



LARBI TEBESSI – TEBESSA UNIVERSITY

UNIVERSITE LARBI TEBESSI – TEBESSA-

جامعة العربي التبسي - تبسة-

كلية العلوم الإنسانية الاجتماعية

قسم: علوم الإعلام و الاتصال

الميدان: علوم إنسانية واجتماعية

الشعبة: إعلام و اتصال

التخصص: اتصال تنظيمي

أثر تكنولوجيا الاتصال على مهارات الاتصال التنظيمي دراسة ميدانية بمديرية الأشغال العمومية لولاية تبسة-

مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر " ل.م.د "

إشراف الأستاذة:

أمير علي فاطمة الزهرة

إعداد الطالبتان:

كبوسي سامية

دريد الزهرة

لجنة المناقشة:

الاسم واللقب	الرتبة العلمية	الصفة
د.طبي منير	أستاذ محاضر - أ -	رئيسا
أ.أمير علي فاطمة الزهرة	أستاذ مساعد - أ -	مشرفا ومقررا
د.بوزيان عبد الغني	أستاذ محاضر - أ -	عضوا ممتحنا

السنة الجامعية: 2020/2019

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا اتَّقُوا اللَّهَ حَقَّ تَقَاتِهِ لَعَلَّكُمْ تُفْلِحُونَ
يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَتَّبِعُوا هَوْلًا بَلْ هُوَ شَيْءٌ يَأْتِي الْبَشَرَ
مِنْ بَيْنِ يَدَيْهِ لَعَلَّكُمْ تَتَّقُونَ

شكر وعرفان:

الحمد لله أهل الحمد والثناء والصلاة والسلام على نبينا المصطفى وعلى اله وصحبه.

بادئ ذي بدء نشكر الله كثيرا لتوفيقه لنا في هذا العمل المتواضع.

كما نتقدم بخالص شكرنا للأستاذة: أميرعلي فاطمة الزهرة التي قبلت الإشراف على هذا العمل،

كما نشكر كل أساتذة قسم العلوم الإنسانية خاصة تخصص علوم الإعلام والاتصال، وإلى كل

من أسدى لنا نصحا وساعدنا بكلمة أو دلنا على مصدر أو قام بتشجيعنا ولو بكلمة طيبة.

ونتوجه كذلك بالشكر إلى كل زملاء الدفعة: 2019-2020.

إهداء

الحمد لله الذي هدانا لهذا ولو لم يهديننا لهذا لما كنا اهتديننا، فله الحمد والشكر كما ينبغي لجلال

وجهه وعظيم سلطانه، وبهذا الصد لا يسعني إلا أن أتقدم بالشكر الجزيل إلى رمز العطاء والدي

الغالي حفظه الله وإلى روح أمي العزيزة رحمة الله.

إلى الذين تواروا تحت الثرى دون أن يشهدوا نجاحي فاختطفتهم مني الأقدار واقتطعتهم عند

فرحتي، إلى من غابوا ولم يغب طيفهم عن بالي، إلى جدتي جديّة وزويّنة وإلى جدي محمد

ومحمد رحمهم الله.

إلى كل أعمامي وعماتي وأبنائهم، وإلى كل خالاتي وأخوالي وأبنائهم.

وكذا أتقدم بجزيل الشكر وعظيم الثناء إلى إخوتي وأخواتي، وجميع الأهل والأقارب كل باسمه.

إلى محفّزتي وسبب ما وصلت إليه زوجة عمي "الزهرّة" وكذا إلى توأمي ومصدر قوتي "هندة"

إلى كل صديقاتي وأصدقائي كل باسمه وإلى صديقتي في العمل

وإلى كل من ذكرهم لساني وقلبي ولم يخطهم قلبي.

إهداء

بسم الله الرحمن الرحيم: "قل عملوا فسيري الله عملكم ورسوله والمؤمنون" صدق الله العظيم
إلهي لا يطيب لي الليل إلا بشكرك ولا يطيب لي النهار إلا بطاعتك ولا تطيب لي اللحظات إلا بذكرك ولا تطيب لي
الآخرة إلا بعفوك، إلهي من بلغ الرسالة وأدى الأمانة ونصح الأمة سيدنا محمد صلى الله عليه وسلم.

الحمد لله الذي وفقنا لهذا ولم نكن لنصل إليه لولا فضل الله علينا.

أهدي هذا العمل المتواضع إلهي الوالدين العزيزين أطال الله في عمرهم.

إلهي أروع من جسد العبد بكل معانيه فكان السند والعتاد، قدم لي الكثير في صور من الصبر

والأمل، لن أقول شكرا بل سأعيش الشكر بك دائما زوجي العزيز.

إلهي العينين اللتين أستمد منهما القوة والاستمرار أعذب ما في عمري ابني حبيبي.

إلهي كل إخوتي وأخواتي.

إلهي كل أفراد أسرتي وكل الأصدقاء والمعارف الذين أحبهم وأحترمهم.

إلهي كل من ساندني ووقف بجانبني، إليكم جميعا الشكر والتقدير والاحترام.

فهرس المحتويات

الصفحة	الموضوع
	فهرس المحتويات
	فهرس الجداول
	فهرس الأشكال
أ-ب	مقدمة
	الفصل الأول: إشكالية الدراسة، مداخلها النظرية ومنهجيتها.
13	أولاً: موضوع الدراسة.
13	1-تحديد المشكلة.
15	2-تحديد المفاهيم
21	3-أسباب اختيار الموضوع.
22	4-أهمية وأهداف الدراسة.
23	5-الدراسات السابقة والمشابهة.
30	ثانياً: مقارنة الدراسة (نظرية الاستخدامات والإشباعات)
30	1-مفهومها.
31	2-فرضيات النظرية.
32	3-أهداف النظرية.
32	4-عناصر النظرية.
33	5-الانتقادات الموجهة للنظرية
34	ثالثاً: الإجراءات المنهجية للدراسة
34	1-مجالات الدراسة.
35	2-مجتمع البحث والعينة.
35	3-منهج الدراسة.
36	4-أدوات جمع البيانات.
	الفصل الثاني: تكنولوجيا الاتصال وتأثيرها على مهارات الاتصال التنظيمي
41	تمهيد
41	أولاً: ماهية تكنولوجيا الاتصال.
41	1-مفهوم تكنولوجيا الاتصال.

فهرس المحتويات

42	2-نشأة وتطور تكنولوجيا الاتصال.
44	3-خصائص تكنولوجيا الاتصال.
47	4-أشكال تكنولوجيا الاتصال.
55	5-إيجابيات وسلبيات تكنولوجيا الاتصال.
57	6-تأثيرات تكنولوجيا الاتصال.
58	ثانيا: ماهية الاتصال التنظيمي
58	1-مفهوم الاتصال التنظيمي.
59	2-أنواع الاتصال التنظيمي.
65	3-أنماط الاتصال التنظيمي.
67	4-وظائف الاتصال التنظيمي.
68	5-أهمية وأهداف الاتصال التنظيمي.
70	6-معيقات الاتصال التنظيمي.
75	ثالثا: مهارات الاتصال التنظيمي.
75	1-مفهوم المهارات.
76	2-أهمية مهارات الاتصال التنظيمي.
77	3-متطلبات مهارات الاتصال التنظيمي.
78	4-تقسيمات مهارات الاتصال التنظيمي.
86	5-معيقات مهارات الاتصال التنظيمي.
88	خاتمة الفصل.
	الفصل الثالث: الإطار التحليلي للدراسة.
91	تمهيد.
91	أولا: بطاقة فنية للمؤسسة "مديرية الأشغال العمومية"
91	1-نشأة مديرية الأشغال العمومية.
91	2-تعريف مديرية الأشغال العمومية.
92	3-الهيكل التنظيمي لمديرية الأشغال العمومية.
94	4-مهام مديرية الأشغال العمومية.
96	ثانيا: التحليل بناء على الدراسات السابقة.
96	1-استنتاجات نظرية.
98	2-التحليل والمقارنة مع الدراسات السابقة.

فهرس المحتويات

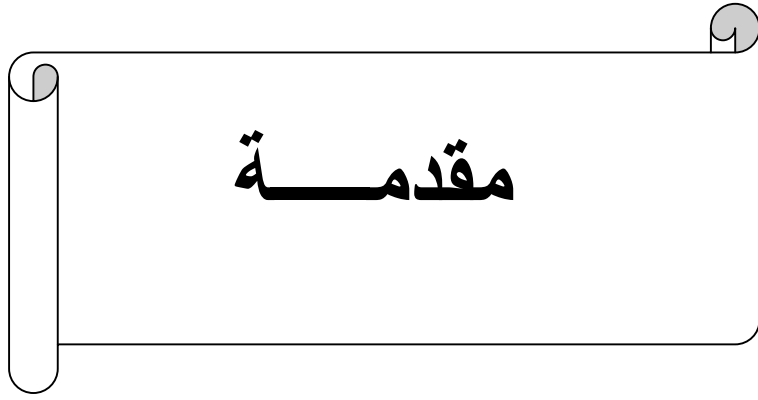
109	3-الاستنتاجات العامة والجزئية.
110	خاتمة الفصل.
112	خاتمة.
114	قائمة المصادر والمراجع.
120	الملاحق.
127	الملخص.

فهرس الجداول

الصفحة	العنوان	الرقم
116	جدول يبين وسائل الاتصال التي يستخدمها المبحوثون في العمل.	01
118	جدول يبين مدى استخدام شبكة الانترنت في العمل.	02
119	جدول يبين مدى استخدام شبكة الانترنت في العمل.	03
120	جدول يبين مدى استخدام شبكة الاكسترانت في العمل.	04
122	جدول يبين هدف المبحوثين من خلال استخدامهم لتكنولوجيا الاتصال.	05
123	جدول يبين دوافع المبحوثين من خلال استخدامهم لتكنولوجيا الاتصال.	06
125	جدول يبين الإشباعات المحققة من خلال استخدام تكنولوجيا الاتصال.	07
126	جدول يبين أثر استخدام تكنولوجيا الاتصال على مهارات القائمين بالاتصال التنظيمي.	08
127	جدول يبين استخدام تكنولوجيا الاتصال تساهم في تحسين مهارات القائمين بالاتصال	09

فهرس الأشكال

الصفحة	العنوان	الرقم
55	شكل يمثل مكونات الانترنت.	01
76	شكل يمثل شكل العجلة.	02
77	شكل يمثل شكل الدائرة.	03
78	شكل يمثل شكل السلسلة.	04
79	شكل يمثل شكل الكامل المتشابه.	05



إن الاتصال ضرورة حتمية لا بد منها لأن الإنسان في أمس الحاجة للتعبير عن حاجاته ورغباته أو حتى استقبال أفكار غيره وآرائهم، والاتصال بذلك عملية حياتية ديناميكية تمس كل قطاعات المجتمع، تتمثل في نقل واستقبال المعلومات والفهم من شخص إلى آخر، أو من جماعة إلى أخرى، فهو بذلك يعد قاعدة تبنى عليها جل ومعظم العمليات الإدارية والمؤسسية.

والاتصال التنظيمي عملية جد ضرورية وحيوية داخل المؤسسة، وهذا لأنها عملية مستمرة لا تقف عند مرحلة معينة وإنما تستمر طوال حياة المؤسسة، فهو يزداد أهمية يوماً بعد يوم مع تقدم وسائل الاتصال وظهور تكنولوجيا الاتصال، فهذه الأخيرة غيرت بسرعة من طريقة استقبالنا لوسائل الاتصال وأتاحت لنا بدائل متنوعة، وقد زادت من المعلومات المتاحة لنا حتى نقلتنا من مرحلة الحصول على المعلومات إلى كيفية استخدام تلك المعلومات المهولة وبذلك أثرت على مهارات الاتصال التنظيمي.

ومن خلال هذا البحث المعنون بأثر تكنولوجيا الاتصال على مهارات الاتصال التنظيمي، سوف نعالج هذا الموضوع من أجل توضيح الواقع الفعلي لتكنولوجيا الاتصال وتأثيرها على مهارات الاتصال التنظيمي بمديرية الأشغال العمومية لولاية تبسة، وذلك من خلال خطة منهجية تتكون من ثلاثة فصول، فصلين نظريين وفصل تطبيقي الذي لم يتم انجازه لظروف مرض الكورونا، تم في الفصل الأول المعنون بـ " إشكالية الدراسة وإجراءاتها المنهجية" تم فيه عرض موضوع الدراسة والذي تناولنا فيه تحديد إشكالية البحث وتساؤلاتها، كما حددنا أسباب وأهمية وأهداف الدراسة، ثم عالجتنا جملة من الدراسات السابقة لموضوع دراستنا، وتطرقنا كذلك إلى تحديد مصطلحات الدراسة، بالإضافة إلى تعرضنا في هذا الفصل لمدخل النظرية لدراستنا حيث ركزنا على نظرية الاستخدامات والإشباع، ثم تناولنا في نقطة أخيرة الإجراءات المنهجية للدراسة بدءاً بمجالات الدراسة فمجتمع البحث وأخيراً المنهج والأدوات المعتمدة، أما الإطار النظري والمعنون

ب : "تكنولوجيا الاتصال وتأثيرها على مهارات الاتصال التنظيمي" فقد قسمناه إلى ثلاثة أقسام: أولاً ماهية تكنولوجيا الاتصال والذي تطرقنا فيه إلى مفهومها والنشأة والتطور وخصائصها وأشكالها انتقالاً إلى إيجابياتها وسلبياتها وأخيراً عرجنا إلى إبراز أثر استخدام تكنولوجيا الاتصال، أما ثانياً: ماهية الاتصال التنظيمي والذي تطرقنا فيه إلى مفهوم الاتصال التنظيمي وأنواعه وأهدافه ووسائله وفي الأخير معيقاته، أما ثالثاً: مهارات الاتصال التنظيمي عرضنا فيه مفهوم المهارات وأهميتها ومتطلباتها وتقسيماتها وفي الأخير معيقاتها.

أما الفصل الثالث المعنون بـ "الإطار التحليلي للدراسة" فقد قسمناه إلى قسمين: أولاً بطاقة فنية للمؤسسة "مديرية الأشغال العمومية لولاية تبسة" والذي تطرقنا فيه إلى النشأة والتعريف والهيكل التنظيمي ومهامها، أما ثانياً: فكان التحليل بناءً على الدراسات السابقة والذي تطرقنا فيه إلى استنتاجات نظرية، والتحليل والمقارنة مع الدراسات السابقة وكذلك الاستنتاجات العامة والجزئية.

الفصل الأول

إشكالية الدراسة وإجراءاتها المنهجية

الفصل الأول: إشكالية الدراسة وإجراءاتها المنهجية

أولاً: موضوع الدراسة.

1-تحديد المشكلة.

2-تحديد المفاهيم.

3-أسباب اختيار الموضوع.

4-أهمية وأهداف الدراسة.

5-الدراسات السابقة والمثابفة.

ثانياً:مقاربة الدراسة (نظرية الاستخدامات والإشباعات)

1-مفهومها.

2-فرضيات النظرية.

3-أهداف النظرية.

4-أهمية وأهداف النظرية.

5-الدراسات السابقة والمثابفة.

ثالثاً: الإجراءات المنهجية للدراسة.

1-مجالات الدراسة.

2-مجتمع البحث والعينة.

3-منهج الدراسة.

4-أدوات جمع البيانات.

أولاً: موضوع الدراسة

والذي سنتعرض فيه إلى إشكالية الدراسة ومنهجيتها، مروراً بتوضيح أسباب اختيار الموضوع وكذلك أهداف الدراسة وأهميتها، ثم تحديد مفاهيم الدراسة.

1- تحديد الإشكالية:

إن ما جاءت به تكنولوجيا الاتصال قد فتح آفاقاً جديدة وأحدث تغييرات عميقة في مختلف جوانب الحياة الإنسانية، الثقافية، الفكرية والاجتماعية، كما أثر بشكل كبير على كافة أنماط الاتصال، فكان الاتصال التنظيمي أحد أهم المجالات التي تعنى بها المنظمات على اختلاف تخصصاتها في عمليات التفاعل وبناء العلاقات داخل المنظمة ذاتها أو في تشكيل الروابط والعلاقات بين موظفيها، وقد ازدادت أهميته هذا الأخير مع تقدم وسائل الاتصال وظهور تكنولوجيا الاتصال، وفي وقتنا الحالي زادت حاجة المنظمة لهذه التكنولوجيات بعد أن سهلت نشاط هذه الأخيرة بفعل ما اكتسبته من قدرة فائقة على نقل الرسائل وتبادل المعلومات وكذلك تغيير الأفكار والاتجاهات وكذلك توطيد العلاقات بين الموظفين، فعالمنا اليوم يتغير باستمرار وعلى وتيرة سريعة للغاية تحت تأثير تكنولوجيا الاتصال الحديثة، وهذا استوجب على الأفراد تعلم تطويع هذه التقنيات الجديدة وفهم لغتها حتى لا يعيشوا غرباء في مجتمع اتخذ لنفسه جملة من المفاهيم والمصطلحات عمل العلماء والمفكرين جاهدين على فهم معانيها والتعريف بها وتبسيطها للتمكن من الاندماج في هذا العصر المعقد، فإن دراستنا تسعى للتعرف على أثر تكنولوجيا الاتصال على مهارات الاتصال التنظيمي بالتركيز على مديرية الأشغال العمومية، وعلى ضوء ما سبق نتجلى إشكالية دراستنا في:

ما هو أثر استخدام تكنولوجيا الاتصال على مهارات الاتصال التنظيمي بمديرية الأشغال العمومية

لولاية تبسة؟

الفصل الأول: إشكالية الدراسة وإجراءاتها المنهجية

ويندرج تحت التساؤل الرئيسي مجموعة من التساؤلات الفرعية:

❖ ماهي دوافع استخدام تكنولوجيا الاتصال من قبل موظفي مديرية الأشغال العمومية؟

❖ ماهي الإشباعات المحققة من استخدام تكنولوجيا الاتصال؟

❖ هل تؤثر تكنولوجيا الاتصال على مهارات الاتصال التنظيمي؟

2- تحديد مفاهيم الدراسة:

1- الأثر:

-لغة:

في لسان العرب الأثر بقية الشيء ويجمع آثار، وخرجت في إثره وفي أثره أي بعده وأثرته أي تتبعته أثره عن الفارسي، ويقال أثر كذا وكذا أي أتبعه إياه، والأثر بالتحريك ما يبقى من رسم الشيء والتأثير إبقاء الأثر في الشيء، ترك فيه أثرا.¹

-اصطلاحا:

-عرفه صالح أبو إصبع أنه التغيير الذي يحدث لدى المستقبل نتيجة تعرضه للرسالة، وتعتبر مقياسا لمدى نجاح المرسل في تحقيق أهدافه من القيام بالاتصال.²

-أما عند أرنوف وتيح فهو التغيير في اتجاهات الشخص أي سلوكه الذي يعود أو يرجع إلى شخص أو جماعة أخرى.³

¹ -خضير شعبان، مصطلحات في الإعلام والاتصال، ط1، اللسان العربي للترجمة والتأليف والنشر، الجزائر، 2001، ص 09.

² -عزالدين الأتول وآخرون، مقدمة في علم النفس، سلسلة شوم، ط5، الدار الدولية للاستثمارات، الثقافية، مصر، 2005، ص 171.

³ -صالح أبو إصبع، تيسير أبو جرعة، الاتصال والعلاقات العامة، منشورات جامعة القدس المفتوحة، المكتبة الوطنية، الأردن، 1999، ص 26.

الفصل الأول: إشكالية الدراسة وإجراءاتها المنهجية

-إجرائيا:

وهو النتائج المترتبة أو الإشباعات المحققة من استخدام التكنولوجيات الحديثة.

2-تكنولوجيات الاتصال:

أ-التكنولوجيا:

-لغة:

يعد لفظ تكنولوجيا في الكلمة اليونانية technologie والتي هي منسقة من كلمتين "techne" ويعني التقنية أو فن، وكلمة "logis" أو "ligos" تعني علم زائد دراسة، وعلى هذا الأساس تشير التكنولوجيا إلى الدراسة الرشيدة للفنون ويرى الأستاذ "littre" في قاموس الصادر سنة 1876 إن إصلاح التكنولوجيا تعني تفسير الألفاظ الخاصة بالفنون والمهن العديدة.¹

-اصطلاحا:

-عرفها محمود علم الدين على أنها: "تطبيق المعرفة العلمية لتصميم، إنتاج واستخدام منتجات وخدمات توسع مقدرة الإنسان على تطوير البيئة الطبيعية الإنسانية والتحكم فيها "

-أما زاهر أحمد فيحدد مفهومها في ثلاثة عناصر أساسية: التكنولوجيا كعملية أو تطبيق عملي لفكرة أو محتوى علمي، التكنولوجيا كمنتج أي محصلة التطبيق في شكل محتويات ومعدات والتكنولوجيا كمزيج للأسلوب والمنتج.²

¹ -نصيرة بوجمعة سعدي، عقود نقل التكنولوجيا في مجال التبادل الدولي، المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1992، ص 18.

² -فضيل دليو، التكنولوجيا الجديدة للإعلام والاتصال، ط1، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان-الأردن، 2010، ص 21

الفصل الأول: إشكالية الدراسة وإجراءاتها المنهجية

-إجرائيا:

هي مجموع الوسائل المختلفة التي أنتجتها التطورات العلمية لتسيير العمل البدني.

3-الاتصال:

-لغة:

عرف معجم الرائد الاتصال بمعنى: (و ص ل) التأم، إجتمع، لم ينقطع به أو الشيء بالشيء اجتمع.¹

-اصطلاحا:

-عرفه "كارل هوفلند" على أنه: "العملية التي يقدم خلالها القائم بالاتصال منبهات (عادة رموز لغوية)، لكي

يعدل سلوك الأفراد الآخرين (مستقبلي الرسالة)²

-ويعرف أيضا: عملية تفاعل بين طرفين من خلال رسالة معينة "فكرة أو خبرة أو أي مضمون اتصالي آخر"

عبر قنوات اتصالية ينبغي أن تتناسب مع مضمون الرسالة بصورة توضح تفاعلا مشتركا فيما بينهما.³

-إجرائيا:

هو نقل المعلومات والأفكار والاتجاهات من طرف إلى آخر من خلال عملية ديناميكية مستمرة.

¹ -مسعود جبران، الرائد -معجم ألفبائي في اللغة والأعلام-، ط3، دار العلم للملايين مؤسسة ثقافية للتأليف والترجمة والنشر، بيروت، 2005، ص 25.

² -جيهان أحمد رشتي، الأسس العلمية لنظريات الإعلام، دار الفكر العربي، القاهرة، 1978، ص ص 50-51.

³ -محمد صاحب سلطان، مبادئ الاتصال -الأسس والمفاهيم-، ط1، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان-الأردن، 2014، ص ص 35-36.

الفصل الأول: إشكالية الدراسة وإجراءاتها المنهجية

4-تكنولوجيات الاتصال:

-حيث يشير مصطلح تكنولوجيا الاتصال إلى التجهيزات والوسائل التي اكتشفتها أو اخترعتها البشرية لجمع وإنتاج وبث ونقل واستقبال وعرض المعلومات الاتصالية بين المجتمعات والأفراد.¹

-تكنولوجيا الاتصال الحديثة هي أفضل من الوسائل لتسهيل وصول المعلومات وتبادلها وجعلها متاحة لطالبيها بسرعة وفاعلية وفائدة ذلك لتسيير الحصول على المعلومات وإشباع رغبة المتلقي والبحث عن معارف جديدة.²

-ومن منظور اتصالي يمكن القول أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة هي مجموعة من التقنيات أو الأدوات أو الوسائل أو النظم المختلفة التي يتم توظيفها لمعالجة المضمون أو المحتوى الذي يراد توصيله من خلال عملية الاتصال الجماهيري أو الشخصي أو التنظيمي أو الجمعي.³

-إجرائيا:

نقصد بها وسائل الاتصال التي يستخدمها الموظفون في مديرية الأشغال العمومية

5-الاتصال التنظيمي:

-يعرف على أنه: هو الاتصال الذي يتم في المؤسسات، وهو يكتسب خصائص المؤسسات التي يتم فيها، وهو يعنى أساسا بالاتصالات داخل المؤسسات أو بالاتصالات التي بين المؤسسات وبيئتها، والاتصال

¹ -محمد محفوظ، تكنولوجيا الاتصال -دراسة في الأبعاد النظرية والعلمية لتكنولوجيا الاتصال-، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، 2005، ص 16.

² -رابح تركي، أصول التربية والتعليم، المؤسسة الوطنية للكتاب، الجزائر، 2004، ص 73.

³ -الفار محمد جمال، معجم المصطلحات الإعلامية، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان-الأردن، 2014، ص 102.

الفصل الأول: إشكالية الدراسة وإجراءاتها المنهجية

التنظيمي معني بنشر المعلومات بين الجماعات في إطار حدود معينة هي المنظمة من أجل تحقيق أهدافها.¹

-الاتصال التنظيمي يدل على مجمل النشاطات والأعمال المتخذة لإقامة علاقة بين الفاعلين ويهدف إلى إنجاز مشروع موحد وبلوغ أهداف مشتركة كما يسمح لكل فرد داخل المنشأة أن يكون معروفاً بشخصه، ومهمته فيها ويعمل على ازدهارها، وبالتالي ضمان حياته وفعاليتها في المنشأة، ويتم هذا النوع من الاتصال وفقاً للهيكل التنظيمي الذي يحدد السلطات والمسؤوليات وتقسيم العمل والعلاقات الوظيفية داخل المنشأة.²

-إجرائياً:

هو كل النشاطات والأعمال المتخذة من طرف موظفي مديرية الأشغال العمومية لخلق علاقات فيما بينهم لتحقيق أهداف المؤسسة.

6-المهارة:

-لغة: المهارة: الحذق في الشيء.

والمهارة الحاذق بكل عمل.³

-اصطلاحاً:

يقصد بالمهارة الشيء الذي تعلم الفرد أن يؤديه عن فهم بسهولة ويسر ودقة ويؤدي بصورة بدنية أو عقلية.⁴

¹ -رضوان بلخيري ، الاتصال التنظيمي، ط1، دار امجد للنشر والتوزيع، عمان، 2019، ص 29.

² -أحمد بدوي ، معجم المصطلحات للإعلام، دار الكتاب المصري، القاهرة، 1985، ص 44.

³ -جمال الدين محمد بن مكرم بن منظور ، لسان العرب، ط6، دار صادر للطباعة والنشر، بيروت، 1997، ص 17.

⁴ -راشد محمد عطية أبو صوابين ، تنمية مهارات التواصل الشفوي، ط2، دار بترك للطباعة، القاهرة، 2006، ص32.

-وهي كذلك: "جوهر الأداء الذي يتميز بإنجاز كبير من العمل مع بذل مقدار من الجهد البسيط، وهي قدرة عالية على الانجاز سواء كانت بشكل منفرد أو داخل فريق أو ضدهم بأداة أو بدونها".¹

-إجرائيا:

هي التمكن من إنجاز المهمة الموكلة إليك بدقة متناهية.

7-مهارات الاتصال:

-هي كل المهارات التي تستخدم في العملية التي بموجبها يقوم الشخص بنقل أفكار ومعاني أو معلومات على شكل رسائل كتابية أو شفوية مصاحبة بتغيرات الوجه ولغة الجسم وعبر وسيلة اتصال تنقل هذه الأفكار إلى شخص آخر وبدوره يقوم بالرد على هذه الرسالة حسب فهمه لها.²

-كما تعرف على أنها العملية التي يتم بها نقل المعلومات والمعاني والأفكار من شخص إلى آخر أو آخرون، بصورة تحقق الأهداف المنشودة في المنشأة أو في أي جماعة من الناس ذات نشاط اجتماعي.³

-إجرائيا:

وهي أهم المهارات التي تطرقنا إليها في دراستنا: مهارة الاستماع، مهارة التحدث، مهارة القراءة، مهارة الكتابة، مهارة التفكير.

