جامعة الشهيد حمه لخضر الوادي

كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية

قسم العلوم الاجتماعية

إستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة وعلاقتها بفعالية الإتصال التنظيمي داخل المؤسسة

– دراسة ميدانية على شركة عطور ورود – كوينين – الوادي –

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر تخصص: علم اجتماع الاتصال

إعداد الطلبة:

- **الطاهر سخري**
- **يوسف بطينة**

إشراف الأستاذ:

أ.علي بن ناصر

الأستاذ	الصفة	الجامعة
د. بختة بن فرج الله	رئيسا	جامعة حمه لخضر الوادي
أ. علي بن ناصر	مشرفا ومقررا	جامعة حمه لخضر الوادي
د. خالد خواني	عضوا مناقشا	جامعة حمه لخضر الوادي

السنة الجامعية: 2017/2016

جامعة الشهيد حمه لخضر الوادي

كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية

قسم العلوم الاجتماعية

إستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة وعلاقتها بفعالية الإتصال التنظيمي داخل المؤسسة

– دراسة ميدانية على شركة عطور ورود – كوينين – الوادي –

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر تخصص: علم اجتماع الاتصال

إعداد الطلبة:

- **الطاهر سخري**
- **يوسف بطينة**

إشراف الأستاذ:

أ. علي بن ناصر

الأستاذ	الصفة	الجامعة
د. بختة بن فرج الله	رئيسا	جامعة حمه لخضر الوادي
أ. علي بن ناصر	مشرفا ومقررا	جامعة حمه لخضر الوادي
د. خالد خواني	عضوا مناقشا	جامعة حمه لخضر الوادي

السنة الجامعية: 2017/2016

شكر وعرفـــــان

الحمد لله رب العالمين الذي أعانني على إنجاز هذه الدراسة، وبعد

يشرفني أن أتقدم بالشكر الجزيل وعظيم الامتنان للأستاذ الفاضل " بن ناصر علي" لما أولاه من اهتمام وما بذله من جهد في متابعة الدراسة فلم يتوانى في تقديم المشورة والنصح لنا، راجينا من الله أن يجزيه خير الجزاء.

والشكر الموصول أيضا إلى أعضاء هيئة التدريس في قسم العلوم الاجتماعية

كما لا يفوتني أن أتقدم بالشكر إلى أصدقائي الذين كانوا خير عون لي في دراستي.

كما أشكر كل من ساهم في إنجاز هذا الجهد سواء بالتشجيع أو المساندة.

ملخص الدراسة

اختير للدراسة عنوان "استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة وعلاقتها بفعالية الاتصال التنظيمي داخل المؤسسة" دراسة نظرية ميدانية على عينة من موظفي المؤسسة الصناعية عطو ورود بكوينين الوادي بهدف معرفة ما إذا كان هناك علاقة بين متغيري الموضوع عن طريق طرح التساؤل التالي:

– ما هي استخدامات تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الجزائرية؟

وثلاثة أسئلة فرعية هي:

ماهي تكنولوجيا الاتصال المستخدمة في المؤسسة؟

هل تساهم تكنولوجيا الاتصال الحديثة في زيادة فعالية الأداء داخل المؤسسة؟

ماهي آثار تبني أشكال تكنولوجيا الاتصال في نشاط المؤسسة؟

وجاء موضوع الدراسة في 6 فصول، 4 نظرية و2 ميدانية.

وقد اعتمدنا على المنهج الوصفي بغية التعرف على استخدامات تكنولوجيا الاتصال الحديثة وتأثيرها على فعالية الاتصال التنظيمي.

كما اعتمدنا في دراستنا في استخدام المسح الشامل لموظفي الادارة في المؤسسة الصناعية عطور ورود بكوينين.

كما قد توصلت الدراسة إلى جملة من النتائج كان منها:

– جميع مفردات المسح الشامل مهتمون بمتابعة وسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة.

– تكنولوجيا الاتصال الحديثة تساهم في فاعلية الاتصال داخل المؤسسة.

– تكنولوجيا الاتصال الحديثة ساهمت في تحسين انتاجية العمل.

– لتكنولوجيا الاتصال الحديثة دور في تحسين محيط العمل.

Abstract

selected for the study "The use of modern communication technologies and its relation to the effectiveness of organizational communication within the organization" study field theory on a sample of industrial kouinine valley arrives at ATO to see if there exists a relation between subject of variables by posing Slow:

-What is the reality of modern communication technologies in the Algerian institution? And three sub-questions are:

-1 What are the communication technologies used in the company؟

-2Does modern communication technologies contribute to more efficient performance within an organization؟

-3What are the effects of forms adopting communication technologies in the activity of the company؟

Study came in 6 chapters, field theory 4 and 2.

We adopted the description in order to identify the uses of modern communication technologies and their impact on the effectiveness of organizational communication.

As we have in our study using exhaustive staff management to kouinine roses perfume Industrial Corporation. You can also study a number of results, including:

-All vocabulary judgments are interested in pursuing modern communication technology.

-Technology of modern communication contributes to effective communication within the institution.

-Technology of modern communication have contributed to the improvement of the productivity of the work.

-Role of modern communication technology to improve the business environment.

فهرس المحتويات

شكر وعرفـــان

ملخص الدراسة

فهرس المحتويات

فهرس الجداول

مقدمة	أ-ج
الفصل الأول: الاطار المفاهيمي والمنهجي	
أولا- الاشكالية	6
ثانيا- أسباب اختيار الموضوع	7
ثالثا- أهمية وأهداف الدراسة	7
رابعا- المنهج المستخدم في الدراسة	8
خامسا- تحديد المفاهيم	8
سادسا- الدراسات السابقة	11
الفصل الثاني: تكنولوجيا الاتصال الحديثة	
تمهيد	20
أولا: ماهية استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة	21
1- مفهوم تكنولوجيا الاتصال الحديثة	21
2- نشأت وتطور تكنولوجيا الاتصال	23
3- خصائص تكنولوجيا الاتصال الحديثة	26
4- مزايا وعيوب تكنولوجيا الاتصال الحديثة	28
5- وظائف تكنولوجيا الاتصال الحديثة	30
6- تأثيرات تكنولوجيا الاتصال	31
ثانيا: أنواع تكنولوجيا الاتصال الحديثة المستخدمة في المؤسسة	35
1- الهاتف	35
2- الهاتف المحمول	40

3- جهاز الحاسوب(الكمبيوتر)	43
4- الانترنت	49
5-الفاكس (الناسخ الهاتفي)	58
6- الاكسترانت	60
الخلاصة	61
الفصل الثالث: الاتصال التنظيمي	
تمهيد	63
أولا: مدخل عام للاتصال التنظيمي	64
1- ماهية الاتصال التنظيمي	64
2- أنواع الاتصال التنظيمي ووظائفه	70
ثانيا: مدارس ونظريات الاتصال التنظيمي	80
1- المدرسة التقليدية الكلاسيكية	80
2-المدرسة السلوكية	82
3- النظرية الحديثة	82
4- نظرية الاتصال	84
الخلاصة	86
الفصل الرابع: الفعالية التنظيمية	
تمهيد	88
أولا: الفعالية التنظيمية	89
1- مفهوم الفعالية التنظيمية	89
2- صور الفعالية التنظيمية	90
3-عناصر ومؤشرات الحكم على فعالية المؤسسة	90
5- خصائص المنظمات الفعالة وأهم متطلبات زيادة الفعالية التنظيمية	93
ثانياً: مداخل قياس الفعالية التنظيمية	95
1-المداخل التقليدية	95

2- المداخل الحديثة	98
3- أسباب التباين في معايير الفعالية التنظيمية	100
الخلاصة	102
الفصل الخامس: الاطار المنهجي للدراسة	
تمهيد:	104
أولا: مجال الدراسة	105
1-المجال المكاني	105
2-المجال الزمني	107
3-المجال البشري	107
ثانيا: مجتمع الدراسة	107
ثالثا: الأدوات المستخدمة في الدراسة	108
1- الاستمارة	108
2-المقابلة	109
الفصل السادس: عرض البيانات والاستنتاجات العامة	
تمهيد	111
أولا: تحليل البيانات و تفسيرها	112
ثانيا: الاستنتاجات العامة	128
خاتمة	131
قائمة المراجع	133
الملاحق	140

فهرس الجداول

الرقم	عنوان الجدول	الصفحة
01	يوضح توزيع المبحوثين حسب الجنس.	112
02	توزيع المبحوثين حسب السن.	112
03	يبين توزيع المبحوثين حسب المستوى التعليمي.	113
04	يوضح توزيع المبحوثين حسب الخبرة المهنية.	113
05	يوضح توزيع المبحوثين حسب اهتمامهم بمتابعة وسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة.	114
06	يوضح ما إذا كان للمبحوثين معرفة مسبقة باستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة أم لا.	115
06-أ-	يوضح مصادر المعرفة المسبقة باستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة – في حالة الإجابة بنعم –	115
07	يوضح مواكبة المؤسسة لتطورات خدمات تكنولوجيا الاتصال.	116
08	يوضح ما اذا كان المبحوثين يستخدموا جهاز الحاسوب في عملهم أم لا.	116
09	يبين اشكال الاتصال التي يستخدمها المبحوثين في العمل:	117
09-أ-	يوضح مجالات استخدام الاشكال المتوفرة.	118
10	يبين الوسيلة الاكثر استعمالا بين الموظفين والتواصل فيما بينهم.	119
11	يوضح رأي المبحوثين حول ما إذا كانت تكنولوجيا الاتصال الحديثة قد ساهمت في فعالية الاتصال داخل المؤسسة.	119
11-أ-	مظاهر تحسين الاتصال الداخلي التي أفرزتها تكنولوجيا الاتصال الحديثة- في حالة الإجابة بنعم –	120
12	يوضح استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة زاد في فعالية التعامل مع الزبون.	120
13	يوضح كيفية الاتصال مع الرئيس في العمل.	121

14	يبين الوسائل الاكثر فعالية في ايصال المعلومات بين الموظفين والتواصل فيما بينهم.	**122**
15	يوضح ما اذا كان المبحوثون راضون عن اشكال الاتصال الموجودة في المؤسسة.	**122**
16	ما اذا كان المبحوثين يواجهون صعوبات اثناء استخدامهم لأشكال تكنولوجيا الاتصال الحديثة ام لا.	**123**
17	يوضح اعتقاد المبحوثين ما اذا كانت تكنولوجيا الاتصال الحديثة تحدث تجديد في عمل المؤسسة.	**124**
18	يبين مساهمة تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين انتاجية العمل.	**124**
18-أ-	مظاهر مساهمة تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الانتاجية.	**125**
19	يوضح ما اذا كانت لتكنولوجيا الاتصال سلبيات ام لا.	**125**
19-أ-	يبين سلبيات تكنولوجيا الاتصال الحديثة.	**126**
20	يوضح ما اذا كان لتكنولوجيا الاتصال الحديثة دور في تحسين محيط العمل ام لا.	**126**

مقدمة

يعيش العالم اليوم تقدما تكنولوجيا كبيرا، حيث أصبحت المعلومة مصدرا أساسيا ذات تأثير قوي وواضح على جميع الأنشطة التي يقوم بها الأفراد أو المؤسسات وقوة هذه الأخيرة (المؤسسات) تتوقف على امتلاكها لأكبر قدر من المعلومات ومعرفة كيفية التحكم فيها وتنظيمها ثم إرسالها، ومن أجل ذلك تم استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة لقدرتها الهائلة على التخزين وسرعتها الفائقة في الاسترجاع وبذلك دخلت تكنولوجيا الاتصال الحديثة كمبتكر جديد ضمن أهم البنى التحتية للمؤسسات وكمدخل من مدخلات المؤسسة الحديثة المفتوحة التي تريد أن تواكب التطورات الجديدة، فشبكات الاتصال المتطورة بمردوديتها العالية بإمكانها تحقيق مكاسب مباشرة فهي تمكن من الاتصال بسهولة أكبر وتساهم في الوصول إلى مصادر المعلومات، حيث لم يبقى المجتمع الجزائري على غرار مجتمعات العالم في معزل عن تلك الثورة العلمية والتكنولوجية التي عرفها القرن العشرين، أين اختزلت تكنولوجيات الاتصال الحديثة الأبعاد والمسافات ولم تكتفي بتجاوز الحدود السياسية والجغرافية بين المجتمعات وإنما تعدت ذلك إلى الحدود الثقافية، هذا ما خلق للوجود الاجتماعي مجموعة من الظواهر الاجتماعية تهدد الهويات الثقافية للمجتمعات خاصة تلك المستوردة للتكنولوجيا.

فالمؤسسة باعتبارها مصدر لمجتمع أكبر فهي تقوم على جماعات بشرية تربطهم علاقات إنسانية وتجمعهم أهدا ف وأغراض مشتركة ،وتحكمهم نظم وقوانين مشتركة أيضا، فالأفراد والجماعات يتحركون داخل المؤسسة بغية تحقيق الأهداف والغايات وإشباع حاجاتهم، وهم على ذلك يتبادلون المعلومات والمشاعر والأحاسيس، ولا يمكن تصور أي مؤسسة دون توفر تلك العملية التي يتفاعل من خلالها الأفراد ولجماعات تفاعلات تحكمها أشكال وأساليب معينة للاتصال. وبناء على هذا يمكن القول أن الاتصال الجيد يساعد على أداء الأعمال بطريقة أفضل، فلولا الاتصال لما استطاع الإنسان بناء أنظمة اقتصادية واجتماعية، وتظهر أهمية الاتصال بشكل حيوي في المجال الإداري وبالخصوص في المؤسسات الصناعية بحكم طبيعتها ودورها في المجتمع، ولولا أهميته ما تطورت شبكات

الاتصال في مختلف المؤسسات واتسعت واستنادا إلى هذا ،فإن المؤسسة بناء صوري ورسمي، والإدارة هي العنصر الديناميكي والحي فيها.

وانطلاقا من هذا فقد انصب اهتمامنا بهذا الموضوع "استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة وعلاقتها بفعالية الاتصال التنظيمي داخل المؤسسة" في المؤسسة الصناعية عطور ورود بكوينين الوادي، وهذا لمعرفة أنواع تكنولوجيا الاتصال الحديثة الموجودة في المؤسسة وعلاقتها بفعالية الاتصال التنظيمي في المؤسسة، فاحتوت الدراسة على عدة فصول، كانت مقسمة كالآتي:

الفصل الأول: تعلق بالبناء المنهجي وهو بمثابة تمهيد لدراسة ككل يتضمن اشكالية الدراسة وأسباب اختيار الموضوع، ثم يوضح أهداف وأهمية الدراسة، ثم تحديد المفاهيم الأساسية للدراسة، وفي الأخير الدراسات السابقة.

الفصل الثاني: تطرقنا فيه إلى ماهية استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة، احتوى مفهوم تكنولوجيا الاتصال الحديثة ونشأتها وتطورها، خصائصها، مزاياها وعيوبها، وظائفها، تأثيراتها و تطرقنا فيه ايضا الى أنواع تكنولوجيا الاتصال الحديثة.

الفصل الثالث: تم التطرق فيه إلى مدخل عام للاتصال التنظيمي، وشمل تعريف الاتصال التنظيمي، وعناصره الاتصال التنظيمي، أهميته وأهدافه، أنواعه ووظائفه، العوامل المؤثرة في عملية الاتصال و كيفية التغلب على المعوقات الاتصالية، تم كذلك التطرق الى مدراس ونظريات الاتصال التنظيمي.

الفصل الرابع: أما بخصوص الفصل الرابع فقد احتوى على الفعالية التنظيمية وشملت كل من مفهومها، صورها، عناصر ومؤشرات الحكم على فعالية المؤسسة، العوامل المؤثرة في الفعالية التنظيمية، وخصائص المنظمات الفعالة وأهم متطلبات زيادة الفعالية التنظيمية، حيث احتوى ايضا هذا الفصل على مداخل قياس الفعالية التنظيمية (المداخل التقليدية، المداخل الحديثة، أسباب التباين في معايير الفعالية التنظيمية).

الفصل الخامس: تم فيه عرض كل من المجال المكاني والزمني للدراسة، تناولنا مجتمع البحث والعينة المختارة فيه، ثم الأدوات المستخدمة في الدراسة منها الاستمارة من أجل جمع البيانات.

الفصل السادس: تحليل البيانات وتفسيرها والاستنتاجات العامة: تم فيه معالجة المعطيات الميدانية من خلال عرض البيانات وتحليلها، ثم الاستنتاجات العامة والخاتمة.

الجانب النظري

الفصل الأول: موضوع الدراسة

أولا: الإشكالية

ثانيا: أسباب اختيار الموضوع

ثالثا: أهمية وأهداف الدراسة

رابعا: المنهج المستخدم في الدراسة

خامسا :تحديد المفاهيم

سادسا: الدراسات السابقة

أولا- الاشكالية:

تعتبر الظاهرة الاتصالية ظاهرة قديمة، صاحبت الإنسان في جل مراحل تكوين المجتمع البشري، إذ يعتمد تفعيل العلاقات الاجتماعية بين الأفراد في مختلف المجتمعات على الاتصال بالدرجة الأولى.

كذلك هو الحال بالنسبة للمؤسسات التي تحتاج للاتصال مهما كان نشاطها، وذلك لتوفير المعلومات والبيانات الضرورية لاستمرارية العملية الإدارية، ثم التحكم في سير هذه المعلومات داخل بنائها التنظيمي، باعتباره الاتصال العملية التي يتم من خلالها نقل الرسائل وتبادلها عبر قنوات اتصالية، تفرضها طبيعة العلاقات الوظيفية التي تربط مختلف أعضاء المؤسسة.

وقد تطور اتصال المؤسسة تبعا لعدة عوامل أهمها: المنافسة بين المؤسسات، إذ ازدادت حاجة بعضها للاتصال بسبب ممارسته من بعض المؤسسات المنافسة، مما حتّم الاستعانة بهذه الوسيلة التي تضمن اتصالا أسرع وأقوى، ويعد تعود الجمهور على هذا النوع من الاتصال ثاني عوامل هذا التطور، إذ أصبح الجمهور يطلبه مما استوجب تفاعل المؤسسات مع هذا الطلب، وأخيرا تطور وسائل الاتصال وظهور تكنولوجيا الاتصال الحديثة التي فتحت آفاقا جديدة.

وفي ظل التطورات التكنولوجية السريعة والتغيرات الرئيسية والحاسمة في التأثير على النشاط الاقتصادي، تسعى المؤسسات الجزائرية إلى كسب رهان الاعتماد على تكنولوجيا الاتصال الحديثة إلى جانب التركيز على مساهمتها في زيادة فعالية الأداء داخل المؤسسة ،وعليه يمكن إبراز إشكالية البحث كما يلي:

ما هي استخدامات تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الجزائرية؟

وتندرج تحت هذه الإشكالية التساؤلات الفرعية التالية:

- ماهي تكنولوجيا الاتصال المستخدمة في المؤسسة ؟
- هل تساهم تكنولوجيا الاتصال الحديثة في زيادة فعالية الأداء داخل المؤسسة؟

- ماهي آثار تبني أشكال تكنولوجيا الاتصال في نشاط المؤسسة؟

ثانيا- أسباب اختيار الموضوع:

1- أسباب ذاتية:

- اهتمامنا الشخصي بموضوع تكنولوجيات الاتصال الحديثة.

- طبيعة اختصاصنا والمتمثل في علم اجتماع الاتصال، خاصة أن ظاهرة استعمال التكنولوجيات الاتصال الحديثة تعتبر من بين أهم موضوعات هذا التخصص.

- محاولة المساهمة في انجاز بحث علمي يثري المكتبة الجزائرية خصوصا وأنها تعرف افتقار لمثل هذه البحوث العلمية وفي هذا المجال.

2- أسباب موضوعية:

- معظم الدراسات السابقة تناولت التكنولوجيات الاتصال الحديثة، وأهم العوامل التي تأثر فيها غير أنها لم تدرس أثر التكنولوجيات الحديثة على جودة الاتصال التنظيمي.

- قلة الدراسات التي اعتنت بهذا الموضوع خاصة أذا اقترن المتغير المستقل "تكنولوجيات الاتصال الحديثة" بالمتغير التابع "الاتصال التنظيمي" .

ثالثا- أهمية وأهداف الدراسة:

أهداف الدراسة: نسعى من خلال هذا البحث الوصول إلى الأهداف التالية:

- التعرف على مفهوم التكنولوجيات الحديثة وأنواعها ووسائلها.

- إبراز الدور الكبير لتكنولوجيا الاتصال الحديثة في زيادة فعالية أنشطة المؤسسة.

- معرفة مدى استعمال هذه التكنولوجيات من قبل المؤسسة.

- رصد العوائق والآثار الإيجابية عند اعتماد المؤسسة الجزائرية لتكنولوجيا الاتصال الحديثة.

- التدرب والتعود على القيام بالبحوث الميدانية، وكذا التحكم في تطبيق الإجراءات المنهجية وتقنيات البحث في العلوم الاجتماعية.

أهمية الدراسة:

تنطلق أهمية الموضوع من أهمية اتصال المؤسسة، إذ يعد الأداة الرئيسية لسير المعلومات داخل الهيكل التنظيمي وخارجه، وبالتالي أهمية التكنولوجيات الحديثة للاتصال ودورها الكبير الذي باتت تلعبه في زيادة سيولة تلك المعلومات، وتحسين سيرورتها وتبادلها.

رابعا- المنهج المستخدم في الدراسة:

قصد الاجابة عن الاشكالية المطروحة في دراستنا الحالية حول موضوع "استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة وعلاقتها بفعالية الاتصال التنظيمي في المؤسسة" تم اختيار المنهج الوصفي والذي يعرف بأنه "عبارة عن طريقة لوصف الموضوع المراد دراسته من خلال منهجية علمية صحيحة وتطوير النتائج التي يتم التوصل إليها على أشكال رقمية معبرة يمكن تفسيرها".[1]

خامسا- تحديد المفاهيم:

1- التكنولوجيا:

•لغة:

التكنولوجيا عموما كظاهرة قديمة قدم الإنسان والشيء الحديث فيها هو اللفظ فقط، وكلمة تكنولوجيا كلمة معربة ولا أصل لها في كتب اللغة العربية وقواميسها، وتقابلها كلمة" تقنية "والتي يمكننا أن نطلقها على كلمة" تكنولوجيا، "وكلمة" تكنولوجيا "مكونة من مقطعين:

[1] محمد عبيدات، وآخرون، **منهجية البحث العلمي (القواعد- المراحل- التطبيقات)**، دار وائل للنشر والتوزيع، ط2، عمان، ص 46.

هما "تكنيك "والذي معناه "الطريق" أو "الوسيلة "و" لوجي" التي تعني العلم، ويكون معنى الكلمة كلها "علم الوسيلة "والذي بها يستطيع الإنسان أن يبلغ مراده.[1]

- **اصطلاحا:**

– ورد في قاموس المورد مفهوم التكنولوجيا على أنها "العلم التطبيقي وطريقة فنية لتحقيق غرض علمي.[2]

– التكنولوجيا هي فن لاستغلال الحرف والمهن استغلالا عقليا عن طريق الدراسة العلمية.[3]

– التكنولوجيا تطبيق التقنية وتحقيق منتج.[4]

2– تكنولوجيات الاتصال الحديثة:

- عرف روبنوبرنت تكنولوجيا الاتصال أنها " أداة أو وسيلة تساعد على إنتاج أو توزيع أو تخزين أو استقبال أو عرض البيانات".[5]

- تعرف تكنولوجيا الاتصال الحديثة أكاديميا بأنها "القطع الحرفية والخدمية التي تعمل على نقل واستقبال وتخزين ومعالجة ونشر المعلومات بوسائل إلكترونية".[6]

3– الجودة:

تعرف أنها المطابقة لمتطلبات أو مواصفات معينة. بينما يعرفها المعهد الأمريكي للمعايير بأنها جملة السمات والخصائص للمنتج أو الخدمة التي تجعله قادرا على الوفاء باحتياجات معينة.[7]

---

[1] عبد الباسط محمد عبد الوهاب، **استخدام تكنولوجيات الاتصال الحديثة في الانتاج الاذاعي والتلفزيوني**، دراسة تطبيقية ميدانية، 2005، ص 82.

[2] منير البعلبكي، **قاموس المورد**، دار العلم للملايين، بيروت، لبنان، 2001، ص 954.

[3] محمد منير حجاب، **الموسوعة الإعلامية**، المجلد الثاني، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة، 2003، ص 696.

[4] وهاب نعمون، **النظم المعاصرة لتوزيع المنتجات المصرفية واستراتيجية البنوك**، ورقة عمل منظمة ضمن الملتقى الوطني حول المنظومة المصرفية الجزائرية والتحولات الاقتصادية- واقع وتحديات –جامعة الشلف، يومي/14 15ديسمبر 2004، ص 747.

[5] حسن عماد مكاوي، **تكنولوجيا الاتصال في عصر المعلومات**، الدار المصرية اللبنانية، ط1، القاهرة، 2005، ص 63.

[6] فاروق سيد حسين، **تكنولوجيا شبكات الحاسبات الآلي**، هلا للنشر والتوزيع، القاهرة، 2002، ص 103.

[7] حسن حسين البيلاوي، وآخرون، **الجودة الشاملة في التعليم**، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، ط1، الاردن، 2006، ص 21.

4- الفعالية:

- هي عبارة عن درجة قدرة المنظمة على تحقيق أهدافها، حيث يتم الأخذ بعين الاعتبار مجال المتغيرات على المستويين هما مستوى الأقسام ومستوى المنظمة.

- يمكن تعريف الفعالية على أنها مجموع أو كمية المصادر المستخدمة لإنتاج المخرجات.[1]

5- الاتصال:

• هو العمليات التي بواسطتها تنتقل المعلومات بين الافراد أو المنظمات بمعاني وطرق واشارات متفق عليها.[2]

• عملية مستمرة تتضمن قيام أحد الأطراف بتحويل أفكار ومعلومات معينة إلى رسالة شفوية أو مكتوبة، تنقل من خلال وسيلة اتصال إلى الطرف الآخر.[3]

6- المنظمة (المؤسسة):

وحدة اجتماعية أو مجموعة بشرية تقام من أجل تحقيق أهداف محددة، وقد تكون حكومية أو غير حكومية، وتهدف الى الربحية أو إلى الخدمة العامة.[4]

7- المنظمة الصناعية:

ماكس فيبر الذي " ينظر إلى المؤسسة الصناعية كتركيب بيروقراطي وظائفي، يحتوي على مجموعة من القواعد والإجراءات التي تحدد شكل المؤسسة في كل مكتب وفي كل منظمة، بالإضافة إلى وجود هيكل تركيبي معين يحدد العلاقات وتدفقات السلطة وحدود كل قسم حيث يتم تركيب البيروقراطية في سلم أوتوقراطي يضمن الوقاية بالقواعد الوظائفية".[5]

---

[1] زيد منير عبوي، **الاتجاهات الحديثة في المنظمات الإدارية**، دار الشروق للنشر والتوزيع، ط1، عمان، الأردن، 2006، ص28.
[2] ربحي عليان، عدنان محمد الطوباسي، **الاتصال والعلاقات العامة**، دار الصفاء، ط1، الاردن، 2005، ص 30.
[3] أحمد ماهر، **كيف ترفع مهاراتك الإدارية في الاتصال**، الإسكندرية، الدار الجامعية، 2000، ص ص24-25.
[4] حبيب الصحاف، **معجم إدارة الموارد البشرية وشؤون العاملين (انجليزي عربي)**،ط1، مكتبة لبنان ناشرون، 2003، ص 112.
[5] فريد راغب ومحمد النجار، **السياسات الإدارية واستراتيجية الأعمال**، مؤسسة دار الكتاب، الكويت، 1976، ص 148.

8- الاتصال التنظيمي:

الاتصال التنظيمي يشمل كل العمليات التي يتم من خلالها ابلاغ الرسالة بين أطراف التنظيم جماعات وأفراد سواء داخل التنظيم الرسمي أو غير الرسمي.[1]

9- فعالية الاتصال:

الاتصال الفعال يتحقق إذا كان المعنى الذي في ذهن "المراسل" هو نفس المعنى الذي فسره "المتلقي"، وبالتالي يتحقق الهدف من الاتصال، أما الاتصال الكفء فيتحقق إذا كان الاتصال يتم بأقل قدر من التكلفة، ولا يعني بالضرورة أن الاتصال الفعال يكون كفؤا في نفس الوقت، فالاتصال الشفهي يحقق الفعالية، ولكنه يستغرق وقت أطول، وبالتالي يكون على حساب الكفاءة، كما أن الاتصال المكتوب يحقق الكفاءة من منظور وقت المرسل إلا أنه لا يحقق الفعالية.[2]

سادسا- الدراسات السابقة:

الدراسة الاولى:

دراسة بعنوان "استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية"، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في الاتصال والعلاقات العامة.

نوع الدراسة: رسالة ماجستير في الاتصال والعلاقات العامة.

اعداد الطالبة: حورية بولعويدات.

تتمحور اشكالية الدراسة حول: ما هو واقع الاستخدام الفعلي لتكنولوجيا الاتصال الحديثة بها؟

وادرج تحت هذا التساؤل الأسئلة الفرعية التالية:

[1] قاسيمي ناصر، **دليل مصطلحات علم اجتماع تنظيم وعمل**، ديوان المطبوعات الجامعية ، الجزائر، 2011، ص ص 5-6.
[2] محمد قاسم القريوتي، **مبادئ الإدارة، النظريات والعمليات والوظائف**، دار وائل، ط3، عمان، الأردن، 2006، ص295.

ماهو ترتيب الوسائل التكنولوجية الاتصالية الأربعة (جهاز الحاسوب، شبكة الإنترانت، شبكة الإنترنت، شبكة الإكسرانت) من ناحية الاستخدام في المؤسسة؟

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

ما هو أثر هذا الاستخدام على مستوى أداء المؤسسة؟

فروض الدراسة:

1- هناك تباين في استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة الأربع (جهاز الحاسوب، شبكة الإنترانت، شبكة الإنترنت ، شبكة الإكسترانت) في مؤسسة سونلغاز تسيير الشرق بحيث:

- يحتل جهاز الحاسوب المرتبة الأولى من ناحية الاستخدام.
- تحتل شبكة الإنترانت المرتبة الثانية من ناحية الاستخدام.
- تحتل شبكة الإنترنت المرتبة الثالثة من ناحية الاستخدام.
- تحتل شبكة الإكسترانت المرتبة الأخيرة من ناحية الاستخدام

2- تؤثر العوامل الذاتية للمبحوثين على نسبة استخدامهم لتكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة المدروسة.

- المستوى التعليمي.
- المنصب.
- الاهتمام بمتابعة وسائل الاتصال الجماهيرية (صحافة مكتوبة، إذاعة، تلفزيون).
- الاستفادة من التدريب الحالي.

3- تكنولوجيا الاتصال الحديثة حسنت مستوى أداء المؤسسة المدروسة.

- فعلت اتصال المؤسسة بشقيه (الداخلي والخارجي).

- حسنت من الإنتاجية.

- حسنت محيط العمل.

منهج الدراسة:

استخدم في هذه الدراسة كل من المنهج الوصفي و المنهج المسحي واستخدم ضمن المنهج المسحي المسح التحليلي.

أدوات جمع البيانات:

إن طبيعة الموضوع المدروس تطلب منهم الاستعانة أكثر من أداة منهجية وهي كالآتي: الملاحظة، المقابلة، استمارة الاستبيان.

المجال: (البشري، المكاني، الزماني):

المجال البشري: كل الموظفين المزودين بالتكنولوجيا الاتصالية الحديثة المدروسة.

المجال المكاني: دراسة ميدانية بمؤسسة سونلغاز فرع تسيير شبكة نقل الغاز بالشرق GRTG– قسنطينة –.

المجال الزماني: 2008/2007.

النتائج:

توصلت هذه الدراسة الى جملة من النتائج اهمها:

التباين في استخدام التكنولوجيات الاتصالية الأربع (جهاز الحاسوب، شبكة الإنترانت، شبكة الإنترنيت، شبكة الإكسترانت)،ومجالات الاستخدام:

- يحتل جهاز الحاسوب المرتبة الأولى من ناحية الاستخدام.

- تحتل شبكة الإنترانت المرتبة الثانية من ناحية الاستخدام.

- تحتل شبكة الإنترنيت المرتبة الثالثة من ناحية الاستخدام.

– تحتل شبكة الإكسترانت المرتبة الأخيرة من ناحية الاستخدام.

2– تأثير العوامل الذاتية للمبحوثين على نسبة استخدامهم لتكنولوجيا الاتصال الحديثة:

يؤثر المستوى التعليمي للمبحوثين على نسبة استخدامهم لتكنولوجيا الاتصال الحديثة، حيث توصلنا من خلال التحليل إلى أن نسبة استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة تزداد كلما ارتفع المستوى التعليمي.

يؤثر المنصب الذي يشغله المبحوثين على نسبة استخدامهم لتكنولوجيا الاتصال الحديثة، حيث توصلنا من خلال التحليل إلى أن نسبة استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة تزداد بارتفاع الرتبة الوظيفية.

لا يؤثر اهتمام المبحوثين بمتابعة وسائل الاتصال الجماهيرية (صحافة مكتوبة، إذاعة، تلفزيون) على نسبة استخدامهم لتكنولوجيا الاتصال الحديثة.

الدراسة الثانية:

دراسة بعنوان: "الاتصال التنظيمي وتأثيره على اتخاذ القرار"

نوع الدراسة: رسالة ماجستير في علم الاجتماع تخصص تنمية وتسيير الموارد البشرية

اعداد الطالبة: دارين سوايغ

اشكالية الدراسة: تتمحور اشكالية هذه الدراسة حول: الاتصال التنظيمي الهادف ومدى تأثيره على اتخاذ القرارات الهامة في حياة المؤسسة.

الأسئلة الفرعية: اندرج تحته سؤالين فرعيين هما:

هل يساعد الاتصال التنظيمي على فهم استراتيجية المؤسسة مجال الدراسة.

هل زيادة مشاركة العمال في اتخاذ القرار يتوقف على تقبل الادارة لمقترحاتهم.

فروض الدراسة:

الفرضية العامة: يساهم الاتصال التنظيمي الهادف في تأثير على عملية اتخاذ القرار في الجامعة المركزية وتندرج تحت هذه الفرضية العامة فرضيتين جزئيتين هما:

الفرضية الأولى: يساعد الاتصال التنظيمي على فهم استراتيجية المؤسسة.

تأثير الاتصال التنظيمي.

وضوح أهداف المؤسسة.

الفرضية الثانية: هناك دلالة احصائية بين تقبل الادارة لمقترحات العمال وزيادة مشاركة هؤلاء في اتخاذ القرارات.

اقتراح حلول من قبل العمال.

استعداد العمال لتنفيذ القرارات.

منهج الدراسة: استخدمت هذه الدراسة كل من المنهج الوصفي والمنهج المسحي.

أدوات جمع البيانات: الادوات التي استعملت في هذه الدراسة هي المقابلة والاستمارة بشكليها (الاستبيان، الاستبار).

المجال (البشري، المكاني، الزماني):

المجال البشري: عمال الادارة المركزية.

المجال المكاني: دراسة ميدانية بجامعة منتوري بقسنطينة.

المجال الزماني: 2008/2007.

النتائج:

توصلت هذه الدراسة الى جملة من النتائج نذكر منها:

تعتمد المؤسسة على الاتصال فمن خلاله يسهل تنقل المعلومة عبر قنوات الاصال التي توفرها المؤسسة.

يساعد الاتصال على تبادل الافكار والاتجاهات ويوضح كل امور المؤسسة التي قد تكون في البداية غامضة.

الاتصال يوفر للقادة كم هائل من المعلومات لتعطي صورة واضحة للمشكلات وعلى هذا الاساس يقوم باتخاذ قرارات اكثر عقلانية.

