



جامعة زيان عاشور الجلفة



كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم العلوم الاجتماعية

## دور الشبكة المعلوماتية في تحسين الاتصال

### بين الكلية والطلبة

(دراسة ميدانية بمؤسسة: جامعة زيان عاشور الجلفة)

طلبة السنة الثانية ماستر علم اجتماع التنظيم والعمل

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع التنظيم والعمل

إشراف الدكتور:

عمر صكصك

إعداد الطالب:

عبد المالك بن جدو

لجنة المناقشة:

1. أ. أحمد دوارة رئيسا

2. أ. عمر صكصك مقرا

3. أ. جمال عايدي مناقشا

السنة الجامعية: 2016/2015



# إهداء

أهدي هذه المذكرة لمن كان لهما الفضل عليّ بعد الله سبحانه وتعالى

إلى والدي رحمه الله عليه وإلى أُمِّي أطال الله في عمرها اللزاة كانا لهما

الفضل في توجيبي للطلب العلم.

إلى زوجتي وأبنائي الأحرار وفقهم الله وأبقاهم بصحة وحافية.

إلى إخواني وأخواني الأحرار وكل الأقربين من عائلتي.

وإلى زملائي جميعاً.

إلى كل من قدم لي بد العود والدرهم والمساندة

أهدي لهم هذا العمل المتواضع.

# الشكر والتقدير

الشكر الأول والأخير لله رب العرش العظيم.

أتقدم بجزيل الشكر وخالص التقدير لكل من ساعدني في هذه

المذكرة وخاصة:

الدكتور المشرف: **عمر صليح علي محمود** لأنه الذي بنىها معي

ونصائح وإرشاداته التي لم يخل بها علينا

كما لا يفوتني الشكر الجزيل وعظيم الامتنان إلى موظفي جامعة الجلفة:

قسم العلوم الاجتماعية

والشكر لكل من الأساتذة: **عمر فريط، علي ضيف،**

**سعد جاب الله، علي وعصم** ونوجبهاتهم لي

وفي الأخير نشكر كل من ساهم في إنجاز هذا العمل من قريب

أو من بعيد ولو بكلمة طيبة.

## الملخص:

بحثنا هذا يندرج تحت عنوان "دور الشبكة المعلوماتية في تحسين الاتصال بين الكلية والطلبة" حاولنا فيه الدراسة من الجانب النظري الذي يعطي مفهوما للشبكة المعلوماتية ومفهوماً للاتصال وكل متعلقاتهما، وكان الهدف من الدراسة هو محاولة فهم أبعاد الظاهرة ومدى اكتساب تقنيات تكنولوجيا الاتصال (الشبكة المعلوماتية) واستعمالها، منتهجين "المنهج الوصفي التحليلي"، وقد استعملنا الاستمارة كأداة من أدوات جمع البيانات، أما طرق تحليل البيانات فكان البرنامج Spss.

وكان التساؤل كالتالي: ما هو واقع استخدام الشبكة المعلوماتية ودورها في تحسين عملية

الاتصال بين الطلبة وإدارة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية؟

وتفرّع تحت هذا السؤال التساؤلين التاليين:

1- ما مدى مساهمة قيمة المعلومات والموضوعات "المضمون الاتصالي" في عملية

الاتصال بين الطلبة والكلية؟

2- ما مدى مساهمة توفر الوسيلة الاتصالية في عملية الاتصال بين الطلبة والكلية؟

وتوصلنا الى النتائج: أنّ قيمة المعلومات تظهر في إرسالها واستعمالها، حيث عامل

الوقت ضروري لاتخاذ القرارات اللازمة، وإرسال هذه المعلومات يجب أن يواكب التطورات

التكنولوجية والعلمية الحاصلة، ونقصد بذلك الشبكة المعلوماتية.

Research title: The role of networking in improving communication

Prepared by the student: Abdelmalek bendjedou

Supervision of Dr.: Omar saksak

## **Abstract**

We discussed this falls under "role in improving communication between faculty and students," we tried to study the theoretical side that gives the concept of grid computing and communication concept and all their belongings, the objective of the study was to try to understand the dimensions of the phenomenon and how to acquire techniques of communication technology (network computing) and use, descriptive analytical "follow", and has used the form as a tool for data collection, data analysis methods, the program was Spss.

And the question is as follows: what is the use of Informatics and its role in improving communication between students and the Faculty of Humanities and social sciences?

And fork under this question the following questions:

1. how valuable contribution information and topics "online content" in the process of communication between students and faculty?

2. what extent provide communicative means in the process of communication between students and faculty?

And we reached results: the value of information appear in sent and use, where the time factor is essential to take the necessary decisions, sending this information must keep pace with technological developments and scientific advances, we have in the network.

فلا تيسر

## قائمة المحتويات

هـ	المخلص:	1
ح	قائمة المحتويات	1
ك	قائمة الأشكال	1
1	مقدمة	1
4	الفصل الأول: الإطار المنهجي للدراسة	4
5	1- أسباب وأهمية اختيار الموضوع:	5
6	2- أهداف الدراسة:	6
7	3- إشكالية الدراسة:	7
9	4- فرضيات الدراسة:	9
9	5- تحديد المفاهيم:	9
16	6- المقاربة السوسيولوجية:	16
18	7- الدراسات السابقة:	18
23	8- صعوبات الدراسة:	23
24	الفصل الثاني: الحاسوب والبرمجيات والشبكات المعلوماتية	24
25	تمهيد:	25
26	1- تعريف الحاسوب ومكوناته المادية	26
31	2- تعريف البرمجيات وأنواعها:	31
35	3- تعريف الشبكات المعلوماتية وأنواعها:	35
40	4- الانترنت وخدمات شبكة الانترنت	40
44	خلاصة الفصل:	44
45	الفصل الثالث: المعلومات والاتصال	45
46	تمهيد	46
47	1- مفاهيم حول المعلومات	47
59	2- مفاهيم حول الاتصال	59
67	3- الاتصال الداخلي في المؤسسة	67

79	4- وسائل الاتصال الداخلي ومعوقاته
86	خلاصة الفصل
87	الفصل الرابع: عرض إجراءات البحث الميداني
88	تمهيد:
89	1- تقديم مؤسسة الجامعة <sup>(1)</sup>
92	2- مجالات الدراسة (المكاني، الزماني، البشري: المجتمع والعينة)
96	3- الموقع الإلكتروني للجامعة
97	4- المنهج المتبع
98	5- أدوات جمع البيانات
100	6- الأساليب الإحصائية
101	خلاصة الفصل:
102	الفصل الخامس: عرض وتحليل وتفسير ومناقشة النتائج
103	تمهيد
104	1- عرض وتحليل النتائج
135	2- عرض وتحليل وتفسير الفرضية 1
136	3- عرض وتحليل وتفسير الفرضية 2
137	الاستنتاج العام:
139	الخاتمة:
141	قائمة المراجع:
147	الملاحق:

قائمة الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
104	الجنس	الجدول رقم 01
105	العمر	الجدول رقم 02
106	العمل	الجدول رقم 03
108	هل يمكنك الاتصال بموقع الجامعة في أي وقت وفي أي مكان؟	الجدول رقم 04
109	هل هناك سهولة في إجراء عملية الاتصال بموقع الجامعة؟	الجدول رقم 05
110	هل يمكنك الحصول على المعلومات المناسبة في الوقت المناسب؟	الجدول رقم 06
112	هل يعتبر الاتصال بموقع الجامعة عامل رئيسي في دراستك؟	الجدول رقم 07
113	ما هي احتياجات الطالب من موقع الجامعة التي تراها ضرورية؟	الجدول رقم 08
115	ما هي طرق الاتصال المتوفرة لديك؟	الجدول رقم 09
116	ما هي انسب طريقة للاتصال حسب رأيك؟	الجدول رقم 10
118	هل تمتلك حاسوبا خاصا؟	الجدول رقم 11
119	هل حاسوبك مرتبط بشبكة الانترنت؟	الجدول رقم 12
120	هل اتصالك بموقع الجامعة من:	الجدول رقم 13
122	هل لديك صعوبة في التعامل مع موقع الجامعة؟	الجدول رقم 14
123	هل استقدت من تدريب في التعامل مع موقع الجامعة؟	الجدول رقم 15
124	هل استفادتك من التدريب حسنت من تعاملك مع الموقع؟	الجدول رقم 16
126	هل يغنيك الاتصال بموقع الجامعة عن الحضور الشخصي لجلب المعلومات؟	الجدول رقم 17
127	هل يتوفر الموقع على خاصية التواصل مع الإدارة؟	الجدول رقم 18
128	هل تستخدم موقع الجامعة للحصول على معلومات؟	الجدول رقم 19
129	هل تجد في موقع الجامعة كل ما تحتاجه من معلومات؟	الجدول رقم 20
130	هل تطوير موقع الجامعة يحسن من العمليات؟	الجدول رقم 21
132	ما هي المزايا الايجابية لاستخدام موقع الجامعة؟	الجدول رقم 22
133	ما هي مساوئ استخدام موقع الجامعة؟	الجدول رقم 23

قائمة الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
36	الشبكة الخطية	الشكل رقم 01
37	الشبكة النجمية	الشكل رقم 02
37	الشبكة الحلقية	الشكل رقم 03
48	مفاهيم أساسية حول المعلومات	الشكل رقم 04
90	هيئات وأجهزة الجامعة	الشكل رقم 05
91	نيابات المديرية	الشكل رقم 06
91	الأمانة العامة	الشكل رقم 07
92	المصالح المشتركة	الشكل رقم 08

مُقَدِّمَةٌ

## مقدمة

إنّ أبرز ركائز التقدم الحضاري هي المعلومات إذ تعتبر من أهم مقومات الحياة، ولها ارتباط وثيق بجميع ميادين النشاط البشري، وهي تشكل جزءاً لا يتجزأ من هذا النشاط. فالإنسان يعتمد على المعلومات في جميع نواحي حياته الخاصة والعامة وفي كل خطوة يخطوها، وهكذا كانت المعلومات وما زالت من الظواهر التي صاحبت الإنسان منذ نشوء المجتمعات البشرية عندما وجد الإنسان على وجه الأرض وأحس بحاجة الطبيعية للتعايش والتواصل مع أخيه الإنسان. ومن هنا حرص الإنسان على تبادل المعلومات وتناقلها من جيل لآخر ليفيد ويستفيد.

وقد اتخذت هذه العملية أشكالاً مختلفة ووظفت لها وسائط متنوعة حسب الإمكانيات المتاحة للإنسان في كل مرحلة من مراحل التاريخ البشري. كما أن هذه الأشكال والوسائط قد مرت بمراحل تطور متعاقبة بحسب تطور الحضارات الإنسانية على مر العصور. فمن الأشكال والوسائط الرمزية والشفاهية والرقم الطينية وجلود الحيوانات في العصور القديمة، ومن المخطوطات في العصور الوسطى تطورت عملية تبادل المعلومات ونشرها إلى الأشكال والوسائط المطبوعة الورقية واللاورقية كالكتب والمجلات والموسوعات والأقراص الليزرية وشاشات الحواسيب، والأقمار الصناعية وما سواها من وسائط ونظم نشر المعلومات واقتنائها و تخزينها واسترجاعها و بثها.

وفي بحثنا هذا الذي كان متمحوراً حول الشبكة المعلوماتية والاتصال قسمناه إلى خمسة فصول، خصّصنا في الفصل الأول الإطار المنهجي للدراسة من أسباب وأهمية اختيار الموضوع، أهداف الدراسة وأشكاليتها، الفرضيات المقترحة إلى تحديد المفاهيم فالمقاربة السوسولوجية والدراسات السابقة وصعوبات الدراسة.

وفي الفصل الثاني المعنون بـ "الحاسوب والبرمجيات والشبكات المعلوماتية" إذ عرّفنا فيه الحاسوب ومكوناته المادية وكذا البرمجيات والشبكة المعلومات وأنواعها كما عرجنا على الانترنت وخدماتها، لننتقل بعد ذلك إلى:

الفصل الثالث الذي تطرقنا فيه إلى مفاهيم حول المعلومات والاتصال الذي تناولنا فيه مفاهيم حول المعلومات والاتصال إلى الاتصال الداخلي في المؤسسة، ووسائل الاتصال الداخلي ومعوقاته.

ليكون الفصل الرابع حول عرض إجراءات البحث الميداني وتناولنا فيه جامعة الجلفة وموقع الالكتروني للجامعة والمنهج المتبع وأدوات جمع البيانات والأساليب الإحصائية المتبعة في الدراسة.

والفصل الخامس عرضنا النتائج تحليلاً وتفسيراً ومناقشة وأجبنا على الإشكالية والفرضيات المطروحة في بداية البحث وخرجنا باستنتاج، وفي الأخيرة خاتمة تتضمن التوصيات.

# الفصل الأول

## الإطار المنهجي للدراسة

- ❖ أسباب وأهمية اختيار الموضوع.
- ❖ أهداف الدراسة.
- ❖ إشكالية الدراسة.
- ❖ فرضيات الدراسة.
- ❖ تحديد المفاهيم.
- ❖ المقاربة السوسيولوجية.
- ❖ الدراسات السابقة.
- ❖ صعوبات الدراسة.

**1- أسباب وأهمية اختيار الموضوع:****1-1 - أسباب اختيار الموضوع:**

يرتكز أي بحث علمي على جملة من الشروط والمبادئ العامة لاختياره تحدد بدورها سبب اختيار موضوع الدراسة بعينه دون سواه، ولعل من أبرز الأسباب الذاتية والموضوعية التي يعود إليها اختيار مشكلة البحث.

✓ حب المعرفة والاطلاع والفائدة العلمية والتعامل اليومي مع تكنولوجيا المعلومات والشبكات المعلوماتية أدى بالباحث إلى الاطلاع على واقع حداثه الموضوع بالنسبة إلى تجربة الجامعات الجزائرية في الدخول لمرحلة جديدة في مسيرتها التنموية.

✓ الاطلاع على واقع التنظيمات التي أهملت الجانب المتعلق بالاتصال وخاصة في الجانب الذي يمس الشبكات المعلوماتية، في محاولة لمعرفة حقائق هذا الموضوع ومدى تطبيقاته الفعلية في الجامعة الجزائرية.

✓ حساسية هذا الموضوع خاصة في المرحلة الراهنة حيث يعد من المواضيع الحساسة التي تطرح إشكالا وواقعا جعلته جديرا بالدراسة.

✓ يتمثل في انعدام الأبحاث العلمية الأكاديمية التي تمت بمجال استعمال شبكات الاتصال في الجزائر، وكل ما وجد في هذا لم يقتصر إلا على الجانب التقني البحث المتعلق سواء بالبنية التحتية لشبكة الانترنت أو بالبرامج المعلوماتية ومجالات تطبيقها كالتعليم عن بعد والمكتبات الافتراضية، التجارة الالكترونية والحكومة الالكترونية... الخ، مع الاهمال الشبه كلي للبعد المرتبط بالسياق الاجتماعي.

**1-2- أهمية اختيار الموضوع:**

إن أهمية البحث تتوقف على أهمية الظاهرة التي يتم دراستها وعلى قيمتها العلمية، وما يمكن أن تحققه من نتائج يمكن الاستفادة منها، وما قد تمخض عنه من حقائق يمكن

الاستدلال بها في رسم السياسات والاستراتيجية المناسبة، وتتبع أهمية الدراسة الراهنة من أهمية الدور الريادي الذي تلعبه الشبكة المعلوماتية ودورها في تحسين عملية الاتصال.

إذ يعتبر هذا الموضوع ذو أهمية وفائدة علمية لما يقدمه من وصف عميق للظاهرة، وكذا لما له من عائد علمي يستفيد منه المتخصصين في المجال وذلك من خلال ما يقدمه هذا البحث من نتائج تخص الظاهرة.

من هنا يأتي البحث الحالي ليكتسب أهميته من عدة جوانب يجيء في مقدمتها أهمية الانترنت نفسها بوصفها وسيلة اتصال تفاعلية تحظى بشعبية كبيرة بين أوساط المتعلمين، سواء كانوا طلبة أو أساتذة الجامعة، وتأتي أهميته كذلك من كون الانترنت وسيلة حديثة في عالمنا العربي عامة، والجزائر خاصة، حظيت دوافع استخداماتها بقدر ضئيل من اهتمام الباحثين، وهذا الوضع يجعل دراسة الموضوع ضروريا لكي تستند الأوساط المختلفة الثقافية والدينية والإعلامية... الخ على أسس وحقائق علمية، بدلا من الاستشهاد بالانطباعات والملاحظات العابرة غير الموضوعية لحالات فردية.

## 2- أهداف الدراسة:

- ✓ محاولة فهم أبعاد الظاهرة وتداعياتها الآنية والمستقبلية، وهي تتطلب دراسة طويلة المدى، وتعتبر هذه المرحلة خطوة أولية في معرفة على الأقل التراث النظري وأبعاده العلمية والواقعية في المؤسسات الجزائرية.
- ✓ محاولة معرفة مدى اكتساب واستعمال تقنيات تكنولوجيا الاتصال (الانترنت)، كقيم مستجدة في ميدان العمل، التي حددت في قيمة التدريب ومسايرة التطور العلمي والخبرة العملية، التي تعتبر من بين المقاييس والمبادئ العصرية لنجاح المؤسسات.
- ✓ إثراء المكتبة الجامعية بمثل هذه المواضيع الحساسة والتي تعتبر نادرة في هذا التخصص.

- ✓ محاولة الكشف والمعرفة بطريقة علمية لإبراز الصورة الحقيقية ومدى مساهمة شبكة المعلوماتية في تحسين الاتصال المتعلق بالمعلومات في الجامعة.
- ✓ محاولة الاطلاع على الظاهرة ومدى ارتباطها بالعوامل المولدة لها من أولها حتى آخرها مما يسمح بالوصول إلى بعض النتائج التي توضح أهمية الموضوع.
- ✓ محاولة توعية الجامعة الجزائرية بضرورة مسايرة التغيرات الحاصلة في مجال التكنولوجيا وشبكات المعلوماتية.

### 3- إشكالية الدراسة:

إن عالمنا اليوم عالم متغير لا يعرف ثباتا ولا استقرارا، فهو يمر بتحوّلات هامة وسريعة في نظمه السياسية، الاقتصادية، الاجتماعية والتكنولوجية، هذه التحوّلات من شأنها إحداث تغييرات جذرية في مجالات الحياة المختلفة، وخلق تحديات جديدة تنعكس في مجملها على حركة المجتمع ومؤسساته، ونتيجة لهذه التغيرات التي حدثت داخل العالم مجال التكنولوجيا وعصر مجتمع المعلومات، حتى أن البعض اصطلح على تسمية هذا الوضع بالثورة الجديدة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال التي غيرت مجرى الحياة في جميع نواحي الحياة، فنجد معظم دول العالم المتقدم تتسابق فيما بينها لوضع استراتيجياتها وخطط لتطوير المعلومات، وهذا ما صاحبه ظهور وانتشار الحواسب الآلية التي أضحت بمثابة ضرورة حتمية تحتاجها جميع المؤسسات لميزتها القوية في معالجة وتخزين كم هائل من المعلومات بطريقة منظمة وسريعة ودقيقة بالإضافة إلى تطور أجهزة الاتصال والشبكات والأقمار الصناعية، وعليه فإن امتلاك المعلومات أمر لا بد منه، ولكن عدم التحكم في هذه الأخيرة يفقدها معناها، لأن هدف أي مسير هي المعلومة في وقتها وكذا مدى دقتها، وصدقها، فإذا اختل شرط من شروطها أفقدها معناها

وفي هذا الاهتمام المتزايد بالمعلومات لكونها ثروة وطنية فهي تلعب دوراً استراتيجياً حيوياً في ميادين أنشطة المجتمع، وقد دفع هذا الاهتمام الدول والمؤسسات والأفراد إلى بذل جهود حثيثة في مجالات السيطرة والتحكم بمورد المعلومات على المستويات الوطنية والإقليمية والدولية. وقد نتج عن هذه الجهود العديد من نظم وشبكات المعلومات والإنترنت.

فالإنترنت تعتبر وسيلة اتصالية وإعلامية والتي أضحت تفرض نفسها في الواقع المعاش، وقد أدى انتشار السريع والمتزايد لها إلى تنوع وتعدد استخداماتها لتشمل كل مناحي الحياة اليومية للأفراد، حيث استخدمت في البحث والتسليّة وكذا الاتصال والتواصل وغير ذلك من الخدمات التي لا تحصى.

وتعد شريحة الشباب الأكثر اهتماماً بهذه الوسيلة الهامة لما توفره لهم من خدمات وما تلبيه من حاجات وعلاقات افتراضية مع أطراف متعددة من العالم ومن ضمن هذه الفئات نجد فئة الطلبة الجامعيين الذين يقبلون على الإنترنت لأسباب ودوافع عديدة تخدم حاجاتهم، حيث أيضاً تعتبر كوسيط إعلامي تساهم في نقل وتبادل المعلومات بينهم، وتقدم الإنترنت مجموعة من الخدمات الاتصالية الموجودة في الجامعة وخاصة للمستخدمين المتمثلين في الطلبة الجامعيين وتشمل مجالات أكاديمية عديدة، وهنا تكمن المشكلة العامة للدراسة وهي في التساؤل الرئيسي التالي:

\* ما هو واقع استخدام الشبكة المعلوماتية ودورها في تحسين عملية الاتصال بين الطلبة وإدارة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية؟

وتتفرع تحت هذا السؤال التساؤلات التالية:

1- ما مدى مساهمة قيمة المعلومات والموضوعات " المضمون الاتصالي " في عملية

الاتصال بين الطلبة والكلية؟

2- ما مدى مساهمة توفر الوسيلة الاتصالية في عملية الاتصال بين الطلبة والكلية؟

## 4-فرضيات الدراسة:

يتفق الباحثون على أن البحث العلمي، لا بد أن يبدأ بفروض محددة، فإن الفرض أساسي في البحث العلمي، فنحن لا نستطيع التقدم في بحثنا ما لم نبدأ بتفسير مقترح أو حل للصعوبة التي تواجهنا والتي من أجلها نقوم بالبحث، فلكي يستطيع الباحث الإجابة على الأسئلة التي أثارها مشكلة بحثه، فإنه يبدأ بصياغة فروضه العلمية، والتي هي أفضل تفسير يتضمن علاقة بين ظاهرتين أو متغيرين، "ويمكن القول أن الفرضية هي ما يتوقعه الباحث من نتائج على مستوى بحثه، في شكل فكرة، توقع، حل، إجابة، رأي يصور علاقات التأثير والتأثر بين متغيرات الظاهرة المدروسة" (1)

وعليه فلإجابة على هذه التساؤلات اقترحنا الفرضيات التالية:

الفرضية العامة:

\* تعد استخدام الشبكة المعلوماتية دورا مهما في تحسين عملية الاتصال بين كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية والطلبة.

الفرضيات الجزئية:

1- تساهم قيمة المعلومات والموضوعات "المضمون الاتصالي" في تحسين عملية الاتصال بين الطلبة والكلية.

2- تساهم توفر الوسيلة الاتصالية في تحسين عملية الاتصال بين الطلبة والكلية.

## 5- تحديد المفاهيم:

يعد تحديد المفاهيم والمصطلحات العلمية للدراسة أحد الطرق المنهجية الهامة في تصميم البحث، فالدقة الموضوعية من خصائص العلم والتي تميزه عن غيره من ضروب

(1) أحمد بن مرسل، مناهج البحث العلمي في علوم الاتصال. الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية، 2003، ص 90 .

المعرفة، ومن مستلزمات الدقة في العلم وضع تعريفات واضحة ومحددة لكل مفهوم أو مصطلح يستخدمه الباحثون في كتاباتهم ودراساتهم<sup>(1)</sup>

وعليه يتعين على الباحث تحديد جملة المفاهيم التي يستخدمها في بناء الموضوع، وكلما اتسم هذا التحديد بالدقة والوضوح سهل على القارئ لهذا البحث إدراك معاني الأفكار التي وردت به وبالتالي إدراك محور البحث.

### 5-1- الشبكة المعلوماتية " الانترنت " :

يشير " كرول " في إحدى النصوص الأولى التي اهتمت بوصف الانترنت بأن هذه الأخيرة يمكن أن توصف من خلال ثلاث طرق:

- الانترنت كشبكة تعمل وفق بروتوكول TCP/IP<sup>(2)</sup>.

- الانترنت كمجتمع من الأشخاص يستخدمون ويطورون هذه الشبكات.

- الانترنت كمجمل الموارد الموضوعية تحت التصرف أو خدمة الأشخاص والمجموعات، فالإنترنت تجمع بين ثلاث مكونات: التقنية والإنسانية والمعلوماتية.

ويحيل مصطلح الانترنت، كما يدل عليها اسمها، في كلمة " بين " تعني inter الربط بين الشبكات network وتربط الانترنت، باعتبارها على كميات من المعلومات في كل المواضيع، وبالنظر إلى أنها شبكة الشبكات، تربط الانترنت العديد من المراكز الخادمة، حيث يستطيع المستخدمون الوصول إلى بعض ملفات هذه المراكز وتبادل المعلومات ويمكن أن تكون هذه الملفات عبارة عن قواعد بيانات، أو برمجيات تطبيقية أو رسائل إلكترونية<sup>(3)</sup>.

(1) محمد الجوهري، عبد الله الخريفي، طرق البحث الاجتماعي. القاهرة: دار المعرفة الجامعة، 1997، ص20.

(2) للاستزادة في TCP/IP انظر الملاحق.

(3) ملاك السعيد، " دوافع استخدام الطلبة الجامعيين للإنترنت في جامعة الجزائر 2"، ماجستير علم الاجتماع تغير الاجتماعي، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة بوزريعة، 2010، 2009، ص 20

## الانترنت اصطلاحا:

"هو عبارة عن الممارسات الاجتماعية، التي تصبح عادية في إطار ثقافة معينة، من خلال الممارسة وإعادة الممارسة في النشاط نفسه إلى جانب عوامل القديمة المتعلقة بالفعل الممارس، إذ يكون التعامل مع الأشياء الرمزية أو الجماعة على الوسائل بتحقيق أهداف محددة، وتتعلق هذه الممارسات بالطابع الخاص الذي يضيفه الفرد أو الجامعة على الوسائل، الأدوات، والخدمات، هذا ما يعكس مجموعة من الدلالات الثقافية المركبة التي تتأسس في إطار الحياة اليومية " (1)

أما الانترنت إجرائيا هو الاتصال بشبكة الاتصالات العالمية التي تضم مجموعة من الحواسب الآلية المتصلة مع بعضها البعض عن طريق خطوط هاتفية تعمل على مدار الساعة وبواسطتها يستطيع الطلاب الجامعيين الحصول على المعلومات المطلوبة من أجل احتياجاتهم المتنوعة والاستفادة من خدماتها.

## 5-2- الاتصال:

## الاتصال اصطلاحا:

"العملية التي تنتقل بها الرسالة من مصدر معين إلى مستقبل واحد أو أكثر بهدف تغيير السلوك"(2).

(1) صفاح امال فاطمة الزهراء، " استخدام الهاتف النقال لدى الطالب الجامعي" ماجستير علم الاجتماع الاتصال، كلية

العلوم الاجتماعية، جامعة مستغانم، 2009، 2010، ص21

(2). عبد الغفار حنفي، أساسيات إدارة المنظمات، المكتب العربي الحديث، القاهرة، مصر، 1995، ص 369.

"ظاهرة اجتماعية، حركية، تؤثر وتتأثر بمكونات السلوك الفردي والعوامل المؤثرة على طرفي عملية الاتصال المشتملة على نقل وتبادل المعلومات والأفكار، والمعاني المختلفة، وتفهمها، باستخدام لغة مفهومة للطرفين، من خلال قنوات معينة".<sup>(1)</sup>

الاتصال: "عملية مستمرة تتضمن قيام أحد الأطراف بتحويل أفكار ومعلومات معينة إلى رسالة شفوية أو مكتوبة، تنتقل من خلال وسيلة اتصال إلى الطرف الآخر"<sup>(2)</sup>.

### الاتصال إجرائياً:

"عملية نقل أو تبادل للمعلومات، تتكون هذه العملية من المرسل، المستقبل، الرسالة المراد نقلها، الوسيلة، الرد أو المعلومات المرتدة وبيئة الاتصال".

### 5-3- الطالب الجامعي:

من الناحية اللغوية نجد طالب ويطالب وطالبا ومطالبة وطلابا ويقال طلب غيره أي طلب منه حقا عليه، وأيضا طالب فلان بمعنى طلب منه، أما بخصوص الطالب فقد جاء تعريفه كالاتي:

- هو التلميذ في مراحل التعليم الابتدائي والمتوسط والثانوي والتعليم العالي ولقد جاء في الحديث الشريف "منهومان لا يشبعان طالب علم وطالب دنيا"<sup>(3)</sup>، أما الطالب الجامعي هو "المتعلم الذي ينتقل من الدراسة في الثانوية إلى الدراسة في الجامعة".

**التعريف الإجرائي للطالب الجامعي:** هو المتمدرس الذي يدرس بجامعة زيان عاشور بالجلفة في تخصص علم الاجتماع التنظيم والعمل في فترة زمنية محددة، تكفل بتحصيله

(1) سعيد يس عامر، الاتصالات الإدارية والمدخل السلوكي لها، مركز وايد سيرقيس للاستشارات والتطوير الإداري، مصر، 2000، ص 30.

(2) أحمد ماهر، كيف ترفع مهاراتك الإدارية في الاتصال، الدار الجامعية للنشر، مصر، 2000، ص 35.

(3) رواه الطبراني في الكبير، والقضاعي من حديث إسماعيل ابن أبي خالد عن زيد بن وهب عن ابن مسعود به مرفوعاً، وهو عند البيهقي في المدخل، من حديث جعفر بن عون عن أبي العميس عن القاسم قال: قال ابن مسعود: منهومان لا يشبعان طالب العلم وطالب الدنيا، ولا يستويان، أما طالب الدنيا فيتمادى في الطغيان، وأما طالب العلم فيزداد من رضى الرحمن.

على شهادة جامعية، سواء كانت الدراسة ثلاث سنوات أو خمس سنوات أي لسانس أو ماستر بالنظام LMD، أو حتى أربع سنوات بالنسبة للنظام الكلاسيكي، حتى وأن هذا الأخير لم يعد يُعمل به.

#### 5-4- المؤسسة والمنظمة:

##### تعريف المؤسسة:

يعرف ناصر دادي عدون المؤسسة على أنها: "كل هيكل تنظيمي اقتصادي مستقل مالياً، في إطار قانوني واجتماعي معين، هدفه دمج عوامل الإنتاج من أجل الإنتاج، أو تبادل السلع والخدمات مع أعوان اقتصاديين آخرين، أو القيام بكليهما معاً (إنتاج + تبادل)، بغرض تحقيق نتيجة ملائمة، وهذا ضمن شروط اقتصادية تختلف باختلاف الحيز المكاني والزماني الذي يوجد فيه، وتبعاً لحجم ونوع نشاطه.

تعريف المنظمة: ان المنظمة هي تجمع انساني اي مجموعة من الناس تربطهم علاقات رسمية لتحقيقي الاهداف التي من اجلها انشأت المنظمة وهناك عدة انواع من المنظمات منها التجارية، الصناعية، التعليمية وجميعها تمتلك خصائص تجمع بينهما وهي:

- 1- إن جميع المنظمات تعمل لتحقيق هدف يبرر وجودها واستمرارها.
- 2- إن جميع المنظمات تضم جماعات من الناس.
- 3- إن جميع المنظمات تتضمن درجة من الرسمية التي تحدد الاتجاه السلوكي للعاملين. وعلى الرغم من تشابه المنظمات في هذه الخصائص الا انها نقطة الخلاف بينهما.

**التعريف الإجرائي:** عند ما نتكلم أو نذكر في بحثنا هذا عن المؤسسة أو المنظمة

فإنني أقصد بذلك معنى واحدا وهي جامعة زيان عاشور محل الدراسة الميدانية.

## 5-5- المعلومات " المضمون الاتصالي":

## التعريف اللغوي للمعلومات:

ويعرفها المعجم العربي الحديث لاروس هي " الأخبار والتحقيقات أو كل ما يؤدي إلى كشف الحقائق وإيضاح الأمور(1).

**التعريف الاصطلاحي للمعلومات:** هي بيانات تمت معالجتها إذ تم تصنيفها، وتحليلها، وتنظيمها، وتلخيصها بشكل يسمح باستخدامها والاستفادة منها حيث أصبح ذات معنى(2).

وتعرف بأنها هي البيانات التي خضعت للمعالجة والتحليل والتفسير، بهدف استخراج المقارنات، والمؤشرات، العلاقات التي تربط الحقائق والأفكار والظواهر مع بعضها البعض(3)

## التعريف الإجرائي للمعلومات:

هي مجموعة من المعطيات والإعلانات والبيانات التي يتم نشرها وتعليقها في الجامعة سواء في موقع الجامعة الالكتروني أو الجدارية (مثل: كشوف النقاط، رزنامة الاختبارات، مواعيد المراجعة، إعلانات الندوات واللقاءات، .....

مجموعة من المعطيات والبيانات والتي يتم جلبها ومعالجتها وتنظيمها وتصنيفها والتي يمكن بعدها تخزينها ونشرها في الشبكات المعلوماتية، وتعتبر المادة الخام الهامة للطالب الجامعي والتي بإمكانه الاستفادة منها بشكل أفضل "

## 5-6- تكنولوجيا المعلومات " وسائل الاتصال":

لقد أصبحت تكنولوجيا المعلومات ركيزة تنظيم كل مؤسسة، ما دفع بالباحثين والمختصين إلى البحث في جوانبها المختلفة، ومتطلباتها الرئيسية وقبل هذا وذاك وجب

(1) خليل الجر، المعجم العربي الحديث لاروس. باريس: مكتبة لاروس، 1987 ص 1134

(2) Hicks jr, James O, **management information systems a user perspective**. New York: St Paul West Publishing Company, 1993, p36

(3) فايز جمعه صالح النجار، نظم المعلومات الإدارية. الأردن: دار الحامد للنشر والتوزيع، 2007، ص 20.

تقديم وطرح مجموعة من التعريفات التي ستوضح وتقرّب الرؤى التي اتفقت على أن العصر الحالي هو عصر ثورة تكنولوجيا المعلومات

يقصد بتكنولوجيا المعلومات " مجموعة من الأفراد، البيانات، الإجراءات، والمكونات المادية والبرمجيات التي تعمل سوية من أجل الوصول إلى أهداف المنظمة وهي تمثيل للجانب التكنولوجي والحديث لنظام المعلومات"<sup>(1)</sup>

يمكن تعريف تكنولوجيا المعلومات بأنها " تجمع العديد من التجهيزات الضرورية لمعالجة المعلومات خاصة الحواسيب، البرمجيات اللازمة لتحويل المعلومات، تخزينها، تسييرها، إرسالها وإيجادها"<sup>(2)</sup>.

تكنولوجيا المعلومات هي " التكنولوجيا التي تركز على استخدام المعلومات في أداء العمل، وتتمثل في المعدات والبرامج والشبكات وقواعد البيانات وغيرها"<sup>(3)</sup>.

وتشير تكنولوجيا المعلومات أيضًا إلى خلق وتجميع وتخزين وتعديل والتحويل السريع للمعلومات، والذي يمكن تحقيقه من خلال الحاسبات الآلية والوسائل المرتبطة بها.<sup>(4)</sup>

**التعريف الإجرائي لتكنولوجيا المعلومات:** تعني اقتناء المعلومات والبيانات ثم معالجتها وتخزينها في صورها المختلفة: النصية، المصورة والرقمية (عن طريق برامجها المخصصة لها) وبواسطة أجهزة تعمل إلكترونيًا (العتاد) وتجمع بين أجهزة الحاسب الآلي وأجهزة الاتصال (شبكات المعلوماتية).

(1) سناء عبد الكريم الخناق، "دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في عمليات إدارة المعرفة"، الملتقى الدولي: المعرفة الركيزة الجديدة والتحديات التنافسي للمؤسسات الاقتصادية، بسكرة، 12 و13 نوفمبر 2005، ص 237، 238.

