



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة 08 ماي 1945 قالمة

كلية العلوم الانسانية والاجتماعية

قسم العلوم الاجتماعية

تخصص علم اجتماع تنظيم وعمل

دور تكنولوجيا الاعلام والاتصال في تحسين الاتصال التنظيمي

بالمؤسسة الاستشفائية

دراسة ميدانية بمشفى الأمير عبد القادر-بواحي الزناتي-

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر

اعداد الطالبة:

سحقي سمية

لجنة المناقشة

الاسم واللقب	الرتبة العلمية	الصفة
بوشارب خالد	استاذ محاضر أ	رئيسا
جاهمي عبد العزيز	استاذ محاضر أ	مؤطرا
حميدي مجيد	أستاذ مساعد أ	عضوا

السنة الجامعية: 2020_2021

شكر وتقدير

أُتقدم بأسمى عبارات الشكر والامتنان إلى الوالدين الكريمين

وزوجي وأخته عزيزة اللذان وقفوا دائماً إلى جانبي

إلى الأستاذ المشرف عبد العزيز جاهمي

والى كل من أسهم في تقديم يد العون لإنجاز هذا العمل

المتواضع إلى كل الاحباب والاصدقاء

اللهم لك الحمد كما ينبغي لجلال وجهك وعظم سلطانك على نعمة كل علم نافع

الإهداء

أهدي ثمرة هذا الجهد إلى ابي الغالي وأمي الحبيبة وزوجي سندي

إلى إخوتي فؤاد عبد القادر عصام حمزة وزوجاتهم

وإلى أخت زوجي عزيزة إلى البرعمين أنيس وإياد

إلى كل الأقارب والأصدقاء وإلى كل من ساعدني من بعيد او من قريب.

أولاً: فهرس المحتويات

الصفحة	العنوان
	شكر وتقدير
	الاهداء
	فهرس المحتويات
	فهرس الجداول
	فهرس المحتويات
أ	المقدمة العامة
	الفصل الاول: الإطار المنهجي للدراسة
	المبحث الاول: الاشكالية وضبط المفاهيم
03	المطلب الاول: الإشكالية
05	المطلب الثاني: ضبط المفاهيم
09	المبحث الثاني: اهمية واهداف الدراسة
09	المطلب الاول: اهمية الدراسة
09	المطلب الثاني: اهداف الدراسة
09	المبحث الثالث: مجالات الدراسة
10	المطلب الاول: المجال المكاني
10	المطلب الثاني: المجال الزمني
10	المطلب الثالث: المجال البشري

11	المبحث الرابع: مناهج الدراسة وادواتها
11	المطلب الاول: مناهج الدراسة
11	المطلب الثاني: ادوات الدراسة
12	المبحث الخامس: بعض الدراسات السابقة
13	المطلب الاول: دراسات عربية
15	المطلب الثاني: دراسات محلية
17	المطلب الثالث: دراسات اجنبية
	الفصل الثاني: السياق التاريخي لاستخدامات تكنولوجيا الاعلام والاتصال (في ميدان العمل واسسها النظرية)
19	تمهيد
20	المبحث الاول: التطور التاريخي لتكنولوجيا الاعلام والاتصال
20	المطلب الاول: مرحلة الطباعة
21	المطلب الثاني: مرحلة الاتصالات السلكية واللاسلكية
21	المطلب الثالث: مرحلة الاتصال الالكتروني وشبكة المعلومات
22	المبحث الثاني: وسائل وانواع تكنولوجيا الاعلام والاتصال
22	المطلب الاول: وسائل تكنولوجيا الاعلام والاتصال
27	المطلب الثاني: انواع تكنولوجيا الاعلام والاتصال
31	المبحث الثالث: وظائف وخصائص تكنولوجيا الاعلام والاتصال
31	المطلب الاول: وظائف تكنولوجيا الاعلام والاتصال

32	المطلب الثاني: خصائص تكنولوجيا الاعلام والاتصال
34	المطلب الثالث: مزايا وعيوب تكنولوجيا الاعلام والاتصال
36	المبحث الرابع: بعض المقاربات النظرية لاستخدامات تكنولوجيا الاعلام والاتصال
36	المطلب الاول: نظرية الموجة الثالثة وتحول السلطة
37	المطلب الثاني: نظرية الحتمية التكنولوجية
38	المطلب الثالث: نظرية المجتمع بعد الصناعي (مجتمع المعلومات)
39	المطلب الرابع: نظرية المجتمع التليماتي
40	خلاصة الفصل
	الفصل الثالث: الاتصال التنظيمي وعلاقته بتكنولوجيا الاعلام والاتصال
42	تمهيد
43	المبحث الاول: بعض مدارس الاتصال التنظيمي
43	المطلب الاول: المدارس العلمية الكلاسيكية
45	المطلب الثاني: المدرسة السلوكية
46	المطلب الثالث: المدرسة الكلاسيكية الحديثة
46	المطلب الرابع: المدرسة التنسيقية
47	المبحث الثاني: عناصر وانواع الاتصال التنظيمي واهدافه
47	المطلب الاول: عناصر الاتصال التنظيمي
50	المطلب الثاني: انواع الاتصال التنظيمي
52	المطلب الثالث: اهداف الاتصال التنظيمي

53	المبحث الثالث: وسائل ووظائف الاتصال التنظيمي وخصائصه
53	المطلب الاول: وسائل الاتصال التنظيمي
55	المطلب الثاني: وظائف الاتصال التنظيمي
57	المطلب الثالث: خصائص الاتصال التنظيمي
58	المطلب الرابع: أساليب وإجراءات تحسين الاتصال التنظيمي من خلال تكنولوجيا الاعلام والاتصال
60	خلاصة الفصل
	الفصل الرابع: الجانب الميداني للدراسة
62	المبحث الاول: عرض وتحليل الجداول الاحصائية
64	المطلب الاول: عرض وتحليل البيانات الخاصة بالفرضية الأولى
75	المطلب الثاني: عرض وتحليل البيانات الخاصة بالفرضية الثانية
83	المطلب الثالث: عرض وتحليل البيانات الخاصة بالبيانات الختامية
85	المبحث الثاني: نتائج الدراسة
85	المطلب الاول: النتائج حسب محاور الدراسة
87	المطلب الثاني: النتائج حسب فرضيات الدراسات
88	المطلب الثالث: مقارنة النتائج بالدراسات السابقة
88	المطلب الرابع: التوصيات والاقترحات
90	الخاتمة
	قائمة المصادر والمراجع

الملاحق

الملخص

تانيا: فهرس الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
62	توزيع افراد العينة حسب الجنس	01
62	توزيع افراد العينة حسب السن	02
63	توزيع افراد العينة حسب المستوى التعليمي	03
63	توزيع افراد العينة حسب الحالة العائلية	04
64	أكثر وسائل الاتصال استخداما في العمل	05
65	استخدام جهاز الحاسوب في العمل	06
65	مجال استخدام الموظف لجهاز الحاسوب	07
66	استخدام الاسلوب اليدوي في الكتابة	08
66	سبب الاستعانة بالأسلوب اليدوي	09
67	ارتباط الجهاز المستخدم بشبكة داخلية للمؤسسة	10
67	استخدام شبكة الانترنت	11
68	مجال توظيف شبكة الانترنت	12
68	توفر شبكة الانترنت داخل المؤسسة	13
69	مجال استخدام شبكة الانترنت	14
69	أكثر مواقع التواصل الاجتماعي استخداما عند الموظفين	15
70	امتلاك المؤسسة للموقع الالكتروني للمؤسسة	16

70	مجال استخدام الموقع الالكتروني للمؤسسة	17
71	وجود صعوبة في استخدام تكنولوجيا الاعلام والاتصال	18
71	قيام المؤسسة بدورات تدريبية لتحسين استخدام تكنولوجيا الاعلام والاتصال	19
72	مدى كفاية الدورات التدريبية	20
72	مكان اقامة الدورات التدريبية	21
73	مدى نجاعة الدورات التدريبية	22
73	مدى مساهمة الوسائل الحديثة للإعلام والاتصال في اقتصاد الوقت	23
74	مدى مساهمة الوسائل الحديثة للإعلام والاتصال في التنسيق بين الاقسام المختلفة للمؤسسة	24
74	مدى عمل المؤسسة على مسايرة التطور التكنولوجي لوسائل الاعلام والاتصال	25
75	دلائل مسايرة المؤسسة لتطوير التكنولوجيا لوسائل الاتصال والاعلام	26
75	مدى قيام ادارة المؤسسة بإيصال المعلومات الى كل المستويات	27
76	نوع المعلومات التي تصل الى العمال من ادارة المؤسسة	28
77	أكثر اساليب الاتصال استخداما في المؤسسة	29
78	طبيعة الاتصالات التي تطفى على المؤسسة	30
78	مدى منح الادارة فرصة مناقشة القرارات التي تصدرها	31
79	مدى استعانة الادارة بتكنولوجيا الاعلام والاتصال في مناقشة القرارات التي تصدرها	32
79	مدى استخدام الادارة لتكنولوجيا الاعلام والاتصال في ادارة اجتماعاتها	33
80	مساهمة تكنولوجيا الاعلام والاتصال في تعاون العمال فيما بينهم	34

81	مدى سماح استخدام تكنولوجيا الاعلام والاتصال بتداول معلومات المؤسسة	35
81	أطراف تداول معلومات المؤسسة	36
82	مدى سماح تكنولوجيا الاعلام والاتصال بتحقيق اتصال تنظيمي فعال	37
83	ايجابيات استخدام وسائط تكنولوجيا الاعلام والاتصال	38
83	تداعيات سوء استخدام تكنولوجيا الاعلام والاتصال	39
84	المعوقات التي يواجهها الموظف عند استخدام وسائل الاعلام والاتصال في المؤسسة	40
84	درجة تأثير تكنولوجيا الاعلام والاتصال على الاتصال التنظيمي	41
85	مدى رضى الموظفين عن استخدام المؤسسة لتكنولوجيا الاعلام والاتصال	42

ثالثا: فهرس الاشكال

الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
76	نوع المعلومات التي تصل الى العمال من ادارة المؤسسة	01
77	أكثر اساليب استخداما في المؤسسة	02
80	استخدام الادارة لتكنولوجيا الاعلام والاتصال في ادارة الاجتماعات	03
82	مدى سماح تكنولوجيا الاعلام والاتصال بتحقيق اتصال تنظيمي فعال	04
85	درجة تأثير تكنولوجيا الاعلام والاتصال على الاتصال التنظيمي	05

مقدمة عامة

مقدمة:

تعد تكنولوجيا الاعلام والاتصال من اهم التقنيات والوسائل التي لا يستطيع الفرد والمنظمة ولا المجتمع التخلي عنها وهذا نتيجة تطوراتها وابعادها واشكالها المتعددة، التي سهلت على الفرد في مختلف جوانب الحياة والعملية بالخص، حيث نجد ان مختلف المؤسسات في الراهن اصبحت تعتمد على هذه التكنولوجيا ومختلف وسائلها لمساهمتها الفعالة على تسهيل التواصل والاتصال بين مختلف وحدات المكونة للمؤسسة وبين مختلف افرادها وهذا كله بفضل التطور الكبير الذي يشهد العالم في جميع المرافق الاقتصادية والاجتماعية والسياسية والثقافية والتكنولوجية وغير أثر بشكل كبير على الخدمات التي تقدمها المؤسسات كما تعتبر هذه التكنولوجيا مظهر من مظاهر انفتاح المؤسسة على البيئة الداخلية والخارجية والتأقلم مع كل التغيرات المحيطة بها وادى الى تغيير المفاهيم والأسس الادارية في العمل الاداري المعاصر، كما عرفت تكنولوجيا الاعلام والاتصال تطورات متزايدة ومتسارعة بفضل الاندماج بين تكنولوجيا الاعلام والاتصال بأنظمتها الرقمية الحاسوبية القادرة على معالجة البيانات بكم هائل وبكفاءة وسرعة كبيرة وسرعة نقل المعلومات وهذه البيانات بأشكال المختلفة المسموعة المرئية والمقروءة الى أي مكان في العالم.

كما أصبح لها دور كبير وفعال في تحسين الاتصال التنظيمي داخل المنظمات، سواء الافراد مع بعضهم أو الافراد مع المنظمة ككل ومن هنا كان منطلق هذه الدراسة للتعرف على دور تكنولوجيا الاعلام والاتصال في تحسين الاتصال التنظيمي في المؤسسة الاستشفائية وفي اطار تحقيق هذا الهدف قسمت هذه الدراسة الى الاطار المفاهيمي والمنهجي والذي قمنا فيه بتحديد مشكلة الدراسة وتساؤلاتها ثم قمنا بضبط المفاهيم الأساسية للدراسة، ثم تطرقنا الى اهمية واهداف الدراسة وبعدها مجالات الدراسة التي تضمنت المجال المكاني ثم المجال الزمني وهو وقت بداية انجاز الدراسة الميدانية، ثم المجال البشري وهو العينة ومجتمع الدراسة ثم حددنا مناهج الدراسة وأدوات جمع البيانات وأخيرا تطرقنا الى بعض الدراسات السابقة. يليه الإطار النظري والذي تطرقنا فيه الى فصلان كان الفصل الاول تحت عنوان السياق التاريخي لاستخدامات تكنولوجيا الاعلام والاتصال في ميدان العمل واساسها النظرية والذي تطرقنا فيه الى التطور التاريخي لتكنولوجيا الاعلام والاتصال، بعدها وسائل وانواع تكنولوجيا الاعلام والاتصال، ثم الوظائف والخصائص ومزايا وعيوب تكنولوجيا الاعلام والاتصال ثم تطرقنا الى بعض المقاربات النظرية لاستخدامات تكنولوجيا الاعلام والاتصال.

أما الفصل الثاني عنوانه الاتصال التنظيمي وعلاقته بتكنولوجيا الاعلام والاتصال وتضمنت أهم مدارس الاتصال التنظيمي وعناصر وأنواع واهداف الاتصال التنظيمي ثم وسائل ووظائف الاتصال التنظيمي وخصائصه.

وأخيرا كان التطرق لإطار التطبيقي الذي تضمن عرض وتحليل البيانات، نتائج التفرغ البيانات، نتائج عامة للدراسة لتكون الخاتمة آخر عمل دراستنا

الإطار المنهجي للدراسة

الفصل الأول: الإطار المنهجي للدراسة

مقدمة عامة

المبحث الأول: الإشكالية وضبط المفاهيم.

المبحث الثاني: أهمية وأهداف الدراسة.

المبحث الثالث: مجالات الدراسة.

المبحث الرابع: مناهج الدراسة وأدواتها.

المبحث الخامس: بعض الدراسات السابقة.

الفصل الأول: الإطار المنهجي للدراسة

المبحث الأول: الإشكالية وضبط المفاهيم

المطلب الأول: الإشكالية

لقد عرفت تكنولوجيا الاعلام والاتصال عدة تغيرات، فبعد أن كان التواصل شخصي جاءت الاكتشافات المختلفة لتضفي على هذا الحقل، مزيدا من التعقيد و التطور في طرق وأساليب انتقال المعلومات وذلك بدءا من اختراع، الطباعة إلى الراديو فالتلفزيون إلى التقنيات الجديدة (الحواسيب وما يرتبط بها من نظم وشبكات داخلية وخارجية)،وهي الوسائل التي اعطت لمنظومة العمل و العمال ابعادا اخرى وخاصة في مجال الاتصال والمشاركة، في صناعة القرار بالمؤسسات ولم يستثنى في ذلك أي من قطاعات العمل، و النشاط في المنظمة الحديثة لدرجة اصبحت ضرورة لا يمكن الاستغناء عنها لما تمثله، من اهمية وما تلعبه من ادوار، لهذا سارعت هذه المنظمات إلى الارتباط فيما بينها بشبكات، اتصالية داخلية (انترانات) وأخرى خارجية (الانترنت) من اجل مسايرتها للتطورات الحاصلة داخليا و خارجيا .

والمؤسسات الجزائرية كغيرها من المؤسسات، في الدول المتقدمة سعت وتسعى إلى مواكبة التطورات الحاصلة في هذا المجال، من أجل الارتقاء بمنظومتها الداخلية و الخارجية باعتماد وسائل وادوات واساليب وطرق تنظيمية مناسبة.

واصبحت بالتالي المنظومة الحاسوبية وما يرتبط، بها من وسائل وشبكات تلعب دورا كبيرا في تسيير الاتصال والتفاعل في هذه المؤسسات، حيث خصصت من اجل التحكم في برامج للتدريب والتكوين ومتخصصين يقومون عليها، لتطوير مهارات الموظفين في استعمال هذه التقنيات والبرامج لاستخدامها في انجاز مختلف الوظائف والمهام الموكلة لهم، و تسهيل الاتصال بين مختلف وحدات المؤسسة حيث يعتبر الاتصال التنظيمي وسيلة ادارية في نقل، وتبادل المعلومات والافكار المتصلة بأهدافها المنشودة و ادائها في تحقيق، الفعالية والكفاءة لذلك تبرز اهمية الاتصال التنظيمي في كونه العصب المحرك الرئيسي للتأثير، في السلوك الوظيفي للموظفين وتوجيه جهودهم وقد اصبح من الضروري في ظل تكنولوجيا الاعلام والاتصال، الاهتمام بالاتصال التنظيمي والوسائل المستخدمة على حد سواء بما يتماشى مع متطلبات المؤسسة واهدافه.

ومن اجل دراسة هذا الموضوع اعتمدنا التساؤل الرئيسي التالي :

ما مدى مساهمة تكنولوجيا الاعلام والاتصال في تحسين الاتصال التنظيمي بالمؤسسة الاستشفائية؟

ويندرج تحت هذا التساؤل التساؤلات الجزئية التالية :

أ-ما مدى استخدام تكنولوجيا الاعلام والاتصال، في المؤسسة الاستشفائية ؟

- ب- ما تأثير استخدام تكنولوجيا الاعلام والاتصال على الاتصال التنظيمي بالمؤسسة ؟
وللإجابة عن التساؤلات السابقة تم اختبار الفرضية الرئيسية التالية:
تساهم تكنولوجيا الاعلام والاتصال مساهمة فعالة في تحسين منظومة الاتصال بالمؤسسة
الاستشفائية.
- وتتفرع عن هذه الاخرى عدة فرضيات جزئية هي :
- أ-تعتمد المؤسسة الاستشفائية اعتمادا كبيرا، على تكنولوجيا الاعلام والاتصال في ضبط
المنظومة الاتصالية
- ب-تؤثر تكنولوجيا الاعلام والاتصال تأثيرا ايجابيا في تحسين الاتصال التنظيمي
بالمؤسسة

المطلب الثاني: ضبط المفاهيم**الفرع الأول: مفهوم الدور**

لغة: دار الشيء يدور ودوراناً، تحرك وعاد الى ماكان عليه¹، دار الشيء يدور دوراً ودوراناً، دءوراً. طبقة من الشيء المدار فوق بعضه².

اصطلاحاً:

- الدور وضع اجتماعي ترتبط به مجموعة من الخصائص الشخصية ومجموعة من ضروب النشاط التي يغزو اليها القائم بها في المجتمع من قيمة معينة هذا من جانب البناء الاجتماعي، أما من جانب التفاعل فهو ضياع مؤلف من مجموعة من الافعال التي يؤديها الشخص في موضوع تفاعل اجتماعي³.

- كما يعرف بأنه مجموعة من الضمان والتوقعات المحددة اجتماعيا والمرتبطة بمكانة معينة وبعبارة أخرى يمثل الدور متطلبات تتمثل في توقعات الآخرين بمكان أداء شخص ما لدور معين في موقف ما وقد لا يكون على علم⁴.

المفهوم الاجرائي:

- الدور هو مجموعة من التصرفات يتوقع ان يقوم بها الفرد المنوط به الدور والذي يحتل موقعا في إطار مؤسسي اجتماعي او مهني وذلك في مقابل مواقع اخرى مترابطة او متكاملة.

الفرع الثاني: تكنولوجيا الاعلام والاتصال

لقد أدى التطور التكنولوجي للاتصالات والمعلومات إلى ظهور وسائل وتطبيقات وسيلية اتصالية جديدة أطلق عليها البعض اسم التكنولوجيا الجديدة للإعلام والاتصال NTIC وهي تعني أساسا تلك الموصولة بالكمبيوتر ولها آثار عدة تشمل مجالات وتطبيقات متنوعة مثل تشخيص المعارف وتنظيم المؤسسات خصوصا⁵.

¹ ابن المنظور، لسان العرب، دار المعارف، (د . م . ن) (د . س . ن) ص 1450.

² ابراهيم مصطفى، احمد الزيات، حامد عبد القادر، محمد النجار، معجم الوسيط، مكتبة الشروق الدولية، مصر، 2004 ط4، ص303

³ فؤاد البستاني، منجد الطلاب، دار الشروق، بيروت د.س.ن. ص211.

⁴ محمد عاطف غيث واخرون، قاموس علم اجتماع، دار المعرفة الجامعية 1995 د.ط، ص392.

⁵ فضيل دليو، الاتصال مفاهيمه، نظرياته، وسائله، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر، 2003 ص174.

وتعرف كذلك تكنولوجيا الاعلام والاتصال هي مجموعة تقنيات وخدمات عامة تركز على استعمال الحاسوب ذي الوسائط المتعددة وعلى تكنولوجيايات منها الانترنت أي أنها تجسدت في آخر التطورات التي حققتها البشرية بظهور الاعلام الآلي الذي وسع مجالات استخدامه وأصبح يشمل كل مجالات الحياة الاقتصادية والاجتماعية والثقافية.

وقد سجل تاريخ وسائل الإعلام بظهور تكنولوجيايات مرحلة جديدة أحدثت انقلابات في نظام البث والإنتاج والاستهلاك الاعلامي بوضع شبكات جديدة أو قنوات جديدة مثل الساتل والأقراص السمعية والبصرية، وأصبح العالم يعيش تحولات يصفها معظم الباحثين بالثورة الرقمية¹.

تعرف كذلك على أنها خليط من أجهزة الحواسيب الالكترونية ووسائل الاتصال المختلفة مثل الألياف الضوئية والأقمار الصناعية وكذلك تقنيات المصغرات الفلمية والبطاقة، أي مختلف أنواع الاكتشافات والمستجدات والاختراعات والمنتجات التي تعاملت وتتعامل مع شتى أنواع المعلومات من حيث جمعها وتحليلها وتنظيمها (توثيقها) وخبزنها واسترجاعها في الوقت المناسب بالطريقة المناسبة².

الاجرائي: مجموعة من التقنيات والأدوات أو النظم المختلفة التي يتم توظيفها لمعالجة المضمون أو المحتوى الإعلامي و الإتصالي الذي يراد توصيله من خلال عملية الاتصال الجماهيري أو الشخصي أو الجمعي أو التنظيمي أو الواسطي أو التي يتم من خلالها جمع المعلومات والبيانات المسموعة أو المكتوبة أو المصورة المرسومة أو الرقمية من خلال الحاسبات الالكترونية أو الكهربائية حسب مرحلة التطور التاريخي لوسائل الاتصال والآلات التي يشملها هذا التطور.

¹Cluade jeu bertrand media introduction or la presse la radio et la télé vision edition ellipses paris 1999 p105

² عبد الوهاب بن بريكة، زينب بن تركي، اثر تكنولوجيا الاعلام والاتصال في دفع مجلة التنمية، مجلة الباحث عدد 7، 2009 - 2010 ص246.

الفرع الثالث: الاتصال التنظيمي

اصطلاحاً: الاتصال التنظيمي هو العملية التنظيمية الأولى التي تستعمل لإقامة تفاعل في محيط التنظيم الداخلي والخارجي باستعمال لغة مكتوبة أو منطوقة بغرض تنسيق ورقابة وتسيير سلوك الافراد والجماعات لتحقيق اهداف المنظمة¹.

- ويرف كذلك على انه عملية نقل وتبادل المعلومات الخاصة بالمنظمة داخلها وخارجها، وهو وسيلة لتبادل الافكار والاتجاهات والرغبات بين اعضاء التنظيم وذلك يساعد على الارتباط والتماسك ومن خلاله يحقق الرئيس ومعاونوه التأثير المطلوب في تحريك الجماعة نحو الهدف، وكما ان الاتصال آداة هامة لإحداث التغيير في السلوك البشري².

- الاتصال التنظيمي يدل على مجمل النشاطات والاعمال المتخذة لإقامة علاقة بين الفاعلين ويهدف إلى انجاز مشروع موحد وبلوغ أهداف مشتركة كما يسمح لكل فرد داخل المنشأة أن يكون معروفاً بشخصه ومهمته فيها ويعمل على ازدهاره وبالتالي ضمان حياته وفعالية في التنظيم ويتم هذا النوع من الاتصال وفقاً للهيكل التنظيمي الذي يحدد السلطات والمسؤوليات وتقسيم العمل والعلاقات الوظيفية داخل المنشأة³.

اجرائي: هو مجمل السلوكات والنشاطات والاعمال المتخذة من طرف الفاعلين لخلق علاقات فيما بينهم في إطار رسمي وغير رسمي لتحقيق أهداف المؤسسة.
- أو هو عملية هادفة تتم بين طرفين أو أكثر لتبادل المعلومات والآراء وللتأثير في المواقف والاتجاهات.

¹Thomas E. Haris. Mark D. nelen. Applied organisationnel communication Theory and practice in a global environnements. 3rd edition laurenceerllaun associates london, 2008, p103.

² منال طلعت محمود، مدخل إلى علم الاقتصاد، المكتب الجامعي الحديث، مصر، 2002، ص22.

³ أحمد بدوي، معجم المصطلحات للاعلام، دار الكتاب المصري، القاهرة، 1985 ص44.

الفرع الرابع: مفهوم المؤسسة الاستشفائية

الاصطلاح: يقصد بها مراكز الخدمات الصحية التي تقدم خدمة طبية وقائية او علاجية، وهذه الوحدات تعرف بأنها ذات طبيعة خاصة تجمع ما بين الخدمة الطبية وهي عبارة عن مؤسسة خدماتية عامة او قد يمتلكها فرد او مؤسسات وحينئذ تكون وحدة خاصة وتقدم خدماتها¹.

- كما عرفت جمعية المستشفيات الامريكية بانها مؤسسة تحتوي على جهاز طبي منظم يتمتع بتسهيلات طبية دائمة تشمل على اسرة للمرضى الداخليين وخدمات طبية تشمل خدمات الاطباء والتمريض وذلك من اجل اعطاء المرضى، التشخيص والعلاج اللازمين².

- كما عرفت كذلك على انها تنظيم يقوم بتعبئة المهارات والجهود لعدد كبير من الجماعات المهنية المحترفة وشبه المهنية المحترفة والجماعات غير المهنية المحترفة من الافراد من اجل الحصول على خدمات ذات كفاءة عالية وتقديمها للمرضى³.

الاجرائي: هي عبارة عن مؤسسة خدماتية قد تكون عمومية او خاصة تقدم خدمات لغرض علاجي ووقائي من مختلف الامراض كما تساهم في رفع المستوى الصحي للأفراد من اجل تحقيق رفاهية المجتمع، وهي عبارة عن وحدات علاجية.

¹ محمد سامي راضي، المحاسبة عن المستشفيات العلاجية دار الجامعة الإبراهيمية الإسكندرية، 2007 ص17.

² غازي فرحان، خدمات الايواء في المستشفيات، دار الزهران، عمان، 1999، ص6.

³ عبد الله، محمد عبد الرحمان، معوقات البناء التنظيمي للمستشفى: دراسة ميدانية في علم اجتماع الطبي، دار المعرفة الجامعية، الاسكندرية، 1990، ص86.

المبحث الثاني: أهمية واهداف الدراسة**مطلب الاول: أهمية الدراسة**

تتوقف أهمية الدراسة على أهمية الموضوع في حد ذاته وقيمه العلمية في كون ان نتائجها، تساعدنا في الحصول على المعلومات وحقائق تفسر لنا الدور الذي تلعبه تكنولوجيا الاعلام والاتصال في تحسين الاتصال التنظيمي داخل المؤسسة الاستشفائية العمومية الامير عبد القادر.

كما تبرز الاهمية الكبيرة لتكنولوجيا الاعلام والاتصال لما تملكه من امكانيات وقدرات تساعد على تحسين والاتصال التنظيمي داخل المؤسسة الاستشفائية.

كما ان هذه الدراسة سوف تساعدنا وتمكننا من معرفة اهم الوسائل الاتصالية والاعلامية المستخدمة في المؤسسة الاستشفائية ومدى تلائمها ومساهمتها في توطيد الاتصال التنظيمي.

المطلب الثاني: اهداف الدراسة

يسعى كل باحث وراء بحثه العلمي لتحقيق مجموعة من الاهداف ولعل أبرز الأهداف المراد الحصول عليها من خلال دراستي هذه ما يلي:

- التعرف على مدى استخدام تكنولوجيا الاعلام والاتصال في المؤسسة الاستشفائية العمومية الامير عبد القادر.

- معرفة إثر استخدام تكنولوجيا الاعلام والاتصال على الاتصال التنظيمي داخل المؤسسة الاستشفائية.

- الوقوف على مدى وعي المسؤولين وادراكهم بأهمية استخدام تكنولوجيا الاعلام والاتصال.

- الحصول على الشهادة.

المبحث الثالث: مجالات الدراسة

يعد تحديد مجالات الدراسة من الخطوات المنهجية التي لا يمكن اغفالها في اي دراسة فمن خلالها يتم التعرف على المنطقة التي اجريت بها الدراسة حيث يرى العديد من الباحثين في مجال البحث العلمي أن تحديد مجالات الدراسة من أهم الخطوات التي يتوقف عليها نجاح أو فشل الدراسة وقد تم تحديد مجالات الدراسة في:

المجال المكاني

المجال الزمني

المجال البشري

المطلب الأول: المجال المكاني

يشير المجال المكاني أو البيئة التي يقوم الباحث بتحديدتها وهذا المجتمع قد يكون مجتمع جغرافي أو منطقة جغرافية من مناطق هذا المجتمع، وقد تم إجراء دراستنا الميدانية بالمؤسسة العمومية الاستشفائية الأمير عبد القادر بدائرة واد الزناتي والذي يمثل مجتمع دراستنا الذي يتمثل في 380 عامل

الموقع الجغرافي:

شيدت المؤسسة على مساحة 3هكتار تقريبا على الطريق الوطني رقم 20 الذي يربط ولاية قالمة بولاية قسنطينة كما تبعد المؤسسة العمومية الاستشفائية لوادي زناتي عن ولاية قالمة بـ 42 كلم وعن ولاية عنابة بـ 102 كلم وتبعد كذلك عن ولاية قسنطينة بـ 72 كلم. افتتحت المؤسسة العمومية الاستشفائية لوادي الزناتي أبوابها سنة 1969 وتقع في وسط المنطقة الحضرية بالبلدية مقر الدائرة.

المطلب الثاني: المجال الزمني

هي تلك الفترة التي استغرقها الباحث في دراسته من بداية جمع المعلومات والبيانات الأساسية حول موضوع الدراسة منذ أن كان فكرة مجردة إلى نهاية إنجازها في شكلها النهائي. وقد بدأ تفكير في موضوع دور تكنولوجيا الإعلام والاتصال في تحسين المؤسسة الاستشفائية منذ شهر.

وبدأت العمل فيه بعد موافقة الإدارة عليه حيث استوفى الشروط المنهجية المتمثلة في:

قابلية الموضوع للإنجاز

وفرة المراجع والمصادر

إمكانية إنجازها في الوقت المناسب (مراعاة الفترة الزمنية المطلوبة) وقد قسمت هذه الفترة

الزمنية إلى قسمين:

1 الجانب النظري: استغرق البحث عن المادة النظرية حوالي

2 الجانب التطبيقي: (دراسة ميدانية بمؤسسة الاستشفائية العمومية الامير عبد القادر)

المطلب الثالث: المجال البشري

يمثل المجتمع البشري للدراسة المجتمع الأصلي الذي تطبق على أفراد مختلف الوسائل لجمع البيانات الموضوعية والواقعية منهم حيث أن مجتمع الدراسة هو مجموعة منتهية ولا منتهية من المحددة من قبل والتي تكون مجالاً للملاحظة ولكي تكون الدراسة علمية وعملية ولكي يصل الباحث إلى نتائج واقعية وموضوعية لا بد من تحديد المجتمع الأصلي للدراسة تحديداً دقيقاً

وواضحا حيث أنه يسمح بتحديد نوع العينة المطلوب للاختبار ولجمع المعطيات من أفرادها عن طريق استخدام الأدوات البحثية المناسبة¹.
وقد اقتصر مجالنا البشري على الإداريين بالمؤسسة العمومية الاستشفائية الذين بلغ عددهم 58 إداريا.