ان للاتصال دور فعال في ترشيد مختلف العمليات الادارية كاتخاذ القرارات.

الدراسة الثالثة:

دراسة بعنوان: "استخدام تكنلوجيا الاتصال والإعلام الحديثة وانعكاساتها على قيم الشباب الجامعي".

نوع الدراسة: رسالة ماجستيـر في تخصص دعوة وإعلام.

اعداد الطالب: محمد الفاتح حمدي.

اشكالية الدراسة: تتمحور اشكالية الدراسة حول: ما مدى تأثير استخدام تكنولوجيا الاتصال والإعلام الحديثة على قيم الشباب الجامعي؟

الاسئلة الفرعية: اندرجت تحته اسئلة فرعية كالآتي:

ما مدى استخدام الشباب الجامعي الجزائري لوسائط الاتصال والإعلام الحديثة في حياته اليومية من حيث العادات والأنماط ؟

ماهي دوافع وأسباب استخدام الشباب الجامعي الجزائري لوسائط الاتصال والإعلام الحديثة في حياته اليومية؟

ما مدى تأثير استخدام وسائط الاتصال والإعلام الحديثة على قيم الشباب الجامعي الجزائري ؟

ما هي الآليات والوسائل التي يجب اتخاذها لحماية المنظومة القيمية لدى الشباب الجامعي في ظل مخاطر وسائط الاتصال والإعلام الحديثة ؟

فروض الدراسة:

يستخدم الشباب الجامعي وسائط الاتصال والإعلام الحديثة لأغراض البحث العلمي والواجبات المدرسية وتحميل الكتب ومتابعة الأخبار والدردشة وقراءة الجرائد والترفيه والاتصال الهاتفي، فهي تلبي رغبتهم في هذا المجال.

إن إقبال الشباب الجامعي على استخدام وسائط الاتصال والإعلام الحديثة يعود إلي تنوع مضامينها ومحتوياتها وتعدد خدماتها أيضا إغراءات الصورة والصوت والتقنيات الحديثة المستخدمة في ذلك.

كلما اتجه استخدام الشباب الجامعي لوسائط الاتصال والإعلام الحديثة نحو مجالات البحث العلمي والأكاديمي والتربوي والترفيهي والتثقيفي والتوجيهي والاتصالات الهادفة، والإعلام الهادف، كان لذلك أثر إيجابي على أفكارهم وسلوكاتهم واتجاهاتهم، وقيمهم الثقافية والاجتماعية والدينية داخل المجتمع.

يعتبر مستوى التعليم والتربية والوعي والأخلاق والتنشئة الاجتماعية والتثقيف والوازع الديني محددات رئيسية في توجيه الشباب الجامعي نحو استخدامات إيجابية لوسائط الاتصال والإعلام الحديثة فيما يخدم قيمهم ويدعمها.

منهج الدراسة: استخدم في هذه الدراسة منهج المسح الوصفي بالعينة.

أدوات جمع البيانات: استخدم فيها الاستمارة والملاحظة.

المجال (البشري، المكاني، الزماني):

المجال البشري: كان مجتمع البحث هم الشباب الجامعي من طلبة وطالبات المتواجدين على مستوى جامعات الشرق الجزائري.

المجال المكاني: جامعات الشرق الجزائري.

المجال الزماني: 2009/2007.

النتائج:

إن إقبال الشباب الجامعي على استخدام وسائط الاتصال والإعلام الحديثة يعود إلي تنوع مضامينها ومحتوياتها وتعدد خدماتها وأيضا إغراءات الصورة والصوت والتقنيات الحديثة المستخدمة في ذلك.

كلما اتجه استخدم الشباب الجامعي لوسائط الاتصال والإعلام الحديثة نحو مجالات البحث العلمي والأكاديمي والتربوي والترفيهي والتثقيفي والتوجيهي والاتصالات الهادفة، والإعلام الهادف، كان لذلك أثر إيجابي على أفكارهم وسلوكاتهم واتجاهاتهم، وقيمهم الثقافية والاجتماعية والدينية داخل المجتمع، ولكن ما توصلنا له من خلال الدراسة الميدانية والملاحظة العلمية تثبت بأن هذه المعايير ليست كافية من أجل حماية قيمنا من الذوبان في ثقافة الأخر، كما أن ميدان الدراسة يثبت عكس ذلك.

يعتبر مستوى التعليم والتربية والوعي والأخلاق والتنشئة الاجتماعية والتثقيف والوازع الديني محددات رئيسية في توجيه الشباب الجامعي نحو استخدامات إيجابية لوسائط الاتصال والإعلام الحديثة فيما يخدم قيمهم ويدعمها.

الفصل الثاني: تكنولوجيا الاتصال الحديثة

تمهيد

أولا: ماهية استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة:

1- مفهوم تكنولوجيا الاتصال الحديثة

2- نشأت وتطور تكنولوجيا الاتصال

3- خصائص تكنولوجيا الاتصال الحديثة

4- مزايا وعيوب تكنولوجيا الاتصال الحديثة

5- وظائف تكنولوجيا الاتصال الحديثة

6- تأثيرات تكنولوجيا الاتصال

ثانيا: أنواع تكنولوجيا الاتصال الحديثة المستخدمة في المؤسسة.

1- الهاتف

2- الهاتف المحمول

3- جهاز الحاسوب

4- الانترنت

5- الفاكس

6- الاكسترانت

الخلاصة

تمهيد:

يعيش العالم اليوم تقدما تكنولوجيا كبيرا ،حيث أصبحت المعلومة مصدرا أساسيا ذات تأثير قوي وواضح على جميع الأنشطة التي يقوم بها الأفراد أو المؤسسات وقوة هذه الأخيرة (المؤسسات) تتوقف على امتلاكها لأكبر قدر من المعلومات ومعرفة كيفية التحكم فيها وتنظيمها ثم إرسالها، ومن أجل ذلك تم استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة لقدرتها الهائلة على التخزين وسرعتها الفائقة في الاسترجاع وبذلك دخلت تكنولوجيا الاتصال الحديثة كمبتكر جديد ضمن أهم البنى التحتية للمؤسسات وكمدخل من مدخلات المؤسسة الحديثة المفتوحة التي تريد أن تواكب التطورات الجديدة، فشبكات الاتصال المتطورة بمردوديتها العالية بإمكانها تحقيق مكاسب مباشرة فهي تمكن من الاتصال بسهولة أكبر وتساهم في الوصول إلى مصادر المعلومات.

أولا: ماهية استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة

1- مفهوم تكنولوجيا الاتصال الحديثة:

- **تعريف التكنولوجيا:**

كلمة تكنولوجيا (technologia) من الاغريقية (techne) أي الفن، الحرفة، الخبرة والدراية، (logos) أي كلمة، مفهوم، تعليم. والتكنولوجيا هي مجموعة المعارف والعمليات والقواعد والحنكات المستخدمة لدى تحضير نوع ما من منتوجات في أي عمل مجال من النشاط الانتاجي. وأهم عنصر في التكنولوجيا هو العملية التكنولوجية التي هي سلسلة أفعال موجهة لخلق انجاز هدف معين (اجراءات وعمليات تكنولوجية)، وكل واحد من هذه الافعال يرتكز على عمليات طبيعية ما (فيزيائية، كيميائية، بيولوجية وغيرها) وعلى النشاط البشري أيضا، وتعتمد التكنولوجيا في تطورها على مجموعة من المعارف العلمية –الطبيعية بكاملها، كما أنها بدورها تؤدي الى ظهور مجالات جديدة للعلم والتقنية، وتخلق القاعدة المادية والمعلوماتية لتطويرها. التكنولوجيا هي نتاج ومصدر تطور الحضارة.[1]

- يعرفها بروكتر وآخرون بأنها "العلم والنشاط في تخزين واسترجاع ومعالجة وبث المعلومات باستخدام أجهزة الكمبيوتر، كما يعرفها معهد تكنولوجيا المعلومات بأنها "علم تجميع وتصنيف ومعالجة ونقل البيانات".[2]

- وقد عرفت الموسوعة الفلسفية السوفيتية التكنولوجيا بأنها: "مجموع الآلات والآليات والأنظمة ووسائل السيطرة والتجميع والتخزين ونقل الطاقة والمعلومات، كل تلك التي تخلق لأغراض الإنتاج والبحث والحرب.[3]

تتمثل التكنولوجيا في ثلاث مفاهيم أساسية:

---

[1] النقري، معن، **تعريفات أولية للعلم والتقنية والتكنولوجيا**، مجلة جيش الشعب، نصف شهرية، العدد 1639، 1990/6/1، الادارة السياسية للجيش والقوات المسلحة، دمشق، ص 29.

[2] محمد تيمور، محمود علم الدين، **المعلومات و تكنولوجيا الاتصال**، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة، 2000، ص 17.

[3] محمد الزعبي، **التغير الاجتماعي**، دار الطليعة، 1998، القاهرة، ص 8.

-**التكنولوجيا كعملية:** وهو التطبيق المنظم للمحتوى العلمي أو المعلومات، بغرض أداء محدد يؤدي في النهاية إلى حل مشكلة معينة.

-**التكنولوجيا كمنتج:** محصلة تطبيق الأساليب العلمية، يكون في المساعدة في إنتاج الآلات والخامات ويطلق على الآلات والمواد الخام.

-**التكنولوجيا كمزيج للأسلوب والمنتج:** من هذا يتضح أن عملية الاختراع تصاحبها عملية الإنتاج، وبالتالي لا يمكن فصل التكنولوجيا كأسلوب عنها كمنتج، وأوضح مثال على ذلك هو الحاسب الآلي فنفس الجهاز يصاحبه دائما تطور في إنتاج البرامج وتوسع كبير فيها.[1]

- **تعريف تكنولوجيا الاتصال الحديثة:**

- ورد تعريفها في المعجم الإعلامي بأنها: "مجمل المعارف والخبرات المتراكمة والمتاحة والأدوات والوسائل المادية والإدارية والتنظيمية، المستخدمة في جميع المعلومات ومعالجتها وإنتاجها وتخزينها واسترجاعها ونشرها وتبادلها، أي توصيلها إلى الأفراد والمجتمعات".[2]

- ويرى "نبيل علي" أن تكنولوجيا الاتصال: "رافد لتكنولوجيا المعلومات"، على أساس أن المادة الخام لتكنولوجيا المعلومات هي البيانات والمعلومات والمعارف، وأدواتها الأساسية بلا منازع هي الكمبيوتر وبرمجياته، التي تستهلك طاقته الحسابية في تحويل هذه المادة الخام إلى سلع وخدمات معلوماتية، أما التوزيع فيتم من خلال التفاعل الفوري بين الإنسان والآلة، أو من خلال أساليب البث المباشر وغير المباشر، كما هي الحال في أجهزة الإعلام أو من خلال شبكات البيانات، التي تصل بين كمبيوتر وآخر أو بينه وبين وحداته الطرفية".[3]

---

[1] عبد الباسط محمد عبد الوهاب، مرجع سابق، ص ص 82- 83.

[2] محمد منير حجاب، مرجع سابق، ص166.

[3] حورية بولعويدات، **استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية**، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في الاتصال والعلاقات العامة، 2007-2008، ص 22.

وتعتبر كلمة "حديثة" التي تضاف إلى تكنولوجيا الاتصال نسبية، لأنها تتوقف على مدى تطور المجتمع وعلى المدى الزمني فما هو حديث في زمن معين قديم في آخر.[1]

- تعرف كذلك انها "الأدوات والنظم التي تساعد على القيام بالاتصال وتتمثل هذه الأدوات أساسا في الحاسبات الإلكترونية".[2]

-"تعني أساسا تلك الموصولة بالكمبيوتر، ولها آثار عدة تشمل مجالات وتطبيقات متنوعة مثل تشخيص المعارف عموما وتنظيم المؤسسات خصوصا".[3]

التعريف الاجرائي: وهي تلك الوسائل والادوات التي ظهرت في حياة المجتمعات الانسانية نتيجة التطورات الحاصلة في ميدان الاتصال والاعلام، وهذا نتيجة زيادة حاجيات الانسان ومتطلباته اليومية.

2- نشأت وتطور تكنولوجيا الاتصال:

مر تطور تكنولوجيا الاتصال عبر عدة مراحل من أهمها:

- **تكنولوجيا الاتصال في مرحلة الطباعة:**

وفيها عرف الإنسان الطباعة أي تجسيد المخطوطات في شكل مادي يتم استنساخه يدويا، وبكميات معتبرة وبشكل مقروء أجود نسبيا من المخطوط ويعود السبق في معرفة الطباعة إلى الفينيقيين الذين كان لهم أيضا فضل اختراع الورق، وقد بدأت الطباعة على القوالب الخشبية ثم الفخار حتى اخترع "جوتنبورغ " الحروف الطباعية المتحركة المسبوكة من المعدن عام 1445 وبعدما انتشرت الطباعة في أوروبا ومنها إلى العالم كله.

وتعززت سيطرة حاسة البصر وحولت المطبوع والأصوات إلى رموز مجردة أي إلى حروف مما شكل عملية تجريد منظم للحروف أو الرموز البصرية.

---

[1] حورية بولعويدات، المرجع السابق، ص 23.

[2] محمد منير حجاب، مرجع سابق، ص 805.

[3] فضيل دليو، **وسائل الاتصال وتكنولوجياته**، الجزائر، منشورات جامعة منتوري، د س.ن، ص 147.

كما ساهم تعدد النسخ المتطابقة من المطبوع الواحد إلى الانتشار الجماهيري للكتب والمجلات والجرائد، مما حقق ديمقراطية الإعلام ونقلها من احتكار العلماء إلى الجماهير العادية، كما ساهم الطبع في نشر الروح الفردية لأنه شجع كوسيلة اتصال وكأداة شخصية لتعليم المبادرة والاعتماد على الذات وعزل البشر وإخراجه من الإطار الجمعي .

ويرى "مارشال ما كلوهان" أن جميع الأشكال الميكانيكية مستوحاة من فكرة الحروف المتحركة حيث كان الحرف نموذجا لكل آلة مما أدى إلى سيطرة التكنولوجيا والمنطق السطري.[1]

- **تكنولوجيا الاتصال في المرحلة الإلكترونية:**

وهي مرحلة بدأت في منتصف القرن التاسع عشر واستمرت حتى أوائل التسعينات في القرن الماضي، وقد بدأت بتجارب واكتشافات واختراعات في الاتصالات السلكية واللاسلكية وانتهت بالاستقرار والانتشار للأجهزة الاتصالية والجماهيرية، التي شكلت لب الثورة الاتصالية الآن ويطلق عليها مرحلة الاتصالات السلكية اللاسلكية، الثورة الاتصالية ، الانفجار الاتصالي، مرحلة الدوائر الإلكترونية، مرحلة الوسائل الجماهيرية.

فقد شهدت هذه الفترة نموا متزايد السرعة في وسائل الاتصال وأساليبه خاصة في مجال بث الإشارات المسموعة والمرئية تناظرية في البداية ثم رقمية بعد ذلك، حيث تعاقبت الاكتشافات العلمية والتجارب الواحدة بعد الأخرى بسرعة متزايدة وبشكل تميز باعتماد كل وسيلة جديدة على ما سبق وتكاملها معها.

فقد ظهر التلغراف، التلفون (الهاتف) ثم الإذاعة المسموعة (الراديو)، فالتصوير الفوتوغرافي، فالفيلم السينمائي ، ثم الإذاعة المسموعة المرئية (التلفزيون)، ويظهر التلكس بعد ذلك، وتبدأ أنظمة الاتصالات عبر القارات متمثلة في الكابل البحري ثم الأقمار

[1] محمود علم الدين، **تكنولوجيا المعلومات والاتصال ومستقبل صناعة الصحافة**، دار الرحاب، القاهرة ، ص ص 145-146 .

الصناعية في الظهور، وتوظف أشعة الليزر والألياف البصرية، وخلال هذه الفترة لا يمكننا أيضا إغفال ظهور الفيديو كاسيت، والفيديو ديسك، والفاكس، والأسطوانة المدمجة.

- **تكنولوجيا الاتصال في المرحلة التفاعلية الرقمية:**

وقد بدأت هذه المرحلة في منتصف الثمانينيات ومازالت مستمرة حتى الآن، و تتميز بسمة أساسية وهي المزج بين أكثر من تكنولوجيا معلوماتية، واتصالية تمثلها أكثر من وسيلة، لتحقيق الهدف النهائي وهو توصيل الرسالة الاتصالية ويطلق على التكنولوجيا السائدة أو المميزة لهذه المرحلة التي نعيشها: التكنولوجيا الرقمية أو التكنولوجيا التفاعلية، أو التكنولوجيا المتعددة الوسائط. ويمكن القول أن أبرز ملامح المرحلة التي نعيشها الآن في تكنولوجيا الاتصال هي ظاهرة اندماج وسائط أو وسائل الاتصال والمعلومات أو ظاهرة الالتقاء الرقمي، فقد شهدت العقود الأربعة الماضية تطورا مذهلا في مجال الاتصالات.[1]

ويميز هذا الالتقاء الرقمي، الثورة الرقمية وهي تغيير جذري طرأ على وسائل المعلومات والإعلام، يتمثل في تغيير الأساس التقني لعمل هذه الأجهزة الإلكترونية والكهربائية من الوضع التمثيلي أو التماثلي ANALOGIQUE (حيث يتم تمثيل الظاهرة الفيزيائية كالصوت مثلا : بموجة كهرومغناطيسية مرافقة تحاكي التغييرات التي تحصل في الظاهرة الفيزيائية مثل التغييرات في الصوت) إلى الوضع الرقمي BINAIRE حيث يتم تمثيل الظاهرة الفيزيائية كالصوت بسلاسل من أرقام ثنائية من صفر(0) وواحد (1) وتتغير حالتها لتعكس أية تغييرات في الظاهرة المرفقة مثل تغير الصوت). وهذا التغيير يعني أن المعلومات أصبحت تخزن بشكل رقمي يتوافق مع الحواسيب، وينطبق هذا خاصة على الأشكال الأخرى للمعلومات من أصوات وصور ثابتة وصور متحركة. وبفضل ما أتاحته التكنولوجيا الرقمية نستطيع أن نرسل بريدا إلكترونيا باستخدام التلفزيون، أو أن نرسل نصا عبر التلفون المحمول، والبث المباشر للفيديو يمكن أن يتم عبر قنوات الراديو، كما يمكن استقبال

[1] –محمود علم الدين، المرجع السابق، ص ص 147– 149.

التلفزيون والراديو على جهاز الكمبيوتر الشخصي. هذا التغير في نمط المعيشة جعل المجتمع الحديث يتغير جذريا في مواصفتهن وتداخل مكوناته الطبيعية والمادية بفضل تكنولوجيا الاتصال الحديثة أدخلتنا إلى مجتمع المعلومات الذي نتعرض له في المبحث الموالي[1]

3- خصائص تكنولوجيا الاتصال الحديثة:

• **التفاعلية:** وتطلق هذه السمة على الدرجة التي يكون فيها للمشاركين في عملية الاتصال تأثير على أدوار الآخرين واستطاعتهم تبادلها، ويطلق على ممارستهم الممارسة المتبادلة أو التفاعلية، وهي تفاعلية بمعنى أن هناك سلسلة من الأفعال الاتصالية التي يستطيع الفرد (أ) أن يأخذ فيها موقع الشخص (ب)،ويقوم بأفعاله الاتصالية، المرسل يستقبل ويرسل في نفس الوقت وكذلك المستقبل، ويطلق على القائمين بالاتصال لفظ "المشاركين" بدلا من "المصادر"، ومثال على ذلك التفاعلية في بعض أنظمة النصوص المتلفزة.[2]

• **اللاتزامنية (عدم الارتباط بعنصر الوقت):**وتعني إمكانية إرسال الرسائل واستقبالها فيوقت مناسب للفرد المستخدم، ولا تتطلب من كل المشاركين أن يستخدموا النظام في الوقت نفسه، فمثلا في نظم البريد الإلكتروني ترسل الرسالة مباشرة من منتج الرسالة إلى مستقبلها في أيوقت، دونما حاجة لتواجد مستقبل الرسالة.[3]

• **التوجه نحو التصغير (قابلية التحرك أو الحركية):** تتجه رسائل الاتصال الجماهيرية في ظل هذه الثورة إلى وسائل صغيرة يمكن نقلها من مكان إلى آخر، وبالشكل الذي يتلاءم وظروف مستهلك هذا العصر الذي يتميز بكثرة التنقل والتحرك، عكس مستهلك العقود الماضية الذي اتسم بالسكون والثبات، ومن الأمثلة عن هذه الوسائل الجديدة: تلفزيون الجيب، الهاتف النقال، الحاسوب النقال المزود بطابعة إلكترونية.[4]

---

[1] المرجع السابق، ص ص 149- 153.

[2] نفس المرجع، ص 177.

[3] عبد الباسط محمد عبد الوهاب، مرجع سابق، ص ص 261-262 .

[4] محمد شطاح، **قضايا الإعلام في زمن العولمة بين التكنولوجيا والإيديولوجيا**، دار الهدى، الجزائر، 2006، ص 25.

• **قابلية التحويل:** وهي قدرة وسائل الاتصال على نقل المعلومات من وسط إلى آخر، كالتقنيات التي يمكنها تحويل الرسالة المسموعة إلى رسالة مطبوعة وبالعكس وهي في طريقها لتحقيق نظام للترجمة الآلية، وقد ظهرت مقدماته في نظام المينيثال "Minitel" الفرنسي، "فالحدود أو الفروق أو السمات التي كانت تميز وسائل الاتصال الجماهيرية عن بعضها البعض، قد زال بعضها وبعضها الآخر في طريقه إلى الزوال، فالأفلام السينمائية يمكن عرضها في دور السينما، شاشة التلفزيون وعلى أشرطة الفيديو كاسيت وعلى الأسطوانات المدمجة على الرغم من اختلافها في الشكل.[1]

• **قابلية التوصيل والتركيب:** لم تعد شركات صناعة أدوات الاتصال تعمل بمعزل عن بعضها البعض فقد اندمجت أنظمة الاتصال، واتحدت الأشكال والوحدات التي تصنعها الشركات المتخصصة في صناعة أدوات الاتصال، ومن الأمثلة الدالة على ذلك: وحدات الهوائي المقعر الذي يمكن تجميعها من موديلات مختلفة الصنع، لكنها تؤدي وظيفتها في مجال استقبال الإشارات التلفزيونية على أكمل وجه، فهناك الهوائي القائم على الوحدات التالية: الصحن من صنع "شركة إيستون" "Eston"، والديمو (المحلل) من صنع "شركة ناكستويف" "Wave Next" ،والرأس من صنع شركة "شارب""Sharp.[2]

• **اللاجماهيرية (الرسائل الإعلامية الشخصية):**ومعناه أن رسائل الاتصال قد توجه إلى مجموعة من الأفراد (الجماهير) أو قد توجه إلى فرد بعينه، فقد سمحت الوسائل الجديدة للفرد أن يستقيل عن المجموع من حيث الرسائل التي يتابعها، ومثال ذلك محطات البث التلفزي في البلدان المتقدمة التي تقدم برامج متنوعة حسب طلب المشترك ورغباته.[3]

• **الشيوع والانتشار:** ونعني به الانتشار المنهجي لنظام وسائل الاتصال حول العالم في داخل كل طبقة من طبقات المجتمع، وكل وسيلة تظهر تبدو في البداية على أنها ترف ثم تتحول إلى ضرورة، نلمح ذلك في التلفزيون ثم الفاكسميل، وكلما زاد عدد الأجهزة المستخدمة زادت قيمة النظام لكل الأطراف المعنية، وفي رأي "ألفين توفلر" "Tophler .A"

---

[1] عبد الباسط محمد عبد الوهاب، مرجع سابق، ص ص 262- 263.

[2] حورية بولعويدات، مرجع سابق، ص 83.

[3] محمد شطاح، مرجع سابق، ص ص 25-26.

أن من المصلحة القوية للأثرياء هنا أن يجدوا طرقا لتوسيع النظام الجديد للاتصال ليشمل لا ليقضي من هم أقل ثراء، حيث يدعمون بطريقة غير مباشرة الخدمة المقدمة لغير القادرين على تكاليفها.

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

وقد لخص أحد الخبراء سمات تكنولوجيا الاتصال الحديثة في قوله: "الخدمات التي أتيحت نتيجة التحول من الصوتي إلى الرقمي، ومن الإلكتروني إلى الفوتون، ونحو الرخيص المتاح دوما، ومن الخاص إلى العام، والمتنوع إلى الكامل، ومن السلبي أحادي الاتجاه إلى التجاوب ثنائي الاتجاه، ومن الثابت إلى النقال، ومن الشفرة الإنجليزية إلى الشفرة متعددة الاتجاهات".[2]

4- مزايا وعيوب تكنولوجيا الاتصال الحديثة:

• **المزايا:**

يمكن ان نختصر مزايا تكنولوجيا الاتصال الحديثة فيما يلي: "عملها على جلب الراحة والرفاهية للمستخدمين لما توفره لهم من جهد ووقت ومال، وذلك عن طريق جمعها بين مجالي الاتصال عن بعد والكمبيوتر، كما حدت من استهلاك الورق خصوصا بظهور الكتاب الإلكتروني والصحيفة الإلكترونية، وتقدم التقنيات الرقمية الحديثة عشرات القنوات وتتيح فرص كبيرة لبث برامج غير ترفيهية مثل خدمات المعلومات والبرامج التعليمية، كما أنها تزيد من المعرفة والتعليم فبواسطتها يستطيع القائم بالاتصال توصيل خدمات التعليم والإسهام في علاج أوجه قصور التعليم التقليدي الرسمي، علاوة على أن عالمية الإعلام يمكن أن تمثل ساحة للاحتكاك الحضاري ووسيلة لتنمية وعي إنسان هذا العصر، وساهمت

[1] محمود علم الدين، مرجع سابق، ص ص 179- 180.

[2] محمد شطاح، مرجع سابق، ص 27.

التكنولوجيا في رفع مستوى جودة المنتج الإعلامي النهائي من خلال ما تتسم به من مرونة وسرعة وقدرة إنتاجية، ومن مزاياها سرعتها لفائقة في نقل واستقبال المعلومات والبيانات، فهي تتيح سرعة بمعدل ألف ضعف دفعة واحدة.

وعموما فإن أهم المزايا أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة قدمت لمستخدميها أبعادا ثلاث هي:

البعد الزمني: حيث أتاحت أقصى درجات السرعة في نقل المعلومات إلى حد إلغاء الفرق بين زمن البث وزمن الواقعي في حالة البث المباشر عبر الأقمار الصناعية.

البعد المكاني: حيث وفرت كما هائلا من المساحة المطلوبة لتخزين المعلومات ولنقلها، كما أنها تكاد تحدد عنصر المسافة مهما بعدت.[1]

البعد الخاص بالوسيلة وعلاقتها بالمتلقي: حيث أتاحت "ثورة الاتصال" للمتلقي درجة من التفاعل الإيجابي مع هذه التكنولوجيات، كالتلفزيون الذي يستخدم الاتصال الرقمي ويسمح للمتلقي بالتدخل في اختيار البرامج.

وكما لا يخلو أي اختراع من عيوب فإن التكنولوجيا الاتصالية الحديثة تنطوي على سلبيات جمة".

- **السلبيات:**

من بين أهم سلبيات تكنولوجيا الاتصال الحديثة أن هذه التكنولوجيات أقل اجتماعية وعاطفية وحميمية، كما أنه على الرغم مما قدمته من خبرة عالية في مجال حرية التعبير إلا أن هذه الحرية تقيدت بقيود سياسية، فليس هناك ضمان بأن تكنولوجيا الاتصال الحديثة سوف تؤدي إلى عصر جديد مختلف ينطوي على المزيد من حرية التعبير، فهناك العديد من المؤشرات التي تشير إلى العكس، كما أن التفتيت أو اللاجماهيرية تؤدي إلى انقسام الجمهور العريض الواحد على عدد كبير من الجماعات الصغيرة ذات الاتجاهات المتباينة

[1] عبد الباسط محمد عبد الوهاب، مرجع سابق، ص ص 265-267.

التي تؤدي إلى تقليص الخبرات المشتركة لمعظم أفراد المجتمع، والتكنولوجيا الحديثة من شأنها أن تنتهك خصوصياتنا وتتلصص على ما يحدث داخل منازلنا، كما أنها توسع الهوة المعرفية بين من يملكون التكنولوجيا الاتصالية الحديثة ومن يفتقرون إليها، ناهيك عن الغزو الثقافي والمعرفي وانهيار قيم وعادات الشعوب.[1]

5- وظائف تكنولوجيا الاتصال الحديثة:

يمكن اختصار أهم الوظائف لتكنولوجيا الاتصال فيما يلي:

أ- التحول من الصوتي إلى الرقمي: بعد استخدام شبكات الهاتف لنقل بيانات الكمبيوتر تضاعفت الحاجة لتبادل البيانات وانقلب الوضع فأصبحت الشبكات تصمم أصلا لنقل البيانات و أصبحت المكالمات الهاتفية عملا ثانويا لها، وأدى نقل البيانات رقميا إلى تحسن واضح في مستوى الخدمات خاصة فيما يتعلق بتقليص حجم المعدات الاتصال والتخفيف من وزنها.

ب- التحول نحو الرخيص المتاح دوما: عندما انتشر استخدام التكنيك الرقمي في الأجهزة الإلكترونية فإن ذلك أدى إلى تصغير المعدات ووفرتها وبالتالي رخصها.

ت- التحول من الإلكترون إلى الفوتون: ظلت الإشارة الهاتفية تنتقل عبر الأسلاك النحاسية كتيار كهربائي ضعيف إلى أن حدثت النقلة النوعية باختراع الألياف الضوئية، وهكذا استبدل تيار الإلكترون المعرض لتشويش بتيار الفوتون (جسيمات الضوء) النقي.

ث- التحول من الخاص إلى العام و من المتنوع إلى المتكامل: بدلا من احتكار الشخص لخط تليفوني واحد استحدث أسلوب تحويل حزم الرسائل بديلا عن تحويل الدوائر، في ظل هذا الأسلوب تختزن الرسائل ثم توجه بواسطة مراكز تحويل الرسائل إلى غايتها، يتم ذلك عبر أي مسار متاح يربط بين نقطة الأصل و نقطة الهدف دون الالتزام بمبدأ النقل عن طريق أقصر مسار بينهما ، و هذا النظام المتكامل لا يفرق بين البيانات التي ينقلها سواء كانت عبارة عن مكالمات هاتفية أو رسائل فاكس أو بيانات كمبيوتر فكلها بالنسبة له سلسلة من البيانات الرقمية يتم توجيهها عبر مسارات الشبكة إلى أن تصل إلى غايتها.

[1] المرجع السابق، ص ص 268- 269.

ج- العمل على التحول من السلبي (أحادي الاتجاه) الى التجاوبي (ثنائي الاتجاه): معظم نظم بث المعلومات تعمل على أساس الطور السلبي حيث تنتقل المعلومات في اتجاه واحد من المرسل إلى المستقبل إلى أن ظهرت مرافق معلومات تعمل على أساس الطور التجاوبي مثل شبكات الفيديو تكس ثنائية الاتجاه وبالتالي أصبح من الممكن تبادل الرسائل مع مراكز المعلومات.

ح- التحول من الثابت إلى النقال: أصبح من الممكن أن يحمل معه الإنسان معلومات وبيانات كثيرة وبرامج وملفات أينما ذهب من خلال تكنولوجيات الاتصال الحديثة مثل الهاتف النقال، الكمبيوتر المحمول.[1]

6- تأثيرات تكنولوجيا الاتصال:

لتكنولوجيا الاتصال تأثيرات مختلفة ومتنوعة نوجزها كالتالي:

- **التأثيرات الاتصالية:**

يتضح ذلك جليا من خلال تطور نموذج عملية الاتصال الذاتي حيث أن الدائرة الاتصالية المغلقة التي تحوي الإنسان والحاسب الإلكتروني تشير إلى شكل متطور للاتصال الذاتي، تتحد فيه قدرات الإنسان العقلية المحدودة السعة مع قدرات الحاسب الإلكتروني الهائلة هذا من جهة، وتطور نموذج عملية الاتصال الآلي، نظرا لكون التقنيات الاتصالية الحديثة أصبحت تطرح نموذجا متطورا استجابة لمجموعة من المستجدات التي طرأت على العملية الاتصالية، والتي أدت بدورها إلى إحداث تحولات في كافة عناصرها ومستوياتها، فعلى مستوى الرسالة مثلا أصبحت الرسالة الاتصالية تتسم بمزيد من الواقعية والمرونة وذلك لدخول الصورة كعنصر جديد في هذا الاتصال وإمكانية تعديلها، كما انعكس ذلك إيجابا على حتمية تحقق الاتصال وذلك لإمكان وصول الرسالة إلى الطرف الآخر حالة وجوده في أي مكان أو ترك الرسالة على "الانسرماشيين" كما أن الانشغال المتوقع للطرف المرسل لن

[1] نبيل علي، **العرب وعصر المعلومات**، المجلس الوطني للثقافة والفنون والآداب، الكويت، 1994، ص ص 71- 72.

يؤدي إلى تعطيل عملية الاتصال طالما يمكن تسجيل الرسالة وتخزينها وإرسالها آليا مرة أخرى.

أما على مستوى الرسالة فبرز من خلال حركية الرسالة وذلك جراء التقدم التقني الذي حرر الرسالة الاتصالية من الثبات والجمود، بالإضافة إلى ظهور الوسيلة كبديل للقائم بالاتصال والمتلقي. بينما تتجسد التحولات الخاصة بالقائم بالاتصال في إمكانية غياب القائم بالاتصال وزوال الرهبة لديه وحركيته من جهة أخرى وعالميته أيضا، حيث بات يكتسب صفة العالمية لإمكان وصول رسائله إلى كافة البقاع في العالم.

أما الطرف الرابع في هذه المعادلة هو الآخر طرأت علية جملة من التغيرات فيما يخص إمكانية غياب المتلقي حرييته بالإضافة إلى ديناميكيته وتفاعله مع الطرف الآخر.[1]

- **التأثيرات التكنولوجية:** يمكن أن نختصرها فيما يلي:

-التكامل التكنولوجي العضوي والهيكلي: تتجه المنظومة التكنولوجية الاتصالية إلى التكامل العضوي، حيث تتحد يوما بعد يوم الحقول المختلفة في مجال تكنولوجيا تجهيزات نقل المعلومات من خلال توظيفها في منظومة جماعية متكاملة لنقل الرسائل الإعلامية والمعلوماتية والاتصالية لتشكل وحدة اتصالية متكاملة.

- نحو مجتمع لا ورقي: نتيجة التطورات الهائلة في علوم الحاسب وتكنولوجيا الاتصال بدأت التحرك الآن بسرعة وفي مد لا ينحسر نحو مجتمع بلا ورق، والتي تكفل القدرة على تصور نظام عالمي يتم فيه تنفيذ كافة الأنشطة الطباعية في جو إلكتروني خالص .ولعل كل ما سبق يوضح أن التطور التقني في ظل مجتمع المعلومات سيجعل تقليب الصفحات شيئا من الماضي، وسيصبح التحول من المجتمع الورقي إلى المجتمع اللاورقي بمثابة تحول من مجتمع جامد وتكنولوجيا ساكنة إلى مجتمع ديناميكي وتكنولوجيا متحررة.

- أدت تكنولوجيا الاتصال الحديثة إلى اتساع الأسواق الاتصالية لتشمل الرقعة العالمية ككل وهذا سيدفع المؤسسات الاتصالية المتشابهة وظيفيا إلى الاتجاه التدريجي نحو

[1] محمود محفوظ، **تكنولوجيا الاتصال**، دار المعرفة الجامعية، مصر، 2005، ص ص 151- 152.

