جامعة يحي فارس بالمديه

كلـــية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم علوم الاعلام و الاتصل

دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الاتصال الداخلي بالمديرية الخدماتية

دراسة حالة مديرية توزيع الكهرباء والغاز بولاية المدية

الفترة الزمنية:من 2017/05/02 إلى غاية 2017/05/16

مذكرة لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصل

تخصص: اتصل وعلاقات عامة

إعداد الطالبة:

وفاء درواوي

إشراف الأستاذ:

أحمد شريف بسام

السنة الجامعية : 2017/2016

الشكر و التقدير

تحية عطرة و شكر خاص للأستاذ المشرف "أحمد الشريف بسام" الذي أفادنا بنصحه و توجيهاته لنا طيلة فترة إنجاز هذه المذكرة.

تحية عطرة إلى الأستاذة "حمدي وردة" لك مني كل معاني التقدير و العرفان.

تحية عطرة إلى الأستاذة "بلعاليا زهرة " لك مني كل معاني التقدير و العرفان.

تحية إلى كل من أسهم في إنجاز هذا العمل من قريب أو من بعيد و لو ببخل علينا بمعلوماته و إمكانياته لإعداد هذه المذكرة .

إهـــــــداء

الحمد لله الذي وفقنا لهذا ولم نكن لنصل إليه لولا فضل الله علينا أما بعد

إلى قرة العين وأمل الحياة من كانا سببا لي في وجودي إلى من قال فيهما الله عز وجل " وبالوالدين إحسانا " .

إلى التي حملتني في بطنها تسعة أشهر ورعتني بحنانها وعطفها، وأنا أمام عينيها أكبر

إلى التي سهرت لأجلي الليالي وأعطتني من كل نفيس وغالي " أمي الحنون ".

إلى من لم يشك يوما تعب الحياة، إلى من سهر الليلي لأرتاح، إلى الذي حرم نفسه و أعطاني وتعب وشقى ليريحاني ، إلى من تعب من أجل راحتي و إسعادي وانتظر بفارغ الصبر نجاحي إلى قرة العين " أبـي الغـــالي " .

إلى أم وأب زوجي أطال الله في عمرهما

إلى من قاسموني رحم أمي يا من كنتم ولا زلتم مبعث رغبتي في العطاء إليكم إخوتي: "الحاج و زوجته إيمان وابنهما عبد الغني حفظه الله،رؤوف، ليندة وزوجها ".

إلى زوجي الغالي "جيلالي كيحلي"و عائلته الكريمة خاصة.

إلى كل الأهل والأقارب خاصة أخوالي وخالاتي

إلى أساتذتي الذين عرفتهم من الطور الابتدائي إلى الجامعي.

إلى من تقاسمت معهم أجمل أيام عمري بحلوها ومرها التي قضيت معهم أهم سنوات حياتي وكانوا بمثابة الأخوات:"فريال، سارة ، مزورة ".

إإلى من سعتهم ذاكرتي ولم تسعهم مذكرتي

.

وفاء

خطة الدراسة:

مقدمة

الإطار المنهجي:

1- إشكالية الدراسة

2- تساؤلات الدراسة

3- أسباب اختيار الموضوع

4- أهمية الدراسة

5- أهداف الدراسة

6-أسباب اختيار الموضوع

7- منهج الدراسة

8- أدوات الدراسة

9-مجتمع و عينة الدراسة

10- المجال الزمني والمكاني للدراسة

11- تحديد المصطلحات

12- الدراسات السابقة

الإطار النظري:

الفصل الأول: تكنولوجيا المعلومات والاتصال

المبحث الأول:ماهية تكنولوجيا المعلومات

المطلب الأول: مفهوم وتطور تكنولوجيا المعلومات

المطلب الثاني: مكونات ووظائف تكنولوجيا المعلومات

المطلب الثالث: خصائص وأهمية تكنولوجيا المعلومات

المبحث الثاني: ماهية تكنولوجيا الاتصال

المطلب الأول:مفهوم وتطور تكنولوجيا الاتصال

المطلب الثاني: أهمية وخصائص تكنولوجيا الاتصال

المطلب الثالث: العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات وتكنولوجيا الاتصال

المبحث الثالث: متطلبات تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال

المطلب الأول: متطلبات البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال وتحدياتها

المطلب الثاني: تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال واستعمالاتها

المطلب الثالث:أثار استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال

الفصل الثاني:الاتصال الداخلي وتكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة

المبحث الأول:ماهية الاتصال الداخلي

المطلب الأول: مفهوم الاتصال الداخلي وأهميته

المطلب الثاني: أهداف الاتصال الداخلي وأهم أبعاده

المطلب الثالث: أساليب الاتصال الداخلي ووظائفه

المبحث الثاني: الاتصال الفعال داخل المؤسسة

المطلب الأول: فعالية الاتصال الداخلي في المؤسسة

المطلب الثاني: استراتيجية الاتصال الداخلي بالمؤسسة

المطلب الثالث:معوقات الاتصال الداخلي وطرق التغلب عليها

المبحث الثالث: تكنولوجيا المعلومات والاتصال الداخلي في المؤسسة

المطلب الأول: مزايا الأساليب المبتكرة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال

المطلب الثاني: وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال الداخلي في المؤسسة

المطلب الثالث:أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الاتصال الداخلي بالمؤسسة

الإطار التطبيقي:

الفصل الثالث: دراسة ميدانية بمديرية توزيع الكهرباء والغاز بالمدية

المبحث الأول: بطاقة فنية عن مديرية توزيع الكهرباء والغاز بالمدية

المبحث الثاني: الاتصال بمديرية توزيع الكهرباء والغاز بالمدية.

المبحث الثالث: تحليل البيانات وتفسيرها

نتائج الدراسة

خاتمة

قائمة المراجع

ملاحق الدراسة

فهرس الجداول

فهرس العام

مقدمة

مقدمة

يعتبر الإنسان كائن اجتماعي بطبعه، تعتبر هذه القاعدة أو القانون الإنساني أشهر قواعد علم الاجتماع الحديث، و يعتبر الاتصال عصب هذه المدنية، فتقارب المسافات و اجتماع الناس في تجمعات ضخمة تسمى المدينة و نشوء مفهوم الدولة الحديث الذي قوامه المؤسسات و المنظمات ضاعف من أهمية الاتصال و الاهتمام بدراسته، اتضح هذا الاهتمام بوضوح خصوصا بعد بداية ظهور وسائل حديثة تساعد على الاتصال و تساهم في تفعيله، خاصة ما يشهده العقد الأخير من القرن الحادي و العشرين تقدما هائلا في مجال التكنولوجيا عامة وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات خاصة، ومازال ينمو حتى يومنا هذا، ويتسارع بخطى واسعة وسريعة أكثر من الأمس، وافرز هذا 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 مرورا بالشرق والغرب في نفس اللحظة، وكل ذلك ألقى بثقله على كافة الأنظمة السياسية والاقتصادية والثقافية و التربوية والاجتماعية و الاعلامية و الاعلانية لكل المجتمعات.

هذا بالإضافة إلى التنبه إلى أهمية المعلومات و المعرفة في نجاح المؤسسات على اختلاف أنواعها، فالاهتمام بالتكوين على المستوى البشري و التحديث على مستوى الوسائل صار أساسي العصر الراهن الذي يعرف بعصر الثورة العلمية والمعلوماتية و التكنولوجية، عصر المعلومات والانفجار المعرفي، عصر التلاحم العضوي بين الحاسبات والعقل البشري، فالحاسبات غزت كل مجالات النشاط الإنساني المعاصر في الاقتصاد والخدمات و الاتصالات، 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 اصطلح على تسمية هذا الوضع بالثورة الجديدة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال التي غيرت مجرى الحياة في جميع النواحي الاقتصادية والاجتماعية و الثقافية، لعل أبرز هذه التغيرات مست طرق تسيير و إدارة المؤسسات، فبعد أن كانت المؤسسات تهتم بالإنتاج و زيادة الإنتاجية و جودة المنتوج و السعر و غيرها من الأمور المتعلقة بالمؤسسات الحديثة سواء الاقتصادية أو الخدماتية صار الاهتمام بالاتصال هو السمة الغالبة على المؤسسة الحديثة، فدخول المجتمع الجماهيري كمتغير جديد في معادلة المؤسسة بعد

متغير تكنولوجيا الاتصال الحديثة إلى نفس المعادلة ضاعف من أهمية الاتصال و الاهتمام به، سواء كان هذا الاتصال بين عمال و موظفي المؤسسة فيما يعرف بالاتصال الداخلي، أو بجمهور المؤسسة الخارجي من الزبائن أو المجتمع بصفة عامة فيما يعرف بالاتصال الخارجي.

إن اعتماد المؤسسات على شبكات التواصل الحديثة مثل الانترانت و الاكسترانت التي تعمل على تسهيل الاتصال و زيادته بين المؤسسة و جمهورها الداخلي و الخارجي بما يخدم أهدافها على المستويين المتوسط المدى و البعيد المدى، أحدث هذا الاعتماد على هذه 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 الالكتروني، وتعمل المؤسسات بشكل جدي على دعم عملية الاتصال وتوفير كافة أسباب نجاحها، كما أنها تعمل على تحسين الاتصال الداخلي كما و كيفا، 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 بها على العمل بجد و إخلاص لصالح المؤسسة.

ومنه احتوت دراستنا على قسمين الإطار الأول فخصصناه للجانب النظري والذي قسمناه إلى فصلين تناولنا في الفصل الأول تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتم تقسيمه إلى ثلاث مباحث، المبحث الأول تناولنا فيه ماهية تكنولوجيا المعلومات أما المبحث الثاني تناولنا فيه ماهية تكنولوجيا الاتصال، في حين المبحث الثالث تناولنا فيه متطلبات تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال

أما الفصل الثاني الاتصال الداخلي و تكنولوجيا المعلومات بالمؤسسة هو الآخر قسمناه إلى ثلاث مباحث حيث: المبحث الأول تناولنا فيه ماهية الاتصال الداخلي والمبحث الثاني تناولنا فيه الاتصال الفعال داخل المؤسسة، أما المبحث الثالث فقد تناولنا فيه تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة.

أما الفصل الثاني فخصصناه للجانب التطبيقي وتضمن بطاقة فنية على مديرية توزيع الكهرباء والغاز انطلاقا من ذكر أهدافها وهيكلها والاتصال بالمديرية ووسائل الاتصال المستخدمة داخل المديرية ومهام ووظائف قسم الاتصال.

الإطار المنهجي

1-إشكالية الدراسة:

إن التطورات التقنية الحديثة التي شهدها العالم ثورة في تكنولوجيا المعلومات والاتصال على مدى السنوات الأخيرة القليلة الماضية، أدت إلى ظهور تغيرات نوعية في العديد من وجه الحياة وبوتيرة عالية، حيث مهدت الطريق لعملية الانتقال من المجتمع الصناعي إلى مجتمع المعلومات.

وكان الأساس في ثورة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات هو التلاقي والترابط الذي تم بين عتاد وأجهزة الكمبيوتر والبرمجيات وكذا شبكات الاتصال، حيث تمثل شبكة الاتصال أحد مظاهر هذه الثورة، فهي تؤدي دورا أساسيا في صياغة الأنشطة الرئيسية للإنسان في شتى نواحي الحياة، إذ تمثل عملية الاتصال أحد العناصر الأساسية في التفاعل الإنساني، وعن طريق أنظمة الاتصالات الداخلية استطاعت المؤسسات احراز تقدم ملموس في نمو المجتمعات.

فالاتصالات 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 وتوجيهاتها وخططها تتعلق بعملية الاتصالات الداخلية حيث تعتبر الجسر الموصل بينها وبين العاملين داخل المؤسسة، وبينهما وبين العالم الخارجي.

وعلى هذا الأساس يمكننا طرح الإشكالية التالية:

ماهو دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الاتصال الداخلي بمؤسسة توزيع الكهرباء والغاز لولاية المدية؟

2-التساؤلات:

1- ما لمقصود بتكنولوجيا المعلومات والاتصال؟ و ماهي أهم أبعادها؟

2- ما هو واقع تكنولوجيا المعلومات والاتصال بمديرية توزيع الكهرباء والغاز لولاية المدية؟

3-هل تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال بمديرية توزيع الكهرباء والغاز؟

3--أسباب اختيار الموضوع:

لقد كان اختيارنا لهذا الموضوع لأسباب ذاتية و أخرى موضوعية:

أسباب ذاتية:

*الرغبة في معرفة دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأهم الوسائط الاتصالية على مستوى مديرية توزيع الكهرباء والغاز لولاية المدية.

*فضول لمعرفة سيرورة العمل داخل مديرية توزيع الكهرباء والغاز لولاية المدية في ظل تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

*محاولة معرفة نظرة مديرية توزيع الكهرباء والغاز لولاية المدية لهذه الوسائل المستخدمة في العمل.

أسباب موضوعية:

*تزايد أهمية تكنولوجيا بأهمية تكنولوجيا المعلومات و الاتصال، لما لها من أهمية في المؤسسة واهتمام المؤسسات الجزائرية بدور تكنولوجيا المعلومات والاتصال لاسيما أنها قد فرضتها الظروف الخارجية.

*التطور التكنولوجي الكبير وأثره على جميع مناحي الحياة بصفة عامة و على المؤسسات بصفة خاصة وبشكل خاص على تحسين الاتصال الداخلي.

4-أهمية الدراسة:

تستمد هذه الدراسة أهميتها من موضوع الدراسة في حد ذاته، حيث تم الجمع بين متغيرات ذات أهمية بالغة في الوقت الراهن، وبالنظر إلى المزايا العديدة التي يمنحها التطبيق الجيد لتكنولوجيا المعلومات والاتصال من خلال مسايرة المؤسسة للتطورات التكنولوجية، من المهم التعرف على واقع المؤسسات محليا ومستواها في تكنولوجيا المعلومات ومامدى وعي مسيروها بدور هذه التكنولوجيا الحديثة واستخداماتها الفعلية وذلك من أجل تحسين اتصالها الداخلي، خاصة بعد أن عرفت هذه التكنولوجيا تطورا ملحوظا في السنوات الأخيرة.

5-أهداف الدراسة:

إن تحديد أهداف الدراسة من الخطوات المهمة التي يجب على الباحث المرور بها، وفي هذا السياق نشير إلى الهدف الرئيسي من هذه الدراسة يأتي على الغايات التالية:

- التعرف على المفاهيم الأساسية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال، وكيفية بناء هيكل معلوماتي متطور فيالمؤسسة، وإبراز قيمة هذه التكنولوجيا في تحسين عملية الاتصال الداخلي.
- إبراز الدور المهم الذي تلعبه تكنولوجيا المعلومات كمكونة أساسية لنظام المعلومات الخاص بالمؤسسة، والتشجيع على استخدام هذه التكنولوجيات الحديثة.
- محاولة تحليل وتقييم واقع الاتصال الداخلي بالمؤسسة، ومامدى استغلال تكنولوجيا المعلومات والاتصال .

6-منهج الدراسة:

المنهج العلمي هو فن التنظيم الصحيح لسلسلة من الأفكار، إما من أجل الكشف عن حقيقة نكون بها جاهلين، وإما البرهنة عليها للآخرين حيث نكون بها عارفين[1].

لطرح البحث وتقصي مختلف جوانبه لمعرفة الدور الذي تلعبه تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الاتصال الدخلي بالمؤسسة، فإن دراستنا تندرج تحت الدراسات الوصفية التحليلية التي تهدف إلى تصوير الظاهرة محل الدراسة كما هي في الوقع والتعرف على خصائصها الممكنة لها ثم تصنيفها وتحليلها لاستخلاص النتائج الأخير.

وقد اعتمدنا في دراستنا على منهج "دراسة الحالة".

وهو حسب ماعرفه "**محمد منير حجاب**" اختيار عدد محدود من الحالات أو المفردات الممثلة لمجتمع البحث ودراستها دراسة شاملة متعمقة في محالة لفهم ووصف كل حالة على حدي وتحليل العوامل والقوى الداخلة في كل منها والعلاقات بينهما ومدى الترابط بين هذه العوامل، وذلك بهدف التعرف على الخصائص المشتركة بين هذه الحالات كما أنه المنهج الذي يتجه إلى جميع البيانات العلمية المتعلقة بفرد

[1]-طرابلسي أمينة، **إعلانات القنوات العربية المتخصصة في برامج الأطفال**، دراسة وصفية تحليلية لإعلانات قناة سبي ستون، رسالة ماجستير في علم الإعلام والاتصال قسم علوم الإعلام والاتصال، جامعة منتوري قسنطينة، الجزائر، 2010، ص32.

أو مؤسسة أو نظام اجتماعي وهو يقوم على أساس التعمق في دراسة مرحلة معينة من تاريخ الوحدة أو دراسة جميع المراحل التي مرت بها وذلك بقصد الوصول إلى تعميمات متعلقة بالوحدة المدروسة وبغير ها من الوحدات المدروسة والمتشابهة[1].

كما يعرف **منهج دراسة الحالة** على أنه هو التركيز على حالة واحدة ومعالجتها من جميع الجوانب، كما يعرف على أنه طريقة لدراسة وحدة معينة دراسة تفصيلية عميقة بغرض استيفاء جميع جوانبها والخروج بتعميمات تنطبق على الحالات المماثلة لها[2].

وفي دراستنا اعتمدنا هذا المنهج لأنه يأخذ حالة واحدة سواء على انفرادا أو نظاما أو مجتمعا، فكانت مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز لولاية المدية هي التي اخترناها لمعرفة دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الاتصال الداخلي وللقيام بهذه الدراسة بصفة معمقة تناولنا فيها جميع الجوانب المتعلقة بهذه المؤسسة و حاولنا معرفة الوصول إلى نتائج حقيقية.

بكل موضوعية بالاعتماد على مختلف أدوات البحث العلمي و محاولة الإلمام بجميع الجوانب المهمة للدراسة.

7-أدوات الدراسة:

نحتاج في دراستنا هذه لجمع البيانات الميدانية للاستمارة بصفة أساسية و المقابلة بصفة ثانوية من أجل تدعيم البيانات المحصل عليها في الدراسة.

أ-الاستبيان:

الاستبيان كلمة مشتقة من الفعل استبيان الأمر، بمعنى أوضحه وعرفه، والاستبيان بذلك هو التوضيح والتعريف لهذا الأمر، في البحث العلمي، فإن الاستبيان هو تلك القائمة من الأسئلة التي يحضرها الباحث بعناية في تعبيرها عن الموضوع المبحوث فيه إطار خطة بحث، لتقدم إلى المبحوث من أجل الحصول على إجابات تتضمن المعلومات والبيانات المطلوبة، لتوضيح الظاهرة المدروسة وتعريفها من جوانبها المختلفة.

[1]-محمد منير حجاب، **الاتصال الفعال للعلاقات العامة**، الفجر للنشر والتوزيع،عمان ، ط1، 2007، ص 56.

[2]-عامر مصباح، **منهجية البحث العلمي السياسة و الإعلام، ديوان المطبوعات الجامعية**، الجزائر، ط2، 2010، ص87.

يعرف الاستبيان في الأوساط البحثية العلمية تحت أسماء عديدة مثل: الاستقصاء، الاستفتاء، الاستمار، وكلها كلمات تفيد الترجمة الواحدة لكلمة: "**Questionnaire** " أو"**Sondage**" باللغة الفرنسية[1].

يعتبر الاستبيان من الأدوات شائعة الاستعمال في العلوم الإنسانية، وخاصة في علوم الإعلام والاتصال حيث يستخدم في الحصول على معلومات دقيقة لا يستطيع الباحث ملاحظتها بنفسه في مجال المبحوثين، لكونها معلومات لا يملكها إلا صاحبها المؤهل قبل غيره على البوح بها، والاستبيان في تصميمه قريب من الدليل المرشد المتضمن لسلسلة أسئلة، التي تقدم للمبحوث وفق تصور معين ومحدد الموضوعات، قصد الحصول معلومات خاصة بالبحث، في شكل بيانات كمية تفيد الباحث في إجراء مقارنات رقمية، للحصول على ما هو بصدد البحث عنه أو شكل معلومات كيفية تعبر عن مواقف وآراء المبحوثين في قضية معينة.

وهو أداة تمكن اللباحث من جمع البيانات الخاصة بالدراسة في شكل أسئلة مقننة مفتوحة أو مغلقة توجه إلى المبحوثين إلى قصد الحصول على معلومات حول قضية معينة أو تجاه موقف معين[2].

ب-المقابلة: هي أداة من أدوات جمع المعلومات، و وسيلة من الوسائل التي يتم عن طريقها ملئ صحائف الاستقصاء من مفردات البحث، و تعتبر المقابلة الشخصية وسيلة مستقلة شأنها شأن الاستقصاء أو الملاحظة أو التجربة في الحصول على البيانات الأولوية لاسيما في حالة الرغبة في الحصول على معلومات ممن لا يعرفون القراءة و الكتابة [3].

وطبيعة دراستنا تتطلب الاعتماد على الاستمارة تضم أسئلة يمكن الإجابة عنها للإجابة عن إشكالية وتساؤلات لبلوغ أهداف الدراسة وتوزيع الاستمارة على عينة مجتمع البحث للإجابة عنها وكيفية توظيفها في بحثنا.

تبنى الاستمارة على أسئلة مغلقة ترتبط ارتباطا وثيقا بالموضوع المدروس، وعلى هذا النحو تضمن استبيان أسئلة موزعة كالتالي:

---

[1]- أحمد بن مرسلي، **مناهج البحث العلمي في علوم الإعلام والاتصال**، ،ديوان المطبوعات الجزائرية، الجزائر، ط1، 2003، ص204.

[2]- غازي عناية، **البحث العلمي في البكالوريوس ماجستير..دكتوراه**، دار المناهج للنشر، عمان، ط1، 2008، ص81.

[3] -محمد محمود ذنيبات، عمار بوحوش، **مناهج البحث العلمي وطرق إعداد البحوث**، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، ط1، 2003، ص75.

المحور الأول: البيانات الشخصية.

المحور الثاني: واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال داخل المؤسسة

المحور الثالث:أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الاتصال الداخلي.

وبعد إعدادها بشكله نهائي، تم عرضها على أساتذة محكمين* وهم مختصين في الإعلام والاتصال، من كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، بحيث تم الأخذ بجميع الملاحظات المقدمة والقيام بالتعديلات اللازمة.

8-مجتمع و عينة الدراسة:

مجتمع البحث:إن مجتمع البحث كما عرفه الباحثون "هو جميع مفردات الظاهرة التي يدرسها الباحث، أو هو "مجموع محدود من المفردات (العناصر، الوحدات) محددة مسبقا، حيث تنصب الملاحظات.

ومجتمع بحثنا في هذه الدراسة هو جميع موظفي مديرية توزيع الكهرباء والغاز لولاية المدية.

عينة الدراسة:

تفرض العينة نفسها كأسلوب لجمع البيانات عندما يكون الباحث غير قادر على إجراء دراسته على جميع مفردات مجتمع البحث، حيث يلجأ عندها اختيار عينة تجرى عليها الدراسة، على شرط أن تكون العينة ممثلة للمجتمع الأصلي، كما لابد أن تتوفر لدى جميع مفردات المجتمع الأصلي فر صا متساوية للاختيار ضمن مفردات العينة.

ويعرف "**محمد عبد الحميد** "العينة على أنها عبارة عن عدد محدد من المفردات التي سوف يتعامل الباحث معها منهجيا، ويسجل من خلال هذا التعامل البيانات الأولية المطلوبة، ويشترط في هذا العدد أن يكون مماثلا لمجتمع البحث في الخصائص والسمات التي يوصف من خلالها هذا المجتمع[1].

[1]-محمد عبد الحميد، **البحث العلمي في الدراسات الإعلامية**، عالم الكتب، مصر، ط2، 2004، ص133.

* مصطفى سحاري، **أستاذ محاضرأ**، قسم الاعلام و الاتصال، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، جامعة يحي فارس، بالمدية.

*راشدي وردية، **استاذة محاضرة ب**، قسم الإعلام و الاتصال، كلية العلوم الانسانية و الاجتماعية، جامعة يحي فارس، بالمدية.

كما أن العينة هي اختيار جزء صغير من وحدات مجتمع البحث اختيارا عشوائيا أو منتظما (المعروف لدى الباحثين بأسلوب العدد العشوائي) أو تحكيما قصديا ليشكل هذا الجزء من وحدات مجتمع الأصلي المادة الأساسية للدراسة[1].

واخترنا **العينة القصدية** حيث يعرفها "**أحمد بن مرسلي**" في كتابه البحث العلمي في علوم الإعلام والاتصال، أنها هي العينة التي يقوم بها الباحث باختيار مفرداتها بطريقة تحكمية لا مجال فيها للصدفة بل يقوم هو شخصيا بانتقاء المفردات الممثلة أكثرمن غيرها لما يبحث عنه من معلومات وبيانات.

وتتمثل عينة دراستنا في 50 مفردة من موظفي مديرية توزيع الكهرباء والغاز لولاية المدية.

المجال الزمني والمكاني:

لمعالجة الإشكالية و تحقيق الأهداف المرجوة من البحث كانت محددات دراستنا كالآتي :

أ-المجال المكاني: يتمثل مكان إجراء الدراسة الميدانية بمديرية توزيع الكهرباء والغاز لولاية المدية الواقع مقرها في وسط المدينة يقابلها مستشفى محمد بوضياف، كما تم توزيع الاستبيان في نفس المكان .

ب-المجال الزماني : دامت الدراسة حوالي من 02 مارس شهر إلى شهر 17ماي 2017.

تحديد المصطلحات:

1-التكنولوجيا:عموما كظاهرة قديمة قدم الإنسان والشيء الحديث فيها هو اللفظ فقط، وكلمة تكنولوجا كلمة معبرة ولاأصل لها في كتب اللغة العربية و قواميسها، وتقابلها كلمة "تقنية" والتي يمكننا أن نطلقها على كلمة "تكنولوجيا"، وكلمة تكنولوجيا مكونة من مقطعين هما:

أ-لغة: "**تكنيك**": والذي معناه "الطريق" أو "الوسيلة" و "**لوجي**" التي تعني العلم، ويكون معنى الكلمة كلها علم الوسيلة والذي بها يستطيع الإنسان أن يبلغ مراده.

[1]-أحمد عبد الله ومصطفى محمود أبو بكر، **البحث العلمي(تعريفه، خطواته، مناهجه المفاهيم الإحصائية)**، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2001-2002، ص55.

ب- إصطلاحا: هي مجموع الآلات والآليات والأنظمة ووسائل السيطرة والتجميع و التخزين ونقل الطاقة والمعلومات، كل تلك التي تخلق لأغراض الإنتاج والبحث[1].

ج-التعريف الإجرائي: هي اليات الحديثة التي وجدت لمساعدة الموظفين في إنجاز اعمالهم.

2- المعلومات:

أ-لغة:مشتقة من كلمة علم" وترجع إلى كلمة "معلم"، أي الأثر الذي يستدل به عن الطريق.

ب-إصطلاحا: بأنه التعبير الحقيقي أو الملموس للعمليات المعرفية التي تحدث في العقل الإنساني، وبالتالي فالمعلومات هي منتجات أو مخرجات العملية المعرفية التي تتمثل في شكل كيان مادي[2].

ج-التعريف الإجرائي: هي البيانات التي يتم معالجتها في المؤسسة حتى أصبح لها معنى وباتت ذات نسق.

3- الاتصال:

أ- لغة: الاتصال كلمة مشتقة من مصدر (وصل) بمعنى الربط والبلوغ والانتهاء إلى غاية وعموما الاتصال هو العلاقة وبلوغ غاية معينة من تلك الصلة.

ب-إصطلاحا:هو عملية انتقال المعلومات والأفكار بين شخصين أو أكثر وإيصال الأوامر والقرارات في المؤسسة عن طريق كلمات أو رموز أو خطابات حول موضوع معين ويكون الاتصال فعالا عندما تكون المعلومات كافية وواضحة لكل من المرسل والمرسل إليه[3].

ج-التعريف الإجرائي: هو كل عملية تتم بين موظفي مديرية توزيع الكهرباء والغاز، حيث يتم فيها نقل الفكار ومعلومات خاصة بالمؤسسة، وذلك من أجل تغييره فكرة ما أو سلوك معين.

---

[1]-عبد الباسط محمد عبد الوهاب الحطامي، **تكنولوجيا الاتصال وتطبيقاتها** ، الآفاق المشرقة للنشر والتوزيع، عمان، ط1، 2010، ص ص 19-20.

[2]- منا هلال المزاهرة، **تكنولوجيا الاتصال والمعلومات**، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، ط1، 2014، ص ص27-28.

[3]-محمد خليل الشماع، **نظرية المنظمة**، دار المسيرة، عمان، 2001، ص19.

4- تكنولوجيا المعلومات والاتصال:

أ-التعريف الاصطلاحي: ورد تعريفها في المعجم الإعلامي بأنها: "مجمل المعارف والخبرات المتراكمة والمتاحة والأدوات والوسائل المادية والإدارية والتنظيمية، المستخدمة في جمع المعلومات ومعالجتها وإنتاجها وتخزينها واسترجاعها ونشرها وتبادلها، أي توصيلها إلى الأفراد.

ب-التعريف الإجرائي: إن القصد من عبارة تكنولوجيا المعلومات والاتصال في هذا البحث هو محاولة الجمع بين تقنيات الحاسوب ووسائل الاتصال وكذا نظام المعلومات.

5- الاتصال الداخلي:

أ-**التعريف الاصطلاحي:** هو ذلك الاتصال الذي يتم داخل المؤسسة بين مختلف مستوايتها، ويهتم بسير المعلومات والحقائق بين العمال لتحقيق الأهداف[1].

ب-التعريف الإجرائي: هو العملية التي تتم من موظف داخل المؤسسة لآخر بغرض تحقيق التفاهم والتواصل بين عمال المؤسسة وبين الرئيس والمرؤوس.

المؤسسة:

أ-لغة:المؤسسة هي جمعية أو شركة أسست لغاية عملية أو خيرية أو اقتصادية

ب-اصطلاحا: هي وحدة اقتصادية تضم عددا من الأشخاص وتستخدم مختلف عناصر الإنتاج لتحويلها إلى مخرجات عن طريق قيامها بأنشطة وفعاليات وذلك بهدف إشباع حاجات ورغبات المستهلكين من سلع وخدمات[2].

ج-التعريف الإجرائي:هي وحدة تضم مجموعة من الأفراد يتفاعلون فيما بينهم من أجل تحقيق أهداف المؤسسة.

---

[1]-أحمد ماهر، **كيف ترفع مهارتك الإدارية في الاتصال**، الدار الجامعية الإبراهيمية، الجزائر، 2008، ص19.

[2]- علي عبد ربه وحسين إسماعيل، **البناء التنظيمي لأقسام العلمية الجامعية**، ط1، دار الجامعة الجديدة الإسكندرية، 2007، ص97.

الدراسات السابقة:

الدراسة الأولى : حورية بولعويدات، "**استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية** " ، دراسة ميدانية بمؤسسة توزيع الكهرباء والغاز فرع تسيير شبكة نقل الغاز بالشرق قسنطينة، رسالة ماجستير، تخصص اتصال وعلاقات عامة، جامعة منتوري، قسنطينة، 2007-2008، حيث اعتمدت هذه الدراسة على منهج دراسة حالة لمؤسسة سونلغاز فرع تسير شبكة نقل الغاز بالشرق لولاية قسنطينة، والتي عالجت الإشكالية التالية:

ماهو واقع الاستخدام الفعلي لتكنولوجيا الاتصال الحديثة؟

ولمعالجة الإشكالية تم طرح عدة تساؤلات نذكر منها:

1-ماهو ترتيب الوسائل التكنولوجية الاتصالية الأربعة (جهاز الحاسوب، شبكة الانتر انيت، شبكة الانترنت، وشبكة الاكسترانت) من ناحية الاستخدام في المؤسسة.

2-هل تؤثر العوامل الذاتية للمبحوثين على نسبة استخدامهم لتكنولوجيا الاتصال الحديثة؟

وتوصلت للنتائج التالية:

-أن استخدام الحاسوب احتل الرتبة الأولى من ناحية الاستخدام تليه الانترانيت ثم الانترنت ثم الاكسترانت نظرا لأهمية لكل منها.

-يؤثر المستوى التعليمي للمبحوثين على نسبة استخدامهم لتكنولوجيا الاتصال الحديثة ، حيث توصلت أن نسبة استخدام تكنولوجيا تزداد ك لما ارتفع المستوى التعليمي[1].

الدراسة الثانية : شادلي شوقي، **أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة،** رسالة ماجستير في العلوم الاقتصادية، تخصص تسيير المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، جامعة قاصددي مرباح، كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية، ورقلة، 2007-2008، التي عالجت الإشكالية التالية:

[1]-حورية بولعويدات، **استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية**، دراسة ميدانية بمؤسسة توزيع الكهرباء والغاز فرع تسيير شبكة نقل الغاز بالشرق قسنطينة، رسالة ماجستير، تخصص اتصال وعلاقات عامة، جامعة منتوري، قسنطينة، 2007-2008، ص135.

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

ولمعالجة الإشكالية تم طرح عدة تساؤلات نذكر منها:

1-ماهو واقع المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية ودورها اقتصاديا؟

2- إلى أي مدى يتم اعتماد تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية؟

وتوصلت للنتائج التالية:

-أن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة يلعب دور مهما في الرفع من أدائها .

-جل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية المستجوبة تستخدم وسائل الاتصال من هاتف، فاكس، الهاتف النقال والبريد الالكتروني بمستويات مرتفعة[1].

أوجه الإستفادة من الدراسات السابقة:

تكتسب الدراسات السابقة أهمية كبيرة هي توجيه وترتيب أ فكار الباحث ومساعدته على معرفة الخطوات التي يمكن أن ينتهجها في دراسته من خلال ما يستفاد من مضمونها وما يستخلص من النتائج المتوصل إليها.

اعتمدنا على تلك الدراسات للتأصيل النظري والمعرض للدراسة إلا أن دراستنا تتميز عن الدراسات السابقة بكونها عالجت من زاوية أخرى لم تعالج من قبل في الدراسات الأخرى عالج استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة أما الدراسة الثانية عالجت أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الرفع من أداء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في ظل الأوضاع الراهنة بينما دراساتي تناولت فيها دور تكنولوجيا

[1]-شادلي شوقي، **أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة**، رسالة ماجستيرفي العلوم الاقتصادية، تخصص تسيير المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، جامعة قاصددي مرباح، كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية، ورقلة، 2007-2008، ص140.

المعلومات والاتصال في تحسين الاتصال الداخلي بالمؤسسة وهذا كله مايخلق حالة من التميز والفروق في الدراسات عن بعضها البعض.