(2) سعيد عمر، " تكنولوجيا المعلومات والاتصال حافز أم عائق أمام تأهيل المنشآت العربية "، الملتقى الدولي حول متطلبات تأهيل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في الدول العربية، جامعة الشلف، 17، 18 أبريل 2006.

(3) محمد صالح الحناوي وآخرون، مقدمة في الأعمال في عصر التكنولوجيا. الإسكندرية: الدار الجامعية، 2004، ص

(4) راوية حسن، السلوك التنظيمي المعاصر. الإسكندرية: الدار الجامعية، 2002، ص 337.

## 6- المقاربة السوسيولوجية:

## تمهيد:

النظرية والبحث بينهما علاقة تكامل واندماج، فالنظرية تدعم البحث العلمي بالأطر والأنساق التي تعينه على إعطاء معنى للبيانات المستمدة من الميدان، كما أن البحث يعطي النظرية مجالاً للاختبار والتوسع، إن جدية البحث السوسيولوجي تتأتى من قدرة الباحث على اختيار النظرية المناسبة أو النظريات الملائمة لبحثه ولمنطلقاته النظرية، لذلك سنحاول هنا استعراض أهم النظريات التي درست واهتمت بتكنولوجيا المعلومات ووسائل الاتصال والهدف يتمثل في صياغة تصور نظري واضح يقود إلى الربط بينهما.

## التحليل النسقي لتالكورت بارسونز للتكنولوجيا:

إنّ اعتبار المؤسسة كنسق عام يتكون من مجموعة الأنساق الفرعية يدفع للحديث عن ما قدمه "بارسونز" من آراء وأفكار تتعلق بدراسة التنظيمات ويعطي "بارسونز" للبعد التكنولوجي أهمية بالغة في تأثيره على باقي الأنساق ذلك يحدث بطريقة تدريجية مما يحول دون حدوث هزات تهدد كيان هذا المجتمع ويحدث التأثير نتيجة التفاعل بين التكنولوجيا والأنساق الأخرى في ظل النسق الثقافي العام.

والتكنولوجيا لا تمس جانباً واحداً من جوانب المجتمع، وإنما يتضح تأثيرها في كل

المجالات التالية<sup>(1)</sup>:

أ/ **تقسيم العمل**: يؤدي التطور التكنولوجي إلى تعدد الوظائف وتباينها وهذا بدوره يتطلب مزيداً من الربط والتنسيق بين هذه الوظائف.

ب/ **كبر حجم التنظيمات**: تقدم التكنولوجيا خدمات كثيرة تساعد على زيادة الفعالية في الإنجاز والسيطرة أكثر على العملية الإنتاجية، وأدى ذلك إلى كبر حجم التنظيمات وأصبح

(1) علي غربي، يمينة نزار، التكنولوجيا المستوردة وتنمية الثقافة العمالية بالمؤسسة الصناعية. قسنطينة: مخبر علم اجتماع الاتصال، جامعة منتوري قسنطينة، 2002، ص ص 38، 39.

عسير على أصحاب العمل أن يتحكم بمفرده في العمليات الداخلية مما دفعه إلى الاعتماد على متخصصين في مجالات مختلفة.

ج/ تغيير بناء القوة داخل التنظيم: نتيجة للتطور التكنولوجي يتأثر بناء القوة داخل المؤسسات فكما تغيرت التكنولوجيا أصبحت المؤسسات تعتمد أكثر على الكفاءات المهنية المتخصصة لتنظيم وتسيير العمليات.

وعليه حسب النظرية فإن التكنولوجيا أصبحت ضرورية لبناء قوة ذلك النسق الكلي داخل المؤسسات، حيث أدى التطور التكنولوجي إلى تقسيم العمل وتباين الوظائف ومنه واعتماد تلك المؤسسات أكثر على المهارات المهنية المتخصصة للأفراد.

#### المدرسة السوسيو تقنية:

انطلاقاً من هذا التصور النسقي الذي وضعه بارسونز، ظهر اتجاه نظري آخر في إنجلترا يتزعمه كل من إيفوت جاك Eliott Jaques، وجون وود وارد J. Wood Ward من معهد Tavistock هذا المنحى النظري أصبح يطلق عليه فيما بعد بالمدرسة السوسيو تقنية، والذي ينظر للمؤسسة على أنها منظمة تتشكل من مجموعة أنساق فرعية تسعى إلى تحقيق هدف كلي، وعلى العموم إن هذه المدرسة تقوم على المبادئ العامة والأساسية التالية:

- أن المنظمة ما هي إلا مجال لتفاعل النسق التقني والنسق الاجتماعي من أجل تحقيق الهدف.
- أن النسق التقني هو النسق الأساسي والنسق الاجتماعي هو النسق التابع له.
- أن فعالية المنظمة في تحقيق الهدف يتوقف في الأساس على مدى تجاوب النسق الاجتماعي مع العوائق التي ينتجها هذا النسق التقني.

- لكي يتحقق الضبط الذاتي يجب على النسق الاجتماعي أن يتميز بالمرونة واللاتجانس في الوظائف الذي لا يعني أنه لا بد أن تكون كفاءات ومهارات لها القدرة على تعويض بعضها(1).

## 7- الدراسات السابقة:

الدراسة الأولى: دراسة الطالبة ملاك السعيد بعنوان: دوافع استخدام الطلبة الجامعيين للإنترنت في جامعة الجزائر 2.(2)

أجريت هذه دراسة بجامعة بوزريعة وبإشكالية ظهرت وضوح المتغيرين فيها هي بالتساؤل التالي وهي: ماهي دوافع إقبال الطلبة الجامعيين على استخدام الإنترنت في الجزائر في ظل توسع استخدامها وتسارعه في المجتمع وتطوره؟ ثم تندرج تحته الأسئلة الفرعية الآتية:

- هل استخدام الطلبة الجامعيين للإنترنت هو بدافع انجاز متطلبات الدراسة والبحث العلمي، أي له علاقة بمجال تخصص الطالب ومتطلبات التكليف بالبحوث وكذا مجال الاهتمام العلمي والبحث العلمي؟

- هل الدافع الاساسي هو من اجل التواصل عبر البريد الالكتروني أو الدردشة وإقامة علاقات اجتماعية افتراضية مع أطراف وفئات أخرى في المجتمع؟

- هل الطالب يقبل على استخدام الإنترنت لدوافع عامة، من تعدد خصائصها ومميزاتها لتخزين المعطيات المتنوعة (نص، صوت، صورة، فيديو) أو ما يسمى بالوسائط المتعددة؟

(1) محمد المهدي بن عيسى، علم الاجتماع التنظيم: من سوسيولوجيا العمل إلى سوسيولوجيا المؤسسة. ط1، مطبعة إمبابلاست: الجزائر، 2010، ص ص 192، 193.

(2) ملاك السعيد، دوافع استخدام الطلبة الجامعيين للإنترنت، مذكرة ماجستير في علم الاجتماع التنظيم والعمل، جامعة الجزائر 02، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم علم الاجتماع، تخصص: التغيير الاجتماعي، 2010/2009.

- ما هو الدافع في اقبال الطالب الجامعي على الانترنت، هل تحقيق حاجات وإشباعات معينة لا تتحقق باستخدام وسائل الاتصال الأخرى؟

وكانت فرضيات الدراسة على النحو التالي:

**الفرضية العامة:** يستخدم الطلبة الجامعيون الانترنت بدوافع مختلفة تجمع بين البحث والتواصل وإقامة علاقات اجتماعية.

**الفرضيات الفرعية:** يستخدم الطلبة الجامعيون الانترنت بدافع الدراسة والبحث العلمي.

1- يستخدم الطلبة الجامعيون الانترنت بدافع التواصل عبر البريد الإلكتروني.

2- يستخدم الطلبة الجامعيون الانترنت بدافع الدردشة وإقامة علاقات اجتماعية افتراضية مع أطراف وفئات أخرى في المجتمع.

أما بالنسبة للمنهج المتبع في الدراسة وهو المنهج الوصفي التحليلي والمنهج الإحصائي والمنهج المقارن وكان اختيارها لهذه المناهج لاختلاف مواضيع وأهداف الدراسة حيث يحتاج كل موضوع من مواضيع الدراسة الى منهج معين للبحث.

وقد تم توزيع 400 استمارة واسترجاع 325 منها وإلغاء 21 استمارة بسبب عدم إكمال الكلية للبيانات أو عدم توفرها على الشروط المطلوبة لقبول الاستبيان بشكل علمي فبلغ عدد الاستمارات القابلة للدراسة (304) استبيان.

وخلصت الدراسة الى عديد النتائج وهي:

1- أن يطرح مقرر حول استخدام الانترنت كمتطلب جامعة بالنسبة لكل الطلبة الذين يلتحقون بمختلف كليات جامعة بوزريعة.

2- ان ينشأ مركز للحاسوب، والاشراف على تنظيم دورات تدريبية منتظمة لفائدة الطلبة لما سيكون في ذلك من مردود ايجابي على العملية التدريسية والبحثية والتي ستعمل على زيادة الدافعية لدى الطالب في استخدام الانترنت، وتغيير دوافعه السلبية في زيارة

المواقع الاباحية وكذلك الاستخدام المفرط لرامج الدردشة، والمواقع الاجتماعية، نحو دوافع ايجابية في كيفية استغلال المحصول المعرفي في الشبكة، وتشجيع على التعلم التعاون كأحد انماط التفاعل الايجابي لترقية التعليم والبحث العلمي.

3- ان تقوم الجامعة بتحميل النسخ المحدثه من المتصفحات على الحواسيب المتوفرة بمعامل الجامعة بغرض اصباغ الفاعلية على عملية البحث عن المعلومات.

4-4- توسيع الجامعة لخدمات الانترنت لتشمل الطلبة، مع توفير خادما (Server) اكثر تطورا للتغلب على مشكلات بطء الاتصال وانقطاعه، وأن تعتمد الجامعة على الالياف الضوئية (Fiber optics) كوسيط لتراسل البيانات لما توفره هذه التقنية من نقاوة عالية في البيانات المتبادلة ومن طاقة استيعاب كبيرة.

5- توعية الطلبة الجامعيين باهمية شبكة الانترنت باعتبارها احدى مستجدات التكنولوجيا، وخاصة التعليمية منها في الحصول على المعلومات العلمية المتنوعة، من خلال توزيع النشرات العلمية، وعقد الندوات واللقاءات.

6- عمل دورات تدريبية وورشات عمل مكثفة تعريفية بشبكة الانترنت لتدريب الطلبة الجامعيين على الاستخدام المفيد لها، من خلال تدريبهم على كيفية انتقاء المعلومات واختيار المناسب منها في البحوث والدراسات العلمية، التي تخدم مسيرتهم العلمية.

7- اهمية اجراء دراسات مستقبلية شاملة لفئات عمرية متعددة، نظرا لانتشار استخدام شبكة الانترنت وتأثيراتها المباشرة في الحياة الاجتماعية للأفراد، حيث لا زالت الدراسات في هذا الموضوع محدودة جدا، وخاصة من المنظور الاجتماعي، للحد من الدوافع السلبية لهذه التقنية، والاستفادة من الدوافع الايجابية لها.

8- اجراء دراسات لتتبع مدى انتشار هذه التقنية، وتحديد أكثر فئات المجتمع تأثرا بها، وأوجه التأثير.

الدراسة الثانية: دراسة برعودي يسمينه حول: "التعليم العالي وعلاقته بالتغيرات التكنولوجية الحديثة: تكنولوجيا المعلومات" (1)

أجريت هذه دراسة بجامعة باتنة وبإشكالية ظهرت وضوح المتغيرين فيها وبالتساؤل أول وهو كيف تأقلمت الجامعة الجزائرية مع هذه التغيرات التكنولوجية الحديثة في مجال المعلومات؟ ثم عرجت الباحثة إلى سؤال آخر وهو: هل يتماشى التعليم العالي في الجزائر مع التغيرات التكنولوجية الحديثة؟ ثم تدرج تحته الأسئلة الفرعية الآتية:

- هل تعد تكنولوجيا المعلومات من المداخل الأساسية لتطوير التعليم العالي في الجزائر؟  
- هل يتطلب توظيف تكنولوجيا المعلومات في التعليم العالي في الجزائر إلى سياسة وطنية للمعلوماتية؟

وقد تمت صياغة فروض هذه الدراسة، وفقا للأهداف المتوخاة من تفعيل العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والتعليم العالي ومصاغة في فرضيتين فرعيتين انطلاقا من فرض رئيسي مفاده:

يتماشى التعليم العالي في الجزائر مع التغيرات التكنولوجية الحديثة.

الفرضيتين الفرعيتين:

1. تعد تكنولوجيات المعلومات من المداخل الأساسية لتطوير التعليم العالي في الجزائر.
2. يتطلب توظيف تكنولوجيا المعلومات في التعليم العالي سياسة وطنية للمعلوماتية.

(1) برعودي يسمينه، "التعليم العالي وعلاقته بالتغيرات التكنولوجية الحديثة: تكنولوجيا المعلومات"، مذكرة ماجستير في علم الاجتماع التنظيم والعمل، جامعة الحاج لخضر باتنة، كلية العلوم الاجتماعية والعلوم الإنسانية، قسم علم الاجتماع والديمغرافيا، 2009/2008.

أمّا بالنسبة للمنهج المتبع في دراسة الباحثة وهو المنهج الوصفي مبررة اختيارها له بإمكانية فهم وتفسير وتشخيص العلاقة بين متغيري الدراسة، تكنولوجيا المعلومات والتعليم العالي.

وأجريت الدراسة على أساتذة جامعة باتنة بمختلف درجاتهم العلمية والموزعين على مختلف كلياتها والمقدر عددهم 1450 أستاذ وهذا ما يمثل المجتمع الكلي للدراسة. ثم عرجت الباحثة إلى العينة وخصائصها وقد اعتمدت العينة العرضية وتتكون من 54 أستاذ جامعي أي ما يمثل نسبة 4% من مجموع أساتذة الجامعة (لم تبرر الباحثة أسباب اختيارها لهذا النوع من العينة) وقد استعملت الباحثة في أدوات جمع البيانات: الاستبيان المكون من 22 سؤال.

وفي الأخير خلصت الدراسة إلى النتائج التالية: بالنسبة لمؤشر البحث العلمي في الجامعة فأكدت نسبة 68.71% من العينة أنها مازال يحتاج إلى المزيد من الاهتمام وقد أعزت الباحثة ذلك إلى عدم وجود قاعدة بيانات، عدم التعاون بين الجامعات، افتقار المكتبات إلى التجهيزات ومصادر المعلومات الحديثة، وأيضا أكدت نفس النسبة أنه ما أتيح للجامعة لا يساير عصر المعلومات ويعزى ذلك حسبها إلى عدم تأقلم الجامعة مع التطورات التكنولوجية، سواء ذلك من حيث توفير الوسائل المادية والتقنية أو من حيث الكفاءات البشرية التي تتولى استخدام هذه الوسائل، أما للفرضية الثانية" يتطلب توظيف تكنولوجيا المعلومات في التعليم العالي سياسة وطنية للمعلومات " فإن هذا المطلب يتحقق حسب ما تؤكد عينة البحث بنسبة 55.55% وفي الأخير أرجحت الباحثة مجموعة النتائج التي أسفرت عنها هذه الدراسة صدق فرضيات البحث، والتي تنص في معناها العام على أن إذا كانت هناك جهود حقيقية وواضحة في مجال توفير تكنولوجيا المعلومات في التعليم العالي من خلال توفير البنى التحتية للاتصالات، والكفاءات البشرية المؤهلة لهذا الغرض.

## تقييم الدراسة:

إنّ هذه الدراسة قيمت في نواحي كثيرة بالنسبة لدراستي وذلك بدأ من المتغير المشترك الذي يظهر في كلا منهما وهو تكنولوجيا المعلومات فقد يستفاد منه في الجانب النظري وكذلك قائمة المراجع المستعملة فيه كمصدر لنا للرجوع إليه، والأهم ما ذكر في دراستها تناولها في الجانب التطبيقي الكفاءات والمهارات البشرية وقد أفضت هذا بالتفصيل في نتائج الدراسة بأنه على الجامعة امتلاكها اليد العاملة ذات الكفاءات ومهارات في تكنولوجيا المعلومات من خلال استخدام الوسائل التكنولوجية الحديثة ..إلخ، مما يمكنه من التأقلم مع المهارات الجديدة للعمل في عصر المعلومات واستقطابها .وكانت منه انطلاقة دراستنا لتجسد ما عليه لبحث عن مدى مساهمة تلك المهارات والكفاءات في الأداء المتعلق بتكنولوجيا المعلومات، وهذا ما يسمى التراكم العلمي .

## 8- صعوبات الدراسة:

- قلة المراجع بالنسبة التي تناولت الشبكات، وأيضا هناك كتب متخصصة جدا بالنسبة التي تناولت تكنولوجيا المعلومات فبعضها تناولت الجانب التقني (موجود في طياته البرمجيات وكيفية استعمالها مع الأجهزة التكنولوجية المتنوعة وشرحها بشكل مفصل...)
- ومنه بالنسبة لهذا الدراسة سيكون تنوع وعدد كبير من المراجع المختلفة لتوفي جانبها النظري بشكل إجرائي ومناسب.
- صعوبة اقتناء المواضيع المناسبة من مختلف المراجع، والتي ستكون في متناول جميع أطراف الدارسين والباحثين والقراء لهذه الدراسة، وخاصة فيما يتعلق بتكنولوجيا المعلومات
- صعوبة وجود الكتب باللغة الأجنبية المناسبة طبعا، والتي تخدم الموضوع، وكذلك ترجمة بعض المفردات ترجمة صحيحة في مكانها الصحيح.
- وهناك صعوبات أخرى لا يخلو منها أي بحث كان متمثلة في: تفرغ الاستمارة، التحليل السوسيولوجي المناسب وخاصة في مثل هذه الدراسات، قلة وضيق الوقت.

# الفصل الثاني

## الحاسوب والبرمجيات والشبكات المعلوماتية

❖ تمهيد.

❖ تعريف الحاسوب ومكوناته المادية

❖ تعريف البرمجيات وأنواعها.

❖ تعريف الشبكات المعلوماتية وأنواعها

❖ الانترنت وخدمات شبكة الانترنت

❖ خلاصة الفصل

**تمهيد:**

ما تواجهه المنظمات اليوم من تطور تكنولوجي كبير جدا في شتى المجالات ولاسيما التطور المخيف في علوم الحاسب والشبكات المعلوماتية الذي ينظر إليها الآن على أساس كبير من الأهمية والضرورة لأي مؤسسة، وعليه أصبحت من أهم المجالات التي تدل على مقدار التطور التكنولوجي في مجال الكمبيوتر والشبكات الاتصالات.

وقد اعتمدت المنظمات بكل أشكالها على هذا المورد الضخم والأساسي في عملياتها الإدارية والتسييرية والمالية، لما لها من السرعة والدقة والتحكم والسهولة في الاستعمال من جهة وقلّة الجهد والوقت وعدد العاملين واقتصاد في المال من جهة أخرى، وباتت تحتاج إلى الكفاءة والقدرة على التحكم في مثل هذه المعدات والبرمجيات والتقنيات والشبكات. وعليه سيتم التطرق في هذا الفصل إلى العناصر التالية:

- 1- تعريف الحاسوب ومكوناته المادية
- 2- تعريف البرمجيات وأنواعها.
- 3- تعريف الشبكة المعلوماتية وأنواعها
- 4- الانترنت وخدمات شبكة الانترنت

## 1- تعريف الحاسوب ومكوناته المادية

## 1-1- تعريف الحاسوب

كثرت وتعددت التعاريف المقدمة لمفهوم الحواسيب، بل وتغيرت عبر السنوات وأخذت مفاهيم مختلفة حسب تطور الحواسيب ذاتها، لكن وبالرغم من ذلك فإن التعاريف الأساسية كانت ومازالت موحدة وتعطي نفس المفهوم لمصطلح الحاسوب أو الحاسب الآلي وفيما يلي بعض هذه المفاهيم:

- "الحاسوب أو الحاسب الآلي أو الكمبيوتر جهاز إلكتروني قادر على استقبال البيانات ومعالجتها إلى معلومات ذات قيمة يخزنها في وسائط مختلفة"<sup>(1)</sup>.

- " الحاسوب هو جهاز إلكتروني صمم لاستقبال المجاميع الكبيرة من البيانات بشكل آلي وتخزينها ومعالجتها ومن ثم إمكانية تحويلها إلى نتائج ومعلومات مفيدة قابلة للاستخدام حسب الحاجة والطلب، وذلك بموجب إيعازات وتعليمات خاصة يطلق عليها اسم برامج أو برمجيات التشغيل"<sup>(2)</sup>

- "إن كلمة كمبيوتر computer مشتقة من الفعل compute بمعنى يحسب، ويعرف الحاسوب بأنه آلة حاسبة إلكترونية ذات سرعة عالية ودقة متناهية يمكنها معالجة البيانات وتخزينها واسترجاعها وفقا لمجموعة من التعليمات والأوامر للوصول للنتائج المطلوبة"<sup>(3)</sup> .  
واعتمادا على ما سبق من التعاريف يمكن الوصول إلى التعريف التالي لمفهوم

الحاسوب:

"الحاسوب هو عبارة عن جهاز إلكتروني يقوم باستقبال البيانات والمعلومات ومن ثم معالجتها حسب رغبتنا ومن ثم تخزينها وإظهارها للمستخدم بصورة أخرى".

<sup>(1)</sup> <http://ar.wikipedia.org/> 8:45 2014/10/14

<sup>(2)</sup> إيمان فاضل السامرائي، هيثم محمد الزغبى، نظم المعلومات الإدارية. ط1، عمان: دار صفاء للنشر وتوزيع، 2004، ص ص121/122.

<sup>(3)</sup> [http://computer.atlas4e.com/Project\\_E1/Project/chapter01/chapter1.htm](http://computer.atlas4e.com/Project_E1/Project/chapter01/chapter1.htm) 12/05/2016

## 1-2- المكونات المادية للحاسوب

يمكن تصنيف المكونات المادية إلى:

- 1- وحدات الإدخال.
- 2- وحدات الإخراج.
- 3- وحدة المعالجة المركزية.
- 1- وحدة الذاكرة الرئيسية.
- 2- وحدات التخزين المساندة.
- 3- الأجزاء الداخلية للحاسوب.

### 1-2-1- وحدات الإدخال<sup>(1)</sup>:

تستخدم وحدات الإدخال لإدخال البيانات إلى جهاز الحاسوب، ومن وحدات الإدخال

المعروفة ما يلي:

- لوحة المفاتيح: وتستخدم لإدخال النصوص والرموز والأرقام إلى الحاسوب.
- الفأرة: تستخدم للتحكم المباشر في موقع المؤشر من أجل الإشارة إلى رموز معينة تدل على الأعمال التي يمكن للبرنامج أن يقوم بها.
- شاشة اللمس: وتستخدم لإدخال التعليمات إلى الحاسوب لتنفيذها من خلال لمس الخيار الذي يظهر على الشاشة
- وحدات إدخال الصور:

أ- الكاميرا الرقمية: تستخدم لإدخال الصور التي تم تخزينها في ذاكرة الكاميرا

إلى جهاز الحاسوب

ب- المساحات الضوئية: تقوم بعملية المسح للصور والنصوص الموجودة على

الورق ونقلها إلى الحاسوب

(1) عبد الغني حلاسة، دليل المبتدئ في المتمعن في الإعلام الآلي. الجزائر: دار المعرفة، 2000، ص 9

### 1-2-2- وحدات الإخراج:

تستخدم وحدات الإخراج لإخراج النتائج من جهاز الحاسوب ومن وحدات الإخراج المعروفة ما يلي:

- شاشة العرض: وتستخدم لعرض النصوص والرسومات والصور ولقطات الفيديو المتحركة.

- الطابعات: تستخدم لطباعة النتائج على الورق والطابعة قد تكون ملونة أو غير ملونة، وتتميز الطابعات عن بعضها البعض في الحجم والسرعة ونوعية الطباعة. ومن أكثر أنواع الطابعات شيوعاً ما يلي:

أ- طابعة المصفوفة النقطية: وهي تطبع رمزا واحدا في الوقت الواحد وكل رمز يمثل بمجموعة من النقاط مرتبة بشكل معين.

ب- طابعة نفث الحبر: وتقوم بطباعة الرمز باستخدام سيل من قطرات الحبر.

ج- طابعة الليزر: هي من أسرع أنواع الطابعات ومن أكثرها تطورا وهي باهظة الثمن وتتميز بطباعة ذات جودة عالية.

- الرسامات: تستخدم في طباعة الخرائط واللوحات الفنية ومخططات الإنشاءات.

- وحدات إخراج الصوت: وتستخدم لإخراج الأصوات من جهاز الحاسوب.

### 1-2-3- وحدة المعالجة المركزية:

وتتم فيها المعالجة الفعلية للبيانات، وتتكون في الحواسيب المصغرة من رقاقة معالج ميكروي واحد أما في الحواسيب الكبيرة فتتكون من أنواع مختلفة من الرقاقت والدوائر. وتعتمد سرعة الحاسوب ونوع البرمجيات التي يمكن تشغيلها عليه على نوع المعالج الميكروي الموجود فيه.

وتتكون وحدة المعالجة المركزية من ثلاث مكونات رئيسية هي (1):

أ- وحدة الحساب والمنطق: وتتم فيها العمليات الحسابية والمنطقية  
ب- وحدة التحكم: هي عبارة عن مجموعة من الدوائر الإلكترونية. وتقوم وحدة التحكم  
بالوظائف التالية.

- قراءة تعليمات البرنامج وتفسيرها.

- توجيه العمليات داخل (CPU).

- التحكم بتدفق البيانات والبرامج من وإلى الذاكرة الرئيسية وأجهزة الإدخال والإخراج.

ج- المسجلات: مواقع ذاكرة وتستخدم لإجراء بعض العمليات الوسيطة بسرعة عالية جدا.

#### 1-2-4- وحدة الذاكرة الرئيسية:

الذاكرة الرئيسية هي المكان الذي يتم فيه تخزين البيانات وتعليمات البرنامج ونتائج

الحسابات بعد معالجتها.

وتتكون وحدة الذاكرة الرئيسية من:

أ - ذاكرة القراءة فقط (الذاكرة الثابتة):

وتستخدم للقراءة فقط، ولا يمكن تغيير المعلومات التي خزنت فيها إلا بواسطة الشركة

المصنعة لجهاز الحاسوب، وتظل محتفظة بالمعلومات حتى بعد فصل التيار الكهربائي

عن الجهاز، ويتم فيها عادة تخزين برامج نظم التشغيل.

ب - ذاكرة الوصول العشوائي (الذاكرة الثابتة):

تستخدم لتخزين البيانات أو التعليمات تخزينا مؤقتا، ويمكن الإضافة إلى هذه البيانات

أو تغييرها، وتفقد الذاكرة المؤقتة محتوياتها عند فصل التيار الكهربائي عن جهاز الحاسوب.

ويتم فيها التخزين المؤقت للبرامج التطبيقية المختلفة.

(1) نور الدين بشاخ، "دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحسين تنافسية المؤسسة"، مذكرة ماجستير إدارة

الأعمال، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، 2009، 2010، ص74

### 1-2-5- وحدات التخزين المستندة(1):

وحدات التخزين المساندة: تستخدم لتخزين البيانات والبرامج والنتائج بشكل دائم ويتم الرجوع إليها وقت الحاجة ومن وحدات التخزين المساندة ما يلي:

1-القرص اللين: من مميزات القرص اللين أنه متنقل ورخيص الثمن وسعته تقارب 1.44 ميجابايت.

2-القرص الصلب: ويوجد داخل جهاز الحاسوب، وذلك لكبر حجمه، ويتميز بسرعة التخزين والاسترجاع العالية. كما يتميز بالسعة الكبيرة نسبة إلى القرص اللين.

3-القرص المدمج: يتميز القرص المدمج بقدرة تخزينية عالية وهي تبدأ من (650) ميجابايت ولهذا السبب فهي تستخدم لتخزين معلومات الوسائط المتعددة التي تتضمن الصوت والصورة والحركة والنصوص العادية

### 1-2-6- الأجزاء الداخلية للحاسوب (2)

هي الأجزاء التي يمكن رؤيتها عند فتح الغطاء المعدني لصندوق الجهاز ومنها:  
أ- اللوحة الأم: وهي اللوحة الرئيسية في جهاز الحاسوب وتستخدم لوصل جميع المكونات المادية للحاسوب.

ب-مصدر الطاقة: ويستخدم لتزويد الحاسوب بالطاقة اللازمة، ويحتوي على محول لتخفيض تنظيم مستوى الجهد للتيار الكهربائي الداخل إلى الحاسوب.

ج- معابر الاتصال: هي النهايات الموجودة خلف صندوق الجهاز، وتستخدم لوصل الأجهزة الخارجية والطرفيات المختلفة مع جهاز الحاسوب كالشاشة والفأرة وغيرها.

(1) عبد الغني حلاسة، مرجع سابق، ص 18

(2) عبد المجيد إبراهيم معن، أساسيات علم الحاسوب. عمان: مؤسسة الورق للنشر والتوزيع، 2000، ص15.

د- مواقع التوسع: هو واصل داخلي يسمح للمستخدم بإدخال لوحة دائرة إضافية إلى اللوحة الأم والهدف منها إمكانية وصل طرفيات مساندة إلى الحاسوب وبالتالي توسعته وزيادة قدرته.

## 2- تعريف البرمجيات وأنواعها:

بعد التطرق إلى الجانب المادي الملموس وهي المعدات لا بد من التحدث والتطرق إلى الجانب المكمل للمعدات وهو البرمجيات والتي أصبحت الآن أكثر أهمية من المعدات وأغلى ثمنا وأصبحت صناعة عالمية قائمة بذاتها.

### 2-1- تعريف البرمجيات

تعرف البرمجيات على أنها "مجموعة من الأوامر والتعليمات المعدة من قبل الإنسان في شكل برامج التي توجه المكونات المادية للحاسوب لغرض أداء عملية ما للعمل بطريقة معينة وفق تعليمات دقيقة خطوة بخطوة للحصول على نتائج مطلوبة بشكل معين".<sup>(1)</sup> وتعرف أيضا: "وهي مجموعة البرامج الأساسية التي تستعين بها الحاسبة الالكترونية في رفع كفاءة عملها وتسهيل عملية التعامل معها من قبل الناس"<sup>(2)</sup> وأيضا: أن البرمجيات هي مجموعة من الأوامر المتتالية التي يتم تنفيذها على مراحل من طرف الحاسوب بهدف إتمام مهمة معينة.<sup>(3)</sup>

### 2-2- أنواع البرمجيات

عادة ما يتم تقسيم البرمجيات إلى نوعين أساسين هما:

(1) نور الدين بشاخ، مرجع سابق، ص 78

(2) محمد أنور، لمحات في الكمبيوتر، www.anwarica.tk 2014/10/14 10:25.

(3) إيمان فاضل السامرائي، مرجع سابق، ص 146

## 2-2-1- برمجيات التشغيل:

وهي برمجيات تستخدم لغرض إعطاء الأوامر للأجزاء المختلفة من المكونات المادية للعمل وتنفيذ الإجراءات والعمليات الحسابية والمنطقية وللسيطرة على تدفق المعلومات واختزانها وحركتها في الذاكرة الرئيسية عند معالجة وتنفيذ أوامر محددة، وهي البيئة غير المحسوسة أو الملموسة التي تجعل الحاسوب ومكوناته أدوات فعالة لتنفيذ الأوامر وإجراء مختلف التطبيقات، ومن أشهر هذه البرمجيات (MS-DOS) وحالياً (WINDOWS) وتنقسم برمجيات التشغيل إلى نوعين:

أ- برمجيات إدارة النظام: وتتولى هذه البرمجيات مسؤولية إدارة المكونات المادية وغير المادية للحاسوب، إضافة إلى البيانات خلال عملية التشغيل، والتي تنقسم بدورها إلى:

أ-1- نظم التشغيل: تعرف نظم التشغيل بأنها برامج غدارة النظام التي تتولى إدارة العمليات التشغيلية لمورد الحاسوب، وهي أيضاً تلك النظم المتكاملة التي تتولى إدارة العمليات وحدة المعالجة المركزية والتحكم والسيطرة على فعاليات وأنشطة المدخلات والمخرجات، كذلك طلب برمجيات التطبيقات من وحدات التخزين الثانوية إلى الذاكرة الرئيسية، القيام بجدولة التشغيل من خلال تحديد أولويات التشغيل لكل برنامج، أخيراً مراقبة أنشطة نظام الحاسوب إضافة إلى ما تقدم تقوم نظم التشغيل بمهام إدارية أهمها إدارة الموارد وهي البيانات والموارد التي يتم إدارتها في وحدات المعالجة المركزية والإدخال والاسترجاع، كذلك إدارة الملفات حيث يتم خلق وتنظيم ملفات داخل الذاكرة الرئيسية وإرسال رسائل إلى المستخدمين تعلمهم بانتهاء التنفيذ ومن أشهر هذه البرمجيات (WINDOWS) بأنواعها المختلفة و (APPLE MACINOSH) بأنواعها المختلفة أيضاً (UNIX) (1).

(1) سعد غالب ياسين، أساسيات نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات. الأردن: دار المناهج للنشر والتوزيع،

أ-2- برمجيات مراقبة الاتصالات: وهي عبارة برمجيات مستخدمة لضبط الاتصالات بين الحواسيب أو ما بين الحاسوب المركزي أو الرئيسي والحواسيب الفرعية أو المرتبطة بها سواء داخل المؤسسة أو المستخدمة عبر الشبكات وما بين الحواسيب الخاصة بالمستفيدين (CLIENT) والحواسيب الخادمة (SERVEUR).

أ-3- نظام إدارة قواعد البيانات، وتشمل الأنواع المختلفة من نظم تصميم وبناء قواعد البيانات التي تعد داخل المؤسسة وغالبا ما تكون من الأنواع غير الجاهزة بل تعتمد لتصميم قواعد البيانات ذات خصوصية معينة تتناسب مع الأهداف وحاجات ومتطلبات المؤسسة خدماتها وإجراءاتها<sup>(1)</sup>.

ب- برمجيات تطوير النظام: وتستخدم هذه البرمجيات بشكل أساسي لتطوير الإجراءات المتعلقة بنظم المعلومات المستخدمة، ومن أشهرها البرمجيات الخاصة بالترجمة، والترجمة هنا نقصد بها ترجمة التعليمات التي تتضمنها هذه البرمجيات من شكلها القابل للقراءة من قبل الإنسان إلى الشكل المقروء آليا أو ما يعرف بلغة (MACHINE LANGUAGE) وهناك العديد من لغات البرمجة أشهرها (FORTRAN) والتي طورت من طرف شركة (IBM) وهي من أقدم الأنواع ومستخدمة للتطبيقات الهندسية والعلمية، كذلك لغة (COBOL) والتي استخدمت للأغراض التجارية وهي أيضا من اللغات القديمة، حاليا يتم استخدام لغة (BASIC) والتي حققت رواجاً كبيراً ومنها لغة (VISUAL BASIC)، وهناك لغة (PROLOG) وتعد من اللغات المتطورة والتي تستخدم في التعامل مع النظم الخبيرة .

(1) طارق طه، نظم المعلومات والحاسبات الآلية. الإسكندرية: دار الفكر الجامعي، 2008، ص 387.

## 2-2-2- برمجيات التطبيقات(1):

تشير برمجيات التطبيقات إلى مجموعة البرامج الجاهزة والمصممة لإنجاز تطبيقات مختلفة يحتاجها مستخدمو النظام، وهي برمجيات تعمل في بيئة برمجيات التشغيل المذكورة أعلاه، وتعرف ببرمجيات التطبيقات وهذه البرمجيات عبارة عن أوامر وتعليمات لتنفيذ مهام معينة في تخصص معين أو موضوع معين.