الاندماج الوظيفي، وبعد أن تأخذ مرحلة الاندماج النوعي مداها ستعقبها مرحلة للتكتل المؤسسي.[1]

ويبقى الهدف من إدخال تكنولوجيا المعلومات في مراكز المعلومات ومؤسسات الإعلام هو التحسين والارتقاء بخدمات المعلومات بشكل قد تعجز عن تقديمه هذه المؤسسات بالطرق التقليدية، خصوصا في المجتمعات ذات الكم الكبير والضخم في المعلومات، التي لا تستطيع المؤسسات الإعلامية فيها السيطرة عليها وضبطها ومعالجتها بشكل فعال وسريع إلا بواسطة استخدام التكنولوجيا الحديثة.

كما أن المؤسسات المتخصصة في المعلومات ترى أن استخدام التكنولوجيا يؤدي إلى حسن توزيع الميزانية وحسن تسيير المؤسسة المعلوماتية.[2]

- **التأثيرات الاجتماعية:**

توقع العالم "نوربارت واينر" أن يتسم مجتمع المعلومات والمعرفة بسمتين مميزتين أولا سيكون نظاما اجتماعيا يركز تماما على انتقال المعلومات وثانيا ستلعب الأجهزة وخصوصا لاتصالية دورا حاسما في هذا المجتمع .ففي ظل هذه المستجدات ستتحول المجتمعات الجغرافية إلى مجتمعات فكرية، حيث ستصبح المعلومات الطاقة الاستراتيجية الأولى قبل النفط أو حتى قدرة التصنيع وبالتالي ستقاس قوة الدول والمجتمعات بقدرتها على السيطرة على تدفق ومعالجة المعلومات.

كما سوف تتطور مفاهيم المكتب والبيت حيث ستؤدي تكنولوجيا الاتصالات الحديثة من خلال الشبكات الرقمية المتكاملة إلى ظهور ما يمكن أن نطلق عليه المكتب المنزلي office home.إلا أن هذا الأخير قد يؤدي إلى انطواء الأفراد وتقليص العلاقات الإنسانية

[1] المرجع السابق، ص ص 161- 162.

[2] وحيد قندورة، **تقنيات المعلومات الحديثة وأثرها على نظام المعلومات بتونس**، الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات، تونس، 1991، ص 220.

المباشرة.[1] كما أن هذا التطور انعكس إيجابا على ربات البيوت حيث أصبح بإمكانها أن تتصل بالمحلات التجارية ومراكز الخدمات عن طريق الكومبيوتر لمعرفة أو طلب ما تحتاج إليه دون أن تتكبد مشقة الذهاب إلى تلك المؤسسات الخدماتية.[2] كما أن التطور التكنولوجي سيؤدي إلى تأكيد وتعزيز مفاهيم المعاملات المجردة من السند أو الكيان المادي، وبالتالي سيتصاعد في كنف هذا المجتمع دور الفرد كبؤرة للمعلومات ودور المنزل كمركز للأعمال.[3]

- **التأثيرات السياسية:**

أدى التطور المتصاعد في تكنولوجيا ووسائل الاتصال إلى تأثيرات سياسية واضحة على مستوى العالم تتمثل في المساعدة على نشر الديمقراطية نتيجة اختراق كل من البث الفضائي المباشر وشبكة الانترنيت لحدود كافة الدول، مما أدى إلى استحالة إخفاء الأحداث والوقائع وصعوبة ممارسة التزييف والتضليل الإعلامي كما أصبح من المستحيل على تلك النظم مواجهة الحركات السياسية المعارضة لها باستخدام القمع، مما أدى إلى نمو الحركات المعارضة ونجاحها في قيادة الجماهير في انتفاضات شعبية عارمة لإقصاء نظم الحكم المستبدة، بالإضافة إلى ذلك فإن تطور تكنولوجيا الاتصال يؤدي إلى طرح أطر جديدة لتطوير الممارسات الديمقراطية من التمثيلية إلى الشعبية.[4]

- **تأثيرات اقتصادية:**

يبرز ذلك جليا من خلال جملة من النقاط فعلى مستوى النقود فإن النقود بسبيلها الآن لتصبح رقمية على نحو مطرد، و بالإضافة إلى النقود الإلكترونية فقد ظهر في الحقل الاقتصادي مصطلح التجارة الإلكترونية ...كل ذلك أدى إلى وجود اقتصاد معولم كليا على

---

[1] المرجع السابق ،ص 220.

[2] محمود محفوظ ، مرجع سابق، ص ص 163- 166.

[3] مفتاح دياب ، **تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على الفرد والمجتمع** ، المجلة العربية للمعلومات، العدد 1، المنظمة العربية، للتربية
والثقافة والعلوم، 1998، ص 24.

[4] محمود محفوظ، مرجع سابق، ص ص 168- 169.

مستوى الأسواق المالية و إلى تقارب الأسواق السلعية والخدمية على مستوى العالم تدريجيا لكي تصبح سوقا واحدة مندمجة.

كما أن إنشاء طريق للمعلومات السريع سيقود إلى توسيع نطاق السوق الإلكترونية ويجعل منها الوسيط المطلق أو السمسار الشامل وستكون كل السلع المعروضة متاحة لفحصها ومقارنتها مع تعاظم إمكانية تحديد مواصفات المنتج وفقا لرغبات العميل والذي يؤدي بدوره إلى بروز اقتصادي جديد ،وأطلق عليه" توفلر" اقتصاد المستهلك. [1]

ثانيا: أنواع تكنولوجيا الاتصال الحديثة المستخدمة في المؤسسة:

1- الهاتف:

- **تعريفه:**

الهاتف أو التلفون أو المسرة (مشتقة من كلمة يونانية) آلة أو جهاز يستخدم لنقل الصوت بشكل فوري بين مكانين متصلين بخط هاتف نم خلال البدالة ويوجد هاتف على كل طرف منهما، واخترعه الإيطالي أنطونيو ميوتشي وتم تسجيله كمخترع له سنة 2002، فقد اعترف مجلس النواب الأمريكي رسمياً في سنة 2002م بتاريخ 11 يونيو بأن ميوتشي أول مخترع لفكرة لهاتف في قرار المجلس رقم 269 وذلك بعد مرور 113 عاما على وفاته أي منذ عام 1889 م. وهذا يعني أن ألكسندر غراهام بيل فقط قام باختراع الهاتف بناءً على فكرة اختراع وجدها في نموذج من نماذج اختراعات ميوتشي. والهاتف له ايضا معنى اخر: الهاتف، اسم فاعل من مصدر الفعل: هتف يهتف هتفا هو ما يسمع صوته ولا يرى شكله فالمقصود بهذا الاختراع الحديث في مجال الاتصال والتواصل الذي يقرب المسافات بين الناس من خلال نقل الأخبار بينهم عبر الصوت.

[1] المرجع السابق، ص ص 170- 172.

- **مبدأ العمل:**

الهاتف جهاز إرسال أو استقبال موصل بأسلاك مع مقسم رئيسي يربط بين عدد من المشتركين باستخدام دوائر إلكترونية مركبة في مقسمات رئيسة تتغذى بتيار ثابت مقداره – 48 فولت تولد هذه الدوائر ما يعرف بالخطوط الهاتفية التي يتم برمجتها بأرقام تميز المشتركين عن بعضهم وتمكنهم من الاتصال فيما بينهم من خلال توليد نغمة الاتصال التي يسمعها كل مشترك عند رفعه سماعة الهاتف.

يسمى جزء الهاتف الذي يمسكه الشخص لإجراء مكالمة ما طقم اليد أو السماعة. ولهذا الجهاز قطعة للأذن وقطعة للفم. وقبل إجراء المكالمة، يستمع الشخص لقطعة الأذن بحثًا عن نغمة الإدخال، حيث يشير هذا الصوت إلى وجود خط جاهز للخدمة وإجراء المكالمة. ثم يدخل المتحدث رقم الهاتف الخاص بالهاتف المراد الاتصال به. وتستخدم الشبكة الهاتفية هذه الأرقام لإحداث الاتصال بين الهاتفين. وعندما يتكلم طالب المكالمة في قطعة الفم، يغير الهاتف موجات صوت الشخص إلى تيار كهربائي. وتستخدم الشبكة الهاتفية نبائط متنوعة لتوليد نسخة مماثلة تقريبًا للتيار في هاتف الشخص الذي يجري التحدث معه. ويحول هذا الهاتف التيار إلى موجات صوتية تشبه إلى حد كبير موجات صوت الشخص الذي طلب المكالمة.

عندما نهاتف شخص ما، يتم الاتصال عبر أسلاك خاصة بين جهازنا التلفوني وجهازه التلفوني، سواء أكان ذلك بطريقة آلية (أوتوماتيكية) أو بواسطة عامل مختص في مركز أو(سنترال) الهاتف. حتى إذا بدأنا بالكلام مع من نخاطبه أحدثت كلماتنا ذبذبات في الهواء، وأحدثت هذه الذبذبات بدورها ذبذبات في قرص رقيق في السماعة مليء بحبات دقيقة من الكربون، فينشأ عن ذلك تغيُّر في التيار الكهربائي المنساب في الأسلاك بحيث يقوى حيناً ويضعف حيناً تبعاً للكلمات التي نستخدمها وللطريقة التي نلفظ بها تلك الكلمات. وإنما يقوى التيار حين تنضغط حبات الكربون بعضها على بعضها الآخر ويضعف عندما تتباعد هذه الحبات كثيراً أو قليلاً. هذا ما يحدث في جهاز الإرسال. ولكن ما الذي يحدث في جهاز الاستقبال؟ إن التغيرات التي أحدثتها كلماتنا في التيار الكهربائي المنساب في الأسلاك

تجعل القرص المعدني الموجود في جهاز الاستقبال يتذبذب بنفس الطريقة فينشأ عن ذلك موجات صوتية شبيهة بصوتنا تماماً. وهكذا تتم المكالمة التلفونية.

- **أجزاء الهاتف:**

وللهاتف ثلاثة أجزاء رئيسية:

أ-**آلية الإدخال:** تمكن طالب المكالمة الهاتفية من إدخال أرقام الهواتف، وتركب في بعض الهواتف في طقم اليد، بين قطعة الأذن وقطعة الفم، أو تكوِّن جزءًا من وحدة قاعدية منفصلة، موصلة بسلك إلى طقم اليد.

وفي كثير من الهواتف الحديثة، تتكون آلية التدوير من طقم من الأزرار أو المفاتيح يسمى وسادة المفاتيح. ولوسادة المفاتيح العادية 12 مفتاحًا . مفاتيح الأرقام من صفر إلى 9، والمفتاح * والمفتاح #. وعند الضغط عليه، يولد كل مفتاح عددًا معينًا من النبضات الكهربائية، أو زوجًا من النغمات المتحكم فيها بدقة. وتستخدم حواسيب في الشبكة الهاتفية سلسلة النبضات أو النغمات لتوجيه المكالمة.

وتتكون آلية التدوير في بعض الهواتف من قرص يسمى القرص الدوار، به ثقوب لإدخال الأصابع تمثل الأرقام من صفر إلى 9. ويدخل طالب المكالمة رقم الهاتف بأن يدير القرص ثم يتركه، حيث تولد هذه العملية نبضات كهربائية.

ب- المرسل: ويسمى أيضًا الميكروفون، وهو يحول موجات صوت الشخص إلى تيار كهربائي، ويرسل هذا التيار إلى الشبكة الهاتفية. ويركب المرسل في السماعة، وراء قطعة الفم. وهناك نوعان رئيسيان من المرسلات الهاتفية: 1- المرسل الكربوني 2- ميكروفون الكهريت الوريقي.

-المرسل الكربوني: يتكون من جزئين رئيسيين، هما الطبلة والغرفة الكربونية. والطبلة قطعة رقيقة مستديرة من الألومنيوم. وتقع الغرفة الكربونية خلف الطبلة، بين طرفين كهربائيين، وتحتوي على عدد كبير من الحبيبات الكربونية الصغيرة الحجم، ينتقل عبرها تيار

كهربائي بفولتية (جهد) منخفضة. وتتكئ قبة نحاسية صغيرة مطلية بالذهب وموضوعة أسفل الطبلة، على الغرفة الكربونية.

وعندما يتكلم الشخص تسبب موجات صوته اهتزاز الطبلة، حيث يحدث الصوت العالي اهتزازًا قويًا، بينما يحدث الصوت الناعم اهتزازًا ضعيفًا. وتسبب حركة الطبلة اهتزاز القبة داخل الغرفة الكربونية. ويضغط كل اهتزاز على الحبيبات الكربونية، حيث يحدث الاهتزاز الصغير ضغطًا خفيفًا على الحبيبات، بينما يعصرها الاهتزاز الكبير عصرًا قويًا فيما بينها. وكلما كان الضغط كبيرًا على الحبيبات زادت سهولة مرور التيار الكهربائي خلالها، وهكذا يزداد سريان التيار الكهربائي كلما ارتفع الصوت.

-ميكروفون الكهريت الوُرَيْقي: وهو مزود بطبلة مستديرة، تتكون من قطعة رقيقة من بلاستيك مشحون كهربائيًا، ومطلية بغطاء فلزي في أحد وجهيها. وهذه الطبلة، التي تسمى الكهريت الوريقي، موضوعة على قرص فلزي مجوف يسمى اللوحة الخلفية، بحيث يكون الغطاء الفلزي بعيدًا عن اللوحة.

تلمس الطبلة اللوحة الخلفية في أماكن محددة فقط. وفي مناطق أخرى، تفصل جيوب هوائية الطبلة عن اللوحة الخلفية، حيث تهتز الطبلة في هذه الجيوب عندما تصدمها موجات صوتية.

وتحدث الشحنة الكهربائية التي تحملها الطبلة مجالاً كهربائيًا بين الطبلة واللوحة الخلفية. وتعتمد قوة هذا المجال إلى حد ما على المسافة بين الطبلة واللوحة الخلفية.

وعندما يتكلم الشخص تصدم الموجات الصوتية الطبلة، فتغير الاهتزازات الناتجة المسافة بين الطبلة واللوحة الخلفية، وبالتالي قوة المجال الكهربائي. وتحدث هذه التغييرات في قوة المجال تغييرات مماثلة في التيار الكهربائي.

ت- المستقبِل: يحول التيار الكهربائي القادم عبر خط الهاتف إلى نسخة من صوت المتكلم. ويركب المستقبل في طقم اليد، في مكان وراء قطعة الأذن.

وفي المستقبل، تحاط طبلة حديدية محفوظة داخل إطار مرن بمغنطيس دائم حلقي الشكل، يجذب الطبلة باستمرار. ويتصل مغنطيس آخر يسمى المغنطيس الكهربائي بالطرف الآخر للطبلة. وهذا المغنطيس مصنوع من فلز ملفوف بسلك.

وعندما ينساب التيار الكهربائي في السلك الملفوف، يصبح المغنطيس الكهربائي ممغنطًا. ويتحرك هذا التيار في اتجاهين، حيث تزيد المغنطيسية الناتجة عن حركة التيار في أحد الاتجاهين قوة جذب المغنطيس الدائم، وتجعلها تجذب الطبلة بقوة أكبر، بينما تقلل المغنطيسية الناتجة عن حركة التيار في الاتجاه الآخر قوة المغنطيس الدائم، وتخفض جذبها للطبلة. ويجعل التغير في الجذب الطبلة تهتز بنفس المعدل، حيث تجذب الهواء أمامها، وتدفعها، محدثة بذلك تغيرات في الضغط، وتولد موجات صوتية تكاد تكون نفس موجات صوت المتكلم. ويستمع السامع إلى نسخة طبق الأصل من صوت المتكلم.

- **صناعة الهاتف:**

صناعة الهاتف، والتي تُسمَّى أيضًا الاتصالات الهاتفية، من أقوى الصناعات في العالم، وأكثرها ربحًا.

وتوفر معظم الحكومات الخدمات الهاتفية، ولكنها اتجهت إلى بيعها إلى القطاع الخاص منذ ثمانينيات القرن العشرين. وفي بعض الدول، مثل المملكة المتحدة والولايات المتحدة، تنظم صناعة الهاتف هيئات حكومية. وقد أنتجت الاستثمارات الحكومية والخاصة تقنيات جديدة لتحديث الخدمات الهاتفية وتطويرها في كل أنحاء العالم.

وتستخدم دول عديدة، مثل أستراليا وماليزيا ونيوزيلندا، أقمار اتصالات لربط الشبكة الهاتفية. ويعمل نظام اتصال بالموجات الدقيقة أيضًا في أستراليا وجنوب أفريقيا وماليزيا وجزر الهند الغربية وأجزاء أخرى من العالم. ويمتد كبل ليفي بصري من جزر فرجينيا إلى برمودا حيث يلتقي بنظم الاتصالات في هونغ كونغ ولندن ونيويورك وطوكيو. وترتبط جزر الهند الغربية بالولايات المتحدة أيضًا بكبل كهربائي تحت بحري، كما تمتلك دول أخرى، مثل الهند وماليزيا ونيوزيلندا بكوابل تحت بحرية.[1]

[1] مقال منشور على موقع، https://ar.wikipedia.org/wiki/، يوم 29-05-2017، على الساعة 18:25.

2- الهاتف المحمول:

- **تعريفه:**

الهاتف النقال عبارة عن جهاز اتصال صغير الحجم مربوط بشبكة للاتصالات اللاسلكية والرقمية تسمح ببث واستقبال الرسائل الصوتية والنصية (الصوت) والصور عن بعد وبسرعة فائقة ونظرا لطبيعة مكوناته الالكترونية واستقلاليته العملية، فقد يوصف "بالخلوي" "أو بالنقال " أو الجوال أو المحمول، ومعروف أن الهاتف النقال الحالي هو الشكل المتطور للهاتف التقليدي "الثابت".[1]

- **نشأته وتطوره:**

ترجع بدايته إلى ما كان يعرف باسم المذياع الهاتفي الذي نتج عن تطور التلغرافيا اللاسلكية في أوائل القرن العشرين. وفي عام 1948 تم اكتشاف طريقة جديدة يسرت الاتصال بكل من لديه جهاز خاص ثم طورت أنظمة هاتفية وطنية تسمح لعدد محدود من المواطنين الانتفاع بخدماته (الأغنياء).

ومن الأنظمة الرائدة في هذا المجال مجموعة "طومسون" الفرنسية (1958) ثم النظام الهاتفي الأمريكي (AMPS) عام (1978) تلاها نموذج الشمال الأوروبي (NMT) معتمدا على نظام الهاتف التماثلي المتحرك والذي أصبح حينها أول خدمة راديو هاتفية عملياته في العالم، وبعد ذلك ظهر في بريطانيا النظام الخلوي الشامل (TACS) المتفرع عن نظام (AMPS).

في عام (1982) قامت معظم الدول الأوروبية إلى تكوين لجنة مشتركة كلفت بالعمل على إنشاء شبكة جديدة للاتصالات اللاسلكية تسمح باعتماد نظام رقمي مشترك.

---

[1] فضيل دليو، **مدخل إلى الاتصال الجماهيري**، مخبر علم الاجتماع الاتصال، جامعة منتوري، قسنطينة، الجزائر، 2003، ص 180.

وفي أكتوبر 1991 أعلن عن ظهور النظام الأوروبي الشامل للاتصالات المتحركة (GSM) الذي ألقى رواجا كبيرا في مختلف أنحاء العالم منذ عام 1998 بعدها جهزت شبكته العالمية بأنظمة راديو رسالية بفضل 66 قمرا تغطي جميع العالم. ونتيجة لذلك انتشرت الهواتف النقالة بكثرة.

ويتوقع أن خمس سكان العالم سيمتلكون جهاز الهاتف النقال مع حلول عام 2006 مقابل شخص واحد من كل عشرة في الوقت الحالي، وفي أوروبا قد ترتفع النسبة لتتجاوز 100 أي أكثر من هاتف نقال واحد لكل شخص.[1]

- **مجالات استخدام الهاتف المحمول:**

بعد تطوير الشبكة العالمية للاتصالات اللاسلكية أصبح الهاتف المحمول وسيلة اتصال متعددة يستخدمها الفرد في شتى مجالات الحياة.

- **في المجال الإعلامي:** يعد التلفزيون المحمول من الوسائط المستحدثة مؤخرا لنقل الصورة الصحفية لاسلكيا عبر موجات الكهرومغناطيسية التي تسير في الغلاف الجوي، ويعد استخدام المحمول أكثر طرق ببساطة وسرعة لنقل الصورة الصحفية من موقع الأحداث إلى مقر الصحيفة مباشرة أو إلى القنوات الإعلامية السمعية والبصرية.[2]

- **في المجال التجاري:** أصبحت التجارة بواسطة الهاتف النقال ميسرة وذلك في سياق ما يعرف بالتجارة الالكترونية، حيث حل محل الكمبيوتر كوسيلة اتصال بالأسواق العالمية وإنجاز العمليات التجارية دون التقيد بالمكان والاستفادة من الخدمات البنكية المصرفية.

- **في المجال الصحي:** طورت نماذج لتقنيات الاتصال النقال خاصة بالأطباء ونظم الرعاية الصحية (وخاصة بالأطباء) وخاصة أثناء تنقلاتهم وزياراتهم للمرضى.

---

[1] نفس المرجع، ص ص 130- 131.

[2] سعيد الغريب النجار، **تكنولوجيا الصحافة في عصر التقنية الرقمية**، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة، 2002، ص 105.

- **في المجال التعليمي:** قد يستعمل الهاتف النقال في الإرشاد والتعليم خارج المدرسة للصغار والكبار في التعليم الموازي والرسمي.[1]

- **في مجال العلاقات الاجتماعية:** أصبح اليوم الهاتف النقال هو البديل في التفاعل مع الأفراد والجماعات فبدل من زياراتهم والوصول إليهم أصبح الهاتف هو الوسيلة المفضلة عن العديد من الأفراد في الاتصال بأفراد العائلة أو الأصدقاء خصوصا إذا كانت المسافة بعيدة ولهذا يمكن أن نقول أن الهاتف المحمول حول العلاقات الاتصالية في ظل القرية الكونية إلى علاقات إلكترونية.[2]

- **دوافع استخدام الهاتف المحمول:**

تتزايد الخدمات التي يقدمها الهاتف النقال مما يدفع الناس إلى اقتناءه وبذلك يتزايد أعداد المشتركين في أرجاء الكون وهو بذلك يحقق أهداف الوسيلة الإعلامية ويمكننا اعتباره (أداة الإعلام) ينتهي إلى وسائل الإعلام الجماهيرية ولكون الهاتف النقال وسيلة إعلامية حديثة فقد أغرى الباحثين في معرفة دوافع استخدام الناس له فجاءت دراسة عربية بعنوان: "دوافع استخدام (الهاتف الخلوي لدى مشتركي) خدمات الهاتف الخلوي في الأردن عام 2000 ،من قبل الباحثة "خلود إبراهيم القيسي"، وتوصلت إلى نتائج عديدة حول الدوافع في الاستخدام وهي:

- **دوافع نفسية:** وتتمثل في حب الظهور والتميز وتوفير الأمان والاطمئنان والرغبة في التجديد والابتكار والاستقلالية وتجنب العزلة.

- **دوافع اجتماعية:** وتعني المحافظة على المكانة الاجتماعية وتحقيق القبول الاجتماعي.

- **دوافع مهنية:** وتعني الاستجابة لمتطلبات العمل والحصول على صفقات عمل من خلال الاتصال المباشر والمستمر.

---

[1] فضيل دليو، مرجع سابق، ص 131.

[2] محمد الفاتح حمدي، **استخدامات تكنولوجيا الاتصال والاعلام الحديثة وانعكاساتها على قيم الشباب الجامعي**، مذكرة مكملة لنيل شهادة ماجستير في تخصص دعوة وإعلام، باتنة، 2009/2008، ص 118.

- **دوافع وضعية:** وتعني إدارة شؤون الأسرة ومتطلبات الحياة والسيطرة على المواقف والحالات الطارئة.

أما الدراسة الثانية فقام بها الباحث "كون" Kwon حول دوافع ومدركات مستخدمي الهاتف الخلوي في كوريا الجنوبية وهاواي وتتوصل إلى أن دوافع استخدام الهاتف الخلوي تتجسد في استخدامه في الحالات الطارئة والإنتاجية في العمل، والمسؤوليات العائلية والبقاء على اتصال دائم مع الأفراد الآخرين، أما الدوافع الداخلية وهي: المتعة في استخدام الهاتف، والشعور بالأمان، الشعور بالاستقلالية وعدم الشعور بالوحدة، ودوافع متعلقة بالضغوط الاجتماعية ويقصد بها (توقعات الآخرين، تعزيز الوضع الاجتماعي، مواكبة التغيرات الاجتماعية) وكذلك حجم الاستخدام للهاتف الخلوي ومداه.[1]

3- جهاز الحاسوب(الكمبيوتر):

- **تعريفه:**

الكمبيوتر عبارة عن آلة إلكترونية، مصممة بطريقة تسمح باستقبال البيانات واختزالها ومعاملتها، بحيث يمكن إجراء جميع العمليات البسيطة و المعقدة بسرعة، و الحصول على النتائج هذه العمليات بطريقة آلية ،و يتم تحويل البيانات إلى لغة يتعامل بها الكمبيوتر مثل :كوبل cobol وفورتران fortran، ويتكون الكمبيوتر من عدد من الأنظمة الإلكترونية المعقدة يقوم كل منها بوظيفة خاصة، ويتكون الكمبيوتر من أربعة أنظمة أساسية:

- المعطيات INPUT
- المعامل PROCESSOR
- الذاكرة STORAGE MEMORY
- النتائج OUTPUT

[1] مجد هاشم الهاشمي، **الإعلام الكوني وتكنولوجيا المستقبل**، دار المستقبل للنشر والتوزيع، عمان، 2001،ص ص 287- 288..

- **تطور الحاسبات الإلكترونية:**

تطور الحاسب الإلكتروني كجهاز بالغ الدقة لإجراء العمليات الحسابية والمنطقية، على مدى عدة أجيال حيث ارتبط كل جيل بمستحدثات تكنولوجية جديدة أضافت إلى الحاسبات مزيدا من الكفاءة ومزيدا من الوظائف المتقدمة ، ويتم تصنيف هذه الأجيال المتعاقبة إلى خمسة أجيال كالآتي :

الجيل الأول: ظهر الجيل الأول من الحاسبات عام 1948 وسمي الحاسب ENIAC، وكان يعتمد على الصمام الالكتروني، ويتكون من جسم ثقيل الوزن ، ويشغل حيزا كبيرا، ويستهلك طاقة كهربائية ثم تكونت أول شركة لإنتاج الحاسبات على المستوى التجاري باسم UNIVAC.[1]

وفي هذه الفترة انتقلت الحاسبات من استخدام التجهيزات الميكانيكية إلى المكونات الكهربية. فظهرت فصائل متتالية من الحاسبات أطلق عليها أسماء مختلفة، كالحاسبات الكهروميكانيكية والحاسبات التناظرية والحاسبات الكهربية ، حتى تم الوصول إلى الحاسبات الرقمية، ولقد اتسمت حاسبات هذا الجيل بضخامة الحجم وكثرة الأعطال والبطء النوعي في المعالج.[2]

الجيل الثاني: ظهر الجيل الثاني من الحاسبات عام 1958، حيث أدى استخدام العناصر الإلكترونية الحرارية "شبه الموصلة" للترانزستور في بناء دوائر الأجهزة الحاسبة كبديل لاستخدام الصمامات المفرغة.[3] مما أدى إلى ظهور حاسبات أقل حجما وأكثر كفاءة وأقل في الأعطال.[4]

---

[1] محمد سيد فهمي، هناء حافظ يدوي، **تكنولوجيا الاتصال والخدمة الاجتماعية**، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، 2000، ص 230.

[2] إياد شاكر البكري ، **تقنيات الاتصال بين زمنين**، دار الشروق، 2003، ص 90.

[3] فضيل دليو، مرجع سابق، ص 137.

[4] محمد محفوظ، مرجع سابق، ص 135.

الجيل الثالث: أما الجيل الثالث من الحاسبات فقد ظهر عام 1964، واستخدمت فيه شريحة سليكون واحدة، حلت محل العديد من وحدات الترانزستور والعناصر الإلكترونية الدقيقة، وفيه انخفض معدل استخدام الطاقة الكهربائية مع اتساع القدرة على التخزين واتساع الطاقة الحسابية.[1] واستخدمت الدارات الإلكترونية المدمجة وبعد تطويع المواد فوق الموصلة وأشباه الموصلات الحرارية، مما سمح بتفعيل مردودية وأداء هذه الحاسبات.

الجيل الرابع: حيث يمثل الحاسب الشخصي الجيل الرابع والذي ظهر في بداية الثمانينات، وهو يتمتع بصغر الحجم وسهولة التشغيل وقابلية الربط مع حاسبات أخرى أو وسائل اتصال مغايرة مثل الهاتف والتلفزيون والفاكس.[2]

الجيل الخامس: وتعتمد على عدة تقنيات ومستحدثات جديدة أضافت لعالم الحاسبات أبعادا جديدة تتمثل في نظم الذكاء الاصطناعي، والنظم الخبيرة ونظم المعاونة في اتخاذ القرار وتحويل الرسالة المنطوقة إلى رسالة مطبوعة أو الرسالة الخطية إلى رسالة مطبوعة والترجمة الآلية للغات.[3]

- **مكونات الحاسوب:**

يتكون الحاسوب من أربعة عناصر رئيسية بغض النظر عن نوع وموديل الجهاز:

1- وحدة الإدخال Input و البعض يسميها مدخلات .

2- و حدة المعالجة المركزية Unit processing .

3- وحدة تخزين البيانات stokage.

4- وحدة الإخراج output والبعض يسميها مخرجات.

[1] إياد شاكر البكري، مرجع سابق، ص 90.

[2] فضيل دليو، مرجع سابق، ص 137.

[3] محمد محفوظ، مرجع سابق ص ص 135- 136.

وحدة الإدخال Input: إن الإدخال هي العملية التي يتم فيها تزويد الحاسوب بالبيانات والجدير بالذكر إن وحدة الإدخال الرئيسية كانت في عام 1981 عندما أطلقت شركة IBM أول حاسوب شخصي PC IMB كان المدخل لوحة المفاتيح board key أما الآن ومع التطور التكنولوجي لتلك الحواسيب و الوسائط أصبحت بالعشرات ، نأتي بالذكر منها ما يلي:

لوحة المفاتيح – الفارة – الأقراص المرنة بأنواعها المختلفة – الأقراص المدمجة CD – المايكروفون – أجهزة الفلاش الميموري الالكترونية، الكاميرات الرقمية، الفاكس مودم، الماسحات الضوئية، الأقلام الإلكترونية.[1]

وحدة المعالجة المركزية: في هذا الجزء تحدث أهم وأعقد العمليات في الحاسوب الذي يكون مسؤولا عن تلقي البيانات والمعلومات من أجهزة إدخال البيانات، ومن ثم إجراء العمليات على هذه البيانات وبعد ذلك توجيهها إلى وحدة المخرجات المناسبة.

وتتكون وحدة المعالجة المركزية في الحاسوب من جزئين رئيسيين هما :

RAM: ذاكرة الوصول العشوائي .

ALU: وحدة الحساب و المنطق المعروفة بـProcessor و التي سنطلق عليها اختصارا المعالج .

RAM: ذاكرة الوصول العشوائي: هي المكان المؤقت المستخدم لتخزين البيانات والنتائج أثناء إجراء العمليات حيث تعبأ البيانات أو المعلومات في الذاكرة، وفق ترتيب وتنظيم دقيقين ثم تجري عليها المعالجة اللازمة بواسطة وحدة الحساب والمنطق، والتي تقوم من ثم بتوجيه تلك البيانات إلى جهاز المخرجات المناسب.[2] هذه الذاكرة هي من النوع المتطاير ،بمعنى أنها لا تحتفظ بالبيانات في حال قطع التيار الكهربائي ولذا فإنها تستخدم

[1] هادي طوالبة وآخرون، **تكنولوجيا الوسائل المرئية**، دار وائل للنشر، الأردن، 2010 ، ص ص 204– 205.

[2] نفس المرجع، ص 208.

لتخزين المعلومات التي نحتاج للاحتفاظ بها لوقت طويل أو بشكل دائم.[1] كما تحتوي الذاكرة الرئيسية على حيز صغير يسمى ذاكرة القراءة ويشار إليها اختصارا ROM.

وحدة الحساب والمنطق ALU: إن وحدة الحساب و المنطق – المعالج –هي المسؤولة عن إجراء العمليات كما أنها المسؤولة أيضا عن توجيه ومراقبة وتنسيق عمل الوحدات المختلفة والمكونة للحاسوب.[2]

وحدة تخزين البيانات: إن وحدات تخزين البيانات في الحاسوب هي المسؤولة عن الاحتفاظ بالبيانات، بشكل دائم لتسهيل و ضمان استرجاعها في أي وقت. إن هذا النوع من وحدات التخزين له ذاكرة دائمة من النوع الثابت غير متطاير. وتنقسم وسائل التخزين المستخدمة في هذه الوحدات من حيث طبيعة المادة المستعملة في صنعها، إلى وسائل ممغنطة مثل القرص الصلب والقرص المرن، ووسائل ضوئية – ليزر– مثل الأقراص المدمجةCD. كما يمكن تصنيف وسائل التخزين في خانتين رئيسيتين هما : وسائل التخزين الثابتة، ووسائل التخزين المنقولة. والثابتة منها هي التي تبقى داخل الحاسوب عادة مثل القرص الصلب، أما المنقولة فيمكن إخراجها أو فصلها عن الحاسوب ونقلها أو حملها بسهولة من مكان إلى آخر مثل القرص المرن والأقراص المدمجة.[3]

وحدة الإخراج output: هي نتائج العمليات التي يجريها الحاسوب على البيانات المعطاة. وتعد الشاشات العادية والطابعات ومجسمات النطق الآلي synthesis speech من ضمن الأجهزة إخراج البيانات التقليدي.

ولكن كما قلنا سابقا إن التطور الهائل في التكنولوجيا أدى إلى ظهور الكثير من المخرجات أيضا، مثل السماعات و طابعات البلوتر وأجهزة routour CNC الصناعية بأنواعها حتى أنه أصبح من الصعوبة بمكان تصنيف المدخلات والمخرجات ،و ذلك لظهور بعض الوسائط الإلكترونية والرقمية و التي تعمل كمدخل ومخرج للمعلومات للحاسوب بنفس

[1] إياد شاكر البكري ، مرجع سابق، ص 95.

[2] هادي طوالبة وآخرون، مرجع سابق ، ص 209.

[3] نفس المرجع، ص 207.

الوقت، ومن أهمها الشاشات بعد أن كانت من العناصر الرئيسية للمخرجات، فعندما تم اختراع شاشات LCD أصبحت مدخلات أيضا وذلك لو جود برامج خاصة بالحاسوب، والتي تعتمد بلمس الشاشات لإدخال المعلومات.[1] وعموما يمكن إيجاز أدوات الإخراج فيما يلي (شاشة العرض ، الطابعة، الرسام البياني القلمي، السماعات، وعبر خطوط الهاتف...).[2]

- **استخدامات الكمبيوتر:**

يستعمل الكمبيوتر كوسيلة للشبكات المعلوماتية في مجال الاتصال الشخصي والجماهيري من خلال العديد من التطبيقات الإلكترونية:

- معالجة الكلمات والنصوص مع إتاحة متابعة مرئية مباشرة وواضحة لها وإمكانية التعديل والتصحيح وإعادة الترتيب الجزئي أو الكلي للمادة وكذا تخزينها بسهولة كبيرة.

- النشر المكتبي النموذجي للكلمات والنصوص والرسوم على شاشة المراقبة قبل الطباعة على الورق، مما يوفر علينا الكثير من الجهد والوقت اللذين قد ينتجان عن تصحيحات ما بعد الطباعة في الحالات العادية.