الفصل الأول

تكنولوجيا المعلومات والاتصال

المبحث الأول: ماهية تكنولوجيا المعلومات

المبحث الثاني: ماهية تكنولوجيا الاتصال

المبحث الثالث: متطلبات تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال

تمهيد:

شهد القرن الواحد والعشرين تغييرات شاملة في مسار التطورات العلمية والتكنولوجية فاقت كل ماتحقق في قرون سابقة، وتولد عن هذا التطور ظهور عصر جديد أطلق عليه العصر الرقمي دلالة على سيادة لغة الأرقام أو عصر تكنولوجيا المعلومات والاتصال، أين اجتمعت المعلومات واندمجت مع التقنية لتنتج لنا مجتمعا مبني أساسا على المساحة الافتراضية التي خلقها التواصل العنكبوتي بين مجمع بين مجمع الحواسيب المرتبطة بشبكة الانترنت.

المبحث الأول: ماهية تكنولوجيا المعلومات:

تكنولوجيا المعلومات هذا المصطلح اقترن بعصر وثورة ومجتمع المعلومات، ورغم استخدامه من طرف المتخصصين والباحثين إلا أنه لم يلقى اجمعا حول مفهومه، خاصة و نحن نحيا في عصر يتميز بالتجديد والسرعة والتغيير، وفيما يلي نستعرض بعض التعاريف لرفع اللبس والغموض عن هذا المصطلح.

المطلب الأول:مفهوم وتطور تكنولوجيا المعلومات

في البداية لابد من الاشارة الى أن تعريف تكنولوجيا المعلومات يقودنا الى تعريف كلمة "تكنولوجيا " والتي تعود الى الاغريق وهي مركبة من شقين: **techno** وتعني الفن أو المهارة في أداء عمل ما، وكلمة **logy** معناها الدراسة أو العلم، وبذلك فكلمة تكنولوجيا تعني العلمية المعالجة في أداء المهارات الفنية[1]. أما بمعناها الوسع فهي جانب الثقافة المتضمن المعرفة والأدوات التي يؤثر بها الانسان في العالم الخارجي ويسيطر على المادة لتحقيق النتائج العلمية المرغوب فيها[2].

ويعرفها الدكتور أحمد بدر بأنها "مصطلح يستخدم لوصف مدى كثير من الانجازات والاختراعات التكنولوجية خصوصا في مجال الحاسبات والاتصالات[3]".

وهناك من يوسع في مفهوم تكنولوجيا المعلومات بحيث يجعل من التيماتيك أو التيلماتية المرادف لتكنولوجيا المعلومات باعتبار أنه من الناحية الفنية أن تقنيات المعلومات هي زواج ثلاثي الأطراف: الالكترونيات الدقيقة، الحاسبات ووسائط الاتصالات الحديثة، وخاصة في

بنوك المعومات وشبكاتها، حيث تعالج المعلومات باستخدام الأقمار الصناعية وشبكات الميكروف[1].

---

[1]–خميس محمد عطية، **تطور التكنولوجيا التعليم**، دار قباء للطباعة والنشر و التوزيع، القاهرة، 2003، ص 229.

[2]–محمود، علم الدين، **تكنولوجيا المعلومات وصناعة الاتصال الجماهيري**، العربي للنشر والتوزيع، القاهرة، 1990، ص17.

[3]–بدر، أحمد، **علم المكتبات والمعلومات دراسات في نظريات الارتباطات الموضوعية**، دار المريخ، الرياض، ص33.

ويعرفها المعجم الموسوعي لمصطلحات المكتبات والمعلومات بأنها الحصول على المعلومات الصوتية، والمصورة والرقمية، والتي في نص مدون، وتجهيزها واختزانها، وبثها وذلك باستخدام توليفة من المعدات الميكروالكترونية الحاسبة والاتصالات عن بعد[2].

ويعرفها الدكتور "**محمود علم الدين**"بأنها مجموعة المعارف والخبرات والمهارات المتراكمة والمتاحة والأدوات والوسائل المادية والتنظيمية والإدارية التي تستخدمها الأستاذ في الحصول على المعلومات الملفوظة المتينة (النصية) والمرسومة و الرقمية، وفي معالجتها وبثها وتخزينها بغرض تسهيل الحصول على المعلومات وتبادلها وجعلها متاحة للجميع[3].

ويشير الدكتور" **أبو بكر هوش**" إلى أنها خليط من أجهزة الحاسوب ووسائل الاتصالات ابتداء من الألياف الضوئية إلى الأقمار الصناعية وتقنيات المصغرات الفيلمية والاستنساخ والتكنيك الذي يستخدم المعلومات خا ج العقل البشري[4].

تطور تكنولوجيا المعلومات:

نستطيع القول بأن تاريخ تكنولوجيا المعلومات هو تاريخ المعلومات نفسها، لأن الإنسان في أولى مراحل احتكاكه بغيره وبالطبيعة شعر بشيء نعرفه اليوم بالتخاطب، وتوصيل الأفكار فعلاقة الإنسان بغيره جعلته في كل مرة يستخدم أدوات وتقنيات يعبر من خلالها عن أفكاره، ففي حقيقة الأمر"كانت المعلومات في البداية مجرد إشارات بسيطة تتنقل بين الأفراد في مجتمع ما قبل التاريخ بواسطة الحركات والأدوات البسيطة الموجودة آنذاك لتصبح في شكل

إشارات معقدة مصدرها تجهيزات وبرمجيات الإعلام الآلي، وقنواتها وسائل الاتصال المتطورة ومأواها قواعد وبنوك المعلومات، وأسلوب استخدامها الاسترجاع الإلكتروني[1]".

---

[1]- حسين الشريف، **البلاد العربية وثورة الالكترونيات الدقيقة**، مجلة المستقبل العربي، لبنان، العدد101، 1987 أكتوبر، ص229.

[2]–الشامي، أحمد سيد، حسب الله، **المعجم الموسوعي لمصطلحات المكتبات و المعلومات**، دار المريخ، الرياض، 1988، ص573.

[3]–محمود، علم **الدين مرجع سبق ذكره**، ص127.

[4]– د، هوش أبوبكر محمد، **تقنية المعلومات ومكتبة المستقبل**، مكتبة الإشعاع، الجماهيرية العظمى، 1996، ص222.

انه ليس من ناقله القول بأن ارتباط تكنولوجيا المعلومات بالمعلومات هو ارتباط الشيء بظله، بدأت مع ظهور المعلومات بدءا من استخدام الإشارات والإيماءات فهذه كلها تعتبر انجازات تقنية في ذلك الوقت، وأنها كانت تمثل اخر ما توصل إليه الفكر البشري في مجال المعلومات، ومن جانب آخر هو خزن وحفظ المعلومات وتدوينها، فإن الكتابة على الخشب والحجارة والجلود و أوراق البردي، هي دليل على الاختراعات المتعددة لهدف واحد وهو حفظ المعلومات ونقلها إلى الغير، وهكذا توالت الاختراعات، وما تلك الثورة التي أحدثها الألماني غوتنبورغ في النصف الثاني من القرن الخامس عشر، باكتشافه للطباعة بالحروف المتحركة، والتي يعتبرها البعض، أول ثورة في مجال المعلومات، ولقد كان للثورة الصناعية في اوروبا وكذا تطور البحوث العلمية وزيادة أهمية المعلومات، في كل جوانب الحياة الإنسانية دورا بارزا في وصول تقنيات المعلومات إلى ماهي عليه اليوم.

وقد شهد النصف الثاني من القرن العشرين تطورات كثيرة ومتسارعة في تكنولوجيا المعلومات بدءا من اختراع الحواسيب وملحقاتها إلى استخدام شبكات ونظم المعلومات لتصبح المعلومات الكترونية، وبإمكان الانسان في مكان تواجده أن يتصل بأي شخص في أي نقطة من العالم، وبفضل التكنولوجيا الجديدة للمعلومات قد أصبح بإمكان الإنسان أن يحصل على معرفة العالم على رأس الأصبع[2]، ويكفي لذلك توفر حاسوب وشبكة الاتصال.

ولم تبقى هذه الخدمة مقتصرة فقط على فئة ضئيلة من المجتمع بل إن تكنولوجيا المعلومات ولدت جيلا ماهرا في المعلومات، حيث أصبح في استخدام هذه الوسائل فمثلا نجد من يفضل الاتصال من خلال ما يوفره برنامج **SKYPE** أحسن من استعمال الهاتف النقال.

وما القرية الكونية التي نعيشها اليوم إلا قمة التطور في تكنولوجيا المعلومات، ومن هنا نستنتج بأن تطور تكنولوجيا المعلومات مرتبط بشيئين:

---

[1]–د، عبد الهادي، محمد فتحي، **المعلومات وتكنولوجيا المعلومات على أعتاب قرن جديد**، مكتبة الدار العربية للكتاب، القاهرة، 2000، ص221.

[2]–Fondin, **recherch et traiter l'information**, paris,hachette, 1992, p58.

*زياد أهمية المعلومات "باعتبارها المادة الخام الأولية التي يتم الرجوع إليها عند اتخاذ أي قرار ينطوي على أهمية ملموسة من أجل الوصول إلى نتائج صحيحة[1]".

*تطور البحوث العلمية مع تطور المجتمع في جميع المجالات السياسية، الاقتصادية و الاجتماعية.

إن تطور تكنولوجيا المعلومات جعلت وكأن الاتصال البشري ونقل المعلومات يراوح مكانه، فالاتصال رجع إلى شفهي كما بدأ أول مرة، وصدق المارشال ماكلوهان صاحب نظرية القرية الكونية.

وقد ذكر" **الدكتور عبد الوهاب** "الصباغ أربعة مراحل لتطور التكنولوجيا وهي:

- **المرحلة الأولى:** الوسائل اليدوية
- **المرحلة الثانية:** استخدام الوسائل الميكانيكية مع بداية اختراع الآلات.
- **المرحلة الثالثة:** الوسائل الالكتروميكانيكية، وتدوم حتى الثمانينات من القرن الماضي.
- **المرحلة الرابعة:** تبدأ في العشرية الأخيرة من القرن الماضي وتستمر حتى يومنا الحاضر، وتميزت باستخدام مكثف للوسائل الإلكترونية وتعددها، فتكنولوجيا المعلومات مرتبطة بالواقع زمنيا ومكانيا من ناحية ومرتبطة بالممارسة العملية والتغيرية في الأنشطة الإنتاجية بكل أبعادها من ناحية أخرى.

المطلب الثاني: مكونات ووظائف تكنولوجيا المعلومات

مكونات تكنولوجيا المعلومات : إن تكنولوجيا المعلومات ليست مجرد تجهيزات ومعدات فقط بل تشمل مجموعة من الوحدات المتكاملة فيما بينها وهي كالآتي:

[1]–قموح ناجية، **السياسة الوطنية للمعلومات العلمية والتقنية ودورها في دعم البحث العلمي بالجزائر**، دراسة ميدانية بالمكتبات الجامعية بالشرق الجزائري، رسالة دكتوراه دولة في علم المكتبات والمعلومات، جامعة منتوري، قسنطينة، 2004، ص 114.

تكنولوجيا الإعلام الآلي: وتشمل تكنولوجيا المعالجة الآلية للمعلومات من حواسيب وملحقاتها سواء كانت تجهيزات أو برمجيات.

تكنولوجيا الاتصال: وتعني الاتصالات والاتصالات السلكية واللاسلكية وشبكات تراسل المعلومات، وتعتمد تكنولوجيا الاتصالات بالأساس على البصريات والسمعيات والإعلامية، من بين هذه التكنولوجيات نذكر الهاتف والأقمار الصناعية والأنسجة البصرية والخطوط الهرتزية وغيرها[1].

مصادر المعلومات:وتشمل كل أشكال المعلومات من نص وصورة وصوت، ويتم جمعها وتنظمها وخزنها بواسطة تكنولوجيا معينة.

المتدخلون:ويشمل جميع الأشخاص اللذين يتدخلون في استخدام تكنولوجيا المعلومات ومصادر المعلومات الحديثة، وكذا المصممين ويمكن اعتبار هؤلاء الأشخاص الجانب الإنساني لتكنولوجيا المعلومات، ويضاف إليهم بطبيعة الحال بعض التخصصات المساعدة مثل اللسانيات وعلم النفس والاجتماع وغيرها.

وظائف تكنولوجيا المعلومات:

إن الاستخدام الأمثل لتكنولوجيا المعلومات ومعرفة أساليب الاستفادة القصوى منها يجعلها تستطيع القيام بمجموعة من الوظائف والتي يمكن أن نجملها فيما يلي :

تحصيل المعلومات: ويكون عن طريق جمع البيانات و المعطيات التي تمكن المستفيد منها فيما بعد، وذلك في شكل ملفات مرتبة ومحفوظة إلى وقت الحاجة، وهذه المعلومات يمكن أن تأخذ عدة أشكال: نصية، أرقام، صور، رسومات، إحصائيات، بياناتوأصو ات....الخ[2].

المعالجة: وتأتي في المرحلة الثانية، فبعد تحصيل المعلومات يمكن أن تقوم بمعالجتها، فالمعالجة تقتضي تحويل البيانات والرموز إلى معلومات قابلة للاستهلاك، ويشير الدكتور عماد

[1]–الرابحي محمد، **المكتبة المدرسية في التعليم والتعلم دليل أمين المكتبة**، المنظمة العربية للتربية والثقافية والعلوم، تونس،1996، ص2005.

[2]– أبوزيد أحمد، **ثورة المعلومات ومجتمع المستقبل**، مجلة العربي، العدد 539، أكتوبر 2003، ص 23.

عبد الوهاب الصباغ إلى أن مصطلح معالجة المعلومات هو مصطلح عام للتعبير عن أي من فعالية الحاسوب التي تحول أي نوع من المعلومات إلى نوع آخر، ويمكن تمييز نوعين من المعالجة.

معالجة النصوص: تسمح لنا بإدخال بيانات ونصوص و أشكالوإخراجها بشكل جذاب بالنظر لما تقدمه لنا الحواسيب من إمكانيات في هذا الشأن.

معالجة الأشكال: ونعني به إمكانية تحول البيانات والمعلومات الموجودة إلى أشكال بيانية وصور، يمكن قراءتها لزيادة وعينا وفهمنا.

معالجة الأصوات: ولقد أتاحت تكنولوجيا المعلومات الحديثة إمكانية إدخال الأصوات إلى أجهزة الحاسوب عن طريق الهاتف أو عن طريق التحدث إلى الحاسب مباشرة كما توفره برمجية NET SIKEYPE[1].

الخلق: وهناك من يشير إلى مصطلح التخليق، لكن المهم هو أن، تكنولوجيا المعلومات تتيح لنا إمكانية إنتاج معلومات جديدة عن طريق تنظيم وتحليل ومعالجة المعلومات والبيانات المتوفرة وعرضها في شكل جديد.

الخزن والاسترجاع: من الوظائف التي تقدمها تكنولوجيا المعلومات والتي تعتبر مما تتميز به هي قدرتها على تخزين وحفظ البيانات والمعلومات واسترجاعها عند الطلب، وهناك أوساط مختلفة لتخزين المعلومات سواء كان ذلك في ذاكرة الحاسوب أو أقراص مغناطيسية أو أقراص ضوئية، يمكن المحافظة على المعلومات في أقل حيز ممكن واسترجاعها عند الحاجة.

نقل وإرسال المعلومات: لقد أدى الاستخدام المتزامن لتكنولوجيا الحواسيب وتكنولوجيا الاتصالات أي تكنولوجيا المعلومات في أي نقطة من العالم، عن طريق استخدام شبكات المعلومات وشبكات الاتصال الحديثة، وظهور ما يعرف بالطرق السريعة للمعلومات والشبكة العالمية للمعلومات.

[1]–أبو زيد أحمد، **مرجع سبق ذكره**، ص24.

لقد أتاحت تكنولوجيا المعلومات والاتصال للإنسان إمكانية التجوال في هذه القرية العالمية بدون حدودوا إرسال المعلومات إلى حيث يشاء.

ولعل مستخدمي الانترنت وبالأحرى البرعين في استخدامها يدر كون ذلك جيدا، ومن أشهر أنواع نقلوا إرسال المعلومات وأكثرها استخداما نجد:البر يد الالكتروني والبريد الصوتي[1].

المطلب الثالث: خصائص وأهمية تكنولوجيا المعلومات

خصائص تكنولوجيا المعلومات:

الدقة:وتعني الدقة النوعية الجديدة للمعلومات، وهو يقابل كمية المعلومات وهي الخاصية الأخرى.

التوقيت: وتعني به التوقيت المناسب لتقديم المعلومات، واسترجاعها للمستفيد في الوقت المطلوب.

الصلاحية: أي إذا كانت المعلومات تتماشى وطبيعة احتياجات المستفيد وتطلعاته.

التكافل أو الشمولية: وتعني تأمين كل هذه الجوانب التي اجتاحت الباحث والمستفيد وتغطية مختلف جوانبه الموضوعية.

الوضوح: أي أن تكون المعلومات بعيدة عن الغموض واللبس والخلط غير المبرر مع الموضوعات الأخرى.

قابلة للتحقيق:أي أن المعلومات المتقدمة قابلة للمراجعة والفحص والتحقق من صحتها ووقتها[2].

[1]– العلاق بشير، **تطبيق تكنولوجيا المعلومات في الأعمال مدخل تسويقي**، الورق للنشر والتوزيع، عمان، ط1، 2002، ص295.

[2]- المرجع نفسه، ص150.

أهمية تكنولوجيا المعلومات:

إن تكنولوجيا المعلومات ليست مسألة فنية فحسب، ولكنها مسألة حضارية وثقافية فهي ترتبط بتغيير قيم ومفاهيم وعادات سائدة في المجتمع. وإن أي محاولة لإثبات أهمية تكنولوجيا المعلومات، يجب أن يسبقها إقرار بأن المعلومات أكثر أهمية من التكنولوجيا بقدر كبير[1].

ولعل ما زاد المعلومات أهمية هو تلك الوسائل التكنولوجية الحديثة التي أعطت المعلومات بعدا آخرا، ومع التطور التقني في مجال معالجة وتخزين وتوصيل المعلومات أصبح الفصل بين المعلومات والتكنولوجيا غير ممكن[2].

كما أن تكنولوجيا المعلومات لا تقتصر أهميتها على عصر دون آخر، بل إن أهميتها تزداد يوما بعد يوم، خاصة وان مجتمع المعلومات أصبح حقيقة ملموسة، وتؤكد حقائق تطور الشعوب أن تكنولوجيا المعلومات مثلت عنصر حيوي للنمو و الازدهار، وأداة فاعلة للتفوق العالمي.

وهي اليوم تكمل تفردها باكتساب الدور الحاسم في تحديد صورة المستقبل، وبناء العالم الجديد، غير مساهمتها في تسهيل أمور حياة الناس،ور فع مستويات معيشتهم وخلق مجتمع يقوم على الاقتصاد الرقمي.

وقد أصبحت تكنولوجيا المعلومات والاتصالات اليوم عنصرا أساسيا في جميع القطاعات الاقتصادية من صناعة وخدمات وتجارةورأس مال.

---

[1]- يورك بورس، **الاستخدام الفعال لتكنولوجيا المعلومات**، برنامج التطور الذاتي، سلسلة الإدارة العلمية، لبنان، 2002، ص10.

[2]–محمود أحمد، **إتاحة المعلومات العلمية في الوطن العربي**، المجلة العربية للمعلومات، تونس، 1993، ص42.

المبحث الثاني:ماهية تكنولوجيا الاتصال

المطلب الأول: مفهوم وتطور تكنولوجيا الاتصال

تتعدد التعاريف المقدمة لتكنولوجيا الاتصال تبعا للمرتكزات النظرية والتطبيقية التي انطلق منها المهتمين.

مفهوم تكنولوجيا الاتصال:

وتعرف تكنولوجيا الاتصال أكاديميا بأنها "القطع الحرفية والخدمية التي تعمل على نقل واستقبال وتخزين ومعالجة ونشر المعلومات بوسائل الكترونية[1].

وهي أيضا "مجمل المعارف والخبرات المتراكمة والمتاحة والأدوات والوسائل المادية في جميع المعلومات وإنتاجها وتخزينها و استرجاعها و نشرها وتبادلها أي توصيلها إلى الأفراد والمجتمعات[2]".

عموما فتكنولوجيا الاتصال تعرف "بأنها مجموع التقنيات أو الأدوات أو الرسائل والنظم الجديدة المختلفة التي يتم توظيفها لمعالجة المضمون أو المحتوى الذي يراد توصيله من خلال عملية الاتصال الجماهيري الشخصي، والذي يتم من خلالها جمع المعلومات والبيانات المسموعة والمكتوبة والمصورة أو المسموعة المرئية أو المطبوعة أو الرقمية ونقلها من مكان لآخر وتبادله[3]ا"

يمكن القول بأن تكنولوجيا الاتصال هي مجموعة الأدوات والأجهزة التي توفر عملية التخزين المعلومات ومعالجتها ومن ثم استرجاعها وكذلك توصيلها بعد ذلك عبر أجهزة الاتصالات المختلفة إلى أي مكان في العالم واستقبالها من أي مكان من العالم.

---

[1]–فاروق سيد حسين، **تكنولوجيا الحاسبات الآلي**، هلا للنشر والتوزيع، 2000، ص103

[2]– محمد فتحي، **المعلومات وتكنولوجيا المعلومات عى أعتاب قرن جديد**، ، مكتبة دار العربية للكتاب، 2005، ص44.

[3]– محي الدين محمد مسعي، **ظاهرة العولمة(الأوهام و الحقائق)**، القاهرة، مطبعة الشعاع، 1999، ص 26.

تطور تكنولوجيا الاتصال:

يمكن تقسيم تطور الحضارة الإنسانية من خلال المنظور الاتصالي، وذلك عبر اكتشاف الأدوات والوسائل التي قدراته الحسية على توصيل أفكاره للآخرين، بحيث يمكن القول أن تطور لتكنولوجيا الاتصال يعكس بالفعل تطور الحضارة الإنسانية، وذلك لكي يشارك الآخرين معلومات في المعمى ومن خلال توصيل معلومات إليهم، والحصول على المعلومات منهم، فإنسان كائن حي له ذاكرة.

يمكن تقسيم المراحل التي مرت بها تكنولوجيا الاتصال عبر العصور المختلفة إلى مراحل التالية:

المرحلة الأولى: المرحلة الطباعية

وفي هذه المرحلة عرف الإنسان الطباعة، أي تجسيد المخطوطات في شكل مادي، يتم استنساخه يدويا وبكميات وبشكل مقروء أجود نسبيا عن المخطوط، ويعود السبق في اختراع الطباعة الى الفينيقين الذين كانوا لهم الفضل في اختراع الورق، وقد بدأت الطباعة في قوالب خشبية ثم الفخار، حتى اخترع جونتبرغ الحروف الطباعية المتحركة عام 1445م[1].

وكان اختراع الطباعة بداية للنشر الجماهيري للكتب والجرائد والمجلات، مم حقق ديمقراطية الاعلام ونقلها من احتكار العلماء الى الجماهير العادية، وأصبح كوسيلة اتصال وأداة للتعلم والاعتماد على الذات، ولكنه ساهم في عزل البشر و اخرجهم من الاطار الاجتماعي فأصبحوا يدرسون وحدهم ويكتبون وحدهم أيضا، وأصبح التعليم الواحد ممكنا، مما شجع على استقلالية الفكر والاكتشاف [2].

[1]- محي الدين محمد مسعي، **مرجع سبق ذكره**، ص27.

[2]- –حياة سعد جعط، **الصحافة الالكترونية التحديات والمستقبل**، رسالة ماجستير، جامعة الجزائر، 2008–2009، ص27.

المرحلة الثانية:المرحلة الالكترونية:

وهي مرحلة ظهرت في منتصف القرن التاسع عشر، واستمرت حتى أوائل التسعينات من القرن الماضي، وقد بدأت بتجارب و اكتشافات في الاتصالات السلكية واللاسلكية، وانتهت بالاستمرار وانتشار للأجهزة الاتصالات الجماهيرية التي تشكل الثورة الاتصالية الآن، ويطلق عليها مرحلة الانفجار الاتصالي أو مرحلة الدوائر الإلكترونية أو مرحلة الوسائل الجماهيرية[1].

و بفضل تزاوج وتعاون الحاسبات الالكترونية وغيرها من التقنيات، ظهر مجتمع المعلومات الذي تتراوح فيه نظم الاتصال ومعالجة البيانات في وأصبح بامكان اندماج معدات تخزين الأصوات و الصورة، آلات المعالجة و الحساب، مع الأقمار الصناعية في شبكات الاتصال تمكن الفرد في هذا المجتمع، من الوصول الى بنوك المعلومات أو البيانات في أي مكان في العالم، مما يزيد في قدرته على انتاج المعلومات وبثها في الحال والتعامل معها.

كما يتيح مجتمع المعلومات للفرد امكانية أكبر للاتصال مع الآخرين، وتسهيلات أكثر ليتشارك الفرد مع الآخرين في معلوماته ومعارفه، وكذلك ليختار ويستمع بكم المعارف المتوفرة لديه، ثم أن مجتمع المعلومات يتيح للفرد امكانية توظيف وضبط تواصله، ليس مع الأفراد فقط، بل مع مؤسسات الاعلام والمعلومات التي يمكن أن تزوده بكل شئ يريده.

المرحلة الرابعة: المرحلة التفاعلية:

وقد بدأت هذه المرحلة في منتصف الثمانينات ومازالت مستمرة حتى الآن، وتتميز بسمة أساسية وهي المزج بين أكثر من تكنولوجيا معلوماتية واتصالية، تمثلها أكثر من وسيلة لتحقيق الهدف وهو توصيل الرسالة الاتصالية، ويطلق على تكنولوجيا السائدة لهذه المرحلة: التكنولوجية الرقمية، او التكنولوجية متعددة الوسائط.

وفي هذه المرحلة تظهر الحاسبات الالكترونية، وتتطور جيلا بعد جيل وتدخل في كل مجالات الحياة وقد أدى امتزاج الحاسبات الالكترونية بالاتصالات السلكية واللاسلكية الى

[1]- حياة سعد جعط، **مرجع سبق ذكره**، ص.28

ظهر شبكات المعلومات المحلية والدولية، ويمكن القول أن هذه المرحلة أحدثت ثورة في نظم المعلومات والاتصال، وحولت العالم الى قرية عالمية الكترونية.

ان أبرز ملامح المرحلة الرابعة التي نعيشها الآن في تمنولوجيا الاتصال، هي ظاهرة اندماج وسائط أو وسائل الاتصال والمعلومات، أو ظاهرة الانتقاء الرقمي.

وتقف الانترنت عند نقطة التقاء هذين المجالين من التطور كنتيجة مباشرة لتقاطع تكنولوجيا الكمبيوتر وتكنولوجيا الاتصالات، غير أنها عى الرغم منذلك لاتعدو في نظر الكثيرين من المهتمين بعالم الوسائط الآن أكثر من كونها مجرد علامة، ومرتكز هذا الالتقاء الرقمي هوالثورة الرقمية، وهو تغيير جذري طرأ على وسائل الاتصال، وهذا التغيير يعني أن المعلومات أصبحت تخزن بشكل رقمي يتوافق مع الحواسيب.

ويمكن حصر أبرز سمات هذه المرحلة الاتصالية في الجوانب التالية[1]:

أ- استقرار بعض الأنظمة المستحدثةو في الثمانينات:

- أنظمة النشر المكتبيdesk top
- أنظمة البريد الالكترونيelectronic mail
- أنظمة النصوص المتلفزة televised textex
- أنظمة اللقاء عن بعد

ب- التطوير المستمر للوسائل الاتصالية التقليدية:

- الوسائل الالكترونية.
- الوسائل المطبوعة.
- التصوير الفوتوغرافي.

[1]-بومالي أمينة، **أزمة الاتصال الشخصي في ظل التكنولوجية الحديثة في الجزائر**، مذكرة لنيل شهادة ماجستير في علوم الإعلام والاتصال، اتصال الأزمات، جامعة الجزائر، 2009-2010، ص69.

ج-الوسائط المتعددة:

وتعني الملتيميديا من حيث الترجمة الى اللغة العربية أو "الوسائل المتعددة" ، أما من حيث الدلالة فهي تشير الى أن وسيلة اتصال الواحدة في عصر مجتمع المعلومات، تتضمن عدة وسائل في الوقت نفسه، فهي تتضمن الصوت والصورة الثابتة والمتحركة والنص المكتوب وقد دخل مصطلح الملتميديا الى القاموس سنة 1993-1994.

ويقول عنها " **جون ميشال سيدرو**" ان الميلتميديا هي شجرة ذات ثلاث جذور : الكمبيوتر، التلفزة، الهاتف، جذع وثلاثة أغصان: النص، الصوت، الصورة، وفي نهاية الأغصان توجد الثمار الأقرص المضغوطة، أقراص الصور،الانترنت، وان التزاوج بين عدة تكنولوجيات الاتصال هو الذي منح الميلاد لهذا المنتج والخدمات الجديدة[1].

المطلب الثاني: أهمية وخصائص تكنولوجيا الاتصال

أهمية تكنولوجيا الاتصال:

لقد ساهم التطور العلمي و التكنولوجي في تحقيق الرفاهية للأفراد، ومن بين التطورات التي تحدث باستمرار تلك المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات و الاتصال، وما تبلغه من أهمية من ناحية توفير خدمات الاتصال بمختلف أنواعها، وخدمات التعليم والتثقيف وتوفير المعلومات اللازمة للأشخاص والمؤسسات، حيث جعلت العالم قرية صغيرة يستطيع أفرادها الاتصال فيما بينهم بسهولة وتبادل المعلومات في أي وقت أو أي مكان، وهذا لانتشارها الواسع وسعة تحملها لعدد المشتركين أو حجم المعلومات المنقولة[2].

"وتوفر تكنولوجي الاتصال أداة قوية لتجوز الانقسام الانمائي بين الدول الغنية والفقيرة والإسراع ببذل الجهود بغية دحر الفقر و الجوع الأمية، ويمكن لتكنولوجيا المعلومات والاتصال وتوصيل المنافع الى أكثر المناطق انعزالا، فمن خلال هذه التكنولوجيات يمكن

[1]-بومالي أمينة، **مرجع سبق ذكره**، ص70.

[2]- محمد لعقاب، **وسائل الإعلام والاتصال الرقمية**، دار الهومة' الجزائر، ط1، 2007، ص50.

للمدارس والجامعات والمستشفيات الاتصال بأفضل المعلومات والمعارف المتاحة، ويمكن أيضا نشر رسائل خاصة بحل العديد من المشاكل المتعلقة بالأشخاص والمؤسسات وغيرها[1]"

زيادة قدرة الأشخاص على الاتصال وتقاسم المعلومات والمعارف ترفع من فرصة تحول العالم الى مكان أكثر سلما ورخاء لجميع سكانه وهذا اذا ما كان جميع الأشخاص لهم امكانية المشاركة والاستفادة من هذه التكنولوجيا، بالإضافة تمكن الأشخاص المهمشين والمعزولين من أن يدلوا بدلوهم في المجتمع العالمي، بغض النظر عن نوعهم أو مكانهم وهي تساعد على التسوية بين القوة وعلاقات صنع القرار على المستويين المحلي و الدولي، ويمكنها المساعدة على تحسين كفاءة الأدوات الأساسية للاقتصاد من خلال الوصول الى المعلومات والشفافية.

خصائص تكنولوجيا الاتصال:

لقد سمحت تكنولوجيا الاتصال " بأن يخرج كل فرد أو مؤسسة من موقعه الاجتماعي الذي يحتله في المجتمع الحقيقي، ويلتحق بتجمعات جديدة تقوم على أساس نظام رقمي وتجمعات لغوية تشعل فضاء الانترنت، وهو ما أطلق عليها المجتمعات السيبرية ونجد ذلك مجسدا خاصة في البريد الالكتروني و المنتديات، ويضمن ذلك السرية وحرية المستقبل الذي يقوم بتسيير وتسيير استهلاكه[2].

وعلى الرغم من أن التكنولوجيات الاتصال التي أفرزتها الثورة التكنولوجية تكاد تتشابه في العديد من السمات مع الوسائل التقليدية، الا أن هناك خصائص أخرى تتميز بها تكنولوجيا الاتصال الراهنة ومن أبرزها:

التفاعلية:وتطلق هذه السمة على الدرجة التي يكون فيها للمشاركين في عملية الاتصال تأثير على أدوار الآخرين واستطاعتهم تبادلها، ويطلق على ممارستهم الممارسة المتبادلة أو

[1]–منصر هارون، **تكنولوجيا الاتصال الحديثة المسائل النظرية والتطبيقية**، دار الالمعية للنشر والتوزيع، الجزائر، 2012، ص ص16–17.

[2]– مليكة هارون، **الاتصال في أوساط الشباب في ظل التكنولوجيات الحديثة للاتصال**، دراسة ميداني تحليلية على عينة من شباب ولاية تيبازة ، رسالة ماجستير، قسم الإعلام، جامعة الجزائر، 2004–2005، ص139.

التفاعلية، وهي تفاعلية بمعنى أن هناك سلسلة من الأفعال الاتصالية التي يستطيع الفرد **(أ)** أن يأخذ فيها موقع الشخص **(ب)** ويقوم بأفعاله الاتصالية، المرسل يستقبل ويرسل في نفس الوقت وكذلك المستقبل، ويطلق على القائمين با الاتصال لفظ ً المشاركين ً بدلا من"المصادر"، ومثال ذلك التفاعلية في بعض أنظمة النصوص المتلفزة[1]".

ونتج عن هذا التفاعل انحسار تحكم الدولة في المصادر المعلومات والأخبار وأصبح الفرد مسؤولا مسؤولية كاملة في اختيار معلوماته وبرامجه وذلك وفق اتجاهاته و إمكانياته وقدراته الإدراكية.

اللاتزامنية: وتعني إمكانية إرسال الرسائل واستقبالها في وقت مناسب للفرد المستخدم، ولا تتطلب من كل المشاركين أن يستخدموا النظام في الوقت نفسه، فمثلا في نظم البريد الالكتروني ترسل الرسالة مباشرة من منتج الرسالة إلى مستقبلها في أي وقت دونما حاجة لتواجد المستقبل للرسالة[2].

قابلية للتحرك أو الحركية: تتجه رسائل الاتصال الجماهيرية في ظل هذه الثورة الى وسائل صغيرة يمكن نقلها من إلى أخر وبالشكل الذي يتلاءم و ظروف مستهلك هذا العصر الذي يتميز بكثرة التنقل والتحرك، عكس العقود الماضية التي اتسمت بالسكون و الثبات، ومن الأمثلة عن هذه الوسائل: الهاتف النقال، التلفزيون النقال، الحاسوب المحمول المزود بالطابعة الالكترونية.

قابلية التحويل: وهي قدرة وسائل الاتصال على نقل المعلومات من وسط،الى آخر، كالتقنيات التي يمكنها تحويل الرسالة المسموعة الى مطبوعة وبالعكس وهي في طريقها لتحقيق نظام الترجمة الآلية، وقد ظهرت مقدماته في نظام المينيتال الفرنسي، فالحدود أو الفروق أو السمات التي كانت تميز وسائل الاتصال الجماهيرية عن بعضها البعض، قد زال

---

[1]- محمود علم الدين، **تكنولوجيا المعلومات والاتصال ومستقبل صناعة الصحافة، دار السحاب**، القاهرة، 2005، ص 117.

