

المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصّوف ميلة
معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير



مطبوعة بعنوان:

الإتصال والتحرير الإداري -محاضرات-

موجّهة لطلبة السنة أولى ماستر إدارة أعمال

إعداد الدكتورة: لبيض ليندة

أستاذة محاضرة "أ" بمعهد العلوم الاقتصادية
والتجارية وعلوم التسيير
-المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصّوف ميلة-

السنة الجامعية 2024/2023

قائمة المحتويات

الصفحة	قائمة المحتويات
	مقدمة
المحور الأول: مفاهيم عامة حول الاتصال	
8	تمهيد
8	أولاً- ماهية الإتصال
8	1- مفهوم الإتصال
11	2- خصائص وسمات الإتصال
12	3- أهداف الإتصال
14	ثانياً- عناصر ووظائف الإتصال
14	1- عناصر الإتصال
15	2- وظائف الإتصال
18	ثالثاً- نماذج وأشكال الإتصال في المؤسسة
18	1- نماذج الإتصال
27	2- أشكال الإتصال
36	رابعاً- مقومات ومعوقات الاتصال
36	1- مقومات الاتصال
39	2- معوقات الاتصال
43	خلاصة
المحور الثاني: مفاهيم عامة حول تقنيات الاتصال	
45	تمهيد
45	أولاً- مفهوم تقنيات الاتصال (النشأة والتطور)
45	1- تعريف تقنيات الاتصال
46	2- نشأة وتطور تقنيات الاتصال
47	ثانياً- أسباب استخدام تقنيات الإتصال

47	1-خصائص وسمات تقنيات الإتصال
50	2-وظائف تقنيات الإتصال
52	ثالثا-تقنيات الإتصال وخطوات تطويره
52	1-أشكال تقنيات الإتصال
62	2-مراحل تطور تقنيات الإتصال
65	رابعا-معوقات وتأثيرات تقنيات الإتصال
65	1-تأثيرات استخدام تكنولوجيا الإتصال على المنظمات
68	2-معوقات تقنيات الإتصال
72	خلاصة
المحور الثالث: التحرير الإداري وأهميته	
74	تمهيد
74	أولا-ماهية التحرير الإداري
74	1-تعريف التحرير الإداري ومميزاته
75	2-عناصر التحرير الإداري
76	3-مرتكزات التحرير الإداري
77	4-أهمية التحرير الإداري
79	ثانيا-الرسالة والمراسلات الإدارية
79	1- تعريف الرسالة الإدارية ومميزاتها
81	2-شكل الرسالة الإدارية
82	3-البيانات الرسمية للرسالة الإدارية
86	ثالثا- نماذج عن المراسلات الإدارية ذات الطابع الرسمي
129	خاتمة
131	قائمة المراجع

مقدمة

مقدمة

أدرك البشر أهمية الإتصال منذ فجر التاريخ، ومع تتابع العصور زاد الإحساس بدوره البارز في استمرار حياتهم وتحقيق مصالحهم المختلفة وتوجيه جهودهم ، وترابط مجموعاتهم وتنظيم أنشطتهم وتطور أنماط حياتهم، حيث برزت أهمية الإتصال وفعاليتها مع زيادة التقدم التكنولوجي، وموضوع الإتصال من أكثر المواضيع التي شغلت العلماء والباحثين في فروع معرفية شتى ومجالات علمية مختلفة نذكر أهمها علم النفس و الاجتماع والسياسة والتاريخ فضلا على أنه يمثل محور اهتمام المختصين في دراسة العلاقات الدولية والدراسات الأدبية و العلمية والتي تصدت جميعا بالدراسة وفهم وتحليل لهذه العملية.

لقد استغرقت مهمة تطوير الإتصال آلاف السنين وكانت مرحلة مضيئة، لكنها مثمرة تكلفت بالنجاح. ليصبح عملية نفسية - اجتماعية مهمة للإنسان، تقوم على دراسة انتقال وتبادل المعاني بين الأفراد في المجتمع عبر نظام مشترك من الرموز.

مع تطور حاجات الإتصال والتواصل بين الأفراد شهد العالم طفرة نوعية في وسائل وأهداف واستراتيجيات الإتصال، لنعرف العديد من الإختراعات التي تزامنت مع تطور الإحتياجات البشرية وتعد الحياة في شتى مجالاتها وأضحى الإتصال في صورته البدائية الأولى غير كاف لمسايرة العصر وبرزت الانترنت وطرحت العديد من التقنيات الحديثة والوسائط العديدة التي جعلت من المعلومة ملكا للجميع.

هذا وقد لعب الإتصال بتقنياته دورا مهما في قيام وعمل المنظمات على اختلاف خدماتها،ليؤثر على أداء وفاعلية العمال،الصراع التنظيمي وجودة الخدمات لتظهر رسائل إدارية تتجاوز الإتصال ونقل المعلومة إلى مساعدة المنظمة على تحقيق أهدافها، ووجودها في المجتمع.

عبر هذه المطبوعة سنحاول التطرق إلى سلسلة من الأفكار التي تعالج في مجملها وتطرح موروثة علميا حول الإتصال والتحرير الإداري، لتكون دعما علميا لآخر الإصدارات والإجتهادات التي تناولت الكتابة الإدارية باختلاف أنواعها ومصادرها وأهدافها. ولتحقيق هذا الغرض جاء هيكل المطبوعة كالتالي:

➤ مقدمة

➤ المحور الأول بعنوان مفاهيم عامة حول الاتصال وضم العناصر التالية: ماهية الإتصال-عناصر ووظائف الإتصال-نماذج وأشكال الإتصال في المؤسسة- مقومات ومعوقات الاتصال.

➤ المحور الثاني بعنوان مفاهيم عامة حول تقنيات الاتصال وضم العناصر التالية: مفهوم تقنيات الاتصال (النشأة والتطور)-أسباب استخدام تقنيات الإتصال- تقنيات الإتصال وخطوات تطويره معوقات وتأثيرات تقنيات الإتصال.

➤ المحور الثالث بعنوان التحرير الإداري وأهميته وفروعه ويتكون من العناصر التالية: ماهية التحرير الإداري-الرسالة والمراسلات الإدارية- نماذج عن المراسلات الإدارية ذات الطابع الرسمي.

➤ خاتمة.

المحور الأول
مفاهيم عامة حول الإتصال

تمهيد:

يعد الإتصال أداة لتنمية الإنسان وتطور معارفه وخبراته سواء من الناحية الاجتماعية أو التعليمية أو التربوية أو التوجيهية أو السياسية حيث تلعب وسائل الإتصال دورا هاما في تحقيق هذا الهدف، وبالتالي فإن دراسة موضوع الإتصال يعد من الأمور الهامة والأساسية لكل عضو في المجتمع باعتباره هو المسئول الأول في العمليات الإتصالية على مدار الساعة.

أولا- ماهية الإتصال:

سنحاول من خلال هذا العنصر التعرف على المعاني التي تضمنها مصطلح الإتصال للدلالة على أهميته في الحياة الإنسانية الاجتماعية والفردية.

1- مفهوم الإتصال:

على الرغم من حداثة النسبية لعلم الإتصال فإنه علم شديد التعقيد يستمد أصوله و وسائله من عدة علوم أخرى لعل أهمها هي العلوم الاجتماعية وعلم النفس وعلم اللغة والسياسة فضلا عن كثير من التأثيرات الواضحة فيه من العلوم الطبيعية لذلك تعددت مفاهيم الإتصال بين الباحثين والمؤلفين والمفكرين بسبب تعدد المدارس العلمية والإدارية والزاوية التي يتناول منها الباحث المفهوم نذكر بعضا منها على سبيل الذكر وليس الحصر.

- إن مصطلح الإتصال باعتباره تعبيراً لغوياً اشتق من الكلمة اللاتينية *communis* التي تعني في اللغة الإنجليزية مشترك أو اشتراك فحينما نحاول أن نتصل أو نتواصل فإننا نحاول أن نؤسس اشتراكاً مع شخص أو مجموعة من الأشخاص اشتراكاً في المعلومات أو الأفكار أو الاتجاهات¹

- الإتصال هو عملية تفاعل اجتماعي تقوم بنقل معلومات وتهدف إلى تغيير السلوك الإنساني فهو أداة فعالة في تكوين العلاقات الإنسانية عن طريق تسهيل تبادل المعلومات بين الناس ، وتوحيد الأفكار والاتجاهات والعمل على تغيير السلوك الإنساني.

1- محمود عودة والسيد محمد خيرى: أساليب الاتصال والتغيير الاجتماعي، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية 1992، ص5

-الإتصال هو العملية التي يتم بمقتضاها تكوين العلاقات بين أعضاء المجتمع بصرف النظر عن حجم هذا المجتمع وطبيعة تكوينه، وتبادل المعلومات والآراء والأفكار والتجارب فيما بينهم، والواقع أن ثمة إجماعاً بين العلماء على اعتبار الإتصال عملية أساسية في حياة المجتمع، وأن كل ما يتصل بانتقال الأفكار والمعلومات من فرد لآخر أو من جماعة لأخرى يدخل ضمن هذه العملية سواء أكانت هذه الأفكار والمعلومات ذات طبيعة اجتماعية أو ثقافية أو علمية¹

ينظر علماء الاجتماع إلى الإتصال باعتباره ظاهرة اجتماعية وقوة رابطة لها دورها في تماسك المجتمع وبناء العلاقات الاجتماعية وهنا يؤكد "شرام" أن المجتمع الإنساني يقوم على مجموعة من العلاقات قوامها الإتصال وأن ما يجمع الأفراد ليس قوة غيبية أو سحر أو قوى مطلقة وإنما هي علاقات الإتصال التي هي ضرورة من ضرورات الحياة الاجتماعية ذاتها.

-الإتصال بالمفهوم العام للعلم هو انتقال المعلومات والحقائق والأفكار والآراء والمشاعر أيضاً فهو نشاط إنساني حيوي وأن الحاجة إليه في ازدياد مستمر، كما يشير إلى العملية أو الطريقة التي تنتقل بها الأفكار والمعلومات بين الناس داخل نسق اجتماعي معين يختلف من حيث الحجم ومن حيث محتوى العلاقات المتضمنة فيه، بمعنى أن هذا النسق الاجتماعي قد يكون مجرد علاقة ثنائية نمطية بين شخصين أو جماعة صغيرة أو مجتمع محلي أو مجتمع قومي أو حتى المجتمع الإنساني²

-الإتصال هو العملية التي يتم من خلالها نقل رسالة معينة أو مجموعة من الرسائل من مرسل أو مصدر إلى مستقبل أما الإتصال الجماهيري فهو ذلك النمط من الإتصال الذي يتم بين أكثر من شخصين لإتمام العملية الإتصالية والتي غالباً ما تقوم بها المؤسسات أو الهيئات عن طريق رسائل جماهيرية³

ومع تعدد المفاهيم والمدارس العلمية والفكرية للباحثين في هذا المجال فعلى المستوى العلمي البحثي يمكن القول بوجود مدخلين لتعريف الإتصال :

1- <https://arabicmind375595970.wordpress.com> تاريخ الزيارة 2023/8/13 الساعة 17.30

2- منال طلعت محمود: مدخل إلى علم الاتصال، جامعة الإسكندرية، 2002، ص18

3- خضرة عمر المفلح: الاتصال- المهارات والنظريات وأسس عامة، دار الحامد، الأردن، 2015، ص22

• المدخل الأول:

ينظر إلى الإتصال على أنه عملية يقوم فيها طرف أول (مرسل) بإرسال رسالة إلى طرف مقابل (مستقبل) بما يؤدي ألي إحداث أثر معين على متلقي الرسالة، يهدف هذا المدخل إلى تعريف المراحل التي يمر بها الإتصال ويدرس كل مرحلة على حدا وهدفها وتأثيرها على عملية الإتصال ككل.

• المدخل الثاني:

يرى أن الإتصال يقوم على تبادل المعاني الموجودة في الرسائل والتي من خلالها يتفاعل الأفراد من ذوي الثقافات المختلفة وذلك من أجل إتاحة الفرصة لتوصيل المعنى وفهم الرسالة¹.

-الإتصال هو مجموع الرسائل السياسية التي يبثها الحكام ورجال السياسة بصفة عامة باتجاه جمهور الناخبين بالاعتماد على بعض القنوات والدعائم كالخطب العمومية حوارات ورسائل، ملصقات ومنشورات²

من خلال التعاريف السابقة نستنتج أن كلمة الإتصال تشير إلى معان كثيرة لدى الكثير من الناس فالبعض ينظر إليها على أنها علم والبعض يعتبرها نشاطا عفويا لا شعوريا أو عملا مخططا هادفا. وتعدد المعاني المرتبطة بهذا المصطلح يعزى إلى التطور الذي حققه هذا العلم خلال تاريخه ومن العوامل إلي أدت إلى تعدد استخداماته:

- ✓ استخدام نفس المصطلح ليدل على كل من مجال الدراسة والأنشطة اللازمة له.
- ✓ طرق الدراسة لهذا المجال التي تعتمد على التقاليد العلمية من ناحية وعلى الدراسات الفنية والإنسانية من ناحية أخرى.
- ✓ أن علم الإتصال يعتمد تقليديا على كثير من العلوم الأخرى.
- ✓ استخدمت الكلمة أيضا في الأنشطة اليومية التي تحتاج إلى مهارة معينة وكذلك في الطرائق الفنية التي تستلزم خبرة احترافية أو معرفة متعمقة في مجال ما.
- ✓ اللبس الواضح بين استخدام كلمة الإتصال بوصفها دراسة عملية وبين الإتصال بوصفها وسائل أو تقنيات

1 - خضرة عمر المفلح: مرجع سابق، ص21

2- نبيلة بوخيزة: نماذج الاتصال السياسي، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، العدد15، جامعة الجزائر، 2014، ص76

✓ الشعبية الواسعة التي يتمتع بها هذا المجال أو هذا العلم.¹

2- خصائص وسمات الإتصال

الإتصال الفعال يتميز بعدة خصائص أساسية وهي:

2-1- الإتصال عملية هادفة:

يرمي الإتصال إلى إرسال المعلومات والبيانات أو نقل فكرة أو الترفيه أو التعليم وفهماها من الطرف الآخر وبذلك يتطلب مجموعة من الإجراءات والخطوات المرتبطة ببعضها البعض مثل تصميم رسالة وإرسالها والإشراف على وصولها واستقبال الرد.

2-2- الإتصال عملية ديناميكية:

تتضمن عملية الإتصال تفاعلا بين المرسل والمستقبل الأول يؤثر والآخر يتأثر، كما قد يتبادل الطرفان أدوارا بينهما لتتغير عملية الإتصال من حيث الزمان والمكان لتصبح عملية ديناميكية.

2-3- الإتصال عملية منظمة:

تتصف عملية الإتصال بأنها منظمة باعتبارها عملية تعليم تعتبر بالضرورة عملية مقصودة يتم تخطيطها وتنفيذها بصورة منظمة لأحداث التعلم، ومن جانب آخر يقوم كل عنصر م عناصر عملية الإتصال بأدوار محددة فالمرسل مثلا يقوم بعملية ترميز الرسالة، والمستقبل عليه فكرموزها و تفسيرها.

2-4- الإتصال عملية دائرية:

عملية الإتصال ليست عملية خطية تسير في اتجاه واحد من المرسل إلى المستقبل ولكنها عملية دائرية تبدأ بالمرسل لنقل رسالة إلى المستقبل حيث يكون له رد فعل عن طريق التغذية الراجعة فيستقبل المرسل الرسالة ليبدأ نشاطا جديدا لتحقيق هدف آخر أو يعدل في رسالته إذا لم يتحقق الهدف منها وهكذا تستمر عملية الإتصال لتتخذ شكلا دائريا جديدا.

1 - منال طلعت محمود: مرجع سابق، ص ص 11-12

2-5- الإتصال عملية متنوعة:

يمتاز الإتصال الإنساني بأنه عملية اجتماعية لا تتوقف عند استخدام اللغة اللفظية: الشفهية فقط بل يتم استخدام اللغة غير اللفظية كالإشارات والحركات والإيماءات.¹ إن الإتصال الجيد يتضمن الاستماع الفعال والتعبير عن الأفكار بشكل واضح مما يساعد الفرد على التكيف مع الطرف الآخر وتعديل أسلوب التواصل وفقاً للاحتياجات والمتطلبات، مع احترام الوعود والتزامات التواصل والتصرف بصدق لضمان الثقة والمصداقية وتنمية القدرات الإتصالية لأطراف عملية الإتصال بطرق فعالة ملائمة للموقف والطرف الآخر.

3- أهداف عملية الإتصال

في أغلب الأوقات تحمل مهارات الإتصال أكثر من هدف مثل: السعي لتوصيل خبر أو معلومة ما هامة لأشخاص آخرين وهذا يحمل هدف معرفي تعليمي، وقد يكون الهدف إثارة العاطفة وتكوين انفعالات معينة، أو السعي لنقل مشاعر دفيئة أو مشاعر جياشة، وهنا يصبح الهدف من عملية التواصل يحمل جانب سيكولوجي، وفي أوقات أخرى يحمل الإتصال أخبار عامة أو إعلان هام أو ينشر قواعد أو قيم معينة، وهنا يصبح الهدف هو هدف تنظيمي بحث من عملية الإتصال.

يمكن تقسيم الأهداف العامة من عملية الإتصال وفق وجهة نظر المرسل إلى:

3-1- أهداف توجيهية

يتحقق ذلك الهدف من عملية الإتصال عندما يسعى المرسل إلى تكوين اتجاهات جديدة لدى المستقبل أو السعي لتعديل اتجاهات قديمة، هذا يتم من خلال التركيز على قيم وعادات وتقاليد ومعتقدات الجماعة فيسعى المرسل إلى إثباتها وترسيخها أو تعديلها، ولقد أثبتت الدراسات العلمية أن عملية الإتصال الشخصي أكثر تأثيراً وفاعلية من الإتصال الجماهيري لتحقيق الأهداف التوجيهية المختلفة بالمجتمع.

1-خضرة عمر المفلح:مرجع سابق،ص ص 23-24.

3-2- أهداف تعليمية

هذا الهدف قابل للتحقيق عندما يسعى المرسل إلى إكساب المستقبل مهارات وخبرات مختلفة ومفاهيم جديدة، وذلك في المجالات العلمية المختلفة، هذه المعارف تضيف مزيد من الفائدة على الفريق في عمليات التفاعل والتواصل اليومي بين المجموعات، ولها بالغ الأثر في الأنشطة والأعمال المجتمعية التي تحتاج إلى وجود مثل تلك العلوم المعرفية والتي لها دور بارز وفعال في حياة كل من الفرد المجتمع المحيط.

3-3- أهداف تثقيفية

عندما يسعى المرسل إلى تثقيف المستقبل بأمور حياتية هامة بهدف مساعدته وزيادة معرفته بأمور تهدف لمساعدته واتساع أفاقه لما يمر من حوله من أحداث.

3-4- أهداف ترفيهية

عندما تتجه عملية الإتصال إلى نشر نوع من أنواع البهجة والاستمتاع فهذا بدوره يحقق الأهداف الترفيهية، وهذا يتم من خلال الأعمال الفنية والمسرحية والأدب الساخر والمحادثات الهزلية، التي تضيف مزيد من الأثر الإيجابي على الأفراد.

3-4- أهداف إدارية

الأهداف الإدارية من أهم الأهداف التي يربو تحقيقها من عملية الإتصال، فهو هدف يومي لكل الهيئات والمنظمات المختلفة والتي تضم عدد من الأفراد كبير كان أم صغير، ويسعى هذا الحشد لتنظيم أعماله وفق قواعد إدارية يتم تنظيمها لتحسين عملية سير الأعمال وتوزيع المهام ودعم عملية التفاهم بين الأفراد والعاملين بالمؤسسة المنشودة.¹

تقع مسؤولية التواصل الفعال بغرض تحقيق الأهداف التنظيمية الإدارية على عاتق الإدارة القوية، فكلما كان المدير هو القائد الرشيد الحكيم القادر على التحكم في عملية التواصل الجيد بين الفريق، كلما ساعد ذلك في وضع إطار تنظيمي إداري جيد للمنظمات والهيئات المختلفة باختلاف حجمها أو مجالها أو أهدافها المجتمعية.

يساعد الإتصال كعملية انسانية اجتماعية في تنشئة الأفراد في كافة الجوانب خاصة فئات الأطفال والشباب، ويكون هذا الهدف مرتبط ما بين الأهداف التربوية التعليمية والتثقيفية

¹ - <https://www.almrsal.com/post/875800> تاريخ الزيارة 2023/8/14

المتعددة. إضافة إلى ذلك نقل التراث الإجتماعي من جيل لآخر للمساهمة في تطور واستمرار الفئات المجتمعية بما يساهم في دعم التراث وتقويته أمام الثقافات الأخرى.

ثانياً: عناصر ووظائف الإتصال

1- عناصر الإتصال:

لقد اختلفت النماذج التحليلية لعملية الإتصال تبعاً للتراكم التاريخي المعرفي، وبحسب المنظور التخصصي الذي عولجت من خلاله، ومع ذلك فالملاحظ من خلال تاريخ دراسة الإتصال أن عملية الإتصال شملت أهم العناصر التي يتكون منها الاتصال كما أشارت إليه الحريري (2010) هي:

1-1- المرسل أو المصدر: وهو الشخص أو الطرف الذي يقوم بإرسال الرسالة ليؤثر في المستقبل، مما يتوقع منه أن يتصف بمهارات اتصالية عالية، كصياغة عباراته وانتقاء الكلمات المناسبة والانتباه لنبرة الصوت مع التعبيرات غير اللفظية المصاحبة في حال كانت الرسالة لفظية.

1-2- المستقبل: وهو الشخص أو الطرف المتلقي للرسالة فيقوم بتحليل محتواها وفك رموزها والتفاعل مع مرسلها.

1-3- الرسالة: وهي الفكرة أو المعلومة المراد إيصالها من المرسل إلى المستقبل ويمكن أن تكون الرسالة مكتوبة، مصورة، لفظية أو غير لفظية (حركات وإشارات ورموز) ولكي تكون الرسالة واضحة ومفهومة على المرسل انتقاء العبارات التي تتناسب وثقافة المستقبل وخبراته وان تكون بعيدة عن الغموض والتشكيك أو التضليل وواضحة الأهداف بعيدة عن السلبية وتتضمن منفعة للمستقبل.

1-4- قناة الاتصال: وهي الوسيلة التي تتم من خلالها إرسال الرسالة وقد تكون قنوات سمعية أو بصرية أو سمعية بصرية.

1-5- التغذية الراجعة:

تتمثل في ردة فعل المستقبل واستجابته للرسالة، ويمكن أن تكون ردود سمعية أو مكتوبة أو حركات غير لفظية كتعبيرات الوجه أو الإشارات والإيماءات وتبين مدى نجاح عملية الاتصال في تحقيق الهدف منها.¹

1-6- التشويش:

التشويش أو الإزعاج مفهوم يشمل كل ما يؤثر في كفاءة وفعالية وصول الرسالة بشكل جيد إلى المستقبل وإدراكها، وقد تأتي هذه المؤثرات من المرسل أو من قناة أو وسيلة الإتصال وقد تأتي من المستقبل أو المحيط أو البيئة الخارجية، وهذه المؤثرات أو العوامل منفردة أو مجتمعة تلعب دوراً حاسماً ومهماً في التأثير سلباً على عملية الإتصال ولذلك فإنه من الضروري استيعاب وإدراك أسبابها وأثارها ومحاولة التغلب عليها.²

ولا يمكن لعملية الاتصال أن تحقق الغرض منها إلا إذا توفرت لها الشروط الآتية :

- وضوح الرسالة للمستقبل حتى يستطيع التفاعل معها وهذا لا يكون إلا بفهمها وفك رموزها سعياً لتحقيق الهدف من العملية الاتصالية.
- التركيز على بساطة المعلومات المراد إرسالها حتى تؤدي المعنى المطلوب في أقصر وقت بالنسبة للمستقبل.
- الحرص على توافق وسائل الاتصال المتعددة داخل عملية الاتصال الواحدة في الهدف وأسلوب الاتصال لضمان نقل الرسالة ونجاحها.

2- وظائف الإتصال

إن الإتصال حقيقة اجتماعية و حاجة إنسانية لا تقل عن حاجة الإنسان إلى الأكل و الشرب كما يذكر البعض من علماء الاجتماع (شارل كولي، فيزدورف، جورج ماد) يتخلل كل الوظائف التي يقوم بها الفرد والمجتمع ولا تخلو وظيفة من الوظائف التي عرفتھا الإنسانية من الاتصال خاصة مع ظهور الاتصال الجماهيري كنمط اتصالي غير تقليدي لارتباطه بوسائل تقنية واسعة المدى مثل التلفزيون والإنترنت وتقنية الطباعة

1- ابراهيم علي رابعة: مهارة الاتصال، ص4 على موقع

https://www.alukah.net/books/files/book_7074/bookfile/conection.pdf، تاريخ الزيارة 23/8/14 الساعة 22.40

2- ربحي مصطفى عليان، الاتصال والعلاقات العامة، دار صفاء للنشر والتوزيع، ط1، عمان، 2005، ص63

الصحف و المجالات و الكتب كما ظهرت أطروحات علمية و مقاربات معرفة و محددة لوظائف الإتصال الجماهيري و من أبرز هذه الوظائف نورد الآتي:

2-1- الوظيفة الإعلامية والإخبارية:

تتمثل في جمع وتخزين ومعالجة ونشر الأنباء والرسائل، والبيانات والصور والحقائق والآراء والتعليقات المطلوبة من أجل فهم الظروف الشخصية والبيئية والقومية والدولية، والتصرف تجاهها عن علم ومعرفة، والوصول إلى وضع يمكن من اتخاذ القرارات الصائبة.

2-2- وظيفة التنشئة الاجتماعية:

تتخصر هذه الوظيفة في توفير رصيد مشترك من المعرفة يمكن الأفراد من أن يعملوا كأعضاء ذوي فعالية في المجتمع الذي يعيشون فيه ودعم التآزر والوعي الاجتماعيين، وبذلك تكفل مشاركة نشطة في الحياة العامة.

2-3- وظيفة خلق الدوافع:

ويقصد بذلك أن الإتصال والإعلام يساهم في دعم الأهداف المباشرة والنهائية لكل مجتمع، ويشجع الاختيارات الشخصية والتطلعات ويدعم الأنشطة الخاصة بالأفراد والجماعات، والتي تتجه نحو تحقيق الأهداف المتفق عليها.

2-4- وظيفة الحوار والنقاش:

يساهم الإتصال والإعلام في توفير وتبادل الحقائق اللازمة لتوضيح مختلف وجهات النظر حول القضايا العامة وتوفير الأدلة الملائمة والمطلوبة مع دعم الاهتمام والمشاركة على نحو أفضل بالنسبة لكل الأمور التي تهم الجميع محليا وإقليميا وعالميا.

2-5- وظيفة التربية:

تتمثل في نشر المعرفة على نحو يعزز النمو الثقافي، وتكوين الشخصية واكتساب المهارات والقدرات في كافة مراحل العمر.

2-6- وظيفة النهوض الثقافي:

يسعى الإتصال والإعلام إلى نشر الأعمال الثقافية والفنية بهدف المحافظة على التراث، عن طريق توسيع آفاق الفرد وإيقاظ خياله، وإشباع حاجاته الجمالية، وتطوير قدراته على الإبداع.

2-7- الوظيفة الترفيهية:

تتمثل في إذاعة التمثيليات الروائية والفن والأدب والموسيقى والأصوات والصور بهدف الترفيه والإمتاع على الصعيدين الشخصي والجماعي، ومساعدة الناس على تخطي الصعوبات التي يواجهونها في حياتهم اليومية.

2-8- وظيفة التكافل:

تتمثل في توفير الفرص لكل الأشخاص والمجموعات والأمم بما يكفل لهم الوصول إلى رسائل متنوعة تحقق حاجتهم في التعارف والتفاهم والتعرف على ظروف معيشة الآخرين ووجهات نظرهم وتطلعاتهم.¹

كما أشار إبراهيم عوض في كتابه نظريات الإتصال العالمية (2000) لإسهامات هارولد لازويل في تحديد هذه الوظائف في المراقبة وربط أجزاء المجتمع ونقل التراث والتسلية وهي وظائف غير مستقلة عن بعضها البعض تشكل وحدة متماسكة.

2-9- مراقبة البيئة والمحيط:

المقصود بذلك يتمثل في جمع المعلومات وتوزيعها بما يساعد الفرد الاجتماعي على الانسجام ضمن النظام الاجتماعي ويرى لازويل أن المؤسسات الاجتماعية تقوم بتزويد المجتمع بما يحتاجه من معرفة وخبرات تقوده لإتخاذ القرارات.

2-10- ربط أجزاء المجتمع:

تتولى وسائل الإتصال الجماهيري تثبيت مبادئ المجتمع وقيمه وتسهم في ترابطه بالشكل الذي يجعله متماسكا كما تتولى هذه الوسائل صناعة رأي عام يحدد توجهات المجتمع.

1- هاشم حمدي رضا: إدارة العلاقات العامة والبروتوكولات، ص 71-72 على موقع <https://almerja.net/reading.php?idm=181947> تاريخ الزيارة 2023/8/14. 15.30 سا

ثالثاً- نماذج وأشكال الإتصال في المؤسسة:

1- نماذج الإتصال:

النموذج عبارة عن محاولة لتقديم العلاقات الكامنة التي يفترض وجودها بين المتغيرات التي تصنع حدثاً أو نظاماً معيناً في شكل رمزي، فالنماذج تعتبر أدوات ثقافية تساعدنا على فهم أي ظاهرة أو نظام وإدراك العلاقات والروابط بين العناصر الأساسية في تلك الظاهرة، ويمدنا النموذج بإطار يشمل داخلية ما يمكن أن نعتبره مشكلة، كذلك يبين لنا الفجوات في معرفتنا عن الظاهرة.

قسم الباحثون والمتخصصون الإتصال الجماهيري إلى عدة مستويات وأنواع مختلفة، فكان تقسيم تلك النماذج كل بحسب رؤيته وتصوراته لتلك النماذج وطبيعة تناولها لعملية الإتصال الجماهيري، لكننا سنعتمد على هذا التقسيم:

- النماذج الخطية (أحادية الاتجاه)

- النماذج التفاعلية (ثنائية الاتجاه)

1-1- النماذج الخطية أحادية الاتجاه

تهتم هذه الأنواع من النماذج بالدرجة الأولى باتجاه حركة العلاقات من المرسل إلى المستقبل أو الهدف من عملية الإتصال مع التركيز على الدور الذي يقوم به كل من المرسل والمستقبل في عملية الترميز أو الإدراك أو تخزين المعلومات وتصنيفها بالنسبة للمستقبل وفيما يلي سنتناول أهم نماذج الإتصال الخطية (أحادية الاتجاه).

1-1-1- نموذج أرسطو:

يعد أرسطو من أوائل المفكرين الذين اهتموا بالإتصال اهتماماً مباشراً في كتابه "الخطابة"، كما أنه أول من اهتم بدراسة عملية الإتصال والإقناع لكنه لم يضع نموذجاً أو نظرية مستقلة في الإتصال ويرى نموذج أرسطو أن الإتصال عملية أحادية الاتجاه وليست تفاعلية كما جاء في كتابه (فن البلاغة)، حيث ركز أرسطو على ضرورة أن يدرك الخطيب "طبيعة الجمهور الذي يوجه إليه" الخطبة "وما يؤمن به من قيم ومبادئ، وأكد على ضرورة دراسة خصائص الجمهور حتى تتجح الخطبة وتحقق أهدافها والتركيز على الكلمات وبساطتها ومدى سهولتها و على قدرة الخطيب على الإقناع والتأثير في الجمهور

المستهدف، وإجمالاً نجد أن وجهة نظر أرسطو تتفق مع طبيعة الحياة الاجتماعية السائدة في فترة وجوده، حيث كان الإتصال يعتمد وقتها على الإتصال الشفهي فقط.¹ ويفتقد نموذج "أرسطو" إلى الوسيلة أو الأداة التي يتم من خلالها نقل الرسالة أو الخطبة واستجابة الجمهور لتلك الخطبة وكيفية تفاعل الجمهور "المستقبل" معها.

1-1-2- نموذج هارولد لاسويل

قدم عالم السياسة الأمريكي "هارولد لاسويل" نموذجاً عاماً للاتصال الذي يوضح ويفسر العملية الإتصالية ولقد تصور "لاسويل" عناصر عملية الإتصال الجماهيري، حيث أشار أننا لكي نفهمها نحن في حاجة لدراسة كل مرحلة من مراحل هذه العملية وفقاً للإجابة على الأسئلة التالية:

- من who
- ماذا يقول what
- لمن to whom
- بأية وسيلة in Which Channel
- بأي تأثير with what effect

ومن الانتقادات التي وجهت لهذا النموذج:

- يشير "لاسويل" بأنه من البديهي أن يكون للمرسل هدفاً للتأثير على المستقبل ويجب النظر إلى عملية الإتصال على أنها عملية إقناعية أو حتى إغرائية.
- يفترض "لاسويل" أن الرسائل الإتصالية دائماً ما يكون لها تأثير.
- المبالغة في عملية التأثير على الإتصال الجماهيري بسبب اهتماماته الأساسية، بحيث يمكن استخدام هذا النموذج وتطبيقه في تحليل الدعاية السياسية وأثرها على الرأي العام وخاصة في تحليل الحرب النفسية وفي عملية الإعلان.
- حذف عنصر أساس وهو عنصر الاستجابة أو التغذية الراجعة من نموذج، فالإتصال لدى "لاسويل" يسير في اتجاه واحد من المرسل إلى المستقبل ليتحقق تأثير ما، وهذا يعكس تاريخ وضع هذا النموذج الذي يعد من النماذج المبكرة لعملية الإتصال.

1 -منال هلال المزاهرة، نظريات الاتصال، دار المسيرة للنشر والتوزيع، 2012، ص103

- غياب عنصر التشويش في عملية الإتصال.