-تصميم الرسوم وتحسين أدائها باستخدام نظم معلوماتية تسمح بتخزين رسوم جاهزة و تعديلها وسهولة معالجتها و التصرف فيها.

- البريد الإلكتروني لتوزيع واستقبال الرسائل بكمية كبيرة وسرعة فائقة عبر الحاسب.

-الاتصال والدردشة عبر شبكات المعلومات : "الانترانت" و"الاكسترانت" (داخل المؤسسات أو بينها أو بين محيطها الخارجي) والانترنت العالمية.

- أعمال التوليف والتشغيل الذاتي لوسائل الاتصال: حيث يلعب الحاسب الإلكتروني دورا مهما في عمل المونتاج للبرامج التلفزيونية وأفلام السينما وتركيب الصور.[3]

كما تستعمل الحواسيب العملاقة في تحسين:

– تحديد موقع و مسار وحجم و طبيعة الثروات الباطنية.

---

[1] إياد شاكر البكري، مرجع سابق، ص 95.

[2] فضيل دليو، مرجع سابق، ص 139.

[3] نفس المرجع، ص 139.

– دقة توقعات الرصد الجوي .
– دقة و سرعة إنجاز معظم البحوث العلمية في المجال الصحي، البيئي، الفلكي ...[1]

4- الانترنت:

- **تعريفها:**

أنترنت Internet: لغويا مشتقة من شبكة المعلومات الدولية اختصارا للاسم الإنجليزي work net international، ويطلق عليها عدة تسميات منها الشبكة "Net The" أو الشبكة العالمية "WORLD" أو شبكة العنكبوت " web The" أو الطريق الإلكتروني السريع للمعلومات "way high super electronic" ولا يوجد تعريف عربي لها.

وقد تم تعريف الانترنت في الكتاب الصادر عن برنامج التنمية التابع للأمم المتحدة عام 1994، أنها شبكة اتصالات دولية تتألف من مجموعة من شبكات الحواسيب، تربط بين أكثر من 35 ألف شبكة من مختلف شبكات الحاسوب في العالم، وتؤمن الاشتراك فيها حوالي 33 مليون مستخدم من المجاميع وهناك أكثر من 100 دولة في العالم لديها نوع من الارتباط وإمكانية الوصول إلى الشبكة.[2]

- وهناك تعريف آخر للانترنت : "فهي عبارة عن مجموعة ضخمة من شبكات الاتصال المرتبطة ببعضها البعض وهذه المجموعة تنمو ذاتيا بقدر ما يضاف إليها من شبكات وحاسبات وقد أدى تغلغلها واتساع مداها إلى وصفها بشبكة الشبكات، وخاصة أنها تضم ثلاثة مستويات: في القمة تتربع شبكات الأساس أو العمود الفقري المتمركزة في الولايات المتحدة الأمريكية، تليها الشبكات المتوسطة بالجامعات والمؤسسات الكبرى ثم الشركات الصغرى كالشبكات المحلية والحاسبات بالشركات ولدى الأفراد".

---

[1] إياد شاكر البكري ، مرجع سابق، ص 99.

[2] عبد المالك ردمان الدناني، **الوظيفة الإعلامية لشبكة الانترنت**، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة، 2003، ص ص، 33- 35.

ولقد كونت الانترنت عالما جديدا أطلقوا عليه اسم الفضاء المعلوماتي أو الواقع الافتراضي space Cyber والذي تكون من ملايين الحاسبات المرتبطة معا خلال الشبكة، ولأول مرة في التاريخ يصبح في مقدور أعداد غفيرة من البشر التواصل والتعاون فيما بينهم وبسهولة بمجرد نقرات على مفتاح الماوس (Mouse).[1]

- **نشأتها وتطورها:**

نشأت الانترنت كفكرة داخل وزارة الدفاع الأمريكية إبان الحرب الباردة بين المعسكرين الشرقي والغربي، وذلك تحسبا لاحتمال تدمير أي مركز من مراكز الاتصال الحاسوبي المعتمدة بضربة صاروخية سوفياتية.[2]

ويرجع أول تاريخ مدون لفكرة " التشبيك" أو إقامة شبكة اتصال بين كمبيوترات العالم بأنها الوسيلة التي ستتيح لكل منهما الاتصال مع الآخر والاستفادة من كافة المعلومات في كل الأجهزة، ولأن تحويل الأبحاث كان عسكريا فقد وضعت الشبكة في البداية لربط أجهزة الكمبيوتر العسكرية الأساسية وخصوصا تلك التي تتحكم في الصواريخ العابرة للقارات فباتت تعرف بسم "الميلي نت".

ومع اقتراب الحرب الباردة من نهايتها ومع تزايد التداخل بين الأبحاث المدنية والعسكرية أصبحت حماية "الميلي نت" صعبة، فأنشأ البنتاغون شبكة خاصة ووضعها قيد الاستعمالات المدنية وخصوصا للربط بين الجامعات، ثم تحولت إلى شبكة عالمية وذلك في 02 جانفي 1969.

وعند بداية انطلاقها كشبكة عالمية لم يكن فيها سوى (50000) موقع وصفحة، أما الآن وبحلول الألفية الثالثة، فيقدر عدد المشتركين في استخدام شبكة الانترنت بـ 200مليون مشترك وأطلق على هذه الشبكة حينها وكالة مشاريع الأبحاث المتطورة "ARPANET" ثم تحول اسمها فيما بعد إلى "DARPA" وكان النموذج الأول للانترنت يتكون من (04) أجهزة

---

[1] خليل صابات، جمال عبد العظيم، **وسائل الاتصال، نشأتها وتطورها**، مكتبة الأنجلو المصرية، ط 9، مصر، 2001، ص 521.

[2] عبد المالك ردمان الدناني، مرجع سابق، ص، 41.

حاسوب صممت لغرض بناء شبكة الحواسيب العريضة من نوع (WAN) وتم تركيب الحواسيب الأربعة في أربعة مراكز علمية (جامعة UTAH كاليفورنيا في سانتا باربارا، جامعة كاليفورنيا في لوس أنجلس، معهد ستانفورد الدولي للأبحاث، معهد MIKE للحاسوب الآلي).[1]

وتم في نهاية عقد السبعينات تطوير مجموعة من القواعد والنظم والإجراءات المشتركة التي تعمل من خلالها الانترنت بحيث تجعل الحواسيب تتحادث وتتبادل المعلومات مع بعضها البعض، وأطلق عليها تسمية Protocol ومن ثمة استخدمت هذه البروتوكولات بحلول عام 1980.[2]

وفي عام 1983 قفزت مسألة استخدام هذه الشبكة قفزة نوعية، حيث استخدم بروتوكول التحكم في نقل المعلومات (Tcp/Ip) للاتصال بين الشبكات وتبادل المعلومات.[3]

وفي العام نفسه انفصلت الانترنت إلى جزأين مختلفين هما:

1- ARPANET تتولى مهمة الاتصالات غير العسكرية.

2-MILNET أصبحت الشبكة العسكرية التابعة لوزارة الدفاع الأمريكية.

وبعد ذلك وفي عام 1986 تم استحداث بروتوكول جديد عرف باسم بروتوكول نقل الأخبار عبر الشبكات New Tronsport protocol Network والذي كرس إلى خدمة جديدة هي خدمة المجموعة الإخبارية التي عرفت USENE [4]. وفي عام 1990 أغلقت ARPANET الأربانات لتحل محلها شبكة الانترنت وبقوة.

---

[1] محمد علي الحوات، **قراءة في الخطاب الإعلامي والسياسي المعاصر**، عربية للطباعة والنشر، القاهرة، 2005، ص ص 30- 31.

[2] عبد المالك ردمان الدناني، مرجع سابق، ص، 42.

[3] محمد عمر الحاجي، **الانترنت، ايجابياته وسلبياته**، دار المكتبي، ط 1 ، دمشق، 2002، ص 16.

[4] عامر إبراهيم قنديلجي، **تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها**، الوراق للنشر والتوزيع، عمان، 2002، ص 433..

وبالفعل وضعت قواعد أساسية للغة النصوص فائقة التدخل HTML وهي اختصار (Hyper text Markup language) والتي تستخدم في تصميم ونشر صفحات الانترنت. وهذا بدوره أدى إلى ظهور الشبكة العنكبوتية العالم(WWW) وذلك عام 1992. (Word Wide Web).[1]

ويمكن القول أن انتشار الانترنت بشكل واسع بدأ في عام 1993، وفي عام 1994 بدأ الاستخدام الشخصي للانترنت، وتزايدت المراكز فيها لتصل إلى نحو ثلاثة ملايين مركز، وفي عام 1995 بدأ تواجد خدمة الانترنت في الأقطار العربية بشكل تجاري. [2]

واليوم يوجد على شبكة الانترنت معلومات متنوعة، فمنها المعلومات القيمة الهادفة ومنها المعلومات الهابطة، ومنها العلمي ومنها الفكاهي، ومنها الأخلاقي، ومنها الإباحي....إلخ

ومثال ذلك: في الشهر السابع لعام 1997 قدر عدد الحواسيب المستخدمة حوالي 14 مليون حاسب، وعدد المشتركين بحوالي 60 مليون.[3]

- **خصائص الانترنت وسماتها:**

تتمتع تقنية الانترنيت كوسيلة اتصال بعدد من السمات والتي تتميز بها على وسائل الاتصال التقليدية ونذكر منها ما يلي:

التفاعلية Intractivity :

والتفاعلية في سياق الاتصالات تشير إلى الاتصالات الشخصية بين الأفراد، وتعرف على أIE مدى تمكن المشاركين في اتصال ما من ممارسة السيطرة، وتغيير الأدوار في سياق تبادلي. ومن وجهة النظر الخاصة بالاتصال عبر الكمبيوتر فإن التفاعلية هي درجة

[1] محمد عمر الحاجي، مرجع سابق، ص 16.

[2] عبد المالك ردمان الدناني، مرجع سابق، ص 453.

[3] محمد عمر الحاجي، مرجع سابق، ص 18.

تمكن التكنولوجيا من التفاعل والتجاوب الفوري مع المستخدم[1] ، ومن هنا يجب التمييز بين التفاعلية في الاتصال الشخصي والمتمثلة في رجع الصدى، والتفاعلية كمفهوم حديث مرتبط بتكنولوجيا الاتصال الحديثة والمتمثلة بوضوح في الاتصال عبر شبكة الانترنيت.[2]

قابلية التحريك Mobility :

هناك وسائل اتصالية كثيرة يمكن لمستخدميها الاستفادة منها في الاتصال من أي مكان إلى آخر في أثناء حركة الأفراد مثل حاسب إلكتروني نقال فردي بطابعة.[3]

التزامنية Synchronization:

تعد شبكة الانترنيت وسيلة متزامنة وغير متزامنة في الوقت نفسه، تبعا للتطبيق أو الخدمة المستخدمة ،فليس من الضروري أن يكون المستخدم موجودا أثناء إرسال واستقبال الرسائل الإلكترونية، فالبريد الإلكتروني غير متزامن وهناك تطبيقات أخرى خاصة بشبكة الانترنيت مثل برامج الدردشة أو الرسائل الفورية والتناظر عن بعد وهي تطبيقات متزامنة.[4]

اللاجماهيرية Demystification:

حيث تتجه الوسائل الجديدة إلى تحويل المجتمع نحو الفردية، من خلال توجيه رسائل تخاطب الحاجات والرغبات الفردية، ونتيجة لذلك بدأت الكتل الجماهيرية تتفتت.[5]

---

[1] رشا عبد الله ، **شبكة الانترنيت في مصر والعالم العربي**، آفاق النشر ، القاهرة ، 2005، ص 119.

[2] حسنين شفيق، **الإعلام الإلكتروني بين التفاعلية والرقمية**، رحمة برس للطباعة والنشر، القاهرة، 2007، ص 47.

[3] زينب محمد حامد حسن، **صورة الإسلام كما تعرضها المواقع العربية على شبكة الانترنيت**، رسالة ماجستير، كلية الإعلام ، القاهرة، 2007، ص 76.

[4] رشا عبد الله ، مرجع سابق، ص 120.

[5] محمود تيمور، محمود علم الدين، مرجع سابق، ص 197.

قابلية التحول :

وتشير لقدرة وسائل الاتصال على نقل المعلومات من وسيط لآخر.[1]

الانتقائية:

تعني أن الجمهور يختار بنفسه نوعية المواد التي سوف يتعرض لها، مما يضاعف من تأثير الأفراد، فالاتصال عبر شبكة الانترنيت يوفر للمستخدمين فرصة التعرض الانتقائي.

عدم المركزية :

إذ لا يمكن التحكم في تدفق خدماتها أو فيما تحمل من مضامين من قبل الحكومات أو الأفراد، فإذا كان إصدار صحيفة في غالبية دول العالم يتطلب الحصول على رخصة حكومية ،فان إنشاء موقع على شبكة الانترنيت لا يتطلب مثل هذا التصريح.[2]

اللامكان:

تتخطى شبكة الانترنيت كل الحواجز الجغرافية والمكانية التي حالت منذ التاريخ دون انتشار الأفكار، وامتزاج الناس وتبادل المعارف، منها الاقتصادي (تكلفة شحن المواد المطبوعة من مكان لآخر)، ومنها السياسي (حيلولة بعض الدول دون دخول أفكار وثقافات معينة إلى بلادها)، أما اليوم فتمر معلومات هائلة عبر الحدود في شكل إشارات إلكترونية لا تقاوم.

---

[1] عبد الله سعد محمد أبوراس، **معالجة مواقع الانترنيت الإخبارية العربية لعملية الإصلاح السياسي في المملكة العربية السعودية** ، رسالة ماجستير ، كلية الإعلام ، جامعة القاهرة، 2007، ص 184.

[2] المرجع السابق، ص 184.

المالانهاية:

يشير مفهوم المالانهاية إلى الأنشطة أو الموارد التي لا تتوقف ولا تنتهي و المتاحة 24 ساعة في اليوم و7 أيام في الأسبوع ، وغالبية أنشطة وخدمات شبكة الانترنيت لا تنتهي فهي لا تغلق ومتاحة بصورة دائمة.[1]

- **شبكة الانترنيت وتطبيقاتها:**

فيما يلي سنتعرض للخدمات العديدة التي تقدمها شبكة الانترنيت :

البريد الإلكتروني Email: يعد البريد الإلكتروني من الوسائل التكنولوجية الحديثة التي تستهدف تسهيل تبادل المعلومات على الفور، و يمكن أن تكون هذه البيانات في شكل نصوص أو أصوات أو رسوم.[2] و يعتبر البريد الإلكتروني أحد وسائل تبادل الرسائل بين الأفراد أو المنظمات مثل البريد العادي، و لكن يتم التبادل والإرسال بسرعة وكفاءة وفعالية أكثر، عن طريق استغلال إمكانيات الشبكات المختلفة، بالإضافة إلى إتاحة أنماط أخرى للإرسال مثل إرسال الرسالة نفسها لعدد كبير من المشتركين بسهولة وسرعة، ويمكننا استخدام نظم البريد الإلكتروني بالنسبة لجميع أنواع الشبكات سواء المحلية أو الشبكات التي تغطي مساحة جغرافية أوسع من ذلك. وربما ترجع بدايات استخدام البريد الإلكتروني إلى العام 1980 عندما بدأت بعض شركات الحاسب إعداد قوائم البريد الإلكتروني للاتصال بعملائها ،كما بدأت شركات الحاسب وغيرها من الشركات بتقديم خدمات الدعم الفني لعملائها عبر شبكة الانترنيت، وهكذا اقتحمت شبكة الانترنيت مجال التجارة و المال و الأعمال من أوسع الأبواب.

القوائم البريدية: تعد القوائم البريدية من أشهر شبكة الانترنت التي تعتمد على البريد الإلكتروني، إذ تستطيع أية مجموعة من الناس لهم نفس الاهتمامات المشتركة مناقشة

[1] زينب محمد حامد حسن، مرجع سابق، ص 75.

[2] حسن عماد مكاوي، مرجع سابق، ص 255.

الموضوعات التي تهمهم باستخدام هذه القوائم[1]، فهي نظام مجهز يسمح بتكوين مجموعات من المستخدمين يمكن إرسال و استقبال رسائل متعلقة بموضوع محدد.[2]

خدمة يوزنت أو المجموعات الإخبارية NET USE: تعرف المجموعات الإخبارية بأنها مجموعة نقاش تناقش من خلال الرسائل المتبادلة إلكترونيا عبر شبكة الانترنت آلاف الموضوعات ولابد أن يكون مستخدمو هذه المجموعات على وعي تام ببعض الأمور الاجتماعية المرتبطة بالمشاركة في نشاط هذه المجموعات، بالإضافة إلى معرفتهم بالنواحي الفنية الخاصة بكيفية المشاركة في نشاط هذه المجموعات، وإرسال وتلقي الأفكار والرسائل عبرها.[3]

ومن خلال مجموعة الأخبار أو النقاش يمكن لأي مشترك في الشبكة أن يشترك في مناقشات أكثر من مجموعة حسب اهتماماته ، وتتيح هذه الخدمة للمشترك أن يراجع المجموعة من وقت لآخر لمعرفة الأخبار الجديدة، التي أضيفت كما يستطيع إضافة خبر أو رد على أحد الأخبار المنشورة ، و يستخدم هذا النظام طريقة لتسمية المجموعات تشتمل على حقول يوضح الحقل الأول نوع أو تخصص المجموعة العام، أما الحقول الأخرى فتوضح تفصيلات أخرى من الموضوع.[4]

خدمات الحديث (الدردشة) Internet Relg Chat: هي صورة من خدمة المحادثة تتيح فتح خط اتصال بين حاسبك و حاسب مستخدم آخر لشبكة الانترنت، وبالتالي يمكن كتابة رسائل له واستقبال رسائل منه دون تداخل بين تلك الرسائل، غير أن خدمة الدردشة تعتبر أكثر مرونة حيث تتيح التحدث بطريقة مباشرة مع مجموعة أشخاص في الوقت نفسه، وبالتالي تتيح محادثة عامة تشمل عددا كبيرا من الأشخاص.[5]

---

[1] ماجد سليمان تريان، **الانترنيت والصحافة الإلكترونية**، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة، 2008 ، ص 60.

[2] خليل صابات، جمال عبد العظيم ، مرجع سابق، ص 530.

[3] ماجد سلمان تريان، مرجع سابق، ص 61.

[4] محمد الهادي، **تكنولوجيا الاتصالات وشبكات المعلومات**، المكتبة الأكاديمية، القاهرة،2001 ، ص 220.

[5] خليل صابات، جمال عبد العظيم ، مرجع سبق ذكره، ص ص 527- 528.

خدمة المؤتمرات عن بعد Teleconferencing : يمكن تحديد المؤتمرات عن بعد باعتبارها وسيلة حديثة، تستخدم الاتصال الإلكتروني بين ثلاثة أشخاص أو أكثر في مكانين مختلفين أو أكثر، وتمتد المعلومات التي يقدمها المشاركون في المؤتمر عبر المسافات البعيدة بحيث لا يحتاجون إلى الاجتماع وجها لوجه لتحقيق أهداف الاجتماع، وتختلف المؤتمرات عن بعد من حيث أهدافها و أشكالها ، بداية من المقابلات الصغيرة الحميمة التي لا تحتاج إلى تبادل أوراق أو رسوم إلى شكل الندوات الضخمة التي تتضمن تبادل الأوراق و الرسوم والبيانات بين المجتمعين.[1]

خدمة نقل الملفات Transfer File: إن خدمات تحويل الملفات تتم عن طريق مراسم خاصة تسهل عملية نقل الملفات مهما اختلفت أنواع الحواسيب أو منظومات التشغيل، و أشهرها مرسوم (ا ف تي بي FTB)، إذ تمكن هذه الخدمة من الوصول إلى ملفات مخزنة على الحاسوب الخادم و نقلها إلى حاسوب الزبون أو العكس، وهذا النوع من الخدمة أخذ في الزيادة و خاصة بعد توفير برمجيات سهلة الاستعمال لأغراض البحث والاختيار للمعلومة المطلوبة من بين ملايين الملفات المخزنة في الحواسيب عبر العالم.[2]

إن نظام (ا ف تي بي FTB) الموجود على شبكة الانترنت يمكن من نقل الملفات أو الصور أو حتى برامج الحاسبات بين الحاسب وأي حاسب آخر في العالم متصل بشبكة الانترنت.[3]

---

[1] حسن عماد مكاو ي، مرجع سابق، ص ص 229- 230.

[2] إياد شاكر البكري، مرجع سابق، ص 122.

[3] هيثم نيازي فهمي، **رحلة عبر الشبكة الدولية** "**الانترنيت**"، مطابع الزهراء للإعلام العربي، القاهرة، 1996، ص ص 28- 29.

الشبكة العنكبوتية العالمية Web Wide World : هي عصب شبكة الانترنت و جهاز العبور و التصفح عبر الشبكة، وتعد النظام الذي يساعد على تصفح جميع موضوعات المواقع بنظام الصفحات.[1]

خدمة البلوجرز Bloggers : والمدونات هي عبارة عن مواقع ينشئها أفراد لا تخضع لأي هيئة أو سلطة أو جهة، ولا تخضع لأي قيود في الإتاحة والاستخدام والتعليق على الأحداث الجارية والقضايا المطروحة وإبداء الرأي ومناقشتها مع الآخرين، كما لا توجد قيود فيما يخص الموضوعات والقضايا.[2]

المنتديات: هي عبارة عن برامج خاصة تعمل على الموقع الإعلامي أو أي مواقع أخرى ذات طابع خاص أو عام على شبكة الانترنيت مثل المواقع المتخصصة، وتسمح بعرض الأفكار والآراء في القضايا المطروحة للنقاش على الموقع، وإتاحة الفرصة للمستخدمين في الرد عليها ومناقشتها فوريا.[3]

شبكة الانترنيت كوسيلة اتصالية: فالشبكة تطرح نفسها كوسيلة اتصال جماهيرية تبشر بعهد إلكتروني يتحاور فيه الناس، ويتفاعلون ويقضون مصالحهم من خلالها ، بجانب كونها مصدرا مهما للمعلومات.[4]

5-الفاكس (الناسخ الهاتفي):

- **تعريفه:**

وهو جهاز يقوم ببث الرسائل والنصوص والصور والوثائق المكتوبة عبر خطوط الهاتف العادي". ولهذا فهو يشبه آلة التصوير الصغيرة، غير أنها متصلة بهاتف لإرسال الوثيقة، فما على المرسل إلا أن يضعها في الجهاز، ثم يدير رقم هاتف جهاز فاكس المرسل

---

[1] حنان يوسف، **تكنولوجيا الاتصال ومجتمع المعلوماتية** ، أطلس للنشر والإنتاج الإعلامي، ط2، القاهرة، 2006، ص 56.

[2] محمد عبد الحميد، **الاتصال والإعلام على شبكة الانترنيت**، عالم الكتب، القاهرة، 2007، ص 264.

[3] نفس المرجع، ص 262.

[4] أبو السعود إبراهيم، **تكنولوجيا الاتصال ووسائله الحديثة**، شركة الإسلام للطباعة، القاهرة، 2007، ص ص 77- 78.

إليه، وبمجرد أن يفتح الخط أو يتم الاتصال، تتحرك الأداة الفاحصة الإلكترونية في جهاز الإرسال وتحول الصفحة المرسلة إلى مجموعة من الإشارات الكهربائية الرقمية التي تنتقل عبر خط الهاتف إلى جهاز فاكس المستقبل الذي يعيد الإشارات الكهربائية الرقمية مرة أخرى إلى نسخة طبق الأصل من الوثيقة الأصلية ثم يطبعها.[1]

- **مكوناته:**

فالفاكس إذن، عبارة عن تقنية اتصال حديثة تشمل على:

1- جهاز استنساخ إلكتروني صغير مرتبط بخط الهاتف.

2- جهاز هاتف مرتبط بخط هاتفي.

- **مميزاته وخصائصه:**

يمكن تحديد أهم مميزات وخصائص الفاكس على النحو التالي:

- سهلة الاستخدام ولا تحتاج إلى خبرة أو فني متخصص.
- رخيص الثمن ويمكن للأفراد شرائه
- لا يحتاج إلى متطلبات كثيرة، فخطوط الهاتف متوافرة في كل مكان.
- مناسب جدا لنقل الوثائق والرسائل المالية والقانونية وكافة المطبوعات.
- من الصعب إرسال الوثائق عبر وسائل أخرى غير الفاكس بنفس السرعة والدقة والتكلفة.
- يمكن إرسال الرسائل والوثائق إلى عدة جهات في نفس الوقت.
- يمكن حمل الفاكس ونقله إلى أي مكان وبسهولة.

[1] محمد دياب مفتاح، **معجم مصطلحات نظم وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات**، الدار الجامعية للنشر، القاهرة، 1995، ص 67.

6- الاكسترانت:

- **تعريفها:**

وهي نتيجة لتزاوج كل من الأنترنت و الإكسترانت و بذلك هي :" المشاركة بين الأنترنت الخاص بالشركة و شركائها التجاريين." او هي :" الاكسترانت تتمثل في شبكة الأنترانت لمؤسسة أو شركة يسمح باستغلالها، بالإضافة إلى موظفيها، للبعض من شركائها على غرار المزودين والحرفاء، فهي إذن شبكة أنترانت متاحة لمجموعة منتقاة من الأشخاص داخل وخارج المؤسسة أو الشركة، ومن أهم فوائدها تعزيز سهولة التعامل وقابلية الاستعمال مع الحرفاء والمزودين وشركاء المؤسسة بصفة عامة، وابقاء الحرفاء والمزودين على علم دائم بالأحداث المتصلة بالمؤسسة، وتقوية العلاقة مع الحرفاء وادخال السرعة، والمرونة في تسويق الإنتاج والخدمات".[1]

- **تقسيم شبكات الاكسترانت:**

1- شبكات الاكسترانت للتزويد: تربط هذه الشبكات مستودعات البضائع الرئيسية مع المستودعات الفرعية بغرض سير العمل فيها آليا، للمحافظة على قيمة ثابتة من البضائع في المستودعات الفرعية استنادا لقاعدة نقطة الطلب للتحكم في المعروض، وبالتالي تقليل احتمال رفض الطلبيات بسبب عجز في المستودع.

2- شبكات الاكسترانت للتوزيع: تمنح صلاحيات للمتعاملين مستندة إلى حجم تعاملاتهم، وتقدم لهم خدمات الطلب الالكتروني وتسوية الحسابات مع التزويد الدائم بقوائم المنتجات الجديدة والمواصفات التقنية وغيرها من الخدمات.

3- شبكات الإكسترانت التنافسية: تمنح للمؤسسات الكبيرة والصغيرة فرصا متكافئة في مجال البيع والشراء عن طريق الربط فيما بينها قصد تبادل المعلومات عن الأسعار والمواصفات التقنية الدقيقة للمنتجات، مما يرفع من مستوى الخدمة، ويعزز وجود المنتجات.

---

[1] مراد رايس، **أثر تكنولوجية المعلومات على الموارد البشرية في المؤسسة**، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علوم التسيير، فرع إدارة الأعمال، جامعة الجزائر، 2006/2005، ص 162.

الخلاصة

ساهمت تكنولوجيا الاتصال الحديثة في وقتنا الحالي بدرجة كبيرة في تطوير الاقتصاد وتسهيل المعاملات، وقد كان إدخالها على القطاع الاقتصادي بصفة عامة ضرورة يفرضها الواقع، فهي تتيح له فرصة للتخلص من بعض المشاكل التي كان يعاني منها الاقتصاد نتيجة اعتماده على تقنيات تقليدية مع زيادة استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة، ظهر في أدبيات الاقتصاد أفكار اقتصادية جديدة تتخذ من تكنولوجيا الاتصال مرتكزا لها. كالاقتصاد الرقمي أو الاقتصاد الحديث القائم على الانترنت وتكنولوجيا الاتصال التي تعتبر القوة الحالية والقادمة لجميع الدول، وقد أسهم ذلك في توزيع دائرة حجم التبادل التجاري بين الدول وظهور ما يعرف بالتجارة الالكترونية.

الفصل الثالث: الاتصال التنظيمي

تمهيد

أولا: مدخل عام للاتصال التنظيمي

1- ماهية الاتصال التنظيمي

1-1: تعريف الاتصال التنظيمي

1-2: عناصر الاتصال التنظيمي

1-3: أهمية وأهداف الاتصال التنظيمي

2- أنواع الاتصال التنظيمي ووظائفه

2-1: أنواع الاتصال التنظيمي

2-2: وظائف الاتصال التنظيمي

3- معوقات الاتصال التنظيمي وكيفية التغلب عليها

3-1: العوامل المؤثرة في عملية الاتصال

3-2: كيفية التغلب على المعوقات الاتصالية

ثانيا: مدارس ونظريات الاتصال التنظيمي

1-المدرسة التقليدية الكلاسيكية

2- المدرسة السلوكية

3- المدرسة الحديثة

4-نظرية الاتصالات

الخلاصة

تمهيد

تعتبر الاتصالات في أي منظمة من المنظمات همزة الوصل الرابطة لهذه المنظمات لما تقوم به من مهام ووظائف، لذا يعد الاتصال التنظيمي شريان المنظمة النابض، حيث لا يمكن لأي منظمة أن تحقق أهدافها، دون وجود شبكة اتصالات إدارية خاصة، بل إنه من الصعب جدا أن يتصور الإنسان وجود أي تنظيم دون وجود أشكال من الاتصالات تنتقل من خلالها المعلومات بين الموظفين والمرؤوسين، وأي قصور في نظام الإيصالات من شأنه أن يعطل أو يؤخر سير الإدارات، حيث تقوم العمليات الإدارية على نقل و تبادل المعلومات والبيانات، التي تعد جوهر عمل القائد الإداري في المنظمة، ويتوقف نجاح أي منظمة في تحقيق أهدافها على مدى نجاحها في عملية الاتصال.

أولا: مدخل عام للاتصال التنظيمي

1- ماهية الاتصال التنظيمي

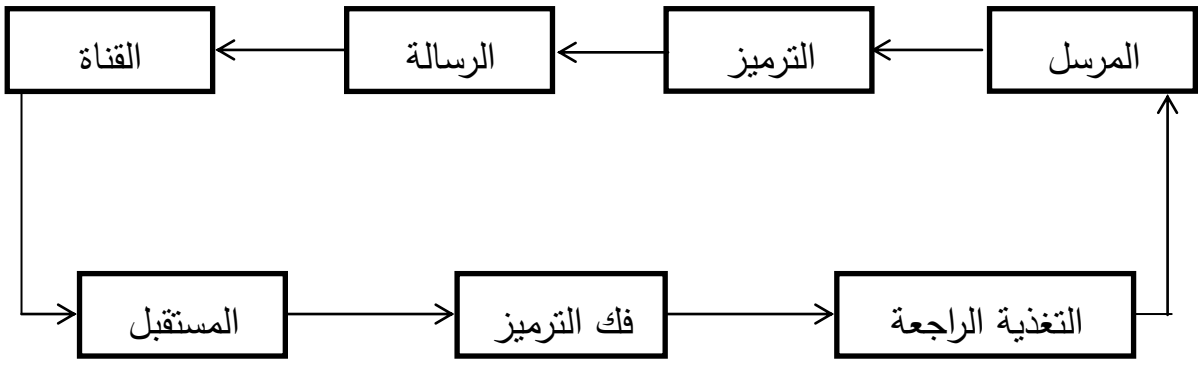
1-1: تعريف الاتصال التنظيمي

- يعد الاتصال وسيلة هادفة من الوسائل الرئيسية التي تستخدمها المنظمة في تحقيق أهدافها إذ أن كافة الأفراد العاملين في المنظمة يتعاملون مع بعضهم من خلال وسائل الاتصال المختلفة من أجل تسيير كافة الأنشطة المراد تحقيقها، إذ أن الاتصال بمثابة الوسيلة الاجتماعية التي يحقق من خلالها الأفراد سبل التفاهم والتفاعل البناء في إطار تحقيق الأهداف المبتغى إنجازها.[1]

- إن الاتصال التنظيمي أو الإداري هو تلك العملية التي بواسطتها يتم نقل المعلومات والخبرات وكل ما هو جديد داخل التنظيم الواحد، ويعتبر هذا النوع من الاتصالات بمثابة الجهاز العصبي الذي يمكن للإدارة أن تحقق من خلاله عملية اتخذا القرارات.[2]

- والاتصال التنظيمي هو "تلك الوسائل التي تستخدمها المنظمة أو المديرون أو الأفراد العاملون بها لتوفير المعلومات لباقي الأطراف الأخرى".[3]

1-2: عناصر الاتصال التنظيمي:



الشكل(01): عملية الاتصال

[1] خضير كاظم محمود، **السلوك التنظيمي**، دار صفاء للنشر والتوزيع، ط1، عمان، 2002، ص 116.

[2] محمد شهيب، **السلوك الانساني في التنظيم**، القاهرة، 1982، ص242.

[3] أحمد ماهر، **السلوك التنظيمي مدخل بناء المهارات**، الدار الجامعية، ط6، الإسكندرية، 1997، ص365.

- **المصدر (المرسل) source:**

وهو" الشخص أو مجموعة الأشخاص أو الهيئة أو الجهاز الذي يود أن يؤثر في الآخرين بشكل معين يشاركوه في أفكار واتجاهات أو خبرات معينة".[1]

وهو الذي تصدر عنه الرسالة الاتصالية بمحتوياتها المختلفة، ولإيصال الرسالة للجهة المستهدفة منها لابد للمصدر من إيجاد طريقة لتحويل الرسالة المقصودة ونقلها بدقة إلى الجمهور المستهدف. وهنا يمكن للمرسل استخدام إشارات أو مفردات لغوية، كلمات أو صور أو تعابير الوجه أو أية أمور أخرى لتمكين المستقبل المقصود من فهم الهدف أو المعنى المطلوب من الرسالة. كما يجب على المصدر المرسل أن يستخدم الوسيلة المناسبة لنقل الرسالة –موضوع الاتصال– بشكل يحقق الهدف من وراء إيصالها ودونما أية عراقيل تعرقل وصولها للمستقبل المستهدف.[2]

قد يكون المصدر شخصا أو جماعة، أو أي مصدر أخر مثل التلفزيون، الراديو، الصحف والمجلات وغيرها، فالمرسل يقوم بوظيفتين هما:[3]

أ– تحديد الفكرة أو المهارة أو غيرها مما يرغب في توجيهه لمن يتعامل معهم، ثم دراسة هذه الفكرة وجمع المعلومات المناسبة عنها وتنظيمها وتبويبها وتحديد واختيار الأسلوب أو الوسيلة المناسبة.

ب– القيام بالشرح وتوضيح هذه الفكرة أو المهارة لمن هم في حاجة إليها عن طريق اللغة أو الوسيلة التي اختارها في وقت معين.

---

[1] محمد بهجت كشك، **الاتصال ووسائله في الخدمة الاجتماعية**، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، 1993، ص 14.

[2] محمد إبراهيم عبيدات، **سلوك المستهلك– مدخل استراتيجي**– ، دار وائل للنشر، ط4، عمان، الأردن، ص 255.

[3] لوكيا الهاشمي، **السلوك التنظيمي ج2**، مخبر التطبيقات النفسية والتربوية، دار الهدى للطباعة والنشر والتوزيع، الجزائر،2006 ،ص 214.

- **الترميز encoding:**

وضع محتويات الرسالة بشكل يفهمه المستلم كاستعمال اللغة والرموز وأية تعابير يتم الاتفاق عليها تساعد على تسهيل وفهم مضمون عملية الاتصال.

