

جامعة عمارة تليجي الأغواط
كلية العلوم الإنسانية والعلوم الإسلامية والحضارة
قسم علوم الاعلام واتصال



مذكرة بعنوان:

دور الجهود الاتصالية لدى جهاز الحماية المدنية في رفع
جاهزية تدخلاتها
دراسة ميدانية للحماية المدنية بالأغواط

مذكرة ضمن متطلبات شهادة الماستر أكاديمي في علوم الاعلام والاتصال
تخصص: اتصال وعلاقات عامة

إشراف الدكتور:
د/ قدروي عبد القادر

إعداد الطالبين:
- صاولي محمد
- لعرج زكرياء

أعضاء اللجنة المناقشة :

الاسم واللقب	الدرجة	الصفة
حجاج مداني	دكتورا	رئيسا
داودي الشريف	دكتورا	مناقشا
قدوري عبد القادر	دكتورا	مشرفا

الموسم الجامعي : 2021-2022



شكر

إن الشكر لله عز وجل على توفيقه لنا في كل خطوة في سبيل إنجاز هذا العمل فلك الحمد يا الله والشكر كما ينبغي لجلال وجهك وعظيم سلطانك

.

ونتقدم بالشكر للأستاذ المشرف الدكتور

" قدروي عبد القادر "

على كل النصائح والتوجيهات المقدمة من طرفه والتي تأخذ بعين الاعتبار وإلى كل الأساتذة بقسم الاعلام والاتصال الذين لم ييخلوا علي بتوجيهاتهم خاصة فلهم مني فائق التقدير والاحترام والامتنان .

كما أتقدم بخالص الشكر والتقدير إلى أعضاء لجنة الحكم (لجنة مناقشة البحث) على تفضلهم بقبول مناقشة بحثي فمحنوني قسطا من وقتهم الثمين بغية تقييم هذا العمل المتواضع

فهرس المحتويات

2	
3	 شكر
4	 فهرس المحتويات
أ	 مقدمة
1	 الجانب النظري
2	 الفصل الاول
2	 اشكالية الدراسة واعتباراتها
3	 1- اشكالية الدراسة
5	 2- فرضيات الدراسة:
5	 3- أهداف الدراسة:
5	 4- أهمية الموضوع:
6	 5- تحديد المفاهيم و بناء المصطلحات :
9	 6- منهج الدراسة
9	 7- مجالات الدراسة
10	 8- مجتمع الدراسة وعينته
11	 9- أدوات البحث
12	 10- المقاربة النظرية للدراسة:
18	 الدراسات السابقة
24	 الفصل الثاني
24	 تكنولوجيا الاعلام والاتصال
26	 المبحث الأول: ماهية التكنولوجيا المعلومات والاتصال
26	 المطلب الأول: مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصال
31	 المطلب الثاني: أهمية تكنولوجيا المعلومات
32	 المطلب الثالث: وظائف تكنولوجيا المعلومات والاتصال

35.....	المبحث الثاني: فعالية الاتصال في المنظمة ومعوقاته
35.....	المطلب الأول : فعالية الاتصال في المنظمة
40.....	المطلب الثاني : اهم معوقات الاتصال داخل المنظمة
46.....	خلاصة الفصل
47.....	الفصل الثالث
48.....	المبحث الأول : ماهية الاتصال
48.....	المطلب الأول : مفهوم الاتصال
49.....	المطلب الثاني :عناصر عملية الاتصال
52.....	المطلب الثالث: أنواع الإتصال:
55.....	المبحث الثاني : الجهود الاتصالية والعلاقات العامة في المؤسسة .
55.....	المطلب الاول: مفهوم الاتصال للعلاقات العامة :
56.....	المطلب الثاني: وسائل الاتصال في العلاقات العامة:
57.....	المطلب الثالث: مبادئ الاتصال الفعال في المؤسسة:
58.....	- دور الاتصالات الأساسية في تنظيم أنشطة المؤسسة:
59.....	- أهداف ووسائل الاتصال في المؤسسة العمومية:
61.....	الفصل الرابع
61.....	الجانب التطبيقي
62.....	أولا -عرض وتحليل ومناقشة نتائج الدراسة
73.....	ثانيا- نتائج تحليل استمارة الاستبيان:
76.....	الخاتمة
78.....	قائمة المراجع
85.....	الملاحق



مقدمة

مقدمة

مقدمة

تعتبر عملية الاتصال والعلاقات العامة من الوظائف الادارية المهمة في المؤسسة حيث لا غنى عنها في مهما كان نوع المؤسسة وما تقدمه، فهي نشاط حيوي متخصص في إقامة علاقات جيدة بين المنظمة وعمالها، فهي تسعى إلى تقديم صورة مناسبة عن المؤسسة ونشاطاتها وتقديم عما تقدمه من خدمات وتحسين صورتها وتسهر على إقامة وتدعيم التفاهم المتبادل بين المؤسسة وعمالها، كما تقدم الاتصال خطط وبرامج تدرس من خلالها توجهات المؤسسة وتعديلها بما يتفق ومصلحة عمالها، كما أن لاتصالات الدور الكبير في تحقيق التواصل بين المؤسسة ومؤسسات أخرى ذات الصلة بها، وهذا راجع للبعد الاجتماعي الذي اكتسبته عبر السنين بهدف خدمة الفرد والمجتمع على حد سواء.

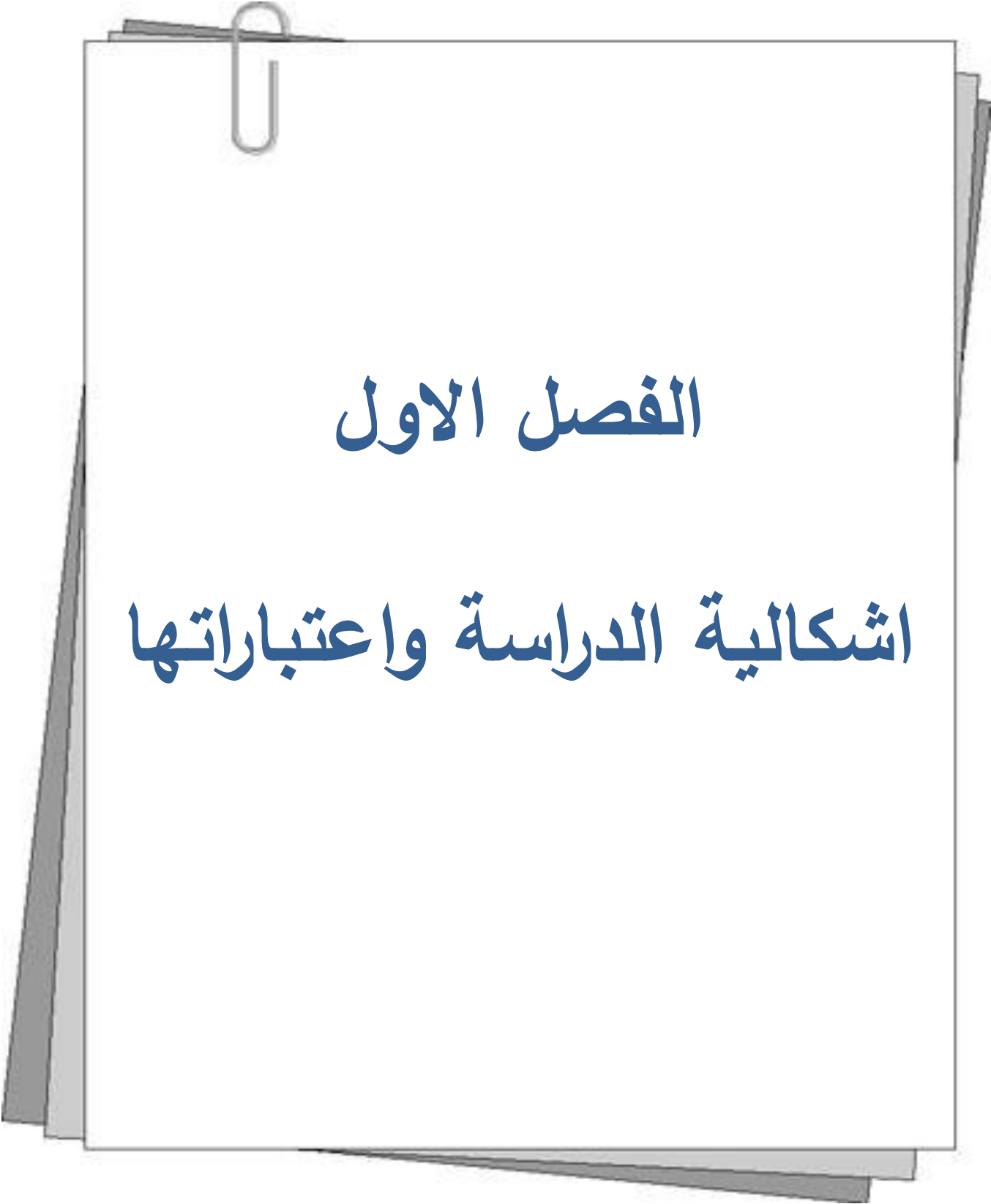
وفي المقابل نجد أن العملية الاتصالية هو الركيزة الأساسية التي تستعين بها أية مؤسسة مهما كان طابعها عاما أو خاصا في الربط بين كافة المستويات الإدارية لها، فهو فن من فنون العلاقات العامة التي تعتمد على كافة أشكال الاتصال من أجل تجسيد سياستها وأهدافها، فهو تلك العملية التي تهدف إلى نقل وتبادل المعلومات داخل المنظمة أو خارجها باستخدام وسائل معينة بغرض خلق التفاهم والفعالية داخل المؤسسة، وبناءا عليه فإن الاتصال ضروري لنجاح عمل الإدارة واستمراريتها ولبقاء المؤسسة وهذا ما يعني أن نجاح الاتصال مرهون بتنسيق الجهود واختيار الوسيلة والوقت المناسب، وهذا متوقف على الجمهور الداخلي المكون من جميع الأفراد الذين يعملون بالمؤسسة فهم بحاجة لمعرفة خصائص الاتصال ووسائله حتى تستخدم بأمثل الطرق من أجل تفعيله داخل المؤسسة.

حيث تواجه المؤسسات المعاصرة على اختلاف أنواعها حيث موضوعنا الحماية المدنية التي تعتبر مؤسسة لها علاقات مع جميع أطراف المجتمع من افراد ومؤسسات لذا تعرف الاتصالات موجة من التحولات والتغيرات المتسارعة التي تجتاح عالم اليوم بالاعتماد على تكنولوجيايات الاعلام والاتصال وفي مقدمتها الثورة المعلوماتية والتقنية، تلك الثورة التي تعتمد المعرفة العلمية المتقدمة والاستخدام الأمثل

للمعلومات المتدفقة الناتجة عن التقدم الكبير في تقنيات الحاسب الآلي والشبكة العالمية للاتصالات (الإنترنت)، ونتيجة لتلك التحولات أصبحت الجهود الاتصالية المبذولة من طرف اعوان الحماية المدنية هي الداعم لها في تحسين ادائها وجاهزيتها في التدخلات التي تتطلب تلقي المعلومة وسرعة التنفيذ، لذلك أصبح من الضروري توظيف تكنولوجيات الاعلام والاتصال في الجهود الاتصالية التي تقدمها الحماية المدنية حيث أن الاتصال ضروري للمؤسسة في عملياتها الاتصالية التي تعتبر حلقة الوصل بين اجهزة الحماية المدنية وتقدمه من خدمات للأفراد والمؤسسات.



الجانب النظري



الفصل الاول

اشكالية الدراسة واعتباراتها

1- اشكالية الدراسة

منذ أن خلق الإنسان وهو في الاتصال الدائم مع الآخرين ومحيطه الذي يعيش فيه ليكون الاتصال حتمية لا بد منه لأن الإنسان في أمس حاجة للتعبير عن حاجاته ورغباته أو حتى استقبال أفكار غيره وآرائهم، فالاتصال يشكل اللبنة الأساسية لأي تفاعل اجتماعي، وفي غيابه لا يمكن لأي جماعة إنسانية أو منظمة أن تعيش وتستمر، حيث يعد من بين المواضيع التي لقيت اهتماما من طرف الباحثين والمختصين في مجال السلوك الإنساني عموما والسلوك التنظيمي خصوصا، بل أصبح يمس جميع مؤسسات المجتمع وتنظيماته المختلفة.

والمؤسسة كصورة وشكل من أشكال المجتمع الحديث، هي في الأساس تنظيم بشري يجتمع أفرادها بغية تحقيق هدف واضح ومحدد، وتعمل بتناسق مع بعضها البعض لأداء مهمة مشتركة بينهم فقد أشارت الدراسات والأبحاث بأن عمليات الاتصال تشكل نسبة كبيرة من نشاط المؤسسات بمختلف توجهاتها، وتحتاج المؤسسة إلى طرف مستقبل وقناة الاتصال والعلاقة بين المرسل والمستقبل تلعب دوراً في وصول الرسالة، وعليه فإن الاتصال حتمية أساسية لاستقرار المؤسسات وسيرورة نشاطها، بل نستطيع القول أنه يعدّ قاعدة تبنى عليها جلّ ومعظم العمليات الإدارية والمؤسسية لما له الإسهامات يتعدد ذكرها داخل المؤسسات أو حتّى خارجها، فالاتصال يساهم في خلق انسجام وتفهم بين أطراف المجتمع وبالتالي هم سر نجاح المؤسسات في الوقت الراهن.

فالمؤسسة عبارة عن مجموعة من الموارد البشرية والموارد المادية حيث تكون العلاقات الإنسانية جزء هم من سير العملية الاتصالية ومع تكنولوجيات الاعلام والاتصال الحديثة فقد زادت من الاهتمام على الاستخدام لها في جميع التعاملات.

لتكون المؤسسات الخدماتية العمومية عموما ومؤسسة الحماية المدنية كغيرها من المؤسسات العاملة في مجال الخدمات في التدخل على مستوى الحوادث والحرائق... الخ. لها خصوصياتها كتنظيم وكنسق اجتماعي مفتوح على محيطها فهي بالتالي تؤثر وتتأثر، بحكم

نشاطها واستمرارها والقدرة على التحكم والتكيف مع المتغيرات والمستجدات التي تواجهها والقدرة على إعطائها منحى ملائم للعلاقات مع المحيط، ويساهم في إنجاح أي برنامج أو عمل تزعم الإدارة القيام به، كما يساعد على إيجاد نوع من التفاهم المشترك والثقة المتبادلة، ويجد كل فرد داخلها بصمة له فيما يقوم به.

ومديرية الحماية المدنية شأنها شأن المؤسسات الأخرى معرضة للوقوع في الأزمات، خاصة مع التطورات التكنولوجية الحديثة، ما سمح لها بتدعيم مختلف مصالحها ومهامها التي تهدف من خلالها إلى حماية الأنفس والممتلكات والبيئة ورفع مستوى الوعي المجتمعي، وعلى هذا أصبحت مجبرة هي الأخرى على تبني نظام يقظة إستراتيجية فعال وتجند بمختلف الوسائل ولآليات لتعزيز دور الاتصال داخل المؤسسة للتصدي للتداعيات والأزمات التي قد تلحق بها مستقبلا.

فمؤسسة الحماية المدنية في حاجة إلى جميع الفاعلين في محيطها عند صياغة وبلورة الاستراتيجية الاتصالية الخاصة بها وفق بناء تنظيمي معين ليكون هنا الاعتماد في التدخلات مبنية أساسا على العملية الاتصالية من خلال خلايا الاتصال والاستقبال المتواجدة على مستوى مراكز الحماية المدنية وهذا لضمان سيرورة نقل المعلومات على كافة المستويات، ولذلك تحتاج إلى شبكة من العلاقات الوثيقة والمستمرة، وفي جميع اتجاهات القنوات الاتصالية التي تبذل جهدا كبيرا في الاتصال من خلال الاستقبال وتسريع عمليات التدخل، للرفع من جاهزية تدخلاتها .

ليكون موضوع الدراسة حول دور الجهود الاتصالية لدى جهاز الحماية المدنية في الرفع من جاهزية تدخلاتها؟

ومنه طرح التساؤل التالي؟

ما دور الجهود الاتصالية لدى جهاز الحماية المدنية في الرفع من جاهزية تدخلاتها؟

ومنه طرح مجموعة من التساؤلات الفرعية:

- ما مدى أداء أجهزة الحماية المدنية في العملية الاتصالية؟

- ما أثر الجهود الاتصالية المبذولة على الرفع من جاهزية تدخلات مديرية الحماية المدنية بالأغواط ؟

2-فرضيات الدراسة:

- تحسن أداء أجهزة الحماية المدنية الاتصالية بالاعتماد على تكنولوجيات الاعلام والاتصال
- تلعب الجهود الاتصالية المبذولة دورا كبيرا في الرفع من جاهزية تدخلات مديرية الحماية المدنية بالأغواط .

3-أهداف الدراسة:

- إن قيمة أي دراسة علمية تكمن في الأهداف التي تسعى إلى تحقيقها لذا كان سعينا في هذه الدراسة إلى تحقيق الأهداف الآتية:
- التعرف على مدى اهتمام مديرية الحماية المدنية بالأغواط بالعملية الاتصالية بداخلها.
- التعرف على أثر الجهود الاتصالية المبذولة على الرفع من جاهزية تدخلات مديرية الحماية المدنية بالاعواط.

4-أهمية الموضوع:

- يستمد البحث الحالي أهميته من خلال المساهمات العلمية التي يقدمها، حيث يعتبر إضافة جديدة للدراسات الأخرى التي تناولت مثل هذا الموضوع ومرجع قد يعتمد عليه ومستقبلا كما تبرز أهمية موضوع دراستنا من خلال النقاط التالية:
- حيث تتمثل أهمية الاتصال والجهود الاتصالية في إنجاز المهام الموكلة بالأدوار والمسؤوليات المحددة سابقا على مستوى جميع المستويات والرتب. كما تستقي أهميتها أيضا من تناولها لمؤسسة تدخلاتها مبنية على العملية الاتصالية
- أهمية وجود وسائل تكنولوجيا المعلومات في أجهزة الحماية المدنية واستخداماتها في العملية الاتصالية.

- نظام الاتصال الحالي يعتمد على الكثير من الوسائل التكنولوجية الحديثة.
- تؤدي استخدام التكنولوجيات دورا فعالا في توفير المعلومات وتطوير الاتصال للتدخل السريع للعمل على التسيير الجيد للأزمات .

5-تحديد المفاهيم و بناء المصطلحات :

في مختلف البحوث التي يتناولها الباحث يجد نفسه أمام بعض المفردات والمصطلحات المتداخلة في اللغة. وتعتبر هذه الأخيرة مفاتيح الدخول البحث وتحديدتها يعد الخطوة الأولى والأساسية لتمهيد الطريق لفهم الموضوع المراد دراسته وعليه فإننا نحاول تحديد مصطلحات بحثنا من أجل تحديد القدر الضروري من الوضوح وتجنب الخلط بينهم .

الدور:

لغة: من فعل دار يدور دوار أي تحرك في اتجاهات متعددة في مكانه. وكلمة الدور مستمدة من المسرح، وأول من استعمل هذا المعنى هو (نيتش)، حيث أن الفرد يمثل مجموعة من السلوك على خشبة المسرح، وكأن التنظيم الاجتماعي مسرح حياة الجماعة، وأفرادها يملكون تلك الأدوار المتعددة والمختلفة حسب اختلاف مراكزه

اصطلاحا: سلوك متوقع يرتبط بوضع اجتماعي معين، وهو مجموعة من المسؤوليات والأنشطة والصلاحيات الممنوحة لشخص أو لفريق تحوي مواقف معينة وقيم وسلوكيات محددة من طرف المجتمع لكل فرد يشغل هذه المكانة، بمعنى كيفية التمتع بالحقوق وتحمل الواجبات.

1- الاتصال : الاتصال وسيلة للتواصل بين أطراف المجتمع سواء أكان فرديا أو جماعيا.

لغة: الإنجليزية فمشتقة من communication يعني الوصول إلى الشيء أو بلوغه، أما كلمة ومعناها شائع أو عام وتعني الكلمة المعلومة المرسله الرسالة الشفوية ، communise الأصل اللاتيني أو الكتابية¹ .

كما تعني أيضاً كلمة اتصال التعبير والتفاعل من خلال بعض الرموز لتحقيق هدف معين وهي بمعنى المشاركة وتكوين العلاقات Communie مشتقة من كلمة أما في اللغة العربية فيرجع أصلها إلى الفعل "اتصل" والاسم يعني المعلومات عن طريق الكلام والإشارات.

¹ بدر أحمد، الاتصال الجماهير بين الإعلام والدعاية والتنمية، القاهرة، د ط، 1981 م، ص36.

والاتصال عبارة عن تبادل الأفكار والآراء والمعلومات بين الأفراد بواسطة الوسائل الشفهية وغير الشفهية وذلك للتأثير على السلوك وتحقيق النتائج المطلوبة¹.

الاتصال اصطلاحاً:

وردت في هذا الجانب العديد من التعاريف بحيث يعرفه " إبراهيم أبو عرقوب " بأنه " : الاتصال الذي يحدث إطار منظمة ما، وهو عملية هادفة بين طرفين أو أكثر، وذلك لتبادل المعلومات والآراء والتأثير في المواقف والاتجاهات². "

ويعرف كذلك على أنه " :عبارة عن اتصال إنساني المنطوق والمكتوب الذي يتم داخل المؤسسة على المستوى الفردي والجماعي، ويسهم في تطوير أساليب العمل وتقوية العلاقات الاجتماعية بين الموظفين³. "

هو عملية ديناميكية بها شخصاً أو أشخاص بنقل الرسالة تحمل المعلومات أو الآراء أو الاتجاهات أو مشاعر إلى الآخرين لتحقيق هدف ما في ظرف ما (سياق بيئة اتصالية) بغض النظر عما يعترضها من تشويش⁴.

فيعرفه الدكتور إبراهيم الفقي :يرى أنّ الاتصال كالوميض مهما كان الليل مظلماً فهو يضيء أمامك الطريق دائماً⁵.