وقد أصبحت هذه البرمجيات تطور الحواسيب وتنوعها وسهولة استخدامها وانتشارها في جميع مستويات المعرفة الإنسانية، ومع انتشار وظهور شركات خاصة بإنتاج البرمجيات الجاهزة وهي برمجيات جاهزة بالكامل ومصممة لإنجاز تطبيقات خاصة ومتنوعة أو متخصصة جدا، وتنقسم برمجيات التطبيقات إلى نوعين أساسيين وهما: (2)

أ- برمجيات التطبيقات العامة: وتعد من أوائل الأنواع للبرمجيات الجاهزة في العالم وكانت ولا تزال مستخدمة ومنتشرة في مختلف أنواع واختصاصات المؤسسات ومن أشهرها برمجيات معالجة النصوص المتعلقة بالطباعة وكتابة النصوص وعرضها وتخزينها على وسائط التخزين مثل: WORD، EXCEL.....

ب- برمجيات التطبيقات الخاصة: تقوم مؤسسات خاصة ومتخصصة في موضوعات معينة بتطويرها وتسويقها محليا أو عالميا وقد انتشرت انتشارا كبيرا نتيجة لفوائدها ومميزاتها الكثيرة خاصة ما يتعلق بإمكانيات التطوير والتحديث والتوثيق والالتزام بتدريب المستخدمين وتزويدهم بالمعلومات الخاصة بإجراءات التطبيق وإمكانية حل المشكلات المتعلقة بالتطبيق حال الاتصال بالمجهزين أو المعنيين بالإنتاج إضافة إلى التطبيقات في المجالات العلمية والهندسية والثقافية وغيرها.

(1) المرجع السابق، ص 412.

(2) نفس المرجع، ص 153.

### 3- تعريف الشبكات المعلوماتية وأنواعها:

#### 3-1- تعريف الشبكات المعلوماتية:

شبكة الحاسوب هي عبارة عن مجموعة من أجهزة الحاسوب والأجهزة المحيطة التي تتصل ببعضها وتتيح لمستخدميها أن يتشاركوا في الموارد والأجهزة المتصلة بالشبكة مثل الطابعة والمودم وحرك القرص المدمج وغيرها ويجب أن لا يقل الأدنى لمكونات شبكة الحاسوب عن<sup>(1)</sup>:

1-جهازي حاسوب على الأقل.

2-بطاقة شبكية والتي تشكل جسر الاتصال بين الحاسوب والأسلاك النقل التي تربط مكونات الشبكة.

3-وسط ناقل: للاتصال بين عناصر الشبكة مثل الكابلات والأسلاك أو الأمواج القصيرة أو الألياف الضوئية.

4-بروتوكول اتصال يحدد خوارزمية تخاطب مكونات الشبكة والمواصفات التقنية الواجب توفرها

5-نظام تشغيل شبكي: يقدم خدمة تنظيم صلاحيات وحقوق المستخدمين في الوصول إلى الموارد والأجهزة المشتركة على الشبكة.

#### 3-1-1- أشكال الشبكات المعلوماتية هناك

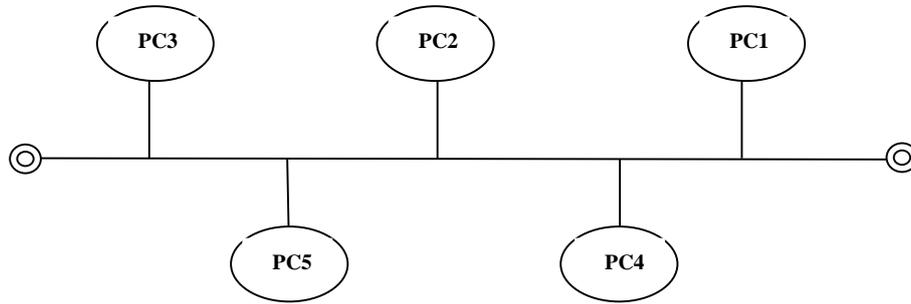
عدة أشكال لطريقة ربط الشبكات، لكن سيعرض فيما يلي لأهم هذه الأنواع:

أ- الشبكات الخطية: تصميم الشبكات الخطية يعتبر الأبسط وربما الأكثر شيوعاً في الشبكات المحلية، يقوم تصميم هذا النوع من الشبكات بتوصيل الحواسيب في صف واحد على طول سلك، يسمى (segment) وتعتمد فكرة هذا النوع من تصاميم الشبكات على ثلاثة أمور:

(1) نور الدين بشاخ، مرجع سابق، ص 84.

- إرسال الإشارة.
- ارتداد الإشارة
- الموقف.

مشكلة هذا النوع من الشبكات أنه في حالة إرسال أكثر من حاسوب لبيانات في نفس الوقت فسيحدث ما يطلق عليه تصادم، لهذا يجب على كل حاسوب انتظار دوره في إرسال البيانات على الشبكة، والشكل الموالي يوضح الشبكة الخطية:



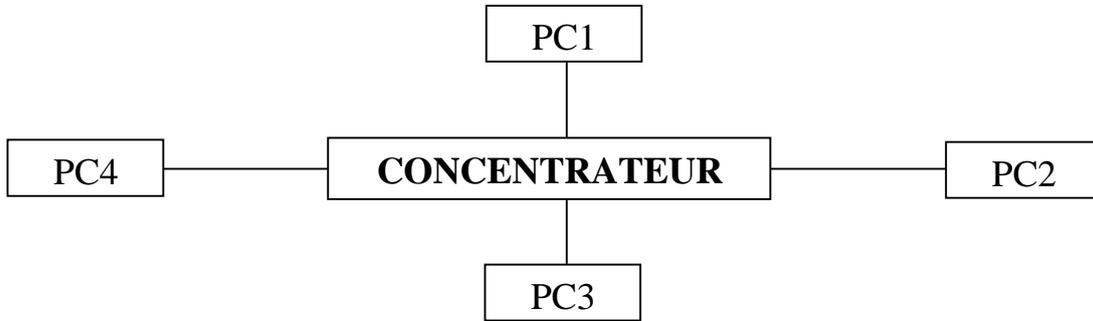
شكل 01: الشبكة الخطية

المصدر: سعد غالب ياسين، أساسيات نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات. الأردن: دار المناهج للنشر والتوزيع، 2006، ص163

ب- الشبكات النجمية: تقوم الشبكات المحلية ذات الشكل النجمي بربط أجهزة الحاسب بأسلاك موصلة بجهاز مركزي يسمى المجمع ويمس أيضا النقطة المركزية، حيث تنتقل الإشارات من الحاسب المصدر وهو الحاسب الذي يرغب في إرسال بيانات إلى النقطة المركزية ومنها إلى باقي الحواسيب على الشبكة، وبالتالي فإن توقف جهاز الحاسوب معين أو انقطاع السلك الذي يربطه بالنقطة المركزية فلن يتأثر إلا الحاسوب الذي توقف أو انقطع سلكه بينما تبقى الشبكة تعمل بشكل طبيعي (1).

(1) سعد غالب ياسين، مرجع سابق، ص 159.

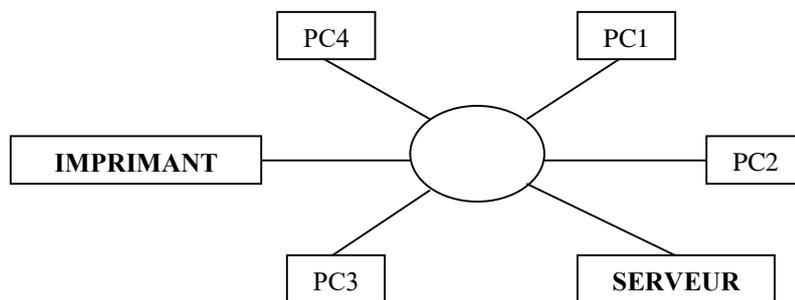
مشكلة هذا الشكل من الشبكات هو هشاشة العقدة المركزية لأن كل الاتصالات تمر منها، وفي حالة توقفها عن العمل تتوقف كل الشبكة، كما يمكن أن يحدث مشكل اكتظاظ في ساعات الذروة، والشكل التالي يبين شكل الشبكات النجمية:



شكل 02: الشبكة النجمية

المصدر: سعد غالب ياسين، مرجع سابق، ص 162

ج- الشبكات الحلقية: في تصميم الشبكات الحلقية فإن كل جهاز مرتبط بالجهاز الذي بعده إلى غاية الجهاز الأخير الذي يكون مرتبطاً بالجهاز الأول، حيث تنتقل الإشارات على مدار الحلقة في اتجاه واحد وتتم من خلال كل جهاز حاسب معين إرسال بيانات عبر الشبكة، فإن عليه الانتظار حتى يستلم إشارة حرة تخبره أنه قادر على إرسال بياناته على الشبكة، ولكن لأن الإشارة تمر على كل جهاز في الشبكة فإن توقف أي جهاز عن العمل فإن ذلك سيؤدي إلى توقف الشبكة ككل عن العمل، والشكل الموالي يوضح شكل الشبكات الحلقية<sup>(1)</sup>:



الشكل 03: الشبكة الحلقية

المصدر: سعد غالب ياسين، مرجع سابق، ص 162

<sup>(1)</sup> المرجع السابق، ص 162

### 3-2- أنواع الشبكات المعلوماتية

هناك عدة أنواع من الشبكات، وهي:

#### 3-2-1- أنواع الشبكات وفق المعيار المكاني:

بالاعتماد على المعيار المكاني يمكن التفرقة بين ثلاث أنواع من الشبكات وهي:

أ- الشبكة المحلية (Lan): الشبكة المحلية (LAN) أي (LOCAL AREA NETWORK) موجهة للربط بين مجموعة من أجهزة الحاسوب غير المتباعدة فيما بينها، فهم يتواجدون غالبا في نفس الحجرة أو المحل، كما يمكن تقسيمها على حجرات مختلفة متواجدة في نفس البناء أو العمارة كما يمكن أن تكون هذه الحجرات متواجدة في طوابق مختلفة لنفس العمارة وتكون الطوابق مرتبطة فيما بينها كهربائيا لربط جهاز حاسوب معين بشبكة محلية، يجب ربط هذا الحاسوب بهذه الشبكة عن طريق وسيط معين يكون أسلاك، ويتم الربط من جهة الحاسوب في بطاقة الشبكة المثبتة في الوحدة المركزية لحاسوب نفسه، وبالتالي فكل حاسوب مرتبط بهذا الشكل مع الشبكة المحلية يمكنه تبادل ملفات المعلومات أو الاتصال مع أجهزة الحاسوب الأخرى المرتبطة بدورها مع هذه الشبكة.

ب- شبكة المدينة (MAN): شبكة المدينة أو شبكة ميتروبوليتان (METROPOLIAN AREA NETWORK) تمتد على مساحة أكبر من مساحة الشبكة المحلية ويمكن أن تربط بين عدد من الشبكات المحلية (LAN) فهي يمكن أن تشمل مدينة كاملة أو مجموعة مدارس على مسافة تتراوح بين 20 إلى 100 كيلومتر مستهدفة الألياف الضوئية كوسيط اتصال.

ج- الشبكة الواسعة (WAN) تمتد هذه الشبكة على منطقة جغرافية كبيرة جدا تشمل بلدا بأكملها، أقطار متعددة أو قد تصل حدودها إلى العالم أجمع، ويعد الانترنت مثلا جيدا عليها فهي أكبر الشبكات الواسعة حتى الآن<sup>(1)</sup>.

(1) فايز جمعه صالح النجار، مرجع سبق ذكره، ص 210.

وفي بداية ظهور الشبكات، لم تتمكن الشبكات المحلية من دعم احتياجات الشبكة للشركات الكبيرة التي تتوزع مكاتبها وفروعها على مساحات واسعة وربما على مستوى عدة دول، لهذا كان لابد من تطوير نوع جديد من الشبكات يقوم بربط الشبكات المحلية في أنحاء مختلفة من دولة ما، أو أن يقوم بربط الشبكات المحلية في دول مختلفة، وأطلق على هذا النوع من الشبكات اسم الشبكة الواسعة أو شبكات النطاق الواسع وباستخدام هذه التقنية تزايد عدد المستخدمين لشبكة الحاسوب في الشركات الكبيرة إلى آلاف الأشخاص.

### 3-2-2- شبكات المؤسسة الخاصة:

هي شبكات خاصة بالمؤسسة فقط وهناك نوعين وهما:

أ- الشبكة الداخلية (INTRANET): هي شبكة المؤسسة الخاصة التي تستخدم تقنيات الانترنت والتي تصمم لتلبية حاجات العاملين من المعلومات الداخلية أو من أجل تبادل البيانات والمعلومات عن عمليات وأنشطة المؤسسة، ولا يستطيع الأشخاص من غير العاملين في المؤسسة من الدخول إلى موقع الشبكة لكن ربما تسمح الإدارة لبعض المستفيدين من النفاذ إلى الشبكة وذلك بهدف الاستفادة من التسهيلات الخدمية الفورية التي تقدمها المؤسسة لزملائها، وباستخدام نظم الحماية والسيطرة وتقنيات الرقابة على المعلومات مثل برنامج (جدران النار) وغيرها تستطيع المؤسسة حماية موارد الشبكة وضمان الاستخدام الشرعي لها، وتمتاز شبكة المؤسسة الداخلية بتوفيرها للوقت والسرعة والاقتصاد في تكاليف الحوسبة، توفير الاستقلالية والمرونة، توفير خدمات شبكة الانترنت وأخيراً تكوين بنية شبكية متكاملة للإدارة وتنفيذ أنشطة الأعمال وضمان الانتقال إلى تطبيقات التجارة الالكترونية والأعمال الالكترونية والإدارة الالكترونية<sup>(1)</sup>.

ب- الشبكة الخارجية (EXTRANET): تقوم شبكة المؤسسة الخارجية بتلبية احتياجات المستفيدين في بيئة الأعمال من الموردين الزبائن وحملة الأسهم، وشبكة (extranet) هي

(1) المرجع السابق، ص 213

شبكة المؤسسة الخاصة التي تصمم لتلبية احتياجات الناس من المعلومات ومتطلبات المؤسسات الأخرى الموجودة في السوق، وتستخدم الشبكة تقنيات الحماية لمع محاولات الدخول غير الشرعي إلى ملفات وبرامج ونظم قواعد الشبكة على تقنيات شبكة (intranet) وتتوجه إلى البيئة الخارجية ولكن ضمن نطاق محدود بنوع العلاقة التي تريدها المؤسسة، ويمكن القول إن شبكة المؤسسة الخارجية هي تكنولوجيا متطورة عن نظام تبادل البيانات الذي يعالج البيانات بأنماط مسبقة تستطيع أن تتعامل مع جميع أشكال الرموز الرقمية من بيانات، معلومات، أشكال، أصوات، صور وأفلام<sup>(1)</sup>...

#### 4- الانترنت وخدمات شبكة الانترنت

بالرغم من أن الانترنت يعتبر أحد أنواع الشبكات إلا أنه فضل تناوله في مطلب مستقل نظرا لأهميته الكبيرة ودوره الحيوي في المؤسسات في الوقت الحاضر.

##### 4-1- تعريف شبكة الانترنت:

الانترنت هي شبكة عملاقة تضم عشرات الآلاف من الشبكات والحواسيب المرتبطة مع بعضها في مئات من الدول، وتستخدم هذه الحواسيب والشبكات بروتوكول النقل والسيطرة (TCP) وبروتوكول الانترنت (IP) لتأمين الاتصالات الشبكية\*، لذا فإنها أوسع شبكة حواسيب في العالم وهي تزود المستخدمين لها بالعديد من الخدمات كالبريد الإلكتروني وخدمة نقل الملفات وغيرها من الخدمات والتطبيقات ويطلق على الانترنت عدة تسميات أهمها الطريق السريع للمعلومات<sup>(2)</sup>.

(1) نور الدين بشاخ، مرجع سابق، ص 91

\* أنظر الملحق.

(2) إيمان فاضل السامرائي، مرجع سابق، ص 180

## 4-2- خدمات شبكة الانترنت:

هي مجموعة من الخدمات التي توضع تحت تصرف المستخدمين لهذه الشبكة ومن أهم هذه الخدمات ما يلي:

أ- الرسائل الالكترونية: تسمى أيضا بلايميل وهي خدمة تسمح بتحرير وإرسال واستقبال رسائل الكترونية وقد عرفت نجاحا كبيرا بين المستعملين.

ب- خدمة (TELNET): وهي خدمة تسمح لمستخدمها بعمل اتصال مع حاسوب آخر قد يكون في أبعد مكان من الكرة الأرضية وبمجرد تحقيق هذا الاتصال يمكنه الدخول إلى هذا الحاسوب البعيد والتعامل مع أي ملف أو معلومات مخزنة فيه وهذا بشرط أن يكون له رقم حساب معين وكلمة للدخول إلى هذا الحاسوب<sup>(1)</sup>.

ج- GOPHER et FTP: وهي اختصار (file Transfer Protocol) أو بروتوكول تحويل الملفات، حيث هو عبارة برنامج يسمح بالبحث ونسخ كل الملفات التي يضعها مستخدمو الانترنت لخدمة الجميع في أماكن خاصة، أما (GOPHER) فهو عبارة عن ساحة بيانية تسمح بشحن ملفات عن طريق برنامج (FTP)

د- الشبكة العنكبوتية (www): هي اختصار لعبارة (world wide web) التي يمكن ترجمتها إلى الشبكة العنكبوتية الأرضية، وعادة ما نختصرها في كلمة (web) الذي يعتبر نتيجة لأبحاث مركز\* (CERN) حيث كانوا يبحثون عن تبادل الوثائق فوق النصية عن طريق الانترنت وفي هذا الإطار اكتشفوا نوع جديد من الوثائق معرفة بلغة خاصة وهي (HTML) واختصار (hypertexte markup langage) حيث كانت هذه الوثائق تحتوي في البداية على كلمات ورسومات فقط، لكنها بعد ذلك توسعت إلى استعمال الصوت والفيديو....

<sup>(1)</sup> Andrew Tanenbaum, **Réseaux**. 4 édition, paris : Pearson éducation, 2003, p62.

\* Centre Europeen De Recherche Nucleaire.

هـ- خدمة الدردشة عبر الويب: هي شكل من الاتصال الآني، تستخدم لتقديم العديد من الخدمات المفيدة مثل الدعم الفني للموظفين أو مستخدمي برنامج أو منتج ما، ويمكن أن تستخدم للتعليم ونشر الأخبار...، وهي تتم بين عدد من الأشخاص من خلال الرسائل النصية أو بالاعتماد على كاميرا الويب (1).

و- المنتديات: هذه المنتديات المتخصصة تسمح لمستخدمين الذين لهم اهتمامات مشتركة بتبادل الآراء عن طريق الرسائل، ويوجد حالياً الآلاف من المنتديات والتي تهتم بمختلف المواضيع السياسية الاجتماعية الرياضية...، وعادة ما يتم تقسيمها إلى منتديات فرعية.

ز- المؤتمرات بواسطة الحاسوب: وهي القدرة على إجراء مؤتمرات واجتماعات افتراضية بين مجموعة من الأشخاص الموزعين على مناطق جغرافية متباعدة، حيث يعطي المكتب الافتراضي رخصة مرور اتصالات بين هؤلاء الأشخاص، وتعرف هذه التطبيقات باسم تطبيقات المؤتمرات الحاسوبية وتتضمن نوعين هما:

- المؤتمرات الصوتية.

- المؤتمرات المرئية.

ح- خدمة البريد الفوري: ظهرت هذه الخدمة في نهاية التسعينات كتطور لخدمة الدردشة عبر الانترنت ويتم فيها تبادل البريد الآني بين شخصين اثنين.

ط- خدمة الهاتف عبر الأنترنت: تركز هذه الخدمة على نفس التكنولوجيا التي يركز عليها الصوت عبر الانترنت، لكن تختلف عنه من حيث الأهداف، حيث تهدف إلى تعويض الهواتف التقليدية. والهاتفية عبر الأنترنت تسمح للمستخدم بتلقي المكالمات عبر الشبكة الهاتفية العادية من خلال رقم هاتف عادي، ولكن للقيام بطلب مستعمل آخر يكفي استعمال هاتف عادي مرتبط بالأنترنت عن طريق علبة خاصة، أو هاتف خاص مرتبط مباشرة بالأنترنت عن طريق الحاسوب أو هاتف محمول ذو برنامج خاص أو برمجية خاصة

(1) نور الدين بشاخ، مرجع سابق، ص95

متواجدة بداخل الحاسوب تسمى بالبرمجة الهاتفية، ومن ثم طلب خط ثابت أو محمول في أي دولة وبتكلفة جد ضئيلة، وبالتالي فإن خدمة الهاتفية عبر الانترنت تتم بين هاتف وهاتف أو بين حاسب وهاتف، وهناك العديد من المؤسسات التي تهتم بتقديم هذا النوع من الخدمات<sup>(1)</sup>.

---

(1) علاء عبد الرزاق السالمي، تكنولوجيا المعلومات. ط1، عمان: دار المناهج للنشر والتوزيع، 2010، ص 417

## خلاصة الفصل:

تعتبر تكنولوجيا المعلومات نمط جديد من الفكر والممارسة الإدارية تتبنى معطيات عصر المتغيرات السريعة، وتطبق آلياته الفاعلة، وتستثمرها في أداء وظائفها، فتكنولوجيا المعلومات تقوم على الاستيعاب والاستخدام الواعي ما يناسب لإحداث التفاعل مع مجمل وظائف الإدارة تحت قيد الوقت والمكان.

تتمثل المتطلبات المادية لتكنولوجيا المعلومات الإدارية في نظام معلومات الإدارة بتخصصاتها الذي له دور في معالجة البيانات وتحويلها لمعلومات تدعم عملية صناعة القرارات التي تمثل العمود الفقري للمنظمات، إضافة لهذه الدعائم المادية فلا بد من الدعائم البشرية المؤهلة حيث يعتبر من الموارد الأساسية للمنظمات لذا فهي تسعى جاهدة في الاستثمار فيه والمحافظة عليها لاكتساب قدرات تنافسية من جهة والاستمرارية من جهة ثانية.

# الفصل الثالث

## المعلومات والاتصال

❖ تمهيد.

❖ مفاهيم عامة حول المعلومات

❖ مفاهيم عامة حول الاتصال

❖ الاتصال الداخلي في المؤسسة

❖ وسائل الاتصال الداخلي وعوائقه

❖ خلاصة الفصل

**تمهيد.**

إنّ الاتصال والمعلومات مصطلحان مختلفان، وهما متضادان تماما، إلا أنّهما يعتمدان على بعضهما البعض، وحيث يكون الاتصال إدراكا، فإن المعلومات تكون منطقا.

كما أن المعلومات في نفس الوقت تستلزم اتصالا، وعادة ما ترسل المعلومات برموز خاصة بها، ولكي تستقبل هذه المعلومات - وبغض النظر عن استخدامها - يجب أن يكون الرمز معروفا ومفهوما لدى المتلقي، وهذا يتطلب اتفاقا مسبقا، أي بعض الاتصال.

فيجب أن يكون المتلقي يعرف ماهية هذه الرموز، حتى يتمكن من الحصول على أية معلومات من هذه البيانات، وبمعنى آخر فإنه تتوقف الفعالية على الإنشاء المسبق للاتصال.

وسنتعرض في هذا الفصل إلى أربعة مباحث أساسية، أولهما: حول المعلومات والثانية حول الاتصال ثم الاتصال الداخلي في المؤسسة وأخيرا وسائل الاتصال الداخلي وعوائقه.

## 1- مفاهيم حول المعلومات

لقد أدى كبر حجم المؤسسات الإدارية الحديثة، وتعدد وتشابك نشاطاتها وأعمالها، إلى ازدياد حاجتها إلى وسائل، فطرق ثابتة، لجمع المعلومات، وتحليلها، وتصنيفها، وحفظها لتكون قريبة وجاهزة لمن يحتاجها وعلى أساسها كذلك تتخذ القرارات<sup>(1)</sup>، فلا فائدة من المعلومات إذا لم تكن في وقتها.

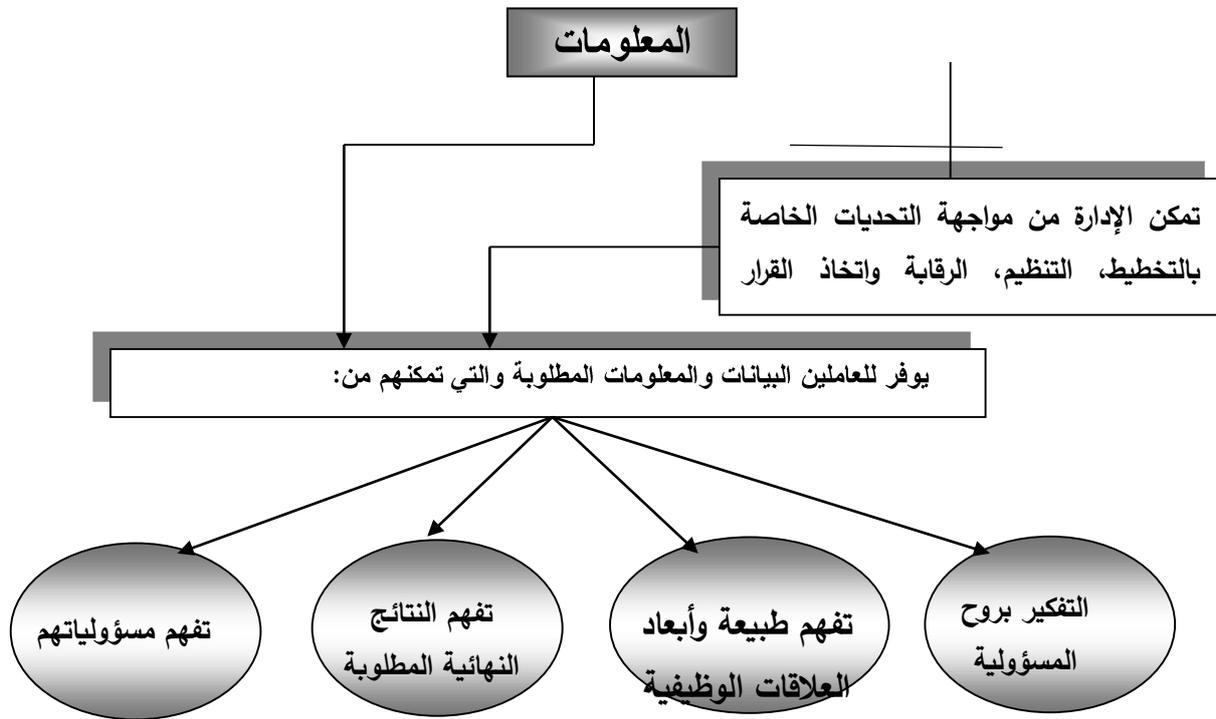
ولا مبالغة في القول، بأن نجاح العملية الإدارية في عصرنا هذا، يتوقف على قدرة المؤسسة على استثمار هذه البيانات والمعلومات الداخلية والخارجية، وفي هذه الحالة من الصعب تصوّر المؤسسة وعملياتها الإدارية، دون الارتكاز على نظام فرعي للمعلومات الإدارية، هدفه تزويد المؤسسة بالبيانات، والمعلومات اللازمة<sup>(2)</sup>.

فالمعلومات تلعب دورا بالغ الأهمية، في المؤسسة ككل، ويوضح الشكل التالي أهمية المعلومات في المؤسسة.

(1) نواف كنعان، اتخاذ القرارات الإدارية (بين النظرية والتطبيق)، دار الثقافة 1998، ص 140.

(2) محمد مصطفى الخشروم، نبيل موسى، إدارة الأعمال (المبادئ، المهارات، الوظائف) مكتبة الشقري طبعة (2) 1998 ص. 420.

الشكل رقم 04 مفاهيم أساسية حول المعلومات



المصدر:

على السلمي، إدارة الموارد البشرية، دار غريب للطباعة والنشر، 1996، ص 340.

### 1-1-1-1 تعاريف المعلومات

#### 1-1-1-1 - ماهية المعلومات<sup>(1)</sup>:

أ - المعلومات هي بيانات، تمت معالجتها، لتصبح في شكل أكثر نفعا لمستخدميها حاليا ومستقبلا، وذلك بعد أن تم إزالة الغموض عنها.

ب - أما البيانات فهي عناصر من الحقيقة، مازالت تفتقر إلى المعنى العام، لذا يتوجب تحويلها إلى معلومات.

ج - المعلومات هي المعرفة المطبقة على عمل.

<sup>(1)</sup> عبد الرحمن الصباح، نظم المعلومات الإدارية، دار زهران للنشر، عمان، 1998، ص 21.

د - المعلومات هي رأس المال الفكري.

### 1-1-2- مفهوم المعلومات:

لتقديم تعريف مبسط للمعلومات لا بدّ أولاً من التفريق بين البيانات، المعلومات والمعرفة، ففي حين تمثل البيانات (Data) -وهو المصطلح الذي شاع استخدامه- المادة الخام التي تشتق منها المعلومات، فهي ترمز إلى الأشياء، الحقائق، الأفكار، الآراء، الأحداث والعمليات التي تعبّر عن المواقف والأفعال، أو تصف هدفاً أو ظاهرة، أو واقعا معينا، دون أي تعديل أو تفسير أو مقارنة، فيتمّ التعبير عنها بكلمات أو أرقام أو رموز أو أشكال، فالبيانات في الواقع تمثل المواد الأولية للحصول على المعلومات، وهي تجمع من مصادر متنوعة داخلية أو خارجية، جاهزة وأولية، شفهية وموثقة، رسمية أو غير رسمية.

- فإنّ المعلومات (informations) هي البيانات التي خضعت للمعالجة والتحليل والتفسير، بهدف استخراج المقارنات والمؤشرات والعلاقات، التي تربط الحقائق والأفكار والظواهر بعضها مع البعض.

- فالمعلومات هي مواد (بيانات) مصنعة، جاهزة للاستخدام.

- أما المعرفة (knowledge) فهي المادة المصنعة (المستخرجة) من المعلومات.

- فالمعرفة هي حصيلة ما يمتلكه الفرد أو مؤسسة أو مجتمع من المعلومات، وعلم وثقافة في وقت معين.

- والمعرفة (حصيلة) استنتاجية أو خلاصة البيانات والمعلومات<sup>(1)</sup>.

فعادة ما يستخدم هذين المصطلحين (معلومات - بيانات) في الحياة العلمية كمترادفين لوصف شيء واحد، على الرغم من الاختلاف الشديد في المفهوم ومعنى كل منهما، لذلك،

(1) المرجع السابق، ص. 15.

يتطلب الأمر في بداية الحديث عن نظم المعلومات وتشغيل البيانات، التحديد الواضح لمعنى ومفهوم كل منهما، حتى يمكن الحصول على الفهم الصحيح لمعنى تشغيل البيانات. إن ما تحتويه هذه المذكرة هو معلومات، ولكن عند استيعابه وفهمه يتحول إلى معرفة.

### 1-1-3- تعريف المعلومات:

تتضمن المعلومات نظاما للمعلومات، أو ما يعرف بنظم المعلومات، وتعني أحد الأنظمة الفرعية للمؤسسة، وتتكون من مجموعة من العناصر البشرية والآلية، تعمل بصورة متكاملة لتحقيق تدفق منظم للمعلومات على المستويات الإدارية المختلفة، من أجل القيام بالوظائف الإدارية من تخطيط، توجيه، تنظيم، ورقابة.....

كما يمكن تعريفها أيضا، بأنها أحد المكونات للتنظيم الإداري، يختص بجمع (accumulate)، وتبويب (classify)، ومعالجة (process)، وتحليل (analyze)، وتوصيل (communicate) المعلومات الملائمة لاتخاذ القرارات إلى أطراف خارجية وداخلية.

ويعتبر نظام المعلومات أحد مكونات نظام المعلومات الإدارية، والذي يختص بكافة البيانات والمعلومات التي تؤثر على نشاط المؤسسة<sup>(1)</sup>، أما المعلومات، فهي قيمة بالنسبة للطلبة والأساتذة والإدارة أو لمتخذي القرار بصفة عامة مهما كان موقعا في الجامعة، حيث أنها تغير من الاحتمالات الخاصة بالنتائج المتوقعة، في الموقف الذي يتخذ فيه القرار.

إن مصطلح معلومات (information) في الاستخدام العام، يشير إلى الحقائق والآراء والأحداث، والعمليات المتبادلة في الحياة العامة.....<sup>(2)</sup>، إذ أن أصغر وحدة من

(1) (محمد شوقي، أحمد محمود يوسف، شادي خالد، عبد العزيز حجازي) نظم المعلومات المحاسبية، الطبعة الخامسة، كلية التجارة، القاهرة، (1987).

(2) فطيمة مالك، تأثير وأهمية المعلومات والاتصال على رفع أداء العاملين، مذكرة تخرج ماستر علوم التسيير، تخصص إدارة الاعمال الاستراتيجية، جامعة أكلي محمد أولحاج، البويرة، 2014-2015، ص 05. نقلا عن محمد شوقي،

المعلومات، يطلق عليها " معلومة "، فالإنسان يحصل على المعلومات أو المعلومة يوميا من وسائل الإعلام، من شخص إلى آخر، من بنوك المعلومات، أو من أي نوع من أنواع الملاحظة الحسية الظاهر في البيئة المحيطة.

والشخص كمستعمل لهذه الحقائق والآراء يمكن أن يقوم هو نفسه بإنتاج المعلومات، وذلك عندما يتصل مع الآخرين، في حديث ما، أو بواسطة الرسائل، أو الهاتف، أو أي وسيلة أخرى.

ولا بد حتى يطلق على ما يتبادله الناس من أخبار وحقائق وآراء لمصطلح المعلومات، من أن تكون المعلومات منظمة منطقيا لتشير إلى شكل من أشكال المعرفة، أو الخبرة، حتى يمكن عرضها أو دراستها بشكل نظمي.

لا يقتصر مفهوم المعلومات على شكله الاتصالي باللغة الطبيعية، ولكن يمكن أن تكون المعلومات مادة تسجيل أو تراسل، من خلال أعمال إبداعية وفنية، وتعبيرات الوجه، والإشارات، وردّات الفعل العضوية.... إلخ.

ولقد اشتقت كلمة معلومات الأجنبية (informations) من أصل لاتيني، الذي كان يعني تعليم المعرفة ونقلها، وفي فرنسا العصور الوسطى، تشير كلمة المعلومات، إلى عملية جمع المعلومات، ونقلها، وتوثيقها رسميا، وتشتق كل المعاني المعاصرة من أصل لاتيني فرنسي.....(1).

يمكن تعريف المعلومات على أنها ما يمثل الحقائق والآراء، والمعرفة المحسوسة، في صورة مقروءة، أو مسموعة أو مرئية أو حسية أو ذوقية (2).

أحمد محمود يوسف، شادي خالد، عبد العزيز حجازي، نظم المعلومات المحاسبية، ط5، كلية التجارة القاهرة، 1987، ص 120.

(1) فطيمة مالك، مرجع سابق، ص 05.

(2) سليم إبراهيم الحسنية، نظم المعلومات الإدارية، مؤسسة الوراق، عمان، 1998، ص. 36.

هناك عدة أفكار خاصة بالمعلومات عندما ترتبط بنظم المعلومات الإدارية، قد تستخدم بالإضافة إلى ما هو موجود، أو تستخدم للتصحيح، أو لتأكيد المعلومات السابقة، أو أنها تحتوي على مفاجأة (*surprise*)، بمعنى أنها تقول شيئاً جديداً، لا يعرفه من استقبلها من قبل، أو لا يمكنه التنبؤ بها.

ويمكن القول إنّ التعريف المفيد والنافع من زاوية نظم المعلومات، هو التعريف التالي: "المعلومات هي البيانات التي تم إعدادها لتصبح في شكل أكثر نفعاً للفرد مستقبلها، نحو التي لها إما قيمة مدركة في الاستخدام الحالي، أو المتوقع أو في القرارات التي يتم اتخاذها....."(1). أو "المعلومات هي عبارة عن بيانات منسقة ومنظمة ومرتبطة، والتي تفيد الجهة التي تملكها الإدارة لاتخاذ قرار معين.."(2).

