

تمهيد:

يعتبر الاتصال بمثابة المصدر و المورد الأساسي للمعلومات من أجل اتخاذ القرارات الإدارية بالمؤسسة و قد يرتبط اتصال المؤسسة بشبكات الاتصالات التي تظهر داخل المؤسسة.

فقد احتلت والاتصالات ذات أهمية بالغة، حيث أصبح الاتصال مصدرا أساسيا ذات تأثير قوي وواضح على جميع الأنشطة التي يقوم بها الأفراد أو المؤسسات، وقوة هذه الأخيرة (المؤسسات) تتوقف على امتلاكها لأكبر قدر شبكات الاتصال، ومعرفة كيفية التحكم فيها واستغلالها الاستغلال الأمثل يتماشى مع متطلباتها، ومن أجل ذلك تم استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة لقدرتها الهائلة على التخزين، وسرعتها الفائقة في الاسترجاع، وقد أدت التطورات التكنولوجية الحديثة في ميدان المعلوماتية خصوصا إلى ظهور أنظمة اتصالية حديثة، تعمل على توفير الظروف الملائمة لنقل الرسائل وتداولها في أسرع وقت وبأقل تكلفة.

1- ماهية الاتصال

1-1- تعريف الاتصال:

يعرفه "روجرز، Rogers": على أنه عملية هادفة تتم بين طرفين أو أكثر لتبادل المعلومات و الآراء للتأثير في المواقف و الاتجاهات¹.

ويعرفه كذلك " هو إنتاج أو توفير تجميع البيانات و المعلومات الضرورية لاستمرارية العملية الإدارية و نقلها و تبادلها، أو إذاعتها بحيث يمكن للفرد أو الجماعة إحاطة الغير بأمور أو أخبار أو معلومات جديدة، للتأثير في سلوك الأفراد أو الجماعات أو التغيير

¹ عبد الرحمان عزي ومجموعة من الأساتذة، "عالم الاتصال"، الجزائر، ديوان المطبوعات الجامعية، 1992، ص19.

و التعديل في هذا السلوك أو توجيهه¹ و أي كان مفهوم الاتصال في المؤسسة فإنه يكتسي أهمية بالغة ذلك أن أي مؤسسة مهما كان نوع نشاطها، تحتاج دوماً إلى وجود عملية اتصالية فعالة يتم من خلالها نقل المعلومات اللازمة و توفيرها و تبادلها بين مختلف الأفراد الفاعلين في المؤسسة و كذلك بين المؤسسة و محيطها الخارجي².

1-2-أنواع الاتصال:

1-الاتصال الداخلي:

يوصف هذا النوع من الاتصال بأنه أساس النظام الاجتماعي وعماد العلاقات المهنية في المؤسسات ذلك أنه يوظف للربط بين أعضاء المؤسسة بعينة نشر المعلومات و الحقائق و الأفكار، و في هذا السياق يصف " كاتز " و " كان :المؤسسة بأنها وحدة إعلامية لكونها تقوم أساساً على البيانات و الحقائق المتبادلة بين أفرادها على اختلاف مستوياتها³. أي أن الاتصال الداخلي عملية تبادل المعلومات لتحقيق هدف محدد هو التأثير على السلوكات و الاتجاهات بطريقة رسمية أو غير رسمية فيتم ذلك بتخطيط و إعداد مسبق و محكم.

الاتصال الداخلي أيضاً يعتبر همزة الوصل بين هيئات المؤسسة المختلفة، و بين السلطة المركزية، و عملية نقل المعلومات و تبادل الأفكار قد تكون بشكل عمودي في الاتجاهين الأعلى و الأدنى للتنظيم. كما يمكن أن تكون أفقية بين رؤساء الوحدات التنظيمية من نفس المستوى، و هذا ما يمكن أن نعبر عنه بالاتصال الرسمي المرتبط بالتنظيم الرسمي للمؤسسات، و الذي يتولد داخله تنظيم داخلي غير رسمي بين الهيئات و الأفراد.

¹ مصطفى حجازي، "الاتصال في العلاقات الإنسانية والإدارية"، ط2، بيروت، دار الطليعة، 1992، ص19.

² هناء حافظ بدوي، "الاتصال بين النظرية والتطبيق"، الإسكندرية، المكتب الحديث 2003، ص248.

³ مصطفى حجازي، مرجع سابق، ص19.

1-1-الاتصال الرسمي: هو الاتصال الذي يتم في إطار القواعد التي تحكم المنظمة و يتبع القنوات و المسارات التي يحددها البناء التنظيمي الرسمي¹ و ينقسم الاتصال الرسمي إلى:

1-الاتصال النازل: يعرف على أنه تدفق المعلومات بين الأفراد من المستويات العليا إلى المستويات الدنيا في تسلسل التنظيم، و هذا يعني أن الاتصالات النازلة هي بصفة عامة، الاتصالات التي تتم في المؤسسات من الرئيس إلى المرؤوس. و هي بذلك الأنماط الأكثر شيوعا في تنظيمات العمل و يحدد "كاتز" و كان خمسة أنواع أساسية من الاتصالات النازلة²:

- توجيهات العمل: و تتضمن التوجيهات الخاصة و الدقيقة للعمل و تعطي الأولوية لهذا النوع من الاتصالات في المؤسسة الصناعية و الإستشفائية.

- ترشيد العمل : و تشتمل على المعلومات الموجهة نحو تفهم المهام و علاقاتها بالمهام التنظيمية الأخرى.

-الإجراءات و الممارسات التنظيمية.

- إرجاع الصدى حول أداء المرؤوسين.

2-الاتصال الصاعد: تنقل الرسالة في الاتصال الصاعد من الأسفل إلى الأعلى، و يعتبر الاتصال الصاعد مكملا للاتصال الهابط، و يساعد الاتصال الصاعد في إنجاز الكثير من المهام، بحيث يبحث العاملون من خلاله عن إشباع الكثير من الحاجات الاقتصادية و الاجتماعية، فيؤدي إلى تحقيق المزيد من التقارب و التفاهم مما يؤثر على أداء المؤسسة إيجابيا³.

¹ هناء حافظ بدوي، مرجع سابق، ص151.

² بس عامر، "الاتصالات الإدارية والمدخل السلوكي لها"، الرياض، دار المريخ، 1986، ص58.

³ ابراهيم شيخ عبد العزيز، "أصول الإدارة العامة"، الاسكندرية، منشأ المعارف، 1993، ص253.

2- الاتصال الأفقي: يعتبر الاتصال الأفقي أساس لفاعلية العملية الاتصالية، فهو يتم عبر الإدارات و المراكز الوظيفية أي بين الأفراد الذين يعملون في نفس المستوى الإداري، و يتم عن طريق تبادل وجهات النظر، و المداولات ،و النقاشات أي بحث مختلف المسائل بين مختلف رؤساء الأقسام من أجل القيام بعملية متكامل و متناسق، و بالتالي الوصول إلى تفاهم متبادل و حلول مناسبة.

1-2- الاتصال الغير رسمي: و يتم خارج إطار القنوات الرسمية للاتصال في المؤسسة و يحدث في جميع المؤسسات دون التقيد بمراكز المتواصلين و رتبتهم و علاقاتهم الرسمية، و يحدث في جميع الأوقات داخل العمل أو خارجة دون التقيد بشبكات التواصل - يعرفه مصطفى حجازي بأنه شبكة الاتصالات التي تنشأ بين العاملين على أساس شخصي¹. و يقوم هذا النوع على أساس العلاقات الشخصية و الاجتماعية للأعضاء أكثر من كونه على أساس السلطة و المركز و تتركز عملية الاتصال غير الرسمي حول الأهداف الشخصية أكثر من كونها أهداف للمؤسسة نفسها.

و من ناحية أخرى فإن الاتصال غير الرسمي يمكن أن يساعد استخدامه لتحقيق الأغراض الشخصية لا العامة، و يعمل الأعضاء على احتجاز أو تشويه المعلومات التي لها قيمة بالنسبة لزملائهم و للقادة².

2- الاتصال الخارجي: هو عكس الاتصال الداخلي يوجه إلى الجمهور الخارجي للمؤسسة و يعرف على أنه تبادل المعلومات مع أفراد خارج المؤسسة³. يمكن تقسيم الاتصال الخارجي إلى ثلاثة أنواع:

أ- اتصال خارجي عملياتي: ينشط أعضاء المؤسسة في إطار تواجدهم الدائم في المؤسسة و من منطلق إحساسهم بالانتماء و شعورهم بتقديم خدماتهم لها في نطاق

¹ مصطفى حجازي، مرجع سابق، ص88.