أما كارل هوفلاند، يرى الاتصال على أنّه " :العملية التي تقدم من خلالها القائم بالاتصال (منبهات) عادة رموز اللغة (لكي يعدل سلوك الأفراد الآخرين مستقبلي الرسالة⁶.

¹ التوجيهي، محمد إبراهيم، معجم المصطلحات الإدارية، 1993 م.

² إبراهيم أبو عرقوب :الاتصال الإنساني ودوره في التفاعل الاجتماعي ، دار مجدلاوي، عمان، 1993 ، ص. 136

³ محمد عبد الحميد :نظريات الإعلام واتجاهات التأثير، عالم الكتب، القاهرة، 1998 ، ص21

⁴ صالح جليل ابو صيغ، للاتصال والاعلام في المجتمعات المعاصرة، دار مجدواي، عمان، 2006 م، ص 14

⁵ مي عبد الله، نظريات الاتصال، دار النهضة العربية، بيروت، ط02 2010م، ص 22.

⁶ حسن عماد مكاوي -ليلى حسين السيد، الاتصال ونظرياته المعاصرة، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة، ط 1، 1998م،

ويعرّف الاتصال في العلاقات العامة "هو تلك العملية الهادفة إلى نقل وتبادل المعلومات بين طرفي الاتصال داخل التنظيم أو خارجه باستخدام وسيلة أو رسائل معينة من خلال إطار موقفي يجمع بينهما بغرض تحقيق التفاعل والتفاهم المتبادل نحو تحقيق الأهداف¹ هناك العديد من نذكر منها:

هو نقل الرسالة من شخص لآخر من خلال رموز معينة² وعرفه فليب بأنه "العملية التي ينشأ منها التأثير في الغير حتى يفسر فكرة بالطريقة التي يعينها المتكلم والكاتب³ كما يعرف الاتصال بأنه "السلوك بأنه "عملية نقل المعلومات والتفاهم من شخص لآخر .ويعتبر اللفظي أو المكتوب الذي يستعمله أحد الأطراف للتأثير في الطرف الآخر⁴

تكنولوجيا الإعلام والاتصال:

هي كل ما يترتب على الاندماج بين تكنولوجيا الحاسب الإلكتروني والتكنولوجيا السلكية واللاسلكية والإلكترونيات الدقيقة والوسائط المتعددة من أشكال جديدة التكنولوجيا ذات قدرات فائقة على إنتاج المعلومات وجمعها وتخزينها ومعالجتها ونشرها واسترجاعها , بأسلوب غير مسبوق يعتمد على مجموعة من مؤتمرات الاتصال التفاعلي الجماهيري والشخصي معا.⁵

التعريف الإجرائي: تعتبر تكنولوجيا الإعلام والاتصال هي التطور الحاصل في وسائل الاعلام المستخدمة انطلاقا من الثورة الرقمية التي عرفها العالم اعتمادا على كل الوسائل الحديثة المتاحة للاستخدام .

¹ محمد منير حجاب -سحر وهيبي، المدخل الأساسي للعلاقات العامة، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة، دط، 2007 م، ص37.

² محمد نصر مهنة، الإعلام والاتصال، مركز الإسكندرية للكتاب، د ط، 2005 م، ص24 :

³ محمد رفعت عبد الوهاب، أصول الإدارة العامة، المطبوعات الجامعية، دب ن، د ط، 1999 م، ص357.

⁴ أحمد محمد المصري، الإدارة الحديثة -اتصالات معلومات قرارات-، جامعة الإمارات العربية، ص2

⁵ - حسن رضا النجار ، تكنولوجيا الاتصال المفهوم المتطور ، المؤتمر الدولي ، الإعلام الجديد ، تكنولوجيا جديدة ،

جامعة البحرين 7-9 أبريل 2009 ص 495

6- منهج الدراسة

يعد المنهج ضروري في اي بحث علمي لأنه الطريق الذي يسلكه الباحث من أجل الوصول إلى الحقيقة وكل دراسة علمية تحتاج إلى منهج يتلاءم مع طبيعة الدراسة ويعرف المنهج العلمي لغة «انه الطريق أو المسلك» واما اصطلاحا فله معاني كثيرة ومفاهيم عديدة «هو مجموعة من القواعد التي يستعملها الباحث لتفسير ظاهرة معينة بهدف الوصول¹ وطبيعة دراستنا تعتمد على المنهج الوصفي التحليلي والذي يعرف " بأنه مجموعة الطرق التي يتمكن الباحثون من خلالها بوصف الظواهر العلمية والظروف المحيطة بها، والمجال العلمي الذي تنتمي إليه، وتصور العلاقة بينها وبين الظواهر الأخرى المؤثرة والمتأثرة فيها. وكما تصور شكل العلاقة بين متغيراتها باستخدام أساليب وأدوات البحث العلمي التي تلائم الأهداف التي يسعى الباحثون إلى تحقيقها من خلال هذه البحوث.²

وهو أيضا على أنه دراسة الظواهر كما هي في الواقع والتعبير عنها بشكل كمي، يوضح حجم الظاهرة، ودرجات ارتباطها مع الظواهر الأخرى أو بشكل كيفي يصف الظاهرة ويوضح خصائصها فالبحث الوصفي يختلف عن البحث الاستكشافي من حيث أنه أكثر تحديد المشكلة وفرضياتها وأكثر تفصيلا للمعلومات التي تحتاجها.³ وهذا ما جعلنا نعتمد على هذا

المنهج لأنه يتلاءم مع دراستنا

7- مجالات الدراسة

1-المجال الزمني :

يعتبر المجال الزمني الفترة التي قضاها الباحث في إنجاز البحث العلمي وفد تم انجاز هذا البحث في الفترة الممتدة ما بين شهر فيفري الى سبتمبر 2022 ومرت بثلاث مراحل:

- مرحلة جمع المادة العلمية والدراسات السابقة

¹ - عمار بوحوش وآخرون : منهجية البحث العلمي وتقنياتها في العلوم الاجتماعية ،المركز الديمقراطي العربي للدراسات الاستراتيجية والسياسية والاقتصادية، ط1، الجزائر ،2019، ص ص 13-14

² - منال هلال مزاهره، " بحوث الإعلام، الأسس و المبادئ " دار الكنوز للمعرفة للنشر والتوزيع، الأردن، ط1، 2011، ص 105.

³ - محفوظ جودة، أساليب البحث العلمي، دار زهران للنشر والتوزيع، عمان، ط1، 2007، ص 119.

- مرحلة ضبط اشكالية البحث وفرضيات والجانب المنهجي للدراسة
- مرحلة انجاز الدراسة الميدانية للبحث
- 2-المجال المكاني : تمت دراستنا بمديرية الحماية المدنية لولاية الاغواط الوحدة الرئيسية
- 3-المجال البشري : عينة عمال بمديرية الحماية المدنية لولاية الاغواط الوحدة الرئيسية.

8-مجتمع الدراسة وعينته

مجتمع الدراسة:

يقصد بمجتمع الدراسة جميع المفردات التي تتوافر فيها الخصائص المطلوب دراستها وقد يكون هذا المجتمع محدود او غير محدود.¹ كما يعرف بأنه جميع المفردات التي تكون في اطار البحث المراد دراسته وهو جميع الأشخاص المكونين للدراسة.²

انطلاقا من موضوع الدراسة واهدافها الذي يبحث في مواقع التواصل الاجتماعي ودورها في نشر الوعي الصحي أثناء جائحة كورونا لدى الطلبة الجامعيين ثم تحديد مجتمع البحث في هذه الدراسة والمتمثل في عمال الوحدة الرئيسية لمديرية الحماية المدنية لولاية الاغواط

عينة الدراسة

تعتبر العينة بأنها «مجموعة جزئية من المجتمع ويلاحظ أن مصطلح العينة لا يضع اي قيود وعلى طريقة الحصول على العينة فالعينة ببساطة هي مجموعة جزئية من مجتمع له خصائص مشتركة».³

ولقد اعتمدنا في هذه الدراسة على العينة العشوائية البسيطة وتعرف على أنها «العينة التي تختار بطريقة الصدفة والتي تعطي لجميع وحدات المجتمع البحث فرصة متساوية للاختيار في العينة».⁴

¹ - مبروكة عمر محيرق: الدليل الشامل في البحث العلمي، مجموعة النيل العربية، ط1، مصر 2008، ص 153.

² - أحمد عارف العساف ،محمود الوادي :منهجية البحث في العلوم الاجتماعية والإدارية (مفاهيم وأدوات)،دار الصفاء ،ط1، عمان 2011،ص221

³ رجاء محمود ابوعلام: مناهج البحث في العلوم النفسية والتربوية دار نشر للجامعات ط5، مصر 2006،ص156

⁴ احسان محمد الحسين :الأسس العلمية لمناهج البحث العلمي الاجتماعي ،دار الطليعة والنشر ،ط3 ، بيروت 1994،ص52.

ولقد تم الاعتماد على هذه العينة لأنها تخدم أهداف الدراسة وتساعدنا في تحديد حجم العينة نظرا لضيق الوقت واستحالة الوصول إلي جميع الأفراد وتم اللجوء إلى أسلوب العينة من خلال سحب عينة بشكل عشوائي من المجتمع الاصلي للدراسة يطلق عليها اسم العينة العشوائية البسيطة حول حجم العينة وقد تم توزيع 100 استبياناً وتم استرجاع 90 استمارة بحث والتي خضعت للتحليل والدراسة .

9-أدوات البحث

يعتمد الباحث على العديد من الأدوات لجمع البيانات والمعلومات حول مشكلة الدراسة والإجابة على أسئلتها لذلك على الباحث يجب أن يقرر الأداة المناسبة لدراسة بحسب طبيعة البحث والمجتمع وعينة الدراسة . وتم الاعتماد في هذه الدراسة على أداتين لجمع البيانات في إطار المنهج الوصفي هو :الاستبيان .

وتم الاعتماد على أداة جمع البيانات الاستبيان: يعرف على أنه أداة لجمع المعلومات المتعلقة بموضوع البحث عن طريق استمارة معينة تحتوي على عدد من الأسئلة مرتبة بأسلوب منطقي مناسب يجري توزيعها على أشخاص معينين لتعبئتها.¹

وقد اعتمدنا في هذه الدراسة على استمارة الاستبيان بعدة مراحل أولها اقتراح استمارة تتضمن العديد من التساؤلات وبالتحديد 23 سؤال مقسمة على 4محاور رئيسية وبعد ذلك تم تقديمها للأستاذة المشرفة التي قدمت لنا ملاحظات ومن خلالها تم اجراء تعديلات عليها، وقد تضمنت استمارة الاستبيان على 4 محاور وهي كالاتي:

المحور الاول يتضمن البيانات الأولية الخاصة بالمبحوثين.

المحور الثاني: يتعلق بالفرضية الأولى

المحور الثالث والرابع: ويتعلق بالفرضية الثانية

¹- رجي مصطفى عليان، عثمان محمد غنيم أساليب البحث العلمي، الاسس النظرية والتطبيق العلمي دار صفاء لنشر والتوزيع، ط2، عمان ،2008،ص88.

10- المقاربة النظرية للدراسة:

المقاربة النظرية هي كل بحث علمي له مرجعية أو خلفية نظرية يستند عليها، وبناء على هذه النظرية يستطيع الباحث التقدم في بحثه، ويقصد بالمقاربة النظرية في معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية باعتبارها مرادفا للاتجاه الفكري، حيث تحمل دلالات عديدة يصب أغلبها في كونها ذلك الاتجاه الفكري نحو موضوع أو موقف ما، وقد يكون هذا الاتجاه موضوعيا أو ذاتيا، وقد اعتمدنا في دراستنا على البنائية الوظيفية وبعض تصوراتها التي تخدم موضوع بحثنا كونها من بين أهم النظريات ملائمة لمثل هذا النوع من الدراسات التي يطلق عليها بدراسات الدور.

1. البنائية الوظيفية

تقوم نظرية البنائية الوظيفية على عنصرين رئيسيين هما: الوظيفة والدور الذي يعرف بأنه نموذج يتركز حول بعض الحقوق والواجبات ويرتبط بوضع محدد للمكانة داخل جماعة أو موقف اجتماعي معين¹.

وتعرف نظرية البنائية الوظيفية بأنها أحد الاتجاهات النظرية التي تنظر إلى التنظيم على أنه مجموعة من البناءات المتكاملة هيكلية ومادية ومتكاملة من حيث وظائف وأدوار محددة يقوم بها كل فرد أو جماعة وكل قسم من أقسام التنظيم بحيث أن أي خلل في ذلك يؤدي إلى ضياع أهداف المنظمة².

كما تنظر البنائية الوظيفية إلى المجتمع كبناء مستقر وثابت نسبيا يتألف من مجموعة عناصر متكاملة مع بعضها وكل منها يؤدي بالضرورة وظيفة إيجابية يخدم من خلالها البناء العام، وجميع

¹ محمد عاطف غيث، قاموس علم الاجتماع، دار المعرفة الجامعية، جامعة الإسكندرية، مصر، 2010، ص. 3

² مصطفى بوجلال، علم الاجتماع المعاصر بين الاتجاهات والنظريات، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، - 2015،

عناصر هذا البناء تعمل في إطار من الاتفاقات المشتركة والإجماع القيمي¹ تأسست النظرية البنائية الوظيفية في نهاية القرن 19 م، واستمرت بالنمو والتطور حتى منتصف

القرن 20 م، وقد كان تأسيسها يستند إلى ظهور مفكرين اجتماعيين معروفين أمثال " أوغست كونت " و " كولدن ويزر " و "كلود ليفي سترواس " و "مارسيل ماووس " و "تالكوت بارسونز " و "روبرت ميرتون ، علما بأن جميع رواد النظرية البنائية يركزون على موضوع البنى أو الأنساق الاجتماعية التي يتكون منها البناء الاجتماعي، وان هذه البنى مختلفة من حيث أشكالها ومضامينها ولكنها متكاملة ومتضامنة بعضها مع بعض وهذا ما يسمى بالتكامل الاجتماعي.

ب. مفهوم البنائية الوظيفية - :

تقوم هذه النظرية على فكرة أن تنظيم المجتمع، وبنائه هو ضمان استقراره وذلك نظرا لتوزيع الوظائف بين عناصر هذا التنظيم بشكل متوازن، يحقق الاعتماد المتبادل بينها فالبنائية الوظيفية تشير إلى تحديد عناصر التنظيم، والعلاقات التي تقوم بين هذه العناصر والوظيفة التي تحدد الهدف من تبني النظرية هو إسقاطه على الموضوع.

الأدوار التي يقوم بها كل عنصر في علاقته بالتنظيم الكلي، وهو مدى مساهمة العنصر في النشاط الاجتماعي الكلي، ويتحقق الثبات والاتزان من خلال توزيع الأدوار على العناصر في شكل متكامل وثابت²

ج. افتراضات البنائية الوظيفية - :

تقوم البنائية الوظيفية على مجموعة افتراضات أساسية تشكل في جملتها الإطار العام للنظرية لخصها " روبرت ميرتون " فيما يلي:

¹ محمد عبد الكريم الحوراني، النظرية المعاصرة في علم الاجتماع، دار مجدلاوي للنشر والتوزيع، الأردن، 2008 ، ص 109.

² حسان محمد الحسن :النظريات الاجتماعية المتقدمة، دار وائل للنشر والتوزيع، الأردن، 2005 ، ص. 48

إن أفضل طريقة للنظر إلى المجتمع هي اعتباره نظاماً لأجزاء مترابطة فيما بينها، وأنه تنظيم الأنشطة المرتبطة والمتكررة، والتي يكمل كل منها الآخر.

يميل هذا المجتمع بشكل طبيعي نحو حالة من التوازن الديناميكي، وإذا حدث أي نوع من التناقص داخله فإن قوة معينة سوف تنشط من أجل استعادة التوازن. حيث تساهم جميع الأنشطة المتكررة في المجتمع في استقراره، أي كل النماذج القائمة في المجتمع تلعب دوراً للحفاظ على استقرار النظام¹.

إن بعض الأنشطة المتكررة في المجتمع لا غنى عنها في استمرار وجوده، أي أن هناك متطلبات أساسية وظيفية تلبي الحاجات الملحة للنظام، وبدونها لا يمكن لهذا النظام أن يعيش².

ويميز ميرتون بين الوظائف الكامنة أو المستترة خاصة عندما يتعلق الأمر بتحديد مفهوم الوظيفية حيث يقول "إن الوظائف الظاهرة هي النتائج الموضوعية التي تفهم وتراد من قبل المساهمين في النسق وتساهم في تعديله، وتكيفه، أما الوظائف المستترة فهي التي لا تفهم، ولا تراد من قبل هؤلاء المساهمين³.

د النقد الموجه للبنائية الوظيفية - :

تتمثل أهم الانتقادات الموجهة لهذه النظرية في النقاط التالية: تشجيع البنائية الوظيفية على ما أسماه الباحثون بالتفسير الغائي الذي يعين في جوهره اهتمام النظرية بفروض عامة غير قابلة للاختبار، إلى جانب ما تضمنته النظرية من مفاهيم تنقصها الدقة العلمية من جهة، والاتفاق على مدلولاتها العلمية من جهة أخرى المبالغة في تشبيه الأنساق الاجتماعية، بالأنساق العضوية، مع ما يعنيه ذلك من وضع افتراضي ميتافيزيقي لا مبرر له عن طبيعة كل من الواقع الاجتماعي وظاهرته، والطبيعية وظاهرته.

¹ فريال مهنا، علوم الإتصال والمجتمعات الرقمية، ط1، دار الفكر، دمشق، 2002، ص. 132

² جمال محمد أبو الشنب، الإتصال الإعلامي والمجتمع، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، 2003، ص. 96.

³ ميرفت الطرابيش وعبد العزيز السيد: نظريات الإتصال، دار النهضة العربية، القاهرة، 2006، ص. 95

ه تطبيق النظرية على موضوع الدراسة :

رغم الانتقادات الموجهة للبنائية الوظيفية، إلا أنها تبقى أحد المداخل النظرية التي تستند إليها البحوث في مجال علوم الإعلام والاتصال وخاصة المتعلقة بالاتصال المؤسسي وعلاقة المؤسسة بمحيطها الاجتماعي والتي تعكس منظورا تفاعليا، حيث تندرج دراستنا هذه في هذا المنحى البحثي من خلال التعرف على مدى تأثير وتأثير المؤسسة أو الهيكل الاتصالي للمؤسسة كبناء أو كنسق من خلال الاتصالية التنظيمية التي ينظمها ويشرف عليها، في باقي الأنساق المكونة للبيئة الداخلية لمؤسسة الحماية المدنية وتفسير العلاقات مع جمهورها الداخلي من عناصرها في هذا الإطار واعتبار كل ذلك نسق أو بناء تنتج بين عناصره لدى الجمهور الداخلي كانعكاس لاعتماد المؤسسة على الاتصال التنظيمي الداخلي، أي البحث في واقع الاتصال التنظيمي الداخلي داخل هذه المؤسسة ودعمها بها في أداء مهامها التدخلية في الكوارث الأمنية.

2. نظرية انتشار المبتكرات

يذهب روجرز إلى أن هذه النظرية هي عملي الانتشار والتي مرتبطة لارتباط الفرد بالجماعة كما يشير عملية التغيير الاجتماعي باعتباره أحد العناصر الأربعة المكونة لعملية الانتشار والمتمثلة في الابتكار أو فكرة جديدة قنوات الاتصال والجاهيرية والشخصية الوقت اللازم للانتشار. حيث تعتمد عملية الانتشار على توفر عناصر أساسية:

(1) المبتكرات الجديدة.

(2) انتقال المبتكر من خلال قنوات الاتصال.

(3) الزمن الذي يتم فيه عملية نقل وتوصل المبتكر.

من هنا يتضح أن هذه الدراسة تركز على دراسة تكنولوجيا الاعلام الإتصال كشكل من أشكال المؤسسية ومبتكر جديد وذلك من خلال تبني الفكرة وتطبيقها كانت هذه النظرية تعتبر ولوقت قريب قديمه وعف عليها الزمن لكنها استعادة بريقها من جديد مع تنامي أهمية

تكنولوجيات الأفكار والممارسات الجديدة والمتعلقة خاصة بالإنترنت وتكنولوجيات الإعلام والاتصال . فالتبني يقسمه إلى خمس مراحل:

1- الشعور بالفكرة .

2- الإهتمام بالفكرة .

3 تقييم الفكرة .

4- تحريب الفكرة .

5- تبني الفكرة.

كما أن الرفض فقد يكون في أية مرحلة من المراحل الثلاث الأخيرة ، كما أن هذه المقاربة التي تأخذ بفرضية تدفق الاتصال على مراحل وعبر أفراد عدة تنطلق فعلا من الدور الحاسم الذي يلعبه التأثير الشخصي في عملية نشر الأفكار المستحدثة وخاصة من طرف قادة الرأي ومن ثم فهي تحاول مجموع إجمالي عملية ابتكار حيث تركز الاهتمام على انتشار الابتكار على مراحل وعلى المعرفة الإمبريقية للعوامل المساعدة على تبني الابتكار وتفترض من النظرية أن الوسائل الاتصال أكثر فاعلية في التعرف بالابتكار مقارنة بفاعلية قادة الرأي خصوصا الاتصال عموما في تشكيل المواقف حول هذه الابتكارات .

يمدنا روجرز وشوميكرو بعض الأفكار حول قادة الرأي والتي توضح نموذج انتشار المبتكرات في :

قادة الرأي يتعرضون أكثر من أتباعهم لوسائل الإعلام فهم حريصون على مطالعة الصحف والاستماع إلى الراديو ومشاهدة البرامج التلفزيونية ذات الصلة بحلقهم.

قادة الرأي أكثر ابتكاره من أتباعهم لديهم أفكار جديدة وقارة على ابتكار الحلول وتبني الأفكار الجديدة أكثر من أتباعهم.