[2]–عبد الباسط محمد عبد الوهاب، **استخدام تكنولوجيا الاتصال في الانتاج الإذاعي والتلفزيوني**، دراسة ميدانية المكتب الجامعي الحديث، الاسكندرية، 2005، ص262.

بعضها وبعضها الآخر في طريقة الى الزوال فالأفلام السينيمائية يمكن عرضها في دور العرض أو شاشة التلفزيون أو الأقراص المدمجة على الرغم من اختلافها في الشكل[1].

قابلية التوصيل: هذه السمة تتمثل بامكانية استعمال الأجهزة المصنعة من قبل الشركات المختلفة التي تحكمها معايير معينة في توحيد صناعة الأجزاء المختلفة لهذه الأجهزة مما يتيح امكانية تناقل لمعلومات المستفيدين وبغض النظر عن الشركات المصنعة للأجهزة المختلف[2].

اللاجماهيرية: ومعناه أن رسائل الاتصال قد توجه الى مجموعة من الأفراد أو قد توجه الى فرد بعينيه، فقد سمحت الوسائل الجديدة للفرد أن يستقيل عن المجموع من حيث الرسائل الذي يتابعها، ومثال على ذلك محطات البث التلفزي في البلدان المتقدمة التي تقدم برامج متنوعة حسب طلب المشترك ورغباته[3].

وتعني أن الرسالة الاتصالية من الممكن أن تتوجه الى فرد أو الى جماعة معينة، وليس جماهير ضخمة كما كان في الماضي، وتعني أيضا درجة التحكم في نظام الاتصال بحيث تصل الرسالة مباشرة من منتج الرسالة الى مستهلكها.

الشيوع والانتشار: ونعني به الانتشار المنهجي لنظام وسائل الاتصال حول العالم، وفي داخل كل طبقة من طبقات المجتمع، وكل وسيلة تبدو في البداية على أنها ترف ثم تتحول الى ضرورة، وكلما زاد عدد الأجهزة المستخدمة زادت قيمة النظام لكل الأطراف المعنية، وفي رأي "ألفين توفلر" أن من المصلحة القوية للأثرياء هنا أن يجدوا طرقا لتوسيع النظام الجديد للاتصال ليشمل لا يقضي من هم أقل ثراء، حيث يدعمون بطرقة غير مباشرة الخدمة المقدمة لغير القادرين على تكاليفها.

---

[1]–عبد الباسط محمد عبد الوهاب، **مرجع سبق ذكره**، ص 263.

[2]–الهجرسي سعد محمد، **الاتصالات والمعلومات والتطبيقات التكنولوجية**، دار الثقافة العلمية، الإسكندرية، 2001، ص 201 .

[3]- محمد شطاح، **قضايا الاعلام في زمن العولمة بين تكنولوجيا و الايديولوجي** دار الهدى، الجزائر، 2006، ص25.

الكونية: البيئة الأساسية الجديدة لوسائل الاتصال هي بيئة عالمية دولية حتى تستطيع المعلومة أن تتبع المسارات المعقدة تعقد المسالك التي يتدفق عليها رأس المال الكترونيا عبر الحدود الدولية جيئة و ذهابا من أقصى مكان في الأرض الى أدناه في أجزاء على الألف من الثانية، الى جانب تتبعها مسار الأحداث الدولية في أي مكان من العالم[1].

أبعاد تكنولوجيا الاتصال:

ان استخدام تكنولوجيا الاتصال مكن من تحسين العديد من الجوانب في حيلة الأمم و الشعوب، حيث فتحت أفاق جديدة للإنسان المعاصر وفي مختلف مجالات الأعمال، وقد أدى ذلك الى زيادة الاستثمار في هذه التكنولوجيات لزيادة الكفاءة والفعالية في الأنظمة والعلميات الداخلية والخارجية للمؤسسة.

مزايا تكنولوجيا الاتصال:

تتلخص هذه المزايا في : عملها في جلب الراحة و الرفاهية للمستخدمين لما توفره لهم من جهد ووقت ومال، وذلك عن طريق جمعها بين مجالي الاتصال عن بعد و الكمبيوتر، كما حدت من استهلاك الورق خصوصا بظهور الكتاب الالكتروني والصحيفة الالكترونية، وتقدم التقنيات الرقمية الحديثة عشرات القنوات وتتيح فرص كبيرة، كما أنها تزيد من المعرفة و

التعليم فبواسطتها يستطيع القائم بالاتصال توصيل خدمات التعليم والإسهام في العلاج....الخ[2]، وساهمت تكنولوجيا الاتصال في رفع مستوى جودة المنتوج وذلك لما تتسم به من مرونة وسرعة وقدرة إنتاجية، ومن مزاياها أيضا سرعتها الفائقة في نقل واستقبال المعلومات والبيانات فهي تتيح سرعة بمعدل ألف ضعف دفعة واحدة.

ومن أهم المزايا أن تكنولوجيا الاتصال قدمت لمستخدميها أبعادا ثلاث:

البعد الزمني : حيث أتاحت أقصى درجات السرعة في نقل المعلومات إلى حد إلغاء الفرق بين الز من الإعلامي والزمن الواقعي.

---

[1]–محمود علم الدين، **مرجع سبق ذكره**، ص27.

[2]–عبد الباسط محمد عبد الوهاب، **مرجع سبق ذكره**، ص265

البعد المكاني: حيث وفرت كما هائلا من المساحة المطلوبة لتخزين المعلومات أو لنقلها، كما أنها تكاد تحدد عنصر المسافة مهما بعدت.

البعد الخاص بالوسيلة: حيث أتاحت "ثورة الاتصال" للمتلقي درجة من التفاعل الايجابي مع هذه التكنولوجيات.

إن استخدام تكنولوجيا الاتصال في منظمات الأعمال أدى الى تحقيق العديد من المزايا لهذه الأخيرة تتمثل في:

***زيادة المبيعات والأرباح:** تعمل تكنولوجيا الاتصال على زيادة المبيعات من خلال مساعدتها للمؤسسة في إشباع حاجات ورغبات المستهلكين، ويترتب على زيادة المبيعات تحسين الربحية خاصة في ظل تخفيض التكاليف والذي يتحقق أيضا باستخدام تكنولوجيا الاتصال.

الحصول على مزايا تنافسية: حيث تستخدم العديد من المؤسسات تكنولوجيا الاتصال التحسين وضعها في البيئة التنافسية الحصول على مزايا تنافسية من حلال تصميم برامج تطبيقات مبتكرة تسمح لتلك المنظمات بالمنافسة بصورة أكثر فعالية.

تخفيض التكاليف: تعلب تكنولوجيا الاتصال دورا كبير في التقليل من مصاريف المؤسسة وذلك من خلال ,بدلا دفع تكاليف المكالمات البعيدة يمكن إرسالها للبريد الالكتروني باستبدال التكاليف الإنتاج و إرسال قوائم البيع بالبريد بتقديم نقص المواد على الانترنت ,إن تخفيض التكاليف يعتبر من أهم فوائد التي تجتنبها المؤسسات جراء استخدامها لهذه التكنولوجيات في عدة مجالات أهمها تأدية الأعمال و المهام الكتابية آلية كذالك استخدام الحاسبات كما تستخدم في تنفيذ الإنتاج حسب[1].

تحسين الجودة : إن أحد أهم استخدام هذه التكنولوجيا تحينت الجودة المخرجات و المساعدة على التصميمات بالحاسب الآلي ,وخير مثال استخدام المهندس الحاسب الآلي لعمل

[1]–إبراهيم بختي، **مقياس تكنولوجيا ونظم المعلومات في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة**، رسالة ماجستير، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، 2004، 2005، ص50.

رسومات هندسية و يقوم بتخزينها و استرجاعها بكل سهولة من اجل تحسين جودتها وعليه فاتن هذا النظام يوفر الجهد و يقلل الحاجة المهندسين آخرين

يمكن أستخدمها تكنولوجيا الاتصال في تحسين الجودة فيما يعرف با التبادل الالكتروني للبيانات حيث تستخدمه المؤسسة الاتصال يا المؤسسة أخرى الكترونيا ثم تتم إجراءات

الصفقة باستخدام الاتصال الكتروني وبالتالي تقليل فرص الخطأ بسبب تخفيض و اختصار الإجراءات.

فعلية اتخاذ القرار : دون شك تساعد تكنولوجيا الاتصال على نشر أفضل المعلومات ووصول أسهل لها ومنه المشاركة في عملية اتخاذ القرار و هنا يظهر أثر هذه التكنولوجيا على اللامركزية القرار و بحيث يسمح بتفويض سلطة اتخاذ القرارات إلى المستويات المتوسطة من التنظيم الادراي فعالية دوران المعلومة بفضل جود نضام معلوماتي أو أنظمة الكترونية مساعدة على اتخاذ القرار و هذه ما حسن في نوعية القرارات المتخذة[1]

عيوب تكنولوجيا الاتصال :

إن هذه التكنولوجيا اقتصادية اجتماعية و عاطفية كنا أنعه على الرغم مما قدمته من خبرة عالية في مجال حرية التعبير إلا أن هذه الحرية تقيدت بقيود سياسية فليس هناك ضمان بان هذه التكنولوجيا الاتصال سوف تودي إلى عصر جديد مختلف ينطوي على المزيد من حرية التعبير فهماك العديد من المؤشرات التي تشير إلى العكس كما أن تقنية الاتصال أو اللاجماهيرية يؤدي إلي تقليص الخبرات المشتركة المعظم أفاد المجتمع و التكنولوجيا شانها أن تنتهك خصوصياتنا و تتلصص علينا .

كما أنها تزيد من الفجوة بين الذين لديهم الأموال الحصول على هذه التكنولوجيات و من لا يمكلون هذه التكنولوجيا و بالتالي تقسيم المجتمع إلي فئتين فئة الثراء المعرفي لمن يمتلكون هذه الوسائل و فئة الفقر المعرفي لمن لا يمتلكونها.

[1]-إبراهيم بختي، **مرجع سبق ذكره**، ص51.

عدم استطاعتها حماية المستخدم لها و خاصة المشترك في الانترنت من بذاءة بعض الموقع المجهولة الهوية و المكان فيفاجئ المشترك في الانتر نت على موقعه بغض المناظر المخلة القذرة ناهيك عن الغزو الثقافي و المعرفي وانهيار قيم وعادات الشعوب[1].

المطلب الثالث:العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال:

يقال أنهما وجهان لعملية واحدة، على أساس أن ثورة الاتصالات جاءت متوازية مع ثورة تكنولوجيا المعلومات، التي كانت نتيجة لتفجر المعلومات وتضاعف الإنتاج الفكري في مختلف المجالات، وظهور الحاجة إلى تحقيق أقصى سيطرة ممكنة على فيض المعلومات المتدفق، وإتاحته للباحثين والمهتمين ومتخذي القرارات في أسرع وقت، بأقل جهد عن طريق استحداث أساليب جديدة في تنظيم المعلومات، تعتمد بالدرجة الأولى على الكمبيوتر، واستخدام تكنولوجيا الاتصالات، لمساندة مؤسسات المعلومات ودفع خدماتها لتصل عبر القارات.

والواقع أن تعريف تكنولوجيا المعلومات ينطوي على معنى هذا التزاوج إذ ينص في إحدى صيغه على أنه"اقتناء وتخزين المعلومات وتجهيزها في مختلف صورها، وأوعية حفظها سواء كانت مطبوعة أو مصورة أم مسموعة أم مرئية أم ممغنطة أم معالجة بالليزر، وبثها باستخدام توليفة من المعلومات الإلكترونية ووسائل أجهزة الاتصال عن بعد"، وهكذا فإنه لايمكن الفصل بين تكنولوجيا المعلومات وتكنولوجيا الاتصال، فقد جمع بينهما النظام الرقمي، فترابطت شبكات الاتصال مع شبكات المعلومات، وهو مانلمسه واضحا في حياتنا اليومية من التواصل بالفاكس عبر شبكات التليفون، وفي بعض الأحيان مرورا بشبكات لأقمار الاتصالات وما يتبعه على شاشات التلفزيون من معلومات تأتي من الداخل، وقد تأتي من أي مكان في العالم أيضا[2]، بذلك انتهى عهد استقلال نظم المعلومات عن نظم الاتصالات،

[1]– عبد الباسط عبد الوهاب، **استخدام تكنولوجيا الاتصال في الانتاج الإذاعي والتلفزيوني**، دراسة ميدانية، الإسكندرية، المكتب الجامعي الحديث، 2005، ص269.

[2]- فيصل علي فرحان المخلافي، **المؤسسة الإعلامية في عصر تكنولوجيا المعلومات مع دراسة لواقع المؤسسات الصحفية**، 2005، ص25.

وتطور كل منها في طريق كما هو الحال في الماضي، ودخلنا عصرا جديدا للمعلومات والاتصال يسمونه الآن.[1](communication computer com).

المبحث الثالث: متطلبات تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال و أثارها

تشمل البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال على المكونات المادية (الأجهزة)، و المكونات البرمجية، و الخدمات التي تقدم عن طريقهما.

و هنالك تعريفان للبنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات، التعريف الأول تقني أو فني يحددها بأنها: "مجموعة من الوسائل المادية و التطبيقات البرمجية المطلوبة لتشغيل المؤسسة بكل أقسامها و مرافقها"، أما التعريف الفني للبنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات فيعني: "مجمل الخدمات و اليد العاملة و القدرات التطبيقية التي تقدم بواسطة الأجهز ة و البرمجيات إلى المنظمة و التي هي ممولة من قبل الإدارة، و تقدم الخدمات عادة إلى الزبائن و المجهزين بالإضافة إلى العاملين[2]".

المطلب الأول: متطلبات البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال وتحدياتها

أولا- متطلبات البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال:

تتكون تكنولوجيا المعلومات و الاتصال من مجموعة من العناصر المترابطة التي تتفاعل مع بعضها البعض لتحقيق الهدف المنشود، و الذي يتمثل في إيجاد مجموعة أنظمة المعلومات، و التي تساعد المستويات الاقتصادية و الإدارية المختلفة، و هذه المكونات هي[3]:

1- الحاسوب و مكوناته (computer and components).

2- البرمجيات (program ming).

---

[1]- - فيصل علي فرحان المخلافي، **مرجع سبق ذكره**، ص26.

[2]-حسن عماد مكاوي، **تكنولوجيا الاتصال في عصر المعلومات**، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة، 2003، ص120.

[3]-عدنان عواد الشوابكة، **دور نظم وتكنولوجيا المعلومات في اتخاذ القرارات الإدارية**، دار اليازوري العملية للنشر والتوزيع، عمان، 2011، ص169..

3- الأفراد (peoples).

4- الإجراءات (procédures).

5- البيانات (data bases).

ثانيا- تحديات إدارة البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال:

عند التنفيذ الفعلي العمل الشبكي والبنية التحتية الجديدة لتكنولوجيا والاتصال ينبغي على المؤسسات مواجهة مجموعة من التحديات لكي تبقى في وضع تنافسي جيد، وتتمثل هذه التحديات فيما يلي[1]:

1- فقدان سيطرة الإدارة على النظم: حيث تشير التجارب و التطبيقات الميداني تنامي و تعتقد الصعوبات المتعلقة أو الناتجة عن إدارة تكنولوجيا نظم المعلومات وبيانات المؤسسة في بيئة موزعة، وذلك بسبب الافتقار إلى إدارة مركزة موحدة بمفردها على تسيير جميع قضايا هذا الفرع من التكنولوجيا.

2- تكامل عملية النهاية للنهاية (END-TOEND PROCESS): مع التطبيقات يعد في غاية الصعوبة وتعجز العديد من المؤسسات عن بلوغه.

3- متطلبات التغير التنظيمي: حيث تعتبر الحوسبة الشاملة فرصة إعادة هندسة المؤسسة لتصبح بمثابة وحدة فاعلة، لكن مثل هذا العمل يخلق العديد من المشكلات أو الفوضى في حالة عدم معالجة بعض القضايا التنظيمية، وعليه تحتاج المؤسسة إلى هندسة جذرية في الفكر الإداري والأداء والرسالة أيضا.

4- التكاليف الضمنية لحوسبة المشروع: لقد أدركت مؤسسات عديدة أن الوافرات التي توقعها من عملية حوسبة عملياتها الموزعة لم تتحقق بسبب التكاليف الضمنية، فالموفورات

[1]-بشير العلاق ، **تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتطبيقاتها في مجال التجارة النقالة**، منشورات المنطقة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، 2007، ص ص138-139.

المستحقة نتيجة تملك الأجهزة قد تبددت بفعل التكاليف التشغيلية السنوية المترتبة على الحصول على قوى عاملة ووقت إضافي مطلوب، حيث الوقت يمثل مالا أيضا.

5- التوسع، الاعتمادية والأمن: حيث ينبغي على المنظمات أن تكون قادرة ومؤهلة لتكوين بنية تحتية متجددة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال، تكون فاعلة وذو طاقة استيعابية كافية لبث وإدامة جميع أنواع البيانات الناتجة عن عملياتها، أما الاعتمادية فتعني أنه على المؤسسة البحث عن بنية تحتية خاصة بها، أو طبقا لموصفات محددة تتلاءم مع رسالتها وأهدافها، وهذا الأمر صعب يتطلب موارد مالية وبشرية وفنية هائلة، أما مسألة الأمن، فهي غاية في الأهمية و الخطورة، خصوصا بالنسبة للمؤسسات التي تتعامل مع عدد كبير من الأفراد والمؤسسات خارج حدودها الإقليمية، وعليه قد يشكل هذا خطر على المؤسسة[1].

ثالثا- مواجهة تحديات إدارة البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال:

هناك عدد من التحديات التي ينبغي مواجهتها في محاولة التغلب عليها أو التقليل من آثارها السلبية، ومن أبرز الحلول:

1- إدارة التغيير: للحصول على أكبر عائد ممكن من التكنولوجيا الجديدة، ينبغي على المؤسسات أن تخطط بشكل دقيق للتغيير، فقد تحتاج لإعادة الهندسة لتتلاءم مع التغيرات.

2- التعليم والتدريب: باستطاعة المؤسسة انتهاج نظام أو برنامج تدريب ورسكلة لمساعدة المستخدمين على تجاوز المشكلات الناتجة عن الافتقار لدعم والفهم الإداري لعالم الشبكات وأساليب تشغيلها.

3- ضوابط لإدارة البيانات: يصبح دور إدارة البيانات أكثر أهمية عندما تكون الشبكات مرتبطة بتطبيقات مختلفة، ومجالات عمل متنوعة، وأجهزة حاسوب عديدة.

4- التخطيط لتكامل الإدارة والإرتباطية: ينبغي أن تكون نظرة الإدارة العليا للهيكل البنائي للمعلومات والبنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال إستراتيجية أي بعيدة المدى،

[1]-بشير العلاق، **مرجع سبق ذكره**، ص140.

والتأكد من أن هذا الهيكل البنائي والبنية التحتية يدعمان بشكل كامل مستوى تكامل العملية والمعلومات وبما يحقق الحاجات المالية والمستقبلية.

المطلب الثاني: تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال واستعمالاتها:

في هذا المطلب سنتناول علاقة المؤسسة بتكنولوجيا المعلومات والاتصال ومجالات تطبيقها.

أولا- علاقة المؤسسة بتكنولوجيا المعلومات والاتصال:

العلاقة بين المؤسسات وتكنولوجيا المعلومات والاتصال هي علاقة ذات اتجاهين، فكل منها يؤثر في الآخر ضمن مجموعة من العوامل كالمحيط الخارجي، والثقافة والهيكل التنظيمي، وعمليات التشغيل، إل جانب المؤثرات السياسية الداخلية والخارجية، فقد أصبحت المعلومات تدخل وتخرج من المؤسسة، بأشكال ثلاث هي المقروءة والمسموعة والمرئية في آن واحد[1].

ودخلت إلى عالم الأعمال أيضا المواقع الافتراضية وغيرها من التطورات الجارية في تكنولوجيا الأعمال، لذا وجب على المؤسسة أن تعمل جاهدة لمواكبة تطور تكنولوجيا المعلومات والاتصال وإدماجها مع متطلبات عملياتها من أجل دفع عجلة تطورها إلى الأمام، والشكل المو الي يوضح شكل وأبعاد هذه العلاقة:

ثانيا- تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسات:

تتعدد حاجات المؤسسات إلى إدخال تكنولوجيا المعلومات والاتصال، كما تتعدد استعمالات هذه الأخيرة في المؤسسات، فيمكن أن نجد هذا الاستعمال ضمن المجال الداخلي أو ضمن المجال الخارجي للمؤسسة كما يلي[2]:

---

[1]-مزهر شعبان العاني، شوقي ناجي جواد، **العمليات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات**، إثراء للنشر والتوزيع، عمان، ط1، 2008، ص272.

[2]-كريمة بن صالح، **دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في اكتساب المؤسسة ميزة تنافسية**، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسير، جامعة 8ماي 1945، قالمة، 2010، ص ص23-24.

1- تطبيق واستعمال داخلي:

من أهم استعمالات تكنولوجيا المعلومات والاتصال على المستوى الداخلي للمؤسسة مايلي: تستعمل تكنولوجيا المعلومات والاتصال كمصدر مركزي لكل معلومات المؤسسة في بطاقة تعرض فيها كل من التعريف بالمؤسسة، نشاطها هيكلها التنظيمي، أهدافها، معلومات عن الهيكل أو المنتج...الخ.

- وضع دليل العاملين الذي يساعد في حصر كل من المعلومات الشخصية، الوظيفية، الترقيات...الخ.

- الاستعمال الالكتروني لبطاقات الدوام لتسهيل معالجة البيانات، والاستفادة منها، وكذلك سرعة الوصول إليها.

- الانتقال السهل والسريع في المؤسسة، وربط كل أجزاء المؤسسة مع بعضها البعض حتى وإن كانت في مواقع مختلة.

- النقل السريع والاقتصادي للمستندات لتوفير التكاليف البردية والوقت المستغرق في ذلك.

2- تطبيق واستعمال خارجي:

من أهم الاستعمالات الخارجية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال للمؤسسة ما يلي:

- نشر الإعلانات والإشهار الخاص بمنتجات المؤسسة على شبكة الانترنيت حتى تجلب أكبر عدد من الزبائن.

- الحصول على معرفة خارجية من خبراء أو مستشارين في مجال عملها لحل بعض المشاكل دون دفع تكاليف الاستشارة في بعض الأحيان.

- الاطلاع الدائم على سوق العمالة من أجل اختيار متطلباتها من الموظفين عند الحاجة.

- السماح للزبائن الشراء والتسوق عبر الانترنيت وتحقيق التجارة الالكترونية[1].

[1]- - كريمة بن صالح، **مرجع سبق ذكره**، ص26.

– متابعة مدى تطور المؤسسة بالمقارنة مع المؤسسات الأخرى في نفس قطاع نشاطها أو القطاعات ذات العلاقة، وذلك عن طريق الاتصال الدائم بالعالم من أجل الحصول على معلومات كزيارة مواقع هذه المؤسسات[1].

ثالثا– تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال في مجالات أخرى

تعددت استعمالات تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصال، حيث مست وشملت جميع المجالات، وهو ما دفعنا إلى التعرض والتطرق إلى أهم تطبيقاتها، والتي نوجزها فيما يلي:

1– الآلات الموجهة رقميا: هي أجهزة حلت محل العامل في الإنتاج، ظهرت في بداية الحرب العالمية الثانية، ولكنها لم تعرف تطورها الحقيقي إلى حين ارتبطت نهائيا بالإلكترونيك.

2– الآلية: مع تطور الإلكترونيك وظهور رقائق السليكون تطورت هذه الآلات إلى رجال آليين يقومون بتنفيذ حركات معقدة وسريعة للغاية يعجز الإنسان عن أدائها بنفس الكفاءة.

3– التصميم المساعد من خلال الحاسوب: لقد استطاعت هذه التقنية أن تحدث ثورة في مكاتب الدراسات، حيث أصبح بإمكان رؤية النموذج المجسم قبل أن ينجز، هذه التقنية سمحت بما يعرف باقتصاد التصميمات، إذ يتم انجاز العديد من التصميمات في أقل وقت ممكن وبأقل التكاليف.

4– الذكاء الاصطناعي: استطاع الإنسان إلى حد ما تحقيق حلمه، فها هو الحاسوب يقرأ ويتعرف على الأشياء، بل ويستطيع أن يتحدث ويعطي لكل مشكلة حل، ولم يكن الإنسان ليتمكن من الوصول إلى هذه النتيجة لو لا تطور البرمجيات، مما سمح بظهور الأنظمة الخبيرة.

[1]– كريمة بن صالح، **مرجع سبق ذكره**، ص27.

5- التعليم الافتراضي: حيث تعتبر تكنولوجيا المعلومات والاتصال كإحدى البنى الأساسية وكأداة لدعم التعليم الافتراضي، وعملت على تسهيل النفاذ إليه وبتكلفة معقولة، كما أفادت المناطق المعزولة في توصيل التعليم لها[1].

6- الإعلام الإلكتروني: الإعلام الذي يعتمد على وسائط الاتصال التكنولوجية في اتصال وتزويد الجماهير بالأخبار والمعلومات، فهو يشترك مع الإعلام العام في المبادئ والأهداف العامة[2].

7- الصحة والطب: تم توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال في مجال الصحة والتطبيب عن بعد، بهدف الرفع من المستوى الصحي لسكان الأرياف والمناطق النائية، مما يقلل نفقات العلاج والسفر، وكذا التبادل المعرفي بين المراكز الصحية المنتشرة في العالم.

8- المجال العسكري: حيث كان لها دور كبير في توصيل الرسائل بشكل سري بين القيادة والميدان، وكذا أغراض التجسس، كما تم بواسطتها التحكم في الصواريخ الموجهة بالحاسوب والقنابل الذكية، وغيرها، مما أثر على أداء الجنود في المعركة[3].

وتوجد تطبيقات أخرى لتكنولوجيا المعلومات يمكن أن نوضحها من خلال الجدول التالي:

المطلب الثالث:أثار استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال

إن تطبيقات تكنولوجيا المعلومات قد أحدثت تطورات هائلة على مستوى المؤسسات، كما استطاعت هذه التطبيقات أن تغزو جميع المؤسسات العامة و الخاصة على مختلف أنواعها، فلا نكاد نجد أيا منها يخلو بشكل أو بآخر من هذه التطبيقات، وسنسلط الضوء على أثار

استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال من خلال أثرها على الجوانب المختلفة التنظيمية و الاقتصادية و الاجتماعية[1].

---

[1]-محمد الصيرفي، **إدارة تكنولوجيا المعلومات وصناعة الاتصال الجماهيري**، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2009، ص45.

[2]- محمد الصيرفي،**مرجع سبق ذكره**، ص46.

[3]-نفس المرجع، ص47.

أولا- الآثار التنظيمية:

إن استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في المؤسسات المعاصرة خلق تحديات كبيرة تمثلت في مجالات عدة خاصة من الناحية التنظيمية، حيث تحدد العلاقات ما بينها من خلال المرتكزات التالية: المركزية، أو اللامركزية آو الجمع بينهما، التقليص في حجم الوظائف و المستويات الإدارية و التحول في شكل الهيكل التنظيمي من الهرمي إلى الشبكي، وسوف يتم تناول كل جانب من هذه الجوانب كما يلي:

1- الاتجاه نحو المركزية أو اللامركزية:

في عام 1958 قدم كل من"Leavit et Whisler" تنبؤاتهم حول تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على البناء التنظيمي للمؤسسات سوف تتجه نحو المركزية، وذلك لأن وفرة المعلومات مقارنة بما كان متاح في السابق سوف يسمح للإدارة بان تكون في قراراتها مركزية من خلال نظام المعلومات مركزي يتواجد في المقر الرئيسي و يرتبط جميع أجزاء المؤسسة بشبكة اتصالات تتيح للإدارة نقل وتبادل المعلومات بينها و بين جميع العاملين فيها، ولكن هناك من ير ى العكس، أي إن استخدام الحاسوب سوف يدفع المؤسسات نحو التوجه إلى اللامركزية، وذلك لأن الإدارة سوف لا تستطيع التغلب على المشاكل الناتجة عن كمية المعلومات التي ستولدها تكنولوجيا المعلومات و الاتصال، إضافة إلى ازدياد عدد القرارات المطلوب اتخاذها في المؤسسات الكبيرة، وقد أيد هذا الرأي كل من
"Anshen et Burhuganen". ويجب أن نضع في الاعتبار أن استمرار التطورات في مجال تكنولوجيا المعلومات كان له دور واضح في تبني اتجاه الجمع بين المركزية و اللامركزية سواء في البناء التنظيمي أو في تصميم أنظمة المعلومات، مما يستوجب على المؤسسات أن تكيف بنائها التنظيمي بالشكل الذي يكون فيه قادرا على تحقيق أهدافها بكفاءة و فعالية[2].

---

[1]-محمد محمود خالدي، **التكنولوجية الالكتروني**ة، دار كنوز، المعرفة، عمان، ط1، 2007، ص198.

[2]- نجم عبد الله الحميدي وآخرون، **نظم المعلومات الإدارية مدخل معاصر**، دار وائل للنشر، عمان ط2، 2009، ص287.

2- تقليص حجم الوظائف و المستويات الإدارية:

عملت تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على زيادة التوافق بيت الوظائف، وبالتالي اختيار الموارد المؤهلة الكفؤ وتدريبها وتقييم أدائها وتخطيط مسارها الوظيفي، وإدارة الرواتب وتحسين نوعية وظروف العمل، كما أسهمت تكنولوجيا المعلومات والاتصال من خلال أدواتها المختلفة من زيادة كفاءة عملية الاتصال، وتحسين عملية التحفيز والدفاعية لدى الأفراد.

أما فيما يتعلق بتقليص عدد المستويات الإدارية فقد أشار "Hanold" وأيده "Lucas" بأن ازدياد قدرات الإدارة في الحصول على المعلومات بالسرعة و الدقة الملائمة من خلال الاعتماد على أنظمة المعلومات المحسوبة سوف يساهم في التقليل من الاعتماد على الإدارة الوسطى، وبالأخص ظهور شبكات الاتصالات المحلية والدولية يمكن المدراء من زيادة حجم نطاق إشرافهم وأن زيادة حجم نطاق الإشراف يؤدي لتقليص دور الإدارات الوسطى، مما يجعله يساهم في تفلطح شكل الهيكل التنظيمي، وتقليل عدد مستوياته وهذا يجعله أكثر قدرة على الاستجابة لمتطلبات الزبائن، إضافة إلى مساهمة في سرعة إيصال القرارات التي تتخذ في المستويات الإدارية العليا إلى المستويات التشغيلية[1].

3- التحول في شكل الهيكل التنظيمي:

التأثير الإجمالي على الهيكل التنظيمي، يتمثل في ظهور زيادة في الخيارات الهيكلية و البنيوية للمؤسسة خاصة عند تطبيق مفهوم الشبكات التي تساهم في ربط المؤسسة داخليا و خارجيا، حيث نجد الهيكل الشبكي للمعلومات يعمل على إلغاء الحدود بين كل من المؤسسة والموردين و العملاء، وحتى المنافسين، و يسمح بنقل و تبادل المعلومات فيما بينهم، و كانعكاس لهذا المفهوم بدأت المؤسسات باعتماد التنظيم الشبكي و هيكلها التنظيمي، وذلك بأن الهياكل السابقة التقليدية تتسم بمحدودية قدراتها للاستجابة لمتطلبات البيئة الخارجية والداخلية للمؤسسات مما يفرض على المؤسسات التخلي على التنظيم الهرمي البيروقراطي التقليدي، الذي يفرض في طبيعته قيود على عملية تدفق المعلومات، في حين أن التنظيم

[1]- نجم عبد الله الحميدي وآخرون، **مرجع سبق ذكره**، 288.

الشبكي يساهم في تقليل المعوقات، إضافة إلى تقليل تكلفة نقلها سواء داخل المنفذ أو خارجها خصوصا عندما تكون الاتصالات الدولية[1].

ومن كل ما سبق ومن خلال الجدول التالي يمكن أن نوضح و بأسلوب مقارن أن لتكنولوجيا المعلومات تأثير واضح على الكثير من المتغيرات ذات العلاقة بالبناء التنظيمي للمؤسسات الحديثة قياسا بالمؤسسات التقليدية.

الجدول رقم (01): الآثار التنظيمية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال[2]

العوامل والأبعاد	المؤسسة التقليدية	المؤسسة المعتمدة على TIC
تصميم العمل	ضيق ومحدودية وانعدام المرونة	واسعة وعالية المرونة
فلسفة الإدارة	التوجه نحو المركزية	الجمع بين المركزية واللامركزية
الهيكل التنظيمي	هرمي/بيروقراطي	مفلطح الشبكي
عدد المستويات الإدارية	كثيرة	قليلة
نطاق إشراف الإدارة العليا	ضيق	واسع
نمط الإدارة	إشراف	قيادي
نوعية العاملين	مهيكلين (غير مبدعين)	مبدع ومتكيف
دور الإدارة الوسطى	واسع	ضعيف
مجالات التركيز في العمل	التركيز على الأنشطة	التركيز على العملاء

المصدر: نجم عبد الله الحميدي وآخرون، **نظم المعلومات الإدارية مدخل معاصر**.

[1]– ناجي بن حسين، **نظام الإعلام واتخاذ القرارات في المؤسسة الاقتصادية**، رسالة ماجستير في العلوم الاقتصادية، جامعة قسنطينة، 1996–1997، ص40.

[2]– ناجي بن حسين، مرجع سبق ذكره، ص41.

ثانيا- الآثار الاقتصادية:

تحت تأثير عصر المعلومات وثورة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، تغيرت عدة مفاهيم، فقد أصبح رأس المال الفكري أهم نسبيا من رأس المال المادي، وأصبحت المعلومات قوة وثروة تضفي على العمل قيمة مضافة، لأن الاقتصاد المعاش هو اقتصاد المعلومات، كما تميزت هذه الثروة بتنقلها السريع عكس منتجات اقتصاد الزراعة والصناعة

ولعل الآثار الاقتصادية الناتجة عن استخدام التكنولوجيا المعلومات تتمثل في استخدام الحاسب الالكتروني كأحد العناصر الأساسية المكونة لهذه التكنولوجيا، حيث كان لتطور استخدام الحاسبات الآلية الأثر الكبير في اقتصاديات استخدام هذه التكنولوجيا، وما ذلك لما تتميز به هذه الآلات من انخفاض في مستويات أسعارها، والسهولة في التشغيل والصيانة، وضمان تدفق المعلومات بشكل أفضل، بالإضافة إلى قابليتها للتوسع وتطابق أنظمة الحاسبات المختلفة، وأهميتها في تعمير مفهوم المركزية واللامركزية في الهيكل التنظيمي في المؤسسة، بالإضافة إلى قدرتها على تخزين الكم المعلوماتي الهائل، وإسهاماتها في سرعة ودقة انجاز المهام والواجبات المطلوبة[1].

