



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

المركز الجامعي ميلة

الرقم التسلسلي.....

معهد العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

ميدان: علوم اقتصادية، التسيير والتجارة

التخصص: مالية

الشعبة: علوم التسيير

مذكرة بعنوان

تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و اثرها على فعالية الاتصال في المنظمة

دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر - ميلة -

مذكرة مكملة لنيل شهادة الليسانس ل.م.د في علوم التسيير

تخصص مالية

إشراف الأستاذ

حيمر حمودي

إعداد الطلبة

- غيشي لخضر
- مراكشي منى.
- مخبي اسحاق

السنة الجامعية: 2011 - 2012

دعاء

يارب ساعدني على أن أقول كلمة الحق في وجه الأقوياء
يارب إن أعطيتني مالا فلا تأخذ سعادتي و إن أعطيتني قوة لا
تأخذ عقلي
وان أعطيتني نجاحا لا تأخذ تواضعي و إن أعطيتني تواضعا لا
تأخذ اعتزازي وكرامتي
يارب لا تدعني أصاب بالغرور إذا نجحت ولا أصاب باليأس إذا
فشلت وأكرمني بنعمة الإيمان

إهداء

الحمد و الشكر لله الذي توكلت عليه فهداني ووفقتني لهذا و ما كنت لأهتدي لولا ان هداني .

اهدي ثمرة تعبتي و كفاحي طوال سنوات دراستي الى :

منبع الحنان و القوة الى من كانت السند المتين الذي يساعدني لتخطي صعوبات الحياة الى التي غمرني فضلها و عطفتها الى الثريا الك ابي الغالية اطل الله في عمرك ماما

الى من ضحى بشبابه من اجلنا و جاهد و اعطى دون مقابل و كان و لا زال الشمعة التي تدوب لتتير درب حياتنا الى الحبيب الغالي ابي اطل الله في عمرك بابا الى اخوتي الاعزاء و مندي في هذه الحياة اختي ونبيلة (سيسي) و اخي اخر العنقود المارون

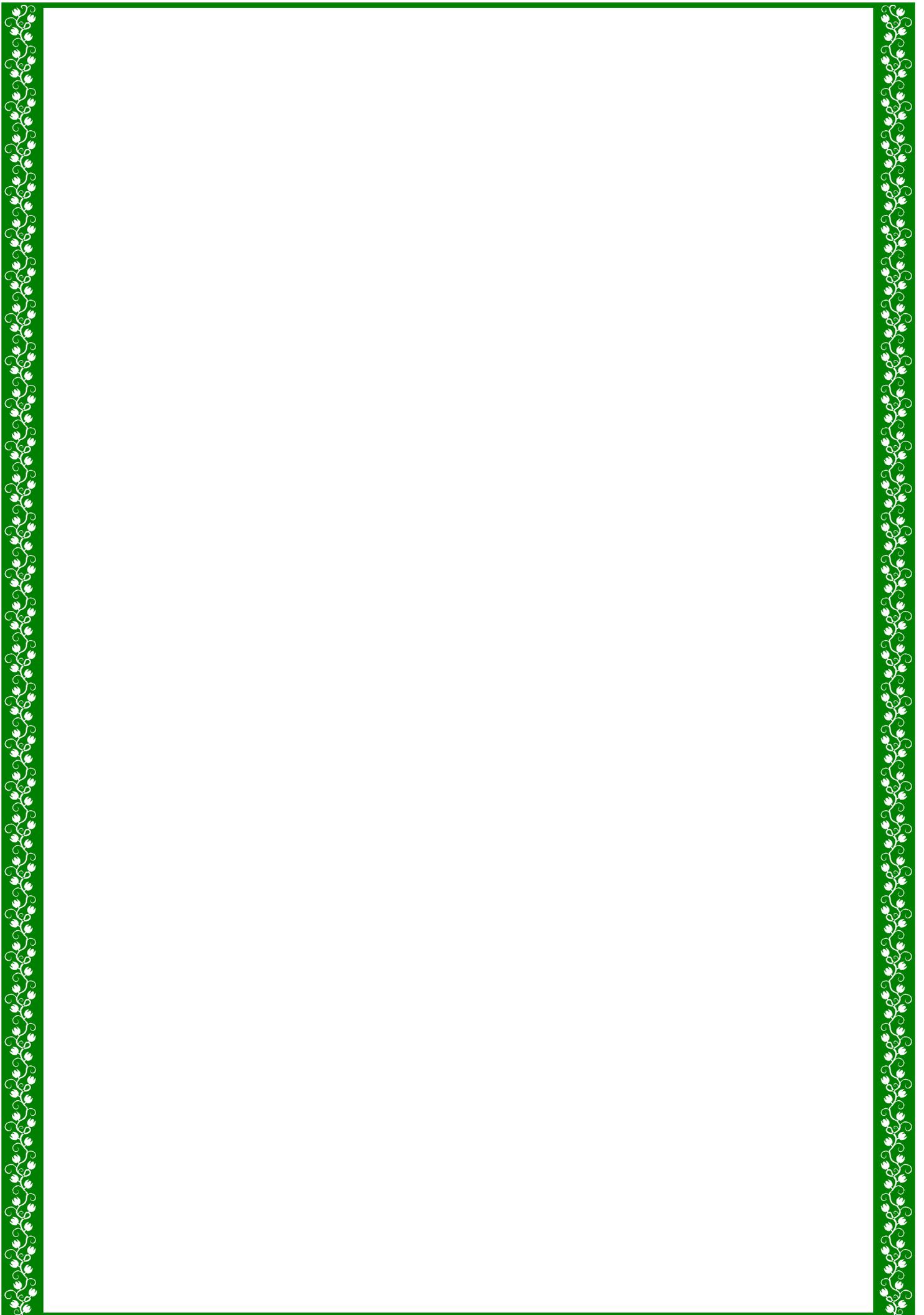
الى كل من تقاسمت معهم حلو و مر هذه الدنيا و اتمنى من العلي القدير العيش معهم في جناته بنات اخوالي و اعمامي خاصة سارة ، ايمان ، فايزة و عايدة و جدتي ماما زكية و جدتي فاطمة الزهراء رحمها الله و كل عائلة مراكشي و غضبان و بوقارين و بوالدخان من كبيرهم الى صغيرهم دون استثناء

الى كل الاصدقاء و خاصة رفيقات دربي في المشوار الجامعي سمية و اختها سرور و فاطمة ، سارة ، عليمة ، ريان ، ابتسام ، ايمان ، منال و كل من يعرفني في معهد العلوم الاقتصادية

الى رفاقي الذين تقاسموا معي عبي الجاز هذه المذكرة لخضر و اسحاق و الى من ساهم و بمساعدتنا في هذا البحث العلمي الاستاذ القدير حمودي حيمر حفظه الله من كل سوء و رعاه و اتمنى له النجاح في حياته ، و الى كل من ساهم معنا و لو بكلمة طيبة و الى كل من نسيهم قلبي و ذكرهم قلبي .

و صلي اللهم على سيدنا محمد و على اله و صحبه و الاخيار اجمعين .

منى



إهداء

اهدي ثمرة عملي هذا إلي:

إلى من اهدياتي كل شيء ولم أهدهما شيء

إلى ينبوع الحنان و العطاء، إلى التي وضعت الجنة تحت أقدامها " أمي الغالية حفظها الله "

إلي من أراد لي العلا و النجاح، وسعى جاهدا إلى تحقيق أحلامي " أبي الغالي حفظه الله "

إلى اخوتي رعاهم الله فارس و فؤاد و سميح، وأخواتي الغاليات " صونيا، نسيمة، عائشة "

إلى شمعتان انارا حباتي و سكنى ايامي اخي الصغير عبد الرحمان و ابن اختي فراس

إلى عائلتي الكريمة بدءا بأخوالي و اولادهم و خالتي و اولادهم ، اعمامي و اولادهم و عماتي و

اولادهم وكل العائلة الكريمة

إلى من اعتبرهم اخوتي و فضيت معهم احلى اوقاتي كريم ، سعيد، فارس، سامي، انور، اسحاق

، نصر، نضال ، موسى

إلى اغلى ناس عرفني بهم مشواري الجامعي .

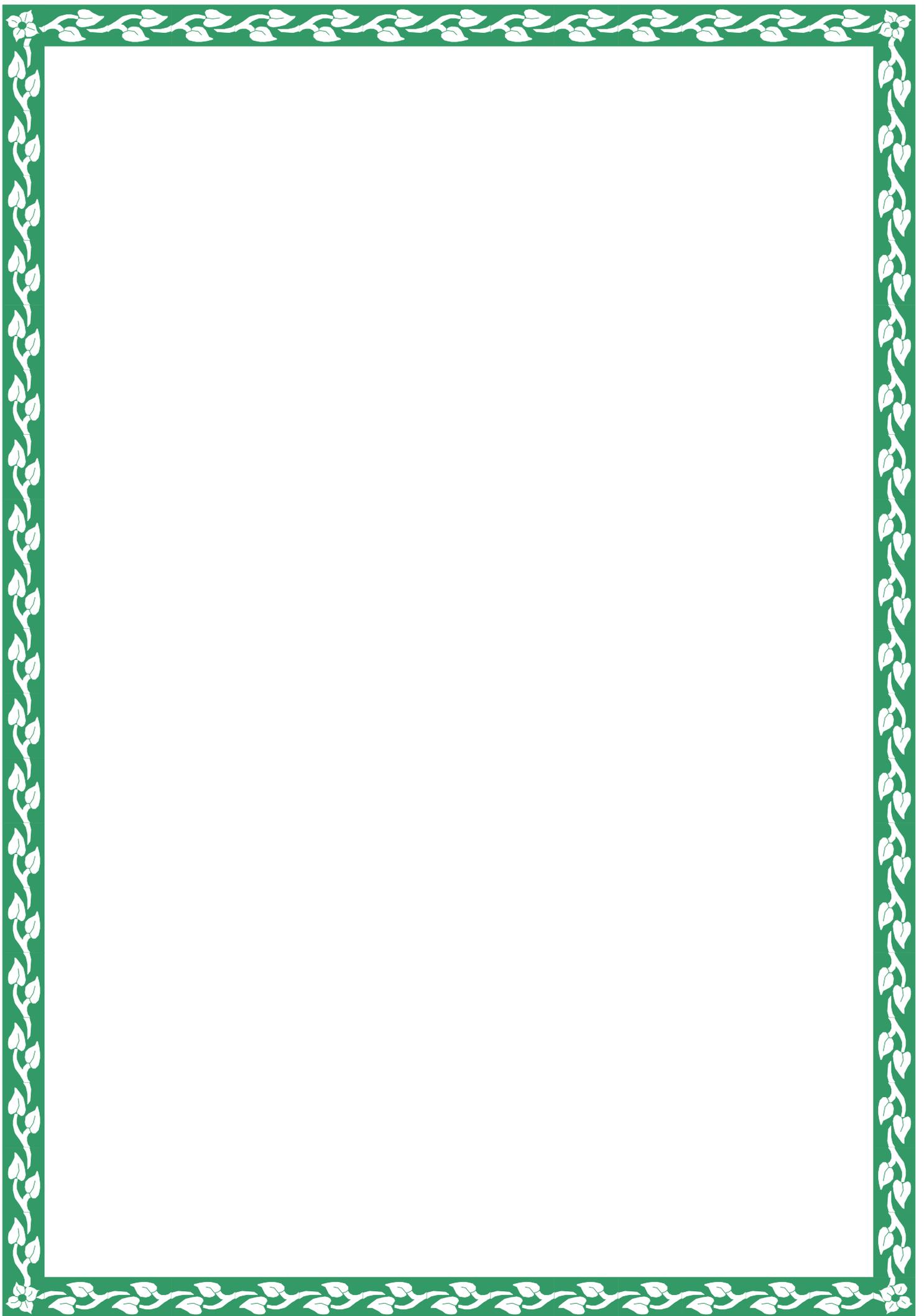
" اسماء ، منى ، منال ، وئام ، "

إلى من اعتبرها مستقبلي و حاضري و سكنت قلبي قبل وجداني مريم .

إلى اغلى انسان و اعز رفيق في مسيرة الحياة حنان

إلى كل من يحملة قلبي و يندبه قلبي.

لخضر



إهداء

إلى من روتني حنانا وعظفا وحباً، وإلى من وضعت الجنة تحت أقدامها " أمي الغالية
حفظها الله".

إلى أبي الغالي حفظه الله .

إلى الذي كان بسمه في فؤادي و نجمة في سهادي ، إلى النور الذي يدخل قلبي
فينشرح صدري، إلى مقامات الصبح، إلى من رسمته بألف الكلمات من ساروا معي

درب الأيام، وشاركوني الأفراح و الأحزان، إلى إخوتي وإخوتي الأعزاء: "رياض
اسماعيل ، حسام ، يعقوب ، صليحة ، باية ، حبيبة ، فاطمة الزهراء ، حليلة".

إلى بنات اخوتي التي لم تلدهم أمي "اسراء اميرة ملاك ريان".

إلى من كانت نسمة الشوق إليهم تعالى ، إلى الذين عجز قلبي عن بعدهم وعجز

ضميري بتركهم: " جدتي، خالتي، عمي عبدالحميد وزوجته ، ابن خالي ، ابنت خالتي"
إلى أخوات بنات خالي وخالتي.

إلى كل عائلة " مخبي، سويعد، بن شعيان"

إلى كل من وسعتهم ذاكرتي ولم تسعهم مذكرتي.

اسحاق

كلمة شكر و تقدير

بعد الحمد و الشكر لله عزوجل على تيسيره و توفيقه لنا في الحياة و خاصة في مشوارنا الدراسي و الذي قدرنا على إتمام هذا العمل وأمدنا بالقوة و العزيمة. نتقدم بأسمى عبارات الشكر و التقدير إلى الذي لم يبخل علينا بنصائحه و توجيهاته أستاذنا الفاضل والمحترم "حمودي حيمر" كما نتقدم بجزيل الشكر إلى كل الأساتذة الذين أناروا لنا سبيل المعرفة في مشوارنا الدراسي.

إلى كل عمال اتصالات الجزائر لولاية ميلة الذين قدموا لنا كل العون و المساعدة خاصة السيدة رئيس مصلحة الفوترة و التحصيل "جامع فوزية" إلى كل من ساهم من بعيد أو من قريب في إعداد هذا العمل المتواضع.

قائمة المختصرات

Britishnaval Connecte : **BNC**

Registerd Jacks : **RJ**

Media Access Control : **MAC**

Unshieelded Twisted Pair : **UTP**

Shielded Twisted pair : **STP**

Local Area Netware : **LAN**

Metropolitan Aera Netwark : **MAN**

Wide Area Network : **WAN**

Mobil Global System : **GSM**

Centre Cabinées Local De Trisite : **CCLT**

Cœur De Chainé : **CDC**

Centre Wilaya d'énergie : **CWE**

Centre d'amplifiction Hertzienne : **CAH**

الفهرس

البسمة

الاهداء

التشكر و العرفان

قائمة المختصرات

فهرس المحويات

فهرس الاشكال

فهرس الجداول

فهرس الملاحق

أ المقدمة العامة.....
 1- الإطار النظري.....
1 الفصل الأول: تكنولوجيا المعلومات.....
1 مقدمة الفصل.....
2 المبحث الاول: ماهية التكنولوجيا.....
2 المطلب الاول: مفهوم التكنولوجيا.....
3 المطلب الثاني: خصائص التكنولوجيا.....
3 المطلب الثالث: انواع التكنولوجيا.....
5 المطلب الرابع: مكونات التكنولوجيا و اهميتها.....
7 المبحث الثاني: ماهية المعلومات.....
7 المطلب الاول: مفهوم المعلومات.....
9 المطلب الثاني: مصادر المعلومات.....
10 المطلب الثالث: انواع المعلومات و دورها.....
14 المطلب الرابع: قيمة المعلومات و اهميتها.....
16 المبحث الثالث: نظم المعلومات.....
16 المطلب الأول: مفهوم نظم المعلومات.....
17 المطلب الثاني: مكونات نظام المعلومات.....
21 المطلب الثالث: وظائف نظم المعلومات.....
23 المطلب الرابع: اهداف نظام المعلومات.....

25	الفصل الثاني: الاتصال بالمنظمة و فعاليته
25	مقدمة الفصل
26	المبحث الأول: مفهوم الاتصال و عناصره
26	المطلب الأول: مفهوم الاتصال و خصائصه
28	المطلب الثاني: عناصر الاتصال
30	المطلب الثالث: اهداف الاتصال
30	المطلب الرابع: اهمية الاتصال
32	المبحث الثاني: وسائل الاتصال و انواعه
32	المطلب الأول: وسائل الاتصال
35	المطلب الثاني: انواع الاتصال
39	المطلب الثالث: وظائف الاتصال
40	المطلب الرابع: شبكات الاتصال
49	المبحث الثالث: فعالية الاتصال و معوقاته
49	المطلب الأول: فعالية الاتصال
49	المطلب الثاني: مقومات الاتصال
50	المطلب الثالث: العوامل المؤثرة في الاتصال
52	المطلب الرابع: معوقات الاتصال
	II - الإطار التطبيقي
		الفصل الثالث: واقع تكنولوجيا المعلومات و الاتصال وتأثيره على فعالية الاتصال
56	في المنظمة دراسة تطبيقية لمؤسسة اتصالات الجزائر - ميله -
56	مقدمة الفصل
57	المبحث الأول: لمحة عن مؤسسة اتصالات الجزائر - ميله -
57	المطلب الأول: نشأة و تعريف مؤسسة اتصالات الجزائر - ميله -
59	المطلب الثاني: مهام و اهداف مؤسسة اتصالات الجزائر - ميله -
60	المطلب الثالث: الهيكل التنظيمي لمؤسسة اتصالات الجزائر - ميله -
		المبحث الثاني: تكنولوجيا المعلومات و الاتصال واثرها على فعالية الاتصال في
66	مؤسسة اتصالات الجزائر - ميله -
66	المطلب الأول: الاتصال في مؤسسة اتصالات الجزائر - ميله -
67	المطلب الثاني: وسائل الاتصال المستخدمة في مؤسسة اتصالات الجزائر - ميله -
68	المطلب الثالث: واقع الاتصال في مؤسسة اتصالات الجزائر - ميله = و الهدف منه

المبحث الثالث: واقع تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و اثرها على فعالية

- 69الاتصال في مؤسسة اتصالات الجزائر - ميلة -
- 69المطلب الأول: عرض و تقييم نتائج الاستمارة.....
- 107الخاتمة العامة.....

قائمة المراجع

الملاحق

قائمة الجداول

رقم الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
08	الفرق بي البيانات و المعلومات	01
44	مقارنة بين الشبكات حسب المنطقة الجغرافية	02
60	توزيع العاملين على مستوى المصالح في مؤسسة اتصالات الجزائر - ميلة -	03
70	تقسيم العمل حسب متغير الجنس	04
70	تقسيم العمل حسب السن	05
71	تقسيم العمل حسب المستوى التعليمي	06
71	تقسيم العمل حسب المنصب الوظيفي	07
71	تقسيم حسب الاقدمية المهنية	08
72	تقيم الاتصال في المؤسسة	09
74	حول تبادل المعلومات داخل المؤسسة	10
76	حول كمية المعلومات من طرف المسؤولين	11
78	يوضح المعلومات العملية المقدمة	12
80	حول سرعة انتشار المعلومات .	13
82	اتصالات مع المستوى	14
84	متى يكون اتصالاتك مع هذه المستويات	15
87-86	الوسائل الأكثر استخداما :- الوسائل المكتوبة	16
89	- الوسائل الشفوية	
91	- الوسائل السمعية البصرية	
93	وسائل الاتصال المستعملة كافية لنقل وتبادل المعلومات	17
95	الوسائل الاتصالية الأكثر فعالية	18
97	حول حضور الاجتماعات المنعقدة داخل المؤسسة	19
100	حالة عدم حضورك الاجتماع هل يؤدي الوسيط دورة في نقل المعلومة للموظفين	20
102	تعطى لك فرصة لتبليغ انشغالاتك لرؤسائك	21
104	الاقتراحات التي تراها قادرة على تحسين عملية الاتصال داخل المؤسسة	22

قائمة الاشكال

رقم الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
05	التكنولوجيا و مكوناتها	01
10	مصادر المعلومات	02
12	تدفق المعلومات الرسمية في المنظمة.	03
14	دور المعلومة في المنظمة	04
19	تصور مكونات نظام المعلومات و مواردها	05
21	العلاقة بين المنظمات ونظم المعلومات	06
29	نموذج دافيد بيرلو الذي يمثل عناصر الاتصال الاساسية	07
38	اشكال الاتصال المباشرة العمودية و غير العمودية	08
39	نمط الاتصالات الشبكية	09
45	بنيات مختلفة لتقنيات الشبكات	10
46	شبكة ذات هيكله ترابطية	11
46	شبكة ذات هيكله هرمية (شجرية)	12
47	شبكة النظير للنظير	13
48	شبكة الخادم و الزبون	14
61	الهيكل التنظيمي لمؤسسة اتصالات الجزائر - ميلة -	15

فهرس الملاحق

رقم الملحق	عنوان الملحق
01	الإطار التطبيقي مؤسسة اتصالات الجزائر - ميلة -
02	الاسئلة الخاصة بالجانب التطبيقي
03	الامر بمهمة ما بين الفروع بمسافة بين 5 و اقل او تساوي 50 كلم
04	الامر بمهمة ما بين المديريات لاكثر من 50 كلم
05	الاستمارة

المقدمة العامة

تعيش المجتمعات المتطورة اليوم عصر تكنولوجيا المعلومات و الاتصال التي تعتمد على نظم الاتصالات الحديثة عبر الأقمار الاصطناعية و نظم معالجة المعلومات المرتبطة بالحاسبات الالكترونية و تعتب تكنولوجيا المعلومات الاستخدام المتطور لنظام المعلومات فهي تلعب دورا حاسما و فعالا في تطوير المنظمات و خاصة الاتصال و فعاليته لأنها توفر كافة المعلومات المناسبة في الوقت و الدقة اللازمة لمختلف المستويات الادارية و ذلك لدعم جميع المهام و الوظائف الادارية بالإضافة الى تحسين و تطوير حركة الاتصال بين هذه الوظائف و في ظل عولمة السوق تجد المنظمات نفسها مجبرة على التحكم الامثل و العصرية غي تقنيات الاتصال المبنية على اسس استعمال التكنولوجيات الحديثة خاصة تكنولوجيا الاعلام و الاتصال .

1- الإشكالية

من خلال دراستنا للموضوع سنقوم بمعالجة الاشكالية و هي كيفية الاستفادة من تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تحسين فعالية الاتصال في المنظمة و ضمن هذه الاشكالية يمكن طرح التساؤل التالي :

ما هو دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في زيادة فعالية

الاتصال في المنظمة ؟

و من اجل الاحاطة بالموضوع و حل الاشكالية المطروحة قمنا بصياغة الاسئلة الفرعية التالية :

- ما المقصود بتكنولوجيا المعلومات و الاتصال ؟
- ما هو الاتصال في المنظمة ؟
- ماهي العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و كيف يؤثر على الاتصال في المنظمة ؟
- ما هو واقع استعمال تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في المنظمات الجزائرية ؟

2- الفرضيات

و من اجل المساهمة في الاجابة على الاشكالية و التساؤلات الفرعية قمنا بوضع الفرضيات التالية :

- تكنولوجيا المعلومات و الاتصال لها تأثير ايجابي على سير المنظمة .
- الاتصال هو عملية نقل المعلومات و ارسالها باسطة رموز مختلفة و بواسطة تقنيات معلوماتية عالية الجودة .
- اثر تكنولوجيا المعلومات و الاتصال يكون بسيطا على المنظمة الجزائرية و ذلك لقلّة استعمالات هذه الاخيرة و سطحيّتها .

- يلعب الاتصال داخل المنظمة دورا هاما في نقل المعلومة من مستوياتها الادارية المختلفة و ذلك بإدخال تغييرات و تحسينات مستمرة في هذه الانظمة من اجل مواكبة السوق (عولمة السوق) و وضع تقنيات عالية الجودة في اقبال هذه المعلومات الى المستويات الادارية للمنظمة .
- تكنولوجيا المعلومات و الاتصال ساهمت وبشكل فعال في تسهيل عملية الاتصال و التواصل حيث اصبح الاتصال لا يستغنى عن هذه التكنولوجيات لما لها من اثر ايجابي و فعال في تحسين الاتصال في المنظمة و هي من بين اسباب قوة المنظمة في ظل محيط تسوده منافسة قوية لا يكون فيها الاستمرار الا للأقوى .

3- أهمية الدراسة

- تكم أهمية هذا البحث في :
 - مجادلة ابراز دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات في تحقيق في تفعيل عملية الاتصال في المنظمة .
 - معرفة كيف يتم استعمال تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تحقيق التنسيق و الترابط بين اجزاء المنظمة عن طريق تطوير تقنيات الاتصال .
 - التعرف على التطورات السريعة التي يعرفها الاتصال في مجال استعمال التكنولوجيا.

4- أهداف الدراسة

- ان الهدف من دراسة هذا البحث هو :
 - الوصول الى مفهوم تكنولوجيا المعلومات و الاتصال .
 - ابراز دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تفعيل الاتصال في المنظمة .
 - معرفة واقع استعمال تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في المنظمات الجزائرية.

5- محددات البحث

- الاطار المكاني: تم اختيار مؤسسة اتصالات الجزائر - ميله- الواقع مقرها في شارع 01 نوفمبر بميلة.
- الاطار الزمني : كان مقتصر على الفترة الممتدة ما بين 2012/03/19 الى 2012/05/08.

6- اسباب اختيارنا للموضوع

- تعود اسباب اختيارنا للموضوع الى اسباب شخصية و ذلك لميلنا الى مواكبة التطورات الحديثة للتكنولوجيا في عصرنا الحالي و خاصة ما يستعمل في مجال الاتصال من تقنيات و لأسباب موضوعية لكون هذا الموضوع من اهم المواضيع في الوقت المعاصر لما للتكنولوجيا من دور في تقدم لمجتمعات الحديثة .

7- منهج البحث

- ان المنهج الذي يعتمده البحث راجع الى طبيعة الموضوع و المعلومات و الهدف المراد الوصول اليه و عليه قمنا في بحثنا هذا الاعتماد على :
- المنهج الوصفي التحليلي : حيث تم الاستعانة به من اجل توظيف المعارف و سرد الافكار و المعلومات بالإضافة الى وصف الحالة و تحليل النتائج المتوصل اليها .
 - منهج دراسة الحالة : و تم الاعتماد في جانب الدراسة التطبيقية الميدانية على مؤسسة اتصالات الجزائر - ميلة - حيث يساعد هذا المنهج على ضبط البيانات و المعلومات المتحصل عليها و التأكد من صحتها و كذى تحليلها تحليلًا منطقيًا .

8- الدراسات السابقة

- من اجل اثراء الحقل المعرفي و مساهمة منا في تقديم اضافة في ميدان البحوث العلمية التي تدخل ضمن مجال تكنولوجيا المعلومات و الاتصال قمنا بالرجوع الى مجموعة من الدراسات لتفادي التكرار . و تحقيق التكامل معها من خلال ما ذكر فيها من نتائج و نذكر منها .
- بولعوبات حورية : شهادة ماجستير في الاعلام و الاتصال " استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية " دراسة ميدانية لمؤسسة " سونلغاز " فرع التسيير ، شبكة نقل الغاز ، قسنطينة 2007-2008 و تدور اشكالية الدراسة حول تكنولوجيا الاتصال الحديث و دورها العال في ظهر انظمة اتصالية حديثة حيث تعمل على توفير الظروف الملائمة لنقل الوسائل و تداولها في اسرع وقت و تكلفة قليلة ، و المساهمة الفعلية لتكنولوجيا الاتصال الحديثة في نقل المؤسسة التقليدية الى مؤسسة مفتوحة في اي وقت و في اي مكان و كذى استراتيجية الجزائر في تبني تكنولوجيا الاتصال الحديثة .
 - نوفيل جديد، أهمية النظام الآلي للمعلومات في عملية اتخاذ القرار بالمؤسسة، رسالة ماجستير، وقد خلص الباحث زيادة على أهمية هذه الأنظمة ضرورة مواكبة التقدم التكنولوجي.
 - سميحة حجاج و سارة مخلوفي الاتصال الداخلي في المؤسسة دراسة حالة مؤسسة "سونا طراك" مذكرة لنيل شهادة الليسانس دورة 2008 بجامعة المدية .قسم علوم الإعلام والاتصال .
- وقد تناولت الدراسة مفهوما شاملا للاتصال الداخلي في مؤسسة "سونا طراك" وأنواع وعناصر وتقنيات الاتصال الداخلي في هذه المؤسسة.

9- صعوبات البحث

- من اهم الصعوبات التي واجهتنا من اجل اتمام هذا البحث هو نقص المراجع التي تدرس هذا الموضوع خاصة بمركزنا الجامعي ميلة

- كما واجهتنا بعض العراقيل التي أثناء قيامنا بالدراسة نجد ما يلي :
- عدم وجود خلية الاتصال بالمؤسسة التي تسمح لنا بالاتصال المباشر مع القائم بالاتصال داخل المؤسسة حتى تستطيع أن يكشف لنا عن طبيعة الاتصالات الحقيقة داخل المؤسسة
 - عدم تمكن اغلب الموظفين من استيعابهم وفهمهم لمعنى الاتصال ولذا واجهتنا صعوبات في إيصال المعلومة خلال مقبالتنا
 - تخوف وتردد الموظفين من إعطاء المعلومات كاملة، حيث لاحظنا نوع من التحفظ في إجابتهم إضافة إلى صعوبة الحصول على الوثائق الخاصة باتصالاتهم الرسمية.

10- هيكل البحث

- من اجل تحقيق اهداف البحث و ايصال المعلومات التي يحتويها بشكل مفهوم و واضح قمنا بتقسيم البحث الى ثلاث فصول حيث يحتوي كل فصل على مايلي :
- **الفصل الاول :** حيث قمنا بعنوانته تكنولوجيا المعلومات و تناولنا فيه مفاهيم عامة حول التكنولوجيا و المعلومات و كذا نظم المعلومات مكوناتها و اهم وظائفها .
 - **الفصل الثاني:** عنوانه الاتصال بالمنظمة و فعاليته و تطرقنا فيه الى مفهوم الاتصال و عناصره و وسائل الاتصال و انواعه و وصلنا في الاخير الى فعالية الاتصال و معوقاته .
 - **الفصل الثالث:** ويتضمن الدراسة الميدانية تحت عنوان واقع تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات و اثرها على الاتصال في مؤسسة اتصالات الجزائر - ميلة - و لقد قمنا بالتطرق الى لمحة تاريخية عن المؤسسة و استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و اثرها على فعالية الاتصال و في النهاية واقع تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و اثرها على فعالية الاتصال .

مقدمة الفصل:

يمكن اعتبار تكنولوجيا المعلومات من التكنولوجيات الحديثة لذلك اولتها المنظمات الاقتصادية على اختلافها و تنوعها العناية الفائقة و الدرجة الكبيرة من خلال التنسيق بين اجزائها و اعتمادها من خلال الهيكل التنظيمي لها .

لذلك وجب انشاء اقسام خاصة بالبحوث و اعداد تقنيين مؤهلين في هذا المجال لذلك وجب على المنظمة معرفة مجمل التفاصيل و المعلومات الخاصة بتكنولوجيا المعلومات و الاتصال و متابعة التطورات الحاصلة مع سرعة مواكبتها حسب متطلبات البيئة الداخلية و الخارجية للمنظمة لما لها من قدرة على زيادة الفعالية و تحسين صورة المنظمة في الاسواق لدى المستهلكين لكن المحافظة على هذه الصورة استلزمت التطوير المستمر و المواكبة الدائمة بسبب انها تتعامل مع كم هائل و كبير و معقد يوميا من المعلومات الحيوية لفعاليتها .

يجب على المنظمة ان تكون على دراية كاملة بما يحدث داخل و خارج محيطها فعدم معرفة عدوك في السوق و اهمال رغبات و طلبات المستهلكين يهدد كيانها و استمرارها ، لذلك ترى في هذا العصر انه عصر المعلومة المناسبة في الوقت المناسب التقنية المناسبة و السريعة مع الإطار اللازمة و الكفاءات المطلوبة و باقل التكاليف .

و لهذا قمنا بتقسيم هذا الفصل الى ثلاث مباحث و ذلك من اجل التطرق الى كافة محاوره

المبحث الاول : ماهية التكنولوجيا

المبحث الثاني: ماهية المعلومات

المبحث الثالث: نظم المعلومات

المبحث الأول : ماهية التكنولوجيا

اصبحت التكنولوجيا واقعا يجب تفهمه و ادراك ابعاده ، من خلال ما تلمسه و نعايشه في هذه الايام من تحولات في كثير من الاصعدة ، و قبل تناول التكنولوجيا بالدراسة و التحليل ينبغي اولا اعطاء مفهوم للتكنولوجيا و معرفة خصائصها و انواعها مع ابرز مكوناتها .

المطلب الأول : مفهوم التكنولوجيا

التعريف الأول¹ : تعد كلمة تكنولوجيا من المصطلحات التي تواجه الكثير من الالتباس و التأويل اذ يستخدمها البعض كمرادف للتقنية في حين يرى اخرون اختلاف واضحا بينهما ، ويرجع اصل مصطلح التكنولوجيا الى اليونانية التي تتكون من مقطعين هما :

: و تعني التشغيل الصناعي **Techno**

تعني العلم او المنهج : و **Logos**

لذى تكون كلمة واحدة علم التشغيل الصناعي

تعليق : نرى ان التكنولوجيا تتكون من مقطعين عند اليونانيين وهي techno و logos وهي في مجملها تعني التشغيل الصناعي .

التعريف الثاني² : التكنولوجيا هي كلمة تجمع مجموع كلمتين هي نواتج و عملية فهي في هذه الحالة تشير العمليات و نواتجها معا مثل تقنيات الحاسوب و ما تقدمه من برامج علمية منظمة و هادفة

تعليق: التكنولوجيا تتكون من مجموع العمليات و النواتج

التعريف الثالث³ : و هي العمليات المطبقة و المبرمجة واقعا لتخرج في شكل ادوات تؤدي مهام محددة ، و هي وسيلة و ليست نتيجة و هي اسلوب التفكير في كيفية استخدام المعارف و المعلومات و المهارات لإخراج نتيجة معينة او منتج معين أي انها استخدام المعرفة العلمية لإنتاج شيء معين ذو فائدة

تعليق: التكنولوجيا هما استخدام المعرفة العلمية لإنتاج شيء معين ذو فائدة.

و من خلال هذا العرض يمكننا اعطاء تعريف للتكنولوجيا على انها :

¹ محمد الصرفي : إدارة تكنولوجيا المعلومات ، دار الفكر الجامعي ، الطبعة الاولى ، مصر ، 2009 ، ص 13

² راضي فوزي: تعريف التكنولوجيا و خصائصها، www.alfusha.net اطلع عليه في 2011/12/12 على 19:40

³ خالصة الشرقية: مفهوم التكنولوجيا، abdelwahabgouda.ahlamontada.com اطلع عليه في 2011/12/12 على 19:30

التكنولوجيا في مجملها تعني التشغيل الصناعي الذي يعتمد على المعرفة العلمية لإنتاج شيء معين ذو فائدة.

المطلب الثاني: خصائص التكنولوجيا¹

تميز التكنولوجيا بالعديد من الخصائص نذكر منها:

- 1- التكنولوجيا علم تطبيقي يسعى الى تطبيق المعرفة النظرية بشكل منظم
- 2- التكنولوجيا هادفة أي تهدف الى حل المشكلات و التي تمس حياة الناس كما تهدف الى رفاهية البشر
- 3- ترتبط التكنولوجيا بالنظام او اسلوب النظم و هذا يعني ان لها مدخلات و مخرجات و عمليات
- 4- التكنولوجيا متطورة ذاتيا، تستمر دائما في عمليات المراجعة و التعديل و التحسين
- 5- التكنولوجيا ليست نظرية بقدر ماهية عملية
- 6- التكنولوجيا تستخدم جميع الامكانيات المتاحة ماديا و غير ماديا بأسلوب فعال للإنجاز المطلوب بدرجة عالية من الاتقان و الكفاءة .
- 7- التكنولوجيا تستكمل النفس في قدرات الانسان و قواه

المطلب الثالث : انواع التكنولوجيا²

تصنف التكنولوجيا على عدة اساس نكون منها ما يلي :

- على اساس درجة التحكم : نجد هناك
- 1- تكنولوجيا التمايز: و هي تكنولوجيا التي تمتلكها مؤسسة واحدة او عدد محدود من المؤسسات الصناعية ، و التي تتمايز بها عن بقية منافسها المباشرين
- 2- التكنولوجيا الاساسية : وهي تكنولوجيا مشاعة تقريبا ، وتمتلكه المؤسسات الصناعية و المسلم به هنا درجة التحكم بها كبيرة جدا
- على اساس موضوعها : و نجد هناك

¹ راضي فوزي: تعريف التكنولوجيا و خصائصها، مرجع سبق ذكره

² عبد الحميد بهجت فايد : إدارة الإنتاج ، مكتبة الشمس ، مصر 1997 ، ص 83

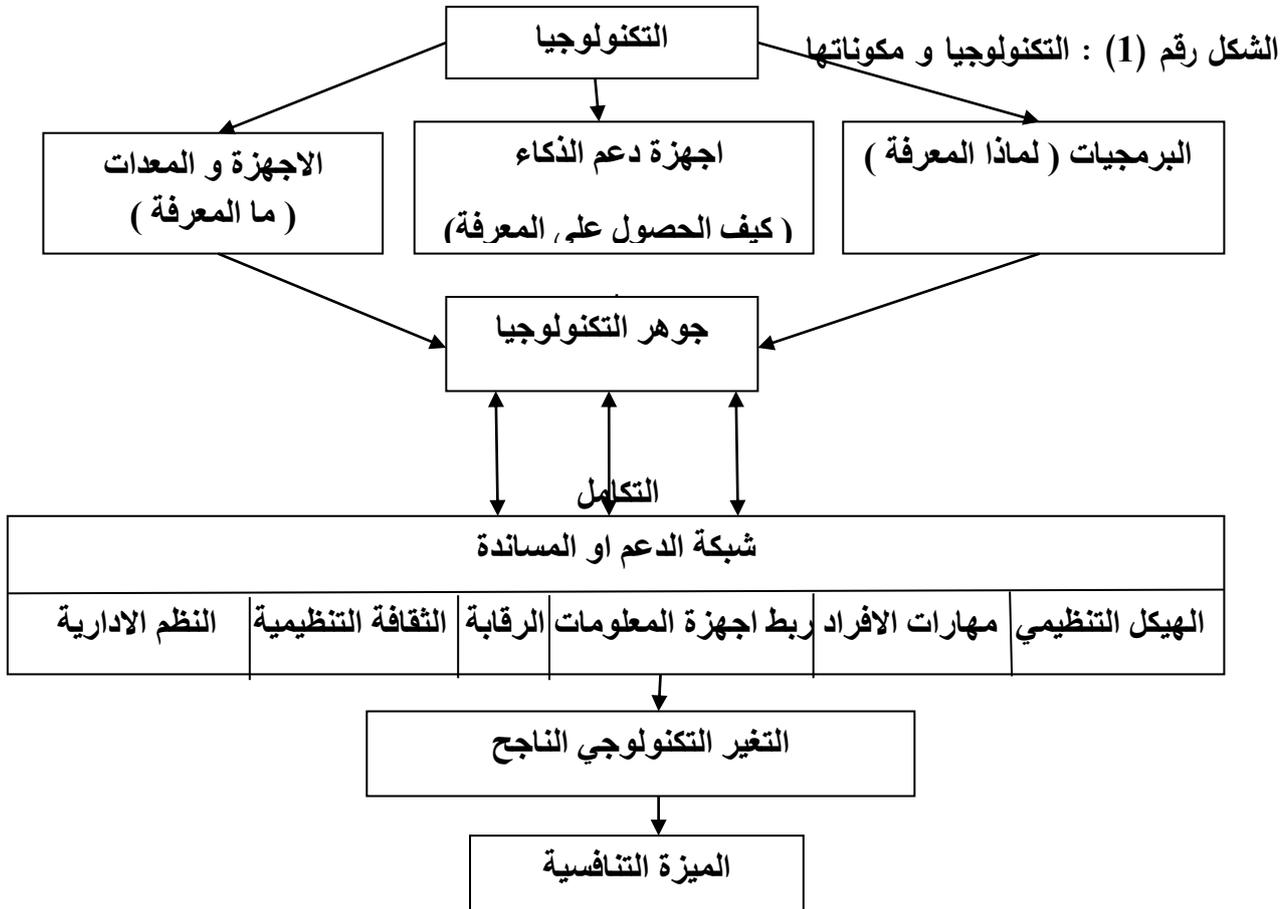
- 1- تكنولوجيا المنتج : وهي التكنولوجيا المحتوات في المنتج النهائي المكونة له .
 - 2- تكنولوجيا اسلوب الانتاج : و هي تلك المستخدمة في عمليات الصنع و عمليات التركيب او المراقبة
 - 3- تكنولوجيا التسيير : و هي المستخدمة في معالجة مشاكل التصميم و التنظيم كتسيير تدفقات الموارد
 - 4- تكنولوجيا التصميم : وهي التي تستخدم في نشأة التصميم في المؤسسة ، كالتصميم بمساعدة الاعلام الالي
 - 5- تكنولوجيا المعلومات : و هي التي تستخدم في معالجة المعلومات و المعطيات و الاتصال
تزايد اهميتها باستمرار نظرا للدور الي تلعبه في جزء من عمليات التسيير الذي يعتمد على جمع و معالجة و بث المعلومات.
- **على اساس اطوار حياتها :** و تمر التكنولوجيا بعدة مراحل و هي : (الانطلاق ، النمو ، النضج ، الزوال) وعلى هذا الاساس يتم تصنيفها :
- 1- تكنولوجيا وليدة: وهي كل تكنولوجيا جديدة ولم تكن موجودة مسبقا
 - 2- تكنولوجيا في مرحلة النمو: وهي التكنولوجيا المتطورة و المسيرة للعصر
 - 3- تكنولوجيا متقدمة او زائلة : اصبحت غير مواكبة للعصر ا وان ظهور تكنولوجيا جديد ادى الى زوالها بسبب اهتلاكها الوظيفي
- **على اساس محل استخدامها :** و تصنف الى
- 1- تكنولوجيا مستخدمة داخل المؤسسة: وتكون درجة التحكم فيها ذات مستوى عالي من الكفاءة و الخبرة وبفضلها تكون المؤسسة مستقلة عن المحيط الخارجي فيما يخصها.
 - 2- تكنولوجيا مستخدمة خارج المؤسسة : ان عدم توف هذه التكنولوجيا داخل المؤسسة لأسباب او لأخرى يجعلها مرتبطة بالمحيط الخارجي ، ومن موردي او مقدمي تراخيص استغلالها .

