وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعـة يحي فارس بالمديـة
كلية العلوم الإنسانيـة والاجتماعيـة
قسم علم الاجتماع والديموغرافيا
والفلسفة

التطور التكنولوجي وأثـره على الاتصال التنظيمي داخل المؤسسة
دراسة ميدانيـة على الإقامـة الجامعيـة وهيبة قبايلي بالمديـة

مذكـرة مكملـة لنيـل شهادة الماستـر تخصص علم الاجتمـاع التنظيـم والعمل

إعداد الطلبـة:
- بن مرادي حيـاة.
- كبايريـة خلـود.

إشراف الاستـاذ:
– أ. منادلي محمـد

السنـة الجامعيـة: 2025/2024

شكر وتقدير

الحمدلله حتى يبلغ الحمد منتهاه....
الحمدالله الذي بنعمته تتم الصالحات .

كما نتقدم بالشكر الغالي وكامل احترامنا لكل أساتذة الجامعة وصفة خاصة أساتذة تخصص علم الاجتماع...

لا يفوتنا أيضاً أن نتقدم بجزيل الشكر لرؤساء الجمعيات وأعضائها الذين لم يبخلوا علينا بالمعلومات التي أفادتنا في إنجاز هذه المذكرة

ونشكر كل من ساهم في هذا العمل من قريب أو بعيد ونسأل الله العزيز أن يجعل هذا العمل في ميزان حسنات الجميع.

والله ولي التوفيق.

إهداء

بسم الله الرحمن الرحيم

﴿وآخر دعواهم أن الحمد لله رب العالمين﴾

الحمد لله الذي عَلَّمَ بالقلم عَلَّمَ
لإنسان ما لم يعلم.
الحمد لله الذي وفقني
وأعانني، وأكرمني بفضله
وكرمه، حتى وصلت إلى هذه
اللحظة التي كنتُ أحلم بها
طويلاً، فله الحمد أولاً وآخراً،
ظاهراً وباطناً.

إلى والدي العزيزين، نبع
الحنان،وأصل الثبات ... إليكم
يا من غرستما في قلبي معنى
الطموح، وسقيتماني
بدعائكما وتضحياتكما حتى
أثمرت رحلتي هذا الإنجاز

وإلى نفسي يا من تحملت
التعب والسهرة يا من داومت
اليأس وثابرتي في وجه
التحديات...شكرا لك لأنك لم
تستسلمي لانك آمنت بان لكل
مجتهد نصيب ،ولانك مضيت
بخطى واثقة رغم كل
الصعوبات وأخيرا أعيش هذه
اللحظة بكل فخر.

حياة

FREE HUNDREDS OF CANVA TEMPLAT

إهداء

بسم الله الرحمن الرحيم

الفضل اولا واخيرا لله سبحانه
وتعالى الذي وفقني ويسر لي
هذا الطريق فله الحمد والشكر
كما ينبغي لجلال وجهه
وعظيم سلطانه.

ـ الى روح ابي الغالية الذي
غاب عن الدنيا لكنه لم يغب
عن قلبي يوما رحمك الله رحمة
واسعة واسكنك فسيح جناته.

الى امي الحبيبة التي كانت
لي عونا وسندا بدعائها
وصبرها اطال الله في عمرها
وبارك اي فيها

الى اخوتي الاعزاء:
علاء الدين؛ محمد امين؛ عبد
اله؛ كوثر؛ لكم مني كل
الامتنان على حكمكم
ومساندتكم الدائمة حفظكم الله
وادامكم نورا في حياتي

والى صديقتي ورفيقة دربي
حياة التي شاركتني الرحلة
بحلوها ومرها شكرا لوفائك
ورفقتك التي لا تقدر بثمن

خلود

ملخص الدراسة:

من منطلق هذه الدراسة حاولنا الكشف عن التطور التكنولوجي واثره على الاتصال التنظيمي للمؤسسة ،وإبراز الدور الذي يلعبه في تحقيق اهداف المؤسسة ومختلف الجوانب التي تميزه بالإضافة الى محاولة التعرف على المعوقات التي من شانها ان تحد من فعاليته وهذا من خلال دراسة منهجية ،نظرية، ميدانية وهذه الأخيرة كانت "بالإقامة الجامعية وهيبة قبايلي لولاية المدية " حيث تتم من خلالها استجواب المبحوثين عن طريق توزيع استمارات بغرض التعرف عن التطور التكنولوجي واثره على الاتصال التنظيمي داخل هذه المؤسسة بالإضافة الى ابرازالدور الذي يلعب التطور التكنولوجي داخل الإقامة الجامعية والمعوقات التي تواجهه ، حيث تم اتباع المنهج الوصفي باستخدام الاستبيان والملاحظة كأدوات لدراسة ، كما استخدمنا عينة قدرت بخمسين عامل من عمال الإقامة الجامعية باستخدام العينة العشوائية البسيطة .

واستخلصنا في الأخير بان التطور التكنولوجي له دورا هاما في تاثيره على الاتصال التنظيمي للمؤسسة وتحقيق أهدافها، الى انه توجد بعض المعوقات التي تواجه الاتصال التنظيمي داخل الإقامة الجامعية لولاية المدية.

الكلمات المفتاحية :

التطور ، التطور التكنولوجي ، التنظيم ، الاتصال التنظيمي ، المؤسسة .

فهرس المحتويــات

شكر وتقدير

اهداء

ملخص الدراسة

فهرس المحتويات

مقدمة .....أ

الفصل الأول : الاطار المفاهيمي والنظري للدراسة

تمهيد.....2

1 .الاشكالية 3

2 .الفرضيات 5

3 .تحديد المفاهيم 5

4 .اهمية الدراسة 7

5 .اهداف الدراسة 7

6 .اسباب اختيار الموضوع 7

7 .صعوبات الدراسة 7

8 .الدراسات السابقة 8

خلاصة الفصل 12

الفصل الثاني : التطور التكنولوجي

تمهيد 14

1 .مفهوم التكنولوجيا ومراحل تطورها 15

2 .انواع التكنولوجيا 17

3 .مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصال 17

4 .مراحل تطور تكنولوجيا المعلومات والاتصال 19

5 .مكونات تكنولوجيا المعلومات والاتصال 19

6 .استخدامات تكنولوجيا المعلومات والاتصال 23
7 .اثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على وظائف إدارة 25
خلاصة الفصل.....28

الفصل الثالث : الاتصال التنظيمي

تمهيد.....31
1 .عناصر الاتصال التنظيم 32
2 .اهمية الاتصال التنظيم 33
3 .اهداف الاتصال التنظيمي 34
4 .انواع الاتصال التنظيمي 35
5 .وسائل الاتصال التنظيمي.....36
6 .وظائف الاتصال التنظيمي 37
7. خصائص الاتصال التنظيمي.....39
خلاصة الفصل 40

الفصل الرابع : الإجراءات المنهجية والميدانية لدراسة

01.الاجراءات المنهجية لدراسة

تمهيد.....45
1 .التعريف بمجتمع الدراسة 45
2 .تحديد مجالات الدراسة 46
3 .منهج الدراسة 46
4. أدوات جمع البيانات 46
4 .عينة الدراسة وطريقة اختيارها 47

02.الاجراءات الميدانية لدراسة

1. عرض الجداول وتحليل البيانات 49

1.1تحليل الجداول الخاصة بالبيانات العامة 49

2.1تحليل الجداول الخاصة ببيانات الفرضية الأولى 54

3.1تحليل الجداول الخاصة ببيانات الفرضية الثانية 59

2. عرض نتائج الفرضيات 62

3. الاستخلاص العام 64

خاتمة 66

قائمة المصادر والمراجع.....

قائمة الملاحق .....

مقدمـــة

مقدمة:

في عصر يشهد تغيرات متسارعة، أصبح التطور التكنولوجي أحد العوامل الرئيسية التي تعيد تشكيل مختلف جوانب الحياة، خاصة في بيئة العمل والمؤسسات. فقد أحدثت التكنولوجيا الحديثة ثورة في أساليب الاتصال مما ساهم في تحسين الكفاءة التنظيمية، وتيسير تبادل المعلومات وتعزيز التفاعل بين مختلف مستويات الهيكل الإداري. لم يعد الاتصال التنظيمي يعتمد فقط على الوسائل التقليدية كالاجتماعات والمراسلات الورقية بل انتقل الى استخدام أدوات رقمية متطورة مثل البريد الالكتروني، ومنصات الاجتماعات الافتراضية هذا التحول يقتصر على الجانب التقني فحسب، بل له أيضا ابعاد اجتماعية وثقافية تؤثر في ديناميكيات العمل واتخاذ القرار داخل المؤسسة. ومن هنا تبرز أهمية دراسة أثر التطور التكنولوجي على الاتصال التنظيمي.

وقد شملت هذه الدراسة أربعة فصول حيث يتمثل:

ـ الفصل الأول: الإطار المفاهيمي والنظري للدراسة.

ـالفصل الثاني: التطور التكنولوجي

ـالفصل الثالث: الاتصال التنظيمي

ـالفصل الرابع: الإجراءات المنهجية والميدانية للدراسة.

الفصل الأول

الإطار المفاهيمي للدراسة

تمهيد:

يعتبر التطور التكنولوجي واثره على الاتصال التنظيمي من اهم المواضيع التي تتقاطع فيه العديد من الدراسات المتخصصة سواء في مجال المؤسسة الإدارة والتنظيم او مجالات أخرى ، لأنه يدور حول العملية الاتصالية بشكلها العام والتي تعد عصب العملية الإدارية والتنظيمية بأبعادها المختلفة من :العولمة والاتصال الرسمي ، وبما ان التطور التكنولوجي والاتصال التنظيمي يمثلان مركز هذه الابعاد المختلفة ، فسنحاول ابراز أهميتها من خلال هذه الدراسة على الإقامة الجامعية وهيبة قبايلي لولاية المدية ، بحيث يحتوي هذا الفصل على الإشكالية وتساؤلاتها وفرضيات الدراسة وتحديد المفاهيم ، بالإضافة الى أهمية واهداف الدراسة وأسباب اختيار الموضوع ، والصعوبات التي واجهناها ،إضافة الى الدراسات السابقة .

1. الاشكالية:

شهد العالم في العقود الأخيرة تطورا تكنولوجيا مذهلا غير كل الجوانب الحياة، من الاتصالات الى الطب، ومن التعليم الى الصناعة. بدءا من اختراع الانترنيت الذي حول العالم الى قرية صغيرة، وصولا الى الذكاء الاصطناعي الذي أصبح قادرا على محاكاة الذكاء البشري، لم تعد التكنولوجيا مجرد أدوات مساعدة بل تحولت الى جزء أساسي من حياتنا اليومية. أحد أبرز الأمثلة على ذلك هو **الهواتف الذكية، التي** تجاوزت وظيفتها الأساسية كأجهزة اتصال لتصبح منصات متكاملة للعمل، الترفيه، وحتى الرعاية الصحية.[1]

لم يقف التطور التكنولوجي عند حد تحسين الكفاءة في المصانع عبر **الروبوتات،** بل امتد ليشمل **التأثير الاجتماعي والاقتصادي.** أدت الثورة الرقمية الى ظهور اقتصاد جديد قائم على البينات والمعرفة، حيث أصبحت الشركات التكنولوجية مثل **GOOGLE** و **Amazon** من اكبر القوى الاقتصادية في العالم . كما ساهمت التكنولوجيا في تعزيز الشفافية من خلال منصات التواصل الاجتماعي.[2]

يتجه العالم نحو تقنيات أكثر تقدما مثل انترنت الأشياء، الذي يربط الأجهزة بشبكة واحدة، الذي يضمن الأمان في المعاملات الرقمية. ومع ذلك فإن التطور السريع يطرح أسئلة حول **الأخلاقيات والعدالة، فهذه** الفجوة الرقمية بين الدول الغنية والفقيرة، وتأثير الروبوتات على سوق العمل. في النهاية يعتمد مستقبل البشرية على كيفية توظيف هذه التكنولوجيا للخدمة الإنسانية.[3]

يعد الاتصال التنظيمي العمود الفقري لأي مؤسسة ناجحة ، حيث يسهل تبادل المعلومات والأفكار بين الافراد و الادارات بشكل فعال .سواء كان ذلك من خلال الاجتماعات الرسمية ، او البريد الالكتروني ،او حتى المحادثات الغير الرسمية بين الموظفين ،فان الاتصال الجيد يحسن الكفاءة ويعزز التعاون بين العمال في المؤسسة .على سبيل المثال عندما تكون القرارات الإدارية واضحة ومبلغة بشكل صحيح ،يصبح الموظفون اكثر قدرة على تنفيذها بكفاءة مما يقلل من الأخطاء ويزيد من الإنتاجية ، وينقسم الاتصال التنظيمي الى عدة اقسام :الاتصال الرسمي (العمودي) ،الاتصال الافقي ،الاتصال الغير الرسمي

[1] دافيد ويلسون،استراتيجية التغيير مفاهيم ومناظرات في إدارة التغيير ،ترجمة تحية عمارة ،ط2،القاهرة ،دار الفجر لنشر والتوزيع ،2001.
دوجلاس كسميث ،إدارة تغيير الافراد والأداء ،كيف؟"المبادئ الاستراتيجيات الرؤى"،ترجمة عبد الجكم احمد الخزامي
[2] ،ايتراك للطباعة والنشر والتوزيع ، القاهرة ،2001.
[3] علي السلمي ،السياسات الإدارية في عصر المعلومات ،الفجالة ،دار الغريب لنشر والتوزيع ، بدون سنة نشر .

فلكل نوع من هذه الأنواع أهميته فالاتصال الرسمي يعتبر ضروريا للهيكل التنظيمي، والاتصال الغير الرسمي يعزز العلاقات بين الموظفين ويحسن بيئة العمل.[1]

من ناحية أخرى أدى التطور التكنولوجي الى تغيير جذري في هيكلة الاتصال التنظيمي، فبينما كان الاتصال في السابق يتبع مسارا هرميا صارما من الأعلى الى الأسفل، أصبحنا اليوم نشهد انتشارا لنماذج اتصال افقية وشبكية تتيح تدفق المعلومات بسلاسة بين جميع المستويات التنظيمية. وقد ساعدت تقنيات مثل الذكاء الاصطناعي وتحليل البيانات في تحسين جودة الاتصال من خلال توفير رؤى دقيقة حول أنماط التواصل داخل المؤسسة، مما يمكن القادة من اتخاذ القرارات أكثر استنارة لتحسين كفاءة العمليات التنظيمية.[2]

لكن هذا التطور لم يخلو من التحديات حيث واجهت العديد من المؤسسات صعوبات في التكيف مع هذه التحولات السريعة ، فبعض الموظفين خاصة من الأجيال الأقل الفة بالتكنولوجيا وجدوا صعوبة في مواكبة هذه التغيرات كما ان الاعتماد المفرط على الأدوات الرقمية أحيانا قد يؤدي الى تراجع التواصل الشخصي المباشر الذي يظل عنصرا حاسما في بناء العلاقات الوظيفية القوية لذلك يتعين على المؤسسات ان تتبنى استراتيجيات متوازنة تجمع بين مميزات التكنولوجيا الحديثة والحفاظ على الجوانب الإنسانية في التواصل لضمان تحقيق اقصى استفادة من هذا التطور مع تجنب سلبياته المحتملة [3]،وهذا ما سنحاول تناوله في دراستنا من خلال الإجابة على التساؤل المركزي التالي :

- ما مدى تأثير التطور التكنولوجي على الاتصال التنظيمي داخل المؤسسة؟

وتتفرع عنه التساؤلات التالية:

- الى أي مدى تسهم التكنولوجيا في فعالية الاتصال التنظيمي داخل المؤسسة؟

- هل تؤثر التكنولوجيا على الاتصال داخل المؤسسة؟

[1] غريب محمد سيد احمد :علم الاجتماع الاتصال والاعلام،دار المعرفة الجامعية ،الإسكندرية 1996.
[2] فضيل دليو ،الاتصال مفاهيمه وسائله ،نظرياته ،دار الفجر لنشر والتوزيع ، القاهرة،2003.
[3] ناصر دادي عدون: الاتصال ودوره في كفاءة المؤسسة الاقتصادية ،دون دار النشر ،الجزائر 2001.

2-الفرضيات:

1.2الفرضية الرئيسية:

- التطور التكنولوجي يؤثر إيجابا على الاتصال التنظيمي داخل المؤسسة.

2.2الفرضيات الفرعية:

أ-تسهم التكنولوجيا الى حد كبير في فعالية الاتصال التنظيمي للمؤسسة.

ب_تؤثر التكنولوجيا على الاتصال داخل المؤسسة .

3.تحديد المفاهيم:

1.3 التطور:

لغة: هو الانتقال من طور الى طور، أي من حالة الى أخرى، وغالبا ما يقصد به التحول التدريجي نحو الاحسن.

اصطلاحا: "جاء في معجم المصطلحات الاجتماعية ان التطور نمو بطيء ومتدرج يؤدي الى تحولات منظمة ومتلاحقة وتمر هذه العملية بمراحل حيث تربط كل مرحلة بسابقتها.[1]

اجرائيا: هو التحول التدريجي الذي يمكن ملاحظته وقياسه في سلوك او أداء الافراد او النظم او الظواهر ويظهر من خلال التغيرات الإيجابية في الخصائص او الوظائف عبر فترة زمنية محددة.

2.3التطور التكنولوجي:

لغة: هو التحول او التقدم التدريجي في الوسائل والأدوات التقنية التي يستخدمها الانسان، انطلاقا من مفاهيم الحرفة والعلم.

