

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة مستغانم عبد الحميد ابن باديس

كلية علوم الاجتماعية

الموضوع:

كفاءة تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الاتصال الداخلي
بالمؤسسة

دراسة حالة اتصالات الجزائر "المديرية العملياتية للاتصالات - مستغانم"

مذكرة تخرج تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في العلوم الانسانية

تخصص: علوم الاعلام والاتصال - صحافة علمية-

تحت اشراف الأستاذ

- عريس مختار

*محدان ايمان

من اعداد الطلبة

*هنوس محمد

أمام اللجنة المشكلة من :

أ.بوعمامة العربي

أ.مرواني محمد

السنة الجامعية 2015/2016

شكر وتقدير

اللهم إن نشكرك على نعمتك و نحمدك عليهما...اللهم إن نشكرك على كل طريق صعّب يسرته لنا ، و الحمد لله الذي

وفقنا لإنجاز هذا العمل و الصلاة والسلام على سيدنا محمد سيد المرسلين و خاتم النبيين .

إن و اوجب الوفاء و الإخلاص يدعوننا أن نتقدم بالشكر الجزيل و التقدير إلى كل من ساعدنا في هذا العمل و نص

بالذكر :

إلى من أفنينا حياتهما و كل غايتهما سماع كلمة نجاح ، رب ارحمهما كما ربياني صغيرا "أمي الغالية" مصدر الأمان و

المنبع الذي طالما سقانا الحب والحنان.

"أبي الغالي" أستاذي و مرشدي الذي علمني الحياة و حرس في أعمامي الإرادة و الصبر و المثابرة هو مثلي الأعلى

في الأصاله و الثبات.

ثم نتقدم بجزيل الشكر و العرفان و خالص الدعاء الأستاذ المشرف "عريس مختار" لما بذله معنا من وقت و جهد خلال

إشرافه كما انه لم يبخل بنصائحه و معلوماته علينا أمانه الله في كل درجه سلكه و فقد كان نعم الأستاذ و نعم

المشرف.

كما لا ننسى الذي كان له الفضل الكبير في إتمام بحثنا هذا المؤتمر "" الذي زودنا بكل المعلومات و البيانات

اللازمة فكان نعم المسؤول و نعم المؤتمر .

إلى كل يد كريمة أمدتنا بالعون و كل من ساهم من قريب أو بعيد لرفع معنويتنا و لكل من لم يبخل علينا بالنصيحة

و التوجيه نسال الله أن يجزيهم عنا خير الجزاء شكرا لكم جميعا .





اهـداء

الحمد لله وبالله نستعين والصلاة والسلام على أشرف الأنبياء والمرسلين سيدنا محمد وعلى آله و
أصحابه والتابعين ومن بعدهم بالإحسان إلى يوم الدين
لولا فضل الله تعالى الذي منا علينا بكرمه ويسرنا ووفقنا لما وصلنا إلى ما وصلنا إليه... والذي
أعطانا القوة في إتمام مشوارنا الله عز وجل
إلى نبي العالمين ... وسيد الأمة وحبيب المتقين ... ونور المهتدين سيدنا محمد صلى الله عليه
وسلم
إلى من جرع كأس فارغاً ليستقيني قطرة حبه ... إلى من كلت أنامله ليقدّم لنا لحظة سعادة
إلى من حصد الأشواك عن دربي ليهد لي طريق العلم...
إلى القلب الكبير والدي العزيز
إلى من أرضعتني الحبه والعنان ... إلى رمز الحبه ولبس الشفاء ... إلى القلب الناصع بالبياض
والدتي الحبيبة
إلى القلوب الطاهرة الرقيقة والنفوس البرينة إلى رياحين حياتي إخواني عبد النور الذي
أقدم له الشكر الجزيل على كل ما قدمه لي من مساعدة ورضوان
إلى أصحاب القلب الطيب والنوايا الصادقة ... إلى من بوجودهم اكتسب قوة ومحبة لا حدود
لها ... إلى من زرعوا السعادة في قلبي ... إلى من تذوقتهم معهم لذة الحياة
أخواني فاطمة وعلياء و مروى المدللة.
الآن تفتح الأشعة وترفع المرساة لتنتقل السفينة في عرض بحر واسع مظلم هو بحر الحياة وفي
مضه الظلمة لا بضيء إلا اقتدي بالذكريات ذكريات الأخت البعيدة إلى الذين أحببتهم
وأحبوني أصدقائي خاتمة درج بلال وموري علي

محمد





اهداء

الحمد لله وبالله نستعين والصلاة والسلام على أشرف الأنبياء والمرسلين سيدنا محمد وعلى آله و
أصحابه والتابعين ومن بعدهم بالإحسان إلى يوم الدين
لولا فضل الله تعالى الذي منا علينا بكرمه ويسرنا ووفقنا لما وصلنا إلى ما وصلنا إليه... والذي
أعطانا القوة في إتمام مشوارنا الله عز وجل
إلى نبي العالمين ... وسيد الأمة وحبيب المتقين ... ونور المهتدين سيدنا محمد صلى الله عليه وسلم
إلى من جرع الكأس فارغاً ليسقيني قطرة حبه ... إلى من كلَّه أنامله ليقدّم لنا لحظة سعادة
إلى من حصد الأشواك عن دربي ليمهد لي طريق العلم...
إلى القلب الكبير والدي العزيز
إلى من أَرْضَعَنِي الحُب والعنان ... إلى رمز الحُب ولبس الشفاء ... إلى القلب الناصع بالبياض
والدني الحبيبة
إلى القلوب الطاهرة الرقيقة والنفوس البريئة إلى رباحين حياتي إخوتي عبد النور الذي
أقدم له الضحك الجزيل على كل ما قدمه لي من مساعدة ورضوان
إلى أصحاب القلب الطيب والنوايا الصادقة ... إلى من بوجودهم اكتسب قوة ومحبة لا حدود
لها ... إلى من زرعت السعادة في قلبي ... إلى من تذوقت معمم لذة الحياة أخواتي
الآن تفتح الأشعة وترفع المرسة لتنطلق السفينة في عرض بحر واضح مظلوم هو بحر الحياة وفي
هذه الظلمة لا يضيء إلا فتدليل الكريهات في الأونة البعيدة إلى الذين أحببتهم
وأحبوني صديقاتي بدون أن أنسى واحدة منهم

إيمان

قائمة المحتويات

	الشكر
	الإهداء
II	فهرس المحتويات
V	فهرس الجداول
VII	فهرس الأشكال
أ	مقدمة
01	الفصل الأول: الإطار المفاهيمي لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال و أهم أبعادها
02	تمهيد
03	المبحث الأول: مفاهيم عامة حول تكنولوجيا المعلومات و الاتصال
03	المطلب الأول: مفهوم التكنولوجيا
09	المطلب الثاني: ماهية المعلومات
16	المطلب الثالث: مفهوم الاتصال
19	المبحث الثاني: أبعاد التكنولوجيا المعلومات والاتصال
19	المطلب الأول: مفهوم التكنولوجيا المعلومات والاتصال
26	المطلب الثاني: مفهوم التكنولوجيا شبكات المعلومات و الاتصال
42	المطلب الثالث: جرائم الحاسب و الأمن المعلوماتي
49	الخلاصة
51	الفصل الثاني: الاتصال الداخلي و تكنولوجيا المعلومات والاتصال
52	تمهيد
53	المبحث الأول: ماهية الاتصال الداخلي
53	المطلب الأول: مفهوم الاتصال الداخلي وأهميته
55	المطلب الثاني: أهداف الاتصال الداخلي و أهم أبعاده
58	المطلب الثالث: أساليب الاتصال الداخلي و وظائفه
62	المبحث الثاني: الاتصال الفعال داخل المؤسسة
62	المطلب الأول: فعالية الاتصال الداخلي بالمؤسسة
67	المطلب الثاني: استراتيجية الاتصال الداخلي في المؤسسة
74	المطلب الثالث: معوقات الاتصال الداخلي و الطرق التغلب عليها
78	الخلاصة
80	الفصل الثالث: دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر - فرغ مستغانم -
81	تمهيد
82	المبحث الأول: تقديم عام للمؤسسة الام (اتصالات الجزائر)
83	المطلب الأول: لمحة تاريخية عن اتصالات الجزائر

84	المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي لمؤسسة اتصالات الجزائر.....
88	المطلب الثالث: مهام مؤسسة اتصالات الجزائر و اهدافها.....
89	المبحث الثاني: المديرية العملياتية للاتصالات بمستغانم.....
89	المطلب الاول: الهيكل التنظيمي للمديرية العملية للاتصالات بمستغانم.....
93	المطلب الثاني: منتجات وخدمات المديرية العملية للاتصالات و اهم اهدافها.....
94	المطلب الثالث: شبكة المعلوماتية للمديرية العملياتية للاتصالات.....
97	المبحث الثالث: واقع تكنولوجيا المعلومات والاتصال في مؤسسة اتصالات الجزائر.....
97	المطلب الاول: الاتصال الداخلي بالمديرية العملياتية بمستغانم.....
98	المطلب الثاني: الدراسة الميدانية.....
100	المطلب الثالث: تقديم نتائج الاستبيان.....
110	خلاصة.....
111	خاتمة.....
113	قائمة المراجع.....
118	قائمة الملاحق.....

فهرس الجداول

فهرس الجداول

الصفحة	العنوان	الرقم
08	نسبة التحسين في الأداء عند استخدام التكنولوجيا	01
22	يوضح التطور الإنساني ونموذج الاتصال	02
27	بعض أصناف الشبكات الأكثر تداولاً	03
41	أهم الفروقات بين الانترنت والانترانيت	04
62	وظائف الاتصال الداخلي حسب أنواعه	05
101	إمكانية الاتصال داخل المؤسسة	06
102	إمكانية الحصول على المعلومة المناسبة في الوقت المناسب داخل المؤسسة	07
103	أهمية الاتصال الداخلي بالمؤسسة	08
104	طرق الاتصال الداخلي المفضلة لدى الموظفين	09
105	مدى توفر الشبكة المحلية داخل المؤسسة	10
106	مدى صعوبة الاتصال بوسائل الاتصال	11

فهرس الأشكال

فهرس الأشكال

الصفحة	العنوان	الرقم
13	العلاقة بين البيانات والمعلومات	01
28	المكونات الأساسية لشبكة الحاسبات	02
30	شبيكات النطاق المحدود	03
31	شبيكات النطاق المتسع	04
32	شبكة الناقل	05
33	شبكة الحلقة	06
34	شبكة النجمة	07
34	هيكله ترابط الشبكية	08
39	مكونات شبكة الانترنت	09
45	الأمن المعلوماتي	10
84	المديريات الإقليمية لاتصالات الجزائر (DTT)	11
87	يوضح الهيكل التنظيمي لمؤسسة اتصالات الجزائر	12
90	الهيكل التنظيمي للمديرية العملية للاتصالات بمستغانم	13
96	هيكل شبكة المعلومات بالمديرية العمليائي	14
103	طرق الاتصال الداخلي المتوفرة بالمؤسسة	15
105	مدى توفر الانترنت بالمؤسسة	16
106	عدد الموظفين المستفيدين من دورات تدريبية	17
107	العائد من التكوين على وسائل الاتصال	18
108	مدى ربح الوقت لاستخدام وسائل الاتصال	19
109	مزايا استخدام وسائل الاتصال الداخلي بالمؤسسة	20

مقدمة

مقدمة:

شهد العقد الأخير من القرن العشرين وبدايات القرن الحادي والعشرين تقدما هائلا في مجال التكنولوجيا عامة وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات خاصة، ومازال ينمو حتى يومنا هذا، ويتسارع بخطى واسعة وسريعة أكثر من الأمس، وافرز هذا العصر العديد من آليات تصنيع المعرفة والمزيد من الوسائل التكنولوجية الحديثة التي جعلت العالم قرية كونية صغيرة، ولعبت تكنولوجيا الاتصالات ممثلة في الإنترنت دورا كبيرا في نقل الثورة المعلوماتية والتكنولوجية من الشمال إلى الجنوب مروراً بالشرق والغرب في نفس اللحظة، وكل ذلك ألقى بثقله على كافة الأنظمة السياسية والاقتصادية والثقافية والتربوية والاجتماعية والإعلامية والإعلانية لكل المجتمعات. كما أن العصر الراهن يعرف بعصر الثورة العلمية والمعلوماتية والتكنولوجية، عصر المعلومات والانفجار المعرفي، عصر التلاحم العضوي بين الحاسبات والعقل البشري، فالحاسبات غزت كل مجالات النشاط الإنساني المعاصر في الاقتصاد والخدمات والاتصالات، حتى السياسة التي تعتمد على قواعد المعلومات وبنوكها لمساعدة السياسيين في اتخاذ القرارات السليمة، لهذا اهتمت النظم التربوية في مجتمع المعلومات بإعداد الأفراد إعدادا يؤهلهم للاستخدام الجيد للحاسبات وتكنولوجيا المعلومات.

وأصبحت اليوم المؤسسات تواجه شكلا جديدا من المنافسة لم يعرف من قبل، حتى أن البعض اصطلاح على تسمية هذا الوضع بالثورة الجديدة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال التي غيرت مجرى الحياة في جميع النواحي الاقتصادية والاجتماعية والثقافية، حيث ساعدت على انتشار وتوسع ما يعرف بالعمولة المالية والاقتصادية، يعني أن المعلومة بحوزة المؤسسة بمثابة أهمية المعلومة لدى الجيش في فترة الحرب، ليست بالضرورة هي التي تريح المعارك لكنها تسمح في غالب الأحيان بالفوز، ونحن اليوم في عصر التكنولوجيا الجديدة (تكنولوجيا المعلومات والاتصال)، أو ما يعرف باقتصاد المعرفة.

لقد أحدثت الشبكات تغيرات جذرية في كيفية نقل المعلومات، ومشاركة المعلومات بين الموظفين في المؤسسة، مما سهل العملية الاتصالية، حيث شهدت العمليات الاتصالية تحولات جذرية من الشكل التقليدي إلى الشكل الإلكتروني، وتعمل المؤسسات بشكل جدي على دعم عملية الاتصال وتوفير كافة أسباب نجاحها، كما أنها تعمل على تحسين الاتصال الداخلي كما وكيفا، كونها تساهم بقوة في التنسيق وأداء المهام وتحقيق الأهداف، مما جعل المؤسسة أكثر تحكما في العملية الاتصالية، بحيث تستطيع تحديد الأوقات المناسبة له ونوع الرسائل والقنوات الاتصالية، ويتم هذا بسرعة من أجل توفير الوقت والتكلفة، مما يشجع الموظفين بما على الاتصال الداخلي.

1 - طرح الإشكالية:

يمكن توضيح إشكالية البحث من خلال التساؤل التالي:

كيف يمكن لتكنولوجيا المعلومات والاتصال أن تساهم في تحسين الاتصال الداخلي بالمؤسسة؟

وينبثق عن هذه الإشكالية مجموعة من الأسئلة الفرعية وهي:

-ما المقصود بتكنولوجيا المعلومات والاتصال؟ وما هي أهم أبعادها ومركزاتها؟

-هل يمكن لتكنولوجيا المعلومات والاتصال أن تساهم وتؤدي دور مهم في تحسين الاتصال الداخلي في المؤسسة؟

-ما واقع الاتصال الداخلي بمؤسسة اتصالات الجزائر " فرع مستغانم"؟

2-الفرضيات:

للإجابة عن الأسئلة السابقة يتطلب تحليل الإشكالية محل الدراسة واختبار صحة مجموعة من الفرضيات، نصوغها كمايلي:

-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 " فرع مستغانم" على الاتصال الداخلي في تحقيق التفاهم وإحساس العمال بالرضا والانتماء، مما يؤدي إلى تحقيق التكامل.

3-أسباب اختيار البحث:

قد تم اختيارنا لهذا الموضوع لعدة أسباب نوجزها فيمايلي:

-قلة الدراسات النظرية والتطبيقية التي تناولت موضوع الاتصال الداخلي في المؤسسات وكذلك الكشف عن المشاكل التي تنجم عن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسات.

-معالجة موضوع يمس مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسات، ومحاولة التعرف على مختلف الآثار التي تتركها هذه التكنولوجيا على مستوى أداء المؤسسات الجزائرية التي مازلت معاملها غير واضحة في ظل حداثة الموضوع.

4-أهداف البحث:

إن الأهداف التي نرغب الوصول إليها من خلال هذا البحث نوجزها كالتالي:

-التعرف على المفاهيم الأساسية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال، وكيفية بناء هيكل معلوماتي متطور في المؤسسة، وإبراز قيمة هذه التكنولوجيا في تحسين عملية الاتصال الداخلي بها.

-إبراز الدور المهم الذي تلعبه تكنولوجيا المعلومات كمكونة أساسية لنظام المعلومات الخاص بالمؤسسة، والتشجيع على استمرار نشر هذه التكنولوجيات إلى المجتمع وتقوية قدرات الدول في هذا المجال، مثل الشبكات والتجهيزات المعلوماتية.

-محاولة تحليل وتقييم واقع الاتصال الداخلي بالمؤسسة، ومدى استغلالها لتكنولوجيا المعلومات والاتصال، واقتراح حلول وتوصيات للمؤسسة محل الدراسة مما يسمح لها بأداء مهامها بأحسن وجه لتحقيق أهدافها.

5-أهمية البحث:

تظهر أهمية هذا البحث من خلال حداثة الموضوع ومختلف عناصره، حيث تم الجمع بين متغيرات ذات أهمية بالغة في الوقت الراهن، وبالنظر إلى المزايا العديدة التي يمنحها التطبيق الجيد لتكنولوجيا المعلومات والاتصال من خلال مساهمة المؤسسة للتطورات التكنولوجية، من المهم التعرف على واقع المؤسسات محليا ومستواها في تكنولوجيا المعلومات، ومدى وعي مسيروها بدور هذه تكنولوجيا الحديثة واستخداماتها الفعلية وذلك من أجل تحسين اتصالها الداخلي، خاصة بعد أن عرفت هذه التكنولوجيا تطورا ملحوظا في السنوات الأخيرة.

منهجية البحث :

لدراسة موضوع البحث، قمنا باستخدام المناهج المعتمدة في البحوث الاقتصادية والاجتماعية بصفة عامة. فبالنسبة للجانب النظري ارتأينا أن يتم تجميع أجزاء البحث لتكوين القاعدة النظرية المأخوذة من مختلف المراجع، ويعتبر الأسلوبان الوصفي والتحليلي مناسبان لتقرير الحقائق والتعريف بمختلف المفاهيم ذات الصلة بالموضوع، وهذا ما يتناسب مع طبيعة الموضوع، أما في الجانب التطبيقي اعتمدنا على منهج دراسة حالة - دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر " فرع مستغانم -" الذي يعتمد الدراسة التطبيقية، بغية تحليل واقع استخدام الوسائل الحديثة للإعلام والاتصال وأثرها على الاتصال الداخلي للمؤسسة المختارة، واستخلاص النتائج التي تخدم أغراض البحث.

أما فيما يخص أدوات البحث والدراسة فقد اعتمدنا في الجزء النظري من هذا البحث على المسح المكتبي لمجموعة المراجع المتنوعة ما بين الكتب والرسائل...، إضافة إلى استخدام مواقع متنوعة لشبكة الانترنت، أما عن أدوات الدراسة الميدانية، فتمت باعتمادنا أداة جمع البيانات من خلال الاستبيان والملاحظة وتحليل الوثائق.

الفصل الاول:
الاطار المفاهيمي لتكنولوجيا المعلومات والاتصال وأهم أبعادها

أحدثت التطورات التقنية الحديثة التي يشهدها العالم ثورة في تكنولوجيا الاتصال و المعلومات على مدى السنوات القليلة الماضية، مم أدى إلى ظهور نوعية في العديد من أوجه الحياة و بوتيرة عالية، حيث مهدت الطريقة لعملية الانتقال من المجتمع الصناعي إلى مجتمع المعلومات ، و قد أخذت هذه الثورة تترك آثارها الاقتصادية و الاجتماعية و الثقافية و غيرها على المجتمع المعاصر بشكل غير مسبوق كما ونوعا.

و كان الأساس في ثورة الاتصالات و تكنولوجيا المعلومات هو التلاقي و الترابط التي تم بين عتاد و أجهزة الكمبيوتر و البرمجيات ، وكذا شبكات الاتصالات ، وعلى مدى نصف القرن العشرين و بداية الألفية الثالثة ارتقت هذه التكنولوجيا خلال سلسلة من التنقلات النوعية صوب الأصغر والأسرع و الأكفأ ، والأسهل استخداما.

يعيش العالم اليوم مرحلة جديدة ، حيث تمثل شبكة المعلومات و الاتصال احد مظاهر هذه الثورة ،فهي تؤدي دورا أساسيا في صياغة الأنشطة الرئيسية للإنسان في شتى نواحي الحياة ،حيث من خلاله تم إزالة حواجز المكان و الزمان ، وأصبح الاتصال الإلكتروني و تبادل الأخبار ونقل المعلومات في اقصر وقت و بأقل التكاليف من الحقائق الملموسة ، كل هذا وضع المؤسسات أمام التحدي جديد، إلا وهو امتلاك تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و التحكم فيها.

و حتى نلقي الضوء على مختلف هذه النقاط ، قمنا بتقسيم هذا التفصيل الى مبحثين:

المبحث الاول: مفاهيم عامة حول التكنولوجيا المعلومات والاتصال

المبحث الثاني: ابعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال

المبحث الأول: مفاهيم عامة حول التكنولوجيا المعلومات والاتصال

قبل التطرق إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصال سنحاول التعرف على أهم المصطلحات ذات الصلة بالموضوع، وبذلك بتناول كل مصطلح على حدة رغم تداخل بعضها ببعض، و عليه سنتطرق لكل من لكل من: التكنولوجيا، المعلومات والاتصال

المطلب الأول: نظرة عامة حول التكنولوجيا

تعتبر التكنولوجيا من أحدث الأدوات للمؤسسة و الإدارات، بل حتى الحكومات و أصبح مفهومها مرتبط بتطور و تقدم المجتمعات، فهي تعتبر من الأدوات الأكثر مساهمة و بطريقة مباشرة في بناء مجتمع جديد ينطوي على أساليب و تقنيات جديدة. و في هذا الجزء سنتناول مختلف المفاهيم المتعلقة بالتكنولوجيا ، وكذلك الخصائص التي تتميز بها ، كما نرجع على المراحل تطورها.

أولاً- مفهوم التكنولوجيا :

يعتبر لفظ التكنولوجيا من أكثر الألفاظ تداولاً في عصرنا الحالي ، غير انه بقدر ما يزداد شيوع استخدامه ، يزداد الغموض و اللبس فيه ، فموضوع التكنولوجيا لا يزال يطرح تساؤلات عديدة بشأن تحديد مفهوم دقيق لها من طرف علماء الاقتصاد و عليه تعددت الرؤى و اختلفت المفاهيم حولها التي نذكر منها ما يلي:

من ناحية المدلول اللغوي ، يرجع اصل كلمة التكنولوجيا (technology) إلى كلمة يونانية ، و هي تتكون من مقطعين ، المقطع الأول "techno" و يعني حرفاً أو فن إما الثاني "logy" و يعني علم أو دراسة و من هنا فان كلمة تكنولوجيا تعني علم الأداء او علم التطبيق ، او الطريقة الفنية لتحقيق غرض علمي ، و هي علم التشغيل الصناعي¹ ، كما هي علم الفنون والمهن².

وتعرف التكنولوجيا¹⁰

طفظ0شخصصرك زوز لايا 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 التاريخية³"

¹ محمد الصيرفي، إدارة تكنولوجيا المعلومات، الطبعة الأولى، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2009 ، ص13.

² محمود علم الدين، تكنولوجيا المعلومات وصناعة الاتصال الجماهيري، العربي للنشر والتوزيع، القاهرة، 1990 ، ص16

³ عبده سمير، العرب والتكنولوجيا، دار الآفاق الجديدة، بيروت، 1981 ، ص120

كما أن التكنولوجيا هي " :حصول التفاعل المستمر بين الإنسان والطبيعة، تلك الحصلة التي تزيد من كفاءة هذا التفاعل بهدف زيادة الإنتاج أو تحسين نوعه أو تقليل الجهد المبذول."

من ملاحظة هذين التعريفين، نجد أنهما قد ركزا على التكنولوجيا المادية، التي تتمثل في المعدات والتجهيزات، وهي الجزء الملموس من التكنولوجيا في حين أهملت الجزء غير المادي والمتمثل في الطرق العلمية للتشغيل والاستخدام.

كذلك هناك من يعرف التكنولوجيا على أنها: "بمجموع المعارف العلمية المستخدمة في المجال الصناعي، خاصة المكرسة لدراسة وتحقيق وإنتاج وتسويق السلع والخدمات السلعية لاستبدال العمل اليدوي بآلات حديثة ومتطورة"⁴.

وما تجدر الإشارة إليه، هناك فرق بين التكنولوجيا والتقنية من حيث مدلولهما، فالتقنية عند "jeu" "l'ourastie" هي: "فن استعمال الموارد الطبيعية من أجل تلبية الحاجات المادية للإنسان"، وهي تعني: "الصنع أو التطبيق الذي يقوم أساسا على قواعد منظمة أو علمية، أو هي المكونات والمعدات اللازمة لإنتاج سلعة معينة، بمعنى تدل على الإنتاج وكيفيته والوسائل التي يتم بها.

من هذا التعريف يمكن تحديد المكونات الثلاثة التالية للتكنولوجيا:

1- المدخلات (Inputs): وتشمل جميع العناصر والمكونات اللازمة لتطوير المنتج، من: أفراد، نظريات وبحوث، أهداف، آلات، مواد وخدمات، أموال، تنظيمات إدارية، أساليب عمل، تسهيلات.

2- العمليات (Processes): وهي الطريقة المنهجية المنظمة التي تعالج بها المدخلات لتشكيل المنتج

3- المخرجات (Outputs): هي المنتج النهائي في شكل نظام كامل وجاهز للاستخدام كحلول للمشكلات.

ثانيا - خصائص التكنولوجيا:

تتمثل مختلف خصائص التكنولوجيا فيما يلي⁵:

- 1- التكنولوجيا علم مستقل له أصوله وأهدافه ونظرياته.
- 2- التكنولوجيا علم تطبيقي يسعى لتطبيق المعرفة
- 3- التكنولوجيا عملية تمس حياة الإنسان.
- 4- التكنولوجيا عملية تشتمل مدخلات وعمليات ومخرجات.
- 5- التكنولوجيا عملية شاملة لجميع العمليات الخاصة بالتصميم والتطوير والإدارة.
- 6- التكنولوجيا عملية ديناميكية أي أنها حالة من التفاعل النشط المستمر بين المكونات.
- 7- التكنولوجيا هادفة تهدف للوصول إلى حل المشكلات.
- 8- التكنولوجيا متطورة ذاتيا تستمر دائما في عمليات المراجعة والتعديل والتحسين.

⁴ محمد الصيرفي، مرجع سبق ذكره، ص 41-42.

⁵ نصيرة بوجمعة سعدي، عقود نقل التكنولوجيا في مجال التبادل الدولي، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1992، ص

ثالثا - مراحل تطوير التكنولوجيا:

مرت التكنولوجيا كغيرها من جوانب المعرفة الإنسانية عبر مراحل أهمها⁶

1-مرحلة الصناعات اليدوية(Handicraft).

2-مرحلة الآلية أو المكننة(Mechanization).

3-مرحلة الإنتاج الواسع (Mass production).

4-مرحلة التحكم الآلي (Automation).

5-مرحلة التحكم الذاتي (Cybernation).

والشيء الملاحظ في أيامنا هذه أن جميع مراحل التكنولوجيا أعلاه هي مستخدمة وفي مختلف المجتمعات الإنسانية وفي مختلف مجالات الحياة أيضا، رغم التطورات التي طرأت على المراحل الأولى من التطور، كما أن استخدام الحاسب والتقنيات الحديثة أدى إلى تأثير كبير في عمل المؤسسات المعاصرة، إذ غزى وبشكل مكثف ومتزايد في جوانب الأداء الفني والإداري في المؤسسات حسب مستويات استخداماتها للتكنولوجيا.

رابعا -أنواع التكنولوجيا:

يتم تصنيف التكنولوجيا على أساس عدة أوجه منها ما يلي⁷:

1-على أساس درجة التحكم:ونجد فيها:

أ- **التكنولوجيا الأساسية:** وهي تكنولوجيا المشاعة تقريبا، وتمتلكها المؤسسات الصناعية، وتتميز بأن درجة التحكم فيها كبيرة جدًا.

ب- **تكنولوجيا التمايز:** وهي عكس النوع السابق، حيث تمتلكها مؤسسة واحدة أو عدد محدود من المؤسسات الصناعية، وهي التكنولوجيا التي تتميز بها عن بقية منافسيها المباشرين.

2-على أساس موضوعها:ونجد فيها:

أ- **تكنولوجيا المنتج:** وهي التكنولوجيا المحتواة والمتضمنة في المنتج النهائي والمكونة له.

ب- **تكنولوجيا أسلوب الإنتاج:** وهي تلك المستخدمة في عمليات الصنع، وعمليات التركيب والمراقبة⁸

ج- **تكنولوجيا التسيير:** وهي المستخدمة في معالجة مشاكل التصميم والتنظيم، وتسيير تدفقات الموارد، ومن أمثلتها البرامج والتطبيقات التسييرية (نظم دعم القرارات، نظم دعم المديرين،... إلخ).

⁶ غسان قاسم داود اللامي، إدارة التكنولوجيا) مفاهيم ومداخل تقنيات تطبيقات عملية(، الطبعة الأولى، دار المناهج لنشر والتوزيع، عمان، 2007 ص ص 20-29

⁷ لمين علوطي، تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتأثيرها على تحسين الأداء الاقتصادي للمؤسسة، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، 2003-2004، ص ص 9-10.
⁸ المرجع السابق، ص ص 10-11

د -تكنولوجيا التصميم :وهي التي تستخدم في نشاطات التصميم في المؤسسة، كالتصميم بمساعدة الإعلام الآلي(الحاسوب).

ه -تكنولوجيا المعلومات والاتصالات :وهي التي تستخدم في معالجة المعلومات والمعطيات والاتصال، وتزايد أهميتها باستمرار نظرًا للدور الذي تلعبه في جزء من عمليات التسيير، الذي يعتمد على جمع ومعالجة وبث المعلومات، وهي أحد المتغيرات المهمة في دراستنا هذه.

3-على أساس أطوار حياتها:

حيث أن التكنولوجيا تمر بعدة مراحل (الانطلاق، النمو، النضج، الزوال)، وفقًا لذلك تنقسم إلى:

أ -تكنولوجيا وليدة.

ب -تكنولوجيا في مرحلة النمو.

ج -تكنولوجيا في مرحلة النضج.

4-على أساس محل استخدامها :ونجد فيها:

أ -تكنولوجيا مستخدمة داخل المؤسسة :وتكون درجة التحكم فيها ذات مستوى عال من الكفاءة والخبرة وبفضلها تكون المؤسسة مستقلة عن المحيط الخارجي فيما يخصها.

ب -تكنولوجيا مستخدمة خارج المؤسسة :وعدم توفر هذه التكنولوجيا داخل المؤسسة لأسباب أو لأخرى، يجعلها ترتبط بالتبعية لمحيط الخارجي، من موردي أو مقدمي تراخيص استغلالها.

5-على أساس كثافة رأس المال :وتضم:

أ -التكنولوجيا المكثفة للعمل :وهي تلك التي تؤدي إلى تخفيض نسبة رأس مال اللازم للوحدة من الإنتاج، مما يتطلب زيادة في عدد وحدات العمل اللازمة لإنتاج تلك الوحدة، ويفضل تطبيقها في الدول ذات الكثافة السكانية والفقيرة في الموارد ورؤوس الأموال.

ب -التكنولوجيا المكثفة لرأس المال :وهي التي تزيد من رأس المال اللازم لإنتاج وحدة من الإنتاج مقابل تخفيض وحدة عمل، وهي تتناسب في الغالب مع الدول التي تتوفر على رؤوس أموال كبيرة.

ج -التكنولوجية المحايدة :هي تكنولوجيا يتغير فيها معامل رأس المال و العمل بنسبة واحدة، لذلك فإنها تبقى على المعامل في أغلب الأحيان بنسبة واحدة.

6-على أساس درجة التعقيد :وتضم:

أ -التكنولوجيا ذات الدرجة العالية :وهي التكنولوجيا شديدة التعقيد، والتي من الصعب على المؤسسات الوطنية في الدول النامية تحقيق استغلالها إلا بطلب المعاونة من صاحب البراءة.

ب -التكنولوجيا العادية_ وهي أقل تعقيدًا من سابقتها، ويمكن للفنيين والمختصين المحليين في الدول النامية استيعابها، إلا أنها تتميز أيضًا بضخامة تكاليف الاستثمار، والصعوبات التي تصادف الدول النامية في الحصول على استغلال براءتها مع المعرفة الفنية⁹.

خامسا -الدور الإستراتيجي للتكنولوجيا في المؤسسة:

تحتل التكنولوجيا دورا حيويا في مختلف المؤسسات لمساهمتها في تحقيق الأداء المتميز، ولدورها الفعال في تحسين وتعزيز ديمومة مراكزها التنافسية، مما يؤكد مواكبة المؤسسات للتغيرات التكنولوجية السريعة في ميادين العمليات، وقد حققت التكنولوجيا عدة مزايا، نذكر منها على سبيل المثال لا للحصر مايلي¹⁰:

1- تقليل تكاليف العمل، وزيادة المبيعات.

2-المساهمة في تحسين الجودة، وتسريع أوقات تسليم المنتجات من خلال تقليل أوقات العمل والتأخيرات في العمل.

3- تحسين الظروف البيئية، إذ تساهم في القضاء على الضوضاء، فضلا عن تقليل نسب التلوث البيئي بشكل كبير.

4- تساعد على الاختراعات والتجديدات والإبداعات في السلع والخدمات والوسائل والعمليات لإشباع الحاجيات والرغبات التي هي في تطور دائم.

5-تساعد على تحقيق الميزة التنافسية، وكذا المحافظة على البقاء والاستمرارية.

وبتحقيق التكنولوجيا لمجموعة المزايا المذكورة وغيرها، فهي تعمل بشكل مباشر وغير مباشر في الرفع من الأداء الداخلي للمؤسسات كما هو مبين في الجدول الآتي:

⁹ المرجع السابق، ص11

¹⁰ غسان قاسم داود اللامي، مرجع سبق ذكره، ص ص41- 44 .

الجدول رقم: (1) نسبة التحسين في الأداء عند استخدام التكنولوجيا

مؤشر الأداء	نسبة التحسين
الكفاءة	زادت بنسبة 75%
المساحة و الفضاءات	أقل من 50%
مستويات التخزين	انخفضت إلى 60%
كميات الإنتاج	زادت بنسبة 50%
نسبة الانتفاع من الآلات	ارتفعت إلى 150%
التكاليف	انخفضت إلى 40%
نسبة التالف والمعاب	انخفضت إلى 90%
الوقت الزمني	انخفض إلى 80%
التنوع	عالي جدا
الإبداع	عالي
الجودة	متميز
المرونة	عالية

المصدر: غسان قاسم داود اللامي، مرجع سبق ذكره، ص 43

تعد التكنولوجيا موردا و نشاطا مهما، و جزءا مكملا لإستراتيجية المؤسسة، اذ من خلال مفهوم سلسلة القيمة، كما تجدر الإشارة في الأخير إلى أن وضع التكنولوجيا في نطاق التطبيق الواقعي من قبل المؤسسة يتطلب الكثير من الجهد والتدريب، وعليه للوصول إلى أي تكنولوجيا غالبا ما يكون هذا استثمار مكلفا جدا¹¹.

المطلب الثاني: ماهية المعلومات

بعد التطرق لمصطلح التكنولوجيا كونه جزء مهم من تكنولوجيا المعلومات والاتصال، سوف نتطرق إلى مصطلح المعلومات باعتبارها موردا جوهريا ولا بد التعامل معه، بحيث أن المعلومات أحد عناصر العملية الإنتاجية التي لا يمكن الاستغناء عنها في المؤسسات الاقتصادية.

أولا - تعريف المعلومات وخصائصها:

¹¹ محمد محمود الخالدي، التكنولوجيا الالكترونية، الطبعة الأولى، دار كنوز المعرفة، عمان، 2007، ص 149

تشكل المعلومة العصب المحرك لأي نشاط يقوم به الإنسان في ممارساته اليومية على اختلاف مجالات استخدامها، لهذا سيتم التطرق لتعريف المعلومة ثم خصائصها.

1-تعريف المعلومات : نظرا للتداخل بين مفهوم كل من المعلومات والبيانات لا يمكن التحدث عن تعريف

المعلومات دون الحديث عن البيانات، فبالرغم من أن البعض يستخدمهما على أساس أنهما مترادفين لمعنى واحد، إلا أنه توجد العديد من المفاهيم التي بواسطتها يمكن من خلالها التفريق بينهما.

أ -البيانات:

تعرف البيانات بكونها " المادة الخام اللازمة لإنتاج المعلومات، وذلك طبقا لمفهوم النظام، بحيث تمثل البيانات المدخلات والمعلومات المخرجات، وهذا بعد المعالجة"¹²

كما أنها " هي عبارة عن تعبيرات لغوية أو رياضية أو رمزية أو مجموعة منها، ويتم التعارف على استخدامها لتمثل الأفراد والأشياء والأحداث والمفاهيم، أي تشير البيانات لأي حقائق خام أو مشاهدات، والتي تصف ظاهرة معينة، ويرى أن المعلومات هي عبارة عن بيانات وضعت في محتوى ذات معنى ودلالة لمتلقيها، بحيث يخصص لها قيمة لأنه يتأثر بها أو لأنها تحقق له منفعة"¹³.

من خلال هذين التعريفين، يتضح أن البيانات تشكل المادة الخام الأساسية الذي تنتج منها المعلومة.

ب -المعلومات:

تتضمن المعلومات نظاما للمعلومات، أو ما يعرف بنظم المعلومات، وتعني أحد الأنظمة الفرعية للمؤسسة، وتتكون من مجموعة من العناصر البشرية والآلية، تعمل بصورة متكاملة لتحقيق تدفق منظم للمعلومات على المستويات الإدارية المختلفة، من أجل القيام بالوظائف الإدارية من تخطيط، توجيه، تنظيم، ورقابة... إلخ"¹⁴.

ويمكن القول أن التعريف المفيد والنافع من زاوية نظم المعلومات، هو التعريف التالي: " المعلومات هي البيانات التي تم إعدادها لتصبح في شكل أكثر نفعاً للفرد مستقبلياً، نحو التي لها إما قيمة مدركة في الاستخدام الحالي، أو المتوقع أو في القرارات التي يتم اتخاذها... إلخ"¹⁵.

أو هي " عبارة عن بيانات منسقة ومنظمة ومرتبطة، والتي تفيده الجهة التي تملكها الإدارة لاتخاذ قرار معين"¹⁶.

¹² إبراهيم بختي، محاضرات مقياس تكنولوجيا ونظم المعلومات في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، ماجستير تسير المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، قسم العلوم الاقتصادية، كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية، جامعة ورقلة، الجزائر، 2004-2005، ص 18

¹³ ثابت عبد الرحمن إدريس، نظم المعلومات الإدارية في المنظمات المعاصرة، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2005، ص ص 69-68

¹⁴ محمد شوقي أحمد محمود يوسف وآخرون، نظم المعلومات المحاسبية، الطبعة الخامسة، كلية التجارة، القاهرة، 1987، ص 33

¹⁵ محمد إسماعيل، محمد السيد، نظم المعلومات لاتخاذ القرارات الإدارية، المكتب العربي الحديث، الإسكندرية، 1989، ص 97

¹⁶ محمد مصطفى الخشروم، نبيل محمد مرسي، إدارة الأعمال (مبادئ ومهارات ووظائف)، الطبعة الثانية، دار الأمل لنشر والتوزيع، عمان، 1999، ص 454.

2-خصائص المعلومات:

مهما اختلف نوع المعلومات إلا أن هناك مجموعة من السمات والخصائص التي يجب أن تتميز بها حتى تكون ذات جودة وقابلة للاستعمال، من أهم هذه السمات نذكر¹⁷:

أ- الملائمة: بمعنى أن تتلاءم المعلومات مع الغرض الذي أعدت من أجله، ويمكن الحكم على مدى ملائمة أو عدم ملائمة المعلومات بكيفية تأثير هذه المعلومات على سلوك مستخدميها فالمعلومات الملائمة هي التي ستؤثر على سلوك متخذ القرار وتجعله يعطي قرارا يختلف عن ذلك القرار الذي كان يمكن اتخاذه في حالة غياب هذه المعلومات.

ب- الوقية: بمعنى تقديم المعلومات في الوقت المناسب، بحيث تكون متوافرة وقت الحاجة إليها حتى تكون مفيدة ومؤثرة. وبطبيعة الحال لن تكون المعلومات المقدمة لمتخذ القرارات متأخرة جدا عن موعدها، أي قيمة أو تأثير على سلوكه مهما كانت درجة أهميتها وحيويتها لهذا القرار¹⁸.

ج- السهولة والوضوح: بمعنى أن تكون المعلومات واضحة ومفهومة لمستخدميها، فلا يجب أن تتضمن المعلومات أي ألفاظ أو رموز أو مصطلحات أو تغيرات رياضية ومعدلات غير معروفة، ولا يستطيع مستخدم هذه المعلومات أن يفهمها.

فالمعلومات الغامضة غير المفهومة لن تكون لها أي قيمة حتى ولو كانت ملائمة وتم تقديمها في الوقت المناسب لمتخذ القرار.

د- الصحة والدقة: يقصد بالمعلومات الصحيحة أن تكون معلومات حقيقية عن الشيء الذي تعبر عنه، ودقيقة بمعنى عدم وجود أخطاء أثناء إنتاج وتجميع والتقرير عن هذه المعلومات.

هـ- الشمول: بمعنى أن تكون المعلومات المقدمة معلومات كاملة تغطي كافة جوانب اهتمامات مستخدميها أو جوانب المشكلة المراد أن يتخذ بشأنها القرار، كما يجب أن تكون هذه المعلومات في شكلها النهائي، بمعنى أن لا يضطر مستخدمها إلى إجراء بعض عمليات تشغيل إضافية حتى يحصل على المعلومات المطلوبة¹⁹.

