وزارة التعليم العالي وبحث العلمي .

جامعة الدكتور يحي فارس بالمدية

كلية العلـــوم الاقتصـــاديـــة والعلـــوم التجارية وعلوم التسييـــر

تخصص: إدارة أعمال عمومية

دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الاتصال الداخلي بالمؤسسة العمومية

دراسة حالة مؤسسة سونلغاز –المدية–

مذكرة مقدمة ضمن متطلبات لنيل شهادة الماستر في علوم التسيير

من اعداد الطالب :

كروش لخضر

تحت إشراف الدكتور :

- فلاق علي

2016/2017


بسم الله الرحمن الرحيم

شـــكـــر و عـــرفـــــان:

* الشكر الأول والأخير دائما للمولى عزّ و جلّ الذي يسر لنا أمرنا وهون علينا المصاعب ،حتى تم إنهاء هذا العمل المتواضع .

* كما نتقدم بجزيل الشكر وخالص العرفان و التقدير إلى الأستاذ:**فلاق علي** على كل ما قدمته لنا من دعم معلوماتي ومعرفي في إطار انجاز مذكرة التخرج

* دون أن ننسى من مدّ لنا يد العون كل المؤطرين والأساتذة.

*و إلى كل عمال مؤسسة اتصالات الجزائر بالمدية،على دعمهم لي.

* وإلى كل من ساندني وشجعني من قريب أو من بعيد

إهداء

إلى أمي وأبي دائما وأبدا

إلى الشّموع التي تنير حياتي، إخوتي من ذكور، أحمد، كمال،عبد القادر

وبنات صبرينة، عائشة

إلى الأهل والأقارب

إلى الأصدقاء والزملاء الذين عرّفتني عليهم محطات الحياة

إلى كل من علّمني حرفا

إلى هؤلاء جميعا أهدي هذا العمل

فهرس المحتويات

تشكرات	صفحة
إهداء	
فهرس المحتويات	I
فهرس الجداول	IV
فهرس الأشكال	V
مقدمة	أ
إشكالية البحث	ب
ثالثا: تحديد الفرضيات	ب
رابعا: دوافع اختيار الموضوع	ب
خامسا: أهمية الموضوع	ت
سادسا: أهداف البحث	ت
سابعا: الدراسات السابقة	ث
ثامنا: حدود البحث	ث
تاسعا: صعوبات الدراسة	ج
عاشرا: المنهج و الأدوات المستخدمة في الدراسة	ج
الحادي عشر: خطة و هيكل البحث	ج
الفصل الأول : تكنولوجيا المعلومات والاتصال واهم أبعادها	
تمهيد	8
المبحث الأول: الإطار العام لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات	8
المطلب الأول: مفهوم التكنولوجيا أولا: تعريف التكنولوجيا	8
المطلب الثاني: مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات	10
لمطلب الثالث: مكونات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات	13
المبحث الثاني: تأثيرات و انعكاسات تكنولوجيا الإعلام و الإتصال على المؤسسة	24
المطلب الأول : تأثيرات تكنولوجيا الإعلام و الاتصال:	24

المطلب الثاني: انعكاسات تكنولوجيا الإعلام والإتصال على المؤسسات	26
المطلب الثالث خصائص تكنولوجيا الإعلام والإتصال	27
المبحث الثالث : متطلبات تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأثارها	31
المطلب الأول: متطلبات البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال وتحدياتها	31
المطلب الثاني : تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال واستعمالاتها	33
المطلب الثالث : أثار استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال	37
خلاصة:	41
الفصل الثاني : الاتصال الداخلي وتكنولوجيا المعلومات في المؤسسة	
تمهيد:	43
المبحث الأول : الإتصال الداخلي في المؤسسة.	44
المطلب الأول : مفهوم الإتصال الداخلي في المؤسسة	44
المطلب الثاني : أهمية وأهداف الإتصال الداخلي	45
المطلب الثالث : أنواع الإتصال الداخلي	46
المبحث الثاني : شبكات وأساليب الإتصال الداخلي	49
المطلب الأول : شبكات الإتصال الداخلي	49
المطلب الثاني : أساليب الإتصال الداخلي	56
المطلب الثالث : إستراتيجية ومعوقات الإتصال الداخلي	59
المبحث الثالث :تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة	64
المطلب الأول :مزايا الأساليب المبتكرة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال	64
المطلب الثاني :وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال الداخلي	65
المطلب الثالث :أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الاتصال الداخلي بالمؤسسة	68
خلاصة:	73
الفصل الثالث : جانب التطبيقي دراسة حالة مؤسسة سونلغاز بالمدية	
تمهيد:	75
المبحث الأول: تقديم عام لمؤسسة سونلغاز.	76
المطلب الأول: نشأة وتطور سونلغاز.	76
المطلب الثاني: أهمية ومهام وأهداف مؤسسة سونلغاز.	79
المطلب الثالث: فروع سونلغاز.	80
المبحث الثاني: تقديم لفرع مؤسسة سونلغاز موضوع الدراسة (المدية).	82

المطلب الأول: التعريف بمؤسسة التوزيع للكهرباء والغاز بالمدية.	82
المطلب الثاني : تحليل الهيكل التنظيمي للمديرية.	83
المطلب الثالث: مهام والصلاحيات مؤسسة سونلغاز بالمدية	85
المبحث الثالث : عرض وتحليل نتائج الدراسة الميدانية.	90
المطلب الأول : عرض النتائج	90
المطلب الثاني عرض ومناقشة نتائج الدارسة	100
المطلب الثالث :عرض ومناقشة الفرضية الجزئية الثانية	105
خلاصة الفصل الثالث	113
خاتمة عامة	115
الاقتراحات	116
قائمة المراجع	119
الملاحق	123

فهرس الجداول

فهرس الجداول	صفحة
الجدول رقم (1/1): تطبيقات تكنولوجيا المعلومات و الاتصال	36
الجدول رقم (2/1): الآثار التنظيمية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال	39
لجدول رقم 1/3 توزيع أفراد عينة الدراسة الإستطلاعية حسب متغير الجنس	90
الجدول رقم 2/3 توزيع أفراد عينة الدراسة الإستطلاعية حسب متغير السن	91
الجدول رقم3/3 توزيع أفراد عينة الدراسة الإستطلاعية حسب الدرجة الوظيفية	91
الجدول4/3 يوضح خصائص عينة الدراسة الإستطلاعية حسب متغير الدرجة العلمية	91
الجدول رقم 5/3 توزيع أفراد عينة الدراسة الإستطلاعية حسب متغير الأقدمية	92
الجدول6/3 التعديلات بعد تحكيم الأداة.	95
الجدول7/3 يوضح معاملات ثبات الإستبيان حسب الأبعاد.	97
الجدول8/3 يوضح معامل التجزئة النصفية للإستبيان.	97
الجدول رقم9/3 توزيع أفراد عينة الدراسة الأساسية حسب متغير الجنس	98
الجدول رقم10/3 توزيع أفراد عينة الدراسة الأساسية حسب متغير السن	98
الجدول رقم11/3 توزيع أفراد عينة الدراسة الأساسية حسب الدرجة الوظيفية	98
الجدول12/3 : توزيع عينة الدراسة الأساسية حسب متغير الدرجة العلمية.	99
الجدول رقم 13/3 توزيع أفراد عينة الدراسة الأساسية حسب متغير الأقدمية	99
الجدول رقم14/3 الذي يوضح النسب المئوية لفقرات البعد الأول	102
الجدول رقم15/3 يبين المتوسط الحسابي لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأداء المورد البشري:	104
الجدول 16/3 يوضح نتائج الفروق بين الذكور والاناث من حيث أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال.	106
الجدول رقم17/3 يوضح نتائج الفروق في أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال باختلاف الأقدمية	107
الجدول18/3 يوضح التكرارات والنسب المئوية للتدريب في استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال	107
الجدول19/3 أن الشركة ترى أن تعميم استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال	110

فهرس الأشكال

فهرس الأشكال	الصفحة
الشكل(1/1 أنماط الهندسية لشبكات الحاسوب	22
الشكل رقم(2/1): العلاقة بين المؤسسة وأبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال	34
شكل (1/2) : الإتصال الداخلي	54
شكل(2/2): الإتصالات الإدارية النازلة والصاعدة والأفقية	48
شكل (3/2): الإتصالات الرسمية وغير الرسمية	49
شكل (4/2) : شبكة إتصال مركزية	52
شكل رقم _5/2 شبكة اتصال لامركزية	53
الشكل رقم(6/2): أثار تكنولوجيا المعلومات والاتصال على المؤسسة	74
الشكل رقم (1/3): الهيكل التنظيمي العام لمؤسسة سونلغاز	82
الشكل رقم (2/3): الهيكل التنظيمي لمؤسسة توزيع الكهرباء –سونا لغاز– المدية	68

.

مقدمة

مقدمة :

شهدت نهاية القرن العشرين تطورات سريعة حققت تغيرات بنيوية في المجتمع والاقتصاد والإدارة، وهناك تشابه بين ما حدث في القرن الثامن عشر والتاسع عشر وما يحصل اليوم، فبالأمس كانت الثروة الصناعية واليوم ثورة المعلومات وكلاهما استند إلى تكنولوجيا جديدة لم تكن معروفة من قبل و لم يكن ظهورهما ممكنا لو لم تظهر التكنولوجيا الملائمة لكل منهما "في الأولى الآلة البخارية وفي الثانية الحاسوب". انبثقت ثورة المعرفة بفعل التطور السريع في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، هذه الثورة المعرفية ظاهرة تاريخية فريدة وغير مسبوقة في قوامها ولا عناصرها ولا تأثيراتها وما يرافقها من تحولات في نظم الأعمال، ومن بين أهم متلازمات الثورة الدائمة للمعرفة التحول البنيوي نحو اقتصاد المعرفة الذي يتزامن مع تطور وانتقال مجتمعات المعلومات إلى مجتمعات المعرفة، وفي اقتصاد المعرفة تكون المعرفة دالة للثروة ا للنمو ومحرك ا فعالا لجميع الأنشطة الاقتصادية بالإضافة إلى تحول المعرفة نفسها إلى ومصدرا أساسي صناعات جديدة تعتمد على مساحات واسعة ومتنوعة من تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، ويقع حقل إدارة المعرفة وما يرتبط به من تخصصات ذات علاقة بإنتاج وتكوين وتوزيع وتخزين المعرفة في قلب اقتصاد المعرفة، وإذا كان الاقتصاد الذي يعرف الآن بالاقتصاد التقليدي حيث تكمن العوامل التقليدية (العمل ورأس المال) كل دوافع النمو والتقدم، فإن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات سمحت ببناء اقتصاد قائم على المعرفة حيث تشكل المعرفة مكونا أساسيا في العملية الإنتاجية، ويزداد النمو بازدياد هذا المكون. وجدت المنظمات نفسها تواجه تحديات كبرى وطرق مختلفة في التسيير، وتحمل حملة جديدة تنبع من التقاطع مع الاقتصاد الجديد القائم على المعرفة، وأصبح إلزاما عليها تبني أفكار جديدة وإيجاد سبل جديدة تمكنها من استيعاب هذه المستجدات، ورفع التحديات ، بتقديم الجديد والأفضل، والقيام بعملية عصرنة للعديد من أنشطتها وأعمالها لتكون أكثر استجابة لمنظمات عصر المعرفة، لأنه لم يعد الاختباء خلف النجاح في الماضي يفيد قادة منظمات الأعمال، فثورة المعرفة الجديدة ونمو أسواق المعرفة غيرت اتجاهات تفكيرهم ووضعهم داخل إطار ليسألوا أنفسهم وذلك لكون المعرفة هي السلعة التي تحدد الاتجاهات المستقبلية للأعمال التي يمارسونها ولكون منظماتهم يجب أن تبنى على أساس المعرفة.

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

طرح الإشكالية :

يمكن توضيح إشكالية من خلال التساؤل التالي

ما دور التكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الاتصال الداخلي بالمؤسسة ؟

ويتفرع من الإشكالية مجموعة من الأسئلة نذكر منها :

- ما المقصود بتكنولوجيا المعلومات والاتصال ؟
- هل يمكن لتكنولوجيا المعلومات والاتصال ان تساهم في تحسن الاتصال الداخلي بالمؤسسة؟
- ما دور الاتصال الداخلي في شركة سونلغاز بالمدية ؟

تحديد الفرضيات

للإجابة عن الأسئلة السابقة يتطلب تحليل الإشكالية محل الدراسة و وضع و اختبار صحة مجموعة من الفرضيات نصوغها كما يلي:

- تطور تكنولوجيا المعلومات والاتصال ساهم في تطوير وتحسين الاتصال الداخلي
- تساهم وسائل تكنولوجيا المعلومات و الاتصال المتطورة على تحسين الاتصال الداخلي في سونلغاز .
- تعزز وسائل تكنولوجيا المعلومات و الاتصال الدور الكبير للاتصال الداخلي في مؤسسة سونلغاز بالمدية مما يساعد في تحقيق التنسيق و أهداف، رغم الصعوبات و التعقيدات الراجعة لطبيعة العمل و الخدمة المقدمة من طرف عمال ، حيث ترتبط بمصير و حياة الأفراد بالمجتمع.

أسباب اختيار البحث :

تم اختيارنا لهذا الموضوع لغدة أسباب نذكر منها :

- الدور المهم الذي تلعبه تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة العمومية
- ندرة البحوث العلمية في تناول تكنلوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة
- معرفة اهم التكنلوجيا التي تعتمد عليها المؤسسة
- اهتماماتنا الشخصية لتكنلوجيا المعلومات والاتصال
- محاولة التعرف على التكنلوجيا الاعلام المستخدمة ومدى مواكبة المؤسسة لها

أهداف البحث

- معرفة اثر استخدام التكنولوجيا المعلومات والاتصال في العملية الاتصالية داخل المؤسسة
- تقييم التواصل الداخلي للمؤسسة من خلال استخدامها لتكنلوجيا المعلومات والاتصال ومدى تطوير الاتصال الداخلي بها
- الكشف عن نوعية التكنلوجيا المستخدمة والى أي مدى ساهمة في تحسين الاتصال الداخلي فيها
- اكتساب خبرة في كيفية واجراء البحوث الميدانية
- معالجة موضوع يمس مجال تكنلوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسات

أهمية البحث

- تظهر أهمية البحث من خلال ما يلي:
- الدور الذي تلعبه تكنلوجيا المعلومات والاتصال من خلال التطبيق الجيد لها
- التعرف على واكل المؤسسات محليا ومستواها في تكنلوجيا المعلومات
- مدى وعي المسيرين الإداريين بدور هذه التكنلوجيا الحديثة واستخداماتها العقلية وذلك من اجل تحسين اتصالها الداخلي

الدراسات السابقة

- **دراسة مهيل وسام 2012 تحت عنوان * تكنولوجيا المعلومات والاتصال ودورها في تفعيل وظيفة إدارة الموارد البشرية** – دراسة حالة مديرية الموارد البشرية بوزارة المالية بحث مقدم في شهادة الماجستر في علوم التسيير جامعة الجزائر 3
- **دراسة ختيفر وفاء 2014 : تحت عنوان دور الاتصال الداخلي في تسير المؤسسة المدنية** ، بحث مقدم لنيل شهادة الماجستر علوم تجارية ، جامعة ورقلة والذي عالج فيه موضوع الاتصال الداخلي
- **دراسة بشير كاوجة 2013 : تحت عنوان دور تور تكنلوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الاتصال الداخلي في المؤسسات الاستشائية العمومية الجزائرية** ، بحث مقدم لنيل شهادة الماجستر ، في العلوم الاقتصادية جامعة ورقلة

حدود البحث :

- الحدود المكانية : لقد قمنا بالدراسة الميدانية في مؤسسة سونلغاز بالمدية
- الحدود الزمانية : تمت الدراسة التطبيقية في شركة سونلغاز بالمدية في الفترة الممتدة جويلية 2017 واخترنا هذه المؤسسة لاستعمالها الجيد للوسائل الاتصال المتطورة

منهج البحث :

اعتمدنا على المنهج الوصفي الذي استعمل في توضيح المفاهيم المرتبطة بالموضوع والمنهج التحليلي من خلال تحليل الدور الذي تلعبه وسائل تكنلوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الاتصال الداخلي بالمؤسسة ودراسة مؤسسة سونلغاز لولاية المدية كنموذج

هيكل البحث :

تمت هيكلة البحث الى ثلاثة فصول بحيث تطرقنا في **الفصل الأول** تكنلوجيا المعلومات والاتصال واهم ابعادها ، وفي **الفصل الثاني** الاتصال الداخلي والتكنلوجيا المعلومات في المؤسسة ، واما في **الفصل التطبيقي** تناولنا دراسة حول دور تكنلوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الاتصال الداخلي بالمؤسسة

- دراسة شركة سونلغاز بالمدية وعرض واكل الاتصال الداخلي فيها كما تناولنا عرض الاستبيان من خلال عينة من مجموعة من الموظف من خلال مختلف الفئات ومن ثم تقييم وتحليل ما جاء فيه
- لنصل في النهاية الى **خاتمة البحث** التي تتضمن اهم النتائج المتحصل عليها مع التأكيد على صحة الفرضيات او نفييها، متبوعة من جملة من التوصيات و الاقتراحات بغية المساهمة في اثراء دراسة الاتصال الداخلي في المؤسسة، وأخيرا اقتراح افاق البحث المستقبلية التي يمكن ان تدفع بالباحثين للمزيد من البحوث العلمية.

الفصل الأول :
تكنولوجيا المعلومات والاتصال واهم أبعادها

تمهيد:

أحدثت التطورات التقنية الحديثة التي يشهدها العالم ثورة في تكنولوجيا الاتصال والمعلومات على مدى السنوات القليلة الماضية، مما أدى إلى ظهور تغيرات نوعية في العديد من أوجه الحياة وبوتيرة عالية، حيث مهدت الطريق لعملية الانتقال من المجتمع الصناعي إلى مجتمع المعلومات، وقد أخذت هذه الثورة تترك آثارها الاقتصادية والاجتماعية والثقافية وغيرها على المجتمع المعاصر بشكل غير مسبوق كما ونوعا.

وكان الأساس في ثورة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات هو التلاقي والترابط التي تم بين عتاد وأجهزة الكمبيوتر والبرمجيات، وكذا شبكات الاتصالات، وعلى مدى نصف القرن العشرين وبداية الألفية الثالثة إرتقت هذه التكنولوجيا خلال سلسلة من النقلات النوعية صوب الأصغر و الأسرع والأكفأ، والأسهل استخدما.

يعيش العالم اليوم مرحلة جديدة، حيث تمثل شبكة المعلومات والاتصال أحد مظاهر هذه الثورة، فهي تؤدي دورا أساسيا في صياغة الأنشطة الرئيسية للإنسان في شتى نواحي الحياة، حيث من خلاله تم إزالة حواجز المكان والزمان، وأصبح الاتصال الالكتروني وتبادل الأخبار ونقل المعلومات في أقصر وقت وبأقل التكاليف من الحقائق الملموسة، كل هذا وضع المؤسسات أمام تحدى جديد، ألا وهو امتلاك تكنولوجيا المعلومات والاتصال والتحكم فيها.

و حتى نلقي الضوء على مختلف هذه النقاط، نستعرض ثلاثة مباحث رئيسية وهي:

المبحث الأول: الإطار العام لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات

المبحث الثاني: تأثيرات و انعكاسات تكنولوجيا الإعلام و الإتصال على المؤسسة

المبحث الثالث : متطلبات تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأثارها

المبحث الأول: الإطار العام لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات

انتشر استخدام الحاسوب في مختلف المجالات بغرض تحسين أداء العمل وزيادة كفاءة الأعمال وسرعتها، وبتطور ذلك الانتشار وبزيادة ذلك الاستخدام ازدادت الحاجة لتبادل المعلومات والبيانات بين الوحدات المكونة للمنظمة أو بين المنظمات بعضها البعض.

هذا الكم الهائل من البيانات المراد نقله من وحدة أو منظمة أدى لتطور الاتصالات بين الحاسبات كوسيلة لنقل المعلومات المخزنة من حاسب لآخر وأصبحت المشاركة في المعلومات والبرامج هام جدا.

المطلب الأول: مفهوم التكنولوجيا أولا: تعريف التكنولوجيا

"التكنولوجيا كلمة يونانية مشتقة من لفظتين، الأولى هي (Techne)، والتي تعني التقنية، ً أما الثانية فهي (Logos) ومعناها العلم والدارسة، وعليه يمكن التعبير عن التكنولوجيا بأنها علم التقنية، أي علم د دارسة الفنون التقنية، هذا من الجانب اللغوي، أما اصطلاحا فلا يوجد تعريف محدد بعينه يمكن تبنيه كتعريف وحيد شامل ومانع لمفهوم التكنولوجيا"[1]، بل تعددت التعاريف لمفهوم التكنولوجيا، منها:

التكنولوجيا "مجموعة المعارف والخبرة المتراكمة والمتاحة، والأدوات والوسائل المادية والتنظيمية الإدارية، التي يستخدمها الإنسان في أداء عمل ما، أو وظيفة ما في مجال حياته اليومية لإشباع الحاجات المادية والمعنوية سواء على مستوى الفرد أو المجتمع".

تسعى التكنولوجيا عموما إلى تحويل الموارد الأولية إلى سلع جاهزة من خلال الطرق والأساليب والأدوات والمعدات وكل ما له علاقة بهذا التحويل، كما "تعمل التكنولوجيا على تحقيق غايات اقتصادية من خلال توفير كل الممارسات، الطرق، الأساليب، القواعد، المعارف العلمية، لتيسير تصميم المنتجات و اجرأءات الإنتاج، وتطوير طرق التسيير أو نظم معلومات المنظمة"[2].

تعني **اكتساب التكنولوجيا** نقل و توطين تم توليد التكنولوجيا محلياً، ً أما **نقل التكنولوجيا** "فهي نقل مصنع أو وسائل الإنتاج لمنتج أو عدة منتجات، والتدرب على تشغيله وتسويق منتجاته وفق عقد ترخيص مجسد في سند قانوني، يحدد عددامن الممارسات فيما يتعلق بتعديل عملية الإنتاج وفي السوق المتاحة وفي الموارد المستعملة وطرق

[1] الداوي الش.، "الإبداع كمدخل لتحقيق تنافسية المؤسسة"، مجلة علوم الاقتصاد والتسيير والتجارة ،2008، المجلد 3، العدد 1 ،ص 125.

[2] Alain c., Jean-Marc p., "Le management à l'épreuve des changement technologiques", paris, édition d'organisation, 2002, p 16.

تأمينها"[1]، كما يمكن تعريف نقل التكنولوجيا على أنها "نقل أساليب صناعة وسائل الإنتاج وفن تلك الصناعة من بيئة مصنعة إلى أخرى غير مصنعة، ودمج تلك الأساليب، وذلك الفن في صميم البيئة المعنية عن طريق تحويل بيئتها الاجتماعية تحويل انوعيا، وتطوير نمط الحياة الاقتصادية فيها بصورة متناسقة ومتكاملة".

أما "**توطين أو استيعاب التكنولوجيا** فيتم عندما يتمكن المتخصصون المحليون أو الوطنيون من فهم عمليات الإنتاج ومواصفات المواد المستعملة مع القدرة على تطويرها وتحسينها، لتجاري التطور العالمي لهذه التكنولوجيا بحيث يتمكن المصنع مُجاراة حالة المنافسة العالمية القائمة على أساس التطور التكنولوجي للمواد وللعمليات الداخلية في تصنيع هذا المنتج، ً وأما عن **توليد التكنولوجيا** فهي إيجاد تكنولوجيات جديدة مبتكرة أو مطورة محليا يمكن بواسطتها تصنيع منتجات مستحدثة منافِسة عالميا".

اكتساب التكنولوجيا= نقلها+ توطينها أو استيعابها+ توليدها.

ثانيا: أهمية التكنولوجيا

تبرز أهمية التكنولوجيا في التنمية من إسهامها فيما يلي:[2]

1. زيادة القدر المتاح من الموارد الطبيعية الموجودة عن طريق اكتشاف واضافة موارد جديدة، أو من خلال ابتكار وسائل فعالة وأكثر قدرة على الكشف عن ما هو موجود من هذه الموارد.
2. إضافة استخدامات جديدة للموارد الاقتصادية، تسمح بزيادة القيمة الاقتصادية للموارد، أي زيادة درجة الانتفاع الاقتصادي من هذه الموارد.
3. ابتكار وسائل إنتاجية تتيح الإحلال بين الموارد بالشكل الذي يقلل من استخدام الموارد النادرة بزيادة استخدام الموارد المتوفرة، وبالشكل الذي يقود إلى زيادة الإنتاج من خلال ذلك.
4. زيادة إنتاجية الموارد الموجودة، أي تحقيق الاقتصاد في استخدام الموارد المتاحة في العمليات الإنتاجية، من خلال التوصل إلى استنباط أساليب إنتاجية تضمن الكفاءة الإنتاجية، وبما يحقق الزيادة في إنتاجية الموارد.
5. اكتشاف طرق ووسائل إنتاج جديدة ومن خلال التطور التكنولوجي وبالشكل الذي يتيح زيادة الإنتاج وتحسين نوعيته، إضافة إلى تقليل الكلفة بتحقيق الكفاءة.

[1] سلمان ج.، "اقتصاد المعرفة"، الطبعة الأولى، عمان، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع ،2009، 69.

[2] خلف ف.، "اقتصاد المعرفة"، الطبعة الأولى، الأردن، عالم الكتب الحديث ،2007، ص ص 147، 148.

عندما تتبنى منظمة تكنولوجيا معينة لا بد لها من مراعاة:[1]

- تكلفتها القاعدية.
- رد فعل العاملين إزاء هذه التكنولوجيا.
- التدريب اللازم لها.
- المنافع المنتظرة منها.

المطلب الثاني: مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

أولا: تعريف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

لم تحظ تكنولوجيا المعلومات والاتصالات كغيرها من المصطلحات الجديدة خاصة مع ظهور الاقتصاد المعرفي بتعريف موحد، بل تعددت هذه التعريفات وتنوعت تبعا لرؤية كل واحد لها، لذا سيتم درج عدة تعريفات حتى تبرز أوجه الاختلاف والاتفاق بينها.

التعريف الأول: "تكنولوجيا المعلومات هي الأجزاء المعدنية واللينة وقاعدة البيانات الإدارية وغيرها من التكنولوجيا التي تستخدم من أجل تخزين البيانات وتوفيرها للمنظمة بشكل معلومات تستخدم في اتخاذ القرارات، لتحسن كفاءة وفعالية متخذ القرار في كل مرحلة من م ارحل اتخاذ القرار"[2].

إذا من خلال هذا التعريف يتضح أن مصطلح تكنولوجيا المعلومات هي تلك التكنولوجيا التي تستخدم من أجل تخزين البيانات وتوفيرها للمنظمة بشكل معلومات تستخدم في اتخاذ مختلف القرارات بالمنظمة.

التعريف الثاني : "يقصد بتكنولوجيا المعلومات بأنها ثورة المعلومات المرتبطة بصناعة وحيازة المعلومات وتسويقها وتخزينها واسترجاعها وعرضها وتوزيعها من خلال وسائل تكنولوجية حديثة ومتطورة وسريعة وذلك من خلال الاستخدام المشترك للحاسبات الالكترونية ونظم الاتصالات الحديثة، وأنها باختصار العلم الجديد لجمع وتخزين واسترجاع وبث المعلومات آليا".[3]

[1] Gillespie A., traduit et adapté par Ben salah M., Rigobert M ., Op.cit., p 123.

[2] المغربي ك.م.، "الإدارة: أصالة المبادئ والأسس ووظائف المنشأة مع حداثة وتحديات القرن الحادي والعشرين " ، الطبعة الأولى، عمان، دار الفكر، 2007، ص 524.

[3] النايف س.، عبد العال ع.، "تطوير نظم المعلومات التربوية والإدارية بنظام التعليم في الدول العربية"، مجلة علوم إنسانية [على الخط]، 2008، العدد 38، متاح علىWWW.ULUM.NL ، (أطلع عليه في 21 جويلية 2017)، ص 8.

يتوسع تعريف تكنولوجيا المعلومات في التعريف الثاني حيث ليس الهدف من تكنولوجيا المعلومات توليد المعلومات وحسب، وانما حيازة المعلومات وتسويقها وتخزينها واسترجاعها وعرضها وتوزيعها بفضل تكنولوجيا الاتصالات.

التعريف الثالث: "تعني تكنولوجيا المعلومات والاتصالات اندماج ثلاثي الأطراف بين الاتصالات عن بعد بالمعلوماتية والالكترونيات الدقيقة".1

يتضمن مصطلح تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من خلال هذا التعريف ثلاث عناصر تتمثل في:

الاتصالات عن بعد والمعلوماتية والالكترونيات الدقيقة، هذه العناصر تشكل مجموعة الأنظمة والبرمجيات والتجهيزات الحاسوبية المختلفة المستخدمة في إدارة المعلومات من معالجة رقمية للمعلومات وتخزينها وارسالها واستثمارها.

تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تعتبر واعدة لإحداث تقدم في مجالات ثلاثة: أولا برفع القدرة التخزينية للمعلومات ونظم معالجة البيانات، سوف تسمح برفع مستوى الإنتاجية في مجال الخدمات، وثانيا أن استخدام الانترنت سيؤدي إلى تحسين الاتصالات، وثالثا أنها تحدث ثورة في مجال التعليم والابتكار والبحث وزيادة معدل سرعة التطور التكنولوجي وانتشاره.

ثالثا: تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والاقتصاد المعرفي

إذا كان الاقتصاد الذي يعرف الآن بالاقتصاد التقليدي قد ظهر لتفسير العلاقات الناشئة عن الثورة الصناعية، إذ يعتقد في العملية التنافسية وفي ظل وجود العوامل التقليدية (العمل وأرس المال) تكمن كل دوافع النمو والتقدم، فان تكنولوجيا المعلومات سمحت ببناء اقتصاد قائم على المعرفة وأصبحت المعلومات بحد ذاتها مصدر للثورة، واقتصاد المعرفة هو الاقتصاد الذي يلعب فيه نشوء واستثمار المعرفة دوار في خلق الثورة، أي المعرفة هي المصدر الأساسي للثورة وهنا يجب الإشارة إلى نقطتين في غاية الأهمية، الأولى التنامي السريع للمعرفة وظهور فروع علمية جديدة بالإضافة إلى ظهور تكنولوجيا جديدة ومنتجات جديدة والثانية اتساع نطاق المعرفة، حيث لم تعد المعرفة حكرا على احد، بل أصبحت متاحة للجميع، فهي سلعة عامة غير تنافسية فعندما يتم اكتشافها تصبح مشاركتها مع مزيد

[1] Gillespie A., Op.cit., p 7.

من المستخدمين مجانية، كما أن الذي ينتج المعرفة يجد أنه من الصعب منع الآخرين من استخدامها، وتؤمن بعض الوسائل منها براءات الاختراع وحقوق الملكية والعلامات التجارية حماية لمنتج المعرفة. [1]

المعنى المتضمن لاقتصاد المعرفة هو انه ليس من طريقة للنمو والتقدم سوى جعل التعليم وانتاج المعرفة من الأساسيات المهم ة، وتعتمد قدرة أي بلد على الاستفادة من اقتصاد المعرفة على مدى السرعة التي يمكن من خلالها استخدام التكنولوجيا الحديثة للوصول إلى المعرفة الشاملة واستخدامها للاتصال مع الآخرين من أجل الإبداع.

وفي هذا الصدد يشير العالم الاقتصادي2إلى أن مصدر القيمة الآن يتمثل بالمعرفة البشرية ،فإذا استخدمت في المجالات التي نعرف كيف ننجزها بشكل واضح نطلق عليها "الإنتاجية"، واذا ما استخدمت المعرفة في المجالات التي تعد جديدة ومختلفة نطلق عليها "ابتكار"3، والآن بدأت المعرفة وتكنولوجيا المعلومات تحل محل أرس المال والطاقة كموارد قادرة على زيادة الثروة، وهنا يأتي دور أرس المال الفكري للمنظمة.

عصر المعلومات إذا هو العصر الذي ظهر فيه الاقتصاد المعرفي والاقتصاد المبني على المعرفة كمرحلة متقدمة من الاقتصاد المعرفي والذي يستند إلى عدة مكونات أساسية تشكل مكونات مجتمع المعلومات والاتصالات لأنها أصبحت أكثر ارتباطا بثورة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

المطلب الثالث: مكونات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

تشمل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات فرعين أساسيين:4

- **تشغيل المعلومات**

يشمل هذا الفرع الوظائف التي تتناول معالجة المعلومات، والتي تعتبر الأساس في انجاز عمليات التشغيل في المنظمات وتدعيم قدرة الإدارة على اتخاذ القرارات، ويتمثل المحور المركزي لهذا الفرع في تطبيقات الإعلام الآلي بأشكاله المختلفة.

- **نقل وايصال المعلومات**

[1] الغالبي ك.، وآخرون، "تكنولوجيا المعلومات والأبعاد الأساسية للتنمية البشرية في الوطن العربي"، ملتقى الاستثمار في بنية المعلومات والمعرفة، القاهرة، ديسمبر 2006، المنظمة العربية للتنمية الإدارية ،2007، ص ص 166، 167.

[2] بيتر دروكر (19/11/1909-11/11/2005) (Peter Druker)، يعتبر أب الإدارة الحديثة وجد طريقة تنظيم الأفراد عبر قطاعات المجتمع ،المرجع: < > http://fr.wikipedia.org، (أطلع عليه في: 2017/07/05).

[3] الغالبي ك.، وآخرون، مرجع سبق ذكره، ص 167.