المطلب الرابع : مكونات التكنولوجيا و اهميتها

الفرع الاول : مكونات التكنولوجيا¹

يبين الشكل التالي جوهر التكنولوجيا و النشاطات الداعمة لها المتكونة من الهيكل التنظيمي ، و طبيعة مهمات الافراد و الربط بين المكونات المادية و انسيابية المعلومات و الرقابة و الثقافة التنظيمية و النظم الادارية معززا الميزة التنافسية .

و تستند التكنولوجيا على المعرفة كأساس مكوناتها الثلاثة ، اد تتعلق الاجهزة و المعدات بالمعرفة المطلوبة لاستخدامها (what – know) و تخص البرمجيات بأسباب الاهتمام بالمعرفة (– know) المطلوبة لاستخدامها (why) بينما يهتم نظم دعم الذكاء بوسائل الحصول على المعرفة (how – know) ويشكل هذه المكونات جوهر التكنولوجيا المستخدمة في المنظمة .



المصدر : محمد الصيرفي : محمد الصيرفي : إدارة تكنولوجيا المعلومات ، دار الفكر الجامعي ، الطبعة الاولى ، مصر ، ص17

¹: محمد الصيرفي : إدارة تكنولوجيا المعلومات ، مرجع سبق ذكره ، ص18،17

التعليق:

يوضح الشكل رقم (1) المكونات الثلاثة للتكنولوجيا وهي الأجهزة و المعدات و البرمجيات و نظم دعم الذكاء حيث ان الأجهزة و المعدات التي تعني اختيار المعدات لتحقيق الاهداف و الغايات اما البرمجيات هي مجموعة قواعد و اجراءات تهتم باستخدام الأجهزة و المعدات اما نظم دعم الذكاء فهي تساهم في اداء و تشغيل الأجهزة و البرمجيات .

الفرع الثاني : اهمية التكنولوجيا¹

نرى انه في مجال التنمية تحل التكنولوجيا المكانة الاولى و الرئيسية لأنها تعتبر المحرك الرئيسي لتسريع هذه العملية و دفع عجلة تطورها الى الامام و هذا ما يجعل التكنولوجيا و ما يتبعها و ما يترتب عليها من طرق انتاجية و اساليب و وسائل عملية و معارف فنية و تطبيقها لحل المعضلات التي تعترض المنظمة خلال مسيرة التنمية امرا بالغ الاهمية لاسيما في البلدان النامية .

فحاجات المجتمع المتطورة و المتنامية باستمرار على الصعيدين الكمي و النوعي يستطيع البحث العلمي و التكنولوجي ان يساهم مساهمة فعلة في تلبيتها و سد قسم كبير منها بسبب تأثيره في الانتاج و منه ان ضرورة الاهتمام باستخدام التكنولوجيا كوسيلة اساسية في التنمية له كل المبررات لاسيما اذا اخذنا بعين الاعتبار نتائج الابحاث و الدراسات العلمية التي اجريت حول المعرفة و التأثير العلمي و التكنولوجي في زيادة انتاجية العمل .

فبالنظر الى الولايات المتحدة الامريكية نرى ان التقدم التكنولوجي في هذا البلد يساهم بنسبة 20% الى 30% في انتاجية العمل .

و من هنا نتجلى لنا اهمية التكنولوجيا و التقدم الحادث فيها على صعيد التنمية في البلدان و لهذا السبب فان الدول المتقدمة تولي اهتمام بالغ بها .فهي تنفق في المتوسط بين 2 الى 3.5 من الدخل القومية على البحوث العلمية والتكنولوجية ، و نستنتج ايضا ان التطور العلمي و التكنولوجي جاء باختراعات جديدة و ذلك من اجل التخفيض من عبئ العمل الجسدي بل تجاوز هذا عبئ الادوات التي تمارس العمليات الذهنية، كذلك ساعد في تطوير الانتاج الزراعي و الصناعي الى تقدم ملحوظ في مجال التعليم و خصوصا الكوادر و الفنيين مما يدفعهم الى ايجاد طرق و وسائل التنمية .

¹: محمد ادم : Anaabea.org/grbaw/tnolog/htm ، نيسان 2000 اطلع عليه في 2012/3/8 على 20:15

المبحث الثاني: ماهية المعلومات

ان المعلومات تحولت الى منتجات اقتصادية على غرار المواد المعروضة في السوق التي تخضع لقانون العرض و الطلب ، و اسهمت التحولات التكنولوجية بقسط كبير في تغير المواقف الفردية من استخدام المعلومات ووظائفها ، لا ضفاء الصفة المادية على قيمتها .

المطلب الاول : مفهوم المعلومات

قبل تعريف مصطلح المعلومات يجب التأكيد على الاختلاف الموجود بين المعلومات و البيانات كمايلي :

الفرع الاول : مفهوم البيانات

التعريف الاول¹ : البيانات هي لفظ مشتق من كلمة " بين " و المشتقة بدورها من كلمة " بيان " أي ما يبين به الشيء من الدلالة و غيرها و يقصد به تلك الحقائق او الرسائل او الاشارات غير المقومة و غير المنظمة و غير المفسرة مثل الارقام و الرموز او الاحصاءات الخام التي لا علاقة بين بعضها البعض .

التعريف الثاني² : البيانات هي عبارة عن الحروف و الجمل و العبارات و الارقام و الرموز غير المنظمة و غير المرتبطة بموضوع واحد و التي قد لا يستفاد منها في شكلها الحالي الا بعد تطويرها من خلال عمليات التحليل و الشرح و التي اذا ما فروت و صنفت و بويت و نظمت فان هذه البيانات تحول الى معلومات .

و مما سبق يمكننا اعطاء تعريف خاص بالبيانات على انها المعطيات ، الارقام ، الاصوات ، و الصور المرتبطة بالواقع و ذلك باعتبارها المادة الخام التي الاحداث و الوقائع اليومية و بصورة تفصيلية .

الفرع الثاني: تعريف المعلومات

التعريف الاول³ : تعرف المعلومات على انها مجموعة من البيانات المنظمة و المنسقة بطريقة توليفية مناسبة بحيث تعطي معنا خاصا و تركيبية متجانسة من الافكار و المفاهيم تمكن الانسان من الاستفادة منها في الوصول الى المعرفة و اكتشافها .

¹: محمد الصيرفي : إدارة تكنولوجيا المعلومات ، مرجع سبق ذكره ، ص 121
²: عز الدين مالك الطيب محمد : دور تكنولوجيا المعلومات في البحث العلمي في الاقتصاد الاسلامي ، كلية الاقتصاد و العلوم السياسية ، جامعة ام درمان الاسلامية ، السودان ، 2008
³ علاء الدين الجنابي ، عامر ابراهيم قنذلي : نظم المعلومات الادارية ، دار المسيرة للنشر ، عمان ، 2008 ، ص 30 ،

التعريف الثاني¹ : و تعرف المعلومات على انها مجموعة من الحقائق و البيانات التي تخص أي موضوع من الموضوعات و التي تكون منها تنمية او زيادة معرفة الإنسان و هي معرفة مكتسبة من خلال البحث او القراءة ، او الاتصال او ما يشابه ذلك من وسائل اكتساب المعلومات و الحصول عليها و مما سبق يمكننا تعريف المعلومات على انها عبارة عما نحصل عليه نتيجة لمعالجة البيانات بطريقة تزيد من مستوى المعرفة لمن يحصل عليها و هي ذات قيمة و فائدة في صناعة القرارات .

و نلاحظ انه هناك فروق ما بين البيانات و المعلومات و هذا استخلاصا لما ذكر في السطور السابقة الذكر و سندرج في الجدول التالي هذه الفروق كما يلي:

الجدول رقم (1): الفرق بي البيانات و المعلومات

البيانات	المعلومات	الفرق
غير منتظمة في هيكل تنظيمي	منتظمة في هيكل تنظيمي	الترتيب
غير محددة القيمة	محددة القيمة بتحديد عوامل الدقة	القيمة
الصعيد غير الرسمي	على الصيدين الرسمي و غير الرسمي	الاستعمال
عديدة المصدر	محددة المصدر	المصدر
منخفضة	عالية	الدقة
مدخلات	مخرجات	موقعها في النظام
كبير جدا	صغيرة نسبيا بحجم البيانات	الحجم

المصدر : غالب عوض النوايسة : خدمات المستخدمين من المكتبات و مراكز المعلومات ، دار

صفاء للنشر ، الطبعة الثانية ، الاردن ، 2002 ، ص 141

التعليق : من الجدول رقم (1) نرى ان البيانات و المعلومات لهما فروقات و اوجه اختلاف في كثير من المجالات و لقد اظهرنا هنا ابرز هذه الاختلافات الى مستوى القيمة (محددة ، وغير محددة) والاستعمال (رسمي ، غير رسمي) ، الترتيب (منتظمة ، غير منتظمة) والدقة (منخفضة ، عالية) و الموقع (مدخلات ، مخرجات) و في الاخير نتحدث عن الحجم (كبيرة ، صغيرة نسبيا).

¹:عز الدين مالك الطيب محمد : مرجع سبق ذكره، ص 23

المطلب الثاني: مصادر المعلومات¹

المعلومات لها عدة مصادر سنقوم بذكرها على النحو التالي:

المصادر الداخلية : و هي تتكون من اشخاص مثل المشرفين و رؤساء الاقسام و المديرين بمختلف مستوياتهم داخل المنظمة و يتم تجميع المعلومات هنا على اساس رسمي طبقا للأحداث التي وقعت بالفعل و ايضا قد يتم التجميع على اساس غير رسمي من خلال الاتصالات و المناقشات غير الرسمية

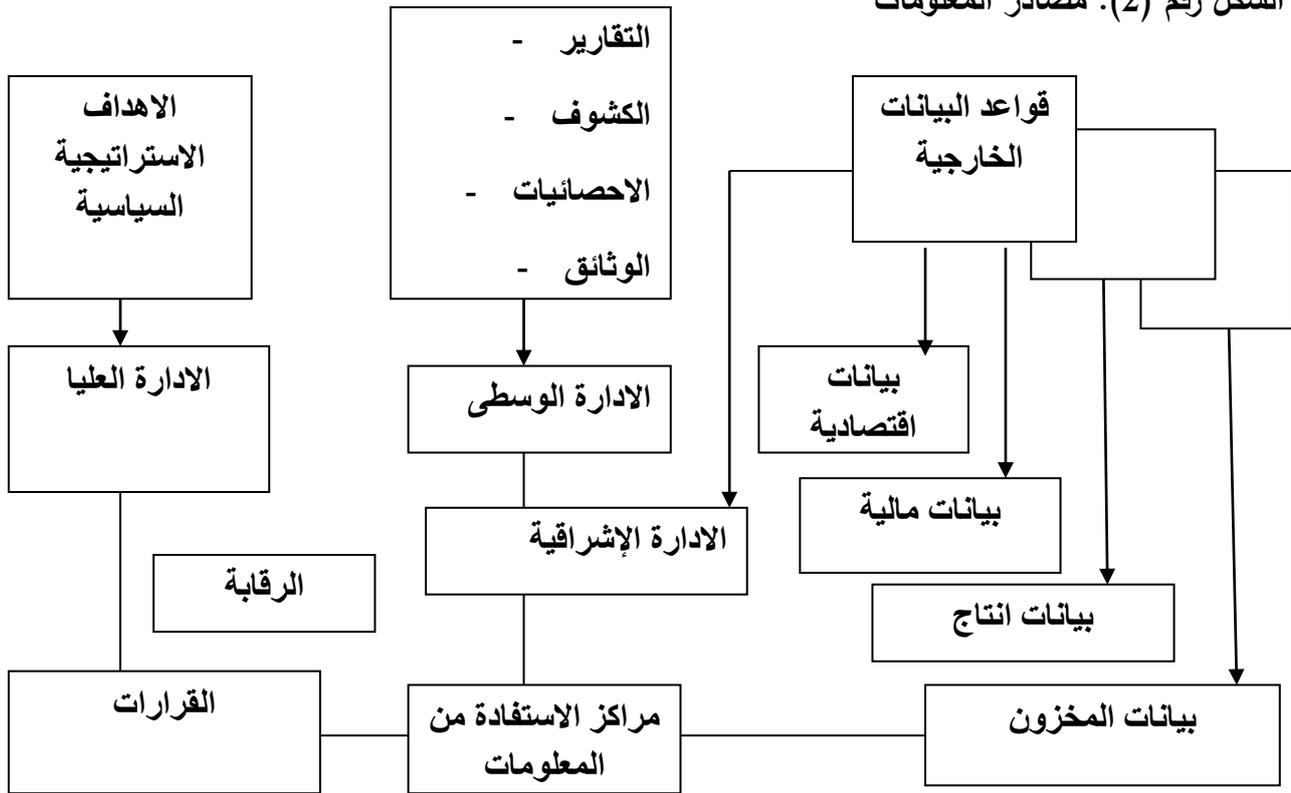
المصادر الخارجية : و تتضمن هذه المصادر بعض التقسيمات مثل العملاء و الموردين و المنافسين و النشرات المهنية و الاتحادات الصناعية و الهيئات الحكومية و هذه المصادر تمد المنظمة بالمعلومات البيئية و التنافسية التي تعطي المديرين قاعدة هامة من المعلومات تساعدهم على اتخاذ ما يروونه من القرارات .

مصادر المعلومات في المنظمة : و هي مصادر المعلومات المتدفقة في أي نظام معلومات يتواجد في المؤسسة و يأخذ عدة اشكال منها :

- تقارير الاداء او اوضاع العمل كالتقارير المالية و كشوف المصروفات و تقارير المخزون .
- التعليمات و القرارات و الاجراءات و القواعد المنظمة للأداء و البرامج و الموازنات
- البيانات البيئية مثل تحليل السكان و التنبؤات الاقتصادية و التطورات العلمية و التكنولوجية

¹ محمد الصيرفي : ادارة تكنولوجيا المعلومات ، مرجع سبق ذكره ص 297

الشكل رقم (2): مصادر المعلومات



المصدر : محمد الصرفي : محمد الصرفي : إدارة تكنولوجيا المعلومات ، دار الفكر الجامعي ،
الطبعة الاولى ، مصر ، ص 298

التعليق : ان الشكل رقم (2) يوضح لنا اهم مصادر المعلومات المحيطة بالمنظمة و المتفاعلة مع المستويات الادارية المختلفة المتواجدة بها .

المطلب الثالث : انواع المعلومات و دورها

الفرع الاول : انواع المعلومات¹

لقد اخدت المعلومات في السنوات الاخيرة بعدا استراتيجيا و ذلك لتتماشى و التطور السريع و خاصة التكنولوجي منه فاصبح لازما على المنظمة استعاب اكبر كمية من المعلومات حتى تستطيع البقاء و الاستمرار .

و تنقسم المعلومات الى عدة انواع : داخلية ، خارجية ، رسمية ، و غير رسمية الخ .

- **المعلومات الداخلية :** و تتمثل في المعلومات الخاصة بنشاط المنظمة المتولدة عن العمليات التي تقوم بها مثل : رقم الاعمال ، كمية الانتاج ، التكاليف الخ .

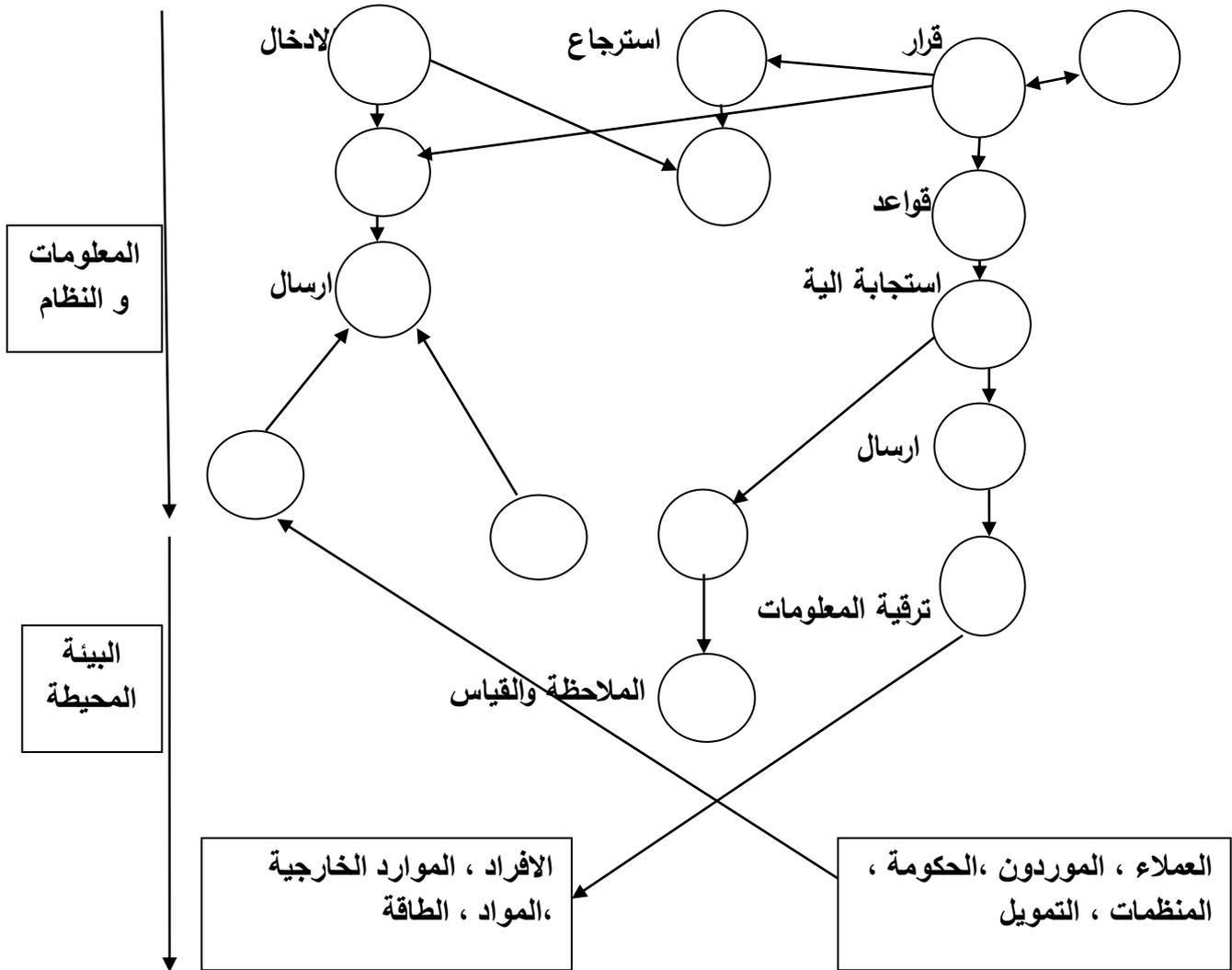
¹ محمد الصيرفي : إدارة تكنولوجيا المعلومات ، مرجع سبق ذكره، ص 289

- المعلومات الخارجية: هي معلومات تأتي من الخارج و تكون متعلقة بالمحيط مثل: معلومات حول الزبائن، الموردين، المتنافسين، القوانين.....الخ .

- المعلومات الرسمية : و هي المنتج الاول لنظم المعلومات الجيد و هي تشمل

- الاحتجاجات الرقابية
- المتطلبات الثانوية
- التشريعات الحكومية
- الاجراءات المحاسبية
- متطلبات الاتصال
- المتطلبات التخطيطية
- الميزانيات للمنظمة

الشكل رقم (3): تدفق المعلومات الرسمية في المنظمة.



المصدر : محمد الصرفي : محمد الصرفي : ادارة تكنولوجيا المعلومات ، دار الفكر الجامعي ،

الطبعة الاولى ، مصر ، ص 290

التعليق : كمن الشكل نرى ان كيفية تدفق المعلومات الرسمية الى المنظمة من داخلها او من البيئة المحيطة بها و ذلك بالاعتماد على عدة طرق منها ، الادخال و الارسل و الاسترجاع و الملاحظة و القياس و الترجمة الخ .

- **المعلومات غير الرسمية :** و تتمثل في الآراء و الافكار و الخبرات الشخصية و هذه المعلومات قد تتكامل مع المعلومات الرسمية و قد تستخدم كبديل للمعلومات الرسمية في حالة عدم توافرها اما قيمة هذه المعلومات غير الرسمية فهي تتوقف على المستفيد وحده¹

¹: محمد الصيرفي : ادارة تكنولوجيا المعلومات ، مرجع سبق ذكره ، ص 290

كما ان هناك انواع اخرى من المعلومات منها :

- معلومات إنجازيه : وهي التي تستخدم في انجاز عمل او مشروع او قرار شراء منتج جديد .
- معلومات انمائية : وهي المعلومات التي تستخدم في تطوير و تنمية القدرات في مجال العمل مثل المعلومات التي تتلقها المتدربون في الدورات التدريبية .
- معلومات تعليمية : و هي المعلومات التي تحتاج اليها المنظمات التعليمية كالجامعات .
- معلومات انتاجية : و هي المعلومات التي تستخدم في اجراء بحوث و تطوير وسائل الانتاج .

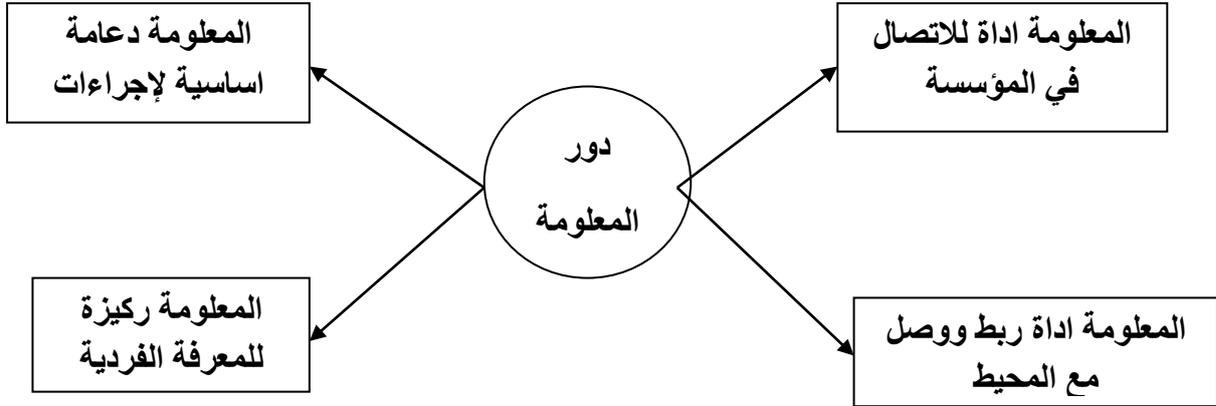
الفرع الثاني: دور المعلومات¹

تعتبر المعلومات هي المادة الاولية في عملية اتخاذ القرارات حيث توجد اربع استعمالات ممكنة للمعلومات و الموضحة في الشكل (4) و هي :

- **المعلومة اداة اتصال** : يسمح تبادل وانتقال المعلومات داخل المنظمة في تامين التنسيق و الربط بين مختلف نشاطات افردها و مستوياتها حيث اصبح لاتصال في المنظمة وظيفة سائدة خصوصا بيزو و تطور تكنولوجيا المعلومات و الاتصال .
- **المعلومة دعامة لإجراءات التسيير**: اجراءات التسيير ي مجموعة العمليات و النشاطات و القرارات المنسقة للوصول الى نتائج منتظرة من طرف المنظمة .
- **المعلومة اداة للربط مع المحيط** : ان الاستعمالات المختلفة لتكنولوجيا المعلومات مفتوحة مرتبطة مباشرة بمحيط المنظمة حيث من الممكن ان تكون المعلومة مدمجة داخل منتج ما بالمنظمة و نجده في سعره و خصوصياته .
- **المعلومة داعمة للمعرفية الفردية و القدرة المعرفية للمنظمة** : هي المعرفة التي لدى افرادها الذين يشكلونها ، و المعرفة التي سيحصلون عليها بفضل ما يحصلون عليه من تكنولوجيا المعلومات هذه الاخيرة عرفت تطور كبيرا في هذا الميدان مثل نظم الذاكرة ، الخبرة ، البرمجيات.....الخ.

¹: p27, 1995, ed fucher, paris, **economic d'entreprise**, Bailes (m) l'autres

الشكل رقم (4) : دور المعلومة في المنظمة



Source : Bailes (m) l'autres : economic d'entreprise , ed foucher , paris , 1995 ,p28

الطلب الرابع : قيمة المعلومات و اهميتها

الفرع الاول : قيمة المعلومات¹

لا يوجد اي نشاط يواجه الانسان بدون مدخل معلومات بل انها حلت محل الارض و العمالة و راس المال و التنظيم و المواد الخام و الطاقة و اصبحت تتخلل كل الانشطة و الصناعات ، كما تمثل المادة الخام للقطاعات الكبيرة من قطاعات المجتمع المعاصر مشكلة ما يمكن ان نطلق عليه اسم (صناعة المعلومات) او (صناعة المعرفة) .

فما هو متوفر من امكانيات و اشياء يمكن ان تصبح اكثر افادة و اهمية عن طريق اضافة المعلومات اليه فالصحراء القاحلة تصبح منتجة للغلات و المحاصيل نتيجة اضافة المعلومات .

كما ان العمالة غير الفنية عند امتلاكها للمعلومات المناسبة تصبح عمالة مهرة و منتجة الى حد كبير ، نتيجة كل ذلك اصبحت ينظر الى المعلومات كمورد اساسي يمكن ان يباع و يشتري كما في قواعد البيانات الالكترونية او في الجرائد او المجلات او التقارير.....و خاصة عند بيع المخترع او المؤلف لبراءة اختراع ما . و بذلك فامتلاك براءة اختراع او معلومات عنه يمكن ان تفوق املاك مصنع .

و من هذا يمكننا القول ان للمعلومات قيمة كبيرة حيث انه يمكن استثمارها فهي ثروة في حد ذاتها .

¹: محمد محمد الهادي: تكنولوجيا المعلومات و تطبيقاتها، دار الشروق، مصر، 1989م، ص - ص: 22- 23

الفرع الثاني : اهمية المعلومات¹

تعد المعلومات من اهم مكونات حياتنا المعاصرة بل انها تشكل عنصر التحدي لكل فرد في المجتمع او المنظمة لارتباطها في كل نشاطات البشرية و تعتبر المعلومات من المصادر القومية المؤثرة فيتطور الدول و نمو المجتمعات حتى ان الدول المتقدمة تعتبرها كالمصادر الطبيعية الاخرى من حيث الاهمية و امكانية مساهمتها في زيادة الدخل القومي لأي بلد و يمكن ان تلخص اهمية المعلومات بالنقاط التالية :

- 1- تعتبر العنصر الاساسي في اتخاذ اقرار المناسب و حل المشكلات .
- 2- لها دور كبير في اثناء البحث العلمي و تطور العلوم و التكنولوجيا .
- 3- لها اهمية كبيرة في مجالات التنمية الاقتصادية و الاجتماعية و الادارية و الثقافيةالخ.
- 4- تساهم في بناء استراتيجيات الدول على المستوى المحلي و العالمي .
- 5- للمعلومات اهمية كبيرة في المجتمع ما بعد الصناعي ففي المجتمع ما قبل الصناعي - المجتمع الزراعي - كان الاعتماد على المواد الاولية و الطاقة الطبيعية مثل الرياح و الماء و الحيوانات و الجهد البشري ، اما في المجتمع الصناعي فقد اصبح الاعتماد على الطاقة المولدة مثل الكهرباء و الغاز و الفحم والطاقة النووية
- 6- تساعدنا المعلومات في نقل خبراتنا للأخرين و على حل المشكلات التي تواجهنا و على الاستفادة من المعرفة المتاحة .

كما ان توفر المعلومات المناسبة لأغراض التنمية الاجتماعية و الاقتصادية يمكن ان تؤدي الى تحقيق المكاسب التالية :

- 1- تنمية قدرة المجتمع على الافادة من المعلومات المتاحة.
- 2- ترشيد و تنسيق جهود المجتمع في البحث و التطوير على ضوء ما هو متاح من المعلومات
- 3- ضمان قاعدة مصرفية عريضة لحل المشكلات
- 4- الارتفاع لمستوى كفاءة و فعالية الانشطة في جميع القطاعات الخفية للإنتاجالخ.
- 5- ضمان مقومات القرارات السليمة في جميع القطاعات.

¹:ربحي مصطفى عليان : اقتصاد المعلومات ، دار الصفاء للنشر و التوزيع ، الطبعة الاولى ، عمان ، 2010م ، ص-ص ، 108-109

المبحث الثالث: نظم المعلومات

سنتناول في هذا المبحث تحليل المفاهيم الأساسية لنظم المعلومات و مناقشة المصطلحات المترادفة و المرتبطة في هذا الحقل مع التركيز بصفة جوهرية على الاطار النظري .

المطلب الاول : مفهوم نظم المعلومات

يمكن فهم نظم المعلومات من خلال تفكيك هذا المصطلح الى عنصرين اساسيين هما : النظام (systems) والمعلومات (information) و بما اننا تطرقنا في المبحث السابق على المعلومات التي هي عبارة عن معالجة البيانات ، اما النظام فهو مصطلح يعبر عن علاقة تكوينية بين نظم المعلومات و نظرية النظم العامة حيث يمن وصفه بانه الكل المكون من اجزاء و عناصر ، او مكونات مترابطة و متكاملة تعمل ضمن تنسيق و تعاضد بهدف تحقيق غايت و اهداف جوهرية مشتركة .

ويمكننا تعريف نظم المعلومات كمايلي:

التعريف الاول¹ : نظام المعلومات هو مجموعة من العناصر و هي الافراد و الاجراءات و الطرق و التنظيم و البرامج و الاجهزة الضرورية للحصول على البيانات و تخزينها و تحليلها و استرجاعها لكي يمكن التوصل الى المعلومات من خلالها .

التعليق : من التعريف نرى ان نظم المعلومات هي مجموعة من العناصر تمثل في الافراد و البرامج و الاجهزةو ما الى ذلك تسعى الى توفير البيانات و كذاي معالجتها و تحليلها و استرجاعها من اجل الحصول على المعلومات .

التعريف الثاني : هو النظام الذي يستخلص المعلومات من البيانات بفعالية وكفاءة .

التعليق : هو النظام الذي يستخرج المعلومات من البيانات بكفاءة .

التعريف الثالث² : وقد عرف لوكاس (locas) انظمة المعلومات : بانها مجموعة من الاجراءات المنظمة التي يمكن من خلالها توفير معلومات تستخدم لدعم عمليات اتخاذ القرار و الرقابة في المنظمة .

التعليق: من التعريف نجد ان لوكاس يرى ان نظام المعلومات هو مجموعة من الاجراءات التي من خلالها يمكن ان نستخلص المعلومات

¹: محمد الصيرفي : ادارة العمليات و الانتاج ، دار الفكر الجامعي ، مصر ، 2007 ، ص28

و من خلال هذه التعاريف نستخلص تعريف شامل لنظم المعلومات هو مجموعة من العناصر التي تتفاعل فيما بينها عن طريق اجراءات و ذلك من اجل استخلاص المعلومات بكل كفاءة .

المطلب الثاني: مكونات نظام المعلومات

يمكن ادراج مكونات نظام المعلومات في خمسة عناصر اساسية و التي تشكل الموارد الضرورية المطلوبة و التي تتمثل في مايلي :¹

1- موارد الافراد (people resources) : فالأفراد هم متطلب اساسي و ضروري للعمليات و الاجراءات في كل نظم المعلومات من هؤلاء الافراد ما نطلق عليهم بالمستخدمين النهائيين end users و كذلك الاختصاصيين الفنيين المسؤولين عن تشغيل و ادامة النظام (information systems specialiste)

و المستخدمين النهائيين او المستخدمين (users) هم الافراد الذين يستخدمون النظام او المعلومات التي ينتجها النظام ، الذين يمكن ان يكونوا محاسبين او بائعين او مهندسين او كتبة او سكرتارية او زبائن او مديرين ، و على هذا الاساس فان معظمنا مستخدمين النظام .

و الاختصاصيون الفنيون (specialists) فهم الافراد الذين يقومون بتطوير و تشغيل و ادارة نظام المعلومات فنيا و منهم محللو النظام (systems analysts) و مطورو البرمجيات (software developers) ومشغلو النظام (systems operators) من العاملين في الجوانب الفنية و الادارة ، فمحللو النظم على سبيل المثال يقومون بتصميم النظام بناءا على المتطلبات المعلوماتية للمستفيد النهائي ، و مطورو البرمجيات يؤمنون ببرامج الحاسوب على ضوء الواصفات التي يقدمها محللو النظم و مشغلو النظم يساعدون في مراقبة و ادارة و تشغيل نظم الحواسيب المختلفة .

2- موارد الاجهزة (Hardware resources) : و التي تشمل على كل و مختلف انواع المكونات و الوسائط المادية المستخدمة في العمليات التي تمر بها البيانات و المعلومات . فالأجهزة و المكونات المادية لا تشمل على الحواسيب و بقية الاجهزة بل ايضا كل الوسائط media و الاغراض المنظورة tangible objects التي تسجل عليها البيانات من صفحات و قطع من الورق sheet paper التي تستخرج عليه المعلومات الى الاقراص الممغنطة او الضوئية magnetic or optical discs فمن امثلتها نظم الحواسيب computer systems بمختلف انواعها ، ثم ملحقات الحاسوب computer peripheral بمختلف اشكالها .

¹: علاء الدين الجنابي ، عامر ابراهيم قنديلجي ، مرجع سبق ذكره، ص-ص 44- 46

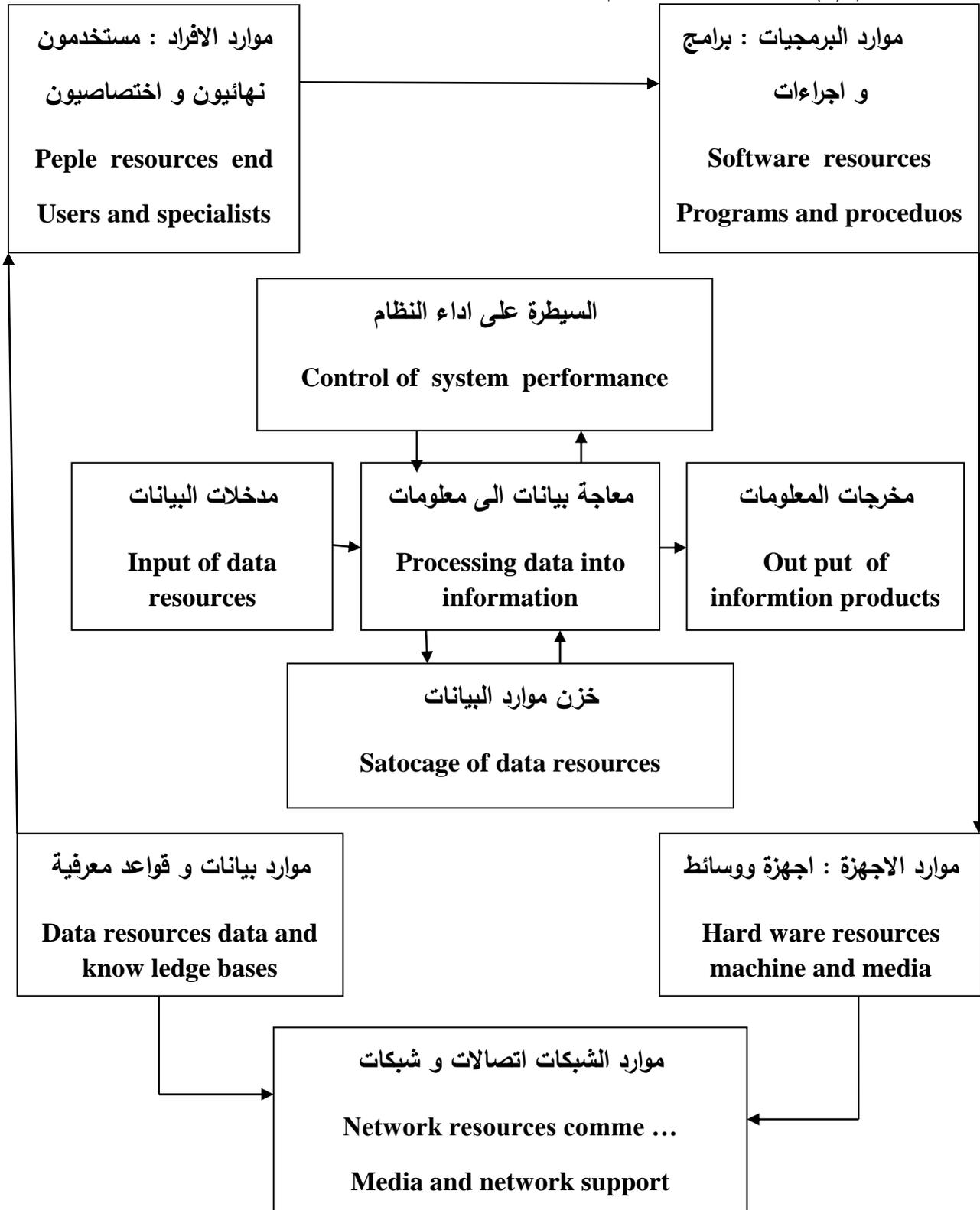
3- موارد البرمجيات **software resources** : و التي تشتمل على كل و مختلف انواع الايعازات و التعليمات المطلوبة في معالجة البيانات و من ضمنها مجموعات نظم التشغيل ، التي توجه المكونات المادية للحاسوب و تسيطر عليها ، و تسمى برامج **programs** ، فهناك برمجيات النظام ، مثل برامج نظام التشغيل ، الذي يسيطر على نظام الحاسوب ، يقدم الدعم المطلوب له ، ثم برمجيات التطبيق ، و التي هي برامج توجه اجراءات و عمليات خاصة باستخدامات محددة للحواسيب ، من قبل المستخدم النهائي ، مثل برامج تحليل المبيعات ، و برامج المرتبات و المستحقات ، و برامج معالجة الكلمات .

4- موارد البيانات **data resorces** : فالبيانات هي اكثر من ان تكون المادة الاولية لنظم المعلومات ، و تعتبر البيانات موارد ذات قيمة عالية في المنظمة ، لذا فانها ينبغي ان تستثمر و تدار بشكل فعال لكي تؤمن فادتها للمستخدم النهائي في المنظمة ، و البيانات يمكن ان تكون باي شكل ،

5- موارد الشبكات **network resources** : التي تشتمل على تكنولوجيايات الاتصال و الاتصالات بعيدة المدى ، و مختلف انواع الشبكات ، مثل الأنترنت ، و الشبكات الداخلية ، الإنترنت و الشبكات الخارجية ، الاكسترانت ، و التي اصبحت مهمة في ادارة الاعمال الالكترونية الناجحة ، و العمليات التجارية بكل انواعها ، عبر نظام معلوماتها في المنظمة .