² جودة علي جابر، "علم النفس الاجتماعي"، عمان، مكتبة دار الثقافة للنشر والتوزيع، 2004، ص182.

³ Langlet Monique, communication, Paris, Nathan, 1996, P 193.

اتصالي مباشر مع المحيط الذي يتواجدون فيه من خلال مهامهم اليومية و الوظائف المسندة إليهم , وهكذا لكونهم ممثلين لهذه المؤسسة أمام شركائهم الخارجيين (الزبائن , الموردين، السلطات العمومية، المساهمين، البنوك، الرأي العام) كما يمكن أن ينشطوا

اتصاليا أيضا مع المنافسين فهم أيضا يقومون بتمرير صور عن المؤسسة و يتلقون بالمقابل ردود و معلومات يدمجها المسؤولين ضمن شبكة المعلومات داخل المؤسسة

وبدونها لا يمكن التواجد و لا حتى التموضع البسيط في محيطها الخارجي¹.

ب- اتصال خارجي استراتيجي : و في هذا النوع من نميز بين نوعين من الاتصال :

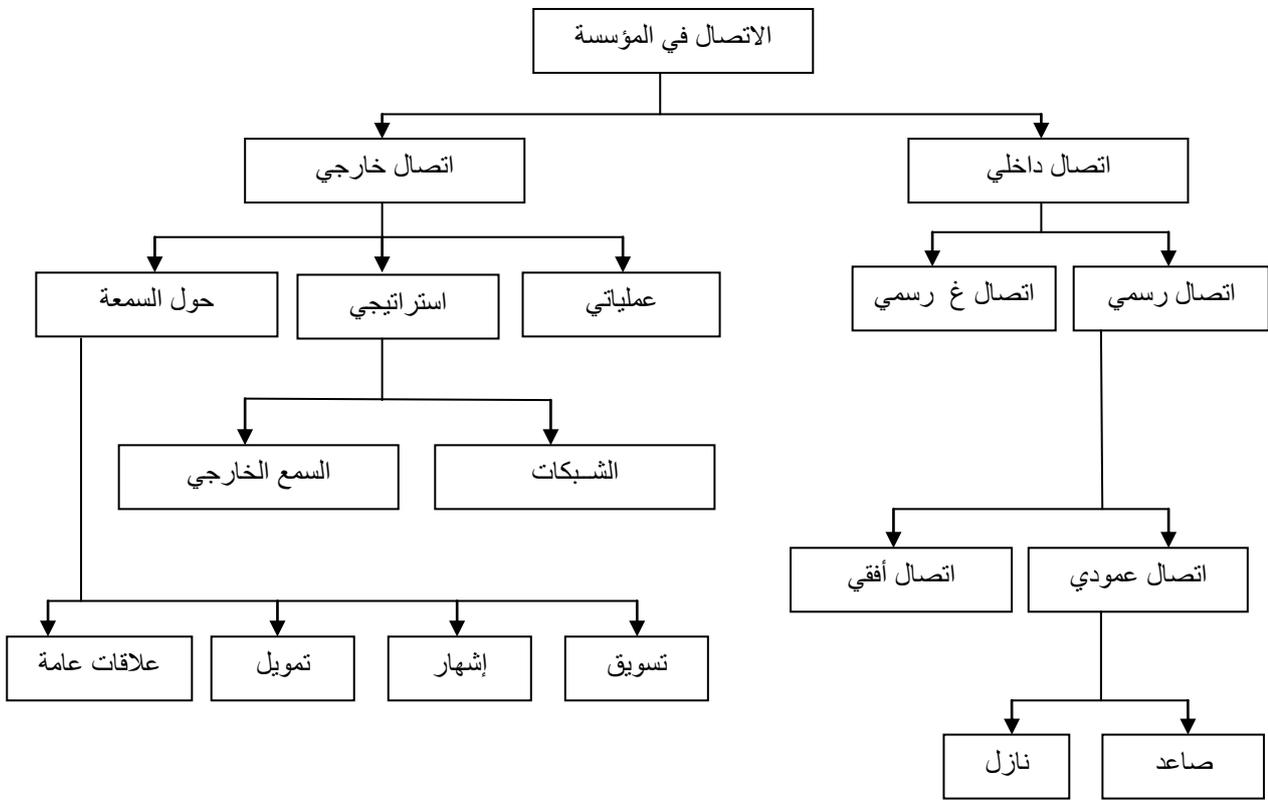
- نوع له مهمة إنشاء و تكوين الشبكات لأن المؤسسة تبحث عن التواجد وتحقيق الذات في محيطها، و كذا تنمية علاقات جد إيجابية مع الناشطين في المحيط الخارجي. مع ملاحظة أن ما تقوم به المؤسسة في هذا الصدد من اتصالات و تبادلات خارجية ليست بالضرورة و لا بالإجبارية و لكن هذا لا يمنع المؤسسة من القيام بها بحيث تعتبرها وسيلة دفاع يمكن لها أن تخدم المؤسسة في حالة وجود صعوبات أو مشاكل من أي نوع. أما النوع الثاني من هذا الاتصال فهو ما يعبر عنه بالسمع الخارجي حيث تضع المؤسسات قنوات الاستقبال للمعلومات الإستراتيجية في محيط تواجدها فهي تسعى للتعرف على المنافسة في أقرب وقت ممكن و كذلك إشارات التطور التكنولوجي

و التقنيات العصرية و الإمكانيات المتاحة و القوانين الجديدة و الحركات الاجتماعية التي من الممكن أن تحدث في المجتمع. هذه المعلومات تغذي المؤسسة بمواد التحليل التي تشكل عوامل مساعدة في اتخاذ القرارات على المدى المتوسط و الطويل.

ج-اتصال خارجي حول السمعة : هذا النوع منتشر بكثرة و المؤسسة تستعمله بشكل واسع لإيصال إشارتها الخارجية إلى الأهداف، فقط ما نشير إليه هنا هو أن أفراد التنظيم

¹ عبد الفتاح محمد سعيد، "التسويق"، بيروت، دار النهضة العربية 1983، ص417.

غير معنيين بالقيام بهذا الاتصال لأن المؤسسة ذاتها هي التي تنشط اتصاليا بقصد التعريف بمنتجاتها و خدماتها و خلق صورة عنها و تحسينها، و يتخذ هذا النوع من الاتصال أشكالا و صورا مختلفة هي الإشهار، التمويل، التسويق .. إلخ.



شكل 5 يبين أنواع الاتصال في المؤسسة

1-3- وسائل الاتصال :

هي ما تؤدي بها الرسالة الإعلامية سواء كانت هذه الوسيلة لغة صحفية، إذاعة ، تلفاز ، حاسوباً أو معرضاً¹ أي أن الوسائل تمثل مجمل القنوات التي تحمل الرموز التي تحتويها الرسالة من المرسل إلى المستقبل².

ويمكن تقسيم وسائل الاتصال في المؤسسة أربعة أنواع أساسية³.

1- وسائل الاتصال الشفوي: ومنها الاتصال المباشر الذي يتم دون استخدام أداة وسيطة وآخر غير مباشر سيتم عكس الأول.

أ-الاتصال الشفوي المباشر : و أهم وسائل الاتصال الشفوي المباشر :
* التعليمات و الأوامر : تنفذ في صورة أوامر تصدر من الرئيس إلى المرؤوس لأداء عمل معين و التي تتأثر إلى حد كبير بالنمط القيادي المتبع.

*الاستشارة: و نقصد بها استعانة المؤسسة ببعض الأخصائيين في حل المشكلات التي قد تحدث و قد تسند هذه المهمة إلى مستشارين من داخل أو خارج المؤسسة و بالتالي الوسيلة هي تقديم الاستشارات.

*المقابلات: عبارة عن مواجهة بين شخصين أو أكثر يقوم بينهم حديث أو نقاش او تبادل الأفكار حول موضوع معين يخص أحد شؤون المؤسسة أو أفرادها لتحقيق غرض معين⁴.

*الاجتماعيات و المؤتمرات: تعبر عنها بالمواعيد الدورية التي يتم فيها تبادل الأفكار و الآراء و المعلومات و تقييم المؤسسة بصفة عامة، و وضع الاستراتيجيات المستقبلية.

¹ فضيل دلبو، "تاريخ وسائل الاتصال"، قسنطينة، سيرتا كوبي، 2006، ص14.

² نفس المرجع، ص24.