قادة الرأي لديهم مركز اجتماعي متميز أكثر من أتباعهم مع وكيل التغيير فهم على اتصال دائم بالجهات المسؤولة عن برامج التغيير ومراكز اجتماعية مميزة ، قيادة الرأي أكثر انفتاحا عالميا من أتباعهم.¹

ومن نتائج هذه النظرية أن أكثر نتائج أبحاث روجرز لفتا للانتباه هي تلك المتعلقة لنسب تبني مجموعات أي نسق اجتماعي لأي ابتكار أو فكرة جديدة حيث قسم المتلقين حسب درجة التبني إلى خمس مجموعات المبتكرات (ميسورون الحال . مثقفون . مغامرون) و13 المتبنون الأوائل (رياديون . مندمجون اجتماعيا . معروفون بحسن الاعتدال استعمالهم للمبتكرات) و34 الغالبية المتأخرة (مشكلو نفي كل ما هو جديد ومواردهم المالية) اقل من 50 سابقة الذكر و16 الممتلكون (تقليديون، انعزاليون مهمشون).

انتقادات النظرية :

أن ترتيب مراحل تبني المبتكرات ليس حتما حيث قد تتدخل مع بعضها البعض أو قد يستغني عن بعضها وان بعض الأفراد لا يمكن اعتبار مرحلة مستقلة لأنه يتم في الغالب خلال كل مراحل الانتشار.

أن هذه النظرية نموذجها لم يفرق بين الأفكار الضارة وغير الضارة مع إغفال للفوائد النفسية والعوائد الأخرية كدوافع للتبني أو الرفض.²

¹ - فضيل دليو ، الإتصال مفاهيم، نظر بانه ، ومسائله ،دار الفجر للنشر والتوزيع، ط1، 2003 ص 63

² - فضيل دليو ، نفس المرجع السابق ، ص 66

الدراسات السابقة

الدراسة الأولى

دراسة بشير كاوجة لسنة 2013 تحت عنوان دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الإتصال الداخلي في المؤسسات الحماية المدنية العمومية الجزائرية بولاية غليزان بحث مقدم لنيل شهادة الماستر في علوم التسيير ، ولقد تطرق الباحث في هذه الدراسة إلى إشكالية تتعلق بتكنولوجيا الإعلام والاتصال والدور الذي تلعبه في تحسين الإتصال الداخلي للمؤسسات العمومية الجزائرية والهدف ومنها تحليل وتقييم واقع الإتصال الداخلي بالمؤسسات العمومية ومدى استغلالها لتكنولوجيا المعلومات والاتصال وكذلك لتحسين الإتصال الداخلي بها ومحاولة معرفة خصائص الحماية المدنية عموما والمؤسسات العمومية الجزائرية خصوصا والمساهمة في الدراسات المتعلقة لهم للرفع من مستواهم ، وكان التساؤل الرئيسي لهذه الدراسة هل يمكن التكنولوجيا المعلومات والاتصال أن تؤدي دورا مهما في تحسين الإتصال الداخلي للحماية المدنية ؟

وللإجابة على التساؤل رأى الباحث أن يتم طرح بعض التساؤلات الفرعية التي تساعد في الإجابة على التساؤل الرئيسي الدراسية

1/ ما المقصود بتكنولوجيا المعلومات والاتصال ؟

2/ هل التكنولوجيا المعلومات والاتصال دور في تحسين الإتصال الداخلي في المؤسسات الحماية المدنية الجزائرية ؟

3/ ما هو واقع وآفاق الإتصال الداخلي للحماية المدنية الجزائرية في ظل استخدامها لتكنولوجيا المعلومات والاتصال ؟

- وهنا تم إستخدام المنهج الوصفي في هذه الدارسية لأنه مناسب التقرير الحقائق والتعريف مختلف المفاهيم ذات الصلة بالموضوع وهذا ما ينتسب مع طبيعة الموضوع ، أما في

الجانب التطبيقي تم الإعتماد على منهج دراسة حالة للحماية المدنية غليزان بغية تحليل واقع إستخدام وسائل الإتصال المتطورة في الإتصال الداخلي للمؤسسية المختارة.

أدوات البحث:

في الجزء النظري أعتمد على المسح المكتبي المجموعة المتنوعة ما بين الكتب - المقالات - الرسائل - الملتقيات بالإضافة إلى المواقع أما في الجزء الميداني الإستبيان . حيث تم إختيار عينة عشوائية تكونت من 90 موظف في الحماية المدنية وتضمن الإستبيان 23 سؤالاً مقسمة إلى 03 أقسام.

الدراسة الثانية

- دراسية زلماط مريم السنة 2009 تحت عنوان دور تكنولوجيا الإعلام والإتصال في إدارة المعرفة داخل المؤسسة الجزائرية دراسية حالة بسوناطراك فرع STH بحث مقدم لنيل شهادة الماجستير بمدرسة الدكتوراه تخصص تسيير الموارد البشرية في جامعة أبو بكر بلقايد ، ولقد تطرق الباحث في هذا هو الدراسة إلى إشكالية تتعلق بتكنولوجيا الإعلام والإتصال ومدى مساهمتها في إدارة المعرفة داخل المؤسسة الجزائرية والتحديات التي تواجهها وما يتطلب من متطلبات مهمة سواء على مستوى التكنولوجيا أو التنظيم والهدف منها البحث عن موضوعات أساسية تتع نظرا لمعرفتنا المسبقة البحوث الاستطلاعية أو الوصفية عن هذه الظاهرية وصف الظاهرة التي يريد دراستها وجمع أوصاف ومعلومات دقيقة عنها وهو يعتمد على دراسة الواقع أو الظاهرة كما توجد في الواقع ويهتم بوصفها وصفا دقيقا ويعبر عنها تعبيرا كيفها ... وهو مرتبط منج نشأته بدراسات المشكلات المتعلقة بالحالات الإنسانية .

تعريف قدمه وينتي 1976 في كتابة عناصر البحث فإن البحث الوصفي حسب قوله يهدف إلى دراسة الحقائق الراهنة المتعلقة بطبيعة ظاهرة أو موقف أو مجموعة من الأوضاع وذلك هدف الحصول على معلومات كافية ودقيقة عنها، دون الدخول في أسبابها والحكم فيها هدف فهم الحاضر لتوجيه المستقبل ، فهو يوفر بياناته وحقائقه تحديد المشاكل الموجودة أو

توضيح بعض الظواهر، والمنهج المسحي عبارة عن دراسة شاملة لعدد كبير من الحالات نسبيا في وقت بالإحصاءات العامة التي تنتج عندما نستخلص البيانات من حالات معينة. وسبب اختيارنا لهذا المنهج لأنه عرض المادة العلمية للبحث والتحليل الكيفي للمادة العلمية للبحث بالإضافة لتحليل الكمي للمادة العلمية للبحث. وكونه كذلك مناسب التقرير الحقائق والتعريف بمختلف المفاهيم ذات الصلة بالموضوع وهذا ما ينتسب مع طبيعة الموضوع.

الدراسة الثالثة

دراسة حجاج حسان لسنة 2009 تحت عنوان الإتصال الحديث في المؤسسة الجزائرية شرق قسنطينة 2 بحث مقدم لنيل شهادة الماجستير تخصص إتصال وعلاقات عامة في جامعة متنوري - قسنطينة ، ولقد تطرق الباحث في هذه الدراسة إلى إشكالية تتعلق بالدور الهام للاتصال الحديث في نشر القيم لدى جماهير المؤسسة على الرغم من إستعمال وسائل اتصالية أخرى ، وهذا من أجل خلق علاقات وانطباعات إيجابية على المؤسسة في إستراتيجيتها الإتصالية وخاصة التي تعتمد على التقارب المتواصل مع مختلف الجماهير، وهنا كانت الإشكالية المطروحة ما مكانة الإتصال الحديث في الإستراتيجية الإتصالية للمديرية الجهوية للتوزيع سونلغاز شرق قسنطينة 2؟

- وللإجابة على هذا التساؤل رأى الباحث أن يتم طرح بعض التساؤلات الفرعية التي تساعد في الإجابة على التساؤل الرئيسي للدرامية.

1/ هل كان للتوجهات في مجال تسيير المؤسسات دور في تحديد مكانة الإتصال الحديث في المديرية الجهوية للتوزيع سونلغاز شرق قسنطينة 2؟

2/ ما هي أهم وسائل الإتصال بالجماهير الداخلية والخارجية في للتوزيع سونلغاز شرق قسنطينة 2 للاتصال الحديث من أجل تحقيق أهدافها الإتصالية ؟

3) ما هي الإمكانيات التي تسخرها المديرية الجهوية للتوزيع سونلغاز شرق قسنطينة 2 للاتصال الحديث من أجل تحقيق أهدافها الإتصالية.

قد اعتمد الباحث في دراسته هذه على المنهج الوصفي لأنه الأكثر مناهج البحث ملائمة للواقع الاجتماعي كسبيل لفهم الظواهر والوقوف على سماته أما بالنسبة لعينة الدراسة أستخدم العينة الطبقية العشوائية والتي يقسم فيها مجتمع البحث إلى طبقات متجانسية من حيث الخصائص المشتركة الفئات مجتمع الدراسة المدروسة كما إستخدام المقابلة، الإستمارة ، الملاحظة في عين المكان - التجريب - تحليل المحتوى كأدوات لجمع البيانات

نتائج الدراسة: على الرغم من حداثة هذا النوع من الإتصال كمجال بذاته في المؤسسة موضوع الدراسة وعدم وضوح المعالم الإتصالية التي تميزه عن باقي وسائل الإتصال من طرف الإدارة والمسؤولة عن خاصة ما يتعلق بالرعاية والأعمال الخيرية وكشفت النتائج بما يخص مكانة الإتصال الحداثي في المديرية الجهوية أن التوجهات والمفاهيم الحديثة في مجال تسيير المؤسسات لعبت دورا في تحديد مكانة الإتصال الحداثي في المؤسسة موضوع الدراسة .

الدراسة الرابعة:

دراسة قادري محمد - الاتصال الداخلي بالمؤسسة الجزائرية بين النظرية والتطبيق - دراسة حالة مؤسسة الحذف بمغنية - مذكرة ماجستير في علوم التسيير - جامعة تلمسان 2009-2010 . حيث تناول الباحث في إشكالية الدراسة الاتصال كعنصر أساسي للمؤسسة وتخطيطها الاستراتيجي و أهمية العملية الاتصالية في المؤسسة.

توصل الباحث إلى طرح السؤال التالي :

هل يمكن اعتبار الاتصال عنصر هام في تسيير المؤسسة وسريان ربط مختلف مصالحها؟ وإلى أي مدى يتحكم الاتصال الداخلي في نجاعة وحسن تسييرها مراعيًا في ذلك دور الاتصال الداخلي في تسيير مؤسسة الحذف المنزلي بمغنية ؟ وتمثلت الأسئلة الفرعية في ما يلي :

- ما أهمية الاتصال الداخلي وتأثيره على تسيير المؤسسة ؟

- ما هي أهم التقنيات المستعملة في الاتصال الداخلي؟
- ما تأثير تكنولوجيا الاتصال على تسيير المؤسسة؟
- لماذا تضع المؤسسة في مخططها الإستراتيجية الاتصالية؟ أما بالنسبة للفرضيات فكانت كالتالي :
- يمكن الجزم بأن عملية الاتصال في المؤسسة والداخلي منه على وجه الخصوص له أهمية بالغة ماله من تأثير مباشر وينجم عنه وضع إستراتيجية الاتصالية .
- إن استعمال تقنيات الاتصال خاصة التكنولوجيا لها تأثير كبير على نشاط وفعالية المؤسسة وهدفت هذه الدراسة إلى إبراز أهمية بناء استراتيجيه اتصالية داخلية ومحاولة الكشف عن أهم انعكاسات العوائق الاتصالية على سير المؤسسة.
- وقد اعتمد الباحث في دراسته على المنهج الوصفي التحليلي وتمثل مجتمع البحث في هذه الدراسة في عمال مؤسسة الحذف المنزلي حيث بلغ عددهم 435 عامل أما العينة المدروسة تمثلت في 87 عامل تم اختيارهم بنسبة 20% من العدد الإجمالي لعمال المؤسسة .
- كما يعتمد الباحث في جمع البيانات في عمله الميدان على استبيان أي أجراه مع عدد من العمال إضافة إلى الملاحظة حيث خصصها الباحث خلال مدة البحث الميداني . وثاني محاله الدراسي : بالنسبة للمكاني : مؤسسة الحذف المنزلي التافنة بمغنية الجزائر أما المجال الزمني : أجريت هذه الدراسة في عام 2010 وقد توصلت هذه الدراسة إلى نتائج تمثلت في:
- إن الاتصال الداخلي يمثل مكانة محورية حيوية داخل المؤسسة الاقتصادية سواء كانت أجنبية أو محلية وضرورة استغلال المؤسسة الاقتصادية الوطنية لأهمية الاتصال الداخلي في حسن تسييرها وفعاليتها.
- مهمة وضع معالم الاتصال المهمة جميع القوى الفاعلة داخل المؤسسة من خلال وضع إستراتيجية عمل من أجل تحصيل أحسن أوضاع .

- تعتبر تكنولوجيا الإعلام والاتصال أكثر حتمية بالنسبة للمؤسسات الاقتصادية المختلفة لاستطاعتها إحداث تغيير نوعي وجذري في طريقة التفاعل الحاصل بين الإدارة العامة للمؤسسة وجمهورها .



الفصل الثاني

تكنولوجيات الاعلام والاتصال

تمهيد:

مع التطور الحاصل في مجال الاعلام والاتصال التي عرفت توسعا كبيرا ووصلت الى جميع المجالات الحياتية الامر الذي أوجب الاعتماد عليها في العمليات الاتصالية داخل المؤسسات خاصة في منظمات الأعمال بأحجامها وتخصصاتها المختلفة، إذ أصبح الاتصال الفعال إحدى المقومات الرئيسية التي تركز عليها الإدارة الناجحة من أجل تنفيذ أعمالها، حيث تمثل تكنولوجيا المعلومات عنصرا هاما في المؤسسات، التي أصبحت موردا استراتيجيا تعتمد عليه في مواجهة الظروف خاصة في ظل ما يشهده العالم اليوم من تغيرات مستمرة وسريعة، إذ اخذت المؤسسات تتعامل مع كمية هائلة من المعلومات في محاولة لتخزينها وتطبيقها لغرض استعمالها وذلك من خلال الاستعانة بتكنولوجيا المعلومات التي أصبحت أحد دعائم المؤسسة، حيث تستخدمها في معظم وظائفها وأنشطتها الأمر الذي أدى إلى تحقيق العديد من الأهداف فضلا عن تخفيض التكاليف وتحسين مستوى الخدمة المقدمة للعملاء. هذا بالإضافة إلى أن تطور تكنولوجيا المعلومات كان له دور مهم في أنظمة المعلومات، إذ يساعدها على اتخاذ القرارات المناسبة التي تساعد المؤسسة على البقاء والاستمرار.

المبحث الأول: ماهية التكنولوجيا المعلومات والاتصال

مصطلح مركب من العديد من المفاهيم المتنوعة والمختلفة. وهذا ما سوف نتعرض إليه في هذا المبحث من خلال التعريف بتكنولوجيا المعلومات والاتصال مروراً بمفهوم تكنولوجيا المعلومات ثم الاتصال في المؤسسة.

المطلب الأول: مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصال

يشهد العالم في ظل العولمة الاقتصادية وما صاحبها من تغيرات وتقلبات سريعة مست كافة الجوانب الاقتصادية والتكنولوجية، تنافساً حاداً في بيئة أصبحت فيها المعلومات والمعلوماتية المادة الأولية لأي نشاط إنساني، ذلك أن اكتساب هذه التكنولوجيا الجديدة والتحكم بها أصبح بمثابة ضرورة حتمية تحتاجها كافة المؤسسات، بالنظر لميزاتها القوية في معالجة وتخزين كميات هائلة من المعلومات والبيانات بطريقة منظمة و سريعة.¹

أولاً: تعريف التكنولوجيا:

تعتبر تكنولوجيا كافة أنواع الوسائل التي تستخدم لإنتاج المستلزمات الضرورية لراحة الإنسان واستمرارية وجوده، كذلك هي الطرق الفنية المستحدثة لإنجاز أعمال وأغراض. عملية، حيث عرفت كلمة تكنولوجيا بأنها: " التطبيق المنظم للمعرفة العلمية والعملية.² كما يمكن تعريفها: " بأنها التنظيم والاستخدام الفعال والمؤثر لمعرفة الإنسان وخبرته، من خلال وسائل ذات كفاءة تطبيقية عالية، وتوجيه الاستكشافات والقوى الكامنة المحيطة بنا بغرض التطوير وتحقيق الأداء الأفضل " .

وهناك من عرف التكنولوجيا على أنها: "هي عملية تطبيق الإجراءات المستمدة من البحث العلمي والخبرات العلمية لحل المشكلات الواقعية، ولا تعني التكنولوجيا هنا الأدوات والمكان

¹ غسان قاسم داود الأمي، إدارة التكنولوجيا (مفاهيم ومداخل تقنيات تطبيقية علمية)، دار المناهج للنشر، عمان، الأردن، 2006، ص:22.

² عامر إبراهيم قنديلجي، إيمان فاضل السامرائي، تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها ، مؤسسة الوراق للنشر، عمان، الأردن، 2002، ص35

فقط بل أنها الأسس النظرية والعلمية التي ترمي إلى تحسين الأداء البشري في الحركة التي تتناولها".¹

وبذلك المفهوم التكنولوجيا يمكن أن يرتبط بثلاث اتجاهات؛ وهي :²

1- **المعرفة العلمية:** تسخير معرفة الإنسان العلمية المؤسسة وإمكاناته العقلية والإبداعية، من أجل تحقيق إعراض وتطبيقات عملية مطلوبة.

2- **الاكتشافات والاختراعات:** الأجهزة والأدوات والاكتشافات الناتجة عن التطبيق العلمي للمعرفة العملية.

3- **التطبيقات العملية :** هي النتائج التي يحصل عليها الإنسان من خلال التطبيقات العملية للمكتشفات والأجهزة التي تسعى لتحسين أدائه، في مختلف أنواع تطبيقات الحاسوب.

ومن خلال ما سبق يمكن تعريف التكنولوجيا على أنها مجموع العمليات والأساليب المستخدمة التحويل المدخلات المواد، المعلومات، الأفكار (إلى مخرجات منتجات/خدمات).
-تحتل التكنولوجيا دورا حيويا في مختلف المؤسسات لمساهمتها في تحقيق الأداء المتميز ولدورها الفعال في تحسين وتعزيز ديمومة مراكزها التنافسية، مما يؤكد ضرورة مواكبة المؤسسة للتغيرات والمستجدات التكنولوجية السريعة والهائلة في ميادين العمليات، وقد حققت التكنولوجيا عدة فوائد للمؤسسة نذكر منها على سبيل المثال:³

- تقليل تكاليف العمل.

- زيادة المبيعات.

-المساهمة في تحسين الجودة.

¹ عبد الباري إبراهيم درة، الادارة الاستراتيجية في القرن الحادي والعشرين النظرية والتطبيق، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، 2014، ص:26.

² عامر إبراهيم قنديل، أسمهان فاضل السامرائي، مرجع سبق ذكره، ص ص:35-36.

³ غسان قاسم داود الأمي، مرجع سبق ذكره، ص ص:41-44.

- تسريع أوقات تسليم المنتجات من خلال تقليل أوقات العمل والتأخيرات في العمل.
- تحسين الظروف البيئية إذ تساهم في القضاء على الضوضاء فضلا عن تقليل نسب التلوث البيئي بشكل كبير.
- الإبداع التكنولوجي الذي ساهم بالتحول من الإنتاج الواسع إلى الإنتاج وفقا لطلبات العملاء والتي تتطلب الاعتماد على نظم إنتاج ذات مرونة عالية تساعد في تقديم منتجات متميزة.
- تساعد على الاختراعات والتجديدات والإبداعات في السلع والخدمات والوسائل والعمليات لإشباع الحاجيات والرغبات التي هي في تطور دائم.
- تساعد على تحقيق الميزة التنافسية، وكذا المحافظة على البقاء والاستمرارية.

ثانيا: تعريف المعلومات:

تعرف المعلومات بأنها: ((عبارة عن بيانات تم تصنيفها وتنظيمها بشكل يسمح باستخدامها والاستفادة منها¹)) وبالتالي فالمعلومات لها معنى وتأثير في ردود أفعال وسلوكيات من يستقبلها أو يستخدمها....

ومن زاوية نظم المعلومات فيمكن تعريف المعلومات بأنها: « البيانات التي تم إعدادها لتصبح في شكل أكثر نفعا للفرد الذي يستقبلها، والتي لها إما قيمة مدركة في الاستخدام المالي أو المتوقع أو في القرارات التي يتم اتخاذها². »

وتعرف أيضا على أنها: « منتج موجه للاستهلاك قابل للتخزين، التحويل والمعالجة، في حين يشكل دورا هاما للمؤسسة³. »

¹ نجم عبد الله وآخرون، نظم المعلومات الإدارية مدخل معاصر، دار وائل للنشر، عمان، الأردن، 2004، ص35.

² إسماعيل السيد، نظام المعلومات لاتخاذ القرارات الإدارية، المكتب العربي الحديث، الإسكندرية، مصر، 1999، ص97.

³ سطحاوي عزيز، دور تكنولوجيا المعلومات في عملية التنبؤ بالمبيعات في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، مذكرة ماجستير غير منشورة، تخصص تسيير موارد بشرية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة بسكرة، 2008، ص51.

استنتاجا مما سبق فالمعلومات هي البيانات التي خضعت للمعالجة والتحليل والتميز من أجل استخراج العلاقات التي تربط الحقائق والأفكار مع بعضها البعض.

ثالثا: تعريف تكنولوجيا المعلومات: وهناك عدة تعارف نذكر منها:

يقصد بتكنولوجيا المعلومات: " مجموعة من الأفراد والبيانات والإجراءات والمكونات المادية والبرمجيات التي تعمل سوية من أجل الوصول إلى أهداف المؤسسة " ¹.

