جامعة الدكتور يحـــي فارس بالمدية
كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير
قسم علوم التســـــــيير

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر في علوم التســـــــيير

تخصص: إدارة الاعمال

بعنـــوان:

تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأثرها على الإدارة الحديثة

ـ دراسة حالة بالمديرية العملية الفرعية لاتصالات الجزائر بالمدية ـ

من إعداد الطالبتين:

- تشلابـــــي مريم
- حربـــي إنـــــاس

تحت إشراف الأستاذ(ة):

د/ قاسيمي حورية

أعضاء لجنة المناقشة:

إسم ولقب الأستاذ(ة)	الدرجة العلمية	الصفة
د/ حيولة ايمان	أستاذ محاضر "أ "	مناقشا
د/ قاسيمي حورية	أستاذ محاضر " ب "	مشرفا
د/ كواديك حمزة	أستاذ مساعد "ب "	عضوا

السنة الجامعية: 2024/2023


بسم الله الرحمن الرحيم

شكر وعرفان:

الحمد لله الذي بنعمته تتم الصالحات، والشكر لله الذي هدانا ووفقنا لطلب العلم وإنجاز هذا العمل الذي سيكون بوابتنا للمزيد من البحث والاجتهاد، والصلاة والسلام على نبينا وسيدنا المصطفى وعلى آله وصحبه ومن ولاه وبعد.

نتقدم بجزيل الشكر ونهدي هذا العمل المتواضع لمن أنجبانا وسهرا على إنباتنا نباتا حسنا وحرصا على رؤيتنا صالحين وفي أعلى المراتب، الوالدين الكريمين أطال الله عمرهما وجعلهما تاجا فوق رؤوسنا.

كما نشكر العائلة الكريمة والأصدقاء الذين ساعدونا في إنجاز هذا العمل.

ونوجه الشكر والثناء للأستاذة المشرفة، الدكتورة حورية قاسيمي على كافة المعلومات والنصائح التي وجهتنا بها لإتمام هذه المذكرة.

والشكر لمدير مؤسسة اتصالات الجزائر فرع المدية الذي فتح لنا أبوابها.

إهداء

الحمد لله حبا وشكرا وامتنانا على البدء والختام

اهدي هذا النجاح الى نفسي الطموحة جدا والى كل من سعى معي لإتمام هذه المسيرة

الى الاعمدة الثابتة في الحياة " عائلتي "

الى من لا ينفصل اسمي عن اسمه ذلك الرجل العظيم، الى من علمني ان الدنيا كفاح وسلاحها العلم والمعرفة، الى من غرس في روحي مكارم الاخلاق داعمي الاول وسندي
الى من سعى لأجل راحتي ونجاحي الاعظم الى أعظم رجل في الكون الى فخري واعتزازي " أبي الحبيب "

الى من كانت الداعم الأول لتحقيق طموحاتي الى من كانت ملجأي ويدي اليمين في كل مرحلة وكل المراحل القلب الحنون رفيقة احلامي وملاكي الحارس " أمي الغالية "

الى من قيل فيهم: (سنشد عضدك بأخيك)، الى من رزقت بهم سندا، والكتف الذي استند عليه لطالما كانوا الظل لهذا النجاح اخوتي " ابراهيم واسماعيل "

الى اختي وحبيبتي زوجة اخي، الى من تذكرني بقوتي وتقف خلفي كظلي "نور الهدى "

الى صاحبة الفضل العظيم صديقة الرحلة والنجاح وشريكتي في هذا العمل " اناس"

الى من كان لي خير عون وسند الى ضلعي الثابت الذي لا يميل " سفيان"

الى منارة العلم والعلماء، الى الذين حملوا أقدس رسالة في الحياة الى الذين مهدوا لنا طريق العلم والمعرفة " اساتذتنا الافاضل " وبالأخص الاستاذة المشرفة " قاسيمي حورية "

مريم

إهداء

بعد مسيرة دراسية حملت في طياتها الكثير من الجد والطموح، ها أنا اليوم أهدي ثمرات جهدي إلى

الغالي الذي سعى لأجل راحتي ونجاحي ومن ساند خطاي المتعثرة وكان يدفعني قدما نحو الأمام لنيل العلا "أبي العزيز"

النور الذي يضيء حياتي، المرأة العظيمة صاحبة القلب الذهبي والروح الطيبة التي كرست حياتها لنكون في أعلى المراتب " أمي الحبيبة "

من وهبني الله نعمة وجودهم في حياتي إخوتي " عبد الحق وياسين "

سندي ومن كاتفني ونحن نشق طريق النجاح " محمد أمين " وعائلته

أحسن صديقة عرفني بها المشوار الدراسي "مريم"

كل العائلة والأصدقاء

إناس

مستخلص:

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الإدارة الحديثة في مؤسسة اتصالات الجزائر، حيث تمثلت مشكلة الدراسة في أنه لمواكبة التطورات الحاصلة في أساليب الإدارة الحديثة توجب استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

ولتحقيق هذه الأهداف تم تصميم استبيان بغرض جمع البيانات المطلوبة وقد اخترنا طريقة العينة العشوائية البسيطة لتحديد أفراد عينة الدراسة من مجتمع يتكون من 300 عامل، حيث تكونت هذه العينة من (50 فرد) وبعد جمع الاستبيانات الموزعة وتحليل البيانات التي تضمنتها ومعالجتها باستخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS تحصلنا على معلومات تفيد بأن هناك ارتباط موجب معنوي بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال والإدارة الحديثة.

ومن خلال هذه الدراسة توصلنا إلى مجموعة من النتائج أهمها:

- وجود مستوى جيد في الحواسيب والبرمجيات لدى مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية المدية وهي تأثر على الإدارة الحديثة.
- وجود مستوى جيد في الشبكات والاتصالات لدى مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية المدية وهي تأثر على الإدارة الحديثة.
- وجود مستوى جيد في الموارد البشرية لدى مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية المدية وهي تأثر على الإدارة الحديثة.
- وجود مستوى جيد في نظم المعلومات وقواعد البيانات لدى مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية المدية وهي تأثر على الإدارة الحديثة.

الكلمات المفتاحية: تكنولوجيا المعلومات والاتصال، الإدارة الحديثة، اتصالات الجزائر.

Abstract:

This study aims to know the impact of the use of information and communication technology on modern management in the Algeria Telecom Corporation. The problem of the study was that to keep pace with developments in modern management methods, it was necessary to use information and communication technology.

To achieve these goals, a questionnaire was designed to collect the required data. We chose the simple random sampling method to determine the members of the study sample From a community of 300 workers, as this sample consisted of (50 individuals). After collecting the distributed questionnaires and analyzing the data they included and processing them using the Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) program, we obtained information indicating that there is a positive and significant correlation between information and communication technology and modern management.

Through this study, we reached a set of results, the most important of which are:

- There is a good level of computers and software at the Algeria Telecom Corporation in the state of Medea, which affects modern management.
- There is a good level of networks and communications at the Algeria Telecom Corporation in the state of Medea, which affects modern management.
- There is a good level of human resources at the Algeria Telecom Corporation in the state of Medea, which affects modern management.
- There is a good level of information systems and databases at the Algeria Telecom Corporation in the state of Medea, which affects modern management.

Keywords: information and communication technology, Modern Management, Algeria Telecom.

فهرس المحتويات

فهرس المحتويات

العنوان	الصفحة
شكر وتقدير.	
إهداء.	
مستخلص الدراسة (عربي-إنجليزي).	
فهرس المحتويات.	
فهرس الجداول.	
فهرس الأشكال.	
مقدمة عامة.	أ
الفصل الأول: الإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات والاتصال.	
مقدمة الفصل	02
المبحث الأول: أساسيات نظرية عن تكنولوجيا المعلومات والاتصال.	03
المطلب الأول: ماهية تكنولوجيا المعلومات والاتصال.	03
المطلب الثاني: أهداف ووظائف تكنولوجيا المعلومات والاتصال.	07
المطلب الثالث: تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة.	09
المبحث الثاني: مكونات تكنولوجيا المعلومات والاتصال.	12
المطلب الأول: الحاسوب والبرمجيات.	12
المطلب الثاني: الشبكات والاتصالات والاجراءات.	15
المطلب الثالث: المورد البشري ونظم المعلومات.	20
المبحث الثالث: الآثار المترتبة عن تكنولوجيا المعلومات والاتصال.	23
المطلب الأول: جرائم الحاسوب.	23
المطلب الثاني: الأمن المعلوماتي.	25
المطلب الثالث: الآثار الإيجابية والسلبية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال.	27
خلاصة الفصل.	30

الفصل الثاني: الإدارة الحديثة في ظل تكنولوجيا المعلومات والاتصال.	
مقدمة الفصل	32
المبحث الأول: مفاهيم أساسية حول الإدارة العامة.	33
المطلب الأول: ماهية الإدارة.	33
المطلب الثاني: مستويات ومبادئ الإدارة.	38
المطلب الثالث: مجالات ووظائف الإدارة.	41
المبحث الثاني: مفاهيم حول الإدارة الحديثة.	44
المطلب الأول: ماهية الإدارة الحديثة.	44
المطلب الثاني: أنواع وأساليب الادارة الحديثة.	47
المطلب الثالث: وظائف الإدارة الحديثة.	51
المبحث الثالث: دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الإدارة الحديثة.	54
المطلب الأول: دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في إدارة الازمات.	54
المطلب الثاني: دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في إدارة التغيير.	56
المطلب الثالث: دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في ادارة الوقت.	59
خلاصة الفصل.	62
الفصل الثالث: دراسة حالة لمؤسسة اتصالات الجزائر "فرع المدية"	
مقدمة الفصل.	64
المبحث الأول: نظرة عامة عن مؤسسة اتصالات الجزائر.	65
المطلب الأول: مدخل تعريفي عن اتصالات الجزائر.	
المطلب الثاني: هياكل وفروع مجمع اتصالات الجزائر.	67
المطلب الثالث: المديرية العملياتية لاتصالات الجزائر "فرع المدية".	68
المبحث الثاني: منهجية الدراسة.	72
المطلب الأول: تخطيط وتصميم الدراسة.	72
المطلب الثاني: الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة.	73

المطلب الثالث: صدق وثبات أداة الدراسة.	75
المبحث الثالث: عرض نتائج الاستبيان وتحليله.	82
المطلب الأول: التحليل الوصفي لمتغيرات البيانات الشخصية.	82
المطلب الثاني: التحليل الوصفي لمحاور الدراسة.	88
المطلب الثالث: اختبار الفرضيات.	91
خلاصة الفصل.	99
خاتمة عامة.	102
قائمة المراجع.	106
الملاحق.	115

فهرس الجداول

رقم الجدول	العنوان	الصفحة
(03-01)	توزيع عينة الدراسة.	72
(03-02)	درجات سلم ليكارت.	73
(03-03)	قائمة الأساتذة المحكمين للاستبيان.	73
(03-04)	اختبار الاتساق الداخلي لعبارات بعد الحواسيب والبرمجيات.	74
(03-05)	اختبار الاتساق الداخلي لعبارات الشبكات والاتصالات.	75
(03-06)	اختبار الاتساق الداخلي لعبارات الموارد البشرية.	76
(03-07)	اختبار الاتساق الداخلي لعبارات نظم المعلومات وقواعد البيانات.	77
(03-08)	اختبار الاتساق الداخلي لعبارات المحور الإدارة الحديثة.	78
(03-09)	اختبار الصدق البنائي للمحاور والدرجة الكلية لاستبيان.	79
(03-10)	نتائج اختبار آلفا كرو نباخ لمتغيرات الدراسة.	80
(03-11)	تكرارات افراد العينة حسب الجنس.	80
(03-12)	تكرارات افراد العينة حسب متغير العمر.	81
(03-13)	تكرارات افراد العينة حسب متغير مستوى التعليمي.	82
(03-14)	تكرارات افراد العينة حسب الوظيفة.	84
(03-15)	تكرارات افراد العينة حسب عدد سنوات الخبرة.	85
(03-16)	المؤشرات الإحصائية لوصف محور الحواسيب والبرمجيات لدى مؤسسة اتصالات الجزائر ولاية المدية.	86
(03-17)	المؤشرات الإحصائية لوصف ابعاد محور الإدارة الحديثة لدى مؤسسة اتصالات الجزائر ولاية المدية.	88

(18-03)	اختبار الانحدار الخطي البسيط للحواسيب والبرمجيات على الإدارة الحديثة لدى مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية المدية.	90
(19-03)	اختبار الانحدار الخطي البسيط للشبكات والاتصالات على الإدارة الحديثة لدى مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية المدية.	91
(20-03)	اختبار الانحدار الخطي البسيط للموارد البشرية على الإدارة الحديثة لدى مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية المدية.	92
(21-03)	اختبار الانحدار الخطي البسيط لنظم المعلومات والقواعد البيانية على الإدارة الحديثة لدى مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية المدية.	93
(22-03)	اختبار الانحدار الخطي البسيط لتكنولوجيا المعلومات والاتصال على الإدارة الحديثة لدى مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية المدية.	95

فهرس الأشكال

رقم الشكل	العنوان	الصفحة
(01-01)	مكونات الحاسوب.	13
(02-03)	الهيكل التنظيمي لمؤسسة اتصالات الجزائر فرع المدية.	67
(03-03)	نافذة برنامج spss22	72
(04-03)	تمثيل افراد العينة حسب الوظيفة.	82
(05-03)	تمثيل افراد العينة حسب المستوى التعليمي.	83
(06-03)	تمثيل افراد العينة حسب الوظيفة.	84
(07-03)	تمثيل افراد العينة حسب سنوات الخبرة.	85

مـقدمة عـــامة

تزامن جيل القرن الحادي والعشرين مع عصر مليء بالتطور والتكنولوجيات الحديثة في شتى مجالات الحياة فمنذ ولادتنا شهدنا مختلف أنواع التكنولوجيا التي جعلت من حياتنا أسهل بكثير مقارنتا بالأجيال السابقة، بدايةً من التطورات العلمية والتكنولوجية في الطب والصيدلة والهندسة والصناعات بجميع أنواعها وغيرها من المجالات.

وقد ساهم هذا التطور التكنولوجي الكبير في تغيير المسميات حتى أصبح يعرف عصرنا الحالي بعصر المعلوماتية، لما عرفه من تكنولوجيات حديثة خاصة في مجال المعلومات والاتصال، فنجد معظم دول العالم المتقدم تتسابق فيما بينها لوضع استراتيجياتها وخططها لتطوير تكنولوجيا المعلومات، وهذا ما صاحبه ظهور وانتشار الحواسب الآلية التي أضحت بمثابة ضرورة حتمية تحتاجها جميع المؤسسات لميزتها القوية في معالجة وتخزين كم هائل من المعلومات بطريقة منظمة وسريعة ودقيقة بالإضافة إلى تطور أجهزة الاتصال والأقمار الصناعية والشبكات، فأصبح الباحث قادرا على الوصول إلى المعلومات وإعادة تشكيلها واستعمالها مهما بعدت المصادر والمسافات.

من المؤكد أن العنصر البشري هو الركيزة الأساسية للعملية الإدارية والمنفذ الفعال لوظائفها المختلفة من تخطيط، تنظيم، توجيه ورقابة، إلا أن الإدارة الحديثة تعتمد على تكنولوجيا المعلومات والاتصال بشكل لا يقل أهميةً عن المورد البشري، خاصةً وأن هذه التكنولوجيا جعلت من عمل المنظمات أكثر سهولة مما يساهم في تحقيق أهدافها بكفاءة وفعالية.

1. الإشكالية العامة:

في ظل المنافسة القوية التي تعيشها المنظمات اليوم، توجب عليها الاتجاه نحو الأساليب الإدارية الحديثة التي من شأنها تسيير أعمالها في الوقت المناسب وبأقل تكلفة من أجل الحفاظ على حصتها السوقية، معتمدة في ذلك على تكنولوجيا المعلومات والاتصال التي لا غنى عنها في جميع المؤسسات، من بينها مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية المدية.

وبناء على ما سبق يمكننا طرح الإشكالية التالية:

ما مدى تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الإدارة الحديثة في مؤسسة اتصالات الجزائر فرع المدية؟

ولتسهيل حل الإشكالية الرئيسية قمنا بتقسيمها إلى الأسئلة الفرعية التالية:

- هل يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية بين استخدام الحاسوب والبرمجيات على الإدارة الحديثة في مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية المدية عند مستوى الدلالة $\alpha \leq 0.05$؟
- هل يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية بين استخدام الشبكات والاتصالات على الإدارة الحديثة في مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية المدية عند مستوى الدلالة $\alpha \leq 0.05$؟
- هل يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية بين الموارد البشرية والإدارة الحديثة في مؤسسة اتصالات الجزائر بالمدية عند مستوى الدلالة $\alpha \leq 0.05$؟
- هل يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية بين استخدام نظم المعلومات والإدارة الحديثة بمختلف أبعادها في مؤسسة اتصالات الجزائر بالمدية عند مستوى الدلالة $\alpha \leq 0.05$؟

2. فرضيات الدراسة:

سعيا منا لحل ما تم طرحه في الإشكالية الرئيسية والأسئلة الفرعية، انطلقنا من وضع فرضية رئيسية وهي:

يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) لتكنولوجيا المعلومات والاتصال بشكل إيجابي على الإدارة الحديثة في مؤسسة اتصالات الجزائر.

ويتفرع من هذه الفرضة الرئيسية فرضيات فرعية وهي:

- يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية بين استخدام الحاسوب والبرمجيات على الإدارة الحديثة في مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية المدية عند مستوى الدلالة $\alpha \leq 0.05$.
- يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية بين استخدام الشبكات والاتصالات على الإدارة الحديثة في مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية المدية عند مستوى الدلالة $\alpha \leq 0.05$.
- يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية بين الموارد البشرية والإدارة الحديثة في مؤسسة اتصالات الجزائر بالمدية عند مستوى الدلالة $\alpha \leq 0.05$.
- يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية بين استخدام نظم المعلومات والإدارة الحديثة بمختلف أبعادها في مؤسسة اتصالات الجزائر بالمدية عند مستوى الدلالة $\alpha \leq 0.05$.

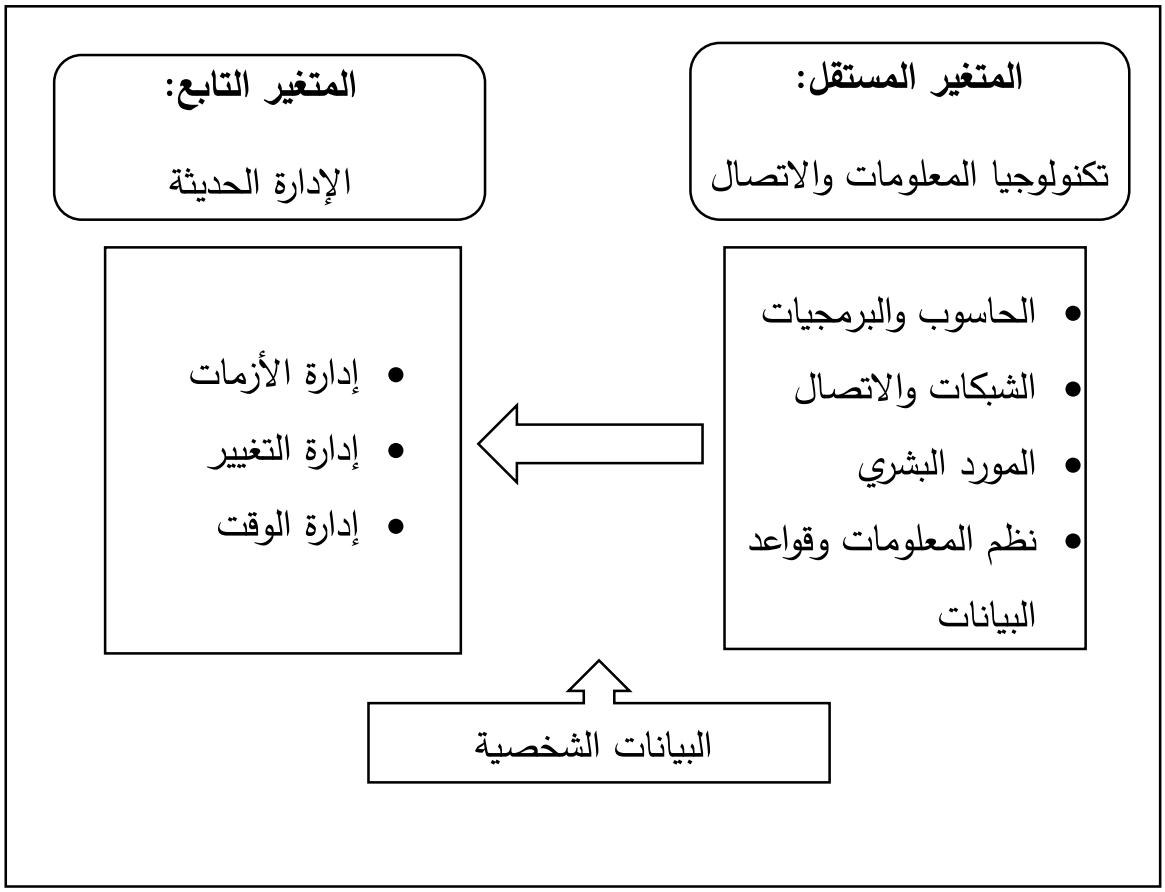
3. نموذج الدراسة:

المتغير المستقل:

ويتمثل في تكنولوجيا المعلومات والاتصال والذي يتكون من الحاسوب والبرمجيات الشبكات والاتصالات، الموارد البشرية، نظم المعلومات وقواعد البيانات.

المتغير التابع:

يتمثل في الإدارة الحديثة.



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على الدراسات السابقة.

4. أسباب اختيار الموضوع:

هناك عدة أسباب دفعتنا لاختيار الموضوع أهمها:

- حداثة البحث من حيث المتغيرات فتكنولوجيا المعلومات والاتصال والإدارة الحديثة من المواضيع الرائجة في عصرنا.
- مواكبة الطرق والأساليب الحديثة للإدارة خاصة باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال.
- تناسب الموضوع مع تخصصنا الدراسي في إدارة الاعمال.
- الحرص على الوصول إلى نتائج فعالة تتعلق بهذه الدراسة والتي يمكن للمؤسسات الاستفادة منها.