³ بيس عامر، مرجع سابق، ص67.

⁴ Jean Hélène OP, Cit, P391.

*اللجان: مجموعة من الأفراد تسند إليهم مهام استشارية أو تنظيمية أو تنسيقية هذه المجموعة قد تكون دائمة أو مؤقتة يأتي دورها بتحقيق الهدف الذي تسعى.
*البرامج التدريبية: تهدف إلى تنمية المواهب و زيادة قدرات الموارد البشرية و نستخدم كوسيلة اتصال حيث يقوم المدرب بالإرسال و يقوم المتدربون بالاستقبال و تبادل الآراء.
ب- الاتصال الشفوي الغير مباشر: و تتمثل أهم هذه الوسائل في:

*الهاتف: أداة اتصال غير مباشرة توفر عامل الزمن لكنها قد تفتقر إلى الفعالية التامة نظرا لغياب طرفي الاتصال فحضور الطرفين يساعد على فهم الرسالة.

*نظم الإذاعة الداخلية و المخاطبة العامة: توجد في المؤسسات ذات الدعم المالي الكبير يتم من خلالها تبليغ التعليمات و انتقال المعلومات دون تشويه أو تحريف، لكنها تفتقر على عدم القدرة على نقل أكثر من رسالة في وقت واحد بسبب خضوع الجميع إلى شبكة إذاعية واحدة.

*الاتصال الهاتفي التسجيلي: و المقصود به تسجيل الرسالة المراد نقلها على رقم هاتفي معين، ويمكن هذا الإجراء من استقبال الرسالة في أي مكان حتى خارج المؤسسة،

و يعتبر هذا الإجراء وليدا للتكنولوجيا الحديثة في مجال الاتصال¹.

2- **وسائل الاتصال الكتابي** : يعتبر العنصر الأساسي للاتصال في المؤسسات حيث أن 90% من الرسائل الداخلية للمؤسسة تمر عبر وسائل الاتصال المكتوبة و أهم وسائل الاتصال الكتابي نجد:

¹ يس عامر، مرجع سليق، ص68.

*التعليمات و الأوامر: بالإضافة إلى كونها من الصور الشفهية إلا أنها قد تأخذ طابعا مكتوبيا، وتتمثل في المذكرات، الخطابات الداخلية و الخارجية و النشرات و الكتب الدورية¹.

*لوحة الإعلانات و النشرات: تستخدم لنقل المعلومات و التعليمات للعاملين أنه يعاب عليها كونها تفتقد لاهتمام العاملين في المؤسسة.

* مجلات المؤسسة: و تشتمل على أخبار المؤسسة و تنقسم عادة إلى مجلة قطاع المؤسسة (نشاط المؤسسة)، مجلة المؤسسة (أخبار المؤسسة)، المجلة اليومية (الأخبار اليومية للمؤسسة)².

*الرسائل الخاصة: مثل الخطابات و الرسائل الخاصة بالعاملين و يتم هذا الإجراء عادة من مركز القرار إلى المستويات الأدنى و العكس.

*الأدلة و الكتيبات: و هي نظام متكامل لتعليمات مكتوبة طويلة الأجل قد يكون محتواها ثابتا أو قد يكون قابلا للتعديل و التطوير.

*مطبوعات النقابات: هدفها تقديم الخدمات لأعضاء النقابة و التعبير عن وجهة نظرهم أمام إدارة المؤسسة التي يعمل بها أعضاء النقابة.

*صندوق الاقتراحات: عبارة عن صندوق توضع فيه المقترحات من داخل المؤسسة أو من خارجها، و يعاب عليه كون الرسائل لا يتم فتحها أو الإطلاع عليها في معظم الأحيان.

¹ محمد ناصر العديلي، "السلوك الإنساني والتنظيمي من منظور كلي مقارن"، السعودية، معهد الإدارة العامة 1995، ص470.

² بيس عامر، مرجع سابق، ص87.

التقارير: بالإضافة إلى كونها شفوية فقد تأخذ طابعا كتابيا و تقسم إلى تقارير إعلامية تذكيرية، إدارية، تسويقية، تقارير المبيعات... الخ و تخدم كلها أغراضا اتصالية يتم فيها تبادل المعلومات و الآراء¹.

3- وسائل الاتصال التصويري: هناك وسائل و قنوات اتصال أخرى ثم التوصل إليها حديثا نسبيا و هي مرتبطة بعصر التكنولوجيا صممت خصيصا لتفادي عيوب القنوات الشفهية و المكتوبة تتمثل أساسا في²:

* الملصقات: عبارة عن لوحات تلتصق عليها الصور و الرسومات تنقل أفكار معينة و تعتبر وسيلة قيمة لاتصالات العاملين خاصة منهم غير الملمين بالقراءة الجيدة.
* الكاريكاتير: تعبر عن الأفكار بصورة هزلية و التي يحبها جميع العمال فهي تنقل المعاني بأسلوب هادف يكون القصد منه التوعية.

* الأفلام: من الوسائل التصويرية النادرة في المؤسسات نظرا لارتفاع تكاليف إعدادها، يتم فيها عرض الوثائق و الملحقات و الآليات التي تخدم نشاط المؤسسة و تساعد العمال مع الرفع من المستوى.

* الرسوم البيانية و الخرائط: تستخدم عادة في إعداد التقارير بإتباع الأساليب الإحصائية والرسوم البيانية، و على سبيل المثال المؤسسة التي تستخدم الخرائط في المشروعات الجديدة.

4- وسائل الاتصال الغير لفظي: توجد وسائل اتصال أخرى غير لفظية تلعب دوراً بارزاً في تعزيز الاتصال اللفظي³ تتمثل أساسا في حركات الجسم أو ما يعرف بلغة الجسم التي من خلالها يتم نقل المعاني بواسطة حركات و تعبيرات أو وجه و الإيماءات... الخ.

¹ محمد ناصر العديلي، مرجع سابق، ص470.

² يس عامر، مرجع سابق، ص103.

³ صلاح الدين محمد عبد الباقي، "السلوك الإنساني في المنظمات"، الإسكندرية، الدار الجامعية للنشر والتوزيع، 2001، ص244.

وقد تم تصنيف تعبيرات الوجه إلى الاهتمام و الإثارة، الاستمتاع و البهجة، الصدمة، الرعب، الغضب، الانفعال، وتعد العين من أكثر مكونات الوجه تعبيراً أما الحركات الجسمانية فهي تعد أيضاً من العناصر المعبرة بدرجة عالية و تشمل الحركات الفعلية لموقع الجسم أثناء الاتصال، فمثلا المباني، ساحة المكاتب فهي تعبر كلها عن المؤسسة و الشخصيات داخلها، فمثلا المكتب الفاخر يعبر عن شخصية المدير، وترتيب حجرات المكاتب توضح المركز و القوة و مكانة الفرد في المؤسسة¹.

2- تكنولوجيا الاتصال الحديثة:

2-1- خصائص تكنولوجيا الاتصال:

على الرغم من أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة التي أفرزتها الثورة التكنولوجية الحديثة تكاد تتشابه في عديد من السمات مع الوسائل التقليدية إلا أن هناك خصائص أخرى تتميز بها التكنولوجيا الاتصالية الراهنة ومن أبرزها:

* **التفاعلية:** و تطلق هذه السمة على الدرجة التي يكون فيها للمشاركين في عملية الاتصال تأثير على أدوار الآخرين و استطاعتهم تبادلها، ويطلق على ممارستهم الممارسة المتبادلة أو التفاعلية.

بمعنى أن هناك سلسلة من الأفعال الاتصالية التي يستطيع الفرد (أ) أن يأخذ فيها من موقع الشخص (ب) ويقوم بأفعاله الاتصالية. المرسل يستقبل و يرسل في نفس الوقت و كذلك المستقبل².

* **اللاتزامنية:** (عدم الارتباط بعنصر الوقت): و تعني إمكانية إرسال الرسائل و استقبالها في وقت مناسب للفرد المستخدم، ولا تتطلب من كل المشاركين أن يستخدموا النظام في

¹ راوية حسن، السلوك في المنظمات، الإسكندرية، دار المعارف 2001، ص170.

² محمود علم الدين، ص177.

الوقت نفسه، فمثلا في نظم البريد الالكتروني ترسل الرسالة مباشرة من منتج الرسالة إلى مستقبلها في أي وقت دون الحاجة لتواجد مستقبل الرسالة¹.