### 1-2- خصائص المعلومات

أوضحت المناقشة فيما سبق ذكره حول التفرقة بين مفهوم كل من مصطلحي (البيانات والمعلومات)، أن مخرجات النظام لن تعتبر معلومات إلا إذا كانت ذات معنى (مفيد) لمستخدم هذه المخرجات، ولا شك أن درجة الفائدة أو الإفادة التي ستعود على متخذ القرار من استخدامه للمعلومات، ستتوقف على مقدار الإضافة إلى معرفته بالأسلوب والوقت الملائمين، بما يؤثر على سلوكه ويساعده في اتخاذ القرار. وحتى يمكن تضاف المعلومات إلى معرفة مستخدمها بالأسلوب والوقت الملائمين، لا بد وأن تتوافر فيها بعض الخصائص نناقشها باختصار فيما يلي:

أ - **الملاءمة:** تعتبر الملاءمة المعيار الأصلي لقيمة المعلومات، حيث تتلاءم المعلومات مع الغرض الذي أعدت من أجله، ويمكن الحكم على مدى الملاءمة أو عدم ملاءمة

(1) محمد إسماعيل، محمد السيد، نظم المعلومات لاتخاذ القرارات الإدارية، كلية التجارة، جامعة الاسكندرية، الناشر، المكتب العربي الحديث، 1989، ص 97.

(2) محمد مصطفى الخشروم، نبيل محمد مرسي، إدارة الأعمال، مبادئ ومهارات ووظائف، طبعة 2، 1999، ص 454.

المعلومات، بكيفية تأثير هذه الأخيرة على سلوك مستخدميها، وهناك عوامل أخرى تؤثر على درجة ملاءمة المعلومات، حيث أن تقرير مستوى الملاءمة يتوقف في جانب آخر على حدود الإدراك، (*cognitive limits*) لمتخذ القرار.

فالمعلومات الملائمة هي تلك التي ستؤثر على سلوك متخذ القرار، وتجعله يعطي قرارا يختلف عن ذلك القرار الذي كان يمكن اتخاذه في حالة غياب هذه المعلومات، فمثلا: المعلومات التي تساعد في اتخاذ قرار لشراء سيارة فرنسية لن تكون ملائمة إذا كان المطلوب شراء سيارة يابانية.

**ب - الموضوعية:** وهو أن تتصف المعلومات بعدم التحيز، وإمكانية التحقق من سلامتها وصحتها وسلامة مضمونها، ويتطلب الأمر للوصول إلى الموضوعية، توافر ثلاث خصائص هي:

**ب-1 - إمكانية التحقق (verifiability):** ويقصد بذلك توفر مستندات دالة على صحة المعلومات وإمكانية الرجوع لهذه المستندات بشكل منظم، للتحقق من صحة هذه المعلومات في أي وقت.

**ب-2 - صدق التعبير (representational fair fullness):** ويقصد بذلك أن المعلومات يجب أن تعبر بشكل صادق على مضمونها.

**ب-3 - الحياد (neutrality):** بمعنى أعداد المعلومات بشكل محايد، وليس بغرض إظهارها بشكل يتلاءم مع أحد الأطراف المستخدمة للمعلومات<sup>(1)</sup>.

**ج - الوقتية:** بمعنى تقديم المعلومات في الوقت المناسب، بحيث تكون متوافرة وقت الحاجة إليها حتى تكون مفيدة ومؤثرة، وبطبيعة الحال، لن تكون للمعلومات المقدّمة لمتخذ القرارات متأخرة جدا عن موعدها أيّ قيمة أو تأثير على سلوكه مهما كانت درجة أهميتها،

(1) محمد شوقي شادي، مرجع سابق، ص.87.

وحيويتها لهذا القرار، فمثلا المعلومات الملائمة عن تواريخ الاختبارات أو موعد إجراء المراجعة أو مواعيد الندوات والاجتماعات لن تكون مفيدة إذا تم نشرها في الموقع أو في الجدارية بعد إتمام الاختبارات أو المراجعة أو الندوات ...

**د - السهولة والوضوح:** بمعنى أن تكون المعلومات واضحة ومفهومة لمستخدمها، فلا يجب أن تتضمن المعلومات أي ألفاظ، أو رموز، أو مصطلحات، أو تعبيرات رياضية، أو معادلات غير معروفة، فلا يستطيع مستخدم هذه المعلومات أن يفهمها.

**هـ - الصحة والدقة:** يقصد بالمعلومات الصحيحة أن تكون معلومات حقيقية عن الشيء الذي تعبر عنه، ودقيقة، بمعنى عدم وجود أخطاء أثناء إنتاج، وتجميع وتقرير عن هذه المعلومات، فمثلا في حالة إجراء الاختبارات السداسية فيجب ضبط الوقت والمقياس والقاعة أو المدرج بدقة.

**و - الشمول:** بمعنى أن تكون المعلومات المقدمة معلومات كاملة، تغطي كافة جوانب اهتمامات مستخدمها، أو جوانب المشكلة المراد أن يتخذ بشأنها قرار، كما يجب أن تكون هذه المعلومات في شكلها النهائي.

**ي - القبول:** بمعنى أن تقدم المعلومات في الصورة، أو بالوسيلة التي يقبلها مستخدم هذه المعلومات، من حيث الشكل ومن حيث المضمون، فمن حيث الشكل، يمكن أن تكون المعلومات في شكل تقرير مكتوب بلغة سهلة وواضحة ومفهومة، أو في شكل جداول، أو إحصائيات، أو رسومات بيانية، وما إلى ذلك. أما من حيث المضمون فيتعلق بدرجة التفاصيل المطلوبة، فلا تكون مختصرة في أكثر من اللازم، مما قد يفقدها معناها، ولا تكون مفصلة بأكثر من اللازم، مما قد يؤدي إلى سرعة ملل المستخدم، وبالتالي عدم قدرته على التركيز للحصول على المعلومة المطلوبة.

فالمعلومات المفيدة، هي تلك التي تتصف بالملاءمة، والموضوعية، والوقتية والوضوح، والصحة، والدقة، والشمول، والقبول، في طريقة العرض ووسيلة التوصيل.

فإذا توافرت هذه الخصائص في مخرجات نظام المعلومات، تصبح هذه المخرجات بالفعل (معلومات) تمثل (معرفة) عن شيء لم يكن معلوماً من ذي قبل، يتم إرسالها، واستقبالها، والتعرف عليها، وقبولها، من قبل المرسل إليه، هذه " المعرفة " .

### 1-3- مصادر وأنواع المعلومات

#### أ - مصادر المعلومات:

تختلف المعلومات المطلوبة تبعاً للأهداف الموضوعية وكيفية تحقيقها، وتتفاوت الحاجة إلى المعلومات طبقاً لنوعها وأهميتها وحجم المنظمة، وطبيعة مشكلاتها، وهذه المعلومات يمكن الحصول عليها من داخل أو خارج المؤسسة.

أ-1 - المصادر الداخلية<sup>(1)</sup>: تتكون المصادر الداخلية من أشخاص أو إدارات داخل المؤسسة وهذه المصادر تغطي حقائق عن أساسيات مخططة ومنظمة (أي على أساس رسمي) لتدعيم القرارات إذا كان المستفيد المنتظر مدركاً للحقائق المتاحة، ويتم تجميع البيانات الداخلية على أساس رسمي طبقاً للأحداث التي وقعت بالفعل، وغالباً ما تمثل عملية استرجاع هذه المعلومات للمديرين الفعالية للخطط المسبقة.

أ-1-1 - مصادر متعلقة بالطلبة: تتعلق بكل ما يخص الطلبة مهما كان تخصصهم، المعلومات الكاملة عن كل طالب، المستوى الذي يدرس فيه، العلامات وغيرها من البيانات والمعلومات، سواء التي تحتاجها الإدارة، أو المتعلقة بالطلبة ذاتهم أي ما يحتاجه الطلبة

(1) علي محمد منصور، مبادئ الإدارة، أسس ومفاهيم، مجموعة النيل العربية، مدينة نصر القاهرة، ج.م.ع. طبعة 1، 1999 ص. 90.

من معلومات والمتمثلة في: برنامج الاختبارات، نتائج الامتحانات، أي المعلومات الإدارية والمدرسية، .....

أ-1-2- معلومات متعلقة بقسم الموارد البشرية (الأفراد): تتعلق هذه المعلومات بالعاملين بالمؤسسة وكذلك الاحتياجات المستقبلية من العمالة، وتهتم هذه المعلومات بتوفير البيانات اللازمة للحصول على العمالة والتدريب، ومكافأة القوى العاملة.

أ-1-3- معلومات متعلقة بقسم المحاسبة والمالية: تعتبر المحاسبة جزء من نظام المعلومات العام للمؤسسة، كما تعتبر أيضا جزء أساسيا من المجال الذي يغطيه مفهوم المعلومات<sup>(1)</sup>.

ويوفر نظام التكاليف الذي يعتبر جزء رئيسيا من النظام المحاسبي في المشروع، قدرا كبيرا من المعلومات اللازمة لاتخاذ القرارات. لهذا ينبغي على محاسبي التكاليف أن يركزوا على هذه المهمة، وذلك بغية تحديد نوعية المعلومات التي تحتاج إليها المستويات الإدارية المختلفة للقيام بهذه الوظيفة.

أ-2- المصادر الخارجية: تكون المصادر الخارجية البيئية مولدات وموزعات المعلومات الموجودة خارج نطاق المؤسسة، وتتضمن هذه بعض التقسيمات مثل: العملاء والموردين والمنافسين، والنشرات المهنية وغيرها...

ب - أنواع المعلومات<sup>(2)</sup>:

إنّ نوع البيانات والمعلومات المطلوبة تختلف من مشكلة إلى أخرى ومن حاجة لأخرى، وذلك تبعا لنوع المشكلة والحاجة وطبيعتها، ومدى إلحاحها ودرجة السرعة المطلوبة لحل

(1) Commite to prepare a statement of basic accounting theory, american accounting association, 1966. P.67.

(2) نواف كنعان، اتخاذ القرارات الإدارية، مرجع سبق ذكره، ص 134، 136

المشكلة أو استعمال المعلومة، والإمكانيات الفنية والبشرية المتاحة لجمع البيانات والمعلومات وموقع مصادر البيانات والمعلومات المطلوبة.

وقد صنف بعض علماء الإدارة أنواع البيانات والمعلومات التي يستخدمها المدير أو العامل أو الموظف أو الأستاذ أو الطالب في مهامه وطبقا لما يحتاجه منها، عدة تصنيفات أهمها ما سنتناوله بإيجاز من أهم هذه الأنواع.

**ب-1- البيانات والمعلومات الأولية والثانوية:** فغالبا ما تجمع البيانات والمعلومات الخاصة بالمشكلة أو الحاجة من مصادرها الأولية، والتي لها أهمية أكثر من المصادر الثانوية، نتيجة لاختلاف التنظيم وخصائص المنتج، بالإضافة إلى المجالات الوظيفية المختلفة، وذلك عن طريق الاتصال المباشر بالجهة ذات العلاقة، وأهم هذه المصادر الأولية:

1 - الملاحظة (Observation)؛

2 - التجارب (Experiment)؛

3 - البحث الميداني (Survey)؛

4 - التقدير الشخصي (Subjective Esymation).

كما يمكن لمحتاج المعلومة، الحصول على هذه البيانات والمعلومات من سجلات المؤسسة أو تقاريرها السنوية أو الإحصائيات والإعلانات والبيانات التي تنشرها.... الخ.

كما قد تجمع البيانات والمعلومات من مصادر ثانوية فتصبح المعلومات ثانوية وهي:

1 - معلومات المنظمة. (organization Information).

2 - المصادر الخارجية. (Purchased Outside Sources).

3 - المطبوعات، المنشورات. (Publications).

4 - الأجهزة الحكومية. (Government Agencies).

ب-2- البيانات والمعلومات الكمية والنوعية: البيانات الكمية عبارة عن بيانات رياضية إحصائية، تبرز علاقات محددة بين عدد من العوامل أو المتغيرات، وهي تتميز بدقتها، لأنها تقوم على الأرقام والإحصائيات والنسب المحددة.

أما البيانات والمعلومات النوعية فهي عبارة عن أحكام أو تقييمات أو تقديرات غير محددة بأرقام، ولذلك فإنها تتميز عن البيانات الكمية بأنها تكون معرضة للأخطاء التي تكون في الغالب نابعة من التقديرات الشخصية للأفراد، والتي قد يشوبها النسيان أو التحيز أو عدم الموضوعية أو عدم التوافق والملاءمة للاحتياجات المطلوبة.

ب-3- معلومات منظمة<sup>(1)</sup>: وهي معلومات مركبة بطريقة تجعل وسيلة الاتصال (الرسالة) تامة بدون غموض، سهلة الإرسال بدون أخطاء، بتكلفة أقل، وهذا هو الاتصال الآلي الذي لا يعطي فيه الإنسان قيمة إضافية.

ب-4- معلومات قابلة للتنظيم: وتخص المعلومات التي لديها قيمة معلومة، ولكن غير منظمة وغير مقننة، أي أن قيمتها معروفة ولكن طريقة إرسالها وتطبيقها ليست جيدة.

ب-5- معلومات غير منظمة: والتي تخص الثروة الكامنة للفرد، وتكون المعلومات غير معروفة وغير منظمة وليست كمية، راسخة في عقل ووجدان كل فرد، وإذا تم إرسالها كما هي، فتكون غامضة ومعقدة، فهي خليط من المشاعر والأحاسيس، أي داخل الأنا بالنسبة للفرد، أما بالنسبة للجماعة والمجموعة (الفرق) فتتمثل في الخبرة، الانتماء، القرار، الإبداع، الابتكار، العلم.....

<sup>(1)</sup> Alain Vincent, *Concevoir le système d'information de l'entreprise*, les éditions d'organisation. 1993. p. 120 121 .

والتي تمثل ثروة أساسية مجمدة وغير مستغلة بصفة كبيرة، وهذا الشكل الذي بين أيدينا يمثل كمية ونوع المعلومات في كل وجدان سواء كان فردا أو جماعة.

## 2- مفاهيم حول الاتصال

تعد الاتصالات مهمة لنجاح المجموعة، وتحقيق التفاهم والتعاون بين المتصلين من أفراد ومجموعات، إذ تمثل عملية الاتصال أحد العناصر الأساسية في التفاعل الإنساني، وعن طريق أنظمة الاتصالات استطاعت المؤسسات إحراز تقدم ملموس في نمو المجتمعات (اجتماعيا، اقتصاديا، حضاريا..... إلخ).

إذ تكمن أهمية الاتصالات بشكل واضح بين الإدارة والطلبة، فوجود نظام اتصال سليم وفعال ضرورة ملحة للإدارة والطلبة لأنهما يستطيعان التواصل وتبادل المعلومات بشكل سليم وسريع وفي وقته حتى لا يتسبب في مشاكل وسوء فهم قد يُحرم بسببه طالب أو يُقصى أو تتخذ الإدارة أو الطلبة إجراءات تنعكس سلبا عليهما، وذلك سوء الاتصال.

### 2-1- تعاريف وأهداف الاتصال

#### 2-1-1- ماهية الاتصال<sup>(1)</sup>:

الاتصالات هي تفاعلات أو تعامل طرفين أو أكثر في موقف معين لتبادل المعلومات بهدف تحقيق تأثير معين لدى أيّ (أو كل) من الطرفين. أو هي تبادل رسائل (Messages) بين أطراف مختلفين باستخدام وسائل (قنوات) للتوصيل.

الاتصالات عملية تأثير متبادل بين طرفين (أو أكثر) بهدف كل منهما للسيطرة على سلوك الآخر.

(1) علي السلمي، إدارة الموارد البشرية، مكتبة الإدارة الجديدة، غريب، الفجالة، 1996. ص. 321

2-1-2- تعريف الاتصال:

لا شك بأن هناك اتفاقاً تاماً على ضرورة وجود نظام الاتصال فعال في المؤسسة، لكن هناك اختلافاً في تحديد تعريف دقيق للاتصال، فقد عرّف الاتصال على أنه:

- تبادل المعلومات وإرسال المعاني، وهذا جوهر عمل المؤسسة<sup>(1)</sup>.
  - الاتصال هو نقل وإدراك الأفكار والمعلومات والمشاعر والمعاني بين الأفراد والمجموعات
- لكن عرّف "كونتزر" وزملائه (koontz et all) فنّ الاتصال على أنه:
- "إرسال وتحويل للمعلومات من المرسل إلى المستقبل مع ضرورة فهم المعلومات من قبل المستقبل (المستلم)"<sup>(2)</sup>.

أما ما "مكفارلاند" (Macfarland) فعرّف الاتصال بالصورة التالية:

"الاتصال بشكل واسع عملية تفاعل ذات مغزى بين الأفراد....."<sup>(3)</sup>

كما يعرفه خبراء العلاقات العامة: "الاتصال هو طريق مزدوج الاتجاه ولهذا فهو أقوى العوامل التي تضمن لطرفي الاتصال أن يتفهم كل منهما وجهات نظر الآخر، فيعمل على تحقيق رغباته، تجمعهما في ذلك الصالح المشترك"<sup>(4)</sup>.

تعني عملية الاتصال "إيصال المعلومات والفهم وذلك بغرض إيجاد التغيير المطلوب في سلوك الآخرين، ولذلك فهي عملية تتكون على الأقل من مرسل وأحد ومستقبل واحد، فترسل المعلومات والفهم من المرسل إلى المستقبل، ثم رد إلى المرسل المعرفة بما أحدثته

<sup>(1)</sup> Dessler, G.. **Organization theory. Integrating structure and behavior.** Second edition. Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice Hall, Inc. 1986 .P. 89

<sup>(2)</sup> فطيمة مالك، مرجع سابق، ص 15. نقلا عن: أحمد محمد المصري، الإدارة الحديثة-معلومات اتصالات، اتخاذ القرارات، مؤسسة شباب المعرفة، مصر، 2008، ص25.

<sup>(3)</sup> المرجع نفسه، ص 16.

<sup>(4)</sup> محمد فريد الصحن، العلاقات العامة (المبادئ والتطبيق) الدار الجامعية، 1998 القاهرة ص 225

من أثر في المستقبل"<sup>(1)</sup>، كما تعني أيضا الوسائل المستخدمة لنقل البيانات خلال دورة المعلومات (التسجيل، التبويب، التخزين، الاسترجاع، الاستخدام)<sup>(2)</sup>.

من هذا يمكننا الوصول إلى تعريف مبسط للاتصال على أنه: "كشف العناصر الضرورية والدقيقة التي لها من خلال علاقة المؤسسة بين مختلف الأفراد كالموظفين والأساتذة والطلبة.

### 2-1-3- أهداف الاتصال:

إنّ هدف الاتصال الرئيسي هو إحداث تأثير على النشاطات المختلفة وذلك لخدمة مصلحة المؤسسة، وعملية الاتصال في المؤسسة ضرورية، من أجل تزويد الموظفين والأساتذة والطلبة بالمعلومات الضرورية، ومن أجل تطوير وتحسين المواقف والاتجاهات للأفراد، وبشكل يكفل التنسيق والإنجاز والرضى، وكذلك تحقيق الحاجات النفسية والاجتماعية للموظفين.

بالإضافة إلى أن الاتصال يسهّل انسياب هذه المعلومات والنتائج التي تسفر عن معالجتها.

ونلخص الأهداف المتعلقة بالاتصال في النقاط التالية:<sup>(3)</sup>

- الأخبار والإعلام.
- الإعداد لتقبل التغيير.
- توضيح وتصحيح المعلومات والأداء.

(1) صلاح الشنواني، التنظيم والإدارة في قطاع الأعمال، مؤسسة شباب الجامعة 1997، الإسكندرية، ص 258.

(2) موسى طه الحجلوني، إدارة المعلومات والسجلات الطبية، إدارة الاعمال 1989، عمان طبعة 1، ص 56.

(3) محمد محمد الهادي، إدارة الأعمال المكتبية المعاصرة، دار المريخ، الرياض، ص 43.

من خلال استعراض هذه الأهداف، نلاحظ أنه بغياب الاتصال يصبح التنظيم عديم الجدوى، فالاتصال ضروري لتوصيل المعلومات التي ستبنى عليها القرارات، وعند اتخاذ القرارات يصبح من اللازم توصيلها مصحوبة بالتوضيح والشرح اللازم إلى محتاجها، والذي يهمله التعرف عليها وجلبها في وقتها لاستخدامها.

## 2-2- عمليات وأنواع الاتصال

### 2-2-1- عمليات الاتصال<sup>(1)</sup>:

إن عملية الاتصال عملية ديناميكية ذات اتجاهين (two way process)، بمعنى أن كل فرد في عملية الاتصال هو مرسل ومستقبل للمعلومات والأفكار التي تتضمنها هذه العملية، وحتى تتم عملية الاتصال يجب توافر ثلاثة عناصر أساسية على الأقل وهي: المصدر أو (مرسل الرسالة)، الرسالة نفسها، مستقبل الرسالة.

هذه العناصر الثلاثة تمثل عملية الاتصال بمعناها البسيط، ولكن من ناحية عملية، فإن عملية الاتصال أكثر تعقيدا، وتحتوي على أكثر من متغير يؤثر على عملية الاتصال بعناصره المختلفة وهي:

أ - المصدر (source): يمكن أن يكون شخصا أو جماعة أو أي مصدر آخر كالكتاب أو الراديو، أو التلفزيون، أو محطة أو موقع الكتروني، وفعالية الاتصال تعتمد على صفات معينة في مصدر عملية الاتصال كالثقة والتقرير، والقدرة على التأثير. إلخ.

وقد دلت الدراسات بأن مصادر الاتصال الموثوق بها، لها قدرة أكبر على التأثير على سلوك الأفراد، من المصادر غير الموثوق بها، وأن محتويات الرسالة غالبا ما تفسر بالنسبة لمصدرها، وهناك أكثر من طريقة لتطوير الثقة في مصدر عملية الاتصال كاختيار واسطة نقل للاتصال ذات مكانة عالية ومرموقة.

(1) فؤاد الشيخ سالم، زياد رمضان، أميمة الدهان، محسن مخامرة، مفاهيم إدارية حديثة، طبعة 6، 1998، مركز الكتب الأردني، ص 235، 231.

ب - الترميز (Encoding): تتضمن هذه العملية وضع محتويات الرسالة بشكل يفهمه المستلم، ويتم ذلك عن طريق استعمال اللغة أو الرموز الرياضية أو أي تعابير يتم الاتفاق عليها، تساعد على تسهيل وفهم مضمون عملية الاتصال.

ج - الرسالة (Message): وهي موضوع الاتصال وتتضمن مضمون الأفكار والآراء أو المعلومات التي إما أن تقال شفويا أو كتابة<sup>(1)</sup>.

د - وسيلة الاتصال (the channel): وتتضمن اختيار الوسيلة المناسبة سواء كانت سمعية أو كتابية أو مرئية، أو حسية أو جميعها معا، واختيار الوسيلة الملائمة يسهل عملية فهم الرسالة، واختيار الوسيلة، يعتمد على طبيعة عملية الاتصال وطبيعة الأفراد، وموضوع عملية الاتصال، والعلاقات بينهم، وسرعة وسيلة الاتصال وتكلفتها.

هـ - مستلم الرسالة: إن مستلم الرسالة عادة، هو شخص أو جماعة أو أي مركز آخر للاستلام يخضع لمؤثرات عديدة تؤثر على فهمه، وأهم هذه المؤثرات هو أن مستلم الرسالة يفسرها بأسلوب يعتمد على خبراته السابقة، فمثلا مذكرة الشركة التي تشير إلى زيادة متوقعة في الأجور هذا العام ربما لا تصدق إذا لم تحدث زيادات في العام السابق.

و - تحليل رموز الرسالة وفهمها (Decoding): إن استلام الرسالة يتطلب من المستلم فك رموزها لتعطي معنى كاملا ومتكاملا، وقد تؤدي عملية تحليل الرموز الرسالة إلى فهم خاطئ لمحتويات الرسالة من قبل مستلميها، عندما تفسر هذه الرموز بطريقة تعطي معاني مختلفة عن المعنى المقصود بها، وكلما كان هناك تجانس وتماثل في المركز والخلفية الفكرية والحضرية للمرسل والمستلم وكان اتفاق على معاني الرموز، كلما كان هناك درجة أكبر في فهم المعنى المقصود بالرسالة، من قبل الطرفين.

(1) محمد محمد الهادي، إدارة الأعمال المكتبية المعاصرة، مرجع سبق ذكره، ص 118

ز - التغذية العكسية (Feed back): إنّ عملية الاتصال لا تنتهي باستلام الرسالة من قبل المستقبل (Receiver)، فعلى المرسل أن يتأكد من أن الرسالة قد تمّ فهمها بالشكل الصحيح، والمرسل في هذه الحالة يلاحظ الموافقة أو عدم الموافقة على مضمونها، وسرعة حدوث عملية التغذية العكسية تختلف باختلاف الموقف، فمثلا في المحادثة الشخصية يتم استنتاج ردود الفعل في نفس اللحظة، بينما ردود الفعل لحملة إعلانية ربما لا تحدث إلا بعد فترة طويلة، وعملية قياس ردود الفعل مهمة في عملية الاتصال، حيث يتبين فيما إذا تمت عملية الاتصال بطريقة جيدة في جميع مراحلها أم لا، كما أن ردود الفعل تبين مدى التغيير في عملية الاتصال سواء على مستوى الفرد أو على مستوى المؤسسة.

ح - التشويش (Anthropy): تؤثر على عملية الاتصال في المؤسسة عوامل متعددة تؤدي إلى صعوبة وعدم وضوح في عملية الاتصال وهذه المؤثرات قد تحدث إما من المرسل، أو من خلال عملية الإرسال أو عند استلام الرسالة، فمثلا: صوت الآلات يؤثر تأثيرا سنيا على المحادثة التي تتم بين عاملين على نفس الآلة، وقد يحدث غموض وعدم فهم نتيجة استعمال الكلمات أو الرموز غير واضحة، فعمليات التشويش قد تأتي إما عن مؤثرات بيئية، كالأصوات والمسافة والوقت، أو مؤثرات إدراكية كالفهم والاتجاهات والميول، والعوامل الحضارية بين المرسل والمستلم.

وعملية التغذية العكسية في نموذج الاتصال تبين مدى تأثير التشويش على فعالية عملية الاتصال، وهذا يفيد في تحديد المشكلة في عملية الاتصال، والخطوات اللازمة للتغلب عليها.

## 2-2-2- أنواع الاتصالات:

تظهر الاتصالات بأشكال مختلفة وتنساب فيها المعلومات باتجاهات شتى، ويمكن التمييز بين الاتصالات الرسمية، والاتصالات غير الرسمية، شبكات الاتصال اللغوية،

وغير اللغوية...الخ، ومن المفروض أن تؤدي الاتصالات الكثيرة إلى تحسين انسياب المعلومات ورضى الأفراد وحسن الأداء، وقلّة عدم التأكد.

#### أ- الاتصالات الرسمية:

تتم خلال خطوط السلطة الرسمية في إطار الهيكل التنظيمي الذي تحدد فيه اتجاهات وقنوات الاتصالات، وعن طريق التسلسل التنظيمي الرسمي، تتجه التعليمات والأوامر والمعاملات الرسمية والتقارير المختلفة.

وتتوقف فعالية الاتصالات الرسمية على اعتراف الإدارة بفعاليتها وفائدتها، وعلى توفر الوسائل التي تنقلها من وإلى جميع العاملين في المؤسسة بين المؤسسة، وجمهور المتعاملين معها، من الأفراد، ومؤسسات في البيئة المحيطة بها (الخارجية)<sup>(1)</sup>.

هناك أكثر من قناة تتدفق منها الاتصالات الرسمية في المؤسسة ويمكن تحديد ثلاث قنوات في هذا المجال:

أ-1- اتصالات من الأعلى إلى الأسفل (downward communication): وهي ما يطلق عليها اسم الاتصالات الهابطة والتي تجري بين مستوى تنظيمي معين، ومستوى تنظيمي أدنى.....، حيث تتم الاتصالات الهابطة عادة في محيط العمل والمؤسسة، ولكن قد تتم في بعض الأحيان خارج محيط العمل، حيث تبلغ الإدارة المرؤوسين ببعض السياسات والمسائل.

الاستفسارات والبيانات التي تطلبها الإدارة العليا من المرؤوسين.

أ-2- الاتصالات من الأسفل إلى الأعلى (Upward communication): وهي ما يسمى بالاتصالات الصاعدة والتي تتجه من المستويات التنفيذية إلى المستويات العليا في

(1) محمد محمد الهادي، إدارة الأعمال المكتبية، مرجع سبق ذكره، ص 119

أي جهاز إداري، وتهدف إلى إعطاء الفرصة للمرؤوسين في إيصال المعلومات لرؤسائهم، وخاصة فيما يتعلق بالنتائج المحققة في المؤسسة.

هذا النوع من الاتصالات يزيد من دور المرؤوس في المشاركة في العملية الإدارية، وكيفية تحسين الأمور، ويمكن أن تتم عن طريق تقارير تقييم الأداء صناديق الاقتراحات والاجتماعات، نظام حل الشكاوى وسياسة الباب المفتوح.....(1)

**أ-3- الاتصالات الأفقية (Lateral communication):** تعود إلى انسياب الاتصالات بين الأفراد على نفس المستوى الإداري، كأن يتصل مدير إنتاج بمدير التسويق، ويقصد به تبادل وجهات النظر بين العاملين وتبادل المعلومات والخبرة على نفس المستوى الإداري.

وتسمى الأفقية أو المتوازية، تميزها لها عن الاتصالات الصاعدة أو الهابطة، هذا النوع من الاتصالات ضروري لزيادة درجة التنسيق بين مختلف الوحدات الإدارية في المؤسسة، كما أنها توفر من الوقت اللازم لأداء الأعمال.

#### ب- الاتصالات غير الرسمية:

توجد بالإضافة إلى الاتصالات الرسمية في المؤسسة، اتصالات غير رسمية لا علاقة لها بالإدارة، وتنشأ الاتصالات غير الرسمية في أي جهاز إداري بطريقة تلقائية، نتيجة لما بين الأفراد العاملين من علاقات اجتماعية وتفاعل بينهم، وصدقات شخصية، فيتصل هؤلاء الأفراد بعضهم ببعض على هذا الأساس الشخصي التلقائي، ولا يخضعون في تلك لاتجاهات محددة، كما قد يكون الحال عند اتباع أي أسلوب رسمي.

(1)فؤاد الشيخ سالم، مفاهيم إدارية حديثة، مرجع سبق ذكره، ص 237.

وقد تكون بعض هذه الاتصالات نازلة وبعضها صاعدة وبعضها على المستوى الأفقي دون قيد أو شرط - طالما أن هناك علاقات تربط بين الأفراد والأطراف المتصلة، وهذا التنظيم غير الرسمي للاتصالات لا يعترف بمستويات السلطة أو المراكز الرئاسية.

**ب-1- الاتصالات القطرية (Diagonal communication):** قد تتسبب الاتصالات بشكل قطري، أي بين الأفراد في المستويات الإدارية المختلفة، بينهم علاقات وظيفية ولكن ليست علاقات رسمية في المؤسسة.

ويعتبر هذا النوع من الاتصال ظاهرة طبيعية عادية وعفوية تحدث دائما في أي تجمع من الأفراد، بل يعتبر حقيقة من ضروريات الحياة الاجتماعية، ومن خصائص هذا النوع، السرعة الكبيرة التي تنقل بها المعلومات، إذ أن طبيعة خط سيره خلال اللقاءات والاجتماعات والحفلات، تجعل نقل المعلومات يتم في وقت قصير جدا.

### 3- الاتصال الداخلي في المؤسسة

للاتصال الداخلي دور مهم في أداء المؤسسة لوظائفها المختلفة، والرابط بين الأجزاء والتنسيق بينها لتوجيه العمل نحو الأهداف المشتركة. فهو يمثل جانبا حيويا في التسيير تحاول إدارة المؤسسة التحكم فيه وأدائه بشكل جيد، وأصبح الآن مجالا رئيسيا في الإدارة الحديثة. وسنتطرق بداية إلى مفهوم الاتصال الداخلي وأشكاله، ثم أهمية الاتصال في العمل الإداري وأهدافه، والمشاكل التي من الممكن أن تواجهه، وأنواع الاتصال الأخرى وعلاقتها بالاتصال الداخلي، وأخيرا الاتصال في المدارس الإدارية المختلفة والتحديات الراهنة أمامه.

#### 3-1- مفهوم الاتصال الداخلي وأهميته وأهدافه:

نحاول وبالاتماد على مجموعة من التعريفات تحديد مفهوم الاتصال الداخلي، بعد ذلك بالتطرق التي يوجد عليها الاتصال الداخلي في المؤسسة.

## 3-1-1- مفهوم الاتصال الداخلي:

تعددت التعاريف التي وضعت للاتصال داخل المؤسسة، وسوف نستعرض بعضها للوصول لمفهوم واضح. ونبدأ بالتعريف الذي قدمه خليل الشماع، إذ يقول: « إنه وسيلة رئيسية من الوسائل التي تستخدم لتحقيق أهداف المؤسسة بشكل عام، حيث يتم من خلاله نقل المعلومات والبيانات والآراء والأفكار بين الأفراد بغرض تحقيق الأداء المستهدف للمؤسسة»<sup>(1)</sup>.

ويعرفه كاتب آخر بأنه: «وسيلة التعريف بالأهداف والقرارات، وتوضيحها لجميع العاملين، وتوزيع العمل وحل مشكلاته وتتبع الجهود»<sup>(2)</sup>.

أمّا محمد مزيان فيرى أن الاتصال الداخلي «يركز على تبادل المعلومات والإشارات بين أعضاء المؤسسة، وبالنسبة للبعض الاتصال هو التفاعل»<sup>(3)</sup>.

وفي تعريف قريب من هذا يقول الطنوبي: الاتصال الإداري هو تبادل للمعلومات بين الأفراد على كل المستويات الإدارية، بغرض تحقيق التفاعل في معناه الواسع، وبالتالي تحقيق ديناميكية الجماعة<sup>(4)</sup>.

نلاحظ أن التعريفين الأول والثاني تتاولا الاتصال من جانبه الوظيفي، أي الدور الذي يؤديه في عمل الأفراد والوظائف داخل المؤسسة، بينما ركزت التعريفات الأخرى على الاتصال باعتباره عملية تبادل وبالتالي تحدثت عن محتواها، وكذا التفاعل الناتج عنها.

(1) خليل الشماع، خضير حمود. نظرية المنظمة. دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة. ط2. عمان 2005. ص201

(2) مصطفى حجازي، الاتصال الفعال في العلاقات الإنسانية والإدارة، المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر والتوزيع، ط3، بيروت 2000. ص 17

(3) Mohmed Meziane, **La communication et les nouvelles techniques de l'information**. Editions, ELAYEM. Alger 2001.p115

(4) مجلة التنظيم والعمل، مجلة أكاديمية الكترونية، جامعة معسكر، العدد 03، ماي جوان 2012، ص 09، نقلا عن الطنوبي محمد عمر، نظريات الاتصال، الإسكندرية، ط1، مكتبة الشماع، الإسكندرية، 2001

إن الاتصال الداخلي هو اتصال يحدث داخل المؤسسة، وله أهداف. والإدارة المكلفة بتحقيق هذه الأهداف تقوم بالاتصال كنشاط يمهد- أو يصاحب ويتبع- لأداء أنشطتها التسييرية الأخرى (اتخاذ القرار، التنسيق، التوجيه، الرقابة، الإعلام). بالإضافة إلى أنه ينشأ عن وجود المؤسسة علاقات اجتماعية داخلها، يكون الاتصال (كعملية تبادل وتفاعل) قاعدة تشكلها واستمرارها، وتتبع من كون المهام التي يكلف بها كل عضو لا تتحقق إلا بالعمل المشترك. ومنه يمكن وضع التعريف التالي للاتصال الداخلي: «هو مجموع الإجراءات التي تقوم إدارة المؤسسة بوضعها من أجل تدعيم التبادل والتفاعل بين أعضائها لتسهيل العمل المشترك».