اصطلاحا: هو عملية التحول المستمر والمتدرج في الوسائل والأدوات والأنظمة التقنية، بما يؤدي الى تحسين الإنتاج والاتصال والخدمات في مختلف مجالات الحياة وهو ناتج عن التقدم في المعرفة العلمية وتطبيقاتها العلمية.[2]

[1] احمد زاكي بداوي :**معجم المصطلحات الاجتماعية** ،مكتبة لبنان،بيروت،1978،ص143.
[2]زيدان عبد الباسط محمد ،التكنولوجيا وتطبيقاتها في العلوم الإنسانية ،دار الفكر العربي ،2005،ص:45.

اجرائيا: يعرف التطور التكنولوجي بانه التغير والتطور الذي يستخدم المعرفة العلمية لأغراض وتطبيقات عملية، بحيث يحدث هذا التطور تغيرا في المعدات والأساليب المختلفة وإدخال تجهيزات جديدة تستخدم في مختلف الأنشطة والوظائف الإدارية لاختصار الوقت والجهد والتكلفة.

3.3 التنظيم:

لغة: "نظم الشيء رتبه، وجعل اجزاءه منسقة وفق نظام معين."

اصطلاحا: يعرف بانه الترتيب والتنسيق للأعمال والنشاطات الازمة لتحقيق الأهداف وهو الإطار الذي يحوي القواعد والأنظمة والتعليمات.[1]

اجرائيا: هو الإطار العام التي يتم بموجبه ترتيب جهود جماعة من الافراد وتنسيقها في سبيل تحقيق اهداف محددة.

4.3 الاتصال التنظيمي:

لغة: هو الوصل او التبادل بين افراد التنظيم في إطار منسق ومنظم.

اصطلاحا: هو تلك الوسائل او الافراد العاملون بها لتوفير المعلومات لباقي الأطراف الأخرى.[2]

اجرائيا: هي عملية يتم فيها تبادل ونقل المعاني، المعلومات والأفكار عن طريق التفاعل بين أعضاء المؤسسة من مستوى الى مستوى بطرق رسمية او غير رسمية من اجل تكوين علاقات اجتماعية بغية تحقيق اهداف المؤسسة.

5.3المؤسسة:

لغة: هي الكيان الذي يقوم على أساس منظم ويهدف الى أداء وظيفة معينة.

اصطلاحا: تعرف كمنظمة اقتصادية واجتماعية مستقلة نوعا ما تؤخذ فيها القرارات حول تركيب الوسائل البشرية المالية المادية والإعلامية بغية خلق قيمة مضافة حسب الأهداف في نطاق زماني ومكاني.[3]

اجرائيا: نظام تقني اقتصادي يقوم على مجموعة من العناصر المترابطة والمتفاعلة فيما بينها تتمثل في الوسائل المادية والبشرية والتجهيزية تقوم بنشاطات لأجل تحقيق هدف واحد الا وهو خلق منتوج وخدمات.

---

[1] محمد محمود مصطفى ،الإدارة العامة،ط1،دار البداية عمان ،2012،ص71.

[2] احمد ماهر ،السلوك التنظيمي ، مدخل بناء المهارات ،ط7، دار الجامعية ، الإسكندرية ،1997،ص365.

[3] محمد قاسم القريوتي ،الإدارة المعاصرة بين النظرية والتطبيق ،جمعية المطابع التعاونية ،عمان ، الأردن ، 1985،ص92.

4.اهمية الدراسة:

- تبرز أهمية الدراسة في كونها ظاهرة إدارية واقعية واسعة الانتشار.

- الاهتمام بالتغيرات التي فرضتها التكنولوجيا ومدى تأثيرها على الاتصال التنظيمي.

-التكنولوجيا تساهم في تسهيل العمل.

5.اهداف الدراسة:

- تهدف هذه الدراسة الى معرفة مدى تأثير التطور التكنولوجي على الاتصال التنظيمي داخل المؤسسة.

-المساهمة في تقديم إطار نظري يوضح مفهومي التطور التكنولوجي والاتصال التنظيمي للمؤسسات.

-كما تهدف الى ابراز اهم التطورات التي احدثتها التكنولوجيا وتأثيرها على الاتصال التنظيمي.

-الكشف الميداني في الواقع السائد في " الإقامة الجامعية وهيبة قبايلي لولاية المدية ".

-اثراء المكتبة الجامعية بدراسة ميدانية حديثة.

6-أسباب اختيار الموضوع:

يرجع سبب اختيارنا لهذا الموضوع الى عدة أسباب منها:

ا ذاتية:

في زمن التطور التكنولوجي المتسارع تم التركيز على هذا الموضوع المهم والذي أحدث تغيرات جذرية على مستوى العالم ولاسيما المؤسسات المحلية والعالمية.

-الاعتماد الكلي لوسائل الاتصال التنظيمي على التطورات التكنولوجية.

ب الموضوعية:

-التركيز على كل ما هو جديد في الجانب التكنولوجي في المؤسسة وربطه بالاتصال التنظيمي

-معرفة كيف تستخدم المؤسسة التطور التكنولوجي والاستفادة منه في الاتصال داخل المنظمة.

7-صعوبات الدراسة:

لا يتجرد أي عمل نقوم به من صعوبات وعوائق فمن بين هذه الصعوبات التي واجهناها خلال فترة البحث.

- قلة توفر المراجع حول الموضوع.

- عدم توفر الدراسات السابقة كافية.

- صعوبات بعض المصطلحات خاصة في الجانب التقني من تكنولوجيا المعلومات.

8 –الدراسات السابقة:

-تعد الدراسات السابقة عنصرا هاما واساسيا لا يمكن الاستغناء عنه وهذا من اجل بناء منهجية علمية، وليمكننا انجاز دراسة متكاملة من كل الجوانب تطرقنا الى عدة دراسات تتعلق بمتغيرات الدراسة:

1-دراسة (بوخرسين نورة وبارود خديجة): تحت عنوان " التنظيم الإداري في ظل التطور التكنولوجي "دراسة تطبيقية ميدانية بالمديرية العملياتية للاتصالات بولاية تيارت: مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في العلوم الاجتماعية، تخصص علم الاجتماع التنظيم وعمل، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة ابن خلدون تيارت، السنة الجامعية 2023/2022.

طرح بوخرسين نورة وبارود خديجة في دراستهما تساؤلا رئيسيا يتمثل في :

*ما مدى تأثير التطور التكنولوجي على فعالية التنظيم الإداري؟

وتتفرع عنه التساؤلات التالية:

*الى أي مدى تسهم تكنولوجيا المعلومات في فعالية التنظيم الإداري؟

*ما مدى تأثير تكنولوجيا الاتصال في فعالية التنظيم الإداري؟

ولمعالجة هذه الإشكاليات انطلقت من عدة فرضيات نذكر منها:

الفرضية الرئيسة:

-التطور التكنولوجي يؤثر إيجابا على فعالية التنظيم الإداري.

الفرضيات الفرعية:

-تسهم تكنولوجيا المعلومات الى حد كبير في فعالية التنظيم الإداري.

-تؤثر تكنولوجيا الاتصال الى حد كبير في فعالية التنظيم الإداري.

وقد استعملا المنهج الكمي الذي يهدف الى اثبات العلاقة كميا او احصائيا.

وقد توصلت الدراسة الى بعض النتائج التالية:

-تسعى المؤسسة الى تنويع ومواكبة التطورات الحاصلة في البرمجيات.

-تؤثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال إيجابا على أداء المؤسسة بحيث توفر الوقت والتكلفة لإنجاز مختلف العمليات كما تسهم الى حد كبير في زيادة التنسيق داخل المؤسسة.

-تلعب تكنولوجيا الاتصال دورا كبيرا في تحسين الاتصال الداخلي بالمديرية العملياتية للاتصالات في تيارت، وتسهيل عملية التواصل ونقل المعلومات بين مختلف المستويات الإدارية.

2-دراسة (لمو خالد وعماري عبد القادر):

"واقع الاتصال التنظيمي داخل المؤسسة " دراسة ميدانية في مؤسسة نفطال مقاطعة الوقود لولاية تيسمسيلت: مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع تنظيم وعمل جامعة ابن خلدون تيارت، سنة الجامعية 2023/2022

طرح الطالبيين في دراستهما تساؤلا رئيسيا يتمثل في:

*مواقع الاتصال التنظيمي داخل مؤسسة نفطال في ولاية تيسمسيلت؟

وتتفرع عنه التساؤلات التالية:

*هل يؤدي الاتصال التنظيمي دورا في تحقيق اهداف المؤسسة؟

*ماهي المعوقات التي تواجه الاتصال التنظيمي داخل المؤسسة؟

ولمعالجة هذه الإشكاليات انطلقت من عدة فرضيات نذكر منها:

-يؤدي الاتصال التنظيمي دورا فعالا في تحقيق اهداف المؤسسة.

-توجد معوقات متعددة تواجه الاتصال التنظيمي داخل المؤسسة.

وقد استعملا المنهج الوصفي لأنه يتناسب مع موضوع دراستهما.

وقد توصلت الدراسة الى بعض النتائج التالية:

حيث كشفت لنا المعطيات الكمية ومن خلال المحور الثاني والجدول رقم 1 و2 عن دور وأثر الاتصال التنظيمي، داخل المؤسسة، والذي يوصف بأنه إيجابي إلى حد كبير في قيام العلاقات الإنسانية وتقوية روح التعاون والعمل الجماعي، وكذا التنسيق بين مختلف الوحدات وتبادل الاقتراحات، والتوضيحات للوصول إلى حلول المشاكل المطروحة، وهذا راجع لسهولة التكامل والتفاعل بين العمال والمؤسسة كما أشارت الدراسة أن المؤسسة تتيح لهم فرص الاتصال بها وايام استقبالهم وهذا ما يؤكده الجدول رقم 11و12و13

مما يحقق رضاهم وارتفاع معنوياتهم وتوطيد علاقاتهم مع المؤسسة والمدير كما أكدت الدراسة الى ان معظم العمال المبحوثين يؤكدون على مدى تولي المؤسسة أهمية الاتصال التنظيمي من أجل تحقيق أهداف المؤسسة وذلك من خلال الجدول رقم 14 وبالتالي هذا ما يثبت صحة الفرضية الأولى في حين كشفت نتائج الدراسة الميدانية المتعلقة بالمحور الثالث ان المؤسسة تواجه بعض المعوقات والتي من شانها عرقلة العملية الاتصالية داخل المؤسسة وهذا ما اشارت اليه الدراسة من خلال الجدول رقموا 16و17والتي تؤكد ان سوء علاقة العامل بزملائه تؤثر على اتقان عمله وانه توجد مشاكل شخصية وتنظيمية في بعض الأحيان بين العامل ومسؤوله وان العمال يجدون صعوبات في الاتصال بالإدارة وحسب تصريحهم يرجعونها الى ضيق الوقت وطبيعة العمل الشاق وهذا ما يوضحه الجدول رقم 19

3دراسة العلمي بن عطاء الله:

تحت عنوان" دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في رفع كفاءة الإدارة المحلية " دراسة فس تطبيقات النموذج الجزائري والتونسي، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم السياسية، تخصص تنظيمات سياسية وإدارية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، قسم العلوم السياسية، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2018-2019م.

طرح العلمي في دراسته تساؤل رئيسي:

-الى أي مدى يساهم توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تسيير الشأن العام المحلي في رفع كفاءة الإدارة المحلية في كل من الجزائر وتونس؟

وتساؤلات فرعية تمثلت في:

-ما مفهوم المعلومات والاتصال؟

-ما علاقة تقنيات تكنولوجيا المعلومات الاتصال بالحكومة الالكترونية؟

-ما أثر توظيف تقنيات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تسيير الشأن العام المحلي على كفاءة الإدارة المحلية في كل من الجزائر وتونس؟

ولمعالجة هذه الإشكاليات انطلق من عدة فرضيات يعتبرها محورية لدراسة الموضوع:

- توجد علاقة ارتباطية طردية بين توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تسيير الشأن العام المحلي وكفاءة الإدارة المحلية في كل من الجزائر وتونس.

- تعتبر تكنولوجيا المعلومات والاتصال سمة عمر ما بعد الثورة الصناعية، ونتاج التطور الحاصل في مجال الالكترونيات، والية حديثة لتحقيق الرفاه الاجتماعي والاقتصادي.

- تعتبر تقنيات تكنولوجيا المعلومات والاتصال الإطار المادي للحكومة الالكترونية.

- تساهم تقنيات تكنولوجيا المعلومات والاتصال الى حد كبير في رفع كفاءة الإدارة المحلية في كل من الجزائر وتونس.

وقد توصلت الدراسة الى عدة نتائج نذكر منها:

-هناك توظيف متوسط لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في الإدارة المحلية في الجزائر.

- هناك توظيف مرتفع لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في الادارة المحلية في تونس.

- هناك كفاءة عالية في الإدارة المحلية لكل من الجزائر وتونس.

خلاصة الفصل:

من خلال هذا الفصل تناولنا اول خطوة في مجال دراستنا، حيث تطرقنا الى تحديد إشكالية بحثنا وتساؤلاتها مرورا بالفرضيات وتحديد المفاهيم ثم تحديد أهمية واهداف الدراسة وأسباب اختيار الموضوع والصعوبات التي واجهناها في الدراسة، وفي الأخير عرض الدراسات السابقة وجوانب الاستفادة منها التي كانت لها أهمية في دراستنا من خلال اللمام بموضوعنا من ناحية النظرية.

الفصل الثاني
التطور التكنولوجي

الفصل الثاني: التطور التكنولوجي

تمهيد

1.مفهوم التكنولوجيا ومراحل تطورها.

2.انواع التكنولوجيا.

3.مراحل تطور تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

4.مكونات تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

5.استخدامات تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

6.اثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على وظائف الإدارة.

خلاصة الفصل

تمهيد:

شهد العالم عبر العصور تطورات تكنولوجية هائلة في شتى المجالات اذ غيرت هذه التطورات نمط الحياة الانسان ، ومن ضمن اكبر المجالات التي شهدت تغييرا وتطورا كبيرا عبر الزمن مجال المعلومات والاتصال ، حيث جاء استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الإدارة تماشيا مع عصر شهد فيه العالم تقدما كبيرا في نظام الاتصال والمعلومات وباتت فيه المعلومات من اهم اشكال ومصادر القوة ، وعاملا مؤثرا على جميع الأنشطة التي يقوم بها الافراد والتنظيمات الإدارية ، وأصبحت فعالية الإدارة تقاس بمدى امتلاكها للمعلومة الصحيحة وكذا بمدى استرجاع وتخزين هذه المعلومات ، وبهذا أصبحت تكنولوجيا المعلومات والاتصال من اهم معايير تصنيف المنظمات والإدارات من حيث التقدم والتطور .

ولهذا سنتناول في هذا الفصل مدخل نظري حول التطور التكنولوجي من خلال التطرق الى مفهوم التكنولوجيا ومراحل تطورها وانواعها بالإضافة الى استخدامات تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأثرها على وظائف الإدارة.

1-مفهوم التكنولوجيا ومراحل تطورها:

1.1مفهوم التكنولوجيا:

لمصطلح التكنولوجيا تعاريف متعددة واختلفت هذه التعاريف من باحث إلى آخر، ومن أهم هذه التعاريف ما يلي:

من المصطلحات التي تواجه الكثير من الالتباس والتأويل إذ يستخدمها البعض (technology)تعد كلمة في حين يرى آخرون اختلافا واضحا بينها، ويرجع أصل التكنولوجيا ((techniqueكمرادف للتقنية أي العلم أو المنهج ((logosوتعني التشغيل الصناعي والثاني ((technoالتي تتكون من مقطعين هما لذا تكون بكلمة واحدة هي علم التشغيل الصناعي.[1]

وتعريف اخر يدل على أنها فكر وأداء وحلول للمشكلات قبل ان تكون مجرد اقتناء معدات. ويعتقد كل من ماهر إسماعيل صبري وصلاح الدين محمد توفيق أن التكنولوجيا ليست مجرد أجهزة بل هي أعم وأشمل من ذلك بكثير فهي نشاط إنساني يشمل الجانب العلمي والجانب التطبيقي. [2]

وعليه تعتبر التكنولوجيا من أحدث الأدوات للمؤسسة والإدارات وأصبح مفهومها مرتبط بتطور وتقدم المجتمعات، فهي تعتبر من الأدوات الأكثر مساهمة بطريقة مباشرة في بناء مجتمع ينطوي على أساليب وتقنيات جديدة.

[1] محمد الصيرفي : **إدارة تكنولوجيا المعلومات ,**مصر, 2009,ط1,ص13.

[2] فضيل دليو,**التكنولوجيا الجديدة للإعلام و الإتصال ,مفهوم _الاستعمالات _الآفاق ,**دار الثقافة ,المملكة الأردنية الهاشمية ,عمان,2010,ص19.

2.1مراحل تطور التكنولوجيا:

يقسم العلماء المسيرة البشرية إلى ثلاث مراحل أساسية:

1.2.1مرحلة عصر الزراعة:

تعتبر هذه المرحلة أبسط وأول المراحل التي عرفها الإنسان خلال سعيه المستمر لإشباع حاجاته، حيث اعتمد كثيرا في هذه المرحلة على الخيرات الطبيعية التي توفرها له الأرض وجهده العضلي ,وبالتالي كانت السيطرة فيه للإقطاع وكانت قيمة الفرد تقاس بما يملكه من أرض زراعية ,فمن لا يملك يعتبر أجيرا و يعامل كملكية خاصة لصاحب الأرض الزراعية , أضف إلى ذلك اعتماد هذا المذهب إلى الموارد الأولية و الطاقة الطبيعية مثل الريح ,الماء,الحيوانات,والجهد البشري .