*قابلية التحويل: وهي قدرة وسائل الاتصال على نقل المعلومات من وسط إلى آخر كالتقنيات يمكنها تحويل الرسالة المسموعة إلى مطبوعة و العكس و هي في طريقها لتحقيق نظام للترجمة الآلية و قد ظهرت مقدماته في نظام المينيتال Minitel الفرنسي فالحدود أو الفروق أو السمات التي كانت تميز وسائل الاتصال الجماهيرية عن بعضها البعض، قد زال بعضها و بعضها الآخر في طريقه إلى الزوال، فالأفلام السينمائية يمكن عرضها في دور السينما، شاشة التلفزيون و على أشرطة الفيديو كاسيت و على الأسطوانات المدمجة على الرغم من اختلافها في الشكل².

*قابلية التوصيل و التركيب: لم تعد شركات صناعية أدوات الاتصال تعمل بمعزل عن بعضها البعض فقد اندمجت أنظمة الاتصال و اتخذت الأشكال و الوحدات التي تصنعها الشركات المتخصصة في صناعة أدوات الاتصال مثل وحدات الهوائي المقعر التي يمكن تجميعها من موديلات مختلفة الصنع لكنها تؤدي وظيفتها في مجال استقبال الإشارات التلفزيونية على أكمل وجه.

فهناك الهوائي القائم على الوحدات التالية: (الصحن و الديمو(المحلل) و الرأس).

*الاجماهيرية (الرسائل الإعلامية الشخصية): و معناه أن رسائل الاتصال قد توجه إلى مجموعة من الأفراد (الجماهيرية) أو قد توجه إلى فرد بعينه.

مثال ذلك محطات البث التلفزيوني في البلدان المتقدمة التي تقدم برامج متنوعة حسب طلب المشترك و رغباته³.

¹ عبد الباسط محمد عبد الوهاب، ص261،262.

² عبد الباسط محمد عبد الوهاب، مرجع سابق، ص ص 261،262.

³ محمد شطاح.

* الشبوع و الانتشار: و نعني به الانتشار المنهجي لنظام وسائل الاتصال حول العالم في داخل كل طبقة من طبقات المجتمع، وكل وسيلة تظهر في البداية على أنها ترف ثم تتحول غلى ضرورة، و كلما زاد عدد الأجهزة المستخدمة زادت قيمة النظام لكل الأطراف المعنية.

* الكونية: البيئة الأساسية الجديدة لوسائل الاتصال هي بيئة عالمية دولية، حتى تستطيع المعلومة أن تتبع المسارات المعقدة المسالك التي يتدفق عليها رأس المال إلكترونيا عبر الحدود الدولية جيئة و ذهابا من أقصى مكان في الأرض إلى أدناه في أجزاء على الألف من الثانية، إلى جانب تتبعها مسار الأحداث الدولية في أي مكان في العالم¹.

2-2-2 أشكال تكنولوجيا الاتصال:

2-2-1- جهاز الحاسوب:

* مفهومه: يعرف الحاسب بأنه وسيلة لتجهيز البيانات بمعنى أنه يستلم بيانات كمدخلات و يجهزها في صورة معلومات كمخرجات، أي أنه مصمم على أساس احتواء قدر كبير من البيانات الداخلة و تخزينها، ثم إنجاز العمليات الحسابية عليها و إجراء المقارنات المنطقية المتعلقة بها، وأخيرا الإمداد بالمعلومات المطلوبة و ذلك كله بمعدل سرعة كبيرة².

ويرجع تاريخ صناعة الحاسوب إلى نهاية الحرب العالمية الثانية في الولايات المتحدة الأمريكية USA مع أول حاسوب إلكتروني ENIAC تميز هذا الأخير بكبر حجمه و تعقد مكوناته و صمم بشكل خاص لأغراض عسكرية.

¹ محمود علم الدين.

² محمد شوقي شادي، "الحاسب الإلكتروني ونظم المعلومات" بيروت، دار النهضة، 1983، ص16.

أما أول حاسوب تجاري فقد سمي UNIVAC عرض للبيع سنة 1951 و وجد أساسا للأعمال الإدارية فقط ليشمل فيما بعد قطاعات أخرى¹.

*أنواع الحاسب: توجد عدة تقسيمات للحاسبات الإلكترونية فالبعض يقسمها حسب طريقة التشغيل الداخلي إلى حاسبات رقمية Digital أي أن البيانات تخزن في ذاكرتها في شكل أرقام و إذا طلب منه استرجاعها فإنه سيعطيها في الشكل المقروء و ليس كما هو مسجل في ذاكرته، وهذا النوع الأكثر استخداما حاليا.

- حاسبات تناظرية(قياسية) كعداد السرعة و الحرارة فلا يقوم بمهمة التخزين .
- المختلط: وهو يجمع بين الرقمي و القياسي و يجمع بين خاصية التخزين و القياسي العنصر يقسمها حسب الغرض إلى حاسبات عامة و حاسبات خاصة و هي التي تقوم بمهام محددة.

و البعض يقسمها حسب الحجم إلى صغيرة ومتوسطة و كبيرة الحجم و البعض يقسمها حسب البرنامج إلى حاسبات ذات برنامج داخلي و خارجي و متتابع أو غير متتابع² و يستخدم الحاسوب في المؤسسات لعداد و إنجاز العديد من المهام الإدارية في وقت قصير بعد أن كانت تستغرق وقت و جهد كبيرين كإعداد التقارير، المذكرات و مختلف الإحصائيات و كذا تخزين الوثائق التي يتم إنجازها فيما يخص أعمال المؤسسة و أخيرا تسهيل عملية الاتصال بقواعد البيانات و ذلك عن طريق منظومة الشبكات الموصولة بهذا الجهاز.

2-2-2- الشبكات : حتى يتمكن الكمبيوتر من الاتصال بآخر لابد من توافر قنوات اتصالية لنقل البيانات كما يجب أن تتواجد مجموعة من الأساليب و القواعد و الأدوات

¹ روبرت سترون ونانسي سترون، "الحاسبات الآلية وتشغيل المعلومات" ترجمة سرور وعاصم أحمد الحمامي، الرياض، دار المريخ، للنشر 1990، ص ص 164،166.

² محمد شوقي شادي، مرجع سابق، ص16.

التي تعمل على تحويل البيانات من الشكل الرقمي للحاسوب إلى شكل التناظري لقناة الاتصال و العكس هذه القنوات الاتصالية تعرف بالشبكات.

و الشبكة أساسا هي الربط بين البيانات الطرفية للحاسبات بهدف نقل و تبادل المعلومات بين الحاسب الآلي و النهايات الطرفية المتصلة به، في إطارات النقل على الخط المباشر للبيانات¹.

و عموما توجد ثلاث شبكات رئيسية مستخدمة في المؤسسات وقد تتواجد كلها أو بعضها حسب إمكانيات كل مؤسسة و هذه الشبكات هي الانترنت، الانترانت، الاكسترانت.

2-2-2-1- شبكة الانترنت Internet :

مفهومها: شبكة الانترنت عبارة عن مئات الملايين من الحاسبات الآلية حول العالم مرتبطة ببعضها البعض و مع ترابط هذا العدد الهائل من الحاسبات أمكن إرسال الرسائل الالكترونية بينها بلمح البصر بالإضافة إلى تبادل الملفات و الصور الثابتة أو المتحركة أو الأصوات و قد تم الاتفاق على نظام موحد تتبادل جميع هذه أنماط من المعلومات تم الاتفاق على نظام موحد تتبادل جميع هذه الأنماط من المعلومات تم تسميته النسيج العالمي².

خدماتها: أهم خدماتها

* **البريد الالكتروني E-mail** و هو اختصار ل Electronic Mail و هو نظام للتراسل الالكتروني، أي إرسال و استقبال الرسائل الالكترونية و لاستخدامها يشترط وجود برنامج بريد الكتروني و عنوان بريد الكتروني للمرسل عليه و يمكن من خلاله إرسال الرسائل و

¹ محمد محمد الهادي، "تكنولوجيا الاتصالات وشبكات المعلومات"، القاهرة، المكتبة الأكاديمية، 2001، ص130.
² قويدر الواحد عبد الله، بوزريع صليحة، "الانترنت كمظهر من مظاهر الاقتصاد الرقمي وآثارها السلبية على العقل العربي،

قواعد البيانات و الصور و التسجيلات الصوتية و البرامج و غير ذلك من البيانات¹.
و تجدر الإشارة على أن أول موقع اوجد لهذه الخدمة المتميزة هو شركة ميكروسوفت
Microsoft أطلق عليه اسم هوت مايل Hotmail².