- اهتم "لاسويل" بالقائم بالإتصال باعتباره قادرا على الإقناع وتجاهل تماما المجال والمناخ الاجتماعي الذي يتم الإتصال في إطاره وتناسى العامل الأيدلوجي.¹

1-1-3- نموذج ديفيد بيرلو

وضع "ديفيد بيرلو" نموذجه في عام 1960 والذي يقوم على افتراض أن الفرد يجب أن يفهم السلوك البشري حتى يستطيع أن يحلل عملية الإتصال، والعناصر الرئيسية التي ركز فيها "ديفيد بيرلو" في نموذجه هي: المصدر، الرسالة، الوسيلة، المتلقي، فبعد أن يحدد المصدر هدفه من الاتصال ويبدأ العملية الإتصالية سيحدد فاعلية هذه العملية عدد من الأمور المتصلة بكل عنصر من هذه العناصر الأربعة وهي:

أ- المصدر القائم بالإتصال: ويتوقف نجاحه في العملية الإتصالية على:

- مهاراته الإتصالية: والتي تقوم وتعتمد على وجود خمس مهارات أساسية، حيث اثنتان منها متعلقتان بوضع الفكرة والرموز وهما الكتابة والحديث، واثنتان من المهارات متعلقتان بعملية فك الرموز وهما المقدرة على القراءة وفهمها والاستماع أما المهارة الإتصالية الخاصة فهي القدرة على التفكير، ووزن الأمور وزنا صحيحا لأن هذه المهارات الإتصالية تؤدي إلى التعبير الصحيح وتؤثر في كفاءة نقل الأفكار والمعلومات إلى الأفراد أو الجماهير المستهدفين في عملية الإتصال.

- اتجاهات المصدر: الاتجاهات الخاصة الموجودة لدى المصدر من الممكن أن تؤثر على عملية قيامه بالإتصال تأثيرا مباشرا، لذا يجب أن تحدد اتجاهات القائم بالإتصال نحو نفسه، أو نحو الرسالة أو الجمهور، إذا كانت سلبية أم ايجابية، وذلك لكي نخفض مقدار تأثير الاتجاهات الشخصية لدى القائم بالإتصال.

- مستوى معرفة المصدر: من الطبيعي أن يكون لمدى أو مقدار معرفة المصدر (المرسل) بالموضوع الذي يريد التحدث عنه أو القيام في إرسالها تأثيرا على الرسالة ومضمونها.

1- منال هلال المزاهرة: مرجع سابق، ص106

-النظام الاجتماعي والثقافي الذي يعمل فيه المرسل: يتأثر المرسل بمكانته في النظام الاجتماعي والثقافي الذي يقوم بالإتصال في إطاره، ولكي يحدث التأثير المطلوب من العملية الإتصالية التي يقوم بها، يجب أن نتعرف على أنواع النظم الاجتماعية وما هي مكانته فيها والأدوار التي يقوم بأدائها.

ب- الرسالة:

تعتبر الرسالة الناتج المادي والفعلي للمرسل الذي يقوم بوضع فكرة معينة فمن الممكن أن تكون أي موضوع أو أي شيء يصدر عن المرسل بهدف الوصول إلى نتيجة معينة أو تحقيق هدف خاص محدد من الأساس، وهناك محددات يجب أن تؤخذ في الاعتبار لكي يحقق الإتصال الفاعلية والأهداف المطلوبة وهي:

- رموز الرسالة:

تعتبر اللغة كرمز له مجموعة من العناصر (مفردات اللغة) ومجموعة من الأساليب لجمع هذه العناصر لتشكيل معنى معين.

-مضمون الرسالة:

والمقصود في المضمون المادة التي تتكون منها الرسالة فالقيام في ترتيب عبارات المضمون في نسق معين يعتبر هو تكوينها، كما أن الطريقة التي يختار بها ترتيب هذه العبارات هي التي تقرر إلى حد معين تكوين أو بناء المضمون.

-معالجة الرسالة:

إن معالجة الرسالة تعتبر بمثابة القرارات التي يتخذها القائم بالإتصال عندما يقوم بالاختيار، وعملية ترتيبه للرموز والمضمون، بالإضافة إلى أن معالجة الرسالة عند المرسل ترتبط دائماً في ذهنه بالمستقبل الذي يحاول أن يصل إليه عن طريق الرسالة، وهو يحاول دائماً اختيار الرموز التي يفهمها المستقبل ويستطيع القيام بفكها وتفسيرها.

ج- الوسيلة:

هي القناة التي تحمل الرسالة إلى المستقبل، والوسائل عديدة ومتنوعة ولكل منها خصائصها المميزة لها وعندما يريد المرسل القيام بالأعمال يجب عليه أن يتخذ قرارات بشأن الوسيلة التي سوف يستخدمها وعملية اختيار الوسيلة تتوقف على قدرات المستقبل

والمرسل معا والظروف الخاصة التي تحيط بكل منهما. فمثلا قيام المرسل بعملية اختيار الوسيلة مكتوبة بهدف نقل رسالته إلى جمهور أو مجموعة من الأفراد الذين لا يقرؤون أو نسبة الأمية عالية بينهم فإن عملية الإتصال التي يحاول المرسل القيام بها لا تنجح ولا تحقق أهدافها، لأن الرسالة ومضمونها لا يمكن أن تصل إلى الجمهور المقصود والتي أرسلت الرسالة إليه.¹

د- المستقبل المستهدف:

ينطبق على المستقبل ما ذكر عن المرسل الذي يقوم بالإتصال، لأن الفرد في بداية عملية الإتصال والفرد في نهاية العملية متماثلان إلى حد كبير، وفي بعض الأحيان يكون القائم بالإتصال والمستقبل واحد، مثلما يحدث في حالات الإتصال الذاتي أو كما يحدث في حالات الإتصال الشخصي (وجها لوجه)،

1-1-4- نموذج شانون وويفر

يعد نموذج "شانون وويفر" الذي يتناول عملية الإتصال من النماذج الأساسية ، ويعكس نموذج "شانون وويفر" وجهة النظر التي ترى أن الإتصال عملية نقل الرسالة بين المصدر والمتلقي ،حيث اهتم بدراسة الوسيلة وقدرتها على نقل المعلومات بأقصى كفاءة ممكنة، ويعود اهتمامه بالتركيز على دراسة الوسيلة إلى نتائج البحث الذي أجرياه لشركة بيل للهاتف حول دراسة المشكلات الهندسية لإرسال الإشارات، وأوضح أن نموذجهما في الإتصال يمكن تطبيقه بصورة واسعة على كل سؤال يتعلق بالإتصال الإنساني، سواء المكتوب أو المنطوق، فضلاً عن الموسيقى والفنون التصويرية والمسرح، ويتمثل نموذج "شانون وويفر" في عملية خطية مبسطة من خلال ستة عناصر هي:²

- مصدر المعلومات.
- المرسل.
- القناة أو وسيلة اتصال.
- المستقبل.
- الهدف أو الغاية.

1- <https://almerja.com/reading.php?idm=68180> تاريخ الزيارة 2023/9/20 الساعة 14.00

2- مرفت الطرابيشي وبركات عبد العزيز، نظريات الاتصال، القاهرة، دار النهضة العربية، 2006، ص52.

• مصدر الضوضاء (التشويش)

وفقا لهذا النموذج فإن الفكرة موجودة أو تبدأ عند مصدر المعلومات وتحمل إلى المرسل خلال قناة اتصال مثل الصوت الإشارات المختلفة والصور، حيث توضع في رموز encoding على شكل إشارة وبعدها تنتقل هذه الإشارة بمساعدة أداة اتصال معينة إلى المستقبل، الذي يتلقاها أو يقوم بعملية فك هذه الرموز عن طريق عملية تسمى decoding وبعد عملية فك الرموز هذه، تمر إلى الهدف destination.

وفي مثل هذا الوضع الذي يوجد في عملية الإتصال أي الترميز والنقل والفك، يجب على مصدر المعلومات أن يضع في اعتباره وجود تشويش أو ضوضاء أو تداخل من الممكن أن يحدث نتيجة لعوامل معنوية أو نفسية أو آلية يؤثر تأثيرا سلبيا في عملية الإتصال، إلى حد أنها تكون عرضة للفشل في تحقيق أهدافها أو أنها تكون عرضة للتحريفات والأخطار المحددة، مما يؤكد على وجود اضطراب وعدم القدرة على الوصول إلى الغاية المنشودة من عملية الإتصال من هنا نرى مدى وأهمية الابتعاد عن المؤثرات السلبية وأهمية وصول الرسالة بصورة واضحة ومحددة. كحدوث ضجة مفاجئة تؤثر على عملية الاستماع والتركيز والانتباه أو عدم الدقة في الكتابة، وتؤدي إلى الفهم الخطأ ومنه الوقوع في أخطاء أخرى عند رد الفعل. ولكي نعالج مشكلة التشويش وتأثيره في العملية الإتصالية يجب إتباع طريقة الإعادة أو التكرار للمعلومات المرسل، وذلك بقصد إعطاء الفرصة الكافية للمستقبل للقيام بالنقاط الإشارة بشكل صحيح. و يجب أن لا ننسى أن عملية التكرار قد تسبب الملل لدى المستقبل، والملل بدوره يؤدي إلى عدم الانتباه والشروود الذهني، والاتجاه إلى مشاغل أخرى وفي نهاية الأمر إلى تعطيل فهم الرسالة وعملية الإتصال، أيضا وجود الرجوع أو التغذية Feed back يعتبر من المفاهيم والجوانب التي لها أهمية في عملية الإتصال لأنها تشير إلى حدوث الإتصال بصورة صحيحة وسليمة وخالية من المعوقات، بالإضافة إلى كونها تعطي للمرسل فكرة عن مدى استجابة وتأثر المستقبل بالرسالة وقبوله لها أو رفضها والقبول يعني الفهم والاستفادة

والرفض، يعني فشل الرسالة في الوصول إلى المستقبل، وتأثيره فيه وعدم تحقيق الأهداف منها.¹

أ-مكونات وآلية عمل نموذج شانون ويفر للاتصالات:

-المرسل:

يستطيع المرسل إرسال رسالة بعدة وسائل متنوعة، وقد تُعد شفوية من خلال الكلمة المنطوقة أو في الكتابة أو عن طريق لغة الجسد أو الموسيقى ومثال عليه المرسل الذي يقرأ نشرة أخبار في الأخبار المسائية، وسيختارون ما سيقولونه وكيف سيقولونه قبل بدء نشرة الأخبار.

-جهاز التشفير:

المشفّر: هو الجهاز أو الشخص الذي يحول الفكرة إلى إشارات يمكن إرسالها من المرسل إلى المستقبل، كما تم تصميم نموذج شانون في الأصل لشرح الإتصال من خلال وسائل، مثل الهاتف وأجهزة الكمبيوتر التي تشفر الكلمات باستخدام رموز مثل الأرقام الثنائية أو موجات الراديو.

-قناة الإتصال: هي البنية التحتية التي تحصل على المعلومات من المرسل عن طريق وحدة فك التشفير والمتلقي وأحياناً تُسمى هذه أيضاً "الوسيط".

-الضوضاء: تعمل الضوضاء على مقاطعة وفهم الرسالة أثناء انتقالها من المرسل إلى المتلقي، وهناك نوعان من الضوضاء داخلي وخارجي، كما تحدث الضوضاء الداخلية عندما يقترف المرسل خطأ في تشفير رسالة أو يعمل جهاز الاستقبال مشكلة في فك تشفير الرسالة.

-فك التشفير: هو عكس التشفير تماماً وقام "شانون ويفر" بعمل هذا النموذج في إشارة إلى الإتصال الذي يحدث من خلال أجهزة مثل الهواتف، لذلك في هذا النموذج عادة ما يكون هناك جهاز يقوم بفك تشفير رسالة من أرقام أو موجات ثنائية إلى تنسيق يمكن للمستقبل فهمه.

1 - عمر عبد الرحيم نصر الله: مبادئ الاتصال التربوي والإنساني على موقع <https://almerja.com/reading.php?idm=70023>

-المستقبل: هو نقطة النهاية لنموذج "Shannon and Weaver" الأصلي لعملية الإتصال الفني، وهذه هي الخطوة التي يتلقى فيها الشخص الرسالة أخيراً أو ما تبقى منها بعد حساب الضوضاء.

-التغذية الراجعة: الخطوة الأخيرة في نموذج شانون ويفر هي "التغذية الراجعة"، وفي الواقع لم يتم اقتراح خطوة "التغذية الراجعة" في الأصل من قبل شانون ويفر في عام 1948م، وجاء "نوربرت وينر" بخطوة التغذية الراجعة رداً على انتقادات الطبيعة الخطية للنهج، وتعني كلمة "خطي" أن الرسائل تسير في اتجاه واحد فقط.

1-2-1- النماذج التفاعلية ثنائية الاتجاه

في هذا النموذج يقوم كل من الطرفين (الشخص أ والشخص ب) بإرسال واستقبال الرسائل في نفس الوقت. وفي كلا الحالتين نجد أن التشويش يصاحب مرحلة إرسال الرسائل واستقبالها مما يؤثر على كفاءة الإتصال وفعاليتها.

1-2-2-1- نموذج روس التفاعلي

وضع روس هذا النموذج عام 1965 ويحتوي على عناصر أساسية تشبه إلى حد ما عناصر نموذج لاسويل. فيها يوضح أن عملية الإتصال تتأثر بمشاعر واتجاهات ومعلومات كل من المرسل (المصدر - مفسر) والمستقبل (محلل ومفسر الرسالة) فإذا ما كانت الرسالة المرسلة غير دقيقة فإن المستقبل لا يستطيع أن يفسرها وحتى فهمها بشكل دقيق وسبب ذلك أن الرسالة الواصلة إلى المستقبل مختلفة عن الرسالة الأصلية التي أرسلت من قبل المرسل. أما قنوات الإتصال فتتمثل بقنوات الحواس الرئيسية لدى الإنسان المعافى وهي "سمعية - بصرية - شعورية (إحساس) وتكون الرسالة على شكل (رموز - لغة - صوت) مشاعر واتجاهات و معلومات .

مما تقدم نجد أن الإتصال يسير باتجاهين كما يتأثر بالجو العام الذي تحدث فيه عملية الإتصال كونها عملية مستمرة و متغيرة و ديناميكية والإتصال هو عبارة عن تفاعل اجتماعي بين الناس يتأثر بأحوالهم وثقافتهم وبيئتهم ويدخل روس في نمودجه أيضاً

الرموز واللغة والكود وترتيب المعلومات والصوت ويسمى هذا المناخ العام أو الظرف الاتصالي وهذه المنبهات مجتمعة إطار الحدث الاتصالي.¹

1-2-2- نموذج ولبر شرام

حاول ولبر شرام في عام " 1950 " أن يطور إطاراً نظرياً يصف في ضوءه عملية الاتصال ويحللها موجهاً في ذلك بالمعنى المتضمن في الأصل اللاتيني للكلمة الإنجليزية "Communication" والذي يعني اشتراكاً في موضوع معين أو خبرة معينة أو فكرة أو اتجاه، وهو بذلك يستهدف في تحليل فكرته التي مؤداها أن أساس الاتصال هو خلق نوع من الاتحاد بين المرسل والمستقبل حول رسالة معينة، فأخذ يطور من أفكار "لاسويل" كما استغل نظرية المعلومات المستخدمة في الهندسة الكهربائية التي قدمها الباحثان "شانون وويفر"، وأضاف في نمودجه عنصر الخبرة المشتركة التي بدونها لا يتم الاتصال². ومن مميزات هذا النموذج:

- ✓ شرح العوائق التي تحول دون التواصل الفعال بشكل جيد للغاية.
- ✓ يتضمن هذا النموذج أيضاً ثلاث مستويات حيث يمكن مقاطعة الاتصال بسبب المشكلات الفنية والمشكلات الدلالية ومشكلات الفعالية.
- ✓ يقسم الاتصال إلى أجزاء مفهومة لئلا يترك لنا النموذج إلقاء نظرة على الخطوات الحاسمة في توصيل المعلومات من البداية إلى النهاية.
- ✓ تم إنشاء نموذج الاتصال في الأصل لشرح الاتصال من خلال الأجهزة التكنولوجية، ومع ذلك فقد تم استخدامه لشرح أي شكل من أشكال الاتصال يمكنك التفكير فيه.

1-2-3- نموذج ويستلي وماكلين للاتصال التفاعلي

أشار " ويستلي وماكلين " إلى أن أجهزة الإعلام المختلفة تزيد معلومات الجمهور وترفع خبراته الاجتماعية في البيئة التي يعيش فيها، ومن ثم تسهم وسائل الإعلام في تحقيق التكيف بين الأفراد والأحداث داخل المجتمع، وبحسب " ويستلي وماكلين " فإن وسائل

1 - جيهان احمد رشتي: الأسس العلمية لنظريات، دار الفكر العربي، القاهرة، 1978، ص123

2 - مي العبد الله: نظريات الاتصال، ط2، بيروت، دار النهضة العربية، 2010، ص82

الإعلام تلعب الدور الأساس في تقديم المعلومات والمعارف، بحيث يتلقى الجمهور من وسائل الإعلام ما يريد أن يوصله إليه، ومن ثم يظل الجمهور في حالة اعتماد دائم على تلك الوسائل في الحصول على المعلومات، فقد أهتم الباحثان بأقصى حد بدور وسائل الإعلام في إمداد الجمهور بالمعلومات وتجاهل المؤسسات الأخرى (35)

ويعد هذا النموذج ملائماً لجميع مستويات الاتصال ابتداء من الاتصال الشخصي حتى الاتصال الجماهيري، ويقسم هذا النموذج إلى أربعة أقسام هي:¹

-القسم الأول: يركز على الحالة التي يشاهد بها الفرد بنفسه الأحداث أو الأشياء التي تقع من حوله.

-القسم الثاني: يظهر مصدر للمعلومات فقد يكون هذا المصدر فرد أو جماعة أو نظام اجتماعي والذي يؤثر في المتلقي، ويوفر المتلقي للمصدر رجوع صدى يحيطه علماً بتأثير رسالته.

-القسم الثالث: يظهر حارس البوابة، وهو نوع جديد من القائم بالاتصال يقوم باختيار الأحداث الملائمة لاحتياجات المتلقي.

-القسم الرابع: يؤخذ في الاعتبار رجوع الصدى من المتلقي إلى حارس البوابة وإلى المصدر أيضاً ومن حارس البوابة إلى المصدر.

2- أشكال الإتصال:

لقد كتب الكثير عن أنواع الإتصال ولكن المصادر في هذا المجال لم تتفق على تصنيف واحد وبشكل عام سوف نتحدث عن الأنواع الرئيسية وفقاً للتصنيفات الأكثر شيوعاً:

2-1- التصنيف على أساس اللغة:

في الواقع لا تظهر فواصل بين نوعي الإتصال إذ أنهما يستخدمان معاً لدعم كل منهما الآخر في توصيل القيم والأحاسيس، إلا أننا عادةً نركز على الإتصال اللفظي وهذا الأمر قد يؤدي إلى عدم فاعلية وكفاءة الإتصال عند حدوث أي نوع من التوافق أو التعارض بين اتصالنا اللفظي وغير اللفظي . ولقد صنف العلماء والباحثون الإتصال على أساس اللغة إلى نوعين:

1-سوام فاضل راض:الاتصال ووسائله الشخصية والجماهيرية والتفاعلية،دار الكتاب الجامعي،ط1،لبنان،2017.

أ- الإتصال اللفظي:

يدخل ضمن هذا التصنيف جميع أشكال الإتصال التي يتم استخدام اللفظ فيها كوسيلة لنقل الرسالة على أن يكون هذا اللفظ منطوقاً، ولنجاح الإتصال اللفظي يجب الأخذ بعين الاعتبار اختلاف الجماهير من حيث اللغة واللهجات واختلاف معاني الكلمات من منطقة لأخرى، وفي هذا الصدد ينصح الباحثان روجر هايود roger hayood وديفيد داري david dary عند صياغة الرسائل الإعلامية بأهمية الالتزام بما يأتي :

-تجنب استخدام العبارات القديمة والتي لم تعد مفهومة ولا معروفة لدى عدد قليل من الجمهور

-مراعاة ضرورة استخدام الكلمات البسيطة لأن الحديث السهل المبسط هو لغة عامة الناس وضرورة استعمال الكلمات التي يسهل على الجمهور فهمها ومعروفة لدى أغلب الجمهور.

-تحتاج معظم الوظائف إلى موظفين يمتلكون مهارات الإتصال اللفظي حتى يمكنهم التعبير عن البيانات بوضوح وفعالية للتمييز في وظائفهم مثال:

• الإتصال الشفوي ويشمل طريقة الكلام والحوار والإقناع

• الإتصال الوسيط والذي يتضمن شبكة الويب للبحث عن البيانات

ويعتمد الاتصال اللفظي على مهارتين أساسيتين وهما مهارة التحدث والتوصل ومهارة الإستماع الفعال والتأثير

وللاتصال اللفظي أربع مقومات أساسية وهي:

• وضوح الصوت

• التكرار

• المجاملة والتشجيع والتجاوب

• التغذية الراجعة

ب- الإتصال غير اللفظي:

يدخل ضمن هذا التقسيم كل أنواع الإتصال التي تعتمد على اللغة غير اللفظية، ويطلق عليه أحيانا اللغة الصامتة ويقسم بعض العلماء الإتصال الغير اللفظي إلى ثلاث لغات هي:

-لغة الإشارة: وهي تتكون من الإشارات البسيطة أو المعقدة التي يستخدمها الإنسان بالإتصال بغيره

-لغة الحركة أو الأفعال: وهي تضمن جميع الحركات التي يأتيها الإنسان لينقل إلى الغير ما يريد من معاني أو مشاعر.

-لغة الأشياء: ويقصد بها ما يستخدمه مصدر الإتصال غير الإشارة والأدوات والحركة، للتعبير عن معاني أو أحاسيس يريد نقلها للمتلقي.

فارتداء اللون الأسود في كثير من المجتمعات يقصد به إشعار الآخرين بالحزن الذي يعيشون فيه ويذهب (ران دال هاري سون) إلى أن الإتصال الغير اللفظي يمتد ليشمل تعبيرات الوجه والإيماءات والأزياء والرموز والرقص والبروتوكولات الدبلوماسية، ويقسم هاري سون أنواع الإشارات الغير لفظية إلى أربعة هي:

-رموز الأداء: وتشمل حركات الجسد مثل تعبيرات الوجه، وحركات العيون والإيماءات وكذلك ما أطلق عليه (شبه اللغة) مثل نوعيه الصوت، والضحك والكحة.

-رموز اصطناعية: مثل نوع الملابس وأدوات التجميل والأثاث والمعمار والرموز المعبرة عن مكانه الإنسان.

-رموز إعلامية: نتيجة الاختيارات والترتيب والابتكارات من خلال استخدام وسائل الإتصال الجماهيرية مثل حجم الخط ونوع الصورة والألوان والظلال ونوع اللقطة التلفزيونية بعيدة أو متوسطة أو مقربه وكذلك أسلوب استخدام الموسيقى والمؤثرات الصوتية.

-رموز ظرفية: وتتبع من استخدامنا للوقت والمكان، ومن خلال ترتيب المتصلين والأشياء حولهم مثل ترتيب جلوس الزوار حسب أهميتهم الاجتماعية أو تجاهل شخص نعرفه بطريقة متعمدة.¹

¹ -2-96280-e-<https://ar.mokhtsar.net> تاريخ الزيارة 2023/8/14، 19.21 سا

2-2-التصنيف على أساس حجم المشاركين:

2-2-1-الإتصال الذاتي:

يحدث داخل الفرد حينما يتحدث الفرد مع نفسه وهو اتصال داخل عقل الفرد، ويتضمن أفكاره وتجاربه ومدركاته، وفي هذه الحالة يكون المرسل والمتلقي شخصا واحدا، فالفرد قد يناقش مع نفسه أمورا ما، ويتمثل هذا الإتصال في الشعور والوعي والتخيل والتفكير وغير ذلك من العمليات النفسية الداخلية. وقد قدم علماء الإتصال عددا من النماذج التي تبين عملية الإتصال الذاتي، ولعل من أهمها النموذج الذي يشير للإنسان " كمركز لتنسيق المعلومات "الذي ينظر إلى الفرد باعتباره" مستودعا للمعاني "تم بناء ذلك المستودع من الاستجابات على التجارب السابقة، وهذا المفهوم مشابه- إلى حد ما لبنك الذاكرة في الحاسوب، وهذا التنسيق للمعلومات هو ظاهرة فردية لأن لكل فرد تجاربه السابقة الفريدة من نوعها ومدركاته عن الحاضر، وتوقعاته عن المستقبل.¹

إن الإتصال الذاتي يعد أحد الدعائم الأساسية التي تقوم عليها فعالية الشباب في المجتمع والمنظمة من حيث دافعيته واتخاذ قراراته، وقيادته لنفسه والآخرين والتي تهدف بالنهاية للفعالية الحياتية والتنظيمية داخل المنظمات والمؤسسات.

ويستفيد الإنسان من الإتصال الذاتي في الإدراك والتفكير والتحليل واتخاذ القرارات، والكثير من المواقف الإجتماعية تتطلب من الشخص التفكير قبل وأثناء الإتصال مع الآخرين، مثل الحديث بين الأصدقاء أو الحوار بين الموظف والمدير أو إلقاء محاضرة ليقوم الشخص الموقف ويزيد من فاعليته في الإتصال مع الآخرين.

من أهم العوامل التي تؤثر على طبيعة الإتصال الذاتي مفهوم الذات أي مفهوم الشخص عن نفسه والمقصود هو رؤية الشخص لنفسه من حيث قدراته ومواهبه ومكانته الاجتماعية، كل ذلك يؤثر على مدى ثقة الشخص بنفسه ومدى قدرته على التواصل مع الآخرين. وللتواصل مع الذات أربعة أنواع يمكن توضيحها كما يلي:

1- ربحي مصطفى عليان: مرجع سابق، ص 87

-**التفكير:** من الواضح أن أكثر ما يتحدث عنه الناس سلباً مع أنفسهم هو بأفكارهم، سيكون رائعاً لو كانت كل الأفكار تلك صحيحة ولطيفة ومفيدة، لكنها في الواقع ليست كذلك.

يقرأ الناس الكثير من الأفكار التي تمر عبر اليوم بشكل متكرر على عقولهم، إذا كان هذا صحيحاً للبعض، فهذا يعني أن الكثير منهم يفكر في نفس الأفكار السلبية مراراً وتكراراً، إذا كانت هذه الأفكار موجهة لأنفسنا، فإننا غالباً ما نخلق المعاناة التي نمر بها، وذلك لأن معظم أفكار الناس السلبية ليست حقائق، بل هي أحكام وآراء تستند إلى تجارب سابقة ومعتقدات وثقافية وأعراف وتنشئة اجتماعية ومجموعة من العوامل الأخرى.

التحدث بصوت عالٍ عادةً ما يعتبر التحدث بصوت عالٍ كوضع مخصص للتواصل مع الآخرين، ولكن إذا تحدثت إلى نفسك في أي وقت عند عدم وجود أحد، فقد تحدثت إلى ذاتك بصوت عالٍ، في المرة القادمة التي تجد فيها نفسك تتحدث مع نفسك وأنت بمفردك أو عن نفسك للآخرين، سوف يحدث زيادة الوعي بما تقوله. هل كلامك صحيح، مساعد، مفيد، فاعل خير، أم تتحدث مع نفسك بقسوة، إذا وجد الشخص نفسه يحدث نفسه بشيء من القسوة، فلا يجب أن يضغط على نفسه بسبب حديثه السلبي عن النفس، وبالتالي استمرار المشكلة، ما عليه هنا سوى ملاحظة ذلك، لأن إدراكه له هو الخطوة الأولى في التغيير.

-**لغة الجسد:**

في كثير من الأحيان تكون لغة جسد الناس إنتاجاً لما يفكروا فيه أو يقولوه فمن المهم أن يلاحظ الشخص الرسالة الدقيقة التي يمكن نقلها لنفسه من خلال كيفية حمله واستخدامه أجسام عندما يتحدث أو يفكر بشكل سلبي في نفسه. فقط يفكر في كيفية إمساك جسمه عندما تغضب من نفسه، أو عندما يشعر بعدم الأمان أو الخجل أو الخوف أو الإحباط هل ترتخي الأكتاف، هل ينظر إلى قدميه إلى الأسفل، في كثير من الأحيان يكون لدى الناس وقفة مع إدراكهم الرسائل التي يرسلها لنفسه في تلك العملية.

-الكلمة المكتوبة:

الطريقة الأخيرة التي يمكن للناس من خلالها التحدث مع أنفسهم بشكل سلبي هي الطريقة التي لا يفكر بها معظم الناس وهي الكلمة المكتوبة لذلك، بغض النظر عن أي من طرق الإتصال التي قد يستخدمها البعض للتحدث مع نفسه، فإن الخطوة الأولى لتغيير الحديث الذاتي السلبي هي تحديده عند ظهوره.¹

2-2-2- الإتصال الشخصي:

يعد الإتصال الشخصي الصورة الأكثر شيوعاً في المنظمات والحياة بصفة عامة، حيث أنه لا ينحصر في مظهر واحد من مظاهر حياتنا، فنحن نقوم بالإتصال في كل وقت نتفاعل فيه مع الآخرين، وطريقة قيامنا بذلك تحدد كيفية نجاحنا، لذلك يعتبر الإتصال الشخصي تبادل للمعلومات والأفكار بين شخصين أو أكثر لتعدد أشكاله واستخداماته في الحياة وداخل الإدارات والأقسام في المنظمة وبين فرق العمل والمجموعات، ويعتمد هذا الإتصال على تجسيد المعاني والأفكار في صور أو ألفاظ أو أنغام أو أشعار أو رسوم. وتعد الرموز اللغوية أرقى أنواع الرموز وأقدرها على نقل المدركات من مجال الغموض إلى الوضوح.

إن الإتصال الشخصي من أقوى أنواع الإتصال تأثيراً وإقناعاً لأنه عملية تبادلية تتيح للمشاركين تبادل أو تقاسم الأدوار إرسالاً واستقبالاً وسؤالاً وجواباً وأخذاً وعطاءً وإقناعاً حتى يتحقق الهدف الكلي من الإتصال. ومن خصائصه:

-الاستجابة الفورية :

تكون الاستجابة في الإتصال الشخصي فورية و مباشرة بما يساعد على معرفة إذا استلمت الرسالة و فهمت من قبل المستقبل أم لا، و قد يلح المرسل استجابة المستقبل و كذلك المستقبل استجابة المرسل في كلامه و لغة جسمه من تعبيرات وجهه و غيرها، فالاستجابة هنا ضرورية لأنها تساعد المرسل على تقييم عملية الإتصال لمعرفة مدى فعاليتها وذلك من خلال الأسئلة والاستفسارات والحوار، مع سهولة وسرعة تعديل

¹ - <https://www.almsal.com/post/1099617> مهارات التواصل مع الذات .. وانواعها وخطواتها، تاريخ الزيارة 2023/8/15

القرارات أو التعليمات لتتلاءم مع الموقف بعد المناقشة بالإضافة إلى سهولة الاستخدام، حيث أن الإتصال الشفهي لا يحتاج إلى وقت كبير للتحضير أو الإعداد له كما انه لا يحتاج إلى أوراق أو مستلزمات أخرى مشابهة.

- يحدث الإتصال الشخصي في جو اجتماعي عن طريق وجود المرسل و المستقبل في نفس المكان والزمان (ما عدا في حالة الإتصال الوسيطى) مما يتيح فرصة التعارف فيما بينهم عن قرب ورفع حواجز التكلفة وإضفاء جو من الود على الاجتماع وتقوية العلاقات الاجتماعية الشخصية عن طريق بناء جسور الثقة والألفة فيما بينهم.

- يتيح الإتصال الشخصي الفرصة للمشاركين في الإتصال تحديد أهدافهم المشتركة وتطوير أو تعديل رسائلهم الإتصالية عن طريق زيادة وحذف واكتشاف معلومات جديدة ذات قيمة عالية بالنسبة لهم.

- الإتصال الشخصي مرن فالمشتركون في الإتصال يتحققون من رسائلهم قبل بثها ويردون عليها بدقة ويستخدمون الوقت بشكل هادف لتعديل رسائلهم الإتصالية أو عرضها بأكثر من أسلوب حتى يتحقق الهدف الكلي من الإتصال بالفهم والمشاركة وارتقاء العقول، ومن ثم التأثير المطلوب.

- يستخدم الإتصال الشخصي في عمليات الضغط الاجتماعي كما هو الحال في عمليات التعذيب و التحقيق و الاستجواب بحيث يمتنع بعض المشاركين في الإتصال عن وقف أو قطع العملية الإتصالية.

- يتسم الإتصال الشخصي بحضور الحواس الخمسة من سمع وبصر وشم وذوق ولمس لدى المشتركين في الإتصال بحيث يستمعون إلى بعضهم ويتبادلون النظرات والمعلومات بشكل منطوق ومكتوب وإشارات ولغة الجسم.

- الإتصال الشخصي هو عبارة عن مشاركة إيجابية اجتماعية بين المشتركين في الإتصال ومثال ذلك الحفلات والزيارات والمظاهرات والصلوات الجماعية والمناظرات والتعليم في شتى مراحله¹.

2-3- الإتصال الجماهيري

الإتصال الجماهيري هو عملية اتصال تقوم بها هيئات أو أفراد بهدف الوصول إلى عدد كبير جداً من الناس باستخدام وسيط مادي يعرف بوسائل الإتصال الجماهيري، وقد تزايدت وسائل الإتصال الجماهيري مع تقدم الزمن: الجرائد والهاتف، التلفزيون والانترنت، السينما والشرائط بأنواعها.¹

يعد الإتصال الجماهيري عملية انتقال المعلومات والأفكار بين الأطراف المختلفة باستخدام وسيلة أو أكثر وباستخدام فنون الخبر والتحقيق الصحفي والمقال والصور، ويحتاج التأثير فيها مراعاة الصفات النفسية والخصائص والعادات الاجتماعية والسياسية والثقافية التي يحتويها المجتمع. ويهدف الإتصال الجماهيري إلى الإعلام (ماذا)، تحليل (كيف)، نقد (لماذا)، متأثراً في تحقيق أهدافه بثورة المعلومات وثورة الإتصالات والهيمنة الأمريكية والإتصال والدعاية، وبالتالي فالإتصال الجماهيري يتم من خلال وجود عملية تواصل ما بين الناس، كما يكون ضمن نطاق واسع، بالإضافة إلى توزيعها على كافة الجماهير العامة دون استثناء، وليس كما هو الحال في الإعلام المتخصص ومن خصائص الإتصال الجماهيري:

- **الرسالة مشتركة:** حيث يقصد بها قيام الإتصال الجماهيري في إيصال ونقل المحتويات الإعلامية، ضمن وقت معين يكون مناسباً مشتركاً ما بين مجموعة واسعة من الجماهير.
- **أهداف محددة:** ويقصد بها ضرورة وجود مجموعة من الأهداف التي يسعى إليها الإعلام الجماهيري، بحيث يكون مرتبط بموضوع الإتصال.
- **الرسائل تكون معقدة ومتطورة:** حيث يقصد بها أن تكون المحتويات الإعلامية المتناقلة ما بين الجماهير الواسعة ذات تعقيد، مع أهمية وجود كلمات بسيطة تشرح هذا التعقيد.