وعليه يمكن ذكر أهم خصائص هذه الفترة على النحو التالي:

1.الإعتماد على الخيرات الطبيعية كمورد أساسي.

2.الإعتماد على الجهد العضلي للإنسان.

3.طبيعة الأنشطة الممارسة بسيطة المهارات وتتطلب الجهد البشري الكبير.

2.2.1مرحلة عصر الصناعة:

تعتبر هذه المرحلة نقلة نوعية في الحياة البشرية، والتي بدأت منذ اكتشاف الآلة البخارية التي حلت مكان الجهد العضلي , وبهذا أصبحت التكنولوجيا الموضوع الرئيسي بداية من الثورة الصناعية فكان الهدف هو الوصول إلى كفاءة الآلات .

وخلال هذه الفترة كان المدخل التكنولوجي هو المسيطر على الأعمال والفكر، أي تطبيق العلم والمعرفة في أداء الأعمال وكان الرائد لهذا التوجه "تايلور" سنة 1881أول من طبق المعرفة في دراسة وتحليل هندسة العمل.

وأهم ما ميز هذه المرحلة:

1.الإعتماد على الجهد الميكانيكي في تنفيذ الأنشطة.

2.تطبيق المعرفة والعلوم في الأعمال (المنهج العلمي).

3.بداية الاهتمام بالمعرفة كعنصر أساسي للإنتاجية.[1]

3.2.1 عصر المعلومات:

تعتبر هذه المرحلة أحدث ما عاشته البشرية من تطور، وذلك بداية من القرن الثاني والعشرين حتى يومنا هذا وهي الفترة التي يعتمد المجتمع للتطور فيها على المعلومات بشكل أساسي وذلك بالاستغلال الرشيد للتكنولوجيا وما تتيحه من فرص لاكتساب واستغلال المعلومات لتوليد المعرفة.

ونظرا لما أحدثته التكنولوجيا من تحول جذري في المفاهيم والاعمال، إذ أصبح يطلق على عصرنا الحالي العديد من المصطلحات كالعصر الإلكتروني، عصر ما بعد الصناعة، عصر الثورة العلمية والتقنية، وعصر المعلومات العالمي.[2]

2. أنواع التكنولوجيا:

يتم تصنيف التكنولوجيا على أساس عدة أوجه منها ما يلي :

2.1 على أساس درجة التحكم: نجد هناك:

_التكنولوجيا الأساسية: وهي تكنولوجيا مشاعة تقريبا، وتمتلكها المؤسسات الصناعية والمسلم به أن درجة التحكم فيها كبيرة جدا.

_تكنولوجيا التمايز: وهي عكس النوع السابق، حيث تمتلكها مؤسسة واحدة أو عدد محدود من المؤسسات الصناعية وهي التكنولوجيا التي تتميز بها عن بقية منافسيها المباشرين.

2.2 على أساس موضوعها: وهناك:

-تكنولوجيا المنتوج: وهي التكنولوجيا المحتواة في المنتوج النهائي والمكونة له.

-تكنولوجيا أسلوب الإنتاج: وهي تلك المستخدمة في عمليات الصنع وعمليات التركيب والمراقبة.

-تكنولوجيا التسيير: وهي المستخدمة في معالجة مشاكل التصميم والتنظيم وتسيير تدفقات الموارد ومن امثلتها البرامج والتطبيقات التسييرية (نظم دعم القرارات، نظم دعم المديرين ...إلخ).

---

[1] ياسع ياسمينة :**دراسة اقتصادية قياسية لأثر التكنولوجيا المعلومات والإتصالات على الأداء الاقتصادي للمنظمة** ,رسالة ماجستير في العلوم الاقتصادية , تخصص تسيير المنظمات , جامعة امحمد بوقرة ,بومرداس , كلية العلوم الاقتصادية و التجارية وعلوم التسيير , 2010_2011,ص10.

[2] ياسع ياسمينة : مرجع سبق ذكره , ص11.

تكنولوجيا المعلومات والاتصالات: وهي تستخدم في معالجة المعلومات والمعطيات ونقلها، تتزايد أهميتها باستمرار نظرا للدور الذي تلعبه في جزء من عملية التسيير الذي يعتمد على جمع ومعالجة وبث المعلومات.

3.2 على أساس اطوار حياتها: حيث ان التكنولوجيا تمر بعدة مراحل (الانطلاق ,النمو, النضج, والزوال) ووفقا لذلك تنقسم إلى:

-تكنولوجيا وليدة.

-تكنولوجيا في مرحلة النمو.

-تكنولوجيا في مرحلة النضج.[1]

4.2 على أساس محل استخدامها:

-تكنولوجيا مستخدمة داخل المؤسسة: وتكون درجة التحكم فيها ذات مستوى عال من الكفاءة والخبرة وبفضلها تكون المؤسسة مستقلة عن المحيط الخارجي.

-تكنولوجيا مستخدمة خرج المؤسسة: وعدم توفر هذه التكنولوجيا داخل المؤسسة لأسباب أو أخرى يجعلها ترتبط بالتبعية للمحيط الخارجي من موردي أو مقدمي تراخيص استغلالها.

5.2 على أساس كفاءة راس المال:

- التكنولوجيا المكثفة للعمل: وهي تلك التي تؤدي الى تخفيض نسبة راس مال الوحدة من الإنتاج فيما يتطلب زيادة عدد وحدات العمل اللازمة لإنتاج تلك الوحدة، وبفضل تطبيقها في الدول ذات الكثافة السكانية والفقيرة في الموارد ورؤوس الأموال.

- التكنولوجيا المحايدة: هي تكنولوجيا يتغير فيها معامل رأس المال والعمل بنسبة واحدة لذلك فإنها تبقى على المعامل في أغلب الأحيان بنسبة واحدة.

6.2 على أساس درجة التعقيد:

-تكنولوجيا ذات الدرجة العالية: وهي التكنولوجيا شديدة التعقيد والتي من الصعب على المؤسسات الوطنية في الدول النامية تحقيق استغلالها إلا بطلب المعونة من صاحب البراءة.

---

[1] بوحسان سارة كنزة: **الآثار الفعلية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال على تطبيقات تسيير الموارد البشرية في المؤسسة** ,رسالة الماجستير في علوم التسير , جامعة منتوري قسنطينة ,كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير ,2011_2012,ص18.

_التكنولوجيا العادية: وهي أقل تعقيدا من سابقتها، ويمكن للفنيين والمختصين المحليين في الدول النامية استيعابها إلا انها تتميز أيضا بضخامة تكاليف الاستثمار والصعوبات التي تصادف الدول.[1]

4. مراحل تطور تكنولوجيا المعلومات والاتصال:

لقد مرت تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بخمس مراحل أساسية:

1_ ثورة المعلومات والاتصالات الأولى: وتتمثل في اختراع الكتابة ومعرفة الانسان لها مثل الكتابة المسمارية والسومرية، ثم الكتابة التصويرية وحتى ظهور الحروف والتي عملت على انهاء عهد المعلومات الشفهية التي تنتهي بوفاة الانسان او ضعف قدرته الذهنية.

2_ ثورة المعلومات والاتصالات الثانية: وتشمل ظهور الطباعة بأنواعها المختلفة وتطورها والتي ساعدت على نشر المعلومات واتصالاتها عن طريق كثرة المطبوعات وزيادة نشرها عبر مواقع جغرافية أكثر اتساعا.

3_ ثورة المعلومات و الاتصالات الثالثة: وتتميز بظهور مختلف أنواع و أشكال مصادر المعلومات المسموعة و المرئية (الهاتف، المذياع , التلفاز , الأقراص , الأشرطة الصوتية , اللاسلكي , الى جانب المصادر الورقية المطبوعة).

4_ ثورة المعلومات والاتصالات الرابعة: وتتمثل في اختراع الحاسوب وتطور مراحله وأجياله المختلفة مع كافة مميزاته وفوائده وآثاره الإيجابية على حركة نقل المعلومات عبر وسائل اتصال ارتبطت بالحواسيب.

5_ ثورة المعلومات و الاتصالات الخامسة: تتمثل في الترابط بين تكنولوجيا الحواسيب المتطورة و تكنولوجيا الاتصالات المختلفة الأنواع والمتجهات التي حققت إمكانية تناقل كميات هائلة من البيانات و المعلومات , وعبر مسافات جغرافية هائلة بسرعة فائقة , وبغض النظر عن الزمان و المكان وصولا إلى شبكة الانترنيت .[2]

5.مكونات تكنولوجيا المعلومات والاتصال:

" بين مفهومي تكنولوجيا المعلومات و الاتصالjonelaudon" " kennethlaudon" لقد جمع كل من

[1] نفس المرجع , ص19.

[2] نبار ربيحة :**تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الخصائص و التأثيرات ,**مجلة الباحث في العلوم الإنسانية و الاجتماعية , جامعة دمه لخضر بالوادي , الجزائر , مجلد9,العدد2, 2018,ص89_90.

في ظل التغيرات الجديدة , والعالم الرقمي في قولها : تعد تكنولوجيا المعلومات والاتصال من أدوات التسيير المستخدمة , والتي تتكون من خمسة مكونات :

-العتاد المعلوماتي.

-البرمجيات.

- تكنولوجيا التخزين.

-تكنولوجيا الاتصال.

- الشبكات.

وللوصول الى مكونات تكنولوجيا المعلومات والاتصال سنحاول هنا إيجاد النقاط المشتركة و إضافة بعض العناصر بهذا يمكن القول ان تكنولوجيا المعلومات والاتصال كيان يتكون من :[1]

أ) -الاجهزة: تضم مجموعة الحواسيب بمختلف أنواعها وأحجامها، وهي جملة الأدوات المسؤولة عن: حفظ، خزن معالجة البيانات وكل ما يرتبط بها من أجهزة كالوحدة المركزية لوحة المفاتيح والشاشة وغيرها.

وهنا يمكننا إلقاء نظرة على تعريف الحاسوب باعتباره الجهاز الإلكتروني المهم لمعالجة و تشغيل البيانات بسرعة ودقة وتلقيها وكذا تخزينها آليا وله القدرة على إجراء العمليات الحسابية و المنطقية، و أحيانا المقارنة بين شيئين أو اكثر وهو يعمل حسب برامج مكونة من تعليمات حسابية ومنطقية مشفرة بشكل رقمي والتي تحول البيانات بكل أشكالها (رموز. صور. كلمات وغيرها) الى سلسة من الاشكال ".bytes" وتسمى كل ثمانية ارقام "Bitsالثنائية (0.1) و تسمى "

ب) البرمجيات: يعتبر هذا العنصر من مركبات تكنولوجيا المعلومات و الاتصال بمثابة الروح في الجسد والذي يجعل من العتاد التكنولوجي عديم النفع بدونه ، بعدما كان صاحب الكلمة العليا في مملكة التكنولوجيا المعلومات و الاتصال كونها تسيطر على البيانات و تتحكم فيها للقيام بالعمليات الحسابية و المنطقية للحصول على النتائج وحل المشاكل حسب الحاجة . ويوجد ثلاثة أنواع من البرامج:

[1] طويهري فاطمة :**أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء الموارد البشرية في المؤسسة الجزائرية ،** رسالة ماجستير في إدارة الاعمال تخصص تسويق, جامعة وهران 2،كلية العلوم الاقتصادية و التجارية وعلوم التسيير ،2014_2015،ص13.

ا-برامج النظام: وهي عبارة عن سلسلة البرامج المعدة و المخزنة داخليا في الحاسوب من قبل الشركة المصنعة له والتي تعد جزء لا يتجزأ من الحاسوب نفسه.[1]

ويقصد بها مجموعة البرامج العامة التي تتولى إدارة موارد الحاسوب مثل: مشغل المركزي للاتصالات

. Ms.Dos windowsوالاجهزة الأخرى ومن امثلتها برامج نظم التشغيل و من اشهرها

ب_برمجيات التطبيقات : معدة خصيصا لتشغيل عمليات ذات طبيعة نمطية من خلال تغيرات طفيفة ، وتضم كافة التعليمات التي تحدد بصورة تسلسلية عمليات التشغيل ومعالجة البيانات وكذا تنفيذها مثل : برامج الكتابة على الحاسوب .

ج_ برمجيات التاليف : وهي جملة البرامج المهتمة بترجمة التعليمات المكتوبة بإحدى لغات البرمجة ذات المستوى العالمي الى لغة الالة .

ج) البيانات: من دونها لا يمكن لباقي المكونات ان تقوم لها قائمة ، وهي تتمثل تلك البيانات الخام التي يتم تسجيلها وتخزينها بشكل عشوائي ولا يصبح لها معنى ولا فائدة الا اذا تم تحويلها الى معلومات ومن ثم تخزن هذه البيانات على أجهزة خاصة بذلك ومن امثلتها : مشغل الأقراص الصلبة و المرنة او اشرطة وعادة ما يطلق عليها بقواعد البيانات .

د) الاتصالات: يرتبط مفهوم الاتصالات في وقتنا الحاضر بالاتصالات التلفونية بسبب ما بات يعرف ب (حامل الاتصالات) وهو كل جهاز قادر على حمل ونقل الإشارات و البيانات و المعلومات عبر شبكة الاتصال .ولكن هذا المفهوم توسع الى ما وراء نطاق صناعة التلفونات اصبح الناس يدركون ذلك ن لذلك فالاتصالات تعني عمليات ارسال و استقبال البيانات و المعلومات (صور،صوت،فيديو) عبر شبكات الاتصال وبصورة سلكية عبر الكابلات او لا سلكية.[2]

ه) الشبكات : تعد الشبكات محصلة ما افرزته الاتصالات عن بعد لما لها من فعالية و سرعة في نقل البيانات و المعلومات .

ويمكن تعريفها: كتركيب منسق لوحدات مستقلة ، منفصلة متداخلة بغية تحقيق بعض الأهداف بكفاءة اكبر ، وتصنف هذه الشبكات جغرافيا الى :

في حيز جغرافي محدود. **Local Area Network-Lan**شبكات محلية :

[1] طويهري فاطمة :مرجع سبق ذكره ،ص14.
[2] سالم احمد ،تكنولوجيا التعليم و التعليم الالكتروني ،الرياض : مكتبة الرشد ،(2004).

Metro Politain Area Network _ Manشبكات مدينة :

- مجال جغرافي واسع لعدة دول ، **Wide Area Network _ Wan** شبكات واسعة :

وتاخذ هذه الشبكات داخل التنظيم عدة اشكال مثل شبكات ذات هيكلة محمية بنقطة مركزية تمثل الموزع شكل حلقة خطية ترابطية في كل عقدة في الشبكة النجمية موسعة سنوية من خلال جهاز **hob** الشبكي

كمبيوتر يمثل دور الموزع الشبكي في هيكلة نجمية .[1]

Intranetأ_ شبكة الانترانت :

تعرف الانترانت على انها شبكة داخلية تستخدم بروتوكولات الانترانت وادواتها ولها طابع الخصوصية لكل مؤسسة تابعة لها.

أو هي ذلك التطبيق الداخلي لمؤسسة أو إدارة، يستغل تكنولوجيات وجميع الأدوات المستخدمة في عالم الانترانت اذ يتضمن هذا التطبيق: ملكية ، امن ، مراقبة المعلومات وقواعد البيانات و مختلف موارد المنظمة وهي مصممة خصيصا لتلبية احتياجات اليومية داخل المنظمات من بيانات و معلومات ، وهي تتميز بخاصية الحضر للدخول اليها على كل من لا ينتمي للمؤسسة .[2]

Extranetب_ شبكة الإكسترانت :

ان الازدهار في قطاع الاعمال وما يقتضيه من تطور في العلاقات و بناء شراكات و تحالفات في عالم افتراضي يستدعي سرية المعلومات و تبادلها عبر شبكاته، هنا نشأت فكرة الاكسترانت .

ان الاكسترانت هي ثمرة التزاوج بين الانترنت و الانترانت ، او بعبارة أخرى هي شبكة الانترانت مفتوحة على المحيط الخارجي للمؤسسات المتعاونة فيما بينها و التي تربط بينها شراكة عمل في مشروع واحد. ومن هذا المنظور فان شبكة الاكسترانت لها عدة أنواع منها:

ا)- شبكة اكسترانت التزويد .

ب)-شبكة اكسترانت التوزيع .

ج)-شبكة اكسترانت التنافسية .

[1]طويهري فاطمة :مرجع سبق ذكره ،ص15.
[2]طويهري فاطمة:مرجع سبق ذكره ، ص17

ج- شبكة الانترنت:

ان شبكة الانترنت هي ثمرة الجهود في عدة منظمات، مؤسسات وجامعات، ولقد كانت في بداية عهدها حكرا على المؤسسات الكبيرة الا ان هذا الوضع قد تغير في الوقت الحاضر و خاصة بعد ظهور شبكة الويب العالمية التي انشاها **Tim berners Lee** وبهذا توسعت وازداد عدد مستخدميها و عام 1992

عدد الشبكات المحلية الواسعة و عموما تقدم شبكة الانترنت عدة خدمات منها :

E_mail_ البريد الالكتروني

- تصفح المواقع .

File Transfer Protocol FTP _ تحميل الوثائق عن بعد

FORUMS DE DISCUSSION_ جلسات الحوار و الدردشات

E-COMMERCE_ التجارة الالكترونية

E-EDUC_ التعليم و التدريس الالكتروني :

TELNET_ خدمة الربط عن بعد

NEWS GROUPE[1]_ مجموعة الاخبار

6-استخدامات تكنولوجيا المعلومات و الاتصال :

وتستخدم ضمن المجال الداخلي و الخارجي للمؤسسة كما يلي :

أ- الاستخدام الداخلي : ويتمثل في الاتي :

-تستعمل تكنولوجيا المعلومات و الاتصال كمصدر مركزي لكل معلومات المؤسسة في بطاقة تعرض فيها الخدمة أو المنتج ...إلخ

-وضع دليل العاملين الذي يساعد فيما يخصهم من معلومات شخصية ،الوظيفة،الترقيات،العقوبات...إلخ.

