



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد بن أحمد - وهران 02-

كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية

قسم العلوم الاجتماعية والأنثروبولوجيا

شعبة علوم الاجتماعية - علم الاجتماع-

تخصص علم الاجتماع الإتصال

مذكرة تخرج لنيل شهادة ماستر 02 تخصص علم الاجتماع الإتصال

الموسومة بـ :



حادثة الإتصال الداخلي بالمؤسسة

دراسة ميدانية لإتصالات الجزائر - وهران -

إشراف الأستاذ:

أ.توفيق شليح

إعداد الطالب:

طاهري عبد الفتاح

أعضاء اللجنة المناقشة

بلحاج حسينة..... رئيسة

شليح توفيق مشرفا ومقررا

مريوة حفيظة..... مناقشة

السنة الجامعية: 2019-2020

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

شكر وعرفان

نحمد الله على نعمه الكثيرة، و آلائه الغزيرة، و مننه الوفيرة، و التي منها آتت أماننا على

انجاز هذه المذكرة فله الحمد من قبل و من بعد.

وامثالاً لقول النبي صلى الله عليه و سلم: " لا يشكر الله من لا يشكر الناس " نتوجه

بالشكر الجزيل و عرفانا بالجميل على رأسهم خاصة إلى أستاذنا الفاضل

< توفيق شليح >

الذي تكرم على بالإشراف على المذكرة، ولكل من أمانني بإسداء فائدة أو توجيه أو

بتشجيع.

نسأل الله العظيم أن يجزي الجميع خير الجزاء و صلى الله وسلم وبارك على نبيه محمد

وعلى آله وصحبه أجمعين

إهداء

بسم الله والحمد لله والصلاة والسلام على رسول الله محمد ابن عبد الله عليه أفضل الصلاة

وأزكى التسليم.

في البداية أحب أن أوجه شكري وتقديري إلى أستاذي المشرف

"توفيق شليح"،

كما أود توجيه الشكر لكل عائلتي كبيرها وصغيرها

خاصة والدي أطال الله في عمرهما

محمد الفتاح

مقدمة

ارتبط الاتصال بالإنسان، منذ وجوده فقد كانت الوسيلة، التي يتحقق من خلالها اهدافه، وبها يتعامل مع بقية افراد بيئته، ومع تطور المجتمعات و تعقدتها اصبح للاتصال دور كبير في الحياة الاجتماعية، ومع ظهور المؤسسات و التي كانت في اطوارها الاولى بسيطة في ادارتها، و في الوسائل المادية و البشرية المستعملة كانت العملية الاتصالية سهلة و مستمرة و يومية بين افراد المؤسسة، و فقط وسائل شفوية عادية و مباشرة هذه الطرق البسيطة ما فتأت ان تطورت و تعقدت في المؤسسة الحديثة ، و معتقد هذه الاخيرة في تنظيمها كان لزاما عليها الاهتمام بالاتصال فيما لكي تحقق اهدافها.

ونظرا للاتصال ومكانته في المؤسسة وخاصة الهياكل الرسمية الموجهة لتحقيق اهداف استراتيجية، وبلوغ نتائج مرجوة عبر التقويم المستديم للجهد على مستوى الاشخاص والجماعات، فقد عملت هذه الاخيرة على تثبيت الاتصال بشقيه داخل المؤسسة والهياكل الرسمية من خلال اعطائها مكانة مهمة في نشاط الادارة، وهذا لما يحققه من انسجام وتكامل بين افراد المؤسسة وكذا توجيهه كلالطاقات لخدمة المؤسسة.

و في هذا الشأن ادخلت العديد من التقنيات الحديثة لتسهيل لعملية الاتصال من بينها الاعلام الالي و الانترنت مما يسمح للمؤسسة ان تسيرو تعمل وفق برامج محددة مسبقا بدقة متناهية و في هذا الاطار عمدت المؤسسة الوطنية الجزائرية ، على مختلف اختصاصاتها الى العمل بالاتصال المؤسستين و الاقتداء بالمؤسسات الاجنبية و العالمية في مجال الاتصال و تم اتخاذ العديد من التدابير بهدف القضاء على العراقيل و النهوض بمختلغ المؤسسات لتنظيم و تحسين صور تسيورها في خلال التطلع لعملية الاتصال المؤسستين بتحسين اوضاع العمال و حل مختلف الازمات على تحسين الصورة الخارجية للمؤسسة و التعامل الايجابي مع كلا المؤسسات و كافة المتعاملين.

وبما ان مجالات الاتصال المؤسساتي يشمل على الاتصال الداخلي والخارجي ارتأينا من خلال دراستنا هذه ان نتناول الاتصال الداخلي في في مؤسسة اتصالات الجزائر باعتبارها مؤسسة

ادارية واقتصادية الوحيدة في الجزائر بهدف الوقوف كما أشرنا على وجود الاتصال الداخلي في هذه المؤسسة.

إن هذه التحولات أثبتت ضرورة إدخال تكنولوجيا الحديثة أو الاتصال الداخلي الحديث. إلى نشاط المؤسسة الاقتصادية كشكل من أشكال التجديد، الذي يمس خاصة العلمية الاتصالية بالمحيط الخارجي. وقد استفادت المؤسسة الاقتصادية الجزائرية من فرص التي أتاحتها التكنولوجيا الإتصال الحديث في ميدان التسيير والتنظيم ومنها وكالة التجارة لاتصالات الجزائر، حيث أحدثت التكنولوجيا تغيرات عميقة في ممارسات اتصالية.

كما أن تبني المؤسسة هذا المدخل لا يعبر عن الاستخدام الفعلي لهذه التكنولوجيا إلا أن دخول تكنولوجيا الإتصال الحديثة إلى الوسط المؤسسي، يطرح مسألة "مقاومة التغيير" أو بمعنى آخر رفض الواقع الجديد الذي ينظرون إليه "بمنظار الخطر" الذي يتطلب إعادة ترتيب الضوابط التي اعتادوا عليها ولذلك نجد بعض التكنولوجيا أكثر استخداما من غيرها

ولدراسة هذا الموضوع والإلمام بجميع جوانب، قسمنا بحثنا هذا إلى ثلاث أطر:

ضم الإطار المنهجي الذي حددنا فيه إشكالية بحثنا وهي ما طبيعة الاتصال الداخلي الحديث المعتمد داخل المؤسسة؟

وكيف ساهم في تسيير الحسن لأداء المهني للمؤسسة؟

كما احتوى على تحديد موضوع، أسباب اختيار الموضوع، وأهداف الموضوع، والمنهج المعتمد، وتحديد مصطلحات.

بالإضافة إلى الإطار النظري كأساس لبحثنا والذي يضم فصلين. أولهما تناولنا فيه مفاهيم عامة وأهمية الإتصال الداخلي ووسائل الاتصال الإلكتروني وأشكاله هذا فيما يخص المبحث الأول، وكذلك تكنولوجيايات الإتصال الحديثة مفهومها وخصائص وظائف ومصطلحات التكنولوجيا الحديثة هذا فيما يخص المبحث الثاني.

الفصل الاول

الإشكالية:

يعد الاتصال اليوم أحد أهم المقومات الأساسية لتقدم المؤسسات مهما كانت طبيعتها لما له من أهمية بالغة في التسيير الفعال إذ انه في ظل التطور التكنولوجي الحاصل، فان أي مؤسسة تطمح إلى الإزهار والتقدم هي التي تقيم بالاتصال وتحاول تطبيقه على أحسن وجه، وإذا تكون على علاقة مباشرة بجمهورها الداخلي والخارجي وهذا ما يؤدي إلى التعاون الثقة والشعور بالمسؤولية كما انه إلى جانب وجود الاتصال الخارجي الذي يسلب الاهتمام على العلاقات الخارجية للمؤسسة وتحسين صورها أمام الجمهور هناك الاتصال الداخلي والذي لا يقل أهمية عنه باعتبار أن أي مؤسسة لا يمكن أن تحقق أهدافها الخارجية والداخلية الرامية إلى التطور والتقدم وتقديم خدمات أفضل دون أن تحقق التوافق والانسجام الداخلي بين أفرادها داخل المؤسسة.

وإذا كان الاتصال ذا أهمية في تجمعات الكبيرة، فانه بالغ الأهمية في المؤسسات سواء الخاصة أو العمومية، وذلك لكونه الأداة التي تربط بين كافة أجزاء المؤسسة سواء من خلال علاقتها الداخلية التي تتم بين العاملين أو العلاقات الخارجية.

ونظرا لدور الذي يحتله الاتصال الداخلي في إطار المؤسسة نجد أن كثير من الدول قد ولت اهتمام كبير لهذا الاتصال وذلك لما يساهم في تحديد نجاح وفشل إستراتيجية المؤسسة، وكذا الأهداف التي تصبو إلى تحقيقها، وما يحدثه من تغيرات على مختلف أجزائها.

وبذلك نجد الجزائر من بين تلك الدول التي تسعى إلى تحقيقه وممارسته على مستوى مؤسساتها خاصة منها ذات الطابع الرسمي، وذلك لأجل أن تكون على علاقة وطيدة بأفرادها وكذا رفع روح التعاون وبناء الثقة، وذلك من خلال كل عمليات التي تجرى على مستوى المؤسسة من تخطيط وتوجيه وتنسيق وكل ما يحدث بين مختلف مصالحها، وبذلك في حين إهماله سوف يؤدي إلى عجز المؤسسة عن تلبية حاجات ومتطلبات أفرادها، وهذا ما ينعكس سلبي على المؤسسة، والذي يعيق دون تحقيق أهدافها، حيث ان العديد من المشاكل التي تظهر في المؤسسات هي نتيجة مباشرة لفشل الادارة في عملية الاتصال.

كما انه في هذا الصدد نجد أن هناك العديد من النظريات التي تناولت هذا الموضوع اتصال ولكل منها نظرا وبذلك نجد النظرية الوظيفية التي تنظر إلى المؤسسة باعتبارها نسق أو بناء واحد يتألف من العديد من الوحدات وان هذه الوحدات متماسكة ومترابطة ومتساندة وتقوم بينها علاقة دائمة من التأثير والتأثر، وان هذا النسق يقوم على مبدأ التكامل والتوازن وان العمليات والنشاطات التي تؤديها النظم والعلاقات التي تقوم بينها في النهاية إلى المحافظة على النسق واستقراره وتوازنه في مواجهة التغيرات الداخلية التي تحدث في المؤسسة .

ومن بين المؤسسات ذات الطابع الرسمي على مستوى الدولة نجد "اتصالات الجزائر" حيث من خلال هذه المؤسسة يمكن للفرد وايضا الشركات وحتى مؤسسات الدولة الاستفادة من مزايا التكنولوجيا مثل الانترنت لذا أراد الباحث وبحكم تخصصه علم الاجتماع الاتصال، من خلال هذه الدراسة الوقوف على "واقع الاتصال الداخلي في مؤسسة اتصالات الجزائر ونقصد هنا مدى وجوده اي الاتصال الصاعد، النازل، الأفقي، حيث يتضمن الاتصال الصاعد المعلومات والبيانات والاقتراحات والشكاوى وردود الأفعال الخاصة بالعاملين اتجاه تلك الأوامر والتوجيهات التي يتم استقبالها من الإدارة.

أما الاتصال النازل فيأخذ غالبا صورة القرارات والتعليمات والأوامر التي تقدمها الإدارة للعمال.

أما الاتصال الأفقي فهو يقوم على أساس العلاقات القائمة بين العمال في نفس المستويات الإدارية والذي من شأنه تنمية العلاقات ويساعد على إشاعة روح التعاون .

وعليه فقد جاءت هذه الدراسة لتشير إشكالية محددة تدور حول تساؤل رئيسي هو: ما هو واقع الاتصال الداخلي في مؤسسة اتصالات الجزائر؟

وهي ما طبيعة الاتصال الداخلي الحديث المعتمد داخل المؤسسة؟

كيف ساهم في تسيير الحسن لأداء المهني للمؤسسة؟

2- أهداف وأهمية الدراسة:

أهداف الدراسة في التعرف على الاتصال الداخلي في مؤسسة اتصالات الجزائر. التعرف على أهم الوسائل التي يعتمد عليها في الاتصال الداخلي في اتصالات الجزائر كما تكتسي هذه الدراسة أهمية بالغة يمكن إيجازها فيما يلي: دور الاتصال الداخلي في اندماج وتنمية روح التعاون والثقة بين العاملين من جهة وتحسين صورة المؤسسة من جهة أخرى.

3-دوافع اختيار الموضوع:

يعيش الفرد متأثراً بما يدور من حوله من إحداث، ونجد الباحث الاجتماعي أكثر هؤلاء الأفراد شعوراً وتأثراً، لذلك نجده يختار مواضيع دون أخرى لأسباب ودوافع تخصه، من اجل إزالة الغموض وكشف الجوانب الحقيقية لهذا الموضوع وفي هذا الإطار تم اختيار موضوع "واقع الاتصال الداخلي في الهياكل الرسمية" نظراً لما يكتسبه الموضوع من أهمية بالغة، ولم يكن اختيارنا لهذا الموضوع من باب الصدفة بل لوجود أسباب قوية دفعتنا للخوض في لب هذا الموضوع ومن هذه الدوافع نذكر:

أ-أسباب ذاتية:

تنطلق أهمية الموضوع من أهمية اتصال اتصالات الجزائر، إذ يعد الأداة الرئيسية لسير المعلومات داخل الهيكل التنظيمي وخارجه، وبالتالي أهمية التكنولوجيات الحديثة للاتصال ودورها الكبير الذي باتت تلعبه في زيادة سيولة تلك المعلومات، وتحسين سيرورتها وتبادلها، حيث أصبحت كيفية وطرق اقتنائها، وكذا استخدامها وأخيراً آثارها المفرزة الشغل الشاغل للمسؤولين عن هذا المجال .

ب-أسباب موضوعية:

- الميل إلى دراسة كونها تمس الواقع الذي نعيش فيه.
- نيل شهادة الماستر في علم الاجتماع الاتصال.
- التطور الحاصل في مجال المعلومات.

