

جامعة وهران

كلية العلوم الاجتماعية

قسم علم النفس وعلوم التربية والأرطفونيا

المدرسة الدكتورالية لعلم النفس

تخصص: دراسة الجماعات والمؤسسات

رسالة لنيل شهادة الماجستير بعنوان:

أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الاتصال داخل مركب

GL4/z

دراسة ميدانية بمركب أرزيو

بإشراف الدكتور:

جلطي بشير

من إعداد الطالب:

بلعربي عادل عبد الرحمان

لجنة المناقشة 2013/06/25

رئيسا

أ.د. غياث بوفلجة

مشرفا ومقررا

د. جلطي بشير

مناقشا

د. فاصة الهادي

مناقشا

د. سليمان بشير

السنة الجامعية

2012-2011

# الإهداء

إلى من أنزل الله فيهم آية تتلى في كتابه العزيز: (وقضى ربك ألا تعبدوا إلا إياه

وبالوالدين إحسانا) الإسراء:23.

وأوصانا فيهم رسول الله بالبر والاحسان بهما، والدي العزيزين أمي رحمها الله، أبي أدام

الله له الصحة والعافية، اللذين كان لهما الفضل بعد الله سبحانه وتعالى فيما وصلت إليهم،

ولم يفارقني دعائهما لي بالتوفيق والسداد، فأهدي لهما ثمرة هذا الجهد المتواضع.

إلى كل العائلة والأصدقاء، إلى كل اللذين نساهم قلبي ولم ينساهم قلبي.

## شكر و تقدير

الحمد لله حمدا يليق بجلال وجهه وعظيم سلطانه فله قبل ذاك وبعد الحمد أوفاه  
وأجزله وأتمه، والشكر خالصا واصبا، والثناء دائما مجزلا، والدعاء مرسلا متصلا أن  
يقبل العمل ويزكي النفس ويثقل الميزان.

كما لا يفوتني أن أسجل بحروفه من نور أسمى آياتك الشكر والتقدير والفخر  
والاعتزاز الأستاذ مزيان محمد، والأستاذ لحر ميلود على توجيهاتهم ومتابعتهم  
المستمرة.

كما لا يفوتني أن أتقدم بالشكر لمن كانوا عوننا وسندا لي أسرتي الصغيرة.  
وكل من قدم لي العون والمساعدة، وأخص بالذكر: عدة بن عتو ورايس  
إبراهيم، وإلى كل الزملاء بالمدرسة الدكتورالية.

الطالب: بلعربي محادل عبد الرحمن

ملخص البحث:

هدفت الدراسة الحالية إلى التعرف على أثر تكنولوجيا المعلومات على الاتصال الداخلي لدى عمال مركب GL4/Z بأرزيو ولاية وهران بمختلف فئاتهم وتألفت عينة الدراسة من (111) عامل وعاملة، حيث كانت أسئلة البحث كمايلي:

1-هل توجد فروق في استخدام تكنولوجيا المعلومات في الاتصال الداخلي تبعا للفئات؟

2- هل توجد فروق في استخدام تكنولوجيا المعلومات في الاتصال الداخلي تبعا للسن؟

3-هل هناك علاقة ارتباطية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال الداخلي في المركب؟

وبغية الإجابة على هذه التساؤلات تم بناء استبانته مناسبة لهذا الغرض وهي (تكنولوجيا المعلومات)، حيث أخضعت لدراسة سيكومترية تحقق فيها شروط الصدق والثبات، وبعد استخدام الأساليب الإحصائية التالية ( المتوسطات الحسابية، والانحراف المعياري، ومعامل الارتباط لبرسون، و تحليل التباين الأحادي لدراسة الفروق بين الفئات) فأسفرت النتائج التي نوقشت في ضوء فروض الدراسة ونتائج الدراسات السابقة على مايلي:

- توجد فروق في استخدام تكنولوجيا المعلومات في الاتصال الداخلي عند مستوى الدلالة (0.01) وبقيمة (ف) قدرها (41.31) بين فئات (المنفذين، المتحكمين، والإطارات) ولصالح فئة الإطارات.

- توجد فروق في استخدام تكنولوجيا المعلومات في الاتصال الداخلي تبعا للفئات العمرية عند مستوى الدلالة (0.05) وبقيمة (ف) قدرها (40.23) ولصالح الفئة العمرية (41-50)

- يوجد ارتباط دال إحصائيا وعند مستوى الدلالة (0.01) بمعامل قدره (0.61) بين استخدام الأنترانات والبريد الالكتروني والاتصال الداخلي في المركب، كما يوجد أيضا ارتباط بين استخدام الانترنت والاتصال الداخلي عند مستوى الدلالة (0.03) وبقيمة ارتباط قدرها (0.20).

## فهرس المحتويات

الإهداء.....	أ.....
كلمة شكر.....	ب.....
ملخص البحث.....	ج.....
فهرس المحتويات.....	د.....
قائمة الجداول.....	ز.....
قائمة الاشكال.....	ح.....
مقدمة.....	01.....

### الفصل الأول: تقديم البحث

تمهيد.....	04.....
1- إشكالية البحث.....	08.....
2- الفرضيات.....	08.....
3- دواعي اختيار الموضوع.....	08.....
4- أهداف البحث.....	09.....
5- أهمية البحث.....	09.....
6- التعاريف الإجرائية.....	09.....
7- حدود الدراسة.....	10.....

### الفصل الثاني : الإتصال التنظيمي

تمهيد.....	12.....
1- تعريف الإتصال التنظيمي.....	13.....
2- عناصر الاتصال.....	15.....
3- أنواع الاتصال التنظيمي.....	18.....

- 4- وسائل الاتصال.....21
- 5-أهداف الإتصال.....25
- 6- معوقات الإتصال.....27
- 7- مبادئ الإتصال الجيد.....29
- 30.....خلاصة

### الفصل الثالث :تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة

- 32.....تمهيد
- 1- تعريف تكنولوجيا المعلومات والإتصال الحديثة.....33
- 2- أنواع تكنولوجيا المعلومات والإتصال.....37
- 3- الأنترنت.....37
- 4- الأنترانات.....39
- 5- الإكسترانات.....40
- 6- البريد الإلكتروني.....41
- 7- موقع المؤسسة على الأنترنت.....42
- 8- خصائص تكنولوجيا المعلومات والإتصال.....43
- 9- أثر إستخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصال على المؤسسة.....44
- 47.....خلاصة

### الفصل الرابع : الاتصال في المؤسسة

- 49.....تمهيد
- 1-تعريف المؤسسة.....50
- 2-خصائص المؤسسة الاقتصادية.....53
- 3-مفهوم اتصال المؤسسة.....55

56	4-استراتيجية اتصال المؤسسة.....
56	5-الاتصال الداخلي للمؤسسة.....
57	6-أهمية الاتصال داخل المؤسسة.....
59	7- نفاذ خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات إلى المؤسسات.....
60	خلاصة.....

### الفصل الخامس: الإجراءات المنهجية للبحث

62	1- التعريف بمكان الدراسة.....
62	2- منهج الدراسة.....
64	3- الدراسة الإستطلاعية.....
83	4- الدراسة الأساسية.....
89	5- الأساليب الإحصائية في معالجة البيانات.....

### الفصل السادس: عرض وتفسير النتائج

#### أ- عرض نتائج الفرضيات

91	1- عرض نتائج الفرضية الأولى.....
	2- عرض نتائج الفرضية
94	الثاني.....

99	3- عرض نتائج الفرضية الثالثة.....
----	-----------------------------------

#### ب-مناقشة نتائج الفرضيات

100	1- مناقشة نتائج الفرضية الأولى.....
102	2-مناقشة نتائج الفرضية الثانية.....
103	3- مناقشة نتائج الفرضية الثالثة.....

105.....	الخاتمة
107.....	التوصيات
108.....	قائمة المراجع
114.....	الملاحق



## فهرس الجداول

الصفحة	العنوان	الرقم
70	يوضح نتائج تقديرات المحكمين	01
71	يوضح الصياغة الأولى والمعدلة لبنود مقياس تكنولوجيا المعلومات	02
73	يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة الاستطلاعية حسب الجنس	03
74	يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة الاستطلاعية حسب السن	04
75	يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة الاستطلاعية حسب الأقدمية	05
76	يبين توزيع أفراد عينة الدراسة الإستطلاعية حسب الفئة المهنية	06
77	يوضح صدق الاتساق الداخلي لبعء الاتصال التنظيمي	07
79	يوضح صدق الاتساق الداخلي لبعء الأنترانات والبريد الالكتروني	08
81	يوضح صدق الاتساق الداخلي لبعء الأنترنت	09
82	يوضح معامل الثبات	10

83	يوضح توزيع عينة الدراسة الأساسية حسب الجنس	11
84	يوضح توزيع عينة الدراسة الأساسية حسب السن	12
86	يوضح توزيع عينة الدراسة الأساسية حسب الأقدمية	13
87	يوضح توزيع عينة الدراسة الأساسية حسب الفئة المهنية	14
91	يوضح المتوسطات والانحراف المعياري للفئات الثلاث	15
92	يوضح تحليل التباين الأحادي لدراسة الفروق بين الفئات المهنية	16
93	يبين نتائج اختبار (LSD) للمقارنات البعدية لدلالة الفروق بين الفئات المهنية في بعد الاتصال الداخلي	17
93	يبين نتائج اختبار (LSD) للمقارنات البعدية لدلالة الفروق بين الفئات المهنية في بعد الأنترانات والبريد الإلكتروني	18
94	يبين نتائج اختبار (LSD) للمقارنات البعدية لدلالة الفروق بين الفئات المهنية في بعد الأنترنت	19
95	يوضح المتوسطات والانحراف المعياري تبعا للسن	20
96	يوضح تحليل التباين الأحادي لدراسة الفروق تبعا للسن	21
97	يبين نتائج اختبار (LSD) للمقارنات البعدية لدلالة الفروق بين الفئات العمرية في بعد الاتصال الداخلي	22
97	يبين نتائج اختبار (LSD) للمقارنات البعدية لدلالة الفروق بين الفئات العمرية في بعد الأنترانات والبريد الإلكتروني	23
98	يبين نتائج اختبار (LSD) للمقارنات البعدية لدلالة الفروق بين الفئات العمرية في بعد الأنترنت	24
99	يبين معامل الارتباط بين الاتصال الداخلي و الأنترانات و البريد الإلكتروني	25
99	يوضح معامل الارتباط بين الاتصال الداخلي والآنترنت	26

### فهرس الأشكال

الصفحة	العنوان	الرقم
73	يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة الاستطلاعية حسب الجنس	01
74	يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة الاستطلاعية حسب السن	02
75	يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة الاستطلاعية حسب الأقدمية	03
76	يبين توزيع أفراد عينة الدراسة الإستطلاعية حسب الفئة المهنية	04
84	يوضح توزيع عينة الدراسة الأساسية حسب الجنس	05
85	يوضح توزيع عينة الدراسة الأساسية حسب السن	06
86	يوضح توزيع عينة الدراسة الأساسية حسب الأقدمية	07
87	يوضح توزيع عينة الدراسة الأساسية حسب الفئة المهنية	08

## مقدمة:

نحن نعيش في عصر المعلومات والتطور الهائل في مجال الإعلام والاتصال هذا هو واقع المجتمع الحديث، فأصبحنا نتكلم عن تكنولوجيا المعلومات ونظم المعلومات، واقتصاد المعرفة، التعلم الإلكتروني وغيرها من المصطلحات التي تتمحور حول المعلومة، هذه الأخيرة أصبحت عنصرا حيويا نجده في شتى المجالات خاصة الاقتصادية منها، ومن يملك المعلومة يملك القوة ويستطيع بسط سيطرته على الموارد والتوجه نحو المنافسة على الأسواق داخليا وخارجيا.

وفي الجانب التنظيمي المعلومة هي جوهر العملية التسييرية، ونظام الاتصال هو العصب وأساس اتخاذ القرارات السليمة في الوقت المناسب، وأساس الخطط والاستراتيجيات التي ترمي إلى التطور والتقدم، هذا ما دعا المؤسسات إلى إعطاء عملية الاتصال عناية خاصة دراية منها بأهميتها البالغة، فلجأت إلى استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال التي تتيح فرص كبيرة لتبادل المعلومات داخل وخارج المؤسسة.

أصبحت تكنولوجيا المعلومات أكثر من مطلب داخل التنظيمات الحديثة في وسط يتميز بالتغير والتقلب، فبفضلها تستطيع التكيف مع هذا المحيط وترفع من مردوديتها لتتمكن من مواجهة التنافسية، لكن استخدام تكنولوجيا المعلومات له شروط لا بد من مراعاتها خاصة تلك التي تتعلق بالعنصر البشري، فلا بد من تكوينه وإعداده للتعامل مع هذه التقنية.

تأتي الدراسة الحالية لإبراز أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الاتصال الداخلي للمؤسسة، حيث احتوت فصول الدراسة على ستة فصول كمايلي:

فأما الفصل الأول: تطرقنا فيه لإشكالية البحث وفروضها، وأهمية الدراسة ومجمل الأهداف ودواعي اختيار الموضوع إضافة إلى التعاريف الإجرائية لكل من تكنولوجيا المعلومات والاتصال الداخلي، والمؤسسة.

وأما الفصل الثاني: تطرقنا فيه لتعريف الاتصال ومختلف عناصره ووسائله، والمشاكل والصعوبات التي تحد من فعاليته، بالإضافة إلى بعض شروط الاتصال الجيد.

وفي الفصل الثالث: تطرقنا إلى تعريف تكنولوجيا المعلومات وأنواعها واستخدامها داخل المؤسسات وأثرها على التسيير والاتصال.

وأما الفصل الرابع: فقد احتوى على تعريف المؤسسة وخصائصها، ومفهوم إستراتيجية اتصال في المؤسسة وعرجنا على الاتصال الداخلي للمؤسسة وأهميته، وكذا نفاذ تكنولوجيا المعلومات والاتصال داخل المؤسسة

ولقد احتوى الفصل الخامس: على جزأين فالجزء الأول احتوى على الدراسة الاستطلاعية ومنهجية البحث وإجراءاته، كما عرضنا أدوات البحث وخصائصها السيكمترية، أما الجزء الثاني فاحتوى على الدراسة الأساسية.

أما الفصل السادس والأخير: فقد خصصناه لعرض ومناقشة فرضيات البحث، وكذا تم التطرق للتوصيات والاقتراحات.

# الفصل الأول

## تقديم البحث

تمهيد

مشكلة البحث

فروض البحث

دواعي اختيار البحث

أهداف البحث

أهمية البحث

التحديد الإجرائي لمصطلحات البحث

حدود الدراسة

## تمهيد:

لقد اتسم العقد الماضي بالتغير التكنولوجي السريع إلى حد أصبح التغيير قانون حتمي لا يمكن تفاديه، ولعل التعقيد الزائد في المجتمع اليوم يدعو إلى تبنى طرق ومستحدثات تكنولوجية للتغلب على العديد من المشكلات والقضايا التي يثيرها هذا التغيير (حمدي احمد عبد العزيز وآخرون، 2012: 42).

إن المنظور الاستراتيجي في الإدارة الحديثة يفرض على المسؤولين ضرورة البحث الواعي والمستمر عن مجالات تحسين فعالية أداء منظماتهم وكفاءتها وزيادة إنتاجها وجودة مخرجاتها ونظرا لتنوع أنشطتها وتشابك عملياتها وتعقد مشكلاتها وتعدد أهدافها وزيادة عدد الكوادر البشرية العاملة فيها، أصبحت الحاجة ماسة في هذه المنظمات لتكنولوجيا المعلومات والاتصال التي تعتمد على الحاسوب والبريد الإلكتروني والانترنت في تبادل المعلومات ودورها المؤثر في تحسين أهدافها ونجاحها بشكل عام، وذلك بتوفير المعلومات الخاصة بأداء المهام (محمد سلمان الجرايدة وحليس محمد، 2010: 90)

فالتكنولوجية الحديثة، وبالأخص منها تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ، تمضي قدما في اختصار المسافات والأوقات ، مما أدى ولا يزال إلى إحداث تغيير جذري في طبيعة البيئة الاقتصادية، وأكثر من ذلك فتكنولوجيا المعلومات تحسن قدرة الصناعة على الابتكار ، وتزيد من كفاءة عملياتها التشغيلية واستراتيجياتها الإدارية والتسويقية ، وبإمكان المؤسسات اعتماد أنظمة لتكنولوجيا المعلومات تعتمد عليها في التصميم وفي دورات التصنيع ، وللتسويق والتوزيع وجرد البضائع واستطلاع أوضاع السوق، ولإقامة شبكات اتصال مع المؤسسات التي تتعامل معها ، وإقامة مواقع لها على شبكة الانترنت للتعامل التجاري. ( حاج عيسى آمال و هواري معراج، 2003: 123).

تتميز الفترة الراهنة بنمو هائل ومتسارع في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال التي تقدم خدمات هائلة للمؤسسات في ما يتعلق بمعالجة وحفظ ونقل المعلومات. وأضحى على المؤسسات الجزائرية التأقلم مع المحيط الذي تنشط فيه ، مما يتطلب التكيف مع هذه المستجدات لتحسن صورتها داخليا و خارجيا على غرار المؤسسات الكبيرة كسوناطراك.

وتحمل تكنولوجيا المعلومات والاتصال إمكانيات كبيرة للتواصل بين الأفراد داخل التنظيم وتمكن المؤسسة من تجاوز عوائق الزمان والمكان، وبالفعل هذا ما تحتاجه المؤسسة لأن التسيير في الوقت الراهن يتمركز حول المعلومة و كيفية التعامل معها و إيصالها في الوقت اللازم و بالدقة اللازمة. هذا ما أعطى الاتصال أهمية بالغة، وشغل بال المسيرين بحثا منهم عن السبل التي تجعله أكثر فاعلية.

ومن بين الخطوات التي قامت بها المؤسسات على غرار مؤسسة سوناطراك في مجال تطوير و تحديث وسائلها بهدف تحسين عملية الإتصال التنظيمي ، إدخال تكنولوجيا المعلومات والاتصال من حواسيب الكترونية جديدة و متطورة و ربطها بشبكات الاتصال كالانترنت و الأنترانات والإكسترانات واستخدام البريد الإلكتروني لنقل الرسائل و غيرها.

وعندما نتكلم عن تكنولوجيا المعلومات والاتصال فإننا نشير بصفة ضمنية إلى النتائج الإيجابية التي تحصل عليها المؤسسة من خلال الاستثمار فيها، ولكن ذلك ليس أمرا حتميا فمن الممكن أن يعود إستخدام هذه التقنية الحديثة بالسلب على الاتصال التنظيمي.

وفي هذا الصدد أكد عبد الحفيظ محمد جاسر ( 2005: 118 ) أن الاهتمام بالتدريب الإلكتروني قد زاد بشكل خاص في الآونة الأخيرة حيث أن العاملين بالمؤسسات المختلفة وجدوا أنهم أمام تحد حقيقي بسبب ضرورة تطوير خبراتهم ومهاراتهم ومعلوماتهم وهم على رأس العمل، وقد كانت خدمة البريد الإلكتروني من الأدوات الرئيسية لإنجاح هذا التدريب.

وقد أوضح الموسى(2004: 120) أن خدمة البريد الإلكتروني تعزى لعدة أسباب منها: سرعة وصول الرسالة وقراءة المستخدم للرسالة في الوقت الذي يكون مهياً لها، وعدم وجود وسيط بين المرسل والمستقبل، وقصر المدة بين الإرسال والتسلم والرد، وإمكانية ربط ملفات أخرى إضافية بالبريد الإلكتروني، وإمكانية إرسال عدة رسائل إلى جهات مختلفة في نفس الوقت وانخفاض التكلفة.



ومن الدراسات السابقة التي أشارت إلى أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال في شتى ميادين الحياة نذكر منها:

دراسة (لال، 2000) دراسة حول أهمية استخدام الانترنت في العملية التعليمية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس في الجامعات السعودية، حيث توصلت النتائج إلى مايلي:

عدم وجود فروق بين أعضاء هيئة التدريس الذين تتراوح أعمارهم ما بين (40-50) وأعضاء هيئة التدريس الذين تفوق أعمارهم 50 سنة في أهمية استخدام الانترنت في التعليم، وجود فروق ذات دلالة بين أعضاء هيئة التدريس تبعاً للجنس ولصالح الذكور، ووجود فروق بينهم تبعاً للتخصص ولصالح هيئة التدريس ذوي التخصص العلمي. (محمد الحيلة ومحمد نوفل، 2008: 207).

دراسة (خالد إبراهيم العلجوني ومحمد خالد، 2009) والتي هدفت إلى التعرف على دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تنمية التفكير الإبداعي لدى طلبة المدارس الاستكشافية في الأردن، حيث تكونت عينة الدراسة من 120 طالب وطالبة، وقصد جمع البيانات استخدم الباحثان اختبار تورانس صورة الألفاظ (أ)، حيث أشارت نتائج الدراسة:

إلى وجود فروق دالة إحصائية بين المجموعتين ولصاح المجموعة التي تستخدم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، كما تساهم في تنمية التفكير الإبداعي عند الطلبة.

وهدفت دراسة (محاسن إبراهيم سمو، 2009) إلى إبراز فاعلية خدمة البريد الإلكتروني في إثراء برنامج التدريب الميداني وحل بعض مشكلاته وتنمية الاتجاه نحوه لدى الطالبات المعلمات بكلية التربية بجامعة طيبة، حيث اشتملت عينة الدراسة على 45 طالبة معلمة وشملت الأدوات استبانة تضمنت 52 فقرة ومقابلة شخصية شبه مفتوحة، فدلّت النتائج على:

فاعلية خدمة البريد الإلكتروني في إثراء البرنامج عن طريق إمداد العينة بنصوص في موضوعات أساسية في التدريب الميداني كإدارة الصف وصياغة الأهداف وحل كثير من

المشكلات منها أساليب التدريس والتعاون مع مديرة المدرسة ومعلماتها مع وجود اتجاهات ايجابية نحو خدمة البريد الالكتروني، ووجود فاعلية للتواصل والتفاعل المستمر بين الطالبات والمسؤولين بالكلية.

دراسة (لحمر ميلود، 2009) التي هدفت إلى تقييم فعالية نظام معلومات الموارد البشرية، وتكونت عينة الدراسة من 81 عاملاً، واستخدم استبيان مكون من 37 فقرة و 6 أسئلة مفتوحة بالإضافة إلى إجراء مقابلات مع المسؤولين، وأسفرت النتائج على:

إلى وجود اتجاه ايجابي لنظام معلومات الموارد البشرية المعتمد في المؤسسة، وليس هناك تأثير للخصائص الشخصية المتمثلة في الجنس والعمر والفئة العمرية والأقدمية في فعالية نظام المعلومات الموارد البشرية.

وفي دراسة أخرى لـ (بن موسى سمير، 2007) والتي هدفت إلى معرفة نوعية الاتصال بين الرئيس المتسلط ومرؤوسيه وأثار ذلك على الجو النفسي الاجتماعي والوظيفي داخل التنظيم، ولبلوغ هذا الهدف طبق الباحث ثلاثة مقاييس على عينة عشوائية قوامها 200 عاملاً وكشفت النتائج على:

وجود علاقة ارتباطيه طردية دالة إحصائياً بين الاتجاه التسلطي للرئيس ومعوقات الاتصال بينه وبين مرؤوسيه، وبين ردود أفعالهم السلوكية وبين ضغط العمل لديهم.

ووجود علاقة ارتباطيه طردية دالة إحصائياً بين الاتجاه التسلطي للرئيس والرضا المهني للمرؤوسين.

### تعليق على الدراسات السابقة:

وقد لوحظ على الدراسات مايلي:

- أن التكنولوجيا لها دور هام في تنمية المهارات لدى الأفراد الذين يستخدمونها، كما أنها تمثل وسيلة هامة للتدريب الميداني.

- لقد ركز الباحثين على دراسة علاقة التكنولوجيا بمتغيرات أخرى والتي أسفرت عن تباين نتائجها في العلاقة والتأثير.

- كما تباين استخدام وسائل القياس مابين الاستبيان والمقابلة والاختبار كوسيلة لجمع البيانات.

- كما لوحظ وجود فروق بين أفراد العينة تبعا للسن والجنس من حيث استخدام هذه التقنية المتطورة.

- لوحظ استخدام المعاينة العشوائية في جمع البيانات وهذا ما أشارت إليه كل من دراسة ( لحرر ميلود، 2009) ودراسة (بن موسى سمير، 2007).

ويذهب البحث الحالي في هذا الاتجاه لكن بدراسة أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الاتصال داخل المؤسسة الجزائرية في ظل مواكبتها للتطور الحاصل في مجال المعلومات والاتصال حيث كانت الإشكالية كالتالي:

### الإشكالية العامة:

ما أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الإتصال داخل مركب GL4/z بأرزيو؟

الإشكاليات الفرعية: و تدرج تحت هذه الإشكالية مجموعة من التساؤلات كالاتي:

1- هل توجد فروق في استخدام تكنولوجيا المعلومات في الاتصال الداخلي تبعا للفئات المهنية؟

2- هل توجد فروق في استخدام تكنولوجيا المعلومات في الاتصال الداخلي تبعا للسن؟

3- هل هناك علاقة إرتباطية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال الداخلي في المركب؟

### 2- فرضيات البحث:

1- توجد فروق في استخدام تكنولوجيا المعلومات في الاتصال الداخلي تبعا للفئات المهنية.

2- توجد فروق في استخدام تكنولوجيا المعلومات في الاتصال الداخلي تبعا للسن.

3- هناك علاقة إرتباطية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال الداخلي في المركب.

**3- دواعي إختيار الموضوع :** من الأسباب التي دفعتنا إلى التعمق في دراسة هذا

الموضوع ما يلي :

- التغيرات والتطورات الحاصلة في المجتمعات وتبني خيار المعرفة كمورد رئيسي، جعل المؤسسات تواكب هذا التطور باستخدام أساليب وأدوات حديثة تسهل من عملية الداخلي، لتكون أكثر إنتاجية ومنافسة.

- مدى استجابة الأفراد واستعمالهم لهذه التكنولوجيا الحديثة من أجل تحسين الاتصال الداخلي في المؤسسة العينة.

- مدى تحقيق الهدف الأساسي من الاستثمار الكبير في تكنولوجيا المعلومات والحصول على اتصال فعال.

**4- أهداف البحث:** نهدف من خلال هذه الدراسة إلى:

- معرفة واقع الاتصال الداخلي بمؤسسة سوناطراك باعتمادها على تكنولوجيا المعلومات والاتصال

- معرفة اتجاهات الأفراد نحو تكنولوجيا المعلومات و الإتصال العلاقة بين الإتصال الداخلي واستخدام تكنولوجيا المعلومات.

- معرفة الفروق بين الفئات المهنية والعمرية في توظيف هذه التكنولوجيا في العمل اليومي للوصول إلى اتصال فاعل.

**5-أهمية البحث:** تكتسي الدراسة أهميتها من خلال:

-دراسة موضوع لديه ارتباط مباشر بمستوى تقدم المؤسسات التي تقاس بمدى توظيفها لهذه التقنيات الحديثة وحسن استخدامها في صالحها.