5. أهمية الدراسة:

يمكن اختصار أهمية هذه الدراسة فيما يلي:

- تبيان مدى أهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تسيير المؤسسات بأساليب الإدارة الحديثة.
- محاولة لفت انتباه المسؤولين في مؤسسة اتصالات الجزائر فيما يتعلق بتبني تكنولوجيا المعلومات والاتصال ومدى تأثيرها على الإدارة الحديثة.
- تبيان مدى أهمية استخدام الأساليب الإحصائية والبرمجيات مثل برمجية spss في تحليل المعلومات المتحصل عليها عن طريق الاستبيان.

6. أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة لمعرفة كيف تأثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الإدارة الحديثة عن طريق:

- معرفة واقع استخدام مؤسسة اتصالات الجزائر بالمدية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال.
- تسليط الضوء على الإدارة الحديثة ومدى اعتمادها في المؤسسة محل الدراسة.
- إبراز أهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الإدارة الحديثة.

7. منهج الدراسة والأدوات المستخدمة:

نظراً للإشكالية المطروحة والفرضيات الموضوعة من خلالها، وتناسباً مع طبيعة الدراسة والأهداف التي نسعى إلى تحقيقها تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي لأنه الأكثر ملائمة لهذه الدراسة، وذلك من خلال وصف كل متغيرات الدراسة والمتمثلة في تكنولوجيا المعلومات والاتصال والإدارة الحديثة وصفاً دقيقا كيفيا وكميا، أما فيما يخص الجانب التطبيقي فسيتم استخدام منهج دراسة حالة لمحاولة تفسير الظاهرة المدروسة بالاعتماد على أداة الاستبيان باعتبارها أداة من أدوات جمع المعلومات والبيانات من أجل معرفة درجة تأثير وقوة العلاقة بين متغيرات الدراسة، كما تم استخدام أساليب الإحصاء الوصفي والاستدلالي من أجل التحليل الإحصائي وإجراء الاختبارات وذلك باستخدام برمجية spss لأنها الأنسب لمعالجة بيانات الاستبيان.

8. الدراسات السابقة:

تنوعت الدراسات التي تناولت أحد المتغيرين في هذا الموضوع سابقا، حيث اطلعنا على بعض منها واعتمدنا عليها في اجراء هذه الدراسة من بينها:

الدراسة الأولى: (وليد مرتضى نوه، السنة الجامعية: 2022، 2023) أطروحة دكتوراه بعنوان: دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في جودة القرار الإداري "دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر"، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مدى تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال من خلال أبعادها الخمسة (الأجهزة، البرمجيات، الشبكات والاتصال، قواعد البيانات، الموارد البشرية) في تحسين جودة القرار الإداري لدى مؤسسة اتصالات الجزائر، وقد خلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج نذكر من أهمها:

- تواجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 % بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وبين جودة القرارات الإدارية.
- هناك أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 % لاستخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة القرار الإداري في مؤسسة اتصالات الجزائر.

الدراسة الثانية: (محاجبي فتيحة، السنة الجامعية: 2021، 2022) أطروحة دكتوراه بعنوان: واقع تطبيق وظائف الإدارة الحديثة في ظل البيئة الـــــرقمية "المكتبات الجامعية الجزائرية 1،2،3 أنموذج"، جامعة الجزائر2، الجزائر.

تناولت هذه الدراسة واقع تطبيق وظائف الإدارة في المكتبات الجامعية لجامعات الجزائر 1 و2 و3 في البيئة الرقمية كنموذج لباقي المكتبات الجامعية في الجزائر والتي تعمل تحت نفس المنظومة التشريعية والإدارية، وحملت هذه الدراسة شقين أساسيين، الشق الأول تناول فيه واقع تطبيق الوظائف الإدارية من تخطيط وتنظيم وتوجيه ورقابة بالتعرض إلى كل وظيفة على حدا على مستوى المكتبات الجامعية الثلاثة، وذلك باعتمادنا على المنهج الوصفي التحليلي بجزئيه المسح ودراسة حالة، مع استخدام أدوات جمع المعلومات الملاحظة والاستبيان والمقابلة، أما بالنسبة للشق الثاني فقد تناول تأثير البيئة الرقمية على تطبيق وظائف الإدارة كيف تؤثر وتتأثر بها.

توصلت هذه الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها:

- إن تطبيق الوظائف من تخطيط وتنظيم وتوجيه ورقابة يتم بشكل جزئي وغير مؤسس على قواعد علمية ولا دراسات مسبقة، كما أنه غير موثق إداريا و هو ما يعد عائقا أساسيا لعملية مراقبة تنفيذ الأعمال والوقوف على تحقيق الأهداف، بالإضافة إلى عدم وجود مناشير أو أدلة توضيحية لطريقة التطبيق، حيث تبقى درجة التطبيق والنتائج مبهمة غير واضحة وتبقى الطريقة الوحيدة لاختبار الوصول إلى الأهداف هي التغذية الراجعة من المستفيدين من الخدمات أو مراقبة الأعمال، حيث تتم عملية تطبيق الوظائف بشكل تقليدي مع عدم اعتماد الطرق الحديثة كاستخدام البرامج المساعدة وتفعيل الاتصالات الحديثة.

الدراسة الثالثة: (بن كيح نسرين، السنة الجامعية: 2020، 2021) أطروحة دكتوراه بعنوان: أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على تدريب الموارد البشرية في المؤسسة "دراسة حالة وزارة التعليم العالي والبحث العلمي"، جامعة الجزائر3، الجزائر.

جاءت هذه الدراسة العلمية كمحاولة لتوضيح أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على تدريب الموارد البشرية في وزارة التعليم العالي والبحث العلمي وذلك من خلال توزيع استمارة على مسؤولي التدريب في الوزارة واستمارة على الموظفين الذين قاموا بالتدريب الالكتروني وتم تحليل البيانات باستخدام مجموعة من أدوات الإحصاء مستعينين ببرنامج SPSS، وفقد أبرزت هذه الدراسة من خلال التحليل الإحصائي ومعاملات الارتباط الأثر الإيجابي لتكنولوجيا المعلومات والاتصال على التدريب الموارد البشرية في الوزارة محل الدراسة.

وخلصت الدراسة بمجموعة من النتائج على المستوى النظري والتطبيقي أهمها:

- إن تكنولوجيا المعلومات والاتصال أدت إلى الاستغناء عن الوسائل التقليدية في التدريب وتعويضها بوسائل حديثة التي قلصت الوقت والجهد وتعمل على تلبية الاحتياجات وتحررنا من الإمكانية المحدودة للأدوات القديمة، كما خفضت تكاليف التدريب حيث أصبح التدريب يمارس عن بعد.
- رضى الموظفين عن التدريب عن بعد في الوزارة حيث يمكنهم من التعلم الذاتي ومتابعة الدروس التدريبية من أي مكان كما يزيد من خبراتهم ومهاراتهم الحاسوبية وبالتالي قد حقق تحسن في مستوى أداءهم.

9. ما يميز الدراسة عن الدراسات السابقة:

يمكن تحديد جوانب اختلاف دراستنا عن الدراسات السابقة فيما يلي:

- من حيث موضوع الدراسة: حاولنا من خلال هذه الدراسة إيجاد تأثير متغير هام جدا في تخصصنا الدراسي إدارة الأعمال وهو تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الإدارة الحديثة التي تعتبر مجال واسع، وهو ما ميز بحثنا عن الدراسات السابقة التي تطرقت لربط تكنولوجيا المعلومات والاتصال مع متغيرات أخرى.

- من حيث عينة الدراسة: تم تطبيق هذه الدراسة على عينة تتكون من 50 موظف في مؤسسة اتصالات الجزائر فرع المدية.

10. حدود الدراسة:

تتمثل حدود الدراسة فيما يلي:

- **الحدود الزمانية:** تمت هذه الدراسة الميدانية خلال السنة الدراسية 2024/2023.
- **الحدود المكانية:** قمنا بهذه الدراسة من خلال التربص في المديرية الفرعية لاتصالات الجزائر بولاية المدية.
- **الحدود البشرية:** تمت الدراسة على عينة عشوائية تتكون من 50 موظف تم سحبهم من مجتمع الدراسة الذي يضم 300 موظف في مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية المدية.

11. هيكل الدراسة:

بهدف الإجابة على الإشكالية الرئيسية والأسئلة الفرعية وفحص صحة الفرضيات تم تقسيم هذه الدراسة منهجيا إلى ثلاثة فصول فصليين نظريين وفصل تطبيقي كما يلي:

- الفصل الأول والذي تناول الإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات والاتصال.
- الفصل الثاني حول لإدارة الحديثة في ظل تكنولوجيا المعلومات والاتصال.
- الفصل الثالث والذي يعالج الإطار التطبيقي لواقع تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأثرها على الإدارة الحديثة في مؤسسة اتصالات الجزائر بالمدية.

الفصل الأول:

الإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات والاتصال

مقدمة الفصل:

تعتبر المؤسسة نظاما مفتوحا على العالم الخارجي الذي يتميز بدرجة عالية من الديناميكية مما يجعلها تتأثر بالتطورات السريعة التي يشهدها، وتعتبر تكنولوجيا المعلومات والاتصال من أبرز تطورات العصر الحالي التي أثرت على الفرد بشكل خاص والمجتمع والمؤسسات بشكل عام، حيث قامت باختصار الحدود الزمانية والمكانية وأصبح بإمكاننا القيام بمجموعة من النشاطات من مكان واحد بمجرد توفر وسيلة للاتصالات أو شبكة الأنترنت وتطبيقاتها المتنوعة.

ومنه سنقوم من خلال هذا الفصل بالإلمام بمختلف جوانب الإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات والاتصال بتقسيم الفصل الى ثلاثة مباحث وهي:

المبحث الأول: أساسيات نظرية لمفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

المبحث الثاني: مكونات تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

المبحث الثالث: آثار تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

المبحث الأول: أساسيات نظرية عن تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

تعتبر تكنولوجيا المعلومات والاتصال المحور الأساسي الذي تقوم عليه الإدارة في المؤسسات اليوم، حيث سنتطرق من خلال هذا المبحث الى مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأهم أهدافها ومبادئها بالإضافة إلى مجالات تطبيقها في المؤسسة.

المطلب الأول: ماهية تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

سنقوم من خلال هذا المطلب بتعريف تكنولوجيا المعلومات والاتصال من منظور التسيير الإداري والتعرف على أهميتها والخصائص التي تتميز بها.

أولا-مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأهميتها.

يتكون مصطلح تكنولوجيا المعلومات والاتصال من ثلاث مفاهيم وهي:

التكنولوجيا: وهي التطبيق المنظم للمعرفة العلمية ومستجداتها من الاكتشافات في تطبيقات وأغراض عملية.[1]

المعلومات: يرى "لانكاستر" أن المعلومات شيء غير محدد المعاني فلا يمكن رؤيتها أو سماعها أو الإحساس بها ونحن نحاط علما في موضوع ما، إذا ما تغيرت حالتنا المعرفية في موضوع ما.[2]

الاتصال: هو العملية التي بموجبها يقوم شخص بنقل أفكار او معاني او معلومات في شكل رسائل كتابية او شفوية مصاحبة بتعبيرات الوجه ولغة الجسم وعبر وسيلة اتصال وتنقل هذه الافكار الى شخص آخر وبدوره يقوم بالرد على هذه الرسالة حسب فهمه لها.[3]

وبعد معرفة معاني هذه المفاهيم يمكننا التطرق لتعريف تكنولوجيا المعلومات والاتصال كمفهوم واحد.

---

[1] عامر إبراهيم قنديلجي، إيمان فاضل السامرائي، تكنولوجيا المعلومات وتطبيقها، دار الوراق للنشر والتوزيع، عمان الأردن، 2009، ص 35،36.

[2] عبد الغني زغنوف، أحمد عظيمي، المعلومات وأهميتها في المجتمع المعلوماتي، مجلة البحوث والدراسات الانسانية العدد 09، 2014، ص151.

[3] عبد الله حسن مسلم، مهارات الاتصال الداري والحوار، دار المعتز للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2015، ص 15.

1. تعريف تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

يرمز لمصطلح تكنولوجيا المعلومات والاتصال ب(ICT)، وهي اختصار للكلمة الإنجليزية (Information and communication Technology)، وقد تعددت التعاريف التي تناولت هذه الأخيرة نذكر منها:

- تعرف تكنولوجيا المعلومات والاتصال بأنها: أي نظام أو منتج أو آلة يمكنها استقبال أو تخزين أو نقل البيانات والمعلومات إلكترونيًا في شكل رقمي، ويمكن اعتبار أجهزة الكمبيوتر الشخصية أو التلفزيون الرقمي أو الإنترنت أفضل الأمثلة. وهي تدور بشكل أساسي حول تلك الأنظمة أو الأجهزة التي يمكنها بسهولة تسجيل المعلومات وتفسيرها إلكترونيًا ضمن سياق ما من أجل نقل المعنى، والغرض الأساسي منه هو نقل الأفكار والرسائل بين الناس لحل مشاكلهم في فترة زمنية قصيرة.[1]
- وتعرف أيضا بأنها كل ما يتعلق بالتقنيات المستخدمة في معالجة وتحويل المعلومات خاصة المعلوماتية (الإعلام الآلي) الانترنت والاتصالات بعيدة المدى وكل الوسائل التكنولوجية التي تستخدم من أجل تبادل، معالجة، استغلال وأيضا إعادة تشكيل المعطيات الرقمية القادرة على السير عبر الشبكات.[2]
- أما (الزعبي واخرون) فينظر إليها بأنها مجموعة من الادوات التي تساعدنا في استقبال المعلومة ومعالجتها وتخزينها واسترجاعها وطباعتها ونقلها شكل الكتروني سواء كانت بشكل نص او صوت او صورة او فيديو، وذلك باستخدام الحاسوب.[3]

بالنظر الى التعاريف السابقة يمكن القول ان تكنولوجيا المعلومات والاتصال هي تلك الأنظمة والتقنيات والأدوات والبرمجيات الحديثة التي من شأنها معالجة البيانات وتحويلها الى معلومات مفيدة لاستخدامها في مختلف وظائف المؤسسة والتي تنتقل من خلال عملية التواصل.

---

[1] Dr. Moiz uddin Ahmed and others, Basics of information and communication technology, [ebook], Allama Iqbal Open University, Islambad, 2020, p05, 06.

[2] يعقوب توامي، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر في علوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر، 2013/2012، ص 04.

[3] عبد الله حسن مسلم، غدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات، دار المعتز للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2014، ص 126.

2. أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

تظهر أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال على المجتمع في كونها:[1]

- تساهم في تحقيق التنمية الاقتصادية من خلال الثورة الرقمية التي تؤدي إلى نشوء أشكال جديدة تماماً من التفاعل الاجتماعي والاقتصادي وقيام مجتمعات جديدة.
- زيادة قدرة الافراد على الاتصال وتقاسم المعلومات والمعارف ترفع من فرصة تحول العالم إلى مكان أكثر سلماً ورخاء لجميع سكانه، وهذا إذا ما كان جميع الافراد لهم إمكانيات المشاركة والاستفادة من هذه التكنولوجيا.
- المساعدة على تحسين كفاءة الأدوات الأساسية للاقتصاد من خلال الوصول إلى المعلومات والشفافية.
- تساعد تكنولوجيا المعلومات والاتصال على تنمية المهارات العلمية والحياتية للأفراد.

كما تظهر أهميتها في المؤسسة لأنها:[2]

- تساعد في تحقيق رقابة فعالة في العمليات التشغيلية.
- تساعد على توفير قوة عمل فعلية داخل المؤسسة.
- تساعد على زيادة قنوات الاتصال الإداري بين مختلف الإدارات.
- تساعد على توفير الوقت خاصة للإدارة العليا والتفرغ لواجبات أكثر أهمية.
- تساعد على تقليص حجم التنظيمات الإدارية.

---

[1] وسام بلكرديد، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تفعيل أداء إدارة الموارد البشرية "دراسة حالة مديرية الموارد البشرية بميناء جنجن بجيجل"، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في علوم التسيير، جامعة الصديق بن يحي، جيجل الجزائر 2019/2018، ص 26.

[2] فضيلة عزايزية، تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتأثيرها على الأداء في المؤسسة الاقتصادية، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة الماستر في علوم التسيير، جامعة 08 ماي 1945، قالمة، الجزائر، 2020/2019، ص 07.

ثانيا-خصائص تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

تتميز تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بالعديد من الخصائص يمكن حصرها فيما يلي:[1]

1. **التفاعلية:** وهذه السمة تطلق على الدرجة التي يكون فيها للمشاركين في عملية الاتصال تأثير على أدوار الآخرين واستطاعتهم تبادلها ويطلق على ممارستهم الممارسة المتبادلة أو التفاعلية وهي تفاعلية بمعنى أن هناك سلسلة من الأفعال الاتصالية التي يستطيع فرد(أ) أن يأخذ فيها موقع الشخص(ب) ويقوم بأفعاله الاتصالية، فالمرسل يستقبل ويرسل في نفس الوقت وكذلك المستقبل كما يطلق على القائمين بالاتصال لفظ المشاركين بدلا من المصادر.
2. **قابلية الحركية:** أي بث المعلومات واستقبالها من أي مكان آخر أثناء حركة المنتج ومستقبل المعلومات وذلك باستخدام عدد من الأجهزة المختلفة مثل التلفزيون، الهاتف النقال، التلفاز المدمج في ساعة اليد، الحاسوب الالكتروني النقال وغيرها.
3. **اللاتزامنية:** وتعني إمكانية إرسال الرسائل واستقبالها في وقت مناسب للفرد المستخدم ولا تتطلب من كل المشاركين أن يستخدموا النظام في الوقت نفسه.
4. **قابلية التوصيل والتركيب:** إن تطور تكنولوجيا وسائل الاتصال أدى إلى اتحاد واندماج أنظمة الاتصال ومثال ذلك وحدات نظام الاستقبال عن طريق الهوائيات المقعرة التي تجمع من موديلات مختلفة لكنها تؤدي وظيفتها في مجال استقبال الإشارات وبثها على أكمل وجه، وهي تسهل عمل القائم بالاتصال أو المستقبل.
5. **الشيوع والانتشار:** ونعني به الانتشار المنهجي لنظام الاتصال حول العالم وفي داخل كل طبقة من طبقات المجتمع ولا يكون حكرا على الأثرياء فقط وإنما يشمل كل فئات وطبقات المجتمع.
6. **الكونية:** فالبيئة الأساسية الجديدة لوسائل الاتصال هي بيئة عالمية دولية حتى تستطيع المعلومة أن تتبع المسارات المعقدة، كتعقد المسالك التي يتدفق عليها رأس المال الكترونيا عند الحدود الدولية في أي مكان من العالم.
7. **اللامركزية:** وهي خاصية تسمح باستقلالية تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

[1] ربيحة نبار، تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (الخصائص والتأثيرات)، مجلة الباحث في العلوم الإنسانية والاجتماعية 09، العدد 02، 2018، ص 91،92.

8. **اللاجماهيرية:** أي إمكانية التحكم فيها حيث تصل مباشرة من المنتج إلى المستهلك أي بإمكانها توجيه الرسالة الاتصالية إلى فرد واحد أو إلى جماعة معينة كما أنها تسمح بالجمع بين أنواع مختلفة للاتصالات سواء كان ذلك من شخص إلى شخص أو من مجموعة إلى مجموعة.
9. **الاحتكارية:** تتميز صناعة التكنولوجيا بالكثير من التركيز على عدد محدود من الدول الصناعية الكبرى وضمن الشركات الاحتكارية، وليس فقط على عملية نقل وتسويق هذه التكنولوجيا في الدول الأقل تقدما ولكن أيضا في التأثير على طريقة إدارتها واستخدامها بل وصيانتها في أحيان كثيرة في هذه الدول.
10. **المرونة وسهولة النقل:** فمثلا يتيح الهاتف المحمول أو الحاسوب المحمول للفرد الاتصال بالشبكة من أي مكان كان فلم يعد مضطرا للجلوس بالمكتب أمام حاسوب مكتبي وذلك باستخدام الشبكات اللاسلكية واستخدام الحاسوب المحمول والاتصال بشبكة الأنترنت.

المطلب الثاني: أهداف ووظائف تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

إن تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال في أي مؤسسة مهما كان نوعها، يسعى بالتأكيد لتحقيق أهداف معينة ومدروسة مسبقا، ويتم ذلك من خلال القيام بوظائف مختلفة.

أولا-أهداف تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

تتبنى اغلب المؤسسات تكنولوجيا المعلومات والاتصال بغية تحقيق أهداف عدة نذكر أهمها فيما يلي:[1]

1. تحقيق انسيابية المعلومات والبيانات الضرورية لحسن سير العمل داخل الحكومة.
2. تزويد العاملين بما يحتاجونه من معلومات دقيقة في مواقع التنفيذ حتى يتمكنوا من اتخاذ قرارات سليمة ومناسبة.
3. التنسيق بين جهود العاملين في المؤسسة.
4. نقل أهداف وخطط المؤسسة إلى العاملين فيها بمجهوداتها خارج المؤسسة من أجل كسب ودعم تأييدهم.

[1] وسام بلكرديد، مرجع سبق ذكره، ص 30.

5. تمكين القيادة العليا من إيصال توجيهاتها وأفكارها وخصائصها إلى العاملين في الوقت نفسه. تهدف إلى استكمال النقص في قدرات الإنسان وقواه.
6. تهدف تكنولوجيا المعلومات والاتصال إلى حل المشكلات التي تواجه الافراد العاملين.
7. تهدف إلى نقل المعلومات والبيانات من المرسل إلى المرسل إليه في أقل مدة زمنية وبأقل تكلفة وبأكبر دقة.