المبحث الرابع: مناهج الدراسة وأدواتها:

المطلب الأول: منهج الدراسة

يساهم المنهج في ترتيب وتنظيم افكار الباحث إلى النتائج المنطقية.
يعرف المنهج على انه: الطريق المتبع للكشف عن هذه الدراسة بواسطة استخدام مجموعة من القواعد والتي ترتبط اساسا بتجميع البيانات وتحليلها حتى تساهم في التواصل إلى النتائج ملموسة².

كما يمكن تعريف المنهج هو: استعمال المعلومات استعمالات صحيحة في أسلوب علمي سليم يتمثل في أسلوب العرض والمناقشة الهادفة والتزام الموضوعية التامة³.
ومن اجل الاجابة على الاشكالية المطروحة واختيار الفرضيات المعتمدة سيتم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي هو المنهج الملائم للدراسة فهو طريقة، من طريق التحليل والتفسير بشكل علمي منظم من أجل الوصول على اغراض محددة، ويساعد في الحصول على بيانات ومعلومات شاملة وواقعية، من خلال جمع البيانات والمعلومات التي تحظى الظاهرة وتحليلها والوصول إلى نتائج عملية صادقة.

المطلب الثاني: أدوات جمع البيانات

أدوات جمع البيانات متعددة فقد تكون استبان او مقابلة او ملاحظة ويقصد بها الوسيلة التي يجمع بها الباحث بياناته وقد اعتمدت في دراستي هذه على مجموعة من الأدوات وهي:
الفرع الاول: الملاحظة: تعرف على انها مشاهدة الظاهرة محل الدراسة عن كتب في إطار المتميز ووفق ظروفها الطبيعية، حيث يتمكن الباحث من مراقبة تصرفات وتفاعلات المبعوثين ومن التعرف على انماط وطرق معيشتهم ومشاكلهم اليومية⁴.

¹ محمد شفيق، الخطوات المنهجية لاعداد البحوث الاجتماعية، المكتب الجامعي، الاسكندرية، 1998 ص112.

² محمد الهادي محمد، اساليب توثيق البحوث العلمية المكتبية الاكاديمية، الجزائر، ط1، 1995، ص287.

³ غازي عناية، منهجية اعداد البحث العلمي، دار المناهج للنشر، عمان، ط3، 2008، ص18.

⁴ أحمد بن مرسل، مناهج البحث العلمي في علوم الاعلام والاتصال، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، ط3، 2007 ص203.

وقد استخدمنا هذه الاداة من خلال قيامنا بملاحظة بسيطة مباشرة اثناء زيارتنا للمؤسسة وقد ساعدتنا هذه الاداة على معرفة اهم التكنولوجيا المستخدمة في الادارة، ولاحظنا مدى اعتمادهم الكبير على هذه الوسائل في انجاز اعمالهم.

الفرع الثاني: المقابلة: المقابلة لها اهمية كبيرة حيث تسمح للباحث الحصول على معلومات دقيقة، حول الظاهرة او المشكلة المراد دراستها وتعرف على انها: لقاء يتم بين الشخص المقابل (الباحث او ينوب عنه) الذي يقوم بطرح مجموعة من الاسئلة على الشخص المستجيبين، وجها لوجه، ويقوم الباحث او المقابل بتسجيل الاستجابات على الاستمارات¹. وتعتبر المقابلة من الادوات المهمة في جمع المعلومات مع الاشخاص او الشخص المتوقع الاستفادة من اجابتهم حول موضوع دراستنا وكان استعمال اداة المقابلة على وجهين الوجه الاول قمنا باستخدامها للحصول على المعلومات المتنوعة الخاصة بميدان الدراسة (المجال الجغرافي، المجال البشري للمؤسسة) والوجه الثاني تمثلت في مقابلة بعض الموظفين وبعض المدراء، مديرة الموارد البشرية، وذلك بطرح اسئلة المقابلة حول المحاور المرتبطة بفرضيات الدراسة بحيث طرحت اسئلة عشوائية حول موضوع الدراسة.

الفرع الثالث: الاستمارة: تعرف الاستمارة على انها اداة ملائمة للحصول على معلومات وبيانات وحقائق مرتبطة بواقع معين ويقدم الاستبيان على شكل عدد من الاسئلة يطلب الاجابة عنها من قبل عدد من الافراد المعنيين بموضوع الاستبيان².

-وقد شملت الاستمارة 31 سؤالاً موزعاً على أربعة محاور تمثلت في:

-المحور الاول: يحتوي على البيانات الشخصية المتعلقة بالجنس والسن والمستوى التعليمي والحالة العائلية.

-المحور الثاني: يضم 14 سؤال متعلق بالفرضية الاولى بمدى استخدام تكنولوجيا الاعلام والاتصال في المؤسسة.

-المحور الثالث: يضم اسئلة متعلقة بالفرضية الثانية: إثر استخدام تكنولوجيا الاعلام والاتصال، على الاتصال التنظيمي.

-المحور الرابع: يضم 5 اسئلة متعلقة بالبيانات الختامية.

- حيث قمنا باسترجاع 51 استمارة من اصل 58

¹ ربحي مصطفى عليان، عثمان محمد عني، اساليب البحث العلمي دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، ط4، 2010، ص177.

² نوقان عبيدات وآخرون، البحث العلمي (مفهومه وادواته واساليبه) دار الفكر للنشر والتوزيع، عمان، ط4، 2011، ص106.

المبحث الخامس: بعض الدراسات السابقة

الدراسات السابقة لها دور حيوي بالنسبة للبحوث، فهي تمد الباحث بالفروض وتوضح المفاهيم وتمكنه من اختبار الحقائق المتعلقة بموضوع البحث وتمكن الباحث من وضع دراسته بين نتائج الدراسات السابقة ويستطيع عن طريق المقارنات، ان يكشف اوجه الاتفاق والاختلاف¹. وتعد الدراسات السابقة الزاد العلمي للموضوعات التي يستفيد منها الباحث وان مراجعة الدراسات السابقة توصلنا الى النتائج التي انتهى اليها الباحثون وتظهر نوع العلاقة الموجودة بين الدراسات بعضها من بعض الاخر وماهي علاقتها بالبحث الحالي.

المطلب الاول: الفرع الاول: دراسات العربية

الفرع الاول: دراسة المسعودي (1998/1420)² بعنوان العوامل المؤثرة على فعالية الاتصال التنظيمي، دراسة ميدانية على الاجهزة الحكومية في مدينة الرياض في المملكة العربية السعودية.

هدفت الدراسة الى تحديد العوامل المؤثرة على فعالية الاتصال الاداري بالأجهزة الحكومية في المملكة العربية السعودية وتقديم المقترحات المناسبة لزيادة فعالية الاتصال الاداري وصولاً لفعالية الاجهزة الحكومية.

*وقد توصلت الدراسة الى العديد من النتائج اهمها:

1-العوامل المؤثرة على فعالية الاتصال، الاداري بالأجهزة الحكومية في المملكة العربية السعودية مرتبة حسب اهميتها كما يلي: العوامل الفنية، العوامل التنظيمية، العوامل البيئية، العوامل النفسية والسلوكية.

2-هناك علاقة ارتباط سلبية ذات دلالة احصائية بين العوامل الشخصية ورؤية الموظفين تجاه العوامل المؤثرة على فعالية الاتصال الاداري.

3-هناك علاقة ارتباط ايجابية ذات دلالة احصائية بين كل من العوامل التنظيمية والعوامل الفنية والسلوكية وفعالية الاتصال الاداري.

4-تعتبر العوامل التنظيمية والعوامل الفنية أكثر العوامل تأثير على فعالية الاتصال الاداري، اما بالنسبة للعوامل البيئية والعوامل النفسية والسلوكية فقد اتضح ان تأثيرهما قليل على فعالية الاتصال الاداري على الرغم من وجود عناصر من هذه العوامل ثبت لها تأثير على فعالية الاتصال الاداري داخل الاجهزة الحكومية.

¹ رشوان حسين عبد الحميد، اصول البحث العلمي، مؤسسة شباب الجامعة، الاسكندرية، 2003، ص225.

² بن زاوي ابراهيم، واقع الاتصال التنظيمي في ظل ازدواجية اللغة، اطروحة دكتوراه قسم علم الاجتماع والديموغرافيا، جامعة الحاج لخضر، باتنة 1، (2017-2018)، ص 31-32.

الفرع الثاني: دراسة فاطمة بنت عليان عطية السفيناني 2009¹.

بعنوان الاتصال التنظيمي وعلاقة بأسلوب ادارة الصراع التنظيمي دراسة ميدانية بإدارة التربية والتعليم للبنات بجدة السعودية.

هدفت هذه الدراسة الى التعرف على مستوى الاتصال التنظيمي كما يدركه اعضاء ادارة التربية والتعليم للبنات بجدة السعودية.

وقد توصلت الدراسة الى العديد من النتائج اهمها:

-ان مستوى ابعاد الاتصال التنظيمي السائد في ادارة التربية والتعليم للبنات بمحافظة جدة، من وجهة نظر القياديين جاءت بدرجة عالية وفق الهدف الذي وضعتة الباحثة حيث جاءت بعد مهارات الاتصال الاكثر ممارسة وكان بدرجة كبيرة جدا.

-ان مستوى ابعاد الاتصال التنظيمي من وجهة نظر الموظفين والموظفات جاءت وفق الهدف وضعتة الباحثة، حيث جاء بعد انماط الاتصال الاكثر استخداما وبدرجة عالية.

كما بينت ايضا ان درجة ممارسة اساليب ادارة الصراع لدى القادة كانت كالتالي اسلوب التجنب بدرجة متوسطة اسلوب التنافس بدرجة منخفضة اسلوب التعاون بدرجة كبيرة جدا اما وجهة نظر الموظفين كانت كالتالي: اسلوب التنافس، اسلوب التجنب، اسلوب التعاون بدرجات متوسطة.

الفرع الثالث: الجزولي محمد (2016-2017)2

بعنوان: استخدامات تكنولوجيا الاعلام والاتصال في البحث العلمي طلبة جامعة ادراة نموذجاً.

حيث هدفت هذه الدراسة الى التعرف على مختلف تطبيقات تكنولوجيا الاتصال في مجال التعليم والبحث العلمي.

النتائج: ان اغلب الطلبة يستخدمون الانترنت في البحث العلمي ويستغلون كامل الخدمات بغرض انجاز بحوثهم العلمية ويفسر الاستخدام الكبير لهذه الوسيلة في البحث العلمي هو الكم الهائل الذي توفره من المعلومات لطلبة مع اختلاف المصادر وتعددتها وتحدد خدماتها في هذا المجال مع امكانية تحميل الكتب الكترونية التي قد لا يتحصل عليها الطلاب في المكتبة الجامعية، وقد يرجع هذا ايضا الى نقص المراجع بالمكتبات وعدم توفرها على كتب جديدة

¹فاطمة بنت عليان السفيناني، الاتصال التنظيمي وعلاقته بأسلوب ادارة الصراع التنظيمي، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير، جامعة ام القرى، السعودية 2009-2010.

² شيباني كريمة ومحفوضي، الهام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تطوير طرق التدريس، مذكرة ماستر قسم علوم الاعلام والاتصال، جامعة ادراة احمد دراية، (2017-2018)، ص24.

تتمشى والتطور الحاصل في مجال العلوم فيما يخص استخدام البريد الإلكتروني في التواصل وهذا يرجع الى نجاعة هذه الوسيلة ويدل على استغلالها الجيد حيث نجد ان الطلبة يقومون بإرسال اعمالهم عبر البريد الإلكتروني ويستخدمون فيها بينهما لإرسال الملفات العلمية.

المطلب الثاني: الدراسات المحلية

الفرع الاول

صاحب الدراسة: بشير كاوجة¹.

العنوان: دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الاتصال الداخلي في المؤسسة الاستشفائية العمومية الجزائرية.

دراسة حالة مستشفى محمد بوضياف بورقلة الجزائر (2012-2013).

الاهداف: محاولة تقييم وتحليل واقع الاتصال الداخلي بالمستشفيات العمومية الجزائرية ومدى استغلالها تكنولوجيا المعلومات والاتصال لتحسين الاتصال الداخلي بها. النتائج: اثبتت الدراسة تحسين الاتصال الداخلي للمستشفيات من خلال استخدام وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال المتطورة والحديثة وهذا ما يثبت صحة الفرضية القائلة بان استخدام وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال المتطورة لعملى تحسين الاتصال الداخلي للمستشفيات.

عمل تطوير: وسائل الاتصال الداخلي على ربح الوقت حسب شهادة 97% من المستجوبين كما حسن من التنسيق حسب راي حوالي 90% منهم كما خفض من الاشاعة داخل المستشفى محل الدراسة بنسبة تقارب 80%.

عدم توفر المهارة اللازمة لدى الموظفين لاستغلال وتشغيل الاجهزة والتعامل مع الشبكات جعل كل الجهود المبذولة من توفير وسائل وغيرها بدون جدوى مما يعرقل مهام ونشاطات ولا يسمح من تحسين اداء المستشفى مما يؤثر سلبا على رقي خدمة الصحة العمومية بالمنطقة. كما لوحظ غياب برامج التكوين والتدريب المتعلقة بتطوير كفاءة المستخدمين بالمستشفى للتعامل مع وسائل الاتصال عموما والداخلي خصوصا.

¹ بشير كاوجة، تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الاتصال الداخلي في المؤسسة الاستشفائية العمومية الجزائرية، اطروحة ماجستير في علوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2013-2014.

الفرع الثاني:

-صاحب الدراسة: بوعلي فريدة فوضيل حكيمة¹.

-العنوان: دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الاتصال الداخلي بالمؤسسة دراسة حالة اتصالات الجزائر المديرية العمليات للاتصالات. البويرة.

الاهداف:

- ابراز الدور المهم التي تلعبه تكنولوجيا المعلومات كمكونة اساسية لنظام المعلومات الخاص بالمؤسسة والتشجيع على استمرار نشر هذه التكنولوجيات الى المجتمع وتقوية قدرات الدول في هذا المجال مثل الشبكات والتجهيزات المعلوماتية.

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

النتائج:

- من خصوصية الاتصال الداخلي هي تحسين صورة المؤسسة والمساهمة في الاتصال الداخلي لزيادة فعالية افراد المؤسسة الى جانب التأثير بنوع ومدى استخدام وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال المتطورة بالإضافة الى تدريب متخصص للموظفين للتعامل مع هذه الوسائل المتطورة.

- ان تكنولوجيا الحديثة للإعلام والاتصال بمؤسسة اتصالات الجزائر لها عدة اوجه لكن يمكن ان تتمثل بشكل اساسي في شبكة الانترنت والانترنيت واستخداماتها المتعددة والتي تسعى الى تسهيل اىصال ونقل وحفظ المعلومات في اسرع وقت وباقل تكلفة سواء للموظف او للزبون ناهيك عن الاتصالات بين الاشخاص والاجهزة والمشاركة في اتخاذ القرار.

- ادى استخدام وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال المتطورة الى تحسين الاتصال الداخلي بالمؤسسة.

¹ رماش كريمة وعمران امينة، استخدام تكنولوجيا الاتصال الجديدة الاتصال الاداري، مذكرة لنيل شهادة الماستر،

قسم العلوم الانسانية تخصص اتصال وعلاقات عامة، جامعة العربي بن مهدي ام البواقي،(2014-2015)

المطلب الثالث: دراسات اجنبية¹

الفرع الاول: دراسة بعنوان : (2011) Abit hanafi

Virtualisation des pratiques d'enseignement en FOAD entre contexte et média (le cas du réseau : pyramide tome, these doctorat, toulouse

ركزت هذه الدراسة على تطبيقات الاساتذة في العملية التعليمية في ظل استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتوصلت.

نتائج الدراسة: توصلت الى وجود تأثير ايجابي من خلال تبني تكنولوجيا المعلومات والاتصال، حيث توصلت الى وجود تأثير ايجابي من خلال تبني تكنولوجيا المعلومات والاتصال وهذا من خلال التحويل الاعظم في التطبيقات التعاونية والتقييمية.

كما توصلت الى نتيجة مفادها ان تكييف تكنولوجيا المعلومات والاتصال في التعليم يعمل على تخريج بيداغوجيا حركية ومهيكله للطلبة مع ان ادخال التكنولوجيا في التعليم مرتبط بامتلاكها مع ان صعوبات تنظيم اجهزة الاعلام الالي كانت مطروحة في فروع الدراسة الادبية فقط.

الفرع الثاني: دراسة كاتز كوبي وموريس (1950)².

بعنوان دور الاتصال التنظيمي في رفع الانتاجية خلاصة هذه الدراسة هو ان الشركة التي تم فيها البحث استطاعت خلال الاتصال الفعال ان تقنع العاملين بضرورة احضار وجباتهم ومشروباتهم الى مكان عملهم وان يقضوا فترات الراحة بحوار آلتهم بدلا من الذهاب الى الكافيتريا وتضيع الوقت وكان مسؤولي الشركة واضحين وصرحين في هذا المجال بحيث بينوا ووضحوا كيف ان منحى النتاج ينخفض الى اقل من نصف المعدل خلال 15د السابقة واللاحقة لفترة تناول المشروبات والوجبات وكذلك الخرائط الاحصائية التي اوضحت هذا التذبذب في الانتاج مقنعة مما ادى الى ان يتقبل العاملون الاستغناء عن الذهاب الى الكافيتريا عن طيب خاطر واقتناع.

¹ ضيف الله نسيمه، استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال واثره على تحسين جودة العملية التعليمية، اطروحة دكتورا نظام LMD في علوم التسيير، شعبة تسيير منظمات، جامعة الحاج لخضر باتنة1، (2016-2017).
بوعطيط جلال الدين، الاتصال التنظيمي وعلاقته بالاداء الوظيفي، مذكرة ماجستير، قسم علم النفس والعلوم التربوية والارطفونيا، تخصص السلوك التنظيمي وتسيير الموارد البشرية،(2008-2009) ص21.

الفصل الثاني: السياق التاريخي لاستخدامات تكنولوجيا
الاعلام والاتصال في ميدان العمل واسسها النظرية

تمهيد

المبحث الاول: التطور التاريخي لتكنولوجيا الاعلام
والاتصال

المبحث الثاني: وسائل وانواع تكنولوجيا الاعلام
والاتصال

المبحث الثالث: خصائص تكنولوجيا الاعلام والاتصال

المبحث الرابع: بعض المقاربات النظرية لاستخدامات
تكنولوجيا الاعلام والاتصال

خلاصة الفصل

الفصل الثاني: السياق التاريخي لاستخدامات تكنولوجيا الاعلام والاتصال في ميدان العمل واسسها النظرية

تمهيد

تعتبر تكنولوجيا الإعلام والاتصال بمختلف أدواتها وتقنياتها ووسائلها ذات أهمية، بالغة فالأثر الذي تركته في مختلف شعوب أنحاء العالم لم يبلغ إثر الثورة الصناعية في حد ذاته في ما اثرت فيها تكنولوجيا الاعلام والاتصال والتي اصبحت تعتبر من الضروريات في حياة الشعوب والمؤسسات والدول. فما يشهده العالم من تطور تقني متسارع في مجال الحاسوب والبرمجيات وأجهزة، الاتصالات ووسائلها وحجم المعلومات الهائل الذي يتطور وينتقل بسهولة في أرجاء العالم الأمر الذي جعل تكنولوجيا الاعلام والاتصال تقنية واداة هامة لدى الانسان مما تساهم هذه التكنولوجيا داخل المؤسسات وتساعد على تحقيق الاهداف المرجوة وتسهيل الوصول الى أفضل الطرق وأسهلها لتقديم الخدمات المتنوعة.

الفصل الثاني: السياق التاريخي لاستخدامات تكنولوجيا الاعلام والاتصال

المبحث الاول: التطور التاريخي لتكنولوجيا الاعلام والاتصال

المطلب الاول: مرحلة الطباعة

بدأت ثورة الاتصال الاولى عندما ظهرت اللغة لتعبير عن صياغة رغبة الانسان، في بناء إطار موحد للتفاهم والمعاني المشتركة من أجل التواصل مع باقي اجناس البشر ولكي ينتقل الانسان خبراته الاخرين، ابتكر وسائل بدائية حسب ما اتاح لها فستخدم الصوت والرموز والاشارات¹.

وانطلاقا من هذه الرموز والاشارات توصل الانسان الى الكتابة بالحروف الهجائية وظهرت الكتابة، كوعاء تاريخي منضبط لحفظ وتسجيل المعاني البشرية المشتركة وبالتالي انقاذها من الضياع خاصة بعد اكتشاف ورق البردي الذي استخدم للكتابة².

وانقسمت بدورها هذه المرحلة الى ثورتين، الكتابة التصويرية اولا ثم الكتابة الالفبائية ثانيا.

لتأتي ثورة الطباعة التي ظهرت عند اختراع الألماني جوتنبوغ المطبعة في القرن الخامس عشر، حيث أتاحت اللغة المكتوبة لأول مرة قدرا كبيرا من الانتشار والذيع بتجاوز الدائرة المحدودة لأنشطة النسخ اليدوي بمعرفة الخطاطين، وينطلق بها الى الافاق الواسعة لأنشطة الطباعة الآلية بواسطة المطبعة وخلال عام 1936 كان بداية نشر الكتب والمجالات³

¹ محمد محفوظ، تكنولوجيا الاتصال (دراسة في الابعاد النظرية والعلمية)، دار المعرفة الجامعية، الاسكندرية، 2005، ص21

² حسن عماد مكايي ليلي حسن السيد، الاتصال ونظرياته المعاصرة، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة، 2007 ص100.

³ محمد لعقاب، مجتمع الاعلام والمعلومات ماهية وخصائصها، دار هومة للطباعة والنشر والتوزيع الجزائر، 2003 ص23.

الفصل الثاني: السياق التاريخي لاستخدامات تكنولوجيا الاعلام والاتصال في ميدان العمل واسسها النظرية

المطلب الثاني: مرحلة الاتصالات السلكية واللاسلكية

رغم أن الطباعة اتاحت، للغة المكتوبة الفرصة لتخطي حاجز المكان والمسافة إلا أن في المقابل ظلت اللغة المنطوقة عاجزة عن تخطي هذا الحاجز حتى جاءت بثورة الاتصال الرابعة في منتصف القرن التاسع عشر عند ظهور التيليجراف فالهاتف ثم الراديو التي أزلت الحواجز الجغرافية. ثم ظهرت آلة التصوير التي حطمت حواجز الزمن لتسجيل وتحفظ اللحظة المرئية المنقضية، وسرعان ما تطورت إلى السينما لتحرر تلك الصور من جمودها وتمنحها، الحركة ثم ظهر التلفزيون ليزيل حاجز الزمن تمام وينتقل، لنا اللحظات الماضية والحالية بكل مجرياتها ووقائعها. وبالتالي فقد كانت، ثورة الاتصال، الرابعة هي ثورة الكهربائية الكهرومغناطيسية، والتي يطلق عليها اللانزمان واللامكان.

وتعتبر هذه المرحلة مرحلة اختراع الهاتف والاذاعة والتلفزيون والاقمار الصناعية وظهرت شبكات الاتصال والمعلومات:

المطلب الثالث: مرحلة الاتصال الالكتروني وشبكة المعلومات

بدأت هذه المرحلة في منتصف الثمانينات من القرن التاسع عشر ومازالت مستمرة إلى الآن وتتميز بصورة أساسية وهي المزج بين أكثر من تكنولوجيا معلوماتية واتصالية، وبدأت هذه الثورة على مرحلتين: تمثلت المرحلة الأولى في ظهور الحاسب الآلي كذاكرة آلية ذكية لحفظ وتحليل كميات هائلة من المعلومات، وتمثلت المرحلة الثانية في إطلاق الأقمار الصناعية كعبون وأذان صناعية خارقة معلقة في السماء لنقل النصوص، الصور والأصوات.

ويطلق على التكنولوجيا السائدة أو المميزة لهذه المرحلة التي يعيشها بالتكنولوجيا الرقمية أو التكنولوجيا متعددة الوسائط¹.

ولقد أدى الاندماج بين تكنولوجيا الحاسب الآلي وتكنولوجيا الأقمار الصناعية إلى اندلاع ما يسمى بـ "ظاهرة انفجار المعلومات" والتي تتمثل في المعالجة الآلية للمعلومات، تخزينها واسترجاعها باستخدام الحاسب الآلي في أقل حيز متاح وبأسرع وقت ممكن انتشار تلك المعلومات وتدفعها عبر الدول والقارات بطريقة فورية في شكلها المكتوب، المسموع، الورقي والمرئي باستخدام الأقمار الصناعية، وهو ما أدى إلى النمو الهائل المتضاعف في حجم الإنتاج الفكري، تشتتًا، تنوع مصادره وتعدد أشكاله واتساع مجاله ليشمل كافة مجالات النشاط الإنساني.

الأمر الذي أدى إلى أن تتحول أنشطة إنتاج المعلومات إلى صناعة متكاملة وبالتالي فقد كانت ثورة الاتصال الخامسة هي ثورة المعلوماتية. في المقابل

¹ محمود علم الدين، تكنولوجيا المعلومات وصناعة الاتصال الجماهيري مكتبة الأكاديمية، القاهرة (د.ط) 1994، ص 155.

الفصل الثاني: السياق التاريخي لاستخدامات تكنولوجيا الاعلام والاتصال في ميدان العمل واسسها النظرية

يفرض علينا العصر الراهن ضرورة الاعتراف بأن ثمة ثورة سادسة للاتصال هي آخذة في التشكل تحت انظارنا والمتمثلة في شبكات المعلومات "والطريق السريع للمعلومات" وتمثل الانترنت النموذج الامثل لشبكة المعلومات ولذلك يطلق عليها بشبكة الشبكات لما تتضمنها من عدد هائل من الشبكات المرتبطة، كما انها تمثل تلخيصا لكافة فاعليات وسائل الاعلام والاتصال بما توفره من قدرة على جمع بين كافة الاشكال الاتصالية (النصية، الصوتية والمرئية) وقدرة على الجمع بين كافة الانواع الاتصالية (الاعلامية الاتصالية والمعلوماتية)¹.

وشهد عقد الثمانينات تطورا وتوسعا في وسائل الاعلام نتيجة التطورات التكنولوجية التي أحدثتها ثورة المعلوماتية وتطور شبكات الهاتف بإدخال وسائط مثل الالياف، الضوئية البصرية، والاقمار الصناعية لتسريع بث ونقل وتلقي المعلومات.

لذا فان نشأة الاعلام وتطوره ارتبط بتطورات تكنولوجية على مستوى الوسائل والمستويات الاخرى كافة، منها المؤسسات الصناعية المنتجة للتكنولوجيا ونتائجها المتعددة، فهناك تكنولوجيا الالتقاط للإرسال والترقية للإرسال والتخزين وللارتداد، كما هناك تكنولوجيا الاستماع والرؤية ويمكن القول ان وسائل الاعلام مرت بمرحلتين اساسيتين هما:

(1) مرحلة وسائل الاعلام التقليدية وهي الصحافة الاذاعة والتلفزيون.

(2) مرحلة تكنولوجيا الاعلام والمعلومات المتطورة².

وشهد العصر العالي سرعة عالية في صناعة وسائل الاتصال وتطورها وخاصة في مجال تكنولوجيا الاعلام والمعلومات الالكترونية وتجسدت ثورة الاتصال وتعدد اساليبها وفي معالجة المعلومات من بعد وباستخدام متزايد للأقمار الصناعية مما أمكن ملايين الانباء والبيانات ان تتدفق عبر الدول والقارات بطريقة فورية مكتوبة وبالصوت والصورة

المبحث الثاني: وسائل وانواع تكنولوجيا الاعلام والاتصال

المطلب الاول: وسائل تكنولوجيا الاعلام والاتصال

هناك العديد من وسائل نذكر منها:

اولا: الهاتف النقال:

يعتبر الهاتف الجوال او المحمول من اهم تقنيات الاتصال الحديثة في القرن العشرين ففي عام 1973 اراد المهندس الامريكي مارتن كوبر ان يكون لكل فرد رقم خاص بلا لا بمنزلا ولا بمكتبا فاخترع الهاتف الجوال. هو عبارة عن وسيلة للاتصال بالمشافهة والمكاتبية عن طريق ذبذبات مجردة عن الاسلاك وتعتمد على ابراج الهاتف وعلى الاقمار الصناعية.

1 محمد محفوظ، تكنولوجيا الاتصال (دراسة في الابعاد النظرية والعلمية)، مرجع سابق ص23.

2 مصطفى يوسف كافي، تكنولوجيا الاعلام والاتصال، دار الاقمار العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الاردن ط1 2015 ص94

الفصل الثاني: السياق التاريخي لاستخدامات تكنولوجيا الاعلام والاتصال في ميدان العمل واسسها النظرية

مع التطور التقني المتسارع في مجال خدمة الاتصالات ومواكبة لهذا التطور السريع والقفزات العملاقة فان الهاتف الجوال من اهم تقنيات القرن 20 فقد تطور استخداما من اداة للصوت فقط ليصبح اداة متعددة الاغراض ولها القدرة على ارسال واستقبال الصوت والصورة وتلقى المعلومات مما فتح عهدا جديدا لنظم الاتصالات الشخصية¹.

الجيل G0: يرمز لكل وسائل الاتصالات المحمولة التي ظهرت منذ عام 1946 وحتى منتصف الثمانينيات بما في ذلك من هواتف السيارات، والهواتف اللاسلكية اليدوية التي تعمل وفق اسلوب (اضغط لتتحدث).

الجيل G1: هذا الجيل الذي دخل الجزائر عام 1991 وهي خدمة الهاتف النقال وتقوم على اساس التقنية اللاسلكية ذي الاتجاهين حيث يستطيع الشخص التحدث وتبادل المعلومات الصوتية مع شخص اخر سواء في بلده او خارجا ويوفر الهاتف النقال للفرد خدمة اتصالية شخصية حديثة يستطيع حملها معا ايما ذهب.

الجيل G2: وهو الذي اتاح للهاتف الجوال تقديم الوسائل النصية القصيرة وخدمات نقل البيانات بسرعة تصل الى (6,9 كيلوبايت/ ثانية) كانت تسمح بإرسال الفاكسات او استخدام الواب لتصفح بعض المواقع. تم دخول الجيل الثاني المطور (G 2,5) والذي مكن م زيادة سرعة نقل البيانات لتصل الى (56 كيلوبايت/ ثانية) مما ساهم في تقديم العديد من الخدمات الجديدة للمستخدمين، مثل خدمة رسائل الوسائط المتعددة وجوال نت وتصفح البريد الالكتروني وتقديم خدمات معلوماتية وغيرها من خدمات المحتوى والترقية ومواكبة للتطور التقني في انظمة (GSM) ثم تقديم تقنية (ADGE) والتي تعتبر تطوير الخدمات الجيل الثاني المطور.

الجيل الثالث G3: تعتبر من التقنيات الحديثة في مجال الاتصالات حيث تصل سرعة نقل البيانات الى (384 كيلوبايت/ ثانية) في الجيل الثالث و2 ميغابايت في الجيل الثالث المطور او ما يسمى بتقنية (HSDPA) والتي تقدمها شركة الاتصالات ضمن شبكة الجيل الثالث وتعتبر هذه التقنية مهمة في نقل البيانات لقطاع الاعمال كما ان التقنية الجديدة للجيل الثالث مكنت من تقديم خدمات غير متوفرة من قبل مثل الاتصال المرئي ومشاهدة قنوات التلفزيونية وغيرها من الخدمات²

1 خالد منصر، تكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة واغتراب الانتداب، دار الكتاب الجامعي، دولة الامارات العربية المتحدة - الجمهورية اللبنانية ط1 2016 ص74.

2 صالح أحمد العمري، انتشار واستخدام تقنيات الاتصال الشخصية الحديثة وأثرها في التقييم الاجتماعية في المجتمع العربي السعودي، (مذكرة ماجستير، كلية الاداب، جامعة الملك سعود 2000) بتصرف.

الفصل الثاني: السياق التاريخي لاستخدامات تكنولوجيا الاعلام والاتصال في ميدان العمل واسسها النظرية

خدمات الهاتف النقال (وظائف التي تلعبها داخل المؤسسة):

للهااتف الجوال خدمات عديدة ومتنوعة تخدم بها المشتركين ومن اهم هذه الخدمات وهي: تحويل المكالمات اظهار رقم المتصل، الاتصال المرئي القنوات، MMS الاتصال الجماعي، تحديد الارقام، الوسائط المتعددة:

تحديد الارقام: تتيح هذه الخدمة للمستخدم تحديد الارقام التي يتم الاتصال بها سواء ارقام محلية او دولية، فلا يتم الاتصال الا بهذه الارقام ومن مميزاتاها: التحكم بالاتصالات الصادرة وتقليل المصاريف الخاصة بخدمة الهاتف الجوال.