- تقديم نتائج يمكن للمؤسسات الراغبة في تطوير بنيتها الاتصالية باستخدام تكنولوجيا المعلومات عبر استغلال ما يسفر عنه بحثنا الميداني في المركب عينة الدراسة.

## **6- التعاريف الإجرائية :**

### **6-1-الاتصال التنظيمي:**

هو عملية نقل الأفكار و المعلومات و المشاعر بين أفراد التنظيم في كل الاتجاهات، باستخدام وسائل التكنولوجيا تتمثل في تكنولوجيا المعلومات و الاتصال التي تضم الانترنت و الانترنت و البريد الإلكتروني لخلق تنظيم يسمح لكل عامل من إنجاز المهام الموكلة إليه.

### **6-2-تكنولوجيا المعلومات و الاتصال:**

تشمل جميع أنواع التكنولوجيا التي تستعمل في معالجة و تخزين و نقل المعلومات بشكل إلكتروني ، و تتمثل في الحواسيب الإلكترونية المتطورة و شبكات الإتصال التي تربطها

ببعضها البعض كالأنترنت و الأنترانات و الإكسترنات ، و كذلك ما ينجر عنها من خدمات كالبريد الإلكتروني ، بهدف تبادل المعلومات بسرعة أكبر و بدقة أكثر وتثير الإستجابة الفورية للطرف الآخر ليرد بسرعة قياسية.

### **6-3-المؤسسة:**

هي كيان اجتماعي الذي تتفاعل فيه الموارد البشرية و توظف الموارد المادية بهدف إنتاج أشياء قابلة للتسويق قد تكون سلعا أو خدمات، وتكون إما مؤسسات خدماتية كالمستشفيات البنوك أو صناعية كمؤسسة سوناطراك .

### **7-حدود الدراسة:**

تنقسم حدود الدراسة إلى ما يلي:

1- حدود زمنية :تمثلت الدراسة في الفترة الزمنية الواقعة ما بين2010-2011.

2-حدود مكانية: تمثلت الدراسة في مركب (GL4/z) التابع لمؤسسة سوناطراك بأرزيو.

3- حدود نوعية : شملت الدراسة عمال المركب.

4-حدود موضوعية: تمثلت الدراسة في إبراز أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات. في الاتصال الداخلي

## الفصل الثاني

### الإتصال التنظيمي

تمهيد

1- تعريف الإتصال التنظيمي

2- عناصر الإتصال

3- أنواع الإتصال التنظيمي

4- وسائل الإتصال

5- أهداف الإتصال

6- معوقات الإتصال

7- مبادئ الإتصال الجيد

خلاصة

## تمهيد:

تكتسي عملية الإتصال أهمية بالغة في تسيير المؤسسات الصناعية، فكثير من المشاكل التي تظهر في التنظيم سببها الرئيسي هو سوء الإتصال، لذا نجد المسير في بحث دائم على الطرق والوسائل التي تمكن من جعل هذه العملية أكثر فعالية لتحقيق المنظمة الأهداف المسطرة متجاوزة في ذلك كل العوائق التي قد تظهر ، والتسيير في الوقت الحالي يرتكز أساسا على اتخاذ القرار استنادا على معلومات مستمدة من واقع المنظمة وهذا ما يستدعي وجود نظام للاتصال يسهل تناقل المعلومات بين الأفراد ووجود وعي لدى كل الأطراف الفاعلة في المنظمة بأهمية الإتصال.

سنتطرق من خلال هذا الفصل إلى تعريفات مختلفة للاتصال التنظيمي وأهدافه وعناصره وأنواعه وكذلك العوائق التي يمكن أن تحول دون فعاليته ومجموعة من المبادئ التي يجب مراعاتها ليكون الاتصال جيدا.



## 1- تعريف الإتصال التنظيمي:

يعتبر الإتصال من المواضيع التي أسالت الكثير من الحبر، و يجمع العلماء على ضرورة وجود نظام اتصال فعال في مؤسسة مع اختلاف على تحديد تعريف دقيق للاتصال، و حسب فؤاد الشيخ سالم ( 1986: 171) يعتبر برنارد من الأوائل الذين نبهوا إلى أهمية الإتصال في المؤسسات الكبيرة باعتباره أداة تمكن من تحقيق الأهداف العامة من خلال ربط أعضاء المؤسسة ببعضهم البعض.

و حسب جون مارك (2006: 1) يمكن تعريف الإتصال في البداية بمجموعة النشاطات الإتصالية الموجهة إلى المستخدمين في المؤسسة مستعملين في ذلك مجموعة من الوسائل على غرار جريدة المؤسسة لوحات الإعلانات الرسائل الموجهة إلى العمال.

و عرف كاتر وكان الإتصال على انه تبادل معلومات وإرسال المعاني وهذا جوهر المؤسسة، و عرف كونتز وزملاؤه الإتصال على أنه إرسال و تحويل المعلومات من المرسل إلى المستقبل مع ضرورة فهم المعلومات من قبل المستقبل

( فؤاد الشيخ سالم وآخرون ، 1986: 171).

و يعرف صلاح الدين محمد عبد الباقي(2004: 305) الإتصال على انه عملية تبادل المعلومات بين طرفين أو أكثر وهذه المعلومات قد تكون بيانات او أفكار ويستخدم في ذلك أساليب متعددة لتحقيق الأهداف المرجوة.

و يعرف حجازي الإتصال التنظيمي على أنه عملية تجميع المعلومات ووسيلة تأثير في الآخرين وبالتالي فإنه يستعمل في التوجيه والتحفيز والحفاظ على العلاقات الاجتماعية وتعزيزها.

وتعتبر النظرة الكلاسيكية المتمثلة بنظرية الدلو لـ بارلو الإتصال على أنه عملية بث الأفكار من فرد لآخر، من خلال استخدام الكلمات والرموز والإشارات التي تمثل معان إلى فرد آخر إي تفريغ الأفكار من دلو : كتاب محاضرة برنامج إذاعي تلفزيوني... إلى دلو آخر المتمثل في فكر وعقل المستقبل.

وهناك تعريف آخر لفصيل دليلو (2003 : 08) ينظم ضمن الطرح السابق وهو:

الإتصال هو العملية التي يتم من خلالها نقل الرسائل من فرد أو جماعة ( المرسل أو المرسلون) إلى فرد أو جماعة أخرى ( المتلقي أو المتلقون) بهدف التأثير في سلوكياتهم وتغييره حسب رغبة محددة.

ويعرف بوفلجة غياث( 2007 : 107) الإتصال التنظيمي على انه عملية نقل المعلومات والوقائع والأفكار والمشاعر من شخص لآخر ومن مستوى معين إلى مستوى آخر داخل التنظيم من أجل تحقيق الأهداف التنظيمية، ويعتبر الإتصال عصب التنظيم لان المهمة الأساسية للتنظيم هي إصدار القرارات و لا يتسنى ذلك إلا بتوفر المعلومات اللازمة لذلك وهذا هو أساس الإتصال، وهو ما يفسر قضاء المسيرين 50 إلى 90 بالمائة من وقت عملهم في إرسال واستقبال المعلومات. من خلال ذلك كله نقدم التعريف الآتي للإتصال التنظيمي:

الإتصال التنظيمي عملية أساسية داخل التنظيم وترتكز أساسا على نقل المعلومات والأفكار والمشاعر بين الأفراد في مختلف المستويات التنظيمية باستعمال عدة وسائل منها الكتابية والشفوية وكذلك التكنولوجية المتمثلة في تكنولوجيا المعلومات والإتصال وهذا ما يمكن المسير من اتخاذ القرارات السليمة مرتكزا في ذلك على البيانات المتوفرة ، كما يمكن من تحقيق الأهداف المسطرة.

## 2- عناصر الإتصال:

تتكون عملية الإتصال من عدة عناصر وهي المرسل، الرسالة، القناة، المستقبل والتغذية الرجعية

أ- المرسل: هو الفرد أو مجموعة الأفراد الذين يحملون مجموعة من الأفكار والمعلومات في شكل رسالة يرغبون في نقلها إلى فرد أو مجموعة أخرى، وبالطبع فإن ذلك سيتأثر بإدراك الفرد وخبراته السابقة وميوله وقيمه وحاجاته الشخصية وغيرها من الخصائص الشخصية للفرد، بغرض إثارة سلوك معين لدى المستقبل.

**ب - الرسالة:** وهي الموضوع أو المحتوى الذي يريد المرسل نقله إلى المستقبل وتكون عبارة عن معاني وأفكار ومعلومات في شكل رموز ( كلمات حركات أصوات أرقام صور تعبيرات وجه...)، ويجب على المرسل اختيار الصياغة المناسبة لرسالته حتى يتم فهمها بالشكل السليم لتجنب المشكلات التي يمكن أن تقع في حالة تحريف معنى الرسالة من جراء عدم اختيار الصياغة المناسبة ( صلاح الدين محمد الباقي، 2004 : 218).

والرسالة أنواع:

- **الرسائل الوظيفية:** هي التي تنقل معلومات موضوعية حول العمل أساسا وتكون إما فنية أو قانونية أو إدارية، إجتماعية إقتصادية ووظيفتها انتاجية.
- **الرسائل العاطفية:** وهي الموجهة أساسا إلى العلاقات وهي تلك التي تعبر عن المشاعر والانفعالات في كل ما هو وجداني، وظيفتها هنا استهلاكية وبالتالي الإفراط منها يمس الوظيفة الإنتاجية.

**ج - الوسيلة:** تلعب الوسيلة المستعملة في نقل الرسالة إلى المستقبل دورا أساسيا لذا على المرسل اختيار القناة أو الوسيلة المناسبة والأكثر تأثيرا وفعالية في المستقبل، وهناك الوسائل الشفهية كالمقابلات الشخصية والاجتماعات واللجان والمؤتمرات والندوات (صلاح الدين محمد الباقي، 2004 : 218). وهنا على المرسل مراعاة القدرة التعبيرية للمستقبل لتحقيق الهدف المنشود، وفي هذا الصدد يقول جاك بيراني إن الاتصال الشفهي أو الكتابي أو الرمزي يعتبر معركة تتطلب حسن إنتقاء الظروف والعبارات والمرادفات من أجل تحقيق الأهداف ( فيصل دليلو ، 2003 : 10).

ونجد أيضا الوسائل المكتوبة كالتقارير والمجلات والمنشورات الدوريات واللوائح بالإضافة إلى الوسائل التقنية أو تكنولوجية الاتصال المتمثلة في الهاتف و الآلة الراقنة و التيلكس أجهزة التصوير والحاسوب وشبكات الاتصال (الانترنت)، البريد الإلكتروني التلفزيون وغيرها من أجهزة الإعلام التي يسعى الباحثون لتطويرها(غياث ، 2007 : 108).

بالإضافة الى ذلك هناك اللغة غير المنطوقة والتي يعبر عنها بلغة الجسم من ملامح الوجه وحركة الأصابع واليدين النظرات وضعية الجلوس وحتى طريقة اللباس، كلها عناصر تؤثر على العملية الاتصالية وهي وسيلة لنقل فكرة أو معنى معين ( حجازي: 28- 31 ). وفي هذا الصدد وجد أن اللغة الغير لفظية تمثل نسبة 55 بالمائة من عملية الاتصال وفي تكاملها مع اللغة اللفظية يتم تحقيق الهدف من الاتصال.

د - المرسل إليه ( المستقبل ): وهو الشخص ( أو الأشخاص ) الذي يتلقى الرسالة من خلال استعمال حواسه ( السمع البصر الشم اللمس الذوق )، ويقوم بفك رموز الرسالة وإعطائها تعبيرات ودلالات وبطبيعة الحال تتأثر عملية تفسير الرسالة من طرف المستقبل بخصائصه الشخصية، أي شخصيته وإدراكه ودوافعه واتجاهاته وحالته النفسية والإجتماعية وعلى أساس ذلك تتحدد طريقة تعامله مع المعلومات التي وصلتته (صلاح الدين محمد الباقي، 2004 : 309).

ويرى عبد الحميد مرسي(1987: 229) أن الثقافة هنا تلعب دورا بارزا في تحليل الرسالة حيث أن اختلاف الثقافة بين المرسل والمستقبل يؤدي إلى إعطاء دلالات مختلفة للرسالة، مما يؤثر على عملية الإتصال بالسلب كما أن معايشة الأفراد لبعضهم البعض في جماعة واحدة واتصال كل منهم إتصالا مباشرا بالآخر يسمح بخلق فهم مشترك بين المرسل والمستقبل ويجعل المعاني أكثر تطابقا ليتم إدراك الرسالة وتفسيرها تفسيرا صحيحا.

د- التغذية الرجعية: أو التغذية العكسية كلها مصطلحات تترجم معنى feed back و هي حسب ( 57 : 2007) Philippe Biostel الرسالة التي تسير في الاتجاه العكسي أي من المستقبل إلى المرسل، فالإتصال لا ينتهي بوصول الرسالة إلى المستقبل فقط حسب فؤاد الشيخ سالم (1986 : 173) فعلى المرسل التأكد من أن الرسالة وصلت وبشكلها السليم الكامل وتم فهمها بالشكل الصحيح من قبل المستقبل. ففك الرسالة لا يتم دائما بالطريقة المثلى وهذا ما يعطي معنى آخر لها . وبذلك التغذية الرجعية في هذه الحالة تدفعنا إلى دراسة وتتبع نسق الرموز الذي يتبعه المستقبل لتحليل الرسالة لاكتشاف العيوب التي أدت إلى الفهم الخاطئ لها.

وأكد ليفيت (1993) في دراسة حول التغذية العكسية أنها وسيلة لتطوير فعالية الاتصال حيث أن مهارات الإتصال تنتمي من خلال تكرار عملية تبادل المعلومات فلا يكفي إرسال المعلومة في الوقت المناسب وللشخص المناسب بل نجاح الاتصال في استقبال المعلومة وفهمها فهما سليما والاستجابة لها بطريقة فعالة.

- **البيئة:** ويقصد أحمد عزت (1965: 341) بذلك المحيط الذي تجري فيه عملية الاتصال كطبيعة العمل والتنظيم والأطراف المحيطة ، ويمكن أن تكون هذه العوامل مساعدة في الاتصال كما يرى فؤاد الشيخ سالم ( 1986: 174) أو قد تعيقها ، فصوت الآلات مثلا يؤثر سلبا على استقبال الرسالة وفهم رموزها فهذا ما يشكل تشويشا ويعقد من عملية الاتصال.

### **3- أنواع الاتصال التنظيمي:**

يمكن تقسيم الاتصالات التنظيمية إلى إتصال داخلي و إتصال خارجي، والاتصال الداخلي نوعان إتصال رسمي واتصال غير رسمي، سنحاول التطرق إلى كل نوع على حدى.

#### **3-1-1- الإتصال الداخلي:**

يعرفه علي الشرقاوي (2002: 426) على أنه عملية تبادل الرسائل والمعلومات بين أفراد المنظمة ؛و يرى جون مارك ( 2006 : 1) بأن الإتصال الداخلي هو مجموعة النشاطات الإتصالية الموجهة إلى العمال داخل تنظيم ما.

و يقسم الإتصال داخل المنظمة إلى اتصال رسمي و اتصال غير رسمي:

#### **3-1-1-1- الاتصالات الرسمية:**

يرى غياث بوفلجة (2000: 112) أن هذا النوع من الإتصالات الداخلية هي الذي تتم من خلال قنوات التنظيم وهي تلك الإتصالات التي تتم من خلال الموائيق والمنشورات والقرارات والأوامر الكتابية. وتأخذ الاتصالات الرسمية ثلاث اتجاهات أساسية:

#### **أ- الإتصالات النازلة:**

أو الهابطة أو الاتصالات من الأعلى إلى الأسفل ويعرفها أحمد عزت (1965: 307) التي تبدأ من الرؤساء إلى المرؤوسين أي من الإدارة إلى المستويات الدنيا في المؤسسة. ويرى علي الشرقاوي (2002 : 427) أنها وسيلة تستعملها الإدارة العليا بهدف تسيير الأهداف والسياسات وتوضيح الخطط والبرامج ونقل المعلومات الخاصة بالعمل وتحفيز الأفراد على تحسين الأداء. فإن الإتصالات النازلة تهدف إلى الرفع من معنويات العمال وتدريبهم وإعطائهم معلومات عن أسلوب إنجاز الأعمال ومن أكثر الوسائل المستعملة في هذا النوع نجد الاجتماعات الرسمية لوحة الإعلانات، الجرائد والدوريات الخاصة بالمؤسسة و هي تلجأ إليها كحل لتفادي الإشاعة.

أما بوفلجة غياث (2000: 110) فيحدد أهداف الاتصالات الهابطة انطلاقاً مما قدمه كاتر وكاهن كما يلي :

- توفر التوجيهات والتعليمات الخاصة بالمهام والمهن.
- توفر المعلومات عن التطبيقات والإجراءات التنظيمية.
- تمد المرؤوسين بالتغذية المرشدة عن أدائهم.
- تقدم معلومات ذات طبيعة اديولوجية للمساعدة على تثبيت الأهداف في الأذهان.

وبذلك تصبح الاتصالات الهابطة هي الأسلوب الأمثل في تفسير المهام والرفع من الأداء وتحفيز العمال وترسيخ السياسات والأهداف وتفادي ظهور إشاعة وتناقل المعلومات بصفة غير رسمية *bouche a l'oreille* .

#### ب - الإتصالات الصاعدة:

وهي الاتصالات من أسفل إلى أعلى أي من العمال والموظفين إلى مستويات الإدارة الوسطى فالعليا أي بشكل تصاعدي ، ويرى عبد الباقي (2004 : 218) أن هذا النوع من الإتصالات يحمل معلومات عن سيرورة إنجاز المهام ومدى التقدم فيها وكذا الآراء والاتجاهات ، و بالنسبة لغياث (2000 : 111) فإن زيادة حجم المعلومات الصاعدة دليل على فعالية الاتصال بالإضافة إلى انشغالات العمال المهنية. هذا النوع من الاتصالات يتيح فرصة المشاركة بالنسبة للعمال ويوفر التغذية العكسية التي تبين للإدارة العليا مدى تجاوب العمال مع توجيهاتها وما مدى تحقق

الأهداف المنشودة ، ويظهر هذا الشكل حسب فؤاد الشيخ سالم ، ( 1986 : 176 ) من خلال النقابات وصناديق الاقتراحات والاجتماعات.

### ج-- الإتصالات الأفقية:

و يعرفها علي الشرقاوي ( 2002 : 426 ) بأنها الإتصالات التي تتم من قسم إلى قسم في نفس المستوى أي بين أجزاء المنظمة التي تعمل في مستوى واحد أو بين الإداريين المنفذين كالاتصال بين إدارة الإنتاج والتسويق مثلا ، ويهدف هذا النوع من الاتصالات حسب فؤاد الشيخ سالم ( 1986 : 176 ) إلى الرفع من درجة التنسيق وإحداث التناغم المطلوب من مختلف الوحدات الإدارية في المؤسسة.

### د - الاتصالات النجمية:

وهي صورة معقدة للاتصالات ، ويأخذ هذا النوع حسب غياث ( 2000 : 112 ) اتجاهات مختلفة أفقية عمودية ومائلة وتتناسب مع تعقد التنظيمات الحديثة، وهذا ما يمكن من إيصال المعلومات وسيرورتها في اتجاهات مختلفة وفي مستويات مختلفة.

### 3-1-2- الاتصالات غير الرسمية:

لا تقتصر الاتصالات في المؤسسة على الجانب الرسمي فقط فهناك الاتصالات غير الرسمية ، و يحددها عبد الباقي ( 2004 : 218 ) بأنها تلك الاتصالات التي تحدث بطريقة غير مضبوطة ولا تخضع لإجراء مثبت من طرف الإدارة، وهي تتجاوز خطوط السلطة التنظيمية كالاتصالات التي تتم في المقاهي والنوادي أو بين العمال بطريقة شفوية داخل وخارج المؤسسة ، و يشير غياث ( 2000 : 113 ) إلى أن عدم فعالية قنوات الاتصال الرسمي تتيح المجال لتوسيع دائرة الاتصالات غير الرسمية وهذا ما يؤدي إلى تشويه المعلومات وانتشار الإشاعة، مما يؤثر فعلا على التنظيم ككل وحسب بيديان فإن الاتصالات الغير رسمية تتميز بسرعتها ودقتها و نجاعتها كما أنها تلبي الحاجات النفسية والاجتماعية والوظيفية للعمال . و يؤكد أحمد عزت ( 1965 : 508 ) على ضرورة إعطاء الإدارة أهمية خاصة للاتصال الغير رسمي نظرا

لخطورته وشيوعه ، و أن وتعمل على تحسينه ليحقق التكامل مع الاتصال الرسمي أي أنها تجعله في خدمة المنظمة .

### 3-2- الاتصال الخارجي:

وتتمثل في اتصالات المنظمة مع المحيط الذي تنشط فيه، ويتمثل هذا المحيط في المؤسسات التي تتعامل معها والموردين بالإضافة إلى العملاء والإدارات الحكومية وكذا المجتمع المحلي ، ويهدف هذا النوع من الاتصال حسب علي الشرقاوي (2002 : 430) إلى جمع معلومات عن البيئة التي تعمل فيها المنظمة مما يمكنها من وضع الاستراتيجيات المناسبة.

### 4- وسائل الاتصال:

لا يتوقف نجاح عملية الاتصال فقط على كل من المرسل والمستقبل بل للوسيلة دور هام في العملية الاتصالية لذا يجب اختيار الوسيلة المناسبة ومن المحتمل أن لا نكتفي بوسيلة واحدة فقط بل تستخدم كل الوسائل المتاحة لتحقيق النتائج المرغوبة ، واختيار الوسيلة يتعلق بعدة عوامل وهي سرعة الوسيلة، درجة سرية المعلومات، تكلفة الوسيلة والمجتمع المعني بالاتصال وكذا نوعية الرسالة ويمكن تقسيم وسائل الاتصال إلى:

### 4-1- الوسائل الشفهية:

تأخذ الإتصالات الشفهية النسبة الكبيرة من الإتصالات داخل المؤسسة .تتم غالبا بالاتصال المباشر بين المرسل و المستقبل وجها لوجه أو من خلال الاجتماعات أو الخطابات ويرى فؤاد الشيخ سالم (1986 : 177 ) أن الإتصالات الشفهية تتميز بأنها تعطي ردود فعل مباشرة و تبادل سريع للأفكار بحيث يسهل فهمها و تعديلها.

كما أن جون مارك (2006: 144) يرى أنه يمكن استعمالها عندما تكون الرسالة شخصية وكذلك يهدف تحفيز العمال أو تثبيت قيم معينة و غيرها.



والمؤسسة تستعمل كثيرا هذا النوع من الإتصالات حيث أثبتت الدراسات أن 70 % من التعليمات و المهام تصدر بشكل شفهي و أن المسيرين يفضلون الإتصالات التلفونية والاجتماعات عن غيرها من طرف الإتصال ( فؤاد الشيخ سالم ، 1986 : 177 ) .

يلعب الإنصات savoir écouter دورا هاما و رئيسيا في الإتصال الشفهي حيث أن الباحث الأمريكي بول رانكان (جون بيار 2003: 59) بين في دراسة أن 45 % من وقت الإتصال التنظيمي نقضيه في الاستماع هذا ما يتطلب امتلاك خاصية الإنصات لتحقيق فعالية الإتصال .

ويرافق ذلك le savoir parler أي اختيار اللغة المناسبة لمخاطبة الطرف الآخر و محاولة إيصال المعنى الصحيح السليم إلى ذهنه لتحقيق الهدف من الاتصال.

ويتخذ الاتصال الشفهي حسب جون مارك (2006: 144-148) عدة أشكال نذكر منها :

#### ا- المقابلة الشخصية:

المقابلة الشخصية أو وجها لوجه تستعمل عادة لتمرير رسالة شخصية و تستعمل كذلك للتحضير و مناقشة سيرورة العمل ، أو تحميل مسؤولية لعامل ما و بذلك هو يرافق الحياة اليومية في المؤسسة .

#### ب- الاجتماعات:

تستعمل عادة بصفة منتظمة من طرف الإدارة ، لتمرير معلومات مهنية و تحفيز العمال وإعطائهم الفرصة للتعبير عن آرائهم عن موضوع معين و يضاف إليها دعائم كتابية لتسيير الإجتماع بشكل جيد و عدم الخلط في محتواه .

و يجب مراعاة بعض النقاط في ذلك :

- اختيار الوقت الملائم .

- إستخدام قاعة تحتوي على الوسائل اللازمة للسير الحسن للاجتماع ( الوسائل المرئية ،

ميكروفون ... ) .

- تحديد وقت بداية و نهاية الاجتماع.

- توضيح محتوى الاجتماع و ترتيب المواضيع التي ستدرس في ذلك اليوم .

- تنظيم وقت التدخلات للمشاركين .

- تقسيم الأدوار لمختلف الأطراف الفاعلة في الاجتماع.

هذه بعض النقاط التي يجب أخذها بعين الاعتبار للوصول إلى النتائج الموجودة من خلال تنظيم الاجتماع .

### ج- اجتماعات الحوار:

الإدارة لا بد أن تأخذ المبادرة لتنظيم مثل هذه الاجتماعات بهدف التبادل مع المستخدمين ومعرفة ردود أفعالهم اتجاه رسائل معينة . نفهم من ذلك أنها تحمل في طياتها اختبارا قريبا لمشروع إتصال فهي تمرر رسالة معينة و تقييم من خلال ذلك ردود الأفعال ، و بعد ذلك نفتح مجالاً للحوار حول تلك الردود . فمثلا يمكن تنظيم جلسة للتحضير لاجتماع معين أو لفتح شبكة إتصال داخلية أو أي صورة إتصال داخلي أخرى . و كمثال عن شركة دانون فقد فتحت مجالاً للحوار بين مدراءها عبر الدول بهدف تبادل الخبرات و عرض مختلف الأفكار التي يمكن أن تخدم المؤسسة .

### د - الرسائل الصوتية المرئية:

ونعني بذلك استخدام آخر ما توصل إليه العلم في مجال التكنولوجيا في تنظيم الاجتماعات والمقابلات بين أفراد لا يتواجدون في نفس المكان ، و يدخل في ذلك الهاتف ، الأنترنت ...

### 4-2- الوسائل الكتابية:

يتميز هذا النوع بأنه مدون و يكتسب الصفة القانونية و في الإتصالات المكتوبة ، ينبغي على المرسل اختيار اللغة المناسبة و الخصائص المعينة بالاتصال و انتقاء الكلمات التي من شأنها أن تحدث الأثر المطلوب و هي تحاط بعناية كبيرة في إعدادها ، و يمكن أن تمس جمهورا كبيرا لكن من ما يؤخذ عليها تراكم الأوراق المحفوظة و أنها تأخذ وقتا طويلا في الصياغة.

ويرى فؤاد الشيخ سالم ( 1986 : 177 ) أن الصياغة السليمة والجيدة خاصة ليست موجودة عند كل المسيرين و المدراء و لذلك يجب مراعاة اللغة البسيطة و الكلمات المألوفة في تحريرها ، و استعمال الرسوم و الأشكال التوضيحية إذا أمكن ذلك و تفادي الجمل غير الضرورية.