ثانيا–وظائف تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

تؤدي تكنولوجيا المعلومات والاتصال ستة وظائف تتعلق بإدارة المعلومات من: الاستحصال، المعالجة، التوليد، الخزن الاسترجاع والنقل، ويمكن إيجازها في الآتي:[1]

1. **الاستحصال:** يكون من المفيد دائما تجميع سجلات بالفعاليات والنشاطات وهذه العملية تنجز حين يتوقع المستخدم أن البيانات ستكون مفيدة في وقت لاحق.
2. **المعالجة:** وهي الفعالية التي هي أكثر مرتبطة بالحاسوب وتتضمن فعالية معالجة منها الأرقام، رموز، رسائل، وتحويلها إلى معلومات.

أما معالجة المعلومات وهي فعاليات الحاسوب التي تحول أي من المعلومات إلى نوع آخر وتشمل جميع المعالجات التي تحتوي على المعلومات النصية والسمعية، وهناك أنواع من المعالجة:

- معالجة النصوص: صياغة الوثائق النصية مثل التقارير والنشرات الإخبارية.
- معالجة الأشكال: أي تحويل المعلومات الجزئية الأشكال والبيانات والصور إلى صورة يمكن التعامل بها في الحاسوب.
- معالجة الأصوات: ويعني معالجة المعلومات الكلاسيكية.

3. **الخلق (التوليد):** تستخدم تكنولوجيا المعلومات بصورة دائمة لخلق المعلومات من خلال معالجة وتنظيم البيانات في هيئة مفيدة أكثر على شكل أرقام نصوص أشكال مرئية في بعض الأحيان لخلق المعلومات في صيغها الأصلية أو صيغ حديثة.

[1] ياسمين حلوي، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحقيق الميزة التنافسية، دراسة ميدانية ببنك الفلاحة والتنمية الريفية (LABADR)، مذكرة تخرج لاستكمال متطلبات نسل شهادة الماستر في العلوم التجارية، جامعة 08 ماي 1945 قالمة الجزائر، 2021/2020، ص 42.

4. **التخزين:** من خلال خزن المعلومات يحفظ الحاسوب البيانات والمعلومات من اجل استحضار مستقبلي على أواسط للتخزين مثل: "CD" التي يستطيع الحاسوب قراءتها ويقوم الحاسوب بتحويل البيانات أو المعلومات ولا تتخذ بشكل أصوات كالتي نعرفها ولكن بصيغة مشفرة.
5. **الاسترجاع:** يعني وضع واستنساخ البيانات أو المعلومات من أجل المعالجة المستقبلية أو نقلها إلى مستخدم آخر.
6. **النقل:** تسمى عملية إرسال البيانات والمعلومات من موقع إلى آخر بالنقل، فشبكة الحاسوب تستطيع إرسال البيانات والمعلومات من خلال الأقمار الصناعية والألياف البصرية متجاوزة الحدود وأهم مثال الانترنت من نقل المعلومات هما: البريد الالكتروني ويعني قبول وخزن ونقل النصوص والرسائل الصورية بين المستخدمين نظام الحاسوب.

المطلب الثالث: تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة.

تتعدد حاجات المؤسسات إلى إدخال تكنولوجيا المعلومات والاتصال كما تتعدد تطبيقات هذه الأخيرة في المؤسسات، فيمكن أن نجد هذا التطبيق ضمن المجال الداخلي أو ضمن المجال الخارجي.

أولا-التطبيق الداخلي والخارجي لتكنولوجيا المعلومات والاتصال.

1. التطبيق الداخلي.

يظهر تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة في المجال الداخلي في عدة صور أهمها:[1]

- تستعمل تكنولوجيا المعلومات والاتصال كمصدر مركزي لكل معلومات المؤسسة في بطاقة تعرض فيها كل من التعريف بالمؤسسة، نشاط هيكلها التنظيمي، أهدافها ومعلومات عن الهيكل أو المنتج.
- وضع دليل العاملين الذي يساعد في حصر كل المعلومات الشخصية الوظيفية والترقيات.

[1] جميلة بوعبد الله، بشرى بوبنية، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمة في المؤسسة، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم اجتماع اتصال، جامعة الصديق بن يحي، جيجل، الجزائر، 2021/2020، ص 46.

- الاستعمال الإلكتروني لبطاقات الدوام لتسهيل معالجة البيانات والاستفادة منها وكذلك سرعة الوصول إليها.
- الانتقال السهل والسريع في المؤسسة، وربط كل أجزاء المؤسسة مع بعضها البعض حتى وإن كانت في مواقع مختلفة.
- النقل السريع والاقتصادي للمستندات لتوفير التكاليف والوقت المستغرق في ذلك.

2. التطبيق الخارجي.

يتمثل هذا التطبيق في:[1]

- نشر الإعلانات والإشهار الخاص بمنتجات المؤسسة على شبكة الأنترنت حتى تجلب أكثر عدد من الزبائن.
- الحصول على معرفة خارجية من خبراء ومستشارين في مجال عملها لحل بعض المشاكل دون دفع تكاليف الاستشارة في بعض الأحيان.
- الاطلاع الدائم على سوق العمالة من اجل اختيار متطلباتها من الموظفين عند الحاجة.
- السماح للزبائن بالشراء والتسوق عبر الأنترنت وتحقيق التجارة الإلكترونية.
- متابعة مدى تطور المؤسسة مقارنة مع المؤسسات الأخرى في نفس القطاع أو القطاعات ذات العلاقة وذلك عن طريق الاتصال بالعالم من اجل الحصول على معلومات كزيارة مواقع هذه المؤسسات.

[1] لخضر كروش، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الاتصال الداخلي في المؤسسة العمومية، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في علوم التسيير، جامعة الدكتور يحي فارس، المدية، الجزائر، 2017/2016، ص 36.

ثانيا-تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في مجالات اخرى.

تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصال اكتسحت شتى مجالات الحياة، سنكتفي بذكر بعض هذه التطبيقات في المجال الصناعي:[1]

1. **الآلات الموجهة رقميا:** هي أجهزة حلت محل العامل في الانتاج، ظهرت في بداية الحرب العالمية الثانية ولكنها لم تعرف تطورها الحقيقي إلى حين ارتبطت نهائيا بالإلكترونيك.
2. **لآلية:** مع تطور الإلكترونيك وظهور رقائق السليكون تطورت هذه الآلات إلى رجال آليين يقومون بتنفيذ حركات معقدة وسريعة للغاية يعجز الانسان عن أدائها بنفس الكفاءة.
3. **التصميم المساعد:** من خلال الحاسوب: لقد استطاعت هذه التقنية أن تحدث ثورة في مكاتب الدراسات حيث أصبح بإمكان رؤية النموذج المجسم قبل أن يخرج، هذه التقنية سمحت بما عرف باقتصاد التصميمات إذ يتم انجاز العديد من التصميمات في أقل وقت ممكن وبأقل التكاليف.
4. **الذكاء الاصطناعي:** استطاع الإنسان إلى حد ما تحقيق حلمه، فها هو الحاسوب يقرأ ويتعرف على الأشياء بل ويستطيع أن يتحدث ويعطي لكل مشكلة حل، ولم يكن الانسان ليتمكن من الوصول إلى هذه النتيجة لو لا تطور البرمجيات، مما بظهور الأنظمة سمح الخبيرة.
5. **التعليم الافتراضي:** حيث تعتبر تكنولوجيا المعلومات والاتصال كإحدى البنى الاساسية وكأداة لدعم التعليم الافتراضي، وعملت على تسهيل النفاذ إليه وبتكلفة معقولة، كما أفادت المناطق المعزولة في توصيل التعليم لها.
6. **الاعلام الالكتروني:** الاعلام الذي يعتمد على وسائط الاتصال التكنولوجي في اتصال وتزويد الجماهير بالأخبار والمعلومات، فهو يشترك مع الاعلام العام في المبادئ والأهداف العامة.

[1] حسان أمغار، خديجة طالبي، أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على تنافسية البنوك، مذكرة تخرج لاستكمال نيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية، جامعة 08 ماي 1945، قالمة، الجزائر، 2016/2015، ص 27.

المبحث الثاني: مكونات تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

إن تبني تكنولوجيا المعلومات والاتصال في أي مؤسسة يستوجب توفر ست مكونات والتي تتمثل في الحاسوب، البرمجيات، الشبكات والاتصال، الإجراءات، المورد البشري وقواعد البيانات، تتفاعل هذه الأخيرة فيما بينها مشَّكلةً البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال.

المطلب الأول: الحاسوب والبرمجيات.

تتكون تكنولوجيا المعلومات والاتصال من عدة عناصر تشكل المزيج الأساسي لتطبيقها وسنتطرق من خلال هذا المطلب للمكونات المادية لهذه الأخيرة.

أولا-الحاسوب.

تعتبر أجهزة الحاسوب العمود الأساسي للبنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في أي مؤسسة، فأصبح من غير الممكن أن نجد مؤسسة تقوم بالأعمال حتى وإن كانت بسيطة وروتينية من غير جهاز الحاسوب أو الكمبيوتر.

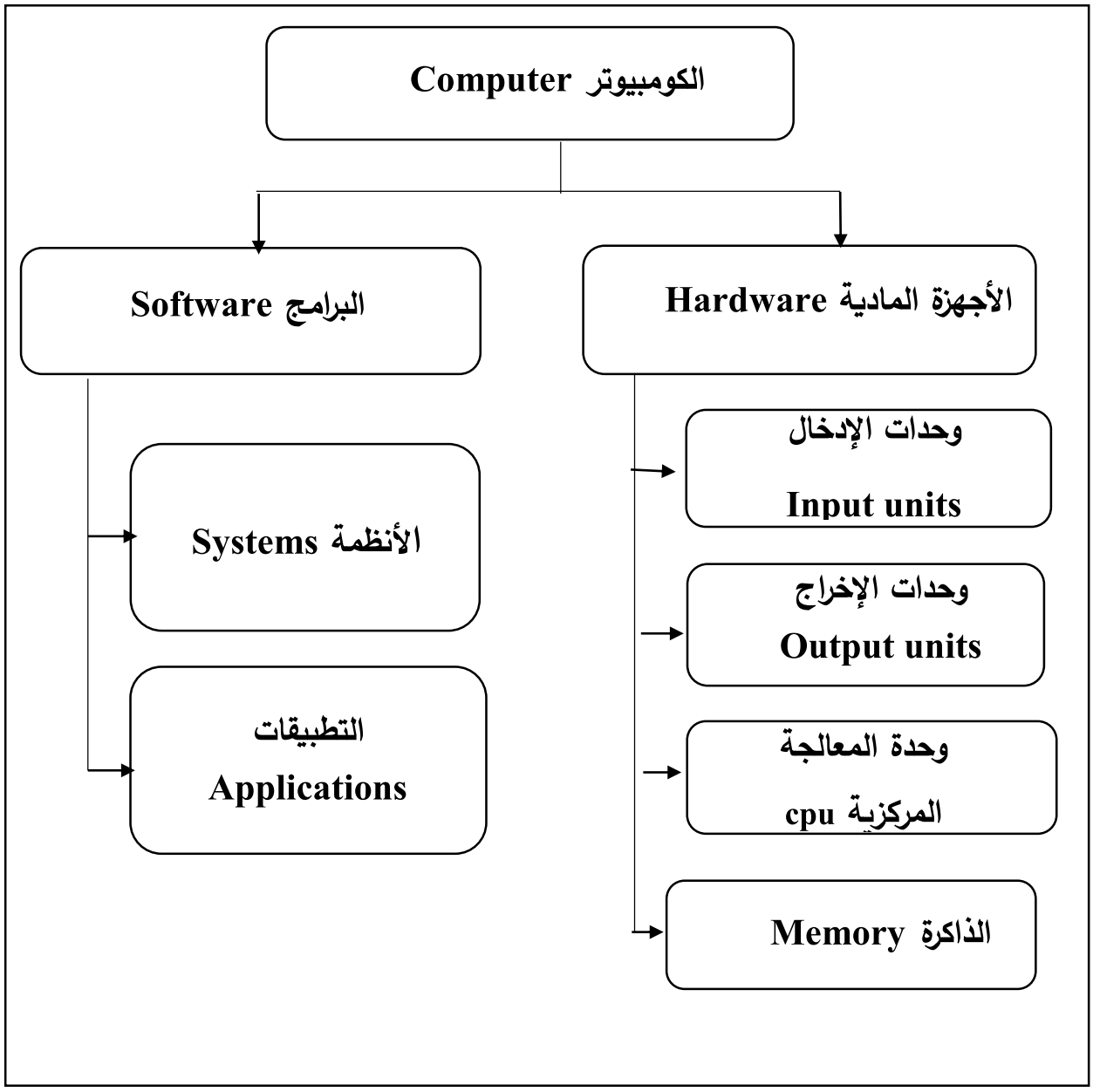
حيث أن مصطلح "الكمبيوتر" مشتق من كلمة "حساب" والتي تعني الحساب، وهو عبارة عن آلة إلكترونية، مصممة لإجراء العمليات الحسابية والتحكم في العمليات التي يمكن التعبير عنها إما بمصطلحات منطقية أو رقمية أو بكلمات بسيطة، ويعتبر الكمبيوتر جهاز إلكتروني يقوم بإجراء العمليات الرياضية وغير الرياضية بمساعدة تعليمات معالجة البيانات لتحقيق النتائج المرجوة.[1]

والحاسوب أو الكمبيوتر هو عبارة عن جهاز إلكتروني قابل للبرمجة يمكنه معالجة البيانات وتخزينها واسترجاعها، يقوم بمعالجة البيانات وفق مجموعة من التعليمات أو البرامج، حيث تتكون جميع أجهزة الكمبيوتر من جزأين أساسيين وهما الأجهزة والبرامج.[2]

يمكن تلخيص أهم مكونات جهاز الحاسوب في الشكل الموالي:

[1] Introduction to computer science "second Edition", ITL Education Solutions Limited, (ebook), 2011, p 01.
[2] Gerard O'Regan, Introduction to the history of computing, Springer International publishing, Switzeland, 2016 p 02.

الشكل رقم (01-01): مكونات جهاز الحاسوب



المصدر: طارق الناصوري، أساسيات الحاسوب، (على الرابط)، على الموقع

Www. hama-univ.edu.sy، تاريخ الاطلاع : 2024/02/23، على الساعة 15:12، ص04.

يتميز جهاز الحاسوب بعدة مميزات مما يجعله مهما في حياة الأفراد والمؤسسات على حد سواء، نذكر منها:[1]

1. **السرعة الهائلة:** وهي من أهم مزايا الحاسوب والتي كانت السبب الأساسي لاختراعه وتجدر الإشارة إلى أن الحاسوب يستطيع معالجة البيانات المدخلة اليه بكميات كبيرة أو صغيرة بسرعة فائقة، حيث تساهم هذه السرعة في توفير الوقت والجهد للإنسان.
2. **تخزين واسترجاع المعلومات الكبيرة:** حيث يستطيع الحاسوب تخزين البيانات بسعات كبيرة جداً مع سهولة استرجاعها، هذه البيانات يمكن ان تحتاج إلى حيز كبير جداً إذا تمت أرشفتها يدوياً، كما سيتم استغراق وقت كبير جداً للبحث عن بيانات معينة.
3. **الدقة والكفاءة العالية:** يقوم الحاسوب بإنجاز المهام بدقة عالية جداً دون الوقوع في الأخطاء، مما يساعد في حل المشاكل التي تحتاج إلى سرعه عالية ودقة مثل الحسابات. كما يستطيع أيضاً إنجاز المهام بنفس الكفاءة والجودة التي بدأ بها العمل، على عكس الإنسان حيث يمكن ان يصيبه التعب ويفقد تركيزه.
4. **العمل المستمر:** يمكن لجهاز الحاسوب العمل لفترات طويلة جدا دون الحاجة لإيقافه.

ثانيا-البرمجيات.

سميت برامج الحاسوب بهذا الاسم لتمييزها عن مكونات جهاز الحاسوب "الهاردوير" فالبرمجيات هي عبارة عن سلسلة مرتبة من التعليمات عادة ما تكون مكتوبة بلغة برمجة عالية المستوى يمكن للإنسان التعامل معها بسهولة وكفاءة، ويتم تحويل جميع الجمل البرمجية المكتوبة بلغات برمجة عالية المستوى وتنفيذها جملة باستخدام المفسر (Interpreter)، أو تنفيذها دفعة واحدة باستخدام المترجم (Compiler) والشفرة الناتجة من هذا التحويل يُطلق عليها لغة الآلة (Machine Language)، أو شفرة الهدف Object (Code)، يمكن أيضا كتابة البرامج باستخدام لغة الأسيمبلي (Assembly) وهي عبارة عن ترميز للغة البرمجية التي يفهمها الحاسب باستخدام الأحرف الهجائية الإنجليزية.[2]

[1] قيس الهادي بابكر الهادي، أساسيات الحاسوب، (على الرابط)، على الموقع www.researchgate.net، تاريخ الاطلاع: 2024/02/22، على الساعة 15:48، ص 06.

[2] تعريف الحاسوب ومكوناته، على الرابط www.uobabylon.edu.iq، تاريخ الاطلاع: 2024/02/22، على الساعة 16:15.

توجد العديد من أنواع البرمجيات والتي تطورت بتطور أجهزت الحاسوب، حيث نجد من بينها:[1]

1. **برامج الإقلاع:** وهي برامج تخزن في ذاكرة (ROM) وتكون أول ما ينفذ عند بدء التشغيل وعليها إجراء فحص لمكونات الحاسب والإبلاغ عن أي أخطاء في النظام كما أنها تتعرف على الأجهزة الطرفية المربوطة للحاسوب وتحميل برامج قيادتها (Drivers) إلى الذاكرة الرئيسية، كما تقوم بتحميل برنامج نظام التشغيل إلى الذاكرة وتسلم السيطرة له.
2. **نظم التشغيل:** وهو برنامج معقد يسيطر على إدارة موارد النظام وتنفيذ البرامج التطبيقية وكذلك يمكن أن ينظم عملية تنفيذ أكثر من مهمة في نفس الوقت في الأنظمة متعددة المهام (Multi-Tasking) أو توزيع المهام على أكثر من معالج واحد في أنظمة البرمجة المتعددة (Multi-Processing System). كمثال على هذه البرامج وتعتبر من أشهر نظم التشغيل نظام التشغيل بالأقراص (MS DOS) ونظام التشغيل (Windows)، وهناك نظم تشغيل أخرى كثيرة ومتعددة مثل (Novel NetWare)، (LINUX)، (UNIX).
3. **البرامج التطبيقية:** وهي البرامج التي يكتبها المستخدم أو يشتريها جاهزة لتنفيذ تطبيق معين مثل معالجات النصوص، وبرامج الرسوميات وبرامج التصميم بواسطة الحاسب وغيرها. وهي أوسع باب للدخول إلى عالم الكمبيوتر ويتم تصميم هذه البرامج عن طريق أشخاص وشركات وتكون هذه البرامج كبيرة جداً وذات قدرة فائقة على تلبية رغبات المستخدم.

المطلب الثاني: الشبكات والاتصالات والإجراءات.

تتم عملية الاتصال ونقل المعلومات عن طريق وسائل تقنية عديدة بالإضافة الى الشبكات العنكبوتية التي اكتسحت العالم في أواخر القرن العشرين، ومن أشهر هذه الشبكات شبكة الانترنت.

أولا-الشبكات.

سنتطرق من خلال هذا العنصر الى أهم الشبكات التي تستخدمها المؤسسات عامة وهي شبكة الأنترنت، الأنترانت، والإكسترانت.

[1] نفس المرجع السابق.

1. الأنترنت.

تعرف الأنترنت بأنها مجموعة متصلة من شبكات الحاسوب التي تضم الحواسيب المرتبطة حول العالم، والتي تقوم بتبادل البيانات فيما بينيا بواسطة تبديل الحزم بإتباع بروتوكول الأنترنت.[1]

تقوم الأنترنت بتقديم العديد من الخدمات التي تسهل عملية التواصل نذكر منها:[2]

- **خدمات البريد الالكتروني:** حيث أن خدمات وتطبيقات البريد الإلكتروني من أهم وأوسع الخدمات انتشارا عبر الأنترنت، فهي تستخدم لأغراض مهنية وبحثية ومعرفية ووظيفية وإدارية وشخصية متنوعة، كما يقدم للباحثين والمشاركين خدمة التراسل في مجالات مهنية متعددة.
- **خدمة مجموعة النقاش أو الحوار:** حيث أصبح بإمكان شخصين أو أكثر ومن مواقع جغرافية متفرقة الأطراف أن يتحاوروا ويتناقلوا الأفكار والآراء وكأنهم يتحدثون عبر الهاتف. وكانت المرحلة الأولى من النقاشات والحوار تتم على شكل رسائل مكتوبة أما المرحلة الثانية وهي المرحلة الحالية هي الحوار مع الصوت.
- **خدمة الاتصال المباشر أو هاتف الانترنت:** وهي خدمة للبث الصوتي باتجاهين عبر الانترنت، ويسمح هاتف الانترنت للمؤسسات والعاملين فيها من استخدام خدماته بسهولة وتبادل المعلومات والمعرفة المطلوبة.
- **خدمة التالنت:** وهي عبارة عن أمر يسمح للمستخدمين بالاتصال بحاسب بعيد وذلك لتشغيل برنامج ما أو تحديد موقع ملف، وذلك من خلال الحاسب المحلي الخاص بهم.
- **بروتوكول نقل الملفات:** يعتبر أحد التطبيقات شائعة الاستخدام والتي تسمح بنقل الملفات سواء كانت وثائق أو أحاديث إذاعية أو برامج، ويوجد من خلال الانترنت الآلاف من الحسابات (أجهزة خدمة) الذي يسمح للمستخدمين بنقل ونسخ من الملفات دون أي تكلفة ولاسترجاع ملف باستخدام بروتوكول نقل الملفات (FTP) كل ما وجب على المستخدم

---

[1] الفصل الثالث (الأنترنت)، على الموقع www.dspace.univ-djelfa.dz، تاريخ الاطلاع: 2024/02/23، على الساعة 17:02.

