

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد بوضياف - المسيلة -

كلية الحقوق والعلوم السياسية



جامعة محمد بوضياف - المسيلة
Université Mohamed Boudiaf - M'sila

مذكرة نهاية التخرج لنيل شهادة ماستر في

العلوم السياسية

تخصص تنظيمات سياسية وإدارية

مقياس: إدارة وحكومة محلية

العنوان:

دور تكنولوجيا الاعلام والاتصال
في تطوير العمل الاداري
الجزائري

المشرف:

بلعسل محمد

من إعداد:

خمال زكرياء

السنة الجامعية: 2016-2017



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



تشكرات



الحمد لله الذي هدانا لهذا وما كنا لنهتدي لولا أن الله يسر لنا السبيل مقدم الأقدام والمحافظة وقت الأخطار وسخر

لنا من عبادة الأخيار، الحمد لله الذي وفقنا لإتمام هذا العمل المتواضع

تقدم بالشكر الجزيل وبأسمى آيات التقدير والاحترام للأستاذ المشرف على هذا العمل"

السيد : بلعسل محمد

والشكر إلى جميع من شاركنا من بعيد وقريب

شكرا جزيلًا

إهداء

إلى الذي خلقتني فأحسن خلقي وأنار لي درب العلم
والمعرفة ورفقي بالعلم والمعرفة درجات وهو علام الغيوب.
اهدي ثمرة جهدي هذه الي:

احلي وأجمل كلمة نطق بها لساني وسمعتها اذني وأحس بها قلبي
والذي رباني فأحسن تربيتي وتشبعت من فضله بمكارم الأخلاق والذي
العزیز الیزید فرضاک عني يا أبي.

إلى التي الجنة تحت قدميها والتي هي تفرح لفرحي وتحزن لحزني والتي
كلها حنان وعطف وأمان أُمي العزيزة نادية،

إلى منهم سندي في هذه الحياة إخوتي وأخواتي:

شعيب، أسماء، يحي، خديجة ، وفقكم الله وسدد خطاكم.

إلى زملائي واصدقائي في هذا العمل وكل من قدم يد
المساعدة من بعيد او قريب

خطة البحث:

الفصل الأول: مدخل مفاهيمي لتكنولوجيا الإعلام والاتصال والعمل الإداري

المحور الأول: تعريف الإعلام والاتصال

1- مفهوم الإعلام والاتصال

2- خصائص الإعلام والاتصال

3- مميزات العملية الاتصالية

4- تطوير وسائل الاتصال

المحور الثاني: مفهوم تكنولوجيا الإعلام والاتصال

1- تكنولوجيا الإعلام والاتصال

2- خصائص تكنولوجيا الإعلام والاتصال

3- تأثير تكنولوجيا الإعلام والاتصال

المحور الثالث: منظومة الإدارة

1- تعريف الإدارة أو العملية الإدارية

2- مفهوم الإدارة المحلية

3- أهداف الإدارة المحلية

الفصل الثاني: علاقة تكنولوجيا الإعلام والاتصال بالعمل الإداري الجزائري

المحور الأول: تكنولوجيا الإعلام والاتصال في الإدارة

1- أنواع الاتصال داخل الإدارة

2- أساليب الاتصال داخل الإدارة

3- مقومات الاتصال الفعال داخل الادارة

المحور الثاني: استخدام تكنولوجيا الاعلام والاتصال في الادارة

- 1- علاقة الادارة بتكنولوجيا المعلومات
- 2- تطبيق تكنولوجيا الاعلام والاتصال في الادارة
- 3- شبكات تكنولوجيا الاعلام والاتصال داخل الادارة
- 4- تأثيرات تكنولوجيا الاعلام والاتصال على عمل الادارة

المحور الثالث: واقع تطبيق تكنولوجيا الاعلام والاتصال في العمل الاداري

الجزائري

- 1- ادماج تكنولوجيا المعلومات في الادارة الجزائرية
- 2- مساهمة تكنولوجيا المعلومات في تطوير الادارة الجزائرية
- 3- أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على عمل الادارة الجزائرية

المقدمة

المقدمة:

يعتبر الاعلام والاتصال عملية حياتية ديناميكية تخص او تمس كل قطاعات مناحي الحياة العملية سواء الاجتماعية او الثقافية او السياسية او الادارية ويتمثل في نقل و استقبال المعلومات و حدوث تفاهم بين شخص وآخر او بين جماعة وأخرى، وأصبحت تطبيقات تكنولوجيا المعلومات أمرا لازما نراه في جميع الادارات والمؤسسات التي تعمل بجهد من اجل تحقيق الخدمات الجيدة والسريعة والمنظمة وذلك عن طريق تكنولوجيا المعلوماتية، ومع تطور وسائل الالكترونية حيث احدثت ثورة من التغيرات التقنية والاقتصادية والعلمية جعل من هذا العالم قرية كونية صغيرة من خلال تقنيات المعلومات وشبكات الاتصال والأقمار الصناعية التي سهلت حدوث العملية الاتصالية.

ان تطبيق تكنولوجيا الاعلام والاتصال في المجال الاداري لعب دورا فعالا وبارزا في اخراج النظام الاداري من التخلف والقضاء على البيروقراطية والقضاء على المركزية الادارية والتشدد والتعصب في اتخاذ القرارات، حيث لعبت دورا كبيرا في نشر الوعي والمشاركة وروح الديمقراطية بين المواطنين المحليين من اجل مواكبة العصر التقني المتسارع والمتطور، وذلك بتسابق المؤسسات والإدارات من اجل مسايرة واقتناء احدث ما توصل اليه التقدم في هذا المجال التقني، وذلك بإعادة النظر في اسلوب الاتصال والوسائل المستخدمة له والمسطرة من اجل تحقيق التقدم والتطور، وذلك ما تعمل عليه الادارة الجزائرية لتسعى الى تحسين استخدامات تكنولوجيا الاعلام والاتصال وتطوير واقتناء اجهزة متطورة لأنها سيمة بارزة للمؤسسات الادارية سواء كانت ادارة عامة او خاصة.

وتعتمد الادارات في سير عملها بالدرجة الاولى على مدى تدفق المعلومات والمرتكزة على الشبكات المعلوماتية من بينها الانترنت والانترانيت والاكسترانيت والبريد الالكتروني والرسائل الالكترونية وكل هذه التقنيات والوسائل الحديثة عملت بشكل كبير على نقل المعلومات لان جوهر الاتصال وأساسه هو نقل المعلومات.

الإشكالية:

أولاً: إشكالية الدراسة.

انطلاقاً من خلفيات هذه الدراسة نطرح إشكالية البحث هذه من خلال التساؤلات التالية.

1- إن التساؤل الجوهرى الذى نحاول أن نجيب عليه من خلال معالجة هذا الموضوع هو:

- كيف تساهم تكنولوجيا الاعلام والاتصال في تطوير العمل الإداري الجزائري؟
- لذلك فإن الدراسة الحالية تسعى من أجل توضيح طبيعة العلاقة التي تربط بين الإدارة بتكنولوجيا الاعلام والاتصال، ومن خلال هذه العلاقة يمكن طرح العديد من التساؤلات الفرعية التالية:

✓ ماهي تكنولوجيا الاعلام والاتصال؟ تطبيقاتها؟ خصائصها؟ تأثيرها؟

✓ ماهو واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات في العمل الإداري؟

✓ ماهي تطبيقات تكنولوجيا المعلومات في الإدارة الجزائرية؟

✓ ماهي علاقة تكنولوجيا معلومات الاتصال بالعمل الإداري الجزائري؟

ثانياً: فرضيات الدراسة.

في ضوء مشكلة الدراسة تم صياغة الفرضيات التالية:

1- أدى التراكم الهائل للمعلومات وسهولة الحصول عليها الى وجود حاجة ماسة الى تنظيم وإدارة هذه المعلومات.

2- ان تطبيق تقنيات الاعلام والاتصال في الادارة ساهم بشكل كبير في رفع مستوى الأداء وتنظيم الوقت والجهد المبذول وتحسين الجودة الانتاجية والخدماتية.

3- غياب تكنولوجيا المعلومات وعدم تدفقها الى هيكل تنظيمي يؤدي الى عدم فاعلية العمل الاداري وغياب الاستجابة.

ثالثاً: أسباب اختيار الموضوع.

هناك عدة دوافع دفعتنا لاختيار هذا الموضوع ويمكن تلخيصها بما يلي:

1- أهمية تكنولوجيا الاعلام في تعزيز تدفق المعلومات التي جعلت منها عملية سهلة وذات تكلفة أقل.

2- ان تقنيات الاعلام والاتصال تؤدي دورا لتدريب الأفراد وتطوير الكفاءات داخل الادارة.

3- ان هذا الموضوع يركز على تحديد طبيعة العلاقة بين الادارة وتكنولوجيا الاعلام والاتصال.

رابعاً: أهمية الدراسة.

يمكن ان نحدد أهمية البحث فيما يلي:

1- معرفة مزايا استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال داخل الادارة.

2- البحث حول التكنولوجيا المستخدمة في المنظومة الادارية وتأثيراتها.

3- تطور تكنولوجي للإعلام والاتصال.

خامساً: أهداف الدراسة.

أ- هدف علمي:

✓ استكشاف نوعية التكنولوجيا المستخدمة في المجال الاداري الجزائري وتأثيراتها.

✓ واقع استخدام تطبيق تقنيات المعلومات والاتصال داخل الادارة.

✓ محاولة إثراء البحوث العلمية في ميدان الاعلام والاتصال.

ب- هدف عملي:

✓ محاولة تقديم معلومات حول تأثير ومدى استخدام تقنيات الاعلام والاتصال في مجال الادارة الجزائرية.

سادساً: منهجية البحث.

يعتبر الأسلوبان الوصفي والتحليلي مناسبان لتقرير الحقائق والتعريف بمختلف المفاهيم ذات الصلة بالموضوع.

الفصل

الأول

مدخل مفاهيمي لتكنولوجيا الإعلام

والإتصال والعمل الإداري

المحور الأول: تعريف الإعلام والاتصال

1- مفهوم الإعلام والاتصال:

الإعلام والاتصال عملية إنسانية وديناميكية وتفاعلية والهدف منها هو نقل المعلومات والأفكار والثقافات الفكرية والسلوكية خدمة لصالح البشرية والإنسانية.

أ- مفهوم الإعلام: هناك تعاريف متعددة وكثيرة منها:

- كلمة الإعلام مشتقة من العلم، تقول العرب استعلمه الخبر فأعلمه أياه يعني صار يعرف الخبر بعد ان طلب معرفته.
- لغة الإعلام نقل الخبر ولو نفس المعنى الذي يطلقه العلماء على عملية الإعلام، يقول الدكتور عبد اللطيف حمزة، الإعلام هو تزويد الناس بالأخبار الصحيحة والمعلومات السليمة والحقائق الثابتة.
- يقول فرنان تيرو: الإعلام هو نشر الوقائع والآراء في صيغة مناسبة بواسطة ألفاظ أو اصوات أو صور بصفة عامة بواسطة جميع العلامات التي يفهمها الجمهور¹.
- الإعلام هو تزويد الناس بالأخبار الصحيحة والمعلومات السليمة والحقائق الثابتة التي تساعد على تكوين رأي صائب في واقعه من الوقائع أو مشكلة من المشكلات يعبر هذا الرأي تعبيراً موضوعياً عن عقلية الجماهير واتجاهاتهم وميولهم "ابراهيم امام"².
- الإعلام في اللغة التبليغ ويقال "بلغت القوم بلاغاً" أي أوصلتهم شيئاً المطلوب والبلاغ ما بلغك أي وصلك في الحديث "بلغوا عني ولو آية"
- كما يقال "استعلم لي خبر فلان فأعلمنيه حتى أعلمه"

¹ زهير احداث، مدخل لعلوم الإعلام والاتصال، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر 1991، ص 13-14.

² سمير بن جميل راضي، الإعلام الإسلامي رسالة وهدف، ص 27.

- والإعلام بمعناه الواسع والشائع ونقل الأخبار وقد اتسع نطاقه ليصبح "نشر الحقائق والمعلومات الدقيقة الصادقة بهدف التقرير والإقناع"¹.
- تعريف العالم الألماني أوتو جروت يعتبر من أوضح تعاريف الإعلام وأكثرها أنضباطاً، "الإعلام هو التعبير الموضوعي لعقليات الجماهير ولروحها وميولها واتجاهاتها في نفس الوقت"
- عملية نشر وتقديم معلومات صحيحة وحقائق واضحة وأخبار صادقة ووقائع محددة وأفكار منطقية وآراء راجحة للجماهير مع ذكر مصادرها خدمة للصالح العام².

الإعلام والمعلومات:

- الإعلام هو نقل المعلومات والأفكار إلى المستقبل وإعلامه عما يدور حوله من أحداث.
- الإعلام مفهوم عصري ينطبق خاصة على عملية الاتصال التي تستعمل الوسائل العصرية من صحافة وإذاعة وتلفزة ولم يطلق قديماً كلمة إعلام على عملية الاتصال بل عرف الدين الإسلامي توغاً من الاتصال سمي بالتبليغ أو بالدعوة وأقرب إلى المفهوم العصري للإعلام وهي كلمة Information والإعلام مرتبط أشد الارتباط للوسائل الحديثة³.
- الإعلام هو نقل المعلومات والمعارف والثقافات الفكرية والسلوكية من خلال أدوات ووسائل الإعلام والنشر، الظاهرة والمعنوية بقصد التأثير وقد أصبح الإعلام السمة المميزة للعصر وأصبح تأثيره في حياتنا طاغياً لا يستطيع أي فرد أن يتجنبه.

¹ د. محمود محمد سفر، الإعلام موقف، الكتاب العربي السعودي، 1982، ص 21.

² حسان محمد عبد الرحمن، الإعلام والاتصال، شركة رؤيا للنشر والتوزيع، الإسكندرية، 2006، ص 53.

³ زهير احداًن، مدخل لعلوم الإعلام والاتصال، مرجع سبق ذكره، ص 13.