[1]طويهري فاطمة : مرجع سبق ذكره ،ص 16

-ربط كل أجزاء المؤسسة مع بعضها البعض وان كانت في اكثر من مبنى لمعرفة ما يجري في كل جزء
-الاستعمال اليومي لبطاقات الدوام (التسجيل اليومي لحضور العاملين) لتسهيل معالجة البيانات و الاستفادة منها و سرعة الوصول اليها .

-تتيح للموظفين الوصول الى الوثائق المعيارية للفحص و المعالجة ،مع توصيف الوظائف و تحديد مهامها و مسؤولياتها .

-وضع معلومات عن النتوج ومواصفاته لتجنب تكرار الشرح عدة مرات.

- الحصول على معلومات المنتوجات المنافسة ومميزاتها للمحافظة على تنافسية جيدة للمؤسسة.

الانتقال السهل والسريع للمعلومات داخل المؤسسة.

-النقل السريع والاقتصادي للمستندات بتوفير التكاليف البريدية والوقت المستهلك.[1]

ب_ الاستخدام الخارجي : ومن اهم الاستخدامات الخارجية :

-نشر الإعلانات والاشهار لخدمات المؤسسة على شبكة الانترنيت لجلب أكبر عدد من الزبائن.

-السماح لزبائن بالشراء والتسوق عبر الانترنت والتجارة الالكترونية.

- سرعة الاتصال مع الأشخاص خارج المؤسسة عن طريق البريد الالكتروني فهو يكسب ميزة الهاتف من ناحية السرعة وميزة الخطاب بإعطاء أحسن تعبير.

-الاطلاع الدائم على سوق العمالة من اجل اختيار متطلباتها من الموظفين عند الحاجة .

-امكانية اختيار المورد المناسب من خلال العروض المقدمة من طرف الموردين، ميزات المنتوج او المواد الأولية ن السعر .....إلخ .

- متابعة مدى تطور المؤسسة مقارنة بمؤسسات أخرى في نفس قطاع نشاطها وذلك عن طريق الاتصال الدائم بالعالم من اجل الحصول على معلومات كزيارة مواقع هذه المؤسسات المنافسة. [2]

---

[1]لمبارك معيزة،موسى بن البار :**تاثير التكنولوجيا المعلومات على اتخاذ قرارات التسعير في المؤسسات الاقتصادية** ،ورقة بحث مقدمة ضمن الملتقي الدولي حول ،صنع القرارات في المؤسسة الاقتصادية ،جامعة المسيلة ،14/15افريل 2009،ص660. [1]

[2]إبراهيم بختي:**محاضرات تكنولوجيا نظم المعلومات في المؤسسات الصغيرة و المتوسطة** ،كلية الحقوق و العلوم الاقتصادية ، جامعة ورقلة ،2005_2006،ص48.

7_ أثر تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على وظائف الإدارة:

1.7 التخطيط الالكتروني:

ان جوهر عملية التخطيط هو وضع الخطط طويلة و متوسطة الاجل التي تحقق اهداف المنظمة، وتتم ترجمة الخطط الى برامج زمنية توضح التوقيتات الزمنية لأداء الاعمال بالتفصيل، وعادة ما تقوم المنظمات الحكومية بوضع خطط سنوية للأداء ترتبط بموازنة العامة للدولة، اما في التخطيط الالكتروني فالخطط مرنة و متغيرة بصورة ديناميكية مستمرة تعتمد على تدفق كم هائل من المعلومات عن التغيرات في البيئة الخارجية.

ولا يقتصر التخطيط الالكتروني على الإدارة العليا بل يشارك كافة العاملين في وضع الخطط وبرامج العمل نظرا لمعرفتهم بالمواقف العقلية في علاقة المنظمة بعملائها والمشكلات التي تواجههم في أداء أعمالهم، لذلك تتجه المنظمات الى التخطيط من أسفل الى اعلى بدلا من الاتجاه التقليدي السائد بان يتم التخطيط من اعلى الى اسفل، ويتطلب ذلك تزويد العاملين بمهارات تخطيطية لتحليل المواقف وتقدير المخاطر.[1]

2.7 التنظيم الالكتروني:

التنظيم الالكتروني هو الإطار الفضفاض لتوزيع واسع للسلطة والمهام و العلاقات الشبكية الافقية التي يحقق التنسيق الاني وكل مكان من اجل انجاز الهدف المشترك لأطراف التنظيم، فمع الانترنت يتم التحول من منظمة التركيز على الهياكل و الخصائص التنظيمية الرسمية الى منظمة التركيز على الهدف الواحد المتقاسم.

ان التنظيم الالكتروني للمنظمات المعاصرة يعتمد على اجراء تغيرات في مستويات و شكل الهياكل التنظيمية ،فيتم تحويلها من الشكل الطويل الى الشكل المفلطح كما يتطلب أيضا إحداث تغيرات في الهياكل التنظيمية نفسها ،لمواجهة كل مشكلات التنظيمات الإدارية التقليدية و القضاء عليها ، ويتم ذلك من خلال تجميع الوظائف او إعادة توزيع الاختصاصات او استبعاد بعض الوحدات الإدارية من التنظيم واستحداث بعض الوحدات التنظيمية الجديدة ،كما يتطلب التنظيم الإداري للمنظمات المعاصرة ان يتضمن العديد من

[1] ايمان عبد المحسن زكي :**الحكومة الالكترونية مدخل اداري متكامل** ،المنظمة العربية للتنمية الإدارية ، القاهرة ،2009،ص103.

الوحدات الإدارية الجديدة و التي يتمثل أهمها بصفة أساسية في الوحدات كإدارة قواعد البيانات و المعلومات.[1]

3.7 القيادة الالكترونية:

القائد في المنظمات الحكومية هو مركز التحكم والتوجيه الذي يقوم بتوزيع المهام والأدوار بين العاملين ولديه السلطة في اتخاذ القرارات ويتلخص دور العاملين في تنفيذ الأوامر والتكليفات وامداده بالمعلومات اللازمة لدعم عملية اتخاذ القرارات.

اما في القيادة الالكترونية فالموظف العام الذي يعمل في نطاق الخدمة العامة ليس في حاجة الى الرجوع الى الرؤساء، انما يرجع الى قاعدة البيانات الموجودة في جهة عمله وتعد قاعدة البيانات بمثابة تفويض مسبق للموظف بان يتخذ قراره في شان الخدمة العامة التي تتعلق بالجمهور.

لذلك فالقائد الالكتروني هو القائد المعرفي يقدم استشارات ويحل المشكلات ويتيح الفرصة امام العاملين للابتكار ويكافئ الأداء المميز، ويدير ذاته قبل ان يدير الاخرين، ويشجع القائد الالكتروني فرق العمل الذاتية الإدارة وينمي الولاء والانتماء لدى العاملين.[2]

4.7 الرقابة الالكترونية:

تهدف عملية الرقابة بصفة عامة الى مقارنة الأداء الفعلي بالاداء المستهدف لتحديد الانحرافات واتخاذ الإجراءات لتصحيحها ، وفي النظم الالكترونية تؤثر الاتصالات السريعة و المتشابكة معلومات هائلة عن الأداء الفعلي وفي الوقت الاني ، حيث تزيد فعالية الرقابة في العلاج الانحرافات وقت حدوثها وتصبح الرقابة فورية و يتسع بمجال الرقابة الداخلية و الخارجية و خاصة الرقابة على النظم الالكترونية لمنع اختراق النظم و قواعد البيانات و تركز الرقابة الالكترونية على النتائج وليس على المداخلات ويتطلب نجاح الرقابة الالكترونية نوعا من الالتزام الذاتي لدى العاملين وتتحول الرقابة اتلى رقابة ذاتية بدافع من الالتزام وليس الخوف .[3]

وهناك العديد من المزايا للرقابة الالكترونية منها:

-انها تحقق الرقابة المستمرة بلا من الرقابة الدورية.

---

[1] احمد علي غنيم ،دور الإدارة الالكترونية في تطوير العلم الإداري ومعوقات استخدامها في مدارس التعليم العام في المدينة المنورة ،المجلة التربوية ، العدد 81،مجاد 21ص61.

[2] ايمان عبد المحسن زكي : مرجع سبق ذكره ، ص104.

[3] ايمان عبد المحسن زكي : مرجع سبق ذكره ن ص105.

- تحقيق الرقابة بالوقت الحقيقي وفي الان الحقيقي بدلا من الرقابة القائمة على الماضي فهي تحقق الرقابة بالنقرات بدلا من الرقابة بالتقارير.

- الحد الأدنى من المفاجآت الداخلية في الرقابة فلا شيء يتفاقم داخل المنظمة دون معرفته أولا وهذا مما يقلص الى الحد الأدنى للمفاجآت الداخلية.[1]

[1]نجم عبود نجم :الإدارة الالكترونية الاستراتيجية و الوظائف و المشكلات ، دار المريخ للنشر ،الرياض،المملكة العربية السعودية ،2004،ض247_277.

خلاصة الفصل:

يمكن القول ان التطورات السريعة والمتلاحقة في المجال التكنولوجي حولت العالم إلى قرية الكترونية صغيرة، تتلاشى فيها الحواجز الزمانية والمكانية ولا شك أن هذا التغير فرض على المؤسسات ان تقدم حلولا للاستفادة من التطور الحاصل في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتوظيفها في المؤسسات بما يتماشى مع أهدافها، خاصة في ظل المنافسة والصراع على البقاء ومتطلبات التحول الى مؤسسات الكترونية حديثة تعتمد على التكنولوجيا الحديثة في تعاملاتها وانجاز مهامها ومختلف وظائفها.

الفصل الثالـث

الاتصــال التنظيمي

الفصل الثالث: الاتصال التنظيمي

تمهيد

المبحث الاول: ماهية الاتصال التنظيمي.

1_ عناصر الاتصال التنظيمي.

2_اهمية الاتصال التنظيمي.

3_اهداف الاتصال التنظيمي.

4_انواع الاتصال التنظيمي.

المبحث الثاني: آليات الاتصال التنظيمي.

1_وسائل الاتصال التنظيمي.

2_وظائف الاتصال التنظيمي.

3_خصائص الاتصال التنظيمي.

4_معوقات الاتصال التنظيمي.

خلاصة الفصل.

تمهيد:

يعد الاتصال التنظيمي من أهم المواضيع التي تطرق اليها العديد من الباحثين كونه ركيزة أساسية تعتمد عليها المؤسسة في الحفاظ على سيرورة العمل وتحقيق الكفاءة المطلوبة من اجل نجاح اهداف المؤسسة من خلال نقل وتبادل المعلومات بين الافراد وجماعة العمل.

وعليه تطرقنا في هذا الفصل تكوين خلفية نظرية حول ماهية الاتصال التنظيمي التي تندرج تحتها مفهومه وعناصره واهميته وانواعه اما المبحث الثاني تطرقنا الى اهم اليات الاتصال التنظيمي حيث ندرس وسائل الاتصال التنظيمي وظائفه، خصائصه والمعوقات التي تواجهه.

1_عناصر الاتصال التنظيمي :

المرسل Souree:

هو الجهة التي تنقل الرسالة، المعلومات او الأفكار او البيانات الى الطرف الاخر وهذا قصد اثارة سلوكات محددة لديه، وقد يكون المرسل فرد او جماعة داخل المؤسسة وليس بالضرورة ان يكون المرسل هو المدير بل قد يكون احد المرؤوسين هو الذي يتولى عملية بث هذه المعلومات.[1]

الرسالةmessage:

وهي جوهر عملية الاتصال، أي بدون رسالة سواء كانت مكتوبة او غير مكتوبة لا يكون هناك اتصال و يجب ان تكون الرسالة واضحة من حيث الهدف، ومن حيث استخدام الرموز و المصطلحات حتى لا تحتمل تفسيرات مختلفة ، وان تكون لغة الرسالة سليمة تتناسب مع مقدرة فهم المستلم اللغوية . [2]

القناة Medium:

وتسمى أيضا الوسيلة، وهي القناة او الإدارة التي تستخدم في نقل الرسالة او المعلومة، وقد تكون هذه الوسيلة اما لفظية مثل: «النشرات او الخطابات " واما كتابية " كالكتب والمذكرات والتقارير" وحتى تصويرية كالصور او الرسوم التوضيحية "، هذا بالإضافة الى جملة من الرسائل كالتلفون، الفاكس، المقابلات الشخصية، كما يمكن ان تكون الوسيلة رسمية او غير رسمية.

فالرسمية منها هي التي يعترف بها الهيكل التنظيمي للمؤسسة كالتقرير والخطابات مثلا. اما الوسائل غير الرسمية كالأحاديث الودية والحفلات، والمناقشات في فترات الراحة فهي مهمة أيضا، وعليه فكلاهما ضروري بالنسبة للمؤسسة، ويتوقف اختيار الوسيلة على عدة عوامل منها:

-مدى أهمية الرسالة.

-درجة سرية الرسالة.

-السرعة اللازمة لإجراء الاتصال.

-تكلفة استخدام الرسالة.

---

[1] بشار حزي، الاتصال التنظيمي ،منشورات الجامعة الافتراضية السورية ،2020،ص15.

[2] صالح خليل أبو اصبع ،العلاقات العامة والاتصال الإنساني ،ط1،دار الشروق لنشر والتوزيع ،عمان الأردن،1998،ص43.

-عدد الافراد المطلوب الوصول اليهم . [1]

المستقبل Receiver :

هو الطرف الاخر الذي يجعل دائرة الاتصال تكتمل لأنه مصب عملية الاتصال وهو المقصود بها لان المستقبل يرغب في اثارة سلوك او دافع او اتجاه عنده وفي الحالات العادية الانسان هو المستقبل، ولكن هذه الصيغة لصناعة وتشغيل الكمبيوتر على غرار نظام informatiqueحديثا اقتبس علم المعلوماتية

عمل الذهن البشري خصوصا حيث يغذي كمبيوتر رئيسي بعض المحطات الفرعية بالحلول والمعلومات ويتلقى منها المعطيات.[2]

2_أهمية الاتصال التنظيمي:

تظهر أهمية الاتصال التنظيمي كعملية حيوية واساسية لكل منظمة في الجوانب التالية:

-تفهم الافراد لطبيعة عملهم: يساهم الاتصال الفعال في نقل الأوامر والتعليمات التي تصدرها الإدارة العليا المتعلقة بطبيعة المهام التي يقوم بها العاملون في المنظمة لذا يتم اطلاعهم و احاطتهم بموقف وسلوك الإدارة العليا اتجاههم بما يساعد العاملين على تفهم طبيعة أعمالهم المختلفة و الأهداف التنظيمية التي يسعون اليها ومدى مساهمة جهودهم في تحقيقها حتى يتم تعاونهم مع الإدارة وتعاونهم مع بعضهم البعض مما يحقق رضاهم وارتفاع معنوياتهم.

-التعرف على اهم المشكلات التي تواجه العمل : يساعد الاتصال في احاطة الإدارة العليا بمجريات الأمور بنقل ما لدى العاملين من ملاحظات واراء ومقترحات وشكاوي ، وبالتالي يمكن الإدارة تفهم ومعايشة الظروف المحيطة بهم ، مما يساعد على تحسين مستوى أداء العاملين في المؤسسة .

-تنمية العلاقات الإنسانية: يساهم الاتصال التنظيمي في خلق وحدة المفهوم والهدف ورفع الروح المعنوية مما يؤدي الى زيادة التفاعل الاجتماعي و العلاقات الإنسانية وتحقيق نتائج إيجابية للمؤسسة والعاملين .

-تحقيق التنسيق في العمل : يتحقق الاتصال الفعال تقاربا في وجهات نظر العاملين المختلفة مما يساهم في تحديد الرؤية الشاملة لكل جوانب العملية الإدارية ويقلل من سوء التفاهم والاختلافات التي تطرا في محيط العمل .

---

[1]برقية سهيلة ،أساليب الاتصال التنظيمي ودورها في تفعيل الموارد البشرية في المؤسسة ،مجلة العلوم الإنسانية و الاجتماعية ،ع24،جامعة قاصدي مرباح ورقلة ،الجزائر ،جوان ،2016،ص217.

[2]مصطفى حجازي، الاتصال الفعال في العلاقات الإنسانية والإدارة ،ط1، المؤسسة الجامعية للدراسات و النشر والتوزيع ،بيروت ، لبنان ،1990،ص27.

-توعية الافراد في المجتمع بأهداف المؤسسة ونشاطها: حيث يساعد الاتصال الإداري الجيد في توطيد العلاقة بين المنظمة وأولئك الافراد ، وتعريفهم بالظروف الاقتصادية و الاجتماعية التي تعمل المؤسسة في اطارها و تزويدهم بنوعية العناصر البشرية المتوفرة وفرص التدريب المتاحة وكل ذلك يؤدي الى كسب تأييدهم للمؤسسة والحد من الشائعات .[1]

3-اهداف الاتصال التنظيمي :

ان عملية الاتصال تسعى الى تحقيق هدف عام ، وهو التأثير في المستقبل حتى يحقق المشاركة في الخبرة مع المرسل وقد ينصب هذا التأثير على أفكاره لتعديلها و تغييرها او اتجاهاته او على مهاراته لذلك يمكن تصنيف اهداف الاتصال الى:

أ: هدف توجيهي : يمكن ان يتحقق ذلك عندما يتجه الاتصال الى اكساب المستقبل اتجاهات جديدة او تعديل اتجاهات قديمة مرغوب فيها ، ولقد وضح من خلال الدراسات العديدة التي أجريت على ان الاتصال الشخصي اقدر على تحقيق هذا الهدف من الاتصال الجماهيري .