[2] سهى معطوب، شهرزاد علي، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسبن الخدمة البيداغوجية في مؤسسات التعليم العالي والبحث العلمي من وجهة نظر الطلبة، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في علوم التسيير، جامعة العربي تبسي تبسة، الجزائر، 2017/2016، ص 21،22.

هو معرفة عنوان الملف، وغالبا ما تنشر المجلات مثل مجلة عالم الشبكة Network World أماكن تواجد الملفات المختلفة.

- **برامج التعليم والتسلية:** حيث يتم إلقاء المحاضرات والدروس، كما أمكن استخدامها في الترفيه والتسلية، فيستطيع المستخدم أن يلعب مع مستخدم آخر في دولة أخرى، وتمثل أيضا هذه البرامج فرصة للباحث العلمي أن يتابع رسالته، فيتناقش مع أستاذه أو المشرف في بلد آخر أو دولة أخرى، ويتبادل معه المشورة، كما أمكن عمل فريق بحثي من دولة مختلفة للمناقشة في موضوع ما، من خلال الشبكة التي أدت إلى توفير السفر والوقت كما أمكن من خلالها تنظيم المؤتمرات وغير ذلك من الإنجازات.

2. الأنترانت والإكسترانت.

تستخدم المؤسسة شبكتين غير الأنترنت وهما:

- **الأنترانت:** تعرف بأنها شبكة داخلية خاصة بالمؤسسة ولكنها تستخدم برتوكولات الانترنت وأدواتها، فهي شبكة محلية تعتمد تقنيات الأنترانت والشبكة العنكبوتية والسطح البيني الذي تتميز به الحواسيب الميكروية، ويهدف استخدامها إلى تحسين آليات الاستغلال المشترك للموارد والمعلومات، والرفع من كفاءة العمل الذي يميز المؤسسة أو شركة المعنية. أي أنها شبكة داخلية تخص منظمة معينة تستعمل برتوكولات الأنترنت كي تسمح للعاملين فيها بالاتصال ببعضهم البعض والوصول إلى المعلومات بطريقة أسرع واقل تكلفة وأكثر كفاءة وبذلك فهي تتسم بكونها لا تتعدى حدود العلاقات الداخلية بين الأفراد. وتستخدم الأنترانت في المؤسسات لعدة أسباب أهمها: تخفيض التكاليف، توفير الوقت، الاستقلالية والمرونة، تسخير خدمات الانترنت.[1]
- **الإكسترانت:** هي شبكة خارجية تعتمد على بروتوكول TCP/IP، وترتبط بنظام معلومات المؤسسات بعلاقة تفتح معطيات المؤسسة نحو متعامليها الاستراتيجيين انفتاح الشبكة مع الزبائن، الموردين، المتعاملين، أو الشركاء ذوي الامتيازات، فتكنولوجيا الإكسترانت تحقق مفهوم المؤسسة الواسع باعتبارها منفتحة كليا على الخارج 10، ولكنها مستقلة

[1] حسان بشكورة، فؤاد بومحرز، تكنولوجيا المعلومات والاتصال ودورها في تحسين أداء المؤسسة الاقتصادية "دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر"، مذكرة تخرج ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر علوم التسيير، جامعة 08 ماي 1945 قالمة الجزائر، 2011/2010، ص 18.

عن الانترانت التي تتضمن خصوصيات وأسرار المؤسسة، وتستعمل لأغراض التجارة الالكترونية من الأعمال إلى الأعمال بين المؤسسات حيث تسمح بالاتصال في الوقت الحقيقي.[1]

ثانيا-الاتصالات والإجراءات.

يسهل التنسيق بين مختلف موارد تكنولوجيا المعلومات والاتصال من خلال الاتصالات والإجراءات اللذان يعتبران من أهم مكوناتها.

1. الاتصالات.

يرتبط مفهوم الاتصالات في الوقت الحاضر بوسائل نقل الاتصالات الحديثة المتطورة وظهور العديد من الشركات العملاقة التي تتعامل مع هذا المجال المهم، ويتضمن مفهوم الاتصالات شبكات الاتصالات والمحطات ومعالجات الاتصالات وبعض الأجهزة المتصلة ببعضها البعض بواسطة وسائل الاتصالات متعددة والبنية التحتية وتعرف على أنها التركيبة التي تشمل التسهيلات للتقنيات والإجراءات القانونية التي تساند الاتصالات من خلال استخدام الأجهزة والبرمجيات والكوادر المتخصصة ووسائل الاتصال التي تربط بين هذه الأجهزة لنقل المعلومات بين مواقع ووحدات متفرقة وتشمل الاتصالات الأجهزة والمعدات مثل خطوط الهاتف، المايكروويف، الكابلات الأقمار الاصطناعية للاتصالات، المحطات الطرفية، أجهزة ربط الشبكات، وتعد الشبكة العالمية للمعلومات (الأنترنت) إحدى شبكات الاتصال العالمية .[2]

وهناك عدة أنواع للاتصال تصنف حسب طبيعة وأدوات الاتصال، والتي تستخدم على الصعيد الشخصي والمؤسساتي وهي:[3]

- **الاتصال اللفظي Verbal communication:** يستخدم الاتصال اللفظي الألفاظ الكلمات العبارات الجمل في التواصل مع الآخرين، بمعنى أن الاتصال اللفظي يتمثل في نقل

[1] كريمة بن صالح، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في إكساب المؤسسة ميزة تنافسية، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير، جامعة 08ماي 1945، قالمة، الجزائر، 2010، ص 40.

[2] نورهان قرون وآخرون، تكنولوجيا المعلومات والاتصال كركيزة أساسية لعملية التدريب الالكتروني، مجلة التعليم عن بعد والتعليم المفتوح، جامعة بني سويف، اتحاد الجامعة العربية، العدد 15، ديسمبر 2020، ص 47، 48.

[3] سامية عواج، مرجع سبق ذكره، ص 52، 53.

البيانات والمعلومات عن طريق استخدام اللغة أو الكلمات المنطوقة أو المكتوبة، وقد يكون في شكل شفهي كتاب أو إلكتروني.

- **الاتصال الشفهي Vocal Communication:** يعبر الاتصال الشفهي عن تبادل الأفكار والبيانات والمعلومات بين المرسل والمستقبل باستخدام الكلمات المنطوقة، ومن أمثلة هذا الاتصال، الاتصال المباشر بين طرفي الاتصال كالاجتماعات، التلفزيون المناقشات... إلخ، و يسمح هذا النوع من الاتصال بالتعرف على ردود أفعال الذي يتلقون الرسالة، ويمكن تعديل القرار أو التعليمات بصورة فورية لتتلاءم مع الموقف بعد المناقشة، إلا أنه من جهة أخرى قد يتطلب تكلفة و جهدا أكبر، حيث يتطلب الأمر انتقال المدير أو مجموعة المرؤوسين إلى مكان اللقاء، كما يتطلب من المدير القدرة على مواجهة الموقف والاستعداد لما قد ينتج عن المناقشات.
- **الاتصال الكتابي Written Communication:** يعبر عن نقل الأفكار والبيانات والمعلومات باستخدام الكلمات المكتوبة مثل: التقارير التعليمات المذكرات المنشورات والمطبوعات، الرسائل عن طريق الحاسب الآلي، رسائل الفاكس والتلكس. من مميزاته يساعد على التدوين والتوثيق، سهولة الإرسال إلى عدد كبير من الأفراد، إمكانية الرجوع إلى الوثائق لاحقا، يكون أكثر تفصيلا وشواهدا وأدلة (صور، رسوم، بيانات...).
- **الاتصال الإلكتروني Electronic communication:** أتاحت التطورات التكنولوجية المتلاحقة طرقا عديدة ومتنوعة لنقل الأفكار والبيانات والمعلومات بين الناس، ومثل ذلك: شبكات الحاسب الآلي آلات الفاكسيميلي، البريد الصوتي البريد الإلكتروني، الفيديو كاسيت الشبكات التلفزيونية الخاصة...إلخ، وتسمح هذه الاتصالات بنقل كم هائل من المعلومات وبشكل أسرع ولعدد أكبر من الأفراد. وأهم ما يميز هذا الاتصال التفاعلية والفورية المتاحة في تقنية الاتصال، فقد أسهمت في تعزيز الاتصالات المكتوبة والشفهية.

2. الإجراءات.

يقصد بالإجراءات هي وصف لكيفية فعل أو إنجاز الأشياء، الخطوات لإحراز نتيجة معينة وفي بعض الاحيان تكون الإجراءات غير مذكورة أو معلنة نتيجة حالة أو ممارسة متعارف عليها ويمكن ان تكون متاحة على الخط. وهي ايضاً إجراءات إلى المستخدمين والتي ترشدهم إلى الافعال التي يجب الاخذ بها خطوة فخطوة. ويمكن تعريفها ايضا بأنها الأدلة الإرشادية من تعليمات، قواعد وخطوات، موجهة إلى مستخدمي نظام المعلومات المستند على الحاسوب لغرض مساعدتهم في إنجاز أعمال التشغيل والحفظ والاسترجاع والتخزين بسهولة وسرعة وأمنية تامة.[1]

يتضمن الإجراء خطوات مختلفة تشارك في توصيل البيانات، أو هي وصف لكيفية عمل الأشياء، كما يمكن القول أن خطوات تحقيق النتيجة هي إجراء.[2]

المطلب الثالث: المورد البشري ونظم المعلومات.

لا يمكن تفعيل تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة بالموارد المادية والتقنية فقط بل يستوجب عملها توفر مورد بشري ونظام معلومات كفئ.

أولا–المورد البشري.

يعد المورد البشري العمود الأساسي الذي يقوم عليه تبني تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة، وتكاد تفوق أهميته أهمية الموارد المادية لكونه المحرك الأساسي لهذه الأخيرة والتي إختُرِعَت وطُوِرَت على يد هذا المورد الإستراتيجي.

يعرف المورد البشري بأنه العنصر القادر على حسن استخدام العناصر الإنتاجية المتاحة للمنظمة، من موارد مالية وآلات ومعدات وتجهيزات ومواد خام ووقت، بالكفاءة والفعالية المطلوبتين، وبالتالي فإن كفاءة هذه الموارد البشرية يعكس بالنتيجة كفاءة الأداء التنظيمي.[3]

---

[1] سناء عبد الكريم الخناق، أهمية مكونات تكنولوجيا المعلومات ودورها في إقامة المؤسسات التعليمية الافتراضية، مجلة الريادة لاقتصاديات الأعمال، المجلد 02، العدد 01، جانفي 2016، ص 10.

[2] Shweta Harsh Tiwari and others, Principles of Information Technology, Information Technology course ALAGAPPA UNIVERSITY, Inde, 2019, p 15.

[3] فارس العكروت، عيسى بلحسن، أثر دافعية المورد البشري في تحسين الأداء الوظيفي، مذكرة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في علوم التسيير، جامعة الدكتور يحي فارس، المدية، الجزائر، 2022/2021، ص 10.

ومن منظور تكنولوجيا المعلومات والاتصال فإن المورد البشري هو مجموعة من الأفراد الذين يقومون بإدارة وتشغيل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من إداريين ومتخصصين ومستخدمين نهائيين.[1]

ويمكن تصنيف المورد البشري في المؤسسة من منظور تكنولوجيا المعلومات والاتصال إلى:

1. **المتخصصون:** من محللين ومصممي النظم المبرمجين المتخصصون في تشغيل الأجهزة وصيانتها والمتخصصون في تقنيات الاتصالات وهؤلاء يطلق عليهم برأس المال الفكري في النظام.
2. **الإداريون:** وهم الأفراد المشاركون في إدارة النظام الموظفون المستخدمون لأنظمة المعلومات من محاسبين رجال البيع، مهندسين، كتبة الحسابات، مدراء...الخ.

ويمكن رفع مستوى المورد البشري في التعامل مع تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة من خلال توظيف العدد اللازم من المتخصصون في تكنولوجيا المعلومات والاتصال وفتح مجال الاتصال بينهم وبين كل أفراد المؤسسة للتأكد من توفير المساعدة في حال الحاجة لها، بالإضافة الى تنظيم دورات تدريبية دورية لتعلم كل ما هو جديد في هذا المجال.

ثانيا–نظم المعلومات وقواعد البيانات.

تهتم المؤسسات الناجحة بالمعلومات التي تستعملها في القيام بأعمالها والتي تنتج عن نظام معلومات كفئ يسعى لتوفير معلومات ذات جودة عالية، وتوفير قاعدة بيانات متطورة لتسهيل عمل هذا النظام.

1. نظم المعلومات.

يمكن فهم مصطلح نظم المعلومات من خلال تفكيكه إلى عنصرين فرعيين هما:[2]

النظام: هو كل متكامل من مكونات أو عناصر.

المعلومات: هي نتاج معالجة البيانات، والبيانات تشير إلى وصف أولي للأشياء أو الأحداث أو الأنشطة والمعاملات المسجلة والمخزونة ولكنها ليست منظمة أو ذات معنى، وبالتالي المعلومات هي بيانات تم تنظيمها ولها معنى وقيمة.

[1] ياسمين حلوي، مرجع سبق ذكره، ص 39.

[2] سعد غالب ياسين، مبادئ نظم المعلومات، اليازوري للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2018، ص 21.

ومنه يمكن القول إن نظم المعلومات هو مجموعة من العناصر تتمثل في البيانات والمعلومات والتي ترتبط وتتكامل مع بعضها البعض من أجل تحقيق أهداف معينة.

ويتكون أي نظام من العناصر التالية:[1]

- **المدخلات:** هي كل ما يدخل للنظام ويأتي من مصادر داخلية وخارجية وتتباين المدخلات بحسب نوع النظام، فمدخلات النظام الإنتاجي مواد خام ومدخلات نظام المعلومات بيانات ومدخلات النظام التعليمي الطلبة والأساتذة والإجراءات التعليمية.
- **العمليات:** تعني كل أنشطة التي تتولى تحويل المدخلات الى المخرجات، فهي العمليات الحسابية والمنطقية لمعالجة البيانات وتحويلها الى المعلومات في نظام المعلومات والعمليات الانتاجية لتحويل المواد الاولية الى سلع في النظام الانتاجي.
- **المخرجات:** هي كل ما ينتج عن النظام كنتيجة انشطة عمليات المعالجة من معلومات منتجات، خدمات وغيرها.
- **التغذية العكسية:** تقتضي عملية ضبط النظام وجود رقابة على جميع عناصر النظام ويعبر عنها بالتغذية العكسية، وهي عبارة عن ردود الأفعال السلبية او الايجابية عن مخرجات النظام ويمكن التأكد من جودة مخرجات النظام من خلال مقارن المخرجات بمعايير محددة مسبقاً للأداء ثم تغذية النظام بنتائج هذه المقارنة، ان الهدف من عملية التغذية العكسية الحفاظ على مستوى أداء النظام ومعالجة الانحرافات مما يساهم في وصول النظام الى حالة من التوازن والاستقرار.

2. قواعد البيانات.

تتضمن نظم المعلومات في أي مؤسسة على قواعد للبيانات وهي الوعاء الذي يحتوي على الملفات المخزنة على أجهزة الحاسوب والتي تشكل المادة الأولية التي تتم معالجتها وتحديثها واسترجاعها للوصول إلى المعلومات، وهي مجموعة البيانات مهيكلة ومسجلة على وسط تخزين يمكن الحصول منها على المعلومات بسهولة ويسر وتنبع أهمية استخدام قواعد البيانات في المؤسسات من أنها تعطي سيطرة مركزية على حفظ البيانات واسترجاعها وإدامتها مقارنة بأسلوب نظام الملفات القديم الذي لا يعطي هذه الميزة حيث أن نظام الملفات يحتاج إلى ملفات خاصة بكل نظام على حدى بالإضافة إلى طاقم فني لكل نظام وقد

[1] جمال عبد الله محمد، نظم المعلومات الإدارية، دار المعتز للنشر، عمان، الأردن، 2014، ص 19، 20.

يحتاج أيضا إلى الأجهزة الخاصة بكل نظام.[1] يتم عادة الوصول إلى هذه البيانات من خلال نظام إدارة قواعد البيانات(DBMS) المكون من مجموعة متكاملة من برامج الكمبيوتر التي تسمح للمستخدمين بالتفاعل مع قواعد بيانات واحدة أو أكثر وتوفر الوصول إلى جميع البيانات الموجودة في قاعدة البيانات على الرغم من القيود قد توجد تلك التي تحد من الوصول إلى بيانات معينة. يوفر نظام إدارة قواعد البيانات وظائف متنوعة تسمح بدخول كميات كبيرة من المعلومات وتخزينها واسترجاعها وتوفر طرقًا لإدارة وكيفية تنظيم تلك المعلومات.[2]

المبحث الثالث: الآثار المترتبة عن تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

بالرغم من أهمية أجهزة الحاسوب والتكنولوجيات في المؤسسات لما يترتب عنها من آثار إيجابية من دقة في الأعمال وسرعة أدائها إلا أنها لا تخلو من المخاطر التي يجب الإلمام بها ومعرفتها والحرص على توفير الأمن المعلوماتي.

المطلب الأول: جرائم الحاسوب.

يعبر عن الاطلاع الغير قانوني على المعلومات الخاصة في أجهزة الحاسوب جريمة يعاقب عليها القانون، سنتعرف على مفهوم هذه الجرائم ومراحل ارتكابها في هذا العنصر.

أولا–مفهوم جرائم الحاسوب.

يمكن تعريف جريمة الحاسوب بأنها الجريمة التي يتم ارتكابها إذا قام شخص ما بطريقة مباشرة أو غير مباشرة في استغلال الحاسوب أو تطبيقاته بعمل غير مشروع وضار للمصلحة العامة ومصلحة الأفراد (خاصة)، ومن أمثلة هذه الجرائم سرقة الأموال النقدية والسلع والبرامج والبيانات وتدمير البيانات أو ملفات محددة واختراق الشبكات وكشف المعلومات أو الأسرار أو استغلال وقت الحاسوب بشكل غير قانوني.[3]

أما الجريمة المعلوماتية فهي كل سلوك إيجابي أو سلبي يقترف بوسيلة معلوماتية لاعتداء على حق أو مصلحة يحميها القانون إما بغية إحداث الضرر على مكونات الوسيلة

---

[1] الطاهر بن عمارة، نوال بن عمارة، أُثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على إبداع العملية: دراسة ميدانية في المؤسسة الوطنية للأشغال في الآبار ENTP، مجلة إليزا للبحوث، والدراسات، المجلد 06، العدد 02، 2021/12/15 ص 16.

[2] فراس محمد اسود، علي الحر لازم، قواعد البيانات، (على الرابط)، على الموقع www.uomustansiriyah.edu.iq تاريخ الاطلاع: 2024/02/25، على الساعة 18:27.

[3] أبكر سليمان مصطفى، جرائم الحاسوب وأساليب مواجهتها، مجلة الأمن والحياة، العدد 243، 2002، ص 50.

المعلوماتية أو مضمونها. ونستخلص من ذلك التعريف أن الجريمة المعلوماتية تقع بطريقتين:[1]

1. **الأولى:** الجرائم التي تقع باستخدام الوسيلة المعلوماتية: وهي تستخدم سلوك يمس الحق أو المصلحة لآخر أو آخرين يحميها القانون لارتكاب سلوك التعدي على قواعد حماية المصلحة العامة.
2. **الثانية:** الجرائم التي تقع على الوسيلة المعلوماتية وهي التي تتضمن سلوك يقع على الوسيلة ذاتها أو محتواها بغية الإضرار بآخرين دون عبرة بالباعث كالولوج الغير مصرح به، أو الإتلاف أو زرع الفيروسات أو القرصنة التي تحدث على الوسيلة ذاتها أو محتواها.

ويمكن أن ترتكب الجرائم المحوسبة سواء من قبل أشخاص خارج المؤسسة، يقومون باختراق نظام الحاسوب (غالبا) من خلال الشبكات أو من قبل أشخاص داخل المؤسسة يملكون صلاحيات الدخول إلى النظام ولكنهم يقومون بإساءة استخدام النظام لدوافع مختلفة ويقدر المركز الوطني لبيانات جرائم الحاسوب في لوس أنجلوس بأن 70% من جرائم الكمبيوتر المسجلة حدثت من الداخل، أي من قبل من يعملون داخل المؤسسات، وأن جرائم الحاسوب تزداد بصورة واضحة، مما جعلها تشكل تحديا خطيرا يواجه الإدارات العليا عموما وإدارة نظم المعلومات على وجه الخصوص.[2]

ثانيا–مراحل ارتكاب جرائم الحاسوب.

يتم ارتكاب جرائم الحاسوب في المراحل التالية:[3]

1. **مرحلة إدخال البيانات:** تحدث الجريمة إذا قام المستخدم بتزوير أو تغيير (فبركة) البيانات، ومثال ذلك تزوير بفاتورة الهاتف قبل إعدادها بشكلها النهائي من قبل شركة الهاتف والتمكن من حذف بعض المكالمات من الفاتورة قبل إرسالها بالبريد، أو قيام أحد مدخلي البيانات بتغيير الإجراءات أو الشهادات لشخص ما بغرض توظيفه...الخ.
2. **مرحلة تشغيل البيانات:** مرتكبي هذه الجرائم يقومون بتعديل البرامج الجاهزة Software التي تقوم بتشغيل البيانات للوصول إلى البيانات نتائج محددة أو مقصودة من قبل

[1] هيثم عبد الرحمان البقلي، الجرائم الالكترونية الواقعة على العرض، دار العلوم للنشر، القاهرة، مصر، 2010، ص 15.

[2] أمينة قدايفية، إستراتيجية أمن المعلومات، مجلة أبعاد اقتصادية، العدد 06، 2016، ص 168.

[3] أبكر سليمان مصطفى، مرجع سبق ذكره (بتصرف)، ص 51.

المؤسسة، وفي هذه الحالة يجب أن يكون المتخصصون في تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة على قدر من الدراية والمعرفة بالأنظمة والبرامج المستخدمة.