- محاولة معرفة كيفية سير العملية الإتصالية الخارجية في المؤسسات الجزائرية ذات الطابع العمومي، ومدى استخدامها لنظم المعلومات المتطورة.

4-الفرضيات:

- ❖ إعتقاد المؤسسة على توظيف الوسائل الإتصالية الحديثة في سير عملها؟ في المستوى المطلوب مع غياب لبعض التكنولوجيات الأكثر حداثة.
- ❖ تستخدم المؤسسة تكنولوجيا الإتصال الحديثة تساهم في تسير الحسن للأداء المهني بإستعمال تقنيات جديدة أو أنظمة.

5-المقاربة السوسيولوجية:

في إطار المؤسسة يؤدي الأفراد ادوار عدة من اجل تحقيق الانسجام والتوافق، وهذا من خلال ما يقوم به كل فرد داخل المؤسسة من اجل بناء صورة المؤسسة وربط بين أجزاءها، ومن خلال الأدوار المتوقعة والتصرفات التي يؤديها داخل هذه المؤسسات ظهرت النظرية الوظيفية والتي تعتمد على مبادئ أساسية ويشكل الدور المفهوم المحوري الذي على أساسه تم بناء هذه النظرية.

وانطلاقا من هذا المنطلق فقد وضمنا في بحثنا هذا " النظرية الوظيفية " كمقاربة نظرية لموضوع دراستنا "واقع الاتصال الداخلي في الهياكل الرسمية"، وهذا من خلال كشف الترابط والتكامل بين أجزاء البناء ومدى تناسق نشاطات تلك الأجزاء والكيفية التي تساعد هذه النشاطات على بقاء البناء والمحافظة عليه من الاختلال ومن معرفة تحقيق البناء لأهدافه.

كما إن النظرية الوظيفية تركز على مجموعة من المبادئ الأساسية تشكل محاورها الرئيسية: -مجتمع كالكائن الحي أو النسق أو بناء واحد يتألف من العديد من الوحدات أو النظم، وان هذه الوحدات متماسكة ومترابطة ومتساندة وتقوم بينها علاقة دائمة وان هذا النسق يقوم على مبدأ التكامل والتوازن وأن العمليات والنشاطات التي تقوم بينها تهدف في النهاية إلى المحافظة على النسق واستقراره وتوازنه في مواجهة التغيرات الداخلية.

-يكون الناس توقعات حول أدوارهم وادوار الآخرين.

-الأفراد يتصرفون ضمن الأدوار التي سيؤدونها الوظائف التي تؤديها المؤسسة أو الجماعة قد تكون وظائف ظاهرة أو كامنة أو وظائف بناءة أو وظائف هدامة.

-وانطلاقا من ذلك اعتمدنا على بعض تفسيرات ومفاهيم هذه النظرية حيث سنتطرق إلى دور الاتصال الداخلي في الهياكل الرسمية.

6 - تحديد المفاهيم :

1 -الدور:

أ-لغويا: يعرف الدور بأنه الحركة أي الفعل والعمل، ونلاحظ من خلال هذا التعريف أن الدور مرتبط بالقدرة على الحركة والنشاط، وحسب معجم (bloch) و (woutburg)، فإن كلمة الدور مشتقة من العبارة اللاتينية (rotulas) التي تعني من جهة ورقة مطوية تحمل مكتوب، ومن جهة ثانية ما يجب أن ستظهره ممثل مسرحية وابتداء من القرن 11 م بدا استعمال مفهوم الدور بمعنى وظيفة اجتماعية او مهنة.

ب-اصطلاحا:

إن مفهوم الدور في معناه السوسيولوجي ينسب غالبا الى لينتون (linton) فالدور هو مجموعة النماذج الاجتماعية المرتبطة بمكانة معينة. ويحتوي على مواقف قيم وسلوكيات محددة من طرف المجتمع لكل فرد يشغل هذه المكانة. ويعرف على انه "أنماط سلوكية تكون وحدة ذات معنى وتبدو ملائمة لشخص يشغل مكانة معينة في المجتمع. او يشغل مركزا محدد في العلاقات شخصية متبادلة مثلا "قائد" ويعرف الدور بانه: الجانب الديناميكي لمركز الفرد او

وضعه او مكانته في الجماعة ويفهم من هذا التعريف ان الفرد يشغل عدة مراكز في جماعته حسب مكانته ' فيصبح للمكانة جانب ديناميكي متحرك يسمى الدور ويعرف الدور بانه "وظيفية الفرد في الجماعة أو الدور الذي يلعبه الفرد في جماعته او موقف اجتماعي ويفهم من هذا الدور هو الوظيفة التي تؤديها الفرد في موقف اجتماعي معين.

ج- إجرائيا:

بناء على ما تقدم 'فأننا نستخدم مصطلح "الدور" هنا للدلالة على الدور الوظيفي التي تقوم به وسائل الاتصال الحديثة في تسهيل الإتصال الخارجي بالمديرية.

2-تكنولوجيا:

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

"تكنيك" والذي معناه "الطريق" أو "الوسيلة" و"لوجي" التي تعني العلم، ويكون معنى الكلمة كلها "علم الوسيلة" والذي بها يستطيع الإنسان أن يبلغ مراده¹. وقد عرفت الموسوعة الفلسفية السوفيتية التكنولوجيا بأنها: "مجموع الآلات والآليات والأنظمة ووسائل السيطرة

¹- عبد الباسط محمد عبد الوهاب، استخدام تكنولوجيا الاتصال في الإنتاج الإذاعي والتلفزيوني. دراسة تطبيقية ميدانية، (ذ. م. ن: المكتب الجامعي الحديث، 2005) ص82.

والتجميع والتخزين ونقل الطاقة والمعلومات، كل تلك التي تخلق لأغراض الإنتاج والبحث والحرب¹.

وهذا التعريف حصر التكنولوجيا في مجرد آلات ووسائل، على عكس بعض التعاريف التي وسعت مفهوم التكنولوجيا إلى مجموع معارف وتطبيقات علمية، على غرار التعريفين الذين قدمهما يعقوب فهد العبيد في كتابه التنمية التكنولوجية، حيث يقول أن: "التكنولوجيا تطبيق المعرفة، أي معرفة الوسيلة حيث أن العلم هو معرفة العلة والسبب".
كما قيل أنها: "التطبيق العملي للاكتشافات العلمية والاختراعات وخاصة في مجال الصناعة التي يتمخض عنها البحث العلمي"².

وقد أخذ مفهوم التكنولوجيا أبعاداً أخرى، حيث عرفت بأنها: "المجموع الكلي للمعرفة المكتسبة والخبرة المستخدمة في إنتاج السلع والخدمات، في نطاق نظام اجتماعي اقتصادي معين، من أجل إشباع حاجة المجتمع التي تحدد بدورها كم ونوع السلعة الخدمة.
حيث أعطى هذا التعريف مدلولاً سيولوجياً للتكنولوجيا³، من خلال ربطها بالنظام الاقتصادي والاجتماعي والرأسمالي.

¹ محمد الزعبي، التغيير الاجتماعي، دار الطليعة، القاهرة، مصر، 1998، ص 85.

² يعقوب فهد العبيد، التنمية التكنولوجية، الدار الدولية، القاهرة، مصر، 1989، ص 19.

³ محمد الزعبي، مرجع سبق ذكره، 85.

كما أخذت التكنولوجيا بعداً أنثروبولوجياً، وهذا ما يظهر في التعريف الآتي: "التكنولوجيا مساق ثقافي رئيسي في حياة الناس كالفلسفة والدين والتنظيم الاجتماعي والنظم السياسية، وبالمعنى الواسع جميع هذه الأشياء هي نواح تكنولوجية"¹.

وعموماً فإن التكنولوجيا كما يحددها "زاهر أحمد" تتمثل في ثلاث مفاهيم أساسية:

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

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

التكنولوجيا كمزيج للأسلوب والمنتج: من هذا يتضح أن عملية الاختراع تصاحبها عملية الإنتاج، وبالتالي لا يمكن فصل التكنولوجيا كأسلوب عنها كمنتج، وأوضح مثال على ذلك هو الحاسب الآلي فنفس الجهاز يصاحبه دائماً تطور في إنتاج البرامج وتوسع كبير فيها"².

إجرائياً:

تطبيق المعرفة والخبرات والمهارات المكتسبة في المهام العلمية للمؤسسة، أي تمثل مركب قوامه المعدات والمعرفة والخبرة المتراكمة.

7-الدراسات السابقة:

إن كل بحث ما هو إلا امتداد للبحوث السابقة، فكل بحث مهما كانت الغاية منه نظرية وتطبيقية فإنه يمثل هيكلاً مترابط الأجزاء، وتكتسي الدراسات السابقة أهمية كبرى في

¹- يعقوب فهد العبيد، مرجع سبق ذكره، 20.

²-عبد الباسط محمد عبد الوهاب، مرجع سابق، ص 82 – 83.

المساعدة على التحكم في الموضوع وتجربة سابقة، فهي تساهم في تكوين خلفية نظرية عن الموضوع المدروس:

1-الدراسة الأولى:

دراسة الطالب بشير كاوجه تحت عنوان: "دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الاتصال الداخلي في المؤسسات الاستشفائية العمومية الجزائرية -دراسة حالة مستشفى محمد بوضياف بورقلة، بحث مقدم استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير (في علوم التسيير -جامعة قاصدي مرباح ورقلة. 2012-2013)

ولخص مشكل الدراسة في التساؤل التالي: هل يمكن لتكنولوجيا المعلومات والاتصال أن تساهم وتؤدي دورا مهما في تحسين الاتصال الداخلي بالمستشفيات العمومية الجزائرية؟ واندرجت تحتهما تساؤلات الفرعية:

- ما المقصود بتكنولوجيا المعلومات والاتصال؟ وما هي أهم أبعادها ومركزاتها؟

-هل لتكنولوجيا المعلومات والاتصال دور في تحسين الاتصال الداخلي في المؤسسات الاستشفائية العمومية الجزائرية؟

-ما هو واقع وأفاق الاتصال الداخلي بالمؤسسات الاستشفائية العمومية الجزائرية في ظل استخدامها تكنولوجيا المعلومات والاتصال؟

وقد استخدم الباحث منهج دراسة الحالة من اجل التعمق بغية تحليل واقع استخدام وسائل الاتصال المتطورة في الاتصال الداخلي للمؤسسة الاستشفائية المختارة واستخلاص النتائج التي تخدم أعراض البحث واستخلص ما يلي :

- من خصوصية الاتصال الداخلي هي تحسين صورة المؤسسة والمساهمة في الاتصال التسويقي الداخلي لزيادة فعالية أفراد المؤسسة.
- يساعد تحسين الاتصال الداخلي على زيادة التنسيق داخل أجزاء المؤسسة.

- من خصوصيات الاتصال الداخلي هو التأثير بنوع ومدى استخدام وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال

2-الدراسة الثانية:

وبعنوان " واقع الإتصال الداخلي في مؤسسة الوطنية لتأمين وإعادة التأمين " دراسة ميدانية بالوحدة الجهوية بعناية لنيل شهادة ماجستير في علوم الإعلام والإتصال سنة 1999 – 2000 وتدور الإشكالية هذه الدراسة حول الإتصال في المؤسسة ودوره في تسيير وتنظيم العلاقات بين الأفراد والهيكل التنظيم وكذا تنظيم مختلف السيرورات والتأثير الذي يلعبه على أداء الأفكار الآخرين، وذلك لتحقيق الإنسجام وتحفيز المؤسسة لكل عضو في المؤسسة الجزائرية كما تناولت الإشكالية سعي المؤسسة الجزائرية لتبني الإتصال في تعاملها داخليا وخارجيا لتعزيز مكانتها في البنوك ومسايرة معطيا² والتموضع في السيرورة الإقتصادية الجديدة وعلى ضوء ما ذكرت صاحبة البحث إشكاليتها في التساؤل التالي : ما هو واقع الإتصال في هذه الشركة في ظل التغيرات الجديدة؟ وللإجابة عليها إتمدت على خطة بحثية يمكن إنجازها في مرحلتين كالتالي:

-المرحلة الأولى: الإشكالية ومرحلة الإستكشافية وما إحتوته من خطوات التي من خلالها تمكن ضبط جوانب الإشكالية وقد إستعملت أدوات منهجية.

-المرحلة الثانية: التي ضمت التحقيق حيث تمكنت من تشكيل الإستثمار والتي إستطاعت خلالها الحصول على جداول ثم تحليلها وتفسيرها وبالتالي مكنتها من الوصول إلى نتائج وإنطلاقا منها قامت بتقديم جملة من إقتراحات وقد إستخدمت الباحثة تقنية تحليل المضمون " والتي تضم في الواقع الأمر بالمحادثة وكل ما يكون إتصالا بإعتبارها أسلوب وأداء البحث العلمي تستخدم بالأخص في علوم الإعلام والإتصال ثم إستعانت ب: إستمارة مكونة من 31 سؤال موزع على محورين .

المحور الأول: تتضمن فيه البيانات الشخصية.

المحور الثاني: عالجت الإشكالية الموضوع وواقع الإتصال في المؤسسة على مستوى أدائها وعلى مستوى مصالح أخرى، وقد توصلت هذه الدراسة إلى أن الإتصال في المؤسسة الجزائرية من عدة معوقات تعترض سيرورة التنظيم وهو الإتصال يحتاج إلى تنظيم بعض النظر إلى الاختلافات. قد أفادتنا هذه الدراسة كثيرا من الإحاطة بالموضوع المدروس سواء من الناحية النظرية أو الميدانية.