[4] عبد الوهاب ب.، بن التركي ز.، " ماهية تكنولوجيات الإعلام والاتصال بالنسبة للمؤسسة"، مجلة الباحث [على الخط]، Télécommunication

يمثل هذا الفرع عملية نقل وايصال المعلومات التي تم تشغيلها بين المواقع المتباعدة للحواسيب أو بين الحواسيب ووحداتها الطرفية البعيدة وذلك باستخدام تسهيلات الاتصالات عن بعد[1].

من خلال كل هذه التعاريف يمكن القول بأن الخاصية الأساسية في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات هو ارتباط تكنولوجيات المعلومات مع تكنولوجيات الاتصالات السلكية واللاسلكية، وكذا السمعي البصري، بمعنى أخر هو الجمع بين النص والصوت والصورة.

أولا: تشغيل المعلومات

يتم التشغيل الآلي للمعلومات عبر الحاسب بمعالجة المعلومات آليا من خلال الخطوات الأساسية التالية:

- حجز البيانات.
- إنتاج المعلومات.
- تخزين المعلومات.
- استرجاع المعلومات.

تعتبر معالجة المعلومات مرحلة من تشغيل المعلومات وتمتاز نظم معالجة المعلومات المرتبطة بالحاسوب بالمقارنة مع نظم المعلومات اليدوية بمجموعة من المزايا، وهذه المزايا هي:

- السرعة: إحدى أكثر المزايا الواضحة لاستخدام الحاسب هي السرعة، وقد تتفاوت سرعة تداول العمليات من حاسب إلى آخر، ولكنها تصل في بعض الأنواع إلى ملايين العمليات في الثانية الواحدة، وتقاس سرعات الحاسب بالوحدات الزمنية التالية:

الميلي ثانية: الثانية الواحدة = ألف ميلي ثانية.

الميكرو ثانية: الثانية الواحدة = مليون ميكرو ثانية.

النانو ثانية: الثانية الواحدة = بليون نانو ثانية.

البيكو ثانية: الثانية الواحدة = تريلليون بيكو ثانية.

- **الدقة**: يعني أن الحاسب ينتج دائما معلومات دقيقة خالية من الأخطاء، ومع ذلك تعتبر أخطاء الحاسب قليلة جدا بالمقارنة مع حجم البيانات الهائل الذي يتم معالجته، والتي تكون في الغالب نتيجة أخطاء بشرية.

3- عبد الوهاب ب.، بن التركي ز مرجع سبق ذكره.

- الاعتمادية: تعتبر الاعتمادية في المعالجة الالكترونية للمعلومات ذات علاقة مع الثقة غير العادية في الحاسب، كما تسمح بالمراجعة الذاتية التي تضمن تشخيص الحالات الخلل.

- **الاقتصاد:** المعالجة الالكترونية للمعلومات تخفض من تكلفة معالجة المعلومات بالمقارنة مع المعالجة اليدوية للمعلومات، وتستمر هذه الميزة في التكلفة مع استمرار تطور تكنولوجيا الحاسبات والتي أدت إلى خفض التكلفة بصورة ملحوظة.

لهذه المزايا السالفة الذكر تم استبدال نظم المعالجة اليدوية للمعلومات بنظم المعالجة الالكترونية المرتبطة بالحاسب، وزادت درجة الاعتماد على هذا النوع من النظم بتطور الحاسب الذي أصبح أكثر تلبية لمتطلبات معالجة المعلومات الضخمة والمتزايدة. [1]

ما توصل إليه الحاسوب من سرعة فائقة وسعة تخزين هائلة وغزو لجميع مجالات الحياة لم يكن وليد البارحة، فالرجوع إلى الوراء ألفين (2000) سنة إلى قبل الميلاد لوجدنا أن الصينيين قد اخترعوا جهاز الكريات الصغيرة[217] الذي كان يعتمد عليه في حساباتهم اليومية.

في عام 1642 اخترع عالم الرياضيات الفرنسي باسكال 2 آلة ميكانيكية تقوم بالجمع والطرح فقط ،بعدها ظهرت عدة أجهزة تقوم بالحسابات والتخزين واخارج المعلومات، ويمكن الإشارة بهذا الصدد إلى جهود عالم الرياضيات الانجليزي[2] شارل في عام 1833 استطاع تطوير آلة سميت بالآلة التحليلية والتي قدم من خلالها مفهوم إدخال البيانات والبرمجة باستخدام البطاقات ، و"في سنة 1943 قام العالم Howard Aiken من جامعة هارفارد بالتعاون مع شركة IBM الأمريكية بإنشاء الحاسب الأوتوماتيكي للسلاسل صنف 1 سمي بـــASCC Mark " [3]، حيث منذ سنة 1942 صمم الحاسب الالكتروني[4] في مدرسة Moore التابعة لجامعة بنسلفانيا الأمريكية، وتم تسميته بـــENIAC[5] الذي يعتبر أول حاسب رقمي عرفته البشرية،

[1] عبد الوهاب ب.، بن التركي ز، المرجع سابق ،

[2] بليز باسكال ((Balaise Pascal، 19/08/1662-19/06/1623))، اشتهر بأعماله الخاصة بنظريات الاحتمالات في الرياضيات وهو من اخترع الآلة الحاسبة، المرجع: <http://fr.wikipedia.org >، (أطلع عليه في: 2012/04/05).

[3] حديد ن.، حديد ر.، "الإعلام الآلي العام"، مطبوعة علمية جامعية خاصة بطلبة الإعلام الآلي للتسيير"، غير مذكور

[4] Machine à calculer électronique. المعلومات المتعلقة بالنشر، ص 5.

[5] **E**lectronic **N**umerical **I**ntegrator **A**nd **C**alculator.

وبالتالي اعتمد تطور الحاسبات على التراكم المعرفي التي تحقق قبل ظهور الجيل الأول من الحاسبات فهو لم يأت من فارغ و لم يحدث قفزة واحدة وانما على فترت زمنية.

الجيل الأول(1951-1959):

بدأ الجيل الأول من الحاسبات الالكترونية بجهاز UNIVAC[1] سنة 1951، وكان أول جهاز يستخدم في الأغراض العامة، استخدمت حواسيب هذا الجيل الصمامات المفرغة أو الأنابيب المفرغة ، ومن خصائص حواسيب الجيل الأول:

- استخدام الصمامات المفرغة وكانت درجات الح ارة العالية تؤدي إلى تغيير الصمامات بمعدل صمام كل يوم.
- حجم هذه الحواسيب كبيرا جدا، ووزنها ثقيل.
- سرعة تنفيذ العمليات بطيئة إلى حد ما (20 ألف عملية في الثانية).
- اعتمدت على لغة الآلة (التي تعتمد على النظام الثنائي) في كتابة البرامج، وبالتالي كانت البرامج معقدة.

الجيل الثاني (1959-1965):

استبدلت الصمامات المفرغة بالترانزستور [1] حيث كان أصغر حجما وأطول عمر ولا يحتاج طاقة كهربائية عالية، ومن خصائص حواسيب الجيل الثاني:

- حجم حواسيب هذا الجيل أصغر من الجيل الأول.
- ارتفعت سرعة تنفيذ العمليات حيث بلغت مئات الآلاف في الثانية الواحدة.
- استخدمت الأشرطة الممغنطة كذاكرة مساندة، واستخدمت الأقراص المغناطيسية الصلبة.

الجيل الثالث (1965-1970):

ظهرت الدوائر المتكاملة[2] والمصنوعة من رقائق السيليكون[3]، ومن خصائص حواسيب الجيل الثالث:

- أصبحت أصغر حجما بكثير وانخفضت تكلفة إنتاج الحواسيب.
- تم إنتاج سلسلة حاسبات IBM 063.
- أصبحت سرعة الحواسيب تقاس بعدد العمليات / نانو ثانية.

---

[1] **U**niversal **A**utomatic **C**alculator

[2] Circuits intégrés. http://www.iutbayonne.univ-pau.fr/~dalmau/documents/cours/archi/MICROPancien

[3] Silicone. *Silicones. Composés et propriétés*, Bulletin technique Wacker, 1993

- تم إنتاج الشاشات الملونة وأجهزة القراءة الضوئية.
- تم إنتاج أجهزة إدخال واخرج سريعة.

الجيل الرابع (1970-1980):

حصلت ثورة كبيرة على معدات الحاسب وعلى البرمجيات في نفس الوقت، ومن خصائص حواسيب الجيل الربع:

- تميزت حواسيب هذا الجيل بصغر الحجم وزيادة السرعة والدقة والموثوقية وسعة الذاكرة وقلة التكلفة.
- أصبحت السرعة تقاس بملايين العمليات في الثانية الواحدة.
- الدوائر المتكاملة ذات الشرائح العجيبة التي تمتاز بالعمل وقتا أطول وقدرة أعلى وسرعة فائقة.

الجيل الخامس (1990- وما يليها):

توفر حاسبات هذا الجيل زيادة في الإنتاجية حيث سيتعامل معها الإنسان مباشرة لأن بإمكانها فهم المدخلات المكتوبة والمرسومة، ومن خصائص حواسيب الجيل الخامس:

- زيادة هائلة في السرعات وسعات التخزين.
- ظهور الذكاء الاصطناعي ولغات متطورة جدا.
- حواسيب ذات قد ارت كبيرة جداً، وتمتاز بدرجة عالية جدا من الدقة.

ثانيا: إيصال المعلومات

يهدف نظام الاتصالات إلى نقل المعلومات بشكل الكتروني عبر مسافات بعيدة ويتكون من مرسل يقوم بتهيئة المعلومات ونقلها إلى الوسط حيث ينقل المعلومات إلى المستقبل وهو بدوره يقوم باستلام الإشارة وتحليلها وعرضها.

"لا يمكن أن تتم عملية الاتصالات بين مختلف الحاسبات بدون أن تكون مرتبطة فيما بينها عن طريق ما يسمى بشبكة الحاسبات، والتي تعتبر أول نظام اتصالات وضع لربط الحاسبات مع بعضها البعض بغرض الاستفادة من المعلومات الموجودة بها، وكذلك الربط بين مختلف مواردها، ذلك أن الشبكات قد وضعت مبدأ جديد وهو الاتصال بدلا من الانتقال"[1].

أ. مفهوم الشبكة

[1] حديد ن .، "تكنولوجيا الإنترنت وتأهيل المؤسسة للاندماج في الاقتصاد العالمي"، مرجع سبق ذكره، ص 58.

تعرف الشبكة على أنها "نظام لتنسيق مختلف النشاطات من أجل تطوير المعاملات المبنية على أساس علاقات تعاونية تحقيقا للأهداف المشتركة".

حيث تسمح الشبكة بالربط بين عدد من الحاسبات الآلية وملحقاتها المترابطة معاً، باستخدام إحدى قنوات الاتصال بهدف نقل وتبادل المعلومات، مما يتيح نوعا من التشغيل والمعالجة المتكاملة للبيانات ،والبرامج الخاصة بالتطبيقات المتوفرة في أي كمبيوتر متوافر في الشبكة لدى المشتركين فيها.

ترتبط شبكة المعلومات بتوزيع وبث المعلومات من خلال وسائل الاتصالات بين مجموعة المشتركين في الشبكة، وبذلك فهي تتسم بالاعتمادية بدلا من الاستقلالية والمسؤوليات المترابطة بدلا من المسؤولية المحلية.

ب. ما زيا الشبكة

بالإضافة إلى كون جميع نظم المعلومات تستند عل شبكات الحاسوب وتعمل من خلالها وذلك تأكيد حقيقة موضوعية خلاصتها أن الحاسوب هو الشبكة، إذ لا معنى ولا قيمة لأي حاسوب يوجد منفردا ويعمل بصورة مستقلة من دون اتصال من خلال الشبكة مع الحواسب الأخرى.

فهناك ما زيا منظورة ومنافع مباشرة لشبكات المعلومات يمكن إيجازها بما يلي:[1]

- المشاركة بعتاد وأدوات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.
- المشاركة في برامج نظم المعلومات الحاسوبية إذ يكفي وجود نسخة واحدة من برنامج نظام إدارة قواعد البيانات أو أي برنامج من برمج التطبيقات لكي يتم استخدامها من قبل جميع الحواسيب الموجودة في الشبكة.
- المشاركة بموارد نظام المعلومات من بيانات، معلومات والأهم من ذلك المشاركة بموارد المعرفة وأصولها وبرأس مال الفكري الموجود في المنظمة.
- تسهيل عمليات إدارة المعرفة من تكوين المعرفة، تخزين المعرفة، نقل المعرفة، المشاركة بالمعرفة ،وتوزيع المعرفة.
- شبكات الحاسوب هي قاعدة بناء نظم الدعم الجماعي للإدارة كنظم مساندة القرارات الجماعية.
- تشبيك جميع المستفيدين والزبائن مع المنظمة وذلك من خلال شبكة المنظمة الخارجية Extranet وربط جميع العاملين بأقسامهم ووحداتهم من خلال شبكة المنظمة الداخلية Intranet .
- الكفاءة والفعالية في تنفيذ أنشطة وعمليات المنظمة.

[1] ياسين س.غ.، "أساسيات نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات"، الطبعة الأولى، عمان، دار المناهج للنشر والتوزيع ،2008، ص ص 161، 162.

- السرعة، الجودة، المرونة، والموثوقية العالية في إنتاج وتوزيع الخدمات الالكترونية للمستفدين والزبائن في الوقت الحقيقي.

- الشبكات هي منطلق جميع تطبيقات التجارة الالكترونية، الأعمال الالكترونية، المصارف الالكترونية ،وتطبيقات الأعمال على شبكة الانترنت.

ج. أنماط الشبكات

يمكن تصنيف الشبكات حسب المجال الجغرافي، ويمكن تصنيفها حسب معيار دور كل حاسب في توفير خدمات الشبكة، كما تصنف الشبكات حسب الطريقة التي توصل بها الحواسيب في الشبكة. [1]

1. تصنيف الشبكات حسب المجال الجغرافي

توجد أنماط أساسية لشبكات الحاسوب ومهمة كذلك في تطبيقات الأعمال طبقا للتوزيع الجغرافي وهي:

1.1 الشبكات المحلية

الشبكة المحلية "مصممة لربط عدد من الحواسيب في مكتب واحد، أو عدة مكاتب في مبنى واحد"[2]، في حدود 5 كلم، ويمكن أن تمتد إلى مباني متقاربة في مجال واحد، وفي بعض الحالات ترتبط الشبكة المحلية بشبكة أخرى لتشكل ما يعرف بالشبكة الواسعة أو ترتبط بالشبكة الأم الإنترنت.

2.1 الشبكات الإقليمية

"تستخدم الشبكات الإقليمية في مساحات جغرافية متوسطة نسبيا تتراوح عادة بين 20 إلى 100 كيلومتر" ،[3] يمكن أن تكون الشبكة الإقليمية على عدد من الشبكات المحلية وتتميز بالسرعة وأقل ثمنا بسبب المنطقة الجغرافية المحدودة التي تغطيها، ومن عيبها أنها مكلفة وصيانتها صعبة.

3.1 الشبكات الواسعة

الشبكات الواسعة "تستخدم لربط مجموعة من الحواسيب مع بعضها لتغطية مساحات جغرافية واسعة وتربط بين مختلف الشبكات المحلية للمنظمة وفي حالة المنظمات الممتدة يمكن تسميتها بالشبكة الخاصة الافتراضية"4 ومن تطبيقات الشبكة الواسعة ربط فرع شركة معينة مع المركز الرئيسي.

---

[1] ياسين س.غ.، "أساسيات نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات، مرجع سابق ،ص163.

[2] Humeau N., "intranet management", paris, édition Economica, 2005, p 23.

[3] حديد ن.، "تكنولوجيا الإنترنت وتأهيل المؤسسة للاندماج في الاقتصاد العالمي"، مرجع سبق ذكره، ص 58.

[4] Humeau N., Op.cit., p 23.

تتميز الشبكات الواسعة بقدرتها على "تغطية مساحات جغرافية واسعة، كما تستخدم لربط شبكات متباعدة وتستخدم أجهزة وبرامج مختلفة جداً، بالإضافة لذلك ٍ تمكن في المشاركة بالمؤتمرات عن بعد ،وتستخدم الوسائط المتعددة في نقل وتبادل المعلومات، غير أن البنية التحتية لها معقدة وتحتاج إلى كلفة عالية".[1]

2. تصنيف الشبكات حسب معيار دور كل حاسب في توفير خدمات الشبكة

يمكن التمييز بين نوعين من الشبكات المحلية على أساس المهام الموكلة للحواسيب وهي:

1.2 شبكةٌ الندٌ للند[1]

تمثل شبكةٌ الندٌ للند النوع الثاني من الشبكات المحلية حيث تكون جميع أجهزة الحاسوب متساوية ومتكافئة في إمكانيتها وقدارتها، بمعنى آخر، لا يوجد فيها جهاز مزوّد معين بل يستطيع كل جهاز أن يكون مزوداوزبونافي الوقت نفسه.

تمتلك شبكةٌ الندٌ للند المزايا التالية:

- سهولة الإنشاء والبناء.
- رخيصة الكلفة إذ لا إلى برمجيات خاصة.
- عدم الحاجة لتعيين مدير الشبكة.
- تعمل في بيئة ذات عدد محدود من الأجهزة.

أما عن عيوب شبكةٌ الندٌ للند فهي لا تؤدي دوارً جيدا عندما يكون عدد حواسيب الشبكة كبيرا، كما لا توجد سيطرة مركزية على الشبكة.

2.2 شبكة الزبون والخادم[2]

شبكة الزبون والخادم هي شبكة محلية "تعتمد على تكنولوجيا المزود/الزبون حيث يقوم الحاسوب المزود (ويسمى المضّيف أو الخادم) بتقديم جميع الخدمات الشبكية إلى الحواسيب الأخرى الموجودة ضمن الشبكة والتي تسمى حواسيب الزبائن، والمزود قد يكون مزود الملف، مزود الطابعة أو مزود الاتصالات، وفي كل الأحوال يتولى

[1] العاني م.ش.، جواد ش.ن.، "العملية الإدارية وتكنولوجيا المعلومات"، الطبعة الأولى، عمان، إثراء للنشر والتوزيع ،2008، ص 202.

[2] النجار ف.، "نظم المعلومات الإدارية"، الطبعة الثانية، عمان، دار الحامد للنشر والتوزيع ،2007، ص 217.

الحاسوب المزود كل أنشطة السيطرة وحماية موارد بيانات النظام والشبكة بينما تتيح حواسيب الزبائن الاتصال المرن والسريع في الوقت الحقيقي للزبائن والنفاذ إلى الشبكة وتوفير واجهة للزبون أو المستفيد النهائي"[1].

تتمتع شبكة الزبون والخادم بالمزايا التالي:

- السيطرة المركزية على أمن الشبكة ومصادرها مما يسهل إدارتها.
- وجود معدات وأجهزة بإمكانيات مُميزة تؤدي إلى الكفاءة في الوصول إلى مصادر المعلومات.
- وجود كلمة مرور واحدة للدخول إلى الشبكة.
- إمكانية استخدام عدد كبير من الحواسيب في الشبكة.

عيوب شبكة الزبون والخادم يكمل في الحاجة إلى كادر متخصص لإدارة الشبكة، كما إذا حذا حدث عطل في الخام تتعطل الشبكة.

3. تصنيف الشبكات حسب الطريقة التي توصل بها الحواسيب في الشبكة

تعرف الأنماط الهندسية لشبكات الحاسوب بطوبولوجيا الشبكات وهي تصف الطريقة التي تتصل بها الحواسيب التي تكوِن الشبكة، وهناك أربعة أنواع من الطوبولوجيا:

1.3 الشبكة الخطية

تعتبر هذه الطوبولوجيا من أبسط الأنواع المتوفرة، حيث تشمل على كابل أو خط توصيل واحد تربط عليه مجموعة الحواسيب المشتركة في هيئة خطية على الشبكة، ويمتاز هذا النوع من الأشكال بسهولة إضافة حواسيب أخرى للشبكة أو استبعاد بعضها، كما أنه عند تعطل حاسب على الشبكة فإن ذلك لا يعطل بقية الحواسيب عن العمل. [2]

2.3 الشبكة الحلقية

"يتم ربط الأجهزة بواسطة ناقل في شكل حلقة أو دائرة، تتكون من وصل كل جهاز بالجهاز المجاور له، ووصل الجهاز الأخير بالجهاز الأول، وتنتقل المعلومة وفق هذه الهيكلة على مدار الحلقة في اتجاه واحد "[3]، ولا تستخدم هذه الشبكة حاسوب مزود لأن جميع أجهزة الحاسوب ترتبط مع بعضها بصورة مباشرة ،وتتعطل الشبكة عند فشل جهاز معين، وتشكل الشبكة الحلقية بقنوات اتصالاتها دائرة مغلقة ولهذا تستخدم في الشركات التي لا تحتاج إلى تحكم مركزي بالأنشطة التي تتم في أقسام ووحدات أو فروع الشركة.

---

[1] ياسين س.غ.، "أساسيات نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات"، مرجع سبق ذكره، ص 165.

[2] النجار ف.، مرجع سبق ذكره، ص 216.

[3] العتيبي ع.، :أثر إستخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء الموارد البشرية (د دارسة ميدانية على الأكاديمي الدولية الاسترالية)" [على الخط الأكاديمية العربية البريطانية للتعليم العالي، 2010، متاح على <http://www.abahe.co.uk> ،(أطلع عليها في 2011/10/26)، ص 38.

تمتاز الشبكة الحلقية بقلة التكلفة لوجود خط رئيسي واحد على شبكة حلقة وهي غير محدودة بمساحة جغرافية، ويمكن إضافة أجهزة أخرى على الشبكة بسهولة وبدون تخطيط مسبق، أما من عيوبها فإن تعطل خطوط الاتصال يؤدي إلى تعطل الشبكة إلا في حالة وجود خط اتصال بديل عن الخط المتعطل.

3.3 الشبكة النجمية

تتشكل الشبكة النجمية من أجهزة مرتبطة بمزود وتأخذ شكل نجمة ومن هنا جاء اسم الشبكة، وتفيد الشبكة في تنفيذ أنشطة الأعمال بالأسلوب المركزي حيث لا يمكن نقل البيانات إلا من خلال الحاسوب المزود الموجود.

من خصائص الشبكة النجمية أي تعطل في أي جهاز لا يؤثر على عمل المنظمة باستثناء عمل المزود، بالإضافة إلى سهولة تبادل البيانات ومزايا تطبيق الأسلوب المركزي في إدارة موارد البيانات، لكن من عيوبها انخفاض درجة الاعتماد بسبب مخاطر عطل الحاسوب المزود وطول فترة الانتظار وارتفاع تكاليفها.

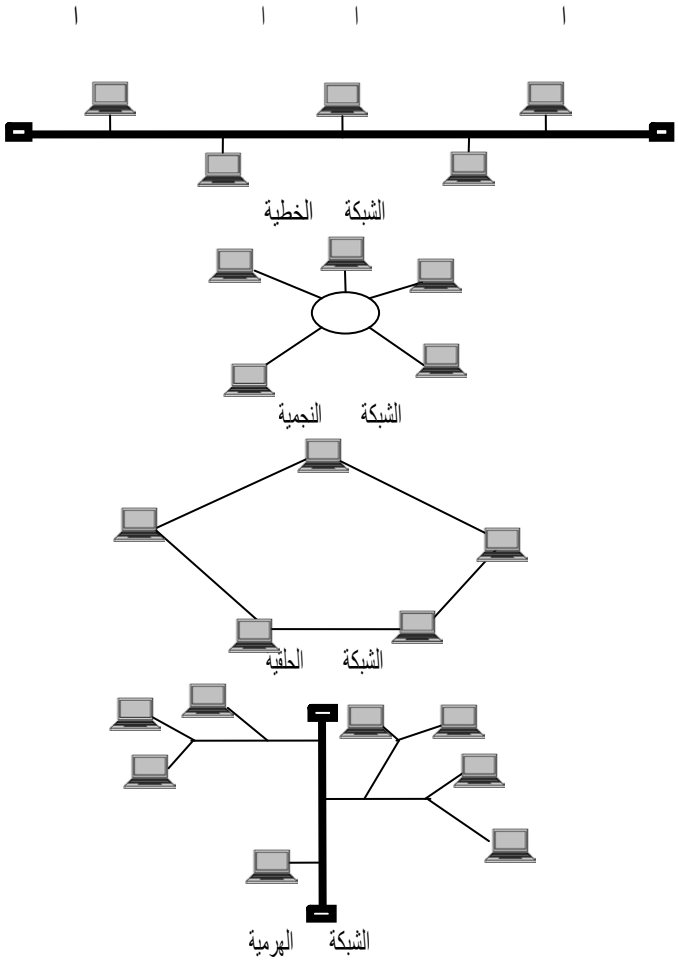
4.3 الشبكة الهرمية

تستخدم الشبكة الهرمية لربط مجموعة من الحواسيب مع بعضها على شكل شجري أو هرمي ويتم ربط جميع الحواسيب مع الحاسوب المركزي.

من مميزات الشبكة الهرمية ،"اعتمادها على حاسوب مركزي، وكل الاتصالات تمر عبر هذا الحاسوب المركزي وكل البيانات موجودة به، كما تضمن الشبكة الهرمية سهولة التعامل مع البيانات عن طريق أي طرف من الحواسيب فإذا حصل خلل في أي من الحواسيب الطرفية فلن يؤثر على بقية الشبكة لكن إذا حصل خلل في الحاسوب المركزي فإنه يُعطل عمل الشبكة".[1]

[1] والعاني م.ش.، جواد ش.ن.، "العملية الإدارية وتكنولوجيا المعلومات"، الطبعة الأولى ،عمان، إثراء للنشر والتوزيع،2008، ص 200.

الشكل 1/1 أنماط الهندسية لشبكات الحاسوب



د. شبكات المنظمة

1. شبكة المنظمة الداخلية

تعتبر شبكة المنظمة الداخلية الانترانت "قاعدة انطلاق تحتية لقاعدة بيانات المنظمة وذلك من خلال استخدام بروتوكولات وتكنولوجيا الإنترنت، "فالانترانت شبكة محلية تستخدم TCP/IP[1] برتوكول الانترنت للنفوذ

1ياسين س.غ.، "نظم إدارة قواعد البيانات"، الطبعة الأولى، عمان، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع ،2010، ص 32.

لصفحات الويب"[1] ، وتصمم لتلبية احتياجات الموظفين من المعلومات الداخلية أو من أجل تبادل البيانات والمعلومات عن عمليات وأنشطة المنظمة، ولا يستطيع الأشخاص من غير الموظفين بالمنظمة من الدخول إلى موقع الشبكة، وبالتالي "الانترانت هي انترنت صغيرة لكن للاستعمالات الداخلية للمنظمة فقط"[2].

تمتاز شبكة المنظمة الداخلية بتوفيرها للوقت والسرعة، الاقتصاد في التكاليف، توفير المرونة، توفير خدمات الإنترنت وأخير تكوين بنية شبكية متكاملة لإدارة وتنفيذ أنشطة المنظمة وضمان الانتقال إلى تطبيقات التجارة الالكترونية والأعمال الالكترونية والإدارة الالكترونية.

2. شبكة المنظمة الخارجية

تستخدم شبكة المنظمة الخارجية الإكسترانت "تكنولوجيا الإنترنت لإتاحة فرص النفاذ المحكم والمحدد لشركاء المنظمة من الموردين والزبائن إلى شبكة المنظمة"، وتستخدم الشبكة طرق الحماية لمنع محاولات الدخول غير الشرعية إلى ملفات وبرامج ونظم قواعد الشبكة.

تعتبر الإكسترانت شبكة انترانت مفتوحة على المحيط الخارجي ،"وجدت قصد الاستجابة للتعامل مع المحيط الخارجي، أي لتوفير السهولة والسرعة في التعامل مع الأطراف الخارجية عن المؤسسة من موردين ،زبائن، وتنظيمات حيث تستخدم كذلك تطبيقات شبكة الانترنت في نقل وتحويل البيانات والمعلومات".

هناك العديد من شبكات الإكسترانت ، ومن أهمها:[3]

- الإكسترانت **إيصال المعلومات**[4]: تسمح بتوفير الوثائق والمعلومات لمن ليس له الحق بالولوج إلى إنترانت المؤسسة.

- الإكسترانت **العمل الجماعي**: تسمح للمستخدمين الخارجيين بتبادل الرسائل والرسومات والأشكال البيانية وغيرها مع المستخدمين الداخليين.

- الإكسترانت **المعاملات**: تسمح بإجراء المعاملات المالية فيما بين المؤسسات بأمان.

المبحث الثاني: تأثيرات و انعكاسات تكنولوجيا الإعلام و الإتصال على المؤسسة

[1] Bellier S., et autre, "Le E-management, vers l'entreprise virtuelle", paris, édition Liaisons, 2002, p 152.

[2] العتيبي ع.، :أثر إستخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء الموارد البشرية (د دارسة ميدانية على الأكاديمي الدولية الاسترالية)" [على الخط]، الأكاديمية العربية البريطانية للتعليم العالي، 2010، متاح على ،<http://www.abahe.co.uk > ،(أطلع عليها في 2017/07/26)، ص36.

[3] حديد ن.، "تكنولوجيا الإنترنت وتأهيل المؤسسة للاندماج في الاقتصاد العالمي"، مرجع سبق ذكره، ص 127.

[4] Extranet de communication des informations.

المطلب الأول : تأثيرات تكنولوجيا الإعلام و الاتصال:

الإنتاجية : تقوم تكنولوجيا الإعلام و الاتصال بتحفيز إنتاجية المؤسسات في جميع القطاعات الاقتصادية .فاستعمال الحاسب الآلي لا يسهل تسجيل البيانات ومعالجتها فقط لكنه وسيلة لوضع المخططات ومرقيتها ومحدد لأهمية المشاريع الاستثمارية ويساعد على إختيار مصادر التمويل وعلى تخطيط هذه العملية ويمكن تطبيق تكنولوجيا الإعلام في عدة مجالات [1]:

- الحصول على المعلومات وتحليل
- الإتصال أي تداول المعلومات.
- السيطرة على العمليات.
-الإدارة أي دعم القرار وإدارة المعلومات.
- التصنيع أي التصميم.
-مشاركة الخبرة أي النظم القائمة على الخبراء.

فاستعمال تكنولوجيا الإعلام يساعد كثيرا على التحليل المالي كما أن استعمال البرامج الحديثة المتخصصة في هذا الميدان أدخل النظرة الاقتصادية للمشروع وسهل عملية اتخاذ القرار وتنفيذ الاستثمارات وهو يمكن المؤسسة الاقتصادية بفضل خبراء وتجهيزاتها المتطورة ونوعية المعلومات المحصل عليها من القيام بدراسات فعالة للسيطرة على السوق وتحسين حصتها فيه باختيار فئات العملاء المناسبين لأعمالها وتقييم عملائها الحاليين للاستجابة لمتطلبات والحفاظ عليهم ودراسة المخاطر والفرص التي قد تواجهها.وتوفر تكنولوجيا الإعلام والإتصال للمؤسسة فرصة التعرف على المنتجات والخدمات المطلوبة وعلى المنافسة القائمة في الميدان وقد أعطى الحاسب الآلي للعامل الذي هو في إتصال مع الزبون أهمية أكبر نظرا لإمكانية توفير المعلومات ومعالجتها والإجابة عن احتياجا بسرعة فائقة وبفعالية.

و لم يعد إستخدام الكمبيوتر على مستوى الوظائف المختلفة يتطلب متخصصين فيه بل عمال قادرين على فهم احتياجات الزبائن وعلى اقتراح الحلول المناسبة لتلبيتها وبدراسة العلاقة بين مداخلات ومخرجات المؤسسة الاقتصادية كمنظمة منفتحة على محيطها وباعتبار التقنيات المتطورة كمداخلات صنف أحد المختصين نتائج التغيير التكنولوجي إلى نوعين:

[1] فضيل دليو,نفس المرجع السابق ص,19, 90

نتائج تقنية بحته تتطلب إعادة تنظيم المؤسسة لتحقيقها ،ونتائج بسيكو اجتماعية تخص التطورات السلوكية والمهنية للموارد البشرية حيث أصبح نجاح المؤسسة الاقتصادية مرتبط ليس فقط بالتقنيات المستعملة لكن كذلك بمعرفتها الجيدة لمتطلبات الزبائن طرق وتقنيات تصميم وتصنيع وبيع المنتجات وبطرق تسيير مواردها ومخزونها .

تكنولوجيا الإعلام والاتصال بإمكانها أن تكون أول ثورة تكنولوجية في التوقع القطاع بمساهمة القطاع ألخدماتي .

- تكنولوجيا الإعلام والاتصال بإمكانها أن تكون أول ثورة تكنولوجية في التوقع بمساهمة القطاع ألخدماتي ،حيث قام برايس ووتر هاوس كوبز بإجراء مسح للشركات العاملة في قطاع التكنولوجيا في سنة 2000المؤسسات التي تستعمل الانترنت في عملية التسيير قد أصابت مستويات إنتاجية متزايدة أكثر من باقي المؤسسات هذه النتائج أعلنت عنها من طرف برايس واتر هاوس كوبر في نيويورك يوم 8مارس 2001 في دراسة بعنوان قياس التكنولوجيا هي من الأوائل التي ربطت بين الانترنت والإنتاجية المؤسسات التي لم تستعمل الأنترنت سجلت زيادة تقدر ب 4.9 في المئة في إنتاجياتها أما المؤسسات التي تستعين بالانترنت في عملية التسيير أظهرت تزايد تقدر ب 13.4 في المئة في 21 شهر سنة 2000 وتستعمل الانترنت في عملية الشراء البيع التسويق واستقطاب مواردها البشرية استعملت 369 مؤسسة أمريكية واستنتجت من الدراسة بأن 96 في الفئة من المؤسسات تشعر بأن الانترنت تساهم في تحسين إنتاجيتها 21 في الفئة لا تدرك أي تغيير 9 بالفئة تظن بأن الانترنت تخفض من إ إنتاجياتها لاستطيع اتخاذ قرارها 10بالمئة لترى أي تغيير في إنتاجياتها.