- هناك تعريف اخر اشمل وادق يرى بأنه هو: جمع وتخزين ومعالجة ونشر الانباء والبيانات والصور والدقائق والرسائل والآراء والتطبيقات المطلوبة والبيئة القومية والدولية والتصرف اتجاهها من علم ومعرفة للوصول الى وضع يمكن لاتخاذ القرارات السليمة¹.
- كلمة اعلام تشمل جانبا من كلمة اتصال وجانبا من كلمة المعلومات وهو يوجه خاص الى اتجاه الجماهير عن طرق الوسائط وتشمل وسائط الاتصال الجماهيري على تلك الوسائل التي لها مقدرة على نقل الرسائل الجماهيرية من المرسل الى عدد كبير من الناس، وتتمثل مقدرتها الاتصالية باستخدام معدات ميكانيكية والكترونية مثل الصحف، المجلات، الكتب، السينما، الراديو والتلفزيون، الانترنت.

ب- الاتصال:

- المعنى القديم لكلمة الاتصال هو الوصول والبلوغ، اما معناه العصري فهو مأخوذ من كلمة Communication وتؤدي الى معاني كثيرة منها المواصلات والبلاغ والاتصال وقد استعملها علماء النفس والاجتماع بكثرة وأثروا معناه.
- الاتصال عملية تبادل للمعاني فيها طرفان مرسل ومستقبل والتبادل لا يتم الا اذا وقع بين شخصين او ما يسمى بالاتصال الفردي الشخصي وهو اتصال بدائي وان وقع بين مرسل وعدد كبير من الاشخاص فانهم يسمونه الاتصال الجماعي او الجماهيري Communication masse وهو الاتصال المتطور².

¹ عبد الله بلعيدلي، تأثير تكنولوجيا على الاعلام والاتصال على واقع المؤسسة الجزائرية، رسالة ماجستير، جامعة تلمسان، 2008، ص 19.

² زهير احدادن، مدخل لعلوم الاعلام والاتصال، مرجع سبق ذكره، ص 17.

- تشير كلمة اتصال الى معاني كثيرة لدى كثيرا من الناس فالبعض ينظر اليها انها علم والبعض يعتبرها نشاطا والبعض الاخر يرى أنها مجال دراسة بينما يعتقد البعض انها فن قد تكون نشاطا عفويا لا شعوريا او عملا مخططا هادفا.
- الاتصال بالمفهوم العام وانتقال المعلومات الحقائق والافكار والاراء والمشاعر وهو ايضا نشاط انساني حيوي وان الحاجة اليه فازدياد مستمر.
- يشير مفهوم الاتصال الى العملية او الطريقة التي تنتقل بها الافكار والمعلومات بين الناس داخل النسق الاجتماعي معين يختلف من حيث الحجم من حيث محتوى العلاقات المتضمنة فيه بمعنى ان هذا النسق اجتماعي قد يكون مجرد علاقة ثنائية نمطية بين شخصين أو جماعة صغيرة او مجتمع محلي او حتى المجتمع الانساني¹.
- تحليل مفهوم الاتصال باعتباره تعبيراً لغوياً، ورد هذا المفهوم من كلمة لاتينية Communis التي تعني في اللغة الانجليزية Commun اي مشترك او اشتراك، فحينما تحاول ان تتصل او تتواصل فاننا نحاول ان نؤسس اشتراكا مع شخص او مجموعة من الاشخاص في المعلومات والافكار والاتجاهات.
- اما تشارلز كولي يعني الاتصال ذلك الميكانيزم الذي من خلاله توجد العلاقات البشرية وتنمو.
- الاتصال هو اساس العلاقات الانسانية وليس شيئا قائما بذاته، من خلاله يمكن ان تتطور هذه العلاقات وهو يشتمل الرموز صور وكلمات المعلومات التجارب وهذا ما يكسبه صفة الأنثروبولوجيا.
- وكان لاسويل 1940 قد حدد خمسة أسئلة تلخص العناصر الرئيسية للعملية الاتصالية تدور حول: مصدر الرسالة، محتواها، القناة او الوسيلة ثم مستقبل

¹ منال طلعت محمود، مدخل الى علم الاتصال، جامعة الاسكندرية، 2001-2002، ص 19.

الرسالة او المتلقي، واخيرا الأثر او الاستجابة او التغذية المرتدة او رجوع الصدى
.Feed Back

- جاك بيراني ان الاتصال الشفهي او الكتابي او الرمزي يعتبر معركة تتطلب حسن انتقاء الظروف والعبارات والمرادفات من اجل تحقيق احتياجات متنوعة.
- وحينما نتحدث عن اللغة المنطوقة او المكتوبة فاننا نقصد استخدام الرموز ذات الدلالات والمعاني المعبرة عن مضمون الرسائل الموجهة للآخرين وتتميز الرموز بخصائص لها مغزاها العميق بالنسبة للاتصال، والرموز نتاج كائنات بشرية تنتج بقصد بناء وتركيب مواقف معينة تتميز اطرافها بان لها مصلحة مشتركة، او انها تصبوا الى وجود هذه المصلحة¹.
- الاتصال هو عملية تفاعل اجتماعي يستخدمها الناس لبناء نعاني تشكل في عقولهم صوراً ذهنية للعالم، ويتبادلون هذه الصور الذهنية عن طريق الرموز، وهو المشاركة في الفكرة ام اتجاه الموقف، ولا يشترط ان تكون المشاركة بالاتفاق او التطابق، بل المشاركة هنا تعني الافكار والمشاعر والاتجاهات والمواقف في حال الاتفاق كما في حال الاختلاف².
- الاتصال في الادارة هو عملية نقل وتبادل المعلومات الخاصة للمنظمة داخلها وخارجها، وهو وسيلة تبادل الافكار والاتجاهات والرغبات والاراء من اعضاء التنظيم، ويحقق الاتصال التعاون الذهني العاطفي بين اعضاء التنظيم وبذلك يساعد على الارتباط والتماسك ومن خلاله يحقق الرئيس الاعلى او معاونه التأثير المطلوب في تحريك الجماعة نحو الهدف وكما ان الاتصال اداة هامة لاحداث التغيير في السلوك البشري³.

¹ فوضيل دليو، الاتصال في المؤسسة، مؤسسة الزهراء للفنون المطبعية، الخروب، الجزائر، 2003، ص 109.

² ابراهيم عرقوب، الاتصال الانساني ودوره في التفاعل الاجتماعي، دار المجد للنشر والتوزيع، الاردن، 1993، ص 17.

³ منال طلعت محمود، مدخل الى علم الاتصال، مرجع سبق ذكره، ص 22.

هناك تعاريف كثيرة للاتصال منها¹:

- 1- **موريس Morris**: الاتصال هي اي ظرف يتوافر فيه مشاركة عدد من الاشياء في امر معين ووسيلة الاتصال التي تحقق نوعا من المشاركة والتآلف حول رمز او قضية او فكرة معينة.
- 2- **شيري Cherry**: الاتصال عنصر اساسي في الحياة الاجتماعية ومشاركة الافراد في الرمز والمعنى والاشارة واللغة وكافة انواع العلاقات الاجتماعية التي تحدث في الحياة اليومية والاتصال يجعل الافراد يفهمون بعضهم البعض ويجعلهم في وحدة وحيدة ربما تكون الجماعة او المجتمع او الثقافة ككل.
- 3- **ديفز K.Davis**: الاتصال هو نقل المعلومات والتفاهم من شخص الى اخر.
- 4- **موران Morin**: الاتصال يمثل رابطة تنظيمية تجري عن طريق انتقال وتبادل الرموز.
- 5- **فيليبس Philips**: الاتصال هو وضع الافكار في صياغات، وفي وسيلة مناسبة، حيث يمكن ان يتفهما الطرف الاخر، ويتصرف بشكل مطلوب.
- 6- **الجمعية القومية لدراسة الاتصال**: الاتصال هو تبادل مشترك للحقائق او الافكار او الاراء والأحاسيس، مما يتطلب عرضا واستقبال يؤدي الى التفاهم المشترك بين كافة الاطراف، بصرف النظر عن وجود الانسجام الضمني.
- 7- **هاناك وتوريل Hannak et Tourel**: الاتصال هو العملية التي يتفاعل بواسطتها الافراد بهدف التكامل بينهم والتكامل بين الفرد ونفسه.
- 8- **ريدي فيليد**: الاتصال هو المجال العريض لتبادل حقائق والاراء بين الافراد ولا يقصد به تكنولوجياة التليفون والتليغراف والراديو.

¹ أمير علي فاطمة الزهراء، الاتصال بين الادارة المحلية والمواطن، رسالة ماجستير، السنة الجامعية، 2010-2011، ص 18.

- 9- **بارلو Parlou**: انقلب بارلو على التصورات السابقة للاتصال معتبرا الموقف الاتصالي يبين ان المعاني لا وجود لها في الرموز المستخدمة وانما توجد المعاني في اذهان الناس الذين ينتجون هذه الرموز والذين يتلقونها.
- 10- الاتصال ينبغي ان ينظر اليه على انه اختيار رموز من المحتمل ان تستثير المعاني وتستخرجها لدى المتلقي.

2- خصائص الاعلام والاتصال:

أ- خصائص الإعلام: الاعلام العصري يتصف بثلاثة خصائص:

- يأخذ اتجاهها واحدا من فوق الى تحت وخلافا لاتصال شخصي ولا يوجد في عملية الاعلام تبادل فالأعلام يفرق بين مصدر الخبر والمستقبل له والصحفيين تكون لهم المبادرة في الإلقاء بالخبر، أما الذين يستقبلون الخبر لا يقومون سوى بتلقي الخبر بالقراءة او بالاستماع او الرؤية والتفاعل مع الاحداث في جميع مناحي الحياة اليومية.
- الاعلام يصف الواقع فلا يمكن ان يكون اعلام بدون وقائع وحوادث سواء كانت مادية ملموسة او معنوية او فكرية، فالخبر الذي يصفه الواقع وينقله الاعلام ليس وليف الخيال، غير ان نقل الخبر يثير الخيال فالخيال عنصر من عناصر الخبر ويكون الاعلام وصفا خالصا للواقع وقد اثارته مشكلة الموضوعية نقاشا حادا في الاوساط العلمية والاعلامية والسياسية.
- كلفت الخبر ضئيلة جدا، فسعر الخبر رخيص وهو في متناول الجميع، ثمن النسخة الواحدة من الجريدة اليومية لا يكلف ميزانية الشخص عبئا كبيرا واجهزة الراديو والتلفزيون مع دوام استعمالها لا يمثل شرائها عبئا كبيرا عند الجمهور.

• الإعلام له صبغة اقتصادية وهو صناعة لها إنتاج يروج في السوق وتزدهر بضاعته فان الخبر يصبح ذا قيمة، وقيمة الخبر تقدر بثلاثة اشياء: ان يكون الخبر محتمل الوقوع وان يكون له تأثير وهذا ما يسمى بالاحتمالية والاصابة والتأثير¹:
 الاحتمالية: هي كون الخبر يصف حدثا او ينقل فكرة يحتمل ان تقع والاحتمالية هي جذع بين الاشاعة والخبر، فالخبر يصف الواقع والاشاعة لا علاقة لها بالواقع.
 الاصابة: هي كون الخبر يغطي حالة من حالات المستقبل، فالخبر هنا وهناك تعلوا قيمته وتهبط حسب ظروف من يتلقاه.

التأثير: الخبر يؤثر في رؤي المستقبل ويزوده بالمعلومات الجديدة التي تجعله يتمكن من اتخاذ قرار في اي امر يهمه، فقيمة الخبر تعلوا بقدر ما تنقصه المعلومات الخاصة به فالأخبار التي يحصل عليها تؤثر في سير الامور بل تغير احيانا مجرى التاريخ.

ب- خصائص الاتصال:

- للاتصال اطراف قد يكونون افراد او مجموعات او حتى آلات او اماكن، تتنوع خصائصهم واستعداداتهم الشخصية المعنوية والمادية.
- للاتصال مادة تكون محل تفاعل بين تلك الاطراف تتنوع بين منبه ما او رمز لغوي، فكرة، رأي، اشارة او احاءات او عادة او ممارسة اجتماعية، معلومات واتجاهات ومواقف.
- للاتصال عملية تفاعل يحدث عندما يجتمع كل من الاطراف والمادة، قد تكون مادة جديدة او مجردة مثل عملية اتخاذ القرار في المنظمة ونشره للتنفيذ.

¹ زهير احدادن، مدخل لعلوم الاعلام والاتصال، مرجع سبق ذكره، ص 15-16.

- يعتبر التفاعل الاتصالي وطريقة حدوثه في الواقع، جوهريا في عملية الاتصال وفهمه وتحديد عناصره ودينامية حدوثه ووضعيته من شأنه توضيح الحقيقة العلمية للاتصال.

3- مميزات العملية الاتصالية:

أ- عناصر الاتصال:

- **المرسل:** هو شخص لديه مجموعة من الافكار والمعلومات التي يود ان ينقلها الى الطرف الاخر، تتأثر الافكار والمعلومات في كيفية معالجة المرسل في الافكار من خلال العديد من العمليات العقلية والمعرفية.
- **الرسالة:** هو تحويل الافكار الى مجموعة من الرموز ذات معاني مشتركة بين المرسل والمستقبل وقد يأخذ تحويل الافكار لعدة اشكال منها الرموز التالية: الكلمات، الحركات، الاصوات، الارقام، الصور، التعبيرات، وان الصياغات والرموز قد تكون لها معاني مختلفة كما قد تحتوي على معاني ضمنية وخفية مترادفة ومتعارضة.
- **الوسيلة:** الاداة التي من خلالها وبواسطتها يتم نقل الرسالة من المرسل الى المستقبل وتختلف الوسيلة باختلاف مستوى الاتصال، فهي في الاتصال الجماهيري تكون الصحيفة او المجلة او الاذاعة او التلفزيون وفي الاتصال الجمعي مثل: المحاضرة والمؤتمرات وهناك الوسيلة الرسمية والغير رسمية فالرسمية التي يعترف هيكل تنظيم المنظمة، اما الاتصالات الغير الرسمية هي التي تمر من خلال القنوات لا يعترف بها هيكل تنظيم المنظمة كالاشاعات والمناقشات.
- **المستقبل:** يستقبل الطرف الاخر حواسه المختلفة ويختار، ينظم المعلومات ويحاول ان يفسرها ويعطي لها معنى ودلالات.