كما تعرف على أنها: " مختلف أنواع الاكتشافات والمستجدات والاختراعات التي تعاملت وتتعامل مع البيانات والمعلومات من حيث جمعها وتحليلها وتنظيمها وتخزينها واسترجاعها، في الوقت السريع والمناسب بالطريقة المناسبة والمتاحة " ².

وهي كذلك: « الوسائل والطرق المبتكرة والحديثة والمتقدمة في معالجة البيانات من حواسيب وشبكة معلومات واسعة النطاق للحصول على المعلومات وتخزينها ومعالجتها من أجل الوصول إلى الأهداف بسرعة فائقة وبأداء عالي لتحقيق أهداف المؤسسة » ³.

رابعا: مفهوم الاتصال

يعرف الاتصال على أنه: " العملية التي تنتقل بها الرسالة من مصدر معين إلى مستقبل واحد أو أكثر بهدف تغيير السلوك " ⁴.

ويعرف أيضا بأنه: « انتقال المعلومات أو الأفكار أو الاتجاهات من شخص أو جماعة إلى شخص آخر أو جماعة أخرى من خلال الرموز، ويوصف الاتصال بأنه فعال حيث يكون المعني الذي يقصده المرسل هو الذي يصل بالفعل إلى المستقبل » ⁵.

¹ عبد الله حسن مسلم، إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات، دار المعتر بنشر، عمان، الأردن، 2015، ص126

² عامر إبراهيم قندلجي، علاء الدين عبد القادر الجنابي، نظم المعلومات الإدارية، دار المسيرة للنشر، عمان، الأردن، 2008، ص32.

³ عصام نور الدين، إدارة المعرفة والتكنولوجيا الحديثة، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2010، ص108.

⁴ عبد الغفار حنفي، أساسيات إدارة المنظمات، المكتب العربي الحديث، مصر، 1995، ص369.

⁵ سامية أحمد جابر، نعمات أحمد عثمان، « الاتصال والإعلام ، تكنولوجيا المعلومات »، دار المعرفة الجامعية، مصر، 2003، ص390.

خامسا: تعريف تكنولوجيا المعلومات والاتصال

يقصد بتكنولوجيا المعلومات والاتصال بأنها: " مجموعة العناصر والقدرات التي تستخدم في جمع البيانات والمعلومات وتخزينها ونشرها باستخدام تكنولوجيا الحاسبات والاتصالات بسرعة عالية وبكفاءة " ¹.

وبنفس الاتجاه عرفت بأنها إذ يعرفها بأنها: " الجانب التكنولوجي من نظام المعلومات الذي يشمل المكونات المادية، البرمجيات، قاعدة البيانات، الشبكات والوسائط الأخرى".

فمصطلح تكنولوجيا المعلومات والاتصال ليس مفهوماً وحيداً المعنى والتخصص فهو من اهتمامات عدة تخصصات: الرياضيات، الإعلام الآلي، الاتصال، الأدب، علم الاجتماع علم النفس، الهندسة، الفلسفة... إلخ، ولقد ظهر مفهومه الأصلي في الولايات المتحدة الأمريكية باسم تكنولوجيا الإعلام الناتجة عن دمج الحواسيب بالخطوط الهاتفية وفي اليابان باسم الكمبيوتر والاتصال وفي بعض دول أوروبا (فرنسا، إسبانيا،...) باسم الاتصال عن بعد والمعلوماتية بتأثر من علوم الإعلام شاع في أوروبا بالمصطلح الحالي ².

وعرفت تكنولوجيا المعلومات والاتصال بأنها: « جمع وتخزين ومعالجة باستخدام المعلومات ولا يقتصر ذلك على التجهيزات المادية Hard Ware أو البرامج Software .

إن أهمية دور الإنسان وغاياته التي يريجوها من تطبيق واستخدام تلك التكنولوجيا والقيم والمبادئ التي يلجأ إليها لتحقيق خبراته ³.

كما تعرف تكنولوجيا المعلومات والاتصال بأنها: « تلك العمليات التي تستخدم في إنشاء ونقل وتخزين، عرض، وإدارة المعلومات باستخدام التقنيات الرقمية الحديثة، وأهمها الحاسب

¹ أحمد مشهور، تكنولوجيا المعلومات وأثرها على التنمية الاقتصادية ، مذكرة ماجستير غير منشورة، كلية تكنولوجيا المعلومات، جامعة اليرموك، أريد، الأردن، ص03.

² فيصل دليو، التكنولوجيا الجديد للإعلام والاتصال، دار الثقافة للنشر، عمان، الأردن، 2010، ص26.

³ حسين محمد أحمد عبد الباسط، التطبيقات والأساليب الناجحة لإستخدام تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات في تعليم وتعلم الجغرافيا، مجلة التعليم بالانترنت، جمعية التنمية التكنولوجية والبشرية، العدد الخامس، مارس 2005، ص03

الآلي وملحقاته، كالمطبعة والماسح الضوئي والكاميرا الرقمية، والوسائط المتعددة، والأقراص المضغوطة وشبكة المعلومات العالمية (الانترنت) ¹.

المطلب الثاني: أهمية تكنولوجيا المعلومات

إن تكنولوجيا المعلومات ليست مسألة فنية فحسب، ولكنها مسألة حضارية وثقافية فهي ترتبط بتغيير قيم ومفاهيم وعادات سائدة في المجتمع، وإن أي محاولة لإثبات أهمية تكنولوجيا المعلومات، يجب أن يسبقها إقرار بأن المعلومات أكثر أهمية من التكنولوجيا بقدر كبير. ولا تدعو الحاجة لإثبات فوائد المعلومات، إذ أنها أصبحت معروفة لدى القاصي والداني، كما أن صانعي القرارات في أرجاء الوطن يكثرون ترديد كلمة المعلومات في كل مرة يتحدثون فيها عن التنمية والتطوير في القطاعات المختلفة.

ولعل ما زاد المعلومات أهمية هي تلك الوسائل التكنولوجية الحديثة التي أعطت المعلومات بعدا آخر، ومع التطور التقني في مجال معالجة وتخزين وتوصيل المعلومات أصبح الفصل بين المعلومات والتكنولوجيا غير ممكن.

- كما أن تكنولوجيا المعلومات لا تقتصر أهميتها على عصر دون آخر، بيأن أهميتها تزداد يوما بعد يوم، خاصة وأن المجتمع أصبح حقيقة ملموسة، تؤكد حقائق تطور الشعوب أن تكنولوجيا المعلومات مثلت عنصر حيوي للنمو والازدهار، وأداة فاعلة للتفوق العالمي. وهي اليوم تكمل تفرداها باكتساب الدور الحاسم في تجديد صورة المستقبل، وبناء العالم الجديد، غير مساهمتها في تسهيل أمور حياة الناس، ورفع مستويات معيشتهم وخلق مجتمع يقوم على الاقتصاد الرقمي، وقد أصبحت تكنولوجيا المعلومات اليوم عنصرا أساسيا في جميع القطاعات.

¹ عودة سليمان عوده مراد، واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وعوائق استخدامها في التدريس لدى معلمي ومعلمات مدارس تربية لواء شابك، مجلة البلغاء للبحوث والدراسات، كلية الشريك الجامعية، جامعة البلقاء التطبيقية، المجلد (17)، العدد الأول، 2014، ص:25.

وتدخل تكنولوجيا المعلومات في صميم فعاليات المجتمع الأخرى كالنشاطات الاجتماعية، الثقافية وفعاليات التعليم والتدريب، الصحة، السكان، الإدارة والتوثيق وحفظ التراث، وهو ما من شأنه أن يسهم في بناء تطبيقات الحكومية الإلكترونية.

كما يؤدي إلى فتح الآفاق أمام التكامل بين المجتمعات المختلفة وطنيا وإقليميا ودوليا وتعتبر تكنولوجيا المعلومات من أثمن الموارد التي تمتلكها الدول على اختلاف أنواعها.

وبالتالي فإن هذه الأهمية البالغة التي تتطوي عليها تكنولوجيا المعلومات وما يترتب على دورها من متغيرات وأبعاد إستراتيجية ومستقلة على المستوى العالمي، وتعكس أثرها المباشر على المستوى المحلي لكل بلد بمفرده، مما يجعل منها مهمة حيوية يتعذر دون النهوض بها القيام بالتنمية الوطنية المرجوة ومواكبة التطورات الجارية على المستوى العالمي، وتحقيق مقومات التفاعل في إطار العالم المعاصر، وهي بذلك تكون حلا لكثير من الموضوعات المتعلقة بالحاجة إلى المعلومات.

وإنه من الضروري التأكيد على أن تكنولوجيا المعلومات الجديدة توفر آلية أكيدة لتسهيل التغيرات في نظام المعلومات.

المطلب الثالث: وظائف تكنولوجيا المعلومات والاتصال

- يرى Seen أنه يمكن حصر وظائف تكنولوجيا المعلومات في مايلي :¹
- تحويل وتحليل وحساب البيانات .
 - إجراء عدة أنواع من المعالجات سياسات في وقت واحد سواء كانت كتابة أو صوت أو صورة.
 - تنظيم المعلومات بشكل مفيد حسب طبيعتها إن كانت صور أو أصوات أو غيرها.

¹ علاء عبد الرزاق السالمي، تكنولوجيا المعلومات، الطبعة الثانية، دار المناهج للنشر، عمان، الأردن، 2006، ص 437-438.

- تخزين البيانات والمعلومات واسترجاعها لإنجاز العملية الإضافية وإرسالها إلى مستفيد آخر.

- إرسال البيانات والمعلومات من موقع إلى آخر .

وهناك من عرف وظائف تكنولوجيا المعلومات على أنها تسجيل وتخزين ونقل معالجة واستخدام واسترجاع المعلومات ¹.

ينما ذهب Curtin إلى القول بأن تكنولوجيا المعلومات تؤدي عدة وظائف من خلال أدواتها وهذه الوظائف هي : ²

- معالجة البيانات لتحويلها إلى معلومات مفيدة.

- إعادة معالجة المعلومات واستخدامها كبيانات في خطوات المعالجة الأخرى.

- تبسيط المعلومات بحيث يسهل فهمها من قبل المستخدم لتصبح أكثر جاذبية وأكثر فائدة.

هناك مجموعة من الدوافع وراء الانتشار الهائل لتطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في سواء الإنتاجية أو الخدمة، يمكن تلخيصها في مايلي : ³

1.زيادة الإنتاجية: يقصد بالإنتاجية إنتاجية الموارد البشرية المادية والطبيعية كما وكيفا؛

ومن أمثلتها:

1.1زيادة إنتاجية عمال المصانع : لقد أثبتت تكنولوجيا المعلومات القدرة الفائقة على تقليل

تكاليف الإنتاج والخدمات من خلال تقليل العمالة وتوفير المواد الخام.

2.1 زيادة إنتاجية عمال المكاتب : يتضح ذلك من خلال ظهور أتمتة المكاتب، وذلك

بهدف زيادة فعالية التواصل بين موظفي المكاتب وبين مراكز الإدارة والفروع، وكذلك سرعة إنتاج الوثائق وتبادلها.

¹ توامي يعقوب، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية ، مذكرة ماجستير

غير منشورة، تخصص علوم تسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة ورقلة، 2012، ص:31.

² Curtin Dennis and Foley and Morin Cathleen, information technology- the breaking wave

³ Ed, Mc Graw-Hill, 2001, P:3.

³ عبد الله حسن مسلم، مرجع سبق ذكره، ص ص:127-128.

2. تحسين الخدمات: حيث تعتبر التكنولوجيا دورا أساس في تحسين الخدمات القائمة واستحداث خدمات جديدة لم تكن متوفرة من قبل، ومن ذلك مجالات عديدة من أبرزها خدمات المصارف، المواصلات، الاتصالات وغيرها.

3. السيطرة على التعقيد : لقد أثبتت كل المعطيات أن تكنولوجيا المعلومات هي أفضل في موجهه ظاهرة التعقيد الشديد والذي بات يعتري جميع مظاهر الحياة الحديثة، ولقد وفرت تكنولوجيا المعلومات وسائل عملية لمحاصرة ظاهرة التعقيد منها نماذج المحاكاة ووسائل تحليل نظم البيانات، وياتت تكنولوجيا المعلومات عامة مساعدا وفعالا في حل الكثير من المشاكل في البيئة الإدارية.

4. المرونة: تعتبر المرونة هي الوجه الآخر للعملة فيما يخص ظاهرة التعقد وسرعة التغير، ففي خضم هذا الكم الهائل من الظواهر التي يصعب التنبؤ بها يعتبر عامل المرونة عاملا أساسيا لضمان سرعة التكيف النظم وتجاوبها مع المتغيرات والمطالب العديدة، لهذا السبب كان أحد أهداف نظم الإنتاج على سبيل المثال هو تحقيق المرونة المطلوبة لتلبية مطالب السوق المتغيرة ومواجهة التغيرات المحتملة في نوعية المواد الخام المستخدمة أو أداء آلات الإنتاج.

المبحث الثاني: فعالية الاتصال في المنظمة ومعوقاته

المطلب الأول : فعالية الاتصال في المنظمة

1- أهمية الاتصال في المجالات والعمليات الإدارية

تعرف الإدارة بأنها عملية اتخاذ القرارات التي من شأنها توجيه القوى البشرية والمادية المتاحة الجماعة منظمة من الناس لتحقيق أهداف مرغوبة على أحسن وجه ممكن، وبأقل تكلفة في إطار الظروف البيئية المحيطة، كما أن هذه الموارد البشرية والمادية- تطبق أو تدير بأكثر من أسلوب، ولهذا نجدها تختار أو تفضل أحسن السبل للإدارة تتطوي على عملية الاتصال وباستمرار وفعالية التحقيق الأهداف المرغوبة ويمكن أن نوضح أهمية الاتصالات في المجالات الإدارية من خلال العمليات والوظائف، وسنتطرق لاحقاً إلى هذه العمليات من تخطيط وتنظيم وغيرها بشيء من التفصيل.

فالتنسيق الجيد يعتمد إلى حد كبير على سهولة الاتصال وفعاليته، ذلك أن عملية الاتصال تمثل مسار الربط الذي يجمع بين كافة المستويات التنظيمية، وتعتبر عملية الاتصال من أهم الأمور التي تعني بها الإدارة، فضلاً عن كونها تمثل إحدى الوظائف الأساسية التي تقع على عاتق القائد الإداري، فإنها تمثل الجهاز العصبي للمنظمة، والتي تبعث فيها الحياة وتدفعها اقتراباً نحو الهدف.

وتتبدى أهميته في علاقته الوثيقة والواضحة بالتخطيط من ناحية وبعملية إصدار القرارات من ناحية ثانية، وبعملية الرقابة من ناحية أخرى. فمن الناحية الأولى نجد أن الاتصال الجيد يساعد القائمين على وضع وإعداد الخطة، ومعرفة المؤشرات الإحصائية الدقيقة التي تتوقف عليها صحة التنبؤ، وبالتالي صحة التخطيط، فضلاً عن أن وجود الاتصال الجيد والفعال يساعد القائمين على تنفيذ الخطة من معرفة أهدافها بشكل واضح لا لبس فيه.¹

¹ أبو النجا محمد العمري: الاتصال في الخدمة الاجتماعية، دار المعرفة الجامعية، القاهرة، دون سنة، ص 137.

وإذا نظرنا إلى عملية صنع القرارات في مختلف مراحلها لوجدناها نتاج جهد مشترك حتى لو صدر القرار بكل من يساهم في عملية صنع القرارات، وتتبدى أهميته في هذا الشأن حتى بعد اتخاذ القرار المناسب- وذلك عند نقله وتوصيله إلى وحدات التنظيم.

ومن ناحية ثالثة، فإن فعالية الرقابة تتوقف إلى حد كبير على سهولة الاتصال ووضوح قنواته، فالإداري لا يستطيع أن يؤدي وظيفته في الرقابة بطريقة صحيحة ومثمرة وجادة ما لم تكن لديه شبكة جيدة وفعالة للاتصال يجمع عن طريقها أو من خلالها بين كافة أرجاء التنظيم.

ولا شك أن الاتصال تزداد أهميته باتساع وكبر حجم التنظيم وتعدد فروعهِ. وفي الأخير نقول بأن للاتصال دور هام في التخطيط والتنظيم والتنسيق والرقابة وغيرها، ويمكن أن نوضع أهميته في المجالات الإدارية من خلال العمليات والوظائف التالية:¹

أ- الاتصال يعمل على رفع الكفاية الإنتاجية ودعم العلاقات الإنسانية:

فالإدارة أصبحت في الوقت الحاضر مهنة يعترف بها، ولا شك أن هدفها الأول هو رفع الكفاية الإنتاجية بوجه عام، إلا أن هذا لا يأتي إلا بالعناية الكاملة بالعنصر البشري، لذلك اتجهت الإدارة إلى العناية بالأفراد باعتبارهم أهم عامل في تحقيق الكفاية الكلية المنشودة، ولتدعيم ذلك تقوم بين مختلف الأفراد والجماعات داخل المؤسسة، وبينهم وبين أفراد وجماعات من خارج المؤسسة، فيدخل في إطار العلاقات الإنسانية بين القادة الإداريين والمشرفين والمرؤوسين، وأثار هذه العلاقات وطبيعتها على سلوك و إنتاجية العاملين وعلى المؤسسة ككل، وكل علاقة إنسانية تعني أن هناك اتصال يجري بشكل ما بين مجموعة من الأفراد أو الجماعات لذلك يقول البعض أن العلاقات الإنسانية الجيدة داخل المؤسسة تعني الاتصالات الجيدة وفعالة، وأن العقبات التي تقف في سبيل تحقيق هذا الاتصال يؤثر تأثيراً

¹ عبد الكريم أبو مصطفى: مرجع سابق ص ص 231-232.

سيئاً على هذه العلاقات الجيدة. فالاتصال الفعال يؤدي أو يساهم في رفع الإنتاجية ودعم العلاقات الإنسانية بين العاملين في المؤسسة وخارجها.

ب- الاتصال والتخطيط: يعتبر التخطيط إحدى الوظائف الإدارية، ويتطلب التخطيط وضع البرامج المناسبة لتحقيق أهداف معينة، ويعتمد التخطيط على توافر المعلومات والبيانات سواء كانت البيانات كمية أو نوعية، ويعد توفير هذه المعلومات بمسؤولية الاتصال، لذلك تبدو أهمية الاتصال في التخطيط باعتباره العملية التي يتم بمقتضاها تدفق وتتوفر هذه المعلومات التي يتم الاعتماد عليها في التخطيط.

ج- الاتصال والتنظيم: وهذه الوظيفة تقوم على أساس تقسيم العمل المنظمة، وتوزيعه على الوحدات المختلفة التي تتكون منها المنظمة، بحيث يراعي عند توزيع هذه المسؤوليات أن تكون واضحة ومحددة حتى لا يحدث نوح من التداخل، وبحيث تكفل نوع من التعاون بين هذه الوحدات لإنجاز الأهداف على أن يكون هذا التعاون تعاون منسق لمنع التضارب أو الازدواج، وهذه الوظيفة من وظائف الإدارة تحتاج إلى شبكة من الاتصالات بين الوحدات المختلفة حتى يسهل تبادل المعلومات وتحقيق التعاون بين تلك الوحدات.¹

د- الاتصال والتوجيه: يعتمد المدير في توجيهه للعاملين على نظام من الاتصالات، حيث يستطيع المدير باستخدام سبل الاتصالات المتاحة له أن يحدد للعاملين أهداف التنظيم بصفة عامة، ويرشح لفهم الوجبات والأعمال التي تتوقع الإدارة منهم أن يؤديونها، والإمكانات التي تضعها الإدارة تحت تصرفهم لمساعدتهم على تحقيق هذه الأهداف، كما أن الاتصالات هي سبيل الإدارة لإبلاغ العاملين رأيها في مستويات أدائهم.

هـ- الاتصالات والتنسيق: حيث يقصد بالتنسيق التوفيق بين الأنشطة المختلفة في المنظمة مهما كان نوعها أو لجهود أي جماعة من الجماعات المنظمة، وذلك لمنع التضارب أو التعارض بين هذه الوحدات، وبحيث يسير الجهود الجماعية في تجانس وانسجام، ولذلك فإن التنسيق الفعال يتوقف على وجود قنوات اتصال جيدة في المنظمة.

¹ محمد السيد فهمي: تكنولوجيا الاتصال في الخدمة الاجتماعية، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، 1995، ص 136.

وتزداد أهمية الاتصالات من أجل التنسيق، وذلك في حالة وجود أقسام يعتمد بعضها على البعض، حيث أنه في حالة وجود مثل هذه الأقسام يحتاج رؤساء الأقسام إلى اتصال أفقي بعضهم مع بعض حتى يتم التنسيق، أما الأقسام التي توجد استقلالية في عملها، فيقل الاتصال الأفقي من أجل التنسيق، مثلاً في حالة المصانع التي يعتمد أقسامها بعضهم على بعض في تدفق العمل يستلزم ذلك اتصال أفقي فعال بين رؤساء هذه الأقسام حتى يتم علاج أي مشكلة تمنع تدفق العمليات بين الأقسام المختلفة، أما في حالة الأقسام التي يبيع كل قسم منها منتجات مختلفة كلياً عن منتجات القسم الآخر، ففي هذه الحالة يقل الاتصال الأفقي بين هذه الأقسام، كما أن الاتصال الرأسي قد يوجد عملية تصفية في حالة تدفق المعلومات من أسفل لأعلى، وذلك للخوف من نقل الحقائق إلى أعلى بواسطة المرؤوسين، فأحياناً لا ينقل بعض المرؤوسين الأخبار خوفاً من رد فعل رؤسائه وفي هذه الحالة تقل فعالية الاتصال لأن قرارات الإدارة سوف تكون مبنية على بيانات ناقصة.

كما أنه أحياناً يحتفظ الرئيس. بمعلومات أساسية لنفسه دون العمل على تدفقها لمرؤوسيه، وذلك رغبة منه في تركيز السلطة أو إشعار المرؤوسين بأن لديه قوة كبيرة تتمثل في معرفته لمعلومات لا يعرفونها¹، ولا شك أن الاتجاه الشديد في هذا يؤثر على فعالية الاتصال داخل المنظمة.