ويعطي صلاح الدين عبد الباقي (2004: 315) أشكالاً مختلفة يتخذها الإتصال المكتوب نذكر منها على سبيل المثال : الأوامر و التعليمات ، المذكرات ، النشرات ، الكتب الدورية ، المجالات ، لوحة الإعلانات ، التقارير ، صندوق الاقتراحات.

#### 3-4. الوسائل غير اللفظية:

ونعني بذلك كما يرى فؤاد الشيخ سالم ( 1986 : 177 ) تعابير الوجه و لغة العيون وحركات الجسم و الأطراف و غيرها ، . فهذه الحركات تحمل دلالات و معاني في طياتها فيمكن أن تعبر عن الرضا أو عدمه أو اللامبالاة ، و عادة ما ترافق الإتصالات الشفهية لتعزيز ما يقال.

#### 5. أهداف الاتصال:

حسب philippe boistel (2007: 177- 181) فإن الاتصال داخل المؤسسة يهدف إلى:

● التحفيز : يكون مردود العمال عاليا عندما تتوافق تطلعاتهم وأهدافهم مع أهداف التنظيم و هذا التوافق لا يحدث إلا بوجود سياسة واضحة للمؤسسة تخدم الطرفين و تجعل العلاقة بينهما جيدة و توجه سلوك الفرد في خدمة المؤسسة . و بالتالي تحقق اندماجه في المؤسسة فلا يكون محفزا إلا إذا أحس أنه عضو فعال في منظمة تخدمه كما يخدمها . أي الاندماج والتحفيز عنصران مترابطان و الإتصال هذا يلعب دورا محوريا فهو يمكن من معرفة حاجات العمال و العمل على تلبيةها و بذلك تتحقق روح الجماعة.

● إحداث توافق بين النشاطات: الاتصال وسيلة في يد المسيرين تمكن من التأكيد على وجود قيادة و تنظيم داخل المؤسسة. كما تستعمله الإدارة لإحداث التوافق المطلوب بين هويتها و السياسة المتبعة و صورتها، و بفضلها تحقق التكامل بين مختلف النشاطات.

• تغير الذهنيان و السلوكيات: يمضي المسير 70 % من وقته في الإتصال لتوضيح الأمور للعمال و تقديم الإرشادات و الأوامر و غيرها من أنواع الاتصالات و يذهب mitezberg إلى أن الاتصال هو الوسيلة التي تسمح له من التسيير. و هذا ما يمكن المؤسسة من الإطلاع على سلوكيات موظفيها و من تعديلها أو تغييرها و توجيهها بشكل يخدم أهدافها و تتمكن كذلك من متابعة كل مراحل التغيير و التعديل.

• الرفع من المرودية: للاتصال هدفين أساسيين حسب walter نشر المعلومات و الرسائل الخاصة بعمل المؤسسة و تسيير العلاقات بين أفراد المنظمة. و يمكن أن نضيف إلى ذلك تسهيل تبادل التصورات بين العمال و خلق تفكير مشترك بين العمال و كل المنظرين في مجال علم النفس العمل على غرار تايلور و فايول يؤكدون على الدور المحوري للاتصال في إدارة المؤسسة.

وأن العامل يحتاج إلى المعلومات للقيام بالمهام الموكلة إليه. وفي هذا الإطار يصبح الإتصال عبارة عن مجموعة من القواعد و الممارسات التي تمكن كل فرد من الحصول على المعلومات اللازمة لأداء عمله و يؤدي إحداث التوافق المطلوب و بالتالي تتحسن مرد ودية الأفراد و المؤسسة.

و من ذلك يمكن استنتاج بعض الأهداف :

- تسهيل سيولة المعلومات بين الأفراد .

- تسهيل القيام بالمهام .

- خلق تفكير و هوية و ثقافة مشتركة بين العمال .

- إطلاع الأفراد على مختلف سياسات و استراتيجيات المؤسسة و تحقيقها .

- اندماج العمال في المنظمة .

- تحفيز العمال .

- الإطلاع على مدى تحقق أهداف المنظمة، و ما هي العوائق التي تواجه تحقيقها.

- معرفة مدى فهم العامل لرسائل الإدارة و مدى الاستجابة لها .

- خلق جو عمل مبني على الاحترام و معرفة كل طرف لدوره .

- فتح مجال الحوار و إبداء الرأي .

- تعزيز روح المبادرة و الإبداع.

## 6- معوقات الإتصال:

أشار فؤاد الشيخ سالم (1986 : 178) استنادا على إحدى الدراسات أن حوالي 80 % من المدراء أكدوا على أن صعوبة الإتصالات هي إحدى المشاكل الرئيسية التي تواجههم في أعمالهم و هذا ما يؤكد على أن نظام الإتصالات هو النخاع أي خلل يصيبه سيلحق حتما أضرارا بالمؤسسة ككل.

ولهذا لابد على المؤسسة أن تضع كافة التسهيلات و تعمل على إزالة العوائق باستمرار لتحقيق فعالية نظام الإتصال.

ويمكن حصر تلك العوائق حسب غياث (2000: 113-116) فيما يلي :

## 6-1- عوائق شخصية:

ونقصد بذلك مجموعة من المؤثرات التي ترجع إلى المرسل أو المستقبل، و تكون نتيجة للفروق الفردية بين العمال. و قد تظهر من خلال اللغة فقد يجد المرسل صعوبة في اختيار المفردات

المناسبة ، و قد تكون في صورة ادراكات انتقائية أي أن الفرد يميل إلى اختيار المعلومات التي يعيها و يتذكرها دون معلومات أخرى. وقد تكون أكثر أهمية من الأخرى و هذا ما يحدث أثرا عكسيا على العملية الإتصالية.

## 6-2- عوائق بين الأشخاص :

وتتمثل في المناخ السائد داخل جماعة العمل ، فالجو المكهرب الذي يسوده سوء التفاهم والصراعات يعيق عملية الإتصال و يرى بيدين أن عوائق الإتصال بين الأشخاص تتمثل في الجو السائد ، درجة الثقة ، المصداقية ، التشابه بين المرسل و المستقبل ، و بالفعل فالثقة المتبادلة بين العمال تسهل تبادل المعلومات . و بالنسبة للمصداقية فإن ارتفاعها بين الأطراف المشاركة في الإتصال يؤدي إلى زيادة الانتباه و الإدراك مما يسهل الاتصال والتذكر وانعدام مصداقية أحد عناصر الإتصال يؤدي إلى عدم الاهتمام بالمعلومة و إهمالها.

ودرجة التشابه بين المرسل و المستقبل تؤثر كثيرا على العملية الإتصالية ، فالتشابه في عناصر مثل السن و المكانة و الثقافة يسهل عملية تبادل المعلومات، بينما تصعب أكثر فأكثر مع زيادة الاختلاف بين المرسل و المستقبل .

## 6-3- عوائق تنظيمية:

أ- اختلاف المكانة : و ينتج عن ذلك آثار نفسية كخوف العامل من رئيسه أو الخجل منه أو عدم فهم أوامره نتيجة لاختلاف المستوى العلمي مما يؤثر سلبا على الإتصال.

ب- سلم الإتصال و مداه : يكون الإتصال المباشر أكثر بساطة و سهولة ، بينما تزيد صعوبة الإتصال مع زيادة البعد بين المرسل و المستقبل وطول السلسلة . فالإتصال المباشر بين العامل و المشرف المباشر له يكون أكثر سهولة من إتصال المدير بالعامل البسيط مثلا. و تتجلى تلك الصعوبة عندما تكون الرسالة غامضة فيصعب على المستقبل الحصول على توضيحات نظرا للتباعد و صعوبة سير الإتصال في الاتجاه العكسي.

ج- حجم الجماعة : كلما كانت الجماعة صغيرة كان الإتصال أكثر سهولة و فعالية نظرا لسهولة استقبال الاستفسارات و الرد عليها ، بينما تزيد الصعوبة مع زيادة حجم الجماعة.

د- مكان المستقبل : مكان تواجد المستقبل أثناء الإتصال عنصر مهم ، فالعامل في الورشة وسط الضوضاء يمن أن لا يسمع كل التفاصيل . و العامل الذي يعمل داخل الشركة يكون أوفر حظا نظرا لإمكانية استعمال كل القنوات الإتصالية من العامل الذي يوجد في مكان معزول.

#### ه- عوائق تكنولوجية :

مع تعقد و تور التنظيمات تطورت وسائل الإتصال لمواكبة ذلك التعقد و أصبح الوقت مطلبا أساسيا لاتخاذ القرارات و تنفيذها و هذا ما وفرته التكنولوجيا المعاصرة. فدخلت العوامل التكنولوجية كوسيلة مساعدة لتحقيق فعالية الإتصال على غرار الأجراس والأضواء و الإشارات و الرموز ، و ساعد الهاتف و الحاسوب و الشبكة العنكبوتية إلى تحسين الإتصال.

وحتى تحقق التكنولوجيا ما وضعت لأجله يجب التعامل معها بالطريقة السليمة و إتباع الشروط الضرورية من تكوين للعمال و وضع خطط تتماشى مع استعمالها.

#### 7- مبادئ الإتصال الجيد :حسب جمعية إدارة الأعمال الأمريكية مبادئ الإتصال الجيد هي كالاتي

1- التخطيط الجيد للاتصالات.

2- تحديد الهدف الحقيقي من الإتصالات.

3- التعرف على الظروف الطبيعية المحيطة بالاتصالات.

4- استشارة الآخرين في تخطيط الإتصال.

5- الاهتمام بنبرات الصوت خلال الإتصال.

6- الاستفادة من الفرص المتاحة لانقاء شيء له قيمة.

7- متابعة الإتصالات.

8- النظرة المستقبلية في الإتصالات.

9- التواؤم بين الأفعال و الإتصالات.

10- إجابة فن الاستماع.



## خلاصة:

يتضح لنا مما سبق مدى أهمية الإتصال داخل التنظيم فبدونه لا تسير الأمور بتاتا و أي تشويه فيه يحول دون الوصول إلى الأهداف المسطرة ، فعلى الإدارة و المسير إعطاؤه الأهمية المطلوبة لهذه العملية الحيوية و البحث الدائم عن السبل التي تجعله أكثر فعالية . و العامل الإنساني هو الأساس وسط كل ذلك لا يقل شأننا عن الوسائل المستعملة في ذلك. و الفترة الراهنة تتميز بتطور هائل في مجال تكنولوجيا المعلومات و الإتصالات التي تفتح قنوات أخرى فعلى المؤسسة تحديث و سائلها للتكيف مع المحيط و لكن لابد من مراعاة شروط التعامل مع تلك المستجدات .

## الفصل الثالث

### تكنولوجيا المعلومات و الاتصال

تمهيد:

1- تعريف تكنولوجيا المعلومات و الاتصال الحديثة

2- أنواع تكنولوجيا المعلومات و الاتصال

3- خصائص تكنولوجيا المعلومات و الإتصال

4- أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات و الإتصال على المؤسسة

خاتمة

## تمهيد:

تحضى تكنولوجيا المعلومات و الإتصال بأهمية كبيرة في الوسط المؤسستي ، نظرا لما توفره من خدمات كبيرة و متنوعة خاصة فيما يتعلق بنقل المعلومات و تخزينها و الوصول إليها.

و على هذا الأساس أصبحت هذه التكنولوجيا أكثر من مطلب ، فتحتم على المؤسسات مواكبة التطور الهائل و المتسارع في هذا المجال ، لتتمكن من تحقيق التكيف مع المحيط الذي تعمل فيه ، و تستطيع الدخول في غمار المنافسة مع مختلف المؤسسات. و في الوهلة الأولى يترأى لنا أن استخدام التكنولوجيا في المؤسسة سيكون له الأثر الإيجابي الواضح و السريع ، و هذا ما تنتظره المؤسسة من استخدامها لتسهيل تبادل المعلومات و جعلها في متناول العامل كلما احتاج لها . و لكن قد يتصاحب مع إستخدام تكنولوجيا المعلومات و الإتصال عوائق تحول دون تحقيق ذلك فلا بد من مراعاة عدة شروط في ذلك ، سنحاول التطرق إليها من خلال هذا الفصل .

## 1-تعريف تكنولوجيا المعلومات و الإتصال الحديثة:

تكنولوجيا المعلومات و الإتصال الحديثة أو NTIC هي تسمية تطلق على الاختراعات الجديدة في مجال تبادل المعلومات و وسائل الإتصال ، فهي حسب أحمد عزت(1965: 208 ) آخر المستجدات في هذا المجال آخر ما طرح في السوق. و لا يخفى على الأنظار التطور الهائل في الوقت الراهن .

إن من الصعوبة إيجاد تعريف جامع و مشترك لتكنولوجيا المعلومات والاتصال، في البداية نقوم بتفكيك هذا المصطلح إلى مختلف عناصره و نحاول تقديم ماهية لكل و احد منها بهدف الوصول إلى تعريف واضح له. ونلمس من خلال تعاملنا مع أدبيات الموضوع أنها تتناول هذا المصطلح بشكل بديهي و تخوض في استعماله على انه معروف و لا تقدم تعريفا دقيقا له.

### أ- التكنولوجيا:

تعبر التكنولوجيا في معناها الضيق أو المصغر عن التقنية المستعملة كالكومبيوتر و الأجهزة والآلات الحديثة. هذه النظرة محدودة الرؤية، فالتكنولوجيا أوسع و أشمل من ذلك فالكومبيوتر من نتائج التكنولوجيا بصفة أعم و أشمل التكنولوجيا هي جهد إنساني واستخدام منظم للمعلومات والمهارات والخبرات والعناصر البشرية وغير البشرية المتاحة من وسائل و آلات في مجال معين.

وتطبيقها في اكتشاف وسائل تقنية لحل مشكلات الإنسان و إشباع حاجاته و زيادة قدراته و يرى كل من إسماعيل صبري و صلاح الدين محمد توفيق أن التكنولوجيا ليست مجرد علم أو تطبيق العلم أو مجرد أجهزة بل هي أشمل و أعم من ذلك كله فهي نشاط إنساني يشمل الجانب العلمي و التطبيقي .

وحسب باتريك جيلبرت (2006 : 1363 ) التكنولوجيا هي الجمع المتناسق و المنظم للتقنيات والوسائل و المناهج و المعرفة و كل التطبيقات لأهداف اقتصادية تتمثل في إنتاج سلع و خدمات للبيع. وفي معناها العام والمتداول التكنولوجيا تعبر عن التقنية الحديثة متأثرة في ذلك باللغة الإنجليزية. وعادة ما نجدها مرتبطة بمصطلح يعبر عن الحداثة ( التكنولوجيا الحديثة

التكنولوجيا المعاصرة التكنولوجيا العالمية)، و في هذا الإطار تدخل تكنولوجيا المعلومات و الإتصال التي تشير إلى المعالجة الإلكترونية للمعلومات .

### ب- المعلومات:

بالرجوع إلى قاموس Larousse ( 527 : 1982 ) المعلومة في تعريفاتها الفلسفية هي إعطاء ومعنى و شكل لمعطيات معينة أو مادة خام.

وفي اللغة الفرنسية نقول information و تحمل معنيين :

- عملية تبليغ و إيصال المعلومات

- المعلومة هي المعرفة المتوفرة حول موضوع أو شخص أو حالة معينة و قد تكون في صفة مدونات أو كلام أو كتب ، فنحن نتكلم عن المعطيات التي تجمع حول موضوع معين و كذا عملية نقلها و إيصالها إلى المستقبل.

وفي نظر المختصين في الإعلام الآلي المعلومة هي معطيات قابلة للتخزين والتبادل (صورة صوت نصوص ) . و في مجال الأخبار المعلومات هي المعرفة المتعلقة بحدث أو واقعة.

وبالنسبة لتسيير الموارد البشرية المعلومة عامل أساسي فهي أساس الأعمال و لب اتخاذ القرارات ، مما يستدعي الاهتمام بها و بطريقة تناقلها و تبادلها داخل التنظيم ، و هذا ما يقودنا إلى التكلم على الإتصال .

### ج- الاتصالات:

لقد تطرقنا في الفصل السابق إلى هذا العنصر بالتفصيل ، و أبرزنا مدى أهميته داخل المنظمة وباختصار شديد يمكن القول أن الإتصالات هي الطريقة التي يتم من خلالها نقل المعلومات بين الأفراد داخل التنظيم و كذا المتعاملين خارج المنظمة عبر القنوات الرسمية وغير الرسمية باستعمال وسائل كتابية و غير كتابية وتكنولوجية وهنا تدخل تكنولوجيا المعلومات و الاتصال. ومن خلال ذلك يمكن أن نعرف تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على أنها مجموعة الأدوات

والأجهزة التي تستعمل في جمع و تخزين ومعالجة المعلومات و البيانات و من ثم نقلها إلى جميع الأطراف و جعلها في متناول كل عامل.

وفي تعريف آخر لا يخرج كثيرا عن المعنى السابق : تكنولوجيا المعلومات و الإتصال هي الوسائل التي تقوم بتخزين و استرجاع و معالجة و إرسال و تلقي المعلومات إلكترونيا في شكل رقمي

ويعرف شار بونتييه (Claude duterme، 2004 : 79 ) : يعرف تكنولوجيا المعلومات على أنها مجموعة التقنيات المستعملة في معالجة و تعديل و تبادل المعلومات و بصفة مدققة المعطيات الرقمية.

و تكنولوجيا المعلومات و الإتصالات هي نتيجة لتداخل ثلاث مجالات :

1 – مجال الإتصالات السلكية و اللاسلكية

2 – مجال الإعلام الآلي : ( الحواسب ، البرمجيات )

3 – مجال السمعى البصري.

هذا التداخل أعطى فرصا جديدة و تجاوز حدود الوقت و الزمان و المكان و قرب المسافات و رفع من نسبة التفاعل بين الأفراد.

و غالبا ما تربط تكنولوجيا المعلومات و الإتصال بمصطلح الحداثة و هذا لا يعني أن ظهور هذه تكنولوجيا بالأمر الحديث و لكن الحداثة تتجلى أكثر في التطور السريع الذي تشهده هذه التكنولوجيا في الآونة الأخيرة حسب زيادي جمال الدين فكل يوم يحمل معه الجديد الذي ينسبك في الآخر.

وتفهم من ذلك أن الحداثة أمر مؤقت فما هو حديث اليوم تتجاوزته الأحداث غدا بابتكار تكنولوجيا جديدة تغزو السوق و تقدم خدمات أحدث. و في هذا السياق تكلم باتريك جيلبرت في مقال بعنوان تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والتغير التنظيمي (زيادي 2006 : 1363) عن دراسة أجراها معهد المؤسسة والعمال سنة 1996 على عينة من مديري مصلحة الموارد

البشرية ومديري مصلحة الإعلام الآلي. حول مصطلح تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، فوجد أن هذه الأخيرة تشير أساسا إلى الانترنت والتصميم الآلي ومجموعات العمل عن طريق الشبكات ( groupware ) والتسيير الآلي للوثائق . لم تصل بعد إلى الأنترانات والبرمجيات التي تستعمل في التسيير، هذه الرؤية تغيرت و بشكل جلي بعد بضع سنتين فهناك علاقة واضحة بين هذه التكنولوجيا والحقبة الزمنية التي ظهرت خلالها ، فانقلنا من الهاتف إلى الانترنت مرورا بالكمبيوتر.

و لا يخفى علينا أن الانترنت هي التي جلبت الأضواء نحو تكنولوجيا المعلومات و الإتصال و أعطتها هذا الاهتمام البالغ خاصة في التسعينات. حيث شهد العالم انفجارا هائلا في هذا المجال لأنها و بكل اختصار الموقع رقم 1 للتبادلات و التواصل بين الأفراد و نقل المعرفة ليس فقط على المستوى المحلي بل العالمي ، فهذا ما استدعى دراسة خصائص هذه التكنولوجيا لاستخدامها في التواصل في مجتمعات مصغرة على غرار المؤسسات الصناعية.

## 2- أنواع تكنولوجيا المعلومات و الإتصال:

هناك عدة أنواع نذكر منها على سبيل الذكر لا الحصر :

**I-الأنترنت:** هي عبارة عن شبكة تضم شبكات ( شبكة الشبكات ) متصلة فيما بينها عن طريق بروتوكولات مشتركة و موحدة للتبادل ( TCP/IP ).

الأنترنت هي شبكة اتصالات عالمية تربط عددا كبيرا من أجهزة الكمبيوتر عبر العالم ببعضها البعض و تسمح بنقل المعلومات الرقمية من أي مكان في العالم إلى مكان آخر في ظرف قياسي ووفق بروتوكولات مشتركة ( IP internetprotocol ).

وبمعنى آخر فالانترنت شبكة تضم عدة شبكات ( شبكة الشبكات ) متصلة فيما بينها عن طريق بروتوكولات مشتركة و موحدة للتبادل ( TCP/IP transmission control protocol , internet protocol ).

ويعرف قاسم الأنترنت (1423: 155 ) على أنها مجموعة ضخمة من شبكات الإتصالات المرتبطة ببعضها و هذه المجموعة تنمو ذاتيا بقدر ما يضاف إليها من شبكات و حاسبات . و قد

أدى تغلغلها و اتساع مداها إلى تسميتها شبكة شبكات . و هي تضم ثلاث مستويات من الشبكات ففي القمة تتربع شبكات الأساس أو العمود الفقري المتمركزة في الولايات المتحدة وتليها الشبكات المتوسطة بالجامعات و المؤسسات الكبرى ثم الشبكات الصغرى المحلية والحاسبات المتوفرة بالشركات و لدى الأفراد .

بالنسبة للجاسم (2005 : 106 ). الانترنت هي عبارة عن مجموعة من الحاسبات التي لا يمكن أن نعدّها أو نحصيها موجودة في مواقع جغرافية عديدة قريبة أو بعيدة في ذات الأوان متصلة مع بعضها وفقا لبروتوكول الأنترنت تستخدم من أجل الحصول على البيانات و المعلومات بغض النظر عن نوعها و لا يوجد على هذه الشبكة رقيب أو قيود تمنع من الإتصال بها و لا يمتلكها أحد و هي بذلك بعيدة عن سيطرة الحكومات.( إبراهيم: 2003 ، 25.26 )

وأقر مجلس الشبكات الفيدرالي الأمريكي في أكتوبر (1995) التعريف الرسمي للانترنت على النحو التالي :

مصطلح الأنترنت يشير إلى نظام المعلومات العالمي الذي يتصل بعضه ببعض بواسطة عناوين منفردة معتمدة على بروتوكول التحكم في الإرسال ( TCP/IP ) أو بروتوكول انترنت متوائم و الذي يمكن من الدخول سواء بشكل خاص أو عام إلى مستوى عال من الخدمات المتوفرة في وسائل الإتصال أو بنية تحتية ذات صلة.

و تتألف الانترنت حسب عصام (2011 : 286 ) من عدة مواقع و يمثل كل موقع شبكة محلية صغيرة أو شبكة واسعة و تتصل هذه المواقع ببعضها باستخدام شبكة الهاتف أو خطوط إتصال خاصة أو عبر الأقمار الصناعية أو الوصلات الميكروية.

### تاريخ الانترنت :

بدأ التفكير في شبكة الانترنت حسب إبراهيم ( 2003 : 68 ) سنة 1969 بعد طلب من وزارة الدفاع الأمريكية من وكالة مشاريع البحوث ( agency advenced research project ) ARPA التابعة لها بإيجاد أفضل طريقة للإتصال بعدة حواسيب دون الإعتماد على حاسب واحد



لضمان عدم انقطاع قنوات الإتصال بين مراكز الحاسب الآلي و بين الصواريخ و القذائف في حالة التعرض لأي هجوم مباغت.

وبالتالي مولت شبكة مبدئية حسب الهوش (2002، :115 ) عرفت باسم أربانت (ARPANET) و ربطت في البداية بين أربعة نقاط التقاء (NODES) في كل من جامعة يوتا (UTAH) و جامعة كاليفورنيا و معهد ستانفورد لتتوسع و تشمل 10 جامعات.

وفي السبعينات و الثمانينات بدأت الشبكة تتوسع حسب ما أشار إليه الزياي (1997: 4) بانضمام وكالة الفضاء الأمريكية NASA و المؤسسة القومية للعلوم و العديد من الجامعات و مراكز البحث العلمي هذا ما أعطاها صيغة مدنية. كما انضمت الشركات و المؤسسات الكبرى كذلك لتعطيها صفة تجارية بعدما كانت مقتصرة على الجانب العسكري و الأكاديمي.

فبعد الجهات العسكرية والعلمية التي وجدت وسيلة لتبادل الخبرات والأعمال. دخلت المؤسسات بشكل تصاعدي في الموجة مستغلة الإمكانيات الكبيرة التي توفرها الانترنت في عدة جوانب من نشاطها.

وعن طريق الانترنت تستطيع أن تبعث بيانات رقمية في شكل نصوص أو أصوات أو صور كما تساعدنا في البحث عن البيانات التي نريدها . كما نستطيع أن نعرض و نشاهد و نشارك اجتماعات و مؤتمرات من خلال برامج نقل الصورة و الصوت .

## II – الأنترانات : يعرفها زيادي ( 1997: 210 ) بأنها شبكة اتصال داخلية أو محلية

خاصة بمؤسسة ما فقط، و هي تطبيق لخصائص شبكة الأنترنت في محيط صغير و هو المؤسسة ، ولا يمكن الدخول إلى محتوياتها إلا من داخل المؤسسة. و بالتالي الأنترانات هي شبكة المؤسسة و تحتوي على معلومات منتقاة تهم المؤسسة و العامل. وبطبيعة الحال فإن استعمال الأنترانات داخل المؤسسة سوف يطور عملية الاتصال التنظيمي ويساعد على اتخاذ القرارات و يعزز العمل الجماعي (groupware) (www. Ac-clemont .com) .

ونجد في الأنترانات على سبيل المثال لا الحصر جريدة المؤسسة . و هذا ما يجنب المؤسسة عوائق النسخ و الطباعة و الوقت . و هذا ما يجعل العمال في إطلاع دائم على المستجدات في

ما يتعلق بحياة المؤسسة و يفتح لهم باب الحوار . كما يمكن عرض نشرة المؤسسة على الأنترانات في شكل فيديو من عشرة 10 دقائق كل يوم . ( جون مارك : 2006 ، 161-162 )

### III – الإكسترانات EXTRANET :

هو امتداد لنظام المعلومات الخاص بمؤسسة معينة إلى أطراف خارجية و يتم الدخول إلى هذه الشبكة عن طريق الأنترنت ولكن بصفة محمية ( عن طريق رقم سري ) ( www.futura-sciences.com ) و يعرف كذلك على أنه جزء من الأنترانات يمكن الدخول إليه من خارج المؤسسة من طرف أشخاص معينين يملكون الرقم السري كالزبائن مثلا مرورا عن طريق شبكة الأنترنت، وفي نفس المعنى يعرف أوليفي زارا olivier zara

( 2008 : 241 ) الأكسترانات على أنه أنترانات ذو ممر عبر الأنترنت للسماح بالتبادل مع أشخاص خارج المؤسسة . و يرى نيكولا جيجون ( nicolas giuguen ) ( 1998 : 76 ) أن الإكسترانات هو شبكة خاصة موجهة للزبائن أو الممولين خارج المؤسسة.

و الإكسترانات له عدة أهميات :

- توفير معلومات عن المؤسسة .