الوسائط المتعددة: تتيح هذه الخدمة للمستخدم نقل صور وبيانات لا يمكن ارسالها برسالة نصية الى اشخاص بعيدين عننا، ومن مميزاتاها: التواصل مع الاهدل بإرسال صور العائلة ونقل ملفات الفيديو التي لا يمكن ارسالها برسالة نصية.

الاتصال المرئي: وهي تمكن المستخدم من اجراء واستقبال المكالمات المرئية عبر جهازه وهذه الخدمة فقط للجيل الثالث ومن مميزاتاها التواصل مع الاهدل والاصدقاء بالصوت والصورة مباشرة وامكانية الاختيار بين استقبال خدمة الاتصال المرئي او تحويلها الى مكالمة صوتية.

ثانيا: الحاسب الالى:

ان مفهوم الحاسب الالى لم يلق تباينا كبيرا كالمصطلحات الأخرى التي تشهدا في مجال تكنولوجيا الاعلام والاتصال، ومهما تعددت الصياغة في تناول تعريفها فهي تدور حول مفهوم واحد وعلى اية حال فان الحاسب الالى ليس عقلا بل هو جهاز الكتروني يعمل طبقا لتعليمات محددة سلفا فهو عبارة عن آلة تقوم بمعالجة البيانات وتخزينها واسترجاعها بدقة وسرعة فائقة فنحن نقوم بالتعامل مع تلك الآلة عن طريق برمجتها لكي تقوم بأعمال المعالجة والتخزين والاسترجاع¹.

لا يمكن ارجاع تاريخ الحاسب الالى الى فترة زمنية تسبق وجوده الا اننا يمكن الاشارة الى بعض الوسائل والطرق التي سبقت وجوده والتي لها علاقة بتاريخ تطوره، ففي عام 1924 صمم "بريسي" آلة بسيطة تساعد في تصحيح اختباراتنا الكثيرة التي كان يجريها اسبوعيا لطلابنا في مادة -مبادئ علم النفس التربوي- الذي كان يقوم بتدريسها في جامعة ولاية اوهايو الامريكية وتشبها الى حد كبير الآلة الكاتبة العادية وكانت هذه الآلة المدخل الى استخدام الميكنة في التعليم.

وقبل بداية الحرب العالمية الثانية بقليل قامت شركة الحواسيب الالية بتمويل مشروع لبناء آلة كهربائية ميكانيكية وتم هذا المشروع في جامعة هارفارد الامريكية وسميت هذه الآلة مارك1 Marc1 وتستطيع اجراء 200

¹ عبد الله عبد العزيز موسى، استخدام تقنية المعلومات والحاسوب في التعليم الاساسي، الرياض مكتبة التربية العربي لدول الخليج 2002، ص253.

الفصل الثاني: السياق التاريخي لاستخدامات تكنولوجيا الاعلام والاتصال في ميدان العمل واسسها النظرية

عملية حسابية في الدقيقة، وهي تعتبر سرعة فائقة في ذلك الوقت لم يسبق لها مثيل ولكن كان من اهم عيوب هذا الجهاز ان[ثقل الوزن حيث يصل وزنها حوالي خمسة اطنان.

تطور الحاسب الالى الى 5 اجيال وتتلخص تلك الاجيال في النقاط التالية¹:

الجيل الاول: ظهر بداية الخمسينات من القرن العشرين وكانت تتميز الحاسبات الالية في ذلك الوقت باحتوائها على الصمامات او الانابيب المفرغة كما تحتاج الى اجهزة تبريد نظرا لارتفاع درجة حرارة الصمامات وهي كبيرة الحجم وسرعتها متدنية وتكلفتها باهظة وتعرضها للأعطال بكثرة وتتراوح طاقة تخزينها ما بين (100 - 4000) حرف او رقم.

الجيل الثاني: ظهر نهاية الخمسينات من القرن العشرين وظهر خلال فترة لغات البرمجة ذات مستوى العالي كلغة فورتوان وظهر كذلك الاقراص المغناطيسية الصلبة التي تستخدم لتخزين البيانات واهم ما تتميز بها الحاسبات في تلك الفترة اعتماد تشغيلها على اشباه الموصلات والبطاقات المثقبة وصغر حجمها بالنسبة للجيل الاول وقلّة الطاقة اللازمة لتشغيلها وسرعتها الزائدة اذ ما قورنت بحواسيب الجيل الاول وقلّة تكاليف صيانتها وسهولة استرجاع المعلومات المخزنة كما تراوحت طاقتها التخزينية ما بين (4000 الى 32000 رقم او حرف).

الجيل الثالث: ظهر في منتصف الستينات القرن العشرين وحصل في هذا الجيل تطوير نظام التشغيل وظهر ما يسمى بتعدد البرامج وتعدد المعالجات وظهور لغات برمجة اخرى جديدة مثل بيسك وباسكال كما ظهرت بعض وحدات الادخال والإخراج الجديدة مثل اجهزة القراءة الضوئية والشاشات الملونة، واهم ما يميز الحاسبات في تلك الفترة اعتماد تشغيلها على الدوائر المتكاملة المصنوعة من السيليكون، واصبحت وحدة تخزينها لا تقل عن 3000000 رقم او حرف وقلّة طاقتها الاستهلاكية.

الجيل الرابع: وظهر في اوائل السبعينات من القرن العشرين وتحتوي على الف عنصر او اكثر من الترانزستور على شكل دوائر كبيرة التي سميت بالمعالجات الميكروية الدقيقة التي كانت الاساس في تصنيع الحواسيب المصغرة كما ظهرت الاقراص المغناطيسية المرنة وتطورت برامج الحاسب الالى حيث اصبح بإمكان اي انسان تشغيل الحاسب الالى والتعامل معها وتميز في تلك الفترة، باعتماد تشغيلها على الذاكرة الفقاعية القوية جدا وصغر حجمها الى درجة ملحوظة حيث ظهرت الحواسيب المصغرة جدا والحواسيب الشخصية واصبح الاعتماد على البرامج الجاهزة اكثر شيوعا وامتازت بسرعة عالية وقدرتها على تنفيذ عمليات كثيرة في الثانية الواحدة وظهرت امكانية ربط اكثر من جهاز عن طريق الكوابل والموجات اللاسلكية والاقمار الصناعية.

الجيل الخامس: وظهر مع بداية الثمانينات من القرن العشرين ولازالت حواسيب هذا الجيل قيد التطوير والتحسين ويتوقع من هذه الحواسيب القيام بوظائف متعددة منها فعالية اتخاذ القرارات وقدرتها على التعامل مع لغات برمجة قوية².

1 ابراهيم عبد الوكيل الفار، طرق تدريس الحاسوب، عمان، دار الفكر للطباعة والنشر والتوزيع 2003، ص253.

2 عبد الله عبد العزيز الموسى، استخدام تقنية المعلومات والحاسوب في التعليم الاساسي، ص254.

الفصل الثاني: السياق التاريخي لاستخدامات تكنولوجيا الاعلام والاتصال في ميدان العمل واسسها النظرية

وظائف الحاسب الآلي في المؤسسة:

- للحاسب الآلي وظائف فعالة في المؤسسة والتي تتلخص في:
- القدرة على تخزين المعلومات في الذاكرة بشكل يتسع لآلاف بل ملايين المعلومات.
- القدرة على تقديم المعلومات حسب الطلب ومن وقت لآخر دون عطل او ملل فهو يتميز بالثبات والمثابرة والطاعة، اي توفر خدمات للعامل وللزبائن.
- قدرتها على توصيل المعلومات من المركز الرئيس الى الفروع الاخرى.
- سرعة الاداء حيث يقدم النتائج في اقل من الثانية اختصار الوقت.
- يقوم بحفظ المعلومات وبتنظيم هذه المعلومات.
- سهولة التعامل مع[نظرا لوجود البرمجيات الجاهزة.

ثالثا: التلفزيون:

هو طريقة ارسال واستقبال الصوت والصورة من مكان لآخر بواسطة الموجات الكهرومغناطيسية والاقمار الصناعية. حيث تعود فكرة اختراع التلفزيون للعالم الالمانى بول بنكو عندما اخترع قرصا ميكانيكيا واستفاد اختراع التلفاز من فكرة جهاز الراديو من ناحية تنظيم الموجات والتمويل والتخطيط البرامجي وفي بداية العشرينيات دخلت الشركات المتخصصة بالإلكترونيات مجال البحث، باختراع التلفزيون، وفي عام 1922 اخترع العالم فيلو رسما هندسيا لدائرة، الكترونية تجعل بالإمكان نقل الصور المتحركة وفي عام 1923، طور العالم غلا ديميراو جهاز الكتروني للكاميرا وفي عام 1927 قدم العالم فيلو شكلا جديدا لنظام التلفزيوني الالكتروني وفي عام 1928 اقامت شركة جنرال الكترينك نظاما للبث التلفزيوني، الى غاية عام 1936 قامت شركة BBC ببث حي ومنتظم للتلفزيون في لندن، عرف الناس التلفزيون كسلعة تباع عام 1930 في مدينة نيويورك¹.

للتلفزيون مقدره خاصة في تربية وتعليم وذلك لجمع[بين الصوت والصورة وسيطرنا[من خلالهما على حاستي البص والسمع ولذلك فان التلفزيون كوسيلة بصرية سمعية يمثل 88% في تحصيل المعرفة البشرية. حيث تلعب الصورة دورا كبير في الادراك الحسي للمعلومات اللفظية التي تصاحبها. كما ان[وسيلة لعرض الاعلانات.

_ كما ينقل الاحداث الاجتماعية (على الهواء) ساعة وقوعها كزيارة الرؤساء او افتتاح جلسات المجالس النيابية او المظاهرات.... الخ.

_ كما ان[يعتبر وسيلة لنقل التراث الاجتماعي والقيم الاجتماعية الحميدة عبر بعض المسلسلات والبرامج الخاصة.

¹ محمد صاحب سلطان، وسائل الاعلام والاتصال (دراسة في نشأة والتطور)، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان ط1 2012.

الفصل الثاني: السياق التاريخي لاستخدامات تكنولوجيا الاعلام والاتصال في ميدان العمل واسسها النظرية

رغم مختلف الايجابيات والخدمات التوعية والتثقيفية الي يقدمها التلفاز الى اننا لا نلبيات وهذا نتيجة الصورة الذهنية التي تخلفها البرامج التلفزيونية يمكنها ان تترك صورا ذهنية مشوهة عن حقيقة العالم الخارجي...الخ.

المطلب الثاني: انواع تكنولوجيا الاعلام والاتصال

أولاً: شبكة الفيديو تكست:

هو نظام الكتروني يستخدم جهاز التلفزيون المعدل او وحدة عرض مرئي لعرض، معلومات مبينة على الحاسوب بشكل مرئي يمكن الوصل اليها من قبل المستخدم ويعتبر نظام الفيديو تكست من اهم التطورات التكنولوجية التي حدثت في مجال استخدام جهاز التلفاز في نقل وبث كميات واسعة من المعلومات الاعلامية والتجارية والثقافية والعلمية في منتصف السبعينيات من القرن الماضي واستمر بعد ذلك لفترة ليست قصيرة. ونستطيع ان نعرف الفيديو تكست بانها طريقة للربط بين جهاز التلفاز الاعتيادي وحاسوب مركزي، بحيث يتيح للمشاهد والمستخدم الاطلاع على انواع متعددة من المعلومات الحياتية، اضافة الى التعامل مع المؤسسات المختلفة عن بعد والتسويق وانجاز بعض المعاملات وقراءة الصحف والاتصال بزملاء المهنة، كل ذلك يجري من خلال وجود المستخدم في منزله او مكتبة الذي يتوفر به تلفاز مرتبط بنظام الفيديو تكست¹.

خدمات الفيديو تكست داخل المؤسسة:

وعلى اساس ما تقدم وقيل ظهور شبكة الانترنت فان انظمة الفيديو تكست بمختلف تسميتها المحلية حملت معها ميزات متعددة شجعت الافراد والمؤسسات والدول على تبنيها ومن هذه الخدمات التي تحظى الفيديو تكست².

السرعة في الحصول على معلومات حيث ان الوقت الذي نحتاجه عادة في كتابة وتحرير الصحف والنشرات والمطبوعات الاخرى بالطرق التقليدية يحتاج الى ساعات طويلة وايام وأحيانا اسابيع الا اننا في حالة الفيديو تكست فان توزيع وتسويق المعلومات لا يحتاج الا اوقات قصيرة تقاس بالدقائق والثواني لأننا مرتبطة بالوسائل الالكترونية والحاسوب.

_ الحريات المتاحة حيث ان المستفيد يستطيع ان يحدد اختياراته من الكم الهائل من المعلومات المخزونة في ذاكرة الحاسوب الرئيسي (بنك المعلومات) الذي تخزن به خيارات عدة من الموضوعات وخيارات عدة من الموضوع الواحد.

_ الحرية الفردية في انتقاء المعلومات المطلوبة للفرد وهو جالس خلف تلفازه المرتبط بنظام الفيديو تكست ان كان مشتركا في ذلك النظام.

¹ عامر ابراهيم قنديلجي، ايمان فاضل السمرائي: تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها، الوراق للنشر والتوزيع، الاردن، ط 1
2002، ص 251.

² مرجع نفسه ص 253.

الفصل الثاني: السياق التاريخي لاستخدامات تكنولوجيا الاعلام والاتصال في ميدان العمل واسسها النظرية

ثانيا: الانترنت:

وهي اهم اداة اتصالية في السنوات القادمة وقد بدأت تنتشر منذ عشرين عاما وهذه الظاهرة تقي وجود ما يقرب من ملايين اجهزة الكمبيوتر المتصلة معا في شبكة واحدة عنكبوتية ضخمة (شبكة الانترنت) كل جهاز فيها يحتوي على ملايين وآلاف المعلومات بما يعطي كما هائلا من المعلومات المتاحة لأي انسان.

تتكون الانترنت من عدة شبكات للمعلومات ويقصد بشبكة المعلومات توصيل عدد كبير من اجهزة الكمبيوتر بعضها ببعض بهدف تبادل المعلومات ويكون الشكل النهائي لها على هيئة شبكة ضخمة يمكن لأي عنصر فيها الاتصال بعنصر اخر عن طريق جهاز الموديم لنقل الاشارات الرقمية على خطوط الاتصالات بين الكمبيوترات وذلك بتعديل الاشارات الرقمية الى اشارات يمكن نقلها على قنوات اتصالات والعكس¹.

تطورت شبكة الانترنت نتيجة ابحاث بدأت في اوائل الستينيات الى ان عازمت وزارة الدفاع الامريكية دخول مشروع ربط الحاسبات الرئيسية حينئذ والتابعة لوزارة الدفاع بالاتصال مع بعضها البعض وذلك لتشكيل شبكة ذات عدة مراكز وكان الهدف الرئيسي من المشروع هو حماية شبكة الاتصالات العسكرية في الولايات المتحدة بحيث ان[عندما يتعرض مركز من المراكز لضربة عسكرية فان المراكز الاخرى تكون قادرة على اتمام عمليات الاتصال بطرق اخرى وغير مكترثة لما حدث للمراكز المدمرة، اي انها شبكة تصلح نفسها بنفسها².

وهذه الشبكة التي صممت عرفت باسم ARPANET، وفي فترة الثمانينات... اخذت مؤسسة العلوم الوطنية الامريكية برنامجا موسعا لربط الحاسبات المركزية العملاقة مع ARPANET وبذات الجامعات ومراكز الابحاث الاخرى في العالم الانضمام الى هذه الشبكة وعرفت ب ARPANET وتحولت الى INTERNET فيما بعد.

وكانت شبكة الانترنت خاصة للاستعمالات الاكاديمية والبحثية وكانت منتشرة في اروقة الجامعات والمعاهد العلمية.

ومع بداية 1993 سمح للشركات التجارية باستخدام الشبكة العالمية وكذلك بدا ظهور المتصفحات Browser واشتهر حينذاك Mosaic والان هناك الكثير منها اهمها Explorer، netxqpe، sirefox وغيرها من المتصفحات³.

وقد لعبت هذه المتصفحات دورا اساسيا في نشر الدعاية للشبكة حيث انها ادوات بحثية واستقاء مرئية وتشب[بيئة النواذ المستخدمة في الحاسبات الشخصية حيث تظهر المعلومات على اساس[اما على شكل

1 عبد الفاتح مراد، كيف تستخدم شبكة الانترنت في البحث العلمي واعداد الرسائل العلمية، القاهرة، ط1 ص24.

2 عبد الفاتح مراد، كيف تستخدم شبكة الانترنت في البحث العلمي واعداد الرسائل العلمية، القاهرة، ط1 ص24.

3 بيل غيتس، المعلوماتية بعد الانترنت، ترجمة عبد السلام رضوان الكويت، سلسلة عالم المعرفة، مطابع الرسالة، 1998 ص28.

الفصل الثاني: السياق التاريخي لاستخدامات تكنولوجيا الاعلام والاتصال في ميدان العمل واسسها النظرية

ايقونات او نصوص متداخلة والتي عن طريقها نستطيع الانتقال من صفحة الى اخرى، وعندما بدأ الحاسب الالي والشبكات كانت الوسيلة الرئيسية لنقل المعلومات هي الطريقة المقروءة (text) ولكن بتطور التكنولوجيا وتطور الحاسب الالي والبرمجيات التي تساند الصوت والصورة ظهرت الحاجة الى نقل المعلومات بشتى صورها المقروءة والمرئية والمسموعة، ودمج كل هذه الاشكال المعلوماتية في نظام معلوماتي موحد يهدف الى خدمة كافة القطاعات العلمية والاجتماعية والصناعية وغيرها من القطاعات الاخرى¹.

وأصبح في وقتنا الحالي الشبكة تشمل جميع مجالات الحياة المختلف للفرد.

وظائف شبكة الانترنت:

تتنوع خدمات شبكة الانترنت بعد اذ ربطت بين جميع القطاعات بدون التقيد بنوعية الكمبيوترات، وأصبحت تصنع الشركات والهيئات الحكومية والمراكز البحثية والمنظمات العالمية ويقف وراء سرعة انتشار الانترنت تقدم الخدمات المتنوعة والعديدة التي تقدمها شبكة الانترنت ومن اهم هذه الخدمات² التي نجد لها دور فعال في المؤسسات هي:

ثالثا: البريد الالكتروني:

يقوم البريد الالكتروني بدور حيوي في الربط بين مستخدمي الشبكة العالمية (الانترنت) في جميع المجالات ومختلف التخصصات حيث اننا يتيح للمستخدم الاتصال بأقراننا في اي مكان في زمن قياسي لا يتعدى بضع ثوان ويمكن ان يتلقى الرد على خطابنا في نفس الوقت في حالة وجود المتلقي امام جهاز يقرأ بريده الالكتروني حيث يساهم بطريقة كبيرة في اختصار الوقت واتمام المهام في اوقات قياسية.

ربعا: غوفر:

تعتبر اوسع خدمات شبكة الانترنت انتشار حيث نتيج للمستخدم ان يحصل على عدة قوائم معلومات او بيانات او ملفات على الشبكة وان تكون هذه القوائم مسلسلة ومرتبة تبعا للموضوعات والاهتمامات. وهذه الخدمة تمكن المستخدم من الحصول على معلومات متشعبة وموزعة على اماكن مختلفة في العالم وعلى عدد كبير من المراكز المتصلة بالشبكة وهي تظهر للمستخدم وكأنها مخزنة على جهازه الخاص ومن خلال هذه الخدمة نجد المستخدم يحصل على معلومات لا حصر لها.

خامسا: المؤتمر الالكتروني:

وهو الصورة الالكترونية لعقد مؤتمرا وما يسمى (حوارا تفاعليا) باستخدام الهاتف، حيث يمكن لاي مستخدم التحدث مع الاخرين باستخدام الشاشة ولوحة المفاتيح، فنجد شاشة الكمبيوتر تنقسم الى قسمين: (علوي وسفلي) وكل متحدث يكتب ما يريد في القسم الخاص بنا ويمكن ان يمتد الحديث ليشمل عددا كبيرا من الأشخاص في وقت واحد وفي هذه الحالة تنقسم الشاشة الى عدد من الاقسام حسب عدد المستخدمين.

¹ مرجع نفسه ص 36.

² احمد ريان، خدمات الانترنت، الامارات العربية المتحدة، المجمع الثقافي، ط1. 1997 ص 20.

الفصل الثاني: السياق التاريخي لاستخدامات تكنولوجيا الاعلام والاتصال في ميدان العمل واسسها النظرية

سادسا: تبادل الملفات:

يعد تبادل الملفات من اهم الخدمات المطلوبة والمميزة بشبكة المعلومات العالمية وهو ما يتيح الفرصة للمستخدم لتبادل البيانات والمعلومات في صورة في صور ملفات يتم نسخها بين اجهزة الكمبيوتر المختلفة داخل شبكة الانترنت¹.

سابعا: شبكة الانترنت:

هي شبكة داخلية تقوم المؤسسات بإنتاجها على اختلاف احوالها هذه الشبكة تستعمل بروتوكولات انترنت مثل: **FTP** و **HTTP** وتستخدم خدمات الانترنت مثل البريد الالكتروني بحيث لا يستطيع شخص من خارج المؤسسة ان يدخل لها ومحتوياتها تحددها المؤسسة وعادة تحتوي خدمات البريد الالكتروني وتنظيم مساحات النقاش وقاعدة بيانات للمعلومة والخبرات وعلينا فان شبكة الانترنت هي شبكة جديدة تعرف بالشبكة الداخلية اي تعمل داخل مؤسسة معينة

1- الخدمات التي تقدمها الانترنت هي:

نقل وتحويل الملفات: بفضلها يستطيع الموظف او المسؤول في نقل الملفات من قسم الى اخر ومن فرع الى اخر وتحويل المعلومات الجديدة الى جميع الاقسام والفروع

2- المشاركة في الملفات:

بحيث يستطيع العمال الحصول على المعلومات المراد الحصول عليها في اي لحظة ومتابعة التغييرات التي تطرأ عليها بشكل يساعد على اتمام عمليات البيع والشراء ومعرفة وضع العملاء والموردين وخطوط الانتاج

3- المشاركة في التطبيقات:

قد يكون هناك برامج تكلفتها عالية الثمن فمن الممكن ان تقوم المؤسسة بوضع تلك البرامج على أحد الاجهزة ويقوم العاملون بالمؤسسة لمشاركة زملائهم في هذه البرامج دون زيادة اضافية من هذه البرامج دون زيادة اضافية من هذه البرامج وذلك للحد من التكلفة.

4- اعتماد أفضل نظام:

ففي حالة حدوث عطل في الجهاز فان باقي الاجهزة تقوم بالعمل والتغطية.

1- نبيل محمد مرسي، التقنيات الحديثة للمعلومات، دار الجامعية الجديدة، القاهرة(دط)، 2008، ص 156

الفصل الثاني: السياق التاريخي لاستخدامات تكنولوجيا الاعلام والاتصال في ميدان العمل واسسها النظرية

المبحث الثالث: وظائف وخصائص تكنولوجيا الاعلام والاتصال¹

المطلب الاول: وظائف تكنولوجيا الاعلام والاتصال:

نضرا للتطور السريع التي تتميز بها التكنولوجيا الاعلام والاتصال لم يتفق بعد على وظائف ثابت لهذه

التكنولوجيا

ومن خلال استقراء نتائج البحث المحدودة التي اجريت في هذا المجال أمكن تحديد بعض الوظائف العامة

من خلال تحليل مختلف الممارسات والتطور في المفاهيم والوسائل المستحدثة في هذا الإطار

التعليم عن بعد (عن طريق الشبكات) :

وهي واحدة من اهم وظائف التكنولوجيات الاعلام والاتصال التي توفرها من خلال الوسائل والبرمجيات

حيث نجد توسعا كبيرا في استخدام الحاسوب في التعليم وانتشار الاستراتيجيات الخاصة بتوظيفها في التعليم

خاصة في التعليم الفردي او التعليم الذاتي وانتشار المفاهيم الخاصة بالتعلم القائم بمساعدة الكمبيوتر

وقد حققت مختلف الدول عبر العالم تقدما هاما للاستفادة من شبكة الانترنت وتوظيفها في تقديم الخدمة

التعليمية للمستويات المختلفة

الخدمة الاعلامية المتكاملة وفورية الاتصال:

من خلال ما توفره مختلف المواقع الاعلامية والاعلامية المعروفة على شبكة الانترنت حول الوقائع

والاحداث التي تحدث في بقاع كثيرة في العالم والتعليق عليها ومعالجتها من مختلف الزوايا الفكرية والايديولوجية

في إطار الخدمات الاعلامية المتكاملة اضافة الى سهولة الوقت الاتصال بها والفورية في الاطلاع على

محتوياتها والتفاعل معها في نفس الوقت.

تجاوز قيود العزلة التي فرضها الاتصال الرقمي حيث يتعامل الفرد ساعات طويلة مع الحاسب الشخصي

بعيدا عن الاتصال بالآخرين في الواقع

وظيفة التوثيق: لعبت تكنولوجيا الاعلام والاتصال المتمثلة في الحاسوب والاقراص المضغوطة

وآلات التصوير الرقمية دورا كبيرا في توثيق الانتاج الفكري في مجال الاتصال وذلك بتناول البحوث

والدراسات الأكاديمية والتطبيقية والعلمية.

والمعلومات المتخصصة في فروع الاعلام بتناولها لعمليات الدراسة التجمع ووضع النظم والاساليب الفنية

الكفيلة باسترجاع مضمون هذا الانتاج وتحليلها من خلال فهرستها وتصنيفها ثم الاعلام عنها².

¹ مراد رايس، تكنولوجيا المعلومات على الموارد البشرية في المؤسسة، رسالة ماجستير في علوم التسيير في ادارة الاعمال، جامعة

الجزائر 2005, 2006 ص 25.

² محمد محمود عفيفي، تطورات الحديثة في تكنولوجيا المعلومات دار الثقافة للنشر والتوزيع، القاهرة، 1994 ص 36

الفصل الثاني: السياق التاريخي لاستخدامات تكنولوجيا الاعلام والاتصال في ميدان العمل واسسها النظرية

وظيفة الاعلان والتسويق والدعاية:

أصبح لها صدى كبير لدى المعلنين والدعاة وخصوصا بالنسبة للمواقع التي حققت نسبة أكبر في الاستخدام والدخول عليها

وظيفة الترفيه والامتع:

تعتبر وظيفة تثقيفية وتعليمية وتنموية ولكن في قالب طريق مستتر وغير مباشر تستغل في ساعات الفراغ وليس القول بان صناعة الترفيه لا تتطوي على اية قيمة اجتماعية ثقافية سياسية الا مجرد خدعة او تضليل لتمير الرسالة فوظيفة الترفيه ليست ثانوية كما يعتبرها العامة من الناس التي تميل نحو اصفاء الحياء او عدم الضرر على كل التمثيلات الرمزية وتظهر بنيتها في التأثير في السلوك¹.

المطلب الثاني: خصائص تكنولوجيا الاعلام والاتصال:

تتسم تكنولوجيا الاعلام والاتصال بمجموعة من الخصائص وتتمثل في:

اللاتزامنية: حيث يكون بإمكان المستخدم ارسال واستقبال الرسائل في اي وقت مناسب وهو غير مطالب باستخدام النظام في الوقت نفسه مثل: في الفاسبوك ترسل الرسالة الى مستقبلها في اي وقت دون الحاجة الى وجود مستقبل للرسالة في نفس الوقت الذي تم الارسال فيه ويستطيع الرجوع اليها في اي وقت.

وتعني كذلك امكانية ارسال المعلومات بين أطراف العملية الاتصالية من دون شرط تواجدها في وقت ارسالها بمعنى استقبالها في الجهاز وتفحصها واستعمالها في وقت الحاجة.

- التفاعلية: وتتمثل في مدى تأثير عملية الاتصال على ادوار الاخرين والمشاركة فيها وتبادل المعلومات والافكار فيما بينهم حيث يستطيع الفرد استقبال وارسال المعلومات في وقت نفسه ويطلق على القائمين بالاتصال لفظ المشاركين يدل من المصادر ويعني ان المستعمل لهذه التكنولوجيا يمكن ان يكون مستقبل ومرسل في نفس الوقت فالمشاركين في عملية الاتصال يستطيعون تبادل الادوار وهوما سمح بخلق نوع من التفاعل بين الافراد والمنظمات².

¹ محمد محمود عفيفي، تطورات الحديثة في تكنولوجيا المعلومات دار الثقافة للنشر والتوزيع، القاهرة، 1994 ص 37

² سعاد بومعيل، فارس بوباكور، تاجر تكنولوجيا الاعلام والاتصال في المؤسسة الاقتصادية، مجلة الاقتصاد والمناجمت، جامعة تلمسان، عدد 03 مارس 2004، ص 205.

الفصل الثاني: السياق التاريخي لاستخدامات تكنولوجيا الاعلام والاتصال في ميدان العمل واسسها النظرية

- **اللاجماهيرية** : وتعني امكانية توجيه الرسالة الى فرد واحد او الى جماعة معينة وليس الى جماهير ضخمة مثل المجموعات المشكلة داخل الفايسبوك كما ان التحكم في نظام الاتصال بحيث تصل الرسالة مباشرة من منتج الرسالة الى المستفيد (**المستقبل**)¹.

- **الشيوع والانتشار**: ويعني بـ انتشار وسائل الاتصال والاعلام عبر العالم لتشمل كل طبقة اجتماعية وهذا ما يسمح بتدفق المعلومات عبر مسار العالم ليعطيها العالمي مما أطلق عليها صفة القرية العالمية ويعني قابلية انتشار هذه الشبكة للتوسع والانتشار عبر مختلف مناطق العالم

- **القابلية الحركية**: وهي امكانية نقل وحمل وسائل الاتصال والاعلام والتنقل بينها في اي مكان والاستفادة منها مثل الهاتف النقال، التلفاز المدمج في ساعة اليد والحاسب الالي الخ

وتعتبر من اهم سمات التكنولوجيا للإعلام والاتصال خاصة إذا عرفنا ان هذه الوسائل توفر خاصية الاتصال عن بعد وبالتالي لا يفترض فيها وجود أطراف عملية الاتصال في مكان واحد.

- **التنوع**: ادى تطور المستحدثات التكنولوجية للإعلام والاتصال وتعددتها بالإضافة الى ارتفاع القدرة على الانتاج التخزين والاتاحة للمحتوى الاتصالية الى التنوع في عناصر العملية الاتصالية التي وفرت للمتلقي (المستخدم) اختيارات أكبر لتوظيف عملية الاتصال بما يتفق مع حاجاته ودوافعه للاتصال² وتمثل هذا التنوع في:

• تنوع في المحتوى الذي يختاره المستخدم على مواقع المختلفة المنتشرة على شبكة الانترنت سواء في وظائف هذا المحتوى او مجالاته او المواقع الجغرافية للنشر والاذاعة والوسائل المتعددة التي يتم ترميز المحتوى الاتصالية من خلالها ثم التنوع في امتدادات هذا المحتوى وروابطه Liens وتفسيراته من خلال النصوص الفائقة والوسائل الفائقة:

• تنوع في اشكال الاتصال المتاحة من خلال وسيلة رقمية واحدة مثل الحاسب الشخصي اذ يوفر الاتصال الصوتي والكتابي (دوائر لمحادثة البريد الالكتروني) الاتصال بالجماعات الصغيرة من خلال المؤتمرات عن بعد او جماعات النقاش الاتصال الجماهيري من خلال الصحافة الالكترونية محطات الراديو وامكانية

¹ فلاح كاظم المحنة، العولمة والجدل الدائر حولها، الوراق للنشر والتوزيع الاردنية، 2002، ص259.

² مرفت محمد كامل، مدخل إلى صحافة الاطفال، دار الفكر العربي، القاهرة، ط1 2003، ص137.

الفصل الثاني: السياق التاريخي لاستخدامات تكنولوجيا الاعلام والاتصال في ميدان العمل واسسها النظرية

الاختيار من بينها في المكان والزمان الذي يحدده المستخدم بناء على ظروفه الخاصة وحاجاته والوسائل المتوفرة لديه.

- **التكامل:** توفر التكنولوجيات للإعلام ووسائل الاتصال مجموعة في منظومة واحدة توفر للمستخدم الخيارات المتعددة المتاحة في إطار متكامل بمعنى ان هذه الوسائل او الانظمة الرقمية توفر خيارات التعرض لإتاحة التخزين في اسلوب متكامل فالفرد بإمكانه اثناء التعرض للمواد الاعلامية ان يختار من بينها ما يراه مناسباً للتخزين الطباعة الحفظ على الأقراص المدمجة او اعادة ارسالها بالبريد الالكتروني مثلاً¹.