ب: هدف تثقيفي :ويتحقق هذا الهدف حينما يتجه الاتصال نحو تبصير توعية المستقبلين بأمور تهمهم بقصد مساعدتهم وزيادة معارفهم ، واتساع افقهم لما يدور من حولهم من احداث .

ج: هدف تعليمي: ويتم ذلك حينما يتجه الاتصال نحو اكساب المستقبل معارف او مهارات او مفاهيم جديدة.

د: هدف ترفيهي او ترويحي : ويتحقق ذلك من خلال توجه الاتصال نحو ادخال البهجة والسرور والاستمتاع الى نفس المستقبل .

ه: هدف اداري : يتحقق هذا الهدف حينما يتجه الاتصال نحو تحسين سير العمل وتوزيع المسؤوليات ودعم التفاعل بين العاملين في المؤسسات و الهيئات .

و: هدف اجتماعي : يتيح الاتصال الفرصة لزيادة احتكاك الناس بعضهم ببعض وبذلك تقوى الصلات الاجتماعية بين الافراد .[2]

[1] مصعب إسماعيل طبش، دور نظم تقنيات الاتصال الإداري في خدمة اتخاذ القرارات ،رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية غزة، كلية التجارة ،2008،ص17_19.

[2] طبيش ميلود، الاتصال التنظيمي وعلاقته بالتفاعل الاجتماعي للعاملين بالمؤسسة ،رسالة الماجستير في علم الاجتماع ،جامعة قاصدي مرباح ورقلة ،كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية ، 2009_2010ص37.

4-انواع الاتصال التنظيمي :

ويشتمل في مختلف أنواع الاتصال التي تتم داخل المؤسسة ويمكن ان يكون رسميا (هابطا ،صاعدا وافقيا)او غير رسمي :

1_1_ الاتصال الهابط: وهي الاتصالات من الأعلى للأسفل ، لنقل المعلومات من الإدارة والمديرين الى العاملين بشان العمل وإعطاء التوجيهات والسياسات لتسيير العمل وطرق تنفيذه .

1_2_الاتصال الصاعد :وهي اتصالات من اسفل للاعلى لنقل المعلومات من العاملين والمديرين الى الإدارة والمستويات الإدارية العليا وابلاغهم بشان التقدم في الإنجاز ومشاكل العمل وغيرها .

1_3_الاتصال الافقي :يتم هذا النوع من الاتصالات بين الافراد على مستوى الإداري نفسه ، وتتضح ضرورة هذا النوع من الاتصالات في ضمان التنسيق بين مختلف أجزاء التنظيم ،كما ان هذا النوع من الاتصال يسمح بوصول المعلومات والآراء والمقترحات من كل جانب ، الامر الذي يسمح ويعطي المديرين فرصة للحصول على ما يلزم لاتخاذ قراراتهم بالاستناد الى معلومات كافية .[1]

2_ الاتصال التنظيمي غير الرسمي:

تمثل الاتصالات الغير الرسمية احد اكثر أنواع الاتصالات شيوعا في العالم ، فهذه الاتصالات لا تخضع للتنظيم الرسمي ، ولا تتحكم بها اطر نظمية ، حيث تنساب المعلومات والمعاني في الاتصالات غير الرسمية خارج نطاق التنظيم الرسمي ، ولا تتحكم بها اطر نظمية ، حيث تنساب المعلومات والمعاني في الاتصالات غير الرسمية خارج نطاق التنظيم الرسمي ما ينجم عن ذلك سرعة ومرونة عاليتين في نقل البيانات والمعلومات وتبادلها بين عدد اكبر من الناس، وتعد قنوات الاتصالات الغير الرسمية الأقصر بين جمع قنوات الاتصالات الأخرى ،ما يتيح قدرا عاليا من التغذية العكسية التي تكون اشبه بالفورية ، وهو ما يضفي قيمة نوعية راقية على هذا النوع من الاتصالات ، وغالبا ما تعتمد الاتصالات غير الرسمية على الوسائل الشفوية في الاتصال ، علاوة على اعتمادها على الوسائل التحريرية .[2]

[1]نجم احمد عثمان، دور الاتصال التنظيمي في ضمان الجودة بمؤسسات التعليم العالي وفقا لنموذج (جوزيف جوردان) للجودة، مجلة العلوم الاقتصادية و الإدارية و القانونية ،مج:6، ع27، 30نوفمبر 2022، ص34

[2]بشير العلاق ،الاتصال في المنظمات العامة ، دار اليازوري لنشر والتوزيع ، عمان، الأردن، 2009،ص 53.

5_وسائل الاتصال التنظيمي :

أ- الاتصالات الشفوية : هي الوسائل التي يتم بواسطتها تبادل المعلومات بين المستفيدين و العاملين عن طريق الكلمة المنطوقة لا المكتوبة مثل : المقابلات الشخصية ،الندوات ،الاجتماعات ، المؤتمرات ويعتبر هذا الأسلوب اقصر الطرق لتبادل المعلومات و الأفكار واكثرهما سهولة وهناك عدة أنواع نذكر منها :

1.1. المقابلات: هي عبارة عن التبادل اللفظي الذي يحدث بصورة مباشرة أي وجها لوجه بين شخصين او اكثر ،وتعتبر المقابلات أداة هامة جدا من أدوات الاتصال داخل المكتبة التي تستعمل عندما نريد معرفة العلاقة التي تربط بين العاملين .

2.1. الاجتماعات : وسيلة فعالة لاجتماع الافراد وتبادل وجهات النظر فيها فيما بينهم والاستماع الى اراء المسؤولين في المكتبة ومناقشة بعض المشاكل العالقة ويرى الكثيرين ان هذه الوسيلة هي اهم الوسائل الاتصال داخل المكتبة .

3.1. الندوات :تستخدم على المستوى الإداري بين القيادات الإدارية و الخبراء وبين العاملين من اجل النقاش حول الموضوعات التي تطرح للبحث و الدراسة وتستعمل الندوات لتعزيز المكتبة .

4.1. المؤتمرات : هي عبارة عن مناقشة وتبادل فكري بين أعضاء المكتبة حول قضية حول قضية او موضوع او مشكلة او ظاهرة يهتمون بها وتكون مرتبطة بظروفها قصد الوصول الى اراء وتوصيات وقرارات مناسبة ، والعمل على الالتزام وهي تهيئ الفرصة لمجموعة من الأعضاء لتبادل بينهم حول موضوع يهتمون به .

5.1. الهاتف : يعتبر من اهم الوسائل الشفوية لامتيازه بالسرعة في نقل المعلومات و قلة تكلفته كما انه لا يجبر المسير على ترك مكانة خلال عملية الاتصال مع مختلف المصالح .[1]

ب- الاتصالات الكتابية :

يشمل هذا الأسلوب في الاتصالات كل من المذكرات الداخلية و التقارير الرسمية ،و تعتبر الاتصالات الكتابية على جانب كبير من الأهمية في الاعمال الإدارية على اختلافها سواء كانت تقارير او أوامر إدارية او شكاوي ، ويجب ان تكون مكتوبة ليتمكن المستقبل من دراستها بإمعان وتفكر ،ثم يحفظها ضمن الملفات ليتسنى الرجوع اليها عند الحاجة ،ويمكن توصيلها الى اكبر عدد ممكن من العاملين في التنظيم بسرعة ، وهي اقل عرضة للتحريف و التشويه وتناسب المعلومات الفنية المعقدة ،وبشكل عام فانه مع اتساع حجم

[1]حجاب محمد منير ،الاتصال الفعال للعلاقات العامة ،دار الفجر لنشر و التوزيع ،القاهرة،2007،ص273.

التنظيمات تزداد عملية الاتصال تعقيدا لانها بذلك تشمل مستويات إدارية كثيرة ويشترك بها اعدادا كبيرة من العاملين .

ج_ الاتصالات الحركية :

ويشمل هذا النوع من الاتصالات استخدام لغة الجسم وتعبيرات الوجه والعيون في ارسال الرسائل ،وبالإضافة لهذه الوسائل يتواجد هناك وسائل اتصال أخرى مثل وسائل الاتصال المصورة وهي ذات الاستخدامات الواسعة في ميادين الاعمال ،ورغم ان الاتصالات الكتابية تعتبر الوسيلة الرئيسية في الاتصالات ، الا ان لكل أسلوب ميزاته وظروفه المناسبة ،ويتم اعتاد أسلوب دون الاخر حسب الرسالة وحسب ما تستلزمه الوسيلة وكذلك نوعية الفئات التي توجه اليها الرسائل .[1]

6_وظائف الاتصال التنظيمي : يقصد بوظيفة الاتصال مدى استعمال الاتصال في مختلف الظروف لتحقيق اهداف معينة وتاثير هذا الاتصال في عملية التنظيم بصفة عامة ،وبناء على ذلك سنقوم بعرض اهم وظائف الاتصال داخل المنظمة بحيث هي شكل من اشكال التنظيم والإدارة .

أ-الانتاج :لا يمكن باي حال من الأحوال فصل الاتصال التنظيمي الرسمي في المؤسسة عن عملية الإنتاج ، المرتبطة بالتنفيذ والأداء كتوجيه الإنذارات وابداء الاعجاب ،فتسرب المعلومات بين أعضاء التنظيم تحدد سير الإنتاج من حيث كميته ونوعيته كما تحدد التوجيهات هذا فيما يخص الاتصالات الرسمية اما بالنسبة لتاثير الاتصالات غير رسمية بين جماعات العمل فانها تساهم في التحكم في الإنتاجية حسب ما أكدته تجارب هاوثورن ،حيث تكون الاتصالات غير الرسمية هي المتحكم في العملية الإنتاجية ، وغالبا ما تكون الاتصالات في هذه الحالة لفظية في شكل شائعات ، او قد تكون غير لفظية في شكل ايماءات ، او إشارات او صور تحمل دلالات بحسب ثقافة مجموعة العمل ، فالمعلومات المنقولة ضمن النسق الاتصالي تسمح لفاعلين بتبرير الفعل ، او النشاط الذي يقومون به كما تجعلهم في موقع جيد بالمؤسسة وتمنحهم نوعا من السلطة .[2]

ب-الابداع: وظيفة الابداع تعد اقل استعمالا وهي تجد مقاومة شديدة ، من طرف العمال كونهم قد الفوا و اعتادو نمطا معينا من العمل ، والابداع يكون فيه بذل الجهد من اجل التنفيذ ، وعندما يكون بذل الجهد

[1]هاشم حمدي رضا،تنمية مهارات الاتصال والقيادة الإدارية ،ط1،دار الراية، عمان الأردن،2009،ص104_103.
[2]جمال الدين عاشوري ،الاتصال التنظيمي والسلامة الصناعية بالمؤسسة الصناعية الجزائرية ،رسالة ماجستير في علم اجتماع العمل والتنظيم ،جامعة محمد لمين دباغين سطيف 02، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية ، قسم علم الاجتماع ، 2014_2015،ص35.

هنا تكون المقاومة من طرف العمال ، وتصلب في المواقف لانهم يجدون صعوبة من التكيف مع الوضع الجديد وللإبداع بعدين :

- البعد الأول تقديم الأفكار والاقتراحات والمخططات والمشاريع الجديدة.

-البعد الثاني وهو عملية تنفيذ وتطبيق البعد السابق.

وهنا يلعب الاتصال دورا مهما في تحقيق كل من البعدين، وذلك بوضع برامج تهدف الى القضاء او التقليل من عملية المقاومة، وإقناع العمال بتبني الابداعات الجديدة في ميدان العمل والتنظيم بضرورة توفير جسر نفسي يسمح للأفراد باتخاذ المبادرة في معالجة المشاكل وفي ابتكار أساليب جديدة في مختلف المجالات [1]

3.الصيانة(المحافظة):

يسهم الاتصال التنظيمي في الحفاظ على المناخ للعمل التقن لتدعيم التفاعلات بين الفاعلين ، وتقويم قيم العمل لديهم ، "يتمثل دور الاتصال المتعلق بالصيانة في أداء ثلاث مهام تتمحور حول حفظ الذات وما يرتبط بها من مشاعر وعواطف ، بتزويد الفاعلين بالأمن وروح الانتماء من خلال السلوكيات الاتصالية المتعددة التي تقوم بها الإدارة تجاههم ، مثل الزيارات الميدانية ولوحات التقدير ، لان الاتصال المباشر من طرف الرؤساء مع الفاعلين الموجودين في القاعدة يمنحهم الإحساس بالانتماء التنظيمي والتعلق بالمؤسسة بشكل اكبر ،اما مهمة تغيير مواقف الافراد للتفاعل الذي يحدث فيما بينهم على مستوى افقي وعمودي فتتمحور حول تفاعل خصائص الفاعل مع خصائص وظروف بيئة العمل ، فغياب الاتصال داخل المؤسسة ينتج عنه عدم قدرة الفاعل على نقل أفكاره الخاصة بتحسين العمل ، كما لا يمكنه التدقيق مع مسؤوله المباشر في اطار مهمته وأهدافه ، وافاقه ، ولا يستفيد من التفكير الجماعي لزملائه ، الامر الذي يدفع به الى النظر الى مؤسسته نظرة سلبية لشعوره بالاغتراب فيها ، في حين تعبر مهمة ضمان استمرار العملية الإنتاجية و الإبداعية عن اعتبار المؤسسة نسق مشكل من أجزاء متفاعلة فيما بينها ، لهذا فان وظائفها ترتبط ببعضها في المؤسسة حيث تعتبر الإنتاج والابداع و الصيانة وظائف يسهم الاتصال التنظيمي في تحقيقها والتأثير في توجيهها ، الى جانب تأثير أجهزة أخرى على المستوى التنظيمي كالقيادة ومختلف مستويات الاشراف والنقابة وممثلي العمال[2]

[1]قاسم فتيحة،التفاعل الاجتماعي بالمؤسسات الاتصال التنظيمي ،مجلة الحقوق والعلوم الإنسانية ،مج:1،ع23،جامعة زيان عاشور الجلفة،الجزائر،2015،ص95.
[2]جمال الدين عاشوري ،المرجع السابق ،ص36.

خصائص الاتصال التنظيمي:

1-الاتصال عملية هادفة:

يهدف الاتصال الى تحقيق هدف محدد وهو ارسال المعلومات والبيانات (او نقل فكرة او الترقية او التعليم)وفهمها من الطرف الاخر وبذلك يتطلب مجموعة من الإجراءات والخطوات المرتبطة بعضها ببعض مثل تصميم الرسالة وارسالها والاشراف على وصولها واستقبال الرد .

2-لاتصال عملية ديناميكية :

تتضمن عملية الاتصال تفاعلا بين المرسل والمستقبل ، الأول يؤثر والثاني يتأثر ولا تتوقف عملية الاتصال عن هذا الحد بل قد يتبادل الطرفان الأدوار بينهما وبذلك فان عملية الاتصال متغيرة من حيث الزمان و المكان ، أي ان عملية الاتصال عملية ديناميكية وليست استاتيكية ومثال ذلك ما يحدث في الفصل بين المعلم وتلاميذه .

3-الاتصال عملية منظمة :

تتصف عملية الاتصال بانها منظمة فهي باعتبارها عملية تعليم تعتبر بالضرورة عملية مقصودة يتم تخطيطها وتصميمها وتنفيذها وادارتها بصورة منظمة لاحداث التعليم ، ومن جانب اخر يقوم كل عنصرمن عناصر عملية الاتصال بادوار محددة ، فالمرسل مثلا يقوم بعملية ترميز الرسالة ، والمستقبل عليه فك رموز الرسالة أي ترجمتها وتفسيرها .[1]

4-الاتصال عملية دائرية :

عملية الاتصال ليست عملية خطية تسير في اتجاه واحد من المرسل الى المستقبل وتتوقف عند ذلك الحد

ولكنها عملية دائرية تبدأ بالمرسل لنقل الرسالة الى المستقبل حيث يكون له رد فعل عن طريق التغذية الراجعة فيستقبل المرسل الرسالة ليبدأ نشاطا جديدا لتحقيق هدف اخر او يعدل في رسالته الأولى اذ لم يتحقق الهدف منها وكذلك تستمر عملية الاتصال.

[1]خضرة عمر المفلح، الاتصال المهارات والنظريات واسس العامة ،ط1،مكتبة الحامد لنشر والتوزيع ،عمان ،2015 ،ص23.

5-الاتصال عملية متنوعة:

يمتاز الاتصال الإنساني بانه عملية اجتماعية لا تتوقف عند استخدام اللغة اللفظية :

الشفهية او التحليلية فقط بل يتم أيضا استخدام اللغة الغير اللفظية كالإشارات والحركات والإماءات .[1]

—

—

خلاصة الفصل:

في ضوء ما تقدم سابقا يتضح لنا جليا مدى أهمية الاتصال التنظيمي داخل المؤسسة من اجل تحقيق تفاعل اكبر وذلك من خلال الاهتمام به و مواجهة كل العراقيل التي من شانها ان تضعف العملية الاتصالية، لأنه يعتبر الجهاز العصبي له وان قدرته على خلق تدفق معلوماتي داخل التنظيم بين أصحاب السلطات المختلفة تنعكس إيجابيا على منجزات المؤسسة.