* **التخاطب أو الدردشة** : هي ارتباطات مفتوحة حيث يمكن لمجموعة من الناس
الاتصال عمليا بشكل فوري و ممكن لمجموعة المشتركين مشاهدة أي فرد³ حيث تقوم
أنت بكتابة رسالة يجري عرضها مباشرة أمام شخص آخر يقوم بالرد المباشر و هكذا،
تكون الدردشة بالنص أي كتابة أو بالكلام أو الاستماع عن طريق الصوت مع تناولها
مختلف المواضيع.

* **مجموعة الأخبار**: مجموعة من المناقشات الجماعية و المقالات و الرسائل العامة التي
يدفع بها الأفراد و الجماعات و المؤسسات إلى الشبكة كوسيلة للنشر، و يستطيع أي
مشترك في الانترنت الاشتراك في مجموعة أو أكثر و كتابة المقالات في المجموعة التي
يشترك فيها.

* **خدمة التقصي أو البحث**: معظم الشبكات الانترنت تقدم خدمة مجانية تسمح لك
بالسؤال عن المعلومات و هذه الخدمة تسمى بخدمة البحث⁴.

استخدام الانترنت في المؤسسة: تتيح شبكة الانترنت للمؤسسة العديد من الخدمات
أهمها⁵:

* **دراسة السوق و التأثير على التسويق**: تمكنها الانترنت من عمل دراسات عن الأسواق
و دراسة أوضاع المنافسين و بالتالي تتعرف المؤسسة على متطلبات السوق و أنسب

¹ مراد شاباية و علي فاروق، مقدمة إلى الأنترنت، الأردن دار المسيرة، 2001، ص21.

² محمد بشير، الانترنت للمبتدئين، الجزائر، دار المعرفة، 2002، ص 33،34.

³ عبد الحميد بسيوني، استخدام شبكات الانترنت في المدارس ودعم التعليم في المدارس، القاهرة، دار سيناء، ص61.

⁴ عاطف السيد، العولمة في ميزان الفكر دراسة تحليلية، القاهرة، مطبعة الانتصار، 2001، ص49.

⁵ محمد محمد الهادي، مرجع سابق، ص257.

الأسواق لترويج المبيعات، و دراسة الأسعار و كذا دراسة أوضاع المنافسين في ظل الأسواق الحديثة و غيرها من نوعيات المعلومات المحتاج إليها.

***خدمات الاتصال:** عن طريق استخدام الانترنت تحولت العديد من المؤسسات من مؤسسات مغمورة إلى مؤسسات عالمية و ساهمت الانترنت أيضا في :

- الوصول إلى العميل في كل مواقع و أينما وُجد و نقل المعلومات إليه سواء كانت وثائق نصية أو جداول الكترونية... الخ و ذلك بأقل تكلفة مع المحافظة على سرية المعلومات، ذلك أن الرسائل لن تعمل إلا إلى المعني بالرسالة.

- توفير الوقت حيث عن طريق البريد الإلكتروني تصل كل الرسائل إليه في أي مكان من العالم في ثوان معدودة.

- سهولة البيع و إمكانية إجراء عمليات الشراء عن طريق الانترنت.

***خدمات المؤتمرات المفتوحة:** هي ببساطة عبارة عن إمكانية عقد المؤتمرات من بعد بين ممثلي المؤسسات عبر العالم، عن طريق نقل الصوت و الصورة عبر الانترنت إلى كل أعضاء المؤتمر في الوقت نفسه و بذلك فمن مزايا هذه الخدمة.

- تقليل المصاريف الانتقال لمندوبي المؤسسات و الأفراد للاجتماع في مكان ما لعقد المؤتمرات.

- توفير مكان عقد المؤتمرات حيث يشترك كل شخص في المؤتمر المعني و هو في مكانه جالس على مكتبه.

- سهولة عقد الصفقات و الاتفاقيات بين المنظمات التي تتواجد في أماكن متباعدة.

- سهولة نشر نتائج المؤتمرات من خلال استخدام الحاسوب و الانترنت.

- زيادة التعاون الدولي بين المؤسسات في جميع أرجاء العالم.

2-2-2-2 - شبكة الانترنت Intranet :

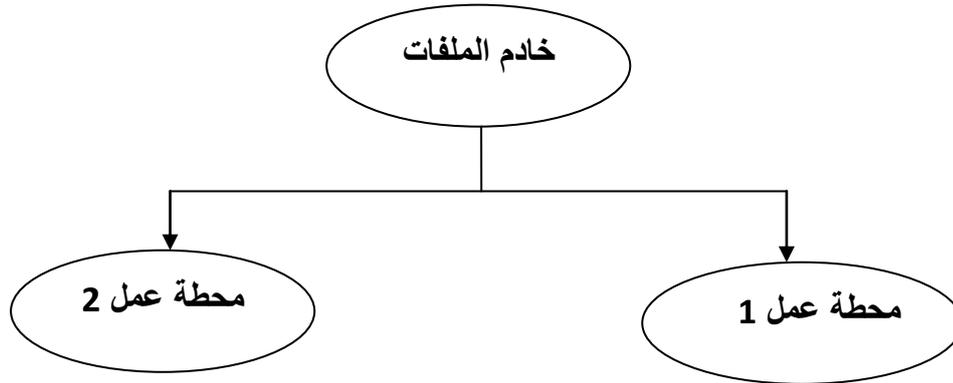
- **مفهومها:** هي شبكة داخلية تقوم المؤسسات بإنتاجها على اختلاف أحجامها، هذه الشبكة تستعمل بروتوكولات انترنت HTTP، FTP و تستخدم خدمات الانترنت مثل البريد الالكتروني، و لا يستطيع شخص من خارج المؤسسة أن يدخل لها، و محتوياتها تحددتها المؤسسة و عادة تحتوي خدمات البريد الالكتروني و تنظيم مساحات للنقاش، قاعدة بيانات للمعلومات، وهي باختصار وسيلة اتصال بين موظفي و أقسام المؤسسة ووسيلة لإنجاز الأعمال¹

و بالتالي يمكن القول أن شبكة الانترنت هي شبكة انترنت مصغرة و مقتصرة على مؤسسة معينة.

-أنواعها:

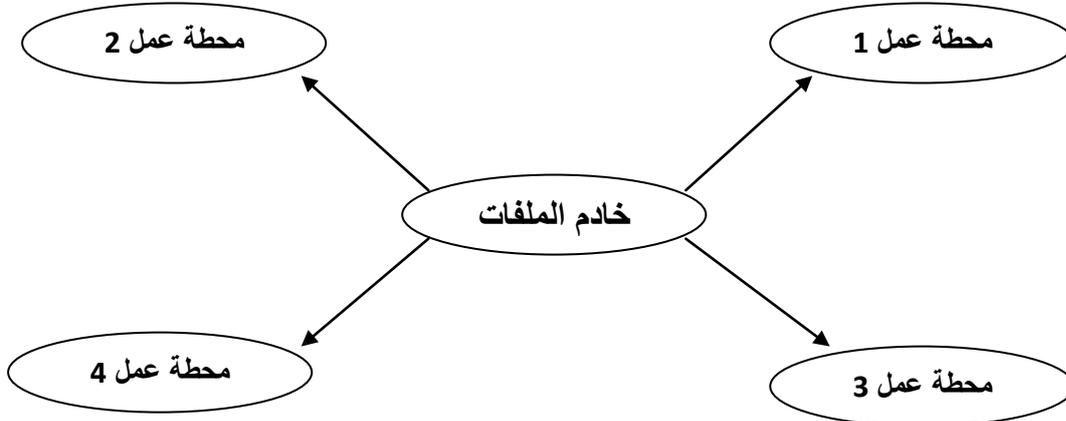
***الشبكة المحلية: LAN :** هي شبكة داخلية تسمح لمجموعة من الأجهزة المزودة ببرامج معينة و المتصلة فيما بينها بكوابل الاتصال في إطار حيز جغرافي صغير لا يتعدى قطره 10km مزود بموزع واحد للملفات و الشبكة المحلية بدورها تنقسم إلى عدة أشكال هي: (الخطية (المتتالية)، الشبكة النجمية و الشبكة الحلقية).
- **الخطية:** تصل المحطات فيها و كذلك مع مخزن الملفات عن طريق كابل على امتداد تلك المحطات كما في الشكل التالي .

¹ عبد المالك ردمان الدناني، الوظيفة الإعلامية لشبكة الانترنت، بيروت، دار الراتب الجامعية، 2001، ص62.