- **الاستغراق في عملية الاتصال:** تظهر الخاصية جلية في العوامل الآتية:

- انخفاض في تكلفة الاجهزة والوسائل الرقمية وكذا انخفاض تكلفة الاتصال او الاستخدام
- تباين في التكلفة حسب البلد مما شجع المستخدمين لهذه الاجهزة والبرامج الملحقة بها في الاستغراق في عملية الاتصال لأوقات طويلة
- تطور في برامج النصوص الفائقة على طول فترة التجوال بين المعلومات والأفكار التي تتضمنها بهدف تحقيق العديد من الوظائف التي تقدمها الشبكة مثلاً.

المطلب الثالث:

• **مزايا وعيوب تكنولوجيا الاعلام والاتصال**

أولاً: مزايا تكنولوجيا الاعلام والاتصال:

لتكنولوجيا الاعلام والاتصال مزايا عديدة من أهمها:

- ساهمت في تسهيل العملية الانتاجية وتسريعها في رفع مستوى جودة المنتج الاعلامي النهائي من خلال ما تتسم به من مرونة وسرعة وقدرة انتاجية عالية فأنظمة الانتاج التلفزيوني وكذلك نظم الانتاج والاستقبال قد جعلت الصورة أكثر وضوحاً ونقاءً².

- الانتقال من الاعتماد على الثورة المادية الى الاعتماد على الثورة الفكرية

- التدفق السريع والكثيف للمعلومات مما يسمح للفرد بتنمية قدراته

¹ مراد رايس، تكنولوجيا المعلومات على الموارد البشرية في المؤسسة، رسالة ماجستير في علوم التسيير في ادارة الاعمال، جامعة الجزائر 2005, 2006 ص 26.

² محمد تيمور، محمود علم الدين، الحاسبات الالكترونية وتكنولوجيا الاتصال، القاهرة، دار الشروق، ط1، 1997 ص

الفصل الثاني: السياق التاريخي لاستخدامات تكنولوجيا الاعلام والاتصال في ميدان العمل واسسها النظرية

- سمحت تكنولوجيا الاعلام والاتصال بظهور انماط انتاجية واستهلاكية جديدة حيث أصبح النتاج يعتمد على كثرة المعلومات والابتكار والتجديد بدل التكرار في العملية الانتاجية
- ظهور تصنيفات جديدة في المعرفة قادرة على تحقيق طفرات تنموية لم يسبق الوصول اليها من قبل مما ادى الى العمل في محيط عمل جديد قائم على اساس ادارة المعرفة ومحاولة استيعابها لتحقيق متطلبات العصر¹.

الاهتمام أكثر بكفاءة العنصر البشري والسرعة في اداء الاعمال
- الانتقال في اللغة الواحدة الى اللغة المتعددة.

وعموما فان اهم مزايا التكنولوجيا الاتصال الحديثة قدمت لمستخدميها ابعاد ثلاثة وهي:

- **البعد الزمني:** حيث اتاحت اقصى درجات السرعة في نقل المعلومات الى حد الغاء الفرق بين زمن البث والزمن الواقعي في حالة البث المباشر عبر الاقمار الصناعية
- **البعد المكاني:** حيث وفرت كما هائلا من المساحة المطلوبة لتخزين المعلومات ونقلها كما انها تكاد تحدد عنصر المسافة مهما بعدت

- **البعد الخص بالوسيلة وعلاقتها بمتلقي:** للمتلقي درجة من التفاعل الايجابي مع هذه التكنولوجيات كالتلفزيون الذي يستخدم في الاتصال الرقمي ويسمح للمتلقي بالتدخل في اختيار البرامج².

ثانيا: عيوب تكنولوجيا والاتصال:

يمكن تلخيص عيوب أو سلبيات تكنولوجيا الاعلام والاتصال في:

- تفكيك الثقافات والغزو الثقافي والتلوث الثقافي وفساد الثقافات الوطنية، ومسائل الهوية الثقافية لأنها وبكل بساطة ان هذه التكنولوجيا الحديثة لا تعبأ بالانتقادات واخلاقياتنا ولا تراعي قيمنا وتقاليدنا بل تسير نحو التقدم².

* حيث ان هذه التكنولوجيا هي نتاج ثقافي عربي ظهرت لتلبي حاجات موضعية لصيقة ببنيان وثقافة هذه المجتمعات ولم تراعي ما هو موجود في مجتمعاتنا من اعراف وتقاليد ومبادئ وقيم جاء بها الدين الاسلامي وهذا ما جعلها تشكل خطرا كبيرا على هذه المقومات

¹ سعاد بومعيل، فارس بوباكور، تائر تكنولوجيا الاعلام والاتصال في المؤسسة الاقتصادية، مجلة الاقتصاد والمناجمت، جامعة تلمسان، عدد 03 مارس 2004، ص 205.

² محمد الفاتح حمدي، تكنولوجيا الاتصال والاعلام الحديث مؤسسة الكنوز الحكمة للنشر والتوزيع، الجزائر، ط1، 2011، ص 16-17.

الفصل الثاني: السياق التاريخي لاستخدامات تكنولوجيا الاعلام والاتصال في ميدان العمل واسسها النظرية

- التأثيرات الصحية لهذه التكنولوجيا على الجانب البيولوجي والفيزيولوجي والنفسي للأفراد، فالعديد من الامراض كان سببها الاستخدام المفرط لهذه لا تكنولوجيا مثل الصداع، الاكتئاب الظهر، ضعف السمع، وهذا ما أثبتت العديد من الدراسات الغربية في ها المجال¹.

- كما تؤدي كذلك الى زيادة معدل البطالة وذلك عن تقنيات الحديثة لهذه التكنولوجيا
- خلق نوع من الاختلاف في المجتمع الواحد حيث نجد ان الفرد ينتمي الى مجموعة وراي معين بخلاف الأفراد الآخرين وهذا ما يطلق عليها بلا جمهورية تؤدي الى انقسام الجمهور العريض الواحد على عدد كبير من الجامعات الصغيرة ذات الاتجاهات المتباينة.

كما تؤدي كذلك الى تفاوت كبير في المعرفة بين الدول الأوروبية والدول العربية لان اولى المالكة لتكنولوجيا ولهذا فيجب على الدول العربية المساهمة في هذه الثورة التكنولوجية الاتصالية الاعلامية لأنها سوف تسير الى طريق التهميش والعزلة الثقافية والعرقية التي بدورها تؤدي الى صراعات محلية وعرقية

- البرامج التشغيلية تمكن المنظمات في جميع المعلومات مفصلة حول ما يعمل الموظف مع حواسيبهم اي مع من يتراسلون كما تعمل بعض شركات على مراقبة اجهزة العاملين والتجسس عليها من بينها مراقبة البريد الإلكتروني.

- عدم القدرة على التحكم في التدفق الهائل للمعلومات التي تنتجها تكنولوجيا الاتصال الحديثة ما يؤثر سلبا على المحتوى المقدم الذي قد لا يخضع للمراقبة كما ساهمت في اشاعة وفرض النموذج الثقافي العربي لمجتمعاتنا.

- كما تساهم تكنولوجيا الاعلام والاتصال في دعم وظيفة الدعاية التي تسهم في جانبها السلبي في تحقيق الغزو الثقافي الهيمنة الثقافية والتعبئة الثقافية².

المبحث الرابع: بعض المقاربات النظرية لاستخدامات تكنولوجيا الاعلام والاتصال

المطلب الاول: نظرية الموجة الثالثة وتحول السلطات

تنتهي نظرية الموجة الثالثة وتحول السلطة الى المفكر الامريكي "الفين توفلر" والتي تبلورت فيكتبا

الثلاث (03) الشهيرة

- صدمة المستقبل (The future shock) الصادر عام 1970 م

- الموجة الثالثة (the third wave) الصادر عام 1990م

- تحول السلطة (the power shift) الصادر عام 1990م.

حيث يرى "توفلر" أن حضارات العالم مرت بثلاث موجات نوجزها باختصار كما يلي:

- **حضارة الموجة الاولى:** وهي حضارة الثورة الزراعية التي بدأت عام 8000 قبل الميلاد تقريبا.

¹ فضيل دليو، تكنولوجيا الجديدة للاعلام والاتصال، دار الثقافة، الجزائر، ط1، 2010 ص128.

² محمد عبد الحميد، الاتصال والاعلام على شبكة الانترنت عالم الكتب للنشر، القاهرة، ط1، 2007، ص 53.

الفصل الثاني: السياق التاريخي لاستخدامات تكنولوجيا الاعلام والاتصال في ميدان العمل واسسها النظرية

- حضارة الموجة الثانية: وهي حضارة الثورة الصناعية التي بدأت تقريبا في الفترة ما بين 1650 و 1750م.

- حضارة الموجة الثالثة: وهي حضارة المعلومات والمعرفة والتي بدأت تقريبا عام 1955.

ويرى "توفلر" ايضا ان حضارة الموجة الثالثة ادت الى اعادة ترتيب اولويات السلطة التقليدية في عالمنا المعاصر فتاريخيا كانت هناك دائما ثلاث اوجٍ للسلسلة تتمثل في القوة المال والمعرفة ولكن ظلت دائما الاولوية في العصور الماضية للقوة العسكرية ثم تحولت في عالمنا المعاصر لكي تعتمد على القدرات المعرفية وبالتالي يرى "توفلر" بان التقدم الفائق في تكنولوجيا الاتصال يقدم المعرفة باعتبارها السلطة ذات الاولوية في عالمنا المعاصر¹.

المطلب الثاني: نظرية الحتمية التكنولوجية (التفسير التكويني لتاريخ)

تنتهي نظرية الحتمية التكنولوجية الى المفكر الكندي "مارشال مالكوهن" الذي عرض افكار نظريته عام 1962 في كتابه. مجرة جوتنبرج: نشوء الانسان الطباعي حيث قسم التاريخ الانساني الى 4 مراحل وهي:
-مرحلة طفولة البشرية: وهي فترة ما قبل الحضارة اي عصر المجتمع القبلي الذي يعتمد على الاتصال الشفهي.

-مرحلة الشباب الاول للبشرية: وهي فترة الانتقال الى عصر الكتابة والتدوين.

-مرحلة الشباب الثالث للبشرية: وهي الفترة التي بدأت بظهور التقنيات الالكترونية وبالتحديد مع ظهور التلفزيون².

من خلال هذه المراحل الاربعة يفسر "مالكوهن" مجمل تاريخ البشرية من خلال تطور وسائل الاعلام والاتصال حيث يرى ان البشرية من خلال تطور وسائل الاعلام والاتصال حيث يرى ان البشرية ماهي الا انتاج للحتمية التكنولوجية تدفع بالقوة نحو المستقبل ففي حقبة الاولى من تاريخ البشرية (حقبة الامية) استخدم البشر حواسهم بالتساوي مع الاتصال ببعضهم البعض (اللمس، البصر، الشم) وبالتالي لم يكن تسلسل او اولوية بين حواسنا مما ادى الى استوعاب البشرية الى تجربة الكلية البيئية التي تعيش فيها والتي اصبح مجرد قرية كونية (global village) بحكمها ثقافة قبلية.

اما في الحقبة الثانية فقد تجاوزت البشرية مرحلة الامية الى مرحلة الاتصال عن طريق الرموز من خلال اختراع الكتابة التصويرية وتطويرها الى الكتابة الابجدية الألفبائية.

¹ محمد محفوظ، تكنولوجيا الاتصال دراسة في الابعاد النظرية والعملية لتكنولوجيا الاتصال، دار المعرفة الجامعية، القاهرة، 2005 ص 43 - 44.

² المرجع نفسه. ص 52.

الفصل الثاني: السياق التاريخي لاستخدامات تكنولوجيا الاعلام والاتصال في ميدان العمل واسسها النظرية

فقد ادى وجود الحروف الهجائية الى حدوث خلل في نظام الادراك الحسي عند الانسان ينبع من الطبيعة البصرية التي اضعفتها الحروف على الاتصال الانساني حيث أصبح هذا الاخير يقوم على اساس سطور وخطوط ذات بعد واحد الامر الذي ادى الى انقسام تفكير الانسان بالسطرية والخطية. وبالتالي حلت محل الثقافة القبلية ثقافة فردية يمكنها تحقيق الاتصال بالآخرين دون حضورهم (عن طريق الرسائل)

واما الحقبة الثالثة -حقبة اختراع الحروف الطباعة المعدنية المتحركة -فقد ازداد الانسان بالطبيعة البصرية التي اضافتها السطور الطباعة على تفكيره انطلاقا من الانتشار الواسع لهذه التكنولوجيا، حيث اصبحت وسائل الطباعة بمثابة النظارة الواقية التي تنظر من خلالها الى المجتمع. اما الحقبة الالكترونية فقد دفعت الجنس البشري الى عمليات اتصال عديدة وجديدة حيث قامت الوسائل الجديدة مثل الراديو والتلفزيون والكمبيوتر بربط الدول ومن ورائها الثقافات بشكل سريع سهل وفوري. الامر الذي اوضح بان البشرية قد دارت دورة كاملة حول نفسها التعود من حيث بدأت الى عصر القرية العالمية التي ينصت فيها كل فرد الى نفس الطبول القبلية القديمة. وعليه فقد تم وصف الفترة الاولى من تاريخ البشرية كتاريخ قبيلة تتميز بالتعبير الشفهي والانغماس في الجماعة الى ان ادى ظهور الطباعة الى انفجار أسفر عن تقنية هذا النظام الى ذرات بشرية احدثت في الكهراء والحواسيب الالية حالة انضغاط وحدت الجهاز العصبي للإنسانية جمعاء وجعلت من العالم تدريجيا قرية شاملة قبلية وعالمية¹.

المطلب الثالث: نظرية المجتمع بعد الصناعي (مجتمع المعلومات)

تتنمي نظرية المجتمع بعد الصناعي (مجتمع المعلومات) الى المفكر الامريكى دانييل بيل حيث جاءت صيغة النظرية عام 1973 في كتابا المجتمع بعد الصناعي المقبل "The coming of post-industrial society"

حيث قسم بل تاريخ البشرية الى 03 مراحل كالآتي:

- **مرحلة المجتمع الصناعي:** وهي المرحلة التي صار فيها النسان يتعامل مع الوسط الصناعي بحيث يحجب الانسان وراء الآلات المنتجة لمختلف السلع والبضائع
- **مرحلة المجتمع بعد الصناعي (مجتمع المعلومات):** وهي المرحلة التي أصبح فيها الانسان يتعامل يتعامل مع الانسان بحيث يتم استبعاد الطبيعة ويركز الناس على تعلم العيش بعضهم مع البعض.
- **مرحلة المجتمع قبل الصناعي:** وهي المرحلة التي كان يتعامل فيها الانسان مع الطبيعة (الارض- الماء- الغابات) حيث كان هذا التعامل يتم من خلال مجموعات صغيرة من البشر

¹ محمد محفوظ، تكنولوجيا الاتصال دراسة في الابعاد النظرية والعملية لتكنولوجيا الاتصال، دار المعرفة الجامعية، القاهرة،

الفصل الثاني: السياق التاريخي لاستخدامات تكنولوجيا الاعلام والاتصال في ميدان العمل واسسها النظرية

ويرى "بل" ان مجتمع المعلومات هو ثمرة التكنولوجيا الحاسب الالي التي امتلكت القدرة على تغيير المجتمع وبنيت الاساسية بأكملها حيث صار الحاسب الالي يمثل رمزا وتجسيدا مادية للثورة التقنية المعدلة وبالتالي فمثلها قامت الكهرباء بتغيير الحياة الاجتماعية كلها في النصف الثاني من القرن الماضي كذلك يقوم الحاسب الالي بقيادة التجديدات الحالية في المجتمع المعاصر¹.

المطلب الرابع: نظرية المجتمع التليمانتي(مجتمع التليماتيك)

يشير مصطلح التليماتي الى المجتمع التي تتربط فيما كل من وسائل الاتصال، الاعلام والمعلوماتية في بنية اتصالية واحدة وتتبلور هذه النظرية في كتابات كل من المفكر الامريكي "ج مارتان" حيث استخدم "بنياتوفسكي" مصطلح "التليماتيك" في كتاب صدر له عام 1978م واعتبر المجتمع "التليماتي" بمثابة مرحلة أكثر رفعة بارتقاء المقارنة مع كل من المجتمع الرأسمالي والمجتمع الاشتراكي وذلك انطلاقا من زيادة حجم الذاكرة ومضاعفة وتحديث نظم المعلومات وما يترافق مع ذلك من تغييرات في نماذج وموديلات السلطة مما يشكل قفزة حضارية يمكن مقارنتها بالفقرة الحضارية في مرحلة ما بعد اختراع الكتابة.

اما "ج مارتن" فقد دعا في كتابين صدرتا له عام 1978م و1981م الاول بعنوان المجتمع السلبي **the wired society** والثاني بعنوان المجتمع التليماتي: تحدي المستقبل **for tomorrow's society telmatic A challenge**

الى تطوير ما نعرفه اليوم بالتلفزيون التفاعلي بحيث تصبح ردود فعل الجماهير (جماهير المتلقين) مأخوذة في الحسبان الامر الذي يخفف من الاحتمالات الانفجارية انطلاقا من توفير وسيلة لهذه الجماهير للتعبير عن عدم رضاهم وتوفير وسيلة للسلطات لقياس عدم الرضا الجماهير ويرى "مارتن" ان مجتمع التليماتيك في جانب السلبي يمكن ان يتحول الى فاشية معلوماتية في ظل هيمنة الدولة على كم هائل من المعلومات الخاصة بالجماهير كما يمكن ان يتحول في جانب الإيجابي الى مجتمع رقمي مثالي توفر فيه التكنولوجيا كافة وسائل الرفاهية².

¹ معن النقري، المعلوماتية والمجتمع (مجتمع ما بعد الصناعة ومجتمع المعلومات) المركز الثقافي العربي، الدار العربية، 2001 ص111.

² معن النقري، المعلوماتية والمجتمع (مجتمع ما بعد الصناعة ومجتمع المعلومات) المركز الثقافي العربي، الدار العربية، 2001 ص137.

الفصل الثاني: السياق التاريخي لاستخدامات تكنولوجيا الاعلام والاتصال في ميدان العمل واسسها النظرية

خلاصة الفصل:

يعد تطبيق تكنولوجيا الاعلام والاتصال في المؤسسات من أبرز مواضيع الراهنة لأهمية تطوير هذا القطاع بما يتلاءم ومتطلبات عصرنا الحالي الذي يتسم بالتطور التكنولوجي المتسارع حيث ان وعي المؤسسات بأهمية تكنولوجيا الاعلام والاتصال يدفعها بتوظيف مختلف وسائل هذه التكنولوجيا وهذا من اجل تخفيض الاعباء وتقديم أفضل الخدمات في وقت قصير وذلك لما توفره هذه الوسائل من تسهيلات وتقنيات تسمح للعمال بالاتصال فيما بينهم داخل المؤسسة.

الفصل الثالث: الاتصال التنظيمي وعلاقته بتكنولوجيا

الاعلام والاتصال

تمهيد

المبحث الاول: بعض مدارس الاتصال التنظيمي

المبحث الثاني: عناصر وانواع الاتصال التنظيمي واهدافه

المبحث الثالث: وسائل ووظائف الاتصال التنظيمي

وخصائصه

خلاصة الفصل

تمهيد:

ليس هناك ما يشير الى وجود هياكل اتصالية تامة في المؤسسات والمنظمات العامة والخاصة في الادارات العمومية قبل بداية القرن العشرين.

لقد وردت الاشارة في مذكرات الجنرال الفرنسي (فوش) الى دور المتعلق بالصحافة الذي قام به أحد ضباطه بصفة مؤقتة وبالموازاة مع مهام اخرى في بداية القرن في نفس الفترة انشا بيجو اول صحيفة بمؤسسة. كما ظهرت في الولايات المتحدة الامريكية اول اتصال منظر عند شركة Singer حوالي عام 1926. كما تعد الشركة الوطنية الفرنسية للسكك الحديدية SNCF التي ظهرت عام 1937 اول مؤسسة تدرج مكتب صيغي ضمن هيكلها الاداري.

ولذلك يمكن القول بشكل عام ان الاهتمام بالاتصال في المؤسسات ظهر بشكل حقيقي ابان وبعد الحرب العالمية الثانية وذلك بعدما تعودت الجيوش على اصطحاب مراسلين صحافيين وهو ما ادى الى ظهور المكلفين الدائمين بالصحافة وتطور بعد ذلك لتصبح جزء لا يتجزأ من المؤسسات والمنظمات المدنية المختلفة وارتبط بشكل مباشر بأنشطة ومهام العلاقات العامة بالمؤسسة. ولهذا من خلال دراستنا هذه سوف نتطرق الى مختلف جوانب الاتصال التنظيمي ومدى مساهمة تكنولوجيا الاعلام والاتصال في تحسينه.

الفصل الثالث: الاتصال التنظيمي في المؤسسة وعلاقته بتكنولوجيا الاعلام والاتصال

المبحث الاول: المدارس التنظيمية

لقد تعددت اتجاهات السوسيولوجين حول دراسة التنظيم وهذا ما ادى الى تنوع الدراسات التنظيمية؛ وتباين وجهات النظر حوله مما ادى الى صعوبة تحديد مدخل سوسيولوجي محدد او مناسب لتحليل التنظيمات لقيامها على تراكم نتائج البحوث الاميريكية والواقع ان هذه المحاولات المبذولة من طرف مختلف الباحثين في مجال التنظيم تمخضت ونتجت عنها نظريات واتجاهات فكرية متباينة والتي توضع اهتمام هؤلاء الباحثين وتبين وجهة نظرهم في كيفية دراسة التنظيم لان هذا الاخير مفهوم الكثير من العلوم علم الاجتماع والاقتصاد وغيرها... الخ.

المطلب الاول: المدرسة العلمية الكلاسيكية 1900:

الفرع الاول: فريدريك تايلور وحركة الادارة العلمية:

يعتبر المهندس الامريكى فريدريك تايلور (1865-1915) من ابرز الرواد الاوائل الذين نادوا بعملية الادارة وبالرغم من انه استفاد من الافكار التنظيمية التي قدمها بعض المفكرين ممن سبقوه مثل هنري بايبيج و دروادمو في مجال تنظيم الاساليب والفعاليات الانتاجية في الصناعة وكذلك بالرغم من اهمية التجارب التي قام بها زملاؤه في نفس الفترة والنتائج العلمية التي توصلوا اليها مثل هنري كانت وفرانك ويليليا نجلييرث، الا انه يعتبر الان بفعلي لحركة الادارة العلمية والذي ارتبطت شهرته بهذه الحركة عند اصداره كتاب الاصول الادارة العلمية سنة 1911 وقد قام تايلر بمجموعة من التجارب والابحاث العلمية في عدد من المصانع التي اشتعل بها بحيث اعتمد على البث التجريبي لدراسة الوسائل التي تساعد على تحقيق الكفاءة في العمل وزيادة الانتاجية وقد ركز على التنظيم في مستوى الورشة حيث اهتم بتطوير كفاءة المدراء ومشرفي العمليات الانتاجية والعمال الذين يقومون بتنفيذ الاعمال¹.

وقد لخص تايلور المبادئ الاساسية العلمية التي يجب ان تميز عملية تسيير الادارة فيمايلي²:

- تقسيم العمل على اساس التخصص.
- وضع نظام صارم للمراقبة واجراءات توزيع المهام.
- اختيار وتدريب العمال لأداء مهامهم في المصانع على اسس علمية وذلك بدلا من الطريقة السابقة المتمثلة في ترك العامل يدرب نفسه لوحده.
- المكافأة اليومية للعامل كحافز مادي لتحقيق امتثالهم للأوامر والتوجهات والاجراءات المفصلة المتعلقة بعمل ما.
- وقد توصل الى ان هناك أحسن طريقة لأداء العمل تعتمد على استخدام قوانين الحركة من اجل الوصول الى معدلات اداء مناسبة للعمال.

¹ قيس محمد العبددي، التنظيم المفهوم والنظريات والمبادئ، مطابع روايال، الاسكندرية مصر، 1997 ص 68.

² مصطفى عشوي، اسس علم النفس الصناعي التنظيمي المؤسسة الوطنية للكتاب، الجزائر، 1997 ص 137.

الفرع الثاني: اعمال هنري فايول:

أحد منظري لمدرسة الادارة العلمية وهو جامعي وأكاديمي 1841-1925 مهندس ومدير شركة الفحم الحجري، وكان مسير ناجح تجربته عرضت في 1916 الادارة الصناعية العامة وضع فيها مبادئ واسس والتي تتبناها الادارة التسييرية الحديثة وصل الى وظائف الادارة وخلص الى تحديد الادوار في المنظمات وكانت كالاتي:

- النشاطات الفنية (الانتاج وتصنيع).
- النشاطات التجارية (البيع والمبادلة...الخ).
- النشاطات المالية (كيفية الحصول على الاموال استثمار...الخ).
- النشاطات المحاسبية (اعداد بالميزانية - ضبط المصاريف...).
- النشاطات الادارية التخطيط التنظيم التنسيق التوجيه والرقابة.
- نشاط الامن والضمان الاجتماعي توفير الادوات المناسبة للعمل، وكذا تحديد اوقات الراحة، وكذلك تحديد نوعية غذاء محددة وهذه النشاطات تخضع لأخلاقيات المهنة ايضا.

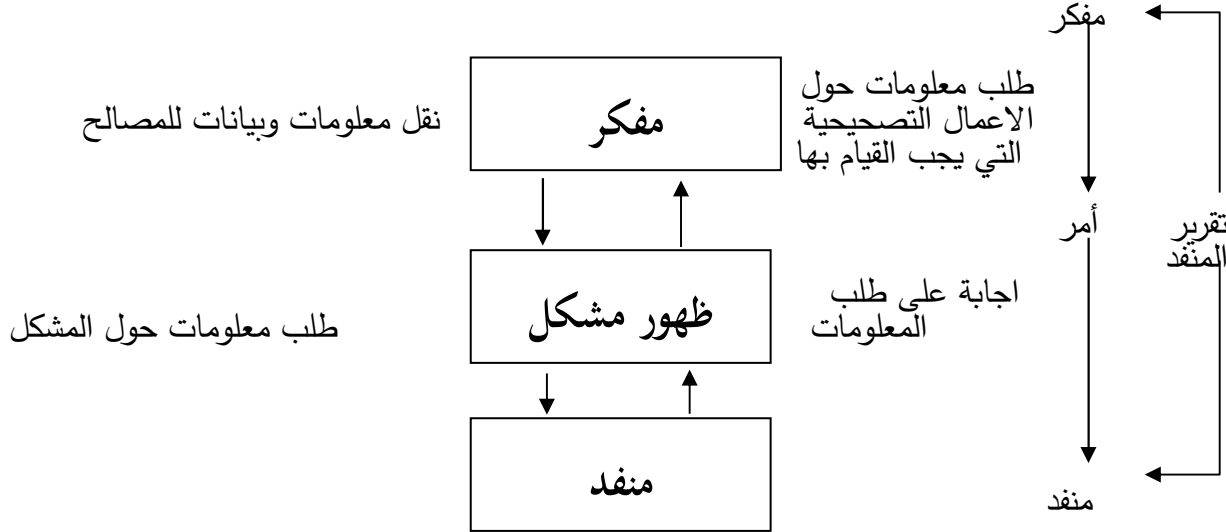
ويرى فايول ان الانشطة الادارية هي لب عملية الانشطة وتحتاج الى قيم ومبادئ حتى تؤدي وظيفتها على أكمل وجه وركز على العديد من القيم الادارية التي يجب توفرها عند العاملين داخل المؤسسات والتنظيمات وتتمثل في القيم الطبيعية بدائية (الصحة - القوة - الشكل العام...).

وتم عقلية (القدرة على الفهم - الدراسة - التحليل - الحكم على الاشياء وابتكار تجديد وابداع) وقيم اخلاقية.

(تحمل المسؤولية - التحلي بالأخلاق - المثل العليا).

فرع الثالث: المدرسة التيلورية:

حيث يلخص العملية الاتصالية كما في المخطط التالي:



-الاتصال حسب تايلور¹

حسب النسق التيلوري فان الاتصال التنظيميين المنفذين المفكرين يختصر في وثائق اعلامية مكتوبة من طرف المفكرين والمسيرين فالفاعل (العامل)، يتلقى بصفة فردية توجيهات كل شيء منظم ومتوقع فيها فليس هناك هامش للحرية يسمح له تغيير او اضافة شيء ناتج عن معرفة او تجربة شخصية والمخطط اعلاه يبين الاتصال حسب تايلور .

المطلب الثاني: المدرسة السلوكية:

جاءت النظرية السلوكية للتنظيم لتعبر عن مجموعة من الآراء والاتجاهات لرواد الفكر الاداري والاجتماعي الذين لم تتماشى افكارهم مدرسة الادارة العلمية حيث هاجم هؤلاء الاتجاه الانساني الذي جاءت به هذه المدرسة. وترتكز هذه النظرية على اهمية الفرد داخل المنظمة ودوره في تحديد السلوك التنظيمي وتهتم بدراسة العلاقات الشخصية فيما بين الافراد وعلاقات الرؤساء بالمرؤوسين كما ان رواد هذه المدرسة اهتموا بدراسة الدوافع الشخصية للفرد واهمية العمل الجماعي والمبادرات الفردية والصراع داخل التنظيم وغيرها من الجوانب وبذات هذه النظرية مع البحوث التي اجراها التون مايو على عما (مصنع الهاو ثورن التابع لشركة - الكهرباء بالقرب من شيكاغو في الفترة بين 1927 - 1932 حيث ان هذه التجارب اعتمدت المنهج التجريبي على مجموعة ضابطة تجريبية اختيارية².

حيث قام مجموعة من الباحثين النفسين بتحليل العلاقة الموجودة بين شروط العمل وانتاجية العامل بحيث كلما أدخلنا عاملا جديدا يمس شروط العمل ظهرت نتائج اخرى على مستوى الفعالية وقد اظهر هؤلاء العلماء ان هناك عدة عوامل يجب اخذها بعين الاعتبار عند محاولة الرفع من فعالية العمل وهي:

¹ - F.N.Thouh : la communication : une stratégie au seroice au service d'ETP. Ed. économique paris.1991.p1.12

² محمد على محمد، علم اجتماع التنظيم، دار المعرفة الجامعية، الاسكندرية، 1982، ص156

- الاهتمام والتقدير المقدم للعمال واهمية المشاركة في تحفيز العمال.
 - ضرورة ادخال تغييرات تحد من الروتين وظاهرة قادة الراي داخل افواج العمل.
 - تأثير حياة الفوج على العمل الفردي وتواجد عوامل غير رسمية في العلاقة (تحفيز -فعالية).
- بالإضافة الى النتائج التي توصل اليها مايو من خلال دراسته فان مدرسة العلاقات الانسانية حددت عدد من المتغيرات التي تؤثر على سلوك التنظيم وهي:
- القيادة.
 - الاتصالات.
 - المشاركة.

ان هذه المتغيرات تلعب دورا مهما في تحديد شكل ومضمون سلوك الافراد وتؤثر بشكل كبير على مستوى ادائهم لإعمال وهي بهذا قد فتحت الطريق امام دراسات لاحقة للبحث عن علاقة ظروف العمل المادية بمعدلات الانتاج بهدف التحقق من صحة الافتراضات التي قدمتها النظرية الكلاسيكية لقد قدمت مدرسة العلاقات الانسانية استنتاجات مهمة على صعيد الاهتمام بالعوامل الانسانية والاجتماعية في دراسة التنظيم¹.

المطلب الثالث: المدرسة الكلاسيكية الحديثة:

استقادت هذه المدرسة من مختلف الافكار التي ظهرت قبلها حيث جمعت بين الجانب الكمي الذي ركزت عليه المدرسة الرياضية (1945) التي حاولت ادخال عوامل تقنية كمية (البرمجة الخطية الاحصاء) وذلك يهدف التحكم أكثر في الادارة والتسيير ومراقبة نشاط المنشأة وكذلك دراسات هربرت سيمون حول الجانب الاجتماعي للعمال وتركيزه على الجماعات الغير رسمية والجانب الخارجي للمنشأة ومن اهم الاعمال التي تدرج داخل هذه المدرسة.