1- خضرة عمر المفلح: مرجع سابق، ص68

- **قابلية النقل والتنقل:** حيث تعتبر من أهم الخصائص التي يمتلكها الإتصال الجماهيري، بحيث تساهم في جعله ذا مصداقية وحقيقي في نقله للمعلومات، كما توفر هذه الخاصية انتقال المحتويات الإعلامية الجماهيرية من مكان إلى آخر.
- **الجماهير غير المتجانسة والمبعثرة:** وبالتالي فإن جمهور الإتصال الجماهيري كبير ومتنوع بالإضافة إلى إنه غير متجانس، لكنهم يساهمون في تكوين مجموعة من الجماعات التي تكون لها أهداف مشتركة.
- **المعلومات الجماهيرية المنفصلة:** ويقصد بها أن جمهور الوسائل الإعلامية جمهور كبير، وفي نفس الوقت مجهول الهوية، بالإضافة إلى أن شخصيته تكون غير مرتبطة بعمليات التواصل من حيث الزمان والمكان.
- **تأخر التغذية العكسية:** ويقصد بها أن رجع الصدى في الوسائل الإعلامية الجماهيرية متأخر، بحيث يرجع السبب وراء ذلك أن معظم عمليات الإتصال الجماهيري وتدفقها في اتجاه واحد، أي من المصدر إلى المتلقي¹.

2-4- الإتصال الإلكتروني:

يعرف الإتصال الإلكتروني بأنه: "عبارة عن عملية إرسال واستقبال الرسائل على اختلاف أنواعها سواء أكانت صوتية أو مرئية أو مكتوبة بين شخصين أو أكثر وذلك باستعمال الدوائر الإلكترونية"²

ويمكن وضع تعريف مختصر للإعلام الإلكتروني: "هو نزع جديد من الإتصال ينشط في الفضاء الافتراضي ويستخدم الوسائط الإلكترونية كأدوات له تديرها دول ومؤسسات وأفراد بقدرات وإمكانات متباينة يتميز بسرعة الانتشار وقلة التكلفة وشدة التأثير"³

أصبح للتواصل الإلكتروني تأثير عميق على المجتمع حيث غير طريقة تفاعل الناس مع بعضهم البعض، وإجراء الأعمال التجارية والوصول إلى المعلومات. وفيما يلي بعض التأثيرات الرئيسية للاتصال الإلكتروني على المجتمع:

¹ - <https://e3arabi.com/> تاريخ الزيارة 15/ 22.16/8، 2023

² - Louis, Frenzel mac (2010). **Communication electronics principles and applications**(3rd). usa, glory shop,p02

³ -محمد ثائر البياتي: عصر الاتصال الإلكتروني، جامعة بغداد ،دس، ص4

أ-تحسين الإتصال

لقد قرب الاتصال الالكتروني الأشخاص من بعضهم البعض، مما مكنهم من التواصل مع بعضهم البعض عبر مسافات بعيدة فوراً وقد أدى ذلك إلى زيادة التواصل الاجتماعي على المستويين الشخصي والمهني ليجعل من العالم قرية صغيرة متقاربة.

ب-تسهيل الوصول إلى المعلومات

سهلت الإتصالات الإلكترونية على الأشخاص الوصول إلى المعلومات، سواء كانت إخبارية أو بحثية أو موارد تعليمية ومكن الناس من التعلم والنمو بطرق جديدة .

ج-تحسين الكفاءة الإتصالية

جعل الاتصال الالكتروني عملية الإتصال أكثر كفاءة فممكن الأشخاص من إرسال الرسائل ومشاركة المعلومات والتعاون بشكل أسرع وأسهل. وقد أدى ذلك إلى زيادة الإنتاجية تسهيل العمل الجماعي بغض النظر عن موقعهم الفعلي.

د-التغيير في قواعد الإتصال

أدى الاتصال الالكتروني إلى التغيير في قواعد الإتصال، حيث يتواصل الناس غالباً بشكل غير رسمي أكثر وبإيجاز أكبر مما لو كانوا في التواصل وجهاً لوجه. وقد أدى ذلك إلى ظهور أشكال جديدة من العامية والاختصارات والرموز التعبيرية.

هـ-زيادة الاعتماد على التكنولوجيا

أدى الاتصال الالكتروني إلى زيادة الاعتماد على التكنولوجيا، حيث يعتمد الناس على الأجهزة الإلكترونية والبرمجيات للتواصل والوصول إلى المعلومات.

و-زيادة العولمة

مكن الاتصال الالكتروني الناس من مختلف البلدان والثقافات من التواصل مع بعضهم البعض، مما أدى إلى زيادة العولمة وتطوير أشكال جديدة من الإتصالات والتعاون الدولي.

رابعاً- مقومات ومعوقات الاتصال:**1-مقومات الاتصال:**

تتطلب عملية الاتصال في مختلف ظروفها ومستوياتها خمس مقومات أساسية وهي:

1-1-الإصغاء:

إن لعملية الإنصات عدة شروط أهمها:

-إثارة رغبة المتحدث لاستمرار في طرح الفكرة وإشعاره بأهمية ما يقوله والرغبة في الاستماع إليه.

-فهم وتفسير وتقييم آراء وتعبيرات المرسل كما هي دون تكوين اتجاه معاكس أو حكم مسبق

ويحقق الإصغاء الجيد فوائد عديدة على مستوى افراد المنظمة والمنظمة بصورة عامة ومن أهمها:

- يشجع على تبادلية الإتصال
- الحصول على كامل المعلومات
- تحسين العلاقات بين المرسل والمستقبل
- حل المشكلات
- فهم الناس بصورة أفضل.¹

فالإصغاء مقوم أساسي للحوار الفعال القائم على الاحترام والوعي لزيادة الفهم الأفضل للرسالة وتحقيق الغرض من العملية الاتصالية.

1-2-الحديث المؤثر:

يعني مفهوم الحديث لغويا الخير قليله وكثيره وجمعه أحاديث، أما مفهومه الاصطلاحي فهو نقل المعرف والخبرات والمعتقدات من خلال الحديث الشفوي أو اللفظي وكذلك من خلال استخدام اللغة المصاحبة (الإشارات الجسمية) وتتضمن درجة الصوت والنبرة، سرعة الحديث والتأكد من العام للموضوع.² فمن خلال الحديث المترابط والمتبادل والمنطقي يستطيع طرفا عملية الاتصال تحقيق أهداف التواصل بطريقة ملائمة وفعالة بكل سهولة ومنطقية.

1- حمود خضير كاظم:الاتصال الفعال في إدارة الأعمال،دار صفاء للنشر والتوزيع،عمان،الأردن،2010،ص ص 25-26

2- عبد الباري ماهر شعبان:مهارات التحدث التعليمية والأداء،دار الميسر للنشر والطباعة،ط1،الأردن،عمان،2011،ص193

1-3- السؤال والمناقشة:

يعد مهارة اجتماعية تدعم التفاعل الإنساني فكثرة الأسئلة والأجوبة تعطي للاتصال قيمة كعملية وكمضمون ليتم تبادل المعلومات وتجميع الجديد والمهم منها في مختلف أنشطة الحياة ومختلف المجالات الإنسانية، فالسؤال والجواب هو إعطاء فرصة للحوار والاستفسار والمناقشة المتبادلة واكتشاف الصعوبات التي تعيق عملية الاتصال بين الأفراد.

1-4- التقييم:

يقصد به "مجموعة الإجراءات العلمية التي تهدف إلى تقدير ما يبذل من جهود لتحقيق أهداف معينة في ضوء ما اتفق عليه من معايير وما وضع من تخطيط مسبق، والحكم على مدى فاعلية هذه الجهود وما يصادفها من عقبات وصعوبات في التنفيذ، لتحسين الأداء ورفع درجة الكفاءة الإنتاجية بما يساعد على تحقيق الأهداف".¹

يساعد التقييم على كشف مواطن القوة والقصور في العملية الاتصال والتي تساعد مستقبلاً في تفاديها أو تدعيمها لضمان نجاح العملية الاتصالية، ويستطيع كلا من طرفي عملية الاتصال اكتساب مهارات وتصويب الأخطاء المقترفة والتي تؤثر على درجة إدراك الرسالة، فهو معيار تقييمي لمدخلات ومخرجات عملية الاتصال.

1-5- الاستجابة:

تعرف الاستجابة بأنها مراعاة الظروف والمواقف في الكلمات والقرارات وأوجه سلوك الاتصال الآخر²

فعملية الاتصال تؤدي إلى ظهور مواقف واتجاهات وأفكار جديدة عبر الاستجابة المنبعثة من المرسل والمستقبل، وأهمية الرسالة وقيمتها لا يمكن قياسها إلى من خلال التفاعل معها أو رد الفعل الذي قد تعيقه معوقات مختلفة تؤثر على درجة فهم الظروف المحيطة ومغزى الكلام والشخصيات الفاعلة.

1- محمد جاسم محمد، سيكولوجية الإدارة التعليمية والمدرسة وآفاق التطوير العام، دار الثقافة للنشر والتوزيع، ط1، الأردن، عمان، 2008، ص173
2- الجيوسي محمد رسلان، الإدارة علم وتطبيق، دار الميسرة للنشر والتوزيع، ط3، عمان، الأردن، ص170

2- معوقات الاتصال:

هي التأثيرات التي تقوم بالتشويش على عناصر الاتصال في توصيل الرسالة ونقلها، أو نقلها بصورة مشوشة، أو تتسبب في تأخير وصولها مما يمنعها من تحقيق الهدف الذي وجدت من أجله، ومن معوقات الاتصال ما يلي:

2-1- المعوقات الشخصية:

قد توجد لدى المستقبل عوائق تمنع الاستقبال الصحيح للرسالة، منها تصنيف وتقسيم أفراد المجتمع أو القولية مما يؤثر على تفسير الرسالة، كذلك فإن وجود خلفيات وأفكار متعددة لدى جماعة المستقبلين يؤدي إلى إدراكات متعددة وقد تكون متناقضة لدى المستقبلين مثال ذلك أن نجد سلوكا يتصف بالكرم من أحد المزارعين في بلدة تتسم بالحرص، فقد يثير ذلك تخوفا مما يستهدفه الشخص بدل من الترحيب بسلوكه الحميد¹.

2-2- المعوقات النفسية:

تتعلق بالعناصر الإنسانية في عملية الاتصال المتمثلة بالمصدر (المرسل) والمستقبل وتحدث أثرا عكسيا بسبب الفروق الفردية مما يجعل الأفراد يختلفون في أحكامهم على الأشياء وبالتالي فهمهم لعملية الاتصال وأهم هذه العوائق:

أ- تباين الإدراك:

إدراك المرسل الخاطئ للمعلومات التي يرسلها وبالتالي اختلاف إدراك وفهم الآخرين لها. وعدم انتباه مستقبل الرسالة إلى محتوياتها وبالتالي يؤثر تباين الإدراك نتيجة اختلاف الفروق الفردية والبيئية إلى اختلاف المعاني التي يعطونها للأشياء، كما أن الكلمات المتضمنة في الرسالة قد تكون لها دلالات ومعاني مختلفة لكل شخص عن الآخر.

ب- الإدراك الانتقائي:

يميل الفرد للاستماع غالى ما يتناسب مع معتقداته وأفكاره وآرائه والعمل على إعاقة المعلومات التي تتعارض مع ما يؤمن به من قيم واتجاهات وآراء وأفكار.

ج- الانطواء:

- عدم مخالطة الآخرين أو تبادل المعلومات معهم

1- محمد فاروق الجمل ومروة عبد الرحيم: معوقات الاتصال، مركز البحوث الزراعية، دب، 2015، ص7

-تشويه وترشيح المعلومات مما يؤدي الى انحراف العمل عن تحقيق أهدافه.¹
د- اللغة:

هي وسيلة اتصال يتم نقل المعلومة أو الفكرة من خلالها، إما شفاهة أو كتابة، إلا أن اللغة قد تتحول إلى عقبة أمام الاتصال في حالة اختلاف مستوى التعليم والثقافة، مما يؤدي إلى عدم فهم الكلمات والألفاظ المتبادلة بين الطرفين فيفسرها كل طرف حسب فهمه الخاص كما أن عامل التخصص قد يشكل صعوبة في الاتصال إذ أن اتصال الأطباء فيما بينهم يتم بسهولة ويسر، لكن الصورة تختلف عند اتصالهم بالمهندسين ورجال القانون...مكل مهنة من هذه المهن تستعمل لغة ومصطلحات علمية وفنية وقانونية خاصة بها. وبطبيعة الحال فإن مشكلة اللغة تظهر أكثر في الاتصالات المكتوبة. أما الاتصالات الشفهية فإن الفرص تبقى متاحة لتوضيح المعاني والاستفسار عن مدلول الألفاظ والكلمات.²

ه- الإنفعالات:

إن الحالة الانفعالية لكل من مرسل المعلومات ومتلقيها ستحدد ما إذا كانت المعاني الصحيحة هي التي يتم تبادلها أو هناك حاجزا انفعاليا بينهما يمنع من تحقيق هذه النتيجة.
و- الإختلافات الوراثة:

إن المقصود بالإختلافات الوراثة هي تحديد منبت كل مرسل المعلومات ومتلقيها ومعرفة ما إذا كان أصلها متجانسا نسبيا وإلا تعذر عليها نقل المطلوب⁴ والمعروف إن مركز الإنسان في الحياة يتشكل بقوة أفكاره واتجاهه.³

2-3- معوقات اجتماعية ثقافية:

أ- التباعد الاجتماعي:

ونقصد به الإختلاف في البيئة الاجتماعية للفاعلين أي أن أطراف الإتصال ينتمون إلى مناطق مختلفة وتشتمل هاته النقطة على الفوارق اللغوية والعرقية والدينية والفكرية... حيث يعتبر هذا العامل من أكثر الحواجز شيوعا أمام الاتصال التنظيمي ذا الحجم الكبير

1- محمود سلمان العميان: السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، دار النشر، عمان، 2005، ص 252

2- طارق المجذوب: الإدارة العامة، الدار الجامعية للطباعة والنشر، بيروت، 2000، ص 522

3- عبد الغفور يونس، تنظيم إدارة الأعمال، دار النهضة العربية، بيروت، 1971، ص ص 373-374

إذ تتعدّد الإتصالات فيه. وعليه فالمنظمات التي يتشكل مجتمعها من فاعلين ينتمون الى مناطق مختلفة تجد صعوبات كبيرة وحواجز عديدة من اجل التنسيق فيما بينهم ووضع برامج وقواعد اتصالية. ويعتبر هذا العائق من إبراز العوامل المساهمة في بروز الصراع بين الفاعلين داخل التنظيم

ب-الاختلافات الثقافية:

إن التمايز والتباين بين الثقافات بين الفاعلين ينتج عنه اختلاف في اللغة المستعملة ومنه يكون الترميز فيما بينهم مختلف وهذا ما يجعل العملية الإتصالية تتسم بالصعوبة، فاللغة ليست الكلمات نفسها وإنما مدلولات تلك الكلمات، فالمعاني هي من الممتلكات الخاصة بالفاعل فهو يستخرجها في ضوء خبراته وعاداته وتقاليده المتواجدة في المجتمع والبيئة الثقافية التي يعيش فيه.¹

2-4-معوقات تنظيمية:

ويمكن تقسيم هذا النوع من العوائق فيما يلي:

أ-صعوبات خاصة بالتدرج الهرمي:

-التأثير على كمية المعلومات الهامة للاتصال، فتكون أقل بكثير في القاعدة مقارنة بالمستويات الوسطى والعليا.

-إن تفاوت مراكز السلطة عند فاعلي التنظيم يؤدي إلى صعوبة العملية الإتصالية داخل التنظيم، ذلك لعدة أسباب: كخوف وخجل العامل البسيط من رئيسه في العمل.

-إن تعدد المستويات الإدارية يعني طول المسافة بين القاعدة وقمة هرم الهيكل التنظيمي ومرور المعلومات بسلسلة من المستويات الإدارية مما يعرض المعلومات لعملية التحريف.

ب-صعوبات انطلاقاً من التخصص في العمل:

بالرغم من أن تقسيم العمل يقصد به التخصص بهدف رفع أو زيادة إنتاجية العاملين وبالتالي الرفع من ناجعة التنظيم، إلا أن هذا الأخير يصبح عائقاً في عملية الإتصال داخل المنظمة إذا كان المختصون في المشروع، أي في محيط العمل جماعات متباينة حيث تلجا

1 -كامل محمد المغربي: السلوك التنظيمي-مفاهيم وأسس سلوك الفرد والجماعة في التنظيم-، دار الفكر، ط1، الأردن، 2004، ص242.

كل فئة من تلك الجماعات إلى استخدام لغتها الفنية الخاصة بها مما يؤدي إلى صعوبات جمة في الاتصالات ويجعلها غير مفهومة مما يؤثر على سيرورة الأعمال داخل المنظمة وانعكاس ذلك على تحقيق أهدافها المسطرة

ج- مشاكل مترتبة عن درجة الرسمية

- حيث إن كبر التنظيم وتعقيده يحتم عليها الميل إلى استخدام الإتصال الكتابي والذي له العديد من السلبيات:

- غالباً ما يكون غير محفز.

- الطابع الرسمي يركز على المعلومات التقنية، الكمية وإغفال المعلومات النوعية حول العلاقات بين الفاعلين.

- عدم السرعة في الظروف الإستثنائية، والتي تقتضي سرعة إبلاغ المعلومات إلى العاملين.

- احتمالات التحريف الكبيرة .

- عدم توفر التغذية الرجعية وعدم إتاحة الفرص لطرح الأسئلة أو إجراء مناقشات في ما يخص القرارات المتخذة عبر الاتصال المكتوب.

د- صعوبات تتعلق بالتنظيم وربطه بالبيئة الخارجية:

وتتمثل في:

- قصور سياسة نظام الإتصال وذلك لعدم وجود سياسة واضحة تعبر عن نوايا الإدارة

- التداخل بين التنفيذ والإستشارة وهو سبب رئيسي في العداء الأزلي بينه.

- الإعتماد الزائد على اللجان، حيث تعتبر هاته الأخيرة كأحدى أنواع الاستشارة وأن الإعتماد عليها يؤدي إلى تدهور العلاقة بينهما وبين المسؤولين في خط السلطة.

- عدم الإستقرار التنظيمي والتغيرات المتتالية في فترات متقاربة لا يوفر المناخ الملائم

للإتصال الجيد كما أن عدم الإستقرار التنظيمي يؤدي إلى زعزعة العلاقات الاجتماعية بين الفاعلين.

-العجز والقصور في ربط التنظيم وبيئته الخارجية، حيث يعتبر من أقوى عوائق الإتصال حيث أن البيئة تزود المنظمة بمعلومات عن العملاء والمستهلكين والقوى البشرية المتوفرة .

انطلاقاً مما تم عرضه يتبين لنا أن معوقات العملية الإتصالية كثيرة ومتعددة ويصعب التحكم في كل العوامل من أجل تحقيق فعالية التنظيم إلا انه يمكن أن تستفيد المنظمة من خلال معرفة قادتها بخصائص الإتصال الجيد ومحاولة بناء نظام الإتصال وفقاً لهاته الخصائص وذلك من أجل الوصول إلى الأهداف المرجوة والمسطرة سلفاً.

خلاصة:

إن الغرض المهم من الاتصال هو نقل المعلومات إلى المتلقي بطريقة لا تجعل المعلومات تفقد مغزاها وفي الوقت نفسه، يجب استلام الرسالة في أنقى صورها. كما أن التعدد والتنوع في مصادر العملية الاتصالية حقيقة لا يمكن تجاهلها أو التقاضي عنها، بل يتعين تتميتها وتعزيزها وتطويرها بما يخدم احتياجات الأسرة العربية، والمجتمع العربي خاصة في مجال الاطلاع على كل جديد في أصول وأسس عملية التنشئة الاجتماعية والتي تتزايد تحدياتها المنظورة والبعيدة الأمد وخاصة في الزمن الحاضر، حيث اتجاهات وفكر العولمة والعلاقات الشبكية والفضاءات المفتوحة ومحاولات إلغاء الأبعاد السياسية والجغرافية وصولاً إلى تحقيق المناطق الكبرى مثل منطقة الشرق الأوسط الكبير.

المحور الثاني
مفاهيم عامة حول تقنيات الإتصال

تمهيد:

تعد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات واحدة من أهم المظاهر المرتبطة بتطور المجتمعات والمؤسسات في عصرنا الحالي، حيث تنطوي على أساليب وتقنيات جديدة من شأنها تنمية جهود المؤسسات وإعادة هيكلتها بما يحقق قفزة كمية ونوعية في مختلف أنشطة أعمالها. على هذا الأساس سنتناول في هذا المبحث المفاهيم الأساسية المرتبطة بالتكنولوجيا والمعلومات وكذا تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وأهم وسائلها التفاعلية المتطورة ألا وهو الانترنت.

أولاً- مفهوم تقنيات الاتصال (النشأة والتطور):**1- تعريف تقنيات الاتصال:**

قبل أن نعرف تكنولوجيا الاتصال يجب أولاً أن نحدد ماهية التكنولوجيا في حد ذاتها، ذلك أن الجديد فيها ليس معناها وإنما لفظها، فالظاهرة نفسها قديمة قدم المجتمعات الإنسانية ومن الخطأ أن نربط بين التكنولوجيا وبين المخترعات الحديثة التي تعتبر آخر المراحل في تطور الظاهرة الاتصالية، وكلمة تكنولوجيا كلمة معربة لا أصل لها في كتب اللغة والقواميس وما يقابلها في اللغة العربية هو مصطلح "تقنية" وكلمة تكنولوجيا مكونة من مقطعين هما: "تكنيك" والذي معناه الطريق أو الوسيلة و "لوجي" التي تعني العلم، وبالتالي يكون معنى الكلمة كلها "علم الوسيلة" الذي بها يستطيع الإنسان أن يبلغ مراده.¹ كما ويحدد الدكتور زاهر أحمد مصطلح التكنولوجيا في ثلاث مفاهيم أساسية:

-**التكنولوجيا كعملية:** وهو التطبيق المنظم للمحتوى العلمي أو المعلومات بغرض أداء

محدد يؤدي في النهاية إلى حل مشكلة معينة

-**التكنولوجيا كمنتج:** محصلة تطبيق الأساليب العملية يكون في المساعدة في إنتاج الآلات

والخامات، فالفيلم كمادة خام وآلة العرض نفسها هما نتاج للتطبيق التكنولوجي للمفاهيم والأساليب العلمية

1- عبد الباسط محمد عبد الوهاب: استخدام تكنولوجيا الاتصال في الانتاج الاذاعي والتلفزيوني، المكتب الجامعي الحديث ،

-التكنولوجيا كمزيج للأسلوب والمنتج: من هذا يتضح أن عملية الاختراع تصاحبها عملية إنتاج وبالتالي لا يمكن فصل التكنولوجيا كأسلوب عنها كمنتج وأوضح مثال على ذلك هو الحاسب الآلي، فنفس الجهاز يصاحبه دائما تطور في إنتاج البرامج وتوسع كبير فيها.

تعددت وتباينت آراء المهتمين بتحديد مفهوم التكنولوجيا تبعا لاختلاف وجهات النظر فهناك من يعرفها على أنها: أسلوب أداء يتضمن هيكلها مزيجا مركبا ومتفاعلا من تجهيزات آلية، عمالة، وطرق عمل تؤلف بين التجهيزات والعمالة بإجراءات محددة لإنتاج أو تقديم سلعة أو خدمة أو أكثر.¹

يقصد بتكنولوجيا الإتصال العملية التي تختص بالإتصال عن طريق الأجهزة والأنظمة الإلكترونية كالحاسوب والهواتف وشبكات الانترنت وغيرها حيث تعمل على تواصل الأفراد أو الجماعات مهما تباعدت بهم المسافات ويكون ذلك عن طريق الكتابة أو إرسال الصور ومقاطع الفيديو والأصوات.

2-نشأة وتطور تقنيات الإتصال:

لقد أدى التطور الكبير في تقنيات ووسائل الإتصال إلى زيادة قدرتها على سرعة إيصال المعلومات، وهذا ما منحها ميزة كبيرة نسبيا مقارنة بوسائل الإتصال القديمة فقد أدت إلى زيادة القدرات الاتصالية وتوفير مساحة عريضة من الوضوح للرسالة ومفرداتها بين المرسل والمستقبل، وبذلك حققت هذه التقنيات قدرا كبيرا من الانتشار ونقل المعلومات بسرعة وكفاءة بين مختلف بنوك ومراكز المعلومات، كما أن إنشاء شبكات المعلومات واتصالاتها قد أسهم إلى حد كبير في ثورة الاتصالات، وزاد من قدرة الإدارة على اختراق الحدود الدولية والاتصال بالشركات والمنظمات العالمية.

كما أن تطور تقنيات الإتصال رافقه ابتكار وسائل وأدوات مساندة جديدة تعد أوعية معلوماتية ممتازة لحفظ المعلومات للرجوع إليها عند الحاجة مثل المصغرات الفيلمية والميكروفيلم والميكروفيش، وهي ذات قدرات تخزينية عالية، وتخزن كمية كبيرة من المعلومات على حيز صغير جدا، وقد أدى النمو المطرد والتنوع المتواصل لتقنيات

¹ - جعفر حسن جاسم الطائي: التطبيقات الاجتماعية لتكنولوجيا المعلومات، دار المناهج، عمان، الأردن، 2006، ص 56.

الاتصال الجديدة إلى مزيد من دقة الاتصالات بكافة أنواعها فمن التلفزة العادية إلى تلفزة الهوائي المقعر، إلى تلفزة الكابل التفاعلي، ومن التيلكس إلى التيلتكس ثم من الفيديو إلى الفيديو كاسيت فالفيديوديسك والفيديوتكس والفاكس ثم الفاكسميلي.¹ فالناس باختلاف ألوانهم وأعمارهم وعقائدهم وأفكارهم لا يلتقون ولكن يجدون فيها الفرصة بأن يتبادلوا الأفكار والمعلومات في عالم متنوع بذاته، وفر للمستخدمين سبل الاستفادة من المعلومات دون قيد أو حدود، كما هياً لهم الحصول عليها ونشرها والاستفادة منها في أي وقت ومن أي مكان.²

للتواصل التطورات لتصل إلى ذروتها من خلال الأنترنت، فقد تطور تبادل الرسائل من الرسالة المحمولة إلى الرسائل المنقولة هاتفياً إلى المعلومة المبتوثة عبر الأجهزة، ثم الشبكة المحلية وأخيراً تم نقل المعلومات عبر شبكة المعلومات الدولية (الأنترنت)، التي احتوت كل ما سبقها وصاغته في كيان جامع احتوى العالم أجمع فهي ليست كغيرها من وسائل الإتصال، بل هي أهم منجزات التقدم الفني الكبير الذي شهدته الألفية الثالثة، فالقدرة العلمية على خلق ومعالجة وتخزين ونقل وتوصيل المعلومات الرقمية تعد من أحدث الإبتكارات أثرا في البشرية.

الذي شهدته الألفية الثالثة، فالقدرة العلمية على خلق ومعالجة وتخزين ونقل وتوصيل المعلومات الرقمية تعد من أحدث الإبتكارات أثرا في البشرية.

ثانياً- أسباب استخدام تقنيات الإتصال:

من الأسباب المباشرة لاستخدام تكنولوجيا الإتصال الفوائد العديدة التي تحققها في كل جوانب الحياة الإقتصادية مثل تقليل التكاليف وتوثيق البيانات وحفظها، والحياة الإجتماعية وعلى رأسها زيادة التواصل

بين الناس وجوانب علمية مثل الحصول على المعلومات الدقيقة وجوانب تربوية تعليمية منها استخدام الوسائل والأدوات في العملية التعليمية، كما أنها تشجع على التفكير الإستراتيجي وحماية المعلومات بجانب قدرتها على تجاوز الحواجز الثقافية والإجتماعية.³

1- خصائص وسمات تقنيات الإتصال:

1 - بيوض أحمد: وسائل الاتصال والإعلام الجديدة، مجلة الفيصل، ع 227، 1995، ص 72
2 - أبو زيد فاروق: الإعلام الدولي وتطور تكنولوجيا الاتصال والإعلام، مجلة الدراسات الدبلوماسية، ع 1991، ص 8، ص 44.
3 - نجوى حامد وإنصاف إدريس: فاعلية تكنولوجيا الاتصال في تعليم اللغة، مجلة الناطقين بغير اللغة العربية، مجلد 6، ع 12، جانفي 2023، ص 82

تميزت تكنولوجيا الإتصال بسمات متعددة أثرت على الإتصال الإنساني بوسائله الحديثة وهي:

1-1- التفاعلية:

من أبرز صفاتها هي تبادل الأدوار بين المرسل والمستقبل أي أن هناك أدوار مشتركة بينهما في العملية الإتصالية ويطلق على القائمين بالإتصال لفظ "مشاركين" بدلا من "مصادر" ومن ذلك نجد استعمال المصطلحات الجديدة في عملية الإتصال مثل الممارسة الثنائية، التبادل والتحكم، وأفضل مثال على ذلك استعمال نظام (video texte) الذي يتيح تفاعلا واضحا بين المرسل والمستقبل، وهذا النظام يعد واحد من أنظمة النصوص المتلفزة.¹

كما أن التفاعلية تعني انتهاء فكرة الإتصال الخطي أو الإتصال في اتجاه من المرسل إلى المتلقي ليتحول إلى اتصال في اتجاهين تتبادل فيه أطراف عملية الإتصال الأدوار إذ يكون لكل طرف القدرة والحرية في التأثير على عملية الإتصال في الوقت والمكان الذي يناسبه وبالدرجة التي يراها.

1-2- اللاجماهيرية:

لم تعد وسائل الإتصال الحديثة تعتمد على مخاطبة الجماهير في رسائل عامة بل أضحت من إمكانياتها توجيه رسائلها ومضامينها إلى فرد بعينه تستهدفه برسائلها إلى جماعة أو فئة معينة تبعا لاهتماماتها وحاجاتها الخاطئة، فخرجت بذلك من نطاق العمومية إلى خصوصية الرسالة تبعا لحاجة مستقبلها.²

1-3- اللاتزامنية:

تبرز أهمية هذه السمة كونها تسمح بإمكانية تراسل المعلومات بين أطراف العملية الإتصالية من دون شرط تواجدها في وقت إرسالها، وهذا يعني إمكانية تخزين المعلومات المرسلة عند استقبالها في الجهاز واستعمالها وقت الحاجة، مثال ذلك أنظمة البريد الإلكتروني.

1- حسن رضا النجار: تكنولوجيا الإتصال المفهوم والتطور (أبحاث المؤتمر الدولي والإعلام الجديد تكنولوجيا الجديدة، 2009/9/7، ص، دس، 506
2- رحيمة الطيب عيساني: الوسائط التقنية الحديثة وأثرها على الإعلام المرئي والمسموع، الرياض، جهاز الإذاعة والتلفزيون، 2010، دس

1-4- قابلية التحرك أو الحركية:

تسمح هذه السمة ببث المعلومات واستقبالها من أي مكان آخر أثناء حركة منتج ومستقبل المعلومات وذلك باستعمال عدد من الأجهزة مثل الهاتف النقال وهاتف السيارة.

1-5- قابلية التحويل:

هي إمكانية نقل المعلومات من وعاء لآخر باستعمال تقنيات تسمح بتحول الأوعية الورقية إلى مصغرات وبالعكس، كذلك إمكانية تحويل المعلومات المسجلة على المصغرات إلى أوعية ممغنطة أو ليزيرية وكذلك إمكانية تحويل النصوص من لغة إلى أخرى أو ما يسمى بنظام الترجمة الآلية.

-قابلية التوصيل:

تتمثل هذه السمة بإمكانية استعمال الأجهزة المصنعة من قبل الشركات المختلفة مما يتيح إمكانية تناقل المعلومات بين المستخدمين وبغض النظر عن الشركات المصنعة للأجهزة المختلفة.

1-6- العالمية:

تعني إمكانية تناقل المعلومات بين المستخدمين على مستوى العالم وذلك لتوافر كميات ونوعيات من التقنيات التي تسمح بذلك وهذه السمة تضيف الكثير من المميزات على التواصل العلمي والتقني وفي تناقل الخبرات بين البشر وبالتالي يكون التواصل عالمياً.¹

1-7- الشبوع والإنتشار:

يعني به تغلغل وسائط الإتصال حول العالم وداخل كل طبقة اجتماعية فتكنولوجيا الإتصال تتجه من الضخم إلى الصغير، ومن المعقد إلى البسيط، ومن الأحادي إلى المتعدد مثلاً الكمبيوتر الذي تميز في أجياله الأولى بالضخامة والعمليات المحددة ليصبح فيما بعد صغيراً وفي متناول كافة الشرائح ومتعدد الخدمات والوظائف.

1- حسن رضا النجار: مرجع سابق، ص ص 508-507

1-8- الكونية:

إن التطور المتسارع في هذه التكنولوجيا أدى إلى اختصار عامل المسافة والزمن وهذا التطور بلغ من الأهمية في الحقب الأخيرة إلى حد بعيد حيث وصفت الكرة الأرضية بالقرية العالمية ، كناية على القدرة التي تتبعها في مجال نقل وتبادل المعلومات.¹ تعد السمات السابقة الذكر من أبرز سمات التكنولوجيا الحديثة التي ساهمت بنسبة كبيرة في زيادة الإتجاه نحو الإعلام المتخصص ولا مركزية الإتصال التي تعتمد على تقديم رسائل متعددة تخاطب الحاجات الفردية الضيقة والجماعات المتجانسة بدلا من الرسائل الموحدة التي تخاطب الجماهير الكبيرة، وهذه الخصائص التي تميز التكنولوجيا الإتصالية الحديثة جعلتها تمارس تأثيرات كبيرة سواء على الوسائل الإتصالية أو على الجمهور أو على المجتمع ككل.