لقد تغير الأفراد، تغيرت نظرتهم للعمل، للمؤسسة، للحياة العامة والخاصة. تركيبتهم الاجتماعية والثقافية، طموحاتهم أيضا تغيرت. إنهم يرفضون لغة الخشب، النصائح الآتية من الأعلى، لا يقبلون غير إرضاء تطلعاتهم ويرفضون الخضوع الأعمى للسلطة. كلّ منهم يطمح أن يُعترف به كشخص، بقدراته الكامنة، ولا يرضى أن يتم التعامل معه كرقم مجهول ضمن الفئات الاجتماعية-المهنية.

ومنه إذاً كان الاتصال الداخلي في بعض جوانبه قد فرضته القوانين، وأنه ارتبط تاريخيا بالحقل الاجتماعي<sup>(1)</sup>، فقد أصبح يمثل اليوم استجابة لمتطلبات إدارة الأعمال المعاصرة. وقد ظهرت في مسيرة تطور الفكر التنظيمي أنماط إدارية جديدة يكمن الاتصال الداخلي في جوهرها<sup>(2)</sup>.

(1) Voir : P. Détrie et C. Broyez, **La communication interne au service du management**. Editions Liaisons, 2éd. Paris 2001. P39,40

(2) Voir : J.C De Crescenzo et B. Floris, "**La gestion participative comme objet de communication organisationnelle**". Communication organisationnelle : objet, pratiques, dispositifs. Sous la direction de : P. DE Lacambre. Presses universitaires de Rennes. Rennes 2000. P159

### 3-1-2- أشكال الاتصال الداخلي:

يتم تقسيم الاتصال في المؤسسة حسب عدة معايير، لكن التقسيم الأكثر شيوعاً هو تقسيمها إلى نوعين: اتصالات رسمية، واتصالات غير رسمية (سبق ذكره في أنواع الاتصال فلا داعي لتكراره).

ويمكن التمييز بين الاتصالات الرسمية والاتصالات غير الرسمية:

أن الاتصالات الرسمية:

- تتشكل عن طريق شبكات المعلومات الناتجة عن الهيكل التنظيمي للمؤسسة.
  - ناتجة عن المنظم، الإجراءات المحددة، تحديد الوظائف.
  - تحدث بناء على قرارات المدراء. وإجبارية بالنسبة لجميع أعضاء المؤسسة.
  - تقابل الاتصالات بين المستويات الإدارية، الروابط الوظيفية، وكذا المعلومات القانونية الواجب على إدارة المؤسسة إرسالها.
- أما الاتصالات غير الرسمية:

- هي تلك التي لا تنتج عن النصوص التنظيمية للمؤسسة، وإنما تولد من العلاقات الشخصية، وضرورات العمل.
- المعلومات تتحرك بطريقة عفوية.
- ضرورة خاصة إذا كانت الاتصالات الرسمية تتميز بالجمود ولا تعبر عن جميع ما يحدث داخل المؤسسة.
- تتميز بالسرعة والمرونة.

والاتصالات الرسمية والاتصالات غير الرسمية تكون متكاملة.

يظهر الاتصال الداخلي في المؤسسة من خلال عمليات التبادل والتفاعل الحاصلة بين الأفراد أثناء تأدية المهام، وهي العمليات التي تتضمن معلومات ضرورية للعمل بين

جميع الأطراف وفي كافة الاتجاهات، مما يعني تجاوز النظرة التقليدية التي ترى الاتصال في المؤسسة ذا اتجاه وحيد يتمثل في الاتصال النازل، إلى نظرة أكثر شمولاً ترى الاتصال في المؤسسة كعملية تبادل حقيقية وإطاراً للتفاعل الاجتماعي ذات الأهمية في العمل الإداري من أجل تحقيق أهدافه، وهو ما سوف نتطرق إليه في النقطة القادمة.

### 3-1-2- أهمية الاتصال الداخلي:

إنّ المؤسسة باعتبارها تجمعا إنسانيا ينشأ فيها اتصال يجسد العلاقات التفاعلية بين أعضائها، أي أنه يمثلها وتعبّر هي عنه. إنه ينطلق منها ويعزز وجودها في نفس الوقت، وهو يلزم الحالة الاجتماعية الناشئة في هذه المؤسسات والمستمرة بفضلها، مع عوامل أخرى، يدعم وجودها، وتجعله هي ظاهرة ملازمة لها. ولذا يمكن القول إن المؤسسة من هذا الجانب هي مكان للاتصال المكثف.

والمؤسسة، المتمثلة في التجمع الإنساني والاجتماعي المتواجد بداخلها، هي تجمع هادف، يتقاسم فيه الأفراد والمجموعات الوظيفية المختلفة أدواراً ومهام تصب في مجملها في مجرى تحقيق الأهداف العامة المحددة مسبقاً. لذا من المهم، بل ومن الضروري لتحقيق الأهداف المشتركة، حدوث تعاون وتنسيق يتجسد في الربط والتكامل بين تلك الوظائف، وحتى داخل الوظيفة الواحدة. ويكون الاتصال أداة لهذا الربط والتكامل، حيث يظهران من خلاله، فيكون هو صورة لهما. والاتصال بهذا المعنى يتم في مختلف الاتجاهات، عمودياً وأفقياً وعلى كل المستويات، وبمختلف الأشكال.

ولما كان العمل الإداري هو تحقيق أهداف معينة من خلال جهود الآخرين، فإن هذا التحقيق يمرّ عبر حدوث اتصال ما بين أفراد المؤسسة، اتصال يحدد الأهداف، يحمل الأوامر والتوجيهات، يحفز ويصحح الأخطاء. إن جزءاً مهماً من العمل الإداري هو اتصال، أو يتطلب حدوث اتصال ليتم إنجازه. ويؤدي الاتصال دوراً مهماً في أداء الأفراد للوظائف

المختلفة المتضمنة في أعمالهم اليومية داخل المؤسسة، حيث أنه يكمن في جوهر كل وظيفة، وسنرى فيما يلي كيف يدخل الاتصال في وظائف الإدارة هي (1):

### 3-1-2-1- التخطيط والاتصال:

ينطلق التخطيط من المعرفة الكاملة والعميقة للعوامل البيئية، وإدماجها في مراحل اتخاذ القرار بهدف جعل توجهات المؤسسة متلائمة (متوافقة) مع العوامل الداخلية والخارجية. يدخل الاتصال في اللحظة التي يجب فيها الذهاب للحصول على تلك المعلومات وأيضا حين القيام بتحليلها مع الأشخاص ذوي العلاقة، وتوظيفها أو الاعتماد عليها في مراحل التخطيط وإرسال الخطط والبرامج إلى الأشخاص المكلفين بتنفيذها.

إن نجاح عملية وضع الأهداف وتحديد الوسائل اللازمة لبلوغها لا يمكن أن يتم إلا بوجود المعلومات الضرورية التي يوفرها نظام اتصال فعال، سواء أكانت معلومات من البيئة الداخلية أو الخارجية أو معلومات تاريخية حول النشاط السابق للمؤسسة (2).

### 3-2-2-1- التنظيم والاتصال:

يدخل الاتصال ضمن الأدوات المستخدمة في عملية التنظيم، أي أن هذا النشاط يرتبط كلياً به. فهيكلة التنظيم، توصيف الأعمال، تحديد دور كل شخص، الربط بين الأجزاء المختلفة، كل هذا يتطلب حدوث اتصالات. وعليه وضع نشاطات كل مصلحة والعلاقات فيما بينها يتم من خلال اتصال مستمر، ونفس الشيء بالنسبة لاستعمال السلطة وتقاسمها بين المسيرين.

إن التنظيم وإعادة التنظيم هما عمليتان مستمرتان عبر الزمن، وبالتالي فهما تتطلبان اتصالاً مستمراً كذلك، وألا يسير في اتجاه واحد (أي من الأعلى إلى الأدنى أو من الرئيس

(1) Lazary, **Le management. Ouvrage imprimé à compte d'auteur**, 2006, p.169.

(2) للتفصيل أكثر أنظر: ناصر دادي عدون، الاتصال ودوره في كفاءة المؤسسة الاقتصادية. دار المحمدية العامة. الجزائر. 2004. ص 109 وما بعدها.

إلى المرؤوس) بل صاعدا ونازلا، وأفقيا أيضا. كما يمكن إرجاع سبب حدوث بعض الظواهر التنظيمية مثل الصراع، وكذلك كيفية معالجتها إلى نوعية وطريقة الاتصال السائد داخل المؤسسة.

### 3-1-2-3- التوجيه والاتصال:

يقتضي توجيه أعضاء المؤسسة، أفرادا كانوا أو جماعات، نحو إنجاز المهام وتحقيق الأهداف حدوث عملية اتصال، فالتوجيه هو في حد ذاته عملية اتصال. فإرسال المعلومات والتوجيهات، تحفيز العاملين، وتطبيق القيادة كلها لا يمكن أن تحدث دون عملية اتصال. إن التوجيه هو من أكبر مهام المسير استخداما للاتصال ومهاراته، حيث التعامل مع العنصر البشري وضرورة إقناعه وتجنيدته وتحفيزه يدخل في إطار المهام الاتصالية للمسير. ولا ينحصر دور الاتصال في هذا الجانب فقط، بل يتعدى إلى بناء الثقافة التنظيمية، وبناء الجماعة وتقوية الروابط بين أعضائها، تبادل المعارف والمهارات.

### 3-1-2-4- الرقابة والاتصال:

ارتداد المعلومات المتعلقة بمستويات الأداء يحدث وفق نمط الاتصال المعتمد (تقارير دورية، معاينات ميدانية) فوجود قنوات عكسية في نظام الاتصال هو أمر أساسي للحصول على النتائج المحققة، ومن ثم القيام بتحليلها واستخراج الانحرافات والاتصال بالعاملين لفهم أسباب حدوثها، وإتاحة الفرصة لهم للمشاركة في تصحيحها وتوضح أهمية الاتصال أكثر إذا نظرنا إلى التطور الحاصل في مفهوم الرقابة، فالرقابة القبلية، الرقابة أثناء الإنجاز، الرقابة البعدية يعتمد نجاحها على وجود أنواع مختلفة من الاتصالات، وأن تتم بصفة تبادلية في اتجاهات متعددة.

يكتسي الاتصال أهمية كبيرة، وله دور حاسم يؤديه في مجال العمل الإداري وبالتالي في استمرارية ممارسة المؤسسة لنشاطها. ويعتبر برنارد شستر B. Chester من الأوائل الذين تحدثوا عن الاتصال في ميدان الإدارة، وأبرزوا أهميته كنشاط أساسي في عمل المدير.

وفي كتابه الصادر في عام 1938 بعنوان: وظائف المدير functions of the executive قال إن الاتصال يجب أن يكون في صميم اهتمامات المدير، وعليه أن يخصص له الوقت الكافي لضمان نجاح العمل الإداري<sup>(1)</sup>.

يعتبر الاتصال مفتاح نجاح المؤسسة، وعليه يتوقف بقاؤها، فبدون الاتصال لا يعرف الموظفون ماذا يعمل زملائهم، ولا تستطيع الإدارة أن تتسلم المعلومات عن المدخلات التي تحتاجها ولا يستطيع المشرفون إصدار التوجيهات والتعليمات والإرشادات اللازمة، وبدون الاتصال يصبح التنسيق بين أعمال الوحدات والأفراد مستحيلاً، ولا يمكن تحقيق التعاون فيما بينها، لأن الأفراد لا يستطيعون إيصال حاجاتهم ورغباتهم، للآخرين وهذا كله يؤدي حتماً إلى عدم تمكن المؤسسة من مواصلة وظائفها<sup>(2)</sup>.

تبرز أهمية الاتصال في النقاط التالية:

- تمثل الاتصالات نشاطاً إدارياً، اجتماعياً، إنسانياً، ونفسياً تتفاعل في إطاره جهود مختلف العاملين وآرائهم وأفكارهم عبر قنوات اتصال معينة لكي يتم الوصول إلى أفضل صيغة للعمل الإداري في المؤسسة.
- يتم من خلال الاتصال إطلاع الرؤساء على نشاط المرؤوسين، وكذلك يستطيع المرؤوسون التعرف على توجهات العمل والأهداف المراد تحقيقها.
- يساهم الاتصال في نقل المعلومات والبيانات إلى مختلف الأفراد، المجموعات، الجهات، الأقسام بحيث تستطيع المؤسسة العمل وفق صيغة تنسيق متكاملة.
- يساعد الاتصال على توجيهه وتغيير سلوك الأفراد، وهو وسيلة فعالة للتعليم، التطوير، التدريب للأفراد والجماعات في المؤسسة.

(1) Peter. Drucker, **L'avenir du management**. Traduit de l'anglais par Jacques Fantaine. Pearson Education, Paris 2005. P122.

(2) حسين حريم، السلوك التنظيمي، دار الحامد للنشر والتوزيع عمان 2004، ص 243.

وبشكل أكثر اختصاراً، يبين مصطفى حجازي الأهمية القصوى للاتصال في الإدارة بوصفه له بأنه يشكل ما يشبه الجهاز العصبي للإدارة<sup>(1)</sup>.

ولكن متى تكون الاتصالات أكثر أهمية؟ بمعنى ما هي الأوقات أو الفترات التي يكون فيها الاتصال مهماً أو أمراً ذا أولوية؟

يرى فيليب مالا فال P. Malaval أن الاتصال يبدو أكثر أهمية في وقت تمر فيه المؤسسة بأزمة:

«نستطيع أن نلاحظ أن دور الاتصال الداخلي يظهر أكثر أهمية خاصة في أوقات الأزمات. في هذه الحالة الخاصة في حياة المؤسسة من الضروري أن يشرح للأفراد ما الذي يجري، من أجل تجنيدهم وتحفيزهم للمساهمة في مجهود الإدارة، إذ يتعلق الأمر بتحويل كل مستخدم إلى سفير للمؤسسة أو للعلامة»<sup>(2)</sup>. غير أن هذا الرأي لا يحظى بموافقة الجميع، فموريس تيفنت M. Thévenet له رأي آخر، إذ يقول «غالباً ما نعتقد أن فشل تنفيذ إجراء ما هو نتيجة اتصال سيئ، ونذهب بالتالي للاتصال لما نعتقد بأن القرار لم يفهم، من الأفضل أن نقوم بالاتصال خاصة عندما نرى أن الاتصال غير ضروري، يجب إعطاء الانتباه للحظات التي يبدو فيها الاتصال غير نافع»<sup>(3)</sup>.

بالنظر لطبيعة العمل الإداري المتميز بالاستمرارية، لا بالانقطاع، وطبيعة العلاقات الاجتماعية القائمة داخل المؤسسة، والتي تمثل الترابط الوظيفي والشخصي بين الأفراد والمجموعات فإن الاتصال يبدو مهماً في كل الأوقات والفترات التي تعيشها المؤسسة، برغم أنه قد تظهر لحظات تزداد فيها أهميته النسبية.

(1) مصطفى حجازي، مرجع سبق ذكره. ص 117

(2) Philippe Malaval et autres, PENTACOM : La communication théorie et pratique, Pearson éducation, Paris 2005. P557

(3) Maurice Thévenet: **Impliquer et gérer les hommes**. J.M Peretti (sous la dir), Tous DRH éditions d'Organisation, 3éd Paris 2006, p312

## 3-1-3- أهداف الاتصال الداخلي:

من أجل الخروج بفكرة واضحة عن الأهداف التي يمكن أن يحققها الاتصال، أو على الأصح الأهداف التي تحاول الإدارة تحقيقها من خلال قيامها بالاتصال داخل المؤسسة، يمكن استعراض بعض ما جاء به بعض الدارسين في هذا الصدد.

ذكر P. Malaval ثلاثة أهداف رئيسية للاتصال الداخلي<sup>(1)</sup>:

- **الإخبار:** المعلومات توجد في المؤسسة بأشكال متعددة وتسير في كل الاتجاهات، وهي تتعلق بسيرورة العمل داخل المؤسسة، أو معلومات خارجية ومن الضروري معرفة العاملين في مختلف المستويات بها، لأن عدم معرفتهم بقرارات المسيّرين، معلومات عملية، تغير هام في تشكيلة المساهمين، قد يشكل خطراً على اندماج الأفراد عندما لا يحسون أنهم مرتبطون بحياة المؤسسة. فالمعلومات يجب أن تكون منتظمة، مكيفة مع مختلف فئات العاملين المستهدفين، ومتوفرة في كل وقت، وهذا أحد أهم أهداف الاتصال لأنه يساعد على نجاح الإدارة.

- **التحفيز:** تحفيز العاملين، هو هدف لكل المؤسسات خاصة وأن المنافسة المحتدمة تفرض إعطاء أولوية للعاملين بما أنهم ذوي التأثير الأبرز على أدائها.

- **التوحيد:** تجميع الأفراد حول قيم مشتركة، ومشروع موحد هو هدف يجب أن تسعى إليه كل مؤسسة، فمن الضروري جمعهم حول إرادة المؤسسة وتنفيذ خطواتها المختلفة. ووجود مسير ذي شخصية قوية، قد يكون هو المؤسس، يستطيع بث قيم قوية في مؤسسته. وحسب عبد الغفار حنفي فإن الاتصال في المؤسسة يتخذ أهدافاً تتدرج ضمن ثلاثة عناصر:

الاستعلام والتحري، الإخبار، التأثير. ثم يضيف: «المدير الذي يتمكن من انجاز الهدفين الثاني والثالث (الإخبار والتأثير) سيكتشف أنه قد تمكن بنجاح من تكوين فريق

(1) Philippe Malaval et autres, op.cit. p577.578

عمل»<sup>(1)</sup>. وهو قريب جدًا مما ذهب إليه مصطفى حجازي الذي يرى أن الاتصالات الإدارية يمكن أن<sup>(2)</sup>:

◀تقوم بتجميع المعلومات.

◀تكون وسيلة للتأثير في الآخرين (أي عمليات التحفيز والتوجيه).

◀تحافظ على العلاقات الاجتماعية وتعززها.

ومن جهته أكد جون بيار سيتو J.P Citeau أن أهداف الاتصال داخل المؤسسة

هي<sup>(3)</sup>:

- نشر التوجهات العامة، الأهداف، الأوامر، أحداث المؤسسة، والنتائج المتحصل عليها عند العاملين في كل المستويات.
  - تنمية الإصغاء للأفراد بطريقة تمكن من تجميع المعطيات الضرورية لتقييم مناخ العمل والمطالب الاجتماعية.
  - تسهيل حركية التبادلات بين مختلف الجماعات والهيكل داخل المؤسسة.
  - بناء هوية جماعية (ثقافة مؤسسة) قادرة على إدماج الأفراد وتنمية الشعور بالانتماء.
- وقد وجدنا عند البعض أن تحسين الإنتاجية هو أحد الأهداف التي يمكن أن يحققها الاتصال الداخلي<sup>(4)</sup> دون الإشارة إلى المقصود بذلك هل هي إنتاجية العمل فقط، أم إنتاجية

(1) عبد الغفار حنفي، إدارة السلوك التنظيمي وإدارة الموارد البشرية. دار الجامعة الجديدة للنشر، الإسكندرية 2002. ص 492.

(2) مصطفى حجازي، مرجع سبق ذكره. ص 20.

(3) J.P Citeau, **Gestion des ressources humaines : principes généraux et cas pratiques.** Armand Colin, 3<sup>éd</sup>, Paris 2000.p146

(4) كريمة بوظبة، الاتصال الداخلي في مؤسسة سونلغاز، مذكرة ماجستير، كلية الآداب، اللغات والعلوم والاجتماعية، قسم علوم الإعلام والاتصال، جامعة الجزائر 2001.

وأيضاً شريط حورية، مكانة الاتصال الداخلي في المؤسسات العمومية الاقتصادية الجزائرية. مذكرة لنيل شهادة الماجستير، كلية الآداب، اللغات والعلوم الاجتماعية، قسم علوم الإعلام والاتصال، جامعة الجزائر 2001.

محمل الموارد. وفي نظرنا فإن تأثير الاتصال الداخلي على إنتاجية العامل يمكن أن يكون مباشراً وغير مباشر وذلك كما يلي:

- مباشراً عن طريق المعلومات التي يتلقاها الفرد حول أدائه بواسطة رئيسه المباشر أو بواسطة أي طريقة أخرى تساعده على معرفة الأخطاء الواجب أن يتفادها في المستقبل.
- غير مباشر حسب التسلسل: اتصال ← تحفيز ← إنتاجية.

ويمكننا اعتماداً على ما سبق، أن نجمل أهداف أو أغراض الاتصال الداخلي في:

◀ أهداف وظيفية: إنجاز الوظائف والمهام المطلوبة سواء من الأفراد أو الأقسام يتطلب، كشرط حيوي، حدوث اتصالات. فالسياسة العامة والسياسات الوظيفية، اتخاذ القرار، الأوامر والتوجيهات، شرح طرق العمل، توحيد الجهود ما بين الأفراد والوظائف، جمع البيانات والمعلومات أو إنتاجها وإرسالها إلى الجهات المختلفة حسب الحاجة إليها، كلها تتخذ الاتصال كوسيلة، لا بديل عنها، لإنجازها. الاتصال ليس غاية في حد ذاته، ولكنه السبيل لبلوغ الأهداف.

◀ أهداف التحفيز والدمج: كل مسير يريد العمل مع أفراد لهم الرغبة في العمل معه<sup>(1)</sup>، حيث الرغبة هي الدعامة الثانية للأداء الجيد للعمل بعد الكفاءة. وحالة التحفيز تتحقق بإثارة الرغبة في العمل والإقبال عليه.

والهدف الآخر هو دمج الأفراد، وتحقيق التماسك والترابط فيما بينهم بما يزيد من إمكانية التعاون فيما بينهم والتنسيق بين جهودهم.

يؤدي الاتصال الداخلي دوراً مهماً في أداء الوظائف الإدارية المختلفة، وتنسيق أعمال وسلوكيات الأفراد في المؤسسة، وجعل أداء الوظائف والمهام يتجه نحو تحقيق الأهداف المرغوبة، أهداف تتعلق بالعمل

<sup>(1)</sup> Maurice Thévenet. op.cit.

وأخرى بدور الأفراد فيه من خلال تحفيزهم وإشراكهم في مختلف جوانب التسيير في المؤسسة ودمجهم بإقامة العلاقات الصحيحة بينهم. غير أن تحقيق الاتصال الداخلي لهذه الأهداف ودوره في تلك المهام الإدارية قد تعترضه بعض العقبات أو المشاكل سوف نتطرق إليها في العنصر التالي.

#### 4- وسائل الاتصال الداخلي ومعوقاته

##### 4-1- وسائل الاتصال:

هناك أكثر من وسيلة يمكن استخدامها لتسهيل عملية الاتصال، واختيار إحدى هذه الوسائل عن غيرها يعتمد على طبيعة المرسل وطبيعة المستقبل وطبيعة الموقف الذي يملئ عليه عملية الاتصال، وبشكل عام، يمكن التمييز بين الوسائل الثلاثة التالية:

##### 4-1-4- الوسائل المكتوبة: تتميز هذه الوسيلة بأنها مسجلة ومدونة، ويمكن

استخدامها كوسيلة إثبات قانونية، كما أنه تبذل عناية كبيرة في إعدادها وصياغتها، ويمكن أن تُقرأ من قبل جمهور كبير عن طريق توزيعها، إما بالبريد أو بشكل شخصي، لكن من عيوبها هو تراكم الأوراق المحفوظة، كما أن صياغتها تأخذ وقتاً طويلاً، علاوة على أنه ليس كل المدراء ماهرين وقادرين على صياغة الاتصالات الكتابية بشكل جيد.

وحتى تكون الاتصالات المكتوبة جيدة وواضحة، يمكن مراعاة استعمال اللغة البسيطة، الكلمات المألوفة، استعمال الخرائط والرسوم للتوضيح، وأجهزة الانترنت .....، ولتجنب استعمال الألفاظ غير الضرورية والتي تزيد من حجم الرسالة.

##### 4-1-2- الوسائل الشفهية: وهذه عادة تتم بالاتصال المباشر ما بين المرسل

والمستقبل، إما وجها لوجه أو خلال الاجتماعات أو اللقاء أمام جمهور كبير، وفائدة وسائل الاتصال الشفهية أنها تعطي ردود فعل مباشرة وتبادل سريع للأفكار، بحيث يسهل فهمها

وتعديلها، كذلك فإن اجتماع الرئيس والمرؤوس يزيد من ثقة المرؤوس، وينعكس بالتأكيد على روحه المعنوية.

لكن من عيوب وسائل الاتصال الشفهية، أنها قد لا توفر في الوقت، كما يظن بأن كثيرا من الاجتماعات تستغرق أوقاتا طويلة دون التوصل إلى نتائج تذكر، هذا وقد دلت إحدى الدراسات أن (75 %) من التعليمات والمهام التي يصدرها الرؤساء تتم بشكل شفهي، وأن المديرين يفضلون الاتصالات التلفونية والاجتماعات، عن غيرها من وسائل الاتصالات الأخرى.

**4-1-3- الوسائل غير اللفظية:** وهذه عادة تتم عن طريق تعابير الوجه ولغة العيون، وحركات الجسم للفرد، وهذه التصرفات الجسمية المختلفة، تعطي دلالات مختلفة عن الرضى وعدم الرضى وعدم الموافقة واللامبالاة... إلخ، وكثير من الأحيان، تتبع وسائل الاتصالات غير الكلامية وسائل الاتصالات الكلامية لتعزيز ما يقال وتأكيد، فمثلا: قد يستعمل المدير قبضة يده وضربها على الطاولة للتأكيد على جدية الأمر الذي أصدره قبل لحظات بشأن عدم التأخير في تطبيق الأمر الجديد في المؤسسة<sup>(1)</sup>.

#### **4-2- معوقات الاتصال داخل المؤسسة وسبل التغلب عليها:**

يقصد بمعوقات الاتصال كل العوامل التي لها تأثير سلبي على تحقيق الاتصال لأهدافه، أي التي تعيق حصوله على النحو المطلوب. وتسمى كذلك عراقيل أو مشاكل. هذه المعوقات تؤثر على أحد عناصر عملية الاتصال أو أكثر. ونقول عن الاتصال أنه لم يحقق أهدافه إذا لم تصل الرسالة أو تأخرت، أو وصلت مشوهة أو انحرفت عن مسارها. وفيما يخص الاتصال داخل المؤسسات فقد تحدّث كثير من الدارسين عن معوقاته، وأرجعوها إلى عدد من المصادر.

(1) فؤاد الشيخ سالم، مفاهيم إدارية حديثة، مرجع سبق ذكره، ص 238.

وتتدرج معوقات الاتصال ضمن ثلاثة أنواع<sup>(1)</sup>:

#### أولاً: المعوقات الشخصية:

تتعلق بالعناصر الإنسانية في عملية الاتصال، والمتمثلة بالمرسل والمستقبل، نظراً للفروقات الفردية وخصائص كل منهما كالتباين في الإدراك والقدرة على التعبير.

#### ثانياً: المعوقات التنظيمية:

وتتعلق هذه بالهيكل التنظيمي للمؤسسة، كعدم وجوده أو تعدد مستوياته الإدارية، وتداخل الأدوار والمسؤوليات.

#### ثالثاً: المعوقات البيئية:

وتتجم عن المجتمع الذي يعيش فيه الفرد سواء داخل المؤسسة أو خارجها، كاللغة أو التشتت الجغرافي.

وفي دراسة أجريت على 750 من العاملين في الشركات الأمريكية، تبين أن أهم معوقات الاتصال هي<sup>(2)</sup>:

1. معوقات نتيجة الاختلافات الفردية ما بين العاملين.
  2. معوقات مصدرها طبيعة التنظيم وأساليب العمل.
  3. معوقات مصدرها نقص الإمكانيات والتسهيلات لعملية الاتصال.
- وقد يكون في إمكاننا أن نرجع المشاكل التي تعيق سير الاتصال في المؤسسة إلى:

(1) أنظر: محمود سلمان العميان. السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، دار وائل للنشر. عمان 2002. ص 252، 253.

(2) صلاح الدين عبد الباقي، إدارة الموارد البشرية. الإسكندرية: دار الجامعة، 2004. ص 265.

■ **المسيّرين:** بما أن المسيّرين داخل المؤسسة هم المشرفون على تخطيط الاتصالات والقائمون بها، فإن جزءاً من مشاكل الاتصال صادرة عنهم. هؤلاء المسيرون، وفي مختلف المستويات الإدارية، هم مصدر عراقيل للاتصال، كما أن عملهم الإداري هو ضحية للمشاكل الناجمة عنها. والمسير قد لا يؤدي دوره الاتصالي كما ينبغي لسببين:

- النظرة القاصرة للاتصال وللأهمية التي يكتسبها في العمل الإداري، أو ضعف التكوين الخاص ببناء العلاقات الشخصية، تكوين فرق العمل، والتعامل الجيد مع المعلومات، عن طريق الاتصال، وعدم توفر الوسائل المناسبة وسوء استخدامها.
- شعوره أن جزءاً من المعلومات يشكل مصدراً مهماً لسلطته، "والرغبة في الاستحواذ والاستئثار بالمعلومات لتزيد من قوته وهيمنته على المرؤوسين، ومديرياتهم بصفة عامة"<sup>(1)</sup>.

■ **الهيكل التنظيمي:** إن تباعد طرفي الاتصال يعد مضرًا به، ويبرز في هذا الصدد تعدد المستويات التنظيمية، والبعد بين القمة والقاعدة كأحد أهم ما يعترض طريق نجاح الاتصال. يؤدي طول مسار الرسالة (المصالح والأقسام التي يجب أن تمر بها) إلى احتمال تعرضها للتشويه، التحريف، أو الإيقاف وتحويل المسار، بالإضافة إلى إمكانية الحذف والتعديل. هنا يتحد العنصران: مسير - هيكل تنظيمي من أجل إعاقة الاتصالات.

زيادة على ما قلنا، نورد ما توصل إليه ميشال كروزي M.Crozier في دراسته للنموذج البيروقراطي في الإدارة: «...الجمود الذي يحدد به محتوى الأعمال، والعلاقات بين الوظائف وشبكة العلاقات الإنسانية الضرورية لإتمامها تجعل الاتصالات صعبة بين الجماعات، وبينها وبين المحيط»<sup>(2)</sup>.

(1) Lazary, op.cit. p270.

(2) Jean, Claude Scheid, **Les grands auteurs en organisation**. DUNOD. Paris 1999. P30.

ونظرا للصعوبات والمشاكل الناجمة عن تضخم الهيكل التنظيمي فإن الاتجاه الغالب في المؤسسات العصرية هو جعل الهيكل التنظيمي أكثر تسطيحا. وكان دروكر P. Drucker قد توقع في أواخر الثمانينات من القرن العشرين حدوث هذا الأمر، إذ كتب: «في غضون العشرين عاما المقبلة، المؤسسة الكبيرة النموذجية ( la grande entreprise type) سيكون بها أقل من نصف المستويات التنظيمية الحالية، وثلاث مرّات أقل في عدد المسيرين مقارنة بما هي عليه اليوم»<sup>(1)</sup>.

إنّ الاتصال داخل المؤسسة، إن تمّ بنجاح، يتيح حركة المعلومات، بحيث تتوفر لكل من يحتاجها بالكم والنوع المطلوبين وفي الوقت المناسب. وهذا يسمح للإدارة بالاستجابة السريعة للتغيرات والظروف المستجدة في البيئة الخارجية، وتلبية الحاجة للمعلومات وتقوية الروابط بين الأعضاء في الداخل، ولهذا الغرض فتصميم الهيكل التنظيمي، وتقسيم الوظائف وتوزيع المسؤوليات هو أحد المداخل لتصحيح اختلال الاتصال.

رابعا: معوقات أخرى: توجد عوامل أخرى كثيرة تعيق عملية الاتصالات الفعالة وتشوّه وتحرفّ المعلومات التي تحويها منها، وبشكل عام يمكن تحديد هذه المعوقات الأخرى التي تواجه عملية الاتصال وتؤثر على فعاليتها في النقاط الآتية:

أ - عدم وجود تخطيط كاف لعملية الاتصال، ففي كثير من الأحيان يبدأ الشخص بالتحدث أو الكتابة دون تفكير مسبق، وبدون تحديد الغرض من الرسالة التي ينوي إيصالها لتحديد الغرض من عملية الاتصال.

ب - وجود آراء وفرضيات غير واضحة، فقد تترك بعض الجوانب ناقصة وغير موضحة، ونتيجة ذلك، تحدث تفسيرات واقتراحات مختلفة، كأن مثلا يتصل شخص بآخر، ويحددان موعدا للاجتماع في التاسعة صباحا من اليوم التالي، دون أن يحددان مكان

<sup>(1)</sup> Peter Drucker, **A propos du management**. Trad. de l'anglais par : Sabine Rolland. Editions Village Mondiale. Paris 2000. P118

الالتقاء، على أساس أن كل واحد منهما في فكره، مكتبه هو مكان الالتقاء، وبالتالي لا يجتمعان في اليوم التالي، وهذا يخلق فوضى وضياع كثير من الجهد والوقت.

ج - التلاعب بالمعاني والألفاظ، وهذا قد يكون مقصودا أو غير مقصود، بمعنى أن تترك الألفاظ مبهمة، مما يفتح مجال الاجتهادات والتفسيرات المختلفة، ومثال ذلك، الذي يعلن عن خصم عن السعر السابق ولكن لا يظهر السعر السابق، كأن يقول سأخفض السعر كما كان من قبل، ولا يذكر كم كان من قبل والسؤال هو أقل من ماذا؟

د - عدم القدرة على التعبير وإيصال الفكرة إلى المستمع، بالرغم من تمكن الشخص المتصل من فهمها ولكنه يضعف في إيصالها، فقد يعبر عنها بكلمات ضعيفة أو غير مناسبة مما يخلق الكثير من الارتباك والغموض.

هـ - ليس العيب فقط في المتصل بل المستمع كذلك، بالرغم من أن كثيرا من الوقت يضيع في الإصغاء، إلا أن بعض الأفراد لا يصغون بشكل جيد، فقد يتظاهرون بالانتباه لكن تفكيرهم بعيد كل البعد عن مجرى الحديث.

و - كثرة التشويش الناتجة عن المؤثرات المتعددة التي تؤثر على عملية الاتصال التلفونية أو البرقية.

ي - عدم القدرة على فهم ظرف الطرف الآخر خلال عملية الاتصال، كالاتصال بزمن غير ملائم للطرف الآخر.

ن - عدم اختيار وسيلة الاتصال الملائمة، كأن يكتب الفرد رسالة، بينما يستدعي الموضوع قيامه بزيارة شخصية.

ك - الرقابة على الاتصال وحذف بعض الأجزاء من الرسالة، تؤدي إلى صعوبة في فهم المقصود أو الغرض من عملية الاتصال. وعملية الرقابة موجودة في كل مؤسسة، وكلما

زادت درجة الرقابة نتيجة مرورها على مستويات إدارية مختلفة، كلما كان الاحتمال أكبر في حذف أجزاء أكثر، مما يؤدي إلى غموض الرسالة وصعوبة فهمها.

أمّا عن الحلول المقترحة لهذه المشاكل، فقد أعطت جمعية إدارة الأعمال الأمريكية ما يشبه وصفة معالجة، حيث ذكرت عشرة مبادئ يجب أن تتوفر للحصول على الاتصال الجيد<sup>(1)</sup>:

1. التخطيط الجيد للاتصالات.
2. تحديد الهدف الحقيقي من الاتصالات.
3. التعرف على الظروف الطبيعية المحيطة بالاتصالات.
4. استشارة الآخرين في تخطيط الاتصال.
5. الاهتمام بنبرات الصوت خلال الاتصال.
6. الاستفادة من الفرص المتاحة لنقل شيء له قيمة.
7. متابعة الاتصالات.
8. النظرة المستقبلية للاتصالات.
9. التواءم بين الأفعال والاتصالات.
10. إجادة فن الاستماع.