3. **مرحلة إخراج البيانات:** وهي أكثر المراحل التي تنتشر فيها جريمة الحاسوب وتتم في هذه المرحلة سرقة المعلومات أو البيانات المتعلقة بالرقابة على المخزون في إحدى المصالح، أو إفشاء بعض المعلومات الخاصة بالإجراءات الأمنية الخاضعة للفحص السري لتأمين وضع معين عند موقف معين عند السلطات العسكرية أو أي معلومات بالوزارات أو بالشركات أو الأفراد.

المطلب الثاني: الأمن المعلوماتي.

من أجل تفادي جرائم الحاسوب التي تعرفنا عليها يجب إتباع مجموعة من الإجراءات التي تسمح بحماية المعلومات الخاصة بالمؤسسة.

أولا-تعريف الأمن المعلوماتي.

أمن المعلومات هو عبارة عن الوسائل والأدوات والإجراءات اللازم توفيرها لضمان حماية المعلومات من الأخطار الداخلية والخارجية وهو، العلم الذي يدرس كيفية توفير تدابير حماية سرية وسالمة المعلومات وكيفية مكافحة الاعتداء عليها.[1]

ويتكون أمن المعلومات من عدة عناصر أهمها: [2]

1. **السرية أو الموثوقية:** وتعني التأكد من ان المعلومات لا تكشف ولا يطلع عليها من قبل اشخاص غير مخولين بذلك.
2. **التكاملية وسلامة المحتوى:** التأكد من أن محتوى المعلومات صحيح ولم يتم تعديله او العبث به وبشكل خاص لن يتم تدمير المحتوى او تغيره او العبث به في اية مرحلة من مراحل المعالجة او التبادل سواء في مرحلة التعامل الداخلي مع المعلومات او عن طريق تدخل غير مشروع.
3. **استمرارية توفر المعلومات او الخدمة:** التأكد من استمرار عمل النظام المعلوماتي واستمرار القدرة على التفاعل مع المعلومات وتقديم الخدمة لمواقع المعلوماتية وان مستخدم المعلومات لن يتعرض الى منع استخدامه لها او دخوله اليها.

---

[1] عثمان إبراهيم حمادي، أمن المعلومات، محاضرات مادة حاسوب 01 عن بعد، جامعة الأنبار، بغداد، العراق، ص 01، على الرابط www.uoanbar.edu.iq، تاريخ الاطلاع: 2024/02/26، على الساعة 17:02.

[2] أمن المعلومات، على الرابط www.puresci.uodiyala.edu.iq ، تاريخ الاطلاع: 2024/02/26، على الساعة 17:17.

4. **عدم إنكار التصرف المرتبط بالمعلومات ممن قام به:** ويقصد به ضمان عدم إنكار الشخص الذي قام بتصرف ما متصل بالمعلومات او مواقعها انه هو الذي قام بهذا التصرف، بحيث تتوفر قدرة إثبات أن تصرفا ما قد تم من شخص ما في وقت معين.

ثانيا–وسائل الأمن في بيئة المعلومات.

تعددت الوسائل المستخدمة لتوفير أمن المعلومات منها:[1]

1. **برمجيات كشف ومقاومة الفيروسات:** هي برامج يتم استخدامها لاكتشاف البرمجيات الضارة وهذا لمنعها من إلحاق الضرر بالحاسب أو سرقة البيانات ويمكنها مكافحة مختلف أشكال البرمجيات الخبيثة.
2. **الجدران النارية:** هي برامج تقوم باستخدام أسلوب فلترة وتصفية البيانات الواردة، وهي تقع على طرف الشبكة، وتتمثل قدراتها في التحقق من هوية المستخدمين ومراقبة المحتوى الوارد إلى الشبكة.
3. **التشفير:** تحظى تقنيات التشفير باهتمام استثنائي في مجال أمن المعلومات، وذلك لأنها تحقق وظائف الأمن الثلاثة وهي: السرية والتكاملية وتوفير المعلومات، وتزداد أهمية هاته التقنيات في بيئة الأعمال التجارة الإلكترونية مثل استعمال التواقيع الإلكترونية ومن حيث مفهومه فإن التشفير يمر بمرحلتين: الأولى تشفير النص على نحو يحوله إلى رموز غير مفهومة أو مقروءة، والثانية فك الترميز بإعادة النص المشفر إلى وضعه السابق كنص مفهوم ومقروء، وهذه المسألة تقوم بها برمجيات التشفير التي تختلف أنواعها ووظائفها.

[1] حسيبة قيدوم، الأنظمة المعلوماتية، مطبوعة محاضرات للسنة الثانية ماستر تخصص اتصال تنظيمي، جامعة الجزائر 03، الجزائر، 2021/2020، ص 63، 64.

المطلب الثالث: الآثار الإيجابية والسلبية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال.

يترتب عن ظهور واستعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال في العصر الحالي عدة آثار منها الإيجابية التي تصب في مصلحة الفرد والمجتمع ككل، ومنها السلبية والتي سنتعرف عليها من خلال هذا المطلب.

أولا-الآثار الإيجابية.

تعددت الآثار الإيجابية الناتجة عن تكنولوجيا المعلومات والاتصال نذكر منها:[1]

1. **تحسين التواصل:** أصبح من السهل الآن نقل المعلومات بشكل أسرع وأكثر كفاءة وبالتالي توفير الوقت والمال. وذلك بفضل تطبيق تقنيات في عدد كبير من مجالات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.
2. **انتشار العولمة:** ساهمت تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في خلق نظام واحد مترابط مما يسمح بسهولة التواصل بين الأفراد والشركات بسهولة. مما قلل من تكاليف السفر والإقامة لحضور اجتماع أو مؤتمر، فقد أصبح العالم قرية صغيرة بفضل هذه التقنيات الحديثة، وقرب الثقافات والأمم من بعضهم البعض.
3. **تقليل التكلفة:** ساعد استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تسهيل الإجراءات التجارية، وهيكلة الشركة بشكل فعال. وعند الحديث عن التكلفة، فأن تكلفة إرسال رسالة بريد إلكتروني بالطبع تكون مجانية، مقارنة مع تكلفة إجراء مكالمة هاتفية واحدة، بالرغم أنها سيكون لها نفس النتيجة والتأثير، ولكن بتكلفة أقل.
4. **فرص أكبر للوصول:** يمكن من خلال تطبيق تقنيات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المؤسسات والشركات الآن، أن يكون التواصل آلي، مما يسهل على العملاء الوصول إلى موقع الشركة أو من خلال البريد الإلكتروني طوال أيام الأسبوع وفي أي وقت.
5. **كسر الصدام الثقافي:** وذلك من خلال انتشار التكنولوجيا الحديثة بين أفراد المجتمع مما ساهم في نشر الثقافات المختلفة وتبادل الأفكار، وبالتالي زيادة الوعي بين الأشخاص والتغلب على مشكلات التحيز.

[1] خصائص وأهداف وأهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، على الرابط www.bakkah.com، تاريخ الاطلاع 2024/05/14، على الساعة 15:41.

6. **إتاحة فرص عمل جديدة:** فتحت تكنولوجيا المعلومات والاتصالات العديد من فرص العمل الجديدة والرائعة، مع إتاحة كورسات لتعلمها وتدريبات لإتقانها. كما هو الحال في شركة بكه، التي بدورها وفرت العديد من أنماط الكورسات المتعلقة بالأمن السيبراني وغيرها من تكنولوجيا المعلومات والاتصالات التي يمكنك الاطلاع عليها من خلال زيارة الموقع الرسمي لها. كما أنها وفرت فريق من المحاضرين المحترفين القادرين على توصيل المعلومات بأبسط الطرق.
7. **تطوير التعليم:** سهل استخدام أجهزة الكمبيوتر وبرامجها المختلفة والتواصل عبر شبكات الإنترنت من نشر الثقافة بين الناس، بطرق حديثة لم تكن موجودة سابقًا.
8. **أنظمة شرح متطورة:** أصبح متاح الآن طرق شرح متطورة لدى المدرسين بفضل استخدام تقنيات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، التي مكنتهم من شرح الدروس المعقدة وتبسيطها للطلاب والتأكد من فهمها عبر طرح العديد من التطبيقات على هذه الدروس لهم.
9. **تسهيل التعلم:** مكنت تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المدرسين من تصميم فصول افتراضية يمكن من خلالها التفاعل مع الطلاب وجعل عملية التعلم أكثر متعة.
10. **تطوير واجهة مستخدم:** سهل إدراج الصور في واجهة المستخدم من استخدام المواقع حيث يمكن للمستخدم الآن التفاعل مع الصور وتنفيذ الخطوات المطلوبة على الموقع دون الحاجة لقراءة الأوامر.

ثانيا-الآثار السلبية.

نذكر من بين الآثار السلبية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال الآثار التالية:[1]

1. تنميط العالم وفقا للنمط الأمريكي الغربي من خلال نقل قيمه إلى شتى أفراد العالم والترويج للإيديولوجيات الفكرية الغربية وفرضها في الواقع من خلال الضغوط الإعلامية والسياسية.
2. تحويل مجالات الحياة إلى مشهد مسموح به للاستهلاك ويتضمن هذا المشهد كل من السلع المادية المرئية والصورة المرئية المادية عن السلع، ويكون المشهد في هذه الحالة لغة لسلعة وتقنية المرئي، وهو في الواقع يسلب الوجود الإنساني من التجربة الحقيقية

[1] ربيحة نبار، مرجع سبق ذكره، ص93.

والمعنى بل ويحول الوجود بالمعنى إلى الوجود بالحصول أي الحصول على شيء أو الوجود بلا معنى ويصبح المرئي أكثر أهمية من الحقيقة المعاشة ذاتها.

3. التأثيرات الصحية لتكنولوجيا المعلومات على الجانب النفسي والبيولوجي والفيزيولوجي للأفراد فالكثير من الأمراض كان سببها الاستخدام المفرط لهذه التكنولوجيا مثل الصداع والاكتئاب، العزلة، ضعف البصر، الإرهاق، ضغط الدم، القلق، أوجاع الظهر، ضعف البصر، ضعف السمع...الخ، وهذا ما توصلت إليه الدراسات الغربية.
4. القضاء على الخصوصية إذ أضحت حياة الإنسان مكشوفة عبر هذه الوسائل مقارنة بما كان عليه حاله في ثقافات سابقة خاصة الإسلامية والتي سنت حدود وقوانين بين الأمور الشخصية الخاصة وتلك الواضحة أمام الرأي العام.
5. رغم ما أفرزته هذه التكنولوجيا من اختراعات ضخمة لوسائل النقل والسفن التجارية والطائرات السريعة ومركبات الفضاء والمحطات الفضائية وأجهزة التجسس والتصنت والأقمار الصناعية والطائرات النفاثة والمقاتلات الجوية والسفن الحربية وكذا استغلال الطاقة كالنفط والكهرباء والطاقة الشمسية والنووية، رغم كل ذلك إلا أن هذا التقدم الهائل الذي أحرزته التكنولوجيا قد صار ينذر بخطر تلوث البيئة وتحديد المنتجات والمحاصيل الزراعية والمواشي ومياه الشرب وحياة البشرية جمعاء بأخطار جمة لا تصور لها.
6. حدوث الفجوة المعرفية بين الدول المالكة لهذه التكنولوجيا والدول المستوردة لها فإذا لم تشارك مثلا الدول العربية في هذه التكنولوجيا فستهمش ويحدث لها عزلة ثقافية ودينية مما يؤدي إلى صراعات عديدة.
7. إدمان الأفراد من جميع الشرائح والفئات على تكنولوجيا المعلومات مثل الجلوس لأوقات طويلة أمام مواقع التواصل الاجتماعي "الفيس بوك، التويتر، اليوتيوب ومواقع الدردشة مما يتسبب في عدم انجاز الأعمال وتأخيرها والتقاعس والكسل.
8. ابتعاد الكثير من الأفراد عن القراءة والمطالعة التي تغذي العقل بالمعلومات، وذلك لاستسهال الحصول على المعلومات بعد أن تسللت الانترنت إلى المنازل فحدث تراجع كبير على الإقبال على الكتب فصار الإنسان عبدا لهذه التكنولوجيا لا يستغني عنها.
9. تحطيم أخلاق ومبادئ شبابنا وأطفالنا دون علم ودون رقابة من الجهات المسؤولة خاصة وان هذه التكنولوجيا تحمل في طياتها حجما كبيرا من المعلومات والصور والبيانات.

خلاصة الفصل.

عرفت المعلومات والاتصالات نهضة تكنولوجية واسعة ميزت الحقبة الزمنية التي نعيشها اليوم مقارنة بالسنوات السابقة، قفد تعرفنا من خلال هذا الفصل على تكنولوجيا المعلومات والاتصال بداية من تفصيل مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصال الى ثلاثة مصطلحات منفصلة وهي التكنولوجيا، المعلومات والاتصال، حتى يتسنى لنا الفهم المفصل والصحيح لتكنولوجيا المعلومات والاتصال والأهمية البالغة التي تكتسبها في المؤسسات الحديثة التي اتجهت بشكل كلي نحو الأتمتة، بالإضافة الى التعرف على أهم الموارد المادية والبشرية والمعلوماتية التي تدخل في بناء بنية تحتية تسمح بتطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال في أي مؤسسة مهما كان نوعها مع تفادي جرائم الحاسوب التي تقوم بسرقة المعلومات الخاصة بالمؤسسة واستعمالها بطرق غير قانونية ومحاولة تفاديها أو التصدي لها عن طريق وسائل الأمن المعلوماتي.

الفصل الثاني:

الإدارة الحديثة في ظل تكنولوجيا المعلومات والاتصال

مقدمة الفصل:

تعتبر الادارة من الأمور الحيوية والجوهرية في عصرنا الحاضر نظرا لأنها تسهم بشكل مباشر في تسهيل الأعمال وتركيز الاهتمام على الأهداف، ويتميز علم الإدارة عن غيره من العلوم الأخرى بأن هناك مساحة كبيرة لإبداع البشري لأنه يعتمد بالأصل على مبادئ وأسس ومن خلالها تكون هناك عملية القدرة على إضافة أفكار لتطوير العمل، إلى جانب الادارة الحديثة لقد اصبحت وسيلة بناء المجتمعات والأمم، وبوسائلها دامت عملية الاعمار والبناء للأفراد والمجتمعات، فغدت اليوم الادارة الحديثة وسيلة وهدفا للبناء والحضارة والتميّز.

وبناء على ما سبق سنتطرق في هذا الفصل الى العناصر التالية:

المبحث الاول: مفاهيم أساسية حول الإدارة العامة.

المبحث الثاني: مفاهيم أساسية حول الإدارة الحديثة.

المبحث الثالث: العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال والادارة الحديثة.

المبحث الأول: مفاهيم أساسية حول الإدارة العامة.

تعد الإدارة العامة جهازا مهما لكونه المسئول عن تنفيذ سياسات الحكومة، بتحويله السياسات والبرامج إلى واقع ملموس من خلال ما تحققه من تنمية سياسة واجتماعية واقتصادية، ومنه بناء على ذلك فالإدارة العامة هي الجهاز الذي يواجه الواقع ويبرز مدى نجاح النظام السياسي في رسم سياسات عامة فعالة وقابلة للتنفيذ.

المطلب الأول: ماهية الإدارة.

تعتبر الإدارة عملية هامة ولقد ازدادت هذه الأهمية باستمرار نتيجة ازدياد مجال النشاطات البشرية واتساعها من ناحية واتجاهها نحو المزيد من التخصص كالتنوع والتفرغ ومن خلال هذا الجزء سنتطرق الى تعريف الادارة وأهميتها وأبرز خصائصها.

أولا-تعريف وأهمية الإدارة.

اختلفت آراء العديد من الباحثين في ايجاد مفهوم شامل أو تعريف محدد للإدارة، ويعود سبب ذلك الى أن كلا منهم ينظر الى المفهوم من زاويته الخاصة تعبيرا عن الحالة التي يقوم بدراستها، لذلك سنحاول تقديم تصور واضح عن معنى الادارة وأهميتها في عمل المنظمات.

1. تعريف الإدارة.

تعددت التعاريف المقدمة لمعنى الإدارة حيث:

- عرف هولت (Holt) الإدارة على أنها: عملية التخطيط والتنظيم والقيادة والرقابة للموارد البشرية والمادية والمالية والمعلوماتية في بيئة المنظمة.[1]
- كما عرفها دونالد (Donald) بأنها: فن قيادة وتوجيه أنشطة جماعة من الناس نحو تحقيق هدف مشترك.[2]
- ويرى هنري فايول (Henri Fayol) أن معنى ان تدير هو ان تتنبأ وتخطط وتنظم وتصدر الأوامر وتنسق وتراقب، مشيرا هنا الى الوظائف التنبؤ والتخطيط والتنظيم والقيادة والتنسيق والرقابة، على انها تعني الإدارة.[3]

---

[1] صلاح عبد القادر النعيمي، الإدارة، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الاردن، 2008، ص 19.

[2] فريدة قصري، مطبوعة دروس في مقياس " مدخل الى علم الادارة " موجهة لطلبة السنة الثانية ليسانس جذع مشترك كلية العلوم السياسية والعلاقات الادارية، قسم التنظيم السياسي والاداري، جامعة الجزائر 03، 2021/ 2022، ص 09.

[3] بشير العلاق، الادارة الحديثة " نظريات ومفاهيم "، دار اليازوري للنشر والتوزيع، عمان، الاردن، 2008، ص20.

- كما عرفها فريدريك تايلور على انها: المعرفة الدقيقة لما تريد من الرجال ان يعملوه ثم التأكد من انهم يقومون بعملهم بأحسن طريقة وأرخصها.[1]

مما سبق يمكن استنتاج تعريف شامل **للإدارة** على أنها: فن إنجاز الاعمال بطريقة فاعلة وكفؤة من خلال عمليات التخطيط والتنظيم والتوجيه والرقابة والقيادة لأنشطة أعضاء المؤسسة، والاستخدام الأمثل لكافة مواردها لإنجاز عملية محددة او تحقيق هدف مرغوب فيه.

2. أهمية الإدارة.

تمثل الإدارة عنصرا مهما في حياة الفرد والمؤسسة والمجتمع ككل، وهذه الأهمية يمكن تلخيصها في النقاط التالية:[2]

- **المساعدة على تحقيق أهداف المؤسسة:** بحيث يتم تنظيم، وتنسيق، وتوجيه الموارد بهدف تحقيق أهداف المؤسسة دون إهدار للجهد والوقت والمال.
- **استغلال الموارد على النحو الأمثل:** بحيث تتم الاستفادة من المختصين والخبراء واستغلال مهاراتهم بشكل صحيح، بالإضافة إلى استخدام الموارد المادية والبشرية على النحو الأفضل، مما يؤدي إلى تحقيق الفعالية، وتجنب الهدر.
- **تقليل التكاليف:** حيث انّ التخطيط السليم في استخدام الموارد البشرية والمادية يساعد على التقليل من التكاليف وتحقيق المستوى الأعلى من الإنتاج.
- **تأسيس مؤسسة سليمة:** وذلك عن طريق إنشاء هيكل تنظيمي سليم يساعد على تحقيق أهداف المؤسسة، ويضمن عدم تداخل الوظائف، والمَهام.
- **تحقيق التوازُن للمنظمة:** حيث تحافظ الإدارة على تحقيق توازن المؤسسة ضمن البيئة المُتغيرة، وتكيفها مع مُتطلبات المجتمع، بالإضافة إلى أن من مهامها الحفاظ على نُمو المؤسسة.
- **تحقيق عوامل الازدهار للمجتمع:** حيث تهتم الإدارة بتحسين الإنتاج الاقتصادي وتحسين مستوى المعيشة وتوفير فرَص العمل للأفراد، مما يعود بالنفع عليهم، وعلى المجتمع ككل.

---

[1] ياسر أحمد عربيات، "المفاهيم الادارية الحديثة "، دار يافا العلمية، عمان، 2007، ص12.

[2] آلاء جابر، مفهوم الإدارة وأهميتها ووظائفها، على الرابط www.mawdoo3.com، تاريخ الاطلاع: 2024/05/14 على الساعة 18:08.

ثانيا-خصائص وأنواع الإدارة.

تعددت أنواع الإدارة بتعدد خصائصها والتي سنتعرف عليها في هذا العنصر.

1. خصائص الإدارة.

تتميز الإدارة بمجموعة من الخصائص يمكن حصرها فيما يلي:[1]

- تمارس الإدارة من خلال المؤسسات فهي لا تمارس في فراغ، حيث أن الإدارة وعاؤها المؤسسة سواء كانت كبيرة الحجم، أو صغيرة نسبيا، وسواء كانت هذه المؤسسة على المستوى المحلي أو القومي، أو الإقليمي، او العالمي.
- الإدارة عملية اجتماعية فهي تنطوي على مجموعة من الخطوات المتتابعة أو المتتالية والمتفاعلة والمتداخلة التي تؤدي في النهاية الى تحقيق هدف محدد، كما يشير مفهوم العملية الى الطبيعة الديناميكية للإدارة فعلى الرغم من القواعد والأسس التي تحكم الإدارة فإنها تمارس من خلال بشر يتفاعلون مع بعضهم البعض، ويعملون من أجل تحقيق اهداف مشتركة.
- الإدارة عملية هادفة حيث أنها تسعى الى تحقيق أهداف محددة، وهذه الأهداف لا تخرج عن كونها الإنجاز الفعال لأهداف المؤسسة بأقل جهد، وأقل تكلفة ممكنة.
- تمارس الإدارة في مختلف المجالات (المجالات الإنتاجية، مجالات الخدمات، المجال الاقتصادي والاجتماعي).
- تمارس في جميع المستويات الإدارية سواء في مستوى القمة، أو المستوى الإداري المتوسط أو المستوى الإشرافي المباشر او مستوى الخط الأول.
- تعني بتوجيه سلوك الافراد لتحقيق الأهداف المحددة بحيث يصبح هذا السلوك سلوكا تنظيميا، مما يؤدي الى استمرار النشاط من ناحية، وانتظامه من ناحية أخرى، وإنجاز الأهداف.
- تعني باستخدام وتوظيف الموارد المختلفة في المؤسسة أفضل استخدام ممكن سواء كانت هذه الموارد (بشرية، مالية، معلوماتية) دون أن يكون هناك فاقد، وهذا من شأنه أن يؤدي الى تحقيق المؤسسة لأهدافها.