و- **الاتصال والرقابة:** الاتصال ضروري لإحكام الرقابة على سير العمل في المشروع فعن طريق التقارير، وما تحويه من معلومات وبيانات يتسنى للإدارة تقييم النتائج، في ضوء معايير ومستويات الأداء المحددة من قبل في مراحل التخطيط المختلفة، معنى ذلك مقارنة النتائج المتوقعة، مما يوضح الانحرافات في الأداء تمهيداً لتصحيحها وعلاجها وفقاً لمعايير وخطط.

وبالتالي فهناك ارتباط بين الاتصال والهيكل، فنجد المنظمات تحاول دائماً التحكم في نشاطات الأفراد من خلال الرقابة والتنظيم باستخدام قنوات الاتصال الرسمية، وقد أشار

¹ حامد أحمد رمضان بدر: مرجع سابق، ص 341-342.

"مارس وسيمون" إلى أن أغلب أنواع البرامج أو إجراءات التشغيل المقرر تشمل عنصر الاتصال، أي أنها تتطلب أن يتم أداء الأعمال عن طريق الاتصالات الرسمية، وأن يتم نقل النتائج عن طريق قنوات الاتصال الرسمية، وبذلك فهي تمثل القنوات الرسمية - وسيلة تنظيمية أساسية للرقابة داخل المؤسسة.¹

ي - الاتصال واتخاذ القرارات:

يعتبر اتخاذ القرار عصب العملية الإدارية، وتتوقف عملية اتخاذ القرار على كمية وسلامة المعلومات التي تتاح أمام صانعي القرارات، في أي مستوى من المستويات الإدارية، بحيث إذا توقف تدفق تلك المعلومات بسبب أو بآخر، فإن صانع القرار يقف عاجزاً أمام المواقف الإدارية التي تتطلب تصرف من نوع ما، وكذلك فهناك علاقة وثيقة بين الاتصال واتخاذ القرارات، فالقرار هو اختيار بديل من بين مجموعة من البدائل المتاحة لمواجهة موقف أو مشكلة معينة ويعتمد اختيار هذا البديل على قدر ما يتوفر من المعلومات والبيانات الدقيقة على الموقف أو المشكلة المراد اتخاذ القرار بشأنها، و أيضاً عن البدائل المتاحة.² ولذلك يلعب الاتصال دور جوهري في عملية اتخاذ القرارات، إذ عن طريق يمكن توفير المعلومات وتدفق البيانات التي تساعد على اختيار أفضل البدائل والوصول إلى القرار الذي يتصف بالرشد أو القريب من الرشد.

وبالتالي لا ينبغي إغفال دور الإدارة والتخطيط... في عملية الاتصال، بحيث يقوم التخطيط الجيد والتنظيم الجيد للمشروعات الصناعية والاقتصادية وغيرها على (برامج) أو نظام الاتصال الفعال.

¹ رماش صبرينة: مرجع سابق، ص 92.

² عبد الكريم أبو مصطفى: مرجع سابق، ص 231.

المطلب الثاني : اهم معوقات الاتصال داخل المنظمة

إن إدراك العاملين في المنظمات باختلاف مستوياتهم لمعوقات الاتصالات في المنظمات سيسهل عليهم معرفة هذه المعوقات، وبالتالي تجاوزها لكي يتم تحقيق الاتصال الفعال ومن هذه المعوقات مايلي:

الفرع الاول: معوقات الاتصال التنظيمية:

ويرجع أساسا إلى عدم وجود هيكل تنظيمي، وكبر حجم نطاق الإشراف وكثرة المستويات الإدارية مما يؤثر على وصول المعلومات بطريقة صحيحة، أضف إلى ذلك غياب السياسة الواضحة لنظام الاتصالات في المنظمة التي توضح أهداف الاتصالات الادارية في المنظمة وتساعد على تحديد السلطة والصلاحيات والمسؤوليات وتمنع التداخل بين الوحدات التنظيمية.

أولاً: الهيكل التنظيمي

هو تعبير عن مجموعات العلاقات بين جميع مكوناته أي جميع أقسامه وإداراته وعدم تحديد المستويات التي تقوم بإرسال المعلومات وتلك التي تقوم باستقبالها، يحدث سوء فهم بين الأفراد نتيجة لعدم وضوح الاختصاصات والسلطة والمسؤولية، كذلك فإن عدم تحديد عدد المرؤوسين الذين يخضعون للإشراف المباشر من الرئيس يؤدي إلى الإقلال من فاعلية الاتصالات. وأوجه القصور التي تؤدي إلى عدم وجود هيكل تنظيمي يحدد بوضوح مراكز الاتصال وخطوط الاتصال وخطوط السلطة الرسمية في المنظمة مما يجعل القيادات الإدارية تعتمد على الاتصال الغير رسمي الذي لا يتفق في كثير من الأحيان في أهدافه مع الأهداف التنظيمية¹

¹ - نياض سعد جبير المطرفي، فاعلية اساليب الاتصال الاداري ومعوقاته لدى مديري المدارس الابتدائية في مدينة مكة

المكرمة من وجهة نظر المعلمين، دراسة مقدمة استكمالا لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في الادارة التربوية والتخطيط، جامعة أم القرى، كلية التربية، قسم الادارة التربوية والتخطيط، 2012، ص41

ويتضح قصور الهيكل التنظيمي من خلال عدم تحقيقه لوظائفه بسبب تدخل وتعدد الوحدات الإدارية وافتقارها الى التنسيق، الاختصاصات والمسؤوليات والصلاحيات وصعوبة المراقبة بالدرجة المحققة لانتظام سير العمل، وزيادة البعد بين الإدارة العليا والمستويات الدنيا وتشتت الاتصال بسبب اختلال الهيكل التنظيمي.

ثانيا: افتقاد ادارة المعلومات

إن ممارسة العمل الإداري واتخاذ القرارات تتوقف على كمية ونوعية البيانات لذا فإن المنظمات الإدارية المعاصرة في اشد الحاجة الى وجود وحدة تنظيمية لجميع البيانات والمعلومات اللازمة للتخطيط ورسم السياسات وقياس اتجاهات الراي العام ومعرفة اتجاهات العاملين واحتياجاتهم والمشكلات التي تواجههم وعدم وجود مثل تلك الوحدة التنظيمية سوف تعوق فعالية الاتصال الإداري.

الفرع الثاني: معوقات الاتصال الثقافية

إن ثقافة الفرد هي مجموعة المعايير التي تحكم تفكير الفرد وتصرفاته، باعتبار هذه المعايير عبارة عن مجموعة من الأسس والضوابط المتكونة لدى الفرد من معتقداته وعاداته وأخلاقه وقيمه التي يتمسك بها في بيئته أو مواقف معينة.¹

أي يمكن القول أن ثقافة أطراف الاتصال هو نتاج ما لديه وما لدى أسرته، وكذلك ما يرتبط بوظيفته والجهة التي يعمل بها، وما في المجتمع أو البيئة ككل من عادات وتقاليد وأنظمة وغيرها، أما بالنسبة للمعوقات الثقافية التي تواجه العامل داخل عمله يمكن ذكر البعض منها ما يلي:

أولاً: المشكلات اللغوية

تعتبر اللغة من أهم المجموعات التي يركز على استخدامها الاتصال حيث يكمن الإشكال هنا في أن الكثير من الكلمات الشائعة الاستخدام في الاتصال تحمل معاني مختلفة

¹ - سيزلاقي وولاس، السلوك التنظيمي و الأداء، ترجمة جعفر أبو القاسم أحمد، السعودية : معهد الإدارة العامة، 1991،

لأشخاص مختلفين، فقد تكون للكلمة عبارات ومعان متعددة وتحمل تفسيرات مختلفة، وفهم معاني الكلمات المستخدمة في الاتصالات من العوامل البالغة الأهمية المرتبطة بفعالية الاتصال والخطأ الذي يقع فيه الفرد عادة هو افتراضه أن الآخرين يفهمون معنى كلماته طالما هو يفهمها، وهذا الافتراض خاطئ لأن الكلمة الواحدة تعني أشياء مختلفة بالنسبة للأفراد، ويرجع ذلك للاختلاف في المستويات التعليمية وإلى المناطق الجغرافية التي يأتي منها هؤلاء الأفراد، واختلاف لغاتهم ولهجاتهم وهذا مصدر مهم من مصادر تعويق الاتصالات وعدم فعاليتها، وإضافة إلى ذلك فإن استخدام بعض الأفراد لكثير من الكلمات في رسائلهم دون حاجة لذلك يجعل الرسالة معقدة أكثر أو يصعب فهمها من جانب المستقبل لها.

ثانياً: الإدراك الانتقائي

حيث يتجه الأفراد إلى سماع جزء من الرسالة وإهمال المعلومات الأخرى وذلك لعدة أسباب منها الحاجة إلى تجنب حداث التناقض المعرفي لذلك يتجه الأفراد إلى غض النظر عن المعلومات التي تتعارض مع المعتقدات التي رسخت فيهم من قبل، فالمستقبل يميل إلى قراءة أو سماع ما يتوافق مع قيمه واعتقاداته واتجاهاته وإهمال أي معلومات تتضارب مع هذه القيم والاتجاهات، أي تضارب الإطار المرجعي بين المرسل والمستقبل بسبب اختلاف الشخصية والاتجاهات والقيم والخلفية العلمية والثقافية والخبرة.

الاتجاهات السلبية : يرى محمد علي شمس الدين " أن اتجاهات العمال تؤدي دوراً هاماً في العملية الاتصالية فاتجاهات المرسل نحو موضوع الذي يقوم بنقله نحو المستقبل الرسالة ونحو وسيلة الاتصال ذاتها من الأمور المؤثرة في تحقيق فعالية الاتصال".¹

هذه الاتجاهات تشكل وجهات نظر متباينة تؤثر في تحديد سلوك العمال وتصرفاتهم واتجاهاتهم السالبة تعني وجهات نظر وعارضة لشخص أو موق، وغالباً ما تحول تلك الاتجاهات السالبة دون فعالية الاتصال.

¹ محمد علي شمس الدين، السلوك الإداري، مدخل نفسي اجتماعي للإدارة التربوية . عمان : دار الفكر، 2007، ص 61 .

ثالثا: الانطواء

يذهب أحمد صقر إلى أن هذا الجانب >> يتمثل في البعد عن الآخرين وتفضيل العمل الفردي وعادة ما يكون نتيجة الاختلاف الموجود في القيم والمعتقدات والاتجاهات بينه وبين الآخرين، أو رغبة في عدم الاحتكاك، أو عدم النفور من العمل الجماعي<<، وهذا السلوك يتناقض مع عملية الاتصال التي تقوم على العلاقات المتبادلة والتفاعل بين أطراف الاتصال.

افتقاد إدارة المعلومات : وعلق ابراهيم محمد صالح بقوله : "مما لا شك فيه أن فعالية العملية الاتصالية واتخاذ القرارات يتوقف على كمية البيانات والمعلومات المتوفرة". لذا فان المنظمات في اشد الحاجة إلى جمع المعلومات والبيانات اللازمة للتخطيط ومعرفة اتجاهات العمال واحتياجاتهم والمشكلات التي تواجههم، وعدم وجود مثل هذه العمليات سوف تعوق فعالية الاتصال داخل المنظمة.

الفرع الثالث: المعوقات الشخصية

ونقصد بها مجموعة المؤثرات التي ترجع إلى المرسل والمستقبل في عملية الاتصالات مثل عدم القدرة على التعبير الجيد واختيار ألفاظ مبهمة، وغلبة الغموض عند الاتصال، وعدم الإصغاء، واختلاف القدرات والمدارك العقلية نتيجة الفروق الفردية، وتنوع العواطف وطريقة الاستجابة لها، ودرجة الثقة بين الأفراد، وغيرها من المعوقات التي قد تعقد عملية الاتصالات وتحد من فاعليتها. بالاضافة الى ذلك:¹

- تضارب الاطار المرجعي بين المرسل والمستقبل بسبب اختلاف الشخصية والاتجاهات والميول والخلفية العلمية والخبرة.

- الادراك الانتقالي من قبل المستقبل فالمستقبل يميل غالبا الى قراءة أو سماع ما يتوافق مع قيمه واعتقاداته واتجاهاته واهمال أي معلومات تتضارب أو تتعارض مع هذه القيم والاتجاهات.

¹ محمد علي شمس الدين، المرجع السابق، ص 62.

- الاختلاف في المركز بين المرسل والمستقبل فالمرؤوس يميل غالبا الى عدم الصراحة وتشويه الحقائق بشأن العمل لئلا يغضب رئيسه، وهكذا فالتغذية راجعة من المرؤوسين محدودة جدا وغير دقيقة.¹
 - مصداقية المرسل وتشير الى مدى ثقة المستقبل بالمرسل واعماله واقواله، ويؤثر مدى هذه الثقة والمصداقية على نظرة المستقبل واستجابته لأقوال المرسل وافكاره.
 - ضغط الوقت فمثلا لا يتسع وقت المدير للاتصال مع كل شخص، فيلجأ المرؤوس الى اختصار الطريق والاتصال مباشرة مع مستوى اداري اعلى متجاوزا رئيسه المباشر، وهذا يؤدي الى بعض الصعوبات وسوء الفهم والنزاع.
 - الحكم المسبق من قبل المستقبل قبل تمام قراءة الرسالة او الاستماع اليها.
 - عدم الاصغاء الجيد من قبل المستقبل.
- ومن المعوقات الشخصية القصور وعدم الخبرة في مهارات التحدث هو ما يعيق الفرد، وقد يفشله في استخدام حركاته، كل عناصر الموضوع عند الحديث من حيث المستوى وصورته تضمن وصول الحديث للمستهدفين وإدراكهم بالمبالغة في الاتصال، حيث يقوم الفرد بالاتصال بالآخرين في كل شيء ومن الموضع الواحد عدة مرات مما يفقد عملية الاتصال أهميتها.

الفرع الرابع: معوقات الاتصال البيئية

ويقصد بها المشكلات أو أي شيء يمكن أن يعوق الاتصال سواء حصلت على المرسل أو على عملية الإرسال أو على المستقبل وتحد من فاعلية الاتصال وترجع الى مجموعة العوامل الموجودة في المجتمع الذي يعيش فيه الفرد سواء داخل المنظمة أو خارجها، ومنها درجة الحرارة وسوء التهوية ووجود الضوضاء (الأصوات، والمسافة البعيدة) فكل ذلك يساعد على إعاقة الاتصال الفعال، كما ان الحيز المكاني الضيق وبالأخص في الدوائر

¹ - أحمد صقر عاشور، السلوك الإنساني في المنظمات، القاهرة، الدار الجامعية، 1989، ص275

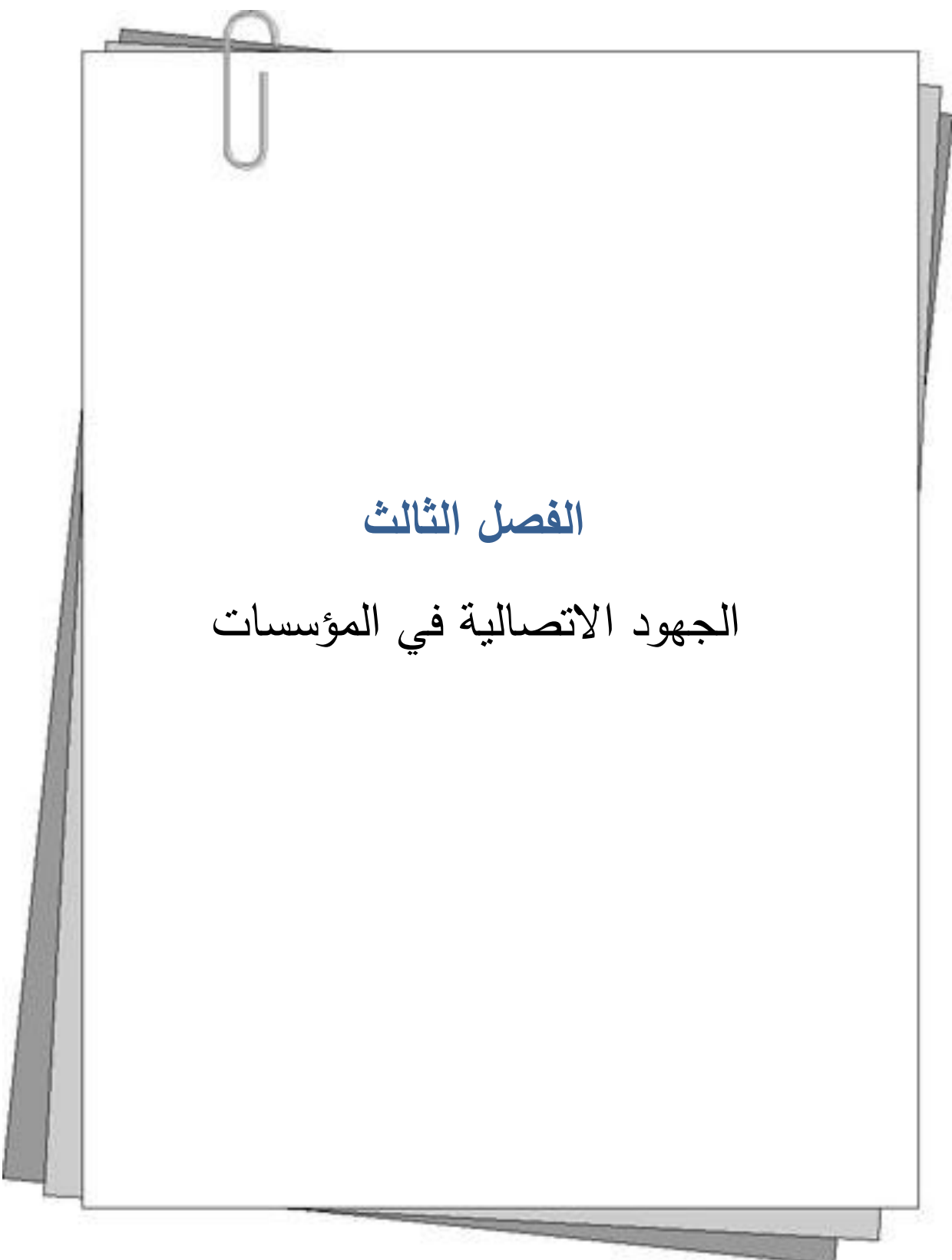
الحكومية مع كثرة المراجعين يعرقل الاتصال الفعال ويؤدي للتوتر. ومن بين هذه العوامل أيضا اللغة التي يستخدمها واستخراجه لمعاني الكلمات في ضوء قيمه وعاداته وتقاليده بالإضافة الى عدم كفاية أدوات الاتصال، وعدم وجود نشاط اجتماعي على نطاق كبير في كثير من المنظمات.

ومن الجدير بالذكر، أن طريقة الاتصال تتأثر بمدى التفاهم والتعاون القائم بين العاملين فدرجة التفاهم والانسجام التي تتوفر بينهم تحدد أسلوب الاتصال ومدى فاعليته¹

¹ - نيا ب سعد جببر المطرفي، مرجع سابق، ص43

خلاصة الفصل

يعتبر الاتصال من الركائز الأساسية التي يقوم عليها نجاح المنظمات، لذلك كان لابد من التعرف على أهمية الاتصال في المنظمات، فالعمليات الإدارية في أي منظمة تقوم على تبادل البيانات والمعلومات، وبذلك فإن العمل يحتاج إلى الاتصال لكي يحقق أهداف المنظمة، مما تبرز معه فوائد كثيرة تعود على المنظمة وبيئة العمل بالنجاح. ولكي تؤدي المنظمة نشاطها وتحقق أهدافها فهي تشتمل على شبكة أو شبكات من الاتصال، وأشكال متنوعة من هذا الاتصال، و قد قسمت أشكال الاتصال المتنوعة في داخل المنظمات إلى عدة تصنيفات وإلى قنوات اتصال رسمية وأخرى غير رسمية، وكذلك إلى اتصالات لفظية وكتابية وإلكترونية وغير لفظية.



الفصل الثالث

الجهود الاتصالية في المؤسسات

المبحث الأول : ماهية الاتصال

المطلب الأول : مفهوم الاتصال

الاتصال: "هو تلك العملية الديناميكية التي يؤثر فيها شخص سواء عن قصد منه أو غير قصد على مدركات شخص آخر أو الآخرين من خلال مواد ووسائل مستخدمة بأشكال وطرق رمزية".¹

وفي تعريف آخر: "هو تبادل المعلومات والأفكار والاتجاهات بين الأفراد في إطار نفسي واجتماعي وثقافي معين مما يساعد على تحقيق التفاعل بينهم من أجل تحقيق الأهداف المنشودة".²

وعرف ميلر G.Miller الاتصال بأنه : "يحدث عندما توجد معلومات في مكان واحد أو لدى شخص ما، ويريد توصيلها الى مكان آخر أو شخص آخر".

وعرف بيرلسون وستانير Steiner،Berelson الاتصال بأنه: "عملية نقل المعلومات والرغبات والمشاعر والمعرفة والتجارب إما شفويا أو باستعمال الرموز والكلمات والصور والإحصائيات بقصد الإقناع أو التأثير على السلوك".

وقد أورد وورن في قاموسه Oxford English عن تعريف الاتصال: "أنه العملية التي تنتقل بها رسالة من مصدر معين الى مستقبل واحد أو أكثر بهدف تغيير في السلوك".

وقد ذكر في كتاب المورد في تعريف لفظة Communication هو اتصال غير مباشر يكون بمعلومات مبلغة، اي تبادل الأفكار أو الآراء أو المعلومات، عن طريق الكلام أو الكتابة أو الإشارات .