و- القبول: بمعنى أن تقدم المعلومات في الصورة وبالوسيلة التي يقبلها مستخدم هذه المعلومات من حيث الشكل ومن حيث المضمون، فمن حيث الشكل يمكن أن تكون المعلومات في شكل تقرير مكتوب بلغة سهلة وواضحة ومفهومة أو في شكل جداول أو إحصائيات أو رسومات بيانية، وما إلى ذلك. أما من حيث المضمون، فيتعلق بدرجة التفاصيل المطلوبة، فلا تكون منحصرة بأكثر من اللازم مما قد يفقدها معناها، وبالتالي عدم قدرته على التركيز للحصول على المعلومة المطلوبة.

ثانيا - أهمية المعلومات:

¹⁷ ثابت عبد الرحمان ادريس، مرجع سبق ذكره، ص80.

¹⁸ محمد شوقي أحمد محمود يوسف وآخرون، مرجع سبق ذكره، ص87

¹⁹ محمد الفيومي، أحمد حسين، تصميم وتشغيل نظام المعلومات، كلية التجارة، الإسكندرية، ب ت، ص16

لا جدال في أهمية المعلومات وقيمتها في حياتنا الحاضرة، وهي على أي الأحوال أساس أي قرار يتخذه كل مسؤول في موقعه، ويقدر توفر المعلومات المناسبة في الوقت المناسب للشخص المسؤول بقدر دقة القرار وصحته²⁰. إن للمعلومات دورها الذي لا يمكن إنكاره في كل نواحي النشاط، فهي أساسية للبحث العلمي، وهي التي تشكل الخلفية الملائمة لاتخاذ القرارات الجيدة، وهي عنصر لا غنى عنه في الحياة اليومية لأي فرد، وهي بالإضافة إلى هذا كله موردا ضروريا للصناعة والتنمية والشؤون الاقتصادية والإدارية والعسكرية والسياسية... إلخ. ولذلك يصدق القول: "من يملك المعلومات يستطيع أن يكون الأقوى."

إن الحاجة للمعلومات كبيرة في كل أوجه النشاط وفي كل المجالات، كما أن الناس يطلبون المعلومات المناسبة والدقيقة والموثوق فيها والحديثة والمتاحة بسرعة.

وتوجد الآن في المؤسسات الصناعية الكبرى نظم معلومات إدارية متكاملة تهدف إلى تزويد المديرين على كافة المستويات بالمعلومات الحديثة اللازمة للقرارات المهمة، وليست المعلومات مفيدة في خدمة الإنتاج والاقتصاد الوطني فحسب، وإنما مفيدة كذلك في الشؤون الاجتماعية والعسكرية والسياسية²¹.

إن المؤسسات والهيئات العاملة في مجال السياسة والأمن تحتاج إلى معلومات دقيقة وحديثة عن الدول الصديقة والأعداء.

وغدت عملية جمع المعلومات الدقيقة المرحلة الأساسية التي تسبق أي تحرك سياسي أو اقتصادي، وقد أصبحت المعلومات صناعة مثل الصناعات الأخرى، بحيث يشير علماء المعلومات إلى أن "صناعة المعلومات" هي من أسرع الصناعات نموا في الولايات المتحدة الأمريكية، كما أن للمعلومات دور كبير في المجتمع ما بعد الصناعي، ففي المجتمع ما قبل الصناعي (المجتمع الزراعي) كان الاعتماد على المواد الأولية والطاقة الطبيعية، أما في المجتمع الصناعي فأصبح الاعتماد على الطاقة المولدة مثل الكهرباء والغاز والفحم والطاقة النووية، أما المجتمع ما بعد الصناعي فسيتمتع في تطوره بصفة أساسية على المعلومات وشبكات الحواسيب ونقل البيانات.

ثالثا - الفرق بين المعلومات والبيانات:

تختلف البيانات عن المعلومات في عدة جوانب، أهمها مايلي²²:

1- يبدأ أي نظام للمعلومات بالبيانات (DATA) و ينتهي بالمعلومات (INFORMATION).

²⁰ نبيل علي، العرب وعصر المعلومات، عالم المعرفة، الكويت، 1994، ص ص 48-49

²¹ المرجع السابق، ص 49

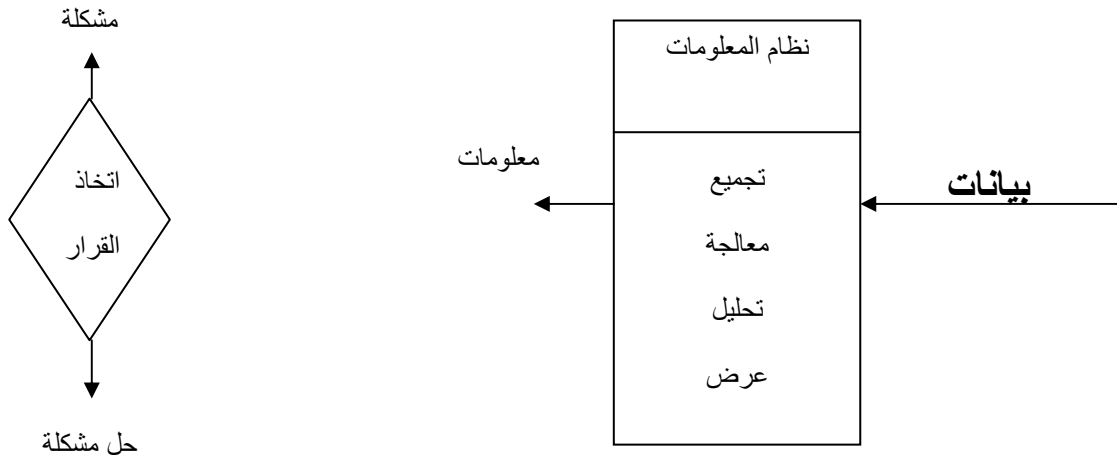
²² هاشم أحمد عطية، محمد محمود عبد ربه، مدخل إلى نظم المعلومات المحاسبية، الدار الجامعية للنشر، الإسكندرية، 2000، ص

2-البيانات هي حقائق تم تسجيلها، أو سيتم تسجيلها مستقبلا بشأن أحداث معينة، وقد تكون هذه الحقائق مستقلة وغير مرتبطة ببعضها وغير محددة العدد، وتعرف أيضا بالمدخلات. أما المعلومات فهي ناتج تشغيل البيانات، وهي تمثل المخرجات في نظام المعلومات ولها تأثير في اتخاذ القرارات المختلفة.

3يقوم المستخدم بإدخال البيانات للحاسب ثم يقوم بتشغيلها وترتيبها، ثم يجرى عليها بعض العمليات ليحصل على معلومة ذات قيمة وفائدة، وكل مجموعة من المعلومات تشكل معرفة ما وهذه هي وظيفتها النهائية.

4-عادة ما تكون البيانات على شكل أرقام وجداول وأشكال بيانية، بينما تكون المعلومات على شكل نصوص وعبارات أو صور توضيحية، ويمكن أن تكون البيانات نصوصا أو أرقاما أو صورا أو أي شكل آخر. ويمكن التعبير عن العلاقة بين البيانات والمعلومات كما في الشكل التالي:

الشكل رقم: (1) العلاقة بين البيانات والمعلومات



المصدر: هاشم أحمد عطية، محمد محمود عبد ربه، مرجع سبق ذكره، ص10

ويمكن أن نستنتج مايلي²³:

-إن المعلومات هي المنتج النهائي لنظم المعلومات الموجودة في المؤسسة.

-إن المعلومات تستخدم في تأكيد أو تصحيح معلومات سابقة، أو في إضافة حقائق أو أفكار جديدة لمستقبل أو مستخدم المعلومات.

-إن المعلومات لها قيمة عند اتخاذ القرارات، حيث أنها تغير من الاحتمالات الخاصة بالنتائج المتوقعة في الموقف الذي يتخذ فيه القرار.

²³حسين ذيب، فعالية نظام المعلومات المصرفية في تسيير حالات فشل الائتمان، دراسة حالة عينة من البنوك التجارية العاملة في ورقلة خلال 2010 رسالة ماجستير، تخصص اقتصاد وتسيير المؤسسة، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، جامعة ورقلة، الجزائر، 2011 - 2012 ، ص 7

-إن للمعلومات تكلفة عند إنتاجها، كما أن لها عائد عند استخدامها.

-إن الوظيفة أو الهدف النهائي للمعلومات هو زيادة المعرفة، أو تخفيض حالة عدم التأكد لدى مستخدمي هذه المعلومات، مما يساعدهم في اتخاذ القرارات.

إذن، فالمعلومات هي " بيانات تم تشغيلها بطريقة معينة أدت إلى الحصول على نتائج ذات معنى مفيد لمستخدميها."

رابعا -أهم أشكال المعلومات المطبوعة:

تعدد أشكال المعلومات المطبوعة التي يتلقاها الفرد في حياته اليومية فهناك المعلومات النصية والمعلومات الرقمية والمعلومات البيانية والمعلومات المصورة²⁴.

1-المعلومات النصية: هي نصوص مكتوبة تنقل إلينا معرفة عن أشياء مختلفة، وهي أكثر أشكال المعلومات انتشاراً، ومن أمثلتها نصوص الكتب والمقالات الصحفية وغيرها.

2-المعلومات الرقمية: هي التي تتكون من أرقام ذات دلالات محددة تشير إلى مقاييس لأشياء معينة تحدد مستوى الأداء أو الكمية أو الطول أو الحجم أو الوزن أو المسافة أو الزمن وغير ذلك، مما يعبر عنه بالأرقام.

3-المعلومات البيانية: هي المعلومات التي تكون في شكل رسوم بيانية توضح العلاقة بين متغيرين مثل العلاقة بين زمن المذاكرة والتفوق، أو العلاقة بين السرعة في قيادة السيارات وعدد الحوادث المرورية.

4-المعلومات المصورة: هي المعلومات التي تستنتج من خلال الصور، حيث تدل الصور على مضامين ومعان كثيرة، مثل الصور التي تنقل معاناة بعض الشعوب من الفقر والحاجة أو تشير إلى ما تنعم به شعوب أخرى من مظاهر الرفاهية وسعة العيش، ويمكن أن توضح الظلم والممارسات الوحشية العسكرية الواقعة على بعض الشعوب (مثل الشعب الفلسطيني)، وقد تبين صورة للأحوال الجوية حالة الطقس في منطقة من المناطق.

خامسا -مصادر المعلومات:

تختلف المعلومات المطلوبة تبعاً للأهداف الموضوعية وكيفية تحقيقها، وتفاوت الحاجة إلى المعلومات طبقاً لتباين أحجام المؤسسات، وطبيعة مشكلاتها، فالمؤسسات الكبرى تحتاج بطبيعة الحال إلى كمية معلومات أوفر من المؤسسات الصغرى، وهذه المعلومات يمكن الحصول عليها داخل أو خارج المؤسسة²⁵.

1- المصادر الداخلية: تتكون المصادر الداخلية من أشخاص أو إدارات داخل المؤسسة، مثل: المشرفين

ورؤساء الأقسام والمدبرين بمختلف مستوياتهم، وهذه المصادر تغطي حقائق عن أساسيات مخططة ومنظمة

(أي على أساس رسمي) لتدعيم القرارات إذا كان المستفيد المنتظر مدركاً للحقائق المتاحة، ويتم تجميع البيانات

الداخلية على أساس رسمي طبقاً للأحداث التي وقعت بالفعل، وغالباً ما تمثل عملية استرجاع هذه المعلومات

للمدبرين الفعالية للخطط المسبقة ومن هذه المصادر الداخلية:

²⁴ إبراهيم عبد الله المسند وآخرون، المكتبة والبحث للصف الأول الثانوي (تعليم عام وتحفيظ القرآن)، وزارة التربية والتعليم، المملكة العربية السعودية، 1429هـ-2008م، صص 14-16.

²⁵ علي محمد منصور، مبادئ الإدارة) أسس ومفاهيم، الطبعة الأولى، مجموعة النيل العربية، القاهرة، 1999، ص 90

أ - **معلومات متعلقة بقسم الإنتاج (العمليات)**: وهي معلومات تختص بالتدفق المادي للسلع أو الإنتاج من السلع والخدمات، كما يوفر نظام الإنتاج كميات كبيرة من البيانات، ذلك لأن هذا النظام يميل إلى أن يكون آليا بدرجة كبيرة، كما أن توقيت توفير البيانات يكون مناسباً، الأمر الذي يؤدي إلى تحقيق مزايا كبيرة نتيجة لاستخدام تلك البيانات في مجالات عديدة²⁶

ان توفير المعلومات الإنتاجية يقدم فرصاً كبيرة للتنمية وتوفير التكاليف وزيادة الكفاءة التشغيلية، مما قد يحقق نتائج ملموسة بالنسبة للمؤسسة ككل.

ب - **معلومات متعلقة بقسم الموارد البشرية (الأفراد)**: تتعلق هذه المعلومات بالعاملين بالمؤسسة، وكذلك الاحتياجات المستقبلية من العمالة، وتهتم هذه المعلومات بتوفير البيانات اللازمة للحصول على العمالة والتدريب، ومكافأة القوى العاملة.

ج - **معلومات متعلقة بقسم المحاسبة والمالية**: تعتبر المحاسبة جزءاً من نظام المعلومات العام للمؤسسة، كما تعتبر أيضاً جزءاً أساسياً من المجال الذي يغطيه مفهوم المعلومات²⁷

ويوفر نظام التكاليف الذي يعتبر جزءاً رئيسياً من النظام المحاسبي في المؤسسة، قدراً كبيراً من المعلومات اللازمة لاتخاذ القرارات. لهذا ينبغي على محاسبي التكاليف أن يركزوا على هذه المهمة، وذلك بغية تحديد نوعية المعلومات التي تحتاج إليها المستويات الإدارية المختلفة للقيام بهذه الوظيفة.

2- المصادر الخارجية: تكون المصادر الخارجية البيئية مولدات وموزعات المعلومات الموجودة خارج نطاق

المؤسسة، وتتضمن هذه بعض التقسيمات، مثل: العملاء والموردين والمنافسين، والنشرات المهنية وغيرها... إلخ. ومثل هذه المصادر تمد المؤسسة بالمعلومات البيئية والتنافسية التي تعطي المديرين قاعدة هامة لما يستوجب الحدوث، فمثلاً المعلومات الخارجية قد تمثل بيانات أنشطة مماثلة لنفس نشاط المؤسسة.

وهذه المعلومات تفيد في إجراء دراسات المقارنة وتلقي مزيداً من الضوء عن المركز التنافسي²⁸.

أ - **معلومات متعلقة بقسم التسويق (التوزيع)**: إن المجالات الأساسية للوظيفة التسويقية التي تؤدي إلى تحسين النتائج، من خلال أنظمة المعلومات هي: التخطيط، التنبؤ بالمبيعات، بحوث السوق، الإعلان، معلومات التشغيل والرقابة المطلوبة لإدارة الوظيفة التسويقية، ومثال ذلك تقارير البيع، وتقارير تكلفة التوزيع... إلخ.

²⁶ أحمد نور، فتحي السوافيري، المحاسبة الإدارية (اتخاذ القرارات، بحوث العمليات، تقييم الأداء)، الدار الجامعية، الإسكندرية، 1998، ص 44

²⁷ Commite to prepare a statement of basic accounting theory.american accounting association,1966, p67.

²⁸ محمد السعيد خشبة، نظم المعلومات والمفاهيم والتكنولوجيا، دار المعارف، القاهرة، 1990، ص 51

المطلب الثالث: مفهوم الاتصال

تزداد يوما بعد يوم أهمية الاتصال في المؤسسة، وذلك نظرا للدور الهام الذي تلعبه هذه الوظيفة على كافة المستويات ونتيجة للتطور المذهل لوسائلها التي أصبحت تؤثر مباشرة على كفاءة ومردودية المؤسسة.

أولا -تعريف الاتصال:

لا شك بأن هناك اتفاقا تاما على ضرورة وجود نظام اتصال فعال في المؤسسة، لكن هناك اختلافا في تحديد تعريف دقيق للاتصال.

فالالاتصال لغويا في القواميس العربية، كلمة مشتقة من مصدر " وصل "الذي يعني أساسا الصلة وبلوغ الغاية²⁹. ما كلمة الاتصال (communication) في الأصل اللاتيني مشتقة من كلمة (communes)والذي تعني عام ، أو مشترك، ولهذا فهي تكون قاعدة مشتركة عامة³⁰

تعني عملية الاتصال " :إيصال المعلومات والفهم، وذلك بغرض إيجاد التغيير المطلوب في سلوك الآخرين، ولذلك فهي عملية تتكون على الأقل من مرسل واحد ومستقبل واحد، فترسل المعلومات والفهم من المرسل إلى المستقبل، ثم رد إلى المرسل المعرفة بما أحدثته من أثر في المستقبل³¹."

ثانيا -خصائص عملية الاتصال:

هناك عدة خصائص يمتاز بها الاتصال³² :

1-إن الاتصال عملية لها صفة التلقائية.

2-الاتصال ظاهرة اجتماعية عامة لها صفة الانتشار.

3-الاتصال عملية موضوعية وواقعية.

4-الاتصال عملية تحقق ترابط المجتمع.

الاتصال عملية لها صفة الجاذبية.

ثالثا -أهمية الاتصال:

تتجلى أهمية الاتصال في عدة نقاط أهمها مايلي³³ :

1-يتوقف على هذه المهارة نجاح الأخصائي في ممارسته لدوره المهني سواء داخل المؤسسة أو خارجها.

2-يمكن من خلاله زيادة معدلات المشاركة من جانب أفراد المجتمع في مشروعات التنمية.

²⁹ فضيل دلبو، الاتصال (مفاهيمه، نظريات، وسائله)، الطبعة الأولى، دار الفجر، القاهرة، 2013 ، ص13
³⁰ بشير العلاق، نظريات الاتصال مدخل متكامل، دار اليازوري العملية، عمان، 2010 ، ص13 .

³¹ صلاح الشنواني، التنظيم والإدارة في قطاع الأعمال، مؤسسة شباب الجامعة، الإسكندرية، 1997 ، ص25
³² محمد السيد فهمي، تكنولوجيا الاتصال في الخدمة الاجتماعية، دار الأمل لنشر، القاهرة، دت، ص10
³³ المرجع السابق، صص109-111.

- 3-إنها أداة مهمة لربط كافة المكونات الداخلية للمؤسسة مع بعضها وفي تدعيم علاقة المؤسسة بالبيئة المحيطة بها
- 4-إنها أداة فعالة لمواجهة أية شائبات أو معوقات تواجه المؤسسة سواء بين أفرادها أو كانت إشاعات أو معوقات تتصل بالمجتمع المحلي المحيط بها.
- 5-إنها وسيلة أساسية في تحسين الأداء والتبادل الفكري بين الرؤساء والمرؤوسين وبين الإدارات المختلفة بالمؤسسة والمؤسسات الأخرى.
- 6-تعمل على خلق فرص الاحتكاك والتقارب بين الأفراد والجماعات والمؤسسات والمجتمع.
- 7-مهارة الاتصال مهارة إنسانية منها احترام الإنسان وقيمه وتفكيره ومشاعره، ومن خلالها يتم مراجعة احتياجاتهم الأساسية.

رابعاً - أهداف الاتصال:

إن الاتصال يعد الوسيلة التي يستخدمها الإنسان لتنظيم واستقرار وتغيير حياته الاجتماعية، ونقل أشكالها ومعناها من جيل إلى جيل عن طريق التعبير والتسجيل والتصميم، ولا يمكن لجماعة أو مؤسسة أن تنشأ وتستمر دون اتصال يجري بين أعضائها³⁴.

ولهذا فإن عملية الاتصال تسعى لتحقيق هدف عام وهو التأثير في المستقبل حتى تتحقق المشاركة في الخبرة مع المرسل وقد يؤثر هذا على أفكاره لتعديلها وتغييرها على اتجاهاته أو على مهاراته، لذلك يمكن تصنف أهداف الاتصال إلى:

- 1-هدف توجيهي:** يمكن أن يتحقق ذلك حينما يتجه الاتصال إلى الحساب المستقبل اتجاهات جديدة أو تعديل اتجاهات قديمة أو تثبيت اتجاهات قديمة مرغوب فيها.
- 2-هدف تثقيفي:** ويتحقق هذا الهدف حينما يتجه الاتصال نحو نوعية المستقبلين بأمور تهمهم بقصد مساعدتهم وزيادة معارفهم واتساع أفقهم لما يدور حولهم من أحداث.
- 3-هدف تعليمي:** ويتحقق هذا عندما يتجه الاتصال نحو إكساب المستقبل خبرات أو مهارات أو مفاهيم جديدة.
- 4-هدف إداري:** ويتحقق هذا الهدف حينما يتجه الاتصال نحو تحسين سير العمل وتوزيع المسؤوليات ودعم التعامل بين العاملين في المؤسسة أو الهيئة.
- 5-هدف ترفيهي أو ترويجي:** ويتحقق هذا الهدف حينما يتجه الاتصال نحو إدخال البهجة والسرور والاستماع إلى نفس المستقبل³⁵
- 6-هدف اجتماعي:** حيث ينتج الاتصال الفرصة لزيادة احتكاك الجماهير بفهمهم، وبذلك تقوى الصلات الاجتماعية بين الأفراد.

³⁴ محمد محمد الهادي، إدارة الأعمال المكتبية المعاصرة، دار المريخ، الرياض، دت، ص43

³⁵ المرجع السابق، ص43

خامسا -أنواع الاتصالات:

تظهر الاتصالات بأشكال مختلفة وتنساب فيها المعلومات باتجاهات شتى، وبشكل عام يمكن التمييز بين الأنواع الرئيسية التالية³⁶:

1-الاتصال الذاتي: يحدث داخل الفرد، وفي هذه الحالة يكون المرسل والمتلقي شخصا واحدا.

2-الاتصال الشخصي: ويتم هذا الاتصال بين شخصين أو أكثر وجهها لوجه ويمكن أن يكون بين الأفراد والآلة، كما يحدث في الاتصال بين الفرد والحاسوب.

3-الاتصال المجتمعي: ويتم هذا النوع من الاتصال بين شخص ومجموعة محددة أو صغيرة أو مألوفة بشكل مباشر. ويكون بالطرق التالية:

الدروس والمحاضرات، الخطب في المناسبات المختلفة، الندوات والمؤتمرات، اللقاءات الجماعية والاجتماعات والاحتفالات، برامج التدريب... إلخ.

4-الاتصال الداخلية: تعني تعامل الإدارة أو المدراء مع كافة الجُموعات المتعاملة معها داخل نطاق المؤسسة، وفي داخل أنشطتها التنظيمية، ويمثل العاملون معها الجزء الأكبر منها متى كانت المؤسسة كبيرة الحجم³⁷

5-الاتصال الخارجي: ويشمل الاتصالات الجارية بين المدراء والأطراف الأخرى خارج المؤسسة مثل المؤسسات والدوائر ذات العلاقة، والوزارات والأجهزة الحكومية وغيرها. وتسهم الاتصالات الخارجية في زيادة فاعلية وكفاءة الأداء الإداري والاستثمار الأفضل للموارد. كما تلعب دورا مهما في الإعلام والتسويق والتعاون وتبادل الخبرات.

المبحث الثاني :أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال

سنتناول في هذا المبحث أهم أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال من المفاهيم ومميزات والأمن المعلوماتي لمواجهة جرائم الحاسب.

المطلب الأول :مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصال

قبل التطرق لمختلف مفاهيم تكنولوجيا المعلومات والاتصال سنتناول أهم التعاريف المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات وتكنولوجيا الاتصال، وفي الأخير نتطرق لأهم مميزات تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

أولا -مفهوم تكنولوجيا المعلومات:

إن جوهر تكنولوجيا المعلومات يتركز في استخدام الحاسبات الالكترونية والاتصالات من بعد) السلكية واللاسلكية (لخلق وتشكيل وتوزيع، التنوير والترقية، وهي أكثر تقنية في حصاد الوسائل الموظفة لكي تجمع بشكل منظم وتعالج وتخزن وتعرض وتبادل المعلومات دعما للأنشطة الفكرية للإنسان³⁸

³⁶ أحمد ماهر، السلوك التنظيمي مدخل بناء المهارات، الدار الجامعية للنشر، مصر، 1999، ص 365

³⁷ أحمد محمد المصري، الإدارة الحديثة) معلومات، اتصالات، اتخاذ القرارات(، مؤسسة شباب الجامعة، الإسكندرية، 2006، ص 129

1-تعريف تكنولوجيا المعلومات:

إن أصل تكنولوجيا المعلومات بالمعنى الحالي للكلمة يعود إلى ظهور أولى أجهزة الكمبيوتر في المؤسسات، في السنوات الستينات، انطلاقاً من المبدأ التقني لمعالجة الالكترونية للمعلومات، ومنذ ذلك الوقت، ونظراً للتطورات الكبيرة الحاصلة في هذا المجال فقد توسع المفهوم ليشمل العديد من الأمور المرتبطة بهذا المجال والتي سنذكرها في هذه التعاريف: يعرف المجلس الاستشاري للبحوث والتطوير التطبيقي تكنولوجيا المعلومات *technologie Information* على أنها: "الجوانب العلمية والفنية والهندسية والأساليب الإدارية المستخدمة في تناول ومعالجة المعلومات، وتطبيقاتها والحواسيب وتفاعلها مع الإنسان، والآلات والقضايا الاجتماعية والاقتصادية والثقافية المرتبطة بها"³⁹.

أما معجم تكنولوجيا المعلومات والاتصال، فيرى أنه: "وبالمعنى العام للمصطلح فإن تكنولوجيا المعلومات تشمل كل عمليات جمع تخزين، معالجة، وبث البيانات) نصوص، صور، صوت(....) وهي تتكون من عدة عناصر، كالعتاد والبرامج وقواعد البيانات وشبكات الاتصالات.

ومن خلال التعاريف نلاحظ، أن تكنولوجيا المعلومات ركزت على جانبيين هما الفكري والمادي. فالجانب الفكري أو المعرفي يتمثل في علم المعلومات الذي يهتم بضبط السلوك وخواص المعلومات ويهتم بأنشطة تجهيز المعلومات وإنتاجها وبثها وتنظيمها وتخزينها واسترجاعها وتفسيرها والاستفادة منها والجانب المادي هو الذي يتمثل في التطبيق العملي للاكتشافات الاختراعات والتجارب في مجال معالجة المعلومات وعليه لا بد من تكامل الجانبين للحصول على التقنيات المتطورة التي تستخدم من قبل المستفيدين منها في كافة مجالات الحياة.

2-مزايا وأهمية تكنولوجيا المعلومات:

تتميز تكنولوجيا المعلومات عن غيرها من التكنولوجيا التي سادت قبلها في القرن العشرين بما يلي⁴⁰:
سرعة التطور، سهولة ممتنعة، سرعة التأثير والانتشار، مفيدة وخطيرة.

من هنا وانطلاقاً من هذه النقاط، تبرز الأهمية الكبيرة لتكنولوجيا المعلومات باعتبارها أحد أهم المكونات في المؤسسات في عصرنا الحالي، نظراً لما توفره من مزايا وتسهيلات ناتجة عن الخصائص التي تتميز بها هذه التكنولوجيا، حيث أنها تؤدي دوراً كبيراً في تحديث وتطوير المؤسسات والإرتقاء بأدائها وتحسين ظروف العمل بها، وتسهيل مختلف التعاملات داخل المؤسسة، لذلك فهي على درجة كبيرة من الأهمية وتبرز هذه الأهمية من خلال أنها:

-تساعد على توفير قوة عمل فعلية داخل التنظيم.

-تساعد على زيادة قنوات الاتصال الإداري بين مختلف الإدارات.

-تساعد على تحقيق رقابة فعالة في العمليات التشغيلية.

³⁸ محمد الصيرفي، مرجع سبق ذكره، ص 1
² عبد الناصر الحيوشي، فعالية نظم تكنولوجيا المعلومات من وجهة نظر المستفيد في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة سعد دحلب، البلدة، 2011، ص 66

-تساعد على توفير الوقت خاصة للإدارة العليا والتفرغ لواجبات أكثر أهمية.

-تساعد على تقليص حجم التنظيمات الإدارية.

هذا وبالإضافة إلى بعض المهام التي تساهم بها تكنولوجيا المعلومات كخفض تكاليف الإنتاج وجعل الاتصال أسرع وأكثر كفاءة وأقل تكلفة، توفير المعلومات الدقيق لدعم اتخاذ القرار، القضاء على هدر الوقت والجهد، زيادة كفاءة استغلال المخزون كلها تساهم بالرقمي والتطور للمؤسسات.

ثانيا - مفهوم تكنولوجيا الاتصال:

تعتبر المعلومات إحدى ركائز مجتمعا المعاصر، ولكن هذه المعلومات تصبح بلا فائدة أو قيمة إذا لم تصل إلى مرديها 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 3600 سنة قبل الميلاد، لكن ما يعاب على هذه الطريقة هي التكلفة الباهظة واحتكارها من طرف رجال الدين والأغنياء⁴¹. ثم بعد ذلك ظهرت الطباعة مشكلة الثورة الثالثة في مجال الاتصال، في القرن 15 بفضل " يوحنا جوتنبرج".

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 "جراهام 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 مجال 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 1919، ثم الولايات المتحدة عام 1920، ثم بعد ذلك بدأت هذه الأخيرة في بث خدمات التلفزيون التجاري سنة 1941

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.

⁴¹حسن عماد مكاوي، تكنولوجيا الاتصال في العصر المعلومات، الطبعة الثالثة، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة، 2003، ص 42

هذه الثورة تجسدت في استخدام الأقمار الصناعية ونقل الأنباء والبيانات والصور عبر دول القارات بطريقة فورية، ضف إلى ذلك بناء شبكات الألياف الصوتية تصل سرعة تدفق البيانات عبرها إلى بليون نبضة 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 هي شح المعلومات كما كانت عليه الحال في الماضي، بل النقيض منها، ويقصد به إفراط المعلومات وهي مشكلة لا تقل إن لم تزد عن سابقتها.⁴²

إذن لقد عرف المجتمع الإنساني خلال مراحل تطوره لتكنولوجيات متعددة للاتصال، هذه المراحل التطورية يمكن إيجازها في الجدول التالي:

جدول رقم: (2) يوضح التطور الإنساني ونموذج الاتصال

المراحل	نوع الموارد	نموذج الاتصال
المشاعية	تقييم العمل و التنظيم الاجتماعي	اتصال شفوي مباشر، الهدف تلقين الخبرات ونشر المعلومات
الرأسمالية	تراكم رأس المال	بروز نماذج المكتبات، الهدف توزيع دائرة نشر المعلومات
الصناعية	إنتاج مواد استهلاكية وتطوير قطاع الخدمات	بروز أول تطبيقات الإعلام الآلي، الهدف: المكتبة للمكتبة
الإعلامية	إنتاج فكري وإعلامي مكثف وتطوير البحث العلمي	تقدم كبير على تكنولوجيا المعلومات، الهدف: القرية الكونية
الإلكترونية	إنتاج أدوات متعددة الوسائط	إمكان التخلي عن المطبوعات، الهدف: مجتمعات الشبكات (الانترنت مثلا)

المصدر: مراد رايس، مرجع سبق ذكره، ص4

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

تكنولوجيا الاتصال تمكننا من نقل المعلومات من أي مكان في العالم إلى أي مكان آخر بفعالية و بسرعة عالية⁴³.

⁴² مراد رايس، اثر التكنولوجيا للمعلومات على الموارد البشرية في المؤسسة، رسالة ماجستير غير منشورة، فرع إدارة الأعمال، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، 2005-2006، ص 39 .
⁴³ ربحي مصطفى عليان، عدنان محمود الطوباسي، الاتصال والعلاقات العامة، دار صفا، عمان، 2005 ، ص109

وتعتبر كذلك بأنها: التكنولوجيا التي تعمل على تسهيل الاتصال بين الأفراد أو الجماعات الذين يتواجدون في أماكن مختلفة، وتدرج تحتها مجموعة أنظمة مثل الهاتف، والتلكس، والفاكس، والراديو، والتلفزيون، والفيديو. بالإضافة إلى تقنيات الحاسب بما في ذلك تبادل البيانات الالكترونية والبريد الالكتروني⁴⁴

ويرى البعض أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة اعتمدت على مجموعة من التقنيات المعلوماتية والاتصالية أهمها مايلي⁴⁵ :

- الأرقام الصناعية وخاصة أرقام الاتصالات بنمطها، وهما نمط أرقام التوزيع ونمط أرقام البث المباشر.

- شبكات الكابل.

- أرقام الاتصال المرتبطة بشبكات الكابل.

- نظم توزيع الترددات متعددة الاتجاه.

- الألياف البصرية (الضوئية)

- التلفزيون فائق الجودة.

- نظم البث الإذاعي فائقة القدرة.

- تقنيات المعلومات المتطورة، وتشمل جميع الأجهزة والنظم والبرمجيات المتعلقة بتداول المعلومات أليا، كذلك بثها عبر مسافات بعيدة أو استنتاجها وعرضها المناسب مرئية أو مصورة أو مسموعة.

ثالثا - مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصال (TIC)

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، و عليه تكنولوجيا المعلومات والاتصال تعبر عن مجموعة من المكونات المادية، البرمجيات، الاتصالات، 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 إلى آخر، ومبادلتها، وقد

⁴⁴ ريتشارد سومبروك، ، تكنولوجيا الاتصال، <http://WWW.qfinance.com/dictionary/communication-technology> تاريخ الاطلاع 2016/03/15.

⁴⁵ بشير كاوجة، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الاتصال الداخلي في المؤسسات الاستشفائية العمومية الجزائرية، رسالة ماجستير غير منشورة، تخصص نظم المعلومات ومراقبة التسيير، كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية، جامعة ورقلة، الجزائر، 2012- 2013، ص - 23 .

تكون تلك التقنية يدوية أو آلية أو الالكترونية أو كهربائية حسب مرحلة التطور التاريخي. لوسائل الاتصال والمجالات التي يشملها هذا التطور⁴⁶ "

حسب منظمة التعاون و التنمية 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 الملحقه⁴⁷ .

أما "jane laudon" و "kenneth laudon" فيعرفان تكنولوجيا المعلومات والاتصال في ظل التغيرات الجديدة والعالم الرقمي على أنها: أداة من أدوات التسيير المستخدمة، والتي تتكون من خمسة مكونات، وهي⁴⁸ :

1-العتاد المعلوماتي.

2-البرمجيات.

3-تكنولوجيات التخزين: تتمثل في الحوامل التي تخزن فيها المعطيات والبرمجيات لتنظيم المعطيات.

4-تكنولوجيات الاتصال: هي معدات ووسائط و برمجيات تربط مختلف اللواحق لنقل المعطيات.

5-الشبكات: تربط بين الحواسيب لتبادل المعطيات أو الموارد.

من خلال ما جاء من التعاريف، يمكن أن نحاول الجمع بينها ونعرف تكنولوجيا المعلومات والاتصال من خلال وصفها بأنها:"بجمل الأدوات المادية والمعرفية المستخدمة في الجمع بين الكلمة المكتوبة والمنطوقة والصورة الساكنة والمتحركة وبين الاتصالات السلوكية واللاسلكية، أرضية كانت أو فضائية، ثم تخزين المعطيات وتحليل مضامينها واتجاهاتها بالشكل المرغوب، وفي الوقت المناسب وبالسرعة اللازمة."

كما يمكن أن يحقق استخدام التكنولوجيا المعلومات والاتصال مزايا عديدة لمختلف القطاعات الحكومية منها والخاصة في مجال رفع مستوى الأداء والاستخدام الأمثل للطاقت داخل المؤسسة، وعلى هذا الأساس من أهدافها⁴⁹ :

-خفض تكاليف تعقيد الإنتاج وإزالة الميزة التنافسية الناجمة عن اقتصاديات الحجم.

-جعل الاتصال أسرع وأكثر كفاءة وأداء وأقل تكلفة، وتوفير المعلومات الدقيقة والحديثة لدعم اتخاذ القرار.

-توفير عمليات منظمة وإجراءات مبسطة لإدارة الموارد، وبالتالي فعالية أكبر وأفضل.

⁴⁶ محي محمد مسعي، ظاهرة العولمة (الأوهام والحقائق)، مطبعة الشعاع، القاهرة، 1999 ، ص.26

⁴⁷ . بشير كاوجة، مرجع سبق ذكره، ص24.

⁴⁸ شادلي شوقي، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، رسالة ماجستير غير منشورة، تخصص تسيير المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية، جامعة ورقلة، الجزائر، 2007 - 2008 .، ص - 12 .

⁴⁹ بشير كاوجة، مرجع سبق ذكره، صص25-26.

- تعزيز الشفافية، مما يؤدي إلى تقليل الأخطاء والتزوير.

- تقديم خدمات أفضل للموظفين والمراجعين، مما ينعكس إيجاباً على التنظيم.

- القضاء على هدر الوقت والجهد والموارد، وزيادة كفاءة استغلال المخزون.

رابعا - مميزات تكنولوجيا المعلومات والاتصال:

تميزت تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الوقت الحاضر بعدد من السمات والخصائص عن غيرها من التكنولوجيات، من أبرزها:

1- الفاعلية: وهي إمكانية تبادل الأدوار بين المرسل والمستقبل، أي هناك أدوار مشتركة بينهما في العملية الاتصالية ما يسمح بخلق نوع من التفاعل.

2- تحديد المستفيد: أي أنه ستم عملية تبادل المعلومات بدرجة كبيرة من التحكم في معرفة المستفيد الحقيقي من معلومات معينة دون غيرها، وعادة يستخدم في هذه الحالة شخص يدعى المنسق الذي يقوم بترتيب هذه العملية عن طريق معرفة رغبات المستفيدين وحاجاتهم من المعلومات، وتجهيزهم بها لقاء مقابل لخدماته.

3- اللاتزامنية: تعني إمكانية ترسل المعلومات بين أطراف العملية الاتصالية من دون شرط تواجدها في وقت إرسالها، بمعنى استقبالها في الجهاز وتفحصها واستعمالها في وقت الحاجة.

4- قابلية التحرك والحركة: بمعنى إمكانية بث معلومات واستقبالها من أي مكان إلى آخر أثناء حركة المرسل والمستقبل.

5- قابلية التحويل: إمكانية نقل المعلومات من وسيط لأخر باستعمال تقنيات كجمع بالتحويل، مثل تحويل رسالة مسموعة إلى رسالة مطبوعة أو مقروءة.

6- قابلية التوصل: إمكانية استعمال أجهزة مصنعة من طرف شركات مختلفة والتوصيل فيما بينها بغض النظر عن الشركة أو البلد الذي تم فيه التصنيع.

7- الشبوع والانتشار: قابلية التوسع أكثر لوسائل الاتصال حول العالم وفي الطبقات المختلفة للمجتمع.⁵⁰

8 العالمية والكونية: إمكانية تناقل المعلومات بين المستخدمين من مختلف دول العالم ودون عائق المكان والانتقال عبر الحدود الدولية.

وهناك أيضا⁵¹:

⁵⁰ المرجع السابق، ص 26

⁵¹ عفاف خويلد، فاعلية النشاط الترويجي في ظل تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسات الجزائرية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية علوم اقتصادية وعلوم التسيير، جامعة ورقلة، الجزائر، 2009، ص ص 47-48.

⁵¹ عفاف خويلد، فاعلية النشاط الترويجي في ظل تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسات الجزائرية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية علوم اقتصادية وعلوم التسيير، جامعة ورقلة، الجزائر، 2009، ص ص 47-48.

-تقليص الوقت :السماح بالنقل اللحظي للمعلومات والمعطيات، كما تتيح قواعد البيانات الضخمة الوصول إلى المعلومات المخزنة بيسر وسهولة وفي أقل وقت.

-اقتسام المهام الفكرية مع الآلة :وهذا يعتبر كنتيجة لحدوث التفاعل بين المستخدم والنظام.

-**اللاجماهيرية** :إمكانية التحكم في إيصال الرسالة سواء من شخص لشخص أو من جهة واحدة إلى مجموعات أو من الكل إلى الكل.

- الانتقال من اللغة الواحدة إلى اللغات المتعددة، والانتقال من الاقتصاد المحلي إلى الاقتصاد العالمي⁵².

الانتقال من تكنولوجيا التنوع إلى تكنولوجيا التكامل في الاتصال.

-الانتقال من الاعتماد على الثورة المادية إلى الاعتماد على الثورة الفكرية.

-الاهتمام أكثر بكفاءة العنصر البشري والسرعة في أداء الأعمال.

المطلب الثاني :مفهوم تكنولوجيا شبكات المعلومات والاتصال

قبل الحديث عن أنواع شبكات الاتصالات وأنماطها البنيوية والأهمية التي تكتسبها لابد لنا أن نفهم المصطلح الأساسي لشبكة الاتصالات.