الربح الصافي للانتاجية11.2 بالفئة استفادت منه اكبر عدد من المؤسسات كبيرة الحجم أي ما يعادل 17 بالمئة المؤسسات الصغيرة 66 بالمئة فليس هناك اختلاف كبير بينهما أما 10.9 بالفئة للمؤسسات الصغيرة ضد 11.4 بالمئة للمؤسسات الكبيرة .

إذن كما توقعنا ربح إنتاجية المنتج من الانترنت لا يختلف إذا كانت مؤسسة كبيرة أو صغيرة.

دخول المعلومات : تسهل تكنولوجيا الإعلام والاتصال بدخول المعلومة حيث تسمح بأن يكون السوق أكثر فاعلية.كما تمكن تكنولوجيا الإعلام والاتصال من تخفيض تكاليف المبادلات ومن حواجز الدخول وبمصطلح أخر هي تشبه نموذج الاقتصاد المعروف بالمنافسة المثالية التي تحتاج إلى وفرة من المعلومات وتجعل هذه الافتراضات أكثر واقعية في بعض الأحيان على الرغم من المساعدة في تعزيز الاحتكار في بعض الصناعات والأسواق التي تعتمد على المعلومات تضمن من أن يتم تخصيص الموارد وفقا

لأفضل إستخدام من حيث الإنتاجية فالزراعة يمكن أن تعلم بتغيرات أجور وأسعار النفط وأن تقوم باليقظة الإستراتيجية

العولمة: تكنولوجيا الإعلام والاتصال تعتبر كمية المعلومات المهمة التي نستطيع تخزينها تحت شكل سلاسل رقمية ترسل إلى أي مكان من العالم. فالعولمة تخفض من تكاليف الاتصالات و لهذا تخلق المنافسة و الابتكار و سرعة انتشار التكنولوجيا الجديدة .

- الابتكار: إن تكنولوجيا الإعلام والاتصال تسرع من عملية الابتكار و تسهل معالجة كميات كبيرة من البيانات في أسرع وقت ممكن وعرض خدمات جيدة.[1]

المطلب الثاني: انعكاسات تكنولوجيا

الإعلام والإتصال على المؤسسات

أ-الانعكاسات إيجابية:

1) تكاليف التعامل منخفضة ترى العديد من المنظمات أن التعاملات الإلكترونية

ليست فقط أسرع وأكثر كفاءة من التعاملات على الورق وإنما أقل تكلفة.

2)توزيع متسارع للمعرفة أي أنها تساهم في الوصول الفوري المباشر لمصادر المعلومات في مجالات حيوية كأعمال العلوم القانون الحكومة.

3)الارتباط والوصول العالمي أي قدرتها على ربط عدد كبير من الناس في مختلف بقاع العالم بعضهم ببعض وبأقل التكاليف الممكنة.

4)تكاليف إتصال منخفضة بحيث يمكن للمنظمات تنسيق جهود العاملين لديها بسهولة وبتكلفة منخفضة خصوصا في حالات فتح أسواق جديدة أو العمل في مناطق نائية . [2]

5)التفاعل والمرونة حيث تتفاعل مع الأفراد بتوفير لهم المعلومات كما أنها ديناميكية.

ب- الانعكاسات السلبية:

[1] mohamed louadi -introduciton oux techologies de l information et de la tunis -communicton,centr de buplicaction universitaire 2004 p 532

[2] بشير العلاق,تكنولوجيا المعلومات و تطبيقاتها في مجال التجارة و النقالة,منشورات المنظمة العربية,للتنمية الإدارية,القاهرة 2007 ص130

أن معظم الدول النامية تفقد القدرة على أن تحدد التكنولوجيا الرقمية المناسبة والأسو

من ذالك أن ليس هناك تناسق في السياسات الرقمية فمابين الدول النامية نفسها مع العالم أن التخطيط لتبني ونشر التقنيات الرقمية لم تعد مسألة محلية مثل دورة الأرجواى للاتفاقيات العامة للتعريف والتجارة(الجات)

حول المفاوضات التجارية تؤثر بشدة على الخطط القومية الخاصة بالتقنيات وإجمالا فإن التطورات في

مجال تكنولوجيا الإعلام والإتصال لا تستهدف تلبية احتياجات المستهلكين أكثر مما توجه إلى المستخدم القادر فعليا على دفع تكلفتها.

وكما أكد التقرير السنوي لليونسكو عام2001 على لسان "مانسيل" و"وين" اللذان لخصا التجربة الحالية بقولهما(هناك دلائل قوية على أنه لم تعكس التطبيقات التكنولوجية احتياجات المستخدم أو تتضمنها عملية التنمية فإنها ببساطة لن تأتي بالفوائد المتوقعة بل يحتمل أن تثير مشكلات جديدة تكلف مواجهتها الكثير وإذا لم تجمع الظروف الاقتصادية والاجتماعية الخاصة وخبرة والتزام المستخدمين ومقومات البنية التحتية فإن تطبيقات تقنيات الإعلام والإتصال سوف تفشل في أن تثمر أية فوائد.1

المطلب الثالث خصائص تكنولوجيا الإعلام والإتصال وتتمثل في ما يلي :

-**التفاعلية :**من أبرز صفاتها هي تبادل الأدوار بين المرسل والمستقبل أي أن هناك أدوار مشتركة بينهم في العملية الإتصالية ويطلق علي القائمين بالاتصال لفظ مشاركين بدلا من مصادر ومن ذلك نجد إستعمال مصطلحات جديدة في عملية الإتصال مثل الممارسة الثنائية,التبادل,التحكم.

-**تحديد المستفيد** :وتعني هذه السمة إن المعلومات التي تتبادل سوف تكون محددة الغرض أي أن هناك درجة من التحكم في المعرفة المستفيد الحقيقي من معلومات معينة دون غيرها,وهذه السمة أفرزتها تكنولوجيا الاتصالات المتمثلة بإحدى أنظمة البريد الإلكتروني إلا وهي) الرزم البريدية الخادمة(التي تتيح للمشترك بها مجالا واسعا للتحكم بكمية المعلومات المرغوبة ونوعيتها,ومن الطبيعي إن يقوم هذه الخدمة شخص يدعى) المنسق (الذي يقوم بترتيب هذه العملية عن طريق معرفة رغبات المستفيدين وحاجاتهم من المعلومات وتجهيزهم بها عن طريق) صناديق البريد الإلكتروني(الخاص بكل مشترك لقاء اشتراك شهري أو سنوي يدفع لقاء تقديم هذه الخدمات.

-اللاتزامنية :وتبرز أهمية هذه السمة كونها تسمح بإمكانية تراسل المعلومات بين أطراف العملية الإتصالية من دون شرط تواجدها في وقت إرسالها وهذا يعني إن هناك إمكانية لخزن المعلومات المرسلة عند استقبالها في الجهاز و

[1]عواطف عبد الرحمن,الإعلام و العولمة البديلة ,العربي للنشر و التوزيع القاهرة 2006 ص64

استعمالها وقت الحاجة,فمثلا في أنظمة البريد الإلكتروني ترسل المعلومات من منتجها إلى المستفيد منها في إي وقت[1].

قابلية التوصيل :هذه السمة تتمثل بإمكانية استعمال الأجهزة المصنعة من قبل الشركات المختلفة التي تحكمها معايير معينة في توحيد صناعة الأجزاء المختلفة لهذه الأجهزة مما يتيح إمكانية تناقل المعلومات بين المستفيدين وبغض النظر عن الشركات المصنعة للأجهزة المختلفة.

-**قابلية التحرك و الحركة**: وتسمح هذه السمة في بث المعلومات واستقبالها من إي مكان إلى أخر أثناء حركة منتج ومستقبل المعلومات وذلك باستعمال عدد من الأجهزة مثل التلفون النقال وهاتف السيارة والتلفاز المدمج في ساعة اليد,وجهاز الفاكس الذي يمكن استعماله في السيارة وكذلك الحاسب الإلكتروني النقال والمزود بطابعة

-**قابلية التحويل**:وهي إمكانية نقل المعلومات من وعاء لآخر باستعمال تقنيات تسمح بتحويل الأوعية الورقية إلى مصغرات فلميه و بالعكس,كذلك إمكانية تحويل المعلومات المسجلة على المصغرات الفيلمية, كذلك إمكانية تحويل المعلومات المسجلة على المصغرات الفيلمية إلى الأوعية الممغنطة أو الليزرية وكذلك إمكانية تحويل النصوص من لغة إلى أخرى أو ما يسمي بنظام الترجمة الآلية[2] .

-**الشيوع و الانتشار** :قابلية التوسع أكثر لوسائل الاتصال حول العالم بحيث تكتسب قوتها من هذا الانتشار المنهجي لنظامها المرن.

-العالمية و الكونية :تعني تناقل المعلومات في مسارات مختلفة ومعقدة تنتشر عبر مختلف مناطق العالم وهي تسمح لرأس المال بأن يتدفق إلكترونيا[3] .

وهناك مميزات أخرى:

الإنتقال من اللغة الواحدة إلى اللغات المتعددة.

الإنتقال من تكنولوجيات التنوع إلى تكنولوجيات التكامل في الإتصال .الإنتقال من الإعتماد الثورة المادية إلى الإعتماد على الثورة الفكرية. ظهور الإنتقال من الإقتصاد المحلي إلى الإقتصاد العالمي.

[1] عفاف كراش ، دور تكنولوجيا الإعلام والإتصال في تسيير العلاقة مع الزبون مقدم لنيل شهادة ليسانس ، تخصص إتصال و علاقات عامة جامعة ورقلة ، لسنة 2013

[2] بومعيل سعاد فارس بوبا كور، أثر تكنولوجيا الإعلام والإتصال في المؤسسة الاقتصادية ، مجلة الإقتصاد والمناجمنت ،جامعة تلمسان ، عدد 3 مارس 2004 ص 206

[3] بومعيل سعاد فارس بوبا كور، أثر تكنولوجيا الإعلام والإتصال في المؤسسة ،مرجع سابق ،ص207

تصنيف تكنولوجيا الإعلام والإتصال:

ورد في بعض المراجع المتخصصة عدة محاولات لمهن تكنولوجيات الإعلام والإتصال نقلها أصحابها عن مؤسسات كبيرة,نقابات مهنية, نشاطات ووسطاء, سوق العمل,... لكنها تختلف باختلاف المصادر المعتمدين,اهتمت بعض الدراسات بوظائف الإعلام الآلي و الاتصالات عن بعد فقط,بينما وسع بعضها الآخر تعريف مهن تكنولوجيات الإعلام والإتصال إلى الات التي تعتمد فيها التكنولوجيات كدعامات,والقليل منهم أخذ بعين الاعتبار مهن صناع الآليات والأجهزة من المتخصصين في الإلكترونيات مثلا وفي ما يلي بعض هذه التصنيفات:

-قام المعهد الوطني الفرنسي للإدارة بدراسة عروض العمل المسجلة في موقعه الإلكتروني,والتي مكنته من وضع جدول لسوق العمل بالنسبة لست مهن:مطور)برامج,(مهندس معهد مخططات بيانية,معد مخططات بيانية معلوماتية,رئيس مشروع, مدير موقع -في عام 1999 أنجز معهد فرانس- تلكوم للمهن دراسة حول الإنترنت و الوسائط المتعددة)ملتيميديا (و توصل إلي العرض التالي للمهن الجديدة موزعة حسب مجالات انتمائها:التسويق و تحديد المحتوى)منتج/مدمج خدمات المحتوى,رئيس منتج ملتيميديا,رئيس الإشهار الإلكتروني,(الإعداد) معد مواقع ,مجمع للمواقع,معد مواثيق,معد مخططات ملتيميديا, مستشار في التجارة الإلكترونية,(التنشيط) منشط المنتديات و الدردشات الإلكترونية,صحافي إلكتروني,كاتب إلكتروني (،التطوير و الإيواء)مطور تطبيقي في الملتيميديا,مختبر,مدمج,مدير موزع إلكتروني,مستغل موزع إلكتروني(، التجارة مع الزبائن)بائع-منشط ملتيميديا,مهندس تكنولوجيات الإعلام والإتصال,متخصص في التواصل الإلكتروني المباشر,مكلف بالتدخل في الملتيميديا,مدير تجاري في الأنترنت و الملتيميديا,(التكوين) مكلف ندسة التكوين, الشبكة)مخطط شبكة بروتوكولات الإنترنت,مهندس شبكي ,مستغل شبكة بروتوكولات الإنترنت" -نادي الإعلام الآلي للمؤسسات الفرنسية الكبيرة نشرة سنوية يضمنها قائمة المهن ,وقد تضمنت نسخة 2000 حوالي ثلاثين مهنة موزعة على ست عائلات:الاستشارة في مجال أنظمة المعلومات و التحكم في الإنجاز ,الإنتاج و الاستغلال ,الدراسات و التطوير و الإدماج ,الدعامة و المساعدة التقنية الداخلية ,الإدارة التسيير.

-أما الهيئة الفرنسية المتخصصة فتعتبر أن المهن الجديدة المرتبطة بتكنولوجيات الإعلام و الإتصال تجند تركيبات جديدة تستدعي الجمع بين مجموعتين كبيرتين من الكفاءات" ت.إ.ا "وكفاءات مغايرة,مما أدى إلى التفرقة بين الحالات أربع:

-**الحالة الأولى** :قلب كفاءات معتمد على" تكنولوجيا الإعلام و الإتصال ا "تكمله في الأطراف كفاءات أخرى,وهي تخص أساسا المهن التقليدية للإعلام الآلي.

-**الحالة الثانية**: التقاء بين الكفاءات" تكنولوجيا الإعلام و الإتصال "و أخرى مغايرة شكلت" قلبا"جديدا من الكفاءات وهي وضعية تميز المهن الجديدة المرتبطة بتطوير"ت.إ.ا."

-**الحالة الثالثة**:رغم الزيادة التدريجية لأهمية كفاءات" تكنولوجيا الإعلام و الإتصال ."إلا أنها تبقى ثانوية بالنسبة للكفاءات الأخرى,ولذلك فهي تؤدي إلى ظهور مهن جديدة حقيقية.

-**الحالة الربعة** :تدعم" تكنولوجيا الإعلام و الإتصال "كفاءات أخرى متميزة تحرر العامل من بعض المهام المتكررة و المملة لتسمح له بالتركيز على لب وظيفته أو تفتح له أفاقا جديدة لتطوير كفاءات خاصة غير متعلقة ب" تكنولوجيا الإعلام و الإتصال.

أما علي المستوى الأوروبي ,فإن مؤسسةCarrer & espace consortium

التي تضم حوالي عشرة مؤسسات دولية متخصصة في تكنولوجيات الإعلام و الإتصال,تقترح قائمة متكونة من حوالي عشرين نوع من أنواع الكفاءات المتعلقة بمهن هذه التكنولوجيات الجديدة,وهي قائمة دقيقة و تقنية تغطي الآتية:الاتصالات عن بعد,البرمجيات وخدمات تكنولوجيات الإعلام والإتصال,المنتجات و الأنظمة,الوظائف المتعدية)أو المستعرضة.(و خاصة تلك

المتعلقة بالتسيير و التجارة[1].

[1]بومعيل سعاد فارس بوبا كور، أثر تكنولوجيا الإعلام والإتصال في المؤسسة ،مرجع سابق ،ص211.

المبحث الثالث : متطلبات تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأثارها

تشمل البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال على المكونات المادية / الأجهزة، والمكونات البرمجية، والخدمات التي تقدم عن طريقهما، وهنالك تعريفان للبنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات، الأول تعريف تقني أو فني يحددها بأنها: "مجموعة من الوسائل المادية والتطبيقات البرمجية المطلوبة لتشغيل المؤسسة بكل أقسامها ومرافقها"، أما التعريف الفني للبنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات فيعني: "مجمل الخدمات واليد العاملة والقدرات التطبيقية التي تقدم بواسطة الأجهزة والبرمجيات إلى المنظمة والتي هي ممولة من قبل الإدارة، وتقدم الخدمات عادة إلى الزبائن . والمجهزين بالإضافة إلى العاملين"[1].

المطلب الأول: متطلبات البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال وتحدياتها

في هذا الجزء سوف نتطرق إلى مكونات البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال وأهم الخدمات التي تقدمها.

أولا- متطلبات البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال:

تتكون تكنولوجيا المعلومات والاتصال من مجموعة من العناصر المترابطة التي تتفاعل مع بعضها البعض لتحقيق الهدف المنشود، والذي يتمثل في إيجاد مجموعة أنظمة المعلومات، والتي تساعد المستويات الاقتصادية والإدارية المختلفة، وهذه المكونات، هي[2]:

1. الحاسوب ومكوناته
2. البرمجيات (programming)
3. الأفراد (peoples).
4. الإجراءات (procédures).
5. البيانات (data bases).

ثانيا- تحديات إدارة البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال:

عند التنفيذ الفعلي للعمل الشبكي والبنية التحتية الجديدة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال ينبغي على لمؤسسات مواجهة مجموعة من التحديات لكي تبقى في وضع تنافسي جيد،

---

1 إبراهيم بختي، محاضرات مقياس تكنولوجيا ونظم المعلومات في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، ماجستير تسير المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، قسم العلوم الاقتصادية، كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية، جامعة ورقلة، الجزائر، 2004-2005.ص 429.

2 عدنان عواد الشوابكة، دور نظم وتكنولوجيا المعلومات في اتخاذ القرارات الإدارية، دار اليازوري العملية للنشر والتوزيع، عمان، 2011، ص ص 169-170.

وتتمثل هذه التحديات فيما يلي[1]:

1) **فقدان سيطرة الإدارة على النظم:** حيث تشير التجارب والتطبيقات الميدانية تنامي وتعقد الصعوبات المتعلقة أو الناتجة عن إدارة تكنولوجيا نظم المعلومات وبيانات المؤسسة في بيئة موزعة، وذلك يسبب الافتقار إلى إدارة مركزة موحدة بمفردها على تسير 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 و الرسالة أيضا.

4) **التكاليف الضمنية لحوسبة المشروع:** لقد أدركت مؤسسات عديدة أن الوافرات التي توقعها من عملية حوسبة عملياتها الموزعة لم تتحقق بسبب التكاليف الضمنية، فالوفورات 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 أمر صعب يتطلب موارد مالية وبشرية وفنية هائلة، أما مسالة الأمن، فهي غاية في الأهمية والخطورة، خصوصا بالنسبة للمؤسسات التي تتعامل مع عدد كبير من الأفراد والمؤسسات خارج حدودها الإقليمية، وعليه قد يشكل هذا خطر على المؤسسة.

ثالثا- مواجهة تحديات إدارة البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال:

هناك عدد من التحديات التي ينبغي مواجهتها في محاولة لتغلب عليها أو التقليل من أثارها 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.

[1] بشير العلاق، تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتطبيقاتها في مجال التجارة النقالة، منشورات المنطقة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، 2007، ص ص 138-140.

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، والتأكد من أن هذا الهيكل البنائي والبنية التحتية يدعمان بشكل كامل مستوى تكامل العملية والمعلومات وبما يحقق الحاجات المالية والمستقبلية[1].

المطلب الثاني : تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال واستعمالاتها

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

أولا- علاقة المؤسسة بتكنولوجيا المعلومات والاتصال:

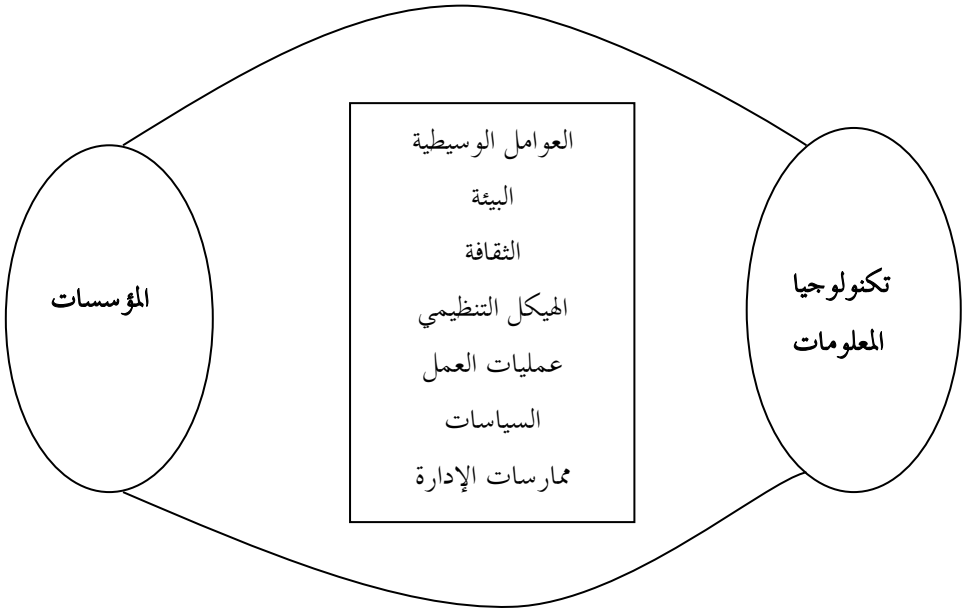
العلاقة بين المؤسسات وتكنولوجيا المعلومات والاتصال هي علاقة ذات اتجاهين، فكل منها يؤثر في الآخر ضمن مجموعة من العوامل كالمحيط الخارجي، والثقافة والهيكل التنظيمي، وعمليات التشغيل، إلى جانب المؤثرات السياسية الداخلية والخارجية، فقد أصبحت المعلومات تدخل وتخرج من المؤسسة، بأشكال ثلاث هي المقرؤة والمسموعة والمرئية في آن واحد[2].

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 الموالي يوضح شكل وأبعاد هذه العلاقة:

[1] بشير العلاق،مرجع سبق ذكره، ص ص 140-143.

[2] مزهر شعبان العاني، شوقي ناجي جواد، العمليات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات، الطبعة الأولى، إثراء لنشر والتوزيع، عمان، 2008، ص ص272-273.

الشكل رقم (01-2): العلاقة بين المؤسسة وأبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال



المصدر: مزهر شعبان العاني، شوقي ناجي جواد، مرجع سبق ذكره، ص 27

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:

تطبيق واستعمال داخلي

من أهم استعمالات تكنولوجيا المعلومات والاتصال على المستوى الداخلي للمؤسسة ما يلي[1]:

- 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...إلخ.
- وضع دليل العاملين الذي يساعد في حصر كل من المعلومات الشخصية، الوظيفية، الترقيات...إلخ.
- 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 مختلفة.
- النقل السريع والاقتصادي للمستندات لتوفير التكاليف البردية والوقت المستغرق في ذلك.

[1] بختي إبراهيم، مرجع سبق ذكره، ص 48.

تطبيق و استعمال خارجي:

من أهم الاستعمالات الخارجية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال للمؤسسة ما يلي[1]:

- 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 متطلبات من الموظفين عند الحاجة.
- السماح للزبائن الشراء والتسوق عبر الانترنيت وتحقيق التجارة الالكترونية.
- متابعة مدى تطور المؤسسة بمقارنة مع المؤسسات أخرى في نفس القطاع نشاطها أو القطاعات ذات العلاقة، وذلك عن طريق الاتصال الدائم بالعالم من أجل الحصول على معلومات كزيارة مواقع هذه المؤسسات.

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 بالاكترونيك.

2) **الآلية:** مع تطور الالكترونيك 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، فهاهو 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، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في اكتساب المؤسسة ميزة تنافسية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة 8 ماي 1945 ، قالمة، 2010 ، ص ص 23-24.

5) **التعليم الافتراضي:** حيث تعتبر التكنولوجيا 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 الالكتروني:** الإعلام الذي يعتمد على وسائط الاتصال التكنولوجية في اتصال وتزويد الجماهير بالأخبار والمعلومات، فهو يشترك مع الإعلام العام في المبادئ والأهداف العامة.

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.ا

8) **لمجال 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.

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

الجدول رقم (01-1): تطبيقات تكنولوجيا المعلومات و الاتصال

الميدان	التطبيقات	أمثلة عامة	أمثلة عن التسيير
الحساب	- الحساب العلمي - التصميمات	- علم الذرة، البحث. - مكاتب الدراسات.	- بحوث العمليات. - المساعدة في إتخاذ القرارات.
التعليم	- التعليم المساعد من طرف الحاسوب - الألعاب الإلكترونية	- علم الفضاء.	- الألعاب الإستراتيجية.
التوثيق	- المعلومات القانونية	- قواعد المعطبات	- تسيير براءات الإختراع. - قواعد المعطبات الإقتصادية.

[1] كريمة بن صالح، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في اكتساب المؤسسة ميزة تنافسية، مرجع سبق ذكره، ص 24.

التحدث	– التعرف على الأصوات	– الرجل الآلي الموجه.	– التسويق الإلكتروني.
الصورة	– المركبات الأوتوماتيكية للجزائر – تحرك العين. – إنشاء صورة أوتوماتيكية.	– الإشهار. – الرسوم المتحركة.	– المخططات الخاصة بإنجاز التقارير.

المصدر: كريمة بن صالح، مرجع سبق ذكره، ص 24.

المطلب الثالث: أثار استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال

إن تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصال قد أحدثت تطورات هائلة على مستوى المؤسسات، كما استطاعت هذه التطبيقات أن تغزو جميع المؤسسات العامة والخاصة 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 والاقتصادية والاجتماعية.

- **أولا – الآثار التنظيمية:**

إن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسات المعاصرة خلق تحديات كبيرة تمثلت في مجالات عدة خاصة من الناحية التنظيمية، حيث تحدد العلاقات ما بينهما من خلال المرتكزات التالية: المركزية، أو اللامركزية أو الجمع بينهما، التقليص في حجم الوظائف والمستويات الإدارية والتحول في شكل الهيكل التنظيمي من الهرمي إلى الشبكي، وسوف يتم تناول كل جانب من هذه الجوانب كما يلي[1]:

–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 بأن تكون في قراراتها مركزية من خلال نظام المعلومات مركزي يتواجد في المقر الرئيسي ويرتبط جميع أجزاء المؤسسة بشبكة اتصالات تتيح للإدارة نقل وتبادل المعلومات بينها وبين جميع العاملين فيها، ولكن هناك من يرى 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 والاتصال، إضافة إلى

[1] نجم عبد الله الحميدي وآخرون، نظم المعلومات الإدارية مدخل معاصر، الطبعة الثانية، دار وائل للنشر، عمان، 2009 ، ص ص 287-291.

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 واللامركزية سواء في البناء التنظيمي أو في تصميم أنظمة المعلومات، مما يستوجب على المؤسسات أن تكيف بناءها التنظيمي بالشكل الذي يكون فيه قادرا على تحقيق أهدافها بكفاءة وفعالية.

2- تقليص حجم الوظائف والمستويات الإدارية:

عملت تكنولوجيا المعلومات والاتصال على زيادة التوافق بين الوظائف، وبالتالي اختيار الموارد المؤهلة الكفؤة 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 والدقة الملائمة من خلال الاعتماد على أنظمة المعلومات المحوسبة سوف يساهم في التقليل الاعتماد على الإدارة الوسطى، و بالأخص 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 مستويات الإدارية العليا إلى المستويات التشغيلية.

3- التحول في شكل الهيكل التنظيمي:

التأثير الإجمالي على الهيكل التنظيمي، يتمثل في ظهور زيادة في الخيارات الهيكلية والبنيوية للمؤسسة خاصة عند تطبيق مفهوم الشبكات التي تساهم في ربط المؤسسة داخليا وخارجيا، حيث نجد الهيكل الشبكي للمعلومات يعمل على إلغاء الحدود بين كل من المؤسسة والموردين والعملاء، وحتى المنافسين، ويسمح بنقل وتبادل المعلومات فيما بينهم، وكانعكاس لهذا المفهوم بدأت المؤسسات باعتماد التنظيم الشبكي وهيكلها 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 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، يمكن ومن خلال الجدول التالي أن نوضح وبأسلوب مقارن أن لتكنولوجيا المعلومات تأثير واضح على الكثير من المتغيرات ذات العلاقة بالبناء التنظيمي للمؤسسات الحديثة قياسا بالمؤسسات التقليدية.

الجدول رقم (01-02): الآثار التنظيمية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال

العوامل و الأبعاد	المؤسسة التقليدية	المؤسسة المعتمدة على TIC
تصميم العمل	ضيق و محدودية و إنعدام المرونة	واسع و عالية المرونة
فلسفة الإدارة	التوجه نحو المركزية	الجمع بين المركزية و اللامركزية
الهيكل التنظيمي	هرمي / بيروقراطي	مفلطح سبكي
عدد المستويات الإدارية	كثيرة	قليلة
نطاق إشراف الإدارة العليا	ضيق	واسع
نمط الإدارة	إشراف	قيادي
نوعية العاملين	مهيكلين (غير مبدعين)	مبدع و متكيف
دور الإدارة الوسطى	واسع	ضعيف
مجالات التركيز في العمل	التركيز على الأنشطة	التركيز على العملاء

المصدر: نجم عبد الله الحميدي وآخرون، مرجع سبق ذكره، ص 290.

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[2].

[1] رغد حسن الصرن، إدارة المكاتب الحديثة، الطبعة الأولى، دار الرضا للنشر، دمشق، 2002 ، ص 89.

[2] مراد رايس، مرجع سبق ذكره، ص 48.

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.

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 أثارا على البنيان المجتمعي، و البناء القيمي يترتب على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال، وهذا يخلق أثار ايجابية وسلبية على المجتمع منها[1]:

- الآثار المستقبلية على العملية التربوية والتعليمية وتطوير البحث العلمي والتقني وما يترتب علي ذلك من خلق فلسفة جديدة في الانفتاح والتعاون الدولي في مجال المعلومات.
- كيفية تسخير هذه التكنولوجيا في حل المشكلات وتخفيف المعانات التي يتعرض لها الأفراد.
- تشجيع السلوكات الجديدة من المطالبة بالمساواة والعدالة الاجتماعية وحرية التعبير وبناء العلاقات الشخصية وحماية حقوق الملكية والفكرية...إلخ.
- 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[2]: (استهلاك الطاقة، وما تخلفه على الجانب البيئي، مشكلات وحدات التصنيع والمواد المضرة بالبيئة...إلخ).

[1] مراد رايس، مرجع سبق ذكره ، ص 41.

[2] فتيحة يحياوي، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تكوين المعرفة التنظيمية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة سعد دحلب، البليدة، 2010 ، ص 27.

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.

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 التكنولوجيا 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 التكنولوجيا 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 تهدف تحقيق الاستفادة من البحوث العلمية والمعارف والخبرات والتجارب التي تم التوصل إليها في هذا المجال.

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

الفصل الثاني:
الاتصال الداخلي تكنولوجيا المعلومات في المؤسسة

تمهيد:

لقد عرفت عملية الاتصال ووسائله وقنواته تطورا كبيرا عبر العصور، وكذا تطورت من خلاله الأبحاث التابعة له خاصة في مجال علوم الإعلام والاتصال، و لم يستثني ذلك الاتصال في المؤسسة .

فالمؤسسة بدورها من مهامها دمج أساليب الاتصال داخلها ، حتى تستطع مواكبة ومسايرة بعض المشاكل لإعادة بعض التوازن المفقود ا سعيا لتحقيق الانسجام التام ، وعلى هذا النحو أصبح الاتصال الداخلي في المؤسسة يحضى باهتمام جميع المسيرين ، مهما كانت طبيعة هذه الأخيرة ، لذا وجب علينا معرفة الاتصال داخل المؤسسة وعناصره وكذا أنواعه وشبكاته باستعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال

ولدراسة ما سبق فقد قمنا بتقسيم هذا الفصل إلي مبحثين وهي كالآتي :

المبحث الأول : مفاهيم حول الإتصال الداخلي للمؤسسة .

المبحث الثاني : شبكات و أساليب الاتصال الداخلي في المؤسسة

المبحث الثالث : تكنولوجيا المعلومات و الاتصال الداخلي في المؤسسة

المبحث الأول : الإتصال الداخلي في المؤسسة.

تمهيد: لقد أدركت المؤسسات أهمية الاتصال ، حيث يعتبر أساس النظام الإجتماعي و عماد العلاقات المهنية فيها ، ذلك انه يوظف للربط بين أعضاء المؤسسة بغية نشر المعلومات، الحقائق والأفكار .

المطلب الأول : مفهوم الإتصال الداخلي في المؤسسة :

يقصد بالاتصال الداخلي عملية نقل وتبادل المعلومات الخاصة بالمؤسسة داخلها وخارجها وهو وسيلة لتبادل الأفكار والاتجاهات والرغبات و الآراء بين أعضائها ، وذلك يساعد على الارتباط والتماسك ، ومن خلاله يحقق المسؤول أو معاونوه التأثير المطلوب في تحريك الجماعة نحو الهدف ، ويعتبر الاتصال أيضا أداة هامة لإحداث التغيير في السلوك البشري[1] .

ويعرفه إبراهيم أبو عرقوب بأنه : "عبارة عن اتصال المنطوق والمكتوب يتم داخل المؤسسة على المستوى الفردي والجماعي، ويساهم في تطوير أساليب العمل وتقوية العلاقات الاجتماعية بين الموظفين"[2] .

في حين يعرفه فؤاد شريف على أنه : "مجموعة من الإجراءات والطرق والوسائل والترتيبات التي تكفل إنتاج وتوصيل واستخدام البيانات اللازم توفيرها لاتخاذ قرارات سليمة الاتجاه صحيحة التوقيت"[3] .