اعمال العالم "سيمون" وهي أكثر اتجاها نحو عقلنة التسيير وبالتالي فهي تقترب من المدرسة الكلاسيكية في ذلك، وقد استعملت الادارة بالأهداف كطريقة جد مفيدة في مؤسسات العديد من البلدان نظرا لنتائجها وهذه المدرسة تعتبر اخر المدرسة تعتبر اخر المدارس حسب هذا التقسيم قبل المدرسة التنظيمية².

المطلب الرابع: المدرسة النسقية (مدرسة الانظمة 1965).

تعتبر المدرسة النسقية (مدرسة الانظمة) من اهم وأحدث المدارس التي تعرضت الى دراسة التنظيم وتستفيد في غالب الاحيان من عناصر خاصة بالمدارس الاخرى حسب الحاجة اليها وكان ظهورها الاول في ميدان البيولوجيا ثم انتقلت بعد ذلك الى علوم اخرى منها الاجتماعية خاصة.

ويعتبر LEF BERTALANFFY من اوائل من وضع تصورا للاتساق في ميدان التنظيمات في سنة

1937.

¹ طبش ميلود، الاتصال التنظيمي وعلاقته بالتفاعل الاجتماعي العاملين بالمؤسسة، اطروحة ماجستير في علم الاجتماع،

جامعة قاصدي مرباح، ورقة 2010 - 2011، ص73

² ناصر دادي عدون، اقتصاد المؤسسة، دار المحمدية العامة، الجزائر، ط2 1998، ص208

ثم بدأت الدراسات بواسطة عدد كبير من المفكرين ابتداء من الخمسينات ويمكن ذكر PARSON 49 SELZNIGR 49 BLAN1955، لتشمل بعد ذلك الدراسات المنشآت الاقتصادية، سواء من الناحية السوسولوجية او من الناحية التصورية النظرية او الوظيفية، التقنية وقد عرفت هذه النظرية تصورا سريعا جدا مقارنة مع تاريخ ظهورها المتأخر وذلك لغزارة الاعمال التي انتجتها وانتشار مفاهيمها بسرعة خاصة وان البيئة الخاصة بالمنشأة كانت تعرف تطورا سريعا في ذلك الوقت مما جعلها تهتم بالجوانب التنظيمية للمنشأة¹.

المبحث الثاني: عناصر والانواع الاتصال التنظيمي واهدافه.

المطلب الاول: عناصر الاتصال التنظيمي

الفرع الاول: المرسل:

ويعتبر طرف (فرد، جماعة، منظمة) يرغب في نقل معلومات الى طرف اخر (فرد، جماعة، منظمة) وذلك من خلال ما يدور في ذهنه من افكار في شكل الفاظ وقد تكون كلمات او ارقام ورموز وتلميحات واشارات ويطلق على هذه العملية التشفير.

او بمعنى اخر ان المرسل هو مصدر الرسالة او النقطة التي تبدأ عندها عملية الاتصال وقد يكون هذا المصدر هو الانسان او الالة او المطبوعات او غير ذلك².

ويحدد بعض الشروط يجب توفرها في المرسل والمتمثلة في:

مهارات الاتصال عند المصدر.

-اتجاهات المصدر.

-مستوى معرفة المصدر.

-النظام الاجتماعي والثقافي.

الفرع الثاني: المستقبل:

هو الجهة او الشخص الذي توجه اليه الرسالة ويقوم بحل رموزها بغية الوصول الى تفسير محتوياتها وفهم معناها.

وينعكس ذلك على انماط السلوك المختلفة التي يقوم بها وتقاس عملية الاتصال بمدى تاثير سلوك المستقبل وأضحى سلوك العمال مطابقا للهدف المنشود من قبل المرسل متمثلا في الادارة او مهندس السلامة او مشرف الوقاية او عون الوقاية وسلامة المؤسسة.

وتوجد مجموعة عوامل قد تؤثر على فهم الرسالة من قبل المستقبل وتتمثل في³:

• المستوى التعليمي للمستقبل.

• الخبرات السابقة بمعنى ان تقوم بتفسير الرسالة بشكل يعتمد على تجاربية السابقة.

1- lui Michal technique. Du l'organisation, Edition l'organisation paris.1983.p70-

² هناء حافظ بدوي، الاتصال بين النظري والتطبيقي، المكتب الجامعي الحديث(د.ط) الاسكندرية، 2003، ص 31

³ محمود سلمان العميان، السلوك التنظيمي في منظمات الاعمال، دار وائل، عمان، الاردن، ط2 2005، ص 242

- المهارات والمعرفة والاتجاهات الموجودة لدى المستقبل.

الفرع الثالث: الرسالة:

وهي جوهر عملية الاتصال اي بدون رسالة سواء كانت مكتوبة او غير مكتوبة لا يكون هناك اتصال فهي عبارة عن تحويل الافكار الى مجموعة من الرموز ذات معاني مشتركة بين المرسل والمستقبل بالطبع تتحدد انواع الرسائل بتعدد انواع الاتصال وغاياته واطرافه وتوجد اربعة انواع من الرسائل وهي¹:

اولا: الرسائل الوظيفية: هي التي تنتقل معلومات عقلانية، فنية، عملية، قانونية، اجتماعية، ادارية، اقتصادية،..... الخ.

ثانيا: الرسائل الواقعية: هي مجموعة الاخبار والمعلومات الي تدور حول الاحداث ونشرها في الصحف وتذيعها الاذاعات المسموعة والمرئية.

ثالثا: الرسالة العاطفية: هي التي تعبر عن المشاعر والانفعالات وتوجه الى العلاقات اساسا.

ربعا: الرسائل الخيالية: ويقصد بها القصص والمسرحيات والتمثيلات والاغاني... الخ.

ويجب ان تكون الرسالة واضحة من حيث الهدف ومن حيث استخدام الرموز حتى لا تحتمل تغييرات مختلفة ذلك ان سوء الاختيار لصياغة الرسالة يؤدي الى مشاكل كثيرة مجملة الرموز قد تكون لها معاني ضمنية او خفية او متعارضة وبالتالي وجب تحديد المصطلحات والرموز التي تحتمل لتغييرات مختلفة.

وهناك من يحدد صفات الرسالة الجيدة ب²:

- وضوح الهدف: يجب ان يكون الهدف واضحا حتى يتجنب المرسل التباسات الفهم على المستقبل.
- الاختصار: الرسالة هي وسيلة لتحقيق الهدف، ولهذا فإنها يجب ان لت تكون طويلة او مختصرة الى درجة الاجفاف حيث ان كلاهما الى فقدان المعنى.

- اللغة السليمة: يجب ان تصاغ الرسالة بلغة صحيحة تتناسب ومقدرة المستلم اللغوية.

الفرع الرابع: الوسيلة:

يمكن ان تصل الرسالة الى المتلقين عبر قنوات متعددة فالرسائل الشخصية نستقبلها عن طريق الحواس مثل: السمع والبصر واللمس والرسائل العامة نتلقاها عبر وسائل الاتصال الجماهيرية من صحف ومجلات ورايو وشرائط الفيديو وتتسم بعض الوسائل بكونها أكثر فعالية من اخرى³.

¹ سارة زويتي، الاتصال التنظيمي وعلاقته بالصراع داخل جماعات العمل، دار الايام للنشر والتوزيع، عمان، الاردن، ط1 2018 ص27

² سارة زويتي، الاتصال التنظيمي وعلاقته بالصراع داخل جماعات العمل، دار الايام للنشر والتوزيع، عمان، الاردن، ط1 2018 ص27-28

³ حسين عماد مكاوي، ليلي حسين السيد، الاتصال ونظرياته المعاصرة، الدار المصرية، اللبنانية، القاهرة، ط3 2009 ص49

- ولكل رسالة وسيلة معينة لنقلها تختلف هذه الوسيلة من مكان لآخر.
 - واستخدام وسيلة الاتصال في المؤسسة تتحكم فيها عوامل مختلفة والمتمثلة في:
 - طبيعة الفكرة التي تحملها الرسالة والهدف الذي تسعى الى تحقيقه الرسالة المقدمة.
 - خصائصها الجمهور المستهدف من حيث عاداته الاتصالية وقابليته للتأثر من خلال اسلوب معين يتحقق بشكل فعال عن طريق وسيلة معينة.
 - مدى ملائمة تكاليف استخدام الوسيلة مع اهمية الهدف المطلوب تحقيقه.
 - الوقت المستغرق لعملية الاتصال.
 - حجم المؤسسة وفروعها وتشعب وحداتها.
- الفرع الخامس: التغذية الراجعة:**

تشكل التغذية الراجعة الاداة الاهم التي يتم التعبير من خلالها عن فهم المستقبل لرسالة المرسل وقبولها او رفضها اي ان التغذية الراجعة تجسد التفاعل والتجاوب بين المرسل والمستقبل ويقصد بالتغذية الراجعة انها جميع ردود الافعال والاستجابات التي يقوم بها المستقبل والتي تمكن المرسل من التعرف على درجة فعاليته في عملية الاتصال¹

وتعتبر التغذية الرجعية هي عملية تعبير متعددة الاشكال تبين مدى تأثير المستقبل بإحدى وسائل المعرفة او مدى تأثير تلك الوسائل على هذا المستقبل او قياس فعالية الوسيلة او قناة الاتصال التي استخدمت في توصيل الرسالة وهل استطاع المرسل خلق جو من التفاعل والمشاركة مع المستقبل لدفعه لاستيعاب الرسالة والتأثر بها² او هي الاجابة التي يجيب بها المستقبل على الرسالة التي تلقاها من المصدر او هي الاستجابة التي تبدو على المستقبل نتيجة لتلقيه لرسالة التي ارسلها المرسل.

¹ امين عبد العزيز حسن، ادارة الاعمال وتحديات القرن الحدي والعشرين، دار قباء للطباعة والنشر القاهرة، مصر، ص 177-178

المطلب الثاني: انواع الاتصال التنظيمي: وينقسم الى نوعان

الفرع الاول: الاتصال الرسمي:

وهو الاتصال داخل المؤسسة الذي يكون على اساس القرارات المكتوبة واللوائح داخل المؤسسة وخارجها مع الجمهور او مع اي مؤسسة اخرى وينقسم الاتصال الرسمي الى انواع:

-الاتصال الصاعد.

-الاتصال الداخلي.

-الاتصال النازل.

-الاتصال الخارجي.

-الاتصال الاقفي.

-الاتصال المائل.

اولا: الاتصال الصاعد: ويتمثل هذا الاتصال في ارسال الرسائل الصاعدة من المرؤوسين الى رؤسائهم، وتتمثل في نقل الرسائل والمعاني وأشكالها وانواعها المختلفة من قاعدة الهرم او السلم الاداري الى القمة ضمن الهيكل التنظيمي المفتوح والمرن الذي يتيح للمستويات الادارية الادنى حرية الاتصال والتواصل مع المستويات الادارية العليا ضمن الهرم التنظيمي¹.

ومن هذا المنطلق تشرع عملية التفاعل بين المرؤوسين والمشرفين حيث ان المرؤوسين يقدمون اقتراحات او شكاوى الى الرؤساء الذي يستدعى او يتطلب التدخل منه من اجل حل المشكل او توضيح بعض القرارات واللوائح ويتمثل الاتصال الصاعد فيما يلي:

رفع شكاوى عن مشاكل ومعاونة العمال.

وتقديم تقارير عند الاداء والظروف العمل السائدة داخل المؤسسة بالإضافة الى تقديم تقارير سلبية او ايجابية عن الاخرين.... الخ.

ثانيا: الاتصال النازل: ويعني هذا النوع من الاتصال: تدفق وانسياب المعلومات من المستويات العليا الى المستويات الاقل منها اي من اعلى الهرم الى اسفله وتكون عبارة عن قرارات وتوجيهات ومطالب ويكون ذو طابع توجيهي يتضمن الغرض من المهمة من خلاله يتم ابلاغ الاهداف المشتركة للمؤسسة وسياستها واجراءاتها والا نشطتها².

ولقد لخص العديد من العلماء مضمون الاتصال النازل في:

- الاوامر والتعليمات المرتبطة بالعمل.
- المعلومات الخاصة بالتنسيق والارتباط بين الاعمال والنشاطات داخل المؤسسة.
- المعلومات المرتبطة بالإجراءات والتطبيقات الميدانية (كالجزاء والعقاب مثلا).
- التغذية العكسية المتعلقة بأداء العمال.
- المعلومات الخاصة بفلسفة وتوجيهات التنظيم.

²- محمد السرفي، الاتصالات الادارية، مؤسسة حمص الدولية للنشر والتوزيع، تبورتينج، الاسكندرية، 2006، ص 50

¹ عبد الكريم درويش ووليا تيكلا، اصول الادارة العامة، مكتبة الانجلومصرية، القاهرة، 1994، ص475

² مصطفى عشوين اسس علم النفس التنظيمي الصناعي، المؤسسة الوطنية للكتاب، الجزائر، 1992، ص145

حيث يتضح لنا من خلال هذا النوع من الاتصال داخل المؤسسة له دور مهم في انجاز العمل وخلق الوحدة والسلوك الايجابي عند الفاعلين لان توضيح اهداف وابعاد العمل يكون دافعا قويا لانجازه واتقانه ويتحقق نتيجة لذلك الرضى الوظيفي للموظفين.

ثالثا: الاتصال الداخلي: وهو الاتصال الرسمي الذي يحدث داخل الجهاز الإداري اتصال إدارة بإدارة أو قسم.

رابعا: الاتصال الخارجي: وهو الاتصال الذي يحدث بين جهاز وجهاز آخر سواء في نفس المنطقة أو في منطقة أخرى¹.

خامسا: الاتصال الأفقي: وهي الاتصالات التي تحدث بين الإدارات والأقسام والوحدات والتي في مستوى إداري واحد بهدف تبادل المعلومات والتنسيق فيما بينهم

سادسا: الاتصال المائل: وهي الاتصالات التي تحدث بين رؤساء الادارات ومرؤوسين لا يتبعونهم بهدف التنسيق ومتابعة المشاريع لاختصار قنوات الاتصال².

الفرع الثلاثي: الاتصال غير الرسمي:

ونعني به ذلك النوع من الاتصالات التي لا تخضع لقواعد وإجراءات مكتوبة ورسمية كما هو الحال في الاتصالات الرسمية والاتصالات غير الرسمية تتم بين المستويات مختلفة داخل المنظمة متخطية خطوة السلطة الرسمية

كما تمثل الاتصالات غير الرسمية أحد أكثر أنواع الاتصالات شيوعا في العالم فهذه الاتصالات غير الرسمية خارج نطاق التنظيم الرسمي ما ينجم عن ذلك سرعة ومرونة عاليتين في نقل البيانات والمعلومات وتبادلها بين الافراد.

وغالبا ما تعتمد الاتصالات غير رسمية على الوسائل الشفوية في الاتصال³.

- وتوجد دوافع وعوامل تجعل الافراد في المنظمة (المؤسسة) يتصلون معا بطريقة غير رسمية

مما يؤدي إلى ظهور ما يسمى بالتنظيم غير رسمي وتتمثل هذه الدوافع في⁴:

- وجود حاجات ورغبات واتجاهات للأفراد يرغبون في اشباعها.
- لان التنظيم الرسمي لا يتمتع بالمرونة ولا يتطور بشكل ملائم لظروف المنظمة.
- رغبة الافراد القياديين في المنظمة او بعضهم في السيطرة على جميع الامور في المنظمة.
- عدم توفر مبدا العدالة في المنظمة وظهور ما يسمى بالأفراد الموالين والمقربين.
- عدم التقيد والالتزام بقنوات التنظيم الرسمية ويعود السبب في ذلك إلى غموضها وعدم وضوحها للأفراد العاملين.

¹ سعيد مبروك ابراهيم، الاتصال الاداري، دار الوفاء لدنيا، الطباعة والنشر، الاسكندرية، ط1، 2013، ص115

² مرجع نفسه، ص117

³ بشير علاق، الاتصال في المنظمات العامة بين النظرية والممارسة، دار البزوري، العلمية للنشر والتوزيع، عمان، ط1، 2009، ص105

⁴ لوعطيط جلال الدين، الاتصال التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي مرجع سابق، ص75

ونجد هذا النوع من الاتصالات في مختلف المؤسسات وتتعايش مع الاتصال رسمية ولكن يتميز بالعلاقات الاجتماعية لأفرد النظام متجاوزة شبكة التواصل الرسمي.

المطلب الثالث: أهداف الاتصال التنظيمي:

يهدف الاتصال التنظيمي إلى تحقيق التنسيق بين الافعال والتصرفات إذ يقوم الاتصال على تنسيق بين تصرفات وأقسام المؤسسة المختلفة فبدون الاتصال تصبح المؤسسة اشبه بمجموعة من الموظفين يعملون منفصلين عن بعض لأداء مهام مستقلة بعضها عن بعض وبالتالي تفقد التصرفات التنسيق وتميل المؤسسة الادارية إلى تحقيق الاهداف الشخصية على حساب الاهداف العامة¹.

تهدف عملية الاتصال إلى تحقيق التأثير في المستقبل حتى تتحقق المشاركة في الخبرة مع المرسل وقد ينصب هذا التأثير على افكاره لتعديلها وتعبيرها او على اتجاهاته او على مهارته لذلك يمكن تصنيف اهداف الاتصال التنظيمي إلى:

الفرع الاول: هدف توجيهي:

يتحقق هذا الهدف عندما يتجه الاتصال إلى اكساب المستقبل اتجاهات جديدة او تعديل اتجاهات قديمة او تثبيتها ويعتبر الاتصال الشخصي الانسب لتحقيق هذا الهدف حسب الدراسات التي اجريت في هذا المجال.

الفرع الثاني: هدف تثقيفي (توعوي):

يكون ذلك حينما يتجه الاتصال نحو توعية تبصير المستقبلين بأمر تهمهم في اطارات تأدية المهام قصد زيادة معارفهم وتوسيع أفقهم بما يتعلق بمحيط عملهم واكسابهم بخبرات جديدة بميدان عملهم².

الفرع الثالث: هدف اجتماعي:

يتيح الاتصال التنظيمي كذلك تنمية التعاون بين اعضاء الجماعة من خلال علاقات التفاعل والاتصال المستقرة بين من يمارس التأثير القيادي ومن يتلقى هذا التأثير فلكي يكون التأثير الذي يمارسه الفرد على اخر قياديا، ينبغي ان يتوفر في هذا التأثير قدرا مقبولا من الاستمرارية والاستقرار وهذا لا يأتي الا عن طريق الاتصال والتفاعل فالقائد هو من تربطه بالعمال التنفيذيين علاقات تفاعل متكررة يمارس فيها تأثير مستمرا على سلوكياتهم³.

الفرع الرابع: هدف تنظيمي: يتحقق هذا الهدف حينما يتجه الاتصال نحو تحسي سير العمل وتوزيع

المسؤوليات ودعم التفاعل بين العاملين في المؤسسة بين مستويات المختلفة للتنظيم.

- كما انه من شان الاتصال التنظيمي تحقيق فعالية المؤسسة من خلال وضع نظام سليم للتسلسل الاداري

الذي يساهم في اقامة علاقات انسانية تساعد على روح التعاون بين العاملين وظهور اتجاهات ايجابية نحو العمل

¹ فضيل دليو ، الاتصال في المؤسسة ، مؤسسة الزهراء ، الخروب، (د.ط)، 2003، ص57

² ياسين محجر، الهاشمي لوكيا، تأثير برنامج الاتصال التنظيمي في الاداء، مجلة العلوم الانسانية والاجتماعية، العدد السابع، جانفي، 2012

³ عاشوري جمال الدين، الاتصال التنظيمي والسلامة المهنية في المؤسسة الصناعية، دار الايام للنشر والتوزيع، عمان الاردن، ط1، 2018، ص42

لديهم لهذا يجب على المؤسسة الرشيدة تهيئة وسائل الاتصال، حتى يتمكن العاملون من الاطلاع على المستجدات والمقترحات وتمكين ادارة المؤسسة من التعرف على حاجاتهم¹.

الفرع الخامس: هدف ترفيحي او ترويجي:

الفرع السادس: هدف تعليمي: ويتحقق ذلك حينما يتجه الاتصال الى اكساب المستقبل خبرات جديدة او مهارات او مفاهيم جديدة لم يكن يعرفها من قبل².

المبحث الثالث: وسائل ووظائف الاتصال التنظيمي وخصائصه واجراءات واساليب تحسينه.

المطلب الاول: وسائل الاتصال التنظيمي

تتعدد اساليب ووسائل الاتصال الاداري او التنظيمي في هذا العصر وهو عصر الاتصالات والتقنيات الحديثة ويمكن تقسيم وسائل الاتصال الرسمية الى اربعة انواع كالتالي:

الفرع الاول: وسائل الاتصال الكتابية:

يشمل الاتصال الكتابي على الوسائل الكتابية من بينها نذكر ما يلي:

أولاً: التقارير: يوصف التقرير بأنه عرض للحقائق الخاصة بنوع معين او مشكلة يجب عرض تحليلها بطريقة متسلسلة ومبسطة مع ذكر الاقتراحات التي تتماشى مع النتائج التي تم التوصل اليها بالبحث والتحليل².

ثانياً: المجالات الخاصة او الكتيبات: يعتبر الهيكل التنظيمي او الخريطة التنظيمية او الدليل التنظيمي احدى وسائل الاتصال الكتابية وهي وسيلة سهلة ونافعة لتقديم المعلومات حول المؤسسة وذلك من اجل تقليص الفجوة بين العامل والادارة هذا من جهة والجمهور الخارجي من جهة اخرى كما تحتوي على شروحات مفصلة على مختلف نشاطات التي تقوم بها المؤسسة.

ثالثاً: الشكاوى: تعتبر من الوسائل الاتصالية الهامة بالنسبة للمنظمات وتساعد العاملين ان يتقدموا بالشكاوى وهذا عن طريق الرسائل والمنشورات او داخل الصناديق المخصصة للشكاوى³.

رابعاً: ملصقات الحائط: الهدف منها توجيه العمال داخل المؤسسة أكثر من اهتمامها بالجمهور الخارجي وتحتوي توجيه هذه الملصقات على اخبار وارشادات واعلانات وتوجيهات وموضوعات مصورة تهم العاملين وتوضع في مكان تجمع العمال او مداخل المؤسسة لجذب انتباه العمال وتكتب بلغة بسيطة ومفهومة.

خامساً: النشرات الدورية والخاصة: وتعتبر هذه الوسيلة هامة في تنمية العلاقة العامة والاجتماعية للمؤسسة وتستخدم لنقل البيانات والمعلومات عن المؤسسة ونشاطها وتاريخ الانشاء وسياساتها وتخصيص جزء منها للمعلومات الخاصة بالعاملين من حيث التعداد والكفاءات والتخصصات المختلفة... الخ.

وتنقسم النشرات الى:

- نشرات داخلية تخص العاملين داخل المؤسسة من حيث التجهيزات والمعدات الجديدة.

¹ فضيل دلبو، الاتصال في المؤسسة، مرجع سابق، ص90

² -سولى عثمان الصديقي، هناك حافظ بدوي، ابعاد العملية الاتصالية(رؤية نظرية وعلمية وواقعية)، المكتب الجامعي الحديث، مصر، 1999، ص20

² محمد صاحب سلطان، العلاقات العامة ووسائل الاتصال، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، ط1، 2011، ص192

³ عبد الرزاق الرحاحلة، زكرياء احمد العزام، سلوك التنظيمي في المنظمات مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع، عمان، ط2011، ص1، ص283

- نشرات خارجية تعبر عن نشاط المنظمة واهدافها للمتعاملين معها او الجمهور او المحيط الخارجي.

الفرع الثاني: وسائل الاتصال الشفوية:

وتعرف على انها الاتصالات بين المرسل والمستقبل وتتم عادة من خلال الاتصال الشخصي مثل المقابلات التي تتم وجها لوجه او بواسطة وسيلة اتصال مثل الهاتف او الاجتماعات الرسمية وغير رسمية.

ولفعالية هذه الوسائل يجب توفر الخصائص التالية في المرسل:

- الاحاطة الكاملة بالموضوع والثقة في النفس.

- وضوح الكلمات (وضوح النطق).

- التمكن من اسلوب الاقتناع ومشاركة الراي.

ونجد هذه الوسائل بكثرة في المجال الذي يحتاج الى شرح وتفسيرات ومن بينها مايلي:

اولا: المؤتمرات: المؤتمر عبارة عن مناقشة وتبادل فكري بين اعضائه حول قضية معينة او موضوع او

مشكلة او مشروع او ظاهرة يهتمون بها مرتبطة بظروفهم قصد التوصل الى اراء او توصيات او قرارات مناسبة والعمل على الالتزام بها¹.

ولهذا يمكن القول على المؤتمر انه أحد قنوات الاتصال الجمعي من اجل المناقشات وتبادل الافكار حول

موضوع معين يهتمون به.

من اجل المصالح العامة وله مدة محددة يشترط فيها ان لا تزيد على اسبوع.

ثانيا: المقابلات: تقام المقابلة من اجل التوصل الى الجوانب المستهدفة وتكون عبارة عن اسئلة حول

موضوع معين وتتم المقابلة لإعطاء التعليمات والتفاوض حول موضوع معين او حول امر ما او لإعطاء النصائح بهدف الاقناع.

ثالثا: الاجتماعات: يعرف الاجتماع بانه لقاء بين مجموعة من الافراد ينتمون الى جهة تنظيمية واحدة

يجتمعون معا لتبادل الافكار والآراء والمعلومات الخاصة بموضوع معين او لحل مشكلة معينة واتخاذ قرار بشأنها².

وغيرها من الوسائل مثل الندوات.... الخ.

الفرع الثالث: وسائل الاتصال الحركية:

وهي استخدام تعابير وايحاءات الوجه ويشمل لغة الجسم في ارسال الرسائل وتشتمل كل فعل غير

مصحوب بالكلام لإرسال المعلومات والمتمثلة في الاشارات والحركات والايماءات والاشياء التي يستخدمها المرسل لنقل رسالة الى المتلقي كالصورة.

¹ محمد صاحب سلطان، العلاقات العامة ووسائل الاتصال، مرجع سابق، ص192

² خيضر كاظم حمود، الاتصال الفعال في ادارة الاعمال، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان، ط2010، ص163

الفرع الرابع: وسائل الاتصال الالكتروني: هناك العديد من الوسائل ومن بينها ما يلي:

اولا: البريد الالكتروني: يسمح البريد الالكتروني بنقل رسائل كتابية فورية عبر اجهزة الحاسبات الالية المرتبطة شبكيا حيث تستقبل الاجهزة المرسل اليها الرسائل وتحفظ بها في صندوق البريد حتى يتمكن الفرد الاطلاع عليها في الوقت الذي يراه مناسب ويعتبر البريد من الوسائل السريعة والاقل تكلفة للاتصال.

ثانيا: البريد الصوتي: وهو نظام يتيح فرصة ترك رسالة صوتية عبر شبكة الاتصالات الاطراف اخرى حيث يقوم النظام بتخزين هذه الرسائل لحين استرجاعها والاستماع اليها بواسطة المستقبل الذي تتاح له امكانية حفظها او مسحها او نقلها لأطراف اخرى.

ثالثا: الفاكسميلي: وهي الات تتيح نقل مستندات تحتوي على نصوص مكتوبة بأشكال وجداول من خلال استخدام خط التليفون المعتاد حيث يقوم جهاز الفاكس المرسل بمسح الرسائل ضوئيا وتحويلها لنظام رقمي ليقوم جهاز الفاكس المستقبل بقراءة المعلومات الرقمية واعادة انتاجها في الشكل الذي ارسلت به زمن المعروف ان المعلومات المطبوعة من السهل تصويرها ونشرها بين اعضاء المنظمة.

رابعا: الانترنت: هي شبكة اتصالات تنظيمية تستخدم تكنولوجيا الانترنت تتيح لأعضاء المنظمة دون غيرهم امكانية الدخول للنظام ومشاركة المعلومات فيما بينهم حيث يكون لكل عضو في المنظمة اسم مستخدم وكلمة ومرور تتيح له امكانية الوصول الى المعلومات المطلوبة ومن الامثلة الشائعة لهذا النظام ما تستخدمه مكاتب الجامعات الغربية حيث تتيح لطلاب الجامعة دون غيرهم امكانية الدخول الى النظام الالكتروني للمكتبة والوصول الى ما يتوفر لديها من قواعد بيانات متنوعة¹.

المطلب الثاني: وظائف الاتصال التنظيمي

ترتبط وظائف الاتصال في عدة جوانب تنظيمية وفي مختلف مستويات التنظيم ويمكن تلخيص وظائف الاتصال في النقاط الثلاثة التالية:

الفرع الاول: الانتاج:

لا يمكن باي حال من الاحوال فصل الاتصال التنظيمي الرسمي في المؤسسة عن عملية الانتاج فتدفق المعلومات بين افراد التنظيم تحدد سير الانتاج سواء كانت الانتاج سلعة او خدمة.... الخ. من حيث كميتها ونوعيته كما تحدد التوجيهات المرتبطة بالتنفيذ والاداء كتوجيه الملاحظات او ابداء الاعجاب.

هذا بالنسبة للاتصالات الرسمية اما بالنسبة لتأثير الاتصالات غير الرسمية بين جماعات العمل فإنها تساهم او تساعد في التحكم في الخدمة او السلعة المقدمة حيث تكون الاتصالات غير الرسمية هي المتحكم في العملية الانتاجية وهذا ما اكدته تجارب الهاوثون.

¹ علي عبد الهادي مسلم واخرون، السلوك الانساني في المنظمات، دار التعليم 9الجامعي، للطباعة والنشر والتوزيع، الاسكندرية، 2013، 292.

وغالبا ما تكون الاتصالات في هذه الحالة لفظية في شكل شائعات او قد تكون غير لفظية في شكل ايماءات او اشارات او صور تحمل دلالات بحسب ثقافية مجموعة العمل¹.

الفرع الثاني: الابداع:

عرف على انه وضع وانشاء افكار وانماط سلوكية جديدة لتحسين السلوك التنظيمي وتطوير المنشأة او المؤسسة وتعتبر وظيفة الابداع اقل وظائف الاتصال ممارسة وذلك ناجم عن الجهد الكبير المبذول بحيث يمكن الافتراض بانه كلما كان المجهود المطلوب بذله أكبر كلما كانت المقاومة للتغيير أقوى ومن اسباب هذه المقاومة شعور الفرد او الجماعة بصعوبة الكيف مع الوضع الجديد الذي يهدد التوازن الفردي او الجماعي الذي يكون في مجال العمل نتيجة جهود وتفاعلات سابقة².

وترتبط وظيفة الابداع ببعدين رئيسيين هما:

- تقديم الافكار والاقتراحات والمشاريع والمخططات.

- عملية تطبيق هذه الافكار والمشاريع والمخططات ومن هنا يتضح ان الابداع داخل المؤسسة يسمح بتوفير فضاءات وافكار عمل جديدة.

الفرع الثالث: الصيانة(المحافظة):

وتتمثل هذه الوظيفة في اداء ثلاثة مهام رئيسية هي:

اولا: حفظ الذات وما يتعلق بها من مشاعر واحاسيس: يؤدي النسق الاتصالي الفعال دورا كبيرا في تزويد الفاعلين بالأمن وروح الانتماء من خلال السلوكات الاتصالية المتعددة التي تقوم بها الادارة تجاههم مثل ارسال رسائل الشكر والمدح والزيارات الميدانية.

ولوحات التقدير لان الاتصال المباشر من طرف الرؤساء مع الفاعلين الموجودين في القاعدة يمنحهم الاحساس بالانتماء الى المؤسسة والتعلق بها أكثر.

ثانيا: تغيير موقف الافراد للتفاعل الذي يحدث فيما بينهم.

ثالثا: ضمان استمرارية العملية الانشائية والابداعية للمنظمة

وعليه فان الاتصال يهتم بالوظائف البشرية والتنظيمية من جهة وبالوظائف الوقائية من جهة اخرى لفروع ووحدات المؤسسة لتجعل الفرد على دراية بما يحصل داخل المؤسسة.

الفرع الرابع: الرقابة:

الاتصال يعتبر اداة اساسية في عملية الرقابة والاشراف لمعرفة ما اذا كانت هذه الاعمال المتغيرة تتوافق مع المعلومات النازلة³.