أولا -مفهوم الشبكات ومكوناتها:

الشبكة هي "عبارة عن مجموعة من التحفيزات المترابطة فيما بينها عن طريق قنوات اتصال، بحيث تسمح بمرور عناصر معينة فيما بينها حسب قواعد محددة، وتتكون الشبكة من قسمين رئيسيين " ناقل ومنقول"، فالقسم الناقل شيء حتمي وهو يشتمل على التجهيزات وقنوات الاتصال، أما القسم المنقول، أي الشيء الذي يقع عليه فعل النقل، والذي من أجله أقيمت الشبكة وجوده ضروري لعمل الشبكة لكنه غير حتمي لإقامة وتنصيب الشبكة⁵³ "

وفي الحياة اليومية تصادفنا العديد من الشبكات الأكثر تداولاً في حياتنا، والتي هي في الغالب معروفة لدى العامة، كما بينها الجدول التالي:

⁵²توفيق حناشي، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تطوير إدارة الموارد البشرية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية علوم اقتصادية وعلوم التسيير، جامعة 08 ماي 1945، قالمة، 2010، ص36

⁵³ بشير كاوجة، مرجع سبق ذكره، ص28

الجدول رقم (3) بعض أصناف الشبكات الأكثر تداولاً

نوع الشبكة	الناقل	المنقول	طبيعة المنقول
شبكة الهاتف	أجهزة ومحطات اتصال + مواصلات	الذبذبات الصوتية	بمجرد
شبكة الكهرباء	أجهزة ومعدات كهربائية + مواصلات	الأمواج الكهربائية	بمجرد
شبكة الطرقات	المركبات بمختلف أنواعها + الطرقات	أشخاص، حيوانات...	ملموس
شبكة المياه	أجهزة ومعدات + قنوات	الماء	ملموس
شبكة المعلومات	أجهزة حواسيب ومعدات اتصال + مواصلات	المعلومات	بمجرد

المصدر: بشير كاوجة، مرجع سبق ذكره، ص 28

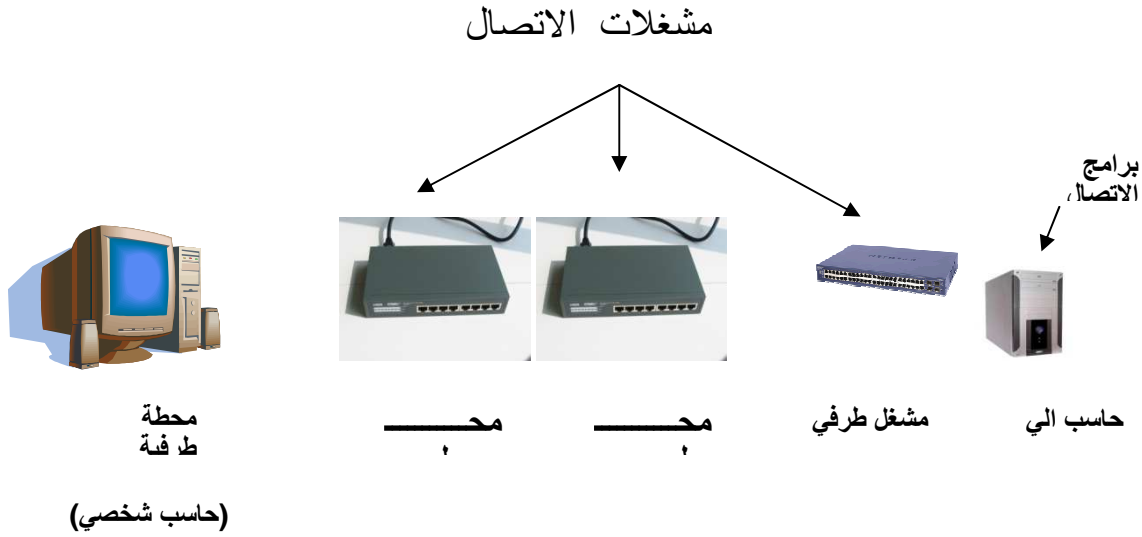
ويمكن أن تعرف الشبكة على أنها "عبارة عن مركزين أو أكثر يشتركان في عملية تبادل المعلومات من خلال روابط اتصالات، وذلك بغرض خدمة أهداف مشتركة"⁵⁴ ولا تقتصر الشبكة على المعدات أو الأجهزة المستخدمة فقط، وإنما تحتاج إلى أنظمة برمجية لإدارة هذه المعدات عند إجراء الاتصال⁵⁵ وبصورة، عامة شبكة الاتصالات هي أي ترتيب يتم فيه إرسال رسالة من مرسل، أي تسلم عبر قناة وهي عبارة عن وسيط من نوع ما. وبهذا الاعتبار تتكون شبكة الاتصالات من خمسة أجزاء رئيسية، هي⁵⁶:

⁵⁴ محمود محمود عفيفي، التطورات الحديثة في تكنولوجيا المعلومات، دار الثقافة لنشر والتوزيع، القاهرة، 1994، ص 30

⁵⁵ مراد شلباية، وائل أبو مغلي، مقدمة إلى الشبكات، الطبعة الثانية، دار الميسرة لنشر والتوزيع، عمان، 2009، ص 13

⁵⁶ عماد عبد الوهاب الصباغ، نظم المعلومات، دار الثقافة، عمان، 2004، ص 92

الشكل رقم (2) المكونات الأساسية لشبكة الحاسبات



المصدر: طارق طه، نظم المعلومات والحاسبات الآلية) من المنظور إداري معاصر(، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2008 ، ص434

-المحطات الطرفية (terminales) تعد أي وسيلة إدخال /إخراج تستخدم شبكة اتصالات لبعث واستلام البيانات هي محطة طرفية، وهذا يشمل الحواسيب الشخصية والهواتف والمعدات المكتبية... إلخ.

-معالجة الاتصالات (le communication processors) والتي تسند عملية إرسال واستلام البيانات بين المحطات الطرفية، وتشمل على المودم والمعالجة الطرفية، و هي تقوم بأداء العديد من عمليات السيطرة والإسناد في شبكة الاتصالات، فمثلا تقوم بتحويل البيانات من الصيغة الرقمية إلى القياسية وبالعكس، وترميز البيانات وحل شفرتها... إلخ.

-قنوات ووسائل الاتصالات (communications channels) هي الوسائط التي من خلالها يتم إرسال واستلام البيانات، مثلا الأسلاك النحاسية، والألياف البصرية، والأقمار الصناعية لربط مكونات الشبكة.

-الحواسيب (computers) وهي من جميع الأنواع والأحجام وترتبط مع بعضها من خلال الشبكة لتقوم بأداء واجباتها ومعالجة البيانات، وكثير من الشبكات تعمل بنظام الخادم والعميل⁵⁷

* يعرف الحاسب الخادم (server) بأنه حاسب آلي مصمم لتوفير البرامج والتطبيقات والموارد الأخرى للحاسبات الآلية الأخرى المرتبطة بالشبكة.

* أما الحاسبات العملية (clients) فتتمثل في تلك الحاسبات الآلية التي تحتفظ بقدراتها الآلية الخاصة بها، وتشارك في نفس الوقت الحاسب الخادم في بعض التطبيقات والموارد بغرض تحقيق تشغيل فعال.

⁵⁷ طارق طه، نظم المعلومات والحاسبات الآلية (من منظور إداري معاصر)، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2008 ، ص

-البرمجيات (software) هي برامج تثبت في نظام الحاسوب وتقوم بإدارة فعاليات الإدخال/الإخراج وتدير وظائف شبكات الاتصال. وتحكم هذه العملية وفقا لمجموعة من الإجراءات والقواعد تدعى مراسيم الاتصالات ، (de communication protocole) ويقصد بها مجموعة القواعد والإجراءات الواجب احترامها من أجل تحقيق تبادل للمعلومات بين أعضاء شبكة الحاسبات الالكترونية⁵⁸.

ولدراسة الشبكات بنوع من التفصيل وحصر أنواعها وبنيتها لا بد لنا من معرفة شيئين أساسيين عن أي شبكة الشيء الأول هو البنية المنطقية،(topologie) ، أي مجال العمل التي تغطيه هذه الشبكة، والشيء الثاني هو البنية الفيزيائية (topographie) ، أي المسافة والحيز الجغرافي الذي توزع عليه الشبكة، وهذا ما سنتطرق إليه لاحقا .

ثانيا -أنواع الشبكات (topographie):

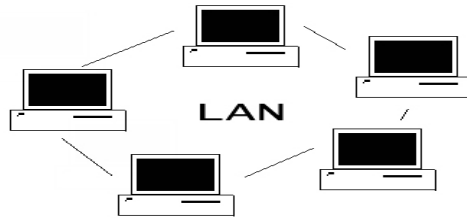
يمكن تصنيف أنواع الشبكات الحاسبات الآلية وفقا للمعيار الرئيسي، وهو مدى اتساع النطاق الجغرافي الذي تغطيه وتخدمه هذه الشبكات، وعليه يمكن تمييز ثلاثة أنواع نذكرها على النحو التالي:

1-شبكات النطاق المحدودة (LAN) /المحلية:

وتتمثل في تلك الشبكات التي تغطي مساحات محلية صغيرة، كالتى تربط بين الحاسبات الآلية داخل مبنى المنظمة مثلا، كما هي موضحة في الشكل الموالي، حيث تتكون من مجموعة من الحاسبات المرتبطة فيما بينها ينتمون إلى مؤسسة جغرافية صغيرة، وهي أبسط أشكال الشبكات، وعادة تكون سرعة الإرسال وتبادل البيانات في هذا

النوع من الشبكات محصور بين 10mbps و100 mbps⁵⁹

الشكل رقم : (3) شبكات النطاق المحدود



المصدر :أمل ناجي وأحمد خلف، الشبكات ،[http:// computer-magicgroup.blogspot.com](http://computer-magicgroup.blogspot.com)،
تاريخ الإطلاع: 2016/01/03.

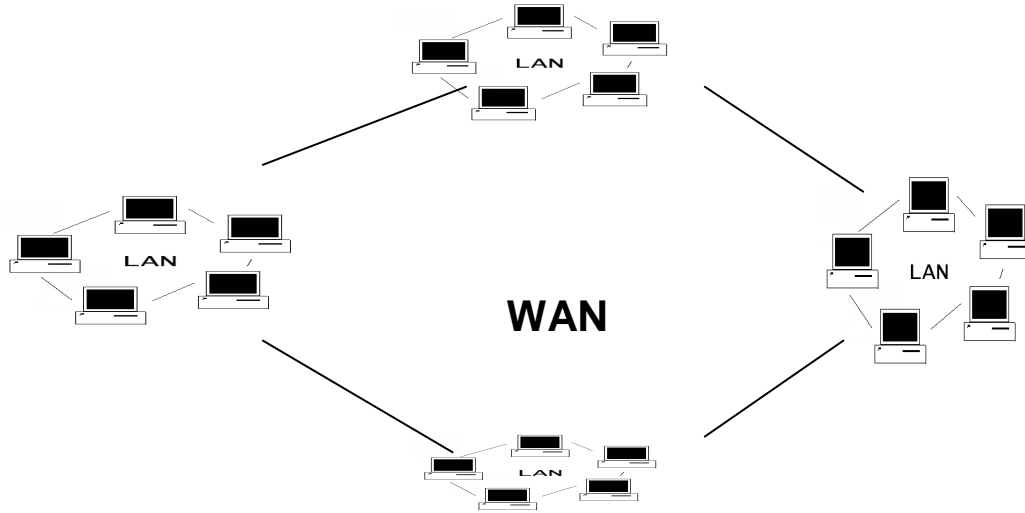
⁵⁸ريم مصطفى الدبس، الاتصالات الرقمية، دار الصفا، عمان، 2004 ، ص340

⁵⁹ عماد عبد الوهاب الصباغ، مرجع سبق ذكره، ص93

2-شبكات النطاق المتسع(WAN):

ظهر هذا النوع من الشبكات في السبعينات من القرن الماضي، وتتمثل في تلك الشبكات التي تغطي منطقة جغرافية واسعة وتكون تحت إدارة واحدة، وبالتالي فإن هذه النوعية من الشبكات تعتمد على القنوات الاتصال اللاسلكية أو غير المحدودة كالأقمار الاصطناعية، والموجات القصيرة⁶⁰ ، وقد تبين لنا إمكانية ربط شبكات النطاق المتسع(WAN) بشبكات النطاق المحدودة⁶¹ (LAN) وهو ما يوضحه الشكل الموالي:

الشكل رقم (4) شبكات النطاق المتسع



المصدر: أمل ناجي وأحمد خلف، الشبكات، 3 <http://it.eng.s.com/forum/t> تاريخ الاطلاع 2014/01/03 :

3-شبكات النطاق المتوسط /المدينة(MAN):

يمتد مجال هذه الشبكات إلى مساحة أكبر من مساحة الشبكة المحلية، حيث تعمل الشبكة المدينة بنفس مبادئ عمل الشبكات الواسعة، إلا أنها تكون مقيدة بمنطقة جغرافية أقل مساحة، فهي تغطي عاصمة، مدينة، أو إقليم معين، ومن الأمثلة على ذلك التغطية التلفزيونية لمنطقة محددة بالربط السلكي⁶² حيث يربط هذا النوع من الشبكات مجموعة مباني المؤسسة، والتي قد تتواجد في نطاق أو منطقة جغرافية محددة تمتد إلى حوالي ثمانين كيلومتر، حيث تكون هذه الشبكة محصورة بين الشبكة المحلية(LAN) والشبكة العريضة(WAN) وعادة تربط بين مجموعة ، مع بعضها البعض لتكوين هذه الشبكة، وترتبط محطات الحاسب مع (LAN) شبكات ذات نطاق محدود

⁶⁰ محمود عفيفي، مرجع سبق ذكره، ص37

⁶¹ طارق طه، نظم دعم القرارات في بيئة العولمة والانترنت، دار الحرمين للنشر والتوزيع، الإسكندرية، 2006 ، ص491

⁶² فايز جمعة صالح النجار، نظام المعلومات، دار الحامد لنشر والتوزيع، عمان، 2005 ، ص44

الحاسبات الكبيرة التي تتحكم في هذا النوع من الشبكات .وعادة تستخدم هذه الشبكة نظم الميكرووف وكابلات الألياف الضوئية لربط محاور هذا النوع من الشبكات.

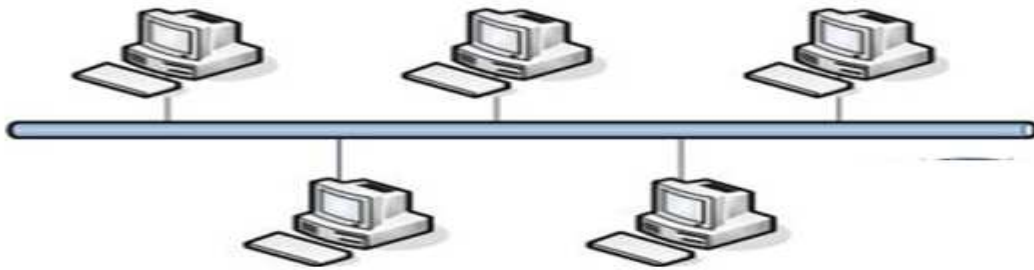
ثالثا -الأنماط الهندسية لبنية الشبكات:

طبقا لمعيار التركيبي البياني أو كما يسمى النمط الهندسي لبنية الشبكات، والذي يقصد به شكل أو هيكل توزيع الحاسبات الآلية والوحدات الطرفية التي تضمنها شبكات الحاسبات، توجد ثلاث أنواع رئيسية من الشبكات، هي: شبكات النجمة، شبكات الحلقات، شبكات المستقيم، وسوف نشير لكل منها فيما يلي:

1-شبكة الناقل (المستقيم):

تستخدم هذه الشبكة ناقلا واحدا يمر بين جميع الأجهزة المرتبطة بالشبكة، وتحتاج شبكة الناقل إلى أسلاك أقل وبالتالي فإن تكلفتها أقل، إلا أن البيانات المنقولة بين أجهزتها أكثر عرضة للتصادم وعدم إمكانية اتصال الأجهزة في نفس الوقت .مثلما يوضحه الشكل الموالي، لذا يتم وضع في نهاية الناقل جهاز إنهاء الربط يطلق عليه جهاز(terminator) الذي يعمل على امتصاص الإشارات الحرة، وفي هذا الشكل من الشبكات يمكن لوحدين من وحدات الشبكة من تبادل البيانات بينهما في نفس الوقت، بينما تنتظر الوحدات الأخرى حتى انتهاء الإرسال بين الوحدتين المتصلتين أولا، ويمتاز هذا النوع من الأشكال بسهولة إضافة حاسبات أخرى لشبكة أو استبعاد بعضها، كما أنه عند تعطل الحاسب على الشبكة فإن ذلك لا يعطل بقية الأجهزة عن العمل⁶³.

الشكل رقم (5) شبكة الناقل



المصدر: Réseau des capteurs San fil، متاحة على الرابط التالي:

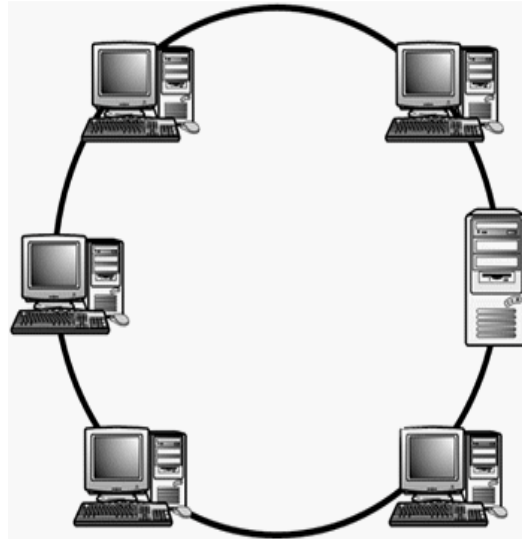
<http://fr.wikipedia.org/wiki/fichier:Bus-Network -Topology.png>، تاريخ الاطلاع: 2014/01/03:

2-شبكة الحلقة:

⁶³ محمد محمد الهادي، تكنولوجيا المعلومات وشبكات المعلومات ، الطبعة الأولى، المكتبة الأكاديمية، القاهرة، 2000 ، ص

وهي عبارة عن مجموعة من الحاسبات الآلية المتصلة ببعضها على شكل حلقة دائرية مغلقة تسمح بانتقال البيانات في اتجاه واحد من الحاسب الآلي إلى الحاسب الآلي الذي يليه أو في الاتجاهين معا، وذلك وفقا لما هو موضح في الشكل الموالي، وعادة ما يتم استخدام الأسلاك المجدولة والمحورية كقنوات اتصال تربط بين النهايات الطرفية لشبكات الحلقة. كما يعيب على هذه الشبكة بأنها تعطي رخصة استخدام الشبكة لجهاز واحد فقط في وقت واحد. لكن من مزاياها أنها تتمتع بدرجة عالية من الوثوقية فتعطل جهاز واحد لا يترتب عليه تعطل الشبكة⁶⁴

الشكل رقم (6): شبكة الحلقة



المصدر: الأنماط الهندسية لشبكات

تاريخ الإطلاع : <http://www.brainbeell.com/tutorials/Networking/Ring- topoloy.html>
2016/01/03

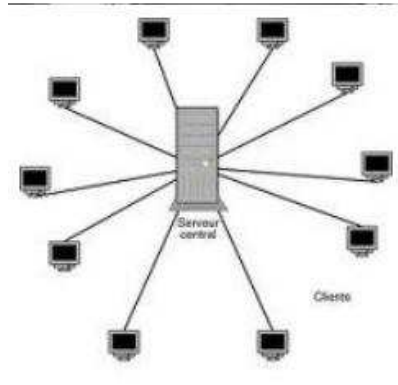
3-شبكة النجمة:

وتتكون من حاسب مركزي يسمى الحاسب المضيف متصل بمجموعة من الحاسبات الآلية والوحدات الطرفية التي تكون مرتبطة به على شكل نجمة، بحيث تمر جميعا لاتصالات الشبكة من خلال الحاسب المركزي، يحقق هذا الشكل الاستفادة من موارد الشبكة بشكل كبير، لكن يعاب عليه أن تعطل الحاسب المركزي يتسبب في انهيار وتوقف الشبكة بالكامل⁶⁵ كما يوضحه الشكل الموالي:

⁶⁴علاء عبد الرزاق السالمي، تكنولوجيا المعلومات، الطبعة الثانية، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، 2002 ، ص362

⁶⁵محمد عبد العليم صابر، نظم المعلومات الإدارية، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2007 ، ص 230.

الشكل رقم (7): شبكة النجمة



المصدر: الأنماط الهندسية لشبكات،

http://www.brainbell.com/tutors/At/Hardware/wetwork-topology.ht تاريخ

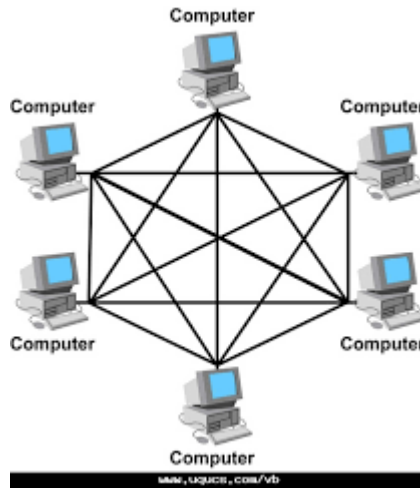
الاطلاع: 2016/01/03

غير أنه توجد أنواع أخرى من الشبكات، نذكر منها:

4-شبكة ذات الهيكلية الترابطية:

في هذا النوع من التصميم يتم وصل جهاز بأجهزة أخرى في الشبكة، فإذا تم ربط الجهاز المعني بجميع الأجهزة الأخرى في الشبكة، تصبح هذه الهيكلية كلية، أما إذا تم ربط هذا الجهاز ببعض تكون هيكلية ترابط جزئية، وما يميز هذا النوع من الهيكلية أنه إذا تعطل وصل بين الجهاز المرسل والجهاز المستقبل، فإنه توجد مسالك أخرى لتأمين تبادل المعلومات بين الجهازين 1. والشكل التالي يوضح ذلك:

الشكل رقم (8): هيكلية ترابط الشبكية



المصدر: مراد رايس، مرجع سبق ذكره، ص51

5-شبكة ذات هيكلية نجمة واسعة:

تتكون هذه الهيكلية من ربط الهياكل النجمية المستقلة عن طريق الموزعات الشبكية أو غيرها من أجهزة الربط الشبكي، وليست هذه الهيكلية إلا توسعات للهيكلية النجمية، هي بالغة الفائدة عند بناء الشبكات الضخمة.

6-شبكة ذات هيكلية شجرية:

تشبه هذه الهيكلية في بنيتها الهيكلية النجمية الموسعة إلا أن عقدها ترتبط بجهاز الكمبيوتر يدير عملية سيران البيانات في الهيكلية، هذا الكمبيوتر يقوم بدور الموزع الشبكي في حالة الهيكلية النجمية.

ويتم توصيل الشبكات عبر خطوط الاتصالات، وهي الأساليب التي يتم من خلالها نقل المعلومات وغير ذلك من أشكال الاتصالات من وسيلة الإرسال إلى وسيلة الاستقبال في شبكة الاتصالات، بحيث تستخدم قنوات الاتصالات العديد من وسائط الاتصالات، وهي تشمل على⁶⁶:

أ-شبكات السلكية:

تتكون هذه الشبكات من عدة أنواع:

-شبكات بأسلاك محورية.

-شبكات بأسلاك ثنائية.

-شبكات بألياف ضوئية.

ب -شبكات لاسلكية:

يمكن تقسيم هذه الشبكات إلى نوعين:

-شبكات ذات الاتصال بأمواج الراديو.

-شبكات ذات الاتصال بالأشعة تحت الحمراء.

رابعا -أهمية الشبكات في المؤسسات:

في الحقيقة توجد مزايا كبيرة لاستخدام شبكات الحاسوب تصب جميعها في كثير من المجالات، وخاصة تكامل البيانات وكذلك سرعتها، ويمكن إيجازها في مجموعة من النقاط:⁶⁷

1-التشارك في البرامج والأنظمة : حيث تؤمن الشبكة التشارك في البرمجيات والأنظمة الموجودة، وكذلك

قواعد البيانات المشتركة بمختلف الأقسام، مما يزيد في سرعة تنفيذ أعمال المؤسسة وتحسين أدائها.

2-توفير التجهيزات المشتركة :تساهم الشبكات في استثمار اقتصادي للأطراف حسب الحاجة، مثل:

الطابعات، الراسمات، المساحات .مما يوفر على المؤسسة كلفة اقتناء هذه الأجهزة الإضافية، وهذا يساعد أيضا في اختيار وشراء طرفيات أعلى جودة وكفاءة في العمل.

3-قواعد البيانات مشتركة :التعامل مع نفس قواعد البيانات في المؤسسة بنفس الوقت، يعمل على التحديث

الفوري للمعلومات بشكل لحظي، مما يمنع التضارب بين المعلومات لمختلف الأقسام.

4-العمل بثقة :تتمتع الشبكات بأداء ذو ثقة عالية، إذ تمكن من توفير البدائل في حال حدوث خلل أو عطل ما

في أحد مكونات الشبكة، مما يسمح بمتابعة العمل بأقل فترة توقف ممكنة.

⁶⁶ عماد عبد الوهاب، مرجع سبق ذكره، ص 1

⁶⁷ بشير كاوجة، مرجع سبق ذكره، ص 35- 36

5-توسع قاعدة الحاسبات الشخصية بتكلفة منخفضة :إمكانية توسيع قاعدة مستخدمي الحاسبات

الشخصية في إحدى المؤسسات وهذا باستخدام نظام الملفات المركزي الموجود في الخادم الرئيسي.

6-المرونة والسرعة في تبادل الملفات والمعلومات والبريد :مما يسمح بريح الجهد والوقت والتكلفة وهذا يزيد في المردودية.

7-المخاطبة والمناقشة :تسهيل عملية الاتصال، في القسم ذاته أو بين أقسام مختلفة.

8-حماية وأمن المعلومات :تتمتع معظم الشبكات بمواصفات أمان عالية تحمي الملفات من دخلاء غير المصرح لهم، وفرض القيود على الأشخاص المصرح لهم.

9-النقل المتعدد لأنواع البيانات :تسمح الشبكات بنقل الصوت والصورة وغيرها من الأشكال، مما يجعلها تؤمن عقد المؤتمرات عن بعد.

10-نظام مراقبة :وجود شبكة ممتدة داخل أقسام مؤسسة ما تضمن نظام مراقبة فعال على جميع الأعمال الجارية، مع توفير وقت كبير، مع الاحتفاظ بعامل الاستقلالية لكل مستخدم.

خامسا -تكنولوجيا شبكات المعلومات والاتصال:

تتمثل هذه الشبكات في الانترنت، الانترنت والاكسترانت التي سيتم التطرق إليها بشيء من التفصيل على النحو التالي:

1-شبكة الانترنت (الشبكة الدولية للمعلومات):

إن ظهور الشبكات الواسعة في عام 1922 كان بداية مرحلة جديدة في ثورة الشبكات التي لم تتوقف عند هذا الحد، وكان من أعظم نتائجها ظهور الانترنت التي اتسعت إلى جميع أقطاب هذا العالم وجعلته قرية صغيرة، ومن المؤكد أن آمال القائمين على تطوير الشبكات لن تتوقف عند هذا الحد، فقد ظهرت بعض الدراسات والبحوث التي تمثل توجهات الارتقاء لشبكات الكمبيوتر أن ما يحاكي الشبكة العصبية للإنسان من حيث الفاعلية والاستجابة . استخدمت الانترنت بشكل واسع في العمليات التجارية بالمؤسسات، وفتحت لها مجالاً واسعاً لتقديم المعلومات الخاصة بمنتجاتها وخدماتها بتكلفة أقل وفي الوقت المناسب ويعتبر الاتصال بالزبون والحصول على آرائه واستفساراته من أحسن الأمثلة على ذلك، كما سمحت للمؤسسات اجتياز الحدود الجغرافية، وذلك عن طريق التبادل التجاري عن طريق الانترنت والذي أدى بالعديد من المؤسسات زيادة سرعة وصولها إلى الأسواق العالمية.

أ -تعريف الانترنت:

ظهرت الانترنت في بداية سنة 1969 كنتيجة بحث لوكالة مشاريع البحث المتقدم "ARPANET" التي كانت ممولة من طرف وزارة الدفاع الأمريكية، وكانت تربط فقط بين مجموعة قليلة من الحواسيب في عدد قليل من المناطق في الو.م.أ وفي منتصف الثمانينات أنشأت المؤسسة الوطنية للعلوم للولايات المتحدة الأمريكية (USNSF) شبكة سميت (NSF) اعتمدت التكنولوجيا المستعملة في (ARPANET) واتسعت لتربط الشبكات الصغرى في

جميع أنحاء الو.م.أ ، و تمويل من المؤسسة الوطنية للعلوم ومشاركتها، بدأت شبكة (NSF) بالاتساع بشكل كبير تربط بين آلاف الحواسيب في مؤسسات البحث والجامعات والمعاهد والدوائر الحكومية والصناعات الخاصة⁶⁸

اشتق مصطلح الانترنت من الكلمتين الإنجليزيتين international و Network أي الشبكة العالمية، وهي شبكة عالمية تسمح للمؤسسات والأفراد في الاتصال فيما بينهم عن طريق مجموعة الشبكات والحواسيب، وهندسة بنائها تسمى (الزبون - المزود)، وهذا يعني إن الحواسيب ترسل معطياتها (المزود) باتجاه حواسيب مجهزة ببرامج التصفح، والطرق المستعملة قد تكون مختلفة (خط هاتفي، ارتباط بالأقمار الصناعية، الأسلاك الأرضية).

ويمكن تعريفها على أنها: "شبكة دولية واسعة النطاق غير خاضعة لأي تحكم مركزي، تنظم بداخلها مجموعة شبكات حاسبات آلية خاصة وعمامة منتشرة في جميع أنحاء العالم"⁶⁹

وتوفر الانترنت العديد من المزايا، ومن أهمها:

- تسهيل العلاقة بين المؤسسات من خلال تطوير تدفق المعلومات، وتحسين و زيادة فعالية العمل لزيادة الإنتاج.

- تمكين المؤسسة من تجهيز طلبات الشراء للموردين، وعرض منتجاتها للعملاء عن طريق قوائم البيع بطريقة لم تكن متاحة تقليدياً من قبل، وتوفير خدمات التسويق الإلكتروني.

- اشتغال الانترنت على آلاف المجالات والنشرات الإخبارية الإلكترونية في مواضيع اقتصادية، اجتماعية، ثقافية وسياسية مختلفة.

ب - خدمات الانترنت:

تعتبر شبكة الانترنت إبداعاً تكنولوجياً في عصر الاتصالات، فالعمود الفقري للمؤسسات هو الاتصال سواء الداخلي أو الخارجي، وهو الذي يسمح بتبادل الموارد المادية البشرية والمالية من المحيط وإليه، فلاشك أن الانترنت ستؤثر في إستراتيجية المؤسسة ونموها، فيما يلي عرض لأهم خدمات الانترنت⁷⁰:

- **خدمة البريد الإلكتروني:** تسمح هذه الخدمة بإرسال واستقبال رسائل الكترونية من وإلى جميع المشتركين في الشبكة عبر العالم، ويتميز البريد الإلكتروني عن البريد العادي المألوف بعدة مميزات كالسرعة والتكلفة في الاتصال، أمن وحفظ الرسائل، السرية في الاتصال...إلخ.

- **خدمة مجموعة النقاش:** مبدأ العمل في هذه الخدمة هو استخدام البريد الإلكتروني في كل رأي يدلي به يوزع فوراً اتوماتيكياً لبقية المشاركين، ولكل واحد منهم الحق في الإدلاء برأيه أو عدم الرد.

⁶⁸ شادلي شوقي، مرجع سبق ذكره، ص ص 18+19.

⁶⁹ طارق طه، نظم دعم القرارات في بيئة العولمة والانترنت، مرجع سبق ذكره، ص 46

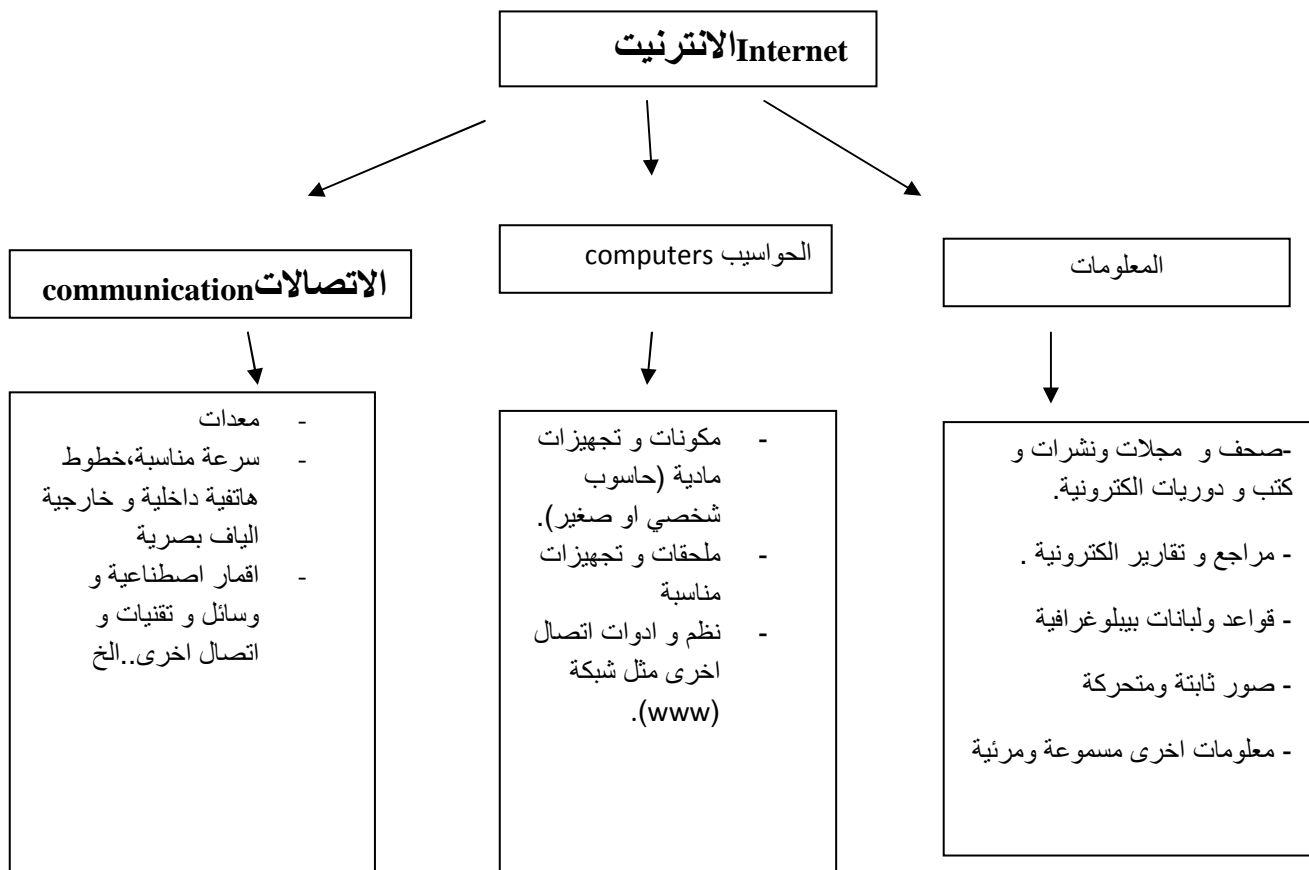
⁷⁰ النعاس صديقي، أهمية نظم المعلومات في تدعيم الميزة التنافسية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة سعد دحلب، البلدة، 2005، ص ص 64-65.

يمكن للمؤسسة أن تطرح مجموعات نقاش خاصة بها ، تطرح فيها نقاشا حول منتجاتها للتعرف على المشاكل التي قد تواجه زبائنها أو التعرف على وجهات نظرهم وما يقترحونه من تعديلات مما يزيد للمؤسسة من تعزيز اكتساب ميزة تؤدي بها إلى مواجهة المنافسة الحادة، كما تستخدم بعض المؤسسات مجموعات النقاش كوسيلة لتوزيع.

-خدمة الاتصال المباشر: تمكن هذه الخدمة من استخدام شبكة الانترنت كوسيلة اتصال مباشر بين الأفراد أو المؤسسات، بغية خفض تكلفة الاتصالات خصوصا منها الخارجية عن المنطقة الهاتفية مستفيدة بذلك المؤسسات من عقد لقاءات عبر الشبكة مع الزبائن أو وكلائها أو مورديها وفروعها الموزعين جغرافيا في مناطق متعددة.

ويمكن تصور تركيبة شبكة الانترنت على ضوء المخطط الآتي الذي يبين تفاصيل عن ثلاثة مجالات متفاعلة مع بعضها البعض وهي المعلومات والحواسيب والاتصالات.

الشكل رقم (9) مكونات شبكة الانترنت



المصدر: بشير كاوجة، مرجع سبق ذكره، ص39

وتتميز شبكة الانترنت، بثلاث خصائص رئيسية، هي⁷¹

*شبكة الشبكات (Network of Network) بمعنى أن الانترنت هي الشبكة واسعة النطاق تضم بداخلها مجموعة الشبكات الحاسبات الآلية سواء عامة أو خاصة.

⁷¹ بشير كاوجة، مرجع سبق ذكره، ص39

*مستخدمو الشبكة المجهولة (Aronymous Users) نظرا لأنها شبكة دولية يتعامل معها مستخدمون من مختلف دول العالم، وبالتالي فهم مجهولون لبعضهم البعض.

*ذات قدرات غير محدودة ويقصد بذلك أن أداء الشبكة لا ينخفض بزيادة عدد المستخدمين، فهذا العدد لا يمكن التحكم فيه .

2-شبكة الانترانيت(Intranet):

شبكة داخلية محلية تربط مجموعة موظفي المؤسسة نفسها سواء كانوا في موقع واحد أو في مواقع مختلفة، من أجل تسهيل الاتصال وتسيير عملهم من خلال المتصفح، حيث تمنح الانترانيت واجهة موحدة على سطح الكمبيوتر لكل المستخدمين، وهي وسيلة سهلة لتقاسم ومشاركة المعلومات داخل المؤسسة⁷² وكما تعرف على أنها: "يتم تصميمها لمقابلة احتياجات العاملين في المؤسسة من المعلومات. وتتضمن عدة معلومات مثل أرقام الهواتف، عناوين البريد الإلكتروني للعاملين بالمؤسسة، أو الخدمات الرعاية الصحية أو أنواع البرامج التدريبية أو أنواع البرامج التدريبية أو أنواع وأسعار المنتجات... إلخ، ويلاحظ أن الجماهير خارج المؤسسة لا يستطيعون الدخول إلى مواقع الانترانيت لأن المؤسسة تقوم بتصميمها للاستخدام الخاص بأعضائها والعاملين بها فقط. وهي تساعد مؤسسات الأعمال المعاصرة في عدة مجالات⁷³

من أهم المزايا الأساسية التي تتمتع بها شبكة الاتصال الداخلية الانترانيت، هي⁷⁴ :

-الحصول على المعلومات في الوقت الحقيقي أو فور حدوث الحدث المتعلق بها.
-رفع كفاءة عملية الاتصال واتخاذ القرار.

-المساهمة في زيادة تلقائية العمليات الأمر الذي يسهم في تسريع عملية التشغيل.

وباختصار يمكن القول أن وجود هذه الشبكة سوف يؤدي إلى تخفيض تكاليف ويساهم في تنسيق وإدارة عمليات المؤسسة وزيادة قدراتها التنافسية، والانترانيت عبارة عن شبكة محوسبة داخل المؤسسة الواحدة، مستندة في عملها ومعالجتها على تكنولوجيا الانترنيت أو الشبكة العنكبوتية ومعاييرها.

بالرغم من أن الانترنيت والانترانيت لهما نفس مبدأ العمل، إلا أن الكثير لا يستطيع أن يميز بينهما، ولذلك فالجدول أدناه يبين لنا أهم الفروقات الأساسية بين الانترنيت والانترانيت.

⁷² شادلي شوقي، مرجع سبق ذكره، ص18

⁷³ ثابت عبد الرحمان إدريس، مرجع سبق ذكره، ص497

⁷⁴ بشير كاوجة، مرجع سبق ذكره، ص40

الجدول رقم (4): أهم الفروقات بين الانترنت والانترانيت.

الانترانيت interanet	الانترنت internet	الفروقات
-هو ملك للمؤسسة التي تستضيفه. -وصول الأشخاص المسموح لهم فقط -تحتوي على مواضيع ومعلومات خاصة بالمؤسسة.	-غير مملوك لأحد. -أي شخص يستطيع الوصول إليه. -يحتوي على مواضيع ومعلومات مختلفة ومتعددة.	1-الملكية 2-الوصول 3-المحتوى

المصدر: مراد رايس، مرجع سبق ذكره، ص 47

لقد عاب البعض "استقلالية" نظام الانترنت وبعده عن الأطراف الخارجية، فنجاح أي مؤسسة ما لن يأتي إلا بعلاقة متشابكة واتصال دائم مع المحيط الخارجي (موزعيها و عملاءها...)، وهكذا وتبعاً لهذه النظرة الصائبة، فإن الانترنت كانت لا بد أن تتسع لتشمل أطراف خارجية، قد تكون مهتمة بالاطلاع على هذه البيانات، وبالفعل أصبحت هذه الشبكة الداخلية، مفتوحة على المحيط الذي تتعامل معه المؤسسة، وأصبحت تدعى بالاكسترنيت⁷⁵

3-شبكة الاكسترنانتران Extranet

تعد الاكسترنانتران نتاج التزاوج كل من الانترنت والانترانتران، فهي شبكة انترانتران مفتوحة على المحيط الخارجي بالنسبة للمؤسسات المتعاونة معها، والتي لها علاقة بطبيعة نشاطها، بحيث تسمح لشركاء أعمال المؤسسة بالمرور عبر الجدران النارية (هي تركيبة من الأجهزة و/أو البرامج التي توفر نظاماً آمناً أو تستخدم عادة لمنع الوصول غير المصرح به من خارج شبكة الاتصال الداخلية أو الانترنت) التي تمنع ولوج الدخلاء والوصول لبيانات المؤسسة (أو على الأقل جزء منها)، وقد يكون هؤلاء شركاء الأعمال، موردين أو موزعين أو شركاء أو عملاء، أو مراكز أبحاث تجمعهم شراكة العمل في مؤسسة واحدة ... الخ⁷⁶

وتستخدم شبكة الاكسترنانتران تقنيات الانترنت في ربط المسؤولين داخل المؤسسة (المدير الإقليمي، مدير التسويق...) بأطراف من خارج المؤسسة (بعض كبار العمال، مسؤولي المؤسسات الأخرى...)، ونظراً لأن شبكة الاكسترنانتران شبكة خاصة، فهي تتطلب إدخال كلمة سر حتى تتمكن من الدخول إليها والتعامل معها، وذلك بغية حماية بياناتها⁷⁷. فتكنولوجيا الاكسترنانتران تحقق مفهوم المؤسسة الواسع باعتبارها منفتحة على الخارج.