ثالثا- الآثار الاجتماعية:

إن تكنولوجيا المعلومات والاتصال لا تمنحنا فقط أساليب مختلفة للعمل والتفكير والترفيه، بل إنها تقدم لنا أيضا بعض الخيارات الأخلاقية المختلفة، والتحولات الثقافية التي تنعكس وتساعد في توجيه السلوك والتصرفات، مما يخلق آثارا على البنيان المجتمعي، والبناء القيمي يترتب على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال، وهذا يخلق أثار ايجابية وسلبية على المجتمع منها:

- الآثار المستقبلية على العملية التربوية والتعليمية وتطوير البحث العلمي والتقني وما يترتب على ذلك من خلق فلسفة جديدة في الانفتاح والتعاون الدولي في مجال المعلومات.

[1] -رغد حسن الصرن، **إدارة المكاتب الحديثة**، دار الرضا للنشر، دمشق، ط1، 2002، ص89.

– كيفية تسخير هذه التكنولوجيا في حل المشكلات وتخفيف المعانات التي يتعرض لها الأفراد.

– تشجيع السلوكيات الجديدة من المطالبة بالمساواة والعدالة الاجتماعية وحرية التعبير وبناء العلاقات الشخصية وحماية الحقوق الملكية والفكرية...الخ.

– القياسات الحيوية والعمل على مكافحة الجريمة.

أما في الجانب المظلم لتكنولوجيا المعلومات والاتصال نجد بأن لها تأثيرات سلبية عديدة على الفرد والمجتمع، نذكر منها: الآثار الصحية (مثل: المخاطر الصحية للشاشات العرض، الإصابة بالتعب المتكرر، مخاطر الإشعاع، والمجالات الكهرومغناطيسية، إدمان الانترنيت والهاتف المحمول، تعب العين والصداع)، وكذا جملة من المخاطر البيئية نذكر منها[1]: استهلاك الطاقة، وما تخلفه على الجانب البيئي، مشكلات وحدات التصنيع والمواد المضرة بالبيئة...الخ).

كما تم استغلال هذه التكنولوجيا في غير أهدافها، مما ساعد على نشر الجريمة في المجتمع، والمساعدة على الانتحار وتهديد الأمن العام والتطرف الديني والعقائدي والدعوة للتعصب والعنصرية والترويج لسرقة المعلوماتية وانتحال الشخصيات[2].

[1]–رغد حسن، **مرجع سبق ذكره**، 90

[2]–نفس المرجع، ص91.

خلاصة:

مع 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 التطبيقات.

كذا إن سعي المؤسسات للحصول على معلومات ذات قيمة ومصداقية وفي الوقت المناسب والاستفادة من قيمتها، أصبح اهتمام كافة المسيرين والباحثين في هذا المجال، ولقد بات من الضروري على المؤسسة الاطلاع على التطورات التي حدثت في قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الآونة الأخيرة، حيث أصبح بالفعل المحرك الأهم لأي تطور اقتصادي في المؤسسة، فلا بد من العمل على اكتسابه والتحكم فيه.

كما تم في هذا الفصل بيان أهمية تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسات، الذي تعدى الحدود التقليدية، فلم تعد وظيفة الاتصالات مثلا تقتصر على العمل داخل المؤسسة أو بينها وبين المحيط، بل اتسعت بسرعة.

ما زاد في أهمية الاتصال هي التطورات الأساسية، والمتمثلة في الانتقال إلى استخدام الأقمار الصناعية، حيث أنها أدخلت تحسينات كبرى على أنظمة وسرعة الاتصال الداخلي والخارجي للمؤسسة بهدف تحقيق الاستفادة من البحوث العلمية والمعارف والخبرات والتجارب التي تم التوصل إليها في هذا المجال.

فما دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الاتصال الداخلي بالمؤسسات؟ هذا ما سنعمل على الإجابة عليه في الفصل الموالي.

الفصل الثاني

الاتصال الداخلي وتكنولوجيا المعلومات داخل المؤسسة

المبحث الأول: ماهية الاتصال الداخلي

المبحث الثاني:الاتصال الفعل داخل المؤسسة

المبحث الثالث:تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة

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 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 تسير العمل الإداري والفني.

فالاتصالات 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 تسير عملية الاتصالات الداخلية بفاعلية من أجل تحقيق أهداف المؤسسة.

المبحث الأول: ماهية الاتصال الداخلي

إن الدور الذي تلعبه الاتصالات الداخلية في المؤسسات 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 مكلفا جدا ويترتب عليه نتائج سيئة بالنسبة للمؤسسة[1].

المطلب الأول: مفهوم الاتصال الداخلي وأهميته

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

أولا: مفهوم الاتصال الداخلي:

يعتبر الاتصال من أهم المواضيع التي أصبح الباحثون يهتمون بها عند دراسة السلوك البشري في المؤسسات، ذلك لأنه لا يمكن تصور أي سلوك بشري منظم دون 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 عموما 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 عمل العمل، التأخر عن العمل، واللامبالاة التي تسبب آثار سلبية للمؤسسة[2]".

---

[1]– أحمد محمد المصري، **الإدارة الحديثة(معلومات، اتصالات، اتخاذ القرارات)**، مؤسسة شباب الجامعة، الإسكندرية، 2006، ص129.

[2]– مصطفى العشوي، **أسس علم النفس الصناعي والتنظيم**، المؤسسة الوطنية للكتاب، الجزائر، 1992، ص14.

أما **"إبراهيم 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[1]".

ويعرف **"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 بحوزتها بغية تسهيل عملها الداخلي وتسيير تكوين صورة معينة تنتج عن نشر شخصية محددة تنسجم مع واقعها وانتصاراتها وأهدافها وأحاسيسها وطلبات محيطها[2] ".

ثانيا: أهمية الاتصال الداخلي:

1- إن الاتصال الداخلي الفعال هو مفتاح نشاط المؤسسات، وعليه يتوق بقاؤها، فبدون 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، و لا يمكن التعاون فيما بينهما، لأن الأفراد لا يستطيعون إيصال حاجاتهم ورغباتهم للآخرين، وهذا كله يؤدي حتما إلى انهيار المؤسسة[3]".

2- فالاتصالات في مجال إدارة الأعمال كشرايين جسم الإنسان التي نجدها متصلة ومترابطة يبعضها 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 ممكنه، فقد قدر الوقت الذي ينفقه المدير في الاتصال ما بين 75% 90% من ساعات عمله، حيث يقضي 5% من وقته في الاتصال مع الموظفين، 10% قراءة، 35% تحدثا، 40% في الاستماع[4].

---

[1]- فضيل دليو، **اتصال المؤسسة(إشهار، علاقات عامة ، علاقات مع الصحافة)**، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة، ط1، 2003، ص97.

[2]- أحمد محمد المصري، **مرجع سبق ذكره**، ص 87.

[3]- حسين حريم، **السلوك التنظيمي(سلوك الأفراد في المنظمات)**، دار زهران للنشر، عمان، 1977، ص ص 232-233.

[4]-أحمد محمد المصري، **مرجع سبق ذكره**، ص11.

ومما يزيد من أهمية الاتصال في المؤسسات المعاصرة ما يلي[1]:

– التضخم الكبير في حجمها، والتعدد والتشعب الواسع في فروعها، والتنوع والتعقد 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:

أولا: 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 الخارجي يسهّل انسياب هذه المعلومات والنتائج التي تسفر عن معالجتها، ونلخص الأهداف المتعلقة بالاتصال في النقاط التالية[2] :

1- الإخبار والإعلام.

2- الإعداد لتقبل التغيير.

---

[1]–عبد المعطي محمد عساف، **السلوك الإداري التنظيمي في المنظمات المعاصر**، دار زهران للنشر والتوزيع، عمان، 1999، ص11.

[2]– محمد محمد الهادي، **إدارة الأعمال المكتبية المعاصرة**، دار المريخ، الرياض، ص43.

3- توضيح وتصحيح المعلومات و الأداء.

ثانيا: خصائص الاتصال الداخلي: يتميز الاتصال بمجموعة من الخصائص أهمها:

1- الاتصال عملية ديناميكية: حيث تعتبر عملية الاتصال تفاعل اجتماعي تمكننا 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 جميعا 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.

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[1].

[1]-محمد عبد الله العتري، **أثر الاتصالات الإدارية في تحقيق فعالية القرارات الإدارية**، رسالة ماجستير، لإدارة الأعمال، جامعة الشرق الأوسط، الأردن، 2010، ص17.

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، ...الخ، ومن المفروض أن تؤدي الاتصالات الكثيرة إلى تحسين انسياب المعلومات ورضا الأفراد وحسن الأداء، وقلة عدم التأكد[1].

1- الاتصالات الرسمية:

تتم خلال خطوط السلطة الرسمية في إطار الهيكل التنظيمي الذي تحدد فيه اتجاهات وقنوات الاتصال، 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).[2]

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 الاتصالات الهابطة، والتي تجري بين مستوى تنظيمي معين، ومستوى تنظيمي أدنى...الخ، 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 اتفاقهم وتفهم لمسائل التعيين و الترقية، التفويض...الخ.

---

[1]- محمد عبد الله العتري، **مرجع سبق ذكره**، ص18.

[2]- محمد منير حجاب، **الاتصال الفعال العلاقات العامة**، دار الفجر للنشر و التوزيع، ط1، 2007 ، ص20.

* 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 الإدارية، وكيفية تحسين الأمور، ويمكن أن تتم عن طريق تقارير تقييم الأداء، صناديق الاقتراحات والاجتماعات، نظام حل الشكاوي وسياسة الباب المفتوح... الخ[1].

ج- الاتصالات الأفقية: تعود إلى انسياب

الاتصالات بين الأفراد على نفس المستوى الإداري، كأن يتصل مدير إنتاج بمدير التسويق، ويقد به تبادل وجهات النظر بين العاملين وتبادل المعلومات والخبرة على نفس المستوى الإداري. وتسمى الأفقية أو المتوازية، تمييزا 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[2].

2- 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

[1]- محمد منير حجاب، **مرجع سبق ذكره**، ص21.

[2]-ناصر دادي عدون، **الاتصال ودوره في كفاءة المؤسسة الاقتصادية، دراسة نظرية وتطبيقية**، دار المحمدية العامة، الجزائر، 2004، ص36.

العاملين من علاقات اجتماعية، وصداقات شخصية، فيتصل هؤلاء ببعضهم البعض على هذا الأساس الشخصي التلقائي، ولا يخضعون في تلك الاتجاهات محددة، كما قد يكون الحال عند اتباع أي أسلوب رسمي.

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 الأقسام 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[1].

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 ملي عليه عملية الاتصال.

أولا: أساليب الاتصال الداخلي:

إن فهم العاملين للأوامر والتعليمات والخطط والسياسات الموضوعية يتوقف على الأساليب التي تستخدمها الإدارة في الاتصال بهم، وتتعدد 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 العاملين، وقد تفضل في بعض الأحيان الاعتماد على الأساليب الكتابية لتوصيل نوع معين من التعليمات[2].

[1]-محمد أبو سمرة، **الاتصال الإداري والإعلامي**، دار سامة للنشروالتوزيع، الأردن، عمان، ط1، 2009، ص51.
[2]- عبد المعطي محمد عساف، **مرجع سبق ذكره**، ص 226.

ويمكن توضيح أهم هذه الأساليب فيما يلي:

1- الاتصالات المكتوبة:

وتعني هذه الاتصالات تدوين الرسائل في صور مادية مكتوبة، ومن أهم أشكالها في مجال العملية الإدارية: المذكرات، التقارير، التعميمات، المنشورات والكتب والرسائل....الخ.

ومن أهم ما يميز هذا الأسلوب:

- أنه يحقق شرط الوضوح، فالمادة المكتوبة هي أكثر مواد الاتصال تحديدا.

- أنه يحول دون التلاعب أو التحريف بتشويه المعلومات، وذلك على خلاف الحال لو تم الاتصال بصورة أخرى.

- أنه يضمن تحديد المسؤولية ولا يسمح بالتنكر لها في حالات الفشل[1].

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

وأهم أساليب هذا الاتصال ما يلي:

- الاتصال خلال الاجتماعات والمؤتمرات.

- الاتصالات خلال المقابلات الشخصية والأحاديث المباشرة.

- الاتصالات خلال المكالمات الهاتفية[2].

---

[1]-خيري خليل الجميلي، **الاتصال ووسائله والخدمة الاجتماعية**، الكتاب الجامعي الحديث، الإسكندرية، 1985، ص12.

[2]-المرجع نفسه، ص13.

3- الاتصالات المرمزة 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 ترمي إليه هذه الأساليب المستعملة. وغالبا ما يتم استعمال الاتصالات المرمزة 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: غمزة العين أو الإيماء بالرأس أو الابتسامة.

ويتم اتباع 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 عدم إساءة الفهم حتى لا تحدث نتائج غير مرغوب فيها[1].

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 وظيفة في توصيل المعلومات وتبادلها وتدفقها إلى جميع مستويات التنظيم لكي يضمن استمرار العمل ووحدة الجهود وتحقيق وكفاية وقد وضع "روجي مشلي" أربع وظائف للرسائل الإعلامية، وهي:

1- المعلومات العلمية (Informations Opérationnelles):

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

[1]-مصطفى عاشوري، **أسس علم النفس الصناعي و التنظيمي**، المؤسسة الوطنية للكتاب، الجزائر، 1992، ص143.

2- المعلومات المحفزة: (Informations Motivationnelles):

تشمل كل المعلومات التي تحفز كل العمال على تحسين وتحديد موقع كل فرد في الجماعة وبهذا يدرك مكانته وقيمته 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 السلطة العليا في المؤسسة إلا أن غياب مثل هذه المعلومات سيؤدي حتما إلى اللامبالاة وانتشار الإشاعات بدلا من المعلومات الصحيحة[1].

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

تتمثل 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 كالنقابة، مفتشية العمال، ودور المصالح الإدارية الاجتماعية، وكذا المعلومات المتعلقة بالعلاقات الخارجية للمؤسسة نفسها، والتعريف بمختلف نشاطاتها.

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

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 والاشمئزاز والرجولة...الخ[2].

---

[1]- Constantin Longovoy, **l'information et la communication de l'entreprise**, presse universitaire de France, paris, 1974, p 37.

[2]- مصطفى العشوي، **مرجع سبق ذكره**، ص65.

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 للتغير التنظيمي، فالروتين والنمطية باعتبارها تقنيات تنظيمية لتسهيل أداء العمال من أهم العقبات التي تقف في وجه الإبداع وهناك بعدين هامين يحددان وظيفته الأساسية:

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.
- ضمان استمرارية العملية الإنتاجية والإبداعية للمؤسسة.

إضافة إلى ما سبق تقدمت الباحثتان **"Héléne et Phalen"** وظائف أخرى للاتصال الداخلي وهي:

- **وظيفة الاستماع:** وتتمثل في قيام المؤسسة بإنشاء وسائل عديدة كسبر الآراء والاقتراحات والتي تساعد على انتقال المعلومات بين العمال المسؤولين 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[1].

[1]- الدسوقي عبده إبراهيم، **وسائل وأساليب الاتصال الجماهيري والاتجاهات الاجتماعية**، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، الإسكندرية، 2004، ص45.

- **وظيفة التركيب والتنسيق:** تعمل المؤسسة على التنسيق بين الاتصال الداخلي والخارجي حتى لا يحدث بين ما يعيشه العمال وصورة المؤسسة خارجيا[1].

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 للمؤسسة، إستراتيجية الاتصالات الداخلية بالمؤسسة، معوقات الاتصالات الداخلية بالمؤسسة، وطرق التغلب عليها[2].

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 وأفقيا داخل المؤسسة.حيث أن الإدارة في تعاملها مع العاملين معها لها أن تجعل من قراراتها و أوامرها في العمل قنوات اتصالية مفتوحة تنتقل منها هذه القرارات والأوامر إلى مختلف المستويات التنفيذية، ضمانا لها من الصحة والاتفاق في التنفيذ، كذلك يمكن لها 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 يهيء الفرص للتعامل المباشر، والمصداقية والصدق في القول وطرح الحقائق أو التعرف على مشكلات العمل. والمدير الكفء هو الذي يستطيع أن يبث في نفوس العاملين معه رو ح الطمأنينة، بحيث لا يجدون عقبات عديدة في الاتصال به وكلما يحتاجه هو توضيح خطوط الاتصال وكيفية إتمام الاتصال مع المستويات المختلفة داخل التنظيم[3].

---

[1]- الدسوقي عبده إبراهيم، مرجع سبق ذكره، ص46.

[2]–مصطفى حجازي، **الاتصال الفعال في العلاقات الانسانية**، المؤسسة للنشر والتوزيع، بيروت، 1982، ص32.

[3]–أحمد محمد المصري، **مرجع سبق ذكره**، ص 130.

أولا: 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 دعامات القيادة الرشيدة وجود سبل الاتصال التي تكفل نقل ما لدى المستويات الإدارية والعاملين على خطوط التنفيذ بالمؤسسة موضحين ما لديهم من ملاحظات وآراء ومقترحات وشكاوى ومشاكل خاصة بالعمل إلى الإدارة العليا، وهو الأمر الذي يكشف النقاب عن حقيقة ما يجري في هذا العمل، ما يساعد على حل مشاكل التنفيذ والتطبيق وعلاج أسباب شكوى هؤلاء العاملين فترتفع معنوياتهم ويحسن 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 آخر داخل التنظيم، ويوجه الآخرين بل يساعدهم على التصرف بموجبه.

وإذا نظرنا إلى عملية الاتصال داخل التنظيم، ومن النقطة التي منها يبدأ اتخاذ القرار يتضح لنا أن لعملية لها اتجاهان، أحدهما دعائي، والآخر تنفيذي، كما يلي:

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

2- لابد من إرسال القرار من هذه النقطة لكي يؤثر في بعض الأعضاء الآخرين في التنظيمي 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.

[1]- جميل أحمد توفيق، **إدارة الأعمال مدخل وظيفي**، دار الجامعة للنشر و التوزيع، مصر، الإسكندرية، ط1، 1999، ص 378.

ثانيا: كيفية الاتصال الفعال مع العاملين:

تقوم عملية الاتصال السليمة بأداء دور حيوي ومؤثر في تحسين معدلات الأداء ورفع مستويات الكفاءة الإنتاجية للعاملين، وإثارة 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 رؤساءه، مما يهيء له فرصة الحصول على كل ما يلزمه من المعلومات لتذليل ما يواجهه من صعوبات وعراقيل في التنفيذ[1].

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، أهمها:

1- تحفيز العاملين على العمل الجيد.

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

3- اكتسابهم صفة حب النظام في العمل، مما ينمي إدراكهم بالعمل ويساعدهم على اتباع القواعد الصحيحة لأدائه، وكذلك تنمية الشعور بالانتماء للمؤسسة[2].

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

[1]- جميل أحمد توفيق، **مرجع سبق ذكره**، ص279.

[2]-نفس المرجع، ص280.

المؤسسة، فقد يعتمد التغيير المذكور على السلطة أو على الإغراء والتشويق، كما قد يعتمد على التعاون بين الرئيس والمرؤوس، ويقال أنه[1]:

1- في المجال الإداري يعتمد الكثير من المديرين على السلطة كقوة رسمية إلى حد بعيد في اتصالهم بمرؤوسيهم 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 التأثير 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 مع ظروفه 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.

أي تتعلق بدرجة الفخر التي يشعر بها الأفراد بعملهم وبنجاح مؤسساتهم فعندما تكون هذه القواعد إيجابية فإن الأفراد يتطلعون إلى المؤسسة على أنها مؤسساتهم، ولكن عندما تكون هذه القواعد سلبية فإن التغيير أو السلوك الشائع لكل فرد هو"إنني فقط أعمال هنا" وهو شعار من لا يكترث بمؤسسته[2].

---

[1]- محمد مزيان، **الاتصال المؤسساتي الأنواع و الأنماط**، جامعة الجزائر، دار الحكمة، أفريل 1998، ص 95.

[2]-نفس المرجع، 96.

المطلب الثاني: إستراتيجية الاتصال الداخلي في المؤسسة:

لنجاح العملية الاتصالية داخل المؤسسة لابد من وضع إستراتيجية أو خطة اتصالية مناسبة، لكن رغم أهمية هذه الخطوة إلا أنها لم تحض بعدم الانتشار اللازم إذ قليلة هي المؤسسات التي تأخذها ضمن برنامج تسييرها.

وتنبه الباحثون في حقل الاتصال الداخلي إلى ضرورة رسم سياسة اتصالية داخلية لضمان السير الحسن لمهامها ووظائفها، وتوفير الجو المناسب لمجموع الفاعلين داخل المؤسسة، للوصول لأحسن النتائج وبلوغ الأهداف المسطرة من قبل مسيريها.

أولا: مفهوم إستراتيجية الاتصال الداخلي في المؤسسة:

الإستراتيجية تستعمل لتجسيد توجيهات السياسة العامة المتخذة من طرف المؤسسة فعلى المستوى الإستراتيجي يجب أن تتحدد الأهداف بكل وضوح قبل وضع الوسائل المادية والبشرية التي تنفذها.

يعرف **"Kotler et Dubois"** المخطط الإستراتيجي على أنه السيرورة التي تسمح للمؤسسة بوضع والحفاظ على الرابطة القوية بينهما وبين مواردها وأهدافها من جهة، وبينها وبين الإمكانيات المتوفرة في السوق من جهة أخرى، وبصيغة أدق نعني بالتخطيط الإستراتيجي تحديد وتسيير الأعمال والمهام المنوطة بالمؤسسة[1].

فإذا أرادت المؤسسة تطوير اتصالها الداخلي لابد أن تطبق إستراتيجية خاصة بها، وهي إستراتيجية الاتصال الداخلي التي هي: <<عبارة عن مجموعة من البرامج التي تعدها المؤسسة بغية تنفيذها وهي الميزانية، الوقت والطرق>>.

[1] Kotler Philip, Dubois bernard, **Marketing Management, publi-union**, édition, paris, 1994, p 56.

ثانيا: أهداف إستراتيجية الاتصال الداخلي في المؤسسة:

للمؤسسة نظام ونسق حي، لابد أن تكون إستراتيجية مرنة وقابلة للتطبيق حتى تتأقلم والمتغيرات الداخلية والخارجية التي تحيط بها، وهناك شرط ثاني ضروري لنجاح هذه المهمة، وهو أن تكون هذه الإستراتيجية معروفة ومقبولة من طرف المستخدمين.

وتعمد المؤسسة إلى تحقيق مجموعة من الأهداف من خلال وضع إستراتيجية لاتصال الداخلي وهي:

1- تحفيز المستخدمين:

اتضح اليوم لمعظم مسيري المؤسسات أنه دون تحفيز المستخدمين لا يمكنهم تطوير مؤسستهم، لذلك لابد للمؤسسة أن تخلق الظروف المواتية لظهوره وتطويره، ويقتضي ذلك معرفة المؤسسة لكي يصبح المستخدم جزء من المحيط الذي يعمل فيه، لابد أن يجد إجابات على كثير من الأسئلة، مثل[1]:

- في أي نوع من المؤسسات أنا أعمال؟ (ثقافتها، قيمتها، موادها...).
- ما هي صورة ومكانة مؤسستي؟ ما هو مستقبل مؤسستي؟
- ما هي المكانة التي أحتلها داخل المؤسسة؟ ماذا يمكن أن أقدم للمؤسسة؟ من هم الآخرون؟

وتشير الكثير من الدراسات أن غياب أجوبة محددة عن هذه الأسئلة ينشئ نوع من اللامبالاة لدى المستخدمين اتجاه مؤسستهم، وغالبا ما يكون المستخدمون من دون الإطارات هم الأكثر معاناة من غياب الإجابات الرئيسية لأسئلتهم، وقد عمدت بعض المؤسسات إلى توجيه نوع خاص من المعلومات لإطاراتها عرف بـ (Xere encadrement)، لكن اتضح أن هؤلاء أقل اهتماما بهذه المادة الإخبارية، إذن سيكون نصيب القاعدة من هذه المعلومات إذا علمنا أن الإطارات المخولين بإيصالها غير مطالبين بهذه المهمة[2].

---

[1]- حورية شريط، **مكانة الاتصال الداخلي في المؤسسات العمومية الاقتصادية الجزائرية**، رسالة ماجستير ، كلية الآداب واللغات، قسم علوم الإعلام والاتصال، جامعة الجزائر، الجزائر، 2000-2001، ص 139.

[2]-نفس المرجع، ص140.

2- تنسيق الأفعال:

لا يمكن لأية مؤسسة أن تحقق أهدافها الإستراتيجية إذا لم تتمكن من تنسيق مجمل أفعالها ومبادراتها، وقد يؤدي غياب المعلومات على المستوى العام إلى عدم التجانس أو ظهور انقسامات بين مجموع أطراف العملية الاتصالية داخل المؤسسة، لتحقيق النسق الكافي لابد على المسيرين أن يعرفوا الشروط التالية:

- على المسير أن يكون على علم بالأهداف الإستراتيجية وخطط العمل.

-لابد أن يكون المسير قادرا على بث المعلومات الضرورية لمساعديه.

- على المسير أن يكون قادرا على إعادة صعوبة المعلومات.

تمكنت بعض المؤسسات من تحقيق هذا الغرض بعض إعطاء إطاراتها الأدوات الاتصالية اللازمة لإيصال وشرح أهداف وإستراتيجية المؤسسة.

ومن بين الأدوات، الاجتماعات الشهرية التي تتبع اجتماع الإدارة العليا، والتقاء رؤساء الوحدات بالمدير العام أثناء فطور الصباح، وقد تلجأ بعض المؤسسات إلى إعادة وحدتها أو إدماجها، مما سيؤدي إلى حالة الاتصال، وهنا تحدث المبادرات في غياب التنسيق دون الأخذ بعين الاعتبار المصلحة، مما سيؤدي إلى تشتت والطاقات وفقدان مصداقية المسيرين.

3- تغيير التصرفات والعقليات:

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

- الكثير من المؤسسات تغير مجال نشاطها.

- تطور التكنولوجيا والاستثمارات[1].

[1]-حورية شريط، **مرجع سبق ذكره**، ص 141.

قد تتوفر الأدوات اللازمة للتطور ومواجهة مجمل هذه التغيرات، لكن رغم ذلك قد تشهد كثير من المؤسسات فشلا ذريعا، 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 التقليص من حدة المعارضة الناتجة من الرغبة في التمسك بما اعتدنا عليه لأن كل ما هو جديد مجهول وغامض ويصعب التأقلم معه[1].

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 مؤسساتهم.

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، فلابد أولا أن تسعى بجوهرها الذي يعتمد بالدرجة الأولى على المناخ الأصلي السائد، لذلك ولهذا الغرض فإنه من الضروري تقييم وضعيةهذا الجانب الحساس، وإلا فلا يمكن أن تكون هنالك قيادة إستراتيجية أبدا 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[2]، نجد تقنية المراجعة الاتصالية الداخلية، والتي يتم اعتمادها للاتصالات، الملاحظة وتشخيص هذا الواقع

[1]-حورية شريط، **مرجع سبق ذكره**، ص143.

[2]-صالح الانوار، **الاتصال في المؤسسة**، مخبر بحث علم الإجتماع الاتصال للبحث والترجمة، الجزائر، 2003، ص105.

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 الإستراتيجيات كما يلي[1]:

1- مرحلة الانطلاق: حيث تقوم الإدارة العليا للمؤسسة بإعداد دفتر الشروط 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 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[2].

- **الوسائل:**

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

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

- **المكونون (Informatours):** فالتأطير يعتبر مصدر إعلام منطقي لأنه أقرب من الواقع المهني اليومي إلى المستخدمين، استعمالات شبه رسمية تستطيع إعادة صياغة المعلومات المختلفة إذا توفرت لها الوسائل.

---

[1] محمد قادري، **الاتصال الداخلي في المؤسسة الجزائرية بين النظرية والتطبيق، دراسة حالة مؤسسة الخزف المنزلي تافنة بمغنية**، ، تخصص إدارة أعمال كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير والعلوم التجارية، جامعة أبي بكر بلقايد تلمسان، 2009-2010، ص 74-75.

[2] -نفس المرجع، ص 76.

- **الأهداف:**

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

* كشف انزعاجات المستخدمين ورغباتهم.

* ملاحظة التغيرات السلوكية للعمال.

ومن خلال التقييم فإن النتائج لابد من أن تكون متميزة من بحث لآخر أو من مؤسسة لأخرى أو من قسم إلى آخر.

3- التحليل والتشخيص: ويتم ذلك للمعطيات التي تم تحصيلها انطلاقا 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 انطلاقا مما تم تشخيصه[1].

4- بلورة إستراتيجيات الاتصال الداخلي للمؤسسة: وهي تشمل الخطوات الرئيسية 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 لمعاينة الأوضاع، والهدف الأسمى لهذا الأخير هو تفعيل نشاط العمال عن طريق خلق علاقة بينهم وبين الإدارة، فهو يمثل الوسيط الإعلامي 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 فالاتصال الداخلي يضطلع بع فرد أو مجموعة معينة ملحقة بمديرية الاتصال وكل طريقة إلحاق تمثل إيجابيات وسلبيات في نفس الوقت.

[1]-خيري جميل الخليلي، **الاتصال ووسائله والخدمة الاجتماعية**، الكتاب الجامعي الحديث، القاهرة، ط2، 1985، ص48.

– **قدرات وكفاءات مسؤول الاتصال:** إذ أنه لتطبيق مختلف العمليات الاتصالية بنجاح يجب على المكلف بالاتصال أن يكون منظما جيدا، 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 وأعوان له، أين يكون توزيع المهام محترم للبنية التخطيطية الكلاسيكية، وبشكل عام مسؤول الاتصال لابد أن يستعين بأعوان، ولابد أن يكون للمسؤول أعين على كافة مصالح المؤسسة الداخلية ومستخدميها.

– **الاتصال الداخلي مهمة الجميع:** المقصود بذلك أن كل فرد داخل المؤسسة يعتبر عضوا فعالا ومؤثر 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 أن يحاول خلق روابط دائمة بين الإدارة العليا والهياكل القاعدية للتنظيم عن طريق إعلام المستخدمين بكل المستجدات وتجنب الكتمان ولغة الصمت.

– **المعلومة المختارة المنتقاة:** فالجمهور المستقبل للمعلومة لا ينتسب إلا للتي تهمه، فالعملية الإعلامية الناجحة هي التي تكون سريعة، بسيطة ومهمة، وأن تكون اختيارية، فليست كل المعلومات مهمة وضرورية لكل فرد[1].

[1]–سحر محمد وهبي ، **بحوث في الاتصال**، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة، 1996، ص124.

ج- اختيار الوسائل الاتصالية:

ويتعلق الأمر باختيار طريقة إيصال المعلومات، وفي هذا الشأن نميز ثلاث أنواع رئيسية، وهي: كتابية، شفهية، أو السمعية المرئية.

كما تتعلق هذه النقطة كذلك باختيار أدوات الاتصال اللازمة لتمرير 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 خدماتية لتحقيق النجاح المسطر له لأن أي مؤسسة ناجحة لا يمكن أن تكون كذلك، إلا إذا كان بالتوازن مع سيولة اتصالية جيدة تسمح بالتبادل الفعال للمعلومات المختلفة، وأداة التدقيق أو التشخيص الاتصالي لها عدة أشكال أو ترتيبات لمحاوره الرئيسية إلا أنه كلها تهدف إلى بلورة اتصالات أحسن داخل المؤسسة.

رابعا: أهمية إستراتجية 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 نم 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.

لذلك نجد إستراتيجية الاتصال تستلزم تحديد ما يعرف بـ: "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[1].

وتسمح الإستراتيجية الاتصالية بحصول المؤسسة على عدة إيجابيات منها:

[1]- محمد عبد الحميد، **الاتصال في مجال الإبداع الفني الجماهيري**، عالم الكتب، مصر، 1993، ص 24

- ربح 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.

- تسمح لمصممي الرسائل بمعرفة الجمهور الذي سيوجه إليه إبداعهم.

- تسمح للمؤسسة باختيار تموقعها 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 ممكن[1].

إن الهدف المرجو من أي استراتيجية اتصالية هو الحصول على حملات اتصال الأكثر فعالية مع ميزانية محددة واضحة، ومن الأفضل أن تكون أيضا معقولة، ولتحقيق الأهداف الاتصالية المتوخاة لابد 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 لابد من ضمان:

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

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

[1] Therry Libaret, **Plan de communication**, Dunod, paris, 2000, p 161.

– **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 على أرض الواضع، يتطلبان من محررها، صفات استثنائية، صرامة ودقة، وأيضا روح المسئولية، 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 ولابد 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 يلي[1]:

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

2– غموض الرسالة: إن استخدام الكلمات من قبل الشخص المرسل ربما يختلف عن استخدامها بو اسطة 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، فكثيرا ما نجد أن اختلافات في وجهات النظر بين المستويات الإدارية في المؤسسة تعود إلى اختلاف في فهم وتفسير الأمور وحكمهم على الأشياء.

[1]– أحمد محمد المصري، **مرجع سبق ذكره**، ص 23–24.

3- العوائق النفسية: هناك عوائق أو عوامل نفسية تؤثر تأثيرا مباشرة 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 قصدا أو بغير قصد، ويحدث تشويه المعلومات المقصود عندما يعمل الأفراد على تحقيق أهداف خاصة غير التي وضعها المسؤولين[1].

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 المسافة بين مصدر الرسالة (مركز اتخاذ القرارات) ومستقبل الرسالة (موقع التنفيذ) قد يؤدي إلى تغير 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 قادرا على فهم ما يجري، كما أن الإصغاء صفة ذات أهمية بالغة 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 انهيار 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 الر سالة التي كتبها الموظف والموجهة إلى شخص ثالث، مما قد ينتج تغيير في المعنى المقصود من الرسالة كما هو مفهوم لدى الشخص الذي كتب الرسالة.

[1]- 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 تحتوي 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 محدودا، 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 الرسالة[1].

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، أما 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 فقد 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.

[1]- محمد صالح الحناوي وآخرون، **مرجع سبق ذكره**، ص 232.

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 غلى كثرة الإشاعات، وانقطاع الحبل الاتصالي بين مراكز القرار والقاعدة العمالية اختلال التوازن بين الاتصال الرسمي والاتصال غير الرسمي هو أحد العوامل الرئيسية في سوء الاتصال داخل المؤسسة[1].

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.

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

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

15- العائق المترتب عن القناة: ويتعلق باختيار القناة إذ لا تؤدي بعض الرسائل بسبب الاختيار السيئ للقناة، فمعلومة مستعجلة مثلا، 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 مضمونها[2]

[1] -حورية شريط، **مرجع سبق ذكره**، ص 134-136

[2] المرجع نفسه، ص 137.