¹ جمال الدين عاشوري، الاتصال التنظيمي والسلامة المهنية في المؤسسات الصناعية، دار الايام للنشر والتوزيع، عمان، الاردن ، ط1، 2019، ص59

² لموشي عبد العزيز، انماط القيادة التنظيمية و علاقتها بالاتصال مذكرة ماجستير ، جامعة الحاج لخضر باتنة ، 2009، ص109

³ نعيم رزيقة والعمرى سميرة، دور الاتصال التنظيمي في تفعيل الاداء الوظيفي في المؤسسة الاقتصادي الجزائرية، رسالة ماستر اتصال وعلاقات عامة، جامعة

العربي بن مهدي، ام البواقي، 2015، ص46

الفرع الخامس: التنسيق:

يقوم نجاح اي مؤسسة على تضافر الجهود من اجل الوصول الى تحقيق هدف مشترك اي تعاون العمال فيما بينهم ونتيجة لهذا فان التنسيق بين وحدات المؤسسة وفروعها ومصالحها امر ضروري لابد منه لان الاتصال التنظيمي الجيد المبني على اسس تنظيمية يساعد ويساهم في سهولة التنسيق بين وحدات المؤسسة.

الفرع السادس: التنظيم:

ان الالمام بالمعلومات الخاصة بالوسط الداخلي للمؤسسة تساهم بشكل كبير في سلامة اتخاذ القرارات، ففعالية القرار تكون مرتبطة بالاتصال السريع والسهل اذ يتجه الاتصال نحو تحسين العمل وتوزيع المسؤوليات ودعم التفاهم والانسجام بين العمال في المؤسسة ومختلف وحداتها.

المطلب الثالث: خصائص الاتصال التنظيمي

يتميز الاتصال التنظيمي بمجموعة من الخصائص اهمها هي:

الفرع الاول: الاتصال عملية معقدة:

بالإضافة الى ان الاتصال عملية تفاعل اجتماعي تحدث في اوقات او ماكن ومستويات مختلفة فهي معقدة ايضا لما تحويه من اشكال وعناصر وانواع وشروط يجب اختبارها بدقة عند الاتصال والا سيفشل الاتصال¹.

الفرع الثاني: الاتصال عملية ديناميكية:

حيث تعتبر عملية الاتصال عملية تفاعل اجتماعي تمكننا من التأثير في الافراد والتاثر بهم مما يمكننا من تغيير أنفسنا وسلوكنا بالتكيف مع الازواضع الاجتماعية المختلفة.

الفرع الثالث: الاتصال عملية دائرية:

ويعني ذلك ان الاتصال لا يسير في خط مستقيم من شخص لأخر فقط بل انه عادة ما يسير في شكل دائري حيث يشترك الافراد جميعا في الاتصال في نسق دائري فيه ارسال واستقبال واخذ وعطاء وتأثير وتأثر².

الفرع الرابع: الاتصال عملية مستمرة:

حيث لا توجد بداية ولا نهاية لعملية الاتصال فنحن دائما في اتصال مع أنفسنا ومع مجتمعنا وهذا المعنى يمكننا القول بان الاتصال هو قلب العملية الادارية.

الفرع الخامس: عملية انسانية:

تؤدي دورا بارزا في اقامة الثقة والاحترام والتفاهم المتبادل والواقع ان الانسان دائم الاتصال مع الافراد الذين يعيشون معه في المجتمع يتصل بهم ويتصلون به للتعلم وتحقيق الفهم والتأثير وما الى ذلك من اهداف يرمي اليها الافراد في أحاديثهم ومناقشاتهم.

ومعنى ذلك ان الاتصال نشاط انساني له معنى وهدف بين الافراد داخل المنظمة اي ان الانسان هو المحرك الاساسي لعملية الاتصال.

¹ ابراهيم احمد ابوعرقوب، الاتصال الانساني ودوره في الفاعل الاجتماعي، دار الجدلاوي للنشر والتوزيع عمان، 1993، ص49

² محمد عبد الله العتري، اثر الات9صالات الادارية في تحقيق فعالية القرارات الادارية، رسالة ماجستير، ادارة اعمال، جامعة الشرق الاوسط، الاردن، 2010

المطلب الرابع: اساليب واجراءات الاتصال التنظيمي من خلال تكنولوجيا الاعلام والاتصال

الفرع الاول: الاساليب المستخدمة في تحسين عملية الاتصال التنظيمي:

من بين الاساليب المتبعة في تحسين عملية الاتصال داخل المنظمات ما يلي¹:

- اعتراف الادارة بأهمية التغذية العكسية كوسيلة للتأكيد من فهم استيعاب المرؤوسين للبيانات واقتناعهم بها.
- ضرورة تحديد القنوات الازمة للاتصال فكل نوع من المعلومات يتطلب قناة معينة تحقيق الهدف من الاتصال بأقل جهد وتكلفة وفي الوقت المطلوب وان يراعي عدم تعارض هذه القنوات مع التسلسل الرئاسي.
- ترجمة البيانات ترجمة عملية وتنفيذ الاقوال تنفيذا تطبيقيا كوسيلة لتقوية الرسالة اللفظية بالعمل بغية زيادة احتمال قبولها.
- عرض مضمون الرسالة بأسلوب مناسب وبطرق مختلفة تزيده تفسيريا وايضاها.
- توخي الصدق والاخلاص عند مزاوله عملية الاتصال.
- مراعاة الامانة في استلام وتسليم ونقل المعلومات دون زيادة او نقصان.
- تشجيع الآراء البناءة.
- تنمية مهارات الاصغاء ومهارات الحديث واتقان العمل بإخلاص من خلال الاعتماد على بيانات صحيحة.

- عدالة توزيع المعلومات على الافراد دون تمييز.
- توخي الموضوعية والحقيقة والابتعاد عن السطحية في معالجة الامور.
- الخصال الحميدة والسمات الشخصية الجيدة تعتبر عنصرا مهما في مزاوله الاتصال.
- تطابق القول مع العمل².

الفرع الثاني: اجراءات الاتصال التنظيمي من خلال تكنولوجيا الاعلام والاتصال:

تتبلور اهمية الاتصال التنظيمي في العمل الاداري من خلال دوره في اداء مختلف الوظائف الادارية من تخطيط، تنظيم، توجيه، المراقبة ومساهمته في تحقيق عدد من الاهداف فيتم من خلال اطلاق الرؤساء على نشاط العاملين والتعريف بمختلف توجيهات العمل والاهداف المراد تحقيقها والوصول اليها. حيث ان الاتصال يساهم في نقل المعلومات والبيانات الى مختلف الافراد والمجموعات والجهات، كما ان الاتصال يساعد على توجيه وتغيير سلوك الافراد وهو وسيلة فعالة لتعليم تطوير وتدريب الافراد والجماعات في المؤسسة، حيث ان نقل تلك المعلومات أصبح يتطلب تكنولوجيا اتصالية واعلامية لتسهيل المهام الموجهة للعمال.

¹ سارة زويقي، الاتصال التنظيمي وعلاقته بالصراع داخل جماعة العمل، مرجع سابق، ص61

² سارة زويقي، الاتصال التنظيمي وعلاقته بالصراع داخل جماعة العمل، مرجع سابق، ص62

وذلك بتوفير مختلف الوسائل اللازمة في هذه التكنولوجيا من حواسيب وشبكات المختلفة (انترنت، انترانت، فيديو تكست... الخ) مما يساهم في تقديم أفضل الخدمات في وقت قصير اضافة الى توفير الوسائل يجب عمل دورات تدريبية مختلفة كتدرب على هذه التقنيات والوسائل ومعرفة مختلف برمجياتها.

وعملية الاتصال تعد ذات اهمية اساسية في نقل المعلومات والافكار والمشاعر والحقائق وغيرها بين افراد الجماعات وتقوم على العديد من المتغيرات، المختلفة سواء ما يتعلق منها بطبيعة العمل ام الموقع المادي لوجود، الافراد او يرتبط منها بطبيعة جماعات العمل الرسمية وغير رسمية والوسائل المختلفة واستيعاب مضامين الاتصال وابعاده المهمة في تحقيق اهداف الفرد والمنظمة معا¹.

كما تتجلى مساهمة تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الاتصال التنظيمي في¹:

- سهولة توجيه العمل والتحكم به وذلك عن طريق نقل الاوامر والتعليمات من الادارة العليا الى العاملين ومن ثم تساعد على سهولة توجيه العمل والتحكم به.
- تحديد مشكلات العمل بفضل التقنيات المتواجدة، فتساعد على سرعة الاحاطة بالمشكلات التي تواجه العاملين ومقترحاتهم وشكواهم للحد منها وعلاجها.
- وتنمية العلاقات بين العاملين لزيادة التقارب والتواصل بين الادارة والعاملين وجلب وحدة المفهوم والهدف ورفع الروح المعنوية داخل المؤسسة.
- كما تساهم في زيادة معدلات التنسيق من خلال التقارب في وجهات النظر للعاملين والادارة وتقلل من سوء الفهم والاختلافات في وجهات النظر والحد من الشائعات من خلال تفهم طبيعة عمل الافراد بالإضافة الى الاطلاع على الحقائق وتفادي الاثار السلبية للشائعات داخل المؤسسة.
- فعاليو الرقابة تتوقف على كبير على سهولة استخدام التقنية وعن طريق الاتصالات يتمكن المدير بالاتصال بمرؤوسيه واحاطتهم بالتعليمات والاورام فضلا عن التعرف على المشكلات التي تواجههم والعمل على حلها.

¹ عيسات سمية، الاتصال التنظيمي في ظل تكنولوجيا المعلومات والاتصال، مجلة التنمية وادارة الموارد البشرية، جامعة البليدة 2، العدد 7، ص146

خلاصة الفصل:

ان للاتصال التنظيمي دور فعال في تفعيل المورد البشري في المؤسسة كونه يساهم بأنواعه ووسائله في تحقيق الاهداف الاتصالية للمؤسسة وذلك بالاستعانة بمختلف وسائل تكنولوجيا الاعلام والاتصال التي لها دور كبير في تنظيم العلاقات بين العمال وبين المدير والعمال وهذا ما يعود بالإيجاب على الخدمات التي تقدمها المؤسسة والاتصال التنظيمي او الاداري ليس مجرد تواصل بين الافراد والوحدات.

وانما وقبل كل شيء هو سياسة واستراتيجية لتمرير المعلومات بين مختلف المستويات الادارية والتغلب على مختلف العراقيل التي تواجهها وضمان التدفق المستمر للرسائل مع التأكد من وضوحها ووصولها الى الاطراف المعنية بها مع توفير الوسائل والادوات الملائمة لنقل الرسائل التي يجب ان تأخذ بعين الاعتبار طبيعة المستقبل من حيث درجة التكوين والخبرة وتطمح المؤسسة من خلال الاتصال التنظيمي الى وضع استراتيجية اتصال الى خلف الانسجام بين وحداتها وتنسيق الجهد والادوار مع الوحدات الخارجية المجاورة.

الجانب الميداني للدراسة

المبحث الأول: عرض وتحليل الجداول الاحصائية

المحور الاول: البيانات الشخصية

الجدول رقم 01: يمثل توزيع مفردات العينة حسب متغير الجنس

الاقتراحات	التكرار	النسبة المئوية
ذكور	19	37.25%
اناث	32	62.75%
المجموع	51	100%

نلاحظ من خلال الجدول (1) الذي يمثل توزيع مفردات العينة حسب متغير الجنس ان نسبة الاناث أكبر من نسبة الذكور والتي تقدر بـ: 62.75% في حين نسبة الذكور تقدر بـ: 37.25%.

وهذا راجع الى ان نسبة الاناث في الادارة المؤسسة أكبر من نسبة الذكور وهذا راجع الى ان طبيعة العمل تتلاءم مع طبيعة الجنس الانثوي:

الجدول رقم 02: يمثل توزيع مفردات العينة حسب متغير السن

الاقتراحات	التكرار	النسبة المئوية
من 20 الى 29	4	7.84%
من 30 الى 39	35	68.62%
من 40 الى 49	9	17.64%
من 50 الى ما فوق	3	5.88%
المجموع	51	100%

من خلال الجدول اعلاه ان الفئة العمرية السائدة هي:

من 30 الى 39 سنة. بنسبة 68.62% لتليها الفئة العمرية من 40 الى 49 سنة. بنسبة 17.64% ونسبة 7.84% من الفئة العمرية من 20 الى 29 سنة، لتمثل الفئة العمرية من 50 الى ما فوق أدنى نسبة والتي قدرت بـ: 5.88% وتفسر هذه النتائج الى ان الفئة العمرية من 30 الى 39 أكبر سنة كونها أكثر الفئات

عطاءا وبذلا للمجهودات في المؤسسة واكثرها طموحا اما انخفاض نسبة الفئة العمرية للفئة من 50 الى ما فوق يدل على احالة الموظفين الى التقاعد اتباع اساليب علمية في تحديد احتياجات من الوظائف.

الجدول رقم 03: يمثل توزيع مفردات العينة حسب المستوى التعليمي:

الاقتراحات	التكرار	النسبة المئوية
ابتدائي	0	%0
متوسط	1	%7.84
ثانوي	23	%45.09
جامعي	24	%47.05
المجموع	51	%100

نلاحظ من خلال الجدول اعلاه ان هناك تنوع في المستوى التعليمي للموظفين في المؤسسة الاستشفائية بحيث نلاحظ أعلى نسبة للموظفين ذوي المستوى الجامعي بنسبة %47.05 لتقاربها نسبة الموظفين ذوي المستوى الثانوي بنسبة %45.09 لتليها نسبة الموظفين ذوي المستوى المتوسط بـ: %7.84 وانعدام مستوى الابتدائي في المؤسسة بـ %0 وهذا يدل على ان المؤسسة من شروط توظيفها هو المستوى التعليمي العالي بالنسبة للمستوى الجامعي وهذا ما يعكس حصوله على اعلى نسبة، اما المستوى الثانوي يدل على ان شروط التوظيف في السنوات الماضية كانت تعاني من نقص في الاطارات ذو الدراسات العليا بل استقطبت طاقات بشرية للعمل فاستطاعت هذه الفئة تجاوز نقصها التعليمي بالخبرة والاقدمية في العمل.

الجدول رقم 04: يمثل الحالة العائلية للمبحوثين

الاقتراحات	التكرار	النسبة المئوية
متزوج	36	%70.58
أعزب	14	%27.45
أرمل	0	%0
مطلق	1	%1.96
مجموع	51	%100

نلاحظ من خلال الجدول السابق ان نسبة 70.58% من المبحوثين متزوجين بينما نجد العزاب (غير المتزوجين) قدرت نسبتهم بـ 27.45% كما نجد المطلقين أدنى نسبة قدرت بـ 1.96% وانعدام الازامل مما يدل على ان اغلب افراد العينة متزوجين وهذا يقل من عدد المطلقين في افراد العينة.

المطلب الاول: عرض وتحليل البيانات الخاصة بالفرضية الأولى

المحور الثاني المتعلق بمدى استخدام تكنولوجيا الاعلام والاتصال بالمؤسسة العمومية الاستشفائية الامير عبد القادر

الجدول رقم 05: يمثل أكثر وسائل الاتصال استخداما في العمل

الاقتراحات	التكرار	النسبة المئوية
لوحة الإعلانات	8	15.68%
الاجتماعات	4	7.84%
التقارير	5	9.80%
البريد الالكتروني	4	7.84%
المقابلات	2	3.92%
الفاكس اميل	12	23.52%
الحاسوب	20	39.21%
الفيديو تكست	0	0%
أخرى	5	9.80%
المجموع	*60	117.53%

(*) المجموع يفوق عدد العينة وهذا راجع الى ان هناك عدد من المبحوثين اختاروا أكثر من اجابة

تابع لتحليل الجدول رقم 05

نلاحظ من خلال الجدول اعلاه ان أكثر الوسائل استخداما في العمل هي وسيلة الحاسوب وذلك بنسبة 39.21%

لتليها وسيلة الفاكس اميل بنسبة 23.52% ثم تليها وسيلة لوحة الاعلانات بنسبة 15.68% ثم وسيلة التقارير بنسبة 9.80% لتحتل وسيلة المقابلات أدنى نسبة التي قدرت بـ 3.92% وهذا ما يدل على ان

الحاسوب يعتبر من أسهل وسائل الاتصال التي تساعد في اختصار الجهد والوقت وذلك بتزويده بمختلف برمجيات الخاصة لمختلف أعمال الادارية ويرجع تدني نسبة المقابلات لأنها تعتبر من الوسائل التقليدية غير الحديثة.

الجدول رقم 06: يمثل مدى استخدام جهاز الحاسوب في العمل

الاقتراحات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	51	%100
لا	0	%0
المجموع	51	%100

نلاحظ من خلال نسبة 100% من المجموع يستخدمون جهاز الحاسوب في عملهم، وانعدام وجود موظف لاستخدام الحاسوب في عمله وهذا ما يدل على اهمية الكبيرة لجهاز الحاسوب في انجاز الاعمال الادارية.

*ملحق الجدول السابق المتعلق بمجال استخدام الموظف لجهاز الحاسوب

الاقتراحات	التكرار	النسبة المئوية
نقل الملفات	10	%19.60
حفظ البيانات	18	%35.29
القيام بالإحصاءات	6	%11.76
كتابة تقارير	5	%9.80
الاتصال بالأطراف ذات العلاقة	12	%23.52
اخرى	0	%0
المجموع	51	%100

نلاحظ من خلال الجدول اعلاه ان أكبر نسبة تستخدم الحاسوب في حفظ البيانات والتي قدرت ب: 35.29% لتليها وظيفة الاتصال بالأطراف ذات العلاقة بنسبة 23.52% ثم وظيفة نقل الملفات بنسبة 19.60%، لتشمل وظيفة القيام بالإحصاءات وكتابة التقارير النسبة الأدنى التي قدرت ب 11.76% و 9.80% على التوالي وهذا يدل على ان الحاسوب له دور كبير في حفظ البيانات وتنظيمها وتسهيل الاتصال بالأطراف ذات العلاقة.

الجدول رقم 07: يمثل مدى استخدام الاسلوب اليدوي في الكتابة

الاقتراحات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	44	86.27%
لا	7	13.72%
المجموع	51	100%

نلاحظ من خلال الجدول اعلاه ان نسبة 86.27% من المبحوثين أكدوا على استخدام الاسلوب اليدوي في الكتابة لتليها نسبة 13.72% الذين اقررو بعدم استخدام الاسلوب اليدوي في الكتابة وهذا يدل على ان رغم التطور التكنولوجي الى ان الاسلوب اليدوي في الكتابة مازال له دور كبير في المؤسسة العمومية الاستشفائية الامير عبد القادر.

*ملحق الجدول السابق المتعلق بسبب الاستعانة بالأسلوب اليدوي في الكتابة

الاقتراحات	التكرار	النسبة المئوية
حدوث خلل تقني في الحاسوب	5	9.80%
طبيعة العمل تتطلب ذلك	37	72.54%
عدم التحكم في الجهاز	2	3.92%
أخرى	0	0%
المجموع	44	86.27%

نلاحظ من خلال الجدول اعلاه ان نسبة 72.54% من المبحوثين ارجعوا سبب الاستعانة، بالأسلوب اليدوي في الكتابة الى ان طبيعة العمل تتطلب ذلك لتليها بنسبة ضعيفة نوعا ما سبب الاستعانة بالأسلوب اليدوي في الكتابة هو حدوث خلل تقني في الحاسوب حيث قدر بنسبة 9.80% ليلها سبب عدم التحكم في الجهاز بنسبة 3.92% وهذا يدل على ان هناك عدد كبير من الموظفين يستعينون بالأسلوب اليدوي في الكتابة وذلك لطبيعة العمل الموكل لهم.

الجدول رقم 08: يمثل مدى ارتباط الجهاز المستخدم بشبكة داخلية للمؤسسة

الاقتراحات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	39	76.47%
لا	12	23.52%
المجموع	51	100%

نلاحظ من خلال الجدول اعلاه ان نسبة 76.47% أكدوا على ارتباط الجهاز المستخدم بشبكة داخلية للمؤسسة في المقابل نجد هناك نسبة 23.52% من المبحوثين صرحوا على عدم ارتباط الجهاز المستخدم بشبكة داخلية للمؤسسة وهذا يدل على ان هناك نسبة كبيرة من الموظفين اجهزتهم متصلة بالشبكة الداخلية للمؤسسة عكس الفئة الاخرى التي صرحت على عدم ارتباط اجهزتهم بشبكة داخلية.

وهذا ربما يرجع الى حدوث خلل ما في اجهزتهم او في توصيلها لان مديرة الموارد البشرية اكدت على ان الشبكة متاحة لكل الاجهزة.

الجدول رقم 09: يمثل مدى استخدام شبكة الانترنت

الاقتراحات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	44	86.27%
الى حد ما	5	9.80%
لا	2	3.92%
المجموع	51	100%

نلاحظ من خلال الجدول اعلاه ان نسبة 86.27% أكدوا على استخدام شبكة الانترنت لتأليها نسبة 9.80% الذين صرحوا باستخدام شبكة الانترنت إلى حد ما ولتكون النسبة الادنى والتي قدرت بـ 3.92% الذين لا يستخدمون شبكة الانترنت وهذا يدل على ان هناك عدد كبير من العمال يستخدمون شبكة الانترنت وهذا ما يؤكد على ان الاجهزة مرتبطة بشبكة داخلية.

*ملحق الجدول السابق المتعلق بمجال توظيف شبكة الانترنت

الاقتراحات	التكرار	النسبة المئوية
في الاتصال بالموظفين داخل المؤسسة	5	9.80%
في توفير الجهد والوقت	9	17.64%
في الحصول على المعلومات	9	17.64%
في متابعة العمل	18	35.29%
أخرى	3	5.88%
المجموع	44	86.27%

نلاحظ من خلال الجدول اعلاه ان نسبة 35.29% من الموظفين يوظفون شبكة الانترنت، في متابعة العمل لتليها نسبة 17.64% في توفير الجهد والوقت من جهة والحصول على المعلومات من جهة اخرى بنفس النسبة لتليها بنسبة 9.80% والاتصال بالموظفين داخل المؤسسة. وهذا يدل على ان شبكة الانترنت لها دور كبير في متابعة العمل داخل المؤسسة وتسهيله وتوفير الجهد لإنجازه وربع الوقت للحصول على المعلومات اللازمة.

الجدول رقم 10: يمثل مدى توفر شبكة الانترنت داخل المؤسسة

الاقتراحات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	46	90.19%
لا	5	9.80%
المجموع	51	100%

نلاحظ من خلال الجدول اعلاه ان نسبة 90.19% من المبحوثين أكدوا على وجود شبكة الانترنت داخل المؤسسة في المقابل نجد 9.80% من المبحوثين صرحوا بعدم وجود شبكة الانترنت داخل المؤسسة وهذا يدل على ان المؤسسة توفر شبكة الانترنت ويستغلها معظم الموظفين في انجاز عملهم.

*ملحق الجدول السابق المتعلق بمجال استخدام شبكة الانترنت

الاقتراحات	التكرار	النسبة المئوية
في البحث	29	56.86%
في نقل الرسائل	17	33.33%
أخرى	0	0%
المجموع	46	90.19%

من خلال الجدول اعلاه نلاحظ ان نسبة 56.86% يستغلون شبكة الانترنت في البحث ونسبة 33.33% يستغلونها في نقل الرسائل وهذا يدل على ان شبكة الانترنت داخل المؤسسة لها دور كبير في تسريع وصول المعلومة والحصول عليها وانجاز الاعمال ونقل الرسائل.

الجدول رقم 11: يمثل أكثر موقع التواصل الاجتماعي استخداما عند الموظفين

الاقتراحات	التكرار	النسبة المئوية
فيسبوك	27	52.94%
واتساب	5	9.80%
تيليجرام	3	5.88%
أخرى	16	31.37%
المجموع	51	100%

نلاحظ من خلال الجدول اعلاه ان أكبر نسبة تستخدم موقع التواصل الاجتماعي فيسبوك قدرت ب 52.9% تليها بنسبة 31.37% مواقع أخرى والمتمثلة في فاير تم موقع التواصل واتساب بنسبة 9.80% لتكون أدني نسبة تمثل تليجرام والتي قدرت ب 5.88% وهذا يدل على ان موقع التواصل فيسبوك من أسهل المواقع واقل تكلفة من مواقع التواصل الاجتماعي الاخرى وسهولة استخدامه وتوفره على مختلف الخدمات التي يحتاجها المستخدم.

الجدول رقم 12: يمثل مدى امتلاك المؤسسة للموقع الالكتروني

الاقتراحات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	40	%78.43
لا	11	%21.56
المجموع	51	%100

من خلال الجدول اعلاه نلاحظ ان نسبة %78.43 أكدوا على امتلاك المؤسسة للموقع الالكتروني في المقابل نجد نسبة %21.56 صرحوا بعدم وجود موقع الكتروني خاص بالمؤسسة وهذا يدل على ان نسبة كبيرة من الموظفين يستغلون موقع الالكتروني لإنجاز المهام الموكلة لها عكس الموظفين الذين ينفون وجود موقع الكتروني وهذا رجع الى عدم معرفتهم للمؤسسة او ربما عدم خبرتهم الكافية وتواجدهم الجديد في المؤسسة.

*ملحق الجدول السابق المتعلق بمجال استخدام الموقع الالكتروني للمؤسسة

الاقتراحات	التكرار	النسبة المئوية
في ربط الاتصال بين الوحدات	15	%29.41
في ربط الاتصال بالمؤسسات الاخرى	5	%9.80
في تسريع التواصل بين العمال	20	%39.21
في ربط الاتصال بالعملاء	0	%0
المجموع	40	%78.43

من خلال الجدول اعلاه نلاحظ ان نسبة %39.21 من الموظفين يستخدمون الموقع الالكتروني الخاصة بالمؤسسة في تسريع التواصل بين العمال ليلبها ربط الاتصال بين الوحدات بنسبة %29.41 ليلبها بنسبة %9.80 في ربط الاتصال بالمؤسسات الاخرى، وهذا يدل على ان الموقع الخاص بالمؤسسة يستغل على الصعيد الداخلي للمؤسسة فقط وعدم استغلاله في الاتصال الخارجي وهذا ما يدل عليه انعدام استخدامه في ربط الاتصال بالعملاء وضعف نسبة ربط الاتصال بالمؤسسات الاخرى.

الجدول رقم 13: يمثل مدى وجود صعوبة في استخدام تكنولوجيا الاعلام والاتصال.

الاقتراحات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	8	%15.68
الى حد ما	14	%27.45
لا	29	%56.86
المجموع	51	%100

من خلال الجدول اعلاه نلاحظ ان نسبة الاكبر من المبحوثين صرحوا بعدم وجود صعوبة في استخدام تكنولوجيا الاعلام والاتصال حيث قدرت بنسبة %56.86 من المبحوثين كما نجد كذلك نسبة %27.45 صرحوا بوجود صعوبة الى حد ما في استخدام تكنولوجيا الاعلام والاتصال.

وفي المقابل نجد نسبة %15.68 من المبحوثين أكدوا على وجود صعوبة في استخدام تكنولوجيا الاعلام والاتصال.

وهذا ما يدل على ان فئة كبيرة من المبحوثين متمكنين من استخدام تكنولوجيا الاعلام والاتصال ومواكبين لتطورات التكنولوجيا.

الجدول رقم 14: يمثل مدى قيام المؤسسة بدورات تدريبية لتحسين استخدام وسائل تكنولوجيا الاعلام والاتصال.

الاقتراحات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	13	%25.49
لا	38	%74.50
المجموع	51	%100

نلاحظ من خلال الجدول اعلاه ان نسبة %74.50 من المبحوثين أكدوا على عدم قيام المؤسسة بدورات تدريبية لتحسين استخدام تكنولوجيا الاعلام والاتصال، ونجد في المقابل %25.49 من المبحوثين أكدوا على قيام المؤسسة بدورات تدريبية لتحسين استخدام تكنولوجيا الاعلام والاتصال.

وهذا ما يدل على ان هذه الدورات التدريبية تمس فئة قليلة من الموظفين دون اخرين.

الجدول رقم 14-أ: يمثل مدى كفاية الدورات التدريبية التي يقوم بها المؤسسة لتحسين استخدام تكنولوجيا الاعلام والاتصال

الاقتراحات	التكرار	النسبة المئوية
كافية	1	1.96%
غير كافية	5	9.80%
كافية الى حد ما	7	13.72%
المجموع	13	25.49%

نلاحظ من خلال الجدول اعلاه ان نسبة 13.72% صرحوا بان الدورات التدريبية التي تقوم بها المؤسسة لتحسين استخدام تكنولوجيا الاعلام والاتصال، كافية الى حد ما لتليها نسبة 9.80% الذين صرحوا بان الدورات التدريبية غير كافية لتحتمل أدنى نسبة والتي قدرت ب 1.96% على تصريح ان الدورات التدريبية كافية وهذا يدل على ان المؤسسة العمومية الاستشفائية تقوم بدورات تدريبية قليلة وغير شاملة لجميع الموظفين.

الجدول رقم 14-ب: يمثل مكان اقامة الدورات التدريبية التي تقوم بها المؤسسة لتحسين استخدام تكنولوجيا الاعلام والاتصال.

الاقتراحات	التكرار	النسبة المئوية
داخل المؤسسة	7	13.72%
خارج المؤسسة	6	11.76%
المجموع	13	25.49%

من خلال جدول اعلاه نلاحظ ان نسبة 13.72% تقام الدورات التدريبية داخل المؤسسة لتليها نسبة 11.76% تؤكد على قيام الدورات التدريبية خارج المؤسسة وهذا يدل على ان المؤسسة الاستشفائية الامير عبد القادر يقوم بدورات تدريبية على صاعدين الداخلي والخارجي.

الجدول رقم 14-ج: يمثل مدى نجاعة الدورات التدريبية التي تقوم بها المؤسسة لتحسين استخدام تكنولوجيا الاعلام والاتصال.

الاقتراحات	التكرار	النسبة المئوية
ناجعة	5	9.80%
غير ناجعة	1	1.96%
ناجعة الى حد ما	7	13.72%
المجموع	13	25.49%

من خلال الجدول اعلاه نلاحظ ان نسبة 13.72% تمثل نجاعة الدورات التدريبية الى حد ما التي تقوم بها المؤسسة لتحسين استخدام تكنولوجيا الاعلام والاتصال نسبة 9.80% تؤكد على نجاعة هذه الدورات التدريبية لتحمل أدني نسبة من المبحوثين تؤكد على عدم نجاعة هذه الدورات والتي قدرت ب1.96% وهذا يدل أن رغم الدورات التدريبية القليلة التي تقوم بها المؤسسة الاستشفائية الا انها لقت نجاعة الى حد ما في تحسين استخدام تكنولوجيا الاعلام والاتصال.

الجدول رقم 15: يمثل مدى مساهمة الوسائل الحديثة للإعلام والاتصال في اقتصاد الوقت المطلوب لإنجاز الاعمال داخل المؤسسة.

الاقتراحات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	41	80.39%
الى حد ما	10	19.60%
لا	0	0%
المجموع	51	100%

من خلا الجدول اعلاه نلاحظ ان اكبر نسبة من المبحوثين اكدوا على مساهمة الوسائل الحديثة للإعلام والاتصال في اقتصاد الوقت المطلوب لإنجاز الاعمال داخل المؤسسة حيث قدرت ب 80.39% لتليها بنسبة 19.60% من ان الوسائل الحديثة للإعلام والاتصال تساهم الى حد ما في اقتصاد الوقت المطلوب لإنجاز الاعمال داخل المؤسسة، لتتعدم نسبة المبحوثين على عدم مساهمة الوسائل الحديثة للإعلام والاتصال في اقتصاد الوقت المطلوب للإنجاز الاعمال داخل المؤسسة وهذا يدل على مدى اهمية ومساهمة وسائل تكنولوجيا الاعلام والاتصال في انجاز الاعمال واقتصاد الوقت في ذلك وهذا كذلك ما اكدت عليه مديرة الموارد البشرية للمؤسسة العمومية الاستشفائية عند استجوابها بمدى مساعدتها في معالجة عدد كبير

من الملفات في وقت قصير وهذا ما يدل على مساهمة الكبيرة لتكنولوجيا الاعلام والاتصال في اقتصاد والوقت لإنجاز الاعمال.

الجدول رقم 16: يمثل مدى مساهمة الوسائل الحديثة للإعلام والاتصال في زيادة التنسيق بين الاقسام المختلفة للمؤسسة.

الاقتراحات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	36	70.58%
الى حد ما	14	27.45%
لا	1	1.96%
المجموع	51	100%

نلاحظ من خلال الجدول اعلاه ان نسبة كبيرة من المبحوثين اكدوا على مساهمة الوسائل الحديثة للإعلام والاتصال في زيادة التنسيق بين الاقسام المختلفة للمؤسسة والتي قدرت بنسبة 70.58% لتليها بنسبة 27.45% من المبحوثين يؤكدون على مساهمة الوسائل الحديثة للإعلام والاتصال الى حد ما في زيادة التنسيق بين الاقسام المختلفة للمؤسسة، ونسبة 1.96% نفوا مساهمة الوسائل الحديثة للإعلام والاتصال في زيادة التنسيق بين الاقسام المختلفة للمؤسسة، وهذا ما يدل على الدور الكبير والفعال لوسائل الحديثة للإعلام والاتصال ومساهمتها في زيادة التنسيق بين الاقسام المختلفة للمؤسسة.