⁷⁵ المرجع السابق، ص 4

⁷⁶ شادلي شوقي، مرجع سبق ذكره، ص 21

⁷⁷ طارق طه، نظم المعلومات والحاسبات الآلية، مرجع سبق ذكره، ص 492

ويمكن وصف الاكسترنات أيضا على أنها الشبكة التي تربط شبكات الانترنت الخاصة بالمتعاملين والشركاء والمزودين ومراكز الأبحاث الذين تجمعهم شراكة العمل في مؤسسة واحدة أو تجمعهم مركزية التخطيط وتؤمن لهم تبادل المعلومات والتشارك فيها دون المساس بخصوصية الانترنت المحلية لكل شركة، والمزايا الأساسية لاستخدامات الاكسترنات تتمثل فيمايلي⁷⁸:

-أداة قادرة على زيادة فاعلية العمليات التشغيلية والصفقات.

-عامل مهم في تخفيض التكاليف من خلال تدفق المعلومات والسرعة في نقلها والمقدرة على توفير المرونة والعمق في عملية التزويد.

-تتميز هذه الشبكة بأنها توفر الأمن المطلوب داخل الشبكة لتبادل المعلومات الخاصة بين الشركات مع بعضها، ووضع الصلاحيات في تبادل هذه المعلومات بينهم.

نشأت شبكات الاكسترنات كما ذكرنا سابقا، استجابة لما يتطلبه قطاع الأعمال من شراكات وتحالفات عن طريق الشبكات، ولهذا فإن تصنيف شبكات الاكسترنات على قطاع الأعمال الذي يصنفها إلى⁷⁹:

***شبكات اكسترنات التزويد:** تربط هذه الشبكات مستودعات البضائع الرئيسية مع المستودعات الفرعية بغرض تسيير العمل فيها أليا، للمحافظة على كمية ثابتة من البضائع في المستودعات الفرعية، استنادا لقاعدة نقطة الطلب للتحكم في المخزون، وبالتالي تقليل احتمال رفض الطلبات بسبب عجز في المستودع.

***شبكات اكسترنات التوزيع:** تمنح هذه الشبكات صلاحيات للمتعاملين مستندة إلى حجم تعاملاتهم، وتقدم لهم خدمة الطلب الالكتروني وتسوية الحاسبات، مع التزويد الدائم بقوائم المنتجات الجديدة والمواصفات التقنية، وما إلى ذلك من خدمات أخرى.

***شبكات اكسترنات التنافسية:** هذا النوع من الشبكات يمنح للمؤسسات الكبيرة والصغيرة فرصا متكافئة في مجال البيع والشراء، مما يرفع من مستوى الخدمة، ويعزز جودة المنتجات ويقضي على الاحتكار.

المطلب الثالث: جرائم الحاسب والأمن المعلوماتي

رغم التطور الهائل الذي حدث في علم الحاسبات الالكترونية، إلا أن مسألة أمان وسرية المعلومات المخزنة فيها لم تحظى بنفس المستوى من التطور، وعليه تواجه نظم المعلومات الحاسوبية بصفة عامة ونظم المعلومات الإدارية المستندة على الويب والمتكاملة مع أنشطة الأعمال الالكترونية وللتجارة الالكترونية بصفة خاصة مشاكل أمنية وتحديات خطيرة مرتبطة أصلا بطبيعة وخصائص تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

أولا - ماهية جرائم الحاسب:

سيتم التطرق إلى تعريف جرائم الحاسب وخصائصه على النحو التالي:

⁷⁸ بشير كاوجة، مرجع سبق ذكره، ص4

⁷⁹ مراد رايس، مرجع سبق ذكره، ص48

1-تعريف جرائم الحاسب:

ترتب على استخدام النظم الآلية (computerized systems) نموًا في جرائم الحاسبات، ونقصد بجرائم الحاسبات استخدام تلك النظم الآلية بشكل مباشر من خلال القائمين على نظام المعلومات أو بشكل غير مباشر (عن بعد) للقيام بأنشطة وتصرفات تتصف بطبيعة الحال بعدم القانونية كالسرقة أو التخريب أو التحريف، مما قد يؤدي إلى تحقيق أضرار بالغة بالجهة المستخدمة للحاسبات، كما أنها قد تؤدي أيضا في بعض الحالات إلى تأثيرات سلبية على مستوى الأمن القومي ككل⁸⁰

وتجدر الإشارة إلى أنه لا يوجد مصطلح قانوني موحد للدلالة على الجرائم الناشئة عن الاستغلال تقنية المعلومات واستخدامها، فالبعض يطلق عليها جريمة الغش المعلوماتية، والبعض الآخر يطلق عليها جريمة الاختلاس المعلوماتي أو الاحتيال المعلوماتي، وآخرون يفضلون تسميتها بالجريمة المعلوماتية، وتنقسم جرائم الحاسب إلى قسمين، منها ما يقع على النظام المعلوماتي، مثلا: سرقة المعلومات، الاستعمال غير المصرح به للنظام المعلوماتي، إتلاف المعلومات، تزوير المعلومات...، وجرائم تقع بواسطة النظام المعلوماتي، مثلا: الدخول والبقاء غير المصرح بهما إلى نظام المعلومات، الاعتداء على حرمة الحياة الخاصة، التهديد المعلوماتي، الاحتيال المعلوماتي، التجسس المعلوماتي... الخ⁸¹ وتندرج الجريمة الحاسوبية تحت نمطين مختلفين من الجرائم، فقد تكون الجريمة مرتبطة بتصرف غير قانوني يرتكب ضد أجهزة الكمبيوتر أو الاتصالات، أو قد تكون مرتبطة باستخدام أجهزة الكمبيوتر والاتصالات لارتكاب تصرف غير قانوني⁸² وبالرغم من خطورة جرائم الحاسبات إلا أنها مازالت لا تعامل مثل الجرائم الأخرى، وقد ظهرت معاملات جادة في محاولة لتجريمها، وهذا بسن بعض القوانين واللوائح في بعض الدول، لكن يبقى هذا غير كافي لتطويق هذه الجريمة التي أصبحت تنطوي على مخاطر كبيرة، قد تصيب وتهلك المجتمع ككل.

2-خصائص جرائم الحاسب:

ارتباط الجريمة المعلوماتية بجهاز الحاسوب وشبكة الانترنت أضفى عليها مجموعة من الخصائص والسمات المميزة لهذه الجريمة عن الجرائم التقليدية، وهي⁸³:

-الجريمة المعلوماتية متعددة الحدود أو جريمة عابر للدول

-صعوبة اكتشاف الجريمة المعلوماتية: عادة يتم اكتشافها بمحض الصدفة.

-صعوبة إثبات الجريمة المعلوماتية: عملية إثباتها أمر يحيط به الكثير من الصعاب لطبيعة الجريمة.

⁸⁰ السيد عبد المقصود دبيان، ناصر نور الدين عبد اللطيف، نظم المعلوماتية المحاسبية وتكنولوجيا المعلومات، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2004، ص548

⁸¹ نهلا عبد القادر المومن، الجرائم المعلوماتية، الطبعة الأولى، دار الثقافة، عمان، 2008، ص46

⁸² شريف درويش اللبان، تكنولوجيا الاتصال (مخاطرة تحديات و التأثيرات الاجتماعية)، الطبعة الأولى، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة، 2000، ص117

-**أسلوب ارتكاب الجريمة المعلوماتية:** لا تحتاج إلى العنف، بل كل ما تحتاج إليه هو القدرة على التعامل مع جهاز الحاسوب بمستوى تقني يوظف في ارتكاب الأفعال غير المشروعة.

-**الجريمة المعلوماتية تتم عادة بتعاون أكثر من شخصين:** غالبا ما يشترك في إخراج الجريمة شخص متخصص في تقنيات الحاسوب والانترنت يقوم بالجانب الفني من المشروع الإجرامي، وشخص آخر لتغطية عملية التلاعب وتحويل المكاسب إليه.

-**خصوصية مجرمي المعلوماتية:** المجرم الذي يقترف الجريمة المعلوماتية الذي يطلق عليه المجرم المعلوماتي يتسم بخصائص معينة تميزه عن المجرم الذي يقترف الجرائم التقليدية (المجرم التقليدي)

3-أهم تهديدات جرائم الحاسب:

و بناءً على ما تقدم، فإن أهم التهديدات التي يمكن أن تتعرض لها أي مؤسسة تعتمد على استخدام النظم الآلية تتمثل فيما يلي⁸⁴:

-اقتحام نظام المعلومات من أطراف داخلية ليس لهم حق دخول النظام أو من جانب أطراف خارجية (قراصنة) عن طريق سرقة أو تخمين كلمة سر النظام.

-إمكانية سرقة معلومات هامة، وقد تكون على درجة من السرية ويمكن الاستفادة منها ماليا.

-إمكانية تحريف بيانات نظام المعلومات، وبالتالي يؤدي استعمالها إلى قرارات خاطئة.

-إمكانية إدخال فيروسات إلى نظام المعلومات تعمل على إتلاف وتدمير أو تخريب كل أو بعض البيانات أو الملفات أو البرامج ونظم التشغيل.

-إمكانية إعاقة عمل نظام المعلومات من خلال إغراقه بطلبات تبادل البيانات، بما يؤدي إلى إعاقة وصول

المستخدمين الطبيعيين إلى النظام، وهذا يؤدي إلى إمكانية فقد فرص نشاط حقيقية للمؤسسة⁸⁵.

-يؤدي استخدام برامج غير ملائمة مفصلة أو جاهزة أو معدلة عادة إلى تشغيل خاطئ للبيانات، ومن ثم الحصول على نتائج غير سليمة.

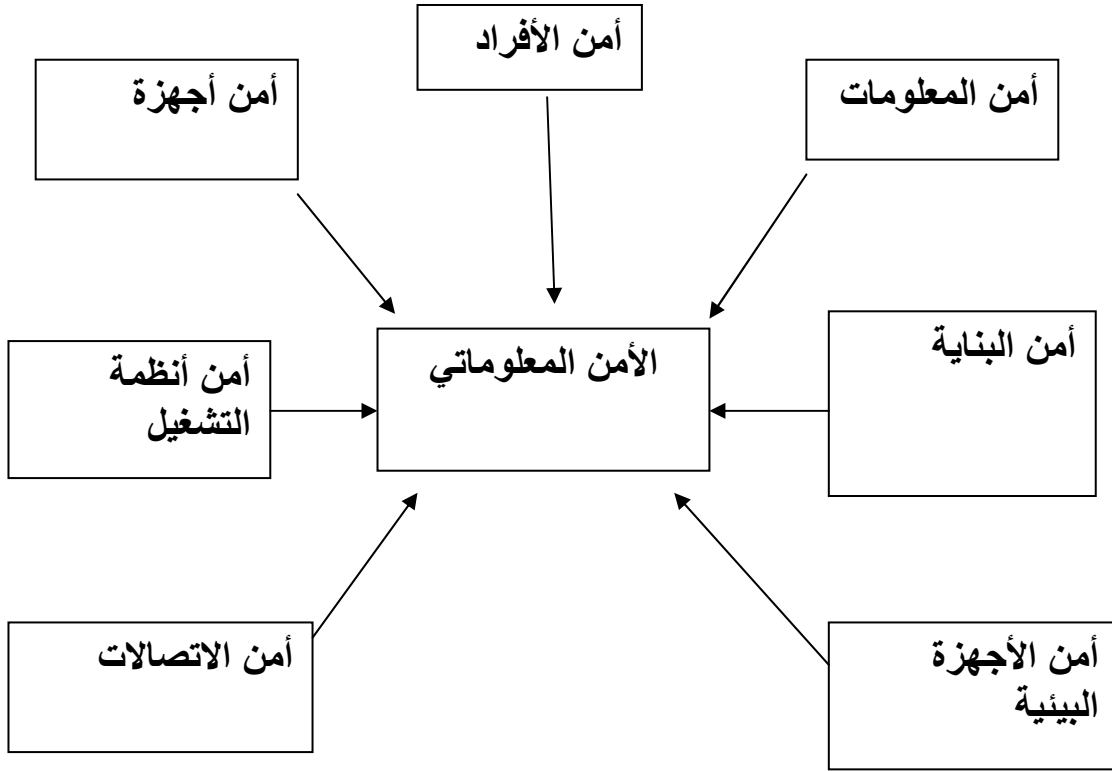
ثانيا -الأمن المعلوماتي:

نظرا للتدفق الهائل في حجم البيانات والأهمية المعلوماتية أصبحت مشكلة حمايتها والحفاظ عليها موضع اهتمام العاملين والباحثين في هذا الميدان، والغاية من أمنية المعلومات هي كيفية منع الغطس أو الفشل، وكشف الخداع في الأنظمة المعتمدة على المعلومات ويتكون الأمن المعلوماتي من مجموعة من العناصر نوجزها في الشكل التالي:

⁸⁴ السيد عبد المقصود دبيان، ناصر نور الدين عبد اللطيف، مرجع سبق ذكره، ص550

⁸⁵المرجع السابق، ص550

الشكل رقم (10) الأمن المعلوماتي



المصدر: دلال صادق الجواد، حميد ناصر الفتال، أمن المعلومات، دار اليازوري، عمان، 2008 ، ص2
وفيما يلي شرح لأهم عناصر الأمن المعلوماتي:
1-أمن المعلومات:

من المسائل المهمة ذات العلاقة باستخدام الأنظمة الآلية هي الأنشطة الخاصة لحماية أمن وسرية المعلومات. ويعني كل السياسات والإجراءات والأدوات التقنية التي تستخدم لحماية المعلومات من أشكال الاستخدام غير الشرعي للموارد، مثل السرقة، التغيير، التعديل... إلخ وتهديدات أخرى، مثل الأخطاء الإنسانية والحوادث الطبيعية والكوارث. وبتطبيق خطة جيدة لأمن وسرية المعلومات لا بد من بناء سلسلة قيمة تضمن الأمن، الرقابة والكشف السريع عن المشاكل التشغيلية غيرها والتي تواجه عمل النظام⁸⁶

سوف نستعرض بعض تعاريف أمن المعلومات، والتي وردت من مصادر مختلفة، ومنها⁸⁷

⁸⁶سعد غالب ياسين، أساسيات نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات، الطبعة الأولى، دار المناهج، عمان، 2008 ،

- هي المحافظة على إتاحة المعلومات وسلامتها وسريتها وملكيته والاستفادة منها.
- هي الطرق والوسائل المعتمدة للسيطرة على كافة أنواع ومصادر المعلومات وحمايتها من السرقة والتشويه الاستبزاز والتلف والضياع والتزوير والاستخدام غير المرخص وغير القانوني.
- هي مجموع الإجراءات والتدابير الوقائية التي تستخدم للمحافظة على المعلومات وسريتها من السرقة أو التلاعب أو الاختراق غير المشروع.

وتتمثل اعتبارات أمن المعلومات الواجب أخذها بعين الاعتبار في ⁸⁸:

- * **سرية المعلومات**: وتعني عدم إتاحة المعلومات والاطلاع عليها للأطراف غير المصرح لهم.
- * **سلامة المعلومات**: حماية المعلومات من التغيير أو التدمير أو التحريف، أثناء التخزين والنقل.
- * **توفير المعلومات**: توفرها عند الطلب من جانب المستخدمين المصرح لهم.
- * **إمكانية مراجعة المعلومات**: المراجعة مع حق المساءلة لتصرفات المنشأة.
- * **التوثيق**: التحقق من سلامة هوية الجهة التي يتم التعامل معها.

2- أمن الشبكات:

حقيقة إن مصطلح أمن الشبكات، أمر مربك لأنه بصورة افتراضية يربط جميع الأعمال والحكومة والتنظيمات الأكاديمية... إلخ، بياناتها وأجهزة معالجتها مع مجموعة من الشبكات المترابطة. من هذا المنطق، ظهرت الحاجة الملحة لعمل إجراءات حماية الشبكة وحماية البيانات خلال إرسالها وعليه، تعرف أمنية الشبكات بأنها "الجزء الذي يتكون من إجراءات الكشف والمنع وتصحيح الانتهاكات الأمنية التي تحدث أثناء تراسل المعلومات"⁸⁹

لهذا عملت الجهات المختصة في هذا المجال في التفكير والعمل لإيجاد طرق تمنع من اختراق الشبكات، وتم التركيز على جانبين لتحقيق ذلك⁹⁰:

- حماية المصادر، من خلال الخادومات والمواقع الشبكية الشخصية.
- تأمين نقل البيانات، بحيث لا يتم الاطلاع على محتويات الرسالة أو تغييرها أو نسخها.

3- أمن البرامج:

⁸⁷ محمد دباس الحميد، ماركو إبراهيم نينو، حماية أنظمة المعلومات، الطبعة الأولى، دار الحماة، عمان، 2007، ص34

⁸⁸ عبد الوهاب نصر علي، شحاته السيد شحاته، دراسة متقدمة في مراجعة الحسابات وتكنولوجيا المعلومات، مرجع سبق ذكره، ص 222-223

⁸⁹ علاء حسين أحمادي، سعد عبد العزيز العاني، تكنولوجيا أمنية المعلومات وأنظمة الحماية، الطبعة الأولى، دار وائل انشر، عمان، 2007 ص 22-23.

⁹⁰ دلال صادق الجواد، حميد ناصر الفتال، مرجع سبق ذكره، ص 52-53

يعتبر أمن البرمجيات من المواضيع الهامة والمعقدة، والتي تتأثر باختلاف وجهات نظر المنافسين القائمين على إنتاجها، ولذلك عند إنتاج أو تصميم لأي برنامج يجب الأخذ بعين الاعتبار مايلي⁹¹:

-تحديد شخصية المستخدم: وذلك من خلال تعريف المستخدم لنفسه إلى نظام، وأنه من ضمن الأشخاص

المخولين باستخدام النظام، ويتم ذلك من خلال:

*إدخال الرقم السري الخاص به للنظام.

*إدخال بطاقة معينة مخصص لها مكان في الحاسب.

*الصفات الشخصية، مثل بصمة أصابع اليد، إبهام اليد، تمييز الصوت، توقيع المستفيد، قزحية العين.

-تحديد صلاحية المستخدم: وهنا يجب أن يميز النظام من له الحق له في الاطلاع الكلي أو الجزئي على النظام،

ومن له صلاحية التعديل أو الإدخال أو الحذف أو القراءة من بين الأشخاص المخولين بشكل عام.

-تحديد تداول المعلومات: وهنا يجب أن يكون للنظام قدرة على الاطلاع المستخدم المخول على نوع المعلومات

المسموح بتداولها حسب التصنيف وكل حسب صلاحيته، وذلك بالاعتماد على كلمة المرور المتفق عليها مع النظام مسبقا.

4-أمن المكونات المادية:

ويتمثل أمن المكونات أساسا في عنصرين رئيسيين، هما الحماية من الكوارث والحماية من المتطفلين، وكلاهما يمثل مهددا لأمن المعلومات أيضا.

ويمكن للمكونات المادية أن تتعرض للتهديدات من خلال عطل في معداته أو أخطاء المشغلين أو التخريب المادي

المعتمد⁹². وتختلف طرق حماية المكونات المادية للحاسب لاعتبارات عدة، مثل مدى حاجة المستخدم ونظام

المعلومات والتكلفة اللازمة للحماية، وخبرة ومهارة وقدرة المصمم على وضع حلول للمتطلبات⁹³

5-متطلبات ووسائل الأمن الملائمة:

لا توجد آلة منفردة تؤمن جميع الخدمات الأمنية، على كل حال هناك عنصر محدد يساهم تقريبا في جميع الآليات

الأمنية المستخدمة، وهو تقنيات التشفير بمعنى استخدام التشفير أو التحويلات المتشابهة لتشفير المعلومات، ولكن

نستطيع حماية المعلومات والبيانات في البيئة الرقمية لا بد من توفير أدوات حماية تقنية تسمح للمستخدم التعامل مع

البيئة الرقمية بقدر من الخصوصية.

ومن أجل العمل لحماية جميع ما ذكر سابقا من أمن مادي والمعلومات والبرمجيات والشبكات، يجب بناء نظام لأمن

المعلوماتي وذلك يتطلب⁹⁴:

⁹¹ محمد دباس الحميد، ماركو إبراهيم نينو، مرجع سبق ذكره، ص 52-53

⁹² السيد عبد المقصود دبيان، ناصر نور الدين عبد اللطيف، مرجع سبق ذكره، ص 554

⁹³ علاء حسين أحمامي، سعد عبد العزيز العاني، مرجع سبق ذكره، ص 2

- تحديد درجة الأمن المطلوبة للمعلومات لمختلف المستويات والتي سيتعامل معها النظام.
- تحديد نوع المعلومات وأهميتها وتصنيفها، وتعيين أشخاص مسؤولين عن أمن النظام، لتطبيق ومتابعة تطبيق نظام أمن المعلومات، والسيطرة ومعالجة أي خلل قد يحدث.
- تقدير حجم الخسائر التي يمكن أن تنتج عن الكوارث التي يمكن أن تصيب النظام.
- تقدير التكاليف المقدرة لإنشاء النظام بالتالي تحديد ميزانية لذلك للقيام بعملية صيانة وحماية النظام.
- وتوجد وسائل متنوعة للحماية وتباين هذه الوسائل بدرجة فاعليتها وتعقدتها وذلك حسب البرامج المصممة لهذا الغرض. ومن بين هذه الوسائل والإجراءات⁹⁵:
- * عمل نسخ احتياطية من الملفات البيانات ولقواعد البيانات، واستخدام البرامج ومضادات الفيروسات.
- * برامج الجدران النارية، واستخدام أقفال مشفرة بأرقام سرية.
- * وضع ضوابط للنفاذ وتحديد امتيازات النفاذ.
- * استخدام الخصائص الفيزيولوجية لحماية النظام، مثل بصمة الإبهام.
- * الرقابة على التدفقات القادمة للبيانات عبر الشبكة والوسائط الرقمية الأخرى.
- * الاستخدام الفاعل لتقنيات التشفير لحماية محتوى موارد النظام.
- * وضع إجراءات الرقابة على المعالجة التقليدية للمعاملات، وضع إجراءات فورية⁹⁶
- * المحافظة على أمن المعلومات التي تتم في شبكة الانترنت، ووضع إجراءات وقواعد تدقيق في النظام.
- وتجدر الإشارة إلى صدور معيار ISO 17799 عام 2000 م عن منظمة المعايير الدولية، وهذا المعيار يتضمن إرشادات وتوصيات تتعلق بالممارسات الجيدة في مجال إدارة أمن وسلامة المعلومات⁹⁷. وتتمثل الضوابط والإجراءات لتحقيق الرقابة الداخلية على أمن وسلامة المعلومات وفق لمعيار ISO 17799 فيما يلي⁹⁸:
- ضرورة وجود سياسة واضحة لأمن وسلامة المعلومات تأكد على دعم قرارات المؤسسة، والتزامها لتحقيق الأمن وسلامة المعلومات.
- تحقيق الأمن التنظيمي ويستلزم توفير المناخ الإداري اللازم الذي يتضمن تطبيق سياسات وإجراءات تحقيق أمن وسلامة المعلومات وتحديد الأفراد المسموح لها بالإطلاع على البيانات.

⁹⁴ محمد دباس الحميد، ماركو إبراهيم نينو، مرجع سبق ذكره، ص55

⁹⁵ سعد غالب ياسين، مرجع سبق ذكره، ص226

⁹⁶ المرجع السابق، ص227.

⁹⁷ عبد الوهاب نصر علي، شحاته السيد شحاته، دراسات متقدمة في مراجعة الحاسبات وتكنولوجيا المعلومات، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2003، ص230.

⁹⁸ عبد الوهاب نصر علي، شحاته السيد شحاته، الرقابة والمراجعة الداخلية الحديثة في بيئة التكنولوجيا المعلومات وعولمة أسواق المال (الواقع والمستقبل)، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2003، ص ص 265-267.

- تحقيق أمن الأفراد بالمؤسسة، ويهدف هذا إلى تخفيض الأخطار المرتبطة بالخطأ البشري ويتطلب إعداد برامج مستمرة للنوعية وتعريفهم بالتهديدات والأخطار المختلفة.
- تحقيق الأمن المادي والبيئي، ويشمل ذلك تأمين (مكان نظام المعلومات ومن لهم حق الوصول إليه، وتأمين مصادر الطاقة للحماية من أي انقطاع للتيار الكهربائي...إلخ).
- وجود إدارة للاتصالات والعمليات وتقضي بضرورة وضع إجراءات موثقة توضح كيفية أداء كل مهمة من المهام الخاصة بأنظمة المعلومات كما توضح هذه الإجراءات الخطوات اللازمة لاستعادة عمليات أنظمة المعلومات إلى وضعها الأصلي عند وقوع أي حدث أمني.
- وجود رقابة على الدخول إلى معلومات النظام، أي التحكم في الوصول إلى النظام حيث يتم تحديد الأنشطة والمسؤوليات التي يقوم بها لكل المستخدمين للنظام.
- الالتزام بمتطلبات القيود القانونية والتشريعية والتنظيمية والتعاقدية بهدف تجنب خرق المؤسسة لأي متطلبات ناتجة عن أي من القيود السابقة.

الفصل الثاني:
الاتصال الداخلي و تكنولوجيا المعلومات والاتصال

تمهيد:

تعد الاتصالات مهمة لنجاح المؤسسة، وتحقيق التفاهم والتعاون بين المتصلين من أفراد ومؤسسات، إذ تمثل عملية الاتصال أحد العناصر الأساسية في التفاعل الإنساني، وعن طريق أنظمة الاتصالات الداخلية استطاعت المؤسسات إحراز تقدم ملموس في نمو المجتمعات، وتعتبر الاتصالات الداخلية في أي مؤسسة من المؤسسات همزة الوصل الرابطة لهذه المؤسسات لما تقوم به من مهام ووظائف تسيير العمل الإداري والفني.

فالالاتصالات الداخلية أساسية في كل مؤسسة مهما كان حجمها، وأي قصور في نظام الاتصالات من شأنه أن يعطل أو يؤخر سير الإدارات الأخرى. فقرارات المؤسسة وأهدافها وتوجهاتها وخططها تتعلق بعملية الاتصالات الداخلية.

بحيث تعتبر الجسر الموصل بينها وبين العاملين داخل المؤسسة، وبينهما وبين العالم الخارجي.

الجدير بالذكر أن للاتصالات الداخلية مفاهيم وأسس وقواعد، أي أنها تخضع لمعايير يجب على القائمين في المؤسسات اعتبارها لكي تسيير عملية الاتصالات الداخلية بفاعلية من أجل تحقيق أهداف المؤسسة.

وعلى هذا الأساس، قسمنا الفصل إلى ثلاثة مباحث:

المبحث الأول: ماهية الاتصال الداخلي

المبحث الثاني: الاتصال الفعال داخل المؤسسة

المبحث الأول: ماهية الاتصال الداخلي

إن الدور الذي تلعبه الاتصالات الداخلية في المؤسسات له أهمية واضحة، كما أن وجود نظام اتصال داخلي سليم وفعال ضرورة لتحقيق أهداف المؤسسة، لأن المسير أو المدير يستطيع القيام بتحليل الموقف أو المشكلة بشكل سليم، كما يستطيع وضع حل ملائم ومناسب لذلك الموقف من كل جوانبه مع حساب كل التوقعات والنتائج المترتبة على ذلك الحل، لكن ذلك كله يفشل إذا كان هناك خطأ في عملية الاتصال الداخلي، وقد يكون ذلك الخطأ مكلفاً جداً ويترتب عليه نتائج سيئة بالنسبة للمؤسسة⁹⁹. وعليه سنتطرق في هذا المبحث إلى أهم المصطلحات المتعلقة بالاتصال الداخلي بالمؤسسة.

المطلب الأول: مفهوم الاتصال الداخلي وأهميته

لا شك بأن هناك اتفاقاً تاماً على ضرورة وجود نظام اتصال داخلي فعال في المؤسسة، لكن هناك اختلافات في تحديد تعريف واحد ودقيق، لذلك سنتناول في هذا الجزء مختلف المفاهيم المتعلقة بالاتصال الداخلي، وكذلك أهميته.

:الداخلي مفهوم الاتصال - أولاً

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 اتصال، لفظي أو غير لفظي.

والاتصال الداخلي 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 آثاراً سلبية للمؤسسة"¹⁰⁰.

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"¹⁰¹

ويعريف "Losada et Vezquez" الاتصال الداخلي، على أنه: "مجموعة العلاقات الشاملة لكل مجالات التفاعل التنظيمي، والتي تتم في شكل تعبير رسمي مقصود للمؤسسة (بصفتها القائمة بعمليات الاتصال)، وذلك بإدماج كل الوسائل التي يجوزها بغية تسهيل عملها الداخلي وتسيير تكوين صورة معينة تنتج عن نشر شخصية محددة تنسجم مع واقعها وانتصاراتها وأهدافها وأحاسيسها وطلبات محيطها"¹⁰²

⁹⁹ أحمد محمد المصري، مرجع سبق ذكره، ص25

¹⁰⁰ مصطفى العشوي، أسس علم النفس الصناعي والتنظيم، المؤسسة الوطنية للكتاب، الجزائر، 1992، ص14

¹⁰¹ فضيل دليو، اتصال المؤسسة (إشهار، علاقات عامة، علاقات مع الصحافة)، الطبعة الأولى، دار الفجر للنشر والتوزيع،

القاهرة، 2003، ص97

¹⁰² المرجع السابق، ص87

من خلال التعريفات السابقة، نرى أن معظم التعريفات تركز على مفهوم أساسي في عملية الاتصال ألا وهو نقل المعلومات من طرف لآخر، بقصد إجباره بمضمونها ومحتواها ولأي غرض كان. بهذا يمكن أن نعرف الاتصالات الداخلية على أنها: "كل الوسائل التي يستخدمها الأفراد في إيصال وتوصيل المعلومات بين المستويات التنظيمية في المؤسسة بما يساعد على تحقيق أهدافها بكفاءة وفاعلية."

ثانيا - أهمية الاتصال الداخلي:

1- إن الاتصال الداخلي الفعال هو مفتاح نشاط المؤسسة، وعليه يتوق بقاءها، وبدون الاتصال الداخلي لا يعرف الموظفون عمل زملائهم، ولا تستطيع الإدارة أن تستلم المعلومات من المدخلات التي تحتاجها، ولا يستطيع المشرفون إصدار التوجيهات والتعليمات والإرشادات اللازمة، وبدون اتصال داخلي يصبح التنسيق بين أعمال الوحدات والأفراد مستحيلا، ولا يمكن التعاون فيما بينهما، لأن الأفراد لا يستطيعون إيصال حاجاتهم ورغباتهم ومشاعرهم للآخرين، وهذا كله يؤدي حتما إلى انهيار المؤسسة¹⁰³

2- فالاتصالات في مجال إدارة الأعمال كشرايين جسم الإنسان التي نجدها متصلة ومتراطة ببعضها البعض، ولا تتحقق سلامة الدورة الدموية بدون وجود هذه الشرايين، وبالمثل نجد أن الاتصالات الداخلية تعمل على استمرارية النشاط في المؤسسة، وكذلك نموها وبقائها لأطول مدة ممكنة، فقد قدر الوقت الذي ينفقه المدير في الاتصال ما بين 75 و 90 % من ساعات عمله، حيث يقضي 5 % من وقته في الاتصال مع الموظفين، 10 % قراءة، 35 % . تحدثا، 40 % في الاستماع¹⁰⁴

ومما يزيد من أهمية الاتصال في المؤسسات المعاصرة مايلي¹⁰⁵

- التضخم الكبير في حجمها، والتعدد والتشعب الواسع في فروعها، والتنوع والتعدد الهائل في وظائفها إلى الحد الذي أدى إلى ضرورة وجود نظام متطور من العلاقات أو الاتصالات التي تمكن من الربط بين هذه الأجزاء والفروع والوظائف بشكل يضمن التناسق بينها.

- إن نجاح وفشل القرارات الإدارية يعتمد على مدى نجاح أو فشل أجزاء الاتصال التي تهدف إلى الحصول على المعلومات الدقيقة والمباشرة عن مواضع هذه القرارات.

- أهمية الترابط بين المؤسسة ومحيطها وعالمها الخارجي، بحيث المؤسسة كالإنسان لا تستطيع أن تكون منفردة ومنعزلة عن غيرها.

المطلب الثاني: أهداف الاتصال الداخلي وأهم أبعاده في

هذا المطلب سنتناول كل من أهداف وخصائص الاتصال الداخلي، وكذلك أنواعه وأهم اتجاهاته.

¹⁰³ حسين حريم، السلوك التنظيمي) سلوك الأفراد في المنظمات (، الطبعة الأولى، دار زهران للنشر، عمان، 1977 ، ص ص 233-232

¹⁰⁴ أحمد محمد المصري، مرجع سبق ذكره، ص 11

¹⁰⁵ عبد المعطى محمد عساف، السلوك الإداري التنظيمي في المنظمات المعاصر، دار زهران للنشر والتوزيع، عمان ، 1999 ، ص 11 ،

أولاً - أهداف الاتصال الداخلي:

إن هدف الاتصال الرئيسي هو إحداث تأثير على النشاطات المختلفة، وذلك لخدمة مصلحة المؤسسة، وعملية الاتصال في المؤسسة ضرورية، من أجل تزويد العاملين بالمعلومات الضرورية للقيام بأعمالهم، ومن أجل تطوير وتحسين المواقف والاتجاهات للأفراد، وبشكل يكفل التنسيق والإنجاز والرضا عن الأعمال، وكذلك تحقيق الحاجات النفسية والاجتماعية للعاملين، بالإضافة إلى أن الاتصال الداخلي يسهل انسياب هذه المعلومات والنتائج التي تسفر عن معالجتها، ونلخص الأهداف المتعلقة بالاتصال في النقاط التالية:¹⁰⁶

1- الإخبار والإعلام.

2- الإعداد لتقبل التغيير.

3- توضيح وتصحيح المعلومات والأداء.

من خلال استعراض هذه الأهداف، نلاحظ أنه بغياب الاتصال يصبح التنظيم عديم الجدوى، فالاتصال ضروري لتوصيل المعلومات التي ستبنى عليها القرارات، وعند اتخاذ القرارات يصبح من اللازم توصيلها مصحوبة بالتوضيح والشرح اللازم إلى المختصين، والذين يهتمهم التعرف عليها، وباختصار فإن حاجة الإدارة للاتصال، تظهر من خلال إحداث تكامل الوظائف الإدارية وتنسيقها.

ثانياً - خصائص الاتصال الداخلي:

يتميز الاتصال بمجموعة من الخصائص أهمها¹⁰⁷

1-الاتصال عملية ديناميكية: حيث تعتبر عملية الاتصال عملية تفاعل اجتماعي تمكنا من التأثير في الأفراد والتأثر بهم، مما يمكننا من تغيير أنفسنا وسلوكنا بالتكيف مع الأوضاع الاجتماعية المختلفة.

2-الاتصال عملية مستمرة: حيث لا توجد بداية أو نهاية لعملية الاتصال، فنحن في عملية اتصال دائم مع أنفسنا، ومع مجتمعنا، وبهذا المعنى يمكننا القول بأن الاتصال هو قلب العملية الإدارية.

3-الاتصال عملية دائرية: ويعني ذلك، أن الاتصال لا يسير في خط مستقيم من شخص لآخر فقط، بل أنه عادة ما يسير في شكل دائري، حيث يشترك الأفراد جميعاً في الاتصال في نسق دائري فيه إرسال واستقبال وأخذ وعطاء وتأثير وتأثر.

4-لا يمكن إلغاء الاتصال: ونقصد هنا أنه من الصعب إلغاء التأثير الذي حصل من الرسالة الاتصالية حتى وإن كان غير مقصود، فقد تتأسف للمستقبل، ولكن من الصعب أن تسحب كلامك أو الرسالة الاتصالية إذا ما تم توزيعها.

¹⁰⁶ محمد محمد الهادي، إدارة الأعمال المكتنية المعاصر، مرجع سبق ذكره، ص43

¹⁰⁷ محمد عبد الله العتري، أثر الاتصالات الإدارية في تحقيق فعالية القرارات الإدارية، رسالة ماجستير غير منشورة، إدارة أعمال، جامعة الشرق الأوسط، الأردن، 2010، ص ص17- 18

5-الاتصال عملية معقدة :بالإضافة إلى أن الاتصال عملية تفاعل اجتماعي تحدث في أوقات وأماكن

ومستويات مختلفة، فهي معقدة أيضا لما تحويه من أشكال وعناصر وأنواع وشروط يجب اختيارها بدقة عند الاتصال وإلا سيفشل الاتصال.

ثالثا -أنواع الاتصال الداخلي وأهم قنواته:

تظهر الاتصالات بأشكال مختلفة وتنساب فيها المعلومات باتجاهات شتى، ويمكن التمييز بين الاتصالات الرسمية، والاتصالات غير الرسمية، شبكات الاتصال اللغوية، وغير اللغوية... إلخ، ومن المفروض أن تؤدي الاتصالات الكثيرة إلى تحسين انسياب المعلومات ورضا الأفراد وحسن الأداء، وقلة عدم التأكد¹⁰⁸

1-الاتصالات الرسمية:

تم خلال خطوط السلطة الرسمية في إطار الهيكل التنظيمي الذي تحدد 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)¹⁰⁹

هناك أكثر من قناة تتدفق منها الاتصالات الرسمية في المؤسسة، ويمكن تحديد ثلاثة قنوات في هذا المجال كالتالي:

أ -اتصالات من الأعلى إلى الأسفل :وهي ما يطلق عليها اسم الاتصالات الهابطة، والتي تجري بين مستوى تنظيمي معين، ومستوى تنظيمي أدنى... إلخ، حيث تتم الاتصالات الهابطة عادة في محيط العمل والمؤسسة، ولكن قد تتم في بعض الأحيان خارج محيط العمل، حيث تبلغ الإدارة المرؤوسين ببعض السياسات والمسائل، ويتضمن هذا النوع من أنواع الاتصالات ما يلي:

*القرارات والأوامر والتعليمات التي تحدد وتساعد على القيام بالوظائف والمهام المتنوعة في المؤسسة من اتفاهم وتفهم لمسائل التعيين والترقية، التفويض... إلخ.

*اللوائح والتشريعات والكتب الدورية، حيث تستخدم في إرشاد العاملين بكيفية أداء أعمالهم على الوجه السليم، كما تنظم العلاقات بينهم وتحدد مسؤولية كل منهم.

*التعليمات والتوجيهات التي توجه إلى المشرفين والملاحظين لتحسين طرق العمل.

*الاستفسارات والبيانات التي تطلبها الإدارة العليا من المرؤوسين.

ب -الاتصالات من الأسفل إلى الأعلى :وهي ما يسمى بالاتصالات الصاعدة، والتي تتجه من المستويات

التنفيذية إلى المستويات العليا في أي مؤسسة، وتهدف إلى إعطاء الفرصة للمرؤوسين في إيصال المعلومات لرؤسائهم، وخاصة فيما يتعلق بالنتائج المحققة في المؤسسة، وهذا النوع من الاتصالات يزيد من دور المرؤوس في المشاركة في العملية

¹⁰⁸محمد محمد الهادي، إدارة الأعمال المكتنية المعاصر، مرجع سبق ذكره، ص119

¹⁰⁹المرجع السابق، ص120

الإدارية، وكيفية تحسين الأمور، ويمكن أن تتم عن طريق تقارير تقييم الأداء، صناديق الاقتراحات والاجتماعات، نظام حل الشكاوي وسياسة الباب المفتوح... إلخ

ج -الاتصالات الأفقية: تعود إلى انسياب الاتصالات بين الأفراد على نفس المستوى الإداري، كأن يتصل مدير إنتاج بمدير التسويق، ويقصد به تبادل وجهات النظر بين العاملين وتبادل المعلومات والخبرة على نفس المستوى الإداري وتسمى الأفقية أو المتوازية، تميزها لها عن الاتصالات الصاعدة أو الهابطة، هذا النوع من الاتصالات ضروري لزيادة درجة التنسيق بين مختلف الوحدات الإدارية في المؤسسة، كما أنها توفر من الوقت اللازم لأداء الأعمال.

الاتصالات غير الرسمية:

توجد بالإضافة إلى الاتصالات الرسمية في المؤسسة، اتصالات غير رسمية لا علاقة لها بالإدارة، وتنشأ الاتصالات غير الرسمية في أي جهاز إداري بطريقة تلقائية، نتيجة لما بين الأفراد العاملين من علاقات اجتماعية، وصدقات شخصية، فيتصل هؤلاء الأفراد ببعضهم البعض على هذا الأساس الشخصي التلقائي، ولا يخضعون في تلك لاتجاهات محددة، كما قد يكون الحال عند إتباع أي أسلوب رسمي¹¹⁰

وقد تكون بعض هذه الاتصالات نازلة وبعضها صاعدة، وبعضها على المستوى الأفقي دون قيد أو شرط - طالما أن هناك علاقات تربط بين الأفراد والأطراف المتصلة، وهذا التنظيم غير الرسمي للاتصالات لا يعترف بمستويات السلطة أو المراكز الرئاسية.

3-الاتصالات القطرية: قد تنساب الاتصالات بشكل قطري، أي بين الأفراد في المستويات الإدارية المختلفة، بينهم علاقات وظيفية ولكن ليست علاقات رسمية في المؤسسة، كأن يتصل مدير إنتاج بأحد أقسام إدارة التسويق. ويعتبر هذا النوع من الاتصال ظاهرة طبيعية عادية وعفوية تحدث دائما في أي تجمع من الأفراد، بل يعتبر حقيقة من ضروريات الحياة الاجتماعية، ومن خصائص هذا النوع، السرعة الكبيرة التي تنقل بها المعلومات، إذ أن طبيعة خط سيره خلال اللقاءات والاجتماعات والحفلات، تجعل نقل المعلومات يتم في وقت قصير جدا.

المطلب الثالث: أساليب الاتصال الداخلي ووظائفه

هناك أكثر من أسلوب يمكن استخدامه لتسهيل عملية الاتصال، واختيار إحدى هذه الأساليب عن غيرها يعتمد على طبيعة المرسل وطبيعة المستمعين وطبيعة الموقف الذي تملئ عليه عملية الاتصال.