- **الرسالة message:**

وهي جوهر عملية الاتصال، أي بدون رسالة سواء كانت مكتوبة أو غير مكتوبة لا يكون هناك اتصال. ويجب أن تكون الرسالة واضحة من حيت الهدف، ومن حيت استخدام الرموز والمصطلحات حتى لا تحتمل تفسيرات مختلفة، وأن تكون لغة الرسالة سليمة وتتناسب مع مقدرة المستلم اللغوية.[1]

- **القناة أو الوسيلة medium:**

هي الوسيلة أو الواسطة المادية لتوصيل الرموز حاملة المعاني التي تشكل الرسالة، وتوجد أنواع للقنوات من بينها:

أ- **القناة اللفظية:** يتم نقل المعاني في رموز صوتية وجها لوجه، أو مباشرة.

ب- **القناة الكتابية:** يتم فيها نقل المعلومات كتابة.

ج- **القناة التقنية:** الهاتف بنوعيه الثابت والنقال، التلفزيون، الراديو...الخ.

خ- **القناة التصويرية:** مثل الملصقات، لوحة الإعلانات.[2]

وترتبط بكافة الوسائل المتاحة الشخصية منها وغير الشخصية. ويمكن القول إن وسائل

الاتصال المطلوبة لكل عملية اتصال تختلف عن الأخرى وذلك لاختلاف بيئة الاتصال واختلاف موضوع العملية الاتصالية واتجاهها وخصائصها، بالإضافة إلى أهداف

[1] محمود سلمان العميان، **السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال**، دار وائل للنشر، ط3، عمان، 2005، ص 241.

[2] مصطفى حجازي، **الاتصال في العلاقات الانسانية والادارة**، دار الطليعة، ط1، بيروت، 1982، ص 14.

المرسل وعادات الوسيلة المرغوبة من قبل كل من المصدر والمستقبل.[1]

- **المستقبل receiver:**

وهو الذي يستقبل الرسالة المرسلة من المرسل بالشكل الذي تم استهدافه من قبل المرسل.

وحتى يتم ذلك لابد أن يكون المستقبل على استعداد تام لقبول الرسالة وتفسيرها التفسير المناسب وحسب خبراته السابقة. أما التأكد من أن المستقبل قد استقبل الرسالة(إيجابيا أو سلبيا) فغالبا ما يكون من خلال التغذية العكسية الواردة منه للمرسل وبأية وسائل اتصالية أخرى.

أما الإشعار باستلام الرسالة بين شخصين فيمكن التعبير عنه بعدة طرق مثل حركات الجسم، إشعار بالقبول، ابتسامة عريضة، أو غضب أو من خلال توجيه كلام جارح أو نقد شخصي...الخ.[2]

- **فك الرموز decoding:**

من أجل استكمال عملية الاتصال، فإن الرسالة يجب ترجمتها أو فك رموزها من منظور المستقبل، وينطوي ذلك على التفسير أو محاولة الفهم، والذي يتوقف بدوره على خبراته السابقة ومنفعته المتوقعة من الاتصال، وإدراكاته نحو المرسل.

- **التغذية الرجعية back feed:**

قد يؤدي الاتصال من جانب واحد إلى احتمالات التحريف أو عدم المطابقة بين الرسالة المستهدفة والرسالة المتلقات، وبالتالي عملية الاتصال لا تنتهي باستلام الرسالة من

[1] محمد ابراهيم عويدات، مرجع سابق، ص 256.

[2] المرجع السابق، ص 255.

قبل المستقبل بل يتعين على المرسل التأكد من أن الرسالة قد تم فهمها بالشكل الصحيح وملاحظة الموافقة أو عدم الموافقة على مضمون الرسالة من قبل المستقبل. وفي مجال الإدارة يمكن لعناصر الاتصال أن تكون متسلسلة كما يلي:[1]

- **الهدف:** وهي الغاية المراد الوصول إليها من عملية الاتصال.

- **المرسل:** قد يكون فردا، أو جماعة، وتتوقف فعالية عملية الاتصال على كفاءته وقدرته على نقل مضمون الرسالة.

- **المستقبل:** فردا أو جماعة، وهو الذي يتلقى مضمون الرسالة.

- **وسيلة الاتصال:** الأداة المستعملة لنقل الرسالة، وقد تكون شفهية، كتابية، سمعية مرئية ويتوقف اختيارها على مضمون الرسالة.

- **نتيجة الاتصال:** التغير الحادث عند المستقبل بعد تلقي الرسالة.

- **التغذية العكسية:** ويتمثل في تأكيد المرسل أن الرسالة قد وصلت وتم استيعابها وأنها احدثت ردة الفعل المطلوبة.

- **المعوقات:** وهي العوامل المؤثرة في فعالية الاتصال ونجاحه وتحقيقه للهدف سواء في المرسل أو المستقبل أو الرسالة أو الإدارة.

1-3: أهمية وأهداف الاتصال التنظيمي:

إن الاتصال التنظيمي يمثل الرباط الذي يربط بين مختلف الأجهزة الفرعية داخل أي تنظيم من جهة وبين هذه الأجهزة الفرعية والتنظيم الكلي من جهة أخرى ، فهو جزء أساسي من كافة الخطوات الإدارية الأساسية من تخطيط، تنظيم، توجيه ورقابة، فلا يمكن للتخطيط أن يتحقق إلا من خلال نظام فعال للمعلومات، يمكن من خلاله معرفة ظروف التنظيم

[1] خواجة عبد العزيز، **مدخل الى علم النفس الاجتماعي، دار الغرب للنشر والتوزيع**، وهران، الجزائر، 2005، ص ص، 180- 181.

وإمكانياته ومشاكله، ومن ثم اختيار البديل الأفضل، ولاشك أن كافة هذه الخطوات تعتمد بشكل مطلق على ما يتوفر من معلومات.

ويلعب الاتصال التنظيمي دورا رئيسيا في سيطرة المنظمة وتحكمها في صنع القرار، خاصة لدى المديرين وذلك لما يقومون به من أعمال تنظيمية وإدارية " وقد أكدت د راسات (كانت 1977) و(كلاوس و باس 1982)، أن عمل المدير هو الاتصال، فالتفاعل المباشر مع العاملين والزملاء المديرين والاجتماعات المتعددة والمختلفة تمثل 80% من نسبة الوقت المخصصة لنشاط المدير في التنظيم." [1]

إذن فإننا نستطيع القول أن الاتصال الت نظيمي نشاط توجيهي ، إذ يمكّ ان لقائم بالإدارة من الاتصال بالعمال لإدارة وتسيير نشاطاتهم، كما أنه إطار تنظيمي لبلورة الأفكار، ووسيلة لإقناع العمال، كما يساهم في الإبداع، فهو إذن نشاط تحفيزي. ولكون الاتصال يسري في كامل الهياكل التنظيمية، ويساهم في حل مشاكل العلاقات الإنسانية والعملية، فهو إذن نشاط تنظيمي لا يمكن الاستغناء عنه.

كما أنه للاتصال التنظيمي عدة أهداف يمكن تلخيصها فيما يلي:

- إطلاع المرؤوسين على الأهداف والغايات المطلوب من التنظيم تحقيقها، وبالبرامج والخطط والسياسات التي تم وضعها من أجل ذلك، إضافة إلى المسؤوليات الموكلة للموظفين والصلاحيات الممنوحة لهم في سبيل تحقيقها.[2]
- إطلاع المرؤوسين على التعليمات المتعلقة بأصول تنفيذ الأعمال ودواعي تأجيلها أو تعديل خطط التنفيذ.
- التعرف على مدى تنفيذ الأعمال والمعوقات التي تواجهها، ومواقف المرؤوسين من المشكلات وكذا سبل علاجها.
- تسهيل عمليات اتخاذ القرارات في المستويين الإشرافي والتنفيذي.

---

[1] لوكيا الهاشمي، مرجع سابق، ص 226.

[2] جمال الدين لعويسات، **السلوك التنظيمي والتطوير الإداري**، دار هومة للطباعة والنشر والتوزيع، الجزائر، 2002، ص40.

- منح الفرصة إلى كافة أفراد التنظيم للمشاركة في العملية الإدارية.

2- أنواع الاتصال التنظيمي ووظائفه:

2-1: أنواع الاتصال التنظيمي:

ينقسم الاتصال التنظيمي أو الإداري إلى اتصال تنظيمي رسمي واتصال تنظيمي غير رسمي، حيث ينقسم الاتصال التنظيمي الرسمي إلى أربعة اتجاهات تمثل في اتصال تنظيمي رسمي صاعد، نازل، أفقي، واتصال متعدد الاتجاهات.

- **الاتصال التنظيمي الرسمي:**

وهو الاتصال الذي يتم بالطرق الرسمية المتفق عليها مسبقا في محيط العمل، أي أنه يقوم أساسا على الهيكل التنظيمي للهيئة أو المنشأة، وهو أيضا "الاتصال الذي يتم في إطار القواعد التي تحكم المنظمة ويتبع القنوات والمسارات التي يحددها البناء التنظيمي الرسمي"[1] فالأفكار والآراء والتعليمات والقرارات تنتقل من طرف إلى آخر داخل التنظيم الواحد وتتبع في ذلك الهيكل التنظيمي للإدارة التي يعمل بها الأفراد، وذلك حسب تسلسل السلطة أو حسب العلاقة الإدارية الرسمية بين طرفي العملية الاتصالية، فالتعليمات التي تصدر من إطار معين غالبا ما تأخذ طريقا ما حتى تصل إلى العامل المنفذ، وكذلك الشكوى التي يسلها موظف عادي إلى المدير لا بد لها من مسالك معينة تتبعها.

والاتصالات الرسمية تأخذ أربعة اتجاهات:

- اتصالات رأسية هابطة يطلق عليها الاتصال من أعلى إلى أسفل.
- اتصالات رأسية نازلة يطلق عليها الاتصال من أسفل إلى أعلى.
- اتصالات أفقية تتم بين وحدات المستوى الإداري الواحد.

[1] السيد عبد الحميد عطية، **الاتصال الاجتماعي وممارسة الخدمة الاجتماعية**، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، 2003،ص 375.

- اتصالات متعددة الاتجاهات.

وفيما يلي عرض مبين لكل اتصال رسمي على حدا:

أ- الاتصال التنظيمي النازل (من أعلى إلى أسفل):

يتمثل هذا الاتصال في نقل المعلومات والمفاهيم بين مستويين مختلفين في الإدارة، بحيث تنساب السلطة من أعلى إلى أسفل ، أي من المستويات الإدارية العليا إلى مستويات التنفيذ عبر مختلف المستويات الفاصلة بينهما، ويتم ذلك في شكل أوامر وتعليمات وتوجيهات وقرارات.

وقد حدد كاتز وكان (Kahn & Katz) أغراض الاتصالات الهابطة فيما يلي:[1]

- توفير التوجيهات والتعليمات الخاصة بالمهام والمهن.
- توفير المعلومات اللازمة عن المهمة.
- توفير المعلومات عن التطبيقات والإجراءات التنظيمية.
- إمداد المرؤوسين بالتغذية الرجعية عن آدائهم.
- تقديم معلومات ذات طبيعة إيديولوجية للمساعدة على تثبيت الأهداف في الأذهان.

والمعلومات التي تنساب من أعلى إلى أسفل غالبا ما تكون عرضة للتحريف وسوء الفهم، كما يشير إلى ذلك نيوبورت وأخرون (Newport)، ولهذا يجب دائما متابعة هذه المعلومات والحصول على ردود فعل معينة على شكل تغذية عكسية للتأكد من وصول هذه التعليمات وفهمها بشكل صحيح[2].

[1] بوفلجة غيات، **مقدمة في علم النفس التنظيمي**، ديوان المطبوعات الجامعية، ط2، بن عكنون الجزائر، 2006، ص 37.

[2] لوكيا الهاشمي، مرجع سابق، ص 218.

ب: الاتصال التنظيمي الصاعد (من أسفل إلى أعلى):

ويتجلى هذا النوع من الاتصال في منطق الاتصال من العمال إلى الإدارة، ليستهدف عملية الأخذ بعين الاعتبار اهتمامات وانشغالات العمال. فهي الاتصالات التي تصدر عن فئة العمال والمنفذين المتواجدين بأدنى السلم الإداري في اتجاه المسؤولين والأطر داخل التنظيم، وتحتوي هذه الاتصالات الصاعدة عادة على انشغالات العمال ومشاكلهم المهنية والتطبيقية، واقتراحاتهم المختلفة، فهو بالتالي يهدف إلى إعطاء الفرصة للمرؤوسين في إيصال المعلومات لرؤسائهم، ومنه زيادة دور المرؤوس في المشاركة في العملية الإدارية.

ولقد أكد كل برنارد و فوليت (Follet & Bernard) على أهمية هذا النوع من الاتصالات لأنه يتيح للعاملين فرصة توضيح أفكارهم وطرح مشاكلهم للقيادات الإدارية العليا قصد اتخاذ القرارات المناسبة.[1]

جـ- الاتصال التنظيمي الأفقي (في نفس المستوى):

وهي الاتصالات التي تتم بين الأفراد في المنظمة، يكونون في نفس المستوى الإداري درجة، مثلما يحدث بين الإطارات أو بين المشرفين أو بين العاملين كل على حدا، "وهذا النوع م ن الاتصالات ضروري لزيادة درجة التنسيق بين مختلف المصالح والدوائر الإدارية والإنتاجية".[2]

ويؤكد هنري فايول (Fayol Henri)، على أهمية هذا النوع من الاتصال نظرا لدوره الفعال في اختصار الوقت شريطة أن يتم ذلك بناء على سياسة موضوعة وأن خطر الرؤساء بالنتائج التي تسفر عنها الاتصالات الأفقية فيما بينهم وبين إداراتهم والإدارات الأخرى.[3]

---

[1] لوكيا الهاشمي، المرجع السابق، ص 219.

[2] بوفلجة غيات، مرجع سابق، ص 38.

[3] لوكيا الهاشمي، مرجع سابق، ص 219.

د- الاتصال التنظيمي متعدد الاتجاهات:

وهو الذي يكون في صورة معقدة ويمكن تشبيهه بنجمة متشابكة، بحيث تكون الاتصالات فيه مختلفة الاتجاهات، أي رأسية، أفقية ومائلة، وهي الطريقة الأكثر نجاعة وفعالية في مواجهة تعقد التنظيم الحديث، "وبذلك تعمل وتساهم في إيصال مجموعة متشعبة من المعلومات في كل الاتجاهات وعلى كل المستويات".[1]

- **الاتصال التنظيمي غير الرسمي:**

إذا كان الوجه الأول للاتصال هو الاتصال الرسمي فإن الوجه الثاني هو الاتصال غير الرسمي، الذي يتم بين الزملاء في العمل بعيدا عن القيود والتعقيدات التي يفرضها التنظيم والمسارات التي يرسمهما. ويحدث ذلك عندما يدور بين الأفراد أحاديث عن مشاكلهم أو ظروف حياتهم، وغير ذلك من الأخبار والمعلومات.

"وتشتمل طرق الاتصال غير الرسمي على شبكة لا نهاية لها من الاتصالات الشخصية التي تحدث أثناء العمل وخارجه طوال اليوم".[2]

فقد يتم هذا الاتصال في مواقع العمل أو على السلم أو في المصاعد أو في المطاعم أو حتى في المكاتب أو غير ذلك من الأماكن التابعة للتنظيم.

وعادة ما يزيد اعتماد العاملين على الاتصال غير الرسمي في حالة ما إذ ا كان الاتصال الرسمي لا يشبع حاجاتهم من المعلومات الصحيحة " إلا أنه جدير بالذكر أن الاتصال غير الرسمي إذا زود بأكبر قدر من المعلومات وأقل قدر من الإشاعات، فإنه يساعد الاتصال الرسمي في نشر روح التفاهم والتعاون بين العاملين، كما يعمل على رفع روحهم المعنوية، وعلى زيادة شعورهم بالانتماء للتنظيم الذي يعملون فيه".[3]

---

[1] بوفلجة غيات، مرجع سابق، ص 39.

[2] خيري خليل الجميلي، **الاتصال ووسائله في المجتمع الحديث**، المكتب الجامعي الحديث ،الإسكندرية، 1997، ص 193.

[3] المرجع نفسه، ص 193.

2-2: وظائف الاتصال التنظيمي:

إعلامية:

تدفق المعلومات على كافة المستويات الإدارية والتنفيذية فالمدير الناجح هو الذي يتخذ قرارات ناجحة والقرار الناجح يعتمد على كمية هائلة من المعلومات السليمة في الوقت المناسب.

انضباطية:

تستمد المهمة الانضباطية للاتصال أبعادها من منطلقين: تحكم الإدارة في نقل المعلومات بحكم كونها مركز سلطة، اقتصار المعلومات والرسائل والمعنى الصادر عن الإدارة على ما يتعلق بالعمل وظروفه.

إقناعية:

العمل الإقناعي يختلف في الجودة والنوعية عن العمل الروتيني القائم على التنفيذ وتطور الفكر الإداري أكد على أهمية الإقناع في الأداء.[1]

الإنتاجية:

إن الاتصال هو الذي يحدد سير الإنتاج من حيث كميته ونوعيته كما يحدد التوجيهات المرتبطة بالتنفيذ والأداء كتوجيه الإنذارات بسبب التغيب والتقاعس عن العمل وإبداء الإعجاب أو الإعلان عن مكافأة أداء جيد وإرسال المذكرات أو عقد اجتماع لمناقشة المشاكل ورفع الإنتاج وتحسين النوعية، كما تشير بحوث كثيرة ابتداء بدراسات "هارثون" إلى مدى تأثير الاتصال الغير رسمي في تقنين الإنتاج. وفي وضع معايير سلوكية يعزز بعضها بأقوال ونوادر وشائعات وبعضها الآخر يعزز بالاتصال الغير اللفظي كاستعمال الإشارات

[1] سعيد يس عامر وعلي محمد عبدالوهاب، **الفكر الاداري المعاصر في التنظيم والادارة**، مركز سيرقيث للاستشارات والتطوير الاداري، ط2، دبي، 1998، ص ص، 365- 366.

والإيماءات والنظرات ومختلف الحركات التي تعبر عن معنى سلوك اجتماعي معين كالرضا والاشمئزاز والإعجاب.

الابداع:

هو إنشاء ووضع أفكار جديدة لتحسين السلوك التنظيمي وتطوير المنظمة، إلا لأن هذه الوظيفة أقل ممارسة مقارنة مع وظائف الاتصال الأخرى وذلك ناجم عن المقارنة الشديدة التي تبديها مختلف أطراف التغير التنظيمي. فالروتين والنمطية والتقنين تعتبر من أهم العقبات التي تقف في وجه الابداع وعلاوة على تصلب المواقف والاتجاهات وخاصة عندما يتطلب الابداع بذل مجهود كبير لتبني الأفكار والأنماط السلوكية الجديدة حيث كلما كان المجهود أكبر كلما كانت المقاومة للتعبير أقوى. ويرتبط بالإبداع بعدان هامان يجسدان وظيفته الاساسية: يتمثل البعد الأول في عملية تقديم الأفكار والمقترحات والمشاريع والمخططات الجديدة.

والبعد الثاني يتمثل في تطبيق البعد الأول.

والاتصال هنا يلعب دور في وضع برنامج يهدف إلى التخفيف من عملية المقاومة واقناع جميع الأطراف بتبني الإبداعات الجديدة في تنظيم وتهيئة جو نفسي للأفراد باتخاذ المبادرة في معالجة المشاكل.

الصيانة:

يتمثل دور الاتصال هنا في 3 مهام رئيسية:

– حفظ الذات وما يرتبط بها من العواطف والمشاعر.

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

– ضمان استمرارية العملية الإنتاجية والإبداعية للمنظمة.[1]

3: معوقات الاتصال التنظيمي وكيفية التغلب عليها:

3-1:العوامل المؤثرة في عملية الاتصال:

إن عملية الاتصال كأي عملية اجتماعية يشترك فيها عدد معين من الأفراد، وهناك العديد من العوامل المؤثرة فيها، وفيما يلي عرض بعض هذه التأثيرات كما حددها أحمد خاطر في كتابه "مقدمة في إدارة المؤسسات الاجتماعية".

– طبيعة العمل:

حيث إن طبيعة العمل تؤثر إلى حد بعيد على الاتصال داخل المؤسسة، من حيث التأكيد على الاتصالات الرسمية دون السماح بالاتصالات غير الرسمية، كما هو الحال في المنظمات التي تتسم الأعمال فيها بالتنظيم، والتي تطبق و تقسم العمل الدقيق بين أفرادها.

– درجة التعقيد التنظيمي:

إن عملية الاتصال تتأثر بعدد الوحدات (المؤسسات الفرعية) التي تضمها المنظمة و بالتوزيع الجغرافي لهذه الوحدات، فكلما ابتعدت هذه الوحدات عن بعضها البعض كلما كان الاتصال فيما بينها ضعيف إن لم يكن منعدما.

– حجم المنظمة:

إن كبر المنظمة و تشعبها يجعل من عمليات الاتصال بين أفرادها أكثر صعوبة و تعقيد، لذلك ينصح في هذه الحالة أن تكون البيانات و المعلومات صادرة عن مصدر واحد فقط لتفادي الاضطراب أو التضارب في هذه البيانات.[2]

---

[1] عبد الرحمن عزي، **عالم الاتصال**، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1992، ص ص، 18– 19.

[2] فضيل دليو، **فعالية الملتقى الوطني الثاني، الاتصال في المؤسسة**، مخبر علم الاجتماع الاتصال، جامعة منتوري، الجزائر، 2003، ص 96.

- اتجاهات الرئيس في العمل:

إن اتجاهات الرئيس نحو مرؤوسيه، وكذا نمط السلطة و القيادة التي يتصف بها تحدد إلى حد بعيد نمط الاتصالات في المنظمة و خاصة بالنسبة لعملية اتخاذ القرارات فان كان الرئيس يتصف بالنزعة.

التسلطية في التسيير، فإنه لا يقبل المشاركة في الرأي ولا يقبل الاستماع إلى آراء الآخرين، مما يثبط من عزيمة المر ؤوسين في أداء أعمالهم فيصبحون و سائل هدم بدلا من وسائل بناء للمنظمة، على العكس كما في حال كون الرئيس لا يخطو خطوة ما ولا يتخذ قرارا مصيريا معينا إلا بعد استشارة مرؤوسيه و الأخذ بآرائهم الصائبة.

- عمر المنظمة:

من المعروف أنه كلما كانت المنظمة حديثة النشأة، كلما أثر ذلك على عملية الاتصالات و شكلها لأن المطلوب في بداية إنشائها هو جعل عملية الاتصالات ضيقة ما أمكن حتى يتم تحديد دور كل فرد فيها بشكل دقيق وواضح، أما إذا كان عمر المنظمة قد مر عليه وقت، فإن الاتصالات بين أفرادها ستتشابك وتتسع و يزيد معدل الرسمية فيها.[1]

كما أن هناك بعض المعوقات اللغوية، أو اللفضية، و تظهر هذه المعوقات عندما يتم الاتصال بين طرفين لا يتحدثان بلغة واحدة، ومن بين العوائق أيضا عدم توافر الرغبة و الاستعداد لدى بعض الرؤساء إلى الاحتفاظ لأنفسهم ببعض المعلومات حتى يظهروا أمام مرؤوسيهم بمظهر العالمين ببواطن الأمور، كما قد يكون اختلاف السن والدخل والثقافة والبيئة و تباين المنزلة أو المرتبة الوظيفية من بين معوقات عملية الاتصالات. [2]

إضافة إلى كل ذلك قد يقع أطراف الاتصال في أخطاء عديدة عندما يتغافلون تأثير البيئة المحيطة بهم وبعملية الاتصال.

---

[1] فضيل دليو، المرجع السابق، ص ص، 96- 97.

[2] لطفي طلعت ابراهيم، **علم اجتماع التنظيم**، دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة، ص 85.

فعدم الأخذ بعناصر البيئة و تأثيرها على الاتصال يجعل هذا الاتصال إما غير كامل أو مشوش من بين الأخطاء الخاصة بها نجد:

1- أحد أطراف الاتصال أو كلاهما على غير علم أو لا يفهم أهداف المنظمة أو الأهداف المشتركة بينهما.

2- أحد أطراف الاتصال تتعارض أهدافه مع أهداف المنظمة أو مع أهداف الطرف الآخر في الاتصال.

3- أحد أطراف الاتصال أو كلاهما لا يفهم وظيفة الطرف الآخر على خير وجه.[1]

من بين المعيقات أيضا أن العامل إذا لم يعطي للرسالة أهمية و يأخذها بمحمل الجد كسماع جزء منها فقط و يهمل الجزء الباقي منها قد يؤدي إلى خلق مشاكل للمنظمة، إضافة إلى الجانب النفسي للفرد الذي يؤثر على فهمه للرسالة واستيعابه لها، وأيضا الألفاظ و الكلمات التي تحمل معاني مختلفة حيث يفهمها كل شخص بطريقته.

فعملية الاتصال التنظيمي تتأثر بعدة عوامل، منها ما يتعلق بطبيعة المنظمة في حد ذاتها، و منها ما يتعلق بالجوانب النفسية، وأخرى تتعلق بطبيعة العمل و غيرها وكل هذه العوامل تؤثر إما سلبا أو إيجابا على النشاطات التي تقوم بها المنظمة.

3-2: كيفية التغلب على المعوقات الاتصالية:

يمكن القول بأنه يمكن تقليل الصعوبات التي ترافق عملية الاتصال إلى حد كبير إذا ما سارت عمليات الاتصال بوضوح الرسالة المراد نقلها، إضافة إلى انتقاء وسيلة الاتصال المناسبة، وكذا مراعاة المرسل لمستوى فهم المتلقي للرسالة، و انتهاء بعملية التغذية العكسية التي تقيم مدى فعالية الاتصال في تحقيق ما هدف إليه.

فتيسير عملية الاتصال، وتقليل صعوباتها يتم من خلال معالجة تلك الصعوبات، ولكن يجدر هنا القول بأنه من اللازم مراعاة ضرورة إشراك المعنيين في بتنفيذ التعليمات في

[1] ماهر أحمد، **السلوك التنظيمي، مدخل بناء المهارات**، الدار الجامعية، ط7، الإسكندرية ، 2000، ص 361.

صياغتها من البداية وحتى النهاية كلما كان ممكنا، لأن ذلك يسهل فهمها ويقلل الغموض والتساؤلات حول ماهيتها ومقاصدها، وكذلك فمن الضروري تجزئة التعليمات والتوجيهات على مراحل تتناسب مع مقتضيات العمل ومستجدا ته بدل دفعها للعاملين مرة واحدة، لأن ذلك يكون منفرا ومقلقا للعاملين الذين قد يرون فيها وسائل تعجيزية وليس تسهيلية، وأيضا يجب أن يجتهد مشرعو التعليمات في توفير حوافز الالتزام بالتعليمات بشكل مباشر.

وتدل الدراسات الميدانية على الاتصالات في الشركات الناجحة في الولايات المتحدة الأمريكية على أن هناك عدة عوامل تساهم في فعالية الاتصالات و هي على النحو التالي:

– إعطاء القيادات الإدارية الأهمية اللازمة للاتصالات.

– تطابق أفعال القيادات الإدارية مع أقوالها، فإذا لمس العاملون تناقضا بين ما تطالب القيادات الإدارية به من سلوكات وبين ما تمارسه من أفعال، فقدت الاتصالات فعاليتها.

– زيادة التفاعل وتبادل الرأي بين الإدارة و العاملين بحيث تكون الاتصالات ذات اتجاهين من أعلى لأسفل ومن أسفل إلى أعلى. أو يشعر المديرون بمسؤوليتهم وواجبهم في تعريف العاملين بما يجري في التنظيم.

– التأكيد على أهمية الاتصالات وجها لوجه لنوعية المعلومات الذي تعطيه هذه الاتصالات و التي لايمكن للاتصالات الكتابية الرسمية أن تقارن بها.

– قبول الإدارة لسماع الأخبار السيئة و ليس فقط الأخبار الجيدة، إذ تساعد مثل هذه الروح على حرص العاملين أن يعكسوا المعلومات كما هي دون تحريف أو تلاعب بهدف أن تسمع الإدارة ما تحب أن تسمعه، إذ من شأن ذلك أن يبقى الجميع في صورة الأوضاع على حقيقتها.

– مراعاة طبيعة ومستوى إدراك متلقي الرسالة، إذ يختلف الأفراد الذين توجه لهم الاتصالات بأشكالها المختلفة، مما يوجب على المعنيين أخذ ذلك بعين الاعتبار عند إجراء عملية الاتصالات.[1]

ثانيا: مدارس ونظريات الاتصال التنظيمي:

1- المدرسة التقليدية الكلاسيكية:

يرى أصحاب الاتجاه الوظيفي، أن النظم الاجتماعية، مثل الكائنات الحية لها حاجات الاستمرار في الوجود و التكيف مع البيئة، كما أن بين أجز ائها نمط من الاتصال المتبادل، والمنظمات كأنساق طبيعية تتكون من سلسلة مترابطة من العمليات.

ويقوم المنظور الوظيفي على تحليل وتفسير السمات البنائية والعمليات الاجتماعية التي تميز المنظمات حيث يجب أن نقف على العناصر البنائية التي يجب توفرها في التنظيم:

1- وجود جماعة ثابتة مستمرة لها قيم تضامنية.

2- وجود مجموعة من الأهداف المحدد الواضحة التي ترسم أبعاد التنظيم ونشاطاته، وتبرر وجوده وتحافظ على بقائه، وتحديد طريقة تحديد هذه الأهداف من خلال معايير وأدوار محددة.

3- اتباع تنظيم دقيق لنشاطات الأفراد بطريقة تضمن أفضل تقسيم للعمل يمكن أن يتولى بمقتضاه كل عضو مهام وواجبات محددة يتعين عليه أدائها إذا ما أراد الاستمرار في عضويته.

4- وضع نظام رئاسي(تسلسل رئاسي) يحدد واجبات و حقوق كل عضو داخل التنظيم يرتبط به تسلسل محدد للسلطة يتخذ شكلا هرميا(تسلسل السلطة).

[1] القريوتي محمد صالح، **السلوك التنظيمي، دراسة السلوك الإنساني الفردي و الجماعي في المنظمات المختلفة**، دار الشروق، ط1، عمان، ،2003، ص ص 225- 226.

5- وضع نضام محدد للاتصال يحدد القنوات و المسارات التي تنظم العلاقات الرئاسية بين كافة المستويات داخل التنظيم.

ومن أهم رواد البنائية الوظيفية "ماكس فيبر" الذي اهتم بوجه خاص بتوزيع القوة والسلطة بين المراكز التنظيمية، حيث قدمالنموذج المثالي للبيروقراطية و يمكننا عرضها كما يلي:

حاول ماكس فيبر في هذه النظرية تفسير سبب تفوق الدول الأوربية وأمريكا على ألمانيا، و توصل إلى تصور حول تطور المجتمعات، الذي قسم المراحل التي يتميز بها المجتمع إلى ثلاث مراحل:

1- مرحلة السلطة التقليدية. 2- مرحلة السلطة الكارزمية. 3 - مرحلة السلطة القانونية.

وعلى الرغم من أن "فيبر"ساهم في بناء إحدى الأسس التي تقوم عليها المنظمة وهي الهيكل التنظيمي، إلا أن البيروقراطية تجرد الفرد من مكوناته النفسية والاجتماعية و الفكرية، حيث ترى أن سلوكه في العمل يتحدد فقط على أساس متطلبات الوظيفة لا أكثر.

وعيب على هذا الاتجاه أن خط الاتصالات فيه يجب أن يسير من أعلى لأسفل على شكل أوامر وتعليمات و توجيهات في معظم المجالات، الشيء الذي يكون مدعاة إلى مركزية القرار في المستويات الإدارية العليا، ومن ثم عدم إتاحة الفرصة لسير خط الاتصالات بشكل صاعد(من الأسفل إلى (الأعلى) بالإضافة إلى أنها تهتم بالقنوات الاتصالية المكتوبة.[1]

فالبنائية الوظيفية ركزت على إعطاء الأولوية لأهمية الاتصال المتبادل داخل الأنساق التي تتكون من سلسلة من العمليات، إضافة إلى أن خط الاتصال داخلها يكون حسب نظام محدد يوضح خطوط السلطة و الاتصال بين المستويات الإدارية، كما أن ماكس فيبر ركز على أن الاتصالات يجب أن تكون من أعلى إلى أسفل(الأوامر، التوجيهات.....) أي

[1] رشوان حسين عبد الحميد أحمد، **علم اجتماع التنظيم**، مؤسسة شباب الجامعة، الإسكندرية، 2004 ،ص ص، 99-100.

اتصال رسمي نازل وقنواته تكون مكتوبة والابتعاد عن الجوانب غير الرسمية في عملية الاتصال داخل التنظيم.

2-المدرسة السلوكية:

لقد جاءت هذه المدرسة كرد فعل على المدرسة الكلاسيكية، متهمة إياها بإهمال العنصر البشري بدأت بدراسة (هاوثورن) التي أجراها "إلتون مايو" و رفقاءه، والتي أكدت على أهمية الديناميكية الداخلية للجماعات وأهمية المجموعات غير الرسمية والمؤثرات الفردية كمحددات للرضاو الإنتاجية، ركزت على قنوات الاتصال غير الرسمية بشكل خاص، وركزت على استخدام الاتصال وجها لوجه كوسيلة من وسائل ديناميكية نقل المعلومات الدقيقة، وركزت على الجوانب الإنسانية في الاتصالات الإدارية كرد فعل على المدرسة الكلاسيكية ففي العلاقات الإنسانية فيما يتعلق بنموذج الإتصال فالمجهودات ركزت على فهم سبب التشويش و الفجوة التي تظهر باستمرار بين المرسل والمستقبل.[1]

أي أن النظرية السلوكية أعطت اهتماما للجوانب الإنسانية للعنصر البشري(مدرسة العلاقات الإنسانية) وتركيزها على الاتصالات غير الرسمية وتكون مباشرة للتمكن من الفهم الصحيح لها خاصة المعلومات الهامة الرئيسية في التنظيم، و محاولة فهمها للأسباب التي تؤدي إلى تشويه المعلومة، وعدم الفهم الذي يحدث بين المرسل والمستقبل.

3- النظرية الحديثة:

تمثلت في عدة نظريات نذكر من بينها نظرية التوافق، حيث يعد مفهوم التوافق من المفهومات الجوهرية في فكر ما بعد الحداثة، ويشير التوافق إلى الخصوصية، وعلى خلاف الثبات والاستقرار واليقين، يشير التوافق إلى التغيير وعدم الاستقرار وعدم اليقين، ومن أبرز مؤسسيها(توم بيرنز وسيتكر).

[1] بن داود العربي، **فعالية الاتصال التنظيمي في المؤسسة العمومية**، مذكرة ماجستير تخصص تنمية الموارد البشرية، جامعة قسنطينة، الجزائر، 2008، ص، 108.

و تركز نظرية التوافق على دراسة الضغوط و الظروف المباشرة التي تواجهها التنظيمات و حالة البيئة المحيطة بالتنظيم، وتفترض هذه النظرية أن الإدارة الناجحة هي التي يمكنها تحقيق الكفاءة التنظيمية من خلال البحث عن البناء التنظيمي الأكثر ملائمة لتحقيق أهدافها في ظل هذه الضغوطو الظروف المباشرة التي تواجهها.

و قد قام بيرنز و سيتكر في كتابهما(إدارة الإبداع)، بدراسة تأثير الإبداع التكنولوجي في شركات صناعة الالكترونيات على نسق الإدارة القائم، وقد تبين من الدراسة، ابتكار أنماط فعالة من نظم الإدارة الآلية والتي يمثلها نموذج التنظيم الآلي الذي قدمته نظرية الإدارة العلمية، بالإضافة إلى ابتكار أنماطفعالة من نظم الإدارة العضوية والتي يمثلها نموذج التنظيم العضوي الذي قدمته نظرية العلاقات الإنسانية.