أما محمد فهمي العطروزي "فيعرف الاتصال داخل المؤسسة بأنه عملية تتم عن طريقها إيصال المعلومات ، سواء كانت معلومات علمية أو تعبيرية ومن أي عضو في الهيكل التنظيمي في المؤسسة إلى عضو آخر ، وقد يكون الاتصال من مستوى اقل والعكس ، أو في مستوى أفقي ، يهدف إلى إحداث تغيير من أي نوع ، ويكون الاتصال

إما للحصول على معلومات وبيانات أو لإعطاء تعليمات وتوجيهات بقصد أداء وتسير العمل وعلى ذلك يصبح الاتصال أداة من الأدوات التأثير على الأفراد ووسيلة فعالة لإحداث التغيير في سلوكهم"1 .

ومنه فالإتصال الداخلي هو عملية نقل المعلومات و المهارات والإقتراحات من طرف لآخر داخل المؤسسة سواء كان ذالك الطرف شخص أو جماعة من أجل تحقيق الهدف الذي وجدت من أجله .

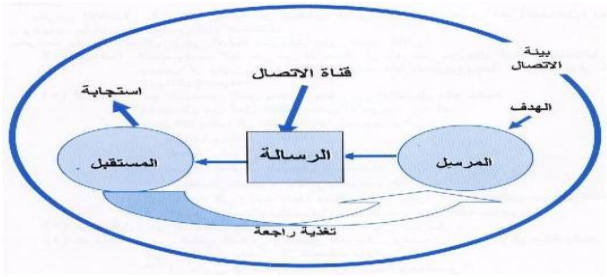
---

[1] منال طلعت محمود،مدخل إلى علم الاتصال،المكتب الجامعي الحديث، مصر ،2001، ص22.

[2] إبراهيم أبو عرقوب،الاتصال الإنساني ودوره في التفاعل الاجتماعي،دار محمد لاوي، الأردن ،1993 ،ص163.

[3] فؤاد شريف،نظام الاتصال وعملية الإدارة،المعهد القومي للإدارة العليا، القاهرة،الطبعة الثانية،1967،ص07.

شكل (2/1) : الإتصال الداخلي



مصدر: http://www.ao.org/wairdocs/a

المطلب الثاني : أهمية وأهداف الإتصال الداخلي

1_ أهمية الإتصال الداخلي : تبرز أهمية الإتصال الداخلي في المؤسسة في آلات التالية :

_ إتخاذ القرارات : حيث يلعب الإتصال دورا هاما في إتخاذ القرار إذ عن طريقه يمكن تسهيل عملية إيصال المعلومات و البيانات الصحيحة التي تأتي من الخارج و التي تساعد على إختيار أفضل البدائل لل وصول لأرشد القرارات .

_ **التوجيه** : حيث يستطيع المدير وبإستخدام الوسائل المتاحة له أن يوجه ويحدد للعاملين أهداف المؤسسة والإمكانات التي تضعها تحت تصرفهم لمساعد م على تحقيق هذه الأهداف .

_ **التنسيق :** حيث يقصد به التوفيق بين الأنشطة المختلفة في المؤسسة وهذا يتم بوجود قنوات إتصال جيدة في المؤسسة [1] .

2_ أهداف الإتصال الداخلي :

_ أهداف خاصة بالعاملين :

_ خلق الرضا والإرتياح بين العاملين؛

_ زيادة التفاهم والثقة؛

_ الإرتقاء بمعنويات العاملين من خلال إشراكهم في عملية تسيير الإدارة بإبداء آرائهم في المواضيع المطروحة . _

أهداف خاصة بالقيادة :

وتدور مجملها حول تمكين القائد من التعرف على ما يحدث داخل المؤسسة بصورة صادقة لمساعدته على إتخاذ قرارات سليمة مما يسهل عملية التوجيه والإشراف والتأثير على العاملين وبالتالي تحقيق التنسيق الكامل بين أنشطة الإدارة المختلفة داخل المؤسسة .

[1] محمد فهمي العطروزي،العلاقات الإدارية في المؤسسة والشركات ،عالم الكتب، الطبعة الاولى، القاهرة ،1960،ص.341

_ أهداف خاصة بالجمهور :

_ ترسيخ صورة المؤسسة في ذهنه؛

_ تعريفه بإنتاجها وخدما ؛

_ التعرف على رأيه في المؤسسة وكذا اقتراحاته للتحسين من خدما ا .

المطلب الثالث : أنواع الإتصال الداخلي :

يشمل الاتصال الداخلي نوعين هما :

1_ الاتصال الرسمي : وهو الإتصال الذي يكون في إطار الأسس و القواعد التي تحكم المؤسسة ، فهو الذي يتم في إطار التنظيم أي له إجراءات وقواعد رسمية يسير وفقها ، وتكون واضحة وبينه لجميع أفراد المؤسسة، لأ ا غالبا ما تكون موثقة بصورة مكتوبة ورسمية. فهو يعتمد على المذكرات أو التقارير أو الاجتماعات الرسمية أو الخطابات أو ما شابه ذلك ، والجدير بالذكر أن الاتصال الرسمي قد يكون صاعدا أو نازلا أو أفقيا بين العاملين ، ويتم عبر التسلسل التنظيمي للمؤسسة وهذا التنظيم هو الذي يحدد المسؤوليات وتقسيم العمل والعلاقات الوظيفية داخل المؤسسة (تشمل الإدارة والعمال) ويحمل كل ما تريد جهة معينة إيصاله إلى جهة أخرى .

ويتصف الاتصال الرسمي عادة بما يلي[1] :

قانوني ، مكتوب ، يتعلق بالعمل مباشرة ، ويتم داخل التنظيم ويتعلق به وهو ملزم للأطراف .

وهذه أهم صفات الاتصال الرسمي أما أهدافه فتتمثل في :

نقل الاقتراحات والتوجيهات والتقارير والأوامر والتعليمات وإعلام كل فئات المؤسسة بالأهداف المراد الوصول إليها .

وفيما يخص التأثير على العمال فيتجلى عندما تتحكم المستويات العليا في العملية الاتصالية وعندما تكون مبادر ا مقبولة لديهم[2] .

كما يعتمد الاتصال الرسمي على وسائل عديدة منها : الخطابات ، المنشورات بكافة أنواعها، التقارير ، المذكرات ، الأوامر ، القرارات الإدارية .

وتتخلص هذه الوسائل في رسائل سمعية بصرية ، كما تأخذ الاتصالات الرسمية ثلاث اتجاهات مختلفة تتمثل فيما يلي:

[1] ربحي مصطفى عليان،وسائل الاتصال وتكنولوجيا التعليم ، الطبعة الاولى،دار الصفاء ،عمان،1999،ص77.

[2] محمد مزيان،الاتصال المؤسساتي الانواع والانماط (الحوليات)، جامعة الجزائر، الجزء الأول، العدد 11، دار الحكمة، الجزائر، أفريل ،1998، ص 97.

أ_ الاتصال النازل (من الأعلى إلى الأسفل) : هي الاتصالات التي تبدأ من أعلى التنظيم إلى أسفله أي من مستوى إداري أعلى إلى مستوى إداري أدنى وهي غالبا ما تستخدم في الأمر والتوجيه والتعليم . تكون وسائلها شفهية كالأوامر الشفهية ، المناقشة ، المحاضرات ، المؤتمرات ، الهاتف وقد تكون كتابية كالنشرات ، الخطابات ، الكتيبات ، المذكرات[1] هذا النوع من الاتصال يمكن المدير من نقل أفكاره إلى مستويات الدنيا، التي يقع على عاتقها واقع التنفيذ ويمكن المرؤوسين من التعرف على مشكلات التنظيم وتفهم طريقة العمل المطلوب .

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

وعلى الرغم من هذه الأهمية ، إلا انه تواجه مشاكل وعقبات حيث غالبا ما يحول بعض المدراء دون وصول المعلومات إلى الرئيس الأعلى ، وخاصة إذا كانت تحمل أخبار تسيء إلى المؤسسة أو تسبب له الإزعاج[2] ، بالإضافة أيضا إلى بعد المسافة التي ترتبط بين الإدارة العليا والمستويات التنظيمية الدنيا وانتشار ظاهرة الخوف لدى المرؤسيين الذي يقابله عزلة الرؤساء .

ويمكن للمدراء زيادة فعالية الاتصال الصاعد وذلك من خلال إظهار المزيد من الاهتمام والاستعداد لتقبل الإتصالات وإتاحة الفرصة للمرؤسيين للتعبير عن مواقفهم وإشعارهم بأهميتهم في المؤسسة .

ج_ الاتصال الأفقي: وهو إتصال يتم بين أفراد المؤسسة لهم نفس المستويات ، كالاتصال بين الموظفين أو الاتصال بين رؤساء الأقسام أو بين المدراء أي نفس المستوى الرسمي للمؤسسة . ويتم هذا النوع من الاتصال بين الموظفين بغية تحقيق التعاون وحل المشكلات وتبادل الأخبار والأفكار ووجهات النظر والمعلومات والخبرات شفهيا وبطريقة مباشرة دون أي عوائق إدارية. وهو بذلك يكون أقرب إلى الاتصال غير الرسمي منه إلى الاتصال الرسمي، ومن الوسائل التي يعتمد عليها هذا النوع من الاتصال ، اللقاءات ، تبادل الزيارات، الاجتماعات، اللجان والسلوكيات المختلفة أثناء العمل .

ومن أبرز ما يحققه الإتصال الأفقي ما يلي[3] :

---

[1] إبراهيم عبد العزيز شيحا ،أصول الإدارة العامة ،منشأ المعارف ،الإسكندرية، 1993،ص 383.

[2] ربحي مصطفى عليان، مرجع سابق،ص77

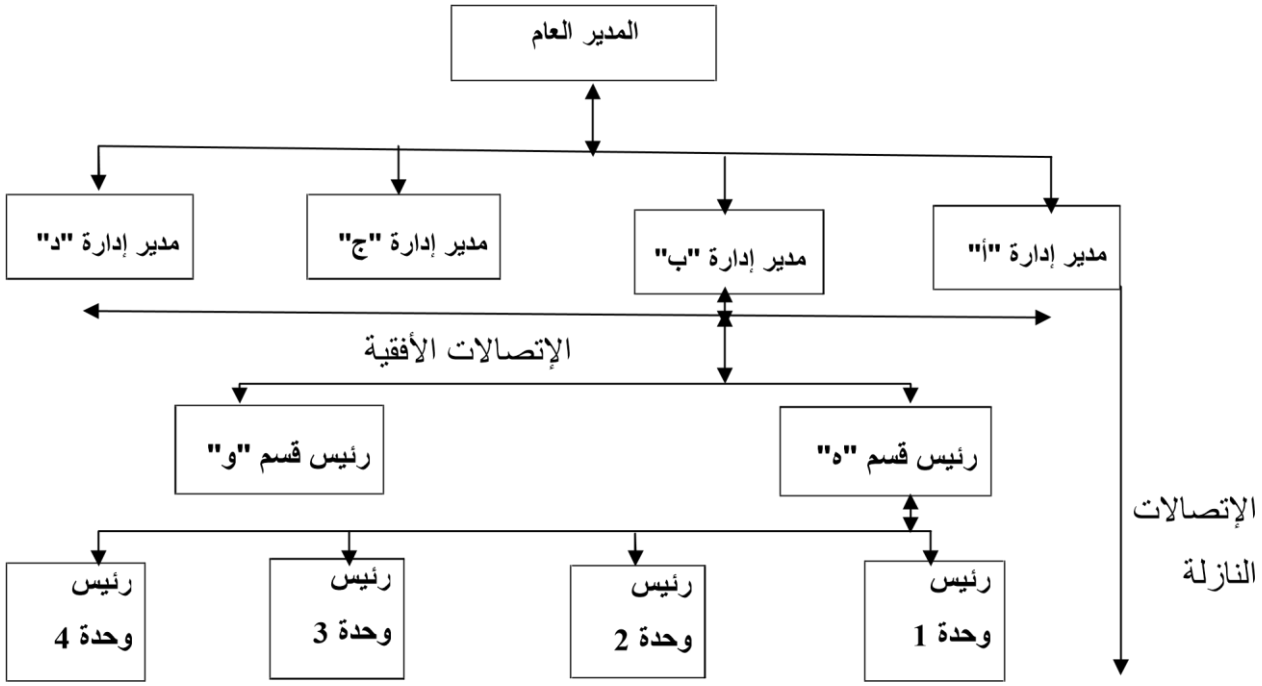
[3] إبراهيم عبد العزيز شيحا، مرجع سابق ،ص 20.

ـ تكامل الجهود مصالح المؤسسة أو تماسك موظفيها على اختلاف مستويا م نحو تحقيق الأهداف مؤسسة وخلق روح التعاون؛

ـ الاستفادة من تجارب الآخرين وخبرا م ؛

ـ يسمح بالاتصال المباشر .

شكل(2/2): الإتصالات الإدارية النازلة والصاعدة والأفقية

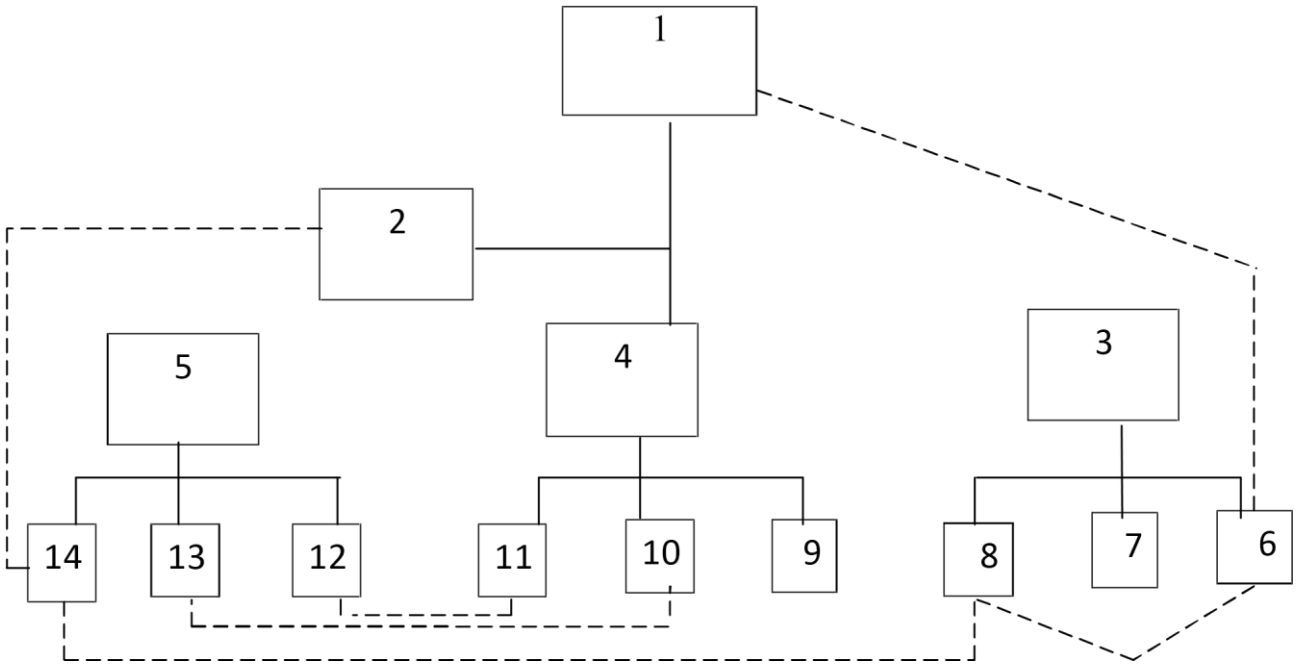


المصدر: محمد ناصر، العديلي، السلوك الإنساني والتنظيمي من منظور كلي مقارن ، معهد الإدارة العامة ، الرياض 1995، ص470

2ـ الاتصال غير الرسمي: هذا الإتصال لا يخضع لقواعد و إجراءات و قوانين إدارية مثبتة و مكتوبة و رسمية و متفق عليها ، كما هو الحال في الاتصال الرسمي، ويتم غالبا خارج عن القنوات الرسمية داخل التنظيم، كما يتم بين مستويات إدارية مختلفة متخطيا خطوط السلطة الرسمية .

لا يتم الاتصال غير الرسمي داخل التنظيم فقط ، بل قد يتعداه إلى خارج التنظيم من خلال الاتصالات الشخصية و اللقاءات و الحفلات و الرحلات و الاجتماعات غير الرسمية ، ويجب على الإدارة استغلال الاتصال غير الرسمي ايجابيا ، وعدم السماح له بالتأثير سلبيا على التنظيم من خلال التشويش بأشكاله المختلفة، كالإشاعات الكاذبة وغيرها[1] .

شكل (2/3): الإتصالات الرسمية وغير الرسمية



1 – شبكة الإتصال الرسمي : خطوط مستمرة تربط بين مراكز الهيكل التنظيمي .

2 – شبكة الإتصال غير الرسمي : خطوط متقطعة تربط بين أشخاص يحتلون مراكز غير مرتبطة ببعضها مباشرة بعلاقة وظيفية .

المصدر: من اعداد لطالب

المبحث الثاني : شبكات وأساليب الإتصال الداخلي

المطلب الأول : شبكات الإتصال الداخلي : تقوم المؤسسات مهما كانت طبيعة عملها بتأمين شبكة الاتصالات التي تربط مختلف أقسامها وفروعها ببعضها البعض بطريقة تؤدي إلى الانسجام في عملها والسرعة في أداء هذا العمل والسهولة فيه ، مما يجعل الإدارة قادرة على السيطرة على سائر أطراف الاتصال في المؤسسة بصورة معينة من الاتصال المستمر والمباشر[1] .

[1] ربحي مصطفى عليان، مرجع سابق،ص80

وقد تعددت المفاهيم المعطاة لمعنى الشبكات ، لأ ا ليست محصورة في مجال الاتصال وإنما أصبحت في كافة جوانب الحياة ، نذكر من تلك المفاهيم ما يلي :

* التفاعل بين أكثر من وحدة أو مصدر للمعلومات؛

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

ومنه فالشبكة هي تنظيم يجمع بين فردين أو أكثر تقوم على أساس تبادل المعلومات بشكل منظم عن طريق الاتصال لتحقيق الأهداف المسطرة ، وتكمن أهمية الشبكات في قدر ا على حل المشكلات المتعلقة بالاتصالات والمعلومات وخدما ا المختلفة ، ومن بين الأهداف التي تسعى الشبكة إلى تحقيقها ما يلي :

- تسهيل الوصول إلى مصادر المعلومات والإفادة منها بأقل وقت وجهد ممكنين ، ذلك أن التنظيم المحكم في المؤسسة من شأنه أن يسهل سيولة المعلومة بطريقة أفضل من التنظيم الذي يسوده الفوضى .
- تقديم خدمات اتصال أفضل :

. بالمقاييس الكمية من خلال خدمة أكبر عدد من المستفيدين؛

. بالمقاييس النوعية من خلال تقديم خدمات إتصال متعددة؛

. الإفادة القصوى من تكنولوجيات الاتصال المتاحة حاليا (من خلال التنظيم)؛

. زيادة إنتاجية وسائل وقنوات الاتصال والقوى العاملة فيها .

أما عناصر الشبكة التي تحتاجها لكي تؤثر على كمية ونوعية وجودة خواصها فتتمثل في :

1. الإنسان أو القوى البشرية (في المؤسسة متمثلة في كل المستويات الإدارية "موظفين، مديرين، عمال ،إطارات")؛
2. أجهزة وتقنيات الاتصال (مختلف وسائل الاتصال المستخدمة داخل المؤسسة)؛
3. الأموال المخصصة لتمويل (اقتناء مختلف الأجهزة والتقنيات)؛
4. الرسائل التي ستنقل عبر الشبكة (هو المحتوى الذي سيدور حوله الاتصال في المؤسسة والمتمثلة في مختلف القرارات، التعليمات، الشكاوي)؛

[1] محمد منير حجاب، المعجم الإعلامي، دار الفجر للنشر و التوزيع، الطبعة الأولى ،القاهرة ن2004 ص 22

5. الإجراءات والخبرة وأساليب التشغيل؛

6. أساليب إختيار وتقييم الشبكة؛

أما شبكات الاتصال داخل المؤسسة ، فهناك من يقسمها إلى قسمين : "مركزية ولامركزية" وهناك من يقسمها إلى الشبكات المفتوحة العضوية ، وشبكات القطاع العام والخاص ، محلية ووطنية ، إقليمية ودولية[1] .

وذلك حسب حاجة الجهاز وطبيعة عمله ، وهناك من يضيف إلى الشبكات المركزية واللامركزية وشبكات مختلطة وشبكات تحت إشراف مركزي .

1/ الشبكات المركزية: تعرف المركزية بأ ا تجمع صلاحيات إتخاذ القرارات في إدارة أو شخص وعدد محدود من المديرين ، أي أن المدير هو الذي يملك حق إتخاذ القرارات وفرضها على الآخرين والشبكة المركزية تتألف من مركز رئيسي ونقاط اتصال فرعية تمثل الجهات المختلفة المشتركة في الشبكة.

ومعنى ذلك أن كل الأطراف عليها أن تلجأ إلى المركز في أي عمل تقوم به، باعتبار أن المركز يملك الحق في توجيه وإتخاذ القرارات.

وتعمل هذه الشبكة في المؤسسة على تخفيض تكاليف الاتصالات الإدارية من قوى عاملة وآلات ومعدات وتجهيزات وغيرها، كما يساعد على الاستخدام الأمثل للعاملين ويقلل من إزدواجية العمل من خلال الأدوار وربط كل عامل بالمركز التابع له .

إلا أن أبرز عيوبه هو الحد من فرصة الإتصال بين الأطراف أو الفروع فيما بينها مباشرة دون الإتصال مع المركز، وهذا ما يعيق وصول الرسائل للجهة التي تخصها بالإضافة إلى إحتكار لكل الإمكانيات المادية والتقنية وسيطرته على الإمكانيات البشرية لخدمة الأطراف الأخرى .

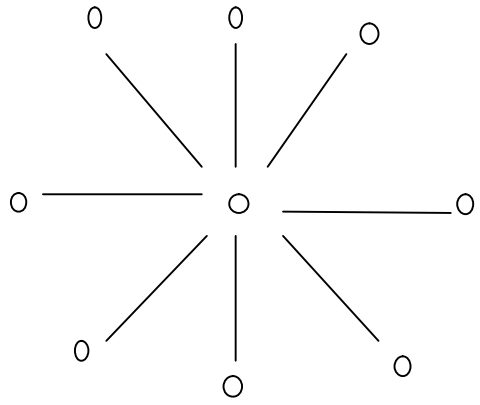
وبالرغم من عيو ا إلا أن لها مميزا ا تتمثل فيما يلي1 :

- سهولة التنسيق وتوحيد السياسات والممارسات في الإدارات المختلفة (باعتبار أن كل المعلومات تكون في المركز مما يسهل عملية التنسيق بينها، وكذلك إتصال المركز يسهل من عملية توحيد السياسات التي ترمي إليها المؤسسة)؛
- التشغيل الاقتصادي الأمثل للإمكانيات المتاحة (من خلال التنظيم الفعال)؛

[1] عبد الله بن إبراهيم العمار وآخرون، واقع الاتصالات الكتابية في الأجهزة الحكومية، مكتبة فهد الوطنية، الطبعة الأولى، الرياض ،1995 ،ص30..

- صحة القرارات المتخذة نتيجة إستغلال الخدمات الإستشارية المتخصصة؛
- تكوين فريق متعاون مع متخذي القرار على مستوى الإدارة العليا؛
- عدم حدوث إزدواجية في القرارات (على أساس أن المركز الواحد تصدر منه القرارات واحدة، أما إذا كانت هناك مراكز عديدة ولا يحدث اتصال بينهما فإن القرارات الصادرة تكون عديدة هي أيضا)؛
- سهولة الرقابة وإجراءا ا (التي تكون دائما من مهام المركز)؛
- المحافظة على الوحدات الإدارية والتنظيمية للمؤسسة بمعنى أن أعمال الإدارات الخدماتية المساعدة لصالح كافة الإدارات الفنية مهما تعددت وتنوعت أعمالها دون تكرار وازدواجية، لأن المسؤولية تقع على عاتق المركز [1]
- تزويد المركز بالعدد اللازم من الموظفين المؤهلين والمديرين للقيام بالمهام والأعمال؛
- إعداد دليل الإجراءات التي تتم في كافة وحدات المركز يتضمن عمليات ووظائف كل وحدة؛
- توحيد النماذج والأشكال والمعاملات والأوراق في إدارات وأقسام المؤسسة ؛
- أن تتناسب إمكانيات وموقع المركز مع حجم المؤسسة وطبيعة أعمالها ووظائفها؛

شكل (4/2) : شبكة إتصال مركزية



المصدر : http://comunicationskills.blogspot.com05/07/2017/fadiaadlyyahoo.html

[1] عبد الله بن إبراهيم وآخرون،مرجع سابق،ص31.

2/ الشبكات اللامركزية : تعرف على أ ا صلاحية إتخاذ القرارات في أكثر من جهة أو إدارة أو شخص ، أي أن هناك أكثر من شخص يملك اتخاذ القرارات وفرضها على الآخرين[1] .

أما في المؤسسة فمسؤوليتها تضامنية بمعنى أن الفرد في المؤسسة لا يحس بأنه مرتبط دائما بالمركز وأنه مقيد، بل يندفع من تلقاء نفسه إلى التعامل مع الأفراد الآخرين في المؤسسة في إطار تضامني لأن الإنسان بطبعه اجتماعي .

وتسمح للأطراف المشاركة في الإتصال مع بعضهم دون المرور بالمركز، فكل إدارة رئيسية لها وحدة الإتصالات الإدارية الخاصة ا، ومن مميزات هذا النوع من الشبكات :

- سرعة وصول الرسائل إلى الإدارات التي تخضع لها، والتحقيق على المديرين في المستويات العليا لقيام المديرين أو الموظفين في المستويات العليا من التفرغ لأداء الأمور الأكثر أهمية .

ويكون استخدام هذا الأسلوب ملحا عندما تكون الحاجة إلى سرعة المبادرة أو سرعة الاستجابة للموقف وحينما لا يكون غياب سيطرة محكمة مدمرة للمؤسسة .

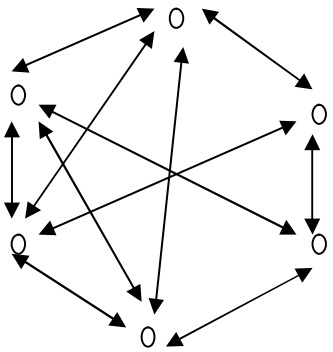
ومن عيوب هذا النوع من الشبكات[2] :

الإزدواجية: تخضع إلى مركز يقوم بتنظيم المعلومات والتنسيق بينها، وبذلك يتم إتخاذ قرارات موحدة ،فعدم توحيد إجراءات الإتصال في المؤسسة بالإضافة إلى صعوبة السيطرة على نشاطا ا المختلفة قد يكون سببا في عدم تحقيق الأهداف والسياسات المختلفة التي رسمتها .

شكل رقم _5/2 شبكة اتصال لامركزية

[1] 34عبد الله بن إبراهيم العمار وآخرون،مرجع سابق،ص

[2] عبد الله بن ابراهيم العمار واخرون،مرجع سابق،ص36



http://comunicationskills.blogspot.com05/07/2017/fadiaadlyyahoo.html :

المصدر

3/ الشبكات المختلطة : يجمع هذا التنظيم أو هذه الشبكة بين المركزية واللامركزية في آن واحد ، حيث يوجد مركز إتصالات يخدم إدارات عديدة في الوقت نفسه توجد مكاتب للإتصال في بعض الإدارات تخضع للإشراف مركز الاتصالات، ومعنى ذلك أن بعض الفروع أو الإدارات تخضع لمركز واحد وهذا المركز يخضع لمركز أخر أعلى منه .

4/ الشبكات تحت إشراف مركزي : في هذا التنظيم تكون بعض الإدارات فيه تشرف على بعض الأطراف وهذه الإدارات بدورها تخضع لإشراف مركزي رئيسي والأطراف يكونون تحت إشراف هذا المركز وهذا التنظيم يحقق العديد من المزايا التي توفرها كل من التنظيم الم ركزي واللامركزي فيه يستطيع الجهاز استغلال القوى العاملة بشكل أمثل وتوحيد الإجراءات والنماذج وهما من مميزات التنظيم المركزي .

كما يمكن هذا التنظيم من المحافظة على سرية أوراق الإدارات التي تحتاج إلى السرية والسرعة في وصول الأوراق للإدارات ، وهي من مميزات التنظيم اللامركزي الذي يقوم على السرعة في توصيل المعلومات دون المرور بعدة مصالح .

وتجدر الإشارة إلى أن لشبكات الاتصال عموما أشكالا عديدة1 كشكل النجمة ، شكل هرم ، شكل المنشور ، الشكل الدولابي (العجلة) ، الشكل المتتالي والشكل الدائري ، والتي تختلف أهميتها باختلاف طبيعتها .

فبالنسبة لشكل النجمة تكون فيه الشبكة على شكل مركز ، بحيث تحتوي كافة الإمكانيات والتقنيات لخدمة الأطراف المختلفة في الشبكة المركزية ، ويمكن أن يكون هناك بين أكثر من مركز للشبكات في مناطق جغرافية مختلفة لكل مركز من هذه المراكز فروعه الخاصة به ، وعندئذ تصبح الشبكة متعددة النجمات أو متشبعة مركزية[1] .

أما شكل الهرم أين تكون الشبكة وسيطة معقدة تعتمدها غالبية الإدارات ، ويمكن أن يتحول الاتصال هنا إلى عمليات شكلية يأخذ فيها التنفيذ بالتسلسل الإداري، ومن محاسن هذه الشبكة أ ا تسمح لكل فرد من المؤسسة أن يكون معروف بشخصيته وبمهمته في المؤسسة وبالتالي إحترام المستويات الوظيفية ومنح التقارب وهي كفيلة بضمان الرقابة .

وبالنسبة لشكل المنشور ، يسمى بشكل جميع القنوات ، يتألف من عدد من الأطراف المشتركة والمتساوية بغرض الإتصال مع بعضها البعض دون عائق ودون الاتصال من جهة مركزية معينة ويعد هذا النوع من أفضل الشبكات لأنه يتيح الفرصة للاتصال بكافة الاتجاهات .

أما الشكل الدولابي (العجلة) فتعتمد الشبكة فيه على مبدأ المركزية ، فالرئيس هو المركز للقرار وترتبط به مباشرة جميع مراكز المعلومات ، وكل مجاري الإتصال تمر به ، وتصدر عنه وكنتيجة لهذه الشبكة قد تنشأ علاقات صراع حيث يسعى كل عامل إلى جلب انتباه الرئيس وتوطيد العلاقة معه[2] .

والشكل المتتالي أوشكل السلسلة تتميز الشبكة فيه بعدم وجود نظام محدد للاتصال وسير المعلومات في المؤسسة إذ أنه من الممكن أن يلعب أحد الأطراف دور الوسيط بين عضوين آخرين في حين يحتاج هو نفسه إلى وسيط ليتمكن من الإتصال بالآخرين، فالإتصال يتم بطريقة عشوائية يغلب عليها التكتلات العمالية، بينما يبقى بعض الأفراد (العمال) منعزلين ومهمشين أما المدير فيجد نفسه في حالة ضياع تام كبقية المرؤوسين .

وبالنسبة للشكل الدائري يسمح هذا الشكل لكل عضو في الجماعة بالإتصال بالعضوين الواقعين على جانبيه بالإضافة إلى المركز[3] .

ومن خلال ما عرضته من أشكال الشبكات التي يمكن أن تتواجد في المؤسسات فإنه من الضروري أن نعرف أن لكل شبكة أهميتها في نجاح العملية الاتصالية داخل المؤسسة.

---

[1] محمد احمد النابلسي،الاتصال الانساني وعلم النفس،الطبعة الاولى،دار النهضة العربية،بيروت،1991،ص67.

[2] محمد احمد النابلسي،مرجع سابق،ص68.

[3] ربحي مصطفى عليان،مرجع سابق،ص ص،79 - 80.

حيث تشير بعض الدراسات إلى أن بعض النتائج الهامة فيما يتعلق بأثر شبكات الاتصال في أداء الجماعة ورضا أعضائها .

ومثال ذلك أنه يتمكن من حل المشكلات البسيطة بواسطة شبكة العجلة أو الدولابية ، لأن المعلومات تتناسب إلى الفرد المركزي الذي يوجد فيه المعلومات الواردة ويقوم بحل المشكلات الأكثر تعقيدا فيمكن حلها بواسطة شبكة الدائرة بشكل أسرع .

وذلك لأن مثل هذه المشكلات تحتاج بصورة كبيرة إلى الاتصال باتجاهين الذي يتضمن طرح الأسئلة والإجابة عنها ونقل المعلومات والحقائق الإضافية .

كما أنه يزداد رضا الجماعة عند إستخدام شكل الدائرة ، أما في الشكل الدولابي فإن رضا الفرد المركزي يفوق ذلك الذي يحققه بقية أفراد الجماعة .

فأعضاء جماعة العجلة و الفرد المركزي في العجلة يتمتعون بقسط أكبر من الحرية والاستقلال في موقعهم ، في حين لا يوجد هناك نمط موحد لبروز القائد في الدائرة لأن المعلومة تتجمع لدى الفرد المركزي ، ويمكنه بذلك تنسيق جهود الجماعة غير أنه يعاني كقائد من عبء المعلومات وخاصة عند حل المشكلات المعقدة .