أولا -أساليب الاتصال الداخلي:

إن فهم العاملين للأوامر والتعليمات والخطط والسياسات الموضوعية يتوقف على الأساليب التي تستخدمها الإدارة في الاتصال بهم، وتعدد هذه الأساليب وتختلف حسب طبيعة الحالة أو الموقف، وتعتمد مهارة الاتصال بالدرجة الأساسية على القدرة على اختيار الأسلوب الذي ينسجم مع شروط الموقف المعني. وتنتقل المعلومات والبيانات والتعليمات من وإلى العاملين داخل المؤسسة إما في شكل شفهي أو في شكل كتابي أو بهما معا، بحيث تفضل

الإدارة وخاصة في المؤسسة الصغيرة الاتصالات والمناقشات المباشرة في توصيل تعليماتها والوقوف على رغبات العاملين¹¹¹، وقد تفضل في بعض الأحيان الاعتماد على الأساليب الكتابية لتوصيل نوع معين من التعليمات.

ويمكن توضيح أهم هذه الأساليب فيما يلي:

1-الاتصالات المكتوبة:

وتعني هذه الاتصالات تدوين الرسائل في صورة مادية مكتوبة، ومن أهم أشكالها في مجال العملية الإدارية: المذكرات، التقارير، التعميمات، المنشورات والكتب والرسائل،... إلخ.
ومن أهم ما يميز هذا الأسلوب¹¹²

- أنه يحقق شرط الوضوح، فالمادة المكتوبة هي أكثر مواد الاتصال تحديداً.
- أنه يحول دون التلاعب أو التحريف بتشويه المعلومات، وذلك على خلاف الحال لو تم الاتصال بصوره أخرى.
- أنه يضمن تحديد المسؤولية ولا يسمح بالتنكر لها في حالات الفشل.

2-الاتصالات الشفوية:

وهي الاتصالات التي يتم من خلالها نقل المعلومات عن طريق تبادل الحديث بين المرسل والمستقبل مباشرة، أو غير مباشرة، وذلك عن طريق المواجهة بينهما، أو عن طريق الهاتف أو بتحميل رسالة شفوية لأحد ليقوم بنقلها. ومن أهم ما يميز هذا الأسلوب أنه يحافظ على قدر كبير من السرية، ويتم العمل به في الحالات التي يخشى أن تتسرب فيها المعلومات للأطراف الأخرى لو تم الأخذ بأسلوب الكتابة، كذلك فإن هذا الأسلوب يسمح لكل طرف في الاتصال أن يتأكد من الآخر بأنه قد فهم الرسالة وما ترمى إليه. وأهم أساليب هذا الاتصال مايلي:

- الاتصال خلال الاجتماعات والمؤتمرات.
- الاتصال خلال المقابلات الشخصية والأحاديث المباشرة.
- الاتصالات خلال المكالمات الهاتفية.

3-الاتصالات المرزمة والمصورة:

حيث يتم في هذا الاتصال استعمال بعض الرموز أو الصور أو الألوان في التعبير، المهم أن يكون كل من المستقبل والمرسل متفاهمين على ما ترمى إليه هذه الأساليب المستعملة. وغالبًا ما يتم استعمال الاتصالات المرزمة في الاتصالات التعليمية كوسائل إيضاح للطلبة المبتدئين.

4-الاتصالات باللمس أو بالإشارة أو بتعابير الوجه:

حتى ينجح هذا النوع من الاتصالات لابد أن تكون هذه اللمسات أو الإشارات ذات معان مألوفة ومتداولة لدى المستقبل حتى يفهم معانيها، ومن أبرزها: غمزت العين أو الإيماء بالرأس أو الابتسامة.

¹¹¹عبد المعطي محمد عساف، مرجع سبق ذكره، ص226
¹¹²المرجع السابق، ص ص227-228.

ويتم إتباع هذا الأسلوب عادة في الاتصالات المباشرة وغير الرسمية، وفي مثل هذا النوع من الاتصال يجب على الرؤساء أن يميزوا بين ما هو مقصود وبين ما هو غير مقصود، والتنبيه في حالات الاتصال غير المقصودة كما يجب ضرورة عدم إساءة الفهم حتى لا تحدث نتائج غير مرغوب فيها.

ثانيا -وظائف الاتصال الداخلي:

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

1-المعلومات العلمية(Informations Opérationnelles):

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

2-المعلومات المحفزة(Informations Motivationnelles):

تشمل كل المعلومات التي تحفز كل العمال على تحسين وتحديد موقع كل فرد في الجماعة وبهذا يدرك مكانته وقيمتها ضمن الجماعة من جهة، ويدرك أهداف ووسائل مشاكل المؤسسة من جهة أخرى، لكن هذا لا يعني أن يكون العمال على دراية كاملة بالمعلومات التي هي في حوزة السلطات العليا في المؤسسة إلا أن غياب مثل هذه المعلومات سيؤدي حتما إلى اللامبالاة وانتشار الإشاعات بدلا من المعلومات الصحيحة¹¹³.

3-المعلومات التي تتضمن الترقية الوظيفية(Informations Promotionnelles):

تمثل في المعلومات المتعلقة بالترقية الداخلية، أي الإمكانيات المستقبلية للعامل في المؤسسة، سلم الأجور وخطط الترقية المهنية.

4-المعلومات العامة(Informations Générales):

وهي معلومات حول التنظيمات العامة الداخلية والخارجية التي تهم العمال كالمعلومات المتعلقة بحقوقهم ودور ومهام المصالح كالتقابة، مفتشية العمال، ودور مختلف المصالح الإدارية الاجتماعية، وكذا المعلومات المتعلقة بالعلاقات الخارجية للمؤسسة نفسها، والتعريف بمختلف نشاطاتها.

ومن بين الذين أشاروا إلى وظائف الاتصال الأستاذ "العشوي" ولخصها في ثلاث عناصر وهي:

¹¹³ Constantin Longovoy, l'information et la communication de l'entreprise, presse universitaire de France, paris 1974, p37.

أ- **الإنتاج**: إن عملية الاتصال هي التي تحدد سير الإنتاج من حيث كميته ونوعيته وقد بينت بحوثا كثيرة بدء بدراسات "هاوتون" من تأثير الاتصال الرسمي الذي ينتج من الاتصال اللارسمي لجماعات العمال، الإنتاج وتقيده، وفي وضع معايير سلوكية يعزز بعضها بأقوال وشائعات، والبعض الآخر يعزز بما يسمى الاتصال اللفظي كاستعمال الإشارات والإيماءات ومختلف الحركات، التي تدل على معنى سلوكي اجتماعي كالرضا والاشتمزاز والرجولة... إلخ.

ب- **الإبداع**: المقصود بالإبداع هو إنشاء ووضع سلوكيات جديدة لتحسين السلوك التنظيمي وتطوير المؤسسة، وتعتبر وظيفة الإبداع أقل وظائف الاتصال ممارسة، وذلك ناجم عن المقاومة الشديدة التي تبديها مختلف الأطراف للتغيير التنظيمي، فالروتين والنمطية باعتبارها تقنيات تنظيمية لتسهيل أداء العمل من أهم العقبات التي تقف في وجه الإبداع وهناك بعدين هامين يحددان وظيفته الأساسية¹¹⁴

يمثل البعد الأول عملية تقديم الأفكار والمشاريع الجديدة، والبعد الثاني عملية تطبيق البعد الأول، ويلعب الاتصال دورا هاما في تطبيق كلا البعدين، وذلك بوضع برامج تهدف إلى القضاء والتحقيق من عملية المقاومة، وإقناع مختلف الأطراف بضرورة تبني الإبداعات الجديدة في ميدان العمل التنظيمي، وبضرورة توفير جو نفسي يسمح باتخاذ المبادرة في معالجة المشاكل وفي ابتكار أساليب جديدة في مختلف المجالات.

ج- **الصيانة**: يتمثل دور الاتصال المتعلق بالصيانة في أداء ثلاث مهام أساسية:

- حفظ الذات وما يرتبط بها من العواطف والمشاعر.

- تغيير مواقف الأفراد من القيمة التي يولونها للتفاعل الذي يحدث فيما بينهم على مستوى أفقي وعمودي.

- ضمان استمرارية العملية الإنتاجية والإبداعية للمؤسسة.

إضافة إلى ما سبق قدمت الباحثتان "Hélène et Phalen" وظائف أخرى للاتصال الداخلي وهي:

وظيفة الاستماع:

وتتجلى في قيام المؤسسة بإنشاء وسائل عديدة كسبر الآراء والاقتراحات والتي تساعد على انتقال المعلومات بين العمال والمسؤولين من خلال تقديم العمال لانشغالاتهم وآرائهم إلى الإدارة العليا، إلا أن نجاح وظيفة الاستماع مرهون بمدى اهتمام الإدارة العليا بتلك الانشغالات والآراء.

وظيفة الإعلام:

أصبحت المؤسسة تتوفر على الوسائل المكتوبة والشفهية والسمعية البصرية تستعمل بطريقة عقلانية في إعلام العمال بكل ما يجري في مؤسستهم.

وظيفة التركيب والتنسيق:

¹¹⁴مصطفى عاشوري، أسس علم النفس الصناعي التنظيمي، مطبعة النخلة، المؤسسة الوطنية للكتاب، الجزائر، 1992، ص

تعمل المؤسسة على التنسيق بين الاتصال الداخلي والخارجي حتى يحدث خلل أو اختلاف بين ما يعيشه العمال
 وصورة المؤسسة خارجيا¹¹⁵

وفي الجدول التالي، كتلخيص لما قدمناه نقدم وظائف الاتصال الداخلي حسب أنواعه ووظائفه.

الجدول رقم: (7) وظائف الاتصال الداخلي حسب أنواعه

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

المصدر: علي قساسة، وظائف الاتصال الداخلي، محاضرات في وحدة الاتصال الجماهيري، كلية العلوم السياسية والإعلام، جامعة الجزائر، 2002

المبحث الثاني: الاتصال الفعال داخل المؤسسة

نظرا لأهمية الاتصال الداخلي في المؤسسة وكفاءته في الإستراتيجية العامة لها، أصبح من الضروري التحكم فيه وجعله فعال بدرجة عالية، وهذا لأن الاتصال العشوائي قد يؤدي إلى إعاقة المؤسسة في تحقيق نشاطها، لهذا ارتأينا تناول العناصر التالية: فعالية الاتصال الداخلي بالمؤسسة، إستراتيجية الاتصالات الداخلية بالمؤسسة، معوقات الاتصالات الداخلية بالمؤسسة وطرق التغلب عليها.

المطلب الأول: فعالية الاتصال الداخلي بالمؤسسة

يمكن أن يعبر عن الاتصالات الداخلية بأنها اتصالات الإدارة العليا بالمستويات الإدارية التي تليها داخل الهيكل التنظيمي. ومن الممكن التعبير عنها بأنها الاتصالات التنظيمية التي تتم رأسيا و أفقيا داخل المؤسسة. حيث أن الإدارة في تعاملها مع العاملين معها لها أن تجعل من قراراتها وأوامرها في العمل قنوات اتصالية مفتوحة تنتقل منها هذه القرارات والأوامر إلى مختلف المستويات التنفيذية، ضمانا لها من الصحة والاتفاق في التنفيذ، كذلك يمكن لها

¹¹⁵ Marie H el ene, West Phalen, communication le guide de la communication de l'entreprise, 3eme edition, Dunod, Paris, 1998, P100.

أن توجه سلوك العاملين في الاتجاه السليم الذي تريده لهم، بحيث القيادة الرشيدة هي التي تستطيع أن تخلق المناخ المناسب لنمو الاتصالات وتحقيق أفضل النتائج منها على اعتبار أن المناخ الجيد في داخل مكان العمل يهيئ الفرص للتعامل المباشر، والمصادقية والصدق في القول وطرح الحقائق أو التعرف على مشكلات العمل. والمدير الكفاء هو الذي يستطيع أن ييئ في نفوس العاملين معه روح الطمأنينة، بحيث لا يجدون عقبات عديدة في الاتصال به، وكلما يحتاجه هو توضيح خطوط الاتصال وكيفية إتمام الاتصال مع المستويات المختلفة داخل التنظيم¹¹⁶

أولاً - دور الاتصال في التنظيم الإداري:

في التنظيمات التجارية والإدارية نجد أمثلة كثيرة عن كيفية إتمام الاتصال مع القيادات العليا، منهم من يفتح الطريق أمام الاتصالات المباشرة دون قيود، ومنهم من يضع عقبات في الاتصال حتى لا تشغله مثل هذه الاتصالات عن أداء عمله. ويختلف نظام الاتصال بين القيادة والعاملين معها حسب المؤسسة وحجمها، ولكن من دعائم القيادة الرشيدة وجود سبل الاتصال التي تكفل نقل ما لدى المستويات الإدارية والعاملين على خطوط التنفيذ بالمؤسسة موضحين ما لديهم من ملاحظات و آراء ومقترحات وشكاوى ومشاكل خاصة بالعمل إلى الإدارة العليا، وهو الأمر الذي يكشف النقاب عن حقيقة ما يجري في هذا العمل، مما يساعد على حل مشاكل التنفيذ والتطبيق وعلاج أسباب شكوى هؤلاء العاملين فترتفع معنوياتهم ويتحسن أداءهم ويزيد تعاونهم مع الإدارة على تحقيق أهداف المؤسسة.

وللاتصال دور ملحوظ في التنظيم الإداري للمؤسسة، فعندما تعهد الإدارة بمهمة اتخاذ القرارات عن طريق تفويض السلطة إلى فرد معين في التنظيم يجب أن يتبع الطريقة التي يتأثر بها هذا القرار، وكذا الطريق التي يسلكه كي ينتقل القرار من مكان إلى مكان، أو من فرد إلى فرد داخل التنظيم، ويوجه الآخرين بل يساعدهم على التصرف بموجبه.

وإذا نظرنا إلى عملية الاتصال داخل التنظيم، ومن النقطة التي منها يبدأ اتخاذ القرار سيتضح لنا أن العملية لها اتجاهان، أحدهما أدائي، والآخر تنفيذي، كما يلي¹¹⁷

1- يجب أن يبدأ الاتصال كي نصل إلى النقطة التي تقوم باتخاذ القرار، وذلك لكي تغذيها بالمعلومات التي تستند إليها قبل اتخاذ القرار.

2- لابد من إرسال القرار من هذه النقطة لكي يؤثر في بعض الأعضاء الآخرين في التنظيم الذين نطلب تعاونهم كي ينفذ هذا القرار، ولتحديد العمل الذي يصل إليه خط الاتصال، حيث يجب أن يتخذ القرار، يلزم أن نعرف المدى الذي يمكن أن يصل إليه تفويض السلطة، وعندما يتوافر في التنظيم العدد الملائم من الأفراد الأكفاء القادرين على اتخاذ القرارات يتم التفويض، على اعتبار أن هذا التفويض يخفض من درجة الصعوبة في إيصال المعلومات إلى مركز اتخاذ القرارات.

¹¹⁶ أحمد محمد المصري، مرجع سبق ذكره، ص 129- 130

¹¹⁷ المرجع السابق، ص 131

ثانيا -كيفية الاتصال الفعال مع العاملين:

تقوم عملية الاتصال السليمة بأداء دور حيوي ومؤثر في تحسين معدلات الأداء ورفع مستويات الكفاءة الإنتاجية للعاملين، وإشارة دوافعهم للعمل بنشاط وهمة، وتقييمهم وتأييدهم لأهداف وسياسات وقرارات الإدارة. وتؤثر الاتصالات الجيدة على رغبة العاملين في العمل. تلك الرغبة التي تعتبر عنصرا جوهريا في تحديد مستوى كفاءة الأداء، فحصول الفرد على المعلومات الصحيحة والكافية عن عمله تبرر قيامه بأداء العمل بطريقة صحيحة، وفي وجود الاتصالات الجيدة يمكن للعامل التعبير عن وجهة نظره وتفاصيل آراءه إلى الإدارة الممثلة في رؤسائه، مما يهيئ له فرصة الحصول على كل ما يلزمه من المعلومات لتذليل ما يواجهه من صعوبات وعراقيل في التنفيذ.

وتحرص الإدارة الحديثة على الاتصال الفعال بالعاملين معها، على كافة المستويات التنظيمية بهدف التوجيه والإرشاد والإعلام لكي تقيم معهم جسرا من المعرفة والثقة المتبادلة.

ويتخذ هذا الاتصال صور متعددة، أهمها¹¹⁸

1-تحفيز العاملين على العمل الجيد.

2-تعويدهم على تحمل المسؤولية، وإيقاظ روح المشاركة في الإدارة عن طريق منحهم فرص اتخاذ القرارات والرقابة على نتائج المؤسسة.

3-اكتسابهم صفة حب النظام في العمل، مما ينمي إدراكهم بالعمل ويساعدهم على إتباع القواعد الصحيحة لأدائه، وكذلك تنمية الشعور بالانتماء للمؤسسة.

كل هذا يحقق الاستقرار والانتماء والأمن في العمل، ويوفر للعاملين جو التعاون والتآخي، ويقوم بينهم العلاقات الطيبة، مما يزيد الإنتاج ويرفع من حافة الربح المحققة، ومن ملاحظتنا لهذه الصور التي تمثل الاتصالات في داخل المؤسسة سنجد أن هناك بعض العوامل المشتركة التي تدور حول دور المرسل، والبعض الآخر الذي يدور حول دور المستقبل، ويرتكز البعض الآخر حول التفاعل الذي يحدث بين الطرفين معا. وفي غالبية المؤسسات نلاحظ أن مسؤوليات إحداث التغيير في سلوك العاملين تقع على عاتق الرؤساء لاعتبارات سلطاتهم ومسؤوليتهم عن انجاز الأهداف، ولكن في الواقع إن هذه المسؤولية تتخذ عدة أشكال تختلف من مؤسسة لأخرى.

ثالثا -أشكال وأساليب إحداث التغيير في سلوك العاملين:

يوضح علماء المدرسة السلوكية أن إحداث التغيير في سلوك العاملين يمكن أن يتخذ أكثر من شكل معين، الأمر الذي يجب أن يأخذه المنظم في اعتباره عند وضع نظم الاتصال في المؤسسة، فقد يعتمد التغيير المذكور على السلطة أو على الإغراء والتشويق، كما قد يعتمد على التعاون بين الرئيس والمرؤوس، ويقال أنه:

1-في المجال الإداري يعتمد الكثير من المديرين على السلطة كقوة رسمية إلى حد بعيد في اتصالحهم بمرووسيههم بهدف إحداث التغيير في سلوكهم والسلطة من وجهة نظر ممارسها (الرئيس المؤثر) هي أداة لضبط سلوك العاملين المرؤوسين،

أما من وجهة نظر هؤلاء المرؤوسين، فالسلطة التي يتمتع بها الإداري ليست بكافية في حد ذاتها، بل الأهم من ذلك هو كيفية استعمال هذه السلطة، حيث أنه يؤثر على حسن الاتصال بين الرؤساء والمرؤوسين وقد ينقطع الاتصال بلا رجعة إذا ما أسيء استخدامها، ولذا يطلق على هذا النمط الأسلوب الاستبدادي.

2- بالنسبة للإغراء والتشويق كوسيلة للتأثير في سلوك العاملين فإنه يقوم على محاولة الرئيس تغيير سلوك مرؤوسيه عن طريق إقامة العلاقات الطيبة بينهم مع الاستغلال لهذه العلاقات في تحقيق الأهداف ويطلق على هذه الوسيلة في التأثير على السلوك، الأسلوب الإغرائي.

3- وإذا ما تعذر على الإدارة استخدام الأسلوبين السابقين في اتصالاتها بالعاملين فإنه يمكن الاعتماد في إحداث التغيير على سلوكهم على التعاون، وبموجبه يتعاون المؤثر والمتأثر على إحداث هذا التغيير عن طريق قيام المغير بتوضيح سبل التغيير أمام المتغير ليختار منها ما يتلاءم وظروفه وأحواله، حيث يعتبر هذا الأسلوب أكثر يسرا من الأسلوبين السابقين.

وقد لفت هؤلاء الباحثين أنظار المسؤولين عن الإدارة إلى ضرورة التعرف على ظروف تلك القواعد السلوكية عند تصميمهم نظم الاتصال داخل مؤسساتهم بعد أن تأكد لهم أن لهذه القواعد في النهاية التأثير الأعظم والأول على النجاح أو الفشل التنظيمي لهذه المؤسسات.

رابعا - القواعد السلوكية (الاجابية والسلبية) للاتصال:

لقد أبرزت إحدى الدراسات والبحوث عشر فئات أو مجموعات عامة .من هذه القواعد السلوكية، وهي مجموعات اتصالية يدور حول كل منها عدد من القواعد السلوكية الايجابية والسلبية، فالمؤسسة تتحلى بقواعد سلوكية موجبة تكون أميل للنجاح من تلك التي تتمسك بقواعد سلوكية سالبة .¹¹⁹

1-قواعد متعلقة بالتميز الشخصي والوظيفي:

أي تتعلق بدرجة الفخر التي يشعر بها الأفراد بعملهم ونجاح مؤسساتهم فعندما تكون هذه القواعد ايجابية فإن الأفراد يتطلعون إلى المؤسسة على أنها مؤسستهم، ولكن عندما تكون هذه القواعد سلبية فإن التغيير أو السلوك الشائع لكل فرد هو " إنني فقط اعمل هنا"، وهو شعار من لا يكثرث بمؤسسته.

2-قواعد متعلقة بالإدارة والجودة:

وفي وجهها الايجابي يميل الأفراد نحو زيادة الإنتاج وتحسين الجودة، بينما في وجهها السليي يقبل العاملون بالحد الأدنى لمستوى الأداء دون أي تطلع لبذل جهد أكبر.

3-القواعد السلوكية للعمل الجماعي:

ترتكز هذه المجموعة على قدرة الأفراد على العمل الجماعي كفريق متكامل نحو تحقيق أهداف مشتركة وتكون في حالتها الايجابية عندما تصبح الاتصالات مفتوحة تعمل في اتجاهين، حيث يصغي الأفراد لبعضهم ويتبادلوا الآراء ومساعدة بعضهم البعض، بينما في حالتها السلبية يحل الصراع الهدام والمنافسة القاتلة بين الأفراد والجماعات.

4-القواعد السلوكية في القيادة والإشراف:

وهي موجبة إذا وجه المديرين والمشرفون عنايتهم الزائدة نحو العاملين من ناحية التوجيه والتنمية، وتكون القاعدة هي أنه بإمكان كل مرؤوس طلب المساعدة عندما يكون في حاجة إليها، بينما في القواعد السالبة يهمل المديرين والمشرفون مسؤولياتهم الخاصة بتوجيه وتنمية العاملين معهم، ويقتصر دورهم على تصيد الأخطاء لتوقيع الجزاء والعقاب.

القواعد السلوكية المتعلقة بالربحية وفاعلية التكلفة:

وترتكز هذه المجموعة بصفة خاصة على اهتمام العاملين في الاحتفاظ بمستوى الربحية وزيادة المبيعات والإقلال من التكاليف وفي حالتها الايجابية يدخل كل ذلك في تفكير كل فرد منهم، بينما العكس في حالتها السلبية.

6-القواعد السلوكية لعلاقات المؤسسة مع غيرها من المؤسسات:

وهي مجموعة تساعد على قياس وتقدير نوعية العلاقات القائمة بين المؤسسة والمؤسسات الأخرى التي تربطها بها صلات طيبة ومتبادلة، ففي حالتها الايجابية يبذل العاملون كل جهودهم لإرضاء هذه المؤسسات وتقديرها وتكريمها، مما يدعم هذه الصلات فتصبح مرضية وذات ربحية متبادلة للجهتين، أما في حالتها السلبية ينظر الجانبان (المؤسسة وبقية المؤسسات) إلى بعضها البعض كما لو أن مصالحهما منفصلة لا تقارب بينهما وتسود علاقتهما المعاملة غير الإنسانية.

7-القواعد السلوكية الخاصة بالتعامل مع العمل:

وترتبط هذه المجموعة بمستوى اهتمام كل مجموعة عمل في إدارة أو قسم داخل المؤسسة بخدمة العميل والمستهلك بأفضل طريقة ممكنة ففي حالتها الايجابية ينظر العاملون لرضا العميل والمستهلك كمفتاح جيد لنجاح الشخصي والتنظيمي، وذلك عن طريق إحاطتهم بأكثر قسط من الرعاية، بينما في حالتها السلبية ينظر إلى العميل و المستهلك بأنها نوع من العبء.

8-القواعد السلوكية الخاصة بالأمانة والأمن:

وترتكز هذه المجموعة على مستوى الحرص الذي يمارسه العاملون على أموال وممتلكات المؤسسة، ففي حالتها الايجابية يتبع هؤلاء العاملون تعليمات الأمن بشكل جدي ويتعاونون في تنفيذها، بينما تظهر القواعد السلبية في هذه المجموعة عندما يصبح العاملون غير أمناء أو غير مكترئين بأموال ومنتجات هذه المؤسسة، ويهملون التعليمات . وإجراءات

الأمن الموضوع¹²⁰

9-القواعد السلوكية الخاصة بالتدريب والتنمية:

وتكون ايجابية عندما ينظر العاملون إلى برامج التدريب والتنمية كجزء لا يتجزأ من سيادة الاستخدام في المؤسسة، ويولون اهتمامهم لهذه البرامج بهدف الاستفادة منها، ولكن إذا أصبحت هذه البرامج سلبية دون فائدة للعاملين فإنهم ينظرون إليها نظرة غير جادة وينصرفون عنها كلية.

10 القواعد السلوكية الخاصة بالتجديد والإحلال:

وهي مجموعة القواعد التي تركز على قوة الرغبة لدى العاملين في تحسين أدائهم وحل مشاكل العمل، وتكون هذه القواعد ايجابية عندما يتحمس العاملون لإيجاد الحلول الجديدة والمبتكرة لحل مشاكل العمل، وتصبح سلبية عندما ينظر هؤلاء الأفراد إلى أساليب العمل الجديدة بعدم الثقة وعدم الرغبة في التعاون في إنجاحها، حيث يتمسكون بالطريق القديمة في العمل والأداء حتى ولو كانت هذه الأساليب قد فقدت صلاحيتها وجدواها للعمل¹²¹

المطلب الثاني: إستراتيجية الاتصال الداخلي في المؤسسة:

لنجاح العملية الاتصالية داخل المؤسسة لا بد من وضع إستراتيجية أو خطة اتصالية مناسبة، لكن رغم أهمية هذه الخطوة إلا أنها لم تحض بعد بالانتشار اللازم إذ قليلة هي المؤسسات التي تأخذها ضمن برنامج تسييرها. و تنبه الباحثون في حقل الاتصال الداخلي إلى ضرورة رسم سياسة اتصالية داخلية لضمان السير الحسن لمهامها ووظائفها و في الجو المناسب لمجموع الفاعلين داخل المؤسسة، للوصول لأحسن النتائج و بلوغ الأهداف المسطرة من قبل مسيرها.

أولاً- مفهوم إستراتيجية الاتصال الداخلي في المؤسسة:

الإستراتيجية تستعمل لتجسيد توجيهات السياسة العامة المتخذة من طرف المؤسسة فعلى المستوى الاستراتيجي يجب إن تحدد الأهداف بكل وضوح قبل وضع الوسائل المادية و البشرية التي تنفذها.

يعرف "kotler et dubois" المخطط الاستراتيجي لى انه السيرورة التي تسمح للمؤسسة بوضع و الحفاظ على الرابطة القوية بينها وبين مواردها واهدافها من جهة وبينها وبين الامكانيات المتوفرة في السوقمن جهة اخرى، و بصغة أدق نعي بالتخطيط الاستراتيجي تحديد و تسيير الاعمال و المهام المنوطة بالمؤسسة.¹²²

فإذا ارادت المؤسسة تطوير اتصالتها الداخلي لا بد ان تطبق استراتيجية خاصة بها ، وهي استراتيجية الاتصال الداخلي هي : "عبارة عن مجموعة من البرامج التي تعدها المؤسسة بغية تنفيذها و هي الميزانية ،الوقت و الطرق "

ثانياً- اهداف استراتيجية الاتصال الداخلي في المؤسسة:

للمؤسسة نظام و نسق حي، لا بد ان تكون استراتيجية مرنة و قابلة للتطبيق حتى تتأقلم و المتغيرات الداخلية و الخارجية التي تحيط بها ، و هناك شرط ثاني ضروري لنجاح هذه المهمة ،وهو ان تكون هذه الاستراتيجية معروفة و مقبولة من طرف المستخدمين.

¹²¹ المرجع السابق ،ص138.

¹²² Kotler Philipe, Dubois bernard, Marketing Management, publi-union édition, paris, 1994, p56.

و تعتمد المؤسسة الى تحقيق مجموعة من الأهداف من خلال وضع استراتيجية للاتصال الداخلي و هي:

1- تحفيز المستخدمين:

اتضح اليوم لمعظم مسيري المؤسسات انه دون تحفيز المستخدمين لا يمكنهم تطوير مؤسستهم، لذلك لابد للمؤسسة أن تخلق الظروف المواتية لظهوره وتطويره، و يقتضي ذلك معرفة المؤسسة لكي تصبح المستخدم جزء من المحيط الذي يعمل فيه، لابد ان يجد اجابات على كثير من الاسئلة، مثل¹²³ :

- في اي نوع من المؤسسات انا اعمل؟ (ثقافتها، قيمتها، موادها...)
- ما هي صورة و مكانة مؤسستي؟ ما هو مستقبل مؤسستي؟
- ماهي المكانة التي احتلها داخل المؤسسة؟ ماذا يمكن ان أقدم للمؤسسة؟ من هم الآخرون؟

و تشير الكثير من الدراسات أن غياب أجوبة محددة عن هذه الأسئلة بشيء من اللامبالاة لدى المستخدمين اتجاه مؤسستهم ، وغالبا ما يكون المستخدمون من دون الاطارات هم الاكثر معاناة من غياب الاجابات الرئيسية لاسئلتهم ، و قد عمدت بعض المؤسسات الى توجيه نوع خاص من المعلومات لاطاراتها عرف بـ (encadrement xere) ، لكن اتضح ان هؤلاء أثل اهتماما بهذه المادة الإخبارية ، إذن سيكون نصيب القاعدة من هذه المعلومات اذا علمنا ان الاطارات المخولين بايصالها غير مطالبين بهذه المهمة.

2- تنسيق الأفعال:

لا يمكن لاية مؤسسة ان تحقق اهدافها الاستراتيجية اذا لم تتمكن من تنسيق مجمل أفعالها و مبادراتها ، وقد يؤدي غياب المعلومات على المستوى العام الى عدم التجانس او ظهور انقسامات بين مجموع اطراف العملية الاتصالية داخل المؤسسة ، لتحقيق التنسيق الكافي لابد على المسيرين ان يعرفوا الشروط التالية:

- على المسير ان يكون على علم بالأهداف الإستراتيجية و خطط العمل.
- لابد ان يكون المسير قادرا على بث المعلومات الضرورية لمساعدته.
- على المسير ان يكون قادرا على إعادة صعوبة المعلومات

تمكنت بعض المؤسسات من تحقيق هذا الغرض بفضل إعطاء إطاراتها الأدوات الاتصالية اللازمة لإيصال و شرح أهداف و إستراتيجية المؤسسة.

ومن بين الاداوات ، الاجتماعات الشهرية التي تتبع اجتماع الإدارة العليا ، و التقاء رؤساء الوحدات بالمدير العام أثناء فطور الصباح ، و قد تلجأ بعض المؤسسات الى إعادة وحدتها او إدماجها ، مما سيؤدي الى حالة الاتصال، و هنا نتحدث

¹²³ حورية شريط، مكانة الاتصال الداخلي في المؤسسات العمومية الاقتصادية الجزائرية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الآداب واللغات، قسم علوم الإعلام والاتصال، جامعة الجزائر، الجزائر، 2000 - 2001، ص ص 139 - 140

المبادرات في غياب التنسيق دون الأخذ بعين الاعتبار المصلحة، مما سيؤدي إلى تشتت الطاقات و فقدان مصداقية المسيرين.

3- تغيير التصرفات و العقليات:

تواجه المؤسسات اليوم مجموعة من التغيرات الداخلية والخارجية، تستدعي ضرورة التأقلم معها لأجل البقاء و من بين هذه التغيرات:

- الكثير من المؤسسات تغير مجال نشاطها.
- ظهور منافسة حادة
- تطور تكنولوجيا و الاستثمارات

قد تتوفر الادوات اللازمة للتطور و مواجهة مجمل هذه التغيرات، لكن رغم ذلك قد تشهد كثير من المؤسسات فشلا وذريعا، ويرجع السبب الرئيسي لذلك رفض أو مقاومة التغيير بسبب تحجر الذهنيات، وتمكن الإستراتيجية الاتصالية هنا من مواجهة هذا التصلب من المواقف، وتقديم الإجابات الضرورية للاستفسارات المطروحة دون إهمال أهم جانب من العملية وهو التقليل من حدة المعارضة الناتجة من الرغبة في التمسك بما اعتدنا عليه لأن كلما هو جديد مجهول وغامض ويصعب التأقلم معه.

4- تحسين الإنتاجية:

الهدف الرابع والأخير الذي تعمد المؤسسة إلى كسبه هو تحسين الإنتاجية والمنافسة داخل المؤسسة، وقد تصل المؤسسة إلى تحقيق هذا الهدف إذا نجحت في تحقيق الأهداف الثلاثة السابقة الذكر، ويساعد الاتصال على بلوغ هذه الغاية من خلال بث المعلومات والتعريف بمجمل الخطوات والإجراءات والقواعد والمعارف، ولجأت الكثير من المؤسسات في السنوات الأخيرة إلى الاتصال الداخلي للتحقيق من مستوى بث ووضع الإجراءات والأدوات في مجال النوعية لحث المستخدمين وتحفيزهم على تحقيق الأهداف المتعلقة بحسن مردودية مؤسساتهم¹²⁴

ثالثا -خطوات إستراتيجية الاتصال الداخلي في المؤسسة:

تعتبر أهم نقطة يجب أن تليها المؤسسات المختلفة الاهتمام الكبير سواء كانت هذه الأخيرة كبيرة أو صغيرة الحجم إذ أن أي مؤسسة تحاول إقامة مشروع ناجح تفرض به نفسها على الواقع أو المحيط الخارجي، فلا بد أولا أن تسعى جوهرها الذي يعتمد بالدرجة الأولى على المناخ الاتصالي السائد، لذلك ولهذا الغرض فإنه من الضروري تقييم وضعية هذا الجانب الحساس، وإلا فلا يمكن ان تكون هنالك قيادة إستراتيجية أبد على الجمهور العامل ولا للخطوات الممهدة لتحقيق الأهداف البعيدة من خلال وضع خطط اتصالية مدروسة تتم صياغتها اعتمادا على مناهج وأدوات علمية

تنطلق من الواقع الاتصالي الداخلي للمؤسسة المرغوب تطويرها، ومن بين أهم التقنيات المعتمدة لدراسة الواقع الاتصالي، نجد تقنية المراجعة الاتصالية الداخلية، والتي يتم اعتمادها للاتصالات، الملاحظة وتشخيص هذا الواقع من خلال رصد نقاط التلاحم، نقاط الصراع، إضافة إلى رصد الكيفية التي يدرك بها العامل مؤسسته، والصورة التي يكونها عنها، ويمكن تحديد أهم خطوات دراسة وبلورة هذه الاستراتيجيات كما يلي¹²⁵ :

1-مرحلة الانطلاق: حيث تقوم الإدارة العليا للمؤسسة بإعداد دفتر شروط يضم الأهداف المحددة من خلال الدراسة عن طريق المراجعة الاتصالية، المراحل الكبرى، مناهج العمل والتخطيط لكل مرحلة إضافية إلى الميزانية المخصصة لذلك.

2-جمع المعطيات: بمعنى رصد الوضعية الداخلية للاتصالات المختلفة، ولذلك هنالك من يقترح جملة من الأسئلة تدور حول من يعلم أو من ينقل المعلومة، في أي إطار يتم نقلها، متى، انتظارات العمال من طريقة الإعلام المطبقة، هل يعرف المستخدمون المؤسسة جيدا أو ما هي الصورة التي ينقلونها عنها إلى العالم الخاص، وتتضمن هذه الأسئلة، أسئلة فرعية أخرى حسب طبيعة المؤسسة وجمهورها، إضافة إلى أن هنالك تقنيات محددة للتقصي الداخلي وهي كما يلي:

-كيف تؤخذ بعين الاعتبار حالة الإجراء؟ يتعلق الأمر بكون أنه انطلاقا من حزمة من المعطيات يتم تقدير المناخ الاجتماعي للمؤسسة.

-الوسائل:

*الدلائل أو الإشارات التقليدية :حول نسب الغيابات، حوادث العمل، المنشورات النقابية، نسبة المشاركة في الإضرابات.

*بحوث الرأي العام الداخلي :استمارات الأسئلة، سير الآراء عن طريق الهاتف... إلخ.

فالتأطير يعتبر مصدر إعلام منطقي لأنه اقرب من الواقع المهني اليومي إلى

- المكونون (informatours):

المستخدمين، استعمالات شبه رسمية تستطيع إعادة صياغة المعلومات المختلفة إذا توفرت لها الوسائل.

-الأهداف:

*تقديم حوصلة حول القنوات الحية للمؤسسة، وتحديد درجة إدماج العمال أو الأجراء في وظائفهم.

*كشف انزعاجات المستخدمين و رغباتهم.

*ملاحظة التغيرات السلوكية للعمال.

¹²⁵محمد قادري، الاتصال الداخلي في المؤسسة الجزائرية بين النظرية والتطبيق، دراسة حالة مؤسسة الخزف المتزلي تافنة بمغنية، رسالة ماجستير غير منشورة، تخصص إدارة أعمال، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير والعلوم التجارية، جامعة أبي بكر بلقايد، تلمسان، 2009-2010، صص 74-75

ومن خلال التقييم فإن النتائج لا بد أن تكون متميزة من بحث لأخر أو من مؤسسة لأخرى أو من قسم إلى آخر.

3- التحليل والتشخيص: ويتم ذلك للمعطيات التي تم تحصيلها انطلاقاً من الأدوات المختلفة التي استعملها

التدقيق الاتصالي (L'audit communicationnel) داخل المؤسسة، ومن هذه المرحلة ننتقل إلى الخطوة الأخيرة المتمثلة في بناء خطة إستراتيجية اتصالية انطلاقاً مما تم تشخيصه.

4- بلورة استراتيجيات الاتصال الداخلي للمؤسسة: وهي تشمل خطوات رئيسية التالية:

أ- توزيع المهام والمسؤوليات: وهو يشمل على:

- مهام مسؤول الاتصال الداخلي: هذا الأخير مسؤول عن صياغة وتطبيق السياسة الاتصالية الداخلية

للمؤسسة، والمنتظر منه كذلك تحديد الإستراتيجية الاتصالية وضمان تحقيقها، كما أنه ملزم بحضور الجمعيات العامة للإدارة، إضافة إلى الحضور الدائم بمختلف أقسام المؤسسة لمعينة الأوضاع، والهدف الأسمى لهذا الأخير هو تفعيل نشاط العمال عن طريق خلق علاقة بينهم وبين الإدارة، فهو يمثل الوسيط الإعلامي بين طرفين، والمجسد لأنواع الاتصال الثلاثة (صاعد، هابط، أفقي)

- إلحاق المسؤول (قسمه): ليست المؤسسات المهمة، التي تحوز على مصلحة اتصال المستقلة عن بقية الأقسام،

أما في المؤسسات متوسطة الحجم فالالاتصال الداخلي يضطلع به فرد أو مجموعة معينة ملحقة بمديرية الاتصال وكل طريقة إلحاق تمثل إيجابيات وسلبيات في نفس الوقت¹²⁶.

- قدرات وكفاءات مسؤول الاتصال: إذ أنه لتطبيق مختلف العمليات الاتصالية بنجاح يجب على المكلف

بالاتصال ان يكون منظماً جيداً، وأن يتحكم في مختلف تقنيات الاتصال، كما أنه يعتبر محور الحركات الاتصالية داخل التنظيم.

- هيئة مسؤول الاتصال: فهذا الأخير رجل الإستراتيجية توجب عليه بلورة وتحقيق سياسة اتصالية، وهو كذلك

رجل ميدان مؤهل للعمل التطبيقي وتنشيطه.

- مصلحة الاتصال الداخلي: متكونة من المسؤول وأعاون له، أين يكون توزيع المهام محترم للبنية التخطيطية

الكلاسيكية، وبشكل عام مسؤول الاتصال لا بد أن يستعين بأعاون، ولا بد أن يكون للمسؤول أعين على كافة مصالح المؤسسة الداخلية ومستخدميها.

- الاتصال الداخلي مهمة الجميع: المقصود بذلك أن كل فرد داخل المؤسسة يعتبر عضواً فعالاً ومؤثراً في النسق

الاتصالي الداخلي.

- مسؤول الهرم التنظيمي: الإداريون لهم مسؤولية مباشرة إزاء الاتصال الداخلي لمؤسساتهم، إذ أنهم يستطيعون

تحريك وتفعيل القوى الخادمة للاتصال.

ب -تصميم الرسائل الاتصالية:

-الأولوية للمعلومة الداخلية :والمقصود في هذا الإطار أن القائم على الاتصال داخل المؤسسة يجب ان يحاول خلق روابط دائمة بين الإدارة العليا والهياكل القاعدية للتنظيم عن طريق إعلام المستخدمين بكل المستجدات وتجنب الكتمان ولغة الصمت.

-المعلومة المختارة أو المنتقاة :فالجمهور المستقبل للمعلومة لا ينتسب إلا للتي تمهه، فالعملية الإعلامية الناجحة هي التي تكون سريعة، بسيطة ومهمة، وأن تكون اختيارية، فليست كل المعلومات مهمة وضرورية لكل فرد.

ج -اختيار الوسائل الاتصالية:

ويتعلق الأمر باختيار طريقة إيصال المعلومات، وفي هذا الشأن نميز ثلاث أنواع رئيسية، وهي :كتابية، شفوية او السمعية المرئية¹²⁷.

كما تتعلق هذه النقطة كذلك باختيار أدوات الاتصال اللازمة لتمير الرسائل للجمهور المستقبل (الرسائل الإدارية، الملصقات، الجرائد، المقابلات، الاجتماعات، الأفلام المعروضة، الجرائد المتلفزة....)