- يمكن الزبائن من التعرف على المخزون و السلع المتوفرة .

- إمكانية الدخول إلى المجال التقني أو القانوني و غيرهما .

- القيام بإجتماعات عن بعد أو ما يعرف ب visaionconference

( www. Wikipedia. org )

### III – البريد الإلكتروني : E-MAIL

البريد الإلكتروني هو نظام تراسل إلكتروني يمكن من إرسال و إستقبال رسائل إلكترونية . و في معظم الأحيان يكون عن طريق شبكة الأنترنت ، و داخل المؤسسات يستخدم البريد الإلكتروني ضمن شبة الأنترانات .

من مميزات البريد الإلكتروني السهولة و السرعة في إرسال و إستلام الرسائل . و إمكانية إرفاقها بمعطيات رقمية كالصور مثلا . كما يمكن أن ترسل نفس الرسالة إلى عدة زملاء في نفس الوقت.

كما تحفظ الرسائل تلقائيا مما يسمح الرجوع إليها كلما تطلب الأمر. ( [WWW.D99B.COM](http://WWW.D99B.COM) )

المعلومات التي يمكن نقلها تتنوع بين معلومات خاصة بالمستجدات كتقديم ترقية مثلا ، أو عرض نجاح للمؤسسة في مجال معين ، و هناك معلومات طارئة كالإنذار بوجود فيروس ينتشر في أجهزة الكمبيوتر . أو الإعلام بمشكل تقني أو تقديم حل له .

ويرى جون مارك ( 2006 : 161 ) أنه لتجنب الإكثار من استعمال الرسائل الإلكترونية بشكل عشوائي لابد من إتباع بعض القواعد :

- 1- عدم التردد في استعمال أيقونة \* مهم جدا \* إذا استدعى الأمر فعلا ذلك.
  - 2- كتابة عنوان الرسالة بشكل مدقق و له صلة بالعمل .
  - 3- كتابة رسالة قصيرة و معبرة عن المضمون الذي نود نقله و عادة ما ينصح بعدم تجاوز 300 كلمة في الرسالة.
  - 4- إتباع طريقة عرض معينة تحمل نوع من الإبداع و تبرز اللمسة الشخصية.
- وبذلك تفتح هذه الخدمة مجالا و قناة أخرى للإتصال بين العمال تمكن من إيصال المعلومات و بشكل موثق و موسع في أوقات قياسية و إلى مصالح مختلفة . كما تعطي صفة السرية في حالة التعامل مع رسالة شخصية و كل عامل له علبة رسائل خاصة على مستوى جهاز الكمبيوتر محمية برقم سري .

## IIII موقع المؤسسة على الأنترنت : le site web de l'entreprise

الموقع هو مجموعة من صفحات الأنترنت مجمعة بطريقة متناسقة و مشعبة تدار من طرف فرد أو هيئة أو منظمة معينة . و يحتوي الموقع على صور و نصوص و فيديو هات و منحنيات ، جداول ... إلخ. ([www.netscape.ca](http://www.netscape.ca)).

والانترنت تقدم خدمة كبيرة للمؤسسة حيث تسمح لها بالإشهار و التعريف عن نفسها و عن نشاطاتها مهما كان نوعها. و غالبا ما يكون للموقع أهداف تجارية حيث تستهدف المؤسسة من خلاله شريحة معينة من الزبائن تحاول إقناعهم و معرفة مطالبهم ثم إرضائهم و بالتالي تفتح قناة إتصال من خلال المعلومات التي تضعها تحت تصرفهم و كذا مشاركاتهم و بعث آرائهم من خلال الموقع.

و يجب مراعاة بعض النقاط حسب هاري هلين ( 2001: 400 - 401). في تصميم الموقع :

- وضع مخطط واضح و سهل للموقع بشكل يمكن من الوصول إلى المعلومات بسلاسة .

- وضع زر الصفحة الرئيسية ( home ) .

- وضع اللغات .

- عدم التماذي في وضع الأشكال و النصوص فلا بد من أن يكون كل شيء مدروس.

- تنظيم المعلومات في صفحات كل صفحة تعبر عن موضوع معين .

- يجب متابعة الموقع بشكل منتظم و إضافة التحديثات كلما استدعت الضرورة ذلك

و العمل على تطويره و كذلك الرد على كل الرسائل الواردة و التساؤلات.

بالإضافة إلى هذه التكنولوجيات التي لها تأثير مباشر على نظام الإتصال نجد خدمات أخرى توفرها الأنترانات و الأنترنت كالعامل الجماعي عن طريق الشبكات و كذا الاجتماعات و

المحاضرات التي تنظم بمشاركة أعضاء يتواجدون في مواقع مختلفة باستعمال الوسائل السمعية البصرية و كذلك البرمجيات التي لها علاقة بالتسيير كلها تؤثر على تنظيم و تسيير المؤسسة.

### 3- خصائص تكنولوجيا المعلومات و الإتصال

تمنح خصائص تكنولوجيا المعلومات و الإتصال الفرد الاستقلالية عند التعامل معها ، كما أن المشاركين في العملية الإتصالية يتبادلون الأدوار بين مرسل و مستقبل مما يعطيها صبغة الفعالية بين الأفراد داخل المنظمة.

كما تتميز خصائص تكنولوجيا المعلومات و الإتصال باختصارها الكبير للوقت فيمكننا إرسال واستلام رسائل و معلومات في أوقات قياسية على غرار البريد الإلكتروني.

اللامركزية: فالاستقلالية من خصائص تكنولوجيا المعلومات والاتصال والمثال الأبرز والأوضح على ذلك الأنترنت فلا يوجد هنالك رقيب و لا تتحطم أي جهة.

خصائص تكنولوجيا المعلومات و الإتصال تمكن من ربط الأجهزة على الرغم من اختلاف خصائصها و بلد تصنيعها و تتجاوز كل الاختلافات التي يمكن أن توجد بين أجهزة الكمبيوتر يستطيع الفرد الإستفادة من خدمات خصائص تكنولوجيا المعلومات و الإتصال أينما كان و لا يستدعي ذلك وجوده في مكان محدد فهي تنتقل معه كالهاتف المحمول و الكمبيوتر المحمول

كما تمتلك خصائص تكنولوجيا المعلومات و الإتصال خاصية تحويل المعلومات من صفة إلى أخرى كتحويل رسالة صوتية إلى رسالة نصية مكتوبة و غيرها

كما نستطيع من خلال خصائص تكنولوجيا المعلومات و الإتصال إرسال رسالة واحدة إلى عدة أفراد في نفس الوقت

كما أنها تمتاز بخاصية التوسع و المرونة ، فالشبكات تكبر ذاتيا بدخول حواسيب جديدة كما يمكن تفريعها حسب الطلب

تتميز بصفة العالمية لأنها تشمل حيزا و محيطا واسعا و هو العالم و هي موجودة في كل مكان و تجاوزت مشكل الوقت و المكان.

#### 4- أثر إستخدام تكنولوجيا المعلومات و الإتصال على المؤسسة :

عندما نتكلم عن إستخدام تكنولوجيا المعلومات و الإتصالات فإننا نشير إلى ما تقدمه هذه التكنولوجيا من خدمات ، و ما توفره من تسهيلات كبيرة في التواصل و نقل المعلومات ، أي أنها تساعد في تسيير المؤسسات ، و دعم العمل الجماعي و العمل عن بعد ، كما تساهم في ربح الوقت و التكلفة و تجعل المعلومة في يد طالبها أينما و متى أراد ذلك ، بالإضافة إلى العديد من الخدمات التي تعود بالنفع على مستعمليها.

ولكن إستخدام تكنولوجيا المعلومات و الإتصالات ليس فقط نشاط تقني أي إدخال أجهزة كومبيوتر و ربطها ببعضها عن طريق شبكات ، بل هذا اللجوء إلى عصرنة و تحديث وسائل و محيط العمل له جانب آخر و عنصر مهم و هو العامل الإنساني فلا بد من مراعاته و أخذه بعين الاعتبار في هذه النقلة النوعية.

فإننا نتكلم هنا عن التغيير التنظيمي ، فالتقنية الجديدة ليست محايدة و التحول العميق الذي يمس كل النظام لا يحصل دون مقاومة من قبل العمال .

وحسب هنري ( 2008: 61 ) تعطي تكنولوجيا المعلومات و الإتصالات المؤسسة ميزة تنافسية عندما ترفق باهتمام دائم بالعامل الإنساني يعادل اهتمامها بتحديث و تطوير وسائلها.

وطرق التسيير تتغير مع إستخدام هذه التكنولوجيا ، و هي تتطلب تنظيما خاصا بها و إستراتيجية واضحة للإدارة و جوا تنظيميا يسمح بالوصول إلى الأهداف المرجوة من استخدامها. فحسب ميشال ( 2006 : 160 ) لابد من وجود وسط يسوده الوعي بأهمية المعلومة و ضرورة تبادلها حتى من دون وجود وسائل متطورة ، بالإضافة إلى وجود نوع من الحرية للعمال لاختيار طرق عمل تتناسب معها أي تشجيع روح المبادرة بعيدا عن التسيير المغلق إن صح التعبير الذي لا يسمح بإظهار اللمسة الشخصية في العمل.

والمسير في هذه الوضعية مطالب أكثر من الآخرين بالتكيف مع الوضع الجديد و السيطرة عليه ليتمكن من قيادة المؤسسة في وسط هذا التغيير. و قلة من المسيرين الذين تكونوا في هذا المجال و يملكون مهارات تمكنهم من التحكم في هذه الوضعية. فالأدوار الإعلامية و التأطيرية للمسير

تغيرت مع تغير نمط العلاقات الذي تأثر باستخدام البريد الإلكتروني و غيرها من خدمات التكنولوجيا.

هذا ما يجعل تكوين المسير أمر لازم حسب هنري ( 2008 : 52 ) ، لاسيما في الجانب التكنولوجي كالتعرف على استخدام الكمبيوتر و خصائص الشبكات، و كذا تسيير الأفراد في ضل استخدام تكنولوجيا المعلومات و الإتصالات.

إن التعامل مع التقنية الجديدة يتطلب بعض مهارات من مستخدميها، لذلك على المؤسسة الوقوف على مستوى تأهيل كل عامل للتعامل معها و تخصيص دورات تكوينية من شأنها أن توصل إلى استغلال أمثل للألة. فغالبا ما نجد المختص في الإعلام الآلي عند تصميمه لجهاز الكمبيوتر و الشبكات يتبين له أن الأمر بديهي و سهل و لا يتطلب مهارة كبيرة، لكن الواقع يثبت عكس ذلك، مما يحول دون الاستفادة من التكنولوجيا. فهذه نقطة مهمة على الإدارة أخذها بعين الاعتبار.

يرى هنري ( 2008 : 62 ) من الصعب الإلمام بكل آثار التكنولوجيا على طبيعة العمل و التنظيم داخل المؤسسة ، و لكن من الواضح أن نظام العلاقات داخل التنظيم يتأثر ، و اتخاذ القرارات و المراقبة و التسيير في حد ذاته . فلا بد من التفكير بشكل جماعي لتقديم حلول لكل التساؤلات التي ترافق استخدام تكنولوجيا المعلومات و الإتصالات التي أصبحت حتمية لا مفر منها.

## خلاصة:

من المؤكد أن تكنولوجيا المعلومات و الإتصال تحمل في طياتها إضافة كبيرة للمؤسسة في ما يتعلق بمعالجة المعلومات و تخزينها و جعلها في متناول كل عامل كلما استدعى الأمر ذلك. و بذلك هي تمثل ركيزة و قاعدة معلوماتية تستند عليها المؤسسة. و لكن التكنولوجيا معقدة تستدعي تكويننا كاملا ، كما أنها تتطلب تنظيما خاصا و وعيا من الإدارة و العمال على حد سواء بالقيمة الكبيرة للمعلومة و أهميتها في المنظمة المعاصرة. و المسير مطالب بالدرجة الأولى للخضوع إلى تكوين فيما يخص التعامل مع الوضعية الجديدة، و في الأخير لابد من التأكيد على العامل الإنساني أساس النجاح .



## الفصل الرابع

### الاتصال في المؤسسة

تمهيد

-تعريف المؤسسة

2-خصائص المؤسسة

3-مفهوم الاتصال في المؤسسة

4-استراتيجية الاتصال في المؤسسة

5-الاتصال الداخلي في المؤسسة

6-أهمية الاتصال داخل المؤسسة

7-نفاذ خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات إلى المؤسسات

خلاصة

## تمهيد:

تعتبر المؤسسة وحدة إنتاجية تضم مجموعة من العمال ضمن تنظيم معين بهدف إنتاج سلع أو خدمات وتأخذ عدة أشكال وأحجام تبعا لقطاعها وعدد عمالها والنشاط الذي تمارسه ومررت المؤسسة الجزائرية بعدة مراحل في تطورها و مستنها إصلاحات عديدة و متكررة بداية من التسيير الذاتي للمؤسسات بعد الاستقلال لتليها مرحلة التسيير الاشتراكي و توالى المراحل والإصلاحات بعد ذلك بإعادة الهيكلة. تم إعطاء المؤسسات الاستقلالية لتصل إلى مرحلة اقتصاد السوق ودخولها في التنافسية و ستحاول التطرق إلى كل هذه النقاط من خلال هذا الفصل الذي نسلط فيه الضوء بالإضافة إلى ما سبق على المفاهيم التي تتعلق بالمؤسسة .

## 1-تعريف المؤسسة:

ليس من السهل الإلمام بتعريف واحد للمؤسسة نظرا لتعدد الجوانب والزوايا، فالكل ينظر إليها استنادا على مجال تخصصه سواء كان قانونيا أو إقتصاديا أو اجتماعيا.

يمكن للمؤسسة أن تدرس من عدة جوانب كل حسب تخصصه ومجال اهتماماته وفلسفته وإيديولوجيته والمؤسسة يمكن تعريفها من خلال هويتها. في البداية يمكن تعريف المؤسسة على أنها هي وحدة قانونية سواء كانت كائنا ماديا أو معنويا تتمتع باستقلالها المالي و كذلك تتمتع بالاستقلالية في إتخاذ القرارات المتعلقة بها و تقوم بإنتاج سلع و خدمات.(جون لونغات،2004: 01).

والمؤسسة بالنسبة إلى النظرة التالورية والتي تركز على التنظيم العلمي للعمل ، هي مكان للإنتاج ولا بد عليها أن تتبع طرقا علمية و مدروسة و مدققة كما أنها تقسم الموارد البشرية داخل المؤسسة الى المخططيين وهم المسؤولين على وضع الخطط و البرامج و المناهج و المراقبين الذين يسهرون على التطبيق الحسن لما وضعته الطبقة الأولى، ومن مهامهم كذلك الحرص على السير السليم للنسق إنسان-آلة ويراقبون انجاز العمليات لنجد في الأخير العمال الذين يجسدون ما خطط على أرض الواقع و يتبعون في ذلك كل التوجيهات والتعليمات التي تأتي من الأعلى و يتم تحفيز هذه الطبقة بالأجرة.( كلود ديتارم، 2004: 62)

وفي تعريف آخر يمكن تعريف المؤسسة على أنها منظمة إقتصادية و إجتماعية مستقلة ، تتبع تنسيق و تركيب معين لوسائلها البشرية و المادية و الملية بهدف خلق القيمة المضافة حسب الأهداف في نطاق زمني و مكاني معين ( غول فرحات، : 08).

وفي تعريف آخر يعرف ايغوس انغو(2004: 13-14)في كتابه نظام الاتصال في المؤسسة على أنها مجموعة من الأفراد الذين يمارسون نشاطا معيننا انطلاقا من مواد أساسية وما يريد الكاتب توضيحه هنا والتأكيد عليه هو الهدف الأساسي للمؤسسة وهو القيمة المضافة التي تعود بأرباح مالية للمؤسسة هذا من الجانب اقتصادي.

كما يعرف بيار كونسو(2000: 60) في كتابه التسيير المالي للمؤسسة "هذه الأخيرة على أنها خلية اقتصادية تقوم بتشكيل علاقات و روابط مع أعوان اقتصاديين اخرين استنادا على النشاط الذي تقوم به . لتدخل معهم في السوق، نفهم من هذا التعريف أن المؤسسة تتأثر بما يحيط بها سواء من قريب أو بعيد فهي تابعة للبيئة التي تعمل بها.

من خلال التعاريف السابقة نقدم التعريف التالي للمؤسسة:

المؤسسة عبارة عن وحدة انتاجية مستقلة يتم فيهاالجمع بين الموارد المادية و البشرية بطريقة تنظيمية معينة بهدف إيجاد القيمة المضافة التي تظهرمن خلال الإنتاج سواء كان سلع أو خدمات والتنظيم هنا شيء أساسي لأنه يوضع بدقة متناهية عمل كل فرد داخل المؤسسة و يوزع الأدوار بين مختلف الفاعلين في التنظيم و يجدد كيفية التفاعل بينها من خلال نظام واضح للإتصال فالكل يساهم في اتجاه واحد من أجل تحقيق الأهداف المرجوة.

و نستخلص من خلال التعاريف كلها أن المؤسسة هي:

#### **أ- تنظيم:**

يرى (مريس شال) "أن المساحات والبناءات والمكاتب و الأفراد و التجهيزات كلها يمكن أن تشكل ما يعرف بالمؤسسة و لكن هذا المجموع لا بد أن ينتظم بشكل جيد و هذا يعني أن النشاطات و العمليات تدور في إطار تنظيم هرمي يحدد دور كل فرد فالتنظيم في المؤسسة يستند على تقسيم الأعمال بين العمال و على توزيع السلطة على شكل هرمي وبذلك تتحدد المسؤوليات من خلال الهرم التنظيمي للمؤسسة ، بحيث يكمل كل فرد آخر فتجزئة المهام تخدم الإطار الكلي في التنظيم(ملبوسي ليلي، 2009 : 64).

وكذلك من مبادئ التنظيم توزيع السلطة بشكل هرمي ووضع كل فرد في مكانه المناسب في الهيكل التنظيمي للمؤسسة و بالتالي تتجدد مسؤوليته من خلال المنصب الذي يشغله.وإن التنظيم يستدعي منا وضع نظام للمراقبة لمعرفة مدى تحقيق الأهداف و مدى فعالية المناهج المتبعة و مدى إحترام القواعد داخل التنظيمي.

## ب - المنظمة عون اقتصادي:

الهدف الأساسي للمؤسسة هو الانتاج ، حيث أنها تحول المدخلات الى مخرجات تتمثل في سلع و خدمات و ذلك من خلال توفر عوامل الانتاج المتمثلة في العمل والمواد الأولية ، الطاقة أجهزة الإنتاج و غيرها ( عبد الرزاق، 2006: 28).

من خلال هذه الفكرة يمكن تعريف المؤسسة على أنها وحدة توافق بين عوامل الإنتاج (رأس المال ، العمل ، الطبيعة ) بغية انتاج سلع و خدمات لتلبية حاجيات السوق و تغلب سلطة الادارة دورا رئيسيا لتنظيم عملية الانتاج حسب امكانية المؤسسة و التغيرات البيئية التي تنشط فيها.

## ج - خلية اجتماعية:

المؤسسة تتمثل في مجموعة أفراد يسيرون وفق تنظيم معين وتساهم بشكل مباشر في سد حاجيات العمال من خلال ما تقدم لهم من أجور كما تسمع لكل عامل بالرفع من مؤهلاتها و تطويرها كما تكسبه ثقافة خاصة بها و تحاول جاهدة أن تجعل أهدافه تتماشى مع أهداف المؤسسة لتجاوز كل الخلافات أو النزاعات التي يمكن أن تقع.

(عبد الرزاق، 2006: 30-31).

كما أن المؤسسة تلعب دورا في تربية و تعليم العمال و ذلك لأنهم يمضون وقتا معتبرا بداخلها كما أن برامج التكوين و الترقية تساهم في عملية التعلم. (ملبوسي ليلي، 2009 : 27)

## د - المؤسسة عبارة عن نظام أو نسق:

النسق هو عبارة عن مجموعة من العناصر مترابطة فيما بينها عن طريق عدة علاقات فرعية (نظام الموارد البشرية ، نظام الانتاج ، التسويق ، النظام المالي). (الوجيز غول فرحات، 2008: 09) ونلاحظها في أرض الواقع من خلال المصالح التي تعمل وفق تنظيم معين لتحقيق الأهداف المسطرة للمؤسسة داخليا و خارجيا .

ويعرف ميشال كاليكا 1995 المؤسسة كنسق آخذا بعين الاعتبار العلاقات الداخلية للمؤسسة بين مختلف فروعها من جهة وعلاقتها بالمحيط من جهة أخرى كما يقدم لنا العناصر الأربعة لنسق المؤسسة وهي:

1- نظام تقني: الذي يسهر على تحويل المدخلات الى مخرجات (سلع و خدمات)

2- نظام تقني اجتماعي: الذي يأخذ بعين الاعتبار كل فرد في المنظمة بخصائصه النفسية و كذلك كفاعل ذو سلطة تنظيمية .

3- نظام للتسيير

4- هيكل تنظيمي يضمن استقرار ووحدة المؤسسة.

يعرف النسق على أنه مجموعة عوامل في تفاعل والمؤسسة عبارة عن نسق مفتوح على الوسيط الذي تنشط فيه و تتأثر بكل خصائصه و جوانبه منها القانونية حيث يتحتم عليها إتباع القوانين واللوائح الخاصة بالبلد الذي تنشط فيه. كما أن الاقتصاد الخاص بذلك الوسط يؤثر عليها كذلك فهي تأخذ مادتها الأولية منه وتبيع منتجاتها فيه، هذا ما يجعلها في علاقة مع مؤسسات أخرى ويجعل عنصر دراسة السوق من أولوياتها وتتأثر المؤسسة كذلك بالمجتمع وخصائصه فالعمال شريحة من ذلك المجتمع ولهم ثقافتهم وعاداتهم

(مارتن جون بول، 2001: 13).

كلها جوانب وعناصر لها تأثير على المؤسسة ولا بد من أخذها بعين الاعتبار و عدم استصغارها فهي ليست بمنأى عما يجري حولها لمعرفة خصائص ذلك السوق ولتكون في مستوى المنافسة للحصول على أكبر جزء منه.

## 2- خصائص المؤسسة:

تتميز المؤسسة الاقتصادية حسب قول غول فرحات بمجموعة من الخصائص من بينها:

أ- المؤسسة مركز للتحويل:

المؤسسة هي المكان الذي يتم فيه تحويل الموارد و المواد الأولية و ما يعرف بالمدخلات و التي تضم أيضا رؤوس الأموال و الأفراد و المعلومات الى مخرجات و منتجات كاملة الصنع تكون في شكل سلع أو خدمات .

ب - المؤسسة مركز للتوزيع:

ونعني بذلك أن المؤسسة هي المكان الذي يتم فيه توزيع و تقسيم الاموال المتحصل عليها من بيع السلع و الخدمات و ذلك وفق أشكال مختلفة لتستفيد منها كل الأطراف المشاركة في العملية الانتاجية مثل :

- الأجور التي توزع على العمال الأجداء .

- الأرباح و مدا خيل أخرى التي تقسم على الملاك الذين خاطروا برؤوس أموالهم سابقا

- مستحقات الخاصة بالايجار و المعدات الخاصة بالمؤسسة.

- الفوائد التي تدفعها المؤسسات للبنوك تعويضا تعويضا للأموال المقترضة .

- دفع مستحقات الموردين.

- تسديد الضرائب و الاشتراكات في الضمان الاجتماعي.

ج - المؤسسة مركز للحياة الاجتماعية:

تضم المؤسسة مجموعة من العمال يعملون جماعيا نساء و رجالا من أجل تحقيق أهداف المؤسسة و يترتب عن قضاء العمال ثلث الوقت في العمل عدد من المظاهر كالصراعات

وخيبات الأمل ، الرضا و غيرها و عليه فان المسير يحاول لجاهدا خلق جو من التناسق بين العمال رغم الاختلافات الموجودة بينهم في الاتجاهات والأفكار والأيدولوجيات و الأهداف من أجل تحقيق أهداف المؤسسة.

د - المؤسسة مركز القرارات الاقتصادية:

تلعب المؤسسة دورا مهما في الاقتصاد باعتبارها مركز للقرارات الاقتصادية المتعلقة بنوع المنتج و كميته و الأسعار و التوزيع و التصدير والاتصال ، كما تمس القرارات أيضا اختيار الوسائل والطرق المناسبة للوصول الى الأهداف فالمؤسسة خلال قيامها بمختلف نشاطاتها تجد نفسها مطالبة باتخاذ قرارات متعددة وهذا من مسؤوليات الإدارة ، وعليها مراعاة العوامل المؤثرة على إتخاذ القرارات (الأهداف ، الموارد ، البيئة) لاتخاذ القرار السليم الذي يسمح لها بالنجاح في ظل وجود المنافسين .

هـ - المؤسسة شبكة معلومات:

القرار السليم ستنند على معلومات متأتية من مصادر مختلفة (داخلية و خارجية) هذا ما حتم على المؤسسة وضع أنظمة قادرة على إنتاج المعلومات وما يعرق بنظام المعلومات والاتصال حتى يمكن كل عامل من انجاز مهامه على أكمل وجه و بذلك فإن شبكة المعلومات والاتصال هي العنصر الحيوي في أي المؤسسة.

و - المؤسسة مركز للمخاطرة:

المؤسسة مركز للخطر فيمكن أن نخسر جزءا أو كل تسبيقاتها المالية في حالة الفشل و هذه المخاطرة لها علاقة بصعوبات التسيير و ضغط المنافسين و متطلبات الزبائن و لهذا نجد أن، رأس مال الشركة يضم مساهمات عدة أشخاص أو شركات لتقليل المخاطر والخسائر في حالة الفشل .



### 3- مفهوم اتصال المؤسسة:

وردت العديد من التعاريف في هذا الشأن، حيث يعرفه روجرز ( 1976 ) بأنه: الاتصال الذي يحدث في إطار منظمة ما، وهو عملية هادفة بين طرفين أو أكثر وذلك لتبادل المعلومات والآراء والتأثير في المواقف والاتجاه. (مصطفى عشوي، 1992: 144).

وهناك من يعرفه بأنه: " دراسة وتطبيق مجموع مؤشرات ووسائل تسمح للمؤسسة بتنظيم اتصالها مع بيئتها". ( في صبرينة رماش، 2009: 18).

ونجد تعريفاً آخر لاتصال المؤسسة: 'بأنه اتصال يتمحور حول المؤسسة نفسها ويهدف إلى إنشاء وتسيير صورة المؤسسة والتعبير عن هويتها، حيث عليها أن تؤكد على هويتها، وأهدافها، وما الذي تتقنه وما هو نشاطها بمعنى تتحدث المؤسسة عن نفسها، عن قيمتها، وعن فلسفتها، وعن شرعيتها'

بينما يعرف اتصال المؤسسة بأنه عبارة عن الاتصال الإنساني المنطوق والمكتوب الذي يتم داخل المؤسسة على المستوى الفردي والجماعي ويسهم في تطوير أساليب العمل وتقوية العلاقات الاجتماعية بين الموظفين" ( في صبرينة رماش، 2009: 19).