المطلب الثاني : أساليب الإتصال الداخلي: عرفنا أن عملية الاتصال بأ ا عملية تبادل المعلومات أو الآراء أو الأفكار بين شخصين أو أكثر،وعلى هذا الأساس تستعمل المؤسسة في اتصالها الداخلي وسائل متعددة ومتنوعة لضمان السير الحسن للعمل ، فمنها المكتوبة و الشفوية و السمعية البصرية وذلك حسب الأهداف التي توجه إليهم المعلومات .

أ – الوسائل المكتوبة :

يتم الاتصال الكتابي عن طريق الكلمة المكتوبة التي يصدرها المرسل إلى المستقبل ، ويمكن القول عنها بأ ا القنوات الأكثر دقة في نقل المعلومات و الأسلوب الأكثر استخداما في المنظمات الكبرى و عليه لا بد أن يتم الاتصال الكتابي بالبساطة و الوضوح و الدقة، يتم ذلك بوسائل أهمها

التقرير : يحرر من طرف مسئول يعمل داخل المؤسسة ، يكون مكتوبا بعد اجتماع عمل أو اجتماع إعلامي ، يعمل على توصيل المعلومات من المشاركين في الاجتماع الى بقية المستخدمين ، و ذا يتم الخروج بمق ترحات للمشاكل المطروحة في المؤسسة[1] .

الإعلان : من الوثائق الداخلية التي تستعملها المؤسسة في تعليما ا الضرورية للسير الحسن لمصالحها، و الإعلان هو وثيقة رسمية تحمل إمضاء أو تاريخا[2] .

المذكرة (المدونة الإعلامية) : هي المعلومات أو التعليمات الإدارية الموزعة على عدد كبير ومحدد من المسئولين، وتتعلق بتنظيم العمل ، الأجور ، الحوافز الاجتماعية وعامة المدونة الإعلامية هي كل ما يتعلق بتغيير جديد في المؤسسة .

رسالة غالى العمال : وثيقة يحررها المدير لتوجيه معلومات إلى العمال في شكل رسالة تسلم إليهم ، للتذكير بموضوع ما ، أو لدعو م لاجتماع معين، ومن ايجابيا ا السرعة و التقليل من دور الإشاعة[3] .

جريدة المؤسسة : تعتبر من وسائل الاتصال الخاصة التي تكتسب أهمية بالغة في نقل الإخبار و المعلومات عن الأحداث المختلفة التي تتعلق بطبيعة العمل، ومشكلاته بالعاملين وإسهاما م في تقدم العمل ، وما يميز هذه الوسيلة هو عملية إشراك العاملين في إصدارها الأمر الذي يساعد على الإطلاع على آراء وأفكار العاملين واقتراحا م من خلال ما يساهمون فيه من كتابات و تعليقات[4] .

دليل المنظمة : يشتمل على نبذة عن المنظمة وتطورها ونشاطا ا وأدارا و الممارسات الإدارية البارزة التي تعد منبع فخرها ومواعيد العمل و الانجازات، وكل ما يهم العاملين في المنظمة وسياسا .[5]

لوحة الإعلانات : وسيلة سهلة التنفيذ و التسيير، توضع عادة داخل المؤسسة أو في أماكن الراحة، وتسمح بنشر المعلومات المختلفة مثل ، معلومات متعلقة بالصحة، الأمن ، حقوق وواجبات العمال، المعلومات الاقتصادية والاجتماعية لظروف العمل...

---

[1] مصطفى حجازي، الاتصال و العلاقات الإنسانية و الإدارية، دار الطلبة، بيروت،1998، ص 160

[2] مصطفى حجازي، مرجع سابق، ص161.

[3] محمد عبد الفتاح محمد، العلاقات العامة في المؤسسات الاجتماعية ، الاسس والمبادئ ،المكتب العلمي للكمبيوتر والنشر و التوزيع، الاسكندرية بدون سنة، ص176

[4] Marie Hèlèn west phalen. Le dictionnaire,les pratique,Professionnelles,de la communication, edition traingle – paris, 1992,p81.

[5] Marie hèlèn west phalen ,lpid ,p88

علبة الأفكار أو صندوق الاقتراحات : تسمح للمستخدمين بتقديم آراء واقتراحات للمؤسسة حول ما يتعلق بحياز م لمعلومات مهمة من فوائدها، وسيلة اتصال بالحصول على تفاصيل أكثر دقة .

ب – الوسائل الشفوية :

يتم الاتصال الشفهي عن طريق نقل وتبادل المعلومات بيم المرسل و المرسل إليه شفهيا أي عن طريق الكلمة المنطوقة، ويتميز هذا الأسلوب عن الكتابي لكونه أكثر سهولة وإقناعا للمرسل إليه ، وما يعاب عليه أنه قد يعرض المعلومات المراد نقلها لسوء الفهم إذا لم تستخدم بشكل مناسب ، ونذكر من بينها :

الاجتماعات : وسيلة تشجع الحوار المباشر وتبادل المعلومات بين المرسل والمستقبل ، ونميز بين نوعين من الاجتماعات[1]

– **اجتماع تبادل الخبرات :** هو اجتماع مباشر لعدد من المستخدمين مع المسئول في المؤسسة سواء مدير أو رئيس فرع، ومن خلالها يتم تبادل الخبرات و الأفكار بين المشاركين .

أ – **الاجتماع الإعلامي:** هو الاجتماع لعدد من الأعضاء أو الممثلين عن إدارة المؤسسة ، ويعمل هذا النوع على نقل المعلومات إلى باقي المستخدمين ، كما يسمح بطرح الأسئلة و تقديم الاقتراحات .

ب – **المحاضرات :** لقاء تنظمه الإدارة بمشاركة إطارات من المؤسسة أو شخصيات من خارجها وتدور المحاضرة حول مسائل و مواضيع تتعلق بالحياة المهنية أو غيرها، ومن ايجابيا ا أ ا تساعد على الثقافة العامة لأعضاء المؤسسة وتساهم في تكوينهم[2].

ت – **الهاتف :** يعتبر الاتصال الهاتفي من الوسائل الهامة في الوقت الحاضر ، ويتميز هذا الأسلوب بانخفاض تكلفته، فهو سيد الاتصالات الشفوية بلا منازع2 .

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

ج **اللجان وجماعات الدراسة :** عبارة عن اجتماع عدد من المستخدمين من أجل دراسة مشكل محدد مع بعضهم البعض و اللجنة عبارة عن مؤسسة ذات فعالية واسعة ،وهذه الاجتماعات تدعو إلى المسؤولية العمالية قصد خلق مناسبة للاتصال وقاعدة موحدة لان المشاكل تحل من طرف المستخدمين أنفسهم .

ج – الوسائل التكنولوجية:

[1] مختار امي، ابراهيم الدقدوقي، مبادئ العلاقات العامة في الدول النامية، دار المعارف، بغداد، الطبعة الاولى، بدون سنة، ص175.

[2] عمرو غنايم، علي الشرقاوي، تنظيم وادارة الاعمال، دار النهضة العربية ،للطباعة والنشر، بيروت ،1982، ص188.

هي التي تجمع بين الصوت و الصورة بفضل التقدم التكنولوجي، وظهور تقنيات متطورة في مجال الإعلام و الاتصال ،فتوجهت إليها الأنظار و استفادت منها المؤسسات إدماجها ضمن الوسائل التي تعتمدها في عمليا ا الاتصالية الداخلية، ومن هذه الوسائل :

الانترنيت : هي شبكة الحواسيب الداخلية ،تمكن من الاتصال و التنسيق بين مختلف الأطراف المكونة للمؤسسة ، وبالتالي تزيد في فاعلية التسيير وربح الوقت والجهد .

البريد الالكتروني : يتم عن طريق الكمبيوتر، وهو يحل محل الاتصال الشخصي إذ يمكن لمسئول المؤسسة أن يخاطب جميع الأطراف و بالتالي التعرف على التساؤلات و إيجاد الأجوبة لها في الوقت المناسب.

الأقراص المضغوطة : هي دعامة تكنولوجية هامة ،فهي وسيلة ملتيميديا ،حيث تستطيع تخزين آلاف المعلومات المصورة و المكتوبة و الصوتية، ويمكن استرجاعها في أية لحظة .

الصحيفة الالكترونية : يمكن استغلال الإمكانيات التي يوفرها الكمبيوتر وتقنية الشبكات لإصدار صحيفة الكترونية داخلية ، تكون عبارة عن فضاء الكتروني يلتقي فيه كل عنصر من عناصر العملية الاتصالية .

الفيديو والسينما : إن أفلام الفيديو و الأفلام السينمائية التي تعرضها إدارة المؤسسة في أوقات محددة ، تعتبر من أهم وسائل الآصال الداخلي مع العاملين ، إذ تستخدم كوسيلة لتدريب العاملين ونشر برامج السلامة و الوقاية ، إضافة إلى الترفيه عنهم ، إلا أن تكلفتها مرتفعة و كبيرة .

المذياع : يعد وسيلة مهمة لخلق الشعور بالانتماء، وجمع المستخدمين حول الأهداف المسطرة .

ويؤثر على اختيار الوسيلة التي يتم استخدامها عدد من العوامل[1] :

- سرعة الوسيلة ؛
- درجة سرية المعلومات؛
- تكلفة الوسيلة؛
- عدد من ترسل إليهم الوسيلة؛
- نوعية الرسالة .

المطلب الثالث : إستراتيجية ومعوقات الإتصال الداخلي :

[1] عمرو غنايم الشرقاوي ،مرجع سابق،ص486- 487.

تعتبر إستراتيجية الاتصال في المؤسسة من بين العوامل الهامة المساعدة في عملية تحديد الطرق و الوسائل المساهمة في تطبيق وأداء الإستراتيجية العامة للمؤسسة ، على غرار هذا لا يمنع من وجود عراقيل تحول دون السير الحسن للعملية الاتصالية .

الفرع الأول : ماهية الإستراتيجية الإتصالية :

الإستراتيجية : هي عبارة عن مجموعة من الأفكار و المبادئ التي تتناول مجال من مجالات المعرفة الإنسانية بصورة شاملة و متكاملة، تنطلق نحو تحقيق أهداف معينة وتحدد الأساليب و الوسائل التي تساعدها على تحقيق ذلك ، كما تضمن أساليب التقويم المناسبة[1] .

إستراتيجية الاتصال الداخلي" هي فن تسيير، انسجام ، ووضع مختلف أشكال الاتصال في المؤسسة في انسجام و نؤجل تلبية الأهداف ذات المصلحة العامة ، وتحقيقها يمر عبر تطوير أو تنمية علاقات إنسانية و اجتماعية بين الأشخاص الماديين الذين يملكون المؤسسة من جهة وبين هؤلاء و المؤسسة كشخص معنوي من خلال ممثليها الرمزيين وميكانيزما ا للعمل من جهة أخرى، فهي تشمل الرموز المرتبطة بتاريخها، ثقافتها ، قيمها ، وحقل مرجعها ، وأيضا وسائل نقلها المشتركة [2] .

ب _ أهداف الإستراتيجية الاتصال الداخلي : إن نجاح أي مؤسسة يرجع بالدرجة الأولى إلى نجاح العملية الاتصالية داخلها ، والتي تتم بين القائمين والمستخدمين فيها ، وهذا النجاح للاتصال الداخلي ينعكس بالإيجاب على صورة المؤسسة بالنسبة إلى جمهورها ، كما أن للاتصال الداخلي أهدافا سواء كان يتعلق بالقيادات العليا الإدارية أو بالنسبة للعمال فيها .

1 – أهداف إستراتيجية الاتصالية بالنسبة للقائمين على إدارة المؤسسة :

تساعد الإستراتيجية الاتصالية القائمين على الإدارة في اتخاذ القرارات المناسبة ، وهذا بفضل المعلومات التي يوفرها الاتصال الداخلي . كما يعمل هذا الأخير على إيصال أراء ووجهات النظر الإدارة للعمال ، ويمكن الإداريين من

[1] محمد منير حجاب، مرجع سابق، ص10.

[2] صالح بن نوار، الاتصال في المؤسسة، مخبر بحث علم الاجتماع الاتصال للبحث والترجمة، الجزائر ،2003 ص101.

الاطلاع والتعرف على مشاكل العمال واحتياجا م ، بالإضافة إلى هدفين أساسيين يلخصان باقي الأهداف المحتملة وهما[1] :

1/ تنمية المعلومات والفهم الضروري للجهود الجماعي بإزالة العوائق والحواجز التي تعترض العملية الاتصالية ، بحيث يستطيع المدير ورجاله إن يتصلوا يبعضهم البعض حتى يتمكنوا من أداء مهامهم على أحسن وجه؛

2/ بيئة الاتجاهات الضرورية للتعاون وللإشباع المهني، ولهذا أهمية قصوى حيث إن هناك شواهد كثيرة تشير إلى إن مشكلات العمل الحديث ترتبط ارتباطا وثيقا بالاتجاهات داخل المؤسسة أكثر من ارتباطها بالمهارات الأساسية والمعرفة المهنية .

2 – أهداف الإستراتيجية الاتصالية بالنسبة للعمال :

دف الإستراتيجية الاتصالية من خلال الاتصال الداخلي بالنسبة للعمال إلى تعريفهم بما تحتويه المؤسسة ، وهذا يؤدي إلى زيادة التفاهم والثقة بين الرؤساء والمرؤوسين مما ينعكس بالإيجاب على تسيير العمل وزيادة المردود ، كما أن تزويد العمال بقدر كافي من المعلومات يؤدي إلى التقليل من الإشاعات وكذا تضييع الوقت ، وفي هذا الشأن نميز أربعة مجالات لتقديم المعلومات وهي كالأتي[2]:

- معلومات عن قرارات المؤسسة؛
- معلومات عن مستقبل المؤسسة؛
- معلومات عن سياسة المؤسسة المتصلة بوظائف العمال ؛
- معلومات خاصة ببعض المشاكل التي تواجه المؤسسة .

هذه الأهداف الاتصالية تخص كل من القائمين على إدارة المؤسسة والعمال داخلها، ولكن هناك أهداف أخرى كثيرة منها :

- **تحقيق التنسيق بين الأفعال والقرارات :**

[1] ديجريت،السلوك الانساني في العمل، ترجمة عبد الحميد ومحمد إسماعيل، دار النهضة للطباعة والنشر، القاهرة ،1974 ، ص515 – 516.

[2] خيري جميل الخليلي،الاتصال ووسائله والخدمة الاجتماعية،الكتاب الجامعي الحديث، الطبعة الثانية،القاهرة،1985، ص 32.

يمكن الاتصال من التنسيق بين القرارات وأفعال أجزاء المؤسسة ، وبدونه تصبح عبارة عن مجموعة من الأفراد يعملون وهم منفصلين عن بعضهم البعض ، فبدون الاتصال تفتقد التصرفات التنظيمية إلى التنسيق ، كما يؤدي غيابه إلى استغلال المؤسسة من اجل تحقيق أغراض شخصية على حساب مصلحتها وأهدافها المسطرة[1].

- **المشاركة في المعلومات:**

يساعد الاتصال على تبادل المعلومات الهامة لتحقيق أهداف الإستراتيجية والتنظيمية ، والتي تساعد هذه الأخيرة في:

- توجيه سلوك الأفراد لتحقيق الأهداف؛
- توجيه الأفراد مهامهم وتعريفهم بواجبام المنتظرة منهم؛
- تعريف الأفراد بنتائج أدائهم .

- **اتخاذ القرارات:**

إن وضع إستراتيجية اتصالية تعتبر خطوة جد مهمة في عملية اتخاذ القرار لأنه يتطلب من الأفراد الحصول على معلومات معينة لتحديد البدائل وتنفيذ القرارات ثم تقييم نتائجها .

- **التعبير عن المشاعر الوجدانية :**

يساعد الاتصال الداخلي الأفراد على تبادل والمشاركة الوجدانية والتعبير عن سعاد م و أحزام ، مخاوفهم وثقتهم بالآخرين، والطريقة المثلى لتحقيق الأهداف الإدارية للمؤسسة لا تكون إلا عن طريق الاتصال، وهذه العملية تحمل في محتواها أهدافا محددة خاصة بالإستراتيجية الاتصالية والمفروض أن تكون متبعة داخل المؤسسة .

كما يمكن تلخيص أهم الأهداف التي تسعى المؤسسة من خلال وضع إستراتيجية للاتصال نذكر منها[2] :

- الصورة التي ترغب المؤسسة أن تكون عليها، أي ما تريد الوصول إليه؛
- تحديد وترتيب الجمهور المستهدف حسب مساهمته في تحقيق الأهداف والرسائل؛
- تحديد الوسائل الاتصالية التي تستعملها .

ويتم وضع هذه الإستراتيجية وفقا لثلاث مراحل هي[3] :

1/مرحلة البحث :

[1] Dominique beau et S..Daudel ,Stratégie d'entreprise , Paris, 1992 ,p10-.11

[2] Pierre Grogory, Jean Marc Liliu Marketing publicité Bordonne t , 1994,p90

[3] A.S Maurech, op, cit, p24.

تتمثل في الوصف التشخيصي لوضع المؤسسة ، حيث تحلل أشكال الاتصال فيها ، وتقيم النقائض الموجودة في كل اتصال بالإضافة إلى تحليل الجمهور الذي يستهدفه ، والرسالة الموجهة له وبالتالي تتمكن المؤسسة من اختيار الإستراتيجية الملائمة لها .

2/مرحلة التفكير :

حيث يتم تحديد أهداف المؤسسة وتشخيص وضع الجمهور الداخلي والخارجي الخاص ا ، هذه المرحلة تحمل جميع الأهداف الخاصة بتموقع المؤسسة في محيطها وتمييزها عن منافسيها ، من خلال منتوجا ا أو خدما ا ، اتصالا ا ، واختيار الرسالة المناسبة للتأثير على جمهورها المستهدف

3/مرحلة التنفيذ:

بعد الانتهاء من مرحلة التشخيص وتحديد الأهداف يجب تطبيق هذه القرارات بتخصيص ميزانية معينة تتعايش مع إمكانيات المؤسسة ، وذلك بتنفيذها عن طريق خطة اتصالية محكمة .

وهذه الأخيرة تعتبر التجسيد الفعلي للإستراتيجية الاتصالية المتكونة من سلسلة العمليات القابلة للتعديل حسب المستجدات الطارئة في المحيط الداخلي للمؤسسة .

ويعتبر إعداد خطة اتصالية مرحلة هامة في تنظيم ومتابعة العمليات الداخلية والخارجية في تحسين وتطوير الاتصال ، وتكمن الوظيفة الأساسية لها في تنظيم وتخطيط وتشجيع روح التعاون والمبادرة داخل المؤسسة .

والخطة الإستراتيجية تجمع كل المعلومات الخاصة بالأوساط التي تتفاعل في المؤسسة بحسب الأهداف المسطرة1 تكمن أهمية الخطة الاتصالية في :

- التأكد من أن العمليات المسطرة والمخطط لها تتناسب مع آفاق جمهور المؤسسة؛
- التأكد من إن تلك العمليات تغطي وتشمل مجموع الرسائل المناسبة لجمهورها،المصممة من اجله سواء كان داخليا العمال أو خارجيا المتعاملين، والمناسبة كذلك لمرسلي الرسائل الاتصالية؛
- تسمح عملية إعداد الخطة الاتصالية بإدخال عمليات جديدة يفرضها حدوث طارئ غير متوقع .

الفرع الثاني :معوقات الاتصال الداخلي :

يلعب الاتصال دورا هاما في كل مؤسسة ، إذ يساعد على فهم المعلومات والرسائل التي تنقل داخل الهيكل التنظيمي كما إن عملية الاتصال تقوم على التماسك والانسجام وتبادل الخبرات بين العاملين ، إلا أن هناك قيود تؤثر سلبا على

نشاطات المؤسسة ونظامها الاتصالي وبالتالي يؤدي ذلك إلى عدم النجاح في وضع إستراتيجية اتصالية فعالة ويمكن حصر عوائق إستراتيجية الاتصال الداخلي فيما يلي[1] :

***العوائق التنظيمية :** وهي من أهم العوامل التي تعيق عملية الاتصال في المؤسسة ، إضافة إلى وجود الأخطاء التنظيمية التي تعيق الاتصال السليم بين الرؤساء والعمال والتي تتمثل في :

- عدم مطابقة التنظيم المخطط مع التنظيم المطبق؛
- عدم اعتراف العاملين بالخرائط التنظيمية؛
- عدم وجود قنوات للاتصال واضحة تسير فيها المعلومات في جميع الاتجاهات؛
- عدم وضوح برامج المؤسسة أو المنظمة مما يؤدي إلى عدم تحديث المؤسسة؛
- عدم معرفة غالبية العاملين حقيقة عملهم مما يؤدي إلى عرقلة تحقيق الأهداف المرجوة .

***العوائق النفسية والاجتماعية :** من العوائق النفسية والاجتماعية التي تحول دون إنجاح عملية الاتصال وبالتالي فشل في وضع إستراتيجية محكمة داخل المؤسسة أو المنظمة :

- اتصال بعض القادة بصفات شخصية مما يؤثر في عملية الاتصال على جميع المستويات مثل اتجاها م للتعالي عل الغير أو عدم الرغبة في الاتصال والجمود وعدم التعاون مع الآخرين؛
- جمود اللغة التي تكتب ا التقارير والقرارات الإدارية والكتب وذلك احتواءها على عبارات غامضة تخضع لتفسيرات عديدة تعكس العوامل النفسية والاجتماعية للقائمين بالتفسير؛
- غياب حرية العمال في إبداء الرأي حول مسائل العمل مما يؤدي إلى انعدام روح المبادرة .

المبحث الثالث :تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة

شهدت تكنولوجيا الاتصال والمعلومات في المؤسسة خلال السنوات الأخيرة تطورات سريعة وتأثيرات مباشرة للثورة الرقمية على نمط الحياة 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

[1] Marie Hélène Westphalen, op.cit,p44.

تشير دراسة " ماهون (Mahon) " إلى أن استخدام الأساليب المبتكرة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال قد حققت انجازات كبيرة للمؤسسات التي استطاعت تبنيها واحتضانها بكفاءة فعالة، وأبرز هذه الانجازات ما يلي[1]:

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 ووضوح لا لبس فيه، وهذا بدوره أدى إلى تقليص حالات التشويش.
3. تحقيق أعلى مستويات التفاعلية في عملية الاتصالية، حيث حولت تكنولوجيا المعلومات الاتصال 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 شأن 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 الرسائل 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[2].

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

[1] بشير عباس العلاق، الاتصالات الالكترونية التسويقية (مدخل تحليلي تطبيقي)، الطبعة الأولى، مؤسسة الوراق، عمان، 2006 ، ص ص 100-101.
[2] بشير عباس العلاق، الاتصالات الالكترونية التسويقية (مدخل تحليلي تطبيقي)، مرجع سبق ذكره، ص 101.

الأمر الذي نتج عنه تقليص حالات الخطأ البشري والضوضاء، وهي من الأمور الايجابية التي تؤثر على أداء الاتصالات نفسها.

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 فما يلي:

أولا –التلكس (Télex):

لقد جرت عدة محاولات منذ 1820م لارسال برقية من خلال فكرة ايجاد علاقة بين الكهرباء والمغناطيس، وقد نجح مورس في ذلك عام 1843 م واستطاع انشاء خط برقي بين واشنطن وبالتيمور ومريلاند في الولايات المتحدة الامريكية.

نظام لتنقل الرسائل، وهي أول جهاز تم إستخدامه في إرسال بالكهرباء، وتعرف الشفرة الخاصة بالمبراقة (شفرة مورس) تطورت، ففي العشرينيات من القرن العشرين تم إستخدام الطابعات عن البعد (التليرنتر) 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 المثبة فيها، مع وجود إمكانية لخزن المعلومات المطبوعة.

وبشكل عام يمكن استخدام التلتيكس في المجالات التالية:

1. **المراسلات :**مثل :المذكرات والتقارير، والرسائل العامة والمتخصصة في مجال معين.
2. **الشؤون الادارية :**مثل :وثائق الموظفين، وجرد المخازن، واعتماد النماذج، والطلبيات.
3. **الشؤون المالية :**كالحسابات الجارية، وقوائم الأسعار، وتسجيل المبيعات، والصفقات.
4. **مجالات أخرى :**مثل :الاعلانات التجارية، وكاتالوجات المؤسسات، والمعلومات المرجعية.

[1] ربحي مصطفى عليان، محمد عبد الدبس، وسائل الاتصال وتكنولوجيا التعليم، دار الصفاء، عمان، 1999 ، ص 106.

ثالثا –الهاتف (Télephone):

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، والجهاز مزود بذاكرة تؤهله لخزن الصورة واسترجاعها، وينتشر الآن الهاتف النقال بشكل واسع بين الناس.

ويستخدم الهاتف كوسيلة إتصال بالهواتف الأخرى المنتشرة جغرافيا بطريقتين أساسيتين، هما:

1) طريقة الاتصال المباشر، أي من هاتف لآخر.
2) طريقة الاتصال غير المباشر، أي عن طريق ربطه بوسيلة أخرى مثل التليكس، والحواسيب وغيرها.

ومع التطورات التي تشهدها وسائل وتكنولوجيا الإتصال، أخذت الإتصالات الهاتفية تتحول إلى نظام جديد هو النظام الرقمي .ويعمل هذا الأخير عن طريق ترجمة موجات البث الإلكتروني 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 الإعتيادية، وهو عبارة عن" وسيلة لعرض الكلمات والأرقام والصور والرموز على 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 وإسترجاع عن طريق الحاسوب.
3) نقل هاتفي أو بوسيلة سلكية أو لاسلكية.

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

[1] ربحي مصطفى عليان، محمد عبد الدبس، وسائل الاتصال وتكنولوجيا التعليم، مرجع سبق ذكره، ص ص 106-111.

- الفيديوتكس العادي أو الاذاعي، 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 ألة تصوير صغيرة غير أنها مزودة بهاتف أو متصلة به .فالفاكس هو عبارة عن تقنية حديثة تشمل على[1]:

1. جهاز استنساخ الكتروني مرتبط بخط الهاتف.
2. جهاز هاتف مرتبط بخط هاتفي.

ويمكن تحديد أهم مميزات وخصائص الفاكس على النحو التالي:

- هو جهاز سهل الاستخدام، ويحتاج إلى خبرة أو فني متخصص.
- رخيص الثمن، ويمكن للأفراد شراءه.
- لا يحتاج إلى متطلبات كثيرة وخطوط الهاتف متوفرة في كل مكان.

سادسا –الأقمار الصناعية:

بشكل عام تصنف الاتصالات الى نوعين رئيسين، هما:

1. الاتصالات الأرضية سواء كانت سلكية أو لاسلكية، ميكروويف، كابلات... إلخ.
2. الاتصالات الفضائية التي تتم عن طريق الاقمار الصناعية.

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

ويعرف أيضا بأنه: "محطة صغيرة في جسم متحرك وعائم في الفضاء، تعمل على موجات متناهية الصغر، وتقوم المحطة باستقبال و إعادة إرسال هذه الموجات التي تحمل الرسائل والمعلومات من وإلى الأرض عبر المحطات الارضية الموزعة في مناطق المشتركين، ويتم استقبال وارسال الموجات عن طريق الهوئيات المثبتة على سطح القمر الصناعي العلوي والموجه لسطح الارض".

[1] ربحي مصطفى عليان، عدنان محمود الطوباسي، مرجع سبق ذكره، ص ص 116-117.

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 (إنترانت) وشبكة اتصال الكترونية خارجية (انترنت).

المطلب الثالث :أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الاتصال الداخلي بالمؤسسة

التكنولوجيا المعلومات والاتصال تأثيرات عديدة تمس مختلف جوانب المؤسسة، ونوجزها فيما يلي[1]:

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 كمالا وأكثر 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 على سلطة تسمح له بحرية نسبية".

كذلك اتخاذ القرار 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 (موردیهم).

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

[1] محمد قادري، مرجع سبق ذكره، ص 160.

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

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[1].

أخيرا المسيرون في المؤسسات والموظفون سيصبحون محدودي المواقع بفضل الانترنت ويلعبون دور إضافيا، وهو منح الموظفين أماكن 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–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.

[1] محمد قادري، مرجع سبق ذكره، ص ص 161-162.

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 تسمح 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 استطاعت 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 تتيحه هذه الشبكات من المشاركة في الوقت، أو ما يطلق عليها بالمشاركة الزمنية، بمعنى أن إمكانية الحصول على أجهزة الإدخال والإخراج في الحاسوب المركزي متاح لعدة أشخاص في الوقت نفسه[2].

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.

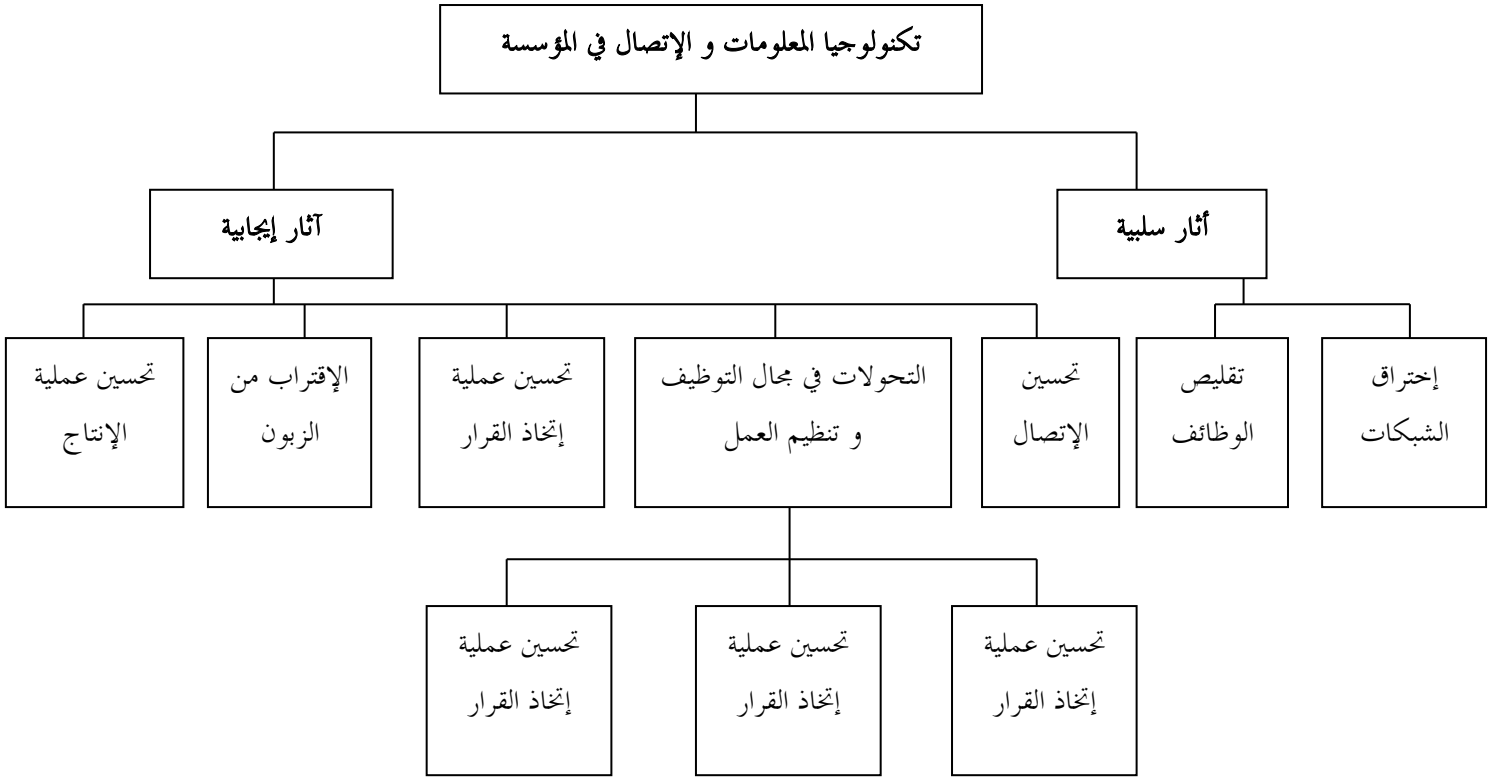
رغم التأثير الايجابي الكبير لتكنولوجيا الحديثة على المؤسسات، إلا أن لها أثار سلبية، تتلخص أساسا في تقليص توظيف الأفراد وكذا إمكانية اختراق الشبكات من خلال الدخول غير المشروع إلى قواعد البيانات للحصول على

[1] محمد قادري، مرجع سبق ذكره ، ص ص 162-163.

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

المعلومات، أو ارتكاب جرائم الفيروسات[1]، ويمكن تلخيص أثار تكنولوجيا المعلومات والاتصال على المؤسسة كما يلي:

الشكل رقم(02-06): أثار تكنولوجيا المعلومات والاتصال على المؤسسة



المصدر :حورية بولعويدات، استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية، جامعة منتوري، قسنطينة 2007-2008، ص 115.

وعموما يمكن القول أن الصدمة التكنولوجية أدت إلى ظهور مناهج تنظيمية جديدة في المؤسسات، فبفضل تكنولوجيا المعلومات والاتصال ظهر تطور في حركية المعلومة الناتجة عن التفاعل بين التغير التقني والتغير التنظيمي، والذي حاول بعمق المرور من المعلومة المكتوبة أو المنطوقة المركزية إلى المعلومة الشبكية المتداولة، وظهر الإبداع المعرفي كعملية جماعية داخل المؤسسات أو خارجها، والتي يجب أن تعد بطريقة منظمة وجيدة وهذا ما يحتاج إلى الخبرات في إطار ما يعرف بتكنولوجيا المشاركة والتعاون.