إن إستراتيجية الاتصال الداخلي للمؤسسة تعتبر السبيل الوحيد أمام أي مؤسسة اقتصادية، نفعية كانت أو خدمية لتحقيق النجاح المسطر له لأن أي مؤسسة ناجحة لا يمكن أن تكون كذلك، إلا إذا كان بالتوازن مع السيوالة اتصالية جيدة تسمح بالتبادل الفعال للمعلومات المختلفة، وأداة التدقيق أو التشخيص الاتصالي لها عدة أشكال أو ترتيبات لمحاورها الرئيسية إلا أنها كلها تهدف إلى بلورة اتصالات أحسن داخل المؤسسة.

رابعا -أهمية إستراتيجية الاتصال الداخلي في المؤسسة:

ترتكز إستراتيجية الاتصال كثيرا على عمق التحليل، والإبداع في أداء المهام والصرامة في اتخاذ القرارات، وهذا ما يسهل على المؤسسة نقل أهدافها من مجرد مشاريع إلى أهداف ملموسة موجودة على أرض الواقع، فهي تساعد المؤسسة أيضا على أن تعي جيدا ما تقوم به في الحاضر، وما يجب أن تقوم به في المستقبل، وبالتالي الإبقاء على كل ما هو إيجابي وتفادي كل ما هو سلبي، والسلبي هو كل الأخطاء التي يمكن أن تقوم بها المؤسسة.

ولذلك نجد إستراتيجية الاتصال تستلزم تحديد ما يعرف ب " :التوصية الإستراتيجية " وهي وثيقة تحتوي على المعلومات الحالية حول المؤسسة فيما يتعلق بالعلاقة، المنتج، المنافسة، المستهلكين، وعلى هذه المعلومات تتركز القدرات الإستراتيجية، كذا كيفية التداخل بين المعلومات، وهذا ما يسمح بظهور معلومات جديدة حول المؤسسة، أيضا نوعية الرسائل المستعملة والجمهور المستهدف وتسمح الإستراتيجية الاتصالية بحصول المؤسسة على عدة إيجابيات منها:

-ريح الوقت :إذ أن كل الخطوات تكون محددة وواضحة.

-اختيار الوسائل الملائمة حسب الجمهور المستهدف.

-تسمح بخلق التناسق بين ما يحقق في الوقت وفي المكان معا فيما يخص النشاطات الاتصالية.

¹²⁷ Ibid, p72.

-تسمح لمصممي الرسائل بمعرفة الجمهور الذي سيوجه إليه إبداعهم.

-تسمح للمؤسسة باختيار توقعها في السوق التنافسي.

خامسا -عوامل نجاح إستراتيجية الاتصال الداخلي:

إن الوسائل الاتصالية مرتبطة دائما بالرسائل الموجهة للتسويق، وأيضا بالجمهور المستهدف، وهذا يفرض تسطير أهداف معينة، لذلك فنقاط الذهاب والإياب بين الأهداف، الجمهور المستهدف، الرسائل تعد ضرورية من أجل خلق أكبر تناسق ممكن¹²⁸.

إن الهدف المرجو من أي إستراتيجية اتصالية هو الحصول على حملات اتصال الأكثر فعالية مع ميزانية محددة واضحة، ومن الأفضل أن تكون أيضا معقولة، ولتحقيق الأهداف الاتصالية المتوخاة لا بد أن يعمل المسؤول عن الاتصال بمساعدة مختصين آخرين من عالم الاتصال، لهم أدوار متممة أو مكملة تساعد هي الأخرى على نجاح إستراتيجية الاتصال.

بعد وضع الإستراتيجية لا بد من ضمان:

-التنفيذ: وهو عملية إعطاء شكل للأفكار الإبداعية، أي نقلها على أرض الواقع من خلال التصميم (الأشكال، النصوص، الألوان...) التي يقوم بها المصممون والمحررون.

-الإنتاج: ويؤمن من طرف المسؤولين عن الطبعة أو مؤسسات الإنتاج السمعي البصري.

-النشر: ونقصد به نشر الوسائل، من خلال وسائل الإعلام، وكالات الإشهار أو مؤسسات خاصة بالتوزيع.

وفي الأخير يمكن القول بأن تصور إستراتيجية الاتصال، وكيفية تقديمها إلى أرض الواقع، يتطلبان من محررها، صفات استثنائية، صرامة ودقة وأيضا روح المسؤولية، لكن أيضا روح الإبداع والقدرة على اتخاذ القرارات الحاسمة.

المطلب الثالث :معوقات الاتصال الداخلي وطرق التغلب عليها

قد تتعرض عملية الاتصال الداخلي إلى معوقات تقلل من كفاءة هذه العملية وعدم تحقيق الهدف المطلوب والمرجو منها ولا بد من الإلمام بهذه المعوقات وتجاوزها لكي يتم تحقيق الاتصال الفعال.

أولا -معوقات الاتصال:

هناك بعض المعوقات التي تعترض عمليات الاتصالات داخل المؤسسة، وهذه المعوقات تعمل على تشتيت المعلومات وتشويشها فتقلل من فاعلية عملية الاتصال، وبالتالي تسهم في عدم أو تقليل الوصول إلى الأهداف المنشودة ومن أهم العوائق التي تعترض عملية الاتصالات الداخلية ما يلي¹²⁹

¹²⁸ Therry Libaret, plan de communication, Dunod, paris.2000, p161.

¹²⁹ أحمد محمد المصري، مرجع سبق ذكره، ص ص 24-23

1- اللغة: تعتبر اللغة مادة التعبير عن موضوع الاتصال، فالكلمات التي تصاغ بها الرسالة سواء كانت شفوية أو مكتوبة هي التي ترسم صورة ومعنى الرسالة المراد تبليغها، فاللغة شاسعة وواسعة، والكلمات لها معاني مختلفة ربما يسيء البعض تفسيرها أو فهمها.

2- غموض الرسالة: إن استخدام الكلمات من قبل الشخص المرسل ربما يختلف عن استخدامها بواسطة المستقبل، والأسباب في ذلك تعود إلى أن كل فرد يختلف عن الآخر، ولما كانت العوامل الفردية تختلف بين الأفراد فإنه من المتوقع أن يختلف إدراكهم لمعاني الكلمات لدى كل منهم، مما يحدث عقبه في إتمام عملية الاتصال، فكثيراً ما نجد أن اختلافات في وجهات النظر بين المستويات الإدارية في المؤسسة تعود إلى اختلاف في فهم وتفسير الأمور وحكمهم على الأشياء.

3- العوائق النفسية: هناك عوائق أو عوامل نفسية تؤثر تأثيراً مباشراً في مدى فاعلية الاتصال، ومنها عدم التنبه لبعض العوائق النفسية، مثل الخوف والتعصب، وسوء العلاقات بين الأفراد، وتأثير إدراك الفرد وتصوره على معنى المعلومات المتبادلة، واحتمال تشويه المعلومات قصداً أو بغير قصد، ويحدث تشويه المعلومات المقصود عندما يعمل الأفراد على تحقيق أهداف خاصة غير تلك التي وضعها المسؤولين¹³⁰

4- حجم المؤسسة وموقعها الجغرافي: يؤثر حجم المؤسسة على عملية الاتصال لأن كبر حجم المؤسسة يرتبط بانتشارها الجغرافي على أساس مركزي، والتي لديها فروع أو مكاتب مختلفة، وذلك لأن بعد المسافة بين مصدر الرسالة (مركز اتخاذ القرارات) ومستقبل الرسالة (موقع التنفيذ) قد يؤدي إلى تغيير أو تعديل أو تحريف في موضوع الرسالة، فكلما زاد البعد الجغرافي كلما صعب إجراء الاتصال في الوقت المناسب والظروف الملائمة.

5- عدم الإصغاء للمرسل: يتطلب الإصغاء للرسالة أن يعود الشخص الملتقى قادراً على فهم ما يجري، كما أن الإصغاء صفة ذات أهمية باللغة يتحلى بها المدرك من جميع المستويات.

6- البناء التنظيمي: كلما ازداد حجم المؤسسة وتعددت المستويات الإدارية فيها، وبالتالي كبر حجم الوحدات الإشرافية فيها وتشعب العلاقات إلى أنواع متعددة، مثل العلاقات التنفيذية والاستشارية والوظيفية، فإن ذلك سوف يؤدي إلى زيادة احتمال انحيار نظام الاتصالات بين هذه المستويات.

7- كثرة قنوات الاتصال: فكلما زادت قنوات الاتصال كلما زادت احتمالات تعرض الرسالة للتشويش والتحريف، وهذا المنطق ينطبق على الاتصالات الشفوية وغير اللفظية، أم الاتصالات المكتوبة فإنها لا تتعرض له.

8- الرقابة على الاتصال: تؤدي الرقابة على الاتصال إلى تغيير بعض الكلمات أو مجمل الرسالة التي كتبها الموظف والموجهة إلى شخص ثالث، مما قد ينتج عنه تغيير في المعنى المقصود من الرسالة كما هو مفهوم لدى الشخص الذي كتب الرسالة.

¹³⁰ محمد صالح الحناوي وآخرون، السلوك التنظيمي، دار الجامعة، الإسكندرية، 1999، ص 231

9-ظروف الاتصال: فقد تكون الظروف المحيطة بمستقبل الرسالة عند وصولها إليه غير مناسبة لاستقبالها بالشكل المطلوب، فوجود متلقي المعلومات في ظروف تحتوى على مشتتات، مثل الضوضاء في حال كون وسيلة الاتصال صوتية، أو ازدحام مجال الاتصال بعناصر متعددة كوجود أكثر من فرد يحاول الاتصال بفرد واحد.

10-عنصر الوقت: من المعروف أن وقت المستويات الإدارية العليا يكون محدودًا، وبالتالي فهم لا يستطيعون القيام بعملية الاتصال بشكل دائم مع كافة المرؤوسين، وإذا تمت عملية الاتصال في هذه الظروف، فقد لا يتم فهم الرسالة من قبل المدير المشغول كما هو وارد في المعنى الذي أرسله الموظف، وذلك بسبب طبيعة عمل المدير وانشغاله وعدم توافر الوقت الكافي لاستيعاب الرسالة¹³¹

11-الصعوبات المادية: تتعلق مباشرة بالمادة الإخبارية، فمع توسع المؤسسات وظهور التخصصات، برزت صعوبات تتعلق باتجاه الرسالة وتحديد زمن بثها، وأسئلة كثيرة تطرح في هذا المجال:

- ما هي فعلا المعلومات التي يجب بثها؟ ما هو الوقت الزمني المناسب لبث المعلومة؟

- هل كل الأطراف الفاعلة داخل المؤسسة معينة بمعلومة ما، أم أنه يجب توجيه الرسالة إلى طرف أو أطراف أخرى؟

- هل بث المعلومة مرتبط بالآنية أم الظروف الداخلية للمؤسسة؟

12-توافر المعلومات غير الضرورية: إن تراكم المادة الإخبارية قد يحدث خللا في توزيعها أو بثها جميعها، وفي هذه الحالة قد تتوفر لدى العامل معلومات غير ضرورية، والسؤال المطروح هنا: هل بإمكان هذا الأخير انتقاء ما يلزمه من المعلومات، وطرح الباقي جانبا؟ لهذا فإن وجود المعلومات داخل المؤسسة، برغم أهميته، قد يؤدي إلى بروز عائق توافر المعلومات غير الضرورية إذا زاد عن الحد المطلوب.

13-بطء الاتصال: كثيرا ما تؤدي العراقيل البيروقراطية إلى سد القنوات الرسمية للاتصال الداخلي، فتعطل عملية اتخاذ القرار، بالإضافة إلى الإجراءات اللازمة في الأوقات الضرورية لأداء العمل، هذا مع بروز الاتصال غير الرسمي كقناة رئيسية لتبادل الرسائل، مما يؤدي إلى كثرة الإشاعات، وانقطاع الحبل الاتصالي بين مراكز القرار والقاعدة العمالية فاختلال التوازن بين الاتصال الرسمي والاتصال غير الرسمي هو أحد العوامل الرئيسية في سوء الاتصال داخل المؤسسة¹³²

14-العائق المترتب عن المستقبل:

ولدينا هنا مجموعة من العوائق:

- يترتب العائق الأول عن خط الاستماع، فالمستقبل يقوم بتلقي الرسالة على أساس التفاعل معها، ولا يتم هذا إلا عن طريق حسن الاستماع.

¹³¹ المرجع السابق، ص 232

¹³² حورية شريط، مرجع سبق ذكره، ص 134- 136

-عائق الإدراك، ويتمثل في أننا لا نستمتع إلى من يجب الإنصات إليه، وكل معلومة خارجة عن إطار معارفنا لا نذكرها، ذلك أن الرسائل تؤول حسب آرائنا وتجاربنا وتكويننا.

-عائق الخلفية التي يحملها المستقبل الذي يمكن أن يؤدي إلى رفض الرسالة.

15-العائق المرتب عن القناة :ويتعلق باختيار القناة إذ لا تؤدي بعض الرسائل بسبب الاختيار السيئ

للقناة،فمعلومة مستعجلة مثلاً، لا يمكن وضعها في رسالة ظرفية وإنما تبليغها إما بالهاتف أو الفاكس.

16-العوائق الطبيعية :وهي متعددة مثل حدوث ضوضاء تعرقل الاتصال أو وجود طرفي الرسالة في ظروف غير

ملائمة، مثل الحرارة أو البرودة الشديدة، كل هذه العوائق تزيد من احتمال عدم فهم الرسالة أو سوء فهم مضمونها¹³³

ثانيا -طرق التغلب على معوقات الاتصال:

من الوسائل التي يمكن للإدارة استعمالها لتجنب معوقات الاتصال مايلي¹³⁴ :

1-تخفيض عدد الوحدات الإشرافية من خلال توسيع القاعدة الإشرافية أو عدد الذين يمكن أن يخضعوا لإشراف رئيس واحد.

2-تفويض السلطة إلى المستويات الإدارية الأدنى في التنظيم يساعد على تحسين كفاءة الاتصالات بين هذه المستويات، وذلك لشعور العاملين بالأهمية والنابع أساساً من تفويض السلطة إليهم.

3-اعتماد اللامركزية في بعض الأقسام من التنظيم، وتمكينهم من إدارة القسم لا مركزياً دون الرجوع إلى الإدارة العليا يساعد على التغلب على معوقات الاتصال التنظيمية، حيث يشعر فيه العاملون بالأهمية نتيجة إتباع اللامركزية.

4-السماح بنوع من الاشتراك في الإدارة، يعتبر هذا العامل ذا أهمية بالغة في نجاح عملية الاتصال والتغلب على المعوقات التي تنشأ عن عدم الشعور بالارتياح نتيجة لتركيز السلطة في يد الإدارة العليا، إن إشراك العاملين في اتخاذ القرارات من شأنه أن يعزز ثقتهم بإدارة المؤسسة، وبالتالي يسهل ذلك من إجراء الاتصالات بين الإدارة والعاملين. هذا بالإضافة إلى إعطاء خطة واضحة لتدعيم عملية الاتصال الداخلي بالمؤسسة من خلال:

-وضع أهداف واضحة لعملية الاتصال، ويجب التركيز على الرسالة المطلوب توصيلها للمستقبل.

-إعطاء الحرية الكاملة لجميع أفراد الإدارة والعاملين، للتعليق على الموضوعات المختلفة التي تتعلق بعملهم.

-يجب على الرؤساء والمرؤوسين أن لا يترددوا في تقديم شرح وافي بالنسبة لمشكلات العمل المقدمة.

يجب أن يكون اتفاق حول المعاني الاتصالية بين العمال والإدارة، وهذا حتى يكون الاتصال تاما.

-يجب على الإدارة أن تعطي إجابات واضحة تجمع الأسئلة والاستفسارات التي تصعد إليها من المرؤوسين.

-يجب التركيز على الاتصال المباشر الذي يتيح للمرسل معرفة أثر الرسالة على المستقبل.

¹³³ المرجع السابق،ص137.

¹³⁴مدني عبد القادر علاقي، الإدارة العامة (دراسة تحليلية للوظائف والقرارات الإدارية) الطبعة الثالثة، دار تهامة، جدة، 1985، صص 361-364.

الفصل الثالث:
دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر- فرع مستغانم-

تمهيد:

إن مؤسسة اتصالات الجزائر تعمل على مواكبة التطورات العلمية والتقنية، وإدخال أحدث التقنيات إلى المؤسسات ككل، بهدف استكمال البنية التحتية من خلال استخدام أحدث شبكات الاتصالات وتجهيزات الحاسوب وقواعد المعلومات في المؤسسات، وإنشاء شبكة لتبادل المعطيات فيما بينها، بهدف إنشاء نظام معلومات وطني متكامل يعمل على رفع كفاءة الأداء، وتحسين مستوى الخدمات المقدمة للمواطن والمؤسسات الأخرى، وتوظيف تقنيات المعلومات، بهدف تخفيض تكاليف أداء الخدمات، وتعتبر مؤسسة اتصالات الجزائر من المؤسسات التي أخذت مركز الصدارة نظرا لمدى إسهامها في تنمية الاقتصاد الوطني.

تدعيما لما تم عرضه في الفصلين السابقين، سنقوم من خلال هذا الفصل التطبيقي بالتعرف أكثر على الدور الذي تؤديه تكنولوجيا المعلومات والاتصال على مستوى مؤسسة اتصالات الجزائر في تحسين الاتصال الداخلي، حيث قسمنا هذا الفصل إلى ثلاثة مباحث:

المبحث الأول: تقديم عام للمؤسسة الأم " اتصالات الجزائر "

المبحث الثاني: المديرية العملياتية للاتصالات بمستغانم

**المبحث الثالث: واقع تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المديرية العملياتية للاتصالات
بمستغانم**

المبحث الأول: تقديم عام للمؤسسة الأم " اتصالات الجزائر "

سنتطرق من خلال هذا المبحث إلى تقديم لمحة تاريخية عن مؤسسة اتصالات الجزائر، وكذلك أهم النشاطات التي تقوم بتقديمها وهيكلها التنظيمي.

المطلب الأول: لمحة تاريخية عن مؤسسة اتصالات الجزائر

نتناول من خلال هذا المطلب تقديم نظرة شاملة لمؤسسة اتصالات الجزائر¹³⁵

أولا -تاريخ اتصالات الجزائر:

وعيا بالتحديات التي يفرضها التطور المذهل الحاصل في تكنولوجيات الإعلام و الاتصال، باشرت الدولة الجزائرية منذ سنة 1999 م بإصلاحات عميقة في قطاع البريد والمواصلات، وقد تجسدت هذه الإصلاحات في سن قانون جديد للقطاع في شهر أوت 2000 م، بحيث جاء هذا القانون لإنهاء احتكار الدولة على نشاطات البريد والمواصلات وكرس الفصل بين نشاطي التنظيم واستغلال وتسيير الشبكات، وتطبيقا لهذا المبدأ، تم إنشاء سلطة ضبط مستقلة إداريا وماليا ومتعاملين، أحدهما يتكفل بالنشاطات البريدية والخدمات المالية البريدية متمثلة في مؤسسة "بريد الجزائر"، وثانيهما بالاتصالات متمثلة في " اتصالات الجزائر".

وفي إطار فتح سوق الاتصالات للمنافسة تم في شهر جوان 2001 م بيع رخصة لإقامة واستغلال شبكة للهاتف النقال، واستمر تنفيذ برنامج فتح السوق للمنافسة ليشمل فروع أخرى، حيث تم بيع رخص تتعلق بشبكات "VSAT" وشبكة الربط المحلي في المناطق الريفية، كما شتم فتح السوق كذلك الدارسات الدولية في 2003 م، والربط المحلي في المناطق الحضرية في 2004 م، وبالتالي أصبحت سوق الاتصالات مفتوحة تماما في 2005 م، وذلك في ظل احترام دقيق لمبدأ الشفافية ولقواعد المنافسة، وفي نفس الوقت، تم الشروع في برنامج واسع النطاق يرمي على تأهيل مستوى المنشآت الأساسية اعتمادا على تدارك التأخر المتراكم.

ثانيا -ميلاد مؤسسة اتصالات الجزائر:

نص القرار 2000 / 03 المؤرخ في 05 أوت 2000 م عن استقلالية قطاع البريد والمواصلات، حيث تم بموجب هذا القرار إنشاء مؤسسة بريد الجزائر، والتي تكفلت بتسيير قطاع البريد، وكذلك مؤسسة اتصالات الجزائر التي حملت على عاتقها مسؤولية تطوير شبكة الاتصالات في الجزائر، إذ وبعد هذا القرار أصبحت اتصالات الجزائر مستقلة في تسييرها عن وزارة البريد هذه الأخيرة أوكلت لها مهمة المراقبة. لتصبح بعدها اتصالات الجزائر مؤسسة عمومية اقتصادية ذات أسهم برأس مال اجتماعي تنشط في مجال الاتصالات.

فبعد مزيد من عامين وبعد دراسات قامت بها وزارة البريد وتكنولوجيات الإعلام والاتصال تبعت القرار 200/03، أضحت اتصالات الجزائر حقيقة جسدت سنة 2003 م.

01جانفي 2003 م، كانت الانطلاقة الرسمية لمجمع اتصالات الجزائر، حيث كان على اتصالات الجزائر وإطارها الانتظار حتى الفاتح من جانفي سنة 2003 م لكي تبدأ الشركة في إتمام مشوارها الذي بدأته منذ الاستقلال، لكن

¹³⁵الموقع الإلكتروني للمؤسسة : <http://www.algeriatelecom.dz> تاريخ الإطلاع : 2016/03/11، ص1.

برؤى مغايرة تماما لما كانت عليه قبل هذا التاريخ، حيث أصبحت الشركة مستقلة في تسييرها على وزار البريد، ومجبرة على إثبات وجودها في عالم لا يرحم، فيه المنافسة شرسة والبقاء فيها للأقوى، والأجدر خاصة مع فتح سوق الاتصالات على المنافسة¹³⁶

ثالثا -تعريف مؤسسة اتصالات الجزائر:

اتصالات الجزائر هي شركة عمومية اقتصادية ذات أسهم حددت مدتها ب (99) عام، وبرأسمال عمومي قدر ب : 50.000.000.000 دج، هي ملك لدولة بنسبة 100% ، ومقيدة في السجيل التجاري يوم 11 ماي 2002 م تحت رقم 02 B 0018083 الكائن مقرها الاجتماعي بالطريق الوطني رقم 05 الديار الخمس، المحمدية 16211 بالجزائر العاصمة، ممثلة بالسيد " مسعود شتيح " الرئيس المدير العام، من جهة وفيدرالية البريد والمواصلات التابعة للاتحاد العام للعمال الجزائريين ممثلة بأمينها العام السيد " محمد تشولاق " من جهة أخرى، هي رائدة في سوق الاتصالات الجزائرية التي تشهد نموا قويا¹³⁷ ، تقدم مجموعة كاملة من خدمات الصوت والبيانات لزبائن القطاعين المتري والأعمال، مصممة لابتكار سياسات واستخدامات جديدة موجهة لصالح العملاء.

أصبحت مهامها محصورة بموجب قانون 3/2000 الراجع للنظام الأساسي للمؤسسة العمومية الاقتصادية، ذات طابع قانوني لشركة ذات أسهم، دخلت رسميا في ممارسة نشاطها ابتداء من 2003/01/01 وذلك باعتمادها على ثلاث أهداف في عالم التكنولوجيات الإعلام والاتصالات:

-المر دودية - الفعالية - جودة الخدم

رغباتها في تحقيق مستوى عالي، قياسي، تقني واقتصادي واجتماعي لتبقى دوما الرائدة نظرا لوجودها في محيط تنافسي، هدفها تنمية سعتها والحفاظ على مكانتها العالمية كشركة إعلام واتصال في الجزائر، كما ساهمت أيضا في تنمية قدرات استعمال شبكة الانترنت.

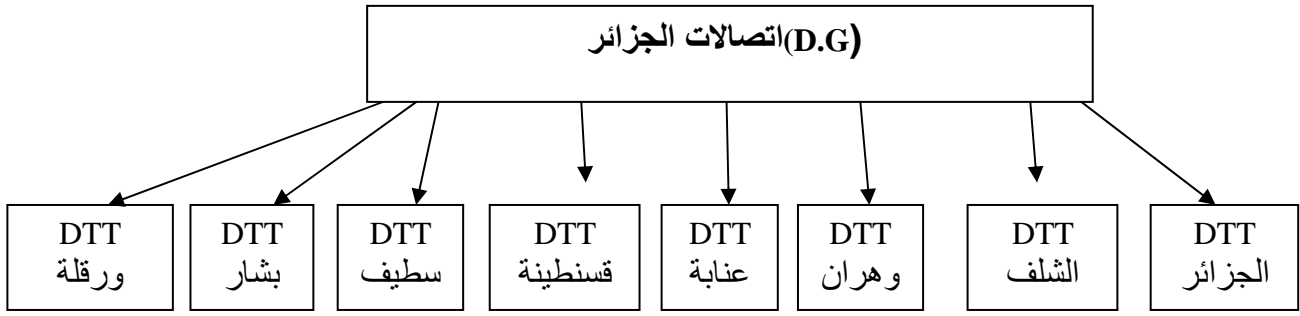
لها مواقع متعددة ووحدات عملياتية منفصلة تشرف بنفسها على نشاطات تمارس في مواقع جغرافية مختلفة، تعمل تحت وصايتها 08 مديريات إقليمية، وهي:

الجزائر العاصمة، الشلف، وهران، عنابة، قسنطينة، سطيف، بشار، ورقلة. وهذا ما يلخصه الشكل الموالي:

الشكل رقم : (13) المديرية الإقليمية لاتصالات الجزائر(DTT)

¹³⁶ لمرجع السابق،ص1.

¹³⁷ جريدة اتصالات الجزائر، العدد 05 سبتمبر 2003.



المصدر: من إعداد الطلبة بالرجوع إلى الوثائق المقدمة من طرف المديرية.

المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي لمؤسسة اتصالات الجزائر

يتكون الهيكل التنظيمي العام لمؤسسة اتصالات الجزائر من 08 مديريات إقليمية، و 50 وحدة عملياتية متواجدة في كامل ولايات الوطن، ووكالات تجارية موزعة على الدوائر التابعة للوحدات العملياتية بكل ولاية. وستناول شرح مختصر للهيكل التنظيمي¹³⁸

1- الرئيس المدير العام (PDG):

هو رئيس مجلس الإدارة، ويعد المسؤول الأول عن الأعمال القائمة، حيث يتولى مع مساعديه مهمة تحقيق الأهداف المرسومة من قبل المصالح المختصة، ومن مهامه السهر على مايلي:

- الحفاظ على الحصص في السوق، وتطوير ثقافة الشركة في سوق المنافسة.
- السهر على تطبيق البرامج الموافق عليها، والتنسيق بين المصالح.
- مراقبة تسيير النشاطات المختلفة في المؤسسة من خلال التقارير التي تصل إليها من المصالح المختلفة.
- النظر في الاقتراحات المقدمة من طرف المصالح، وكذلك المحافظة على السير الحسن والعادي في المؤسسة.

2-المشروع مدير (IDT):

ويقوم بالمهام التالية:

- التغذية الإعلامية العامة.
- تطبيق المهام الموكلة عند طلب الرئيس المدير العام، والتنسيق ما بين المديريات عبر المعلوماتية.
- الاطلاع على كل ما يخص الفواتير من تخليص أو عدم تخليص أو تعطلات.

3-المفتشية العامة:

وهي تحت الرقابة المباشرة للمدير، وهي مكلفة ب:

- قاعدة الأعمال السنوية.
- تنفيذ المهام المفاجئة للتفتيش بطلب من المدير العام شخصيا، والقيام بتحقيقات في حالة أي مضرة للشركة.

-تنسيق ومتابعة ومراقبة مصالح المفتشيات الإقليمية، وتطبيق المخطط السنوي الجهوي بموافقة المدير العام.

4-المفتشية المركزية :ومن مهامها مايلي:

-رقابة السير القانوني أو غير القانوني لمهام ومصالح الشركة، ورقابة الأهداف المسطرة واحترام مواعيدها.

-تشخيص وتحليل أي خلل في الشركة، وتقييم نوعية الخدمة للزبون

5مديرية الوسائل العامة اليومية :مكلفة ب:

-المشاركة في إعداد المخططات السنوية لشركة.

-تسيير مشاريع، التطوير المضبوطة، بالخصوص تحديد التقنيات، التخطيط العملي، خلاصة العقود، التحقيق،استقبال

المراجع، تأدية الخدمات وإرسالها إلى التشغيل تسيير المراكز الملحقه.

وتتكون من أربع مديرين، هم على التوالي :مدير التسيير التجاري والنوعية، مدير الصفقات التجارية الدولية، مدير

الحسابات الكبرى، مدير الدراسات والبرمجة.

6-مديرية تجهيزات الربط :وهي تهم بكل ما يخص أجهزة الاتصال من هواتف، أسلاك خاصة بالاتصال،

جهاز الحاسوب... إلخ.

7-مديرية التراسل :مهمتها التزويد بالأجهزة الخاصة بعملية التراسلات بين الشركة والزبائن.

8-مديرية التسيير التقني لشبكة الاتصالات :وهي مكلفة ب:

-المشاركة في إعداد المخططات السنوية ولعدة سنوات أخرى.

-مراقبة وتحليل سير الخدمات والبحث عن توسيع الشبكات، تسيير المراكز الوطنية وإعادة ربطها.

-تدعيم المديرية الإقليمية للاتصالات من أجل التدخلات غير النمطية عن طريق الصيانة.

9-مديرية مشروع موارد الحاسوب :وهي مكلفة ب:

-تحديد فرضيات لتطوير شبكة الاتصال، إعداد الدراسات قبل مشاريع البرامج العملية.

-متابعة مخططات الاستثمارات.

-تخطيط، تصميم والمساعدة في الصيانة وتطوير الأنظمة العامة فيها، خاصة فيما يخص الإعلام الآلي والتسيير.

10-مديرية الطاقة والبيئة :وهي مكلفة بكل ما يخص الطاقة المستعملة من طرف المؤسسة، بالإضافة إلى

دراسة المحيط العام لها.

11-مديرية الموارد البشرية :وهي مكلفة بالمهام التالية:

-تعتبر العمود الفقري للشركة، بحيث تقوم بإعداد الدراسات وإنشاء الإحصائيات ومتابعة مؤشرات التسيير.

-المشاركة في إعداد المخططات التنموية مع الأخذ بعين الاعتبار تسيير المال والكفاءات.

-إنشاء مخططات وبرامج التكوين وتنشيطها وفقا لوضعها العملي، تسيير أنظمة المكافآت التحفيزيات.

12-مديرية الإدارة العامة والإمدادات :وتقوم ب:

-معالجة النصوص التنظيمية الأساسية لتنشيط أنظمة الشركة.

-المحافظة على هياكل الشركة في معالجة المسائل القضائية.

-تسيير وحماية الذمم المالية، وإعادة تسجيل عقود الملكية وإعادة الملفات العقارية.

-تهيئة المراكز وتسيير المراكز التابعة، وتنشيط التسيير الإداري باستنتاج وفحص الصفقات.

13-مديرية المالية والمحاسبة :وهي مكلفة ب:

-تقديم المساعدة للهياكل العملية وتنشيط السير المحاسبي والمالي للشركة.

-تسيير الميزانية والجباية، وإعداد ووضع القواعد والإجراءات والسهر على تطبيقها.

14-الثلاث الخطوط المباشرة :وهي على التوالي:

1-خط موبيليس :وهو خط خاص بالهاتف النقال Mobilis

2-خط اتصالات الجزائر للقمر الصناعي :وهو الخط المباشر للجزائر اتصالات مع المحطة الفضائية.

3-خط جواب (DJAWEB): وهو خط مباشر خاص بالممول الرئيسي لخدمات الانترنت لشركة اتصالات الجزائر.

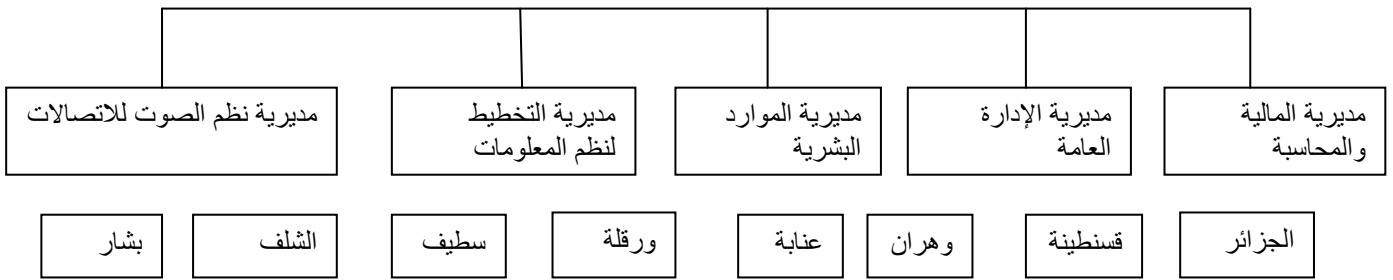
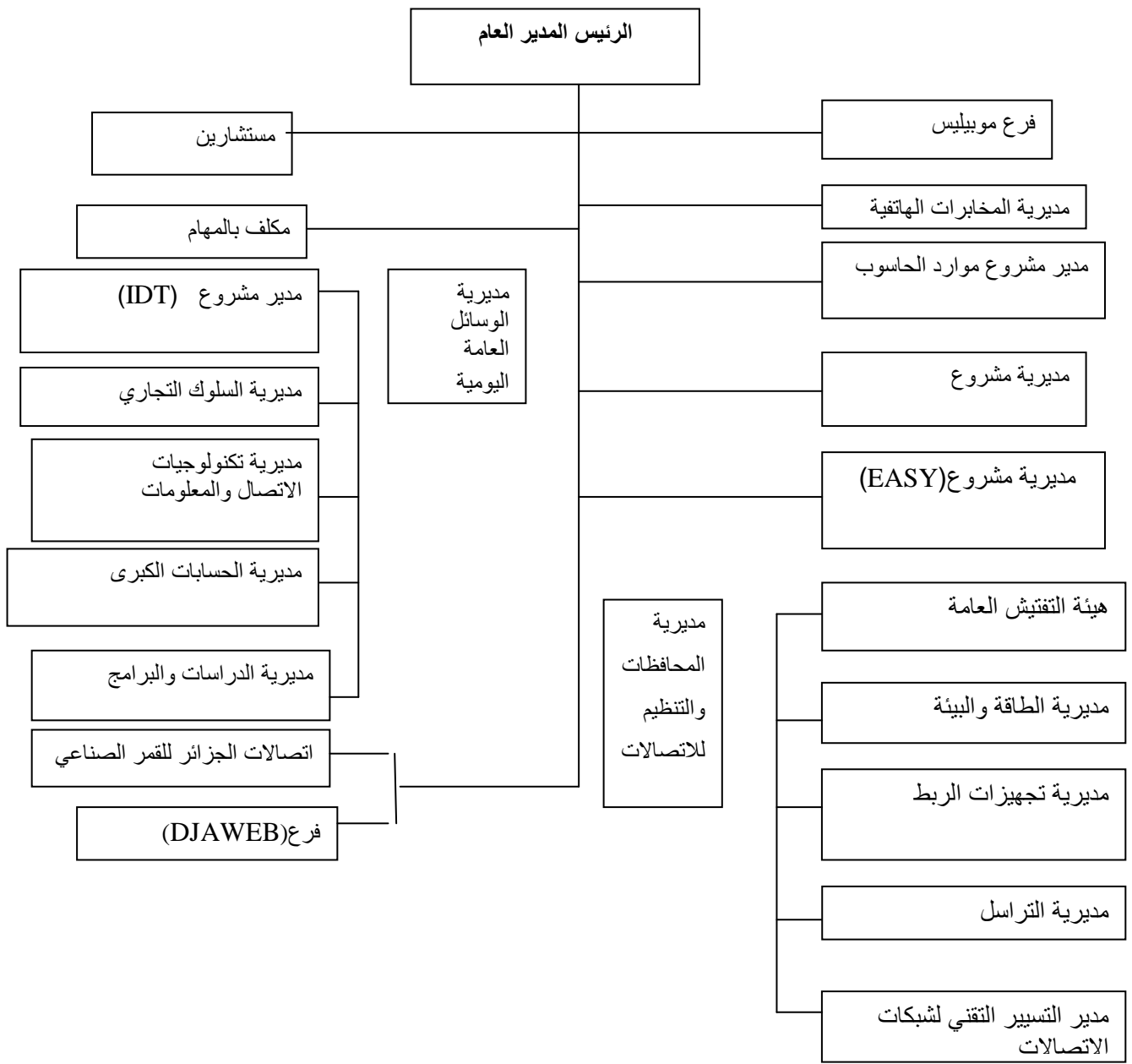
بالإضافة إلى ثمانية مديريات إقليمية للاتصال تشرف عليها مديرية التسيير التجاري والنوعية، وكل مديرية إقليمية

للاتصالات تشرف على وحدة عمليات للاتصالات (حيث توجد وحدة واحدة في كل ولاية)وكل وحدة عملية

للاتصال تشرف على الوكالات التجارية للاتصالات (Actel) ويختلف عدد الوكالات حسب الكثافة السكانية.

ويلخص الشكل الموالي الهيكل التنظيمي لمؤسسة اتصالات الجزائر:

الشكل رقم : (14) يوضح الهيكل التنظيمي لمؤسسة اتصالات الجزائر



50 وحدة عملياتية للاتصالات (47 وحدة عملياتية للاتصالات ولائية 03 + وحدات عملياتية للاتصالات بولاية الجزائر)

تاريخ الاطلاع: 2016/04/23 ، : http://www.algerietelecom.dz المصدر

المطلب الثالث : مهام مؤسسة اتصالات الجزائر وأهدافها

في هذا المطلب سوف نتطرق إلى مختلف المهام التي تقدمها مؤسسة اتصالات الجزائر بالإضافة إلى أهدافها.

أولا - مهام مؤسسة اتصالات الجزائر:

تتكفل اتصالات الجزائر بتنمية المجتمع الإعلامي بالجزائر، وهي تنشط في سوق الهاتف الثابت، والحلول الشبكية لتحويل المعطيات والصوت بالنسبة للشركات والخواص، حيث تعد اتصالات الجزائر الرائدة في قطاع الاتصالات بالجزائر، لذا فهي تسهر على تقديم أحسن وأرقى الخدمات لزيائنها كما يلي¹³⁹:

- تتكفل بالخدمات الهاتفية ومختلف الإرسالات عبر الأقمار الصناعية، حيث توفر للغير خدمات إرسال المعلومات أو الحصول عليها "أصوات، صور، معطيات"، عن طريق أي واسطة كهربائية أو راديو كهربائية بصرية أو كهرومغناطيسية كانت... إلخ، وذلك بغية رفع تحديات معقدة ومتعددة.

- العمل على استقطاب الكفاءات والخبرات الضرورية من إطارات ومهندسين وتقنيين خاصة في مجال الاتصالات.
- زيادة عرض الخدمات الهاتفية وتسهيل وصول خدمات الاتصالات إلى عدد كبير من المواطنين، خاصة في المناطق الريفية.

- تمويل مصالح الاتصالات بما يسمح بنقل الصورة والصوت والرسائل المكتوبة والمعطيات الرقمية.

- تطوير واستمرار وتسيير شبكات الاتصالات العامة والخاصة.

- إنشاء واستثمار وتسيير الاتصالات الداخلية مع كل متعاملي شبكة الاتصالات.

- محاولة تصميم نظام معلوماتي متميز (GAIA) وفاء للزيائن، وذلك عن طريق ما يلي :

* كل زبون له شبك وحيد على مستوى الوكالة التجارية لاتصالات الجزائر، التي تحفظ طلب الزبون، ومعلومات خاصة به، عنوانه،... إلخ.

* إزالة تبادل الورق (الوثائق) بين المصالح التقنية والوكالة التجارية) تسيير صفري للأوراق).

* السماح للزيائن بالاستشارة فيما يخص فواتيرهم عبر الإنترنت.

يتمثل النشاط الرئيسي لمؤسسة اتصالات الجزائر في:

- تقدير حاجيات الزيائن وتلبيتها.

- مردودية الهياكل القاعدية والمحافظة عليها، لاسيما فيما يتعلق بصيانة أفضل.

- عرض خدمات ذات نوعية لا يعاب عليها.

ثانيا - أهداف مؤسسة اتصالات الجزائر:

دخلت مؤسسة اتصالات الجزائر عالم تكنولوجيا المعلومات والاتصال بغية تحقيق الأهداف التالية¹⁴⁰:

¹³⁹الموقع الإلكتروني للمؤسسة : <http://www.algeriatelecom.dz> ،مرجع سبق ذكره، ص2.

¹⁴⁰ المرجع السابق، ص ص 2-3.

- 1- الزيادة في عرض الخدمات الهاتفية وتسهيل عمليات المشاركة في مختلف خدمات الاتصال لأكثر عدد من المستعملين خاصة في المناطق الريفية.
- 2- الزيادة في جودة ونوعية الخدمات المعروضة، والتشكيلة المقدمة وجعلها أكثر منافسة في خدمات الاتصال.
- 3- تنمية وتطوير شبكة وطنية للاتصالات، وفعالية توصيلها بمختلف طرق الإعلام.
- 4- المشاركة كممثل رئيسي في مجال فتح برامج تطوير لمؤسسة الإعلام في الجزائر.
- 5- تطوير الخدمات الجديدة) البيع والشراء (عبر الشبكة العنكبوتية، وكذلك تطوير مراكز المعلومات والتوجيه.
- 6- التزويد بخدمات الاتصال عن بعد، والتي تسمح بنقل وتبادل الأصوات، الرسائل المكتوبة، المعطيات الرقمية، المعلومات المرئية والمسموعة،... إلخ.
- 7- العمل على كسب سمعة حسنة والمحافظة عليها بالتخلي على أنماط التسيير التقليدية والتصرفات السلبية - .
تحصيل الديون في أجلها المستحقة.

المبحث الثاني :المديرية العملياتية للاتصالات بمستغانم

في هذا المبحث سوف نتطرق إلى تقديم المديرية العملياتية للاتصالات بمستغانم، فيما يخص نشأتها وهيكلها التنظيمي، وكذا منتجاتها وأهدافها.