2-وظائف تكنولوجيا الاتصال:

لتكنولوجيا الاتصال مجموعة من الوظائف أهمها:

2-1-التحول من الصوتي إلى الرقمي:

بعد استخدام شبكات الهاتف لنقل بيانات الكمبيوتر تضاعفت الحاجة لتبادل البيانات و انقلب الوضع فأصبحت الشبكات تصمم أصلا لنقل البيانات و أصبحت المكالمات الهاتفية عملا ثانويا لها، وأدى نقل البيانات رقميا إلى تحسن واضح في مستوى الخدمات خاصة فيما يتعلق بتقليص حجم المعدات الاتصال و التخفيف من وزنها

- التحول نحو الرخيص المتاح دوما:

عندما انتشر استخدام التكنيك الرقمي في الأجهزة الإلكترونية فإن ذلك أدى إلى تصغير المعدات ووفرته وبالتالي رخصها .

2-2-التحول من الإلكترون إلى الفوتون:

ظلت الإشارة الهاتفية تنتقل عبر الأسلاك النحاسية كتيار كهربائي ضعيف إلى أن حدثت النقلة النوعية باختراع الألياف الضوئية، وهكذا استبدل تيار الإلكترون المعرض لتشويش بتيار الفوتون (جسيمات الضوء) النقي.

1 -محمد الفاتح حمدي ومسعود بوسعدية وياسين قرناني:تكنولوجيا الإتصال والإعلام الحديثة،مؤسسة كنوز الحكمة للنشر والتوزيع،ط1،الجزائر،2010،صص 10-11

2-3- التحول من الخاص إلى العام و من المتنوع إلى المتكامل:

بدلاً من احتكار الشخص لخط تليفوني واحد استحدث أسلوب تحويل حزم الرسائل بديلاً عن تحويل الدوائر في ظل هذا الأسلوب يختزن الرسائل ثم توجه بواسطة مراكز تحويل الرسائل إلى غايتها ، يتم ذلك عبر أي مسار متاح يربط بين نقطة الأصل و نقطة الهدف دون الالتزام بمبدأ النقل عن طريق أقصر مسار بينهما، و هذا النظام المتكامل لا يفرق بين البيانات التي ينقلها سواء كانت عبارة عن مكالمات هاتفية أو رسائل فاكس أو بيانات كمبيوتر فكلها بالنسبة له سلسلة من البيانات الرقمية يتم توجيهها عبر مسارات الشبكة إلى أن تصل إلى غايتها .

2-4- العمل على التحول من السلبي (أحادي الاتجاه إلى الاتجاه ثنائي):

معظم نظم بث المعلومات تعمل على أساس الطور السلبي حيث تنتقل المعلومات في اتجاه واحد من المرسل إلى المستقبل إلى أن ظهرت مرافق معلومات تعمل على أساس الطور التجاوبي مثل شبكات الفيديو لتعكس ثنائية الاتجاه وبالتالي أصبح من الممكن تبادل الرسائل مع مراكز المعلومات.

2-5- التحول من الثابت إلى النقال:

أصبح من الممكن أن يحمل معه الإنسان معلومات وبيانات كثيرة وبرامج وملفات أينما ذهب من خلال تكنولوجيات الاتصال الحديثة مثل الهاتف النقال، الكمبيوتر المحمول.¹

2-5- البرمجيات:

أو ما يعرف بالمكونات غير المادية للحاسوب، ولقد عرف بعض كتاب نظم البرمجيات بأنها تعليمات مكتوبة بخطوة بخطوة تمكن الحاسوب الآلي من أداء مهام محددة، وتستخدم للرقابة والتنسيق وإدارة المكونات المادية للحسابات الخاصة بنظام المعلومات. كما عرفت البرمجيات بشكل مختصر على أنها تعليمات تفصيلية تحكم عمليات نظام الحاسوب الآلي وتمكنه من القيام بأداء مهامه.²

¹ - نبيل علي: العرب وعصر المعلومات، المجلس الوطني للثقافة والفنون والآداب، الكويت، 1994، ص ص 71-72.
² - طارق طه: التسويق بالانترنت والتجارة الإلكترونية، دار الجامعة الجديدة، الاسكندرية، مصر، 2007، ص 539.

2-6- قواعد البيانات:

هي عبارة عن مجموعة ملفات محفوظة في الحاسوب مثل الأقراص الصلبة، الأقراص المرنة والأشرطة، تتضمن بيانات مترابطة بعضها البعض حيث يتم من خلالها الحصول على معلومات بأشكال وترتيبات مختلفة ومتباينة فقاعدة البيانات هي بمثابة أداة تخزين و لمساعدة جهود الاتصالات المباشرة والشخصية.

2-7- برمجيات إدارة الشبكات:

هي المكون الأخير لتكنولوجيا المعلومات وأكثرها أهمية، فهي أدوات ووسائل الاتصال عن بعد التي تكون الشبكات الالكترونية، حيث تسمح لمستخدمي أجهزة الحاسوب الاتصال بأي موقع بصورة مباشرة، والاتصال بأي مستخدم آخر للحاسوب في أي موقع كان، ومثال ذلك: الهاتف، الفاكس والألياف الضوئية ومكوناتها الأخرى.¹

ثالثاً- تقنيات الإتصال وخطوات تطويره:

1- أشكال تقنيات الإتصال:

حتى يتحقق العمل داخل المنظمات وخارجها، ولتحقيق أهدافها فهي تحتاج إلى الاتصال الذي يتم عن طريق وسائل وتقنيات تسهل العمل، ونجد من أهم أنواع تقنيات الاتصال الحديثة التي تخدم الأعمال الإدارية في المنظمات:

1-1- الأقمار الصناعية:

يطلق القمر الصناعي أحد الصواريخ Missiles القوية، والعبارة للقاءات الذي يقوم بوضع القمر الصناعي في مداره المحدد فوق الأرض بارتفاع يصل إلى (23000) ميل. ويشمل القمر الصناعي على هوائيات Antennas، كما يتضمن عدة أجهزة لاستقبال الرسائل من الأرض، وتصل سرعة نقل البيانات عبر القمر الصناعي من (356) ألف كيلو إلى (100) مليون ميجا بت في الثانية الواحدة. ويحقق استخدام الأقمار الصناعية نقل الإرسال الهاتفي والإذاعي والتلفزيوني والبيانات باستخدام تكنولوجيا الحاسبات الإلكترونية.

تستخدم الاتصالات الفضائية في توفير الاتصال في اتجاهين:

1 - غسان قاسم اللامي: إدارة التكنولوجيا (مفاهيم ومداخل تقنيات تطبيقات عملية)، الطبعة الأولى، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2007، ص 171.

- نقل المحادثات الهاتفية بين الدول والقارات، وعقد المؤتمرات عن بعد، وتسهيل الأعمال والخدمات.
- على اعتبار الإدارة تستخدم الهاتف، واستخدام الحاسب الآلي، والإذاعة وغيرها والتي تقوم الأقمار الصناعية نقل الإرسال لهذه الوسائل، وبالتالي فهو يدعم الاتصالات فيما بين مختلف المستخدمين سواء كانوا مرتبطين بشبكات تقليدية أو غير تقليدية، مما يؤدي إلى تحقيق الأهداف المسطرة.

1-2- تكنولوجيا الإتصال السلكي (الكابلي):

الإتصال السلكي هو الإتصال الذي يتم بوسائل إلكترونية مستخدما الكابلات كوسط نقل والتي قد تكون شبكة الهاتف أو شبكة الانترنت أو كابلات الألياف الضوئية أو التلفزيون الكابلي أو العديد من الوسائل الأخرى.

تشمل البيانات الأساسية الطبيعية للإتصالات على نوعيات عديدة من الكابلات والأطراف أو الأجزاء الخارجية المتصلة بها وتعتبر الكابلات وسيلة لنقل كميات ضخمة من البيانات المقروءة التي يتم تداولها بواسطة أجهزة الحاسبات الآلية، والكابل هو مجموعة من الأسلاك المعزولة بصورة متوازية توضع في غلاف واحد.¹

يتيح الإتصال الكابلي لمستخدميه العديد من المزايا أهمها:

- يتيح نظام الكابل ذو اتجاهين حقن الحاسب الإلكتروني المركزي بالبيانات الأساسية التي تمد المشتركين بالمعلومات التي يحتاجون إليها في أي وقت.
- إمكانية وصول المعلنين إلى الجماهير المستهدفة تماما لترويج السلع
- أعيوب الاتصالات السلكية:

هناك بعض المشكلات والسلبيات التي تعيق استخدام الشبكات السلكية في العديد من التطبيقات، إذ يتمثل أحد عيوبها في أنها غير مرنة من حيث النقل والتوصيل، فهي تقتصر على موقع محدد لا يمكن تغييره إلا بتغيير شبكة الكابلات كاملةً، وفيما يلي بعض من تلك العيوب الأخرى:

- **التعقيد:** يستغرق تركيب وتثبيت الشبكات السلكية وقتاً طويلاً بحسب متطلبات البنية التحتية.

1 -إياد شاكرا البكري:تقنيات الإتصال بين زمنيين،دار الشروق،عمان،2003،ص9

• **أعمال الصيانة:** تعتبر الصيانة عبئاً كبيراً نظراً لأن الأعطال قد تصيب الأسلاك والكابلات بشكل مستمر.

• **المظهر:** قد تكون الأسلاك غير مريحة من حيث الشكل العام إذا لم يتم تثبيتها بواسطة أشخاص ذوي خبرة.

1-3-تكنولوجيا الإتصال اللاسلكي:

تعرف الشبكات اللاسلكية "Wireless Communication" بأنها أدوات وأجهزة ومعدات تعتمد على ترددات الراديو أو إشارات الميكروويف للاتصال ببعضها البعض دون أي تلامس مادي أو أسلاك أو كابلات، وقد شهدت تكنولوجيا الشبكات اللاسلكية تطوراً كبيراً خاصة مع استخدامها في تطبيقات الهواتف المحمولة كبديل عن خطوط الهاتف الأرضية، وكذلك الإنترنت اللاسلكي وتطبيقات التحكم عن بعد.

تعتبر الاتصالات السلكية من أهم علامات التطور التكنولوجي في الوقت الحالي، وذلك لمرونتها الفائقة في الاستخدامات والتطبيقات، فبعد أن كان الشخص مقيداً بجهاز متصل بالإنترنت السلكي -على سبيل المثال- ويعاني من أعطال مستمرة قد تصيب الكابلات، فقد تغير الوضع بعد انتشار الإنترنت اللاسلكي الأكثر فاعلية، وفيما يلي أهم المميزات الأخرى لها¹:

• **التكلفة:** تعتبر الشبكات اللاسلكية -وخاصة مؤخراً- غير مكلفة نسبياً، وذلك لعدم وجود الأسلاك أو الكابلات التي تستهلك القدر الأكبر من التكلفة المادية.

• **سهولة التثبيت:** تتميز الاتصالات السلكية بكونها أسرع وأسهل من حيث عملية تثبيتها في المنشأة.

• **إمكانية التنقل:** يمكن للأشخاص التنقل بمرونة دون التقيد بمكان محدد أو جهاز بعينه.

1-4-جهاز الحاسوب:

يعتبر الحاسب الإلكتروني وسيلة لتجهيز البيانات، فهو يستلم البيانات كمدخلات ويجهزها في صورة معلومات لمخرجات، فهو مصمم لاحتواء المعلومات وتخزينها مهما كانت

¹ - <https://almrj3.com/research-on-wired-and-wireless-communications-> تاريخ الزيارة 2023/9/21 الساعة 18.30

كبيرة ثم انجاز العمليات الحسابية عليها وإجراء المقارنات المنطقية عليها ثم الإمداد بالمعلومات المطلوبة بسرعة فائقة.¹ وعليه يمكن القول أن الحاسب الإلكتروني يقوم باستلام بيانات أولية ويعالجها ويجهزها ويقدمها في شكل مخرجات منطقية وتتمثل مكوناته في:

- وحدة التشغيل
- وحدة التخزين
- الوحدة الحسابية
- وحدات رصد النتائج المستخرجة من الحاسب
- وحدة التغذية بالمعلومات
- وحدة التخزين الخارجية

ولقد مر الحاسب خلال مراحل تشكله تاريخيا بعدة مراحل حيث يرجع تاريخ صناعته إلى ما بعد الحرب العالمية الثانية وبالتحديد و.م.أ التي قامت بصناعة أول حاسوب إلكتروني eniac من مميزات كبر حجمه وتعقد مكوناته.² ومن خصائصه:

- سرعة الأداء مع الدقة والكفاءة أثناء تنفيذ إدارة البيانات.
- قلة الأخطاء إذا كانت الرقابة جيدة على مدخلاته.
- قلة تكلفة الحصول على المعلومات باستخدام الحاسوب والتي أثبتت من خلال الممارسات أنها اقل بكثير من الحصول عليها يدويا.
- مرونة الحاسوب حيث تحمله في حالة النمو السريع لعبء أكبر دون الحاجة إلى زيادة العناصر البشرية.

1-5- الهاتف:

يعد الهاتف من وسائل الإتصال السلكية واللاسلكية، حيث ينقل الصوت على شكل ذبذبات كهرومغناطيسية بين جهازين تفصل بينهما مسافات تتراوح بين مئات الأمتار إلى آلاف الكيلومترات، يمكن عن طريقه تحقيق التفاعل بين طرفي العملية الإتصالية وقد عملت بعض الشركات على تطوير أنواع مختلفة لإستخدامها في مجالات عديدة كالتعليم لتساعد

1 - محمد شوقي شادي: الحاسب الإلكتروني ونظم المعلومات، دار النهضة للنشر والتوزيع، بيروت، 1983، ص16

2 - سعيد بن عامر وعلي محمد عبد الوهاب: الفكر المعاصر في التنظيم والإدارة، وايد سيبوقيس، ط2، القاهرة، ص

على توافر فرص التفاعل بين المعلم والمتعلم عندما يواجه أحدهما صعوبة في الذهاب إلى المدرسة.

من خصائص الهاتف الثابت مقارنة بالمتنقل هو أن الفرد يستخدم الأجهزة وهي ثابتة بحيث لا يمكن إجراء الإتصال والتحرك في نفس الوقت لمسافة بعيدة لكون الهاتف الثابت لا يعتمد على تغطية الراديو العادية بل على اتصال مباشر بالشبكة العامة عن طريق كابل لذلك فهو متوفر للإتصال والإستقبال على مدار الساعة دون التأثير بقوة التغطية أو الظروف الأخرى إضافة إلى تكلفته المنخفضة.¹

1-5-1- مجالات استخدام الهاتف:

أ-المجال التجاري :

أصبحت التجارة بواسطة الهاتف النقل ميسرة وذلك في سياق ما يعرف بالتجارة الالكترونية، حيث حل محل الكمبيوتر كوسيلة اتصال بالأسواق العالمية ولإنجاز العمليات التجارية دون التقيد بالمكان والاستفادة من الخدمات البنكية المصرفية، كما تستخدمه الشركات الدولية للطيران في تسجيل الحجوزات وفي تقديم خدمة الاستعلام عن الرحلات ومواعيدها، وكذا في العمليات الإشهارية.

المجال الأمني: يستخدم الهاتف النقل بعد تجهيزه بنظام جديد صمم خصيصا لدوريات الشرطة في المجالات الأمنية والوقائية.

ب-المجال الصحي:

طورت نماذج لتقنيات الاتصال الهاتفي خاصة بالأطباء ونظم الرعاية الصحية وخاصة أثناء تنقلاتهم وزياراتهم الميدانية للمرضى، حيث تتبادل المعلومات ونتائج الفحوصات مع المراكز الصحية وزملاء المهنة.

ج-المجال التعليمي:

قد يستعمل الهاتف النقل في الإرشاد والتعليم خارج المدرسة للصغار والكبار في التعليم الموازي والرسمي.²

¹ -محمد محمود الحلبة:التكنولوجيا التعليمية والمعلوماتية، دار الكتاب الجامعي، الإمارات العربية المتحدة، 2001،ص125

من خلال ما سبق فالهاتف ليس مجرد أداة للنداء فقط أو إنهاء الأعمال عن بعد، وإنما هو نظام اتصال داخلي معقد، فمن خلاله يمكن عمل قنوات اتصال لعقد مؤتمرات لمن يقيمون في أماكن متباعدة كما يقوم بربط المنازل والمكاتب بأجهزة الحاسبات الالكترونية المركزية لإدخال البيانات والمعلومات وتحليلها واسترجاعها، فقد أصبح الهاتف أداة للربط بين عدد كبير من وسائل التكنولوجيا الحديثة والمتلقي سواء في أماكن الإقامة أو العمل.

1-6- الأترنت:

ظهرت شبكة الإنترنت بشكل جماهيري في العقد الأخير من القرن العشرين ونظرا لحداتها وارتباطها بشكل وثيق بالتقنيات المستحدثة، والمتلاحقة فقد اختلف الباحثون حول مفهومها الحقيقي، وقد اقتصر أغلب التعريفات والمفاهيم التي أوردها الباحثون لشبكة الإنترنت على الوصف دون أن يتعدى ذلك إلى أخلاقيات أو ضوابط الممارسة أو حتى طبيعة مستخدمي الشبكة، إضافة إلى كون الباحثين الذين حاولوا وضع تعريفات للإنترنت تناولوا الشبكة حسب طبيعة استخدامهم لها أو حسب المجال الذي تتم دراسته.

بناء على ذلك يمكن القول أن تعريف الإنترنت يرتبط بالمستخدمين لها والخدمات التي تقدم من خلال هذه الشبكة والتقنيات المستخدمة لتأمين هذه الخدمات، ويذكر الدناني " إن تشعب الإنترنت واتساع دائرة استخدامها أسهم في تعدد تعريفاتها، ويرى ريتشارد سميث ومارك جيتس أن تعريف الإنترنت يعتمد على عمل، وحاجة الشخص الذي يريد تعريفها، حيث يرى المستخدم العادي الإنترنت بشكل مختلف عن ما يراه المهني أو المهندس.¹

وتنقسم شبكة الإنترنت من حيث الامتداد الجغرافي إلى: شبكة محلية وشبكة واسعة فالشبكة المحلية LAN هي شبكة تسمح لمجموعة من الأجهزة المزودة ببرامج معينة والمتصلة فيما بينها بكوابل والاتصال يكون في حيز لا يتجاوز قطره (10) كلم. أما الشبكة الواسعة: هي نفسها المحلية لكن الاختلاف يكمن في المسافة التي تكون فيها الشبكة الواسعة بعشرات المئات.

1-7- البريد الإلكتروني:

يعتبر البريد الإلكتروني إحدى وسائل تبادل الرسائل بين الأفراد، أو المنظمات حيث يتم التبادل والإرسال بسرعة وكفاءة، وفعالية أعظم عن طريق استغلال إمكانيات الشبكات

¹ -فارس حسن الخطاب: الفضائيات الرقمية وتطبيقاتها الإعلامية، دار اسامة للنشر والتوزيع، عمان، 2012، ص30

إضافة إلى إتاحة أنماط أخرى للإرسال مثل إرسال الرسالة نفسها لعدد كبير من المشتركين بسهولة وسرعة، ويعد خدمة رقمية تسمح لمستخدمي الكمبيوتر بإرسال واستقبال الرسائل ذات المحتوى النصي، بالإضافة إلى بعض الميزات المضافة مثل إرفاق الملفات بالرسائل.

1-7-1- فوائد البريد الإلكتروني

- البريد الإلكتروني يقوم بإرسال الرسائل بشكل سريع، ويمكن أن يرسل الشخص الرسائل لأي شخص في أي مكان في العالم بنقرة زر فقط.
- يمكن إنشاء العديد من المجلدات والمجلدات الفرعية داخل صندوق الوارد للبريد، بحيث يستطيع الشخص إدارة الرسائل.
- يعتبر وسيلة فعالة وغير مكلفة للتواصل، وبغض النظر عن تكلفة الانترنت فماديا الايميل لا يكلف شيئا، ويعتبر فعال لأنه من الممكن إرسال رسالة لعدة أشخاص بنفس الوقت.
- من السهل التخلص من رسائل البريد الإلكتروني، ويمكن ترتيب أولوية الرسائل في البريد الإلكتروني من خلال تخصيص المواضيع العامة.
- البريد الإلكتروني ليس مخصص فقط للرسائل النصية، يمكن أن يقوم الشخص من خلال الرسائل الإلكترونية بإرسال أي نوع من الوسائط المتعددة داخل البريد الإلكتروني مثل الصور.
- يمكن إرسال البريد الإلكتروني في أي ساعة من اليوم.
- يعتبر البريد الإلكتروني طريقة آمنة وموثقة لإرسال الرسائل.
- يمكن أن يوفر إمكانية إصدار وتنسيق الرسائل النصية.
- الاستجابة التلقائية في البريد الإلكتروني، أي إرسال رسائل بريد إلكتروني آلية بنص معين دون الاضطرار لكتابة الرسائل والإجابة عليها بل يتم الرد بطريقة آلية.
- لا يحتاج المستخدم لأي نوع من الأوراق عند كتابة الرسائل عبر الايميل لذلك يعتبر البريد الإلكتروني وسيلة فعالة لحماية البيئة.¹

¹ - <https://www.geeksforgeeks.org/advantages-and-disadvantages-of-e-mail/> / تاريخ التصفح 2023/9/24 الساعة 14.30

أ- أهمية البريد الإلكتروني:

- يمكن أن يتم من خلال البريد الإلكتروني إرسال الرسائل الخاصة بالأعمال التجارية دون القلق من أي مشاكل أمنية، وتعتبر هذه الوسيلة أسرع بكثير من أشكال التواصل الأخرى، ويمكن حفظ جهات الاتصال بسهولة عبر البريد الإلكتروني، بالإضافة إلى ذلك، يمكن التحقق من الرسائل القديمة بشكل متكرر دون الحاجة لحفظها، وهذا الأمر يساعد بشكل كبير في توفير مساحات التخزين في الجهاز
- معظم رسائل البريد الإلكتروني تتضمن عنوان، هذا العنوان يساعد في معرفة فحوى الرسائل عبر البريد الإلكتروني وبالتالي ترتيب هذه الرسائل بناء على ذلك، وهذا الأمر يساعد في توفير الوقت اللازم في التحقق من رسائل البريد الإلكتروني، ويمكن ببساطة تجاهل الرسائل غير المرغوب بها ونقلها إلى سلة المهملات.
- يعتبر البريد الإلكتروني وسيلة تواصل غير رسمية ومصممة بشكل بسيط لا يحتاج لأي تعقيد كي يتم، ويمكن استعمال رسائل البريد الإلكتروني كأداة لبدء المحادثة، لذلك يمكن استعمال البريد الإلكتروني كوسيلة للتواصل في الأعمال التجارية.
- يعتبر البريد الإلكتروني وسيلة تواصل سريعة مقارنةً بوسائل التواصل الأخرى، ويمكن استعمال البريد الإلكتروني في كل من الأعمال الرسمية والتجارية وفي الأحاديث العادية، ولا يوجد طريقة أسرع لإرسال الرسائل بهذه السرعة مقارنة بالايمل.

1-8- محركات وأدلة البحث:

تعد برامج متخصصة في الشبكة الاتصالية تفيد المستخدم وتسهل عليه عناء البحث الطويل، حيث يقوم المستخدم بوضع كلمات البحث لكي يتم البحث عنها واستخراج المعلومات والبيانات المبحوث فيها ومن أشهرها محرك البحث العملاق جوجل.¹

¹ - جبريل بن حسن العريشي، سلمى بنت عبد الرحمان محمد الدوسري: الشبكات الاجتماعية والقيم (رؤية تحليلية)، دط، الدار المنهجية للنشر والتوزيع، عمان، 2014، ص14

1-9- مواقع الويب:

هي برامج تتيح وتعرف المعلومات والبيانات وهي في الأصل أرقام ولكن يتم ترجمتها إلى كلمات.

أ- أنواع مواقع الويب من حيث المحتوى:

-مواقع تجارية:

وهي مواقع صممت لغرض بيع المنتجات أو الخدمات، تكون أيضا سهلة التصفح و العرض، و يتاح بها الدفع عن بعد (الدفع الإلكتروني) مثل المتاجر الإلكترونية.

-مواقع تعليمية:

الغرض من هذا النوع من المواقع هو تقديم معلومات عن مؤسسة تعليمية معينة أو موقع خاص بالدورات التدريبية، ويتميز هذا النوع باحتوائه على الفيديوهات لإمكانية عرض المعلومة بشكل أوسع وأيضا غرف اجتماعات صوتية ومرئية تتيح للمعلم والطلاب العمل في بيئة أشبه بالحصص الدراسية.

-مواقع إخبارية:

يكون الغرض من هذا النوع من المواقع هو توفير معلوماتٍ عن الأحداث الجارية و عرض المقالات التحليلية و بث مباشر للقاءات.

-مواقع شخصية:

الغرض من هذا النوع من المواقع هو تقديم معلوماتٍ عن الفرد، بمعنى أنها تعمل كسيرة ذاتية.

ب- أنواع مواقع الويب من حيث التقنيات:

تعرف على أنها اتصال تفاعلي في الوقت الحقيقي من بعد بين المجموعات في مواقع متعددة عبر قنوات مسموعة ومرئية، باستخدام البث التلفزيوني الرقمي عن طريق الأقمار الصناعية Satellite أو عن طريق القنوات الواسعة ومعدات اتصال الفيديو التي تستخدم الشبكة الرقمية للخدمات المتكاملة¹.

1 - حمد عطية خميس: عمليات تكنولوجيا التعليم، دار الكلمة، القاهرة، 2003، دص

تعتبر المواقع الديناميكية الأبرز لأنها متطورة دائماً، وتتميز بسهولة تحديثها على عكس المواقع الثابتة، وأيضا يمكنك من خلالها كصاحب موقع الكتروني أن تغير أي محتوى داخل الموقع دون العودة إلى مصمم ذلك الموقع. بالإضافة إلى أن المواقع الديناميكية تحتوي على قاعدة

معلومات وبيانات كبيرة ويمكنك التفاعل مع تلك المعلومات عن طريق لوحة التحكم الخاصة بك Static sites "المواقع الثابتة"

وتختلف المواقع الثابتة عن المواقع الديناميكية من حيث معلومات الإدخال و قاعدة البيانات الخاصة بها، فهي تكون ثابتة و تحتاج لإمكانية كبيرة لتطويرها على عكس المواقع الديناميكية. ويتميز بسهولة تصميمه ولكن الذي يعيق ذلك النوع من الانتشار هو أنه عند الرغبة في التعديل على المحتوى تحتاج لمتخصص حتى يتم التعديل بشكل صحيح و يوجد عزيزي القارئ فروق أساسية بين المواقع الديناميكية والمواقع الثابتة سنوضحها بشكل أوسع من خلال السطور القادمة من حيث التقنية و مميزات و استخدامات كل منهم.

1-10-الاجتماعات والمؤتمرات:

يستطيع مستخدم الشبكة (الانترنت) أن يشاهد ما يعرض في الاجتماعات والمؤتمرات من خلال برامج نقل الصورة والصوت عبر الشبكة بكل سهولة. يتم في هذه التقنية استخدام كاميرات لتصوير ونقل الصور الحية والصوت لعرضها بشكل متزامن في مكان آخر أو عدة أماكن أخرى، وتستخدم في تدريب العاملين في مختلف جوانب العملية التعليمية، ويتم التدريب من خلال لقاء بين المدرب (المحاضر) المتواجد وعلى جميع المناهج الدراسية المطورة حديثا بقاعة وزارة التربية والتعليم بالقاهرة أو إحدى قاعات التدريب بالمحافظات والمتدربين في قاعات التدريب عن بعد بالمحافظات الأخرى. وعن طريقها تتم الاجتماعات بين المسؤولين وكل منهم في مكانه والإشتراك في اجتماعات دولية كالندوات والمؤتمرات العملية مع إمكانية النقاش مع الآخرين، وتبادل المعلومات بكافة عناصرها. كما يمكن للإدارة التعليمية أن تجتمع مع رواد التربية والخبراء للمناقشة في القضايا التعليمية ويشهد العالم اليوم إقبالا على هذا النوع من

الندوات والمحاضرات والبرامج التدريبية التي تتم من بعد، مستخدمة التواصل عبر مؤتمرات الفيديو عن بعد.

أ- أنواع الإتصال بمركز مؤتمرات الفيديو عن بعد:

- تطبيق زوم:

عبارة عن منصة وخدمة اتصال مرئي وسمعي وأدوات اتصال أخرى، وتفيد التعليم والتدريب والعمل من عقد اجتماعات ومقابلات وغيره، فهو يقدم الفرصة لعقد - أو جدولة - المحاضرات و الاجتماعات عبر الانترنت على المباشر وذلك من خلال إتاحة الغرف الإلكترونية التي تحمل كل واحدة منها رقم تعريفى خاص بها، ويمكن دعوة الأشخاص من خلال عدة طرق كتبادل الرقم التعريفى أو الرابط أو إرسال الدعوة عبر مواقع التواصل الإجتماعي، بعدها يمكن تشغيل كلا من الصوت أو الكاميرا أو الاثنين معا ليتم عقد الاجتماعات مع إتاحة التواصل لجميع من بالغرفة.

- تطبيق WebEx :

يعتبر أحد أقدم تطبيقات الاجتماعات عبر الإنترنت الشائعة الاستخدام. حيث يتيح لك الانضمام إلى الاجتماعات أو عقدها أثناء مشاركة الشاشات أو حتى الدردشة مع الأعضاء الآخرين. وإمكانية جدولة المواعيد مع هذا التطبيق باستخدام البريد الإلكتروني لبدء الاجتماعات بسرعة وسهولة، يحتل هذا التطبيق مرتبة عالية في العديد من القوائم التي تصنف من أفضل برامج مؤتمرات الويب.

- تطبيق تيمز: Teams Microsoft

هي منصة تفاعلية لإنشاء واتخاذ القرارات كفريق واحد، ويجمع تطبيق تيمز كل شيء معا في مساحة عمل مشتركة، حيث يمكن التواصل ومشاركة الملفات والعمل مع باقي تطبيقات Office من مكان واحد بسهولة لتحقيق المزيد من التعاون وإنجاز وتحقيق الأهداف التعليمية المرجوة.

2- مراحل تطور تقنيات الإتصال:

لقد مرت تقنيات الإتصال بالعديد من المراحل إلا أن أصبحت بالشكل الإلكتروني المتعارف عليه في الوقت الحالي ومن مراحل تطور تقنيات الإتصال:

2-1- اختراع الكتابة:

حيث أن الكتابة كانت من أول وسائل الاتصال المعروفة حيث كانت بمثابة الخطوة الأولى في التواصل ،حيث انه في القدم كانت الوسيلة الوحيدة التي يتواصل بها الأشخاص مع بعضهم البعض هي الكتابة والرسائل المكتوبة ،ويتم استئجار العديد من الأشخاص ليقوموا بعملية إيصال الرسائل المكتوبة إلى الأشخاص المرسل إليهم سيراً على الأقدام أو عن طريق ركوب الحيوانات ، وتم استخدام الحمام الزاجل في بعض الأوقات أيضاً.

2-2- الصحف والمجلات:

اقتصرت الطباعة في عصر النهضة على طباعة الكتب ونسخها إلا أن تم تطويرها وأصبحت الطباعة موظفة لطباعة العديد من الصحف والمجلات التي من خلالها يتم معرفة الأخبار في جميع المجالات السياسية والاقتصادية والتجارية كما انه من خلالها يتم معرفة أهم الأخبار والأحداث في البلاد ،وهذا أدى إلى اختصار المسافات ،وبعد ذلك ظهر البريد والذي من خلاله تم نقل الرسائل المختلفة بين الأشخاص.

2-3- اكتشاف الهاتف:

أدى اختراع واكتشاف الجوال إلى حدوث نقلة كبيرة في تقنيات الاتصال ،حيث أدى اكتشاف الهاتف إلى جعل الأشخاص يتواصلون صوتياً وليس كتابياً فقط ،وكان التواصل الصوتي من الأشياء الهامة والممتعة والتي أدت إلى أشياء لم تستطع الكتابة نقلها مثل الكثير من العواطف المختلفة.

2-3- العصر الإلكتروني:

في العصر الإلكتروني حدث قفزة كبيرة في تقنيات الاتصال ، فأصبح الأشخاص يتواصلون صوت وصوره مع أي شخص في أي مكان في العالم بمنتهى السهولة ، ومازالت تقنيات الاتصال في تطور حتى أصبحت على الوضع الحالي.

- وسائل الاتصالات الحديثة

إن من أهم وسائل الاتصالات الحديثة والتي ساهمت في جعل العالم أشبه بقريه صغيرة .

2-4- وسائل التواصل الإجتماعي:

هي مجموعة من التطبيقات المختلفة من الفيسبوك، الواتساب، التلغرام، الانستغرام، وغيرها من البرامج التي تُساعد الأشخاص في إجراء عملية التواصل فيما بينهم نصية أكانت أم صوتية، وهي مُعتمدة بشكل كُلي على اتصالها بالإنترنت، وهي من أكثر وسائل الاتصال شيوعاً، حيثُ يستخدمها الملايين من الأشخاص يومياً، ومن أهم ميزاتها القدرة على نشر رسائل عامة لا تقتصر على فئة معينة ويستطيع الجميع رؤيتها والتفاعل معها وإبداء آرائهم وتعليقاتهم.

2-5- الرسائل الفورية:

تعتبر الرسائل الفورية من أسرع وسائل الاتصالات الحديثة، وهي ترتبط بوسائل التواصل الاجتماعي، ومنها ما يتيح التواصل فقط عبر المنصة الفورية، وهي تمكن الأشخاص من التواصل فيما بينهم عبر شبكة الإنترنت من خلال إرسال الرسائل المكتوبة أو الرسائل الصوتية وإيصالها فور إرسالها مباشرة، ومن أبرز الأمثلة عليها تطبيق الواتساب.