- الرد: المعلومات المرتدة بناء على ما تلقاه المستقبل من معلومات وادراكه وفهمه وتقصيره لها يقوم الرد على ما تلقاه وهنا ينقلب المستقبل الى مرسل لرسالة معينة مستخدما وسائل معينة ويتكرر الامر في الارسال والاستقبال.
- التأثير: للتأثر مسألة نسبية متفاوتة بين شخص واخر وجماعة واخرى، وذلك بعد تلقي الرسالة الاتصالية وفهمها ومن ثم فان التأثير هو الهدف النهائي والذي يسعى اليه المرسل وهو النتيجة التي يرجوا تحقيقها القائم بالاتصال، تتم عملية التأثير على خطوتين الاولى هي تغيير التفكير، والخطوة الثانية هي تغيير السلوك¹.

ب- أهمية الاتصال:

- هي القدرة على المشاركة والتفاعل مع الاخرين وتبادل الاراء والافكار والمعلومات التي تزيد من فرص الفرد في البقاء والنجاح والتحكم في الظروف.

أ- واهمية الاتصال من وجهة نظر المرسل هي:

✓ الاعلام: اي نقل المعلومات والافكار الى المستقبل واعلامه بما يدور حوله من احداث.

✓ التعليم: اي تدريب وتطوير افراد المجتمع عن طريق تزويدهم بالمعلومات والمهارات والتي تؤهلهم للقيام بوظيفة معينة وتطوير امكانياتهم في العملية وفق ما تتطلبه ظروفهم الوظيفية.

✓ الترفيه: الترويح عن نفوس افراد المجتمع والتسلية.

✓ الاقناع: اي احداث تحول في وجهات نظر الاخرين.

ب- اهمية الاتصال من وجهة نظر المستقبل:

✓ فهم ما يحيط به من وقائع وظواهر وتعلم مهارات وخبرات جديدة، الحصول على المعلومات التي تساعد اتخاذ القرار والتصرف بشكل مقبول اجتماعيا.

¹ زلماط مريم، دور تكنولوجيا الاعلام والاتصال في ادارة المعرفة داخل المؤسسة الجزائرية، رسالة ماجستير، 2009-2010، ص 16-17.

ج- اساليب الاتصال:

يتميز الاتصال الانساني بخاصية اساسية هي اللغة الرمزية او المنطوقة اضافة الى الاشارات، فاللغة تتخذ مفاهيم متعددة وهي الوسيلة الأكثر اهمية في لاتصال الانسان لانها تميل الى الرمزية ونستطيع التعبير عن النسق الرمزي باسلوبين:

- **الاتصال اللفظي:** هو الذي يتم من خلال استخدام الرموز اللفظية ويطلق عليها اللغة سواءا اكانت مكتوبة او منطوقة او مسموعة، ويعتمد بصفة اساسية على اللفظ كوسيلة لنقل المعاني الى ان اللفظ يخضع الى التعدد والتنوع، ويمتاز بسرعة الاتصال والتفاعل مع فرصة فورية التغذية الرجعية، ويقدم فرصة للمرسل والمستقبل للتعرف على بعضهم البعض بشكل مباشر وخاصة على الجوانب الشخصية.

- **الاتصال بالرموز (الغير اللفظي):** يطلق على هذا الاتصال اللغة الصامتة وهو من اقدم انواع الاتصال والرموز هي مجموعة الاشارات المنظمة وتتطلب وجود جهازين عند الانسان الجهاز المحرك والجهاز الصوتي:

✓ الرموز الصورية مثل الصور والخرائط والرسومات.

✓ الرموز الصوتية مثل الموسيقى والضحك وقرع الطبول.

✓ الرموز الحركية مثل حركات اليد والرأس والعين والصور والاقلام المتحركة.

✓ الرموز اللونية مثل استخدام الالوان في الصحافة والسينما والملابس.

- **الاتصال الكتابي:** يعبر عنه بالاتصال الغير الشخصي ويعتمد على الكلمات الالفاظ اللغوية المكتوبة اللامنطوقة، وذلك في سياغة مضمون الرسالة التي توجه الى مستقبلها افرادا او جماعات¹.

¹ منال طلعت محمود، مدخل الى علم الاتصال، مرجع سبق ذكره، ص 32.

د- أنواع الاتصال:

- اختلف الكثير في تصنيف واحد للاتصال وهناك العديد من انواع الاتصال منها:
- ✓ **الاتصال الذاتي:** يحدث هذا الاتصال داخل الفرد حينما يتحدث مع نفسه او هو اتصال داخل عقل الفرد متضمنا افكاره وتجاربه ومدركاته يبحث الاتصال للانسان وكيف يشعر ويفكر وكيف يستقبل المعلومات والرموز عبر الحواس الخمس ويمثل هذا الاتصال في الشعور والوعي والتخيل والتفكير - رؤية عالم الاجتماع الامريكي كولي 1916 "الذات المرئية".
 - ✓ **الاتصال الشخصي:** يتم بين شخصين او اكثر وجها لوجه لهذا يسمى الاتصال الوجيه ويمثل في المقابلات واللقاءات الشخصية دون اللجوء الى استعمال وسائل الاتصال المختلفة، ويتم هذا النوع يوميا ويمكن ان يكون بين الافراد والالة كاتصال الفرد بالحاسوب.
 - ✓ **الاتصال الجمعي او الاتصال المجتمعي:** هو نوع من الاتصال بين شخصين ومجموعة محددة او صغيرة وتتصف المجموعة بان افرادها يتشاركون في امور مختلفة ولديهم معايير ومصالح مشتركة، ويتم الاتصال المجتمعي بـ: الدروس والمحاضرات، الندوات والمؤتمرات، الخطط في المناسبات، اللقاءات الجمعية والاجتماعات والحفلات الاجتماعية، برامج التدريب.
 - ✓ **اتصال التنظيم:** في هذا الاتصال يتم استخدام وسائل الاتصال المختلفة بشكل فعال داخل المنظمات لتحقيق اهدافها التنظيمية ويغلب عليه الاتصال الشخصي سواء كان ثنائيا او اتصالا جماعيا، اما الوسائل التي تستخدمها المنظمات هي: الاتصال الشخصي، الهواتف، البرقيات، التليكس والفاكس، الرسائل، الانترنت، البريد الالكتروني ووسائل الاتصال الجماهيري والاشاعة.

✓ **الاتصال الجماهيري:** توجه هذا النوع من الوسائل الى شريحة واسعة من الجماهير حيث يستعمل هذا المفهوم لوصف عمليات الاتصال التي تشمل مجموعة من الناس بواسطة وسائط الاتصال الجماهيري: - ان المرسل لا يكون في وضع مباشر مع المستقبل او المتلقي وبذلك تفقد الوسيلة الاتصالية صفة تبادلية والانية في الفعل الاتصالي. - ان الوسيلة تكون عبارة عن اجهزة الكترونية وتقنيات تستخدمها مجموعة من الاشخاص لتبليغ رسالة محددة الى جمهور متنوع يمثل فئات مختلفة¹.

4- تطوير وسائل الاتصال:

ان وسيلة الاتصال هي ما تؤدي بها الرسالة الاعلامية او القناة التي تحمل الرموز التي تحتويها الرسالة من المرسل الى المستقبل، وفي اي عملية الاتصال نختار وسيلة لنقل الرسالة وقد تكون اما شفوية او بواسطة الاتصال الجماهيري سمعية وبصرية وتشمل هيكل التواصل الكلي، وقد عرفها مارشال ماكلوهان بانها امتدادات للإنسان يقوم بتفعيلها لأداء حواسه وجوارحه الاتصالي.

التطور التاريخي لوسائل الاتصال:

لقد مرت بمراحل تطور عديدة وكانت تهدف دائما الى تطوير الاتصال وتحسين نوعية الرسالة ولقد كانت وسائل الاتصال في القديم طبولا، دخانا، نارا، طيوراً وخبولاً، اضافة الى الحفر والاحجار والاشجار وغيرها في الميادين العامة ومع مرور الزمن افرزت الحاجة للحصول على مادة الكتابة لتكون سهلة للتخزين والحمل والاستعمال وفي منتصف القرن 12 م انشأ المسلمون مطاحن للورق باسبانيا وحسنت وسائلها حتى اصبحت آلية وقد ادى اكتشاف المطبعة في القرن 15م ثم اكتشاف المطبعة الميكانيكية الاولى في مطلع القرن 19م، ثم بدأت الثورة الاتصالية الثانية مع ظهور أداة جديدة من

¹ فوضيل دليو، الاتصال في المؤسسة، مرجع سبق ذكره، ص 19-20.

ادواتها تتمثل في وكالات الانباء واصبحت الممون الاساسي للوسائل الاخرى، ثم حدثت الثورة الثالثة بظهور المخترعات السمعية البصرية الحديثة وكانت الثورة الاتصالية في ظهور الاقمار الصناعية في نهاية الخمسينات والفيديو، وفي اواخر السبعينات ظهرت وسائل جديدة للاتصال تولدت عن الربط بين مختلف الوسائل من التلفزة والمعلوماتية واتصالات قصيرة بين الهاتف والحاسوب ومع بداية الثمانينات وظهر ما نسميه وسائل الاتصال الحديثة تتمثل فغي تطوير الاقمار الصناعية والكوابل الافاكس والتلفزة العالية الجودة والرقمية مع امكانية التركيب المتعدد الوسائل والتقنيات تمثلت اهم تطبيقاته الحالية في الانترنت والانترانيت والاكسترانيت وغيرها من الوسائل الاخرى¹.

وسائط الاتصال الشفوي	وسائط الاتصال الكتابي	وسائط الاتصال التصويري	وسائط الاتصال غير اللفظي
التعليمات والاوامر الاستشارة، المقابلات، اللجان، الاجتماعات، البرامج التربوية، الهاتف، نظم الاذاعة الداخلية، الخطابة العامة، الاتصال الهاتفي التسجيلي.	التعليمات والاورام لوحات الاعلانات والنشرات، مجلات المؤسسة، الرسائل الخاصة، الادلة والكتيبات، مطبوعة النقابات، صندوق الاقتراحات، التقارير.	الملصقات، الكاريكاتير، الأفلام، الرسوم البيانية، الخرائط.	الايماءات، حركات الجسم، البناءات، المكاتب.

¹ فوضيل دليو، الإتصال مفاهيمه، نظرياته ووسائله، دار الفجر للنشر والتوزيع، 2003، ص 57.

المحور الثاني: مفهوم تكنولوجيا الاعلام والاتصال

1- تكنولوجيا الاعلام والاتصال:

تعتبر التكنولوجيا من احدث ادوات المؤسسة والإدارات، بل حتى الحكومات وأصبحت مرتبطة بتقدم وتطور مجتمعات وهي تعتبر من الادوات الاكثر مساهمة وبطريقة مباشرة في بناء مجتمع جديد ينطوي على اساليب وتقنيات جديدة.

مفهوم التكنولوجيا:

يعتبر لفظ التكنولوجيا من الفاظ المتداولة في عصرنا الحالي ويطرح موضوع تكنولوجيا العديد من المفاهيم من بينها من يرجع اصل كلمة تكنولوجيا الى الكلمة اليونانية ويتكون من مقطعين المقطع الاول Techno ويعني حرفة او مهارة او فن اما الثاني Logy ويعني علم او دراسة ومن هنا فان كلمة تكنولوجيا تعني علم الاداء او علم التطبيق، او الطريقة الفنية لتحقيق غرض عملي وهي علم التشغيل الصناعي كما هي علم الفنون والمهن¹.

- التكنولوجيا هي حصيلة التفاعل المستمر بين الانسان والطبيعة، تلك الحصيلة التي تزيد بكفاءة هذا التفاعل بهدف زيادة انتاج وتحسين نوعه او تقليل الجهد المبذول، او هي مجمل للمعارف العلمية المستخدمة في المجال الصناعي خاصة المكرسة في دراسة وتحقيق وإنتاج وتسويق السلع والخدمات السلعية لاستبدال العمل اليدوي بآلات حديثة ومتطورة.
- التقنية عرفها Jean loustic هي فن استعمال الموارد الطبيعية من اجل تلبية الحاجات المادية للانسان.

¹ بو علي فريدة، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الاتصال الداخلي للمؤسسة، رسالة ماجستير، 2013-2014، ص 3.

تعريف تكنولوجيا الاعلام والاتصال:

ظهرت في مجال معلومات العديد من التحولات وأدت الى استخدام مفاهيم معاصرة مثل: حصر المعلومات وثورة المعلومات، ادت الى مفهوم ثورة التكنولوجيا للإعلام والاتصال وهي تطورات حدثت خلال الربع الاخير من القرن العشرين، والتي استمرت بالسرعة والانتشار التأثير الممتد من الرسالة الى الوسيلة للوصول الى الجماهير المستهدفة داخل المجتمع او بين عدة مجتمعات، يمر العالم بثلاث ثورات رئيسية هي:

✓ ثورة المعلومات: او الانفجار المعرفي الضخم والمتمثل في الكم الهائل من المعرفة والمعلومات.

✓ ثورة وسائل الاتصال: هي تكنولوجيا الاتصالات الحديثة التي بدأت بالاتصالات السلكية واللاسلكية كالهاتف النقال، الاقمار الصناعية، الالياف البصرية.

✓ ثورة الحاسبات الإلكترونية: انشرت في مختلف نواحي الحياة وتفاعلت مع وسائل الاتصال واندمجت معها وانتجت شبكة المعلومات وعلى رأسها الانترنت¹.