المطلب الأول :الهيكل التنظيمي للمديرية العملية للاتصالات بمستغانم

بهدف السير الحسن في المؤسسة لمختلف المصالح لجأت المؤسسة إلى التوزيع الأمثل للوظائف من أجل تنظيم أعمالها بما يسمح بترقية خدماتها، من خلال وضع هيكل تنظيمي يرأسه المدير العام للمديرية العملياتية للاتصالات.

أولا - نشأة المديرية:

وفق قرار المديرية العامة رقم 15 / 02 بتاريخ 11 نوفمبر 2002 الخاص بتنظيم المديرية العامة للاتصالات الجزائر تم تأسيس المديرية العملياتية للاتصالات بمستغانم، وكانت الانطلاقة الرسمية لهذه المديرية في 1 جانفي 2003 ، أي بعد تقسيم قطاع البريد والمواصلات إلى مؤسستين، بريد الجزائر واتصالات الجزائر كشركة عمومية ذات أسهم، وقد كانت تسمى في بداية 2003 بالوحدة العملية للاتصالات إلى غاية جوان 2010 ، أين تم تغيير الاسم من وحدة عملية إلى المديرية العملياتية.

ثانيا -الهيكل التنظيمي والمصالح المختلفة:

ضمن الإطار الجديد لتنظيم المؤسسة على المستوى العمليتي اعتمدت المؤسسة على أهداف بغية التطور التقني وتنافسية السوق، ونظرا للاختلاف المطروح حول انفصال الوظائف انبثق هيكل المديرية العملياتية، وتنظيم المديرية العملياتية للاتصالات مصادق عليه من طرف القرار رقم 252 في 27 ماي 2010 وفق التعليمات التالية¹⁴¹ :

¹⁴¹ تعليمة مصلحة، الصادرة بتاريخ 2010/07/06، المتعلقة بمهام ومسؤوليات الهياكل الإقليمية للاتصالات الجزائر.

-إدارة الموارد البشرية والوسائل.

-الإدارة التجارية.

-الإدارة التقنية.

-الإدارة المالية والمحاسبية.

ثالثا -مهام المديرية العملياتية للاتصالات بمستغانم:

1-المهام الرئيسية: يمكن حصر المهام الرئيسية للمديرية العملياتية للاتصالات بمستغانم في النقاط التالية:

-رفع مستوى التحصيل الاستحقاقات الهاتفية إلى نسبة تفوق 80%.

-ترتيب وتوسيع الشبكة الهاتفية في الولاية، وزيادة عدد المشتركين في الهاتف الثابت بنوعيه الخطي واللاسلكي، وزيادة

عدد المشتركين في الانترنت عالي التدفق ADSL.

-إصلاح التعطلات التي تمس خطوط المشتركين، فضلا عن المتابعة اليومية لشبكة الألياف البصرية الممتدة عبر الولاية.

-تزويد المؤسسات العمومية والشركات بالخدمات المختلفة للاتصالات كإنشاء شبكات محلية (انترانيت) وتزويدها

بالتحضيرات التي تستخدم في نقل المعطيات (استقبال وإرسال)، مثل الخطوط الخاصة.

-تزويد المديرية الإقليمية والجهوية بالإحصائيات الأسبوعية والشهرية والسنوية، وبالمعطيات والمعلومات التي تتعلق

بالمشاريع المستقبلية.

2-مهام ومسؤوليات الإدارات والمصالح: إن المديرية العملياتية للاتصالات هي وحدة عملية مستقلة ماليا،

تسيير الوحدات التقنية والتجارية التابعة لها، وهي مقسمة إلى أربعة إدارات أساسية مرتبطة مباشرة بالمدير العملي

للاتصالات، ومهام ومسؤوليات هذه الإدارات كما يلي¹⁴²

أ -المدير: وهو يقوم بالتسيير والتنسيق ما بين مختلف القطاعات التقنية والمالية والوسائل من أجل بلوغ الأهداف

المسطرة.

ب -الإدارة التقنية: وهي تقوم ب:

-التنسيق ما بين مختلف المصالح التقنية، وكذا متابعة إنجازات المصالح التقنية.

-متابعة انشغالات الزبائن من حيث توسيع شبكة الاتصالات.

-متابعة مختلف المرسلات والتقارير الأسبوعية والشهرية والسنوية المرفوعة إلى المديرية العامة.

حيث أن القسم التقني ينقسم إلى 03 مصالح، وهي:

***مصلحة الهياكل القاعدية:** وهي تقوم ب:

-السهر على الصيانة لجميع الأجهزة والعتاد في حالة التشغيل على مستوى جميع البلديات عبر المراكز الجهوية.

- إعداد برامج الصيانة للأجهزة والتوصيلات (الألياف البصرية).

- إعداد المخططات الحالية والمستقبلية لشبكة الاتصالات، وإعداد تقارير أسبوعية وشهرية وتبليغها للمصالح المعنية.

- متابعة الانجازات الجديدة على مستوى العتاد والأجهزة على مستوى الولاية (المراسلات، الألياف البصرية).

***مصلحة شبكة المعطيات:** وهي تقوم ب:

- متابعة شبكات المؤسسات والمديريات على المستوى الولاية (الداخلية، الصحة، العدالة... إلخ).

- متابعة الشبكات الجديدة (العتاد)، ومتابعة حالة عتاد الشبكة (الانترنت على مستوى كل الولاية)

- المشاركة في إعداد البرامج التوسعية لشبكة الاتصالات.

***مصلحة شبكة الدخول:** وهي تقوم ب:

- تسيير شبكة الخطوط الهاتفية على مستوى الولاية بواسطة المراكز الموجودة عبر الدوائر.

- إعداد برامج الصيانة وشبكة الخطوط، وصيانة الهياكل القاعدية (قنوات إيصال الكوابل، الخزانات)

- إعداد برامج توسعية لشبكة الخطوط على مستوى مختلف البلديات (كابل، قنوات، حذف الكوابل)

- إعداد تقارير أسبوعية وشهرية وسنوية ورفعها إلى الجهات المعنية.

ج -إدارة الموارد البشرية والوسائل: وهو يقوم ب:

متابعة أعمال المصالح الملحقة والتنسيق في ما بينها، ومتابعة برنامج التشغيل وإنجاز البيانات. حيث أن قسم الموارد

البشرية ينقسم إلى أربعة مصالح كل منها يهتم بعمل معين:

***مصلحة تسيير الموظفين والرواتب:** وهي تقوم ب:

- متابعة ملفات العمال من حيث الراتب، التغيرات المختلفة في السيرة العملية للعامل (أقدمية، علاوات)

- إعداد ملفات العمال الجدد والمحالين على التقاعد.

***مصلحة تسيير التكوين:** وهي تقوم ب:

- إعداد برامج التكوين بالمساواة مع مختلف المصالح للمدير.

- متابعة ملفات التكوين لجميع العمال بمختلف المستويات.

***مصلحة تسيير الوسائل:** وهي تقوم ب:

- متابعة صيانة مختلف الهياكل المؤسسة، ومتابعة البرامج الجديدة من حيث البناء.

- متابعة وصيانة وسائل النقل للمؤسسة، واقتناء احتياجات المديرية من حيث لوازم المكاتب... إلخ.

- اقتناء احتياجات المدير من حيث لوازم الصيانة، ومتابعة فواتير الكهرباء والماء والغاز للمؤسسة.

***مصلحة تسيير الممتلكات:** وهي تهتم ب:

- إحصاء جميع ممتلكات المؤسسة على المستوى الولاية، ومتابعة الوثائق أو الملفات الإدارية للممتلكات.

-متابعة الممتلكات الجديدة، ومتابعة الإحصاءات السنوية للمؤسسة.

د -الإدارة التجارية: وهي تنقسم إلى ثلاثة مصالح، وهي:

-مصلحة العلاقات مع الزبائن: ومهامها تتمثل في:

*السهر على إرضاء الزبون عن طريق الوحدات التقنية والتجارية التابعة لها.

*المساهمة في الوصول إلى الأهداف التجارية للمؤسسة، وتكوين المستخدمين في المصلحة.

*دراسة ومعالجة الشكاوى وطعون الزبائن، والعمل على إرضائهم وإعطاء الحلول لمشاكلهم.

-مصلحة قوة البيع وشبكة الوكالات التجارية: وتتمثل مهامها في:

*ضمان الوسائل اللازمة لتحقيق أهداف البيع المرجوة، والقيام بدراسة تحليل سلوك الزبون اتجاه عملية البيع.

*إعداد مخطط عمل تجاري يحدد أهداف عملية البيع في كل وحدة تجارية (وكالة، قسم)

*تكوين المستخدمين في المصلحة.

-مصلحة الاتاوات وتسوية الديون: وتتمثل مهامها في:

*ضمان متابعة الفواتير الهاتفية وتحصيلها والمعالجة الودية للمستحقات مع الزبون.

*إعداد ميزانية الفواتير، وإرسالها إلى المديرية الإقليمية، والعمل على ضمان صحة المعلومات للمساهمة في إرضاء الزبون.

ه -الإدارة المالية والمحاسبية والشؤون القانونية: وتتكون من أربعة مصالح، وهي الميزانية، المالية

والمحاسبية، ومهامها مشتركة الهدف، منها إعداد الميزانية والتسيير المالي والمحاسبي لأموال المؤسسة من خلال تسيير

الحسابات البنكية والبريد التابعة للمديرية العمليانية، فضلا عن مصلحة الشؤون القانونية والتأمين التي تسهر على متابعة

المنازعات بين المؤسسة وخصومها.

و -مهام الخلايا: وهي خلايا الأمن والوقاية، خلية التفتيش، خلية الاتصال والعلاقات الخارجية، وخليّة تسيير

النوعية، وتوجد بجانب مكتب المدير العملي، حيث تتبع له مباشرة وتتضح مسؤولياتها من خلال تسمياتها.

المطلب الثاني: منتجات وخدمات المديرية العمليانية للاتصالات وأهم أهدافها

سنتطرق في هذا المطلب إلى أهم المنتجات التي تقدمها المديرية، وكذلك أهدافها.

أولا -منتجاتها وخدماتها:

من أهم المنتوجات التي تقدمها المديرية العمليانية للاتصالات بمستغانم، هي¹⁴³ :الهاتف الثابت بنوعيه الخطي

واللاسلكي WLL ، خدمة الانترنت ذو التدفق العالي ADSL ، خدمة الخطوط الخاصة وخدمة الطاقات

المسبقة الدفع بجميع أنواعها) جواب(..)، الأكوّاش المتعددة الخدمات KNS والمخادع الهاتفية، زيادة عن المزايا المجانية

التي يستفيد منها كل زبون أو مشترك، مثل ميزة النداء، المحاور الثلاثية، تحويل النداء، الفاتورة المفصلة والأصدقاء

الخمسة ... إلخ.

¹⁴³ وثائق مقدمة من طرف المديرية العمليانية للاتصالات بمستغانم، فيفري 2014

ثانيا -أهداف المديرية العملياتية للاتصالات بمستغانم:

لقد شاركت اتصالات الجزائر في عالم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات مع الأهداف التالية:

- زيادة المعروض من الخدمات الهاتفية، وتسهيل الحصول على خدمات الاتصالات السلكية واللاسلكية إلى أكبر عدد ممكن من المستخدمين خاصة المناطق الريفية.
- تحسين جودة الخدمات من أجل الرفع من تنافسية تشكيلة الخدمات المقدمة.
- تطوير شبكة فعالة تكون موصولة بمختلف قنوات تدفق المعلومات.
- تطوير خدمات جديدة للعملاء.
- تقديم الخدمات المساعدة التقنية.
- تنفيذ تقارب الصوت والبيانات.
- تحسين قيمة المبيعات.

المطلب الثالث :شبكة المعلوماتية للمديرية العملياتية للاتصالات

سنتناول في هذا المطلب الشبكة التي تعتمد عليها المديرية العملياتية للاتصالات بمستغانم، ومكوناتها، وشكلها الهندسي.

أولا -تعريفها ونشأتها:

هي شبكة انترانيت محلية تربط المديرية العملياتية للاتصالات مع مختلف وحداتها التجارية والتقنية) وكالات تجارية، مراكز الإنتاج، أقسام تجارية، أقسام تقنية(، وهذه الشبكة مبروطة بموجة fouteur على مستوى المديرية الإقليمية، حيث ترتبط هذه الأخيرة بالخادم المركزي على مستوى المديرية العامة. وقد بدأ العمل بها في نهاية 2004 م، أين بدأت عملية التسيير المعلوماتي للزبائن على مستوى الوكالات التجارية ومراكز الإنتاج للاتصالات، ثم بدأت المديرية في توسيع الشبكة لتشمل مقر المديرية، وجميع الأقسام التجارية والتقنية.

ثانيا -مكونات ووسائل الربط:

تتكون الشبكة الخاصة بالمديرية العملياتية ووحداتها من عدة تجهيزات، وهي¹⁴⁴

- 1-أجهزة الحاسوب.
- 2-المحولات.
- 3-الموجه.
- 4-مودم للربط بشبكة الانترنت.
- 5-بطاقة الشبكة أو ما يسمى كروت الشبكات، وهي مدججة مع جهاز الحاسوب.
- 6-كابل ألياف البصرية للربط بين الوحدات.

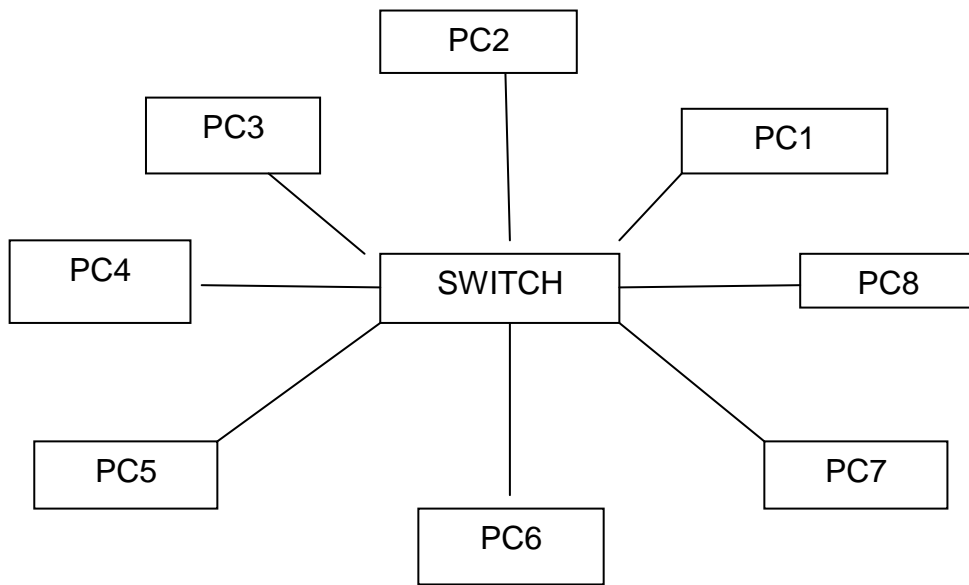
¹⁴⁴ وثائق مقدمة من طرف المديرية العملياتية للاتصالات بمستغانم، مارس 2014

- 7- كابل الزوج الملتوي أو المجدول غير معزول UTP وهو يتكون من 08 نواقل منفصلة ومعزولة مرتبة في أربعة أزواج تستخدم معها وصلات لربط أجهزة الحاسوب بالمحولات.
- 8- طباعة الشبكات.
- 9- نظام استغلال.

ثالثا -الشكل الهندسي للشبكة:

إن الشكل الهندسي المعمول به في المديرية العملياتية هو الشكل النجمي (STAR) بحيث يرتبط كل حاسوب ، بالمحمول المركزي (SWITCH). للمديرية ونفس التصميم يطبق على باقي الوحدات التابعة لها¹⁴⁵ يمكن أن نوضح بشكل تفصيلي تصميم الشبكة وفق الشكل التالي:

الشكل رقم : (16) هيكل شبكة المعلومات بالمديرية العملياتية



المصدر : من إعداد الطلبة بالاعتماد على وثائق المؤسسة.

رابعا -التطبيقات المعلوماتية على شبكة الانترنت بالمديرية العملياتية للاتصالات:

إن شبكة الانترنت في المؤسسة هي بمثابة حامل أو سند تحمل عليه التطبيقات المختلفة للمؤسسة ونعرفها كالتالي:

1-نظام المعلومات GAIA:

وهو نظام معلوماتي يضمن تسيير شبكة زبائن اتصالات الجزائر، ويعمل هذا النظام على تحليل واستغلال تسيير الزبائن في الميدان الجاري والتقني والمالي، كما يساهم في تسهيل نقل المعلومة والوثائق وتطوير هيكل المؤسسة، ويستخدم هذا النظام من طرف جميع أفراد المؤسسة في القطاع التجاري والتقني، حيث يملك كل فرد اسم مستخدم وله كلمة مرور خاصة به، وتختلف درجة البلوغ إلى المعلومات من فرد إلى آخر، حسب منصبه فالعون

¹⁴⁵ وثائق مقدمة من طرف المديرية العملياتية للاتصالات بمستغانم، مارس 2014

العادي مسموح له بالدخول والعمل في مجال محدد، بينما الإطار يسمح له بالدخول إلى مجالات أوسع، ويغطي نظام

GAIA أربعة ميادين وهي :

-تسيير الزبائن والتسيير التجاري.

-التسويق من خلال العروض للمنتوجات والخدمات.

-تسيير الشبكة.

-الفواتير والتحصيل.

2-نظام تسيير أجور المستخدمين(HRACCESS)¹⁴⁶:

وهو نظام يستغل شبكة الانترنت الموجودة بالمؤسسة لتسيير أجور المستخدمين ومتابعة كل ما يتعلق بهم من تصنيفات مختلفة، ترقية، علاوات، برنامج تكوين كل موظف، إذ هذا النظام يضمن وجود بطاقات تقنية لكل مستخدم من خلال قاعدة البيانات التابعة له، كما يحتوي على السيرة الذاتية لكل فرد في المؤسسة ويتابع سير برنامج العطل السنوية والمرضية.

3-تطبيق خاص بالبريد الالكتروني(MESSAGERIE):

ويستخدم هذا التطبيق لتبادل الرسائل الالكترونية بين المديرية العامة، وباقي المديريات العملية على مستوى الوطن، وهذه الرسائل عبارة عن بريد الكتروني (E-mail) محتواه عبارة عن تعليمات مصلحة، طلب إحصائيات، التعريف بخدمة جديدة، شرح مشروع جديد، وهو يختلف من مصلحة لأخرى، ولا يسمح الدخول والوصول إليه إلا لعدد محدد من إطارات المؤسسة من خلال اسم مستخدم وكلمة مرور.

4-موقع المؤشر(Mouacher):

وهو عبارة عن موقع وضعته مؤسسة اتصالات الجزائر خصيصا كلوحة قيادة فيها العديد من المؤشرات والإحصائيات، يمكن أن يطلع عليها المسؤولين في المؤسسة لمعرفة مدى تحقيقهم لأهدافهم، والمساعدة في اتخاذ القرارات المناسبة، ومخصص أيضا لعدد محدود من الإطارات، حيث يسمح لهم بالدخول من خلال اسم مستخدم وكلمة مرور، والمعلومات والإحصائيات التي يوفرها تتعلق بكل مديرية على مستوى الوطن ولعدة سنوات في مجالات عدة، وهي :
التحصيل للمستحقات الهاتفية، تطوير رقم الأعمال في المؤسسة التكاليف، الخزينة، الأجور، وتقسيم الموارد البشرية.

المبحث الثالث :واقع تكنولوجيا المعلومات والاتصال في مؤسسة اتصالات الجزائر

سيتم التطرق في هذا المبحث إلى الاتصال الداخلي بالمديرية وكذا عرض نتائج الاستبيان وتحليلها.

المطلب الأول :الاتصال الداخلي بالمديرية العملية بمستغانم

يتم الاتصال الداخلي بالمديرية على مستويين:

-على المستوى الداخلي للمديرية - على المستوى الخارجي للمديرية

¹⁴⁶ معلومات مقدمة من طرف المديرية العملية للاتصالات بمستغانم.

أولا -على المستوى الداخلي للمديرية: ويتم ذلك من خلال ماييلي¹⁴⁷

1-الاتصال الداخلي داخل المؤسسة (داخل المديرية) ويكون الاتصال بين رؤساء الموظفين كمايلي:

-رؤساء المصالح تعمل مباشرة مع رئيس القطاع (اتصال عمودي)

-رؤساء القطاع تعمل مع بعضها اتصال أفقي في المسائل العادية (الروتينية)، أما المسائل الجديدة يتم البحث فيها بحضور المدير من اجل اتخاذ القرارات وتوزيع المهام.

2-الاتصال الداخلي خارج المؤسسة (خارج المديرية): ويتم ذلك عن طريق:

-العمل بين الوكالات التجارية ومركز الصيانة والأنجاز الموجودة عبر الدوائر، تعمل فيما بينها بواسطة شبكة الإعلام الآلي (برنامج خاص بالمؤسسة)، وذلك تحت المراقبة المباشرة من طرف رؤساء المصالح المتواجدة بالمديرية.

ثانيا -على المستوى الخارجي للمديرية: بحيث يتم الاتصال على أساس هذا المستوى كمايلي:

1-الاتصال الخارجي للمؤسسة (خارج المديرية)

- كل المراسلات والإجراءات تمر عبر المدير خارج المؤسسة.

-المعاملات التقنية والمالية تكون عبر شبكة الإعلام الآلي الخاص بالمؤسسة، وتحت المراقبة والمتابعة المباشرة من طرف المديرية الجهوية والمديرية العامة.

الاتصال خارج المراكز والوكالات التجارية:

-يتم الاتصال والعمل مع الزبائن بواسطة الوكالات التجارية الموزعة عبر تراب الولاية فقط.

المطلب الثاني: الدراسة الميدانية

سنتطرق في هذا المطلب إلى الوسائل والطرق المستخدمة و المتبعة للقيام بالدراسة الميدانية.

أولا -ميدان البحث والدراسة:

يشمل ميدان الدراسة في المديرية العملياتية للاتصالات بولاية مستغانم، ويتعلق بمجال الشبكات والاستعمال اليومي لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في المهام والوظائف داخل المؤسسة، ويرجع السبب في اختيار هذه المؤسسة لكونها المسؤول الأول في إنجاز الشبكات الداخلية في الجزائر، ولوجود تطور مبدئي في استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال مقارنة بمؤسسات أخرى.

لأن العدد الكلي لعمال المؤسسة يقدر حوالي 60 شخص، فإن ذلك سيسهل علينا معرفة الفئة التي سيجري معها التحقيق في البداية، وحتى نكمل الدراسة الاستكشافية في الميدان اعتمدنا على مجموعة من الأدوات، منها الملاحظة وعدد من المقابلات الحرة كأداة رئيسية للبحث في هذه الدراسة، لأن هذه الطريقة تسمح بالسير الدقيق للبحث وتجنب الأخطاء وعدم نسيان العناصر الأساسية للبحث، فضلا على أن هذه الطريقة تستعمل في ميادين عديدة، مثل علوم الاجتماع، العلوم السياسية، العلوم النفسية والتسويقية.

ولجأنا إلى انتقاء مجموعة من الموظفين في مجال البحث والمشكلة المراد دراستها لتكملة التحقيق، والخروج بعناصر أولية يمكن تحليلها وإلقاء المزيد من الضوء على مشكلة البحث، وقد اعتمدنا على الاختيار العمدي لهؤلاء الموظفين، وذلك راجع لتوفر فيهم بعض الخصائص التي تعتبر من الأمور المهمة في الدراسة.

ثانيا -أداة البحث:

بعد دراسة منهجية لأدوات البحث والتعمق في إيجابيتها وسلبياتها حتى تكتمل الدراسة التطبيقية علميا وعمليا، وعلى ضوء إشكالية البحث وفرضياته اتضح لنا أن أسلوب الملاحظة والاستبيان هم انسب أدوات البحث وأكثر ملائمة لجمع المعلومات المتعلقة بالبحث موضوع الدراسة.

1الملاحظة:

الفترة التي قمنا بها بالتربص سمحت لنا بالاعتماد على أداة الملاحظة، لأن هذه الفترة مكنتنا من مشاركة أفراد المديرية في كل ما يشغل بالهم، وبالتالي معرفة الخصائص الاجتماعية لميدان الدراسة، وهذا ما ساعدنا في الحصول على المعلومات والبيانات.

2-الاستبيان:

الاستبيان هو إحدى الوسائل شائعة الاستعمال للحصول على المعلومات وحقائق تتعلق بآراء واتجاهات الجمهور حول موضوع معين أو موقف معين كما يعرف أيضا": على أنه وسيلة لجمع المعلومات المتعلقة بموضوع بحثي معين عن طريق إعداد استمارة يتم تعبئتها من قبل عينة ممثلة من الأفراد¹⁴⁸ "وعليه، فإن الاستبيان يأتي في صيغة أسئلة متتالية تؤدي الإجابة عليها إلى حصول الباحث على المعلومات والبيانات التي يرغب في الحصول عليها، والتي تتعلق مباشرة بموضوع بحثه.

لقد تم الاعتماد على الاستبيان كأداة رئيسية في الدراسة الميدانية لكونه الوسيلة الأكثر ملائمة لتحقيق أهداف الدراسة وجمع البيانات التي تسمح بتكوين نظرة شاملة على واقع المؤسسة في استخدامها لتكنولوجيا المعلومات وكذا تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الاتصال الداخلي بالمؤسسة، فهو يسمح للمستجوبين بالإجابة بأكثر راحة وحرية، بعيدا عن مختلف التأثيرات التي تواجه الأجوبة، كما أنه يعطي الوقت للمستجوب للإجابة الصحيحة وفق نظرته، إضافة إلى أنه يعكس الواقع الحقيقي للمؤسسة.

ثالثا -تصميم دليل الاستبيان:

يتكون هذا الدليل من عدة أسئلة عامة وفرعية، إذ قمنا في بداية التصميم بإدراج وكتابة تقديم الاستبيان، والذي يحتوي على عدة جوانب، ثم قسمنا الاستمارة إلى عدة محاور أساسية، وذلك تماشيا مع مشكلة البحث، وحتى يكون هناك ربط بين ما هو نظري وما هو تطبيقي، ويندرج تحت كل محور مجموعة من الأسئلة وتنوعت الأسئلة على حسب كل هدف.

¹⁴⁸ احمد حسين الرفاعي، مناهج البحث العلمي(تطبيقات إدارية واقتصادية)، الطبعة الرابعة، دار وائل، عمان، 2005 ،

والملاحظ في هذا الدليل أن الأسئلة جاءت محددة ومفتوحة، وذلك لتمكين الشخص المستجوب من الإجابة بالأسلوب الذي يختاره، بهدف الحصول على المعلومة من خلال معلومات يدي بها المستجوب، ونشير أنه أثناء المباشرة في عملية الاستجواب قد يتطرق الشخص المستجوب لبعض المعلومات المهمة المتعلقة بالبحث، والتي لم نشر إليها في الدليل، مما يحتم علينا طرح أسئلة أخرى حولها.

المطلب الثالث: تقديم نتائج الاستبيان

سنتطرق في هذا المطلب إلى عرض نتائج الاستبيان، والقيام بتحليل هذه النتائج.

أولا - عرض نتائج الاستبيان:

تم اختيار عينة عشوائية تكونت من 30 موظف بالمؤسسة، وتضمن الاستبيان 15 سؤال، مقسمة إلى ستة محاور نوردتها كالتالي:

القسم الأول: يحتوي على أسئلة عامة للتعرف على المعلومات العامة للمستجوبين، أي عينة الدراسة.

القسم الثاني: وهو يهدف لتعرف على واقع الاتصال الداخلي بالمؤسسة محل الدراسة من خلال معرفة إمكانية إجراء اتصال داخلي في أي وقت ومدى سهولة إجراء هذا الاتصال بغية الحصول على المعلومات المناسبة في الوقت المناسب، كما يعمل على معرفة مدى أهمية الاتصال الداخلي بالنسبة للموظفين بغية التعرف على نظرة الموظفين داخل المؤسسة للاتصال الداخلي.

القسم الثالث: يهدف لمعرفة الوسائل وطرق الاتصال المتوفرة للموظفين بالمؤسسة، والوسائل الحديثة للإعلام والاتصال التي يفضلونها، مما يفسر فيما بعد نجاح أو فشل إحدى وسائل الاتصال الداخلية.

القسم الرابع: يهدف لتعرف على الشبكات المستخدمة من طرف الموظفين بالمؤسسة بغية التعرف على مدى استغلال نظم شبكات من طرف المؤسسة محل الدراسة.

القسم الخامس: يهدف للإحاطة بموضوع التدريب على الوسائل الحديثة للإعلام والاتصال لموظفي المؤسسة، من حيث نسبة الموظفين المستفيدين من الدورات التدريبية الذي يبين مدى إهتمام المديرين بالمؤسسة لرفع من مستوى الموظفين في مجال تكنولوجيا الاتصال، وكذلك من أجل معرفة مردودية هذه الدورات من منظور الموظفين المستفيدين لتحديد مستوى هذه الدورات وما هو العائد الذي تحققه للمؤسسة محل الدراسة.

القسم السادس: وهو يهدف لمعرفة العائد، وما هو متوقع من استخدام وسائل الحديثة للإعلام والاتصال في ذهن موظفي المؤسسة مما يساعدنا في التعرف على درجة ومدى مقاومة التغيير لديهم، وكذلك المزايا الإيجابية للاستخدام هذه الوسائل.

وسيتم عرض نتائج الاستبيان على النحو التالي:

القسم الأول - بيانات عامة:

من خلال الاستبيان تبين لنا أن عدد الإناث بلغ 20 % من عينة الدراسة، أي أن عدد الذكور أكبر من الإناث في المديرية، وأغلبية الموظفين يتراوح سنهم ما بين 40 و 49 سنة، وهذا بنسبة 70 % من عينة الدراسة، و20% من عينة الدراسة يتراوح سنهم ما بين 25 و 39 سنة، و 10 % ما بين 50 و 59 سنة، وأغلبية الموظفين أي ما يعادل 70 % لهم أقدمية في الوظيفة أكثر من 20 سنة، منهم 40 % رؤساء مكاتب، و60 % رؤساء مصلحة. ومن خلال الاستبيان تبين لنا أن أصحاب الشهادات الجامعية هي الأكبر عن باقي المستويات الأخرى وهذا بنسبة 70% بالإضافة إلى أنهم متحصلين على شهادات أخرى لتدعيم مركزهم داخل المؤسسة، و 20 %متحصلين على شهادة جامعية دون شهادات أخرى و 10 % من العينة لهم مستوى ثانوي.

القسم الثاني -الاتصال الداخلي بالمؤسسة :ويضم مايلي:

1-هل يمكنك الاتصال مع زملائك بالمؤسسة في أي وقت وفي أي مكان من المؤسسة؟

سيتم عرض نتائج الاستبيان والمتعلقة بمدى إمكانية وسهولة الاتصال مع الزملاء في العمل في أي وقت وفي أي مكان من المؤسسة في الجدول الموالي:

جدول رقم (8) إمكانية الاتصال داخل المؤسسة

الاختبارات	التكرار	التكرار النسبي المئوي
نعم	28	93.33%
إلى حد ما	2	6.66%
لا	0	0%
المجموع	30	100%

المصدر :مستنتب من بيانات الاستبيان.

حسب الجدول السابق، تبين لنا نظرة الموظفين لواقع الاتصال داخل المؤسسة، بحيث أن ما يعادل كل المستجوبين، أي نسبة 93.33 % يرون بأن هناك سهولة في إجراء الاتصال داخل المؤسسة من أي مكان، وفي أي وقت، وهناك نسبة 6.66 % من المستجوبين يرون أن هناك إمكانية محدودة في إجراء الاتصال داخل المؤسسة. ونقرأ من خلال ما ورد بأن المؤسسة عملت على توفير وسائل اتصالية داخلية كون أن نسبة 93.33 % ترى إمكانية الاتصال داخل المؤسسة، وإن كان هناك من يعتبر أنها محدودة نوعا ما لكن تبقى هناك إمكانية حقيقية لإجراء الاتصال داخل المؤسسة من أي مكان، وفي أي وقت.

2-هل هناك سهولة في إجراء عملية الاتصال الداخلي بالمؤسسة؟

سيتم عرض النتائج المتوصل إليها من خلال الاستبيان والخاص بسهولة إجراء عملية الاتصال الداخلي بالمؤسسة من خلال الجدول التالي:

النتائج المتوصل إليها من خلال الاستبيان سيتم عرضها في الجدول التالي:

جدول رقم (10) :إمكانية الحصول على المعلومة المناسبة في الوقت المناسب داخل المؤسسة

الاختبارات	التكرار	التكرار النسبي المئوي
نعم	4	13.33
إلى حد ما	21	70
لا	5	16.66
المجموع	30	%100

المصدر: مستنبط من بيانات الاستبيان.

حسب الجدول أعلاه، نجد بأن 70 % من المستجوبين يرون محدودية حصولهم على المعلومات المناسبة في الوقت المناسب، وحوالي 16.66 % يرون استحالة حصولهم على المعلومات المناسبة في الوقت المناسب، وهذا من شأنه أن يؤثر سلبا على القيام بالمهام داخل المؤسسة ويؤثر أيضا على تحقيق الأهداف المسطرة من قبل المسؤولين على هذه المؤسسة، كما يوضح بأن الاتصال داخل المؤسسة غير مستغل جيدا لإيصال المعلومة في وقتها المحدد، والقليل فقط من المستجوبين يحصلون على المعلومات في وقتها، ويمكن أن يفسر هذا الاستثناء لمكان تواجد هؤلاء الموظفين بالقرب من مصدر المعلومات.

4 هل يعتبر الاتصال الداخلي عامل رئيسي في عملك داخل المؤسسة؟

سيتم عرض نتائج الاستبيان الخاصة بهذا السؤال في الجدول التالي:

جدول رقم (11) : أهمية الاتصال الداخلي بالمؤسسة

الاختبارات	التكرار	التكرار النسبي المئوي
نعم	22	73.33
إلى حد ما	5	16.66
لا	3	10
المجموع	30	100

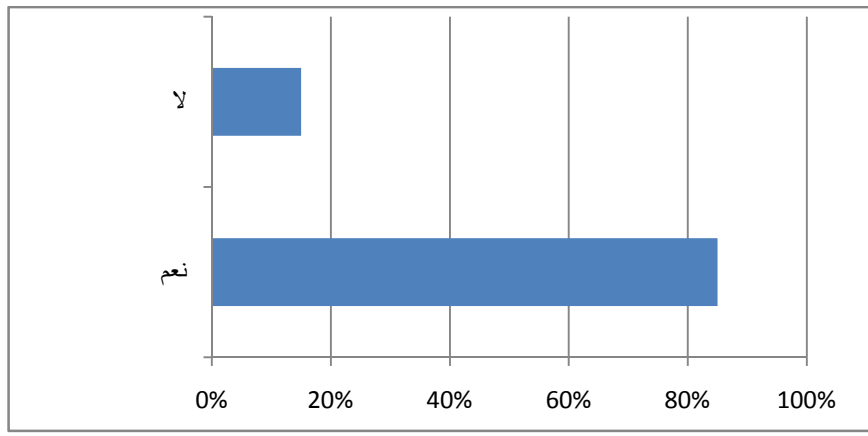
المصدر: مستنبط من بيانات الاستبيان.

حسب الوارد في الجدول السابق نجد أن ما يفوق 73 % يرون أن الاتصال الداخلي بالمؤسسة له أهمية، ويعتبر عامل رئيسي في عملهم، في حين أنه حوالي 26 % لا يرون هذا الرأي فمنهم من يرى بأن له دور محدود، ومنهم من يرى بأنه لا دور له إطلاقا في أداء عملهم داخل المؤسسة، وهذا راجع لثقافة بعض الموظفين الذين يقللون من أهمية الاتصال الداخلي، مما يتطلب إعادة توجيه وتذكير الموظفين بأهمية الاتصال الداخلي، وما يحققه للمؤسسة، وما هي العواقب التي يمكن أن تنجر من خلال إهماله.

القسم الثالث - وسائل وطرق الاتصال: ويضم ما يلي:

5- ما هي طرق الاتصال الداخلي المتوفرة لديك؟

سيتم عرض نتائج الاستبيان المتعلقة بطرق الاتصال المتوفرة لدى الأفراد في المؤسسة حسب الشكل التالي:



المصدر: مستنبط من بيانات الاستبيان.

نلاحظ من خلال المعطيات المتوفرة بأن اغلب الموظفين أكدوا على توفر الاتصال الشفهي أو المباشر بنسبة تقارب 95%، ثم يليه جهاز الهاتف في المؤسسة لإجراء الاتصالات الداخلية بين الموظفين وهذا بنسبة كبيرة، أي حوالي 90% من المستجوبين، ثم يليه الهاتف النقال بنسبة 83.33% رغم أن الهاتف النقال أداة شخصية إلا أنها تحتل مكانة كبيرة في عمليات الاتصال الداخلي بالمؤسسة، وهذا يمكننا أن نستخلص منه أمرين مهمين، الأمر الأول والمرغوب فيه هو أن الموظفين يسعون إلى استغلال التكنولوجيا المعلومات والاتصال في اتصالاتهم الداخلية، مما يسهل على إدارة المؤسسة إدخال وسائل تكنولوجيا متطورة لاستخدامها في الاتصال الداخلي، والأمر الثاني، وهو الأمر غير المرغوب فيه هو أن استخدام هذه الوسيلة بهذا الانتشار الواسع من شأنه تشجيع وتحفيز الاتصال غير الرسمي داخل المؤسسة، كما يلاحظ أيضا استخدام وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال (الانترنت 86.05% والانترانت، 80% والفاكس 50) بكثرة في المديرية، أما التعليمات المكتوبة بنسبة تقارب 75%، والاجتماعات بنسبة تفوق 67% والملصقات بنسبة تفوق 10% والاكسترات معدومة، مما يتطلب العمل في المستقبل لتدارك هذه النقطة.

ما هي انسب طريقة للاتصال الداخلي حسب رأيك؟

من خلال هذا السؤال توصلنا إلى عرض النتائج التالية:

جدول رقم: (12) طرق الاتصال الداخلي المفضلة لدى الموظفين

الاختبار	التكرار	التكرار النسبي المئوي
الاجتماعات	15	50%
الهاتف	19	63.33%
الفاكس	06	20%
الفاكس	06	20%
الانترنت	25	83.33%
الانترانت	10	33.33%
الاكسترات	00	00%
شفهيا	11	36.66%
الملصقات	02	6.66%
التعليمات المكتوبة	04	13.33%
الهاتف النقال	20	66.66%

المصدر :مستنبط من بيانات الاستبيان.

من خلال الجدول أعلاه، يمكن معرفة الوسائل الاتصالية المفضلة لدى موظفي المؤسسة وضمنيا نتعرف على مدى رغبتهم أو مقاومتهم لوسائل الاتصال المتطورة نلاحظ أن فئة كبيرة منهم، والتي تفوق 83 % من المستجوبين تفضل الانترنت كوسيلة اتصالية داخلية، في حين تليها نسبة 66.66 % من المستجوبين يفضلون الهاتف النقال، وهذا راجع لسهولة وتوفره لدى أغلب الموظفين، في حين أنه يزيل الالتزام بالتواجد في مكان محدد، مما يعطي حرية في الحركة للموظفين، والهاتف الثابت بنسبة 63.33 %، وبعدها تأتي الوسائل التقليدية الأخرى كالاتصالات بنسبة 50 %، ومن ثم تأتي وسائل الاتصال التكنولوجية بنسب قليلة، مما نحدد تواجد مقاومة لاستخدام الوسائل المتطورة من قبل الموظفين، حيث أن تفضيل الانترنت جاء بنسبة 33.33 % والفاكس بنسبة 33.33 %... الخ، هذه النسب تشير لمقاومة نسبية ضعيفة من المستجوبين لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الاتصال الداخلي بالمؤسسة.

القسم الرابع -الشبكات :ويحتوي على الأسئلة التالية:

7-هل الحاسوب الخاص بك مرتبط بشبكة محلية للمؤسسة؟

ويتم عرض نتائج الاستبيان المتعلقة بهذا السؤال في الجدول الموالي:

جدول رقم : (13) مدى توفر الشبكة المحلية داخل المؤسسة

الاختيار	التكرار	التكرار النسبي المئوي
نعم	25	83.33
لا	5	16.66
مجموع	30	100

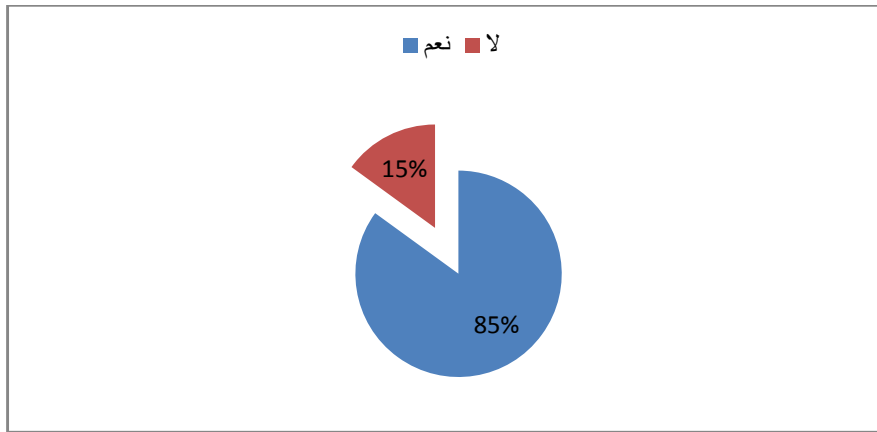
المصدر :مستنبط من بيانات الاستبيان.

من خلال ما جاء في الجدول أعلاه نجد أن الغالبية وهم أكثر من 83 % من المستجوبين مرتبطون بشبكة محلية، فيما أن البقية لا يقرون بارتباط حاسوبهم بشبكة محلية، وهذه النسبة الكبيرة من المرتبطين بالشبكة ترجع إلى كون كل المصالح مرتبطة بالشبكة المحلية.

8-هل الحاسوب الخاص بك مرتبط بشبكة الانترنت:

ومن خلال الاستبيان توصلنا إلى عرض النتائج كما يوضحها الشكل الموالي:

الشكل رقم (18) :مدى توفر الانترنت بالمؤسسة



المصدر: مستنبط من بيانات الاستبيان.