فتخطيط الاتصالات يعني أن تكون عمليات الاتصال معد لها مسبقاً بشكل يضمن نجاحها في تحقيق الأهداف المرجوة والمحددة من قبل، كما يتضمن دراسة شاملة للظروف التي تجري فيها الاتصالات لمعرفة ما يمكن أن يؤثر عليها. وبما أن الاتصال هو عملية تبادل وتفاعل تهدف لإنجاز المهام والوظائف فاشترك جميع أطراف عملية الاتصال يوجد اتفاقاً بينهم حول العملية وتعاوناً على إنجازها وجعلها تصل إلى أهدافها.

ومع بداية الاتصالات تجب متابعة المراحل والعمل على تفادي المشاكل والصعوبات التي من المحتمل أن تواجهها، وبذل الجهد المشترك لحل تلك المشاكل وتجاوز الصعوبات.

(1) صلاح الدين عبد الباقي. المصدر السابق، ص 269.

### خلاصة الفصل

تعتبر المعلومات موردا مهما ومكلفا، ليس فقط عند اقتنائها ومعالجتها، ولكن أيضا عند إهمالها، إذ تؤثر بدورها في التوصل إلى قرار سليم، فالإدارة تهتم بالمعلومات، والأساتذة والطلبة يهتمون بالمعلومات والموظفون كذلك، ليس من أجل ذاتها ولكن من أجل المنافع التي تنتج عنها، وتحدد قيمة المعلومات تبعا للنتيجة المتوقعة من القرارات التي تعتمد عليها هذه الأخيرة مقارنة بالنتائج المحققة، وللمعلومات التي تقتضي اتصالا، أغراض تقضيها في المؤسسة هي:

- تستخدم كمثال للموقف.
- تمد صانع القرار بأساس احتمالي للاختيار.
- تقلل الاختلافات بين البدائل في حل مشكلة معينة.
- تزيد من مستوى المعرفة لمستخدميها (اتصال)

هذا وبغض النظر عن خصائص مصادر وأنواع المعلومات، فإن عملية الاتصال لا تتوقف عند نقل الاستراتيجية، والمتابعة إلى المستوى التنفيذي، بل تتعداها إلى الإبداع وتغيير صورة المؤسسة، فكثيرا ما أدى نظام الاتصالات السيئ إلى نتائج سلبية للمؤسسة كما رأينا آنفا.

# الفصل الرابع

## عرض إجراءات البحث الميداني

❖ تمهيد.

❖ تقديم المؤسسة: الجامعة

❖ مجالات الدراسة (المكاني، الزماني، البشري: المجتمع والعينة)

❖ التعريف بالموقع الالكتروني بالجلفة

❖ المنهج المتبع

❖ أدوات جمع البيانات

❖ الأساليب الاحصائية

❖ خلاصة الفصل

**تمهيد:**

إنّ الباحث يلجأ دائماً بعد عرضه للجانب النظري في بحثه إلى الجانب الميداني ، وينطلق بداية منه إلى تقديم المؤسسة التي أجرى عليها بحثه، وكانت مؤسسة جامعة زيان عاشور بالجلفة وبالضبط كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قسم علم الاجتماع هي ميدان الدراسة الميدانية، حيث تطرقنا إلى التعريف بجامعة زيان عاشور من حيث التسمية والنشأة والتنظيم الإداري لها، ثمّ انتقلنا إلى مجالات الدراسة المكانية والزمانية والبشرية لنعرج بعدها على الموقع الإلكتروني للجامعة، بالرغم من نقص بعض المعلومات عنه إلا أننا نكتفي بما وجدناه، ثم المنهج المتّبع فأدوات جمع البيانات، واستعملنا البرنامج الإحصائي Spss لمعالجة وعرض البيانات.

## 1- تقديم مؤسسة الجامعة<sup>(1)</sup>

### 1-1- التعريف بالمؤسسة

#### 1-1-1- التسمية: جامعة زيان عاشور بالجلفة

#### 1-1-2- النشأة:

كانت نقطة البداية في سنة 1990 بافتتاح المعهد الوطني للتعليم العالي للإلكترونيك بالضاية، وفي سنة 2000 تم ترقية المعهد إلى مركز جامعي بموجب المرسوم التنفيذي رقم 197/2000 والمؤرخ في 25 جويلية 2000 المتعلق بإنشاء - المركز الجامعي بالجلفة.

وكانت سنة 2009 سنة ارتقاء المركز الجامعي إلى جامعة، تحت اسم جامعة زيان

عاشور بموجب المرسوم التنفيذي رقم 09-09 والمؤرخ في 04 جانفي 2009

#### 1-1-3- من هو زيان عاشور:

ولد الشهيد زيان عاشور بدائرة أولاد جلال ولاية بسكرة في 1919، زاول تعليمه الابتدائي في زاوية أولاد الرملية وحفظ القرآن الكريم على يد الشيخ العيد بن الباهي في بلدة عين الملح سنة 1935 م، وواصل تعليمه الثانوي بزواية المختار بأولاد جلال في سنة 1945 انخرط الشهيد في حزب الشعب في حركة انتصار الحريات الديمقراطية وكان مكلفا بالدعاية والأخبار بناحية أولاد جلال، ألقى عليه القبض عدة مرات بعد ان عرضت عليه العديد من الاغراءات المادية للتخلي عن نشاطه السياسي إلا أنه رفض.

سافر إلى فرنسا في نفس السنة ليواصل ممارسة عدة مهام سياسية كلفه بها النظام آنذاك في مدينة ليون ليعود سنة 1952 الى أرض الوطن ويعتقل من جديد، بعد فترة من خروجه عينه مصطفى بن بولعيد مسؤولا على المنطقة الصحراوية، فشرع في تجنيد الشباب

(1) دليل الجامعة 2015، جامعة زيان عاشور الجلفة، ص 5،6،7،8.

وتدريبهم وتنظيم اللجان الشعبية، سجن مرة أخرى يوم 1954/11/01 حيث مكث في السجن الى غاية سنة 1955 أين قام بالاجتماع بمناضلي جبهة التحرير في بوسعادة فيقرر انطلاق الثورة في الناحية.

استشهد البطل زيان عاشور في 07 نوفمبر 1956 في المكان المسمى خلفون بالقرب من جبل ثامر إثر معركة دامت ثلاثة أيام لتنتهي بذلك ملحمة البطل وتتواصل ملاحم الأمة.

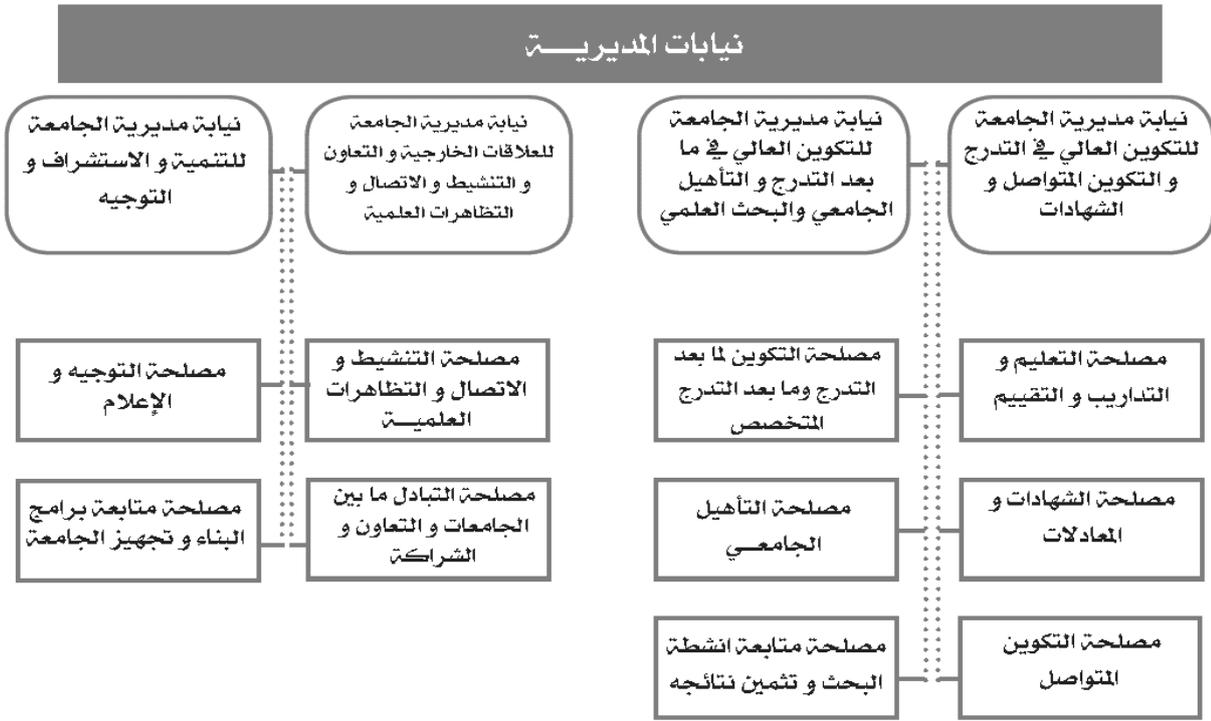
### 1-2- التنظيم الإداري للجامعة:

توضح التخطيطات التالية التنظيم الإداري العام لجامعة الجلفة.

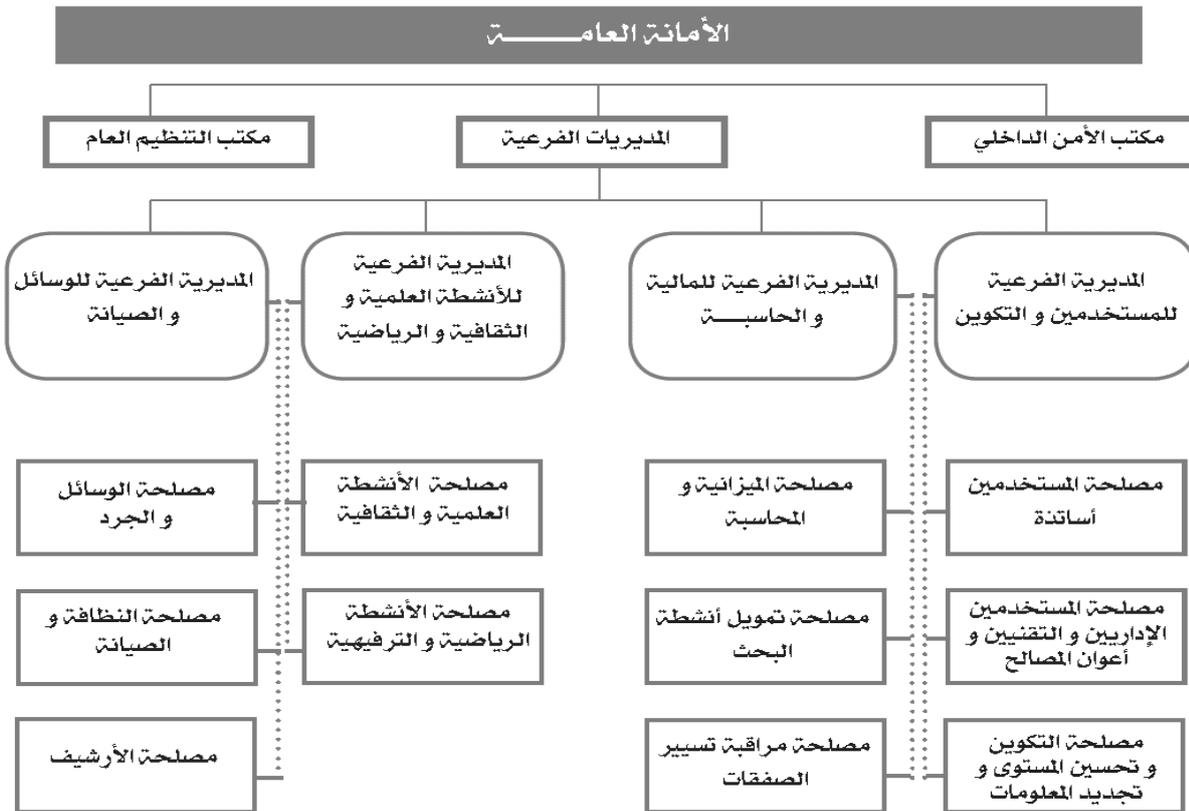
### 1-2-1- هيئات وأجهزة الجامعة الشكل رقم (05)



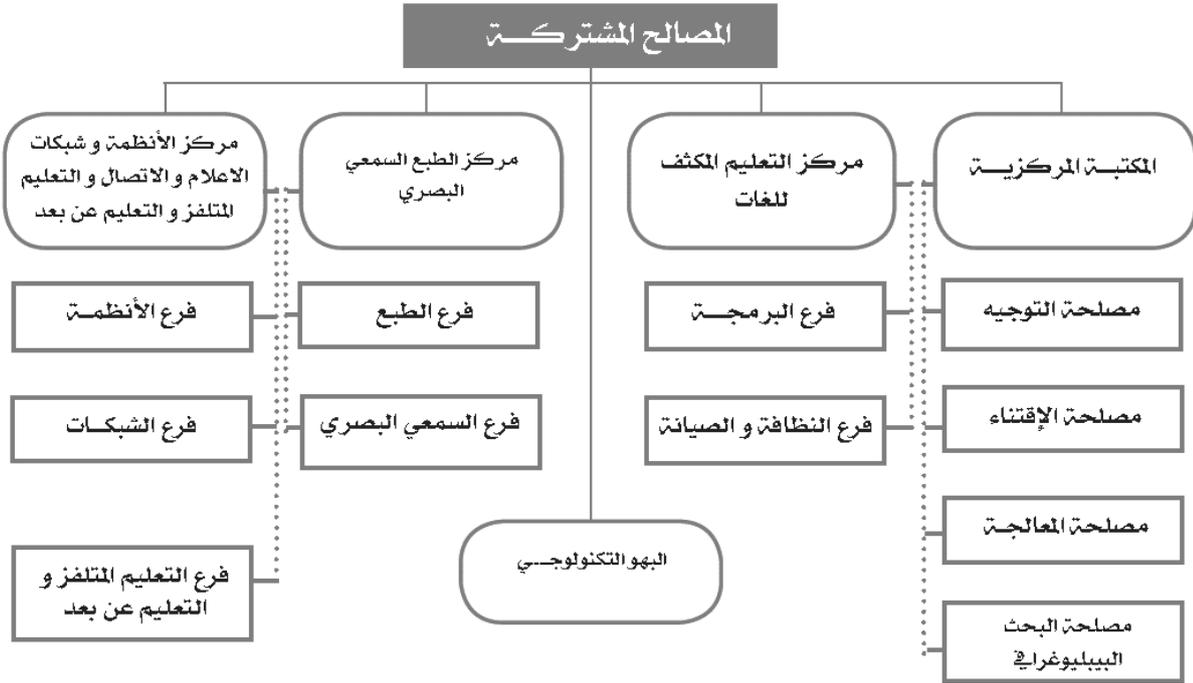
1-2-2- نيايات المديرية الشكل رقم (06)



1-2-3- الأمانة العامة الشكل رقم (07)



1-2-4- المصالح المشتركة الشكل رقم (08)



2- مجالات الدراسة (المكاني، الزماني، البشري: المجتمع والعينة)

2-1- المجال المكاني:

2-1-1- العنوان: طريق المجبارة ص ب 3117 الجلفة الجزائر

تحتوي الجامعة ستة كليات الجامعة بستة عشر قسما ومعهد هي:

- كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير
- كلية العلوم والتكنولوجيا
- كلية علوم الطبيعة والحياة
- كلية الحقوق والعلوم السياسية
- كلية الآداب واللغات والفنون

• كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية

• معهد علوم وتقنيات النشاطات البدنية والرياضية

حيث يقدر اجمالي عدد الطلبة المسجلين بجامعة الجلفة للموسم الجامعي 2014/2015 ب: 23950 طالب وطالبة، ويقوم بتأطير الطلبة أكثر من 812 أستاذ من مختلف الدرجات العلمية وكذلك طاقم إداري هام يقدر ب 676 موظف

### 2-1-2- الهياكل البيداغوجية:

تتوفر جامعة الجلفة على هياكل بيداغوجية هامة بطاقة استيعاب اجمالية تصل الى 10600 مقعد بيداغوجي كما تتوفر كذلك على:

- مبنى الإدارة العامة
- مباني تضم 06 كليات ومعهد
- مسمع يحتوي على 600 مقعد
- مكتبة مركزية ومكتبات فرعية للكليات
- مركز للأنظمة وشبكات الاعلام والاتصال والتعليم المتلفز والتعليم عن بعد 04 قاعات متعددة الرياضات.
- مبنى يضم 04 مخابر بحث
- مبني يضم 05 مخابر بحث في طور الانتهاء من الاشغال
- كما سجّلت هياكل جديدة لدعم طاقة الاستيعاب تتمثل في:
- مركز البحوث في الفلاحة الرعوية
- 15 مخبر بحث

- فضاء تكنولوجي للفيزياء والكيمياء
- مركز للحسابات المكثفة
- مركز علمي
- تم فتح قطب جامعي جديد بطاقة استيعاب 8000 مقعد بيداغوجي و4000 سرير رغم أن الأشغال ما زالت متواصلة فيه.

## 2-2- المجال الزمني:

يشمل المجال الزمني الفترة التي استغرقت فيها إجراء الدراسة الميدانية والتي، وذلك حسب نوعية الدراسة وأهدافها ويمكن تقسيمها كالتالي:

المرحلة الأولى: وقد تمت فيها الدراسة الاستطلاعية للمؤسسة حيث استغرقت أقل من شهر واحد، وكان ذلك في شهر أفريل وقد تم من خلالها التعرف عن قرب على مصالح الجامعة وسير العمل فيها، حيث تم بمقابلات مع بعض الموظفين أين استعاد الباحث بوثائق هامة وطرح بعض الأسئلة عليهم .

المرحلة الثانية: حيث بدأت الانطلاقة بالدراسة الميدانية الفعلية في الجزائر، وكان ذلك في شهر ماي، حيث قام الباحث:

أولا: مراقبة استمارة البحث وتصحيحها من طرف السيد الدكتور المشرف،

ثانيا: بعد التصحيح وأخذ الإذن من الدكتور المشرف، تم بتطبيق الاستمارة وتوزيعها على مجموعة أفراد العينة وهي كالتالي:

- توزيع الاستمارات، في مدة دامت من 2016/05/03 إلى 2016/06/05.

تم جمع نفس الاستمارات، وذلك في فترة تقدر من ثلاث أسابيع على أكثر تقدير والتي امتدت من 2016/05/03 إلى 2016/05/27

### 2-3-3- المجال البشري (مجتمع الدراسة وعينة البحث):

2-3-3-1- مجتمع الدراسة: إن مجتمع البحث في لغة العلوم الإنسانية هو " مجموعة عناصر لها خاصية أو عدة خصائص مشتركة تميزها عن غيرها من العناصر الأخرى، والتي يجري عليها البحث أو التقصي "(1).

سبق الإشارة أن الدراسة الميدانية أجريت في مؤسسة جامعة الجلفة، وكان عدد الطلبة في قسم السنة الثانية ماستر علم اجتماع التنظيم والعمل في حدود 184 طالبا.

### 2-3-3-2- عينة الدراسة:

العينة هي "جزء معين أو نسبة معينة من أفراد المجتمع الأصلي تم تعميم نتائج الدراسة على المجتمع كله، ووحدات العينة قد تكون أشخاصا كما قد تكون أحياء أو شوارع أو مدنا أو غير ذلك"(2).

استنادا بما جاءت به أهداف والفرضيات الدراسة يتبين أن العينة هي عينة قصدية: العينة القصدية: حيث ينتقي الباحث أفراد عينته بما يخدم أهداف دراسته وبناء على معرفته دون أن يكون هناك قيود أو شروط، وهذه عينة تعتبر أساس متين للتحليل العلمي ومصدر ثري للمعلومات التي تشكل قاعدة مناسبة للباحث حول موضوع الدراسة(3).

وعليه فالعينة تشمل طلبة السنة ثانية ماستر علم اجتماع التنظيم والعمل كما سبق ذكره، ووجد الباحث أن عدد أفراد العينة التي تم توزيع عليهم الاستمارات هم 60 فردا،

(1) موريس انجرس، منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية، (ترجمة: بوزيد صحراوي وآخرون)، ط 2. الجزائر: دار القصة للنشر، 2004، ص 298.

(2) رشيد زرواتي، مناهج وأدوات البحث العلمي في العلوم الاجتماعية، ط1. الجزائر: دار الهدى، 2007، ص 334.

(3) جودة محفوظ، كلالدة ظاهر، أساليب البحث العلمي في ميدان العلوم الإدارية. عمان: زهران للنشر، 1997، ص

ويمثلون جميع العينة المقصودة، بتوزيع 20 استمارة لكل فوج. وقد تم استرجاع 55 استمارة من المجموع.

### 3- الموقع الإلكتروني للجامعة

- عنوان الموقع: <http://www.univ-djelfa.dz>
  - تاريخ الإنشاء: أبريل 2007
  - Hébergement : من خادم في الجامعة
  - تم إنشاء الموقع بواسطة فرونت بيج في المرة الأولى ثم بواسطة جملة 1.5 ثم جملة 3 (جملة: هي أرضية لصناعة المواقع الإلكترونية)
  - عدد الزوار: يتراوح من 500 إلى 2000 زائر يوميا
  - تم تخصيص موقع الكتروني لكل كلية وتتم متابعة موقع الكلية عن طريق مهندس الإعلام الالي للكلية.
  - الخدمات التي يقدمها الموقع:
  - البريد الإلكتروني وتكون صيغته:
- .....  ...@univ-djelfa.dz
- ويعطى هذا البريد الإلكتروني حاليا للأساتذة ورؤساء المصالح وطلبة ما بعد التدرج وفي السنة القادمة يكون لجميع الطلبة.
- أرضية التعليم عن بعد (دروس، نتائج الامتحانات...)
  - بالإضافة الى توفير كل مستجدات التي تخص الجامعة او قطاع التعليم العالي بصفة عامة (اعلانات توظيف، الملتقيات والندوات والأيام الدراسية...)
  - المساعدة في الولوج إلى المواقع الإلكترونية لكل كلية من كليات الجامعة.
  - المساعدة في الولوج إلى خدمة SNDL (المكتبة الإلكترونية)

- البحث البيبليوغرافي في مكتبات الجامعة.
- نشر المجلات العلمية المحكمة.
- نشر مجلة الجامعة.

#### 4- المنهج المتبع

##### المنهج المتبع في الدراسة:

"تختلف المناهج باختلاف المواضيع، ولكل منهج وظيفته وخصائصه التي يستخدمها كل باحث في ميدان اختصاصه، والمنهج كيفما كان هو الطريقة التي يسلكها الباحث للوصول إلى نتيجة معينة"<sup>(1)</sup>.

واستنادا إلى ما قيل يمكننا تعريف المنهج الوصفي التحليلي: "بأنه مجموعة من الإجراءات البحثية التي تتكامل لوصف الظاهرة اعتمادا على جمع الحقائق والبيانات وتصنيفها ومعالجتها وتحليلها تحليلا كافيا ودقيقا، لاستخلاص دلالاتها والوصول إلى نتائج وتعميمات عن الظاهرة أو الموضوع محل البحث"<sup>(2)</sup>.

وقد اعتمد الباحث هذا المنهج تماشيا مع أهداف وطبيعة موضع البحث والذي يصف ويحدد الأطر العامة لظاهرة التنظيم من أجل الوصول إلى حقائق الموجودة لفهم المشكلة، ومن بينها مشكلة تبيين مدى استعمال تكنولوجيا المعلومات بما يعرف بالشبكة المعلوماتية لإيصال المعلومة للطلبة.

(1) سامي ملحم، مناهج البحث في التربية وعلم النفس. الأردن: دار المسيرة، 2000، ص 324 .

(2) بشير صالح الرشيد، مناهج البحث التربوي: رؤية تطبيقية مبسطة. الكويت: دار الكتاب الحديث، 2000، ص

قد تم تطبيق المنهج الوصفي التحليلي وفقا للخطوات التالية:

#### 1-المرحلة الاستكشافية:

وتمثل الخطوة الأولى في البحث، وتشمل:

- جمع المعلومات النظرية التي لها علاقة بموضوع البحث، وهي ذات أهمية بالغة بحيث تثريه من حيث المصادر والمراجع المتوفرة.
- استشارة ذوي الخبرة والاختصاص ومحاولة مناقشتهم حول المعلومات النظرية الأكثر تلاؤما مع موضوع البحث.

#### 2-المرحلة الثانية:

وتعد هذه المرحلة مرحلة الوصف المعمق وقد شملت هي الأخرى على:

- تحديد وصياغة فروض البحث ومؤشراته وضع إجابات محتملة للإجابة على التساؤلات المطروحة في الإشكالية.
- ضبط وتحديد مجتمع البحث وتعيين خصائصه ومميزاته تمهيدا لاختيار عينة ممثلة.
- اختيار الأدوات المنهجية المناسبة لدراسة مشكلة البحث.
- التركيز على مؤشرات محددة ترتبط بموضوع البحث ومحاولة تحليلها ومناقشتها.
- تحليل البيانات وتفسيرها ومحاولة الخروج باستنتاجات.

#### 5- أدوات جمع البيانات

يستخدم الباحثون والعلماء مجموعة من التقنيات والأساليب لاكتشاف وفهم طبيعة الظاهرة الاجتماعية، ومتغيراتها وارتباطاتها المختلفة إلا أن طبيعة وخصوصية البحث وطبيعة تساؤلاته وفروضه التي يطرحها الباحث والبيانات المراد الحصول عليها كل ذلك يفرض على الباحث انتقاء الأداة أو التقنية الملائمة لذلك، فقد يتطلب موضوع ما استخدام الملاحظة كأداة رئيسية، وقد يفترض موضوع آخر الاعتماد على المقابلة، وهكذا يستخدم

الباحث أكثر من أداة لجمع المعلومات والبيانات التي تخص بحثه، وبالنسبة لهذه الدراسة فمن أجل معرفة مدى استعمال الشبكة المعلوماتية في تحسين الاتصال بين الطلبة والإدارة، يعتمد الباحث الاستبيان الذي يقدم لنا ما نريد من إجراء الدراسة.

**الاستمارة:** من المؤكد أن الاستمارة تعتبر من الوسائل المهمة إذ لم يعد من أكثرها أهمية بالنسبة لأغلب المهتمين، والمتخصصين في البحوث الاجتماعية وبخاصة في دراسة ميولات الأفراد وقياس اتجاهاتهم ودوافعهم، ونظرا لطبيعة الموضوع، فقد اعتمد الباحث الاستمارة كأداة أساسية محاولا بذلك أن تغطي مختلف جوانب الموضوع والتي تكمن في معرفة دور الشبكة المعلوماتية في تحسين الاتصال بين الكلية والطلبة، ومن خلالها فقد تعددت وتنوعت الأسئلة وهي 23 سؤالا، وجاءت موزعة كالتالي:

- **القسم الأول:** أسئلة خاصة بمعلومات عامة عن المستجوب، وذلك لوصف العينة ومعرفة بعض خصائصها وهي مرتبة كالتالي: الجنس، العمر، العمل.
- **القسم الثاني:** ويحتوي على ثلاثة أسئلة، اندرجت تحت اسم: الاتصال بموقع الجامعة.
- **القسم الثالث:** وبه سؤالان فقط وهي باسم: أهمية الاتصال بموقع الجامعة.
- **القسم الرابع:** بعنوان: وسائل وطرق الاتصال بموقع الجامعة، وهو كذلك يحوي سؤالين.
- **القسم الخامس:** بعنوان الشبكات، وبه ثلاثة أسئلة.
- **القسم السادس:** التدريب على التعامل مع موقع الجامعة، بثلاثة أسئلة.
- **القسم السابع:** وبه خمسة أسئلة اندرجت بعنوان: ما هو المتوقع من استخدامك لموقع الجامعة.
- **القسم الثامن:** وهو عن مزايا وعيوب الاتصال مع موقع الجامعة، بسؤالين.

## 6- الأساليب الإحصائية

تستدعي الضرورة في بعض الأبحاث العلمية استخدام بعض الأساليب الإحصائية لإيجاد حلول وإجابات علمية ودقيقة وقد استخدمت في هذه الدراسة البرنامج التالي:

### البرنامج الإحصائي spss:

بعد مرحلة التطبيق تم تفريغ بيانات في الحاسب الآلي بغرض تحليلها ومعالجتها عن طريق البرنامج الإحصائي SPSS، وهذا من أجل مناقشة الفرضيات في ضوء أهداف البحث، وقد استخدمنا الأساليب الإحصائية التالية:

\* الجداول البسيطة التكرارات والنسبة المئوية.

### خلاصة الفصل:

عرض الباحث في هذا الفصل إجراءات البحث الميداني، وقد تم ذلك بعرض عن المكان الذي سيجرى فيه هذا البحث الميداني وهو مؤسسة جامعة الجلفة (جامعة زيان عاشور الجلفة) وكان تقديمه لها بشكل مبسط، حيث تم تحديد الدراسة من الجوانب الثلاثة المكاني والزمني والبشري، وفي هذه الأخيرة تم تعرف على عينة البحث والذي تم تطبيق عليها الاستمارة، وهيا إحدى أدوات جمع البيانات التي اخترتها وفقا لما يقتضيه هذا النوع من البحوث، بالإضافة إلى مفتاح التصحيح والاعتبارات التي بنيت عليها أسئلة الاستمارة، وفي الأخير تم التطرق إلى الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة.

# الفصل الخامس

## عرض وتحليل وتفسير ومناقشة النتائج

❖ تمهيد.

❖ عرض وتحليل النتائج

❖ عرض وتحليل وتفسير الفرضية 1

❖ عرض وتحليل وتفسير الفرضية 2

❖ الاستنتاج العام

**تمهيد**

في هذا الفصل يتم التطرق الى عرض وتحليل وتفسير النتائج التي تم التوصل اليها من خلال تفريغ الاستمارات في البرنامج الاحصائي Spss، ومن ثمّ دراسة البيانات المستخرجة والجداول، وقد أنشئ ثلاثة وعشرون جدولاً، موزّعة على ثمانية أقسام. والتي من خلالها يمكن التوصل الى النتائج.

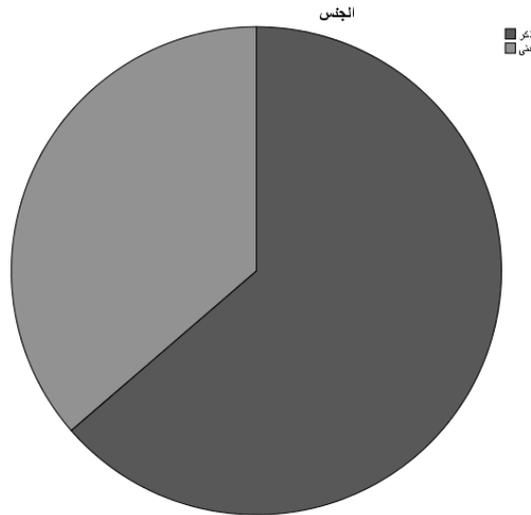
### 1- عرض وتحليل النتائج

#### تحليل النتائج المتعلقة بالقسم الأول: المعلومات العامة

الجدول رقم (01): الجنس

Cumulative Percent	Valid Percent	النسبة	التكرار	
63.6	63.6	63.6	35	ذكر
100.0	36.4	36.4	20	انثى
	100.0	100.0	55	المجموع

المصدر: من إعداد الطالب، بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي spss

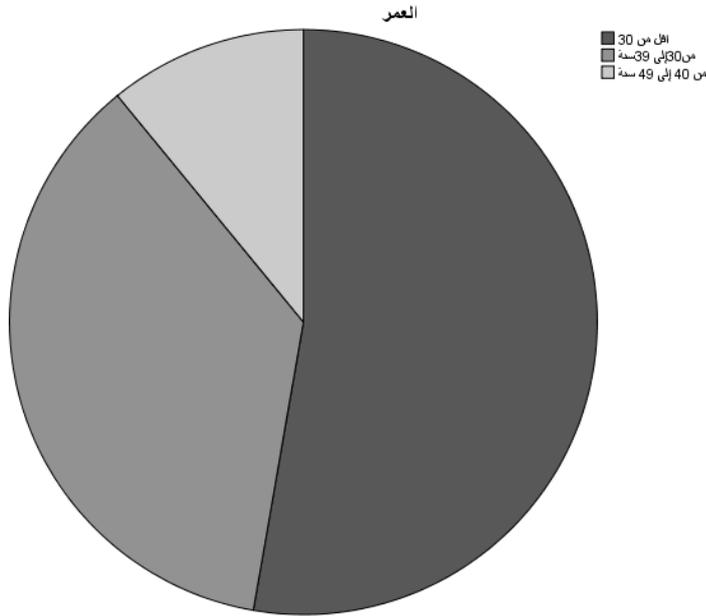


يلاحظ من خلال الجدول بأن نسبة الإناث الإجمالية للمستجوبين بواسطة هذا الاستبيان بلغت 36.4 بالمائة أي 20 عينة وهي تقل عن نسبة الذكور المستجوبين والتي تقدر ب 63.6 بالمائة أي 35 عينة.

الجدول رقم (02): العمر

Cumulative Percent	Valid Percent	النسبة	التكرار		
52.7	52.7	52.7	29	اقل من 30	Valid
89.1	36.4	36.4	20	من 30 إلى 39 سنة	
100.0	10.9	10.9	6	من 40 إلى 49 سنة	
	100.0	100.0	55	المجموع	

المصدر: من إعداد الطالب، بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي spss

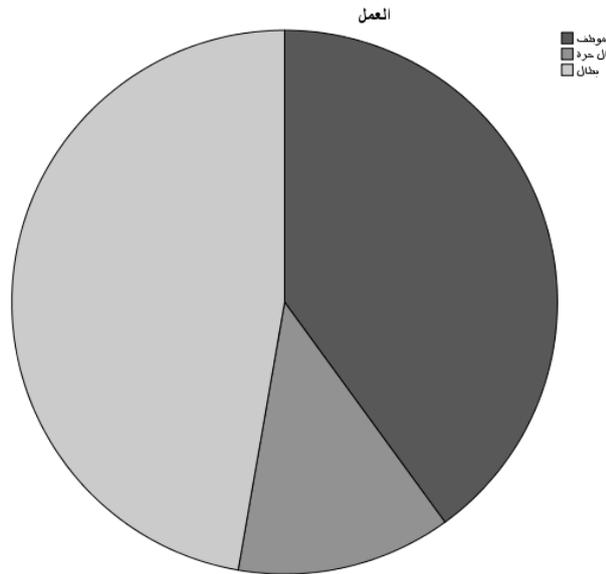


يلاحظ من الجدول المفصل للفئات العمرية لعينة الدراسة بأن الفئة العمرية التي هي أقل من 30 سنة هي السائدة في عينة الدراسة بنسبة 52.7%، أما الفئة العمرية التي هي من 30 إلى 39 سنة فكانت نسبتها 36.54%، في حين كانت نسبة الفئة العمرية من 40 إلى 49 سنة تقدر ب 10.9% وهي أقل نسبة، وبالنسبة لما نحن بصدد دراسته وهو الاتصال بالجامعة فإن تغلب فئة الشباب عامل مهم في توفير بيئة اتصالية جيدة كون أن الجيل الجديد محتك ومرتبطة بالشبكة المعلوماتية أكثر من باقي الفئات العمرية الكبيرة.

الجدول رقم (03): العمل

Cumulative Percent	Valid Percent	النسبة	التكرار		
40.0	40.0	40.0	22	موظف	Valide
52.7	12.7	12.7	7	أعمال حرة	
100.0	47.3	47.3	26	بطل	
	100.0	100.0	55	المجموع	

المصدر: من إعداد الطالب، بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي spss



على اعتبار أنّ الموظفين وأصحاب الأعمال الحرة كلاهما يمار مهام ومرتبطين بها حيث بلغا معا 52.7%، حيث كانت نسبة الموظفين 40% وأصحاب الأعمار الحرة 12.7%، بينما بلغت نسبة البطالين 47.3%

## تحليل النتائج

يتبين من خلال عرض الجدول رقم 01 أنّ العينة متقاربة بين الجنسين حيث بلغ عدد المستجوبين الذكور 30 فردا بينما بلغ عدد المستجوبين الإناث 25 فردا، لتكون الدراسة موزعة على الجنسين بالتساوي، ومعرفة أي الجنسين أكثر استعمالا للشبكة المعلوماتية والدخول لموقع الجامعة لجلب المعلومات.