¹ -حسين جلوب، مهارات الاتصال مع الآخرين، ط1، دار كنوز المعرفة، عمان، 2010، ص 81.

² -شريف الحموي، مهارات الاتصال، دار بافا العلمية للنشر والتوزيع، الأردن، 2004، ص 115.

³ -محمد شفيق، العلوم السلوكية تطبيقات في السلوك الاجتماعي والشخصية ومهارات التعامل والإدارة، المكتب الجامعي الحديث، القاهرة، 2009، ص 35.

3-أسباب اختيار الموضوع:

إن اختيار أي موضوع يكون نتيجة لمجموعة من الأسباب، والتي نلخصها فيما يلي:

-أسباب ذاتية:

1-الاهتمام الشخصي بالتكنولوجيات.

2-الفضول لمعرفة أثر تكنولوجيا الاتصال على مهارات الاتصال التنظيمي، وهذا من خلال تسليط الضوء

على دوافع التعرض، الإشباعات المحققة...الخ.

3-رغبتنا في التعرف على أهم التقنيات المستخدمة في المديرية.

-أسباب موضوعية:

1-قلة الدراسات في هذا الموضوع.

2-تزايد احتياجات المديرية في الوقت الحالي أدى إلى الاعتماد بشكل أساسي على تقنيات الاتصال.

3-أبرز أمر جعلنا نسلط الضوء على هذا الموضوع هو أننا في عصر التطور التكنولوجي وأصبح هذا

يكتنف جميع المؤسسات.

الفصل الأول: إشكالية الدراسة وإجراءاتها المنهجية

4- أهمية وأهداف الدراسة:

-أهمية الدراسة:

انطلاقاً من أهمية المتغيرين تكنولوجيا الاتصال ومهارات الاتصال التنظيمي انقسمت أهمية الدراسة

إلى:

-أهمية علمية: تتمحور حول التعرف على متغيرات الدراسة تعرفاً عميقاً كلاً على حدى، ثم التعرف على تأثير تكنولوجيا الاتصال على مهارات الاتصال التنظيمي في مديرية الأشغال العمومية.

-أهمية عملية: تكمن في تجسيد الواقعي والحقيقي لعلاقة التأثير الموجودة بين المتغيرين في حصر شامل لموظفي مديرية الأشغال العمومية لولاية تبسة، إذ ستساهم في التعرف على واقع استخدام تكنولوجيا الاتصال في المديرية السالفة الذكر مع معرفة تأثيرها على مهارات الاتصال التنظيمي، وكذلك حصر المعوقات التي تحول دون استخدام هذه التكنولوجيا.

-أهداف الدراسة:

نطمح من خلال هذه الدراسة إلى تحقيق مجموعة من الأهداف والتي تتمثل فيمايلي:

- ✓ معرفة واقع استخدام تكنولوجيا الاتصال في تأثيرها على مهارات الاتصال التنظيمي.
- ✓ معرفة أهم تكنولوجيات الاتصال التي تستخدمها مديرية الأشغال العمومية.
- ✓ إبراز دور ومكانة تكنولوجيا الاتصال ومدى فعاليتها على مهارات الاتصال التنظيمي.
- ✓ معرفة الإشباع التي تتحقق من خلال استخدام تكنولوجيا الاتصال من قبل موظفي مديرية الأشغال العمومية.

✓ الكشف عن ما إذا كانت تكنولوجيا الاتصال تؤثر في مستوى أداء المديرية.

الفصل الأول: إشكالية الدراسة وإجراءاتها المنهجية

5- الدراسات السابقة والمثابفة:

الدراسات السابقة هي المجال الذي يمكننا من فهم الموضوع والاستفادة مما توصل إليه الباحثون من قبل، فمن واجبنا كباحثين أن نطلع على البحوث التي سبقت بحثنا، لتجنب التكرار وفهم الموضوع فهما جيدا، وقد اعتمدنا على عدد من الدراسات والتي نوجزها فيمايلي:

-الدراسة الأولى:

وهي دراسة بعنوان "استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية -دراسة ميدانية بمؤسسة سونلغاز فرع تسيير نقل الغاز بالشرق "GRTG" -قسنطينة- لحرورية بلعويدات من جامعة قسنطينة لنيل شهادة الماجستير في الاتصال والعلاقات العامة وذلك لسنة 2007-2008.

تدور إشكالية هذه الدراسة حول أن ظهور تكنولوجيا الاتصال الحديثة أدى إلى نقل المؤسسة التقليدية إلى مؤسسة مفتوحة، تقدم منتجاتها وخدماتها إلى كل الأفراد في أي وقت وفي أي مكان، حيث نجد أن المؤسسة الجزائرية تعتمد على طرق التسيير العصرية القائمة على منظومة الشبكات المعلوماتية من انترنت وانترانت وإكسترانت.

إشكالية الدراسة:

ما هو واقع الاستخدام الفعلي لتكنولوجيا الاتصال الحديثة في مؤسسة سونلغاز؟

التساؤلات الفرعية لهذه الدراسة:

1-ما هو ترتيب الوسائل التكنولوجية الاتصالية الأربعة (جهاز الحاسوب، شبكة الانترانت، شبكة الانترنت، شبكة الإكسترانت) من ناحية الاستخدام في المؤسسة؟

2-هل تؤثر العوامل الذاتية للمبوثين على نسبة استخدامهم لتكنولوجيا الاتصال الحديثة؟

3-ما هو أثر هذا الاستخدام على مستوى أداء المؤسسة؟

الفصل الأول: إشكالية الدراسة وإجراءاتها المنهجية

فروض الدراسة:

-هناك تباين في استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة الأربعة، جهاز الحاسوب، شبكة الانترنت، شبكة الإكسترانت، شبكة الانترنت، في مؤسسة سونلغاز.

-تؤثر العوامل الذاتية على نسبة استخدامهم لتكنولوجيا الاتصال في المؤسسة المدروسة (الاستفادة من التدريب الحالي).

-تكنولوجيا الاتصال الحديثة حسنت أداء المؤسسة المدروسة، حيث فعلت اتصال المؤسسة الداخلي والخارجي.

المنهج وأدوات جمع البيانات:

وقد استعانت الباحثة بالمنهج الوصفي .

ومن أجل جمع البيانات اعتمدت الباحثة على الأدوات التالية:

✓ **الملاحظة:** وقد تم الاعتماد عليها لجمع المادة العلمية.

✓ **المقابلة:** وقد اعتمدت الباحثة على نوعين من المقابلة: مقابلة نصف موجهة ومقابلة موجهة.

✓ **استمارة الاستبيان:** وتضمنت على 3 محاور رئيسية:

-المحور الأول: البيانات الشخصية.

-المحور الثاني: مدى استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة.

-المحور الثالث: أثار استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة على مستوى أداء المؤسسة المدروسة.

أهم النتائج المتوصل إليها في الدراسة:

-هناك استخدام متباين بتكنولوجيا الاتصال من خلال الوسائل الأربعة، حيث احتل الحاسوب المرتبة الأولى من ناحية الاستخدام والانترنت المرتبة الثانية، تلتها الانترنت وأخيرا الإكسترانت.

-أن العوامل الذاتية للمبحوثين تؤثر في نسبة استخدامهم لتكنولوجيا الاتصال.

الفصل الأول: إشكالية الدراسة وإجراءاتها المنهجية

أدى استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين مستوى أداء المؤسسة المدروسة.

-الدراسة الثانية:

وهي دراسة بعنوان "أثر استخدام تكنولوجيا الاتصال على الإذاعة وجمهورها-دراسة ميدانية في الاستخدامات والإشباعات لدى الشباب للطالبة تسعديت قنوار من جامعة الجزائر لنيل شهادة الماجستير في علوم الإعلام والاتصال وذلك لسنة 2010-2011.

إشكالية الدراسة:

ما هو أثر استخدام الشباب لتكنولوجيا الإعلام والاتصال في إقبالهم على الاستماع للإذاعة المسموعة؟

التساؤلات الفرعية لهذه الدراسة:

-ما هي العادات الاستماعية للشباب؟

-ما هي دوافع تعرض الشباب للإذاعة في ظل استخدامهم للتكنولوجيا الحديثة للإعلام والاتصال المتاحة لهم؟

-ما هي الإشباعات التي تتحقق للشباب عند التعرض للإذاعة؟

-كيف يتفاعل جمهور المستمعين مع المضامين الإذاعية وفيما بينهم؟

المنهج وأدوات جمع البيانات:

اعتمدت الباحثة على دراسة وصفية منهج المسح

ومن أجل جمع البيانات اعتمدت الباحثة على الأدوات التالية:

✓ **الملاحظة:** وقد تم الاعتماد على الملاحظة المباشرة لجمع المادة العلمية.

✓ **المقابلة:** وقد اعتمدت الباحثة على نوعين من المقابلة: وذلك أن الطالبة اعتمدت على المقابلة لأنها

تعد أفضل تقنية لجمع البيانات بالنسبة لفئة من الجمهور والتي لا تستطيع الإجابة عن أسئلة

الاستمارة.

الفصل الأول: إشكالية الدراسة وإجراءاتها المنهجية

✓ استمارة الاستبيان: وتضمنت على 4 محاور رئيسية بالإضافة إلى البيانات الشخصية:

-البيانات الشخصية: وتضمنت الجنس، السن، المستوى التعليمي، المهنة.

-المحور الأول: عادات وأنماط الاستخدام

-المحور الثاني: معرفة الدوافع التي تجعل الشباب يتعرضون لبرامج الإذاعة الوطنية.

-المحور الثالث: الإشباع المترتبة عن تعرض الشباب لبرامج الإذاعة الجزائرية.

-المحور الرابع: أثر التكنولوجيات الاتصالية على تعرض الشباب للإذاعة.

أهم النتائج المتوصل إليها في الدراسة:

يتجلى التأثير الواضح لاستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة على جمهور الإذاعة من فئة الشباب في تناقص شدة الاستماع، وتغيير العادات الاستماعية وظهور عادات جديدة لم تكن موجودة من قبل، إذ أصبح الاستماع في كل وقت ومكان.

-لقد قدمت التكنولوجيا الحديثة للإعلام والاتصال وسائل عديدة للجمهور من أجل التواصل مع المرسل، مما أتاح إمكانية للمشاركة والتفاعل والحوار.

-أظهرت الدراسة أن الشباب يعتبرون الإذاعة كوسيلة للحصول على المعلومات وتعلم أشياء جديدة واكتشاف العالم، الأمر الذي لا يتحقق لهم من خلال تعاملاتهم وتفاعلاتهم اليومية بدليل نوعية البرامج التي يتعرضون لها أكثر المتمثلة في برامج الواقع.

-الدراسة الثالثة:

وهي دراسة بعنوان "الذكاء الاجتماعي وعلاقته بمهارات الاتصال التنظيمي -دراسة ميدانية على عينة من الأساتذة الإداريين -المسيلة- للطالبة جميلة كنفى من جامعة المسيلة لنيل شهادة الماجستير قسم علم النفس، لسنة 2014-2015.

إشكالية الدراسة:

هل توجد علاقة بين الذكاء الاجتماعي ومهارات الاتصال التنظيمي لدى الأساتذة الإداريين بالجامعة الجزائرية؟

التساؤلات الفرعية لهذه الدراسة:

- 1- هل توجد علاقة بين الذكاء الاجتماعي ومهارة التحدث لدى عينة البحث؟
- 2- هل توجد علاقة بين الذكاء الاجتماعي ومهارة الاستماع لدى عينة البحث؟
- 3- هل توجد علاقة ارتباطية بين الذكاء الاجتماعي ومهارة القراءة لدى عينة البحث؟
- 4- هل توجد علاقة بين الذكاء الاجتماعي ومهارة الكتابة لدى عينة البحث؟
- 5- هل توجد علاقة بين الذكاء الاجتماعي ومهارة التفكير لدى عينة البحث؟

فروض الدراسة:

الفرضية العامة: توجد علاقة بين الذكاء الاجتماعي ومهارات الاتصال التنظيمي لدى الأساتذة الإداريين بالجامعة الجزائرية.

الفرضيات الجزئية:

- توجد علاقة بين الذكاء الاجتماعي ومهارة التحدث لدى الأساتذة الإداريين بالجامعة الجزائرية.
- توجد علاقة بين الذكاء الاجتماعي ومهارة الاستماع لدى الأساتذة الإداريين بالجامعة الجزائرية.
- توجد علاقة بين الذكاء الاجتماعي ومهارة القراءة لدى الأساتذة الإداريين بالجامعة الجزائرية.
- توجد علاقة بين الذكاء الاجتماعي ومهارة الكتابة لدى الأساتذة الإداريين بالجامعة الجزائرية.
- توجد علاقة بين الذكاء الاجتماعي ومهارة التفكير لدى الأساتذة الإداريين بالجامعة الجزائرية.

المنهج ومصادر جمع المعلومات:

-المصادر النظرية.

-المصادر الميدانية.

وقد استعانت الباحثة بالمنهج الوصفي الارتباطي الذي يتناسب وموضوع الدراسة.

أهم النتائج المتوصل إليها في الدراسة:

-توجد علاقة ارتباطية دالة إحصائيا بين الذكاء الاجتماعي ومهارات الاتصال التنظيمي لدى الأساتذة رؤساء

الأقسام ونوابهم بجامعة المسيلة.

-توجد علاقة بين الذكاء الاجتماعي ومهارة التحدث لدى عينة البحث.

-لا توجد علاقة بين الذكاء الاجتماعي ومهارة الاستماع لدى عينة البحث.

-توجد علاقة ارتباطية بين الذكاء الاجتماعي ومهارة القراءة لدى عينة البحث.

-لا توجد علاقة بين الذكاء الاجتماعي ومهارة الكتابة لدى عينة البحث.

-لا توجد علاقة بين الذكاء الاجتماعي ومهارة التفكير لدى عينة البحث.

الفصل الأول: إشكالية الدراسة وإجراءاتها المنهجية

التعليق على الدراسات السابقة:

هناك تشابه بين دراستنا والدراسات السابقة من حيث متغير تكنولوجيا الاتصال ومهارات الاتصال التنظيمي، وكلها تصب في موضوعنا محل البحث، لكن الاستفادة منها كانت بنسب متفاوتة لأن كل دراسة تم الاعتماد عليها في جانب معين، فالتشابه بين الدراسات السابقة يكمن في الإطار النظري العام ألا وهو استخدام أهم تكنولوجيات الاتصال في المؤسسة، أما الاختلاف يكمن في طبيعة كل دراسة وموضوعها والأهداف التي سعت إليها نظرا لتباين الموضوعات فكل موضوع قام بدراسة مؤسسة معينة، كمؤسسة سونلغاز، الإذاعة، الجامعة...

وكذلك اتبعت الدراسات السابقة مقارنة الدراسة (نظرية الاستخدامات والإشباعات) والمنهج الوصفي وهو نفس الحال بالنسبة لدراستنا، واستخدام أدوات جمع البيانات والتي استفدنا منها كثيرا في تحديد الأدوات المناسبة لدراستنا.

بالرغم من وجود اختلافات وفروق بين الدراسات السابقة ودراستنا إلا أنه تمكننا من الاستفادة منها كثيرا في تدعيم الجزء النظري المتعلق بتكنولوجيا الاتصال ومهارات الاتصال التنظيمي.

الفصل الأول: إشكالية الدراسة وإجراءاتها المنهجية

ثانيا: مقارنة الدراسة (نظرية الاستخدامات والإشباعات)

النظرية هي خطة عقلية تم التأكد من صحتها بالملاحظة والتجربة، وشرح مقترح وفروض صممت لتفسير الظاهرة، وتأمل افتراضي قبلي مكتمل لفكرة معينة، وترتيب للنتائج في نظام معين يتضمن رؤية لموضوع محدد.¹

1- نظرية الاستخدامات والإشباعات:

-مفهومها: تختلف مسمياتها، فهناك من يطلق عليها نموذج والبعض الآخر مدخل ويطلق عليها آخرون منظور.

يعد مدخل الاستخدامات والإشباعات بمثابة نقلة فكرية في مجال دراسة تأثير وسائل الاتصال، حيث يعد النموذج البديل لنموذج التأثيرات التقليدي الذي يركز على كيفية تأثير وسائل الاتصال على تغيير المعرفة والاتجاه والسلوك، بينما يركز مدخل الاستخدامات والإشباعات على كيفية استجابة وسائل الاتصال لدوافع واحتياجات الجمهور الإنسانية، ويتميز الجمهور في إطار مدخل الاستخدامات والإشباعات بالنشاط والإيجابية، والقدرة على الاختيار الواعي والتفكير، وبذلك يتغير المفهوم التقليدي للتأثير، والذي يعنى بما تفعله وسائل الإعلام بالجمهور إلى دراسة ماذا يفعل الجمهور بالوسيلة؟²

ومن وجهة نظر كاتز katz وبلومر blumber فإن مدخل الاستخدام والإشباعات يعني مايلي:

-الأصول الاجتماعية والسيكولوجية.

-الاحتياجات التي يتولد عنها.

-توقعات من وسائل الإعلام أو أي مصادر أخرى تؤدي إلى أنماط مختلفة من التعرض لوسائل الإعلام ينتج عنها:

¹ -حسنين شفيق، نظريات الإعلام -وتطبيقاتها في دراسات الإعلام الجديد ومواقع التواصل الاجتماعي-، دار فكر وفن للطباعة والنشر والتوزيع، مدينة السادس من أكتوبر، 2013، ص 21.

² -رضا عبد الواحد أمين، الصحافة الإلكترونية، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة، 2007، ص 33.

الفصل الأول: إشكالية الدراسة وإجراءاتها المنهجية

-إشباعات الاحتياجات.

-ونتائج أخرى في الغالب غير مقصودة.¹

إن نظرية الاستخدامات والإشباعات هي عبارة عن محاولة النظر إلى العلاقة بين وسائل الإعلام والجمهور بشكل مختلف، حيث ترى أن الجمهور يستخدم المواد الإعلامية لإشباع رغبات معينة لديه، حيث أن وسائل الإعلام هي التي تحدد للجمهور نوع الرسائل الإعلامية التي يتلقاها، بل إن استخدام الجمهور لتلك الوسائل لإشباع رغباته يتحكم بدرجة كبيرة في مضمون الرسائل الإعلامية التي تعرضها وسائل الإعلام.²

فرضيات النظرية: تستند نظرية الاستخدامات والإشباعات إلى الافتراضات التالية:

1- أن أعضاء الجمهور فاعلون في عملية الاتصال، واستخدامهم لوسائل الإعلام يحقق لهم أهداف مقصودة تلبي توقعاتهم.

2- الربط بين الرغبة في إشباع حاجات معينة، واختيار وسيلة إعلام محددة يرجع إلى الجمهور نفسه وتحدده الفروق الفردية.

3- التأكيد على أن الجمهور هو الذي يختار الوسائل والمضمون الذي يشبع حاجاته، فالأفراد هم الذين يستخدمون وسائل الاتصال، وليست وسائل الاتصال تستخدم الجمهور.

4- الاستدلال على المعايير الثقافية السائدة من خلال استخدامات الجمهور لوسائل الاتصال، وليس من خلال محتوى الرسائل التي تقدمها هذه الوسائل.³

¹ -مصطفى يوسف كافي، الرأي العام ونظريات الاتصال، دار الحامد للنشر والتوزيع، ط1، عمان-الأردن، 2015، ص 215.

² -محمد بن عبد الرحمن الحضيف، كيف تؤثر وسائل الإعلام دراسة في النظريات والأساليب، ط2، مكتبة العبيكان، الرياض، 1998، ص 26.

³ -عبد النبي عبد، فلسفة ونظريات الإعلام، ط1، الدار العالمية للنشر والتوزيع، النيل، ص 145.

الفصل الأول: إشكالية الدراسة وإجراءاتها المنهجية

أهداف نظرية الاستخدامات والإشباع:

تسعى نظرية الاستخدامات والإشباع إلى تحقيق ثلاثة أهداف رئيسية وهي:

1- التعرف على كيفية استخدام الأفراد لوسائل الإعلام، وذلك بالنظر إلى الجمهور النشط الذي يستخدم الوسيلة التي تشبع حاجاته وأهدافه.

2- كما تهدف إلى شرح دوافع التعرض لوسيلة معينة من وسائل الاتصال والتفاعل الذي يحدثه هذا التعرض، بمعنى أن هذه النظرية تسعى إلى إيجاد العلاقة بين رغبات الجمهور من جهة وتأثير وسائل الاتصال من جهة أخرى، فرغبات الجمهور يتم تلبيتها عن طريق التعرض لوسائل الإعلام.

3- التركيز على أن فهم عملية الاتصال الجماهيري تأتي نتيجة لاستخدام وسائل الاتصال الجماهيري.¹

-عناصر نظرية الاستخدامات والإشباع:

✓ الجمهور النشط.

✓ الأصول الاجتماعية والنفسية لاستخدام وسائل الإعلام.

✓ دوافع الجمهور وحاجاته من وسائل الإعلام.

✓ التوقعات من وسائل الإعلام.

✓ إشباع وسائل الإعلام.²

العلاقة بين الاستخدام والتأثير:

من بين النماذج التي تناولت العلاقة بين الاستخدام والتأثيرات نموذج "ويندال" للاستخدام والتأثير،

حيث يرى هذا الباحث بأن المحصلة النهائية لاستخدام وسائل الاعلام هو تراكم التأثير وتتابعه وهذه

العلاقة تأخذ ثلاثة أشكال:

¹ -محمود حسن إسماعيل، مبادئ علم الاتصال ونظريات التأثير، ط1، الدار العالمية للنشر والتوزيع، مصر، 2003، ص 252.

² -بسام عبد الرحمن المشاقبة، نظريات الإعلام، ط1، دار أسامة للنشر والتوزيع، الأردن، عمان، 2001، ص 88.

الفصل الأول: إشكالية الدراسة وإجراءاتها المنهجية

-إذا كان الفرد قد استخدم وسائل الإعلام كعامل وحيد لإشباع حاجاته فإنه في هذه الحالة يمكن وصف المحصلة النهائية لهذا الاستخدام بالتأثير.

-قد تعتبر المخرجات النهائية نتيجة لاستخدام وسائل الإعلام أكثر من استخدام خصائص محتوياتها.

-عندما تتحد المحصلة النهائية للعملية الاتصالية من خلال خصائص المحتوى فإنه في هذه الحالة تحدث عمليتان تكون السبب في تتابع التأثيرات، البعض من هذه التأثيرات يحدث بتأثير خصائص المحتوى والآخر بتأثير عملية الاستخدام.¹

-الانتقادات الموجهة لنظرية الاستخدامات والإشباع:

1- أن هذه النظرية تتبنى مفاهيم تتسم بشيء من المرونة، مثل الدافع، الإشباع، الهدف، الوظيفة، وهذه المفاهيم ليس لها تعريفات محددة، وبالتالي فمن الممكن أن تختلف النتائج التي نحصل عليها من تطبيق النظرية تبعا لاختلاف التعريفات.

2- أن الحاجات الخاصة بالفرد متعددة ما بين فسيولوجية ونفسية واجتماعية، وتختلف أهميتها من فرد لآخر، ولتحقيق تلك الحاجات تتعدد أنماط التعرض لوسائل الإعلام واختيار المحتوى.

3- تقوم النظرية على افتراض أن استخدام الفرد لوسائل الإعلام استخدام متعمد ومقصود وهادف، والواقع يختلف في أحيان كثيرة عن ذلك، فهناك أيضا استخدامات غير هادفة.

4- تنتظر البحوث التي تستند إلى نظرية الاستخدامات والإشباع إلى وظائف وسائل الاتصال من منظور فردي يستخدم الرسائل الاتصالية، في حين أن الرسالة الاتصالية قد تحقق وظائف لبعض الأفراد وتحقق اختلالا وظيفيا للبعض الآخر.²

1 -الموقع الإلكتروني: فيفري 2020، الساعة: 13:00-uses-gratification-theory13:00 <https://www.thaqfya.com/>

2 -مصطفى يوسف كافي، مرجع سابق، ص ص 215-216.

الفصل الأول: إشكالية الدراسة وإجراءاتها المنهجية

يساعد هذا المدخل على دراسة موضوع البحث، حيث أنه يساهم في التعرف على استخدامات موظفي مديرية الأشغال العمومية لتكنولوجيا الاتصال، ومعرفة الإشباع المحققة من استخدام التكنولوجيات الحديثة، وكذلك تأثيرها على مهارات الاتصال التنظيمي لقيامها على افتراض الجمهور النشط:

- أن موظفي مديرية الأشغال العمومية فاعلون في عملية الاتصال، ويستخدمون التكنولوجيات الحديثة بقصد الحصول على ما يخدمهم ويلبي توقعاتهم.

-موظفي مديرية الأشغال العمومية هم الذين يختارون الوسائل التكنولوجية التي تناسبهم، فهم من يستخدمون هذه الوسائل، وبالتالي هم من يتحكمون في المضمون من خلال الرغبات والحاجات التي يودون إشباعها.

-يكون موظفي مديرية الأشغال العمومية على علم بالفائدة التي ستعود عليهم من خلال استخدام هذه التكنولوجيات، وبدوافع هذا الاستخدام على مهارات الاتصال التنظيمي.

ثالثا: الإجراءات المنهجية للدراسة.

1-مجالات الدراسة:

إن أي دراسة ميدانية تتطلب تحديد مجالاتها المختلفة من المجال المكاني والزمني، ففي دراستنا كانت كالاتي:

أ-المجال المكاني: والذي نعني به النطاق الجغرافي لإجراء الجانب التطبيقي لهذه الدراسة والتي اقتصر على مديرية الأشغال العمومية لولاية تبسة.

ب-المجال البشري: وشمل مجموع موظفي مديرية الأشغال العمومية لولاية تبسة.

ج-المجال الزمني: هو الوقت المستغرق في إنجاز هذه الدراسة وخروجه إلى الميدان لجمع المعلومات ثم الانتقال إلى تفرغ البيانات في الجداول وتحليله ويكون كالاتي:

الفصل الأول: إشكالية الدراسة وإجراءاتها المنهجية

-مرحلة اختيار الموضوع والموافقة عليه: في هذه المرحلة تم اختيار موضوع الدراسة وتقديمه للإدارة قسم

العلوم الإنسانية حيث تم الموافقة عليه في شهر نوفمبر 2019.

-مرحلة الدراسة النظرية: تمت فيها جمع المراجع التي اعتمدنا عليها في إنجاز مذكرتنا.

-مرحلة الدراسة الميدانية: لم نقوم بها نظرا لظروف جائحة كورونا كوفيد-19.

2-مجتمع البحث: ويقصد به جميع مفردات أو وحدات الظاهرة تحت البحث فقد يكون المجتمع مكونا من

سكان مدينة أو مجموعة من الأفراد في منطقة ما.¹

كما يعرف أيضا على أنه: "المجتمع الذي يشمل جميع عناصر ومفردات المشكلة، أو الظاهرة قيد

الدراسة".²

إن دراستنا يتمحور موضوعها حول أثر تكنولوجيا الاتصال على مهارات الاتصال التنظيمي، وهنا

المجتمع يتكون من كل الموظفين الذي يستخدمون هذه التكنولوجيا، ونظرا لأن مجتمع البحث محدود فقد

اخترنا أن نجري حصرا شاملا بدل استخدام أسلوب العينة التي تتلائم معها الأخطاء النسبية.

