



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة عبد الحميد بن باديس - مستغانم -



كلية العلوم الإجتماعية والإنسانية

شعبة علوم الإعلام والاتصال

تخصص إتصال وعلاقات عامة

مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال
الموضوع:

تكنولوجيا الإعلام والاتصال وأهميتها في تحسين الإتصال الداخلي

مديرية الخدمات الجامعية بمستغانم " نموذجاً "

تحت إشراف الأستاذة:

د. حمداو لصحبية

كلية العلوم الإجتماعية

شعبة الإعلام والاتصال

مناقشة
بنونة نادية
مشرفا موقرا
رئيسا

من إعداد الطالبين:

• أوراري الحاج

• وحيون قاسي

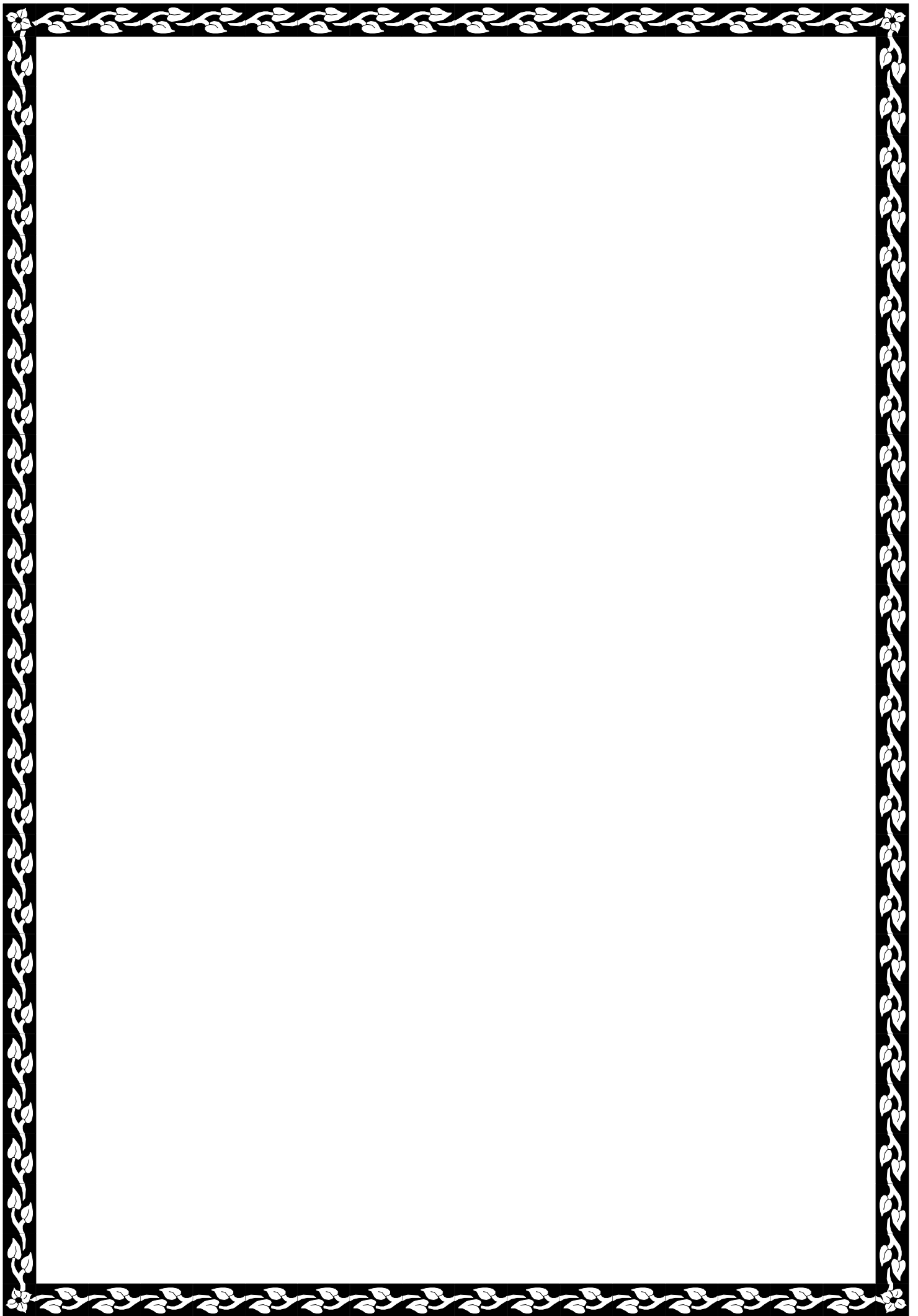
لجنة المناقشة:

• سليمة بوشفرة رئيسا

• حمداو لصحبية مشرفا موقرا

• بنونة نادية مناقشا

السنة الدراسية: 2023/2022





الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة عبد الحميد بن باديس - مستغانم -



كلية العلوم الإجتماعية والإنسانية

شعبة علوم الإعلام والاتصال

تخصص إتصال وعلاقات عامة

مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال

الموضوع :

تكنولوجيا الإعلام والاتصال وأهميتها في تحسين الإتصال الداخلي

مديرية الخدمات الجامعية مستغانم " نموذجاً "

تحت إشراف الأستاذة:

- د. حمداد صحبية

من إعداد الطالبين:

- أولري الحاج
- وحيون قاسي

لجنة المناقشة:

- سليمة بوشقوة رئيسا
- حمداد صحبية مشرفا مقرا
- بنونة نادية مناقشا

السنة الدراسية : 2023/2022

شكر وتقدير

نحمد الله عز وجل الذي أنعم علينا ووفقنا

الإنتاج هذا العمل المتواضع.

قال النبي صلى الله عليه وسلم قال: «لَا يَشْكُرُ اللَّهُ مَنْ لَا يَشْكُرُ النَّاسَ»

(رواه أحمد وأبو داود والبخاري في الأدب المفرد وابن حبان والطيالسي، وهو حديث صحيح

صححه العلامة الألباني).

كل الشكر والتقدير لأستاذتنا الفاضلة "حمدا صبحية"

التي تفضلت بالإشراف على هذه المذكرة

ولم تبخل علينا بتوجيهاتها ونصائحها القيمة.

وكذا نشكر كافة الأساتذة الأفاضل الذين سهروا على تكويننا

تشكر موظفي مديرية الخدمات الجامعية بمستغانم

على حسن ظيافتهم وتعاونهم الكبير الذي مكنا

من إجراء هذه الدراسة الميدانية وكل من ساعدنا

وشجعنا على إتمام هذا العمل.

إهداء

الحمد لله والصلاة والسلام على رسول الله

عابه أفضل الصلاة والسلام وصحبه والتابعين

له بإحسان.

إنه من دواع الشرف والفخر والإمتنان والإعتزاز

أن أهدي هذا العمل المتواضع إلى عائلتي الكريمة

أمي وأبي وإخوتي وأخواتي وخاصة أختي التوأم

وإلى زوجتي المستقبلية.

إلى أصدقائي: وحيون قاسي، بوسدره بن مصابيح،

سحنون هشام حو إسلام، بن زهية بن مهدي

أوراري بن مصابيح.

أوراري الحاج

إهداء

بسم الله والصلاة والسلام على

رسول الله صلى الله عليه وسلم وعلى صحبه والتابعين له بإحسان أما بعد:

فإنه ليسرني ومن دواع الفخر والاعتزاز والإحترام أن أهدي

هذا العمل المتواضع

إلى العائلة الكريمة والداي وأختاي وصغار أختي صوفيا جنان ومحسن عبد الجليل

حفظهم الله ورعاهم وسدد خطاهم لما يحبه ويرضاه،

وكذا حتى لا أنسى زملائي وأصدقائي في الحياة الدراسية والعادية: ين يحي يونس، أحمد

صياد، الحاج أوراري، لطروش هشام، محمد رحو، كريم مشتي، عبدو عفيف، محمد فاتح،

كمال وحيون، والأخوين أبوبكر ومحمد آيت بلقاسم

كما لا أنسى حمزة تكفي،

فبارك الله فيكم وجازاكم الله خيرا الجزاء وأحسن إليكم

وآخر دعوانا أن الحمد لله رب العالمين.

وحيون قاسي

ملخص:

تمثل تكنولوجيا المعلومات والاتصال دورا هاما في تطوير المؤسسات، كونها البنية التحتية لها ويعد الاتصال الداخلي لب المؤسسات فهو يربط بين مختلف المصالح داخل المؤسسة مما يضمن سيرا سلسا للأعمال وتكوين العلاقات بين الموظفين.

تطرقنا في هذه الدراسة إلى معرفة تكنولوجيا الاعلام والاتصال وكذا أهم وسائل الاتصال المتطورة والمستخدمة من قبل مديرية الخدمات الجامعية بمستغانم والتركيز على دور ومساهمة هذه التكنولوجيا وأهميتها في تحسين الاتصال الداخلي للمؤسسة من خلال المقابلة والملاحظة. توصلنا في آخر الدراسة إلى أن هذه التكنولوجيا لها الفضل الأكبر في تحسين الاتصال الداخلي لمديرية الخدمات الجامعية بمستغانم.

كلمات مفتاحية:

المؤسسة، تكنولوجيا، الاتصال، الاتصال الداخلي.

Summary:

Information and communication technology plays an important role in the development of institutions, as it is their infrastructure and internal communication is at the heart of institutions, as it connects the various interests within the organization, ensuring the smooth running of business and the formation of relationships between employees.

In this study, we discussed the knowledge of information and communication technology as well as the most important advanced means of communication used by the Directorate of University Services in Mostaganem and focus on the role and contribution of this technology and its importance in improving the internal communication of the institution through interview and observation.

At the end of the study, we found that this technology has the greatest credit for improving the internal communication of the Directorate of University Services in Mostaganem.

Keywords:

Enterprise, Technology, Communication, Intercom.

فهرس المحتويات

الصفحة	العنوان
.....	إهداء
.....	الشكر والتقدير
.....	ملخص الدراسة
.....	الفهرس
أ	مقدمة
الجانب المنهجي	
الفصل الأول: الإطار المنهجي للدراسة	
04	1-1: إشكالية الدراسة
05	2-1: أهمية الدراسة
06	3-1: أهداف الدراسة
06	4-1: أسباب الدراسة
07	5-1: مجتمع وعينة الدراسة.....
07	6-1: منهج الدراسة
08	7-1: أدوات جمع المعلومات
10	8-1: تحديد المفاهيم
13	9-1: الدراسات السابقة.....
22	10-1: الحدود الزمكانية

فهرس المحتويات

الجانب النظري	
الفصل الثاني: ماهية تكنولوجيا المعلومات والاتصال	
24	1-2: مفاهيم عامة حول تكنولوجيا المعلومات والاتصال
24	1-1-2: مفهوم التكنولوجيا
26	2-1-2: مفهوم المعلومات
29	3-1-2: مفهوم الاتصال
33	4-1-2: أنواع الاتصال
41	2-2: أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال
41	1-2-2: مفهوم تكنولوجيا الاتصال
44	2-2-2: مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصال
46	3-2-2: أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال
46	4-2-2: أهداف تكنولوجيا المعلومات والاتصال
48	3-2: أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال
48	1-3-2: خصائص تكنولوجيا المعلومات
50	2-3-2: أنواع تكنولوجيا المعلومات والاتصال
58	3-3-2: أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال
60	4-3-2: مجالات استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال

فهرس المحتويات

الفصل الثالث: الاتصال الداخلي في المؤسسة	
66	3-1: مفهوم الاتصال الداخلي وأنواعه
66	3-1-1: تعريف الاتصال الداخلي
67	3-1-2: عناصر ومكونات العملية الاتصالية
70	3-1-3: أنواع الاتصال الداخلي
73	3-2: أهداف ووسائل الاتصال الداخلي
73	3-2-1: أهمية الاتصال الداخلي
75	3-2-2: أهداف الاتصال الداخلي
76	3-2-3: وسائل الاتصال الداخلي
77	3-2-4: خصائص الاتصال الداخلي في المؤسسة
78	3-3: نماذج وآثار الاتصال الداخلي
78	3-3-1: الجمهور الداخلي في المديرية
80	3-3-2: نماذج وشبكات الاتصال الداخلي
83	3-3-3: آثار الاتصال الداخلي
85	3-3-4: الآثار الاستراتيجية للاتصال الداخلي
87	3-4: معوقات الاتصال الداخلي
88	3-4-1: معوقات اللغة

فهرس المحتويات

88 2-4-3: معوقات شخصية
89 3-4-3: معوقات مادية
90 4-4-3: المعوقات النفسية (السيكولوجية)
91 5-4-3: المعوقات التنظيمية
92 6-4-3: المعوقات الثقافية الإجتماعية
الجانب التطبيقي	
الفصل الرابع: تطبيقات التكنولوجيا في الاتصال الداخلي	
96 1-4: التعريف بمديرية الخدمات الجامعية بمستغانم
98 2-4: مهام مديرية الخدمات الجامعية وظروف العمل
101 3-4: تحليل المقابلة
117 4-4: النتائج العامة للدراسة
120 خاتمة
122 قائمة المصادر والمراجع
134 الملاحق

فهرس الأشكال

الصفحة	جدول الأشكال	الرقم
69	الشكل رقم 01: عناصر العملية الاتصالية	01
81	الشكل رقم 02: شكل العجلة	02
81	الشكل رقم 03: شكل الدائرة	03
82	الشكل رقم 04: شكل سلسلة	04
82	الشكل رقم 05: شكل متشابك	05
83	الشكل رقم 06: شكل شبكة الاتصال العنقودي	06
100	الشكل رقم 07: الهيكل التنظيمي للمديرية	07

فهرس الملاحق

الرقم	عنوان الملحق
01	دليل المقابلة
02	صورة للشكل الخارجي لمديرية الخدمات الجامعية بمستغانم
03	صورة لصفحة الفايسبوك الخاصة بالمركب (وسيلة تكنولوجية)
04	صورة للبريد الإلكتروني الخاص بالمركب (وسيلة تكنولوجية)
05	صورة للهاتف (وسيلة تكنولوجية)
06	صورة للحاسوب والناسخة (وسيلة تكنولوجية)
07	صورة للطابعة الخاصة بالمديرية (وسيلة تكنولوجية)
08	صورة للفاكس (وسيلة تكنولوجية)

مقدمة

حاضرنا ومستقبلنا مبني على تكنولوجيا المعلومات والاتصال التي تعتمد على نظم الاتصال الحديثة عبر الأقمار الصناعية وهذه الأخيرة تضمن إتصالا رفيعا بسريرة تامة، وهذا ما يتماشى مع رغبات الفرد والمؤسسة التي تعتمد على الأساليب الإدارية والتقنيات الحديثة للاتصال وهذا ما يعد نقطة تحول جذرية لحدائثة المؤسسة، فأصبح عصرنا الآن يسمى بعصر المعلومات المتمركزة على شبكة المعلومات وباعتبار أن جوهر الاتصال وأساسه المعلومات المنقولة والمتمثلة في الرسالة فإنه هو الآخر يتاثر بالتطور والتقنيات التكنولوجية التي أعطت له بعدا ومفهوما جديدا، وقد أدى التطور التكنولوجي إلى ظهور ما يسمى بالاتصال الإلكتروني المعتمد المعتمد على الشبكات وحدثت هذه الاخيرة ثورة في نقل المعلومات ومشاركة المعلومة بين الأفراد في المؤسسة مما يسهل العملية الاتصالية، وهنا حدث تغيير في الاتصال بتحول جذري من شكل تقليدي إلى شكل إلكتروني، وتعتمد المؤسسة هذه التكنولوجيا الاتصالية بشكل كبير في المؤسسة وتحاول تطويرها بشكل مستمر كونها توفر القوة في التنسيق وأداء المهم وتحقيق الأهداف المرجو الوصول إليها بسرعة وسهولة، فمديرية الخدمات الجامعية جزء من هذه المؤسسات التي أتاحت لها الفرصة لتدخل تكنولوجيا المؤسسات الحديثة في ميدان الاتصال، وقد ارتبطت المديرية بديوان الخدمات الجامعية لما لها من دور فعال ومؤثر في وسط المجتمع حيث تتفرع على إقامات لخدمة طلبة الجامعة الداخليين والخارجيين (الطلبة من جنسيات عربية وأجنبية)

تطرقنا في هذه الدراسة إلى أربعة فصول منها: الفصل الأول يتضمن أهم الخطوات المنهجية المقدمة طرح الاشكالية وتبيان التصور العام للدراسة، أما الفصل الثاني كان يتمحور حول حول تكنولوجيا المعلومات والاتصال، أخذنا فيه معظم المفاهيم المتعلقة بهذا المصطلح وأهميته وأهم أبعاده، وتناولنا في الفصل الثالث عنوان الاتصال الداخلي في المؤسسة كانت فكرته تتمحور حول تعريف الاتصال الداخلي وأهدافه وأهم نماذجه.

في الختام تناولنا في الفصل الرابع التطبيقات التكنولوجية في الاتصال الداخلي أما الجانب التطبيقي للدراسة تطرقنا فيه إلى تحليل أسئلة المقابلة والنتائج العامة للدراسة.

الفصل الأول: الإطار المنهجي

1-1: إشكالية الدراسة.

2-1: أهمية الدراسة.

3-1: أهداف الدراسة.

4-1: أسباب الدراسة.

5-1: مجتمع وعينة الدراسة.

6-1: منهج الدراسة.

7-1: أدوات جمع البيانات.

8-1: تحديد المفاهيم.

9-1: الدراسات السابقة.

10-1: الحدود الزمكانية.

1-1: الإشكالية:

يتقدم العالم بشكل كبير جدا خاصة في تكنولوجيا المعلومات والاتصال، حيث أصبحت المعلومة عنصرا مهما في حياتنا العملية أو العادية لما لها من دور كبير، ومن يمتلك المعلومة يمتلك زمام القوة حاليا خاصة من يصل إليها أولا لذلك سارعت الدول والمؤسسات إلى تطوير معداتها ووسائلها من أجل إعطاء دفعة قوية وكبيرة للتطور في تكنولوجيا المعلومات والاتصال، وقد أدت هذه الأخيرة إلى ظهور عدة أنظمة اتصالية حديثة تعمل على نقل الرسالة والمعلومة بشكل سري وفائق السرعة مما يضمن ربحا في الجهد والوقت وهنا سارعت المؤسسات العالمية والمحلية منها (في الجزائر) إلى الإسراع في تملك هذه التكنولوجيا وتقويتها واعتبارها بنية تحتية يجب العمل بها، وعلى ضوء ما ذكرناه فقد وقع اختيارنا على مديرية الخدمات الجامعية بمستغانم والتي من خلالها ارتأينا إلى النظر حول أنواع تكنولوجيا المعلومات والاتصال المتوفرة لدى المؤسسة وكذا معرفة مدى أهميتها في تسيير العمل الإداري من خلال إستخدامها في تحسين الإتصال الداخلي ومن هنا نطرح الإشكالية التالية : كيف تساهم تكنولوجيا الإعلام والإتصال في تحسين الإتصال الداخلي في "مديرية الخدمات الجامعية بمستغانم"؟

ومن هنا نطرح الأسئلة الفرعية التالية:

(1)- ما هي أهم وسائل تكنولوجيا المعلومات المستعملة داخل مديرية الخدمات الجامعية

بمستغانم؟

الفصل الأول الإطار المنهجي

(2)- ما هو دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الإتصال الداخلي في مديرية

الخدمات الجامعية بمستغانم؟

(3)- ما هو واقع الإتصال الداخلي في مديرية الخدمات الجامعية بمستغانم؟

1-2: أهمية الدراسة

تكمن أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال في فاعليتها الجادة في تعزيز عناصر الميزة التنافسية للمؤسسات وتحسين سرعة الإستجابة للمتعاملين والتحسين المستمر للجودة وبناء نظم إدارة المعرفة في المنظمة. إن المؤسسة الجزائرية " مديرية الخدمات الجامعية بمستغانم " والتي هي محور دراستنا من هاته المؤسسات التي تحصلت على المعرفة الحديثة في ميدان تكنولوجيا الإتصالات، حيث أحدثت هذه الأخيرة ثورة في ممارسة النشاطات الإتصالية داخل المؤسسة معظمها لازالت تعتمد على الطرق التقليدية للإتصال في أداء أنشطتها في كافة المستويات الإدارية لديها، مما يؤثر سلبا على فاعلية أدائها وحجم إنتاجها في ظل المنافسة القائمة بين المؤسسات في مجال تقديم الخدمة العمومية للمواطن والحصول على رضاه وتوفير حقوقه المشروعة.

1-3: أهداف الدراسة:

لكل دراسة قابلة للبحث أهداف نحصرها فيما يلي:

- معرفة دور تكنولوجيا المعلومات في مديرية الخدمات الجامعية "فرع مستغانم".

- معرفة دور المعلومات في تحسين الإتصال الداخلي.

الفصل الأول الإطار المنهجي

- معرفة أهم وسائل تكنولوجيا الاعلام والاتصال المستخدمة في تحقيق عملية الإتصال الداخلي.

1-4: أسباب الدراسة:

1-4-1: الأسباب الذاتية:

- موضوع دراستنا هذه هو الإتصال الداخلي الذي له صلة وطيدة مع تخصصنا "إتصال وعلاقات عامة".

- ميلنا إلى هذا النوع من الدراسات ورغبتنا في جمع المعلومات التي تخص هذا الموضوع.
- التقرب من المؤسسة التي لها علاقة بمجال الخدمات مثل "مديرية الخدمات الجامعية بمستغانم".

1-4-2: الأسباب الموضوعية:

- التعرف على أهمية الإتصال الداخلي في المؤسسة الخدمائية.
- معرفة أهم وسائل تكنولوجيا الاعلام والاتصال المستخدمة في تحقيق عملية الإتصال الداخلي.

- معرفة أهم معيقات الإتصال الداخلي في المؤسسة الخدمائية.
- معرفة المشاكل الناجمة عن استخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصال في " مديرية الخدمات الجامعية بمستغانم".

1-5: مجتمع وعينة الدراسة:

الفصل الأول الإطار المنهجي

يشير معنى مجتمع الدراسة الى (المجموعة الكلية من العناصر التي يسعى الباحث إلى أن يعمم عليها النتائج ذات العلاقة بالمشكلة المدروسة).¹

أما عينة الدراسة فيشير معناها إلى (تلك العينة التي تتوزع فيها خصائص المجتمع بنفس النسب الواردة في المجتمع).²

يتمثل مجتمع البحث في دراستنا في 60 موظف وموظفة وكانت العينة تتمثل من مجموعة عمال "مديرية الخدمات الجامعية بمستغانم" وقد تم التعامل بالبحث والإستقصاء مع مجمل أفرادها، اخترنا أن تكون العينة قصدية وذلك تناسبا مع المؤسسة التي تطرقنا لدراستها.

1-6: منهج الدراسة:

المنهج المستخدم: منهج دراسة الحالة حيث توجد تعريفات عدة لدراسة حالة ولعل أبرزها التعريف الذي ينظر إليها بأنها " جمع البيانات العلمية المتعلقة بأي وحدة، سواء كانت فردا أو مؤسسة أو نظاما اجتماعيا، وتقوم على أساس التعمق في دراسة معينة من تاريخ الوحدة أو دراسة جميع الحالات التي مرت بها، وذلك بقصد الوصول إلى تعليمات متعلقة بالوحدة المدروسة، وغيرها من الوحدات المتشابهة." ويراه باحث آخر بأنها "أسلوب يمكن من خلاله جمع البيانات و دراستها بحيث يمكن رسم صورة كلية لوحدة معينة في علاقتها المتنوعة

¹ - أحمد بن مرسل، مناهج البحث العلمي في علوم الاعلام والاتصال، الجزائر، ديوان المطبوعات الجامعية، 2005، ص44.

² - نفس المرجع، ص64.

الفصل الأول الإطار المنهجي

وأوضاعها الثقافية" وفي تعريف آخر "هي دراسة متعمقة لنموذج واحد أو أكثر لعينة يقصد منها

الوصول إلى تعميمات إلى ما هو أوسع عن طريق نموذج مختار.¹

1-7: أدوات جمع المعلومات:

تتطلب الدراسة العلمية جمع البيانات والتي تعتبر خطوة مهمة جدا في أي بحث كان حيث

استخدمنا الأدوات التالية: المقابلة - الملاحظة.

(أ) - المقابلة:

هي محادثة موجهة (أي أنها ليست لمجرد الرغبة في المحادثة ذاتها) يقوم بها فرد مع آخر أو

مع الأفراد بهدف حصوله على أنواع من المعلومات لإستخدامها في بحث علمي أو للإستعانة

بها فيعملية التوجيه والتشخيص والعلاج.

تعتبر أداة لجمع المعلومات التي تمكن الباحث من الإجابة على تساؤلات البحث أو اختبار

فرضياته ، وتعتمد على مقابلة الباحث للمستجيب وجها لوجه بغرض طرح عدد من الأسئلة

للإجابة عنها وتعتبر المقابلة استبياناً شفويًا.²

لقد اعتمدت الدراسة على هذه الأداة لما لها من أهمية كبيرة لأن المبحوث يسجل بنفسه الأجوبة

والملاحظات التي تثري البحث فيما بعد، حيث أن المقابلة لم تكن الأسئلة محددة فيها مسبقا

نظرا لنوعية البحث، (البحث الإستكشافي) من خلال طرحنا عدة أسئلة على بعض عمال"

¹ - طه عبد العاطي نجم، مناهج البحث الإعلام، ط 1، دار كلمة، للنشر والتوزيع، الإسكندرية، 2015، ص153.

² - محمد بكر نوفل، فريال محمد أبو عواد، التفكير والبحث العلمي، ط1، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، 2010، ص257.

الفصل الأول الإطار المنهجي

مديرية الخدمات الجامعية بمستعائم " من بينهم رئيس علاقات العمل ونائب رئيس علاقات العمل. ومدير الموارد البشرية. وذلك تناسبا مع المؤسسة الى تطرقنا لدراساتها.

(ب)-الملاحظة:

هي توجيه الحواس لمشاهدة ومراقبة سلوك معين أو ظاهرة معينة وتسجيل جوانب ذلك السلوك أو خصائصه . فهناك ظواهر لا يتمكن الباحث من دراستها. عن طريق المقابلة أو الإستبانة ولا بد له من اختيارها بنفسه مباشرة. وتعد البيانات الناتجة من الملاحظة مفيدة، لأنها تتيح للباحث فرصة جمع البيانات حية في مواقف حية. ويعطى الفرصة له للنظر إلى ما يجري في المواقع وليس ما يتوفر في متناول اليد، وهذا ما يمكن الباحث من فهم سياق البرامج.

استخدمنا في دراستنا الملاحظة مع موظفي "مديرية الخدمات الجامعية بمستعائم" لأنها ستسمح بملاحظة تصرف رؤساء الاقسام مع رؤوسيهم دون إشعارهم أنهم تحت الرقابة حتى يغيروا من تصرفاتهم التلقائية الطبيعية، كما تسمح من جهة أخرى بملاحظة كيفية استخدام وسائل الاتصال الداخلي وكيفية الإتصال.

1-8: تحديد المفاهيم:

1-8-1: مفهوم التكنولوجيا:

الفصل الأول الإطار المنهجي

يعرفها قاموس أوكسفورد التكنولوجيا على أنها: "الدراسة العلمية" للفنون أو الصياغة وكذلك باعتبارها تطبيقاً للعلم، فهي العلم الذي يهتم بتحسين الآراء و الممارسة والصيانة أثناء التطبيق العلمي.¹

من ناحية المدلول اللغوي يرجع أصل كلمة تكنولوجيا (Technology) إلى كلمة يونانية، وهي تتكون من مقطعين، المقطع الأول "Techno" ويعنى حرفة أو مهارة أو فن أما الثاني "Logy" ويعنى علم أو دراسة ومن هنا فإن كلمة تكنولوجيا تعني علم الأداء أو علم التطبيق أو الطريقة الفنية لتحقيق غرض عملي، وهي علم التشغيل الصناعي، كما هي علم الفنون والمهن.²

وتعرف التكنولوجيا على أنها الأدوات أو الوسائل التي تستخدم لأغراض علمية وتطبيقية والتي يستعين بها الإنسان في عمله لإكمال قواه وقدراته وتلبية تلك الحاجات التي تظهر في إطار ظروفه الاجتماعية، وكذا التاريخية.³

- التكنولوجيا اصطلاحاً:

¹ - محمد الهاشمي، تكنولوجيا وسائل الاتصالات الجماهيري "مدخل إلى الاتصال وتقنياته الحديثة"، ط1، الأردن، دار أسامة للنشر والتوزيع، 2012، ص 44.