[1] انطون ايريس، شبكات الإعلام،) ترجمة فؤاد شاهين(، عويدات للنشر والتوزيع، بيروت،2001 ، ص 22.

ومما سبق يبدو أنه من أولويات المؤسسة تبني نمط تكنولوجي اتصالي رشيد، يكون قائما على مناقشة ودراسة التغيرات المعمقة الناتجة عن إدماج التكنولوجيات، كدراسة المشكلات المصاحبة لهذا التبني أو الإدماج سواء الحالية أو المستقبلية، وعليه الاهتمام أكثر بإشكالية تدريب الأفراد وتكوينهم في هذا المجال الحديث.

خلاصة:

يساهم الاتصال الداخلي بأنواعه وأشكاله ووسائله في تحقيق الأهداف الاتصالية للمؤسسة، وذلك بالاستعانة بمختلف الوسائل التكنولوجية الحديثة التي لها دور كبير في تنظيم الاتصالات الداخلية بالمؤسسة، وخلق ثقافة المؤسسة، وتدعيم جو العمل داخلها، ونشر صورة جيدة للمؤسسة 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 بإنتقال الاقتصاد من الاقتصاد الكلاسيكى إلى الاقتصاد الرقمي الذي يعتمد على المعلومة في حد ذاتها كمورد تنافسي تحقق من ورائه المؤسسات مكانة وبعدا استراتيجيا، فمكانة هذه الاخيرة أصبحت مرهونة بما تملكه من تسابق في الحصول على المعلومة، ولا يكفي الحصول عليها بل يجب استخدامها في الوقت المناسب.

الفصل الثالث :
جانب التطبيقي
دراسة حالة مؤسسة سونلغاز بالمدية

تمهيد:

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

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

المبحث الأول : تقديم عام لمؤسسة سونلغاز .

المبحث الثاني : تقديم لفرع مؤسسة سونلغاز موضوع الدراسة (المدية) .

المبحث الثالث:عرض وتحليل نتائج الدراسة الميدانية.

المبحث الأول: تقديم عام لمؤسسة سونلغاز.

تعتبر مديرية توزيع الكهرباء والغاز – سونلغاز– من أهم المؤسسات في الجزائر حيث يمتد نشاطها على كامل التراب الوطني عن طريق مديريات التوزيع المنتشرة عبر التراب الوطني وهذا ما يسمح لها أن تكون من المؤسسات الرائدة والتي تمثل البنية الأساسية للاقتصاد الوطني.

المطلب الأول: نشأة وتطور سونلغاز.

تم في 1947 إنشاء المؤسسة الوطنية العمومية كهرباء وغاز الجزائر المعروفة اختصار بالحروف الرامزة "EGA" وكان ذلك إبان الاستعمار الفرنسي، التي أسند إليها احتكار إنتاج الكهرباء ونقلها وتوزيعها عبر كافة التراب الوطني، وكذلك توزيع الغاز، وقعت تحت مفعول قانون التأميم الذي أصدرته الدولة الفرنسية سنة 1946.

بعد الاستقلال استمرت المؤسسة في العمل إلى غاية 1969 حيث تحولت "EGA" إلى سونلغاز*

" الشركة الوطنية للكهرباء والغاز "لتعوض مؤسسة كهرباء وغاز الجزائر بعد حلها وبإنشائها تعزز لها احتكار عمليات إنتاج ونقل وتوزيع الطاقة الكهربائية، وما لبثت أن أصبت مؤسسة ذات حجم هام، فقد بلغ عدد العاملين فيها نحو 6000 عون، وكان الهدف المقصود من تحويل الشركة هو إعطاء المؤسسة قدرات تنظيمية وتسييرية لكي يكون في مقدورها مرافقة ومساندة التنمية الاقتصادية للبلاد، والمقصود بوجه خاص هو التنمية الصناعية وحصول عدد كبير من السكان على الطاقة الكهربائية وهو مشروع يندرج في مخطط التنمية الذي أعدته السلطات العمومية، وقد أوكلت لها المهام التالية:

- احتكار إنتاج نقل وتوزيع الطاقة الكهربائية.
- نقل الغاز الطبيعي عن طريق قنوات عبر كامل التراب الوطني.
- توزيع الغاز الطبيعي للاستعمال المنزلي والصناعي عبر التراب الوطني.

وبقيت سونا لغاز تمارس وتحتكر السوق في إنتاج الطاقة الكهربائية إلى غاية 1983 أين تم إعادة هيكلتها ضمن عملية إعادة الهيكلة المالية والعضوية الشاملة لكل المؤسسات العمومية وتمخضت عن هذه العملية تحويل وحدات سونلغاز للأشغال وصنع المعدات إلى مؤسسات مستقلة تابعة لمؤسسات تسيير مساهمات الدولة وهي:

- كهريف (KAHRIF) للأعمال المولدة للكهرباء أو الأشغال الكهربائية.
- كهركيب (KAHARKIB) لتركيب البنية التحتية والمنشآت الكهربائية.
- كناغاز (KANAGAZ) لإعداد وانجاز قنوات نقل وتوزيع الغاز.
- إنراقا (INERGA) لأشغال الهندسة المدنية.
- التركيب (ETTERKIB) للتركيب الصناعي.
- أم سي (AMC) لصناعة العدادات وآلات القياس والمراقبة.

في 1991 تحولت سونلغاز إلى مؤسسة عمومية ذات طابع صناعي وتجاري (EPIC)* وتسمى الشركة الوطنية للكهرباء والغاز، إن إعادة النظر في القانون الأساسي إذ يثبت للمؤسسة مهمة الخدمة العمومية فإنه يطرح ضرورة التسيير الاقتصادي والتكفل بالجانب التجاري، وقد تم تأكيد هذا القرار بقرار آخر في سنة 1995، ومن ثم وضعت سونلغاز تحت وصاية الوزير المكلف بالطاقة وصارت تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلالية المالية، تخضع لقواعد القانون العام في تعاملاتها مع الدولة وتعرف كتاجر في تعاملاتها مع الآخرين، وأصبحت سونلغاز من خلال هذا القرار تمارس مجموعة من المهام كالتأمين للإنتاج والتوزيع العمومي للغاز، والنقل وتوزيع الطاقة الكهربائية.

تم استكمال إنشاء كل فروع سونلغاز في سنة 1998 في إطار التركيز على المهام الأساسية التي تسمح لها بإخراج النشاطات المحيطة من أجل ترشيد وسائل الإنتاج الموكلة لها بالتفتح على أسواق بخلاف أسواقها، وتحقيق استقلالية مالية، وفي عام 2002 تغيرت الصفة القانونية وأصبحت سونلغاز شركة مساهمة (شركة ذات أسهم SPA) بقرار رئاسي، رأس مالها 150 مليار دج، موزع علة 150000 سهم بقيمة 1 مليون دج للسهم الواحد مكتتب ومحرر كليا من قبل الدولة، وتمارس سونلغاز من خلال اكتسابها صفة شركة مساهمة المهام التالية:

- نقل الغاز لتلبية احتياجات السوق الوطنية.
- توزيع وتسويق الغاز داخل وخارج الوطن.
- تطوير وتوفير كل الخدمات في المجال الطاقوي.
- دراسة وتمويل كل أشكال ومصادر الطاقة.

عرفت سونا لغاز في سنة 2004 إحداث فروع لبعض النشاطات مثل صحة العمال والبحث والتطوير، كما أنشئت في سنة 2005 مديرية مراكز التكوين لتحضير فرع في هذا النشاط وانطلاق مشرع تنظيم الإعلام الآلي سعيا لإنشاء فرع بالتنسيق مع كل عمال تلك الوظيفة في المؤسسة لتكون مهمتها هي تحديث وتطوير أنظمة الإعلام الآلي لمجمع سونلغاز، وتطورت سونلغاز خلال الفترة 2004-2006 بتحول سونلغاز المؤسسة العمومية ذات الطابع الصناعي إلى شركة قابضة (HOLDING) من شركات ذات الأسهم مسماة سونلغاز SPA، وأصبحت الدولة المساهم بالأغلبية في مؤسسة سونا لغاز SPA، وعليه تم إنشاء في بداية جانفي 2004 ثلاثة فروع مكلفة بنشاطاتها الأساسية:

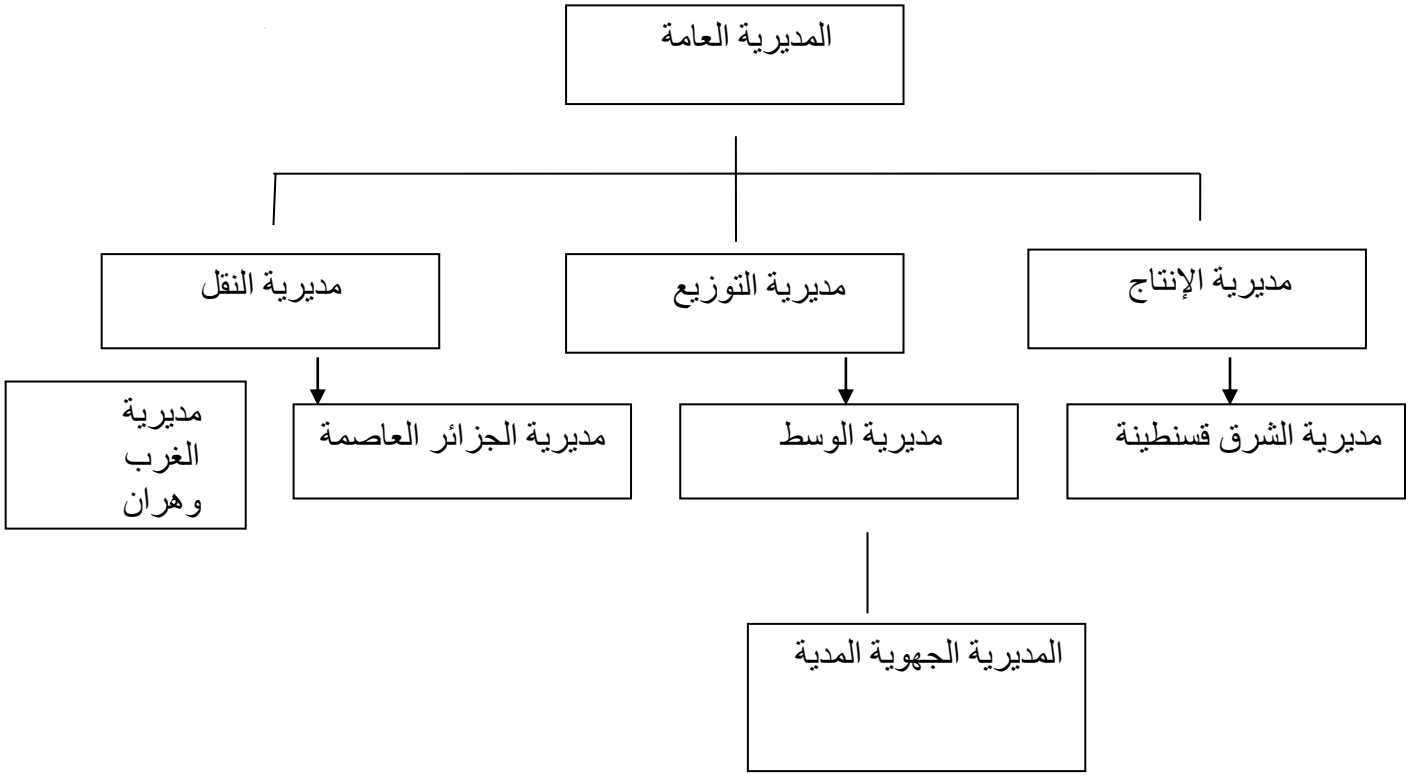
- سونلغاز إنتاج الكهرباء.
- تسيير شبكة نقل الكهرباء.
- تسيير شبكة نقل الغاز.

كما شهدت سنة 2005 التنصيب الرسمي للجنة ضبط الكهرباء والغاز (GREG)*وإيصال مؤسسات .بمجمع سونلغاز بقرار من السلطات العمومية من أجل تحقيق فعالية في إنجاز المشاريع الطاقوية، كما تم في سنة 2006 إعادة هيكلة وظيفة التوزيع في سونلغاز بإدماج فروع الأشغال في مجمع سونلغاز وهي أربعة فروع للتوزيع وهي:

- الجزائر العاصمة.
- منطقة الوسط.
- منطقة الشرق.
- منطقة الغرب.

رغم هذا التطور تبقى المهمة الأساسية لسونلغاز ضمان الخدمة الأساسية لها بتوسيع نشاطاتها وتطوير التسيير الاقتصادي، وفي سنة 2007 عرف مجمع سونلغاز إنشاء معهد تكوين في الكهرباء والغاز، وشركة مشتركة في الاتصالات بين سونلغاز وسونا طراك وهي شركة الطاقة والاتصالات الجزائرية.

الشكل رقم (03-01): الهيكل التنظيمي العام لمؤسسة سونلغاز



المصدر: رئيس مصلحة المستخدمين.

المطلب الثاني: أهمية ومهام وأهداف مؤسسة سونلغاز.

1-أهمية مؤسسة سونلغاز:

تعتبر سونلغاز من بين أهم المؤسسات الوطنية قياسا بالمجال الذي تعمل فيه حيث يمس نشاطها أغلب السكان ويغطي أغلب التراب الوطني كما تأتي في المرتبة الثالثة بعد سونا طراك ونفطال من حيث رقم الأعمال الذي تحققه، كما أنها تعتبر من المؤسسات التي تحظى باهتمام كبير من طرف الدولة نظرا لما تقدمه من خدمات حيوية للمجتمع كتوفير الطاقة الكهربائية والغازية على مستوى قطاع الطاقة كما أنها تحتل المرتبة الثامنة إفريقيا من خلال الترتيب على حسب رقم الأعمال، كما أن نشاطها يمتد عبر مراكز ووكالات التوزيع المنتشرة في كامل ولايات، مدن، قرى الوطن، وهذا ما جعلها تمثل عصب الحياة في الاقتصاد الوطني بالإضافة إلى احتكار إنتاج ونقل وتوزيع وتصدير الطاقة الكهربائية وتوزيع الغاز الطبيعي.

2-مهام سونلغاز:

يعتبر إنتاج ونقل وتوزيع الكهرباء عبر شبكات النقل والتوزيع النشاط الرئيسي لمؤسسة سونا لغاز، حيث تستعمل الغاز الطبيعي كمادة أولية وأساسية لإنتاج الطاقة الكهربائية وكذلك نقل وتوزيع الغاز الطبيعي، كما يجدر التنويه بأن وظيفة إنتاج الغاز تختص بها مؤسسة سونا طراك، كما أن مؤسسة سونا لغاز تقوم بإبرام عقود طويلة الأجل (25 سنة) قصد تمويلها بالغاز الطبيعي الذي مصدره سونا طراك.

3.أهداف مؤسسة سونلغاز:

تهدف المؤسسة ما يلي:

- إنتاج الكهرباء سواء في الجزائر أو في الخارج ونقلها وتوزيعها وتسويقها.
- نقل وتوزيع الغاز لتلبية احتياجات السوق الوطنية.
- تقديم وتطوير الخدمات الطاقوية بكل أنواعها.
- البحث عن كل أشكال ومصادر الطاقة وترقيتها وتثمينها.
- تطوير كل شكل له علاقة مباشرة أوغير مباشرة بالصناعات الكهربائية والغازية وكل نشاط يمكن أن تترتب عنه فائدة ل SONALGAZ
- تطوير كل شكل من الأعمال المشتركة في الجزائر أو الخارج مع شركات جزائرية أو أجنبية.
- إنشاء فروع وأخذ مساهمات حيازة حقيبة أسهم وغيرها من القيم المنقولة في كل شركة موجودة أو سيتم إنشاؤها في الجزائر أو خارجها.

المطلب الثالث: فروع سونلغاز.

تندرج ضمن المؤسسة الأم عدة فروع حيث تمثل المؤسسة الأم المركز والهيكل التنظيمي لمؤسسة سونلغاز،

واهم فروع لها:

1-فروع الأشغال: مهمتها انجاز وصيانة شبكات نقل الغاز والكهرباء

ويندرج ضمنه الفروع التالية:

- INERGA: انجازات هندسية مدنية كبرى.

- ETTERKIB: فرع التركيب.
- KAHRAKIB: تركيب المنشآت الكهربائية.
- KANAGHAZ: انجاز قنوات الغاز.
- KAHRIF: شركة الأشغال الكهربائية.
- SEIEG: الأنظمة الالكترونية كهرباء وغاز.

2- فروع مهنية: هتم بانجاز وتوزيع ونقل الغاز

- GRTE: مسير شبكة نقل الكهرباء.
- OS: سونلغاز متعامل المنظومة الكهربائية.
- GRTG: مسير شبكة نقل الغاز.
- SDA: سونلغاز توزيع الجزائر.
- SDC: سونلغاز توزيع الوسط.
- SDE: سونلغاز توزيع الشرق.
- SDO: سونلغاز توزيع الغرب.
- SPE: إنتاج الكهرباء.
- SKB: شركة توليد الكهرباء بالرواقية.
- SKT: شركة توليد الكهرباء سكيكدة.

3- فروع ثانوية:

- TRANSMEX: شركة النقل والصيانة الاستثنائية للتجهيزات الصناعية والكهربائية.
- MEL: شركة أعمال الصيانة للتجهيزات الصناعية.
- SKMK: شركة خدمات المحولات الكهربائية.
- CAMEG: المصرف الجزائري للمعدات الكهربائية والغازية.
- FOSC: تعاضديه الخدمات الاجتماعية والثقافية.
- SPAS: شركة الوقاية والعمل في كنف الأمن.

- SAT-INFO: الشركة الجزائرية لتقنيات الإعلام.
- CREDEG: مركز البحث والتنمية في الكهرباء والغاز.
- IFEG: معهد التكوين في مجال الكهرباء.
- SMT: طب العمال.
- MPV: صيانة وخدمات السيارات.
- HMP: فندق ماسا البلانتور.

4- فروع بشراكة:

- SKS: شركة توليد الكهرباء سكيكدة.
- SKH: شركة توليد الكهرباء الحامة
- KAHRAMA: تحويل مياه البحر وتوليد الكهرباء.

المبحث الثاني: تقديم لفرع مؤسسة سونلغاز موضوع الدراسة (المدية).

قمنا في هذا المبحث بالتعريف لمؤسسة توزيع الكهرباء والغاز بالمدية، كما تناولنا الأهداف التي تسعى المؤسسة الوصول إليه، كما عرضنا البعض من مهام وصلاحيات المؤسسة وتعرفنا علي كيفية الاتصال الداخلي الخارجي والوسائل تكنولوجيا المستخدمة فيه، وفي الأخير قمنا بعرض الهيكل التنظيمي بالمؤسسة.

المطلب الأول: التعريف بمؤسسة التوزيع للكهرباء والغاز بالمدية.

هي مؤسسة مختصة في مجال توزيع الكهرباء والغاز في أنحاء ولاية المدية تقوم بمهامها وفقا للصلاحيات المخولة لها من طرف مؤسسة توزيع الوسط وقد تم إنشاؤها سنة 1971 بعدما كانت ولاية المدية تندرج ضمن مديرية البليدة ويقع مقرها بمركز بلدية المدية.

وتضم المدرية عدد معتبر من العمال يبلغ حوالي 310 عامل موزعين علي المصالح كالأتي:

- الاطارت : 75
- أعوان التحكم : 175
- أعوان التنفيذ : 60

وفي ظل الأهداف التي ترمي إلي مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز – المدية – كونها وحدة اقتصادية هدفه تحقيق الربح مع الأخذ بعين الاعتبار الطابع الاجتماعي وحساسية الكهرباء والغاز

- ضمان الانتظام في التوزيع الكهرباء والغاز من حيث الوقت 24سا /24 سا والكمية اللازمة والنوعية الجيدة في ظروف أمنية جيدة بالنسبة للموطن والعمال.
- توسيع شبكة التوزيع أو إيصالها إلي اكبر قدر ممكن من الزبائن التابعين للمنطقة.

المطلب الثاني : تحليل الهيكل التنظيمي للمديرية.

يشكل الهيكل التنظيمي وسيلة فعالة لنجاح المؤسسة في تأدية مهامها اليومية بفعالية وفاعلية ويمكن عرض الهيكل التنظيمي للمؤسسة محل الدراسة على النحو التالي:

الشكل رقم (03-02): الهيكل التنظيمي لمؤسسة توزيع الكهرباء –سونا لغاز– المدية.



المصدر: مصلحة المورد البشرية.

1- الأمانة:

تهتم بمتابعة جميع البريد بالإضافة إلى عملية التنسيق بين المدير العام ومختلف رؤساء الأقسام.

2-مهندس الأمن:

من بين الوظائف المهمة في المؤسسة، نجد الوظيفة الأمنية والتي يتولاها مهندس يساعد ملحق بالأمن في هذا الاختصاص، حيث تتولى هذه الخلية مهمة السهر على أمن وحماية تجهيزات المؤسسة من كل الأخطار.

3-مسؤول الأمن الداخلي:

يقوم بحفظ الأمن داخل المديرية وتنظيم الزوار والمتعاملين.

4-دائرة المالية والمحاسبة:

تقوم بمسك حسابات المؤسسة، وهي تتكون من مكلف بالدراسات، محاسب رئيس، عون تسديد رئيس، محاسبو أمين الصندوق، ومن أهم مهامها:

- استلام الفواتير من مصلحة التموين.
- فحص كل المستندات المالية.
- تقييد العمليات المحاسبية.
- إعداد الجداول المالية للمؤسسة، من خلال حساباتها البنكية.

5-دائرة الدراسات والأشغال كهرباء وغاز:

تتكفل هذه المصلحة بالدراسة الميدانية لكافة الأشغال المتعلقة بعملية توصيل الكهرباء أو الغاز للزبون من حيث الكمية والتكلفة وتحديد المسافات بين الزبون والشبكة فتحرر بذلك مخطط دراسة، والذي يشمل كل ما يتعلق بالدراسة التي قامت بها.

6-دائرة العلاقات التجارية:

تهتم بتسيير طلبات الزبائن، وهي نقطة الوصل بين الزبون والمؤسسة، ومن مهامها:

- تسيير مختلف طلبات الزبائن من كهرباء وغاز.
- حساب الفواتير المتعلقة بالطاقة المستهلكة.

- متابعة مختلف الديون مع الزبائن.
- مراقبة قواعد وإجراءات التسيير.
- المحاسبة.

7-دائرة الموارد البشرية:

تهتم بتسيير شؤون الموظفين وكل ما يتعلق بحياتهم المهنية منذ توظيفهم داخل المركز بما في ذلك من تدريب، أجور، ترقية، تقاعد، طلب عمل (توظيف).... الخ، فيتم تكوين بطاقة العامل والتي تحتوي على كل ما يخص العامل إلى غاية خروجه من المؤسسة.

8-دائرة التقنية للكهرباء:

وهي تقوم بجملة من النشاطات والمهام:

- إعداد برنامج الصيانة والورشات من خلال مصالحها التقنية للحفاظ على جودة الخدمة ومراقبة تطبيقها.
- إعداد مخططات الشبكات الكهربائية.
- إعداد تعليمات الاستغلال للمصالح التقنية ومراقبة تطبيقها.
- ضمان تسيير المحولات وتطوير حقول الكهرباء.

9-دائرة التقنية للغاز: وتعمل على:

- المشاركة في إعداد الدليل التقني.
- تطوير شبكات نقل الغاز.
- مراقبة استغلال الشبكات وصيانتها.
- المشاركة في تحديد معايير الاستمرارية وجودة الخدمة.
- إعداد مخططات الحماية.
- تطوير أساليب وتقنيات القياس على مستوى الشبكات.
- المشاركة في تنفيذ البرامج والمخططات.

المطلب الثالث: مهام والصلاحيات مؤسسة سونلغاز بالمدية

فيما يلي شرح لكل مصلحة من حيث المهام و الصلاحيات:

1- صلاحيات المكلف بالاتصال:

- تنظيم المعلومات الموجهة إلي المواطنين و الزبائن باستعمال (الملصقات – المعلقات – الإذاعة المحلية .....الخ).
- *المشاركة مع* المديرية العامة للتوزيع في المتظاهرات التجارية.
- إجراء علاقات مع الوسائل الإعلام (تليفون – إذاعة – صحافة).
- اقتراح مواضيع للنشر وإعلام الزبائن.

2- صلاحيات المكلف بالأعمال القانونية:

- التكفل بالأعمال القانونية علي مستوي المديرية.
- تمثيل المؤسسة بمفوض عن المدير الجهوي أمام القضايا القضائية.
- متابعة القرارات الصادرة عن العادلة.
- العمل بالإجراءات التي تسمح بضمان تغطية الحقوق علي طبيعتها.

3- صلاحيات المكلف بالوقاية:

- برمجة مخطط زيارات مع تنظيم حملات تحسيسية.
- تحضيرات لفائدة المدير الجهوي.
- القيام بزيارات للورشات المكلفة بالعمل.
- التطبيق الصارم لجميع المقاييس المتعلقة بالنظافة الأمن.
- إعداد برماح سنوي للنشاطات.
- المشاركة في التوقعات الخاصة بوسائل الأمن.

4- صلاحيات المكلف بالأمن الداخلي:

- المتابعة الدائمة فيما يخص الأمن الداخلي بالمديرية الجهوية و المديرية الفرعية التابعة لها.
- الإعلام المنتظم للمديرية الفرعية و الفروع التابعة لها عبر التراب الوطني.
- تنفيذ التعليمات الصادرة عن المديرية الجهوية في الوقت المناسب.
- القيام بزيارات مفاجئة للمؤسسات التابعة لها قصد مراقبة الأمن الداخلي.

- تحضير مخطط للأمن الداخلي للمديرية الجهوية بالتعاون مع المكلف بالنظافة.

5- صلاحيات قسم العلاقات التجارية:

- متابعة الزبائن ذو الضغط المتوسط و الضغط المنخفض.
- متابعة إدخار الكهرباء بحيث عند إيصال الطلب إلي الكاتبة لتسجيله، توزع الكهرباء أو الغاز حسب طلب الشخص ويدرس طلب الزبون إما بوضع عمود وذلك لإمداد سلك الكهرباء ثم تبعث على مصلحة الدراسات والأشغال.
- تسير الفواتير والتقويم.

6- صلاحيات قسم الإعمال وتنفيذ الكهرباء والغاز:

6-1:قسم الأعمال:

- توزيع الشبكة وإعادة هيكلتها.
- تموين كمية الكهرباء وذويتها.
- تحديد مكان تواجد الزبون.

6-2:قسم التنفيذ:

مراقبة الأشغال المنجزة من طرف المؤسسات المختلفة وتكون المراقبة كما يلي :

*الإشراف علي سحب من المخزن الموجود بالبرواقية.

*مراقبة الأشغال.

7- صلاحيات قسم استغلال الكهرباء والغاز:

- تسير شبكة الكهرباء ذو الضغط المتوسط والمنخفض.
- مراقبة الوكالة من الناحية التقنية.

8- صلاحيات قسم الإعمال:

- تزويد المصالح بالوسائل المادية.
- شراء الأدوات المكتبية وأدوات العمل.
- صيانة كالأعطال الموجودة في المصالح مثل الكهرباء والهاتف.

9- صلاحيات قسم الحظيرة :

- تقوم بمتابعة سيارات سونلغاز من ناحية البنزين.
- صيانة الحظيرة وتسيرها.

10- صلاحيات قسم المالية و المحاسبية:

- التسيير المحاسبي للمؤسسة.
- إعداد الميزانية.
- التنسيق و المراقبة لجميع النشاطات المالية.
- تسير المورد المالية.

11- صلاحيات قسم المورد البشرية:

11-1-صلاحيات تطوير قسم المورد البشرية :

- تحضير و توجيه و مراقبة المؤسسة علي مستويات مختلفة للعمال (التوظيف، التكون،المراقبة).
- ضمان التامين.
- تنسيق ومراقبة النشاطات الإدارية العمال (التوظيف، الاستقبال، التعين، التكوين، الترقية والتحويل).
- ضمان تحضير مخطط التوظيف الداخلي المرتبط بحاجات التوظيف وتهيئة المناصب.
- المساهمة في تجسيد مخططات الاتصال داخلي.
- التكفل بمعالجة العمليات التقديرية بصفة دورية.

11-2- المصلحة الإدارية:

- ضمان التحضير والاستغلال علي مستوي العناصر المتغيرة وإصلاح كشوف ورواتب ومعالجة الاحتياجات.
- ضمان التسيير الإداري للعمال.
- سهر المؤسسة علي التقدير أجرة العمال.
- ضمان المتابعة وضمان وثيقة المحفزة عن طريق الإعلام الوالي للعمال.
- ضمان الوفاء للملفات الإدارية للعمال.
- تحضير و تجميد العناصر المنسوبة إلي أفعال المشوار المهني المطابقة مع مشوار العمال.

- السهر علي تطبيق المنظم لقانون العمل ومراقبة تجسيده.
- ضمان العلاقات مع مركز طلب العمال.
- ضمان العلاقات مع التنظيمات الخارجية.
- تخضير الميزانية عقد التسيير وجدول خاص بالاتصال داخلي.
- سهر المؤسسة علي الإحصاءات للعمال في المديرية الجهوية ومصداقيتها.
- تحضير تقرير العمال للمصلحة.

11-3-مصلحة التكوين :

- **تخطيط الاتصال داخلي:**

من خلالها يتم تحديد احتياجات المؤسسة من العمال .

- **الاستقطاب و الاختيار:**

ويتم بوجبة انتقاء واختيار أفضل المرشحين علي ضوء الموصفات التي يحتاجها المنصب.

- **التدريب:**

من خلاله يتم تمكينه الاتصال داخلي وتحسين وتطوير المهارات وصقل القدرات والخبرات لدي العاملين من خلال إعداد برامج تدريبية تعمل علي رفع الكفاءة الإنتاجية ونتطرق إلي هذه الوظيفة بالتفصيل في دراستنا هذه :

– وضع نظام حوافز جيد وهذا لضمان وإشباع حاجات الإفراد العاملين ضمن أسس سليمة.

– تقديم العاملين وتقدير جهودهم المبذولة في سبيل انجازهم لأعمالهم.

– العمل علي استقرار المؤسسة عن طريق تنمية العلاقات الاتصالية بداخلها.

– تقييم الوظائف ونظام الأجور المستعمل أي تحديد الأهمية النسبية لكل موظف من اجل تحديد اجر عادل و مناسب للجميع.

– إقامة علاقات جيدة ووطيدة مع النقابات.

المبحث الثالث : عرض وتحليل نتائج الدراسة الميدانية.

المطلب الأول : عرض النتائج

1-الدارسة الاستطلاعية:

- التعرف على مجتمع الدراسة وخصائصه حتى يتم مراعاة ذلك في اختيار عينة الدراسة الأساسية.
- تحديد وضبط أدوات جمع البيانات
- التأكد من السلامة اللغوية لأدوات الدراسة
- الاطمئنان على مدى صلاحية أدوات الدراسة في قياسهما لما صممت له في الدراسة الأساسية ويعني ذلك قياس الخصائص السيكو مترية للأدوات.

عينة الدراسة الإستطلاعية:

تمثلت عينة الد راسة الإستطلاعية في واحد و ثلاثين 31 عاملا سنة 2017 ، تتراوح أعمارهم ما بين 20 و 50 سنة بمتوسط حسابي قيمته 34 سنة، ولهم أقدمية اقصاها بمعدل 15 سنة وأدناها بمعدل سنة واحدة، و بمتوسط حسابي قيمته 7 سنوات ؛ كان اختيار العينة بطريقة عشوائية من شركة إنتاج الكهرباء بالمدية " SPE TIARET" شركة تابعة لسونلغاز.

و الجداول التالية توضح خصائص العينة حسب متغيرات الدراسة.

الجدول رقم 1/3 توزيع أف ارد عينة الدراسة الإستطلاعية حسب متغير الجنس

الجنس	التكرارات	النسبة المئوية
ذكر	21	%67.7
أنثى	10	%32.3
المجموع	31	%100

أما عن توزيع عينة الدراسة الإستطلاعية حسب متغير السن، فموضح في الجدول الآتي:

الجدول رقم 2/3 توزيع أف ارد عينة الدراسة الإستطلاعية حسب متغير السن

العمر	التكرارات	النسبة المئوية
أقل من 34 سنة	16	%51.61
أكبر من 34 سنة	15	%48.38
المجموع	31	%100

أما عن توزيع عينة الدراسة الإستطلاعية حسب متغير الدرجة العلمية فموضح في الجدول الآتي:

الجدول رقم3/3 توزيع أف ارد عينة الدراسة الإستطلاعية حسب الدرجة الوظيفية

الدرجة الوظيفية	العدد	النسبة المئوية
اطار مسير	4	%12.9
اطار	13	%41.9
اطار سامي	6	%12.4
عون تحكم	8	%25.8
المجموع	31	%100

أما عن توزيع عينة الدراسة الإستطلاعية حسب متغير الدرجة العلمية ، فموضح في الجدول الآتي:

الجدول4/3 يوضح خصائص عينة الدراسة الإستطلاعية حسب متغير الدرجة العلمية

الدرجة العلمية	العدد	النسبة المئوية
ليسانس	10	%32.3
شهادة بكالوريا	19	%61,3
ما بعد التدرج	2	%6.5
المجموع	31	%100

الجدول رقم 5/3 توزيع أف ارد عينة الدراسة الإستطلاعية حسب متغير الأقدمية:

العمر	التكرارات	النسبة المئوية
أقل من 7سنة	15	%48.39
أكبر من 7سنة	16	%51.61
المجموع	31	%100

2- **أد وات جمع معطيات الدارسة:**

إن ما تقتضيه منهجية كل بحث علمي ، لأي دراسة من تقديم إشكالية للبحث وفرضيات وطبيعة الهدف من الدراسة ، تفرض إنتقاء الأداة لجمع البيانات والمعلومات ، والتي تأخذ عدة صور: المقابلة، الإستبيان ،الملاحظة، الاختبار.