3-منهج الدراسة:

المنهج هو الخطوة الأساسية التي تسهل وصول الباحث إلى النتائج المنطقية.

يعرف المنهج على أنه: "تحليل منسق وتنظيم للمبادئ والعمليات العقلية والتجريبية التي توجه

بالضرورة البحث العلمي، أو ما تؤلفه بنية العلوم الخاصة".³

ويرى عبد الباسط محمد حسن أن المنهج يشير: "إلى الطريق المؤدي إلى الكشف عن الحقيقة بواسطة

طائفة من القواعد التي تهيمن على سير العقل وتحدد عملياته حتى يصل إلى نتيجة معلومة".¹

¹ -محمد عبد العال النعيمي وآخرون، طرق ومناهج البحث العلمي، الوراق، عمان، 2009، ص 80

² -رحي مصطفى عليان، عثمان محمد غنيم، أساليب البحث العلمي -الأسس النظرية والتطبيق العلمي-، ط2، دار الصفاء للنشر والتوزيع، الأردن، 2008، ص 155.

³ -عبود عبد الله العسكري، منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية، دار النمير، دمشق، 2004، ص 01.

الفصل الأول: إشكالية الدراسة وإجراءاتها المنهجية

وفي دراستنا هذه اعتمدنا على المنهج الوصفي وذلك من خلال محاولة التعرف على واقع أثر تكنولوجيا الاتصال على مهارات الاتصال التنظيمي في مديرية الأشغال العمومية لولاية تبسة، وما هي دوافع استخدامها والإشباع المحققة منها.

المنهج الوصفي: هو أسلوب من أساليب التحليل المركز على معلومات كافية ودقيقة عن ظاهرة أو موضوع محدد، أو فترة أو فترات زمنية معلومة، وذلك من أجل الحصول على نتائج علمية، ثم تفسيرها بطريقة موضوعية، بما ينسجم مع المعطيات الفعلية للظاهرة.²

4- أدوات جمع البيانات:

أ- الملاحظة:

تعرف بأنها عملية مراقبة أو مشاهدة لسلوك الظواهر والمشكلات والأحداث ومكوناتها المادية والبيئية ومتابعة سيرها واتجاهاتها وعلاقاتها، بأسلوب علمي منظم ومخطط وهادف، بقصد التفسير وتحديد العلاقة بين متغيراتها والتنبؤ بسلوك الظاهرة وتوجيهها لخدمة أغراض الإنسان وتلبية احتياجاته.³

وقد اعتمدنا في دراستنا شكل الملاحظة البسيطة، والتي يمكن تعريفها على أنها: "ملاحظة الظواهر تلقائياً في ظروفها الطبيعية دون أن يشارك في نشاط تقوم به الجماعة".⁴

وقد وظفناها في دراستنا بهدف مساعدتنا على تجميع المعلومات عند نزولنا إلى الميدان الخاصة باستخدام تكنولوجيا الاتصال وأثرها على مهارات الاتصال التنظيمي في مديرية الأشغال العمومية، وكذلك لتكوين فكرة عن هذا الجانب في هذا النوع من المؤسسات.

¹ - محمد لبيب النجحي، محمد منير مرسى، البحث التربوي - أصوله ومناهجه -، ط3، عالم الكتب، القاهرة، مصر، 1994، ص 185.

² - رجاء وحيد دويدري، البحث العلمي - أساسياته النظرية وممارسته العملية -، دار الفكر، دمشق، 2000، ص 183.

³ - ربحي مصطفى عليان، عثمان محمد غنيم، مرجع سابق، ص 120.

⁴ - سامية محمد فهمي، مناهج البحث في الخدمة الاجتماعية، دار المعرفة الجامعية، ط1، مصر، ص 134.

الفصل الأول: إشكالية الدراسة وإجراءاتها المنهجية

ب- الاستبيان: وهو أداة رئيسية من أدوات جمع البيانات في هذه الدراسة.

ويقصد بالاستبيان: تلك الاستمارة التي تحتوي على مجموعة من الأسئلة، أو العبارات المكتوبة مزودة بإجاباتها، أو الآراء المحتملة، أو بفرغ للإجابة، ويطلب من المجيب عليها -مثلا- الإشارة إلى ما يراه مهما، أو ما ينطبق عليها منها، أو ما يعتقد أنه هو الإجابة الصحيحة".¹

ويعرفها موريس أنجرس على أنها "تقنية مباشرة لطرح الأسئلة على الأفراد وبطريقة موجهة، ذلك لأن صيغ الإجابات تحدد مسبقا، هذا ما يسمح بالقيام بمعالجة كمية بهدف اكتشاف علاقات رياضية وإقامة مقارنات كمية".²

وقد اعتمدنا على الاستمارة وذلك لميزتها الواضحة والمتمثلة في تمكيننا من الحصول على إجابات لأسئلتنا في وقت قليل، مختصرة بذلك الجهد.

ولتحقيق الهدف من الاستمارة في جمع المعلومات المطلوبة للدراسة، فقد قمنا بتقسيمها إلى ثلاث محاور إضافة إلى محور البيانات الشخصية:

-محور خاص بالبيانات الشخصية وتضمن مايلي: النوع الاجتماعي (الجنس)، المستوى التعليمي، التخصص الأكاديمي، الخبرة المهنية.

-المحور الأول الخاص بمدى استخدام تكنولوجيا الاتصال في المديرية، تضمن سبعة أسئلة.

-المحور الثاني الخاص بالإشباع المحققة من استخدام تكنولوجيا الاتصال، تضمن ستة أسئلة.

-المحور الثالث الخاص بتأثير تكنولوجيا الاتصال على مهارات الاتصال التنظيمي في المديرية، تضمن أربعة عشر سؤالاً.

¹ -إبراهيم بن عبد العزيز الدعليج، مناهج وطرق البحث العلمي، دار صفاء للنشر والتوزيع، ط1، عمان، 2010، ص 99.

² -موريس أنجرس، منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية، دار القصب للنشر، ط2، الجزائر، 2004، ص 204.

الفصل الثاني

تكنولوجيا الاتصال وتأثيرها على مهارات الاتصال التنظيمي

الفصل الثاني: تكنولوجيا الاتصال وتأثيرها على مهارات الاتصال التنظيمي

تمهيد.

أولاً: ماهية تكنولوجيا الاتصال.

- 1- مفهوم تكنولوجيا الاتصال.
- 2- نشأة وتطور تكنولوجيا الاتصال.
- 3- خصائص تكنولوجيا الاتصال.
- 4- أشكال تكنولوجيا الاتصال.
- 5- إيجابيات وسلبيات تكنولوجيا الاتصال.
- 6- تأثيرات تكنولوجيا الاتصال.

ثانياً: ماهية الاتصال التنظيمي.

- 1- مفهوم الاتصال التنظيمي.
- 2- أنواع الاتصال التنظيمي.
- 3- أنماط الاتصال التنظيمي.
- 4- وظائف الاتصال التنظيمي.
- 5- أهمية وأهداف الاتصال التنظيمي.
- 6- معايير الاتصال التنظيمي.

الفصل الثاني: تكنولوجيا الاتصال وتأثيرها على مهارات الاتصال التنظيمي

ثالثاً: مهارات الاتصال التنظيمي.

- 1- مفهوم مهارات الاتصال.
- 2- أهمية مهارات الاتصال التنظيمي.
- 3- متطلبات مهارات الاتصال التنظيمي.
- 4- تقسيمات مهارات الاتصال التنظيمي.
- 5- معايير مهارات الاتصال التنظيمي.

خاتمة الفصل.

تمهيد:

إن الإنسان لا يستطيع العيش وحده دون اتصال بالآخرين فالعالم الذي نعيش فيه قد أصبح مجتمعا معلوماتيا كبيرا يتميز بما نطلق عليه مجتمع تفجر المعلومات، أي زيادتها بقدر تعجز معه وسائل المعلومات تخزينها من أجل استرجاعها عند الحاجة أدى إلى تطور واسع في تكنولوجيا الاتصال، لهذا كان من الأهمية تطوير أساليب ووسائل الاتصال وتنمية مهاراته لكل أعضاء المنظمة، من أجل التغلب على المعوقات، كما أن استخدام المهارات من طرف الرؤساء يفتح أمامهم مجال واسع لإرسال واستقبال المعلومات ويسمح لهم باستعمال تقنيات الاتصال أكثر.

أولا: ماهية تكنولوجيا الاتصال:

1- مفهوم تكنولوجيا الاتصال:

يرى روبن وبرنت أنها: "أي أداة أو وسيلة تساعد على إنتاج أو توزيع أو تخزين أو استقبال أو عرض البيانات"¹.

وورد تعريفها في المعجم الإعلامي بأنها: "مجموع المعارف والخبرات المتراكمة والمتاحة والأدوات والوسائل المادية والإدارية والتنظيمية، المستخدمة في جميع المعلومات ومعالجتها وإنتاجها وتخزينها واسترجاعها ونشرها وتبادلها، أي توصيلها إلى الأفراد والمجتمعات"².

¹ -حسن عماد مكاوي، تكنولوجيا الاتصال في عصر المعلومات، ط2، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة، 1997، ص 63.

² -محمد منير حجاب، المعجم الإعلامي، دار الفجر، القاهرة، 2004، ص 166.

الفصل الثاني: تكنولوجيا الاتصال وتأثيرها على مهارات الاتصال التنظيمي

-يقول محمود علم الدين: " هي أي أداة أو جهاز أو وسيلة تساعد على إنتاج وتوزيع أو تخزين أو استقبال أو عرض البيانات"¹.

-ويرى الكاتب معالي فهمي خيضر بأن تكنولوجيا الاتصال تشير إلى جميع أنواع التكنولوجيا المستخدمة في تشغيل، نقل وتخزين المعلومات في شكل الكتروني وتشمل تكنولوجيا الحاسبات الآلية ووسائل الاتصال والشبكات الرابطة وأجهزة الفاكس وغيرها من المعدات التي تستخدم بشدة في الاتصالات².

-أما Gane Loudon et Kenneth-Loudon فيعرفان تكنولوجيا الاتصال بأنها تتكون من معدات ووسائط فيزيائية وبرمجيات تربط مختلف لواحق العتاد وتعمل على نقل المعطيات من مكان إلى آخر، بحيث يمكن وصل الحواسيب ومعدات الاتصال لتشكيل شبكات لتبادل وتقاسم الأصوات والصور والفيديو³.

2-نشأة وتطور تكنولوجيا الاتصال:

شهدت المجتمعات الإنسانية في تطورها عبر العصور عدة مراحل، ولكن لكل عصر مميزاته وخصائصه التي تميزه عن بقية العصور السابقة، فقد توالى ثورات الاتصال بحيث شكلت كل ثورة من هذه الثورات مرحلة فاصلة في تاريخ تطور الاتصال الإنساني فقفزت به إلى الأمام نحو المزيد من التقدم وفقا للتابع الآتي⁴:

¹ -محمد علم الدين، تكنولوجيا المعلومات والاتصال ومستقبل صناعة الصحافة، دار السحاب، 2005، ص 139.

² -بن بريكة عبد الوهاب، بن تركي زينب، مجلة الباحث، كلية العلوم الاقتصادية، بسكرة، 2010/2009، العدد 07، ص 245.

³ -شاذلي شوقي، أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال في التنمية المحلية المستدامة، مجلة الباحث، ورقلة، 2010/2009، العدد 07، ص 261.

⁴ -محمد محفوظ، مرجع سابق، ص ص 20-21.

الفصل الثاني: تكنولوجيا الاتصال وتأثيرها على مهارات الاتصال التنظيمي

-الثورة الأولى: بدأت ثورة الاتصال الأولى عندما ظهرت اللغة لتعبر في صياغة عبقرية عن رغبة الإنسان في بناء إطار موحد للتفاهم والمعاني المشتركة، حيث اعتمد الانسداد على العديد من وسائل التواصل، وأول وسيلة كان يحاول التواصل من خلالها هي اللغة، وذلك باستخدام رموز صوتية، وبها أصبحت هناك تجمعات بشرية تحاول التفاهم مع بعضها البعض من خلال هته الرموز والإشارات الصوتية وبمحاولات الإنسان المتكررة في تطويرها شيء فشيء أصبح الإنسان يتكلم ويواصل رسالته بشكل واضح.

-الثورة الثانية: بدأت ثورة الاتصال الثانية عندما ظهرت الكتابة كوعاء تاريخي منضبط لحفظ وتسجيل المعاني البشرية المشتركة وانقاضها من النسيان والضياع، وبالتالي كانت ثورة الاتصال الثانية هي ثورة الكتابة التي ظهرت ما بين 4000 - 3600 ق.م.

-الثورة الثالثة: بدأت عندما ظهرت المطبعة في القرن الخامس عشر، وأتاحت للغة المكتوبة لأول مرة قدرا كبيرا من الانتشار والذبوع بتجاوز الدائرة المحدودة لأنشطة النسخ اليدوي بمعرفة الخطاطة، وينطلق بها إلى الآفاق الواسعة لأنشطة الطباعة الآلية.

-الثورة الرابعة: رغم أن المطبعة أتاحت للغة المكتوبة الفرص لتخطي حاجز المكان والزمان والمسافة، لكن في المقابل ظلت اللغة المنطوقة عاجزة عن تخطي هذا الحاجز، حتى جاءت ثورة الاتصال الرابعة في منتصف القرن التاسع عشر، فظهر التلغراف ثم التليفون ثم الراديو، فتخطت بذلك حواجز الجغرافيا. ثم ما لبثت حواجز الزمن تتحطم هي الأخرى، عندما ظهرت آلة التصوير الفوتوغرافي لتسجل وتحفظ وتجمد اللحظة المرئية المنقضية، وسرعان ما تطورت إلى السينما لتحرر تلك الصورة الثابتة من جمودها وتمنحها الحركة، ثم ظهر التلفزيون ليزيل حاجز الزمن تماما وينقل لنا اللحظة الحالية بكل مجرياتها ووقائعها.

الفصل الثاني: تكنولوجيا الاتصال وتأثيرها على مهارات الاتصال التنظيمي

-الثورة الخامسة: بحلول النصف الثاني من القرن العشرين بدأت ثورة الاتصال الخامسة على مرحلتين:

* تمثلت الأولى في ظهور الحاسب الآلي (الكمبيوتر) كذاكرة حفظ وتحليل المعلومات.

*الثانية تمثلت في إطلاق الأقمار الصناعية سنة 1945 وقد أدى الاندماج مابين هاتين المرحلتين إلى

اندماج ما يسمى بظاهرة انفجار المعلومات.

-الثورة السادسة: يطرح علينا العصر الراهن ضرورة الاعتراف بأن ثمة ثورة سادسة لتكنولوجيا الاتصال

أخذة في التشكل تحت أنظارنا، تمثلت في شبكة الشبكات، فالقدرة على الجمع بين كافة الأشكال والأنواع

الاتصالية، ونقلها إلى كافة أرجاء العالم بسرعات عالية عبر بنية تحتية من التجهيزات التكنولوجية المتقدمة

والبرمجيات الفائقة الذكاء، الأمر الذي سيؤدي إلى تجاوز الطريقة لوظيفة نقل المعلومات والانتقال إلى وظيفة

نقل المعرفة والتي كانت نتيجة امتزاج ثلاث ثورات مع بعضها البعض التي شكلت ما يسمى بالثورة

التكنولوجية الرقمية.¹

3-خصائص تكنولوجيا الاتصال:

إن لتكنولوجيا الاتصال مجموعة من الخصائص تجعلها تتمتع بقدرات عالية وتأثيرات متزايدة في

مختلف المجالات، وتتمثل فيمايلي:

-التفاعلية: حيث يؤثر المشاركون في العملية الاتصالية على أدوار الآخرين وأفكارهم ويتبادلون معهم

المعلومات ويطلق عليهم القائمين بالاتصال لفظ مشاركين بدلا من مصادر، وقد ساهمت هذه الخاصية في

ظهور نوع جديد من منتديات الاتصال والحوار الثقافي المتكامل والمتفاعل عن بعد، مما يجعل المتلقي

متفاعلا مع وسائل الاتصال تفاعلا إيجابيا.

¹ - محمد محفوظ، مرجع سابق، ص 21.

الفصل الثاني: تكنولوجيا الاتصال وتأثيرها على مهارات الاتصال التنظيمي

-الاجماهيرية: ما يؤخذ على وسائل الاتصال تحولها من توزيع وسائل جماهيرية إلى الميل إلى تحديد هذه الوسائل وتصنيفها لتلائم جماعات نوعية أكثر من تخصص، وتشير الدلائل إلى أن رؤية مارشال ماكلوهان الخاصة بوحدة العالم والحياة في قرية عالمية التي حققتها نهضة وسائل الاتصال الجماهيرية، قد أصبحت في حاجة إلى إعادة النظر في عقد التسعينات والقرن الحادي والعشرون، حيث تتجه وسائل تكنولوجيا الاتصال إلى جعل خبراء القراءة والاستماع والمشاهدة عبارة عن خبرات معزولة لكونها خبرات مشتركة كما يرى ماكلوهان، وبذلك يشهد سقوط العقل الجماعي، حيث تنتشر وسائل الإعلام والاتصالات الجديدة التي توصف بأنها غير جماهيرية بل أنها ذات اتجاهات فردية أو مجموعاتية.¹

-قابلية التحويل: وهي قدرة وسائل الاتصال على نقل المعلومات من وسط إلى آخر كالتقنيات التي يمكنها تحويل الرسالة المسموعة إلى رسالة مطبوعة والعكس، وهي في طريقها لتحقيق نظام للترجمة الآلية، وقد ظهرت مقدماته في نظام المينيثال الفرنسي، فالحدود أو الفروق أو السمات التي كانت تميز وسائل الاتصال الجماهيرية عن بعضها البعض قد زال بعضها وبعضها في طريقها إلى الزوال، فالأفلام السينمائية يمكن عرضها في دور السينما، شاشة التلفزيون...²

-الشيوع والانتشار: ونعني به الانتشار المنهجي لنظام وسائل الاتصال حول العالم في داخل كل طبقات المجتمع، وكل وسيلة تظهر وتبدو في البداية على أنها ترف ثم تتحول إلى ضرورة، نلمح ذلك في التلفزيون ثم الفاكسميل، وكلما زاد عدد الأجهزة المستخدمة زادت قيمة النظام لكل الأفراد المعنية.³

¹ -محمد شطاح وآخرون، القنوات الفضائية وتأثيراتها على القيم الاجتماعية والثقافية والسلوكية لدى الشباب الجزائري، دراسة ميدانية، دار الهدى والتوزيع، عين مليلة، ص 100.

² -عبد الباسط محمد عبد الوهاب، استخدام تكنولوجيا الاتصال في الإنتاج الإذاعي والتلفزيوني، المكتب الجامعي الحديث، 2005، ص ص 262-263.

³ -عبد الباسط محمد عبد الوهاب، المرجع نفسه، ص 265.

الفصل الثاني: تكنولوجيا الاتصال وتأثيرها على مهارات الاتصال التنظيمي

-الكونية: البيئة الأساسية الجديدة لوسائل الاتصال هي بيئة عالمية دولية حتى تستطيع المعلومة أن تتبع المسارات المعقدة تعقد المسالك التي يتدفق عليها رأس المال إلكترونياً عبر الحدود الدولية جيئة وذهاباً، من أقصى مكان في الأرض إلى أدناه.¹

-اللاتزمنية: وتعني إمكانية إرسال الرسائل واستقبالها في وقت مناسب للفرد المستخدم ولا تتطلب من كل مشارك أن يستخدم النظام في الوقت نفسه، فمثلاً في نظم البريد الإلكتروني ترسل الرسالة إلى مستقبلها في أي وقت دون حاجة إلى وجود مستقبل للرسالة أو من خلال تسخير تقنيات الاتصال الحديثة مثل: الفيديو لتسجيل البرامج وتخزينها ثم مشاهدتها في الأوقات المناسبة.

-قابلية الحركة: تعني أن هناك وسائل اتصالية كثيرة يمكن لمستخدميها الاستفادة منها في الاتصال من أي مكان، ثم نقلها إلى مكان آخر حركته مثل الهاتف والتليفون المدمج في ساعة اليد وحاسب آلي نقال مزود بطابعة، كما تعني إمكانية نقل المعلومات من مكان إلى آخر بكل يسر وسهولة.²

-التعقيد وكثافة الاستخدام: تكنولوجيا الاتصال وبالذات المتقدمة منها تتسم بكثافة الاستخدام رأس المال والتعقيد الشديد وارتفاع التكلفة، وهي بالذات تأخذ طبعاً احتكارية، حيث تتركز عادة على بناء القوة والنفوذ السائد في المجتمع.

-الاحتكارية وسيطرة قلة قليلة عليها: إن صناعة هذه التكنولوجيا تتسم بالتركيز الشديد حالياً في عدد محدود من الدول الصناعية الكبرى ومن طريقة إدارتها واستخدامها بل وصيانتها في أحيان كثيرة في هذه

¹ -محمود علم الدين، مرجع سابق، ص ص 179-180.

² -مؤيد عبد الجبار التحديتي، العولمة الإعلامية، ط1، الأهلية للنشر والتوزيع، عمان، 2002، ص 54.

الفصل الثاني: تكنولوجيا الاتصال وتأثيرها على مهارات الاتصال التنظيمي

الدول، مما يعزز من إحكام قبضة المجتمعات المصنعة لهذه التكنولوجيا على المستورد لها و ترسيخ تبعية ثانية للأولى في المجال الثقافي.¹

4- أشكال تكنولوجيا الاتصال:

-**الهاتف:** يعد الهاتف من أهم وسائل الاتصال الصوتي ومن أقدمها وأكثرها انتشارا بين الناس، لدرجة أنه من النادر أن تجد بيتا أو مؤسسة لا تملك خطا هاتفيا وخاصة في المجتمعات الغنية والمتقدمة، والهاتف ليس أداة للتواصل بين الأفراد والجماعات، ولكنها أداة تلعب دورها في الإنتاجية والتسويق وإيصال الخدمات للكثير من المؤسسات.

ويمكن إجراء الاتصالات الهاتفية عن طريق الكوابل المحورية، وهي خطوط اتصالات عالية الكفاءة وضعت تحت مياه الأطلسي، وتسمح خواصها الكهربائية ببث المعلومات بنسبة أعلى بكثير من خطوط الهاتف العادية، وهي تستعمل بشكل مكثف لنقل المعلومات وتتألف الكوابل المحورية من طبقة خارجية واقية حول أسطوانة نحاسية بداخلها مادة عازلة تحيد بأسلاك نحاسية، ولا يزيد قطرها عن 2.5 سم، وتستطيع الكوابل المحورية نقل ما بين 3800 إلى 10800 قناة صوتية لكل كيل ويشير البعض كذلك بإمكان الكابل المحوري الواحد نقل (5.400 قناة) خط هاتفية.²

-**الفاكس:** هو عبارة عن جهاز يقوم ببث الرسائل والنصوص والصور والوثائق المكتوبة عبر خطوط الهاتف العادي، ولهذا فهو يشبه آلة التصوير الصغيرة غير أنها مزودة بهاتف أو متصلة به، ولإرسال الوثيقة أو الرسالة بالفاكس ما على المرسل إلا أن يضعها في الجهاز، ثم يدير رقم الهاتف جهاز الفاكس المرسل إليه، وبمجرد أن يفتح الخط أو يتم الاتصال تتحرك الأداة الفاحصة الإلكترونية في جهاز الإرسال وتحول الصفحة

¹ -عبد الفتاح عبد النبي، تكنولوجيا الاتصال والثقافة، الغربي للنشر والتوزيع، القاهرة، 1990، ص 81.

² -مجد الهاشمي، تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها، مؤسسة الوراق، عمان، 2012، ص 29.

الفصل الثاني: تكنولوجيا الاتصال وتأثيرها على مهارات الاتصال التنظيمي

المرسلة إلى مجموعة من الإشارات الكهربائية الرقمية التي تنتقل عبر خط الهاتف إلى جهاز الفاكس المستقبل، الذي يعيد الإشارات الكهربائية الرقمية مرة أخرى إلى صورة من الوثيقة الأصلية ثم يطبع نسخة طبق الأصل منها، ويمكن تحديد أهم مميزات وخصائص الفاكس على النحو التالي:¹

- أجهزة الفاكس سهلة الاستخدام ولا تحتاج إلى خبرة.

- رخيص الثمن ويمكن للأفراد شراءه.

- الحاسوب: يعرف الحاسوب بأنه عبارة عن جهاز إلكتروني مكون من مجموعة تعمل معا، مصمم لمعالجة وتشغيل البيانات بسرعة ودقة، ويقدم هذا الجهاز بقبول البيانات وتلقيها وتخزينها آليا، ثم يجري عليها العمليات الحسابية والمنطقية المقارنة بين شيئين أو أكثر ثم يستخرج ويستخلص هذه العمليات، كل ذلك وفقا وإتباعا لتوجيهات مجموعة تفصيلية بأمر وتعليمات تسمى برامج وهذه البرامج معدة ومخزنة مسبقا، ويقوم الحاسب بأداء مثل هذه العمليات على البيانات الرقمية والأبجدية أو عليها معا. ويتميز الحاسوب بعدة خصائص منها:

✓ الدقة في أداء العمليات.

✓ السرعة العالية التي تساعد على توفير الوقت في أداء العمليات.

✓ المرونة في تأدية العديد من الأعمال وعدم الاقتصار على أداء عمل واحد فقط.

✓ قابلية التوسع والنمو في ذاكرته الأصلية والذاكرات الثانوية التي تلحق به، وإضافة ملحقات مساعدة.²

¹ -مفتاح دياب، معجم مصطلحات نظم وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، الدار الدولية للنشر، القاهرة، 1995، ص 63.

² -عزيزة عبد الرحمن العتيبي، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء الموارد البشرية، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، دراسة ميدانية على الأكاديمية الدولية، 2010، ص 25.