² - محمود علم الدين، تكنولوجيا المعلومات وصناعة الاتصال الجماهيري، العربي للنشر والتوزيع، القاهرة، 1990، ص 16.

³ - عبده سمير، العرب والتكنولوجيا، دار الآفاق الجديدة، بيروت، 1981، ص 120.

الفصل الأول الإطار المنهجي

حسب محمد فتحي عبد الهادي كلمة التكنولوجيا تشير بصفة عامة إلى الوسائل والأجهزة التي يستخدمها الإنسان في توجيهاته، وأن التكنولوجيا بشكل عام هي الاستخدام المفيد لمختلف مجالات المعرفة.¹

1-8-2: تكنولوجيا الإتصال:

تعريف 1: "هي مجموع الطرق والتقنيات الحديثة المستخدمة بغرض تبسيط نشاط معين ورفع أدائه، تظم مجموعة الأجهزة التي تعني بمعالجة المعلومات و تداولها مثل الحواسيب، البرامج و معدات الحفظ الاسترجاع والنقل الالكتروني السلبي واللاسلكي عبر وسائل الاتصال بكل أنواعها سواءا مكتوبا أو مسموعا أو مرئيا وغايتها الأساسية تسهيل التواصل الثنائي والجماعي عبر الشبكات المغلقة والمفتوحة."²

اجرائيا: هي مجموعة الوسائل المستخدمة في التواصل وتسهيل الإتصال.

1-8-3: الإتصال الداخلي:

يعتبر الاتصال من أهم المواضيع التي أصبح الباحثون يهتمون بها عند دراسة السلوك البشري في المؤسسات، ذلك لأنه لا يمكن تصور أي سلوك بشري منظم دون الصال، لفظي أو غير لفظي والاتصال الداخلي غرفه الكثير من الباحثين بتعابير مختلفة، لكنها ترمي جميعها إلى نفس المعنى، نذكر منها: تعريف "العشوي" الذي يرى أن الاتصال الداخلي: يشير عموما إلى

¹ - رضوان بلخيري، مدخل على وسائل الإعلام و الاتصال نشأتها وتطورها، ط1، الجزائر، جسور للنشر والتوزيع، 2014، ص242.

² - بختي إبراهيم، شعوبي محمود فوزي، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تنمية قطاع السياحة والفندقة، مجلة الباحث، العدد 07، 2009-2010، ص75.

الفصل الأول الإطار المنهجي

مجمل النشاطات والأعمال المتخذة لإحداث وخلق علاقات مستمرة بين الأشخاص وتحقيق التواصل مع بعضهم البعض، هدفه خلق جو من الاستقرار والثقة بين القمة والقاعدة داخل المؤسسة، وكذا الزيادة في الإنتاج، فبفضله يمكن تجنب عدة مشاكل على مستوى المؤسسة، كالإضراب عن العمل التأخر عن العمل واللامبالاة التي تسبب آثار سلبية للمؤسسة¹ في حين يعرفه فواد شريف على أنه: مجموعة من الإجراءات والطرق والوسائل والترتيبات التي تكفل إنتاج وتوصيل واستخدام البيانات اللازم توفيرها لإتخاذ قرارات سليمة الاتجاه صحيحة التوقيت.²

1-8-4: المؤسسة:

- **تعريف المؤسسة** : ورد في معجم لسان العرب لإبن منظور في فعل أسس.

الأسس والأسس والأساس كل مبتدأ شيء والأس والأساس أصل البناء، والأسيس أصل كل شيء وأس الإنسان قلبه لأنه أول متكون في الرحم وأس البناء مبتدأه.³

عرفها "بريفيست" بأنها ذلك النوع من التعاون بين الناس الذي يؤدي إلى تكوين علاقات اجتماعية نوعية متميزة.⁴

1 - مصطفى العشوي، أسس علم النفس الصناعي والتنظيم، المؤسسة الوطنية للكتاب، الجزائر، 1992، ص14.

2 - فؤاد شريف، نظام الإتصال وعملية الإدارة، ط2، المعهد القومي للإدارة العليا، القاهرة، 1967، ص07.

3 - جمال العيفة، مؤسسات الإعلام والاتصال، والوظائف، الهياكل، الأنوار، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2010، ص05.

4 - عبد الغفور يونس، نظريات التنظيم والإدارة، المكتب العربي الحديث، الإسكندرية، 1997، ص101.

الفصل الأول الإطار المنهجي

في حين عرفها "أمل بارسونز" بأنها وحدات إجتماعية تقام وفقا لنموذج بنائي معين كي تتحقق أهداف مادية ومعنوية معينة.¹

- اصطلاحا: يعرفها علماء الاجتماع: إن المؤسسات هي أساليب العمل والإحساس والتفكير متبلورة، إلى حد ما ثابتة ملزمة ومميزة لمجموعة إجتماعية معينة".²

المؤسسة هي منظمة لجمع أشخاص ذوي كفاءات متنوعة تستعمل رؤوس أموال وقدرات لإنتاج سلعة ما والتي يمكن أن تباع بسعر أعلى مما تكلفه.³

- إجرائيا: هي منظمة قائمة على أسس إدارية تتمحور على أعمال وتقديم خدمات داخلية وخارجية وتسعى إلى تحقيق أهداف.

1-9: الدراسات السابقة:

- الدراسة الأولى: بشير كاوجة دراسة تحت عنوان " دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الاتصال في المؤسسات الاستشفائية العمومية الجزائرية - دراسة حالة مستشفى محمد بوضياف بورقلة، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علوم التسيير تخصص نظم المعلومات و مراقبة التسيير، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2012-2013.⁴

¹ - محمد منير حجاب، المداخل الأساسية للعلاقات العامة، دار الفجر، القاهرة، 1995، ص97.

² - المعجم النقدي لعلم الاجتماع، ترجمة سليم حداد، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، ط1، 1986، ص479.

³ - جمال العيفة، مؤسسات الإعلام والاتصال، والوظائف، الهياكل، الأنوار، مرجع سابق، ص05.

⁴ - بشير كاوجة دراسة تحت عنوان " دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الاتصال في المؤسسات الاستشفائية العمومية الجزائرية - دراسة حالة مستشفى محمد بوضياف بورقلة، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علوم التسيير تخصص نظم المعلومات و مراقبة التسيير، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2012-2013، عدد الصفحات183.

الفصل الأول الإطار المنهجي

انطلق الباحث من فكرة أساسية تمثلت في أن المجتمعات القديمة و البدائية كانت تتعامل مع الخامات الطبيعية لتسخيرها حسب احتياجاتها مما أدى إلى تطويرها، ولитطرق بعدها إلى الحديث عن العصر الحديث الذي اعتمد فيه على التقنيات الحديثة لرفع مستوى الأداء، و قد أصبحت تكنولوجيا المعلومات والاتصال وسيلة بقاء وأداة لا يمكن الاستغناء عنها ، ليعرج بعد ذلك التطرق إلى ضرورة إعادة النظر في أسلوب الاتصال و الوسائل المستخدمة في ظل تكنولوجيا المعلومات بما يتماشى مع أهم متطلبات المؤسسة وأهدافها ، مما يشجع الموظفين بها على الاتصال الداخلي و وصولا إلى قطاع الصحة بالجزائر الذي يعتبر من أهم القطاعات التي أولت له اهتمامها من خلال مجموعة من الإصلاحات، إلا أن القطاع يبقى يعاني من مشاكل عديدة متعلقة بعمليات التسيير لا الإمكانيات. وقد وضع الباحث التساؤل الرئيسي التالي: هل يمكن لتكنولوجيا الاتصال و المعلومات أن تساهم و تؤدي دورا مهما في تحسين الاتصال الداخلي بالمستشفيات العمومية الجزائرية؟ أما التساؤلات الفرعية فتضمنت:

ما المقصود بتكنولوجيا الاتصال والمعلومات؟ وما هو واقع وآفاق الاتصال الداخلي بالمستشفيات في ظل استخدامها لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال؟

و قد اعتمدت الدراسة فرضيات تمثلت في:

- تساهم وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال المتطورة على تحسين الاتصال الداخلي بالمستشفيات العمومية الجزائرية.

الفصل الأول الإطار المنهجي

- تعزز وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال الدور الكبير للاتصال الداخلي بالمستشفيات العمومية الجزائرية مما يساعد في تحقيق التنسيق وأهداف المستشفيات.

كما وضع الباحث مجموعة من الأهداف تمثلت في محاولة معرفة خصائص قطاع الصحة عموما والمؤسسات الاستشفائية الجزائرية خصوصا و كذلك محاولة دراسة الاتصال الداخلي مع إبراز أهم خصوصياته في قطاع الصحة و محاولة تقييم و تحليل واقع الاتصال الداخلي بالمستشفيات العمومية الجزائرية، لقد اعتمد الباحث في دراسته على الأسلوب الوصفي في الجانب النظري أما الجانب التطبيقي فاعتمد على دراسة الحالة - دراسة حالة مستشفى محمد بوضياف بورقلة، أما فيما يخص أدوات البحث الدراسة فلقد أعتمد على المسح المكتبي هذا في الجانب النظري أما الجانب التطبيقي اعتمد على أدوات جمع البيانات من خلال الاستبيان والمقابلات والملاحظة وتحليل الوثائق، ليتوصل الباحث إلى النتائج التالية:

فالنتائج النظرية تمثلت في:

- من خصوصية الاتصال الداخلي هي تحسين صورة المؤسسة والمساهمة في الاتصال التسويقي الداخلي لزيادة فعالية أفراد المؤسسة.

- من متطلبات فعالية الاتصال الداخلي استخدام وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال المتطورة بالإضافة إلى توفير تدريب متخصص للموظفين.

- تحسين جودة ونوع الخدمات المقدمة من خلال تنوع المعلومات في الرسالة.

الفصل الأول الإطار المنهجي

- يساعد تحسين الاتصال الداخلي على زيادة التنسيق داخل أجزاء المؤسسة الاتصال الداخلي بالمستشفى له انعكاسات حادة و وخيمة بحيث رسائله متعلقة بصحة و أرواح الأفراد داخل المستشفى.

أما النتائج التطبيقية للدراسة فتمثلت في:

- اهتمام متزايد من طرف الوزارة الوصية بالاتصال الداخلي والخارجي حيث عملوا على استحداث مكتب خاص بالاتصال يتبع لمدير المستشفى مباشرة.

- اهتمام أيضا من قبل مسؤولي مستشفى محمد بوضياف بالاتصال الداخلي، رغم إنشاء مكتب خاص بالاتصال إلا أنه لا يقوم بالبحوث الدورية المنتظمة للاتصال الداخلي.

- تتشابه الإجراءات المنهجية لهذه الدراسة مع دراستنا، حيث استخدمنا استمارة استبيان من خلال توزيعها على أفراد المؤسسة والمقابلة للوصول إلى نتائج مضبوطة، كما أفادتنا كثيرا في الإحاطة بالموضوع المدروس من الناحية النظرية.

- **الدراسة الثانية:** زلماط مريم، دراسة تحت عنوان "دور التكنولوجيا الإعلام والاتصال في إدارة المعرفة داخل المؤسسة الجزائرية" - دراسة حالة سوناطراك فرع STH, رسالة ماجستير للموارد البشرية جامعة أبو بكر بلقايد تلمسان، 2010.¹

¹ - زلماط مريم، دور تكنولوجيا الإعلام و الاتصال في غدارة المعرفة داخل المؤسسة الجزائرية - دراسة حالة سوناطراك فرع STH، رسالة ماجستير للموارد البشرية جامعة أبو بكر بلقايد تلمسان، 2010، عدد الصفحات 138.

الفصل الأول الإطار المنهجي

جاءت إشكالية هذه الدراسة منطوية تحت التساؤل الرئيسي كالاتي: كيف تساهم تكنولوجيا

الإعلام والاتصال في إدارة للمعرفة داخل المؤسسة الجزائرية؟

وقد تعرفت عن التساؤل الرئيسي عدة تساؤلات جاءت كالتالي:

- ماهي التكنولوجيا الإعلام والاتصال؟ خصائصها؟ تأثيرها؟ العكاساتها؟

- ماهي إدارة المعرفة مبادئها ، عملياتها؟ استراتيجياتها؟

- ماهي علاقة تكنولوجيا الإعلام والاتصال بإدارة المعرفة؟

اعتمد الباحث في هذه الدراسة على منهج الوصفي التحليلي، والمنهج دراسة الحالة الذي يهدف

إلى توضيح أهم النتائج التي أفرزتها تكنولوجيا الإعلام والاتصال في إدارة المعرفة والآثار

المرتتبة عنها.

ومن أجل جمع البيانات استعانت الباحثة باستمارة استبيان تضم أربعة (04) محاور كل محور

يحتوي مجموعة من الأسئلة، تم من خلالها التوصل إلى جملة من النتائج تمثلت فيما يلي:

1- إن مفتاح نجاح المؤسسة وفعاليتها مرتبط بشكل وثيق ومباشر بمدى معرفة العاملين فيها

بكيفية إنجاز أعمالهم.

اهتمام المؤسسة بتكنولوجيا الإعلام والاتصال وإدارة المعرفة ويتضح ذلك من خلال:

- تخصيص قسم تقني المتكون من 13 عامل، يوفر كل احتياجات المؤسسة من معلومات،

توفير برامج الاتصال بين الأفراد،

الفصل الأول الإطار المنهجي

- صيانة آلات الكمبيوتر، خلق موقع أنترنيت خاص بالمؤسسة.
- الاتصال بين العمال باستعمال الأنترنت وبقية فروع سوناطراك باستعمال الإكسترنات.
- شراء آلات ومعدات جديدة ومتطورة من أجل ضمان سلامة الشحن وفي أحسن الظروف.
- القيام بدورات تكوينية للأفراد سواء كان ذلك عن طريق إرسالهم إلى مؤسسات في الخارج أو عن طريق محاضرات ولقاءات من أجل تحسين العمال والرفع من كفاءاتهم المهنية.
- التعاقد مع أكثر من شركة أجنبية من أجل تزويدها بالمعدات المتطورة وتكوين عمالها في ذلك المجال من أجل تحسين فعاليتها وكفاءة عمالها.
- استقطاب كفاءات وكوادر أجنبية.
- عدم توفر الأثرانيت بين كافة وحدات وأقسام المؤسسة.

الدراسة الثالثة: الباحثين بوعلي فريدة وفوضيل حكيم، دراسة تحت عنوان " دور تكنولوجيا

المعلومات والاتصال في تحسين الاتصال الداخلي بالمؤسسة - دراسة حالة اتصالات الجزائر المديرية العملياتية للاتصالات-البويرة"، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية، تخصص اقتصاديات المالية والبنوك، جامعة أكلي محند أولحاج-البويرة، 2013-

1.2014

¹ - بوعلي فريدة وفوضيل حكيم، دراسة تحت عنوان " دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تحسين الاتصال الداخلي بالمؤسسة - دراسة حالة اتصالات الجزائر المديرية العملياتية للاتصالات - البويرة"، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية، تخصص اقتصاديات المالية والبنوك، جامعة أكلي محند أولحاج - البويرة، 2013-2014، عدد الصفحات 156.

الفصل الأول الإطار المنهجي

انطلقت الباحثان من فكرة أساسية تمثلت في التقدم الهائل لتكنولوجيا عامة وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات خاصة، لتتطرق بعدها إلى الحديث عن العصر الراهن الذي يعرف بعصر الثورة العلمية والمعلوماتية والتكنولوجية والانفجار المعرفي هذا ما جعل النظم التربوية تهتم بإعداد الأفراد للاستخدام الجيد للحاسبات وتكنولوجيا المعلومات ووصولاً إلى ظهور شكل جديد من المنافسة بين المؤسسات وأصطلح عليه بالثورة الجديدة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال وهذا ما جعل المؤسسات تعمل على دعم عملية الاتصال، من خلال مساهمتها في التنسيق وأداء المهام وتحقيق الأهداف لتشجيع الموظفين بها على الاتصال الداخلي وعلى ضوء ما ذكر صاغت الباحثتين الإشكالية في التساؤل الرئيسي التالي: كيف يمكن لتكنولوجيا المعلومات والاتصال أن تساهم في تحسين الاتصال الداخلي بالمؤسسة؟ وقد تفرع عن هذا التساؤل التساؤلات الفرعية التالية: ما المقصود بتكنولوجيا المعلومات والاتصال؟ هل يمكن لتكنولوجيا المعلومات والاتصال أن تساهم وتؤدي دور مهم في تحسين الاتصال الداخلي في المؤسسة؟ ما واقع الاتصال الداخلي بمؤسسة اتصالات الجزائر؟

و قد اعتمدت الدراسة فرضيات تمثلت في:

- تطور تكنولوجيا المعلومات والاتصال ساهم في تطوير وتحسين آليات عمل المؤسسة.
- ساهمت وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الاتصال الداخلي في المؤسسة.
- تعتمد مؤسسة اتصالات الجزائر على الاتصال الداخلي في تحقيق التفاهم و إحساس العمال بالرضا والانتماء .

الفصل الأول الإطار المنهجي

كما اعتمدت الباحثتان على مجموعة من الأهداف تمثلت في التعرف على المفاهيم الأساسية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال وإبراز قيمة هذه التكنولوجيا في تحسين عملية الاتصال الداخلي بها وكذلك إبراز الدور المهم الذي تلعبه تكنولوجيا المعلومات كمكونة أساسية لنظام المعلومات الخاص بالمؤسسة ومحاولة تحليل وتقييم واقع الاتصال الداخلي بالمؤسسة ومدى استغلالها لتكنولوجيا المعلومات والاتصال واقتراح حلول وتوصيات للمؤسسة محل الدراسة.

و للإجابة على تساؤلات الدراسة اعتمدت الباحثتان في الجانب النظري على الأسلوب الوصفي والتحليلي، أما في الجانب التطبيقي اعتمدتا على منهج دراسة حالة - دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر "فرع البويرة" أما فيما يخص أدوات البحث فقد اعتمدت الباحثتان في الجزء النظري على المسح المكتبي أما في الدراسة الميدانية من خلال أدوات جمع البيانات الاستبيان والملاحظة وتحليل الوثائق. لتتوصل الباحثتان إلى النتائج التالية:

من خصوصية الاتصال الداخلي هي تحسين صورة المؤسسة والمساهمة في الاتصال الداخلي لزيادة فعالية أفراد.

من متطلبات فعالية الاتصال الداخلي استخدام وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال المتطورة. يساعد تحسين الاتصال الداخلي على زيادة التنسيق داخل أجزاء المؤسسة .

من الضروري حماية أمن الشبكات ودورها لبناء الثقة في استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال ساهمت الوسائل الحديثة للإعلام و الاتصال في تحسين سير العمل في المؤسسة وتغيير سلوك الأفراد.

الفصل الأول الإطار المنهجي

ساهمت الشبكات المعلوماتية في تحقيق النمو والاستدامة من خلال كم المعلومات المخزن على مستوى قاعدة البيانات وتسخيرها للمستقبل.

أدى استخدام وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال إلى تحسين الاتصال الداخلي بالمؤسسة لقد كانت استفادتنا من هذه الدراسة من الإجراءات المنهجية المتبعة حيث استخدمت منهج المسح وهو المستخدم في دراستنا كما تتدرج هاتين الدراستين ضمن الدراسات الوصفية، كما استخدمت أدوات جمع البيانات المتمثلة في الاستمارة والتي قمنا بإعدادها، ولقد أفادتنا هذه الدراسة أيضا في الفصل المتعلق بتكنولوجيا الاتصال والمعلومات.

الإستفادة من الدراسات السابقة:

إن الدراسات السابقة التي اعتمدها كانت قريبة جدا من موضوع دراستنا كونها ساهمت في تحديد موضوعنا والتحكم به إلى جانب متغيرات مختلفة متمثلة في تكنولوجيا المعلومات والاتصال الداخلي، وساعدتنا أيضا على إختيار مجتمع البحث وأدواته والمنهج المتبع، بالرغم من افتقار البعض منها إلى تحديد الخطوات بالتفصيل لكنها احتوت على نقاط مشتركة مع موضوع دراستنا.

10-1: حدود البحث الزمانية والمكانية:

تمت الدراسة التطبيقية "بمديرية الخدمات الجامعية مستغانم" في الفترة الممتدة من 2023/03/13 إلى غاية 2023/04/13 وتقوم هذه الدراسة على أسلوب دراسة حالة حيث اخترنا "مديرية الخدمات الجامعية بمستغانم" كنموذج اسقاط الدراسة النظرية عليها وذلك

الفصل الأول الإطار المنهجي

لمعرفة موقع هذه الأخيرة من الاتصال الداخلي واستخدام الوسائل الاتصالية المتطورة فيه، وهذا من خلال تحليل وتقييم واقع اتصالها الداخلي في ظل استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

الفصل الثاني: الإطار النظري

ماهية تكنولوجيا الإعلام والاتصال، المفاهيم العامة،
أهميتها، أبعادها.

1-2: مفاهيم عامة حول تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

2-2: أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

3-2: أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

تمهيد:

صارت تكنولوجيا المعلومات والاتصال عنصرا مهما وأداة لا يمكن الاستغناء عنها وتعد أهم المحركات التي تعمل على زيادة الكفاءة والفعالية في أداء المنظمات والحكومات وهذا ما يعطي وتقييم كبير للدول وتطورها مثل حكومة "دبي الذكية"

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

والالاتصال:

* مفاهيم عامة حول تكنولوجيا و المعلومات والاتصال.

* أهمية تكنولوجيا المعلومات و أهدافها.

* أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال و أنواعها.

2-1: مفاهيم عامة حول تكنولوجيا المعلومات و الاتصال:

2-1-1: مفهوم التكنولوجيا:

عبارة عن عملية تحويل الفكرة العلمية تحويل العلم من حالة نظرية معرفية إلى حالة عملية

أي تحويلها إلى سلعة إنتاجية (آلة أو معدات وأجهزة وأدوات ووسائل) يستخدمها الإنسان في

الفصل الثاني ماهية تكنولوجيا الاعلام والاتصال

أداء عمل ما أو وظيفة ما بحيث تصبح تلك الآلات والمعدات قادرة على أن تقدم خدمة للفرد

والمجتمع والدولة على حد سواء على الواقع العملي.¹

"هي التطبيق العملي للاكتشافات العملية والاختراعات وخاصة في مجال الصناعة التي

يتمخض عنها البحث العلمي أو هي مجموعة المعارف والخبرات والمهارات المتاحة ، المتراكمة

والمستنبطة المعنية بالآلات والأدوات والسبل والوسائل والنظم المرتبطة بالإنتاج والخدمات

الموجهة من اجل خدمة أغراض محددة للإنسان و المجتمع . يمكن بدورنا أن نعطي للتكنولوجيا

تعريفا أكثر وضوحا ودقة وشمولية أن التكنولوجيا : (عبارة عن عملية تحويل الفكرة العلمية

تحويل العلم من حالة نظرية معرفية إلى حالة عملية أي تحويلها إلى سلعة آلة) أو معدات

وأجهزة أدوات ووسائل يستخدمها الإنسان في أداء عمل ما أو وظيفة ما، بحيث تصبح تلك

الآلات والمعدات قادرة على أن تقدم خدمة للفرد والمجتمع والدولة على حد سواء على صعيد

الواقع العملي.²

"هي الجهد المنظم الرامي إلى استخدام نتائج البحث العلمي فبتطوير أساليب أداء العمليات

الإنتاجية بالمعنى الواسع الذي يشمل الخدمات الإدارية أساليب جديدة يفترض أنها أجدى

للمجتمع، كما تم تعريفها على أنها دراسة للوسائل الفنية التي تشمل كل موضوعات الثقافة

المادية و هي لذلك تتضمن كل ما يقدمه العالم الطبيعي من أمور مادية.³

¹ - جعفر حسن الطائي، تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها، ط1، دار البداية ناشرون وموزعون، عمان، ص57.

² - جعفر الجاسم، تكنولوجيا المعلومات، مرجع نفسه، ص49.

³ - جمال أبو شنب، العلم والتكنولوجيا و المجتمع منذ البداية وحتى الآن، ط1، دار المعرفة الجامعية، مصر، 1999، ص28.

الفصل الثاني ماهية تكنولوجيا الاعلام والاتصال

"إنها كلمة تشير بصفة عامة إلى الوسائل و الأجهزة التي يستخدمها الإنسان في توجيه شؤون الحياة فهي بشكل عام الاستخدام المفيد المختلف في مجالات المعرفة). بينما عرفها ابيوبر وجالتور (بأنها تطبيق قوانين العلم والبحث على النواحي العلمية في الحياة. وبأنها زيادة سيطرة الإنسان على بيئته وبالذات تعود إلى تطوير طرق وعمليات و أجهزة جديدة. و عرفها (جفاد) بأنها (الوسائل و الأجهزة التي اخترعها الإنسان لخدمته والتي تستند على المعرفة و الخبرات والمهارات و المبادئ). ويمكن كذلك تعريف التكنولوجيا بأنها (الأجهزة والمعدات, وماتنتجه من مواد لخدمة الإنسان".¹

إجرائيا: هي توظيف الإنسان للعلم في صناعة الأشياء والأنشطة العلمية المتعلقة بالحاسوب وكل ما يتصل ببرمجيات متعددة ومتقدمة.

2-1-2: مفهوم المعلومات:

تعتبر المعلومة عنصرا مهما في الحياة العملية للإنسان فهو يمارسها في مختلف المجالات اليومية وتوجد العديد من التعاريف لكلمة معلومات يمكن أن تقتصر على البعض منها فقط وهي:

- المعلومات هي "البيانات التي خضعت للمعالجة إذ تم تصنيفها وتحليلها وتنظيمها وتلخيصها بشكل يسمح باستخدامها و الاستفادة منها حيث أصبحت ذات معنى".²

¹ - جعفر الجاسم, تكنولوجيا المعلومات, ط1, دار أسامة للنشر والتوزيع, الأردن, عمان, ص48.

² - فايز جمعة صالح النجار, نظم المعلومات الإدارية, دار الحامد للنشر والتوزيع, عمان الطبعة الثانية, 2007, ص20.

الفصل الثاني ماهية تكنولوجيا الاعلام والاتصال

- و تعرف على أنها " صورة للأهداف المرسومة و النتائج و المعلومات هي معرفة خاصة
ووحدة متكاملة من البيانات و الحقائق المعروفة.¹

2-1-2: خصائص المعلومات:

1-1: التوقيت:

التوقيت المناسب يعني أن تكون المعلومات مناسبة زمنيا لاستخدامات المستخدمين خلال دورة
معالجتها والحصول عليها وهذه الخاصية ترتبط بالزمن الذي تستغرقه دورة المعالجة، ومن أجل
الوصول إلى خاصية التوقيت المناسب للمعلومات فإنه من الضروري تخفيض الوقت اللازم
لدورة المعالجة ولا يتحقق تلك إلا باستخدام الحاسوب للحصول على معلومات دقيقة وملائمة
لاحتياجات المستخدمين في توقيت مناسب.²

2-1: الدقة:

وتعني الدقة هذا النوعية الجيدة للمعلومات أي أنه ينبغي أن تكون المعلومات التي تقدم
للمستفيد في صورتها الجيدة والصحيحة الخالية من الأخطاء، أي البيانات التي ستحول إلى
معلومات بعد المعالجة.