ويعرفه ( سعيد عيمر، 2002 ) تعريفاً شاملاً

حديث المنظمات عن نفسها، على النقيض من الاتصال التجاري، ذلك الاسم الآخر للإعلان والمرتبط بالمنتجات أما بالنسبة للمؤسسة، فيتعلق الأمر بالعمل على تعريفها، وتعيين نشاطاتها وإعطاء صورة حسنة على نفسها سواء أمام جماهيرها الخارجية (المنتجين، الزبائن، المحتملين، الموردين، البنوك، المساهمين المحتملين) أو الداخلية (أجراء، مساهمين، ممثلين نقابيين)، بشكل تعبر من خلاله على شرعيتها الاقتصادية والاجتماعية" (ص: 84).

### 4- إستراتيجية اتصال المؤسسة:

إن إستراتيجية الاتصال ماهي إلا تطويع الجهود الاتصالية لكي تتلاءم مع مواقف تسويقية معينة، فالمؤسسة تسيير وفق أهداف طويلة المدى تعمل من خلال تحقيقها على تعزيز مكانتها

في بيئتها الخارجية، وهو ما يدفع بها إلى اعتماد العديد من الاستراتيجيات، ومن بينها استراتيجية الاتصال التي تمكن المؤسسة من توقع السلوك التنظيمي للعاملين ومحاولة العمل على جعله سلوكاً إيجابياً يتوافق وأهدافها التي تسعى إلى بلوغها، كما يسمح بالتأقلم مع متطّرات بيئتها الخارجية من خلال رصد مختلف انتظارات متعاملين ومحاولة الاستجابة لها عن طريق اعتماد مزيج اتصالي شامل، يتشكل من مختلف أنواع الاتصال الداخلي والخارجي على حد سواء. ( في صبرينة رماش، 2009: 133).

وتعمل المؤسسة على وضع إستراتيجيتها الاتصالية في إطار المعطيات المتعلقة بالمحيط الاجتماعي والذي يعكس حاجات المستهلك ورجباته، والقيم الاجتماعية والثقافية الموجهة لعملية الاستهلاك، وكذلك يعكس وضعية السوق ومختلف محدداته البشرية والمادية والتنظيمية.

#### 5-الاتصال الداخلي للمؤسسة:

لا يمكن لأي مؤسسة أن تنشأ وتستمر دون اتصال يجري بين أعضائها، ولهذا فإن عملية الاتصال تسعى لتحقيق الترابط في التفكير والاتجاهات بين الأفراد العاملين داخل المؤسسة، مما يؤدي إلى تحقيق التعاون وتوجيه الجهود نحو الأهداف المشتركة، وتقوية العلاقات الاجتماعية التي تولد بدورها حافزاً للأفراد العاملين. (صبرينة رماش، 2008: 135).

ويعرف الاتصال الداخلي بأنه عملية تبادل الآراء والمعلومات بين الأطراف المختلفة داخل التنظيم بغرض تحقيق هدف معين

وهو عملية تتضمن النقل والترديد والتدقيق للأفكار بغرض اختيار التصرفات التي تحقق أهداف الشركات بفاعلية، بمعنى أن هناك رسائل هادفة بين أطراف المؤسسة.

كما يعرف على أنه تلك العملية الهادفة إلى نقل وتبادل المعلومات التي على أساسها يتوحد الفكر وتتفق المفاهيم وتتخذ القرارات، إذ يعتبر اتخاذ القرار عصب العملية الإدارية كلاً، ويتوقف ذلك على كمية وسلامة المعلومات التي تتاح أمام صانعي القرارات في أي مستوى من المستويات الإدارية. (صبرينة رماش، 2008: 135).

مما سبق يمكن القول أن الاتصال الداخلي للمؤسسة هو تلك العملية التي تتضمن نقل وتبادل المعلومات والاتجاهات والأفكار بين الأفراد العاملين داخل المؤسسة لتحقيق أهدافها بفعالية.

ويضم نظام الاتصال داخل المؤسسة مجموعة عمليات اتصالية تنشأ داخل المؤسسة وأنماط تتنوع من تنظيم إلى آخر، وكل مؤسسة لها دعماؤها الاتصالية الخاصة مثل: الراديو الداخلي، صندوق الأفكار، لوحة الإعلانات، الشبكة الهاتفية، شبكة الإنترنت، البريد الإلكتروني، والأنترانات.

## 6- أهمية الاتصال داخل المؤسسة:

وحسب فضيل دليو يمكن إستنتاج جدوى الإتصال الشامل من الإمكانيات التالية:

-بواسطة المشاركة في القرارات يمكن لمختلف أطراف المؤسسة أن تحقق ذاتيتها بشكل متوازي مع تحقيق أهداف المؤسسة.

- الاتصال بالمحيط الاجتماعي الأوسع يجعل المؤسسة تتموقع في المكان المناسب لها مما يساعد على تحقيق أهدافها

كما أن الاتصال يساهم في توفير الفرصة لإعلام الرؤساء بما تم إنجازه أو بما لم يتم إنجازه وبالمشكلات التي ظهرت في التنفيذ أو الانحرافات التي لم تكن في الحسب وكيفية التغلب عليها وبذلك تتحدد أهمية الاتصال في تضيق الفجوة بين التخطيط والتنفيذ وتحقيق التفاعل الإنساني بين العاملين وزيادة التفاهم والتعاون بينهم. (بوعطيط جلال الدين، 2009: 57).

وفي هذا الصدد يورد صالح بن نوار جملة من الأهداف التي يسعى الاتصال إلى تحقيقها:

-تحقيق التنسيق بين الأفعال والتصرفات: يتم الاتصال بين تصرفات وأفعال أقسام المؤسسة المختلفة، فبدون الاتصال تصبح المؤسسة عبارة عن مجموعة من الموظفين يعملون منفصلين بعضهم عن بعض لأداء مهام مستقلة عن بعضها البعض، وبالتالي تفقد التصرفات التنسيق وتميل المؤسسة إلى تحقيق الأهداف الشخصية على حساب أهدافها العامة. (بوعطيط جلال الدين، 2009: 57).

-المشاركة في المعلومات :يساعد الإتصال على تبادل المعلومات الهامة لتحقيق أهداف التنظيم  
وتساعد هذه المعلومات بدورها على:

-توجيه سلوك الأفراد ناحية تحقيق الأهداف.

-توجيه الأفراد في أداء مهامهم وتعريفهم بالواجبات المطلوبة منهم.

-تعريف الأفراد بنتائج أدائهم.

-إتخاذ القرارات :حيث يلعب الاتصال دورا كبيرا في اتخاذ القرارات فاتخاذ قرار معين يحتاج  
الموظفون إلى معلومات معينة لتحديد المشاكل وتقييم البدائل وتنفيذ القرارات وتقييم نتائجها.

-التعبير عن المشاعر الوجدانية : يساعد الاتصال الفاعلين أو العاملين على التعبير عن  
سعادتهم وأحزانهم ومخاوفهم وثقتهم بالآخرين، حيث يستطيع العامل إبداء رأيه في موقف دون  
حرج أو خوف.

- ويمكن إدراج هدف آخر للاتصال لا يقل أهمية عن سابقه والمتمثل في التقليل من الدور  
السلبى الذي تلعبه الإشاعة في الوسط العمالي فعندما تنتشر الإشاعة بشكل كبير يصبح مفعولها  
كارثيا بالنسبة إلى المنظمة ككل. ( بوعطيط جلال الدين، 2009: 57).

وهنا يشير " مايو " إلى أهمية الاتصال باعتباره أحد العوامل الرئيسية لقيام العلاقات الإنسانية  
داخل المؤسسة، وعادة ما ينظر إلى عمليات الاتصال بوصفها تجيب على كلّ التساؤلات  
الخاصة بتنظيم المؤسسة.

وبالتالي هناك أهمية نظرية محورية لنظام الاتصال داخل المؤسسات، فالإتصال هو الوسيلة  
التي بموجبها يتم نقل المعلومات كما أنه يؤثر على العلاقات بين الأفراد، فينشأ التعاون  
والتكامل بينهم داخل الجماعة وفيما بين الإدارة والعمال. (صبرينة رماش، 2008: 136).

ومن نتائج البحوث التي أجريت في هذا الإطار البحث الذي أجراه " ستيفن هاب " بالولايات  
المتحدة الأمريكية، عام 1956 بعنوان "الاتصال بالموظفين "وقد اختير في هذا البحث  
مؤسستين متماثلتين، تتبع الأولى أسلوبا سديدا في الإتصال بينما لا تدخل المؤسسة الثانية مثل

هذا الأسلوب السديد في حساباتها، وقد تضمنت أسئلة الاستبيان الموجهة للموظفين في كلٍّ من الشركتين ما ينم عن توافر الاتصال المثمر من عدمه كالإحاطة من قبل العاملين بالمؤسسة بأهدافها وخططها، وكالإحساس بالانتمائية والثقة في مقدرة المؤسسة على تحقيق أهدافها والعناية بمصالح من يعملون بها في نفس الوقت، وقد أسفرت نتائج البحث عن غالبية العاملين في الشركة الأولى وأفادوا بالإيجاب على هذه الأسئلة، بينما نسبة ضئيلة من المؤسسة الثانية أبدوا مثل هذا الرأي (صبرينة رماش، 2008: 137).

وتؤكد هذه الدراسة على أهمية الاتصال داخل المؤسسة وذلك في إطار قيام علاقات إيجابية وسليمة بين العاملين، ولوحظ أن الإدارة قد وجدت أفضل طريقة لتحقيق أهدافها وذلك بتدعيم الاتصالات الصاعدة لتحقيق مزيد من الترابط بين العمال والإدارة على أساس من الثقة المتبادلة بينهما.

#### **7-نفاذ خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات إلى المؤسسات:**

تشمل المرحلة الثانية في سلسلة القيمة" اختراق منتجات وخدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الصعيدين المنزلي والمؤسسي وقد شرعت بعض البلدان ككندا، استراليا، كوريا واليابان في جمع وتصنيف بيانات عن معدلات الاختراق أو النفاذ المختلفة لمنتجات وخدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتندرج في البنود المتصلة بتكنولوجيا المعلومات:

أجهزة الراديو ، الأجهزة السمعية عالية الدقة، التلفزيون، أقراص الفيديو المضغوطة، أقراص الفيديو الرقمية، الخطوط الهاتفية الثابتة، الهاتف الخليوي، الحاسوب الشخصي، اشتراكات الانترنت، وغالبا ما تقتصر عملية جمع البيانات من حيث النطاق والتغطية على منظور تكنولوجي فقط ولا تأخذ في الاعتبار المنظور البشري الذي يقضي بمعرفة الى أي مدى يستخدم الأفراد والمنظمات المعلومات الموجودة في متناولهم، وكذلك عمليات التواصل الافتراضي بواسطة الإنترنت، وفرص الاتصال عبر الحدود استخداما فعليا وفعالا جمع البيانات المتصلة بمدى نفاذ تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لم يصبح نشاطا إحصائيا مألوفاً في النظام الإحصائي الرسمي الأساسي لعدم توافر نهج محدد ومنظم وتلقائي الى جانب وجود تعقيدات بيروقراطية. (علوي هند، 2008: 59-60).

## خلاصة:

إن مختلف المراحل التي مرت بها المؤسسة الجزائرية أكسبتها خبرة من خلال احتكاكها بمختلف أنماط التسيير من الذاتي إلى الاشتراكي إلى الرأس مالي الحر ومن شأن هذه الخبرة أن تساعدنا في التعامل مع التنافسية الحادة في السوق خاصة في المرحلة الحالية المتميزة بالتطور التكنولوجي المتسارع والأزمات المختلفة التي تعصف بالاقتصاد العالمي الذي لسنا بمنأى عنه.

# الفصل الخامس

## الإجراءات المنهجية للبحث

التعريف بمكان الدراسة

منهج الدراسة

الدراسة الاستطلاعية

الدراسة الأساسية

الأساليب الإحصائية في معالجة البيانات

## الإجراءات المنهجية للبحث:

### 1- التعريف بمكان الدراسة:

#### 1-1- تعريف مركب GL4/z:

يعتبر مركب GL4/z أول مصنع لتميع الغاز الطبيعي في العالم ، يتواجد بمدينة أرزيو بولاية وهران ، و عرف مسبقا ب: « LA CAMEL » إختصارا ل: « COMPANIE ALGERIENNE DES METHANES LIQUIDES »

وتم إنشائه فقي الفترة الممتدة بين 1962-1964 لثم فتحه نهائيا و يبدأ بالإنتاج إنطلاقا من سبتمبر 1964 .

يتربع المركب على مساحة تقدر ب 73 هكتار بالإضافة إلى 22 هكتار مخصصة للتخزين و الشحن.

يقوم المركب بمعالجة الغاز الطبيعي القادم من حاسي الرمل بطاقة تقدر ب: 1.7 مليار م3 في السنة ، لينتج ما يقدر ب 2 مليون م3 من الغاز الطبيعي المميع الموجه للأسواق العالمية ، و 18150 طن من البيتان الموجه للأسواق المحلية. و كانت أول الشحنات موجهة لإنجلترا و فرنسا.

#### 1-2- مدة الدراسة:

كانت مدة التربص في الفترة الممتدة من 2010-03-21 إلى 2010-05-06

#### 1-3- منهج الدراسة:

إتبع الطالب الباحث في دراسته على المنهج الوصفي التحليلي بهدف دراسة الفرضيات و الإجابة على أسئلة البحث و الوصول إلى أهداف الدراسة.



## 4-1- الزيارة الأولى:

قام الباحث بالاتصال بمركب GNL4/z التابع للمؤسسة الوطنية للمحروقات (سوناطراك) الكائن مقره بمدينة أرزيو بولاية وهران يوم 01-03-2010 حيث تم التواصل مع مسؤول التكوين و تقديم كل الشروحات المتعلقة بالموضوع و كل الوثائق التي تبين ذلك كمشروع البحث و كذلك تصريح بالتربص، فقام المسؤول عن التكوين بتسجيل الموضوع و وعدنا ببرمجتنا في التربصات المقبلة و الإتصال بنا بعد تسوية الوثائق الإدارية .

وبعد ذلك قدمت لنا وثيقة للمصادقة عليها على مستوى جامعة وهران و معهد علم النفس و علوم التربية و المشرف على الرسالة ، و هي عبارة عن إتفاقية يتم إبرامها بين مؤسسة سونطراك الممثلة بمركب GNL4/z و جامعة وهران الممثلة بمعهد علم النفس.

تم الإتصال بنا يوم 21-03-2010 للقدوم إلى المركب بغرض الحصول على تصريح الدخول إلى المركب و بطاقة النقل لمباشرة التربص ، حيث تم تعييننا بإدارة الموارد البشرية كانت مدة التربص في الفترة الممتدة من 21-03-2010 إلى 06-05-2010 و تم تمديدها إلى 15 يوم إضافية لاستكمال البحث.

## 2- الدراسة الإستطلاعية :

### 2-1- أهداف الدراسة الإستطلاعية:

تعد الدراسة الاستطلاعية خطوة منهجية غاية في الأهمية لكل بحث علمي، حيث هدفنا من ورائها إلى الوقوف على بعض الأخطاء والهفوات التي قد تؤثر على مصداقية وموضوعية الدراسة ونتائجها، ثم ضبطها فعزلها وقت إجراء الدراسة الأساسية، و هدفنا كذلك إلى التأكد من صدق وثبات الاستبيان.

### 2-2- بناء أدوات الدراسة الإستطلاعية:

#### بناء الاستبيان:

ولقد تم بناء الإستبيان بإتباع الخطوات التالية:

**الخطوة الأولى:** الإطلاع على البحوث والدراسات التي تناولت موضوع تكنولوجيا المعلومات والاتصال، نذكر منها (لحمر ميلود: 2009)، (بن موسى سمير: 2008)، (عبد القادر راشدي 2006)،

### **الخطوة الثانية:**

#### **إجراء مجموعة من المقابلات مع عدد من العمال**

قمت بإجراء مجموعة من المقابلات داخل المركب ومست رؤساء المصالح و الإطارات بالإضافة إلى بعض العمال .

و لقد استخدمنا المقابلات النصف موجهة اعتمادا على الدليل الآتي:

- ما هو منصبك ؟
  - ما رأيك في عملية الاتصال بين العمال داخل المركب ؟
  - ما هي تكنولوجيا المعلومات و الاتصال المستعملة داخل المركب ؟
  - هل كل العمال لهم الحق في استخدامها ؟
  - هل تجد صعوبات في التعامل مع هذا النوع من التكنولوجيا؟
  - هل أجريت تكوينا في مجال تكنولوجيا المعلومات و الاتصال ؟
  - هل ترى ضرورة برمجة تكوين في هذا المجال ؟
  - هل تحس بوجود تغيير بعد استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال ؟
  - هل ترى أن هذه التكنولوجيا سهلت عملية الاتصال بين العمال داخل المركب ؟
- و كان الأهداف المرجوة من خلال هذه المقابلات ما يلي:
- 1- معرفة تكنولوجيا المعلومات و الإتصال المستعملة داخل المركب.

2- معرفة مدى إنتشار هذه التكنولوجيا بين العمال.

3- الكشف عن المشاكل التي تدور حول إستخدام تكنولوجيا المعلومات و الإتصال لصياغة فقرات الإستبيان المناسبة لذلك.

### تحليل المقابلات:

توصلنا من خلال دراسة المقابلات إلى ما يلي:

1- يحتوي مركب GNL4/Z على شبكة إتصال داخلية Intranet و شبكة إتصال خارجية Extranet بالإضافة إلى الشبكة العنكبوتية Internet .

### ● الأنترانات INTRANET :

هي شبكة إتصال داخلية تربط حواسب المركب ببعضها البعض و هي منتشرة بشكل واسع بين العمال ، حيث أن كل عامل له مكتب و كومبيوتر و يستدعي عمله تلك التقنيات يتم ربطه بهذه الشبكة.

و إستخدام الأنترانات يلاحظ من خلال مظهرين :

### 1- قاعدة بيانات المؤسسة:

التي تحمل معلومات عن مؤسسة سوناطراك بشكل عام ومعلومات عن المركب في كل الجوانب منها التقنية و القانونية و الإجتماعية . بالإضافة إلى المستجدات و الإعلانات المختلفة الموجهة إلى العمال، ونجد كذلك الجرائد الخاصة بالمؤسسة و الجرائد العامة .

### 2- البريد الإلكتروني:

هو وسيلة اتصالية واسعة الاستعمال بين العمال و كل عامل له عنوان خاص به ويملك علبة استقبال يتلقى و يرسل من خلالها الرسائل و هي محمية عن طريق رقم سري شخصي. و يمكن للعمال تبادل الرسائل أينما كانوا داخل المركب مع احترام الهرم التنظيمي و القنوات التنظيمية. كما يمكن توجيه رسائل شخصية ليست لها علاقة بالعمل.

و يحتوي البريد الإلكتروني على قائمة تضم كل العناوين الموجودة داخل المركب و المركبات الأخرى التابعة لسوناطراك. و بإمكان العامل إرسال رسالة واحدة إلى عدد كبير من العمال في نفس الوقت.

● الإكسترنات EXTRANET : هي شبكة اتصال خاصة بمؤسسة سوناطراك تربط مختلف مركباتها ببعضها البعض وباستطاعة العامل استقبال و إرسال الرسائل إلى مركبات أخرى على المستوى المحلي أو الوطني التابعة للمؤسسة الأم.

### ● الأنترنت INTERNET :

المؤسسة موصولة بشبكة الأنترنت و لكن الدخول إلي هذه الشبكة مسموح به فقط لرؤساء المصالح وما يفوقهم في السلم التنظيمي.

كما تملك المؤسسة موقعا على الشبكة العنكبوتية يحمل تعريفا لها بمختلف نشاطاتها و مركباتها. كما تفتح سوناطراك من خلاله نافذة للمتعاملين الخارجيين مع الشركة و تضع لهم كل العروض الخاصة بذلك.

2- لقد توصلنا كذلك من خلال المقابلات إلى أن العمال لم يتلقوا تكوينا في استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال الموجودة في التنظيم والمتمثلة في الأنترنت والبريد الإلكتروني المنتشرة بشكل واسع، فعند تركيبها قدم المختص في ذلك شروحات عن كيفية التعامل معها ومع الوقت والاستعمال اليومي أصبح ذلك سهلا ، كما أن العامل يمكنه الاعتماد على زميله في حالة وجود إشكال أو طلب المساعدة من المختصين في مصلحة الإعلام الآلي.

لكن المشكلة التي صادفتنا هي مشكلة تتعلق بالتغذية العكسية، فالمرسل عادة ما يلجأ إلى استخدام الهاتف المتوفر داخل المركب بنظام الأربعة أرقام لطلب فتح الرسالة أو الرد عليها.

كما لمسنا أن الاتصال داخل المركب في الفترة التي أجرينا فيها الدراسة يغلب عليه الطابع الغير رسمي فالمؤسسة تسير نحو الغلق و العمال لا يعرفون مصيرهم ، هذا ما فتح الباب

بمصراعيه للإشاعة التي تتناقل بسرعة كبيرة خاصة مع غياب الإدارة التي لم تعطي معلومات واضحة و صريحة.

- ومع ذلك لم ينكر العمال الجانب الإيجابي لتكنولوجيا المعلومات و الإتصال التي وفرت لهم الوقت و الجهد ، و كل هذا نحاول دراسته من خلال الإستبيان.

### **الخطوة الثالثة:**

استخراج أكبر قدر ممكن من العبارات التي تقيس أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الاتصال الداخلي، حيث لم نعثر على مقياس كامل يمكن تطبيقه مباشرة ، وعليه تم صياغة عبارات بطريقة ذاتية، انطلاقا من الأفكار النظرية المستمدة من أدبيات الموضوع و الدراسات السابقة ، وزيارات ميدانية و المقابلات .

### **الخطوة الرابعة: تصنيف أبعاد مقياس تكنولوجيا المعلومات والاتصال**

#### **بعد الاتصال الداخلي:**

يتناول هذا البعد الإتصال بين العمال بشكل عام كالاتصال مع المشرف المباشر و الإدارة و العمال و الجو السائد داخل التنظيم ، ولقد تضمن (17) فقرة.

#### **بعد الأنترانات والبريد الإلكتروني:**

يتطرق هذا البعد إلى شبكة الإتصال الداخلي الأنترانات و كذلك إلى تقنية البريد الإلكتروني ويمس عدة نقاط منها مدى شيوع هذه التكنولوجيا بين العمال، ومدى تحكمهم في استخدامها، وتأثيرها على الاتصال الداخلي، وقد تضمن هذا البعد (18) فقرة.

#### **بعد الانترنت:**

لقد تناول هذا البعد دور الأنترنت كوسيلة اتصالية داخل المؤسسة وضمن (04) فقرات نحاول من خلالها الوقوف على مدى إنتشار الانترنت و ومدى ضرورة فتحها للعمال.

وبالتالي فإن هذا المقياس يتكون في صورته الأولى من (39) فقرة موزعة على ثلاثة أبعاد ( بعد الاتصال التنظيمي، بعد الأترانات والبريد الإلكتروني، بعد الأترنت)، يضم كل بعد مجموعة من العبارات التي تقيسه، ويقابله ثلاث اختيارات ( دائما، غالبا، أحيانا، نادرا ).

## 2-3- تقديم الأداة للمحكمن:

تم عرض الاستمارة على محكمين من درجات علمية مختلفة حيث كان عدد أستاذة التعليم العالي 2 ، و الأستاذة المحاضرين 3 و كان المجموع (05) خمسة ينتمون لجامعة وهران، بالإضافة إلى محكمين من الميدان وهم رئيس مصلحة الموارد البشرية ورئيسة مصلحة التنظيم وطلب منهم إعطاء ملاحظاتهم واقتراحاتهم حولها.

ومن أجل هذا وضعت العبارات في النسخة الموجهة للمحكمن في جدول يحتوى على ثلاث خانات (تقيس، لا تقيس، اقتراح تعديل)، يسمح بتقدير مدى صلاحية فقرات الاستمارة من حيث الصياغة، واقتراح ما هو ملائم بديلا للفقرات التي تحتاج لإعادة الصياغة أو التعديل .

## 2-4- نتائج تحكيم الإستبيان:

### جدول رقم (1) يوضح نتائج تقديرات المحكمين

الفقرة	مناسبة	إقتراح تعديل	الفقرة	مناسبة	إقتراح تعديل
01		+	22		+
02	+		23		+
03		+	24		+
04	+		25	+	
05		+	26	+	
06	+		27	+	
07	+		28	+	
08	+		29	+	
09		+	30	+	
10		+	31	+	

	+	32		+	11
	+	33		+	12
	+	34		+	13
	+	35	+		14
	+	36	+		15
	+	37		+	16
	+	38		+	17
	+	39		+	18
				+	19
				+	20
			+		21

ويتضح من خلال الجدول بأن معظم العبارات كانت مناسبة ومقبولة باستثناء الفقرات التي طلب منا تعديلها وهي كآآآي: ( 1-3-5-9-10-14-15-21-22-23-24).

جدول رقم (2) يوضح الصياغة الأولى والمعدلة لبنود مقياس تكنولوجيا المعلومات

الفقرة	الصياغة الأولى	الصياغة المعدلة
01	<p>ما هي الوسائل التي تستعملونها غالبا</p> <p>لوحات العرض</p> <p>الاجتماعات</p> <p>البرلايد الإلكتروني</p> <p>الوسائل غير الرسمية</p> <p>الأنترانات</p> <p>الأنترنت</p> <p>الهاتف</p> <p>جريدة المؤسسة e douyen <input type="checkbox"/></p>	<p>ما هي الوسائل التي تستعملونها في</p> <p>الاتصال التنظيمي؟</p> <p>البريد الإلكتروني <input type="checkbox"/></p> <p>الانترانات <input type="checkbox"/></p> <p>الانترنت <input type="checkbox"/></p>

03	المعلومات التي تصلني كافية	المعلومات التي تصلني من الإدارة كافية
05	أظن أن المؤسسة تسمع إلي	أظن أن إدارة المؤسسة تسمع إلي
09	أنا راض على طريقة تبادل المعلومات	أنا راض على طريقة تبادل المعلومات بين العمال
10	المعلومات التي تصلني من الأعلى واضحة	المعلومات التي تصلني من الإدارة واضحة
14	تؤخذ اقتراحاتي بعين الاعتبار	تؤخذ اقتراحاتي بعين الاعتبار من إدارة المؤسسة
15	توجد تغذية عكسية فعالة مع رئيسي	هناك تبادل فعال للمعلومات بيني وبين رئيسي
21	أجد صعوبة في استخدام هذه التكنولوجيا	أجد صعوبة في استخدام الأنترانات والبريد الالكتروني
22	أجريت تكويننا في هذا المجال	أجريت تكويننا في مجال استخدام الأنترانات والبريد الالكتروني
23	أنا بحاجة إلى تكوين في هذا المجال	أنا بحاجة إلى تكوين في البريد الالكتروني والانترانات
24	أحصل على المعلومات اللازمة لأداء عملي من خلال هذه الوسائط	أحصل على المعلومات اللازمة لأداء عملي من خلال البريد الالكتروني والانترانات

## 2-5- تجريب الأداة على عينة استطلاعية:

تتمثل عينة الدراسة الاستطلاعية في (30) عامل بمركب GL4/Z ولقد تم اختيار هذه العينة بناء على:

- الزيارات الميدانية للمركب.