الفصل الثاني: تكنولوجيا الاتصال وتأثيرها على مهارات الاتصال التنظيمي

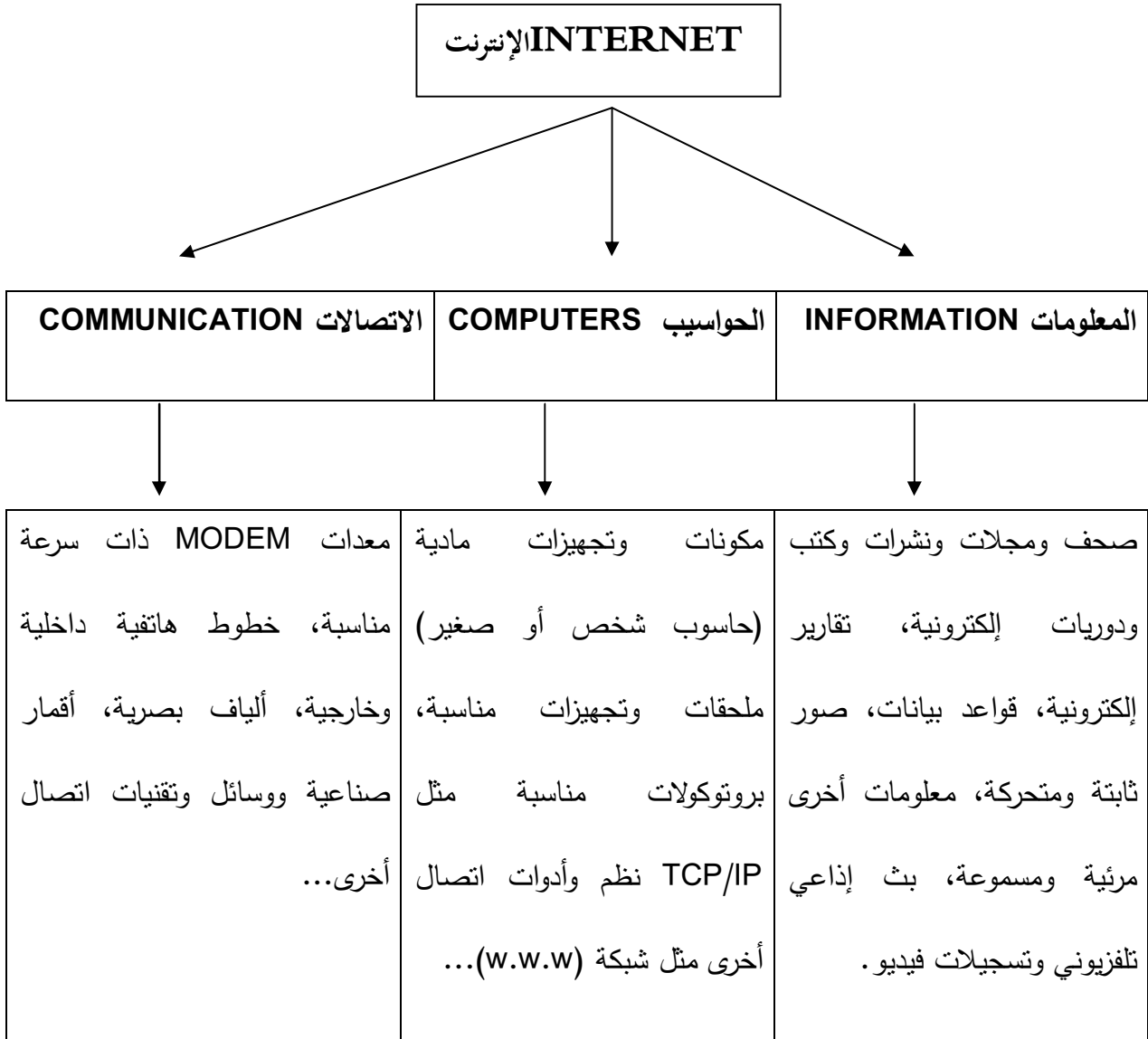
-الشبكات:

-الانترنت: تعد شبكة الانترنت شبكة عامة ليست مملوكة لدولة أو جهة معينة فهي متشعبة لذا يطلق عليها اسم الشبكة العنكبوتية لتشعبها، فهي عبارة عن تجمع هائل لعدد ضخم من الشبكات المحلية والأجهزة المملوكة لجهات متعددة حكومات، شركات، هيئات، جامعات، أفراد تتشارك جميعها في الاستفادة من الشبكة الأم الانترنت.

-مكونات شبكة الانترنت:¹

¹ - (عبد المالك) و رحمانى الدنانى، الوظيفة الإعلامية لشبكة الانترنت، ط1، دار راتب للنشر والتوزيع، بيروت، 2001، ص

شكل رقم 01: مكونات الانترنت



فوائدها:

✓ النشر الإلكتروني للصحف والمجلات حيث بالإمكان قراءة الصحف والإطلاع عليها وما ورد فيها

من موضوعات متنوعة.

✓ تعد الشبكة بديلا لاستعمال أنظمة الفاكس والتلكس.

✓ الإعلان عن الخدمات أو المبيعات وبضائع و السلع.

الفصل الثاني: تكنولوجيا الاتصال وتأثيرها على مهارات الاتصال التنظيمي

✓ الدخول إلى فهارس المكتبات العالمية الوطنية منها والجامعية ومعرفة مصادرها.

✓ الحصول على معلومات معينة، مهنية إدارية.

✓ الحصول على دليل المعارض والمناطق العالمية والسياحية للتعرف عليها.

✓ استخداماتها المتنوعة في مجال التعليم والتزود بالمعرفة العلمية والتكنولوجية وغيرها.¹

خصائص الانترنت:

ويجدر التنويه هنا، أن هذه الشبكة مفتوحة لكل شيء يجد المرء فيها كل ما يريد من معلومات ويمارس

عبرها الكثير من خلال مناشطها الرئيسية المتعددة.²

✓ أيضا عن طريق الانترنت يمكن تجاوز عائق المسافة، إذ يستطيع الفرد أن يدرس من موقعه.

✓ تجاوز عائق الزمن لأن كل فرد يستطيع أن يدرس في الوقت الذي يريد.

✓ سهولة الاتصال بالأساتذة والزملاء والمكتبات.

✓ تمكن من خلق فرص لتنمية الذكاء والكفاءات والقدرات الوطنية.³

¹ -مجد هاشم الهاشمي، تكنولوجيا الاتصال التربوي، دار المناهج للنشر والتوزيع، ط1، عمان-الأردن، 2007، ص 245.

² -وليد إبراهيم الحاج، اللغة العربية ووسائل الاتصال الحديثة، دار البداية للنشر والتوزيع، ط1، 2012، ص 59.

³ -محمد الجمني، استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في مؤسسات التعليم والتدريب التقني والمهني، الندوة الدولية لتطوير أساليب التدريس والتعلم والتدريب التقني والمهني باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال، 20-22 نوفمبر 2006، ص 09.

خدماتها: توفر هذه الشبكة العديد من الخدمات لمستخدميها والتي نذكر منها:

1- البريد الإلكتروني E-mail :

وهو أحد أقدم الخدمات وأكثرها انتشارا على شبكة الانترنت حيث توفر هذه الشبكة وسيلة اتصال ميسرة لإرسال الرسائل وتبادلها إلكترونيا. حيث يكون للمستخدم بالشبكة عنوان خاص يستقبل من خلاله الرسائل الواردة إليه ويمكن للمستخدم إعداد رسائل وإرسالها للمستخدمين الآخرين بالشبكة.

2- خدمة نقل الملفات File Transfer:

تتيح شبكة الانترنت إمكانية حصول المشترك بالشبكة على ملفات مخزنة بمواقع مختلفة من الشبكة حيث يمكن للمستخدم الاتصال بأي حاسب مرتبط على الشبكة ثم نسخ الملفات المطلوبة والتي هي مخزنة بهذا الحاسب والتي يرغب صاحب هذا الحاسب بتوفيرها لمن يرغب من مستخدمي الشبكة.

3- مجموعات الأخبار News Group:

توفر هذه الخدمة المشاركة في نقاشات تدور حول موضوع معين ضمن كثير من الموضوعات والتي يناقش كل منها موضوعا محددا. المناقشة ضمن مجموعات الأخبار تختلف في طبيعتها عن جلسات المناقشة العادية حيث يتم تخزين جميع التساؤلات والردود التي تصل إلى مجموعة أخبار معينة على خادم Server يدعى خادم مجموعات الأخبار ويمكن لأي شخص الاطلاع على المناقشات التي تدور في مجموعة أخبار معينة عن طريق الاتصال بخادم الأخبار لقراءة الرسائل الواردة إلى هذه المجموعة ويمكنه المشاركة في هذه النقاشات باستخدام البريد الإلكتروني لإرسال تساؤلاته أو رده إلى مجموعة الأخبار حتى يتسنى للجميع الاطلاع عليها.

4-قوائم جوفر Gopher:

هي مجموعة من البرمجيات تمثل وسيلة منظمة لعرض المعلومات حيث تتكون هذه البرمجيات من مجموعة من القوائم التي تحتوي على معلومات تفصيلية لموضوع معين ويمكن لمستخدم الشبكة عن طريق الوصول إلى القائمة الرئيسية الانتقال إلى القائمة الفرعية والتي تضم كل منها معلومات خاصة تفصيلية عن المواضيع ذات الصلة بالموضوع الرئيس.

5-المحادثة Chat:

يوجد العديد من الخدمات (الحاسبات) المخصصة للمحادثة على شبكة الانترنت والتي توفر لمستخدميها ما يسمى بغرف المحادثة، وهي تشبه جلسات الحوار التي تعقد للحديث في موضوع معين وتكون المناقشة في غرف المحادثة ذات فعالية وتواصل اكبر منها في حالة مجموعات الأخبار، ففي المحادثة يكون الفعل ورد الفعل في الوقت نفسه، فبمجرد كتابة الجمل التي نقولها والضغط على مفتاح الإدخال ستظهر هذه الجمل على شاشات الآخرين المشتركين في المحادثة ويمكنهم الرد فوراً حيث ستظهر ردودهم على شاشتك.¹

-الإكسترنات: تعد الإكسترنات نتاج التزاوج كلا من الانترنت والانترانت، فهي شبكة انترانت مفتوحة على المحيط الخارجي بالنسبة للمؤسسات المتعاونة معها والتي لها علاقة بطبيعة نشاطها، بحيث تسمح لشركاء أعمال المؤسسة بالمرور عبر الجدران النارية التي تمنع ولوج الدخلاء والوصول لبيانات المؤسسة أو على الأقل جزء منها، وقد يكون هؤلاء شركاء الأعمال موردين أو موزعين أو شركاء أو عملاء، أو مراكز أبحاث

¹ - ليث الكبيسي، محمد النعامنة، تكنولوجيا الاتصالات والشبكات الحاسوبية، إثراء للنشر والتوزيع، عمان، 2009، ص ص 260-262.

الفصل الثاني: تكنولوجيا الاتصال وتأثيرها على مهارات الاتصال التنظيمي

تجمعهم شراكة العمل في مشروع واحد...الخ، فإذا كان الاتصال بين المؤسسة وشركاء أعمالها مضمون بواسطة خطوط متخصصة تدعى الشبكة بإكسترنات حقيقية أما إذا كان الاتصال بينهما مضمون بواسطة شبكة الانترنت العمومية تدعى الشبكة الإكسترنات الوهمية.

-الانترانت: يقصد بشبكة الانترنت شبكة الحواسيب الخاصة بالمؤسسة، والتي تستخدمها في أداء مختلف عملياتها الإدارية من خلال ما توفره من فرص البحث والتواصل بسرعة فائقة بين مختلف أعضاء التنظيم.

-مزايا الانترانت:

✓ إعادة التنشيط بصفة متزايدة: تغيير التنظيمات الداخلية والخارجية تكون بسرعة أكبر، حيث تقوم المؤسسة بزيادة نشاطها في كل المجالات.

✓ التناسق: فالاتصال السريع يسمح للهياكل المعقدة بالعمل بسرعة، وتقسيم العمل والوظائف بين المواقع الجغرافية، مما يؤدي إلى التناسق بين هذه الوظائف وتصبح القيادة غير مسؤولة لوحدها عن تحقيق الانسجام.

✓ التقليل من استنساخ الوثائق والأرشيف وانخفاض تكاليف الإرسال.

✓ تشجيع التعاون بين أعضاء المؤسسة حيث تتزايد الوظائف المنجزة جماعيا وانحسار العمل الفردي.

✓ إعطاء ثقة أكثر للشركاء، حيث يزدادون في ارتباطهم بالمؤسسة.

✓ تسمح الانترنت بخلق نظام معلوماتي بتكلفة قليلة جدا.¹

¹ -عابدي لدمية، مهية زينب، العمليات الإدارية في ظل استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة -دراسة ميدانية بالصندوق الوطني للتقاعد CNR- تبسة، المجلة الجزائرية للأبحاث والدراسات، المجلد2، العدد07، شهر جوان، 2019، ص ص 109-112.

5- ايجابيات وسلبيات تكنولوجيا الاتصال:

أ- ايجابيات تكنولوجيا الاتصال:

✓ تعمل تكنولوجيا الاتصال على تقديم المعلومات المتعددة والمتنوعة التي تتميز بالضخامة بشكل غير مسبق، ذلك أن الاتصال الرقمي والانفجار المعلوماتي والمعرفي جاء نتاجا للتطور غير المسبوق في تكنولوجيا الاتصال وتكنولوجيا المعلومات الذي استفاد منه الاتصال الرقمي، وساهم في تعميم الاستفادة من ثورة المعلومات وانتشارها التي غطت كل المجالات، نتيجة الخصائص التي تميزت بها تكنولوجيا الاتصال وأهمها سعة التخزين.

✓ عملت تكنولوجيا الاتصال على الزيادة في سرعة إعداد الرسائل الإعلامية وفي القدرات العالية من حيث تحويلها إلى أشكال مختلفة من مطبوعة إلى مرئية ومن مرئية إلى مطبوعة، وفي القدرة على نشرها وتوزيعها وتخطي حاجزي الزمان والمكان.

✓ تجاوز قيود العزلة التي يفرضها الاتصال الرقمي، حيث يتعامل الفرد ساعات طويلة مع الحاسب الشخصي بعيدا عن اتصال الآخرين في الواقع الحقيقي، حيث لا يتم الاتصال وجها لوجه ولكن من خلال المحادثات والبريد الإلكتروني والتحاويرات مع الآخرين لا يعرف بعضهم البعض ولا تميزهم سمات أخرى سوى ما يفرضه هذا الواقع وحاجاته، وهنا تنشأ ما يسمى بالمجتمعات الافتراضية التي يجتمع أفرادها حول أهداف أخرى تكون غائبة في المجتمعات الحقيقية لهؤلاء الأفراد مثل: مناهضة العنصرية، أو تحرير الجنس والنوع.

الفصل الثاني: تكنولوجيا الاتصال وتأثيرها على مهارات الاتصال التنظيمي

- ✓ قدمت تكنولوجيا الاتصال ومن خلال الأجيال الجديدة لتقنياتها فرصة المشاركة في الندوات خلال طرح تساؤلات أو مناقشة بعض الموضوعات، كما اتسعت دائرة التعليم المفتوح أو التعليم عن بعد التي بدأت بالجامعات بتقديم المحاضرات عن طريق الانترنت وكذا الاجتماعات عن بعد.
- ✓ القضاء على زمن الانتظار وضياح الوقت، فيتيح استخدام تكنولوجيا الاتصال من قبل المؤسسة والزبائن خلق التفاعل بطريقة مباشرة، وبالتالي كسب الوقت.
- ✓ القضاء على المركزية حيث يؤدي استخدام تكنولوجيا الاتصال إلى القضاء على المركزية والبقاء في مكان ثابت وتفاذي التنقلات والطواوير وغيرها من الأمور التي تستاء منها المجتمعات.
- ✓ بفضل الوسائل الرقمية يمكن للمؤسسة متابعة عملائها عن بعد عبر البريد الإلكتروني أو عبر الهاتف... الخ، وكل هذا يشعر العميل أنه محل اهتمامها وبالتالي كسب رضاه عن الخدمة المقدمة.¹

-السلبيات:

- ✓ من المظاهر السلبية لتكنولوجيا الاتصال هي أنها تستبدل بشكل متزايد والتفاعل المباشر العلاقات الشخصية مع الزملاء، العملاء أو الزبائن تصبح أكثر عمقا، حيث يعرف الأطراف مكان الآخر فقط عبر التفاعل الإلكتروني، تعابير الوجه والإيماءات والتأثيرات الصوتية تكون أصعب في التواصل.
- ✓ البرامج التشغيلية تمكن المنظمات من جميع المعلومات مفصلة حول ما يعمله الموظفين مع حواسيبهم، أي إلى من يرسلون الرسائل. تعمل بعض الشركات على مراقبة أجهزة العاملين ومن ضمنها البريد الإلكتروني.

¹ - محمد زرقون، زينب شطبية، تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتأثيراتها على رضا زبائن المؤسسة المصرفية الجزائرية، مجلة أداء المؤسسات الجزائرية، جامعة قاصدي مرباح، العدد 03، 2013، ص 79.

الفصل الثاني: تكنولوجيا الاتصال وتأثيرها على مهارات الاتصال التنظيمي

✓ الاختلافات الثقافية تتضمن كذلك قيم متعلقة بمظاهر النشاطات الأصلية في التنظيم مثل كيفية

التعامل مع الزبائن أو كيفية تناول التغيير، هذه أيضا تمثل طريقة ترميز الرسالة أو تحليلها.¹

6- تأثيرات تكنولوجيا الاتصال:

-أثر تكنولوجيا الاتصال على الجمهور:

يمكن تحديد تأثيرات تكنولوجيا الاتصال على الجمهور في الجوانب التالية:

❖ تعدد قنوات الاتصال المتاحة أمام الفرد.

❖ التفاعل بين المستقبل والمرسل وإمكانية تحكم المستقبل في العملية الاتصالية، وهذا يعطي

للمستقبل سيطرة أكبر على عملية الاتصال.

❖ إن التطورات الراهنة في تكنولوجيا الاتصال كان لها تأثير على عادات استخدام الجمهور

لوسائل الاتصال ومن أمثلة ذلك التلفزيون السلبي.

-أثر تكنولوجيا الاتصال على المضمون:

❖ لعبت تكنولوجيا الاتصال دورا كبيرا في نقل الإنتاج من الركود إلى السعة والانتشار، ومن المحلية

إلى العالمية، ومن الرتابة إلى الحداثة والجدب والتأثير، وازداد الاهتمام بمضمون الرسالة الإعلامية.

❖ التقنيات الاتصالية ساهمت في تسهيل العملية الإنتاجية وتسريعها في رفع مستوى جودة المنتج

الإعلامي النهائي من خلال ما تتسم به من مرونة وسرعة وقدرة إنتاجية عالية.²

¹ - زاهر عبد الرحيم عاطف، الهيكل التنظيمي للمنظمة "الهندرة"، ط1، دار الراية للنشر والتوزيع، 2011، ص 255.

² - محمد محفوظ، مرجع سابق، ص 215.

الفصل الثاني: تكنولوجيا الاتصال وتأثيرها على مهارات الاتصال التنظيمي

-أثر تكنولوجيا الاتصال على وسائل الاتصال:

إن تكنولوجيا الاتصال أدت إلى التقدم التقني في الوسائل الاتصالية القديمة فقد حررتها من الثبات وأكسبتها الحركة، فيمكن أن تشغل الوسيلة مكان القائم بالاتصال أثناء غيابه أو انشغاله، كما أن تشغل الوسيلة مكان المتلقي أيضا أثناء غيابه أو انشغاله وذلك لإمكانية التخزين الآلي للرسائل.

فتطور تكنولوجيا الاتصال بشكل ضخم غير الفيلم السينمائي بعد ظهور الصوت واللون، كذلك الجرائد والمجلات بظهور مستحدثات جديدة في مجال صف الجريدة وتوضيبيها في نظم الطباعة ونظم إرسال الصفحات عبر الأقمار الصناعية مما أثر على أساليب التحرير والإخراج والإنتاج بشكل عام، كما يتغير التلفزيون بعد ظهور كاميرا الفيديو المحمولة، وبعد ظهور الكثير من المعدات اللازمة للعملية الإنتاجية.¹

ثانيا: ماهية الاتصال التنظيمي:

1- مفهوم الاتصال التنظيمي:

-يعرف على أنه ذلك الاتصال الذي يتم في المنظمات وبين بعضها البعض، فبحسب تصورات كل من ريدينغ Redding وسانبورن Sanborn يعد الاتصال التنظيمي بمثابة ترحيل واستقبال المعلومات ضمن تنظيم معقد، أما كاتز Katz وكاهن Kahn فإنهما يعتبران أن الاتصال التنظيمي لا يتجاوز تدفق المعلومات وتبادلها وترجيلا للمعنى ضمن نطاق التنظيم أي أنه يمكننا القول بأن:

-الاتصال التنظيمي يحدث في نطاق مفتوح يؤثر ويتأثر بالبيئة المحيطة به.

¹ -محمد ربيع (عبد الجواد)، الانترنت وعلاقته ببعض الآثار النفسية والاجتماعية لدى الشباب، أبحاث في المؤتمر للإعلام الجديد....تكنولوجيا جديدة، جامعة البحرين، 2009، ص 338.

الفصل الثاني: تكنولوجيا الاتصال وتأثيرها على مهارات الاتصال التنظيمي

-الاتصال التنظيمي يتعلق بالوسائل وتدفعها وأهدافها واتجاهاتها ومشاعر الأفراد وعلاقاتهم داخل التنظيم¹.

-وهو الاتصال الذي يتم في المؤسسات فيما بينها وبين جماهيرها الداخلي والخارجي، والاتصال التنظيمي

معني أساسا بالاتصال الداخلي للمؤسسات من خلال نشر المعلومات بين أفراد المؤسسة وجماهيرها².

-هو الاتصال الذي يتم في المؤسسات وبيئتها، وهذا الاتصال يكتسب خصائص المؤسسات التي يتم فيها أو

بينها، والاتصال التنظيمي معني أساسا بالاتصال داخل المنظمات (المؤسسات) والاتصال بين تلك

المؤسسات وبيئتها³.

-هو عملية يتم عن طريقها إيصال المعلومات من أي نوع ومن أي عضو في الهيكل التنظيمي للمنشأة إلى

عضو آخر قصد إحداث تغيير، فهو أداة أولية من أدوات التأثير على الفاعلين ووسيلة فعالة لإحداث التغيير

في سلوكياتهم⁴.

2-أنواع الاتصال التنظيمي:

أ-الاتصال التنظيمي الرسمي:

هو الذي يتم من خلال شبكة الاتصالات عبر خطوط السلطة التي تربط كافة أجزاء المنظمة بعضها

البعض، وبالتالي فهو يمكن أن يتم من الأعلى إلى الأسفل وفي هذه الحالة ينقل الأوامر وتعليمات وتوجيهات

من المستويات الإدارية الأعلى للمستويات الأدنى⁵.

1 -محمد الصيرفي، الاتصالات الإدارية، مؤسسة حورس الدولية للنشر والتوزيع، الإسكندرية، 2006، ص 207.

2 -بسام عبد الرحمن المشاقبة، مرجع سابق، ص 103.

3-صالح خليل أبو إصبع، الاتصال والإعلام في المجتمعات المعاصرة، دار مجدلاوي للنشر والتوزيع، عمان، 2004، ص44.

4 -بشير علاق، الاتصال في المنظمات العامة، دار اليازوري العامة للنشر والتوزيع، الأردن، 2009، ص ص 17-18.

5 -عمر وصفي عقيلي، الإدارة أصول ومفاهيم، دار زهران للنشر والتوزيع، عمان، 1997، ص 404.

الفصل الثاني: تكنولوجيا الاتصال وتأثيرها على مهارات الاتصال التنظيمي

وينقسم الاتصال التنظيمي الرسمي إلى ثلاثة أقسام هي:

-الاتصال الهابط أو النازل: وهو الاتصال الذي يتجه من الرؤساء إلى مرؤوسيه، وتتضمن عادة الأوامر والتعليمات وقرارات العمل والتقارير المنشورة والإعلانات...الخ.

وللاتصال الهابط هدفان هما:

أ)توصيل المعلومات إلى المرؤوسين بطريقة صحيحة وواضحة حتى يمكن إدراكها وفهمها.

ب)قبول المتلقين للمعلومات عن طريق الإقناع الشخصي من الرئيس إلى المرؤوس.¹

هناك اعتبارات يجب مراعاتها عند الاتصالات الهابطة:

1-أن يضع المدير في اعتباره أهمية الأخذ بالجوانب النفسية في علاقته بمرؤوسيه، فيجعل العلاقة بينهم علاقة تعاونية وتكاملية، لا تقوم على الأوامر والموجهات فقط.

2-مدى استعداد المرؤوسين لتلقي الأوامر والموجهات وفهمها وترجمتها لواقع فعلي، ينتج عنه رفع تقارير الآراء، فعلى الرئيس أن يعي طبيعة وعادات وتقاليد ومعتقدات المرؤوسين.

-مزايا الاتصال النازل: له مزايا عديدة منها:

✓ تعليم الموظفين وتوجيههم، وتوضيح المواقف المختلفة لهم، وهذا ما يعمل على إزالة مخاوفهم

وشكوكهم وبالتالي يقضي على جو عدم الثقة الذي قد يسود المنظمة أو حالة خيبة الأمل نتيجة

الشعور بأن الفرد يعمل دون أن يدري لماذا؟ أو كيف؟ أو متى يعمل؟

¹ -يسري إبراهيم دعيبس (محمد)، السلوك التنظيمي وإدارة الفاعلين، الدار الجامعية، الإسكندرية، 1990، ص 547.

الفصل الثاني: تكنولوجيا الاتصال وتأثيرها على مهارات الاتصال التنظيمي

✓ يمكن من خلق الشعور لدى الموظف بأنه موضع اهتمام وتقدير الإدارة في المستويات العليا، وهذا يخلق لدى الأفراد روحاً من الكبرياء والاعتزاز بالنفس والعمل.

✓ تمكين العاملين من متابعة التغييرات والتجديدات المختلفة التي تحدث في المنظمة وما هو موقف الإدارة منها، مما يساعد على المحافظة على التوازن العام للمؤسسة¹.

-الاتصال الصاعد:

يتضمن هذا النوع من الاتصال عادة إجابة المرؤوسين على ما يصلهم من رؤسائهم، كما أنها تتضمن بالإضافة إلى ذلك شكاوى وتظلمات واقتراحات العاملين، ومن الأساليب المستخدمة في هذا المجال (التقارير، الاجتماعات، التلفون).²

وهذا النوع من الاتصال هام بالنسبة للمرؤوسين إذ أنه يحقق شخصياتهم ويريحهم من التوتر العاطفي، ويجعلهم يشعرون بالانتماء للمؤسسة، وهو يفيد الرؤساء من حيث أنه يعرفهم بمدى تقبل المرؤوسين لرسائلهم الهابطة، وهو يعتبر رجع الصدى لرسائلهم، ويحفز المرؤوسين على المشاركة في صنع القرار والتخطيط.³

-مزايا الاتصال الصاعد:

- ✓ يحقق الاتصال الصاعد نوعاً من الانسجام النفسي والمعنوي بين أفراد التنظيم والرؤساء.
- ✓ التعرف على المشاكل مبكراً ومحاولة إيجاد الحلول المناسبة لعلاجها وتجنبها مستقبلاً.
- ✓ توفير وقت وجهد الإدارة العليا لحل المشكلات والمهام المرتبطة بها.

¹ -عبد المعطي محمد عساف، السلوك الإداري والتنظيمي في المنظمات المعاصرة، دار زهران للنشر والتوزيع، عمان، 1999، ص 224.

² -مرتضى البشير الأمين، الاتصال التنظيمي، دار أمواج للنشر والتوزيع، عمان-الأردن، 2016، ص 108-109.

³ -بلخيري رضوان، الاتصال التنظيمي، دار أمجد للنشر والتوزيع، ط1، عمان-الأردن، 2019، ص 37.

الفصل الثاني: تكنولوجيا الاتصال وتأثيرها على مهارات الاتصال التنظيمي

✓ يقلل هذا النوع من الاتصال من فرص ظهور ووجود التنظيمات أو التكتلات غير الرسمية السلبية في المنظمة.

✓ يؤدي إلى تخفيض درجة اللامبالاة والتسيب والإهمال بين الأفراد في المستويات الدنيا، وهذا يؤدي إلى الجدية في العمل وزيادة الإنتاج.¹

-الاتصال الأفقي:

عرف أبو النجا الاتصال الأفقي أنه يشير إلى الرسائل المتبادلة بين الموظفين في مستوى واحد للهيكل التنظيمي للمنظمة ويرتبط هذا النوع من الاتصال بظروف خاصة للعمل، مثل: التنسيق بين الوظائف وحل المشاكل وتبادل المعلومات.²

يتم هذا النوع من الاتصال بين المديرين في مستوى إشرافي واحد أو بين العاملين الذين لا يكونون في نفس المستوى الإشرافي ولكن لا تربطهم ببعض علاقات سلطة تنفيذية، لهذا تلعب الاتصالات الأفقية دورا مهما لأنها تساعد:

✓ تنسيق فعاليات التقسيمات المختلفة من خلال انتشار المعلومات والاشتراك فيها.