ففي نظم الإدارة الآلية(الميكانيكية) تكون أنماط والاتصال والضبط ذات طبيعة تدريجية، و يتم التفاعل بين العاملين على المستوى الرأسيبين الرؤساء و المرؤوسين وفقا لتنظيم التسلسل أو التنظيم الخطي الذي ينشأ عن تباين نطاق السلطة، كما يكون هناك تأكيد على الولاء للرؤساء وطاعتهم، مع إضفاء أهمية كبيرة على المعرفة الداخلية بالعمل أكثر من المعرفة الخارجية العامة.

أما نظم الإدارة العضوية، فهي تسم بالتوافق المستمر واعادة تحديد الوظائف من خلال التفاعل مع الآخرين، كما تتميز بوجود شبكة من أبنية السلطة، والضبط، والاتصال.

ويتخذ الاتصال الاتجاه الأفقي أكثر من الاتجاه الرأسي الذي يعتمد على التدرج الإداري وتسلسل القيادة، وينطوي على اتصالات كثيفة تتم بين مختلف العاملين من مراكز مختلفة، كما تتخذ الاتصالات شكل الاستشارات أكثر من الأوامر.

ويذهب بيرنز و سيتكر إلى أن نظام الإدارة الآلية لا يكون مناسبا إلا حيث تكون الظروف التكنولوجية مستقرة إلى حد كبير و كذلك ظروف السوق، ذلك أن تغير هذه من

شأنه أن يخلق مشكلات غير متوقعة و أعمالا لا يمكن وصفها بالكفاءة، الأمر الذي يتطلب نظاما عضويا للإدارة حتى يمكن تحقيق كفاءة التنظيم.[1]

فالنظريات الحديثة ومن بينها نظرية التوافق التي اعتبرت أن التنظيمات انساق مفتوحة، تتفاعل مع محيطها الخارجي وهي على اتصال دائم مع بيئتها كما تركز على التكنولوجيا الحديثة، و أنه يجب أن يكون اتصال بين العاملين أي التركيز على بعض الجوانب غير الرسمية في التنظيم، الأمر الذي من شأنه أن يحقق الكفاءة التنظيمية.

4- نظرية الاتصال:

إن مميزات النظرية الحديثة للتنظيم دراسة شبكة الاتصال في النظام وفي هذه الحالة ينظر إلى الاتصال كوسيلة يمكنها أن تسير العمل في أجزاء النظام، والاتصال لا يعمل فقط كمحرك أو منشط في نموذج متماسك يؤدي الى العمل أيضا كجهاز للرقابة والتنسيق بربط مراكز القرارات بالنظام ويذكر أن التنظيمات تتكون من أجزاء تتصل ببعضها لتتسلم الرسالة من العالم الخارجي وتخزن المعلومات وإذا ما أخذت مع بعضها البعض فإن وظائف الاتصال للأجزاء تكون شبكة النظام الإجمالي.

وهذه النظرية ترى بأن مصير فاعلية المنظمات مرتبط ارتباطا وثيقا بمدى صدق ونوعية المعلومات التي تصل إلى كافة المستويات التنظيمية المتعددة لاتخاذ قرارات صائبة، وبهذا فإن جودة وسلامة القرار على أي مستوى تتوقف على قنوات الاتصال التي تقام بين العاملين وقيادتهم، إن الهياكل المتماسكة التي تسود وحداتها الانسجام يسهل فيها دور الرئيس لأنه يمارس سلطاته من خلال الاتصالات التي تقام بينه وبين مساعديه من جهة، وبينه وبين البيئة الخارجية للتنظيم التي يعمل بها من جهة ثانية، وبهذا فإن مركز رئاسي داخل التنظيم في حاجة ماسة إلى إجراء اتصالات ومشاورات وتبادل آراء بين الرؤساء والمرؤوسين وبناء على المعلومات التي تنقل في جميع الاتجاهات يمكن للرؤساء من التحكم في التنظيم والقيادة إلى الكفاءة والفاعلية وذلك راجع إلى: تحديد الأهداف العامة للتنظيم،

[1] لطفي طلعت ابراهيم، مرجع سابق، ص ص، 123- 124.

مكافئة الأفراد الذين أظهروا تفانيهم في العمل، خلق عامل الحوافز وتشجيع العمل الجماعي، اتخاذ القرارات الهادفة وتنسيق الجهود، ومراقبة كل العمليات التي تجري تنفيذها في داخل المنظمة. [1]

[1] عامر بحوش، **الاتجاهات الحديثة في الادارة**، المؤسسة الوطنية للكتاب، الجزائر، 1984، ص 98.

الخلاصة

تعتبر الاتصالات في أي منظمة من المنظمات همزة الوصل الرابطة لهذه المنظمات لما تقوم به من مهام ووظائف، لذا يعد الاتصال التنظيمي شريان المنظمة النابض، حيث لا يمكن لأي منظمة أن تحقق أهدافها، دون وجود شبكة اتصالات إدارية خاصة، بل إنه من الصعب جدا أن يتصور الإنسان وجود أي تنظيم دون وجود أشكال من الاتصالات تنتقل من خلالها المعلومات بين الموظفين والمرؤوسين، وأي قصور في نظام الإيصالات من شأنه أن يعطل أو يؤخر سير الإدارات، حيث تقوم العمليات الإدارية على نقل وتبادل المعلومات والبيانات ،التي تعد جوهر عمل القائد الإداري في المنظمة، ويتوقف نجاح أي منظمة في تحقيق أهدافها على مدى نجاحها في عملية الاتصال.

الفصل الرابع: الفعالية التنظيمية

تمهيد

أولا: الفعالية التنظيمية

1- مفهوم الفعالية التنظيمية

2- صور الفعالية التنظيمية

3- عناصر ومؤشرات الحكم على فعالية المؤسسة

4- العوامل المؤثرة في الفعالية التنظيمية

5- خصائص المنظمات الفعالة وأهم متطلبات زيادة الفعالية التنظيمية

ثانياً: مداخل قياس الفعالية التنظيمية

1- المداخل التقليدية

2- المداخل الحديثة

3- أسباب التباين في معايير الفعالية التنظيمية

خلاصة الفصل

تمهيد

بما أن الفعالية امر هام في حياة المنظمات نتيجة التطور الكبير و المنافسة الشديدة من اجل البقاء و الاستمرار ، فقد سعى عدد من الباحثين و المهتمين الى ايجاد نظرية تعتمدها المنظمات لكي تكون فعالة ، ولكن موضوع الفعالية هو موضوع معقد بتعقد المنظمات نفسها وهذا ما أدى الى كثرة الاختلافات حول تحديد مفهومها و ضبط مؤشراتها و قياسها و ربما يعود ذلك الى صعوبة تحديد الظواهر التي تحيط بفعالية التنظيمات.

أولا: الفعالية التنظيمية

1- مفهوم الفعالية التنظيمية:

يعد معيار فعالية المنظمة من المؤشرات المهمة في قياس مدى تحقيق المنظمة لأهدافها انسجاما أو تكييفاً مع البيئة التي تعمل بها من حيث استغلال الموارد المتاحة، وقد تعرض مفهوم الفعالية التنظيمية – مثل غيره من المفاهيم الإدارية – إلى التفاوت في وجهات النظر الفكرية، من حيث تحديد معناه الشامل والدقيق فقد عرف بارنرد الفعالية على أنها "الدرجة التي تستطيع فيها المنظمة تحقيق أهدافها" بمعنى أكثر وضوحاً، فإن المنظمة تتسم بالفعالية حينما تستطيع تحقيق أهدافها.[1] ويعرفها الفار " القدرة على البقاء والتكيف والنمو بغض النظر عن الأهداف التي تحققها ".[2]

كما وصفت أنها " النطاق الذي يمكن للمنظمة، كنظام اجتماعي من الحصول على الموارد اللازمة والوسائل المؤكدة والمناسبة من أجل تحقيق أهدافها ".[3]

أما أبو قحف فيعرفها بقوله "هي محصلة تفاعل مكونات الأداء الكلي للمؤسسة بما تحويه من أنشطة فنية ووظيفية وإدارية وما يؤثر فيه من متغيرات داخلية وخارجية لتحقيق هدف أو مجموعة من الأهداف خلال فترة معينة ".[4]

وقد عرفها ميلز بأنها " قدرة المؤسسة على تحقيق الحد الأدنى من الإشباع لطموحات وتطلعات الجماعات الاستراتيجية التي ترتبط وتتعامل معها، والتي تضم الأفراد والأعضاء المؤسسون والمساهمون، المؤسسات ذات العلاقة (الموردة)، والمؤسسات المنافسة.[5]

باختصار يمكن تعريف الفعالية التنظيمية بأنها: " قدرة التنظيم على تحقيق الأهداف طويلة و قصيرة المدى و التي تعكس موازين القوى للجهات ذات التأثير و مصالح الجهات المعنية بالتقييم، وتنسجم مع مرحلة النمو أو التطور التي يمر بها التنظيم.[6]

---

[1] خليل محمد حسن الشماع، خضير كاظم حمود، **نظرية المنظمة**، دار المسيرة للنشر والتوزيع ، ط3، الأردن ،2007، ص 327.
[2] أحمد، بوشمال، **سوسيولوجيا التغيير التنظيمي وفعالية المنظمات**، رسالة ماجستير، جامعة قاصدي مرباح، الجزائر، 2011، ص 109.
[3] خوين رضيوي، **الثقافة التنظيمية وفاعلية المنظمة**، مجلة الإدارة والاقتصاد، 75(2009)، ص 9.
[4] عبد السلام أبو قحف، **أساسيات الإدارة**، الإسكندرية، الدار الجامعية، 1995، ص 25.
[5] الهاشمي بعاج، **دور العملية التدريبية في رفع الفعالية التنظيمية للمؤسسة** ، رسالة ماجستير، جامعة الجزائر، 2010، ص18.
[6] محمد، قاسم القريوتي، مرجع سابق، ص131.

ومن خلال هذه التعاريف يمكننا أن نعرف الفعالية التنظيمية بأنها مدى تحقيق المنظمة لأهدافها المسطرة آخذة بعين الاعتبار جميع حاجات الأطراف الداخلية والخارجية للمنظمة من أعضاء مؤسسون وموردون وعملاء ومنافسون.

2- صور الفعالية التنظيمية:

إن الفعالية داخل المؤسسة تعتمد على صور رئيسية مختلفة، تظهر أهميتها من خلال ما تبرزه أدوارها داخل التنظيم، و ذلك وفق ما يلي:

2-1 الصورة الاقتصادية: ربما تكون هي الصورة الأساسية للفعالية داخل المنظمة، وهو أبرز شيء تسعى إليه، من خلال قيامها بأشكال وأدوار فاعلة داخل التنظيم من قبل المسير بين الرؤساء والمرؤوسين وتظهر هذه الأشكال كما يلي:

- درجة تحقيق الأهداف.
- مكانة المؤسسة في قطاع النشاط من زاوية المنافسة وتطورها.
- نوعية المنتجات والخدمات من قبل المؤسسة.

2-2 الصورة الاجتماعية: وهذا الصورة أكثر أهمية لأنها تشمل كل الفاعلين في المؤسسة من مرؤوسين ورؤساء، كأطراف فاعلة و ليس كعوامل إنتاج فقط. وتتمثل هذه الأشكال في ما يلي:

- المناخ الاجتماعي في المؤسسة.
- طبيعة العلاقات الاجتماعية القائمة داخل المؤسسة.
- النشاطات الاجتماعية للمؤسسة.

2-3 الصورة التنظيمية: وهي التي ترتبط بالبناء التنظيمي للمؤسسة، ويمكن أن تأخذ الصور التالية: احترام الهيكل التنظيمي الرسمي الذي يعتبر إرادة الإدارة العامة للمؤسسة في تحديد معالم التنظيم القائم، التي تختلف عن الهيكلة الفعلية التي هي عبارة عن نتيجة تفاعل بين الهيكلة الرسمية والعلاقات غير الرسمية التي تنشأ داخل المؤسسة.[1]

[1] نبيل محمد مرسي، **استراتيجيات الإدارة العليا**، دار الأزراطية ، الاسكندرية، 2006، ص 51.

3-عناصر ومؤشرات الحكم على فعالية المؤسسة:

باعتبار أن فعالية المنظمة في معظم الأحيان هي مدى تحقيق المنظمة لأهدافها على أن تتسع هذه الأهداف لتشمل أهداف خاصة بالمنظمة وأخرى خاصة بالتفاعل بينها وبين الظروف الداخلية والخارجة، فإن عنصر فعالية المنظمة تشتمل على: الكفاءة، الرضا، التأقلم، التطور، البقاء، كما أن هذه العناصر مجرد عناصر مقترحة يمكن أن يضاف إليها أو يؤخذ منها حسب ظروف كل منظمة، وهي تنقسم بدورها إلى قسمين: مؤشرات الداخلية ومؤشرات خارجية.[1]

3-1 مؤشرات داخلية:

وترتبط بمدخلات المنظمة وعملياتها ومنها:

- تخطيط و تحديد الأهداف: أي قدرة المنظمة على تحديد الأهداف وتخطيط المسار الذي من خلاله يتم تحقيق هذه الأهداف.
- المهارات الاجتماعية للمدير: إن توفر المهارات الاجتماعية لدى أعضاء المنظمة من المديرين يضمن توفير الدعم والمساندة للمرؤوسين عند مواجهتهم العثرات في العمل.
- المهارات العملية للمدير: حتى تتحقق الفعالية التنظيمية فإنه لابد أن يتحلى أعضاء المنظمة من المديرين بالمهارات والخبرات الفنية المتعلقة بإنجاز الأعمال.
- التحكم في سير الأحداث داخل المنظمة: يؤكد على ضرورة السيطرة على سلوك الأفراد داخل المنظمة مع توزيع السلطة على عدد من الأفراد بدلا من تركيزها في يد شخص واحد.
- المشاركة في اتخاذ القرارات: يرى الكثير من الباحثين والمديرين أن مشاركة العاملين في اتخاذ القرارات يؤدي إلى تدعيم فعالية التنظيم.
- تدريب و تنمية قدرات الأفراد: إن للبرامج التدريبية أهمية بالغة في تنمية قدرات الأفراد وبالتالي ارتفاع مستويات أدائهم في العمل.[2]

[1] بلقاسم سلاطنية ،إسماعيل قيرة، **التنظيم الحديث للمؤسسة التصور والمفهوم**، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة، 2008.، ص32.
[2] فضيلة طياب، شهرزاد رحموني، **دور العلاقات الإنسانية في تحقيق الفعالية التنظيمية**، مذكرة ماستر، جامعة المدية. الجزائر، 2015، ص56.

– الإدارة السليمة للصراع: إن تقليل مستويات الصراع داخل المنظمة سواء بين الأفراد أو الأقسام يعد مؤشراً دالا على فعاليتها.[1]

– الرضا الوظيفي: ويقاس بارتفاع الروح المعنوية للعامل بحكم المناخ التنظيمي الملائم.[2]

3-2 مؤشرات خارجية:

وترتبط بصفة أساسية بالمخرجات وبعلاقة المنظمة بالبيئة الخارجية ومن هذه المؤشرات:

– **إنتاج السلع والخدمات:** إن تزويد المنظمة بيئتها بالمخرجات من سلع وخدمات وزيادة الطلب عليها يؤكد وجودها كعنصر فعال في المجتمع.

– المسؤولية الاجتماعية: وتتمثل في المحاولات الجادة التي تبذلها المنظمة لحل المشكلات الاجتماعية.

– **البقاء:** عندما تنجح المنظمة في البقاء لمدة طويلة، فإن معنى ذلك أن منتجات هذه المنظمة تلائم متطلبات البيئة التي تعيش فيها.

– **القدرة على التكيف والتأقلم:** وبقصد بها درجة استجابة المنظمة للتغيير في ظروفها الداخلية والخارجية عن طريق حصولها على معلومات عن التغييرات والتقلبات الحادثة في البيئة.

وعموماً ومن خلال عرض مؤشرات الفعالية التنظيمية يتضح الترابط والتداخل الموجود بينها، فتحقيق أي مؤشر يمكن أن يسهم في تحقيق مؤشر آخر، فمثلاً: رضا العاملين قد يؤدي الى تحسين الإنتاج ورفع جودته وبالتالي تحقيق الأرباح، كما يمكن أن نقول إلى أنه ليس بالضرورة قياس فعالية التنظيم من خلال كل هذه المؤشرات، فهي مجرد مؤشرات مقترحة نتيجة العديد من الدراسات البحوث واختلاف المعايير بين العلماء والباحثين، فليس هناك اتفاق بين الكتاب والباحثين حولها، وبالتالي لا توجد مؤشرات محددة يمكن من خلالها قياس فعالية التنظيم.[3]

---

[1] بلقاسم سلاطنية وآخرون، مرجع سابق، ص33.
[2] عبد الوهاب سويسي، الفعالية التنظيمية، تحديد المحتوى والقياس باستعمال لوحة القيادة، أطروحة دكتوراه، جامعة الجزائر، 2004، ص5.
[3] بلقاسم سلاطنية وآخرون، مرجع سابق، ص ص 34، 35.

4- العوامل المؤثرة في الفعالية التنظيمية:

هناك العديد من العوامل التي تؤثر على فعالية التنظيم نذكر منها لا على سبيل الحصر فيما يلي:[1]

- درجة التخصص وتقسيم العمل المعتمدة في المؤسسة.
- أساليب تكنولوجيا الإنتاج كثيفة رأس المال أو كثيفة العمالة.
- درجة الالتزام باللوائح والإجراءات التي تضبط السلوك التنظيمي.
- التنسيق على المستويين الرأسي والأفقي.
- وحدة السلطة الآمرة والتي تؤدي إلى عدم وجود مراكز قرار متعددة.
- تفويض السلطة بشكل متوازن بين مختلف المستويات التنظيمية.
- اعتماد المركزية واللامركزية حسب الحاجة التنظيمية دون إفراط أو تفريط فالمركزية تفيد في كل ما هو استراتيجي و اللامركزية مفيدة في كل ما هو روتيني.
- فلسفة التعامل مع البنية الخارجية و طبيعة نظام الضبط الذاتي للمؤسسة في معالجة أخطاءها أثناء التفاعل مع البنية الخارجية.
- القدرة على التكيف و الاستجابة للتغيرات التي تحدث على مستوى البيئة.
- نظم الرقابة والمتابعة المعتمد في شكل جزاء و عقاب.
- شبكات الاتصال المتكاملة كممر لتدفق المعلومات الضرورية لمختلف القرارات المتخذة.
- القدرة على تعبئة الموارد و درجة الحرفية التي تتميز بها المؤسسة.

كل هذه المتغيرات ليس على سبيل الحصر ترتبط بالفعالية التنظيمية بعلاقة سببية، و عدم تحديد درجة تأثيرها بدقة يصعب من عملية القياس.

5- خصائص المنظمات الفعالة وأهم متطلبات زيادة الفعالية التنظيمية:

5-1 خصائص المنظمات الفعالة:

إن الدراسات والبحوث الميدانية التي أجريت في مجال الفعالية، أثبتت أن هناك ممارسات عديدة وطرقاً مختلفة لتحقيق الفعالية التنظيمية. وأن هناك اختلافات بدرجات

[1] سعيد محمد المصري، **التنظيم و الإدارة**، الدار الجامعية، الاسكندرية، 2002، ص 236.

متنوعة بين المنظمات الفعالة، وبالطبع بين المنظمات الفعالة وغير الفعالة. فعلى سبيل المثال يمكن للمنظمة أن تستخدم خطة عمل محكمة ومدروسة بشكل جيد، وتستعمل التنسيق المطلوب فيما بين مختلف الإدارات والمصالح المتخصصة فتصل إلى الفعالية التي تنشدها. كما قد تكون خطة العمل في منظمة أخرى غير واضحة وغير محددة المعالم يلفها الغموض في التفاصيل والجزئيات، إلا أنها تحقق كذلك درجة معقولة من درجات الفعالية. وقد يكون السبب بالنسبة للحالة الأولى، هو أن المهارات القيادية المطلوبة تقتصر على المهارات الإدارية والنسبية. بينما تتطلب في الحالة الثانية مهارات أوسع من ذلك فتشمل أيضا المهارات الإنسانية.

ويعتقد صالح بن نوار، أن إشراك جميع فعاليات التنظيم – إداريون وفنيون وعمال– في وضع التصورات المختلفة لما يجب أن تكون عليه المنظمة في المستقبل، ووضع الأهم منها موضع التنفيذ بغض النظر عن الجهة الآمرة أو جهة التصور، إضافة إلى توفير جميع آليات العمل، من شأنه الزيادة في درجة الفعالية واستمرارها مع المنظمة– لأنه وكما يقال باللسان الدارج، يد وحدة ما تصفقش– كما أن الاعتماد فقط على اجتهادات التقنوقراطيين وإهمال تأثير الجماعات غير الرسمية على إنجاح العمل، لا يمكن أن يضمن استمرار المنظمة كقوة منافسة لغيرها في ظل الانفتاح على العالم وإلغاء الحواجز المختلفة الأنواع والأشكال على تدفق المؤسسات والشركات العالمية.[1]

ومما سبق يمكن عرض ثمان خصائص للمنظمات الفعالة كما حددها كل من روبارت وترمان وتوم بيترز وهي:

- التأكيد على الإنجاز.
- الاهتمام بالعملاء وتفهم حاجاتهم.
- درجة الاستقلال الممنوحة للموظفين في التصرف.
- زيادة الإنتاجية من خلال مشاركة العاملين.
- تفهم العاملين لأهداف التنظيم والتفاعل معها.
- وجود علاقات جيدة مع المنظمات المشابهة.

[1] صالح بن نوار، **الفعالية التنظيمية داخل المؤسسة الصناعية**، أطروحة دكتوراه، جامعة قسنطينة، الجزائر، 2005، ص ص 296-297.

- بساطة الهيكل التنظيمي وانخفاض تكلفة الخدمات المساعدة.
- اقتصار الرقابة المركزية على الأمور الأساسية، وإتاحة حرية أكبر للتصرف.[1]

5-2 أهم متطلبات زيادة الفعالية التنظيمية:

إن تطبيق المعارف الجديدة تتطلب سنوات من التحري وبحوث التطوير وقدر كبير من الخيال المبدع من جانب الإدارة لكشف كيف يمكن تطبيق هذه المعرفة النامية لتنظيم الجهود البشرية داخل المنظمات، وعلى كل فهناك عدة خطوات تستخدم من أجل زيادة الفعالية التنظيمية منها:

5-2-1 اللامركزية والتفويض: وهما طريقتان لتحرير العاملين من الرقابة المشددة في المؤسسات التقليدية ومنحهم درجة من الحرية في توجيه أنشطتهم الخاصة وتحمل المسؤولية، والأهم من ذلك إشباع حاجاتهم الاجتماعية والنفسية، وفي هذا تقدم مؤسستي سيرز روبك وشركائهم مثالاً مهماً: فهما تفرضان الإدارة بالأهداف وتضخمان عدد العاملين الذين يراجعون المدير كي لا يبقى لديه وقت لمراجعتهم أو توجيههم.

5-2-2 توسيع العمل: رواده هما شركتي أي.بي.أم وديترويت فهما يشجعان تقبل المسؤولية لدى أدنى مستويات التنظيم، ويوفر الفرصة لإشباع الحاجات الاجتماعية والنفسية.

5-2-3 تقييم الأداء: إن البرامج التقليدية لتقييم الأداء تميل إلى معاملة الفرد وكأنه منتج خاضع للتفتيش والرقابة، بينما البرامج الحديثة تتبع مناهج تشرك الفرد في وضع أهداف لنفسه، وفي تقييم أداءه بشكل دوري، ويلعب المسؤول الأعلى دور القيادي في هذه العملية، كما أن التأثيرات المصاحبة لهذا المنهج على حاجات تحقيق الذات كبيرة جداً، ومن أمثلة الشركات التي تتبع مثل هذه المناهج شركة جنرال مليز وشركة أنسول للكيماويات.

5-2-4 زيادة فعالية الاتصال: يمكن القيام بعدة إجراءات لتحسين الاتصالات داخل التنظيم منها:

- إنشاء قنوات إضافية لتسهيل سيولة المعلومات في مختلف الاتجاهات والمستويات.

[1] أحمد ماهر، **التنظيم الدليل العملي لتصميم الهياكل والممارسات التنظيمية**، الدار الجامعية، الاسكندرية، 2005، ص34.

– إنشاء لجان مشتركة تضم عناصر وممثلين من مختلف مصالح ومستويات الهيكل التنظيمي لمناقشة مختلف الأفكار والتعليمات والقرارات وتسهيل انتشارها.

– تسهيل الحصول على التغذية العكسية، والاهتمام بانشغالات العمال والمنفذين الصاعدة إلى المشرفين والمسؤولين، والعمل على فهمها والاستجابة لها ما أمكن.[1]

ثانياً: مداخل قياس الفعالية التنظيمية

بعد أن تطرقنا إلى مفهوم الفعالية التنظيمية ،وأشرنا إلى أنه لا يوجد اتفاق موحد وشامل لها وذلك لاتسامها التعقيد، كل هذا أدى إلى ظهور مداخل مختلفة تناولت موضوع الفعالية التنظيمية كل حسب وجهة نظر الدارسين لها.

1-المداخل التقليدية:

1-1 مدخل تحقيق الأهداف: يعتبر مدخل الهدف من أولى المداخل التي اهتمت بدراسة فعالية التنظيمات، ويرى أصحاب هذا المدخل أن فعالية التنظيم تتحدد وفقاً للقدرة على تحقيق الأهداف،[2] ويعتبر تحقيق الأهداف من أوسع معايير الفعالية التنظيمية انتشاراً، ولا عجب في ذلك، إذ أن المنظمات في العادة تنشأ لتحقيق هدف أو أهداف محددة. ويقرر مدخل تحقيق الأهداف أن فعالية المنظمة يجب أن يحكم عليها في ضوء تحقيق الأهداف والغايات وليس الوسائل وبالتالي فإن المخرجات هي وسيلة القياس الأساسية للفعالية فكلما اقتربت أو تطابقت مخرجات المؤسسة مع الأهداف كلما كانت هذه المؤسسة فعالة.

وبكلمات أحد الأساطير الأوائل ممن مارسوا وكتبوا في الإدارة (شستر برنارد)" ما الذي نعنيه بالفعالية ... إنما هي إنجاز أهداف معترف بها عن طريق جهود تعاونية، وتدل درجة الإنجاز على درجة الفعالية ". فيكون تقييم فعالية التنظيم على أساس فكرة تحقيق الغايات وليس عن طريق الوسائل.[3]

والأهداف التنظيمية تنقسم إلى أهداف رسمية وأهداف عملية، حيث يعرف بيرو الأهداف الرسمية بأنها " الأغراض العامة للمنظمة كما هي موضوعة في العقد والتقارير

[1] بلقاسم سلاطنية وآخرون، مرجع سابق، ص ص، 40-42.
[2] المرجع نفسه، ص24
[3] ماهر صالح بنات، **الفعالية التنظيمية للجامعات الفلسطينية**، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية غزة، فلسطين،2002، ص73.

الدورية والتعابير العامة للمديرين التنفيذيين وبيانات المسؤولين الآخرين". كما يرى بيرو أن الأهداف التشغيلية: تحدد النهايات المطلوبة من خلال سياسات التشغيل الواقعية للمنظمة في الواقع، بغض النظر عما تقوله الأهداف الرسمية بأنه غاية.[1]

من هنا يمكن القول أن مدخل الأهداف للفعالية يهتم على وجه التحديد بدرجة تحقيق الأهداف الموضوعية .فإذا أنتج عامل عدد الوحدات المطلوبة منه كان فعالا .و إذا حققت منظمة تجارية المعدل الذي وضعته للأرباح كانت فعالة.[2]

1-2: مدخل موارد النظام: يهتم هذا المدخل بجانب المدخلات في تقييم فعالية المؤسسة، إذ يفترض أن المؤسسة تكون فعالة إذا استطاعت أن تحصل على ما تحتاجه من موارد، وتعرف الفعالية التنظيمية وفقا لهذا المدخل على أنها "قدرة المؤسسة المطلقة أو النسبية على استغلال البيئة التي تعمل فيها في الحصول على ما تحتاج إليه من موارد نادرة أو ذات قيمة،[3] كما يهتم هذا المدخل بمدى نجاح المنظمة في التعامل مع البيئة الخارجية للحصول على هذه الموارد.[4]

يعتمد نموذج موارد النظام على فكرة أساسية مؤداها أن المنظمة بمثابة نظام مفتوح وبالتالي فإن لهذا النظام العديد من علاقات التبادل والمنافسة مع البيئة التي يوجد بها ومن ثم تزداد فعالية المنظمة كلما تعاظمت قدرتها التفاوضية في الحصول على الموارد النادرة من بيئتها.[5]

ونشير إلى مفهوم النظم يقتضي أن يتم النظر للتنظيم باعتباره كياناً مركباً، ويتكون من عديد الأنظمة الفرعية المترابطة لكل منها خصائصها الخاصة بها، والتي تشكل في مجموعها كلاً متكاملاً مختلفاً في خصائصه عن صفات الأنظمة الفرعية. ويتكون النظام من عدة عناصر أهمها:

- المدخلات .
- العمليات و الأنشطة التي يتم من خلالها تشغيل المدخلات.

---

[1] ريتشارد هال، **المنظمات هياكلها عملياتها مخرجاتها**، ترجمة سعيد بن حمد الهاجري وإبراهيم بن عبد الله المنيف، السعودية، معهد الإدارة العامة، 2001، ص 571.

[2] صالح بن نوار، مرجع سابق، ص 281.

[3] محمد حسن أحمد، **إدارة التخطيط والتنظيم**، دار كنوز المعرفة، الاردن، 2008 ، ص 102.

[4] حسين حريم، **إدارة المنظمات منظور كلي**، دار حامد، الاردن، 2003، ص 94.

[5] علي سنوسي، **تقييم مستوى الفعالية التنظيمية في المستشفيات الجزائرية** ، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا،7، ب س، ص 294.

- المخرجات و هي السلع و الخدمات المنتجة.
- المؤثرات البيئية الداخلية و الخارجية.
- التغذية العكسية التي يتم من خلالها رصد أراء المنتفعين من الخدمات و السلع المنتجة ويمكن ترجمة معايير الفعالية التنظيمية إجرائياً إلى مؤشرات هي وسائل وليس غايات بحد ذاتها ومن ذلك:
- القدرة على إقامة علاقات مع البيئة المحيطة تكفل الحصول على المدخلات وتصريف المخرجات
- المرونة في التجاوب مع المتغيرات البيئية.
- كفاءة العمليات الإنتاجية أو التحويلية.
- الوضوح في خطوط الاتصال.
- مستوى مقبول من الصراعات يمكن السيطرة عليه.
- المستوى المقبول من الرضا الوظيفي عند الأفراد.[1]

1-3 مدخل العمليات الداخلية: يركز هذا المدخل في قياس الفعالية التنظيمية على كفاءة العمليات التشغيلية الداخلية في المؤسسة ، وبمعنى آخر عملية التفاعل بين مختلف المدخلات التي تحصل عليها المؤسسة، حيث ننظر للتفاعل على أنه عملية تقنية اجتماعية نفسية. ووفقا لهذا المدخل يمكن الوقوف على الفعالية من خلال تسلسل وانسياب العمليات الداخلية دون عوائق تذكر ودرجة الرضا لدى العامل أو المناخ التنظيمي السائد (عدم وجود الصراعات التنظيمية).[2] وكذلك بالتركيز على الآليات الداخلية لحركة المنظمة مثل: تخفيف الضغط على الأفراد، تقليل الصراع،[3] وتدفق المعلومات بسلاسة ويسر، روح الانتماء والالتزام.[4]

ومن مؤشرات تحديد الفعالية لهذا المدخل، وجود مناخ إيجابي وشيوع روح الفريق والعمل الجماعي بين أعضاء المنظمة، ووجود وسائل اتصال فعالة بين الإدارة والعاملين، وارتفاع دافعيتهم وولائهم للمنظمة، هذا بالإضافة إلى ارتفاع الكفاءة الاقتصادية الداخلية،

[1] محمد قاسم القريوتي، مرجع سابق، ص ص، 117-119.
[2] عبد الوهاب سويسي، مرجع سابق، ص14.
[3] خليل محمد حسن الشماع، **مبادئ الإدارة مع التركيز على إدارة الأعمال**، ط2، دار المسيرة، الاردن، 2001، ص347.
[4] حسين حريم، مرجع سابق، ص94

ويتميز مدخل العمليات الداخلية في الفعالية، باهتمامه بالموارد البشرية داخل المنظمة باعتبارها موردا استراتيجيا هاما.[1]

وعليه فإن هذا المدخل لا يلاحظ البيئة الخارجية، وإنما يركز على الميكانيكيات الداخلية وفاعليتها في استخدام مواردها الذي ينعكس في مظاهر الصحة التنظيمية والكفاءة، مثال ذلك الرضا الوظيفي، والروح المعنوية واهتمام المشرفين، وجودة اتخاذ القرار وغيرها.[2]

2- المداخل الحديثة:

2-1 مدخل إرضاء الجهات المؤثرة في التنظيم: يفترض هذا المدخل- حسب رأي كل من جيفري بفايفر وجيرالد صلانسيك "أن المنظمة الفعالة هي التي ترضي طلبات الجهات أو الأطراف الموجودة في بيئتها، تلك الأطراف التي تأخذ منها مواردها أو الدعم من أجل ضمان تواصل وجودها".[3]

وإذا كان مدخل الجهات المؤثرة يتقاطع مع مدخل النظم في نقطة التفاعل مع البيئة الخارجية، إلا أن مدخل الجهات لا يركز على التفاعل مع كل التغيرات البيئية ، وإنما تركيزه ينصب على إرضاء العناصر أو الأجزاء البيئية التي تؤثر استراتيجيا على استمرار عمل المنظمة.

إن تطبيق هذا النموذج بهدف التعرف على فعالية المنظمة يقتضي بالضرورة تحديد أهم العناصر التي تعتبر في نظر المنظمة حيوية لبقاء المنظمة واستمرارها، والتأكد من الأهداف التي تسعى مختلف الجهات الاستراتيجية لتحقيقها وما هي الوسائل الكفيلة لتحقيق تلك الأهداف.[4]

ومن هذا المنطلق يعبر الباحث Georziou على أن النجاح التنظيمي لا ينظر إليه من زاوية تحقيق الهدف. و إنما على أساس قدرة المؤسسة على البقاء من خلال حصولها على إسهامات الأعضاء ومكافأتهم بحوافز مجزية مقابل ذلك. هذا يؤكد على أن الفعالية

[1] صالح، بن نوار، مرجع سابق، ص280.
[2] محمد حسن آل ياسين، **تقييم الفعالية المنظمية لمؤسسات التعليم العالي**، مجلة جامعة القدس المفتوحة ، 27(2012)، ص 59.
[3] صالح بن نوار، مرجع سابق، ص 283.
[4] عبد العزيز شنيق، **الحوافز والفعالية التنظيمية**، رسالة ماجستير، جامعة 20 أوت 55 سكيكدة، 2007، ص61.

التنظيمية ترتبط بنظام التحفيز المعتمد من قبل المؤسسة لكي يضمن لها البقاء واستمرارية مشاركة مختلف الأطراف في هذا الهدف.