• تعريف منظمة التعاون والتنمية الاقتصادية: القطاعات الحرفية والخدمية التي تعمل على استقبال ونقل وتخزين ومعالجة ونشر المعلومات بوسائل الالكترونية وذلك خدمة للتنمية.

• الو.م.أ 1987 بائع الحواسيب وتجهيزات الاعلام الآلي وأدوات القياس الالكترونية وكذا البرمجيات والصناعات الخدمية بما فيها تلك التي تنتج البرمجيات الجاهزة للاستعمال، الخدمات المرتبطة للحواسيب، صناعة تجهيزات الاتصال والخدمات التي تسمح بالتواصل بين الحواسيب ومقدمي الخدمات الالكترونية².

¹ زلماط مريم، دور تكنولوجيا الاتصال والاعلام في ادارة المعرفة، مرجع سبق ذكره، ص 28.

² فوضيل دليو، تكنولوجيا الاعلام والاتصال، دار الثقافة للنشر والتوزيع، ط1، 2010، ص 24-25.

- **تعريف البنك الدولي:** حيث يعرفها على أنها مجموعة من الأنشطة تسهل تجهيز المعلومات وإرسالها وعرضها بالوسائل الالكترونية أو هي مجموعة وسائل المستخدمة في الانتاج واستغلال توزيع المعلومات بكل اشكالها وعلى اخلافي أنواعها: المكتوبة، المسموعة والمرئية.
- **هربرت سيمون:** الحائز على جائزة نوبل في علوم الاقتصاد 1978 عرفها بأنها تساعد على جعل كل المعلومات مسموعة أو رمزية أو مرئية تقرأ على حاسوب أو كتب أو مذكرات تخزن بالذاكرات الالكترونية.
- **معالي الفهمي حيزر:** بتعريف شامل ومفهوم بأنها جميع انواع تكنولوجيا المستخدمة في تشغيل ونقل التخزين المعلومات في شكل الكتروني وتشمل وسائل الاتصال والشبكات الرابطة وأجهزة الفاكس وغيرها من المعدات التي تستخدم بشدة في الاتصالات¹.
- **Kenneth and Jane:** يعرفان تكنولوجيا الاعلام والاتصال في ظل التغيرات الجديدة والعالم الرقمي على انها اداة من ادوات التسيير المستخدم والتي تكون من خمس مكونات (العتاد المعلوماتي، البرمجيات، تكنولوجيا التخزين، تكنولوجيا الاتصال، الشبكات).
- **وسائل الاتصال الجماهيرية:** التي تستخدم وسائل الاتصال والإعلام التي بدأت في أواخر القرن 19 وازدهرت في القرن العشرين، ومنها الإذاعة، الفضائيات والانترنت².

¹ عبد المالك ردمان دنان، تطور تكنولوجيايات الاتصال وعولمة المعلومات، 2005، ص 11.

² حسن محمد ناصر، مقدمة في الاتصال الجماهيري، المداخل والوسائط، الكويت، مكتبة الفلاح للنشر والتوزيع، 2001، ص 28.

تطور تكنولوجيا الاعلام والاتصال:

المرحلة الأولى: هي مرحلة النظر الى الوسيلة باعتبار لعبة مثيرة للإعجاب، وهذا ينطلق حقيقة على البدايات.

المرحلة الثانية: يتم فيها نقل الجماهير للوسيلة فهي مرحلة الاهتمام في اثر الوسيلة المتوقع.

المرحلة الثالثة: هي مرحلة التقدم الجماهير للوسيلة من خلال تجاوز النقد الموجه اليها واكتسابها للشرعية.

المرحلة الرابعة: مرحلة تقبل الجمهور للوسيلة فهي مرحلة التي تنغمس فيه الوسيلة في الثقافة الجمعية.

2- خصائص تكنولوجيا الاعلام والاتصال:

لتكنولوجيا الاعلام والاتصال مجموعة من الخصائص تجعلها تتمتع بقدرات عالية وتأثيرات متزايدة في مختلف المجالات منها:

✓ تفاعلية: المشاركون في عملية الاتصال يستطيعون تبادل الادوار وهو ما سمح بخلق نوع من تفاعل بين الاشخاص والمؤسسات وباقي الجماعات وبإدخال مصطلحات جديدة في عملية الاتصال مثل الممارسة التثائية.

✓ اللاتزامنية: امكانية استقبال الرسالة في أي وقت يناسب المستخدم، وتبرز أهمية هذه السيمة كونها تسمح بإمكانية تراسل المعلومات بين اطراف العملية الاتصالية بدون شرط تواجدها في وقت ارسالها اي امكانية لخرن المعلومات المرسله عند استقبالها في الجهاز او استعمالها وقت الحاجة، البريد الالكتروني ترسل المعلومات من منتجها الى المستفيد منها في اي وقت.

- ✓ اللامركزية: تسمح باستقلالية وسائل الاعلام والاتصال، فالانترنت تتمتع باستمرارية عملها وليس هناك جهاز واحد يتحكم فيها.
- ✓ اللاجماهيرية: امكانية التحكم فيها حيث تصل مباشرة من المنتج الى المستهلك، اي بإمكانها توجيه الرسالة الاتصالية الى فرد واحد او جماعة معينة.
- ✓ الشبوع والانتشار: قابلية التوسع اكثر لوسائل الاتصال حول العالم بحيث تكتسب قوتها من هذا الانتشار المنهجي لنظامها.
- ✓ العالمية أو الكونية: تعني تناقل المعلومات في مسارات مختلفة ومعقدة عبر مختلف مناطق العالم وهي تسمح في رأس المال بأن يتدفق الكترونيا.
- ✓ قابلية التحويل: امكانية نقل المعلومة من وسيط الى آخر، كتحويل الرسالة المسموعة الى رسالة مقروءة ام ما يسمى بالمقروء الالكتروني.
- ✓ قابلية التوصيل: اي الربط بين الاجهزة الاتصالية المختلفة دون النظر الى البلد او الشركة حيث تم فيها الصنع، تتميز وسائل الاعلام والاتصال بخاصية قابلية التحرك او الحركية حيث يمكن لمستخدميها الاستفادة منها اثناء تنقله الى اي مكان، عن طريق وسائل الاتصال الحديثة.

3- تأثير تكنولوجيا الاعلام والاتصال:

- 1-الانتاجية: ان تكنولوجيا الاعلام والاتصال تقوم بتحفيز الانتاجية العملية لنشاط المؤسسة هندسيا، تسويقيا، ومحاسبيا وفي جميع القطاعات الاقتصادية، فاستعمال الحاسب الآلي لا يسهل تسجيل البيانات ومعالجتها ولكنه وسيلة لوضع مخططات ومراقبتها ومحدد لأهمية المشاريع الاستثمارية ويساعد على اختيار مصادر التمويل، وعلى تخطيط هذه العملية.
- 2- تطبيقات تكنولوجيا الاعلام في عدة مجالات:
 - الحصول على المعلومات، توثيقها وتحليلها.

• الاتصال بمعنى تداول المعلومات.

• السيطرة على المعلومات.

• الإدارة بمعنى دعم القرار وإدارة المعلومات.

• مشاركة الخبرة أي نظم القائمة على الخبراء.

وتوفر تكنولوجيا الاعلام والاتصال للمؤسسة فرصة تعرف على المنتجات والخدمات المطلوبة وعلى المنافسة القائمة في الميدان، وقد اعطى الحاسب الآلي العامل الذي هو في اتصال مع الزبون اهمية كبيرة نظرا لإمكانية توفر المعلومات ومعالجتها والاجابة عن احتياجاتهم بسرعة فائقة وبفعالية¹.

3- دخول المعلومات: يسهل الاعلام والاتصال دخول المعلومة والحصول عليه والسوق الاكثر فاعلية وتمكن تكنولوجيا من تخفيض تكاليف المبادلات من حواجز الدخول والاستخدام الامثل للمواد المتاحة واستغلالها بشكل لازم لزيادة ارباح المدخول الاقتصادي للمنظومة الادارية.

4-العولمة: تكنولوجيا الاعلام تعتبر كمية المعلومات المهمة التي تستطيع تخزينها لترسل الى اي مكان في العالم، العولمة تخفض من تكاليف الاتصالات ولهذا تخلق المنافسة والابتكار.

5-الابتكار: ان تكنولوجيا الاعلام والاتصال تسرع من عملية الابتكار وتسهل معالجة كميات كبيرة من البيانات في اسرع وقت ممكن وعرض خدمات جيدة².

وسائل الاتصال المتعددة واندماجها:

يشهد الاعلام اليوم دمجا متنوعا بين وسائط الاتصال تقنيات المعلومات او ما يعرف بتكنولوجيا الاتصال التفاعلي، الاتصال المتعدد الوسائط مثل الدمج الحاصل بين الهاتف

¹ زلماط مريم، دور التكنولوجيا في الاعلام والاتصال، ادارة المعرفة، رسالة ماجستير، مرجع سبق ذكره، ص 31-32.

² بن دانية عائشة، تكنولوجيا الاعلام والاتصال في المؤسسة العمومية، مذكرة نهاية ليسانس، 2013-2014، ص 37.

والحاسوب وانظمة النصوص المتلفزة والدمج الحاصل لانظمة اقمار الاتصال مع انظمة الارسال تلفزيوني وانظمة البث المباشر.

- تطور نقل المعلومات وتبادلها ارتبط بتطورات تقنية على مستوى الوسائل فهناك تكنولوجيا التقاط والارسال والتخزين.
- ان وسائل نقل المعلومات مرت بمرحلتين اساسيتين هما:
 - ✓ مرحلة وسائل الاعلام التقليدية كالصافة والاذاعة والتلفزيون والراديو.
 - ✓ مرحلة الوسائط المتطورة لنقل المعلومات التبادلية كشبكة المعلومات¹.

انعكاسات تكنولوجيا الاعلام والاتصال:

الهدف هو توضيح ايجابيات تكنولوجيا الاعلام والانعكاسات السلبية:

- ✓ الانعكاسات الايجابية: اصبحت تكنولوجيا الاعلام والاتصال تلعب دورا بارزا في مجتمع المعلومات منها:
 - التفاعلية والمرونة حيث تتفاعل مع الافراد بتوفير لهم المعلومات كما انها ديناميكية.
 - تكاليف الاتصال منخفضة يمكن للمنظمات تنسيق جهود العاملين بسهولة او تكلفة منخفضة في حالات فتح اسواق جديدة او العمل في مناطق نائية.
 - الارتباط والوصول العالمي اي قدرتها على ربط عدد كبير من الناس في مختلف بقاع العالم بعضهم ببعض وبأقل التكاليف الممكنة.
 - تكاليف التعامل منخفضة حيث ترى العديد من المنظمات ان التعاملات الالكترونية ليست فقط اسرع واكثر كفاءة من التعاملات على الورق، وانما اقل تكلفة.
 - ✓ الانعكاسات السلبية: ان عد تحسن الظروف الاقتصادية والاجتماعية وعدم خبرة والتزام المستخدمين ومقومات البنية التحتية فان تطبيقات تقنيات الاعلام

¹ عبد الملك ردمان دنان، تطوير تكنولوجيا الاتصال وعولمة المعلومات، مرجع سبق ذكره، ص 49.

والاتصال تؤدي الى الفشل، حيث يجب الجمع بين الظروف الاقتصادية والاجتماعية وخبرة والتزام المستخدمين ومقومات البنية التحتية من اجل تطبيق تقنيات الاعلام لتحقيق الفائدة وتحسين العمل الاداري ورفع الانتاجية وتحقيق النمو في جميع مناحي الحياة العملية.

المحور الثالث: منظومة الادارة.

لقد اصبحت الادارة موردا من موارد المجتمع، وذلك لما لها من تأثير مباشر وملحوس في تحقيق الاهداف المؤسساتية والوطنية والقومية والدولية، وان القدرة والموهبة على استغلال الموارد من خلال الادارة صار حلم جميع الشعوب والأمم والعمل على تحقيق التنمية الاقتصادية والاجتماعية والنهوض بالقطاع الاداري سواء من الجانب الاداري او التنظيمي وما يجابه الادارة من تحديات تتمثل في عدم تمكنها لتحديد اولوياتها وعدم استغلال الثروات المتاحة واكثرها اهميتها الثروة البشرية.

- اتسع اهمية الادارة لتساهم في صياغة استراتيجية والاهداف وتنفيذها مما ادى منطقيا الى الاهتمام بالادارة والاداريين وذلك للرفع من كفاءة الاداء وتحقيق الاهداف.

1- تعريف الادارة او العملية الادارية:

- الادارة عملية ضرورية ونشاط انساني مستمر في كل منظمات ويعتمد على العديد من الدوافع لتحقيق الاهداف باستخدام الموارد المادية والبشرية من خلال اعتمادها على المبادئ والاجراءات ونظم العلاقات والتفاعلات الانسانية.

- تعريف موسوعة العلوم الاجتماعية الأمريكية بأن الدارة بصفة عامة العملية التي يمكن بواسطتها تنفيذ امر ما للاشراف عليه، وتضيف ايضا بأنها الناتج المشترك لانواع ودرجات مختلفة من الجهد الانساني الذي يبذل في هذه العملية¹.
 - الادارة العامة ترتبط بالمستوى الرسمي للدولة والسلطة السياسية وتهدف الادارة هنا الى تأمين ادارة بلد او جهاز من خلال ممارسة وظائف التوجيه والرقابة كادارة المجلس البلدي للامور المحلية، بينما ترتبط الادارة الخاصة بالمستوى الخاص الذي يعبر عن ادارة الافراد والمصلحة الخاصة.
- وهناك تعريفات عديدة للادارة:
- ✓ فريديريك تايلور: بأنها المعرفة الصحيحة لما يراد ان يقوم به العاملون ثم التأكد من انهم يفعلون ذلك بأحسن طريقة وارخص التكاليف.
 - ✓ هنري فايول: عرف الادارة من خلال تحديد عمل المدير فيقول ان معنى مدير هو ان تتنبأ وتخطط وتنظم وتصدر الاوامر وتتسق وتراقب.
 - ✓ هارلي تريكر: ان الادارة هي العملية الخلاقة للعمل مع الناس من وضع الاهداف واقامة العلاقات التنظيمية لتوزيع المسؤوليات وتوجيه البرامج وتقييم النتائج.
 - ✓ هيلدا تيبو: الادارة هي مجهود عقلي يوجه ويرشد ويحث التعامل بين المحاولات الانسانية المتضامنة والتي تركز على تحقيق اهداف معينة.
 - ✓ صلاح الدين جوهر: هي عملية اتخاذ القرار من شأنها توجيه القوة البشرية والمادية المتاحة لجماعة من الناس، لاجل تحقيق اهداف مرغوبة على احسن وجه ممكن وبأقل تكلفة وفي اطار الظروف البيئية المحيطة.