و تظهر مكونات نظام المعلومات في الشكل التالي:

الشكل رقم (5) : تصور مكونات نظام المعلومات و مواردها



المصدر: علاء الدين الجنابي ، عامر ابراهيم قنديلجي ، نظم المعلومات الادارية ، دار المسيرة للنشر و التوزيع و الطباعة ، الطبعة الثالثة ، الاردن ، 2008 ، ص 46

من جهة اخرى توجد تقسيمات اخرى لموارد مكونات نظام المعلومات التي لا تختلف كثيرا عن عما ذكرناه في السطور السابقة ، الا ان هذا التقسيم يركز على اربع عناصر هي اساسية هي : المنظمة ، القوى البشرية ، التكنولوجيا ، البيانات ، و هي كذلك تكمل بعضها البعض و تتربط بشكل يجعل النظام لا يعمل او يتكامل بدون واحد منها و يمكن ان نوضحها بالاتي :¹

1- **المنظمة Organisation** : و نعني التنظيم الذي يتبنى بناء نظام معلومات سواء اكان شركة او مؤسسة تجارية ام صناعية ام مالية الخ . حيث ان اهداف المنظمة و طبيعتها عملها و بثتها الخارجية و ثقافتها ، و توزيع الوظائف و الصلاحيات كلها تمثل عنصرا مهما من عناصر نظام المعلومات .

2- **القوى و العناصر البشرية Man power** : المؤهلة و المدربة لتنفيذ النشاطات المختلفة ، و التي تكون عادة بمستويات و كفاءات مختلفة ، حسب طبيعة النظام و وظائفه ، اضافة الى انهم يصبحون مستخدمين نهائين لنظام المعلومات ، و الذين يستخدمون مخرجات النظام ، كذلك فان هؤلاء انفسهم سيكونون عناصر مهمة في تزويد النظام بمدخلات جديدة ، بعد ان ينجزوا بحوثهم ، او يتخذوا قراراتهم ، و ينتجوا معلومات جديدة .

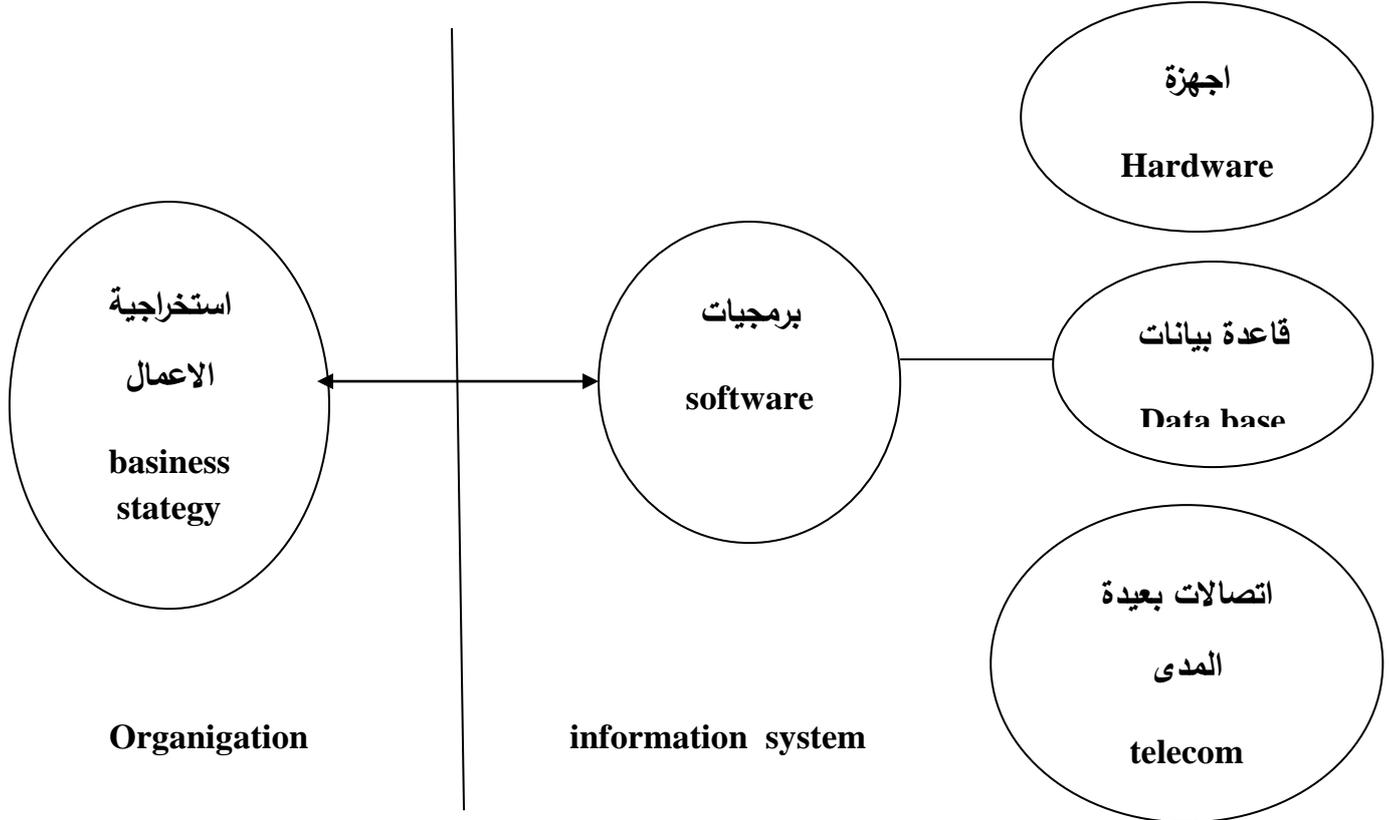
3- **التكنولوجيا Technology** : و تعني الاجهزة و المكونات المادية hardware بمختلف انواعها سواء اكانت حواسيب مناسبة و مدخلات الكترونية ام ضوئية ليزيرية ، ام اجهزة و معدات اتصال لبث المعلومات الى المواعيد المطلوبة ، و كذلك النظم و الاساليب الفنية المتبعة و التي تشمل على مختلف انواع البرمجيات ، و خاصة البرمجيات التطبيقية application programs المطلوبة لمعالجة البيانات و تخزينها و استرجاعها .

4- **البيانات data** : المطلوب ادخالها في نظام المعلومات المتوفرة من مصادرها المختلفة الورقية منها او الالكترونية حيث تقوم البرمجيات و النظم و الاساليب الفنية بمعالجتها و تخزينها و تأمين استرجاعها عن طريق الطاقات البشرية المدربة لذلك ، و ان مثل هذه البيانات تمثل مدخلات النظام .

والشكل التالي يبين علاقة المنظمة بعناصر نظم المعلومات الادارية

¹: علاء الدين الجنابي ، عامر ابراهيم قنديلجي ، مرجع سبق ذكره ، ص-ص 47-49

الشكل (6) : العلاقة بين المنظمات ونظم المعلومات



المصدر: علاء الدين الجنابي ، عامر ابراهيم قنديلجي ، نظم المعلومات الادارية ، دار المسيرة للنشر و التوزيع و الطباعة ، الطبعة الثالثة ، الاردن ، 2008 ، ص 47

التعليق : الشكل رقم (6) يبين مكونات نظم المعلومات التي تتكون من المنظمة و هي المكان الذي يبنى فيه نظام المعلومات و كذا القوى البشرية التي تقوم باتباع نظام المعلومات اثناء قيامه بوظائفه و كذا التكنولوجيا التي توفر له الموارد المادية كالأجهزة و البرمجيات و كذا البيانات التي تعتبر المغذي الرئيسي لنظام المعلومات .

المطلب الثالث: وظائف نظم المعلومات

يقوم نظام المعلومات بالوظائف التالية :¹

- 1- تزويد الإدارة العليا بالمعلومات : تحتاج الإدارة في جميع أعمالها الى المزيد من المعلومات لاسيما اننا نعيش في عالم تعقدت علاقاته و تشعبت تخصصاته حيث يلاحظ مثلا ان سرعة حصر المخزون في المنظمة يساعد في تحديد خطها الانتاجي في المستقبل القريب ، كما ان دقة

¹: محمد الصيرفي : ادارة تكنولوجيا المعلومات ، مرجع سبق ذكره ، ص 202 ، 203

- التعرف على الكفاءات البشرية الموجودة يساعد على التخطيط لتوسعات مطلوبة في المستقبل القريب ، بينما تلك القرارات التكتيكية (قريبة المدى) ليست هي كل ما يتمخض عنه نظام المعلومات جيد ، و لكن هناك ايضا دور للنظام في صنع القرارات الاستراتيجية (بعيدة المدى).
- 2- تحديد المسؤولية :** تساعد نظم المعلومات في تحديد ادوار الافراد و الاقسام بالمنظمة و بالتالي تحديد مسؤولية هؤلاء ، والنظام الجيد هو الذي حسب الحجم الحقيقي للفرد المطلوب رسم دورة في المنظمة ، حتى لا يكلف بما هو اكثر من طاقته فتضطرب الامور فيما بعد عند عجزه عن القيام بمهمته ، و بتحديد المسؤولية ايضا يمكن محاسبة المقصرين و التعرف على المهملين .
- 3- تخفيض عدد المشاكل :** لعل الهدف الحقيقي من التفكير في النظام جديد هو التخلص من المشكل الموجود في ظل النظام الحالي ، بيد انه عمليا من غير الممكن التخلص من كل المشاكل و لكن فقط تخفيض عددها و تخفيض حجمها كلما امكن ذلك .
- 4- تنظيم الاجراءات :** و هذه الوظيفة للنظام مستمدة من الاسم نظام اي شيء مخطط و محدد و مرتب و في غيبة النظام فان الغلبة تكون للفوضى و العشوائية و المنظمة تتوقع من النظام الجيد تقنين الاجراءات و سد الثغرات في خطط سير العمل الحالية .
- 5- السيطرة على الموارد المتاحة :** و الموارد المتاحة قد تكون مادية كأجهزة و معدات و قطع غيار و اموال ، و بشية كالعاملين و العملاء ، او معنوية كبيانات موجودة او يمكن الحصول عليها ، و عالم اليوم مليء بمثل هذه الموارد التي قد تكون السيطرة عليها عمل في منتهى الاهمية للاستفادة منها استفادة قصوى ، فعلى سبيل المثال يمكن للمنظمة ان تحصر عدد تخصصات العاملين بها لتعيد توزيع ادوارهم و وظائفهم ما يكفل الاستفادة منهم في زيادة الانتاج دون الحاجة التعيين اي عامل اضافي .
- 6- ضمان انسياب العمل :** من وظائف النظام ان يؤدي الى التنسيق و الانسجام بين النظم الفرعية (افرادا كانت ام جهات) بما يكفل انسياب العمل و التخلص من الاختناقات الموجودة ، ففي منشأة تتم العمل بها على مراحل يجب ان يعمل النظام على توزيع الادوار و الطاقات بما لا يخلق تكديسا في مرحلة ما فتتعطل السلسلة كلها .

المطلب الرابع : اهداف نظام المعلومات¹

تهدف نظم المعلومات اساسا الى ضمان تدفق البيانات و المعلومات و تبادلها بين مراكز الانشطة المختلفة بالمنظمة وجمع البيانات بطريقة متكاملة و تشغيلها بالطرائق المناسبة و تخزينها و متابعة جميع التعديلات و التغييرات التي تحدث على البيانات و المعلومات المخزنة و تحديثها و استرجاعها في الوقت المناسب و تحقيق الامن الكامل للمعلومات .

يحدد الكثيرون هدفا واحدا للمعلومات ملخصا في ان نظام المعلومات يهدف الى تقديم الخدمة النهائية للمستفيدين و يمكن تجزئة هذا الهدف الى الاهداف الاتية :

- مساعدة المديرين في مهامهم في مجال التخطيط و الرقابة و هذه المعلومات تتجزأ عندما تصل معلومات كاملة و دقيقة في الوقت المناسب.
- اعطاء معلومات و تقارير بتكلفة اقل مع المحافظة على الدقة للمعلومات .
- بلورة و تصفية المعلومات لتي تصل الى المديرين و يعتمد عليها .
- تقديم سلسلة من الطرائق البديلة لإنجاز العمل بالشكل يبين تأثيرات و نتائج القرارات المختلفة قبل ان تطبق عمليا .
- الاستفادة القصوى من وقت المديرين و عدم اشغالهم بعملية استخراج المعلومات من خلال كثرة البيانات و المستندات .

¹: احمد صالح الهزايمة ، دور نظام المعلومات في اتخاذ القرارات في المؤسسات الحكومية ، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية و القانونية ، المجلد 25 ، العدد الاول ، سوريا ، 2009 ، ص17

خاتمة الفصل:

التكنولوجيا هي عملية استحداث و تطوير و لهذا اصبح استخدام التكنولوجيا متطلب عصري لتكوين الانظمة الخاصة بمعالجة المعلومات من اجل الوصول الى اكبر تطور ممكن لها لان نظم المعلومات تعتمد في معالجتها للمعلومات على برامج و تقنيات يستحسن اتصافها بالتطور المواكبة لمتطلبات العصر لذي وجب الدراية الكاملة لكيفية استخدام هذه الانظمة للوصول الى ما سطر له من اهداف المرجوة من معالجة المعلومات لان هذه الاخيرة تعتبر من اهم الموارد التي تعتمد عليها المنظمة في التخطيط لاستخراجيتها حيث كلما كانت اكثر دقة و ملامسة الواقع كانت المنظمة في مأمن من اي خطر يترص بها سواء من الداخل او الخارج .

مقدمة الفصل:

ان الاتصال قديم قدم الانسان نفسه ، فهو عملية تتم في كل وقت و كلنا يساهم و يشارك فيها ، و الاتصال بين شخص و اخر يتم في اغلب الاحيان دون ان يتطلب ترتيبات او اعدادات خاصة ، و لكن عندما يزداد عدد المستمعين او الحاضرين فانه من الضروري عمل تخطيط ادق و بدل مجهود اكبر لا تمام الاتصال على نحو ناجح و فعال ، و يشتمل حديثنا هنا بالاتصال الذي يجري في المنظمات و مدى فعاليتها حيث يرغب المرسل في التأثير على فرد او جمهور معين و يمكن ان تتم معظم الاتصالات الادارية و الشخصية بجاح دون ان يكون المتصل مؤلفا شهيرا او ممثل مسرحيات بارعا.....فالفكر الواضح و الاسلوب الصريح مع بعض الامام بعلوم الاتصال المتنوعة ، كفيلة بإتمام تلك الاتصالات بنجاح .

و يهدف الاتصال الى مساعدة الافراد في حياتهم العامة و العاملين في المنظمات المختلفة بالقيام باتصالاتهم بمهارة اكبر و خبرة أعمق و هذا النجاح يؤدي الي تقصير الوقت الذي تستغرقه الاجتماعات ، و الاقلال من الاوراق التي تذهب و تأتي بينهم و بالتالي تخفيض النفقات.

و لقد حاولنا في هذا الفصل تناول الموضوعات المهمة و المتعلقة بالعملية الاتصالية من مفهوم الاتصال و ذكر عناصره ووسائله المتنوعة ومدى فعاليتها في المنظمة فقسمناه الى ثلاث مباحث هي :

المبحث الاول : مفهوم الاتصال و عناصره

المبحث الثاني: وسائل الاتصال و عناصره

المبحث الثالث: فعالية الاتصال و معوقاته

المبحث الاول : مفهوم الاتصال و عناصره

الاتصالات اساس حياتنا اليومية فنحن نتبادل كميات ضخمة من البيانات و المعلومات ، فمن السؤال عن الاحوال الى نقل الافكار و استعرض الاخبار و تناقل و جهات النظر و توفير المعلومات و بصورة عامة يقصد بالاتصال في المنظمة تحقيق الاداء على المستويات كافة و بأعلى معايير الجودة و تنفيذ القرارات و تحقيق الاهداف التنظيمية ، و سنتناول في مبحثنا هذا مفاهيم الاتصال و عناصره و ما يسطره من اهداف للوقوف في الاخير على مدى اهميته .

المطلب الاول : مفهوم الاتصال و خصائصه

الفرع الاول : مفهوم الاتصال

يمكننا اعطاء مفاهيم و تعاريف كثيرة للاتصال نذكر منها ما يلي :

التعريف الاول : " كلمة الاتصال مأخوذة من الاصل اللاتيني - كومي- و تعني علم مشترك ، و لهذا فهي تخلق قاعدة مشتركة عامة ، فوظيفة الاتصال تحقق المشاركة في الحقائق و الآراء او الترويج لفكرة او سلعة او خدمة او قضية عن طريقة انتقال المعلومات او الافكار او الاتجاهات من شخص او جماعة الى اشخاص اخرين او جماعات باستخدام رموز ذات معنى موحد و مفهوم لدى الطرفين المرسل (مقدم الخدمة) و المستقبل (الزبون) ."¹

التعليق : الاتصال هي كلمة ذات اصل لاتيني و هي تحقق المشاركة في الحقائق و الآراء و ذلك باستخدام رموز موحدة و مفهومة لدى الطرفين المرسل و المستقبل.

التعريف الثاني : "يعرف الاتصال بانه عملية نقل المعلومات ، او التبادل المشترك للحقائق و الافكار و الانفعالات و تحقيق مفهومية مشتركة لها بين جميع الاطراف المعنية في الامر ."²

التعليق : الاتصالات وفق التعريف الثاني هي عبارة عن تبادل للمعلومات و الحقائق و الافكار و الانفعالات و تبادل مشترك بين الافراد لتحقيق مفهومية مشتركة حولها .

التعريف الثالث : "الاتصال هو تبادل المعلومات و المعاني و هو يعتبر جوهر النظام الاجتماعي و هو الجزء الذي يتم كل وظيفة ، و هو تبادل الافكار و الآراء بين افراد المجتمع و هو مجموعة الافعال و التعابير ، و الاشكال التي تتم بين البشر بقصد الايحاء و الاملاء للعواطف و الافكار ."³

¹: بشير عباس العلاق ، علي محمد ربابعة ، الترويج و الاعلان الترويجي ، دار البازوري العلمية للنشر و التوزيع ، عمان ، 2007 ، ص 97

²: علي الضلاعين ، اساسيات و مبادئ ادارة الاعمال ، مركز يزيد للنشر و التوزيع ، الطبعة الثانية ، الاردن ، 2005 ، ص 178

³: سمير عبد الرزاق العبدلي ، وسائل الترويج التجاري ، دار المسيرة للنشر و التوزيع و الطباعة ، الطبعة الاولى ، الاردن ، 2011 ، ص 20

التعليق: الاتصال من هذا التعريف هو الوسيلة لتبادل المعلومات و المعاني التي تمثل جوهر النظام الاجتماعي فهو عبارة عن جزء يكمل الوظائف المختلفة للإدارة.

التعريف الرابع : " الاتصال عملية ديناميكية يقوم بها شخص ما او اشخاص بنقل رسالة تحمل المعلومات او الآراء او الاتجاهات او المشاعر الى الاخرين ، لتحقيق هدف معين ، عن طريق الرموز ، لتحقيق استجابة ما ، في ظرف ما (او سياق ، بيئة اتصالية) بغض النظر كما قد يعترضها من تشويش ¹ .

التعليق : من التعريف نرى ان الاتصال هو عملية ديناميكية يشارك فيها طرفين او عدة اطراف و ذلك لتبادل المعلومات و الآراء في بيئة معينة دون النظر الى ما يعترضه من تشويش .

و مما سبق ذكره يمكننا تعريف الاتصال كمايلي :

الاتصال هو عملية التي يتم بها نقل المعلومات و المعني و الافكار من شخص الى اخر او اخرين بصورة تحقق الاهداف المنشودة في المنظمة او في اي جماعة من الناس ذات نشاط اجتماعي .

اذن هي بمثابة خطوط تربط اوصال البناء او الهيكل التنظيمي لأي منظمة ربطا ديناميكيا .

الفرع الثاني: خصائص الاتصال.²

من التعاريف السابقة نستطيع استنتاج عدة خصائص او مميزات للعملية الاتصالية يمكن تلخيصها في ما يلي : ان الاتصال يمكن ان يتم بعدت طرق وليس فقط الطرق الكتابية او اللغوية حيث ان يكون عبارة عن ابراز ،احاسيس او معاني بواسطة سلوك او اشارة معينة .

1- ان الاتصال له مستقبل ومرسل وهدف هذا الاخير في عملية الاتصال هو التأثير على المستقبل ، ولت ممكنة في هذا المجال .

2- اذا كان الاتصال خالي من وجود معنى فانه ينتقل بين المرسل والمستقبل فلا يمكن القول ان هناك اتصال ،كما ان هناك دروة اتمام عملية الاستقبال من طرف الثاني كشرط لا تمام عملية الاتصال .

3- يهدف الاتصال ايضا الى تحقيق التكامل والتفاهم بين المتصلين ، وهي من بين المهام ذات الاعتبار في المجتمعات الحديثة خاصة في المؤسسات الاقتصادية .

¹ : صالح خليل ابوا اصبع ، الاتصال و الاعلام في المجتمعات المعاصرة ، دار مجدلاوي للنشر و التوزيع ، الطبعة الخامسة ، الاردن ، 2006 ، ص14

² : ناصر دادي عدون : الاتصال و دوره في كفاءة المؤسسة الاقتصادية ، دراسة نظرية و تطبيقية ، ديوان المطبوعات الجامعية ، الجزائر ، 2004 ، ص 15

- 4- يتضمن خلل معنوي او قصد لدى المنصت ، وتقوم هذه الفكرة على محاولة الرسل تكوين معنى او فكرة بعقل المستقبل يشبه المعنى الموجود في ذهن المرسل ،وهي من الاهداف الرئيسية الاتصال حتى قبل الرغبة في حدوث اثر لهذا المعنى في تصرفات المستقبل.
- 5- يتضمن الاتصال نقل المعلومات، وبذلك تبدأ عملية الاتصال عندما يحاول شخص ما تمرير او ايصال معلومات الى شخص اخر، وبشكل عام يكون هنالك اتصال كل ما استطاع اي نظام لا على خصوص النظام الحي ان يؤثر على نظام اخر بتغييره، وبتغير حركته وسلوكه انطلقا من تمرير المعلومة، وعملية ايصال المعلومات تتم باستعمال رموز قد تكون شخصية او غير شخصية او كليهما.
- 6- يتضمن الاتصال الاف من الاشارات المحتملة: تحتوي عملية الاتصال وفق لهذا على عدد من المؤثرات والمحفزات والمنبهات وتأخذ مثل هذه الاشارات صورة رسالة عندما يتم تحديدها في المعنى او القصد.

المطلب الثاني: عناصر الاتصال¹

ان الاتصال يعتبر عملية ديناميكية يساهم في تحقيق منافع واهداف مهمة عل كافة الواجه هذا ناتج عن تفاعل مجمل عناصرها فيما بينها وفي هذا الصدد نتكلم عن عناصر الاتصال المختلف المتمثلة مي ما يلي :

1- المتصل COMMUNICATER:

اي عملية اتصالية تستلزم وجود متصل وهو من يقوم بعملية الاتصال وقد يكن شخص عادي او معنوي (مؤسسة ، شركة ، وزارة) ، وهو الطرف الذي يبادر بالاتصال اد يقوم بتوجه رسالته الى شخص او اشخاص عديدين .

2- الرسالة MESSAGE:

ونعني بالرسالة هنا المعلومات والآراء او المشاعر او الاتجاهات التي يرغب المتصل بنقلها الى الآخرين عبر الرموز (اللفظية او غير اللفظية ،التي قد تكون صوتية مثل الكلام او صورية مثل الكتابة الو حركية مثل الاشارات او لونية كالصورة والافلام او ان تكون خليط مكونا اكثر من نوع من هذه الاشكال والرموز.

3- المتلقي RECEIVER:

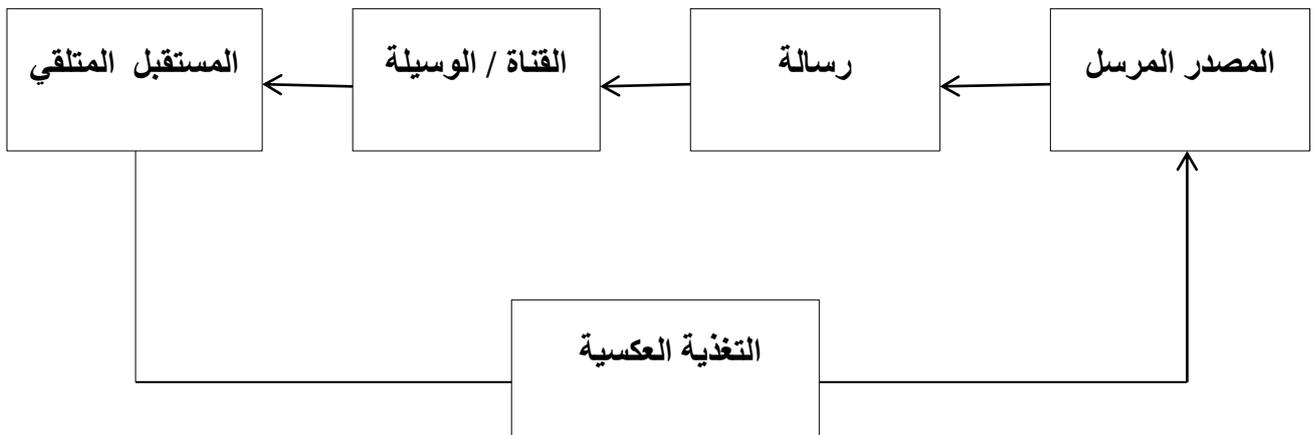
ونعني بالمتلقي هنا (الآخرين) الذين يتلقون الرسالة سواء كان المتلقي فردا او جماعة او جماهير .

¹: صلاح خليل ابو اصبع ، مرجع سبق ذكره ، ص16،15

- 4- الهدف TARGET: ان عملية الاتصال يجربها المتصل لهدف ما قد يكون للتأثير على افكار او مشاعر او اتجاهات او اراء المتلقين لهذه الرسالة .
- 5- وسيلة نقل الرسالة MEDIUM: يتم نقل الرسالة عن طريق الشفوي، و في حالة الاتصال الجماهيري قد يتم نقلها عبر الكتاب او المجلة او الجريدة او الإذاعة او التلفزيون او السينما او الأترنت او الهاتف النقال .
- 6- الاستجابة او الرجوع feedback : يهدف المرسل الى تحقيق تأثيره عبر حصوله على استجابة لرسالته تسمى الرجوع او التغذية العكسية او المرتدة feedback فحينما نسال شخصا عن شيء نتوقع ان يجيبك و حين تشرح تتوقع ان يفهمك الطرف الاخر فمثلا عندما يعلن التاجر عن بضاعته في التلفزيون بتكلفة عالية فهو يتوقع ان تزداد مبيعاته .
- 7- الظرف او السياق او البيئة الاتصالية contex: كل عملية اتصالية لها ظرفها الخاص الذي يتم فيه ، و هذا الظرف له تأثيره في طبيعة الاتصال و نوعية رسائله ، فالطلب يعرض موضوعا ما بطرق مختلفة اذا عرضه على اشخاص مختلفين .
- 8- التشويش noise: مهما كان نوع عملية الاتصال او مستواها او الوسيلة المستخدمة يوجد دوما عنصر سلبي يتخلل العملية الاتصالية اذ ان هناك بعض ناصر التشويش التي يحتمل ان تتدخل في العملية الاتصالية التي قد ترتبط بأحد العناصر السالفة الذكر مما يمكن ان يؤثر على العملية الاتصالية .

و الشكل التالي يوضح عناصر الاتصال كما جسدها دافيد بيرلو :

الشكل رقم (07) : نموذج دافيد بيرلو الذي يمثل عناصر الاتصال الاساسية



المصدر : صالح خليل ابوا اصبع ، الاتصال و الاعلام في المجتمعات المعاصرة ، دار مجدلاوي

للنشر و التوزيع ، الطبعة الخامسة ، الاردن ، 2006 ، ص16

التعليق : ان الشكل الذي اعطاه دافيد بيرلو يوضح لنا العناصر الاساسية في الاتصال و التي سبق ذكرها بالشرح في هذا المطلب و هي المصدر المرسل الذي يقوم بإرسال الرسالة عبر قناة اتصال و بطرق مختلف لتصل الى المتلقي و هو المستقبل الذي بدوره يقوم بفهم الرسالة و يصدر تغذية مرتدة الى المرسل .

المطلب الثالث : اهداف الاتصال

يهدف الاتصال في المنظمة الى تحقيق عدة اهداف يمكن تلخيصها فيمايلي ¹:

- 1- تحقيق انسياب المعلومات و البيانات الضرورية لحسن سير العمل الداخلي في المنظمة.
- 2- تزويد العاملين بما يحتاجون اليه من المعلومات عن الاجراءات و الممارسات الخاصة للقيام مهامه على اكمل وجه .
- 3- وضع كل المعلومات و البيانات الدقيقة امام متخذي القرارات في موقع التنفيذ و القيادات المختلفة حتى يتمكنوا من وضع قرارات سليمة و مناسبة .
- 4- تحقيق قدر من الفهم المشترك بين مختلف الفئات في المنظمة.
- 5- التنسيق بين جهود العاملين في المنظمة و اقسامها و اداراتها .
- 6- نقل اهداف و خطط المنظمة الى العاملين فيها والى جمهورها خارج المنظمة لكسب دعمهم و تأييدهم .
- 7- مساعدة الادارة على القيام بأعمالها الرئيسية في رسم سياسات المنظمة و وضع خططها في اتخاذ قراراتها.
- 8- تمكين المنظمة من اقبال توجهاتها و افكارها و نصائحها الى العاملين و في نفس الوقت تمكين العاملين من اقبال مقترحاتهم و آرائهم و وجهات نظرهم و شكاياتهم الى القادة .
- 9- شرح طريقة اداء العمل للمرؤوسين و توضيح علاقته بباقي الاعمال في المنظمة مع تحديد معايير الاداء ، و تزويد العاملين بتغذية عكسية على مستويات تقيدهم في الانتاج .

المطلب الرابع : اهمية الاتصال ²

ان تنوع أنشطة المدير اليومية حيث الاجتماعات و الاتصالات و تبادل التقارير الضرورية جدا لإنجاز العمل وهي جميعا تحتوي على عمليات اتصال ، ان الادوار التفاعلية تتضمن الاتصال بالرؤساء و المرؤوسين و زملاء العمل و الفئات الاخرى خارج المنظمة

¹ : محمد بن علمي مانع : تقنيات الاتصال و دورها في تحسين الاداء ، دراسة تطبيقية على الضباط العاملين بالأمن العام ، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية ، الرياض، 2006 ، ص19

² : صالح مهدي محسن العامري : ظاهر محسن منصور الغالي ، الادارة و الاعمال ، دار وائل للنشر و التوزيع ، الطبعة الاولى ، 2007 ، ص491

كذلك فان ادوار القرارات تتطلب من المدير التعامل بقدر من المعلومات تأتي من اطراف عديدة و من مصادر مختلف لكي تستخدم في صناعة و اتخاذ القرارات ومن ثم يتم ايصالها الى المعنيين بهذه القرارات للتنفيذ لتأتي الادوار المعلوماتية مركزة على متطلبات تقاسم المعلومات و البيانات و ارسالها الى مختلف الجهات الداخلية والخارجية

كذلك ترتبط الاتصالات بشكل مباشر بوظائف الإدارة الاساسية كالتخطيط و التنظيم و الرقابة و القيادة ، فعمليات فحص البيئة و تاشير افق العملية التخطيطية و اتخاذ القرارات و غيرها كلها تتطلب قدر من الاتصالات و الحوار و التفاعل مع مختلف اجزاء المنظمة ،

كذلك فان تفويض الصلاحية و التنسيق و تطوير انظمة المنظمة تتطلب عمليات اتصال و اقناع لغرض ان يكون التفاعل إيجابيا و يحقق اهداف المنظمة .

هذا بالإضافة الى ان تطوير انظمة المكافآت ووضع المعايير و رقابة الاداء كلها وظائف لا يمكن القيام يها دون وجود نظام اتصالات فاعلة كفوءة .

و في اطار ذلك نلاحظ ان الاتصالات تمثل اغلب العمل الاداري في المنظمة و بنسب كبيرة جدا، اذ بدون هذه الاتصالات لا تستطيع المنظمة العمل كوحدة واحدة بل قد تضمر و تموت الاجزاء في المنظمة التي لا تصلها المعلومات و البيانات بشكل صحيح .

و باختصار يمكن ان نوجز اهمية الاتصالات في المنظمة بالاتي :

- 1- تمثل الاتصالات نشاط اداري و اجتماعي و انساني و نفسي تتفاعل في اطاره جهود مختلف العاملين و آراؤهم و افكارهم عبر قنوات اتصال معنية لكي نصل الى افضل صيغة للعمل الاداري في المنظمة .
- 2- يضمن الاتصال تفاعل ايجابي و تبادل مشترك بين مجموعات العمل و الانظمة الفرعية وصولا الى افضل صيغ العمل و اكثرها كفاءة .
- 3- يتم من خلال الاتصال اطلاق الرؤساء على نشاط المرؤوسين كذلك يستطيع المرؤوسين التعرف على توجهات العمل و الاهداف المراد تحقيقها .
- 4- يعتبر الاتصال وسيلة فعالة لإنجاز الاعمال و المهام و الفعاليات المختلفة .
- 5- يساهم الاتصال في نقل المعلومات و البيانات و الاحصاءات و المفاهيم الى مختلف الافراد و المجموعات و الجهات و الاقسام بحيث تستطيع المنظمة العمل وفق صيغة تنسيقية متكاملة .
- 6- يساعد الاتصال على توجيه و تغيير سلوك الافراد و هو وسيلة فعالة للتعلم و التطوير و التدريب للأفراد و المجموعات في المنظمة .

المبحث الثاني : وسائل الاتصال و انواعه

المطلب الاول : وسائل الاتصال

وسائل الاتصال عديدة و متنوعة، و لكل منها مزاياها و عيوبها لكنها ضرورية، لإتمام اتصال جيد مع الجماهير المختلفة، و نذكر منها ما يلي:

- الوسائل المباشرة
- الوسائل المقروءة او المكتوبة
- الوسائل المسموعة
- الوسائل المرئية
- قنوات الاتصال الرديئة

حيث يندرج تحت كل من هذه التقسيمات العديد من الوسائل المستخدمة و التي يتكرر استخدامها في غالبية المنظمات.

و سوف نتناول بالتفصيل اكثر كل نوع من هذه الوسائل :

الفرع الاول : الوسائل المباشرة :¹

و يشمل هذا النوع من الاتصال عدة وسائل نوجزها فيمايلي :

1- تنظيم الحفلات و الدعوات الخاصة : و تنظيم الحفلات يدخل في اختصاص ادارة العلاقات العامة ، ويمثل نوع من الاتصال المباشر مع الجماهير سواء كانت هذه الحفلات للعاملين داخل المنظمة و في الحفلات يتم التعارف بين كبار المسؤولين في المنظمة و المدعوين الى الحفل و يتبادلون مع بعضهم البعض الحديث و المناقشات التي تجعل كل منهم اكثر تفهما للآخرين و آرائهم و اتجاهاتهم ، و قد تكون الحفلات يجب اعدادها لأغراض التكريم او الاستقبال لزوار اجانب و مثل هذه الحفلات يجب اعدادها بالمستوى المناسب شخصية و مكانة هؤلاء الزوار ، كما قد يدخل ضمن هذه الحفلات الدعوة المحدودة لعدد قليل من الزوار على الغداء او العشاء في احد الاماكن الممتازة و يتم هذه اللقاءات و انجازات كثيرة .

2- الاشتراك في المسابقات العامة : و من ضمن وسائل الاتصال المباشرة بالجماهير تلك المشاركات التي تنظمها بعض المنظمات الكبيرة في المسابقات العامة في التلفزيون او الراديو ،

¹ : احمد محمد المصري : الادارة الحديثة ، الاتصالات ، المعلومات والقرارات ، مؤسسة شباب الجامعة ، مصر ، 2008 ، ص-ص

وفي هذه المسابقات تقدم المنظمة العديد من الهدايا للمشاركين ، و اذا اعتبرنا هذا الاسلوب من اساليب الدعاية و الاعلان الا انه عندما يطبق في العلاقات العامة كأحد وسائل الاتصال المباشر مع الجمهور ، يمكن ان يزيد من الدعاية و يضع المنظمة في المستوى قياسي بالنسبة لباقي المنظمات و اي نفقات في هذا الجانب تنعكس في زيادة الاتصالات و اقبال الجمهور على منتجات المنظمة و خدماتها بشكل افضل عن ذي قبل .

3- رعاية العاملين : و تعتبر رعاية العاملين من الوسائل المباشرة للاتصال مع العاملين بالمنظمة ، ففيها تقدم الخدمات في حالات العجز و الاصابة و كذلك حالات الوفيات و غيرها من المواقف التي تستدعي وقوف المنظمة جور عمالها و اشعارهم بحرصها على راحتهم و هذا يودد العلاقة و الصلة بين الادارة و العاملين ، كذلك قد تقيم المنظمة عيادات خاصة للعاملين و لعائلاتهم بحيث تتحقق لهم الرعاية الصحية الملائمة ، مجانا او مقابل رسوم رمزية بسيطة هذا بخلاف الخدمات الاخرى ، مثل الجمعيات التعاونية .

4- المقابلات الشخصية : المقابلات الشخصية هامة جدا ، و لها اصول و قواعد يجب ان يتقنها المقابل و المستقبل التي يجري معه المقابلة ، و منه المبادئ الاساسية في اجراء المقابلة ان تكون شخصية المسؤول او الاخصائي القائم بالاستقبال قوية و ذا حضور جيد ، و قبول لدى الجمهور ، لان المقابلات الشخصية في مجال العلاقات العامة تختلف عن المقابلات في اي مجال اخر. و في اقامة العلاقات الطيبة او الانصراف تماما عن وجود علاقة ومن هنا . كانت

المقابلة الشخصية في عمل رجل العلاقات العامة هامة و ذات حساسية خاصة في عمل رجل العلاقات و يجب ان لا يستهان بها و تعد الاعداد الجيد و الجذاب و لا تخلوا من مظاهر التكرم و التقدير لشخص المقابل سواء كان من الجمهور الخاص او الجمهور العام .

5- الزيارات لمواقع العمل : الزيارات تعتبر من المجالات الهامة التي تعمل ادارة العلاقات العامة و في تنظيم زيارات الجمهور لمواقع الشركة و خاصة للصانع او اماكن العمل التي تتميز بالإتقان و الاجادة التي تلفت نظر الجمهور و تشجعه على احترام المنظمة و الاقبال على التعامل معها. و يجب ان يرافق هذه الوفود من الجماهير (الزبائن ، الطلبة) عدد من الموظفين من ذوي الكفاءة العالية ، مع مندوبي العلاقات العامة و المدربين على حسن المقابلة و الشرح و الارشاد عن محاسن الخدمة و جودة العمل بهدف اعطاء الجمهور صورة جيدة و مشرفة عن المنظمة و التطور الذي حققه على مدى السنين الماضية و كلما كانت برامج الزيارات معدة بدقة و اتقان كلما ساعدت على توحيد العلاقات و العكس صحيح .

كما يوجد هناك وسائل اخرى من الاتصال المباشر نقوم بذكرها على سبيل التوضيح و هي :

- المشاركة في الحياة العامة: و تكون في المناسبات العامة التي يشترك فيها عدد كبير من الجمهور.
- خدمة المجتمع المحلي: و هي تقديم المنظمة خدمات للمجتمع المحلي كإنشاء مستوصف علاجي للمرضى.
- مخاطبة الجمهور و التأثير النفسي عليهم : و يكون بجمع عينة من الجمهور و التحدث اليهم في شكل خطاب معين و يوضح فيه وجهة نظر التي ترغب المنظمة في ايصالها الى الجمهور .

الفرع الثاني : الوسائل المقروءة او المكتوبة¹

اثبت التجارب التي اجراها لازار سفيلد و دوب و ويلز و بيرلسون ان وسائل الاتصال المطبوعة كالصحف و المجلات و الكتب و الاقنات تتفوق على الوسائل الخرى بالنسبة للجمهور القارئ ، وذلك لما يتميز به من مقدرة على عرض التفاصيل الدقيقة و الموضوعات الطويلة التي تساعد على توضيح الامور للقراء و تهيء لهم الدراسة المتأنية بالإضافة الى امكان قراءتها في الوقت و المكان المناسبين مما يضيف عليها صبغة الخصوصية ، و لكن الى جانب هذه المزايا هناك بعض العيوب التي تؤخذ على الوسائل المقروءة او المطبوعة ، فهي لا تتطلب نوعا خاصا من الجمهور القارئ ، هو الجمهور الذي يستطيع ان يشارك في اكمال الاتصال بقدرته على التخيل و التفسير و حينما يتوفر هذا الجمهور تضي هذه الخاصية - خاصية التخيل و التفسير - على الوسائل المطبوعة ميزة التركيز من جانب جمهورها مما يساعد على وصول الرسالة الاعلامية الى هذا الجمهور .