الفصل الرابع

الإجراءات المنهجية والميدانية للدراسة

الإجراءات المنهجية

للدراسة

الفصل الرابع: الإجراءات المنهجية والميدانية لدراسة

01 -الإجراءات المنهجية للدراسة:

1 -تمهيد

2-التعريف بمجتمع الدراسة

3 -تحديد مجالات الدراسة

4 -منهج الدراسة

5 -عينة الدراسة وطريقة اختيارها

02 -الإجراءات الميدانية للدراسة:

1 -عرض الجداول وتحليل البيانات

1.1تحليل الجداول الخاصة بالبيانات العامة

2.1تحليل الجداول الخاصة ببيانات الفرضة الأولى

3.1تحليل الجداول الخاصة ببيانات الفرضية الثانية

2 -عرض نتائج الفرضيات

3 -الاستخلاص العام

-الخاتمة

-قائمة المراجع

1 –الإجراءات المنهجية لدراسة

تمهيد:

بعد التطرق في الجانب النظري الى مختلف الجوانب النظرية المتعلقة بموضوع التطور التكنولوجي واثره على الاتصال التنظيمي فسنحاول في هذا الفصل التطرق الى عرض الجانب الميداني من خلال التعريف بمجتمع الدراسة " عمال الإقامة الجامعية وهيبة قبايلي « ، ثم تحديد مجالات الدراسة مع تحديد منهج الدراسة و الأدوات المناسبة لجمع البيانات وكذا تحديد عينة الدراسة التي تخدم الموضوع بالإضافة الى عرض وتحليل البيانات و النتائج ، وفي الأخير نذكر الاستنتاج العام .

1-التعريف بمجتمع الدراسة:

تقديم الإقامة الجامعية : تعد الإقامة الجامعية وهيبة قبايلي واحدة من اهم و اكبر الاقامات المخصصة للطالبات لولاية المدية ،وهي عبارة عن هيكل مبنى سنة 1976م تم التنازل عنها من طرف وزارة التربية الوطنية لوزارة التعليم العالي و البحث العلمي أنشئت بقرار رقم 180 مؤرخ في 2002/09/11 و تحصلت على الاستقلالية المالية في جانفي 2003بعد ان كانت ملحقة تابعة لاقامة حسان بن مولود بالكوالة ، حيث تبلغ مساحتها الكلية حوالي 10 هكتار تنقسم الى مبنى و غير مبنى ، حيث يمثل المبنى 6.6 هكتار و غير مبنى يمثل 3.4 هكتار ، كما تحتوي على 520 غرفة و مطعمين المطعم المركزي بكلية الحقوق و مطعم مدمج ملحقة زرواق ، و لها مكتبة تحتوي على 3907 عنوان و نادي انترنت 23 جهاز حاسوب و نادي بتلفاز كبير الحجم و قاعة محاضرات 160 مقعد إضافة الى مكتب البريد و المواصلات .

2-تحديد مجالات الدراسة:

تحتوي الدراسات على ثلاثة مجالات وهي كالاتي:

1.2المجال المكاني: ونقصد به المجال الجغرافي لاجراء البحث الميداني، حيث أجريت هذه الدراسة بالاقامة الجامعية وهيبة قبايلي بالمدية.

2.2المجال الزماني: ونقصد به الوقت الذي استغرقته اجراء هذه الدراسة بالاقامة الجامعية، حيث بلغت مدة اجراء الدراسة من 2025/04/21 الى 2025/04/29

3.2المجال البشري: ويقصد به عدد الافراد الذين ينتمون الى المؤسسة محل الدراسة والتي تطبق على افراده مختلف الوسائل لجمع البيانات الموضوعية والواقعية، حيث اشتملت هذه الدراسة على مختلف عمال الإقامة وفروعها حيث تحتوي على 223 موظف من كلا الجنسين مقسمين على مختلف مصالحها واقسامها.

3-منهج الدراسة:

يعتبر اختيار منهج الدراسة خطوة أساسية في البحث العلمي فهو الطريقة التي يتبعها الباحث بغية تحقيق اهداف بحثه، والمناهج كثيرة ومتعددة تختلف باختلاف المجالات والمواضيع، ولكل منهج وظيفته وخصائصه، وطبيعة موضوع الدراسة هي التي تحدد المنهج المناسب لدراسته.

وبالنسبة لموضوع هذا البحث المتمثل في "التطور التكنولوجي وأثره على الاتصال التنظيمي للمؤسسة"

والتي أجريت بالإقامة الجامعية وهيبة قبايلي لولاية المدية، ومن خلال هذا المنطلق فقد تم الاعتماد على المنهج الكمي ولقد تم اختياره لأنه يتناسب مع موضوع دراستنا، والذي يعرف بانه مجموعة الإجراءات البحثية التي تتكامل لوصف الظاهرة او الموضوع اعتمادا على جمع الحقائق والبيانات وتصنيفها وتحليلها تحليلا كافيا ودقيقا لاستخلاص دلالتها والوصول الى النتائج او تعليمات عن الظاهرة او موضوع محل البحث.

4-أدوات جمع البيانات:

هناك العديد من الوسائل التي تستخدم للحصول على البيانات والمعلومات من الافراد الذين يشملهم البحث لكل وسيلة خصائصها وايجابياتها وسلبياتها وتختلف الأبحاث في اختيارها الوسائل المستخدمة تبعا لاختلاف مواضيع الدراسة وظروفها، وقد يستخدم الباحث طريقة واحدة كما يمكنه استخدام أكثر من طريقة ولهذا فقد تضمن هذا البحث في جانبه الميداني تقنيتين من تقنيات جمع البيانات والتي تتمثل في الاستبيان والملاحظة.

1-الاستمارة: تعتبر الاستمارة من اكثر الأدوات استخداما لجمع البيانات في البحوث الاجتماعية، فالاستمارة هي " نموذج يضم مجموعة من الأسئلة التي توجه الى الافراد من اجل الحصول على المعلومات حول موضوع او مشكلة او موقف.

كما عرفها موريس انجلس على انها تقنية مباشرة للتقصي العلمي تستعمل إزاء الافراد، وتسمع باستجوابهم بطريقة موجهة والقيام بسحب كمي تهدف الى إيجاد علاقات رياضية و القيام بمقارنات رقمية.

حيث قمنا بصياغة الاستمارة انطلاقا من فرضيات الدراسة وقسمت أسئلة الاستمارة الى ثلاث محاور:

-المحور الأول: ويشمل البيانات الشخصية لعينة الدراسة.

-المحور الثاني: ويشمل التطور التكنولوجي.

-المحور الثالث: يشمل الاتصال التنظيمي.

وقبل تجريب استمارة الاستبيان فقد تمت مراجعتها من طرف الأستاذ المشرف " منادلي محمد " والذي لم يبخل علينا بإضافة وحذف بعض الأسئلة وتغيير بعض المصطلحات مع تبسيط بعض الأسئلة لان الصيغ المعقدة لا تكون مفهومة لبعض العمال وحتى يتمكن المبحوث من الإجابة عنهم بدون ملل، كما تحتوي الاستمارة على أسئلة مغلقة، مفتوحة، نصف مغلقة.

2 -الملاحظة : تصنف ضمن التقنيات الكيفية للبحث الاجتماعي ، كما تهدف لاستكشاف موضوع الدراسة والتعرف عليه وتسعى الى رصد الوقائع والاحداث و السلوكات والتقاط التغيرات والمستجدات بما يكفي من الدقة والتفصيل .

وقد استخدمنا الملاحظة المباشرة كاداة مساعدة لجمع أكبر قدر من المعلومات كملاحظة كيفية استخدام الموظفون الوسائل التكنولوجية مثل: (البريد الالكتروني، المنصات الرقمية، تطبيقات التواصل ...)

في تواصلهم اليومي بالإضافة الى مراقبة الفرق بين استخدام الطرق التقليدية (كالاجتماعات الورقية)

والحديثة (كالاجتماعات الافتراضية) .

5- عينة الدراسة وطريقة اختيارها :

يقصد بالمجتمع المجموعة الكلية من العناصر التي يسعى الباحث الى ان يعمم عليها النتائج ذات العلاقة بالمشكلة المدروسة وبالطبع فان الصعوبة التي يواجهها الباحث في تحديد المجتمع تعتمد على نوع المشكلة والغرض من دراستها، حيث يختلف عدد العناصر ومساحة الرقعة الجغرافية التي تتواجد فيها هذه العناصر... ونظرا لصعوبة حصر او تسمية عناصر بعض المجتمعات الإحصائية، وصعوبة جمع

المعلومات من جميع هذه العناصر، يتجه الباحث الى اختيار مجموعة جزئية تمثل عناصر المجتمع أفضل تمثيل. بحيث يكون قادرا على تعميم نتائجها في مجتمع الدراسة.

ومن اهم المسائل التي تواجه الباحث الاجتماعي عند شروعه في القيام ببحثه تحديد نطاق العمل، وذلك وفقا لظروف كل باحث والامكانيات المتاحة له، وهناك ثلاث أساليب لدراسة الميدانية وهي:

-المسح الشامل: ويتم في حالة التمكن من الدراسة الفعلية لجميع وحدات مجتمع البحث.

-العينة: وهي الاوسع استخداما، وتتم بدراسة بعض الوحدات الممثلة لمجتمع البحث.

-دراسة حالة: وتكون بدراسة حالة واحدة او حالات محدودة من مجتمع البحث.

وفي هذه الدراسة والموسومة " التطور التكنولوجي وأثره على الاتصال التنظيمي للمؤسسة " المطبقة في الإقامة الجامعية لولاية المدية، فانه توجب علينا سحب عينة تخدم جميع البيانات المتعلقة بمتغير الدراسة حيث يتكون مجتمع البحث من 223 عاملا. ولأغراض هذه الدراسة تم اختيار عينة عشوائية بسيطة مكونة من خمسين 50عاملا تمثل مختلف الفئات الوظيفية داخل الإقامة.

وقد تم اعتماد أسلوب العينة العشوائية البسيطة لإعطاء فرص متساوية لجميع افراد مجتمع البحث للمشاركة في الدراسة وضمان الموضوعية والحيادية في النتائج، حيث تم اختيار الافراد بطريقة عشوائية.

ثانيا: الإجراءات الميدانيـة للدراسـة.

1-عرض الجداول وتحليل البيانات.

1-1تحليل الجداول الخاصـة بالبيانات العامـــة.

<u>الجدول رقم 01</u>: يوضـح توزيــع المبحوثيــن حسب الجنس.

الجنس	ك	النسبـة المئوية%
ذكــر	30	% 60
أنثى	20	% 40
المجمــوع	50	% 100

نلاحظ من خلال الجدول أن فئة الذكور في العينة 30 فردا بنسبة 60%، أي أكثر من النصف والإناث يمثلن 40 %من العينة بعدد 20 فردا، النسب متوازنة نوعًا ما ولكن مع تفوق عددي للذكور بمقدار 10 أفراد.

الغلبة النسبية للذكور قد تعكس طبيعة المؤسسة المدروسة (قد تكون بيئة عمل يغلب عليها الطابع الذكوري،

إن تحقيق الأهداف التنظيمية عبر التكنولوجيا يتطلّب مشاركة فعّالة من الجميع؛ فإذا ظل الذكور هم المحرك الرئيسي لاختيار واعتماد أدوات الاتصال، فإن مساهمة الإناث في صياغة الاستراتيجيات وابتكار الحلول قد تبقى محدودة، من منظور بورديو لرأس المال الاجتماعي، يتمتع الذكور برأس مال تقني ومهني أرفع داخل المؤسسة، بينما تحتاج الإناث إلى تدريب، لكسر دائرة التهميش.

الجدول رقم 02: يوضح توزيع المبحوثين حسب السن.

السن	ك	النسبة المئوية%
من 25 إلى 35 سنة	02	% 04
من 35 إلى 45 سنة	30	% 60
من 45 سنة فأكثر	18	% 36
المجموع	50	% 100

يتبين من خلال الجدول أن توزيع العينة حسب الفئة العمرية جاء على النحو التالي:

- استحوذت الفئة العمرية من **35إلى 45 سنة** على النصيب الأكبر من العينة، حيث بلغ عدد أفرادها **30مبحوثًا** بنسبة **60%**من إجمالي العينة.
- تليها الفئة العمرية من **45سنة فأكثر**، بعدد **18مبحوثًا**، مشكلين نسبة **36%**من العينة.
- في حين سُجل أقل تمثيل للفئة العمرية من **25إلى 35 سنة**، حيث لم تضم سوى **فردين اثنين** بنسبة **4%**.

يتبين أن الفئة العمرية الغالبة (35-45 سنة) تمتلك خبرة مهنية معتبرة تجعلها قادرة على التعامل مع الاتصال التنظيمي، لكنها قد تحتاج إلى دعم تدريبي لمواكبة التطور التكنولوجي.

أما الفئة التي تتجاوز 45 سنة، والتي تمثل نسبة معتبرة أيضًا، فقد تواجه صعوبات أكبر في التكيف مع أدوات الاتصال الحديثة، مما يستلزم جهودًا إضافية لتكوينها رقمياً.

بالمقابل، الضعف الكبير في تمثيل الفئة الشابة (25-35 سنة) قد يحرم المؤسسة من طاقات حيوية ومهارات تكنولوجية حديثة، مما قد يعيق الديناميكية الاتصالية المطلوبة في ظل التحولات الرقمية.

بالتالي، نجاح الاتصال التنظيمي في المؤسسة يعتمد على تقليص الفجوة التكنولوجية بين الأجيال ودعم التكامل بين الخبرة والابتكار.

الجدول رقم 03: يوضح توزيع المبحوثين حسب المستوى الدراسي.

المستوى التعليمي	ك	النسبة المئوية%
ابتدائي	07	% 14
متوسط	16	% 32
ثانوي	16	% 32
جامعي	11	% 22
المجموع	50	% 100

نلاحظ من خلال الجدول أن مستوى أفراد العينة كانت كالتالي: 16 فردا بنسبة 32% ذو مستوى متوسط وكذلك ثانوي، تليهم نسبة 22% بعدد 11 فردا ذو مستوى جامعي، ثم يأتي ذوو المستوى ابتدائي بسبعة أفراد فقط ما تمثل نسبة 14%.

يظهر التوزيع الكبير للأفراد في الفئتين ذات المستوى المتوسط والثانوي (64%)، مما يعني أن غالبية الأفراد في هذه العينة قد يواجهون تحديات في التعامل مع الأدوات التكنولوجية الحديثة المستخدمة في الاتصال التنظيمي، هذه الفئات تحتاج إلى تدريب وتأهيل من أجل تحسين مهارات الاتصال التكنولوجي، بالنسبة للأفراد ذوي المستوى الجامعي، يمكن افتراض أن لديهم مهارات تكنولوجية متقدمة نسبيًا مقارنة بالبقية، مما يسهل عليهم استيعاب واستغلال التكنولوجيا في تحسين الاتصال التنظيمي، هؤلاء الأفراد يكونون في وضع أفضل للإسهام في فعالية الاتصال داخل المؤسسة، هذا التفاوت يمكن أن يؤثر على فعالية الاتصال التنظيمي داخل المؤسسة. لذا، من الضروري أن تسعى المؤسسة إلى تدريب الأفراد، خصوصًا ذوي المستويات التعليمية الأقل، على استخدام التكنولوجيا بشكل فعّال لضمان تحقيق أهداف المؤسسة بنجاح.

الجدول رقم 04: يوضح توزيع المبحوثين حسب أقدمية العمل.

التكوين قبل الوظيفة	ك	النسبة المئوية%
أقل من 05 سنوات	06	% 12
من 05 إلى 10 سنة	11	% 22
من 10 إلى 15 سنة	28	% 56
من 15 سنة فما فوق	05	% 10
المجموع	50	% 100

نلاحظ من خلال الجدول أن أقدمية العمال كانت كالتالي: 28 فردا بنسبة 56% هم فئة من 10 إلى 15 سنة، تليهم نسبة 22% بعدد 11 فردا من ذوو الأقدمية من 5 إلى 10 سنوات، ثم يأتي فئة أقل من 5 سنوات بنسبة 12% بعدد 06 أفراد وفي الأخير نسبة 10% بعدد 5 أفراد من فئة من 15 سنة فما فوق.

تظهر البيانات أن التفاوت في الأقدمية بين الأفراد يمكن أن يؤثر على كيفية استخدامهم للتكنولوجيا في الاتصال التنظيمي، الأفراد ذوو الأقدمية الطويلة قد يحتاجون إلى برامج تدريبية لتطوير مهاراتهم التكنولوجية، بينما الأفراد ذوو الأقدمية القصيرة والمتوسطة قد يكونون أكثر انفتاحًا على استخدام الأدوات التكنولوجية الجديدة، لذلك، ينبغي على المؤسسة تعزيز برامج تدريبية لتمكين جميع الفئات من الاستفادة من التكنولوجيا بشكل كامل، مما يساهم في تحسين الاتصال التنظيمي وتحقيق أهداف المؤسسة.

الجدول رقم 05: يوضح توزيع المبحوثين حسب الفئة المهنية.

الوظيفة	ك	النسبة المئوية%
عامل التنفيذ	40	% 80
إطار سامي	01	% 02
عامل التحكم	09	% 18
المجموع	50	% 100

نلاحظ من خلال الجدول أن توزيع المبحوثين حسب الفئة المهنية كانت كالتالي: 40 فردا بنسبة 80% هم عمال تنفيذيون، تليهم نسبة 18% بعدد 09 افراد هم عمال التحكم، ثم تأتي فئة الإطارات بنسبة 02% بعدد فرد واحد.