✓ معالجة المشكلات والصراعات بين التقسيمات بسبب تأمين وسائل الاتصال المباشر.

✓ توفير الإسناد العاطفي والاجتماعي للمرؤوسين من خلال التفاعل المنصب على المهام المشتركة.

¹ -محمد عمر الطنوبي، نظريات الاتصال، مكتبة ومطبعة الإشعاع الفنية، الإسكندرية، مصر، 2001، ص 99.

² -أبو النجا محمد العمري، الاتصال في الخدمة الاجتماعية، دار المعرفة الجامعية، مصر 1976، ص 124.

الفصل الثاني: تكنولوجيا الاتصال وتأثيرها على مهارات الاتصال التنظيمي

✓ تحقيق الضغط على الاتصال العمودي إذ أن الأفراد في التقسيمات المختلفة يستطيعون الاتصال مباشرة دون العودة إلى رؤسائهم وبالتالي تفادي مشكلات الاتصال العمودي¹.

ب-الاتصال غير الرسمي:

وهي بمثابة الاتصالات التي تتم بين الأفراد والجماعات، وتكون عادة بدون قواعد محددة وواضحة، وتمتاز بسرعتها قياسا بالاتصالات الرسمية².

هو اتصال دائم الحركة والتجدد والتغير، ويتم عبر خطوط تنتشر في اتجاهات متعددة ومختلفة دون أن تحدد الإدارة موضوعه أو طريقته أو تملك القدرة على سيطرة تامة، فإذا حاولت منعه في مكان ظهر في مكان آخر نظرا لارتباطه بالطبيعة البشرية وبالبيئة الإنسانية، حيث يتعذر كتمه تماما³.

ويعرف كذلك بأنه هو الاتصال الذي لا يلتزم بالطرائق الرسمية المتعارف عليها في الاتصال بين أفراد المؤسسة المعينة رؤساء ومرؤوسين، ولا يخضع لأية إجراءات أو قواعد، أو قوانين إدارية مثبتة ورسمية ومتفق عليها، ومدونته كتابة، كما هو الحال في الاتصال الرسمي، إذ يتم هذا الاتصال بعيدا عن القنوات الرسمية وبين مستويات إدارية مختلفة خارج حدود المؤسسة المعينة، متخطيا بذلك خطوط السلطات الإدارية الرسمية.

وقد يتم هذا الاتصال بين أطراف خارج المؤسسة المعينة ويكون على هيئة لقاءات شخصية، أو اجتماعات غير رسمية أو رحلات ترفيهية، أو مناظرات تجمع مختلف المستويات الإدارية من أكثر تنظيم مؤسساتي.

¹ - بلخيري رضوان، مدخل إلى الاتصال المؤسساتي، ط1، دار قرطبة للنشر والتوزيع، الجزائر العاصمة، 2015، ص 52.

² - خليل محمد حسن الشماخ، خضير كاظم حمود، نظرية المنظمة، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، 1999، ص 206.

³ - لو كيا الهاشمي، السلوك التنظيمي الجزء الثاني، التطبيقات النفسية والترددية، جامعة منتوري قسنطينة، دار الهدى للمطالعة والنشر والتوزيع، 2006، ص 237.

الفصل الثاني: تكنولوجيا الاتصال وتأثيرها على مهارات الاتصال التنظيمي

وقد يحدث هذا الاتصال غير الرسمي بين القائمين على إدارة مؤسسات مختلفة، كما هو شأن ما يحدث من اتصال لمنظمات ومؤسسات ودوائر ذات العلاقة والوزارات والأجهزة الحكومية، وهذه الاتصالات الخارجية تسهم في تبادل الخبرات، وزيادة أداء الإداري وتطويره، والاستثمار الأمثل للحوار، وتؤدي أيضا دورا كبيرا في الإعلام والتسويق والتعاون بما يخدم الجميع.¹

مميزات الاتصال غير الرسمي:

- ✓ أنه يكمل مسيرة الاتصال الرسمي في كثير من المواقف ويزيد من سرعة انتقال المعلومات.
- ✓ يستكمل الكثير من المعلومات والبيانات، التي يتعذر أحيانا على الاتصال الرسمي استيفائها.
- ✓ يمهّد الطريق إلى تذليل الصعوبات أو العراقيل التي تقف في طريق الأداء والتطوير.
- ✓ ينمي شعور الانتماء لدى العاملين عن طريق تفهمهم لدقائق العمل.
- ✓ يساعد على تسيير التفاوض مع النقابات العمالية.
- ✓ يستخدم في إزالة عوامل الانفعال والتوتر والقلق والكبت النفسي.
- ✓ يخلق التوازن مع التغيرات (المتسارعة) المحيطة بـجو العمل بطريقة أيسر وأسرع.²

1 - هادي نهر لعيبي، أحمد محمود الخطيب، إدارة الاتصال والتواصل - النظريات، العمليات، الوسائط، الكفايات -، عالم الكتب الحديث للنشر والتوزيع، عمان، 2009، ص 86.

2 - بلقاسم بن روان، أميرعلي فاطمة الزهرة، دور الاتصال والإعلام في صناعة الرأي العام، ط1، دار الكتاب الحديث، القاهرة، 2014، ص 59.

الفصل الثاني: تكنولوجيا الاتصال وتأثيرها على مهارات الاتصال التنظيمي

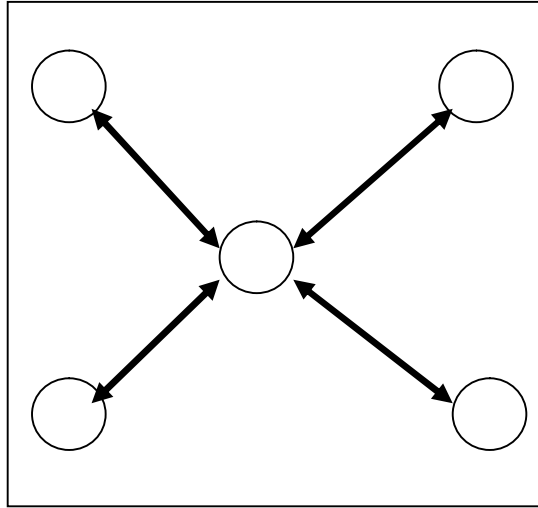
3- أنماط الاتصال التنظيمي:

إن الدراسات والبحوث أظهرت عدة أنماط للاتصالات تستند على الأنماط الأربعة التالية:

أ- النمط الأول (شكل العجلة):

وهذا النمط يتيح لعضو واحد في المحور (أو الرئيس أو المشرف) أن يتصل بأعضاء المجموعة الآخرين، ولا يستطيع أعضاء المجموعة في هذا النمط الاتصال المباشر إلا بالرئيس، أي أن الاتصال يتم فيما بينهم عن طريقه فقط، واستخدام هذا الأسلوب يجعل سلطة اتخاذ القرار تتركز في يد الرئيس أو المدير.

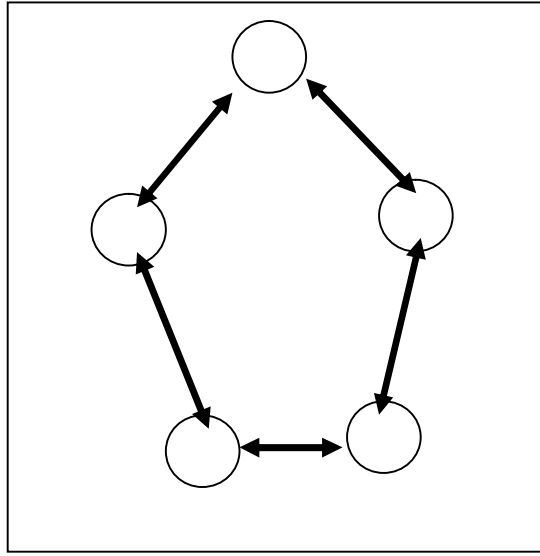
شكل رقم 02: يمثل شكل العجلة.



ب- النمط الثاني (شكل الدائرة):

وهذا النمط يكون فيه كل عضو مرتبط بعضوين، أي أن كل فرد يستطيع أن يتصل اتصالا مباشرا بشخصين آخرين، ويمكن الاتصال ببقية أعضاء المجموعة بواسطة أحد الأفراد الذي يتصل بهم اتصالا مباشرا.

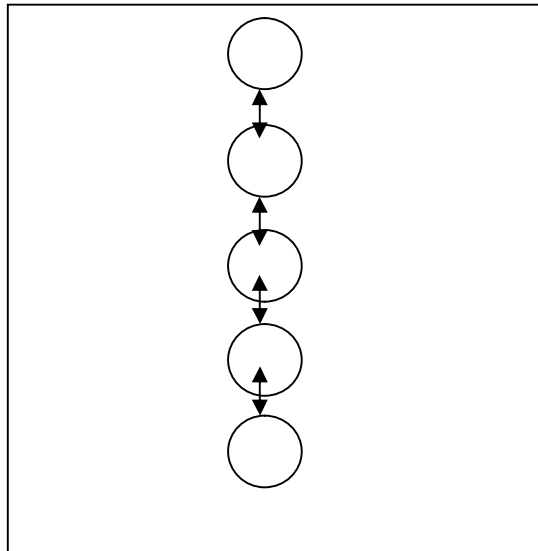
شكل رقم 03: يمثل شكل الدائرة.



ج-النمط الثالث(شكل السلسلة):

وهذا النمط يكون جميع الأعضاء في خط واحد، حيث لا يستطيع أي منهم الاتصال المباشر بفرد آخر (أو بفردين) إلا إذا كان أحد الأفراد الذين يمثلون مراكز مهمة، ويلاحظ أن الفرد الذي يقع في وسط (منتصف) السلسلة يملك النفوذ والتأثير الأكبر في منصبه الواسطي.

شكل رقم 04: يمثل شكل السلسلة.

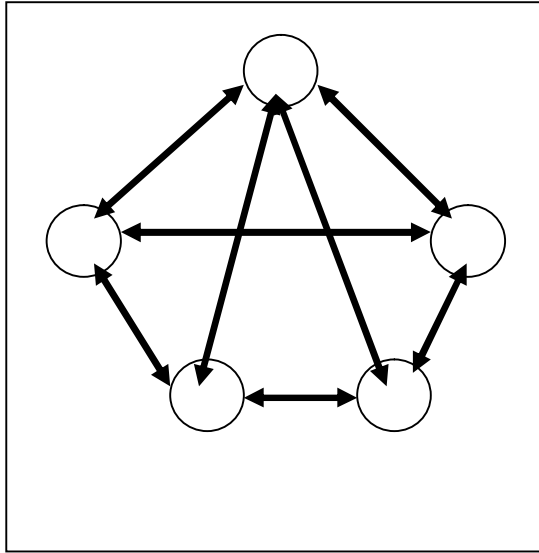


الفصل الثاني: تكنولوجيا الاتصال وتأثيرها على مهارات الاتصال التنظيمي

د- النمط الرابع (شكل الكامل المتشابك):

هذا النمط يتيح لكل أفراد التنظيم أو المنظمة (الجهاز) الاتصال المباشر بأي فرد فيها، بمعنى آخر إن الاتصال هنا يتجه إلى كل الاتجاهات، غير أن استخدام هذا النمط يؤدي إلى البطء في عملية توصيل المعلومات، وإلى إمكانية زيادة التحريف فيها، وبالتالي يقلل من الوصول إلى قرارات سليمة وفعالة.¹

شكل رقم 05: يمثل شكل الكامل المتشابك.



4-وظائف الاتصال التنظيمي:

إن الاتصال التنظيمي يقوم بالوظائف الأساسية التالية:

-نقل البيانات والمعلومات والحقائق من مستوى إداري إلى آخر ومن وحدة تنظيمية أو شخص إلى آخر، مما يحقق التنسيق والتكامل.

-الاتصال وسيلة للمدير في توجيه وتحفيز الأفراد على العمل والإنتاج.

-يؤثر على سلوك العاملين بتجميع وجهات النظر والآراء والمعتقدات وإقناعهم وتوجيههم الوجه المرغوبة.

¹ - هادي نهر لعبيبي، أحمد محمود الخطيب، مرجع سابق، ص ص 241-242.

الفصل الثاني: تكنولوجيا الاتصال وتأثيرها على مهارات الاتصال التنظيمي

-يساعد العاملين على التعرف على البيئة الاجتماعية والمادية التي يعملون فيها (سياسات-قواعد-قوانين-إجراءات).

-يحفظ العلاقات الاجتماعية ووسيلة للترفيه والتسلية.

-يعتبر وسيلة العاملين لتقديم شكاوهم ومقترحاتهم للإدارة فيما يختص بالعمل ورد الإدارة على ذلك.¹

5- أهمية وأهداف الاتصال التنظيمي:

-أهمية الاتصال التنظيمي:

وتظهر أهمية الاتصال التنظيمي كعملية حيوية وأساسية لكل منظمة في الجوانب التالية:

أ-فهم العاملين لطبيعة العمل: حيث يسهم الاتصال في نقل الأوامر والتعليمات التي تصدرها الإدارة العليا المتعلقة بطبيعة المهام التي يقوم بها العاملون في المنظمة، لذا يتم اطلاعهم وإحاطتهم بموقف وسلوك الإدارة العليا، بما يساعد العاملين على تفهم طبيعة أعمالهم المختلفة، والأهداف التنظيمية التي يسعون إليها ومدى مساهمة جهودهم في تحقيقها، حتى يتم تعاونهم مع الإدارة وتعاونهم مع بعضهم البعض مما يحقق رضاهم وارتفاع معنوياتهم.

ب-الإحاطة بمشاكل العمال: يساعد الاتصال في إحاطة الإدارة العليا بمجريات الأمور بنقل ما لدى العاملين من ملاحظات وآراء ومقترحات وشكاوي، وبالتالي يمكن الإدارة العليا من تفهم ومعايشة الظروف المحيطة بهم، مما يساعد على تحسن أداء العاملين في المنظمة.

ج-تنمية العلاقات الإنسانية: يسهم الاتصال في خلق وحدة المفهوم والهدف وروح المعنوية، مما يؤدي إلى زيادة التفاعل الاجتماعي والعلاقات الإنسانية، وتحقيق نتائج ايجابية للمنظمة والعاملين.

¹ -مرتضى البشير الأمين، مرجع سابق، ص ص 116-117.

الفصل الثاني: تكنولوجيا الاتصال وتأثيرها على مهارات الاتصال التنظيمي

د-وعي الأفراد بنشاط المنظمة وأهدافها: حيث يساعد الاتصال الجيد على توطيد العلاقة بين المنظمة والعاملين وتعريفهم بالظروف الاقتصادية والاجتماعية، التي تعمل المنظمة في إطارها وتزويدهم بنوعية العناصر البشرية المتاحة، وكل ذلك يؤدي إلى كسب تأييدهم للمنظمة والحد من الشائعات.

هـ-توطيد العلاقة مع المجتمع: يعمل الاتصال على تدعيم العلاقة بين المنظمة وبين القوى الاجتماعية، التي بإمكانها فرض تأثيرها على المنظمة وعلى تحديد أهدافها وسياساتها وقراراتها، حيث يمكن عن طريق الاتصال الفعال مع القوى كسب تأييدها وتشجيعها¹.

-أهداف الاتصال التنظيمي:

هناك جملة من الأهداف التي يسعى الاتصال التنظيمي إلى تحقيقها:

أ-تحقيق التنسيق بين الأفعال والتصرفات: يقوم الاتصال بالتنسيق بين تصرفات وأفعال أقسام المؤسسة المختلفة، فبدون الاتصال تصبح المؤسسة عبارة عن مجموعة من الموظفين يعملون منفصلين بعضهم عن بعض لأداء مهام مستقلة عن بعضها البعض، وبالتالي تفقد التصرفات التنسيق وتميل المؤسسة الإدارية إلى تحقيق الأهداف الشخصية على حساب أهدافها العامة.

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

-توجيه سلوك الأفراد ناحية تحقيق الأهداف.

-توجيه الأفراد في أداء مهامهم وتعريفهم بالواجبات المطلوبة منهم.

¹ برقية سهيلة، عريف عبد الرزاق، أساليب الاتصال التنظيمي ودورها في تفعيل الموارد البشرية في المؤسسة، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، العدد 24، جوان 2016، ص 218.

الفصل الثاني: تكنولوجيا الاتصال وتأثيرها على مهارات الاتصال التنظيمي

-تعريف الأفراد بنتائج أدائهم.

ج-اتخاذ القرارات: يلعب الاتصال دورا كبيرا في عملية اتخاذ القرارات، فلاتخاذ قرار معين يحتاج الموظفون إلى معلومات معينة لتحديد المشاكل وتقييم البدائل وتنفيذ القرارات وتقييم نتائجها.

د-التعبير عن المشاعر الوجدانية: يساعد الاتصال الموظفين أو العاملين على التعبير عن سعادتهم وأحزانهم ومخاوفهم وثقتهم بالآخرين، حيث يستطيع الموظف إبداء رأيه في موقف دون حرج أو خوف، كما يتمثل الاتصال جزءا هاما في عمل المدير، فهو يساعده على الاتصال بالموظفين في جميع المستويات الإدارية، بهذا يتغلغل الاتصال في جميع وظائف وأنشطة المنظمة.¹

6-معيقات الاتصال التنظيمي:

من المشاهد أن نظم الاتصال القائمة في كثير من المنظمات لا تكفل تدفق البيانات المطلوبة على النطاق المطلوب وبأقصى سرعة ويرجع ذلك إلى:

1-أن وسائل الاتصال إما ناقصة أو غير كاملة الكفاية.

2-أن عوائق تنظيمية أو نفسية أو اجتماعية تعطل عملية الاتصال.

وفيما يلي مجموعة من العوائق التي تعرقل الاتصالات في المنظمات:

أ-عوائق تتعلق بالرؤساء:

-اهتمام كثير من الرؤساء بدراسة طرق ومسالك وأدوات الاتصال أكثر من اهتمامهم بمضمون الاتصال وغرضه.

¹ -فضيل دليو، الاتصال في المؤسسة، فعاليات الملتقى الوطني الثاني، مخبر علم اجتماع الاتصال، جامعة منتوري، قسنطينة، الجزائر، 2003، ص ص 87-88.

الفصل الثاني: تكنولوجيا الاتصال وتأثيرها على مهارات الاتصال التنظيمي

-النظر إلى عملية الاتصال على أنها مسألة إجراءات ثابتة لا عملية ديناميكية متحركة ترتبط بتصميم عمل الإدارة.

-التحيز من قبل بعض الرئاسات إلى وسائل اتصال دون غيرها.

-اهتمام غالبية الرؤساء بالاتصالات دون أن يعطوا الوقت الكافي للإصغاء، على الرغم من أن المشكلة قد تكون مشكلة نقص التفاهم لا نقص البيانات.

-تصور بعض الرؤساء أن عملية الاتصال قاصرة على إصدار التعليمات والتوجيهات دون الالتفات إلى ضرورة أن تكون الاتصالات ذات اتجاهين أخذ ورد لتحقيق التفاهم بينهم وبين مرؤوسيه.

-إغفال العديد من الرئاسات أهمية العنصر الإنساني في الاتصالات.

-تقليل معظم الرئاسات من مشكلة الاتصالات، والنظر إليها على أنها عملية مبسطة وليست معقدة، وذلك على الرغم من أهميتها وارتباطها بتصميم عمليات الإدارة ، حتى أنه يمكن القول بأن الاتصالات الفعالة تمثل قلب الإدارة النابض¹.

ب- المعوقات المتعلقة بالمرسل:

إن الاتصال يتطلب قدرا عاليا من التركيز والحكمة والمنطق والدراية من قبل المرسل، لأن مصلحة المرسل أن يكون كذلك إذا أراد فعلا إيصال معلومات أو بيانات معينة تحقق له أهداف معينة، وعلى هذا الأساس فإن أي خلل أو إخفاق متعمد أو لا من قبل المرسل قد يؤدي إلى فشل عملية الاتصال، ومن أبرز هذه المعوقات:

¹ -محمد الصيرفي، عبد الغني حامد، الاتصالات الدولية ونظم المعلومات، مؤسسة لورد العالمية للشؤون الجامعية، البحرين، 2006، ص 95.

الفصل الثاني: تكنولوجيا الاتصال وتأثيرها على مهارات الاتصال التنظيمي

-الحالة النفسية للمرسل: تعد من أبرز معوقات الاتصال، ما يتطلب من المرسل قدرا عاليا من ضبط النفس والتأني، وأحيانا الصبر، قبل إرسال أي نوع من الرسائل خصوصا اللفظية التي تظهر فيها الحالة النفسية بوضوح على وجه المرسل أو تعابيره البدنية الأخرى.

-الافتراضات والأحكام الخاطئة أو المضللة لدى المرسل: حيث يتصور المرسل أو يعتقد أو يكون لديه إدراك خاطئ بأن رسالته مفهومة وواضحة، أو أنها ينبغي أن تكون كذلك، دون أن يدرك أن هذا الانطباع قد لا يكون موجودا بنفس المعنى لدى المستلم. ولهذا السبب بالذات يوصي خبراء الاتصال بأن يكون المرسل واعيا أو مدركا لطبيعة وثقافة الجمهور المستهدف، وأن لا يستخدم عبارات أو إيماءات أو حركات... لا يفهمها هذا الجمهور، أو أنه يدركها بطرق مختلفة، ويقدم لها تفسيرات متناقضة أو مشوهة.¹

-التوقيت الخاطئ لإرسال الرسالة: وهي من أبرز وأخطر مشاكل ومعوقات الاتصال، فالتوقيت السيء وعدم تقدير قيمة الوقت، قد يرسل انطباع أو رسالة خاطئة للمستقبل، وهذا قد يؤثر بالسلب على قيمة الرسالة وجوهرها، وتكون النتائج وخيمة.

-عدم كفاءة المرسل وافتقاره لمهارات الاتصال: أحيانا لا يكون المرسل ملما بشكل كاف بأساسيات الاتصال ومهاراته، خصوصا الاتصال اللفظي، أو لغة الجسد، أو استخدام عبارات وتعابير صوتية أو جسدية في غير مكانها، مما يؤدي إلى نتائج عكسية تحد من فعالية الاتصال.

-التفاوت في السلطة الوظيفية: حيث يخشى الكثير من المرؤوسين إرسال أو بث المعلومات والبيانات والمقترحات والرسائل... خوفا من عدم رضا أو ردود الفعل السلبية من قبل الرؤساء، وغالبا ما يقوم هؤلاء

¹ -بشير علاق ، مرجع سابق، ص 49.

الفصل الثاني: تكنولوجيا الاتصال وتأثيرها على مهارات الاتصال التنظيمي

بإجراء عملية الفلترة أو التصفية لمضمون الرسالة ما يفقدها جزء من مضمونها ويتم هذا الأمر بشكل متعمد¹.

ج- **عوائق متعلقة بوسيلة الاتصال:** لكي تصل إلى أي جمهور لا بد من استخدام وسيلة إعلامية معينة تكون مؤثرة وفعالة في نقل الرسالة، وهذا الأمر يتطلب المعرفة الدقيقة بخصائص ومميزات وسائل الاتصال، وخصائص ومميزات الجمهور المعنى وطريقة تعامله مع وسائل الاتصال وأي الأنواع يستخدمها، ويمكن إيجاز هذه المعوقات والمشاكل بالآتي:

- **اختيار الوسيلة الخاطئة:** من المعروف أن طبيعة الرسالة تحدد وسيلة الاتصال التي ينبغي اختيارها، فقد تفشل عملية الاتصال برمتها إذا تم اختيار وسيلة غير ملائمة لها.

- **الاستخدام الخاطئ لوسيلة الاتصال:** إن الاستخدام الخاطئ لوسيلة الاتصال يفقد الاتصال قيمته، وقد يعطي مؤشرات مضللة في أحيان كثيرة، فليس من المنطق أن تلجأ منظمة متخصصة بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات باستخدام الفاكس كوسيلة للاتصال، أو لبث رسائل عاجلة إلى جمهور مستهدف يستخدم الانترنت وغيرها من تقنيات الاتصال على الخط الفوري المباشر.

- **بعد المسافة التنظيمية أو تعدد المستويات الإدارية في المنظمة:** حيث تمثل هذه الحالة عقبة أمام تبادل المعلومات من وإلى هذه المستويات، ما يؤخر العمل ويضعف الروح المعنوية، وتزداد المشكلة بزيادة الفروع والتشتت الجغرافي للمنظمة مع أن التطورات التكنولوجية قد خفضت من هذه المشكلة إلا أنها تبقى قائمة.

¹ -بلخيري رضوان، مرجع سابق، ص ص 56-60.

الفصل الثاني: تكنولوجيا الاتصال وتأثيرها على مهارات الاتصال التنظيمي

-ازدحام واختناق وسائل الاتصال: يعد الازدحام في قنوات الاتصال عقبة حقيقية أمام الامتثال الفعال، حيث يؤدي هذا الازدحام إلى حدوث مشاكل فنية وإدارية بالتحديد في مجال الاتصال الالكتروني، وهذا قد يؤدي إلى عدم وصول الرسالة أبداً، أو وصولها بشكل غير مرغوب فيه ومشوهة.¹

د-عوائق متعلقة بالمستقبل:

هناك جملة من المعوقات تحد من العملية الاتصالية وتخص المستقبل ومنها:

✓ الحالة السيئة للمستقبل بحيث يجب على المرسل أن يعرف طبيعة المستقبل من حيث مزاجه وعاداته وتقاليد وثقافته حتى يخاطبها وألا يحدث التشويش.

✓ تعالي المستقبل على المرسل بالإعراض عن الاستماع إلى رسالته أو قراءتها أو مناقشتها.

✓ الفهم الخاطئ للمعاني بسبب التفاوت في المستوى التعليمي أو الثقافي أو اللغوي بين المرسل والمستقبل.

✓ التحيز وعدم الموضوعية في النظرة للأمور وهنا يرفض المستقبل المتميز من المرسل الاستماع إلى وجهة نظره أو الرأي الآخر مما يؤدي إلى تشويه المعنى الكلي للرسالة.²

هـ-المعوقات المتعلقة بالتغذية العكسية:

تعد التغذية العكسية من أهم عناصر عملية الاتصال، وبالتالي فإن معوقاتنا تفسد الاتصال برمته، ويمكن إيجازها كالآتي:

✓ الافتقار إلى متابعة سير عملية الاتصال وعدم الاكتراث بالنتائج المرجوة منها.

¹ -بلخيري رضوان، مرجع سابق، ص ص 60-61.

² - إبراهيم أبو عرقوب، الاتصال ودوره في التفاعل الاجتماعي، دار مجدلاوي للنشر والتوزيع، الأردن، ص 119.

الفصل الثاني: تكنولوجيا الاتصال وتأثيرها على مهارات الاتصال التنظيمي

✓ افتراض المرسل بأن التغذية العكسية غير ضرورية، وهذا ما يحصل في ظل الإدارة الديكتاتورية التي تفترض الالتزام الحر في (الرسائل) دون أي مناقشة.

✓ تركيز المرسل على الأهداف والحاجات التي يسعى لبلوغها دون أدنى اهتمام بدوافع المستقبل وأهدافه وتطلعاته.