- على أن العمال يستخدمون تكنولوجيا المعلومات في الاتصال.

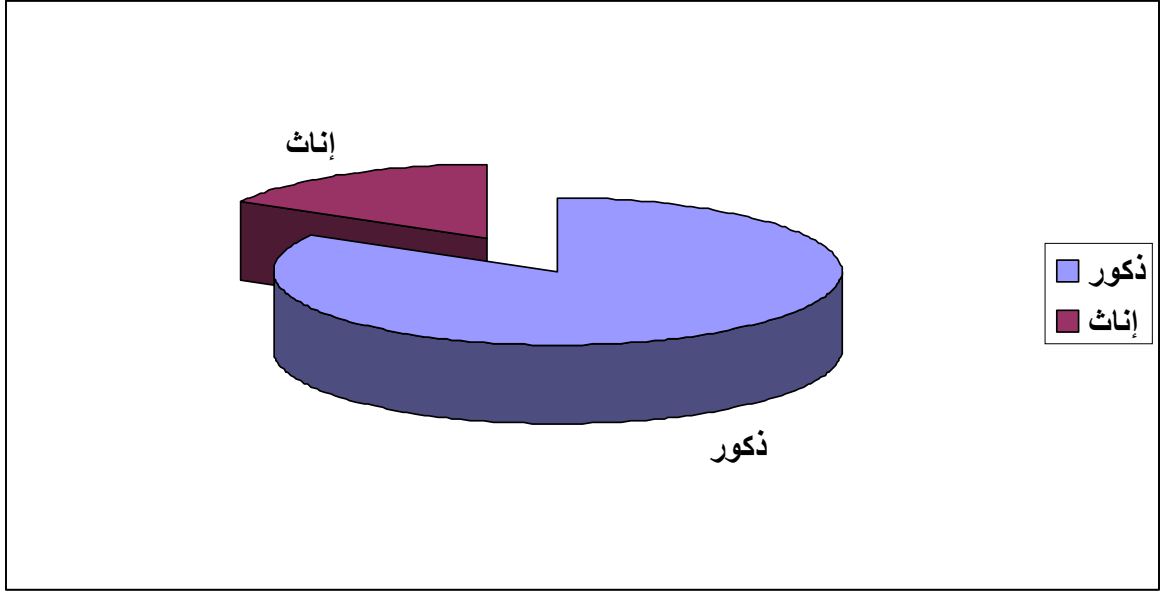
## 2-5-1 خصائص العينة الاستطلاعية:

توزيع أفراد عينة الدراسة الاستطلاعية حسب الجنس:

جدول رقم (3) يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة الاستطلاعية حسب الجنس

الجنس	العدد	النسبة
ذكور	25	% 83.34
إناث	05	%16.66
المجموع	30	%100

الشكل 1: يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة الاستطلاعية حسب الجنس



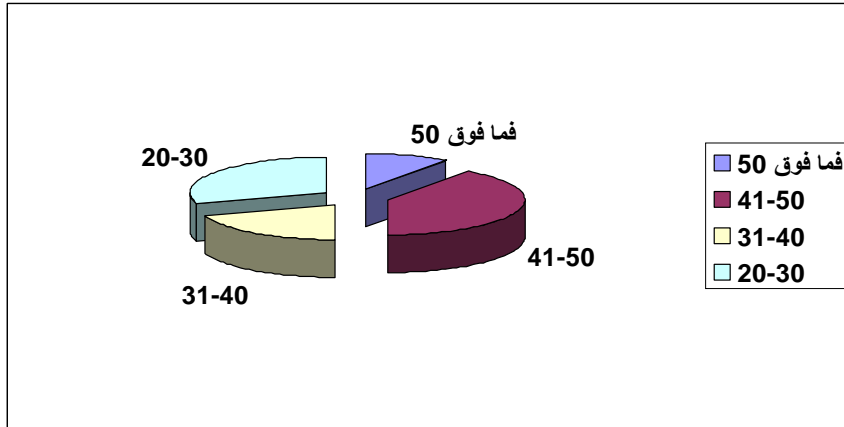
يتضح من خلال الجدول أن عدد الذكور كان 25 أي بنسبة 83.34 %، وعدد الإناث 05 بنسبة 16.66 %.

## توزيع أفراد عينة الدراسة الإستطلاعية حسب السن:

جدول رقم (4) يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة الاستطلاعية حسب السن

السن	العدد	النسبة
30-20	09	%30
40-31	06	% 20
50-41	12	% 40
50 فما فوق	03	% 10
المجموع	30	%100

الشكل 2: يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة الاستطلاعية حسب السن



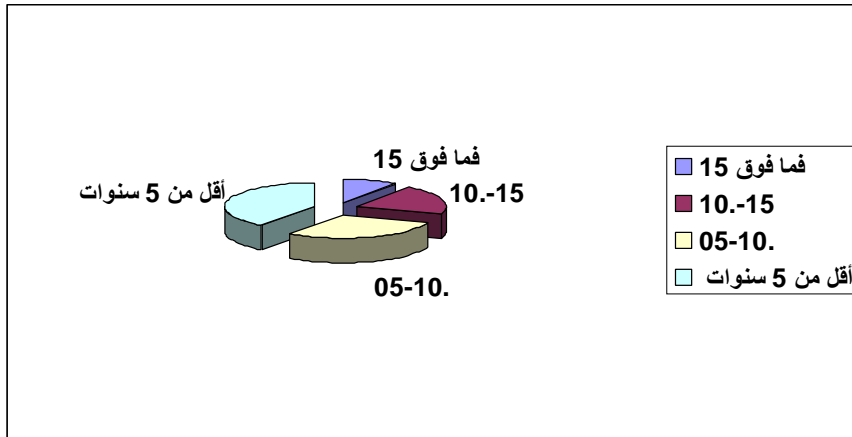
يتضح من خلال الجدول أعلاه بأن عدد العمال الذين تتراوح أعمارهم بين (41-50 سنة) كان 12 عامل بنسبة 40% ، بينما كان عدد العمال الذين تتراوح أعمارهم بين (20-30 سنة) 09 عمال بنسبة 30% و عدد العمال الذين تتراوح أعمارهم بين (31-40) 06 عمال و العمال التي تفوق أعمارهم 50 سنة 03 عمال.

## توزيع أفراد عينة الدراسة الاستطلاعية حسب الأقدمية:

رقم (5) يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة الاستطلاعية حسب الأقدمية

الأقدمية	العدد	النسبة
أقل من 5 سنوات	12	%40
10-5	09	%30
15-10	06	%20
15 فما فوق	03	%10
المجموع	30	%100

الشكل 3: يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة الاستطلاعية حسب الأقدمية



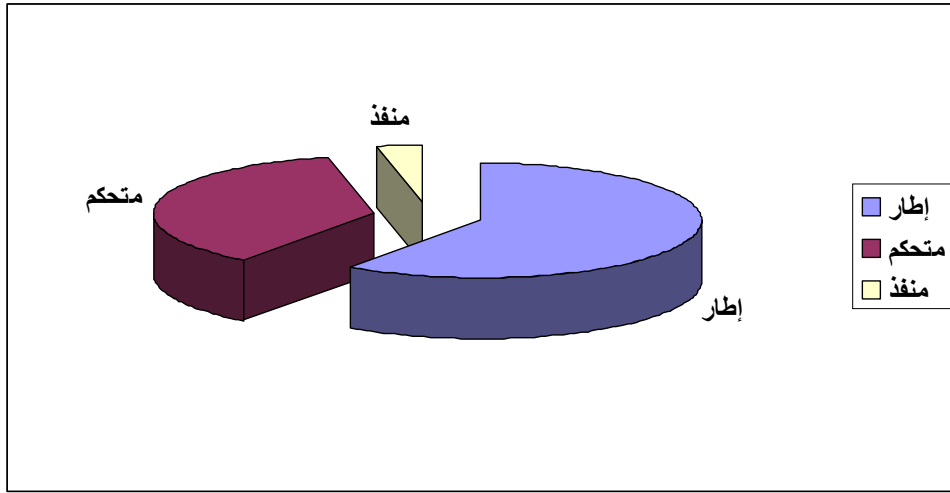
نلاحظ من خلال الجدول أن الفئة أقل من 5 سنوات هي الأكبر عددا ب: 12 عامل بنسبة %40 ، ثم تليها فئة (10-05) ب: 09 عمال بنسبة %30 ، ثم فئة (15-10) ب: 06 عمال بنسبة %20 ، و أخيرا فئة ما فوق 15 سنة ب: 03 عمال بنسبة %10.

## توزيع أفراد عينة الدراسة الاستطلاعية حسب الفئة المهنية:

جدول رقم (6) يبين توزيع أفراد عينة الدراسة الاستطلاعية حسب الفئة المهنية

الفئات المهنية	العدد	النسبة
منفذ	01	%03.34
متحكم	11	%36.66
إطار	18	%60
المجموع	30	%100

الشكل 4: يبين توزيع أفراد عينة الدراسة الإستطلاعية حسب الفئة المهنية



نلاحظ من خلال الجدول أن عدد الإطارات هو 18 إطار بنسبة 60% ، أما المتحكمين كان عددهم 11 متحكم بنسبة 36.66% ، بينما يوجد منفذ واحد بنسبة 03.34%.

الخصائص السيكومترية:

### 2-5-2- صدق الاتساق الداخلي للاستمارة :

والذي يوضح علاقة كل فقرة ببعدها، ولقد تم اعتماد ( معامل بيرسون ) لتوضيح هذا الاتساق.

أ-صدق الاتساق الداخلي لبعء الاتصال الداخلي:

جدول رقم (7) يوضح صدق الاتساق الداخلي لبعء الاتصال الداخلي

الفقرة	العبارات	معامل ارتباط الفقرة بالبعء
01	ما هي الوسائل التي تستعملونها في الاتصال التنظيمي؟	0.13
02	أنا راض على الاتصال داخل المركب	**0.47
03	المعلومات التي تصلني من الإدارة كافية	*0.39
04	المعلومات تسير بصفة جيدة داخل المركب	**0.62
05	أظن أن إدارة المؤسسة تسمع إلي	**0.68
06	أنا في اتصال دائم مع المشرف المباشر	**0.71
07	علاقتي جيدة مع المشرف المباشر	**0.52
08	أجد صعوبة في الاتصال مع المشرف المباشر	**0.64
09	أنا راض على طريقة تبادل المعلومات بين العمال	**0.62
10	المعلومات التي تصلني من الإدارة واضحة	**0.55
11	اطلب توضيحات من رئيسي للمعلومات الغامضة	0.03
12	أشارك في اتخاذ القرار مع رئيسي المباشر	**0.70
13	أجد صعوبة في نقل إقتراحتي إلى الإدارة	**0.62
14	تؤخذ إقتراحتي بعين الاعتبار من إدارة المؤسسة	**0.79

15	هناك تبادل فعال للمعلومات بيني وبين رئيسي	**0.68
16	تربطني علاقات جيدة مع زملائي	0.32
17	الجا إلى زملائي لفهم الأمور الغامضة	*0.37
18	تأخذ الإدارة إقتراحتي بعين الإعتبار	0.08

يتضح من خلال الجدول السابق أن معاملات ارتباط فقرات تكنولوجيا المعلومات بالبعد الاتصال الداخلي كانت دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (0.01) و (0.05) وهي معاملات جد مرتفعة ومقبولة، وعليه يمكن التأكد بنسبة معقولة من صدقها.

وتجدر الإشارة هنا إلى أن معامل الارتباط لبعض الفقرات لم يكن دالاً إحصائياً

وهي الفقرة 1 – 11 - 16 - 18 ، وعليه تم حذفها فأصبح البعد يحتوى على (14) عشرة فقرة.

#### ب-صدق الاتساق الداخلي لبعء الأنترانات والبريد الإلكتروني:

جدول رقم (8) يوضح صدق الاتساق الداخلي لبعء الأنترانات والبريد الإلكتروني

الفقرة	العبارات	معامل ارتباط الفقرة بالبعد
01	استعمل الأنترانات و البريد الإلكتروني في الإتصال	**0.59
02	أنتحكم في الأنترانات و البريد الإلكتروني	**0.55
03	أجد صعوبة في استخدام الأنترانات و البريد الإلكتروني	**0.58
04	أجريت تكويننا في مجال استخدام الأنترانات و البريد	0.09

	الإلكتروني	
0.03	أنا بحاجة إلى تكوين في البريد الإلكتروني والانترانات	05
**0.55	أحصل على المعلومات اللازمة لأداء عملي من خلال البريد الإلكتروني والانترانات	06
*0.37	تصلني المعلومات في الوقت اللازم	07
0.23	أبذل جهدا للبحث عن المعلومة	08
**0.52	تساعدني الأنترانات و البريد الإلكتروني في توفير الوقت	09
**0.62	إدخال هذه التكنولوجيا سهل عملية الإتصال بين العمال	10
**0.55	أتلقي الرد على الرسائل في الوقت اللازم	11
**0.61	ألجأ إلى استخدام الهاتف لطلب فتح رسالة أو الرد عليها	12
0.34	إدخال الأنترانات و البريد الإلكتروني ساعدني على ربط علاقات جيدة مع زملائي	13
**0.61	استخدام الأنترانات و البريد الإلكتروني ساعدني على فهم سيرورة المعلومات في المركب	14
**0.54	أعطتني الأنترانات و البريد الإلكتروني أكثر استقلالية	15
**0.53	العمل الجماعي أصبح سهلا مع هذه التكنولوجيا	16
**0.69	أحس بالعزلة بسبب الأنترانات و البريد الإلكتروني	17
*0.38	الإتصال أصبح صعبا بعد إدخال الأنترانات و البريد الإلكتروني	18

يتضح من خلال الجدول السابق أن معاملات ارتباط فقرات تكنولوجيا المعلومات ببعده الأنترانات والبريد الإلكتروني كانت دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (0.01) و (0.05) وهي معاملات جد مرتفعة ومقبولة، وعليه يمكن التأكد بنسبة معقولة من صدقها.

وتجدر الإشارة هنا إلى أن معامل الارتباط لبعض الفقرات لم يكن دالاً إحصائياً و هي 4-5-8-13 ، وعليه تم حذفها فأصبح البعد يحتوى على (14) عشرة فقرة.

### ج-صدق الاتساق الداخلي لبعد الأنترنت:

جدول رقم (9) يوضح صدق الاتساق الداخلي لبعد الأنترنت

الفقرة	العبارات	معامل ارتباط الفقرات بالبعد
01	أستخدم الأنترنت	**0.81
02	أتحكم في الأنترنت	**0.68
03	باستطاعة الجميع الدخول إلي الأنترنت	**0.62
04	أرى إلزامية فتح الأنترنت للجميع	**0.50

يتضح من خلال الجدول السابق أن معاملات ارتباط فقرات تكنولوجيا المعلومات ببعده الأنترنت كانت كلها دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (0.01) وهي معاملات جد مرتفعة ومقبولة، وعليه يمكن التأكد بنسبة معقولة من صدقها.



## 2-5-3- ثبات أدوات الدراسة:

جدول رقم (10) يوضح معاملات الثبات والطريقة المتبعة

أبعاد الاستمارة	الطريقة	معامل الثبات
الاتصال الداخلي	ألفا كرومباخ	0.73
	التجزئة النصفية	0.90
الانترانات والبريد الإلكتروني	ألفا كرومباخ	0.71
	التجزئة النصفية	0.85
الانترنت	ألفا كرومباخ	0.75
	التجزئة النصفية	0.88

يتضح من خلال الجدول أن معاملات الثبات وهي معاملات مرتفعة ومقبولة ، وعليه يمكن التأكد من ثبات الأداة.

### 3- الدراسة الأساسية:

3-1- مكان إجراء الدراسة الأساسية: مركب GL4/z يتواجد بمدينة أرزيو بولاية وهران

3-2- طريقة اختيار عينة الدراسة الأساسية وخصائصها:

لقد تم اختيار عينة الدراسة بطريقة قصدية وذلك بناءا:

-على أن العامل لديه جهاز حاسوب في مكان العمل ومربوط بشبكات الاتصال.

وتجدر الإشارة هنا إلى أنه تم تطبيق الاستبيان على عينة قوامها (120)، لتفادي أي انسحاب لأفراد العينة، ولاختيار الأفراد المستعدين للتجاوب، لكن بعد ذلك تم تحديد أفراد عينة الدراسة الأساسية بـ (111) عامل.

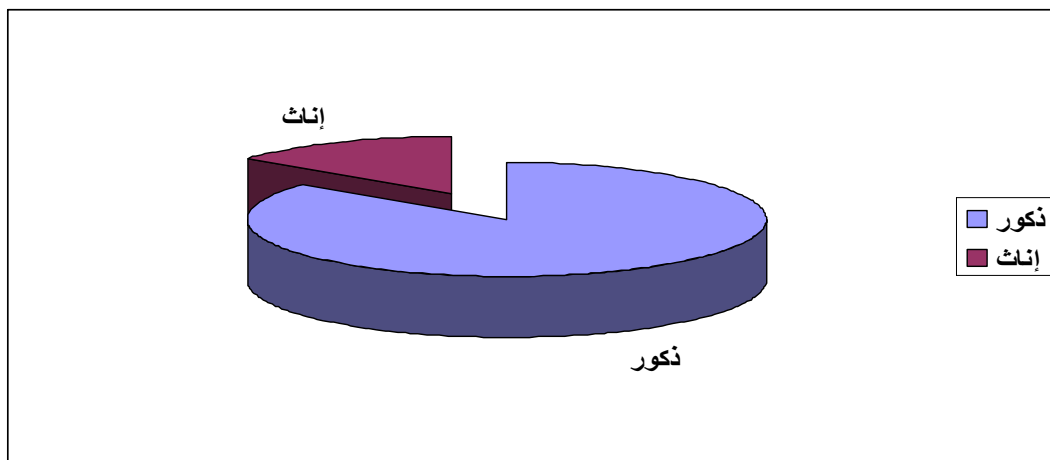
### 3-2-1- خصائص العينة: تتميز عينة الدراسة الأساسية بمايلي:

توزيع العينة حسب الجنس:

جدول رقم (11) يوضح توزيع عينة الدراسة الأساسية حسب الجنس

الجنس	العدد	النسبة
ذكور	95	%85.58
إناث	16	%14.42
المجموع	111	%100

الشكل 5: يوضح توزيع عينة الدراسة الأساسية حسب الجنس



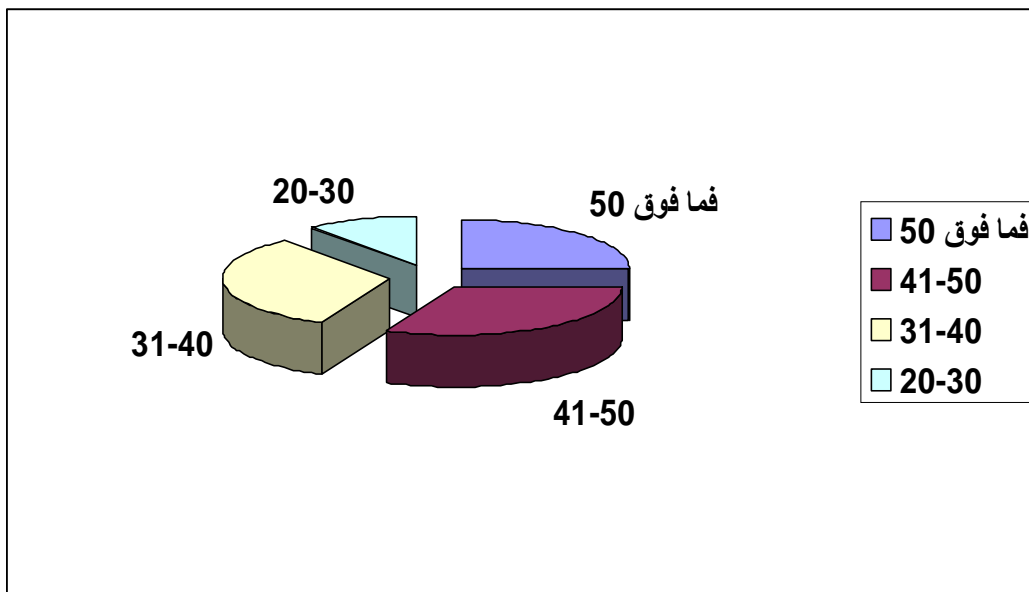
يتضح من خلال الجدول أن عدد الذكور كان 95 أي بنسبة 85.58 %، وعدد الإناث 16 بنسبة 14.42 %.

توزيع العينة حسب السن:

جدول رقم (12) يوضح توزيع عينة الدراسة الأساسية حسب السن

السن	العدد	النسبة
30-20	12	%10.81
40-31	36	%32.43
50-41	35	%31.53
50 فما فوق	28	%25.23
المجموع	111	%100

الشكل 6: يوضح توزيع عينة الدراسة الأساسية حسب السن



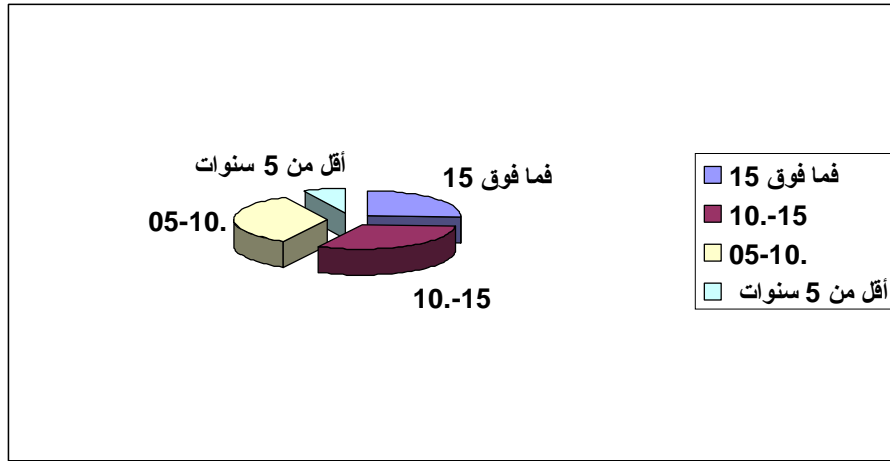
يتضح من خلال الجدول أعلاه بأن عدد العمال الذين تتراوح أعمارهم بين (31-40 سنة) كان 36 عامل بنسبة 32.43 % ، بينما كان عدد العمال الذين تتراوح أعمارهم بين (41-50 سنة) 35 عامل بنسبة 31,53 % ، وعدد العمال التي تفوق أعمارهم 50 سنة كان 28 عامل بنسبة 25.23%. أما عدد العمال الذين تتراوح أعمارهم بين (31-40) كان 12 عامل بنسبة 10.81%.

توزيع العينة حسب الأقدمية:

جدول رقم (13) يوضح توزيع عينة الدراسة الأساسية حسب الأقدمية

الأقدمية	العدد	النسبة
أقل من 5 سنوات	8	7,21%
5-10	39	35.13%
10-15	35	31.53%
15 فما فوق	29	26.13%
المجموع	111	100%

الشكل 7: يوضح توزيع عينة الدراسة الأساسية حسب الأقدمية



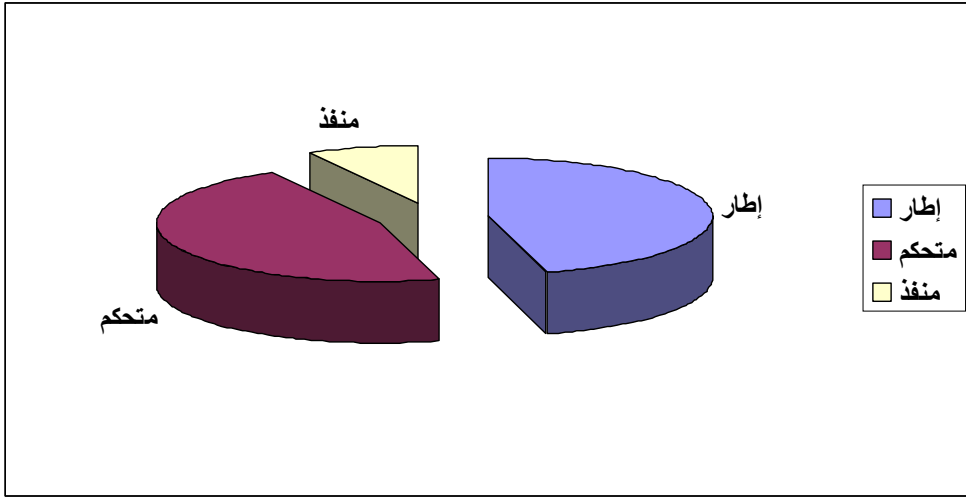
نلاحظ من خلال الجدول أن فئة (10-05) هي الأكبر ب: 39 عامل بنسبة 35.13% ثم تليها (15-10) ب: 35 عامل بنسبة 31.53% ثم فئة 15 سنة فما فوق ب: 29 عامل بنسبة 26.13% ، و أخيرا فئة أقل من 5 سنوات ب: 08 عمال بنسبة 7,21%.

توزيع العينة حسب الفئة المهنية:

جدول رقم (14) يوضح توزيع عينة الدراسة الأساسية حسب الفئة المهنية

الفئات المهنية	العدد	النسبة
منفذ	09	8.10%
متحكم	51	45.95%
إطار	51	45.95%
المجموع	111	100%

الشكل 8: يوضح توزيع عينة الدراسة الأساسية حسب الفئة المهنية



نلاحظ من خلال الجدول أن عدد الإطارات والمتحكمين هو 51 عامل لكل منهما بنسبة 45.95%، أما عدد المنفذين هم 09 بنسبة 8.10%.

### 3-3- أدوات الدراسة:

#### الإستبيان:

لقد استخدم في الدراسة الحالية استبيان يحتوى على ثلاثة أبعاد أساسية مكونة له وهي على التوالي:

**البعد الاتصال الداخلي:** واحتوى في شكله النهائي على (14) فقرة تقيسه بعد التأكد من معاملات الارتباط والتي كانت دالة، إضافة إلى ثبات البعد بنسبة يمكن الوثوق فيها.

**البعد الانترنات والبريد الإلكتروني:** احتوى هو الآخر في شكله النهائي على مجموع (14) فقرة تقيسه.

**البعد الانترنت:** احتوى أيضا على مجموع (04) فقرات تقيسه، وتصبح الاستثمارة في شكلها الكلي والنهائي تحتوي على مجموع (32) فقرة مكونة له.

### 3-4- تطبيق الاستثمارة:

تم تقديم الاستثمارة لكل عامل بشكل فردي ، حيث كانت في شكلها الأصلي باللغة العربية وتم ترجمتها للغة الفرنسية ( كما هو مبين في الملحق رقم ) نظرا لتحكم العمال في هذه اللغة،

وهذا ما لمسناه من خلال المقابلات التي أجريت ، كما أن المشرف في الميدان نصحننا بترجمة الاستبيان للحصول على تجاوب أكبر مع الدراسة من طرف العمال .