2-6- الرسائل الخاصة على وسائل التواصل الإجتماعي

هي مجموعة من الرسائل الصوتية والنصية التي تكون متاحة في مختلف مواقع التواصل الاجتماعي، وهي أقل رسمية من رسائل البريد الإلكتروني، ويمكن استخدامها كوسيلة اتصال بين العملاء ومقدمي الخدمة، للإجابة على استفسارات العملاء وتساؤلاتهم.

2-7- الرسائل النصية القصيرة:

قد بدأ مفهوم الرسائل النصية القصيرة تزامناً مع بداية اختراع الهواتف النقالة، وهي من أسهل وسائل الاتصال الحديثة، كما أنها من أكثرها شعبيةً، كونها تتمتع بنصوص قصيرة وسهلة وواضحة، فضلاً عن أنها تساهم في إيصال أجزاء بسيطة من المعلومات بين الأشخاص مع

إتاحة حرية الرد في أي وقت.

2-8- المدونات:

المدونة هي عبارة عن موقع ويب، أو بالأحرى هي عبارة عن مدونة شخصية متاحة على موقع الويب، تستخدم لعدة أغراض، منها نشر المعلومات والأخبار والمعرفة والأفكار تفصيلاً باستخدام نظام المحادثات الموجهة، وتتمتع بسهولة وصول المعلومات إلى

الأشخاص، وإمكانية كتابة الآراء والتعليقات على كل ما يُنشر، أي من خلال هذه المدونات يتمكن

الشخص المرسل من توجيه الرسائل إلى المتابعين.

رابعاً- معوقات وتأثيرات تقنيات الإتصال:

1- تأثيرات استخدام تكنولوجيا الإتصال على المنظمات:

1-1- تأثيرها على أسلوب القيادة:

يمكن أن نلمس تأثير تكنولوجيا الإتصال على عنصر القيادة من خلال الجوانب التالية:
أ- حس الوقت: فالقائد في ظل تكنولوجيا الإتصال هو قائد سريع الحركة والمبادرة، يتجاوز دوره إجراءات العمل التعاقبي إلى إجراءات العمل التزامني، وتخطي الإستجابة المحكومة بالفاصل بين المعلومات الأدنى والقرارات الأعلى إلى التفاعل الأنّي مع من يشاركون في تبادل المعلومات، ومثل هذه الفورية لا يخضعها القائد التقليدي الذي اعتاد أن ليجد فسحة زمنية لتهيئة وجمع المعلومات وأخذ الآراء، خاصة وأنه ليس هناك من ينتظر على الطرف الآخر يحتاج إلى توجيه محسوب بالدقائق والثواني، مما يجعل هذا الأخير بحاجة إلى تطوير اتجاهات وقواعد تساعد على تحقيق الاستجابة السريعة.

ب- حس التكنولوجيا:

فالتغيير التكنولوجي في مجال الانترنت جعل القائد مطالباً بامتلاك قدرة على تحسس أبعاد هذا التطور والعمل على توظيف مزاياه لتكون جزء من الميزة التنافسية.

-امتلاك الرؤية:

إن الكثير من المرؤوسين سيعملون مع الانترنت والانترانت وفق نمط العمل عن بعد القائم على الحاسوب وهؤلاء لن تربطهم البداية الواحدة دائماً ولا رابطة الإشراف اليومي المباشر وإنما القيادة ذات الرؤية التي تحرص على تطبيق خطة عمل يمكن من خلالها إيجاد تسهيلات ومدافع للعاملين بحيث تعزز ولاءهم للمؤسسة وتجعلهم أكثر إقبالا على المساهمة بمعارفهم وخبراتهم.

1-2- تأثيرها على زيادة الإنتاجية:

إن تأثير التكنولوجيا الحديثة على أداء المنظمات ساهمت بشكل مباشر في زيادة الإنتاجية عند اللواتي تعملن بها، فاستعمال برامج المعالجة الخاصة بالعمليات الإنتاجية، بالإضافة

إلى أتمتة الأعمال المكتبية، كذلك إيجاد الحلول التكنولوجية والعملية لتسيير المخزون ومراقبة الإنتاج، كل ذلك ساهم إلى حد بعيد في تخفيض التكلفة الإجمالية للإنتاج، إلى جانب تقليل الوقت اللازم للقيام بالمهام الإدارية، والمحصلة كانت زيادة الإنتاجية في المنظمة.

1-3- تحسين إدارة الجودة الشاملة:

وهي مرتبطة نوعاً ما بزيادة الإنتاجية، لكن ما يميز المنظمات التي تستخدم التكنولوجيا والأجهزة والبرمجيات الحديثة في إدارة الجودة الشاملة، هي المعرفة التامة في تحقيق عملية توازن ما بين الجودة ومتطلب العملاء والموظفين على حد سواء، ببساطة لأن عمليات جمع المعلومات سواء عن العملاء أو عن الموظفين (البحث عن المواهب) وتحليل تلك المعلومات وإصدارها ضمن مفهوم تكنولوجي بحث، سيساهم ذلك حتماً في تحسين عمليات إدارة الجودة الشاملة في زمن قياسي.

2-3- تأثيرها على تحسين إدارة المعرفة والمعلومات:

إن تأثير التكنولوجيا الحديثة على أداء المنظمات برز أيضاً في إدارة المعرفة، حيث ساهم ذلك في خلق جو من المنافسة ما بين المنظمات وأكثر ما يتم المنافسة عليه هو تطوير المعرفة والعلوم، بحيث ينعكس ذلك على أداء المنظمة بصفة عامة، وعلى أداء موظفيها على الصعيد الشخصي، ومن المعروف أن وجود أجهزة وبرامج تسمح بتخزين عدد هائل من المعلومات، بالإضافة إلى القدرة على استرجاعها وقت الحاجة، أدى إلى نوع الإقبال على تطوير المعرفة على كافة الأصعدة.

1-4- تأثيرها على تحسين إدارة التغيير:

إن البيروقراطية والتكنولوجيا عبارة عن خطان متوازيان لا يمكن أن يلتقيان، وقد فرضت التكنولوجيا الحديثة على المنظمات أن تتطور في طرق تعاملها مع العملاء، والموظفين، والمنافسين أيضاً، مما ساهم في خلق جو من الابتكار والإبداع من أجل التغيير، وفي النتيجة زادت فعالية وكفاءة وأداء المنظمة.

1-5- تأثيرها على السلوك التنظيمي:

إن لتكنولوجيا الاتصال الحديثة أهمية كبيرة بالنسبة للمؤسسة على كل الأصعدة، إذ أصبح استخدام هذه التكنولوجيات الحديثة في المؤسسة ضرورة حتمية تستوجب استخدامها وذلك

بغرض مواكبة التطورات الحاصلة في العصر الحديث. فقد أثرت بشكل كبير على السلوك التنظيمي داخل المؤسسة ليصبح العمال أكثر توافقاً وتكيفاً في بيئة عملهم و أكثر رضا على أدائهم وعلاقاتهم المهنية مع الزملاء لتنمي لديهم القدرة على مواكبة التغيرات الحاصلة في العمل كما تقلل من شعورهم بالضغط المهني والتقليل من مشكلات انخفاض الروح المعنوية لدى العمال فساهمت في الحد من مشكلات التغيب ودوران العمل لدى العمال لنجد أن السلوك التنظيمي هو المسير داخل المنظمة باعتباره وظيفة تتضمن عمليات مستمرة تهدف إلى مساعدة العمال في اتخاذ القرارات وتحسين أدائهم.

2-6- تأثيرها على تنمية الموارد البشرية:

كان للتكنولوجيا أيضاً أثر كبير في إدارة الموارد البشرية، حيث مكنت المدراء والمسؤولين عن التوظيف من سهولة الوصول إلى المرشحين لهذا المنصب الوظيفي أو ذلك، والعمل على مقارنة السير الذاتية لهؤلاء المرشحين بشكل أكثر سهولة ويسراً. ومكنت الأدوات التقنية المختلفة أيضاً الموظفين من نشر ملفاتهم الشخصية، ومسارهم الوظيفي على المنصات المعنية بالتوظيف، على أن يستطيع المديرون الآخرون الوصول إلى الملفات الشخصية عبر الإنترنت؛ لتحديد الأشخاص بالمهارات اللازمة، واختيار أفضل المرشحين ودعوتهم لإجراء مقابلة العمل.

1-7- تأثيرها على سهولة الوصول للمعلومات:

يظهر تأثير التكنولوجيا في الإدارة أيضاً في تسهيل الوصول إلى كل شيء، وجعل المعلومات والبيانات متاحة للجميع، وهو ما ساعد في القضاء على ما كان يسمى «صوامع المعلومات»؛ حيث تمكّن شبكات الاتصال المختلفة المديرين في جميع أنحاء مؤسستك من الوصول إلى البيانات نفسها ومشاركتها. ويمكن للمديرين والموظفين كذلك استخدام الأدوات التقنية المختلفة في عقد جلسات ونقاشات افتراضية جماعية تساعد في تبادل الأفكار والتخطيط المشترك والعمل الجماعي وما إلى ذلك.

لنتوقف منافع التكنولوجيا، في هذا الصدد، عند كونها تسمح بالوصول إلى قدر هائل من البيانات فحسب، وإنما هي توفر، في الوقت ذاته، الأدوات اللازمة لتخزين هذه البيانات، والتخزين السحابي هو واحد من هذه الأدوات التي يمكن استخدامها في تخزين البيانات الضخمة التي تتوفر لدى شركتك. ويمكن من خلال التخزين السحابي زيادة أو تقليل حجم

التخزين الذي تستخدمه، وهو الأمر الذي يعني أننا أمام نظام مرن للتخزين يساعد في زيادة كمية بيانات التخطيط التي يتم تقديمها للمديرين، دون الحاجة إلى الاستثمار في سعة تخزين إضافية.

1-8- تأثيرها على تخطيط موارد المؤسسات (ERP)

يعد برنامج تخطيط موارد المؤسسات (Enterprise Resource Planning) أحد أبرز ملامح تأثير التكنولوجيا في الإدارة؛ حيث يعمل هذا النظام على تحسين عملية التخطيط؛ من خلال توحيد وتبسيط وتكامل إجراءات وخطوات العمل لكل إدارات الشركة المختلفة مثل: الإدارة المالية، إدارة المشتريات، إدارة البيع والتوزيع، وغيرها من الإدارات. ومن خلال هذا النظام يصبح تتبع وتخطيط تنفيذ طلبات العملاء أسهل، إذ يحل نظام تخطيط موارد المؤسسات محل سلسلة من أنظمة الكمبيوتر المستقلة في الأقسام المختلفة. وهكذا يسهم هذا النظام التقني ليس في التوحيد بين الإدارات المختلفة والدمج بينها فحسب، وإنما يعمل، في الوقت ذاته، على إحداث نوع من التواصل الفعال والمثمر ليس بين موظفي القسم الواحد وإنما بين موظفي الشركة ككل. وهذا أحد أهم عطاءات التقنية الحديثة، إذ إنها توفر الوقت والجهد، وتضمن أداء المهام الوظيفية بفعالية وجودة وكفاءة عالية وهو غاية ما تطمح إليه كل الإدارات.¹

1-9- تأثيرها على تغيرات في تنقلية العمل:

أدت تكنولوجيا الإتصال الحديثة إلى تغيرات جذرية في مفهوم تنقلية العمل، فلم يعد مفهوم التنقلية مرتبط بالتقلية الجغرافية، بل أصبح هناك تنقلية مجازية للعمل على الصعيد العالمي من خلال أعضاء الإتصال الإلكتروني، وقد ترتب عن هذا التغيير زيادة التعاون بين المؤسسات المتباعدة جغرافياً، حيث تستخدم لهذا الغرض تكنولوجيا البريد الإلكتروني والمؤتمرات عن طريق شبكة الانترنت.

2- معوقات تقنيات الإتصال:

يقصد بمعوقات الاتصال كافة المؤثرات التي تمنع عملية تبادل المعلومات أو تعطلها أو تؤخر إرسالها أو استلامها أو تؤثر في كميتها، فهي تعمل على تشتيت المعلومات، وتشويهاها فنقل من فعالية عملية الاتصال وبالتالي تسهم في التقليل من الوصول إلى

¹ - <https://www.rowadalaamal.com/> تاريخ التصفح 2023/9/23 الساعة 18.30

أهدافها المنشودة. ويرى بعض الباحثين الإداريين أن معوقات الاتصال عبارة عن المؤثرات التي تحد من فاعلية الاتصال أو تؤخر أو تعطل تدفق وانسياب كمية المعلومات أو تشوه المعنى الوارد في كمية المعلومات عن طريق التقصي أو الزيادة أو التحريف المقصود و غير المقصود.¹ ومن بين هذه المعوقات:

2-1- المعوقات النفسية والاجتماعية:

حيث أن تفسير الرسالة يتوقف على حالة الفرد النفسية وطريقة تفكيره ومستوى إدراكه ودرجة الانتقالية في الإدراك، ودوافع الفرد أما فيما يتعلق بالمعوقات الاجتماعية، حيث تعتبر التحيزات الاجتماعية من عوائق الاتصالات الرئيسية لأنها تؤدي إلى ظهور الأنانية والفرقة، ويمكن أن تركز على أسس دينية أو عرقية أو إقليمية.

2-2- المعوقات الناشئة عن طبيعة التنظيم:

من بينها غموض الأدوار وعدم تحديد الصلاحيات ومركزية التنظيم، وعدد المستويات الإدارية، وعدم تجانس الجماعة؛ فالمركزية توجب ضرورة رجوع الأفراد لشخص واحد يمتلك قدرا كبيرا من المعلومات رغم بعده عن مراكز التنفيذ، الأمر الذي يقلل من سرعة الاتصالات، كذلك قصور أدوات الاتصال وعدم كفاءتها أو عدم مناسبتها للرسائل المنقولة .

2-3- العقبات الشخصية:

تنشأ من مجموعة من العوامل أهمها ما يتصل بالنواحي النفسية والاجتماعية للفرد والقائمة على مدى حكمه الصائب على الأشياء، وحالته النفسية و طباعه، نزعته، وما شابه ذلك من الجوانب الخاصة بقيم الفرد والأحكام والانفعالات، والقيم الاجتماعية للناس، التي قد تؤدي إلى تباعد سيكولوجي بينهم كما أن الاتجاهات لها دور كبير في عملية الاتصال فالأفراد يميلون إلى رفض الأفكار الجديدة خاصة إذا تعارضت مع معتقداتهم السابقة.

مقابل المميزات والفوائد الكبيرة التي توفرها تقنيات الاتصال والأسباب الموجبة إلى اللجوء إلى استخدامها، هناك عدد من المشاكل والمعوقات التي تتعرض سبيل استخدام مثل تلك التقنيات في المؤسسات ومن أهمها:

¹ -هادي نهر وحمد محمود الخطيب: إدارة الإتصال والتواصل -النظريات، العمليات-الوسائط الكفايات، أربد، الأردن، 2009، ص337

-الكلفة المالية للكثير من تقنيات الاتصال المنتجة في الدول الصناعية سواء كان ذلك على مستوى الأجهزة أو النظم، ويؤثر ذلك بشكل واضح على الدول النامية التي تحتاج إلى استخدام مثل تلك النظم والأجهزة والتقنيات.

-صعوبة ملائمة بعض نظم وتقنيات الاتصال للنظم والاستخدامات المحلية، وهذه أسباب فنية تتمثل في عدم ملائمة التقنيات المستحثة للأجهزة والنظم المستخدمة فعلا.

-صعوبة تخلي بعض المؤسسات عن أنظمة الاتصال التقليدية المستخدمة التي تعتقد في جدوى استمرارية الاتصال والتواصل وطريقها، إلا أن كل ذلك لا يمنع من التأكيد على فاعلية استثمار التقنيات، وخاصة تقنيات الاتصال في التواصل مع الآخرين وتناقل المعلومات نظرا لتأثير ذلك على زيادة إنتاجية وفاعلية المؤسسات، ودفعها للتقدم والتطور أكثر لتحقيق أهدافها ورفع أداء عمال المؤسسة، وبالتالي زيادة الإنتاجية وتحقيق الرفاهية للمنظمة والمجتمع ككل.

-أنها تستبدل بشكل متزايد والتفاعل المباشر العلاقات الشخصية مع الزملاء العملاء أو الزبائن، تصبح أكثر عمقا ، حيث يعرف الأطراف مكان آخر فقط عبر التفاعل الإلكتروني تعابير الوجه والإيحاءات والتأثيرات الصوتية تكون أصعب في التواصل.

-البرامج التشغيلية تمكن المنظمات من جميع المعلومات مفصلة حول ما يعمله الموظفون مع حواسيبهم، أي إلى من يرسلون الرسائل، تعمل بعض الشركات على مراقبة أجهزة العاملين ومن ضمنها البريد الإلكتروني¹.

-الاختلافات الثقافية تتضمن كذلك قيم متعلقة بمظاهر النشاطات الأصلية في التنظيم مثل كيفية التعامل مع الزبائن أو كيفية تناول التغيير. كما أن المنظمات الحديثة غالبا تقوم بجمع الناس من ثقافات مختلفة، هذا التنوع يمكن أن يجعل الاتصال أكثر صعوبة.

-حدوث الفجوة المعرفية بين الدول المالكة لهذه التكنولوجيا والدول المستوردة لها مثلما يحدث اليوم بين الدول الأوروبية والدول العربية فمع رغبة المشاركة في الثورة التكنولوجية والإتصالية فإن هناك خطر احتمالات حدوث العزلة الثقافية، الدينية والعرقية التي يمكن أن تؤدي إلى صراعات إقليمية.

1 - زاهر عبد الرحيم عاطف: الهيكل التنظيمي للمنظمة، دارالراية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2011، ص76

- اندماج تكنولوجيا الإعلام والمعلومات والإتصال في منظومة واحدة وهو أحد الأدوات الرئيسية للعولمة الراهنة بأبعادها الإقتصادية والسياسية والثقافية.
- ظهور تكنولوجيا الإتصال تتجسد من خلال تفكيك الثقافات والغزو الثقافي والتلويين الثقافي وإفساد الثقافات الوطنية ووسائل الهوية الثقافية.
- لقد عملت تكنولوجيا الإتصال الحديثة على تكريس وإشاعة قيم الاستهلاك الغربي وفرض النموذج الثقافي الأورو أمريكي، وترسيخ قيم الإمتثالية والقضاء على التنوع الثقافي للمجتمع.
- تنميط العالم على نحو نمط المجتمعات الغربية وبالذات المجتمع الأمريكي، وذلك بترويج الإيديولوجيات الفكرية وفرضها في الواقع من خلال الضغوط الإعلامية والسياسية.
- انتهاك الحياة الفردية للأشخاص لتهدد جميع القيم والعلاقات التي يقيمها.

خلاصة:

لقد أدى التطور التكنولوجي السريع وحاجة المنظمات إلى السرعة في الإنجاز والدقة في الأداء و زيادة اهتمام المنظمات بتكنولوجيا الإتصال الحديثة واستخدامها، لما لها من دور فعال في تطور تقنيات الإتصال وأشكالها المختلفة وتطبيقاتها في خدمات المعلومات والتدريب وتوفير فرص العمل وغيرها من الأهداف الإنمائية كما لها تأثير على جوانب المنظمة المختلفة.

المحور الثالث
الإتصال الإداري وأهميته

تمهيد:

إن تحرير الوثائق الإدارية سواء ما تعلق منها بتبليغ معلومات (رسائل، تقارير) أو إصدار توجيهات (مذكرات، تعليمات) خلق وضعيات قانونية (قرارات، مقررات) أو غيرها يتطلب مراعاة جملة من المبادئ و القواعد المعبرة عن طبيعة المرفق الإداري باعتباره ممثلاً للسلطة العمومية من جهة، و المندمجة ضمن نظام قيمي و معياري يحدد العلاقات بين مختلف المصالح و الوحدات الإدارية، و علاقات هذه الأخيرة بمستخدميها و بمستعملي المرافق العامة من جهة ثانية.

أولاً- ماهية التحرير الإداري:**1-تعريف التحرير الإداري ومميزاته:**

-التحرير الإداري هو مجموعة من المراسلات و العقود والوثائق الإدارية، تحرر وترسل إلى المصالح العمومية أو إلى الأشخاص الطبيعيين، في شكل رسائل أو جداول إرسال أو برقيات أو مذكرات أو مناشير أو تقارير أو محاضر ... الخ، وعليه فإن كل تحرير إداري يقتضي قبل كل شيء معرفة كافية للغة التي يتم بها التحرير، ومن جهة أخرى فإنه يتطلب بصفة عامة:

أ-الوضوح في التعبير عن الأفكار.

ب -التنسيق المنطقي للمعاني و الاستدلالات.

ج -الأسلوب الصحيح و الدقيق في التحرير.¹

-**التحرير لغة :** من الفعل حرر يحرق تحريراً، وتعني الكتابة، ونقول حرر الكتاب أي دونه وقومه، وتحرير الكتابة: اي إقامة حروفها من السقط والخطأ، وإذا تناولناه من جانب التحرير والحرية فالقصد من ذلك إطلاق الفكرة وإعطاءها حرية التعبير.

- **اصطلاحاً:** تعني الإنشاء والكتابة، ويمكن تعريفه بأنه مجموع الوثائق التي تحررها الإدارة بواسطة موظفيها، وتستعملها كوسيلة اتصال بغيرها من المصالح الإدارية الأخرى ، وكذلك للقيام بعملياتها المختلفة بغية الوصول إلى الهدف المسطر لها.

¹ -عميش علي ورزاق العربي: التحرير الإداري، المعهد الوطني لتكوين مستخدمي التربية وتحسين مستواهم، وزارة التربية، الجزائر، 2020 ، ص21

نستنتج أن التحرير الإداري هو عملية إنشاء أو كتابة مختلف المراسلات والوثائق والنصوص الإدارية وفق صيغ ومواصفات خصوصية تستجيب لمقتضيات نابعة من طبيعة النشاط الإداري ومن نوعية الروابط بين مختلف الوحدات والمستويات الإدارية وكذا علاقات هذه الأخيرة بالمتعاملين الخارجيين، ففن التحرير يكتسب بمعرفة القواعد الأساسية للكتابة .
بالخبرة التي لا تأتي إلا بالممارسة¹.

ويمكن حصر هذه المحررات فيما يلي:

-المراسلات:

تلجأ إليها الإدارة عندما تريد التعامل أو الاتصال أو المخاطبة (كالرسالة، والإعلان والذاكرة والبلاغ البرقية، والاستدعاءالخ)

-الوثائق:

تتعلق بأحداث الإدارية ونشاطها وهي تعرف بوثائق السرد الإدارية (كالتقارير وعرض الحال والمحضر)

-النصوص:

تعتبر وسيلة من وسائل تعتمد عليها الإدارة أثناء ممارسة نشاطها القانوني تجاه الأشخاص (كالمرسوم، القرار، المقرر،....الخ)

هذا ويتميز التحرير الإداري بخصائص تميزه عن غيره من الأساليب

أ-الموضوعية:

أن الإدارة العامة ليست شخصا عاديا يتصرف وفق مزاجه وهواه بل هي تنظيم جماعي بشري هادف و هي تهدف إلى تحقيق المصلحة العامة ويجب أن يتجسد ذلك في كتاباتها، وبعبارة موجزة على المحرر الابتعاد عن النزعة الفردية ويلتزم الحياد والعواطف وعليه يجب إبعاد العبارات التالية عن التحرير : يسرني .., في انتظار قراءتكم... , في انتظار ردكم ... , يطيب لي أخاطبكم بصفتي مسؤولاالخ ويفضل استعمال العبارات التالية : يشرفني ... , لي الشرف... , ألتمس ... , أرجو ... , يؤسفني....الخ.

1- حبانى رشيد ، دليل تقنيات التحرير الإداري و المراسلة ، دار النجاح ، الجزائر ، 2012 ، ص18

ب- الوضوح والبساطة:

عليه أن يترجم أفكاره ويعبر عنها ببساطة دون غموض وتجنب الكتابة على ضوء الكلام، فلا نكتب كما نتكلم وذلك حتى يفهم المخاطبون بها محتواها فهما جيدا وفقا للقاعدة "خاطبو الناس على قدر عقولهم". فيجب التقيد بما يلي:

- يستحسن أن يكون نص البلاغ متألفا من ألفاظ سهلة ومتداولة وعبارات موجزة
- تجنب الألفاظ الغريبة والكلمات المستحدثة التي لم يشع بعد استعمالها.
- ينبغي تجنب الخيال مما قد يسبب لبسا في المعنى وغموضا فيه.
- كما يجب أن تكون لغة الرسالة الإدارية لغة سهلة مألوفة في مستوى لغة الصحف والمجلات أو أرقى منها قليلا.

ج- الإيجاز والدقة:

يقصد بالإيجاز فن التعبير عن فكرة معينة بأقل ألفاظ ممكنة وذلك دون تطويل ممل ولا تقصير مخل وعليه يجب استعمال جمل قصيرة قدر الإمكان على أن تكون كاملة ودالة.

د- المجاملة:

تعتبر المجاملة كخاصية من خصائص الأسلوب الإداري شكلا من أشكال الاحترام ونجدها بكثرة في احترام السلم الإداري.¹

2- عناصر التحرير الإداري:

إن عناصر التحرير تشمل أربعة عناصر أساسية :

أ- الموضوع: يتمثل في الوثائق الإدارية بمختلف أنواعها (مراسلات ووثائق إعلام الاتفاقات ووثائق السرد التعليمات والنصوص القانونية)

ب- التنظيم: الإدارة العمومية كمرفق عمومي تستوجب (عمليات التنظيم والتخطيط، التنسيق والرقابة والتوجيه) مراعاة للمستويات الهيكل الإداري

ج- الشكل: البنية الشكلية للوثيقة والبيانات الإلزامية التي يجب مراعاتها واحترامها.

د- الهدف: وتسعى الإدارة من خلال الوثائق الإدارية المستعملة خاصة المراسلات إلى تحقيق هدف معين أو تحقيق أثر قانوني كقرار التعيين.²

¹ - <https://www.startimes.com/?t=27207842>

² - منوار اللويزة: محاضرات في التحرير الإداري، المركز الوطني لتكوين مستخدمي الجماعات المحلية، ورقلة، 2016، ص7

ويمكن حصر عدة أغراض للاتصالات الإدارية منها:
- للإعلام عن شيء.

- للإقناع بعمل شيء أو إتباع طريقة ما.

- لتوضيح رأي أو طريقة أو وجهة نظر.

- لإعطاء تعليمات أو أوامر بإتباع وسيلة أو طريقة ما في العمل.

- للحث على فعل شيء أو إثارة دافعية لعمل شيء ما¹.

إن الهدف الرئيسي للاتصال الإداري يتمثل في تبادل المعلومات بين الأفراد والعمل على تحريك وتعديل سلوكهم نحو الأداء الجيد أما الأهداف الفرعية على المستوى الوظيفي فتتمثل فيما يلي²:

- شرح أهداف وخطط المنظمة للعاملين.

- إقامة الثقة والاحترام والتفاهم بين المنظمة والمجتمع.

- نقل المعلومات والتأكد من تحقيق التعاون بين الأفراد.

- قيادة وتوجيه الأفراد والتنسيق بين جهودهم وحفزهم للعمل.

- تهيئة المناخ التنظيمي الجيد لتحقيق الرضا في العمل ورفع الروح المعنوية.

- تحقيق التفاهم بين العاملين وبين أعضاء الإدارة العليا.

3-مرتكزات التحرير الإداري:

المرتكزات الأساسية للتحرير الإداري هي مجموع الضوابط والمتطلبات الواجب مراعاتها من أجل أداء عملية التحرير بطريقة صحيحة وفعالة وتتخلص أهم الضوابط في:

3-1-الضوابط الشكلية:

تصاغ مختلف المراسلات و الوثائق و النصوص الإدارية في قوالب و أشكال خصوصية، تبرز من خلالها الهوية الإدارية للوثيقة مصدر الوثيقة،

طبيعتها، مرجعيتها ...، و تضي عليها الصفة الرسمية، و تندرج هوية الوثيقة و طابعها

الرسمي ضمن الإطار القانوني و التنظيمي المسير للنشاط الإداري.

3-2-الضوابط القانونية:

1 -كايد سلامة: مهارة إدارة الاتصال- مهارة أساسية للمدير الفعال، جامعة البروموك، أربد، الأردن، 1989

2 -محمد الصيرفي: الاتصالات الإدارية، مؤسسة حورس الدولية، مصر، 2009.

يتوجب على المحرر الإداري مراعاة مضامين النصوص التشريعية والتنظيمية المتعلقة بالشأن موضوع المراسلة أو الوثيقة، وهذا توخيا لمبدأ المشروعية التي يجب أن تتحلى بها كل التصرفات الإدارية واستنادا إلى مبدأ حجية الوثيقة الإدارية وما يترتب عنها من آثار والتزامات قانونية، ينبغي على المحرر الحرص التام على مطابقة محرراته للنصوص القانونية السارية، دفعا لأي عيب شكلي أو موضوعي قد يشوبها

3-2- الضوابط اللغوية:

ضمانا لدقة المحررات الإدارية ووضوح معانيها، يتوجب على المحرر الحرص على الكتابة الصحيحة والفصيحة والبعيدة عن كل ما يشين التراكيب اللغوية أو يعيق الإبانة عن المعاني المقصودة كالإعراب أو بناء الجملة أو الصيغ الصرفية أو غيرها. ويندرج ضمن الضوابط اللغوية مراعاة الاستعمال الصحيح و المنضبط للمصطلحات، لاسيما المصطلحات القانونية و الإدارية التي ينبغي للمحرر أن يعرف مدلولها الدقيق¹.

في تعريف آخر للاتصال الإداري على انه "العملية التي يقوم المدير بواسطتها بإعطاء المعلومات بشكل منظم، ونقل مضمونها إلى عدد كبير من الأفراد العاملين في المنظمة، أو إلى الأشخاص أو المؤسسات ذات العلاقة والموجودة خارج

4- أهمية التحرير الإداري:

تعد الوثائق الإدارية المكتوبة عموما والرسالة الإدارية على وجه الخصوص وزنها كبير، نظرا لأهميتها في الحياة العملية واليومية فنجدها صارت من الوثائق الغالبة في الاستعمال وتندرج أهميتها تبعا للمهام التي تتضمنها والتي يمكن ترتيبها على النحو التالي:

4-1- الوسيلة الغالبة في الاتصال وفي نقل المعلومات:

للمراسلات الإدارية مكانة خاصة في النشاط الإداري فهي من بين الوسائل الغالبة والجارية العمل والتعامل بها في العلاقات الإدارية فيجب على مستعملها حسن استعمالها، كما تعتبر من أهم العوامل المساعدة في نجاح أي تنظيم إداري ونقل المعلومات وايصال الحقائق إلى الأشخاص المعنيين بأي أمر، بالإضافة إلى حسن استغلال الثروة اللغوية والدقة في التعبير كما أنها وسيلة لتلبية حاجات التبليغ الأساسية².

¹ - بن تريدي بدر الدين: المراسلة العامة و التحرير الإداري ، دار المعرفة ، الجزائر ، 2005 ، ص9
- بوحميده عطاء الله ص3 عمار بوحوش: نظريات الإدارة العامة، المجلة الجزائرية العدد 1980/12/4، ص ص 765-766

4-2- أنها مادة عمل وميدان للتطبيق:

إن الإلمام بقواعد التحرير أمر ضروري من أجل التحرير السليم والتحكم في المضمون كما أن الموظف عليه إيجاد هذه القواعد حتى يتسنى له إيصال ونقل المعلومات إلى المخاطب بها كما يفهمها هو-المسؤول- فأهميتها العملية تشمل كل من العاملين بالإدارة والمتعاملين معها، فإذا كان كلاماً بينهم متبادلاً بالكلمة يسمى اتصالاً، أما إذا كان بالكتابة فتسمى مراسلة أو مكاتبة.

4-3- أن لها دلالة مادية في الإثبات:

على أساس أن الوثائق الإدارية أوراق رسمية وأن الكتابة هي أقوى الأدلة في الإثبات وتكون لصورتها الرسمية خطية كانت أو فوتوغرافية حجة بالقدر الذي تكون فيه مطابقة للأصل. كما أنها تثبت هوية صاحبها وذلك من خلال الوثائق المرفقة بها وذلك من ناحية الكفاءة.

4-4- تسيير الحركة الإدارية في مؤسسة ما أو شركة بالإضافة إلى أنه بسيط الإستعمال، قليل التكاليف والحفظ والرجوع إليه عند الحاجة أداة سهلة للتواصل والتخاطب والتداول.

ثانياً-الرسالة والمراسلات الإدارية:

1- تعريف الرسالة الإدارية ومميزاتها:

تعتبر الرسالة الإدارية من أبرز أنواع الرسائل التي تأخذ طابعاً رسمياً حيث يقوم موظف ما أو جهة إدارية معينة بإرسالها من أجل غرض معين، على سبيل المثال الإستعلام أو الاستفسار عن شيء ما بخصوص العمل ومن التعاريف المعبرة عن الرسائل الإدارية:

- هي نوع من أنواع الكتابة الوظيفية، يكون احد طرفي الاتصال الكتابي جهة إدارية على الأقل.

وينتج عن هذا التعريف ثلاثة أنواع من الخطابات الإدارية:

✓ الرسالة الهابطة: وهي الرسالة الإدارية الرسمية الموجهة من رئيس مستوى إداري أعلى.

✓ الرسالة الصاعدة: وهي الرسالة الإدارية الرسمية الموجهة من رئيس مستوى إداري أدنى.

✓ الرسالة الموازية: وهي الرسالة الإدارية الرسمية الموجهة من رئيس إلى مستوى إداري مشابه.¹

-الرسالة الإدارية هي عبارة عن رسالة حرة الشكل تمكن مستخدمي شبكة اتصالات الوصول لبيانات العدالة الجنائية المعروفة بالاختصار التالي (CJDN) من خلال التواصل مع بعضهم البعض.²

نستنتج أن الرسالة الإدارية لها دور مهم في جميع المنظمات لتتأثيراً مباشراً على أدائها وفعاليتها وتواجدها الاجتماعي.