¹ طارق مجذوب، الادارة العامة: العملية الادارية والوظيفة العامة والاصلاح الاداري، منشورات الحلبي، بيروت، 2005، ص 34-35.

✓ عبد الكريم درويش: هي توفير نوع من التعاون والتنسيق بين الجهود البشرية المختلفة من أجل تحقيق هدف معين.

✓ علي السلمي: هو ذلك النشاط الانساني الهادف الى تحقيق نتائج محددة ومرغوبة باستخدام الموارد المادية والبشرية المتاحة افضل استخدام ممكن في ظل الظروف الاقتصادية والاجتماعية والسياسية والثقافية السائدة في المجتمع.

✓ د. عبد الوهاب: ان الادارة هي عملية اجتماعية مستمرة تعمل على استغلال الموارد المتاحة استغلال امثل عن طريق التخطيط والتنظيم والقيادة والرقابة للوصول الى هدف محدد.

2- مفهوم الادارة المحلية:

وسيلة جوهرية من وسائل تنمية المجتمع ووجود مثل هذه الادارة هو قمة في التنظيم لتلك المشاركة المحلية، لانها تجمع اليها تقدير الحاجة وادارتها ووعيها لاسباب تنظيمية وتنفيذية لامكانيات العلمية التي تحقق بها المطالب في ظل وجودها.

• هي اسلوب من اساليب التنظيم الاداري مراد به توزيع الوظيفة الادارية بين السلطة المركزية للدولة وبين الهيئات الادارية المحلية المنتخبة المتخصصة على اساس اقليمي تحت رقابة السلطة المركزية.

• هي توزيع صلاحيات اتخاذ القرارات المهمة بين السلطة المركزية بحق الوساية الادارية، وتتمتع الوحدات الادارية بحق المبادرة الشخصية القانونية المستقلة وبهذا تتحقق درجة من المشاركة بالنهوض بالقطاع المحلي.

• وتمثل الادارة المحلية صور من صور اللامركزية الادارية ونظام الجماعات المحلية، وهذه المنظمات تنتقل اليها بعض السلطات وصلاحيات الاجهزة الحكومية في المجال التنفيذي وليس لهذه المنظمات صلاحيات التشريع وتتمتع بقدر من الاستقلال التنظيمي والاداري والمالي في مجال التنفيذ داخل الحدود الاقليمية.

- ان تنظيم الحياة العامة انما هو تنظيم اداري لتسيير الشؤون العامة ويرتكز التنظيم الاداري على اساليب فنية اي تقنية تتمثل في المركزية واللامركزية، كصفات لتوزيع النشاط الاداري بين مختلف الاجهزة والهيئات الادارية للدولة¹.
- ونظرا لأهمية الادارة المحلية بالنسبة لكيان الدولة وقوامها فانها تبني على اسا دستوري حيث تنص المادة 11 من الدستور (على ان الدولة تستمد مشروعيتها من الشعب²)، والذي يمثل عن طريق المجالس المنتخبة والتي تمثل قاعدة اللامركزية (المجالس الولائية والمجالس البلدية).

✓ المركزية واللامركزية الادارية:

مفهوم المركزية الادارية: المركزية تركز مجموع المهام الادارية المحتملة على مستوى التراب الوطني وجعلها تنبثق من مصدر واحد مقره العاصمة وتعتمد على مبدأ التوحيد وعدم التجزئة، بحث يكون مركزيا كل نشاط في الدولة اختصاص الفرد او الهيئة المركزية.

المركزية في الميدان السياسي نظام لا يسمح للتعددية السياسية ويؤسس سياسته المبدأ تركيز السلطات السياسية في يد الفئة الحاكمة.

تتمثل اهم تطبيقات النظام المركزي الاداري بشكلين اساسين هما:

أ- **التركيز الاداري:** او المركزية المطلقة او الكاملة اي حصر وجمع كل مظاهر ادارة التسيير النشاط الاداري بيد السلطة المركزية بالعاصمة عن طريق ممثليه عبر اقليم الدولة وتنفيذا للوامر والتعليمات.

ب- **عدم التركيز الاداري:** يندرج ضمن مثلث المركزية الادارية بحيث يتم اتخاذ القرارات و ابرام العقود الادارية باسم الدولة من خلال الموظفين للولايات.

¹ محمد بعلي صغير، قانون الادارة المحلية الجزائرية، دار العلوم للنشر والتوزيع، عنابة، 2004، ص 7.

² المادة 11 من الدستور الجزائري لسنة 1967.

مزايا النظام المركزي الاداري:

- تقوي سلطة الحكومة المركزية وتحقق هيمنتها على مختلف اقطار الدولة.
- تؤدي المركزية الى توحيد النظم والاجراءات الادارية.
- تساهم في تقليل النفقات العامة.

مساوئ المركزية الادارية:

- عدم توفر الجو الديمقراطي ومنح الفرصة للمواطنين لاختيار من يتولى ادارة المرافق المحلية
- زيادة اعباء العمل على موظفي السلطة المركزية.
- تركيز المشروعات الكبيرة في العاصمة والمدن الكبرى واهمال باقي الوحدات المحلية.

✓ اللامركزية الادارية:

- نتيجة لتوسع وتضخم الجهاز الاداري وحاجاته لضمان كفاءة الاداء الوظيفي حيث تطور اسلوب المركزية الادارية من مرحلة التركيز الاداري الى مرحلة جديدة هي مرحلة عدم التركيز الاداري ويطلق عليها بفرنسا الادارة الميدانية.
- اللامركزية الادارية تعني توزيع هذه الوظيفة واختصاصاتها بين اجهزة الحكم المركزي واشخاص معنوية عامة اخرى¹.
 - تعريف الفقيه الفرنسي R.chapus بأنها تعني نقل بعض الصلاحيات من السلطة المركزية الى الهيئات الاقليمية او المرفقية هي متميزة قانونا عنها وتحت رقابة الدولة باستقلالية التسيير.

مزايا اللامركزية الادارية:

¹ سامي جمال، أصول القانون الاداري، الجزائر، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزء الاول، 1996، ص 170.

- يعمل على تخفيف العبأ على الادارات المركزية التي تكون عاجزة على القيام بكل اعمالها.
- تأكيد مبدأ الديمقراطية في الادارة لانها تهدف الى اشراك الشعب في اتخاذ القرارات.
- تحقيق العدالة في توزيع حصيلة الضرائب وتوفير الخدمات بكافة انحاء الدولة¹.

مساوئ اللامركزية الادارية:

- يؤدي الى المساس بوحدة الدولة من خلال توزيع الوظيفة الادارية من الوزارات والهيئات ويعمل على تهديد الوحدة السياسية والقانونية للدولة.
- تقسيم وضعف السلطة المركزية وظهور الصراع بين الهيئات المركزية والسلطة المركزية.

3- اهداف الادارة المحلية:

أ- الاهداف الادارية:

- تحقيق كفاءة أداء الخدمات العامة ذلك بتقديم خدمات للمواطنين سواءا من القطاع العام او الخاص.
- القضاء على الجوانب السيئة من البيروقراطية التي توجد في السلطة المركزية.
- تغيير انماط الاداء من وحدة محلية الى اخرى تبعا لطبيعة الوحدة وحجمها وحاجات سكانها وتفادي تهميط الاداء الذي يعتبر من عيوب الادارة المركزية².

ب- الاهداف الاجتماعية:

- اثاره اهتمام المواطنين وحفزهم على التعاون لادارة شؤونهم المحلية وادارة حياتهم اليومية وفتح مجال المشاركة والحوار عبر قنوات التواصل والتفاعل بين

¹ علي خطار، الاساس القانوني لنظام اللامركزية الاقليمية، الجزائر، كلية الحقوق، ص 122.

² سكيينة عاشوري، الاتجاهات المعاصرة لنظم الادارة المحلية، مذكرة ماستر، ص 27.

الإدارة والمجتمع وتعبّر عن إرادته ورفع درجة من الوعي الثقافي والسياسي لتحقيق المصلحة العامة.

ج- الأهداف الاقتصادية:

- تنشيط الاقتصاد الوطني على المستوى المحلي وتأسيس المشروعات الاقتصادية تلأئم احتياجات المواطنين لتحقيق العدالة الاجتماعية.
- توفير مصادر التمويل المحلي من خلال الضرائب والرسوم وإرادات أملاك المجالس المحلية.
- تعمل الإدارة على إحياء الموارد الاقتصادية، واستخدامها واستثمارها الاستثمار الأمثل على مستوى الأقليم.

د- الأهداف السياسية:

- دعم الوحدة الوطنية لتحقيق التكامل القومي والقضاء على عصبية القبيلة أو الطائفية أو الإقليمية.
- تهدف الإدارة المحلية إلى تقوية البناء السياسي والاقتصادي والاجتماعي للدولة وذلك عن طريق توزيع الاختصاصات في مواجهة الإزمات والمصاعب التي تواجهها في الداخل والخارج¹.

¹ أمير علي وفاطمة الزهراء، الاتصال والإدارة المحلية والمواطن، مذكرة ماجستير، مرجع سبق ذكره، ص 120.

الفصل

الثاني

علاقة تكنولوجيا الاعلام والاتصال

بالعمل الاداري الجزائري

المحور الأول: تكنولوجيا الاعلام والاتصال في الادارة.

عملت تكنولوجيا المعلومات والاتصال على احداث التوازن بين الوظائف الادارية، واختيار الموارد المؤهلة والكفوة وتدريبها وتخطيط المسار الوظيفي وادارة الرواتب وتحسين نوعية ظروف العمل، كما ساهمت من خلال اجهزتها بزيادة كفاءة عملية الاتصال داخل المنظومة الادارية وخارجها وتحسين عملية التحفيز والدافعية للافراد، وتعد الاتصالات مهمة لنجاح المؤسسة وتحقيق التفاهم والتعاون بين افراد النظام الاداري.

مفهوم الاتصال الاداري:

ان الاتصال داخل المنظمة الادارية يحقق نوع من التفاعل والتفاهم بين المدير والموظف ويفتح باب ومجال للحوار مع جميع اطراف المجتمع.

- **تعريف ابراهيم عرقوب:** يعرف الاتصال الداخلي على انه الاتصال الانساني المنطوق او المكتوب الذي يتم داخل المؤسسة على المستوى الفردي او الجماعي ويساهم في تطوير العمل وتقوية العلاقات الاجتماعية بين المواطنين¹.
- **تعريف العشوي:** الذي يرى ان الاتصال الداخلي يشير عموما الى مجمل النشاطات والاعمال المتخذة لاحداث وخلق علاقات مستمرة بين الاشخاص تحقيق التواصل بهدف خلق جو من الاستقرار والثقة بين القمة والقاعدة داخل المؤسسة.
- **تعريف Losada et Vezquez:** الاتصال الداخلي على انه مجموعة من العلاقات الشاملة لكل مجالات التفاعل التنظيمي، والتي تتم تشكل تعبير رسمي مقصود للمؤسسة بصفاتها القائمة لعملية الاتصال، وذلك بادماج كل الوسائل التي بحوزتها بغية التسهيل عملها الداخلي وتكوين صورة معينة تنتج عن نشر شخصية محددة تنسجم مع واقعها واهدافها وطلبات محيطها.

¹ فوضيل دليو، اتصال المؤسسة (اشهار، علاقات عامة، علاقة مع الصحافة) دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة،

من خلال هذه التعريفات نرى ان عملية الاتصال من شأنها تكوين علاقات التي بواسطتها توجد المؤسسات وتواصل أداء وظائفها.

1- انواع الاتصال داخل الادارة:

تأخذ العملية الاتصالية داخل المؤسسة عدة أشكال منها اتصال رسمي واتصال غير رسمي.

• **الاتصال الرسمي:** كل اتصالات سواء كانت نازلة او صاعدة او افقية يمكن ان تكون بشكل رسمي والاتصال الرسمي مثل الاتصالات التي تتم من خلال خطوات ومنافذ الاتصال يقررها التنظيم ويتطلبها¹.

✓ **الاتصال العمودي:** ويوجد فيه الاتصال الصاعد والاتصال النازل:

✓ **الاتصال الصاعد:** يكون الاتصال الصاعد من اسفل الى اعلى الهرم ويتجسد من خلال: تقديم معلومات حول الاداء وظروف العمل المتمثلة في التقارير، تقديم الشكاوي وتطلعات التي يرفعها الموظف، يتضمن مقترحات الموظفين لصالح العمل، طلب توضيحات واستفسارات حول العمل.

✓ **الاتصال النازل:** يتدفق الاتصال من قمة التنظيم الى ادنى المستويات الادارية ويتميز هذا النوع من الاتصال بـ: الأوامر، التعليمات الخاصة والمرتبطة بالعمل، معلومات حول العمل وعلاقته بالاعمال الاخرى بالمؤسسة، معلومات حول الاجراءات والقوانين الداخلية.

✓ **الاتصال الافقي:** يتم هذا الاتصال بين الافراد من نفس المستوى الهرمي والذي يسمح بالحصول على معلومات لا يمكن الحصول عليها عن طريق الاتصال العمودي ويسمح بالتنسيق بين مختلف المصالح والفروع من اجل فاعلية اكبر.

¹ خيرى خليل الجميلي، الاتصال ووسائله في المجتمع الحديث، المكتب الجامعي الحديث، مصر، 1997، ص 24.