### 3-5- تفرغ أداة الدراسة:

بعد الانتهاء من تطبيق الاستمارة على العينة الأساسية عمدنا إلى تصحيح الاستبيان على النحو التالي:

-إعطاء درجات تراوحت بين ( 4 درجات إلى 1 درجة واحدة )، على النحو التالي:

(4) بالنسبة لاختيار دائماً، و(3) بالنسبة لاختيار أحياناً، و(2) بالنسبة لاختيار نادراً، و(1) بالنسبة لاختيار لا مطلقاً، هذا في حالة الأسئلة الايجابية، أما بالنسبة للأسئلة السلبية فتكون بشكل عكسي(1-2-3-4).

### 4- الأساليب الإحصائية في معالجة البيانات:

لقد تم استخدام كلا من الإحصاء الوصفي والاستدلالي على حد سواء، فالنسبة للإحصاء الوصفي استعملنا المتوسطات والانحراف المعياري.

أما بالنسبة للإحصاء الاستدلالي ولتأكد من صحة الفرضيات استخدمنا تحليل التباين الأحادي ( one way anova ) لدراسة الفروق بين المجموعات الأربع تبعا للسن لدراسة الفروق بين الفئات المهنية في تكنولوجيا المعلومات، وكذا معامل الارتباط (بيرسون) لدراسة الارتباط باستخدام حزمة الإحصاء للعلوم الاجتماعية (spss ;20).

## الفصل السادس

### عرض ومناقشة الفرضيات

أ- عرض نتائج الفرضيات

1- عرض نتائج الفرضية الأولى

2- عرض نتائج الفرضية الثانية

3- عرض نتائج الفرضية الثالثة

ب- مناقشة الفرضيات

1- مناقشة الفرضية الأولى

2- مناقشة الفرضية الثانية

3- مناقشة الفرضية الثالثة



عرض ومناقشة نتائج الفرضيات:

أ- عرض نتائج الفرضيات:

1- عرض نتائج الفرضية الأولى:

توجد فروق دالة في استخدام تكنولوجيا المعلومات في الاتصال الداخلي تبعاً للفئات المهنية.

و لاختبار هذه الفرضية قمنا باستخدام المتوسطات والانحراف المعياري وكذا تحليل التباين الأحادي لدراسة الفروق بين الفئات الثلاث، وقد أسفرت النتائج كما هو مبين في الجدول التالي:

جدول رقم (15) يوضح المتوسطات والانحراف المعياري للفئات الثلاث

الإطارات ن=51		المتحكمين ن=51		المنفذين ن=09		الفئة
ع	م	ع	م	ع	م	المتغير
6.77	41.31	6.71	36.45	8.12	34.78	الاتصال الداخلي
5.22	49.12	7.04	43.67	8.94	43.67	الأنترانات والبريد الإلكتروني
4.41	6.41	2.64	7.37	2.27	7.22	الأنترنت

يتضح من خلال الجدول وبالنظر للمتوسطات بأن فئة الإطارات لديها أكبر متوسط حسابي قدره (41.31) فيما يخص الاتصال الداخلي وكذا فيما يخص الأنترانات والبريد

الالكتروني المقدر ب(49.12) مقارنة بفئتي المنفذين والمتحكمين، بينما في بعد الأنترنت فكانت لصالح فئة المتحكمين بمتوسط قدره (7.37) على حساب فئتي (الإطارات و المنفذين).

### جدول رقم (16) يوضح تحليل التباين الأحادي لدراسة الفروق بين الفئات المهنية

المتغير	مصدر التباين	درجات الحرية	مجموع مربعات الانحراف	متوسط المربعات	قيمة (ف)	الدلالة
الاتصال الداخلي	بين المجموعات	2	742.314	371.157	7.89	دال عند 0.01
	داخل المجموعات	108	5075.163	46.992		
	المجموع	110	5817.477			
الأنترانات والبريد الالكتروني	بين المجموعات	2	819.120	409.560	9.85	دال عند 0.05
	داخل المجموعات	108	4490.627	41.580		
	المجموع	110	5309.747			
الأنترنت	بين المجموعات	2	47.964	23.982	3.56	دال عند 0.05
	داخل المجموعات	108	726.810	6.773		
	المجموع	110	774.775			

يتضح من خلال جدول مصدر التباين بين مجموعات بأنه توجد فروق بين الفئات الثلاث ( الإطارات، المنفذين، المتحكمين) فيما يخص الاتصال الداخلي وعند مستوى الدلالة (0.01) وبقية (ف) قدرها (7.89)، أما فيما يخص الأنترانات و البريد الإلكتروني فهناك أيضا فروق دالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) بقيمة (ف) قدرت ب(9.85)، وكذلك وجود فروق بين المجموعات في بعد الانترنت عند مستوى الدلالة (0.05).

وبغية التأكد من صحة الفروق ولصالح أي فئة مهنية استخدمنا اختبار (LSD) للمقارنات البعدية، فدللت النتائج على مايلي:

✓ (Isd) تعني أصغر مربع فرقي، وهو اختبار يستخدم في المقارنات البعدية.

جدول رقم (17) يبين نتائج اختبار (LSD) للمقارنات البعدية لدلالة الفروق بين الفئات المهنية في بعد الاتصال الداخلي.

الفئات	المنفذين	المتحكمين	الاطارات
المنفذين	—	—	6.536* عند 0.01
المتحكمين	—	—	4.863 * عند 0.01
الإطارت	—	—	—

والملاحظ على الجدول وجود فروق دالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.01)، بين كل من فئة الإطارات والمنفذين ولصالح الاطارت بمتوسط قدره (41.31) ثم تليه فئة المتحكمين وأخيرا فئة المنفذين فيما يخص استخدام الاتصال الداخلي.

جدول رقم (18) يبين نتائج اختبار (LSD) للمقارنات البعدية لدلالة الفروق بين الفئات المهنية في بعد الأنترانات والبريد الالكتروني.

الفئات	المنفذين	المتحكمين	الاطارات
المنفذين	—	—	5.451* عند 0.02
المتحكمين	—	—	5.451* عند 0.05
الإطارت	—	—	—

والملاحظ على الجدول وجود فروق دالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.02)، بين كل من فئة الإطارات والمنفذين ولصالح الاطارت بمتوسط قدره (49.12) ثم تليه فئة المتحكمين وأخيرا فئة المنفذين فيما يخص استخدام الأنترانات والبريد الالكتروني.

جدول رقم (19) يبين نتائج اختبار (LSD) للمقارنات البعدية لدلالة الفروق بين الفئات المهنية في بعد الأنترنت.

الفئات	المنفذين	المتحكمين	الإطارات
المنفذين	—	—	—
المتحكمين	—	—	1.294* عند 0.01
الإطارات	—	—	—

والملاحظ على الجدول وجود فروق دالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.01)، بين كل من فئة الإطارات والمنفذين ولصالح فئة المتحكمين بمتوسط قدره (7.37) ثم تليه فئة المنفذين وأخيرا فئة الإطارات فيما يخص استخدام الانترنت.

## 2- عرض نتائج الفرضية الثانية:

- توجد فروق دالة في استخدام تكنولوجيا المعلومات في الاتصال الداخلي تبعا للسن.

ولاختبار هذه الفرضية قمنا باستخدام المتوسطات والانحراف المعياري وكذا تحليل التباين الأحادي لدراسة الفروق بين الفئات الأربع، وقد أسفرت النتائج كما هو مبين في الجدول التالي:

جدول رقم (20) يوضح المتوسطات والانحراف المعياري تبعا للسن

أكثر من 50 ن=28		50-41 ن=35		40-31 ن=36		30-20 ن=12		المتغير الفئة
ع	م	ع	م	ع	م	ع	م	
6.92	40.29	6.20	40.23	7.35	35.58	8.45	38.50	الاتصال الداخلي
5.76	48.07	5.81	47.74	7.70	42.86	7.34	47.08	الأنترانات والبريد الالكتروني
2.32	7.18	2.49	8.66	2.77	7.53	2.92	9.00	الأنترنت

يتضح من خلال الجدول وبالنظر للمتوسطات بأن فئة (أكثر من 50 سنة) لديها أكبر متوسط حسابي قدره (40.20) فيما يخص الاتصال الداخلي وكذا فيما يخص الأنترانات والبريد الالكتروني المقدر ب(48.07) مقارنة بالفئات المتبقية، بينما في بعد الأنترنت فكانت لصالح فئة الأولى (30-20) بمتوسط قدره (9.00) على حساب الفئات الأخرى.

جدول رقم (21) يوضح تحليل التباين الأحادي لدراسة الفروق تبعا للسن

المتغير	مصدر التباين	درجات الحرية	مجموع مربعات الانحراف	متوسط المربعات	قيمة (ف)	الدالة
الاتصال الداخلي	بين المجموعات	3	499.842	166.614	3.353	دال عند 0.02
	داخل المجموعات	107	5317.636	49.698		
	المجموع	110	5817.477			
الأنترانات والبريد	بين المجموعات	3	420.877	140.292	3.671	دال عند 0.01
	داخل المجموعات	107	4089.682	38.221		

			4510.559	110	المجموع	الإلكتروني
دال عند 0.05	2.662	17.937	53.810	3	بين المجموعات	الإنترنت
		6.738	720.965	107	داخل المجموعات	
			774.775	110	المجموع	

يتضح من خلال جدول مصدر التباين بين مجموعات بأنه توجد فروق بين الفئات العمرية الأربعة فيما يخص الاتصال الداخلي وعند مستوى الدلالة (0.02) وبقيمة (ف) قدرها (3.353)، أما فيما يخص الإنترنت و البريد الإلكتروني فهناك أيضا فروق دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة (0.01) بقيمة (ف) قدرت ب(3.671)، وكذلك وجود فروق بين المجموعات في بعد الإنترنت عند مستوى الدلالة (0.05) بقيمة (ف) قدرت ب(2.662).

وبغية التأكد من صحة الفروق ولصالح أي فئة عمرية استخدمنا اختبار (Isd) للمقارنات البعدية، فدللت النتائج على مايلي:

**جدول رقم (22) يبين نتائج اختبار (LSD) للمقارنات البعدية لدلالة الفروق بين الفئات العمرية في بعد الاتصال الداخلي.**

أكثر من 50 سنة	50-41	40-31	30-20	الفئات
—	—	—	—	30 -20
4.702* عند 0.05	4.645 * عند 0.05	—	—	40 -31
—	—	—	—	50 -41
—	—	—	—	أكثر من 50 سنة

والملاحظ على الجدول وجود فروق دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة (0.05)، بين كل من فئة (40-31) و(50-41) ولصالح الفئة العمرية (50-41) بمتوسط قدره (40.23) فيما يخص الاتصال الداخلي.

جدول رقم (23) يبين نتائج اختبار (LSD) للمقارنات البعدية لدلالة الفروق بين الفئات العمرية في بعد الأنترانات والبريد الإلكتروني.

الفئات	30-20	40-31	50-41	أكثر من 50 سنة
30-20	–	–	–	–
40-31	–	–	4.037 * عند 0.05	–
50-41	–	–	–	4.472* عند 0.05
أكثر من 50 سنة	–	–	–	–

والملاحظ على الجدول وجود فروق دالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05)، بين كل من فئة (40-31) و(50-41) ولصالح الفئة العمرية (50-41)، وكذا بين الفئة العمرية (41-50) و(50) و(أكثر من 50 سنة) لصالح الفئة العمرية (أكثر من 50)، فيما يخص الأنترانات والبريد الإلكتروني.

جدول رقم (24) يبين نتائج اختبار (LSD) للمقارنات البعدية لدلالة الفروق بين الفئات العمرية في بعد الأنترنت.

الفئات	30-20	40-31	50-41	أكثر من 50 سنة
30-20	–	–	–	1.821 * عند 0.04
40-31	–	–	–	–
50-41	–	–	–	1.479* عند 0.02
أكثر من 50 سنة	–	–	–	–

والملاحظ على الجدول وجود فروق دالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.04)، بين كل من فئة (20-30) و(أكثر من 50 سنة) ولصالح هذه الأخيرة، وكذا بين الفئة العمرية (41-50) و(أكثر من 50 سنة) لصالح الفئة العمرية (أكثر من 50 سنة)، فيما يخص بعد الأنترنت.

### 3- عرض نتائج الفرضية الثالثة:

-هناك علاقة إرتباطية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال الداخلي

ولاختبار هذه الفرضية استخدمنا المتوسطات والانحراف المعياري وكذا معامل ارتباط بيرسون فدللت النتائج على مايلي:

جدول رقم (25) يبين معامل الارتباط بين الاتصال الداخلي و الأنترنت و البريد الإلكتروني

المتغير	العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الارتباط	الدلالة
الاتصال الداخلي	111	38.65	7.272	**0.61	دال عند 0.05
الأنترنت و البريد الإلكتروني		41.06	6.404		

يتضح من خلال الجدول وجود ارتباط دال إحصائيا عند مستوى الدلالة (0.05) وبمعامل ارتباط قدره (0.61) بين استخدام الأنترنت و الاتصال الداخلي.

جدول رقم (26) يوضح معامل الارتباط بين الاتصال الداخلي والانترنت

المتغير	العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الارتباط	الدلالة
---------	--------	-----------------	-------------------	----------------	---------



دال عند 0.03	*0.20	7.272	38.65	111	الاتصال الداخلي
		2.654	7.95		الانترنت

يتضح من خلال الجدول وجود ارتباط دال إحصائياً عند مستوى الدلالة (0.03) وبمعامل ارتباط قدره (0.20) بين استخدام الإنترنت و الاتصال الداخلي.

## ب- مناقشة الفرضيات:

### 1- مناقشة الفرضية الأولى:

- توجد فروق دالة في استخدام تكنولوجيا المعلومات في الاتصال التنظيمي تبعاً للفئات المهنية.

لقد أشارت نتائج المعالجات الإحصائية وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند استخدام تكنولوجيا المعلومات في الاتصال الداخلي وذلك حسب مصدر التباين بين مجموعات بحيث توجد فروق بين الفئات الثلاثة (الإطارات، المنفذين، المتحكمين) فيما يخص الاتصال الداخلي وعند مستوى الدلالة (0.01) وبقيمة (ف) قدرها (7.89)، أما فيما يخص الأنترانات و البريد الإلكتروني فهناك أيضاً فروق دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (0.05) بقيمة (ف) قدرها (9.85)، وكذلك وجود فروق بين المجموعات في بعد الانترنت عند مستوى الدلالة (0.03).

وتتفوق فئة الإطارات مقارنة بفئتي (المتحكمين، والمنفذين) في بعد الإتصال التنظيمي بمتوسط حسابي قدره 41.33 كما هو مبين في الجدول رقم 15 (ص 71)، وهو ما يمكن تفسيره برأينا بأن الإطارات هم الأكثر استخداماً و ممارسة للاتصال أثناء العمل وهذا بحكم تواجدهم في مناصب تسييرية والنشاط اليومي يتطلب منهم أن يتحكموا في الاتصال الداخلي، و هذا ما تؤكدته دراسة هورن و ليبتون 1952 التي تطرق إليها بوفلجة غياث ( 2000 :

107 ) التي أثبتت أن المسيرين يقضون ما بين 50 إلى 90% من وقت عملهم في الإتصال ، لأن الإتصال أساسا هو إتخاذ القرارات ، فهم يلجئون إلى عملية الإتصال التي توفر لهم المعلومات الكفيلة بإصدار القرارات السليمة . كما أن المستوى العالي للإطارات مقارنة بالفئات الأخرى ( المنفذين، المتحكمين)، الناجم عن المسار الدراسي و الدورات التكوينية التي مروا بها أكسبتهم خبرة كان لهما تأثير في رأينا ، حيث أنهم أدركوا أهمية الإتصال داخل التنظيم و امتلكوا مهارات الاتصال التي تركز على فهم الآخر لإنجاح العملية الإتصالية .

ويعود استخدام الأنترانات والبريد الإلكتروني لفئة الإطارات بمتوسط قدره 49.12 كما هم مبين في الجدول رقم 15 (ص 71) ، في رأينا إلى أن هذه الوسيلة واسعة الانتشار داخل المركب وهي التقنية الأولى في تبادل المعلومات بين العمال ، و لأن الإطارات في بحث دائم عن المعلومة بحكم طبيعة عملهم كمسيرين فإنهم يلجئون إليها للحصول على المعلومات اللازمة ، لدرابتهم بأهميتها في توفير الجهد و الوقت ، هذا ما سهل عملهم المرتكز على اتخاذ القرار ، وتتفق دراستنا الحالية مع دراسة لحمر الميلود (2010) التي أثبتت نتائجها أن نظام المعلومات لمؤسسة سوناطراك يسهل عملية إعداد الأجور و التوظيف و برامج التكوين و تقييم أداء الأفراد، كما أن مختلف المقاييس التي تمس كل ما يتعلق بجهاز الكمبيوتر نجدها مدرجة في المسار العلمي العالي الذي تلقته فئة الاطارات بحكم الشهادات التي تمتلكها.

- على العكس تماما فإن استخدام تقنية الانترنت في الاتصال الداخلي للمؤسسة كانت لصالح فئة المتحكمين بمتوسط قدره 7.37 و تليها فئة المنفذين بمتوسط لا يقل كثيرا عن الأول قدره 7.22 كما هم مبين في الجدول رقم 15 (ص 71) ، وهذا ما يمكن تفسيره في رأينا إلى أن هذه الفئات العمالية تطمح إلى توسيع هذه التقنية لتشمل جميع العمال في المؤسسة نظرا لما توفره من إمكانيات تساعدهم على تطوير أدائهم و الرفع من مستواهم من خلال الإطلاع على الخبرات الخارجية هذا ما يجعل الأوامر أكثر سهولة و سهولة التنفيذ ، هذا ما يؤثر إيجابا على العملية الاتصالية داخل المركب.

## 2- مناقشة الفرضية الثانية:

- توجد فروق دالة في استخدام تكنولوجيا المعلومات في الاتصال الداخلي تبعا للسن.

لقد دلت نتائج المعالجات الإحصائية على وجود فروق دالة بين الفئات العمرية في استخدام تكنولوجيا المعلومات في الاتصال الداخلي بدلالة مصدر التباين بين مجموعات حيث توجد فروق بين الفئات العمرية الأربعة فيما يخص الاتصال الداخلي وعند مستوى الدلالة (0.02) وبقيمة (ف) قدرها (3.353) ولصالح الفئة العمرية (41-50)، أما فيما يخص الأنترانات والبريد الإلكتروني فهناك أيضا فروق دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة (0.01) بقيمة (ف) قدرت ب(3.671)، و لصالح فئة (أكثر من 50)، مع وجود فروق بين المجموعات في بعد الانترنت عند مستوى الدلالة (0.05) بقيمة (ف) قدرت ب(2.662) ولصالح فئة (أكثر من 50 سنة) كما هم مبين في الجدول رقم 16 (ص 72).

وهذا ما يمكن تفسيره في نظرنا بعامل الخبرة حيث نلاحظ أن الفئات العمرية المتقدمة في السن هي التي تتفوق ، نتيجة للخبرة المكتسبة من خلال العمل اليومي في ظل وجود تكنولوجيا المعلومات. فتفوق فئة (41-50) في بعد الإتصال الداخلي يعود لتربع هذه الفئة على مناصب تسييرية غالبا ما تكون حلقة تواصل بين الإدارة العليا والمراتب الدنيا أي أنها توجد في وسط الهيكل التنظيمي كما أن خبرتها اليومية التي تتسم بالتعقيد لما تحويه من مشاكل تستدعي إيجاد حلول لها، ما يحتم عليها استخدام الإتصال أكثر من غيرهم بكل أنواعه.

كما أن فئة أكثر من 50 سنة هي الفئة الأقدم في المركب و تملك خبرة أكثر من غيرها في كل الجانب خاصة تلك التي تتعلق بالاتصال من خلال الأنترانات والبريد الإلكتروني فهي رافقت عملية إدخال هذه التقنيات للمركب ورافقتها في كل المراحل ومع تراكم سنين الخبرة تفوقت على الفئات الأخرى بخبرتها في استخدام التكنولوجيا.

أما بالنسبة لتقنية الأنترنت فمن الطبيعي أن تتفوق فئة أكثر من 50 سنة التي تمثل أساسا فئة الإطارات التي تستحوذ على هذه التقنية دون غيرها .

### 3- مناقشة الفرضية الثالثة:-

- هناك علاقة إرتباطية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال الداخلي في المركب.

فلقد دلت نتائج الدراسة الموجودة في الجدول رقم 25 (ص 79). على وجود ارتباط عند مستوى الدلالة (0.05) وبقيمة ارتباط قدرها (0.61)، بين الاتصال الداخلي واستخدام الأنترانات والبريد الإلكتروني ، و هذا ما يبين أن هذه الوسيلة هي الأكثر استخداما في المركب، وغالبا ما يلجأ إليها العامل للحصول على المعلومات اللازمة، حيث أن الأنترانات توفر له قاعدة معلوماتية لكل ما يحتاجه للقيام بالمهام الموكلة إليه، كما أن البريد الإلكتروني يتيح لهم فرصة إرسال واستقبال المعلومات بشكل سريع وبكل سهولة ويسر. و تؤكد دراسة لحمر الميلود ما قدمناه حيث بينت أن بنك المعلومات الخاص بالمؤسسة يوفر معلومات متنوعة خاصة فيما يتعلق بالتكوين و التوظيف و التقييم بالإضافة إلى دراسة ( زيادي جمال الدين،2004)، والتي أسفرت نتائجها على أن 83.75% من المؤسسات تستخدم الأنترانات كوسيلة اتصالية داخل المؤسسة، حيث تتفق معنا في وجود ارتباط بين استخدام التقنية الحديثة والاتصال داخل المؤسسات.

كما يوجد ارتباط إحصائي دال عند مستوى الدلالة (0.03) وبمعامل ارتباط قدره (0.20) كما هو مبين في الجدول رقم 26 (ص 79). بين الاتصال الداخلي والانترنت على الرغم من محدودية انتشارها داخل المركب و اقتصرها على فئة الإطار، ويعود ذلك في رأينا إلى أن هذه الفئة تدرك فعلا أهمية هذه الوسيلة و تأثيرها الإيجابي على العمل والاتصال داخل المركب ، كما أن الفئات الأخرى تدرك أهميتها و من خلال تعاملهم معها خارج التنظيم فلذا تبدي رغبة في تعميمها على كل الفئات.

وما يؤكد ذلك الدراسة التي قامت بها الهيئة المختصة في البحوث المتعلقة بالمؤسسات في فرنسا (1998)، حيث أسفرت نتائجها على أن 80% من مؤسسات عينة الدراسة تلجأ لاستخدام تكنولوجيا المعلومات لتطوير أدائها الداخلي.

## الخاتمة:

يعتبر موضوع الاتصال من المواضيع الهامة والأساسية في المؤسسة والتي تناولها الباحثين بالدراسة والتجريب، باعتباره عماد العلاقات التي تنشأ بين الأفراد والجماعات داخل التنظيم.

ومع تطور المجتمعات أصبحت هناك ضرورة ماسة للاتصال باعتباره وسيلة للاتصال الاجتماعي والتواصل بين الأفراد والمجتمعات، ومع هذا التطور لا بد أن تلجأ المؤسسات

إلى تحسين عمليات الاتصال وذلك بالجوء إلى استخدام تكنولوجيا المعلومات الحديثة والمتطورة والسريعة لتحقيق حاجات المؤسسة وتحسن من أدائها، وهذا ما يلزم المؤسسة أن تدخل الانترنت والبريد الإلكتروني وكذا الانترنت كوسائل حديثة للتواصل ونقل وبيع وتوزيع السلع.

يعد الانفجار التكنولوجي في وسائل الاتصال حجر زاوية تبني المؤسسات عليها ركائز اتصالها بالعالم الخارجي والداخلي المحيط بها، وكذا تطوير اتصالها بمختلف موظفيها وعمالها للوصول إلى الحد الأدنى لتوفير الخدمات وتحسين ورفع الإنتاج وبالتالي مواكبة التطور الحضاري والتكنولوجي.

إن الاتصال التنظيمي يعد بمثابة عصب الحياة الضروري لتنظيم الجماعة والأفراد، فالمعلومة أصبحت تمثل الوقود اللازم لعملية الصناعة ولحركة السوق ولحياة المنظمات وبطبيعة الحال فإن كل من يود المنافسة والاستمرار في هذا العصر يفترض عليه أن يستمر في عالم الاتصال والاتصالات، إذ يتوقف نجاح المؤسسة ليس فقط على كفاءة أفرادها بل أيضا على كفاءة استثمارها في مجال تكنولوجيا المعلومات لنقل الأفكار والاتجاهات وبيع السلع وإقامة علاقات على الصعيدين الداخلي والخارجي.

لقد حاولت الدراسة الحالية الكشف عن أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الاتصال داخل مركب GL4/z .

وقد استخدمت وسائل تقصي وبحث مناسبة للدراسة قد أخضعت لدراسة سيكومترية تحققت فيها شروط الصدق والثبات، وبعد استخدام المعالجات الإحصائية المناسبة لطبيعة البحث دلت النتائج على مايلي:

- توجد فروق في استخدام تكنولوجيا المعلومات في الاتصال الداخلي عند مستوى الدلالة (0.01) وبقيمة (ف) قدرها (41.31) بين فئات (المنفذين، المتحكمين، والإطارات) ولصالح فئة الإطارات.

- توجد فروق في استخدام تكنولوجيا المعلومات في الاتصال الداخلي تبعا للفئات العمرية عند مستوى الدلالة (0.05) وبقيمة (ف) قدرها (40.23) ولصالح الفئة العمرية (41-50)

- يوجد ارتباط دال إحصائيا وعند مستوى الدلالة (0.01) بمعامل قدره (0.61) بين استخدام الأنترانات والبريد الالكتروني والاتصال الداخلي في المركب، كما يوجد أيضا ارتباط بين استخدام الانترنت والاتصال الداخلي عند مستوى الدلالة (0.03) وبقيمة ارتباط قدرها (0.20).

## التوصيات:

ومن خلال النتائج المتوصل إليها توصي الدراسة بـ:

-بضرورة تكوين العمال بمختلف الفئات على كيفية استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال بغية التحكم من جهة، وإيصال المعلومات في الوقت المناسب إلى جميع الجهات المعنية من جهة ثانية.

-رسكلة وتكوين الإطارات تكويناً يتماشى وفق قدراتهم المعرفية وكذا قدراتهم الأدائية للرفع والتحسين من جودة الاتصالات داخل المؤسسة.

-توفير واستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال المتطورة والحديثة لمواكبة التطور والانفجار المعرفي التكنولوجي داخل المؤسسات وداخل المجتمع.

تشجيع كافة العمال والفئات المهنية على تعلم استخدام تكنولوجيا المعلومات لتحسين قدرتهم على الاتصال وكذا تدريبهم وفق معايير الجودة الشاملة.