✓ عدم الاهتمام بالرسائل غير اللفظية أو التلميحات التي تعطي مؤشرات عن وصول الرسالة من عدمها¹.

ثالثاً: مهارات الاتصال التنظيمي:

1- مفهوم مهارات الاتصال:

يقصد بالمهارة الشيء الذي تعلم الفرد أن يؤديه عن فهم بسهولة ويسر ودقة ويؤدي بصورة بدنية أو عقلية، كما تعرف بأنها: " القدرة على القيام بالعمل بأسرع ما يمكن، وبأقل عدد من الأخطاء، أو القيام بالعمل بسهولة ويسر وأكثر دقة²."

وهي "جوهر الأداء الذي يتميز بإنجاز كبير من العمل مع بذل مقدار من الجهد البسيط، وهي قدرة عالية على الانجاز سواء كانت بشكل منفرد أو داخل فريق أو ضدهم بأداة أو بدونها³."

¹ - بلخيري رضوان، مرجع سابق، ص ص 62-63.

² - راشد محمد عطية أبو صواوين، مرجع سابق، ص 32.

³ - حسين جلوب، مرجع سابق 2010، ص 81.

الفصل الثاني: تكنولوجيا الاتصال وتأثيرها على مهارات الاتصال التنظيمي

تعرف مهارات الاتصال على أنها العملية التي تتم بها نقل المعلومات والمعاني والأفكار من شخص إلى آخر أو آخرون بصورة تحقق الأهداف المنشودة في المنشأة أو في أي جماعة من الناس ذات نشاط اجتماعي.¹

2- أهمية مهارات الاتصال:

تكمن أهمية مهارات الاتصال في أن كل إنسان موجود وسط مجموعة من الناس مضطر أن يتواصل معهم على الأقل في نطاق حاجاته الأساسية، أما الإنسان المسلم فلا يكتفي بمجرد التواصل بل يخبره القرآن بأنه يجب أن يقترب أكثر ليتعارف مع الناس ويتفاعل معهم القريب منهم أو البعيد، وهذا يعني أننا مأمورون ضمنا بتعلم مهارات الاتصال (المباشرة وغير المباشرة، المنطوقة وغير المنطوقة) لنؤثر في الناس تأثيرا إيجابيا يجعلهم يتقبلون سماعنا ومشاهدتنا والتعامل معنا.

ومن المهم أن نعرف أن مهارات الاتصال ليست حكرا على البعض دون الآخرين، فرغم أن منا من أعطاه الله بموهبة البيان والقدرة على التأثير في الآخرين ولا يحتاج إلى صقلها إلا بالقليل من الجهد والخبرة، فإنه من نعم الله علينا أن جميع الناس يمكنهم اكتشاف مواهبهم الشخصية في الاتصال عن طريق التعلم والتدريب المستمر، فالتواصل بمهارة فن وعلم يصقل بالعلم والخبرة، واستخدام قوانين التواصل الحديثة مع دمجها بأداب الإسلام في الاتصال والتفاعل لا شك من المهارات الضرورية للإنسان المعاصر في ظل التحديات عالمة الحديث، كما أنها من أساسيات النجاح.

¹ -محمد شفيق، مرجع سابق، ص 34.

3-متطلبات مهارات الاتصال:

كل مهارة اتصال لكي تكون فعالة فإنه يتطلب من المرسل والمستقبل أن يلتزما ببعض الأمور أهمها:

أ-بالنسبة للمرسل عليه أن:

- ✓ يكون له هدف.
- ✓ يستخدم حقائق وأدلة كافية.
- ✓ يكون متحمسا في عرض الموضوع.
- ✓ يستخدم لغة يفهمها المستقبل.
- ✓ ينظر دائما في عيني المستقبل.

ب-بالنسبة للمستقبل عليه أن:

- ✓ يتوقع أولا موقف ورسالة المرسل.
- ✓ يبحث عن الأفكار الرئيسية للمرسل.
- ✓ يحلل هدف المرسل.
- ✓ يكون متجها نحو المرسل.
- ✓ يتجنب تحيزاته ويحاول فهم موقف المرسل.
- ✓ يكون منتبها ويقظا.
- ✓ يكون مفتوح الذهن للأفكار الجديدة ويتقدم باقتراحاته ويفكر قبل أن يجيب.
- ✓ يحلل اللغة في إطار ما يعينه المرسل.

الفصل الثاني: تكنولوجيا الاتصال وتأثيرها على مهارات الاتصال التنظيمي

✓ دائما ينظر إلى المرسل في عينه¹.

4- تقسيمات مهارات الاتصال:

أ- مهارة الإنصات:

هي عملية استقبال الرسائل الكلامية وغير الكلامية وتكوين معنى واستجابة لهذه الرسائل بإرادة تتطلب الانتباه، حيث يعمل المخ على استقبال المعلومات وتكوين معنى واستجابة لهذه المعلومات ويستجيب لهذه المعلومات، مما قد يؤدي إلى فهم وإدراك حقيقة المعنى من هذه المعلومات².

وبهذا فالإنصات يعني أن نركز انتباهنا بصفة مستمرة وبآذان صاغية ونحلل وندرك بعقول واعية³.

- خصائص مهارات الإنصات:

✓ التفاعل مع ما يقوله الآخرون بهز الرأس، الابتسامة أو استخدام حركات أخرى لتوضح أنك منصت وتتابع.

✓ إعادة صياغة ما قاله المتحدث للتأكد من أنك تفهم جيدا.

✓ سؤال الآخرين بتوضيح ما يقولون، عندما لا تكون متأكدا أنك تفهم جيدا.

✓ عدم استباق النتائج قبل أن يكمل المتحدث كلامه.

✓ صياغة الأسئلة بطريقة تسمح للآخرين بالإجابة بالأسلوب الذي يختارونه.

¹ - بلخيري رضوان، مرجع سابق، ص ص 93-94.

² - كشك محمد بهجت جاد الله، المنظمات وأسس إدارتها، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، ص 282.

³ - بلخيري رضوان، مرجع نفسه، ص 99.

الفصل الثاني: تكنولوجيا الاتصال وتأثيرها على مهارات الاتصال التنظيمي

شروط الإنصات:

أ- **الإنصات بالعينين:** أن تكون منصتا جيدا ليس معناه أن تتصت بأذنيك فقط وإنما بعينيك أيضا، فقد أثبتت دراسات عديدة أن تتبع المنصتين لأعين المتحدثين يزيد الفئة الأولى تركيزا ومتابعة ويزيد الثانية راحة أكثر في الحديث.

ب- **المقاطعة:** لا تقاطع أبدا بل انتظر لحين انتهاء محدثك فذلك ن شأنه تعويدهم على أسلوبك، والذي سيكون سببا في ارتياحهم عند التحدث إليك.

ج- **التفاعل والتمثيل:** تفاعل مع ما يقال بصدق ومن دون تمثيل وتذكر أن هناك أناسا كثيرون لديهم من الفطنة والبداهة ما قد يفوق توقعاتك.

د- **الوقت والمكان:** إن اختيار الوقت والمكان هما في غاية الأهمية، فمن يريد إنصاتا يرضيه فليختر الوقت والمكان المناسبين.¹

ب- مهارة التحدث:

تعني الاهتمام بمحتوى الحديث ومضمونه ومراعاة الفروق الفردية بين الأفراد واختيار الوقت المناسب للحديث ومعرفة أثره على الآخرين.²

وكما تسمى أيضا مهارة الاتصال الشخصي أو الشفهي ويقصد به الاتصال المباشر وجها لوجه بين المرسل والمستقبل مثل ذلك: المقابلات الشخصية، الاجتماعات، المؤتمرات.³

¹ - بلخيري رضوان، مرجع سابق، ص ص 99-102.

² - ماهر شعبان عبد البازي، مهارات التحدث، العملية والأداء، دار الميسر للنشر، عمان، 2010، ص 102.

³ - حسين جلوب، مرجع سابق، ص 81.

الفصل الثاني: تكنولوجيا الاتصال وتأثيرها على مهارات الاتصال التنظيمي

-مراحل مهارة الحديث:

1-المرحلة الأولى: مرحلة إعداد الحديث: وتشمل مجموعة من الخطوات وهي:

✓ تحديد الهدف من الحديث.

✓ تحديد موعد إلقاء الحديث واختيار المكان المناسب.

✓ تحديد نوعية الجمهور واختيار مادة الحديث.

2-المرحلة الثانية: مرحلة توجيه الحديث: وتتضمن جوانب عديدة:

✓ المظهر: من خلال الثقة بالنفس.

✓ حسن الاستقبال: وحسن الخاتمة مع التركيز على أهمية الموضوعات.

✓ العرض المنظم والمناسب واستخدام اللغة المناسبة.

✓ الاهتمام بالمستمع والحرص على اجتذابه بصريا بالحركات والإشارات والنظرات.

✓ استخدام الحركات الجسمية والجمال الموضوعية عند الانتقال من جزئية إلى أخرى.

3-المرحلة الثالثة: مرحلة تقييم الحديث:

عملية التقييم مرادفة للحديث ككل من لحظة الاستعداد، تقوم كافة الخطوات الأولية الاستعداد، وأثناء الحديث

من خلال رفع الصدى وبعد الحديث بإعادة الاستماع إليه أو بالاستماع إلى ملاحظات المستمعين أو من

خلال الاستبيانات التي توزعها بعض الجهات على المستمعين ويمكنك من خلالها التعرف على إيجابياتك

كما يمكن الوقوف على السلبيات التي عليك في الأحاديث القديمة.¹

¹ -محمد الصيرفي، مرجع سابق، ص 19.

الفصل الثاني: تكنولوجيا الاتصال وتأثيرها على مهارات الاتصال التنظيمي

-مستلزمات وإرشادات التحدث:

أ-مستلزمات التحدث:

أولاً: المستلزمات المتعلقة بالمتحدث:

-الاستغلال الجيد والختام الجيد واستخدام أكبر قدر من الحواس.

-السيطرة على دقة الحديث وتعلم حسن الاستماع.

-تجنب تقليد الآخرين والحرص على رجوع الصدى.

-الاتجاه الجيد نحو الجمهور والحرص على التلقائية والإقرار بالخطأ.

ثانياً: مستلزمات متعلقة بجمهور المستمعين يضعها المتحدث في عين الاعتبار:

-معرفة اتجاهات المستمعين وميولهم تجاه الفكرة أو الموضوع.

-البدء بنقاط الاتفاق ومعالجة الأفكار المستمرة.

-احترام آراء الآخرين وجعلهم يشعرون بأهميتهم وبأن الفكرة فكرتهم

-أسأل الآخر أسئلة بدل من إلقاء الأوامر.

ثالثاً: مستلزمات متعلقة بلغة البناء المنطقي:

-دعم الجوانب الإيجابية للطرف الآخر وحشد وسائل التأثير المختلفة.

-تنويع طرق المعالجة وتجنب الأخطاء وعرض الأدلة في غير سياقها.

الفصل الثاني: تكنولوجيا الاتصال وتأثيرها على مهارات الاتصال التنظيمي

-تجنب تعمد الخروج عن سياق الموضوع الرئيسي أثناء المناقشة أو الحوار¹.

ج-مهارة القراءة:

وهي "عملية يراد بها الربط بين الرموز المكتوبة وأصولها، أي عملية ربط الكلام المكتوب بلفظه، فاللغة المكتوبة تتكون من معنى ورموز تشكل ألفاظا تحمل المعاني وعلى هذا الأساس فإن المقروء يتكون من معنى ورموز، ولفظ الرمز، وهذا اللفظ يعبر عن معنى".

كما تعرف على أنها "عملية لغوية تتطلب فهم اللغة المكتوبة، والتفاعل معها" وهي "نشاط فكري يقوم به الإنسان لاكتساب معرفة أو تحقيق غاية"².

-أهمية مهارة القراءة:

✓ تساعد الفرد على الرقي في السلم الاجتماعي، لأن الوعي بمشاكل المجتمع والعالم يتم عن طريق القراءة.

✓ يتعرف الفرد من خلالها على التراث الاجتماعي لمجتمعه وعلى التراث البشري.

✓ تساعد على صقل وجدان القارئ وتنمية الفكر وتكوين الاتجاهات والميول.

✓ تساعد على إثراء رصيد القارئ اللغوي وتعوده السرعة في القراءة والفهم والنقد والتحليل للمادة المقروءة.

✓ تهدف إلى اعتزاز القارئ بلغته باعتبارها عنصرا هاما من مقومات شخصيته.

✓ تعد بالنسبة للفرد أهم وسيلة للحصول على المعرفة متى يشاء وفيما يريد.³

¹ -بلخيري رضوان، مرجع سابق، ص ص 105-106.

² -رانتب قاسم عاشور وآخرون، المهارات القرائية والكتابية، ط2، دار المسيرة، عمان، 2009، ص 75.

³ -بلخيري رضوان، مرجع سابق، ص 108.

الفصل الثاني: تكنولوجيا الاتصال وتأثيرها على مهارات الاتصال التنظيمي

عناصر مهارة القراءة وأنواعها:

1-عناصر مهارة القراءة:

-حركة العين: عندما تقرأ تتحرك عبر السطر لتلتقط الكلمات ثم تتوقف لفحصها.

-عملية الارتداد: مرتبطة بالحركة البطيئة للعين أي العودة لقراءة ما سبق أن قرأناه لاسترجاع معاني الكلمات السابقة وربطها بالكلمات اللاحقة لها وهنا تجعل عملية الفهم أكثر صعوبة.

-الحصيلة اللغوية: كلما زادت حصيلتنا اللغوية كلما تحسنت مقدرتنا على القراءة.

-المؤثرات البيئية: وتشمل المكان والإضاءة والحالة النفسية والحالة الفيزيولوجية للعين.

2-أنواع مهارة القراءة:

-القراءة الخاطفة أو السريعة: هي الاهتمام بسرعة على شيء معين كقراءة الفهارس وقوائم الأسماء والعناوين وتصفح الكتب والصحف والمجلات.

-قراءة الاستمتاع: من ألوان القراءات التي تلبي احتياجات هذا النوع قراءة القصص والروايات وقصص الجوانب الإنسانية والخرافات والشعر.

-القراءة التحصيلية: قراءة انتقائية وهي قراءة للبحث والدرس نبحث في موضوع معين يتصل بجوانب حياتنا المختلفة ونبحث عن المعلومات المتصلة به في الكتب والدوريات ودوائر المعارف والقواميس والمراجع العلمية المختلفة.

الفصل الثاني: تكنولوجيا الاتصال وتأثيرها على مهارات الاتصال التنظيمي

-القراءة النقدية: وهي نوع من القراءة المتأنية لأنها تعتمد على التفاعل الفكري الناقد بين القارئ والمادة المقروءة وأثناء القراءة ندون في قصاصات ملاحظتنا النقدية على ما نقرأ ونقيم ما نقرأ¹.

د-مهارة الكتابة:

تعرف الكتابة بأنها "أداء منظم ومحكم يعبر به الفرد عن أفكاره ومشاعره وأحاسيسه المحبوسة في نفسه، وتكون شاهداً ودليلاً على وجهة نظره فضلاً عن سبب حكم الناس عليه².

وتعرف أيضاً بأنها "نظام للاتصال الإنساني بواسطة الرموز البصرية أو الإشارة، وهي طريقة مباشرة لتسجيل وإيصال الأفكار والمعلومات وهي نتاج للعقل واليد معا في تمثيل مرئي ومسجل على الورق³.

-أهمية مهارة الكتابة:

- ✓ الكتابة لا تمحي على مر الأيام والسنين.
- ✓ الكتابة أكثر أمانة.
- ✓ تعمل الكتابة على نقل المعلومة إلى عدد كبير من الناس.
- ✓ تسمح الكتابة بالرجوع إلى المعلومات المراد إيصالها، سواء كانت تعليمات أم أوامر أم بيانات، أو إحصاءات وتقديمها بصورة تفصيلية وواضحة وتفاعلية إلى أفراد الجمهور المقصود.

¹ -بلخيري رضوان، مرجع سابق، ص ص 108-110.

² -نبيل عبد الهادي وآخرون، التفاعل الصفي، ط1، دار قنديل للنشر والتوزيع، عمان، 2003، ص 197.

³ -ربحي مصطفى عليان وعدنان الطوباسي، الاتصال والعلاقات العامة، ط1، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2005، ص 150.

الفصل الثاني: تكنولوجيا الاتصال وتأثيرها على مهارات الاتصال التنظيمي

-مراحل وقواعد مهارة الكتابة:

-مراحل مهارة الكتابة: يرى "جيمس كند" ان الاتصال الكتابي يمر بـ 3 مراحل:

أ-مرحلة إرسال المعلومات: إن إرسال المعلومات خاصة إذا كانت مكتوبة يحتاج إلى تخطيط من قبل الكاتب.

ب-فهم المعلومات: من الضروري التأكد مما إذا كان المستقبل قد استوعب الرسالة أم لا.

ج-قبول المعلومات: فالعبرة من الاتصال ليست بما يقال ولكن ما يدرك مما يقال.¹

-قواعد مهارة الكتابة:

أ-القاعدة الأولى الاكتمال: وتعني أن تحتوي الرسالة الإعلامية أو النص الكتابي على كل المعلومات أو الحقائق التي يحتاجها القارئ.

ب-القاعدة الثانية الإيجاز: يساعد الإيجاز على إبراز المعنى المقصود وتوضيحه، والإيجاز مرحلة وسطى بين الاختصار المخل والتطويل الممل.

ج-القاعد الثالثة الدقة: وتعني الصواب والتحديد ولهذا ينبغي أن لا نكتب إلا ما نستطيع إثبات صحته، إما بتقديم دليل مكتوب أو بالاعتماد على أكثر من مصدر.

د-القاعدة الرابعة الموضوعية: وتعني فصل الرأي عن الحقيقة وتحقيق النزاهة والتوازن بإعطاء الأطراف المختلفة فرصا متكافئة لإبداء وجهات النظر.

¹ -بلخيري رضوان، مرجع سابق، ص ص 111-112.

الفصل الثاني: تكنولوجيا الاتصال وتأثيرها على مهارات الاتصال التنظيمي

هـ- القاعدة الخامسة البساطة: وهي الكتابة التي يسهل على الجمهور استيعابها وفهمها وترتبط البساطة بمدى مقدرة الكاتب على فهم ما ينقله.

و- القاعدة السادسة الوضوح: وهو نوعان:

✓ وضوح التعبير: أي وضوح التركيب اللغوي

✓ وضوح المضمون: وهو أن تكون واثقا من المعنى المحدد بالضبط.

ن- القاعدة السابعة المناسبة: وتعني موافقة اهتمام القارئ.

ي- القاعدة الثامنة: ويستخدم لإبراز معاني أو لتأكيد على معاني جديدة.¹

5- معيقات مهارات الاتصال:

أ- العوائق المادية:

ويحدث ذلك عندما يوجد قصور في اختيار الوسيلة أو التسهيلات المناسبة في عملية الاتصال وأيضا

عندما تتم عملية الاتصال في بيئة مادية غير ملائمة على سبيل المثال:

✓ استخدام وسيلة الاتصال مسموعة في حين كان من الأفضل استخدام وسيلة مرئية أو العكس.

✓ عدم قدرة الوسيلة على تقديم معلومات مرتدة على النحو المطلوب.

✓ وجود ضوضاء ومشتتات تؤثر على نقاء الرسالة ودرجة وضوحها.

✓ وجود درجة حرارة أو رطوبة أو تهوية أو إضاءة غير مناسبة.

¹ -بلخيري رضوان، مرجع سابق، ص ص 112-113.

الفصل الثاني: تكنولوجيا الاتصال وتأثيرها على مهارات الاتصال التنظيمي

ب-العوائق الشخصية:

هي تتصل بالنواحي النفسية والاجتماعية للفرد والقائمة على مدى حكمة الصائب على الأشياء وحالته النفسية والعاطفية، طباعه نزعتة ما شابه ذلك من جوانب خاصة بقيم الفرد منها.

***الحواجز التعبيرية:** تبدو هذه العوائق نظرا لاستخدام الرموز داخل الكلمات مما قد يؤدي إلى تفاوت في المعنى أي أنها قد تؤدي إلى عديد من المعاني ويرجع هذا للاختلافات في الشخصية بين الأفراد والخبرة والخلفية الثقافية وهذه بعض الحواجز التي تحول دون مهارات الاتصال وهي:

-**تغيير المعنى المقصود:** قد يحدث تغيير في المعنى المقصود لأسباب ميكانيكية كعيوب في العصب البصري أو ضعف في تصوير الرسالة نتيجة في موجة الإرسال.

-**تنقية وغريلة المعلومات:** بمعنى تبديل المعلومات لتبدو أكثر ملائمة عما هي عليه الآن مما قد يؤثر في محتوى الرسالة مما يحول دون تحقيق القصد من الاتصال.

-**المبالغة والإفراط في الاتصال:** يتأثر نظام الاتصال بتزايد عدد الاتصالات داخل التنظيم، ولا يعني زيادة عدد الاتصالات بالضرورة زيادة دقته وفعاليتها.

-**الطبقات أو المستويات:** يؤثر عدد المستويات التي يمر عبرها الاتصال على الأثر الذي يتولد عنه.

ج-العوائق الإدراكية: وتتمثل في:

✓ وجود اختلاف أو تباين في الدوافع والاحتياجات والقيم والاتجاهات والضغوط التي تعرض لها طرفي عملية الاتصال.

✓ وجود تباين في أنماط وهيكل الشخصية لدى أطراف عملية الاتصال مما يؤثر سلبيا على التفاعلات الإيجابية بين أطراف عملية الاتصال.

الفصل الثاني: تكنولوجيا الاتصال وتأثيرها على مهارات الاتصال التنظيمي

عدم الإلمام بالأخطاء الإدراكية مثل الثبات الإدراكي والجمود الانتقالي والتميط والتعميم والإسقاط.

خاتمة الفصل:

إن تطور مهارات الاتصال التنظيمي كان مرتبطا كثيرا بتطور تكنولوجيا الاتصال، لأن المنظمات في وقتنا الحالي اعتمدت كثيرا على تكنولوجيا الاتصال وأضحت ضرورة من ضروريات الحياة، وهذا راجع لأن وسائل الاتصال الحديثة تساهم بشكل كبير في تحسين سير العمل في المنظمة وتساعد الموظفين وتسهل التعامل فيما بينهم، وأيضا ساعدت في تحسين الاتصال داخل المنظمة.



الفصل الثالث
الإطار التحليلي للدراسة

تمهيد.

أولاً: بطاقة فنية للمؤسسة "مديرية الأشغال العمومية"

1-نشأة مديرية الأشغال العمومية.

2-تعريف مديرية الأشغال العمومية.

3-الهيكل التنظيمي لمديرية الأشغال العمومية.

4-مهام مديرية الأشغال العمومية.

ثانياً: التحليل بناء على الدراسات السابقة:

1-استنتاجات نظرية.

2- التحليل والمقارنة مع الدراسات السابقة.

3- الاستنتاجات العامة والجزئية.

تمهيد:

بعد تعرضنا إلى الجانب النظري والذي تضمن مفاهيم الدراسة والإجراءات المنهجية المتمثلة في أدوات جمع البيانات، ففي هذه المرحلة أي الجانب التحليلي سوف نقوم بعملية تحليل وعرض الاستنتاجات الجزئية والعامّة لهذه الدراسة بالاعتماد على مقارنتها بالدراسات السابقة ثم التعليق عليها.

أولاً: بطاقة فنية للمؤسسة "مديرية الأشغال العمومية":

1-نشأة مديرية الأشغال العمومية: أنشأت مديرية الأشغال العمومية لولاية تبسة سنة 1967 بموجب المرسوم التنفيذي رقم 67-120 المؤرخ في 07 جويلية 1967 حيث بالرجوع إلى هذا المرسوم نجد أن مقر مديرية الأشغال العمومية لولاية تبسة هو عاصمة الولاية (بلدية تبسة)، وكانت تضم البلديات الموجودة حسب التقسيم الإداري في ذلك الوقت وهي: بئر العاتر، بئر مقدم، تليجان، تبسة، الشريعة، الوزنة، الحمامات....

2-تعريف المؤسسة "مديرية الأشغال العمومية":

مديرية الأشغال العمومية هي مديرية تنفيذية ذات طابع إداري، وهي مظهر من مظاهر عدم التركيز الإداري، حيث أنها تخضع للهيئة الوصية المتمثلة في وزارة الأشغال العمومية، حيث أنها تمثل هذه الأخيرة على مستوى الإقليم ولاية تبسة في كل ما يتعلق بالمهام المنوطة بها، وهي تابعة للوزارة ويخضع لها كل ما يتعلق بتسييرها، حيث يقوم مدير الأشغال العمومية بمهامه في طريق تفويض من طرف وزير الأشغال العمومية في حدود ما تم تفويضه به، أما غير ذلك فإنه يتم الرجوع إلى الوزارة مثل التغيير في المناصب العليا كرئيس مصلحة، رئيس مكتب...

الأشغال العمومية هي البنية التحتية للدولة وهي الطرقات، والموانئ، والمسالك، الجسور (منشآت فنية) الممرات العلوية والسفلية (الأنفاق).

3- الهيكل التنظيمي لمديرية الأشغال العمومية:

لمديرية الأشغال العمومية أربعة مصالح مختلفة تتكفل بكل أشغال الطرق من أشغال عمومية إلى صيانة كل الطرقات والجسور، وتعتبر تابعة إلى وزارة الأشغال العمومية "الوزارة الوصية" ولها دور فعال في صيانة وتحديث الطرقات السيارة، بالإضافة إلى أنها همزة وصل مع كل المؤسسات والمقاولات.

أولاً: أمانة المديرية:

هي أهم الأمانات في المديرية تتكفل بكل بريد وارد أو صادر وكل المراسلات المتوجهة للوزارة أو المديريات والفاكس والاتصالات الكتابية والالكترونية.

ثانياً: مصلحة الإدارة والوسائل:

هي من أهم المصالح الإدارية تسيير كافة المستخدمين سواء من الأسلاك المشتركة أو التقنية إدارياً، وفيها عناصر تأطير ممتازة من موارد بشرية وطاقات إدارية وتقنية عالية التأهيل، وهي التي تتحكم في تسيير إدارة مديرية الأشغال العمومية.

وتتكون هذه المصلحة من عدة مكاتب وهي:

-مكتب تسيير الموارد البشرية.

-مكتب الميزانية والمحاسبة.

الفصل الثالث: الإطار التحليلي للدراسة

-مكتب الصفقات والمنازعات والأرشيف.

ثالثا: مصلحة تنمية منشآت الطرق:

وتتمثل مهامها في:

- 1-إنجاز الطرق الوطنية والولائية.
- 2-إنجاز الجسور بأنواعها.
- 3-دراسات الهندسية لطرق المنشآت الفنية.
- 4-تسيير المشاريع والإنجازات.
- 5-تسيير الصفقات.
- 6-المتابعة التقنية والمراقبة خلال تنفيذ أشغال المشاريع من طرقات وجسور.

ولهذه المصلحة ثلاث مكاتب وهي:

- مكتب انجاز منشآت الطرق.
- مكتب انجاز المنشآت الفنية.
- مكتب دراسات منشآت الطرق.

الفصل الثالث: الإطار التحليلي للدراسة

رابعاً: مصلحة تنمية منشآت الطرق:

تتكفل هذه المصلحة بتنمية وتطوير منشأة الطرق ومنشأة الفنية من إنفاق وجسور من بداية المشاريع إلى نهايتها، ولا ننسى متابعتها لكافة المشاريع وتكييفها مع المقاييس الدولية من تقديم إلى دراسة الانجاز.