3-1: الصلاحية:

¹ - انعام علي توفيق الشهريلي، تقويم نظم المعلومات باستخدام بحوث العمليات، مؤسسة الورق للنشر والتوزيع، عمان، ط1، 2009، ص153.

² - ريجي مصطفى عليان، اقتصاد المعلومات، دار الصفاء للنشر والتوزيع، ط1، 2010، ص109.

الفصل الثاني ماهية تكنولوجيا الاعلام والاتصال

أي أن المعلومات ملائمة لاحتياجات المستفيد ومنسجمة مع تطلعاته والواجبات المطلوب منه أداءها على الوجه الصحيح، وقد تختلف القيمة الموضوعية والصلاحية من شخص لآخر، فما هو مناسب لباحث ومفيد ليس بالضرورة أن يكون مناسب لآخر ولا بد هنا من التأكيد على شعار المعلومات المناسبة للشخص المناسب في الوقت المناسب.¹

1-4: التأكد:

بمعنى أن تكون المعلومات مؤكدة المصدر أي موثقة بالإضافة إلى عدم احتوائها على أخطاء تشكك في مصدرها.²

1-5: المرونة:

هي قابلية تكيف المعلومات وتسهيلها لتلبية الاحتياجات المختلفة لجميع المستفيدين فالمعلومات التي يمكن استخدامها بواسطة العديد من المستفيدين في تطبيقات متعددة تكون أكثر مرونة من المعلومات التي يمكن استخدامها في تطبيق واحد.³

1-6: عدم التحيز:

هذه الخاصية تعني غياب القصد من تغيير أو تعديل ما يؤثر في المستفيدين وبمعنى آخر تغيير محتوى المعلومات يصبح مؤثرا على المستفيدين التي تتوافق مع أهدافهم و رغباتهم.

1-7: قابلية القياس:

¹ - إنعام علي توفيق الشهريلي، تقويم نظم المعلومات باستخدام بحوث العمليات، مرجع سبق ذكره، ص45.

² - محمد الصيرفي، إدارة تكنولوجيا المعلومات، دار الفكر الجمعي، الإسكندرية، 2009، ص200.

³ - سونيا البكري، نظم المعلومات الإدارية، فدار الجمعية، مصر، 1999، ص147.

الفصل الثاني ماهية تكنولوجيا الاعلام والاتصال

وهذه الخاصية تعني إمكانية القياس الكمي للمعلومات الرسمية الناتجة عن نظام المعلومات الرسمي وتستبعد من الخاصية المعلومات غير الرسمية.

1-8: الشمول:

الشمول هي الدرجة التي يغطي بها نظام المعلومات إحتياجات المستفيدين بحيث تكون بصورة كاملة دون تفصيل زائد ودون ايجاز يفقدها معناها.¹

2-1-3: مفهوم الاتصال:

هناك عدة تعاريف للاتصال منها:

- "لغة: الصلة والعلاقة وبلوغ غاية معينة من وراء تلك الصلة، قال ابن منظور في لسان العرب: وصل وصلت الشيء وصلا وصله والوصل ضد الهجران ووصل الشيء إلى الشيء وصولا وتوصل إليه انتهى إليه وبلغه.

- يعرفه لوند برج "بأنه نوع من التفاعل الذي يتم عن طريق الرموز وقد تكون الرموز حركية أو تشكيلية أو مصورة أو منطوقة أو أية رموز أخرى تعمل كمثير لسلوك لا يثيره الرمز ذاته ما لم تتوفر ظروف خاصة لدى الشخص المستجيب له. الاتصال هو المجال المتسع لتبادل الحقائق و الآراء بين البشر."

¹ - ربحي مصطفى عليان، اقتصاد المعلومات، مرجع سبق ذكره، ص110.

الفصل الثاني ماهية تكنولوجيا الاعلام والاتصال

- يعرفه عبد الغفار " على أنه نقل رسالة بين فردين أو أكثر باستخدام رمز أو مجموعة رموز مفهومة للمجموعة باستخدام قنوات اتصالية لتحقيق أهداف متعددة وبشكل يضمن التفاعل و التأثير.

- يعرفه الطنوبي بأنه ظاهرة اجتماعية تتم غالبا بين طرفين لتحقيق هدف أو أكثر لأيا منهما أو كلاهما ويتم ذلك من خلال نقل معلومات أو حقائق أو آراء بينهما بصورة شخصية أو غير شخصية وفي اتجاهات متضادة بما يحقق تفاهم متبادل بينهما ويتم ذلك من خلال عملية اتصالية.¹

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

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

- "يعتبر الاتصال مقوما أساسيا لوجود الإنسان وينشأ من خلال عملية خلق وتبادل رسائل معينة في شبكة من العلاقات التي تعتمد على بعضها البعض بغرض تحقيق أمر في ظل

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

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

الفصل الثاني ماهية تكنولوجيا الاعلام والاتصال

البيئة المحيطة أما قوته. ودياب فقد أورد تعريفا موجزا للاتصالات بأنه " عملية تحويل المعاني المقصودة إلى الآخرين."

- "يعني الاتصال فنيا حسب ريكارد أندي (Richard Indy) عملية يقصد مصدر بواسطتها إثارة استجابة نوعية لدى مستقبل نوعي، أي أنه عملية مقصودة، هادفة وذات عناصر محددة." - "عرف بيرلسون وساينز الإتصال بأنه "عملية نقل المعلومات والرغبات والمشاعر والمعرفة والتجارب إما شفويا أو باستعمال الرموز والكلمات والصور والإحصائيات بقصد الإقناع أو التأثير على السلوك."

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

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

¹ - شعبان فرج، الإتصالات الإدارية، ط1 دار أسامة للنشر، 2008، ص5

الفصل الثاني ماهية تكنولوجيا الاعلام والاتصال

الإتصال بمعناه الواسع يتضمن كل الإجراءات التي يمكن بمقتضاها أن يؤثر عقل بشري على

آخر أو جهاز على جهاز آخر.¹

- يقول د. ابراهيم الفقي: "الاتصال مهما كان الليل مظلمًا فهو يضيء أمامك الطريق دائمًا."²

- تقول أخصائية العلاج الشهيرة فرجينيا ساتر: "الاتصال هو عملية أخذ وعطاء للمعاني بين

شخصين " وتقول أيضا: أن الاتصال باختصار هو إقامة علاقة مع الشخص الآخر."

- "أفضل تعريف توصلت إليه هو ما ذكره الدكتور عوض القرني في كتابه "حتى لا تكون

كلا" فقال عن الاتصال: سلوك أفضل السبل والوسائل لنقل المعلومات والمعاني والأحاسيس

و الآراء الأشخاص آخرين والتأثير في أفكارهم وإقناعهم بما تريد سواء كان ذلك بطريقة لغوية

أو غير لغوية، ثم يتابع قائلا: والاتصال له ثلاثة عناصر رئيسية:

1- المرسل.

2- المستقبل.

3- الرسالة.

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

² - شعبان فرج، الإتصالات الإدارية، مرجع سبق ذكره، ص06.

الفصل الثاني ماهية تكنولوجيا الاعلام والاتصال

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

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

2- تحديد صيغة الرسالة ولابد أثناء ذلك من توقع رد فعل المستقبل، والرسالة الناجحة هي

التي تجيب على خمسة أسئلة:

- ماذا أريد من هذه الرسالة؟

- متى أريد ذلك؟

- أين أريده؟

- كيف أريد أن يتحقق؟

- لماذا أنا أريده؟

- إنجاز الرسالة فعلا وتنفيذها على ارض الواقع .

- استقبال المرسل إليه لرسالتك.¹

2-1-4: أنواع الاتصال:

¹ - شعبان فرج، الإتصالات الإدارية، مرجع سبق ذكره، ص07.

الفصل الثاني ماهية تكنولوجيا الاعلام والاتصال

للإتصال أنواع مختلفة يتم التواصل بها داخل المؤسسة من أجل إيصال فكرة معينة في النطاق

الخدمي وبشكل عام يمكن التمييز بين الأنواع الرئيسية التالية:

أولاً: الإتصال الرسمي:

هي عمليات الإتصال المهيكلة التي تتم في إطار بناء تنظيمي محكم يحدد خطوط الإتصال داخل المؤسسة بحيث تكون هذه الإتصالات نظاما يسير وفق أساليب وإجراءات وقواعد رسمية محددة و معروفة، بهدف نقل الأوامر و القرارات والتوجيهات والتعليمات من المستويات الإدارية العليا إلى المستويات الوسطى والدنيا، فضلا عن إيصال الشكاوي والاقترحات والاستفسارات من المستويات التنفيذية إلى هرم السلطة الإدارية ومتخذي القرار وبالعكس أو بين المستويات المتشابهة داخل الوحدة أو الوحدات التنظيمية في المؤسسة ويكون ذلك بناء على تحديد المهام والمسؤوليات وخطوط السلطة الموضحة في الهيكل التنظيمي ووفقا لطبيعة الاختصاصات التي تتطلبها هذه المهام.¹

و ينقسم الإتصال الرسمي في المؤسسة إلى:

¹ - حسين حريم، السلوك التنظيمي، سلوك الأفراد والجماعات في منظمات الأعمال، دار الحامد للنشر والتوزيع، القاهرة، د س ن، ص329.

الفصل الثاني ماهية تكنولوجيا الاعلام والاتصال

1- الاتصال النازل (الهابط): وهو أكثر أنواع الاتصال شيوعا والشكل الغالب في معظم

المؤسسات و تتجه فيه الرسالة الاتصالية من أعلى الهرم الإداري إلى المستويات التنظيمية

الأقل تبعا للتسلسل الإداري للسلطة.¹

و يمكن حصر أنواع الاتصال النازل في 5 أشكال أساسية هي:

1- تعليمات محددة تتعلق بالمهام المحددة وذلك لتنفيذ الخطط والاستراتيجيات وتحقيق

الاهداف.

2- معلومات تهدف إلى تطوير درجة عالية من الفهم للمهام وعلاقتها بالمهام الأخرى في

التنظيم.

3- معلومات حول الإجراءات والممارسة التنظيمية.

4- معلومات ترجع للمرؤوس فيما يتعلق بمستوى الأداء المتحقق.

5- معلومات ذات طبيعة إيدولوجية غايتها إحداث تماثل بين العاملين وأهداف التنظيم.²

من وظائف الاتصال النازل نجد:

- تقديم النصح والإرشاد للمرؤوسين ومساعدتهم على حل مشاكلهم.

¹ - أحمد سيد مصطفى، إدارة السلوك التنظيمي نظرة معاصرة لسلوك الناس في العمل، المركز الجامعي، القاهرة، د س ن، ص 350.

² - بشير علاق، الاتصال في المنظمات العامة بين النظرية و الممارسة، دار اليازوري للنشر و التوزيع، عمان، 2009، ص 102-

الفصل الثاني ماهية تكنولوجيا الاعلام والاتصال

- تحديد أهداف وبرامج العمل للمرؤوسين.
- مد العاملين بالمعلومات عن مدى تقدمهم في الإنجاز.
- شرح طريقة أداء عمل للمرؤوسين.¹

أما معوقات الاتصال النازل فتتمثل في:

- كثرة عدد المستويات الإدارية التي تمر بها الرسالة.
- البعد الجغرافي بين المرسل والمستقبل أحيانا.
- الفروق في الدافعية بين المرسل (الرئيس) والمستقبل (المرؤوس).

2- الاتصال الصاعد:

يرى ليفزي (livesy) أن الاتصالات الصاعدة تنطوي على نقل الرسائل والمعاني بأشكالها وأنواعها المختلفة من قاعدة الهرم أو السلم الإداري إلى القمة ضمن الهيكل التنظيمي المفتوح والمرن ، الذي يتيح للمستويات الإدارية الأدنى حرية الاتصال والتواصل مع المستويات الإدارية العليا.²

عموما يمكن للمعلومات التي يتم نقلها عن طريق الاتصال الصاعد أن تكون:

¹ - عبد الله الطويرفي، علم الاتصال المعاصر، مكتبة الهيكل، الرياض، 1997، ص225.

² - إبراهيم أبو عرقوب، الاتصال الإنساني ودوره في التفاعل الاجتماعي، دار مجدلاوي للنشر والتوزيع، عمان، 2011، ص137.

الفصل الثاني ماهية تكنولوجيا الاعلام والاتصال

1 - معلومات عن العامل نفسه وأدائه ومشاكله.

2 - معلومات عن الآخرين ومشاكلهم.

3 - معلومات حول السياسات والإجراءات التنظيمية.

4 - معلومات حول ما ينبغي القيام به وكيف يمكن أن يتم ذلك.¹

و تستخدم عدة أساليب في تطبيق الاتصال الصاعد وأبرزها يتمثل في:

• سياسة الباب المفتوح: حيث يعمد بعض المديرين إلى السماح للمرؤوسين بالاتصال المباشر

بهم دون المرور عبر المستويات الإدارية المتدرجة.

• أساليب المشاركة: مثل اللجان أو الممثلين عن العمال أو من خلال صناديق الاقتراحات أو

الاجتماعات الرسمية وغير الرسمية.

• تعبئة الاستبيانات و إجراء المقابلات عند انتهاء العمل: حيث يدلي العامل برأيه في المؤسسة

و سياساتها واقتراحاته حول الاتصال فيها.

• مكتب الشكوى: وهو أسلوب هام يمكن الإدارة من الحصول على معلومات عن العاملين في

المستويات الدنيا من الهرم الوظيفي أو الهيكل التنظيمي للمؤسسة، حيث ينشأ مكتب محايد

¹ - حسين حريم، السلوك التنظيمي، سلوك الافراد في المنظمات، مرجع سبق ذكره، ص344.

الفصل الثاني ماهية تكنولوجيا الاعلام والاتصال

يعمل على تلقي الشكاوي ودراستها وتحويلها إلى الجهة القادرة على إيجاد حلول ومعالج المشكلات وتحسين بيئة العمل.

وعموما يمكن القول أن هناك جملة من العقبات التي تحول نجاح و فعالية الاتصال الصاعد:

1- بعد المسافة بين الإدارة والمستويات الدنيا في التنظيم و ذلك بسبب تعدد وكثرة المستويات التنظيمية وكبر حجم المؤسسة.¹

2- تحريف المعلومات و التقارير و الشكاوي أو تشويهها أثناء نقلها إلى الأعلى و ذلك ينجم جراء التعديلات بالحذف أو الإضافة، حيث يعتمد بعض المشرفين أو المسؤولين إلى ذلك خوفا من غضب الإدارة في اكتشاف التجاوزات والأخطاء وبالتالي فتح تحقيقات واتخاذ إجراءات صارمة.

3- اتجاهات و قيم الرئيس أو المشرف و ذلك انطلاقا من طبيعة القيم التي يحملها سواء كانت ايجابية تشجع المرؤوسين على الاتصال بالمستويات الإدارية العليا أو العكس من خلال استخدام الصلاحيات و النفوذ و اعتماد أسلوب التهديد و التخويف الشيء الذي يجعل المرؤوسين يحجمون عن الاتصال مع رؤسائهم في العمل.

¹ - بشير علاق، الاتصال في المنظمات العامة بين النظرية و الممارسة، مرجع سبق ذكره، ص105.

الفصل الثاني ماهية تكنولوجيا الاعلام والاتصال

4- المركز المتدني للمرؤوسين: فبينما يستطيع الرؤساء بحكم سلطتهم و قدراتهم بالاتصال مع كافة المستويات الإدارية، لا يمكن ذلك بالنسبة للمرؤوسين الذين يكونون على درجة متدنية و في وضع وظيفي متواضع.

3- الاتصال الأفقي:

ينطوي هذا النوع من الاتصالات على حالات التفاعل وتبادل المعاني والمعلومات، والآراء ووجهات النظر بين العاملين في الإدارة أو الأقسام التي تقع على نفس المستوى الإداري في الهيكل التنظيمي، و غالبا ما تشجع الإدارة هذا النوع من الاتصال لقناعتها بإسهامه الكبير في تنسيق الأعمال وحل المشكلات وتعزيز الفهم المشترك للمهام والواجبات المطلوب تنفيذها والحد من الصراعات وغيرها من مشاكل العمل وإفرازاته، و مما لاشك فيه أن الاتصال الأفقي يعلب دورا حاسما في تثمين علاقات التعاون والمؤازرة بين العاملين وإدارات وأقسام المنظمة.¹

و ينظر **Luthans** إلى الاتصالات الأفقية على أنها تفاعلات تبادلية لما لها من علاقة بالأفراد وسلوكهم ويحصر أهدافه فيما يلي:

1 - تنسيق الواجبات: من خلال توحيد الجهود والأفكار لتحقيق الأهداف المنشودة.

¹ - بشير علاق، الاتصال في المنظمات العامة بين النظرية و الممارسة، مرجع سبق ذكره، ص106.

الفصل الثاني ماهية تكنولوجيا الاعلام والاتصال

2 - حل المشكلات والنزاعات: وذلك تم بمناقشة المشاكل واقتراح حلول لحلها ويتم على مستوى الإدارة العليا.

3 - مشاركة المعلومات: و ذلك بين المستويات الإدارية التي تعمل على أداء مهام مشتركة.

4 - تعزيز المبادرات والعمل الابتكاري: فالعمل الجماعي يبرز أفكارا مبدعة ويتيح الفرصة لاقتراح مبادرات وإجراء تحسينات على العمل وبيئته.

من وظائف الاتصال الأفقي نجد:

- بث ونشر المعلومات بين الأفراد المهتمين بها.
- تشجيع التعاون بين الوحدات الإدارية في المواقف المختلفة التي تواجهها.¹

أما معوقات الاتصال الأفقي فتتمثل في:

- تداخل الاختصاصات والصلاحيات بين الإدارات.
- عدم الرغبة في مشاركة المعلومات.
- اختلاف التخصصات الوظيفية.

¹ - عبد الله الطويرف، علم الاتصال المعاصر، مرجع سبق ذكره، ص226.

الفصل الثاني ماهية تكنولوجيا الاعلام والاتصال

- مضيعة للوقت عندما يساء استخدامه.¹

ثانيا: الاتصال الغير الرسمي: وهي تتم خارج القنوات الرسمية المحددة للاتصال، وتعتمد أساسا على مدى قوة العلاقة الشخصية التي تربط أجزاء التنظيم الإداري وبين أعضائه ويلجأ إليها العاملون لتسهيل الأمور التنظيمية وتوفيرا للوقت في جمع المعلومات.²

2-2: أهمية تكنولوجيا المعلومات و الاتصال:

2-2-1: مفهوم تكنولوجيا الاتصال:

تعتبر المعلومات إحدى ركائز مجتمعنا المعاصر، ولكن هذه المعلومات تصبح بلا فائدة أو قيمة إذا لم تصل إلى مريديها في الوقت المناسب وبالقدر المناسب، ولقد أحدثت ثورة الاتصالات تغييرا جذريا " في أنماط حياتنا العادية، ودخلت وسائل الاتصال الحديثة مختلف جوانب الحياة.

ولقد عرفت وسائل الاتصال تطورات معينة، هذه التطورات قسمت إلى خمس ثورات، الثورة الأولى كانت عندما استطاع الإنسان أن يتكلم، أما الثورة الثانية هي الأخرى عندما اخترع السومريون أقدم طريقة للكتابة، حيث استطاعوا الكتابة على الطين اللين، وذلك منذ حوالي

¹ - فرج شعبان، الاتصالات الإدارية، مرجع سبق ذكره، ص199.

² - سناء عبد الكريم الخناق، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في عمليات إدارة المعرفة، الملتقى الدولي الثالث حول تسيير المؤسسات، بسكرة، 2005، ص76.

الفصل الثاني ماهية تكنولوجيا الاعلام والاتصال

3600 سنة قبل الميلاد، لكن ما يعاب على هذه الطريقة هي التكلفة الباهظة واحتكارها من

طرف رجال الدين والأغنياء.¹

ثم بعد ذلك ظهرت الطباعة مشكلة الثورة الثالثة في مجال الاتصال، في القرن 15 بفضل "يوحنا جوتبرج".

ثم بعد ذلك ظهرت الثورة الصناعية، حيث عرفت التجارة ونظم التصنيع تطورا كبيرا. مما استدعى أو ولد احتياجا كبيرا لنظم الاتصال أكثر فعالية لتبادل المعلومات، فتم اكتشاف التلغراف في عام 1937، ثم بعد ذلك اكتشف جراهم بل الهاتف مستخدما نفس تكنولوجيا التلغراف مستفيدا بذلك من قوة وسرعة التيار الكهربائي في نقل الصوت عبر الأسلاك النحاسية. عرفت هذه المرحلة عدة تطورات في المجال الاتصال أهمها جهاز الفتوغراف من طرف "توماس إديسون" والقرص المسطح بفضل العالم "إميل برلنجر" واكتشف ماركوني اللاسلكي عام 1896، وهي المرة الأولى التي ينتقل فيها الصوت إلى مسافات بعيدة نسبيا بدون استخدام الأسلاك.

كما كان الألمان والكنديون أول من بدأ في توجيه خدمات الراديو المنتظمة عام 1919ء ثم الولايات المتحدة عام 1920، ثم بعد ذلك بدأت هذه الأخيرة في بث خدمات التلفزيون التجاري سنة 1941.

¹ - حسن عماد مكاي، تكنولوجيا الاتصال في العصر المعلومات، الطبعة الثالثة، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة، 2003، ص42.

الفصل الثاني ماهية تكنولوجيا الاعلام والاتصال

أما الثورة الخامسة في مجال الاتصال بدأت في النصف الثاني من القرن العشرين حتى يومنا هذا حيث عرف من أشكال التكنولوجيا ما يتضاءل أمامه كل ما تحقق في عدة قرون سابقة، ولعل أبرز مظاهر التكنولوجيا ذلك الاندماج الذي حدث بين ظاهرة تقدير المعلومات وثورة الاتصال.

هذه الثورة تجسدت في استخدام الأقمار الصناعية ونقل الأنباء والبيانات والصور عبر دول القارات بطريقة فورية،¹ ضف إلى ذلك بناء شبكات الألياف الصوتية تصل سرعة تدفق البيانات عبرها إلى بليون قبضة في الثانية، وهي سرعة تتيح نقل مائة ألف صفحة لدائرة المعارف مثلا في ثانية واحدة، والأهم من ذلك أنها تتيح ضخ سلع ثقافية من إعلام مرئي، أفلام أغاني موسيقى. إن الفكرة الذهبية وراء تطور شق الاتصالات تكمن في استخدام التدفق الضوئي النقي ذي السعة العالية بدلا من التيار الكهربائي محدود السعة المعرض للتشويش والضوضاء ومع المعدل الهائل في تبادل المعلومات الذي وفره الوسيط الضوئي، لم تعد المشكلة. شح المعلومات كما كانت عليه الحال في الماضي، بل النقيض منها، ويقصد به إفراط المعلومات وهي مشكلة لا تقل إن لم تزد عن سابقتها.²

ولقد تم تعريف تكنولوجيا الاتصال من قبل الباحثين والدارسين على أنها:

¹ - حسن عماد مكاوي، تكنولوجيا الاتصال في العصر المعلومات، مرجع سبق ذكره، ص43-44-45.
² - مراد رايس، أثر التكنولوجيا للمعلومات على الموارد البشرية في المؤسسة، رسالة ماجستير غير منشورة، فرع إدارة الأعمال، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير جامعة الجزائر 2005-2006، ص39.

الفصل الثاني ماهية تكنولوجيا الاعلام والاتصال

تكنولوجيا الاتصال تمكنا من نقل المعلومات من أي مكان في العالم إلى أي مكان آخر

بفعالية وبسرعة عالية.¹

2-2-2: مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصال:

أصبحت تكنولوجيا المعلومات والاتصال مرتبطة بتطور المجتمعات في عصرنا الحاضر، وهي بمثابة القلب النابض لمختلف المؤسسات، كما أنها الأداة التي من شأنها تسريع التنمية وإعادة هيكلتها عبر تأمين منافذ أكثر تناسقا للمعلومات، ومن خلال البحث نجد أن تكنولوجيا المعلومات لا يمكن فصلها بشكل نهائي عن تكنولوجيا الاتصال، فهما وجهان لعملة واحدة، وعليه تكنولوجيا المعلومات والاتصال تعبر عن مجموعة من المكونات المادية، البرمجيات والاتصالات، متفاعلة معا وقد عرفها البعض على أنها:

"مجموع التقنيات والأدوات أو الوسائل أو النظم المختلفة التي يتم توظيفها لمعالجة المضمون أو المحتوى الذي يراد توصيله من خلال عملية الاتصال الجماهيري أو الشخصي أو التنظيمي، والتي يتم من خلالها جمع المعلومات والبيانات المسموعة أو المكتوبة أو المصورة أو المرسومة أو المسموعة أو المرئية أو المطبوعة أو الرقمية من خلال الحاسبات الالكترونية)، ثم تخزين هذه البيانات والمعلومات ثم استرجاعها في الوقت المناسب، ثم عملية نشر هذه المواد الاتصالية أو الرسائل أو المضامين مسموعة أو مسموعة ومرئية أو مطبوعة أو رقمية، ونقلها من مكان

¹ - ربحي مصطفى عليان، عدنان محمود الطوباسي، الاتصال والعلاقات العامة، مرجع سبق ذكره، ص 109.

الفصل الثاني ماهية تكنولوجيا الاعلام والاتصال

إلى آخر، ومبادلتها، وقد تكون تلك التقنية يدوية أو آلية أو الالكترونية أو كهربائية حسب مرح

رحلة التطور التاريخي لوسائل الاتصال والمجالات التي يشملها هذا التطور".¹

"حسب منظمة التعاون والتنمية الاقتصادية OCDE : تشمل مجموعة التكنولوجيا التي تسمح

بجمع، تخزين، معالجة، نقل المعلومات في شكل أصوات، بيانات وصور، فهي تشمل

الإلكترونيك الدقيق، علم البعديات الالكترونية، والتكنولوجيات الملحقه".²

تم تعريفها والنظر إليها على أنها كل ما ترتب على الاندماج بين تكنولوجيا الحاسب الالكتروني،

التكنولوجيا والوسائط المتعددة من أشكال جديدة لتكنولوجيا ذات قدرات فائقة على إنتاج

المعلومات السلكية واللاسلكية والالكترونيات الدقيقة وجمعها وتخزينها ومعالجتها ونشرها

استرجاعها بأسلوب غير مسبق يعتمد على مجموعة من مؤثرات الاتصال التفاعلي الجماهيري

والشخصي معاً.³

تعرف على أنها كل أشكال التكنولوجيا المستخدمة لأجل خلق، تسجيل، تبادل، عرض و

استعمال المعلومات بمختلف الأشكال (معطيات، أصوات، صور..).⁴

¹ - محي محمد مسعي، ظاهرة العولمة (الأوهام والحقائق)، مطبعة الشعاع، القاهرة، 1999، ص26.

² - بشير كاوجة، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الاتصال الداخلي في المؤسسات الاستشفائية العمومية الجزائرية، رسالة ماجستير، مرجع سبق ذكره، ص24.

³ - حسن رضا النجار، تكنولوجيا الاتصال... المفهوم والتطور، المؤتمر الدولي: الإعلام الجديد: تكنولوجيا جديدة.. لعالم جديد، جامعة البحرين، البحرين، 7-9 أبريل 2009، ص495.

⁴ - Chokri ElFidha, Mohamed Hidi Charki, **Le Role des TIC dans le Developpement de la Relation Client Application à la Relation Banque/Entreprise**, La Revue des Sciences de Gestion Marketing, France, 2008, P124.