الجدول رقم 17: يمثل مدى عمل المؤسسة على مسايرة التطور التكنولوجي لوسائل الاعلام والاتصال

الاقتراحات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	39	76.47%
لا	12	23.52%
المجموع	51	100%

نلاحظ من خلال الجدول اعلاه ان نسبة 76.47% من المبحوثين صرحوا بان المؤسسة العمومية الاستشفائية الامير عبد القادر تعمل على مسايرة التطور التكنولوجي لوسائل الاعلام والاتصال لتليها بنسبة 23.52% من الاجابات التي تصرح بعدم عمل المؤسسة على مسايرة التطور التكنولوجي لوسائل الاعلام والاتصال وهذا يدل على ان المؤسسة العمومية الاستشفائية الامير عبد القادر تعمل على مسايرة التطور التكنولوجي لوسائل الاعلام والاتصال وهذا ما اكدت عليه مديرة الموارد البشرية للمستشفى على ان المؤسسة

العمومية الاستشفائية، تزود المشفى بمختلف وسائل التكنولوجيا الاعلام والاتصال اللازمة، اي انها مسايرة للتطور التكنولوجي.

*ملحق الجدول السابق المتعلق بدلائل مسايرة المؤسسة لتطوير التكنولوجيا لوسائل الاتصال والاعلام

الاقتراحات	التكرار	النسبة المئوية
من خلال ادخال تقنيات ووسائل جديدة	20	39.21%
من خلال ادخال برامج جديدة	13	25.49%
من خلال التدريب المستمر	6	11.76%
المجموع	39	76.46%

نلاحظ من خلال الجدول اعلاه ان نسبة 39.21% اكدوا على المؤسسة تساير التطور التكنولوجي لوسائل الاعلام والاتصال من خلال ادخال تقنيات ووسائل جديدة تستغل في انجاز الاعمال وتسهيلها لتليها بنسبة 25.49% مسايرة المؤسسة لتطوير التكنولوجيا لوسائل من خلال ادخال برامج جديدة ثم تليها بنسبة 11.76% مسايرة المؤسسة لتطوير التكنولوجيا لوسائل الاتصال والاعلام من خلال التدريب المستمر وهذا ما يدل على أن المؤسسة الاستشفائية الامير عبد القادر تهتم بدرجة أولى في مواكبة التطور التكنولوجي من خلال ادخال تقنيات ووسائل جديدة ثم لتنتقل إلى ادخال برامج جديدة لتصل إلى التدريب المستمر وهذا ما أكدت عليه مديرة الموارد البشرية على أن المؤسسة تسعى لتنمية مواردها البشرية من خلال التعليم والتدريب في مجال تكنولوجيا الاعلام والاتصال بوتيرة ضعيفة نوعا ما.

المطلب الثاني: عرض وتحليل البيانات الخاصة بالفرضية الثانية

المحور الثالث: أثر استخدام تكنولوجيا الاعلام والاتصال على الاتصال التنظيمي

الجدول رقم 18: يمثل مدى قيام ادارة المؤسسة باتصال المعلومات إلى كل المستويات

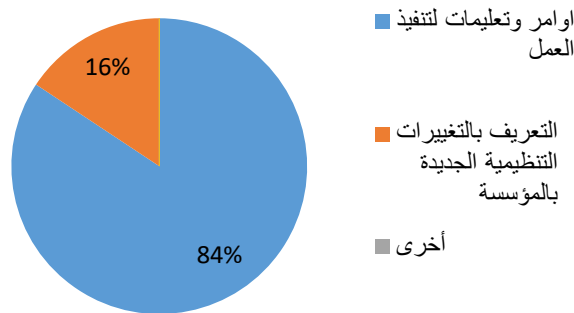
الاقتراحات	التكرار	النسبة المئوية
دايما	29	56.86%
غالبا	18	35.29%
احيانا	3	5.88%
ابدا	1	1.96%
المجموع	51	100%

نلاحظ من خلال الجدول السابق نسبة 56.86% صرحوا بأن ادارة المؤسسة دائما تقوم باتصال المعلومات إلى كل المستويات لتليها نسبة 35.29% غالبا تقوم ادارة المؤسسة بإيصال المعلومات إلى كل المستويات واما النسبة المئوية قدرت ب 35.29% الخاصة بقيام ادارة المؤسسة احيانا بإيصال المعلومات إلى كل المستويات ثم تأتي اخر نسبة مئوية والمقدرة ب1.96% الخاصة بعدم قيام ادارة المؤسسة بإيصال المعلومات إلى كل المستويات ويدل هذا على ان ادارة المؤسسة تهتم بإيصال المعلومات إلى كل المستويات وهذا يرجع إلى التنسيق الفعال بين ادارة المؤسسة والوحدات التابعة لها (الموظفين)

الجدول رقم 19: يمثل نوع المعلومات التي تصل إلى العمال من ادارة المؤسسة

الاقتراحات	التكرار	النسبة المئوية
اوامر تعليمات لتنفيذ العمل	43	84.31%
التعريف بالتغيرات التنظيمية الجديدة بالمؤسسة	8	15.68%
أخرى	0	0%
المجموع	51	100%

شكل رقم 01 يمثل نوع المعلومات التي تصل الى العمال من ادارة المؤسسة



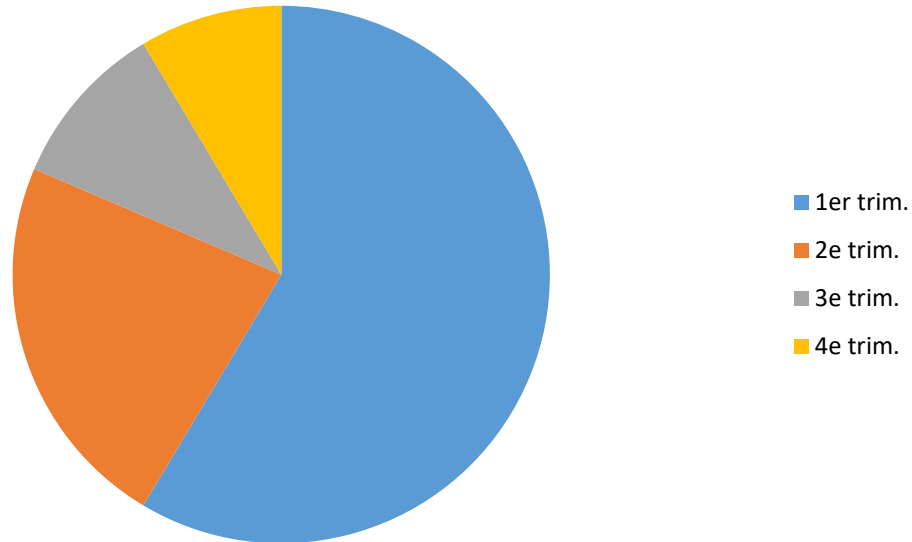
نلاحظ من خلال الجدول السابق ان نسبة 84.31% من المبحوثين صرحوا بان المعلومات التي تصلهم من ادارة المؤسسة عبارة عن اوامر وتعليمات لتنفيذ العمل والمهام الموكلة لهم لتليها نسبة 15.68% من المبحوثين الذين صرحوا بان المعلومات التي تصل إلى العمال من ادارة المؤسسة عبارة عن معلومات للتعريف بالتغيرات التنظيمية الجديدة الخاصة بالمؤسسة وهذا ما يدل على ان المؤسسة تولي اهمية كبيرة إلى الاوامر وتعليمات لتنفيذ العمل وتعتبر من اهم مرتكزات ادارة المؤسسة وتحرص على ايصالها لكل المستويات

وانخفاض نسبة التعريف بالتغيرات التنظيمية الجديدة بالمؤسسة يدل على قلت التغيرات التنظيمية بالمؤسسة

الجدول رقم 20: يمثل أكثر اساليب الاتصال استخداما في المؤسسة

الاقتراحات	التكرار	النسبة المئوية
شفهية	13	25.49%
كتابية	18	35.29%
افتراضية	20	39.21%
المجموع	51	100%

شكل رقم 2: يمثل نوع المعلومات التي تصل الى العمال من ادارة المؤسسة



نلاحظ من خلال الجدول السابق ان أكثر الاساليب استخداما في المؤسسة هي الاسلوب الافتراضي بنسبة 39.21% لي يليها الاسلوب الكتابي بنسبة 35.29% ليكون الاسلوب الشفهي يحمل ادنى نسبة والتي قدرت ب 25.49%

وهذا يدل على ان المؤسسة تعتمد على الاسلوب الافتراضي بدرجة الاولى وهذا لمزاياه المتمثلة في توفير الجهد والوقت في انجاز الاعمال، واعتمادها على الاسلوب الكتابي راجع إلى طبيعة العمل، لان هناك وظائف تعتمد بالدرجة الاولى على الاسلوب الكتابي، اما انخفاض نسبة الاسلوب الشفهي، يدل على ان المؤسسة العمومية الاستشفائية تخلت نوعا ما على الاسلوب الشفهي لانه يعتبر من الاساليب التقليدية في التواصل

الجدول رقم 21: يمثل طبيعة الاتصالات التي تغطي على المؤسسة

الاقتراحات	التكرار	النسبة المئوية
الاتصالات الرسمية	41	80.39%
الاتصالات غير رسمية	10	19.60%
المجموع	51	100%

من خلال الجدول اعلاه نلاحظ ان طبيعة، الاتصال التي تغطي على المؤسسة العمومية الاستشفائية الامير عبد القادر هو الاتصال الرسمي بنسبة 80.39% لتليها بنسبة 19.60% الخاصة بالاتصالات غير الرسمية، وهذا يدل على ان المؤسسة الاستشفائية الامير عبد القادر، تعتمد على الاتصال الرسمي وتولي له اهمية كبير فيسير المهام والاعمال داخل المؤسسة تعتمد على الضوابط هرم التنظيم إلى اسفله بدرجة الاولى.

الجدول رقم 22: يمثل مدى منح الادارة فرصة مناقشة القرارات التي تصدرها

الاقتراحات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	35	68.62%
لا	16	31.37%
المجموع	51	100%

نلاحظ من خلال اعلاه ان نسبة 68.62% تمنح الادارة فرصة مناقشة القرارات التي تصدرها لتليها بنسبة 31.37% من الاجابات تصرح بعدم، منح الادارة فرصة مناقشة القرارات التي تصدرها، وهذا ما يدل على

ان هناك نوعا ما من الديمقراطية داخل المؤسسة العمومية الاستشفائية، من جهة ونوع من التسلط والصرامة من جهة اخرى.

*ملحق الجدول السابق المتعلق بمدى استعانة الادارة بتكنولوجيا الاعلام والاتصال في مناقشة القرارات التي تصدرها

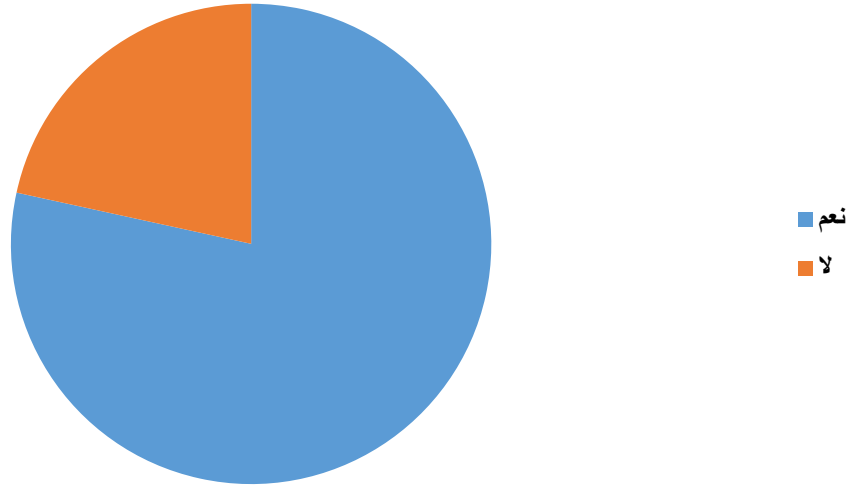
الاقتراحات	التكرار	النسبة المئوية
تستعين الادارة بتكنولوجيا الاعلام والاتصال	30	58.82%
لا تستعين الادارة بتكنولوجيا الاعلام والاتصال	5	9.80%
المجموع	35	68.62%

من خلال الجدول اعلاه نلاحظ ان نسبة 58.82% من المبحوثين صرحوا بان الادارة تستعين بتكنولوجيا الاعلام والاتصال في مناقشة القرارات التي تصدرها، لتليها نسبة 9.80% تؤكد على عدم استعانة الادارة بتكنولوجيا الاعلام والاتصال في مناقشة القرارات التي تصدر وهذا يدل على ان ادارة المؤسسة تستعين بتكنولوجيا الاعلام والاتصال والاتصال كوسيلة لاتخاذ القرارات ومناقشتها وهذا ما اكدته مديرة الموارد البشرية على ان تكنولوجيا الاعلام والاتصال على اداء المؤسسة العمومية الاستشفائية في مناقشة قراراتها.

الجدول رقم 23: يمثل مدى استخدام الادارة لتكنولوجيا الاعلام والاتصال في ادارة اجتماعاتها.

الاقتراحات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	40	78.43%
لا	11	21.56%
المجموع	51	100%

شكل رقم 03: يمثل مدى استخدام الادارة لتكنولوجيا الاعلام والاتصال في ادارة اجتماعاتها



من خلال الجدول السابق نلاحظ ان نسبة 78.43% أكدوا على استخدام الادارة لتكنولوجيا الاعلام والاتصال في ادارة اجتماعاتها لتليها نسبة 21.56% اجابوا بعدم استخدام الادارة لتكنولوجيا الاعلام والاتصال في ادارة اجتماعاتها، وهذا راجع إلى ان المؤسسة الاستشفائية الامير عبد القادر تعتمد بدرجة الاولى على تكنولوجيا الاعلام والاتصال في ادارة اجتماعاتها، وتقوم بعقد اجتماعاتها بطريقة التقليدية بنسبة ضئيلة اي بداية تخليها على طرق تقليدية.

الجدول رقم 24: يمثل مساهمة تكنولوجيا الاعلام والاتصال في تعاون العمال فيما بينهم

الاقتراحات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	40	78.43%
لا	11	21.56%
المجموع	51	100%

نلاحظ من خلال الجدول اعلاه ان نسبة 78.43% تساهم تكنولوجيا الاعلام والاتصال في تعاون العمال فيما بينهم، لتليها نسبة 21.56% من الاجابات تؤكد على عدم مساهمة تكنولوجيا الاعلام والاتصال في تعاون العمال فيما بينهم، وهذا يدل على ان تكنولوجيا الاعلام والاتصال لها دور كبير في المساهمة في تعاون العمال فيما بينهم، لإنجاز المهام الموكلة لهم واما بالنسبة لإجابات التي نفت مساهمة تكنولوجيا

الاتصال والاتصال في تعاون العمال فيما بينهم راجع إلى ان المبحثن لا يعتمدون على تكنولوجيا الاعلام والاتصال في انجاز مهامهم لعدم تمكنهم من استخدام هذه التكنولوجيا او عدم الاعتماد عليها.

الجدول رقم 25: يمثل مدى سماح استخدام تكنولوجيا الاعلام والاتصال بتداول معلومات المؤسسة

الاقتراحات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	42	82.35%
لا	09	17.64%
المجموع	51	100%

من خلال الجدول اعلاه نلاحظ ان نسبة 82.35% أكدوا على ان استخدام تكنولوجيا الاعلام والاتصال يسمح بتداول معلومات المؤسسة لتليها نسبة 17.64% أجابوا استخدام تكنولوجيا الاعلام والاتصال لا يسمح بتداول معلومات المؤسسة وهذا يدل على ان تكنولوجيا الاعلام والاتصال لها دور كبير في تداول المعلومات داخل المؤسسة مما تسهل تبادل المعلومات والحصول عليها.

*ملحق الجدول السابق المتعلق بأطراف تداول المعلومات المؤسسة

الاقتراحات	التكرار	النسبة المئوية
بين العمال أنفسهم	18	35.29%
بين العمال والمشرفين	6	11.76%
بين الادارة والمشرفين	09	17.64%
بين الادارة والعمال	09	17.64%
المجموع	51	82.35%

من خلال الجدول اعلاه نلاحظ ان نسبة 35.29% وهي تمثل اعلى نسبة لتداول المعلومات يستخدم تكنولوجيا الاعلام والاتصال بين العمال أنفسهم لتليها بنسبة 17.64% بين الادارة والمشرفين بنفس النسبة بين الادارة والعمال ولتكون أدني نسبة بين العمال والمشرفين والتي قدرت بـ 11.76%

وهذا يدل على ان استخدام تكنولوجيا الاعلام والاتصال يسمح بتداول المعلومات بنسبة عالية بين العمال أنفسهم وهذا راجع لترابط المهام وكثرت المعلومات المتبادلة بينهم اما بالنسبة لتبادل المعلومات بين الادارة والمشرفين وبين الادارة والعمال يرجع إلى ان المعلومات بينهم عبارة عن اوامر وتوجيهات ونصوص فقط،

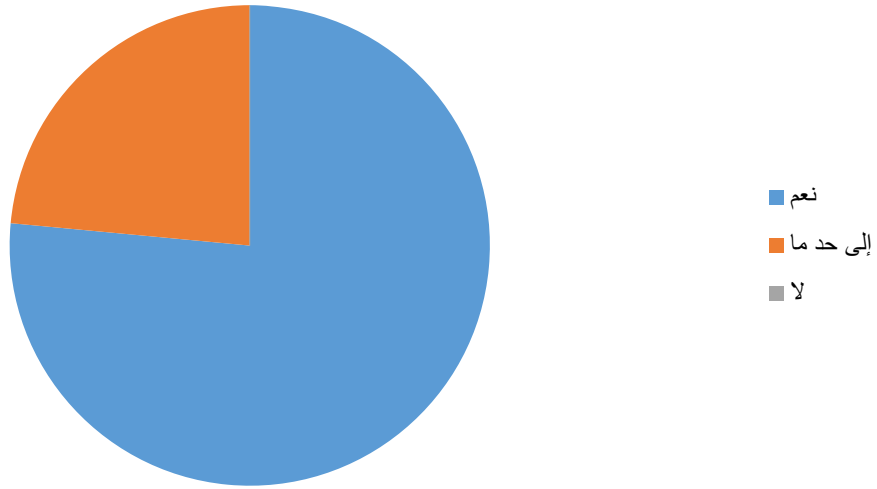
أما إنقاص نسبة تداول المعلومات يستخدم تكنولوجيا الاعلام والاتصال بين العمال والمشرفين راجع إلى ان عملية الاشراف تكون بطريقة مباشرة وميدانية.

ومن هذا نقول ان لتكنولوجيا الاعلام والاتصال دور كبير في نقل المعلومات

الجدول رقم 26: يمثل مدى سماح تكنولوجيا الاعلام والاتصال بتحقيق اتصال تنظيمي فعال

الاقتراحات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	39	76.47%
إلى حد ما	12	23.53%
لا	0	0%
المجموع	51	100%

الشكل رقم 4 يمثل مدى سماح تكنولوجيا الاعلام والاتصال بتحقيق اتصال تنظيمي فعال



نلاحظ من خلال الجدول اعلاه ان نسبة 76.47% من المبحوثين أكدوا على ان تكنولوجيا الاعلام والاتصال تسمح، بتحقيق اتصال تنظيمي فعال، لتليها نسبة 23.53% تصرح إلى حد ما ان تكنولوجيا الاعلام والاتصال تسمح بتحقيق اتصال تنظيمي فعال وانعدام نسبة عدم تحقيق اتصال تنظيمي فعال عن طريق تكنولوجيا الاعلام والاتصال وهذا يدل على ان لتكنولوجيا الاعلام والاتصال دور في تحقيق اتصال تنظيمي فعال بين افراد المؤسسة.

المطلب الثالث: عرض وتحليل البيانات الخاصة بالبيانات الختامية

المحور الرابع: بيانات ختامية

الجدول رقم 27: يمثل ايجابيات استخدام وسائط تكنولوجيا الاعلام والاتصال

الاقتراحات	التكرار	النسبة المئوية
توفير الجهد والوقت	30	58.82%
سهولة نقل المعلومات	15	29.41%
تنسيق الجيد بين افراد المؤسسة	6	11.76%
المجموع	51	100%

نلاحظ من خلال الجدول اعلاه ان نسبة 58.82% من المبحوثين حصر وايجابيات استخدام وسائط، تكنولوجيا الاعلام والاتصال في توفير الجهد والوقت لتليها بنسبة 29.41% سهولة نقل المعلومات ولتكون ادنى نسبة متمثلة في التنسيق الجيد بين افراد المؤسسة والتي قدرت ب 11.76%

وهذا يدل على ان توفير الجهد وريح الوقت من اهم ايجابيات استخدام وسائط تكنولوجيا الاعلام والاتصال لدى المبحوثين وهذا راجع إلى المزايا التي قدمتها تكنولوجيا الاعلام والاتصال التي ساهمت في توفير الجهد وانجاز الاعمال في وقت قصير وجهد اقل، كما انها لها دور في سهولة نقل المعلومات من جهة اخرى لنجد ان تنسيق الجيد بين افراد المؤسسة من بين الايجابيات كذلك لتستخدم تكنولوجيا الاعلام والاتصال

الجدول رقم 28: يمثل تداعيات سواء استخدام تكنولوجيا الاعلام والاتصال

الاقتراحات	التكرار	النسبة المئوية
الاضرار بالصحة	23	45.09%
تضييع الوقت	28	54.90%
أخرى	0	0%
المجموع	51	100%

من خلال الجدول اعلاه نلاحظ ان نسبة 54.90% من المبحوثين أكدوا على تداعيات سوء استخدام تكنولوجيا الاعلام والاتصال هي تضييع الوقت لتليها بنسبة 45.09% الاضرار بالصحة وهذا يدل على ان سوء، استخدام واستغلال تكنولوجيا الاعلام والاتصال يؤدي إلى تضييع الوقت، وهذا عند استغلالها

خارج حيز العمل، لتقاربها بنسبة الاضرار بالصحة وهذا رغم الاهمية والايجابيات الكبيرة لتكنولوجيا الاعلام والاتصال إلى ان هناك جانب سلبي عند سوء استغلال والاستخدام نعود على الفرد.

الجدول رقم 29: يمثل معوقات التي يواجهها الموظف عند استخدام وسائل والاتصال في المؤسسة

الاقتراحات	التكرار	النسبة المئوية
ضعف تدفق الانترنت	45	88.23%
صعوبة التعامل مع البرامج الجديدة	6	11.76%
المجموع	51	100%

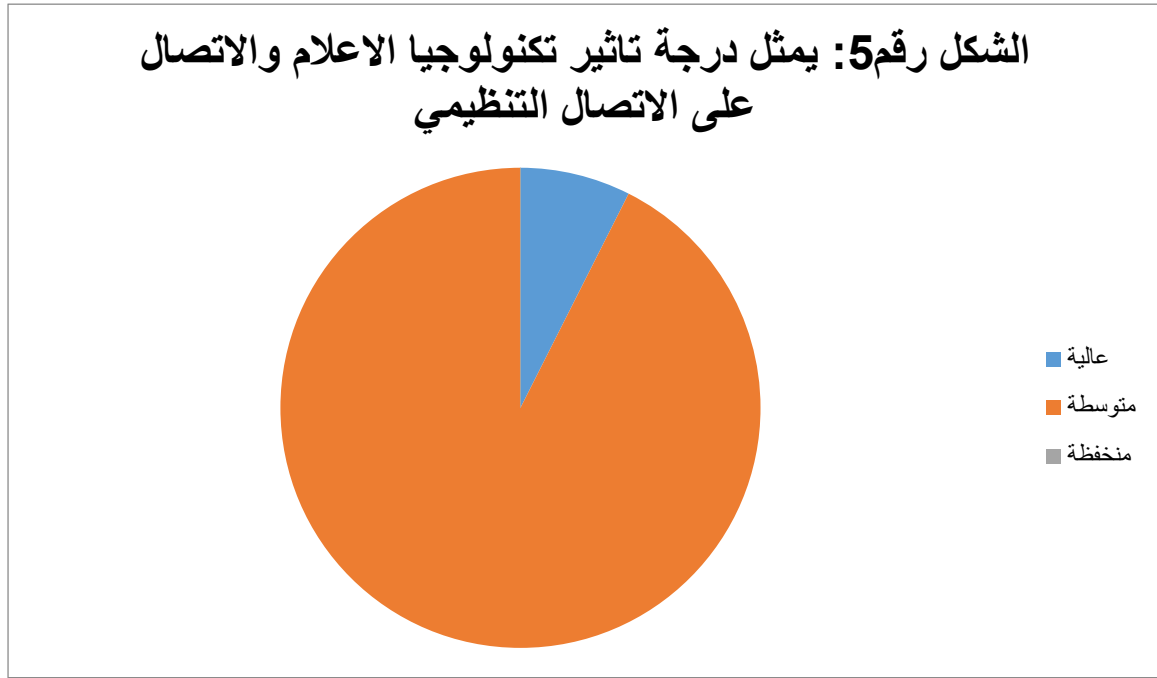
نلاحظ من خلال الجدول اعلاه ان نسبة 88.23% أكدوا على ان ضعف تدفق الانترنت من المعوقات التي يواجهونها عند استخدام وسائل الاعلام والاتصال في المؤسسة لتليها بنسبة ضئيلة صعوبة التعامل مع البرامج الجديدة وهذا راجع إلى ان تغطيت الانترنت على مستوى المنطقة ضعيف اما بالنسبة إلى صعوبة التعامل مع البرامج الجديدة راجع إلى نقص الدورات التدريبية والتدريبية، الخاصة بمختلف البرامج والوسائل المستخدمة.

الجدول رقم 30: يمثل درجة تأثير تكنولوجيا الاعلام والاتصال على الاتصال التنظيمي

الاقتراحات	التكرار	النسبة المئوية
عالية	41	80.39%
متوسطة	10	19.60%
منخفضة	0	0%
المجموع	51	100%

من خلال الجدول اعلاه نلاحظ ان نسبة 80.39% أكدوا على ان تكنولوجيا الاعلام والاتصال تؤثر بدرجة عالية على الاتصال التنظيمي لتليها بنسبة 19.60% ان درجة تأثير تكنولوجيا الاعلام والاتصال على الاتصال التنظيمي بدرجة متوسطة لتتعدم نسبة انخفاض درجة تأثير تكنولوجيا الاعلام والاتصال على الاتصال التنظيمي وهذا يدل على ان تكنولوجيا الاعلام والاتصال لها تأثير عالي وكبير على الاتصال التنظيمي مما تؤكد انعدام نسبة انخفاض درجة التأثير.

الشكل رقم 5: يمثل درجة تأثير تكنولوجيا الاعلام والاتصال على الاتصال التنظيمي



الجدول رقم 31: يمثل رضى الموظفين عن استخدام المؤسسة لتكنولوجيا الاعلام والاتصال.

الاقتراحات	التكرار	النسبة المئوية
راضي جدا	10	19.60%
راضي	15	29.41%
راضي إلى حد ما	26	50.98%
غير راضي تماما	0	0%
المجموع	51	100%

من خلال الجدول اعلاه نلاحظ ان نسبة 50.98% راضين إلى حد ما عن استخدام المؤسسة لتكنولوجيا الاعلام والاتصال لتليها بنسبة 29.41% من اجابة راضي على استخدام تكنولوجيا الاعلام والاتصال داخل المؤسسة ثم راضي جدا بنسبة 19.60% وانعدام نسبة غير راضي تماما.

المبحث الثاني: نتائج الدراسة

المطلب الاول: النتائج حسب محاور الدراسة

الفرع الاول: نتائج المحور المتعلق بمدى اعتماد تكنولوجيا الاعلام والاتصال في المؤسسة

بعد عرض وتحليل المعطيات الكمية والكيفية المتعلقة بهذا المحور توصلنا إلى النتائج التالية:

- 1- الحاسوب هو أكثر الوسائل استخداما عند الموظفين وهذا ما يدل على انتشار هذه الوسيلة داخل المؤسسة.
- 2- يستخدم الحاسوب من قبل جميع الموظفين، حيث يوظف في جميع المجالات من نقل ملفات وحفظ بيانات والقيام بالإحصاءات وكتابة تقارير والاتصال بالأطراف ذات العلاقة، ليقصر ويستغل بشكل كبير في حفظ البيانات.
- 3- يستعين الموظفون بالأسلوب اليدوي، في الكتابة، وذلك لان طبيعة العمل تتطلب ذلك.
- 4- يرتبط جهاز الحاسوب لمعظم الموظفين بشبكة الداخلية للمؤسسة.
- 5- تستخدم شبكة الانترنت، بشكل كبير، وتوظيف في مختلف المجالات من اتصال بالموظفين وداخل المؤسسة وفي توفير الجهد والوقت وفي الحصول على المعلومات وليستخدم بكثرة في متابعة العمل.
- 6- تتوفر شبكة الانترنت داخل المؤسسة العمومية الاستشفائية.
- 7- تستخدم شبكة الانترنت داخل المؤسسة في نقل الرسائل وفي البحث بشكل كبير.
- 8- الفايبروك من أكثر مواقع التواصل الاجتماعي استخداما لدى الموظفين.
- 9- تمتلك المؤسسة العمومية الاستشفائية موقع الكتروني خاص بها يستغل شكل أكبر في تسريع التواصل بين العمال.
- 10- اغلب الموظفين يواجهون صعوبة في استخدام تكنولوجيا الاعلام والاتصال.
- 11- الدورات التدريبية التي تقوم بها المؤسسة كافية إلى حد ما وتقام هذه الدورات داخل وخارج المؤسسة العمومية الاستشفائية وهي ناجعة إلى حد ما.
- 12- تساهم تكنولوجيا الاعلام والاتصال في اقتصاد الوقت المطلوب لإنجاز الاعمال داخل المؤسسة.
- 13- تساهم تكنولوجيا الاعلام والاتصال في زيادة، التنسيق بين الاقسام المختلفة للمؤسسة.
- 14- تعمل المؤسسة على مسايرة التطور التكنولوجي لوسائل الاعلام والاتصال وذلك عن طريق ادخال تقنيات ووسائل جديدة.

الفرع الثاني: نتائج المحور المتعلق بمدى تأثير تكنولوجيا الاعلام والاتصال على الاتصال التنظيمي: بعد عرض وتحليل معطيات هذا المحور حصلنا على النتائج التالية:

- 1- تقوم المؤسسة العمومية الاستشفائية بإيصال المعلومات إلى كل المستويات.
- 2- الاسلوب الافتراضي هو أكثر الاساليب استخداما في المؤسسة.

- 3- تطغى على المؤسسة الاتصالات الرسمية.
- 4- تمنح الادارة فرصة مناقشة القرارات التي تصدرها.
- 5- تكنولوجيا الاعلام والاتصال في مناقشة قرارات التي تصدرها.
- 6- تستخدم المؤسسة تكنولوجيا الاعلام والاتصال في ادارة اجتماعاتها.
- 7- تساهم تكنولوجيا الاعلام والاتصال في تعاون العمال فيما بينهم بشكل كبير.
- 8- تسمح تكنولوجيا الاعلام والاتصال بتداول المعلومات داخل المؤسسة العمومية الاستشفائية وبالأخص بين العمال أنفسهم.
- 9- تسمح تكنولوجيا الاعلام والاتصال بتحقيق اتصال تنظيمي فعال.

الفرع الثالث: نتائج المحور المتعلق بالبيانات الختامية بعد عرض وتحليل معطيات هذا المحور توصلنا إلى النتائج التالية:

- 1- من أكثر ايجابيات استخدام وسائط تكنولوجيا الاعلام والاتصال لدى الموظفين هي توفير الجهد والوقت لإنجاز الاعمال الموكلة لهم.
- 2- تداعيات سوء استخدام تكنولوجيا الاعلام والاتصال، تضيق الوقت وذلك لاستغلالها فيما لا ينفع.
- 3- ضعف تدفق الانترنت من أكبر المعوقات التي يواجهها الموظف عند استخدام وسائل الاعلام والاتصال في المؤسسة.
- 4- لتكنولوجيا الاعلام والاتصال تأثير كبير على الاتصال التنظيمي داخل المؤسسة العمومية الاستشفائية.
- 5- الموظفين راضين إلى حد ما على استخدام المؤسسة لتكنولوجيا الاعلام والاتصال.