- **الاتصال الغير الرسمي:** الاتصالات الغير الرسمية لا علاقة لها بالادارة، وتنشأ اتصالا الغير رسمية في اي جهاز اداري بطريقة تلقائية نتيجة لما بين الافراد من علاقات اجتماعية وصدقات شخصية.

2- اساليب الاتصال داخل الادارة:

يتوقف سير ونجاح عملية المنظومة الادارية بفهم العاملين للوامر والتعليمات والخطط والسياسات الموضوعة وعلى الاساليب التي تستخدمها الادارة بالاتصال بالموظفين والمحيط الخارجي ومن بين هذه الاتصالات:

✓ **الاتصالات المكتوبة:** تعني هذه الاتصالات تدوين الرسائل في صور مادية مكتوبة ومن اهم اشكالها في مجال العملية الادارية: المذكرات، التقارير، المنشورات والكتب والرسائل ومن اهم ما يميز هذا الاسلوب يحقق شرط الوضوح، فالمادة المكتوبة هي اكثر المواد بالاتصال تحديدا، عدم التلاعب او التحريف او تشويه المعلومات والاعتماد على الامانة العلمية في نقل المعلومات، ويتضمن تحديد المسؤولية ولا يسمح بالتكرار في حالات الفشل.

✓ **الاتصالات الشفوية:** التي يتم من خلالها نقل المعلومات عن طريق تبادل الحديث بين المرسل والمستقبل مباشرة عن طريق المواجهة بينهم وعن طريق الهاتف او بتحميل رسالة شفوية واهم ما يميز هذا الاسلوب هو القدر الكبير من السرية وهذا الاسلوب يسمح لكل طرف بالاتصال التفاهم مع الاخر، واهم اساليب هذا الاتصال: الاتصال خلال الاجتماعات والمؤتمرات، الاتصال خلال المقابلات الشخصية والاحاديث المباشرة، الاتصال خلال المكالمات الهاتفية¹.

✓ **الاتصال التصويري او المرسوم:** هو الاتصال الذي يستخدم الصور الفوتوغرافية او الرسوم البيانية او الرسوم التكوينية او الخرائط او صور بعض

¹ بو علي فريدة وفوزيل سكيينة، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الاتصال الداخلي بالمؤسسة، شهادة ماجستير، 2013-2014، ص 72.

انواع النشاط الانتاجي، فتستخدم الرسوم والصور والخرائط والاشكال البيانية في نقل الكثير من الافكار والمعلومات او التأثير في اتجاهات الاشخاص، وتعتبر الصورة والاشكال البيانية اساس الاتصال لان الصورة تعادل ألف كلمة.

✓ **الاتصال الالكتروني:** هي القرارات او المعلومات التي تصل للعاملين عن طريق تقنيات الانترنت او الفاكس فالاتصالات الالكترونية تعزز نمو وفاعلية الاتصال بين العاملين، وغالبا ما تكثر الاتصالات الالكترونية مع المنظمات الافتراضية التي تستخدم التجارة الالكترونية لتحقيق الاتصال مع العاملين والمديرين والعملاء، او في ظل التطور الهائل للتكنولوجيا الاتصال فان المستقبل هو للاتصالات الالكترونية في ظل تطبيق اغلب دول العالم المتقدم لمبادئ الحكومة الالكترونية، ويتم هذا النوع من الاتصالات عن طريق تدريب جميع الموارد البشرية على استخدام التقنيات لتطوير عمل الادارة¹.

شروط الاتصال الفعال:

الهدف من تطبيق تكنولوجيا الاعلام والاتصال في الادارة هي التأثير والاعبار والتزويد بالمعلومات والتعبير عن وجهة النظر وقد يكون مباشرا وغير مباشر، رسمي او غير رسمي، لفظيا او مكتوبا، مسموعا او مرئيا، لذا تلعب وسائل الاعلام دورا هاما في توصيل المعلومات والتوجيهات والقرارات الى العمال في قاعدة التنظيم.

الاتصال هو اساس كل تنظيم ناجح ويرى البعض ان الوظيفة الاولى للادارة هي تطوير نظام الاتصال واستخدام تقنيات متطورة في عالم الاتصالات لتسهيل عمل

¹ مصعد اسماعيل طيش، دور نظم وتقنيات الاتصال الاداري في خدمة اتخاذ القرارات، رسالة ماجستير، 2008، ص

المنظمة الادارية وتحقيقها للتواصل مع العالم الخارجي ومواكبة التطورات الحديثة وثورة العولمة والمعلومات.

شبكات الاتصال الداخلي للادارة:

تقوم المؤسسات في تأمين شبكات الاتصالات التي تربط مختلف اقسامها وفروعها تؤدي الى الانسجام في عملها والسرعة في اداء العمل، مما يجعل الادارة قادرة على السيطرة على سائر اطراف الاتصال للمؤسسة بصورة معينة من اتصال مستمر ومباشر، وهناك العديد من المعاني لمعنى الشبكات منها تداخل اكثر من وحدة او مصدر معلومات وهي تنظيم منسق لوحدات منفصلة ومتداخلة بغرض تحقيق الاهداف بكفاءة وهو تنظيم يجمع بين فردين او اكثر تقوم على اساس تبادل المعلومات بشكل منظم عن طريق الاتصال لتحقيق الاهداف المسطرة.

اهداف الشبكة الاتصالية:

تسهل الوصول الى مصادر المعلومات والاستفادة منها بأقل وقت وجهد ممكن، التنظيم المحكم في المؤسسة يسهل سيولة المعلومة بطريقة افضل من التنظيم الذي يسوده الفوضى ولتقديم خدمات اتصال افضل:

- مقاييس الكمية من خلال خدمة اكبر عدد من المستخدمين.
- مقاييس النوعية من خلال تقديم خدمات اتصال متعددة.
- الافادة بتكنولوجيا الاتصال المتاحة من خلال التنظيم.
- زيادة انتاجية وسائل وقنوات اتصال والقوى العاملة فيها.

عناصر الشبكة الاتصالية:

- الانسان او القوى البشرية في المؤسسة متمثلة في كل المستويات الادارية موظفين اداريين عمال اطارات.

- اجهزة وتقنيات اتصال مختلف وسائل الاتصال المستخدمة داخل المؤسسة.
- الاموال المخصصة للتمويل لاقتناء مختلف الاجهزة والتقنيات.
- الاجراءات والخبرة واساليب التشغيل.
- اساليب الاختيار وتقييم المشاركة.

اما شبكات الاتصال داخل المؤسسات، فهناك من يقسمها الى قسمين مركزية ولا مركزية.

أ- الشبكات المركزية واللامركزية:

✓ **الشبكات المركزية:** الشبكة المركزية تتكون من مركز رئيسي ونقاط اتصال فرعية تمثل الجهات المختلفة المشاركة في الشبكة، وتعمل هذه الشبكة على تخفيض تكاليف الاتصالات الادارية من قوى عاملة وآلات ومعدات وتجهيزات تساعد على استخدام امثل للعاملين ومن مميزاتها صحة القرارات المتخذة نتيجة استغلال الخدمات الاستشهارية المتخصصة، والاستغلال الامثل للموارد البشرية لامكانيات المتاحة وهذا عن طريق التنظيم الفعال داخل المؤسسة.

✓ **الشبكات اللامركزية:** هي صلاحية اتخاذ القرارات في اكثر من جهة اي ان هناك اكثر من شخص يملك اتخاذ القرارات وفرضها على الاخرين، وتسمح الاطراف المشاركة في الاتصال دون المرور بالمركز، فكل ادارة رئيسية لها وحدة اتصالات ادارية الخاصة بها ومن مميزاتها سرعة وصول الرسائل للادارات التي تخضع لها والتحقيق على المديرين في المستويات العليا لقيام المديرين للتفرغ لاداء مهام اكثر اهمية لصالح المنظومة الادارية¹.

ب- **تقليص حجم الوظائف والمستويات الادارية:** ان استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال اسهم في زيادة التوافق بين الوظائف، وذلك باختيار العناصر المؤهلة

¹ خنيفر وفاء، دور الاتصال الداخلي في تسيير المؤسسة الخدمية، مذكرة ماجستير، مرجع سبق ذكره، ص 13.

والكفاءة والعمل على تدريبها وتخطيط مسارها الوظيفي، وادارة الرواتب وتحسين ظروف العامل وزيادة كفاءة عملية الاتصال.

لقد اشار Lucas and Hanold بأن ازدياد قدرات الادارة الحصول على المعلومات بالسرعة والدقة من خلال الاعتماد على انظمة المعلومات يسهل في تقليل اعتماد على الادارة الوسطى وظهور الشبكات والاتصالات المحلية والدولية جعل المؤسسة اكثر قدرة على الاستجابة لمتطلبات الزبائن¹.

ج- التحول في شكل الهيكل التنظيمي: وذلك بالاعتماد على التنظيم الشبكي والهيكل التنظيمي مما يسمح بنقل وتبادل المعلومات والعمل على ادخال اساليب جديدة لتسيير عمل المنظمة والتخلي عن التنظيم الهرمي البيروقراطي التقليدي الذي يفرض قيود على عملية تدفق المعلومات، في حين ان التنظيم الشبكي يساهم في تقليل المعوقات.

3- مقومات الاتصال الفعال داخل الادارة:

هناك العديد من المقومات الاساسية التي يجب توافرها لكي يحقق الاتصال فاعليته وهي:

- توفير نظام معلومات فعال يتضمن تدفق استمرارية وكفاية البيانات والمعلومات المطلوبة وارسالها بطريقة سهلة ومفهومة لتحقيق اكبر قدر من التفاهم بين اعضاء المنظمة داخليا.
- دقة او وضوح المعلومات المطلوبة وارسالها من شخص الى اخر.
- اختيار الوقت المناسب لنقل المعلومات من المرسل الى المستقبل مع ضرورة التعرف على الظروف العملية والبيئية المحيطة بمستقبل الرسالة.

¹ بو علي فريدة وفوضيل حكيمة، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الاتصال الداخلي للمؤسسة، مرجع سبق ذكره، ص 58.

- دراسة قدرات العاملين من الجوانب الفنية والعملية والسلوكية ووضوح الهدف من الرسالة، ضرورة توفير لغة مشتركة ومفهومة بين العاملين في عملية نقل المعلومات.

العوامل المؤثرة في عملية الاتصال داخل الادارة:

ان عملية الاتصال عملية اجتماعية يشترك فيها عدد معين من الافراد حسب نوعية التأثير سلبا او ايجابا، ومن هنا نعرض بعض التأثيرات:

- ان عملية الاتصال تتأثر بعدد الوحدات (المؤسسات الفرعية) التي تضمها المنظمة وبالتوزيع الجغرافي لهذه الوحدات.
- طبيعة العمل تأثر الى حد بعيد عن الاتصال الداخلي من حيث التأكيد على الاتصالات الرسمية دون السماح بالاتصالات الغير رسمية.
- عندما تكون المنظمة حديثة النشأة كلما أثر ذلك على عملية الاتصالات وشكلها، لان المطلوب في بداية انشائها هو جعل عملية الاتصالات الضيقة حتى يتم تحديد كل فرد فيها بشكل دقيق او واضح، وعلى العكس اذا كان عمر المنظمة له سنين عديدة فان الاتصالات تتشابه وتتسع بين افرادها مما يزيد معدل الرسمية داخل هاته المنظمة الادارية¹.

وظائف الاتصال داخل الادارة:

تقديم المعلومات: من اهم وظائف النظام من نظم الاتصالات هو تقديم المعلومات التي يمكن ان تساعد التنظيم على التكيف مع المتغيرات الداخلية والبيئة المحيطة.

اصدار الاوامر والتعليمات: الهدف منها هو تحديد من الذي يقوم بأداء وظيفة معينة، مكان اداء الوظيفة، توصيف للوظيفة او المهمة، وتعمل شبكة الاتصالات في المنظمة على

¹ أحمد خاطر، مقدمة في ادارة المؤسسات الاجتماعية، المكتب الجامعي الحديث، الاسكندرية، مصر، دون تاريخ، ص

تحقيق اكبر قدر ممكن من فرض النظام وتسيير العمل الجيد وذلك عن طريق اللوائح والقوانين التي تسيير عمل المؤسسة.

التأثير والاقناع: توجه الى الافراد الذين لا يخضعون للسلطة المباشرة للمدير، والهدف منها هو التأثير والاقناع للحصول على السلوك او الاستجابة المطلوبة.

تحقيق التكامل: يعتبر مفهوم الاتصالات التكاملية عن تلك الوظيفة التي تقوم بها الاتصالات بين التنظيم وبيئته الخارجية وتساعد الاتصالات التكاملية التنظيم على تحقيق نوع من الادارة والتشغيل المتناسق بين وحدات الادارة¹.

اهداف الاتصال الداخلي:

المشاركة في المعلومات حيث تساعد وسائل الاعلام والاتصال على تبادل المعلومات الهامة لتحقيق اهداف التنظيم وتساعد هذه المعلومات على:

- توجيه سلوك الافراد ناحية تحقيق الاهداف.
- توجيه الافراد في اداء مهامهم وتعريفهم بالواجبات المطلوبة منهم.
- تعريف الافراد بنتائج ادائهم.

اتخاذ القرارات حيث يساهم الاتصال دورا كبيرا في عملية اتخاذ القرارات فعند اتخاذ قرار معين يحتاج الموظفون الى معلومات معينة لتحديد المشاكل وتقديم البدائل وتنفيذ القرارات وتقييم النتائج.

الاهداف الخاصة بالعاملين:

- خلق الرضا والارتياح بين العاملين وزيادة التفاهم والثقة بينهم.

¹ مصعب اسماعيل طيش، دور نظم وتقنيات الاتصال الاداري في خدمة اتخاذ القرارات، مذكرة ماجستير، ادارة اعمال، مرجع سبق ذكره، ص 21.

- الارتقاء بمعنويات الموظفين من خلال اشراكهم في عملية تسيير الادارة بابداء ارائهم في المواضيع المطروحة.