2-2-3 أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال :

تؤدي تكنولوجيا المعلومات دور كبير في تحديث وتطوير إدارة الاعمال وتؤدي الى خلق أنواع جديدة من الوظائف ومجالات عمل ونشاطات متنوعة في بيئات الأعمال، يمكن ملاحظة ذلك. خلال أنها:

- تساعد في تحقيق رقابة فعالة في العمليات التشغيلية.
- تساعد على توفير قوة عمل فعلية داخل المؤسسة.
- تساعد على زيادة قنوات الاتصال الإداري بين مختلف الإدارات.
- تساعد على توفير الوقت خاصة للإدارة العليا والتفرغ لواجبات أكثر أهمية.
- تساعد على تقليص حجم التنظيمات الإدارية.¹

2-2-4: أهداف تكنولوجيا المعلومات والاتصال: وتتمثل فيما يلي:

- الأعمال الممكن تشغيلها وأدائها.
- الأداء (حجم المبيعات).
- ضمان التكامل لعدم ضياع البيانات.

¹ - عبد الله حسن مسلم، إدارة المعرفة و تكنولوجيا المعلومات، دار المعترف للنشر و التوزيع، الأردن، ط1، 2015، ص127.

الفصل الثاني ماهية تكنولوجيا الاعلام والاتصال

- طبيعة وخدمة المستخدم.
- أمن المعلومات.
- إمكانية التشغيل على قواعد بيانات مختلفة أو نظم تشغيل وأجهزة متنوعة.
- سرعة تطوير النظام.
- قدرة تعمل أعمال إضافية.
- التكاليف الكلية للنظام.
- طبيعة وخبرة المستخدم.
- أمن المعلومات.
- القدرة على التغيير والتعديل.
- إمكانية تكبير الإمكانيات.
- زمن الضياع.
- المجهود اللازم للحفاظ على النظام.

و نلاحظ أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال دورا حسنا في صناعة الاعمال الحديثة وبناء

الأهداف الاستراتيجية المهمة للمؤسسة الاقتصادية.¹

¹ - وصفي عبد الكريم الكساسية، تحسين فاعلية الأداء، ط1، دار البازوري للنشر والتوزيع ، الأردن، 2011، ص53.

2-3: أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال واستخداماتها:

2-3-1: خصائص تكنولوجيا المعلومات و الاتصال:

تميزت تكنولوجيا المعلومات والاتصال عن غيرها من التكنولوجيات الأخرى بمجموعة من الخصائص أهمها:

- أولاً: الذكاء الاصطناعي: أهم ما يميز تكنولوجيا المعلومات هو تطوير المعرفة وتقوية فرص تكوين المستخدمين من أجل الشمولية والتحكم في عملية الإنتاج.

- ثانياً: تكوين شبكات الاتصال: تتوحد مجموعة التجهيزات المستندة على تكنولوجيا المعلومات من أجل تشكيل شبكات الاتصال، وهذا ما يزيد من تدفق المعلومات بين المستعملين والصناعيين، وكذا منتجي الآلات، ويسمح بتبادل المعلومات مع باقي النشاطات الأخرى.

- ثالثاً: التفاعلية: أي أن المستعمل لهذه التكنولوجيا يمكن أن يكون مستقبل ومرسل في نفس الوقت فالمشاركين في عملية الاتصال يستطيعون تبادل الأدوار وهو ما يسمح بخلق نوع من التفاعل بين الأنشطة.

- رابعاً: اللاتزامنية: وتعني إمكانية استقبال الرسالة في أي وقت يناسب المستخدم، فالمشاركين غير مطالبين باستخدام النظام في نفس الوقت.

الفصل الثاني ماهية تكنولوجيا الاعلام والاتصال

- خامساً: اللامركزية: وهي خاصية تسمح باستقلالية تكنولوجيا المعلومات والاتصال،

فالأنترنيت مثلاً تتمتع باستمرارية عملها في كل الأحوال، فلا يمكن لأي جهة أن تعطلها على

مستوى العالم.¹

- سادساً: قابلية التوصيل: وتعني إمكانية الربط بين الأجهزة الاتصالية المتنوعة الصنع، أي

بغض النظر عن الشركة أو البلد الذي تم فيه الصنع.

- سابعاً: قابلية التحرك والحركية: أي أنه يمكن للمستخدم أن يستفيد من خدماتها أثناء

تنقلاته، أي من أي مكان عن طريق وسائل اتصال كثيرة مثل الحاسب الآلي النقال الهاتف

النقال... الخ.

- ثامناً: قابلية التحويل: وهي إمكانية نقل المعلومات من وسيط إلى آخر، كتحويل الرسالة

المسموعة إلى رسالة مطبوعة أو مقروءة مع إمكانية التحكم في نظام الاتصال.

- تاسعاً: اللاجماهيرية: وهذا يعني إمكانية التحكم فيها حيث تصل مباشرة من المنتج إلى

المستهلك، كما أنها تسمح بالجمع بين الأنواع المختلفة للاتصالات. سواء من شخص واحد

إلى شخص واحد، أو من جهة واحدة إلى مجموعات، أو من مجموعة إلى مجموعة.

- عاشراً: الشبوع والانتشار: وهو قابلية هذه الشبكة للتوسع لتشمل أكثر فأكثر مساحات غير

محدودة من العالم بحيث تكتسب قوتها من هذا الانتشار المنهجي لنمطها المرن.

¹ - مراد رابيس، تأثير تكنولوجيا المعلومات على الموارد البشرية في المؤسسة، مرجع سبق ذكره، ص 29.

الفصل الثاني ماهية تكنولوجيا الاعلام والاتصال

- الحادي عشر: العالمية: وهو المحيط الذي تنشط فيه هذه التكنولوجيات، حيث تأخذ المعلومات مسارات مختلفة ومعقدة تنتشر عبر مختلف مناطق العالم، وهي تسمح لرأس المال أن يتدفق إلكترونيا خاصة بالنظر إلى سهولة المعاملات التجارية التي يحركها رأس المال المعلوماتي فيسمح لها بتخطي عائق المكان و الإنتقال عبر الحدود الدولية.¹

2-3-2: أنواع تكنولوجيا المعلومات والاتصال:

والتي تتمثل في مكونين رئيسيين:

أولاً: التجهيزات المادية: وتتمثل أساساً في كل من الحاسوب، الهاتف والفاكس.

➤ الحاسوب:

يعتبر الحاسوب جهاز إلكتروني يتكون من مجموعة من العناصر والأجزاء، ويمتاز بالقدرة على التعامل مع كم هائل من البيانات وإجراء العمليات الحسابية والمنطقية عليها وتخزينها واسترجاعها في شكل معلومات عند الحاجة²، ويتكون الحاسوب من عناصر هي:

- **العنصر البشري:** يقصد به الأشخاص المسؤولين عن التعامل مع الحاسوب.
- **البرمجيات:** تتمثل في كل من نظم التشغيل ولغات الحاسوب وتطبيقات الحاسوب والبيانات.

¹ - مراد ريس، تأثير تكنولوجيا المعلومات على الموارد البشرية في المؤسسة، مرجع سبق ذكره، ص30.

² - سليمان مصطفى الدلاهمة، أساسيات نظم المعلومات المحاسبية وتكنولوجيا المعلومات، ط1 دار الوراق للنشر، عمان، 2008، ص330.

الفصل الثاني ماهية تكنولوجيا الاعلام والاتصال

● المكونات المادية: تتمثل في وحدات الإدخال وحدات الاخراج ووحدات المعالجة وتعمل كمايلي:

- وحدات الإدخال: حيث تقوم بإدخال البيانات للحاسوب وتتمثل في: لوحة المفاتيح، الفأرة... الخ

- وحدات الاخراج: تقوم بعرض المعلومات الناتجة عن المستخدم وتتمثل في: الشاشة والطابعة... الخ.

- وحدات المعالجة: تعتبر المسؤولة عن جميع عمليات المعالجة وتتمثل في: المعالج والذاكرة الدائمة والذاكرة المؤقتة، بالإضافة إلى وجود بدائل أو وسائط تخزين لها القدرة على تخزين البرامج والبيانات والمعلومات التي يرغب المستخدم في الاحتفاظ بها حتى يتمكن من استخدامها فيما بعد وهذه الوسائط هي ما يطلق عليها وسائط التخزين الثانوية والتي تتمثل في الأقراص المرنة، الأقراص الصلبة، الأقراص الضوئية والقرص فلاش.¹

➤ الهاتف:

يعتبر الهاتف وسيلة اتصال مسموعة يتبادل من خلالها طرفا الاتصال الحوار مباشرة، ويكتسي أهمية كبيرة في إتمام الاتصالات الداخلية والخارجية حيث لا يمكن لأي منظمة سواء كانت

¹ - تقرورت محمد، أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تطوير الخدمات السياحية، مداخلة مقدمة ضمن فعاليات الملتقى الوطني لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، جامعة قالم، الجزائر، 2009، ص03.

الفصل الثاني ماهية تكنولوجيا الاعلام والاتصال

تجارية أو خدمية أو حكومية أن تعمل دون استخدام الهاتف، كما أنه يسهل الاتصالات بين الدول المختلفة.

ويعود تاريخ اختراع الهاتف إلى سنة 1876م من طرف العالم جراهام بل (Bell) الذي استطاع نقل الصوت الأدمي إلى مسافات بعيدة، معتمدا على مبدأ سريان التيار الكهربائي في الأسلاك النحاسية، مستعملا شريحة رقيقة من المعدن تهتز حين تصطدم بها الموجات الصوتية وتحول الصوت إلى تيار كهربائي يسري في الأسلاك وتقوم سماعة الهاتف بتحويل هذه الذبذبات الكهربائية إلى إشارات صوتية تحاكي الصوت الأصلي.¹

➤ الفاكس:

هو عبارة عن جهاز، أو كما يسمى الناسخ الهاتفي وهو اختصار للكلمة اللاتينية (Facsimile)، يقوم ببث الرسائل والنصوص والصور والوثائق المكتوبة عبر خطوط الهاتف العادي.

يعود تاريخ اختراعه إلى أواخر القرن التاسع عشر وأوائل القرن العشرين، حيث بدأ الكثير من المخترعين في كل من أوروبا والولايات المتحدة الأمريكية العمل على اختراعه.

¹ - بوحسان سارة كنزة، الآثار الفعلية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال على تطبيقات تسيير الموارد البشرية في المؤسسة، رسالة ماجستير، جامعة قسنطينة، الجزائر، 2012، ص30.

الفصل الثاني ماهية تكنولوجيا الاعلام والاتصال

ويمتاز جهاز الفاكس بسهولة الاستخدام حيث لا يتطلب استعماله سوى وضع الرسالة في الجهاز ثم تشكيل رقم هاتف جهاز فاكس المرسل إليه، وبمجرد أن يفتح الخط أو يتم الاتصال تتحرك الأداة الفاحصة الإلكترونية في جهاز الإرسال وتحول الصفحة المرسلة إلى مجموعة من الإشارات الكهربائية الرقمية التي تنتقل عبر خط الهاتف إلى جهاز فاكس المستقبل الذي يعيد الإشارات الكهربائية الرقمية مرة أخرى إلى صورة الوثيقة الرسمية ثم يطبع نسخة منها، كما أنه يمكن إرسال الوثائق إلى عدة جهات في الوقت نفسه وبسرعة ودقة عالية وتكلفة منخفضة.¹

ثانياً: **التجهيزات غير المادية:** وتتمثل أساساً في كل من الإنترنت والإنترنت و الإكسترانت.

➤ الإنترنت:

يرجع أصل كلمة إنترنت (Internet) أو ما يسمى "بالنت" إلى شبكة أربانت" (ARPANET) التي أنشئت سنة 1968 م من طرف وكالة مشروعات البحوث المتقدمة بوزارة الدفاع الأمريكي (ARPA) (Département of Defanced Advanced Research Project Agency) سنة 1966 م وهذا بهدف توصيل مراكز البحث وتداول المعلومات المرتبطة بوزارة الدفاع الأمريكية.

¹ - العياشي زرار ، تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وأثرها في النشاط الاقتصادي وظهور الاقتصاد الرقمي، مجلة الاقتصاد والمجتمع، ص218.

الفصل الثاني ماهية تكنولوجيا الاعلام والاتصال

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

الإنترنت عبارة عن شبكة مكونة من آلاف الشبكات المتصلة ببعضها البعض حول العالم، أي أنها عبارة عن تجمع عالمي لشبكات الحاسوب والتي من خلالها يمكن للمستخدمين تبادل البيانات والمعلومات، ولهذا فهي تسمى شبكة الشبكات¹، وتقدم شبكة الإنترنت مجموعة متنوعة من الخدمات والتي تشمل:

أ. البريد الإلكتروني:

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

وترجع شعبية البريد الإلكتروني للأمور التالية:

- سرعة وصول الرسالة، حيث يمكن إرسال رسالة إلى أي مكان في العالم واستقبالها خلال لحظات.
- أن قراءة الرسالة من المستخدم عادة ما تتم في وقت قد هيا نفسه للقراءة والرد عليها أيضا.

¹ - جيمس كيروز وكيت روز، أسس ومبادئ الشبكات والأنترنت، مترجم الى العربية، العبيكان للنشر، 2011، ص5.

الفصل الثاني ماهية تكنولوجيا الاعلام والاتصال

- لا يوجد وسيط بين المرسل والمستقبل، مما يعني إلغاء جميع الحواجز الإدارية.
- الكلفة المنخفضة لاستخدام البريد الإلكتروني.
- يمكن ربط ملفات إضافية بالبريد الإلكتروني.
- يستطيع المستفيد أن يحصل على الرسالة في الوقت الذي يناسبه.
- يستطيع المستفيد إرسال عدة رسائل إلى جهات مختلفة في الوقت نفسه.¹

ب. البحث:

لم تعد المعلومة حكراً على أحد، حيث يمكن الوصول إلى مصدر المعلومات الأساسية لأي موضوع من خلال ما يسمى "محركات البحث (Search engine)" وهي مواقع على الشبكة وظيفتها البحث عن المعلومات مثل موقع (Yahoo) وموقع (Google) .

ت. البرامج:

توجد العديد من البرامج على مواقع الإنترنت المختلفة والتي يمكن تحميلها مجاناً ونقلها وتخزينها واستخدامها بكل سهولة.

ث. مجموعات المناقشة:

¹ - عبد الوهاب محمود و عبد الوهاب مهنا، درجة توظيف الحاسوب في الإدارة المدرسية، رسالة ماجستير كلية التربية جامعة فلسطين، 2009، ص35.

الفصل الثاني ماهية تكنولوجيا الاعلام والاتصال

توجد الآلاف من مجموعات المناقشة على الإنترنت والتي تهتم بالكثير من الموضوعات مثل البيئة الموسيقى الدراسة بالخارج ... الخ. وتتيح المشاركة فيها الالتقاء بالأشخاص الذين تكون لهم نفس الاهتمامات.

ج. المحادثة أو الدردشة:

حيث يمكن للمتصلين بالإنترنت إجراء مكالمات وتبادل الرسائل وحتى نقل الصور من خلال برامج المحادثة.

ح. الدعم الفني:

تقدم معظم المنظمات مواقع لها على الإنترنت حيث تتيح لعملائها الاتصال بقسم الدعم الفني وخدمة العملاء للإجابة عن الاستفسارات الخاصة بمنتجات معينة أو حل مشاكل الاستخدام.¹

➤ الإنترنت:

استعمل مصطلح الإنترنت لأول مرة سنة 1994م، هي شبكة داخلية في المؤسسة، تستطيع ان تؤمن الحصول على البيانات من خلال المؤسسة، ويستخدم الانترنت الركائز والبنية التحتية

¹ - أحمد محمد و محمود ريان، خدمات الانترنت، ط4، المجمع الثقافي للنشر، الاسكندرية 2001، ص38-44.

الفصل الثاني ماهية تكنولوجيا الاعلام والاتصال

لشبكة المؤسسة، بالإضافة الى وسائل الربط المعيارية المستخدمة في الانترنت والبرمجيات المطورة للشبكة العنكبوتية العالمية.

ان الشبكة العنكبوتية العالمية (الويب) بشكل خاص والانترنت بشكل عام هي مفتوحة للاستخدام من طرف الجميع. إلا أن الانترنت هي شبكة داخلية خاصة، ينبغي أن تكون محمية بواسطة ما يسمى بجدار النار، وتستخدم شبكات الإنترنت عادة فيما يلي:¹

- نشر وثائق المنظمة إلكترونياً.

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

- توزيع البرمجيات حيث يمكن استخدام الإنترنت في توزيع البرامج الجديدة أو ترقية القديمة وذلك بوضعها في مزود الشبكة وإتاحة الوصول إليها لأعضاء المؤسسة لاستخدامها عند الحاجة.

- تقديم خدمة النظام التفاعلي ممثلة في الرسائل الإلكترونية ومجموعات الحوار (Groupware) حيث يقوم كل فرد بتقديم العمل الموكل إليه من خلالها.

➤ الإكسترانت :

¹ - عامر ابراهيم قندلجي و علاء الدين عبد القادر الجنابي، نظم المعلومات الادارية وتكنولوجيا المعلومات، ط8، دار المسيرة للنشر، عمان، 2016، ص431.

الفصل الثاني ماهية تكنولوجيا الاعلام والاتصال

تعد الإكسترنات نتاجا لتزاوج كل من الإنترنت والإنترنت فهي شبكة إنترنت تم توسيعها لتمتد إلى جمهور خارجي محدود ومختار (زبائن ،موردين ،موزعين عملاء.... الخ) والذي له علاقة بطبيعة نشاطها، حيث تسمح له بالمرور عبر الحواجز الأمنية الإلكترونية التي تمنع ولوج الدخلاء والوصول لبيانات المؤسسة وتمتاز المعلومات في الإكسترنات بالأمان وهذا بمنع الإخلال بالأمن من المستخدمين غير المرخص لهم بالدخول للشبكة، ويتصل المستخدمون المرخص لهم بشفافية بشبكات مؤسسات أخرى أخرى من خلال الإكسترنات.¹

2-3-3: أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال:

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

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

أ- التقليل من استنساخ الوثائق والأرشيف وانخفاض تكاليف الإرسال: "إن استعمال الانترنت و مختلف وسائل التخزين الثانوية يسمح بالاحتفاظ بالوثائق الكترونيا دون الحاجة إلى

¹ - سليم الحسنية، نظم المعلومات الادارية، ط3، دار الوراق للنشر، عمان، 2006، ص156.

الفصل الثاني ماهية تكنولوجيا الاعلام والاتصال

استنساخها وتحمل أعباء الطبع والنسخ والتصوير كما أن إمكانية نقل الوثائق الكترونيا ولمسافات بعيدة قلصت الحاجة للوثائق المكتوبة.

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

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

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

ثانيا: السهولة المدركة من استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال: تكمن هذه السهولة في عدة عناصر منها التواصل عن بعد وذلك من خلال استعمال الحاسوب والانترنت والبريد الالكتروني كما ساعدت في عملية نقل المعلومات والملفات من شخص لآخر وأيضا تشمل عملية التعلم عن بعد من خلال تقديم دروس ومحاضرات والحصول على أرقى الدرجات والشهادات.

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

الفصل الثاني ماهية تكنولوجيا الاعلام والاتصال

ثالثاً: البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال: هي التي تعبر على الشكل المادي وغير المادي لها حيث يمثل الشكل المادي في الآلات والتجهيزات والأدوات أي المصنع المادي القائم بذاته والوثائق المكتوبة كالتقارير التقنية السرية، براءات الاختراع والعلاقات المسجلة والتي لا يمكن استغلالها إلا بتقرير من صاحبها و المعلومات والبيانات المكتوبة التي تخص تركيب الآلات ونماذج تشغيل آلات. أما الشكل غير المادي فهو يتمثل في المعرفة الفنية والمهارة التي تعبر على مجموعة من المعارف التي تمتلكها المؤسسة والتي تمكنها من القيام بكافة أعمالها من أجل تحقيق أهدافها المنشودة."

2-3-4: مجالات استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال:

إن إمكانية تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال في مختلف الميادين قد وسع من مجالات استخدامها وهذا راجع لتعدد أنواعها المادية منها وغير المادية. وفي ما يلي إيجاز لبعض هذه المجالات:

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

الفصل الثاني ماهية تكنولوجيا الاعلام والاتصال

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

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

2- نقل الملفات: "يتيح التواصل عن بعد الحصول على المعلومات وخدمات مختلفة غير أنها وعند انتهاء من جلسة الحوار، تبقى في الحاسوب بالإضافة إلى ما يتم حفظه من بيانات وملاحظات أو مخرجات مطبوعة. وقد أصبح من الممكن حاليا تداول هذه الملفات وتناقلها بكل أمان وسرعة دون تشويهها أو تغيير في محتواها وهذا بفضل ما أتاحتها كل من الحاسبات ووحدات التخزين الثانوية من الأقراص المرنة، الأقراص الصلبة والقرص فلاش....الخ.

بالإضافة إلى إمكانية إرسالها إلى أماكن بعيدة وهذا الكترونيا عن طريق إمكانيات التواصل عن بعد كالبريد الالكتروني الانترنت الاكسترنانت....الخ. بعدها كانت في الماضي ترسل عن طريق نظام البريد أو شخصيا كما هو متبع في إرسال الكتب والدوريات والتقارير المطبوعة أما شخصيا."

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

الفصل الثاني ماهية تكنولوجيا الاعلام والاتصال

3- الرسائل الالكترونية: "يعتبر البريد الالكتروني الشكل الأكثر شيوعا واستخداما لهذه

التكنولوجيا على الرغم من عدم اختصارها على هذا الشكل فقط، والهدف من تكنولوجيا الرسائل

الالكترونية هو السماح بنقل كل أنواع الإشارات بكفاءة عالية بين مستخدمي الشبكة الدولية،

وبالتالي اختصار الوقت وتقليل التكاليف الناجمة عن استخدام الطرق التقليدية في الإرسال."

4- البحث في قواعد البيانات: يعتبر البحث في قواعد البيانات من التطبيقات التي يتزايد

توافرها على الشبكات العالمية فقد مكنت مختلف أنواع تكنولوجيا المعلومات والاتصال من

الدخول إلى هذه القواعد والحصول على بيانات آمنة ودقيقة، بالإضافة إلى إمكانية البحث في

محركات البحث التي تعمل على تسهيل الوصول إلى المعلومات.¹

5- التجارة الالكترونية: من بين المجالات الحديثة التي استخدام تكنولوجيا المعلومات

والاتصال فيها هي مجال التسويق وإتمام الصفقات التجارية الكترونيا، وهذا ما يعرف بالتجارة

الالكترونية وهي عبارة عن تنفيذ كل ما يتصل بعمليات شراء وبيع البضائع و الخدمات و

المعلومات باستخدام شبكات الحاسوب والانترنت بشكل رئيسي فهي تجارة لأنها تتضمن تبادل

السلع والخدمات بالنقود أو ما في حكمها والكترونية لأنه يتم انجاز معظم الصفقة أو كلها من

خلال وسائل الكترونية عادة عبر شبكة الانترنت."

¹ - حمزة بوقرش، أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تنمية الموارد البشرية، مرجع سبق ذكره، ص17.

الفصل الثاني ماهية تكنولوجيا الاعلام والاتصال

6- **التعلم عن بعد:** "تتيح تكنولوجيا المعلومات والاتصال وعلى رأسها الحاسوب والانترنت

اخذ الدروس والمحاضرات والحصول على أرقى الدرجات و الشهادات ومن أشهر المراكز

التعليمية والتدريبية دون الاضطرار للتنقل لهذه الأماكن وهذا من خلال المتابعة على الانترنت

والحاسوب ووسائل العرض (DATA CHOW) وبهذا تكون تكنولوجيا المعلومات والاتصال

قد ألغت معظم التكاليف التي قد تنشأ عند انتقال إلى مثل هذه المراكز بالإضافة إلى توفير

الوقت واستثماره في أعمال أخرى مفيدة.¹

7- **العمل عن بعد:** "لقد زاد التوسع في العمل عن بعد والسماح للموظف بالعمل من داره دون

انتقال إلى أماكن العمل. بدأ ذلك كمجرد وسيلة لتلبية حاجة بعض العاملين، ثم أصبح صيغة

مفضلة للمنظمات بعد أن اكتشفت فوائده في تقليص الخدمات المركزية، وفي أي وقت دون

الحاجة لاحترام أوقات الدوام.²

ملخص الفصل:

في الأخير يمكن أن نقول بأن تكنولوجيا المعلومات أصبحت عنصرا فعالا في استراتيجية

المؤسسة وكذا في بنائها مما يضفي إليها محركا لتطويرها وهذا ما يعطيها بعدا وأهمية بالغة

داخليا وخارجيا لتحسين صورتها ومواكبة التطور الحاصل في المؤسسات العالمية.

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

² - مرجع نفسه، ص21-22.

الفصل الثالث: الإطار النظري

الاتصال الداخلي في المؤسسة، مفهومه، أهدافه
ووسائله، نماذجه وآثاره.

3-1: مفهوم الاتصال الداخلي.

3-2: أهداف ووسائل الاتصال الداخلي.

3-3: نماذج وآثار الاتصال الداخلي.

تمهيد :

يعد الإتصال ضروري للإنسان والحيوان فبه يتواصل وينقل الرسالة لأقرانه في العالم ويتبادل الأفكار ووجهات النظر والمعلومات والحقائق، ومنه فإن الإتصال الداخلي في المنظمات أو المنشآت مبدأ ضروري يسعى من خلاله لخلق الترابط والتعاون وجعل العمال أفراد أسرة واحدة.

• انطلاقاً من كل هذا سنتطرق في هذا الفصل إلى عدة جوانب للإتصال الداخلي:

• مفهوم الإتصال الداخلي و أنواعه.

• أهداف ووسائل الإتصال الداخلي.

• نماذج وآثار الإتصال الداخلي.

• معوقات الإتصال الداخلي.

3-1: مفهوم الإتصال الداخلي وأهميته:

3-1-1: مفهوم الإتصال الداخلي:

الاتصال الداخلي يعتبر من أهم العناصر الأساسية في المؤسسة ومن هنا عرفه الكثير من الباحثين بتعابير مختلفة، لكنها ترمي جميعها إلى نفس المعنى، نذكر منها: تعريف "العشوي" الذي يرى أن الاتصال الداخلي: يشير عموماً إلى مجمل النشاطات والأعمال المتخذة لإحداث وخلق علاقات مستمرة بين الأشخاص وتحقيق التواصل مع بعضهم البعض، بهدف خلق جو من الاستقرار والثقة بين القمة والقاعدة داخل المؤسسة، وكذا الزيادة في الإنتاج، فبفضله يمكن تجنب عدة مشاكل على مستوى المؤسسة، كالإضراب عن العمل، التأخر عن العمل، واللامبالاة التي تسبب آثار سلبية للمؤسسة"¹.

- أما "إبراهيم أبو عرقوب" فإنه يعرف الاتصال الداخلي على أنه: "الاتصال الإنساني المنطوق والمكتوب الذي يتم داخل المؤسسة على المستوى الفردي والجماعي ويساهم في تطوير العمل وتقوية العلاقات الاجتماعية بين الموظفين"².

- قدم لوصادا فاسكس "Losada Vasquez" تعريفاً مفصلاً للاتصال الداخلي وانطلاقاً من مفهوم الاتصال الشامل حيث وصفه بأنه مجموع العلاقات الشاملة لكل مجالات التفاعل

¹ - مصطفى العشوي، أسس علم النفس الصناعي والتنظيم، المؤسسة الوطنية للكتاب، الجزائر، 1992، ص14.
² - فضيل دليو، اتصال المؤسسة (إشهار، علاقات عامة، علاقات مع الصحافة، الطبعة الأولى، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة، 2003، ص97.