الفرع الثالث: الوسائل المسموعة²

الراديو هو الوسيلة التي استطاعت ان تصل الى جمهوره في اي مكان متخفية حواجز الامية و عقبات الانتقال في المناطق الوعرة والقيود السياسية التي تمنع بعض الوسائل الاخرى من الوصول الى مجتمعاتها ، كما انه يحتاج الى تفرغ تام للاستماع اليه ، كما تمتاز الاذاعة بدفء الصوت البشري و تأثيره لذي تجعلها اكثر الوسائل قدرة على الاستهواء و الايحاء الخاصة ، مع قليل من الحظ من الثقافة ، و يعلل سر القوة الايحائية للاذاعة بانها وسيلة سريعة للنشر بالإضافة الى الاحساس الجماعي الذي يتوفر لجمهوره مهما تباعدت اماكنه الا انه من اهم عيوب الراديو ان الانسان يعرض نفسه اليه في كثيرة من الاحيان بلا تركيز اي بلا اهتمام و يعمل اساسا كخلفية ترفيهية اكثر مما يعمل كهدف للاهتمام بالمركز و تمتاز الكلمة المذاعة بإمكان تسجيلها و اعادة اذاعتها اكثر من مرة فتكسب في كل مرة قوة اضافية هي قوة الدق المنتظم ، و كذلك تساعد الاذاعة في بث روح الاهتمام بالمسائل العامة و في

¹: محمد عبده حافظ ، العلاقات العامة ، دار الفجر للنشر و التوزيع ، الطبعة الاولى ، مصر ، 2009م، ص-ص 253-254

²: محمد عبده حافظ ، مرجع سبق ذكره ، ص 255

سرعة تجميع الجماهير حول رأي معين ، خاصة في اوقات الشدائد و الازمات .

الفرع الرابع: الوسائل المرئية¹

تشير الدراسات التي اجرها بلومر و دوب الى ان الوسائل السمعية البصرية كالأفلام الناطقة و التلفزيون تمتاز بتأثير اقوى من الوسائل السمعية و كذلك الوسائل البصرية ، لأنها تجمع بين مزايا هذين النوعين ، وتتطلب من المشاهدين استخدام حاستي البصر و السمع مما يضاعف التركيز و اليقظة ، ويتضح من دراسات هذين العالمين ان الوسائل السمعية البصرية تتفوق على الوسائل الاخرى في درجة تذكر الافراد المعرضين لها ، و مما يميز التلفزيون عن غير من الوسائل الاعلامية انه اقرب ويلة الى للاتصال المواجهي فهو يجمع بين الرؤية و الصوت و الحركة و اللون ، و يستطيع ان يكبر الاشياء الصغيرة فتبدو كبيرة و في صورة واضحة و هو كالإذاعة يقدم المادة الاعلامية في نفس زمن حدوثها و لا يتطلب التلفزيون استعدادات كبيرة و خاصة و مواعيد محددة كالسينما ، يكفي المشاهدة ان يضغط على مفتاح صغير ليشاهد برامج التلفزيون في جو عائلي هادئ .

تعتبر كل من الوسائل المقروءة او المكتوبة و الوسائل المسموعة و المرئية وسائل غير المباشرة للاتصال .

الفرع الخامس: قنوات الاتصال الرديئة²

و هي القنوات التي تؤدي الى تضليل الجمهور من خلال البث الكاذب المبني على الاوهام .

- 1- البروبجندا (الاشياء المبالغ فيها) : هي عبارة عن الدعاية الهادفة الى اقامة صرح من الوهم و الخداع حول شخص معين او حدث معين الهدف منه تضليل الناس
- 2- الشائعات : هي عبارة عن معلومات غير حقيقية و مضللة والهدف منها تدمير المنافسين او القضاء او بث الرعب و الهلع و الخوف بين الجمهور .
- 3- الدعاية الكاذبة : حيث يلجا رجال العلاقات العامة الفاشلين الى الكذب و اعطاء المعلومات غير الصحيحة للجمهور عن منظماتهم و بما ان الكذب لا يدوم فلا بد للحقائق ان تظهر للناس مما يفقد الجمهور بالمنظمة .

المطلب الثاني : انواع الاتصال

و تأتي انواع الاتصال في العديد من المظاهر و يمكن ذكرها فيمايلي :

¹ : محمد عبده حافظ ، مرجع سبق ذكره 256
² : حسين ناجي عارف ، مبادئ العلاقات العامة ، دار يافا العلمية للنشر و التوزيع ، الطبعة الاولى ، الاردن ، 2011 ص

الفرع الاول : الاتصال حسب الوسائل المستخدمة

و يقسم الى قسمين هما :¹

- **الاتصال اللفظي** : هو الذي يستخدم اللفظ كوسيلة تمكن المراسل من نقل رسالته الى المستقبل سواء كانت مكتوبة او غير مكتوبة ، فمنها اختلف الوسيلة باعتبارها شفوية او مكتوبة يبقى اللفظ هو القاسم المشترك بينهما سواء تعلق الامر باللقاءات او المؤتمرات او المقابلات الشخصية و الاجتماعات او المنشورات او الكتب و المجالاتالخ .
- **الاتصال غير اللفظي** : هو عبارة عن تعبيرات منظمة تشير الى مجموعة معني يستخدمها الانسان لو يعتمدها اثناء احتكاكه بالآخرين ، و بالتالي فهذا النوع من الاتصال يتشكل من مجموعة تعبيرات حسية او ما يسمى بلغة الاجسام مثل اصفرار الوجه تصبب العرق و التعبيرات الحركية و من لغة المظهر العام مثل الافلام الصامتة ذات الطابع الصامت و الاشارات احياءات الراس التي تدل على القبول او الرفض و كل هذه التعبيرات تكون مقصودة و هادفة من طرف المرسل عند اتصاله بالمستقبل و تتميز بكونها وسائل غي لفظية .

الفرع الثاني: الاتصال حسب درجة التأثير

ويتم الاتصال من حيث درجة التأثير الى نوعين هما :²

- **الاتصال المباشر** : يمكن تسميته الاتصال المواجهي وقد يكون شخصيا او جماعيا حيث يعرف بانه اتصال يتضمن مواجهة مباشرة بين القائم بالاتصال و المستقبل تؤدي الى تغيرات في سلوك المستقبل اما الاتصال الجماعي فهو عملية تبادل المعلومات والأفكار و الأحبار التي تتم بين الأشخاص دون وجود قنوات او عوامل وسطية
- ومنه ان التعريفين نجد انهما تتفقان في ان العلاقة بين المرسل والمستقبل تتم بصورة مباشرة دون وجود وسائل وسطية بينهما
- **الاتصال الجماهيري**³ : هو الاتصال غير المواجه و غير الشخصي الذي لا يحدث فيه التقاء مباشر بين المرسل و جمهور المتلقين ويستخدم المرسل وسائل الاتصال الجماهيري لنقل الرسالة الى هذا الجمهور .
- من خلال هذا التعريف نستنتج ان هذا النوع من الاتصال يهدف الى نقل رسائل عبر وسائل اتصال جماهيري مثل التلفزيون الراديو و الصحف التي تقوم بدور الوسائط الرابطة بين المرسل و

¹: سعيد عمير ، **الاتصال في المنشأة** ، رسالة ماجستير ، جامعة منثوري ، قسنطينة ، الجزائر ، 2002 ، ص6

²: سعيد عمير ، مرجع سبق ذكره ، ص 10

³: اسماعيل السيد : **التسويق** ، دار الجامعة ، الطبعة الاولى ، مصر ، 2003 ، ص14

جمهور المستقبلين و هذا ما يجعل منه اتصال غير شخصي ويضفي عليه طابع جماهيري كما انه لا يتضمن اي لقاء شخصي بين المرسل والمستقبل و لكن بدلا من ذلك فان المعلومات يتم تبادلها بين الطرفين من خلال بعض وسائل الاتصال غير الشخصية لذلك يطلق عليها احيانا اسم الاتصالات الجماهيرية فالإعلان ، ينشط المبيعات و الاستثمار و جميعهم يعتمدون على وسائل الاتصال الغير الشخصية و يعتمد كل من الاتصال الشخصية و غير الشخصية مهم جدا في الاتصال التسويقي .

الفرع الثالث: الاتصال حسب جهة الاتصال

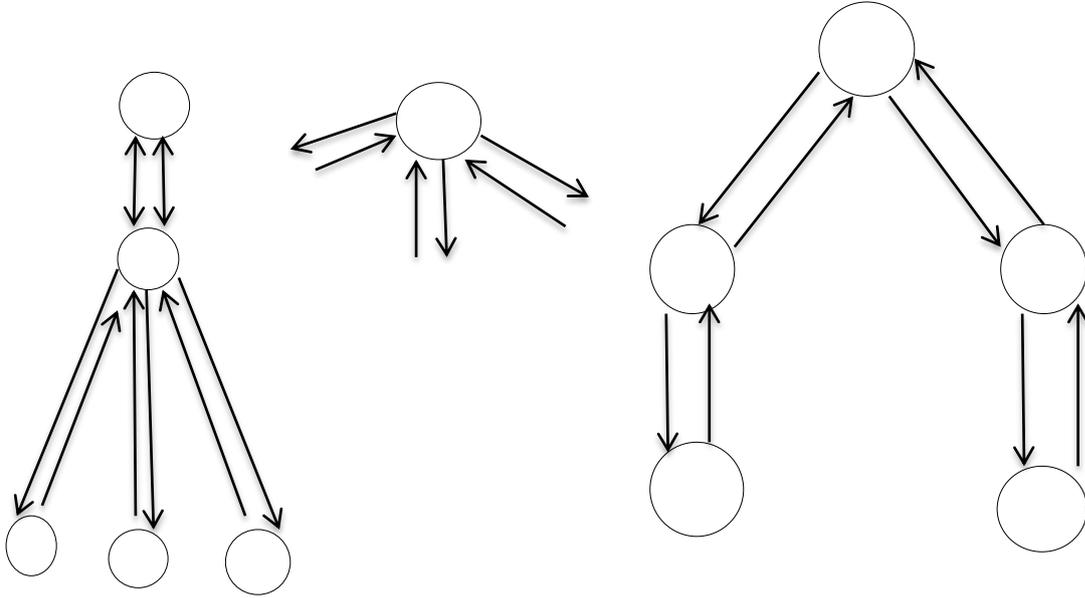
حيث يمكن التقسيم حسب الجهة الى اربعة اشكال¹:

1- الاتصالات العمودية : يتمثل هذا الشكل من الاتصال في احد صوره ويكون من الاعلى الى الاسفل من المدير الى المرؤوسين في ظل لتنظيمات التقليدية الهرمية ، و يعتبر التنظيم العسكري المثل الكلاسيكي على هذا النوع من الاتصالات ، لمل يسوده من تسلسل رئاسي ، و يقوم على نطاق اشراف ضيق تعتمد في ظل المستويات الادارية اما الصور الثانية لهذه الاتصالات تتخذ شكل الدائن ، التي بتوسطها المدير و يعتبر مركز اتخاذ كافة القرارات لكونه يسيطر على كافة قنوات المعلومات الصادرة منه و اليه فهو محور كل الاتصالات مما يؤدي الى حصول التنافس بين العاملين في محاولاتهم التقرب منه و تجميل الاوضاع في نظره على حساب تشويه صورة اوضاع الاخرين ، و من سياق هذا النمط انخفاض الروح المعنوية لدى العاملين لانهم لا يحسون باي ضرر لهم مما يؤدي بهم بالتالي الى عدم الاكتراث بما يجري داخل التنظيم ، و هو امر يؤثر سلبا بلا شك على انتاجيتهم و تعتبر السياسات و الاجراءات و الاوامر و التعليمات التي يصدرها القادة الاداريون للمستويات الامامية و التي تتضمن نقل المعلومات اللازمة و التوجيهات احد مظاهر هذا الشكل من الاتصالات اذن بدون هذا النوع من الاتصالات يتعذر على العاملين معرفة الاصول الصحيحة لأداء العمل ، و قد تفتن الباحثون الاوائل لهذه الوضعية ، اذ حدد فدريك تايلور وضعية الاتصالات كأحد الوظائف المهمة الواجب على المدير القيام بها .

و يمكن ان تلمس اهتمام فدريك تايلور بالاتصالات من خلال تأكيده على ان الادارة العلمية ليست الا ثورة ذهنية بالنسبة للعاملين فيها يتعلق بفهمهم لواجباتهم نحو رؤسائهم و نحو اصحاب العمل ، اذ يرى تايلور ان من مهام المديرين جمع المعلومات و ترتيبها و تصنيعها لتصبح قوانين و صيغ يستفيد منها العمال في المستقبل لتسين مستوى ادائهم .

¹: محمد قاسم القريوني ، مبادئ الادارة ، دار وائل للنشر ، الطبعة الثالثة ، الاردن ، 2006 ، ص 302

الشكل رقم (08) : اشكال الاتصال المباشرة العمودية و غير العمودية



المصدر : محمد قاسم القريوني ، مبادئ الادارة ، دار وائل للنشر ، الطبعة الثالثة ، الاردن ، 2006 ، ص 302

التعليق : من الشكل التالي نرى ان الاتصالات العمودية تكون في عدة اشكال من الاعلى الى الاسفل او العكس و تلعب فيها المدير محور هذه الاتصالات فيمكن ان تكون من المرؤوسين الى رؤساء المصالح ثم المدير او العكس ، او من المرؤوسين الى المدير مباشرة او العكس ، او من المرؤوسين الى الادارة الوسطى ثم المدير .

2- الاتصالات الصاعدة¹: يتمثل هذا النوع من الاتصالات في المعلومات التي ينقلها العاملون في

المستويات العليا بتوضيح افكارهم و مشاكلهم بشكل يتيح لهذه القيادات اتخاذ القرارات و التوجهات المناسبة اذ لا يمكن ان تأتي التوجهات العليا دون التعرف على وجهات نظر العاملين في مختلف المستويات الادارية ، و الا كان ذلك على حساب نوعية القرارات المتخذة او قد اكد الكتاب الاوائل في الادارة امثال شستر بارنارد (Chestre barnard) و ماري باركر فوليت (Mary parerfollet) على اهمية الاتصالات الصاعدة بل اكدوا ان القيادة تتمثل في رغبة المستويات الدنيا في قبول التعليمات الصادرة اليهم من المستويات التنفيذية ، او خشية غضبهم و هو امر يجعل اتجاه سير القيادة من اسفل الى اعلى و ليس من اعلى الى اسفل .

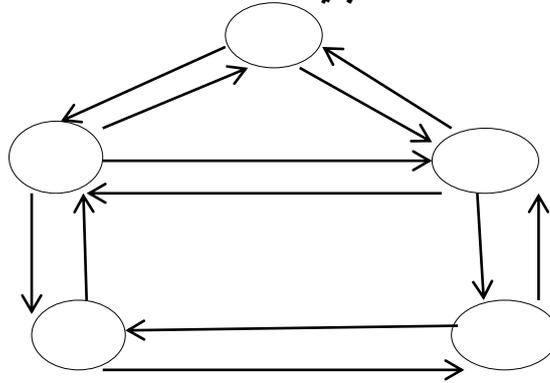
¹: محمد قاسم القريوني، مرجع سبق ذكره ، ص 303

و من التطبيقات على هذا النوع من الاتصالات نجد التقارير التي يرفعها العاملون الى الادارة ، وكذلك الاجتماعات مشتركة بين الادارة و العاملين التي تتيح للعاملين تقديم اقتراحاتهم و كذلك صناديق الاقتراحات و الشكاوي التي توفرها كثير من المؤسسات و الشركات و اللقاءات و الحفلات و الرحلات و المناسبات المختلفة ، و التي توفر للعاملين فرص التحدث للرؤساء عن الامور التي تهمهم ، حيث مثل هذه المناسبات تمثل اجواء نفسية مثالية لمفاتيح الرؤساء بكثير من الامور التي تهمهم و يصعب عليهم طرحها في تقارير و اجتماعات رسمية.

3- الاتصالات الافقية : تميز هذا النوع من الاتصالات بحرية تبادل المعلومات بين العاملين من مختلف المستويات ، و حسب الضرورة وكذى تتميز هذه الاتصالات بالديمقراطية التي تقوم على وجود قنوات مفتوحة بين المستويات المختلفة ، اذ ان هناك حرية مضبوطة لانسياب المعلومات بين مختلف الاطراف ، طبقا لمتطلبات العمل و يصلح هذا النمط من الاتصالات في التنظيمات المصغرة .¹

4- الاتصالات الشبكية : يشير هذا النمط الى الاتصالات المفتوحة في كل الاتجاهات من الرئيس الى المرؤوسين ، و ما بين رؤساء الاقسام من نفس المرتبة الادارية ، و بينهم و بين المستويات الادنى و الاعلى .²

الشكل رقم (09) : نمط الاتصالات الشبكية



المصدر : محمد قاسم القريوني ، بادئ الادارة ، دار وائل للنشر ، الطبعة الثالثة ، الاردن ، 2006 ، ص 304

التعليق : من الشكل التالي نرى الاتصالات المتشابكة و هي الاتصالات المشابكة و هي التي تتم بشكل عمودي و افقي و تصاعديا اي بين المرؤوسين في ما بينهم او المرؤوسين و رؤساء الاسام و المدير او العكس و هي بالتالي تتم في جميع الاتجاهات .

¹: محمد قاسم القريوني ، مرجع سبق ذكره ، ص 304
²: المرجع نفسه

المطلب الثالث: وظائف الاتصال

يمكن تحديد عدة وظائف للاتصال في اي نظام اجتماعي و هي :¹

- الاعلام : و هو جمع و تخزين و معالجة و نشر المعلومات و الصور و الحقائق و الرسائل و الآراء و التصرفات في اتجاهها من اجل الوصول الى وضع يمكن من اتخاذ القرارات السليمة .
- التنشئة الاجتماعية: و هي توفير رصيد مشترك من المعرفة تمكن الناس من يعملوا كأعضاء ذوي فعالية في المجتمع.
- خلق الدوافع : دعم الانشطة الخاصة بالأفراد و الجماعات المتجهة صوب تحقيق الاهداف المتفق عليها .
- الحوار و النقاش: العمل على توفير الحقائق اللازمة و تبادلها لتسيير الاتفاق و توضيح مختلف وجهات النظر.

كما ان هناك وظائف اخرى نذكرها كمايلي :

- التأثير في الاخرين و توجيههم
- الاتصال وسيلة انجاح و تطوير الادارة و المؤسسات و الشركات المختلفة و كذلك وسيلة العلاقات بين المجتمعات .
- نقل الرسالة الى الطرف الاخر و استقبال البيانات و الاحتفاظ بها .
- تحليل البيانات و اشتقاق المعلومات منها .
- وسيلة للثقافة و التعليم و الترقية.

المطلب الرابع: شبكات الاتصال

الفرع الاول : مفهوم شبكات الاتصال²

تحتم شبكات الاتصال في نقل المعلومات ضرورة توافر مواقع او محاور عديدة يتواجد في كلمنها كمبيوتر ن بحيث تترايط معا من خلال شبكة الاتصال المتاحة التي تشتمل على وصلات او وسائل الاتصالات المختلفة كالخطوط التلفونية و الكابلات المحورية و غيرها من الوسائل التي سبق مناقشتها في هذا الفصل ، و تختار شبكة الكمبيوتر المناسبة طبقا لمجال التطبيق المستخدم ، فبعض التطبيقات تستدعي استخدام الهياكل او البنية المركزية التي تضم قاعدة بيانات مركزية يرتبط بها عدد كبير من النهايات الطرفية الموزعة في منطقة جغرافية شاسعة .

¹: فاطمة حسين عواد ، الاتصال و الاعلام التسويقي ، دار اسامة للنشر و التوزيع ، الطبعة الاولى ، الاردن ، 2011م ، ص 19

²: محمد محمد الهادي: مرجع سبق ذكره، ص 188

و قد ترتبط التطبيقات بنظم المعلومات الوثائقية العلمية و الفنية او نظم المعلومات البنكية او المصرفية حيث ان نشاط كل من هذه التطبيقات يغطي عدد من المناطق ، و بذلك سوف يحتاج الى ان يكون هناك كمبيوتر في كل منطقة خاص بها و ترتبط به المحاور او الفروع في هذه المنطقة بواسطة خطوط او وسائل الاتصال المختلفة و المكرسة لذلك ، و ترتبط معا اجهزة الكمبيوتر المتواجدة في المناطق المختلفة و تخدم التطبيق المعين بواسطة وسائل الاتصالات عن بعد حتى تساعد في تمرير البيانات من هذه المناطق .

بالنظر الى شبكة الكمبيوتر على انها وسيلة لتوزيع امكانيات و موارد الكمبيوتر لسد الامكانيات التنظيمية منها ، و خاصة عندما يكون الهيكل التنظيمي يتسم باللامركزية و قد صارت شبكات الاتصال تؤدي الوظيفة التي انشئت من اجلها بعد تطور تكنولوجيا الاتصالات و المبروكمبيوتر و النهايات الطرفية المتصفة بالذكاء .

الفرع الثاني: مكونات الشبكات

يتطلب بناء الشبكات و تشغيلها نوعين رئيسيين من المستلزمات هما: ¹

1- المستلزمات المادية Hard ware : وتشتمل على

- الطرفيات : (حاسبات ، طابعات ... الخ) مزودة بكرت ملائمة للشبكة Network و تقوم بتحويل نظام الارسال القادمة من الطرفية من الشكل المتوازي الى الشكل التسلسلي كي ترسل عبر الشبكة و بالعكس ، بالإضافة لكونها (ببعض الحالات) تقوم بالتحويل من الشكل الرقمي الى الشكل التشابهي و بالعكس ن و يمكن ان يكون لها مخرج (Britishnaval Connecte) BNC و ذلك في الشبكات التي تستخدم الكابلات المحورية او (Registerd Jacks) او RJ-45 في بطاقات الشبكة التي تستخدم الكابلات المجدولة المزودة .
- و لكل كرت شبكة عنوان متميز خاص به يدعى بال (Mac Address) حيث يمثل MAC اختصار ل (Media Access Control) و يمكن معرفة عنوان الكرت الشبكة عن طريق موجة الاوامر DOS بواسطة احدى التعليمتين IPConfig/a// او Get Mac .
- و يتكون عنوان ال MAC للكرت من 12 خانة ست عشرية حيث تكون الخانات الست الاولى مخصصة للشركة الصانعة و الارقام الست التالية خاصة بالبطاقة بحد ذاتها ، و يتم وضع العناوين بحيث تكون غير مكررة حتى في حالة ائتلاف الكرت .
- الكابلات Cables : و تتكون من نوعين هما
 - الكابلات المحورية Coaxial Cables : و تصنف حسب المقطع الى

¹: محمد الطائي : صيانة و ادارة نظم المعلومات الادارية ، دار المسيرة ، الطبعة الاولى ، عمان ، 2007 ، ص230

Thinnet يتم التعبير عن الكابل بالشكل التالي BASE.210 حيث تعني 10 ان معدل نقل البيانات هو 10Mbps و BASE تعني ان النقل يتم بالحزمة الاساسية اي ان النقل يتم بالإشارات الرقمية و التي تأخذ كامل مجال القناة ، ويمكن ان يتم النقل بالحزمة العريضة Broad و فيه يتم النقل باستخدام الاشارات المتشابهة و يمكن ان يقوم بجمع عدة اشارات تشابهية على قناة واحدة ، اما 2 فهي اذا قمنا بضربها في 100 حصلنا على الطول الاعظمي للكبل بالمترو و هو في هذه الحالة 200 متر و عمليا 185 متر

Thicknet يتم فيها التعبير عن الكابل بالشكل التالي BASE-510 هذه الكابلات اثنان و يمكن استخدامها بأطوال اكبر و لكنها بحاجة الى TCR (دائرة مرسل ، مستقبل) قبل الكرت .

- كابلات مجدولة مزدوجة Twisted Pair Cabler : ويتم تجديدها من اجل منع التشويش

و تكون على نوعين

Unshieelded Twisted Pair : UTP

Shielded Twisted pair : STP

و تصنف هذه الكابلات بعد فئات منها (cat1 ,....., cat7) و المستخدمة في المخبر هي الصنفين cat5 e for enhancod اي CAT5 هي كابلات تحتوي على 8 كابلات اي اربع ازواج بسرعة نقل 10 / 100 Mbps يتم وصل هذه الكابلات عن طريق وصلة RJ-45 الى الكرت

- تجهيزات اخرى : حسب نوع الوصل مثل :

Terminator ، Tconnector من اجل الوصل الخطي و HUB ، RJ-45 ، SWITSH من

اجل الوصل النجمي.

2-المستلزمات البرمجية¹ SOFTWARE : و تشمل على بعض البرمجيات الاتية :

- نظام تشغيل الشبكات Network Operating System : و هناك عدة شركات تنتج هذا النوع من الانظمة منها Microsoft و التي اتاحت الانظمة التالية :

Windows2000pro ، Windowsnt ، Windowsme ، و هناك ايضا شركة Navel Netware

و التي انتجت اول اصدارات من هذا النوع من الانظمة و منها Novel6 ، Novel7

بروتوكول الاتصال Communication Protocol : و هي عبارة عن مجموعة الطرق المستخدمة من اجل تحقيق الاتصال ما بين الاطراف ، و التي تحدد فيها تحديد طريقة الارسال / استقبال

¹: محمد الطائي: مرجع سبق ذكره، ص232

المعلومات و حالة قناة الاتصال الخ بمعنى اخر تعد البروتوكول لغة المخاطبة ما بين الحاسبات و من هذه لبروتوكولات ، Ipx / Spx ، FTP ، HTTPS ، HTTP ، TCP/IP .. الخ.

الفرع الثالث : انواع الشبكات

اختلف عدد من الباحثين في تصنيف انواع الشبكات و في هذه المحطة استقرينا على التصنيفات التالية :

1- تصنيف الشبكات حسب المنطقة الجغرافية التي تقوم بتغطيتها¹

- الشبكات المحلية (LAN) Local Area Network : و هي مجموعة من الحواسيب و غالبا ما تكون حواسيب صغيرة مربوطة مع بعضها بواسطة خطوط الاتصال ، و تتشارك هذه الحواسيب في المعدات و البرمجيات و المعلومات ، و توجد اما في مكتب واحد او بناية واحدة او مجموعة بنايات متقاربة و يمكن لأي حاسوب الاتصال مع حاسوب في الشبكة و استخدام مصادر ذلك الحاسوب مثل الطابعة .

و تتميز شبكة الحواسيب المحلية بسرعتها الفائقة لنقل البيانات التي تتراوح بين 10 الى 100 الى 1000 ميجابايت في الثانية للشبكات العالية السرعة حسب الوسيط و التقنيات المستعملة .

- الشبكات المتوسطة او الاقليمية (MAN) Metropolitan Area Network : و هي عبارة عن شبكة حاسوبية يتم من خلالها القيام بربط مجموعة من الاجهزة المتباعدة و التي تصل المساحة فيها 20 كلم و لغاية 35 كلم اي انها تمتد على منطقة جغرافية كحجم مدينة و من مميزات السرعة و الفاعلية في نقل البيانات ، و توفير امكانية الاستفادة من عملية الاتصال بين الاجهزة ضمن المدينة الواحدة و توفير عملية المشاركة حيث يتم القيام بتوفير التكلفة و البرمجيات و العتاد .

- الشبكات الواسعة (WAN) Wide Area Network : تتكون الشبكات واسعة المجال من حواسيب و وحدات طرفية متباعدة جغرافيا مربوطة مع بعضها البعض بواسطة خطوط الاتصال و يمكن لهذا النوع في الشبكات ان يربط بين حواسيب و وحدات طرفية موجودة في مدن مختلفة او اقطار مختلفة و يطلق على الحاسوب الكبير التي ترتبط به الوحدات الطرفية بالحاسوب المضيف Computers Host تحفظ عادة البرامج و الملفات على وحدات التخزين المساندة و التابعة للحاسوب المضيف و تمتاز بإمكانية ربط الاف الاجهزة ، و توفير امكانية نقل البيانات بكميات كبيرة و توفير امكانية ربط اكثر من شبكة محلية تابعة لأكثر من منظمة مع بعضها البعض .

¹ : صباح رحيمة محسن ، عبد الفتاح ابراهيم زربية ، فتحي احمد الشباني ، نظم المعلومات المالية ، الوراق للنشر و التوزيع ، الطبعة الاولى ، الاردن ، 2011 ، ص 98

الجدول التالي يبين المقارنة بين الشبكات حسب المنطقة الجغرافية التي يقوم بتغطيتها:

الجدول رقم (02): مقارنة بين الشبكات حسب المنطقة الجغرافية

نوع الشبكة الخصائص	المحلية LAN	الواسعة WAN	الإقليمية MAN
التغطية الجغرافية	من 2000م	من بعض الكلومترات الى الالاف	على مستوى المدينة
السرعة	فائق جدا و تتراوح بين 4 ميجابايت في الثانية الى 1000 ميجابايت في الثانية حسب التقنيات و الوسائط	سرعة منخفضة بسبب عدد الاجهزة الملحقة و خاصة اجهزة المودم ذات السرعة المنخفضة و التي تحسب بالكيلوبايت في الثانية	تعاود تقريبا سرعة الشبكات الواسعة
عدد الحواسيب	من 2 الى بعض المئات	عدد كبير جدا يحسب بالمئات و الالاف	عدد كبير يحسب بالمئات و الالاف
الوسائط و الاجهزة الملحقة	جميع انواع الوسائط و الاجهزة	جميع انواع الوسائط و الاجهزة مع اجهزة مودم و شبكة الهاتف	جميع انواع الوسائط و الاجهزة مع اجهزة مودم و شبكة الهاتف
التقنيات	Ethrent . Token Ring FDDI	T1 , X25 , ISDN, Modems	T1, X25 , ISDN, Modems
الوصل	متواصل 24/24 ساعة	متواصل - متقطع	متواصل - متقطع
الملكية	منظمة واحدة	منظمة الى عدة منظمات	منظمة الى عدة منظمات

المصدر : صباح رحيمة محسن ، عبد الفتاح ابراهيم زربية ، فتحي احمد الشباني ، نظم

المعلومات المالية ، الوراق للنشر و التوزيع ، الطبعة الاولى ، الاردن ، 2011 ، ص 9

التعليق : الجدول يبين الفرق بين الشبكات حسب التصنيف الجغرافي فمنها المحلية الواسعة و الإقليمية و ذلك لوجود اختلاف على مستوى التغطية الجغرافية و السرعة و كذا الوسائط المختلفة و الاجهزة المستعملة و كذلك درجة الوصل و نوعية الملكية .

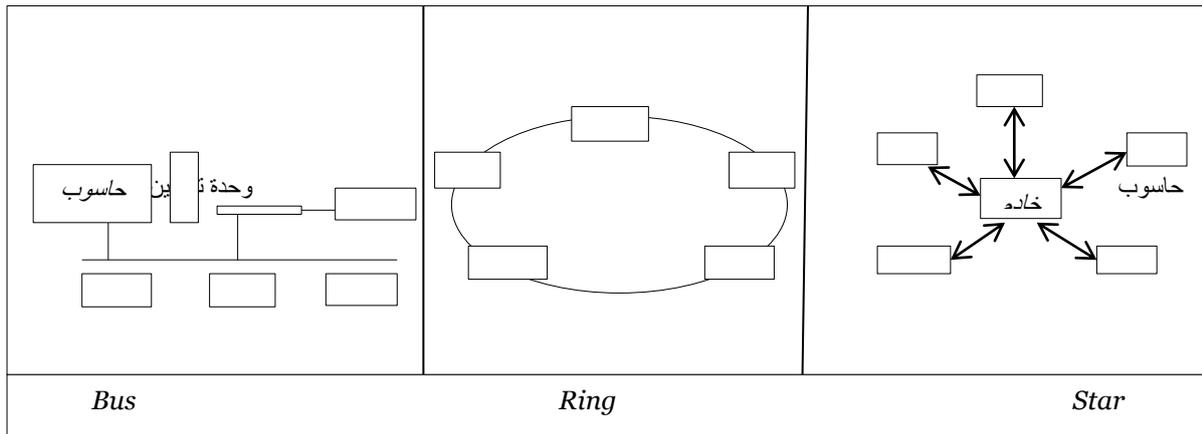
2- تصنيف الشبكات حسب وسائل الاتصال و الربط : و يمكن تنيفها الى نوعين هي :¹

- الشبكات السلكية Wired Network : و هي الشبكات التي تستخدم الاسلاك في ربط و نقل البيانات بين اجهزة الشبكات المختلفة حيث تستخدم الاسلاك المعدنية و الالياف و اسلاك الكهرباء و تستخدم لبناء الشبكات المحلية الصغيرة .

¹: صباح رحيمة محسن ، عبد الفتاح ابراهيم زربية ، فتحي احمد الشباني ، مرجع سبق ذكره ، ص 100

- الشبكات اللاسلكية Wireless Network : و هي الشبكات التي تستخدم الغلاف الجوي لا رسال الاشارات حيث تتضمن الوسائط اللاسلكية مثل موجات الراديو و موجات المكروفون و الاشعة تحت الحمراء حيث تستخدم في انشاء الشبكات الواسعة .
- 3- تصنيف الشبكات حسب طريقة التوصيل : و تنقسم الى عدة اقسام نذكر منها مايلي ¹:
 - الشبكات النجمية Star Network : و في هذه الحالة ترتبط الحواسيب المختلفة مع حاسوب مركزي يطلق عليه الخادم Server و يستطيع اي حاسوب الاتصال مع الحواسيب الاخرى من خلال الحاسوب المركزي الذي يرتبط به عادة وحدات التخزين و الطابعة التي يمكن استخدامها من قبل اي حاسوب اخر في الشبكة ، ان تعطل اي من الحواسيب في هذا النوع من الشبكات لا يؤثر في الحواسيب الاخرى اما اذا تعطل الحاسوب المركزي فسوف تتعطل الشبكة بأكملها .
 - الشبكات الحلقية Ring Network : ترتبط الحواسيب في هذه الحالة مع بعضها بشكل دائري دون الاستفادة من حاسوب الخادم ، و يوزع هذا النوع من الشبكات و وحدات التخزين و الطابعات عبر الشبكة و ان تعطل اي حاسوب في الشبكة يؤدي الى تعطل الشبكة بأكملها .
 - الشبكات الخطية Bus Network : يتم في هذه الحالة ربط الحواسيب و وحدات التخزين و الطابعات بخط اتصال مشترك ، و يوزع في هذا النوع من الشبكات مهام ادارة الشبكة على حواسيب مختلفة و عدم تعطل الشبكة في حال تعطل احد الحواسيب و يمكن لأي من الحواسيب الاتصال مع اي حاسوب اخر في الشبكة عن طريق الخط غير مشغول بتامين الاتصال بين اية حواسيب اخرى في الشبكة .

الشكل رقم (10): بنيات مختلفة لتقنيات الشبكات

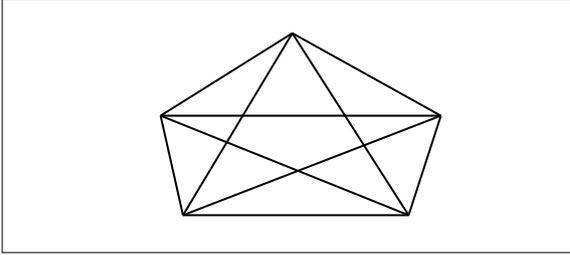


المصدر : صباح رحيمة محسن ، عبد الفتاح ابراهيم زربية ، فتحي احمد الشباني ، نظم المعلومات المالية ، الوراق للنشر و التوزيع ، الطبعة الاولى ، الاردن ، 2011 ، ص 101

¹: صباح رحيمة محسن ، عبد الفتاح زربية ، فتحي احمد الشباني ، المرجع سبق ذكره، ص 101

التعليق : يبين الشكل كل من الشبكات النجمية و الشبكات الحلقية و الشبكات الخطية و هذا حسب تصنيف الشبكات بطريقة التوصيل نجمة كانت ام خطية ام حلقية .

- الشبكات الشبكية Mesh Network : تتكون هذه الهيكلية من ارتباط كل عقدة فيها بالعقدة الاخرى في الشبكة فاذا اتصلت العقدة بجميع العقد الاخرى في الشبكة فان الهيكلية تكون ترابطية كلية Full mesh اما اذا كانت العقدة تتصل ببعض العقد - و ليس جميعها - فان الهيكلية تكون ترابطية جزئية .



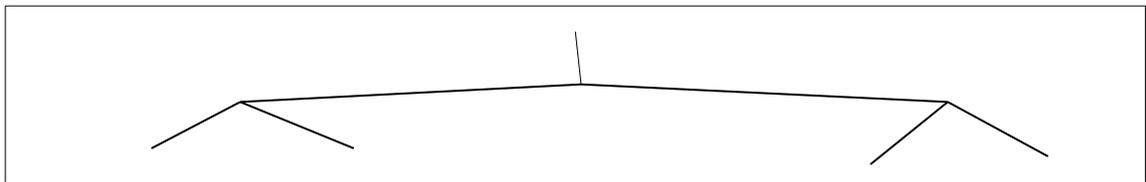
الشكل رقم (11): شبكة ذات هيكلية ترابطية

المصدر : صباح رحيمة محسن ، عبد الفتاح ابراهيم زربية ، فتحي احمد الشباني ، نظم المعلومات المالية ، الوراق للنشر و التوزيع ، الطبعة الاولى ، الاردن ، 2011 ، ص 101

التعليق : يبين الشكل الشبكة الشبكية ذات الهيكلية الترابطية فاذا كانت كل عقدة متصلة بجميع العقد الاخرى في الشبكة فهي شبكة ترابطية كلية و اذا كانت العقدة متصلة ببعض العقد فهي شبكة ترابطية جزئية .

- الشبكات الهرمية هيكلية شجرية Network Hybrid : تشبه هذه الهيكلية في بنيتها الهيكلية النجمية الموسعة الا ان عقدها ترتبط بجهاز حاسوب يدير عملية سريان البيانات في الهيكلية ، فهذا الحاسوب يقوم بدور الموزع الشبكي في حالة الهيكلية النجمية ¹.

الشكل رقم (12) : شبكة ذات هيكلية هرمية (شجرية)



المصدر : صباح رحيمة محسن ، عبد الفتاح ابراهيم زربية ، فتحي احمد الشباني ، نظم المعلومات المالية ، الوراق للنشر و التوزيع ، الطبعة الاولى ، الاردن ، 2011 ، ص 101

¹ : صباح رحيمة محسن ، عبد الفتاح ابراهيم زربية ، فتحي احمد الشباني ، مرجع سبق ذكره ، ص 101

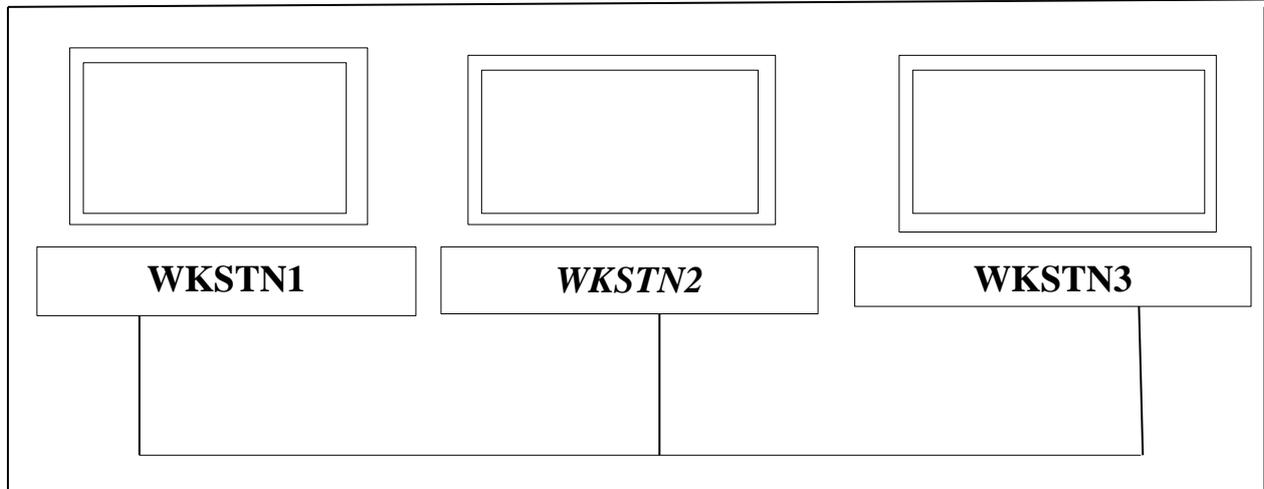
التعليق : يبين الشكل التالي الشبكات الهرمية و هذا في حالة الهيكلة الشجرية بحيث يكون الحاسوب يقوم بدور الموزع الشبكي

- الشبكات الخلوية Cellular Network : و هي بنية هندسية مرتبطة بالاتصالات اللاسلكية ، و تعتمد على تقسيم مجال الشبكة الى مجموعة من المناطق ، عدد العقد في المنطقة الواحدة عرضة للتغير المستمر مثل شبكة الهواتف النقالة ، و مثل هذه الشبكات تستخدم الاشعة تحت الحمراء و موجات الراديو في تأمين نقل الاشارة بين محطات المنطقة الواحدة و المناطق الاخرى¹

4- تصنيف الشبكات حسب الدور الذي تقوم به الاجهزة : و يمكن تقسيمها حسب هذا التصنيف الى قسمين هما :²

- النظر للنظير Peer to Peer: هي عبارة عن جهاز مرتبط بجهاز مرتبط بجهاز اخر الخ فائدته اقل كلفة و لكن لا يعمل بشكل فعال بين الاجهزة (مشاكل في ادارة الملفات بين الاجهزة) يمكن استخدامه او التفكير في استخدامه في حالة الاجهزة المتصلة اقل من 10 اجهزة .