الدراسة الثالثة:

واقع الاتصال الداخلي والخارجي في المؤسسة، إعداد الطالبتين: عسنون نصيرة وبورعدة فتيحة نموذج جامعة الجيلالي بونعامة بخميس مليانة دراسة حالة وذلك سنة 2017-2018¹. وتدور إشكالية هذه الدراسة حول الاتصال ودوره في ترقية العمل الإداري في المؤسسات، والوقوف على المساهمة الفعلية للاتصال في تبسيط الأعمال والإجراءات الإدارية وكذا استراتيجية الاتصال المعتمدة في العمل به من طرف الجامعة، لأنه المغذي للروابط والعلاقات والاهتمام بمتطلبات الطلبة وخدمة الصالح العام. وعلى ضوء ما ذكرها الباحثة إشكاليتهما في التساؤل الآتي:

ما هو واقع الاتصال الداخلي والخارجي لجامعة جيلالي بونعامة خميس مليانة؟

وقد تفرعت عن التساؤل الرئيسي تساؤلات فرعية جاءت كما يأتي:

- ماهي وظائف واهداف الاتصال الداخلي والخارجي في الجامعة؟
- ماهي انواع الاتصال الداخلي والخارجي المتواجدة في جامعة جيلالي بونعامة؟
- ماهي وسائل الاتصال الداخلي والخارجي في الجامعة؟

¹- عسنون نصيرة ، بورعدة فتيحة ، واقع الإتصال الداخلي والخارجي في المؤسسة ، كلية العلوم الإنسانية و الإجتماعية ، قسم علوم الإعلام و الإتصال ، تخصص وسائل الإعلام و المجتمع ، جامعة الجيلالي بونعامة بخميس مليانة ، عين الدفلى ، 2017-2018 ، ص 5 .

- ما معوقات الاتصال الداخلي والخارجي في الجماعة؟
- هل استطاعة جامعة خميس مليانة ان تحقق اتصلا فعالا ومتكاملا بين جميع

اقسامها؟

ولهذه الدراسة أهمية كبيرة حيث أنها جزء بسيط في محاولة فهم أبعاد تبني الأسلوب الآلي في العمل الإداري في المؤسسات، خاصة منها الجزائرية من خلال دراسة ميدانية في جامعة جيلالي بونعامة.

وتهدف هذه الدراسة إلى:

- معرفة مكانة الاتصال الداخلي والخارجي في تنظيم وسير المؤسسة.
- تسليط الضوء على العملية الاتصالية في جامعة خميس مليانة الجيلالي بونعامة.
- ابراز المكانة والاهلية التي يحققها الاتصال الداخلي والخارجي في جامعة الجيلالي بونعامة.

وقد استعانت الباحثين في دراستهما بالمنهج الوصفي والمنهج المقارن، الذي طبقتهم لمقارنة النتائج المتحصل عليها في الإدارات للجامعة المدروسة.

غطت هذه الدراسة عينة القصدية من موظفي على الاتصال في الإدارات الثلاث، وعينة عشوائية بسيطة للمتعاملين مع الإدارات.

الاستنتاجات على النحو التالي:

-إن الاتصال الغالب في الجامعة هو الاتصال الرسمي الذي يتضمن تقديم تعليمات واوامر وقرارات لكل المسؤولين والموظفين في الجامعة مع ضعف الاتصال الرسمي الصاعد.

- حضور القوي للاتصال المباشر بين المدير ورؤساء المصالح وهذا ما دفعهم الى الاتصال الشخصي دون اللجوء إلى وسائل الكتابية.
- نجد الاتصال الأفقي حاضرا ولكن بنسبة قليلة حيث يتم بين موظفي المصلحة ولا يتعدى إلى وحدات المصالح المختلفة.
- الاتصال الصاعد يكاد ينعدم من العمال الى القمة الذي يعتبر مهما لحسن سير الجامعة.
- الاتصال الخارجي في الجامعة عبارة عن تبادل المعلومات بين الجامعة وجمهورها الخارجي إضافة الى إثبات وجودها في أعيان جمهورها على مستوى بيئتها الخارجية.
- الاتصال الخارجي يزيد من فاعلية العلاقة بين الجامعة وجمهورها الخارجي.
- يؤثر الاتصال الخارجي في الجامعة على تحقيق أهداف المؤسسة كما استنتجنا ان له اهمية عالية اذ تهتم الجامعة بإيصال المعلومات للمحيط الخارجي.
- من أبرز الوسائل التي تعتمد عليها الجامعة في اتصالها بجمهورها الخارجي هي الهاتف والارساليات الإدارية.
- تنظم الجامعة زيارات دورية بمحيطها الخارجي كما تهتم بمعرفة راي متعا ميلها حول الجامعة.
- من أهم الوسائل المستعملة في الاتصال الخارجي بالجامعة هي البريد الالكتروني.
- تسعى الجامعة جيلالي بونعامة الى تحسين عملية الاتصال الخارجي من خلال اصلاحات تقنية وتكوينه تدريبية بالإضافة الى إصلاحات تنظيمية وهيكلية.

-تعتمد الجامعة أحيانا على الاتصال الخارجي من اجل تسهيل مهمة الطلبة في انجاز التريصات الميدانية.

8-تعقيب على الدراسات السابقة:

بقدر ما تكون الدراسات السابقة حجر أساس لما بعدها، بقدر ما تكون لها مجموعة من النقائص والانتقادات، لذلك تناولنا الدراسات السابقة الذكر لأجل معرفة نقاط التشابه والاختلاف بينها وبين دراستنا الحالية "حادثة الاتصال الداخلي في مؤسسة اتصال الجزائر" حيث اعتمدت هذه الدراسات على أسلوب الاستبيان لقياس الاتصال، في حين تنوعت الأساليب المنهجية ما بين منهج دراسة الحالي والمنهج الوصفي، في حين تتفق هذه الدراسة مع الدراسات السابقة في أهمية الاتصال الداخلي في بناء المؤسسة ورفع روح التعاون والانسجام بين أفرادها.

ولكنها تختلف في الوقت ذاته مع هذه الدراسات في كون هذه الدراسة طبقت بمؤسسة "اتصالات الجزائر" في حين الدراسات الأخرى اختلفت بيئات الدراسة، حيث أن الدراسة الأولى طبقت في إحدى المؤسسات الاستشفائية العمومية أما الدراسة الثانية في مؤسسة الوطنية لتأمين وإعادة التأمين لكن كل من هذه الدراسات تبحث في دور الاتصال الداخلي أو أحد أنواعه في المؤسسة، إذ أن نتائج هذه الدراسات أفدتنا في طرح التساؤل الرئيسي والتساؤلات الفرعية، كما ساعدتنا في تحديد بعض مؤشرات الدراسة من خلال بعض المسائل المتعلقة بطبيعة الاتصال الداخلي وكيفية تدفق المعلومات وكذا الوسائل المستعملة، وفي صياغة الأداة. وعليه فقد وجدت دراستنا الأرضية العلمية من حيث انطلاقنا من نتائج سابقة غير مباشرة، من حيث البدء من حيث انتهى الآخرون لتدارك النقص، كما أن هذه الدراسات ستساعدنا في مرحلة تفسير النتائج المتوصل إليها.

الفصل الثاني

المبحث الأول: تعريف الإتصال والمؤسسة

المطلب الأول: تعريف الإتصال وأنواعه

1-الاتصال :

ينظر علماء الاجتماع إلى الاتصال باعتباره، ظاهرة اجتماعية وقوة رابطة لها دور في تماسك المجتمع وبناء العلاقات الاجتماعية، ويمكن يجاز بعض التعريفات في الآتي:

إذ يعرفه كارل هوفلاند: "هو العملية التي يقدم خلالها القائم بالاتصال منبهات (عادة تكون رموز لغوية) لكي عدل سلوك الأفراد الآخرين (مستقبلي الرسالة)¹.

كما يعرفه (d.berlo): "هو العملية التي يتم بها نقل المعلومات والأفكار والاتجاهات من شخص إلى للأخر².

أما جورج لندبرج فانه: "يعرف الاتصال على انه التفاعل بواسطة العلامات والرموز وتكون الرموز عبارة عن حركات أو صور أي أن الاتصال هو نوع من التفاعل يحدث بواسطة الرموز³.
ومما سبق يمكن تعريف الاتصال إجرائيا "بأنه عملية تفاعل اجتماعي بين الأفراد والجماعات ونقل المعلومات والأفكار والمعتقدات والاتجاهات بين المرسل والمستقبل".

2-الاتصال الداخلي:

هو الذي يتم بين العاملين في المنشأة وداخل نطاقها، سواء كان ذلك بين أقسامها أو فروعها المختلفة أو العاملين في جميع مستويām، أي التي تتم داخل المنظمة سواء على شكل اتصال داخلي نازل على شكل أوامر وتوجيهات وقرارات وتعليمات من أعلى إلى أسفل التنظيم أو على شكل اتصال صاعد من أسفل التنظيم إلى أعلاه على شكل شكاوي وتقارير واقتراحات وطلب إجازات أو ترقيات أو طلب معلومات، أو قد تكون على الاتصال الأفقي بين المدراء من نفس

¹حسن عماد مكاوي، ليلي حسين السيد، نظريات الاتصال المعاصرة، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، 2001، ص 24.

²عبد الله عبد الرحمان، سوسيولوجيا إتصال والإعلام، نشأة التطورية، والإتجاهات الحديثة والدراسات الميدانية، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، 2002، ص 54.

³حسن عماد مكاوي، ليلي حسن السيد، مرجع سب ذكره، ص 25.

المستوى أو رؤساء الأقسام من 4 نفس المستوى بغرض التنسيق والتشاور والتعاون من أجل أهداف المنشأة وتحقيقها¹.

ويعرفه إبراهيم أبو عرقوب: "بأنه عبارة عن اتصال إنساني في المنطوق والمكتوب الذي يتم داخل المؤسسة على المستوى الفردي والجماعي ويسهم في تطوير أساليب العمل وتقوية العلاقات الاجتماعية بين الموظفين وهو إما اتصال رسمية (هابط، صاعد، أفقيا أو غير رسمي)².

ويعرفه عبد الباقي عطرأوي: "الاتصال الداخلي على أنه عملية يتم عن طريقها إيصال معلومات من أي 28 نوع ومن أي عضو في الهيكل التنظيمي للمنظمة لأي عضو آخر يقصد أحداث التغيير"³.

يعرفه عبد الباقي زيدان: "الاتصال الداخلي بأنه تلك الجهود التنظيمية التي تعتمد عليها هذه الأخيرة في التنسيق بين مختلف الهياكل والأقسام والفروع التي تتكامل فيها بينها من أجل الوصول إلى الهدف الأساسي الذي وجدت من أجله يكون التنسيق من خلال تسهيل بث المعلومات"⁴.

حسب تشارلز كولكس: "يعرفه على أنه الميكانيزم الذي عن طريقه تتواعد العلاقات الإنسانية وتتطور يحتوي على الرموز الروحية والعقلية وسائل نقلها عبر المكان واستمرارها في الزمان"⁵. يعرف الاتصال الداخلي على "أنه التفاعل في التنظيم ويعتمد على الاتصال لأنه هو أداة نقل المعلومات الواقع الأفكار المشاعر من شخص لآخر داخل كل التنظيمات هذا بدوره يجعل من الممكن تحقيق الأهداف التنظيمية"⁶.

¹ محمد أبو سمرة، الإتصال الإداري والإعلامي، دار أسامة، الأردن، 2009، ص-ص 58-59.

² فضيل دليو، الإتصال والمفاهيم ونظرياته، القاهرة، دار الفجر للنشر والتوزيع، ط 01، 2003، ص 20.

³ سعيد ياسر عمار، الاتصالات الإدارية وسجل سلوكي لها، القاهرة، المركز الإستثمارات الإدارية، 2000، ص-ص 31-32.

⁴ عبد الباقي زيدان، وسائل وأساليب الإتصال في مجالات التعليمية، القاهرة، دار الكتاب المصرية، 1974، ص 79.

⁵ ربيعي مصطفى عليان، عدنان محمد طوباسي، الإتصال وعلاقات العامة، عمان، دار الصحافة للنشر والتوزيع، ط 01، 2005، ص 104.

⁶ فوفلجة غياب، إدارة مؤسسات، القاهرة العربي للنشرة=التوزيع، 1994، ص 25.

تعددت التعاريف للاتصال الداخلي العديد من الباحثين والعلماء العرب والأجانب ربطوها كلها ينقل وبث وتسييرا المعلومات داخل المؤسسة، إلا أن شارلز كولكس ربطها بالعلاقات الإنسانية والرموز وسائل نقلها إذا يبقى الإيصال الداخلي اتصال إنساني.

3-أنواع الاتصالات:

يمكن النظر إلى الاتصالات من حيث أبعادها الرئيسية كالاتصالات الهابطة والصاعدة والأفقية والجانبية كما يمكن النظر إليها باعتبارها اتصالات رسمية وغير رسمية.

3-1-الاتصالات الرسمية:

"هو اتصال مباشر بين مرسل الرسالة والمستقبل لها، بها تحدد المؤسسة طبيعة العمل ونوع العلاقات التي لها تربط الأفراد ودف الاتصالات الرسمية إلى تحقيق ثلاث أهداف رسمية.

- نقل الأوامر وفق التسلسل القيادي داخل مؤسسة.
- نقل الاقتراحات وتقارير وردود الفعل التي بينها القائمون على نجاحها.
- تؤثر الاتصالات الرسمية على مستوى الإدارة في إطار البناء التنظيمي¹.

ويتخذ عدة أنواع:

أ-الاتصالات النازلة (الهابط):

هو الاتصال من الأعلى إلى الأسفل يكون من الرؤساء إلى المرؤوسين أو من المستوى الإداري اعلي إلى مستوى إداري ادني، ويعد هذا النوع من الاتصال الأكثر شيوعا ويتم من خلاله نقل المادة المرسلة من الأوامر والتعليمات وبلاغات وقرارات عبر التسلسل الهرمي من القيادة إلى القاعدة، وهذا النوع من الاتصالات الإدارية أساسي في أي تنظيم.

ومن معوقات الاتصال الهابط:

كثرت عدد المستويات الإدارية التي تسيير الرسالة .

¹محمد هبزي فؤاد، أساليب إتصال الاجتماعي، مكتب العالمي للنشر والتوزيع، الإسكندرية، 1999، ص 104.