الفصل الثالث الاتصال الداخلي في المؤسسة

التنظيمي والتي تتم في شكل تعبير رسمي ومقصود للمؤسسة بصفتها القائمة بعمليات الاتصال وذلك بإدماج كل الوسائل التي بحوزتها بغية تسهيل عملها الداخلي وتيسير تكوين صورته شامله معينه تنتج عن نشر شخصيه محدده تتسجم مع واقعها وانتظاراته وأهدافها وأحاسيس أعضائها وطلبات محيطها.¹

3-1-2 : عناصر ومكونات عملية الاتصال:

تتمثل مكونات العملية الاتصالية في:

- **المرسل:** القائم بالاتصال أي عملية اتصالي تعني وجود من يقوم بالاتصال وهو المتصل (communicateur) وقد يكون شخصا عادي أو معنويا "مؤسسة، وزارة" وهو الطرف الذي يبادر بالاتصال إذ يقوم بتوجيه رسالته، وكل المصادر الاتصالية سواء الذاتية أو الشخصية تمر بعمليات متعددة من تفكير وصياغة للفكر لغويا، أي أن المرسل يقوم بعملية تضمين أفكاره في رسالة يضعها في شيفرة رمزية إما كتابة، أو لفظا ويبعث بها إلى المستقبل الذي يفك الرموز بقصد فهم المعنى والاستجابة والتعبير عن ذلك برد فعل يصوغه المستقبل في رسالة رمزية أيضا.²

- **الرسالة:** هي: "كل ما يتم نقله وتبادلته بين المرسل والمستقبل أي أن الرسالة هي المعلومات التي يرسلها المرسل أو المستقبل إلى الآخر ليس بالضرورة أن تكون هذه المعلومة أو

¹ - عبد الغفور يونس، تنظيم إدارة الأعمال، دار النهضة العربية للطباعة والنشر "بيروت" د س ن، ص371.

² - الهاشمي مجد الهاشم، تكنولوجيا وسائل الاتصال الجماهيري، ط1، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان الاردن، 2004، ص31.

الفصل الثالث الاتصال الداخلي في المؤسسة

المعلومات مكتوبة، بل هي تعني كل الكلام المقول أي: الاتصال اللفظي أو ما يحل محله من أنواع الاتصال غير اللفظي أي اللغة غير الكلامية.¹

● **الوسيلة:** إن الرسالة يتم نقلها عن طريق وسيلة ما، ففي الاتصال الشخصي يتم نقلها عن

الطريق الشفوي، أما في الاتصال الجماهيري فيتم نقلها عبر الكتاب أو المجلة أو الصحيفة أو

الإذاعة أو التلفزيون أو السنام أو الانترنت.²

ويجب على المرسل أن يحسن اختيار الوسيلة المناسبة بطبيعة الرسالة والمستقبل والأكثر تأثيرا

على المستقبلين.

● **المستقبل:** وهو الشخص أو الجماعة أو الجمهور الذي توجه إليه الرسالة من المرسل بقصد

مشاركتهم في الخبرة أو توصيل المعلومات والآراء إليهم أو تعديل سلوكهم أو اتجاهاتهم ولا

يمكن أن تتم عملية الاتصال ما لم يتوافر وجود جمهور معين توجه إليه الرسالة.³

● **التغذية الرجعية:** هي الاستجابة التي تصدر عن متلقى الرسالة. وبهذا يكون السلوك الصادر

عن الملتقى كرد فعل على الرسالة مهما كان أسلوب رد الفعل هذا، ويمكن أن يكون الرجوع

كسلوك مستمر ويمكن أن يكون موجها نحو عدة مصادر، أو أن يكون غير ملاحظ من قبل

الذين حفزوا عليه.⁴

¹ - ابراهيم بن عبد العزيز الدعيان، الاتصال والوسائل والتقنيات التعليمية، ط1، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الاردن، 2011، ص29.

² - منال هلال مزاهرة، الاتصال الدولي، ط1، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، 2013، ص25.

³ - غريب عبد السميع، الاتصال والعلاقات العامة في المجتمع المعاصر، ط1، مؤسسة شباب الجامعة، الإسكندرية القاهرة، 2006، ص19.

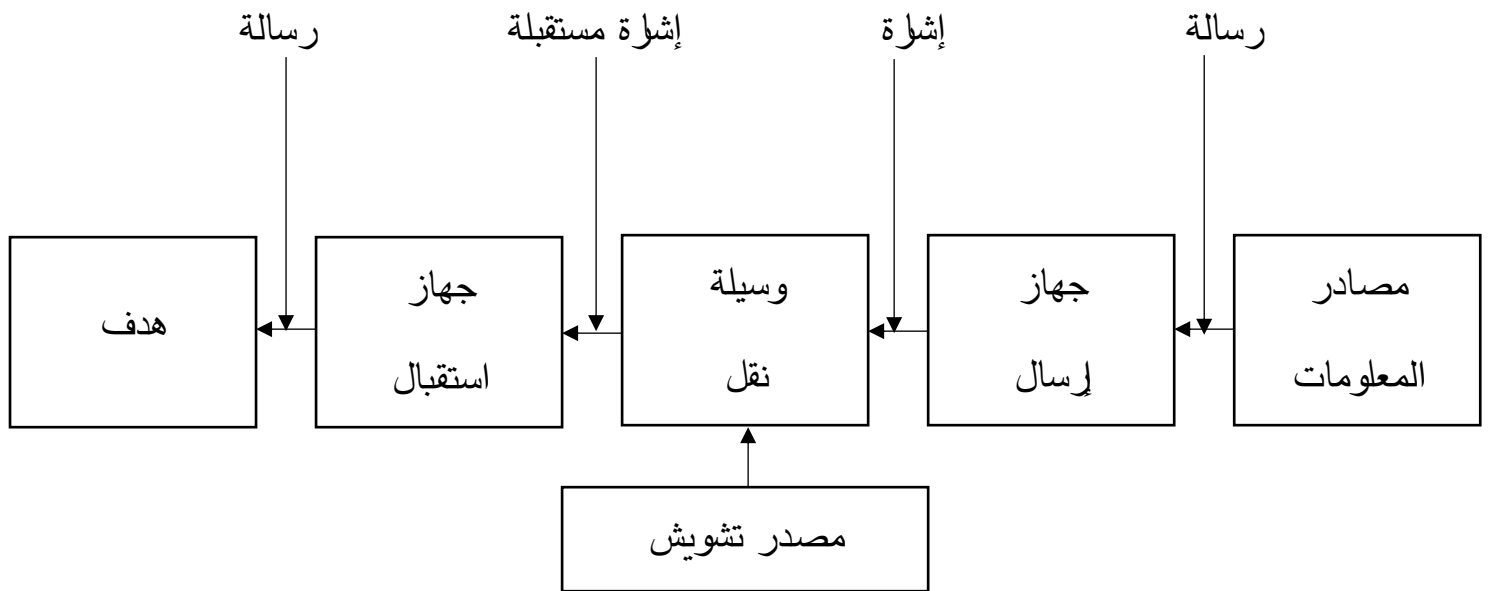
⁴ - صالح خليل أبو أصعب، الاتصال الجماهيري، ط1، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان الأردن، 1999، ص19.

الفصل الثالث الاتصال الداخلي في المؤسسة

- **التأثير:** " هو المحصلة النهائية للاتصال ويتم بتعبير المعلومات واتجاهات سلوك المستقبل بما يتفق مع أهداف المرسل.¹

- **التشويش:** التشويش أو الإزعاج، مفهوم يشمل كل ما يؤثر في كفاءة وفعالية وصول الرسالة بشكل جيد إلى المستقبل وإدراكها، وقد تأتي هذه المؤثرات من المرسل وقد تأتي من قناة أو وسيلة الاتصال وقد تأتي من المستقبل، وقد تأتي من المحيط أو البيئة الخارجية، وهذه المؤثرات أو العوامل منفردة أو مجتمعة تلعب دوراً حاسماً ومهماً في التأثير سلباً على عملية الاتصال، ولذلك فإنه من الضروري استيعاب وإدراك أسبابها وأثارها، ومحاولة التغلب عليها.²

الشكل رقم 01: عناصر العملية الإتصالية³



¹ - زيد منير عبوي، فن الإدارة بالاتصال، ط1، دار دجلة ناشرون وموزعون عمان الأردن، 2008، ص42.

² - ربحي مصطفى عليان، الاتصال والعلاقات العامة، ط1، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2005، ص63.

³ - عبد المجيد شكري، تكنولوجيا الاتصال الجديد في إنتاج البرامج في الراديو والتلفزيون، ط1، دار الفكر العربي، 1997، ص55.

3-1-3 : أنواع الاتصال الداخلي:

الإتصال الداخلي يكون إما إتصال رسمي أوغير رسمي:

أولاً: الاتصال الرسمي: تتم خلال خطوط السلطة الرسمية في إطار الهيكل التنظيمي الذي عدد فيه اتجاهات وقنوات الاتصالات، وعن طريق التسلسل التنظيمي الرسمي، تتجه التعليمات والأوامر والمعاملات الرسمية والتقارير المختلفة، وتتوقف فعالية الاتصالات الرسمية على اعتراف الإدارة بفعاليتها وفائدتها، وعلى توفر الوسائل التي تنقلها من وإلى جميع العاملين في المؤسسة، وجمهور المتعاملين معها، من الأفراد، ومؤسسات في البيئة المحيطة بها (الخارجية)¹ وكما قلنا تؤخذ الاتصالات الرسمية ثلاث اتجاهات مختلفة تتمثل فيما يلي:

- **الاتصال النازل (من الأعلى إلى الأسفل):** ويتم هذا الاتصال من المستويات الإدارية العليا، تكون فيه المادة المنقولة عبارة عن أوامر وبلاغات وقرارات وبعد هذا النوع من الاتصال الأكثر شيوعاً في المؤسسة لأنه جاء استجابة لضرورة فرضتها المؤسسة المعاصرة التي تتسم في اغلب الأحيان بكبر حجمها.²

إذا تم استغلال الاتصال النازل بصفة جيدة أو بمعنى آخر إذا كان يقبل المناقشة على القرارات الصادرة من القيادة فإنه يؤدي دوراً بارزاً في بث شعور بتكامل النشاطات وتكوين الاتجاهات

¹ - محمد محمد الهادي، إدارة الأعمال المكتبية المعاصرة، دار المريخ، الرياض، دت، ص120.

² - محمد مزيان، الاتصال المؤسسي (الأنواع والأنماط)، الجزء 1 العدد 11، جامعة الجزائر، دار الحكمة 2، الجزائر، 1998، ص

الفصل الثالث الاتصال الداخلي في المؤسسة

الاجابية نحو العمل وإتقائه وتكوين علاقات إنسانية سليمة بين المستويات الإدارية العليا والدنيا.

أما إذا كان العكس وكان رافضا لكل أنواع المناقشة والمشاركة في اتخاذ القرارات فان أي اتصال يفشل في إيصال المعلومات والقرارات وبالتالي يسبب التنافر المعرفي في المستقبل.¹

- **الاتصال الصاعد (من الأسفل إلى الأعلى):** ويتم هذا الاتصال من المستويات العليا في المؤسسة، وعلى الرغم من انتشار الاتصال النازل إلا أن الاتصال الصاعد لا يقل أهمية عنه لأنه يعبر عن مدى ديمقراطية المؤسسة وإدارتها، وتكون المادة المنقولة أو المرسلة من القاعدة إلى القيادة عبارة عن تقارير وشكاوى واقتراحات ملاحظات إلى الإدارة العليا.

رغم الأهمية الكبرى لهذا النوع من الاتصال الداخلي إلا انه توجد مشاكل وعقبات حيث غالبا ما يحول بعض المدراء دون وصول المعلومات إلى الرئيس الأعلى، بالإضافة إلى بعد المسافة التي تربط بين الإدارة العليا والمستويات التنظيمية الدنيا، وانتشار ظاهرة الخوف لدى المرؤوسين الذي يقابله عزلة الرؤساء .

ويمكن زيادة فعالية الاتصال الصاعد وذلك من خلال إظهار المزيد من الاهتمام والاستعداد لتقبل الاتصالات وإتاحة الفرصة للمرؤوسين للتعبير عن مواقفهم وإراداتهم وإشعارهم بأهميتهم في المؤسسة.²

¹ - محمد مزيان، مرجع سبق ذكره، ص107.

² - ربحي مصطفى عليان، وسائل الاتصال وتكنولوجيا الاتصال، ط1، دار صفاء، عمان، 1999م، ص77.

الفصل الثالث الاتصال الداخلي في المؤسسة

- **الاتصال الأفقي:** ويتم هذا الاتصال بين أفراد المؤسسة لهم نفس المستويات، كالاتصال بين الموظفين أو الاتصال بين رؤساء الأقسام، أو بين المدراء.

ويتم هذا النوع من الاتصال بين الموظفين بغية تحقيق التعاون وحل المشكلات وتبادل الأفكار والآراء ووجهات النظر والمعلومات والخبرات شفهيًا وبطريقة مباشرة دون أي عوائق إدارية، ويتم هذا الاتصال عن طريق اللقاءات، تبادل الزيارات، الاجتماعات، اللجان والسلوكيات المختلفة أثناء العمل.¹

ثانياً: الاتصال الداخلي غير الرسمي: يتم هذا الاتصال بصفة غير رسمية أو بتلقائية بين الأفراد داخل المؤسسة وخارجها وهو لا يخضع لقواعد وإجراءات وقوانين منبثقة ومكتوبة ورسمية، وإنما ينشأ نتيجة وجود صلات شخصية وعلاقات اجتماعية، والثقة المتبادلة بين مختلف أطراف العملية الاتصالية، بالإضافة إلى انتشار الأخبار والمعلومات بين أفراد الجماعات في أمور شخصية أو متعلقة بالعمل كالمشاكل وظروف سير المؤسسة.

- الاتصال غير الرسمي له طابعان:

أ. **طابع ايجابي:** يتمثل في خلق روح التماسك والألفة بين الأفراد مما يسهل العمل داخل المؤسسة، وهذا النوع من الاتصال يسمح للعمال في المؤسسة الواحدة، إن يتحدثوا عن مختلف المشاكل التي تعترضهم أثناء أداء مهامهم.

¹ - محمد مزيان، الاتصال المؤسسي (الأنواع والأنماط)، مرجع سبق ذكره، ص 111.

الفصل الثالث الاتصال الداخلي في المؤسسة

ويتيح هذا النوع من الاتصال كذلك اقتراحات قد تكون مفيدة للمؤسسة إذا ما تمكنت من الوصول إلى الرئيس أو المدير، حيث يمكن إن تحمل الحوارات غير الرسمية بين العمال منفعة للمؤسسة من خلال التعرف على المشاكل ومحاولة إيجاد الحلول لها.

ب. **طابع سلبي:** يتجلى ذلك في انعدام العدالة واحتكار السلطة من قبل المسؤول الأول الذي لا يفتح المجال للنقاش، وهذا الواقع يؤثر سلبا على نجاعة الاتصال الرسمي بحيث لا يتحقق فيه حاجات العمال المهنية والاجتماعية، الشيء الذي يجعلهم يلجئون إلى نوع خارج من إطار العلاقات المحددة في الهيكلية الرسمية، وما ذلك من تشويه أو عدم تقبل أو رفض المعلومات، أو تمرير الإشاعات.¹

3-2: أهداف ووسائل الاتصال الداخلي:

3-2-1: أهمية الاتصال الداخلي:

يتمثل الهدف العام للاتصال في تسيير الثنائية عرض وطلب المعلومات داخل المؤسسة بحيث يتميز الطلب بأنه متطور مع الزمن متغير من حيث المحتوى ويختلف بين التنظيم اما العرض فيجب أن يكون منتظما ويتجنب القطيعة والصمت وهذا ما ينعكس إيجابيا على الفرد من جهة وداخل المؤسسة من جهة أخرى.

¹ - محمد مزيان، الاتصال المؤسساتي (الأنواع والأنماط)، مرجع سبق ذكره، ص113.

الفصل الثالث الاتصال الداخلي في المؤسسة

- أهمية الإتصال الداخلي بالنسبة للفرد: لا تتوقف أهمية الإتصال عند هذا الحد، بل تمس كذلك أفراد التنظيم وفي هذا السياق يقول "Souami Cherif": «إن الإتصال الداخلي هو البحث عن إندماج المستخدمين ومعرفة الأجير كشخص، وتقوية روح الجماعة بذلك خلق ثقافة المؤسسة». بالإضافة إلى خلق روح الجماعة وتحقيق إنتماء الفرد إلى المؤسسة إكتسابه هوية في محيط عمله. الإتصال الداخلي برفع الروح المعنوية للأفراد فهذه الأخيرة تتوقف بدرجة كبيرة كفاءة وفعالية الإتصال لأنه من المهم للفرد معرفة ما يقوم بالعمل والأسلوب الأنسب لأدائه وهذا ما يحفز الفرد ويزيد من دافعيته للعمل ويحقق له الرضا الوظيفي.

كما يسمح للفرد بإكتساب مهارات جديدة تزيد من خبراته وتنمي مهاراته وهذا عن طريق الإحتكاك بالآخرين وتبادل الخبرات يزيد التفاهم والثقة والتعاون بين أفراد المؤسسة وهذا ما تسعى المؤسسة الوصول إليه عن وهذا لا ينعكس فقط على هوية المؤسسة، بل يتعداه إلى المجتمع ككل بإعتبار المؤسسة أداة للبناء الإجتماعي.

- أهمية الإتصال الداخلي للمؤسسة: فبالنسبة للمؤسسة تعتمد كافة العمليات الإدارية على نظام الإتصال مما يسمح بإتخاذ القرار والتنسيق إذ عن طريق الإتصال الداخلي يمكن توفير المعلومات والبيانات التي تساعد على إختيار أقل البدائل والوصول إلى القرار الذي يتصف بالرشد.

بالإضافة إلى ذلك يعتمد على الإتصال الداخلي في توجيه العاملين بحيث يستطيع المسير إستخدام سبل الإتصال أن يحدد العاملين أهداف المؤسسة بصفة عامة، وكذا الواجبات

الفصل الثالث الاتصال الداخلي في المؤسسة

والأعمال التي تتوقع الإدارة منهم أن يؤديها، كما يعتبر أداة فعالة لمواجهة الشائعات وتسيير النزاعات التي قد تهدد المؤسسة.

كما يرى "P. Drucker" أنه لتنظيم التسيير الديناميكي للمؤسسة يجب أن تحدد أهداف كل مستوى بحيث يساهم جزئياً في تحقيق الهدف العام للمؤسسة، وهذا ما يتطلب درجة عالية من التنسيق بين مختلف المستويات يتوقف على وجود قنوات إتصالية جيدة في المؤسسة، فالإتصال بمثابة الغراء والصمغ الإجتماعي الذي يستخدم لتحقيق التماسك بين أجزاء المنظمة وتحسين مستواها.¹

3-2-2: أهداف الإتصال الداخلي:

يمكن تحديد مجموعة من الأهداف التي يسعى إلى تحقيقها و التي تشمل :

- أهداف الإتصال بالنسبة للعاملين: إن أي نظام داخل أي مؤسسة يجب أن يعمل على جعل الموظفين ملمين بما يجري داخلها من أمور تهتم وتستطيع هذه أن تقيم علاقات مع الموظفين على أسس التفاهم والثقة كما تستطيع هذه الإدارة أن تزيد من إنتاجهم عن طريق تزويدهم بالمعلومات اللازمة لحسن سير العمل وتؤدي إحاطة العاملين لكل ما يجري داخل المؤسسة التي يعملون بها إلى شعورهم بالإنتماء وشعورهم بقيمتهم وبذلك يؤدي بدوره إلى رفع روحهم المعنوية وزيادة كفاءاتهم الإنتاجية ومن الملاحظ أن أكثر ما يؤثر في نفسية العاملين

¹ - الأمين بلقاضي، الإتصال داخل المؤسسة، مجلة العلوم الإنسانية، جامعة العربي بن مهيدي بأم البواقي، العدد 2، الجزائر، ص70.

الفصل الثالث الاتصال الداخلي في المؤسسة

أن يعرفوا أخبار مؤسستهم من أفراد لا يعملون فيها ولا شك أن تزويد العاملين بالمعلومات يؤدي إلى تقليل الشائعات وتضييع الوقت في الأحاديث التي لا تقوم على أساس كاف من الحقيقة.

- أهداف الإتصال بالنسبة للمؤسسة: يمثل الإتصال أهمية كبيرة في المؤسسات، حيث لديه العديد من الأهداف يسعى إلى تحقيقها تتمثل في: تحقيق التنسيق بين الأفعال والقرارات: ينسق الإتصال بين القرارات والأفعال وأجزاء المؤسسة بدون الإتصال تصبح المؤسسة عبارة مجموعة من الأفراد الذين يعملون منفصلين عن بعضهم البعض لأداء مهام مستقلة عن بعضها البعض وبدون الإتصال لا يمكن التنسيق.¹

* المشاركة في المعلومات: يساعد الإتصال على تبادل المعلومات الهامة لتحقيق الأهداف التنظيمية.

* إتخاذ القرارات: للإتصال أهمية كبيرة في عملية إتخاذ القرارات، وإتخاذ قرار معين يحتاج الأفراد إلى معلومات معينة لتحديد المشاكل وتقسيم البدائل وتنفيذ القرارات وتقسيم النتائج.

3-2-3: وسائل الاتصال الداخلي:

تنقسم وسائل الاتصال إلى ثلاثة أنواع هي الاتصال الكتابي، الاتصال الشفهي، الاتصال البصري (التصويري).

¹ - عبد العزيز شرق، نموذج الإتصال في الفنون والإعلام وإدارة الأعمال، ط1، دار المعرفة للنشر، القاهرة، 2005، ص90.

الفصل الثالث الاتصال الداخلي في المؤسسة

- الاتصالات المكتوبة: وتعني هذه الاتصالات تدوين الرسائل في صورة مادية مكتوبة ومن أهم أشكالها (المجلات، التعليمات والأوامر المكتوبة، التقارير الاقتراحات والشكاوى المكتوبة).
- الاتصالات الشفهية: حيث يتم من خلالها نقل المعلومات عن طريق تبادل الحديث بين المرسل والمستقبل مباشرة أو غير مباشرة أو عن طريق الهاتف أو بتحميل رسالة شفوية لأحد ليقوم بنقلها.

وأهم أساليب هذا الاتصال:

- الاتصال خلال الاجتماعات والمؤتمرات.
- الاتصال خلال المقابلات الشخصية والأحاديث المباشرة.
- الاتصال عن طريق الهاتف.
- الاتصالات السمعية البصرية: ترتبط هذه الوسيلة بحاسة البصر للمستقبل وما قد تقع عليه عينيه من صور وأفلام ورسوم بيانية ومن بين أهم هذه الوسائل نجد الملصقات، الرسوم البيانية الخرائط، الانترنت، الانترانت، الاتصالات باللمس أو الإشارة أو بتعابير الوجه).¹

3-2-4 : خصائص الاتصال الداخلي في المؤسسة:

- تتميز عملية الاتصال داخل المؤسسة بعدة خصائص ومميزات نذكر منها:
- ملائمة نظام الاتصال لاحتياجات المؤسسة وضرورة مرونته لما يساعد بلوغ أهدافها.

¹ - فضيل دليو، الاتصال - مفاهيمه - نظرياته - وسائله، ط1، دار الفجر، القاهرة، 2003، ص118.

الفصل الثالث الاتصال الداخلي في المؤسسة

- ضرورة وجود شبكة مفتوحة لتدفق وحركة المعلومات في كل اتجاه.
- مقارنة تكاليف نظام الاتصال وفوائده وضرورة تحقيق عائد مقبول من وراءه.
- ضرورة قيام النظام على أساس استراتيجي ومتابعته لاكتشاف الأخطاء في الوقت المناسب.
- ضرورة وجود الثقة والالتزام بين مختلف مستويات الإدارة والعمال ودعم النظام من طرف الإدارة العليا.
- حرص النظام على احترام العلاقات التنظيمية الرسمية في مزاولة الاتصال، وعدم تخطي المرؤوسين لرؤسائهم لكفالة المستويات التنظيمية.
- وجود شبكة اتصال رسمية واضحة ومعروفة لدى العمال، وعدم تجاهل شبكات الاتصال الغير رسمي إن وجدت.
- التمسك بمفهوم الكفاءة والفعالية للعناصر المستعملة للمؤسسة لتحقيق أهدافها.¹

3-3: نماذج و آثار الاتصال الداخلي:

- 3-3-1: الجمهور الداخلي في المؤسسة: أو الجمهور المؤسسة والمقصود به كلفة العاملين الذين تضمهم المؤسسة في أقامها ومستوياتها الإدارية المختلفة، وتهدف العلاقات العامة هنا إلى التعامل مع الجمهور الداخلي للمؤسسة من أجل تحقيق استقرارها واستقرارهم وتنمية الإحساس بالانتماء لديهم، الأمر الذي يترتب عليه تبني هذا الجمهور الداخلي للمؤسسة نتيجة

¹ - ناصر دادي عدون، الاتصال ودوره في كفاءة المؤسسة الاقتصادية (دراسة نظرية وتطبيقية)، دار المحمدية للنشر، الجزائر، 2004، ص85.

الفصل الثالث الاتصال الداخلي في المؤسسة

المعاملة الحسنة وإشباع الحاجات النفسية والمادية لهم، وما يساهم أيضا في رفع معنوياتهم وكسب الباحث Gardner في الموضوع قائلا: تعتبر كل مؤسسة تنظيم للقوى الإنسانية، وكل فرد له مكان في تنظيمها له حقوق وعليه واجبات ومسؤوليات وله علاقة معينة مع الآخرين، وان عمله مرتبط مباشرة بعمل الآخرين ذلك أن العلاقات المتبادلة بينهم لها تأثير مباشر على فلسفتهم في الحياة ورأيهم في المؤسسة والعمل بها. فالأجر وحده لا يكفي لإشباع رغبات الفرد الاجتماعية والنفسية،¹ إذ يجب الاعتماد على طرق مختلفة للتعرف على رغبات الأفراد العاملين واتجاهاتهم، بالإضافة إلى مشاركتهم في اتخاذ القرارات وفي البرامج الاجتماعية التي تنمي روح التعاون والمودة، وهذا ما يضيف على الأفراد الشعور بالمسؤولية وبذل أقصى الجهود في سبيل تحقيق أهداف المؤسسة، والحاجة إلى وجود سياسة الباب المفتوح لمعرفة شكاوى العاملين ومشاركتهم في حلها.²

فالفرد داخل المؤسسة بحاجة ماسة إلى الانتماء والاحترام حتى يشعر بالثقة في نفس والحاجة أيضا إلى الابتكار وحتى يشعر أنه لا فرق بينه وبين الآلة، فإشباع هذه الحاجات تصبح حوافز ضرورية للإنسان ويمكن الإدارة المؤسسة، استغلالها في تحسين أداء المؤسسة، وهذا هو الدور الذي تلعبه العلاقات العامة إذا تساهم في خلق عدة مجالات تسمح للفرد فيها بالشعور بالراحة والأمان داخل المؤسسة، ومن بين ما تقترحه العلاقات العامة توفير فرصة للعاملين للتفاعل

¹ - عادل حسن، العلاقات العامة، دار النهضة، الطبعة 3، بيروت، 1994، ص 96.

² - محمد حربي حسن، العلاقات العامة المفاهيم والتقنيات، دار الحكمة للطباعة والنشر، العراق، 1991، ص 139.

الفصل الثالث الاتصال الداخلي في المؤسسة

الاجتماعي وذلك من خلال توفير فترات راحة للشرب الشاي والغذاء والنشاطات الترفيهية مثل

الحفلات والرحلات والنشاطات الرياضية.

- الاعتراف بالأداء المهني وتشجيع الإسهامات الجديدة للعاملين.

- إعطاء للعاملين فرصا للحرية وذلك يجعل قنوات الاتصال مفتوحة بينهم وبين الإدارة.

- تكريم بعض العاملين بغرض الاحترام والتقدير لهم، وإعطائهم بعض الامتيازات أو الزيادات

في الرواتب.

- خلق روح الفريق والجماعة داخل المؤسسة.¹

فكل الجهود التي تبذل من طرف الإدارة العلاقات العامة داخل المؤسسة يجب أن توجه

للجمهور الداخلي نظرا لأهميته القصوى واهتمامه بالتطورات الجارية داخل المؤسسة، إذ يتمثل

عمل المؤسسة الرئيسي في اتصالها بالجمهور الداخلي، بكافة نوعياته، وأي تصرف ايجابي

أو سلبي من طرف المؤسسة على جمهورها الداخلي سيكون له تأثيرات بالدرجة الأولى.