ولهذه المصلحة أربع مكاتب تتمثل في:

-مكتب انجاز منشآت الطرق.

-مكتب المنشآت الفنية.

-مكتب دراسات منشآت الطرق.

-مكتب الأجور.

خامساً: مصلحة استغلال الطرق وصيانة الشبكة:

ولها عدة مكاتب وتتمثل في:

-مكتب منشآت الطرق وأمن الطرق.

-مكتب استغلال المنشآت الفنية وصيانتها.

-مكتب الصفقات العمومية.

-مكتب دراسة المنشآت المطارية وانجازاتها.

-مكتب الصيانة والمحافظة.

الفصل الثالث: الإطار التحليلي للدراسة

4- مهام مديرية الأشغال العمومية:

تتمثل مهام مديرية الأشغال العمومية في:

بمقتضى مرسوم تنفيذي رقم 436-05 المؤرخ في 10 نوفمبر 2005، تتكفل مديرية الأشغال العمومية لولاية تبسة على غرار المديرية المماثلة بالمهام التالية:

✓ جمع وتركيز وتحليل المعطيات التي تضمن تنمية المنشآت القاعدية وتجهيزها وصيانتها والحرص على تنفيذ التدابير المحددة.

✓ الحرص على احترام المقاييس في مجال الدراسات والانجاز والاستغلال وصيانة المنشآت القاعدية.

✓ تنظيم وتنفيذ المساعدة التقنية لصالح البلديات لصيانة الطرق الحضرية والطرق البلدية.

✓ السهر على تطبيق إشارات الطرق البرية والبحرية.

وتقوم مديرية الأشغال العمومية في إطار المهام الخاصة باستغلال وصيانة المنشآت القاعدية بمايلي:

✓ إعداد وانجاز برامج الصيانة العادية لشبكاتي الطرق الوطنية والولائية وتتمثل في (الترميمات الخفيفة على مستوى قارعة الطريق، الصيانة.....

إعداد وانجاز برامج استغلال شبكاتي الطرق الوطنية والولائية وتتمثل في (التأشير الأفقي، التأشير العمودي، عمليات تأمين الطرق).

ثانيا: التحليل بناء على الدراسات السابقة:

1- استنتاجات نظرية:

إن الاتصال ظهر جنبا إلى جنب مع الإنسان، وهو عملية تبادلية تفاعلية، وبتطور وسائله سهلت عملية التواصل، فمن صوتية وبصرية إلى استخدام الطرق التكنولوجية، وهذه التقنيات نقلت نوعية في مجال الاتصالات وكذا سيطرت وبشكل كبير على حياة الإنسان.

فتكنولوجيا الاتصال هي: "مجموع التقنيات أو الأدوات أو الرسائل والنظم المختلفة التي يتم توظيفها لمعالجة المضمون أو المحتوى، الذي يراد توصيله من خلال عملية الاتصال الجماهيري أو الشخصي أو التنظيمي أو الجمعي أو الواسطي، والتي يتم من خلالها جمع المعلومات والبيانات المسموعة أو المكتوبة أو المصورة أو المرسومة أو المرئية أو المطبوعة أو الرقمية، ونقلها من مكان لآخر وتبادلها.¹

فمن بعض مميزات تكنولوجيا الاتصال نجد التفاعلية والتي بدورها لا وجود فيها للمستقبل والمتلقي فقد تحول فيها الاثنان إلى مشاركين.

وكذلك عدم الارتباط بعنصر الوقت ويقصد به هنا إمكانية إرسال واستقبال الرسائل في الوقت الذي يشاء المستقبل أو المتلقي.

-الاجماهيرية ويقصد بها أن الرسائل قد توجه إلى مجموعة من الأفراد أو إلى شخص بعينه أي ليست محتكرة للجماهير فقط.

-قابلية التحويل ويقصد بها إمكانية تحويل الرسائل من صيغة إلى صيغة أخرى مثلا من مسموعة إلى رسائل مطبوعة.

¹ - شطاح محمد، البث التلفزيوني بواسطة الأقمار الصناعية والتكنولوجيات الجديدة، المجلة الجزائرية للاتصال، معهد علوم الإعلام والاتصال، الجزائر، العدد 15 جانفي-جوان 1997، ص 256.

الفصل الثالث: الإطار التحليلي للدراسة

-العالمية أو الكونية: أن تكنولوجيا الاتصال ارتقت بوسائل الاتصال، وأبرز مثال على ذلك الانترنت

التي تربط بين الآلاف من شبكات الكمبيوتر وتستخدم في جميع المجالات.

ولقد ساهم التقدم الهائل في تكنولوجيا الاتصال إلى إنتاج وسائل اتصال جديدة عملت على تحسين

أساليب أداء الموظفين وكذلك على تنمية القدرات الإبداعية لديهم، وساعدت بشكل كبير على إنتاج وتطوير

الأفكار لدى الإداريين داخل المؤسسة.

الفصل الثالث: الإطار التحليلي للدراسة

2- التحليل والمقارنة مع الدراسات السابقة:

اشتركت بعض الدراسات السابقة مع دراستنا في بعض الانشغالات التي تم طرحها في استمارة الاستبيان و هو ما دفعنا إلى عرضها كما هي مع الإشارة لها في الهامش، بالإضافة لتدعيمها و مقارنتها بمعطيات قمنا بجمعها عن طريق أداة الملاحظة طوال فترة تواجدها بالمؤسسة محل دراستنا الميدانية، خاصة و أن إحدى الطالبات المعنيات بإنجاز الدراسة الحالية تعمل كموظفة بهذه المؤسسة و هو ما سمح لنا بجمع عدة ملاحظات ميدانية سنعمل على توظيفها في هذا الجزء من الإطار التحليلي.

-المحور الأول: خاص بمدى استخدام تكنولوجيا الاتصال في المديرية

جدول رقم 01: يبين وسائل الاتصال التي يستخدمها المبحوثون في العمل

المجموع		لا		نعم		وسائل الاتصال المتوفرة بالمؤسسة
%	ت	%	ت	%	ت	
100	43	-	-	100	43	الاتصال المباشر
100	43	74.41	32	25.58	11	لوحة الإعلانات
100	43	34.88	15	65.11	28	التقرير
100	43	55.81	24	44.18	19	الاجتماعات
100	43	-	-	100	43	الهاتف
100	43	37.20	16	62.79	27	الفاكس
100	43	-	-	100	43	الحاسوب
100	43	44.18	19	55.81	24	شبكة الانترنت
100	43	25.58	11	74.41	32	شبكة الانترنت
100	43	83.72	36	16.27	7	شبكة الاكسترنات

التعليق على الجدول:

إن قراءة معطيات هذا الجدول تظهر تباينا في استخدام وسائل الاتصال، فالبعض منها يستخدمه كل مفردات العينة كالاتصال المباشر، الهاتف وجهاز الحاسوب. وهذه الثلاثية توضح أن وسائل الاتصال

الفصل الثالث: الإطار التحليلي للدراسة

الحديثة لم تقض على الوسائل الكلاسيكية، فمازال الاتصال المباشر يحتل مكانة هامة في سلم قنوات الاتصال، وكذلك الهاتف الذي يعد من أهم وسائل الاتصال في مؤسستنا، والملاحظ أن جهاز الحاسوب أيضا يستخدم من طرف كل مفردات العينة وهذا مؤشر ايجابي يوضح تبني استخدام هذا المبتكر، كما يأتي استخدام كل من التقرير، الفاكس والانترنت في المراتب الموالية من حيث الاستخدام، حيث يستخدم شبكة الانترنت 74.41% من مفردات العينة، والتقرير 65.11%، ثم يليها جهاز الفاكس بنسبة استخدام مقدرة بـ 62.79%، في حين يستخدم شبكة الانترنت 55.81% من مفردات العينة، ويحتل المرتبة الثامنة من ناحية الاستخدام الاجتماعات بنسبة 44.81% وتستخدم الإعلانات كوسيلة اتصالية في المرتبة التاسعة حيث يستخدمها 25.58%، بينما تحتل شبكة الإكسترنات المرتبة الأخيرة في الاستخدام بنسبة 16.27% فقط.¹

مقارنة بالدراسة السابقة للباحثة حورية بلعويكات لاحظنا في مديرية الأشغال العمومية أن الموظفين يعتمدون أكثر على الاتصال المباشر وكذلك الهاتف والفاكس والحاسوب الذي لا يكاد مكتب من المكاتب يخلو منه، لأنه يتوفر لدى أغلبية الموظفين لأنه ضروري للعمل به في أقسام المديرية، يليه الفاكس لأنه يساعد في حد كبير في الاستفادة من الوقت وعدم إهداره ويحقق السرعة العالية في الاتصال، ثم تليه التقارير والاجتماعات لما لها أهمية في المديرية لأنه هناك مواضيع لا يتم الإبلاغ بها إلا عن طريق التقارير، ثم يأتي البريد الإلكتروني لا يستعمل كثيرا نظرا لعدم توفره في كافة مصالح المديرية.

¹ -حورية بلعويكات، استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية، مذكرة ماجستير، قسنطينة، 2007-2008، ص 132.

الفصل الثالث: الإطار التحليلي للدراسة

جدول رقم 02: يبين مدى استخدام شبكة الانترنت في العمل

استخدام الانترنت	ت	%
دائما	1	2.32
غالبا	3	6.97
أحيانا	14	32.55
نادرا	6	13.95
المجموع الجزئي	24	55.81
أبدا	19	44.18
المجموع	43	100

التعليق على الجدول:

شبكة الانترنت وسيلة اتصال ونقل المعلومات بزغت حديثا، وانتشر استخدامها بصورة مذهلة في السنوات الأخيرة بسبب طبيعتها الديناميكية، ورغم هذا فإن الجدول الموضح أعلاه يبين أن 44.18% من المبحوثين لا يستخدمون شبكة الانترنت على توفرها ورغم ما تقدمه من فوائد، بينما أغلب الذين يستخدمونها 32.55% يستخدمونها أحيانا، كما يستخدمها 13.95% من المبحوثين نادرا و6.97% غالبا، وتجدر الإشارة أن شبكة الانترنت أدخلت إلى المؤسسة ميدان الدراسة منذ 2005، كما تملك المؤسسة بوابة إعلامية على الانترنت بعنوان "الملتقى"، تحتوي على عدة خدمات ومنها خدمة العلم، خدمة المعرفة، خدمة اقرأ، خدمة القيمة، خدمة حضيرة المعلومات، فضاء الحوار، التنسيق، اللقاء، منح الأعمال... إلخ. وهي متاحة لكل العمال في المؤسسة لاستغلالها واستخدامها، كما لا يمكن للموظفين من إجراء تعديلات عليها، وهي مصممة من طرف وحدة الإعلام الآلي الكائن مقره بابن عكنون بـ "الجزائر العاصمة"¹

¹ - حورية بلعويدات ، مرجع سابق، ص 142.

الفصل الثالث: الإطار التحليلي للدراسة

مقارنة بتحليل الباحثة لا حظنا نحن أنه في مديرية الأشغال العمومية كذلك لا يستخدمون الانترنت كثيرا لأن عملهم ميداني أكثر ولا يولون لها اهتماما. ويتم استخدام الانترنت هنا للحصول لنقل الملفات وتبادل المعلومات.

جدول رقم 03: يبين مدى استخدام شبكة الانترنت في العمل

استخدام الانترنت	ت	%
دائما	11	25.58
غالبا	6	13.95
أحيانا	10	23.25
نادرا	5	11.62
المجموع الجزئي	32	74.41
أبدا	11	25.58
المجموع	43	100

التعليق على الجدول:

تعد الانترنت بوابة فريدة للدخول إلى قلب المؤسسة والاضطلاع على نشاطاتها، وهي عبارة عن دمج مجموعة من الحواسيب باستعمال نفس بروتوكول الاتصال، ويمكن اعتبارها فضاءً افتراضيا تسمح بتجميع مصادر المعلومات المختلفة التي تخص المؤسسة وتهم أفرادها، وهي متوفرة عند جميع أفراد العينة المدروسة، لكن يبقى استخدامها رهينا بقرار التبني أو التقبل، ويوضح الجدول أعلاه أن 32 من مفردات العينة تستخدم هذه الشبكة فعليا وتقدر نسبتهم بـ 74.41%، يستخدمها 25.58% بصفة دائمة، و13.95% منهم يستخدمونها غالبا، بينما يستخدمها أحيانا 23.25%، ونادرا ما يستخدمها 11.62% منهم، من جهة أخرى لا يستخدم 25.58% من مفردات العينة هذه الشبكة نهائيا وتعتبر نسبة مرتفعة نوعا ما مقارنة بتاريخ

الفصل الثالث: الإطار التحليلي للدراسة

إدخالها سنة 2001 حسب ما أدلى به مسير الشبكة والذي يعد بعيدا نوعا ما، مما من شأنه كسر حاجز الزمن ومقارنة مع الخدمات التي تتيحها الشبكة.¹

ومقارنة بتحليل الباحثة نجد أنه في مديرية الأشغال العمومية يلجأون للانترنت لأنها تساعدهم على التنسيق بين الفروع التابعة لهم وكذلك تقلل من استخدامهم للهاتف والفاكس.

جدول رقم 04: يبين مدى استخدام شبكة الإكسترنات في العمل

استخدام الإكسترنات	ت	%
دائما	1	2.32
غالبا	1	2.32
أحيانا	2	4.65
نادرا	3	6.97
المجموع الجزئي	7	16.27
أبدا	36	83.72
المجموع	43	100

التعليق على الجدول:

إن القراءة الأولية لبيانات الجدول الموضح أعلاه تبين أن: 36 مفردة والمقدرة نسبتها بـ 83.72% لا تستخدم شبكة الإكسترنات أبدا في عملها، رغم توفر هذه الشبكة لدى جميع المفردات كما أكد لنا مسير الشبكات الاتصالية بالمؤسسة المدروسة، في حين بلغت نسبة الذين يستخدمونها 16.27% فقط، منهم 2.32% يستخدمونها دائما و2.32% يستخدمونها غالبا، بينما يستخدمها أحيانا 4.65% والبقية نادرا باستخدامها، وهذه النسب الضعيفة مقارنة بفوائد الإكسترنات التي تسمح بالاتصال بالمتعاملين في أقرب وقت وبأقل تكلفة ومجهود، حيث لازالت طريقة التعامل مع الشركاء تتم بطريقة تقليدية حيث ينتقل الموظفون إلى المؤسسات بقضاء شؤونهم، كما تعبر هذه النسب عن التلكأ في استخدام هذه الشبكة رغم أنها أدخلت إلى

¹ - بلعويديات (حورية)، نفس المرجع السابق، ص 138.

الفصل الثالث: الإطار التحليلي للدراسة

المؤسسة منذ سنة 2005، ويبقى استخدام شبكة الإنترنت ضعيف رغم اعتماد المؤسسة على نظام B2B، الذي يتطلب اتصالاً أسرع وأقوى.¹

ومقارنة بتحليل الباحثة نجد أن في مديرية الأشغال العمومية يستخدمون الإنترنت لغرض التواصل وتنظيم شؤون الموظفين والفروع التابعة لها.

-المحور الثاني: محور خاص بالإشبعات المحققة من استخدام تكنولوجيا الاتصال

جدول رقم 05: يبين هدف المبحوثين من خلال استخدامهم لتكنولوجيا الاتصال

الهدف	التكرار	النسبة %
اكتساب وزيادة المعارف	45	35.15
لجودتها وخصائصها التقنية	23	16.40
مواكبة التطورات التقنية	26	20.31
إحساس بالرضا الشخصي	31	24.21
أخرى	03	02.30
المجموع	128	100

التعليق على الجدول:

يشير الجدول أعلاه إلى الهدف الذي تصبو إليه العينة المدروسة من خلال استخدامهم لتكنولوجيا الاتصال حيث نلاحظ أن 35.15% من المبحوثين يهدفون وراء استخدامهم للمبتكرات التكنولوجية الحديثة إلى اكتساب وزيادة المعارف، كما يرى 24.31% من المبحوثين إن الهدف وراء استخدامهم لتكنولوجيا الاتصال هو إحساسهم بالرضا الشخصي وذلك لما تجلبه هذه الأخيرة من راحة ورفاهية لمستخدميها هو مواكبة التطورات التقنية، حيث أن المؤسسة المدروسة تعمل باستمرار على تكوين أحدث شبكات الاتصال وتعمل أيضاً على مواكبة التطورات التقنية خاصة باستخدامها الإيماء الإلكتروني والبصمة الإلكترونية،

¹ -حورية بلعويذات، مرجع سابق، ص 145.

الفصل الثالث: الإطار التحليلي للدراسة

غير أن امتلاك هذه التقنيات على مستوى المركز مازال محدود فالإمضاء الإلكتروني مقتصر فقط على رئيس المركز، أما البصمة الالكترونية يقوم بها جميع الموظفين للتأكيد على وقت دخولهم وخروجهم من العمل، ويهدف أيضا 16.40% من المبحوثين وراء استخدامهم لتكنولوجيا الاتصال هو جودتها وخصائصها التقنية المتمثلة في السرعة في معالجة المعلومات وإنجاز الوظائف، ربح الوقت والتقليل من التكاليف.¹

مقارنة بهذه الدراسة لاحظنا أن مديرية الأشغال العمومية الهدف من استخدامها لتكنولوجيا الاتصال كان لتسهيل المعاملات بين الموظفين والاتصال بالوزارة واختصار الوقت بالدرجة الأولى ثم يليها الإحساس بالرضا الشخصي.

جدول رقم 06: يبين دوافع المبحوثين وراء استخدامهم لتكنولوجيا الاتصال

الدوافع	التكرار	النسبة %
اكتساب خبرة جديدة في مجال العمل.	24	19.20
زيادة إنتاجية المؤسسة.	35	28
ربح الوقت والتقليل من التكاليف.	25	20
التفاعلية والمشاركة في العملية الاتصالية.	40	32
أخرى	01	0.8
المجموع	125	100

التعليق على الجدول:

يوضح هذا الجدول أهم الدوافع وراء استخدام تكنولوجيا الاتصال من قبل المبحوثين ويظهر من خلال المعطيات الرقمية أن الهدف الأساسي وراء هذه العملية هي التفاعلية والمشاركة في العملية الاتصالية وذلك بنسبة 32% والسبب في ذلك هو أنه لم يعد للمتلقى ذلك الدور السلبي المتمثل في مجرد التعرض بل أصبح يشارك مشاركة ايجابية في العملية الاتصالية وحتى عملية اتخاذ القرارات الأمر الذي يخلق نوع من التفاعلية

¹ -رماش كريمة، عمران أمينة، استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في الاتصال الإداري، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال، أم البواقي، 2014-2015، ص 141.

الفصل الثالث: الإطار التحليلي للدراسة

بين النشطة وحتى بين المبحوثين أنفسهم، يرى 28% أن الدافع وراء استخدام هذه التكنولوجيا هو زيادة إنتاجية المؤسسة، بينما يرى 20% من أفراد العينة أن ربح الوقت والتقليل من التكاليف هو ما يدفعهم لاستخدام تكنولوجيا الاتصال مما تسمح لهم بانجاز أكبر قدر ممكن من الأعمال في أقل وقت ممكن خاصة وأن عمل المؤسسة يحتاج إلى العمليات الحسابية هذه الأخيرة تتطلب وسائل تكنولوجيا لإجرائها لربح الوقت على عكس الوسائل التقليدية.

في حين يرى 19.20% من أفراد العينة أن الدافع وراء استخدامهم لتكنولوجيا الاتصال هو اكتساب خبرة جديدة في مجال العمل خاصة باعتماد المؤسسة على إستراتيجية تهدف إلى التحول للإدارة الإلكترونية والتخلي على ما هو ورقي والاعتماد أيضا على التكوينية في هذا المجال الأمر الذي يكسب المبحوثين الخبرة في مدى استخدامهم لهذه التكنولوجيا بدافع التسلية والترفيه وذلك ليس على حساب العمل بل من أجل كسر الروتين.¹

مقارنة بهذه الدراسة لاحظنا أن مديرية الأشغال العمومية من أهم دوافعها لاستخدام تكنولوجيا الاتصال هو ربح الوقت والتقليل من التكاليف وذلك بقصد انجاز أعمالهم بأسرع وقت وأقل تكلفة، ثم تليها اكتساب خبرة جديدة في مجال العمل لأن هذه الأخيرة تساعدهم في التخلي عن العمل ورقيا ومواكبة التكنولوجيا، وتليها زيادة إنتاجية المؤسسة وهذا راجع لأن كل مؤسسة تهدف إلى زيادة إنتاجيتها وتحسين أوضاعها.

¹ - رماش كريمة، نفس المرجع السابق، ص 142.

الفصل الثالث: الإطار التحليلي للدراسة

جدول رقم 07: يبين الإشباع المحققة من خلال استخدام تكنولوجيا الاتصال

النسبة %	التكرار	الإشباع المحققة	
56.78	50	نعم	
03.94	03	لا تثق بمضامينها	لا
18.42	14	تعتمد على وسائل أخرى	
11.84	09	لا تحسن استعمالها	
00	00	أخرى	
34.23	26	المجموع	
100	76	المجموع	

التعليق على الجدول:

كشفت نتائج الجدول أعلاه أن 56.78% أفراد العينة تتحقق لديهم إشباع من جراء استخدام تكنولوجيا الاتصال، إذا أردنا تطبيق فروض مدخل الاستخدامات والإشباع المتعلقة باستخدام وسائل الاتصال الرقمية نجد أن هذه النتيجة تتوافق مع النتائج التي أشرنا إليها في عنصر الفروض الخاصة بمدى استخدام تكنولوجيا الاتصال وعلاقته بإشباع الحاجات، حيث توصلنا إلى أن 74.28% من أفراد العينة يستخدمون الانترنت و93.39% من المبحوثين يستخدمون جهاز الحاسوب في العمل، هذا ما يدل على أن الأفراد الذين تتحقق لديهم إشباع من خلال استخدام المستحدثات ويحسنون التعامل معها ويستعملونها بصفة منتظمة داخل مكان العمل، كما أظهرت النتائج أن 34.23% من أفراد العينة لا تتحقق لديهم إشباع من جراء استخدام تكنولوجيا الاتصال ويعود السبب في ذلك أن 18.42% منهم يعتمدون على وسائل أرى في القيام بمهامهم منها التقارير والاجتماعات وهذا ما أكدته النتائج السابقة المتعلقة بوسائل الاتصال التي يستخدمها المبحوثين، عبر 11.84% من أفراد العينة المستجوبين أن سبب عدم تحقيق

الفصل الثالث: الإطار التحليلي للدراسة

الإشباع لديهم يعود إلى أنهم لا يحسنون استعمالها، في حين أن 03.94 من أفراد العينة أن نقص الإشباع عندهم يرجع إلى عدم الثقة في هذه الوسائل.¹

مقارنة بهذه الدراسة لاحظنا أن في مديرية الأشغال العمومية أن الاتصال المباشر وكذلك الحاسوب هو الذي يحقق إشباعاتهم، لأنهم يستعملونه بصفة منتظمة، وكذلك تتحقق اشباعاتهم من استخدام التقارير والاجتماعات لثقتهم بفاعليتها وعدم الوثوق كليا بالوسائل التكنولوجية الأخرى.

-المحور الثالث: خاص بتأثير تكنولوجيا الاتصال على مهارات القائمين بالاتصال التنظيمي في المديرية

جدول رقم 08: أثر استخدام تكنولوجيا الاتصال في مهارات الاتصال التنظيمي

الأثر	استخدام تكنولوجيا الاتصال
	مهارة الإنصات
	مهارة التحدث
	مهارة القراءة
	مهارة الكتابة
	أخرى

لاحظنا أن المهارة التي تتأثر كثيرا باستخدام تكنولوجيا الاتصال هي مهارة الكتابة وتظهر جليا في البريد الإلكتروني.

¹ - رماش كريمة، نفس المرجع السابق، ص 144.

الفصل الثالث: الإطار التحليلي للدراسة

جدول رقم 09: استخدام تكنولوجيا الاتصال ساهم في تحسين مهارات القائمين بالاتصال التنظيمي

لا	نعم	مساهمة تكنولوجيا الاتصال في تحسين المهارات

التعليق على الجدول:

لاحظنا أنه في مديرية الأشغال العمومية تكنولوجيا الاتصال استطاعت إلى حد كبير في تحسين

مهارات القائمين بالاتصال التنظيمي لأنها ساعدتهم في تنمية القراءة وحسن الاستماع وتطوير كتابتهم.

3- الاستنتاجات العامة والجزئية:

بعد معالجتنا لمختلف جوانب البحث النظرية وبناء على الدراسات السابقة، أمكننا وضع تصور لنتائج

الدراسة التي يمكن تلخيصها فيما يلي:

- تتوفر مديرية الأشغال العمومية على معظم الوسائل التكنولوجية من حاسوب الذي يعتبر من بين أكثر الوسائل استخداما، وذلك لأن معظم الأعمال تتطلب استخدامه فالمؤسسة لها برامج خاصة مرتبطة بالحاسوب توفرها للموظفين للعمل بها فلا يكاد يخلو أي مكتب من وجود جهاز حاسوب، والمؤسسة كذلك مزودة بخطوط الهاتف الثابتة إذ يتواجد خط داخلي وآخر خارجي تعتمد عليه المؤسسة للتنسيق بين مختلف المصالح، والفاكس يعتبر من الأدوات المكتبية فبعض المعاملات تحتاج استعمال الفاكس كتلقي تعليمات أو قوانين من المديرية العامة.

ولكن بالرغم من اعتماد المؤسسة لكل التكنولوجيات السابقة، إلا أنها مازالت تعتمد على الاتصال المباشر للتواصل مع زبائننا (الاجتماعات)، كل وسائل الاتصال تستخدم حسب الموقف الاتصالي وحسب تفضيل الموظفين لنوع الوسيلة، كل العمال يتواصلون مع بعضهم البعض بشكل دائم وذلك من أجل تسريع انجاز العمل وضمان استمرارية المؤسسة، ويساعد التواصل العمال في انخراطهم في المؤسسة وكذلك رفع معنوياتهم وتحفيزهم.

- تعتبر الاتصالات الرسمية في مديرية الأشغال العمومية الأكثر استخداما في التواصل مع الإدارة العليا، وتهدف بذلك إلى انجاز المهام والوظائف، ومن هنا نجد أن الاتصال الرسمي يلعب دورا كبيرا في نقل التعليمات والأوامر، بالإضافة إلى أنها تعتمد أيضا على الاتصال الغير رسمي والذي يبرز كثيرا في تعامل عمال مديرية الأشغال العمومية فيما بينهم، وكذلك تعتمد هذه الأخيرة على الإعلانات والملصقات لإيصال كل ما يخص الصفقات والتعليمات، وهذا ما يساعد على السير الحسن لكل نشاطات المؤسسة وانسياب المعلومات.

-تقوم مديرية الأشغال العمومية بدورات تدريبية وذلك من أجل إدخال تقنيات جديدة تعتمد عليها في تأدية عملها، وكون بعض الموظفين لا يتقنون استعمالها وهذا ما يتطلب على المؤسسة القيام بدورات تدريبية تكوينية لهم لتحسين مهاراتهم، وهذا لأن مجتمعنا اليوم أصبح يعتمد أكثر على وسائل الاتصال وتكنولوجياتها بمختلف أنواعها، فقد صارت ضرورة من ضروريات العصر.

-ضرورة اهتمام بتنمية وتطوير أساليب ومهارات الاتصال داخل المنظمة.