البعد الجغرافي بين المرسل والمستقبل أحياناً.

الفروق في الدافعية بين المرسل (رئيس) والمستقبل (المرؤوس).

ويمكن للمدراء زيادة فعالية الاتصالات الصاعدة وتشجيعها من خلال تذليل العقبات والحواجز الموجودة في طريقها، وإظهار المزيد من الاهتمام والاستعداد لتقبل هذه الاتصالات وتعامل معها¹.

ب-الاتصالات الصاعدة:

"أي من الإدارة الدنيا إلى الإدارة العليا، ومثال على هذه الاتصالات تقارير التي يكتبها المشرفين إلى الإدارة العليا ويهدف هذه الاتصال إلى زيادة الفرصة للمشاركة للعاملين مع الإدارة، كما يشير هذا النوع من الاتصال إلى إرسال وتصعيد المعلومات من الأسفل إلى الأعلى وعادة ما تحمل هذه الاتصالات في طياتها شكاوي ومعوقات"² ويواجه هذه النوع من الاتصالات كثير من مشكلات والعقبات حيث غالب ما يحول بعض المدراء إلى الرئيس الأعلى، خاصة إذا كان التحميل الأخبار تسيئ إلى المؤسسة أو تسبب له الإزعاج³.

ج-الاتصال الأفقي:

ويكون هذا النوع من الاتصال بين المستويات الإدارية والاجتماعية أو السياسية أو الاقتصادية التي تقع في نفس المستوى فالاتصال بين الوزراء هو اتصال أفقي، والاتصال بين رؤساء الجامعات وبين مدراء المدارس وبين المعلمين وبين الطلبة وبين عامة الناس هو اتصال أفقي كذلك .

ويهدف الاتصال الأفقي إلى التعاون، والتنسيق وحل المشكلات وتبادل الأفكار والمشاعر ووجهات النظر والمعلومات والخبرات بين الأفراد أو الزملاء من نفس المستوى الإداري أو الوظيفة أو المهنية، وغالبا ما يكون الاتصال الأفقي شفويا وبطريقة مباشرة وبدون أي

¹ربيعي مصطفى عليان، عدنان محمد طوباسي، الإتصال وعلاقات العامة، المرجع السابق، ص 104.

²صالح خليل أبو صبيح، العلاقات العامة، عمان، دار الصحافة للنشر والتوزيع، ط 01، 2005، ص-ص 51-53.

³ربيعي مصطفى عليان، عدنان محمد طوباسي، الإتصال وعلاقات العامة، المرجع السابق، ص 103.

تعميمات إدارية ويتم عادة من خلال اللقاءات وتبادل الزيارات، والاجتماعات وسلوكيات المختلفة أثناء العمل¹.

ويقوم هذا الاتصال بأداء وظائف هامة منها:

- التنسيق بين الزملاء الوحدات.
- تعزيز الزملاء أو الوحدات الاجتماعية في مواجهة العواقب
- بث ونشر المعلومات التي تمهم.

ويرى هانريفابول " صيرورة تشجيع الاتصال الأفقي كوسيلة لتحقيق الإدارة الفعالة والاتصالات الإنسانية السليمة مع مراعاة شرطين هما:

- وجوب حصول الموظف على إذن رئيسه قبل إعطاء إي معلومات إلى جهة أخرى.
- ضرورة إعلام الموظف رئيسه بأهم نتائج الاتصالات الأفقي².

3-2-الاتصالات الغير الرسمية:

يتم الاتصال الغير رسمي بين أعضاء التنظيم بالعلاقات التفاعلية فيما بينهم بحيث أنها مستقلة عن الأعمال الوظيفية والسلطة وعدم خضوعها لإجراءات رسمية مكتوبة ومثبتة بالرغم من أن هذا من الإيصالات غير مرتبط بالتظيم الرسمي إلا أنه يوجد داخل هيكل تنظيمي فهو يمتد وينشر داخل التنظيم ويهدف إلى إشباع حاجات العمال النفسية الاجتماعية والوظيفية.

هو الذي يكون تلقائيا بين العاملين تتجه تماثل في الشعور والإحساس كما يعرفه عادل رمضان عبارة عن قواعد غير مكتوبة على السنة الأعضاء و تصدر عن أشخاص ليس لهم الحق في القرار أو الأوامر كما يعرف الاتصال الغير رسمي: أنه انتشار الأخبار والمعلومات في مختلف المؤسسات حول أمور تتعلق بالأفراد و أمور عامة ترتبط بميدان العمل وما يتصل به ولا تخضع هذه الأخبار لأي تنظيم رسمي بل تنتقل عبر خطوط ومستويات التنظيم الرسمي

¹صالح خليل أبو صبيح، العلاقات العامة، نفس المرجع، ص 105.

²طالب بن موسى سمير، علم النفس العمل والتنظيم، رسالة الماجستير لجامعة مستغانم، 2007-2008.

دون قيود وإذا كان الاتصال الرسمي ذو أثار سلبية على العلاقات الإنسانية والأداء في المنظمة فإنه أيضا ذو خصائص ومميزات يلخصها كاترو كاهن 1978 فيما يلي :

الاتصال اللارسمي: تعبير تلقائي وعفوي من عدة مشاكل وقضايا وهذا النوع من التعبير يؤدي إلى إشباع نفسي داخلي أحسن من الاتصال الرسمي.

عندما تلجأ الإدارة إلى مراقبة المعلومات وتضيفها فإن الاتصال اللارسمي يقدم معلومات أخرى أكثر تفصيلا، ويمتاز الاتصال اللارسمي عن الاتصال الرسمي بالسرعة والسهولة¹.

3-3- أهمية الاتصال الداخلي:

تشكل الاتصالات أهمية رئيسية للإدارة وذلك بعد أن ظهرت المنظمات الكبيرة، وبعثت المسافات الاجتماعية التي تفصل بين العاملين والإدارة وتعدد مستويات الإدارة ونتبع الأهمية كما يلي:

- الحاجة إلى إعلام وإرشاد الموظفين والعمال من وقت إلى آخر بالأهداف التي تعمل من أجلها المؤسسة والفلسفة التي تسيير عليها.
- الارتباط الوثيق والقوي بين كمية المعلومات لدى الفرد عن الشركة ودرجة اهتمامه وشعوره بالفخر للعمل فيها.
- إن هناك ترابط قوي بين شعور العامل نحو الشركة التي يعمل بها وبين معنوية وبالتالي إنتاجية².
- إن الموظف أو العامل الذي يكون على دراية بالحقائق تكون تصرفاته معقولة وأقرب إلى الواقع في مناقشة شروط العمل.

¹ محمد منير حجاب، الإتصال والعلاقات العامة، القاهرة دار النشر والتوزيع، ط01، 2007، ص 124.

² خليل محمد حسن، شماع وخضي كاظم محمود، نظرية المنظمة، عمان دار المسير للنشر والتوزيع والطباعة، دون طبعة، 2000، ص

• تمثل الضوء الذي تستطيع الإدارة من خلاله معرفة رغبات ومشاكل العاملين وردود الفعل في سياستهم ووجهات نظرهم إلى جانب كونها الوسيلة التي تنقل العاملين مضامين سياسات الإدارة وأهدافها والتعرف على أهداف الجامعات داخل المؤسسة.

"كما تمثل الاتصالات ضوء الذي ينير العمال طريقهم ويمكنهم من تحديد مواقفهم أو التزاماتهم نحوى العمل كما تمثل الاتصالات معرفتهم بالرأي الإدارة حول مستوى أدائهم"¹.

"الاتصال يسمح برسم البيانات اللازمة لتحقيق الأهداف ودمج بمنح الخطط المشيرة لهذه البيانات، فالمؤسسة بحاجة دائمة إلى البيانات والمعلومات وإلى كافة الحقائق المستمدة من مواقع التنفيذ من أجل بناء سياسات وخطط ملائمة وإصدار قرارات لازمة"².

المطلب الثاني: تعريف المؤسسة وأنواعها وأشكالها:

1-تعريف المؤسسة:

أ-المؤسسة لغة:

"ورد في معجم لسان العرب لابن منظور في فعل "أسس" والأسس والأساس: كل مبدأ ت بشيء والأساس أصل البناء والأسس أصل كل شيء وأسس البناء أي يؤسسه تأسيساً"³ وكلمة مؤسسة هي بالواقع ترجمة لكلمة EHNTREPR أي المقابلة وهي تطلق على أي تجمع اقتصادي أو اجتماعي مؤسس بصفة رسمية حيث هناك عدة مؤسسات منها سياسية اجتماعية اقتصادية تربية ... الخ.

وحسب المنجد الأبجدي مأخوذ من فعل أسس وتعني جمعية أو شركة.

¹ محمد فاتح حمدي، مسعود بوسعدية، تكنولوجيا الإعلام والاتصالات الحديثة، الجزائر، كنوز الحكمة للنشر والتوزيع، ط 01، 2011، ص 02.

² إسماعيل صبري، إستراتيجية التكنولوجيا، القاهرة، دار غرب، دون طبعة، 1977، ص 530.

³ المعطي عبد الباسط، البحث الاجتماعي محاولة دراسة نقدية للمنهجية وأبعاده، القاهرة، دار الجامعية، دون طبعة، 2007، ص 93

ب- اصطلاحا:

توجد عدة تعاريف للمؤسسة نذكر من بينها:

المؤسسة يعرفها مختصو المناجمنت والتنظيم الإداري بأنها "عبارة عن تنظيم يضع قيد العمل مختلف إمكاناته القصوى ليتحقق الأهداف التي تحدد من أجل إنتاج وتسويق المدافع والخدمات"¹.

وقد عرفت المؤسسة بتعريف اجتماعي وذلك بعد سنة 1929 أي في العلاقات حيث "تعتبر بأنها منظمة اجتماعية تتألف من خليط غير متجانس من الأفراد ثقافية وانحدار وهذه الاختلافات تنعكس على ما يتكون من صورة ذهنية عن هذه المؤسسة فهي تعيش في بيئة اجتماعية وسط مجتمع معين يؤثر بها وتؤثر به"².

"المؤسسة هي تنظيم إنتاجي معين، الهدف منه هو إيجاد قيمة تسويقية معينة من خلال الجمع بين عوامل إنتاجية معينة يتم بيعها في السوق لتحقيق الربح المتحصل من الفرق بين الإيراد الكلي الناتج عن ضرب سعر السلعة في الكمية المباعة منها وتكاليف الإنتاج"³.

حسب كارل ماكس "المؤسسة الحرة تتميز بأنها عدد كبير من العمال يعملون في نفس الوقت تحت إشراف إدارة 5. نفس رأس مال ونفس المكان من أجل إنتاج نفس النوع من البضائع"⁴. يرى بوتين حسب عبد الله بوغابة " أن المؤسسة هي مكان تنظيم وتنسيق عوامل الإنتاج تحت إشراف المقاومة الذي يعتبر روح المؤسسة"⁵.

¹ إبراهيم تأخرس، أثار إقتصادية وإجتماعية وتورة الاتصالات المعلومات في الدول العربية، القاهرة، إستراك للنشر والتوزيع، دون طبعة، 2008، ص 112.

² إبراهيم حمادة البيوني، دراسة الإعلام وتكنولوجيا الإتصال، القاهرة، عالم الكتب للنشر والتوزيع، ط 01، 2008، ص 150.

³ بريس أنطوان، شبكة الإعلام تر: شاهينفولد، بيروت، عويدات للنشر والتوزيع، دون طبعة، 2001، ص 115.

⁴ أبو اصبع صالح خليل، أبو علفية تيسير، اتصال والعلاقات العامة، القاهرة، شركة العربية المتحدة للتسويق، ط 01، 2010، ص 135.

⁵ أبو اصبع صالح خليل، العلاقات العامة للاتصال الإنساني، عمان، دار شروق للنشر والتوزيع، ط 01، 2004، ص 108.

المؤسسة: " هي جميع أشكال المنظمات الاقتصادية المستعملة ماليا هدفها توفير الإنتاج أن تعريف التسويق وهي منظمة ومجهزة بكيفية توزع فيها المهام والمسؤوليات، ويمكن أن تعرف أنها وحدة اقتصادية تتجمع فيها الموارد البشرية والمادية اللازمة لإنتاج اقتصادي"¹.

المؤسسة: هي تركيبة يبدعها الإنسان بالتعاون مع الأفراد الآخرين من المجتمع، ويتمثل مفهوم المؤسسة في كل التنظيمات القائمة في المجتمع كالعائلة المشروع الاقتصادي الهيئات السياسية والقانونية وغيرها.

المؤسسة فهي تطلق على أي تجمع اقتصادي أو اجتماعي أو اتصالي يتضح مفهوم المؤسسة "وكذلك تقييم العمل الاجتماعي بغية إنتاج وسائل الإنتاج أو تقديم خدمات في مجال التجارة"² مهما اختلفت التعاريف فإنها تتفق على كون المؤسسة اقتصادية بشكل قانوني منظم تنظيما وأن تنظيمات قائمة في المجتمع كالعائلة، تهدف إلى الربح عن طريق تبادل السلع والخدمات ولذا فإننا نرى أن المؤسسة الاقتصادية نسق اقتصادي مفتوح مؤطرا قانونا، نشأة الاتصالات الداخلية والخارجية يهدف إلى تبادل السلع والخدمات من أجل الربح السريع وكذلك التسويق.

2- أشكال المؤسسة:

هناك عدة أشكال للمؤسسة وهذا إتباع المعيار المأخوذ فنذكر منها:

حسب طبيعة الملكية:

- المؤسسات الخاصة: وهي المؤسسات التي تشترك ملكياتها بين القطاع الخاص والقطاع العام.
- المؤسسات العامة: وهي التي تعود ملكياتها للدولة أو الجهات المحلية (البلديات، دوائر، ولايات).

¹احدادان زهير، مدخل علوم الاعلام والاتصال، الجزائر، ديوان المطبوعات، دون طبعة، 1990، ص80.

²اخرس إبراهيم، استراتيجية تكنولوجيا، القاهرة، دار غريب والتوزيع، 2008، ص 111.