المطلب الثاني: النتائج بحسب فرضيات الدراسة

الفرع الاول: النتيجة المتعلقة بالفرضيات الجزئية الاولى

تعتمد المؤسسة العمومية الاستشفائية إلى حد ما على تكنولوجيا الاعلام والاتصال في ضبط المنظومة الاتصالية وبالتالي تحققت الفرضية نسبيًا

الفرع الثاني: النتيجة المتعلقة بالفرضية الجزئية الثانية:

تؤثر تكنولوجيا الاعلام والاتصال تأثير ايجابيا في تحسين منظومة الاتصال التنظيمي وبالتالي تحققت هذه الفرضية.

الفرع الثالث: النتيجة المتعلقة بالفرضية العامة

باستقراء نتائج الفرضيتين الجزئيتين نستنتج ان المؤسسة العمومية الاستشفائية تعتمد على تكنولوجيا الاعلام والاتصال التنظيمي داخلها وبالتالي تحققت الفرضية المعتمدة في هذه الدراسة.

المطلب الثالث: مقارنة النتائج بالدراسات السابقة:

تناولت بعض الدراسات السابقة متغير، تكنولوجيا الاعلام والاتصال حيث توصلت الى نفس نتائج دراستنا التي مفادها أن البريد الالكتروني من بين اهم المواقع المستخدمة في المؤسسات من اجل التواصل بين مختلف الوحدات، والاعتماد على الانترنت و استغلالها في انجاز مختلف الاعمال وبعضها الاخر ركزت على، الاتصال التنظيمي وتوصلت الى ان من اهداف الاتصال التنظيمي تحسين صورة المؤسسة وهناك البعض، الاخر من الدراسة التي تناولت موضوع دراستنا بحد ذاته و توصلت الى بعض النتائج، المماثلة لدراستنا والتي مفادها ان غياب برامج التكوين والتدريب المتعلقة بتطوير كفاءة المستخدمين لتكنولوجيا داخل المؤسسة، يؤدي الى خلل في الاتصال التنظيمي، وهذا ما يؤكد على الدور الفعال لتكنولوجيا الاعلام والاتصال في تحسين الاتصال التنظيمي.

المطلب الرابع: التوصيات والاقتراحات

- تفعيل وتوسيع استخدامات تكنولوجيا الاعلام والاتصال، داخل المؤسسة بشكل موسع.
- تكثيف الدورات التدريبية لتسهيل استخدام، تقنيات ووسائل تكنولوجيا الاعلام والاتصال وقيام متخصصين على هذه الدورات.
- تنويع وسائل تكنولوجيا الاعلام والاتصال المستخدمة، داخل المؤسسة الاستشفائية
- توفير التغطية اللازمة لشبكة الانترنت.
- الاستخدام الامثل لنظم تكنولوجيا الاعلام والاتصال، المتطورة تسهل عمليات الاتصال بين مختلف الفاعلين داخل المؤسسة من جهة، وبين المؤسسة وبيئتها الخارجية من جهة اخرى

- تطوير دراسات ميدانية لدراسة ظروف المؤسسات، في مجال تكنولوجيا الاعلام والاتصال من اجل اتخاذ الاجراءات اللازمة.

- يجب على المؤسسة تبني سياسة، اتصالية تستند لخطة استراتيجية مدروسة وموثوقة ومحددة الخطوات تأخذ بعين الاعتبار طبيعة الخدمات المقدمة بالمؤسسة، وتستجيب الى أحدث التقنيات والبرامج والوسائل المواكبة لتطورات العصر الحديث.

-التخطيط لإنشاء وتطوير البنى التحتية، لتكنولوجيا الاعلام والاتصال ضرورة ملحة للعمل على تقوية وتدعيم نظم الاتصالات للمساهمة في تحسين الاتصال التنظيمي.

- زيادة الاهتمام بأنماط الاتصال التنظيمي، بين العاملين بنفس المستوى بنفس المستوى الاداري ومن المديرين الى العاملين والعكس للمساهمة في توفير معلومات ذات خصائص معينة تجعل الاتصال أكثر فعالية.

الخاتمة

الخاتمة

بناء على النتائج المتوصل اليها في هذه، الدراسة خاصة ما تعلق منها بمساهمة تكنولوجيا الاعلام والاتصال في تحسين الاتصال التنظيمي وذلك من خلال الوصول الى أن الحاسوب من اكثر وسائل الاتصال الذي يستخدمها، الموظفين في انجاز مهامهم و توفير المؤسسة للشبكة الداخلية التي يرتبط بها هذا الجهاز، حيث تستغل هذه الاخيرة بشكل كبير من قبل الموظفين وتوظف في مختلف المجالات من اتصال بالموظفين وتوفير الجهد والوقت و الحصول على المعلومات ولتستخدم بشكل واسع واكبر في متابعة العمل، واعتماد المؤسسة الاستشفائية على الاسلوب الافتراضي بالدرجة الاولى في ايصال مختلف المهام والاوامر والتوجيهات والقرارات للموظفين وهذا ما يجعل ويسهل تبادل المعلومات داخل المؤسسة، لتسهم من خلال كل ما سبق في تحسين الاتصال التنظيمي داخل المؤسسة الذي يعتبر عملية لتبادل الافكار والاتجاهات والرغبات بين اعضاء التنظيم و برغم من الاهمية الكبيرة التي تحظى بها وسائل تكنولوجيا الاعلام والاتصال، إلى ان الموظفين يواجهون صعوبة في استخدام هذه التكنولوجيا وهذا راجع الى نقص الدورات التدريبية، التي تقوم بها المؤسسة الاستشفائية من جهة و نقص تغطية شبكة الانترنت من جهة اخرى.

ولهذا يوصى بضرورة توسيع مجال الاهتمام بوسائل تكنولوجيا الاعلام والاتصال داخل المؤسسة وذلك بتجهيزها بمختلف الوسائل الحديثة والتقنيات والبرامج، وعدم حصرها في الانترنت والحاسوب، كما يجب تحسين تغطية الانترنت بشكل جيد لضمان، السير الحسن لمختلف الوظائف وتكثيف الدورات التدريبية الخاصة بمختلف وسائل تكنولوجيا الاعلام والاتصال

ان هذه الدراسة ماهي الا محاولة في طريق، الوصول الى الحقائق المرتبطة بدور تكنولوجيا الاعلام والاتصال في تحسين الاتصال التنظيمي داخل المؤسسة الاستشفائية بوادي الزناتي

نتمنى ان يستمر البحث في هذا الاتجاه، من قبل دارسي اخرين.

المصادر والمراجع

قائمة المصادر والمراجع

قواميس ومعاجم

- 1- أحمد بدوي، معجم المصطلحات للإعلام، دار الكتاب المصري، القاهرة، 1985
- 2- ابن المنظور، لسان العرب، دار المعارف، (د . م . ن) (د . س . ن).
- 3- فؤاد السنتاتي، منجد الطلاب، دتر الشروق بيروت، د.س.ن.
- 4- محمد عاطف غيث واخرون، قاموس علم اجتماع، دار المعرفة الجامعية 1995.
- 5- الكتب:
- 6- أحمد بن مرسللي، مناهج البحث العلمي في علوم الاعلام والاتصال، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، ط3، 2007.
- 7- احمد ريان، خدمات الانترنت، الامارات العربية المتحدة المجمع الثقافي، ط1، 1997.
- 8- أمين عبد العزيز حسن، ادارة اعمال وتحديات القرن الحادي والعشرون دار قباء للطباعة والنشر، القاهرة، مصر، 2001.
- 9- احمد ماهر، كيف ترفع مهارتك، الادارية، دار الجامعية، الاسكندرية، مصر، 2001.
- 10- ابراهيم احمد ابو عرقوب، الاتصال الانساني ودوره في الفاعل الاجتماعي، دار المجدلاوي للنشر والتوزيع.
- 11- ابراهيم عبد الوكيل الفار، طرق تدريس الحاسوب، عمان، دار الفكر للطباعة والنشر والتوزيع 2003.
- 12- اياد شكري البكري، تقنيات الاتصال بين الزمنين، دار الشروق، عمان، 2003.
- 13- بشير العلاق، الاتصال في المنظمات العامة بين النظري والممارسة، دار البازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، ط4، 2009.
- 14- بيل غيتس، المعلوماتية بعد الانترنت، ترجمة عبد السلام رضوان الكويت، سلسلة عالم المعرفة، مطابع الرسالة، 1998.
- 15- جمال الدين عاشوري، الاتصال التنظيمي والسلامة المهنية في المؤسسة الصناعية، دار الايام للنشر والتوزيع، عمان، الاردن، ط1، 2019.

- 16- حسن عماد مكايي ليلي حسن السيد، الاتصال ونظرياته المعاصرة الدار المصرية اللبنانية، القاهرة، 2007.
- 17- خالد منصر، تكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة واغتراب الانتداب، دار الكتاب الجامعي، دولة الامارات العربية المتحدة الجمهورية اللبنانية ط1 2016.
- 18- ذوقان عبيدات واخرون، البحث العلمي (مفهومه وادواته واساليبه)، دار الفكر للنشر والتوزيع، عمان، ط4، 2011.
- 19- ربحي مصطفى عليان، عثمان محمد عني، اساليب البحث العلمي دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، ط4، 2010.
- 20- رشوان حسين عبد الحميد، اصول البحث العلمي، مؤسسة شباب الجامعة، الاسكندرية، 2003.
- 21- سارة زويطي، الاتصال التنظيمي وعلاقته بالصراع داخل جماعة العمل، دار الايام للنشر والتوزيع، عمان، الاردن، ط1، 2017.
- 22- سلوى عثمان الصديقي، هناء حافظ بدوي، ابعاد العلمية الاتصالية (رؤية نظرية وعلمية وواقعية) المكتب الجامعي الحديث، مصر 1999.
- 23- جمال الدين عاشوري، الاتصال التنظيمي والسلامة المهنية في المؤسسة الصناعية، دار الايام للنشر والتوزيع، عمان، الاردن، ط1، 2018.
- 24- عامر ابراهيم قنديلجي، ايمان فاضل السمرائي: تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها، الوراق للنشر والتوزيع، الاردن، ط1 2002.
- 25- عبد الفاتح مراد، كيف تستخدم شبكة الانترنت في البحث العلمي واعداد الرسائل العلمية، القاهرة، ط2008، 1.
- 26- عبد الله عبد العزيز الموسى، استخدام تقنية المعلومات والحاسوب في التعليم الاساسي، الرياض مكتبة التربية العربي لدول الخليج 2002.
- 27- عبد الله، محمد عبد الرحمان، معوقات البناء التنظيمي للمستشفى: دراسة ميدانية في علم اجتماع الطبي، دار المعرفة الجامعية، الاسكندرية، 1990.
- 28- عبد الكريم درويش وليلا تكيلا، اصول الادارة العامة، مكتبة الانجلو المصرية، القاهرة، 1974.
- 29- علي عبد الهادي، مسلم واخرون، السلوك الانساني في المنظمات، دار التعليم الجامعي للطباعة والنشر والتوزيع، الاسكندرية، 2013.

- 30- عبد الرزاق الرحاحلة، زكريا احمد العزام، السلوك التنظيمي في المنظمات، مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع، عمان، ط1، 2011.
- 31- غازي عناية، منهجية اعداد البحث العلمي، دار المناهج للنشر، عمان، ط3، 2008.
- 32- غازي فرحان، خدمات الايواء في المستشفيات، دار الزهران، عمان، 1999.
- 33- فضيل دليو، الاتصال في المؤسسة، مؤسسة الزهراء، الخروب، د.ط، 2003.
- 34- فضيل دليو، الاتصال مفاهيمه، نظرياته، وسائله، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر، 2003.
- 35- فضيل دليو، التكنولوجيا الجديدة لاعلام والاتصال (NIC)، دار الثقافة الجزائرية، ط1، 2010.
- 36- فلاح كاظم المحنة، العولمة والجدل الدائر حولها، الوراق للنشر والتوزيع الاردنية، 2002.
- 37- قيس محمد العبيدي، التنظيم المفهوم والنظريات والمبادئ مطابع رويال، الاسكندرية، مصر، 1997.
- 38- السعيد مبروك ابراهيم، الاتصال الاداري، دار الوفاء لنديا الطباعة ونشر، الاسكندرية، ط1، 2013.
- 39- العثيمين فهد بن سعود بن عبد العزيز، الاتصالات الادارية: ماهيتها اهميتها، اساليبها، ط2، مطابع شركة الصفحات الذهبية المحدودة، الرياض، 1993.
- 40- محمد تيمور، محمود علم الدين، الحاسبات الالكترونية وتكنولوجيا الاتصال، القاهرة، دار الشروق، ط1، 1997.
- 41- محمد سامي راضي، المحاسبة عن المستشفيات العلاجية، دار الجامعة الابراهيمية، الاسكندرية، 2007.
- 42- محمد شفيق، الخطوات المنهجية لاعداد البحوث الاجتماعية، المكتب الجامعي، الاسكندرية، 1998.
- 43- محمد صاحب سلطان، العلاقات العامة ووسائل الاعلام والاتصال، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان ط1 2011.
- 44- محمد صاحب سلطان، وسائل الاعلام والاتصال (دراسة في نشأة والتطور)، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان ط1 2012.

45- محمد عبد الحميد، الاتصال والاعلام على شبكة الانترنت عالم الكتب للنشر، القاهرة، ط1، 2007.

46- محمد على محمد، علم الاجتماع التنظيم، دار المعرفة الجامعية، الاسكندرية، ط، 1982.

47- محمد لعقاب، مجتمع الاعلام والمعلومات ماهية وخصائصه، دار هومة للطباعة والنشر والتوزيع الجزائر، 2003.

48- محمد الصيرفي، الاتصالات الادارية، مؤسسة حورس الدولية للنشر والتوزيع، سبورتج، الاسكندرية، 2006.

49- محمد الفاتح حمدي، تكنولوجيا الاتصال والاعلام الحديث مؤسسة الكنوز الحكمة للنشر والتوزيع، الجزائر، ط1، 2011.

50- محمد الهادي محمد، اساليب توثيق البحوث العلمية المكتبية الاكاديمية، الجزائر، ط1، 1995.

51- محمد محفوظ، تكنولوجيا الاتصال (دراسة في الابعاد النظرية والعلمية)، دار المعرفة الجامعية، الاسكندرية، 2005.

52- محمد محمود عفيفي، تطورات الحديثة في تكنولوجيا المعلومات دار الثقافة للنشر والتوزيع، القاهرة، 1994.

53- محمد سلمان العميان، السلوك التنظيمي في المنظمات الاعمال دار وائل، عمان، الاردن، ط2، 2005.

54- محمود علم الدين، تكنولوجيا المعلومات وصناعة الاتصال الجماهيري مكتبة الاكاديمية، القاهرة(د.ط) 1994.

55- مرفت محمد كامل، مدخل إلى صحافة الاطفال، دار الفكر العربي، القاهرة، ط1، 2003.

56- مصطفى عشوي، اسس علم النفس التنظيمي الصناعي، المؤسسة الوطنية للكتاب، الجزائر، 1992.

57- مصطفى يوسف كافي، تكنولوجيا الاعلام والاتصال، دار الاعصار العلمي للنشر والتوزيع، عمان، الاردن ط1 2015.

58- معن النقري، المعلوماتية والمجتمع (مجتمع ما بعد الصناعة ومجتمع المعلومات) المركز الثقافي العربي، الدار العربية، 2001.

59- منال طلعت محمود، مدخل إلى علم الاقتصاد، المكتب الجامعي الحديث، مصر، 2002.

60- ناصر دادي عدون، اقتصاد المؤسسة، دار المحمدية العامة، الجزائر، ط2، 1998.

- 61- نبيل محمد مرسي، التقنيات الحديثة للمعلومات، دار الجامعة الجديدة، القاهرة (د، ط)، 2008.
- 62- هناء حافظ بدوي، الاتصال بين النظري والتطبيقي، المكتب الجامعي الحديث (د.ط) الاسكندرية، 2003.

المجلات:

- 63- سعاد بومعيل، فارس بوباكور، تأثير تكنولوجيا الاعلام والاتصال في المؤسسة الاقتصادية، مجلة الاقتصاد والمناجمت، جامعة تلمسان، عدد 03 مارس 2004.
- 64- عبد الوهاب بن بريكة، زينب بن تركي، أثر تكنولوجيا الاعلام والاتصال في دفع مجلة التنمية، مجلة الباحث عدد7، 2009-2010.
- 65- عيسات سمية، لاتصال التنظيمي في ظل تكنولوجيا المعلومات والاتصال، مجلة التنمية وإدارة الموارد البشرية، جامعة البليدة 2، العدد 7.
- 66- ياسين محجر، الهاشمي لوكيا، تأثير برنامج الاتصال التنظيمي في الاداء، مجلة العلوم الانسانية والاجتماعية، العدد السابع، جانفي 2012.

المذكرات:

- 67- بشير كاوجة، تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الاتصال الداخلي في المؤسسة الاستشفائية العمومية الجزائرية، اطروحة ماجستير في علوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2013-2014.
- 68- بن زاوي ابراهيم، واقع الاتصال التنظيمي في ظل ازدواجية اللغة، اطروحة دكتوراه قسم علم الاجتماع والديموغرافيا، جامعة الحاج لخضر، باتنة 1، (2017-2018).
- 69- بوعطيط جلال الدين، الاتصال التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي، مذكرة ماجستير، قسم علم النفس والعلوم التربوية والارطفونيا، تخصص السلوك التنظيمي وتسيير الموارد البشرية، (2008-2009).
- 70- رماش كريمة وعمران امينة، استخدام تكنولوجيا الاتصال الجديدة للاتصال الاداري، مذكرة لنيل شهادة الماستر، قسم العلوم الانسانية تخصص اتصال وعلاقات عامة، جامعة العربي بن مهيدي ام البواقي، (2014-2015).

- 71- شوقي شاذلي، أثر استخدام التكنولوجيا المعلومات والاتصال على اداء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، مذكرة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، تخصص تسيير المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2008.
- 72- شيباني كريمة ومحفوظي، الهام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تطوير طرق التدريس، مذكرة ماستر قسم علوم الاعلام والاتصال، جامعة ادرار احمد دراية، (2017-2018).
- 73- صالح أحمد العمري، انتشار واستخدام تقنيات الاتصال الشخصية الحديثة وأثرها في التقييم الاجتماعية في المجتمع العربي السعودي، (مذكرة ماجستير، كلية الاداب، جامعة الملك سعود 2000) بتصرف.
- 74- ضيف الله نسيمة استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأثره على تحسين جودة العملية التعليمية، اطروحة دكتورا نظام LMD في علوم التسيير، شعبة تسيير منظمات، جامعة الحاج لخضر باتنة1، (2016-2017).
- 75- طبش ميلود، الاتصال التنظيمي وعلاقته بالتفاعل الاجتماعي العاملين بالمؤسسة، اطروحة ماجستير في علم الاجتماع، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة 2010 - 2011.
- 76- فاطمة بنت عليان السفياني، الاتصال التنظيمي وعلاقته بأسلوب ادارة الصراع التنظيمي، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير، جامعة ام القرى، السعودية 2009-2010.
- 77- لموشي عبد العزيز، انماط القيادة التنظيمية وعلاقتها بالاتصال مذكرة ماجستير، جامعة الحاج لخضر باتنة، 2009-2010.
- 78- محمد عبد الله العتري، إثر الاتصالات الادارية في تحقيق فعالية القرارات الادارية، رسالة ماجستير ادارة اعمال، جامعة الشرق الاوسط الاردن، 2010.
- 79- مراد رايس، تكنولوجيا المعلومات على الموارد البشرية في المؤسسة، رسالة ماجستير فيعلوم التسيير في ادارة الاعمال، جامعة الجزائر 2005-2006.
- 80- نجعوم رزيقة والعمري سميرة، دور الاتصال التنظيمي في تفعيل الاداء الوظيفي في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية، رسالة ماستر اتصال وعلاقات عامة، جامعة العربي بن مهيدي، ام البواقي، 2015.

المراجع الاجنبية:

- 1- Claude Jéru Bertrand media introduction or la presse la radio et la télévision edition ellipses paris 1999.
- 2- F.N.Thouh : la communication : une stratégie au service au service d'ETP. Ed. économique paris.1991.
- 3- Lui Michaltechnique. Du l'organisation, Edition l'organisation paris.1983.
- 1- Thomas E. Harris. Mark D. Nelson. Applied organizational communication Theory and practice in a global environments. 3rd edition laurenceerlaun associates london, 2008.

الملاحق

أولاً: دليل المقابلة مع مديرة الموارد البشرية

ثانياً: استمارة المقابلة

أولاً: دليل المقابلة مع مديرة الموارد البشرية

محاوِر المقابلة:

- 1- هل يتوفر المستشفى على خدمة الانترنت بشكل مستمر؟ منذ متى؟ من يستعملها؟
- 2- هل تسعى ادارة المستشفى لتنمية مواردها البشرية (اداريا) من خلال التعليم والتدريب في مجال تكنولوجيا الاعلام والاتصال؟
- 3- هل تعتبر تكنولوجيا الاعلام والاتصال كمصدر معلوماتي؟ وهل تساعدك في معالجة عدد كبير من الملفات في وقت قصير؟
- 4- هل تؤثر تكنولوجيا الاعلام والاتصال على الاتصال التنظيمي؟
- 5- هل تهتم المؤسسة بتوفير وسائل الاعلام والاتصال المواكبة لتطور التكنولوجي؟

المخلص

الملخص:

ان هذه الدراسة الموسومة بدور تكنولوجيا الاعلام والاتصال، في تحسين الاتصال التنظيمي، داخل المؤسسة الاستشفائية التي تهدف، إلى التعرف على مدى استخدام تكنولوجيا الاعلام والاتصال داخل المؤسسة ومدى تأثيرها على منظومة الاتصال، التنظيمي فيها حيث انطلقنا من التساؤل الرئيسي التالي: ما مدى مساهمة تكنولوجيا الاعلام والاتصال في تحسين، الاتصال التنظيمي بالمؤسسة الاستشفائية؟ الذي تفرع عنه مجموعة من التساؤلات الفرعية وما يرتبط به من مؤشرات.

وبعد عرض المعطيات الكمية والكيفية المتحصل عليها وتبويبها وتحليلها ومناقشتها، تم التوصل إلى أن المؤسسة الاستشفائية تعتمد على تكنولوجيا الاعلام والاتصال، في انجاز الوظائف والمهام وذلك بتوفير وتجهيز المؤسسة بمختلف وسائل وتقنيات تكنولوجيا الاعلام والاتصال، وتلعب هذه الاخيرة دورا فعالا على منظومة الاتصال التنظيمي داخلها حيث يتم عن طريق، تعزيز التعاون والتنسيق بين مختلف الوحدات التنظيمية والافراد.

وعليه ونظرا لفعالية هذه الوسائل يجب توفيرها في مختلف المؤسسات خاصة الاستشفائية منها وتكوين مختصين في المجالات التقنية والاجتماعية للقيام عليها حتى تؤدي دورها في تحسين منظومة الاتصال داخلها.

Summary:

This seasonal study on the role of information and communication technology in improving organizational communication within the hospital institution in Inouedzanati, which aims to identify the extent of the use of media technology and communication within the institution and the extent of its impact on organizational communication where we started from the following main question: how much media technology and communication contribute to improving organizational communication with the public hospital institution Amir AbdulQadir? The following sub-questions are derived from it:

The hospital institution Amir AbdulQadir uses communication and media technology in the completion of various means and technology and the latter has an active role in the organizational communication system by strengthening cooperation and coordination between employees through the various means it provides to help them accomplish the work and communicate with each other to reach the general conclusion that information and communication technology contributes effectively to improving the organization communication system in the institution and despite the effective role played by media and communication technology the hospital institution must work to provide workers with various other technological equipment and programs.

Résumé :

Cette tonnade technologie des médias et de communication dans l'amélioration

de la communication organisationnelle au sein de l'hôpital de oued zanati qui vise à identifier l'utilisation des technologies de l'information et de la communication au sein de l'institution et de son impact sur la communication organisationnelle lorsque nous avons lancé à partir de la question clé suivante la contribution de la technologie des médias et de la communication dans l'amélioration de la communication réglementaire dans la fondation hospitalgeneral

Qui se trouve sur les sous-systèmes suivants :

Quelle est l'utilisation de la technologie des médias et de la communication dans l'hôpital?

L'utilisation de la technologie des médias et de la communication organisation sur le système de communication organisationnelle de l'institution ?

Après avoir visionné la quantité et comment être obtenu et adopter le curriculum descriptif et associé à la collecte de données à l'onglet et à l'analyse et à la discussion les résultats suivants ont été atteints :

L'hôpital est utilisé par la technologie des médias spiritueux et la communication dans la réalisation de diverses fonctions et tâches en fournissant et transformant l'établissement avec divers moyens et technologies et de la communication et communiquer entre eux pour atteindre le résultat global et la technologie des médias et de la communication contribue à

l'amélioration la communication organisationnelle à l'hôpital par le biais de ses divers moyens qui favorisent la coopération entre le personnel et la contribution au transfert et à l'échange d'information entre eux .



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة 08 ماي 1945 قالمة

كلية العلوم الانسانية والاجتماعية

قسم العلوم الاجتماعية

تخصص تنظيم وعمل

استمارة بحث اول:

دور تكنولوجيا الاعلام والاتصال في تحسين الاتصال التنظيمي

في المؤسسة الاستشفائية

دراسة ميدانية بمشفى الأمير عبد القادر-بواوي الزناتي-

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر

اشراف:

د. عبد العزيز جاهي

اعداد الطالبة:

سحقي سمية

ملاحظة:

ان معلومات هذه الاستمارة سرية، ولن تستخدم الا لأغراض البحث العلمي فلكم جزيل الشكر مسبقا، على مساهمتكم القيمة وعلى مشاركتكم الفعالة في اثناء هذا الموضوع

_ الرجاء وضع علامة (x) في الخانة المناسبة للإجابة عن اسئلة الاستبيان.

السنة الجامعية 2020-2021

المحور الاول: البيانات الشخصية

- 1-الجنس: ذكر انثى
- 2-السن: من 20-29 من 30-39
- من 40-49 من 50 إلى ما فوق
- 3-المستوى التعليمي: ابتدائي متوسط
- ثانوي جامعي
- 4-الحالة العائلية: اعزب متزوج
- مطلق أرمل

المحور الثاني: المحور المتعلق بمدى استخدام تكنولوجيا الاعلام والاتصال في المؤسسة

5-ماهي اكثر وسائل الاتصال استخداما في عملك

- لوحدة الاعلانات -الفاكس إميل
- الاجتماعات -الحاسوب
- التقارير -الانترنت
- البريد الالكتروني - الفيديو تكست
- المقابلات
- * أخرى

تذكر

6- هل تستخدم جهاز الحاسوب في عملك ؟

- نعم لا

* اذا كانت اجابتك ب (نعم) فيما تستخدم؟

- نقل الملفات -القيام بالإتصالات

- حفظ البيانات -كتابة تقارير

-الاتصال بالأطراف ذات العلاقة

*اخرى تذكر

7-هل تستعين بالأسلوب اليدوي في الكتابة ؟

نعم لا

1-اذا كانت اجابتك ب(نعم) يرجع ذلك الى :

- حدوث خلل تقني في الحاسوب

-طبيعة العمل تتطلب ذلك

-عدم التحكم في الجهاز

-اخرى تذكر

8-هل الحاسوب المستخدم مرتبط بشبكة داخلية للمؤسسة ؟

نعم لا

9-هل تستخدم شبكة الانترنت ؟

نعم لا عندما

1-اذا كان الجواب ب (نعم) في ماذا توظف؟

-في الاتصال بالموظفين داخل المؤسسة

-في توفير الجهد والوقت

-في الحصول على المعلومات

-في متابعة العمل

2-اخرى تذكر

10-هل تتوفر لديكم شبكة الانترنت ؟

نعم لا

*اذا كانت الاجابة ب (نعم) فيما تستخدمها ؟

-في البحث في نقل الرسائل

*اخرى تذكر

11-ماهي اكثر مواقع التواصل الاجتماعي استخداما لديك ؟

تيليجرام فيسبوك

واتساب اخرى

-تذكر

12-هل للمؤسسة موقع الكتروني خاص بها ؟

نعم لا

*اذا كانت الاجابة ب (نعم) يستخدم ؟

-في ربط الاتصال بين الوحدات

-في ربط الاتصال بالمؤسسات الاخرى

-في تسريع التواصل بين العاملين

-في ربط الاتصال بالعملاء

13-هل لديكم صعوبة في استخدام تكنولوجيا الاعلام والاتصال ؟

نعم لا الى حد ما

*اذا كان الجواب ب (نعم) ما سبب ذلك ؟

-.....

14-هل تقوم المؤسسة بدورات تدريبية لتحسين استخدام وسائل تكنولوجيا الاعلام والاتصال؟

نعم لا

1-اذا كانت الاجابة ب (نعم) هل هذه الدورات؟

كافية غير كافية كافية الى حد ما

2-اين تتم الدورات التكوينية؟

داخل المؤسسة خارج المؤسسة

3-هل يقوم عليها متخصصون؟

نعم لا

4-هل الدورات التكوينية؟

ناجعة غير ناجعة ناجعة الى حد ما

15-هل تساهم الوسائل الحديثة للإعلام والاتصال في اقتصاد الوقت المطلوب لإنجاز الاعمال داخل المؤسسة؟

نعم لا الى حد ما

16-هل تساهم الوسائل الحديثة للإعلام والاتصال في زيادة التنسيق بين الأقسام المختلفة للمؤسسة؟

نعم لا الى حد ما

17-هل تعمل المؤسسة على مسايرة التطور التكنولوجي لوسائل الاعلام والاتصال؟

نعم لا

*اذا كان الجواب ب (نعم) من خلال ماذا؟

-من خلال ادخال تقنيات ووسائل جديدة

-من خلال ادخال برامج جديدة

-من خلال التدريب المستمر

المحور الثالث: المحور المتعلق بأثر استخدام تكنولوجيا الاعلام والاتصال على الاتصال
التنظيمي :

18-هل تقوم ادارة المؤسسة بإيصال المعلومات الى كل المستويات؟

دائما غالبا أليانا أبدا

19-ما نوع المعلومات التي تصلكم من ادارة المؤسسة ؟

-اوامر وتعليمات لتنفيذ العمل

-التعريف بالتغيرات التنظيمية الجديدة بالمؤسسة

-اخرى

تذكر

20-ماهي اكثر اساليب الاتصال استخداما في المؤسسة ؟

شفهية كتابية افتراضية

21-ما طبيعة الاتصالات التي تطفى على المؤسسة؟

الاتصالات رسمية الاتصالات غير رسمية

22-هل تمنح لكم الادارة فرصة مناقشة القرارات التي تصدرها؟

*اذا كان الجواب ب(نعم) هل تستعين ادارة المؤسسة بتكنولوجيا الاعلام والاتصال في ذلك ؟

نعم لا

23-هل تستخدم الادارة تكنولوجيا الاعلام والاتصال في ادارة اجتماعاتها ؟

نعم لا

*اذا كان الجواب ب (لا) لماذا ؟

.....-

24-هل ان استخدام تكنولوجيا الاعلام والاتصال يساهم في تعاون العمال فيما بينهم ؟

نعم لا

25-هل استخدام تكنولوجيا الاعلام والاتصال يسمح بتداول معلومات المؤسسة ؟

نعم لا

*اذا كان الجواب ب (نعم) بين من ومن ؟

-بين العمال انفسهم -بين الادارة والمشرفين

-بين العمال والمشرفين -بين الادارة و العمال

26-هل تسمح تكنولوجيا الاعلام والاتصال بتحقيق اتصال تنظيمي فعال ؟

نعم لا الى ما

المحور الرابع: بيانات ختامية

27-ماهي ايجابيات استخدام وسائط تكنولوجيا الاعلام والاتصال ؟

.....

.....

28-في رايك ماهي تداعيات سوء استخدام تكنولوجيا الاعلام والاتصال ؟

-الإضرار بالصحة

-تضييع الوقت

-اخرى تذكر.....

29-ماهي المعوقات التي تواجهها عند استخدامك لوسائل الإعلام والاتصال في المؤسسة ؟

.....

30-ما درجة تأثير تكنولوجيا الإعلام والاتصال على الاتصال التنظيمي

عالية متوسطة منخفضة

31-مامدى رضاك عن استخدام المؤسسة لتكنولوجيا الاعلام والاتصال ؟

راضي جدا

راضي

راضي الى حد ما

غير راضي

غير راضي تماما