- ✓ **الأداة الأولى :الإستبيان**

نظرا لرغبة الطالب في دراسة الاتصال الداخلي وعلاقته بتكنولوجيا المعلومات والاتصال ، بما تخلفه من نتائج هذ الأخيرة على أداء المورد البشري ، باعتبار الأكثر احتكاكا بها، وبآثارها في القرن الواحد والعشرين ما أدى بنا إلى إعتماد إستبيان كأداة للدارسة لما له من دور في قياس الفرضيات ، وتحديد العلاقة بين المتغيرات تكنولوجيا المعلومات والاتصال للاتصال الداخلي

- ✓ **الهدف من الأداة:** الحصول على تقييم الاتصال الداخلي ، عند إندماجه بالتكنولوجيا الجديدة، وتقصي طبيعة العلاقة بينهما، مع تحديد تأثيارتها على كل فرع من فروع إدارة الاتصال داخلي ،والتعرف ما إذا كانت المؤسسة الجزائرية تعتمد على التكنولوجيات الجديدة، وتتعدى تعقيداتها لتحقيق الريادة الإقتصادية ،وكذا مدى جديتها في تلقين عمالها بكل ما هو جديد، لتجاوز فكرة الروتين والحصول على قيمة مضافة .

ولبناء الإستمارة تم إتباع الخطوات التالية:

الخطوة الأولى: الإطلاع على الأدبيات المتعلقة بموضوع الدراسة من مجال له صلة بتكنولوجيا المعلومات والاتصال إلى آخر له إرتباط بالمورد البشري و أدائه على مستوى منظمات الأعمال، أو ما يمكننا قوله بالإدارة الإلكترونية للموارد البشرية، أو إدارة الاتصال داخلي المعاصرة ،إقتداء برواد هذ الأدبيات ،

وباعتبار المقاطعة جهوية وتتعامل مع سبع مراكز تجارية بولايات مختلفة، أبرز السيد مدير الدائرة بالأهمية القصوى للاتصالات عن طريق شبكات الأنترنت، الانترنت ، والإكسترنت لتسهيل التعاملات سواء داخليا أو خارجيا مع الم اركز التجارية وأشار أنهم متحصلون على شهادة الإيزو، والحفاظ على البيئة لذا فهم يسعون إلى تقليص استخدام الورق والفاكس.

وأضاف أن المؤسسة تسعى إلى القيام بمشروع هو قيد التجهيز لإنجاز أرشيف إلكتروني على مستوى الإدارة.

وبناء على ما تقدم من معلومات تم الحصول على الأداة في شكلها الأولي والتي تحوي ست و أربعين فقرة موزعة على ثلاث أبعاد وهي:

- ✓ استخدام الموارد البشرية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال بالمؤسسة
- ✓ التدريب على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال بالمؤسسة
- ✓ توطين استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة والتطلع إلى تطويرها

والملحق 01 يوضح الشكل المبدئي للإستبيان وما يحويه من فق ارت وانتمائها للبعد الخاص بها.

كما تحوي على:

- ✓ **التعليمات:** موجهة إلى كافة العمال بمختلف مستوياتهم الإدارية، لشركة إنتاج الكهرباء التابعة لسونلغاز بولاية المدية ، والذي يحمل ككافة الإستمارت ديباجة وتقديم مختصر حول المطلوب من الدراسة ، وإثراء البحث العلمي و ما يليها من شكر لجزيل تعاونهم الكريم مع الأخذ بعين الإعتبار جانب السرية عند التعامل مع المعلومات.
- ✓ **البيانات:** مثل هذ الدراسة يحتاج إلى بيانات شخصية، وكذا بيانات ومعلومات حول المؤسسة باعتبار أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال تقتضي درجة معينة من المستوى التعليمي وصفة الإلتحاق الدائم بالمؤسسة ،وكذا ثقافة العامل حول التكوين في مجال استخدامه تكنولوجيا المعلومات والاتصال بالإضافة إلى الجنس و السن كمعيارين لمدى القدرة على التكيف و تقبل الجديد.
- ✓ **بدائل الإجابة:** تم الإعتماد على سلم ليكارت الخماسي كبدائل للإستبيان والمتمثل في)دائما،غالبا،أحيانا ،ناد ار،أبدا(، تم توزيع الدرجات التالية على السلم الخماسي 5 دائما4 غالبا 3أحيانا 2 نادرا1 أبدا.

✓ **الأداة الثانية : البطاقة الفنية**

إن طبيعة الموضوع المعالج بعنوان استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال دوره في تحسين الاتصال الداخلي للمؤسسة الجزائرية ، دعى الطالب بالضرورة إلى إعداد بطاقة فنية عن المؤسسة ، باعتبارها المادة الخام التي تقدم جملة المعلومات التي تساعد على كشف النقاب عن الصورة الحقيقية لها، وتضمنت مجموعة من الإستفسارات حول طبيعتها القانونية ونشاطها وما إذا كانت ذاتها تملك تكنولوجيا المعلومات والاتصال ومنذ متى ؟ ، وذلك إلى جانب التقصي عن طبيعة الأقسام المعلوماتية و الأجهزة ومع من تتعامل في مجال الإلكترونيات والبرمجيات ، ناهيك عن طبيعة الشبكات المتوفرة على مستواها وعن اتصالاتها الإلكترونية بالفروع المختلفة لها وذلك لتحديد إلى أي مدى يتم اعتماد التكنولوجيا الجديدة على مستواها.

3. الخصائص السيكومترية لأدوات الدارسة :

1- الصدق: قصد التعرف على صلاحية الأداة والتأكد من مدى تحقيق الأداة للغرض الذي وضعت لأجله ،تم الاعتماد في هذ الأداة على أكثر من نوع } الصدق الظاهري، صدق المضمون)الاتساق الداخلي { (وفيما يلي سنعرض الطرق المستخدمة للتأكد الخصائص السكومترية والنتائج المتوصل إليها:

1-1- الصدق الظاهري: (صدق المحكمين)

بعد الحصول على الإستمارة في صورتها الأولية تم عرضها على مجموعة من المحكمين : من الأساتذة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة المدية

بعد استرجاع استمارة التحكيم و مناقشة أراء المحكمين من حيث الإتفاق والإختلاف بحساب النسب المئوية لمدى قياس ووضوح الفقرات لأبعادها ، كما هو موضح في الملحق 2 الذي يتضمن تقدي ارت المحكمين، و شهدت الإستمارة شبه إجماع على صدق الأداة في ظل بعض التعديلات المقترحة والتي نوجزها في:

1.تعديل في عنوان البعد الأول باستبعاد مصطلح الإدارة، وذلك لتعميم استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في كافة الوظائف بالمؤسسة، وليس إدارة الاتصال داخلي فحسب؛ للوصول إلى الأثر على الاتصال الداخلي ككل.

2. توحيد مصطلح تكنولوجيا المعلومات والاتصال في كافة الفق ارت ،وتعديلات من ناحية الصياغة والموضحة في الجدول رقم 06.

الجدول6/3 التعديلات بعد تحكيم الأداة.

الابعاد		تعديل بعض الفقرات من ناحية الصياغة أو حذفها	
	الرقم	الفقرات	التعديل أو الحذف للفقرة
	2	تعمل المؤسسة ضمن شبكة الكترونية تيسر تدفق المعلومات بين العمال لتفعيل تسيير إدارة الاتصال داخلي	تملك المؤسسة شبكة الكترونية تيسر تدفق المعلومات بين العمال لتفعيل تسيير إدارة الاتصال داخلي
	6	تعمل المؤسسة على سد النقائص بدعم الاتصال داخلي باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال	تستخدم مؤسستكم تكنولوجيا المعلومات والاتصال لدعم الاتصال داخلي
	11	يتم جذب المها ارت الجديدة لمصلحة الاتصال داخلي عن طريق الاتصال الالكتروني	يتم جذب المها ارت الجديدة من الاتصال داخلي للمؤسسة عن طريق الاتصال الالكتروني
	12	قضت تكنولوجيا المعلومات والاتصال في إدارة الاتصال داخلي على المحاباة والوساطة	قضت تكنولوجيا المعلومات والاتصال في إدارة الاتصال داخلي على المحاباة والوساطة فيما يخص الأعمال الإدارية
	15	يتيح الاتصال بالمستويات العليا فرصة تنمية المها ارت للمورد البشري وتحسين نشاطه بما يخدم اهداف المنظمة	يتيح الاتصال بالمستويات العليا فرصة تنمية المها ارت للمورد البشري وتحسين نشاطه
	21	ترى أن امتلاك المؤسسة للحاسوب والشبكات دون التدريب عليها يجعل من ادارة الاتصال داخلي ادارة الكترونية	ترى أن امتلاك المؤسسة للحاسوب والشبكات دون التدريب عليها يجعل من ادارة الاتصال داخلي ادارة الكترونية بحتة

	26	ترى ان استرتيجية التحفيز والترقية في المؤسسة يسهم في اكتساب تكنولوجيا المعلومات والاتصال بدلا من التدريب	تفضل المؤسسة سياسة التحفيز والترقية على التدريب في اكتساب تكنولوجيا المعلومات والاتصال
	28	يتم تدريب العاملين على أساس تقييم الأداء	يتم تدريب العاملين على أساس تقييم الأداء بخصوص تكن ولوجيا المعلومات والاتصال
	34	تلاحظ بعد التدريب توافقا بين مستوى الاطار الفكري والتكنولوجيا الجديدة)تحسن أداؤك بعد التكوين	تلاحظ بعد التدريب توافقا بين مستوى الاطار الفكري وتكنولوجيا المعلومات والاتصال.
	38	تعتقد أن نتائج العلاقة بين المورد البشري و التغير التكنولوجي دلالة حتمية للتطلع والتطوير	تعتقد أن نتائج العلاقة بين المورد البشري و التغير التكنولوجي تدل على حتمية التطلع والتطوير
	41	تحرص المؤسسة على تبني كل ما هو جديد من وسائل ومعدات للتميز في الأداء	تحرص المؤسسة على تبني كل ما هو جديد من وسائل ومعدات تكنولوجيا المعلومات والاتصال للتميز في الأداء
	44	تساعد المؤسسة موظفيها في حالة وجود مشاكل تقنية في استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال	توفر المؤسسة المساعدة التقنية لموظفيها في حالة وجود مشاكل عند استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال
	46	تسعى المؤسسة لان تكون مرك از لجذب الأجانب والخبرات لتنشيط دورت تكوينية على مستواها	تسعى المؤسسة لان تكون مرك از لجذب الأجانب والخبرات لتنشيط دورات تكوينية بخصوص تكنولوجيا المعلومات والاتصال على مستواها

بعد تحكيم الأداة تحصلنا على الشكل النهائي للإستبيان

2-1- صدق الا تساق الداخلي: قدر الإتساق الداخلي للأداة من خلال تقدير إرتباط الدرجة للفقرة على البعد، تبعا لذلك تم التوصل إلى النتائج التالية:

2-1- ثبات الإ تساق الداخلي: ألفا كرونباخ: قدر الثبات بواسطة الإتساق الداخلي بطريقة ألفا كرونباخ وجاءت النتائج المتحصل عليها كما هي موضحة في الجدول07التالي:

الجدول7/3 يوضح معاملات ثبات الإستبيان حسب الأبعاد.

الأبعاد	معامل ألفا كرونباخ
البعد الاول	0.76
البعد الثاني	0.80
البعد الثالث	0.67

من خلال الجدول) 07(يتضح أن معاملات الثبات لأبعاد الإستبيان تت اروح ما بين) 0.80/0.76 وهي معاملات مرتفعة تعكس ثبات الأداة **التجزئة النصفية: Split hafe**

في هذ الطريقة تم تقسيم الإستبيان إلى جزئين متساوين، الجزء الأول يشمل الفق ارت الفردية وعددها 20والجزء الثاني الفقرات الزوجية وعددها 20 ثم حساب معامل التجزئة وتصحيحه بمعامل سبيرمان ب ارون ومعادلة ج وتمان، والنتائج موضحة في الجدول) 08 (التالي:

الجدول8/3 يوضح معامل التجزئة النصفية للإستبيان.

	معامل التجزئة	معامل التصحيح سبيرمان بارون	معامل التصحيح جوتمان
	0.74	0.74	0.58

من خلال الجدول نلاحظ أن معامل الثبات مرتفع إذ بلغ 0.58 كما ارتفع بعد تصحيحه بمعادلتي سبيرمان براون وجوتمان إذ قدر بـــ 0.74 وهذا ما يؤكد أن الأداة على قدر من الثبات.

عينة الدارسة الأساسية وخصائصها:

تمثلت عينة الدراسة الأساسية في 189 عاملا من شركة إنتاج الكهرباء بالمدية من أصل 230عاملا بنسبة17.82 % ، والتي تتراوح أعمارهم ما بين 20 سنة و 58 سنة وذلك بمتوسط 38 سنة ، في حين أقدميتهم كحد أقصى 26 سنة وكحد أدنى سنة واحدة و بمتوسط 10 سنوات.

والجداول التالية توضح خصائص العينة حسب متغيرات الدراسة.

الجدول رقم3/9 توزيع أف ارد عينة الدراسة الأساسية حسب متغير الجنس

الجنس	التكرارات	النسبة المئوية
ذكر	148	%.87 3
أنثى	41	% 21.7
المجموع	189	%100

وفيما يخص توزيع عينة الدراسة الأساسية حسب متغير السن، فموضح في الجدول الآتي:

الجدول رقم3/10 توزيع أفراد عينة الدراسة الأساسية حسب متغير السن

العمر	التكرارات	النسبة المئوية
أقل من 38 سنة	82	% .6562
أكبر من 38 سنة	107	%43.38
المجموع	189	%100

و توزيع عينة الدراسة الأساسية حسب متغير الدرجة الوظيفية فموضح في الجدول الموالي :

الجدول رقم3/11 توزيع أفراد عينة الدراسة الأساسية حسب الدرجة الوظيفية

الدرجة الوظيفية	العدد	النسبة المئوية
اطار مسير	20	%10.6
اطار	72	% 38
اطار سامي	54	%28.6
عون تحكم	43	%22.8
المجموع	189	%100

وهو يوضح خصائص عينة الدراسة الأساسية حسب متغير الدرجة الوظيفية.

أما عن توزيع عينة الدراسة الأساسية حسب متغير الدرجة العلمية ، فموضح في الجدول الآتي:

الجدول12/3 : توزيع عينة الدراسة الأساسية حسب متغير الدرجة العلمية.

الدرجة العلمية	العدد	النسبة المئوية
ليسانس	79	%41.8
شهادة بكالوريا	99	%52.4
ما بعد التدرج	11	% 5.8
المجموع	189	%100

الجدول رقم 13/3 توزيع أفراد عينة الدراسة الأساسية حسب متغير الأقدمية:

العمر	التكرارات	النسبة المئوية
أقل من 10سنة	89	%47.09
أكبر من 10سنة	100	%52.91
المجموع	189	%100

3.الأساليب الإحصائية:

تم إدخال البيانات في الحاسب الآلـــي على البرنامج الإحصائي SPSS 17 مع استخدام المعالجات الإحصائية التالية:

1- **التكارارت والنسب المئوية :(%)** وذلك لوصف خصائص عينة الدراسة.

2- **المتوسط الحسابي ولانحارف المعياري :** وذلك في الحصول على متوسطات الأبعاد.

3- **تحليل التباين البسيط ONE- WAY ANOVA:** لتحديد الفروق بين المستويات العلمية ، والدرجة الوظيفية .

4- **اختبار)ت(: لاختبار الفرضية الفرقية الخاصة** بالجنس والأقدمية .

5- **معامل ارتباط بيرسون:**لتقدير الارتباط بين متغيري التدريب والأداء للمورد البشري

المطلب الثاني عرض ومناقشة نتائج الدارسة:

عرض الفرضية العامة:

تنص الفرضية العامة على: يعد استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة الجزائرية العامل المحفز في تحسين الاتصال الداخلي بها .

قبل التطرق إلى بحث صحة الفرضية العامة استوجب منا التأكد من مدى اعتماد المؤسسة على تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

لقد تم دارسة الحالة على "شركة إنتاج الكهرباء بالمدية وهي فرع من فروع الشركة العمومية الوطنية لنقل الطاقة وتسويقها "سونلغاز "باعتبارها ذات طابع تجاري تعمل على تزويد مختلف القطاعات الإقتصادية على المستوى الوطني بالطاقة الكهربائية ، والتي تم إنشاؤها سنة 1947 بتعداد 230 عامل والتي قامت بتبني تكنولوجيا المعلومات والاتصال منذ 1978.

و نظرا لأن شركة إنتاج الكهرباء بالمدية تطمح لأن تكون تنافسية أكثر على المدى البعيد، وقادرة على مجابهة كل القيود، والتكيف مع كل جديد في دنيا الأعمال، وتحقق جدارة لم يسبق لها مثيل في حوض البحر الأبيض المتوسط.

إذن فهي تتبني التكنولوجيات الجديدة وتسعى لتوطينها بالشكل المطلوب على مستوى جميع إدا ارتها، وهذا ما نلحظه فعلا على مستوى الشركة من خلال البطاقة الفنية الموجهة إلى أحد المسؤولين في الشركة والمدعمة ببعض الشروحات من قبله والتي نوجزها على النحو التالي :

الشركة مجهزة بمستوى متطور من التكنولوجيا ، ومختلف الأجهزة الإلكترونية ويضم ثلاث فروع وهي : فرع الحاسب الآلي ، الأنترنت ، ومركز للمعلومات ، أنظر الملحق رقم 04 يمثل البطاقة الفنية للمؤسسة.

كما اتضح أنها تتبنى برمجيات متطورة منها:

- "التبادل المفتوح " أو ما يعرف ب "**OX : Open-Xchange** " باعتبار مجموعة عمل برمجيات ، تتمحور حول عدة وظائف هامه ضمن كل إدارة : من تخزين وتنظيم وكذا تبادل رزنامات الأعمال والمهام والإيميلات بين المستخدمين.

- COSWIN 7I : من البرمجيات الجديدة التي تتعامل به الشركة ، بغية تلبية المتطلبات التقنية ، المالية والتنظيمية وحتى الهيكلية فيها ، وهو عموما من البرمجيات التي تلعب دور فاعل في تحسين كفاءة الأجهزة والمعدات ، وبالتالي تدنية التكاليف المتعلقة بالصيانة، مما يقدم فرصة تحقيق الأرباح ويسر اتخاذ القرارات ذات الطابع الإستراتيجي ، بما يقدمه من مؤشرات شديدة الوضوح في قطاع المالية و الجانب التنظيمي والفني على مستوى الشركة.

كما تستعمل الشركة أحد التطبيقات الذي يسمح بنقل الرسائل و الملفات بين مختلف الوحدات، سواء من خلال أجهزة الكمبيوتر، الأقراص أو الهواتف الذكية على نفس الشبكة المحلية السائدة في الشركة وهو "IPMSG".

كما لا يفوتنا في هذا الصدد الإشارة أن الشركة تعمل ضمن إطار معلوماتي خاص بمجموعة سونلغاز "ELIT" ، اختصار للعبارة ""El dzair Information Technology" وذلك باعتبارها القانون العام ، الذي يهدف إلى ترقية وتعزيز ثقافة حوكمة تقنية المعلومات، لصالح شركة سونلغاز والمؤسسات التابعة لها من خلال النقاط الموضوعة من قبلها:

- وضع سياسات واستراتيجيات لنظم المعلومات؛
- دارسة احتياجات تقنية المعلومات ووضع حلول سواء بالإندماج ،التنمية، وأحيانا الصيانة أو الدعم؛
- توفير تكنولوجيا المعلومات والاتصال للوصول لمستوى الخدمة المتوقع والمرغوب في الآن ذاته؛
- تحسين نظام إدارة العملاء وشبكات الكهرباء والغاز؛
- إنشاء نظام متكامل خاص بإدارة الاتصال داخلي ،المالية والمحاسبية؛
- توفير قاعدة بيانات متطورة لحماية نظم المعلومات في المجموعة؛
- تحديث وتوسيع الشبكات المعلوماتية السلكية واللاسلكية؛
- إنشاء شبكة للاتصالات الهاتفية الخاصة ب IP تغطي جميع الهياكل المنتشرة في جميع أنحاء التراب الوطني".[1]

[1] http://www.emploitic.com/elit-el-djazair-information-technology

وفي هذا الخصوص يمكن الإشارة أن الشركة تمارس أعمالها اليومية بشكل دائم بواسطة منتوجات الشركة العالمية المتخصصة ببيع البرمجيات ، وأجهزة الشبكات والمعروفة ب": CISCO" ، ووظيفتها الأساس هي تسهيل التواصل البيني بين الشبكات بواسطة بروتوكولات إتصال مختلفة ، أما عن بقية أجهزة تكنولوجيا المعلومات والاتصال ، فكل مرة مع شركة معينة وفقا لعقود ودفاتر شروط ، كباقي الشركات الإقتصادية في مجال شراء الأجهزة والمعدات .

وللتحقق من صحة الفرضية العامة تم الإعتماد على النسب المئوية للبديلين دائما وغالبا لكل فقرة تنتمي للبعد الأول، والمقارنة بين المتوسط الحسابي والمتوسط النظري مع حساب الانحراف المعياري للبعد والنتائج موضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم14/3 الذي يوضح النسب المئوية لفق ارت البعد الأول:

الرقم	الفقرات	التكرار	النسب المئوية
1	تعتمد المؤسسة على تكنولوجيا المعلومات والاتصال تحسين الاتصال داخلي	186	%98.41
2	تملك المؤسسة شبكة الكترونية تيسر تدفق المعلومات بين العمال لتفعيل تسيير إدارة الاتصال داخلي	161	%85.18
3	تنفذ مصلحة الاتصال داخلي أعمالها من خلال تقنيات المعلومات والاتصال والبرمجيات	164	%86.77
4	توفر وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال في إدارة الاتصال داخلي بمؤسستكم يزيد من كفاءة العمليات الإدارية .	153	%80.92
5	تستخدم إدارة الاتصال داخلي تكنولوجيا المعلومات والاتصال لتحقيق مرونة اكبر في العمل وتخفيف الضغوط المتعلقة به في مؤسستكم.	157	%83.06
6	تستخدم مؤسستكم تكنولوجيا المعلومات والاتصال لدعم كفاءات	163	%86.24

	الاتصال داخلي		
7	يؤدي استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال إلى تمكين العاملين في المؤسسة واشراكهم في اتخاذ القرار	154	%81.48
8	يساهم الشكل الإلكتروني للوثائق الخاصة بالموظفين في دقة المعلومات وسهولة استخدامها	157	%83.06
9	تضمن الاتصالات الالكترونية الجديدة الامن وجودة المعلومات للموظفين	155	%82.01
10	تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تخفيض التكاليف وتعزيز الشفافية والوضوح للمعلومات	156	%82.53
11	يتم جذب المهارات الجديدة من الاتصال داخلي للمؤسسة عن طريق الاتصال الالكتروني	160	%84.65
12	قضت تكنولوجيا المعلومات والاتصال في إدارة الاتصال داخلي على المحاباة والوساطة فيما يخص الأعمال الإدارية	152	%80.42
13	يكشف نظام معلومات الاتصال داخلي على الحالة المعرفية و المهارية لكمية والنوعية(للموارد البشرية	151	%79.89
14	تتخذ المؤسسة قراراتها بناء على المرسلات عبر البريد الإلكتروني	132	%69.84
15	يتيح الاتصال بالمستويات العليا فرصة تنمية المهارات للمورد البشري وتحسين نشاطه	152	%80.42
16	تعتقد أن ادخال تكنولوجيا المعلومات والاتصال يسهل العلاقات الإدارية ويزيد التقارب بين الموظفين	177	%93.65
17	توفر وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال في ادارة الاتصال داخلي أدى إلى بروز ثقافة العمل الآني وامكانية السبق لمتخذي القرار	145	%76.71

تظهر النتائج المبينة في الجدول رقم 14 أن النسب المئوية مرتفعة للغاية، والمتراوحة ما بين 48.69% إلى غاية 41.98% كحد أقصى في استخدام المورد البشري للتكنولوجيات الجديدة على مستوى الشركة لتحسين الاتصال الداخلي .

كما ويوضح الأثر البارز لاستخدامها في تنفيذ أعمالها الإدارية من خلال تقنيات المعلومات والاتصال والبرمجيات بنسبة 77.86% ، وبروز العمل الآني بـــ 71.76% فضلا عن إسهامها في تمكين الموظف و أشركه في إتخاذ القرار بنسبة 4.818 %.

وتشير البيانات على أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال تعمل على تسهيل العلاقات الإدارية، وزيادة التقارب بين الموظفين على مستوى المنظمة وذلك بنسبة 65.93%، وتضمن أمن وجودة المعلومات لصالح الموظفين بنسبة 01.82%.

كما يجب أن لا نغفل أن نسبة 65.84 % مثلت قدرة الشركة على جذب المهارات الجديدة من الاتصال داخلي عن طريق الإتصال الإلكتروني، كرد فعل في ترقية كفاءات الاتصال داخلي بنسبة 24.86%.

كما دلت النتائج أيضا على دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تضييق الفجوة بين المستويات الإدارية ،ما ساهم في القضاء على المحاباة والوساطة فيما يرتبط بالأعمال الإدارية بنسبة 42.80%.

ورغبة منا في تأكيد الأثر ارتأينا المقارنة بين المتوسط الحسابي والمتوسط النظري للبعد: استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال و الأداء للمورد البشري في شركة إنتاج الكهرباء لولاية المدية ،والموضحة في الجدول الموالي :

الجدول رقم15/3 يبين المتوسط الحسابي لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأداء المورد البشري:

	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري			المتوسط النظري	السقف النظري
استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال	المجموع	المتوسط الحسابي	الانحراف	51	[17-85]
	13767	72.84	10.66		

يبرز الجدول رقم) 15(أن هناك فرق جلي للعيان بين إستجابة عمال الشركة والمقدر بـــ 84.72 وذلك بانحراف معياري 66.10 تعبيرا عن أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في شركتهم على أدائهم مقارنة ب 51 كمتوسط نظري.

مناقشة نتائج الفرضية العامة:

وبعدما أثبتته النتائج المتوصل إليها في الجدولين رقم 14 و 15 من حقائق تعكس الأثر البارز لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على فعالية الاتصال داخلي، في شركة إنتاج الكهرباء بالمدية) ، من خلال تحسين أساليب الاتصال ، نقل البيانات وتوفير نمط إتصالي جماعي ، بواسطة الشبكات بين المستخدمين ما ساهم في تعزيز العلاقات والمصالح ، وبالتالي تحسين بيئة العمل وهذا النوع من التكنولوجيات المتطورة على مستوى الشركة خفف الضغوط العدة المترتبة عن الأعمال اليومية المتكررة والروتينية .

كما قضى على التداخل بين الوظائف وما يسببه من خلافات وكذا التماطل في إنجاز المهام وانتشار ما يسمى بالعمل الآني، وهذا ما يرفع من الروح المعنوية للموظف ويزيد من ثقته بنفسه وقد ارته.

المطلب الثالث :عرض ومناقشة الفرضية الجزئية الثانية:

تنص الفرضية الجزئية الثانية على:

يتباين أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على فعالية الاتصال داخلي باختلاف:

- الجنس .
- الأقدمية.
- المستوى التعليمي .
- الدرجة الوظيفية.

حيث سيتم عرض ومناقشة كل متغير على حدى:

أولا : حسب الجنس

تم التحقق من صحة هذ الفرضية بالاعتماد على اختبار الفروق بين عينتين مستقلتين **T test**

pour échantillon indépendants حيث بلغ عدد الذكور 148 تقابلها 41 إناث ، والنتائج موضحة في الجدول رقم16

الجدول 16/3 يوضح نتائج الفروق بين الذكور والاناث من حيث أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

المتغير / الأبعاد	الجنس						اختبار ت	مستوى الدلالة
	الذكور 148			الاناث 41				
	متوسط	الانحراف	خ المعياري	متوسط	الانحراف	خ المعياري		
أثر استخدام TIC	74.43	9.44	0.77	67.12	12.81	2	4.03	0.000 دال الفرق

من خلال الجدول رقم 16 يتضح أن هناك فرق مقدر بـــ 31.7 بين متوسطي الذكور والاناث في استجابتهم على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال، وأثر ذلك على أدائهم بانحراف معياري على الترتيب 44.9 و 81.12 بقيمة لـــ ت 03.4 وهذا ما يؤكد أن الفرق دال على تباين استخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصال بين الذكور والإناث ، ويجب الإشارة هنا أن الذكور هم الأكثر إستخداما استنادا إلى متوسط إستجابتهم لها والبالغ 43.74 بالمقابل 12.67 للإناث.

ويمكن تفسير هذا الفرق إذا رجعنا إلى طبيعة النشاط الإقتصادي للشركة ومكان تواجدها ، وتمحور الفئة النسوية في الجانب الإداري أكثر منه عن الجانب التقني والتسيير للشركة، إلى جانب ما كشفت عنه بداية النتائج عن طغيان فئة الذكور على مستوى الشركة أكثر من الإناث.

بالإضافة إلى الرغبة والثقافة لدى الذكور في تبني كل جديد لتسهيل الأعمال اليومية ، عكس المرأة التي تميل إلى الأعمال الروتينية وترضى بالوضعية الحالية عن التغيير .

ثانيا: حسب الأقدمية تنص الفرضية على:

يتباين أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء الاتصال داخلي باختلاف الأقدمية في الوظيفة

تم التحقق من صحة هذ الفرضية بالإعتماد على اختبار الفروق بين عينتين مستقلتين **T test pour échantillon indépendants** حيث بلغ عدد العمال ذوي أقدمية أكثر من سنوات 10 حوالي 100 عاملا ، بينما ذوو الأقدمية الأقل من 10 سنوات بعدد 89 عاملا والنتائج موضحة في الجدول

رقم17/3 يوضح نتائج الفروق في أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال باختلاف الأقدمية

المتغير / الأبعاد	الأقدمية في الوظيفة						اختبار ت	مستوى الدلالة
	اقل من 10ى سنوات			أكثر من 10 سنوات				
	متوسط	الانحراف	خ المعياري	متوسط	الانحراف	خ المعياري		
أثر استخدام TIC	73.46	10.31	1.09	72.29	10.98	1.09	0.75	0.45 غير دالة

تبين المعطيات المشار إليها في الجدول رقم 17 أن هناك تقارب واضح بين متوسطي المستجوبين من الشركة بقاربة فرق ضئيل جدا مقدر بـــ 67.0 وهذا بالضرورة ما يدعونا إلى القول أنه لا توجد فروق في أثر الاستخدام لتكنولوجيا المعلومات والاتصال باختلاف الأقدمية ، وذلك من خلال الاستدلال بقيمة ت المقدرة بـــ 75.0 .

وبعد تحليلنا المتواضع لهذ الأرقام يمكننا القول أن الأقدمية أو ما يطلق عليه بالعمل في ضوء التجارب السابقة ، محدود الأثر مع إمكانية بروزها في موضع آخر يختلف عن الجو والقانون السائد في شركة إنتاج الكهرباء ، إذ يسود العمل الجماعي على مستواها، كما أنها تشترط إتقان المترشح للوظيفة تكنولوجيا المعلومات والاتصال ، وهذا ما يؤكد عدم وجود الفروق ، فضلا عن ذلك ما يتسم به الجيل الجديد أنه محتك ومتشرب بالتكنولوجيا الجديدة.

بالإضافة إلى أن الشركة تعمد إلى تكوين موظفيها بشكل دوري ومتواصل بما يتوافق والمستجدات، مع وجود مساحة للمرونة والمبادرة عند الضرورة مما ينفي فكرة الأقدمية وأثرها على الأداء في هذ الشركة.

الجدول18/3 يوضح التكرارات والنسب المئوية للتدريب في استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال

	التدريب على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال بالمؤسسة	التكرار	النسبة المئوية
18	تخصص المؤسسة ميزانية للتكوين في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال	173	%91.53
19	ترى أن امتلاك المؤسسة للحاسوب والشبكات دون التدريب عليها يجعل من ادارة الاتصال داخلي ادارة الكترونية بحتة	146	%77.24
20	تلجأ المؤسسة إلى تكوين مستخدميها في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال	146	%77.24

21	تهتم مصلحة الاتصال داخلي بالتكوين عن بعد لموظفيها	140	%74.07
22	تشترط المؤسسة اتقان تكنولوجيا المعلومات والاتصال عند التوظيف لعمالها	146	%77.24
23	تفضل المؤسسة سياسة التحفيز والترقية على التدريب في اكتساب تكنولوجيا المعلومات والاتصال.	140	%74.07
24	يتم تدريب العاملين على أساس تقييم الأداء بخصوص تكنولوجيا المعلومات والاتصال	141	%74.60
25	تبرمج المؤسسة تدريب مستخدميها عند اقتناء أجهزة وتقنيات جديدة	143	%75.66
26	تنظم المؤسسة فرقا للعمل لتبادل المعارف والمها ارت بغية تحقيق المرونة في التدريب	146	%77.24
27	تعتمد المؤسسة على تنظيم حملات ترشيد وتوعية لضرورة التدريب على التكنولوجيات الجديدة	144	%76.19
28	تعتقد أن نجاح التدريب مسألة تتعلق بالج أرة الفكرية)القابلية والثقافة للمورد البشري (أكثر مما تتعلق بالجدة والتغير التكنولوجي	143	%75.66
29	تلاحظ بعد التدريب توافقا بين مستوى الاطار الفكري وتكنولوجيا المعلومات والاتصال.	148	%78.30
30	يعد التدريب أحد مداخل التكيف التكنولوجي لإدارة الاتصال داخلي في المؤسسة	164	%86.77

نلاحظ من خلال الجدول تأكيد عمال الشركة بالإجماع على تخصيص المؤسسة لميزانية بغية تكوين موظفيها في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال بنسبة 53.91%، حيث وبنسبة 2.94 % تلقوا تكوينا من أصل 189عاملا في حين 8.5% فقط لم ينالوا أي قسط من التدريب ، سواء على المستوى الداخلي للمؤسسة أو خارجها.