-وعرفها الدكتور عبد الله علي بقوله: "هي الرسائل التي تتعلق بأمر العمل، سواء كان العمل الوظيفي أو التجاري، بمعنى آخر: هي التي يتم تبادلها لتحقيق المصالح الوظيفية للأفراد أو المؤسسات."³

من أهم مميزات الرسالة الإدارية هي ما يلي:

✓ الرسالة الإدارية مناسبة للغاية بالنسبة لشركة تواجه صعوبات مالية فأرسال رسالة إدارية يمثل فرصة عظيمة للغاية لتغيير الأمور مع وجود الحماية من قبل القيام بعض الإجراءات القانونية.

✓ إذا كان أحدهم يواجه تهديدات بالتصفية أي القتل ، أو المضايقة من قبل بعض الدائنين الغاضبين ، فإن الرسالة الإدارية مصممة لتوفير مساحة لتقييم مستقبل الشركة وتهيئة الظروف المناسبة لتطورها. يمكن التمتع بمميزات الرسالة الإدارية لو كانت ظروف الشركة مناسبة لاستخدام هذا النوع من الرسائل.

✓ الرسالة هي أفضل صفقة للتخفي عن الدائنين ، فعندما يسعى الممارس دائماً إلى تحقيق أقصى عائد لدائني الشركة.⁴

✓ الرسالة الإدارية توفر إمكانية تحقيق عائد مالي أكبر من تصفية الشركة.

✓ الرسالة هي بمثابة حائط السياج ضد الإجراءات القانونية بالنسبة للشركات المتعسرة، فيمكن أن تكون الإجراءات القانونية الصارمة من الدائنين أحد أكبر

1 - <http://www.hrdiscussion.com/> ، تاريخ الزيارة 2023/8/26 الساعة 11.40

2 --2410-cjis-and-nlets-administrative-messages.htm

3 - عبد الله علي مصطفى: مهارات اللغة العربية، دار الميسرة للنشر والتوزيع، الأردن، 2007، ص195.

4 - What are the Advantages and Disadvantages of Administration?-

الضغوط على الشركة فيمكن أن تشمل هذه خطابات على حكم محكمة المقاطعة ، وطلبات تصفية الشركة والعديد من أخرى.

2- شكل الرسالة الإدارية:

لا بد للمحرر أن يراعي مجموعة من البيانات التي تخص تركيب صفحات الطبع؛ وهي بيانات منها ما يتعلق بشكل الصفحة و نوعية الورق المستعمل، و منها ما يرتبط بأبعادها.

- يجب أن يكون الورق المستعمل منمطا على شكل النمط العالمي الجديد.¹
- يجب أن ترقن الرسالة الأصلية والنسخ المزمع إرسالها على ورق أبيض من النوع الجيد.

- ترقن الرسالة الأصلية على الورق الحامل للرأس و لبعض الميزات.
- يجب أن تكون النسخ المراد إرسالها على ورق عادي حيث يوضع بيان المصلحة بالطابع، وتؤخذ النسخ بواسطة ورقة الكربون الأسود.
- وفيما يخص النسخ التي سيحتفظ بها في المصلحة المصدرة لها يجب أن تكون ذات الصنف الخفيف الذي يسمى بالورق الرقيق، ومن الأفضل أن تكون هذه النسخ متنوعة اللون لتسهيل عملية الترتيب.

تستعمل الورقة من وجهة واحدة، ويجب ترك 4,5 سم في الهامش من الجهة اليمنى و 2 سم من الجهة اليسرى، أما من أسفل الصفحة فيجب أن يحد النص ب 6,5 سم على الأقل فيما يخص الصفحة التي تحمل التوقيع (وهذا يهم بالخصوص وثيقة ذات صفحة واحدة) أو ب 3 سم إذا كان النص سيتابع على الصفحة الموالية، وتترك كذلك 3 سم على الأقل من أعلى الصفحة بالنسبة للأوراق الموالية للصفحة الأولى.

كما أن علامة ..%.. التي توضع أسفل الصفحة من الجانب الأيسر تشير إلى أن النص لم ينته بعد، وسيتابع في الصفحة الموالية.

ويفترض معرفة هذه القواعد من لدن الرافقات ذوات الخبرة الواسعة اللواتي ينبغي عليهن تطبيقها تلقائياً أثناء قيامهن بالعمل، كما أن هذه القواعد تفيد المحرر الذي يضطر لمراجعة

¹ - <https://www.droitentreprise.com/19384>

الوثيقة المرقنة لتصحيحها. كما أن التقديم لا يخلو من أهمية لأنه يعطي الانطباعات الأولى حسنة كانت أم سيئة بالنسبة للمرسل إليه الذي يتلقى الوثيقة، كما يعد التقديم الجيد أيضا من قواعد المجاملة والوضوح. وتهدف الرسالة الإدارية إلى إيصال معلومات وأفكار لا ينبغي إيصالها شفويا وعليه يمكننا التمييز بين نوعين من الرسائل الإدارية:

2-1- الرسالة الإدارية ذات الطابع الرسمي

هي الرسائل المتبادلة بين مصلحتين عموميتين أو من إدارة مركزية إلى أخرى، ويراعى في كتابتها العناصر التالية: الدمغة، رقم التسجيل، المكان والتاريخ، بيان المرسل-بيان المرسل إليه، المرجع، المرفقات، نص الرسالة، الإمضاء والتاريخ.¹

2-2- الرسالة الإدارية ذات الطابع الشخصي:

هي الرسالة التي يوجهها الموظف إلى رؤسائه أو العكس، وهي كذلك تلك الرسائل التي توجهها الإدارة إلى (أفراد، مؤسسات...) والعكس.²

ويراعى في تحريرها العناصر التالية: الدمغة-رقم التسجيل-المكان والتاريخ-بيان المرسل-بيان المرسل إليه-السلم الإداري إذا كان الشخص موظفا-الموضوع-المرجع-عبارة النداء-نص الرسالة-مع إضافة عبارة المجاملة في نهاية الرسالة والإمضاء . وبصفة عامة تتميز الرسائل الإدارية بما يلي:

-اعتماد الأساليب المباشرة التي تؤدي إلى المعنى مباشرة مع الوضوح والإختصار .
-اعتماد الأسلوب الإداري في التحرير وتجنب الأساليب الأدبية المنمقة.
-وضوح عناصرها في التحرير أي كل ما يدل عليها من تاريخ ومكان ومرسل وموضوع....الخ. حتى تصل في الوقت المخصص وتؤدي المعنى المطلوب

3- البيانات الرسمية للرسالة الإدارية

ويقصد بها العناصر الجوانب الرسمية و التنظيمية للرسالة الإدارية، والتي تساعد بدورها على الفهم السريع للرسالة وتتمثل هذه البيانات في:

3-1-الدمغة:

1 -ميميش لي ورزاق العربي:التحرير الإداري ،مرجع سابق،ص37

2 - Jacques Gandouin, Initiation à la rédaction administrative, les cahiers de la formation administrative, - éd., Armand colin, AC. Universitaire, 1998. p.84

و هو ذلك البيان الذي يظهر في أعلى وسط الصفحة بوضوح و بكامل الحروف في سطر واحد ، و الذي يشير إلى اسم الدولة ونظامها السياسي " الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية"، وفي بعض البلدان ونجد بيان الدمغة في المراسلات ذات الأهمية الكبرى، كالصادرة عن الرئاسة، الوزارة، الولاية أو البلدية، أو المؤسسة العمومية الإدارية، دون أن نجدها في المراسلات ذات الطابع الشخصي¹.

3-2- الطابع:

يسميه البعض بالعنوان و يظهر في الزاوية العليا للجهة اليمنى من الوثيقة الإدارية ، و يقصد به مجموعة البيانات التي توضح الجهة الإدارية التي صدرت عنها المراسلة الإدارية ، و التسلسل الإداري الذي تخضع له ، و يظهر ذلك في شكل المثلث أو الهرم المقلوب².

ويتكون الطابع من البيانات التالية (علما أنها تختلف باختلاف التنظيم الإداري القائم):

الحالة الأولى: يتضمن الطابع (اسم الوزارة، الولاية، البلدية أو المؤسسة العامة) أو (اسم المديرية) أو (اسم المديرية الفرعية) أو (اسم المصلحة أو المكتب الذي عالج القضية وحرر المراسلة) أو المكتب الذي عالج القضية وحرر المراسلة)

الحالة الثانية: بالنسبة للمراسلات التي تصدر والموقعة من السلطات الموجودة على رأس الهرم السلمي، أي في أعلى درجة من التنظيم التسلسلي (السلطة الرئيسية)، فإن الطابع يحمل صفة الممضي أي اسمه الوظيفي.

3-3- رقم التسجيل أو الترتيب:

يسمى كذلك برقم القيد يساعد في معرفة الجهة الاصلية للرسالة مباشرة و يمكن الرجوع إليه لتشخيص الرسالة والبحث عنها يتم تدوينه في دفتر كبي خاص بذلك ويكتب بطريقة مختزلة تعتمد على الحروف والأعداد ومن الأشكال الأكثر شيوعا التي يتخذها رقم الترتيب:

26/م ج م/2023 ولكل جزئية دلالة:

26. هو رقم الرسالة الإدارية في الدفتر خلال السنة

1 - عطاء الله بوحميذة: ملخص محاضرات المراسلات الإدارية، كلية الحقوق-جامعة الجزائر، 2011-2012-ص9

2 - المركز الوطني للتعليم المهني عن بعد، سند تكويني في التحرير الإداري، ص14

م ج م هي الأحرف الأولى للجهة الإدارية التي صدرت عنها الرسالة (المركز الجامعي ميلة)

2023 سنة تحرير هذه الرسالة

3-4- المكان والتاريخ:

هو بيان مهم في أي مراسلة إذ يعطيها الرسمية وبين تاريخ سريان مفعولها وحساب الآجال القانونية المتعلقة بالآثار القانونية التي يمكن أن تترتب عن ذلك، بالإضافة إلى تحديد مكان صدورها. ومن الصيغ المستبعدة في كتابته: في هذا اليوم- في 6 من الشهر الحالي- في العام الحالي لأنها تفتقد إلى الدقة والوضوح، ويكتب أعلى يسار الصفحة تحت الدمغة يستهل بذكر المكان ثم اليوم بالرقم والشهر بالحروف والسنة بالرقم.

3-5- عنوان المراسلة:

يقصد به بيانات المرسل والمرسل إليه والواسطة عن وجدت، فهو بيان مساعد على تشخيص المراسلة مصدرا واتجاها ومسارا، نجد عنوان الرسالة الرسالة في أعلى المراسلة يسارا مع دخول إلى الوسط مرتبا تحت التاريخ.

3-6- الموضوع:

هو بيان يعكس الملخص العام أو الفكرة التي تتمحور حولها المراسلة في شكل جملة مفيدة حتى يتسنى للجهة المرسل إليها أخذ فكرة عن موضوع المراسلة، كما يساعد هذا البيان في التنظيم بالنسبة للمصالح التي تنظم وتصنف مراسلاتها على أساس مواضيعها (الأرشيف)¹. مكانه تحت رقم الترتيب وقد نجده في وسط الصفحة و من أمثلة مواضيع المراسلات: طلب تسليم بطاقة الناخب، طلب رخصة بناء....الخ.

3-7- المرجع:

هو ذلك البيان الذي يوضع عادة تحت الموضوع ليعبر عن السند الإداري (مثل مراسلة سابقة، محضر أو تقرير....الخ) أو القانوني (نص قانوني، قرار إداري، تنظيم مرسوم) أو القضائي (حكم قضائي) المعتمد عليه في تحرير المراسلة أصلا أو ردا ويمكن أن يعتمد كسند للمراسلة كذلك مثل زيارة سابقة، مكالمة هاتفية...الخ.²

1- زواوي محمد: المراسلات والتنظيم الإداري، دار موفم للنشر، 2015، ص13

2- بوحميده عطاء الله: مرجع سابق، ص14

و للمرجع أربعة عناصر أساسية هي : نوعية النص (رسالة ، منشور ، قرار...الخ) ، بيان الرقم ص (الرقم التسلسلي في الصادر مثلا)،بيان التاريخ(تاريخ استصداره بالضبط) ، موضوع النص (أي ما تضمنه)

مثال : رقم المرسوم التنفيذيبتاريخ.....المتعلق ب.....
المنشور رقم..... المؤرخ فيالمتضمن

3-8- المرفقات أو المستندات

هي البيانات الظرفية وهي مجموعة الوثائق (الإدارية أو القانونية أو القضائية) التي ترسل رفقة المراسلة الإدارية لتدعيم محتواها أو تبريره.¹ فإن كانت وثيقة مرفقة واحدة تكتب كاملة وأن كانت اثنتين فما وق تكتب عدد الوثائق المرفقة فقط بين قوسين، ترتب المرفقات تحت بيان الموضوع، فإن وجدت مراجع بعد الموضوع فتأتي المرفقات مباشرة بعدها.²

3-9- صلب الرسالة:

هو نص الرسالة ومحتواها الذي يعبر فيه صاحبه عن قضيته وغرضه من المراسلة، يشغل محواه الجزء الأكبر من الورقة والرسالة أما إعداده فتحكمه منهجية معينة في التصميم والتحرير حيث يضم:

- مقدمة (صيغ المقدمة)
- عرض (صيغ العرض والتحليل، صيغ الترتيب وصيغ تقديم الحجج والأدلة) يتم التعرض للموضوع بالتحليل والحجج والمبررات وترتيبها حسب أهميتها مستعملين أدوات الربط وعلامات الوقف
- خاتمة (صيغ الختام) وهنا لا يقصد بالخاتمة عبارة المجاملة بمفهومها الضيق بل يقصد بها العبارة التي تنتهي بها المراسلة، والتي قد تتخذ صفة أو شكل الأمر في حالة الرسالة النازلة (من الرئيس إلى المرؤوس)، أو شكل طلب والتماس في حالة الرسالة الصاعدة (من المرؤوس إلى الرئيس).³

3-10-النسخ المرسل:

1- زواوي محمد: مرجع سابق، ص33
2- سرير رايح عبد الله: التحرير الإداري وتطبيقاته في الإدارة العامة بالجزائر، كلية العلوم السياسية والعلاقات الدولية، جامعة الجزائر 2015، ص3-
2016، جامعة الجزائر، ص16
3- بوحميدي عطاء الله: ملخص محاضرات المراسلات الإدارية، كلية الحقوق، جامعة الجزائر، 2011-2012، ص16

هو بيان من الممكن إيجاده أولاً ويتم الإشارة إليه خاصة في التقارير لتوضيح الجهة التي سترسل إليها نسخة من الرسالة، ويتم طبع نسخ ورقية للرسالة الأصلية وإرسالها إلى الجهات المعنية، مسبوقة بالعبارات التالية: للإعلام أو التبليغ، أو التنفيذ أو الحفظ أو الترتيب. كما يتم تدوينها أسفل صفحة الرسالة من اليمين وكمثال:

-نسخة إلى الإعلام بجميع أشكاله

-نسخة للمعني (للتبليغ).

3-11-الإمضاء:

يتم تدوينه في أسفل الصفحة الخاصة بالرسالة على جهة اليسار للإشارة إلى صاحب المعلومة سواء معومة أو قرار أو صاحب مسؤولية، وجوده يعطي مصداقية قانونية وتنفيذية للرسالة وبغيابه تفقد الرسالة قيمتها

وصحتها، والإمضاء لا يعني فقط المعنى المباشر للمصطلح بل هناك دلالة قانونية يجب أن تتوفر وهي اسم ولقب المسئول، الصفة الوظيفية له، ختم الإدارة مع التوقيع. ويتخذ الإمضاء صورتان:

- الإمضاء المباشر: هنا يمضي صاحب الرسالة الأصلي بجميع المعطيات التي ذكرت سابقاً.

- الإمضاء غير المباشر: هنا يمضي شخص ثان موجود في السلم الهرمي لسلطة صنع القرار نيابة عن المسئول الأول عن الرسالة أي بتفويض منه ليكتب الإمضاء بالطريقة التالية: مدير المركز الجامعي ميلة بتفويض من الوزير-اسم ولقب مدير المركز-الصفة الوظيفية-التوقيع مع الختم.

ثالثاً- نماذج عن المراسلات الإدارية ذات الطابع الرسمي

1-جدول الإرسال:

1-1- مفهوم جدول الإرسال:

هو وثيقة إدارية، تحرر من طرف موظف مؤهلاً تنظيماً داخل الإدارة، وعليه تحرر من أجل الإعفاء من المسؤولية في حالة الضياع أو التزوير أو التلف وسرقة الوثائق (التي يحملها جدول الرسائل"، ولضمان وصول الملفات الإدارية المختلفة بكل انسيابية للمصالح المعنية، خاصة وأن جدول الرسائل يفصل ويذكر نوع الوثائق المرسله وطبيعتها وعددها

كما يعرف جدول الإرسال (كشف أو ورقة الإرسال)، بوثيقة الإرسال التي تسجل فيها بعض الوثائق المرسلة في إطار العملية التبادلية بين المصالح الإدارية لمتابعة سيرورة ملف ما. من جهة أخرى يصطلح على جدول الإرسال بـ "حافطة الإرسال"، التي تمثل السند الورقي الذي يستخدم في نقل أو تحويل الوثائق والمستندات بين المصالح الإدارية داخل نفس الوحدة أو بين وحدات إدارية مستقلة، ويهدف أساسا إلى الاحتفاظ بسند قانوني يثبت انتقال وتسليم تلك الوثائق والمستندات إلى المرسل إليه، بحيث يتم التأشير بالاستلام على النسخة الإضافية للجدول من طرف هذا الأخير، قبل أن يسترجعها المرسل.

1-2- العناصر الشكلية لجدول الإرسال:

يتميز جدول الإرسال بجملة من الخصائص الشكلية التي تحتويها هذه الوثيقة الإدارية والمتمثلة في:

- الرأسية أو الدمغة
- الطابع
- المكان والتاريخ
- رقم الترتيب
- تبيان صفة المرسل
- تبيان صفة المرسل إليه.
- عنوان اسم الوثيقة: يكتب عقب ذلك بالبند العريض عبارة "جدول إرسال" لبيان طبيعة الوثيقة
- الإمضاء

1-3- كيفية تحرير الجدول :

يرسم جدول الإرسال في جزئه السفلي بتقسيمه إلى ثلاث أعمدة مختلفة، ولكل عمود وظيفته الخاصة.

• العمود الأول

تحت مسمى " بيان الوثائق " ويتضمن التعريف بكل المرفقات وتبيان نوعها بإيجاز، مع توظيف صيغة المجاملة من قبل:

يشرفني أن أوافيكم بالوثائق التالية..... (ترتب أسفل بعضها البعض)

يشرفني أن أبعث لكم طيه الوثائق المبينة أدناه (ترتب أسفل بعضها البعض)

• العمود الثاني:

يبين ويوضح بشكل دقيق عدد الوثائق المرسلة، ويكون تحت مسمى "العدد" وهنا تجدر الإشارة على حتمية تسمية كل الوثائق المرفقة واحدة بواحدة دون أي اختصار.

• العمود الثالث:

يكون تحت مسمى "الملاحظات أو التوجيهات"، ومن أمثلة العبارات والجمل التي تكتب في هذا العمود أو الخانة نجد: للإعلام - قصد الإطلاع - قصد التبليغ - قصد التزويد بعناصر الجواب - قصد الإمضاء - من أجل التنفيذ - لكل غاية مفيدة - من أجل اتخاذ القرار - من أجل التأشير - قصد التخصيص - الإشعار بالوصول أو الإفادة بالإستلام.

"حماية للجهة المرسلة ولوضع الطرف المرسل إليه أمام كامل مسؤولياته، فإنه يفترض تسجيل العدد الكلي للوثائق المرفقة أسفل الجدول بمحاذاة عبارة: "المجموع"، كما يكون محرر جدول الإرسال مطالباً بعدم ترك أي فراغ في عمود "بيان الوثائق، لتجنب أي إضافة لبيانات أخرى"¹

من جهة أخرى، فإن الوصف الشكلي لهذه الوثيقة تجعل من الجدول يتبع بالعنصر التالي: -تسجيل المعلومات المتعلقة بإمضاء مصدر الإرسال، مع تبيان الصفة الوظيفية للموقع من الاسم الشخصي الوظيفي بالإضافة إلى التوقيع وختم المصلحة. أما في حالة تعدد المرسل إليهم يسجل هؤلاء في نهاية الورقة على اليمين تحت عنوان: نسخة أو نسخ (موجهة إلى... كما هو الشأن في الرسالة الإدارية).

2- الاستدعاء والدعوة:

2-1- تعريفه

الإستدعاء و الدعوة عبارة عن رسائل إدارية تهدف إلى طلب حضور شخص أو أشخاص معينين بصفة إلزامية (الاستدعاء) أو طوعية (الدعوة) لغرض يتوجب تحديده في نص الرسالة. تستخدم هاتان الوثيقتان لأغراض شتى أهمها الدعوة (حين توجه إلى رؤساء إداريين) أو الاستدعاء (حين يوجه للنظراء أو المرؤوسين) لحضور الاجتماعات، وكذلك استدعاء المرشحين للمشاركة في امتحان أو مسابقة، أو شخص طبيعي من أجل إتمام

1 -صولي ميلود: فنيات التحرير الإداري، كلية علوم الإعلام والاتصال، جامعة الجزائر 3، 2022-2023، صص 36-37

معاملة إدارية، أو دعوة شخصيات معينة لحضور حفل أو محاضرة أو استقبال زائر رسمي وغيرها. توجه الإدارة العمومية هذه الدعوات و الاستدعاءات كتابيا، مع وجوب احترام الأجل الزمني اللازم لوصول و تلبية الدعوة أو الاستدعاء، أو الأجل القانوني (المحدد بموجب النصوص التنظيمية و تحتفظ الإدارة بنسخ من هذه المراسلات لاستخدامها كإثباتات عند الحاجة. و في حالات الاستعجال أو ضيق الوقت يمكن إرسال الاستدعاء عبر الفاكس أو الاستعاضة عن الاستدعاء التقليدي بالوسائل السريعة كالبرقية، لضمان سرعة وصولها و الحفاظ في نفس الوقت على أثر مادي يثبت الإرسال.

2-2- عناصر الدعوة و الاستدعاء:

العناصر الشكلية للاستدعاء و الدعوة لا تختلف عن عناصر الرسالة، بحيث تتضمن هذه الوثائق: الرأسية - الطابع - المكان و التاريخ - صفة المرسل - صفة أو اسم المرسل إليه و عنوانه - المرجع إن وجد - المرفقات إن وجدت - توقيع و ختم المكلف بالعملية . أما مضمون الدعوة و الاستدعاء فيحدد وجوبا الغرض أو السبب، التاريخ و التوقيت، المكان، و ما يتوجب على المستدعى إحضاره من وثائق أو وسائل.

في حالة الاستدعاء أو الدعوة لحضور اجتماع يتوجب تسجيل بنود جدول الأعمال مباشرة عقب النص أو صلب الموضوع، و تسجل هذه البنود في شكل محاور موجزة بما يسمح للمعني معرفة أغراض الاجتماع و التحضير له بجدية . و مما ينبغي التنبيه عليه في هذا السياق ضرورة تجنب استخدام العبارات الغامضة و المبهمة مثل ما درجت عليه بعض الإدارات في استعمال عبارة "الأمر يهكم"، و هو ما يترك المدعو في حالة حيرة و تردد، بل ينبغي ذكر الأمر سبب الاستدعاء سواء تعلق الأمر بالمواطنين أو فيما بين المصالح الإدارية.¹

3- المذكرة:

3-1- تعريفها:

هي وثيقة إدارية داخلية ومؤقتة متداولة داخل الإدارة أو المؤسسة، لكونها لا تستعمل في التعامل مع أشخاص أجنب عن الإدارة أو المؤسسة، وتنتهي صلاحيتها بانتهاء العمل الذي صدرت من أجله. وتتضمن المذكرة تعليمات ومقررات من المسؤول الإداري إلى

¹ -/2016/ https://eddirasa.com/wp-content/uploads/ تاريخ الزيارة 2.23/8/27 الساعة 18.12

مرؤوسيه، قصد العمل على تطبيق التوجيهات الصادرة من أجل توحيد طريقة العمل وتحسينها، كما تصدر أيضا من المرؤوس الإداري إلى رئيسه لإفادته بمعلومات عاجلة أو أجلة¹.

المذكرات يحررها الرؤساء لتقديم توجيهات وأوامر للمستخدمين/المرؤوسين، لذا يتميز أسلوبها بالصرامة والإيجاز المعقول دون استرسال في الشرح والتبرير.

3-2- أنواع المذكرة الإدارية:

هناك عدة أنواع للمذكرة الإدارية نذكر منها ما يلي:

مذكرة إخبارية: هي مذكرة تحتوي على معلومات جديدة يتوجب إخبارها من طرف الرئيس إلى المرؤوسين و هو يعتقد بجدوى إخبارها إليهم و هنا تكمن أهميتها.

- مذكرة استفسارية: هي وثيقة إدارية تعالج موضوعا قائما من أجل الاستفسار عن معلومات خاصة به لإكمالها و لمعالجة ذلك النقص في المعلومات الضرورية.

- مذكرة تحليلية: هي وثيقة قصيرة و مركزة تلخص معلومات و معطيات متفرقة موجودة بملف ما لتحليلها و الخروج بتفسيرات و اقتراحات حلول.

- مذكرة مصلحة: هي من وسائل الاتصال في المنظمة و تصدر عن مصلحة معين فيها إلى مصلحة أخرى أو إلى باقي المصالح تحتوي على معلومات و أخبار و مستجدات.

3-3- أغراض المذكرة:

تستخدم المذكرات الإدارية لعدة أغراض أهمها:

- إصدار تعليمات و أوامر

- الإلتزام بمواقيت العمل

- المحافظة على وسائل الإدارة

التحلي بأخلاقيات المهنة

- إعطاء توجيهات و نصائح:

الحرص على النظافة

تدابير الوقاية و الأمن

معلومات تخص المستخدمين

1 - عميش علي ورزاق العربي: مرجع سابق، 2010، ص 99

-تغييرات تنظيمية طارئة

د-عناصر المذكرة الإدارية

تتضمن المذكرة العناصر التالية:

- الرأسية
- الطابع
- تاريخ و مكان تحرير المذكرة
- الرقم التسلسلي طبقا للترتيب المسجل في سجل البريد الصادر أو السجل الخاص بالمذكرات إن وجد
- عنوان المذكرة و موضوعها
- الجهة الموجه إليها
- نص المذكرة
- الصفة الوظيفية لمحرر المذكرة وإمضاؤه
- الإشارة إلى الجهات الواجب إبلاغها و طريقة التبليغ (التعليق، التسليم الشخصي...)

<https://khitasabdelkarim.wordpress.com/2016/01/09/>

4-الإعلان

4-1-تعريفه:

هو وثيقة إدارية مؤقتة تصدرها الإدارة من حين لآخر باعتبارها وسيلة من وسائل الإعلام والتبليغ الداخلي.

4-2-الهدف من تحريره:

تلجأ الإدارة إلى تحرير الإعلانات من أجل تبليغ و إعلام الموظفين العاملين بها بخصوص قضايا وانشغالات تهمهم في الحين، سواء تعلق الأمر بالنشاطات والممارسات المهنية، أو بقضايا ذات علاقة بحالة الموظف الإدارية، قصد تسويتها أو المطالبة بتنفيذ

أمر ما، أو بخصوص إعلامهم للمشاركة في الامتحانات أو المسابقات أو التدريبات التي تهمهم، وذلك قصد الاستعداد لها وتقديم رغباتهم بشأنها.

4-3- كفاءات تبليغ الإعلان:

تلتصق الإعلانات في مكان مخصص لها وفي المكان الذي تتواجد فيه الفئة المعنية، كقاعة الأساتذة مثلا، إذا كان الإعلان يهم الأساتذة، وعلى سبورة الإعلانات في بهو المؤسسة إذا كان الإعلان يهم التلاميذ.

ويمكن أن نسجل الإعلانات على لوح الملصقات الذي تخصصه الإدارة لذلك، أو تدون في سجل خاص يفتح لهذا الغرض يمرر على الموظفين للإطلاع على محتوياتها والتوقيع عليها. هذا، ومن ضمن الإعلانات أيضا، تلك الإعلانات التي نشاهدها يوميا في الأماكن العمومية

الخاصة بالنشر والتبليغ، أو تلك التي نطالعها في الصحف اليومية، أو اللافتات الشهرية أو على ملصقات المباني والساحات العمومية، كإعلان عن مناقصة أو مزايمة أو المشاركة في مسابقة أو امتحان أو انقطاع التيار الكهربائي، أو انقطاع الماء في حي من الأحياء ... الخ.

4-4- التقديم المادي للإعلان:

تتضمن الإعلانات الصادرة من إدارة عمومية العناصر التالية:

أ - الدمغة (شعار الدولة مع الطابع أي اسم الإدارة التي أصدرت الإعلان)

ب - رقم التسجيل.

ج - عنوان الوثيقة (إعلان) بخط بارز وقد يكون متبوعا بالموضوع مثلا: إعلان متعلق ب...

د - مضمون الإعلان و يكون مختصرا واضحا و دقيقا.

ه - تاريخ ومكان إصداره.

و - توقيعه من طرف السلطة أو الهيئة أو المسؤول الإداري المعني.

5- البرقية الرسمية:

5-1- تعريف البرقية:

هي وثيقة إدارية للإخبار أو لعرض موجز لقضية هامة ومستعجلة، وهي وسيلة من وسائل الاتصالات الحديثة التي كثر تداولها في عصرنا، ونتيجة سرعة البت في القضايا المستعجلة بين الإدارة والأشخاص العاديين أو المعنويين والخواص للإفادة بمعلومات مستعجلة وذلك بأسلوب وجيز، دقيق وواضح.

5-2- الهدف من تحريرها: تستعمل البرقية الرسمية في حالة الاستعجال فقط، لإعطاء تعليمات أو الحصول على معلومات أو الأمر بتنفيذ مأمورية محددة، وقد توجه إلى رئيس إداري أو مرسوم أو لزميل... إلخ

5-3- عناصر البرقية:

إن تقديم البرقية في شكلها المادي لابد من أن تتضمن العناصر التالية (1):

- الدمغة أو الرأسية
- رقم التسجيل
- المكان والتاريخ
- العنوان (برقية رسمية)؛
- بيان المرسل والمرسل إليه، ويكونان في الجهة اليمنى؛
- الموضوع
- المرجع (عند الإقتضاء).¹

5-4- تحرير مضمون البرقية:

يحرر نص البرقية بأسلوب برقي كما ينبغي أن ينحصر في الكلمات الضرورية لفهم المضمون مع حذف عبارة النداء والمجاملة وإضافة كلمة **قف** عند نهاية كل جملة مفيدة، وتختتم بعبارة **قف وانتهى**. والإمضاء مع ذكر صفة المرسل واسمه ولقبه وختم الإدارة.

أما البرقية التي تصدرها مصالح البريد فتكون مشفوعة بالعناصر التالية:

- رقم الإرسال
- ساعة وتاريخ الإرسال
- عدد الكلمات

1 - أمينة بن أميدة، بن حميدة أمينة: مطبوعة دروس ومحاضرات مقياس فنيات التحرير الإداري، قسم علوم الاتصال، كلية علوم الإعلام والاتصال، جامعة الجزائر 3، الجزائر، الموسم الجامعي 2020 / 2019، ص 49.

• المصدر

• ملاحظات المصلحة

6- تعريف المحضر:

هو بمثابة جهاز مسجل إنساني-جهاز إنساني لأنه يسجل كل شيء- إنساني لأنه لا يقيد إلا ما يعتبره مهما ومفيدا وذي علاقة بالموضوع، وهو وثيقة إدارية رسمية وسرد كتابي لما قام به المحرر، ومن خلالها يروي عون الدولة ما رأى و ما سمع أو عاينه وينقل الوقائع أو التصريحات إلى رؤسائه الإداريين أو الجهة التي طلبته دون إبداء رأي بشأنها. والقاعدة أن المحضر يحزر بطلب من السلطة الإدارية و القضائية ومحرر المحضر شخص ذو صلاحيات أو وظيفة محددة مثل الدركي، قاضي التحقيق، يختلف عن التقرير لكونه يقتصر على عرض وقائع أو تلقي تصريحات دون تقديرها أو مناقشتها أو استخلاص نتائجها.

-و يختلف عن عرض الحال في مبدئين: أنه يمثل وثيقة ذات حجية و لا يمكن الطعن فيها إلا بإقامة الدليل على خلاف ذلك، و بذلك فإن تحريره لا يتم إلا من طرف أشخاص مؤهلين لذلك مفوضين من طرف سلطة القضاء .كما أنه يتضمن سرد الوقائع التي يكون العون المكلف بإعداد المحضر قد عاينها شخصيا أو أبلغ بها مباشرة

-تحرير المحاضر يتم باستخدام صيغة ضمير الجمع المتكلم (نحن) و يدون التاريخ بالأحرف و يذكر الساعة متبوع بذكر اسم و صفة الموظف محرر المحضر، و الإشارة إلى التعليمات التي على أساسها يتم هذا التصرف.

- يختم المحضر بعبارات تفيد أن هذا المحضر قد تمت قراءته بحضور الشخص المعني و أنه وقع بعد قراءته.

6-1- أنواع المحاضر:

للمحضر نوعان وهما:

-المحاضر المتعلقة بالشؤون الخاصة:

محضر مباحثات مجلس الإدارة- محضر جمعية عامة للمساهمين-محضر الإجراءات التأديبية.

-المحاضر المتعلقة بالشؤون العامة:

محضر ضبط لمخالفة ما- محضر تحقيق والذي يشرف على تحريره قاضي التحقيق.

6-2- أهمية المحضر:

-يعتبر المحضر تصرفا له دلالة في الإثبات إذ أنه يمثل وثيقة رسمية.

-تسجيل شهادات.

-تقييد اجتماع

6-3- شروط تحرير المحضر:

-الموضوعية والوفاء

-تقييد كل مكان- تاريخ وساعة انعقاد الاجتماع أو حدوث الواقعة

-الإشارة إلى اسم وصفة الحاضرين والغائبين

-ذكر اسم وصفة رئيس الجلسة وجوبا

-تحديد جدول الأعمال

-سرد الوقائع بلا زيادة ولا نقصان وبأمانة وعدل و نزاهة.