¹ - حسان حسن محمد ابراهيم، محمد حسنين العجمي، الإدارة التربوية، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان

الأردن، 2007، ص 272

² - عزت عطوي، الادارة التعليمية والاشراف التربوي، "أصولها وتطبيقاتها"، ط3، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان،

الأردن، 2008، ص108

وعليه فالاتصال ضروري لصنع القرار الفعال، فهو الوسيلة التي تنقل عبرها المعلومات المتعلقة بالقرارات، وهو اساسي لتنفيذ القرارات، والاتصال في المنظمات الإدارية، سواء كان مكتوباً أو شفوياً، رسمياً أو غير رسمي، يكون متوجهاً نحو هدف، وبصورة عامة بقصد منها ضمان تحقيق الأداء على المستويات كافة، بحيث ينتج عنه تنفيذ القرارات وتحقيق للأهداف التنظيمية، وهو أيضاً نقل المعلومات أو إرسالها بين شخصين أو أكثر كما يتضمن الاتصال تبادل المعلومات بين الناس والآلات، وبعد عملية حيوية للمنظمات، لأنه مهم للقيادة الفاعلة والتخطيط والتنسيق والتدريب وإدارة الصراع واتخاذ القرار والعمليات التنظيمية الأخرى.¹

الاتصال في الإدارة: عملية نقل وتبادل المعلومات الخاصة بالمنظمة داخلها وخارجها، وهو وسيلة تبادل الأفكار والاتجاهات والرغبات والآراء بين أعضاء التنظيم، ويحقق الاتصال التعاون الذهني العاطفي بين أعضاء التنظيم، وبذلك يساعد على الارتباط والتماسك، ومن خلاله يحقق الرئيس الأعلى أو معاونوه التأثير المطلوب في تحريك الجماعة نحو الهدف، كما أن الاتصال عملية هامة لإحداث التغيير في السلوك البشري.²

المطلب الثاني: عناصر عملية الاتصال

أولاً: المرسل: هو العنصر الأول الأساسي في عملية الاتصال والحركة الأولى في دورتها ومسيرتها، ويسمى أحياناً المصدر أو مصدر المعلومات ويسمى أيضاً المتصل، والمرسل هو منشئ الرسالة الذي عليه أن يسعى إلى النجاح في مهمته المتمثلة بتوصيل الرسالة إلى المستقبل أو الجمهور.

¹ - العرفي عبد الله بالقاسم، ومهدي عباس، مدخل إلى الإدارة التربوية، منشورات جامعة قار يونس، بنغازي، ليبيا. 1996

² - زهير حمدان، مدخل لعلوم الاعلام والاتصال، ديوان المطبوعات، 1997، ص 120.

هو مصدر الرسالة والقائم بصياغتها، وتقع عليه مهمة ترميز الرسالة، أي وضعها في صورة ألفاظ أو رسوم أو أشكال قابلة للفهم من جهة المستقبل، كما أنه المتلقي لردود الفعل الناتجة عن الرسالة من خلال التغذية الراجعة.¹

ثانياً: الرسالة : تعد الرسالة الركن الثاني في العملية الاتصالية وتتمثل في المعاني والكلمات والمشاعر والمنبهات التي يرسلها المصدر الى المستقبل، والرسالة هي الناتج المادي أو الفعلي للمصدر الذي يضع فكرة في رموز معينة، فحينما نتحدث يكون الحديث هو الرسالة وحينما نلوح بأيدينا فان حركات أذعنا هي الرسالة.²

ثالثاً: قناة الاتصال: هي الوسيلة التي تنتقل المعلومات عن طريقها من المرسل الى المستقبل فمنها المنطوق أو الشفهي كالمقابلات الشخصية، وهناك العديد من الوسائل الخاصة بالاتصال والاجتماعات واللجان والندوات، وهناك الاتصالات المكتوبة كالخطابات، والمذكرات والمجلات والمنشورات الدورية واللوائح والتقارير.

قناة الاتصال: هي الوسيلة التي يلجأ إليها المرسل لنقل الرسالة وهناك عدة قنوات للاتصال (القناة اللفظية) مثل الاجتماعات الشخصية أو المقابلات، (القناة الكتابية) النشرات التقارير القناة التقنية (الراديو، التلفزيون)، القناة التصويرية (الملصقات، الإعلانات)، قناة الانترنت وهي أحدث وأسرع قناة للاتصال.³

رابعاً: المستقبل

هو الشخص او الجهة التي توجه اليه الرسالة ويجب على المستقبل فك رموز الرسالة بغية التوصل الى تفسير لمحتويات وفهم معناها، وينعكس ذلك عادة في أنماط السلوك المختلفة

¹ - فريال مهنا ، تقنيات الاعلام في الاعلام، ط 1، دار المهندس للدراسات والترجمة والنشر، دمشق، 1989، ص 85.

² - بلعباس عبد الرزاق وآخرون، العملية الاتصالية داخل المؤسسة الاعلامية، مذكرة لنيل شهادة ليسانس، جامعة قاصدي

مرياح ورقلة، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، قسم علوم الاعلام والاتصال، 2014، ص21، 20

³ - العرفي عبد الله بالقاسم، ومهدي عباس، المرجع السابق، ص76

التي يقوم بها المستقبل، ولذلك يجب ألا يقاس نجاح عملية الاتصال بما يقدمه المرسل ولكن بما يقوم به المرسل من سلوكيات تدل على نجاح الاتصال وتحقيق الهدف.¹

خامسا: التغذية الراجعة

هي عملية تقويم متعددة الأشكال تبين مدى تأثير المستقبل بإحدى وسائل المعرفة، أو مدى تأثير تلك الرسائل على هذا المستقبل أو قياس فعالية الوسيلة أو قناة الاتصال التي استخدمت في توصيل الرسالة، وهل استطاع المرسل خلق جو من التفاعل والمشاركة مع المستقبل لدفعه لاستيعاب الرسالة والتأثير بها، مع أن بعض علماء الاتصال يقصرون عناصر الاتصال على (المرسل، المستقبل، قناة الاتصال) إلا أن التغذية الراجعة، تشكل عملية قياس وتقويم مستمرة لفعالية هذه العناصر وما يقدمه كل عنصر لإنجاح عملية الاتصال.

ومن أشكال التغذية الراجعة ظهور علامات الانفعال على المستقبل كالفرح أو الحزن أو الضحك أو الخوف أو الانزعاج. والتغذية المرتدة (الراجعة) عبارة عن الأثر الذي يتركه رد فعل مستقبل الرسالة على المستقبل وقد يكون هذا الأثر إيجابيا ويدل على وصول الرسالة الى المستقبل أو سلبيا ويدل على عدم وصول الرسالة الى المستقبل.²

عملية الاتصال لكي يمكن فهمها، لابد وأن نستعرض معا عناصر تلك العملية، حيث انها تشمل في نطاقها الضيق أربعة عناصر أساسية هي الرسالة والمرسل وقناة الاتصال والمستقبل ولكن من ناحية علمية فإن الاتصال عملية أكثر تشعبا وتعقيدا او تحتوي على أكثر من متغير يمكن أن يؤثر في عملية الاتصال.

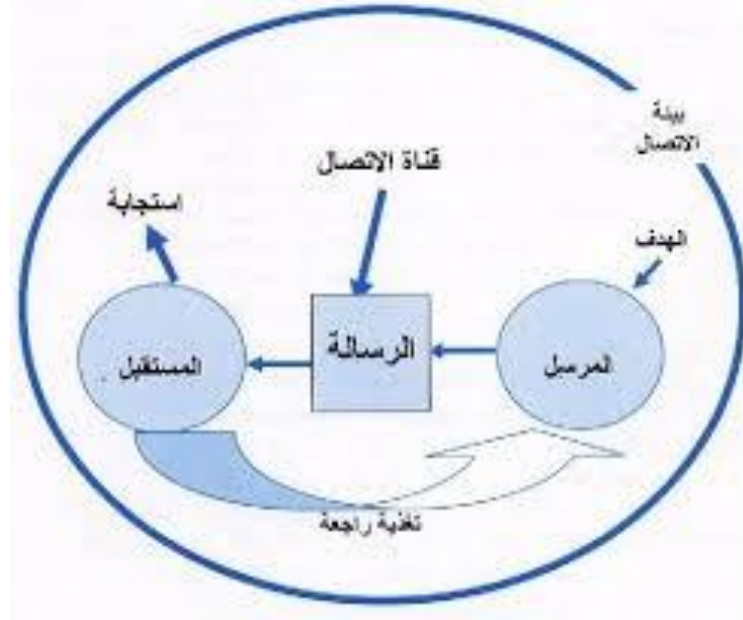
سابعاً: التشويش

التشويش أو الازعاج، مفهوم يشمل كل ما يؤثر في كفاءة وفاعلية وصول الرسالة بشكل جيد الى المستقبل وإدراكها، وقد تأتي هذه المؤثرات من المرسل وقد تأتي من قناة أو وسيلة

¹ - بلعباس عبد الرزاق وآخرون، نفس المرجع، ص22، 21

² - فتحي محمد أبو ناصر، مدخل الى الادارة التربوية -النظريات والمهارات- ط1، دار المسيرة، عمان الأردن، ص76

الاتصال وقد تأتي من المستقبل، وقد تأتي من المحيط أو البيئة الخارجية، وهذه المؤثرات أو العوامل منفردة أو متجمعة تلعب دورا حاسما ومهما في التأثير سلبا على عملية الاتصال، ولذلك فانه من الضروري استيعاب وادراك أسبابها وأثرها، ومحاولة التغلب عليها.¹



المطلب الثالث: أنواع الإتصال:

حتى تؤدي المنظمة نشاطها وتحقق أهدافها فهي تشتمل على شبكة أو شبكات من الاتصال، وأشكال متنوعة من هذا الاتصال، وقد قسمت أنواع الاتصال في داخل المنظمات بعدة، تصنيفات ومنها قنوات الاتصال الرسمية وغير الرسمية.

1. الإتصال الرسمي: تأخذ الاتصالات الرسمية أربعة اتجاهات أساسية هي:

- أ. **الاتصال النازل:** يمثل أداة رئيسية في نقل الأوامر والتعليمات والتوجيهات من الرؤساء والمشرفين إلى المرؤوسين والعمال، وذلك من خلال تدرج السلطة حسب الهرم التنظيمي.
- ب. **الاتصال الصاعد:** في الأغلب يكون عبارة عن تقارير العمل التي يرفعها الرؤساء المباشرين إلى الإدارة العليا، وكلما زادت الاتصالات الصاعدة أي الواردة للإدارة العليا، عن الاتصالات النازلة والصادرة عنها كلما أدى ذلك إلى كفاية المنظمة وزيادة إنتاجيتها،

¹ - بلعباس عبد الرزاق وآخرون، مرجع سابق، ص 22، 23

وتشمل: (التقارير، والاقتراحات، والعروض ... الخ)، وتسمح الاتصالات الصاعدة تحقيق مزايا كثيرة منها:

- حصول الإدارة على تصور أوضح عن طبيعة العمل، من حيث المعرفة بالانجازات ومعالجة المشاكل، والاستعدادات، والإحساس بمشاعر المرؤوسين على كافة المستويات.
- تمكن الرؤساء من اكتشاف العديد من المشكلات قبل تفاقمها.
- تسهل مهمة الإدارة في الاطلاع بمسؤولياتها، وحصولها على إجابات أفضل للمشاكل المختلفة، وذلك من خلال استقبال وتقبل الاتصالات الصاعدة، ومساعدة وتشجيع المرؤوسين على ممارستها.

- تساعد فتح قنوات الاتصال الصاعد في تسهيل حركة ومدى تقبل الاتصال النازل، من منطلق ان الاصغاء الجيد يصنع منصتا جيدا.

ج. الإتصال الأفقي: يتم هذا النوع بين الإدارات والمسؤولين من مستويات متشابهة أو متقاربة، ويهد هذا النوع من الاتصال إلى التنسيق بين الإدارات والأعمال لتحسين الإنتاجية والأداء، ويوضح الكثير من المعلومات التي لا يمكن الحصول عليها عن طريق د. **الاتصال الرأسي** (الاتصالات النازلة والصاعدة)، ويفيد هذا النوع من الاتصال في توفير عمليات التنسيق الضرورية للعمل.¹

2. **الاتصال الغير الرسمي:** وهي تتم خارج القنوات الرسمية المحددة للاتصال، وتعتمد على مدى قوة العلاقة الشخصية التي تربط أجزاء التنظيم الإداري وأعضائه، ويلجأ إليها العاملون لتسهيل الأمور التنظيمية وتوفير الوقت في جمع المعلومات. كما أنه من الممكن تصنيف أنواع الاتصال في المنظمات إلى:

أ. **الاتصال الشفهي "اللفظي":** الاتصال الشفهي هو الاتصال الذي يستخدم الألفاظ المنطوقة المشتملة على كلمات أو جمل أو عبارات دالة على معنى مفيد، وتتكون منها الفكرة

¹ - محمد يسري دعبس، مرجع سابق، ص 51

أو الموضوع الذي يريد المدير نقله للسامعين. ومن صور هذا الاتصال المحادثات والندوات والاجتماعات والمقابلات، وفائدة هذا النوع من الاتصال أنه يعطي ردود فعل مباشرة ويسهل التفاعل الذي يسمح بتبادل جيد للأفكار وبالتالي اتصال فعال.

ب. **الاتصال الكتابي:** وهو الاتصال الذي يستخدم كتابة الأفكار والمعلومات إما باستخدام الكلمات أو الرموز وتوزيعها للعاملين في المنظمة، والاتصال الكتابي سلاح ذو حدين فقد يكون إيجابيا إذا اتسم بالدقة التعبيرية والوضوح، وبالتالي يمكن اعتماده كوثيقة رسمية قانونية، وقد يكون سلبيا إذا لم يكن بالدقة المطلوبة، ويكون عبئا على المنظمة لحفظه وتكديسه في المخازن. ومن صور هذا النوع من الاتصال التقارير والتعليمات وكتيبات المنظمة وسياسات ولوائح المنظمة ودليل قوانين العاملين وغيرها.

ج. **الاتصال الإلكتروني:** وتشمل القرارات أو المعلومات التي تصل للعاملين عن طريق التقنيات الحديثة مثل الإنترنت والفاكس، والاتصالات الإلكترونية من الممكن أن تعزز نمو وفعالية الاتصال بين العاملين إلا أنها من الممكن أن تحاط بعدم الفهم الصحيح إذ المكتتب بطريقة واضحة مثل الاتصالات الكتابية.

د. **الاتصال الغير لفظي:** هي الاتصالات التي لا تستخدم الكلمات وتعد مساحة الاتصالات غير اللفظية واسعة، فتعابير الوجه ولغة الجسد تعطي انطباعات بحسب مغزاها فقد يستعمل المدير قبضة يده ويضربها على الطاولة للتأكيد على جدية الأمر، أو يستخدم الابتسامة مع موظف آخر لأنه أدى جيدا.

وليس هناك ما يميز طريقة من طرق الاتصال عن الأخرى إلا أن الموقف هو الذي يحدد ذلك، فقد يكون الاتصال الشفهي فعالا في الاتصالات التي تحتاج لشرح وافي، وقد يكون الأسلوب الكتابي فعالا في الاتصالات الروتينية.¹

¹ - سلوى عثمان الصديقي، هناء حافظ بدوي، أبعاد العملية الاتصالية، المكتب الجامعي الحديث، د. ط ، الإسكندرية ،

المبحث الثاني : الجهود الاتصالية والعلاقات العامة في المؤسسة .

المطلب الاول: مفهوم الاتصال للعلاقات العامة :

هو تلك العملية الهادفة إلى نقل وتبادل المعلومات بين طرفي الاتصال داخل التنظيم أو خارجه باستخدام وسيلة أو وسائل معينة خلال إطار موقفين يجمع بينهما بغرض تحقيق التفاعل والتفاهم المتبادل نحو تحقيق الأهداف.

- فالإتصال إن ضروري لنجاح إدارة العلاقات العامة واستمرارها وضروري أيضا لبقاء المنشأة إذ يعين توصيل المعلومات التي تبني عليها القرارات وبدونها لا توجد قرارات وهذا ما يؤكد أن الإتصال في أي منظمة هو الذي يدفع الحياة من جانب إلى آخر إذا انقطعت الحياة.¹

والإتصال هو إحدى الوظائف الأساسية التي تقع على عاتق القائد الإداري، فهو الجهاز العصبي الذي يقع على عاتق القائد الإداري ويبحث الحياة في المؤسسة ويدفعها للاقترب من الهدف.

وتتجلى أهمية الإتصال في علاقة الوثيقة والواضحة بالتخطيط من ناحية أولى وبعملية إصدار القرارات من ناحية ثانية، وبعملية الرقابة من ناحية ثالثة.²

- العلاقات العامة والاتصال:

إن وسائل الإعلام هي من أهم الوسائل الاتصالية التي يتعامل معها أخصائيو العلاقات العامة وخاصة إذا كان أخصائي العلاقات العامة يرغب في الوصول إلى الجماهير ومن أهم القواعد التي تحكم التعامل مع وسائل الإعلام أن يكون رجل العلاقات العامة أميناً في

¹ - محمد منير حجاب وسحر محمد وهبي: المداخل الأساسية للعلاقات العامة، ط 2، دار الفجر للنشر والتوزيع، 1999، ص 26.

² - طارق المجنوب: العملية الادارية والوظيفة العامة، ط1، منشورات الحلبي الحقوقية، عمان، الأردن، ص 255.

أحاديثه وكتاباتهِ ويجب أن يعرفه الرجال أن الإعلام شخصياً وعليه أن يستغل القرص أو يضعها لكتابة أخبار عن منشأته.¹

ومن أهم عوامل نجاح الرسالة الإعلامية أنها ترسل في الوقت والمكان المناسبين ولديها القدرة على التسويق والفهم المشترك بين المرسل والمستقبل والعمل على إثارة المستقبل مع ضرورة وصول الرسالة بالقوة نفسها التي كانت عليها لدى المرسل.

المطلب الثاني: وسائل الاتصال في العلاقات العامة:

هناك من يتسم وسائل الاتصال إلى أربعة مجموعات هي:

أ- وسائل مقروءة: ومنها الصحف والمجلات والنشرات والملحقات.

ب - وسائل مسموعة: وهي الوسائل التي يمكن سماعها دون الحاجة إلى القراءة مثل الإذاعة والندوات والتلفزيون.²

ج - وسائل مرئية: والتي يمكن رؤيتها بالعين منها التلفاز، المعارض، الصور.

د. وسائل اللغة الصامتة في الاتصال: لا تعتمد على القراءة أو الاستماع أو المشاهدة بل الإشارة والحركات الجسدية.

وهناك من يقسمها حسب درجة التأثير مثل:

1- وسائل الاتصال الداخلية أو الخارجية: موجهة للجماهير الداخلية للمؤسسة مثل مطبوعات، كتيبات لوحة الإعلانات الداخلية، الاجتماعات، مجلة المنظمة.

2 - وسائل الاتصال الخارجية: موجهة إلى جماهير المنظمة مثل: صحف، مجلات، راديو، تلفزيون .

¹ - فريحة محمد كريم: العلاقات العامة البعد الفكري والتطبيقي، د ط، دار العلوم للنشر والتوزيع، عناية، 2012، ص21.

² - محفوظ أبو جودة: العلاقات العامة مفاهيم وممارسات، ط 4، دار زهران للنشر والتوزيع، عمان، والأردن، 2007، ص 178 - 179.

المطلب الثالث: مبادئ الاتصال الفعال في المؤسسة:

- وضوح الرسالة: من حيث الألفاظ والعبارات المستعملة يجب أن تكون مختصرة ومباشرة مع وضوح الخط، حيث تحمل الرسالة مضمون واحد وتؤول واحد هو التأويل الذي يرمي إليه صاحب الرسالة وإلا حدث خلل في تطبيق مضمونها.
- كفاية المعلومات: أن تكون المعلومات كافية بحيث أن كل ما هو وارد في الرسالة يعني المرسل إليه عن أي استزادة.¹
- سرعة الانتقال: أو على الأقل ضمان انتقالها في الوقت والمكان والمناسب وبالوسيلة المناسبة والى الجهة المناسبة.
- نطاق الاتصال: أن يكون مصدر الرسالة هو المصدر الحقيقي لها حتى تضمن الاستجابة والتنفيذ.
- مبدأ التكامل والوحدة والتنسيق: أن تحقق العملية الاتصالية جعله من الأهداف باعتبار الاتصال وسيلة التحقيق أهداف المؤسسة وتدعيمها بطريقة فعالة.
- مبدأ المشاركة: أن تضمن العملية الاتصالية مبدأ المشاركة والتشاور بين مختلف الأقسام في المؤسسة ومختلف الدرجات السلمية حتى تضمن التأكيد الضروري لنجاحها ولا تكون مفروضة ومفاجأة للجميع.

قنوات الاتصال التي تستعين بها العلاقات العامة:

يصنف الباحثين القنوات الاتصالية التي تستعين بها العلاقات العامة إلى ثلاثة قنوات رئيسية هي:

¹ - د. ناصر قلبي: الاتصال في المؤسسة دراسة نظرية وتطبيقية، د ط ديوان المطبوعات الجامعية، دبن، 2011، ص 69-70.

- النشرات: تشمل النشرات الصحفية ومجلة المنظمة، والأحداث الخاصة والأنشطة الترويجية وتهدف إلى نشر المعلومات والبيانات الخاصة بالمنظمة والتي تهم جماهيرها الداخلية والخارجية فضلا عن أهميتها الكبيرة في معالجة الأزمات.

2- **القنوات الإعلانية:** تشمل قنوات الاتصال الجماهيري (صحافة، إذاعة، تلفزيون) فضلا عن القنوات الإعلانية المتخصصة كالمصقات واللوحات الإعلانية وتخص تلك القنوات بجماهير المنظمة الخارجية.¹

3 - **القنوات الاتصالية الترويجية:** وتشمل الخطابات والرسالات التي تستهدف الترويج لمنتجات وخدمات وسياسات المنظمة، فضلا عن تصميم عينات ممثلة لمنتجات المنظمة وتوزيعها على بعض فئات الجمهور ناصيك في إقامة المعارض لترويج المبيعات وتدعيم دور المنظمة ومواجهة عوامل المنافسة التسويقية

- دور الاتصالات الأساسية في تنظيم أنشطة المؤسسة:

للاتصال دور أساسي ومهم في وجود المجتمعات ووسيلة أساسية في ممارسة الوظائف في المنظمة أو المنظمات التي يتكون منها المجتمع، فيمكن القول أن المنظمات يتم وجودها من خلال الاتصالات فبدون الاتصالات سوف لن يكون هناك وجود للمنظمات بالتالي لا وجود لتأثير الجماعات في سلوك الفرد وعليه فإن الاتصالات الجيدة تعتبر ضرورية للمنظمات، وللتعرف على أهمية الاتصالات في تنظيم الأنشطة يمكن أن نسترشد بأحد الأمثلة من واقع الحياة العملية ولنفترض قيام منظمة بينك وبين شخص آخر ولنفترض أن هذه المنظمة لها هدف محدد وهذا الهدف غير واضح أو معروف، والآن لنفترض أن أي من الطرفين فإن

¹ - محمد صاحب سلطان: العلاقات العامة ووسائل الاتصال، ط 1، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2011، ص149.