وذلك ارجع لاهتمام الشركة بالتدريب الذي يظهر جليا في النسب المتقاربة في الإستجابات ، والتي تفوق نسبة 74% وهي تتراوح حسب الفقرات ما بين تركيز المؤسسة على التكوين عن بعد إلى جانب سياستها في وضع شرط إتقان إستخدام التكنولوجيات الجديدة عند التوظيف، وبرمجة الحصص التدريبية عند الضرورة سواء بعد اقتناء التجهيزات الجديدة، أو بعد التقييم لعمالها .

إذ يعد التدريب في المؤسسة جس ار حيويا بين إستراتيجية الاتصال داخلي ، وترقية أدائها و ارساء تكنولوجيا المعلومات والاتصال على مستوى المنظمة لاستغلال فوائدها، والتي ذاتها تعمل بطريقة أو بأخرى على رسم المسار التدريبي ، و بناء السلم الوظيفي من خلال التعاقب في الأدوار الوظيفية ، لكل عامل ما يكسبه فن تنويع الخبرات والثقة في شغل أي منصب يوجه إليه من قبل الإدارة ، باعتبارأن التدريب يصحح الفجوات التي تخلفها التكنولوجيا الجديدة و المتقادمة في الآن ذاته ، وذلك من خلال تحليل إحتياجات المنظمة نفسها.

فكان من الضرورة القصوى على كل مؤسسة أن تقيم التدريب ، وبمقتضى ذلك تتولى كيفية إعداد الملف التدريبي ووضع عقود خاصة له مع بعض الموظفين، وتعمل جاهدة على تهيئة البيئة التدريبية ، ما يساعد على تبادل الخب ارت، باعتبار التدريب أحد مداخل التكيف التكنولوجي لإدارة الاتصال داخلي في المؤسسة وذلك ما كشفته نسبة الإستجابة فيم ا يخص هذا الجانب و المقدرة ـــب 77.86 %

في حين أكدت **دارسة مارد اريس 2006** على ضرورة التدريب كملاذ لها في الإستغلال الأمثل والأحسن لتكنولوجيا المعلومات والاتصال ومختلف تطبيقاتها ،إنطلاقا من النتائج المتوصل إلي ها في دارسته كون تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة لا تزال في مراحلها الأولى، وكذلك إلى ضعف التأهيل لدى المورد البشري في استخدام هذ التكنولوجيا وقلة البرامج التكوينية.

قد يعود هذا الضعف إلى عدة جوانب تتعلق بالبيئة المحيطة بالمنظمة سواء الداخلية تحت مظلة المناخ التنظيمي لها أو البيئة الخارجية .

وفي هذا السياق كشفت دارسة **شامي صليحة 2009** عن أثر المناخ التنظيمي على الأداء الوظيفي للعاملين على أن للمناخ التنظيمي الذي يحمل العديد من الصور كالتكنولوجيا والقيادة ، الاتصال ،التمكين ، الحوافز ، الدور الفاعل في الإرتقاء بأداء للموارد البشرية على مستوى كل منظمات .

في حين أثبتت دارسة "**سميرة مطر المسعودي** " أن المعوقات الإدارية أي القيادة وتعنت رؤساء الأعمال، من أهم المعوقات في تطبيق إدارة إلكترونية إلى جانب المعوقات المالية ، والبشرية وأخي ار التقنية .بمعنى أن الثقافة الإدارية متعنتة في التخلي عن التسيير التقليدي، وترفض الجدة وطابع التغيير وأنه مهما توفرت التقنية والتجهيزات لا يمكن أن نقول عن الإدارة إلكترونية .

عرض ومناقشة الفرضية الجزئية الاربعة: والتي تنص على ما يلي:

تسعى المؤسسة الجزائرية إلى تبني أساليب الإدارة الإلكترونية لاكتساب المورد البشري المؤهل في تحسين الاتصال الداخلي وتحقيق الميزة التنافسية في دنيا الأعمال.

ولتقصي تطلعات الشركة في تطوير استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على مستواها، تم الإعتماد على التكرارات والنسب المئوية لفق ارت البعد لأقوى بديلين دائما وغالبا الجدول22 يوضح تطلعات الشركة في استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

الجدول19/3 أن الشركة ترى أن تعميم استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال

	توطين استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة والتطلع إلى تطويرها	التكرار	النسبة المئوية
31	تعتبر المؤسسة مشروع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال جدي ار بالثقة يحتاج التطوير	163	%86.24
32	تعتقد أن توطين الأعمال الإلكترونية منهج إداري يصلح لكافة المنظمات	138	%73.01
33	تعتقد أن نتائج العلاقة بين المورد البشري و التغير التكنولوجي تدل على حتمية التطلع والتطوير	150	%79.36
34	تخطط المؤسسة إلى تعميم استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على مستوى جميع إدا ارتها	138	%73.01
35	تعتقد أن أجهزة الحاسوب في المؤسسة كافية لتطبيق مشروع الإدارة الإلكترونية فيها	152	%80.42
36	تحرص المؤسسة على تبني كل ما هو جديد من وسائل ومعدات تكنولوجيا المعلومات والاتصال للتميز في الأداء	144	%76.19

37	تطمح المؤسسة إلى تكثيف مواقعها الالكترونية لتسهيل العمل	148	%78.30
38	توفر المؤسسة المساعدة التقنية لموظفيها في حالة وجود مشاكل عند استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال	142	%75.13
39	تطوير استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة ادى إلى تحسين أدائها ووضع صورة جديدة لها	144	%76.19
40	تسعى المؤسسة لان تكون مرك از لجذب الأجانب والخب ارت لتنشيط دوارت تك وينية بخصوص تكنولوجيا المعلومات والاتصال على مستواها	138	%73.01

يتضح من خلال الجدول19 أن الشركة ترى أن تعميم استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال ،مشروع يستحق الثقة بنسبة 24.86 %، وبنسبة مقدرة بـــ 80.24% تتمثل في أري العمال بشأن أن أجهزة الحاسوب المتواجدة فعلا في المؤسسة كافية لتطبيق مشروع الإدارة الإلكترونية فيها ، كما يتضح أيضا أن للشركة نظرة في تكثيف مواقعها الإلكترونية لتسهيل العمل بنسبة 30.78 % وهي تسعى لأن تكون مركزا لاستقطاب الخبرات وبرمجة دوارات تكوينية في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال بنسبة مقدرة بـــ 01.73%.

إن خطة المؤسسة في تعميم استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في جميع إدا ارتها، وتوطينا لأعمال الإلكترونية كمنهج إداري ، في خضم الثورة المعلوماتية الحاصلة في القرن الحادي والعشرين كبرهنة منها على المرونة، وشدة التكيف مع المستجدات ، إذ يعد هذا مشروعا يستحق التقدير لما له من دور في تعزيز أداء الاقتصاد الوطني و المؤسسات والإدا رية الجزائرية، و تحسين مستوى الخدمات و منحها طابع الجدة ؛ وتطوير أساليب التنظيم وتقليل المستويات الإدارية وسهوله الاتصال الأفقي، باعتبار يكسب كل عامل حق التواصل بالقادة مباشرة دون وسيط ، من خلال جعل الإدارة إلكترونية بحتة وتجهيزها بكافة متطلباتها من تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

ومن أمثلة التطلعات في توطين التكنولوجيات الجديدة في المؤسسات الجزائرية ما جاء في اجتماع مجلس الوزارء الذي أنعقد في ديسمبر 2012، والذي دعا فيه رئيس الجمهورية الحكومة إلى مواصلة الجهود المبذولة في سبيل "ربط بلادنا بالاقتصاد الجديد القائم على الاستعمال المتنامي لتكنولوجيات الإعلام و

الاتصال"، "ويجب أن تتمحور هذ الدينامية بوجهة خاصة حول ترقية الوصول إلى الأنترنت ذي التدفق العالي و العالي جدا لفائدة المواطنين و الكيانات الاقتصادية"؛ و كذا الوصول إلى تحقيق الأهداف المسطرة في إطار برنامج الحكومة الإلكترونية الجزائرية « e- Algérie » ، كدليل قاطع في انتشار مثل هذ الافكار والسعي لترسيخها في الاقتصاد الوطني الجزائري [1].

[1] http://www.andi.dz/index.php/ar/secteur-de-tic

خلاصة الفصل الثالث:

لقد كان هدف الدراسة في هذا الفصل وفحوا معرفة مدى تأثير استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على تحسين الاتصال الداخلي في المؤسسة الجزائرية فعلا ، وتجسيد الطابع النظري على أرض الواقع من خلال هذ الدراسة على شركة إنتاج الكهرباء لولاية المدية ، والتي أظهرت وبشكل بادي للعيان مدى اعتمادها على الطابع الإلكتروني في تسيير إدارتها ما ينعكس ايجابا على أداء المورد البشري من رفع لفعاليته وكفاءته في تحسين الاتصال الداخلي للمؤسسة ، وتحقيق مرونة أكبر في العمل، ما يجعل منها تقتنص نقاط القوة، وتتفادى نقاط الضعف وتكون أكثر تنافسية في دنيا تعد تكنولوجيا المعلومات والاتصال سيدها وصاحب الكلمة الأولى والأخيرة فيها.

خاتمة عامة

لقد كان من إفرازات المنهج الرأسمالي والتحول نحو نظام اقتصادي عالمي جديد، طغيان الطابع الإلكتروني على كافة الميادين الإقتصادية، الإجتماعية ، الثقافية وكذا التنظيمية، والذي أصبح خاصية العصر لما تلعبه هذ التكنولوجيات الحديثة من دور فاعل، إذ صار هاجس كل منظمة ليس تعميم استخدامها فحسب ، وانما توطينها بالشكل الذي يعود بالقيمة المضافة لها ، من خلال رفع مستويات الأداء الاقتصادي عامة ، وأداء المورد البشري خاصة، ولا سيما إذا تم استغلال تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتوجيهها توجيها فاعلا في إطار النمو الاقتصادي، وضمن الأهداف الكبرى في الاسراتيجية الكلية للمؤسسة.

إذ أصبح التماشي ومجريات العصر جزء لا يتجزأ من استراتيجيات المؤسسات و تنمية قد ارتها التنافسية ، وقد يكون هذا المنهاج محاولة جادة للمؤسسات الجزائرية في بناء قاعدة تحقق تأهيل المورد البشري، وفي الآن ذاته تسلك سياسة صارمة لتكوين عمالها على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال من جهة، وتضع شروطا في إتقانها كأهم البنود في التوظيف من جهة أخرى ، وذلك للحفاظ على المستوى المرغوب فيها.

هذا ما يجعلنا نقول أن : التنمية للمورد البشري بحاجة الى إرادة مدركة لأمرين اثنين:

أولهما: ضرورة وعي الشركة بتجهيزها بكل ما هو جديد من تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

و ثانيهما: تسطير دوارات تكوينية لصقل القد ارت.

من أجل جني ثمار ذلك في انتشار ثقافة العمل الآني ، وتسهيل كافة العمليات الإدارية بكفاءة وبطريقة إلكترونية تضمن شفافية ، وأمن وجودة المعلومات ، وتتعدى صفة الورقية وتكدساتها ، إلى جانب تحقيق مرونة أكبر في العمل وتضييق الفجوات في المستويات الإدارية ، ما يوفر التقارب الوظيفي وتمكين الموظف من اتخاذ القرارات من جهة والتخصص من جهة أخرى عن طريق التدريب.

و لم يعد هذا من قبيل الصدفة أن تكون شركة إنتاج الكهرباء بالمدية ، إحدى الأمثلة الحية عن المؤسسات الجزائرية، التي تتناغم فيها التحديات بين اكتساب تكنولوجيا المعلومات والاتصال، وبين ترقية المورد البشري ، وتنمية أدائه من خلال بلورة أفكار واعية ، ومدركة حقا لما للتكنولوجيات الجديدة من أثر بارز

للتكيف ووتيرة المتغيرات ، لتحقيق ميزة تنافسية عظمى سواء من المورد البشري المؤهل أو التجهيز الفخم من التكنولوجيا كصورة عصرية لمؤسسة جزائرية ، تسعى إلى تحويل إدارتها إلى إدارة إلكترونية بحتة .

الاقتراحات و التوصيات :

إن النجاح الباهر الذي حققته المعارف الجديدة والتقنيات المتطورة ، والتي فتحت أبوابا عدة كانت موصدة في وقت قريب جدا ،صار نقطة تحول نقلت التقنية ونتائجها المرجاة من مجرد فرضية علمية إلى حقيقة موجودة فعليا ، فصارت تعمل جاهدة على إنجاز الأعمال بيسر وسرعة فائقة وبأخطاء تكاد تنعدم ،وكذا تحويل الوثائق إلى شكلها الرقمي المتعارف عليه حاليا ، والمنتشر بشكل ملحوظ من خلال الكتب الإلكترونية والمكتبات الإفتراضية هذا من الناحية الوظيفية ، وتسهيل التواصل بين مختلف الفئات في مجال العمل وكذا الحياة اليومية من جانب العلاقات.

وبناء على هذا و من خلال نتائج الدراسة المتحصل عليها ارتأينا تقديم هذه الاقتراحات:

1. توسيع البنية التحتية للاتصالات وتطويرها بشاكل أكبار للتلاؤم ومتطلبات العاصر، باعتبار أن دورة حياة تكنولوجيا المعلومات والاتصال قصيرة جدا .
2. تعميم استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في كال المؤسسات بمختلف نشاطاتها على المستوى الوطني ، سواء الخدماتي منها أو التعليمي ، وعدم الاكتفاء بالجانب الإقتصادي فحسب.
3. التزام الإدارة العليا بضارورة التغيير ،وتوفير كافاة السابل والوسائل لتطبيق الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية ، والتي تضمن استمرار العمل بأداء راقي الاتصال الداخلي ضمن الاستراتيجية.
4. اعتماد أساليب تمكن من معرفة المشكل قبل حدوثه فيما يتعلق بحالات التلف الذي يصيب الأجهزة الإلكترونية بطول الاستخدام ، وتوافر ما يطلق عليه بالأنظمة القادرة على إصلاح نفسها واعتبارها مشروع يمكن تحقيقه وليس مجرد أفكار.
5. توعية الموظفين والتدرج في زرع ثقافة تقبل التجديد في الأساليب المستخدمة لإدارة الاتصال داخلي ، بمعنى تعميم أفكار نشر إدارة إلكترونية على كافة العمال بكافة مستوياتهم.

8-لابد من متابعة وقياس فعالية الاتصال الداخلي واستخدامه لكشف نقاط القوة ودعمها، وكشف نقاط الضعف وتداركها في المستقبل.

9-إعطاء أولوية وأهمية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال وربطها بالإستراتيجية الكلية للمؤسسة حتى تلبي حاجات المؤسسة الداخلية.

10-تفعيل وتوسيع استخدامات الشبكات واستغلالها بشكل كلي.

11-العمل على تفعيل امن الشبكات في المؤسسات وتطوير تقنية حفظ المعلومات على مستوى الخادمات.

12-ضرورة إعادة النظر في الميزانية المخصصة، وهذا بدعم أكبر مما يسمح باستخدام أساليب وأدوات اتصالية متطورة ومتنوعة وبانتشار أوسع، لتحقيق الأهداف المطلوبة.

13استقطاب والاستعانة بخبراء في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال، من أجل إقامة

دورات تكوينية عملية وليست نظرية مما يشحن الثقة في نفسية العمال.

ويمكن القول أن كل فكرة تقدم لنا يجب البحث فيها ودراستها بشكل جاد و معمق ، ولعل السطحية المعالجة أحيانا وندرة الأبحاث والدراسات العلمية المستفيضة التي تتطرق إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأداء الاتصال داخلي أحيانا أخرى ، يجعلنا دائما بحاجة إلى مزيد من الدراسات والأبحاث لاختبار مدى فاعلية التقنيات على جميع المستويات وكافة الإدارات على المستوى الوطني.

كما نود أن ننوه أن ما تم عرضه في هذه الدراسة ما هو إلا خطوة يتوجب العمل فيها، و حلقات لعمال مازال جاريا في مجال التقنيات الجديدة والاتصال داخلي ، باعتبار النظرة المستقبلية ما هي إلا توقع لما توصلنا إليه اليوم.

قائمة المراجع

قائمة المراجع

كتب :

1. إبراهيم أبو عرقوب،الاتصال الإنساني ودوره في التفاعل الاجتماعي،دار محمد لاوي، الأردن ،1993 .
2. إبراهيم عبد العزيز شيحا ،أصول الإدارة العامة ،منشأ المعارف ،الإسكندرية، 1993.
3. انطون ايريس، شبكات الإعلام، (ترجمة فؤاد شاهين)، عويدات للنشر والتوزيع، بيروت، 2001.
4. بشير العلاق,تكنولوجيا المعلومات و تطبيقاتها في مجال التجارة و النقالة,منشورات المنظمة العربية,للتنمية الإدارية,القاهرة 2007
5. بشير العلاق، تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتطبيقاتها في مجال التجارة النقالة، منشورات المنطقة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، 2007.
6. بشير عباس العلاق، الاتصالات الالكترونية التسويقية (مدخل تحليلي تطبيقي)، الطبعة الأولى، مؤسسة الوراق، عمان، 2006
7. بوسعدة س.، " واقع اكتساب التكنولوجيا في الجزائر وآليات تفعيله"، مجلة علوم الاقتصاد والتسيير والتجارة ،2008، خلف ف.، "اقتصاد المعرفة"، الطبعة الأولى، الأردن، عالم الكتب الحديث ،2007.
8. حديد ن.، حديد ر.، "الإعلام الآلي العام"، مطبوعة علمية جامعية خاصة بطلبة الإعلام الآلي للتسيير"، غير مذكور
9. خيري جميل الخليلي،الاتصال ووسائله والخدمة الاجتماعية،الكتاب الجامعي الحديث، الطبعة الثانية،القاهرة،1985.
10. ديجريت،السلوك الانساني في العمل، ترجمة عبد الحميد ومحمد اسماعيل، دار النهضة للطباعة والنشر، القاهرة ،1974.
11. ربحي مصطفى عليان، محمد عبد الدبس، وسائل الاتصال وتكنولوجيا التعليم، دار الصفاء، عمان، 1999 ،
12. ربحي مصطفى عليان،وسائل الاتصال وتكنولوجيا التعليم ، الطبعة الاولى،دار الصفاء ،عمان،1999.
13. رغد حسن الصرن، إدارة المكاتب الحديثة، الطبعة الأولى، دار الرضا للنشر، دمشق، 2002 .
14. سلمان ج.، "اقتصاد المعرفة"، عمان، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع الطبعة الأولى ،2009.
15. صالح بن نوار، الاتصال في المؤسسة، مخبر بحث علم الاجتماع الاتصال للبحث والترجمة، الجزائر ،2003 .
16. العاني م.ش.، جواد ش.ن.، "العملية الإدارية وتكنولوجيا المعلومات"، الطبعة الأولى، عمان، إثراء للنشر والتوزيع ،2008.
17. عبد الله بن إبراهيم العمار وآخرون، واقع الاتصالات الكتابية في الأجهزة الحكومية، مكتبة فهد الوطنية، الطبعة الأولى، الرياض ،1995 ..

18. عجلان بن محمد الشهيري، التقنيات المكتبية والوظائف الإدارية المعاونة، منشورات مركز البحوث والدراسات الإدارية، الأردن، 1999 .

19. عدنان عواد الشوابكة، دور نظم وتكنولوجيا المعلومات في اتخاذ القرارات الإدارية، دار اليازوري العملية للنشر والتوزيع، عمان، 2011.

20. عمرو غنايم، علي الشرقاوي، تنظيم وادارة الاعمال، دار النهضة العربية ،للطباعة والنشر، بيروت ،1982.

21. عواطف عبد الرحمن,الإعلام و العولمة البديلة ,العربي للنشر و التوزيع القاهرة 2006 .

22. الغالبي ك.، وآخرون، "تكنولوجيا المعلومات والأبعاد الأساسية للتنمية البشرية في الوطن العربي"، ملتقى الاستثمار في بنية المعلومات والمعرفة، القاهرة، ديسمبر 2006، المنظمة العربية للتنمية الإدارية ،2007.

23. فؤاد شريف،نظام الاتصال وعملية الإدارة،المعهد القومي للإدارة العليا، القاهرة،الطبعة الثانية،1967.

24. محمد احمد النابلسي،الاتصال الانساني وعلم النفس،الطبعة الاولى،دار النهضة العربية،بيروت،1991.

25. محمد عبد الفتاح محمد، العلاقات العامة في المؤسسات الاجتماعية ، الاسس والمبادئ ،المكتب العلمي للكمبيوتر والنشر و التوزيع، الاسكندرية بدون سنة.

26. محمد فهمي العطروزي،العلاقات الإدارية في المؤسسة والشركات ،عالم الكتب، الطبعة الاولى، القاهرة 1960.

27. محمد مزيان،الاتصال المؤسساتي الانواع والانماط (الحوليات)، جامعة الجزائر، الجزء الأول، العدد 11، دار الحكمة، الجزائر، أفريل ،1998.

28. محمد منير حجاب، المعجم الإعلامي، دار الفجر للنشر و التوزيع، الطبعة الأولى ،القاهرة ن2004 .

29. مختار امي، ابراهيم الدقدوقي، مبادئ العلاقات العامة في الدول النامية، دار المعارف، بغداد، الطبعة الاولى، بدون سنة،

30. مزهر شعبان العاني، شوقي ناجي جواد، العمليات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات، الطبعة الأولى، إثراء لنشر والتوزيع، عمان، 2008.

31. مصطفى حجازي، الاتصال و العلاقات الإنسانية و الإدارية، دار الطلبة، بيروت،1998.

32. المغربي ك.م.، "الإدارة: أصالة المبادئ والأسس ووظائف المنشأة مع حداثة وتحديات القرن الحادي والعشرين الطبعة الأولى، عمان، دار الفكر، 2007.

33. منال طلعت محمود،مدخل إلى علم الاتصال،المكتب الجامعي الحديث، مصر ،2001. .

34. النجار فروق.، "نظم المعلومات الإدارية"، الطبعة الثانية، عمان، دار الحامد للنشر والتوزيع ،2007.

35. نجم عبد الله الحميدي وآخرون، نظم المعلومات الإدارية مدخل معاصر، الطبعة الثانية، دار وائل للنشر، عمان، 2009 .

36. ياسين س.غ.، "أساسيات نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات" ، عمان، دار المناهج للنشر والتوزيع الطبعة الأولى ،2008.

37. ياسين س.غ.، "نظم إدارة قواعد البيانات"، الطبعة الأولى، عمان، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع ،2010.

الرسائل

38. بومعيل سعاد فارس بوبا كور، أثر تكنولوجيا الإعلام والإتصال في المؤسسة الاقتصادية ، مجلة الإقتصاد والمناجمنت ،جامعة تلمسان ، عدد 3 مارس.2004 .

39. عفاف كراش ، دور تكنولوجيا الإعلام والإتصال في تسيير العلاقة مع الزبون مقدم لنيل شهادة ليسانس ، تخصص إتصال و علاقات عامة جامعة ورقلة ، لسنة 2013.

40. فتيحة يحياوي، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تكوين المعرفة التنظيمية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة سعد دحلب، البليدة، 2010 .

41. كريمة بن صالح، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في اكتساب المؤسسة ميزة تنافسية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة 8 ماي 1945 ، قالمة، 2010

باللغة الأجنبية

42-Alain c., Jean-Marc p., "Le management à l'épreuve des changement technologiques", paris, édition d'organisation, 2002, p 16.

43- Bellier S., et autre, "Le E-management, vers l'entreprise virtuelle", paris, édition Liaisons, 2002.

44-Dominique beau et S.Daudel ,Stratégie d'entreprise , Paris, 1992 .

45-*Humeau N., "intranet management", paris, édition Economica, 2005.

46-Marie Hèlèn west phalen. Le dictionnaire,les pratique,Professionnelles,de la communication, edition traingle - paris, 1992.

47mohamed louadi -introduciton oux techologies de l information et de la tunis -2004 communicton,centr de buplicaction universitaire .

48-Pierre Grogory, Jean Marc Liliu Marketing publicité Bordonne t , 1994,.

49-Silicone. *Silicones. Composés et propriétés,* Bulletin technique Wacker, 1993

مجلات

1. مجلات الداوي الش.، "الإبداع كمدخل لتحقيق تنافسية المؤسسة"، مجلة علوم الاقتصاد والتسيير والتجارة ،2008، المجلد 3.

2. العدد 7، متاح على <http://rcweb.luedld.net> ، (أطلع عليه في 21 07-7201)،
3. عبد الوهاب.، بن التركي ز.، " ماهية تكنولوجيات الإعلام والاتصال بالنسبة للمؤسسة"، مجلة الباحث [على الخط]، Télécommunication.
4. بليز باسكال ((Balaise Pascal، 19/08/1662-19/06/1623))، اشتهر بأعماله الخاصة بنظريات الاحتمالات في الرياضيات وهو من اخترع الآلة الحاسبة، المرجع: <http://fr.wikipedia.org >، (أطلع عليه في: 2017/08/05).
5. العتيبي ع.، :أثر إستخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء الاتصال داخلي (د دارسة ميدانية على الأكاديمي الدولية الاسترالية)" [على الخط الأكاديمية العربية البريطانية للتعليم العالي، 2010، متاح على <http://www.abahe.co.uk >، (أطلع عليها في 2017/07/26).
6. بيتر دروكر (19/11/1909-11/11/2005) (Peter Druker)، يعتبر أب الإدارة الحديثة وجد طريقة تنظيم الأفراد عبر قطاعات المجتمع ،المرجع: <http://fr.wikipedia.org >، (أطلع عليه في: 2017/08/05).
7. النايف س.، عبد العال ع.، "تطوير نظم المعلومات التربوية والإدارية بنظام التعليم في الدول العربية"، مجلة علوم إنسانية [على الخط]، 2008، العدد 38، متاح على<WWW.ULUM.NL >، (أطلع عليه في 22/ 07/ 2017)،

مواقع الانترانت

technology-information-djazair-el-http://www.emploitic.com/elit-
http://www.andi.dz/index.php/ar/secteur

Circuits intégrés. http://www.iutbayonne.univ-pau.fr/~dalmau/documents/cours/archi/MICROPancien

[1] de-tic

الملحق) 1

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

جامعة يحي فارس بالمدية

كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير

القسم: علوم التسيير

الفرع: إدارة أعمال عمومية.

في إطار التحضير لمذكرة تحت عنوان

دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الاتصال الداخلي بالمؤسسة

-دراسة حالة مؤسسة سونلغاز فرع المدية-

نود منكم المشاركة في هذه الدراسة وهذا

بالإجابة على هذا الاستبيان، كما نعلم سيادتكم أن نتائج هذا الاستبيان

لن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي فقط.

ملاحظة:

ضع علامة (X) على الإجابة التي ترى أنها مناسبة

شكرا جزيلا لتعاونكم

-محور الأول :بيانات عامة:

الجنس ذكر ☐ انثى ☐

السن: 20-29 ☐ 30-39 ☐

40-49 ☐ 50-59 ☐

أكثر من60 ☐

المستوى التعليمي: ..... الشهادات الأخرى: .....

الوظيفة:.....

الأقدمية في الوظيفة: أقل من 6 سنوات ☐ 6-10 سنوات ☐

11-15سنة ☐ 16-20 سنة ☐

أكثر من 20 سنة ☐

محور الثاني:

أولا : استخدام ادارة الموارد البشرية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال بالمؤسسة

	دائما	غالبا	أحيانا	ناد ار	أبدا
1. تعتمد المؤسسة التكنولوجيات المتطورة للمعلومات والاتصال لتسيير ادارتها بكفاءة وفعالية					
2. تعمل المؤسسة ضمن شبكة الكترونية تيسر تدفق المعلومات بين العمال لتفعيل الاتصال الداخلي					
3. . تنفذ مصلحة الموارد البشرية أعمالها من خلال تقنيات المعلومات والاتصال والبرمجيات					
4. توفر وسائل التكنولوجيا الحديثة في تحسين الاتصال الداخلي يزيد من كفاءة العمليات الإدارية في المؤسسة					

5. تستخدم الادارة الحديثة تكنولوجيات الجديدة لتحقيق مرونة اكبر في العمل وتخفيف الضغوط المتعلقة به					
6.تعمل المؤسسة على سد النقائص بدعم كفاءات الاتصال باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال					
7. يؤدي استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال إلى تمكين العاملين في المؤسسة واشراكهم في اتخاذ القرار					
8. يساهم الشكل الإلكتروني للوثائق الخاصة بالموظفين في دقة المعلومات وسهولة استخدامها					
9. تضمن الاتصالات الالكترونية الجديدة الامن وجودة المعلومات للموظفين					
10. تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تخفيض التكاليف وتعزيز الشفافية والوضوح للمعلومات					
11. يتم جذب المهارات الجديدة لمصلحة إدارة الاتصال عن طريق الاتصال الالكتروني					
12.قضت تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الاتصال الداخلي على المحاباة والوساطة					
13.يكشف نظام معلومات الاتصال على الحالة المعرفية و المهارية الكمية والنوعية داخل المؤسسة					
14. تتخذ المؤسسة قرارتها بناء على مراسلات عبر البريد الإلكتروني					
15. يتيح الاتصال بالمستويات العليا فرصة تنمية المهارات للمورد البشري وتحسين نشاطه بما يخدم اهداف المنظمة					
16.تعتقد أن ادخال تكنولوجيا المعلومات والاتصال يسهل					

العلاقات الإدارية ويزيد التقارب بين الموظفين					
17.توفر وسائل التكنولوجيا في إدارة الاتصال أدى إلى بروز ثقافة العمل الآني وامكانية السبق لمتخذي القرار					
18. تمنح تكنولوجيا المعلومات والاتصال للسلطة العليا في مؤسستكم فرصة تحليل الواقع لصناعة الحاضر والمرهنة على المستقبل					
19. تساعد التكنولوجيات في المؤسسة على تفسير الظواهر وقراءة الأحداث لاقتراح الحلول عند الأزمات					

ثانيا: التدريب على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال

	دائما	غالبا	أحيانا	نادرا	أبدا
20. تخصص المؤسسة ميزانية للتكوين في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال					
21.ترى أن امتلاك المؤسسة للحاسوب والشبكات دون التدريب عليها يجعل من ادارة الموارد البشرية ادارة الكترونية					
22.تلجأ المؤسسة إلى تكوين مستخدميها في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال					
23. تهتم مصلحة الموارد البشرية بالتكوين عن بعد لموظفيها					
24. يرمي التدريب في المؤسسة إلى زيادة كفاءة المستخدمين					
25. تشترط المؤسسة اتقان تكنولوجيا المعلومات والاتصال عند التوظيف لعمالها					
26. ترى ان إستراتيجية التحفيز والترقية في المؤسسة يسهم في اكتساب تكنولوجيا المعلومات والاتصال بدلا من التدريب					
27. تعتمد المؤسسة على استراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحديد احتياجاتها من التدريب لموظفيها					

28. تعتمد المؤسسة على تنظيم حملات ترشيد وتوعية لضرورة التدريب على التكنولوجيات الجديدة					
29. تعتقد أن نجاح التدريب مسألة تتعلق بالجرأة الفكرية)القابلية والثقافة للمورد البشري (أكثر مما تتعلق بالجدة والتغير التكنولوجي					
30. تلاحظ بعد التدريب توافقا بين مستوى الاطار الفكري والتكنولوجيا الجديدة يحسن من الاتصال الداخلي					
35. يعد التدريب أحد مداخل التكيف التكنولوجي لإدارة الاتصال الداخلي في المؤسسة					

ثالثا :توطين استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة والتطلع إلى تطويرها

	دائما	غالبا	أحيانا	ناد ار	أبدا
36.تعتبر المؤسسة مشروع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال جدي ار بالثقة يحتاج التطوير					
37. تعتقد أن توطين الأعمال الإلكترونية منهج إداري يصلح لكافة المنظمات					
38. تعتقد أن نتائج العلاقة بين المورد البشري و التغير التكنولوجي دلالة حتمية للتطلع والتطوير من الاتصال الداخلي					
39. تخطط المؤسسة إلى تعميم استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على مستوى جميع إدا ارتها					
40. تعتقد أن أجهزة الحاسوب في المؤسسة كافية لتطبيق مشروع الإدارة الإلكترونية فيها					
41. تحرص المؤسسة على تبني كل ما هو جديد من وسائل					

ومعدات للتميز في تحسن الاتصال الداخلي					
42.تسعى المؤسسة إلى التحكم في استراتيجيات عالمية لتسيير فعالية الاتصال الداخلي					
43. تطمح المؤسسة إلى تكثيف مواقعها الالكترونية لتسهيل العمل					
44. تساعد المؤسسة موظفيها في حالة وجود مشاكل تقنية في استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال					
45. تطوير استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة ادى إلى تحسين أدائها ووضع صورة جديدة لها					
46.تسعى المؤسسة لان تكون مركزا لجذب الأجانب والخبرات لتنشيط دورات تكوينية على مستواها					