- المؤسسات الصناعية: وهي ذات طابع إنتاجي حيث تختص في صناعة السلع المختلفة سواء تلك التي تندرج في إطار الصناعة الثقيلة كالحديد والصلب، أو الصناعة الخفيفة كالنسيج .
- المؤسسات الفلاحية: وهي التي تهتم بزيادة إنتاجية الأرض تقدم ثلاثة أنواع من الإنتاج النباتي، الحيواني، والإنتاج السمكي.
- المؤسسات التجارية: وهي التي تهتم بالنشاط التجاري الذي يتم بعملية البيع والشراء سواء للمؤسسات الخاصة أو المؤسسات العامة¹.
- المؤسسات المالية: وهي التي تقوم بالنشاطات المالية كالبنوك ومؤسسات التأمين والضمان الاجتماعي.
- المؤسسات الخدمائية: وهي المؤسسات التي تقدم خدمات كالنقل البريد والمواصلات، السياحة، الملاحة.

3-أنواع المؤسسة:

للمؤسسة أنواع تظهر كالتالي:

6-1-مؤسسات فردية:

وهي المؤسسات التي يمتلكها شخص واحد أو عائلية، وله ذا النوع مزايا أهمها:

- صاحب المؤسسة هو المسؤول الأول والأخير عن نتائج أعمال المؤسسة، هذا يكون دافعا على العمل بكفاءة وجد ونشاط أكبر ربح ممكن.
- صاحب المؤسسة هو الذي يقوم لوحده بالإدارة وتنظيم وتسيير المؤسسة وهذا يسهل العمل واتخاذ القرار، كما يبعد الكثير من المشاكل عن الشركاء².

¹الجروي نبيل عارف، مقدمة علم الاتصال، العين، مكتبة الإمارات، دون طبعة، 1988، ص 102.

²انجريس موريس، منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية، تر: بوزيد صحراوي وآخرون، الجزائر، دار القصبية للنشر، ط01، 2004، ص 60.

عيوبها:

- قلة رأس المال وهذا مادام صاحب المؤسسة هو الذي يقوم لوحده بإمدادها بعنصر رأس المال.
- صعوبة الحصول على القروض من المؤسسات المالية.
- ضعف الخبرة لدى المالك الواحد مما يعرض المؤسسة للمشاكل الفنية والإدارية.

6-2-الشركات:

وهي المؤسسة التي تعود ملكيتها إلى شخصين أو أكثر يلتزم كل منهم بتقديم حصة من المال أو العمل لاقتسام الأرباح والشركات تقسم إلى قسمين:

أ-شركات الأشخاص: شركات الضمان الاجتماعي وشركات ذات مسؤولية محدودة.

ب-شركات الأموال: شركات الأسهم وشركات المساهمة ... الخ.

ولهذا النوع من الشركات مزايا نذكر منها :

-سهولة التكوين فهي تحتاج فقط إلى عقد شراكة.

-زيادة القدرة المالية بسبب تضامن الشركاء كما تسهل إمكانية الحصول على القروض .

أما مساوئ هذه الأنواع:

- حياة الشراكة معرضة للخطر في حالة انسحاب أحد الشركاء أو وفاته.

-تعدد الشركاء قد يثير بعض المنازعات و التعارض مما يؤثر سلبا على الشراكة¹.

¹بسيوني عبد الحميد، استخدام شبكات الانترنت في المدارس ودعم التعليم، القاهرة، دار سيناء، ص 82.

المبحث الثاني: مفهوم التكنولوجيا الاتصال الحديثة

هناك العديد من الصعوبات التصورية الناجمة عن محاولة حصر مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتحديد مفهوم دقيق وشامل لها، وهذا راجع لتباين الانتماءات الفكرية للباحثين والجوانب التي اعتبرها أكثر أهمية.

سنحاول في هذا المبحث إعطاء مفهوم واضح للتكنولوجيا الاتصال الحديثة، وهذا بالمرور عبر تعريف التكنولوجيا الاتصال الحديثة ومن ثم تحديد خصائصها، أهدافها مزاياها وعيوبها.

المطلب الأول: مفهوم تكنولوجيا الإتصال الحديثة

يمكن تعريف تكنولوجيا الإتصال على أنها: "مجموع تكنولوجيا الإعلام الآلي ووسائل الإتصال، التي تسمح بتبادل المعلومات ومعالجتها، في إطار ما يعرف بشبكة الأنترنت".

كما تعرف بأنها: "مجموع التقنيات أو الأدوات أو الوسائل أو النظم المختلفة، التي يتم توظيفها لمعالجة المضمون أو المحتوى، الذي يراد توصيله من خلال عملية الإتصال الجماهيري أو الشخصي أو التنظيمي، والتي يتم من خلالها جمع المعلومات والبيانات ثم تخزينها وإسترجاعها ونقلها ومبادلتها"¹.

وتعرف أيضا بأنها: " تلك التقنية الأساسية المستخدمة في نظم المعلومات الحديثة المبنية على الحاسوب وتطبيقاتها بالنسبة للجهة المستفيدة منها، وتتضمن الأجهزة وشبكات الإتصال وقواعد البيانات والبرامج اللازمة".

¹ - بوباح عالية، دور الأنترنت في مجال تسويق الخدمات دراسة حالة قطاع الإتصالات، رسالة ماجستير في العلوم التجارية، جامعة منتوري، قسنطينة، 2011، ص 49.

وتعني أيضا مجموعة منظمة من الوسائل والإجراءات التي يمكن بواسطتها تجميع وتشغيل وتخزين ونشر وإسترجاع المعلومات عن الماضي والحاضر والتنبؤ بالمستقبل، الذي يتعلق بأنشطة المنظمة وعملياتها، وأيضا ما يحدث في بيئتها الخارجية، والتي تؤدي إلى تدعيم وظائف التخطيط والرقابة والعمليات في المنظمة، من خلال ما توفره من معلومات في توقيت مناسب لمتخذ القرار¹.

ويرى الدكتور محمد فتحي عبد الهادي أنه إذا كانت كلمة تكنولوجيا تشير بصفة عامة إلى الوسائل والأجهزة، التي يتم إستخدامها بشكل مفيد في مختلف مجالات المعرفة، فإن تكنولوجيا الإتصال هي البحث عن أفضل الوسائل لتسهيل الحصول على المعلومات وتبادلها وجعلها متاحة لطالبيها بسرعة وفعالية.

كما عرفت من قبل المتهمين بنظرية المنظمة " بأنها العلم المستخدم في الإنتاج وتطوير أساليب العمل إضافة إلى العمليات والتقنيات والأعمال المستخدمة، لتحويل المدخلات (المعلومات والأفكار والمواد) إلى مخرجات (منتجات وخدمات)².

ويعرفها روجر كارتر بأنها: " مجموعة المعارف والخبرات والمهارات المتراكمة والمتاحة، والأدوات والوسائل المادية والتنظيمية والإدارية، التي يستخدمها الإنسان في الحصول على المعلومات

¹عبد السلام الشناق، دور الإدارة المدرسية في توظيف برامج تكنولوجيا المعلومات والإتصالات، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2010، ص 33.

²محمود علم الدين، تكنولوجيا المعلومات وصناعة الإتصال الجماهيري، دار العربي للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر، ص 41-42.

ومعالجتها وبثها وتخزينها، بغرض تسهيل الحصول على المعلومات وتبادلها وجعلها متاحة للجميع.

وبهذا المعنى لها جانبين:

جانب فكري أو معرفي: يتمثل في علم المعلومات الذي يهتم بأنشطة تجهيز المعلومات وإنتاجها وتنظيمها وإسترجاعها وتفسيرها، والإستفادة منها حتى تكون متاحة ومستخدمة بأقصى درجة من الكفاءة.

جانب مادي: يتمثل في التطبيق العملي للإكتشافات والتجارب في مجال معالجة المعلومات، كالحصول عليها وبثها وتوصيلها، مستفيدة من الأساليب الفنية في الطباعة والتصوير الفوتوغرافي والإتصالات السلكية واللاسلكية... إلخ، مازجا بين الأدوات والأجهزة والإكتشافات¹.

المطلب الثاني: خصائص التكنولوجيا الإتصال الحديثة:

تتميز بالعديد من الخصائص منها:

- التفاعلية: تنطلق هذه السمة على الدرجة التي يكون فيها للمشاركين في عملية الإتصال تأثيرا على أدوار الآخرين وإستطاعتهم تبادلها، ويطلق على الممارسة المتبادلة أو التفاعلية.

¹محمود علم الدين، مرجع سبق ذكره، ص 41-42.

- اللاتزامنية: عدم الإرتباط بالوقت، وتعني إمكانية إرسال الرسائل وإستقبالها في وقت مناسب للفرد المستخدم ولا تطلب من كل المشاركين أن يستخدموا النظام في الوقت نفسه، فمثلا نظم البريد الإلكتروني ترسل الرسالة مباشرة من منتج الرسالة إلى مستقبلها في أي وقت، دونما حاجة لتواجد مستقبل الرسالة¹.
- قابلية التحرك والحركية: فهناك وسائل إتصالية كثيرة يمكن لمستخدمها الإستفادة منها، في الإتصال من أي مكان في أثناء حركية مثل: الهاتف النقال، جهاز الذي يوضع في الجيب جهاز فاكس ميل توضع في السيارة والحاسب الآلي النقال ...
- قابلية التحويل: هي قدرة وسائل الإتصال على نقل المعلومات من وسيط إلى آخر، للتقنيات التي يمكنها تحول الرسالة المسموعة إلى رسالة مطبوعة وبالعكس².
- قابلية التوصيل: وتعني إمكانية توصل الأجهزة الإتصالية بتنوعيه من أجهزة إلى أخرى ففض النظر عن الشركة الصانعة لها أو البلد الذي تم فيه الصنع³.
- الشبوع والإنتشار: يعني الإنتشار المنهجي لنظام الإتصال حول العالم وفي داخل كل طبقة من طبقات المجتمع، لا يكون حكرا على الأثرياء لتلك النظم الجديدة، لكي تشمل القادرين على إستخدامها وغير القادرين، فقد إتقضى عصر الإنعزال، ومن لم يتقن فنون العصر الجديد سيحكم على نفسه الإنقراض بالمعنى التاريخي للكلمة⁴.

¹ عبد الباسط محمد عبد الوهاب، إستخدام تكنولوجيا الإتصال في إنتاج إداري تلفزيوني، دراسة ميدانية مكتب الجامعي الحديث، (د.م.ن)، 2005، ص 261-262.

² علي محمد شنو، الإتصال الدولي والتكنولوجي الحديث، دار القومية للثقافة، بيروت، لبنان، 2005، ص 102.

³ محمد محفوظ، ص 144.

⁴ فضيل دليو، التكنولوجيا الجديدة للإعلام والإتصال المفهوم، الاستعمالات، الآفاق، كلية العلوم الإنسانية، الجزائر، 2010، ص 58.

- الكونية: البيئة الأساسية الجديدة لوسائل الإتصال هي بيئة عالمية دولية، حتى تستطيع المعلومات أن تتبع المسارات المعقدة تعقد المسالك التي يتدفق عليها رأس المال إلكترونيا، عبر الحدود الدولية من أقصى سكان الأرض إلى أدناه في أجزاء الألف من الثانية، إلى جانب تتبعها مصادر الأحداث الدولية في أي مكان في العالم¹.
- تحديد المستفيد: تعني هذه السمة إن المعلومات التي تتبادل سوف تكون محددة الغرض، أي أن هناك درجة من التحكم في معرفة المستفيد الحقيقي من معلومات معينة دون غيرها.
- اللاجماهيرية: معناه أن رسائل الإتصال قد توجه إلى مجموعة من الأفراد والجماهير، أو قد توجه إلى فرد بعينه، فقد سمحت الوسائل الجديدة للفرد أن تستقبل عن المجموع من حيث الرسائل التي يتابعها².

المطلب الثالث: الوسائل التكنولوجي الاتصال الحديثة

1- الإنترنت:

الإنترنت أو الويب هو شبكة تمّ تطويرها في البداية بهدف ربط أجهزة الحواسيب مع بعضها البعض، ولكن هذه الشبكة شهدت نمواً لا حصر له منذ أواخر الستينات، حيث أصبحت من أهم وسائل الاتصال الحديثة في جميع أنحاء العالم، لأنها تحتوي على مليارات صفحات الويب التي تمّ إنشاؤها من قِبَل أشخاص وشركات من أماكن مختلفة في العالم، ممّا أدّى إلى

¹ عبد الباسط محمد عبد الوهاب، مرجع سابق، ص 265.

² حورية بولعيدات، إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة في المؤسسة الجزائرية، رسالة ماجستير في الإتصال والعلاقات العامة، جامعة منتوري، قسنطينة، ص 84.

إمكانية توفير آلاف الخدمات التي تُسهل حياة الإنسان بما في ذلك الاتصال والتواصل مع الآخرين¹.

خدماتها: تتمثل في:

- البريد الإلكتروني Email: وهو اختصار ل Electronic Mail وهو عبارة عن نظام للتواصل الإلكتروني اي ارسال واستقبال الرسائل الالكترونية ولاستخدامها بشرط وجود برنامج بريد الكتروني وعنون بريد الكتروني للمرسل اليه يمكن من خلاله ارسال الرسائل وقواعد البيانات والصور والتسجيلات الصوتية والبرامج وغير ذلك من البيانات². وتجدر الاشارة الى ان اول موقع اوجد لهذه الخدمة المتميزة هو موقع شركة ميكروسوفت Micro soft اطلقت عليه اسم " هوت مايل " ³ Hot Mail.
- التخاطب او الدردشة Chat: وهي مرحلة اخرى من كتابة الرسائل في اتصال حي مباشر يشبه البريد الإلكتروني التقليدي مع مدة تأخير بسيطة غير مدركة وخطوط الدردشة هي ارتباطات مفتوحة حيث يمكن لمجموعة من الناس الاتصال عمليا بشكل فوري وممكن لمجموعة المشتركين مشاهدة اي فرد⁴. حيث تقوم انت بكتابة رسالة يجري عرضها مباشرة امام شخص اخر يقوم بالرد المباشر وهكذا وتكون الدردشة بالنص

¹ -computer hope (3-1-2018) , « internet » ,1,www.computerhope.com,retniened25-29-2018.edited.