الشكل رقم (13): شبكة النظير للنظير



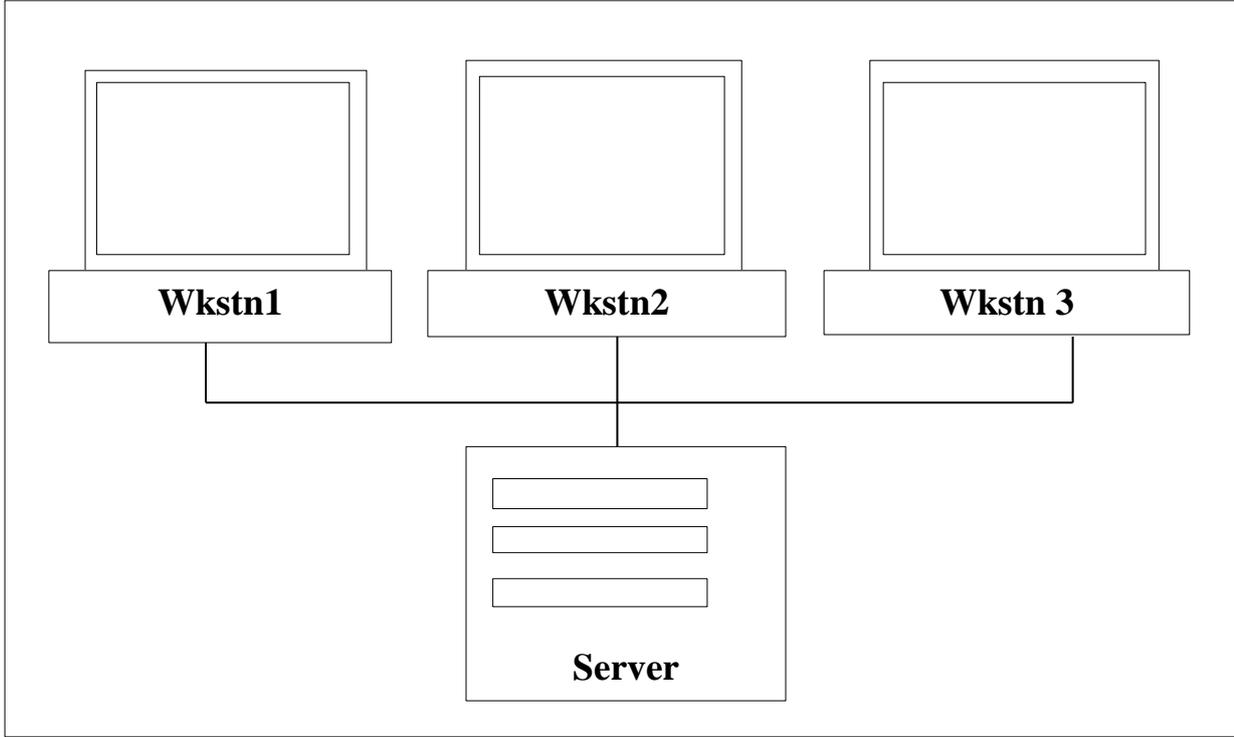
المصدر : صباح رحيمة محسن ، عبد الفتاح ابراهيم زربية ، فتحي احمد الشباني ، نظم المعلومات المالية ، الوراق للنشر و التوزيع ، الطبعة الاولى ، الاردن ، 2011 ، ص 102

التعليق : يبين الشكل تصنيف الشبكات حسب الدور الذي تقوم به الاجهزة و هذا بطريقة النظير للنظير بحيث انها عبارة عن جهاز مرتبط بجهاز اخر و هكذا من الاجهزة الا انه يمكن استخدامه في حالة الاجهزة المتصلة اقل من 10 اجهزة

¹ : صباح رحيمة محسن ، عبد الفتاح ابراهيم زربية ، فتحي احمد الشباني ، مرجع سبق ذكره ، ص 102
² : صباح رحيمة محسن ، عبد الفتاح ابراهيم زربية ، فتحي احمد الشباني ، مرجع سبق ذكره ، ص 103

- شبكة الخادم و الزبون Client – Serrer Network : و فيه تكون الاجهزة مرتبطة ببعضها البعض مع وجود جهاز رئيسي يسمى الخادم server و تسمى باقي الاجهزة clients ، و فوائدها تكمن في وجود نقطة راسية و هي نقطة الاتصال مع الجهاز الخادم ، و تمتاز بالكلفة العالية في جانب و لكنها تعطي امانا اكثر و فاعلية و انخفاض في مشاكل الاتصال .

الشكل رقم (14) : شبكة الخادم و الزبون



المصدر : صباح رحيمة محسن ، عبد الفتاح ابراهيم زربية ، فتحي احمد الشباني ، نظم المعلومات المالية ، الوراق للنشر و التوزيع ، الطبعة الاولى ، الاردن ، 2011 ، ص 103

التعليق : يبين الشكل شبكة الخادم و الزبون بحيث تكون الاجهزة كمرتبطة ببعضها البعض مع وجود جهاز رئيسي يسمى الخادم و هذا بوجود نقطة رئيسية و هي نقطة الاتصال مع الجهاز الخادم .

المبحث الثالث: فعالية الاتصال و معوقاته

المطلب الاول : فعالية الاتصال¹

يقصد بفعالية الاتصالات قدرتها على تحقيق اهدافها ، بمعنى احداث التأثير المطلوب و الهدف من الاتصال في اطار اهداف المنظمة ، اذ تعد الاتصالات غير الفعالة بمثابة اضاءة للوقت و اهدار الجهد ، فيفقد الاتصال مغزاه بل يكون وسيلة من وسائل تأخير المنظمات نتيجة الانشغال بالاتصال عن العمل لذلك تعد كثرة الاتصالات من العوال السلبية التي تحد من قدرة المنظمات على تحقيق اهدافها ، ففاعلية الاتصالات الادارية تتحد في ظل الاغراض العديدة التي تخدمها ،

تعتمد العمليات الادارية كافة على تبادل المعلومات و البيانات و هذا لا يتم الا بالاتصالات الفعالة و تتحقق فعالية الاتصال اذا احدثت النتائج التالية :

- 1- ان يستقبل المرسل اليه الرسالة ، وان يفهمها و ان يدرك المعنى الذي يقصده المرسل .
- 2- ان تحرك الرسالة المرسل اليه للعمل وفق ما جاء بمضمونها .
- 3- ان يأتي التحرك بالنتيجة التي راها مصدر الرسالة .

المطلب الثاني: مقومات الاتصال

يمكن تلخيص مقومات الاتصال و الدعائم الاساسية لنجاحه في العناصر السبعة الأتية :²

- **مصادقية المصدر** : فالثقة العالية من جانب الجمهور في المصدر هي اساس التعرض للرسالة و القابلية للاقتناع بها ، و هذه الثقة تنشأ من تخصص المصدر و مقدرته على معالجة الموضوع بالإضافة الى مهاراته الاتصالية و مركزه الاجتماعي .
- **التعبير عن الواقع** : ينبغي ان تتفق الرسالة مع الواقع المحيط بها ، و ان تتماشى مع الاحداث التي تجري في المجتمع .
- **المعلومات التي لها مغزى** : فالمستقبل لايد ان يجد في الرسالة مضمونا يعنيه و يتفق مع نظامه القيمي ، كما ان الافراد يتابعون مواد الاتصال التي تحقق لهم اكبر فائدة و تشبع عندهم رغبات معينة ، و هذا هو معنى العبارة التي تقول ان المضمون يحدد الجمهور او لكل ان لكل شعب صحافته التي يستحقها .

¹: علي حسن الشهري ، الاتصالات الادارية و دورها في الاداء الوظيفي ، جامعة نايف العربية ، الرياض ، 2011 ، ص52

²: محمد عبده حافظ، مرجع سبق ذكره، ص244

- **الوضوح** : يجب ان تصاغ الرسالة في عبارات سهلة و ان تعني للمستقبل ما تعنيه للقائم بالاتصال ، كما انه ينبغي تبسيط الموضوعات المعقدة وعرضها بأسلوب جذاب ، و من الضروري ان يكون للمتحدث خط فكري واضح و يعبر عن المنظمة التي يمثلها بشكل ثابت .
- **الاستمرارية و الاتساق** : الاتصال عملية مستمرة لا تنتهي كما ان التكرار ضروري لضمان اكبر نسبة تعرض للرسالة و ادراكها على النحو المقصودة ، و التنوع في التكرار ضروري لزيادة المثيرات الإقناعية التي تتسق مع ظروف الافراد والجماعات .
- **امكانيات المستقبل** : ينبغي ان يضع القائم بالاتصال في اعتباره قدرات الجمهور المستهدف على استعتاب الرسالة او ما يعرف بمهارات المستقبل في اكمال العملية الاتصالية من حيث المعرفة و القدرة على القراءة و عادات الاتصال .
- **الوسائل المناسبة**: ينبغي اختبار الوسائل التي يتعرض لها الجمهور المستهدف و التي تصلح لتناول الفكرة المطروحة تبعا لمراحل انتشارها. فالاتصال الجماهيري له دور فعال في اثاره الانتباه الى الفكرة بينما الاتصال الشخصي هو الويلة الحاسمة في الاقناع بالسلوك المرتبط بهذه الفكرة .

المطلب الثالث: العوامل المؤثرة في الاتصال

مما لا شك فيه ان وسائل الاتصال و الاعلام على صلة وثيقة و ارتباط بالمجتمع الذي تعمل فيه سواء اكان هذا المجتمع متقدما متطورا ام متخلفا ام في طريق النمو و التقدم و هناك عوامل اخرى متعددة و كثيرة تؤثر في عملية الاتصال و الاعلام في المجتمع منها :¹

1- في مجال الصحافة و الوسائل الاتصالية المقروءة

- **الفقر و الامية** : في عصر انفجار الثورة التكنولوجية و ثورة الاتصال العالمية ، يحتل الفقر و الامية و القرائية و التكنولوجية عنصرا هاما ، فحيث ينشر الفقر تنتشر الامية في المجتمع ، مما يترك صدها على جميع ظواهر المجتمع و نشاطاته الاقتصادية و الاجتماعية و السياسية و بالتالي على وسائل الاتصال التي نجد ان انتشارها يصبح محدودا حيث نلاحظ محدودية الصحف اليومية و شبكات الاذاعة و التلفزيون ، و هكذا عكس ما هو حادث في المجتمعات الغنية ذات المستوى الثقافي و التعليمي المتقدم حيث وفرة و تنوع الصحف و المجلات و الدوريات و شبكات الاتصال مما يعكس نفسه في زيادة الثروة و التطور الثقافي و الحضاري .
- اما في المجتمعات الفقيرة حيث تسود فيها الامية مع محدودية الموارد المحلية فان ذلك لا ينعكس على جميع مجالات الحياة و خاصة في المجال الصناعي حيث لا توجد قاعدة صناعية تقنية تزود الصحف و المجلات و مختلف وسائل الاتصال و الاعلام بالإعلان و البرامج

¹: حجازي سعيد ابو غانم ، **تخطيط و ادارة النشاط و الحملات الاعلامية** ، دار اسامة للنشر و التوزيع ، الطبعة الاولى ، الاردن ، 2009 ، ص 26 ، 28

المناسبة الايجابية ذات المستوى الثقافي الرفيع ، كما ان انتشار الامية يحد من عدد المشترين و المشترين في الصحف بالنسبة لا جمالي عدد السكان في تلك البلاد ، كما ان محدودية الموارد المالية تحول دون توسع الصحف في ارسال مراسلها في الدول الخارجية بالإضافة الى تخلف طباعة الصحف و المجالات و كل الوسائل الاعلامية المقروءة ، و محدودية الموارد و المخصصات المالية تجعل الصحافة في اغلبية الدول الفقيرة بائسة ، تتلقى الاعانات من هيئات حكومية او احزاب سياسية او هيئات خارجية ، و هذا بالطبع يجعل تلك الصحف غير قادرة على خدمة الجمهور بشكل فاعل و يجعلها متحيزة لجانب الجهة الداعمة لها مما ينعكس على خدمتها للقراء ، و لكن التمويل سواء اكان حكوميا ام غير حكومي يعني بقاء نسبة كبيرة من الصحف على استمرار الصدور لأنه دون ذلك التمويل لا تستطيع الصحف ان تغطي نفقاتها و توفر مستلزمات الصدور ، فالتأخر و التخلف التكنولوجي في ظروف ووسائل الاعلام الاقتصادية يجعل نسبة محدودة منها قادرة على ان تتخلص من ان يكون لها اتجاه حزبي و هذا الاتجاه الحزبي بدوره يجعل عدد القراء الذين تجذبهم كل جريدة محدودا و محصورا .

- ارتفاع عدد الحف و المجالات : ان تعدد الصحف و المجالات في المجتمعات الكبيرة الكثيفة السكان الغنية في مواردها المتقدمة اقتصاديا و تكنولوجيا امرا طبيعيا يتناسل مع سياسية الاعلام و الاتصال في هذه المجتمعات ، انما الامر غير الطبيعي في بعض المجتمعات النامية الامية الفقيرة هو تعدد الصحف الضعيفة في م ضامناتها و هياكلها بدل ان يركز المجتمع على صحيفة او صحيفتين قويتين للقيام بالدور الاعلامي المطلوب .¹

2- في مجال الوسائل السمعية و البصرية²

- اهمية الاذاعة : لا تظهر مشاكل كبيرة تذكر بخصوص الاذاعة في المجتمعات المتقدمة و خاصة في الغرب ، حيث الميزانيات الضخمة المرصودة لخدمة الاذاعة و رجالها لتحقيق رسالتها ، اما في الدول النامية فانه نظرا للصعوبات التي تواجه اصدار الصحف فان الاذاعة لها اهمية كبيرة في الدول النامية بشكل استثنائي ، فليس من الضروري ان يكون المستمع الاذاعة متعلما او مثقفا كما ان اغلب النظم الاذاعية القومية تديرها الحكومات و لهذا لا تعاني من المشاكل المالية التي تعاني منها الصحافة في الغالب ، حيث في كل الاحوال تكون الاذاعة لها قدرة على الاقناع و تصديق من طرف الجمهور بشكل كبير . و لكن اللغات في بعض الدول النامية تشكل مصاعب اضافية امام الاذاعة ، كما ينتج مصاعب للصحافة و يعتقد احد الخبراء الفرنسيين انه لا مفر من استمرار الاعتماد على اللغتين الإنجليزية و الفرنسية لعدم وجود اتفاق بين الدول

¹: حجازي سعيد ابو غانم ، مرجع سبق ذكره ، ص 29

²: حجازي سعيد ابو غانم ، مرجع سبق ذكره ، ص 30

الافريقية على طريق لحل مشكلة تعدد اللغات و هذه مع مرور الزمن تخلق سيادة لغة معينة و بالتالي ثقافة قومية موحدة لهذه المجتمعات ،

- اهمية السينما و التلفزيون ، في المجتمعات المتقدمة صناعيا و تكنولوجيا تؤدي السينما و التلفزيون دورهما الطبيعي و الطبيعي المرسوم لهما لتحقيق الرسالة الاعلامية المطلوبة لاستمرار تقدم هذه المجتمعات و السينما امة جدا في الدول النامية فالمستوى التعليمي ليس ضروريا للاستمتاع بمشاهدة السينما كما انها تتفق مع التراث الدرامي الذي يوجد في كثير من المجتمعات النامية

3- اثر الوسائل الحضارية على تطور وسائل الاعلام و الاتصال¹

ان وسائل الاعلام و الاتصال الحديثة تنمو و تتطور مع عناصر اخرى في المجتمع لها علاقة خاصة بالاتصال مثل : الإقامة في المدن و المستوى التعليمي و الدخل القومي ، اما الصعوبات التي تواجهها و سائل الاتصال في الدول النامية تختلف باختلاف الوسيلة و باختلاف النظام السياسي السائد ، فوسائل الاتصال المطبوعة مثلا تحتاج الى تعليم و اقامة في المدن اما الراديو و السينما يمكنها ان يتخطيا شرط التعليم هذا ، كما ان كافة و سائل الاعلام و الاتصال بحاجة ماسة الى عمال مهرة ، وان كانت نوعيتهم تختلف باختلاف كل وسيلة ن فالمطبوع يحتاج كتاب و محررين و طابعين ، و الراديو يحتاج الى عدد بسيط من معدي البرامج و الاداريين و المهندسين و الفنيين لتشغيل محطات الارسال ، كما تحتاج الى فنيين للمحافظة على اجهزة الاستقبال .

4- اثر البناء الاجتماعي و السياسي و الاقتصادي²

نظم الاتصال و النظم الاعلامية في اي مجتمع كان تعبر و تعكس البناء الاجتماعي و السياسي و الاقتصادي الذي يعمل و يسود فيه ، فهذه الظروف تؤثر مباشرة على وسائل الاعلام و الاتصال و انتشارها ، ذلك ان وسائل الاعلام و الاتصال تتطور و تنمو بنفس النسبة التي يتساق و يسير بها التطور الاقتصادي و الاجتماعي .

المطلب الرابع: معوقات الاتصال³

ان نمذجة العملية الاتصالية مفاهيميا دون الأخذ بعين الاعتبار ما يمكن ان يعترها من صعوبات و يعترضها من حواجز و معوقات ، نستعرض منها في مايلي ابرز المعوقات التي تواجه العملية الاتصالية :

¹: حجازي سعيد ابو غانم ، مرجع سبق ذكره ، ص 31

²: المرجع نفسه

³: علي توفيق الحاج ، سمير جسين عودة ، تسويق الخدمات ، دار الاعصار العلمي للتوزيع و النشر ، الطبعة الاولى ، الاردن ، 2011 ، ص 34 - 35

1- التشويش NOIS: من اهم القضايا التي يهتم بها صانع القرار هي رسالة الاتصال و هو بصدد اعداد مضمون الرسالة ان يضمن وصول هذه الرسالة و ان يتم استقبالها و تحليلها بالشكل الذي يريده ، و في الاتجاه الذي يرغب فيه و من ابرز ما يمكن ان يعيق ذلك ما يثار حول عملية الاتصال من التشويش ، الذي يثار ضمن سياق العملية الاتصالية الى كل ما يمكن لن يشغل بال الشخص المستقبل للرسالة و يليه عن تلقي الرسالة و بالتالي يثنيه عن القيام بالعمليات الذهنية التي يستلزمها فهم و استعاب مضمون الرسالة . و التشويش اثناء عملية الاتصال يأتي من مصادر كثيرة متعددة ، و من هذه المصادر ما يرتبط بالمرسل ، و منها ما يرتبط بالمستقبل في حين يرتبط البعض الاخر بالرسالة نفسها بل بالظروف البيئية المحيطة بعملية الاتصال .

وعموما فانه يمكن تصنيف مصادر التشويش الاتصالي الى نوعين هما :

- مصادر ميكانيكية Mechanical Soures

-مصادر ادراكية (ذهنية) او ما يطلق عليه التشويش النفسي Psychological . و من امثلة المصادر الميكانيكية للتشويش كما يحدث من حالات خلل فني في الوسيلة الاتصالية (التلفاز ، الهاتف ، الاذاعة) المستخدمة لنقل و بث الرسالة ، ان مثل هذه الحالات من شأنها ان تلقي بظلمها على مجريات العملية الاتصالية ، و تؤدي الى الحد من فاعليتها ، اما التشويش الادراكي النفسي فمصادره ايضا كثيرة و منها الرسالة الاتصالية الاخرى ، و خاصة المنافسة في المضمون و الدعوى ، و يتجلى مثل هذا النوع من التشويش في الاوضاع التي يتم فيها . اما الاتصال الترويجي (كالإعلان و البيع اشخصي و النشر الدعائي) في ظل المنافسة الشديدة بين المنظمات من اجل نقل رسالتها الترويجية للمستهلك و الاستحواذ على ذهنه من اجل الحصول على مكانة متميزة لعلامتها التجارية تجعل المستهلك في حيرة من امره اي رسالة يمكن ان يصدق و ذلك نتيجة الصعوبة التي يجدها في التحقق من المضامين الحقيقية التي تنطوي عليها الرسائل الترويجية فمثلا عندما تقوم شركة بالادعاء ان منتجها من الحليب هو الاحسن ذوبانا و تقوم شركة اخرى بنفس الادعاء فان السؤال الذي يطرح نفسه بالاحاح اي هذه الماركات الاسرع ذوبانا فعلا . و من هذا المنطلق فان المستهلك يمكنه ان يكذب رسالة و يصدق رسالة اخرى ، او يقوم بإهمال رسالة على حساب رسالة اخرى نتيجة لتشتت انتباهه وهذا راجع للكلم الهائل من الرسائل التي يتلقها المستهلك مما يجعل انتقاء الرسالة الجيدة امرا صعبا .

و من هنا راي المروجون اثر مثل هذه الادراكات السلبية على مدى الصدق المدرك في الرسالة الترويجية و منه اقترحوا عدد من الاساليب لجعلها اكثر واقعية و من ضمنها تكرار الاعلان اكثر من مرة ، لئتم ترسيخ الرسالة في ذهن المستهلك و كذا استعمال نماذج

شخصية تتمتع بثقة المستهلك كالخبراء و الشخصيات المعروفة على الساحة الاجتماعية . و كذا تقسيم السوق الى اجزاء و هذا من اجل تقسيم جمهور المستمعين الى رسائلهم على اساس المنافع و الحاجات المرتبطة وباستخدام السلعة او الخدمة المروج لها .¹

¹ : علي توفيق الحاج ، سمير جسين عودة ، المرجع سبق ذكره ، ص 36 ، 37

خاتمة الفصل الثاني:

لقد شهد العالم خلال النصف الثاني من القرن الماضي تطورات مذهلة و متسارعة في وسائل الاتصالات، لدرجة أنه أصبح من الصعب على الأفراد و المؤسسات متابعة هذه التطورات و الاختراعات الجديدة، فقد دخلنا خلال هذا القرن عصر الأقمار الصناعية و عصر الانترنت و تحول هذا العالم إلى قرية صغيرة.

ويلعب الاتصال دورا متكاملًا مع الوظائف الإدارية الأخرى كالتخطيط و التنظيم و الرقابة فهو ينطوي على تدفق المعلومات الذي هو عنصر حيوي في إدارة أعمال المنظمة، ومن العوامل الأساسية لتحقيق التكامل بين أجزاء المنظمة أن يكون هناك شبكة للاتصال ، مما يؤدي إلى التحفيز نحو العمل داخلها و زيادة التنسيق بين هذه الأجزاء.

إن التطور السريع في وسائل الاتصالات بأشكالها المختلفة جعلت عملية نقل و تبادل المعلومات و البيانات و الخبرات من أي مكان في العالم إلى مكان آخر عملية سهلة و تتم بسرعة وفعالية، وأصبحت التكنولوجيا الجديدة وسيلة هامة لتخفيض التكاليف و زيادة السرعة في المعالجة و تحسين الجودة في أنشطة المؤسسات، و تعتبر الوسائل الإلكترونية الحديثة التي تشمل على المحطات الطرفية للحواسيب و الناسخ، و البريد الإلكتروني، و بنوك الاتصال المتلفزة أو ما شابه ذلك من الوسائل و القنوات الإلكترونية الحديثة و التي تفوقت في أهميتها الوسائل المكتوبة من كتب و صحف و مجلات و نشرات ووثائق إدارية و وسائل شفوية مباشرة كالمحاضرات و الوسائل المسموعة و المرئية... الخ.

و تلعب عملية الاتصال دورا هاما في المنظمة حيث تؤدي إلى ما يلي:

- إعطاء المعلومات إلى المرؤوسين و توزيع المهام عليهم و توجيههم لبيان كيفية تنفيذ العمل في الزمن الحقيقي و دون أية حواجز؛
- متابعة المهام أو مدى تقدم العمل و إجراء العمليات التصحيحية قبل وقوع الأخطاء؛
- الحصول على البيانات و المعلومات في الوقت المناسب و بأقل تكلفة .
- إجراء الاتصالات الداخلية والخارجية المتعلقة بأداء المهام بسهولة و بدون أية قيود.

مقدمة الفصل

بعدها تطرقنا في الفصلين النظريين الى تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في المنظمة و الاثر الذي تقوم به ، سوف نلاحظ هذا التأثير على حالة خاصة في مؤسسة من مؤسسات الجزائر الا و هي مؤسسة اتصالات الجزائر - ميله - و سنركز في دراستنا على فعالية الاتصال بالمؤسسة و سنتناول في هذا الفصل مايلي :

المبحث الاول : لمحة عن مؤسسة اتصالات الجزائر - ميله -

المبحث الثاني: تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في مؤسسة اتصالات الجزائر - ميله -

المبحث الثالث: واقع تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و اثرها على فعالية الاتصال في مؤسسة اتصالات الجزائر - ميله -

المبحث الاول : لمحة عن مؤسسة اتصالات الجزائر

في هذا المبحث سوف نتناول لمحة عن مؤسسة اتصالات الجزائر - ميلة - و ذلك بالتطرق الى نشأتها و اعطاء تعريف لهذه المؤسسة و اهم المهام التي تقوم بها المؤسسة و الاهداف التي تسعى للوصول اليها و في الاخير نتطرق الى الهيكل التنظيمي لها .

المطلب الاول : نشأة و تعريف مؤسسة اتصالات الجزائر - ميلة -

الفرع الاول : نشأة مؤسسة الجزائر - ميلة -¹

تأسست مؤسسة البريد و المواصلات سنة 1963م و كانت تهتم بالاتصال عبر البريد، بعد ذلك ادخلت خدمة الاتصال بالهاتف الثابت و هي اول مؤسسة للاتصال الهاتفي في الجزائر ، و في سنة 1993 م ادخلت خدمة جديدة و هي خدمة الهاتف النقال و قد كان يعرف بخدمة GSM (Mobil Global System) و في سنة 1998 م ظهرت مؤسسة اتصالات الجزائر الخاصة بالهاتف الثابت و هي مؤسسة تابعة الى البريد و المواصلات .

و في 5 اوت 2000 م و بمقتضى القانون 2000/03 انشأت مؤسسة اتصالات الجزائر اثر تقسيم قطاع البريد و المواصلات الى متعاملين هما : اتصالات الجزائر و بريد الجزائر و سلطة ضبط مركزية حيث اصبحت اتصالات الجزائر مؤسسة عمومية اقتصادية في شكل شركة ذات اسهم براس مال عمومي يقدر ب : 100.000.000 دج و المقيد في السجل التجاري تحت رقم 18083-b02 الكائن مقرها الاجتماعي بالطريق الوطني رقم 5 الديار الخمس المحمدية 16130 - الجزائر .

و تعتبر المؤسسة حاليا المتعامل الوحيد لقطاع الاتصالات في الجزائر فيما يخص الهاتف الثابت ، تماشيا مع الدور الهام الذي تلعبه الاتصالات في التنمية الاقتصادية و الاجتماعية و حتى الثقافية و وفقا للأهداف المسطرة في المجال و تبعا للانفتاح الذي تشهده الاتصالات و الاصلاحات التي التزمت بها الدولة الجزائرية ، فتحت مؤسسة اتصالات الجزائر فروع عديدة لها في ولايات الوطن من بينها فرع اتصالات الجزائر بميلة حيث تأسست في 2003/01/01 م بموجب القانون 2000/03 م و قدر راس مالها ب 50.000.000 دج الكائن مقرها بشارع 01 نوفمبر - ميلة - .

ان مؤسسة اتصالات الجزائر - ميلة - سجلت نشاطات متعددة تضمن تقديم خدمات ذات جودة عالية و الاستجابة لاحتياجات زبائننا انشأت فروع اخرى و هي :

- 1- فرع هاتف النقال: اتصالات الجزائر للهاتف النقال
- 2- فرع الاتصالات عبر الاقمار الصناعية : اتصالات الجزائر ساتيليت
- 3- فرع خدمات الأنترنت : اتصالات الجزائر للأنترنت

¹ : جامع فوزية : رئيس الفوتر و التحصيل ، مؤسسة اتصالات الجزائر ميلة

لهذه الفروع بعد وطني دولي تعتبر فاعل رئيسي في تنفيذ برامج التنمية لمجتمع المعلومات في الجزائر و لهذا اعتمدت مؤسسة اتصالات الجزائر - ميله - برامج للتنمية خلال الفترة الممتدة بين 2004 م و 2008 م و يظهر ذلك في التالي :

- ادخال تكنولوجيايات جديدة ذات سرعة عالية في الارسال
- تنفيذ مشروع انشاء شبكة ذات نطاق واسع و متعددة الخدمات .
- ادخال تكنولوجيايات جديدة خاصة بالمحطات الازداعية .
- تأمين شرايين التحويل (الكابلات و الالياف) المحلية و الدولية و ذلك عبر تبني تكنولوجيايات حديثة منها تكنولوجيا (DWDM)
- تنفيذ نظام ادارة و مراقبة الشبكة .
- ادخال تكنولوجيايات جديدة في الادارة .
- بناء علاقات طويلة الاجل مع قطاع الاعمال و المهتمين بمجال الاتصالات
- رغم الشراكة على الصعيدين الوطني و الدولي و ذلك باغتنام الفرص التي تتيحها السوق الجزائرية في مجال المعلومات و الاتصالات .

الفرع الثاني : التعريف بمؤسسة اتصالات الجزائر - ميله - ¹

تأسست مؤسسة اتصالات الجزائر - ميله - عام 2003 م و تنشط في مجال الهاتف الثابت و النقال فرع موبيليس و خدمات الانترنت جواب و الاتصالات الفضائية ، نشأت بموجب قانون فبراير 2000 م المرتبط بإعادة هيكلة قطاع البريد و المواصلات لفصل قطاع البريد عن قطاع الاتصالات ، و قد دخلت رسميا في سوق العمل في 1 يناير 2003 م.

اتصالات الجزائر هي مؤسسة عمومية في مجال الاتصالات السلكية و اللاسلكية و التي تقوم بتقديم خدمات متنوعة كما انها تستخدم شبكات لتطوير اعمالها ، اتصالات الجزائر وضعت عروض حسب احتياجاته و ليس فقط في تعزيز القدرة التنافسية و خفض التكاليف ، ان قطاع الاتصالات السلكية و اللاسلكية في الجزائر شهد و لازل يشهد تغيرات عميقة و اهمها خلال سنة 2008 م ، و خاصة في النطاق العريض و الانترنت المتنقلة ، مما اوجب على اتصالات الجزائر ان تستمر في التطور مع حلول التقارب للاتصالات الثابتة و المتنقلة ، و الاقمار الصناعية و الانترنت ، و تقدم للزبون عروضها المتكاملة و المتماشية مع العروض العالمية .

¹ : جامع فوزية : رئيس الفوترة و التحصيل ، مؤسسة اتصالات الجزائر ميله

المطلب الثاني : مهام و اهداف مؤسسة اتصالات الجزائر - ميله -

الفرع الاول : المهام¹

تعتبر مؤسسة اتصالات الجزائر الوحيدة التي تملك شبكة ممتدة على كامل القطر الوطني ، و من مهامها مايلي :

- توفير خدمات للزبائن و توسيعها في مجال الشبكات الخاصة الداخلية (المحلية) لتبادل المعلومات .
- تسيير و تكوين الاشخاص اللازمين لتأدية مهام المؤسسة و هذا من خلال البرامج و الدورات التكوينية التي تقوم بإعدادها و كذلك الميزانية المخصصة لذلك .
- اعداد الخطط السنوية في اطار التنمية و تقييدها .
- ضمان جودة منتوجاتها و خدماتها للوصول الى اهدافها المسطرة .
- رفع مستوى خدماتها و انجازاتها تقنيا ، اقتصاديا ، اجتماعيا .
- تطوير شبكات الاتصال (السلكي و اللاسلكي) .
- الامن و الثقة و جودة الاتصالات من اجل نيل رضا الزبائن .
- توفير الاتصالات السلكية و اللاسلكية لتبادل و نقل الصورة، الصوت، المعلومات، البيانات، الرسائل النصية و الوسائل السمعية البصرية.
- ضمان الاتصال بين مستعملي الشبكة في الداخل و الخارج.
- انجاز دراسات تقنية و تكنولوجية و اقتصادية لتحقيق الاهداف .

الفرع الثاني : الاهداف

تقوم اتصالات الجزائر - ميله - بالمهام المذكورة سابقا من اجل تحقيق مجموعة من الاهداف نذكر منها :

- تهدف المؤسسة الى تقديم خدمة ذات جودة عالية للزبائن .
- حفظ و تطوير حجمها الدولي و المشاركة في تنمية المجتمع.
- تحقيق النمو الثقافي و الاجتماعي و الاقتصادي للوطن عن طريق توفير خدمات الاتصالات .
- تطوير استغلال الشبكات العمومية و الخاصة.
- تنظيم التبادل و استغلال الشبكات بين مختلف العاملين.
- تحسين قيمة شبكة الخدمات المقدمة و جعل خدمات الاتصال اكثر مردودية .
- مواكبة التطور التكنولوجي الذي تعرفه سوق الاتصالات من ناحية التقنيات الحديثة في الاتصال

¹ : جامع فوزية : رئيس الفوترة و التحصيل ، مؤسسة اتصالات الجزائر ميله

- تكوين موظفيها و ادارتها وفق الانظمة الحديثة .
- ادخال التكنولوجيات الحديثة التي تضم امن و سلامة الشبكة و نوعية الاتصال من اجل الرضا التام للمستعملين .
- تسعى الى ضمان مركزها و المحافظة على سمعتها في ظل المنافسة القوية التي شهدتها السوق الجزائرية بدخول متعاملين جدد في الهاتف النقال و الأترنت الخ .
- دعم الشراكة و التعاون سواء على المستوى الدولي او الوطني من خلال اتفاقيات اتصالات الجزائر و متعاملين عموميين و خواص في شتى المجالات .

المطلب الثالث : الهيكل التنظيمي لمؤسسة اتصالات الجزائر - ميلة -

الفرع الاول : التعريف بالجانب التنظيمي لمؤسسة اتصالات الجزائر - ميلة -

الهيكل التنظيمي هو نظام يوضح العلاقات و المهام بين الوحدات الادارية داخل المؤسسات بغرض الوصول الى الاهداف المسطرة و الذي يضمن الانسجام بين الموارد ، و تضم مؤسسة اتصالات الجزائر - ميلة - 52 عامل موزعين على مختلف مصالحها على النحو التالي :

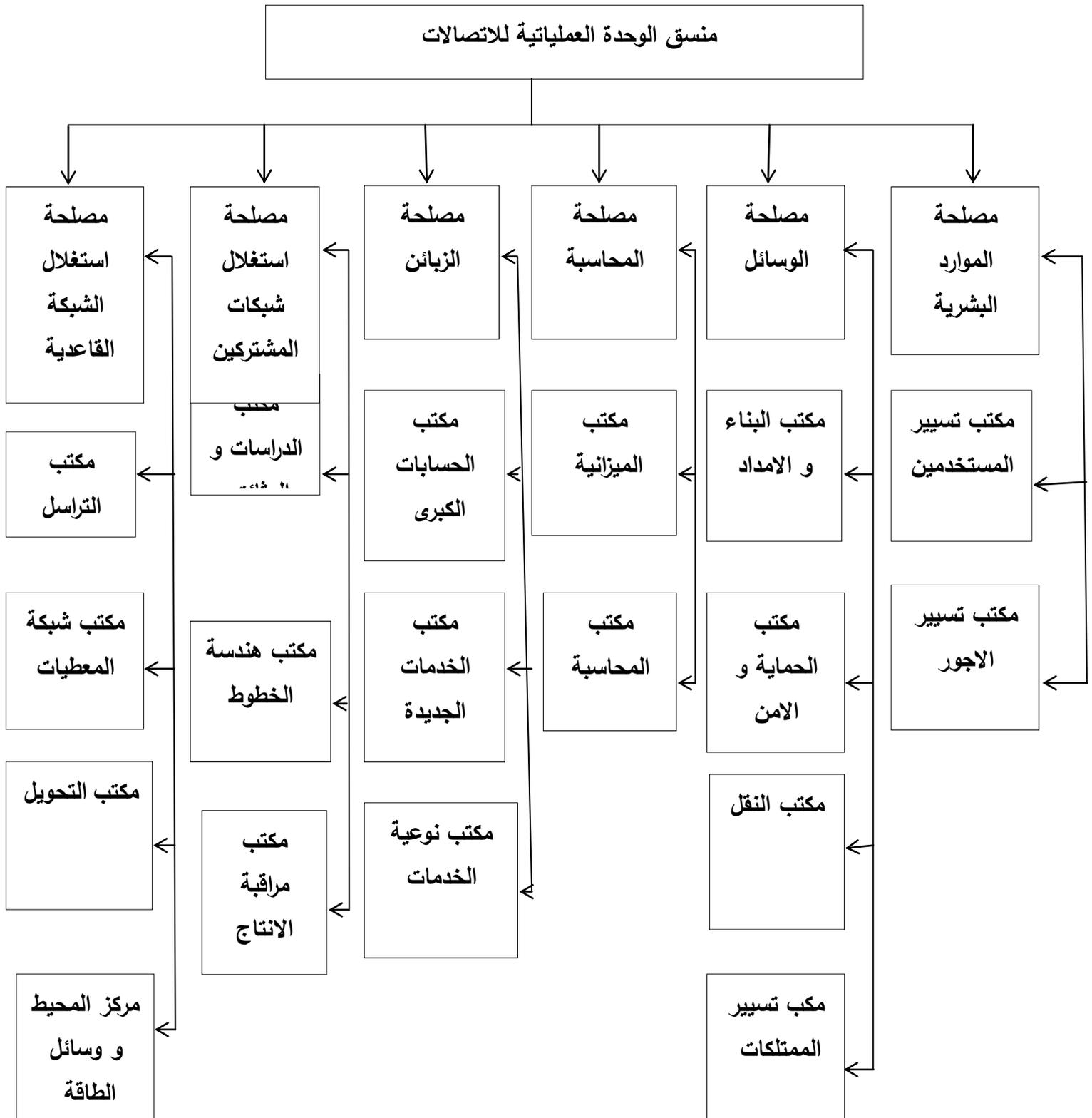
جدول رقم (03) : توزيع العاملين على مستوى المصالح في مؤسسة اتصالات الجزائر - ميلة -

المصالح الوظيفة	منسق الوحدة العملياتية	الموارد البشرية	الوسائل العامة	المحاسبة	الزبائن	استغلال شبيكات المشركين	استغلال الشبكة القاعدية	المجموع
مسؤول	1	1	1	1	1	1	1	7
مرفوس	/	5	21	4	5	4	6	45
المجموع	1	6	22	5	6	5	7	52

المصدر : جامع فوزية : رئيس الفوترة و التحصيل ، مؤسسة اتصالات الجزائر ميلة

التعليق : يظهر الجدول كل الوظائف و المستويات الادارية المختلفة الموجودة في مؤسسة اتصالات الجزائر و كذا توزيع العمال على هذه الوظائف و المستويات الادارية .

الشكل رقم (15) : الهيكل التنظيمي لمؤسسة اتصالات الجزائر - ميلة -



المصدر: جامع فوزية : رئيس الفوترة و التحصيل ، مؤسسة اتصالات الجزائر ميلة

الفرع الثاني : التعريف بمصالح المؤسسة اتصالات الجزائر - ميله -¹

- 1- منسق الوحدة العملياتية للاتصالات : و هو مكلف بحسن تسيير المؤسسة اداريا و تقنيا و اتخاذ
- 2- القرارات اللازمة في الاوقات المناسبة و التنسيق بين مختلف مصالح المؤسسة .
- 3- مصلحة استغلال الشبكة القاعدية : و تضم هذه المصلحة اربع مكاتب فرعية و هي (مكتب التراسل ، مكتب التحويل ، مكتب شبكة المعطيات ، مكتب المحيط و وسائل الطاقة) و هي تقوم بالمهام التالية :

- تطبيق القواعد و الاجراءات التقنية لاستغلال الشبكات .
- انشاء طلبيات الشراء و الاستهلاك و الصيانة .
- متابعة انجاز تمديد الشبكات .
- المتابعة الخاصة للتأمين بالكهرباء و تهوية المحيط.
- المتابعة الخاصة لتثبيت شبكة المعطيات .

كما ان هذه المصلحة تشرف على ثلاث انواع من المراكز و هي :

➤ المراكز الهاتفية (CCLT/ CDC):

CCLT : و تعني Centre Cabinées Local De Trisite

CDC : و تعني Coeur De Chaîne

و يملك هذا النوع من المراكز التجهيزات و الوسائل اللازمة التي تمكنه من تحديد عدد المشتركين في كل منطقة كما ان هذه المراكز هي المسؤولة على تحويل الدببات الى اصوات من خلال اجهزة خاصة لذلك .

➤ مركز الطاقة الولائي (CWE):

CWE : و تعني Centre Wilaya d'énergie

و يقوم هذا النوع من المراكز بالمهام التالية :

- ضمان وصول التيار الكهربائي باستمرار لكل التجهيزات التي تشتغل بهذا التيار 24/24 سا و ذلك يتم بعدة طرق مختلفة

¹ : جامع فوزية : رئيس الفوترة و التحصيل ، مؤسسة اتصالات الجزائر ميله

- التوصيل الجيد للكهرباء في حالة انقطاع التيار الكهربائي تتم برمجة مولدات كهربائية من اجل حماية التجهيزات من التلف
 - توفير بطاريات ضخمة و التي تضمن وصول الكهرباء الى التجهيزات و لكن ذلك يكون لفترات قصيرة نوعا ما
 - كما يقوم هذا المركز ايضا بضمان تهوية المحيط عن طريق استمرارية اشتغال مكيفات الهواء طول السنة و ذلك لمنع ارتفاع درجة الحرارة و بالتالي عدم اتلاف الاجهزة
- مراكز التضخيم الهرتزية (CAH) :

CAH : و تعني Centre d'amplification Hertzienne

و تقوم هذه المراكز بالمهام التالية :

- ضمان السير الحسن لكل وسائل الاتصال
- استعمال خطوط نقل كبرى ذات قدرة عالية و التي تتمثل في الالياف البصرية لها شبكة تحويل هرتزية هوائية عن طريق الموجات تستعمل في حالة حدوث انقطاعات على مستوى الالياف البصرية اي انها تضمن وصول الاتصالات عن طريق المحولات .