ذلك سيكون ناتج من جهود فردية، وعليه فإننا غالباً ما نحصل على تنسيق في الجهود من خلال الاتصال وهذا ما يعني أن الاتصال يساعد على تنسيق الجهود .¹

- العلاقات العامة والجمهور الداخلي في المؤسسة العمومية:

الجمهور الداخلي في المؤسسة هو الجمهور الذي يتكون من جميع الأفراد الذين يعملون داخل المؤسسة من فئتين وإداريين وعمال وقد يمتد هذا الوصف ليمثل فئة أخرى من غير العاملين بالمؤسسة من مؤسسين ومساهمين وقد يصبح أيضاً في بعض المؤسسات ذات الطبعة الخاصة مثل جمهور الطلبة...²

وتأتي العلاقة بالجمهور الداخلي للمؤسسة في مقدمة برامج العلاقات العامة وليس ذلك بسبب ضخامة إعداد هام بل لأنهم يمثلون جزءاً له، أضف إلى ذلك أنهم على اتصال بالعلاقات العامة إلا إذا كانوا هم أنفسهم على علاقة طيبة بالمؤسسة والاتصال بالجمهور الداخلي ليس صعباً فالعمل اليومي يوجه نوعاً من الاتصال بين درجة استعداد الأفراد إلى الاستماع والتجارب تقبل أن تحاول المؤسسة إيجاد علاقات عامة طيبة بينها وبين موظفيها يجب عليها أولاً أن تهيئ الجو لإقناعهم بتحسين العلاقات العمالية لها.

- أهداف ووسائل الاتصال في المؤسسة العمومية:

- الأهداف الرئيسية المطلوبة للعملية الاتصالية:

- إنشاء علاقة واتصال مستمر بفضل حرية حركة الأفكار بين العمال والإدارة.
- الحوار والمشاركة المزدوجة والتعاون الفعال وحرية تبادل المعلومات.

¹ - صباح حميد علي وغازي فرحان أبو زيتون: الاتصالات الإدارية أسس ومفاهيم، ط 1، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2007، ص ص 20 - 21.

² - زياد عمر شرماني: عبد الغفور عبد السلام، مبادئ العلاقات العامة، ط 1، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2001، ص ص 98 - 99.

- إنشاء نظام اقتراحات الذي يسعى بعملية الآراء مثلا تكون سلعة الاستعمال وجد مفيدة سواء لدى الإدارة أو لدى العمال، من خلال الاتصالات التي تتم بشكل عادي ومستمر في مختلف المستويات.

- وسائل القيام بالبحث والعمل الضروري لاختيار أحسن وسائل الاتصال وأحسنها أداء وفعالية، إلا أن هناك بعض القنوات الاتصالية تمتاز بأنها الأحسن في أداء أهداف العملية الاتصالية سواء على مستوى المؤسسة الجزائرية أو على مستوى الأوامر، وهي التي تبقى الأكثر فعالية والأكثر تقبلا.¹

¹ - ناصر دادي عدون: الاتصال ودوره في كفاءة المؤسسة، د ط، دار المحمدية العامة، الجزائر، د سنة، ص 155.

الفصل الرابع

الجانب التطبيقي

أولا - عرض وتحليل ومناقشة نتائج الدراسة

1- تحليل نتائج البيانات الشخصية

الجدول رقم 01 : يمثل متغير الجنس

النسبة %	التكرار	
66.7	60	ذكر
33.3	30	أنثى
100	90	المجموع

تحليل الجدول: من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن نسبة الذكور أكبر من نسبة الإناث حيث تمثل عدد الأفراد من الذكور 60 فردا من العينة ونسبة 66.7 % بينما الإناث تمثل 30 فردا من أفراد العينة ونسبة 33.3 % وهذا راجع لطبيعة عمل المديرية الذي يعتمد على الشباب من فئة الذكور لقدرتهم البدنية والمناوبة الليلية حيث إن مهام أعوان الحماية المدنية كثيرة وشاقة وله خدمات اجتماعية كثيرة تتطلب في السهر والعمل ليلا والقدرة البدنية والنفسية وهذه من شيم الذكور لدى فان مديرية الحماية المدنية تعتمد على الذكور في العمل.

الجدول رقم 02 : يمثل متغير السن

النسبة %	التكرار	
10	09	20 سنة
66.7	60	من 21 سنة الى 40 سنة
23.3	21	أكبر من 40 سنة
100	90	المجموع

تحليل الجدول: من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن نسبة الفئة العمرية ما بين 21-40 سنة هي النسبة أكثر حيث تمثل عدد الأفراد 60 فردا من العينة ونسبة 66.7 % بينما الفئة العمرية أكبر من 40 سنة تمثل في 21 فردا من أفراد العينة ونسبة 23.3 % وآخر نسبة لفئة 20 سنة بـ 09 أفراد ونسبة 10 % وهذا راجع لطبيعة الخبرة التي تهتم بها المديرية وسن الشباب الجامعي المتفوق لذا ف المديرية تعتمد على الطاقات الشيبانية لما لها من قدرة على العمل في المديرية التي تقدم خدمات اجتماعية تتطلب الخفة والقدرة البدنية

والذهنية والفكرية وهذا ما يتوفر في الشباب لدى فان مديرية الحماية المدنية تعتمد على الشباب في عملها.

الجدول رقم 03 : يمثل متغير الدرجة العلمية

النسبة %	التكرار	
33.3	30	ثانوي
66.7	60	جامعي
100	30	المجموع

تحليل الجدول: من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن أفراد العينة معظمهم من الجامعيين بنسبة % 66.7 ونسبة المستوى الثانوي كانت % 33.3 وهذا يدل على مديرية الحماية المدنية بالأغواط تعتمد على الطاقات الشبانية خريجي الجامعات لمواكبة التطورات وحادثة الإدارة وبدرجة اقل درجة الثانوية ومن المستويات الأخرى حيث ان من شروط التوظيف في المديرية هو ان يكون طالب العمل ذوى مستوى 03 ثانوي ومنه نجد ان المديرية توظف الشباب ذو الكفاءة الفكرية والمستوى الدراسي من متوسط الى عالي.

الجدول رقم 04 : يمثل الاقدمية في العمل

النسبة %	التكرار	
20	18	أقل من 5 سنوات
50	45	من 05-10 سنوات
30	27	اكثر من 10 سنوات
100	30	المجموع

تحليل الجدول: من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن نسبة أفراد العينة معظمهم ذوي خبرة مهنية ما بين 05-10 سنوات داخل مديرية الحماية المدنية بالأغواط بنسبة % 50 وبنسبة للخبرة بـ: اكثر من 10 سنوات كانت % 30 اما نسبة الافراد الذين تقل خبرتهم عن 05 سنوات بلغة % 20 و هذا يدل على مديرية الحماية المدنية بالأغواط تعتمد على الخبرة في العمل من خلال الاهتمام بتطوير الكفاءات ذوي الخبرة والعمل على دمج الشباب ذوي الخبرة

الجديدة لإكسابهم المعرفة والمهارة المطلوبة في العمل من أجل توفير خدمة اجتماعية جيدة وتتماشى مع المهام الموكلة لها.

الجدول رقم 05 : يمثل الوظيفة المهنية لأفراد العينة

النسبة %	التكرار	
13.3	12	اداري
80	72	عون حماية
6.7	06	رئيس فرقة
100	90	المجموع

تحليل الجدول: من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن السنة الأكبر من أفراد العينة هم أعوان حماية بنسبة 80% وتليها نسبة الإداريين بنسبة 13.3% ونسبة 6.7% رئيس فرقة وهذا يدل على أن المديرية تعتمد على أعوان الحماية من الدرجة الأولى لمواكبة الطلبات وتقتصر الإدارة في فئة قليلة جداً لتسيير الأمور.

2- تحليل نتائج المحور الأول: الاتصال في مديرية الحماية المدنية بالأغواط.

الجدول رقم 06 : يوضح العلاقة بين تقييم العمال لوضوح العملية الاتصالية ووضوح رسائلها

الرسائل		واضحة		غير واضحة		المجموع	
التقييم	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار
واضحة	78	100	00	00	78	86.7	
معقدة	00	00	09	75	09	10	
مبهمة	00	00	03	25	03	3.3	
المجموع	78	100	12	100	90	100	

تحليل الجدول: من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن 78 فرد من أفراد العينة الذين بنسبة 86.7% يرون أن العملية الاتصالية في المديرية واضحة منهم 78 فردا بنسبة 100% يرون أن الرسائل الاتصالية بين المديرية ومحيطها الداخلي والخارجي تمر بشكل واضح.

اما 09 افراد من افراد العينة بنسبة 10% يرون ان العملية الاتصالية في المديرية معقدة وغير واضحة منهم 09 فردا بنسبة 91.7% يرون ان الرسائل الاتصالية بين المديرية ومحيطها الداخلي والخارجي تمر بشكل غير واضح.

اما 03 افراد من افراد العينة بنسبة 3.3% يرى ان العملية الاتصالية في المديرية مبهمه ويرون ان الرسائل الاتصالية بين المديرية ومحيطها الداخلي والخارجي تمر بشكل غير واضح وهذا يدل على ان المديرية تهتم بعملية الاتصالية لما لها من أهمية وتقوم بها بدرجة واضحة وتتمرر رسائلها بشكل بسيط وواضح وهذا لا ن عملها كلهم يعتمد على الاتصال من خلال تلقي طلبات الإسعاف ونقل اخبار الحوادث وحجمها وإحصاءاتها لوسائل الاعلام.

الجدول رقم 07 : يوضح العلاقة بين اتصال الرئيس بالعمال وطريقة الاتصال بينهم

طرق الاتصال		كتابيا		شفويا		إلكترونيا		المجموع
اتصال الرئيس	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %
دائما	45	83.3	03	25	21	77.8	69	76.7
نادرا	00	00	06	75	00	00	06	6.7
احيانا	09	16.7	00	00	06	22.2	15	16.6
المجموع	54	100	09	100	27	100	30	100

تحليل الجدول: من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن 69 فرد من أفراد العينة بنسبة 76.7 % اجابوا ان رئيس الفرقة دائما ما يتصل بيهم من اجل المشاركة فيما يخص العمل، منهم 45 فردا بنسبة 83.3% ممن يرون ان طريقة تقديم الرسائل الاتصالية التي يتلقونها تكون كتابية في حين ان 03 افراد بنسبة 25% أوضحوا ان طريقة تقديم الرسائل الاتصالية التي يتلقونها تكون شفوية في حين ان 21 فردا بنسبة 77.8% أوضحوا ان طريقة تقديم الرسائل الاتصالية التي يتلقونها تكون الكترونيا.

اما 15 افراد من افراد العينة بنسبة 16.6% يقولون ان رئيس المديرية احيانا ما يتصل بيهم من اجل المشاركة فيما يخص العمل، منهم 09 افراد بنسبة 16.7 % ممن يرون

ان طريقة تقديم الرسائل الاتصالية التي يتلقونها تكون كتابية في حين ان 06 افراد بنسبة 22.2% أوضح ان طريقة تقديم الرسائل الاتصالية التي يتلقونها تكون الكترونية.

اما 06 من افراد العينة بنسبة 6.7% يقولون ان رئيس المديرية نادرا ما يتصل بيهم من اجل المشاركة فيما يخص العمل، منهم 06 بنسبة 75% ممن يرون ان طريقة تقديم الرسائل الاتصالية التي يتلقونها تكون شفوية. ومنه يمكننا القول ان مدير مديرية الحماية المدنية بالأغواط دائما ما يتصل بالعمال فيما يخص العمل عن طريق الرسائل الكتابية لتكن رسائل رسمية وتعليمات رسمية للأعوان من اجل قرارا ما او تعليمة ما .

الجدول رقم 08 : يوضح مدى انسياب المعلومات بين العمال في المديرية

النسبة %	التكرار	
66.7	60	دائما
23.3	21	أحيانا
10	09	نادرا
100	90	المجموع

تحليل الجدول: من خلال الجدول أعلاه نلاحظ ان 60 فرد من افراد العينة بنسبة 66.7% يرون ان المعلومات دائما ما تتساب سريعا بين عمال المديرية وتليها نسبة 23.3% بـ 21 افراد من افراد العينة يرون ان المعلومات أحيانا ما تتساب سريعا بين عمال المديرية وهذا قد يرجع الى بعض الظروف الاتصالية مثل انقطاع التيارات وغيرها من المشاكل وتليها نسبة 10% بـ 09 افراد يرون ان المعلومات نادرا ما تتساب سريعا بين عمال المديرية . ومنه نستنتج ان انسياب المعلومات بمديرية الحماية المدنية بالأغواط سريعا وهذا لوجوب ذلك لان عمل المديرية التدخل السريع والاسعافات الأولية التي لا تتطلب التأخير أو اللامبالاة في العمل كون مهام التدخل كثيرا ما تكون مرتبطة بمسألة الحياة أو الموت حيث كلما كانت انسياب المعلومات سريع والاتصال سريعا كلما كان التدخل سريع .

الجدول رقم 09 : يوضح العدالة في الرد عن الاتصالات ومدى رضا الاعوان على العملية الاتصالية.

	راضي		غير راضي		نوعا ما		المجموع	
	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار
نعم	46.1	18	50	09	63.6	21	53.3	48
لا	53.9	21	50	09	36.4	12	46.7	42
المجموع	100	39	100	18	100	33	100	90

تحليل الجدول: من خلال الجدول أعلاه نلاحظ ان نسبة 53.3% ب 48 فرد من افراد العينة يرون ان هناك عدالة في الرد على الاتصالات بين العملاء منهم 21 افراد بنسبة 63.6% من الذين هم نوعا ما راضون على العملية الاتصالية داخل المديرية ومنهم 18 افراد بنسبة 46.1% من الذين هم راضون على العملية الاتصالية داخل المديرية ، ومنهم 09 افراد بنسبة 50% من الذين هم غير راضون على العملية الاتصالية داخل المديرية . أما نسبة 46.7% ب 42 فرد من افراد العينة اجابوا بانه لا توجد عدالة في الرد على العملاء منهم 21 افراد بنسبة 53.9% من الذين هم راضون على العملية الاتصالية داخل المديرية و منهم 12 افراد بنسبة 46.1% من الذين هم نوعا ما راضون على العملية الاتصالية داخل المديرية ، ومنهم 09 افراد بنسبة 50% من الذين هم غير راضون على العملية الاتصالية داخل المديرية .

ومنه نستنتج ان العدل في الرد المديرية عن الاتصالات حيث ان النتائج متقاربة، كما ان العمال رضوان الى حد ما على العملية الاتصالية داخل المديرية وهذا يدل على ان المديرية تهتم بالعملية الاتصالية داخلها.

الجدول رقم 10: يوضح درجة مساهمة الاتصال في اكساب العامل خبرات مهنية جديدة

الاتصال يساهم في الخبرة	التكرار	النسبة %
نعم	78	86.7
لا	12	13.3
المجموع	30	100

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن 78 فردا من أفراد العينة وبنسبة 86.7% اجابوا بنعم ان الاتصال يساهم في اكساب العامل خبرات مهنية جديدة في حين ان 12 افراد بنسبة 13.3% من افراد العينة اجابوا بلا يساهم الاتصال في اكساب العامل خبرات مهنية جديدة. ومنه نتوصل الى ان الاتصال بمديرية الحماية المدنية يساهم في اكساب أعوانها خبرات مهنية جديدة من خلال التعامل مع الأعوان الأكثر خبرة ومن خلال التكوين عبر الوسائل الاتصالية .

الجدول رقم 11 : العلاقة بين احتلال الاتصال لمكانة مهمة ب المديرية ووجود خلية خاصة به .

	نعم		لا		المجموع	
	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة
نعم	90	100	..	..	90	100
لا	..	..	..	..	..	..
المجموع	90	100	..	..	90	100

تحليل الجدول: من خلال الجدول أعلاه نلاحظ ان كل افراد العينة بنسبة 100 % صرحوا بان الاتصال يحتل مكانة هامة في المديرية وكلهم اجابوا بنعم على انه توجد خلية اتصال في المديرية ومنه يمكننا ان نفسر ذلك بان مديرية الحماية المدنية تهتم بالاتصال بشكل كبير حيث وفرت خلية اتصالية خاصة داخل بالاتصال وهذا لان جميع تعاملاتها تتم عن طريق التواصل والذي لا يتم بدون اتصال .

الجدول رقم 12: هدف الخلية الاتصالية بالمديرية

النسبة %	التكرار	
100	90	التواصل مع المحيط الخارجي
100	90	تلقي المعلومات من أجل التدخل
100	90	طبيعة عملها تتطلب الاتصال
100	90	المجموع

تحليل الجدول: من خلال الجدول أعلاه نلاحظ ان كل افراد العينة بنسبة 100 % يرون ان الهدف من وجود خلية خاصة بالاتصال هي التواصل مع المحيط الخارجي، والداخلي وتلقي المعلومات وطلبات الإسعاف وهذا بان طبيعة المديرية تتطلب الاتصال، ويمكن تفسير هذا بالان مديرية الحماية المدنية تعتمد على الاتصال في عملها اليومي وخدماتها الاجتماعية اليومية .

3-تحليل نتائج المحور الثالث: وسائل الاتصال في مديرية الحماية المدنية

الجدول رقم 12: يوضح الوسائل الاتصالية الأكثر استخداما المديرية في اتصالاتها الخارجية بالأغواط

النسبة %	التكرار	
23.3	21	العلاقات العامة
66.7	60	العلاقات مع الصحافة
10	09	الإشهارات
100	90	المجموع

تحليل الجدول: من خلال هذا الجدول نلاحظ أن 60 فردا من افراد العينة بنسبة 66.7% ان وسيلة الاتصال الخارجي الأكثر استخداما في الاتصالات الخارجية لمديرية الحماية المدنية بالأغواط هي العلاقات مع الصحافة، اما 21 فردا من افراد بنسبة 23.3% يرون ان وسيلة الاتصال الخارجي الأكثر استخداما في الاتصالات الخارجية لمديرية الحماية المدنية بالأغواط هي العلاقات العامة اما 09 افراد بنسبة 10% ان وسيلة

الاتصال الخارجي الأكثر استخداما في الاتصالات الخارجية لمديرية الحماية المدنية بالأغواط هي الاشهارات.

وعليه يمكننا القول ان مديرية الحماية المدنية لولاية الاغواط تعتمد على عدة وسائل في اتصالات الخارجية منها العلاقات العامة والعلاقة مع الصحافة الاشهارات من خلال ندوات ملتقيات التوعية والامن من مخاطر الطرقات ومخاطر الكهرباء والغاز التي تحاول الحماية المدنية في كل مرة ان تكون على صلة بعالمها الخارجي في محاولة منها التواصل بين أعوانها وبين الأفراد والمؤسسات فتستعين بغيرها من المؤسسات في حملاتها التوعوية.

الجدول رقم 13 : يوضح الوسائل المسخرة من طرف الإدارة لتقني الاتصال وفعاليتها

	جيدة		ضعيفة		المجموع	
	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %
الهاتف	90	..	..	..	90	100
الرسائل المكتوبة	..	..	..	..	..	..
الرسائل الالكترونية	..	..	..	..	..	..
المجموع	90	100	..	..	90	100

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ ان كل افراد بنسبة 100 % اكدوا ان الإدارة سخرت الهاتف كوسيلة من اجل تلقي طلبات الإسعاف وان هذه الوسيلة فعالة في القيام بهذا العمل ومنه يمكننا القول ان مديرية الحماية المدنية تعتمد على الهاتف كوسيلة أساسية لتلقي طلبات الإسعاف وتقديم الخدمة الاجتماعية المدنية حيث انها سخرت خلية من الهواتف وجندت وكونت مجموعة من الاعوان للرد على الاتصالات اليومية كما انها سخرت رقم هاتف خاص بها لتسهيل الوصول اليها من طرف المجتمع المدني.

4-المحور الرابع: الجهود الاتصالية في المبذولة في مديرية الحماية المدنية.

الجدول رقم 14 : يوضح تطوير المديرية لعملية الاتصالية

النسبة %	التكرار		
100	70	نعم	بالقضاء على الاتصالات التقليدية
100	70		بالاستعانة بالاتصال الالكتروني
77.8	70		المجموع
22.2	20	لا	
100	90	المجموع	

تحليل الجدول: من خلال الجدول أعلاه نلاحظ ان 70 فردا من افراد العينة بنسبة 77.8 % من افراد العينة يرون ان مديرية الحماية المدنية بالأغواط طورت من عملية الاتصال في اجهزتها وفي تقديم خدماتها وذلك في محاولة منها الى التوجه الى الاعتماد على التكنولوجيات الحديثة في عملية الاتصال، في حين ان 20 فرد من افراد العينة بنسبة 22.2% يرون العكس وهذا الامر لا يمثل الأسوء لأن الحماية المدنية لديها السرعة في التدخل السريع وتقديم المساعدة للمواطنين اذا وصلت لها المعلومة في الوقت المناسب ولم تجد ما يعرقل وصوله.

ومن نفسر ان مديرية الحماية المدنية بالأغواط واكبت التطورات الحاصلة في مجال تكنولوجيات الاعلام والاتصال من أجل العمل على تحسين الخدمة والعمل على أداء المهام من خلال جاهزية العناصر وفقا للعملية الاتصالية .