² مراد شلجاية وعلي فاروق مقدمة الى الانترنت (الاردن دار المسيرة 2001) ص 21.

³ محمد بشير الانترنت للمبتدئين (الجزائر دار المعرفة 2002) ص ص 33-34

⁴ عبد الحميد يسويوني استخدام شبكات الانترنت في المدارس ودعم التعليم في المدارس (القاهرة دار سيناء د.ت.ن) ص 61.

اي كتابة او كلام او الاستماع عن طريق الصوت مع تناولها مختلف المواضيع باللغة العربية أو بلغات اخرى.

- تلفونات الانترنت: حيث بإمكانك الحصول على برنامج الهاتف والتحدث الى الناس عبر الانترنت من خلال تثبيت بطاقة الصوت والميكرفون في جهازك وأحدث خدماتها الهاتف المرئي الذي يوفر امكانية رؤية المتحدث.

- بروتوكول نقل الملفات FTP: وهو اختصار ل file transfer protocol ويوفر هذا البروتوكول مكتبة عملاقة من ملفات الكمبيوتر كما لنا استعراض الملفات المخزنة في الاجهزة المضيفة Hosts البعيدة عبر الانترنت ونقل ما نشاء منها وخدمة نقل الملفات تتيح لنا الاتصال باي جهاز كمبيوتر على الانترنت باستخدام هذا البرنامج¹.

- نظام الفهرسة: وهو نظام يشدك الى الملف المطلوب ومكان حفظه في البروتوكول وهو وسيلة لإرسال واستلام الملفات بين اجهزة الكمبيوتر عن طريق الانترنت دون الحاجة الى ارسالها بالبريد العادي او الفاكس مما يقلص ويشكل ملحوظ فواتير التليفونات والبريد².

- مجموعة الاخبار: وهي مجموعة المناقشات الجماعية والمقالات والرسائل العامة التي يدفع بها الافراد والجماعات والمؤسسات الى شبكة كوسيلة للنشر ويستطيع أي

¹ بهاء شاهين الانترنت، عالم الكتب، القاهرة، 1999، ص 315.

² هشام موسى، الانترنت وثورة الانترنت، مجلة المستقبل الإسلامي، عدد 72 فيفري، 1998، ص 18

مشارك في الانترنت الاشتراك في مجموعة او أكثر وكتابة المقالات في المجموعة التي يشترك بها.

● التلنت Tél Net: وهو عبارة عن نظام يتيح لك طريقة للدخول الى الكمبيوتر ما موجود في مكان ما على الانترنت أي توفير امكانية الاتصال عن بعد كما يعطي هذا البرنامج امكانية الدخول الى مكتبات المعلومات Datahaz.

● خدمة التقصي او البحث: معظم حاسبات الانترنت أقدم خدمة مجانية تسمح لك بالسؤال عن المعلومات وهذه الخدمة تسمى بخدمة البحث¹.

● استخدامات شبكة الأنترنت في المؤسسة: اصبحت معظم مؤسسات الاعمال تستخدم الحاسبات الالية المرتبطة بشبكة الانترنت في اداء اعمالها المتنوعة لتأثيرها الايجابي على الاداء حيث ان المؤسسات تعمل ضمن بيئة تحتوي على متغيرات عديدة تتصل بالسياسة والاقتصاد والاجتماع والتكنولوجيا مما يحتم دراسة هذه المتغيرات دراسة متأنية وواقعية والعمل على دعم الاكتفاء بإدراكها فحسب بل التنبؤ ايضاً بما سوف يحدث في المستقبل القريب او البعيد على حد سواء².

وحتى تقوم المؤسسة بذلك لابد لها من جمع المعلومات والمعارف من كل المصادر المتاحة للوصول الى النتائج التي تفيد في اتخاذ القرارات الصحيحة وتعتبر هذه العملية شاقة ومكلفة الى حد كبير وفي كثير من الاحوال كانت تضطر المؤسسات الى الاستعانة

¹عاطف السيد العولمة في ميزان الفكر، دراسة تحليلية، القاهرة، مطبعة الانتصار، 2000، ص 49

²محمد الهادي، مرجع سابق، ص 257.

بجهاً بحثية أو مستشارين متخصصين مع العلم ان هذا الاجراء يكلف الكثير من النفقات الى جانب الوقت المستغرق. ومن المنطق نجد ان شبكة الانترنت قد احدثت ثورة هائلة في توفير الكم الضخم من المعلومات الشبه الوافية والشاملة المحتاج اليها في كافة المهام والمتغيرات التي تواجهها المؤسسات المختلفة وضافة الى هذا تتيح الشبكة للمؤسسات العديد من الخدمات اهمها¹.

- دراسة السوق والتأثير على التسويق: ساهمت الانترنت في زيادة زبائن المؤسسة بالإضافة الى الموردين والبائعين والموزعين وغيرهم وبذلك أصبح في امكان أي مؤسسة ان تقوم بأكثر من مجرد ارسال المعلومات عن منتجاتها وخدماتها عبر الانترنت اذ يمكنها ايضا عمل دراسات عن الاسواق ودراسة اوضاع المنافسين وبالتالي تتعرف المؤسسة على متطلبات السوق وانسب الاسواق لترويج المبيعات دراسة الاسعار وكذا دراسة اوضاع المنافسين في ظل الاسواق الحديثة وغيرها من نوعيات المعلومات المحتاج اليها.

- خدمات الاتصال: عن طريق استخدام الانترنت تحولت العديد من المؤسسات من مؤسسات مغمورة الى مؤسسات عالمية وساهمت الانترنت ايضا في:
 - الوصول الى العميل في كل موقع وايضا وجد ونقل المعلومات اليه سواء كانت وثائق نصية او جداول الكترونية ... الخ وذلك بأقل تكلفة مع المحافظة على سرية المعلومات ذلك ان الرسائل ان تصل الى المعنى بالرسالة.

¹محمد الهادي، مرجع سابق، ص-ص 258-260.

-توفير الوقت حيث طريق البريد الالكتروني تصل كل الرسائل الى المرسل اليه في أي مكان من العالم في ثوان معدودة.

-سهولة البيع وامكانية اجراء عمليات الشراء عن طريق الانترنت.

خدمات المؤتمرات المفتوحة: تعتبر خدمات المؤتمرات المفتوحة عبر شبكة الانترنت من الخدمات المبتكرة والجديدة التي توفر لها العديد من البرامج التي تساعد المؤسسات والافراد علا استخدامها.

وخدمة المؤتمرات المفتوحة هي ببساطة عبر عن امكانية عقد المؤتمرات من بعد بين ممثلي المؤسسات عبر العالم عن طريق نقل الانترنت إلى كل أعضاء المؤتمر في الوقت نفسه وبذلك من مزايا هذه الخدمة

-تقليل مصاريف الانتقال لمدوبي المؤسسات والأفراد لاجتماع في مكان ما لعقد المؤتمرات.
-توفير مكان عقد المؤتمرات حيث يشترك كل شخص في المؤتمر المعين وهو في مكانه جالس على مكتبه.

-سهولة عقد الصفقات والاتفاقات بين المنظمات التي تتواجد في اماكن متباعدة.

-زيادة التعاون الدولي بين المؤسسات في جميع ارجاء العالم.

وبذلك فالأنترنت تعد من اهم الشبكات التي لا تؤثر على المؤسسة ونشاطها من خلال الخدمات الكبيرة

انواع شبكة الانترنت: تنقسم شبكة الانترنت من حيث الامتداد الجغرافي الى قسمين:

الشبكة المحلية.

الشبكة الواسعة.

الشبكة المحلية LAN: ويعرفها معهد مهندسي الالكترونات والكهرباء بانها:

"نظام اتصال للبيانات يسمح لعدد من الأجهزة المستقبلية بالاتصال كل مع الأخر في حيز

معتدل من خلال قنوات اتصالية فيزيائية وبمعدل مرور معتدل للبيانات".

فالشبكة المحلية هي شبكة داخلية تسمح لمجموعة من الأجهزة المزودة برامج معينة والمتصلة

فيما بينها بكوابل الاتصال في إطار حيز جغرافي صغير لا يتعدى قطره عشرة كلم مزودة بموزع

واحد للملفات¹ والشبكة المحلية بدورها تنقسم إلى عدة أشكال حيث يوجد هناك ثلاث

أشكال وهم: الشبكة الخطية

(المتتالية) الشبكة النجمية والشبكية الحلقية وكما يقول "وينفيلد" infield فان كل محطة

مربوطة بالشبكة تتميز بموقع مادي أو عنوان يسهل عملية استقبال المعلومات من المحطات

الأخرى أو بثها إليها ومن المعتاد أن يتم ربط كل خط محطة بعقدة والعقدة ماهية إلا نقطة

تحكم حاسوبي في شبكات الاتصالات حينما يقارب عدد من نقاط الإرسال أو عندما تجرى

عملية التبادل أو عند تنفيذ وظيفة تحكم معينة.

¹ تمر موسي يونس شبكات الحاسوب، دار الراتب الجامعية، بيروت، لبنان، 1994، ص20.

2- الشبكات اللاسلكية:

الشبكات اللاسلكية هي شبكات تكنولوجية حاسوبية تتصل بشكل لاسلكي، أي أنها لا تحتاج إلى كابلات حتى تتصل بخدمة الإنترنت، مما يُقلل من تكلفة التوصيلات السلكية بين المباني المختلفة، وبشكلٍ عام تعتمد الشبكات اللاسلكية على موجات الراديو التي تعمل على توصيل أجهزة الحاسوب المختلفة بشبكة الإنترنت، وشبكة الأعمال، والتطبيقات، كأن يتم إنشاء اتصال بالشبكة اللاسلكية لخدمة الإنترنت في أماكن عامة، وتجدر الإشارة إلى أنه يوجد أربعة أنواع من الشبكات اللاسلكية، وهي كما يأتي: [٣] الشبكة المحلية اللاسلكية: تعمل الشبكة المحلية اللاسلكية (LAN) على توصيل جهازين أو أكثر من خلال طريقة تُسمى التوزيع اللاسلكي، مما يؤدي إلى توفير اتصال عبر نقاط الوصول في الإنترنت. الشبكة اللاسلكية واسعة النطاق: تغطي الشبكة اللاسلكية واسعة النطاق (WAN) مناطق واسعة مثل المدن. الشبكة اللاسلكية للمناطق الشخصية: تُعتبر الشبكة اللاسلكية للمناطق الشخصية (PAN) من أهم أجهزة الاتصال المستخدمة في المنتجات الصحية. الشبكة اللاسلكية: تربط الشبكة اللاسلكية (MAN) العديد من الشبكات المحلية اللاسلكية مع بعضها البعض.

المطلب الرابع: أهمية التكنولوجيا:

تتمثل أهمية التكنولوجيا المعلومات والاتصالات في كونها تساهم في¹:

-عولمة الاقتصاد إذ أن فروق الزمان والمكان لم تعد تذكر فكل النشاطات الاقتصادية طغى عليها طابع العالمية الانتاج الاستهلاك التسويق الاستثمار ...

-من خلال شبكات المعلومات والاتصالات يمكن لمنشآت الأعمال مع فروعها وكأنها موجودة في نفس المكان والزمان فالشركة المكسيكية cemex التي تعد ثالث أكبر منتج للإسمنت في العالم تتصل بالشاحنات التابعة لها عن طريق شاشة كمبيوتر موجودة في كل شاحنة موصلة بنظام للأقمار الصناعية خاص بها وبرامج لتوجيه الاتصالات وبفضل ذلك صار بإمكانها تسليم الطلبات في الوقت المحدد كما أصبحت الشركة بحاجة إلى شاحنات اقل بمقدار الثلث.

-توفير المعلومات من مصادرها الأصلية المختلفة فبإمكان المنشآت اللجوء الى مصادر المعلومات الخارجية كما المصادر الداخلية بسهولة ويسر وبالتالي فاتخاذ قراراتها يبني على ظروفها الداخلية في إطار ما يحيط بها عالميا فشركات الفنادق مثلا بالإضافة الى ما تحصل عليه من معلومات داخلية تلجا إلى التعرف على الأرصاد الجوية حركة السياحة الملاحية مراكز الترفيهية وكلاء الاسفار الظروف السياسة ليس في الدولة مركز نشاطها فحسب ولكن في مختلف مناطق العالم.

¹-نجم عبود مرجع سابق 2005 ص 329

-تحسين نوعية المنتجات المقدمة لتوفرها على كم متزايد من المعلومات من خلال تزويدها بتكنولوجيا

المعلومات والاتصالات حيث إن الشركات اليوم تعمل جاهدة على تخصيص جزء من رأسمالها لاستثمار في هذه التكنولوجيات الحديثة مما يجعل انتاجها أكثر فأكثر كثيف المعرفة وخير دليل على ذلك السيارات التي تتوفر على جهاز كمبيوتر وموصلة بشبكة الانترنت والهاتف النقال والنتيجة أنها تستطيع ان تزود راكبيها بمعلومات مختلفة كيمه الوقود المسافة تشخيص الأعطال التي قد تتعرض لها حالة الجو...الخ.

-انتشار ظاهرة اللامركزية في العديد من نشاطات الإنسان ونلمس ذلك من خلال إمكانية قيام العامل ببعض مهامه في بيته فك العزلة عن المناطق الريفية واستفادتها من الخدمات التي تقدمها الشبكات.