-تحري أكبر درجة من الدقة في استعمال الألفاظ وتركيب العبارات.

6-4- تصميم المحضر:**أ- المدخل**

يحتوي على البيانات التالية: الدمغة- الطابع- العنوان وهو عبارة عن ذكر كلمة محضر في الوسط مع بيان نوعه - ثم التاريخ اسم ولقب المحرر صفته ثم الإمضاء- والجدير بالذكر أن المحضر يكون مطبوعا سلفا وما على المحرر إلا أن يدون الشيء المطلوب منه.

ب - المعالجة

تعرض فيها تفاصيل الحدث ويحرر المحضر دائما في جمع المتكلم ، ويبتدئ بكتابة التاريخ بالأحرف لا بالأرقام مثلا : في الثاني جانفي من سنة أربعة وتسعين وألف وعلى الساعة التاسعة صباحا.

ج-الخاتمة: وتتعلق باتخاذ القرارات المتخذة أو الإجراءات المزمع اتخاذها

د- عبارة الاختتام : وتكون في الغالب جملة يشير بها كاتب المحضر إلى انتهاء العملية التي استعدت تحرير المحضر مثل : لقد حررنا هذا المحضر طبقاً للإجراءات المعمول¹.
7- عرض الحال:

عرض الحال وثيقة إدارية تُسجَلُ فيها بصفة تحليلية ما دار أو قيل في اجتماع عمل ما مع نقل ذلك حرفياً و بأمانة.²

كما يعرف بأنه وثيقة تستعملها الإدارة لعرض و تقديم وقائع معينة جرت في اجتماع أو في ندوة أو في محاضرة أو ملتقى.... الخ، وذلك بهدف تقديم وصف لحالة معينة أو واقعة معينة وهنا يتقيدّ العون المكلف بإعداد عرض الحال بسرد و نقل الوقائع بكلّ أمانة دون ال تصرف فيها.

يقدم عرض الحال في غالب الأحيان من عون إلى رئيسه و كبقية الوثائق الإدارية يقدم عرض الحال معلومات عن واقعة أو حالة معينة و ذلك بتقديم صورة حقيقية يمكن استغلالها و الاحتفاظ بها كأثر مكتوب يمكن الرجوع إليه عند الحاجة.³
و يمكن أن يتخذ عرض الحال شكلين و هما: عرض الحال التحليلي و عرض الحال الحرفي

- عرض الحال التحليلي أو التركيبي: و هو ذلك النوع الذي يسجَلُ فيه المحرر أو كاتب الجلسة تدخّلات الأعضاء بصفة تحليلية، فيقتصر في نقله للتدخّلات بعد فرزها على ما هو أساسي من المناقشات و من مقترحات الحلول ، و يستعمل هذا النوع من عرض الحال في سائر الاجتماعات و لا يخضع في الغالب لشكليات ثابتة

- عرض الحال الحرفي : و هو عرض حال يتم من خلاله نقل حرفي و كامل لسير مجريات الاجتماع أو الجلسة أو المناسبة ، و يُستعمل هذا النوع من عروض الحال في المؤتمرات و الجمعيات و المجالس المنتخبة.⁴

8- التقرير:

8-1- تعريفه:

1 - عبد الجليل طواهر: مطبوعة في الاتصال و التحرير الإداري، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، دس، صص 82--83
2 - بوحميذة عطاء الله: مرجع سابق، صص 56
3 - زواوي محمد: مرجع سابق، صص 55
4 - بوحميذة عطاء الله: مرجع سابق، صص 36

هناك عدة تعريفات للتقرير، نذكر منها:

- "التقرير نوع من أنواع الكتابة الوظيفية يفرغ فيها الكاتب قدرا من الحقائق والمعلومات حول شخص معين، أو موضوع ما أو قضية محددة، بهدوء وسكينة بما يجعل موضوع التقرير واضحا معلوماً".¹

وأیضا التقرير لون من ألوان الكتابة الموضوعية، وكل شخص في موقع المسؤولية يجد نفسه مضطرا إلى كتابة تقرير عن عمل قام به، أو نشاط شارك فيه، أو عن أشخاص يعملون تحت رئاسته، أو عن تجربة علمية أجراها، أو عن سير عمل يشرف عليه، أو عن حالة مرضية... الخ.²

9-2- أنواع التقارير:

يتسع التقرير ليشمل كل أوجه الحياة- تقريبا- ، فهو إما أن يتناول شخصا ما أو أن يتناول موضوعا معين ا، أو مشروعاً ما، أو حالة ما.

وتنقسم التقارير إلى قسمين رئيسين، هما:

أ- تقرير عن مشروع دائم أو أشياء موجودة ومصنوعة أصلا، كالتقرير عن موظف في مجال عمله، أو تجربة علمية أجريت أو في طريقها إلى الإجراء، أو عن نشاط ما انتهت ممارسته.

ب- تقرير عن مشروع لم يتم أو أشياء يراد إيجادها وصنعها، كالتقرير عن طريق لم يعبد، أو رحلة يراد القيام بها.

والتقارير متنوعة بتنوع مجالاتها وموضوعاتها، فيمكن تقسيم التقارير من حيث الزمن كالتقارير الدورية، وغير الدورية أو الفجائية؛ وأيضا التقارير من حيث الهدف، وتشمل تقارير المتابعة، والمعلومات، والدراسات، وتقييم الأداء، وكذلك التقارير من حيث المحتوى وتشمل التقارير المالية والمحاسبية، والأنشطة، والأفراد.³

لابد لكاتب التقرير أن يتصف ببعض الصفات المثالية، منها:

- الالتزام بالموضوعية.

- الالتزام بالمهنية.

1- عباس محجوب: المهارات اللغوية، منشورات جامعة السودان المفتوحة، ط4، الخرطوم، السودان، 2006، ص112

2 - عثمان صالح الفريخ: وأحمد شوقي رضوان: التحرير العربي، مكتبة العبيكان، الرياض، 2004، ص273

3- عبد المنعم أحمد محمد: الكتابة الوظيفية (نموذج التلخيص والرسالة الإدارية والتقرير)، مجلة جامعة المدينة العالمية، عدد 1، 2011، ص16

- التميز بقدرات شخصية في المشاهدة والتفكير والاستدلال والحكم.
- الأمانة الشخصية والعلمية.

- ضرورة الالتزام بوضع هيكل أو إطار أو خطة للتقرير.
والتقرير يعتبر بمثابة شهادة لا بد في من الالتزام بالنزاهة والموضوعية والأمانة.

8-3- الهيكل العام لكتابة التقرير:

وهناك عدد من الخطوات التي يجب مراعاتها دبل الشروع في كتابة تقرير ما، وإتباعها بلغة يعني الوصول إلى تقرير جيد، وهذه الخطوات بعضها مرتبط بالناحية الفنية للتقرير، وبعضها مرتبط بصورة كبيرة بكاتب التقرير وما ينبغي أن يتصف به من مزايا وصفات. فهناك عدة أشياء يجب تحديدها دبل الشروع في هيكل التقرير، وهي:

- معرفة نوع التقرير المطلوب.

- تحديد الهدف من التقرير.

- جمع المعلومات والحقائق الكافية والمعينة على كتابة تقرير متكامل.

وبالنسبة إلى هيكل التقرير؛ فالمتعارف عليه أن يتبع كاتبه منهاج وخطة يحدد من خلالها ما هو المطلوب، وما هي الأسئلة المطروحة التي تحتاج إلى إجابات، والهيكل العام للتقرير يتكون من الآتي:

أ- العنوان:

وفيه يوضح الكاتب اسم الموضوع الذي يتناوله التقرير وتحديد العنوان يبين أن كاتب التقرير قد عرف الهدف من التقرير، وغالب ما يكون العنوان مرتبطا بخطاب التكليف الذي وجه إلى كاتب التقرير.

ب- المقدمة:

توضح للتعريف عن الهد من التقرير¹، ويمكن أن تكون في سطور معدودة أو عدد من الصفحات حسب حجم التقرير، وفيها يتم عرض الأفكار العامة التي سوف ترد في التقرير، وتتهيئ لما سيرد في متن التقرير، ويورد فيها اسم طالب التقرير ودرجته الوظيفية، وأسماء الأشخاص الذين أعدوا التقرير، وتحديد زمان ومكان التقرير، ويجب أن تكون كلماتها دقيقة

1- عباس محجوب وعبد النبي محمد علي: مرجع سابق، ص114

وواضحة¹ ولا بد لكاتب التقرير من ذكر طريقته أو منهجه في كتابة، وبيانه لطرق جمع معلوماته، وبيان خطته لتقسيمه.

ج- العرض أو جسم التقرير:

ويشكل الجزء الأساسي من التقرير، وفيه يتم عرض البيانات والحقائق والمعلومات التي توصل إليها، مرتبة ومنظمة ومقسمة إلى أجزاء وفقرات منطلقاً من معطيات مثل الودائع والمشاهدات، تسهل الفهم والاستيعاب، وأي خلل في العرض يؤدي إلى خلل واضح في التقرير، ويقود بالتالي إلى نتائج خاطئة تؤدي إلى اتخاذ القرار الخاطئ.

د- الخاتمة:

تقديم تلخيصاً لأهم النتائج والتوصيات التي وصل إليها التقرير، وفيها طرح للحلول والاقتراحات على ضوء ما ورد في العرض الأساسي للتقرير، والخاتمة تمثل الإجابة على المطلوب في خطاب التكليف والتوجيه، ولذا لا بد أن تكون الصلة بين الخطاب والعرض الأساسي واضحة وقوية.

ه- المصادر والمراجع:

يجب وضع قائمة للمصادر والمراجع والملحقات التي استعين بها في كتابة التقرير؛ حيث يمكن الرجوع إليها إذا دعت الحاجة؛ لأنها تشكل إثباتاً لما جاء في التقرير من معلومات.

و- التوقيع:

بعد الفراغ من التقرير لابد لكاتب التقرير - ومن عاونه - أن يكتبوا أسماءهم ودرجاتهم الوظيفية، وتاريخ بداية ونهاية التقرير، وأن يمهروا التقرير بتواقيعهم، وذلك نظراً لما للتقرير من أهمية ولما يترتب عليه من نتائج².

9- التعليمات الإدارية:

تعد النصوص التنظيمية نص صادر عن السلطة التنفيذية في الدولة ممثلة في رئيس الجمهورية، الوزير الأول أو رئيس الحكومة، وذلك من أجل تبيان إجراءات وكيفية تطبيق وتنفيذ النصوص التشريعية حيث يستمد روحه من القانون ولا يمكنه مخالفة أحكامه، وهو أقل

1 - عبد الله علي مصطفى: مهارات اللغة العربية، دار الميسرة للنشر والتوزيع، ط2، الأردن، 2007، ص192

2 - عيد المنعم أحمد محمد: مرجع سابق، ص ص 18-19

درجة من النص التشريعي بحيث يفترض إعداده إجراءات أقل تعقيدا من إجراءات إعداد النص التشريعية.¹

-النصوص التنظيمية هي النصوص الصادرة عن السلطة التنفيذية (الحكومة) أو من قبل الإدارة العمومية فيما يخص تحديد بعض الحقوق و الواجبات، وتعد أقل درجة من النصوص التشريعية لكونها تبين إجراءات وكيفيات تطبيقها وتنفيذها، ويمكن أن تصدر في شكل مرسوم أو قرار أو منشور أو تعليمية.²

إن من أهم الوسائل الإدارية نذكر التعليمات الإدارية التي شاع استعمالها في الوقت الحاضر، بل أن أسمها أصبح لصيقا بمدلول الإدارة الحاكمة. فقد وجد الفقه والقضاء الإداريين صعوبة في تحديد تعريف شامل لهذه النصوص وذلك بسبب تضخم أوجه استعمالها علاوة على اختلاط وانحلال المفاهيم المرتبطة بها.

9-1- تعريفها:

يمكن تعريف التعليمات الإدارية بأنها أوامر تعطى من رؤساء المرافق إلى الموظفين الخاضعين لسلطتهم، فيما يتعلق بتفسير وتطبيق القوانين واللوائح، وتتفاوت الأهمية القانونية لهذه الوثائق بصورة رئيسية بحسب ما إذا نظر إليها من جانب الموظفين أو من جانب الأفراد الذين تطبق عليهم، فالتعليمات السمة الإيجابية حيال الموظفين بمعنى أنهم ملزمون بها وبالامتثال بما ورد بها من توجيهات.

فقد عرفها الأسطورة والين (M) **Waline** بأنها ما يشكل نقطة ضعف بالنسبة للقانون الإداري هو عدم وضوح وعدم دقة المصطلحات التي يستعملها في توجيه النشاط الإداري.³

1-مبروك حسين: تحرير النصوص القانونية، دار هومة، ط 5، الجزائر، 2014، ص 64.

2- بن جميل رميساء وآخرون: أثر النصوص التنظيمية على تحسين العاملين بالمكتبات الجامعية الجزائرية، مجلة الرسالة للدراسات والبحوث الإنسانية، مجلد 8، ع 2، 2023، ص 35.

3- **Waline (M)**, empirisme et conceptualisme dans la méthode juridique, faut-il tuer les catégories juridiques Ed Sirey, Paris, 1963, P 359.

كما عرفها الأستاذ **عمار عوابدي** بأنها نصوص مكتوبة تصدر إما عن وزير (منشور وزاري)، أو عن رئيس مصلحة لإدارة عمومية تتضمن أوامر صادرة من رؤساء المرافق إلى الموظفين الخاضعين لسلطتهم من أجل تفسير وتطبيق القوانين واللوائح أو لإحداث تغيير في التنظيم الداخلي للإدارة.¹

9-2- أنواعها:

يمكن التطرق إلى أنواع التعليمات الإدارية في مايلي:

أ- التعليمات الإدارية التفسيرية:

نقصد بالتعليمات التفسيرية تلك الوثائق الإدارية الداخلية التي تسهل تطبيق النصوص التشريعية والتنظيمية عن طريق تفسيرها وتحليلها وتفصيلها وتوضيح عناصرها المختلفة في شكلها وفي فحواها.²

بالإقتراب من مدلول التفسير المقصود هنا فإن النصوص موجهة لتقديم عرض وافي للنص الأصلي وليس مناسبة لتقديم تعليق عشوائي حوله أو إبراز وجهة نظر شخصية حوله، أو تقديم اقتراح معين لتعميم تطبيق التفسير الوارد خارج نطاق الجهاز الإداري .

ب- التعليمات التنظيمية:

يقصد بها تلك التدابير التي تستهدف إضافة شيئاً ما إلى القانون عن طريق التأثير في المراكز القانونية القائمة سواء عن طريق فرض التزامات وواجبات على الأفراد أو على نقيض ذلك منحهم حقوق و ضمانات جديدة، وتتميز بتمتعها بنفس خصائص القواعد القانونية العامة، الأمر الذي جعلها ترقى لمرتبة القرارات الإدارية ومن ثم إمكانية منازعتها أمام القضاء الإداري.

ج- التعليمات النموذجية:

هذه الطريقة في التعامل نجدها بشكل مكثف ضمن العلاقات التي تربط وزير الداخلية بالإدارات المحلية، أو العلاقات التي تربط الولايات بالبلديات.

د- التعليمات الإدارية الإعلامية:

1 - عمار عوابدي، القانون الإداري، دار هومة للنشر، الجزائر 1998 ، ص134
2 - منصور مولود، وظيفة الحكومة في الجزائر، رسالة دكتوراه في القانون، جامعة بن عكنون، الجزائر، 2001-2002، ص325

هي مجرد أداة إدارية لنقل المعلومات أو نقطة اتصال بين الرئيس الإداري والمرؤوسين، وبالموازاة مع هذا الوصف، فأنها لا تحمل أي عنصر يوحي بالطبيعة الآمرة، لأنها لا تتضمن توجيه أوامر معينة إلى المخاطبين بها، وحتى إن حصل ذلك فإنه يكون بشكل نحيف جدا، مما لا يغير من طبيعتها الإعلامية.

9-3- طريقة تحريرها:

تخضع التعليمات لجميع عناصر التقديم المادي التي تطبق في مجموع الوثائق الإدارية و هي:

- الدمغة
- رقم التسجيل
- بيان المرسل إليهم إذا كانت موجهة إلى المسؤولين أو أشخاص معينين مثال ذلك:
- تعليمات إلى السادة الولاية.
- تعليمات إلى مديري التربية بالولايات
- تعليمات إلى مفتشي التربية الوطنية ... الخ.
- الموضوع
- المرجع (عند الاقتضاء)
- نص التعليمات
- المكان و التاريخ
- الإمضاء¹

10- المرسوم:

- هو عمل قانوني انفرادي يصدر بإرادة إحدى السلطات الإدارية في الدولة ويحدث آثارا قانونية بإنشاء وضع قانوني جديد أو تعديل أو إلغاء وضع قائم.
- المرسوم هو من ضمن القرارات الإدارية التي يتخذها ويصدرها رئيس الدولة بصدد ممارسة وظيفته الإدارية والمحددة بنصوص الدستور، أو بموجب العرف الدستوري.²
- وتنقسم المراسيم إلى:

1 - عميش علي ورزاق العربي:مرجع سابق،ص122

2 -مولاي هاشمي:المرسوم كآلية للتشريع في المنظومة القانونية الجزائرية،مجلة الإجتهد للدراسات القانونية والإقتصادية،ع6،المركز الجامعي تمنراست،الجزائر،2014،ص67

-مراسيم رئاسية:

تحتوي تنظيماً مستقلاً إذا استمدت قوتها من الدستور، وقد تحتوي تنظيماً تنفيذياً إذا جاءت منفذة لقانون، وتصدر المراسيم الرئاسية من رئيس الجمهورية على مستوى مجلس الوزراء.

-المراسيم التنفيذية:

تصدر من الوزير الأول، وتأتي تنفيذاً للقانون أو التنظيم

10-1-عناصر تقديمها المادي:

-عنوان النص : ويتضمن النقاط التالية

-نوعية النص(مرسوم، قرار، مقرر)

-بيان الرقم: (ندون فيه السنة والرقم التسلسلي)

-بيان التاريخ

-المضمون

-صاحب النص

-الحديثات: أي التاشيرات التي يرجع إليها)

-صيغة النص

-محتوى النص

-المكان والتاريخ

-الإمضاء.¹

11-القرار والمقرر:**11-1-تعريفه:**

القرار الإداري هو إفصاح الإدارة في الشكل الذي يتطلبه القانون عن إرادتها الملزمة بما لها من سلطة بمقتضى القوانين واللوائح؛ وذلك بقصد إحداث أثر قانوني معين متى كان ممكناً وجائزاً قانوناً، وكان الدافع إليه ابتغاء مصلحة عامة.

1 - عميش علي ورزاق العربي: مرجع سابق، ص 222

-القرار الإداري هو الأسلوب النموذجي لنشاط الإدارة الأكثر استعمالاً والأكثر تميزاً من الناحية النظرية لأن السلطة العامة تظهر من خلاله بكل جلاء.¹

-القرار الإداري هو أبرز مظهر يتجسد فيه سلطان الإدارة...وأهم مظهر لإتصال الإدارة بالأفراد.²

يعد القرار الإداري أهم مظهر من مظاهر نشاط وامتيازات السلطة التي تتمتع بها الإدارة وتستمدّها من القانون العام ، إذ بواسطته تستطيع الإدارة بإرادتها المنفردة على خلاف القواعد العامة في القانون الخاص إنشاء حقوق أو فرض التزامات ، ويرجع السبب في ذلك إلى أن الإدارة المصالح العامة والتي يجب تغليبها على المصالح الفردية الخاصة.

وهناك فرق أيضاً بين سبب القرار الإداري والغاية منه ، فالسبب حال توجد عند إصدار القرار فتدفع الإدارة إلى إصداره ، أما الغاية فهي ما تسعى الإدارة إلى تحقيقه من إصدار القرار ، فالمخالفة التي يرتكبها الموظف هي ركن الغاية عيب "إساءة استعمال السلطة أو الانحراف بالسلطة ، ومفهومة أن يستهدف القرار الإداري غرضاً غير الغرض الذي من أجله منحت الإدارة سلطة إصداره³ ، ويعد القرار الإداري باطلاً إذا قصد هدفاً بعيداً عن المصلحة العامة أو الهدف المخصص ، وترجع أهمية ركن الغاية إلى كونه يشكل مع ركن السبب ضمانه مؤكدة للأفراد في عدم إمكان قيام الإدارية بمصادرة حقوق الأفراد أو التعسف في استعمال الحق .

ومن صور إساءة استعمال السلطة :

- أن يتوخى مصدر القرار هدفاً لا صلة له بالمصلحة العامة ، كأن يسعى إلى تحقيق غرض سياسي أو مذهبي أو بقصد الانتقام ، أو الدفاع عن مصالحه الخاصة .
- قد يتخذ القرار لتحقيق مصلحة عامة لكن صورة هذه المصلحة ليست هي التي من أجلها زودت السلطة الإدارية بإمكانية إصدار القرارات ، ومثالها التقليدي أن تستخدم سلطات الضبط الإداري لأغراض غير وقائية النظام العام ولو كانت تلك الأغراض متعلقة بالمصالح العام .

¹ -jean Rivero,Droit administratif,Precis Dalloz,8ème èd,1977,p93.

² -سليمان محمد الطماوي: الوجيز في القانون الإداري، دراسة مقارنة، القاهرة، 1989، ص693

³ -فهد العنزي:القرار الإداري تعريفه وأركانه على موقع [http://www.siironline.org/alabwab/edare-](http://www.siironline.org/alabwab/edare-%20eqtesad(27)/614.htm)

- عندما تتخذ الإدارة قراراً يبدو في مظهره الخارجي انه قرار لا شائبة فيه من حيث المشروعية ، لكن الهدف الحقيقي وراءه إسقاط أحكام العدالة ، كما لو صدر مرسوم لائحي يعدل نظام الإدارات بهدف السماح باتخاذ إجراءات فردية مماثلة لقرارات حكم مجلس الدولة بالغائها .

11-2- عناصر القرار:

يمكن تحديد عناصر القرار الإداري بما يلي:

-**القرار الإداري هو عمل قانوني:** أي إنه تعبير عن الإرادة بقصد ترتيب أثر قانوني، هذا الأثر قد يكون إنشاء لمركز قانوني أو تعديلاً له أو إلغاءه

-**القرار الإداري عمل يصدر بالإرادة المنفردة:** يتميز القرار الإداري بأنه إفصاح عن إرادة الإدارة؛ وبالتالي فهو عمل يصدر من جانب الإدارة وحدها، ولكن ليس معنى ذلك وجوب صدور القرار عن فرد أو شخص واحد، فالجهات الإدارية المختصة بإصدار القرارات الإدارية قد تتمثل في فرد واحد، وزير أو مدير عام... إلخ، وقد تكون هيئة جماعية تضم عدداً من الأشخاص مثل مجلس الوزراء أو مجلس إدارة إحدى الهيئات أو المصالح العامة. وصدور القرار الإداري بالإرادة المنفردة للإدارة هو الذي يميزه من العقد الإداري الذي ينشأ من تلاقي إرادة الإدارة مع إرادة أخرى، حتى لو كانت الإرادة الأخيرة لشخص من أشخاص القانون العام؛ وذلك لعدم وجود طابع الإرادة المنفردة.

-**أن يكون القرار الإداري نهائياً (تنفيذياً):** أي أن يصدر القرار الإداري من سلطة إدارية تملك حق إصداره بشكله النهائي، دون الحاجة إلى تصديقه من سلطة إدارية أعلى؛ أي إنه استنفذ جميع مراحل التدرج الإداري اللازمة لوجوده قانوناً، وهذا يعني أنه يترتب على صدوره بشكله النهائي أثر قانوني معين، وذلك بإنشاء وضع قانوني أو تعديله أو إلغائه، وسواء تعلق الأمر بقرار تنظيمي أم بقرار فردي.

ويختلف نوع القرار حسب اختلاف المستويات الإدارية:

-**القرار الوزاري المشترك:** هو القرار الصادر عن أكثر من وزير واحد و ذلك عندما تشترك الصلاحيات في المسألة المقرر فيها بين عدة دوائر وزارية.

-**القرار الوزاري:** يتخذ من طرف وزير واحد في حدود الصلاحيات المخولة له في نطاق

دائرته الوزارية.

-القرار الولائي :يصدر عن والي الولاية

-القرار البلدي :يصدر عن رئيس المجلس الشعبي البلدي.

أما المقرر فهو يقترب شكلا و مضمونا من القرار غير أنه يصدر عن مدراء الهيئات و المؤسسات العمومية ذات الطابع الإداري و ذات الطابع العلمي و الثقافي و المهني في حدود الصلاحيات المخولة لهم قانونا.

11-3-عناصر القرار و المقرر:

يتضمن القرار و المقرر على غرار النصوص الإدارية الأخرى، مجموع العناصر الشكلية المحددة لهوية الإدارة أو المؤسسة العمومية:

-الرأسية

-الطابع

-الرقم التسلسلي

-عنوان القرار أو المقرر و موضوعه

-الصفة الوظيفية لمتخذ القرار أو المقرر

يتبع ذلك بسرد النصوص (المرجعية التشريعية ثم التنظيمية والوثاق الإثباتية) الشهادات، المحاضر(مرتبة حسب الترتيب التدريجي و الترتيب الزمني للنصوص كما بيّناه في المقطع الخاص بالمرسوم)

تعقب ذلك عبارة " يقرر ما يأتي " وسط الصفحة.

تليها المواد المتضمنة لنص القرار أو المقرر، و يختلف الأمر هنا بين القرارات التنظيمية والقرارات أو المقررات الفردية، بحيث تكون الأولى أكثر تفصيلا بينما تقتصر الثانية في الغالب على مادتين إحداهما لذكر القرار المتخذ (تعيينا أو تثبيتا أو غيرهما) و الثانية لتحديد الجهة المكلفة بالتنفيذ وموضع نشره، و بالإمكان إضافة فقرة أو مادة لتحديد تاريخ بدء سريانه.

12-الدستور:

12-1-تعريف الدستور:

هو مجموعة من القواعد القانونية التي تُبين شكل الحكومة و نظام الحكم في الدولة .أو هو الوثيقة الرسمية التي تحتوي على (القانون الأساسي الأعلى) للدولة و الذي يُحدد شكل تلك الدولة و طبيعة نظام الحكم فيها.

12-2-أنواع الدساتير:

أ-الدساتير الجامدة : و هي التي يصعب تعديلها إلا بإجراءات مشددة (كـ إشتراط موافقة أغلبية الثلثين في البرلمان - و الرجوع إلى الشعب لأخذ رأيه بـ إستفتاء على التعديل المطلوب) و معظم الدساتير الآن من النوع الجامد.

-الدساتير المكتوبة أو المدونة : يُعتبر الدستور مُدوّنًا إذا كانت غالبية قواعده مكتوبة في وثيقة أو عدة وثائق رسمية صدرت من المشرّع الدستوري.

ب- الدساتير غير المدونة (غير المكتوبة): هي عبارة عن قواعد عرفية إستمر العمل بها لسنوات طويلة حتى أصبحت بمثابة القانون الملزم، و تسمى أحياناً بـ الدساتير العرفية، نظراً لأن العرف يعتبر المصدر الرئيسي لقواعدها، و يعتبر الدستور الإنجليزي هو المثال الأبرز على الدساتير غير المدونة لأنه يأخذ غالبية أحكامه من العرف، و بعضها مناقضاء.

ج- الدساتير المطولة : هي الدساتير التي تناقش و تنظم مسائل كثيرة و متعددة و تفصيلية. و مثال على ذلك : دستور الهند عام 1950 و دستور الإتحاد السوفيتي.

د-الدساتير المختصرة : هي الدساتير التي تقتصر على الموضوعات المهمة دون الدخول في التفاصيل. مثل : دستور دولة الكويت عام 1961

هـ- الدساتير المؤقتة : توضع هذه الدساتير لفترة زمنية معينة وذلك لمواجهة ظروف طارئة و محددة كأن تكون الدولة حصلت على إستقلالها حديثاً أو بعد ثورة شعبية، مثل الإعلانات الدستورية و التي تُعتبر دستور مؤقت.

و- **الدساتير الدائمة** : هي الدساتير التي تُوضع ليتم العمل بها دون تحديد مدة زمنية لها، حتي تظهر الحاجة لتعديلها أو إلغائها.

طرق وضع الدستور:

-**الطريقة الديمقراطية:**

يتم كتابة و تحديد الدستور بواسطة الشعب، مُمثلاً في نوابه الذين إنتخبهم ليقوموا نيابة عنه بصياغة الدستور.

-**الطريقة الغير ديمقراطية:**

هنا يتم وضع الدستور من الجهة الحاكمة دون التأكد من حقيقة الإرادة الشعبية¹.

12-3- أهمية الدستور في الدولة

يحكم الدستور بشكل أساسي العلاقة ما بين سلطات الحكم وما بين الأفراد أي الشعب، وكل دولة سيادية مستقلة تملك دستور خاص بها، تقوم بصياغته وفقاً لما يتلائم مع نظامها، ويتألف الدستور من عدة مواد كل مادة تختص بالحديث عن جانب معين وتقوم بتوضيحه، ويمكن تلخيص أهمية الدستور فيما يلي:

-**من الناحية السياسية:** يعمل الدستور على تحديد هوية وطبيعة وشكل الدولة، بمعنى هل هي دولة بسيطة ام تعاهدية؟ إضافة إلى تحديد نوع الحكومة (نظام الحكم داخل الدولة)، كأن يكون ملكي أو جمهوري أو برلماني، كما ويعمل الدستور على تحديد السلطات العامة في الدولة وهي السلطات الثلاث، التشريعية والتنفيذية والقضائية، فببين كيفية تشكيل تلك السلطات ومهامها وعلاقة كل سلطة بالأخرى، والجهات التي تتولى مباشرة هذه السلطات وآلية تعيينها، بالإضافة إلى تنظيم العمليات السياسية داخل الدولة وبلورة الجهة الإدارية في الدولة وفلسفة الحكم الذي تتبعه.

-**من الناحية القانونية:** يعتبر الدستور هرم التشريعات جميعها ويحظى بفوقية على باقي القوانين داخل

¹ https://www.lazemtefham.com/2015/11/blog-post_39.html

الدولة، الأمر الذي ينتج عنه وجوب خضوع كافة التشريعات للدستور وإعتبار الدستور مرجعية أساسية لها.

- يهتم الدستور ببيان الحقوق الأساسية للأفراد: أو ما يعرف بالحريات العامة، بحيث ينص على مجموعة من الحقوق التي تكفل للفرد حياة كريمة، ويقوم بضمانها والتأكيد عليها، كحرية الرأي والتعبير، حرية الإقامة والتملك، حرية الإلتخاب والعمل السياسي، ترسيخ مبدأ تكافؤ الفرص والمساواة.

- يعتبر الدستور ضماناً أساسية لمقومات الأمة والمجتمع: إذ أنه يعمل على حماية الأفراد، وترسيخ لغتهم وثقافتهم وقوميتهم.

13- القانون:

هو مجموعة القواعد التشريعية التي تقرها السلطة التشريعية، ويصدرها رئيس الجمهورية لتنظيم الحياة في المجتمع، ويعتبر النص القانوني أساس كل تشريعات الدولة وأقواها . ونذكر على سبيل المثال: قانون المالية، قانون العقوبات، القانون التوجيهي للتربية الوطنية، القانون الأساسي العام للوظيفة العمومية ... الخ.

14- الأمر:

هو نص تشريعي، يصدره رئيس الجمهورية في القضايا الاستعجالية أو في حالة عدم وجود برلمان أو في حالات الضرورة، أو في الحالات الاستثنائية مثل الحروب أو الكوارث

الطبيعية، وذلك طبقاً للمادة 93 من الدستور، أو ما بين الدورات التشريعية، على أن يعرض الأمر على الهيئة التشريعية عند انعقاد دورتها المقبلة للمصادقة وإضفاء صيغة قوة القانون عليه، أما صلاحية استصداره فهي مخولة دستوريا لرئيس الجمهورية وفقاً

للمادة 124

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التربية الوطنية

مديرية التربية لولاية :

مصلحة الموظفين

رقم:/...../.....

مدير التربية

إلى

السيد مدير

ثانوية:.....

جدول إرسال

ملاحظات	العدد	نوع الوثائق
تسلم نسخة للمعنيين بالأمر وتحفظ النسخة الثانية في ملفاتهم	02 02 02	تجدون طي هذا الإرسال قرارات الترقية الخاصة بالأساتذة الآتية أسماؤهم: 1- السيد 2- السيد 3- السيد المجموع
	06	

..... في.....

مدير التربية

الاسم واللقب

الإمضاء والختم

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التربية الوطنية

مديرية التربية لولاية.....

معهد تكوين.....

مدير المعهد

الرقم/.../.....

إلى

السيد مدير التربية لولاية.....

الموضوع : دعوة

في إطار إحياء سهرات شهر رمضان المعظم، واحتفالاً ببليلة القدر المباركة، يسر أسرة معهد أن تدعوكم لحضور الحفل الديني الذي سيقام بهذه المناسبة يوم على الساعة..... مساءً بالمعهد.

تفضلوا سيادة المدير بقبول أطيب التحيات و أخلصها.

..... في.....

مدير المعهد

اللقب والاسم

الإمضاء والختم

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

République Algérienne Démocratique et populaire

Ministère de l'Enseignement Supérieur
et de la Recherche Scientifique
Université KASDI merbah - ouargla
Secrétariat générale
Sous direction des personnels
et formation



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة قاصدي مرباح ورقلة
مديرية الجامعة
رقم: 2018/547

مذكرة مصالحة

بخصوص الانضباط في العمل 00 ماي 2018

طبقا للأحكام التنظيمية المتعلقة بنظام العمل وقواعد الانضباط ، ننهى إلى علم الموظفين الإداريين ، والأعوان المتعاقدين بالتوقيت الكامل بضرورة الإلتزام بمواقيت العمل الرسمية ، وعدم مغادرة مقر العمل إلا برخصة ، وإعتبار عدم إمضاء بطاقة الحضور بدون مبرر غيابا غير شرعيا يستوجب الخصم ، مع المتابعة التأديبية في حالة التكرار.