ثانيا: طرق التغلب على معوقات الاتصال:

من الوسائل التي يمكن للإدارة استعمالها لتجنب معوقات الاتصال ما يلي[1]:

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

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

3- اعتماد اللامركزية في بعض الأقسام من التنظيم، وتمكينهم من غدارة القسم لا مركزيا دون الرجوع إلى الإدارة العليا يساعد على التغلب على معوقات الاتصال التنظيمية، حيث يشعر فيها العاملون بالأهمية نتيجة اتباع 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 ان يعزز ثقتهم بغدارة 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.

[1]- مدني عبد القادر علاقي، **الإدارة العامة(دراسة تحليلية للوظائف والقرارات الإدارية)**، دار تهامة، جدة، ط3، 1985، ص ص361-362.

– يجب على الرؤساء والمرؤوسين أن لا يترددوا في تقديم شرح وافي بالنسبة لمشكلات العمل المقدمة[1].

المبحث الثالث: تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة

شهدت تكنولوجيا الاتصال والمعلومات في المؤسسة خلال السنوات الأخيرة تطورات سريعة وتأثيرات مباشرة للثورة الرقمية على نمط الإنسانية على الأصعدة الاقتصادية والاجتماعية والثقافية، بحيث تجعل التنمية الاقتصادية مرتبطة إلى حد كبير بمدى قدرة المؤسسة على مسايرة هذه التحولات والتحكم فيها قصد استغلال الإمكانات المتوفرة والمتجددة، وعليه سنتطرق في هذا المبحث إلى مزايا ومختلف الأساليب المبتكرة في هذا المجال.

المطلب الأول: مزايا الأساليب المبتكرة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال:

تشير دراسة **"ماهون Mahon"** إلى أن استخدام الأساليب المبتكرة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال قد حققت إنجازات كبيرة للمؤسسات التي استطاعت تبنيها واحتضانها بكفاءة فعالة، وأبرز هذه الإنجازات ما يلي[2]:

1– تقليص فترات الاتصال إلى أدنى الحدود، حيث ساهمت تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في توفير الوقت اللازم لإتمام العملية الاتصالية، وبالتالي مكنت من إيصال الرسائل الاتصالية بسرعة هائلة، وفي الوقت الحقيقي.

2– ضمان أعلى درجات الكفاءة الفعالة والجودة في العملية الاتصالية، حيث ساهمت تكنولوجيا المعلومات والاتصال في نقل الرسائل بدقة متناهية ووضح لا لبس فيه، وهذا بدوره أدى إلى تقليص حالت التشويش.

---

[1]– مدني عبد القادر علاقي، **مرجع سبق ذكره**، ص263.

[2]– بشير عباس العلاق، **الاتصالات الإلكترونية التسويقية (مدخل تحليلي تطبيقي)**، مؤسسة الوراق، عمان، ط1، 2006، ص ص100–101.

3- تحقيق أعلى مستويات التفاعلية في عملية الاتصال، حيث حولت تكنولوجيا المعلومات المبتكرة مسار الابتكار التقليدي من طرف واحد إلى مسار ذي مسرين، وقد أدى هذا التحول الجذري إلى تحسين عملية الاتصال لصالح الطرفين المرسل والمستلم، ومن شان ذلك تعزيز الفهم المشترك بين طرفي الاتصال، وبالتالي تحقيق الأهداف.

4- يسمح اختيار القناة المناسبة الجماعية أو الفردية إلى تقليص الجهد والتكاليف المترتبة على العملية الاتصالية، فعلى المدى البعيد تساهم هذه التقنيات في تقليص التكاليف المترتبة على العمليات الاتصالية.

5- تقليص الشكاوى المرتبطة بسوء فهم المحتوى وفهم الرسالة الاتصالية، فهذه التقنية سمحت بصياغة وتصميم الرسائل المطلوبة بدقة كبيرة لوجود عدة أشكال ووسائط اتصالية، مما قلص بشكل كبير عدد الشكاوى المتعلقة بسوء فهم الرسالة الاتصالية، وهذا بدوره أدى إلى تقليص تكاليف معالجة الشكاوى.

6- تساهم تقنيات المعلومات والاتصال في تفعيل وتعظيم تأثير كل عنصر من عناصر مزيج الاتصالات من الإعلان والدعاية والعلاقات العامة والبيع الشخصي وترويج المبيعات والتسويق المباشر.

7- وتعمل الاتصالات المتطورة عامة، والتفاعلية خاصة الانتفاع من عملية التغذية العكسية المتحققة من عملية الاتصال بسرعة كبيرة، مما يساهم في تحقيق الهدف الذي تسعى إليه الرسالة، وهذا يحول دون قطع الاتصالات[1].

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

[1]- بشير عباس العلاق، **مرجع سبق ذكره**، ص102.

المطلب الثاني: وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال الداخلي:

الهدف من تركيز معظم العلماء على دراسة وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال، في منتصف القرن العشرين، هو التعرف على تأثير الهيكل التنظيمي على السرعة والدقة في التعامل مع عمليات الاتصال داخل المؤسسة، وتتمثل أهم تلك الوسائل فيما يلي:

أولا: التلكس (Télex):

لقد جرت عدة محاولات منذ 1820م لإرسال برقية من خلال إيجاد علاقة بين الكهرباء والمغناطيس، وقد نجح مورس في ذلك عام 1843م واستطاع إنشاء خط برقي بين واشنطن وبالتيمور ومريلاند في الولايات المتحدة الأمريكية.

نظام لتنقل الرسائل، وهي أول جهاز تم استخدامه في إرسال الكهرباء، وتعرف الشفرة الخاصة بالمبراقة (شفرة مورس)تطورت، ففي العشرينيات من القرن العشرين تم استخدام الطابعات عن البعد (التلينتر) التي بإمكانها إرسال نبضات كهربائية مباشرة عبر خطوط البرق الأخرى على الطرف الآخر من الخط[1].

ثانيا- التليتكس (تبادل النصوص عن بعد):

هو حالة متقدمة من نظام المبرقة، حيث أن التليتكس يجمع بين عمل التلكس الاعتيادي وعمل نظام معالجة النصوص، الذي يعمل بواسطة الآلة الكاتبة الإلكترونية والشاشة المرئية المثبتة فيها، مع وجود إمكانية لخون المعلومات المطبوعة.

وبشكل عام يمكن استخدام التليتكس في المجالات التالية:

1- **المراسلات:** مثل: المذكرات، التقارير، والرسائل العامة والمتخصصة في مجال معين.

2- **الشؤون الإدارية:** مثل: وثائق الموظفين، وجرد المخازن، واعتماد النماذج، والطلبيات.

3- **الشؤون المالية:** كالحسابات الجارية، وقوائم الأسعار، وتسجيل المبيعات، والصفقات.

[1]-عامر إبراهيم، إيمان السامرائي، **شبكات المعلومات والاتصالات**، دار المسيرة، عمان ط1، 2009، ص96..

ثالثا- الهاتف (Téléphone):

تطور الهاتف في شكله وحجمه ومزاياه وإمكاناته عدة مرات،وأصبحت هناك شبكات هاتفية، من أحدث الابتكارات في عالم الاتصالات الهاتفية الهاتف الصوري (Photophone) أو الهاتف الفيديو (Vidéophone)الذي يستطيع نقل الصورة مع الصوت بسرعة هائلة، و الجهاز مزود بذاكرة تؤهله لخزن الصورة واسترجاعها، وينتشر الآن الهاتف النقال بشكل واسع بين الناس.

ويستخدم الهاتف كوسيلة اتصال بالهواتف الأخرى المنتشرة جغرافيا بطريقتين أساسيتين هما:

1- طريقة الاتصال المباشر، أي من هاتف لأخر.

2- طريقة الاتصال غير المباشر، أي عن طريق ربطه بوسيلة أخرى مثل التليكس والحواسيب وغيرها.

ومع التطورات التي تشهدها وسائل وتكنولوجيا الاتصال، أخذت الاتصالات الهاتفية تتحول إلى نظام جديد هو النظام الرقمي. ويعمل هذا الأخير عن طريق ترجمة موجات البث الالكتروني إلى جزئيات تفصل بينها مسافات، وهذه الجزئيات هي نتاج الأرقام الثنائية وهي أصغر الوحدات في معالجة البيانات، ويعتبر هذا النوع من الأنظمة (الرقمية) أكثر دقة وفعالية، ويمكن الاعتماد عليه أكثر من وسائل الاتصال التقليدية، وهو مناسب لمختلف أنواع الاتصالات الصوتية والفيديو والصور اللاسلكية والموجات الدقيقة والأقمار الصناعية، وهو أكثر ملائمة للاتصال مع الحواسيب، بالإضافة إلى أنه يعطي نوعية أفضل بالنسبة للصوت والصورة المنقولة[1].

رابعا- بنوك الاتصال المتلفزة (الفيديوتكس):

وهي حالة متطورة للاستخدام واستثمار جهاز التلفزيون العادي عن طريق إضافة محطات وقنوات جديدة إلى جانب قنواته الاعتيادية، وهو عبارة عن "وسيلة لعرض الكلمات والأرقام والصور والرموز على

[1]- محمد الهادي، **توجهات توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المتقدمة في مرافق المعلومات والمكتبات**، المكتبة الأكاديمية، القاهرة، 2004، ص217

شاشة تلفزيون عن طريق ضغط مفتاح معين ملحق بجهاز التلفزيون"، وتشمل تقنية الفيديوتكس على ثلاث ركائز هي:

1- البث عن طريق شاشة تلفزيونية.

2- تخزين واسترجاع عن طريق الحواسيب.

3- نقل هاتفي أو بوسيلة سلكية أو لا سلكية.

وتشمل بنوك الاتصال المتلفزة (الفيديوتكس) على نوعين رئيسيين هما:

- الفيديوتكس العادي أو الإذاعي، ويسمى التيلتكست أو النص المتلفز.

- الفيديوتكس المتفاعل، ويسمى أيضا بخدمة البيانات المرئية.

خامسا- الفاكسميلي (الناسخ الهاتفي):

عبارة عن جهاز يقوم ببث الرسائل والنصوص والصور والوثائق المكتوبة عبر خطوط الهاتف العادي، لهذا فهو يشبه آلة تصوير صغيرة غير أنها مزودة بهاتف أو متصلة به. فالفاكس هو عبارة عن تقنية حديثة تشمل على:

1- جهاز استنساخ الكتروني مرتبط بخط الهاتف.

2- جهاز الهاتف مرتبط بخط الهاتف.

ويمكن تحديد أهم مميزات وخصائص على النحو التالي:

- هو جهاز سهلالاستخدام، و لا يحتاج إلى خبرة أو فني متخصص.

- لا يحتاج إلى متطلبات كثيرة وخطوط الهاتف متوفرة في كل مكان[1].

[1]-توم فورستر، **مجتمع التقنية العالمية، قصة ثورة تقنية المعلومات**، ترجمة محمد كامل عبد العزيز، مركز الكتاب الأردني، عمان، 1989، ص197.

سادسا- الأقمار الصناعية:

بشكل عام تصنف الاتصالات إلى نوعين رئيسيين هما:

1- الاتصالات الأرضية سواء كانت سلكية أو لا سلكية، ميكروويف، كابلات....الخ.

2- الاتصالات الفضائية التي تتم عن طريق الأقمار الصناعية.

ويعرف القمر الصناعي أنه :"مركبة فضائية تدور حول الأرض، لها أجهزة لنقل إشارات الراديو والبرق والهاتف والتلفزيون، وترسل محطات على الأرض (المحاطات الأرضية) الإشارات إلى القمر الصناعي الذي يبث الإشارات بعد ذلك لمحطاتي أرضية أخرى.

ويعرف أيضا بأنه :"محطة صغيرة في جسم متحرك وعائم في الفضاء، تعمل على موجات متناهية الصغر، وتقوم المحطة باستقبال وإعادة إرسال هذه الموجات التي تحمل الرسائل والمعلومات من وإلى الأرض عبر المحطات الأرضية الموزعة في مناطق المشتركين، ويتم استقبال وإرسال الموجات عن طريق الهوائيات المثبتة على سطح القمر الصناعي العلوي والموجه لسطع الأرض".

سابعا- الاتصال الالكتروني الحديث (شبكة المعلومات):

تشير لكافة الأنشطة والوسائل المتعلقة بعملية التبادل الالكتروني للمعلومات عبر المسافات، وبشكل أكثر تحديدا هو عبارة عن نقل المعلومات والأفكار والمشاعر داخل المؤسسة أو خارجها، باستخدام الأنظمة والوسائط المعلوماتية وشبكة اتصال الكترونية داخلية (انترانت) وشبكة اتصال الكترونية خارجية (انترنت)[1].

المطلب الثالث: أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الاتصال الداخلي بالمؤسسة.

لتكنولوجيا المعلومات والاتصال تأثيرات عديدة تمس مختلف جوانب المؤسسة، ونوجزها فما يلي:

[1]-محمد عبد الحميد، **الاتصال والإعلام على شبكة الانترنت**، عالم الكتاب، القاهرة، 2007، ص184.

أولا- تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على اتخاذ القرار:

إن المؤسسات لديها واجب التأقلم وأحيانا المبادرة عند التغيرات، فالمسيرون يساهمون في تشجيع الموظفين عند اكتشافهم للمعلومات الداخلية في المؤسسة، ويصبح من الممكن تخيل تغير لسلوك أعضاء مصلحة الموظفين. هؤلاء لا يخدمون فقط المعلومة كما هي على شكل إعلاني (عادة غير مفهومة وناقصة) أو خطابيا، ولكن يصبحون هم كذلك مقررون للمعلومة التي تكون أكثر تلاؤما لحاجياتهم.

عند تقديم للمستعملين إمكانية الاكتشاف، سيجيب ولو بقدر على رغبة للتعلم من قبل الموظفين. كما أن الشبكات الداخلية للاتصالات والانترنت تظهر وكأنها المسبب للمسارات العلاقاتية الكلاسيكية للمؤسسات بالانفتاح على الخارج، وعلاقاتها بالزبائن أو الموردين تعرف تعديلا معتبرا.

من جهة أخرى، ماذا حصل لانقسام السلطات في خضم المجموعات العمالية؟ حسب قول "Zarifian" "فريق عمل لا يستطيع أن يكون ذاتي العمل، ولكن يجب أن يتوفر في سلطة تسمح له بحرية نسبية".

كذلك اتخاذ القرارات يعتمد على معرفة دقيقة للمشاكل، ونوعية التغيرات المتعددة، بحيث الأفراد يلعبون دورا هام في التنظيمات اللامركزية. وبصفة عامة، العمل الموحد يوظف في إطار اتصالات مبنية من قبل عدد من الفاعلين.

بالإضافة، المؤتمرات الالكترونية توفر التفاعلات بين المشاركين وأعضاء المؤسسة يمكنهم بفضل البريد الالكتروني والمؤتمرات المرئية العمل في مقر سكناهم، ومواقع زبائنهم أو وكلائهم (موردييهم)[1].

كذلك سلوك المتصلون بالأفراد في المؤسسة تتحول وفق تطور أنظمة الانترنت، والإرسال العام للمعلومات يكون على شكل كشوف، وسائل الإعلام، وظائف داخلية.

[1]-مجد الهاشمي، **تكنولوجيا وسائل الاتصال الجماهيري**، دار أسامة، للنشر والتوزيع، عمان، ط1، 2012، ص 201.

في النهاية، إدخال الانترانت، يعني بأنه نظام يسمح بمعالجة مختلف مصادر المعلومات، والعمل المشترك يصبح واقع متبادل فيما يخص المعلومة (اتصالات وتكوين)، إذن ينتقلون من حالة استقبال إلى مصدر المعلومات[1].

ثانيا- تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على سلطة المسير:

نلاحظ أن استعمال هذه التكنولوجيا في المؤسسة تساعد على دمج وتكوين مجموعة العمل أو مجموعة المشروع المراد القيام به، كما أن إرسال المعلومات مهمة مخصصة للتأطير، بحيث وظيفة المسير تفرض وجودها من خلال التمثيل والتكوين للموظفين، وترقية المسؤولين وهذه الأخيرة ستصبح على شكل مساهمين (شركاء)، كذلك المسيرون يصبحون كحجر الزاوية للمؤسسات، وذلك من خلال السهر على الاستعمال المرئي لهذه التكنولوجيا من طرف الموظفين وكذلك من خلال اتحاد المؤسسة[2].

أخيرا المسيرون في المؤسسات والموظفون سيصبحون محدودي المواقع بفضل الانترنت ويلعبون دورا إضافيا، وهو منح الموظفين أمكان جديدة لتغير القيم التي أصبحت ضعيفة بسبب الإهمال والتغيير المتتالي. كما أن المسيرون يشجعون تطور ثقافة المؤسسة وكذلك إنهاء البنى القديمة، ويقصد بها التعامل الذاتي الذي يسمح بالقضاء على الهوية التنظيمية وبناء هوية جديدة ذات أهمية.

ثالثا- تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على المنظومة الاجتماعية:

الفاعلية المستوحاة من طرف تكنولوجيا المعلومات والاتصال غيرت طريقة التفكير، وعملية التعامل، والحياة الخاصة بالأفراد، ولكن أكثر حياتهم العملية في الحقيقة، عالم الشغل هو معنى مباشر لهذا التطور المفروض من طرف هذه التكنولوجيا على مستوى المؤسسة، وهذه التكنولوجيا تصبح الطريقة المثلى في العمل على مستوى الأفراد.

---

[1]-.حسن عماد المكاوي، محمود علم الدين، **تكنولوجيا المعلومات و الاتصال**، مركز جامعة القاهرة للتعليم، القاهرة، 2000، ص105.

[2] -المرجع نفسه، ص106.

1- قياس الوقت للعمل المنتج من استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال:

مقياس الزمن كوسيلة لقياس العمل كان محدد من خلال العامل الجغرافي الثابت للمؤسسة والوسائل. كما أن استعمال هذه التكنولوجيا يسمح بخلق بيئة مهنية جديدة قادرة على التنقل معها، ومن هنا نرى الاختلافات في الحياة الخاصة ترتفع ويتبعها تغير الإطار الزمني الكلاسيكي، هذه الطبيعة الموضوعة بفعل الزمن تغير مفهومها بمختلف الأنظمة الاجتماعية، بحيث أن حرية الحركة تسمح بتعدد المهام المنجزة تباعا.

تنوع التوقيت يصبح ممكنا ويسمح بتقييم مختلف الأوقات، بحيث الوقت الاجتماعي يصبح مقسما بين وقت العمل، الاستجمام، ووقت الحياة العائلية. البنيوية التقليدية للوقت تتسبب في تغيير التصرفات الإنسانية والانسجام والبيئة الاجتماعية، إذا كانت تكنولوجيا المعلومات والاتصال تترجم للمهنيين بأنها أكثر فاعلية وأكثر ذاتية في انجاز مهامهم، أي أنه يمكن انجازه نظريا بسرعة، كما أن الموظفين يكونون أحرار بتفوقهم التقني على الآلة، أي يجب أن يكونوا مكونين.

إن التعديل القانوني يجب أن يأخذ بعين الاعتبار التغيرات المتوقعة من قبل هذه التكنولوجيا والهواتف النقالة وأجهزة الإعلام الآلي بحراسة ثابتة لعمل الزمن والإنتاج[1].

رابعا- تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الاتصال في المؤسسة:

إن خاصية السرعة في الأداء التي تتميز بها تكنولوجيا المعلومات والاتصال أدت في إحدى صورها إلى تحسين أساليب الاتصال بين الوحدات الإدارية على شكل نقل البيانات والمعلومات، سواء كان ذلك داخل المؤسسة أو خارجها، وكذلك حرية ممارسة ذلك الاتصال، حيث تحتفظ وسائط التقنية بسلامة المعلومات وسهولة انسيابها بيسر، حيث استطاعات المؤسسات عن طريق الحاسوب الاتصال بعدد من قواعد المعلومات، داخل الإدارة أو خارجها، للحصول على المعلومات التي تهمها، ويتم ذلك خصوصا عن طريق شبكة الانترنت، الانترانت، الاكسترانت، وما نتيجة هذه الشبكات من المشاركة في

[1] -حسن عماد مكاوي، **تكنولوجيا الاتصال الحديثة في عصر المعلومات**، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة، ط3، 2003، ص69.

الوقت، أو ما يطلق عليها بالمشاركة الزمنية، بمعنى أن إمكانية الحصول على أجهزة الإدخال والإخراج في الحاسوب المركزي متاح لعدة أشخاص في الوقت نفسه[1].

ونظرا للتأثير الكبير الذي تلعبه تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الاتصال المؤسساتي والمؤسسة ككل، فإن العديد من المؤسسات في العالم اليوم، تسعى إلى مواكبة واقتناء هذه التكنولوجيات، حيث اتسع الوعي العالمي بأهميتها ودورها في بناء وتطوير المؤسسات والاقتصاديات.

رغم التأثير الايجابي الكبير لتكنولوجيا الحديثة على المؤسسات، إلا أن أثار سلبية تتلخص في تقليص توظيف الأفراد وكذا إمكانية اختراق الشبكات من خلال الدخول غير المشروع إلى قواعد البيانات للحصول على المعلومات، أو ارتكاب جرائم الفيروسات[2].

[1] –عجلان بن محمد الشهيري، **التقنيات المكتبية والوظائف الإدارية المعاونة**، منشورات مركز البحوث والدراسات الإدارية، الأردن، 1999، ص 69.

[2] – أنطوان إيريس، **شبكات الإعلام، (ترجمة فؤاد شاهين)**، عويدات للنشر والتوزيع، بيروت، 2001، ص 22.

خلاصة:

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

فالمستوى الأعلى للقوة والسلطة هو المعرفة التي تتمثل في العقل والتفكير والمعلومات التي تسمح بتحقيق الأهداف المرجوة، والتي من خلالها يمكن بلوغ الأهداف المسطرة وبأقل التكاليف، بالإضافة إلى أن هذا المورد لا يمكن تقليده أو الحصول عليه كبقية الموارد الأخرى ، وعليه يعتبر مورد إستراتيجي تسعى لامتلاكه جميع المؤسسات التي تسعى للتفوق والنجاح.

ونظرا للتأثير الكبير الذي تلعبه تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الاتصال الداخلي في المؤسسات، فإن العديد من المؤسسات في العالم اليوم، تسعى إلى مواكبة واقتناء هذه التكنولوجيات، حيث اتسع الوعي العالمي بأهميتها ودورها في بناء وتطوير المؤسسات والاقتصاديات.

الفصل التطبيقي

الاتصال الداخلي في مديرية توزيع الكهرباء والغاز بالمدية باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال

المبحث الأول: بطاقة فنية عن مديرية توزيع الكهرباء والغاز بالمدية

المبحث الثاني:الاتصال بمديرية توزيع الكهرباء والغاز

المبحث الثالث: تحليل البيانات وتفسيرها

المبحث الأول: بطاقة فنية لمديرية توزيع الكهرباء والغاز بالمدية

المطلب الأول:نبذة عن مديرية توزيع الكهرباء والغاز لولاية المدية

هي مؤسسة مختصة في مجال توزيع الكهرباء والغاز في مختلف أنحاء ولاية المدية تقوم بمهامها وفقا للصلاحيات المخولة لها، فهي مديرية جهوية أنشأت سنة 2006 وهي مكلفة في حدود صلاحيات سونلغاز بتوزيع الطاقة الكهربائية والغاز وتلبية حاجيات الزبائن على مستوى المنطقة مع الأخذ بعين الاعتبار التكلفة ونوعية الخدمة والأمان .

وتضمن المديرية ضمان التسيير الإداري واستغلال شبكات الكهرباء والغاز من النوع الضغط العالي والضغط المتوسط والضغط الخفيف وتوكل إليها مهمة تطوير الشبكات وكذلك الشأن بالنسبة لشبكات نقل الكهرباء كما تساهم في تحديد السياسة التجارية للمؤسسة وفي التخطيط العام للشبكات وضمان تسيير وإيصال (raccordement) للزبائن وتقديم النصائح والمساعدة لهم وهذا ضمن إطار ما يقرره دفتر العامة.

موقع مؤسسة توزيع الوسط وفروعها:

تقع مديرية التوزيع وسط المدينة، يقابلها مستشفى محمد بوضياف، ومن خلفها محافظة الغابات وعلى جانبه الأيسر بنك الجزائر تحتوي شركة سونلغاز حاليا على 34 فرع متخصص وتشمل بنشاطها مجمل التراب الوطني وتعتبر الوحدة محل التربص والمسماة ب: مديرية التوزيع بالمدية وحدة فرع شركة توزيع الكهرباء والغاز والواقع مقرها الاجتماعي بالبليدة وتشكل من ستة(6) وحدات منتشرة عبر شركة الولاية حسب التقسيم الإداري القديم وهي على شكل التالي وكالة المدية وكالة البرواقية، وكالة عين بوسيف، وكالة بني سليمان وكالة تابلاط، وتتكون هذه الوكالات من مصلحتين إلى مصالح حسب وجود توزيع طاقة الغاز[1].

المطلب الثاني: أهداف المديرية ومهامها

من المهام التي تقوم بها مديرية التوزيع بالمدية نذكر مايلي:

[1]–مقابلة مع السيد: حكيم شاوش، **القائم بالاتصال سابقا**، بمديرية توزيع الكهرباء والغاز لولاية المدية، يوم 26أفريل على الساعة10:00 .

- ❖ استقلال وصيانة شبكة توزيع الكهرباء في منطقة الخدمة (ولاية المدية).
- ❖ تطوير الشبكة لتمكين وصل الزبائن والمنتجين الذين يطلبون.
- ❖ الطاقة الكهربائية او الغازية.
- ❖ فعالية وسلامة الشبكة .
- ❖ التوازن بين العرض والطلب.
- ❖ الامتثال للأنظمة التقنية والنظافة والآمن وحماية البيئة.
- ❖ تسويق الكهرباء والغاز.
- ❖ تموين بالطاقة مضمون وآمن – احسن استقبال – تكفل تام بالشكاوي المقدمة من طرفهم– النصائح والإرشادات اللازمة– معلومات مفيدة و دائمة – تعبئة شاملة لفرق إصلاح الأعطاب 24سا/24ساو 7أيام /7أيام
- ❖ كذلك المحافظة على إرث المؤسسة من خلال:

*أن تكون وتبقى مؤسسة مواطنة تؤدي خدمة عمومية .

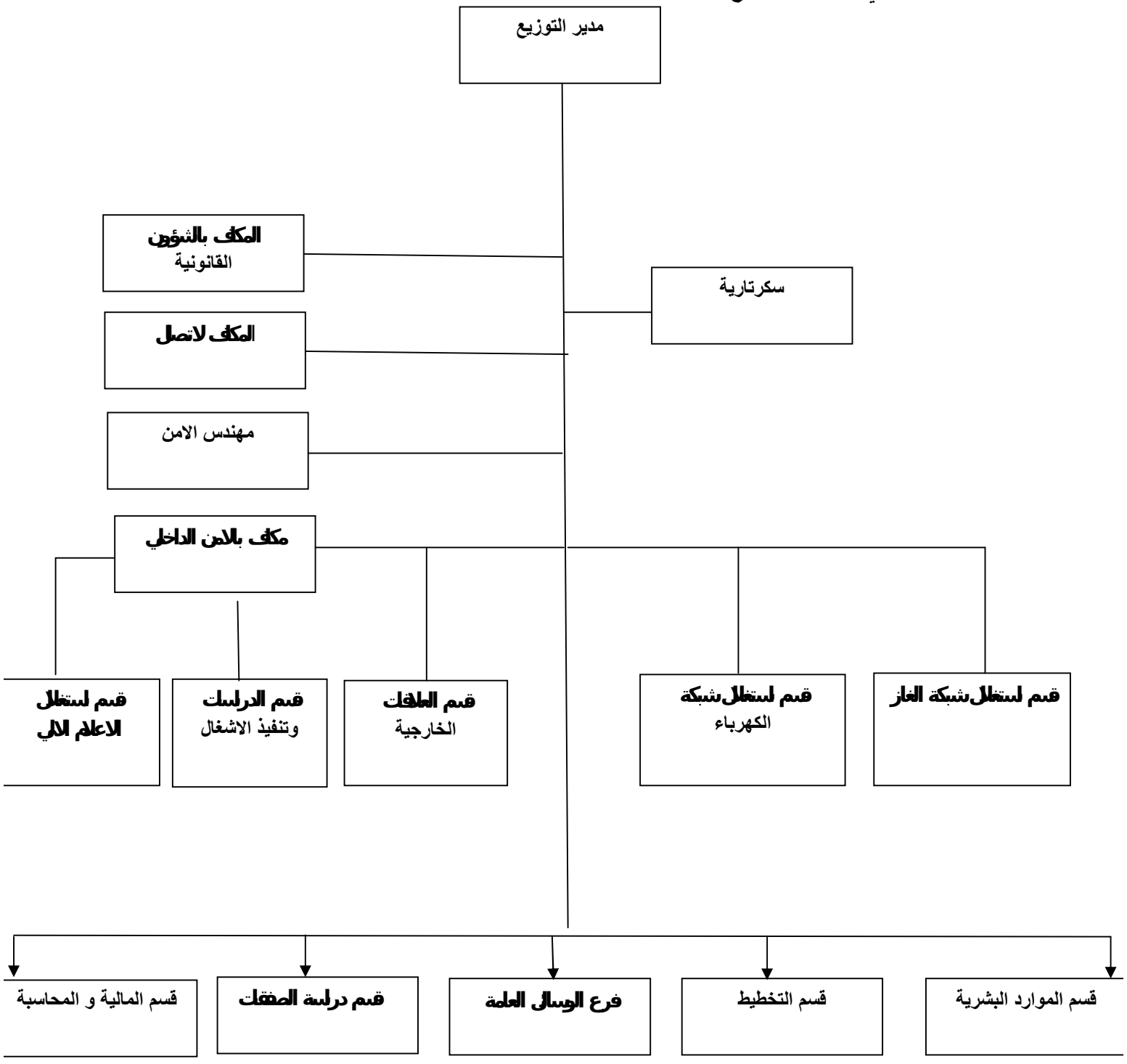
*الزبون هو مركز اهتمامنا.

*إرضاء الزبون يبقى الرهان الوحيد لنجاحنا.

كما تطمح مديرية التوزيع بالمدية بجعلها مرجعا من حيث نوعية الخدمات الجوارية و الفعالية – الاقتراب أكثر فأكثر من الزبائن و توسيع مجال خدماتنا بما يلبي احتياجات الزبون– المساهمة الفعالة في النمو الاقتصادي بولاية المدية وأن تكون محرك النمو وواجهة سونلغاز[1].

[1]- مقابلة مع السيد: حكيم شاوش، **القائم بالاتصال سابقا، مرجع سبق ذكره.**

الهيكل التنظيمي المديرية توزيع الكهرباء و الغاز لولاية المدية[1]



[1] -www.sdc.dz 06/05/2007 تاريخ الولوج

المبحث الثاني : الاتصال بمديرية توزيع الكهرباء و الغاز الولاية المدية

المطلب الأول: أساليب وأنواع الاتصال بمديرية توزيع الكهرباء والغاز لولاية المدية

ينقسم اتصال المؤسسة إلى نوعين داخلي وخارجي، فعلى المستوى الداخلي يتبادل أفراد المؤسسة الرسائل والمعلومات في مختلف مستويات البناء الهيكلي للمؤسسة، أما على المستوى الخارجي فتتبادل المؤسسة وأفرادها الاتصال أو الرسائل مع المحيط الخارجي من أجل تبادل المنافع وسوف نفصل أنواع الاتصال بمديرية توزيع الكهرباء والغاز لولاية المدية في ما يأتي:

الاتصال الخارجي: هو حلقة وصل بين المديرية والمجتمع المحيط بها، فلا تتمكن المديرية من القيام بأعمالها ما لم تكن ثقة متبادلة بينها وبين جماهيرها، هذه الثقة لا تأتي عن طريق الصدفة، لكن يجب أن تبنى على أسس متينة وخطط مدروسة تضمن لها البقاء لذلك فالاتصال الخارجي وبناء ثقة الجمهور بالمديرية والمحافظة عليه، يعني الاتصال الخارجي كل ما يرمز للاتصال والعلاقات الخارجية للمديرية.

- يكون الاتصال الخارجي للمديرية من خلال التواصل مع البيئة الخارجية والمحيطة وهذا لتبادل الخبرات وما يجمعهم، وهنا المصالح والخدمات الإدارية بالدرجة الأولى، ويكون الغرض منه هو تحسين صورة المديرية لدى الجمهور والمجتمع المدني بصفة عامة، ويتمثل الجمهور الخارجي للمديرية في جميع شرائح المجتمع المدني من هيئات ومؤسسات وحتى الأشخاص ونذكر منهم: البلديات والدوائر التابعة لولاية المدية، الحماية المدنية، مديرية الصحة، المتوسطات والمدارس.....الخ[1]
- وهنا يكون الاتصال الخارجي من خلال التعامل مع الهيئات و الأطراف السابقة الذكر و هذا النمط من الاتصال تقوم به كل مصالح المديرية كل حسب مهامه و نوع نشاطه مثلا: قسم العلاقات التجارية لها احتكاك مباشر مع الجمهور الخارجي من خلال التكفل بشكوى الزبائن وأحيانا نصح ومرافقة الزبائن، كما تقوم بتقدير الفواتير للزبائن سواء كانوا أشخاصا أو مؤسسات أيضا نجد مصلحة تطوير شبكات الغاز التي من مهامها مرافقة الزبائن الكبار في انجاز شبكة الغاز الداخلية مثل الشركات .

[1]–مقابلة مع السيد: محمد رفيق فرحات، **القائم بالاتصال حاليا بمديرية توزيع الكهرباء والغاز لولاية المدية**، يوم 27أفريل على الساعة11:00 .

- ❖ كما يتجسد الاتصال الخارجي في المديرية من خلال الاتصال و لاحتكاك المباشر مع الجمهور و هذا من خلال الاستقبال اليومي الذي تخصصه المديرية و هذا المعرفة انشغالات و متطلبات الزبائن مثل الشكاوي حول انقطاعات الغاز و الكهرباء .
- ❖ و نلمس الاتصال الخارجي أكثر على مستوى مصلحة الاتصال فهي عصب العملية الاتصالية في المديرية فهي حلقة الوصل بين المديرية و جمهورها الخارجي المتكون من مختلف الهيئات و المديريات المعنية و الجهات التي تستمد منها المعلومات تبثها المصلحة في شكل رصيد معلوماتي تتمثل في المطويات، قصاصات .....الخ.
- ❖ كما يتجسد الاتصال على مستوى هذه المصلحة كونها تستعمل العلاقات العامة الاتصال الخارجي مع مختلف الهيئات و الجهات التي لها صلة بهذه المديرية و يكون هذا بعقد ندوات و الاجتماعات و اللقاءات أو من خلال تنظيم أيام و حملات إعلامية و تحسسيه و هذا التحسين صورة المؤسسة و تعزيزها أكثر ومن أمثلة هذه الحملات:

الحملة السنوية: التي تقوم بها المصلحة بصفة دائمة و تكون في الفترة التي تبدأ من الخريف حتى الربيع، وهي حملة غرضها بالدرجة الأولى توعوي تحسيسي و تكون موجهة للمناطق التي استفاد ت مؤخرات من خدمة الغاز و هدف هذه الحملة الحفاظ على أمن الزبائن، وهذا تكون التوعية و بتقديم المعلومات حول هذه الخدمة الجديدة و كيفية الاستفادة منها الترهيب بالمخاطر التي تخلف جراء الاستعمال الخاطئ و الغير الصحيح الكهرباء و الغاز.