الشكل (6) نموذج الشبكة الخطية¹

- النجمية: يتوسط مخزن الملفات، و تتفق من خلاله الكوابل المتصلة بالمحطات لتكون شكلا نجميا.

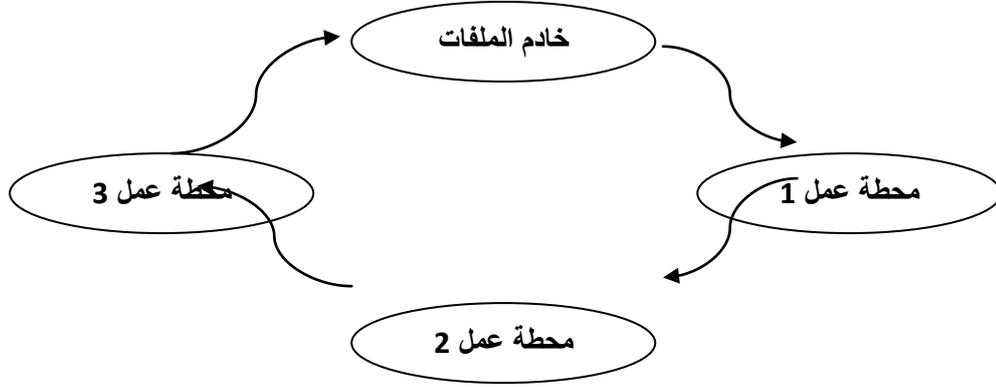


الشكل (7) نموذج الشبكة النجمية²

¹ تامر موسى يونس، "شبيكات الحاسوب"، بيروت، دار الراتب الجامعية 1994، ص20.

² نفس المرجع السابق، ص23.

- الحلقية : تتصل جميع المحطات و المخزن فيما بينها بكابل واحد ز لكن بشكل حلقي كما في الشكل.



الشكل (8) نموذج الشبكة الحلقية¹

* الشبكة الواسعة : هي نفسها المحلية مع وجود اختلافين جوهريين

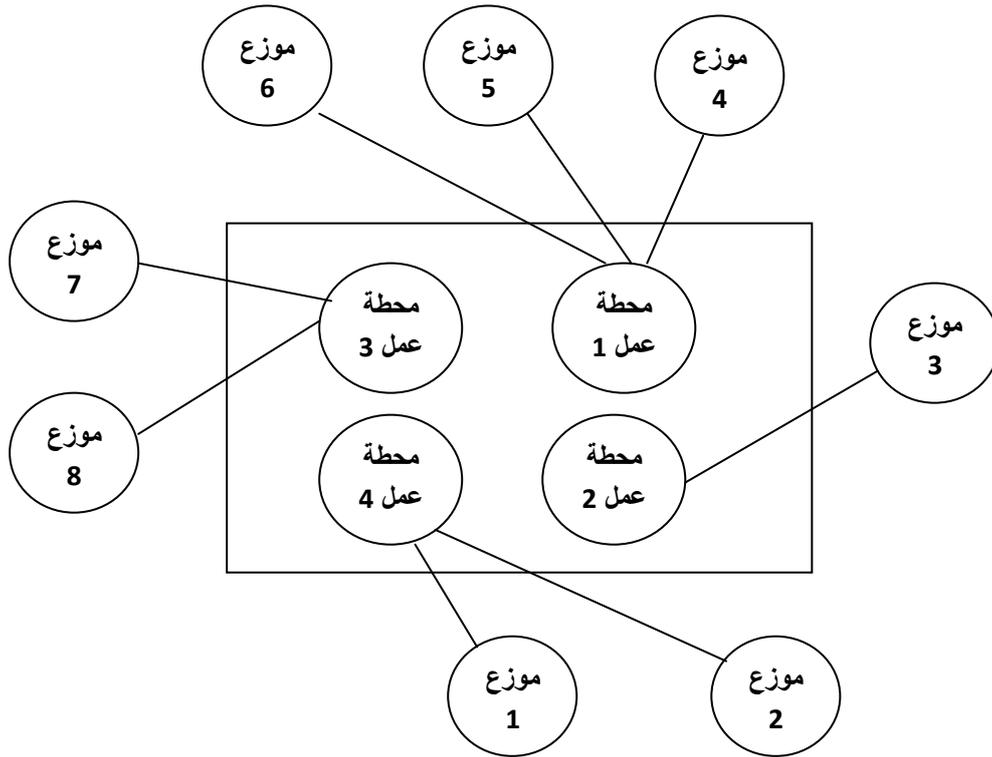
- الأول: هو المسافة التي قد تكون هنا بعشرات المئات، أو ربما آلاف الكيلومترات

و هذا ما يترتب عليه، الاختلاف

- الثاني هو وجود أجهزة خاصة تقوم بمهمة تنظيم عملية الاتصال كنقاط مركزية في

الشبكات الواسعة.

¹ نفس المرجع، ص24.



الشكل (9) نموذج الشبكة الواسعة¹

أهمية شبكة الانترنت داخل المؤسسة:

* مشاركة الملفات: حيث يستطيع العاملون بالمؤسسة الحصول على جميع المعلومات المراد الحصول عليها في أي لحظة و متابعة المتغيرات التي تطرأ عليها أولاً بأول.

* نقل و تحويل الملفات: حيث يستطيع المسئولون نقل الملفات من قسم إلى قسم آخر

و من فرع إلى آخر و تحويل المعلومات الجديدة إلى جميع الأقسام.

* المشاركة على خط واحد: حيث تتيح الانترنت دخول المستخدمين من جهاز الكمبيوتر

على خط واحد من خطوط الانترنت و توفير تكلفة الشراء.

¹ نفس المرجع السابق، ص 24.

* إمكانية الاتصال عن بعد: أصبح في إمكان الموظفين الاتصال عن بعد من خلال الاتصال على الخط المباشر، المشاركة في الوقت و البريد الإلكتروني.

2-2-2-3- شبكة الاكسترانت:

مفهومها: هي شبكة المؤسسات الخاصة التي تصمم لتلبية احتياجات الناس من المعلومات و متطلبات المؤسسات الأخرى الموجودة في بيئة الأعمال¹ وتستخدم في هذه الشبكة أيضا تقنيات الحماية و يتطلب الدخول إليها استخدام كلمة المرور و ذلك أن الشبكة غير موجهة إلى الجمهور العام و نستطيع أن نجد شبكة الاكسترانت في المجالات الآتية:

- نظم تدريب و تعليم العملاء.
- نظم إدارة شؤون الموظفين و الموارد للشركات العالمية المتعددة المراكز و الفروع.
- شبكات مؤسسات الخدمات المالية و المصرفية.

أنواع شبكات الاكسترانت:

***شبكات اكسترانت التزويد:** تربط هذه الشبكات مستودعات البضائع الرئيسية مع المستودعات الفرعية بغرض تسيير العمل فيها آليا للمحافظة على كمية ثابتة من البضائع في المستودعات قاعدة نقطة الطلب و بالتالي قليل احتمال رفض الطلبات بسبب عجز في المستودع إضافة إلى العديد من الخدمات الأخرى المتعلقة بالتحكم في المخزون.

***شبكات اكسترانت التوزيع:** تمنح هذه الشبكة صلاحيات للمتعاملين مستندة إلى حجم تعاملاتهم و تقدم لهم خدمة الطلب الإلكتروني و تسوية الحسابات آليا مع التزويد الدائم بقوائم المنتجات الجديدة و المواصفات التقنية و ما إلى ذلك من خدمات أخرى.

¹ Anne Bedel, Comment mettre en place un extranet dans une administration, 2008.

* **شبكات أكسترنات التنافسية:** تمنح للمؤسسة فرصة متكافئة في مجال البيع و الشراء عن طريق ربط الشركات كي تنقل فيما بينها الأسعار و المواصفات التقنية الدقيقة، مما يرفع مستوى الخدمة في ذلك القطاع و يعزز جودة المنتجات و يقضي على الاحتكار.

أهمية شبكة الاكسترنات للمؤسسة:

* **تسهيل عمليات الشراء :** إذ يمكن أن تقوم المؤسسة من الشرق بإرسال طلب شراء لمؤسسة من الغرب عبر الاكسترنات التي تربط بينهما.

* **متابعة الفواتير:** إذ تسهل هذه الخدمة عملية توقيع الفواتير من مديري الفروع المنتشرين في مناطق مختلفة، كما يسمح لهم بمتابعة إجراء الصرف و القبض و وضع العلامات التي تشير إلى كل عملية تجري على الفاتورة أثناء تناولها بين الفروع و الأقسام.