كما يمكن النظر للفعالية التنظيمية من زاوية سيكولوجية، بحيث تتحقق الفعالية التنظيمية بشكل إيجابي كلما كان إدراك كل فرد للمؤسسة على أنها أداة يمكن من خلالها تحقيق ما يصبو إليه. لذلك فإن عوامل مثل الإنتاجية و الربحية هي ظروف ضرورية لحياة المؤسسة و ليست نهايات في حد ذاتها.[1]

ومن أهم ما يميز هذا المدخل، هو أنه ينظر بشمولية لمفهوم الفعالية، ويأخذ في الاعتبار العديد من العوامل الداخلية والخارجية التي تؤثر على أداء المنظمة. كما أن هذا النموذج يأخذ في الحسبان مسؤولية المنظمة اتجاه المجتمع الذي تعمل فيه. وهو الأمر الذي تجاهلته المداخل التقليدية للفعالية.[2]

2-2 مدخل القيم المتنافسة: يفترض هذا المدخل بأن معيار الفاعلية هو معيار شخصي يعتمد بشكل أساسي على القيم الشخصية التي يمتلكها الشخص المقيم وعلى تفضيلاته ورغباته.[3] وهذا يعني أن البحث عن تقييم موضوعي أمر غير ممكن لأن العوامل الذاتية هي التي تحدد بالضبط المطلوب من العمل. وضمن هذا السياق يهتم البعض بالعوامل الداخلية مثل الرضا، الكفاءة والمهارة، بينما يهتم البعض الآخر بالعوامل الخارجية مجسدة في العلاقة مع أطراف التعامل الخارجي في حين يمثل الاهتمام بالهياكل التنظيمية كإجراءات ونظم العمل وجهة نظر فريق ثالث من المهتمين بالموضوع.[4]

ويفهم من هذا إذن، أن فعالية التنظيم لا يمكن تحديدها أو تقييمها من طرف الجميع بمناظير متشابهة، لأن العوامل الذاتية هي التي تحدد بالضبط المراد من العمل،[5] وقد قدم مدخل القيم المناسبة أربعة نماذج مختلفة لقياس الفعالية التنظيمية، حيث يعكس كل نموذج منها توجه وتركيز مختلف للإدارة والنماذج هي:

---

[1] عبد الوهاب سويسي، مرجع سابق، ص20.
[2] علي عبد الهادي مسلم، **تحليل وتصميم المنظمات**، الدار الجامعية، الاسكندرية، 2002، ص ص 175-176.
[3] خوين رضيوي، مرجع سابق، ص 11.
[4] عبد العزيز شنيق، مرجع سابق، ص63.
[5] صالح بن نوار، مرجع سابق، ص 286.

أ- **نموذج العلاقات الإنسانية:** ويعكس هذا النموذج، التوجه الداخلي للإدارة مع استخدام الهيكل المرن. وفيه يكون هدف الإدارة، تنمية وتطوير العاملين ورفع رضاهم عن العمل، الوسيلة في تحقيق ذلك هي: الاهتمام بتدريب العاملين وزيادة عوائدهم المالية.

ب- نموذج النظام المفتوح: ويعكس التوجه الخارجي للإدارة، مع استخدام الهيكل المرن أيضا. وتهدف المنظمة من خلاله إلى تحقيق النمو والحصول على الموارد اللازمة من البيئة الخارجية عن طريق تنمية علاقات طيبة مع أطراف التعامل في البيئة الخارجية.

ج- نموذج الهدف الرشيد: ويعكس هذا النموذج التوجه الخارجي للإدارة، مع استخدام الهيكل الجامد. وتهدف المنظمة وفقا لهذا النموذج إلى: زيادة الإنتاجية والكفاءة والربحية. وتسعى المنظمة إلى تحقيق هذه الأهداف من وضع خطط استراتيجية لتحقيق وتعظيم الأهداف.

د- نموذج العلاقات الداخلية: ويعكس التوجه الداخلي للإدارة مع استخدام الهيكل الجامد كذلك، وتهدف المنظمة وفقا لهذا النموذج إلى تحقيق الاستقرار الداخلي. وتسعى المنظمة إلى تحقيق هذا الهدف من خلال وضع نظم جيدة للاتصال والمعلومات وصنع القرارات.

ونخلص إلى أن مدخل القيم المتنافسة يؤكد على خطورة الإفراط في الاهتمام بنموذج واحد فقط. فزيادة درجة المرونة في الهيكل مثلا قد تنقلب إلى فوضى، كما أن زيادة الاهتمام بأحكام الرقابة قد تنقلب إلى صرامة وتصلب داخلي. وبالمثل فإن زيادة التوجه الداخلي والاهتمام بالعاملين الزائد عن اللزوم، قد تنقلب إلى اللامبالاة والاستهتار في التعامل معهم. كما أن زيادة الاهتمام بالبيئة من أجل الحصول على الموارد قد ينقلب إلى سلوك عدواني ورغبة في الصراع مع الأطراف الخارجية. وبالتالي نستنتج بأن الإفراط في الاهتمام بنموذج واحد فقط سيؤدي إلى عدم فعالية المنظمة.[1]

3- أسباب التباين في معايير الفعالية التنظيمية:

اتضح من خلال تناول المداخل السابقة أن هناك اختلاف واضح بين الكتاب والباحثين في تحديد معايير قياس الفعالية التنظيمية، وهذا الاختلاف يعود لعدة أسباب أهمها:

[1] علي عبد الهادي مسلم، مرجع سابق، ص ص 178-179.

– اختلاف المنظمات التي شملتها الدراسات السابقة من حيث، طبيعة العمل والتقنية المستخدمة فيه، حجم ودرجة التعقيد، درجة المركزية وغيرها، لذلك فإن المعايير التي للحكم على فعالية مؤسسة تعليمية(الجامعة مثلاً) قد لا تكون مناسبة لمؤسسة صحية أو منظمة صناعية.

– وجود تباين في مجالات تركيز الباحثين واهتماماتهم وقيمهم واتجاهاتهم، فالباحث الذي يتبع المدرسة التقليدية في الإدارة يسعى للبحث عن معايير تختلف عن المعايير التي تحض باهتمام أتباع مدخل القيم المتنافسة

– تنوع واختلاف الفئات ذات المصلحة والتي تتأثر بالمنظمة بصفة مباشرة أو غير مباشرة، مثل: المؤسسون، المالكون، العملاء، المديرون، والعاملون، الموردون... وتختلف مصالح وأهداف هذه الفئات مما يستدعي تطبيق معايير عديدة تأخذ في الاعتبار مطالب كل هذه الفئات.[1]

[1] بلقاسم سلاطنية وآخرون، مرجع سابق، ص ص 37-38.

الخلاصة

يتضح من خلال هذا الفصل أن مفهوم الفعالية التنظيمية مفهوم واسع ومتعدد الجوانب، إضافة إلى وجود مؤشرات للحكم على فعالية المنظمة منها ما هو داخلي كالتخطيط وتحديد الأهداف والتحكم في سير الأحداث داخل المنظمة والمشاركة في اتخاذ القرارات...الخ ومنها ما هو خارجي كالمسؤولية الاجتماعية وإنتاج السلع والخدمات...الخ، كما أن هناك عدة مداخل تناولت موضوع الفعالية التنظيمية بالدراسة كمدخل تحقيق الأهداف، مدخل العمليات الداخلية، مدخل النظم ومدخل إرضاء الجهات المؤثرة في التنظيم ومدخل القيم المتنافسة وكلها مداخل تتباين في نظرتها لمفهوم الفعالية التنظيمية، كما تجدر الإشارة إلى أن التباين والاختلاف بين مداخل دراسة الفعالية التنظيمية كان نتيجة لعدة أسباب أهمها وأكثرها تأثيراً هو اختلاف مجالات دراسة الفعالية واختلاف أهداف الأطراف ذوي العلاقة بالمنظمة مما يؤدي إلى صعوبة تقدير فعالية التنظيم. وبعيدا عن هذه الاختلافات فقد أشار بعض الباحثين إلى مجموعة من الخصائص التي تميز المنظمات الفعالة عن غيرها أهمها التأكيد على الانجاز والاهتمام بالعملاء وتفهم حاجاتهم.

وعموماً فقد أوضحت العناصر التي تم تناولها في هذا الفصل أهمية دراسة موضوع فعالية التنظيم والنظرة إليه نظرة شمولية تركز على جميع الأبعاد والجوانب التنظيمية.

الفصل الخامس: الاطار المنهجي للدراسة

تمهيد

أولا: مجالات الدراسة

1- المجال المكاني

2- المجال الزمني

3- المجال البشري

ثانيا: مجتمع الدراسة

ثالثا: الأدوات المستخدمة في الدراسة

1- الاستمارة

2- المقابلة

تمهيد:

بعد التعرض للفصول النظرية حول موضوع "إستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة وعلاقتها بفعالية الإتصال التنظيمي داخل المؤسسة"، سنتناول في هذا الفصل الاجراءات المنهجية للدراسة الميدانية التي أقيمت في هذه الدراسة. ففي هذا الفصل سيتم التطرق إلى مجالات الدراسة الميدانية، وكذلك كيفية اختيار العينة، ثم أدوات جمع البيانات التي تمثلت في أداة الاستمارة، المقابلة.

أولا: مجال الدراسة

يقصد بها النطاق الذي أجري فيه مجال البحث، و يقسم عادة إلى ثلاثة مجالات مجال جغرافي (مكاني) أي المنطقة التي يجري فيها البحث، مجال بشري أي الأفراد الذين يعيشون في مجال جغرافي، المجال الزمني أي المدة التي يستغرقها البحث الميداني منذ بدايته الى غاية نهايته.

1-المجال المكاني:

يتمثل المجال المكاني للدراسة الميدانية في المؤسسة الصناعية عطور وورود بكوبنين ولاية الوادي.

- مؤسس المجموعة الحاج سالم جديدي بدأ التجارة منذ سنة 1938 معتمدا في ذلك على روح المبادرة. وبعد نجاته من الإعدام في سجون الاستعمار الفرنسي ، استأنف نشاطه بعد الاستقلال بتأسيس شركة عطور وورود سنة 1963 والتي تعتبر أول مؤسسة لتصنيع العطور بالجزائر.

وقد خلفه على رأس الشركة ابنُه السيد محمد بشير جديدي، الرئيس المدير العام الحالي، والذي أظهر عطور وورود على الساحة الدولية . وبهذا النجاح، قرر السيد جديدي اقتحام ميادين اقتصادية جديدة بإنشاء مجموعة صناعية قوية تعرف بمجموعة وورود.

تشمل المجموعة حاليا 3 شركات كبرى تشغل أكثر من 300 شخص وتهتم بميادين شتى كالعطارة ومواد التجميل والتعبئة والطباعة.

ان مجموعة وورود تولي عناية خاصة لاستعمال التقنيات الحديثة وتعول عليها في سياستها التنموية. فعلى سبيل المثال، بدأ الاعتماد على المعلوماتية في المجموعة واستعمال النسخ الهاتفي (الفاكس) منذ سنة 1987، أما إدخال رموز السطور فقد تم في سنة 1993 (وهي أول شركة قامت بذلك في الجزائر)، وأخيرا استعمال التقنيات الجديدة للإعلام والاتصال الذي تم في 1994.

بطاقة تقنية للمؤسسة الصناعية:

تاريخ التأسيس: جويلية 1983

النوع: شركة عطور

المؤسس: الحاج سالم جديدي

المالك: محمد بشير جديدي

المقر الرئيسي: ولاية الوادي

عدد الموظفين: 300

مناطق الخدمة: الجزائر

الصناعة: العطور

يشتغل بالمؤسسة حاليا 130 عامل موزعين على مصالح مختلفة للمؤسسة وأغلبهم عمال دائمين وينقسمون إلى:

الإدارة: 17 عامل

الإنتاج: 45 عامل

الاجتماع: 11 عامل

الاستثمار: 57 عامل.[1]

[1] مقابلة مع مكلف بالدراسات بمؤسسة عطور ورود، يوم 2017/06/08، الساعة 09:15.

2-المجال الزمني:

بدأت الدراسة الميدانية حول "استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة وعلاقتها بفعالية الاتصال التنظيمي في المؤسسة" من تاريخ 2017/06/08 الى 2017/06/20. وقد انقسمت على أثرها الى عدة مراحل وهي:

المرحلة الاولى: وكانت عبارة عن دراسة استطلاعية حيث تم خلالها الاتصال بإدارة المؤسسة من أجل أخذ بعض المعلومات الاساسية عن المؤسسة و قد كان ذلك يوم 2017/06/08

المرحلة الثانية: يوم 2017/06/12، تم خلال هذا اليوم حصر عدد العمال داخل المؤسسة.

المرحلة الثالثة: 2017/06/17، تم خلالها توزيع الاستمارات على العمال.

المرحلة الرابعة: 2017/06/20، تم فيها جمع الاستمارات.

3-المجال البشري:

الدراسة الحالية حدد مجالها البشري عمال الادارة بمؤسسة عطور ورود بكوينين بالوادي حيث بلغ عددهم 17 عامل.

ثانيا: مجتمع الدراسة

العينة

يعرف مجتمع البحث بأنه: كافة الأفراد أو مشاهدات أو أحداث موضوع البحث أو الدراسة.[1]

[1] محمد عبيدات، محمد ابو نصار واخرون، مرجع سابق، ص 138.

والدراسة الحالية حول موضوع استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة وعلاقتها بفعالية الاتصال التنظيمي، وقد تمت هذه الدراسة على الاداريين في المؤسسة الصناعية عطور وورود بالوادي، تم فيها الاعتماد على المسح الشامل لمجتمع الدراسة، و ذلك بسبب صغر مجتمع الدراسة.

وحدة العينة: تمثلت وحدة العينة في الاداريين.

أسلوب العينة: اعتمدت الدراسة على أسلوب التحليل الاحصائي في شكله البسيط للتكرارات

والنسب المئوية بعد تصنيف وتبويب البيانات.

ثالثا: الأدوات المستخدمة في الدراسة

تم الاعتماد في الدراسة الحالية والتي هي حول "استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة وعلاقتها بفعالية الاتصال التنظيمي في المؤسسة" على أداة الاستمارة.

1- الاستمارة:

تعتبر الاستمارة مجموعة من الأسئلة المكتوبة التي تعد بقصد الحصول على المعلومات وآراء المبحوثين حول ظاهرة او موقف معين كما أنها من أكثر الادوات المستخدمة في جمع البيانات الخاصة بالعلوم الاجتماعية و الانسانية التي تتطلب الحصول على المعلومات والمعتقدات و الآراء.[1]

حيث اشتملت استمارة البحث على أربعة أقسام تمثلت في:

القسم الأول: البيانات الشخصية لعينة الدراسة، تناولت الجنس والسن والمستوى التعليمي

والخبرة المهنية.

[1] محمد عبيدات، محمد أبو نصار وآخرون، المرجع السابق، ص 23.

القسم الثاني: مدى استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة.

القسم الثالث: مساهمة تكنولوجيا الاتصال الحديثة في زيادة فعالية الاتصال التنظيمي.

القسم الرابع: آثار استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في نشاط المؤسسة.

2-المقابلة:

هي الاستبيان الشفوي. وتعني الالتقاء بعدد من الناس وسؤالهم شفويا عن بعض الامور التي تهم الباحث بهدف جمع اجابات تتضمن معلومات وبيانات يفيد تحليلها في تفسير المشكلة واختبار الفروض.

وهي احدى وسائل جمع البيانات من مصدرها وتتم بين طرفين حول موضوع محدد منطلقا من اسباب ومحققا لغايات وتهدف المقابلة الى التعرف على الظاهرة او الموضوع بالبحث عن الاسباب من خلال التقاء مباشر بين الباحث والمبحوث يطرح فيها أسئلة تهدف الى استيضاح الحقائق وتشخص فيها المعلومات بربط العلاقة بين المتغيرات المستقلة والتابعة.[1]

[1] مروان عبد المجيد ابراهيم، **أسس البحث العلمي لإعداد الرسائل الجامعية**، ط2، مؤسسة الوراق، 2000، ص 171.

الفصل السادس: عرض البيانات والاستنتاجات العامة

تمهيد

أولا: تحليل البيانات وتفسيرها

ثانيا: الاستنتاجات العامة

تمهيد

بعد الانتهاء من تحديد الإجراءات الميدانية للدراسة، سنتناول في هذا الفصل تحليل وتفسير البيانات التي تم جمعها عن استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة وعلاقتها بفعالية الاتصال التنظيمي.

أولا: تحليل البيانات و تفسيرها:

1- البيانات الشخصية:

جدول 1: يوضح توزيع المبحوثين حسب الجنس.

الجنس	التكرارات	النسبة %
ذكر	12	70.59
أنثى	05	29.41
المجموع	17	100

يوضح الجدول اعلاه توزيع المبحوثين حسب الجنس، حيث قدرت نسبة الذكور بـ 70.59% ونسبة الاناث بـ 29.41% من العينة المدروسة. ترجع النسبة الغالبة للذكور الى طبيعة العمل كذلك موقع المؤسسة.

جدول 2: توزيع المبحوثين حسب السن.

السن	التكرارات	النسبة %
أقل من 30 سنة	6	35.29
من 30 إلى 45 سنة	5	29.41
أكثر من 45 سنة	6	35.29
المجموع	17	100

من بيانات الجدول يتضح أن الفئة العمرية لأفراد العينة اقل من 30 سنة اعلى نسبة وهي 35.29%، وكذلك الفئة العمرية لأفراد العينة اكثر من 45 سنة بنفس النسبة والذي عدد افرادها 6، ثم الفئة العمرية من 30 الى 45 سنة بنسبة قدرت ب 29.41%.

جدول 3: يبين توزيع المبحوثين حسب المستوى التعليمي.

المستوى التعليمي	التكرارات	النسبة %
ثانوي	6	35.29
جامعي	9	52.94
تكوين مهني	2	11.77
المجموع	17	100

يظهر الجدول أعلاه أن أفراج مجتمع الدراسة الجامعيون وهم أعلى مستوى تعليمي لأفراد المسح الشامل قدروا بـ 9 أفراد بنسبة قدرت بـ 52.94%، تليها فئة الثانويين 6 أفراد بنسبة 35.29%، وأقل نسبة هم من يحملون شهادة التكوين المهني وهم فردين بنسبة قدرت بـ 11.77%، يتبين لنا من خلال تحليل معطيات الجدول أن فئة الجامعيين تحتل المرتبة الأولى وهذا راجع الى طبيعة العمل في المؤسسة المدروسة، بحيث يؤثر المستوى التعليمي بصفة كبيرة على درجة الوعي بأهمية الأفكار المستحدثة، وهذا ما وجدناه في دراسة سابقة لحورية بلعويدات.

جدول 4: يوضح توزيع المبحوثين حسب الخبرة المهنية.

الخبرة المهنية	التكرارات	النسبة %
أقل من 5 سنوات	7	41.17
من 5 الى أقل من 10 سنوات	4	23.53
من 10 الى أقل من 15 سنة	3	17.65
من 15 سنة فأكثر	3	17.65
المجموع	17	100

إن الأقدمية في العمل تكسب الفرد خبرة في سيرورة اداء الأعمال تعود على المؤسسة بفوائد للتقدم نحو الأحسن، ومن خلال الجدول أعلاه ان الخبرة المهنية للفئة أقل من 5

سنوات والذي قدر عدد أفرادها 7 مبحوثين بنسبة 41.17%، تليها الفئة من 5سنوات الى أقل من 10سنوات وعدد افرادها 4 بنسبة قدرت بـ 23.53%، في حين الفئتين من 10سنوات الى أقل من 15 سنة ومن 15 سنة فأكثر بنفس النسبة وعدد افراد كل فئة 3 بنسبة 17.65% لكل منهما، ويتضح بعد القراءة الأولية لهذا الجدول أن وجود نسبة العاملين الذين لديهم خبرة في العمل أقل من 5سنوات الى الإصلاحات الجديدة في التوظيف وهذه النسبة لا تخدم كثيرا هذا التنظيم باعتبار أن كلما زادت سنوات الخدمة للعاملين زادت لديهم الخبرة في مجال عملهم.

2- مدى استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة:

جدول 5: يوضح توزيع المبحوثين حسب اهتمامهم بمتابعة وسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة.

الاهتمام بالمتابعة	التكرارات	النسبة %
نعم	17	100
لا	00	00
المجموع	17	100

من خلال تفحصنا لمعطيات الجدول أعلاه يتضح أن كل جميع أفراد العينة وعدد أفرادها 17 نسبتها 100% مهتمون بمتابعة وسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة وتطورها، تعتبر هذه النسبة كبيرة خصوصا أن وسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة اكتسحت جميع مجالات حياتنا اليومية، وتدل النتائج المتحصل عليها من خلال الجدول على الاهتمام بمتابعة وسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة وهذا ما تعكسه لنا نتيجة المبحوثين الذين اجابوا بنعم.

جدول 6: يوضح ما إذا كان للمبحوثين معرفة مسبقة باستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة أم لا.

وجود معرفة مسبقة	التكرارات	النسبة %
نعم	16	94.12
لا	01	5.88
المجموع	17	100

يبين لنا الجدول اعلاه أن جل المبحوثين 16 فرد بنسبة 94.12 % كانت لديهم معرفة مسبقة باستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة، وعينة واحدة فقط قدرت نسبتها بـ 5.88% لم تكن لديها معرفة مسبقة باستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة، ومن هذه الاحصائيات نستنتج ان للمبحوثين معرفة مسبقة باستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة وهذا أمر طبيعي بالنسبة لهم لأن أغلبهم ذو مستوى جامعي.

جدول 6-أ: يوضح مصادر المعرفة المسبقة باستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة – في حالة الإجابة بنعم –

مصادر المعرفة المسبقة	التكرارات	النسبة %
عن طريق المؤسسة	9	56.25
من خارج المؤسسة	7	43.75
المجموع	16	100

يتبين من خلال الجدول أعلاه أن 9 أفراد من المبحوثين بنسبة 56.25% أن مصدر معرفتهم المسبقة باستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة عن طريق المؤسسة، وهذا ما يدل على دور المؤسسة في تزويد موظفيها بالتكوين الكافي لاستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة بحيث أقر 7 أفرد من عينة الدراسة بنسبة 43.75 % بمعرفتهم المسبقة لتكنولوجيا الاتصال الحديثة من خارج المؤسسة، وهذا ما يدل على أن الموظفين يعتمدون على ذاتهم بتزويد أنفسهم بالتكوين من خارج المؤسسة أو حتى المناقشة مع زملاء العمل.

جدول 7: يوضح مواكبة المؤسسة لتطورات خدمات تكنولوجيا الاتصال.

مواكبة التطورات	التكرارات	النسبة %
نعم	16	94.12
لا	01	5.88
المجموع	17	100

نلاحظ من خلال الجدول أن جل المبحوثين يقرون بأن المؤسسة تواكب تطورات خدمات تكنولوجيا الاتصال الحديثة والذي عددهم 16 فرد بنسبة 94.12 %، في حين توجد عينة واحدة بنسبة 5.88% يقر بأن المؤسسة لا تواكب خدمات تكنولوجيا الاتصال الحديثة، يتضح من المعطيات السابقة بأن المؤسسة تواكب تطورات تكنولوجيا الاتصال الحديثة وهذا لإدخالها على المؤسسة كون طبيعة نشاطها يحتاج لهذه الوسائل.

جدول 8: يوضح ما اذا كان المبحوثين يستخدموا جهاز الحاسوب في عملهم أم لا.

استخدام جهاز الحاسوب	التكرارات	النسبة %
نعم	17	100
لا	00	00
المجموع	17	100

يظهر في الجدول أعلاه أن كل أفراد العينة وعددهم 17فرد ونسبتهم 100% يستخدمون جهاز الحاسوب في عملهم وهذا راجع الى طبيعة العمل وضرورة استخدام جهاز الحاسوب في العمل وكذلك تطور المؤسسة في مجال التكنولوجيا ومواكبتها لتطورها.

جدول 9: يبين اشكال الاتصال التي يستخدمها المبحوثين في العمل:

*

الوسائل المتوفرة في المؤسسة	نعم		لا		المجموع	
	ت	%	ت	%	ت	%
الهاتف	15	88.23	2	11.77	17	100
الفاكس	11	64.71	6	35.29	17	100
الانترنت	14	82.35	3	17.65	17	100
الاكسترانت	2	11.77	15	88.23	17	100

تبيين لنا النسب الواردة في الجدول عدم وجود أي نسبة معدومة، بمعنى أن كل أشكال تكنولوجيا الاتصال الحديثة مستخدمة في المؤسسة، فمن خلال قراءتنا لمعطيات الجدول يظهر لنا أن هناك تباين في استخدام أشكال تكنولوجيا الاتصال الحديثة فجل المبحوثين بعدد 15 فرد بالنسبة لكافة أعداد المسح الشامل يستخدمون الهاتف بنسبة 88.23 %، وهذا ما يبين لنا أن وسائل الاتصال الحديثة لم تقضي على الوسائل الكلاسيكية، بينما نجد 14 فرد بنسبة 82.35 % يستخدمون الأنترنت، ثم تليها نسبة 64.71% بعدد 11 فرد يستخدمون الفاكس، في حين نجد فردين فقط من أفراد العينة يستخدمون الاكسترانت بنسبة 11.77% وهذا لعدم توفر المعلومات الكافية عن دورها.

ومن الواضح أن لكل وسيلة دورها وتأثيرها على العمل، وتشير التجارب أن لكل فرد أو عامل لديه قنوات اتصال مفضلة[1]، وهذا يوضح ارتفاع وانخفاض نسبة استخدام هذه الوسائل كما أن عملية التكيف وتقبل استخدام الوسائل الجديدة قد تساهم هي الأخرى في تفسير ارتفاع وانخفاض استخدامها.

* تمت تكملة الجدول بالخيار الباقي المكمل لكل إجابة من أجل الحصول على جدول100% وذلك لحل مشكل كون التكرارات أكبر من عدد المفردات (ونفس الشيء بالنسبة لكل جدول يرفق بعلامة(*) خلال الدراسة)، أنظر فضيل دليو، أسس البحث وتقنياته في العلوم الاجتماعية، مرجع سابق، ص 70.

[1] حسن عماد مكاوي، مرجع سابق، ص56.

جدول 09- أ: يوضح مجالات استخدام الاشكال المتوفرة.

*

مجالات استخدامهم	نعم		لا		المجموع	
	ت	%	ت	%	ت	%
الاتصال بالموظفين داخل المؤسسة	10	58.82	7	41.18	17	100
عملية التسيير	9	52.94	8	47.06	17	100
الاتصال بالموظفين خارج المؤسسة	11	64.71	6	35.29	17	100
مراقبة العمل	6	35.29	11	64.71	17	100
الحصول على معلومات	10	58.82	7	41.18	17	100

من خلال معطيات الجدول المبين أعلاه تبين لنا أن 64.71% الذي أقر بها 11فرد من عينة البحث بأن مجالات استخدام أشكال الاتصال الموجودة داخل المؤسسة أنها تسهل عليهم عملية الاتصال بين الموظفين خارج المؤسسة، يليها الاتصال بالموظفين داخل المؤسسة والحصول على المعلومات بعدد 10 أفراد لكل منهما بنسبة 58.82%، كذلك نجد 9 أفرد تساعدهم أشكال الاتصال المستخدمة في عملية التسيير بنسبة 52.94%، بينما 6 مبحوثين بنسبة 35.29% تساعدهم هذه الأشكال في مراقبة العمل، وهذا ما يدل على أهمية استخدام أشكال الاتصال داخل المؤسسة مما يسهل على العاملين اداء عملهم.

جدول 10: يبين الوسيلة الاكثر استعمالا بين الموظفين والتواصل فيما بينهم.

*

الوسيلة الاكثر استعمالا	نعم		لا		المجموع	
	ت	%	ت	%	ت	%
الهاتف	17	100	-	-	17	100
الانترنت	6	35.29	11	64.71	17	100
الفاكس	2	11.77	15	88.23	17	100
الاكسترانت	1	5.88	16	94.12	17	100

أشارت معطيات الجدول أعلاه أن كل أفراد العينة بنسبة 100% اقروا بأن الهاتف هو الوسيلة الأكثر استعمالا والتواصل فيما بينهم، في حين نجد 6 مبحوثين يستعملون الأنترنت للتواصل فيما بينهم بنسبة 35.29%، بينما فردين بنسبة 11.77% أقروا ان الفاكس هو الوسيلة الكثر استعمالا بين الموظفين، كم نجد فرد واحد فقط يستعمل الاكسترانت بنسبة 5.88%، من خلال تحليل معطيات الجدول تبين لنا أن الهاتف هو الوسيلة الأكثر استعمالا بين الموظفين والتواصل في ما بينهم وهذا راجع لسهولة استعماله.

3- مساهمة تكنولوجيا الاتصال الحديثة في زيادة فعالية الاتصال التنظيمي:

جدول 11: يوضح رأي المبحوثين حول ما إذا كانت تكنولوجيا الاتصال الحديثة قد ساهمت في فعالية الاتصال داخل المؤسسة.

الآراء	التكرارات	النسبة %
نعم	17	100
لا	00	00
المجموع	17	100

من خلال الجدول أعلاه نجد كل أفراد عينة البحث بنسبة 100% يعتقدون أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة تساهم في فاعلية الاتصال داخل المؤسسة، وهنا يتضح لنا أن

لتكنولوجيا الاتصال الحديثة دور هام في فاعلية الاتصال داخل المؤسسة وهذا ما أقرت به جميع مفردات البحث.

جدول 11- أ: مظاهر تحسين الاتصال الداخلي التي أفرزتها تكنولوجيا الاتصال الحديثة- في حالة الإجابة بنعم –

*

مظاهر التحسين	نعم		لا		المجموع	
	ت	%	ت	%	ت	%
سرعة تداول المعلومة	12	70.59	5	29.41	17	100
سهولة الاتصال بين الموظفين	10	58.82	7	41.18	17	100
سرعة وصول المعلومة	7	41.18	10	58.82	17	100
قضت على عوائد الاتصال	2	11.77	15	88.23	17	100
القضاء على التشوه الذي يصيب المعلومة	2	11.77	15	88.23	17	100

من خلال تفحصنا لمعطيات الجدول نلاحظ أن مساهمة تكنولوجيا الاتصال الحديثة في زيادة فاعلية الاتصال التنظيمي يكون في سرعة تداول المعلومة والذي أقروا بها 12 عينة من مجتمع الدراسة بنسبة 70.59%، في حين نجد أن 10 مبحوثين بنسبة 58.82% يرجعون هذه المساهمة في زيادة الفاعلية الى سهولة الاتصال بين الموظفين، الى جانب ذلك نجد أن نسبة 41.18% يرجعها 7 مبحوثين الى سرعة وصول المعلومة، وفي الأخير نجد أن ما نسبته 11.77% يرون أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة تساهم في القضاء على عوائد الاتصال كما هو الحال بالنسبة للقضاء على التشوه الذي يصيب المعلومة.

جدول 12: يوضح استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة زاد في فعالية التعامل مع الزبون.

الآراء	التكرارات	النسبة %
نعم	17	100
لا	00	00
المجموع	100	100

بناء على تحليل معطيات الجدول أعلاه تبيين لنا بأن استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة زاد في فاعلية التعامل مع الزبون وهذا ما أقرو به كل المبحوثين بنسبة 100%، ومن هذه المعطيات المتحصل عليها من قبل المبحوثين نستنتج أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة يزيد في فاعلية التعامل مع الزبون.

جدول 13: يوضح كيفية الاتصال مع الرئيس في العمل.

*

كيفية الاتصال	نعم		لا		المجموع	
	ت	%	ت	%	ت	%
اتصال شخصي مباشر	15	88.23	2	11.77	17	100
عن طريق الهاتف	11	64.71	6	35.29	17	100
عن طريق البريد الالكتروني	7	41.18	10	58.82	17	100

من خلال الجدول يتبين لنا أن اتصال العمال مع رئيسهم في العمل يكون عن طريق الاتصال الشخصي المباشر وهذا ما أقرت به 15 عينة بنسبة 88.23%، حيث نجد 11 فرد من المبحوثين بنسبة 64.71% يكون اتصالهم برئيسهم في العمل عن طريق الهاتف، في حين نجد 7 مفردات من عينة الدراسة يتصلون به عن طريق البريد الالكتروني وهذا بنسبة 41.18%، بعد التحليل يتبين لنا أن علاقة الموظفين مع رئيسهم في العمل علاقة قوية ومترابطة وهذا ما دلت عليه نسبة الاتصال الشخصي المباشر بينهم (88.23%).

جدول 14: يبين الوسائل الاكثر فعالية في ايصال المعلومات بين الموظفين والتواصل فيما بينهم.

*

الوسائل	نعم		لا		المجموع	
	ت	%	ت	%	ت	%
الهاتف	16	94.12	1	5.88	17	100
الانترنت	9	52.94	8	47.06	17	100
الفاكس	2	11.77	15	88.23	17	100
الاكسترانت	1	5.88	16	94.12	17	100

يتضح لنا من خلال قراءة معطيات الجدول أن جل المبحوثين قدر عددهم بـ 16 فرد يجدون أن الهاتف هو الوسيلة الأكثر فاعلية في إيصال المعلومات بين الموظفين والتواصل فيما بينهم وهذا بنسبة 94.12%، في حين نجد 9 أفراد من عينة الدراسة بنسبة 52.94 % يرون أن الانترنت هي الوسيلة الأكثر فاعلية، في حين آخر نجد عينتين أقروا أن الفاكس هو الوسيلة الأكثر فاعلية بنسبة 11.77%، تليها في الأخير الاكسترانت التي أقرت بها عينة واحدة فقط بنسبة 5.88 %، بعد تحليل إحصائيات الجدول تبين لنا أن الهاتف هو الوسيلة الأكثر فاعلية في إيصال المعلومات بين الموظفين وهذا لسرعة استعماله.

جدول 15: يوضح ما اذا كان المبحوثون راضون عن اشكال الاتصال الموجودة في المؤسسة.

الآراء	التكرارات	النسبة %
نعم	14	82.35
لا	3	17.65
المجموع	17	100

من خلال معطيات الجدول أعلاه نلاحظ أن 14 فرد بنسبة 82.35% أقروا أنهم راضون عن أشكال الاتصال الموجودة في المؤسسة، في حين 3 أفراد نسبتهم 17.65% أقروا أنهم غير راضون عن أشكال الاتصال داخل المؤسسة.

بعد القراءة الأولية لمعطيات الجدول يتبين لنا أن أشكال الاتصال المجودة في المؤسسة أشكال مقبولة وهذا ما صرح به المبحوثين بنسبة (82.35%) بأنهم راضون عن الأشكال الموجودة في المؤسسة.

4-آثار استخدام اشكال تكنولوجيا الاتصال الحديثة في نشاط المؤسسة.

جدول 16: ما اذا كان المبحوثين يواجهون صعوبات اثناء استخدامهم لأشكال تكنولوجيا الاتصال الحديثة ام لا.

مواجهة صعوبات	التكرارات	النسبة %
نعم	6	35.29
لا	11	64.71
المجموع	17	100

من ملاحظة الجدول المبين أعلاه يتبين أن 64.71% الذي يقدر عددها 11 عينة من مفردات العينة لا تواجه صعوبات في استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة، بينما هناك 6 مفردات من عينة الدراسة يواجهون صعوبات أثناء استخدامهم لأشكال تكنولوجيا الاتصال الحديثة وهذا ما قدرت نسبته بـ 35.29%.

ومن هذه النسب نستنتج أن معظم المبحوثين لا يواجهون أي صعوبات أثناء استخدامهم لأشكال تكنولوجيا الاتصال الحديثة وهذا راجع لسهولة وبساطة استعمال أشكال تكنولوجيا الاتصال الموجودة في المؤسسة.

جدول 17: يوضح اعتقاد المبحوثين ما اذا كانت تكنولوجيا الاتصال الحديثة تحدث تجديد في عمل المؤسسة.

الآراء	التكرارات	النسبة %
نعم	15	88.23
لا	2	11.77
المجموع	17	100

يتضح من خلال تحليل معطيات هذا الجدول أن 15 من المبحوثين بنسبة 88.23% صرحوا بأن إدخال تكنولوجيا الاتصال الحديثة أحدث تجديدا في عمل المؤسسة، في حين نجد عينتين لا يعتقدون أن إدخال تكنولوجيا الاتصال الحديثة أحدث تجديدا في عمل المؤسسة بنسبة قدرت بـ 11.77%.