الجدول رقم 15: يوضح العلاقة بين الوسائل المستعملة حديثا في العملية الاتصالية واكسابهم والجهود المبذولة لأجل القدرة على التدخل السريع.

المجموع		لا		نعم		
		النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	
100	90	100	06	100	84	نعم
00	00	00	00	00	00	لا
100	90	100	06	100	84	المجموع

تحليل الجدول : من خلال الجدول أعلاه نلاحظ ان 90 فردا من العينة بنسبة 100% اجابوا بنعم ان الوسائل الاتصالية الحديثة المعتمدة ب المديرية ساعدتهم على التدخل بسرعة، منهم 28 فرد بنسبة 100% من الذين اجابوا بنعم ان الجهود الاتصالية المبذولة من طرف المديرية اكسبت الاعوان القدرة على تحديد مكان طالب الإسعاف بسرعة، ومنهم 06 افراد بنسبة 100% من الذين اجابوا بلا ان الجهود الاتصالية المبذولة من طرف المديرية اكسبت الاعوان الخبرة المنية من خلال القدرة على تحديد مكان طالب الإسعاف بسرعة.

ومنه نفس ذلك ان الجهود الاتصالية بالمديرية ادت الى التحول الى استعمال الوسائل الاتصالية الحديثة بأجهزة الحماية المدنية وهذا ما ساعد أعوانها على اداء المهام والتدخل السريع ومنه ادا الى اكتساب الخبرة في الجاهزية وفقا لما يصلها من اتصالات لذا الجاهزية في التدخل هي مطلب الزامي لأعوان في التدخل وأداء المهام.

الجدول 17: توفير جهاز كومبيوتر حسب متغير الجنس

المجموع	النسبة %	التكرار	انثى		ذكر	
			النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار
نعم	16.7	15	30	09	10	06
لا	83.37	75	70	21	90	54
المجموع	100	90	100	30	100	60

تحليل الجدول : من خلال الجدول أعلاه نلاحظ 75 فردا ان نسبة 83.3% منهم 60 ذكرا بنسبة 90% و 30 إناث بنسبة 10% اجابوا بلا انهم تحصلوا على جهاز كومبيوتر من قبل المديرية و 15 فردا من افراد العينة بنسبة 16.7% منهم 06 ذكرا بنسبة 10% و 09 إناث بنسبة 30% اجابوا نعم تحصلوا على جهاز كومبيوتر من قبل المديرية ومنه فان مديرية الحماية المدنية بالأغواط لا توفر جهاز الكومبيوتر لجميع عمالها ويفسر هذا على ان معظم عمال المديرية هم أعوان حماية وتكمن مهامهم في التدخل من اجل الإسعافات الأولية وليس بحاجة الى جهاز كومبيوتر الا ان المديرية توفر الأجهزة لخلية الاعلام والإدارة.

ثانيا- نتائج تحليل استمارة الاستبيان:

من خلال النتائج المتحصل عليها يمكن ان نقدم التالي:

1. ان طبيعة عمل مديرية الحماية المدنية الذي يتطلب التدريب الخاصة بالتدخل السريع لذا تجد الترشح للمنصب يكون من الذكور أكثر من الاناث من خلال احصائيات عدد الاعوان المنظمين الى الحماية المدنية حيث تتطلب أن يكون الفرد بسن معينة وبدرجة علمية مقبولة لان شروط الالتحاق بأعوانها يتطلب تلك الشروط التي تساعد المديرية وتساهم في اداء المهام بالطريقة الصحيحة فهي تعتمد على الطاقات الشيبانية لما لها من قدرة على العمل في المديرية حيث ان الخبرة مطلوبة في المناصب العليا في الحماية فنجد في الاعوان من يفوق 40 سنة .

2. على مديرية الحماية المدنية بالأغواط تعتمد على الخبرة في العمل من خلال الاهتمام بتطوير الكفاءات ذوي الخبرة والعمل على دمج الشباب ذوي الخبرة الجديدة لإكسابهم المعرفة

والمهارة المطلوبة في العمل من أجل توفير خدمة اجتماعية جيدة وتتماشى مع المهام الموكلة لها.

3. ان المديرية تهتم بالعملية الاتصالية لما لها من أهمية وتقوم بها بدرجة واضحة وتتمرر رسائلها بشكل بسيط وواضح وهذا لان عملها كلهم يعتمد على الاتصال من خلال تلقي طلبات الإسعاف ونقل اخبار الحوادث وحجمها وإحصاءاتها لوسائل الاعلام خاصة ونحن نلاحظ ارتفاع حوادث المرور وارتفاع حالات الغرق في موسم الاصطياف.

4. ان انسياب المعلومات بمديرية الحماية المدنية بالأغواط سريعا وهذا لوجوب ذلك لان عمل المديرية التدخل السريع والاسعافات الأولية حيث كلما كانت انسياب المعلومات سريع والاتصال سريعا كلما كان التدخل سريع .

5. ان الاتصال بالمديرية يساهم في اكساب العون خبرات مهنية جديدة من خلال التعامل مع اعوان الأكثر خبرة ومن خلال التكوين عبر الوسائل الاتصالية فهي تهتم بشكل كبير حيث وفرت خلية اتصالية خاصة بتلقي الاتصالات ونشر المعلومات والاحصائية والعمل دوما على الجاهزية لأعوان التدخل.

6. ان مديرية الحماية المدنية لولاية الأغواط تعتمد على عدة وسائل في اتصالات الخارجية منها العلاقات العامة والعلاقة مع الصحافة والاشهارات .

7. ان مديرية الحماية المدنية تعتمد على الهاتف كوسيلة لتلقي طلبات الإسعاف وتقديم الخدمة الاجتماعية المدنية حيث انها سخرت خلية من الهواتف وجندت وكونت مجموعة من الاعوان للرد على الاتصالات اليومية كما انها سخرت رقم هاتف خاص بها لتسهيل الوصول اليها من طرف المجتمع المدني.

8. ان مديرية الحماية المدنية بالأغواط طورت من عملية الاتصال وذلك بالقضاء على الاتصالات التقليدية والاستعانة بالاتصالات الإلكترونية في عملية الاتصال ويظهر ذلك من خلال تقنية تحديد مكان المتصل والوصول اليه في اسرع وقت .

9. ان الجهود الاتصالية ادت الى استعمال الوسائل الاتصالية الحديثة بالمديرية وهذا ما ساعد الأعوان على اكتساب القدرة على التعرف على مكان المتصل وسرعة الوصول اليه من أجل تقديم يد المساعدة واسعافه ووصول اليه بسرعة وفي الوقت المناسب .

ومنه يمكن القول بان فرضيات الدراسة:

الفرضية الاولى تنص على : تحسن أداء أجهزة الحماية المدنية الاتصالية بالاعتماد على

تكنولوجيات الاعلام والاتصال (تحققت)

الفرضية الثانية تنص على: تلعب الجهود الاتصالية المبذولة دورا كبيرا في الرفع من

جاهزية تدخلات مديرية الحماية المدنية بالأغواط(تحققت)



الخاتمة

خاتمة:

من خلال ما تقدم في الموضوع حول الجهود الاتصالية ودورها في تعزيز التدخلات السريعة للحماية المدنية توصلنا الى ان العملية الاتصالية مهمة جدا داخل المؤسسات أيا كان نوعها ونشاطها من خلال ما تقدمه للمواطنين حيث ان مديره الحماية المدنية بالأغواط تعتمد على العملية الاتصالية لوسائل حديثه معتمده على تكنولوجيا الاعلام والاتصال.

فكان لزاما على الحماية المدنية ان تهتم بالعملية الاتصالية من خلال الخلايا الاتصال التي تستقبل مكالمات المواطنين في حاله حوادث المرور او الحرائق وغيرها من المجالات التي تتطلب تدخل الحماية المدنية ليكون العمل الميداني المعتمد على الاتصال الذي في الاصل هو مجموعه من الافراد يقومون باستقبال المكالمات وتوجيهه العوان للاماكن المراد التدخل فيها وبفضل العلاقات العامة التي تربط اجهزه الحماية المدنية بين مصالحها الداخلية وبين محيطها الخارجي هذه الامور تتمثل في الجهود الاتصالية التي تقدمها الاعوان الحماية لعملية التدخل السريعة وتقديم العون وخدماتها .



قائمة المراجع

قائمة المصادر و المراجع

أولاً: الكتب

1. إبراهيم أبو عرقوب :الإتصال الإنساني ودوره في التفاعل الإجتماعي ، دار مجدلاوي، عمان، 1993
2. أبو النجا محمد العمري: الاتصال في الخدمة الاجتماعية، دار المعرفة الجامعية، القاهرة، دون سنة
3. أحمد صقر عاشور، السلوك الإنساني في المنظمات، القاهرة، الدار الجامعية، 1989
4. أحمد محمد المصري، الإدارة الحديثة -اتصالات معلومات قرارات-، جامعة الإمارات العربية،
5. إسماعيل السيد، نظام المعلومات لاتخاذ القرارات الإدارية ، المكتب العربي الحديث، الإسكندرية، مصر، 1999
6. بدر أحمد، الاتصال الجماهير بين الإعلام والدعاية والتنمية، القاهرة، د ط، 1981
7. التوجيهي، محمد إبراهيم، معجم المصطلحات الإدارية، 1993 م
8. جمال محمد أبو الشنب، الإتصال الإعلامي والمجتمع، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، 2003
9. حسان حسن محمد ابراهيم، محمد حسنين العجمي، الإدارة التربوية، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان الأردن، 2007
10. حسان محمد الحسن :النظريات الاجتماعية المتقدمة، دار وائل للنشر والتوزيع، الأردن، 2005
11. حسن رضا النجار ، تكنولوجيا الاتصال المفهوم المتطور ، المؤتمر الدولي ، الإعلام الجديد ، تكنولوجيا جديدة ، جامعة البحرين 7-9 أبريل 2009

12. حسن عماد مكاوي - ليلي حسين السيد، الاتصال ونظرياته المعاصرة، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة، ط 1، 1998م، محمد منير حجاب - سحر وهبي، المدخل الأساسي للعلاقات العامة، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة، دط، 2007 م، محمد نصر مهنة، الإعلام والاتصال، مركز الإسكندرية للكتاب، د ط، 2005 م،
13. حسين محمد أحمد عبد الباسط، التطبيقات والأساليب الناجحة لإستخدام تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات في تعليم وتعلم الجغرافيا، مجلة التعليم بالانترنات، جمعية التنمية التكنولوجية والبشرية، العدد الخامس، مارس 2005
14. زهير حمدان، مدخل لعلوم الاعلام والاتصال ، ديوان المطبوعات ، 1997
15. زياد عمر شرمان: عبد الغفور عبد السلام، مبادئ العلاقات العامة، ط 1، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2001،
16. سامية أحمد جابر، نعمات أحمد عثمان، « الاتصال والإعلام ، تكنولوجيا المعلومات »، دار المعرفة الجامعية، مصر، 2003،
17. سلوى عثمان الصديقي، هناء حافظ بدوى، أبعاد العملية الاتصالية، المكتب الجامعي الحديث، د.ط ، الإسكندرية ، سنة 1999
18. سيزلاقي وولاس، السلوك التنظيمي و الأداء، ترجمة جعفر أبو القاسم أحمد، السعودية : معهد الإدارة العامة، 1991
19. صالح جليل ابو صيغ، للاتصال والاعلام في المجتمعات المعاصرة، دار مجدواي، عمان، 2006 م،
20. عامر إبراهيم قندلجي، علاء الدين عبد القادر الجنابي، نظم المعلومات الإدارية، دار المسيرة للنشر، عمان، الأردن، 2008
21. عامر إبراهيم قندلجي، إيمان فاضل السامرائي، تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها ، مؤسسة الوراق للنشر، عمان، الأردن، 2002

22. عبد الباري إبراهيم درة، الادارة الاستراتيجية في القرن الحادي والعشرين النظرية والتطبيق، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، 2014
23. عبد الغفار حنفي، أساسيات إدارة المنظمات، المكتب العربي الحديث، مصر، 1995،
24. عبد الله حسن مسلم، إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات، دار المعترف بنشر، عمان، الأردن، 2015،
25. العرفي عبد الله بالقاسم، ومهدي عباس، مدخل إلى الإدارة التربوية، منشورات جامعة قار يونس، بنغازي، ليبيا. 1996
26. عزت عطوي، الادارة التعليمية والاشراف التربوي، "أصولها وتطبيقاتها"، ط3، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2008
27. عصام نور الدين، إدارة المعرفة والتكنولوجيا الحديثة، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2010.
28. علاء عبد الرزاق السالمي، تكنولوجيا المعلومات، الطبعة الثانية، دار المناهج للنشر، عمان، الأردن، 2006
29. غسان قاسم داود الأمي، إدارة التكنولوجيا (مفاهيم ومداخل تقنيات تطبيقية علمية)، دار المناهج للنشر، عمان، الأردن، 2006،
30. فتحي محمد أبو ناصر، مدخل الى الادارة التربوية -النظريات والمهارات- ط1، دار المسيرة، عمان الأردن
31. فريال مهنا ، تقنيات الاعلام في الاعلام، ط 1، دار المهندس للدراسات والترجمة والنشر، دمشق، 1989،
32. فريال مهنا، علوم الإتصال والمجتمعات الرقمية، ط1 ، دار الفكر، دمشق، 2002

33. فريحة محمد كريم: العلاقات العامة البعد الفكري والتطبيقي، د ط، دار العلوم للنشر والتوزيع، عناية، 2012
34. فضيل دليو ، الإتصال مفاهيم، نظر بانه ، ومسائله ،دار الفجر للنشر والتوزيع، ط1، 2003
35. فيصل دليو، التكنولوجيا الجديد للإعلام والاتصال، دار الثقافة للنشر، عمان، الأردن، 2010
36. محفوظ أبو جودة: العلاقات العامة مفاهيم وممارسات، ط 4، دار زهران للنشر والتوزيع، عمان، والأردن، 2007.
37. محمد السيد فهمي: تكنولوجيا الاتصال في الخدمة الاجتماعية، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، 1995
38. محمد رفعت عبد الوهاب، أصول الإدارة العامة، المطبوعات الجامعية، دب ن، د ط، 1999 م
39. محمد صاحب سلطان: العلاقات العامة ووسائل الاتصال، ط 1، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2011، صباح حميد علي وغازي فرحان أبو زيتون: الاتصالات الإدارية أسس ومفاهيم، ط 1، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2007
40. محمد عاطف غيث، قاموس علم الاجتماع، دار المعرفة الجامعية، جامعة الإسكندرية، مصر، 2010 -
41. محمد عبد الحميد :نظريات الإعلام واتجاهات التأثير، عالم الكتب، القاهرة، 1998
42. محمد عبد الكريم الحوراني، النظرية المعاصرة في علم الاجتماع، دار مجدلاوي للنشر والتوزيع، الأردن، 2003.

43. محمد علي شمس الدين، السلوك الإداري، مدخل نفسي اجتماعي للإدارة التربوية. عمان : دار الفكر، 2007
44. محمد منير حجاب وسحر محمد وهبي: المداخل الأساسية للعلاقات العامة، ط 2، دار الفجر للنشر والتوزيع، 1999 طارق المجذوب: العملية الادارية والوظيفة العامة، ط1، منشورات الحلبي الحقوقية، عمان، الأردن
45. مصطفى بوجلال، علم الاجتماع المعاصر بين الإتجاهات والنظريات، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، - 2015،
46. مي عبد الله، نظريات الاتصال، دار النهضة العربية، بيروت، ط 2010.
47. ميرفت الطرابيش وعبد العزيز السيد :نظريات الإتصال، دار النهضة العربية، القاهرة، 2006 -
48. ناصر دادي عدون: الاتصال ودوره في كفاءة المؤسسة، د ط، دار المحمدية العامة، الجزائر، د سنة،
49. ناصر قلبي: الاتصال في المؤسسة دراسة نظرية وتطبيقية، د ط ديوان المطبوعات الجامعية، دبن، 2011
50. نجم عبد الله وآخرون، نظم المعلومات الإدارية مدخل معاصر، دار وائل للنشر، عمان، الأردن، 2004،

ثانيا: المذكرات

51. أحمد مشهور، تكنولوجيا المعلومات وأثرها على التنمية الاقتصادية ، مذكرة ماجستير غير منشورة، كلية تكنولوجيا المعلومات، جامعة اليرموك، أريد، الأردن
52. بلعباس عبد الرزاق وآخرون، العملية الاتصالية داخل المؤسسة الاعلامية، مذكرة لنيل شهادة ليسانس، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، قسم علوم الاعلام والاتصال، 2014

53. توامي يعقوب، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية ، مذكرة ماجستير غير منشورة، تخصص علوم تسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة ورقلة، 2012
54. ذياب سعد جبير المطرفي، فاعلية اساليب الاتصال الاداري ومعوقاته لدى مديري المدارس الابتدائية في مدينة مكة المكرمة من وجهة نظر المعلمين، دراسة مقدمة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في الادارة التربوية والتخطيط، جامعة أم القرى، كلية التربية، قسم الادارة التربوية والتخطيط، 2012
55. سطحاوي عزيز، دور تكنولوجيا المعلومات في عملية التنبؤ بالمبيعات في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة ، مذكرة ماجستير غير منشورة، تخصص تسيير موارد بشرية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة بسكرة، 2008،
- ثالثاً: المجالات:

56. عودة سليمان عوده مراد، واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وعوائق استخدامها في التدريس لدى معلمي ومعلمات مدارس تربية لواء شابك ، مجلة البلغاء للبحوث والدراسات، كلية الشريك الجامعية، جامعة البلقاء التطبيقية، المجلد (17)، العدد الأول، 2014



الملاحق

كلية: العلوم الاجتماعية

قسم : الاعلام واتصال

دور الجهود الاتصالية لدى أجهزة الحماية المدنية

المحور الأول: البيانات الشخصية

1. الجنس : ذكر ☐ انثى ☐
2. السن : 20 سنة ☐ من 21 الى 40 ☐ اكثر من 40 ☐
3. الاقدمية في العمل: اقل من 05 سنوات ☐ من 05 الى 10 سنوات ☐ اكثر من 10 سنوات ☐
4. منصب العمل: اداري ☐ موظف بسيط ☐ رئيس مصلحة ☐
5. الدرجة العلمية : جامعي ☐ ثانوي ☐ متوسط ☐ ابتدائي ☐

البيانات الموضوعية

المحور الثاني : الاتصال في مديرية الحماية المدنية بالأغواط

1. ما تقييمك للعملية الاتصالية بمؤسستكم ؟
واضحة ☐ معقدة ☐ مبهمة ☐
2. هل ترى أن الرسائل الاتصالية المتبادلة بين المؤسسة ومحيطها الداخلي والخارجي؟
واضحة ☐ غير واضحة ☐
3. هل يتصل بكم الرئيس من أجل المشاركة في موضوع يخص العمل؟
أحيانا ☐ دائما ☐ نادرا ☐
4. ما هي طريقة تقديم الاتصال بين المؤسسة والعملاء؟
كتابيا ☐ شفويا ☐ الكترونيا ☐
5. هل تتسابق المعلومات بشكل سريع ؟
دائما ☐ أحيانا ☐ نادرا ☐

6. هل انت راضي عن العملية الاتصالية داخل المؤسسة؟
☐ راضي ☐ غير راضي ☐ نوعا ما

7. هل هناك عدالة بين العملاء في تلقي المعلومات ؟
☐ نعم ☐ لا

8. هل يساعد الاتصال على اكتسابك لخبرات منهية جديدة ؟
☐ نعم ☐ لا

9. كيف تقيم درجة اعتماد مؤسستكم على الاتصال ؟
☐ عالية ☐ متوسطة ☐ ضعيفة

10. هل يحتل الاتصال موقع مهم في مديرية الحماية المدنية؟
☐ نعم ☐ لا

11. هل توجد خلية خاصة بالاتصال في مؤسستكم ؟
☐ نعم ☐ لا

12. حسب رأيكم ما هو هدف خلية الاتصال بمؤسستكم ؟
☐ التواصل مع محيطها الخارجي
☐ تلقي المعلومات من اجل التدخل
☐ طبيعة عملها تتطلب الاتصال

المحور الثالث: الوسائل الاتصالية في المؤسسة

13. ما هي أكثر وسيلة تعتمد عليها مؤسستكم للاتصال الخارجي ؟
☐ العلاقات العامة ☐ العلاقات مع الصحافة ☐ الإشهار

14. ما الوسائل الاتصالية المستخدمة ؟
☐ الكتابية ☐ الالكترونية ☐ الهاتف

15. كيف تتلقى مؤسساتكم طلبات الإسعاف ؟ هاتفيا ☐ الكترونيا ☐

المحور الرابع: الجهود الاتصالية في مؤسسة الحماية المدنية

16. هل قامت مؤسساتكم بتطوير خدماتها الاتصالية داخل وخارج المؤسسة ؟

نعم ☐ لا ☐

17. اذا كانت الإجابة نعم فيما يكمن هذا التطور ؟

القضاء على الإدارة التقليدية ☐

الاستعانة بالإدارة الالكترونية ☐

التعامل مع المجتمع الكترونيا ☐

غير ذلك
.....

18. هل الوسائل المستعمل حديثا في المؤسسة اكسبتكم القدرة على التدخل السريع ؟

نعم ☐ لا ☐

19. هل ترى ان الجهود الاتصالية المبذولة من المؤسسة اكسبت العملاء معرفة بنشاطات

المؤسسة؟

نعم ☐ لا ☐

20. هل توفر لك المؤسسة جهاز كومبيوتر اثناء عملك لأداء مهامك ؟

نعم ☐ لا ☐

21. هل الوسائل المستعمل حديثا في الاتصال طورت من ادائك المهني؟

نعم ☐ لا ☐

22. هل توفر لك المديرية جهاز الكومبيوتر ؟ نعم ☐ لا ☐

23. هل اتصالك الدائم مع العاملين والعملاء ساعدك في اكتساب مهارات عملية؟

نعم ☐ لا ☐