تظهر البيانات أن الفئات المهنية المختلفة داخل المؤسسة تواجه تحديات وفرصًا مختلفة في استخدام التكنولوجيا لتحسين الاتصال التنظيمي. الفئة التنفيذية بحاجة إلى التدريب المستمر على الأدوات التكنولوجية، حيث تمثل فئة العمال التنفيذيون النسبة الأكبر من العينة، ويشير ذلك إلى أن غالبية الأفراد في المؤسسة هم من العاملين في المهام التنفيذية، هؤلاء الأفراد قد يعتمدون على أدوات الاتصال اليومية في تنفيذ مهامهم ولكن قد يكون لديهم قدرة محدودة على التعامل مع أدوات الاتصال المعقدة التي تتطلب مهارات تكنولوجية متقدمة، لذا قد يتطلب تحسين الاتصال التنظيمي تدريبًا أكبر لهذه الفئة في استخدام التكنولوجيا الحديثة، بينما يمكن للعمال التحكم والإطارات أن يسهموا بشكل أكبر في تحسين فعالية الاتصال التنظيمي من خلال تبني أدوات تكنولوجية متقدمة. ينبغي على المؤسسة أن تركز على تطوير مهارات جميع الفئات المهنية بما يتناسب مع احتياجات كل فئة لضمان تحقيق الاتصال الفعال وتحقيق الأهداف التنظيمية.

2-1 تحليل الجداول الخاصة ببيانات الفرضية الأولى والتي مفادها أن تساهم التكنولوجيا إلى حد كبير في فعالية الاتصال التنظيمي للمؤسسة.

الجدول رقم 06: يوضح الإجابة على سؤال هل تتوفر في مؤسستكم أجهزة ومعدات حاسوبية لأداء عملها؟

توفر الأجهزة	ك	النسبة المئوية %
نعم	50	%100
لا	0	/
المجموع	50	%100

من خلال الجدول نلاحظ بأن كل المبحوثين أقروا بوجود أجهزة ومعدات حاسوبية لأداء عملها، وقدر عددهم ب 50 فردا بنسبة بلغت 100%، بينما لا يوجد أي فرد قال عكس ذلك.

وهذا يعكس أن المؤسسة قد وفرت البيئة التكنولوجية اللازمة لتنفيذ الأعمال بشكل فعال، هذا يشير إلى أن المؤسسة قد أدركت أهمية التكنولوجيات الحديثة في تحسين الأداء وتنفيذ الأعمال اليومية، فوجود الأجهزة الحاسوبية في يد جميع المبحوثين يعكس بيئة عمل تكنولوجية متقدمة، مما يسهم في تحسين الاتصال التنظيمي وفعالية العمل ومع ذلك، من المهم أن تواصل المؤسسة الاستثمار في تدريب الأفراد على استخدام هذه الأجهزة بشكل أمثل لضمان تحقيق الاستفادة القصوى من هذه التكنولوجيا في تحسين الأداء العام.

-وفقًا للنظرية التفاعلية الرمزية، فإن التفاعل داخل المؤسسة لا يتم فقط من خلال اللغة، بل عبر الأدوات والوسائط التي تُعيد تشكيل المعاني والتوقعات. فوجود الحاسوب في يد كل فرد لا يعني فقط "أداة عمل"، بل يُصبح رمزًا للتمكن والاحترافية والانتماء لبيئة تنظيمية حديثة، مما يعزّز الهوية المهنية الجماعية.

<u>الجدول رقم 07</u>: يوضـح الإجابـة على سؤال هل يساهم التطور التكنولوجي في تحسين الشبكات؟

تحسين الشبكات	ك	النسبـة المئوية%
نعـــم	50	%100
لا	0	/
المجمــوع	50	%100

من خلال الجدول نلاحظ بأن كل المبحوثيــن يعتقدون بان التطور التكنولوجي يساهم في تحسين الشبكات، وقدر عددهم ب 50 فردا بنسبة بلغت 100%، بينما لا يوجد أي فرد قال عكس ذلك.

إن إجماع جميع المبحوثين على أن التطور التكنولوجي يساهم في تحسين الشبكات يعكس إدراكًا جماعيًا من قبل الأفراد لأهمية التكنولوجيا في تعزيز البنية التحتية للشبكات، سواء كانت شبكات الاتصال أو الشبكات المعلوماتية، هذا يشير إلى أن التطور التكنولوجي يُنظر إليه كعامل أساسي في تحسين الاتصال بين الأفراد، وتبادل البيانات، وتنظيم المعلومات داخل المؤسسة.

وبما أن الشبكات تُعتبر العنصر الحيوي في الاتصال التنظيمي، فإن تطور هذه الشبكات يُعد من العوامل الأساسية لتحسين فعالية الاتصال داخل المؤسسة، إذا كانت الشبكات أكثر تطورًا، ستصبح عملية نقل البيانات والمعلومات بين الأفراد أسرع وأكثر كفاءة، مما يساهم في تعزيز التعاون والتنظيم داخل المؤسسة.

- وفقا لنظرية التفاعلية الرمزية تُعيد الشبكات التكنولوجية تشكيل الفضاءات التفاعلية داخل المؤسسة، حيث تسمح بامتداد التواصل عبر الزمان والمكان، ما يُمكّن الأفراد من تجاوز الحواجز المكانية والوظيفية. فوجود الشبكات المتطورة يُضفي طابعًا آنياً ومباشراً على الاتصال، ويعزز من قابلية الوصول والتفاعل الفوري، وهو ما يُعزز المعاني المشتركة والفهم المتبادل بين العاملين.

<u>الجدول رقم 08</u>: يوضـح الإجابـة على سؤال هل تعتقد أن التطور التكنولوجي ساهم في تحسين الاتصال داخل المؤسسة؟

تحسين الاتصال	ك	النسبـة المئوية%
نعــم	49	%98
لا	1	%02
المجمــوع	50	%100

من خلال الجدول نلاحظ بأن نسبة 98% من المبحوثيــن بعدد 49 فرد يعتقدون بان التطور التكنولوجي ساهم في تحسين الاتصال داخل المؤسسة، بينما يوجد فرد واحد قال عكس ذلك بنسبة 02% فقط.

إن نسبة 98% من المبحوثين الذين يعتقدون أن التطور التكنولوجي ساهم في تحسين الاتصال داخل المؤسسة تعكس إجماعًا قويًا على الدور الإيجابي للتكنولوجيا في تعزيز الاتصال التنظيمي. وهذا يدل على أن غالبية الأفراد في المؤسسة يدركون كيف أن التطور التكنولوجي قد سهل عمليات التواصل، سواء كان عبر البريد الإلكتروني، منصات التعاون، أو أي أدوات اتصال أخرى، يمكن الموظفين من التواصل بشكل أسرع وأكثر فعالية، مما يسهم في تحسين التنسيق بين الفرق المختلفة داخل المؤسسة، وقد تكون هناك حالات استثنائية لأفراد لم يتكيفوا مع هذه التغييرات، ما يعكس التحديات التي قد يواجهها البعض في التكيف مع التحولات التكنولوجية، من المهم للمؤسسة أن تولي اهتمامًا خاصًا للأفراد الذين يواجهون صعوبة في التكيف مع التكنولوجيا لضمان أن جميع الأفراد يمكنهم الاستفادة من هذه التحسينات في الاتصال التنظيمي.

الجدول رقم 09: يوضح العلاقة بين توفير الأجهزة في المؤسسة والمساهمة في تحسين الاتصال داخل المؤسسة.

المساهمة في تحسين الاتصال / توفير الأجهزة في المؤسسة	نعم		لا		المجموع	
	ك	النسبة %	ك	النسبة %	ك	النسبة %
نعم	49	98%	0	/	49	98%
لا	0	/	1	2%	1	2%
المجموع	49	98%	1	2%	54	%100

يتضح من خلال الجدول أن هناك ارتباطًا قويًا ومباشرًا بين توفير الأجهزة داخل المؤسسة وتحسين الاتصال، فقد أشار 98% من أفراد العينة إلى أن توفير الأجهزة (مثل الحواسيب، الشبكات الداخلية...) ساهم بشكل إيجابي في تحسين الاتصال المؤسسي في المقابل، عبّر فقط 2% عن عدم شعورهم بوجود تحسن رغم توفير الأجهزة.

- تحسين تدفق المعلومات بين العاملين، تسريع تبادل الأفكار والقرارات، تعزيز التعاون والتنسيق بين مختلف الأقسام والوحدات، كما تؤكد هذه النتائج على أن التكنولوجيا لم تعد مجرد دعم تقني، بل تحولت إلى عنصر أساسي في بناء ديناميكيات التواصل الفعالة داخل المؤسسات، مما يساهم في رفع مستوى الالتزام التنظيمي وتعزيز ثقافة العمل الجماعي.

- وفقًا **للمقاربة البنيوية الوظيفية**، كما عند Parsons وLuhmann، فإن الاتصال يُمثل وظيفة محورية في ضمان التوازن الداخلي للمؤسسة، وتُعد الوسائل التكنولوجية مدخلات تنظيمية تُسهّل تدفق المعلومات وتعزز التنسيق بين الوحدات المختلفة وعليه، فإن توفر الأجهزة يعكس توجهًا تنظيميا نحو تفعيل البنية التحتية للاتصال، بما يحقق الانسجام بين الأدوار التنظيمية المختلفة.

<u>الجدول رقم 10</u>: يوضح العلاقة بين ربط المؤسسة بالأنترنت والمساهمة في تحسين الاتصال داخل المؤسسة.

المساهمة في تحسين الاتصال / ربط المؤسسة بالانترنت	نعم		لا		المجموع	
	ك	النسبة %	ك	النسبة %	ك	النسبة %
نعم	49	98%	0	/	49	98%
لا	0	/	1	2%	1	2%
المجموع	49	98%	1	2%	54	%100

تبين من خلال الجدول أن 98% من أفراد العينة أكدوا ارتباط مؤسستهم بالإنترنت واعتقدوا أن التطور التكنولوجي يساهم في تحسين الاتصال داخل المؤسسة، بينما 2% فقط نفوا كل من وجود الإنترنت وأهمية التطور التكنولوجي في تحسين الاتصال.

يوضح هذا الارتباط أن الولوج إلى الإنترنت بات يمثل محورًا أساسيًا في تشكيل قناعة الأفراد بأهمية التطور التكنولوجي في تحسين الأداء التنظيمي للمؤسسات المرتبطة بالإنترنت توفر بيئة ديناميكية حديثة، تسمح بتدفق المعلومات بسرعة، وتفتح قنوات اتصال أكثر فاعلية بين مختلف الفاعلين داخل المؤسسة.

يبرز الربط بين ارتباط المؤسسة بالإنترنت والاعتقاد بأهمية التكنولوجيا في تحسين الاتصال أن وجود البنية التحتية الرقمية داخل المؤسسات يسهم بقوة في بناء وعي إيجابي بأثر التكنولوجيا على الأداء التنظيمي، فقد أظهرت النتائج أن جميع الأفراد العاملين في مؤسسات مرتبطة بالإنترنت يؤمنون بدور التكنولوجيا في تحسين الاتصال الداخلي، في حين أن غياب الإنترنت انعكس مباشرة على غياب هذه القناعة لدى القلة القليلة التي تمثل 2% فقط من العينة.

- ومن منظور النظرية التفاعلية الرمزية، فإن الإنترنت يُعد وسيطًا رمزيًا يُعيد تشكيل التفاعلات اليومية داخل المؤسسة فالاتصال لم يعد يتم عبر القنوات التقليدية البيروقراطية، بل أصبح لحظيًا، شبكيًا، ومفتوحًا على آفاق تشاركية جديدة. وهذا ما يُفسّر اقتناع 98% من العاملين بفاعلية التكنولوجيا، إذ يُصبح الإنترنت بالنسبة لهم "فضاء تفاعليًا" يمنحهم إمكانية التعبير، المبادرة، والوصول السريع للمعلومة.

3-1 تحليل الجداول الخاصة ببيانات الفرضية الثانية والتي مفادها أن يساهم التطور التكنولوجي في تحقيق أهداف المؤسسة.

<u>الجدول رقم 11</u>: يوضح الإجابة على سؤال هل تستخدم المؤسسة برمجيات لتنظيم وظائفها؟

استخدام البرمجيات	ك	النسبة المئوية%
نعم	49	%98
لا	1	%02
المجموع	50	%100

من خلال الجدول نلاحظ بأن نسبة 98% من المبحوثين بعدد 49 فرد يقولون بان المؤسسة تستخدم برمجيات لتنظيم وظائفها، بينما يوجد فرد واحد قال عكس ذلك بنسبة 02% فقط.

تشير النتائج إلى أن المؤسسة قد تبنت بشكل كبير أدوات التكنولوجيا الحديثة في تنظيم عملها، هذه البرمجيات قد تشمل أنظمة إدارة المشاريع، برامج تخطيط الموارد، أو أدوات إدارة العمليات التي تهدف إلى تحسين الكفاءة وتقليل الأخطاء البشرية، هذا التوجه الجماعي نحو استخدام البرمجيات يُظهر أيضًا تحولًا ثقافيًا داخل المؤسسة نحو الرقمنة والتحسين المستمر، الأفراد أصبحوا أكثر قبولًا للتكنولوجيا كأداة لتحسين العمل، مما يعكس تحولات اجتماعية داخلية تؤكد على أهمية التكيف مع التغيرات التقنية، فالبرمجيات لا تقتصر فقط على تنظيم العمل، بل تسهم في تعزيز التعاون بين الأفراد في بيئة العمل، من خلال استخدام منصات التواصل الإلكترونية، يمكن للمؤسسة تقوية العلاقات الاجتماعية بين الأفراد وتنظيم فرق العمل بشكل أكثر فعالية، هذا يمكن أن يساهم في خلق بيئة عمل تعاونية أكثر حيث يصبح الأفراد أكثر اندماجًا وتفاعلًا فيما بينهم.

<u>الجدول رقم 12</u>: يوضـح الإجابـة على سؤال هل تفضل استخدام الوسائل التكنولوجية على التواصل داخل المؤسسة؟

استخدام الوسائل التكنولوجية	ك	النسبـة المئوية%
نعــم	41	%82
لا	9	%18
المجمــوع	50	%100

من خلال الجدول نلاحظ بأن نسبة 82% من المبحوثيــن بعدد 41 فرد يفضلون استخدام الوسائل التكنولوجية على التواصل داخل المؤسسة، بينما يوجد 9 فراد صرحوا عكس ذلك بنسبة 18%.

تظهر نتائج الدراسة أن اعتماد الوسائل التكنولوجية في الاتصال داخل المؤسسة يحظى بقبول واسع بين أفراد العينة بنسبة 82%، وهو ما يعكس تحولاً ثقافياً نحو أنساق اتصال حديثة تدعم الديناميكية التنظيمية، من منظور سوسيولوجي يعتبر الاتصال التنظيمي الفعال أحد أهم العوامل المساهمة في تحقيق أهداف المؤسسة، باعتباره الأداة التي تضمن نقل المعلومات، التنسيق بين الأقسام، اتخاذ القرارات الجماعية، وتوجيه سلوك الأفراد نحو تحقيق الأهداف المشتركة.

بذلك، فإن الثقافة التكنولوجية الجديدة التي يتبناها العاملون تساهم مباشرة في تحسين الأداء العام، وترفع من قدرة المؤسسة على تحقيق أهدافها بكفاءة وفعالية.

<u>الجدول رقم 13</u>: يوضح الإجابة على سؤال هل ترى أن استخدام التكنولوجيا ساهم في تقليل أخطاء وسوء الفهم في الاتصال؟

استخدام الوسائل التكنولوجية	ك	النسبة المئوية%
نعم	15	%30
إلى حد ما	35	%70
المجموع	50	%100

يتضح من نتائج الجدول أن 100% من المبحوثين (بمستويين مختلفين) يرون أن التكنولوجيا لها دور في التقليل من أخطاء الاتصال داخل المؤسسة، حيث يشير 70% من المبحوثين بعدد 35 فرد ان هذا الأثر موجود ولكن بشكل نسبي (إلى حد ما)، في حين أكد 15 فرد بنسبة 30% أن التكنولوجيا ساهمت بوضوح وكفاءة في التقليل من الأخطاء وسوء الفهم.

هذا التحسن في الاتصال له تأثير مباشر على تحقيق أهداف المؤسسة، حيث أن تحسين دقة التواصل بين الأفراد يساهم في تحقيق تنسيق أكبر بين الأقسام، مما يعزز الفعالية التنظيمية.

بالإضافة إلى ذلك، تقليل الأخطاء يزيد من سرعة اتخاذ القرارات ويقوي الاستجابة السريعة للمشكلات، وهي عناصر حاسمة في ضمان تحقيق الأهداف المؤسسية، بهذا الشكل تساهم التكنولوجيا بشكل واضح في رفع مستوى الالتزام التنظيمي، مما يعزز من قدرة المؤسسة على تحقيق أهدافها بكفاءة وفاعلية.

في ضوء المدخل الوظيفي البنيوي، يُفهم الاتصال كمكوّن أساسي لضمان استقرار المؤسسة وتناسق أدوارها الداخلية. وهنا، تظهر التكنولوجيا كأداة وظيفية تُحسّن تدفق المعلومات وتُعزّز فعالية اتخاذ القرار، مما يرفع من كفاءة النظام ككل. في حين ترى الرمزية التفاعلية أن الوسائط الرقمية (الإنترنت، الحواسيب، البريد الإلكتروني...) تُعيد تشكيل التفاعل الاجتماعي من خلال تثبيت المعاني وتوفير وسائط تواصل أكثر وضوحًا وفاعلية، ما يُقلل من سوء الفهم ويُعزز الانسجام الجماعي.

2-عرض نتائــج الفرضيات.