- ❖ ثم المرحلة الثانية للحملة تكون حول مخاطر الكهرباء و كذا التبذير الكهرباء و حسن استغلالها التوفير الأمثل لها.
- ❖ كما تفتح المصلحة فضاءات للاتصال التي تتيح الاحتكاك و التواصل و التفاعل المباشر مع المجتمع المدني بتنظيم رحلات و خرجت استطلاعية إلى المدارس و المتوسطات و هذا للتعريف بخدمات الغاز و الكهرباء و التحذير من مخاطرها[1].
- ❖ و كذا الرحلات و الخرجات الخاصة أحيانا بالدعم الذي تقدمه المديرية لبعض الجمعيات أو السلطات المحلية التي تطلب الرعاية أو الإشهار وهنا ترافق المديرية هذه الجمعيات و تقدم لها الدعم المطلوب مثلا خدمات توصيل الكهرباء المساكن الأرياف.

[1]–مقابلة مع السيد:محمد رفيق فرحات، **مرجع سبق ذكره.**

- أيضا العلاقات مع وسائل الإعلام و هنا تكون مع الإذاعة و هذا من خلال برمجة حصص إذاعية بمعدل كل 21 يوم حصة، وهنا يكون الإعداد لهذا البرنامج الإذاعي بالتنسيق مع مختلف مصالح و أقسام مديرية سونلغاز , إذ أن المدير العام هو الذي يقترح الموضوع المراد مناقشته في البرنامج المسؤول عن التنسيق ويكلف بدوره القسم الذي سوف يناقش الموضوع في الحصة الإذاعية، و في الأخير يفتح خط الاتصال مع الجمهور ليطرح انشغالاته و متطلباته،

و تعد هذه الحصة التي تشارك فيها المديرية منبر و جسر .

المطلب الثاني :وسائل الاتصال بالمديرية و أنواعها

تتعدد وسائل و قنوات الاتصال في مديرية توزيع الكهرباء و الغاز بالمدية وذلك حتى تستعين بها في تحسين و تفعيل العملية الاتصالية في المديرية سواء على المستوى الداخلي ام الخارجي يمكن تقسيم وسائل اتصال **في مديرية توزيع الكهرباء و الغاز بالمدية** إلى:

1-وسائل الاتصال الشفوي :هو الذي يتم بين موظفي المديرية دون استخدام أداة وسيطة .

وسائل الاتصال الشفوي:و أهم وسائل الاتصال الشفوي

التعليمات و الأوامر : تنفذ في صورة أوامر تصدر من أعلى هيئة في المديرية إلى المرؤوس الأداء عمل معين تتأثر إلى حد كبير بالنمط القيادي للهيكل التنظيمي للمديرية [1].

المقابلات:

وهي عبارة عن اللقاءات بين الموظفين دخل المديرية أو اللقاءات مع الجمهور الخارجي للمديرية مع يقوم بينهم حديث أو نقاش أو تبادل الأفكار حول النشاطات و العلاقات المتبادلة حول شؤون المديرية

الاجتماعات :نعبر عنها بالمواعيد الدورية التي يتم فيها تبادل الأفكار و الآراء و المعلومات و تقييم المديرية و قد تكون دورية أو طارئة وهذا بهدف طرح شؤون المديرية و مناقشتها وكذا وضع خطط و استراتيجيات العمل دخل المديرية

[1]- مقابلة مع السيد: محمد رفيق فرحات، **مرجع سبق ذكره**.

الهاتف :أداة اتصال مباشرة تستعملها المديرية للتعامل مع زبائنها بصفة دائمة و هناك في المديرية خطين هاتفيين ,الخط الأول دخلي خاص المديرية و الخط الثاني هو خط خارجي مفتوح للزبائن و خاص للاستماع لهم و لانشغالاتهم و لشكاويهم فهو أساسا موضوع لخدمتهم 24/24سا.

2-وسائل الاتصال الكتابي :

التعليمات و الأوامر: لإضافة إلى كونها من الصور الشفاهة إلا أنها قد تأخذ طابعا مكتوبا، وتتمثل في المذكرات التي تصدرها مصالح المديرية إلى الأقسام و الفروع التابعة لها .

لوحة الإعلانات و النشرات :تستخدم لنقل المعلومات و التعليمات للموظفين دخل المديرية و نجد فيها الإعلانات الخاصة بشؤون موظفي المديرية كالتعليمات و القرارات الخاصة

المجلات : ويوجد في المديرية مجلات تهتم بنشر أخبار و شؤون المديرية، وهناك مجلة خاصة بالمديرية و هي خاصة بها فقط و هي شهرية و تستعملها للاتصال بالجمهور وتزويده بشكل المعلومات التي يرغب في معرفتها بغرض تفسير و شرح المعلومات و من ثم تحسين الصورة الذهنية للمديرية للجماهير

إضافة لهذا المجلة الخارجية الخاصة بالفرع تسمى les nouvelles de sdc وهي عمل مشترك بين 15 مديرية و هي تسلط الضوء على أخبار الفرع و تغطي كل التظاهرات و النشاطات التي قامت بها المديريات الفرعية.

التقارير : بالإضافة الي كونها شفهية فقد تأخذ طابعا كتابيا و تقسم إلى تقارير إعلامية تذكيرية ادراية ,.....الخ و تخدم كلها أغراض اتصالية يتم فيها تبادل المعلومات بين موظفي المديرية وكذا بين المديرية و جمهورها الخارجي الذي يكون له علاقة معها

الملصقات : عبارة عن لوحات تلصق عليها الصور و الرسومات النقل أفكار معينة و وسيلة قيمة تستعين بها المديرية و بخاصة في المعارض و الأبواب المفتوحة فأنها تستعين بها ‘يكون مضمون هذه الملصقات شعارات و نصوص خاصة بالكهرباء و الغاز و قد بأسلوب الترغيب او الترهيب حول مخاطر الكهر باء ة الغاز و كذا التوعية من هذه المخاطر[1] .

[1] -www.sdc.dz2017 /05/12 تاريخ الولوج

المطويات والقصاصات: تعد من أهم الوسائل الاتصالية التي تعتمدها المديرية، كونها بسيطة ولاتكلف كباقي الوسائل الأخرى وأيضا ذات فعالية كونها تمس فئة كبيرة من الجماهير، وتوزعها المديرية خلال النشاطات والتظاهرات التي تقوم بها في المداس والمؤسسات، وتحمل في محتواها نصوص وصور حول خدمة الكهرباء والغاز وشرح مفصل لفوائدها وكذا أخطارها وسبل الوقاية منها، وتكون دائما بأسلوب بسيط وواضح كونها توجه لجميع شرائح المجتمع.

الفاكس: يعد الفاكس من الوسائل الاتصالية البالغة الأهمية ،و للمديرية فاكس يمكنها من التواصل مع جمهورها الداخلي والخارجي، وهو أساسي في عملها كونه يتميز بالسرعة وربح الوقت في العمل، وتتيح فرصة لاستقطاب جمهورا أكبر للمديرية كونها تسهل على الزبائن والمتعاملين وكذا الفروع لكي يتواصلوا في وقت قصير وبأقل تكلفة.

3- وسائل الاتصال السمعية البصرية : هناك وسائل وقنوات اتصال أخرى تم التوصل إليها حديثا نسبيا وهي مرتبطة بعصر التكنولوجيا صممت خصيصا لتفتدي عيوب القنوات الشفهية المكتوبة وتتمثل أساسا في:

الفيديو: من الوسائل التصويرية التي تحويها المديرية وتستعملها وهذا لعرض الوثائق والملحقات والآليات التي تخدم نشاط المديرية وتساعد الموظفين على الرفع من مستوى الأداء في عملهم.

الانترنيت/ الشبكة الداخلية

لقد أنشأت الشركة شبكة الحواسيب داخلية عن طريق شبكة الإنترنت وهي تعمل بنظام G3 24سا/24سا حيث لتربط مختلف المصالح والمكاتب حيث يمكن من الاتصال بأي مصلحه الذي سهل عملية الاتصال الداخلية هذه الشبكة أدت إلى تقليص الوقت و إرضاء الزبائن وتحسين خدماتها وسهولة الرقابة والاتصال بين مختلف الأقسام والمستويات الإدارية وتسهيل عمل المكتبين وبث رو ح الإبداع والعمل فيهم كما يصبح العامل لا يحس بالملل في إنجاز أعماله[1].

[1]-مقابلة مع السيد: سي موسى بن يوسف: **رئيس قسم التسيير والمعلوماتية بمديرية توزيع الكهرباء والغاز لولاية المدية**، 10 ماي على الساعة 14:30

الانترنت:/ الشبكة الخارجية

وأيضا هناك شبكة خارجية تربط مركز الشركة بمختلف الفروع المنتشرة عبر أنحاء ولاية المدية و المتمثلة في ستة فروع حيث يتم الاتصال بين الفروع الست بواسطة الشبكة الأمر الذي سهل العملية حيث إذا أراد المركزي بالمدية أن يطلع على فرو بني سليمان أو قصر البخاري إن هذه الشبكة ألغت كل الحدود الزمنية أو المكانية فإذا أراد أحد الفروع أو المديرية أحد ألملفات وكذلك تسهل هذه العملية الزبائن عملية الدفع وتسديد الفواتير وطلب الإيصال بالكهرباء والغاز حيث يقوم هذا الأخير بالتسديد من أي مركز أو إيداع طلبة بإحدى هاته الفروع فلو لا وجود هذه الشبكة لاستعصى الأمر في الاتصال بين الفروع وتسهيل تبادل المعلومة بين الوحدات.

إن استخدام الشبكات الداخلية والخارجية سهل عملية الاتصال بين الفروع وتسهيل تبادل المعلومة بين الوحدات.

إن استخدام الشبكات الداخلية والخارجية سهل العملية الاتصال بين الفروع والأقسام والوظائف حيث أن المسافة بين فروع وفرع تبلغ عشرات الكيلومترات والتنسيق بينهم ليس سهل ولوجود تعاملات بين هاته الأقسام يتطلب وسيلة نقل ووقت مهدور وذلك تكلفة بالنسبة للشركة حيث ساهمت الشبكة في نقل المعلومات والملفات من فرع إلى فرع وإنقاص تكاليف الورق التي تعتبر تكلفة سنوية تثقل كاهل الشركة.

وحاليا تتطلع المديرية إلى مشروع خدمة الاكسترانت,وهذا عن طريق الألياف الضوئية مشروع مزال قيد التنفيذ.

المطلب الثالث: أهمية الاتصال في المديرية

- تتبع أهمية الاتصال في **مديرية توزيع الكهرباء والغاز لولاية المدية** من اهتمام الإدارة بإيصال رسائلها وتعليماتها إلى العاملين بالمديرية فضلا عن الاتصال بالبيئة المحيطة بها، ويمكن تلخيص أهمية الاتصال في علاقته الوثيقة والواضحة بالتخطيط من ناحية وبعملية إصدار القرارات من ناحية ثانية وبعملية الرقابة من ناحية ثالثة.

- فمن الناحية الأولى نجد أن أهمية الاتصال تكمن في تمكين القائمين على الإدارة في المديرية من وضع وإعداد الخطة من معرفة حقيقة الثروة المادية والبشرية وهذا بفضل شبكة جيدة لاتصال يجمع عن طريقها بين كافة أعضاء المديرية[1].
- والاتصال كذلك يساهم في رفع معنويات الموظفين في المديرية ويحسسهم بأهميتهم ودورهم في بالمديرية مما من شأنه زيادة المعدلات المشاركة في المديرية عن طريق إسهامهم في المشروعات التي تقوم بها، وكذا زيادة انتمائهم إلى محيط عملهم وتحسين أدائهم.
- كما يساهم الاتصال في المديرية في توفير المعلومات عن الظروف المحيطة بالمديرية لدى عمالها وكذا شرح وتفسير القرارات بكل وضوح بما يقطع الطريق على مروجي ألإشاعات فإذا لم تعتمد على الاتصال فإنها لم تعتمد الإدارة على الاتصال فإنها ستفتح المجال لظهور نوع آخر من الاتصالات الغير الرسمية وعلى رأسها الإشاعات، فإذا لم تعتمد الإدارة على الاتصال فإنها ستفتح المجال لظهور نوع آخر من الاتصالات الغير الرسمية وعلى رأسها الإشاعات كما سبق ذكره فالإشاعة نوع من أنواع الاتصال وفيها يتم تدوال الأخبار بين العاملين والموظفين بطريقة غير رسمية، ومن أهم مميزاتها أنها سرعة التداول والانتشار.

المبحث الثاني :

المطلب الأول : مهام ووظائف قسم الاتصال بالمديرية

تختلف أوجه النشاط الذي تزاوله مصلحة الاتصال و ,العلى أهم هذه النشاطات و المهام نجد :

- **المهمة الإعلامية :** وتظهر المهام الإعلامية المصلحة الاتصال من خلال تدفق المعلومات على كافة المستويات الادراية و التنفيذية في مديرية توزيع الكهرباء لولاية المدية
- وذللك على مستودين على **المستوى الداخلي:**يقوم القسم بهمة الإعلام الداخلي فله بدور فعال في تقديم الأخبار و المعلومات إلى العاملين في المديرية أين كانت باستخدام كافة أو بعض الوسائل الاتصال داخل لمديرية

[1]- مقابلة مع السيد: سي موسى بن يوسف: **رئيس قسم التسيير والمعلوماتية، مرجع سبق ذكره.**

- **أما المستوى الخارجي فيمكن الإعلام الخارجي بنشر** الأخبار و المعلومات الدقيقة الصادقة على جمهور المديرية عن طريق وسائل الإعلام ,وكذا العمل على توطيد الصلة مع وسائل الإعلام المختلفة و المحافظة عليها .
- يعمل المكلف بالاتصال على نشر المعلومات و البيانات الصحيحة و توصليها الى الجماهير الداخلية و الخارجية للمديرية و هذا التعزيز الصورة الذهنية لدى جماهيرها[1].
- يسعى القائم المكلف بالاتصال الى جمع كل ما ينشر عن المديرية ولإطلاع على كل المقالات التي تصدر من طرف الصحف ودراسة إمكانية الرد و التصحيح إذا كان ذلك يمس بسمعة المديرية
- أيضا من مهام هذا القسم الاتصال الشخصي و الدعوات للحفلات وأوجه النشاط المختلفة للمديرية فله دور المشاركة في التظاهرات التي تنظمها الشركة أو المديرية العامة,فهو تقوم بعمل حفلات ترفيهية خاصة بجمهور المديرية الداخلي حيث يحضر هذه الحفلات موظفو المديرية بكافة مستوياتهم الوظيفية ,وقد تدعو المديرية أفراد مختارين من جمهورها الخارجي الحضور مثل هذه الحفلات و بخاصة تلك التي تعقد بمناسبة تأسيس المديرية أو بمناسبة انضمام مديرة جديد لها أو بمناسبة أنتاج منتج جديد ,أو غير ذلك من المناسبات الوطنية
- يقوم القائمون على هذا القسم بإجراء بحوث ودراسات خاصة بيئة المديرية الخارجية و الهدف منهال هو معرفة الانطباعات و ردود أفعال الجمهور الخارجي اتجاه الخدمات المقدمة .
- و من مهام قسم الاتصال نجد مهمة التخطيط الأداء نشاطاته وفق استراتجيات و خطط مدروسة ,وهذا عن طريق جمع المعلومات الحائق عن المستقبل و التنبؤ بالمشكلات قبل وقوعها ,وهذا يقرر الأهداف التي يسعى لتحقيقها مسبقا و البرامج اللازمة التحقيق تلك الأهداف ,أخذا في الاعتبار لإمكانات و القيود المحيطية بعملية التخطيط سواء كان الغرض منها تعريف الجمهور بالمديرية و كسب ثقتهم ,أو صيانتها أو حول المشاكل توجهها[2] .

[1] -www.sdc.dz15/05/2017 تاريخ الولوج

[2] –أرشيف مديرية توزيع الكهرباء والغاز بولاية المدية

البيانات الشخصية لأفراد عينة الدراسة:

المبحث الثاني: تفريغ البيانات وتحليلها

نتناول في هذا الجانب من دراستنا، تفريغ بيانات الدراسة الميدانية استنادا إلى المعطيات المتحصل عليها، من الاستبيانات التي تم توزيعها على المبحوثين و جمعها، وهذا باستخدام الطريقة اليدوية، ومن ثم تبويب الإجابات في شكل جداول تحتوي على تكرارات ونسب مئوية للإجابات بعد ذلك تأتي مرحلة تحليلها والتعليق عليها، كما وكيفا ومحاولة إيجاد تفسيرات للأجوبة المتحصل عليها من طرف المبحوثين.

كما نشير إلى أننا حددنا العينة ب 50 مبحوث، وقمنا بتوزيع الاستمارات على موظفي مديرية توزيع الكهرباء والغاز لولاية المدية كما أننا لم نلمس أية استمارة ملغاة.

المطلب الأول:عرض خصائص أفراد العينة

جدول رقم (02): يبين توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس

الإجابة	التكرار	النسبة
ذكر	39	%78
أنثى	11	%22
المجموع	50	%100

من خلال جدول توزيع أفرد العينة حسب متغير الجنس نرى أن نسبة الذكور أكبر بنسبة للإناث حيث قدرت ب 78% أما نسبة الإناث قدرت ب 22%.

نظرا لطبيعة عمل المديرية نجد أن الذكور أكثر العاملين فيها لما تتطلبه هذه المديرية أحيانا من تدخلات و خرجات ميدانية مما يصعب الأمر على الإناث وبالتالي يقتصر عملهم على الأعمال المكتبية أو الاستقبال والأمانة وشبابيك الدفع كما ان أوقات دوام المديرية يعتبر من بين اكثر المديريات عمالا من حيث الحجم الساعي لأهمية المديرية و دورها الهام في المجتمع ككل.

جدول رقم(03): توزيع أفراد العينة حسب متغير السن

الإجابة	التكرار	النسبة
من 30 – 39 سنة	33	%66
من 40–49 سنة	13	%26
من 50–59سنة	04	%8
المجموع	50	%100

يظهر لنا من خلال جدول توزيع أفراد العينة حسب متغير السن أن أكبر نسبة مسجلة في أعمار العاملين بالمديرية هم العاملين الذين تتراوح أعمارهم بين 30 و39 سنة والذين قدرت نسبتهم ب **66%** وتليها بنسبة 26% الذين تتراوح أعمارهم من 40 إلى 49 سنة ثم بنسبة 8% الذين تتراوح أعمارهم من 50 إلى 59 سنة.

اغلب الفئات العاملة في المديرية هي أقرب ما تكون فئة الشباب لما تتميز به المديرية من حيوية وفاعلية كما ان أغلب العاملين في الميدان هم من الأقل سنا و يرتكز عمل رؤساء المصالح والمدراء على الذين يكبرونهم سنا وخبرتا في نفس الوقت،وهذا يدل على أن المديرية تعتمد على الشباب والطاقات دون أن تهمل أصحاب الخبرة كما ان المستوى المطلوب حاليا للتوظيف يتطلب حاملي الشهادات و خريجي الجامعات من الشباب هذا ما سنجيب عنه في جدول لاحق .

جدول رقم (04): يبين توزيع عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي.

الإجابة	**التكرار**	**النسبة**
متوسط	0	%0
ثانوي	16	%32
جامعي	34	%68
المجموع	50	%100

من خلال جدول توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي يظهر لنا أن الأغلبية من موظفي المديرية يحملون المستوى الجامعي و المقدرة نسبتهم بـ: 68% تليها مباشرة بنسبة أقل الموظفين الذين لديهم مستوى ثانوي بنسبة 32% بينما تنعدم فئة الذين يحملون مستوى المتوسط .

في الغالب نجد أن أغلب الموظفين من حاملي الشهادات الجامعية لأن أغلب المصالح و المناصب المفتوحة في المديرية تتطلب مستوى جامعي لكون أن المديرية لديها زبائن من مختلف الشرائح مما يستدعي الاتكال على ذوي المستوى الثقافي إلا القلة القليلة من الموظفين الذين يمكنهم شغل مناصب

بمستوى أقل أو تحصلوا على هذه المناصب منذ زمن بعيد مما تتيح لهم خبرتهم تقلد مناصب إدارية في الواجهة داخل المديرية كما ان الوسائل المستعملة سواء الاتصالية او التجهيزات تتطلب موظفين ملمين بهذه التكنولوجيات الحديثة و طريقة استعمالها و هذا ما يفرض المستوى التعليمي.

جدول رقم (05): يبين توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخبرة.

الإجابة	التكرار	النسبة
أقل من 5 سنوات	20	%40
من 6 إلى 10 سنوات	09	%18
من11 إلى15 سنة	10	%20
أكثر من 16 سنة	11	% 22
المجموع	50	%100

من خلال جدول توزيع أفراد العينة حسب متغير سنوات الخبرة نرى أن أعلى نسبة بلغت 40 % للموظفين في المديرية الذين يمتلكون خبرة أقل من 5 سنوات بينما يقابلها كأقل نسبة هم أصحاب الخبرة التي تفوق 16 سنة والمقدرة بـ:22% بينما بنسبة متقاربة قدرت بـ 18% و20% لأصحاب الخبرة المقدرة من 6 إلى 10 سنوات و 11 إلى 16 سنة على التوالي .

بالنظر إلى معدل أعمار العمال كما سبق وأشرنا في الجدول رقم 02 فإنه حتما سنجد أن نسبة الذين لديهم خبرة أقل من 5 سنوات تكون مرتفع بسبب انهم التحقوا بالمديرية حديثا بعد استكمالهم للدراسات الجامعية من جهة و من جهة اخرى نظرا لعمرهم المتوسط المتراوح بين 30 و 39 % بينما من يمتلكون خبرة مهنية هم عادة الذين تتراوح أعمارهم ما فوق الخمسين سنة والذين تدرجوا في المناصب داخل المديرية و يمتلكون خبرة واسعة في المجال المهني.

جدول رقم (06): يبين لنا معنى الاتصال الداخلي لدى أفراد عينة مديرية توزيع الكهرباء والغاز بولاية المدية.

الإجابة	التكرار	النسبة
عملية روتينية	09	%18
نشاط من أ نشطة الإدارة	18	%36
ضرورة لابد منها	23	%46
المجموع	50	%100

من خلال الجدول أعلاه يتبين لنا أن 46% من أفراد العينة يرون أن الاتصال الداخلي داخل المديرية ضرورة لا بد منها، أما بنسبة أقل قدرت بـ 36% يرون أنه نشاط من أنشطة الإدارة العادية بينما البقية المقدرة بـ: 18% فيرون أنه عملية روتينية لا طائل منها.

نستنتج من خلال الجدول أعلاه أن الفئة التي ترى أن الاتصال الداخلي للمديرية هو ضرورة حتمية غالبا ما تكون الفئة المثقفة التي تملك مستوى جامعي و الذين هم في مرحلة الشباب يتفاعلون مع بعضهم البعض و يتداولون الأخبار و المعلومات عن طريق التواصل فيما بينهم دون كلل أو ملل بينما البقية الذين يرون انها عملية روتينية هم من أصحاب الخبرة الطويلة و الذين أصبحت لديهم هذه العملية إلا حدث و كذلك الحال بالنسبة للذين يرون انها نشاط من أنشطة الإدارة حيث تقوم بإبلاغهم بالمعلومة دون أن يعبأ بها أو تشكل عندهم فارقاكما ان تقاربهم في السن يزيد من التفاعل بينهم و التفاهم ما يجعل جو العمل ملائم للتواصل.

جدول رقم (07): يبين طبيعة الاتصال داخل مديرية توزيع الكهرباء والغاز بولاية المدية

الإجابة	التكرار	النسبة
دائما	31	%62
أحيانا	15	%30
نادرا	04	%08
المجموع	50	%100

من خلال الجدول نرى أن 62 %من أفراد العينة يقرون أن الاتصال الداخلي يتم دائما داخل المديرية، تليه بنسبة 30% يقولون أنه يتم أحيانا، بينما 8% يقولون أنه نادرا ما يتم.

نستنتج من الجدول أعلاه أنه نظرا لطبيعة عمل المديرية و تعاملاتها مع الجمهور و وقوع بعض التساؤلات بسبب الشكاوي أو إثر التعاملات ينتج عنه تفاعل بصفة تلقائية مما يجعل الاتصال يحدث تلقائيا و دائما دون الخروج على المألوف فهو ضمن اليوميات التي يعيشها العاملون بغض النظر عن الفئة التي لا تتعامل مع الجماهير أو مع رؤساء المصالح مباشرة و التي لا تتواصل معهم و بالتالي ترى أنه نادرا ما يحدث أو أحيانا خلال الاجتماعات الدورية .

الجدول رقم(08): يبين رأي أفراد العينة في كيفية وصول المعلومة داخل مديرية توزيع الكهرباء والغاز بولاية المدية.

الإجابة	التكرار	النسبة
سريع	34	%68
بطيء	16	%32
المجموع	50	%100

نلاحظ من خلال الجدول أن 68% من أفراد العينة يرون أن وصول المعلومة داخل المديرية يتم بشكل سريع، بينما يرى 32% منهم انه بطيء.

بالنظر إلى الذين قالوا أن وصول المعلومة يكون سريعا هم نفس الفئة التي رأت أن الاتصال ضروري و هذا راجع إلى وجود قنوات اتصال مختلفة داخل المديرية و التعاملات التي تتم من خلال الاتصال الداخلي للمديرية تشكل يوميات العمال بها و خاصة في الشق الذي يتعلق بالمصالح و متطلبات الجمهور و المعلومات التي يجب أن يلم بها العامل داخل هذه المديرية كما أن الفئة القليلة التي لا ترى فيه السرعة هي الفئة التي لا تبالي به لذلك ترى انه بطيء.

جدول رقم (09): يبين رأي أفراد العينة إلى فاعلية الاتصال بين مختلف الأقسام داخل مديرية توزيع الكهرباء والغاز بولاية المدية

الإجابة	التكرار	النسبة
جيد	**19**	**%38**
متوسط	**28**	**%56**
ضعيف	**03**	**%06**
المجموع	**50**	**%100**

من خلال الجدول يتبين لنا أن 56% من أفراد العينة يرون أن فاعلية الاتصال بين مختلف الأقسام داخل مديرية توزيع الكهرباء والغاز بولاية المدية متوسط ، بينما ترى بنسبة 38% أنه جيّد، في حين ترى البقية المقدرة بـ 6% أنه ضعيف.

يرجع ما سبق إلى أن الأغلبية الساحقة من موظفي مديرية توزيع الكهرباء والغاز بالمدية يرون أن فاعلية الاتصال بين مختلف الأقسام جيد أو متوسط وهذا نظرا لتمكنهم من استخدام التكنولوجيات الحديثة أثناء تواصلهم وإتقانهم لها، بالإضافة إلى كفاءة العمال والدور الذي يلعبه المدير في توجيه عماله، في حين أن الفئة المتبقية من الموظفين والذين يرون أن الاتصال بين مختلف الأقسام ضعيف يعتبرون أن الاتصال أمر روتيني لا يتطلب استخدام وسائل تكنولوجية حديثة.

الجدول رقم (10):يبين استخدام مديرية توزيع الكهرباء والغاز بالمدية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال

الإجابة	التكرار	النسبة
نعم	50	%100
لا	00	%0
المجموع	50	%100

من خلال الجدول يتبين لنا أن 100% من أفراد العينة يقولون بأن المديرية تستخدم تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

مثل كل المؤسسات الحديثة التي تعمل على الرقمنة و محاولة ادراك التطور الحاصل على جميع الأصعدة اصبح لزاما على المؤسسات بمختلف أنواعها استخدام وسائل تكنولوجية حديثة تتماشى و طموحاتها من جهة و مع متطلبات العصر الحديث و المستهلكين و العمال من جهة أخرى و هذا ما وجدناه في مديرية توزيع الكهرباء و الغاز حيث انها تعتمد كليا على وسائل تكنولوجية حديثة و متطورة تشمل جميع المصالح و المكاتب المتواجدة في المديرية كما ان العمال كما سبق و اشرنا لديهم مستويات ثقافية متفاوتة ما يستدعي التماشي مع التطور الحاصل .

جدول رقم(11): يبين وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال المستخدمة في مديرية توزيع الكهرباء والغاز بالمدية.

الإجابة	التكرار	النسبة
الانترنت	27	%21.43
الإنترانيت	35	%27.77
الاكسترانت	05	%3.97
الهاتف النقال	29	%23.02
الفاكس	30	%23.81
المجموع	126	%100

من خلال الجدول يتضح لنا جليا الوسائل التي تستخدمها المديرية انطلاقا من الأنترانت بنسبة **27%** و يليها الفاكس الهاتف و بنسبة متقاربة 23.81 % و 23.02 % على التوالي و تأتي الانترنت في المرتبة الرابعة بنسبة 21.43 %و أخيرا الاكسترانت بنسبة 3,97 %.

الظاهر أن المديرية لم تتخلي عن الوسائل التقليدية مثل الهاتف و الفاكس وأضافت إليهم التكنولوجيات الحديثة باستعمال الإنترانت التي هي خاصة فقط بالمؤسسات كتكنولوجيا حديثة و عملت على تزويد أجهزة الكمبيوتر بالأنترنت لتستغل الهاتف كذلك و بالتالي حافظت على الاصالة في التكنولوجيا و اضافت المعاصرة لتشكل وسائل حديثة و متطورة كما اننا وجدنا نسبة تعد قليلة جدا من استخدام الإكسترانت كونها وسيلة جديدة و لا يزال اغلب العاملين يجهلون كيفية التعامل معها عكس الانترنت التي أصبحت جزء لا يتجزأ من التعاملات اليومية.

الجدول (12):يبين مدى إحسان استخدام مديرية توزيع الكهرباء والغاز بالمدية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال

الإجابة	التكرار	النسبة
جيد	26	%52
متوسط	23	%46
ضعيف	01	%02
المجموع	50	%100

من خلال الجدول يتبن لنا ان ما نسبته 52% من افراد العينة يقرون ان استخدام التكنولوجيات الحديثة يتم بصفة جيدة بينما يرى ما نسبته 46 % انه يتم استخدامها بشكل متوسط و 2 % يقولون انها تستخدم بشكل ضعيف.

مثل كل الوسائل التكنولوجية الحديثة التي تعتمد أساسا على الاتقان و التحكم في الوسيلة على المؤسسة ان تحسن استخدام الوسيلة لتضمن الوصول الى النتائج المرجوة و المراد تحقيقها و لا يتم ذلك إلا عبر حسن استغلالها للتكنولوجيات الحديثة و التعامل معها باحترافية هذا فقط ما يضمن نتائج اكيدة في تسهيل الاتصال و العملية الاتصالية و يعتمد نجاح المؤسسة في تحقيق استراتيجيتها و الوصول الى أهدافها على حسن استخدام الوسائل التكنولوجية و تفعيلها جيدا و هذا أساسا يعتمد على التكوين و التدريب الذي يتطلبه الامر و الذي سنراه في الجدول السابق .

الجدول رقم (13): يبين مدى الموافقة على قيام المديرية بدورات تكوينية لتطوير أداء موظفيها في استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال

الإجابة	التكرار	النسبة
نعم	39	%78
لا	11	%22
المجموع	50	%100

نرى من خلال الجدول ان ما نسبته 78 %من افراد العينة يقولون ان المؤسسة تقوم بدورات تكوينية بينما ينفي ذلك ما نسبت 22**%** يقولون انه لا يوجد تكوين.

مثلما سبق و اشرنا فهذا التسلسل المنطقي في التكوين و استعمال الوسيلة و حسن استعمالها هو الذي يؤدي الى نتائج ايجابية فالتكوين يمكننا من التحكم في تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و بالتالي تحسن الاتصال الداخلي داخل المؤسسة و هذه النسبة تعبر على الفئة الغالبة التي لديها مستوى جامعي التي بإمكانها التفاعل و التأقلم مع الوسائل الحديثة فمثلما هو فهم السؤال نصف الجواب هو فهم كيفية التحكم في الوسيلة التكنولوجيا الحديثة نصف النجاح و النصف الاخر العمل بها.

الجدول رقم (14): يبين رأي أفراد العينة في مساهمة تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين العملية الاتصالية

الإجابة	التكرار	النسبة
بشكل كبير	39	%78
بشكل متوسط	11	%22
بشكل ضعيف	0	%0
المجموع	50	%100

نلاحظ من خلال الجدول أن 78% من أفراد العينة يرون أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال تساهم بشكل كبير في تحسين العملية الاتصالية بينما يرى 22% الباقية انها تساهم لكن بشكل متوسط بينما لم يقل أي أحد انها تساهم بشكل ضعيف.

يجمع أفراد العينة على أنه هناك تأثير كبير لاستخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على تحسين العملية الاتصالية لما تتميز به من مرونة و سهولة الاستخدام مع توافر التكوين و التخصص و بالتالي فهي من الضرورة بمكان داخل المؤسسة لما لها من تأثير في ايصال المعلومات و ايضاح اللبس و تفسير النتائج و المعطيات و ايصالها لمختلف المصالح و في أقصر مدة زمنية على غرار ما كانت عليه سابقا حيث انتقلت من التقليدي و الندرة الى المتطور و المتوفر.

الجدول رقم (15):يبين مدى الموافقة على وجود فرق قبل استخدام المؤسسة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال وبعده

الإجابة	التكرار	النسبة
نعم	46	%92
لا	04	%08
المجموع	50	%100

يرى ما نسبته 92 %من أفراد العينة انه هناك فرق بين الفترة التي استعملت المؤسسة تكنولوجيا الاتصال و المعلومات و قبل استخدامها بينما يرى القلة القليلة المقدرة ب 8% انه لا يوجد فرق.

يتضح أن الفرق كبير بين ما كان الحال عليه داخل المؤسسة و بين ما هو الآن منذ بداية استخدام تكنولوجيا الاتصال و المعلومات و هذا راجع إلى سهولة وصول المعلومة و تحسن العملية الاتصالية أما

القلة التي ترى أنه لا يوجد فرق فهي الفئة التي تعودت على العمل الروتيني من ذوي الخبرة و العمل اكثر من 16 سنة و هذا كذلك قد يرجع الى عدم اتقانهم استعمال هذه التقنيات و تعودهم على الوسائل البسيطة مقتصرة تعاملاتهم على الهاتف فقط دون ان يحاولوا استعمال الانترنت و غيرها من الوسائل التي تتيحها المؤسسة.

جدول (16):يبين طبيعة تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على العلاقات بين العمال

الإجابة	التكرار	النسبة
ايجابي	47	%94
سلبي	03	%06
المجموع	50	%100

نرى من خلال الجدول 94% من أفراد العينة ان استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال اثر على العلاقات بين العمال بشكل إيجابي بينما يرى قلة قليلة مقدرة ب 6 %أنه أثر سلبا .