3-3-2 : نماذج وشبكات الاتصال:

أظهرت الدراسات عدة أنماط للاتصال جميعها تقريبا تستند الأنماط الخمسة التالية :

(Knneth-Chaw and Dorald-Baach,2007-Smith,paul,etal.2008)

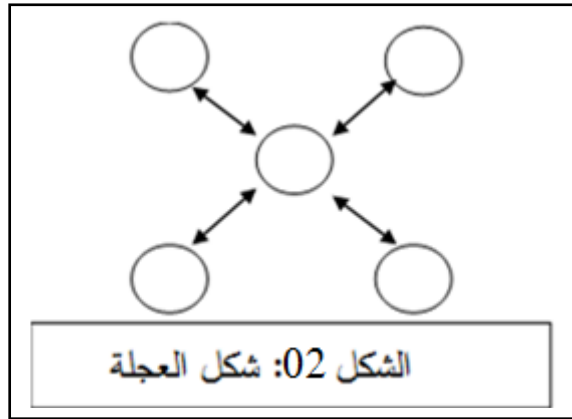
¹ - صالح خليل أبو أصعب، العلاقات العامة والاتصال الإنساني، الشروق، ط1، 1998، ص135.

الفصل الثالث الاتصال الداخلي في المؤسسة

1- النمط الأول " شكل العجلة": هذا النمط يتيح لعضو واحد في المحور أن يتصل بأعضاء

المجموعة الآخرين، ولا يستطيع أعضاء المجموعة في هذا النمط الاتصال المباشر إلا بالرئيس،

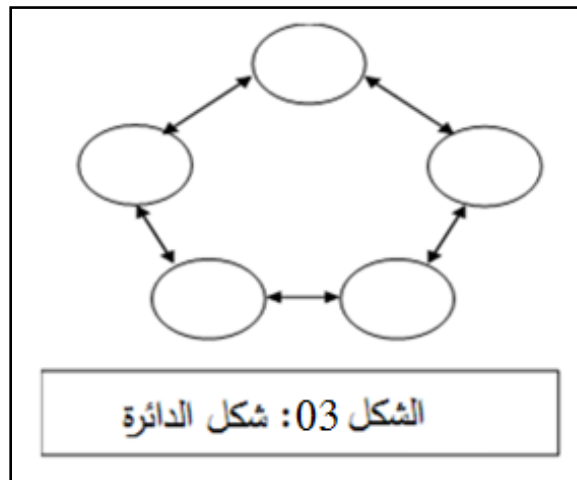
أي أن الاتصال يتم فيما بينهم عن طريقه فقط.¹



2- النمط الثاني "شكل الدائرة": هذا النمط يكون فيه كل عضو مرتبطا بعضوية، أي ان

كل فرد يستطيع أن يتصل اتصالا مباشرا بشخصين آخرين ويمكن الاتصال ببقية أعضاء

المجموعة بواسطة أحد الأفراد الذي يتصل بهم اتصالا مباشرا.



¹ - علي فلاح الزغبى، إدريس عبد الجواد الحيوني، إدارة الترويج والاعلان التجاري - مدخل معاصر، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، ط1 ، 2015، ص103.

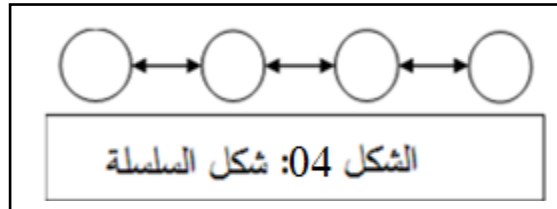
الفصل الثالث الاتصال الداخلي في المؤسسة

3- النمط الثالث "شكل السلسلة": في هذا النمط يكون جميع الأعضاء في خط واحد، حيث

لا يستطيع أي منهم الاتصال المباشر بفرد آخر أو بفردين إلا إذا كان أحد الفارد الذين يمثلون

مراكز مهمة ويلاحظ أن الفرد الذي يقع في وسط (منتصف) السلسلة يملك النفوذ والتأثير

الأكبر في منصبه الوسطي.¹

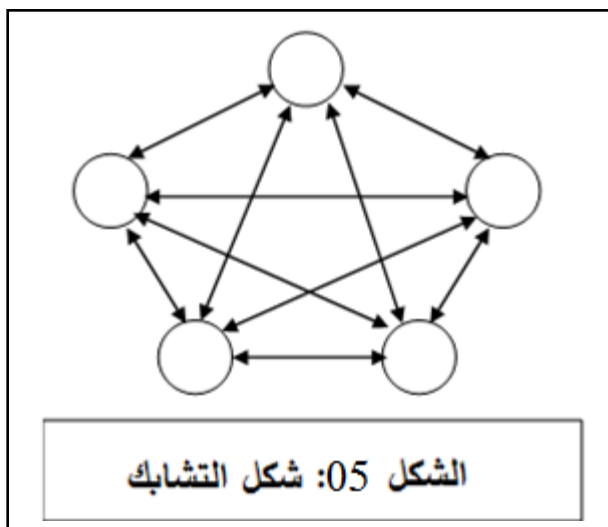


4- النمط الرابع "شكل الكامل المتشابك": في هذا النمط يتاح لكل أفراد التنظيم أو المنظمة

جهاز الاتصال المباشر بأي فرد فيها، بمعنى آخر إن الاتصال هنا يتجه إلى كل الاتجاهات

غير أن استخدام هذا النمط يؤدي إلى البطأ في عملية توصيل المعلومات، وإلى إمكانية زيادة

التحريف فيها، وبالتالي يقلل من الوصول إلى قرارات سلاح وفعالة.²



¹ - علي فلاح الزغبى، إدريس عبد الجواد الحيوني، إدارة الترويج والاعلان التجاري - مدخل معاصر، مرجع سبق ذكره، ص104.

² - مرجع سبق ذكره، ص105.

الفصل الثالث الاتصال الداخلي في المؤسسة

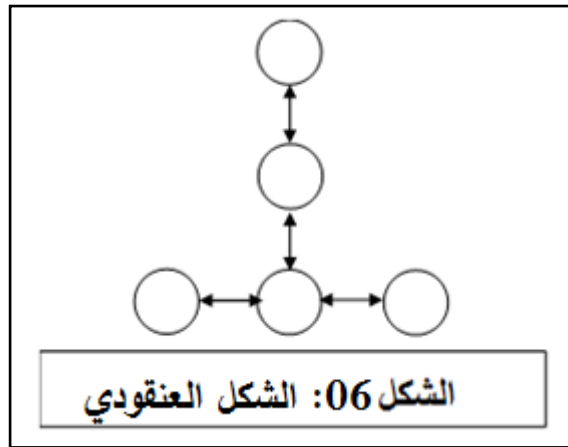
5- النمط الخامس "شبكة الاتصال العنقودي": و يتمثل هذا النمط من الاتصال قدرة الرئيس

(المدير) على الاتصال بأربعة أشخاص آخرين، إلا أن هؤلاء الأشخاص لا يستطيعون الاتصال

ببعضهم البعض بصورة مباشرة إذ أن المدير (الرئيس) يتصل بمساعده والمدير نفسه لا يستطيع

الاتصال بأي من المرؤوسين إلا من خلال مساعده الذي يشكل بالنسبة للمدير عنق الزجاجة

في فعالية الاتصال.¹



3-3-3: آثار الاتصال الداخلي في المؤسسة:

إن الاتصال الداخلي في المنظمة وإن كان من الضروري وضعه في إطار استراتيجي فهو لا

يتعد عن كونه من أحد المهام والوظائف التي تساعد المنظمة في تنفيذ إستراتيجيتها العامة

وفق الطرق و السياسات الموضوعية للوصول إلى تحقيق الأهداف المسيطرة فيها وإستراتيجية

الاتصال الداخلي قريبة جدا من تلك المعدة للاتصال الخارجي وهي تعرف على أنها نقل ونشر

¹ - خضير عاظم محمود، السلوك التنظيمي، دار الصفاء للنشر والتوزيع، الأردن، 2002، ص129.

الفصل الثالث الاتصال الداخلي في المؤسسة

المعلومات و المعرفة بين الموظفين لزيادة وعيهم وتنمية روح الانتماء وتفعيل مشاركتهم لتعزيز

أدائهم الفردي و المؤسسي. ومن أهداف إستراتيجية الاتصال الداخلي نجد:

- إيصال المعرفة لكافة المستويات الإدارية.

- ترسيخ الثقافة المؤسسية وتعزيزها.¹

- توجيه العاملين وتنسيق جهودهم بما يحقق الأهداف المؤسسية.

وعلى ذلك نجد أن المنظمة تتكيف وفق البيئة الموجودة فيها إن كانت، سياسية، اقتصادية،

ثقافية أو اجتماعية لذلك نجد أنه من أسباب إعداد إستراتيجية الاتصال الداخلي:

1- الحاجة للاتصال (Le besoin de communiquer):

- وجد الاتصال مصدره في العلاقات القائمة بين البشر و يعرف المختصون الاجتماعيون

الاتصال على انه حاجة إنسانية أساسية أو أسلوب أولي مكلف بتعريف الفرد الاجتماعي من

هذا المنطلق يتضح أن الاتصال يستند على الأفراد وحاجاتهم.

2- الإرادة الإستراتيجية (la volonté stratégique):

¹ - عسنون نصيرة، بورعدة فتيحة، واقع الإتصال الداخلي والخارجي في المؤسسة، مذكرة لنيل شهادة ماستر ، وسائل الإعلام والمجتمع، جامعة الجبالي بونعامة خميس نليانة، 2017-2018، ص29.

الفصل الثالث الاتصال الداخلي في المؤسسة

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

3-3-4: آثار إستراتيجية الاتصال الداخلي:

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

- تحفيز العمال.

- الإنسجام للأفعال.

- تغيير السلوكيات و العقليات.

-تحسين الإنتاجية.

¹ - عسنون نصيرة، بورعدة فتحة، مرجع سبق ذكره، ص30.

الفصل الثالثالاتصال الداخلي في المؤسسة

1- تحفيز العمال: أغلبية مدراء المدارس يتفقون بأنه بدون العمال لا يمكن إيجاد الانسجام

بين الأفعال والمبادرات و لا التنافسية و لا يمكن هنالك تطور للمؤسسة إذا كان التحفيز لا

يفرض على الأفراد فعلى المؤسسة خلق كل الشروط الأساسية للتطور فالشرط الإنساني وجود

تحفيز العمال هو أدنى اعتراف المؤسسة.¹

أ- معرفة المعرفة: في العديد من المؤسسات تكون بطرح أسئلة متعلقة بالفرد و المؤسسة

ومستقبلها "ما هي أهداف المؤسسة" إلى أي صنف تنتمي المؤسسة التي أعمل فيها (الثقافية،

إنتاجية)" ما هي أهداف المؤسسة؟ ما هو مكاني في المؤسسة؟ ما هي مساهماتي؟

الاتصال الداخلي يسمح لكل العناصر بإيجاد الإجابة عن الأسئلة.

ب- بث روح النشاط: معرفة المؤسسة يتطلب حاجة أخرى وهي معرفة أو دراية بالنشاطات

أو الأعمال "الفعل هل هو منسجم مع ما اعرفه عن المؤسسة؟ أين نحن ذاهبون؟ لماذا...؟

وكيف...؟ "

2- تجانس الأفعال: ثاني مستوى من الآثار هو تحسين التجانس للأعمال و المبادرات مهما

كان نوع المؤسسة لا تستطيع تحقيق أهدافها الإستراتيجية بدون حسب التنسيق للأفعال لدى

الفاعلين الداخليين فالتجانس يمر حتما بمعرفة اندماج الأهداف الإستراتيجية وترجمتها إلى

مخطط فعلي.

¹ - عسنون نصيرة، بورعدة فتحة، مرجع سبق ذكره، ص32-33.

الفصل الثالث الاتصال الداخلي في المؤسسة

- من بين الأدوار الرئيسية للمناجمنت هو السهر على حسن التنسيق و الانسجام و القيام

بهذه المهمة لا بد من توفر ثلاث شروط رئيسية:

- يجب أن تعرف الأهداف الإستراتيجية و كذلك مخطط الأفعال.

- يجب إرسال أو بث كل المعلومات الأساسية إلى معاونيهم.

- يجب أن تكون في معيار إعادة تصعيد المعلومة."

3- تغير السلوك و العقليات يتميز: هذا الأثر الذي يرتبط بالاتصال هو تغير السلوك

والمعنويات فالعهد الحالي يتميز بالتغيير فالتغيرات تنتج اليوم في جميع قطاعات العمل

والمؤسسة في اصطدام مع المحيط الذي هو في تحويل سريع وتعدد فكل يوم يظهر منافسين

جدة عالميا وتكنولوجيا تتطور بسرعة واستثمارات كبيرة في العقل البشري، والاتصال هو كمنار

تفاعلي.

4- تحسين الإنتاجية: وآخر أثر للاتصال هو تحسين الإنتاجية و المنافسة للمؤسسة والاتصال

يستطيع أن يجعل منها منافسة إذا كان يحمل بصفة مرجعية على البث ومعرفة الخطوات و

الإجراءات و القواعد العلم التطبيقي.¹

3-4: معوقات الاتصال الداخلي:

¹ - عسنون نصيرة، بورعدة فتحة، مرجع سبق ذكره، ص33-34.

الفصل الثالث الاتصال الداخلي في المؤسسة

يقصد بمعوقات الاتصال الداخلي بأنها: "كافة المؤشرات التي تعيق أو تؤخر وصول المعلومات للمستقبل أو تؤدي إلى تخزينها أو تفريغها أو النقل من أهميتها فتحول دون الوصول إلى

الهدف من الاتصال.¹

وقد تنتج هذه المعوقات عن المرسل أو الرسالة أو المستقبل أو قناة الاتصال، أو الظروف البيئية والخارجية المحيطة بالعملية.

وتتمثل هذه المعوقات في الآتي ذكره:

1- معوقات اللغة:

خاصة عندما تكون غير واضحة أو غامضة أو عند استخدام اللغة الخاصة أو المتخصصة في غير مناسبتها وقد تشكل طريقة استخدام اللغة أو طريقة الإلقاء والنطق والتلاعب بالمعاني عائقاً أمام وصول الرسالة إلى المستقبل وتعتبر اللغة الأجنبية واختلاف اللهجات واختلاف مدلولات الألفاظ بين البيئات المختلفة عائقاً كبيراً، ومن مشكلات اللغة أيضاً إساءة تفسيرها من قبل المستقبل وعدم القدرة على التعبير وعدم القدرة على الكتابة أو القراءة أو التحدث عند

أحد أطراف عملية الاتصالات (المرسل أو المستقبل أو كلاهما).²

2- معوقات شخصية:

¹ - رويم فايضة، معوقات الاتصال الإداري في المؤسسة وسبل المواجهة، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، العدد 08، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2012، ص 53.

² - ربحي مصطفى عليان، أسس الإدارة المعاصرة، ط1، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، د.س.ن، ص 272.

الفصل الثالث الاتصال الداخلي في المؤسسة

تتعلق بالمرسل والمستقبل ومن بين هذه المعوقات:

- تضارب الإطار المرجعي بين المرسل والمستقبل بسبب اختلاف الشخصية والاتجاهات والميول والخلفية العملية.
- الإدراك الانتقائي من قبل المستقبل فهو يميل غالبا إلى قراءة أو سماع ما يتوافق مع قيمه واعتقاداته واتجاهاته وإهمال أي معلومات تتضارب أو تتعارض مع. هذه القيم والاتجاهات.
- عدم الإصغاء الجيد من قبل المستقبل.
- الاختلاف في المركز بين المرسل والمستقبل فالمرؤوس يميل إلى عدم الصراحة وتشويه الحقائق بشأن العمل لئلا يغضب رئيسه ومنه فالتغذية الراجعة من المرؤوسين محدودة جدا وغير دقيقة.
- الحكم المسبق من قبل المستقبل قبل إتمام قراءة الرسالة أو الاستماع إليها.¹

3- معوقات مادية:

وتشمل عوامل وأمر تتعلق بالبيئة المادية التي يتم فيها الاتصال مثل الضوضاء والتشويش وعدم وعدم توفير مكان مريح،² أيضا ندرة الاتصالات أو الإفراط فيها كذلك دخول أو تداخل مريح متحدث آخر أثناء القيام بمكالمة هاتفية على الخط، وكذلك تعتبر كثرة الاتصالات

¹ - حسين حريم، مبادئ الإدارة الحديثة، النظريات العمليات الإدارية، وظائف المنظمة، ط1، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، 2006، ص287.

² - حسين حريم، مبادئ الإدارة الحديثة، النظريات العمليات الإدارية، المرجع نفسه، ص288.

الفصل الثالث الاتصال الداخلي في المؤسسة

والاجتماعات في المؤسسة عبئاً ثقيلاً على العاملين في المؤسسة وتعتبر كذلك ضياعاً للوقت

وسبب للملل والضجر وهذا ما يجعل الاتصال غير فعال ولا يحقق أهدافه.¹

4- المعوقات النفسية (السيكولوجية):

المعوقات النفسية ذات أثر كبير في تحديد مستوى كفاءة وفعالية الاتصال، إذ غالباً ما يقوم الاتصال على افتراض أن المستقبل للرسالة يمتلك من الاستعداد الفكري والذهني والقبالية الإدراكية ما يجعله ذا قدرة على استيعابها وإدراك ما تنطوي عليه من مدلولات معينة، غير أن مثل هذه الاقتراحات غالباً ما تغفل الجانب النفسي للفرد، ولذا فإن عملية الاتصال لا تتم بنجاح إلا إذا أخذت بعين الاعتبار اختيار الوقت الملائم لنقل الرسالة والقبالية الشخصية لمستقبلها.²

ويختلف الأفراد في ميولهم ومشاعرهم، ولذا فإن تفسير الفرد وفهمه لمضمون الاتصال يتوقف على حالته النفسية وتفكيره ومستوى إدراكه درجة الانتقائية في الإدراك، كما تلعب الدوافع لدى الأفراد دوراً كبيراً في ترجمة وتفسير كل كلمة تصلهم من رؤسائهم تفسيرات متفاوتة حسب ما يختلجهم من عواطف ومشاعر.³

¹ - رواية حسن، السلوك المنظماتي، دار المعارف للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر، 2001، ص71.

² - خليل محمد حسن الشماخ، خضير كاظم حمود، نظرية المنظمة، ط5، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2014، ص206.

³ - محمد قاسم القريوتي، مبادئ الإدارة (النظريات والعمليات والوظائف)، ط3، دار وائل للنشر والتوزيع، الأردن، عمان، 2006، ص309.

الفصل الثالث الاتصال الداخلي في المؤسسة

حينما يشعر الفرد في ميدان عمله بقدر معين من القلق أو الخوف أو عدم الأمان فإن ما يراه أو يسمعه يشكل تهديدا له في نظره.¹

5- المعوقات التنظيمية:

تتمثل فيما يلي:

-معوقات ناجمة عن التنظيم الرسمي: من الإشكالات التي تجعل انسياب الاتصالات غير فعالة نجد نطاق الإشراف أي عدد الأفراد الذين يتم الإشراف عليهم، حيث كلما زاد عدد الأفراد كلما قل وقت الاتصال إلى أدنى حد ممكن مما يؤدي إلى عدم فهم الاتصال ومن ثمة سوء الإنجاز.

-معوقات ناتجة عن التنظيم غير الرسمي: يعتبر الاتصال في بعض الأحيان من بين العوائق التي تعيق عملية الاتصال فهو بطبيعته الخفية وفي أهدافه التي تخدم المصالح يضر بالأهداف الوظيفية والرسمية للمؤسسة حيث يسفر الاتصال غير الرسمي عن توليد إشاعات وبيانات خاطئة، ويتم ذلك على نحو سريع غالبا فعندما لا يزود الفرد بالمعلومات الكافية. عن خطط المؤسسة وبرامجها فإنهم يحاولون استكمال تلك المعلومات بمعلومات خاطئة من تصوراتهم.

-تعدد المستويات الإدارية: كلما تعددت المستويات الإدارية التي تمر بها الرسالة وخصوصا منها الصاعدة من الأدنى إلى الأعلى كلما كان للحلقات الإدارية الوسيطة في الهيكل التنظيمي

¹ - محمود سلمان العميان، السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، ط2، عمان، الأردن، دار وائل للنشر، 2004، ص254.

الفصل الثالث الاتصال الداخلي في المؤسسة

الدور المعرقل في اتصالها للإدارة العليا، وذلك باعتباريات غير موضوعية تحتمها الظروف

الشخصية وهذا ما سيفقد المعلومات الكثير من صحتها أثناء النزول والصعود.¹

كما أن للملامح التنظيمية تأثير كبير على الاتصالات السائدة ومن ذلك:

- غموض الأدوار وعدم تحديد الصلاحيات أو عدم مناسبة نطاق الإشراف الذي يؤدي إلى تشويش الاتصالات.
- مركزية التنظيم التي تحتم ضرورة رجوع الأفراد لشخص واحد يمتلك قدرا كبيرا من المعلومات رغم بعده عن مراكز التنفيذ، الأمر الذي يقلل من سرعة الاتصالات ويزيد من وجود احتمالات كثيرة لضياع المعلومات وعدم صحتها.
- بالإضافة إلى أن تعدد المستويات الإدارية يعني طول المسافة بين القاعدة وقمة الهرم في الهيكل التنظيمي ومرور المعلومات بسلسلة من المستويات الإدارية مما يعرض المعلومات لعمليات التعريف وحذف ذهابا وإيابا من القاعدة للقمة.²

6- المعوقات الثقافية والاجتماعية:

إن هذه المعوقات غالبا ما ترتبط بالعديد من العادات والأعراف والتقاليد أو الطقوس الاجتماعية المعنية من ناحية ومن ناحية النظر للآخرين بنزعة فئوية بين جماعات العمل. تجعل سبل الاتصال غير فعالة فمثلا العمال الماهرون ينظرون للعمال غير الماهرين نظرة مختلفة وكذلك

¹ - مصطفى حجازي، الاتصال الفعال في العلاقات الإنسانية والإدارة، دار الطبع، بيروت، 1982، ص 55-58.

² - محمد قاسم القريوتي، مبادئ الإدارة (النظريات والعمليات والوظائف)، مرجع سبق ذكره، ص 309.

الفصل الثالث الاتصال الداخلي في المؤسسة

المستويات الإشرافية في العمل تنتظر للمستويات الفنية نظرة مختلفة وهكذا نجد أن العديد من

الآثار الاجتماعية والثقافية تلعب دوراً مهماً في عمليات الاتصال وتحقيق فعاليته.¹

كما أن اختلاف المستوى التعليمي والثقافي هو ما يؤدي إلى اختلاف الألفاظ وفهم تفسير

الكلمات والمعاني كذا اختلاف البيئة والتقاليد والعادات والقيم وهي ذات جوانب ثقافية أوسع

تدخل في عملية التصور وفهم الاتصال.²

لا يتم الاتصال في التنظيم بدون مشاكل أو معوقات، فقد تظهر بعض مصادر الشوشرة أو

عدم انتظام تدفق الرسالة بالشكل المطلوب نتيجة لعوامل عديدة ومن أهم هذه العوامل التي

تقلل من الولاء والإيمان بالرسالة بين العاملين بالمنشأة ما يلي:

- عدم انتباه مستقبل الرسالة إلى محتوياتها.
- عدم وجود تفهم دقيق للمقصود من الرسالة سواء بواسطة المرسل إليه أو المصدر.
- استخدام كلمات في الرسالة لها دلالات ومعان مختلفة لأشخاص مختلفين.
- ضغط الوقت لكل من المرسل أو المرسل إليه.
- تأثير الحكم الشخصي لمستقبل الرسالة على نجاح عملية الاتصال.³

¹ - خضير كاظم محمود، موسي سلامة اللوزي، مبادئ إدارة الأعمال، ط 1، دار إثراء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2005، ص366.

² - راوية حسن، السلوك المنظماتي، مرجع سبق ذكره، ص77.

³ - محمد فوزي حلوة، العلاقات الإدارية (سلوك ومهارات)، ط العربية 1، دار أجنادين للنشر والتوزيع، المملكة العربية السعودية، الرياض، ص20-21.

ملخص الفصل:

ختاما يمكننا القول أن الاتصال الداخلي هو جوهر العملية الاتصالية داخل المؤسسة حيث
يضمن لها السير الحسن للمهام والاعمال مع التناسق والانسجام بين العمال، كما ان المؤسسة
تسعى جاهدة لتطوير هذا النوع من الاتصال وتوفير التكوين اللازم للعمال في الاتصال
والتواصل.

الفصل الرابع: الإطار التطبيقي

تطبيقات التكنولوجيا على الاتصال الداخلي

1-4: التعريف بمديرية الخدمات الجامعية مستغانم.

2-4: مهام المديرية وظروف العمل.

3-4: تحليل أسئلة المقابلة.

4-4: النتائج العامة.

تمهيد:

تعد الدراسة الميدانية من اهم الوسائل الضرورية في جمع المعلومات بطريقة منهجية، فبعدما تطرقنا إلى الفصول السابقة يتوجب علينا أيضا التعرف على ظاهرة محل الدراسة الميدانية ومحاولة ربط كل ما عرضناه في الجانب النظري بواقع المؤسسة للوصول إلى نتائج وإقتراحات ننتهي بمعالجتها وعليه وقع إختيارنا على "مديرية الخدمات الجامعية - مستغانم" باعتبارها من المؤسسات التي أخذت مركزا مهما في مؤسسات الدولة، إذ تعمل على مواكبة التطورات العلمية والتقنية بهدف تحقيق أهدافها لذا قمنا بدراسة ميدانية في "مديرية الخدمات الجامعية بمستغانم" والتي كانت مدتها شهرا كاملا ابتداء من 13 مارس 2023 إلى غاية 13 أفريل 2023 وقد تناولنا في الفصل لمحة عن مديرية الخدمات الجامعية بمستغانم.

- مهام المديرية وظروف العمل.

- تحليل أسئلة المقابلة؟

- النتائج العامة للدراسة.

4-1: التعريف بمديرية الخدمات الجامعية بمستغانم:

تعد هذه المؤسسة من بين مؤسسات الدولة الأكثر حساسية لخدمتها عنصرا هاما في المجتمع (الطلبة) وهي نقطة وصل بين الجامعة والطالب، كما لها دور فعال في الحياة الجامعية.

مديرية الخدمات الجامعية بمستغانم أنشئت بموجب القرار الوزاري المشترك المؤرخ في 10 ذي القعدة عام 1425هـ الموافق لـ 22 ديسمبر 2004 (الجريدة الرسمية، العدد 22، ص 18)

الفصل الرابع تطبيقات التكنولوجيا على الاتصال الداخلي

المتضمنة إنشاء مديريات الخدمات الجامعية وتعيين مقرها والإقامات التابعة لها ومشتملاتها، وتنقسم إلى عدة أقسام: منها أربعة:

1- قسم الموارد البشرية:

يعنى هذا القسم بالشؤون المهنية للعمال خلال مساهمهم المهني من أول توظيف إلى غاية الإحالة إلى التقاعد (الترسيم، الترقية في الرتبة والأقدمية).
(أ)-التكوين:

يعنى بمتابعة حاجة العمال إلى التكوين حسب إختصاصهم والرتبة والمنصب الموجهين فيه.

2- قسم المنح: مصلحتين:

(أ)-قسم المناخ: مهمتها إعداد ومعالجة الملفات حسب الشروط المحددة والمستويات القانونية.
(ب)-مصلحة تجديد المناخ: معالجة الملفات الخاصة بالطلبة القدامى الذين يحوزون على ملفات قاعدية.