4- مصلحة استغلال شبكة المشتركين

- و تضم هذه المصلحة ثلاث مكاتب فرعية و هي (مكتب الدراسات و الوثائق ، مكتب هندسة الخطوط ، مكتب مراقبة الانتاج) و هي تقوم بالمهام التالية :
- تطبيق القواعد و الإجراءات التقنية
- مراقبة النوعية و جودة الخدمة المقدمة
- المتابعة الخاصة لتحسين الوثائق التقنية لشبكات المشتركين و طلب الترخيص لتنفيذ الاعمال او المشاريع و متابعة تنقيدها .
- انشاء طلبيات الشراء من وسائل صيانة ضرورية لعمل مراكز الانتاج .

كما ان هذه المصلحة هي المشرفة على مراكز الانتاج للاتصالات و التي تقوم بمايلي :

- انشاء خطوط النقل (و هي عبارة عن خطوط تتطلق من مراكز الهاتفية لتصل الى المحولات) ، توسيعها و صيانتها و كذلك شبكات التوزيع

- اىصال المشتركين بالهاتف و الانترنت بالإضافة الى رفع التعطيلات .
- خلق شبكات جديدة في احياء جديدة .

5- مصلحة الزبائن

- و تضم هذه المصلحة ثلا مكاتب فرعية هي (مكتب الحسابات الكبرى ، مكتب الخدمات الجديدة مكتب نوعية الخدمات) و هي تقوم بالمهام التالية :ن
- تطبيق القواعد والاجراءات التجارية
 - ترقية و تطوير الخدمات المعروضة
 - جمع المعلومات و الاحصائيات التجارية التي تسمح بمراقبة جودة الخدمات
 - معالجة الخلافات و المنازعات مع الزبائن

6- مصلحة المحاسبة

- و تضم هذه المصلحة مكنتين فرعيين (مكتب الميزانية، مكتب المحاسبة) و تقوم بالمهام التالية
- تطبيق القواعد و الاجراءات الوظيفية
 - انشاء و متابعة تنفيذ الميزانية الخاصة بالوحدة العمليانية للاتصالات و المراكز التابعة لها
 - متابعة و رصد حسابات الوحدة العمليانية للاتصالات و المراكز التابعة لها
 - تنظيم العمل و المشتريات

7- مصلحة الوسائل

- و تضم هذه المصلحة خمس مكاتب فرعية (مكتب البناء و الامداد ، مكتب الحماية و الامن ، مكتب النقل ، مكتب تسيير الممتلكات مركز المخزن الولائي) و هي تقوم بالمهام التالية :
- تطبيق قواعد و إجراءات تسيير الممتلكات التابعة للمؤسسة
 - اقناء وسائل الاستغلال و الصيانة للوحدة و المراكز التابعة لها
 - التسيير التقني و صيانة و تهيئة المنشآت المحلية لوحدة العمليات للاتصالات و المراكز التابعة لها

8- مصلحة الموارد البشرية

و تضم هه المصلحة مكاتبين فرعيين (مكتب تسيير المستخدمين ، مكتب الاجور) و هي تقوم بالمهام التالية :

- وضع و تنفيذ القواعد و الاجراءات و النظم الادارية و مراقبة تطبيقها
- اعداد الدراسات و الاحصائيات و رصد مؤشرات التسيير
- المشاركة في وضع الخطط السنوية المتعددة (السنوات ذات الاجل الطويل) لا سيما في مجال ادارة الاعمال
- وضع خطط و برامج التكوين و التسيير و مراقبة تنفيذها
- ادارة نظام الاجور و الحوافز
- ادارة العلاقات المهنية لتجنب الصراعات العمالية
- ادارة شؤون الموارد البشرية و الهياكل بين الوحدة العملياتية للاتصالات و المراكز التابعة لها فيما يخص المسارات المهنية ، تكوين الموارد البشرية ، الاجور ، الغيابات الخ .

كما ان مؤسسة اتصالات الجزائر - ميله - توفر لمصلحة الموارد البشرية خدمة الهاتف لكل العمال فهذه الخدمة متوفرة في كل المكاتب و موضوعة تحت تصرف العمال من اجل تسهيل عملية الاتصال بينهم .

المبحث الثاني: استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال واثرها على فعالية الاتصال في مؤسسة اتصالات الجزائر - ميله -

المطلب الاول : الاتصال في مؤسسة اتصالات الجزائر - ميله -

الفرع الاول: ماهو الاتصال في مؤسسة اتصالات الجزائر - ميله -

هو تلك العملية التي تهدف إلى تدفق المعلومات اللازمة لاستمرار العملية الإدارية عن طريق تجميعها ونقلها في مختلف اتجاهات داخل الهيكل التنظيمي للمؤسسة بحيث تتيسر عملية التواصل المطلوب بين مختلف العاملين. و التنسيق بين النشاطات الذي يعتبر عنصرا هاما يساعد المؤسسة لتظهر كوحدة متكاملة . والتي تتم في شكل رسمي ومقصود للمؤسسة بصفقتها القائمة بعمليات الاتصال، وذلك بإدماج كل الوسائل التي بحوزتها بغية تسهيل عملها الداخلي وتيسير تكوين صورة عمومية معينة تنتج عن نشر شخصية محددة تنسجم مع واقعها، وأهدافها وأحاسيسها، أعضائها وطلبات محيطها. و من خلال هذا نرى ان الاتصال في مؤسسة اتصالات الجزائر-ميله - مازال مرتبط بالتعاريف الكلاسيكية التي ترى ان الاتصال يقوم اساسا على وجود مرسل و مستقبل .

الفرع الثاني : انواع الاتصال مؤسسة اتصالات الجزائر - ميله -¹

من خلال مقابلة مع السيدة جامع فوزية رئيس مصلحة الفوترة والتحصيل وطرح التساؤل عن الانواع الاتصالية الموجودة في مؤسسة اتصالات الجزائر - ميله - اجابتنا بانه هناك الاتصال حسب المصدر (رسمي) و حسب الاتجاه (عمودي ، افقي) .

- الاتصال الرسمي : و هو يتمثل في نقل المعلومات والأوامر الخاصة بالاتصالات الصاعدة

والنازلة التي تمثل ما يسمى بالنظام الرسمي داخل المؤسسة وذلك كونها القائمة بالاتصال دون وجود عناصر اخرى.

- الاتصال العمودي : و هو يتم في الشكليات اما نازل من المدير الى العمال او صاعد من العمال

او رؤساء المصالح الى المدير

حيث يتضمن الاتصال العمودي النازل الأوامر والتعليمات والتوجيهات إلى العاملين والموظفين في المستويات الأدنى، وكذلك التغييرات التي تريد الإدارة إرجائها وذلك باعتباره من حق الموظف أن يعرف كل تغيير يمس وظيفية وان يفهم أسبابه.

¹ : جامع فوزية : رئيس الفوترة و التحصيل ، مؤسسة اتصالات الجزائر ميله

اما الاتصال العمودي الصاعد و تكون عن طريق طرح العمال الاقتراحات والشكاوي التقارير السنوية عن عملهم

- **الاتصال الافقي** : هو الذي يتم فيه نقل المعلومات والآراء و الأفكار وتبادلها بين العاملين في نفس المستويات و له فائدة كبيرة في تنسيق العمل وتبادل المعلومات المتعلقة بتنفيذي وكذلك وسيلة يلجا إليها الأفراد لعرض وجهات النظر ومقارنتها مع وجهات نظر الآخرين و يكون هذا مثلا المداولات وبحث المسائل العادية بين الأعضاء في نفس المنصب .

المطلب الثاني : وسائل الاتصال المستخدمة في مؤسسة اتصالات الجزائر - ميلة ¹

- من خلال مقابلة التي قمنا بها مع السيدة جامع فوزية رئيس مصلحة الفوترة والتحصيل و قمنا بالاستفسار حول الوسائل المستعملة في العملية الاتصالية و المتوفرة في المؤسسة اجابتنا انه يوجد عدة وسائل منها الهاتف ، الفاكس ، الانترانات ، و كذلك الاتصال الشخصي كالاتماعات و المقابلة .
- **الهاتف** : يعتبر قناة اتصال غير مباشر بين المرسل والمستقبل عند مزاوله عملية الاتصال و نظرا للاستخدام الكثيف له و لتسهيل العملية الاتصالية وجعلها اكثر فعالية قامت المؤسسة بتوفير هاتف على الاقل على مستوى كل مكتب و هذا دون وضع حد لاستعماله .
- **الفاكس** : و يعتبر من الوسائل المكتوبة حيث يساعد على اقبال المعلومات في وقت مناسب و تستعمله المؤسسة لانه وسيلة سهلة الاستعمال و لا يستدعي الكفاءة العالية لاستخدامه وهو ايضا متوفر بصفة كبيرة على مستوى المؤسسة .
- **الانترانات** : و هو عبارة عن شبكة معلوماتية خاصة تستعملها المؤسسة لمعالجة معلومات متعلقة باتصالها الداخلي بصورة أسهل وأسرع ومن أهم وظائفها : البريد الالكتروني ، تسير مختلف الفهارس ، خدمة إدارة الشبكة من خلال المراقبة والصيانة ، تبادل الملفات ، إنشاء صفحات الانترنت الخاصة بكل مصلحة.
- **الاجتماعات** : و هي إحدى وسائل الاتصال الشخصي وهي عبارة عن مواعيد دورية يلتقي فيها الأفراد ويتبادلون الأفكار والآراء والمعلومات، وفيها يناقش التقرير السنوي الذي يعبر عن المنجزات التي قامت داخل المؤسسة في ضوء الخطة الموضوعة وكذلك علاج المشكلات المختلفة،
- **المقابلات** : نقصد بالمقابلة الرسمية التي يتم من خلالها التقاء المرسل و المستقبل اطار في العمل وتبادل المعلومات وجها لوجه ، حيث يكون هذا النوع من الاتصال في مؤسسة اتصالات الجزائر - ميلة - مثلا عند التقاء رئيس مصلحة بالمدیر

¹ : جامع فوزية : رئيس الفوترة و التحصيل ، مؤسسة اتصالات الجزائر ميلة

المطلب الثالث : واقع الاتصال في مؤسسة اتصالات الجزائر - ميلة = و الهدف منه
الفرع الاول : واقع الاتصال في مؤسسة اتصالات الجزائر - ميلة =

من خلال التعرف على انواع الاتصال الموجودة في مؤسسة اتصالات الجزائر - ميلة - و الوسائل المستعملة قمنا بالاستفسار عن واقع الاتصال في المؤسسة فاجابتنا السيدة جامع فوزية ان وسائل الاتصال الموجودة على مستوى المؤسسة غير كافية و المعلومات المنتشرة غير تامة و ان الاتصال ينقصه الحيوية و الديناميكية و ذلك لعدم توافر على مستوى المؤسسة خلية تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات ، كذلك نقص الإطارات و الكفاءات في مجال تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات وقف عائقا امام زيادة فعالية الاتصال و هذا راجع الى نقص التأطير و غياب الدورات التكوينية على مستوى هذا المجال ،

الا ان المؤسسة تسعى جاهدة من اجل تفعيل الاتصال و ذلك بتفتح افاق جديدة لا دراج خلية لتكنولوجيا المعلومات و الاتصالات و مواكبة التكنولوجيا ماديا (المعدات) و بشريا (الكفاءات) .

الفرع الثاني : اهداف الاتصال في مؤسسة اتصالات الجزائر - ميلة =¹

من خلال سعي مؤسسة اتصالات الجزائر - ميلة - الى تفعيل الاتصال بشكل كبير و ذلك انها ترمي الى اهداف عديدة نذكر منها :

- ايصال المعلومات في وقتها .
- انجاز لخدمات في اجالها المحددة .
- تبادل المعلومات الهامة لتحقيق الأهداف التنظيمية.
- تحسين الموظفين برهانات و تطلعات المؤسسة .
- التنسيق بين تصرفات و أفعال أجزاء المؤسسة.
- توجيه الأفراد في أداء مهامهم وتعريفهم بواجباتهم .
- التسهيل على متلقي الخدمة بكافة المعاملات
- التنسيق لحل المشكلات و اتخاذ القرارات
- تبادل البيانات و المعلومات

¹ : جامع فوزية : رئيس الفوترة و التحصيل ، مؤسسة اتصالات الجزائر ميلة

المبحث الثالث : واقع تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و اثرها على فعالية الاتصال في مؤسسة اتصالات الجزائر - ميلة -

المطلب الاول : عرض و تقييم نتائج الاستمارة

الفرع الاول : الوسائل المستخدمة في جمع المعلومات

1-المقابلة و الاستقصاء

من اجل جمع المعلومات و البيانات التي تهمننا في هذا البحث التطبيقي تم استخدام اسلوبين هما :

- **المقابلة** : تعرف المقابلة بانها المحادثة الجادة الموجهة نحو هدف معين و محدد و ليس لهدف المحادثة في حد ذاتها ، حيث تم اعداد مجموعة من الاسئلة تم طرحها على المكلف بمصلحة الفوترة و التحصيل و ذلك بهدف الوصول الى معرفة مدى تأثير تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على تحسين فعالية الاتصال في مؤسسة اتصالات الجزائر - ميلة - و التي اختيرت ايضا للدراسة الميدانية .

- **الاستقصاء** : و يعرف الاستقصاء بانه الوسيلة العلمية التي تساعد الباحث على جمع الحقائق و المعلومات من المبحوث ، حيث تم وضع مجموعة من الاسئلة من خلال الدراسة و المعلومات النظرية المتوفرة في شكل استمارة حيث تتبر هذه الاخيرة من اهم الوسائل لجمع البيانات و المعلومات للحصول على الحقائق ، ووجهت هذه الاستمارة الى عمال مؤسسة اتصالات الجزائر - ميلة - بهدف معرفة وجهات نظرهم حول تأثير تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على فعالية الاتصال في مؤسستهم .

2-دراسة عينة البحث

لقد كان الهدف من وراء البحث محاولة معرفة تأثير تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على فعالية الاتصال في مؤسسة اتصالات الجزائر حيث يتكون مجتمع البحث من 50 موظف و قد تم اخذ عينة من المجتمع الاصلي و عددهم 40 موظف .

3-الوسائل الاحصائية المستعملة

استخدمنا في تحليل بيانات البحث الوسيلة الاحصائية التالية :

- النسبة المئوية : و ذلك لمعرفة نسبة الاشخاص الذين اختاروا بديل من البدائل الموجودة في اسئلة الاستمارة .

$$\text{النسبة المئوية} = \frac{\text{التكرار}}{\text{مجموع التكرارات}} \times 100$$

الفرع الثاني : تحليل و تفسير النتائج المتحصل عليها
اولا : اسئلة خاصة بالمبحوث
1- الجنس

جدول رقم (04): يوضح تقسيم العمل حسب متغير الجنس.

الجنس	التكرار	النسبة %
ذكر	30	75%
أنثى	10	25%
المجموع	40	100%

-من خلال الجدول نلاحظ أن نسبة 75% من المبحوثين كانوا ذكور في حين كانت نسبة 25 % إناث.

-استنتج: نستنتج أن أكثر عمال مؤسسة اتصالات الجزائر هم ذكور وذلك نظرا إلى طبيعة العمل الذي يستلزم الذكور أكثر من الإناث.

جدول رقم (05): يوضح تقسيم العمل حسب السن:

السن	التكرار	النسبة %
اقل من 30 سنة	06	15%
بين 30 و40 سنة	19	47.5%
بين 40 و50 سنة	11	27.5%
أكثر من 50 سنة	04	10%
المجموع	40	100%

-من خلال الجدول نلاحظ أن نسبة 47.5 % من المبحوثين كانت أعمارهم تتراوح ما بين 30 و40 سنة ونسبة 27.5 % كانت أعمارهم تتراوح ما بين 41 و 50 سنة في حين أن نسبة 15 % من المبحوثين كانت أعمارهم اقل من 30 سنة ونسبة 10 كانت أعمارهم أكثر من 50 سنة.

-ومنه نستنتج أن الفئة الأولى (30 و40) هي التي أخذت حصة الأسد من المجموع وذلك كونها تضم شبابا ذوي مستوى تعليمي تتطلبه العملية الإدارية وقادرة على العطاء والتفاني في العمل. أما الفئة الثانية

(بين 41 و50 سنة) تمثل نسبة 27.5% لأنها تملك الخبرة في مجال العمل إضافة إلى أنها تملك طموحات ورغبات وتبحث عن الاحترام والاعتراف بالجهد وكذا تحقيق الذات

جدول رقم (06): يوضح تقسيم العمل حسب المستوى التعليمي.

النسبة %	التكرار	المستوى التعليمي
10 %	04	متوسط
50 %	20	ثانوي
40 %	16	دراسات عليا
100 %	40	المجموع

- من خلال الجدول نلاحظ أن نسبة 50% من المبحوثين هم عمال ذوي مستوى ثانوي و 40% ذوي مستوى دراسات عليا ونسبة 10% هم ذوي مستوى متوسط ومنه نستنتج أن معظم العاملين لديهم مستوى ثانوي ودراسات عليا وهذا راجع إلى أن المؤسسة تعتمد على الكفاءات ذات المستوى التعليمي الجيد في حين تتطلب بعض الأعمال البسيطة ذوي مستوى متوسط .

جدول رقم (07): يوضح تقسيم العمل حسب المنصب الوظيفي.

النسبة %	التكرار	المنصب الوظيفي
30 %	12	إطار
25 %	10	مسير مصلحة
45 %	18	عون اداري
100 %	40	المجموع

- من خلال الجدول نلاحظ أن نسبة 45% هم عمال عون اداري في حين نسبة 30% إطارات ونسبة 25% مسيرو مصالح.

- نستنتج من خلال الجدول أن هناك تقارب في عدد العمال حسب المستوى الوظيفي إلا أن نسبة عون اداري كانت أكثر بقليل وهذا راجع إلى طبيعة الأعمال الموجودة في المؤسسة التي تسعى بالدرجة الأولى إلى خدمة الزبائن على مستوى الشبايك.

جدول رقم (08): يوضح تقسيم حسب الاقدمية المهنية .

النسبة %	التكرار	الاقدمية المهنية
30 %	12	اقل من 5 سنوات
22.5 %	09	بين 5 و10 سنوات
47.5 %	19	أكثر من 10 سنوات
100 %	40	المجموع

- من خلال نتائج الجدول نلاحظ أن نسبة 47.5% من المبحوثين لهم اقدمية مهنية أكثر من 10 سنوات في حين أن نسبة 30% لهم اقدمية مهنية اقل من 5 سنوات ونسبة 22.5% لهم اقدمية معينة تتراوح ما بين 5 و10 سنوات ونجد اكبر نسبة لدى الذين لديهم أكثر من 10 سنوات وهذا راجع

إلى قدم المؤسسة ونجد نسبة 30% لديهم أقل من 5 سنوات خدمة وهذا يرجع إلى محاولة تدعيم

المؤسسة بموظفين جدد ذو كفاءات عالية

جدول رقم (09) : تقييم الاتصال في المؤسسة

ضعيف الفعالية		متوسط الفعالية		فعال		الإجابة المتغيرات	
النسبة %	العدد	النسبة %	العدد	النسبة %	العدد		
12.5%	05	32.5%	13	30%	12	ذكر	الجنس
10%	04	10%	04	5%	02	أنثي	
22.5%	09	42.5%	17	35%	14	المجموع	
5%	02	5%	02	5%	02	أقل من 30	السن (السنة)
12.5%	05	27.5%	11	7.5%	03	بين 30 و 40	
5%	02	5%	02	17.5%	07	بين 41 و 50	
00%	00	5%	02	5%	02	أكثر من 50	
22.5%	09	42.5%	17	35%	14	المجموع	
2.5%	01	5%	02	2.5%	1	متوسط	المستوى التعليمي
15%	06	12.5%	05	22.5%	9	ثانوي	
5%	02	25%	10	10%	4	دراسات عليا	
22.5%	09	42.5%	17	35%	14	المجموع	
00%	00	20%	08	10%	04	إطار	المنصب الوظيفي
10%	04	5%	02	10%	04	مسير مصلحة	
12.5%	05	17.5%	07	15%	06	عون اداري	
22.5%	09	42.5%	17	35%	14	المجموع	
5%	02	15%	06	10%	04	أقل من 05	الاقدمية المهنية (السنة)
5%	02	10%	04	7.5%	03	بين 05 و 10	
12.5%	05	17.5%	07	17.5%	07	أكثر من 10	
22.5%	09	42.5%	17	35%	14	المجموع	

التعليق: حول تقييم الاتصال في المؤسسة

1- حسب الجنس: من خلال الجدول نلاحظ أن نسبة 32.5% والتي تمثل الذكور أجابت بان الاتصال

داخل المؤسسة متوسط الفعالية كما أجابت نسبة 30% من نفس الجنس على أن الاتصال فعال

بالمؤسسة، في حين انخفضت النسبة في الإجابة على الاتصال داخل المؤسسة بأنه ضعيف الفعالية التي

تمثل 12.5%.

بينما نلاحظ أن فئة الإناث تعادلت النسبة ما بين الاتصال متوسط الفعالية و ضعيف الفعالية بنسبة 10%.

ومنه نستنتج أن الذكور يعتبرون الاتصال داخل المؤسسة متقارب ما متوسط الفعالية و فعال وهذا راجع إلى أن أغلبية موظفي مؤسسة اتصالات الجزائر هم ذكور.

2- **حسب السن:** من خلال الجدول نلاحظ أن نسبة 27.5% من المبحوثين الذين تتراوح أعمارهم ما بين 30-40 سنة اعتبروا الاتصال متوسط الفعالية ما ونسبة 12.5% منهم يرون انه ضعيف الفعالية ، في حين أن نسبة 17.5% من المبحوثين تتراوح أعمارهم ما بين 41-50 سنة ترى انه فعال وانخفضت النسبة عند بقية الأعمار.

ومنه نستنتج أن المبحوثين ما بين 30-40 سنة وما بين 41-50 سنة يرون أن الاتصال متوسط الفعالية إلى فعال وهذا راجع إلى وزعي وتركيز هذين الفئتين العمريتين ودرابتهما بالاتصال داخل المؤسسة .

3- **حسب المستوى التعليمي:** من خلال الجدول نلاحظ نسبة 25% من المبحوثين ذوي مستوى دراسات عليا يرون أن الاتصال داخل المؤسسة متوسط الفعالية ونسبة 22.5% من ذوي مستوى ثانوي يرون انه فعال ونسبة 15% من نفس المستوى يرون انه ضعيف الفعالية.

- ومنه نستنتج أن المبحوثين ذوي مستوى ثانوي ودراسات عليا يرون أن الاتصال داخل المؤسسة يتراوح ما بين متوسط الفعالية الى فعال وهذا راجع إلى معرفتهم بالاتصال الداخلي وأهميته داخل المؤسسة.

4- **حسب المنصب الوظيفي:** من خلال الجدول نلاحظ أن نسبة 20% من المبحوثين إدارات يرون أن الاتصال داخل المؤسسة متوسط الفعالية ونسبة 17.5% من الاعوان الاداريين يرون انه متوسط الفعالية ونسبة 15% من نفس المنصب يرون انه فعال كما أن نسبة 10% من مسيري مصالح يرون انه فعال. ومنه نستنتج أن الإطارات يرون أن الاتصال متوسط الفعالية وهذا راجع إلى طبيعة الأعمال والمهام المسندة إليهم التي تتطلب اتصال مع العمال.

5- **حسب الاقدمية المهنية:** من خلال الجدول نلاحظ أن الإجابة تساوت ما بين فعال و متوسط الفعالية بالنسبة للمبحوثين الذين لديهم أكثر من 10 سنوات عمل بنسبة 17.5% في أن نسبة 15% من الذين لديهم اقل من 5 سنوات عمل يرون أن الاتصال متوسط الفعالية. في حين أجابت نسبة 10% من الذين لديهم ما بين 5 و10 سنوات بان الاتصال داخل المؤسسة متوسط الفعالية.

ومنه نستنتج أن المبحوثين الذين لديهم أكثر من 10 سنوات يرون أن الاتصال فعال و متوسط الفعالية وهذا راجع إلى الخبرة التي امتلكوها مدة عملهم في المؤسسة ودرابتهم بعملية الاتصال داخل المؤسسة.

الجدول رقم (10) : حول تبادل المعلومات داخل المؤسسة

لا		نعم		الإجابة	
النسبة %	العدد	النسبة %	العدد	المتغيرات	
2.5%	01	72.5%	29	ذكر	الجنس
00%	00	25%	10	أنثي	
2.5%	01	97.5%	39	المجموع	
00%	00	15%	06	أقل من 30	السن (السنة)
00%	00	47.5%	19	بين 30 و 40	
2.5%	01	25%	10	بين 41 و 50	
00%	00	10%	04	أكثر من 50	
2.5%	01	97,5%	39	المجموع	
00%	00	10%	04	متوسط	المستوى التعليمي
2.5%	01	47.5%	19	ثانوي	
00%	00	40%	16	دراسات عليا	
2.5%	01	97.5%	39	المجموع	
00%	00	30%	12	إطار	المنصب الوظيفي
2.5%	00	22.5%	09	مسير مصلحة	
00%	01	45%	18	عون اداري	
2.5%	01	97.5%	39	المجموع	
00%	00	30%	12	أقل من 05	الاقدمية المهنية (السنة)
00%	00	22.5%	09	بين 05 و 10	
2.5%	01	45%	18	أكثر من 10	
2.5%	01	97.5%	39	المجموع	

التعليق: حول تبادل المعلومات داخل المؤسسة.

1- حسب الجنس: من خلال الجدول نلاحظ أن نسبة 72.5% من المبحوثين ذكور يرون انه هناك تبادل للمعلومات داخل المؤسسة ونسبة 25% من فئة الإناث يرون انه هناك تبادل للمعلومات وانعدمت الإجابة تقريبا على انه لا يوجد تبادل للمعلومات .
ومنه نستنتج أن فئة الذكور يرون أن عملية تبادل المعلومات بالمؤسسة موجودا داخل المؤسسة وحتى فئة الإناث يرون نفس الشيء وهذا يوضح أن هناك تبادل للمعلومات وتواصل ما بين الموظفين بالمؤسسة.

- 2- **حسب السن:** من خلال الجدول نلاحظ أن نسبة 47.5% من المبحوثين الذين تتراوح أعمارهم ما بين 30 و40 سنة يرون أن عملية تبادل المعلومات متوفرة بالمؤسسة ونسبة 25% من المبحوثين الذين تتراوح أعمارهم ما بين 41 و50 سنة كذلك يرون أن تبادل المعلومات داخل المؤسسة عملية متوفرة. ومنه نستنتج أن المبحوثين الذين تتراوح أعمارهم ما بين 30 و40 سنة يرون أن عملية تبادل المعلومات موجودة داخل المؤسسة وهذا راجع إلى طبيعة الأعمال المسندة إليهم التي تتطلب تبادل المعلومات فيما بينهم.
- 3- **حسب المستوى التعليمي:** من خلال الجدول نلاحظ أن نسبة 47.5% من المبحوثين ذوي مستوى ثانوي يرون أن هناك تبادل المعلومات داخل المؤسسة ونسبة 40% ذوي مستوى دراسات عليا يرون كذلك أن عملية تبادل المعلومات موجودة بالمؤسسة. ومنه نستنتج أن المبحوثين ذوي مستوى ثانوي ودراسات عليا يرون أن عملية تبادل المعلومات متوفرة داخل المؤسسة وهذا راجع إلى المناصب التي يشغلونها
- 4- **حسب المنصب الوظيفي:** من خلال الجدول نلاحظ أن نسبة 45% من الاعوان الاداريين يرون أن عملية تبادل المعلومات موجودة داخل المؤسسة ونسبة 30% من الإطارات يرون كذلك أن تبادل المعلومات عملية متوفرة بالمؤسسة ونسبة 22.5% من مسيري مصالح يرون أن هناك تبادل للمعلومات بالمؤسسة . ومنه نستنتج أن الاعوان الاداريين يرون انه لا بد من تبادل المعلومات داخل المؤسسة وذلك لتسهيل عملهم بالمؤسسة.
- 5- **حسب الإقدمية المهنية:** من خلال الجدول نلاحظ أن نسبة 45% من المبحوثين الذين لديهم أكثر من 10 سنوات يرون أن عملية تبادل المعلومات موجودة بالمؤسسة ونسبة 30% الذين لديهم أقل من 5 سنوات يرون أن تبادل لمعلومات موجودة بالمؤسسة . ومنه نستنتج أن المبحوثين الذين لديهم أكثر من 10 سنوات يرون أن عملية تبادل المعلومات موجودة بالمؤسسة وهذا نظرا لفترة وجودهم بالمؤسسة ومعرفتهم بسير العمل بالمؤسسة.

الجدول رقم (11) : حول كمية المعلومات من طرف المسؤولين

غير كافية		كافية إلى حد ما		جد كافية		الإجابة	
النسبة %	العدد	النسبة %	العدد	النسبة %	العدد	المتغيرات	
22.5%	09	40%	16	12.5%	05	ذكر	الجنس
7.5%	03	12.5%	05	5%	02	أنثي	
30%	12	52.5%	21	17.5%	07	المجموع	
2.5%	01	10%	04	2.5%	01	أقل من 30	السن (السنة)
15%	06	25%	10	5%	02	بين 30 و 40	
10%	04	12.5%	05	7.5%	03	بين 41 و 50	
2.5%	01	5%	02	2.5%	01	أكثر من 50	
30%	12	52.5%	21	17.5%	07	المجموع	
5%	02	5%	02	00%	00	متوسط	المستوى التعليمي
10%	04	27.5%	11	12.5%	05	ثانوي	
15%	06	20%	08	5%	02	دراسات عليا	
30%	12	52.5%	21	17.5%	07	المجموع	
15%	06	12.5%	05	2.5%	01	إطار	المنصب الوظيفي
2.5%	01	10%	04	12.5%	05	مسير مصلحة	
12.5%	05	30%	12	2.5%	01	عون اداري	
30%	12	52.5%	21	17.5%	07	المجموع	
12.5%	05	15%	06	2.5%	01	أقل من 05	الاقدمية المهنية (السنة)
7.5%	03	15%	06	00%	00	بين 05 و 10	
10%	04	22.5%	09	15%	06	أكثر من 10	
30%	12	52.5%	21	17.5%	07	المجموع	

التعليق حول كمية المعلومات المقدمة من طرف المسؤولين :

- 1- حسب الجنس:** من خلال الجدول نلاحظ أن نسبة 40% من فئة الذكور يرون أن كمية المعلومات كافية إلى حد ما ونسبة 22.5% من نفس الجنس يرون أنها غير كافية، في حين أن نسبة 12.5% من الإناث يرون أنها كافية إلى حد ما ونسبة 7.5% من نفس الجنس يرون أنها غير كافية .
- 2- حسب الجنس:** من خلال الجدول نلاحظ أن نسبة 25% من الذين تتراوح أعمارهم ما بين 30 و 40 سنة يرون أن كمية المعلومات المقدمة كافية إلى حد ما نسبة 15% من نفس الفئة يرون أنها غير كافية

- في حين أن نسبة 12.5% من الذين تتراوح أعمارهم ما بين 41 و50 سنة يرون أنها كافية إلى حد ما ونسبة 10% من الذين سنهم اقل من 30 سنة يرون أنها كافية إلى حد ما.
- 3- **حسب المستوى التعليمي:** من خلال الجدول نلاحظ أن نسبة 27.5% من ذوي مستوى ثانوي يرون أن كمية المعلومات المقدمة كافية إلى حد ما ونسبة 12.5% من نفس المستوى يرون أنها كافية إلى حد ما في حين أن نسبة 20% ذوي مستوى دراسات عليا يرون أنها كافية إلى حد ما ونسبة 15% من نفس المستوى يرون أنها غير كافية في حين تساوت النسبة بالنسبة لذوي مستوى متوسط بين المعلومات كافية إلى حد ما وغير كافية بنسبة 5%.
- 4- **حسب المنصب الوظيفي:** من خلال الجدول نلاحظ أن نسبة 30% من الاعوان الاداريين يرون أن كمية المعلومات كافية إلى حد ما ونسبة 15% من الإطارات يرون أنها غير كافية ونسبة 12.5% من مسيري مصالح يرون أنها كافية جدا.
- 5- **حسب الإقدمية المهنية:** من خلال الجدول نلاحظ أن نسبة 22.5% من الذين لديهم أكثر من 10 سنوات خدمة يرون أن كمية المعلومات المقدمة كافية إلى حد ما ونسبة 15% من نفس الفئة يرون أنها كافية جدا في حين أن النسبة تساوت ما بين الذين لديهم ما بين 05 و 10 سنوات عمل بـ 15% حول أن كمية المعلومات كافية إلى حد ما.
- ومنه نستنتج أن المعلومات المتداولة داخل المؤسسة كافية إلى حد ما وهذا راجع إلى تحريف المعلومات من طرف بعض العمال حسب رأيهم.

الجدول رقم(12): يوضح المعلومات العملية المقدمة

المتغيرات		الإجابة		البرنامج اليومي		الأجل الزمني للعمل		كيفية تنفيذ العمل	
الجنس	العدد	النسبة %	العدد	النسبة %	العدد	النسبة %	العدد	النسبة %	العدد
ذكر	05	12.5%	08	20%	17	42.5%			
أنثى	02	5%	02	5%	06	15%			
المجموع			10	25%	23	57.5%			
السن (السنة)	أقل من 30	2.5%	01	2.5%	04	10%			
	بين 30 و 40	12.5%	04	10%	11	27.5%			
	بين 41 و 50	2.5%	01	7.5%	06	15%			
	أكثر من 50	00%	00	5%	02	5%			
المجموع			07	17.5%	23	57.5%			
المستوى التعليمي	متوسط	00%	02	5%	02	5%			
	ثانوي	10%	04	7.5%	13	32.5%			
	دراسات عليا	7.5%	03	12.5%	08	20%			
المجموع			07	17.5%	23	57.5%			
المنصب الوظيفي	إطار	2.5%	01	15%	05	12.5%			
	مسير مصلحة	7.5%	03	2.5%	05	12.5%			
	عون اداري	7.5%	03	7.5%	13	32.5%			
المجموع			07	17.5%	23	57.5%			
الاقدمية المهنية (السنة)	أقل من 05	5%	02	7.5%	07	17.5%			
	بين 05 و 10	2.5%	01	2.5%	07	17.5%			
	أكثر من 10	10%	04	15%	09	22.5%			
المجموع			07	17.5%	23	57.5%			

التعليق حول نوع المعلومات العملية المقدمة.

- 1- حسب الجنس: من خلال الجدول نلاحظ أن نسبة 42.5 % من الذكور يتلقون معلومات عملية حول كيفية تنفيذ العمل ونسبة 20% من نفس الجنس يتلقون المعلومات حول الأجل الزمني للعمل في حين أن نسبة 15% من الإناث يتلقون معلومات عملية حول كيفية تنفيذ العمل
- 2- حسب السن: من خلال الجدول نلاحظ أن نسبة 27.5 % من المبحوثين الذين تتراوح أعمارهم ما بين 30 و 40 سنة يتلقون معلومات عملة حول كيفية تنفيذ العمل ونسبة 12.5% من نفس الفئة يتلقون معلومات حول يتلقون معلومات حول البرنامج اليومي في حين أن نسبة 15 % من الذين تتراوح أعمارهم ما بين 41 و 50 سنة يتلقون معلومات حول كيفية تنفيذ العمل

3-حسب المستوى التعليمي: من خلال الجدول نلاحظ أن نسبة 32.5% ذوي مستوى ثانوي يتلقون معلومات عملية حول كيفية تنفيذ العمل في حين أن نسبة 20% ذوي مستوى دراسات عليا يتلقون معلومات حول كيفية تنفيذ العمل ونسبة 12.5% من نفس المستوى يتلقون معلومات حول الأجل الزمني للعمل .

4-حسب المنصب الوظيفي: من خلال الجدول نلاحظ أن نسبة 32.5% من الاعوان الاداريين معلومات عملية حول كيفية تنفيذ العمل في حين أن نسبة 15% من الإطارات يتلقون معلومات حول الآجال الزمن للعمل أما بالنسبة لمسيري المصالح فأجابت نسبة 12.5% حول كيفية تنفيذ العمل

5-حسب الإقدمية المهنية : من خلال الجدول نلاحظ أن نسبة 22.5% من المبحوثين الذين ليهم أكثر من 10 سنوات عمل معلومات حول كيفية تنفيذ العمل ونسبة 15% من نفس الفئة يتلقون معلومات حول الأجل الزمني للعمل في حين تساوت النسبة ما بين الذين لديهم اقل من 5 و 10 سنوات عمل بـ 17.5% حول كيفية تنفيذ العمل

جدول رقم (13) : حول سرعة انتشار المعلومات .

بطيئة		سريعة نوعا ما		سريعة		الإجابة المتغيرات	
النسبة %	العدد	النسبة %	العدد	النسبة %	العدد		
7.5%	03	47.5%	19	20%	08	الجنس	
2.5%	01	17.5%	07	5%	02	ذكر	
10%	04	65%	26	25%	10	أنثى	
2.5%	01	10%	04	2.5%	01	المجموع	
5%	02	25%	10	17.5%	07	أقل من 30	
2.5%	01	22.5%	09	2.5%	01	بين 30 و 40	
00%	00	7.5%	03	2.5%	01	بين 41 و 50	
10%	04	65%	26	25%	10	أكثر من 50	
00%	00	7.5%	03	2.5%	01	المجموع	
2.5%	01	35%	14	12.5%	05	المستوى التعليمي	
7.5%	03	22.5%	09	10%	04	متوسط	
10%	04	65%	26	25%	10	ثانوي	
5%	02	20%	08	5%	02	دراسات عليا	
2.5%	01	15%	06	7.5%	03	المجموع	
2.5%	01	30%	12	12.5%	05	المنصب الوظيفي	
10%	04	65%	26	25%	10	إطار	
7.5%	03	15%	06	7.5%	03	مسير مصلحة	
00%	00	17.5%	07	5%	02	عون اداري	
2.5%	01	32.5%	13	12.5%	05	المجموع	
10%	04	65%	26	25%	10	الاقدمية	
7.5%	03	15%	06	7.5%	03	أقل من 05	
00%	00	17.5%	07	5%	02	بين 05 و 10	
2.5%	01	32.5%	13	12.5%	05	أكثر من 10	
10%	04	65%	26	25%	10	المجموع	

التعليق: حول سرعة انتشار المعلومة داخل المؤسسة.

- 1- حول الجنس: من خلال الجدول نلاحظ أن نسبة 47% من فئة الذكور يرون أن انتشار المعلومات سريعة نوعا ما ونسبة 20% من نفس الجنس يرون أنها سريعة في حين أن نسبة 17.5% من الإناث يرون أن انتشار المعلومات تكون سريعة نوعا ما وبلغت نسبة المبحوثين الذين اجابو بطيئة 7.5%- 10% من الذكور و 25% من الإناث
- 2- حول السن: من خلال الجدول نلاحظ أن نسبة 25% من الذين تتراوح أعمارهم ما بين 30 و 40 يرون أن انتشار المعلومات داخل المؤسسة تكون سريعة نوعا ما ونسبة 17.5% من نفس الفئة يرون أنها سريعة في حين أن نسبة 22.5% من الذين تتراوح أعمارهم ما بين 41 و 50 سنة ويرون أنها سريعة ما ونسبة 10% من الذين لديهم اقل من 30 يرون أنها سريعة ونوعا ما وبلغت نسبة

المبحوثين الذين أجابوا ببطيئة 5%-10% الذين تتراوح أعمارهم ما بين 30 و 40 و 25 % بالنسبة للمبحوثين اقل من 30 سنة والذين تتراوح أعمارهم ما بين 41 و 50 سنة

3-حول المستوى التعليمي: من خلال الجدول نلاحظ أن نسبة 35 %ذوى مستوى ثانوي يرون أن انتشار المعلومات تكون سريعة نوعا ما ونسبة 12.5 % من نفس المستوى يرون أنها سريعة في حين أن نسبة 22.5 % ذوي دراسات عليا يرون أنها سريعة نوعا ما وبلغت نسبة المبحوثين الذين اجابو ببطيئة 10-8.5 % ذوي مستوى دراسات عليا و 2.5 % ذوي مستوى ثانوي و 0 % عن المبحوثين ذوي مستوى متوسط

4-حسب المنصب الوظيفي: من خلال الجدول نلاحظ أن نسبة 30 % من الاعوان الاداريين يرون أن انتشار المعلومات تكون سريعة ونوعا ما نسبة 12.5% من نفس الجنس يرون أنها سريع في حين أن نسبة 20 % من الإطارات يرون أنها سريعة نوعا ما ونسبة 15% من مستوى مصالح يرون أنها سريعة نوعا ما ومنه نستنتج أن انتقال المعلومة داخل المؤسسة تكون في معظم الأحيان من سريعة إلى سريعة نوعا ما وهذا راجع إلى امتلاك المؤسسة وسائل اتصال داخلية متعددة وكذا ملائمتها في نقل المعلومات

5-حسب الاقدمية المهنية: من خلال الجدول نلاحظ أن نسبة 32.5 % من الذين لديهم أكثر من 10 سنوات خدمة يرون أن انتشار المعلومات تكون سريعة نوعا ما ونسبة 12.5% من نفس الفئة يرون أنها سريعة في حين أن نسبة 17.5 % من الذين لديهم ما بين نسبة 12.5 % من نفس الفئة يرون أنها سريعة في حين أن نسبة 17.5 % من الذين لديهم ما بين 5 و 10 سنوات خدمة يرون أنها سريعة نوعا ما بينما أن نسبة 15 % من الذين لديهم اقل من 5 سنوات خدمة يرون أنها سريعة نوعا ما وبلغت الإجابة بطيئة بنسبة 7.5 % للذين لديهم اقل من 5 سنوات خدمة ونسبة 2.5 % للذين لديهم أكثر من 10 سنوات خدمة

جدول رقم (14): هل لديك اتصالات مع المستوى.