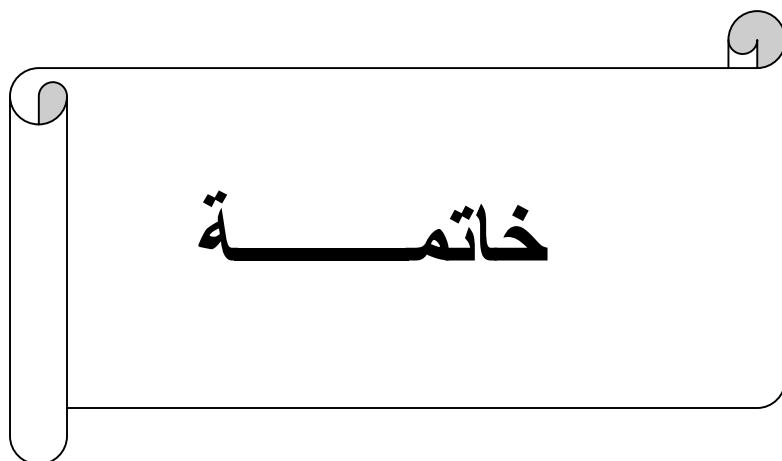
-أن العوامل الذاتية للمبحوثين تؤثر في نسبة استخدامهم لتكنولوجيا الاتصال فيما يخص المستوى التعليمي، فهذا الأخير يؤثر بصفة كبيرة على درجة الوعي حيث أن مؤسسة الأشغال العمومية تحتوي على نسبة كبيرة من أصحاب المستوى التعليمي العالي كونها مؤسسة تسييرية تعتمد على الإطارات في تسيير شؤونها، لأن الأعمال كلها تتطلب مجهودات فكرية عالية، كما يجدر بنا الإشارة أن هناك نسبة من الموظفين لديهم خبرة طويلة في العمل استطاعت تغطية نقص التعليم، ونجد أيضا فئة قليلة دون المستوى المتوسط يؤديون مهام بسيطة مكملة للأعمال الرئيسية للمؤسسة.

-تستخدم مديرية الأشغال العمومية معظم وسائل الاتصال من سمعية وشفوية لكنها تعتمد أكثر على الوسائل المكتوبة لأنها تكون أكثر رسمية وبدقة في التعبير والحماية من التحريف والضياع.

-أثرت تكنولوجيا الاتصال على مهارات القائمين بالاتصال التنظيمي من خلال التحسين والتمكين من إنجاز مهمة معينة بكيفية محددة وبدقة متناهية وسرعة في التنفيذ.

خاتمة الفصل:

في هذا الفصل تم توظيف الجانب النظري و الدراسات السابقة في الجانب التحليلي، واختيار مديرية الأشغال العمومية لولاية تبسة كمحل للدراسة، من خلال مقارنة الدراسة مع الدراسات السابقة وتحليل بياناتها والخروج باستنتاجات.



خاتمة:

إن الثورة التكنولوجية غزت وأحدثت أثرا في كافة الميادين العلمية، فالتكنولوجيا سهلت للإنسان الكثير من الأمور، وسخرت العلوم والاختراعات والابتكارات لخدمة البشرية وبذلك سهلت الكثير من الأمور، ومن هذه التكنولوجيات نجد تكنولوجيا الاتصال التي ساعدت وبشكل كبير في سهولة سير المنظمة وتطورها وسهلت التواصل بين الموظفين، وتعتبر التكنولوجيا الحديثة الركيزة الأساسية للاتصال داخل أي مؤسسة.

وقد عكست هذه الدراسة واقع تكنولوجيا الاتصال وأثرها على مهارات الاتصال التنظيمي، لواحدة من أهم المؤسسات العمومية ذات الطابع والنشاط الخدماتي، وهي مؤسسة الأشغال العمومية لولاية تبسة والتي تعمل منذ قيامها على تجسيد هذه العلاقة التي بدورها تساهم في خلق أسس ومبادئ تقوم عليها المؤسسة لتحقيق أهدافها واستراتيجياتها، المبنية على خلق أداء فعال ومؤثر في نشاطات المؤسسة ككل.



قائمة المصادر والمراجع

قائمة المراجع:

-المعاجم:

- 1) بدوي (أحمد)، معجم المصطلحات للإعلام، دار الكتاب المصري، القاهرة، 1985.
- 2) جبران (مسعود)، الرائد -معجم ألفبائي في اللغة والأعلام-، ط3، دار العلم للملايين مؤسسة ثقافية للتأليف والترجمة والنشر، بيروت، 2005.
- 3) دياب (مفتاح)، معجم مصطلحات نظم وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، الدار الدولية للنشر، القاهرة، 1995.
- 4) الفار محمد (جمال)، معجم المصطلحات الإعلامية، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان-الأردن، 2014.
- 5) محمد بن مكرم بن منظور (جمال الدين)، لسان العرب، م6، دار صادر للطباعة والنشر، بيروت، 1997.
- 6) منير حجاب (محمد)، المعجم الإعلامي، دار الفجر، القاهرة، 2004.

-الكتب:

- 1) (عبد المالك) والدناني (رحماني)، الوظيفة الإعلامية لشبكة الانترنت، ط1، دار راتب للنشر والتوزيع، بيروت، 2001.
- 2) إبراهيم الحاج (وليد)، اللغة العربية ووسائل الاتصال الحديثة، دار البداية للنشر والتوزيع، ط1، 2012.
- 3) أبو اصبع (صالح)، تيسير أبو جرعة، الاتصال والعلاقات العامة، منشورات جامعة القدس المفتوحة، المكتبة الوطنية، الأردن، 1999.
- 4) أبو عرقوب (إبراهيم)، الاتصال ودوره في التفاعل الاجتماعي، دار مجدلاوي للنشر والتوزيع، الأردن.
- 5) الأتول (عزالدين) وآخرون، مقدمة في علم النفس، سلسلة شوم، ط5، الدار الدولية للاستثمارات الثقافية، مصر، 2005.
- 6) أحمد رشتي (جيهان)، الأسس العلمية لنظريات الإعلام، دار الفكر العربي، القاهرة، 1978.
- 7) أنجرس (موريس)، منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية، دار القصب للنشر، ط2، الجزائر، 2004.
- 8) البشير الأمين (مرتضى)، الاتصال التنظيمي، أمواج للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2016.
- 9) بلخيري (رضوان)، الاتصال التنظيمي، ط1، دار أمجد للنشر والتوزيع، عمان-الأردن، 2019.

- 10) بلخيري (رضوان)، مدخل إلى الاتصال المؤسساتي، ط1، دار قرطبة للنشر والتوزيع، الجزائر العاصمة، 2015.
- 11) بن روان (بلقاسم)، أميرعلي (فاطمة الزهراء)، دور الاتصال والإعلام في صناعة الرأي العام، ط1، دار الكتاب الحديث، القاهرة، 2014.
- 12) بن عبد الرحمن الحضيف (محمد)، كيف تؤثر وسائل الإعلام دراسة في النظريات والأساليب، ط2، مكتبة العبيكان، الرياض، 1998.
- 13) بن عبد العزيز الدعليج (إبراهيم)، مناهج وطرق البحث العلمي، دار صفاء للنشر والتوزيع، ط1، عمان، 2010.
- 14) بوجمعة سعدي (نصيرة)، عقود نقل التكنولوجيا في مجال التبادل الدولي، المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1992.
- 15) جلوب (حسين)، مهارات الاتصال مع الآخرين، ط1، دار كنوز المعرفة، عمان، 2010.
- 16) حسن إسماعيل (محمود)، مبادئ علم الاتصال ونظريات التأثير، ط1، الدار العالمية للنشر والتوزيع، مصر، 2003.
- 17) الحموي (شريف)، مهارات الاتصال، دار بافا العلمية للنشر والتوزيع، الأردن، 2004.
- 18) خليل أبو إصبع (صالح)، الاتصال والإعلام في المجتمعات المعاصرة، دار مجدلاوي للنشر والتوزيع، عمان، 2004.
- 19) دليو (فضيل)، الاتصال في المؤسسة، فعاليات الملتقى الوطني الثاني، مخبر علم اجتماع الاتصال، جامعة منتوري، قسنطينة، الجزائر، 2003.
- 20) دليو (فضيل)، التكنولوجيا الجديدة للإعلام والاتصال، ط1، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان-الأردن، 2010.
- 21) رابح (تركي)، أصول التربية والتعليم، المؤسسة الوطنية للكتاب، الجزائر، 2004.
- 22) شعبان (خيضر)، مصطلحات في الإعلام والاتصال، ط1، اللسان العربي للترجمة والتأليف والنشر، الجزائر، 2001.
- 23) شفيق (حسنين)، نظريات الإعلام - تطبيقاتها في دراسات الإعلام الجديد ومواقع التواصل الاجتماعي -، دار فكر وفن للطباعة والنشر والتوزيع، مدينة السادس من أكتوبر، 2013.
- 24) شفيق (محمد)، العلوم السلوكية تطبيقات في السلوك الاجتماعي والشخصية ومهارات التعامل والإدارة، المكتب الجامعي الحديث، القاهرة، 2009.
- 25) صاحب سلطان (محمد)، مبادئ الاتصال - الأسس والمفاهيم -، ط1، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان-الأردن، 2014.

- 26) الصيرفي (محمد)، الاتصالات الإدارية، مؤسسة حورس الدولية للنشر والتوزيع، الإسكندرية، 2006.
- 27) الصيرفي (محمد)، حامد (عبد الغني)، الاتصالات الدولية ونظم المعلومات، مؤسسة لورد العالمية للشؤون الجامعية، البحرين، 2006.
- 28) عبد الجبار التحديثي (مؤيد)، العولمة الإعلامية، ط1، الأهلية للنشر والتوزيع، عمان، 2002.
- 29) عبد الرحمن المشاقبة (بسام)، نظريات الإعلام، ط1، دار أسامة للنشر والتوزيع، الأردن، عمان، 2001.
- 30) عبد الرحيم عاطف (زاهر)، الهيكل التنظيمي للمنظمة "الهندرة"، ط1، دار الراية للنشر والتوزيع، 2011.
- 31) عبد العال النعيمي (محمد) وآخرون، طرق ومناهج البحث العلمي، الوراق، عمان، 2009.
- 32) عبد الله العسكري (عبود)، منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية، دار النمير، دمشق، 2004.
- 33) عبد النبي (عبد الفتاح)، تكنولوجيا الاتصال والثقافة، الغربي للنشر والتوزيع، القاهرة، 1990.
- 34) عبد الواحد أمين (رضا)، الصحافة الإلكترونية، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة، 2007.
- 35) علاق (بشير)، الاتصال في المنظمات العامة بين النظرية والتطبيق، ط4، اليازوري للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2009.
- 36) علم الدين (محمد)، تكنولوجيا المعلومات والاتصال ومستقبل صناعة الصحافة، دار السحاب، 2005.
- 37) عماد مكايي (حسن)، تكنولوجيا الاتصال في عصر المعلومات، ط2، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة، 1997.
- 38) عمر الطنوبي (محمد)، نظريات الاتصال، مكتبة ومطبعة الإشعاع الفنية، الإسكندرية، مصر، 2001.
- 39) قاسم عاشور (راتب) وآخرون، المهارات القرائية والكتابية، ط2، دار المسيرة، عمان، 2009.
- 40) الكبيسي (ليث)، النعامنة (محمد)، تكنولوجيا الاتصالات والشبكات الحاسوبية، إثراء للنشر والتوزيع، عمان، 2009.
- 41) ماهر شعبان عبد البازي، مهارات التحدث، العملية والأداء، دار الميسر للنشر، عمان، 2010.
- 42) محفوظ (محمد)، تكنولوجيا الاتصال - دراسة في الأبعاد النظرية والعلمية لتكنولوجيا الاتصال -، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، 2005.
- 43) محمد العمري (أبو النجا)، الاتصال في الخدمة الاجتماعية، دار المعرفة الجامعية، مصر 1976.

- 44) محمد حسن الشماع (خليل)، كاظم حمود (خضير)، نظرية المنظمة، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، 1999.
- 45) محمد عبد الوهاب (عبد الباسط)، استخدام تكنولوجيا الاتصال في الإنتاج الإذاعي والتلفزيوني، المكتب الجامعي الحديث، 2005.
- 46) محمد عساف (عبد المعطي)، السلوك الإداري والتنظيمي في المنظمات المعاصرة، دار زهران للنشر والتوزيع، عمان، 1999.
- 47) محمد عطية أبو صواوين (راشد)، تنمية مهارات التواصل الشفوي، ط2، دار يترك للطباعة، القاهرة، 2006.
- 48) محمد لبيب النجحي (محمد)، محمد منير مرسي، البحث التربوي - أصوله ومناهجه-، ط3، عالم الكتب، القاهرة، مصر، 1994.
- 49) مصطفى عليان (ربحي) والطوباسي (عدنان)، الاتصال والعلاقات العامة، ط1، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2005.
- 50) مصطفى عليان (ربحي)، محمد غنيم (عثمان)، أساليب البحث العلمي - الأسس النظرية والتطبيق العلمي-، ط2، دار الصفاء للنشر والتوزيع، الأردن، 2008.
- 51) نبيل عبد الهادي وآخرون، التفاعل الصفي، ط1، دار قنديل للنشر والتوزيع، عمان، 2003.
- 52) نهر لعبيبي (هادي)، محمود الخطيب (أحمد)، إدارة الاتصال والتواصل - النظريات، العمليات، الوسائط، الكفايات-، عالم الكتب الحديث للنشر والتوزيع، عمان، 2009.
- 53) هاشم الهاشمي (مجد)، تكنولوجيا الاتصال التربوي، دار المناهج للنشر والتوزيع، ط1، عمان - الأردن، 2007.
- 54) الهاشمي (لوكيا)، السلوك التنظيمي الجزء الثاني، التطبيقات النفسية والتردودية، جامعة منتوري قسنطينة، دار الهدى للمطالعة والنشر والتوزيع، 2006.
- 55) الهاشمي (مجد)، تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها، مؤسسة الوراق، عمان، 2012.
- 56) وحيد دويدري (رجاء)، البحث العلمي - أساسياته النظرية وممارسته العملية-، دار الفكر، دمشق، 2000.
- 57) وصفي عفيلى (عمر)، الإدارة أصول ومفاهيم، دار زهران للنشر والتوزيع، عمان، 1997.
- 58) يسري إبراهيم دعيس (محمد)، السلوك التنظيمي وإدارة الفاعلين، الدار الجامعية، الإسكندرية، 1990.
- 59) يوسف كافي (مصطفى)، الرأي العام ونظريات الاتصال، دار الحامد للنشر والتوزيع، ط1، عمان - الأردن، 2015.

-الرسائل الجامعية:

(1) بلعويدات (حورية)، استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية، مذكرة ماجستير، قسنطينة، 2007-2008.

(2) عبد الرحمن العتيبي (عزيزة)، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء الموارد البشرية، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، دراسة ميدانية على الأكاديمية الدولية، 2010.

-المجلات:

(1) برقية (سهيلة)، عريف (عبد الرزاق)، أساليب الاتصال التنظيمي ودورها في تفعيل الموارد البشرية في المؤسسة، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، العدد 24، جوان 2016.

(2) بن بريكة (عبد الوهاب)، بن تركي (زينب)، مجلة الباحث، كلية العلوم الاقتصادية، بسكرة، 2010/2009، العدد 07.

(3) الجمني (محمد)، استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في مؤسسات التعليم والتدريب التقني والمهني، الندوة الدولية لتطوير أساليب التدريس والتعلم والتدريب التقني والمهني باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال، 20-22 نوفمبر 2006.

(4) زرقون (محمد)، شطبية (زينب)، تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتأثيراتها على رضا زبائن المؤسسة المصرفية الجزائرية، مجلة أداء المؤسسات الجزائرية، جامعة قاصدي مرباح، العدد 03، 2013.

(5) شاذلي (شوقي)، أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال في التنمية المحلية المستدامة، مجلة الباحث، ورقلة، 2010/2009، العدد 07.

(6) عابدي (الدمية)، مهية (زينب)، العمليات الإدارية في ظل استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة - دراسة ميدانية بالصندوق الوطني للتقاعد CNR- تبسة، المجلة الجزائرية للأبحاث والدراسات، المجلد 2، العدد 07، شهر جوان، 2019.

(7) محمد ربيع (عبد الجواد)، الانترنت وعلاقته ببعض الآثار النفسية والاجتماعية لدى الشباب، أبحاث في المؤتمر للإعلام الجديد....تكنولوجيا جديدة، جامعة البحرين، 2009.



الملاحق



جامعة الشيخ العربي التبسي -تبسة-

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم علوم الإعلام والاتصال

استمارة بحث حول:

أثر تكنولوجيا الاتصال على مهارات الاتصال التنظيمي

-دراسة ميدانية ب مديرية الأشغال العمومية لولاية تبسة-

مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر تخصص اتصال تنظيمي

إشراف الأستاذة:

أمير علي فاطمة الزهراء

إعداد الطالبتان

كبوسي سامية

دريد الزهرة

ملاحظة:

إن معلومات هذه الاستمارة سرية ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي، لذا نرجو الإجابة بكل موضوعية.

السنة الجامعية: 2019-2020

ا. البيانات الشخصية:

<input type="checkbox"/>	أنثى	<input type="checkbox"/>	ذكر	1- النوع الاجتماعي (الجنس):
<input type="checkbox"/>	ليسانس	<input type="checkbox"/>	بكالوريا	2- المستوى التعليمي:
<input type="checkbox"/>	أخرى	<input type="checkbox"/>	ماستر	3- التخصص الأكاديمي:

<input type="checkbox"/>	10-6 سنوات	<input type="checkbox"/>	4- الخبرة المهنية: أقل من 6 سنوات
<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	أكثر من 10 سنوات

ا. المحور الأول: محور خاص بمدى استخدام تكنولوجيا الاتصال في المديرية

1- هل يتم توظيف الاتصال داخل مؤسستكم؟

<input type="checkbox"/>	لا	<input type="checkbox"/>	دائما	<input type="checkbox"/>	أحيانا
--------------------------	----	--------------------------	-------	--------------------------	--------

2- ما هي أكثر الوسائل استخداما على مستوى عملك؟

<input type="checkbox"/>	شفوية	<input type="checkbox"/>	سمعية
<input type="checkbox"/>	مكتوبة	<input type="checkbox"/>	بصرية

3- ما هي وسائل الاتصال التي تستخدمها في عملك؟

<input type="checkbox"/>	الفاكس	<input type="checkbox"/>	الاتصال المباشر
<input type="checkbox"/>	الانترنت	<input type="checkbox"/>	التقارير
<input type="checkbox"/>	الانترانت	<input type="checkbox"/>	الاجتماعات

أخرى تذكر:

4- هل تستخدم شبكة الانترنت؟

<input type="checkbox"/>	لا	<input type="checkbox"/>	دائما	<input type="checkbox"/>	أحيانا
--------------------------	----	--------------------------	-------	--------------------------	--------

في حالة استخدامك لشبكة الانترنت فيم تستخدمها؟

نقل الملفات

الحصول على المعلومة

تبادل المعلومات

أخرى تذكر:

5-هل تستخدم الانترنت في عملك؟

لا

دائما

أحيانا

-إذا كنت تستخدم الانترنت، فيم تستخدمها؟

مراقبة العمل

الاتصال بالموظفين داخل المؤسسة

الحصول على المعلومة

الاتصال بالموظفين في فروع المؤسسة

أخرى تذكر:

6-هل تستخدم شبكة الإكسترانت؟

لا

دائما

أحيانا

-إذا لم يسبق لك وأن استخدمت الإكسترانت لماذا؟

لأنك تظن أنك لا تحتاجها

لا تجيد استخدامها

ليست لك معلومات عن دورها

أخرى تذكر:

7-هل هناك معوقات تعيق اتصالك داخل المديرية؟

لا

دائما

أحيانا

III. المحور الثاني: محور خاص بالإشبعات المحققة من استخدام تكنولوجيا الاتصال

1-هل تستخدم تكنولوجيا الاتصال بهدف؟

مواكبة التطورات التقنية

اكتساب وزيادة المعارف

لجودتها وخصائصها التقنية

أخرى تذكر:

2- إذا كنت تعتقد أن تكنولوجيا الاتصال تلعب دور مهم في تحسين الاتصال التنظيمي، هل ذلك راجع إلى:

<input type="checkbox"/>	سرعة تداول المعلومة	<input type="checkbox"/>	السرعة في الأداء
<input type="checkbox"/>	التفاعل المهني	<input type="checkbox"/>	التفاعلية والمشاركة في العملية الاتصالية

أخرى تذكر:.....

3- ما هي أهم الدوافع وراء استخدامك لتكنولوجيا الاتصال؟

<input type="checkbox"/>	اكتساب خبرة جديدة في مجال العمل	<input type="checkbox"/>	زيادة إنتاجية المؤسسة
<input type="checkbox"/>	ربح الوقت		

أخرى تذكر:.....

4- هل زادت تكنولوجيا الاتصال في تحسين أداء العمل؟

<input type="checkbox"/>	أحيانا	<input type="checkbox"/>	دائما	<input type="checkbox"/>	لا
--------------------------	--------	--------------------------	-------	--------------------------	----

5- هل استخدامك لتكنولوجيا الاتصال يحقق لك نوع من الإشباعات؟

<input type="checkbox"/>	أحيانا	<input type="checkbox"/>	دائما	<input type="checkbox"/>	لا
--------------------------	--------	--------------------------	-------	--------------------------	----

- إذا كانت إجابتك ب "أبدا" فهل يرجع ذلك إلى:

<input type="checkbox"/>	تعتمد على وسائل أخرى	<input type="checkbox"/>	لا تثق بمضاميناها
<input type="checkbox"/>	لا تحسن استعمال هذه التكنولوجيات		

أخرى تذكر:.....

6- هل تقوم المديرية بدورات تدريبية للموظفين على استخدام تكنولوجيا الاتصال؟

<input type="checkbox"/>	نعم	<input type="checkbox"/>	لا
--------------------------	-----	--------------------------	----

- إذا كانت إجابتك بنعم هل كان لها أثر في تحسين مهارات الموظفين في التعامل مع تكنولوجيا الاتصال؟

<input type="checkbox"/>	أحيانا	<input type="checkbox"/>	دائما	<input type="checkbox"/>	لا
--------------------------	--------	--------------------------	-------	--------------------------	----

IV. المحور الثالث: محور متعلق بتأثير تكنولوجيا الاتصال على مهارات القائمين بالاتصال التنظيمي في المديرية

1- هل إدخال تكنولوجيا الاتصال لمؤسستكم يحدث تغييرا في شكل العمل؟

<input type="checkbox"/>	أحيانا	<input type="checkbox"/>	دائما	<input type="checkbox"/>	لا
--------------------------	--------	--------------------------	-------	--------------------------	----

2- هل حسنت تكنولوجيا الاتصال في الاتصال بين الموظفين؟

نعم لا

-إذا كنت إجابتك بـ "نعم" هل يرجع ذلك إلى:

سرعة وصول المعلومة تباين واختلاف في الدوافع والاحتياجات
تفادي التشويش الذي يُصيب الرسالة

أخرى تذكر:

3- ما هي التكنولوجيات الأكثر تأثيراً في الاتصال التنظيمي لديك؟

شبكة الانترنت الفاكس

شبكة الانترنت

أخرى تذكر:

4- أين يظهر أثر استخدام تكنولوجيا الاتصال في مهارات الاتصال التنظيمي؟

مهارة الإنصات مهارة التحدث

مهارة القراءة مهارة الكتابة

أخرى تذكر:

5- هل عند تواصلك بمديرك تعطي أهمية لـ:

التفاعل مع ما يقوله إعادة صياغة ما يقوله

عدم استباق النتائج

أخرى تذكر:

6- هل عند الحديث مع مديرك تعطي أهمية لـ:

انتقاء الجمل عند تحدثك التحدث بسرعة كبيرة

الميل فقط للتحدث عما يهمك

أخرى تذكر:

7- هل عند قراءة ما أرسل لكم تعير اهتماما لـ:

أن تستفيد من كل ما قرأته في حياتك

أن تكتشف جوانب النقص فيما تم قراءته

أن تحتاج لمعرفة اسم من كتب الموضوع الذي تقرأه

أخرى تذكر:

8- هل عند كتابة ما طلب منكم تعير اهتماما لـ:

اختيار الشكل المناسب للكتابة

إتباع التعبير الواضح والدقيق في كتابة الموضوع

جمع البيانات وتحليلها لتحديد أكثرها أهمية لغرض الاتصال

أخرى تذكر:

9- هل تعتقد أن استخدامك لتكنولوجيا الاتصال ساهم في تحسين مهارات الاتصال التنظيمي؟

لا

نعم

-إذا كانت إجابتك بـ"نعم" لماذا؟

10- هل تقدم المؤسسة حصص تدريبية في استخدامك لتكنولوجيا الاتصال؟

لا

نعم

-إذا كانت إجابتك بـ"نعم" كيف ذلك:

ملتقيات

تربصات

أيام دراسية

11- ما هي عراقيل مهاراتك في الاتصال التنظيمي؟

صعوبة تقبل آراء الآخرين

نقص الإمكانيات

ضعف الثقة

12- هل لديك صعوبة في ممارسة مهارات الاتصال التنظيمي بواسطة تكنولوجيا الاتصال؟

لا

نعم

أخرى تذكر:

-إذا كانت إجابتك بنعم ما هي نوع هذه الصعوبات؟؟

ضغط الوقت

صعوبة اللغة

مشاكل تقنية

أخرى تذكر:

13-في رأيك ما هي العوامل التي تحول دون توظيفكم لمهارات الاتصال باستخدام تكنولوجيا الاتصال؟

عدم التخصص

نقص الخبرة

عدم التحكم الجيد فيها

أخرى تذكر:

14-ما هي اقتراحاتكم لتنمية مهارات الاتصال التنظيمي لديكم؟

.....

.....

.....

.....

.....

ملخص الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة الأثر الذي أحدثته تكنولوجيا الاتصال على مهارات الاتصال التنظيمي بمديرية الأشغال العمومية لولاية تبسة، ولمعالجة الإشكالية المطروحة تم الاعتماد على ثلاثة أسئلة فرعية مثلت المحاور الأساسية للدراسة، وقد اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي واستخدام أسلوب المسح الشامل، وفي الأخير خلصت الدراسة توضيح الأثر الذي أحدثته تكنولوجيا الاتصال على مهارات الاتصال التنظيمي.

الكلمات المفتاحية: أثر، تكنولوجيا الاتصال، مهارات الاتصال التنظيم

Abstract :

This study aims to find out the impact of communication technology on the organizational communication skills of the Directorate of Public Works of Tébessa State, and to address the problem was based on three sub-questions that were the main theme of the study, and the study relied on the descriptive approach and the use of the method of comprehensive survey, and in the end the study concluded to clarify the impact of communication technology on organizational communication skills.

Keywords: *Impact, Communication Technology, Communication Skills Regulation*

Résumé:

Cette étude vise à découvrir l'impact de la technologie de communication sur les compétences en communication organisationnelle de la Direction des travaux publics de l'État de Tébessa, et à résoudre le problème a été fondée sur trois sous-questions qui ont été le thème principal de l'étude, et l'étude s'est appuyée sur l'approche descriptive et l'utilisation de la méthode d'enquête approfondie, et à la fin de l'étude a conclu pour clarifier l'impact de la technologie de communication sur les compétences de communication organisationnelle.

Mots clés: *Impact, Technologie de la communication, Réglementation des compétences en communication.*