---

[1] إيمان حيوله، " مدخل الى ادارة الأعمال " مطبوعة محاضرات مقدمة لطلبة السنة الأولى ليسانس جذع مشترك في العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير جامعة يحي فارس بالمدية، 2017/ 2018، ص07،08.

- تحرص الإدارة على أن يتصف سلوك العاملين بالتعاون، والتنسيق بحيث يكمل كل منهما الآخر، وبدون أن يكون هناك تكرار، أو تعارض في المسؤوليات التي يقوم بها العاملون في المؤسسة.
- اتخاذ القرارات هو جوهر الإدارة والأساس الذي تقوم عليه.[1]
- تمارس الإدارة في إطار الظروف البيئية المحيطة، وتتأثر بها سواء كان هذا التأثير سلبيا أو إيجابيا.
- يقاس نجاح الإدارة بقدرتها على تحقيق الأهداف بفاعلية وكفاءة.
- تختص الإدارة بالعنصر الإنساني في العمل حيث تنظر اليه ككيان ديناميكي متحرك له دوافعه وإشباعه التي تتحكم فيها يظهروه من سلوكيات، والإدارة طرف في هذا السلوك لا يمكنها الانفصال عنه.
- لا تظهر الإدارة إلا مع وجود العمل الجماعي، فهي تختص بتوجيه الانسان في موضع العمل لكي يتعاون مع غيره من بني الانسان لتحقيق هدف، أو اهداف معينة ومن النادر أن يتمكن فرد واحد من إنجاز الاعمال وحده، وبالتالي فإن عمل الإدارة في هذه الحالة هو التوجيه، والتنسيق بين مختلف التخصصات.
- يختلف العمل الإداري عن العمل الفني، حيث أن الأول أوسع من الثاني، فالأول يهتم بالخصائص الملموسة للمادة، وكذلك بوسائل التعامل معها كالآلات، والمواد، والطاقة والانسان يمتلك وسائل ضبط المادة تماما كما تمتلك الإدارة وسائل ضبط الانسان، لذلك فإن مجال العمل الإداري يزيد عن مجال العمل الفني، لأن الإدارة مع توجيهيها للجهد الإنساني تجد نفسها مهتمة أيضا بالخصائص الملموسة للآلات، والمواد، والطاقة لكي تستخدمها لمساعدة الجهد الإنساني ليكون أكثر فعالية.

[1] إيمان حيولة، نفس المرجع السابق، ص07.

2. أنـــــواع الإدارة.

تنقسم الإدارة إلى أنواع متعددة يتم اختيار الإدارة المناسبة حسب نوعية عمل المؤسسة وحجمها وثقافتها التنظيمية وغيرها من العوامل، ومن بين أنواع الإدارة الأكثر شيوعا نذكر ما يلي:[1]

- **الإدارة الإستراتيجية:** هي تحديد الرؤية والرسالة والأهداف طويلة المدى للمؤسسة.
- **الإدارة التكتيكية:** هي وضع خططٍ لتحقيق الأهداف قصيرة المدى للمؤسسة.
- **الإدارة التشغيلية:** هي إدارة العمليات اليومية للمؤسسة.
- **الإدارة البيروقراطية:** تعتمد على القواعد واللوائح.
- **الإدارة الديمقراطية:** تُشارك جميع أفراد المؤسسة في عملية صنع القرار.
- **الإدارة الأوتوقراطية:** تتركز السلطة في يد شخصٍ واحدٍ.
- **الإدارة اللامركزية:** تُفوض السلطة إلى أدنى مستوىٍ في المؤسسة.
- **الإدارة الكاريزمية:** تعتمد على شخصية القائد.
- **الإدارة التحويلية:** تُركز على تغيير المؤسسة وتحسينها.
- **إدارة الأعمال:** تُعنى بتنظيم وتوجيه أنشطة المؤسسات التجارية لتحقيق الأهداف الربحية.
- **الإدارة العامة:** تُعنى بتنظيم وتوجيه أنشطة المؤسسات الحكومية لتقديم الخدمات للمجتمع.
- **إدارة المشاريع:** تُعنى بتخطيط وتنفيذ ومتابعة المشاريع لتحقيق أهدافها المُحدّدة.
- **إدارة الموارد البشرية:** تُعنى بتنظيم وتوجيه أنشطة الموارد البشرية في المؤسسات لتحقيق أهدافها.

[1] الإدارة: مفهومها فوائدها أنواعها، مقال على الرابط www.dawliatraining.com، تاريخ الاطلاع: 2024/05/14 على الساعة 18: 45.

المطلب الثاني: مستويات ومبادئ الإدارة.

مع تعقد الأعمال وتوسعها، لم يعد الهيكل التنظيمي التقليدي لعملية الإدارة يفي بالغرض فالمشاريع والأنشطة هنا لم تعد تُدار من الرئيس إلى المرؤوس بشكل مباشر فهناك العديد من المشاريع التي تمتلك مئات الأقسام وآلاف العمالة التي من المستحيل أن يتواصل الرئيس معها كلها .سنتعرف في هذا الجزء الى اهم مستويات الإدارة بالإضافة الى المبادئ الأربعة عشر التي جاء بها هنري فايول.

أولا–مستويات الإدارة.

تنقسم مستويات الإدارة الى ثلاث مستويات رئيسية، تتمثل في:[1]

1. **الإدارة العليا:** تتمثل الإدارة العليا بأنها إدارة ليس هناك من هو أعلى منها، يوجهها ويصدر لها الأوامر، وفي نفس الوقت هناك من هم أدنى منها وعليها ان توجهه، ويقع هذا المستوى في قمة الهرم التنظيمي للمؤسسة، ومن مهام الإدارة العليا رسم السياسات والاستراتيجيات وتحديد الأهداف الشاملة للمؤسسة، توجيه عملية التفاعل بين المؤسسة والبيئة المحيطة بها، كما تعمل على وضع الخطط المستقبلية الكفيلة لتحقيق الأهداف المرجوة.
2. **الإدارة الوسطى:** تقع هذه الإدارة بين الإدارة العليا والإدارة الدنيا، وتتميز هذه الإدارة بأنها لها مدراء اعلى منها كما تشرف على مدراء وليس موظفين، من مهام هذه الإدارة وضع الخطط الفرعية في ضوء الخطة العامة التي تضعها الإدارة العليا، كما تقوم بوضع الهيكل التنظيمي لتحديد سلطة العاملين بالمؤسسة والمسؤوليات التي يتحملونها كما تعمل على وضع معايير الرقابة والأداء في مختلف الأقسام كما تعمل على التنسيق بين مختلف الوحدات كما تقدم البيانات والمعلومات اللازمة لوضع السياسة والخطة العامة لإدارة العليا.
3. **الإدارة الدنيا أو نطاق الاشراف الأول:** تتميز هذه الإدارة بأن لها مدراء أعلى منها يوجهونها ولا يوجد أدنى منها مدراء بل وفقط عمال وموظفين، فهي تتعامل مباشرة مع العمال أو عناصر التنفيذ، تتولى هذه الإدارة تنفيذ الخطط والاهداف التي تضعها الإدارة العليا والوسطى على أرض الواقع بإشراف ومتابعة ميدانية أيضا، ويغلب على هذه الإدارة التخصص الدقيق والعمل الفني والمهني.

[1] فريدة قصيري، مرجع سبق ذكره، ص 13، 14.

ثانيا-مبادئ الإدارة.

حدد هنري فايول أربعة عشر مبدأ تسترشد بها الشركات لتنظيم عملياتها الإدارية، ويرى فايول ان اهتمام رائد الأعمال بالسلوك الإنساني للعاملين في شركة يمكنه من الوصول الى الأهداف المطلوبة لذلك فإن على صاحب الشركة الاهتمام بتنمية المهارات والقدرات الإدارية للعاملين لديه، حيث يحقق ذلك زيادة في الإنتاجية وكفاءة في جودة المنتج، وقسم هنري فايول العملية الإدارية الى خمس وظائف رئيسية هي: " التخطيط، التنظيم، القيادة، التنسيق والرقابة " وبناء على هذه الوظائف حدد مبادئه الأربعة عشر ونشرها في كتاب باللغة الفرنسية عن الإدارة العامة والصناعية، وهذه المبادئ هي:[1]

- **مبدأ تقسيم العمل Division of work:** تقسيم العمل والتخصص فيه يتيح للعاملين والمدراء كسب البراعة والضبط والدقة والتي ستزيد من جودة المخرجات وبالتالي نحصل على فعالية أكثر في العمل بنفس الجهد المبذول، ويؤدي هذا المبدأ الى تحقيق الكفاية وينطبق على الوظائف الإدارية.
- **مبدأ تكافؤ السلطة والمسؤولية Authority and Responsability:** أوضح فايول الارتباط الوثيق بين السلطة والمسؤولية هو أن تكون المسؤولية موازية للسلطة ومنبثقة منها، ويرى فايول ان السلطة مزيجا من السلطة الرسمية المستمدة من المنصب الرسمي واختصاصاته، والسلطة هي الحق في إصدار الأوامر وتلقي الطاعة من الآخرين، أما المسؤولية فهي مقدار المسائلة الناجمة عن التمتع بحق إصدار الأوامر.
- **مبدأ النظام Discipline:** يعني الالتزام بالأنظمة التنظيمية وعدم الاخلال بالأوامر وهذا يستلزم رؤساء قادرين لفرض النظام، وهو في نظم فايول احترام الالتزامات الهادفة الى تحقيق الصناعة والتنفيذ ومظاهر الاحترام.
- **مبدأ وحدة القيادة Unity of command:** هذا يعني أن يكون لكل موظف رئيس واحد يتلقى منه الأوامر والتوجيهات ويرفع له التقارير، وبشكل عام يعتبر وجود مدير واحد تجنب من عملية الازدواجية في الأوامر.
- **مبدأ وحدة التوجيه أو الهدف Unity of Direction:** يعني هذا المبدأ تنسيق الجهود في المؤسسة لتصب في نفس الاتجاه ويقضي هذا المبدأ أن كل مجموعة من النشاط

[1] عمر مصطفى، علي عثمان، مدى تطبيق مبادئ الإدارة لهنري فايول في الكلية الجامعية بضباء"، مجلة التنمية والاقتصاد التطبيقي، ال عدد04، جامعة تبوك، المملكة العربية السعودية، ص16.

تعمل لتحقيق هدف واحد، ويجب ان يكون لها رئيس واحد وخطة واحدة وهذا المبدأ يهتم بالنشاط والافراد، وهو يدل على وجود خطة واحدة بمشرف واحد بمجموعة من الأهداف.

- **مبدأ سيادة المصلحة العامة على المصلحة الفردية Subordination of individual interest to General interest:** بمعنى خضوع المصلحة الشخصية للمصلحة العامة وهذا المبدأ يتطلب من الإدارة التدخل حينما تتعارض مصالح العاملين مع المصلحة العامة أو الأهداف العامة للمؤسسة، وذلك من اجل المحافظة على استقرار التنظيم واستمراريته، والعمل على إخضاع الاهتمامات الفردية لاهتمامات العامة.
- **مبدأ الأجر العادل لمكافأة العاملين Remuneration of personale:** وهو يعني تعويض العاملين بشكل عادي ويقضي هذا المبدأ بأن تكون الرواتب والمكافآت عادلة لجميع العاملين في جميع المستويات.
- **مبدأ المركزية Centralisation:** أي تمركز السلطات وحق اتخاذ القرارات في يد الرئيس فقط دون تفويض لأي منها الى المرؤوسين، ويقضي تركيز السلطة في شخص معين ثم تفويضها حسبما تقتضي الظروف، ويقصد به مدى تركيز السلطة او توزيعها، وهذا المدى يختلف من مؤسسة الى أخرى وتحكمه ظروف وعوامل متداخلة في الموقف الإداري ويجب الموازنة بين تقليل وزيادة السلطة الفردية.
- **مبدأ تدرج السلطة Scular Chain:** يرى فايول تدرج مستويات القيادة في التنظيم بشكل هرمي ويعني تسلسل الرؤساء من أعلى الى أسفل وتوضيح هذا التدرج الرئاسي لجميع مستويات الإدارة، وتحديد قنوات الاتصال الرسمية للمدراء من المستوى الأعلى لأدنى.
- **مبدأ الترتيب Order:** وهو يعني النظام في تطبيق القواعد واللوائح وفي استخدام الخامات والأفراد والأدوات، وهو يعني وضع المعدات والافراد في الأماكن المناسبة ويقصد به فايول وضع كل شيء وكل شخص في مكانه الصحيح، ويقسمه فايول الى قسمين نظام مادي يعني بوضع الآلات والمعدات في مكانها المناسب لمصلحة العمل ونظام اجتماعي يهتم بوضع كل شخص في المكان المناسب.[1]

[1] عمر مصطفى، علي عثمان، مرجع سبق ذكره.

- **مبدأ العدل والمساواة في معادلة الأفراد Equity:** يجب أن يعامل جميع العاملين معاملة عادلة بهدف الحصول على ولائهم وانتمائهم أن يلزم لكل منهم على حقوقه كافة، والعدل والإنصاف يجب أن يمارس من قبل جميع الأشخاص في السلطة، لابد من توفير المعاملة العادلة لكل العاملين سواء من حيث تطبيق نظم الأجور أو المكافآت او غيرها من النظم التي تهمهم.
- **مبدأ استقرار العمالة Stability of tenure of personnel:** يعتبر الاستقرار الوظيفي أو الثبات الوظيفي من أهم العوامل التي تؤدي الى زيادة إنتاجية العامل ويوضح هذا المبدأ على أهمية استقرار الموظف في عمله، كما يؤكد على ان المؤسسات الناجحة هي تلك المستقرة وذلك لأن العامل يحتاج لوقت كافي لكي يتعلم كيفية أداء عمله.
- **مبدأ حرية المبادرة Initiative:** المبادرة عند فايول يقصد بها إعداد الخطط وكيفية تنفيذها، ويطالب فايول الرؤساء بإعطاء الفرصة للمرؤوسين لممارسة المبادرة في العمل وإعداد المقترحات وتنمية روح الابتكار.
- **مبدأ روح التعاون Cooperation Esprit:** او ما تسمى بروح الفريق والتناغم والانسجام بين العاملين، واضفاء روح المرح للمجموعة ورفع روح المعنوية للعاملين.

المطلب الثالث: مجالات ووظائف الإدارة.

تعتمد الإدارة العامة على العديد من الوظائف الهامة لكي تحقق أهداف المؤسسة وترتقي بمستوى العمل داخلها، بالإضافة الى هناك مجالات متعددة منها القطاع العام والقطاع الاقتصادي، سنتطرق في هذا الجزء الى مجالات ووظائف الإدارة.

أولا-مجالات الإدارة.

توجد مجالات متعددة تطبق فيها الإدارة، ولكن يمكن تقسيم نواحي النشاط من وجهة النظر الإدارية إلى مجالين رئيسيين هما :الإدارة العامة وإدارة الأعمال، وسوف نقوم بعرض طبيعة كل منها:[1]

1. **الإدارة العامة:** تعبر عن الإدارة الحكومية التي تستهدف تقديم خدمة عامة، بحيث يتم تطبيقها في القطاع العام أي في المؤسسات الحكومية المختلفة المتمثلة في: الوزارات

[1] شاهيناز بدراوي، مدخل الى ادارة الأعمال، سلسلة محاضرات مقدمة لطلبة السنة أولى جذع مشترك ليسانس، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة آبي بكر بالقايد بتلمسان،2022/2021، ص06.

والدوائر والمؤسسات الحكومية، فهي تتكون من جميع العمليات والإجراءات والخطوات التي تهدف إلى تنفيذ السياسة العامة.

2. **إدارة الأعمال:** وتشمل المشروعات والأنشطة الاقتصادية التي تهدف إلى تحقيق الربح وتعود ملكيتها إلى أفراد سواء كانت على شكل ملكية فردية أو على شكل شركة مساهمة ويقصد بالأعمال هنا مجموعة الأنشطة التي تبذل لإنتاج وتوزيع السلع والخدمات الضرورية لإشباع الحاجات والرغبات الإنسانية، كما يتم تطبيقها في القطاع الخاص أي في قطاع الشركات والمشروعات الاقتصادية المختلفة سواء أكانت مصانع أو شركات تجارية أو زراعية أو خدمية، حيث تقوم هذه المنظمات بشكل عام على أساس احتمال الربح والخسارة.

ثانيا–وظائف الإدارة.

تتم العملية الادارية بالاعتماد على خمسة وظائف وهي:[1]

1. **التخطيط:** إن كتب الإدارة تزدحم بتعريفات مختلفة للتخطيط، هناك من يعرف التخطيط بأنه" التقرير سلفا بما يجب عمله، وكيف يتم، ومتى، ومن الذي يقوم به"، ومن الكتاب من يرى أن التخطيط " يتضمن الاختيار بين البدائل من الأهداف والسياسات والإجراءات والقواعد مع تحديد الوسائل لبلوغها "، أما هنري فايول فيقول " إن التخطيط في الواقع يشمل التنبؤ بما سيكون عليه الوضع في المستقبل مع الاستعداد لهذا المستقبل"، بينما يقدم جورج تيري التعريف التالي " التخطيط هو الاختيار المرتبط بالحقائق ووضع واستخدام الفروض المتعلقة بالمستقبل عند تصور وتكوين الأنشطة المقترحة التي يعتقد بضروريتها تحقيق النتائج المنشودة ".

ومهما تعددت التعريفات، فإن التخطيط يعتبر من وظائف الإدارة الرئيسية، وهو يسبق الوظائف الأخرى، باعتبار ان كل الوظائف الأخرى لا يمكن ان تعمل بفاعلية الا بتوفر عنصر التخطيط، وهو أمر منطقي للغاية، فالتخطيط الناجح يعتمد على قدرة الإداري على التنبؤ بالمتغيرات البيئية، او المتغيرات الداخلية، ولا يمكن تحقيق أهداف المؤسسة أصلا بدون خطط، سواء كانت الخطط قصيرة الأمد، او متوسطة، او بعيدة.

2. **التنظيم:** ان التنظيم يقدم للإداري الوسائل التي يستطيع من خلالها العمل جماعيا وبفاعلية نحو تحقيق الأهداف المرسومة، ولتحقيق هذه الأهداف فإن على المدير أن يحدد أولا النشاطات والأعمال المطلوب تنفيذها وادارتها، ومن سيتولى مساعدته، ولمن

[1] بشير العلاق، الادارة الحديثة " نظريات ومفاهيم "، دار اليازوري للنشر والتوزيع، عمان، الاردن، 2008، ص29،30.

يقدم تقارير العمل، ومن يقدم له بدوره هذه التقارير، ولابد للمدير ان يعرف الإطار التنظيمي الكلي الذي يعمل فيه وموقعه في هذا الإطار، ووسائل الاتصالات، وبدوره فإن المرؤوس يجب ان يعرف طبيعة الوظيفة المطلوبة منه وحدود هذه الوظيفة، وعلاقته برئيسيه، والمجموعة التي تعمل معه، والمجموعة الكلية التي يتكون منها البناء التنظيمي.

هكذا فإن وظيفة التنظيم تبحث في تحقيق التنسيق بين القوى العاملة والموارد المتاحة بما يكفل تنفيذ الخطة بكفاءة وفاعلية، ومن اجل تحقيق ذلك يتم تحديد أوجه النشاطات للمنظمة وتوزع على العناصر البشرية فيها، كما يتم تحديد الاختصاصات والمسؤوليات والعلاقات والاتصالات التنظيمية وبين الافراد العاملين.

3. **التوجيه:** التوجيه هو الوظيفة الإدارية التنفيذية التي تنطوي على قيادة الأفراد والإشراف عليهم وتوجيههم وإرشادهم حول كيفية تنفيذ الاعمال واتمامها وتحقيق التنسيق بين مجهوداتهم وتنمية التعاون الاختياري بينهم من أجل تحقيق هدف مشترك، وتمارس هذه الوظيفة من خلال عمليات القيادة والحفز والاتصال مستندة في ذلك الى فهم واضح لطبيعة السلوك الإنساني وكيفية توجيهه بالشكل الذي يحقق الأهداف المنشودة.
4. **التنسيق:** التنسيق هو العملية التي تحقق وحدة العمل بين الأنشطة المتداخلة، وتكون وظيفة التنسيق ضرورية حيثما وجد اثنان أو أكثر من الافراد المتداخلين، أو الجماعات المتداخلة أو الأقسام المتداخلة تسعى لتحقيق هدف عام، وتتضمن وظيفة التنسيق التأكد من أن جميع المجموعات وجميع الأشخاص يعملون بفاعلية وعلى نحو اقتصادي ويتوافق في اتجاه الهدف الرئيسي.[1]

[1] بشير العلاق، مرجع سبق ذكره.

5. **الرقابة:** وهي تشمل متابعة الأعمال التي تتم أول بأول للتعرف على مدى مطابقتها للخطة الموضوعة، حتى اذا ما اكتشفت الإدارة فيها انحرافا عما هو مقرر إنجازه أمكنها ان تقوم أو تصحح ذلك الانحراف قبل ان يستعمل أمره، وهذا يقتضي وضع معايير رقابية محددة وواضحة لكي تقاس عليها تنفيذ الأعمال، وتقرير أساليب تصحيح الانحرافات في حالة حصولها، وقد تكون الرقابة نابعة من داخل المؤسسة، حيث يؤخذ في الاعتبار عند وضع الخطة والبنيان التنظيمي ان تقوم بعض الأجهزة بمراقبة الأخرى، كما قد تكون الرقابة خارجية، حيث تكون هناك سلطة اعلى من المؤسسة المعنية يهمها ان تحافظ على نشاط تلك المؤسسة وتتأكد من أن تقوم به من نشاطات وأعمال إنما يخدم مصلحة المجتمع ولا يتعارض معها.[1]

[11] بشير العلاق، مرجع سبق ذكره.

المبحث الثاني: مفاهيم حول الإدارة الحديثة.