المطلب الخامس: مزايا وعيوب تكنولوجيا الاتصال الحديثة:

1-المزايا:

وتلخص هذه المزايا في:

عملها على جلب الراحة والرفاهية للمستخدمين لما توفره لهم من جهد ووقت ومال وذلك عن طريق جمعها بسن مجالس الاتصال عن بعد والكمبيوتر كما حدث من استهلاك الورق خصوصا بظهور الكتاب الالكتروني والصحيفة الالكترونية وتقدم التقنيات الرقمية الحديثة عشرات القنوات وتتيح فرص كبيرة لبث برامج غير ترفيهيه مثل خدمات المعلومات والبرامج

التعليمية كما إنها تزيد من المعرفة والتعليم فبواسطتها يستطيع القائم بالاتصال توصيل خدمات التعليم والإسهام في علاج لوجه قصور التعليم التقليدي الرسمي علاوة على أن عالمية الإعلام يمكن أن تمثل ساحة للاحتكاك الحضاري ووسيلة لتنمية وعي إنسان هذا العصر وساهمت التكنولوجيا في رفع مستوى جودة المنتج الإعلامي النهائي من خلال ما تتسم به من مرونة وسرعة وقدرة إنتاجية ومن مزاياها سرعتها لفائقة في نقل واستقبال المعلومات والبيانات فهي تتيح سرعة بمعدل ألف ضعف دفعة واحدة .

وعموماً فإن أهم المزايا ان تكنولوجيا الاتصال الحديثة قدمت لمستخدمها أبعاداً ثلاث هي:

• البعد الزمني: حيث أتاحت أقصى درجات السرعة في نقل المعلومات إلى حد إلغاء

الفرق بين زمن البث وزمن الواقعي في حالة البث المباشر عبر الأقمار الصناعية.

• البعد المكاني: حيث وفرت كما هائلاً من المساحة المطلوبة لتخزين المعلومات ولنقلها،

كما انها تكاد تحدد عنصر المسافة مهما بعدت.

• البعد الخاص بالوسيلة وعلاقتها بالمتلقي: حيث أتاحت " ثورة الاتصال " للمتلقي

درجة من التفاعل الايجابي مع هذه التكنولوجيات، كالتليفزيون الذي يستخدم

الاتصال الرقمي ويسمح للمتلقي بالتدخل في اختيار البرامج.

وكما لا يخلو أي اختراع من العيوب فإن التكنولوجيا الاتصالية الحديثة تنطوي على سلبيات

جمّة.

2-السلبيات:

وأهمها : أن هذه التكنولوجيات أقل اجتماعية و عاطفية و حميمية , كما أنه على الرغم مما قدمته من خبرة عالية في مجال حرية التعبير إلى أن هذه الحرية تقيدت بقيود سياسية، فليس هناك ضمان بأن تكنولوجيا الاتصال الحديثة سوف تؤدي إلى عصر جديد مختلف ينطوي على المزيد من حرية التعبير, فهناك العديد من المؤشرات التي تشير إلى العكس , كما أن تقنيات أو اللاماهيرية تؤدي إلى انقسام الجمهور العريض الواحد على عدد كبير من الجماعات الصغيرة ذات الاتجاهات المتباينة التي تؤدي إلى تقليص الخبرات المشتركة لمعظم أفراد المجتمع , و التكنولوجيا الحديثة من شأنها أن تنتهك خصوصياتنا و تتلصص على ما يحدث داخل منازلنا , كما أنها توسع الهوية المعرفية بين من يملكون التكنولوجيا الاتصالية الحديثة و من يفتقرون إليها , ناهيك عن الغزو الثقافي و المعرفي و انهيار قيم و عادات الشعوب¹.

وأمام مزايا وسلبيات تكنولوجيا الاتصال الحديثة يتحتم علينا تخطيط البرامج للاستفادة منها مع التركيز على تفادي سلبياتها أو التقليل منه.

¹ عبد الباسط محمد عبد الوهاب، استخدام تكنولوجيا الاتصال في الانتاج الإيداعي والتليفزيوني، دراسة ميدانية، المكتب الجامعي الحديث، د. م. ن، 2005، ص-ص 268-269.

الفصل الثالث

1-تمهيد:

بعد تحديد الباحث للهدف الذي يسعى إلى تحقيقه في البحث في شكل سؤال وتعريف المصطلحات وتقديم الدراسات السابقة واختيار أسلوب الدراسة وصياغة التساؤلات، يكون بعد القيام بكل هذا قد توصل إلى ضبط تصور عام لموضوعه، بحيث يبقى عليه هنا تحديد الطريق(المنهج) المؤدي إلى هذه المعلومات وكذا الأداة التي تمكنه من جمعها، مع الإشارة إلى الأساليب الإحصائية التي تم الاعتماد عليها.

2-مجال المكاني للدراسة:

يعتبر مجال الدراسة الإطار الذي تأخذ منه العينة، وهو عامل مهم في الدراسات الاجتماعية، وبهذا فقد تم أخذ المكان الزماني لدراستنا وهو اتصالات الجزائر حيث باشرت الدولة الجزائرية منذ سنة 1999 بإصلاحات عميقة في قطاع البريد والمواصلات. وقد تجسدت هذه الإصلاحات في سن قانون جديد للقطاع في شهر أوت 2000. جاء هذا القانون لإنهاء احتكار الدولة على نشاطات البريد والمواصلات وكرس الفصل بين نشاطي التنظيم واستغلال وتسيير الشبكات. وتطبيقا لهذا المبدأ، تم إنشاء سلطة ضبط مستقلة إداريا وماليا ومتعاملين، أحدهما يتكفل بالنشاطات البريدية والخدمات المالية البريدية متمثلة في مؤسسة " بريد الجزائر" وثانيهما بالاتصالات متمثلة في " اتصالات الجزائر".

وفي إطار فتح سوق الاتصالات للمنافسة تم في شهر جوان 2001 بيع رخصة لإقامة واستغلال شبكة للهاتف النقال وأستمر تنفيذ برنامج فتح السوق للمنافسة ليشمل فروع أخرى، حيث تم بيع رخص تتعلق بشبكات VSAT وشبكة الربط المحلي في المناطق الريفية. كما شمل فتح السوق كذلك الدارات الدولية في 2003 والربط المحلي في المناطق الحضرية في 2004. وبالتالي أصبحت سوق الاتصالات مفتوحة تماما في 2005، وذلك في ظل احترام دقيق لمبدأ الشفافية ولقواعد المنافسة. وفي نفس الوقت، تم الشروع في برنامج واسع النطاق يرمي على تأهيل مستوى المنشآت الأساسية اعتمادا على تدارك التأخر المتراكم.

3-أدوات جمع البيانات:

تم الاعتماد في هذه الدراسة على جملة من الأدوات وفقا لطبيعة الدراسة وكذا المنهج المستخدم وهي:

3-1-الملاحظة:

تعتبر الملاحظة إحدى أدوات جمع البيانات وتستخدم في البحوث الاستكشافية وتعرف الملاحظة بأنها المشاهدة الدقيقة، ولقد اعتمدنا في دراستنا هذه على 12 لظاهرة ما، مع الاستعانة بأساليب البحث والدراسة التي تتلاءم مع طبيعة هذه الظاهرة " الملاحظة البسيطة كنوع من أنواع الملاحظة، ولقد تم ذلك عند القيام بالزيارة الاستكشافية لمؤسسة اتصالات الجزائر وتم خلالها مشاهدتنا كيفية سريان العملية الاتصالية داخل المؤسسة من خلال ملاحظتنا لعمليات الاتصال بين الموظفين فيم بينهم وبين المسئول وكذا الوسائل المستعملة داخل المؤسسة .

3-2-الاستبيان والاستمارة:

وهي عبارة عن نموذج يضم مجموعة من الأسئلة توجه إلى الأفراد من أجل الحصول على معلومات حول موضوع أو مشكلة أو موقف معين. وذلك بتوجيهها الى مجموعة من الموظفين داخل اتصالات الجزائر بغرض اخذ آرائهم وافكارهم من اكل الاستعانة بها في تفسير وتحليل النتائج ولقد احتوت الاستمارة على ثلاث محاور علما أنه سبق لهذه الثلاث محاور صياغتها لجملة من الأسئلة التي تتضمن معلومات أولية حول المفحوص وفيما يلي نتطرق إلى مضمون الاستبيان:

-البيانات الأولية أو الشخصية عن المبحوثين.

كما تناولنا في المحور الأول دور الاتصال الداخلي في مؤسسة اتصالات الجزائر فتناولنا فيه وسائل الاتصال الداخلي وقد قسمناه الى خمسة اسئلة اما المحور الثاني فتناولنا فيه وسائل

الاتصال الداخلي وقد قسمناه الى أربع اسئلة. اما المحور الثالث فكان حول العراقيين التي تواجه الاتصال داخل المؤسسة وقد قسمناه الى خمسة أسئلة.

4- المنهج المستخدم:

لقد تعددت المناهج العلمية تبعا لتعدد المواضيع الاجتماعية، وذلك من اجل الوصول إلى الحقائق بطريقة علمية دقيقة، وبما أن موضوع الدراسة هو الذي يفرض على الباحث المنهج الذي يسلكه لمعالجة إشكالية على ارض الواقع. وبذلك يعرف المنهج في اللغة هو "بمعنى الطريق، سلوك وهي مشتقة من الفعل نهج بمعنى سلك أو تمرس أو سال أو حاول أو اكتشف. أما اصطلاحا فيعرف على انه: "طريقة البحث التي يعتمدها الباحث في جمع المعلومات والبيانات المكتبية أو العقلية وتصنيفها وتحليلها وتنظيمها. كما يعرفه "موريس أنجرس" المنهج بأنه: هو مجموع الإجراءات والخطوات الدقيقة المتبناة من اجل الوصول إلى نتيجة كما يمثل المسألة الجوهرية في العلم، فالإجراءات المستخدمة أثناء إعداد البحث وتنفيذه هي التي تحدد النتائج وعليه يجب إتباع تلك السلسلة من المراحل المتتالية التي ينبغي استخدامها بكيفية منسقة ومنظمة. وبما أن طبيعة الدراسة هي التي تحدد طبيعة المنهج الذي يجب أتباعه في الدراسة وخاصة أن موضوع دراستنا "واقع الاتصال الداخلي في الهياكل الرسمية" حيث انه انطلاقا من هذا المنطلق يرى الباحث بان المنهج المناسب لهذه الدراسة هو "المنهج الوصفي" والذي يعرف على انه: طريقة من طرق التحليل والتفسير بشكل علمي منظم من اجل الوصول إلى أغراض محددة لوضعية اجتماعية أو مشكلة اجتماعية.

كما يعرف بأنه: "جميع الدراسات التي تهتم بجمع وتلخيص الحقائق الحاضرة والمرتبطة بطبيعة وبوضع جماعة من الناس أو عدد من الأشياء أو نظام فكري". وبذلك فان المنهج الوصفي يساعدنا في استنباط حقائق سوسولوجية وعلمية عن واقع الاتصال الداخلي في مؤسسة اتصالات الجزائر،

وذلك بالتطرق إلى أدق التفاصيل المتعلقة بالظاهرة والوقوف على كيفية معالجتها بطريقة علمية دقيقة وكذا تحديد خصائص الظاهرة وتفسيرها لاستخلاص مضمونها، وذلك بالاعتماد على الأساليب الإحصائية التالية:

-التكرارات: وهي عملية تفرغ، تستوجب تلخيص الإجابات المتحصل عليها عن طريق الاستمارة من جداول عادية ومنها مركبة .

-النسب المئوية: وهي وسيلة تفسير، حيث أن عملية تحويل الأرقام إلى نسب مئوية يسهل عرض وتحليل النتائج وفهمها وذلك من خلال العملية التالية:

-النسبة المئوية (100) مجموع التكرارات.

5-مجتمع البحث وعينة الدراسة:

أ-مجتمع البحث:

إن الباحث في دراسته للظواهر المتنوعة يواجه صعوبة ضخامة مجتمع البحث وشيئاً، لدرجة يصعب عليه القيام بدراسة كل وحدات المكونة له، نظراً لارتباط هذا الانجاز بصعوبات ومتطلبات مختلفة لا يقدر عليها الباحث لما يلجا إلى أسلوب العينة التي تمثل جزء من مجتمع الدراسة من حيث الخصائص والصفات.

ب-عينة الدراسة:

من أهم المشاكل التي قد تعترض الباحث في عملية البحث العلمي "هي تحديد العينة التي تعتبر مجتمع مصغر للمجتمع الأصلي، وذلك لكي تتحصل على نتائج دقيقة وصحيحة ومطابقة للواقع الميداني الذي أجريت فيه الدراسة." كما أن اختيار العينة يخضع لشروط موضوعية ومنهجية دقيقة، وهذا إذا أراد الباحث أن تكون نتائج بحثه تقارب العلمية والموضوعية، ويتحقق ذلك إلا إذا كانت العينة ممثلة تمثيلاً صحيحاً للمجتمع الأصلي وحاملة لكل خصائصه ومميزاته ومعبراً عنه، كما أن طبيعة الدراسة وخصوصيتها والإشكالية المطروحة هي التي توجه عموماً إلى نوع وطريقة اختيار العينة، ففي بحثنا هذا تكافؤ الفرص لجميع عناصر المجتمع لتكون أحد مفردات العينة ويتم اختيارها باستخدام القرعة أو جداول الأرقام العشوائية ويتم اختيار 10 موظفين من مجموع الموظفين.

6-خلاصة:

سلطنا الضوء في هذا الفصل على الاجراءات المنهجية حيث حاولنا ومن خلال ما جاء فيه إعطاء نظرة عامة على المؤسسة وتبني أدوات إحصائية من اجل معالجة التساؤلات ومعرفة مدى تحققها للنتائج المرجوة والتي يكشف عنها من خلال الدراسة الاستكشافية، وبالاستعمال استمارة البحث وما احتوته من أسئلة فرعية كما حاولنا إبراز المنهج المستعمل ومجالات الدراسة.