الأدنى منك		المماثل لك		الأعلى منك		الإجابة	
النسبة %	العدد	النسبة %	العدد	النسبة %	العدد	المتغيرات	
12.5%	05	27.5%	11	35%	14	الجنس	
2.5%	01	15%	06	7.5%	03	ذكر	
15%	06	42.5%	17	42.5%	17	أنثى	
2.5%	01	5%	02	7.5%	03	المجموع	
5%	02	27.5%	11	15%	06	السن	
5%	02	7.5%	03	15%	06	بين 30 و 40	
2.5%	01	2.5%	01	5%	02	بين 41 و 50	
15%	06	42.5%	17	42.5%	17	أكثر من 50	
2.5%	01	2.5%	01	5%	02	المجموع	
7.5%	03	20%	08	22.5%	09	المستوى	
5%	02	20%	08	15%	06	التعليمي	
15%	06	42.5%	17	42.5%	17	متوسط	
7.5%	03	7.5%	03	15%	06	ثانوي	
2.5%	01	10%	04	12.5%	05	دراسات عليا	
5%	02	25%	10	15%	06	المجموع	
15%	06	42.5%	17	42.5%	17	المنصب	
7.5%	03	7.5%	03	15%	06	إطار	
2.5%	01	10%	04	12.5%	05	الوظيفي	
5%	02	25%	10	15%	06	مسير مصلحة	
15%	06	42.5%	17	42.5%	17	عون اداري	
2.5%	01	17.5%	07	10%	04	المجموع	
5%	02	10%	04	7.5%	03	الاقدمية	
7.5%	03	15%	06	25%	10	أقل من 05	
15%	06	42.5%	17	42.5%	17	المهنية	
						بين 05 و 10	
						أكثر من 10	
						المجموع	

تعليق حول المستويات التي يتم الاتصال معها .

1- حسب السن: نلاحظ من خلال الجدول أن نسبة 35 % من المبحوثين ذكور الذين لديهم اتصالات مع الأعلى منهم، ونسبة 27.5 % من نفس الجنس لديهم اتصالات مع المماثل لهم، في حين أن نسبة 15 % من الإناث لديهم اتصالات مع المماثل لهن، و 7.5 % من نفس الجنس لديهم اتصال مع الأعلى منهن .

ومنه نستنتج أن الذكور يتصلون مع المستوى الأعلى منهم والمماثل لهم أكثر وهذا راجع إلى طبيعة العمل التي تفرض عليهم الاتصال مع رؤساء الأقسام وهذا لإعطاء رأيهم حول المهام المسندة إليهم.

2- **حسب السن:** نلاحظ من خلال الجدول أن نسبة 27.5% من المبحوثين الذين تتراوح أعمارهم ما بين 30 و 40 سنة لديهم اتصال مع المماثل لهم ونسبة 15% من الذين تتراوح أعمارهم ما بين 41 و 50 سنة لديهم اتصالات مع الأعلى منهم، ونسبة 7.5% من الذين هم أقل من 30 سنة يتعاملون مع المستوى الأعلى منهم، في حين أن نسب ضئيلة من كل الفئات تتعامل مع المستوى الأدنى منهم بنسبة 2.5% بالنسبة لأقل من 30 سنة وأكثر من 50 سنة وتعادلت النسب بـ 5% بالنسبة (30 و 40 سنة و 41 و 50 سنة).

3- **حسب المستوى التعليمي:** نلاحظ من خلال الجدول أن نسبة 22.5% ذوي مستوى تعليمي ثانوي لديهم اتصالات مع الأعلى منهم ونسبة 20% ممن نفس المستوى لديهم اتصالات مع المماثل لهم، في حين بلغت نسبة 20% من المبحوثين ذوي دراسات عليا لديهم اتصالات مع المماثل لهم. ونسبة 5% ذوي مستوى متوسط يتعاملون مع المستوى الأعلى منهم.

4- **حسب المنصب الوظيفي:** نلاحظ من خلال الجدول أن نسبة 25% من المبحوثين الاعوان الاداريين لديهم اتصالات مع المماثل لهم، في حين أن النسبة متساوية عند الإطارات واعوان الاداريين الذين لديهم اتصالات مع الأعلى منهم بنسبة 15% وكانت نسبة مسيري المصلحة الذين لديهم اتصالات مع الأعلى منهم بـ 12.5%

ومنه نستنتج أن الاعوان الاداريين يتصلون مع المستويات المماثلة لهم أكثر مما يتصلون مع الأعلى منهم وهذا راجع الى الأعمال المسندة إليهم والتي تتطلب منهم الاتصال مع بعضهم البعض للقيام بمهامه على أكمل وجه.

5- **حسب الاقدمية المهنية :** من خلال الجدول نلاحظ أن نسبة 17.5% من المبحوثين ذوي اقدمية مهنية أقل من 5 سنوات لديهم اتصالات مع المماثل لهم ونسبة 15% من المبحوثين ذوي اقدمية مهنية أكثر من 10 سنوات لديهم كذلك اتصالات مع المماثل لهم في حين بلغت نسبة 10% عند المبحوثين ذوي اقدمية مهنية أقل من 5 سنوات لهم اتصالات مع الأعلى منهم وكذلك 10% ذوي اقدمية مهنية بين 5 و 10 سنوات لهم اتصالات مع المماثل لهم . ونسبة 7.5% ذوي اقدمية مهنية أكثر من 10 سنوات الذين لهم اتصالات مع الأدنى منهم .

ومن خلال الجدول نلاحظ تعادل النسبة بين الاتصال مع المستوى الأعلى منك والمماثل لك بنسبة 42.5% لكل منهما هذا يعني وجود اتصال أفقي عن طريق تبادل المعلومات ووجود اتصال صاعد عند الاتصال بالمستوى الأعلى منك وهذا يعني أن الآراء والانشغالات تؤخذ بعين الاعتبار . في حين أن نسبة 15% تتصل بالمستوى الأدنى منها بمعنى وجود اتصال نازل كإصدار القرارات وإعطاء الأوامر.

جدول رقم (15) : ومتى يكون اتصالاتك مع هذه المستويات

نادرا		احيانا		غالبا		الإجابة المتغيرات	
النسبة %	العدد	النسبة %	العدد	النسبة %	العدد		الجنس
00%	00	47.5%	19	27.5%	11		ذكر
2.5%	01	12.5%	05	10%	04		أنثي
2.5%	01	60%	24	37.5%	15	المجموع	
00%	00	17.5%	07	00%	00	أقل من 30	السن (السنة)
00%	00	20%	08	25%	10	بين 30 و 40	
2.5%	01	17.5%	07	7.5%	03	بين 41 و 50	
00%	00	5%	02	5%	02	أكثر من 50	
00%	00	60%	24	37.5%	15	المجموع	
00%	00	5%	02	5%	02	متوسط	المستوى التعليمي
2.5%	01	32.5%	13	15%	06	ثانوي	
00%	00	22.5%	09	17.5%	07	دراسات عليا	
2.5%	01	60%	24	37.5%	15	المجموع	
00%	00	17.5%	07	12.5%	05	إطار	المنصب الوظيفي
00%	00	20%	08	5%	02	مسير مصلحة	
2.5%	01	22.5%	09	20%	08	عون اداري	
2.5%	01	60%	24	37.5%	15	المجموع	
00%	00	15%	06	15%	06	أقل من 05	الاقدمية المهنية (السنة)
00%	00	17.5%	07	5%	02	بين 05 و 10	
2.5%	01	27.5%	11	17.5%	07	أكثر من 10	
2.5%	01	60%	24	37.5%	15	المجموع	

تعليق حول أوقات الاتصال مع مختلف المستويات :

- 1- حسب السن: من خلال الجدول نلاحظ أن نسبة 47.5% من الذكور أجابوا على أن اتصالاتهم مع المستويات باحيانا، في حين كانت النسبة الذين أجابوا بدائم 27.5% وانعدمت في نادرا. أما فئة الإناث فقد أجابت بغالبا بنسبة 12.5% و 10% اجبن بغالبا وانخفضت النسبة في الإجابة على نادرا بـ 2.5%.
- 2- حسب السن: من خلال الجدول نلاحظ أن نسبة 25% والتي تتراوح أعمارهم بين 30 و 40 سنة أجابوا على أن اتصالاتهم تكون غالبا مع هذه المستويات، و 20% أجابوا باحيانا وهم من نفس العمر في حين انخفضت النسبة على نادرا بـ 2.5% والذين تتراوح أعمارهم أكثر من 50 سنة

- 3- حسب المستوى التعليمي: نلاحظ من خلال الجدول أن نسبة 32.5% ذوي مستوى ثانوي أجابوا باحيانا، و 17.5% ذوي دراسات عليا أجابوا غالبا، في حين انخفضت النسبة بـ 2.5% في الإجابة على نادرا وهم ذوي مستوى ثانوي، في حين تعادلت النسبة عند ذوي مستوى متوسط والتي تمثلت بـ 5% ما بين غالبا و احيانا .
- 4- حسب المنصب الوظيفي: من خلال الجدول نلاحظ أن 22.5% من الاعوان الاداريين أجابوا باحيانا، و 20% من نفس المنصب أجابوا بغالبا، في حين انخفضت النسبة بـ 2.5% بإجاباتهم على نادرا. في حين أن نسبة 20% من مسيري مصالح أجابوا بغالبا ونسبة 17.5% من إطارات أجابوا باحيانا ونسبة 12.12% من نفس المنصب أجابوا بغالبا.
- 5- حسب الاقدمية المهنية : من خلال الجدول نلاحظ أن الذين أجابوا باحيانا كانت نسبتهم بـ 27.5% وكانت اقدميتهم المهنية أكثر من 10 سنوات، في حين أجابت بغالبا بـ 17.5% وهم من نفس الاقدمية، وانخفضت في الإجابة على احيانا بـ 2.5% في حين تعادلت نسبة الذين لديهم اقل من 5 سنوات عمل ما بين غالبا و احيانا بـ 15% ونسبة 17.5% أجابها الذين لديهم ما بين 5 و 10 سنوات عمل حول احيانا.

جدول رقم (16): ما هي الوسائل الأكثر استخداما:

أ - الوسائل المكتوبة:

المذكرات		الفاكس والتلكس		تقارير		الإجابة	
النسبة %	العدد	النسبة %	العدد	النسبة %	العدد	الجنس	المتغيرات
%7.5	03	%30	12	%25	10	ذكر	الجنس
%7.5	03	%10	04	%7.5	03	أنثي	
المجموع							
%15	06	%40	16	%32.5	13	أقل من 30	السن (السنة)
%00	00	%5	02	%7.5	03	بين 30 و 40	
%10	04	%30	12	%5	02	بين 41 و 50	
%5	02	%5	02	%10	04	أكثر من 50	
المجموع							
%15	06	%40	16	%32.5	13	متوسط	المستوى التعليمي
%00	00	%00	00	%5	02	ثانوي	
%12.5	05	%15	06	%17.5	07	دراسات عليا	
المجموع							
%15	06	%40	10	%32.5	13	إطار	المنصب الوظيفي
%2.5	01	%20	08	%7.5	03	مسير مصلحة	
%5	02	%05	02	%15	06	عون اداري	
المجموع							
%15	06	%40	16	%32.5	13	أقل من 05	الاقدمية المهنية (السنة)
%00	00	%20	08	%7.5	03	بين 05 و 10	
%2.5	01	%10	04	%5	02	أكثر من 10	
المجموع							
%12.5	05	%10	04	%20	08		
%15	06	%40	16	%32.5	13		

الوسائل المكتوبة : (تابع)

المتغيرات		الإجابة		المجالات		لوحة الإعلانات		اللصقيات	
الجنس		العدد	النسبة %	العدد	النسبة %	العدد	النسبة %	العدد	النسبة %
ذكر		02	5%	03	7.5%	00	00%		
أنثي		00	00%	00	00%	00	00%		
المجموع		02	5%	03	7.5%	00	00%		
السن (السنة)		أقل من 30	01	2.5%	00	00%	00	00%	
		بين 30 و 40	00	00%	01	2.5%	00	00%	
		بين 41 و 50	01	2.5%	02	5%	00	00%	
		أكثر من 50	00	00%	00	00%	00	00%	
المجموع		02	5%	03	7.5%	00	00%		
المستوى التعليمي		متوسط	01	2.5%	01	2.5%	00	00%	
		ثانوي	00	00%	02	5%	00	00%	
		دراسات عليا	01	2.5%	00	00%	00	00%	
المجموع		02	5%	03	7.5%	00	00%		
المنصب الوظيفي		إطار	00	00%	00	00%	00	00%	
		مسير مصلحة	00	00%	00	00%	00	00%	
		عون اداري	02	5%	03	7.5%	00	00%	
المجموع		02	5%	03	7.5%	00	00%		
الاقدمية المهنية (السنة)		أقل من 05	01	2.5%	00	00%	00	00%	
		بين 05 و 10	01	2.5%	01	2.5%	00	00%	
		أكثر من 10	00	00%	02	5%	00	00%	
المجموع		02	5%	03	7.5%	00	00%		

التعليق: أ-الوسائل المستخدمة داخل المؤسسة.

أ-الوسائل المكتوبة:

1-حسب الجنس: من خلال الجدول نلاحظ أن نسبة 30% من الذكور يستخدمون الفاكس والتلكس

ونسبة 25% من نفس الجنس يستخدمون التقارير ،في حين أن نسبة 10% من المبحوثين إناث

يستخدمون الفاكس و التلكس ونسبة 7.5% من نفس الجنس يستخدمون التقارير والمذكرات .

2-حسب السن: من خلال الجدول نلاحظ أن نسبة 30% من الذين تتراوح أعمارهم ما بين 30 و 40

سنة يستخدمون الفاكس والتلكس ونسبة 10% من المبحوثين الذين تتراوح أعمارهم ما بين 41 و 50 سنة

وأكثر من 50 سنة يستخدمون التقارير، في حين أن نسبة 7.5% الذين هم اقل من 30 سنة يستخدمون التقارير .

3- حسب المستوى التعليمي: من خلال الجدول نلاحظ أن نسبة 25% من المبحوثين ذوي مستوى دراسات عليا يستخدمون الفاكس والتلكس ونسبة 17.5% ذوي مستوى ثانوي يستخدمون التقارير، في حين أن نسبة 12.5% من نفس المستوى يستخدمون المذكرات ونسبة 5% من ذوي مستوى متوسط يستخدمون التقارير.

4- حسب المنصب الوظيفي: من خلال الجدول نلاحظ أن نسبة 20% من إطارات يستخدمون الفاكس والتلكس 15% من الأعاون الإداريين يستخدمون الفاكس والتلكس في حين أن نسبة 15% من مسيري المصلحة يستخدمون التقارير .

5- حسب الاقدمية المهنية: من خلال الجدول نلاحظ أن نسبة 20% من ذوي الاقدمية المهنية اقل من 5 سنوات يستخدمون الفاكس والتلكس ونسبة 20% من ذوي الاقدمية أكثر من 10 سنوات يستخدمون التقارير في حين أن نسبة 10% من الذين لديهم اقل من 10 سنوات خدمة يستخدمون الفاكس والتلكس .
* ومن خلال النتائج يتضح أن اغلب العاملين في المؤسسة يستخدمون في اتصالاتهم الفاكس والتلكس بالدرجة الأولى نظرا لسرعة التقنية في إيصال المعلومات وبالدرجة الثانية التقارير لأنها بمصادقية وسرية، إذ تعتبر وسائل إثبات .

ب-الوسائل الشفوية

الملتقيات والأيام الدراسية		المقابلة		الاجتماعات		الهاتف		الإجابة	
النسبة %	العدد	النسبة %	العدد	النسبة %	العدد	النسبة %	العدد	المتغيرات	
%00	00	%10	04	%12.5	05	%52.5	21	ذكر	الجنس
%00	00	%00	00	%00	00	%25	10	أنثى	
%00	00	%10	04	%12.5	05	%77.5	31	المجموع	
%00	00	%2.5	01	%00	00	%12.5	05	أقل من 30	السن (السنة)
%00	00	%2.5	01	%2.5	01	%42.5	17	بين 30 و 40	
%00	00	%5	02	%10	04	%12.5	05	بين 41 و 50	
%00	00	%00	00	%00	00	%10	04	أكثر من 50	
%00	00	%10	04	%12.5	05	%77.5	31	المجموع	
%00	00	%2.5	01	%00	00	%7.5	03	متوسط	المستوى التعليمي
%00	00	%2.5	01	%12.5	05	%35	14	ثانوي	
%00	00	%5	02	%00	00	%35	14	دراسات عليا	
%00	00	%10	04	%12.5	05	%77.5	31	المجموع	
%00	00	%5	02	00%	00	%22.5	09	إطار	المنصب الوظيفي
%00	00	%00	00	%7.5	03	%17.5	07	مسير مصلحة	
%00	00	%5	02	%5	02	%37.5	15	عون اداري	
%00	00	%10	04	%12.5	05	%77.5	31	المجموع	
%00	00	%5	02	%2.5	01	%22.5	09	أقل من 05	الاقدمية المهنية (السنة)
%00	00	%2.5	01	%2.5	01	%17.5	07	بين 05 و 10	
%00	00	%2.5	01	%7.5	03	%37.5	15	أكثر من 10	
%00	00	%10	04	%12.5	05	%77.5	31	المجموع	

تعليق حول الوسائل الشفوية أكثر استعمالا :

1-حسب الجنس: من خلال الجدول نلاحظ أن نسبة 52.5% من الذكور أجابوا بان الهاتف هو من الوسائل الشفوية الأكثر استعمالا، ونسبة 12.5% من نفس الفئة أجابوا على أن الاجتماعات الأكثر استعمالا، أما بالنسبة للمقابلة فقد أجابوا بنسبة 10%، وانعدمت في الملتقيات والأيام الدراسية. أما فئة الإناث فقد أجابوا كلهن على أن الهاتف هو الأكثر استعمالا بنسبة 10% وانعدمت في البقية. ومنه نستنتج أن كلا الجنسين يستعملون الهاتف أكثر من الوسائل الأخرى وهذا نظرا لأهميته في نقل المعلومة بسرعة.

2- حسب السن: نلاحظ من خلال الجدول أن نسبة 42.5% والتي تراوحت أعمارهم بين 30 و 40 سنة أجابوا على أن الهاتف هو من الوسائل الشفوي الأكثر استعمالا، ونسبة 10% بين 41 و 50 سنة أجابت

على الاجتماعات ،في حين انخفضت النسبة في المقابلة بنسبة 5 % ، وانعدمت في الملتقيات والأيام الدراسية وتعادلت النسبة ما بين الذين لديهم اقل من 30 سنة و41 و50 بـ12.5% حول الهاتف .

3- **حسب المستوى التعليمي:** نلاحظ من خلال الجدول أن نسبة 35 %ذوي دراسات عليا وثنوي أجابوا بان الوسائل الشفوية الأكثر استعمالا هو الهاتف أما الإجابة على الاجتماعات فقد بلغت النسبة 12.5 %وهم ذوي مستوى ثانوي ،في حين انخفضت النسبة في المقابلة بنسبة 5 % وانعدمت في الملتقيات و الأيام الدراسية .

4- **حسب المنصب الوظيفي:** من خلال الجدول نلاحظ أن الاعوان الاداريين أجابوا بان الهاتف

هو الأكثر استعمالا بنسبة 37.5 ،و7.5 من مسيرو مصلحة أجابوا على أن الاجتماعات هي

من الوسائل الأكثر استعمالا ،وانخفضت بنسبة 5 في المقابلة وانعدمت في الملتقيات والأيام الدراسية

5- **حسب الاقدمية المهنية :** نلاحظ من خلال الجدول أن العمال الذين فاقت اقدميتهم أكثر من 10

سنوات أجابوا على أن الهاتف هو من الوسائل الشفوية الأكثر استعمالا بنسبة 37.5 %في حين تقاربت

بين الإجابة على الاجتماعات والمقابلة بنسبة 7.5% في الاجتماعات و 5% في المقابلة ،وانعدمت في

الملتقيات والأيام الدراسية .

* ومن خلال نتائج الجدول يتضح أن اغلب الأفراد يعتمدون في اتصالهم على الهاتف بالدرجة الأولى

وذلك لأنه أسهل وسيلة شفوية للاتصال ،وكذلك تقاربت النسبة ما بين الاجتماعات والمقابلة وذلك كونها

وسائل ضرورية بالمؤسسة نظرا لطبيعة العمل التي تفرض على بعض الأفراد الاتصال وجها لوجه .

ج- الوسائل السمعية البصرية:

الأنترانت		الأنترنت		الإجابة المتغيرات	
النسبة %	العدد	النسبة %	العدد	الجنس	
35%	14	40%	16	ذكر	
7.5%	03	17.5%	07	أنثي	
42.5%	17	57.5%	23	المجموع	
7.5%	03	7.5%	03	أقل من 30	
30%	12	17.5%	07	بين 30 و 40	
00%	00	27.5%	11	بين 41 و 50	
5%	02	5%	02	أكثر من 50	
42.5%	17	57.5%	23	المجموع	
2.5%	01	7.5%	03	متوسط	
15%	06	32.5%	13	ثانوي	
25%	10	17.5%	07	دراسات عليا	
42.5%	17	57.5%	23	المجموع	
15%	06	15%	06	إطار	
10%	04	15%	06	مسير مصلحة	
17.5%	07	27.5%	11	عون اداري	
42.5%	17	57.5%	23	المجموع	
12.5%	05	17.5%	07	أقل من 05	
10%	04	12.5%	05	بين 05 و 10	
20%	02	27.5%	11	أكثر من 10	
42.5%	17	57.5%	23	المجموع	

التعليق حول الوسائل السمعية البصرية :

1- حسب الجنس: من خلال الجدول نلاحظ أن نسبة 40% من المبحوثين ذكور يستخدمون الانترنت و 14% من نفس الجنس يستخدمون الانترنت. في حين أن نسبة 17.5% إناث يستخدمون الانترنت و 7.5% يستخدمون الانترنت .

2- حسب السن: من خلال الجدول نلاحظ أن نسبة 27.5% من المبحوثين الذين تتراوح أعمارهم ما بين 41 و 50 سنة يستخدمون الانترنت في حين أن نسبة 30% من المبحوثين الذين تتراوح أعمارهم ما بين 30 و 40 سنة يستخدمون الانترنت ونسبة 17.5% من نفس الفئة يستخدمون الانترنت في حين تعادلت نسبة الذين هم اقل من 30 سنة بـ 7.5% لكل من الانترنت والانترانت وتعادلت النسبة كذلك للذين هم أكثر من 50 سنة بنسبة 5% لكلا الوسيلتين.

3- حسب المستوى التعليمي: من خلال الجدول نلاحظ أن نسبة 32.5% من المبحوثين ذوي مستوى ثانوي يستخدمون الانترنت ونسبة 25% من المبحوثين ذوي مستوى دراسات عليا يستخدمون الأنترنت ونسبة 7.5% من ذوي مستوى متوسط يستخدمون الانترنت.

4- حسب المنصب الوظيفي: من خلال الجدول نلاحظ أن نسبة 27.5% من الاعوان الاداريين يستخدمون الانترنت فيما كانت نسب متساوية عند مسيري المصلحة والإطارات 15% في حين بلغت نسبة استعمال الأنترنت 17.5% عند الاعوان الاداريين و15% عند الإطارات .

5- حسب الاقدمية المهنية: من خلال الجدول نلاحظ أن نسبة 27.5% من المبحوثين ذوي اقدمية مهنية أكثر من 10 سنوات يستخدمون الانترنت و 17.5% من المبحوثين ذوي اقدمية مهنية اقل من 5 سنوات كذلك يستخدمون الانترنت في حين بلغت نسبة الذين يستخدمون الأنترنت عند ذوي اقدمية مهنية أكثر من 10سنوات بـ20%.

* ومنه نستنتج أن النسب كانت متقاربة بين الانترنت و الأنترنت وهذا ما يبين أن المؤسسة تستخدم في اتصالاتها الوسائل الحديثة والمتطورة.

الجدول رقم (17) : هل وسائل الاتصال المستعملة كافية لنقل وتبادل المعلومات:

لا		نعم		الإجابة المتغيرات	
النسبة %	العدد	النسبة %	العدد	الجنس	
32.5 %	13	42.5 %	17	ذكر	
7.5 %	03	17.5 %	07	أنثي	
40 %	16	60 %	24	المجموع	
2.5 %	01	12.5 %	05	أقل من 30	
27.5 %	11	20 %	08	بين 30 و 40	
10 %	04	17.5 %	07	بين 41 و 50	
00 %	00	10 %	04	أكثر من 50	
40 %	16	60 %	24	المجموع	
2.5 %	01	7.5 %	03	متوسط	
25 %	10	25 %	10	ثانوي	
12.5 %	05	27.5 %	11	دراسات عليا	
40 %	16	60 %	24	المجموع	
10 %	04	17.5 %	07	إطار	
2.5 %	01	22.5 %	09	مسير مصلحة	
27.5 %	11	20 %	08	عون اداري	
40 %	16	60 %	24	المجموع	
12.5 %	05	17.5 %	07	أقل من 05	
17.5 %	07	5 %	02	بين 05 و 10	
10 %	04	37.5 %	15	أكثر من 10	
40 %	16	60 %	24	المجموع	

تعليق حول: هل وسائل الاتصال المستعملة كافية لنقل المعلومات

1- حسب الجنس: من خلال الجدول نلاحظ أن 42.5 % من الذكور أجابوا بان وسائل الاتصال المستعملة كافية لنقل وتبادل المعلومات، في حين أجاب بالعكس بنسبة 32.5 %، أما فئة الإناث فقد كانت إجابتهن بنسبة 17.5 % على الوسائل كافية وتبادل المعلومات ،وانخفضت بنسبة 7 المعلومات. ائل الاتصال المستعملة غير كافية لنقل وتبادل المعلومات .

2- حسب السن: من خلال الجدول نلاحظ أن الفئة التي تراوحت أعمارهم بين 30 و 40 سنة أجابوا بالنفي وهذا بنسبة 27.5 %، في حين أجاب 20 % بان وسائل الاتصال المستعملة كافية لنقل وتبادل المعلومات وقد تراوحت أعمارهم بين 30 و 40 سنة. وأجابت نسبة 17.5 % الذين هم ما بين 41 و 50 سنة بأنها كافية وكذلك نسبة 12.5 % الذين هم اقل من 30 سنة أجابوا بأنها كافية.

- 3- حسب المستوى التعليمي : من خلال الجدول نلاحظ أن ذوي الدراسات العليا قد أجابوا على أن الوسائل الاتصالية المستعملة لنقل وتبادل المعلومات بنسبة 27.5 %، في حين أجاب على العكس ذوي المستوى الثانوي بنسبة 25% وأجابت نسبة 7.5% من ذوي مستوى متوسط بنعم
- 4- حسب المنصب الوظيفي: نلاحظ من خلال الجدول على أن الاعوان الاداريين أجابوا على أن وسائل الاتصال المستعملة غير كافية لنقل وتبادل المعلومات بنسبة 27.5% في حين كانت الإجابة عكس ذلك بنسبة 22.5% وهم مسيرو مصلحة كما أجابت نسبة 17.5 % من الإطارات أجابوا بأنها كافية .
- 5- حسب الاقدمية المهنية: من خلال الجدول نلاحظ أن 37.5% وهم أكثر من 10 سنوات أجابوا على أن وسائل الاتصال كافية لنقل وتبادل المعلومات، في حين أجاب العكس بنسبة 17.5% و اقدميتهم المهنية تتراوح بين 05 و10 سنوات وأجابت نسبة 17.5% من الذين لديهم اقل من 5سنوات خدمة على أنها كافية ونسبة 12.5% من نفس الفئة أجابوا على أنها غير كافية.

جدول رقم (18): الوسائل الاتصالية الأكثر فعالية:

الوسائل الشفوية		الوسائل الكتابية		الوسائل السمعية البصرية		الإجابة	
النسبة %	العدد	النسبة %	العدد	النسبة %	العدد	المتغيرات	
7.5%	03	52.5%	21	15%	06	الجنس	
2.5%	01	10%	04	12.5%	05	ذكر	
10%	04	62.5%	25	27.5%	11	أنثى	
00%	00	10%	04	5%	02	المجموع	
7.5%	03	25%	10	15%	06	أقل من 30	
2.5%	01	17.5%	07	7.5%	03	بين 30 و 40	
00%	00	10%	04	00%	00	بين 41 و 50	
10%	04	62.5%	25	27.5%	11	أكثر من 50	
00%	00	10%	04	00%	00	المجموع	
05%	02	27.5%	11	17.5%	07	المستوى التعليمي	
05%	02	25%	10	10%	04	متوسط	
10%	04	62.5%	25	27.5%	11	ثانوي	
5%	02	17.5%	07	7.5%	03	دراسات عليا	
2.5%	01	17.5%	07	5%	02	المجموع	
2.5%	01	27.5%	11	15%	06	المنصب الوظيفي	
10%	04	62.5%	25	27.5%	11	إطار	
2.5%	01	17.5%	07	10%	04	مسير مصلحة	
5%	02	10%	04	7.5%	03	عون اداري	
2.5%	01	35%	14	10%	04	المجموع	
10%	04	62.5%	25	27.5%	11	الأقدمية المهنية (سنة)	
2.5%	01	17.5%	07	10%	04	أقل من 05	
5%	02	10%	04	7.5%	03	بين 05 و 10	
2.5%	01	35%	14	10%	04	أكثر من 10	
10%	04	62.5%	25	27.5%	11	المجموع	

تعليق حول الوسائل الاتصالية الأكثر فعالية .

- 1- حسب الجنس: من خلال الجدول نلاحظ أن نسبة 52.5 % والتي تمثل الذكور أجابت بان الوسائل الكتابية هي من الوسائل الاتصالية أكثر فعالية ، كما أجابت نسبة 15 % من نفس الجنس على الوسائل السمعية البصرية هي الأكثر فعالية ، في حين انخفضت النسبة في الوسائل الشفوية بنسبة 7.5 % . أما فئة الإناث فقد تقاربت بين الوسائل السمعية البصرية والوسائل المكتوبة بنسبة 12.5% في الوسائل السمعية البصرية و 10% في الوسائل الكتابية ، وانخفضت بنسبة 2.5% في الوسائل الشفوية.
- 2- حسب السن : من خلال الجدول نلاحظ أن نسبة 15% من المبحوثين الذين تتراوح أعمارهم ما بين 30 و 40 سنة أجابوا بان الوسائل الاتصالية الأكثر فعالية هي الوسائل السمعية البصرية ، ونسبة 25% منهم يرون أن الوسائل الكتابية هي من الوسائل الاتصالية الأكثر فعالية وقد تراوحت أعمارهم بين

30 و40 سنة ،في حين أن نسبة 7.5% الذين تتراوح أعمارهم ما بين 30 و40 سنة ترى أن الوسائل الشفوية أكثر فعالية ،في حين أجابت نسبة 17.5% من الذين عمرهم بين 41 و50 سنة يرون أن الوسائل الكتابية أكثر فعالية وتعادلت النسبة ما بين الذين هم اقل من 30 سنة وأكثر من 50 سنة بـ10% لكلاهما حول الوسائل الكتابية

3- **حسب المستوى التعليمي:** من خلال الجدول نلاحظ أن نسبة 27.5% من المبحوثين ذوي مستوى ثانوي يرون أن الوسائل الكتابية هي من الوسائل الأكثر فعالية، ونسبة 17.5% من نفس المستوى يرون أن الوسائل السمعية البصرية أكثر فعالية ،في حين انخفضت في الوسائل الشفوية بنسبة 5% في ذوي المستوى الثانوي والدراسات العليا .في حين أجاب كل المبحوثين ذوي مستوى متوسط على أن الوسائل الأكثر فعالية هي الوسائل الكتابية بنسبة 10% .

4- **حسب المنصب الوظيفي:** من خلال الجدول نلاحظ أن نسبة 27.5% من المبحوثين أعوان اداريون أجابوا بان الوسائل الاتصالية الأكثر فعالية هي الوسائل الكتابية ،ونسبة 15% أجابوا بان الوسائل السمعية هي الأكثر فعالية وهم كذلك أعوان اداريون ،في حين انخفضت النسبة بـ 5% وهم إطارات على أن الوسائل الاتصالية الأكثر فعالية .في حين تعادلت النسبة ما بين الإطارات ومسيرو مصالح بنسبة 17.5% لكل منها حول الوسائل الكتابية .

5- **حسب الاقدمية المهنية :** من خلال الجدول نلاحظ أن نسبة 35% أجابوا بان الوسائل الاتصالية الأكثر فعالية هي الوسائل الكتابية وهم عمال كانت اقدميتهم أكثر من 10 سنوات ،في حين تعادلت بنسبة 10% ما بين اقل من 5 سنوات وأكثر من 10 سنوات في الوسائل السمعية البصرية ،وانخفضت في الوسائل الشفوية بنسبة 5% .

* من خلال نتائج الجدول يتضح أن الوسائل الكتابية هي الأكثر فعالية وذلك لكونها تترك اثر لدى المتلقي وهي أكثر استعمالا إداريا

ما هي وسيلة الاتصال المفضلة لديك ولماذا ؟

كانت اغلب الإجابات على هذا السؤال على النحو الآتي واغلبهم متشابهة.

-المقابلة لأنها من أهم وسيلة اتصال لما لها من تأثير على المستقبل.

-الوسائل الكتابية بصفة عامة لأنها تترك اثر لدى المتلقي وهي أكثر فعالية.

- كل الوسائل لازمة وضرورية، وكلما كان هناك تطورا وتكنولوجيا جديدة يجب إدخاله في الاتصال والآن يوجد الانترنت، الهاتف النقال.....الخ.

الوسائل الشفوية والكتابية ففي كثير من الأحيان يستوجب استعمال الهاتف إذا كانت المعلومة هامة ويجب أن تصل في وقت ضيق ومحدود إلى صاحبها (المعني بالأمر) كما وفي بعض الأحيان إذا كانت المعلومة رسمية يستوجب علينا نقلها كتابيا وهذا بفضل نظام البرق لتصل بأمان إلى صاحبها.

- الانترنت لأنه يمتاز بالسرعة وقلة التكلفة واتساع المساحة لتدوين كل الرسائل والتقارير بمختلف البيانات والمعالم.
- الهاتف والانترنت لأنهما أسرع وسيلة في نقل وتبادل المعلومة.
- الوسائل السمعية البصرية لأنها تعطى لك الفرصة في التعبير عن أرائك أو طرح استقهاامات
- الوسائل الكتابية لأنها الأكثر استعمالا إداريا.
- الانترنت من ناحية السرعة والوسائل الكتابية من ناحية القيمة القانونية .
- الكتابية من اجل الرجوع إليها كمرجع في بعض الأحيان .
- السمعية البصرية لأنها الأكثر استعمالا اليوم لسرعتها.
- الوسائل الشفوية لأنها تسمح بالتقابل مع جميع فئات المجتمع بمختلف المستويات.

الجدول رقم (19): حول حضور الاجتماعات المنعقدة داخل المؤسسة

لا		نعم		الإجابة	
				المتغيرات	
النسبة %	العدد	النسبة %	العدد	الجنس	
35 %	14	40 %	16	ذكر	
17.5 %	07	7.5 %	03	أنثي	
52.5 %	21	47.5 %	19	المجموع	
7.5 %	03	7.5 %	03	أقل من 30	
30 %	12	17.5 %	07	بين 30 و 40	
15 %	06	12.5 %	05	بين 41 و 50	
00 %	00	10 %	04	أكثر من 50	
52.5 %	21	47.5 %	19	المجموع	
5 %	02	5 %	02	متوسط	
27.5 %	11	22.5 %	09	ثانوي	
20 %	08	20 %	08	دراسات عليا	
52.5 %	21	47.5 %	19	المجموع	
10 %	04	20 %	08	إطار	
2.5 %	01	22.5 %	09	مسير مصلحة	
40 %	16	5 %	02	عون اداري	
52.5 %	21	47.5 %	19	المجموع	
22.5 %	09	7.5 %	03	أقل من 05	
12.5 %	05	10 %	04	بين 05 و 10	
17.5 %	07	30 %	12	أكثر من 10	
52.5 %	21	47.5 %	19	المجموع	

تعليق حول حضور الاجتماعات المنعقدة داخل المؤسسة .

1- حسب الجنس: نلاحظ من خلال الجدول أن نسبة 40% من الذكور أجابوا بأنهم يحضرون الاجتماعات المنعقدة داخل المؤسسة، في حين نفوا ذلك بنسبة 35% أما فئة الإناث فقد أجابوا بأنهم لا يحضرون الاجتماعات بنسبة 17.5 %، 7.5% اجبن بأنهم يحضرون الاجتماعات.

2- حسب السن: من خلال الجدول نلاحظ أن نسبة 17.5 % الذين تتراوح أعمارهم بين 30 و 40 سنة يحضرون الاجتماعات، في حين فاقت النسبة بأنهم لا يحضرون الاجتماعات المنعقدة داخل المؤسسة

ب 30 % الذين تتراوح أعمارهم بين 30 و40 سنة ونسبة 12.5% الذين سنهم ما بين 41 و50 سنة يحضرون الاجتماعات. بينما أجاب كل الذين سنهم أكثر من 50 سنة بأنهم يحضرون الاجتماعات وهذا لكونهم يتراأسون المكاتب بالمؤسسة.

3- المستوى التعليمي: من خلال الجدول نلاحظ أن ذوي المستوى الثانوي أجابوا بأنهم لا يحضرون الاجتماعات بنسبة 27.5% في حين أجاب بالعكس ذوي المستوى الثانوي بنسبة 22.5% وتساوت النسبة عند ذوي دراسات عليا ب 20% منهم يحضرون و 20% لا يحضرون وكذلك تساوت عند ذوي مستوى متوسط 5% منهم يحضرون و 5% لا يحضرون.

ومنه نستنتج أن ذوي مستوى ثانوي ودراسات عليا هم الذين لديهم مناصب عليا

4- حسب المنصب الوظيفي: نلاحظ من خلال الجدول أن الاعوان الاداريون أجابوا بأنهم لا يحضرون الاجتماعات المنعقدة داخل المؤسسة بنسبة 40%، ونسبة 20% من الإطارات يحضرون الاجتماعات ومنه نستنتج أن الإطارات ومسيرو المصالح هم الذين يحضرون الاجتماعات دائما

5- حسب الأقدمية المهنية : ومن خلال الجدول نلاحظ أن نسبة 30% أجابوا بأنهم يحضرون الاجتماعات وقد فاقت اقدميتهم من 10 سنوات ، أما الذين أجابوا بالعكس فقد بلغت نسبتهم 22.5% وقد كانت اقدميتهم اقل من 5 سنوات.

ومنه نستنتج أن الذين لديهم أكثر من 10 سنوات هم الذين يشرفون على تسيير المؤسسة.