اهداف خاصة بالقيادة:

تمكين القائد من التعرض على ما يحدث داخل المؤسسة بصورة صادقة لمساعدته على اتخاذ قرارات سليمة مما يسهل عملية التوجيه والإشراف والتأثير على العاملين وتحقيق التنسيق بين أنشطة الإدارة المختلفة داخل المؤسسة.

اهداف خاصة بالجمهور:

- ترسيخ صورة المؤسسة في ذهنه وتعريفه بإنتاجها وخدماتها.
- التعرف على رؤيه في المؤسسة وكذا اقتراحاته لتحسين من خدماتها¹.

معوقات الاتصال الاداري:

هناك العديد من العقبات التي تواجه عملية الاتصال داخل الادارة وتعرف بعناصر التشويش التي تحول دون تحقيق اهداف المؤسسة، ونذكر منها اربعة عناصر:

1- معوقات ذات طابع دلالي: ان تأثير عملية الاتصال يعتمد على طريقة وعرض المعلومات حيث تلعب اللغة المصطلحات دورا كبيرا في فهم الرسالة، حيث يرى ليون فيسنجر ان استقبال الفرد لمعلومات غامضة، يخلق عنده حالة من التوتر تدفعه الى السعي لاختزالها او اضافة عناصر جديدة او تقليل اهمية بعض العناصر².

2- معوقات ذات طابع تنظيمي: ان كبر حجم المؤسسة وتعدد مستوياتها الهرمية يلعب دورا هاما في عرقلة دوران وسير المعلومات، لان الرسالة تمر بعدة مستويات

¹ خنيفر وفاء، دور الاتصال الداخلي في تسيير المؤسسة الجزائرية، مذكرة تخرج ماستر، مرجع سبق ذكره، ص 5.

² محمد حسن اسماعيل، مبادئ في علم الاتصال ونظرية التأثير، الدار العلمية للنشر والتوزيع، الكويت، ط1، 2003، ص 90.

وهذا ما يجعلها تفقد معناها الحقيقي ويمسها التغيير في جوهرها ولا تحمل الدقة والأهمية وهذا المشكل لا يمس تنظيمات صغيرة الحجم.

3- المعوقات المتعلقة بجماعة العمل: تشكل جماعة العمل او الموظفين داخل الادارة عائق لتحقيق عملية الاتصال الداخلي وهذا من خلال الاختلافات وفروق السن، الدخل، الثقافة، وتباين الرتبة الوظيفية، وهذا ما يؤدي الى التصادم وحدوث الصراعات والانشقاق داخل المنظمة ما يؤثر سلبا على عملها وتطورها.

4- معوقات متعلقة بخصائص وسائل الاتصال: تتفاوت الاساليب المستخدمة في نقل المعلومات في عدد من الخصائص التي تؤثر على فاعلية الاتصال وذلك بإعطاء معلومات غير صحيحة من طرف الوسيلة المستخدمة في الاتصال، ويمكن للتكنولوجيا ان تؤثر على نجاح الاتصال الداخلي وهذا من خلال عدم توافرها او التحكم فيها كالاتصام الآلي.

المحور الثاني: استخدام تكنولوجيا الاعلام والاتصال في الادارة

• تتمثل تطبيق تكنولوجيا الاعلام والاتصال في المؤسسة الجزائرية على العديد من المميزات الهدف منها هو النهوض بالقطاع الاداري وتطوير الخدمات وتحسينها من اجل خدمة الفرد والمجتمع، تتكون من العديد من المكونات المادية والاجهزة والمكونات البرمجية والخدمات المطلوبة لتشغيل المؤسسة بكل اقسامها ومرافقها بواسطة الاجهزة التي هي ممولة من طرف الادارة.

1-علاقة الادارة بتكنولوجيا المعلومات: العلاقة بين المؤسسات ووسائل الاعلام والاتصال هي علاقة ذات وجهين، تبادل وتأثير والتأثر ضمن مجموعة من العوامل كالمحيط الخارجي، الثقافة والهيكل التنظيمي وعملية التشغيل الى جانب المؤثرات السياسية الداخلية والخارجية، فقد اصبحت المعلومات تدخل وتخرج من المؤسسة بأشكالها الثلاث المقرؤة والمسموعة والمرئية في آن واحد¹.

ودخلت الى عالم الاعمال ايضا المواقع الافتراضية وغيرها من التطورات في مجال تكنولوجيا الاعمال، اذا وجب على المؤسسة ان تعمل جاهدة لمواكبة تطور وسائل الاعلام والاتصال وادماجها مع متطلبات عملياتها من اجل دفع عجلة تطورها الى الامام، وقد عمل متخذي القرار داخل الادارة على تطوير وتحديث اساليب الاتصال لمواكبة تطورات الحاصلة وثورة المعلومات واستخدام الانترنت الذي جعل من عمل الادارة يشهد العديد من التغيرات. وقد ظهرت في السنوات الاخيرة ابتكارات عديدة وطورت صناعة الاتصالات السلكية واللاسلكية، وحدثت هذه التطورات نتيجة طلب المستهلكين من جانب، ودفع التكنولوجيا من جانب اخر، وقد تحدث طلب المستهلكين من خلال ما يلي:

¹ مزهر شعبان العاني، العمليات الادارية وتكنولوجيا المعلومات، اثناء للنشر والتوزيع، عمان، ط1، 2008، ص272-

- الرغبة في الحصول على اكبر قدر ممكن من المعلومات بشكل فوري نتيجة عوامل المنافسة في السوق الرأس مالي.
- الرغبة في الحصول على خدمات سريعة مثل: شراء السلع والبضائع والتعامل مع البنوك ودفع الفواتير الضرورية.
- الحاجة الى توفير قنوات الاتصال الفوري مع الوحدات التابعة لمركز العمل في اماكن جغرافية بعيدة.
- الرغبة في التعرف على نظم البيئة ومراقبة تغيراتها والتحكم بالجوانب الأمنية.
- التحقق من وجود اعتمادات مالية والتحكم باستخدام ميزانيات لادارة المشروعات.
- الرغبة في نقل الرسائل بسرعة تواكب سرعة حركة المجتمع باستخدام وسائل جديدة مثل: البريد الالكتروني، تخزين الصورة، الفاكس السريع¹.

2- تطبيق تكنولوجيا الاعلام والاتصال في الادارة:

تتعدد حاجات المؤسسة الى ادخال تكنولوجيا المعلومات والاتصال، كما تتعدد استعمالات هذه الاجهزة بالمؤسسات، فيمكن تحديد هذا الاستعمال ضمن المجال الداخلي وضمن المجال الخارجي للمؤسسة منها:

✓ تطبيق داخل الادارة: من اهم استعمالات تكنولوجيا اعلام الاتصال على المستوى الداخلي ما يلي: تستعمل تكنولوجيا المعلومات كمصدر مركزي لكل المعلومات كبطاقة تعرض بها كل من التعريف بالمؤسسة، نشاط هيكلها التنظيمي واهدافها، معلومات عن الهيكل او المنتج، وضع دليل للعاملين والموظفين، والاستعمال الالكتروني لبطاقات الدوام لتسهيل معالجة البيانات والاستفادة منها وسرعة الوصول اليها، الانتقال السريع السهل في المؤسسة

¹ حسن عماد مكاي، تكنولوجيا الاتصال الحديثة في عصر المعلومات، الدار المصرية اللبنانية، ط2، 1997، ص 45-

وربط كل اجزاء المؤسسة مع بعضها البعض، والنقل السريع والاقتصادي لمستندات لتوفير التكاليف البريدية.

✓ تطبيق خارج الادارة: من اهم استعمالات تكنولوجيا الاعلام والاتصال حيث تتمثل في نشر الاعلانات والاشهار الخاص بمنتجات المؤسسة على شبكة الانترنت لجلب الزبائن والحصول على معرفة خارجية من خبراء ومستثمرين لحل بعض المشاكل ومتابعة مدى تطور المؤسسة مقارنة مع المؤسسات الاخرى وتسهيل خدمات الشراء من خلال توفير الفهارس التي يصابها الصور والرسوم التوضيحية واصدار تعليمات ودفع النقود. كما يمكن استرجاع المعلومات التي يتم تخزينها في الحاسب الشخصي في أي وقت مما يوفر الوقت والجهد.

مزايا تكنولوجيا المعلومات والاتصال في عمل الادارة:

ان استخدام اساليب ووسائل الاعلام والاتصال داخل الادارة الجزائرية قد عزز مفهوم التنمية الوطنية الشاملة وتحقيق النمو والرفاه الاقتصادي وتحسين قطاع الخدمات ولقد حققت انجازات كبيرة للمؤسسات التي استطاعت ادارة مؤسساتها بكفاءة عالية وجودة خدماتها، وبرزت هذه الانجازات:

- ضمان أعلى درجات الكفاءة والجودة في العملية الاتصالية، حيث ساهمت تكنولوجيا المعلومات في توفير الوقت اللازم لاتمام العملية الاتصالية بسرعة وفي وقت وجيز.
- تحقيق اعلى مستويات التفاعلية في العملية الاتصالية، حيث حولت تكنولوجيا المعلومات المبتكرة الى تحسين عملية الاتصال لصالح الطرفين المرسل والمستقبل، وتعزيز الفهم المشترك بين طرفي الاتصال لتحقيق الاهداف.

- يسمح اختيار القناة المناسبة الجماعية والفردية الى تقليص الجهد والتكاليف المترتبة في العملية الاتصالية.
- تساهم تقنيات الاعلام والاتصال في تفعيل وتأثير كل عنصر من عناصر الاتصالات من الاعلان والدعاية والعلاقات العامة والبيع الشخصي وترويج المبيعات والتسويق المباشر.
- ويتمثل دفع التكنولوجيا Technology push في اتاحة فرص جديدة تطوير اتصالات وتسهيل خدماتها بما يلبي حاجات المجتمع، وهكذا تسمح اتاحة تكنولوجيا متقدمة تطوير وسائل الاتصال لتلبية الحاجات اوتاحة خدمات جديدة، وبالتالي تحرك السوق، ويمكن ان تنعكس ذلك في زيادة طلب الوسائل الجديدة ويؤدي الى تحسين الخدمات، ويخلق الحاجة الى الوسائل الجديدة التي تقدم خدمات يصعب توفيرها من خلال الوسائل التقليدية¹.
- ان تكنولوجيا الاتصال الحديثة تسد نقص في التكنولوجيا القديمة، وتفجر افقا جديدة لكنها لا تجعلنا نتخلى عن التكنولوجيا القديمة، وانما يحدث نوع من التوافق بين القديم والجديد لصالح خدمة الادارة والمحيط الخارجي، فدور تكنولوجيا وقيمتها يحددهما المجتمع وتأثر فيهما البيئة.

3- شبكات تكنولوجيا الاعلام والاتصال داخل الادارة:

الوسائل التكنولوجية هي التي تجمع بين الصوت والصورة، وظهور تقنيات متطورة في مجال الاعلام واستفادة منها الادارات ضمن الوسائل التي تعتمد عليها في العملية الاتصالية ومن هذه الوسائل التكنولوجية:

البريد الالكتروني: يتم عن طريق الكمبيوتر وهو يحل محل اتصال الشخصي ويمكن استخدامه في بث الرسائل العاجلة لتصل الى المنازل والمكاتب وتسهل من ادارة الاعمال.

¹ حسن عماد مكاوي، تكنولوجيا الاتصال الحديث في عصر المعلومات، مرجع سبق ذكره، ص 50.

الاقراص المضغوطة: هي دعامة تكنولوجية هامة حيث تستطيع تخزين الاف المعلومات المصورة والمكتوبة والصوتية ويمكن استرجاعها في اية لحظة.

الصحيفة الالكترونية: يمكن استغلال امكانيات التي توفرها تقنيات الشركات لاصدار صحيفة الكترونية داخلية، تكون عبارة عن فضاء الكتروني يلتقي فيه كل عنصر من العناصر العملية الاتصالية.

الفيديو او السينما: ان افلام الفيديو والافلام السينمائية التي تعرضها ادارة المؤسسة في اوقات محددة، تعتبر من اهم وسائل الاتصال الداخلي مع العاملين اذ تستخدم كوسيلة لتدريب العاملين ونشر برامج السلامة والوقاية اضافة الى الترفيه الى ان تكلفتها مرتفعة وكبيرة.

المذيع: يعد وسيلة مهمة لخلق الشعور بالانتماء وجمع المستخدمين حول الاهداف المسطرة.

الانترنيت: وهي شبكة الحواسيب الداخلية تمكن من الاتصال والتنسيق بين مختلف الاطراف المكونة للمؤسسة وبهذا تزيد بفعالية تسيير وربح الوقت والجهد، حيث توفر العديد من المزايا والخدمات منها:

- تسهيل العلاقة بين المؤسسات من خلال تطوير تدفق المعلومات وتحسين زيادة فاعلية العمل لزيادة الانتاج.
- تشتمل الانترنيت على العديد من المجالات والنشرات الاخبارية الالكترونية في مواضيع اقتصادية واجتماعية وسياسية.
- توفير خدمات التسويق الالكتروني، والعمل على تجهيز الادارة بالهيكل والموظفين¹.

¹ بو علي فريدة وفوضيل سكيعة، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الاتصال الداخلي للمؤسسة، مذكرة ماجستير، مرجع سبق ذكره، ص 38.

الاتصال الالكتروني الحديث (شبكة المعلومات): تشير الى كافة الأنظمة والوسائل المتعلقة بعملية التبادل الالكتروني للمعلومات عبر المسافات وفي شكل اكثر تحديدا هو عبارة عن نقل للمعلومات والافكار والمشاعر داخل الادارة او خارجها، باستخدام الانظمة والوسائط المعلوماتية وسبكة الاتصال الالكترونية وداخلية (انترانيت) وشبكة الاتصال الالكتروني الخارجية (انترنت).