تمثل الإدارة الحديثة مجموعة من المفاهيم والممارسات الجديدة التي تهدف إلى تحقيق الكفاءة والابتكار والاستدامة في المؤسسات. وبدلاً من النهج التقليدي الذي يعتمد على التحكم والقيادة الصارمة، تركز الإدارة العصرية على تمكين الموظفين، وتشجيع المشاركة الفعّالة لجميع أفراد المؤسسة.

المطلب الأول: ماهية الإدارة الحديثة.

مع التقدم الحديث وظهور علوم إدارة الأعمال وخطط واستراتيجيات المؤسسات، ظهرت معايير جديدة تساهم في النهوض بالمؤسسة وتحقيق اهدافها بشكل أكبر ضمن منظومة حديثة أطلق عليها الخبراء اسم "الإدارة الحديثة".

أولا-تعريف وخصائص الإدارة الحديثة.

تتميز الإدارة الحديثة عن الإدارة التقليدية بعدة سمات مما يدفعنا للتطرق لتعريفها أولا.

1. تعريف الإدارة الحديثة.

- **اصطلاحا:** عرفت على أنها فن تحقيق الأشياء من خلال الآخرين وبالرغم من بساطة هذا التعريف إلى أنه ركز على جوهر الإدارة.
- **اجرائيا:** الإدارة هي عملية تحقيق الأهداف المرسومة بالاستخدام الأمثل للموارد المتاحة وفق منهج محدد وضمن بيئة معينة والإدارة فرع من العلوم الاجتماعية، وهي أيضا عملية التخطيط والتنظيم والتنسيق والتوجيه والرقابة على الموارد المادية والبشرية للوصول الى أفضل النتائج بأقصر الطرق وأقل التكاليف المادية.[1]

تعرف أيضا بأنها:" نهج إداري متعدد الأوجه يهدف إلى إدارة المؤسسات بكفاءة وفعالية عالية من خلال استخدام أساليب وأدوات متنوعة. يُطلب من الشخص الإداري في هذا السياق أن يكون لديه مجموعة متنوعة من المهارات والقدرات لإدارة المكان العمل بشكل فعّال، بما في ذلك القدرة على تحديد الأهداف وتخطيط لتحقيقها، وتنظيم الموارد المتاحة وتوجيه وتحفيز الفريق، واتخاذ القرارات". [2]

---

[1] سمية سعال، تكنولوجيا الاعلام والاتصال في ظل الادارة الحديثة، مجلة التراث، المجلد 12، العدد 04، ديسمبر 2022، الأغواط، الجزائر، ص70.

[2] مفهوم الإدارة الحديثة، وكالة عمون الإخبارية، على الرابط www.ammonnews.net، تاريخ الاطلاع 2024/03/07 على الساعة 19:21.

كما عرفها أيضا (Certo) بأنها تشير إلى تطوير وإنشاء النظم الاقتصادية، فضلا عن الحد الأقصى لاستخدام وإدارة النظم الاجتماعية والاقتصادية، والتي تشمل مجالات النشاط الحكومية والتجارية وغير التجارية.[1]

بالنظر الى التعاريف السابقة يمكن القول ان الإدارة الحديثة " بأنها مجموعة من المبادئ والنظريات والممارسات الإدارية التي تسعى إلى إدارة المؤسسات بكفاءة وفعالية عالية، وذلك من خلال الاستخدام الأمثل للموارد المتاحة، وتحقيق الأهداف المرجوة، مع مراعاة العوامل الداخلية والخارجية التي تؤثر على المؤسسة".

2. خصائص الإدارة الحديثة.

تتسم الإدارة الحديثة ببعض الخصائص التي تختلف عن الخصائص الإدارة التقليدية وتتمثل تلك الخصائص فيما يلي:[2]

- تقسم الإدارة الحديثة العمل وفقا لتخطيط محدد، واهداف معينة محددة وموضحة للجميع.
- تسلسل العمل في الإدارة الحديثة يعتمد على التنظيم بشكل أساسي، وكذلك كفاءة العامل البشري، والإنجازات التي تحققها المؤسسة.
- تركز الإدارة الحديثة على العنصر البشري باعتباره الركيزة الأساسية لنجاح المنظومة لذلك تركز على تنمية القدرات البشرية وتطويرها.
- في الإدارة الحديثة العلاقات الاجتماعية والمشاعر الإنسانية لا تؤثر على الإدارة.
- يتم اتخاذ القرارات في الإدارة الحديثة وفقا لمجموعة المعطيات الموجودة، والوقائع الفعلية الموضوعية.
- التعامل مع الجوانب النفسية والحالات الاجتماعية في الإدارة الحديثة يتم مباشرة مع خدمة رسالة المؤسسة.
- المرونة والقدرة على التكيف مع كافة التغيرات التي تحدث في منظومة العمل من أهم سمات الإدارة الحديثة.

[1] : Abisheva M. A., Pertiwi F. D.Features of Modern Management. Materials of International Practical Internet Conference “Challenges of Science”. Issue III, 2020, p 196.

[2] كيرو البدري، اساسيات الادارة الحديثة واهدافها وخصائصها، على الرابط www.trend.nl7za.com، تاريخ الاطلاع 2024/03/16، على الساعة 10:18.

ثانيا-أهمية الإدارة الحديثة.

تتمثل أهمية الإدارة الحديثة في خمسة عناصر نذكرها فيما يلي:[1]

1. **تحقيق اهداف المؤسسة:** تلعب الإدارة الحديثة دورًا حيويًا في تحقيق الأهداف التنظيمية من خلال مواءمة الموارد وتوفير التوجيه بشأن جميع الأمور. يلعب المديرون دورًا مهمًا في تطوير الاستراتيجيات التي تساعد المؤسسات على تحقيق أهدافها.
2. **تحقيق الأهداف الفردية:** الإدارة الحديثة مسؤولة أيضًا عن مساعدة الأفراد على تحقيق أهدافهم الشخصية. إنهم يضمنون أن كل فرد في المؤسسة راضٍ عن نموه وتطوره. هناك علاقة طردية بين تحقيق الأهداف الفردية والتنظيمية.
3. **خلق بيئة ديناميكية:** تلعب الإدارة الحديثة دورًا حيويًا في ضمان عدم ركود المؤسسة وبقائها على اطلاع بأحدث الاتجاهات في الصناعة. إنهم يضمنون أن المؤسسة تتغير مع تغير الزمن.
4. **تطوير المجتمع:** بما أن الإدارة الحديثة مسؤولة عن تطوير المؤسسة، فإنها تساعد أيضًا في تنمية المجتمع. تتحمل كل مؤسسة مسؤولية اجتماعية يمكنها الوفاء بها بطريقة أفضل حتى لو حققت أهدافها الخاصة.
5. **تحسين الكفاءة:** تتضمن الإدارة الحديثة مجموعة من الوظائف مثل التخطيط والتحكم والتوجيه والتنظيم، مما يساعد على تحسين كفاءة المؤسسة.

[1] Explain any Five Points of Importance of Modern Management, on the site www.byjusexamprep.com Date of access: 15/05/2024, at 11:34.

المطلب الثاني: أنواع وأساليب الادارة الحديثة.

تطورت الإدارة لتصبح إدارة حديثة حيث ظهر بذلك عدة أنواع وأساليب للإدارة سيتم التعرف عليها في هذا المطلب.

أولا-أنواع الإدارة الحديثة.

تكمن أنواع الإدارة الحديثة فيما يلي:

1. **إدارة التغير التنظيمي:** يكاد التغيير أن يصبح الحقيقة الثابتة الوحيدة في عالم اليوم حيث أدى هذا الواقع الجديد إلى جلب العديد من التحديات للمؤسسات، كما جلب معه تهديدات كثيرة، لهذا وجب على إدارة المؤسسات أن تفكر بشكل سليم في التغيير وكيفية إدارته فالتغيير التنظيمي هو عملية تحويل من وضع حالي إلى وضع آخر في المستقبل في أي مؤسسة كانت وقد يكون تغيير ناجح أو غير ناجح إلا أنه يغير الأوضاع المدروسة. وهناك من يعرفه أنه هو كل تعديل إجباري أو اختياري على طرق عمل المؤسسة من هياكل واستراتيجيات، قيم وسلوكيات، والذي يؤدي إلى التحكم بشكل أفضل في المؤسسة ومختلف علاقاتها مع محيطها الخارجي، وذلك لأجل الرفع من فعاليتها وأدائها وتحقيق أهدافها المرجوة. .

يمثل التغيير أداة لتحقيق الاستجابة للضغوط الاجتماعية ومواجهة توقعات فئات المجتمع للمؤسسة .كما أن للتغيير أهمية أخرى متمثلة فيما يلي:[1]

- الحفاظ على الحيوية الفاعلة واستخدام الخبراء والمتخصصين.
- تنمية القدرة على الابتكار والإبداع في المؤسسات.
- التوافق مع متغيرات الحياة أي سهولة تطبيق برامج التغيير.

2. **إدارة المعرفة:** يتعاظم دور المعرفة كوحدة إنسانية للثروة القائمة على الأفراد وخبراتهم وقدراتهم على الابتكار وتوليد المعرفة الجديدة، فإن اكتشاف آخر أخذ طريقه إلى مركز الاهتمام والحديث عنه على نطاق متصاعد هو اقتصاد المعرفة، والذي يمثل المرحلة الحالية للتطور الاقتصادي.

[1] احمد رميلة لعمور، مداخل الإدارة الحديثة، مطبوعة محاضرات موجهة لطلبة السنة الأولى ماستر تخصص: إدارة الأعمال، كلية العلوم الاقتصادية، التسيير والعلوم التجارية، جامعة غرداية، 2019/2018، ص03.

فالمعرفة أصبحت من أكثر المصادر أهمية لاستمرارية المزايا التنافسية للمؤسسة. بالإضافة إلى أن الاستغلال الأمثل للموارد البشرية يعتبر من أهم السبل الضرورية للخروج من الأزمة الاقتصادية التي تعيشها معظم البلدان والتي من مظاهرها العجز في ميزان المدفوعات والديون الخارجية والركود السائد في الأسواق، ذلك أن هناك طاقات بشرية هائلة يمكن استغلالها في المجال الصناعي عن طريق إيجاد فر ص عمل، لأن العقل البشري هو الذي يقوم بعملية خلق وتوليد المعرفة، مما يؤدي إلى استنباط التكنولوجيا الحديثة والتي تسعى إلى الاستخدام الأمثل للموارد الاقتصادية المتاحة مما يؤدي إلى التطوير والتنمية المستدامة[1].

3. **إدارة الازمات:** تمُيز العصر الحال بازدياد المشاكل وتعقدها وهو أمر عابد أساسا للتطور العلمي والتكنلوجي الذي حمل معه تشابك المصالح وتطور التقنيات، حتى أن مصطلح الأزمة أصبح من أكثر المصطلحات شيوعا واستخداما وعلى كافة الأصعدة والمستويات.

فالأزمة تعبر عن" موقف بلغ مرحلة حرجة فان الحاجة لتعمُق الإدراك والفهم لأهمية إدارة الأزمات تزداد باستمرار مع زيادة وتكرار حدوث الأزمات".

وتكمن مهمة ادارة الازمات في التقليل من الآثار الضارة الناتجة عن حدوث ازمة خطيرة باستخدام موارد محدودة في ظل قيود زمنية شديدة، وعلى الرغم من ان التحكم والسيطرة على الاضرار الناتجة عن الازمة هو الجانب الاكثر وضوحا لإدارة الازمات. [2]

4. **إدارة الجودة الشاملة:** لقد تم الاهتمام بالجودة بصيغ ومفاهيم متعددة، جميعها تهدف إلى تحسين جودة المنتج، فستطيع القول إن تطور الجودة خضع ومازال يخضع لسلسلة من التطوير المستمر، فتعد إدارة الجودة الشاملة من أكثر المفاهيم الفكرة والفلسفة التي استحوذت على الاهتمام الواسع من قبل الاختصاصين والباحثين والاداريين والأكاديميين المعنيين بتطوُر وتحسُن الأداء الإنتاجي والخدمـــي في مختلف الـمؤسسات الإنسانية.

تعد إدارة الجودة الشاملة من أبرز الإدارات في المؤسسات حيث تبرز أهميتها من خلال تأثيرها وصلتها بكل من المستهلك وإشباع حاجاته والمنتج وقدرته على التميز، كما

---

[1] أسماء زدوري، إدارة المعرفة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، قسم علوم التسيير، جامعة 8 ماي 1945 قالمة،2016/2015، ص03.

[2] آية رياض العبد القادر بورزان، الاجازة في علوم الادارة، من منشورات الجامعة الافتراضية السورية، الجمهورية العربية السورية، 2021، ص26.

تعمل على تحسين كل من السلع والخدمات المنتجة والرفع من مستوى الأداء، فهي تشمل مجموعة من الاجراءات لتصل إلى مستوى عالي من الإنتاجية وتحقيق الرضا للمستهلكين.

5. **إدارة الصراع التنظيمي:** الصراع عبارة عن ظاهرة اجتماعية تتجسد فيها الاختلافات بين الأفراد والجماعات، والتي تتعارض فيما بينها من أجل تحقيق مصالحها الخاصة على حساب الأفراد والجماعات الأخرى، وباستعمال وسائل وطرق مختلفة حسب حدة وشدة هذا الصراع، ويشير مفهوم الصراع التنظيمي إلى عملية الخلاف أو النزاع التي تتكون كرد فعل لممارسة ضغط كبير من جانب فرد معين أو مجموعة أفراد، أو مؤسسة على فرد آخر أو مجموعة أفراد، سواء من داخل ميدان العمل أو في ميدان مجتمعي آخر وذلك بهدف إحداث تغيير (إيجابي أو سلبي) في بنية أو معايير، أو قيم ذلك الفرد أو تلك المجموعة، أو المؤسسة. [1]

6. **إدارة الوقت:** يمثل الوقت موردا ثمينا غير قابل للتجدد فإن هذا ما دعا إلى بحث السبل ال الناجحة إدارته واستغلاله بالشكل المطلوب، والسعي إلى اتخاذ التدابير اللازمة للقضاء على كل العوامل المتسببة في هدره وانحراف المؤسسة عن مسارها الصحيح في تحقيق اهدافها المنشودة، لاسيما وان الوقت يرافق كل عملياتها الادارية، وعلى ادارته تتوقف ادارة سائر الاعمال الأخرى.

فتعرف إدارة الوقت بانها "عملية تخطيط، تنظيم، توجيه، تنسيق والرقابة على الوقت والاستغلال الأمثل للموارد المتاحة، بما يمكننا من تحقيق الأهداف المسطرة، وفي أقصر وقت ممكن".

[1] أبو القاسم حمدي، إدارة الصراع التنظيمي والأزمات التنظيمية، مطبوعة محاضرات مقدمة لطلبة السنة الأولى ماستر شعبة علوم التسيير: تخصص إدارة الأعمال، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة عمار ثليجي بالأغواط، 2019/2018، ص06.

ثانيا-أساليب الادارة الحديثة.

بعد ان تعرفنا على اساسيات الادارة الحديثة وخصائصها، يجدر بنا القاء الضوء على اساليب الادارة الحديثة، حيث تعتمد تلك الاساليب بصورة اساسية على التقنيات الحديثة التي توفر تفكير جديد ومبتكر حول الكيفية التي يمكن ان يتم بها التحكم والسيطرة على كافة جوانب المنظومة او المؤسسة المختلفة، فنجد ان اساليب الادارة الحديثة تتضمن التالي:

1. **العائد من الاستثمار(RoI):** يركز على قياس مدى فاعلية استخدام رأس المال المستمر لتوليد عائد مرضي.
2. **التحليل النسبي:** يركز على نسب السيولة، ونسبة الملاءة المالية، ومعدلات الربح ونسب الدوران.
3. **محاسبة المسؤولية:** تحدد المسؤولية الشاملة لكافة الاقسام في المؤسسة على انها مراكز مسؤولة.
4. **مراجعة الادارة:** ترمز الى تدقيق الادارة في عملية التقييم المنهجي لأداء العام للإدارة.
5. **Cpm&Pert:** يقصد بـ **pert** تقنية التقييم والمراجعة المبرمجة، في حين يقصد بـ **cpm** طريقة المسار الحرج، وكلاهما يعدوا من اهم تقنيات الشبكة التي تقوم بعملية التخطيط والتحكم، وبذلك فهي تساعد على أداء الوظائف الإدارية المختلفة كالتخطيط وجدولة المشاريع وتنفيذها.

تسعى أساليب الإدارة الحديثة ان تواكب كافة التطورات التكنولوجية والتقنية التي يشهدها العالم اليوم، وهو الامر الذي يجعل مهمتها الأساسية هي رفع مستوى مستواها للمستوى المطلوب لمواجهة تحديات البقاء والنمو من خلال استغلال كل مواردها المادية والبشرية فان العامل البشري هو الركيزة الأساسية في أي مؤسسة.[1]

[1] كيرو البدري، مرجع سبق ذكره.

المطلب الثالث: وظائف الإدارة الحديثة.

لم تشهد الإدارة الحديثة تغييرا كبيرا من حيث وظائفها بالمقارنة مع الإدارة التقليدية حيث بقي التخطيط، التنظيم، التوجيه والرقابة الوظائف الأساسية للإدارة الحديثة.

أولا–وظائف الإدارة الحديثة.

1. **التخطيط:** يعتبر التخطيط الوظيفة الأولى للقيام بأي نشاط وهو جوهر العملية الإدارية فهو تحليل بيانات عن الماضي كاتخاذ قرارات في الحاضر وبناء شيء في المستقبل بمعنى انه ينطوي على صنع قرارات ترتبط بشيء غير محدد المعالم، مع إحداث توازن بين الهدف والمورد والزمن للوصول إلى المبتغى.

يعرفه هنري فايول بانه " عملية التنبؤ بما سيكون عليه المستقبل مع الاستعداد لهذا المستقبل."

2. **التنظيم:** تعتبر وظيفة التنظيم الحلقة الثانية من السلسلة التي تقوم عليها العملية الإدارية فالتنظيم وظيفة من وظائف الإدارة ويأتي مباشرة بعد التخطيط.

هناك تعريفات متعددة لمصطلح التنظيم، ولكنها متشابهة الى حد كبير نذكر منها ما يلي:

" عملية تحديد الاعمال المراد اداؤها وجميعها، والتقنيات الإدارية اللازمة، العلاقات وانماط الاتصال وتوزيع المسؤوليات والواجبات وتفويض السلطات والصلاحيات اللازمة لأداء الاعمال بغرض تحقيق الأهداف.

كما عرفة ريتشارد بانه " توزيع المهام والواجبات بين كافة العاملين بطريقة تضمن تحقيق اقصى درجة ممكنة من التنسيق والكفاءة في تحقيق اهداف التنظيم."

3. **التوجيه:** التوجيه هو الوظيفة الثالثة التي تقوم عليها العملية الإدارية، وهو الحلقة الثالثة في سلسلة العملية الإدارية، والتوجيه اهم وظيفة بعد التخطيط والتنظيم ويتعلق التوجيه بتفاعل الرئيس مع المرؤوسين أي وجود قيادة متصلة بالمرؤوسين، تستخدم هذه القيادة أساليب ذاتية كالتحفيز من اجل تحقيق الأهداف.[1]

فيعرف التوجيه بانه: " العمل اثناء التنفيذ وذلك لمواجهة اية مشكلات وذلك من اجل ضمان سير العمل بالطريقة والمستوى المطلوب والذي يضمن توجيه العاملين نحو تحقيق الأهداف بأعلى درجة من الكفاءة والفعالية.

[1] عمر خذير، مرجع سبق ذكره.

ويعرف أيضا: " عملية ممارسة نوع من القيادة على المرؤوسين، والاشراف عليهم والاتصال بهم، وتحفيزهم على بذل جهود طيبة، وتنسيق جهودهم الجماعية لتحقيق الأهداف المحددة". والقيادة هي القدرة التي يمتلكها الفرد في التأثير على أفكار الآخرين واتجاهاتهم وسلوكياتهم وتوجيههم نحو تحقيق هدف او اهداف مشتركة، وهي تتكون من تفاعل بين عدد من العوامل هي القائد والمرؤوسين والموقف الذي تمارس فيه وظيفة القيادة.[1]

أما التحفيز فيقصد به عملية اثارة سلوك الفرد بهدف اشباع حاجات معينة، وتنشأ الحاجة عند الانسان عن طريق اختلال توازن القائد سواء على المستوى البيولوجي او النفسي، او الاجتماعي، فالدافع لتحريك سلوك الانسان للبحث عن الطعام او الشراب دافع فيسيولوجي. فتجدر الإشارة الى القول بانه ليس كل سلوك يقوم به الفرد ينتهي بالإشباع، وقد يكون اشباعا كليا أو جزئيا وأحيانا تفرضه بعض القوى الداخلية او الخارجية، التي تدفعه من اشباع حاجاته لما يصيبه بالقلق والإحباط.

4. الرقابة: الرقابة هي الحلقة الأخيرة من حلقات العملية الإدارية، فبعد القيام بالتخطيط والتنظيم والتوجيه تأتي الرقابة التي تكتسب قدرا من الأهمية.

تعرف الرقابة على انها: " مجموعة الاعمال التي تهدف على مراجعة ما تم عمله وقياس ما تم إنجازه بالمقارنة مع ما حددته الخطط من الأهداف، ومن ثم اتخاذ الإجراءات اللازمة لتصحيح مسار أي انحراف عن الخطة."

وتعرف أيضا بانها " الوظيفة الخاصة بقياس وتصحيح أداء العاملين بهدف التأكد من تحقيق الأهداف والخطط التي وضعتها المؤسسة."

[1] عمر خذير، وظائف الإدارة الحديثة ودورها في تحسين الأداء الإداري، مذكرة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر حقوق، تخصص إدارة ومالية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، قسم الحقوق، جامعة زيان عاشور بالجلفة، 2015/ 2016 ص06.

ثانيا-الفرق بين الإدارة التقليدية والإدارة الحديثة.