3- قسم المالية والصفقات العمومية: ثلاثة مصالح:

(أ)-مصلحة المحاسبة والميزانية: تعنى بمتابعة الفواتير والأوراق المحاسبانية الخاصة بالمديرية والإقامات التابعة لها، مع مراقبة تسيير الميزانية ودفق الأجور للعمال.
(ب)-مصلحة الصفقات العمومية: تعنى بإعداد دفاتر الشروط ومتابعة الإجراءات القانونية للصفقات العمومية لحصص المواد الإستهلاكية والسلع والنقل.¹

¹ - ت.م، مكلف بالإعلام، مقابلة يوم: الثلاثاء 2023/03/14، على الساعة 10:00.

الفصل الرابع تطبيقات التكنولوجيا على الاتصال الداخلي

(ج)-مصلحة المتابعة والتجهيز: متابعة الأشغال الخاصة بالترميم والبناء على مستوى هياكل القطاع مع جرد الوسائل بالمديرية.

4- قسم المراقبة والتنسيق: ثلاثة مصالح:

(أ)-مصلحة الإيواء: تعني بإسكان الطلبة ومعالجة ملفات إيوائهم وتجديدها.

(ب)-مصلحة النقل: متابعة خدمة النقل الجامعة لفائدة الطلبة.

(ج)-مصلحة الإطعام: تخص مراقبة الأوراق الاستهلاكية للإطعام على مستوى هياكل القطاع وتوزيع الكميات الإستهلاكية للمواد الغذائية والسلع.

4-2: مهام مديرية الخدمات الجامعية وظروف العمل:

4-2-1: المهام: تقوم المديرية بـ:

- تطبيق السياسة القانونية في مجال الخدمات الجامعية.
- المراقبة والتنسيق بين الإقامات الجامعية التابعة لها.
- توفير الخدمات للطلبة فيما يخص (الإيواء، الإطعام، النقل، المنح، والوقاية الصحية).
- استقبال وتوجيه الطلبة الجدد.
- الأنشطة المختلفة بما فيها الرياضية والثقافية والعلمية.
- التكفل بالطلبة الأجانب.¹

¹ - ت.م، مكلف بالإعلام، نفس المقابلة.

الفصل الرابع تطبيقات التكنولوجيا على الاتصال الداخلي

4-2-2: ظروف العمل المادية وغير المادية: تسعى المؤسسة جاهدة إلى توفير

ظروف عمل ملائمة وذلك عن طريق مراحل مهمة مرت بها، حيث أطلقت المؤسسة عدة برامج لتحسين الظروف المهنية للعمال ومن بين هذه البرامج: الإجتماعات الدورية الخاصة بالوقاية والأمن وهي إجتماعات يترأسها المدير بمشاركة الشريك الإجتماعي وهدفها دراسة ملفات الوقاية للعمال وسلامتهم الصحية أثناء تأدية مهامهم، والإجتماعات الدورية فيما يخص المشاكل الإجتماعية في العمل وهذه المجالس بالشريك الإجتماعي مهامها: دراسة ملفات مهنية وإجتماعية للمهام مثل: التكوين، النقل، الإطعام، طب العمل، وهو أمر ضروري وقانوني في المؤسسة بحيث تسهر هذه الأخيرة على صحة عمالها وذلك بالزيارات الدورية لطب العمل.

- تنظيم العمل في المديرية (توزيع المسؤوليات والمهام):

مديرية الخدمات الجامعية تخضع لقوانين وضوابط ونظم محددة من طرف الديوان الوطني للخدمات الجامعية ثم الوزارة، حيث تتلقى جميع الأوامر والإرساليات مثل السلطة العليا الخاضعة لها في جميع المجالات بحيث أن هناك تسلسل في تلقي الأوامر من الوزارة ومن ثم الديوان الوطني للخدمات الجامعية ووصولاً إلى رؤساء المديريات والفروع التابعة لها من (الإقامات) وهؤلاء يقومون بتوزيع المهام والأوامر إلى رؤساء المصالح كل في تخصصه وحسب طبيعة عمله.¹

¹ -- ت.م، مكلف بالإعلام، نفس المقابلة.

الهيكل التنظيمي لمديرية الخدمات الجامعية

-. مقرر -.

مدير الخدمات الجامعية لولاية

مستغانم

.....

قسم المنح رئيس القسم/		قسم الموارد البشرية رئيس القسم/		قسم المالية والصفقات العمومية رئيس القسم/		قسم المراقبة والتنسيق رئيس القسم/	
رئيس المصلحة/	مصلحة تجديد المنح	رئيس المصلحة/	مصلحة تسيير المسارات المهنية	رئيس المصلحة/	مصلحة الصفقات العمومية	رئيس المصلحة/	مصلحة الإيواء
رئيس المصلحة/	مصلحة تقديم المنح	رئيس المصلحة/	مصلحة التكوين وتحسين المستوى وتجديد المعلومات	رئيس المصلحة/	مصلحة الميزانية والمحاسبة	رئيس المصلحة/	مصلحة الإطعام
				رئيس المصلحة/	مصلحة متابعة عمليات البناء والتجهيز	رئيس المصلحة/	مصلحة النقل
						رئيس المصلحة/	مصلحة النشاطات العلمية، الثقافية، الرياضية، والوقاية الصحية

المناصب العليا الوظيفية

رئيس مخزن	مسؤول المصلحة الداخلية	رئيس حضيرة
.....

4-3: تحليل المقابلة:

الإسم	السن	المستوى التعليمي	المنصب	سنوات الخبرة
(1) - ب.م	54 سنة	ماستر 2 في قانون الأعمال	رئيس قسم الموارد البشرية	30 سنة
(2) - ب.د	42 سنة	تقني سامي في التسويق	ملحق إدارة رئيسي	17 سنة
(3) - ب.ك	43 سنة	ليسانس علوم قانونية وإدارية	متصرف إداري	15 سنة
(4) - ت.م	36 سنة	ماستر علم النفس العيادي	المكلف بالإعلام	10 سنوات
(5) - م.ن	48 سنة	دراسات تطبيقية في قانون الأعمال	رئيسة مصلحة الإيواء	11 سنة

ملحوظة: إكتفينا ب05 مفردات من العينة المستجوبة وهذا لسبب عدم استجابة العمال

لمساعدتنا وإثرائنا بالمعلومات والإستجاب معنا.

المحور الأول: مدى أهمية استخدام المديرية لوسائل تكنولوجيا الاعلام والاتصال.

س01: فيما تتمثل هذه الأهمية؟

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

فوجد المبحوث رقم 01 (رئيس قسم الموارد البشرية في المديرية) أجاب بأن لوسائل تكنولوجيا الاعلام والاتصال أهمية كبيرة في العمل اليومي فهي تسهل علينا التواصل والاتصال بين العمال داخليا وخارجيا وهناك عدة وسائل منها الهاتف، الموقع الإلكتروني وصفحة المؤسسة على الفايسبوك والبريد الإلكتروني والفاكس.¹ هذا ما يدل على أن هذه المؤسسة تستعين في أعمالها بهاته التكنولوجيات ،وتقوم بعدة أعمال إدارية منها نقل ملفات الأرشفة بإستعمال الأنترنت والحاسوب وهذا ما يضمن الاتصال السريع بين الموظفين وخاصة في حالة العمل عن بعد.

- استنتاج:

¹ - ب.م، رئيس قسم الموارد البشرية، مقابلة يوم: الخميس 2023/03/16، على الساعة 10:00.

الفصل الرابع تطبيقات التكنولوجيا على الاتصال الداخلي

هذا ما تم ملاحظته فعلا أثناء تواجدنا بالمؤسسة ، يستخدمون كثيرا الكمبيوتر والانترنت بالدرجة الأولى وحتى الهاتف وهنا وهناك أيضا اتصالات هاتفية بين العمال من أجل الإستفسار وكذلك من أجل عقد إجتماعات بالإضافة إلى البريد الإلكتروني لتمييزه بالسرعة وقلة التكلفة.

س02: هل تواجهكم صعوبات خاصة بتكنولوجيا الاتصال أثناء الأداء المهني؟

أكد كل المبحوثين بوجود صعوبات في استخدام تكنولوجيا الاتصال في الأداء المهني فنجد أن المبحوث رقم 01 (رئيس قسم الموارد البشرية في المديرية) أجاب ب: أن هناك صعوبة وهذا يخص العمال الجدد.¹

تعد تكنولوجيا الاتصال عاملا مهما في الاتصال والتواصل ونقل المعلومة بين العمال، اما بالنسبة لصعوبة فهناك عمال جدد لم يتكونوا على كيفية التعامل مع هذه التكنولوجيا وهذا راجع إلى قلة الخبرة و المستوى المعرفي وكذلك المستوى الدراسي الذي يضمن التعامل مع هذه التكنولوجيا كون أن أغلب العاملين ينتمون إلى تخصص الحقوق وبغالبية كبيرة، فالتحكم في هذه التكنولوجيا يستحق تكويننا مباشرة من المؤسسة أو توصية العمال على الحصول شهادة في تكنولوجيا الاتصال والتحكم بها.

- استنتاج:

نظرا لما لاحظناه أثناء تربصنا أن هناك العديد من العمال الجدد غير متمكنين في تكنولوجيا المعلومات وكيفية العمل بها وهذا راجع إلى عدم التكوين بالإضافة إلى تخصص مغاير.

¹ - ب.م، رئيس قسم الموارد البشرية، نفس المقابلة، على الساعة 11:15.

س03: هل وسائل الإتصال الداخلي مزودة بأنظمة أمن وحماية؟

أجمع أغلب المبحوثين على إجابة واحدة، فيما يخص هذا السؤال فأغلب الإجابات تضمنت عدة نقاط مشتركة، فوجد المبحوث رقم 02 (ملحق إدارة رئيسي) كانت إجابته ب: نعم يوجد أنظمة أمن وحماية بالنسبة للوسائل المستخدمة داخل المديرية من (الأنترنت، صفحة المديرية على الفايسبوك، البريد الإلكتروني).¹

وذلك لتوفر الجانب البرمجي بكلمات مرور لإستخدام الشبكات الخاصة بالمديرية ومضادات الفيروسات لكن غير معتمدة في الوقت الحالي في انتظار شراء نسخة أصلية في الأيام القادمة حسب ما وعدت رئيس مصلحة الموارد البشرية وكذا وجود كاميرات مراقبة داخليا وخارجيا بالإضافة إلى الجانب المادي فهناك توفير للموجات الكهربائية (les onduleurs) وكذا مثبتات التيار الكهربائي (les stabilisateurs de tension) وقارورات مضادة للحرائق للحفاظ على الأجهزة المستخدمة بالمديرية.

- استنتاج:

لاحظنا أن نظام الأمن والحماية يشكل عنصرا مهما داخل المديرية وهذا لضمان أمن والمعلومات والحفاظ على سريتها من التسريب وما لهذه الأخيرة من القدرة الهائلة على التخزين واسترجاع والحماية الفائقة للمعلومة مما يضمن للمؤسسة سلاسة في استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال.

¹ - ب.د، ملحق إدارة رئيسي، مقابلة يوم: الخميس 2023/03/16، على الساعة 14:00.

س04: هل ساهمت هذه التكنولوجيا في تحسين أداء العاملين بالمؤسسة؟

أجمع أغلب المبحوثين على أن تكنولوجيا الاعلام والاتصال تحسن من أداء العاملين داخل المديرية. حيث أكد المبحوث 05 (رئيس في مصلحة الإيواء) كانت إجابته ب: نعم تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال بشكل كبير جدا في تحسين أداء العاملين ومساعدتهم داخل المديرية.¹

وهذا ما نجده في سرعة تقديم الملفات سواء الصادرة والواردة إلى المديرية وداخلها فجميع التكنولوجيا بمختلف أنواعها في المؤسسة أصبح مطلب حيويا لتطوير البنى والهياكل، فنظرا للتغيرات السريعة والغير متوقعة التكنولوجية منها والإقتصادية، فلا ننسى إهتمامها بالموارد البشري من خلال التدريب والتكوين والذي يخوله لإكتساب قدر عال من الكفاءة يمكنه من استخدام التكنولوجيا أحسن استخدام وتطبيق وكذا تمنحه ثقافة معلوماتية وتكنولوجية والتي تفتح وعيه المعلوماتي لتسهيل عليه إنجاز مختلف مهامه الإدارية.

- استنتاج:

نستنتج مما سبق أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال قد ساهمت وبشكل كبير في تحسين أداء العاملين في المديرية وهذا ما لاحظناه في تسهيل عمل الموظفين وتبسيطه بالإضافة إلى ربح الوقت وسرعة إنجاز المهام مع دقة المواعيد في إنجاز الوثائق المطلوبة داخليا وخارجيا.

¹ - م.ن، رئيس مصلحة الإيواء، مقابلة يوم: الأحد 2023/03/19 على الساعة 10:00.

س05: هل أدى استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال إلى تحسين نوعية

الخدمات التي تقدمها المؤسسة أو العكس؟

اجمع أغلب المبحوثين على ان استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال ساهم في تحسين

نوعية الخدمات التي تقدمها المؤسسة، حيث أكد المبحوث رقم 03 (متصرف إداري) ب: نعم

ساهمت هذه التكنولوجيا بشكل كبير في تسهيل تقديم الخدمات وتحسينها سواء على العاملين

والطلبة من أجل الحصول على خدمات معينة ومختلفة وتقديم الشكاوي.¹

بعدما كانوا يستخدمون الطرق التقليدية أصبحوا يستخدمون الوسائل الحديثة (كالبريد

الإلكتروني وصفحة المؤسسة وكذا الهاتف، الفاكس) ونظرا للتطور والتغيرات السريعة في

الجانب الإداري نرى بأن تكنولوجيا المعلومات والاتصال باتت أكثر أهمية في ميدان العمل

لما لها من سهولة ومرونة واحترافية وضمان ربح الوقت وهذا كله يرجع بالإيجاب على المؤسسة

وسمعتها مما يمنحها طابعا إحترافيا إجتماعيا وخدماتيا متميزا بين المؤسسات الأخرى.

- استنتاج:

نستنتج مما سبق ذكره أن تكنولوجيا الاعلام والاتصال واستعمالها قد ساهم وبشكل كبير

وظهر أثره جليا في تحسين نوعية الخدمات في المؤسسة وهذا ما لاحظناه في تربصنا في

المديرية وقد بدى هذا ظاهرا في سيرورة العمل في الإدارة، وتمثل في سرعة استخراج الوثائق

وخدمة الطلبة بسرعة وسهولة وكذا عمل الموظفين بوتيرة سلسة وسهولة بفضل هذه التكنولوجيا.

¹ - ب.ك، متصرف إداري، مقابلة يوم: الأحد 2023/03/19 على الساعة 10:45.

المحور الثاني: واقع الاتصال الداخلي في المديرية

س06: كيف تعرفون الاتصال الداخلي؟

ذهب جل المبحوثين إلى تعريف موحد للاتصال الداخلي، فنجد المبحوث رقم 04 (مكلف

بالإعلام) إجابته ب: هو اتصال وتواصل بين العمال بطريقة شفوية أو بوسيلة معينة من أجل

إيصال رسالة ما.¹

- ويعرفه عبد الباقي زيدان بأنه "كل المجهودات التنظيمية التي تعتمد عليها المؤسسة في

التنسيق بين مختلف الهياكل والأقسام والفروع التي تتكامل فيما بينها للوصول إلى الهدف

الرئيسي الذي وجدت من أجله، ويكون هذا التنسيق من خلال تسهيل بث المعلومات.²

- في حين يعرفه فؤاد شريف على أنه "مجموعة من الإجراءات والطرق والوسائل والترتيبات

التي تكفل إنتاج وتوصيل واستخدام البيانات اللازم توفيرها لاتخاذ قرارات سليمة الاتجاه

صحيحة التوقيت.³

- استنتاج:

¹ - ت.م، مكلف بالإعلام، مقابلة يوم: الأربعاء 2023/03/22، على الساعة 14:00.

² - عبد الباقي زيدان، وسائل وأساليب الاتصال الاجتماعي في الحالات الاجتماعية والإدارية، المكتبة الانجلومصرية، القاهرة، 1974، ص163.

³ - فؤاد شريف، نظام الاتصال وعملية الإدارة، المعهد القومي للإدارة العليا، القاهرة، ط2، 1967، ص07.

الفصل الرابع تطبيقات التكنولوجيا على الاتصال الداخلي

خلال فترة تواجدها في المديرية لاحظنا بان الاتصال الداخلي هو جوهر الأساس في المديرية بحيث يضمن التناسق والانسجام وسهولة في التواصل مع العمال وهذا ما يحقق مردودية كبيرة على المؤسسة والفضل يعود للتكنولوجيا المتوفرة.

س07: ما هي أنواع الاتصال داخل المديرية؟

أكد جيع أفراد العينة أن هناك نوعين للاتصال داخل المديرية حيث أجاب المبحوث 01 (رئيس قسم الموارد البشرية) ب: هناك وسائل اتصال منها اتصال رسمي والذي بدوره ينقسم إلى اتصال صاعد، نازل وأفقي وكذلك هناك اتصال غير رسمي.¹

قسم كل من رضوان بلخيري وسارة جابري الاتصال الداخلي إلى نوعين:

- اتصال رسمي: الذي يتم في اطار القواعد التي تحكم المنظمة وهو بدوره ينقسم إلى:
- النازل: وهو تدفق المعلومات بين الأفراد من المستويات العليا إلى المستويات الدنيا في التسلسل الرئاسي للتنظيم.

- الصاعد: ينقل الرسالة من الأسفل إلى الأعلى أيمن الموظفين إلى الإدارة.

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

¹ - ب.م، رئيس قسم الموارد البشرية، مقابلة يوم: الخميس 2023/03/23، على الساعة 09:30.

الفصل الرابع تطبيقات التكنولوجيا على الاتصال الداخلي

- اتصال غير رسمي: يتم خارج إطارات القنوات الرسمية للاتصال في المؤسسة، ويحدث في جميع المؤسسات دون التقييد بمراكز المتواصلين ورتبتهم وعلاقاتهم الرسمية.¹

- استنتاج:

لاحظنا من خلال تربصنا أنه يوجد هذان النوعان من الاتصال داخل المديرية، فالبنسبة للاتصال الرسمي النازل كان هناك اتصالات بين المدير وعمال المديرية بخصوص العمل "حضور الاجتماعات، الغيابات، المحاسبات المالية"، أما الصاعد لاحظنا وصول عدة شكاوى إلى المديرية، وفيما يخص الاتصال الغير رسمي كانت هناك لقاءات بين العمال في المكاتب خصوصا وقت الظهيرة.

¹ - رضوان بلخيري، سارة جابري، مدخل للاتصال والعلاقات العامة، جسور للنشر والتوزيع، بيروت، ط1، 2013، ص82.

س08: ما مدى تأثير خلية الاتصال بمختلف المصالح؟

كل المبحوثين ذهبوا إلى أن المديرية تحتوي على خلية اتصال وهذا ما أكده المبحوث

رقم 04 (المكلف بالإعلام) في إجابته ب: توجد خلية اتصال داخل المديرية.¹

لدى مديرية الخدمات الجامعية بمستغانم خلية اتصال وهي لب المؤسسة لما لها من وزن

ثقيل وتأثير على العمال داخليا، كونها تمثل نقطة إلتقاء بين المصالح والناقل الأمين ووظيفتها

خلق ثقة بينها وبين موظفيها وتضمن السير الجيد للعمل داخل المديرية وكذا تبادل المعلومات

الصاعدة والنازلة بالشكل الذي يمكن من خلق الثقة والاحترام والنظام والمحافظة على الاستقرار

وتطور المديرية.

- استنتاج:

أثناء فترة تواجدنا بالمديرية وزيارتنا لكافة مصالحها وجدنا خلية اتصال والتي هي أساس

وعصب سير الأعمال والمهم في المديرية كما لها دور فعال وكبير من حيث الانضباط

والثقة بين الموظفين وكذا عامل التنسيق الذي يعتبر من أهم خصائصها حيث يتمثل في وضع

رزمة مواعيد منظمة خاصة بالاجتماعات لمناقشة كافة الأمور التي تخدم استمرارية عمل

المديرية من (ترميم، شكاوي، ترسيمات للعمال، النقائص، الأهداف المستقبلية).

¹ - ت.م، المكلف بالإعلام، مقابلة يوم: الأحد 2023/04/02، على الساعة 10:00.

س09: هل هناك تكوين وتدريب للعاملين على استخدام وسائل الاتصال في

المؤسسة؟

أجمع أغلب المبحوثين على إجابة واحدة فيما يخص هذا السؤال فمعظم الاجابات تضمنت عدة نقاط مشتركة، فوجد المبحوث رقم 03 (متصرف إداري) أجاب ب: كانت لنا دورات تكوينية عن كيفية استخدام وسائل الاتصال داخل المؤسسة منها (الأنترنت، الكمبيوتر، الايميل، صفحة الفايسبوك، والفاكس)¹

إن نجاح المؤسسة مرتبط حالياً على تمكين الاداريين في استعمال وسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة لما لها من أثر بليغ في تسيير المؤسسة ومواكبتها للمتغيرات الحاصلة في تطوير العمل الاداري على أثر الإنفتاح الإقتصادي والمؤسسات العالمية على التكنولوجيا الحديثة.

- استنتاج:

نستنتج مما سبق ذكره أن استخدام وسائل الاتصال والتكوين الذي وفرته المديرية له دور فعال في سرعة العمل واتخاذ القرارات والتنسيق والتوفيق بين الأنشطة المختلفة في المؤسسة.

¹ - ب.ك، متصرف إداري، مقابلة يوم: الأحد 2023/04/02، على الساعة 10:45.

المحور الثالث: دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الاتصال الداخلي:

س10: ما مدى تأثير الاتصال الداخلي بتكنولوجيا المعلومات والاتصال؟

أجمع أغلب المبحوثين على أن الاتصال الداخلي تأثر إيجاباً بتكنولوجيا المعلومات والاتصال فنجد المبحوث رقم 01 أكد على اجابات المبحوثين ب: تؤثر بصفة إيجابية في تحسين الاتصال الداخلي.¹

أحدثت تكنولوجيا المعلومات والاتصال ثورة وتطوراً هائلاً على مستوى المؤسسات وخاصة الاتصال الداخلي، فسهلت عملية الاتصال بين الموظفين وتوفير الوقت وإيصال الرسائل بسرعة وفي وقت محدد ومضبوط كما ضمن الكفاءة والجودة حيث ساهمت الأنترنت والحاسوب والبريد الإلكتروني ، الهاتف في نقل المعلومات والحصول عليها بدقة متناهية إضافة على وصول المعلومة بكل صدق وموضوعية.

- استنتاج:

لاحظنا أن هناك فرق كبير على ما كانت عليه المعاملات الإدارية فبعدما كان يتمحور عمل الإدارة حول المعاملات الورقية أصبحت تتعامل بالمعاملات الالكترونية وكذا أدت هذه الأخيرة إلى التقليل من المراسلات التقليدية ، والمعاملات الالكترونية ساهمت في منحهم وقتاً ثمين وجهد قليل وهذا ما أثر بالإيجاب في التسيير وتقديم العمل في المؤسسة.

¹ - ب.م، رئيس مصلحة الموارد البشرية، مقابلة يوم: الأحد 2023/04/02، على الساعة 11:10.

س11: هل تعتقد أن تكنولوجيا المعلومات تربط كل المصالح داخل المديرية؟

ذهب كل المبحوثين إلى أن تكنولوجيا المعلومات تربط كل المصالح داخل المديرية وهذا ما أكده المبحوث رقم 04 ب: نعم إن تكنولوجيا المعلومات والاتصال تربط كل المصالح لما يضمن السير الحسن للعمل وتسهيل الاتصال والتواصل فيما بينهم.¹

إن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة كان لها دور فعال في ربط المصالح داخل المديرية وهذا ما ضمن سرعة العمل والتواصل فيما بينهم كونها توصل الرسائل بسرعة وبدقة متناهية مما يسهل عنصر التفاعلية في العملية الاتصالية، وهذا الربط الهيكلي للمصالح نجد اتصالاً بين قسم المراقبة والتنسيق وقسم المالية والصفقات العمومية وقسم المنح ومصلحة الموارد البشرية تربطهم نشاطات عديدة وخدمة يومية.

- استنتاج:

نستنتج أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال تربط المصالح وهذا ما لاحظناه في مداومتنا معهم فكل رؤساء المصالح لهم خدمات يومية بينهم وبينهم واتصال كبير ونشاط فعال داخل المديرية كخلية النحل.

¹ - ت.م، المكلف بالإعلام، مقابلة يوم: الأحد 2023/04/02 على الساعة 14:10.

س12: هل تكنولوجيا الاعلام والاتصال تسهل العمل داخليا؟

أكد كل المبحوثين أن تكنولوجيا الاعلام والاتصال قد ساهمت بشكر واسع وكبير في سهولة ومرونة العمل الداخلي وهذا ما أكده المبحوث رقم 02 (ملحق إدارة رئيسي) حيث أجاب ب: ضمنت لنا سهولة في العمل والاتصال فبالرغم من أنها ليست في القمة ولكن نطمح للأفضل.¹

عملت تكنولوجيا الاعلام والاتصال على التسريع من وتيرة العمل وضمان سهولة في العملية الاتصالية كما أنها واكبت كل المؤسسات وظهر تأثيرها على جوانب العمل والتنظيم داخل المديرية كما أنها فرضت على المؤسسة مواكبة هذا التطور (التكنولوجيا الحديثة داخليا وخارجيا) والوصول إلى مستوى أعلى من الكفاءة والفعالية التي تمكنها من تحقيق ميزة تنافسية أكبر وعلى النقيض فمصيورها الفشل والاضمحلال، هذا ما وجدناه إبان فترة وباء كورونا من إفلاس عدة مؤسسات أهملت الجانب التكنولوجي والمعلوماتي خاصة قسم العلاقات العامة في المؤسسة لما له من دور فعال فيها وعصب حيوي في المؤسسات الحديثة.

- استنتاج:

نستنتج مما سبق أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال تساهم في تسهيل العمل الإداري كثيرا ما جعل المؤسسات العالمية تبدي إهتماما كبيرا بها حيث أصبحت لها دور فعال في بناء وتطوير المؤسسة.

¹ - ب.د، ملحق إدارة رئيسي، مقابلة يوم: الأحد 2023/04/02، على الساعة 14:45.

س13: ما هي أكثر التكنولوجيا المستعملة في الاتصال الداخلي في المؤسسة؟

كل المبحوثين ذهبوا إلى حاجة موحدة وهي أن أكثر التكنولوجيا المستعملة داخل المديرية ي البريد الإلكتروني وهذا ما أكده المبحوث رقم 02 (ملحق إدارة رئيسي) الذي أجاب ب: أن التكنولوجيا المستعملة كثيرا داخل المديرية تتمثل في البريد الإلكتروني.¹

يعد البريد الإلكتروني على هرم التكنولوجيا المستعملة في المديرية لما يضمن سهولة وسرعة في نقل الملفات ووصولها إلى المستقبل (إلى جميع المصالح وبين الموظفين) ولأنه يحتوي على نظام حماية ممتاز يجعله أكثر ثقة وحظمانا وحفظا لنقل الوثائق الخاصة بالإقامة تابعة للمديرية وهذا داخل في رقمنة الإدارة ويزيد من إحترافيتها في العمل.

- استنتاج:

لاحظنا أن البريد الإلكتروني يستعمل بدرجة أولى في نقل المعلومات والوثائق الادارية بين المصالح وكذا تبادل الرسائل المهنية بين العمال كالإستفسارات حول الوثائق وطريقة العمل وهذا ما ظهر جليا لنا في الاستشارات القانونية بينهم بالنسبة لكتابة الوثائق كون أن أغلب المبحوثين لهم تخصص حقوق.

¹ - ب.د، ملحق إدارة رئيسي، نفس المقابلة، على الساعة 15:20.