4- تأثيرات تكنولوجيا الاعلام والاتصال على عمل الادارة:

- تسهل دخول المعلومة وذلك بتوفير جو من المصادقية والشفافية في عمل الادارة وزرع الثقة بين الموظفين وتسهيل الخدمات وسرعة التواصل مع العالم الخارجي، يساعد على الحصول على المعلومات وتحليل الاتصال اي تداول المعلومات وكذا السيطرة على العمليات الادارية اي دعم القرار وادارة المعلومات وان تكنولوجيا المعلومات تسرع من عملية الابتكار وتسهل معالجة كمية كبيرة من البيانات في اسرع وقت وعرض خدمات جيدة.
- المؤثرات الالكترونية توفر تفاعلات من المشاركين وأعضاء المؤسسة بفضل البريد الالكتروني والمؤثرات المرئية بحيث يمكنهم من العمل من مقر سكنهم ومواقع زبائنهم.
- ان ادخال الانترنت يعني انه نظام يسمح لمعالجة مختلف مصادر المعلومات والعمل المشترك يصبح واقع متبادل فيما يخص المعلومة (اتصالات وتكوين) اذ ان الموظفين ينتقلون من حالة استقبال الى مصدر معلومات.

المحور الثالث: واقع تطبيق تكنولوجيا الاعلام والاتصال في العمل الاداري الجزائري

عملت الدولة الجزائرية على اتخاذ تغييرات جذرية مست الجانب الاداري الجزائري وهذا يادخال ثورة تكنولوجيا في عمل الادارة مما سهل في قدرة النظام على التغيير بشكل ايجابي مع المحيط الجديد، وهذا ارتبط بقدرة متخذ القرار على تسيير المعلومات المرتبطة بجودة نظام المعلومات.

1- ادماج تكنولوجيا المعلومات في الادارة الجزائرية: ان التحولات الاقتصادية التي شهدتها الجزائر واشعلت روح المنافسة المحلية والخارجية وحركة نوع من العزيمة والارادة للتحديث والتطوير، ومما ساعد ذلك هو موجة الاصلاحات التي مست الجوانب التنظيمية والقانونية والمؤسسية، التي كان الهدف منها هو الرفع من القدرة التنافسية للمؤسسات الادارية الوطنية، وذلك باستخدام وسائل الاعلام المتطورة التي تعتبر من اهم التغييرات التي تحقق الميزة التنافسية بين الادارات، ان اهمية تكنولوجيا الاتصال الحديثة ودورها في المؤسسات له دور بارز في دفع النمو في المجال الخدماتي للادارة، لذا عملت الدولة الجزائرية على تكوين وتطوير قاعدة تكنولوجيا عملية لذا لجأت الى العديد من الاستراتيجيات للنهوض القطاع الاداري منها:

✓ **المرحلة الأولى 1985-1987:** سعى برنامج المرحلة الاولى الى اقامت النشاطات المتكاملة والتركيبية للحاسب الدقيقة، وتكثيف الطاقات الوطنية بغية تطوير تطبيقات البرمجيات التي تحظى باهتمام العالم.

✓ **المرحلة الثانية 1987-1992:** في هذه المرحلة تم توسيع استخدام الحواسيب الدقيقة وتطوير البرمجيات والصيانة.

✓ **المرحلة الثالثة 1992-2000:** ساهمت هذه المرحلة بتعميق صناعات

الحواسيب الوطنية وذلك خلال الاعتماد على المنتجات المحلية بدل عمليات

الاستيراد المتواصل وهي تشمل البرمجيات والمكونات وعملية الصيانة¹.

تمكنت الجزائر بفضل جهود مركز البحث الى الاعلام الآلي التقني CERIST من

اقامت شبكات محلية خاصة تم ربطها بشبكات اقليمية ودولية، وقد شملت مؤسسات

كقطاع التعليم العالي والقطاع الطبي والاقتصادي والان تقوم مجموعة مهمة من

المؤسسات العامة والخاصة بمجهودات لتطوير انظمة المعلومات والشبكات المحلية

ومواقع الويب.

دعمت الجزائر ميادين البحث والتطوير، من خلال انشاء وحدات مشتركة للبحث

بين المعهد الوطني للاعلام الآلي والشركة الوطنية لصناعات الالكترونية.

خدمات الانترنت في مجال الادارة الجزائرية: تعتبر الانترنت ابداعا تكنولوجيا

في عصر الاتصالات، فهي العمود الفقري للمؤسسات الادارية سواء في الاتصال

الداخلي او الخارجي وهو الذي يسمح بتبادل موارد مادية وبشرية والمالية، ومن

اربز خدماتها:

• **خدمة الاتصال المباشر:** تمكن هذه الخدمة من استخدام شبكة الانترنت كوسيلة

اتصال مباشر بين الافراد والمؤسسات، بغية خفض تكلفة الاتصالات خصوصا

منها الخارجية مستفيدة من ذلك من عقد لقاءات عبر الشبكة مع الزبائن او

الوكلاء والموزعين جغرافيا في مناطق متعددة².

¹ حورية بولعويدات، استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديث في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية، شهادة ماجستير للاتصال والعلاقات العامة، 2006-2007- ص 118.

² بو علي فريدة وفوزيل سكيبة، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الاتصال الداخلي للمؤسسة، مذكرة ماجستير، مرجع سبق ذكره، ص 39.

- **خدمة مجموعة النقاش:** نبدأ هذه الخدمة باستخدام البريد الالكتروني في كل رأي يدلى به فيوزع فوراً بغية المشاركة، وهذا ما يساعد الادارة لمعرفة المشاكل والعمل على ايجاد حلول لتجاوز العقبات.
- **خدمة البريد الالكتروني:** تسمح هذه الخدمة بالارسال والاستقبال رسائل الكترونية من والى جميع المستخدمين في الشبكة حول العالم ويتميز بعدة مميزات كالسرعة والتكلفة في الاتصال، أمن وحفظ الرسائل السرية في الاتصال.

2- مساهمة تكنولوجيا المعلومات في تطوير الادارة الجزائرية: تكنولوجيا الاعلام

والاتصال العديد من الاسهامات في مجال تطوير العمل الاداري الجزائري منها:

- **احداث التغيير:** وذلك الحصول على اكبر عائد ممكن من وسائل الاعلام حيث احدثت تغير جوهريا في عمل الادارة الجزائرية لاعادة الهندسة لتلائم مع التغيرات.
- **التعليم والتدريب:** وذلك بانتهاء المؤسسة على نظام او برنامج تدريب لمساعدة الموظفين على تجاوز العقبات والمشكلات الناتجة عن افتقار للدعم والفهم لعالم الشبكات واساليب تشغيلها.
- **ادارة البيانات:** ان عمل الشبكات المرتبطة بتطبيقات مختلفة ومجالات عمل مختلفة واجهزة عديدة سهلت ادارة جمع البيانات داخل المنظومة الادارية.
- **تحقيق الكفاءة:** ان التحول الى عصر المعلومات مست جميع مستويات خاصة المتعلقة بالعنصر البشري التي زادت اهميته واصبح يمثل موردا هاما في المؤسسة، ان تطور وسائل الاتصال ادى الى سهولة اكتساب المعلومة انتشارها وتدفعها المستمر لمعالجتها، ولذلك فان عملية ادارة الكفاءات تعتمد

على اعتبار اختلافات بين الافراد حسب جهودهم وادائهم وتخصصهم وقدرتهم

على المساهمة، ومن مميزات وسائل الاعلام هي التحفيز على العمل الجيد.

● **جودة اتخاذ القرارات:** تساعد الاستراتيجية للاتصال الفعالة وتوفير معلومات للقائمين على الادارة في اتخاذ القرارات المناسبة، وهذا بفضل المعلومات التي توفرها تكنولوجيا الاعلام والاتصال وقدرتها على اصال اراء اوجهة نظر الادارة الى العمال¹.

● **تحسين وضعيات العمال:** تهتم تكنولوجيا المعلومات بالنسبة للعمال اطلاعهم بما تحتويه الادارة وهذا عن طريق اللوائح والمنشورات المعروضة عبر الانترنت ومواقع التواصل الاجتماعي. وهناك أربع مجالات لتقديم المعلومات منها: معلومات عن قرارات المؤسسة، ومعلومات عن مستقبل المؤسسة، ومعلومات عن سياسة المؤسسة المتصلة بوظائف العمل، ومعلومات خاصة ببعض المشاكل التي تواجه المؤسسة.

3- أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على عمل الادارة الجزائرية: ان استخدام تقنيات

المعلومات في المنظومة الادارية قد احدث تطور كبيرا في جميع الادارات سواء العامة او الخاصة ومست جميع الجوانب الاجتماعية والاقتصادية والتنظيمية مما سهل الحياة العامة للمواطنين وسرعة استجابة المتطلبات الجماهيرية الواسعة، ومن بين أثارها:

✓ خاصية السرعة للاداء التي تتميز بها التقنيات الحديثة ادت الى تحسين اساليب

الاتصال بين الوحدات الادارية على شكل نقل البيانات والمعلومات سواء داخل

حدود المؤسسة او في فروعها او مقاطعاتها التابعة لها.

✓ ان التكنولوجيا اتصال حديثة حسنت الاتصال الداخلي عن طريق تسهيلها

للاتصال بين الموظفين حيث ساهمت في الوصول المباشر لمعلومات وتقديمها

¹ خنيفر وفاء، دور الاتصال الداخلي في تسيير المؤسسة الخاصة، مذكرة ماجستير، مرجع سبق ذكره، ص 23.

على الخط المباشر الذي يتسم بالمشاركة في الوقت وكذا السرعة والسهولة في الاسترجاع.

✓ تكنولوجيا الاعلام حسنت الاتصال الداخلي من خلال تحقيقها بسرعة تداول المعلومة وقضت بذلك على عنصر الزمن والمكان مما ادى الى سرعة حصول المعلوم ذلك عن طريق القضاء على التشوه الذي يصيب المعلومة.

✓ ان تقنيات الاتصال الحديثة في المؤسسة الجزائرية تعتبر من اهم القنوات الحديثة لتحسين صورة الادارة لدى الزبائن والمتعاملين بعدما كانت تستعمل طرق تقليدية كالمعارض، ايام تحسيسية، الاعلانات والصور، وسهلت الاتصال الخارجي وذلك عن طريق تسهيل الاتصال بالمؤسسات الاخرى.

- ان دخول تكنولوجيا الاتصال الحديثة الى العمل المؤسساتي غير من طريقة العمل، مما ادى الى ظهور محيط عمل جديد.

الخاتمة

قائمة المراجع

قائمة المراجع :

الكتب:

- 1- ابراهيم عرقوب، الاتصال الانساني ودوره في التفاعل الاجتماعي، دار المجد للنشر والتوزيع، الاردن، 1993
- 2- حسان محمد عبد الرحمان، الاعلام والاتصال، شركة رؤيا للنشر والتوزيع، الاسكندرية، 2006
- 3- حسن عماد مكاوي، تكنولوجيا الاتصال الحديثة في عصر المعلومات، الدار المصرية اللبنانية، ط2، 1997
- 4- حسن محمد ناصر، مقدمة في الاتصال الجماهيري، المداخل والوسائط، الكويت، مكتبة الفلاح للنشر والتوزيع، 2001
- 5- د. محمود محمد سفر، الاعلام موقف، الكتاب العربي السعودي، 1982
- 6- زهير احداث، مدخل لعلوم الاعلام والاتصال، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر 1991
- 7- سامي جمال، أصول القانون الاداري، الجزائر، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزء الاول، 1996
- 8- سمير بن جميل راضي، الاعلام الاسلامي رسالة وهدف
- 9- طارق مجذوب، الادارة العامة: العملية الادارية والوظيفة العامة والاصلاح الاداري، منشورات الحلبي، بيروت، 2005
- 10- عبد المالك ردمان دنان، تطور تكنولوجيات الاتصال وعوامة المعلومات، 2005
- 11- فوضيل دليو، اتصال المؤسسة (اشهار، علاقات عامة، علاقة مع الصحافة) دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة، 2003
- 12- فوضيل دليو، الاتصال في المؤسسة، مؤسسة الزهراء للفنون المطبعية، الخروب، الجزائر، 2003
- 13- فوضيل دليو، الاتصال مفاهيمه، نظرياته ووسائله، دار الفجر للنشر والتوزيع، 2003
- 14- فوضيل دليو، تكنولوجيا الاعلام والاتصال، دار الثقافة للنشر والتوزيع، ط1، 2010
- 15- محمد بعلي صغير، قانون الادارة المحلية الجزائرية، دار العلوم للنشر والتوزيع، عنابة، 2004

قائمة المراجع

16- محمد حسن اسماعيل، مبادئ في علم الاتصال ونظرية التأثير، الدار العلمية للنشر والتوزيع، الكويت، ط1، 2003

17- منال طلعت محمود، مدخل الى علم الاتصال، جامعة الاسكندرية، 2001-2002

18-

المذكرات :

1- أمير علي فاطمة الزهراء، الاتصال بين الادارة المحلية والمواطن، رسالة ماجستير، السنة الجامعية، 2010-2011

2- بن دانية عائشة، تكنولوجيا الاعلام والاتصال في المؤسسة العمومية، مذكرة نهاية ليسانس، 2013-2014

3- بوعلي فريدة، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الاتصال الداخلي للمؤسسة، رسالة ماجستير، 2013-2014

4- زلماط مريم، دور تكنولوجيا الاعلام والاتصال في ادارة المعرفة داخل المؤسسة الجزائرية، رسالة ماجستير، 2009-2010

5- عبد الله بلعيدلي، تأثير تكنولوجيا على الاعلام والاتصال على واقع المؤسسة الجزائرية، رسالة ماجستير، جامعة تلمسان، 2008

ملخص الدراسة :

ساهمت تكنولوجيا وسائل الاتصال في إحداث ثورة في جميع المجالات والقطاعات الحيوية والاقتصادية وفي الجانب الاقتصادي وفي الجانب الإداري حيث لعبت وبشكل كبير في تسجيل وتطوير الخدمات وتحقيق الأهداف المسطرة من الإدارات التي عملت بجملة كبيرة من أجل القضاء على الفساد والبيروقراطية التي تعاني منها وهذا بإدخال تكنولوجيا الاعلام في مجالها.