بينما عرض الجدول رقم 02 يتبين أن النسبة الأكبر كانت من نصيب الطلبة الأقل من 30 وهذا يدل على أن النسبة الأكبر من العينة شبابية، بينما لا يوجد أي فرد تجاوز الخمسين يدرس بالجامعة من خلال العينة.

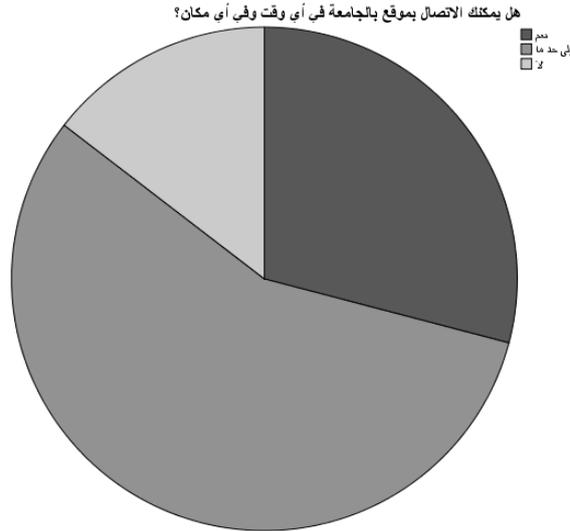
أما عرض الجدول رقم 03 الخاص بالعمل فيبين أن نسبة الموظّفين والأعمال الحرة على إعتبار أنهما كلاهما عامل سواء في القطاع العام أو الخاص أو عند أنفسهم قد بلغت 52.7%، أمّ نسبة البطالين فكانت 47.5% حسب العينة المستجوبة التي بلغت 55 مفردة، ومنه نستطيع القول أنّ نسبة العاملين والبطالين متقاربة.

1-2- عرض وتحليل النتائج المتعلقة بالقسم الثاني: الاتصال بموقع الجامعة.

جدول رقم (04): هل يمكنك الاتصال بموقع بالجامعة في أي وقت وفي أي مكان؟

Cumulative Percent	Valid Percent	النسبة	التكرار		
29.1	29.1	29.1	16	نعم	Valid
85.5	56.4	56.4	31	إلى حد ما	
100.0	14.5	14.5	8	لا	
	100.0	100.0	55	المجموع	

المصدر: من إعداد الطالب، بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي spss

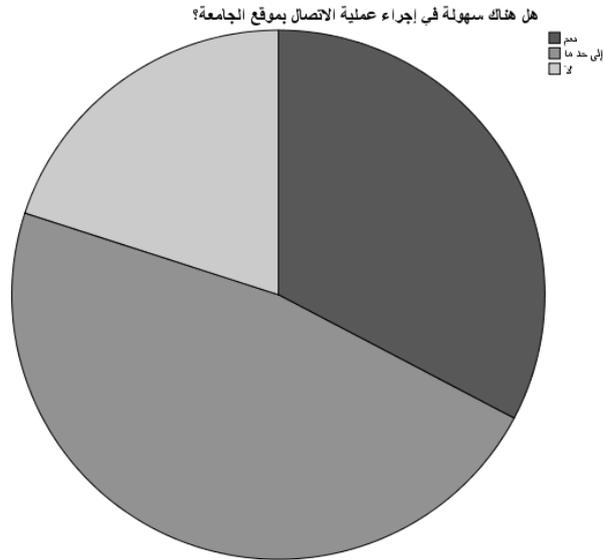


حسب الجدول أعلاه يتبين لنا نظرة الموظفين لواقع الاتصال بموقع الجامعة، بحيث أن 14.5% من المستجوبين ليس لديهم إمكانية الاتصال بموقع الجامعة في أي وقت وفي أي مكان، في حين أن ما نسبته 29.1% يمكنهم الاتصال بموقع الجامع في أي وقت وفي أي مكان، بينما بلغت النسبة الأكبر 56.4% للذين كانت اجابتهم "إلى حد ما" وهذا يعني أن هناك حدود في الاتصال بموقع الجامع وليس دائما متوفرا في أي وقت وفي أي مكان، بالرغم من التطور التكنولوجي خاصة في مجال الشبكات يبقى الاتصال بموقع الجامعة ليس متاحا دائما

جدول رقم (05): هل هناك سهولة في إجراء عملية الاتصال بموقع الجامعة؟

Cumulative Percent	Valid Percent	النسبة	التكرار		
32.7	32.7	32.7	18	نعم	Valid
80.0	47.3	47.3	26	إلى حد ما	
100.0	20.0	20.0	11	لا	
	100.0	100.0	55	المجموع	

المصدر: من إعداد الطالب، بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي spss

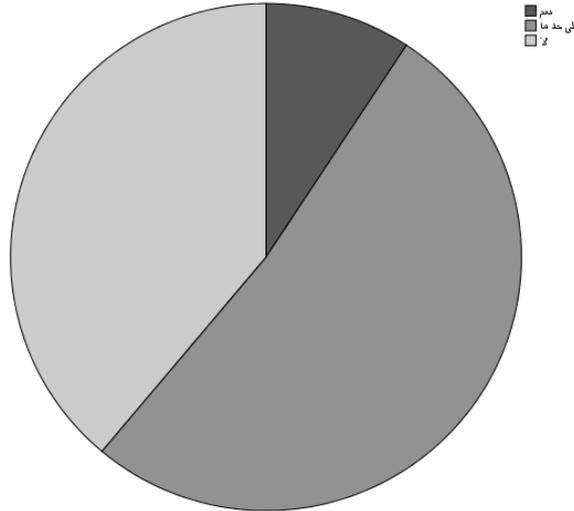


بالنظر الى الجدول السابق نلاحظ أن هناك تقارب في النسب، أي أنّ النسبة الأعلى كانت للذين أجابوا بـ "إلى حد ما" بنسبة 47.3%، تلتها المجيبين بـ "نعم" بـ 32.7%، في حين من كانت عندهم صعوبة في عملية الاتصال بموقع الجامعة نسبتهم 20%.

جدول رقم (06): هل يمكنك الحصول على المعلومات المناسبة في الوقت المناسب؟

Cumulative Percent	Valid Percent	النسبة	التكرار		
9.3	9.3	9.1	5	نعم	Valid
61.1	51.9	50.9	28	إلى حد ما	
100.0	38.9	38.2	21	لا	
	100.0	98.2	54	المجموع	
		1.8	1	مفقود	
		100.0	55	المجموع	

هل يمكنك الحصول على المعلومات المناسبة في الوقت المناسب؟



حسب الجدول أعلاه نجد بأن ما نسبته 9.1% فقط من يحصلون على المعلومات المناسبة في الوقت المناسب، والنسبة الأكبر أي 50.9% من المستجوبين يرون محدودية حصولهم على المعلومات المناسبة في الوقت المناسب، وحوالي 38.2% يرون استحالة الحصول على المعلومات المناسبة في الوقت المناسب، وهذا من شأنه أن يؤثر سلبا على عملية الاتصال بين الطلبة والجامعة، كما نلاحظ أنّ مفردة واحدة امتنعت عن الإجابة.

## تحليل النتائج

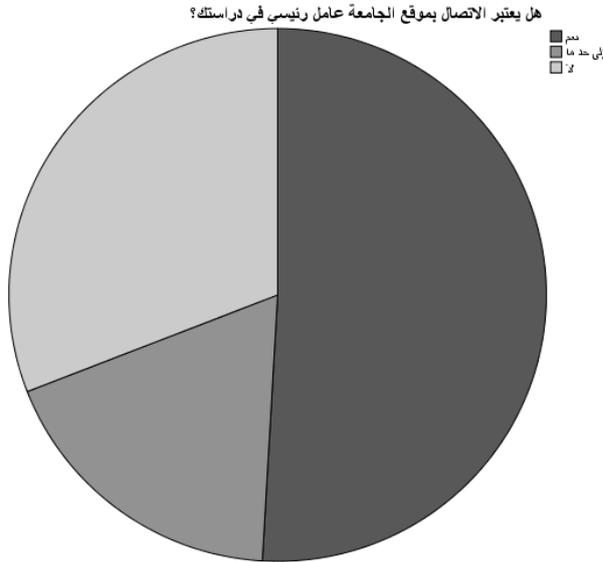
في عرض هذه الجداول رقم 04 و 05 و 06، نلاحظ أن الاتصال بموقع الجامعة ليس متاحا دائما حيث أنه عندما سئل المستجوبون عن الاتصال بموقع الجامعة وسهولة الاتصال وعن جلب المعلومات في الوقت المناسب أجاب أغلبهم بـ "إلى حد ما"، أما المجيبون بـ "نعم" فكانت قليلة، بينما ترى مجموعة أخرى قليلة أنه لا يمكن الاتصال بموقع الجامعة وليست هناك سهولة ولا يمكنهم جلب المعلومات في الوقت المناسب.

1-3- عرض وتحليل النتائج المتعلقة بالقسم الثالث: أهمية الاتصال بموقع الجامعة.

جدول رقم (07): هل يعتبر الاتصال بموقع الجامعة عامل رئيسي في دراستك؟

Cumulative Percent	Valid Percent	النسبة	التكرار		
50.9	50.9	50.9	28	نعم	Valid
69.1	18.2	18.2	10	إلى حد ما	
100.0	30.9	30.9	17	لا	
	100.0	100.0	55	المجموع	

المصدر: من إعداد الطالب، بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي spss

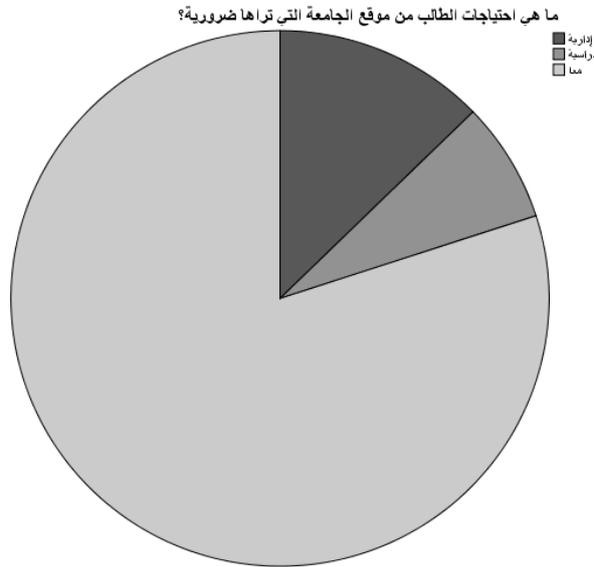


بالنظر الى الجدول فإنّ ما نسبته 50.9% نصف العينة يعتبرون أن الاتصال بموقع الجامع عامل رئيسي في دراستهم، أمّا ما نسبته 30.9% يعتبرون الاتصال بموقع الجامعة عامل غير مهم في الدراسة، في حين أن 18.2% من العينة أجابوا "إلى حدّ ما" ما معناه أن الاتصال بموقع الجامعة محدود الفائدة بالنسبة لدراستهم.

جدول رقم (08): ما هي احتياجات الطالب من موقع الجامعة التي تراها ضرورية؟

Cumulative Percent	Valid Percent	النسبة	التكرار		
12.7	12.7	12.7	7	إدارية	Valid
20.0	7.3	7.3	4	دراسية	
100.0	80.0	80.0	44	معا	
	100.0	100.0	55	المجموع	

المصدر: من إعداد الطالب، بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي spss



في الجدول أعلاه نرى أنّ هناك إجماع على أنّ حاجات الطالب من موقع الجامعة هي دراسية وإدارية بما نسبته 80% من العينة، وهذا ما يظهر الأهمية البالغة لموقع الجامعة بالنسبة لطلبة الجامعة، في حين كانت النسبة 12.7% و 7.3% لكل من الإدارية والدراسية على التوالي.

### تحليل النتائج

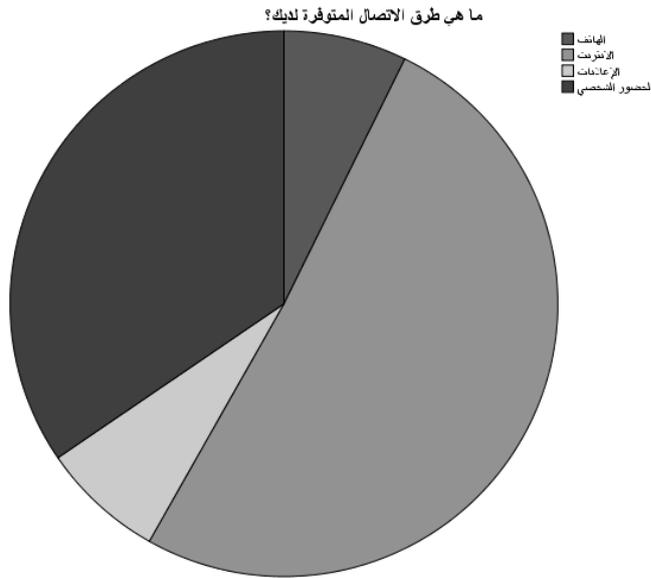
الجدولان رقم 07 و08 يبينان أن الاتصال بموقع الجامعة عامل رئيسي في دراستهم، حيث ظهرت نسبة المجيبين 50.9% بينما الذين لا يعتبرونها عاملاً مهماً بلغت 30.9%، وهذا دليل على أن الاتصال بالموقع مهم بالنسبة للطلبة إدارياً ودراسياً حسب ما بينه الجدول رقم 08.

4-1- عرض وتحليل النتائج المتعلقة بالقسم الرابع: وسائل وطرق الاتصال بموقع الجامعة

جدول رقم (09): ما هي طرق الاتصال المتوفرة لديك؟

Cumulative Percent	Valid Percent	النسبة	التكرار		
7.3	7.3	7.3	4	الهاتف	Valid
58.2	50.9	50.9	28	الانترنت	
65.5	7.3	7.3	4	الإعلانات	
100.0	34.5	34.5	19	الحضور الشخصي	
	100.0	100.0	55	المجموع	

المصدر: من إعداد الطالب، بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي spss

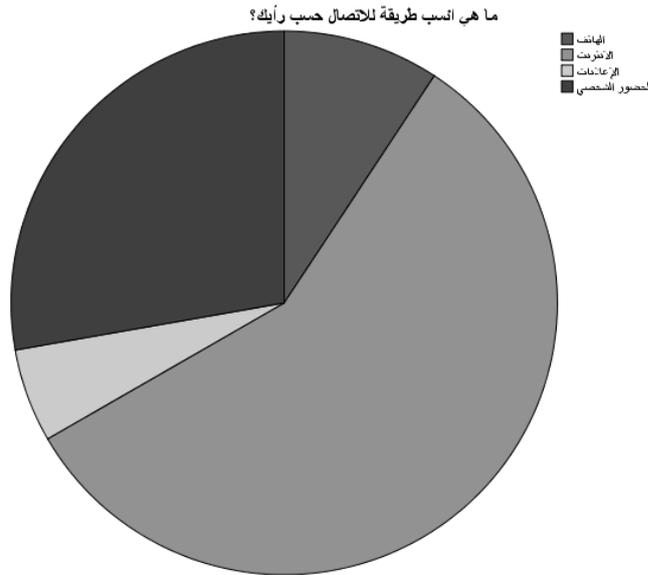


من الجدول أعلاه نجد أنّ نسبة 50.9% من العيّنة كانت وسيبة اتصالهم بالجامعة هي الأنترنت وهي نتيجة متوقعة نظرا لتطور لتكنولوجيا الاتصال، في حين أنّ هناك 34.5% من العيّنة الوسيلة المتوفرة للاتصال بالجامعة هي الحضور الشخصي، وكانت لنسبة متعادلة بين الهاتف والإعلانات بـ 7.3% لكلّ منهما.

جدول رقم (10): ما هي انسب طريقة للاتصال حسب رأيك؟

Cumulative Percent	Valid Percent	النسبة	التكرار		
9.3	9.3	9.1	5	الهاتف	Valid
66.7	57.4	56.4	31	الانترنت	
72.2	5.6	5.5	3	الإعلانات	
100.0	27.8	27.3	15	الحضور الشخصي	
	100.0	98.2	54	المجموع	
		1.8	1	مفقود	
		100.0	55	المجموع	

المصدر: من إعداد الطالب، بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي spss



من خلال الجدول نجد أنّ 56.4% من العيّنة تناسبهم طريقة الاتصال بالجامعة عن طريق الانترنت فيما تلتها الحضور الشخصي بـ 27.3%، و 9.1% عن طريق الهاتف، و 5.5% للإعلانات، مع اعلم أنّ هناك قيمة وحيدة مفقودة أي أنّ العيّنة الصالحة 54 عيّنة، وبالمقارنة بين الجدول السابق والجدول الحالي نجد أنّ النسب متقاربة فيما بينها، وهذا يعني أنّ من كانت له وسيلة معينة متوفرة هي تقريبا الوسيلة المناسبة للاتصال.

### تحليل النتائج

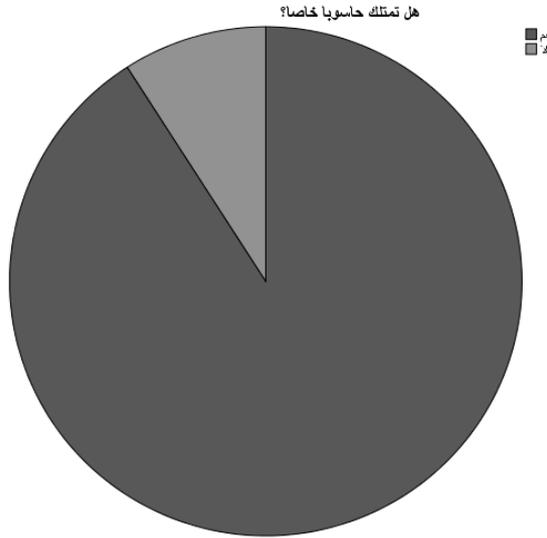
يرى أغلب المستجوبين أن طرق الاتصال بالجامعة المتوفرة لديه وأنسب طريقة هي عن طريق الموقع، وهذا لأهميته البالغة لجلب المعلومات حسب ما ظهر في الجدولين رقم 09 و10. بينما بلغت النسبة الأقل منها كثيرا عن طريق الحضور الشخصي وأقل منها الهاتف ثم الاعلانات.

5-1- عرض وتحليل النتائج المتعلقة بالقسم الخامس: الشبكات

جدول رقم (11): هل تمتلك حاسوبا خاصا؟

Cumulative Percent	Valid Percent	النسبة	التكرار		
90.9	90.9	90.9	50	نعم	Valid
100.0	9.1	9.1	5	لا	
	100.0	100.0	55	المجموع	

المصدر: من إعداد الطالب، بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي spss

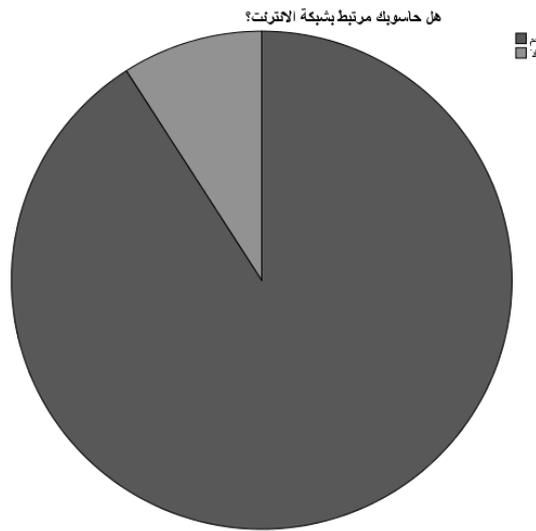


إنّ امتلاك حاسوب شخصي يختلف عن حاسوب المنزل أو مقهى الانترنت من حيث الاستخدام حيث في حالة عدم وجود حاسوب شخصي سيخلق حدود في التواصل مع شبكة الانترنت وهو ما ينعكس سلبا، حيث من يمتلك حاسوب شخصي هم 90.9% من العينة و9.1% منها لا تمتلك حاسوب شخصي.

جدول رقم (12): هل حاسوبك مرتبط بشبكة الانترنت؟

Cumulative Percent	Valid Percent	النسبة	التكرار		
90.9	90.9	90.9	50	نعم	Valid
100.0	9.1	9.1	5	لا	
	100.0	100.0	55	المجموع	

المصدر: من إعداد الطالب، بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي spss

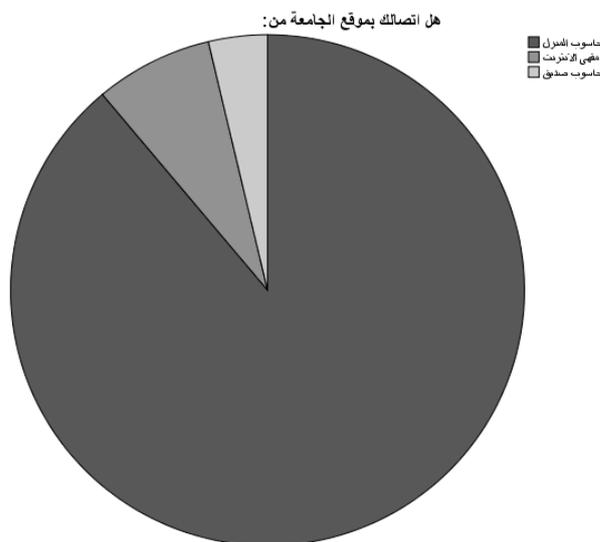


نلاحظ أنّ هناك تطابق في النسب في هذا الجدول مع الجدول السابق حيث أنّ 90.9% من العينة من كان عندهم حاسوب شخصي في الجدول السابق و90.9% من العينة مرتبط حاسوبهم بالشبكة الانترنت في الجدول الحالي ومن نجد أنّ كل شخص من العينة لديه حاسوب هو بالضرورة متصل بالانترنت أي بنسبة 100%.

جدول رقم (13): هل اتصالك بموقع الجامعة من:

Cumulative Percent	Valid Percent	النسبة	التكرار		
88.9	88.9	87.3	48	حاسوب المنزل	Valid
96.3	7.4	7.3	4	مقهى الانترنت	
100.0	3.7	3.6	2	حاسوب صديق	
	100.0	98.2	54	المجموع	
		1.8	1	مفقود	
		100.0	55	المجموع	

المصدر: من إعداد الطالب، بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي spss



من خلال الجدول رقم (13) أنه 87.3% من العينة يتصلون بالموقع من حاسوب المنزل، و 7.3% من مقهى الانترنت، و 3.6% يتصلون من حاسوب صديق، وهناك قيمة مفقودة، وهذا راجع الى التطور الحاصل حيث أنه تقريبا هناك حاسوب في كل منزل وأغلبها متصل بالشبكة العنكبوتية.

## تحليل النتائج

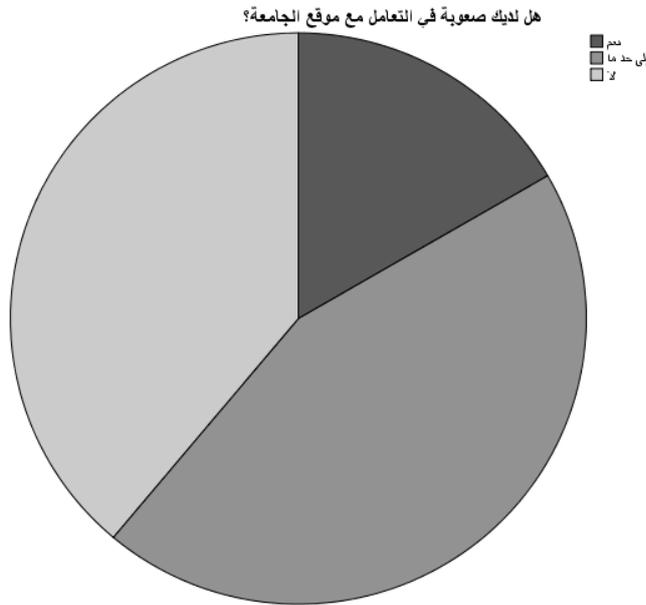
من خلال الجداول رقم 11 و 12 و 13 يمكننا أن نلاحظ جليا أن الغالبية الساحقة يمتلكون حاسوبا خاصا ومرتبطين بشبكة الأنترنت كما أنهم يمكنهم الاتصال بموقع الجامعة، وهذا يدل على الاهتمام الشديد من طرفهم ومسايرتهم للتقدم الحاصل في التكنولوجيا خاصة الأنترنت.

1-6- عرض وتحليل النتائج المتعلقة بالقسم السادس: التدريب على التعامل مع موقع الجامعة

الجدول رقم (14): هل لديك صعوبة في التعامل مع موقع الجامعة؟

Cumulative Percent	Valid Percent	النسبة	التكرار		
16.7	16.7	16.4	9	نعم	Valid
61.1	44.4	43.6	24	إلى حد ما	
100.0	38.9	38.2	21	لا	
	100.0	98.2	54	المجموع	
		1.8	1	مفقود	
		100.0	55	المجموع	

المصدر: من إعداد الطالب، بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي spss

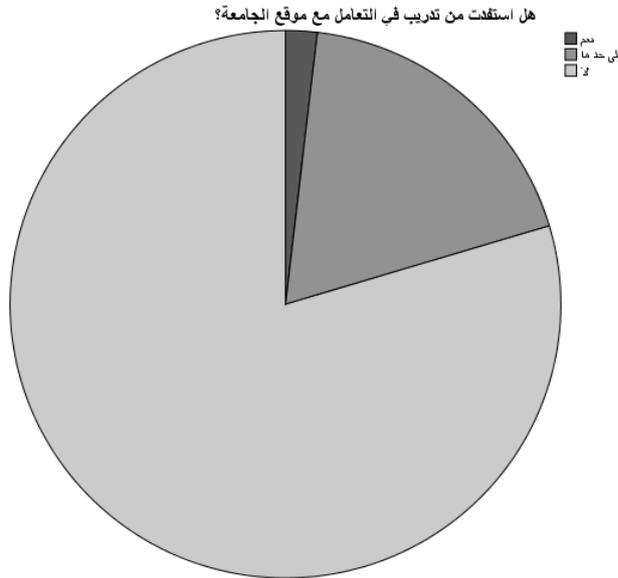


يبين لنا الجدول رقم (14) أنّ من يواجهون صعوبة في التعامل مع موقع اجامع نستهم ضئيلة أي 16.4% مقارنة بمن ليس لهم صعوبة في العامل مع الموقع بنسبة 38.2%، في حين من أجابو بـ "إلى حدّ ما" كانت نسبتهم 43.6% وهي نسبة كبيرة إذا أضفنا إليها من كانت إجابتهم بـ "نعم" لتصبح النسبة 61.1% وهذا يعني أنّ هناك صعوبات في التعامل مع الموقع وهو ما ينعكس على التواصل بين الإدارة والطلبة.

الجدول رقم (15): هل استفدت من تدريب في التعامل مع موقع الجامعة؟

Cumulative Percent	Valid Percent	النسبة	التكرار		
1.9	1.9	1.8	1	نعم	Valid
20.4	18.5	18.2	10	إلى حد ما	
100.0	79.6	78.2	43	لا	
	100.0	98.2	54	المجموع	
		1.8	1	مفقودة	
		100.0	55	المجموع	

المصدر: من إعداد الطالب، بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي spss

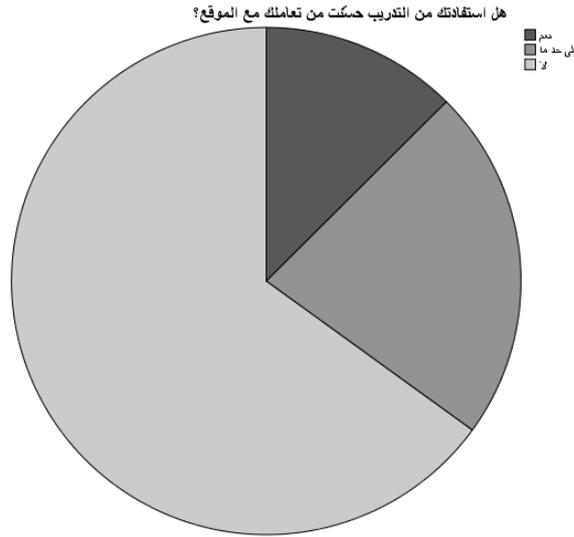


بالنظر الى الجدول رقم (15) نجد أنّ من لم يستفيدوا من تدريب في التعامل مع الموقع هم 78.2% من العينة وهذا يعني أنّ تعاملهم مع الموقع تعلم ذاتي وربما ينعكس سلباً إذا كان الموقع معقد، ونجد أنّ ما نسبته 18.2% من العينة أجابوا بـ "إلى حدّ ما" وربما استفادوا من توجيهات أو تعليمات من زملاء أو من الإدارة بخصوص التعامل مع الموقع، ومن كان لهم تدريب على التعامل مع الموقع 1.8% من العينة وهي نسبة ضئيلة جداً.

الجدول رقم (16): هل استفادتك من التدريب حسنت من تعاملك مع الموقع؟

Cumulative Percent	Valid Percent	النسبة	التكرار		
12.5	12.5	9.1	5	نعم	Valid
35.0	22.5	16.4	9	إلى حد ما	
100.0	65.0	47.3	26	لا	
	100.0	72.7	40	المجموع	
		27.3	15	مفقود	
		100.0	55	المجموع	

المصدر: من إعداد الطالب، بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي spss



من خلال الجدول رقم (16) نجد أنّ 9.1% من العينة كان لتدريبها الأثر في التعامل مع الموقع، و16.4% كان تحسنها محدود، ومن أجابوا بـ "لا" 47.3% أي لم يكن لتدريبها أي أثر في تحسين تعاملها مع الموقع، وما نسبته 27.3% امتنعوا عن الإجابة أو ربما لم يحضوا بتدريب على التعامل مع الموقع.

## تحليل النتائج

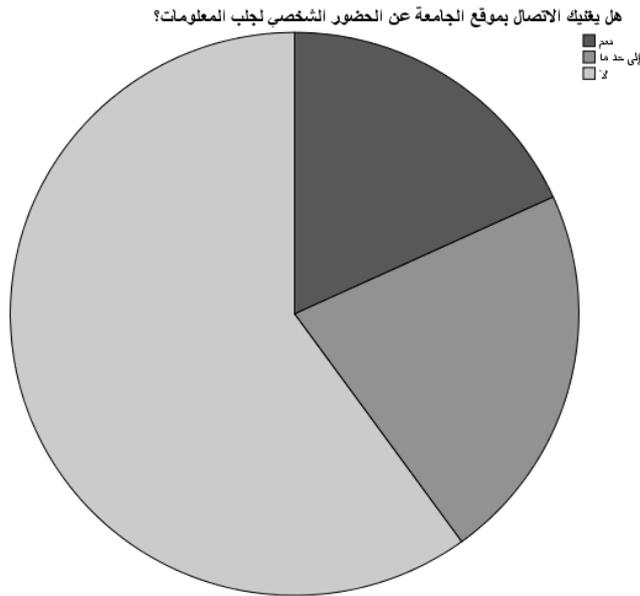
تعرض الجداول رقم 14 و15 و16 عن الصعوبة في التعامل مع الموقع وما إذا كان قد تلقى تدريباً عليه ومدى استفادته منه فكانت الإجابة في أغلبها السالبة في "لا" و"إلى حد ما" بينما المجيبين بـ "نعم" 9 أفراد في كل جدول، وهو يدل على أن الطلبة الجامعيين يحسنون الولوج والتعامل مع الموقع.

7-1- عرض وتحليل النتائج المتعلقة بالقسم السابع: المتوقع من استخدام الطلبة لموقع الجامعة

الجدول رقم (17): هل يغنيك الاتصال بموقع الجامعة عن الحضور الشخصي لجلب المعلومات؟

Cumulative Percent	Valid Percent	النسبة	التكرار		
18.2	18.2	18.2	10	نعم	Valid
40.0	21.8	21.8	12	إلى حد ما	
100.0	60.0	60.0	33	لا	
	100.0	100.0	55	المجموع	

المصدر: من إعداد الطالب، بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي spss

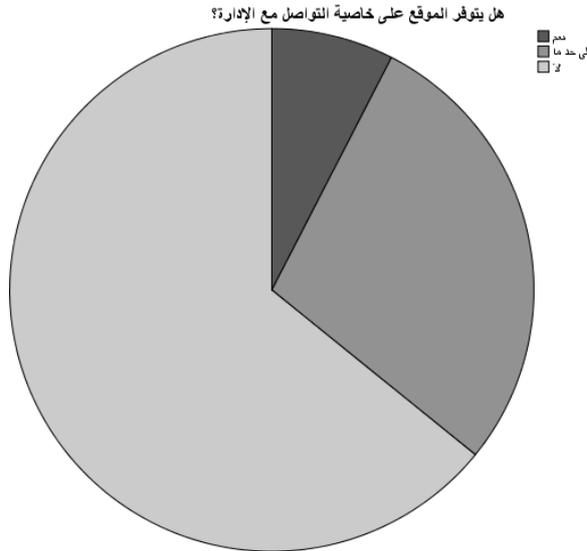


حسب المعطيات في الجدول رقم (17) يظهر لنا أنّ 60% من العينة لا يغنيهم الاتصال بموقع الجامعة عن الحضور الشخصي، ربما هذا يعود إلى ضعف الموقع أو نقص المعلومات المتوفرة فيه، في حين كان 18.2% من العينة يغنيهم الموقع عن الحضور الشخصي للجامعة، وما نسبته 21.8% أجابوا بـ "إلى حدّ ما"، مما يعني أنّ ليس كل ما يحتاجه الطالب يجده في الموقع.

الجدول رقم (18): هل يتوفر الموقع على خاصية التواصل مع الإدارة؟

Cumulative Percent	Valid Percent	النسبة	التكرار		
7.5	7.5	7.3	4	نعم	Valid
35.8	28.3	27.3	15	إلى حد ما	
100.0	64.2	61.8	34	لا	
	100.0	96.4	53	المجموع	
		3.6	2	مفقود	
		100.0	55	المجموع	

المصدر: من إعداد الطالب، بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي spss

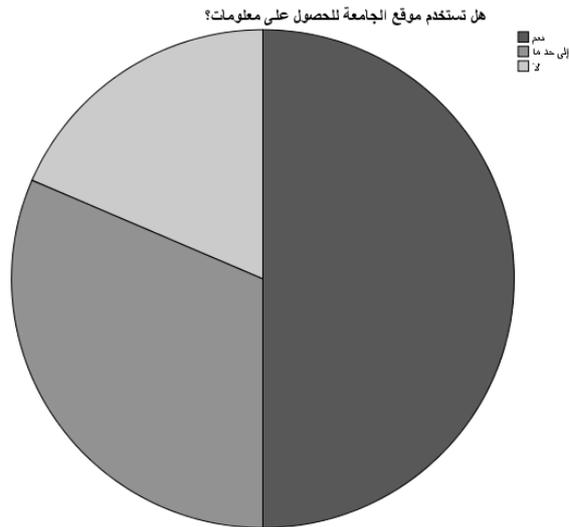


بدراسة وتحليل الجدول رقم (18) نجد أنّ ما نسبته 61.8% قالو أنّ موقع الجامعة لا يتوفر على خاصية التواصل مع الإدارة، ومن أجابوا بـ "إلى حدّ ما" 27.3%، ومن كانت إجابتهم أنّ موقع الإدارة يحتوي على خاصية التواصل مع الإدارة هم 7.3% من العينة. مع العلم أنّ موقع الجامعة لا يحتوي على خاصية التواصل مع الإدارة ويتوفر على بريد إلكتروني فريد للتواصل مع إدارة الموقع وليس إدارة الجامعة أو إدارة المعاهد.