* **خدمات التوظيف:** تستخدم الاكسترنات لربط مصادر الموارد البشرية المؤهلة (الجامعات، المعاهد و مراكز التدريب) مع سوق العمل المتخصصة بغرض تقديم خدمة متعددة المنافع لكلا الطرفين، إذ تجد الموارد البشرية المؤهلة فرصة العمل المناسبة في الوقت المناسب كما أن سوق العمل يؤمن احتياجاته عن طريق الشبكة نفسها.

* **تواصل شبكات توزيع البضائع :** يمكن بناء شبكة اكسترنات تربط الموزعين المحليين بالمزود الرئيسي لتسريع عمليات الطلب و الشحن و تسوية الحسابات، كما يمكن أن تبني التطبيقات المستندة إلى مفهوم نقطة الطلب، لإتمام عمليات التوزيع و تسوية الحسابات المتعلقة بها¹.

¹ طراد خوجة سمير، مرجع سابق، ص ص30،29.

2-3- مزيا و عيوب تكنولوجيا الاتصال :

2-3-1- مزيا تكنولوجيا الاتصال : يمكن تلخيص مزيا تكنولوجيا المعلومات في ¹:

عملها على جلب الراحة و الرفاهية للمستخدمين لما توفره لهم من جهد و وقت و مال، و ذلك عن طريق جمعها بين مجالي الاتصال عن بعد و الكمبيوتر كما حدث من استهلاك الورق خصوصا بظهور الكتاب الالكتروني و الصحيفة الالكترونية، و تقدم التقنيات الرقمية الحديثة عشرات القنوات و يتيح فرص كبيرة لبث برامج عبر ترفيهية مثل خدمات المعلومات و البرامج التعليمية كما أنها تريد من المعرفة و التعليم فبواسطتها يستطيع القائم بالاتصال توصيل خدمات التعليم و الإسهام في علاج أوجه قصور التعليم التقليدي الرسمي و من مزاياها سرعتها الفائقة في نقل و استقبال المعلومات و البيانات فهي تتيح سرعة بمعدل ألف ضعف دفعة واحدة.

وعموما فإن أهم المزايا أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة قدمت لمستخدميها أبعاد ثلاث هي:

***البعد الزمني:** حيث أتاحت أقصى درجات السرعة في نقل المعلومات إلى حد إلغاء الفرق بين زمن البث و الزمن الواقعي في حالة البث المباشر عبر الأقمار الصناعية.

***البعد المكاني:** حيث وفرت كما هائلا من المساحة المطلوبة لتخزين المعلومات و نقلها كما أنها تكاد تحدد عنصر المسافة مهما بعدت.

* **البعد الخاص بالوسيلة و علاقتها بالملتقى:** حيث أتاحت ثورة الاتصال للملتقى درجة من التفاعل الايجابي مع هذه التكنولوجيات كالتلفزة التي تستخدم الاتصال الرقمي

و يسمح للملتقى بالتدخل في اختيار البرامج .

¹ عبد الباسط محمد عبد الوهاب، مرجع سابق، ص ص265+267.

2-3-2- عيوب تكنولوجيا الاتصال :

أهم هذه السلبيات أن هذه التكنولوجيات أقل اجتماعية و عاطفية و حميمية كما أنها على الرغم مما قدمته من خبرة عالية في مجال حرية التعبير غلا أن هذه الحرية تقيدت بقيود سياسية فليس هناك ضمان بأن تكنولوجيا الاتصال الحديثة سوف تؤدي على عصر جديد مختلف ينطوي على المزيد من حرية التعبير فهناك العديد من المؤشرات التي تشير إلى العكس.

كما أن الاتصالات الجماهيرية و اللاجماهيرية تؤدي إلى انقسام الجمهور العريض الواحد على عدد كبير من الجماعات الصغيرة ذات الاتجاهات المتباينة التي تؤدي إلى تقليص الخبرات المشتركة لمعظم أفراد المجتمع. والتكنولوجيا الحديثة من شأنها أن تنتهك خصوصياتنا و تتلصص مع ما يحدث داخل منازلنا، كما أنها توسع الهوة المعرفية بين من يملكون التكنولوجيا الاتصالية و من يفتقر إليها، ناهيك عن الغزو الثقافي و المعرفي و انهيار قيم و عادات الشعوب¹.

3- تأثير تكنولوجيا الاتصال الحديثة:

3-1- التأثيرات على الوسائل: يمكن حصرها في

* أن التكنولوجيا الجديدة لا تلغي وسائل الاتصال القديمة بل تطورها فعلى مستوى الاتصال الذاتي مثلا كانت الوسائل هي تدوين الملاحظات ، المذكرة الشخصية، ..الخ أما المستحدثات التكنولوجية فهي الأشرطة المسموعة و الحاسبات الالكترونية، وعلى مستوى الاتصال الجماهيري كانت الوسائل هي: الجريدة، الراديو، التلفزيون. أما الآن فنجد التلفزيون بالاشتراك، أنظمة المعلومات الرقمية، الكتاب الالكتروني... الخ².

¹ عبد الباسط محمد عبد الوهاب، نفس المرجع السابق، ص ص 268، 269.

² أحمد علم الدين، مرجع سابق، ص ص 174، 176.

*الشكل أو النمط الإنتاجي العام و المسيطر الذي كان يميز التطورات التكنولوجية السابقة هو ظهور مراكز توزيع على نطاق من مصادر مركزية محددة إلى أعداد من الجماهير لا ترتبط بوحدة زمنية، و مكانية بينما النمط الحالي للاتصال الجماهيري يتميز بالتوجه إلى جماهير قليلة محددة جغرافيا من خلال مراكز إقليمية مختلفة التوازن بين المراكز و الأطراف.

*أن الحدود أو الفروق التي كانت تميز وسائل الاتصال الجماهيري عن بعضها البعض قد زال بعضها و البعض الآخر في طريقه للزوال، و لم تعد الحدود بين الأنماط المختلفة و المتنوعة من وسائل الاتصال حادة جدا كما كان من قبل فالأفلام السينمائية نجدها الآن متاحة للعرض في دور السينما و على شاشات التلفزيون على أشرطة فيديو كاسيت¹.

*أن التطورات الراهنة في تكنولوجيا الاتصال خاصة في مجال الإرسال و الاستقبال التلفزيوني كان لها أثارها على بعض الوسائل الأخرى كالسينما و الصحافة.

3-2- التأثيرات على الجمهور : يلاحظ أن تطور وسائل الاتصال الجماهيرية قد صاحبه أيضا نمو و تطوير الجمهور معها و يمكن تحديد تأثيرات ثورة الاتصال الراهنة على الجمهور في الجوانب التالية:

*تعدد قنوات الاتصال المتاحة أمام الفرد.

*أن هذه التكنولوجيات الاتصالية الراهنة تتسم بسمة أساسية و جديدة في الوقت نفسه على عالم صناعة الاتصال و هي التفاعل بين المستقبل و المرسل، و إمكانية تحكم المستقبل في العملية الاتصالية، و هذا يعطي للمستقبل سيطرة أكبر على عملية

¹ نفس المرجع، ص180.

الاتصال. مما يساعد على التكيف مع انفجار المعلومات و السيطرة عليها كما و كيفاً من خلال الانتقاء و الاختبار.

و نتيجة لتلك الانتقائية التي أتاحتها تكنولوجيا الاتصال الحديثة، فإنه من المتوقع أن يؤدي ذلك على المدى الطويل إلى عزل أفراد الجمهور لأنفسهم عن المعلومات التي قد يجدونها غير سارة أو مزعجة أو حادة و مؤثرة و ليست مسلية و زيادة عمليات الإدراك الانتقائي¹.