استعمال التكنولوجيا الحديثة يزيل سوء التفاهم و يحسن العملية الاتصالية و يعتبر هو القناة التي بها تتضح الامور مما يجعل اجواء العمل تكون في أريحية تامة و تبادل المعلومات و الخبرات بشكل سليم و عبر قنوات مختلفة و متاهة و هذا ما ينتج عنه زيادة الانتاجية لدى العمال و تطور أدائهم ، أما القلة القليلة التي ترى انه اثر سلبا هي الفئة التي تعودت على الأعمال الروتينية و التي لم تستطع مواكبة هذه الوسائل و بالتالي اثرت سلبا عليها من جهة و من جهة اخرى عدم تمكنهم من استعمال التكنولوجيات أدى إلى ابتعادهم عنها و تأخرهم عن ركب العمال و إنتاجياتهم المتزايدة.

جدول رقم(17):يبين تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على مردودية العمال بشكل فعال

الإجابات	التكرار	النسبة
موافق	34	%68
موافق جدا	13	%26
محايد	02	%4
لا أوافق	01	%2
المجموع	50	%100

يوافق ما نسبته 68 %على ان تكنولوجيا المعلومات والاتصال تؤثر على انتاجية العمال بشكل فعال بينما بنسبة 26% يوافقون وبشدة على ذلك فيما بقي 4% من أفراد العينة محايدين عن الإجابة و 2% لا يوافقون على انها تؤثر بشكل فعال.

يتضح جليا ان استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال تؤثر و بشكل فعال في رفع انتاجية العمال و تطور الأداء لما لها من سبل للاتصال و ايصال المعلومة و فك الغموض و اللبس داخل المؤسسة و بين المصالح و هذا كذلك راجع الى توفير المؤسسة لهذه التكنولوجيا و جعلها من الاولويات و التمرس عليها من طرف العمال حيث أصبحت تعد هي العمود الفقري للمؤسسة و كل ما يكون في المؤسسة يمر عبرها هذا ما جعل الفعالية في الإنتاج في تزايد كون ان كل العمل يتفاعلون معها.

الجدول رقم (18):يبين رأي أفراد العينة حول الصعوبات التي يواجهونها في استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

الاجابات	التكرار	النسبة
نعم	08	%16
لا	42	%84
المجموع	50	%100

نرى من خلال الجدول 84%من أفراد العينة يرون أنه لا تواجههم صعوبات في استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال بينما يرى 16% أنهم لا يحسنونها و تواجههم صعوبات.

من خلال البرامج التي تقوم بها المؤسسة بالقيام بدورات تكوينية للعمال للتعامل مع التكنولوجيات الحديثة يمكن رفع اداء العمال و تحسين مستواهم و بالتالي لا يواجهون صعوبة في التعامل معها خاصة و أن الاغلبية منم لديهم مستوى دراسي جامعي مما يعني ان القابلية للتعلم متوفرة و متاحة للجميع و يبقى القليل منهم من اصحاب المستوى المحدود او الذين تعودوا على أجواء العمل التقليدية و الذين لم يواكبوا التطور الحاصل في التكنولوجيات يجدون صعوبة في استخدامها بينما الامر مختلف لدي الأغلبية التي تحاول تدارك النقص و تغطيته عبر التكوين كما سبق و اشرنا.

المطلب الثاني: عرض نتائج الدراسة حسب متغيري المستوى التعليمي وسنوات الخبرة

المحور الأول: واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال داخل المؤسسة

الجدول رقم(19): معنى الاتصال الداخلي لدى أفراد عينة مديرية توزيع الكهرباء والغاز بولاية المدية حسب متغير المستوى التعليمي.

المتغير / الاجابات	متوسط		ثانوي		جامعي		المجموع	
	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%
عملية روتينية	0	%0	3	%18.75	6	%17.65	09	%18
نشاط من أنشطة الادارة	0	%0	8	%50	10	%29.41	18	%36
ضرورة لا بد منها	0	%0	5	%31.25	18	%52.94	23	%46
المجموع	0	%0	16	%100	34	%100	50	%100

يتضح لنا من خلال الجدول أعلاه أن أفراد العينة من ذوي المستوى التعليمي الثانوي أجابوا بنسبة 50%على أن الاتصال نشاط من أنشطة الإدارة و بنسبة 31.25% أجابوا بأنه ضرورة لابد منها وبنسبة أقل ب18.75 % يرون أنه عملية روتينية، أما المستوى الجامعي يرون وبنسبة 52.94% أنه ضرورة لابد منها تليها وبنسبة 29.41% أنه نشاط من أنشطة الإدارة، وبنسبة أقل ب17.25% رأوا أنه عملية روتينية.

نستنتج من خلال الجدول أعلاه أن الاتصال الداخلي بمؤسسة توزيع الكهرباء و الغاز ضروري الى حد كبير و هذا ما يجعل استعماله من الضروريات لتمرير المعلومات و الرسائل دون الغموض و دون معيقات تجعل محيط العمل صعب و مشحون فالاتصال الداخلي هو ذلك الممر الذي يسير من خلاله كل الموظفين و يتحصلون على المعلومة الانية و الحديثة بطرق مختلفة و باستعمال وسائل تكنولوجية حديثة و تختلف نظرة الموظفين الى الاتصال الداخلي باختلاف مستوياتهم حيث ان الجامعيين هم الأكثر اقبالا على الاتصال الداخلي و معرفة قيمته و دوره الرئيسي.

الجدول رقم(20): يبين طبيعة الاتصال داخل مديرية توزيع الكهرباء والغاز بولاية المدية حسب متغير المستولى التعليمي.

المتغير	متوسط		ثانوي		جامعي		المجموع	
الإجابات	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%
دائما	0	%0	08	%50	23	%67.65	31	%62
أحيانا	0	%0	06	%37.5	09	%26.47	15	%30
نادرا	0	%0	02	%12.5	02	%5.88	04	%08
المجموع	0	%0	16	%100	34	%100	50	%100

نرى من خلال الجدول ان 50 % من افراد العينة من أصحاب المستوى الثانوي يقرون ان الاتصال يتم دائما بينما 37,5 % منهم يقولون انه يتم أحيانا و 12,5% نادرا بينما أصحاب المستوى الجامعي فمنهم 67,65 % يقولون انه يتم دائما و تقابلها 26,47 % أحيانا و 5,88 % نادرا .

ان معرفة أهمية الاتصال الداخلي و أهميته تختلف من مستوى لأخر من جهة و يعتمد الاتصال الداخلي في فهمه على الالمام بأهدافه و طرق حصوله و التمكن من استعمال وسائل تكنولوجيا المعلومات و هذا ما هو حاصل في هذه المؤسسة حيث ند ان أصحاب المستوى الجامعي من الموظفين يفقهون جيدا طرق و آليات الاتصال الداخلي عن غيرهم من افراد العينة و كما ان حدوث الاتصال الداخلي غالبا ما يكون من المسؤولين نازلا و هذه الفئة من ذوي المستوى الجامعي الى الفئة العاملة والتي غالبا ما تكون من المستويات الأقل درجة لكن في مجملهم يقرون ان الاتصال الداخلي موجود و حاصل في المؤسسة.

الجدول رقم (21) :كيفية وصول المعلومة داخل مديرية توزيع الكهرباء والغاز بالمدية حسب متغير المستوى التعليمي

المتغير	متوسط		ثانوي		جامعي		المجموع	
الإجابات	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%
سريع	0	%0	08	%50	26	%76.47	34	%68
بطيء	0	%0	08	%50	08	%23.53	16	%32
المجموع	0	%0	16	%100	34	%100	50	%100

يرى ما مجمله 50% من افراد أصحاب المستوى الثانوي ان الاتصال سريع و بنسبة متساوية يرون انه بطيء و يقابلهما من أصحاب المستوى الجامعي ما نسبته 76,47% منهم ان الاتصال الداخلي في المؤسسة يكون سريعا و 23,53% منهم يرون ان الاتصال الداخلي بطيء داخل المؤسسة .

يعتمد الاتصال على أسس واضحة نشكل العملية الاتصالية حيث يعتمد على الفهم الواضح للريالة و اتفاق المرسل و المستقبل و اختيار الوسيلة المناسبة لذلك و كل هذا يلعب دورا كبيرا في سرعة او تباطئ الاتصال الداخلي كما ان للمستوى التعليمي دور كبير في سرعة بديهة المتلقي فليس المتعلم الجامعي مثله مثل العامل الذي لديه مستوى تعليمي بسيط خاصة مع التطور الحاصل و ظهور ما يعرف بالاعلام الجديد و مزاياه التي حتى تقنها يجب عليك ان تمارس و تتفاعل معها.

الجدول (22): رأي أفراد العينة في فاعلية الاتصال بين مختلف الأقسام داخل مديرية توزيع الكهرباء والغاز بالمدية حسب متغير المستوى التعليمي

المتغير	متوسط		ثانوي		جامعي		المجموع	
الاجابات	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%
جيد	0	%0	04	%25	15	%44.12	19	%38
متوسط	0	%0	10	%62.5	18	%52.94	28	%56
ضعيف	0	%0	02	%12.5	01	%2.94	03	%06
المجموع	0	%0	16	%100	34	%100	50	%100

نرى من خلال الجدول 62.5 % من افراد العينة من أصحاب المستوى الثانوي على ان الاتصال بين مختلف الأقسام في المؤسسة متوسط بينما يرى 25 % منهم على انه جيد و البقية المقدرة ب 12.5 % ترى انه ضعيف . بينما يرى ما نسبته 52,94 % من افراد العينة من أصحاب المستوى الجامعي على ان الاتصال بين مختلف الأقسام متوسط بينما يرى 44.12 % منهم على انه جيد و البقية المقدرة ب 2.94 % ترى انه ضعيف.

حسب تقدير افراد العينة فان الاتصال بين مختلف الأقسام متوسط حيث ان العملية الاتصالية لا تتم كما ينبغي بين المصالح و الأقسام و هذا يرجع ربما الى اختلاف المستوى التعليمي بين الموظفين من جهة و عدم اتقان الموظفين للعمل بالتكنولوجيات الحديثة للاتصال و المعلومات حيث ان الفئة التي تقول ان الاتصال جيد هم فئة الجامعيين لما لهم من مستوى يسمح لهم بالتماشي و التطور الحاصل و بنسبة

اقل أصحاب المستوى الثانوي و بالتالي فانه لا يكفي ان نستقبل المعلومة بل علينا معرفة تقنيات الاتصال الداخلي .

جدول رقم (23): مدى استحسان استخدام أفراد عينة مديرية توزيع الكهرباء والغاز بالمدية تكنولوجيا المعلومات والاتصال حسب متغير المستوى التعليمي

المتغير	متوسط		ثانوي		جامعي		المجموع	
الإجابات	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%
نعم	0	%0	16	%100	34	%100	50	%100
لا	0	%0	0	%0	0	%0	0	%0
المجموع	0	%0	16	%100	34	%100	0	%100

يظهر من خلال الجدول ان كل العينة من أصحاب المستوى الثانوي و المقدرة بـ:100% يقرون ان المؤسسة تستعمل تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و تقابلها كذلك نسبة 100 % من أصحاب المستوى الجامعي في نفس الرأي .

استعمال المؤسسة للتكنولوجيات الحديثة هو نتاج التطور الحاصل في هذ الأخيرة و محاولة مسايرة متطلبات المهنة حيث ان اتساع المؤسسة و تنوع خدماتها و ازدياد عدد موظفيها و امتلاك المؤسسة للتكنولوجيات يؤدي حتما الى التعامل بها لما لها من تبسيط للعملية الاتصالية و حل الكثير من المشاكل و ربح الوقت و الوصول الى كل العاملين بالمؤسسة و بنفس الوقت و هذا ما ساعد انتشار تكنولوجيا المعلومات و الاتصال داخل المؤسسة .

جدول(24):أهم التكنولوجيات الاتصال التي تستخدمها مديرية توزيع الكهرباء والغاز لولاية المدية

المتغير	متوسط		ثانوي		جامعي		المجموع	
الإجابات	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%
الانترنيت	0	%0	08	%26.67	19	%19.79	27	%21.43
الأنترانت	0	%0	08	%26.66	27	%28.13	35	%27.77
الاكسترانت	0	%0	01	%3.33	04	%4.16	05	%3.97
الهاتف النقال	0	%0	05	%16.67	24	%25	29	%23.02
الفاكس	0	%0	08	%26.67	22	%22.92	30	%23.81
المجموع	0	%0	30	%100	96	%100	126	%100

من خلال الجدول يتضح لنا انه و بنسبة متقاربة و متساوية لدى أصحاب المستوى الثانوي يستعملون الانترنت و الانترنيت و الفاكس بنسبة متساوية قدرت بـ: 26,67 بالمئة منهم بينما 16.67% يستخدمون الهاتف النقال و 3,33% يستخدمون الإكسترانت و يقابلهم من أصحاب المستوى الجامعي 28,13 % يستخدمون الانترانت بينما 19.79% يستخدمون الانترنيت و 25 %يستخدمون الهاتف و 4,16 % الاكسترانت.

يرجع سبب استخدام حجم كبير من العينة للهاتف النقال الى كونه الوسيلة المرنة و المتوفرة بالنسبة لكل العمال فبدل استخدام الهاتف الثابت الذي كان متوفرا من قبل فقط لدى رؤساء المصالح اصبح بإمكان كل العمال امتلاك هاتف ناهيك عن إمكانية الاتصال في اي وقت و بمبلغ رمزي لما للمؤسسة من مزايا مع متعاملي الهاتف النقال هذا من جهة اما من جهة من يستخدمون الانترانيت فهي متصلة تلقائيا مع الحواسيب التي يستعملونها و عليه فانهم يتعرضون لما تعرضه و تمرر من خلالها الكثير من الرسائل و تليها الانترنت التي بدأت فيي الانتشار و تبادل الووثائق بوسائط متعددة اما فيما يخص الاكسترانت فهي الوسيلة الاحدث و التي لازالت طور التجربة و لم اعمم على كل الفروع و المؤسسات و كل ذا يتحكم فيه عامل المستوى التعليمي .

الجدول رقم (25): مدى حسن استخدام مديرية توزيع الكهرباء والغاز بولاية المدية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال حسب متغير المستوى التعليمي

المتغير	متوسط		ثانوي		جامعي		المجموع	
الإجابات	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%
جيد	0	%0	07	%43.75	19	%55.88	26	%62
متوسط	0	%0	09	%56.25	14	%41.18	23	%46
ضعيف	0	%0	0	%0	01	%2.94	01	%02
المجموع	0	%0	16	%100	34	%100	50	%100

من خلال الجدول يتبين لنا ان ما نسبته 56.25 % من أصحاب المستوى الثانوي و يقابلها من أصحاب المستوى الجامعي 41.18% يرون ان المؤسسة تحسن استخدام التكنولوجيا الحديثة بمستوى متوسط بينما 43,75 % من الثانويين و يقابلهم 55,888% يرون ان الاستخدام يتم بصفة جيدة و 2,9 من الجامعيين يرون ان الاستخدام ضعيف .

ان استعمال التكنولوجيا الحديثة لهو امر جديد حقا على بعض العمال خاصة منهم العمال الذين تعودوا على الوسائل التقليدية في الاتصال بينما أصحاب المستوى الجامعي بصفة خاصة و يليهم اصحاب المستوى الثانوي فانهم يقرون ان مستوى المؤسسة و رقيها يعتمد أساسا على الوسائل التي تستعملها المؤسسة و هذا ما هو حاصل في مؤسسة توزيع الكهرباء و الغاز كون ان عليهم مسايرة التطور الحاصل و التخلي عن الأسلوب القديم في المراسلات و غيرها من الطرق البدائية التي تستهلك الوقت و المال على عكس تكنولوجيا المعلومات والاتصال التي توفر المال و الوقت و الجهد اذا احسنا استغلالها و تعاملنا معها باحترافية.

رقم (26):مدى موافقة أفراد العينة على قيام مديرية توزيع الكهرباء والغاز بالمدية بدورات تكوينية لتطوير أداء موظفيها في استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال حسب متغير المستوى التعليمي

المتغير	متوسط		ثانوي		جامعي		المجموع	
الإجابات	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%
نعم	0	%0	14	87.5	25	73.53	39	%78
لا	0	%0	02	12.5	09	26.47	11	%22
المجموع	0	%0	16	%100	34	%100	50	%100

نرى من خلال الجدول ان ما نسبته 87.5% من أصحاب المستوى الثانوي و 73,53%من أصحاب المستوى الجامعي قد اجابوا بنعم تقوم المؤسسة بتكوين افرادها بينما 12,5 %اصحاب المستوى الثانوي و 26.47 % من أصحاب المستوى الجامعي اجابوا بـ: لا تقوم المؤسسة بدورات تكوينية.

تصنع الفروقات الفردية بين العمال داخل المؤسسة الواحدة شرخا بينهم خاصة بين اذين يمتلكون مستوى تعليمي جامعي و الذين هم من بإمكانهم مسايرة التقدم الحاصل و قابليتهم للتكوين و التعلم من اجل ضمان سيرورة العمل بالتكنولوجيا الحديثة و بين فئة ليست معنية بالتكوين لكن يبقى التكوين و مسايرة التطور الحاصل و التماشي مع متطلبات التكنولوجيا الحديثة دور هام في بلوغ الهدف المسطر للمؤسسة من خلال رفع مستوى التأهيل لدى عمالها لتمكينهم من التحكم في هذه الوسائل و تسخيرها لخدمة المؤسسة.

المحور الثاني: أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الاتصال الداخلي بالمديرية

جدول (27): أي أفراد العينة في مساهمة تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين العملية الاتصالية حسب متغير المستوى التعليمي

االمتغير	متوسط		ثانوي		جامعي		المجموع	
الاجابات	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%
كبير	0	%0	10	%62.5	29	%85.29	39	%78
متوسط	0	%0	06	%37.5	05	%14.71	11	%22
ضعيف	0	%0	0	%0	0	%0	0	0
المجموع	0	%0	16	%100	34	%100	50	%100

نرى من خلال الجدول 62.5 % من افراد العينة أصحاب المستوى الثانوي أن تكنولوجيا المعلومات و الاتصال تساهم بشكل كبير في تحسين العملية الاتصالية و يقابلها بنفس الإجابة أصحاب المستوى الجامعي بـ:85.29 % بينما يرى 37.5% من أصحاب المستوى الثانوي ان المسامة ضعيفة و مثلها من أصحاب المستوى الجامعي بنسبة 14.71% بينما لا يوجد من أجاب ب ضعيف.

بعد التطور الحاصل في الوسائل التكنولوجية اصبح جليا تخلي المؤسسة على الطرق القديمة في التواصل و الاتصال و عليه فان استخدم التكنولوجية الحديثة للمعلومات و الاتصال اصبح ضرورة ملحة خاصة و أن اغلب العمال من ذوي المستوى الجامعي و مطلعين على ما تتميز به هذه الوسائل من تسهيلات و ما توفره من خدمات مميزة تتلخص في فرق كبير بين ما كانت عليه العملية الاتصالية و ما يميزها من غموض و تشويش و بين ما توفره الوسائل الحديثة من ربح للوقت و وضوح الرسالة و اختيار الوسيلة التي تتماشى مع متطلبات العملية الاتصالية.

جدول رقم (28):يبين مدى موافقة أفراد العينة على وجود فرق قبل استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وبعده حسب متغير المستوى التعليمي

المتغير	متوسط		ثانوي		جامعي		المجموع	
الاجابات	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%
نعم	0	%0	14	%87.5	32	%94.11	46	%92
لا	0	%0	02	%12.5	02	%5.88	04	%08
المجموع	0	%0	16	%100	34	%100	50	%100

من خلال الجدول نجد أن87.5 % من أصحاب المستوى الثانوي و 94.11% من أصحاب المستوى الجامعي يرون ان هناك فرق بين استخدام التكنولوجيات حاليا و قبل استخدامها بينما يرى 12,5% من أصحاب المستوى الثانوي و5,88% من أصحاب المستوى الجامعي انه لا يوجد فرق .

شتان بين فترة كان للرسالة ان تصل عليها ان تمر بمحطات عدة بينما حاليا فقد أصبح كل شيء بمقدار وسهولة تامة في تواصل العمال و وصول المعلومة آنيا كما سهلت التكنولوجيات الحديثة عملية التواصل و إمكانية ربح الوقت و تبليغ المعلومة على جمهور كبير من الموظفين عكس ما كان سائدا قبلها و ما يكتنفه من صعوبات تعد من أكبر عوائق الاتصال حيث جاءت هذه الوسائل لتزيل هذه الطرق التقليدية او تطورها .

الجدول(29):تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على العلاقات بين العمال حسب متغير المستوى التعليمي

المتغير	متوسط		ثانوي		جامعي		المجموع	
الاجابات	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%
إيجابي	0	%0	15	%93.75	32	%94.12	47	%94
سلبي	0	%0	01	%6.25	02	%5.88	03	%6
المجموع	0	%0	16	%100	34	%100	50	%100

يظهر من خلال الجدول ان ما نسبته 93.75% من أصحاب المستوى الثانوي و 94.12% أصحاب المستوى الجامعي يقولون ان تأثير استخدام تكنولوجيا الاعلام و الاتصال تأثير إيجابي بينما يرى 6,25% من الذين مستواهم ثانوي و 5,88% من الجامعيين العمال في المؤسسة ان تأثير الاستخدام سلبي .

عند انفتاح فضاءات التواصل و الويب 2 اصبح من السهل جدا التواصل مع غيرك دون التنقل اليه او هدر الوقت و المال و ذا ما يسمى بالطرق التقليدية حيث أصبحت العلاقات تتم عبر وسائل مختلفة يتبادل فيها الموظفين الوثائق و المعلومات و المعارف بالضغط على زر من المكتب كما ان وضوح الرسالة و مرونتها أدى الى تكون ما يسمى بروح الجماعة لدى العمال خاصة الجامعيين منهم فاستخدام التقنيات الحديثة سهل بشكل كثير العمل في المؤسسة على جميع الأصعدة سواء في سيرورة العمل او العلاقات بين العمال .

الجدول (30):تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على انتاجية العمال حسب متغير المستوى التعليمي

الإجابات / المتغير	متوسط		ثانوي		جامعي		المجموع	
	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%
موافق	0	%0	14	%87.5	19	%55.88	33	%66
موافق شدة	0	%0	01	%6.25	12	%35.30	13	%26
محايد	0	%0	01	%6.25	02	%5.88	03	%06
لا أوافق	0	%0	0	%0	01	%2.94	01	%02
المجموع	0	%0	16	%100	34	%100	50	%100

يظهر لنا من خلال الجدول ان ما نسبته 87,5 و 55,88 %من الثانويين و الجامعيين على التوالي قد وافقوا على ان استخدام التكنولوجيا الحديثة اتر في إنتاجية العل لدى العمال بينما 6,25%من الثانويين و 35.30 % من الجامعيين ووافقوا و بشدة و ما نسبته 6.25 % من الثانويين و 5,88% من الجامعيين بقوا على حياد بينما 2.94% من الجامعيين لم يوافقوا على ان استخدام الوسائل يرفع من إنتاجية العمال .

تعتبر تكنولوجيا المعلومات و الاتصال من ضمن اكثر لوسائل التي يجب توفرها في مؤسسة استراتيجية تسعى الى تحقيق أهدافها ناهيك عن ان هذه الوسائل فرضت نفسها كبديل لطرق قديمة أصبحت لا تتماشى و متطلبات العمال و حتى الزبائن و اغلب الذين يفقهون في هذا التأثير هم فئة الجامعيين الذين واكبو التطور الحاصل على غرار زملائهم من أصحاب المستوى الأقل درجة و بالنظر للخدمات التي توفرها هذه التكنولوجيا اذا حسن استعمالها فإنها حتما تِثر في الرفع من فعالية العمال و قدراتهم الإنتاجية.

الجدول رقم (31):رأي أفراد العينة حول الصعوبات التي يواجهونها في استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال حسب متغير المستوى التعليمي

المتغير	متوسط		ثانوي		جامعي		المجموع	
الاجابات	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%
نعم	0	%0	01	%6.25	07	%20.59	08	%16
لا	0	%0	15	%93.75	27	%79.41	42	%84
المجموع	0	%0	16	%100	34	%100	50	%100

نرى من خلال الجدول ان ما نسبته 93,75% من افراد العينة أصحاب المستوى الثانوي و 79.41% من اصحاب المستوى الجامعي لا يجدون صعوبات في استخدام تكنولوجيا المعلومات بينما 16 %فقط من يقولون انه هناك صعوبات بنسبة 84% من العينة الكلية بنما 6,25 % من الثانويين و 20.59% من الجامعيين يجدون صعوبات في استخدامها.

مثلما سبق و اشرنا ان المؤسسة تقوم بتنظيم دورات تدريبية و تكوينية لصالح عمالها من اجل الرفع من تأهيلهم تكوينهم على استعمال مختلف الوسائل التكنولوجية و هذا ما يسهل العمل بها و الوصول الى تحقيق الأهداف المسطرة هذا من جهة و من جهة أخرى فأغلب العاملين لديهم مستوى تعليمي لا بأس به يمكنهم من التعامل مع هذه الخيرة بأريحة تامة مع توفر اهل الاختصاص كما ان توفر الوسائل يقلل من استعمال الوسائل التقليدية و يؤدي الى الممارسة الفعلية على الوسائل ما يتيح لهم فرصة التعلم بالممارسة.

المحور الأول: واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال داخل المؤسسة

جدول رقم (32): معنى الاتصال الداخلي لدى أفراد عينة مديرية توزيع الكهرباء والغاز بولاية المدية حسب متغير سنوات الخبرة.

الإجابات / المتغير	أقل من 5سنوات		من 6 إلى10 سنوات		11 إلى15 سنة		أكثر من 16 سنة		المجموع	
	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%
عملية روتينية	3	%15	3	%20	02	%14	01	%40	09	%18
نشاط من أنشطة الإدارة	10	%50	0	%0	03	%12	05	%18	18	%36
ضرورة لابد منها	07	%35	06	%06	05	%10	05	%20	23	%46
المجموع	20	%100	9	%36	10	%46	11	100%	50	%100

نلاحظ من خلال الجدول أن الذين لديهم خبرة أقل من 5 سنوات يرون الاتصال الداخلي ما هو إلا نشاط من أنشطة الإدارة حيث سجلت نسبة **50%**، بينما الذين لديهم خبرة من 6 سنوات إلى 10 سنوات يرو أنه يرى ما نسبته 20% انه عملية روتينية و 6% انه ضرورة لا بد منها بينما أصحاب خبرة من 11 الى 16 سنة يرى 40% انها عملية روتينية و 20 %انه ضرورة لا بد منها بينما يرى 18% انه نشاط من نشاطات الإدارة.

الظاهر أن العاملين بالمؤسسة والذين لديهم خبرة أكبر كلما زادت خبرتهم كلما أصبحت نظرتهم إلى الاتصال على أنه مهمة من مهام الإدارة حيث أن العامل الجديد والذي تنقصه الخبرة يرى في الاتصال ضروري كونه مازال يتطلع إلى العمل والمثابرة بينما الذين أصابهم الملل وتحول يومياتهم إلى عمل روتيني فيرونه عمل روتيني تقوم به الإدارة وهذا ما يفسر إجابات العينة التي قمنا بدراستها.

الجدول رقم (33): يبين فاعلية الاتصال داخل مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز بولاية المدية حسب متغير سنوات الخبرة.

المتغير	أقل من 5سنوات		من 6 إلى10 سنوات		11 إلى15 سنة		أكثر من 16 سنة		المجموع	
الاجابات	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%
دائما	19	%95	04	%44.44	04	%40	04	%36.36	31	%62
أحيانا	01	%05	04	%44.44	04	%40	06	%54.55	15	%30
نادرا	0	0%	01	%11.11	02	%20	01	%9.09	04	%08
المجموع	20	%100	09	100%	10	%100	11	100%	50	%100

من خلال الجدول نجد ان من يمتلكون خبرة اقل من 5 سنوات يروى ما نسبته 95 % ان الاتصال الداخلي يتم دائما بينما 5 % يرون انه يتم أحيانا فقط ، بينما أصحاب خبرة من 6 الى 10 سنوات قد اجابوا و بنسبة 44,44 % بدائما و بنفس النسبة في أحيانا بينما 11,11% أجابوا بنادرا ما يتم الاتصال الداخلي و بالنسبة لأصحاب الخبرة من 11 الى 16 يرى ما نسبته 40% دائما و أحيانا بينما 20 % يرون انه لا يتم الا نادرا و يرى أصحاب الخبرة فوق 16 سنة ان الاتصال لا يتم الا أحيانا هذا ما أجاب عليه ما نسبته 54.55 % و ما نسبته 36.36% يقولون انه دائما يتم بينما 9.09 % نادرا ما يتم

الظاهر ان العمال في بداية مشوار عملهم يهتمون بكل شاردة و واردة حيث يعرفون كل شيء عن طريق الاتصال الداخلي و قنواته و هذا ما يجعل من الاتصال الداخلي مقصدهم و دليلهم لذلك نجدهم حريصين عليه بينما يتناقص الاهتمام بذا الأخير كلما اكتسب العمال خبرة اكثر بدأ التناقص في الاتصال الداخلي و يصبح بالنسبة لديهم لا يتم و متقطع.

جدول رقم (34): كيفية وصول المعلومة داخل مديرية توزيع الكهرباء والغاز بالمدية حسب متغير سنوات الخبرة.

الإجابات	أقل من 5سنوات		من 6 إلى10 سنوات		11 إلى15 سنة		أكثر من 16 سنة		المجموع	
	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%
سريع	18	%90	06	%66.67	05	%50	05	%45.45	34	%68
بطيء	02	%10	03	%33.33	05	%50	06	%54.55	16	%32
المجموع	20	%100	09	100%	10	%100	11	100%	50	%100

من خلال الجدول نرى ان أصحاب الخبرة اقل من 6 سنوات برون ان الاتصال الداخلي سريع حيث اجابوا بنسبة 90% و 10 % منهم يرون انه بطيء بينما يرى أصحاب الخبرة من 6 الى 10 سنوات ان الاتصال سريع حيث اجابوا بنسبة 66,67% على ذلك و 33,33 % يرونه أنه بطيء و يرى أصحاب 50% من أصحاب الخبرة من 11الى 16 ان الاتصال بطيء و 50% سريع اما أصحاب الخبرة فوق 16 سنة فيرون أن الاتصال بطيء حيث اجابوا بنسبة 54,55% و ما نسبته 45,45 اجابوا على انه سريع

يرجع سبب الاجابات و تفسيرها هي ان الموظفين الذين لديهم خبرة قليلة دائما ما يقومون بالاتصال و الاستفسار و محاولة بذل جهد اكبر لأجل الوصول الى معلومات مختلفة تفيدهم في عملهم و بالتالي هم نفسهم من يقومون بتسريع العملية الاتصالية و كلما تعود العمال على الاتصال بدأت الوتيرة في الانخفاض و هذا راجع الى فقدان الحاجة الى الاتصال الداخلي على ما كان عليه الحال من قبل و الدخول في الاعمال الروتينية.

جدول رقم (35): رأي أفراد العينة في الاتصال بين مختلف الأقسام داخل مديرية توزيع الكهرباء والغاز بالمدية حسب متغير سنوات الخبرة.

الإجابات	أقل من 5سنوات		من 6 إلى10 سنوات		11 إلى15 سنة		أكثر من 16 سنة		المجموع	
	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%
جيد	09	%45	03	%33.33	04	%40	03	%27.27	19	%38
متوسط	11	%55	05	%55.56	05	%50	07	%63.64	28	%56
ضعيف	0	%	01	%11.11	01	%10	01	%9.09	03	%06
المجموع	20	%100	09	100%	10	%100	11	100%	50	%100

يرى أصحاب خبرة الأقل من 6 سنوات ان الاتصال متوسط بنسبة 55% و كذلك الحال بالنسبة لأصحاب الخبرة فوق 6 سنوات و 11 الى 16 سنة و فوق 16 سنة بالنسب 55,56%و 50% و 63.64% على التوالي بينما يراه ما نسبته 45% من أصحاب خبرة اقل من 6 سنوات جيدا و كذلك الحال بالنسبة لاصحاب خبرة 6 نوات الى 10 بنسبة 33,33% و 27,27% لأصحاب خبرة فوق 16

سنة بينما ضعيف قدرت النسبة ب 11,11% لأصحاب خبرة 6 الى 10 سنوات و 10% لأصحاب 11 الى 15 سنة خبرة و 9,09% لما فوق 16 سنة خبرة .

لكل عامل في المؤسسة دور في العملية الاتصالية و لكل مصلحة تقنية لتوصل بها المعلومة و الاتصال الجيد هو الاتصال الذي يتفق في المرسل و المستقبل على ان الرسالة و صلت دون معيقات و دون مشاكل و مع مرور الوقت و ازدياد رقعة الثقة بين الموظفين يسهل الوصول للمعلومة و تتضح رؤية المؤسسة في تكاتف عمالها فيصبح الاتصال على اقل تقدير متوسطا واضح المعالم داخل المؤسسة

جدول رقم (36): مدى استحسان استخدام أفراد عينة مديرية توزيع الكهرباء والغاز بالمدية تكنولوجيا المعلومات والاتصال حسب متغير سنوات الخبرة.

المتغير	أقل من 5سنوات		من 6 إلى10 سنوات		11 إلى15 سنة		أكثر من 16 سنة		المجموع	
الإجابات	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%
نعم	20	%100	9	%100	10	%100	11	%45.45	50	%100
لا	0	%0	0	%0	0	%0	0	%54.55	0	%0
المجموع	20	%100	09	100%	10	%100	11	100%	50	%100

من خلال الجدول نرى ان ما نسبته 100% في لدى كل من الصحاب خبرة اقل من 5 سنوات و من 6 الى 10 و 11 الى 16 سنة و 45,45% من أصحاب خبرة فوق 16 سنة يقولون انه نعم تستخدم المؤسسة تكنولوجيا الاتصال بينما 54,55 % من أصحاب الخبرة فوق 16 سنة يقولون انه لا تستخدم المؤسسة هذه الوسائل

مع التطور الحاصل في تكنولوجيا الاعلام والاتصال و الإمكانات التي تتيحها هذه الأخيرة اصبح لزاما على المؤسسات تحديث أجهزتها و التماشي مع التطورات الحاصلة و هذا ما نجده في ذه المؤسسة مما صاحبها تطور في الأداء و هذا ما يلزم المؤسسة استعمال هذه التكنولوجيا فلم يعد هناك ما تقوم به الوسائل القديمة خاصة منذ ظهور ويب 0.2 الذي يعد ثورة في مجال الاتصال و الإعلام الجديد منذ 2004 ذا ما ساعد على تطور الاتصال الداخلي في المؤسسة و ما صاحبه من ازدهار و تحسن في الاداء.

جدول رقم (37): مدى حسن استخدام مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز بالمدية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال حسب متغير سنوات الخبرة.