خاتمة

خاتمة

أن الدور الحيوي الذي يقوم به الاتصال هو الذي جعله يحتل مكانة متميزة داخل المؤسسات الكبيرة وخاصة الهياكل الرسمية في الدول المتطورة التي تدرك جيدا أن تحقيق السير الجيد يتطلب إستراتيجية اتصالية فعالة تستجيب لمتطلبات جمهورها الداخلي بمختلف مستوياته. ومن خلال هذه الدراسة استنتجنا أن شركة اتصالات الجزائر باعتبارها مؤسسة رسمية وحكومية لا توظف الاتصال جيدا وبالشكل المطلوب في عملية تسييرها رغم أهمية دوره من جهة وإدراك ووعي مسئولها بأنه يمثل أحد المعوقات الأساسية في تطوير وتقديم المؤسسات ما يعني أن الاتصال موجود إلا أنه غير منظم.

كما أن تحقيق الأهداف المسطرة يتطلب من مسئولي اتصالات الجزائر إعادة النظر في سياستها الاتصالية من خلال إنشاء مكتب مكلف بالاتصال وكذا فتح الطريق بآء عطاء الكلمة لجمهورها الداخلي بالدرجة الأولى والاستماع له وإشراكه في عملية التسيير واتخاذ القرار الذي يعتبر مظهر من مظاهر الاتصال داخل المؤسسة، وهذا ما يسمح بتطوير الاتصال الداخلي بأنواعه المختلفة الصاعد والنازل والأفقي وتسهيل عملية التفاعل مع المعلومات واستيعابها، وبالتالي تفادي المشاكل والصراعات الداخلية التي قد تنجم عن ضعف أو غياب الاتصال بين المسئول والموظف.

فالاتصال إذا عنصر ضروري ومهم حيث يساعد المؤسسة أو الهياكل الرسمية على أن تكتسي طابعها الجدي والعملي وتعطي لعمالها الفعالية والحيوية، وعلى هذا الأساس لابد من تواجده بالصفة التي تؤهل المؤسسة لتحقيق الأهداف المنتظرة والتنسيق بين مختلف مصالحها، كما انه من خلال دراستنا "لواقع الاتصال الداخلي في الهياكل الرسمية" مؤسسة اتصالات الجزائر كنموذج توصلنا إلى التوصيات والاقتراحات التالية:

1- يجب تعيين مختصين في الاتصال ليسهل العملية الاتصالية بين المسئولين والموظفين داخل المؤسسة.

2- يجب تقديم مضمون اتصالي واضح وهذا يزيد من وضوح المضامين لدى الموظفين.

3- توفير أهم الوسائل الحديثة كالإنترنت ليسهل ربط أجزاء المؤسسة بعضها البعض ويجب الاعتماد على الانترنت ورقمنة كل شيء مثال على ذلك عندما يريد مواطن ان يدفع فتورة ليس عليه الذهاب الى الوكالة التجارية بل تسديد الفواتير عبر منصة الكترونية هذا يسهل العمل على الموظفين وايضا على الزبائن.

وفي الاخير نرجو ان تكونوا استفدتم من هذا العمل العلمي البسيط وان تكون دراستنا قد اضافت الجديد لسلسلة الدراسات الخاصة. بموضوع الاتصال الداخلي.

المصادر والمراجع

- 1- عبد الباسط محمد عبد الوهاب، استخدام تكنولوجيا الاتصال في الإنتاج الإذاعي والتلفزيوني. دراسة تطبيقية ميدانية، (ذ. م. ن: المكتب الجامعي الحديث، 2005).
- 2- محمد الزعبي، التغيير الاجتماعي، دار الطليعة، القاهرة، مصر، 1998.
- 3- يعقوب فهد العبيد، التنمية التكنولوجية، الدار الدولية، القاهرة، مصر، 1989.
- عسنون نصيرة، بورعدة فتحة، واقع الإتصال الداخلي والخارجي في المؤسسة، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم علوم الإعلام والاتصال، تخصص وسائل الإعلام والمجتمع، جامعة الجيلالي بونعامة بخميس مليانة، عين الدفلى، 2017-2018.
- 4- عبد الباسط محمد عبد الوهاب، استخدام تكنولوجيا الاتصال في الإنتاج الإذاعي والتلفزيوني. دراسة تطبيقية ميدانية، (ذ. م. ن: المكتب الجامعي الحديث، 2005).
- 5- محمد الزعبي، التغيير الاجتماعي، دار الطليعة، القاهرة، مصر، 1998.
- 6- يعقوب فهد العبيد، التنمية التكنولوجية، الدار الدولية، القاهرة، مصر، 1989.
- 7- عسنون نصيرة، بورعدة فتحة، واقع الإتصال الداخلي والخارجي في المؤسسة، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم علوم الإعلام والاتصال، تخصص وسائل الإعلام والمجتمع، جامعة الجيلالي بونعامة بخميس مليانة، عين الدفلى، 2017-2018.
- 8- حسن عماد مكاوي، ليلي حسين السيد، نظريات الاتصال المعاصرة، دارالمعرفة الجامعية، الإسكندرية، 2001.
- 9- عبد الله عبد الرحمان، سوسيولوجيا إتصال وإعلام، نشأة التطورية، والإتجاهات الحديثة والدراسات الميدانية، دارالمعرفة الجامعية، الإسكندرية، 2002.

- 10- محمد أبو سمرة، الإتصال الإداري والإعلامي، دار أسامة، الأردن، 2009.
- 11- فضيل دليو، الإتصال والمفاهيم ونظرياته، القاهرة، دار الفجر للنشر والتوزيع، ط 01، 2003.
- 12- سعيد ياسر عمار، الاتصالات الإدارية وسجل سلوكي لها، القاهرة، المركز الإستثمارات الإدارية، 2000.
- 13- عبد الباقي زيدان، وسائل وأساليب الإتصال في مجالات التعليمية، القاهرة، دار الكتاب المصرية، 1974.
- 14- ربحي مصطفى عليان، عدنان محمد طوباسي، الإتصال وعلاقات العامة، عمان، دار الصحافة للنشر والتوزيع، ط 01، 2005.
- 15- فوفلجة غياب، إدارة مؤسسات، القاهرة العربي للنشرة والتوزيع، 1994.
- 16- محمد هبيري فؤاد، أساليب إتصال الاجتماعي، مكتب العالمي للنشر والتوزيع، الإسكندرية، 1999.
- 17- صالح خليل أبو صبع، العلاقات العامة، عمان، دار الصحافة للنشر والتوزيع، ط 01، 2005.
- 18- طالب بن موسى سمير، علم النفس العمل والتنظيم، رسالة الماجستير لجامعة مستغانم، 2007-2008.
- 19- محمد منير حجاب، الإتصال والعلاقات العامة، القاهرة دار النشر والتوزيع، ط 01، 2007.

- 20- خليل محمد حسن، شماع وخضي كاظم محمود، نظرية المنظمة، عمان دار المسير للنشر والتوزيع والطباعة، دون طبعة، 2000.
- 21- محمد فاتح حمدي، مسعود بوسعدية، تكنولوجيا الإعلام والاتصالات الحديثة، الجزائر، كنوز الحكمة للنشر والتوزيع، ط 01، 2011.
- 22- إسماعيل صبري، إستراتيجية التكنولوجيا، القاهرة، دار غريب، دون طبعة، 1977.
- 23- المعطي عبد الباسط، البحث الاجتماعي محاولة دراسة نقدية للمنهجية وأبعاده، القاهرة، دار الجامعية، دون طبعة، 2007.
- 24- إبراهيم تأخرس، أثار إقتصادية وإجتماعية وتورة الاتصالات المعلومات في الدول العربية، القاهرة، إستراك للنشر والتوزيع، دون طبعة، 2008.
- 25- إبراهيم حمادة البيوني، دراسة الإعلام وتكنولوجيا الإتصال، القاهرة، عالم الكتب للنشر والتوزيع، ط 01، 2008.
- 26- ابريس أنطوان، شبكة الإعلام تر: شاهينفولد، بيروت، عويدات للنشر والتوزيع، دون طبعة، 2001.
- 27- أبو اصبع صالح خليل، أبو علجية تيسير، اتصال والعلاقات العامة، القاهرة، شركة العربية المتحدة للتسويق، ط 01، 2010.
- 28- أبو اصبع صالح خليل، العلاقات العامة للاتصال الإنساني، عمان، دار شروق للنشر والتوزيع، ط 01، 2004.

- 29-احدادان زهير، مدخل علوم الاعلام والاتصال، الجزائر، ديوان المطبوعات، دون طبعة، 1990.
- 30-اخرس إبراهيم، استراتيجية تكنولوجيا، القاهرة، دار غريب والتوزيع، 2008.
- 31-الجروي نبيل عارف، مقدمة علم الاتصال، العين، مكتبة الإمارات، دون طبعة، 1988.
- 32-انجرس موريس، منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية، تر: بوزيد صحراوي وآخرون، الجزائر، دار القصة للنشر، ط01، 2004.
- 33-بسيوني عبد الحميد، استخدام شبكات الانترنت في المدارس ودعم التعليم، القاهرة، دار سيناء.
- 34-بوباح عالية، دور الأنترنت في مجال تسويق الخدمات دراسة حالة قطاع الإتصالات، رسالة ماجستير في العلوم التجارية، جامعة منتوري، قسنطينة، 2011.
- 35-عبد السلام الشناق، دور الإدارة المدرسية في توظيف برامج تكنولوجيا المعلومات والإتصالات، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2010.
- 36-محمود علم الدين، تكنولوجيا المعلومات وصناعة الإتصال الجماهيري، دار العربي للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر.
- 37-عبد الباسط محمد عبد الوهاب، إستخدام تكنولوجيا الإتصال في إنتاج إداري تلفزيوني، دراسة ميدانية مكتب الجامعي الحديث، (د.م.ن)، 2005.
- 38-علي محمد شنو، الإتصال الدولي والتكنولوجي الحديث، دار القومية للثقافة، بيروت، لبنان، 2005.

- 39- فضيل دليو، التكنولوجيا الجديدة للإعلام والاتصال المفهوم، الاستعمالات، الآفاق، كلية العلوم الإنسانية، الجزائر، 2010.
- 40- حورية بولعويدات، إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة في المؤسسة الجزائرية، رسالة ماجستير في الإتصال والعلاقات العامة، جامعة منتوري، قسنطينة.
- 41- مراد شلباية وعلي فاروق مقدمة الى الانترنت (الاردن دار المسيرة 2001).
- 42- محمد بشير الانترنت للمبتدئين (الجزائر دار المعرفة 2002).
- 43- عبد الحميد يسيوني استخدام شبكات الانترنت في المدارس ودعم التعليم في المدارس (القاهرة دار سيناء د.ت.ن).
- 44- بهاء شاهين الانترنت، عالم الكتب، القاهرة، 1999.
- 45- هشام موسى، الانترنت وثورة الانترنت، مجلة المستقبل الإسلامي، عدد 72 فيفري، 1998.
- 46- عاطف السيد العولمة في ميزان الفكر، دراسة تحليله، القاهرة، مطبعة الانتصار، 2000.
- 47- تمر موسى يونس شبكات الحاسوب، دار الراتب الجامعية، بيروت، لبنان، 1994.
- 48- عبد الباسط محمد عبد الوهاب، استخدام تكنولوجيا الاتصال في الانتاج الإيداعي والتليفزيوني، دراسة ميدانية، المكتب الجامعي الحديث، د. م. ن، 2005.

الفہرست

بسملة.....
الشكر والإهداء.....
مقدمة.....	أ.....
الفصل الأول: الجانب المنهجي.....	5.....
الإشكالية.....	5.....
2-أهداف وأهمية الدراسة.....	7.....
3-دوافع اختيار الموضوع.....	7.....
أ-أسباب ذاتية.....	7.....
ب-أسباب موضوعية.....	7.....
4-الفرضيات.....	8.....
5-المقاربة السوسولوجية.....	8.....
6 - تحديد المفاهيم.....	9.....
1-الدور.....	9.....
2-تكنولوجيا.....	10.....
7-الدراسات السابقة.....	12.....
1-الدراسة الأولى.....	13.....
2-الدراسة الثانية.....	14.....
الدراسة الثالثة.....	15.....
8-تعقيب على الدراسات السابقة.....	18.....

20.....	الفصل الثاني: الجانب النظري.....
20.....	المبحث الأول: تعريف الإتصال والمؤسسة.....
20.....	المطلب الأول: تعريف الإتصال وأنواعه.....
20.....	1-الاتصال.....
20.....	2-الاتصال الداخلي.....
22.....	3-أنواع الاتصالات.....
22.....	3-1-الاتصالات الرسمية.....
24.....	3-2-الاتصالات الغير الرسمية.....
25.....	3-3-أهمية الاتصال الداخلي.....
26.....	المطلب الثاني: تعريف المؤسسة وأنواعها وأشكالها.....
26.....	1-تعريف المؤسسة.....
28.....	2-أشكال المؤسسة.....
29.....	3-أنواع المؤسسة.....
29.....	6-1-مؤسسات فردية.....
30.....	6-2-الشركات.....
31.....	المبحث الثاني: مفهوم التكنولوجيا الاتصال الحديثة.....
31.....	المطلب الأول: مفهوم تكنولوجيا الإتصال الحديثة.....
33.....	المطلب الثاني: خصائص التكنولوجيا الاتصال الحديثة.....
35.....	المطلب الثالث: الوسائل التكنولوجي الاتصال الحديثة.....
35.....	1-الإنترنت.....
42.....	2-الشبكات اللاسلكية.....

43.....	المطلب الرابع: أهمية التكنولوجيا
44.....	المطلب الخامس: مزايا وعيوب تكنولوجيا الاتصال الحديثة
44.....	1-المزايا
46.....	2-السلبيات
48.....	الفصل الثالث: الجانب الميداني
48.....	1-تمهيد
48.....	2-مجال المكاني للدراسة
49.....	3-أدوات جمع البيانات
49.....	3-1-الملاحظة
49.....	3-2-الاستبيان والاستمارة
50.....	4-المنهج المستخدم
51.....	5-مجتمع البحث وعينة الدراسة
51.....	أ-مجتمع البحث
51.....	ب-عينة الدراسة
52.....	6-خلاصة
54.....	خاتمة
57.....	قائمة المصادر والمراجع
.....	الفهرس