الجدول رقم (20) : في حالة عدم حضورك الاجتماع هل يؤدي الوسيط دورة في نقل المعلومة للموظفين أجاب 21 " بلا "

لا		نعم		الإجابة	
				المتغيرات	
النسبة %	العدد	النسبة %	العدد		
5%	02	30%	12	ذكر	الجنس
7.5%	03	10%	04	أنثي	
12.5%	5	40%	16	المجموع	
2.5%	01	5%	02	أقل من 30	السن (سنة)
7.5%	03	22.5%	09	بين 30 و 40	
2.5%	01	12.5%	05	بين 41 و 50	
00%	00	00%	00	أكثر من 50	
12.5%	5	40%	16	المجموع	
00%	00	5%	02	متوسط	المستوى التعليمي
05%	02	22.5%	09	ثانوي	
7.5%	03	12.5%	05	دراسات عليا	
12.5%	5	40%	16	المجموع	
2.5%	01	7.5%	03	إطار	المنصب الوظيفي
2.5%	01	00%	00	مسير مصلحة	
7.5%	03	32%	13	عون اداري	
12.5%	5	40%	16	المجموع	
7.5%	03	15%	06	أقل من 05	الاقدمية المهنية (سنة)
2.5%	01	10%	04	بين 05 و 10	
2.5%	01	15%	06	أكثر من 10	
12.5%	5	40%	16	المجموع	

تعليق حول حضور الوسيط في نقل المعلومة للموظفين: (أجاب 21 شخص بعدم حضورهم

الاجتماعات)

- 1- حسب الجنس : من خلال الجدول نلاحظ أن نسبة 30 % من الذكور الذين لا يحضرون الاجتماعات يرون أن الوسيط يؤدي دوره في نقل المعلومة للموظفين ونسبة 5 % من نفس الجنس يرون عكس ذلك في حين أن نسبة 10 % من الإناث الذين لا يحضرون الاجتماعات يرون أن الوسيط يؤدي دوره في نقل المعلومة ونسبة 7.5 % يرون عكس ذلك
- 2- حسب السن: من خلال الجدول نلاحظ أن نسبة 22.5 % من الذين لا يحضرون الاجتماعات ويبلغون من العمر ما بين 30 و 40 سنة ويرون أن الوسيط يؤدي دوره في نقل المعلومة ونسبة 7.5 % من نفس السن يرون انه لا يؤدي دوره في نقل المعلومة ، في حين

أن نسبة 12.5% من الذين لا يبلغون من العمر ما بين 41 و 50 سنة يرون أن الوسيط يؤدي دوره نقل المعلومة ونسبة 5% من الذين هم اقل من 30 سنة يرون نفس الشيء في حين أن نسبة 2.5% من نفس ونسبة 5% من الذين هم اقل من 30 سنة يرون نفس الشيء في حين أن نسبة 2.5% من نفس العمرين الآخرين يرون عكس ذلك

3- حسب المستوى التعليمي: من خلال الجدول نلاحظ أن نسبة 22.5% من ذوى مستوى ثانوي الذين لا يحضرون الاجتماعات يرون أن الوسيط يؤدي في نقل المعلومة للموظفين ونسبة 5% من نفس المستوى يرون عكس ذلك ، في حين أن نسبة 12.5% من ذوى مستوى دراسات عليا يرون أن الوسيط يؤدي دوره في نقل المعلومة ونسبة المعلومة ونسبة 75% منهم يرون عكس ذلك بينما أن نسبة 5% ذوى مستوى متوسط أجاب بالا بجاب .

4- حسب المنصب الوظيفي : من خلال الجدول نلاحظ أن نسبة 32% من الاعوان الاداريين يحضرون الاجتماعات يرون أن الوسيط يؤدي دوره في نقل المعلومة للموظفين ونسبة 7.5% من نفس المنصب يرون عكس ذلك ، في أن نسبة 7.5% من الإطارات أجابوا بالإيجاب ، بينما أجابت نسبة 2.5% لكل من الإطارات ومسيري المصالح أجابو بالسلب .

5- حسب الاقدمية المهنية : من خلال الجدول نلاحظ أن نسبة 15% لكل من الذين لديهم اقل من 5سنوات عمل أكثر من 10 سنوات عمل ولا يحضرون الاجتماعات يرون أن الوسيط يؤدي دوره في نقل المعلومة للموظفين كما أجابت بنسبة 5% من الذين لديهم ما بين 5 و 10سنوات عمل نفس الإجابة ، وفي حين أجابت نسبة 2.5% لكل من الذين لديهم أكثر من 10 سنوات عمل و ما بين 5 و 10 سنوات بالسلب .

من خلال نتائج الجدول أن عملية الاتصال لا تقتصر داخل الاجتماعات فقط بل امتدت إلى خارجها.

جدول: رقم (21): هل تعطى لك فرصة لتبليغ انشغالاتك لرؤسائك .

لا		نعم		الإجابة	
النسبة %	العدد	النسبة %	العدد	المتغيرات	
27.5%	11	47.5%	19	ذكر	الجنس
2.5%	01	22.5%	09	أنثي	
30%	12	70%	28	المجموع	
00%	00	15%	06	أقل من 30	السن (سنة)
15%	06	32.5%	13	بين 30 و 40	
12.5%	05	15%	06	بين 41 و 50	
2.5%	01	7.5%	03	أكثر من 50	
30%	12	70%	28	المجموع	
7.5%	03	2.5%	01	متوسط	المستوى التعليمي
7.5%	03	42.5%	17	ثانوي	
15%	06	25%	10	دراسات عليا	
30%	12	70%	28	المجموع	
15%	06	15%	06	إطار	المنصب الوظيفي
2.5%	01	22.5%	09	مسير مصلحة	
12.5%	05	32.5%	13	عون اداري	
30%	12	70%	28	المجموع	
12.5%	05	17.5%	07	أقل من 05	الاقدمية المهنية (سنة)
5%	02	17.5%	07	بين 05 و 10	
12.5%	05	35%	14	أكثر من 10	
30%	12	70%	28	المجموع	

تعليق حول منح الفرصة لتبليغ الانشغالات للرؤساء .

- 1- حسب الجنس: نلاحظ من خلال الجدول أن نسبة 47.5% من الذكور أجابت رؤساءهم يعطونهم فرصة لتبليغ انشغالاتهم، في حين أجابت بنسبة 27.5% من نفس الفئة على العكس . بينما نلاحظ أن فئة البنات أجابت بنسبة 22.5% على أنهن لديهن فرص لتبليغ انشغالاتهن للرؤساء، في حين انخفضت الإجابة على أن ليس لديهن الفرص بنسبة 2.5% .
- 2- حسب السن: نلاحظ من خلال الجدول أن المبحوثين الذين أجابوا بنعم هم بين 30 و 40 سنة بنسبة 32.5% ونسبة 15% من نفس السن أجابوا بالعكس . في حين تساوت النسبة ما بين الذين لديهم اقل من 30 سنة وما بين 41 و 50 سنة بـ 15% بالإجابة بنعم ونسبة 7.5% من الذين لديهم أكثر من 50 سنة أجابوا بنعم .

- 3 - حسب المستوى التعليمي: نلاحظ من خلال الجدول ان نسبة 42.5 % ذوي مستوى ثانوي أجابوا بان لديهم فرص لطرح انشغالاتهم ،في حين نفى ذوي الدراسات العليا بنسبة 15% وأجابت نسبة 25 % من نفس المستوى بأنهم تعطى لهم الفرصة .في حين أن نسبة 7.5% من ذوي مستوى متوسط أجابت بأنها لا تعطى لهم فرصة لتبليغ انشغالاتهم.
- 4- حسب المنصب الوظيفي: نلاحظ من خلال الجدول أن نسبة 32.5% من الاعوان الاداريين أجابوا بان لديهم فرص لتبليغ انشغالاتهم للرؤساء ،في حين أجاب بنسبة 15% وهم إطارات بأنهم تعطى لهم و 15% من نفس المنصب بأنهم لا تعطى لهم الفرصة ونسبة 22.5% من مسيري مصالح أجابوا بأنهم تعطى لهم فرصة لتبليغ انشغالاتهم.
- 5- حسب الاقدمية المهنية: نلاحظ من خلال الجدول انه قد تعادلت النسبة ما بين اقل 5سنوات وبين 5 و 10 سنوات بنسبة 17.5% في إجابتهم على أنهم لديهم فرصة لتبليغ انشغالاتهم ،ونفس الشيء تعادلت بالنفي بنسبة 12.5% والذين تراوحت اقدميتهم المهنية بين اقل من 5سنوات وأكثر من 10 سنوات .
- *ومنه نستنتج أن اكبر نسبة من المبحوثين تعطى لهم فرصة انشغالاتهم وهذا ما يوضح وجود عملية الاتصال داخل المؤسسة بنسبة كبيرة.

الجدول رقم:(22):الاقتراحات التي تراها قادرة على تحسين عملية الاتصال داخل المؤسسة.

اقتراحات أخرى		تقديم المضمون الاتصالي		تعين مختصين في الاتصال		الإجابة المتغيرات	
النسبة %	العدد	النسبة %	العدد	النسبة %	العدد		
22.5%	09	27.5%	11	25%	10	ذكر	الجنس
5%	02	12.5%	05	7.5%	03	أنثى	
27.5%	11	40%	16	32.5%	13	المجموع	
7.5%	03	2.5%	01	5%	02	أقل من 30	السن (سنة)
12.5%	05	20%	08	15%	06	بين 30 و 40	
5%	02	15%	06	7.5%	03	بين 41 و 50	
2.5%	01	2.5%	01	5%	02	أكثر من 50	
27.5%	11	40%	16	32.5%	13	المجموع	
7.5%	03	2.5%	01	00%	00	متوسط	المستوى التعليمي
00%	00	25%	10	25%	10	ثانوي	
20%	08	12.5%	05	7.5%	03	دراسات عليا	
27.5%	11	40%	16	32.5%	13	المجموع	
12.5%	05	7.5%	03	7.5%	03	إطار	المنصب الوظيفي
2.5%	01	12.5%	05	10%	04	مسير مصلحة	
12.5%	05	20%	08	15%	06	عون اداري	
27.5%	11	40%	16	32.5%	13	المجموع	
17.5%	07	7.5%	03	5%	02	أقل من 05	الاقدمية المهنية (سنة)
5%	02	7.5%	03	10%	04	بين 05 و 10	
5%	02	25%	10	17.5%	07	أكثر من 10	
27.5%	11	40%	16	32.5%	13	المجموع	

تعليق حول الاقتراحات التي قادرة على تحسين عملية الاتصال داخل المؤسسة.

1-حسب الجنس: من خلال الجدول نلاحظ أن نسبة 27.5% من فئة الذكور يرون أن على المؤسسة تقديم مضمون اتصالي ببساطة ووضوح حتى يستوعب جميع العاملين في المؤسسة وكذلك نسبة 25% من نفس الجنس يرون انه على المؤسسة تعيين مختصين في الاتصال.وكذلك نسبة 22.5% من نفس الجنس قدموا اقتراحات أخرى، في حين أن نسبة 12.5% من الإناث يرون أن على المؤسسة تقديم مضمون اتصالي ونسبة 7.5% من نفس الجنس يرون انه لا بد من تعيين مختصين في الاتصال .

2- **حسب السن:** من خلال الجدول نلاحظ أن نسبة 20 % من المبحوثين الذين تتراوح أعمارهم ما بين 30 و40 سنة يرون أن على المؤسسة تقديم مضمون اتصالي ببساطة ووضوح ونسبة 15 % من نفس الفئة يرون انه لابد من تعيين مختصين في الاتصال. في حين أن نسبة 15% من المبحوثين الذين تتراوح أعمارهم ما بين 41 و50 سنة يرون انه لابد من تقديم مضمون اتصالي ببساطة ووضوح حتى يستوعب العاملين في المؤسسة.

3- **حسب المستوى التعليمي:** من خلال الجدول نلاحظ أن نسبة 25% من المبحوثين ذوي مستوى ثانوي يرون انه لابد من تعيين مختصين في الاتصال ونسبة 25% من نفس المستوى يرون انه لابد من تقديم مضمون اتصالي ببساطة ووضوح.

في حين بلغت نسبة 20% من المبحوثين ذوي مستوى دراسات عليا قدموا اقتراحات أخرى.

4- **حسب المنصب الوظيفي:** نلاحظ من خلال الجدول أن نسبة 20% من الاعوان الاداريين يرون انه لابد من تقديم مضمون اتصالي و 15% من نفس المنصب يرون انه على المؤسسة تعيين مختصين في الاتصال في حين أن نسبة 12.5% من الإطارات قدموا اقتراحات أخرى .

5- **حسب الإقديمية المهنية:** من خلال الجدول نلاحظ أن نسبة 25% من المبحوثين ذوي اقدمية مهنية أكثر من 10 سنوات يرون انه لابد من تقديم مضمون اتصالي ونسبة 17.5% ذوي اقدمية مهنية اقل من 5 سنوات قدموا اقتراحات أخرى وكذلك نسبة 17.5% ذوي اقدمية مهنية أكثر من 10 سنوات يرون انه لابد من تعيين مختصين في الاتصال .

من خلال الجدول نلاحظ أن نسبة كبيرة من العاملين يجدون انه لابد على المؤسسة تقديم مضمون اتصالي ببساطة ووضوح حتى يستوعب جميع العاملين في المؤسسة يساعد على تحسين عملية الاتصال، كما نجد أن نسبة مقولة من العمال يجدون انه على المؤسسة تعيين مختصين في الاتصال يساعد على تحسين عملية الاتصال أما بقية الأفراد اقترحوا عوامل أخرى قادرة على تحسين عملية الاتصال مثل إنشاء خلية الاتصال.

الاقتراحات والتوصيات الأخرى التي يراها كل واحد أنها قادرة على تحسين عملية الاتصال داخل المؤسسة

- 1- إنشاء خلية للاتصال داخل مؤسسة اتصالات الجزائر ميله .
- 2- تحديث تقنيات الاتصال بصفة مستمرة .
- 3- دعم الموارد البشرية في استخدام تقنيات الاتصال .
- 4- نشر الوعي الاتصالي لتسهيل عملية الاتصال بين العاملين داخل المؤسسة .
- 5- هناك من قال بان الاتصال ليس المشكل في المؤسسة الجزائرية وإنما يجب دعم وتشجيع إطاراتها خاصة التي تحب العمل وإعطائهم الفرصة في العمل دون عرقلتهم لأتفه الأسباب.

- 6- تمكين العمال من إيصال أفكارهم واقتراحاتهم إلى المسؤولين دون أية عراقيل وبكل عفوية لتمكين المؤسسة من الارتقاء إلى الأحسن .
- 7- تبادل المعلومات في مجال الاتصال بين اتصالات الجزائر والمؤسسات الأخرى الرائدة في هذا المجال.
- 8- يجب على المسؤول الاستماع لآراء العمال ودراستها وإذا كانت ناجحة فيطبقها أي استعمال اللامركزية بدلا من المركزية .
- 9- تخصيص ميزانية خاصة بخلية الاتصال وتكون هذه الميزانية كافية وذلك من اجل انجاز خلية الاتصال لمهامها ومختلف نشاطاتها على أكمل وجه .
- 10- إنشاء جريدة أو مجلة داخلية خاصة بالوحدة وذلك من اجل إعلام العمال بكل صغيرة وكبيرة عما يجري داخل المؤسسة وخارجها .
- 11- تنظيم أيام دراسية تعليمية للأفراد العاملين في المؤسسة زيادة على اللقاءات للتعبير بحرية عن أفكارهم وأرائهم .

الخاتمة العامة:

لقد تمت دراسة تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات و اثرها على فعالية المنظمة من اجل توضيح قيمة تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات و تأثيرها على مكانة الاتصال في المنظمة ،لأنه نشاط مهم جدا لقيام المنظمة بمهمتها على أكمل وجه ،إذ أن عدم فعالية قنوات الاتصال بين أعضاء التنظيمات يسبب الكثير من المشاكل والاضطرابات داخل المنظمة.

فالاتصال هو قلب المنظمة وينبغي أن يكون دائما النابض المستمر لضمان سهولة سير ونقل المعلومات والإجراءات الخاصة بإدارة وتسيير المنظمة وفقا لشبكة من الاتصالات تستعمل فيها مجموعة من التكنولوجيات الحديثة لتسهيل مهمة الاتصال للتحرك في جميع الاتجاهات (الاتصال الصاعد،النازل والأفقي) وهذا لا يأتي إلا بوضع إستراتيجية اتصال مخطط لها بشكل جيد وفق تكنولوجيا حديثة و مواكبة للعصر و السرعة و ذلك من اجل أن تحقق المنظمة أهدافها المسطرة والتي من اجلها انشأت المنظمة .

*كما يمكننا القول أننا توصلنا إلى مجموعة من النتائج العامة نورد أهمها فيما يلي:

- ان الاهتمام بتكنولوجيا المعلومات و الاتصال بتطوير نظم المعلومات يعتمد أساسا على إدخال أفضل الوسائل التكنولوجية الحديثة حيث هذه الاخيرة تساعد المنظمة على السير و النظر الى اهدافها المستقبلية بكل ثقة .
- إن الاتصال هو عملية لنقل البيانات و المعلومات و تحليلها و ارسالها وارجاعها ذلك يتم بوسائل معلوماتية ذات تقنيات عالية الجودة .
- ان الاتصال داخل المنظمة له دورا هام في نقل المعلومة من مستوياتها الادارية المختلفة ولكن يكون ذلك بإدخال تغييرات و تحسينات مستمرة في هذه الانظمة من اجل مواكبة السوق (عولمة السوق) و وضع تقنيات عالية الجودة في ايصال هذه المعلومات الى المستويات الادارية للمنظمة و هذه هي الخاصية التي مازالت المنظمة الجزائرية لم ترقى اليه.
- ان الاهتمام بتكنولوجيا المعلومات و الاتصال ساهم وبشكل فعال في تسهيل عملية الاتصال و التواصل حيث اصبح الاتصال لا يستغنى عن هذه التكنولوجيات لما لها من اثر ايجابي و فعال في تحسين الاتصال في المنظمة و هي من بين اسباب قوة المنظمة في ظل محيط تسوده منافسة قوية لا يكون فيها الاستمرار الا للأقوى لكن المنظمة الجزائرية و رغم سعيها المتواصل لتحسين هذه التكنولوجيا الا انها لم تنزل م تصل الى اتصال فعال وهذا راجع ربما الى غياب الكفاءة .
- ومن خلال كل ما تطرقنا إليه نستنتج أن الاتصال نشاط لا يمكن الاستغناء عنه ،فلا يمكن القيام باتصال خارجي أو علاقات عامة دون وجود اتصال داخلي ،وهو ما فرض على المنظمات الجزائرية الاهتمام بهذا النوع من الاتصال ،والعمل على تحسينه من خلال إدخال تكنولوجيات حديثة ووضع

استراتيجية اتصال داخلية تتمثل في انشاء خلية تعنى بالاتصال ،وكل هذا من اجل نجاح العملية الاتصالية من جهة ،وتحقيق الأهداف الاتصالية من جهة أخرى .

الاستنتاجات :

بعد القيام بدراسة ميدانية، قمنا بتحليل الاتصال الداخلي بمؤسسة اتصالات الجزائر - ميلة- توصلنا إلى النتائج التالية :

- إن الآراء التي أدلى بها الموظفون بالمؤسسة اتجاء فعالية الاتصال الداخلي كانت مقبولة، ويظهر ذلك من خلال تأثيره على سلوك الأفراد، وهذا ما نلتمسه من خلال إجابات الموظفين .
- أما فيما يخص المعلومات الموجودة بالمؤسسة، فهي متوفرة بنسبة كبيرة، أي انه يوجد تبادل للمعلومات والآراء والأفكار داخل المؤسسة، بمعنى وجود اتصال بين موظفي المؤسسة.
- وهذه المعلومات نجدها كافية، وتكون حول كيفية تنفيذ العمل كالقرارات والأوامر....الخ، وهي سريعة نوعا ما بين مختلف الموظفين على اختلاف مستوياتهم وهذا ما يعني وجود اتصال على جميع المستويات.
- وهذا ما يعني وجود اتصال على جميع المستويات: صاعد، نازل وافقي.
- وهذا ما يمكن كل فرد من تأدية مهامه على أكمل وجه.
- أما فيما يخص الاتصال مع مختلف المستويات فنجد أن اغلب الموظفين يتصلون مع المستويات الأعلى منهم والمماثلة لهم بنسب متساوية ،وحتى الاتصال مع المستويات الأدنى منهم موجود ولو بنسبة قليلة وهذا دليل على وجود الاتصال الصاعد والنازل والأفقي بين الموظفين والمرؤوسين والرؤساء ويكون هذا التواصل أنادرا أو احيانا ،وفي ظروف أخرى يكون غالبا وذلك حسب طبيعة العمل .
- ويعتمد اغلب الموظفين في اتصالاتهم على مختلف الوسائل الكتابية والشفوية والسمعية البصرية ،والتي تعتبر وسائل أساسية في نقل المعلومات داخل المؤسسة فنجد من الوسائل الكتابية الأكثر استخداما ،التقارير والفاكس والتلكس ،وذلك لتميزها بالسرعة في نقل المعلومة وكذا المصدقية و السرية .أما بالنسبة للوسائل الشفوية فنجد الهاتف والاجتماعات بالدرجة الأولى ،وذلك باعتبارها أسهل الوسائل اتصالا بالمؤسسة وأسرعها كذلك .

أما فيما يخص الوسائل السمعية البصرية فكل من الانترنت و الأنترنت و هما وسيلتان مهمتان ،نظرا لحدائتهما واحتوائهما على احدث التقنيات التكنولوجية .

- وتعتبر الوسائل الموجودة على مستوى المؤسسة كافية إلى حد ما لنقل وتبادل المعلومات وذلك حسب ما قاله الموظفين.
- بالإضافة إلى أن الوسائل الأكثر فعالية هي الوسائل الكتابية وذلك لكونها تترك اثر لدى المتلقي، كما أنها الأكثر استعمالا إداريا.
- أما فيما يخص حضور الاجتماعات المنعقدة داخل المؤسسة، فاغلب الموظفين لا يحضرون الاجتماعات، والأمر يتعلق بالأعوان الاداريين وبعض الإطارات أي أن مسيري المصالح وبقية الإطارات هم فقط الذين يحضرون الاجتماعات.
- * وعلى حد قول الذين لا يحضرون الاجتماعات فهم يرون أن الوسيط أو المسؤول عنهم ، يقوم بدوره على أكمل وجه في نقل المعلومات للموظفين أي القرارات التي خرج بها المجتمعون .
- أما فيما يتعلق بإعطاء فرصة للموظفين لتبليغ انشغالاتهم فاغلبهم تمنح لهم الفرصة لذلك باستثناء البعض منهم الذين لا تمنح لهم الفرصة لذلك ، وهذا ما يدل على وجود ديمقراطية داخل المؤسسة من نسبة كبيرة التي تسمح للموظفين بالتعبير عن آراءهم وأفكارهم للمسؤولين داخل المؤسسة

الاقتراحات :

- ان المنظمات الجزائرية يجب عليها الاهتمام بتكنولوجيا المعلومات و الاتصالات للتخلص من التهميش الذي يعاني منه الاتصال و سطحية وسائله و ذلك باشتراك هذه الوسائل في العملية الاتصالية و انجاز خلية خاصة بها .
- ان المنظمات الجزائرية تفتقر الى تقنيين في مجال تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و الكفاءة اللازمة للتحكم بها لهذا وجب عليها توظيف عمال مختصين في هذا المجال و كذا تنظيم دورات تدريبية من اجل تحسين مستوى الخدمات في هذا المجال .
- التحسين المستمر في الانظمة وكذا التقنيات المستعملة في مجال معالجة المعلومات و كذا الاتصال بما يوكب متطلبات الخدمات المقدمة .
- التخطيط الجيد و المحكم للاتصال و ذلك وفق وسائل متطورة و سريعة تسمح للمنظمة بتحقيق اهدافها .

قائمة المراجع المعتمدة باللغة العربية:

الكتب :

- 1- احمد محمد المصري : الادارة الحديثة ، الاتصالات ، المعلومات والقرارات ، مؤسسة شباب الجامعة ، مصر ، 2008
- 2- اسماعيل السيد : التسويق ، دار الجامعة ، الطبعة الاولى ، مصر ، 2003
- 3- بشير عباس العلق ، علي محمد رابعة ، الترويج و الاعلان الترويجي ، دار اليازوري العلمية للنشر و التوزيع ، عمان ، 2007
- 4- حجازي سعيد ابوغانم ، تخطيط و ادارة النشاط و الحملات الاعلامية ، دار اسامة للنشر و التوزيع ، الطبعة الاولى ، الاردن ،
- 5- حسين ناجي عارف ، مبادئ العلاقات العامة ، دار يافا العلمية للنشر و التوزيع ، الطبعة الاولى ، الاردن ، 2011
- 6- ربحي مصطفى عليان : اقتصاد المعلومات ، دار الصفاء للنشر و التوزيع ، الطبعة الاولى ، عمان ، 2010
- 7- سمير عبد الرزاق العبدلي ، وسائل الترويج التجاري ، دار المسيرة للنشر و التوزيع و الطباعة ، الطبعة الاولى ، الاردن ، 2011
- 8- صالح خليل ابوا اصبح ، الاتصال و الاعلام في المجتمعات المعاصرة ، دار مجدلاوي للنشر و التوزيع ، الطبعة الخامسة ، الاردن ، 2006
- 9- صالح مهدي محسن العامري : طاهر محسن منصور الغالبي ، الإدارة و الاعمال ، دار وائل للنشر و التوزيع ، الطبعة الاولى ، 2007
- 10- صباح رحيمة محسن ، عبد الفتاح ابراهيم زربية ، فتحي احمد الشباني ، نظم المعلومات المالية ، الوراق للنشر و التوزيع ، الطبعة الاولى ، الاردن ، 2011
- 11- عبد الحميد بهجت فايد : ادارة الانتاج ، مكتبة الشمس ، مصر 1997
- 12- علاء الدين الجنابي ، عامر ابراهيم قندلي : نظم المعلومات الادارية ، دار المسيرة للنشر ، عمان ، 2008
- 13- علي الضلاعين ، اساسيات و مبادئ ادارة الاعمال ، مركز يزيد للنشر و التوزيع ، الطبعة الثانية ، الاردن ، 2005
- 14- علي توفيق الحاج ، سمير جسين عودة ، تسويق الخدمات ، دار الاعصار العلمي للنشر و النشر ، الطبعة الاولى ، الاردن ، 2011

- 15- فاطمة حسين عواد ، الاتصال و الاعلام التسويقي ، دار اسامة للنشر و التوزيع ، الطبعة الاولى ، الاردن ،
- 16- محمد الطائي : صيانة و ادارة نظم المعلومات الادارية ، دار المسيرة ، الطبعة الاولى ، عمان ، 2007
- 17- محمد الصيرفي : ادارة العمليات و الانتاج ، دار الفكر الجامعي ، مصر ، 2007
- 18- محمد الصرفي : ادارة تكنولوجيا المعلومات ، دار الفكر الجامعي ، الطبعة الاولى ، مصر ، 2009
- 19- محمد عبده حافظ ، العلاقات العامة ، دار الفجر للنشر و التوزيع ، الطبعة الاولى ، مصر ، 2009م
- 20- محمد قاسم القريوني ، مبادئ الادارة ، دار وائل للنشر ، الطبعة الثالثة ، الاردن ، 2006
- 21- محمد محمد الهادي: تكنولوجيا المعلومات و تطبيقاتها، دار الشروق، مصر، 1989

المذكرات و المحاضرات:

- 1- سعيد عمير ، الاتصال في المنشأة ، رسالة ماجستير ، جامعة منتوري ، قسنطينة ، الجزائر ، 2002
- 2- عز الدين مالك الطيب محمد : دور تكنولوجيا المعلومات في البحث العلمي في الاقتصاد الإسلامي ، كلية الاقتصاد و العلوم السياسية ، جامعة ام درمان الاسلامية ، السودان ، 2008
- 3- علي حسن الشهري ، الاتصالات الادارية و دورها في الاداء الوظيفي ، جامعة نايف العربية ، الرياض ، 2011
- 4- محمد بن علمي مانع : تقنيات الاتصال و دورها في تحسين الاداء ، دراسة تطبيقية على الضباط العاملين بالأمن العام ، جامعة نايف العربية للعلوم الامنية ، الرياض، 2006

المجلات و الملتقيات:

- 1- احمد صالح الهزيمة ، دور نظام المعلومات في لتخاذ القرارات في المؤسسات الحكومية ، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية و القانونية ، المجلد 25 ، العدد الاول ، سوريا ، 2009
- 2- ناصر دادي عدون : الاتصال و دوره في كفاءة المؤسسة الاقتصادية ، دراسة نظرية و تطبيقية ، ديوان المطبوعات الجامعية ، الجزائر ، 2004

المواقع الالكترونية:

1- خالصة الشرقية: مفهوم التكنولوجيا،

abdelwahabgouda.ahlamontada.com

2- راضي فوزي: تعريف التكنولوجيا و خصائصها، www.alfusha.net

3- محمد دم: [Anaabea.org/ grbaw/tnolog/htm](http://Anaabea.org/grbaw/tnolog/htm)

قائمة المراجع المعتمدة باللغة الفرنسية :

1- **economic d'entreprise** , ed fucher ,
Bailes (m) l'autres :
paris , 1995



04 السجق

DRT : CONSTANTINE
DOT : MILA

Ordre de mission N° /12 Du

ORDRE DE MISSION

Matricule :

Mr. (Nom Prénom) :

Grade/Responsabilité :

Service d'attache :

Destination :

Motif de la mission :

Date de Départ ⇒ [] Heure de départ [] H [] Min

Date de Retour ⇒ [] Heure de retour [] H [] Min

Moyen de transport

- Véhicule de service
- Autre moyens de transport dont le dépenses sont prises en charge par l'entreprise.
- Moyens de transport dont les dépenses sont prises en charge par le travailleur.
- Utilisation exceptionnel du véhicule Personnel, à la demande de la hiérarchie.

Le Responsable hiérarchique direct ayants ordonné la mission :

Nom Prénom

Qualité

Fait à

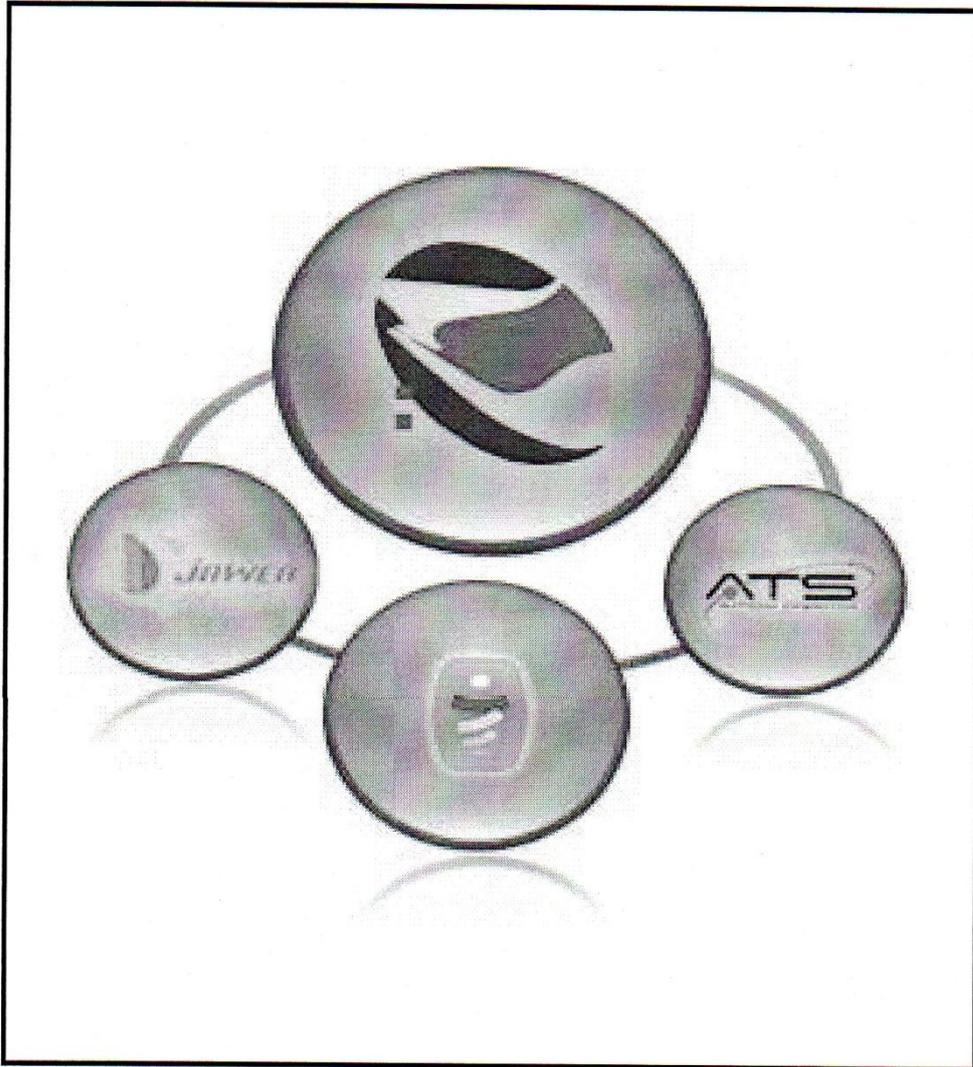
le

Cachet et Signature

Compte rendu du travailleur ayant effectué la mission :

Siège Social : Route Nationale n° 5, Cinq-Maisons, Mohammadia 16030 Alger
Téléphone : 021 82.

الإطار التطبيقي
مؤسسة اتصالات الجزائر - ميلة -



الملاحق ٥٢

الاسئلة المطروحة في الجانب التطبيقي :

- 1- متى كانت نشأة او انبثاق مؤسسة اتصالات الجزائر - ميله -
- 2- ماهي المهام التي تقوم المؤسسة بإنجازها
- 3- ماهي الابعاد او الاهداف المسطرة من قبل مؤسسة اتصالات الجزائر - ميله -
- 4- كيف هو توزيع العاملين على المصالح في مؤسسة اتصالات الجزائر - ميله -
- 5- ماهي اهم المصالح التي يتشكل منها الهيكل التنظيم للمؤسسة - ميله -
- 6- ما هو الاتصال في مؤسسة اتصالات الجزائر - ميله -
- 7- ماهي انواع الاتصال الموجودة في المؤسسة
- 8- ماهي ابرز الوسائل المستخدمة في عملية الاتصال داخل المؤسسة
- 9- كيف يتم الاتصال في مؤسسة اتصالات الجزائر و الواقع الفعلي له
- 10- ما الاهداف التي تسع المؤسسة الوصول اليها عن طريق الاتصال

EPE/SPA au capital social de 50 000 000 000 de DA RC N° 02B18083

DRT/DTT : ...Constantine ... ANNEXE N 01 a la procédure de déplacement

DOT/UOT : ...Mila.....
Centre :Moyens...
Réf de l'ordre de déplacement
N°...../2012.....DU

Ordre de déplacement
Supérieur a 5km et inférieur 50 Km

Concernant :

N° : Immatriculation du véhicule :.....

Mr (nom. Prénom)

Emploi/ Responsabilité :

Service D'attache :

Qui se rendra à (1): distant du lieu de travail de [] KM

Motif de déplacement (2)

Date de départ [] à heure [] Minute []

Date de retour [] à heure [] Minute []

Le directeur du centre / chef de déplacement

Nom prénom [] Qualité []
Fait à [] []

Cachet et signature

- (1) indiquer la désignation
(2) indiquer l'objet exact du déplacement
(3) un repas entre 11het 14h, un repas entre 18h et 21h
(4) Décrire les travaux réalisés a l'occasion du déplacement
(5) Si le deuxième déplacement pour le même motif et nécessaire indiquer pourquoi

Verso de l'ordre de déplacement

Compte rendu du travailleur ayant effectué le déplacement

Nature et description travaux effectués (4)
.....
.....
Raisons et justification éventuelles d'un deuxième déplacement (5)
.....
.....
.....

00 du responsable de l'équipe d'intervention ... (nom prénom signature et cachet).....

Attestation service fait

Approuve le service fait	Approuve et valide
Le chef de centre / le bénéficiaire de la prestation	²
Fait ALe	Fait A.....Le.....
Nom et prénom signature et cachet	Nom et prénom signature et cachet

(1) Réception Trav les travaux réalisés à l'occasion du déplacement

(2) Si le deuxième déplacement pour le même motif et nécessaire indiquer pourquoi

المركز الجامعي لولاية ميلة
معهد العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير
قسم علوم التسيير – مالية -

موضوع البحث:

استمارة استبيانيه حول واقع تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات على الاتصال في المنظمة
دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية ميلة

من إعداد الطلبة:

- مراكشي منى
- غيشي لخضر
- مخبي اسحاق

نحن طلبة بمعهد العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير نقوم بدراسة حول الاتصال داخل
مؤسستكم الموقرة لنيل شهادة الليسانس.
لهذا نرجو من السادة و السيدات الكرام، إطار و موظفين الإجابة على أسئلة الاستبيان التي بين
أيديكم ونحيطكم علما أن نجاحنا في هذه الدراسة يبقى متوقف على مدى صراحتكم وصدقكم في
الإجابة على الأسئلة، ولا شك أن نتائج الدراسة ستقدم معطيات تفيد في وضع إستراتيجية
اتصالية فعالة من قبل الجهة المسيرة، فلا تتردد في المساهمة في هذا العمل العلمي .

ملاحظة: ضع علامة (x) في الإجابة المناسبة.

مع فائق احترامنا وشكرنا لكم .

I. المحور الأول: الأسئلة الخاصة بالمبحوث

أنثى

ذكر

(1) الجنس:

- أقل من 30 سنة

(2) السن:

- بين 30 و 40 سنة

- بين 41 و 50 سنة

- أكثر من 50 سنة

(3) المستوى التعليمي:

- متوسط

- ثانوي

- دراسات عليا

(4) المنصب الوظيفي:

- إطار

- مسير مصلحة

- عون اداري

(5) الأقدمية المهنية:

- أقل من 5 سنوات

- بين 5 و 10 سنوات

- أكثر من 10 سنوات

II. المحور الثاني: الاتصال في المؤسسة

(1) كيف تقيم الاتصال داخل المؤسسة:

- فعال

- متوسط الفعالية

- ضعيف الفعالية

(2) هل هناك تبادل للمعلومات داخل المؤسسة

- لا

- نعم

(3) هل يمكن اعتبار المعلومات المقدمة من طرف المسؤولين:

- جد كافية

- كافية إلى حد ما

- غير كافية

11) ما هي وسيلة الاتصال المفضلة لديك ولماذا؟

.....
.....

3- المحور الثالث: علاقة الموظف بمؤسسته:

1) هل تحضر الاجتماعات المنعقدة داخل المؤسسة:

نعم لا

2) في حالة عدم حضورك الاجتماعات فهل يؤدي الوسيط دوره في نقل المعلومات للموظفين:

نعم - لا

3) هل تعطى لك فرصة لتبليغ انشغالاتك لرؤسائك:

نعم - لا

4) ما هي الاقتراحات التي تراها قادرة على تحسين عملية الاتصال داخل المؤسسة:

- تعيين مختصين في الاتصال

- تقديم المضمون الاتصالي ببساطة ووضوح حتى يستوعبه جميع العاملين في المؤسسة

- اقتراحات وتوصيات أخرى

* أذكرها:.....

.....

.....

4 هل تتلقى معلومات عملية حول: - البرنامج اليومي

- الأجل الزمني للعمل

- كيفية تنفيذ العمل

5 كيف تجد انتشار المعلومات:

- سريعة

- سريعة نوعاً ما

- بطيئة

6 هل لديك اتصالات مع المستوى: - الأعلى منك

- المماثل لك

- الأدنى منك

7 وهل يكون ذلك:

- غالبا

- احيانا

- نادرا

8 ما هي الوسائل الاتصالية الأكثر استخداما داخل المؤسسة:

المكتوبة	الشفوية	السمعية البصرية
<input type="checkbox"/> تقارير	<input type="checkbox"/> الهاتف	<input type="checkbox"/> الانترنت
<input type="checkbox"/> الفاكس و التلكس	<input type="checkbox"/> الاجتماعات	<input type="checkbox"/> الانترانات
<input type="checkbox"/> المذكرات	<input type="checkbox"/> المقابلة	
<input type="checkbox"/> المجلات	<input type="checkbox"/> الملتقيات والأيام	
<input type="checkbox"/> لوحة الإعلانات	<input type="checkbox"/> الدراسية	
<input type="checkbox"/> الملصقات		

9 هل تجد أن وسائل الاتصال المستعملة كافية لنقل وتبادل المعلومات:

نعم لا

10 ما هي الوسائل الاتصالية التي ترى أنها أكثر فعالية:

الوسائل السمعية الاتصالية

الوسائل الكتابية

الوسائل الشفوية

الملخص :

ان العالم بتوسعاته الجغرافية و الديموغرافية اصبح قرية صغيرة عن طريق مجموعة من التكنولوجيات المتطورة التي تربطه مع بعضه حيث ان هذا الجانب مس حتى المنظمة و هياكلها في عصر كثرة فيه المعارف و تشابكت فيه المعلومات ، فاحتاجت المنظمة الى نظام معلومات كفاء بوسائل متطورة لإعطاء معلومات ذات جودة عالية حيث هذه الاخيرة تدخل ضمن عملية الاتصال التي يمكن القول انها تكون فعالة بجودتها و تطور وسائل معالجتها و نقلها و كفاءة الخبرات المتحكمة فيها .

Réisme :

Le monde avec ces extenses géographiques et démographiques devenu un petit village et ceux a par le biais d'un ensemble de technologies développées qui le relient avec ces différentes entités, cet état a eu l'influence pour l'organisations et ses différentes structure, dans une époque on les connaissances se sont multipliez et croisées, donc l'organisations epést un dont l'obligation d'avoir un système de information efficace avec des moyens développés, afin de fournir des information de haute qualité et qui entrent dans le domaine de la communication , qui pavera efficace avec la qualité des ces information et le développement des moyens de pm émergence et de pm traitement et aussi escompte ces pcient fiques qui la maitrisent .