المتغير	أقل من 5سنوات		من 6 إلى10 سنوات		11 إلى15 سنة		أكثر من 16 سنة		المجموع	
الإجابات	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%
جيد	09	%45	05	%55.56	07	%70	05	%45.45	26	%52
متوسط	11	%55	04	%44.44	02	%20	06	%54.55	23	%46
ضعيف	0	%	0	%0	01	%10	0	%0	01	%02
المجموع	20	%100	09	100%	10	%100	11	100%	50	%100

من خلال الجدول أجاب اما نسبته 45% من أصحاب خبرة اقل من 5 سنوات يرون ان الاتصال تحسن بشكل جيد منذ استخدام الوسائل الحديثة و كذلك الحال بالنسبة لأصحاب خبرة من 6 الى 10 و التي قدرت النسبة بـ: 55,56 % و 70% من أصحاب الخبرة من 11 الى 16 سنة و تناقصت لدى أصحاب خبرة فوق 16 سنة حيث قدرت بـ: 45,5% بينما 55% من أصحاب خبرة اقل من 5 سنوات يرون ان التحسن متوسط و 44,44 % و كذلك الحال مع أصحاب خبرة من 6 الى 10 و 20 % لأصحاب خبرة من 11 الى 15 و سجلنا 54,55% بالنسبة لأصحاب خبرة فوق 16 سنة بينما سجلنا 10% من أصحاب خبرة من 10 إلى15 يقولون ان التحسن كان ضعيف .

يصاحب التطور التكنولوجي تطور المعارف و حسن استغلال الوسيلة من حسن اتقان العمل بها و التحكم في التقنية و بالتالي استخدام المؤسسة لوسيلة ما يضطر الى ضمان العمل بيها و تكوين المختصين للتحكم بها و الوصول بها الى مدى آدائها الصحيح و الا ستكون النتائج اقل من المرجو الوصول اليه و بالتالي حسن استخدام الوسيلة مصاحب للنتائج التي نتحصل عليها و هذا ما يجعل من الضرورة بمكان ان تصاحب الاستعمالات دورات تكوينية و هذا ما سنراه في الجدول التالي.

جدول رقم(38): مدى موافقة أفراد العينة على قيام مديرية توزيع الكهرباء والغاز بالمدية بدورات تكوينية لتطوير أداء موظفيها في استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال حسب متغير سنوات الخبرة

المتغير الإجابات	أقل من 5سنوات		من 6 إلى10 سنوات		11 إلى15 سنة		أكثر من 16 سنة		المجموع	
	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%
نعم	17	%85	07	%77.78	07	%70	08	%72.73	39	%78
لا	03	%15	02	%22.22	03	%30	03	%27.27	11	%22
المجموع	20	%100	09	100%	10	%100	11	100%	50	%100

من خلال الجدول نجد ان من اجابوا بنعم تقوم المؤسسة بدورات تكوينية كانت بنسب كبيرة و متقاربة حيث سجلنا 85% لدى أصحاب خبرة اقل من 5 سنوات و 77,78 % و 70% و 72.73% لدى أصحاب خبرة من 6 الى 190 و من 11 الى 15 و مافوق 16 سنة على التوالي ، بينما سجلنا 15 % من أصحاب خبرة اقل من 5 سنوات اجابت ب لا و كذلك الحال لفئة من 6 الى 10 وحيث قدرت النسبة بـ:22,22 % و 30 % لذوي خبرة 11 الى 16 سنة و 27,27 % لأصحاب خبرة فوق 16 سنة.

يصاحب استعمال تقنيات جديد مختصين يتقنون العمل بها و الوصول بها الى نتائج متوقعة تخدم المؤسسة و أهدافها و بالتالي من الضروري بمكان ان تقوم المؤسسة بتكوين عمالها على العمل بتقنيات جديدة متطورة للتماشي مع الاجهزة الحديثة هذا من جهة و من جهة أخرى يعتمد التكوين على موظفين يمتلكون مستوى دراسي لا بأس به لمواكبة التطور و فهم مضامين هذه الوسائل فلا تكتمل الوسيلة الحديثة دون من يتقن العمل بها و لا يكتما التكوين دون من يقدر التكوين و يكون ملما مطلعا بأهم التغيرات الحاصلة في التكنولوجيات الحديثة .

المحور الثاني: أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الاتصال الداخلي بالمديرية

جدول رقم(39): رأي أفراد العينة في مساهمة تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين العملية الاتصالية حسب متغير سنوات الخبرة.

الإجابات	أقل من 5سنوات		من 6 إلى10 سنوات		11 إلى15 سنة		أكثر من 16 سنة		المجموع	
	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%
بشكل جيد	17	%85	07	%77.78	07	%70	08	%72.73	39	%78
بشكل متوسط	03	%15	02	%22.22	03	%30	03	%27.27	11	%22
بشكل ضعيف	0	%0	0	%0	0	%0	0	%0	0	%0
المجموع	20	%100	09	100%	10	%100	11	100%	50	%100

يرى ما نسبته 85% من أصحاب خبرة أقل من 5 سنوات أن التكنولوجيا ساهمت بشكل جيد في تحسين العملية الاتصالية و كذلك الحل بالنسبة لأصحاب الخبرة من 6 الى 10 و من 11 الى 16 و فوق 16 سنة حيث سجلت النسب 77,78% و 70 % و 72,73 % على التوالي بينما الذين اجابوا بشكل متوسط نجد 15 % من أصحاب خبرة اقل من 5 سنوات و 22,22% من أصحاب خبرة من 6 الى 10 سنوات و 30 % من ذوي خبرة من 11 الى 16 سنة و 27.27 % من ذوي خبرة اكثر من 16 سنة .

صاحب تطور التكنولوجيات تغير في ذهنيات العمال والإداريين ففي الوقت الذي كانت الرسالة تعتمد على عدة محاور و محطات لتصل الى جمهورها أصبحت الان بضغطة زر تكون في جميع المستويات و هذا ما أدى الى توسع العملية الاتصالية و نجاحها حيث تساهم التقنية في زيادة سرعة وصول المعلومة و وضوحها و إمكانية مناقشتها و تبليغها بشكل سليم و هذا ما يجعل من التقنية و حسن استغلالها عاملا مهما في وضوح الرسالة و نجاح العملية الاتصالية.

جدول رقم(40): يبين مدى موافقة أفراد العينة على وجود فرق قبل استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وبعده حسب متغير سنوات الخبرة.

المتغير	أقل من 5سنوات		من 6 إلى10 سنوات		11 إلى15 سنة		أكثر من 16 سنة		المجموع	
الإجابات	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%
نعم	19	%95	07	%77.78	09	%81.82	11	%100	46	%92
لا	01	%05	02	%22.22	01	%9.09	0	%0	04	%08
المجموع	20	%100	09	100%	10	%100	11	100%	50	%100

يرى ما نسبته 95% من أصحاب خبرة اقل من 5 سنوات انه نعم هناك فرق منذ استخدام المؤسسة لتكنولوجيا الحديثة و قبله و كذلك يرى ذلك أصحاب خبرة من 6 الى 10 بنسبة 77,78% و 81,82 % من أصحاب خبرة 11 الى سنة بينما سجلنا 100% من أصحاب خبرة فوق 16 سنة اما بالنسبة للذين قالوا انه لا يوجد فرق فقد سجلنا 5 % بالنسبة لذوي خبرة اقل من 5 سنوات و 22,22% بالنسبة لذوي خبرة من 6 الى 10 سنوات و 9,09% بالنسبة لأصحاب خبرة من 11 الى 16 سنة .

بالنظر الى الوسائل التي كانت تستعمل في اغلب المؤسسات قبل ظهور الوسائل التكنولوجية الحديثة و الوسائل المستعملة في يومنا هذا نجد انه تغير جذري و تام حيث بدأ من جهاز الكمبوتر و الطابعة وصولا الى البريد الالكتروني تغير الكثير و بالتالي تتغير استراتيجية عمل المؤسسة و تتغير طرق تعاملاتها و طرق تبليغها للمعلومة و كيفية تواصلها مع العمال داخل المؤسسة في ظرف قياسي ووجيز يربح الوقت و التكاليف و يزيد من وضوح الرسائل و العملية الاتصالية.

جدول رقم(41): تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على العلاقات بين العمال حسب متغير سنوات الخبرة

الإجابات	أقل من 5سنوات		من 6 إلى10 سنوات		11 إلى15 سنة		أكثر من 16 سنة		المجموع	
	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%
إيجابي	19	%95	08	%88.89	10	%100	10	%90.91	47	%94
سلبي	01	%05	01	%11.11	0	%0	01	%9.09	03	%06
المجموع	20	%100	09	100%	10	%100	11	100%	50	%100

يرى ما نسبته 95 % من افراد العينة ذوي خبرة اقل من 5 سنوات ان هناك اثر إيجابي و مثل ذلك يرى أصحاب الخبرة من 6 إلى 10 و من 11 إلى 16 و فوق 16 سنة خبرة بالنسبة التالية 88,89% و 100% و 90,91% على التوالي ، بينما سجلنا في من قال ان استخدام الوسائل اثر بشكل سلبي نجد 5% من ذوي خبرة 5 سنوات و 11,11% من ذوي خبرة 6 الى 10 سنوات و 9,09 % لذوي خبرة اكبر من 16 سنة .

أساس العملية الاتصالية هو التواصل الحاصل بين العمال فيما بينهم و التقارب الذي حصل بوجود الوسائط الرقمية الجديدة و الوسائل التكنولوجية الحديثة ما هو الا رابط جيدي بين العمال و قناة لمرور المعلومة بكل وضوح و شفافية بين العمال ووصولها في آن واحد و تنقص المشقة عن العمال و تقرب بينهم بشكل ملحوظ مما يثرى عمل الجماعة و روحها و كل ذا يعود بالفائدة على انتاج المؤسسة و مردودها.

جدول رقم(42): تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على انتاجية العمال حسب متغير سنوات الخبرة

المتغير	أقل من 5سنوات		من 6 إلى10 سنوات		11 إلى15 سنة		أكثر من 16 سنة		المجموع	
الإجابات	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%
موافق	14	70	07	%77.78	05	%50	07	63.64	33	%66
موافق جدا	05	%25	01	%11.11	04	%40	03	27.27	13	%26
محايد	01	%05	01	%11.11	0	%0	01	9.09	03	%06
لا أوافق	0	%0	0	%0	01	%10	0	%0	01	%02
المجموع	20	%100	09	%100	10	%100	11	%100	50	%100

نرى من خلال الجدول ان ما نسبته 70% من ذوي خبرة اقل من 5 سنوات وافقوا على انه اثرت التكنولوجيا بشكل فعال كذلك أصحاب الخبرة من 6 الى 10 حيث قدرت النسبة ب11,78% و أصحاب خبرة من 11 الى 16 بنسبة 50% و بنسبة 63,64 % لأصحاب خبرة فوق 16 سنة بينما وافق و بشدة ما نسبته 25% بالمئة من أصحاب خبرة اقل من 5 سنوات و 11,11 % من أصحاب خبرة من 6 الى 10 و 7,27% لأصحاب خبرة فوق 16 سنة و بقي على حياد ما نسبته 5 % من ذوي اقل من 5 سنوات خبرة و 11,11% ذوي خبرة من 6 الى 10 و 9.09% ذوي خبرة فوق 16 سنة بينما لم يوافق عل ذلك ما نسبته 10% من ذوي خبرة من 11 الى 16 سنة .

استعمال التكنولوجيا الحديثة يجعل من العمال يحسون و كأنه دائما هناك حراك جديد و فعالية جديدة عكس ما كان عليه الامر من قبل ظهور هذه التكنولوجيات و خير دليل على ذلك ان اغلب الذين يرون انه تؤثر على إنتاجية العمال هم أصحاب الخبرة القليلة الذين لازال لديهم حب العمل من جهة و اغلبهم جامعيين مثلما سبق و أشرنا في الجداول السابقة مما يتيح لهم اتقان التعامل مع التكنولوجيات الحديثة و يتمتعون بالعمل عليها عكس العمال الذين كانوا يعملون بالطريقة القديمة فانهم يرون انا لا تؤثر في بعض الأحيان و بعض الاخر يراها على انها تؤثر بشكل سلبي

جدول رقم(43): مدى الموافقة على مواجهة صعوبات في استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال حسب متغير سنوات الخبرة

الإجابات	أقل من 5سنوات		من 6 إلى10 سنوات		11 إلى15 سنة		أكثر من 16 سنة		المجموع	
	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%
نعم	01	%05	02	%22.22	03	%30	02	%18.18	08	%16
لا	19	%95	07	%77.78	07	%70	09	%81.82	42	%84
المجموع	20	%100	09	100%	10	%100	11	100%	50	%100

يرى ما نسبته 95% من ذوي الخبرة الأقل من 5 سنوات انه لا تواجههم أي صعوبات في استخدام التكنولوجيا الحديثة و كذلك الحال بالنسبة لذوي خبرة من 6 الى 10 حيث قدرت النسبة بـ:77,78 % و 70% لذوي خبرة من 11 الى 16 و 81.81% لذوي خبرة فوق 16 سنة بينما يواجه صعوبات ما نسبته 5 % من ذوي خبرة اقل من 5 سنوات و 22,22% ذوي خبرة من 6 الى 10 سنوات و 30% من ذوي خبرة من 11 الى 16 سنة و 18,18% من أصحاب خبرة فوق 16 سنة

صحيح ان ظهور تكنولوجيات المعلومات والاتصال جاء دفعة واحدة لكن هذا لا يمنع انه هناك من العمال الذين يتقنون التعامل مع هذه الأخيرة خاصة فئة الذين لم يخدموا في المؤسسة عندما كانت تستعمل التقنيات القديمة التقليدية و بالتالي فإنه ليس هناك صعوبات تذكر في استعمال التكنولوجيا الا حالات شاذة قد تكون من طرف عمال غلب عليهم الطبع في التعود على الوسائل القديمة و لم يتمكنوا من التخلص منها او نظرا لنقص القابلية في التعلم و مواكبة التقدم الحاصل و كما هو معلوم انه اغلبية العمال المستخدمين من أصاب الشهادات الجامعية و الذين تلقوا تدريسا و تكوينا على استعمالها .

نتائج الدراسة:

توصلنا في هذه الدراسة إلى جملة من النتائج الهامة يمكن إيجازها فيما يلي:

1- تساهم تكنولوجيا المعلومات و الاتصال بشكل كبير في فتح قنوات مختلفة للتواصل و مرور المعلومة داخل المؤسسة.

2- الكثير من العوائق الاتصالية تزول باستعمال وسائل تكنولوجيا حديثة داخل المؤسسة

3- تكنولوجيا المعلومات و الاتصال غيرت جذريا العملية الاتصالية داخل المؤسسة لما لها من مرونة استعمال و سرعة إيصال الرسالة و فتح مجال للحوار و التواصل بين جميع عمال المؤسسة عكس ما كان عليه الحال في السابق .

4- تكنولوجيا الاتصال و المعلومات هي أيضا ربط بين ما كان سابقا و ما هو موجود مثل ربط الكمبيوتر بالانترنت و الهاتف بالفاكس وصولا الى استعمال البريد الالكتروني و الإعلانات الالكترونية و غيرها من الوسائل المركبة التي تجمع وسيلتين احدهما متطورة عن الأخرى .

5- تعمل تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على تحسين الاتصال بشتى انواعه داخل المؤسسة و تلعب دور رئيسي في توضيح و رفع مستوى الاتصال الداخلي الذي يعتمد بشكل كلي على هذه الأخيرة .

6- تعتمد المؤسسة في تواصلها مع مختلف المصالح و بين عمالها 100 % على تكنولوجيا المعلومات و الاتصال.

7- يعتمد غالبية العمال في استقاء المعلومات و التحري عن الجديد داخل المؤسسة على الاتصال الداخلي الذي بدوره يعتمد أساسا على تكنولوجيا المعلومات و الاتصال .

8- يساهم التحكم في الوسائط الرقمية و تكنولوجيا المعلومات و الاتصال ع في فتح مجالات متعددة للعمال و التواصل فيما بينهم بشتى أنواع الاتصال الداخلي و إزالة عوائق مختلفة.

9- توفر تكنولوجيا المعلومات و الاتصال داخل المؤسسة الاتصال المباشر و غير المباشر بالعمال و لتفاعل فيما بينهم و معرفة اتجاهاتهم و ميو لاتهم و العمل على تحسينها.

10- اصبح من الضروري بمكان ان تحوز كل مؤسسة على تكنولوجيا المعلومات و الاتصال لما لها من فوائد و مزايا مختلفة تخدم اهداف المؤسسة.

11- منذ بداية استعمال تكنولوجيا المعلومات و الاتصال زالت الكثير من العوائق و العقبات التي كانت تشوب الاتصال الداخلي للمؤسسة.

12- تعتبر تكنولوجيا المعلومات و الاتصال محرك ثابت للاتصال الداخلي حيث اصبح يتم بكل سلاسة و تلقائية خاصة و ان أغلبية العمال من ذوي الشهادات او الخبرة المهنية.

13- التكوين المستمر و التدريب على استعمال تكنولوجيا المعلومات و الاتصال هو مفتاح التميز و النجاح داخل المؤسسة و الوصول الى الاهداف المسطرة .

14- سياسة المؤسسة و حسن استغلالها للموارد البشرية المتاحة و دعمها بوسائل حديثة حتما يصل بالمؤسسة الى الرقي و الازدهار.

15- صارت تكنولوجيا المعلومات و الاتصال مجالا ليبرز فيه تميز القائمين على الاتصال الداخلي في المؤسسة هذا ما يفتح المجال للتنافس و العمل و اثبات لقدرات المؤسسة و العمال على حد سواء .

16- أثرت تكنولوجيا المعلومات و الاتصال إيجابا على منتوج الشركة و ذلك بزيادة قدرتها على التواصل و تطور العملية الاتصالية مما يزيد من القدرة الإبداعية و خدمة المؤسسة

17- أصبحت تكنولوجيا المعلومات و الاتصال داخل المؤسسة محور العمل و عموده الفقري

18- تعتمد المؤسسة على تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في جميع تعاملاتها الداخلية و بمختلف الطرق هذا ما جعل المؤسسة و ازدهار مرهون بتطور تكنولوجيتها المستخدمة.

الخاتمة

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 ممن 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 رعن 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.

الملاحق

الملحق رقم(01):

جامعة يحي فارس بالمدية

كلية العلوم الانسانية والاجتماعية

قسم علوم الاعلام والاتصال

استمارة بحث حول:

دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الاتصال الداخلي بالمؤسسة

دراسة حالة : مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز لولاية المدية

بعد التحية والتقدير

في إطار التحضير لنيل شهادة ماستر علوم الاعلام والاتصال الموسومة ب: **دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الاتصال الداخلي بالمؤسسة، دراسة حالة مديرية توزيع الكهرباء و الغاز بالمدية** لذا نرجو من سيادتكم المحترمة التفضل بالإجابة بعناية على هذه الاستمارة، ووضع علامة(X) أمام الخانة المناسبة، ونحيطكم علما بإن المعلومات التي تدلون بها تستخدم لأغراض البحث العلمي فقط مع خالص التقدير والشكر لتعاونكم و مساهمتكم في انجاز هذه الدراسة

إعداد الطالبة: **اشراف الأستاذ:**

وفاء درواوي أحمد شريف بسام

السنة الجامعية:2017/2016

البيانات الشخصية:

الجنس: ذكر ☐ أنثى ☐

السن: 30-39 ☐ 40-49 ☐

50-59 ☐ أكثر من 60 ☐

المستوى التعليمي: متوسط ☐ ثانوي ☐ جامعي ☐

الأقدمية في الوظيفة: أقل من 6 سنوات ☐ 6 – 10سنة ☐

10-16 سنة ☐ أكثر من 16سنة ☐

المحور الأول: واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال داخل المؤسسة

1- ماذا يعني لك الاتصال الداخلي في مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز؟

عملية روتينية ☐ نشاط من أنشطة الإدارة ☐ ضرورة لابد منها ☐

2-هل الاتصال الداخلي في مؤسستكم يتم ؟

دائما ☐ أحيانا ☐ نادرا ☐

3-هل يكون وصول المعلومة داخل المؤسّسة بشكل ؟

سريع ☐ بطيء ☐

4-هل يعتبر الاتصال الداخلي عامل رئيسي في تحسين وصول المعلومة الى العمال؟

نعم ☐ لا ☐

في كلتي الحالتين اذكر السبب:

.....

.....

المحور الثاني:واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال داخل المؤسسة

5-كيف ترى الاتصال بين مختلف الأقسام في المؤسسة؟

جيد ☐ متوسط ☐ ضعيف ☐

الى ما يرجع ذلك:

الوسائل المستخدمة في الاتصال الداخلي ☐ الدور القيادي للمدير ☐

كفاءة العمال ☐

6- هل تستخدم مؤسستكم تكنولوجيا المعلومات والاتصال ؟

نعم ☐ لا ☐

اذا كانت إجابتك "بنعم" ماهي أهم هذه التكنولوجيا:

الأنترنت ☐ الإنترانيت ☐ الاكستر انت ☐

الهاتف النقال ☐ الفاكس ☐

أخرى

أذكرها:.....

.....

7- الى أي مدى تحسن مؤسستكم استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال؟

جيد ☐ متوسط ☐ ضعيف ☐

8-هل تقوم مؤسستكم بدورات تكوينية لتطوير أداء موظفيها في استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال؟

نعم ☐ لا ☐

إذا استفدت من دورة تكوينية، هل كان لها أثرفي تحسين مهارتك في استعمال وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال؟

.....

.....

.....

المحور الثاني:أثر تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تحسين الاتصال الداخلي

9- في رأيك هل تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين العملية الاتصالية ؟

بشكل كبير ☐ بشكل متوسط ☐ بشكل ضعيف ☐

كيف ذلك:

.....

.....

.....

10-هل ترى بأن هناك فرق قبل استخدام مؤسستكم تكنولوجيا المعلومات والاتصال وبعده؟

نعم ☐ لا ☐

إذا كانت إجابتك "بنعم "الى ما يعود الفرق:

إنجاز العمل في وقت مختصر ☐ الدقة ☐ ارتفاع الانتاجية في العمل ☐

سهولة الوصول إلى الزبون ☐

11-هل أثرت تكنولوجيا المعلومات والاتصال على العلاقات بين العمال بشكل؟

ايجابي ☐ سلبي ☐

12- تؤثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على انتاجية العمال بشكل فعال؟

موافق ☐ موافق جدا ☐ محايد ☐ لا أوافق ☐

13-هل تواجهك صعوبات في استخدامك لتكنولوجيا المعلومات والاتصال؟

نعم ☐ لا ☐

إذا كانت إجابتك بنعم ماهي هذه الصعوبات؟

.....

.....

.....

ملحق رقم 02:

دليل أسئلة المقابلة:

1-ماهي أهم وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال المستخدمة داخل مؤسستكم؟

2-ماهي مهام قسم الاتصال بالمديرية؟

3-هل تواجهكم صعوبات في استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال؟

الفهرس العام الصفحة

.مقدمة.....أ

الاطار المنهجي.

1-اشكالية الدراسة.....05

2-تساؤلات الدراسة.....05

3-أسباب اختيار الموضوع.....06

4-أهمية الدراسة.....06

5-أهداف الدراسة.....07

6-منهج الدراسة.....07

7-أدوات الدراسة.....08

8-مجتمع البحث وعينة الدراسة.....10

9-المجال الزمني والمكاني للدراسة..... 11

10-تحديد مصطلحات.....11

11-الدراسات السابقة.....14

12-أوجه الاستفادة من الدراسات السابقة.....15

الفصل الأول: تكنولوجيا المعلومات و الاتصال

المبحث الأول:ماهية تكنولوجيا المعلومات.....19

المطلب الأول: مفهوم و تطور تكنولوجيا المعلومات.....19

أولا:مفهوم تكنولوجيا المعلومات.....19

ثانيا:تطور تكنولوجيا المعلومات.....20

المطلب الثاني:مكونات ووظائف تكنولوجيا المعلومات.....22

مكونات تكنولوجيا المعلومات.....22

وظائف تكنولوجيا المعلومات.....23

المطلب الثالث:خصائص و أهمية تكنولوجيا المعلومات.....25

أولا:خصائص تكنولوجيا المعلومات.....25

ثانيا:أهمية تكنولوجيا المعلومات.....26

المبحث الثاني:ماهية تكنولوجيا الاتصال.....27

المطلب الأول:مفهوم و تطور تكنولوجيا الاتصال.....27

مفهوم تكنولوجيا الاتصال.....27

تطور تكنولوجيا الاتصال.....28

المطلب الثاني:أهمية و خصائص تكنولوجيا الاتصال.....31

أولا:أهمية تكنولوجيا الاتصال.....31

ثانيا:خصائص تكنولوجيا الاتصال.....32

المطلب الثالث:العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات و الاتصال.....38

المبحث الثالث:متطلبات تطبيق تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و أثارها.....39

المطلب الأول:متطلبات البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال وتحدياتها.....39

أولا:متطلبات البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال.....39

ثانيا:تحديات إدارة البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال.....40

ثالثا:مواجهة تحديات إدارة البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال.....41

المطلب الثاني:تطبيق تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و استعمالاتها.....42

أولا:علاقة المؤسسة بتكنولوجيا المعلومات و الاتصال.....42

ثانيا:تطبيق تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في المؤسسات.....42

ثالثا:تطبيق تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في مجالات أخرى.....42

المطلب الثالث:أثار استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال.....45

أولا:الاثار التنظيمية.....46

ثانيا:الاثار الاقتصادية.....49

ثالثا:الاثار الاجتماعية.....49

الفصل الثاني:الاتصال الداخلي و تكنولوجيا المعلومات داخل المؤسسة

المبحث الأول:ماهية الاتصال الداخلي.....54

المطلب الأول:مفهوم الاتصال الداخلي و أهميته.....54

أولا:مفهوم الاتصال الداخلي.....54

ثانيا:أهمية الاتصال الداخلي.....55

المطلب الثاني:أهداف الاتصال الداخلي و أهم أبعاده.....56

أولا:أهداف الاتصال الداخلي.....56

ثانيا:خصائص الاتصال الداخلي.....57

ثالثا:أنواع الاتصال الداخلي و أهم قنواته.....58

المطلب الثالث:أساليب الاتصال الداخلي ووظائفه.....60

أولا:أساليب الاتصال الداخلي..... 60

ثانيا:وظائف الاتصال الداخلي.....62

المبحث الثاني:الاتصال الفعال داخل المؤسسة.....65

المطلب الأول:فعالية الاتصال الداخلي بالمؤسسة.....65

أولا:دور الاتصال في التنظيم الإيداري.....66

ثانيا:كيفية الاتصال الفعال مع العاملين.....67

ثالثا:أشكال و أساليب إحداث التغيير في سلوك العاملين.....67

المطلب الثاني:إستراتيجية الاتصال الداخلي في المؤسسة.....68

أولا:مفهوم إستراتيجية الاتصال الداخلي في المؤسسة.....69

ثانيا:أهداف استراتيجية الاتصال الداخلي في المؤسسة.....70

ثالثا:خطوات استراتيجية الاتصال الداخلي في المؤسسة.....72

رابعا:أهمية استراتيجية الاتصال الداخلي في المؤسسة.....76

خامسا:عوامل نجاح استراتيجية الاتصال الداخلي.....77

المطلب الثالث:معوقات الاتصال الداخلي و طرق التغلب عليها.....78

أولا:معوقات الاتصال.....78

المبحث الثالث:تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في المؤسسة.....83

المطلب الأول:مزايا الأساليب المبتكرة في مجال التكنولوجيا المعلومات و الاتصال.....83

المطلب الثاني:وسائل تكنولوجيا المعلومات و الاتصال الداخلي.....85

أولا:التلكس.....85

ثانيا:التلتيكس.....**85**

ثالثا:الهاتف.....**86**

رابعا:بنوك الاتصال المتلفزة.....86

خامسا:الفاكسميلي.....**87**

سادسا:الأقمار الصناعية.....88

سابعا:الاتصال الالكتروني الحديث.....88

المطلب الثالث:أثر تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على الاتصال الداخلي بالمؤسسة.....88

أولا:تأثير تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على اتخاذ القرار..... 89

ثانيا:تأثير تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على سلطة المسير..... 90

ثالثا:تأثير تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على المنظومة الاجتماعية.....90

رابعا:تأثير تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على الاتصال في المؤسسة.....91

الايطار التطبيقي.

الفصل الثالث:مديرية توزيع الكهرباء و الغاز لولاية المدية.....**95**

المبحث الأول:تقديم عام للمديرية الفرعية بالمدية.....95

المطلب الأول:نبذة عن مديرية توزيع الكهرباء و الغاز لولاية المدية.....95

المطلب الثاني:أهداف المديرية و مهامها.....95

المبحث الثاني:الاتصال بمديرية توزيع الكهرباء و الغاز لولاية المدية.....96

المطلب الاول:أساليب و أنواع الاتصال بمديرية توزيع الكهرباء و الغاز لولاية المدية.....96

المطلب الثاني:وسائل الاتصال بالمديرية و أنواعها.....100

المطلب الثالث:أهمية الاتصال في المديرية.....103

المبحث الثاني: 103

المطلب الأول:مهام قسم الاتصال بالمديرية.....103

المطلب الثاني: وظائف قسم الاتصال.....104

المبحث الثالث:تفريغ البيانات و تحليلها.....106

خاتمة.....141

قائمة المراجع باللغة العربية.....143

قائمة المراجع باللغة الفرنسية.....145

الملاحق.

الفهارس.

فهرس الجداول

فهرس الجداول

رقم الجدول	عنوان الجدول	الصفحة
01	الآثار التنظيمية لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال.	48
02	توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس.	106
03	توزيع أفراد العينة حسب متغير السن.	107
04	توزيع عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي.	107
05	توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخبرة.	108
06	يبين معنى الاتصال الداخلي لدى أفراد عينة مديرية توزيع الكهرباء و الغاز بولاية المدية.	109
07	يبين طبيعة الاتصال داخل مديرية توزيع الكهرباء و الغاز بولاية المدية.	109
08	يبين رأي أفراد العينة في كيفية وصول المعلومة داخل مديرية توزيع الكهرباء و الغاز بولاية المدية.	110
09	يبين رأي أفراد العينة إلى فعالية الاتصال بين مختلف الأقسام داخل مديرية توزيع الكهرباء والغاز بولاية المدية	111
10	يبين استخدام مديرية توزيع الكهرباء و الغاز بالمدية لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال.	111
11	يبين وسائل تكنولوجيا المعلومات و الاتصال المستخدمة في مؤسسة توزيع الكهرباء و الغاز بالمدية.	112
12	يبين مدى إحسان استخدام مؤسسة توزيع الكهرباء و الغاز بالمدية لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال.	112
13	يبين مدى الموافقة على قيام المؤسسة بدورات تكوينية لتطوير أداء موظفيها في استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال.	113
14	يبين رأي أفراد العينة في مساهمة تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تحسين العملية الاتصالية.	114

15	مدى الموافقة على وجود فرق قبل استخدام المؤسسة لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال و بعده.	114
16	يبين طبيعة تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على العلاقات بين العمال.	115
17	يبين تأثير تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على مردودية العمال بشكل فعال.	115
18	يبين أفراد العينة حول الصعوبات التي يواجهونها في استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال.	116
19	معنى الاتصال الداخلي لدى أفراد عينة مديرية توزيع الكهرباء و الغاز بولاية المدية حسب متغير المستوى التعليمي.	117
20	كيفية وصول المعلومة داخل مؤسسة توزيع الكهرباء و الغاز بولاية المدية حسب متغير المستوى التعليمي.	118
21	كيفية وصول المعلومة داخل مديرية توزيع الكهرباء و الغاز بالمدية حسب متغير المستوى التعليمي.	118
22	رأي أفراد العينة في فاعلية الاتصال بين مختلف الأقسام داخل مديرية توزيع الكهرباء والغاز بالمدية حسب متغير المستوى التعليمي.	119
23	مدى إستحسان استخدام أفراد عينة مؤسسة توزيع الكهرباء و الغاز بالمدية لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال حسب المتغير التعليمي.	120
24	أهم التكنولوجيات الاتصال التي تستخدمها مؤسسة توزيع الكهرباء و الغاز لولاية المدية.	121
25	مدى حسن استخدام مؤسسة توزيع الكهرباء و الغاز بولاية المدية لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال حسب المتغير التعليمي.	122
26	مدى موافقة أفراد العينة على قيام مؤسسة توزيع الكهرباء و الغاز بالمدية بدورات تكوينية لتطوير أداء موظفيها في إستخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال حسب المتغير المستوى التعليمي.	123
27	رأي أفراد العينة في مساهمة تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تحسين العملية الاتصالية حسب متغيرالمستوى التعليمي.	123
28	يبين مدى موافقة أفراد العينة على وجود فرق قبل استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و بعده حسب متغير المستوى التعليمي.	124
29	تأثير تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على العلاقات بين العمال .	125

30	تأثير تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على انتاجية العمال حسب متغير المستوى التعليمي.	126
31	رأي أفراد العينة حول الصعوبات التي يواجهونها في استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال حسب متغيرالمستوى التعليمي.	127
32	معنى الاتصال الداخلي لدى أفراد عينة مديرية توزيع الكهرباء و الغاز بولاية المدية حسب متغير سنوات الخبرة.	128
33	يبين فاعلية الاتصال داخل مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز بالمدية حسب متغير سنوات الخبرة	129
34	كيفية وصول المعلومة داخل مديرية توزيع الكهرباء و الغاز بالمدية حسب متغير سنوات الخبرة.	129
35	مدى موافقة أفراد العينة على أن الاتصال الداخلي عامل رئيسي في تسهيل وصول المعلومة الى العمال حسب متغير سنوات الخبرة.	130
36	مدى استحسان استخدام أفراد عينة مديرية توزيع الكهرباء و الغاز بالمدية حسب متغير سنوات الخبرة.	131
37	مدى حسن استخدام أفراد عينة مؤسسة توزيع الكهرباء و الغاز بالمدية تكنولوجيا المعلومات و الاتصال حسب متغير سنوات الخبرة.	132
38	مدى موافقة أفراد العينة على قيام مديرية توزيع الكهرباء والغاز بالمدية بدورات تكوينية لتطوير أداء موظيفيها في استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال حسب متغير سنوات الخبرة.	133
39	رأي أفراد العينة في مساهمة تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين العملية الاتصالية حسب متغير سنوات الخبرة.	134
40	مدى موافقة أفراد العينة على وجود فرق قبل استخدام تكنولوجيا الاتصال وبعده حسب متغير سنوات الخبرة.	135
41	تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على العلاقات بين العمال حسب متغير سنوات الخبرة.	135
42	تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على إنتاجية العمال حسب متغير سنوات الخبرة.	136
43	مدى الموافقة على مواجهة صعوبات في استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال حسب متغير سنوات الخبرة.	137