بعد القراءة الإحصائية لمعطيات الجدول يتبين لنا أن إدخال تكنولوجيا الاتصال الحديثة قد أحدث تجديدا في عمل المؤسسة، وهذا ما أجاب به جل المبحوثين بذكر بعض الإضافات التي قدمتها تكنولوجيا الاتصال الحديثة كسهولة التسيير بصفة عامة كذلك سهولة التواصل والتعامل مع الزبون وسرعة الاتصال، وتوفير المعلومات ...الخ.

جدول 18: يبين مساهمة تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين انتاجية العمل.

الآراء	التكرارات	النسبة %
نعم	17	100
لا	00	00
المجموع	17	100

بعد قراءة معطيات الجدول يتبين لنا أن جميع المبحوثين بسبة 100% يرون أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة ساهمت في تحسين إنتاجية العمل، ومنه نستنتج أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة لها دور كبير في تحسين إنتاجية العمل.

جدول 18- أ: مظاهر مساهمة تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الانتاجية.

*

مظاهر المساهمة	نعم		لا		المجموع	
	ت	%	ت	%	ت	%
زيادة الدقة في الاداء	11	64.71	6	35.29	17	100
الرفع من كفاءة العمل	13	76.47	4	23.53	17	100
السرعة في الاداء	5	29.41	12	70.59	17	100
سهولة الوصول الى الزبون	6	35.29	11	64.71	17	100

بعد فحص معطيات الجدول اتضح لنا أن مساهمة تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الإنتاجية تكون في الرفع من كفاءة العمل وهذا ما صرح به 13 فرد من المبحوثين بنسبة قدرت 76.47%، في حين نجد أن 11 عينة بنسبة 64.71% يرون أن هذه المساهمة تكون في زيادة الدقة في الاداء، تليها نسبة 35.29% لـ 6 أفراد من عينة الدراسة قالوا أن مساهمة تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الإنتاجية تتمثل في سهولة الوصول الى الزبون، في حين نجد 5 مبحوثين أقروا بأن هذه المساهمة تكون في السرعة في الاداء وهذا ما قدرت نسبته بـ 29.41%، وبعد هذه القراءة الأولية للجدول يتبين لنا أن مساهمة تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الانتاجية تتمثل في أعلى نسبة في الرفع من كفاءة العمل.

جدول 19: يوضح ما اذا كانت لتكنولوجيا الاتصال سلبيات ام لا.

الآراء	التكرارات	النسبة %
نعم	13	76.47
لا	4	23.53
المجموع	17	100

من خلال الجدول الموضح أعلاه يتضح لنا أن لتكنولوجيا الاتصال الحديثة سلبيات وهذا ما أشارت إليه معطيات الجدول حيث قدر عدد أفراد العينة الذين أجابوا بنعم 13 فرد بنسبة 76.47%، بينما 4 أفراد من عينة البحث قالوا بأن ليس لتكنولوجيا الاتصال الحديثة أي سلبيات وقدرت نسبتهم بـ 23.53%.

جدول 19 – أ: يبين سلبيات تكنولوجيا الاتصال الحديثة.

السلبيات	التكرارات	النسبة %
تقليص الوظائف	7	53.85
تهديد حماية المعلومات	5	38.46
اخرى مذكورة	1	7.69
المجموع	13	100

بعد تحليل الجدول أعلاه يتبين لنا أن سلبيات تكنولوجيا الاتصال الحديثة تكون في تقليص الوظائف وهذا ما صرحوا به 7 أفراد بنسبة 53.85%، تليها نسبة 38.46% لـ 5 أفراد الذين قالوا بأن السلبيات تكون في تهديد حماية المعلومات، بعد الحليل نستنتج أنه يوجد سلبيات لتكنولوجيا الاتصال الحديثة وقد تمثلت هذه السلبيات في تقليص الوظائف بأعلى نسبة.

جدول 20: يوضح ما اذا كان لتكنولوجيا الاتصال الحديثة دور في تحسين محيط العمل ام لا.

الآراء	التكرارات	النسبة %
نعم	17	100
لا	00	00
المجموع	17	100

بعد قراءة نتائج الجدول، يظهر لنا أن لتكنولوجيا الاتصال الحديثة دور هام في تحسين محيط العمل وهذا ما صرح به جميع المبحوثين بنسبة 100%.

نستنتج من إحصائيات الجدول أن لتكنولوجيا الاتصال الحديثة دورا فعالا في تحسين محيط العمل وهذا بوجود أشكال اتصال التي تربط العمال وتجعلهم يتواصلون فيما بينهم.

ثانيا: الاستنتاجات العامة.

1- نستنتج ان نسبة الذكور اكبر من نسبة الاناث وهذا راجع الى طبيعة العمل.

2- نستنتج ان جميع نسب السن متقاربة.

3- أغلب المبحوثين هم الجامعيين بنسبة 52.94% وهذا يشير الى أن معظم العمال ذو مستوى عالي من التعليم مما يؤثر هذا الاخير على درجة الوعي بأهمية الافكار المستحدثة لدى العمال.

4- نستنتج ان 41.17% من مجموع عينة البحث لديهم خبرة مهنية أقل من 5 سنوات، مما يدل على انهم توظفوا تقريبا بعد الاصلاحات الاقتصادية، وتعديل سياسة التوظيف.

5- نستنتج ان جميع مفردات المسح الشامل بنسبة 100% مهتمون بمتابعة وسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة.

6- جل المبحوثين بنسبة 94.12% كانت لديهم معرفة مسبقة باستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة.

6-أ- نستنتج ان 56.25% تحصلوا على المعرفة المسبقة باستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة عن طريق المؤسسة وهذا ما يرجع الى طبيعة عمل المؤسسة الذي يتوجب استخدام تكنولوجيا الاتصال.

7- نستنتج ان المؤسسة بنسبة 94.12% تواكب تطورات خدمات تكنولوجيا الاتصال الحديثة ويرجع ذلك كون المؤسسة يتطلب عليها مواكبة هذه التطورات لتسهيل العمل.

8- نستنتج ان كل المبحوثين بنسبة 100% يستخدمون جهاز الحاسوب في عملهم

9- نستنتج ان جل مفردات العينة يستخدمون الهاتف بنسبة 88.23%

9-أ- نستنتج أن استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة له عدة مجالات يستفيد منها الموظفين داخل عملهم كالاتصال بالموظفين خارج المؤسسة كذلك مراقبة العمل.

10- نستنتج أن جميع المبحوثين يرون أن الهاتف هو الوسيلة الأكثر استعمالا بنسبة 100%.

11- جميع مفردات العينة بنسبة 100% يعتقدون أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة تساهم في فاعلية الاتصال داخل المؤسسة.

11-أ- نستنتج ان سرعة تداول المعلومة المظهر الاكثر تحسين في الاتصال الداخلي وهذا بنسبة 70.59%.

12- نستنتج ان كل المبحوثين بنسبة 100% اقروا ان استخدام تكنولوجيا الاتصال زاد في فاعلية التعامل مع الزبون حيث سهل عليهم كيفية التعامل معه.

13- نستنتج ان معظم المبحوثين بنسبة 88.23% يتصلون برئيسهم اتصالا شخصي مباشر وهذا ما يدل على قرب العلاقة بين الموظفين ورأسائهم.

14- نستنتج ان الوسيلة الأكثر فعالية في ايصال المعلومة بين الموظفين والتواصل في ما بينهم هي الهاتف بنسبة 94.12% وهذا بسبب سهولة وسرعة استخدامه وايصاله للمعلومات.

15- نجد أن ما نسبته 82.35% راضين عن اشكال الاتصال الموجودة في المؤسسة ومنه نستنتج ان هذه الاشكال المتوفرة مقبولة من طرف العمال.

16- نجد ان 64.71% من المبحوثين لا يواجهون صعوبات اثناء استخدامهم لتكنولوجيا الاتصال الحديثة ومنه نستنتج ان الموظفين لديهم معرفة مسبقة باستعمال تكنولوجيا الاتصال كذلك سهولة استخدامها.

17- نستنتج ان جل المبحوثين بنسبة 88.23% يعتقدون ان ادخال تكنولوجيا الاتصال الحديثة احدث تجديدا في عمل المؤسسة وهذا راجع لتطور تكنولوجيا الاتصال.

18- نستنتج ان كل مفردات المسح الشامل بنسبة 100% صرحوا بأن تكنولوجيا الاتصال الحديثة ساهمت في تحسين انتاجية العمل.

18-أ-نستنتج ان المساهمة في انتاجية العمل كانت في الرفع من كفاءة العمل وهذا ما صرح به 76.47% من مفردات العينة.

19- نستنتج ان 76.47% من المبحوثين يجيدون سلبيات لتكنولوجيا الاتصال الحديثة.

19-أ- نستنتج ان سلبيات تكنولوجيا الاتصال الحديثة تكمن في تقليص الوظائف وهذا ما صرح به 53.85% من مجتمع الدراسة.

20- نستنتج ان لتكنولوجيا الاتصال الحديثة دور في تحسين محيط العمل وهذا ما جاء به مفردات البحث بنسبة 100%.

خاتمة

لقد توصل العالم في هذا القرن إلى تطوير كبير وهائل للوسائل التكنولوجية على جميع الأصعدة، غير أن تكنولوجيا الاتصالات أخذت حصة الأسد من هذا التطور الهائل، فلقد أصبحت المعلومات التي تعتبر مادة وفحوى العملية الاتصالية موردا من الموارد الاقتصادية له خصوصيته، بل أنها المورد الاستراتيجي الجديد في المجال الاقتصادي المكمل للموارد الأخرى، ومن جهة ثانية أصبح السعي وراء اقتناء التكنولوجيات الحديثة من أهم أهداف المؤسسات التي ترمي إلى بلوغ الفعالية والاستمرار.

وبهذا تكون دراستنا استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة وعلاقتها بفعالية الاتصال التنظيمي في المؤسسة الجزائرية حققت أهدافها ووصلت إلى نتائج علمية يمكن الرجوع إليها والانطلاق منها في بحوث سوسيولوجية، أكثر تخصيصا، ودقة لمعالجة مختلف المشكلات التي تعاني منها المؤسسة الجزائرية، وكذلك يمكن اعتبار هذه الدراسة المتواضعة منطلقا لدراسات ميدانية أخرى.

قائمة المراجع

قائمة المراجع

كتب:

1- أبو السعود إبراهيم، **تكنولوجيا الاتصال ووسائله الحديثة**، شركة الإسلام للطباعة، القاهرة، 2007.

2- أحمد ماهر، **التنظيم الدليل العملي لتصميم الهياكل والممارسات التنظيمية**، الدار الجامعية، الاسكندرية، 2005.

3- أحمد ماهر، **السلوك التنظيمي مدخل بناء المهارات، الدار الجامعية**، ط6، الإسكندرية، 1997.

4- أحمد ماهر، **كيف ترفع مهاراتك الإدارية في الاتصال**، الإسكندرية، الدار الجامعية، 2000.

5- السيد عبد الحميد عطية، **الاتصال الاجتماعي وممارسة الخدمة الاجتماعية**، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، 2003.

6- القريوتي محمد صالح، السلوك التنظيمي، **دراسة السلوك الإنساني الفردي و الجماعي في المنظمات المختلفة**، دار الشروق، ط1، عمان، ،2003.

7- إياد شاكر البكري، **تقنيات الاتصال بين زمنين**، دار الشروق، 2003.

8- بلقاسم سلاطنية، إسماعيل قيرة، **التنظيم الحديث للمؤسسة التصور والمفهوم**، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة، 2008.

9- بوفلجة غيات، **مقدمة في علم النفس التنظيمي**، ديوان المطبوعات الجامعية، ط2، بن عكنون الجزائر، 2006.

10- جمال الدين لعويسات، **السلوك التنظيمي والتطوير الإداري**، دار هومة للطباعة والنشر والتوزيع، الجزائر، 2002.

11- حسن حسين البيلاوي، وآخرون، **الجودة الشاملة في التعليم**، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، ط1، الاردن، 2006.

12- حسن عماد مكاوي، **تكنولوجيا الاتصال في عصر المعلومات**، الدار المصرية اللبنانية، ط1، القاهرة، 2005.

13- حسنين شفيق، **الإعلام الإلكتروني بين التفاعلية والرقمية**، رحمة برس للطباعة والنشر، القاهرة، 2007.

14- حسين حريم، **إدارة المنظمات منظور كلي**، دار حامد، الاردن، 2003.

15- حنان يوسف، **تكنولوجيا الاتصال ومجتمع المعلوماتية** ، أطلس للنشر والإنتاج الإعلامي، ط2، القاهرة، 2006.

16- خضير كاظم محمود، **السلوك التنظيمي**، دار صفاء للنشر والتوزيع، ط1، عمان، 2002.

17- خليل صابات، جمال عبد العظيم، **وسائل الاتصال**، نشأتها وتطورها، مكتبة الأنجلو المصرية، ط 9، مصر، 2001.

18- خليل محمد حسن الشماع، خضير كاظم حمود، **نظرية المنظمة**، دار المسيرة للنشر والتوزيع ، ط3، الأردن ،2007.

19- خليل محمد حسن الشماع، **مبادئ الإدارة مع التركيز على إدارة الأعمال**، ط2، دار المسيرة، الاردن، 2001.

20- خواجة عبد العزيز، **مدخل الى علم النفس الاجتماعي**، دار الغرب للنشر والتوزيع، وهران، الجزائر، 2005.

21- خيري خليل الجميلي، **الاتصال ووسائله في المجتمع الحديث**، المكتب الجامعي الحديث ،الإسكندرية، 1997.

22- ربحي عليان، عدنان محمد الطوباسي، **الاتصال والعلاقات العامة**، دار الصفاء، ط1، الاردن، 2005.

23- رشا عبد الله، **شبكة الانترنيت في مصر والعالم العربي**، آفاق النشر، القاهرة، 2005.

24- رشوان حسين عبد الحميد أحمد، **علم اجتماع التنظيم**، مؤسسة شباب الجامعة، الإسكندرية، 2004.

25- ريتشارد هال، **المنظمات هياكلها عملياتها مخرجاتها**، ترجمة سعيد بن حمد الهاجري وإبراهيم بن عبد الله المنيف، السعودية، معهد الإدارة العامة، 2001.

26- زيد منير عبوي، **الاتجاهات الحديثة في المنظمات الإدارية**، دار الشروق للنشر والتوزيع، ط1، عمان، الأردن، 2006.

27- سعيد الغريب النجار، **تكنولوجيا الصحافة في عصر التقنية الرقمية**، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة، 2002.

28- سعيد محمد المصري، **التنظيم والإدارة**، الدار الجامعية، الاسكندرية، 2002.

29- سعيد يس عامر وعلي محمد عبدالوهاب، **الفكر الاداري المعاصر في التنظيم والادارة**، مركز سيرقيث للاستشارات والتطوير الاداري، ط2، دبي، 1998.

30- عامر إبراهيم قنديلجي، **تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها**، الوراق للنشر والتوزيع، عمان، 2002.

31- عامر بحوش، **الاتجاهات الحديثة في الادارة**، المؤسسة الوطنية للكتاب، الجزائر، 1984.

32- عبد الرحمن عزي، **عالم الاتصال**، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1992.

33- عبد السلام أبو قحف، **أساسيات الإدارة**، الإسكندرية، الدار الجامعية، 1995.

34- عبد المالك ردمان الدناني، **الوظيفة الإعلامية لشبكة الانترنت**، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة، 2003.

35- علي عبد الهادي مسلم، **تحليل وتصميم المنظمات**، الدار الجامعية، الاسكندرية، 2002.

36- فاروق سيد حسين، **تكنولوجيا شبكات الحاسبات الآلي**، هلا للنشر والتوزيع، القاهرة، 2002.

37- فريد راغب ومحمد النجار، **السياسات الإدارية واستراتيجية الأعمال**، مؤسسة دار الكتاب، الكويت، 1976.

38- فضيل دليو، **مدخل إلى الاتصال الجماهيري**، مخبر علم الاجتماع الاتصال، جامعة منتوري، قسنطينة، الجزائر، 2003.

39- فضيل دليو، **وسائل الاتصال وتكنولوجياته**، الجزائر، منشورات جامعة منتوري، د س ن.

40- قاسيمي ناصر، **دليل مصطلحات علم اجتماع تنظيم وعمل**، ديوان المطبوعات الجامعية ، الجزائر، 2011.

41- لطفي طلعت ابراهيم، **علم اجتماع التنظيم**، دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة.

42- لوكيا الهاشمي، **السلوك التنظيمي** ج2، مخبر التطبيقات النفسية والتربوية، دار الهدى للطباعة والنشر والتوزيع، الجزائر،2006.

43- ماجد سليمان تريان، **الانترنيت والصحافة الإلكترونية**، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة، 2008.

44- ماهر أحمد، **السلوك التنظيمي، مدخل بناء المهارات**، الدار الجامعية، ط7، الاسكندرية ، 2000.

45- مجد هاشم الهاشمي، **الإعلام الكوني وتكنولوجيا المستقبل**، دار المستقبل للنشر والتوزيع، عمان، 2001.

46- محمد إبراهيم عبيدات، **سلوك المستهلك- مدخل استراتيجي-** ، دار وائل للنشر، ط4، عمان، الأردن.

47- محمد الزعبي، **التغير الاجتماعي**، دار الطليعة، 1998، القاهرة.

48- محمد الهادي، **تكنولوجيا الاتصالات وشبكات المعلومات**، المكتبة الأكاديمية، القاهرة،2001.

49- محمد بهجت كشك، **الاتصال ووسائله في الخدمة الاجتماعية**، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، 1993.

50- محمد تيمور، محمود علم الدين، **المعلومات و تكنولوجيا الاتصال**، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة، 2000.

51- محمد حسن أحمد، **إدارة التخطيط والتنظيم**، دار كنوز المعرفة، الاردن، 2008.

52- محمد سيد فهمي، هناء حافظ يدوي، **تكنولوجيا الاتصال والخدمة الاجتماعية**، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، 2000.

53- محمد شطاح، **قضايا الإعلام في زمن العولمة بين التكنولوجيا والإيديولوجيا**، دار الهدى، الجزائر، 2006.

54- محمد شهيب، **السلوك الانساني في التنظيم**، القاهرة، 1982.

55- محمد عبد الحميد، **الاتصال والإعلام على شبكة الانترنيت**، عالم الكتب، القاهرة، 2007.

56- محمد عبيدات، وآخرون، **منهجية البحث العلمي (القواعد- المراحل- التطبيقات)**، دار وائل للنشر والتوزيع، ط2، عمان.

57- محمد علي الحوات، **قراءة في الخطاب الإعلامي والسياسي المعاصر**، عربية للطباعة والنشر، القاهرة، 2005.

58- محمد عمر الحاجي، **الانترنت، ايجابياته وسلبياته**، دار المكتبي، ط 1 ، دمشق، 2002.

59- محمد قاسم القريوتي، **مبادئ الإدارة، النظريات والعمليات والوظائف**، دار وائل، ط3، عمان، الأردن، 2006.

60- محمود سلمان العميان، **السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال**، دار وائل للنشر، ط3، عمان، 2005.

61- محمود علم الدين، **تكنولوجيا المعلومات والاتصال ومستقبل صناعة الصحافة**، دار الرحاب، القاهرة.

62- محمود محفوظ، **تكنولوجيا الاتصال**، دار المعرفة الجامعية، مصر، 2005.

63- مروان عبد المجيد ابراهيم، **أسس البحث العلمي لإعداد الرسائل الجامعية**، ط2، مؤسسة الوراق، 2000.

64- مصطفى حجازي، **الاتصال في العلاقات الانسانية والادارة**، دار الطليعة، ط1، بيروت، 1982.

65- نبيل علي، العرب وعصر المعلومات، **المجلس الوطني للثقافة والفنون والآداب**، الكويت، 1994.

66- نبيل محمد مرسي، **استراتيجيات الإدارة العليا**، دار الأزراطية، الاسكندرية، 2006.

67- هادي طوالبة وآخرون، **تكنولوجيا الوسائل المرئية**، دار وائل للنشر، الأردن، 2010.

68- هيثم نيازي فهمي، **رحلة عبر الشبكة الدولية "الانترنيت"**، مطابع الزهراء للإعلام العربي، القاهرة، 1996.

69- وحيد قندورة، **تقنيات المعلومات الحديثة وأثرها على نظام المعلومات بتونس**، الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات، تونس، 1991.

المذكرات والرسائل الجامعية:

1- أحمد، بوشمال، **سوسيولوجيا التغيير التنظيمي وفعالية المنظمات**، رسالة ماجستير، جامعة قاصدي مرباح، الجزائر، 2011.

2- الهاشمي بعاج، **دور العملية التدريبية في رقع الفعالية التنظيمية للمِؤسسة**، رسالة ماجستير، جامعة الجزائر، 2010.

3- بن داود العربي، **فعالية الاتصال التنظيمي في المؤسسة العمومية**، مذكرة ماجستير تخصص تنمية الموارد البشرية، جامعة قسنطينة، الجزائر، 2008.

4- حورية بولعويدات، **استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية**، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في الاتصال والعلاقات العامة، 2007-2008.

5- زينب محمد حامد حسن، **صورة الإسلام كما تعرضها المواقع العربية على شبكة الانترنيت**، رسالة ماجستير، كلية الإعلام ، القاهرة، 2007.

6- صالح، بن نوار، **الفعالية التنظيمية داخل المؤسسة الصناعية**، أطروحة دكتوراه، جامعة قسنطينة، الجزائر، 2005.

7- عبد الباسط محمد عبد الوهاب، **استخدام تكنولوجيات الاتصال الحديثة في الانتاج الاذاعي والتلفزيوني**، دراسة تطبيقية ميدانية، 2005.

8- عبد العزيز شنيق، **الحوافز والفعالية التنظيمية**، رسالة ماجستير، جامعة 20 أوت 55 سكيكدة، 2007.

9- عبد الله سعد محمد أبوراس، **معالجة مواقع الانترنيت الإخبارية العربية لعملية الإصلاح السياسي في المملكة العربية السعودية** ، رسالة ماجستير ، كلية الإعلام ، جامعة القاهرة، 2007.

10- عبد الوهاب سويسي، **الفعالية التنظيمية، تحديد المحتوى والقياس باستعمال لوحة القيادة**، أطروحة دكتوراه، جامعة الجزائر، 2004.

11- فضيلة طياب، شهرزاد رحموني، **دور العلاقات الإنسانية في تحقيق الفعالية التنظيمية**، مذكرة ماستر، جامعة المدية. الجزائر، 2015.

12- ماهر صالح بنات، **الفعالية التنظيمية للجامعات الفلسطينية**، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية غزة، فلسطين، 2002.

13- محمد الفاتح حمدي، **استخدامات تكنولوجيا الاتصال والاعلام الحديثة وانعكاساتها على قيم الشباب الجامعي**، مذكرة مكملة لنيل شهادة ماجستير في تخصص دعوة وإعلام، باتنة، 2009/2008.

14- مراد رايس، **أثر تكنولوجية المعلومات على الموارد البشرية في المؤسسة**، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علوم التسيير، فرع إدارة الأعمال، جامعة الجزائر، 2006/2005.

15- فضيل دليو، فعالية الملتقى الوطني الثاني، **الاتصال في المؤسسة**، مخبر علم الاجتماع الاتصال، جامعة منتوري، الجزائر، 2003.

16- وهاب نعمون، **النظم المعاصرة لتوزيع المنتجات المصرفية واستراتيجية البنوك**، ورقة عمل منظمة ضمن الملتقى الوطني حول المنظومة المصرفية الجزائرية والتحولات الاقتصادية- واقع وتحديات -جامعة الشلف، يومي/14- 15ديسمبر 2004.

المجلات:

1- النقري، معن، **تعريفات أولية للعلم والتقنية والتكنولوجيا**، مجلة جيش الشعب، نصف شهرية، العدد 1639، 1990/6/1، الادارة السياسية للجيش والقوات المسلحة، دمشق.

2- خوين رضيوي، **الثقافة التنظيمية وفاعلية المنظمة**، مجلة الإدارة والاقتصاد، 75، 2009.

3- علي سنوسي، **تقييم مستوى الفعالية التنظيمية في المستشفيات الجزائرية**، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا،7.

4- محمد حسن آل ياسين، **تقييم الفعالية المنظمية لمؤسسات التعليم العالي**، مجلة جامعة القدس المفتوحة ، 27(2012).

5- مفتاح دياب، **تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على الفرد والمجتمع**، المجلة العربية للمعلومات، العدد1، المنظمة العربية، للتربية والثقافة والعلوم، 1998.

معاجم وقواميس:

1- حبيب الصحاف، **معجم إدارة الموارد البشرية وشؤون العاملين (انجليزي عربي)**، ط1، مكتبة لبنان ناشرون، 2003.

2- محمد دياب مفتاح، **معجم مصطلحات نظم وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات**، الدار الجامعية للنشر، القاهرة، 1995.

3- محمد منير حجاب، **الموسوعة الإعلامية**، المجلد الثاني، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة، 2003.

4- منير البعلبكي، **قاموس المورد**، دار العلم للملايين، بيروت، لبنان، 2001.

المواقع الإلكترونية:

1- مقال منشور على موقع، https://ar.wikipedia.org/wiki/، يوم 29-05-2017.

الملاحق

الجمهوريــة الجزائريــة الديمقراطيــة الشعبيــة

وزارة التعليـم العالـي والبحـث العلمـي

جامعــة حمه لخضر بالوادي

كلية العلوم الاجتماعية والانسانية

قسم العلوم الاجتماعية

الاستمــارة

استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة وعلاقتها بفعالية الاتصال التنظيمي في المؤسسة

مؤسسة ورود " نموذجا "

إعداد الطالبان:

- الطاهر سخري
- يوسف بطينة

إشراف الأستاذ:

- علي بن ناصر

ملاحظة:

- نرجو من سيادتكم الفاضلة ملء هذه الاستمارة بكل دقة، وذلك بوضع علامة (×) امام الاجابة المناسبة.
- بيانات هذه الاستمارة سرية، ولا تستعمل إلا لأغراض هذا البحث العلمي.
- الرجاء التعاون مع الباحثان، مع قبول فائق الاحترام والتقدير.

أولا: البيانات الشخصية :

1: الجنس:

ذكر ☐ أنثى ☐

2: السن:

أقل من 30سنة ☐ من 30 الى 45 سنة ☐

اكثر من 45سنة ☐

3: المستوى التعليمي:

ثانوي ☐ جامعي ☐ تكوين مهني ☐

4: الخبرة المهنية:

أقل من5 سنوات ☐ من 5 إلى اقل من 10 سنوات ☐

من10إلى اقل من 15سنة ☐ من15 سنة فأكثر ☐

ثانيا: مدى استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة:

1: هل أنت مهتم بمتابعة وسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة؟

نعم ☐ لا ☐

2: هل كانت لديك معرفة مسبقة باستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة ؟

نعم ☐ لا ☐

- في حالة الاجابة بنعم، كيف حصلت على ذلك؟

عن طريق المؤسسة ☐ من خارج المؤسسة ☐

3: هل تواكب المؤسسة تطورات خدمات تكنولوجيا الاتصال الحديثة؟

نعم ☐ لا ☐

4: هل تستخدم جهاز الحاسوب في عملك؟

نعم ☐ لا ☐

5: ماهي اشكال تكنولوجيا الاتصال الحديثة التي تستخدمها في عملك داخل المؤسسة؟

الهاتف ☐ الفاكس ☐

الانترنت ☐ الاكسترانت ☐

-ان كنت تستخدم احدى هذه الاشكال، فيما تستخدمها؟

الاتصال بالموظفين داخل المؤسسة ☐ عملية التسيير ☐

الاتصال بالموظفين خارج المؤسسة ☐ مراقبة العمل ☐

الحصول على معلومات ☐

6: أي الوسائل الاكثر استعمالا بين الموظفين والتواصل فيما بينهم؟

الهاتف ☐ الانترنت ☐ الفاكس ☐ الاكسترانت ☐

ثالثا: مساهمة تكنولوجيا الاتصال الحديثة في زيادة فعالية الاتصال التنظيمي:

1: هل تعتقد أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة تساهم في فعالية الاتصال داخل المؤسسة؟

نعم ☐ لا ☐

– إذا كانت الاجابة بنعم، الى ماذا ترجع ذلك؟

سرعة تداول المعلومة ☐ سهولة الاتصال بين الموظفين ☐

سرعة وصول المعلومة ☐ قضت على عوائد الاتصال ☐

القضاء على التشوه الذي يصيب المعلومة ☐

اخرى اذكرها.....

2: في رأيك، هل زاد استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في فعالية التعامل مع الزبون؟

نعم ☐ لا ☐

3: كيف يتم الاتصال مع رئيسك في العمل؟

اتصال شخصي مباشر ☐ عن طريق الهاتف ☐

عن طريق البريد الالكتروني ☐

وسيلة اخرى اذكرها.....

4: أي الوسائل الأكثر فعالية في إيصال المعلومات بين الموظفين والتواصل فيما بينهم ؟

الهاتف ☐ الانترنت ☐ الفاكس ☐ الاكسترانت ☐

5: هل أنت راضٍ عن اشكال الاتصال الموجودة في المؤسسة؟

نعم ☐ لا ☐

رابعا: آثار استخدام أشكال تكنولوجيا الاتصال الحديثة في نشاط المؤسسة:

1: هل تواجه صعوبات أثناء استخدامك تكنولوجيا الاتصال الحديثة؟

نعم ☐ لا ☐

2: هل تعتقد أن إدخال تكنولوجيا الاتصال الحديثة احدث تجديد في عمل المؤسسة؟

نعم ☐ لا ☐

- اذا كانت الاجابة بنعم، ماهي الاضافة التي قدمتها؟

.....

.....

3: هل ساهمت تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين انتاجية العمل؟

نعم ☐ لا ☐

-في حالة مساهمتها في تحسين الانتاجية، فيما تمثلت؟

زيادة الدقة في الاداء ☐ الرفع من كفاءة العمل ☐

السرعة في الاداء ☐ سهولة الوصول إلى الزبون ☐

4: في رأيك، هل يوجد سلبيات لتكنولوجيا الاتصال الحديثة؟

نعم ☐ لا ☐

–ان كانت الاجابة بنعم، فيما تتمثل هذه السلبيات؟

تقليص الوظائف ☐ تهديد حماية المعلومات ☐

اخرى اذكرها.....

5: هل لتكنولوجيا الاتصال الحديثة دورا في تحسين محيط العمل؟

نعم ☐ لا ☐

شكرا لكم على تعاونكم معنا لخدمة البحث العلمي

FICHE d'ENTREPRISE

dénomination commerciale	Parfums El Wouroud
statut juridique	sarl
capital social	500.000.000 DA
localisation	zone industrielle – BP.08 39.014 KOUININE (Wilaya d'EL OUED)
coordonnées	tél. 032 23 89 09 - fax 032 23 89 10 e-mail contact@wouroud.com site web www.wouroud.com
activité	conception, développement, production et commercialisation de parfums, eaux de toilette, déodorants et pochettes parfumées
date de création	6 décembre 1987

l'entreprise est certifiée ISO 9001 version 2000 depuis le 11 mai 2006 et version 2008 depuis le 26 mai 2010. Il a été décerné à l'entreprise :

- la médaille du mérite industriel – 2ème session 22 février 2006 par la Fondation FINA
- le 23 septembre 2016 par l'association patronale FCE (Forum des Chefs d'Entreprises) 3 labels «*bassma djazaïria* » pour les 3 produits : parfums et eaux de toilette, déodorants et pochettes parfumées.

1. effectifs
   1.1. cadres : 13)
   1.2. maîtrise : 11) total 116
   1.3. exécution : 92)

L'Entreprise se redéploie à l'exportation visant essentiellement le marché Africain

KOUININE, le 9 avril 2017

CERTIFICAT

EN ISO 9001 : 2008
Système de Management de la Qualité

VINÇOTTE INTERNATIONAL
ALGERIE SPA,
Alger – Algérie

Il est certifié que ***Parfums Wouroud***

sis à ***Zone industrielle***
39450 Kouinine – El Oued
Algérie

a établi et tient à jour un système qualité conforme aux exigences de la norme EN ISO 9001 : 2008 "Systèmes de Management de la Qualité" pour :

Conception, développement, production et commercialisation des produits de parfumerie : eaux de toilettes, déodorants, pochettes parfumées

Le présent certificat est basé sur le résultat d'un audit qualité, documenté dans le rapport d'audit RA16084-24A.

Numéro du certificat: 10 014-24A
Date de délivrance initiale le: 12 juillet 2010
Date de délivrance le: 26 octobre 2016
Ce certificat expire le: 14 septembre 2018

Les informations complémentaires concernant le périmètre de ce certificat et l'application des exigences de EN ISO 9001 : 2008 peuvent être obtenues auprès du titulaire de ce certificat.

Le présent certificat est octroyé moyennant respect du Règlement Général Vinçotte International Algérie SPA.

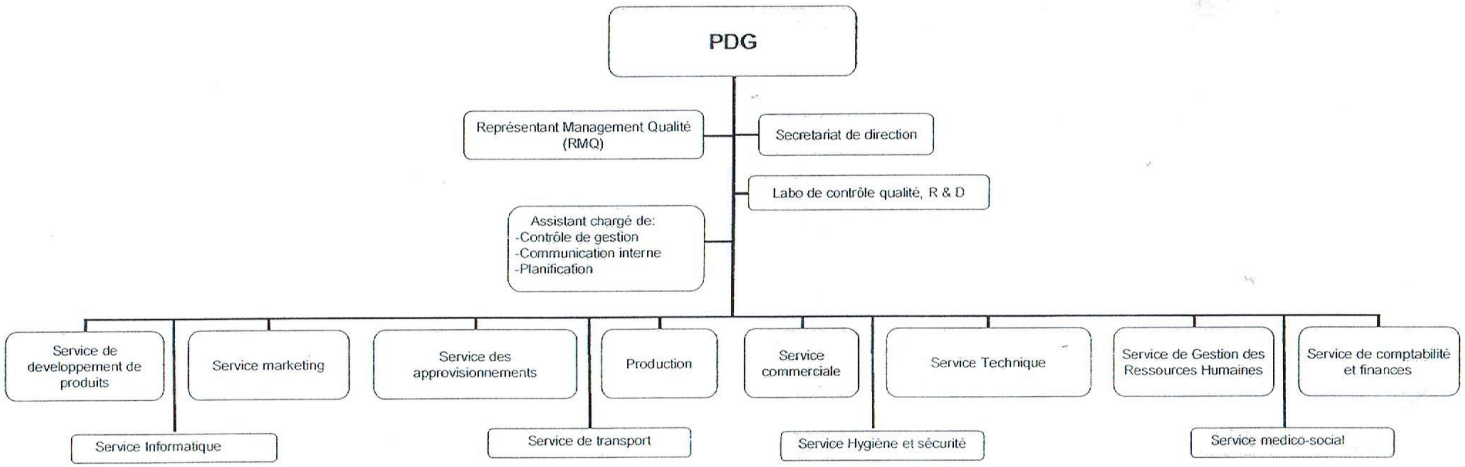
VINÇOTTE

Au nom de l'organisme de certification :

Muriel BARRA
Présidente de la Commission de Certification

ALGERAC
الهيئة الجزائرية للإعتماد
Organisme Algérien d'Accréditation
Certification 3-001

Parfums WOUROUD	PARFUMS WOUROUD	F 6-22
		Page : 1 / 1
Z.I KOUININE 39450 EL-OUED	Organigramme	Version : 04
		Date : 02/05/2016



Le PDG de PARFUMS WOUROUD