1_عرض ومناقشة نتائج الدراسة في ضوء البيانات العامة :

- من خلال نتائج الجدول رقم 01 نجد ان فئة الذكور تمثل 54%من العينة بعدد 5افراد وهو نفس عدد الاناث الذين يمثلون النسبية نفسها هذا التوازن العددي لا يعني بالضرورة توازنا في الأدوار داخل مؤسسة حيث تظهر الغلبة النسبة لذكور في اعتماد واختيار أدوات الاتصال الرقمي.

-من خلال نتائج الجدول رقم 02نجد ان الفئة العمرية من 25الى 35تمثل النسبة الأكبر من العينة تليها الفئة العمرية من 45 فاكثر اما الفئة اقل تمثيلا فهي من 25الى 35وبالتالي يتضح ان نجاح الاتصال التنظيمي يعتمد على تقليص الفجوة التكنولوجية بين الأجيال ودعم التكامل بين الخبرة والابتكار داخل المؤسسة.

-من خلال نتائج الجدول رقم 03نجد ان افراد العينة ينتمون الى مستويات تعليمية مختلفة حيث يشكل ذو المستوى الجامعي النسبة الأكبر مما يعكس طابعا تعليميا عاليا لدى اغلب المبحوثين كما توزعت بقية العينة بين المستويين الثانوي والمتوسط في حين مثل ذو مستوى ابتدائي اقل نسبة.

-من خلال نتائج الجدول رقم 04 نجد ان المعطيات تشير الى تفاوت في الاقدمية داخل المؤسسة وهو ما يمكن ان يؤثر على طريقة استخدام افراد التكنولوجيا في الاتصال التنظيمي وهذا ما ينبغي على المؤسسة ان نعمل على استغلال حماس الموظفين الجدد لتكوين فرق عمل مختلطة تسهم في تبادل الخبرات وتحسين الاتصال التنظيمي.

-من خلال نتائج الجدول رقم 05نجد ان العمال التنفيذيون يعتمدون غالبا على أدوات الاتصال اليومية لمثل الهاتف والبريد الالكتروني لأداء مهامهم الا انهم قد يواجهون صعوبات في استخدام الأدوات التكنولوجية المعقدة.

2_عرض ومناقشة نتائج الدراسة في ضوء الفرضية الأولى

-من خلال نتائج الجدول رقم 06 نجد ان المؤسسة وفرت بيئة تكنولوجية تسهم بشكل مباشر في رفع فعالية العمل وتسهيل التواصل بين الافراد.

-من خلال نتائج الجدول رقم 07نجد ان الاجماع التام بين المبحوثين يعكس إدراكا جماعيا لأهمية التكنولوجيا في تعزيز البنية التحتية لشبكات سواء شبكات الاتصال او المعلومات.

-من خلال نتائج الجدول رقم 08 نجد ان التطور التكنولوجي ساعد في تحسين التنسيق بين الفرق المختلفة داخل المؤسسة.

-من خلال نتائج الجدول رقم 09 نجد ان 97% من افراد العينة يرون ان توفير الأجهزة من الحواسيب ساهم بشكل كبير وايجابي في تحسين الاتصال داخل المؤسسة. بينما 3% فقط عبرو عن عدم شعورهم بوجود تحسين في الاتصال رغم توفير الأجهزة.

-من خلال نتائج الجدول رقم 10 نجد ان 97% أكدوا ان مؤسساتهم مرتبطة بالأنترنيت وهذا ما يساهم في تحسين الاتصال داخل المؤسسة و3% فقط نفوا وجود الانترنيت واهمية التكنولوجيا في تحسين الاتصال.

3_عرض ومناقشة نتائج الدراسة في ضوء الفرضية الثانية:

- من خلال نتائج الجدول رقم 11 نجد ان هناك تحول ثقافي واضح نحو قبول التكنولوجيا كأداة سياسية لتحسين العمل داخل المؤسسة .

-من خلال نتائج الجدول رقم 12 نجد ان 80%من المبحوثين يفضلون استخدام الوسائل التكنولوجية في تواصل داخل المؤسسة بينما 20% فقط يفضلون عدم استخدامها.

-من خلال نتائج الجدول رقم 13 نجد ان التحسن في الاتصال يفرز التنسيق بين الأقسام ويؤثر إيجابا على الفعالية التنظيمية.

الاستخلاص العام:

من خلال هذه الدراسة تم التوصل الى جملة من النتائج نذكر أهمها فيما يلي:

- كشفت الدراسة الميدانية ان المؤسسة تتوفر على العديد من الأجهزة والمعدات الالكترونية التي تلعب دورا مهما في تحقيق في تحقيق الاتصال بين العمال.

- اظهرت الدراسة ان التطور التكنولوجي أحدث تغيرا كبيرا على شكل العمل في المؤسسة على مستوى التجهيزات ومعارف الافراد وأساليب العمل.

- ساهم التطور التكنولوجي في تحسين التنسيق بين الفرق المختلفة داخل المؤسسة.

- ان استفادة المؤسسة من التطورات التكنولوجية الحاصلة يؤثر إيجابا على الاتصال التنظيمي داخل الإقامة الجامعية لولاية المدية، وهذا ما ظهر جليا خلال الدراسة الميدانية.

الخاتمــة

خاتمة:

وفي الأخير يمكن القول ان مؤسسات اليوم انفتحت على عالم جديد يقوم على التكنولوجيا المتطورة، الامر الذي أدى الى تحول جل اعمالها من شكلها التقليدي الى الشكل الالكتروني، اين أصبح من الممكن تبادل المعلومات وتقديم الخدمات وإنجاز مختلف المهام والاعمال الإدارية بالصيغة الالكترونية، وبالتالي فالبقاء والاستمرار في البيئة الرقمية يتطلب رؤية موضوعية وخبرة متجددة ومهارة عالية، لا يحصل ذلك للمؤسسة الا من خلال الاستثمار في القدرات العقلية لموظفيها وذلك من اجل التفوق والاستمرار.

وهنا يمكن القول ان هناك واقعا جديدا اخذ في التشكل والتبلور على الصعيد المؤسساتي وذلك بعد الاهتمام والتسارع المتزايد نحو اكتساب وتوظيف التكنولوجيا التي افرزت مؤسسات حديثة تتميز بالطابع الالكتروني في معاملاتها سواء الإدارية او الاتصالية او الخدماتية.

قائمــة المصادر والمراجع

قائمة المصادر والمراجع

المعاجم :

1 .احمد زكي بدوي :**معجم المصطلحات الاجتماعية** ،مكتبة لبنان ،بيروت 1978.

الكتب :

2 .ايمان عبد المحسن زكي :**الحكومة الالكترونية مدخل اداري متكامل** ،المنظمة العربية لتنمية الإدارية القاهرة ،2009.

3 .احمد ماهرالسلوك التنظيمي ، مدخل بناء المهارات ،ط7،دار الجامعية ،الإسكندرية ،1997.

4.احمد علي غنيم ، دورالادارة الكترونية في تطوير العلم الإداري ومعوقات استخدامها في مدارس التعليم العام في المدينة المنورة ،مجلة التربوية ، العدد 81،مجلد 1، 2006.

5.بشار حزي ، الاتصال التنظيمي ، منشورات الجامعة الافتراضية السورية ، 2020.

6 .بشير العلاق ،الاتصال في المنظمات العامة ، دار البازوري لنشر والتوزيع ، عمان ،الأردن ،1985

7 .دافيد ويلسون ، استراتيجية التغيير مفاهيم ومناظرات في إدارة التغيير ، ترجمة تحية عمارة ، ط2،القاهرة ، دار الفجر لنشر والتوزيع ،2001.

8 .حجاب محمد منير ،الاتصال الفعال للعلاقات العامة ، دار الفجر لنشر والتوزيع ، القاهرة ،2007.

9.خضرة عمر المفلح ،الاتصال المهارات والنظريات واسس العامة ،الطبعة الأولى ،دار الشروق لنشر والتوزيع ،الأردن ،1998.

10.دوجلاس ك سميث ،إدارة تغيير الافراد والأداء ، كيف ؟ "المبادئ الاستراتيجيات الرؤى" ،ترجمة عبد الحكم احمد الخزامي ،ايتراك للطباعة والنشر والتوزيع ، القاهرة ،2001.

11.زيدان عبد الباسط محمد ،التكنولوجيا وتطبيقاتها في العلوم الإنسانية ،دار الفكر العربي ،2005.

12.علي السلمي ،السياسات الإدارية في عصر المعلومات ،الفجالة ،دار الغريب لنشر والتوزيع ،القاهرة 2001.

13 .غريب محمد سيد احمد :علم الاجتماع الاتصال والاعلام ،دار المعرفة الجامعية ، الإسكندرية ،1996.

14 .صالح خليل أبو اصبع العلاقات العامة والاتصال الإنساني ،الطبعة الأولى ، دار الشروق لنشر والتوزيع ، عمان ،الأردن ،1998.

15 .طبيس ميلود ، الاتصال التنظيمي وعلاقته بالتفاعل الاجتماعي للعاملين بالمؤسسة ، رسالة ماجستير في علم الاجتماع ، جامعة قاصدي مرباح ، ورقلة ، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية ، 2009_2010.

16 .فضيل دليو ،الاتصال ،مفاهيمه ،وسائله ،نظرياته، دار الفجر لنشر والتوزيع ، القاهرة ، ط1 2003.

17 .ناصر دادي عدون :الاتصال ودوره في كفاءة المؤسسة الاقتصادية ن دون دار النشر ، الجزائر 2001.

18.محمد الصرفي :**إدارة تكنولوجيا المعلومات** ،مصر ط1 ، 2009

19.محمد قاسم القريوتي ،الإدارة المعاصرة بين النظرية والتطبيق ، جمعية المطابع التعاونية ،عمان الأردن ،1985.

20.محمد محمود مصطفى ، الإدارة العامة ،ط1، دار البداية ،عمان ،2012.

21 .هاشم حمدي رضا ،تنمية مهارات الاتصال والقيادة الإدارية ،الطبعة الأولى ،دار الراية ،عمان ،الأردن .

المجلات :

22.برقية سهيلة ،أساليب الاتصال التنظيمي ودورها في تفعيل الموارد البشرية في المؤسسة ،مجلة العلوم الإنسانية و الاجتماعية ، العدد 24، جامعة قاصدي مرباح ورقلة الجزائر ، 2016.

23 .بلخير مهيري ،فائزة رويم الملتقى الدولي حول المعاناة في العمل ، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية ، جامعة ورقلة ، الجزائر .

24 .نجم عبود ، نجم الإدارة الالكترونية الاستراتيجية والوظائف والمشكلات ، دار المريخ لنشر ، الرياض ، المملكة العربية السعودية ، 2004.

25 .نبار ربيحة :**تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الخصائص والتاثيرات** ، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية ، جامعة دمه لخضر بالوادي ،الجزائر ،مجلد 9، العدد 2 2018.

الرسائل الجامعية :

الرسائل والمذكرات :

26 .بوحسان سارة كنزة: **الاثار الفعلية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال على تطبيقات تسيير الموارد البشرية في المؤسسة** ، رسالة ماجستير في علوم التسيير ، جامعة منوري قسنطينة ،كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير ،2011 ،2012.

27 .جمال الدين عاشوري ، الاتصال التنظيمي والسلامة الصناعية بالمؤسسة الصناعية بالجزائر ، شهادة ماجستير ، جامعة محمد لمين دباغين سطيف 02، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية ،قسم علم الاجتماع 2014_2015.

28 . طويهري فاطمة :**اثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء الموارد البشرية في المؤسسة الجزائرية** ،رسالة الماجستير في إدارة الاعمال تخصص تسويق ، جامعة وهران 2، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير ،2014.

29. قاسم فتيحة ، التفاعل الاجتماعي بالمؤسسات الاتصال التنظيمي ، مجلة الحقوق والعلوم الإنسانية والاجتماعية ، جامعة ورقلة ، الجزائر .

28 .ياسع ياسمينة :**دراسة اقتصادية قياسية لاثر التكنولوجيا المعلومات والاتصالات على الأداء الاقتصادي للمنظمة** ،رسالة ماجستير في العلوم الاقتصادية ، تخصص تسيير المنظمات ،جامعة امحمد بوقرة ،بومرداس ، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير ،2010_2011.

الملتقيات :

29 .لمبارك معيزة ، موسى بن البار : **تاثير تكنولوجيا المعلومات على اتخاذ قرارات التسعير في المؤسسات الاقتصادية** ، ورقة بحث مقدمة ضمن الملتقى الدولي حول ، صنع القرارات في المؤسسة الاقتصادية ، جامعة المسيلة ، الجزائر ، 14_15 افريل 2009.

المحاضرات :

30. إبراهيم بختي : **محاضرات تكنولوجيا نظم المعلومات في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة** ،كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية ، جامعة ورقلة ،2005_2006.

الملاحـــق

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي
جامعة يحيى فارس بالمدية
كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية
قسم علم الاجتماع

_استمارة بحث حول:

التطور التكنولوجي واثره على الاتصال التنظيمي للمؤسسة

(دراسة ميدانية لعينة من عمال الإقامة الجامعية وهيبة قبايلي ولاية المدية)

_ في اطار انجاز مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر الطور الثاني لمدخل في علم الاجتماع

تخصص تنظيم وعمل، نرجو تعاونكم معنا في انجاز هذه الاستمارة ، التي تم تصميمها لغرض جمع المعلومات الازمة للبحث العلمي ،لاتمام هذه الدراسة راجين منكم قراءة المرفق **وتعبئة** البيانات بالاجابة عن الأسئلة بدقة وموضوعية ، بوضع علامة ف في المكان المناسب ، ونحيطكم علما ان المعلومات الواردة لا تستخدم في اطار علمي .

_السنة الجامعية: 2024 _ 2025 .

_يرجى وضع علامة (+) في الخانة المناسبة: +

المحور 01 : البيانات الشخصية

1_ الجنس : ذكر ☐ انثى ☐

2_ السن : 25_35 ☐ 35_45 ☐ 45 فاكثر ☐

3_ المستوى الدراسي : ابتدائي ☐ متوسط ☐ ثانوي ☐ جامعي ☐

4_ اقدمية العمل اقل من 5سنوات ☐ من 05_10سنوات ☐ من 10_15 سنوات ☐

من 15 فما فوق ☐

5_ الفئة المهنية : عامل التنفيذ ☐ اطار سامي ☐ عامل التحكم ☐

المحور 02: التطور التكنولوجي :

*هل تتوفر في مؤسستكم أجهزة ومعدات حاسوبية لاداء عملها ؟

نعم ☐ لا ☐

*هل مؤسستكم مرتبطة بالأنترنت بشكل دائم ؟

نعم ☐ لا ☐

*ماهي أساليب نظام المعلومات المعتمدة في مؤسستكم ؟

أساليب حديثة ☐ أساليب بسيطة ☐

*هل يساهم التطور التكنولوجي في تحسين الشبكات ؟

نعم ☐ لا ☐

*هل تستخدم المؤسسة برمجيات لتنظيم وظائفها ؟

نعم ☐ لا ☐

*ماهي التقنيات او الأنظمة المستخدمة حاليا في التكنولوجيا ؟

.....

.....

المحور 03: الاتصال التنظيمي :

_هل تعتقد ان التطور التكنولوجي ساهم في تحسين الاتصال داخل المؤسسة ؟

لا ☐ نعم ☐

_ماهي اكثر الأدوات التكنولوجية للاتصال استخداما داخل المؤسسة ؟

☐

_البريد الالكتروني _الشبكات الداخلية

_منصات الاجتماعية الافتراضية

_هل تفضل استخدام الوسائل التكنولوجية على التواصل داخل المؤسسة ؟

_نعم لانها اسرع و اكثر كفاءة

_لا لان التواصل التقليدي اكثر وضوحا

_ لا فرق بينهما

_هل ترى ان استخدام التكنولوجيا ساهم في تقليل أخطاء وسوء الفهم في الاتصال ؟

نعم لا الى حد ما

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
République Algérienne Démocratique et Populaire

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي
جامعة يحي فارس بالمدية
كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية
قسم علم الاجتماع والديموغرافيا والفلسفة
التاريخ: 2025/04/21
الرقم: 163/ك ع إ إ/ 2025

Ministère de L'Enseignement Supérieur et de La Recherche Scientifique
Université Yahia Farès de Médéa
Faculté des Sciences Humaines et Sociales

تسهيل مهمة

الى السيد:

تتشرف كلية العلوم الانسانية والاجتماعية بالطلب من سيادتكم الترخيص بدخول مؤسستكم الموقرة.

للطالب(ة): كبايرية جلول بن هوادي صياة

المسجل(ة) بالسنة: 2025/2024

تخصص: ماستر تنظيم وعمل تحت رقم: 202039409 - 32037421

وذلك في اطار لإجراء بحث علمي ميداني

خلال المدة من: 2025/04/21 إلى: 2025/04/29

بمؤسسة: المؤسسة المستقبلة عن المدير العام للديوان وبتفويض منه مقر الاقامة الجامعية وهيبة قبايلي بالمدية -

الرجاء تمكينه (ها) من الدخول مؤسستكم الموقرة خلال المدة المعبر عنها وذلك فيما تسمح به القوانين الداخلية للمؤسسة.

حرر بالمدية: 2025/04/21

رئيس القسم
رئيس قسم علم الاجتماع والديموغرافيا والفلسفة
أ. د محمد بوجطو

المؤسسة المستقبلة
عن المدير العام للديوان وبتفويض منه
مقر الاقامة الجامعية وهيبة قبايلي بالمدية
السيد: بن مراوي مليك