الجدول رقم (19): هل تستخدم موقع الجامعة للحصول على معلومات؟

Cumulative Percent	Valid Percent	النسبة	التكرار		
50.0	50.0	49.1	27	نعم	Valid
81.5	31.5	30.9	17	إلى حد ما	
100.0	18.5	18.2	10	لا	
	100.0	98.2	54	المجموع	
		1.8	1	مفقود	
		100.0	55	المجموع	

المصدر: من إعداد الطالب، بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي spss

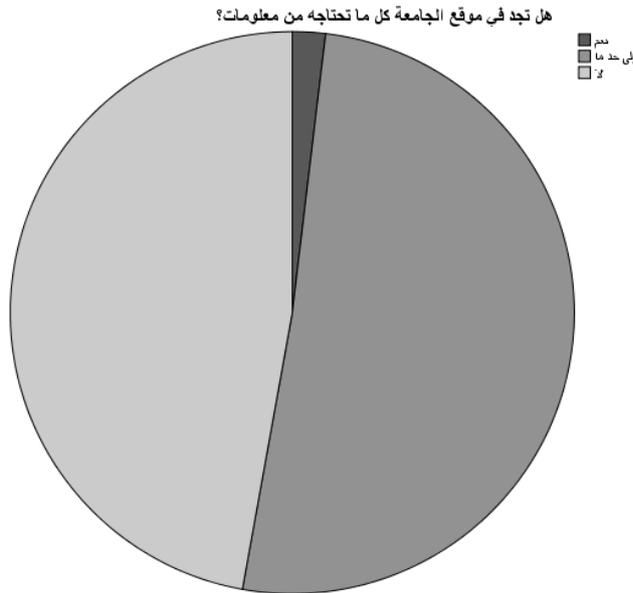


أظهر الجدول رقم (19) أن 49.1% من العينة يستخدمون الموقع للحصول على معلومات. وما نسبته 30.9% كانت إجاباتهم "إلى حد ما" ومن أجابوا بـ"لا" هم 18.2% من العينة، وهذا ما يعكس الدور المهم لموقع وفائدته للطلبة.

الجدول رقم (20): هل تجد في موقع الجامعة كل ما تحتاجه من معلومات؟

Cumulative Percent	Valid Percent	النسبة	التكرار		
1.9	1.9	1.8	1	نعم	Valid
52.8	50.9	49.1	27	إلى حد ما	
100.0	47.2	45.5	25	لا	
	100.0	96.4	53	المجموع	
		3.6	2	مفقود	
		100.0	55	المجموع	

المصدر: من إعداد الطالب، بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي spss

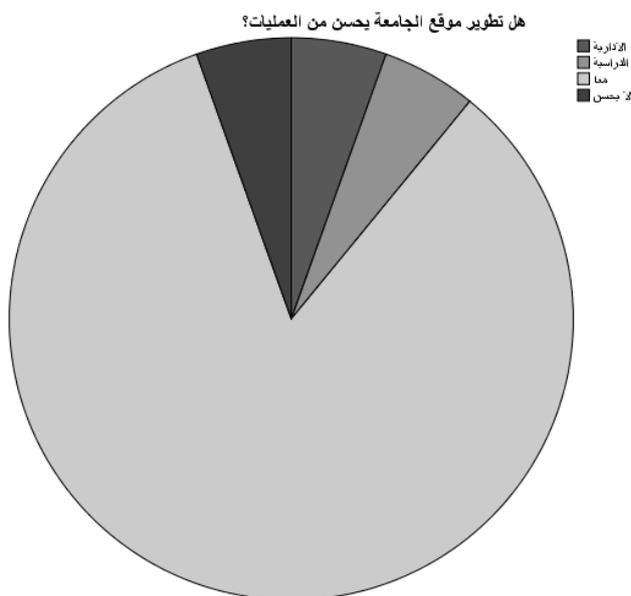


في الجدول السابق وجدنا أنّ نسبة 49.1% من العينة يستخدمون موقع الجامعة للحصول على معلومات لكن بمقارنة النتائج مع الجدول الحالي نجد أنّ 1.8% فقط من العينة من يجدون المعلومات التي يحتاجونها و 49.1% لا يجدون المعلومات الكافية، و 45.5% لا يجدون ما يبحثون عنه.

الجدول رقم (21): هل تطوير موقع الجامعة يحسن من العمليات؟

Cumulative Percent	Valid Percent	النسبة	التكرار		
5.5	5.5	5.5	3	الإدارية	Valid
10.9	5.5	5.5	3	الدراسية	
94.5	83.6	83.6	46	معا	
100.0	5.5	5.5	3	لا يحسن	
	100.0	100.0	55	المجموع	

المصدر: من إعداد الطالب، بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي spss



بتحليل نتائج الجدول رقم (21) نجد أنّ من أجمعوا على أنّ تحسين موقع الجامعة يفيد العمليات الإدارية والدراسية معا كانت نسبتهم 83.6% وهي نسبة لا بأس بها من العينة، في حين من أجابوا الإدارية أو الدراسية كانت النسب متطابقة بـ 5.5% لكل منهم، ومن أجابوا أنّ تحسين الموقع لا يحسن من أي من المعطيات السابقة كانت نسبتهم 5.5%.

## تحليل النتائج

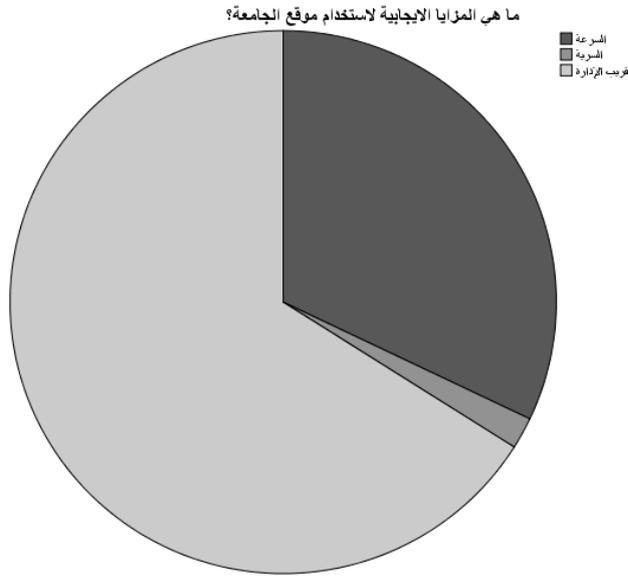
بعرض الجداول رقم 17 و 18 و 19 و 20 و 21 في هذا القسم الخاص بالمتوقع من استخدام موقع الجامعة، فأجاب أغلب المستجوبين بأنهم لا يجدون في موقع الجامعة كل المعلومات التي يحتاجونها حسب ما بيّنه الجدول 20 حيث كانت نسبة المجيبين بـ"لا" و"الى حدّ ما" 94.6%، بينما لا توجد خاصية التواصل مع الإدارة وبالضبط مع إدارة الكلية، ولا يغني الاتصال بالجامعة عن الحضور الشخصي حسب النسب المتحصل عليها من الجدول رقم 17 أعلاه، لكن مع ذلك يمكن تطوير موقع الجامعة أنّ يحسن من العمليات الإدارية والدراسية معاً، وهذا ما استخرجناه من الجدول رقم 21 إذ أجاب ما نسبته 83.6 % بـ "معاً" أي تطوير الموقع يحسن من العمليات الإدارية الدراسية.

### 8-1- عرض وتحليل النتائج المتعلقة بالقسم الثامن: مزايا وعيوب الاتصال بموقع الجامعة

الجدول رقم (22): ما هي المزايا الايجابية لاستخدام موقع الجامعة؟

Cumulative Percent	Valid Percent	النسبة	التكرار		
32.1	32.1	30.9	17	السرعة	Valid
34.0	1.9	1.8	1	السرية	
100.0	66.0	63.6	35	تقريب الإدارة	
	100.0	96.4	53	المجموع	
		3.6	2	مفقود	
		100.0	55	المجموع	

المصدر: من إعداد الطالب، بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي spss

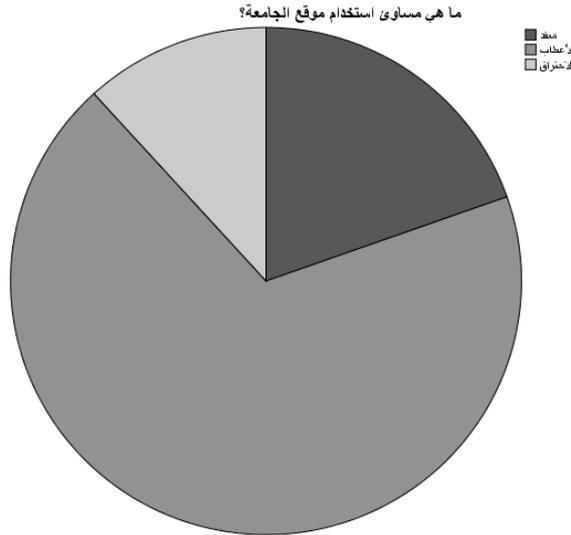


أظهرت بيانات الجدول رقم (22) أن من يرون أن موقع الجامعة يقرب الإدارة من الطلبة كانت نسبتهم 63.6%، في حين من أجابوا أن موقع الجامعة يوفر السرعة في إجراءاتهم للحصول على معلومات كانت نسبتهم 30.9%، ونسبة 1.8% قالوا أن موقع الإدارة يساعد على السرية.

الجدول رقم (23): ما هي مساوئ استخدام موقع الجامعة؟

Cumulative Percent	Valid Percent	النسبة	التكرار		
19.6	19.6	18.2	10	معقد	Valid
88.2	68.6	63.6	35	الأعطاب	
100.0	11.8	10.9	6	الاختراق	
	100.0	92.7	51	المجموع	
		7.3	4	مفقود	
		100.0	55	المجموع	

المصدر: من إعداد الطالب، بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي spss



بتحليل النتائج في الجدول رقم (23) نجد أنّ 63.6% من العينة قد أجابوا أن من مساوئ استخدام موقع الجامعة هي الإعطاب، في حين كانت نسبة من أجابوا بتعقيد الموقع 18.2%، وكانت 10.9% من العينة كانت لديهم مخاوف من الاختراق أو القرصنة.

## تحليل النتائج

يعرض القسم الثامن والأخير من الجداول المرقمة ب: 22 و 23 عن مزايا وعيوب استخدام موقع الجامعة فكانت النتائج أنّ الأغلبية من المستجوبين يشتكون من الأعطاب بنسبة 63.6%، بما في ذلك ما يُكتب عادة في بعض النوافذ الخاصة بالموقع "نأسف للإزعاج... الموقع قيد الإنشاء" وأحيانا "الموقع قيد الإصلاح"، أمّا مزاياه حسب المستجوبين فهو تقريب الإدارة من الطلبة بنسبة 63.6%، وتأتي بعدها السرعة في جلب المعلومات بـ 30.9%.

## 2- عرض وتحليل وتفسير الفرضية 1

إنّ الغرض من الدراسة الميدانية هو التحقق من الفرضيات المقترحة إجابة على التساؤلات الاحتمالية والتي كانت الفرضية الأولى تقول: "تساهم قيمة المعلومات والموضوعات "المضمون الاتصالي" في تحسين عملية الاتصال بين الكلية والطلبة".

وكانت الأسئلة من الاستبانة رقم 08 و17 و18 و19 و20 و21 معنية بالتساؤلات عن قيمة المعلومات والموضوعات في تحسين عملية الاتصال بين الكلية والطلبة، وإجابة عن هذه الأسئلة حسب البيانات المستخرجة من الجداول الإحصائية وتحليلها يتبين صدق الفرضية التي افترضناها في البداية، إذ أنّ المعلومات أو المضمون الاتصالي يعتبر ضرورة للطلبة الجامعيين.

## 3- عرض وتحليل وتفسير الفرضية 2

لكل إشكالية مجموعة تساؤلات تدور في خلد الباحث ويحاول الإجابة عنها بالفرضيات من خلال العرض النظري والدراسات السابقة وإحساس الباحث بالمشكلة، عن طريق التفكير العلمي والمنطقي، فبعد عرض وتحليل وتفسير الفرضية الأولى نطرح عرض وتحليل وتفسير الفرضية الثانية التي تنص كالتالي: "تساهم توفر الوسيلة الاتصالية في تحسين عملية الاتصال بين الطلبة والكلية"، وقد وجدنا أنّ الأسئلة رقم 04 و05 و06 و07 و09 و10 و11 و12 و13 و14 و15 و16 و22 و23، والجداول الموافقة لها، التي تظهر الجانب الاحصائي، وبعد الدراسة والتفسير لها يتّضح أن الوسيلة هي من أهم العوامل لإيصال المعلومة بحيث أن تكون فيها سهولة ويجب أن تكون في وقتها ومتاحة في أي مكان، ويرى جلّ الطلبة أنّ الموقع هو أفضل وسيلة لجلب المعلومة، مع ضرورة تحيينه.

ومنه نقبل الفرضية الثانية.

### الاستنتاج العام:

إذا كانت المعلومات هي مجموعة من المعطيات والإعلانات والبيانات التي يتم نشرها وتعليقها في الجامعة سواء في موقع الجامعة الإلكتروني أو الجدارية (مثل: كشوف النقاط، رزنامة الاختبارات، مواعيد المراجعة، إعلانات الندوات واللقاءات، .....)، فإنها لا تبقى حبيسة الدرج أو تعلق وقد تُتلف من طرف الطلبة أو بمرور الوقت، ومع تعداد الطلبة الكثير قد لا يتسنى للبعض الاطلاع عليها رغم ضرورتها لأنها تعتبر مصيرية بالنسبة للطلبة وتتخذ القرارات على إثرها. وكلنا نعلم أنّ المعلومات يجب أن تنتقل من مصدرها الى المتلقين وهم الطلبة، نحتاج في هذا الانتقال الى الوسيلة المناسبة والسريعة، وبما أننا في عصر السرعة وفي عصر التكنولوجيا والشبكة المعلوماتية فيعتبر الموقع الخاص بجامعة زيان عاشور (كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية) حسبما تبين في عرض وتحليل وتفسير الفرضيات أهمّ وأنجع وسيلة اتصال بين الكلية والطلبة.

الاجتماعية

### الخاتمة:

لا يختلف اثنان على أهمية المعلومات في الحياة العامة للناس، حيث نرى أنّ كل الأفراد وكل المجتمعات تتناقل المعلومات فيما بينها مهما كانت بسيطة، فالإنسان اجتماعي بطبعه ولا يمكنه العيش إلا في وسطه وكان لزاماً عليه التواصل مع الآخرين حيث كانت في القديم تتمّ بوسائل بسيطة (شفويًا وحركيًا..)، ثمّ تطوّرت إلى الكتابة وتبادل الرسائل، حتّى وصلنا في عصرنا هذا إلى التكنولوجيا بأنواعها ونخصّ بالذكر الشبكة المعلوماتية والتي أصبح يتواصل بها العالم، ولا ينفكّ شخص كبيراً كان أو صغيراً عن الجلوس أمام شاشة الحاسوب للتجوّل فيها طلباً للمعلومات سواء للمتعة أو للدراسة أو البحث...، إذا كان هذا هو حال العامّة من المجتمع فالأولى بها الجامعة إدارة وأساتذة وطلبة، ويعتبر موقع الجامعة مكسب لأنّه نافذتها التي تتواصل بها الكلية مع الطلبة حتّى يستغنوا عن الحضور الشخصي والدائم أمام إدارة الكلية للاستعلام وقضاء ما يحتاجونه من جلب للمعلومات الإدارية والدراسية ويوفر الوقت والجهد وحتى يتلافى الضغط عن إدارة الكلية، إنّما ما يجب أن نوصي به هو تحيين المعلومات وجعل فضاء خاص للطلبة ليتواصلوا مع إدارة كليتهم.

المصادر والمراجع

## قائمة المراجع:

### المراجع باللغة العربية

#### كتب:

1. إيمان فاضل السامرائي، هيثم محمد الزغبى، نظم المعلومات الإدارية. ط1، عمان: دار صفاء للنشر وتوزيع، 2004.
2. أحمد بن مرسلي، مناهج البحث العلمي في علوم الاتصال. الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية، 2003.
3. أحمد ماهر، كيف ترفع مهاراتك الإدارية في الاتصال، الدار الجامعية للنشر، مصر، 2000.
4. بشير صالح الرشيدى، مناهج البحث التربوي: رؤية تطبيقية مبسطة. الكويت: دار الكتاب الحديث، 2000.
5. جودة محفوظ، كلالدة ظاهر، أساليب البحث العلمي في ميدان العلوم الإدارية. عمان: زهران للنشر، 1997.
6. حسين حريم، السلوك التنظيمي، دار الحامد للنشر والتوزيع عمان 2004.
7. خليل الجر، المعجم العربي الحديث لاروس. باريس: مكتبة لاروس، 1987.
8. خليل الشماع، خضير حمود. نظرية المنظمة. دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة. ط2. عمان 2005.
9. راوية حسن، السلوك التنظيمي المعاصر. الإسكندرية: الدار الجامعية، 2002.
10. رشيد زرواتي، مناهج وأدوات البحث العلمي في العلوم الاجتماعية، ط1. الجزائر: دار الهدى، 2007.
11. سامي ملحم، مناهج البحث في التربية وعلم النفس. الأردن: دار المسيرة، 2000.
12. سعد غالب ياسين، أساسيات نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات. الأردن: دار المناهج للنشر والتوزيع، 2006.
13. سعيد يس عامر، الاتصالات الإدارية والمدخل السلوكي لها، مركز وايد سيرقيس للاستشارات والتطوير الإداري، مصر، 2000.

14. سليم إبراهيم الحسنية، نظم المعلومات الإدارية، مؤسسة الوراق، عمان، 1998.
15. صلاح الدين عبد الباقي، إدارة الموارد البشرية. الإسكندرية: الدار الجامعية، 2004
16. صلاح الشنواني، التنظيم والإدارة في قطاع الأعمال، مؤسسة شباب الجامعة 1997، الإسكندرية.
17. طارق طه، نظم المعلومات والحاسبات الآلية. الإسكندرية: دار الفكر الجامعي، 2008.
18. عبد الرحمن الصباح، نظم المعلومات الإدارية، دار زهران للنشر، عمان، 1998.
19. عبد الغفار حنفي، إدارة السلوك التنظيمي وإدارة الموارد البشرية. دار الجامعة الجديدة للنشر، الإسكندرية 2002.
20. عبد الغفار حنفي، أساسيات إدارة المنظمات، المكتب العربي الحديث، القاهرة، مصر، 1995.
21. عبد الغني حلاسة، دليل المبتدئ في المتمهن في الإعلام الآلي. الجزائر: دار المعرفة، 2000.
22. عبد المجيد إبراهيم معن، أساسيات علم الحاسوب. عمان: مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، 2000.
23. علاء عبد الرزاق السالمي، تكنولوجيا المعلومات. ط1، عمان: دار المناهج للنشر والتوزيع، 2010.
24. علي السلمي، إدارة الموارد البشرية، مكتبة الإدارة الجديدة، غريب، الفجالة، 1996.
25. علي محمد منصور، مبادئ الإدارة، أسس ومفاهيم، مجموعة النيل العربية، مدينة نصر القاهرة، ج.م.ع. طبعة 1، 1999.
26. فايز جمعه صالح النجار، نظم المعلومات الإدارية. الأردن: دار الحامد للنشر والتوزيع، 2007.
27. فؤاد الشيخ سالم، زياد رمضان، أميمة الدهان، محسن مخامرة، مفاهيم إدارية حديثة، طبعة 6، مركز الكتب الأردني. 1998.
28. محمد الجوهري، عبد الله الخريفي، طرق البحث الاجتماعي. القاهرة: دار المعرفة الجامعة، 1997.
29. محمد المهدي بن عيسى، علم الاجتماع التنظيم: من سوسيولوجيا العمل إلى سوسيولوجيا المؤسسة. ط1، مطبعة إمبابلاست: الجزائر، 2010.

## المصادر والمراجع

30. محمد إسماعيل، محمد السيد، نظم المعلومات لاتخاذ القرارات الإدارية، كلية التجارة، جامعة الاسكندرية، الناشر، المكتب العربي الحديث، 1989.
31. محمد شوقي شادي، أحمد محمود يوسف، خالد عبد العزيز حجازي، نظم المعلومات المحاسبية، كلية التجارة، جامعة القاهرة، طبعة 5، 1987.
32. محمد صالح الحناوي وآخرون، مقدمة في الأعمال في عصر التكنولوجيا. الإسكندرية: الدار الجامعية، 2004.
33. محمد فريد الصحن، العلاقات العامة (المبادئ والتطبيق) الدار الجامعية، 1998 القاهرة.
34. محمد محمد الهادي، إدارة الأعمال المكتبية المعاصرة، دار المريخ، الرياض.
35. محمد مصطفى الخشروم، نبيل موسى، إدارة الأعمال (المبادئ، المهارات، الوظائف) مكتبة الشقري طبعة (2) 1998.
36. محمود سلمان العميان. السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، دار وائل للنشر. عمان 2002.
37. مصطفى حجازي، الاتصال الفعال في العلاقات الإنسانية والإدارة، المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر والتوزيع، ط3، بيروت 2000.
38. موريس انجرس، منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية، (ترجمة: بوزيد صحراوي وآخرون)، ط 2. الجزائر: دار القصبه للنشر، 2004.
39. موسى طه الحجلوني، إدارة المعلومات والسجلات الطبية، إدارة الاعمال 1989، عمان طبعة 1.
40. ناصر دادي عدون، الاتصال ودوره في كفاءة المؤسسة الاقتصادية. دار المحمدية العامة. الجزائر. 2004.
41. نواف كنعان، اتخاذ القرارات الإدارية (بين النظرية والتطبيق)، دار الثقافة 1998.

## الملتقيات:

42. سعيد عمر، " تكنولوجيا المعلومات والاتصال حافز أم عائق أمام تأهيل المنشآت العربية "، الملتقى الدولي حول متطلبات تأهيل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في الدول العربية، جامعة الشلف 17، 18 أبريل 2006.

43. سناء عبد الكريم الخناق، "دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في عمليات إدارة المعرفة"، الملتقى الدولي: المعرفة الركيزة الجديدة والتحدي التنافسي للمؤسسات الاقتصادية، بسكرة، 12 و13 نوفمبر 2005.

### المذكرات والاطروحات:

44. برعودي يسمينه، "التعليم العالي وعلاقته بالتغيرات التكنولوجية الحديثة: تكنولوجيا المعلومات"، مذكرة ماجستير في علم الاجتماع التنظيم والعمل، جامعة الحاج لخضر باتنة، كلية العلوم الاجتماعية والعلوم الانسانية، قسم علم الاجتماع والديمغرافيا، 2009/2008.
45. بشريط حورية، مكانة الاتصال الداخلي في المؤسسات العمومية الاقتصادية الجزائرية. مذكرة لنيل شهادة الماجستير كلية الآداب، اللغات والعلوم الاجتماعية، قسم علوم الإعلام والاتصال، جامعة الجزائر 2001.
46. صفاح امال فاطمة الزهراء، "استخدام الهاتف النقال لدى الطالب الجامعي" ماجستير علم الاجتماع والاتصال، كلية العلوم الاجتماعية، جامعة مستغانم، 2010/2009.
47. علي غربي، يمينة نزار، التكنولوجيا المستوردة وتنمية الثقافة العمالية بالمؤسسة الصناعية قسنطينة: مخبر علم اجتماع الاتصال، جامعة منتوري قسنطينة، 2002.
48. فطيمة مالك، تأثير وأهمية المعلومات والاتصال على رفع أداء العاملين، مذكرة تخرج ماستر علوم التسيير، تخصص إدارة الأعمال الاستراتيجية، جامعة آكلي محمد أولحاج، البويرة، 2014-2015.
49. كريمة بوظبة، الاتصال الداخلي في مؤسسة سونلغاز، مذكرة ماجستير، كلية الآداب، اللغات والعلوم والاجتماعية، قسم علوم الإعلام والاتصال، جامعة الجزائر 2001.
50. ملاك السعيد، دوافع استخدام الطلبة الجامعيين للإنترنت، مذكرة ماجستير في علم الاجتماع التنظيم والعمل، جامعة الجزائر 02، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم علم الاجتماع، تخصص: التغير الاجتماعي، 2010، 2009.

51. نور الدين بشاخ، "دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحسين تنافسية المؤسسة"، مذكرة ماجستير إدارة الأعمال، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، 2009/2010.

### المجلات والدوريات:

52. دليل الجامعة 2015، جامعة زيان عاشور الجلفة.  
53. مجلة التنظيم والعمل، مجلة أكاديمية الكترونية، جامعة معسكر، العدد 03، ماي جوان 2012

### المراجع باللغة الأجنبية:

54. Alain Vincent, **Concevoir le systeme dinformation de l'entreprise**, les editions d'organisation .1993.  
55. Andrew Tanenbaum, **Réseaux**. 4 édition, paris: Pearson éducation, 2003.  
56. american acounting association, **Commite to prepare a statement of basic accounting theory**, 1966.  
57. Dessler, G.. **Organization theory. Integrating structure and behavior**. Second edition. Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice Hall, Inc. 1986.  
58. Hicks jr, James O ,**management information systems a user perspective**. New York: St Paul West Publishing Company, 1993.  
59. J.C De Crescenso et B. Floris, "**La gestion participative comme objet de communication organisationnelle**". communication organisationnelle: objet, pratiques, dispositifs. Sous la diréction de: P. DE Lacambre. Presses universitaires de Rennes. Rennes 2000.  
60. J.P Citeau, **Gestion des ressources humaines: principes généraux et cas pratiques**. Armand Colin, 3éd, Paris 2000.  
61. Jean, Claude Scheid, **les grands auteurs en organisation**. DUNOD. Paris 1999.  
62. Lazary, Le management. Ouvrage imprimé à compte d'auteur 2006.  
63. Maurice Thévenet: **impliquer et gérer les hommes**. J.M Peretti (sous la dir), Tous DRH éditions d'organisation, 3éd Paris 2006.

64. Mohmed Meziane, **la communication et les nouvelles techniques de l'information**. Editions, ELAYEM. Alger 2001.
65. P. Détrie et C. Broyez, **La communication interne au service du management**. Editions Liaisons, 2 éd. Paris 2001.
66. Peter Drucker, **L'avenir du management. Traduit de l'anglais par Jacques Fantaine**. Pearson Education, Paris 2005.
67. Peter Drucker, **à propos du management**. Trad de l'anglais par: Sabine Rolland. Editions Village Mondiale. Paris 2000.
68. Philippe Malaval et autres, **PENTACOM: La communication théorie et pratique**, Pearson éducation, Paris 2005.

المواقع الإلكترونية:

69. [www.anwarica.tk](http://www.anwarica.tk)
70. [www.computer.atlas4e.com/Project\\_E1/Project/chapter01/chapter1.htm](http://www.computer.atlas4e.com/Project_E1/Project/chapter01/chapter1.htm)
71. [www.wikipedia.org](http://www.wikipedia.org)

الملاحق:

الملحق رقم (01)

ماهية بروتوكول TCP/IP ووظيفته:

إن الإنسان والكمبيوتر لهما ميزتان متشابهتان، وهي أن كل منهما يستعمل لغة معقدة للتفاهم. فإذا أراد شخصان يتحدثان لغتين مختلفتين، ولنقل العربية واليابانية مثلا أن يتفاهما، فإن عليهما أن يستخدموا مترجما بينهما، أو أن يتحدث الاثنان بلغة ثالثة ولنقل الإنجليزية مثلا. إن أجهزة الكمبيوتر غير موحدة في طريقة صنعها أو تشغيلها، فهي تعمل بلغات وبنظم تشغيل مختلفة، منها نظام دوس ونظام يونكس ونظام ماكينتوش وغيره، ولكي نجعل هذه الأجهزة تتصل مع بعضها بواسطة شبكة واحدة ( الإنترنت) وتتفاهم فيما بينها من خلال تلك الشبكة، فإن الإنترنت يستخدم مجموعة بروتوكولات معينة، ودعنا هنا نسميها "لغة" من أجل التقريب، وهي: Transmission Control Protocol// Internet Protocol ويطلق عليها اختصارا TCP/IP لقد تم اختراعها سنة 1970، وكانت جزءا من أبحاث مؤسسة DARPA، التي قامت لتوصيل أنواع مختلفة من الشبكات وأجهزة الكمبيوتر. كان تمويل هذه المؤسسة عاما من أجل تطوير هذه "اللغة"، ولذلك فإنها تتصف بعدم تبعيتها لأحد، والنتيجة أنها أصبحت ملكا عاما، وبالتالي لا يمكن لأحد ادعاء الحق باستخدامها له فقط. وأكثر من هذا فإن بروتوكولات TCP/IP تتكون من عتاد Hardware وبرامج Software مستقلة، ولذلك فإن أي شخص يمكن له أن يكون متصلا بالإنترنت، ويشارك في المعلومات، مستخدما أي نوع من أجهزة الكمبيوتر.

ما هو البروتوكول؟

البروتوكول بالنسبة للكمبيوتر على الإنترنت عبارة عن مجموعة القواعد التي تحدد كيف يمكن لأجهزة الكمبيوتر أن تتفاهم مع بعضها البعض عبر الشبكة التي تتواجد عليها. وشبكة الكمبيوتر تعني جهازي كمبيوتر أو أكثر متصلة مع بعضها البعض وقادرة على أن تتشارك في المعلومات. عندما تتحدث أجهزة الكمبيوتر مع بعضها البعض فإن ذلك يعني تبادلها مجموعة من الرسائل. وحتى يكون في إمكانها فهم تلك الرسائل والعمل على تنفيذها

فإن على أجهزة الكمبيوتر الموافقة على العمل بقواعد واحدة متفق عليها. فإرسال واستقبال البريد الإلكتروني ونقل الملفات والمعلومات وغيرها هي أمثلة على ما تقوم به أجهزة الكمبيوتر عبر الشبكات باستخدام مجموعة القواعد التي تحدد طريقة تفاهم أجهزة الكمبيوتر مع بعضها أو ما أسميناه بالبروتوكول. إن البروتوكول يقوم بوصف الطريقة التي يجب على تلك الأجهزة أن تتبادل فيها الرسائل وتنتقل المعلومات. البروتوكول يختلف باختلاف نوع الخدمة التي تقدمها الشبكة. وعلى سبيل المثال فإن الإنترنت قد تأسس على مجموعة البروتوكولات التي تكون عائلة واحدة هي TCP/IP . في الواقع عبارة عن بروتوكولين مختلفين ولكنهما يعملان معا دوما في نظام الإنترنت، ولهذا السبب فإنهما أصبحا مقبولين لأن يوصفا بأنهما وكأنهما نظام واحد. TCP: يقوم هذا البروتوكول بتحديد كيف سيتم تكسير المعلومات إلى رزم وإرسالها عبر الإنترنت. يقوم TCP بتحديد طريقة تجزئة الرسائل أو المستندات لتجعلها بشكل ملفات أو رزم صغيرة Packets، بحيث تتحرك بسرعة خلال الشبكات في اتجاه مقصدها النهائي. وتساfer تلك الرزم مستقلة عن بعضها البعض من كمبيوتر إلى آخر، بأي اتجاه من أجل تقادي العوائق، وكذلك بأي سرعة متوفرة. لتشبيه ذلك بمثال ملموس، نفترض أن أمامك "إحدى صور مهارات التركيب"، وأنها مكونة من 600 قطعة مثلا، ثم قمت قبل تجزئتها بتقسيم كل قطعة ليسهل إعادة تركيبها، ثم أخذت كل قطعة على حده، ووضعتها في مغلف، وعلى كل مغلف وضعت عنوانك وعنوان المرسل إليه، ثم أرسلتها بالبريد إلى صديق لك يقيم في مكان نائي وبعيد عنك. كما يحدث في البريد العادي، فإن الرسائل تأخذ وسائل توصيل متعددة، منها الطائرات أو القطارات أو السيارات وغيرها، ولذا فإن تلك المظاريف ستأخذ طرقا متعددة للوصول إلى ذلك الصديق. عندما تصل المظاريف إليه يقوم بإزالة المظروف ويبدأ بتجميع قطع الصورة حسب الأرقام، وإذا ما فقد أحدها في الطريق يعود ليسألك أن ترسل بدلا منها. إن هذه العملية هي عملية مشابهة لطريقة ما يحدث في الإنترنت من حيث إرسال المعلومات خلاله. وهذا يعني أنه لا توجد ضمانات بأن جميع المعلومات ستصل في نفس الوقت، ولذا فإنه يعمل على أن يعاد ترتيب رزم المعلومات بالشكل السليم وذلك لإعادة تكوين المستند بنفس وضعه الأصلي، وهذا تماما هو ما يقوم به بروتوكول IP.

الملحق رقم (02): الاستمارة:

القسم الأول: معلومات عامة

- 1- الجنس :  ذكر  أنثى
- 2- العمر:  أقل من 30 سنة  من 30 إلى 39 سنة  من 40 إلى 49 سنة  50 سنة فأكثر
- 3- العمل:  موظف  اعمال حرة  بطل

القسم الثاني: الاتصال بموقع الجامعة

- 4- هل يمكنك الاتصال بموقع بالجامعة في أي وقت وفي أي مكان؟  نعم  الى حد ما  لا
- 5- هل هناك سهولة في إجراء عملية الاتصال بموقع الجامعة؟  نعم  الى حد ما  لا
- 6- هل يمكنك الحصول على المعلومات المناسبة في الوقت المناسب؟  نعم  الى حد ما  لا

القسم الثالث: أهمية الاتصال بموقع الجامعة

- 7- هل يعتبر الاتصال بموقع الجامعة عامل رئيسي في دراستك؟  نعم  الى حد ما  لا
- 8- ما هي احتياجات الطالب من موقع الجامعة التي تراها ضرورية؟  الإدارية  الدراسية  معا

القسم الرابع: وسائل وطرق الاتصال.

- 9- ما هي طرق الاتصال المتوفرة لديك؟  الهاتف  الانترنت  الاعلانات  الحضور الشخصي
- 10- ما هي انسب طريقة للاتصال حسب رأيك؟  الهاتف  الانترنت  الاعلانات  الحضور الشخصي

## الملاحق

### القسم الخامس: الشبكات

- 11- هل تمتلك حاسوبا خاصا؟  
 نعم  لا
- 12- هل حاسوبك مرتبط بشبكة الانترنت؟  
 نعم  لا
- 13- هل اتصالك بموقع الجامعة من:  
 حاسوب المنزل  مقهى الانترنت  حاسوب صديق

### القسم السادس: التدريب على التعامل مع موقع الجامعة

- 14- هل لديك صعوبة في التعامل مع موقع الجامعة؟  
 نعم  الى حد ما  لا
- 15- هل استقدت من تدريب في التعامل مع موقع الجامعة؟  
 نعم  الى حد ما  لا
- 16- هل استفادتك من التدريب حسنت من تعاملك مع الموقع؟  
 نعم  الى حد ما  لا

### القسم السابع: ما هو المتوقع من استخدامك لموقع الجامعة

- 17- هل يغنيك الاتصال بموقع الجامعة عن الحضور الشخصي لجلب المعلومات؟  
 نعم  الى حد ما  لا
- 18- هل يتوفر الموقع على خاصية التواصل مع الإدارة؟  
 نعم  الى حد ما  لا
- 19- هل تستخدم موقع الجامعة للحصول على معلومات؟  
 نعم  الى حد ما  لا
- 20- هل تجد في موقع الجامعة كل ما تحتاجه من معلومات؟  
 نعم  الى حد ما  لا
- 21- هل تطوير موقع الجامعة يحسن من العمليات؟  
 الإدارية  الدراسية  معا  لا يحسن

### القسم الثامن: مزايا وعيوب الاتصال بموقع الجامعة

- 22- ما هي المزايا الايجابية لاستخدام موقع الجامعة؟  
 السرعة  السرية  تقريب الادارة
- أخرى: .....
- 23- ما هي مساوئ استخدام موقع الجامعة؟  
 معقد  الأعطاب  الاختراق
- أخرى: .....