# قائمة المراجع



## المراجع باللغة العربية:

- 1- أحمد عزت (1965)، علم النفس الصناعي ، الدار القومية للطباعة و النشر ، مصر.
- 2- إبراهيم هانم عبد الرحيم (2003)، نظم المعلومات و المجتمع، مركز الإسكندرية للكتاب مصر.
- 3- أبو بكر محمد الهوش (2002) ، تقنية المعلومات و مكتبة المستقبل ، عصمي للنشر و التوزيع ، القاهرة مصر.
- 4- الجاسم جعفر جاسم (2005)، تكنولوجيا المعلومات ، دار أسامة للنشر و التوزيع ، عمان.
- 5- بن عنتر عبد الرحمن (2002)، مراحل تطور المؤسسة الاقتصادية الجزائرية وآفاقها المستقبلية، مجلة العلوم الانسانية، جامعة محمد خيضر، بسكرة.
- 6- بن موسى سمير (2007) ، عملية الاتصال بين الرئيس المتسلط ومرؤوسيه وردود أفعالهم السلوكية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة وهران.
- 7- بو عيط جلال الدين (2009).الاتصال التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي. رسالة ماجستير غير منشورة. جامعة قسنطينة.
- 8- بوفلجة غياث (2000) ، مقدمة في علم النفس التنظيمي ، ديوان المطبوعات الجامعية ، الجزائر .
- 9- حمدي أحمد عبد العزيز وأحمد محمد التوسي والعجب محمد (2012)، أثر الدافعية للتغيير ومستوى الاهتمام على استخدام مهام الويب في التدريس لدى أعضاء هيئة التدريس بجامعة الخليج العربي، مجلة الدراسات التربوية والنفسية، المجلد6، العدد2(41-58).
- 10- سعيد عيمر (2002).الاتصال في المنشأة( فرع قسنطينة لسونلغاز).رسالة ماجستير غير منشورة. جامعة قسنطينة.

- 11-صبرينة رماش.(2009).الفعالية الاتصالية في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية.رسالة دكتوراه غير منشورة.جامعة قسنطينة.
- 12-صلاح الدين محمد عبد الباقي(2004)، السلوك الفعال في المنظمات، الدار الجامعية ، مصر.
- 13-صوفي عبد الوهاب(2006)، طبيعة العقد النفسي في المؤسسة العمومية والخاصة،رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة وهران.
- 14-طاجين على(2004)، مهام وصلاحيات ادارة الموارد البشرية في ضوء التغيرات في تسيير المؤسسات الاقتصادية الجزائرية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة وهران.
- 15-عبد الحفيظ محمد جابر سلامة(2005)، أثر استخدام شبكة الأنترنت في التحصيل الدراسي في جامعة القدس، مجلة العلوم التربوية والنفسية، البحرين، المجلد6، العدد1 (169-222)
- 16-عبد الحميد مرسي (1987)، العلاقات الإنسانية ، مكتبة وهبة ، مصر.
- 17-عبد الرزاق بن حبيب (2006)، اقتصاد وتسيير المؤسسة، الطبعة3، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر.
- 18-علوي هند.(2008).قياس النفاذ إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بقطاع التعليم بالشرق الجزائري. رسالة دكتوراه غير منشورة. جامعة قسنطينة.
- 19-علي الشرقاوي(2002) ، العملية الإدارية " وظائف المديرين " ، دار الجامعة الجديدة ، مصر.
- 20-غول فرحات (2008)، الوجيز في اقتصاد المؤسسة، دار الخلدونية للنشر والتوزيع، الجزائر.
- 21-فؤاد الشيخ سالم و آخرون(1986) ، المفاهيم الإدارية الحديثة ، الجامعة الأردنية ، الأردن.

22- فيصل دليلو و آخرون (2003)، الاتصال في المؤسسة ، مخبر علم اجتماع الاتصال ، جامعة منتوري قسنطينة ، الزهراء للفنون المطبعية ، الجزائر.

23- قاسم حشمت (2002)، مصادر المعلومات ، مكتبة غريب ، القاهرة ، مصر.

24- لحر ميلود (2009)، تقويم نظام المعلومات الموارد البشرية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة وهران.

25- محاسن ابراهيم شمو (2009)، فاعلية خدمة البريد الالكتروني في اثراء برنامج التدريب الميداني وحل بعض مشكلاته وتنمية الاتجاه نحوه لدى الطالبات، مجلة العلوم التربوية والنفسية، مجلد 10، العدد 1 (115-219).

26- محمد سلمان الجرايدة وحليس محمد العريمي (2010)، تقويم كفاءة نظم تقنية المعلومات في كلية العلوم التطبيقية سلطنة عمان، مجلة العلوم التربوية والنفسية، المجلد 11، العدد 2 (90-116).

27- مصطفى عشوي (1992). أسس علم النفس الصناعي التنظيمي. الجزائر: المؤسسة الوطنية للكتاب.

28- ناصر دادي عدون (1998)، اقتصاد المؤسسة، دار المحمدية، الجزائر

### المراجع باللغة الأجنبية:

1- apothelz & alfred stettler (2007), maitriser l'information globale, 6eme edition, presse polytechnique et universitaire romonde, Suisse.

2- Claude duterme (2004), la communication interne de l'entreprise, edition deboeck , Belgique .

3- Jean longatte & jack muller (2004), économie d'entreprise, edition dunod, France.

4- Jean-Marc Décaudin et autres (2006) , La Communication interne stratégies et techniques , Edition DUNOD , Belgique .

- 5-Jean-Pierre Lehnisch( 2003) , La Communication dan l'entreprise , Edition du Tell , BLIDA , ALGERIE.
- 6-Hugues angot (2004) ,système d'information de l'entrprise ,4eme edition deboeck ,Belgique .
- 7-Le Petit Larousse illustré(1982) , librairie Larousse , PARIS , France.
- 8-Leila melboussi (2008),le model des entreprises publiques algériennes, édition el amel,algerie
- 9-Leila melboussi (2009),économie de l'entreprise algérienne, édition el amel,algerie.
- 10-Marie Hélène Westphalen( 2001) , Communication le guide de la communication d'entreprise , Edition DUNOD , PARIS , France.
- 11-MARTIN J.-P.( 2001), L'entreprise et son environnement économique, Ellipses.
- 12-Nicolas Guéguen, Laurence Tobin (1998), Communication 7. Société et internet , Editions L'Harmattan , France.
- 13-Olivier Zara (2008), Le management de l'intelligence collective: vers une nouvelle gouvernance 2 Edition , M21 Editions, PARIS ,France.
- 14-Patrik Gilbert(2006) , NTIC et changement organisationnel , encyclopedie de ressources humaines , 2eme Edition ,Edition Vuibert , PARIS , France.
- 15-Philippe Biostel(2007) , Gestion de la Communication d'entreprise , Edition Lavoisier , PARIS , France.
- 16-Pierre conso (2000),la gestion financière de l'entreprise,8eme edition duond, France

<http://fr.wikipedia.org/wiki/Extranet> , 14-05-2011

<http://www.dicofr.com/cgi-bin/n.pl/dicofr/definition/20010101001816> , 28-05-2011

<http://www.blog.saeed.com/2010/05/internet-definition-historique-applications-de-l-internet>, 05-06-2011

[http://www. Ac-clemont/intranet](http://www.Ac-clemont/intranet),15-06-2011.

[http://www.futura-sciences.com/fr/definition/t/internet-2/d/extranet\\_4385/](http://www.futura-sciences.com/fr/definition/t/internet-2/d/extranet_4385/)

<http://WWW.D99B.COM/courrier-electronique>.13-07-2011

[www.netscape.ca](http://www.netscape.ca) 27-7-2011

# الملاحق

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

جامعة وهران  
كلية العلوم الاجتماعية  
قسم علم النفس و علوم التربية

المدرسة الدكتورالية في علم النفس

دراسة الجماعات و المؤسسات

الطالب: بلعربي عادل عبد الرحمن

إلى الأستاذ:.....

طلب تحكيم استبيان

السلام عليكم و رحمة الله ، في إطار تحضير رسالة ماجستير في علم النفس تخصص : دراسة الجماعات والمؤسسات ، عنوانها : أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على الاتصال داخل المؤسسة الجزائرية ، وتحت إشراف الأستاذ : مزيان محمد ، نطلب منكم أستاذي الكريم تحكيم أداة القياس المتمثلة في الاستبيان الذي هو بين أيديكم ونرجوا منكم إفادتنا بملاحظاتكم القيمة المستقاة من خبرتكم العلمية.

الإشكالية:

ما أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال داخل المؤسسة الجزائرية ؟

و تدرج تحت هذه الإشكالية مجموعة من التساؤلات كالآتي:

-هل توجد فروق في استخدام تكنولوجيا المعلومات في الاتصال الداخلي تبعا للفئات المهنية؟

2- هل توجد فروق في استخدام تكنولوجيا المعلومات في الاتصال الداخلي تبعا للسن؟

3- هل هناك علاقة إرتباطية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال الداخلي في

المركب؟

الفرضيات:

- توجد فروق في استخدام تكنولوجيا المعلومات في الاتصال الداخلي تبعا للفئات المهنية.

- 2- توجد فروق في استخدام تكنولوجيا المعلومات في الاتصال الداخلي تبعاً للسن.
- 3- هناك علاقة إرتباطية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال الداخلي في المركب.

**أهداف البحث:** تهدف هذه الدراسة إلى ما يلي:

معرفة واقع الاتصال التنظيمي داخل مؤسسة سونطراك.

- معرفة مدى شيوع تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في مصالح المؤسسة.

- الوقوف على الصعوبات التي تخول دون الاستغلال الأمثل لهذه التكنولوجيا.

- معرفة اتجاهات الأفراد نحو تكنولوجيا المعلومات و الاتصال.

**التعريف الإجرائية:**

**الاتصال الداخلي:**

هو عملية نقل الأفكار و المعلومات و المشاعر بين أفراد التنظيم في كل الاتجاهات، باستخدام وسائل متعددة منها الشفهية و الكتابية بالإضافة إلى الوسائل التكنولوجية التي تتمثل في تكنولوجيا المعلومات و الاتصال. بهدف تمكين كل عامل من إنجاز المهام الموكلة إليه. فبذلك نعبر عليه كذلك بالاتصال التنظيمي.

**تكنولوجيا المعلومات و الاتصال:**

تشمل جميع أنواع التكنولوجيا التي تستعمل في معالجة و تخزين و نقل المعلومات بشكل إلكتروني ، و تتمثل في الحواسب الإلكترونية المتطورة و شبكات الإتصال التي تربطها ببعضها البعض كالأنترنت و الأنترانات و الإكسترانات ، و كذلك ما ينجر عنها من خدمات كالبريد الإلكتروني ، بهدف تبادل المعلومات بسهولة أكبر.

**المؤسسة:**



هي الوسط أو المكان أو النسق الذي تتفاعل فيه الموارد البشرية و الموارد المادية بهدف إنتاج أشياء قابلة للتسويق قد تكون سلعا أو خدمات ، و تنتظم المؤسسة في شكل مصالح لكل مصلحة دور خاص بها ، و يقوم المسير بإحداث التفاعل المطلوب بين هذه المصالح.

## الاستبيان

### المعلومات الشخصية:

الجنس:

أنثى

ذكر

السن :

أكثر من 50

50-41

40-31

30-20

الأقدمية :

أكثر من 15 سنة

15-10 سنة

10-5 سنوات

أقل من 5 سنوات

الفئة المهنية:

إطار سامي

إطار متوسط

منفذ

### البعد الأول: الاتصال الداخلي

تعديل	لا تقيس	تقيس	الفقرة	
			1 ما هي الوسائل التي تستعملونها غالبا ؟ <input type="checkbox"/> لوحات العرض <input type="checkbox"/> الاجتماعات <input type="checkbox"/> البرلايد الإلكتروني <input type="checkbox"/> الوسائل غير الرسمية <input type="checkbox"/> الأنترانات <input type="checkbox"/> الأنترنت <input type="checkbox"/> الهاتف <input type="checkbox"/> جريدة المؤسسة le douyen	
			2 أنا راض على الاتصال داخل المركب	
			3 المعلومات التي تصلني كافية	
			4 المعلومات تسير بصفة جيدة داخل المركب	
			5 أظن أن المؤسسة تسمع إلي	
			6 أنا في اتصال دائم مع المشرف المباشر	
			7 علاقتي جيدة مع المشرف المباشر	

			أجد صعوبة في الاتصال مع المشرف المباشر	8
			أنا راض على طريقة تبادل المعلومات بين العمال	9
			المعلومات التي تصلني من الإدارة واضحة	10
			اطلب توضيحات من رئيسي للمعلومات الغامضة	11
			أشارك في اتخاذ القرار مع رئيسي المباشر	12
			أجد صعوبة في نقل إقتراحي إلى الإدارة	13
			تؤخذ إقتراحي بعين الاعتبار من إدارة المؤسسة	14
			هناك تبادل فعال للمعلومات بيني وبين رئيسي المباشر	15
			تربطني علاقات جيدة مع زملائي	16
			الجأ إلى زملائي لفهم الأمور الغامضة	17

### البعد الثاني: الأنترانات و البريد الإلكتروني

تعديل	لا تقيس	تقيس	الفقرة	
			استعمل الأنترانات و البريد الإلكتروني في الإتصال	1
			أتحكم في الأنترانات و البريد الإلكتروني	2
			أجد صعوبة في استخدام هذه التكنولوجيا	3
			أجريت تكويننا في هذا المجال	4
			أنا بحاجة إلى تكوين في هذا المجال	5
			أحصل على المعلومات اللازمة لأداء عملي من خلال هذه الوسائط	6
			تصلني المعلومات في الوقت اللازم	7
			أبذل جهدا للبحث عن المعلومة	8
			تساعدني الأنترانات و البريد الإلكتروني في توفير الوقت	9
			إدخال هذه التكنولوجيا سهل عملية الإتصال بين العمال	10
			أتلقي الرد على الرسائل في الوقت اللازم	11
			ألجأ إلى استخدام الهاتف لطلب فتح رسالة أو	12

			الرد عليها	
			إدخال الأنترانات و البريد الإلكتروني ساعدني على ربط علاقات جيدة مع زملائي	13
			استخدام الأنترانات و البريد الإلكتروني ساعدني على فهم سيرورة المعلومات في المركب	14
			أعطتني الأنترانات و البريد الإلكتروني أكثر استقلالية	15
			العمل الجماعي أصبح سهلا مع هذه التكنولوجيا	16
			أحس بالعزلة بسبب الأنترانات و البريد الإلكتروني	17
			الإتصال أصبح صعبا بعد إدخال الأنترانات و البريد الإلكتروني	18

### البعد الثالث: الأنترنت :

تعديل	لا تقيس	تقيس	الفقرة	
			أستخدم الأنترنت	1
			أتحكم في الأنترنت	2
			باستطاعة الجميع الدخول إلي الأنترنت	3
			أرى إلزامية فتح الأنترنت للجميع	4

سيدي:

في إطار تحضير رسالة ماجستير في علم النفس تخصص : دراسة الجماعات  
والمؤسسات، أقدم إلى سيادتكم هذا الإستبيان ، الذي يدرس اثر إستخدام تكنولوجيا  
المعلومات على الإتصال داخل مركب GL4/z .

و أعلمكم أن إجاباتكم لا تستعمل إلا لغرض علمي و سوف تتحول إلى معطيات  
إحصائية ، لذا أطلب منكم الإجابة بكل عناية على الفقرات، و شكرا على تعاونكم  
المسبق اللازم لإتمام هذا البحث.

### المعلومات الشخصية:

الجنس:

أنثى

ذكر

السن :

30-20  40-31  50-41  أكثر من 50

الأقدمية :

أقل من 5 سنوات  5-10 سنوات  10-15 سنة  أكثر من 15 سنة

الفئة المهنية:

منفذ  إطار متوسط  إطار سامي

1- الإتصال الداخلي:

1- أنا راض على الإتصال داخل المركب

1- دائما  2- أحيانا  3- نادرا  4- لا مطلقا

2- المعلومات التي تصلني من الإدارة كافية

1- دائما  2- أحيانا  3- نادرا  4- لا مطلقا

3- المعلومات تسير بصفة جيدة داخل المركب

1- دائما  2- أحيانا  3- نادرا  4- لا مطلقا

4- أظن أن إدارة المؤسسة تسمع إلى إقتراحاتي

1- دائما  2- أحيانا  3- نادرا  4- لا مطلقا

5- أنا في اتصال دائم مع المشرف المباشر

1- دائما  2- أحيانا  3- نادرا  4- لا مطلقا

6- علاقتي جيدة مع المشرف المباشر

1- دائما  2- أحيانا  3- نادرا  4- لا مطلقا

7- أجد صعوبة في الإتصال مع المشرف المباشر

- 1- دائما  2- أحيانا  3- نادرا  4- لا مطلقا
- 8- أنا راض على طريقة تبادل المعلومات بين العمال
- 1- دائما  2- أحيانا  3- نادرا  4- لا مطلقا
- 9- المعلومات التي تصلني من الإدارة واضحة
- 1- دائما  2- أحيانا  3- نادرا  4- لا مطلقا
- 10- أشترك في اتخاذ القرار مع رئيسي المباشر
- 1- دائما  2- أحيانا  3- نادرا  4- لا مطلقا
- 11- اجد صعوبة في نقل إقتراحتي إلى الإدارة
- 1- دائما  2- أحيانا  3- نادرا  4- لا مطلقا
- 12- تؤخذ إقتراحتي بعين الاعتبار من إدارة المؤسسة
- 1- دائما  2- أحيانا  3- نادرا  4- لا مطلقا
- 13- هناك تبادل فعال للمعلومات بيني وبين رئيسي
- 1- دائما  2- أحيانا  3- نادرا  4- لا مطلقا
- 14- الجأ إلى زملائي لفهم الأمور الغامضة
- 1- دائما  2- أحيانا  3- نادرا  4- لا مطلقا
- 2- الأنترانات و البريد الإلكتروني:**
- 15- هل تستعمل الأنترانات و البريد الإلكتروني في الإتصال؟
- 1- دائما  2- أحيانا  3- نادرا  4- لا مطلقا
- 16- هل تتحكم في الأنترانات و البريد الإلكتروني؟
- 1- دائما  2- أحيانا  3- نادرا  4- لا مطلقا
- 17- أجد صعوبة في استخدام الأنترانات و البريد الإلكتروني

1- دائما  2- أحيانا  3- نادرا  4- لا مطلقا

18- أحصل على المعلومات اللازمة لأداء عملي من خلال البريد الإلكتروني والانترانات

1- دائما  2- أحيانا  3- نادرا  4- لا مطلقا

19- تصلني المعلومات في الوقت اللازم

1- دائما  2- أحيانا  3- نادرا  4- لا مطلقا

20- تساعدني الأنترانات و البريد الإلكتروني في توفير الوقت

1- دائما  2- أحيانا  3- نادرا  4- لا مطلقا

21- إدخال هذه التكنولوجيا سهل عملية الإتصال بين العمال

1- دائما  2- أحيانا  3- نادرا  4- لا مطلقا

22- أتلقى الرد على الرسائل في الوقت اللازم

1- دائما  2- أحيانا  3- نادرا  4- لا مطلقا

23- ألجأ إلى استخدام الهاتف لطلب فتح رسالة أو الرد عليها

1- دائما  2- أحيانا  3- نادرا  4- لا مطلقا

24- استخدام الأنترانات و البريد الإلكتروني ساعدني على فهم سيرورة المعلومات في المركب

1- دائما  2- أحيانا  3- نادرا  4- لا مطلقا

25- أعطتني الأنترانات و البريد الإلكتروني أكثر استقلالية

1- دائما  2- أحيانا  3- نادرا  4- لا مطلقا

26- العمل الجماعي أصبح سهلا مع هذه التكنولوجيا

1- دائما  2- أحيانا  3- نادرا  4- لا مطلقا

27- أحس بالعزلة بسبب الأنترانات و البريد الإلكتروني

1- دائما  2- أحيانا  3- نادرا  4- لا مطلقا

28- الإتصال أصبح صعبا بعد إدخال الأنترانات و البريد الإلكتروني



1- دائما  2- أحيانا  3- نادرا  4- لا مطلقا

### 3- الأنترنت:

29- أستخدم الأنترنت

1- دائما  2- أحيانا  3- نادرا  4- لا مطلقا

30- أتحكم في الأنترنت

1- دائما  2- أحيانا  3- نادرا  4- لا مطلقا

31- باستطاعة الجميع الدخول إلي الأنترنت

1- دائما  2- أحيانا  3- نادرا  4- لا مطلقا

32- أرى إلزامية فتح الأنترنت للجميع

1- دائما  2- أحيانا  3- نادرا  4- لا مطلقا

الدرجات الخام لمتغيرات الدراسة

العينة	الأقدمية	الفئة المهنية	الفئة العمرية	المجموع الكلي لبعدها الداخلي	المجموع الكلي لبعدها الإلكتروني	المجموع الكلي لبعدها الإنترنت
1	3	2	2	38	41	5
2	3	3	3	40	32	9
3	4	2	4	42	49	9
4	3	3	3	43	47	12
5	3	2	3	36	39	6
6	4	3	4	42	49	7
7	2	2	2	40	41	13
8	3	2	3	45	45	6
9	2	2	2	35	35	8
10	2	1	2	28	41	10
11	1	1	1	28	26	8
12	3	1	3	25	30	7
13	3	2	3	43	46	8
14	3	1	3	39	39	10
15	2	2	2	30	34	10
16	2	3	2	45	47	9
17	1	2	1	30	40	4
18	3	2	3	41	40	10
19	1	2	2	45	50	9
20	2	2	2	39	37	7
21	1	1	1	47	42	7
22	2	2	3	38	43	8
23	2	2	2	37	41	8
24	4	3	4	38	48	7
25	3	2	2	36	29	4
26	3	3	3	41	40	10
27	3	2	2	23	25	7
28	2	2	2	25	31	11
29	4	3	4	45	42	5
30	4	2	3	40	46	10
31	2	2	2	48	34	5
32	4	3	4	48	39	6
33	4	3	4	37	36	7
34	4	3	4	45	48	13
35	4	3	4	31	44	10
36	2	3	2	22	34	9
37	4	3	4	40	47	7
38	4	3	4	31	48	12
39	2	2	2	40	47	14
40	4	3	4	45	42	8
41	2	2	2	26	35	13
42	1	3	1	30	43	10
43	1	3	1	44	38	8
44	2	2	2	41	39	4
45	2	2	2	44	25	6
46	2	3	2	43	41	7
47	4	3	4	44	42	7
48	2	2	2	18	31	7
49	3	2	3	44	44	11

4	38	37	3	2	3	50
4	43	43	3	3	3	51
8	38	34	2	2	2	52
4	43	43	4	3	4	53
9	44	40	2	2	2	54
10	42	42	3	3	3	55
11	42	45	3	3	3	56
4	36	38	4	3	4	57
6	37	32	2	1	2	58
4	33	31	2	2	2	59
6	38	34	2	2	2	60
6	36	26	4	2	4	61
13	41	38	3	2	3	62
10	45	39	3	3	3	63
8	38	42	4	3	4	64
5	44	39	4	2	4	65
6	39	27	2	2	2	66
8	39	34	4	2	4	67
12	48	41	1	3	2	68
4	36	31	3	1	3	69
7	48	44	3	3	3	70
8	25	31	2	2	2	71
5	43	34	2	3	2	72
8	42	41	4	3	4	73
6	40	41	3	3	2	74
6	35	42	4	2	4	75
9	36	38	3	3	3	76
7	38	31	3	3	3	77
4	37	22	3	3	3	78
7	39	41	4	2	4	79
6	37	36	2	2	2	80
11	44	47	1	3	1	81
7	38	40	3	3	3	82
11	44	54	4	3	4	83
12	45	40	3	3	3	84
7	40	34	2	2	1	85
4	54	41	2	2	2	86
4	42	36	4	1	4	87
9	42	43	3	2	3	88
7	46	40	3	2	3	89
8	52	50	4	3	4	90
4	42	41	2	2	2	91
7	46	37	4	2	4	92
10	51	49	3	3	3	93
6	29	35	2	2	2	94
11	40	45	3	2	3	95
11	52	54	3	3	3	96
5	31	24	4	2	4	97
11	49	46	1	3	2	98
8	48	42	4	2	4	99
4	48	51	4	3	4	100
9	55	47	3	1	2	101
9	45	43	3	3	3	102
11	50	45	2	3	2	103
11	50	45	2	3	2	104

12	49	48	3	3	3	105
5	33	25	1	2	2	106
12	47	37	1	3	2	107
13	50	49	1	3	2	108
10	41	33	3	3	3	109
7	42	38	1	3	2	110
4	41	38	2	2	3	111

ملاحظة:

بالنسبة للأقدمية صنفت الفئات كالتالي: 1: يعني أقل من 05 سنوات

2: يعني من 6-10 سنوات

3: يعني من 11-15 سنة

4: يعني أكثر من 15 سنة

بالنسبة للفئات المهنية صنفت كالتالي: 1: يعني المنفذين

2: يعني المتحكمين

3: يعني الإطارات

بالنسبة للفئات العمرية صنفت كالتالي: 1: يعني من 20-30 سنة

2: يعني من 31-40 سنة

3: يعني من 41-50 سنة

4: يعني أكثر من 50 سنة

## ملخص

هدفت الدراسة الحالية إلى التعرف على أثر تكنولوجيا المعلومات على الاتصال الداخلي لدى عمال مركب GL4/Z بأرزيو ولاية وهران بمختلف فئاتهم وتألفت عينة الدراسة من (111) عامل وعاملة، حيث كانت أسئلة البحث كمايلي:

- 1- هل توجد فروق في استخدام تكنولوجيا المعلومات في الاتصال الداخلي تبعا للفئات؟
- 2- هل توجد فروق في استخدام تكنولوجيا المعلومات في الاتصال الداخلي تبعا للسن؟
- 3- هل هناك علاقة إرتباطية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال الداخلي في المركب؟

وبغية الإجابة على هذه التساؤلات تم بناء استبانة مناسبة لهذا الغرض وهي (تكنولوجيا المعلومات)، حيث أخضعت لدراسة سيكومترية تحقق فيها شروط الصدق والثبات، وبعد استخدام الأساليب الإحصائية التالية ( المتوسطات الحسابية، والانحراف المعياري، ومعامل الارتباط لبرسون، و تحليل التباين الأحادي لدراسة الفروق بين الفئات) فأسفرت النتائج التي نوقشت في ضوء فروض الدراسة ونتائج الدراسات السابقة على مايلي:

- توجد فروق في استخدام تكنولوجيا المعلومات في الاتصال الداخلي عند مستوى الدلالة (0.01) وبقيمة (ف) قدرها (41.31) بين فئات (المنفذين، المتحكمين، والإطارات) ولصالح فئة الإطارات.

- توجد فروق في استخدام تكنولوجيا المعلومات في الاتصال الداخلي تبعا للفئات العمرية عند مستوى الدلالة (0.05) وبقيمة (ف) قدرها (40.23) ولصالح الفئة العمرية (41-50)

- يوجد ارتباط دال إحصائيا وعند مستوى الدلالة (0.01) بمعامل قدره (0.61) بين استخدام الأنترانات والبريد الالكتروني والاتصال الداخلي في المركب، كما يوجد أيضا ارتباط بين استخدام الانترنت والاتصال الداخلي عند مستوى الدلالة (0.03) وبقيمة ارتباط قدرها (0.20).

### الكلمات المفتاحية:

الاتصال التنظيمي؛ الاتصال الداخلي؛ الاتصال في المؤسسة؛ تكنولوجيا المعلومات؛ الانترنت؛ البريد الالكتروني؛ الإكسترنات؛ الانترانات؛ استراتيجيه الاتصال؛ تبادل المعلومات.

نوقشت يوم 25 جوان 2013