3-3- التآثيرات على المؤسسة

1- التحولات في مجال التوظيف و تنظيم العمل : نتج عن ثورة الاتصالات و المعلومات تحولات مهمة في أنماط التوظيف و هيكل المهن و أسلوب أداء أسواق العمل و ذلك في: - الهياكل التنظيمية: حيث تشير بعض الدراسات أن هناك تأثيراً واضحاً لاستخدام التكنولوجيا الحديثة على الهياكل التنظيمية التي تمثل البناء أو الإطار الذي يحدد التركيب الداخلي للمؤسسة، أي يوضح تقسيم العمل أفقياً و رأسياً. و الوحدات الإدارية الأساسية و الفرعية المكلفة بإنجاز هذه الأعمال. حيث يمكن الحاسوب من القيام بالعمل الإداري في نطاق ضيق و فعال، فبإمكانه جمع الوحدات و خلق تكامل تنظيمي بين دوائر كثيرة في المؤسسات و مصالحها، فالكثير من الأنشطة الإدارية من التقارب ما يسمح بإدماجها في نظام الحاسوب، هذا التقارب يمكن الموظفين من الاستفادة الكاملة من مجموعة الأنشطة في مكان واحد استناداً إلى هذه المتغيرات التنظيمية التي يحدثها الحاسوب فإن ذلك يفرض بالضرورة دمج أو إلغاء أو استحداث بعض الأقسام أو الوحدات بالهيكل التنظيمي للمؤسسة².

¹ نفس المرجع السابق، ص ص 180،190.

² طراد خوجة سميرة، أداء الإدارة الجزائرية في ظل ثورة المعلوماتية، ص ص 29،30.

* تغيرات في التركيب المهني و المهاري لقوة العمل: إذ بدأت تشهد التقليص التدريجي لفئات العمالة الماهرة لصالح الفئات المهنية و الفنية الأكثر اتصالا بأساليب تكنولوجيا الاتصال. وهذا ما ساهم في استبدال اسم الموظف "بالتكنوقراطي" و هو الشخص الذي يمارس السلطة بفضل كفاءته التقنية.

* بروز رؤية العقل التكنوقراطي المعتمد على الحاسوب¹

* تغيرات في تنقلية العمل : إذ أدت تكنولوجيا الاتصال إلى تغيرات جذرية في مفهوم تنقلية العمل، فلم يعد مفهوم التنقلية مرتبط بالتنقلية الجغرافية بل أصبح هناك تنقلية مجازية للعمل على الصعيد العالمي من خلال فضاء الاتصال الالكتروني، و بالتالي لم يعد الموقع الجغرافي سببا للمواهب و القدرات التي تستطيع المساهمة في التقسيم الدولي للعمل².

* تغيير نمط العلاقة التعاقدية بين العامل و رب العمل: مما أثر في أسلوب أداء سوق العمل حيث أصبح هناك مزيد من الاعتماد على العمالة التي تعمل في منازلها لحساب المؤسسات الصناعية و الخدمية الحديثة، كما يتم اللجوء بشكل متزايد للعمالة بعض الوقت و ليس كله كما هو الحال في البلدان المتقدمة³.

2- عملية اتخاذ القرارات: تبين القرارات الإدارية قدرة المؤسسة الاقتصادية في تسيير شؤونها و مستقبلها و قد عرفت عملية اتخاذ القرار بأنها عملية الاختيار الأمثل بين بدائل متاحة لحل مشكلة ما أو لتحقيق هدف معين⁴. و تحتاج عملية إتخاذ القرارات إلى عنصر مهم، هو المعلومات الصحيحة التي وفرتها تكنولوجيا الاتصال الحديثة بشكل هائل خاصة ما تلعبه شبكة الانترنت في توفير المعلومات نتيجة انفتاحها على العديد من

¹ علي محمد رحمومة، الانترنت والمنظومة التكنو اجتماعية، بيروت، منشورات مركز دراسات الوحدة العربية، 2001، ص334.

² بابا عبد القادر، تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وأثرها على النشاط الاقتصادي في العالم العربي.

³ محمد عبد الفضيل، مصر والعالم على أعتاب ألفية جديدة، القاهرة، دار الشروق، 2001، ص12.

⁴ محمد فهمي وآخرون، الحاسب ونظم المعلومات الإدارية، الإسكندرية، المكتب الجامعي الحديث، ص442.

الأفراد و المؤسسات كما أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة أثرت على مركزية أو لا مركزية القرارات حيث أن هناك اتجاهان متباينان حول هذه المسألة، حيث يذهب الاتجاه الأول إلى أن استخدام حاسوب كبير في المقر - الرئيسي - يرتبط بجميع أجزاء المؤسسة بواسطة شبكة اتصالات تسمح بمركزة بعض عمليات صناعة القرارات و كذا بالعمليات التي سينجر عنها تخفيض في عدد الفروع و المخازن و مواقع العمل.

أما الاتجاه الثاني أن استخدام الحاسوب يؤدي إلى لامركزية أكثر و ذلك لأن شبكات الحاسوب موزعة على المواقع العمل المختلفة، مكنت المدراء في الإدارات الوسطى¹ 3-الزبون: لا يمكن للمؤسسة أن تعيش إلا إذا كان لها زبون، و قاعدة نشاطاتها هي تأمين طلبات هؤلاء الزبائن، وكلما فهمت حاجاتهم بصورة أفضل كلما أعطت المجتمع عامة قيمة أكبر و زادت من أرباحها و لتفهم حاجة الزبون بصورة أفضل لابد من الاقتراب منه قدر الإمكان، أي مضاعفة قنوات و إمكانيات تبادل المعلومات بين ممثليها و الزبائن الحاليين و المحتملين، وإدخال تكنولوجيا الاتصال الحديثة لعب دوراً كبيراً في إنتاج و توزيع قواعد معطيات هائلة حول المستهلكين بالإضافة إلى إتاحة المعلومات للزبائن للتعرف أكثر على المؤسسة و منتجاتها و خدماتها.

4- عملية الإنتاج: أن أحد العناصر الأكثر تنظيماً لعرض المؤسسة اقتصادية معينة هو بالتأكيد سعره، و لتقديم أسعار تنافسية يجب أن يكون للمؤسسة تكاليف إنتاج أقل ارتفاعاً من تكاليف منافسيها، لذلك يجب أن يكون جهازها الإنتاجي فعال و من أجل ذلك لابد أن تستخدم أقل ما يمكن من الموارد لإنتاج كمية معينة من السلع أو الخدمات².

5- عملية الاتصال: إن خاصية السرعة في الأداء التي تتميز بها التقنيات الاتصالية الحديثة أدت إلى إحدى صورها إلى تحسين أساليب الاتصال بين الوحدات الادارية على

¹ طراد خوجة سميرة، مرجع سابق، ص32.

² أنطوان ايريس، "شبكات الإعلام"، ترجمة فؤاد شاهين، بيروت، عويدات للنشر والتوزيع 2001، ص18.

شكل نقل البيانات و المعلومات، سواء كان ذلك داخل المؤسسة أو خارجها و كذلك حرية ممارسة ذلك الاتصال، حيث تحتفظ وسائط التقنية بسلامة المعلومات و سهولة انسيابها بيسر و سهولة¹.

كما استطاعت المؤسسات عن طريق الحاسوب الاتصال بعدد من قواعد المعلومات داخل الإدارة أو خارجها للحصول على المعلومات التي تهمها و يتم ذلك خصوصا عن طريق شبكة الانترنت و الاكسترنانت، وما تتيحه هذه الشبكات من المشاركة في الوقت أو ما يطلق عليها بالمشاركة الزمنية بمعنى أن إمكانية الوصول إلى أجهزة الإدخال و الإخراج في الحاسوب المركزي متاح لعدة أشخاص في الوقت نفسه².

خلاصة :

واخيرا يمكن القول أن الكثير من المؤسسات في العالم إتجهت للاكتساب و استثمار التكنولوجيات الجديدة، وعلى رأسها تكنولوجيا الاتصال لما توفره من سرعة ودقة عاليتين، إنتاجية كبيرة، جودة متميزة وقد ترجم هذا التبنى هجرة كمية ضخمة من النشاط الاقتصادي والاجتماعي من الواقع الطبيعي الراهن إلى شبكات تفاعلية رقمية مبنية على المعايير المفتوحة كشبكة الإنترنت مثلا

كما أن التطور الهائل الذي أحدثته تكنولوجيا الاتصال الحديثة في جميع المجالات عموما وفي نشاط المؤسسات خصوصا أدى بتكنولوجيا الاتصال الى انتشارها بصورة كبيرة جعلها تدخل جميع مجالات الحياة الاجتماعية ومنها المؤسسات بمختلف أنواعها وبغض النظر عن نشاطاتها، حيث أن متطلبات العمل باتت تحتم بالضرورة استخدام هذه التكنولوجيات التي تتمثل أساسا في جهاز الحاسوب ومنظومة الشبكات

¹ عجلان بن محمد الشهيري، "التقنيات المكتبية الحديثة والوظائف الإدارية المعاونة"، الرياض، منشورات مركز البحوث الدراسات الإدارية 1999، ص69.

² انطوان ايريس مرجع سابق، ص22.