من خلال الشكل أعلاه نلاحظ أنه كان من بين المستجوبين ما يفوق 90 % لديه اتصال بشبكة الانترنت، أما الباقي حواسيهم غير متوفرة على خدمة الانترنت، مما يبين التساهل وعدم التقيد من طرف المسؤولين لتوفير الاتصال بشبكة الانترنت بالمؤسسة، حيث أن هذه الخدمة مقدمة لكل المصالح والمكاتب مما يسهل تطوير الاتصال داخل المؤسسة، وهذا يعود الموظفين على استخدام هذه الشبكة داخل مكاتبهم أي تدريب ذاتي لهم لاستخدامها.

القسم الخامس -التدريب على وسائل الاتصال: ويحتوي على الأسئلة التالية:

9-هل لديك صعوبة في إجراء الاتصال بواسطة الوسائل الحديثة للإعلام والاتصال؟

والجدول التالي يوضح صعوبات عينة الدراسة في إجراء الاتصال بالوسائل الحديثة للإعلام والاتصال:

الجدول رقم: (14) مدى صعوبة الاتصال بواسطة الوسائل الحديثة للإعلام والاتصال

الاختيارات	التكرار	التكرار النسبي المئوي
نعم	0	0%
إلى حد ما	20	66.66%
لا	10	33.33%
المجموع	30	100%

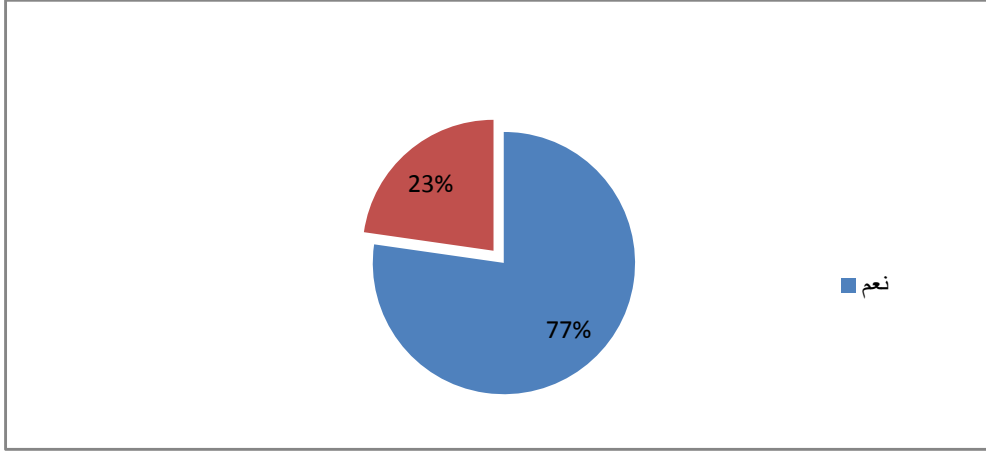
المصدر: مستنبط من بيانات الاستبيان.

حسب نتائج الاستبيان نرى بأن نسبة أكثر من 33 % من المستجوبين تجد أن استخدام وسائل الحديثة للإعلام والاتصال ليس به أي صعوبة، لكن باقي النسبة تجد أن الاتصال به صعوبة محدودة، مما يتطلب منا البحث عن مدى تلقي الموظفين لدورات تكوينية أو تدريبية على هذه الوسائل في السؤال الموالي.

10-هل استفدت من دورة تدريبية للتعامل مع الوسائل للاتصال؟

سيتم التعرف على النتائج الخاصة بالدورات التكوينية من خلال الشكل التالي:

الشكل رقم (19): عدد الموظفين المستفيدين من دورات تدريبية:



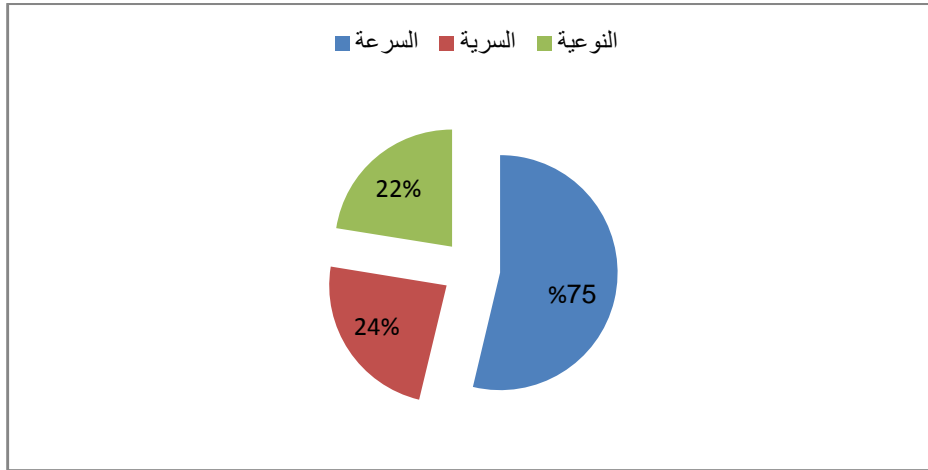
المصدر: مستنبط من بيانات الاستبيان

من خلال الشكل أعلاه، نلاحظ ما نسبته % 85 من الموظفين استفادوا من دورات أو تكوين خاص لاستخدام الوسائل الحديثة للإعلام والاتصال، والنسبة المتبقية أجابت بلا، وهذا يفسر وجود صعوبة محدودة عند استخدام وسائل الاتصال، مما انشأ مقاومة طبيعية لاستخدام هذه الوسائل لدى بعض موظفي المؤسسة.

11- إذا استفدت من دورة تكوينية، هل كان لها أثر في تحسين مهاراتك في التعامل مع الوسائل الحديثة للإعلام والاتصال؟

سيتم عرض نتائج الاستبيان من خلال الشكل التالي:

الشكل رقم (20) العائد من التكوين على الوسائل الحديثة للإعلام والاتصال



المصدر: مستنبط من بيانات الاستبيان

بما أن المستفيدين من التدريب على وسائل الاتصال هم % 85 فقط من بين الموظفين المستجوبين المؤسسة، فإن النسب تعود لهم من حيث مردود هذا التدريب على تحسين مهاراتهم في استخدام الوسائل المتطورة، فنجد أن نسبة %75 يرون أن هذه الدورات التدريبية ساهمة مساهمة حقيقية في تحسين أدائهم واستخدام الوسائل المتطورة، والباقي

يرون أنها ذات مردود محدود في تطوير مهاراتهم، مما يتطلب مكتب التكوين العمل على استدراك النقائص في البرامج التكوينية للرفع من ثمارها ومردودها على الموظفين المستفيدين من التدريب.

القسم السادس - ما هو المتوقع من استخدام الوسائل الحديثة للإعلام والاتصال : ويضم مايلي:

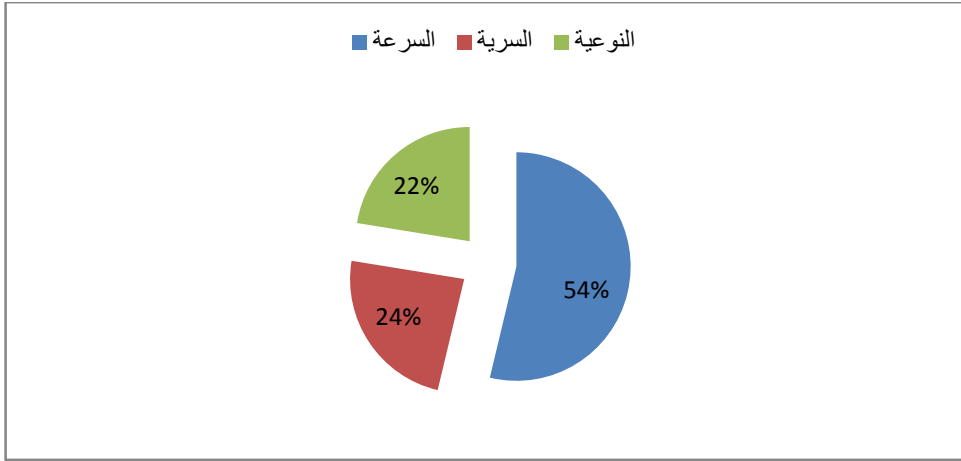
12- هل تطوير وسائل الاتصال يحسن من العمليات؟

حسب نتائج الاستبيان، نجد أكثر من 99 % إن لم نقل كل الموظفين المستجوبين يؤمنون بدور وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين العمليات الإدارية والعمليات الأخرى، وهذا يرجع غالباً لطبيعة عمل الموظفين وتوقعهم ضمن الطاقم المنتمين إليه، وعموماً يوجد تقبل لفكرة دور تطوير وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال وما لها من أثر إيجابي على العمليات.

13- هل تعمل الوسائل الحديثة للإعلام والاتصال إلى تقليل الوقت المطلوب لانجاز الأعمال؟

سيتم عرض نتائج الاستبيان الخاصة بهذا السؤال من خلال الشكل التالي:

الشكل رقم : (21) مدى ربح الوقت لاستخدام الوسائل الحديثة للإعلام والاتصال



المصدر: مستنبط من بيانات الاستبيان

حسب إجابات الموظفين المستجوبين، نجد بأن ما نسبته 90 % تأمل حقيقة في ربح الوقت اللازم لانجاز الأعمال بواسطة تطور وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال بالمؤسسة، والنسبة المتبقية تتوقع ربح الوقت اللازم لانجاز الأعمال بواسطتها بنسبة محدودة جراء تطوير وسائل الاتصال بالمؤسسة، وعموماً هناك حس لدى الموظفين لأهمية تطوير وسائل الاتصال بالمؤسسة، حيث تعمل على ربح الوقت اللازم لانجاز الأعمال داخل المؤسسة.

- هل تعمل الوسائل الحديثة للإعلام والاتصال إلى زيادة التنسيق بين الأقسام الداخلية بالمؤسسة وزيادة فعاليتها؟

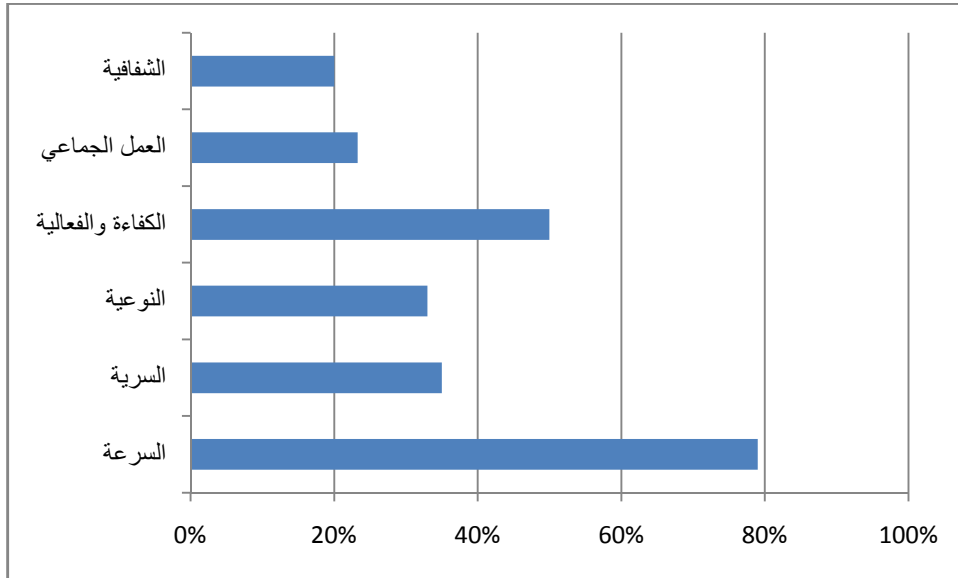
فيما يخص توقع الموظفين لزيادة التنسيق نتيجة تطوير وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال، فنجد أن ما يفوق 80% يرون زيادة قطعية للتنسيق بالمؤسسة جراء تطوير وسائل الاتصال، ونسبة أخرى تقدر بـ 20 % ترى زيادة التنسيق

لكن بشكل أقل، أي زيادة محدودة، وبالشكل العام يمكن القول بأن هناك ما يفوق 90 % يرون زيادة للتنسيق، وان كانت محددة، وهذا شيء مشجع، أي أن الموظفين واعين لأهمية تطوير وسائل الاتصال بالمؤسسة.

15- ما هي المزايا الايجابية لاستخدام وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال؟

سيتم التعرف على نتائج الخاصة بالمزايا الايجابية لتكنولوجيا والاتصال من خلال الشكل التالي:

الشكل رقم (22) مزايا استخدام وسائل الاتصال الداخلي بالمؤسسة



المصدر: مستنبط من بيانات الاستبيان

فما يخص المزايا والايجابيات التي يرون الموظفين إمكانية تحقيقها من وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال داخل المؤسسة فهي على التوالي: السرعة 79 % من المستجوبين، ثم الكفاءة والفعالية بنسبة تزيد عن 50 % ثم السرية بنسبة تزيد 35 % ، وتليها تحسين نوعية المعلومات بنسبة تتجاوز 33 % ، ثم جاء بعدها العمل الجماعي بنسبة 23.26% من المستجوبين، ثم تليها الشفافية بنسبة 20%.

ثانيا -تقييم وتحليل واقع تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الاتصال الداخلي في المؤسسة:

حسب ما جاء في نتائج الاستبيان الذي تم توزيعه على موظفي المؤسسة محل الدراسة، تم تسجيل مجموعة ملاحظات من شأنها أن تعطينا الصورة الواضحة لواقع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الاتصال الداخلي بالمؤسسة محل الدراسة، من بين ما يلاحظ أن الإدارة تملك الإرادة الكاملة لتوفير جميع وسائل الاتصال المتطورة والمتعلقة بتكنولوجيا المعلومات والاتصال، حيث نجد أن المؤسسة لها إمكانية كبيرة وحقيقية لتوفير الأجهزة والحواسيب لجل المصالح والمكاتب التي لها حاجة بهذه الأجهزة، كما أن المؤسسة لها شبكات محلية داخلية بها نسبة ربط عالية، وأيضا ربط بخدمة الانترنت منذ نشأة المديرية والخدمة متوفرة حاليا بسرعة جيدة رغم الجهود المبذولة من الإدارة لتوفير كل ما سبق من أجهزة وشبكات والسعي أيضا لحمايتها من الأضرار إلا أن هذه الجهود غير كافية ما لم تكن هناك المهارة اللازمة لدى الموظفين لاستغلال وتشغيل الأجهزة والتعامل مع الشبكات، مما يتطلب تدخل إدارة المؤسسة، والمتمثلة في المدير

للقوف على هذه الجزئية المهمة، والتي يمكن أن تعرقل مهام ونشاطات المؤسسة أو أن تسهل العمل، وتميز المؤسسة عن غيرها من حيث التسيير والرفع من أداء المؤسسة، وبالتالي الرقي بالخدمة الموفرة لزبائن، حيث تم ملاحظة استحسان تطوير وسائل الاتصال عموما ووسائل الاتصال الداخلي خصوصا بالمؤسسة، من قبل الموظفين، لأن استخدام هذه الوسائل يعمل على تحسين وتسهيل عملية الاتصال.

خلاصة:

تعرضنا في هذا الفصل لدراسة الحالة التي تتناول دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الاتصال الداخلي بمؤسسة اتصالات الجزائر بالبويرة، من خلالها اعتمادنا على توزيع الاستبيان في المؤسسة محل الدراسة. حيث تعرضنا لتحليل نتائج الاستبيان الذي تم إجراءه في المؤسسة، ومن هنا يمكن القول أن الاتصال الداخلي في مؤسسة اتصالات الجزائر- وكالة مستغانم قد تم تحسينه وتفعيله عن السنوات الماضية من خلال إدخال الوسائل المتطورة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال، وهذا يلاحظ من خلال تحسين سرعة الاتصال الداخلي وجودته وتنوع طرقه ووسائله وكذا تنوع الرسائل والمعلومات المرسله، لكن يلزم على إدارة المؤسسة القيام بجهد أكبر للاستفادة أكثر من هذه التكنولوجيا في تحسين الاتصال الداخلي، حيث إن الرهان الحقيقي لمؤسسة اتصالات الجزائر يتمثل في مدى قدراتها على الاستغلال الأمثل والكللي لمزايا الشبكات وتسخيرها لصالح الفرد بالمؤسسة محل الدراسة، وبالتالي أصبح لازما عليها في إطار المنافسة السائدة في قطاع الاتصالات بالجزائر العمل على إعطاء أولوية وأهمية كبيرة لإدخال الوسائل الحديثة للإعلام والاتصال في جميع إداراتها ومصالحها لما لها من دور واثري إيجابي في تحسين الاتصال الداخلي بالمؤسسة، كما ان هذه التكنولوجيا أثرت في طريقة سير العمل فأصبح هناك نوع من ضبط العمل وذلك من خلال المراقبة.



خاتمة

تحتل تكنولوجيا المعلومات والاتصال دورا مهما في أغلب المؤسسات سواء العمومية أو الخاصة، فالتكنولوجيا لها العديد من المميزات التي تتمتع بها، على رأسها تقليل نسبة التدخل البشري في العمليات المتكررة، وتحسين صورة أو أداء المؤسسات وتسريع عمليات تبادل المعلومات عبر الشبكات، ويحدث تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال في وسائل الاتصال الداخلي بالمؤسسات تغيرات أساسية في الإدارة، ويساعد بشكل خاص في اتخاذ القرار المناسب والسريع المبني على الحقائق والمعلومات، كما يحدث تحولا تدريجيا من

الإدارة التقليدية إلى الإدارة الالكترونية، فتطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال في مجال الاتصال الداخلي بالمؤسسات يؤثر على العملية الاتصالية، بحيث يزيد من كفاءتها وفعاليتها وتجاوز حاجزي الزمان والمكان.

وعليه، يستلزم على المؤسسات العمل على البحث عن الوسائل والتقنيات المتبعة الملائمة لموضوع الرسالة المنقولة في العملية الاتصالية، وهذا لا يأتي إلا بتوفير نسبة تحتية متطورة من شبكات المعلومات والاتصالات وتطبيقاتها، كأداة لدعم الاتصال وتكون سهلة النفاذ وبتكلفة معقولة، لتشغيل على نطاق أوسع للمؤسسات.

لقد توصلت الدراسة إلى جملة من استنتاجات على الصعيدين النظري والميداني بالإضافة لمجموعة من التوصيات تم اقتراحها لمساعدة المؤسسة على زيادة فعالية أنشطتها بالاستغلال الأمثل لتكنولوجيا المعلومات والاتصال، ومن ثم سنقترح بعض النقاط البحثية التي غابت في هذه الدراسة، وسيتم عرضها كما يلي:

أولا - اختبار الفرضيات:

الفرضية الأولى: تطور تكنولوجيا المعلومات والاتصال ساهم في تطوير وتحسين آليات عمل المؤسسة، وهي فرضية صحيحة، لأن تطور تكنولوجيا المعلومات والاتصال يؤثر على المؤسسة تأثيرا واضحا من خلال تحسن كل أنشطتها وعملياتها، ويأتي كل هذا نتيجة الاستغلال الأمثل والفعال لهذه التكنولوجيا المتطورة، ومع التحول نحو الاقتصاد الرقمي، فرضت تكنولوجيا المعلومات والاتصال نفسها على واقع المؤسسات، كإحدى الممكنات الأساسية التي تسمح بالتغلب على مشاكل الوقت والمكان، بالإضافة إلى توفير بيئة مناسبة لتسهيل الاتصالات وتبادل المعلومات بين الأفراد، وذلك من خلال ما تتيحه هذه التكنولوجيا من تطبيقات.

الفرضية الثانية: ساهمت وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الاتصال الداخلي في المؤسسة، وهي فرضية صحيحة، لأن هذه الوسائل لها تأثير كبير على السرعة والدقة في التعامل مع عمليات الاتصال داخل المؤسسة، حيث تقوم المؤسسة بتحقيق الأهداف الاتصالية، عن طريق الاستعانة بمختلف الوسائل التكنولوجية الحديثة التي لها دور كبير في تنظيم الاتصالات الداخلية بالمؤسسة، وخلق ثقافة المؤسسة، وتدعيم جو العمل داخلها، ونشر صورة جيدة للمؤسسة لدى عمالها أو المتعاملين معها من الخارج، وكل ذلك لن يكون ما لم يتوفر الاتصال الفعال داخل المؤسسة.

الفرضية الثالثة: تعتمد مؤسسة اتصالات الجزائر على الاتصال الداخلي في تحقيق التفاهم وإحساس العمال بالرضا والانتماء، مما يؤدي إلى تحقيق التكامل، وهي فرضية صحيحة، حيث تقوم المؤسسة بتوفير الدعم اللازم لعمالها عن طريق توفير جملة من الحوافز المادية والمعنوية، وتوفير التكوين اللازم لهم لتحسين أداءهم، وهذا ما يؤدي إلى تقوية الإحساس بالرضا والانتماء، وتؤثر الاتصالات الجيدة على رغبة العاملين في العمل. تلك الرغبة التي تعتبر عنصراً جوهرياً في تحديد مستوى كفاءة الأداء فحصول الفرد على المعلومات الصحيحة والكافية عن عمله تبرر قيامه بأداء العمل بطريقة صحيحة، وفي وجود الاتصالات الجيدة يمكن للعامل التعبير عن وجهة نظره وتفصيل آرائه إلى الإدارة الممثلة في رؤساءه، مما يهيئ له فرصة الحصول على كل ما يلزمه من المعلومات لتذليل ما يواجهه من صعوبات وعراقيل في التنفيذ، حيث تحرص إدارة المؤسسة على الاتصال الفعال بالعاملين معها، على كافة المستويات التنظيمية بهدف التوجيه والإرشاد والإعلام لكي تقيم معهم جسراً من المعرفة والثقة المتبادلة.

ثانياً - النتائج المتوصل إليها:

لقد توصلنا من خلال بحثنا إلى العديد من النتائج وفق سياق معرفي منهجي مترابط مع الإشكالية محل الدراسة، تلك النتائج نقدمها كما يلي:

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

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

- يساعد تحسين الاتصال الداخلي على زيادة التنسيق داخل أجزاء المؤسسة.

- من الضروري حماية وأمن الشبكات ودورها لبناء الثقة في استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

- ساهمت الوسائل الحديثة للإعلام والاتصال في تحسين سير العمل في المؤسسة وتغيير سلوك الأفراد،

والمساعدة والمشاركة في اتخاذ القرارات بشكل غير مباشر، فأصبح هناك نوع من ضبط الموظفين، خاصتنا لو كان هناك تحايل، وذلك عن طريق تدعيم المتابعة والمراقبة مما أدى لزيادة المردودية.

- ساهمت الشبكات المعلوماتية في تحقيق النمو والاستدامة من خلال كم المعلومات المخزن على مستوى قاعدة البيانات وتسخيرها للمستقبل وكذلك سهولة الوصول والولوج إلى المعلومات في وقت سريع، مع قلة التكاليف والحد من الاستهلاك الكبير للطاقة.

- إن التكنولوجيا الحديثة للإعلام والاتصال بمؤسسة اتصالات الجزائر لها عدة أوجه لكن يمكن ان تتمثل بشكل أساسي في شبكة الانترنت والانترانيت، واستخداماتها المتعددة، والتي تسعى إلى تسهيل إيصال ونقل وحفظ المعلومات

في أسرع وقت وبأقل تكلفة سواء للموظف أو للزبون ناهيك عن الاتصالات بين الأشخاص والأجهزة والمشاركة في اتخاذ القرار.

-أدى استخدام وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال المتطورة إلى تحسين الاتصال الداخلي بالمؤسسة.

ثالثا -التوصيات والاقتراحات:

من خلال ما توصلت إليه هذه الدراسة من نتائج يمكن تقديم مجموعة من التوصيات التي تساعد في تحسين الاتصال الداخلي للمؤسسات من خلال استخدام وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال المتطورة لجعله أكثر فعالية وتحقيق أهدافها:

-التخطيط لإنشاء وتطوير البنى التحتية التكنولوجية ضرورة ملحة للعمل على تقوية وتدعيم نظم الاتصالات للمساهمة في تحسين الاتصال الداخلي للمؤسسة.

-العمل على اعتماد إستراتيجية الاتصالات ذات كفاءة عالية مع إعطاء الأولوية للنوع والكم والحرص على استخدام التطبيقات.

-يجب على المؤسسة تبني سياسة اتصالية تستند لخطوة إستراتيجية مدروسة وموثوقة ومحددة الخطوات، تأخذ بعين الاعتبار طبيعة عمل الخدمات المقدمة بالمؤسسة وطبيعة زبائنها، وتستجيب إلى المفاهيم الحديثة للاتصال، بما يحقق أهداف المؤسسة، مع ضرورة متابعتها وتطويرها باستمرار وفق المستجدات بالمحيط.

-ضرورة إعادة النظر في الميزانية المخصصة، وهذا بدعم أكبر مما يسمح باستخدام أساليب وأدوات اتصالية متطورة ومتنوعة وبانتشار أوسع، لتحقيق الأهداف المطلوبة.

-انطلاقاً من الدور الكبير الذي يلعبه الاتصال الداخلي داخل المؤسسات فمن الضروري الاهتمام بالموارد البشري من خلال الاستقطاب والتوظيف بشكل سليم، لأداء المهام الاتصالية بنجاح، كما لا بد من وضع برامج تكوينية وتدريبية لتطوير معارفهم ومهاراتهم بشكل دوري للتعامل مع الوسائل الاتصالية المتطورة، لتحقيق أهداف المؤسسة.

-لا بد من متابعة وقياس فعالية الاتصال الداخلي واستخدامه لكشف نقاط القوة ودعمها، وكشف نقاط الضعف وتداركها في المستقبل.

-إعطاء أولوية وأهمية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال وربطها بالإستراتيجية الكلية للمؤسسة حتى تلبى حاجات المؤسسة الداخلية.

-تفعيل وتوسيع استخدامات الشبكات واستغلالها بشكل كلي.

-العمل على تفعيل امن الشبكات في المؤسسات وتطوير تقنية حفظ المعلومات على مستوى الخادومات.

-مراعاة الدقة في استخدام التوقيت المناسب خلال عملية الاتصال الداخلي بين الرئيس والمرؤوس، لما لذلك من اثر ايجابي على طبيعة العلاقات مع العاملين، كون طول فترة الانتظار للاتصال مع الرؤساء، وعدم الدقة في التوقيت تؤدي إلى انعدام الرغبة في الاتصال وبالتالي يفقد الاتصال الفوائد المرجوة منه.

-زيادة الاهتمام بأنماط الاتصالات الداخلية بين العاملين بنفس المستوى الإداري ومن المديرين إلى العاملين والعكس، للمساهمة في توفير معلومات ذات خصائص معينة تجعل الاتصال أكثر فاعلية.

رابعا -أفاق البحث:

بعد إتمام معالجة الدراسة التي تطرقت بالمؤسسة محل الدراسة، نجد بأنه لا يمكن حصر موضوع الاتصال الداخلي في دراسة واحدة بحكم تشعب جوانب الموضوع وتشابكه، ومنه نرى إمكانية مواصلة البحث في جوانب لها صلة بالموضوع وتحتاج إلى تعميق أكثر، لأن دارستنا كانت محددة في تحليل هذا الموضوع من منظور كثافة استخدام لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسات العمومية لها أكثر في تحسين الاتصال

الداخلي بما من خلال دراسة حالة مؤسسة الاتصالات الجزائر بمستغانم فقط من هذا المنطلق نقترح إشكالية من الموضوع لدراسات أخرى نصوصها كما يلي:

-دراسة هذا الموضوع من خلال توسيع قاعدة الاستبيان من خلال اعتماد عينات للعديد من المؤسسات العمومية منها والخاصة لندرس أوجه الاختلاف.

-إجراء المزيد من الدراسات لبيان دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين متغيرات أخرى غير الاتصال الداخلي، أو دراسات أخرى لبيان دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الاتصال الخارجي للمؤسسة.

قائمة الملاحق

الملحق رقم 01:

جامعة عبد الحميد ابن باديس

كلية علوم الاجتماعية

القسم: علوم الإنسانية

الفرع: علوم الإعلام والاتصال

تخصص صحافة علمية

استبيان

في إطار التحضير لمذكرة تحت عنوان

دور تكنولوجيا الإعلام والاتصال في تحسين الاتصال الداخلي بالمؤسسة

- دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر بمستغانم-

نود منكم المشاركة في هذه الدراسة و هذا بالإجابة على هذا الاستبيان ، كما نعلم سيادتكم انن

نتائج هذا الاستبيان لن تستخدم إلا لإغراض البحث العلمي فقط

ملاحظة

ضع علامة (X) على الإجابة التي تراها انها مناسبة.

شكرا جزيلا لتعاونكم

أولا- بيانات عامة

السن: 29-20 39-30

49-40 59-50

المستوى التعليمي:.....الشهادات الأخرى:.....

الوظيفة:.....

الأقدمية في الوظيفة: اقل من 6 سنوات 10-6 سنوات

15-11 سنة 20-16 سنة

ثانيا-الاتصال الداخلي بالمؤسسة:

1- هل يمكنك الاتصال مع زملائك في أي وقت و في أي مكان من المؤسسة؟

نعم الى حد ما لا

2- هل هناك سهولة في إجراء عملية الاتصال الداخلي بالمؤسسة؟

نعم الى حد ما لا

3- هل يمكنك الحصول على المعلومة المناسبة في الوقت المناسب؟

نعم الى حد ما لا

4- هل يعتبر الاتصال الداخلي عامل رئيسي في عملك داخل المؤسسة؟

نعم الى حد ما لا

ثالثا- وسائل و طرق الاتصال؟

5- ماهي طرق الاتصال المتوفرة لديك ؟

<input type="checkbox"/>	الفاكس	<input type="checkbox"/>	الهاتف	<input type="checkbox"/>	الاجتماعات
<input type="checkbox"/>	الاكسترنانت	<input type="checkbox"/>	الانترنت	<input type="checkbox"/>	الانترنت
<input type="checkbox"/>	التعليمات المكتوبة	<input type="checkbox"/>	الملصقات	<input type="checkbox"/>	شفهيا (مباشر)
<input type="checkbox"/>				<input type="checkbox"/>	الهاتف النقال

6- ما هي انسب طريقة للاتصال حسب رأيك؟

<input type="checkbox"/>	الفاكس	<input type="checkbox"/>	الهاتف	<input type="checkbox"/>	الاجتماعات
<input type="checkbox"/>	الاكسترنانت	<input type="checkbox"/>	الانترنت	<input type="checkbox"/>	الانترنت
<input type="checkbox"/>	التعليمات المكتوبة	<input type="checkbox"/>	الملصقات	<input type="checkbox"/>	شفهيا (مباشر)
<input type="checkbox"/>				<input type="checkbox"/>	الهاتف النقال

رابعاً- الشبكات:

7- هل الحاسوب الخاص بك مرتبط بشبكة محلية للمؤسسة؟

نعم لا

8- هل الحاسوب الخاص بك مرتبط بشبكة الانترنت؟

نعم لا

خامساً- التدريب على وسائل الاتصال:

9- هل لديك صعوبة في إجراء الاتصال بواسطة الوسائل الحديثة للإعلام والاتصال؟

نعم الى حد ما لا

10- هل استفدت من دورة تدريبية للتعامل مع الوسائل الحديثة للإعلام والاتصال؟

نعم لا

11- إذا استفدت من دورة تكوينية، هل كان لها اثر في تحسين مهارتك في استعمال الوسائل الحديثة للإعلام والاتصال؟

نعم إلى حد ما لا

سادسا- ما هو المتوقع من استخدام الوسائل الحديثة للإعلام والاتصال؟

12- هل تطوير وسائل الاتصال يحسن من أداء العمل؟

نعم لا

13- هل تعمل الوسائل الحديثة للإعلام والاتصال على تقليل الوقت المطلوب لانجاز الأعمال؟

نعم إلى حد ما لا

14- هل تعمل الوسائل الحديثة للإعلام والاتصال على زيادة التنسيق بين الأقسام الداخلية للمؤسسة؟

نعم إلى حد ما لا

15- ماهي المزايا الايجابية لاستخدام الوسائل الحديثة للإعلام والاتصال؟

السرعة السرية النوعية
الكفاءة والفعالية العمل الجماعي الشفافية
اجابة أخرى ، اذكرها:

.....

.....

.....

قائمة المراجع

قائمة المراجع :

اولا- باللغة العربية:

- الكتب:

- 1- إبراهيم عبد الله المسند وآخرون، المكتبة والبحث للصف الأول الثانوي) تعليم عام وتحفيظ القرآن، وزارة التربية والتعليم، المملكة العربية السعودية، 1429 هـ 2008 م
- 2- أحمد حسين الرفاعي، مناهج البحث العلمي) تطبيقات إدارية واقتصادية، الطبعة الرابعة، دار وائل، عمان، 2005.
- 3- أحمد ماهر، السلوك التنظيمي مدخل بناء المهارات، الدار الجامعية للنشر، مصر، 1999
- 4- أحمد محمد المصري، الإدارة الحديثة) معلومات، اتصالات، اتخاذ القرارات، مؤسسة شباب الجامعة، الإسكندرية، 2006
- 5- أحمد نور، فتحي السوافيري، المحاسبة الإدارية) اتخاذ القرارات، بحوث العمليات، تقييم الأداء، الدار الجامعية، الإسكندرية، 1998
- 6- بشير العلاق، نظريات الاتصال مدخل متكامل، دار اليازوري العملية، عمان، 2010
- 7- ثابت عبد الرحمن إدريس، نظم المعلومات الإدارية في المنظمات المعاصرة، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2005.
- 8- حسن عماد مكاي، تكنولوجيا الاتصال في العصر المعلومات، الطبعة الثالثة، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة، 2003
- 9- حسين حرهم، السلوك التنظيمي) سلوك الأفراد في المنظمات، الطبعة الأولى، دار زهران للنشر، عمان، 1977.
- 10- ربحي مصطفى عليان، محمد عبد الدبس، وسائل الاتصال وتكنولوجيا التعليم، دار الصفاء، عمان، 1999
- 11- ريم مصطفى الدبس، الاتصالات الرقمية، دار الصفاء، عمان، 2004
- 12- سعد غالب ياسين، أساسيات نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات، الطبعة الأولى، دار المناهج، عمان، 2008
- 13- طارق طه، نظم المعلومات والحاسبات الآلية) من منظور إداري معاصر، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2008.
- 14- طارق طه، نظم دعم القرارات في بيئة العولمة والانترنت، دار الحرمين للنشر والتوزيع، الإسكندرية، 2006.
- 15- عبد المعطي محمد عساف، السلوك الإداري التنظيمي في المنظمات المعاصر، دار زهران للنشر والتوزيع، عمان، 1999
- 16- عبد المعطي محمد عساف، السلوك الإداري التنظيمي في المنظمات المعاصر، دار زهران للنشر والتوزيع، عمان، 1999
- 17- عبد الوهاب نصر علي، شحاته السيد شحاته، الرقابة والمراجعة الداخلية الحديثة في بيئة التكنولوجيا. المعلومات وعولمة أسواق المال) الواقع والمستقبل، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2003
- 18- عبد الوهاب نصر علي، شحاته السيد شحاته، دراسات متقدمة في مراجعة الحاسبات وتكنولوجيا المعلومات، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2003
- 19- عبده سمير، العرب والتكنولوجيا، دار الآفاق الجديدة، بيروت، 1981
- 20- نصيرة بوجمعة سعدي، عقود نقل التكنولوجيا في مجال التبادل الدولي، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1992.
- 21- علاء حسين الحمامي، سعد عبد العزيز العاني، تكنولوجيا أمنية المعلومات وأنظمة الحماية، الطبعة الأولى، دار وائل لنشر، عمان، 2007
- 22- علاء عبد الرزاق السالمي، تكنولوجيا المعلومات، الطبعة الثانية، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، 2002.
- 23- علي محمد منصور، مبادئ الإدارة) أسس ومفاهيم، الطبعة الأولى، مجموعة النيل العربية، القاهرة، 1999

- 24- عماد عبد الوهاب الصباغ، نظم المعلومات، دار الثقافة، عمان، 2004
- 25- غسان قاسم داود اللامي، إدارة التكنولوجيا) مفاهيم ومداحيل تقنيات تطبيقات عملية(، الطبعة الأولى، دار المناهج لنشر والتوزيع، عمان، 2007
- 26- فايز جمعة صالح النجار، نظام المعلومات، دار الحامد لنشر والتوزيع، عمان، 2005
- 27- فضيل دليو، الاتصال) مفاهيمه، نظريات، وسائله(، الطبعة الأولى، دار الفجر، القاهرة، 2013
- 28- محمد إسماعيل، محمد السيد، نظم المعلومات لاتخاذ القرارات الإدارية، المكتب العربي الحديث، الإسكندرية، 1989.
- 29- محمد السعيد خشبة، نظم المعلومات والمفاهيم والتكنولوجيا، دار المعارف، القاهرة، 1990
- 30- محمد السيد فهمي، تكنولوجيا الاتصال في الخدمة الاجتماعية، دار الأمل لنشر، القاهرة، د ت
- 31- محمد الصيرفي، إدارة تكنولوجيا المعلومات، الطبعة الأولى، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2009
- 32- محمد الفيومي، أحمد حسين، تصميم وتشغيل نظام المعلومات، كلية التجارة، الإسكندرية، ب ت
- 33- محمد دباس الحميد، ماركو إبراهيم نينو، حماية أنظمة المعلومات، الطبعة الأولى، دار الحمادة، عمان، 2007.
- 34- محمد شوقي أحمد محمود يوسف وآخرون، نظم المعلومات المحاسبية، الطبعة الخامسة، كلية التجارة، القاهرة، 1987.
- 35- محمد صالح الحناوي وآخرون، السلوك التنظيمي، دار الجامعة، الإسكندرية، 1999
- 36- محمد عبد العليم صابر، نظم المعلومات الإدارية، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2007
- 37- محمد محمد الهادي، إدارة الأعمال المكتبية المعاصرة، دار المريخ، الرياض، د ت
- 38- محمد محمد الهادي، تكنولوجيا المعلومات وشبكات المعلومات مع معجم شراح للمصطلحات، الطبعة الأولى، المكتبة الأكاديمية، القاهرة، 2000
- 39- محمد محمود الخالدي، التكنولوجيا الالكترونية، الطبعة الأولى، دار كنوز المعرفة، عمان، 2007
- 40- محمد مصطفى الخشروم، نبيل محمد مرسى، إدارة الأعمال) مبادئ ومهارات ووظائف(، الطبعة الثانية، دار الأمل لنشر والتوزيع، عمان، 1999
- 41- محمود علم الدين، تكنولوجيا المعلومات وصناعة الاتصال الجماهيري، العربي للنشر والتوزيع، القاهرة، 1990.
- 42- محمود محمود عفيفي، التطورات الحديثة في تكنولوجيا المعلومات، دار الثقافة لنشر والتوزيع، القاهرة، 1994.
- 43- محي محمد مسعي، ظاهرة العولمة) الأوهام والحقائق(، مطبعة الشعاع، القاهرة، 1999
- 44- مدني عبد القادر علاقي، الإدارة العامة (دراسة تحليلية للوظائف والقرارات الإدارية)، الطبعة الثالثة، دار []، جدة، 1985
- 45- مراد شلباية، وائل أبو مغلي، مقدمة إلى الشبكات، الطبعة الثانية، دار الميسرة لنشر والتوزيع، عمان، 2009.
- 46- مصطفى العشوي، أسس علم النفس الصناعي والتنظيم، المؤسسة الوطنية للكتاب، الجزائر، 1992
- 47- مصطفى عاشوري، أسس علم النفس الصناعي التنظيمي، مطبعة النخلة، المؤسسة الوطنية للكتاب، الجزائر، 1992.
- 48- نبيل علي، العرب وعصر المعلومات، عالم المعرفة، الكويت، 1994
- 49- هاشم أحمد عطية، محمد محمود عبد ربه، مدخل إلى نظم المعلومات المحاسبية، الدار الجامعية للنشر، الاسكندرية، 2000 الرسائل و الاطروحات :

- 50- بشير كاوجة، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الاتصال الداخلي في المؤسسات الاستشفائية العمومية الجزائرية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية، جامعة ورقلة، الجزائر، 2012-2013.
- 51- توفيق حناشي، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تطوير إدارة الموارد البشرية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية علوم اقتصادية وعلوم التسيير، جامعة 08 ماي 1945 ، قالمة، 2010
- 52- حسين ذيب، فعالية نظام المعلومات المصرفية في تسيير حالات فشل الائتمان، دراسة حالة عينة من البنوك التجارية العاملة في ورقلة خلال 2010 ، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، جامعة ورقلة، الجزائر، 2011-2012
- 53- شادلي شوقي، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية، جامعة ورقلة، الجزائر 2007-2008
- 54- عبد الناصر الحبوشي، فعالية نظم تكنولوجيا المعلومات من وجهة نظر المستفيد في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة سعد دحلب، البليدة، 2011.
- 55- عفاف خويلد، فعالية النشاط الترويجي في ظل تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسات الجزائرية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية علوم اقتصادية وعلوم التسيير، جامعة ورقلة، الجزائر، 2009
- 56- لمين علوطي، تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتأثيرها على تحسين الأداء الاقتصادي للمؤسسة، رسالة

ثانيا- باللغة الاجنبية:

I- الكتب:

- 57- Constantin Longovoy, l'information et la communication de l'entreprise, presse universitaire de France, paris 1974.
- 58- Kotler Philippe, Dubois bernard, Marketing Management, publi-union édition, paris, 1994
- 59- Marie Héléne, West Phalen, communication le guide de la communication de l'entreprise, 3eme edition, Dunod, Paris, 1998.
- 60- Therry Libaret, plan de communication, dunod, paris. 2000.

II- التقارير:

- 61- Commite to prepare a statement of basic accounting theory. american 150 accounting association, 1966.

ثالثا - المواقع الالكترونية:

- 62- <http://www.algeriatelecom.dz>, 11/03/2016.
- 63- Richard sambrook, Définition of: communication technology, <http://WWW.qfinance.com/dictionary/communication-technology>, 12/12/2016.
- 64- Topology Network <http://www.brainbeell.com/tutorials/Networking/Ring-topology.html>, 15/03/2016