تحدد مواقيت العمل طبقا للتنظيم على النحو التالي :
بداية العمل: 08.00 صباحا ، نهاية العمل: 16.30 مساء

كما تجدر الإشارة إلى ضرورة إلتزام مسؤولي مصالح المستخدمين بتنفيذ الإجراءات التنظيمية المعمول بها لاسيما :

- المراقبة اليومية لبطاقة الحضور ، والمصادقة عليها من طرف الامين العام للكلية/المدير الفرعي .
- توجيه إستفسار للحالات التالية: غياب، تأخر خروج دون رخصة،
- خصم الغيابات المبررة ،
- خصم الغياب غير المبرر ، وتوجيه تنبيه ، ثم إنذار، ثم توبيخ حسب حالة التكرار، وذلك نظرا للإخلال بالانضباط العام وما يترتب عنه من تعطيل السير الحسن للمصالح،
- في حالة الإخلال بالواجبات القانونية الأساسية، يمكن تنفيذ العقوبة من الدرجة 2 : التوقيف عن العمل من يوم (1) إلى ثلاثة (3) أيام، الشطب من قائمة التأهيل مع الإلتزام بكيفية تنفيذ الإجراءات طبقا للأحكام التنظيمية ،

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التربية الوطنية

مديرية التربية لولاية.....

مفتشية التعليم الابتدائي

المقاطعة.....

مدرسة.....

إعلان

ليكن في علم الأولياء أن حملة التسجيل الخاصة بالدخول المدرسي
للاطفال المولودين سنة ستنتطق ابتداء من إلى غاية.....
وعليه فالمطلوب من الأولياء القاطنين بالأحياء التالية:

-حي.....

-حي.....

-حي.....

أن يتقربوا من إدارة المدرسة لتسجيل أبنائهم مرفوقين بالوثائق التالية:

-شهادة ميلاد الطفل.

-شهادة الإقامة.

-شهادات التلقيح .

حرر ب..... في.....

المدير

اللقب و الاسم

الختم و الإمضاء

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التربية الوطنية

مديرية تسيير الموارد البشرية

رقم:/...../.....

المرسل : مدير تسيير الموارد البشرية الجزائر في:

المرسل إليه: السيد

20 نهج

برقية رسمية

النص: تذكيرا بمراسلتي رقم :..... المؤرخة في قف، يشرفني أن أطلب منكم الالتحاق بمنصب عملكم فورا. قف وإلا سوف تتخذ ضدكم الإجراءات القانونية المعمول بها قف وانتهى .

عن الوزير وبتقويض منه

مدير تسيير الموارد البشرية

الاسم واللقب

الإمضاء والختم

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة

مديرية

.....

رقم

محضر اجتماع

عام وفي يوم من شهر انعقد اجتماع
..... على الساعة بمقر مديرية تحت رئاسة السيد

الحاضرون؛؛؛

الغائبون بعذر؛؛؛

الغائبون بدون عذر؛؛؛

جدول الأعمال: (1)

(2)

.....

افتتح الاجتماع بكلمة ترحيبية من طرف السيد بصفته
..... و بعد استعراضه لوضعية تم فتح النقاش الذي ركز
على

- استعراض وجيز للتدخلات
- حوصلة النتائج المتوصل إليها.

و رفعت الجلسة على الساعة

حرر ب يوم

التوقيعات

مثال توضيحي عن عرض حال

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة الداخلية والجماعات المحلية

ولاية سطيف

الأمانة العامة

الرقم/....

إلى السيد: وزير الداخلية

الموضوع: عرض حال حول تقييم البرنامج الخماسي للتنمية لولاية سطيف

في إطار تقييم عملية تنفيذ برنامج التنمية لولاية سطيف، بشرقني أن أقدم لكم عرضا شاملا للمشاريع المنجزة والتي هي في طور الانجاز، وذلك في الميادين التالية:

أولاً: الميدان الفلاحي

ثانياً: في الميدان الصناعي

ثالثاً: في الميدان الصحي

رابعاً: في الميدان الثقافي:

حرر بـ.....في.....

الأمين العام للولاية (الاسم الشخصي

والعائلي، الختم والتوقيع

نموذج رقم 01 : (تقرير عن وضعية)

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التربية الوطنية

مديرية التربية لولاية

متوسطة

الرقم : / /

مدير المتوسطة

إلى

السيد مدير التربية لولاية

الموضوع : تقرير عن سلوك السيد..... مساعد تربوي بالمؤسسة

بناء على التقرير الذي وافاني به السيد.....مستشار التربية بالمتوسطة يشكو تصرف السيد.....مساعد تربوي حيث قام هذا الأخير بتصرف يتنافى وأخلاقيات المهنة، لم يكن منتظرا منه لما يتحلى به من سلوكات وأخلاق حسنة مع جميع الموظفين والتلاميذ منذ تعيينه بمؤسستا بتاريخ : إلى يومنا هذا الموافق ل.....، وهو التاريخ الذي اعتدى فيه على السيد

مستشار التربية بالضرب مما تسبب له في جروح على مستوى انفه، نتيجة ملاسنة كلامية بينهما لما طلب منه البقاء معه بعد التوقيت الرسمي للعمل، قصد إنجاز عمل مشترك مستعجل في اليوم نفسه بأمر منا.

هذا، وفور وقوع الحادثة طلبت حضور المعنيين بالأمر إلى مكنتي حيث تبين لنا من خلال تصريحكما أن الخطأ لم يصدر من المشتكي المعتدى عليه وما هو إلا منفذ لأوامر أعطيتها إياه، والتي كانت بالفعل تتطلب إنجاز عمل مشترك مع بعضهما البعض عاجلا .

واعتبارا أن المعتدي لم يسبق له وأن تشاجر داخل أماكن العمل، فإنه يشرفني أن أرفع إليكم هذا التقرير، وأقترح عليكم مثوله أمام اللجنة الإدارية المتساوية الأعضاء لتحويله إلى مؤسسة أخرى، تفاديا للوقوع في مشاكلين الطرفين مستقبلا، قد تكون عواقبها وخيمة، وبالمقابل أقترح تعيين موظف آخر من نفس السلك لتعويضه .

حرر ب في

مدير المتوسطة

الاسم و اللقب

الإمضاء و الختم

الدستور

بسم الله الرحمن الرحيم

الديباجة

دستور الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

الشعب الجزائري شعب حر، ومصمم على البقاء حراً.....

وفخر الشعب وتضحياته وإحساسه بالمسؤوليات، وتمسكه العريق بالحرية والعدالة الاجتماعية، تمثل كلها أحسن ضمان لاحترام مبادئ هذا الدستور الذي يصادق عليه وينقله إلى الأجيال القادمة ورثة رواد الحرية، وبناء المجتمع الحر.

الباب الأول: المبادئ العامة التي تحكم المجتمع الجزائري: (المواد من 01 إلى 69)

- الفصل الأول: الجزائر: (من المادة الأولى إلى المادة 05)

- الفصل الثاني: الشعب: (من المادة 06 إلى 10)

- الفصل الثالث: الدولة: (من المادة 11 إلى المادة 28)

- الفصل الرابع: الحقوق و الحريات (من المادة 29 إلى المادة 59)

- الفصل الخامس: الواجبات: (من المادة 60 إلى المادة 69)

الباب الثاني: تنظيم السلطات: (المواد من 70 إلى المادة 158)

- الفصل الأول: السلطة التنفيذية: (من المادة 70 إلى المادة 97)

- الفصل الثاني: السلطة التشريعية: (من المادة 98 إلى المادة 137)

- الباب الثالث: الرقابة و المؤسسات الاستشارية (المواد من 159 إلى 173)

- الفصل الأول: الرقابة: (من المادة 159 إلى المادة 170)

- الفصل الثاني: المؤسسات الاستشارية: (من المادة 171 إلى المادة 173)

- الباب الرابع: التعديل الدستوري (المواد من 174 إلى 178) أحكام انتقالية: (من المواد

179 إلى 181)

المادة 182 يصدر رئيس الجمهورية نص التعديل الدستوري الذي أقره الشعب، وينفذ كقانون أساسي للجمهورية.

-نموذج عن القانون:

- قانون رقم 08-04 مؤرخ في 15 محرم عام 1429 الموافق لـ 23 يناير سنة 2008
بتشريع القانون التوجيهي للتربية الوطنية.
إن رئيس الجمهورية،
- بناء على الدستور لاسيما المواد 53 و 56 و 119 و 120 و 122 ومنه
-وبمقتضى الأمر رقم 66 و المؤرخ في 18 صفر عام 1386 الموافق ل 8 يونيو سنة
1966 والمتضمن قانون العقوبات المعدل والمتمم.
- وبمقتضى الأمر رقم 75-58 المؤرخ في 20 رمضان عام 1395 الموافق ل
سبتمبر سنة 1975 والمتضمن القانون المدني المعدل والمتمم.
- وبمقتضى الأمر 76-35 المؤرخ في 16 ربيع الثاني عام 1396 الموافق ل 16 أبريل
1976 والمتعلق بتنظيم التربية والتكوين المعدل والمتمم.
- وبمقتضى القانون رقم 85-05 المؤرخ في 26 جمادى الأولى عام 1405 الموافق ل
16 فبراير سنة 1985 والمتعلق بحماية الصحة وترقيتها، المعدل والمتمم.
- وبمقتضى القانون رقم 90-08 المؤرخ في 12 رمضان 1410 الموافق ل 07 أبريل
سنة 1990 والمتعلق بالبلدية، المتمم.
- وبمقتضى القانون رقم 90-09 المؤرخ في 12 رمضان عام 1410 الموافق ل 7
أبريل سنة 1990 والمتعلق بالولاية المتمم.
- وبمقتضى القانون رقم 90-21 المؤرخ في 24 محرم عام 1411 الموافق ل 15
غشت سنة 1990 والمتعلق بالمحاسبة العمومية.
- وبمقتضى القانون رقم 91-05 المؤرخ في 30 جمادى الثانية عام 1411 الموافق ل
16 يناير سنة 1991 والمتضمن تعميم استعمال اللغة العربية، المعدل والمتمم، لاسيما
المادة 15 منه.
- وبمقتضى الأمر رقم 95-20 المؤرخ في 19 صفر عام 1416 الموافق ل 17 يوليو
سنة 1995 والمتعلق بمجلس المحاسبة.
- وبمقتضى الأمر رقم 95-24 المؤرخ في 30 ربيع الثاني عام 1416 الموافق ل 25
سبتمبر سنة 1995 والمتعلق بحماية الأملاك العمومية وأمن الأشخاص فيها.

05

- وبمقتضى القانون رقم 99-05 المؤرخ في 18 ذي الحجة عام 1419 الموافق ل 4 أبريل سنة 1999 والمتضمن القانون التوجيهي للتعليم العالي، المعدل.
 - وبمقتضى القانون رقم 02-09 المؤرخ في 25 صفر 1423 الموافق ل 8 مايو سنة 2002 والمتعلق بحماية الأشخاص المعوقين وترقيتهم.
 - وبمقتضى القانون 04-10 المؤرخ في 18 رجب عام 1426 الموافق 23 غشت سنة 2005 الذي يحدد القواعد العامة التي تحكم التعليم في مؤسسات التربية والتعليم الخاصة.
- وبعد رأي مجلس الدولة
وبعد مصادقة البرلمان.
يصدر القانون الآتي نصه

الباب الأول: أسس المدرسة الجزائرية (المواد من 01 إلى 18)

الفصل الأول: غايات التربية (من المادة 01 إلى 02)

الفصل الثاني: مهام المدرسة (من المادة 03 إلى 06)

الفصل الثالث: المبادئ الأساسية للتربية الوطنية (من المادة 07 إلى 18)

الباب الثاني: الجماعة التربوية (المواد من 19 إلى 26)

الباب الثالث: تنظيم التمدرس (من المادة 27 إلى 72)

الفصل الأول: أحكام مشتركة (المواد من 28 إلى 37)

الفصل الثاني: التربية التحضيرية (المواد من 38 إلى 43)

الفصل الثالث: التعليم الأساسي (المواد من 44 إلى 52)

الفصل الرابع: التعليم الثانوي العام والتكنولوجي (المواد من 53 إلى 56)

الفصل الخامس: الأحكام المتعلقة بمؤسسات التربية والتعليم الخاصة (المواد من 57 إلى

65)

الفصل السادس: الإرشاد المدرسي (المواد من 66 إلى 68)

الفصل السابع: التقييم (المواد من 69 إلى 72)

الباب الرابع: تعليم الكبار (المواد من 73 إلى 75)

الباب الخامس: المستخدمون (المواد من 76 إلى 80).¹

الباب السادس: مؤسسات التربية والتعليم العمومية وهياكل ونشاطات الدعم والأجهزة الاستشارية (المواد من 81 إلى 104)

الفصل الأول: مؤسسات التربية والتعليم العمومية (المواد من 81 إلى 86)

الفصل الثاني: هياكل الدعم المواد من 87 إلى 88)

الفصل الثالث: البحث التربوي والوسائل التعليمية (المواد من 89 إلى 95)

الفصل الرابع: النشاط الاجتماعي (المواد من 96 إلى 98)

الفصل الخامس: الخريطة المدرسية (المواد من 99 إلى 101)

الفصل السادس: الأجهزة الاستشارية (المواد من 102 إلى 104)

الباب السابع: أحكام ختامية (المواد من 105 إلى 106) الأمر:

حرر بالجزائر في 15 محرم عام 1429 الموافق ل 23 يناير سنة 2008

تطبيقات على الأمر:

أمر رقم 06-03 مؤرخ في 19 جمادى الثانية 1427 الموافق ل 15 يوليو 2006 يتضمن القانون الأساسي العام للوظيفة العمومية.

إن رئيس الجمهورية

- بناء على الدستور، لاسيما المواد 51 و 122-26 و 124

- وبمقتضى الأمر رقم 74-103 المؤرخ في أول ذي القعدة 1394 الموافق ل 15 نوفمبر سنة 1974 والمتضمن قانون الخدمة الوطنية المعدل والمتمم.

- وبمقتضى القانون رقم 76-111 المؤرخ في 21 رمضان عام 1403 الموافق ل 2 يوليو سنة 1983 والمتعلق بالتأمينات الاجتماعية، المعدل والمتمم،

- وبمقتضى القانون رقم 83-12 المؤرخ في 21 رمضان عام 1403 الموافق ل 2 يوليو سنة 1983 والمتعلق بالتقاعد، المعدل والمتمم

1 - عميش علي ورزاق العربي: مرجع سابق، صص 204-205

- وبمقتضى القانون رقم 83-13 المؤرخ في 21 رمضان عام 1403 الموافق ل2 يوليو سنة 1983 والمتعلق بحوادث العمل والأمراض المهنية، المعدل والمتمم.
- وبمقتضى القانون رقم 83-14 المؤرخ في 21 رمضان عام 1403 الموافق ل2 يوليو سنة 1983 والمتعلق بالتزامات المكلفين في مجال الضمان الاجتماعي، المعدل والمتمم.
- وبمقتضى القانون رقم 83-07 المؤرخ في 07 جمادى الثانية 1408 الموافق ل26 يناير سنة 1988 والمتعلق بالوقاية الصحية والأمن وطب العمل، المعدل والمتمم.
- وبمقتضى القانون رقم 90-02 المؤرخ في 10 رجب 1410 الموافق ل6 فبراير سنة 1990 والمتعلق بالوقاية من التزاغات الجماعية في العمل وتسويتها وممارسة حق الإضراب، المعدل والمتمم.
- وبمقتضى القانون رقم 90-11 المؤرخ في 26 رمضان 1410 الموافق ل21 أبريل سنة 1990 والمتعلق بعلاقات العمل، المعدل والمتمم، لاسيما المادة 03 منه،
- وبمقتضى القانون رقم 90-14 المؤرخ في 09 ذي القعدة 1410 الموافق ل2 يونيو سنة 1990 والمتعلق بكيفية ممارسة الحق النقابي، المعدل والمتمم.
- وبمقتضى القانون رقم 97-03 المؤرخ في 02 رمضان عام 1417 الموافق ل11 يناير سنة 1997 الذي يحدد المدة القانونية للعمل ،
- وبمقتضى القانون رقم 99-07 المؤرخ في 19 ذي الحجة عام 1419 الموافق ل05 أبريل سنة 1999 والمتعلق بالمجاهد والشهيد
-وبعد الاستماع إلى مجلس الوزراء ،
يصدر الأمر الآتي نصه
- الباب الأول :أحكام عامة (من الماد 01 إلى25)
- الفصل الأول :مجال التطبيق(المواد من 02 إلى03)
- الفصل الثاني :العلاقة القانونية الأساسية (المواد من 04 إلى09)
- الفصل الثالث :المناصب العليا والوظائف العليا للدولة (المواد من 10 إلى18)
- الفصل الرابع :الأنظمة القانونية الأخرى للعمل (المواد من 19 إلى2)
- الباب الثاني :الضمانات وحقوق الموظف وواجبات (المادة من 26 إلى54)
- الفصل الأول :الضمانات وحقوق الموظف (المواد من 26 إلى39)

- الفصل الثاني: واجبات الموظف (المواد من 40 إلى 54)
- الباب الثالث: الهيكل المركزي وهيئات الوظيفة العمومية (المواد من 55 إلى 73)
- الفصل الأول: الهيكل المركزي للوظيفة العمومية (المواد من 56 إلى 57)
- الفصل الثاني: المجلس الأعلى للوظيفة العمومية (المواد من 58 إلى 6)
- الفصل الثالث: هيئات المشاركة والطعن (المواد من 62 إلى 73)
- الباب الرابع: تنظيم المسار المهني (من المادة 74 إلى 113)
- الفصل الأول: التوظيف (المواد من 74 إلى 82)
- الفصل الثاني: التربص (المواد من 83 إلى 92)
- الفصل الثالث: التسيير الإداري لمسار المهني للموظف (المواد من 93 إلى 96)
- الفصل الرابع: تقييم الموظف (المواد من 97 إلى 103)
- الفصل الخامس: التكوين (المواد من 104 إلى 1)
- الفصل السادس: الترقية في الدرجات والترقية في الرتب (المواد من 106 إلى 111)
- الفصل السابع: الأوسمة الشرفية والمكافآت (المواد من 112 إلى 11)
- الباب الخامس: التصنيف - الراتب (المواد من 114 إلى 126)
- الباب السادس: الوضعيات القانونية الأساسية للموظف وحركات نقله (من المادة 127 إلى 159)
- الفصل الأول: وضعية القيام بالخدمة (المواد من 128 إلى 132)
- الفصل الثاني: وضعية الانتداب (المواد من 133 إلى 139)
- الفصل الثالث: وضعية خارج الإطار (المواد من 140 إلى 144)
- الفصل الرابع: وضعية الإحالة على الاستيداع (المواد من 145 إلى 153)
- الفصل الخامس: وضعية الخدمة الوطنية (المواد من 154 إلى 155)
- الفصل السادس: حركات نقل الموظفين (المواد من 156 إلى 159)
- الباب السابع: النظام التأديبي (من المواد 160 إلى 185)
- الفصل الأول: المبادئ العامة (المواد من 160 إلى 162)
- الفصل الثاني: العقوبات التأديبية (المواد من 163 إلى 176)
- الفصل الثالث: الأخطاء المهنية (المواد من 177 إلى 1)

- الباب الثامن: المدة القانونية للعمل-أيام الراحة القانونية (من المادة 186 إلى 193)
- الفصل الأول :المدة القانونية للعمل (المواد من 186 إلى 190)
 - الفصل الثاني :أيام الراحة القانونية (المواد من 191 إلى 193)
 - الباب التاسع :العطل -الغيابات (من المادة 194 إلى 215)
 - الفصل الأول :العطل (المواد من 194 إلى 206)
 - الفصل الثاني :الغيابات (المواد من 207 إلى 215)
 - الباب العاشر:إلغاء الخدمة (المواد من 216 إلى 220)
 - الباب الحادي عشر :أحكام انتقالية ونهائية (المواد من 221 إلى 224)
- حرر بالجزائر في 19 جمادي الثانية عام 1427 الموافق ل 15 يوليو سنة 2006

الإمضاء

(الاسم واللقب)

خاتمة

خاتمة:

لقد كانت دراسة ظاهرة الإتصال في الماضي تتسم بشيء من الانعزال لدى بعض الباحثين والمفكرين لأنها ترتبط بالنواحي التكنولوجية وتتفصل بدرجة أو بأخرى عن سائر أقسام المجتمع. ونادراً ما كانت ظاهرة الإتصال تحصل على قدر من التفكير في مكانة ما في النظام السياسي أو النقائها في البنى الاجتماعية واعتمادها كمفردة في الحياة الثقافية، ان وضعاً كهذا يؤدي بالمجتمع الى الجنوح الى اختيارات خاطئة أو الوقوع في اولويات غير صحيحة واخيراً تكريس الجهود لبنية تكنولوجية ليست هناك حاجة لها. خاصة في خضم المستجدات التي تطرحها التقنيات المختلفة للإتصال، وهذا ما لمسناه من خلال ماتضمنه هذا العمل العلمي لتثبت أهمية الإتصال وتقنياته في التسيير التنظيمي بدءاً من صناع القرار إلى تنفيذه عبر رسائل تختلف في تحريرها وفقاً لحدود انتقالها وأهداف كتابتها ليظهر نوع جديداً من الكتابة الإتصالية وهو التحرير الإداري الذي أضحي دعامة لجميع الهيئات والمنظمات في أدائها ومستوى الخدمات التي تقدمها.

قائمة المراجع

قائمة المراجع

الكتب باللغة العربية:

- 1- أمينة بن أحيدة و بن حميدة آمنة: مطبوعة دروس ومحاضرات مقياس فنيات التحرير الإداري، قسم علوم الاتصال، كلية علوم الإعلام والاتصال، جامعة الجزائر 3، الجزائر، الموسم الجامعي 2020.
- 2- إياد شاكر البكري: تقنيات الإتصال بين زمنيين، دار الشروق، عمان، 2003.
- 3- بن تريدي بدر الدين: المراسلة العامة و التحرير الإداري، دار المعرفة، الجزائر، 2005
- 4- جبريل بن حسن العريشي، سلمى بنت عبد الرحمان محمد الدوسري: الشبكات الاجتماعية والقيم (رؤية تحليلية)، دط، الدار المنهجية للنشر والتوزيع، عمان، 2014 .
- 5- جيهان احمد رشتي: الأسس العلمية لنظريات، دار الفكر العربي، القاهرة، 1978 .
- 6- الجبوسي محمد رسلان، الإدارة علم وتطبيق، دار الميسرة للنشر والتوزيع، ط3، عمان، الأردن، ص170
- 7- حباني رشيد، دليل تقنيات التحرير الإداري و المراسلة، دار النجاح، الجزائر، 2012
- 8- حسن رضا النجار: تكنولوجيا الإتصال المفهوم والتطور (أبحاث المؤتمر الدولي والإعلام الجديد تكنولوجيا الجديدة، 2009/9/7.
- 9- حمد عطية خميس: عمليات تكنولوجيا التعليم، دار الكلمة، القاهرة، 2003.
- 10- حمود خضير كاظم: الاتصال الفعال في إدارة الأعمال، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2010.
- 11- خضرة عمر المفلح: الاتصال-المهارات والنظريات وأسس عامة، دار الحامد، الأردن، 2015.
- 12- ربحي مصطفى عليان، الاتصال والعلاقات العامة، دار صفاء للنشر والتوزيع، ط1، عمان، 2005.
- 13- رحيمة الطيب عيساني: الوسائط التقنية الحديثة وأثرها على الإعلام المرئي والمسموع، الرياض، جهاز الإذاعة والتلفزيون، 2010.
- 14- زاهر عبد الرحيم عاطف: الهيكل التنظيمي للمنظمة، دار الراية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2011.
- 15- زواوي محمد: المراسلات والتنظيم الإداري، دار موفم للنشر، 2015.
- 16- سرير رايح عبد الله: التحرير الإداري وتطبيقاته في الإدارة العامة بالجزائر، كلية العلوم السياسية والعلاقات الدولية، جامعة الجزائر، 2015.
- 17- سعيد بن عامر وعلي محمد عبد الوهاب: الفكر المعاصر في التنظيم والإدارة، وايد سبيوقيس، ط2، القاهرة، دس.
- 18- سليمان محمد الطماوي: الوجيه في القانون الإداري، دراسة مقارنة، القاهرة، 1989.
- 19- صولي ميلود: فنيات التحرير الإداري، كلية علوم الإعلام والاتصال، جامعة الجزائر 3، 2022-2023.
- 20- طارق المجذوب: الإدارة العامة، الدار الجامعية للطباعة والنشر، بيروت، 2000.
- 21- طارق طه: التسويق بالانترنت والتجارة الالكترونية، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، مصر، 2007.
- 22- عباس محجوب: المهارات اللغوية، منشورات جامعة السودان المفتوحة، ط4، الخرطوم، السودان، 2006 .
- 23- عبد الباري ماهر شعبان: مهارات التحدث التعليمية والأداء، دار الميسر للنشر والطباعة، ط1، الأردن، عمان، 2011.
- 24- عبد الجليل طواهرير: مطبوعة في الاتصال والتحرير الإداري، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، دس.
- 25- عبد الغفور يونس: تنظيم إدارة الأعمال، دار النهضة العربية، بيروت، 1971.

- 26- عبد الله علي مصطفى: مهارات اللغة العربية، دار الميسرة للنشر والتوزيع، الأردن، 2007.
- 27- عبد الله علي مصطفى: مهارات اللغة العربية، دار الميسرة للنشر والتوزيع، ط2، الأردن، 2007.
- 28- عثمان صالح الفريخ: وأحمد شوقي رضوان: التحرير العربي، مكتبة العبيكان، الرياض، 2004 .
- 29- عطاء الله بوحميده: ملخص محاضرات المراسلات الإدارية، كلية الحقوق-جامعة. 2011-2012.
- 30- عميش علي ورزاق العربي: التحرير الإداري، المعهد الوطني لتكوين مستخدمي التربية وتحسين مستواهم، وزارة التربية، الجزائر، 2020.
- 31- غسان قاسم اللامي: إدارة التكنولوجيا (مفاهيم ومدخل تقنيات تطبيقات عملي)، الطبعة الأولى، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2007.
- 32- فارس حسن الخطاب: الفضائيات الرقمية وتطبيقاتها الإعلامية، دار اسامة للنشر والتوزيع، عمان، 2012.
- 33- قائمة المراجع
- 34- كامل محمد المغربي: السلوك التنظيمي- مفاهيم وأسس سلوك الفرد والجماعة في التنظيم-، دار الفكر، ط1، الأردن، 2004.
- 35- كايد سلامة: مهارة إدارة الاتصال- مهارة أساسية للمدير الفعال، جامعة البيروموك، أربد، الأردن، 1989.
- 36- مبروك حسين: تحرير النصوص القانونية، دار هومة، ط 5 ، الجزائر، 2014 .
- 37- محمد الصيرفي: الاتصالات الإدارية، مؤسسة حورس الدولية، مصر، 2009.
- 38- محمد الفاتح حمدي ومسعود بوسعدية وياسين قرناني: تكنولوجيا الإتصال والإعلام الحديثة، مؤسسة كنوز الحكمة للنشر والتوزيع، ط1، الجزائر، 2010.
- 39- محمد تائر البياتي: عصر الاتصال الإلكتروني، جامعة بغداد ،دس.
- 40- محمد جاسم محمد، سيكولوجية الإدارة التعليمية والمدرسة وآفاق التطوير العام، دار الثقافة للنشر والتوزيع، ط1، الأردن، عمان، 2008.
- 41- محمد شوقي شادي: الحاسب الإلكتروني ونظم المعلومات، دار النهضة للنشر والتوزيع، بيروت، 1983.
- 42- محمد فاروق الجمل ومروة عبد الرحيم: معوقات الاتصال، مركز البحوث الزراعية، دب، 2015.
- 43- محمد محمود الحلبي: التكنولوجيا التعليمية والمعلوماتية، دار الكتاب الجامعي، الإمارات العربية المتحدة، 2001.
- 44- محمود سلمان العميان: السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، دار النشر، عمان، 2005.
- 45- محمود عودة والسيد محمد خيربي: أساليب الاتصال والتغيير الاجتماعي، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، 1992.
- 46- مرفت الطرابيشي وبركات عبد العزيز، نظريات الاتصال، القاهرة، دار النهضة العربية، 2006،
- 47- منال طلعت محمود: مدخل إلى علم الاتصال، جامعة الإسكندرية، 2002.
- 48- منال هلال المزاهرة، نظريات الاتصال، دار المسيرة للنشر والتوزيع، 2012.
- 49- منصور مولود، وظيفة الحكومة في الجزائر، رسالة دكتوراه في القانون، جامعة بن عكنون، الجزائر، 2001-2002.
- 50- منوار اللويزة: محاضرات في التحرير الإداري، المركز الوطني لتكوين مستخدمي الجماعات المحلية، ورقلة، 2016.
- 51- مي العبد الله: نظريات الاتصال، ط2 ، بيروت، دار النهضة العربية، 2010.

- 52-نبيل علي :العرب وعصر المعلومات، المجلس الوطني للثقافة والفنون والآداب، الكويت،1994.
- 53-هادي نهر وحمد محمود الخطيب:إدارة الإتصال والتواصل -النظريات،العمليات-الوسائط الكفايات،أربد،الأردن،2009 .
- 54-وسام فاضل راض:الاتصال ووسائله الشخصية والجماهيرية والتفاعلية،دار الكتاب الجامعي،ط1،لبنان،2017.
- 55- عبد الباسط محمد عبد الوهاب :استخدام تكنولوجيا الاتصال في الإنتاج الإذاعي والتلفزيوني، المكتب الجامعي الحديث،2005.
- 56- جعفر حسن جاسم الطائي: التطبيقات الاجتماعية لتكنولوجيا المعلومات، دار المناهج، عمان، الأردن، 2006.
- الكتب باللغة الفرنسية

- 1- W ues Ed Sirey, Paris, 1963, P 359aline (M), empirisme et conceptualisme dans la méthode juridique, faut-il tuer les catégories juridiques.
- 2- Jacques Gandouin, Initiation à la rédaction administrative, les cahiers de la formation administrative, éd., Armand colin, AC. Universitaire, 1998. p.84
- 3- Louis, Frenzel mac (2010). Communication electronics principles and applications(3rd). usa, glory shop,p02

المجلات:

- 1- عبد المنعم أحمد محمد:الكتابة الوظيفية (نموذج التلخيص والرسالة الإدارية والتقارير)،مجلة جامعة المدينة العالمية،عدد 1، 2011.
- 2- بن جميل رميساء وآخرون:أثر النصوص التنظيمية على تحسين العاملين بالمكتبات الجامعية الجزائرية،مجلة الرسالة للدراسات والبحوث الإنسانية،مجلد8،ع2، 2023.
- 3- مولاي هاشمي:المرسوم كآلية للتشريع في المنظومة القانونية الجزائرية،مجلة الإجتهد للدراسات القانونية والاقتصادية،ع6،المركز الجامعي تمنراست،الجزائر،2014
- 4- أبو زيد فاروق :الإعلام الدولي وتطور تكنولوجيا الاتصال والإعلام، مجلة الدراسات الدبلوماسية،ع8، 1991.
- 5- نجوى حامد وإنصاف إدريس:فاعلية تكنولوجيا الاتصال في تعليم اللغة،مجلة الناطقين بغير اللغة العربية،مجلد6،ع12، 2023.
- 6- بوحميده عطاء الله ص3 عماربوحوش:نظريات الإدارة العامة،المجلة الجزائرية العدد4/12/1980.
- 7- بيوض أحمد :وسائل الاتصال والإعلام الجديدة، مجلة الفيصل، ع 227، 1995

8- بوخبزة: نماذج الاتصال السياسي، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، العدد 15، جامعة الجزائر، 2014،

التوثيق الإلكتروني

- 1- <https://e3arabi.com/> تاريخ الزيارة 15/ 22.16/8/ 2023، سا
- 2- https://arabicmind375595970.wordpress.com / تاريخ الزيارة 2023/8/15، الساعة 32.18 سا
- 3- <https://www.almrsal.com/post/1099617> مهارات التواصل مع الذات .. وانواعها وخطواتها، تاريخ الزيارة 2023/8/15
- 4- <https://ar.mokhtsar.net/e-96280-2> تاريخ الزيارة 2023/8/14، 19.21 سا
- 5- عمر عبد الرحيم نصر الله: مبادئ الاتصال التربوي والإنساني على موقع <https://almerja.com/reading.php?idm=70023> تاريخ الزيارة 2023/9/20 الساعة 16.40
- 6- <https://almerja.com/reading.php?idm=68180> تاريخ الزيارة 2023/9/20 الساعة 14.00
- 7- <https://almerja.net/reading.php?idm=181947> تاريخ الزيارة 2023/8/14. الساعة 15.30 سا
- 8- ابراهيم علي ربابعة: مهارة الاتصال، ص4 على موقع https://www.alukah.net/books/files/book_7074/bookfile/conection.pdf
- 9- <https://www.almrsal.com/post/875800> تاريخ الزيارة 2023/8/14
- 10- https://arabicmind375595970.wordpress.com تاريخ الزيارة 2023/8/13 الساعة 17.30
- 11- <https://www.rowadalaamal.com/> تاريخ التصفح 2023/9/23 الساعة 18.30
- 12- <https://www.geeksforgeeks.org/advantages-and-disadvantages-of-e-mail> تاريخ التصفح 2023/9/24 الساعة 14.30
- 13- <https://almrj3.com/research-on-wired-and-wireless-communications> تاريخ الزيارة 2023/9/21 الساعة 18.30
- 14- https://www.lazemtefham.com/2015/11/blog-post_39.html
- 15- فهد العنزي: القرار الإداري تعريفه وأركانه على موقع [http://www.siironline.org/alabwab/edare-%20eqtesad\(27\)/614.htm](http://www.siironline.org/alabwab/edare-%20eqtesad(27)/614.htm)
- 16- <https://eddirasa.com/wp-content/uploads/2016/> تاريخ الزيارة 2023/8/27 الساعة 18.12
- 17- <https://www.droitentreprise.com/19384>
- 18- What are the Advantages and Disadvantages of Administration
- 19- <http://www.cjis-and-nlets-administrative-messages.htm> 2410
- 20- <http://www.hrdiscussion.com/> ، تاريخ الزيارة 2023/8/26 الساعة 11.40 <https://www.startimes.com/?t=27207842->