س14: هل تتوقع أن تعم الرقمنة مؤسساتكم في المستقبل؟

أكد كل المبحوثين أن مؤسساتهم لجأت إلى الرقمنة وهذا ما يخدمنا ضمن خطة الصفر ورقة، حيث أجاب المبحوث رقم 04 (المكلف بالإعلام) ب: نعم لجأت المؤسسة إلى رقمنة الملفات وإدارة الأعمال وهذا وفق التعليمات الصادر من ديوان الخدمات الجامعية وفقا لخطة رئيس الجمهورية لرقمنة المؤسسات.¹

تحتاج المؤسسة في هذه الأعوام إلى الرقمنة من أجل مواكبة التطور الحاصل في العالم، بحيث أصبحت لا تتعامل بالورق، فكل البيانات والمعاملات أصبحت إلكترونية في إطار عولمة العالم وهذا ما يجب أن تسايره المؤسسات الجزائرية التي ما ركبت موجة مواكبة تكنولوجيا الرقمنة في مؤسسة الخدمات الجامعية، حيث أصبحت تعتمد على هذه التكنولوجيا من ناحية تشجيع الطلبة عن بعد وكذا بطاقة الإقامات البيومترية بالإضافة إلى إرسال وثائق الطلاب الأجانب حين يقبلون للدراسة في الجزائر فيسجل ويبعث ملفه عن بعد.

- استنتاج:

لاحظنا إبان تربصنا أن المؤسسة لديها فكر حديث من أجل الرقمنة لما لها من أهمية كبيرة مما يضمن السرعة في العمل والدقة بالإضافة إلى تحديث المؤسسة وإعتمادها على هذه التكنولوجيا الحديثة مما يخدم مصلحتها ومستقبلها.

¹ - ت.م، مكلف بالإعلام، مقابلة يوم: 2023/04/03، على الساعة 09:45.

4-4: النتائج العامة:

- لتكنولوجيا الاتصال والمعلومات أهمية كبيرة في تحسين الاتصال الداخلي بدقة وسرعة كبيرة، فيصبح هناك نوع من ضبط الموظفين نحو ذلك عن طريق المراقبة والدعم.
- يتوفر داخل المديرية شبكة الانترنت تربط المصالح فيما بينها وتسهل تبادل المعلومات والأراء وتحقق انسجام بينهم وتفاعل كبير.
- تتوفر المديرية على أجهزة الحاسوب وعلى البرمجيات الحاسوبية المرتبطة بتطبيقات الأعمال الإدارية لإنجاز المهام وتحسين الأداء الإداري.
- يضمن الاتصال الداخلي فاعلية اتصالية كبيرة بحكم أنه قائم على الاتصال الرسمي بمختلف اتجاهاته، حيث يضمن الاتصال النازل التعليمات والتوجيهات والاتصال الأفقي يعمل على التوافق وتدفق المعلومات بين المصالح أما الصاعد فيكون كرد على التعليقات والأوامر.
- الوسائل التكنولوجية التي لها دور في تحسين الاتصال هي: الانترنت، الحاسوب، البريد الإلكتروني، الهاتف، تضمن خدمة جيدة وسريعة موفرة ومريحة للوقت والجهد.
- تكنولوجيا المعلومات والاتصال تحقق التنسيق بين المصالح والانسجام بين العمال وتحسين الاتصال بينهم.
- تهتم المؤسسة بتعزيز وسائل الاتصال الحديثة من أجل تقوية العلاقة بينها وبين الجمهور الخارجي.
- توجد في المديرية عدة وسائل إتصالية: مطويات، كتيبات، ومضات تحسيسية.

الفصل الرابع تطبيقات التكنولوجيا على الاتصال الداخلي

- توجد أشكال عديدة للاتصال في المديرية منها: الشكل الشفهي والذي يضم الاجتماعات، ورشات مفتوحة، من أجل تحصيل أفكار وتقديم خدمات.

- الاتصال الداخلي يكتسي أهمية كبيرة بالمؤسسة بحيث يهدف إلى التعريف بها وزيادة التفاهم والثقة بين العمال كما يعمل على تنسيق العمل والنشاطات.

- لخلية الاتصال أهمية كبيرة في بناء الثقة بين المؤسسة ومحيطها وكذا إبقاء التواصل بين أعضاء المؤسسة، حيث تتوفر المديرية على خلية اتصال مما يعطي أداء فعال للعمل الداخلي وبالتالي تؤثر على تحسين الأداء داخلها وتحافظ على الإستقرار والثقة والذي يؤدي إلى نجاح المؤسسة.

- هناك صعوبات تواجه أي مؤسسة ادارية في إطار التحكم في تكنولوجيا المعلومات وهذا راجع إلى عدم تكوين الإداريين على هذه التكنولوجيا.

- يعد البريد الإلكتروني من أهم التكنولوجيا المستعملة في أي مؤسسة وذلك راجع إلى مميزاته العديدة وإحترافية العمل به من طرف العمال.

- تعد الرقمنة حاضر ومستقبل المؤسسة لما لها من أهمية وتأثير على سير العمل وصرنة المؤسسة.

خاتمة

خاتمة:

تعد تكنولوجيا الاعلام والاتصال البنية التحتية لكل المؤسسات العالمية الكبيرة منها والناشئة لما لها من ميزات عديدة في تحسين الاتصال بكل أنواعه داخل المؤسسة (الصاعد، النازل، الأفقي) وخارجها (التأثير على الجمهور) مما يمنحها الأفضلية والأسبقية لسيرورة الأحداث والتحكم بالأزمات بشكل إحتراقي داخل المؤسسة وخارجها، وتكمن قوة الاتصال الداخلي للمؤسسة في توطيد العلاقات بين العمال وتحسين ظروف العمل والتفاعل بينهم، ومن هنا أثبتت التكنولوجيات المستعملة داخل المؤسسة منها (الأنترنت، الحاسوب، البريد الإلكتروني الخاص بالمؤسسة، الهاتف، الفاكس) فاعليتها داخل المؤسسة وتطويرها وإعطائها وجهها حضاريا متقدما في شتى المجالات، كما وجدنا في تطبيقنا بمديرية الخدمات الجامعية "مستغانم" تكنولوجيا الاتصال في صلب نشاطهم اليومي، كما تساهم بالتعريف بالمؤسسة داخليا وخارجيا ومتابعة المسؤولين لأحداث ونشاطات المديرية عن بعد مما يمنحها القوة في تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال في مجال الاتصال الداخلي والذي يؤثر على العملية الاتصالية بحيث يزيد من الكفاءة والفاعلية، فوجدنا من خلال هذه الدراسة الكشف عن مدى أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الاتصال الداخلي في "مؤسسة مديرية الخدمات الجامعية مستغانم" من خلال التعريف بنفسها خاصة فيما يتعلق بأعمال ومهام ونشاطات المديرية فتبين أن هذه الأخيرة تحاول بقدر المستطاع إظهار نفسها ومكانتها في محيطها.

قائمة المصادر

والعراجع

1- الكتب:

1-1: الكتب باللغة العربية:

1. إبراهيم أبو عرقوب، الاتصال الإنساني و دوره في التفاعل الاجتماعي، دار مجدلاوي للنشر و التوزيع، عمان، 2011.
2. ابراهيم بن عبد العزيز الدعياج، الاتصال والوسائل والتقنيات التعليمية، ط1، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان الأردن، 2011.
3. أحمد بن مرسل، مناهج البحث العلمي في علوم الاعلام والاتصال، الجزائر، ديوان المطبوعات الجامعية، 2005.
4. أحمد سيد مصطفى، إدارة السلوك التنظيمي نظرة معاصرة لسلوك الناس في العمل، المركز الجامعي، القاهرة، د س ن.
5. أحمد محمد و محمود ريان، خدمات الانترنت، ط4، المجمع الثقافي للنشر، الاسكندرية 2001.
6. المعجم النقدي لعلم الاجتماع، ترجمة سليم حداد، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، ط1، 1986.
7. الهاشمي مجد الهاشم، تكنولوجيا وسائل الاتصال الجماهيري، ط1، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان الاردن، 2004.
8. إنعام علي توفيق الشهريلي، تقويم نظم المعلومات باستخدام بحوث العمليات، مؤسسة الورق للنشر والتوزيع، عمان، ط1، 2009.

قائمة المصادر والمراجع

9. بشير علاق، الاتصال في المنظمات العامة بين النظرية و الممارسة، دار اليازوري للنشر والتوزيع، عمان، 2009.
10. جعفر الجاسم، تكنولوجيا المعلومات، ط1، دار أسامة للنشر والتوزيع، الأردن، عمان، د س ن.
11. جعفر حسن الطائي، تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها، ط1، دار البداية ناشرون وموزعون، عمان، د س ن.
12. جمال أبو شنب، العلم والتكنولوجيا و المجتمع منذ البداية وحتى الآن، ط1، دار المعرفة الجامعية، مصر، 1999.
13. جمال العيفة، مؤسسات الإعلام والاتصال، والوظائف، الهياكل، الأنوار، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2010.
14. جيمس كيروز و كيت روز، أسس ومبادئ الشبكات والأنترنيت، مترجم الى العربية، العبيكان للنشر، 2011.
15. حسن عماد مكايي، تكنولوجيا الاتصال في العصر المعلومات، الطبعة الثالثة، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة، 2003.
16. حسين حريم، السلوك التنظيمي، سلوك الأفراد والجماعات في منظمات الأعمال، دار الحامد للنشر والتوزيع، القاهرة، د س ن.

قائمة المصادر والمراجع

17. حسين حريم، مبادئ الإدارة الحديثة النظريات العمليات الإدارية، وظائف المنظمة، ط1، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، 2006.
18. خضير عاظم محمود، السلوك التنظيمي، دار الصفاء للنشر والتوزيع، الأردن، 2002.
19. خضير كاظم محمود، موسي سلامة اللوزي، مبادئ إدارة الأعمال، ط1، دار إثراء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2005.
20. خليل محمد حسن الشماع، خضير كاظم حمود، نظرية المنظمة، ط5، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2014.
21. ربحي مصطفى عليان، أسس الإدارة المعاصرة، ط1، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، د.س.ن.
22. ربحي مصطفى عليان، الاتصال والعلاقات العامة، ط1، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2005.
23. ربحي مصطفى عليان، وسائل الاتصال وتكنولوجيا الاتصال، ط1، دار الصفاء، عمان، 1999.
24. ربحي مصطفى عليان، اقتصاد المعلومات، دار الصفاء للنشر والتوزيع، ط1، 2010.
25. رضوان بلخيري، مدخل على وسائل الإعلام و الاتصال نشأتها وتطورها، ط1، الجزائر، جسر للنشر والتوزيع، 2014.
26. رواية حسن، السلوك المنظماتي، دار المعارف للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر، 2001.

قائمة المصادر والمراجع

27. زيد منير عبوي، فن الإدارة بالاتصال، ط1، دار دجلة ناشرون وموزعون، عمان الأردن، 2008.
28. سليم الحسنية، نظم المعلومات الإدارية، ط3، دار الوراق للنشر، عمان، 2006.
29. سليمان مصطفى الدلاهمة، أساسيات نظم المعلومات المحاسبية وتكنولوجيا المعلومات، ط1، دار الوراق للنشر، عمان، 2008.
30. سمير محمد حسين، الإعلام والاتصال بال جماهير والرأي العام، ط1، عالم الكتب للطباعة، القاهرة، د س ن.
31. سونيا البكري، نظم المعلومات الإدارية، فدار الجمعية، مصر، 1999.
32. صالح خليل أبو أصبع، الاتصال الجماهيري، ط1، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان الأردن، 1999.
33. صالح خليل أبو أصبع، العلاقات العامة والاتصال الإنساني، الشروق، ط1، 1998.
34. طه عبد العاطي نجم، مناهج البحث الإعلام، ط1، دار كلمة، للنشر والتوزيع، الإسكندرية، 2015.
35. عادل حسن، العلاقات العامة، دار النهضة، ط3، بيروت، 1994.
36. عبد العزيز شرق، نموذج الإتصال في الفنون والإعلام وإدارة الأعمال، ط1، دار المعرفة للنشر، القاهرة، 2005.

قائمة المصادر والمراجع

37. عبد الغفور يونس، تنظيم إدارة الأعمال، دار النهضة العربية للطباعة والنشر "بيروت" ب س ن.
38. عبد الغفور يونس، نظريات التنظيم والإدارة، المكتب العربي الحديث، الإسكندرية، 1997.
39. عبد الله الطويرفي، علم الاتصال المعاصر، مكتبة الهيكل، الرياض، 1997.
40. عبد الله حسن مسلم، إدارة المعرفة و تكنولوجيا المعلومات، دار المعتز للنشر و التوزيع، الأردن، ط1، 2015.
41. عبد المجيد شكري، تكنولوجيا الاتصال الجديد في إنتاج البرامج في الراديو والتلفزيون، ط1، دار الفكر العربي، 1997.
42. عبده سمير، العرب والتكنولوجيا، دار الآفاق الجديدة، بيروت، 1981.
43. علي فلاح الزغبى، إدريس عبد الجواد الحيوني، إدارة الترويج والاعلان التجاري - مدخل معاصر، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، ط1 ، 2015.
44. غريب عبد السميع، الاتصال والعلاقات العامة في المجتمع المعاصر ، ط1، مؤسسة شباب الجامعة، الإسكندرية القاهرة، 2006.
45. فايز جمعة صالح النجار، نظم المعلومات الإدارية، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، ط2، 2007.
46. فرج شعبان، الإتصالات الإدارية، ط1 دار أسامة للنشر، 2008.

قائمة المصادر والمراجع

47. فضيل دليو، اتصال المؤسسة (إشهار، علاقات عامة، علاقات مع الصحافة)، ط1، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة، 2003.
48. فضيل دليو، اتصال المؤسسة-إشهار-علاقات عامة-علاقات مع الصحافة، ط1، دار الفجر للنشر و التوزيع، 2003.
49. فضيل دليو، الاتصال-مفاهيمه-نظرياته-وسائله، ط1، دار الفجر، القاهرة، 2003.
50. فؤاد شريف، نظام الإتصال وعملية الإدارة، ط2، المعهد القومي للإدارة العليا، القاهرة، 1967.
51. محمد الصيرفي، إدارة تقولوجيا المعلومات، دار الفكر الجمعي، الإسكندرية، 2009.
52. محمد الهاشمي، تكنولوجيا وسائل الاتصال الجماهيري "مدخل إلى الاتصال وتقنياته الحديثة"، ط1، الأردن، دار أسامة للنشر والتوزيع، 2012.
53. محمد بكر نوفل، فريال محمد أبو عواد، التفكير والبحث العلمي، ط1، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، 2010.
54. محمد حربي حسن، العلاقات العامة المفاهيم والتقنيات، دار الحكمة للطباعة والنشر، العراق، 1991.
55. محمد عمر الطنوبي، نظريات الاتصال، ط1، مكتب ومطبعة الإشعاع الفنية، د س ن.
56. محمد فوزي حلوة، العلاقات الإدارية (سلوك ومهارات)، ط العربية1، دار أجنادين للنشر والتوزيع، المملكة العربية السعودية، الرياض، د س ن.

قائمة المصادر والمراجع

57. محمد قاسم القريوتي، مبادئ الإدارة (النظريات والعمليات والوظائف)، ط3، دار وائل للنشر والتوزيع، الأردن، عمان، 2006.
58. محمد محمد الهادي، إدارة الأعمال المكتبية المعاصرة، دار المريخ، الرياض، د س ن.
59. محمد مزيان، الاتصال المؤسسي (الأنواع والأنماط)، الجزء 1، العدد 11، جامعة الجزائر، دار الحكمة 2، الجزائر، 1998.
60. محمد منير حجاب، المداخل الأساسية للعلاقات العامة، دار الفجر، القاهرة، 1995.
61. محمود سلمان العميان، السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، ط2، عمان، الأردن، دار وائل للنشر، 2004.
62. محمود علم الدين، تكنولوجيا المعلومات وصناعة الاتصال الجماهيري، العربي للنشر والتوزيع، القاهرة، 1990.
63. محي محمد مسعي، ظاهرة العولمة (الأوهام والحقائق)، مطبعة الشعاع، القاهرة، 1999.
64. مصطفى العشوي، أسس علم النفس الصناعي والتنظيم، المؤسسة الوطنية للكتاب، الجزائر، 1992.
65. مصطفى العشوي، أسس علم النفس الصناعي والتنظيم، المؤسسة الوطنية للكتاب، الجزائر، 1992.
66. مصطفى حجازي، الاتصال الفعال في العلاقات الإنسانية والإدارة، دار الطبع، بيروت، 1982.

قائمة المصادر والمراجع

67. منال هلال مزاهرة، الاتصال الدولي، ط1، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، 2013.
68. ناصر دادي عدون، الاتصال ودوره في كفاءة المؤسسة الاقتصادية (دراسة نظرية وتطبيقية)، دار المحمدية للنشر، الجزائر، 2004.
69. وصفي عبد الكريم الكساسية، تحسين فاعلية الأداء، ط1، دار البازوري للنشر والتوزيع ، الأردن، 2011.
70. عامر ابراهيم قندلجي و علاء الدين عبد القادر الجنابي، نظم المعلومات الادارية وتكنولوجيا المعلومات، ط8، دار المسيرة للنشر، عمان، 2016.
71. عبد الباقي زيدان، وسائل وأساليب الاتصال الاجتماعي في الحالات الاجتماعية والإدارية، المكتبة الانجلومصرية، القاهرة، 1974، ص163.

2- الكتب باللغة الفرنسية:

- Chokri ElFidha, Mohamed Hidi Charki, **Le Role des TIC dans le Developpement de la Relation Client Application à la Relation Banque/Entreprise**, La Revue des Sciences de Gestion Marketing, France, 2008.

3- المذكرات:

قائمة المصادر والمراجع

1. بشير كاوجة دراسة تحت عنوان " دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الاتصال في المؤسسات الاستشفائية العمومية الجزائرية - دراسة حالة مستشفى محمد بوضياف بورقلة، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علوم التسيير تخصص نظم المعلومات و مراقبة التسيير، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2012-2013.
2. بوحسان سارة كنزة، الآثار الفعلية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال على تطبيقات تسيير الموارد البشرية في المؤسسة، رسالة ماجستير، جامعة قسنطينة، الجزائر، 2012.
3. بوعلي فريدة وفوضيل حكيمة، دراسة تحت عنوان " دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تحسين الاتصال الداخلي بالمؤسسة - دراسة حالة اتصالات الجزائر المديرية العملياتية للاتصالات - البويرة"، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية، تخصص اقتصاديات المالية والبنوك، جامعة أكلي محند أولحاج - البويرة، 2013-2014.
4. تقرورت محمد، أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تطوير الخدمات السياحية، مداخلة مقدمة ضمن فعاليات الملتقى الوطني لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، جامعة قالمة، الجزائر، 2009.
5. حسن رضا النجار، تكنولوجيا الاتصال... المفهوم والتطور، المؤتمر الدولي: الإعلام الجديد: تكنولوجيا جديدة.. لعالم جديد، جامعة البحرين، البحرين، 7-9 أبريل 2009.

قائمة المصادر والمراجع

6. زلماط مريم، دور تكنولوجيا الإعلام و الاتصال في غدارة المعرفة داخل المؤسسة الجزائرية - دراسة حالة سوناطراك فرع STH، رسالة ماجستير للموارد البشرية جامعة أبو بكر بلقايد تلمسان، 2010.
7. سناء عبد الكريم الخناق، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في عمليات إدارة المعرفة، الملتقى الدولي الثالث حول تسيير المؤسسات، بسكرة، 2005.
8. عبد الوهاب محمود و عبد الوهاب مهنا، درجة توظيف الحاسوب في الادارة المدرسية، رسالة ماجستير كلية التربية جامعة فلسطين، 2009.
9. عسنون نصيرة، بورعدة فتيحة، واقع الإتصال الداخلي والخارجي في المؤسسة، مذكرة لنيل شهادة ماستر ، وسائل الإعلام والمجتمع، جامعة الجيلالي بونعامة خميس نليانة، 2017-2018.
10. مراد رايس، أثر التكنولوجيا للمعلومات على الموارد البشرية في المؤسسة، رسالة ماجستير غير منشورة، فرع إدارة الأعمال، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير جامعة الجزائر 2006-2005.

4- المجالات:

1. رويم فايزة، معوقات الاتصال الإداري في المؤسسة وسبل المواجهة، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، العدد08، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2012.

قائمة المصادر والمراجع

2. العياشي زرزار، تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وأثرها في النشاط الاقتصادي وظهور الاقتصاد الرقمي، مجلة الاقتصاد والمجتمع.

الملاحق

جامعة عبد الحميد ابن باديس -مستغانم-

كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية

قسم علوم الاعلام والاتصال

تخصص اتصال وعلاقات عامة

دليل المقابلة

تكنولوجيا الاعلام والاتصال وأهميتها في تحسين الاتصال الداخلي

- دراسة حالة بمدىية الخدمات الجامعية بمستغانم

مذكرة لنيل شهادة ماستر في علوم الاعلام والاتصال.

الأستاذ المشرف:

- أ.حمداد صحبية

من إعداد الطالبين:

- أوراري الحاج

- وحيون قاسي

السنة الجامعية: 2023/2022

دليل المقابلة:

➤ السمات العامة:

- الإسم واللقب.
- السن.
- المستوى التعليمي.
- المنصب.
- سنوات الخبرة.

➤ المحور الأول: مدى أهمية استخدام المديرية لوسائل تكنولوجيا الاعلام والاتصال.

- فيما تتمثل هذه الأهمية؟
- هل وسائل الإتصال الداخلي مزودة بانظمة أمن وحماية؟
- هل ساهمت هذه التكنولوجيا في تحسين أداء العاملين بالمؤسسة؟
- هل أدى استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال إلى تحسين نوعية الخدمات التي تقدمها المؤسسة أو العكس؟

➤ المحور الثاني: واقع الاتصال الداخلي في المديرية.

- س05: ماهو تعريفك للاتصال الداخلي حسب رأيك؟
- ما هي أنواع الاتصال داخل المديرية؟
- ما مدى تأثير خلية الاتصال بمختلف المصالح؟

الملاحق

- هل هناك تكوين وتدريب للعاملين على استخدام وسائل الاتصال في المؤسسة؟
- المحور الثالث: دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الاتصال الداخلي:
 - ما مدى تأثير الاتصال الداخلي بتكنولوجيا المعلومات والاتصال؟
 - هل تعتقد أن تكنولوجيا المعلومات تربط كل المصالح داخل المديرية؟
 - هل تكنولوجيا الاعلام والاتصال تسهل العمل داخليا؟

الملاحق



ملحق رقم 02: صورة للشكل الخارجي لمديرية الخدمات الجامعية بمستغانم

مairie des Services Universitaires de Mostaganem
18 K J'aime • 20 K followers

Publications À propos Mentions Avis Reels Photos Plus

Intro
Mairie des Services Universitaires de Mostaganem

Page · Page d'application
045 39 27 87
dou.mostaganem@gmail.com
dou-mosta.dz
Toujours ouvert
Pas encore évalué (3 avis)

Publications Filtres

الإقامة الجامعية خروبة 1000 سرير
14 juin, 21:59
تبعاً لتوصيات السيد المدير العام للديوان الوطني و طبقاً لتعليمات السيد مدير الخدمات الجامعية تتواصل حملة النظافة من طرف العمال بالإقامة الجامعية خروبة تحت إشراف السيد غزالي دريس مدير لذات الإقامة على مستوى المرشات

9
2 commentaires

J'aime Commenter Partager

Écrivez un commentaire...

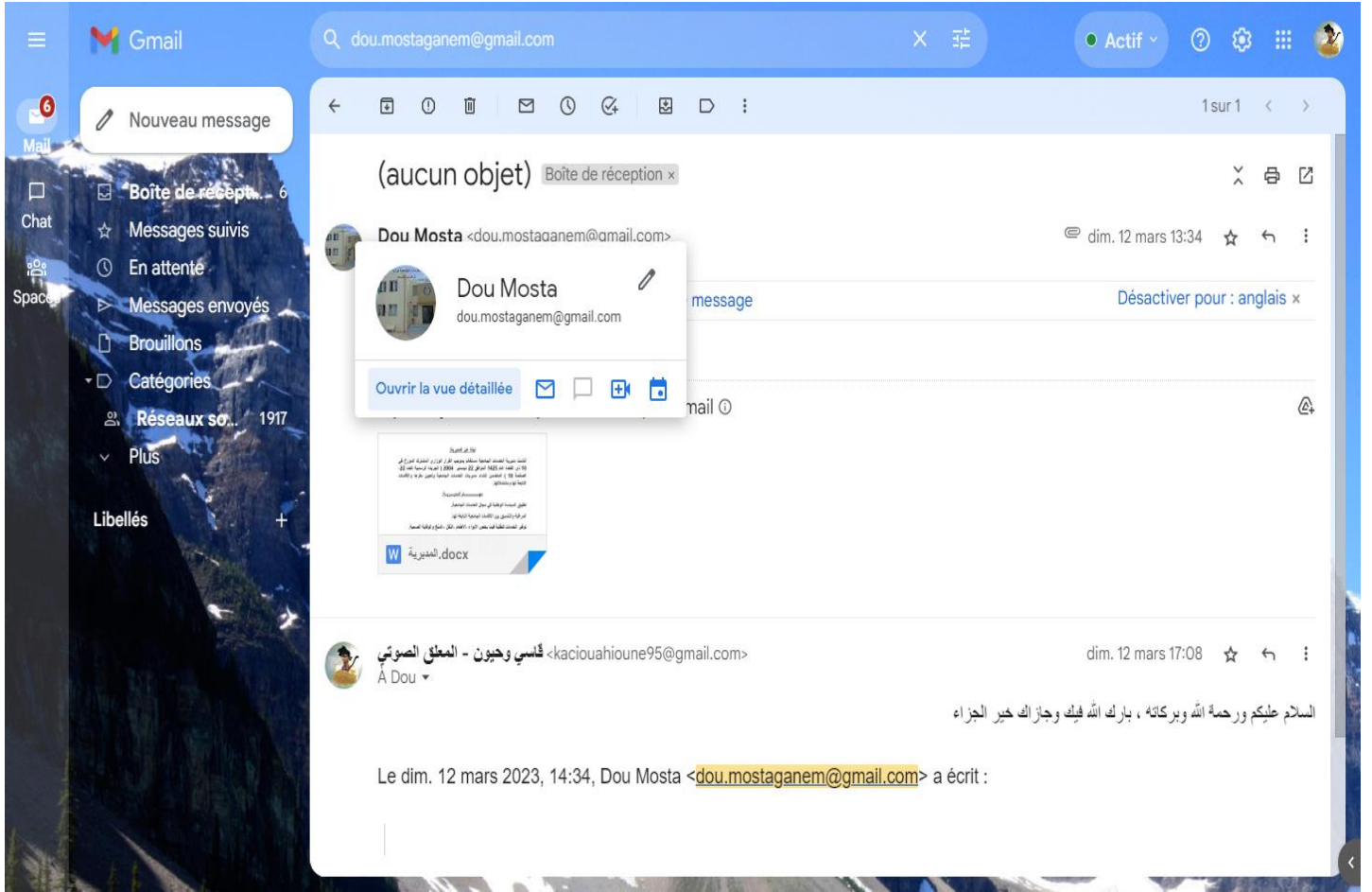
Soufiane Benamara
تنظفو بعد ماراحو الطلبة
J'aime Répondre 1h

Voir plus de commentaires

Photos Toutes les photos

Confidentialité · Conditions générales · Publicités · Choix publicitaires · Cookies · Plus · Meta © 2023

الملاحق



ملحق رقم 04: تكنولوجيا المعلومات والاتصال (البريد الإلكتروني)

البريد الإلكتروني الخاص بالمديرية: `dou.mostaganem@gmail.com`

الملاحق



ملحق رقم 05: صورة لوسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال (الهاتف)

الملاحق



ملحق رقم 06: صورة لوسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال (الحاسوب والناسخة)

الملاحق



ملحق رقم 07: وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال (الطابعة)

الملاحق



ملحق رقم 08: صورة لوسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال (الفاكس)