يكمن التفريق بين الإدارة التقليدية والإدارة الحديثة من خلال مجموعة نقاط نذكرها فيما يلي:[1]

1. الإدارة التقليدية:

- تقسم العمل وفق أهداف ومعايير غير واضحة.
- يعتمد التسلسل العمل على العاطفة والسن، والمكانة والعلاقات الشخصية، والقرابة ونحو ذلك.
- اتخاذ القرارات يتم في أغلبه وراء المصالح والعواطف والعلاقات الشخصية والفئوية.
- تهتم اهتماماً كبيراً بالجوانب النفسية والاجتماعية وتخلط بين بيئة العمل والبيئة الاجتماعية.
- سلوك المدير التقليدي داخل بيئة العمل يتشابه كثيرا مع سلوكه داخل المنزل وفق قيم اجتماعية شائعة.
- الاجتماعات تصبح مجالات للترفيه عن النفس، وتبادل الأخبار والقصص المسلية دون أدنى اهتمام بقيمة الوقت والإنجاز.

2. الإدارة الحديثة:

- تقسم العمل وفق تخطيط وأهداف محددة وواضحة للجميع.
- يعتمد تسلسل العمل على التنظيم والكفاءة والإنجاز، والعلاقات الاجتماعية والمشاعر الإنسانية أهميتها متدنية.
- اتخاذ القرارات وفق المعطيات المتاحة والوقائع الموضوعية.
- تتعامل مع الجوانب النفسية والاجتماعية وتوظفها لخدمة رسالة المؤسسة.
- سلوك المدير الحديث داخل بيئة العمل منضبط وموضوعي.
- وجود جدول زمني للاجتماعات محدد الأهداف والوقت.

[1] ما الفرق بين الادارة التقليدية والادارة الحديثة؟، مقال على الرابط www.tanmia-idaria.ipa.edu.sa، تاريخ الاطلاع 2024/05/15، على الساعة 14:19.

المبحث الثالث: دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الإدارة الحديثة.

يعتبر ادخال تكنولوجيا المعلومات والحاسب الآلي والاتصالات ثورة حقيقية في عالم الإدارة الحديثة، من خلال تحويل الاعمال والخدمات الإدارية التقليدية الى الكترونية وظهور إدارة حديثة تعمل على حماية الكيان الإداري والارتقاء به، من تقديم خدمة بسرعة عالية ودقة متناهية، وتسهيل وتسريع عملية صنع القرار.

المطلب الأول: دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في إدارة الازمات.

تلعب التقنيات الحديثة دورا مهما لتجنب الأزمات والتخلص منها في حال حدوثها والحد من تفاقم تداعياتها السلبية عن طريق توفير منظومة معلوماتية متطورة قادرة على فهم هذه الأزمات واستيعابها، يعتبر الحصول على معلومات دقيقة أثناء حدوث أمرا في غاية الأهمية فكلما توافرت المعلومات الصحيحة كانت نسبة حلها أكبر بكثير في الوقت الذي تتصاعد فيه حدة الأزمات، نتيجة لغياب المعلومات وندرتها او لوجود خلل في منظومة الاتصال مما يؤدي الى اتخاذ قرارات خاطئة.

أولا-تعريف إدارة الأزمات.

عرفت إدارة الأزمات بأنها: "العملية الإدارية المستمرة التي تهتم بالتنبؤ بالأزمات المحتملة، عن طريق الاستشعار، ورصد التغيرات البيئية الداخلية أو الخارجية المولدة للأزمات، وتعبئة الموارد والامكانيات المتاحة لمنع او للإعداد للتعامل مع الازمات بأكبر قدر من الكفاءة والفاعلية، وبما يحقق اقل قدر ممكن من الاضرار للمؤسسة وللبيئة والعاملين". [1]

وتعني إدارة الأزمة كيفية التغلب والتحكم بضغط الازمة وتحويل مسارها واتجاهها بشكل إيجابي في مدة قصيرة، وتحقيق المنافع منها والحد من الأضرار بأدنى ما يمكن.[2]

يشير مصطلح إدارة الازمة إلى الطريقة أو الطرق التي تمكن من السيطرة على الازمة أي حينما يواجه الفرد أو الاسرة أو أي جماعة أو مؤسسة أو المجتمع ككل أزمة فإنه بالتالي

---

[1] محمد الفاتح محمود بشير المغربي، ادارة الازمات والكوارث، الاكاديمية الحديثة للكتاب الجامعي، دار المنهل للنشر والتوزيع، 2019، ص19.

[2] رابح بلعسل، دور العلاقات العامة في ادارة الازمات، مذكرة لنيل شهادة ماستر، دراسة ميدانية في مركز البريد لولاية تيارت، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، قسم العلوم الانسانية'، جامعة ابن خلدون تيارت، 2021/2020، ص25.

البد أن تكون هناك مجموعة من الادوات والجهود للتغلب على الازمة واحتوائها وكذلك الاستفادة والتعلم من الجوانب الخاصة بالأزمة.[1]

استنادا الى التعاريف السابقة يمكن تعريف إدارة الازمات تعريفا شاملا بأنها هي عملية إدارية متكاملة الجوانب تهدف إلى التغلب على اللحظات الحرجة والحاسمة بتحديد حالتها ودراستها والتنبؤ بها باستخدام الأدوات العلمية والإدارية من أجل التعامل معها بأقل عواقب وتجنب سلبياتها والاستفادة من إيجابيتها.

ثانيا-دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال ومتطلباتها في إدارة الازمات.

تكتسب تكنولوجيا المعلومات أهمية حيوية في الوقت الراهن نظرا إلى دورها الكبير في مختلف المجالات والميادين، وأمام تعقد الازمات المختلفة وتصاعد تطورها وتنامي مخاطرها، أصبح توظيف تكنولوجيا المعلومات أمرا حتميا من أجل التقليل من مخاطرها ويستدعي تحقيق الأهداف السابقة الذكر توفير نوعيات معينة من تكنولوجيا المعلومات في مراكز إدارة الأزمات، أبرزها:[2]

1. القوى البشرية المؤهلة تأهيلا جيدا والتي تخضع لمعايير اختيار خاصة، طبقا لمهمة كل عنصر مع تحديد واضح لمؤهلاتها وسماتها.
2. المعدات والحاسبات، مثل: أجهزة البحث والتتبع وكاميرات الفيديو الرقمية، ومعدات تحديد المكان (GPS)، والحاسبات الثابتة بأنواعها، والمتنقلة التي تلاءم العمل وتحديد أسلوب بناء في إدارة الأزمة.
3. تكنولوجيا الاتصالات، بأنواعها المختلفة، السلكية واللاسلكية عبر الأقمار الصناعية والبرمجيات الجاهزة، والقدرة على توظيفها في بناء التطبيقات المتعددة اللازمة لإدارة العمل، والشبكات الداخلية LAN وتلك المحلية والدولية، ونظم المعلومات التي تشمل:

- التطبيقات Application.
- حزم البرامج الذكية systems Smart التي تساعد طاقم إدارة الأزمة على الاستنتاج والتحليل (تحليل البيانات).

---

[1] فريدة بن عمروش، مبادئ إدارة الازمات الاستراتيجية والحلول، المجلة الجزائرية للاتصال، المجلد17، العدد 28 ص134.

[2] حورية معلاوي، تكنولوجيا المعلومات وإدارة الازمات في الجزائر، نموذج ازمة الجزائر مصر الكروية، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماجيستر في علوم الاعلام والاتصال، تخصص اتصال الازمات، كلية علوم الاعلام والاتصال، قسم الاتصال، جامعة ال جزائر03، 2014/2013، ص 82، 83.

- نظم دعم القرار systems support Decision التي تساعد على انتقاء واحد من الخيارات المختلفة، مع تقديم الأسباب والنتائج المتوقعة من كل بديل.
- نظم المعلومات الجغرافية systems information Geographical التي تمكن من الاستخدام الجيد لطبقات المعلومات المختلفة، التي تمكن ترتيب بعضها فوق بعض على الخرائط الرقمية، ما يوضح المناطق المحرومة من الخدمات الأساسية مثل: المدارس، المستشفيات ومياه الشرب الصالحة والنقية والصرف الصحي.
- نظم بحوث العمليات Operation research والتي تمكن من استخدام العلوم المختلفة من حلول المحاكاة Stimulation وحلول التوصيل القصير Short est. path
- نظم الخبرة systems Expert والتي تمكن من تسجيل الخبرات من العلماء المستشارين وذوي الخبرة على تنظيم آلية تمكن من الاستعانة الفورية بتلك الخبرات حتى في عدم وجود أصحابها في نفس المكان والتوقيت.
- نظم إدارة المستشفيات managementsystems Grises والتي تعتمد أساسا على استخدام السناريوهات المختلفة والمعدة مسبقا والتي يتم تدريب القائمين على إدارة الأزمة على استخدامها.[1]

المطلب الثاني: دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في إدارة التغيير.

أسهم استخدام الوسائل التكنولوجية الحديثة في توليد أفكار التغيير التنظيمي كضرورة حتمية وهدف غاية في الأهمية في المؤسسات المعاصرة، الذي يعدمنا لمتطلبات الأساسية لبقائها وضمان استمرارها، الأمر الذي يتطلب البحث عن الأساليب والاستراتيجيات الكفيلة بإحداث التغيير التنظيمي وتفعيل مهارات ادارته بفعالية في محاولة لإيجاد توازن بيئي للتغيرات التي تحدث في محيط المؤسسة.

[1] حورية معلاوي، مرجع سبق ذكره، ص84.

أولا-تعريف إدارة التغيير.

عرف Recardo إدارة التغيير بانها: عملية تستخدمها المؤسسة لتصميم وتنفيذ وتقييم المبادرات الملائمة للتعامل مع المتطلبات التي تفرضها البيئة الخارجية.[1]

كما عرفها حامدات بأنها: إدارة الجهد المخطط والمنظم والهادف إلى تحقيق أهداف التغيير من خلال تطوير العاملين عن طريق التأثير في قيمهم ومهاراتهم وأنماط سلوكهم وتغيير التكنولوجيا المستخدمة والعمليات والهياكل التنظيمية.[2]

وعرف العتيبي إدارة التغيير بانها: على وصف إدارة التغيير بكونها عملية تبديل أو تعديل أو إلغاء أو إضافة مخطط لها في بعض أهداف وسياسات المؤسسات، أو قيم واتجاهات الافراد والجماعات فيها، أو في الامكانيات والموارد المتاحة لها، أو في أساليب وطرق العمل ووسائله، ويستجيب لها المديرون بأشكال وطرق مختلفة لغرض زيادة فاعلية أداء تلك المؤسسات وتحقيق كفاءتها.[3]

استنادا الى التعاريف السابقة يمكن تعريف إدارة التغيير بانها عملية الانتقال من وضع قائم بالفعل إلى وضع مستهدف لتحقيق أهداف محددة في إطار رؤية واضحة مشتركة بين القيادة والعاملين تتم من خلالها عمل تغييرات في نظام معين، حيث يتم تنفيذ هذه التغييرات بطريقة يمكن التحكم بها عن طريق اتباع إطار ونموذج محددين، ويتم إجراء ذلك بأسلوب منظم وبأقل مضايقة أو إزعاج والتغيير ببساطة هو الانتقال مما نحن فيه الآن إلى ما نريد أن نكون عليه.

---

[1] مبارك بالي، ماهية التغيير وإدارة التغيير، محاضرات مقدمة لطلبة السنة الثالثة ليسانس، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، قسم علوم التسيير، جامعة ادرار، 2014/2013، ص01.

[2] إبراهيم عز الدين الطقز، إدارة التغيير والتحديث في المؤسسات الحكومية، المجلة العربية للنشر العلمي، العدد السادس والعشرون، تاريخ الاصدار: 2 – كانون ا– 2020 م، ص358.

[3] عبد العزيز محمد علي صقر، تطوير الاداء الاداري للقيادات الجامعية في ضوء مدخل إدارة التغيير، مجلة دراسات في التعليم الجامعي، العدد الثالث والثلاثون، ص356.

ثانيا-شروط نجاح عملية التغيير.

إن التغير التكنولوجي ليس بالعملية السهلة، فهي لا تقتصر فقط على التخلي عن الإجراءات والآلات والوسائل التكنولوجية القديمة، واستبدالها بمعدات تكنولوجية أخرى أكثر حداثة وتقدما، بل هي عملية في غاية الصعوبة والتعقيد، لأنها قد تتعرض لمقاومة شديدة من قبل عدد من الأطراف داخل المؤسسة، ولتفادي هذه المقاومة يستوجب توفر مجموعة من الشروط نذكرها فيما يلي:[1]

1. **معرفة الميدان:** ولمعرفة الميدان يجب أن تقوم الجهات المخولة بالمؤسسة بجمع قدرا كافيا من المعلومات اللازمة، باستخدام الوسائل والطرق العلمية المتاحة سواء كانت داخلية أو خارجية، شفهية أو مكتوبة والغرض من جمع كل هذه المعلومات هو محاولة معرفة موقع المؤسسة المعنية بالتغير من المحيط الذي تنشط في إطاره، والقضاء على الغموض الذي يمكن أن يخيم على هذه العملية في أي مرحلة من مراحل تنفيذها.
2. **قدرة القائمين بالتغير على التقدير:** والمتمثلة أساسا في قدرتهم على تحديد الوقت المناسب للتغير التكنولوجي، والمدة الزمنية التي يستغرقها، بالإضافة إلى التنبؤ بالمشكلات التي يمكن أن تواجهه، والإمكانيات المادية والمالية والبشرية اللازمة لإحداثه والتهديدات والمخاطر التي تعرقل تقدمه.... الخ.
3. **الاطلاع على المستجدات التكنولوجية:** بمعنى التعرف على الإمكانيات التكنولوجية الموجودة في البيئة الخارجية باستمرار، خاصة في الميدان التكنولوجي الذي تستخدمه المؤسسة الصناعية في عملياتها الإنتاجية ومراقبة كل التطورات التي تحدث في هذا الميدان حتى تكون على علم بما يملكه المنافسون من آلات ومعدات تكنولوجية.
4. **القدرة على تقييم الإمكانيات التكنولوجية المتاحة:** بمعنى معرفة مدى تطور التكنولوجيا التي تستخدمها المؤسسة، وما هي النقائص الموجودة في النسق الفني، وهل لهذا النسق القدرة على الإنتاج بالكمية والنوعية المرغوبة التي تسمح للمؤسسة باحتلال مكانة مرموقة في السوق بين المنافسين.

[1] لمياء بوحشيشة، سعاد بوسكسو، التغيير التكنولوجي وأداء العامل في المؤسسة الصناعية الجزائرية، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع العمل والتنظيم، جامعة محمد الصديق بن يحيى، ميلة، الجزائر،2016/2015، ص60 .61

5. **القدرة على امتلاك عناصر معرفة جديدة:** وهي قدرة المؤسسة على استغلال الإمكانيات العلمية، النظرية والتطبيقية ومختلف الموارد التكنولوجية الأخرى لخلق شيء جديد.
6. **البحث والإبداع:** ينبغي على المؤسسة أن تستغل المعارف العلمية التي تحصل عليها وخبرات الآخرين في التحليل والتنظيم والابتكار حتى تتمكن هي الأخرى من إضافة الجديد في ميدان تخصصها الإنتاجي، فالمستهلك في ظل العولمة دائما بحاجة إلى ما هو جديد والمؤسسة الناجحة هي من تملك القدرة على الابتكار والبحث لإشباع حاجة المستهلك.

المطلب الثالث: دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في ادارة الوقت.

تشهد المؤسسات في الوقت الحاضر نموا كبيرا في حجمها وتنوعا في أنشطتها نتيجة للتطورات السريعة التي تشهدها البيئة المحيطة بها خاصة التكنولوجية منها، هذه التطورات كانت بمثابة قفزة سريعة في مختلف قطاعات ومجالات الحياة بشكل عام وعلى القطاعات الاقتصادية بشكل خاص، وتعتبر إدارة الوقت من المفاهيم الحديثة في العلوم الإدارية والتي شغلت أذهان العديد من المفكرين في مختلف الميادين، خاصة من جهة محاولتهم لمعرفة أهم العوامل المساعدة في تحسينها، حيث أصبح الوقت بمثابة امتلاك سلاح جوهري وادارته بفعالية يمكن المؤسسة من النمو والبقاء والاستقرار.

أولا-تعريف ادارة الوقت.

عرف الدكتور الخضيري إدارة الوقت بأنها: علم وفن الاستخدام الرشيد للوقت وهي علم استثمار الزمن بشكل فعال، وعملية قائمة على التخطيط والتنظيم والمتابعة والتنسيق والتحفيز والاتصال وهي إدارة لأقل عنصر متاح للمشروع، فإذا لم نحسن إدارته فإننا لن نحسن إدارة أي شيء.[1]

[1] سلمى عمارة، ثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على تحسين إدارة الوقت في المؤسسة -دراسة تحليلية لمؤسسة بريد الجزائر وكالة أم البواقي-، مجلة الدراسات المالية والمحاسبية والادارية، المجلد 5، العدد 2 . ديسمبر 2018، ص304.

نعني كذلك بإدارة الوقت انها: إدارة الاعمال التي نقوم بمباشرتها في حدود الوقت المتاح يوميا 24 ساعة وذلك بأقل جهد وأقصر وقت لم يتبقى لنا وقت للإبداع والتخطيط للمستقبل وللراحة والاستجمام. [1]

ويرى " القعيد " أن إدارة الوقت هي عملية الاستفادة من الوقت المتاح والمواهب الشخصية المتوفرة لدينا لتحقيق الأهداف المهمة التي نسعى إليها في حياتنا، مع المحافظة على تحقيق التوازن بين متطلبات العمل والحياة الخاصة، وبين حاجات الجسد والروح والعقل.[2]

من خلال التعاريف السابقة يمكن تعريف إدارة الوقت بأنها عملية تخطيط، تنظيم، توجيه والرقابة على الوقت والاستغلال الأمثل للموارد المتاحة، بما يمكننا من تحقيق الأهداف المسطرة، وفي أقصر وقت ممكن.

ثانيا-أثر استخدام تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصال على ادارة الوقت.

تتمثل التقنيات الحديثة أهم الوسائل التي يستعملها المدير والتي تلعب الدور الفعال في تنظيم وقته وإدارته.

1. أثر استخدام البرمجيات على إدارة الوقت.

لقد كان الاستخدام البرمجيات الاثر البالغ على إدارة الوقت، وسنتطرق فيما يلي إلى ذكر أهم تلك الآثار، تشمل هذه المجموعة عدة أنواع من البرمجيات التي يمكن أن توفر على إدارة الوقت بشكل إيجابي داخل المؤسسة سنذكر منها:[3]

- **المفكرة الالكترونية:** هي أجهزة صغرية الحجم يمكن حملها في الجيب، تستخدم لحفظ أرقام الهواتف، والعناوين والتواريخ المهمة متابعة المواعيد، وهذه المفكرة متعددة الأنواع فقط يتوفر فيها كل أو بعض الخدمات مثل: الآلة حاسبة، ساعة، ذاكرة لحفظ المعلومات وقواميس، تقويم، خدمات الترجمة، ألعاب...الخ.

---

[1] ابراهيم الفقي، "ادارة الوقت "، دار الابداع للنشر والتوزيع، جمهورية مصر العربية، المنوفية، 2009، ص33.

[2] حسين حبيبو، إدارة الوقت والأداء، دراسة ميدانية بمؤسسة عمر بن عمر للمصبرات الغذائية، مذكرة تخرج مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة الماستر في علم اجتماع تنظيم وعمل، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، قسم علم الاجتماع، جامعة 8 ماي 1945 قالمة، 2019/2018، ص 16.

[3] أسماء زطال، حياة طازين بلحسن، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين إدارة الوقت، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في علوم التسيير، تخصص إدارة الأعمال، كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير، 2020/2019، ص57.

وتساعد المفكرة الإلكترونية على تحديد تفاصيل المواعيد، التذكير بالأشياء المطلوب إنجازها، تحديد أولويات مهمات، ومعلومات أخرى تلزم في عمل المدير، هذا ويمكن صاحب المفكرة الإلكترونية وصلها بالكمبيوتر المحمول الملائمة لعقد الاجتماعات.

- **البريد الالكتروني:** البريد الإلكتروني هو وسيلة لتسهيل عملية الاتصال في عدد كبير من الناس من خلال الانترنت، ويعد من أكثر وسائل الانترنت استخداما، وتشبه عملية البريد الالكتروني عملية البريد العادي، ففي كلتا الحالتين يكتب المرسل رسالة الى شخص آخر، وتعنون وترسل بالبريد الذي يقوم بتوزيع الرسائل الى الاشخاص المرسلة إليهم، ويتم في البريد الالكتروني تخزين الرسائل في صناديق بريد الكترونية في انتظار قراءتها وبعد قراءتها يستطيع المرسل حذفها أو الاحتفاظ بها او طباعتها، او تحويلها الى شخص أو اشخاص آخرين.

2. أثر استخدام الوسائل المادية على إدارة الوقت.

مثل الحاسوب، أجهزة الهاتف ذات المسجل الصوتي، الهاتف الجوال، آلات تصوير المستندات أجهزة الفلك والماسح الضوئي، كل جهاز من هذه الأجهزة إن أحسن استخدامه فإنه يفيد ويفعل عملية إدارة الوقت:[1]

- **الهاتف:** قد يجلب للمدير أنباء هامة، وآلة تصوير المستندات توفر تكرار الطبع والجهد الكتابي أثناء توزيع القرارات الهامة.
- **الأنترنت والبريد الالكتروني:** فإنه يساعد على تقريب المسافات وبالتالي تقليص الوقت.
- **الحاسب الآلي:** حيث يتسم الحاسب بإمكانية القيام بعدة أعمال بشكل سريع ودقيق أكثر مما يقوم به الموظف العادي.
- **وسائل الاتصالات:** هذه سلاح ذو حدين، فهي قد توفر الكثير من الوقت ولا تكون عائقاً لإدارة الوقت كالاتصالات الكثيرة الغير الضرورية، لذا توضح هذه الدراسة أهمية عنصر التخطيط وأهمية استخدام هذه الوسائل في إدارة الوقت لكن من غير إفراط ولا تفريط.

[1] شبيلة جودي، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على إدارة الوقت دراسة ميدانية للشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء والغاز، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر، 2019/2018 ص 07.

خلاصة الفصل:

إن التطور الحاصل في استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال له الأثر الكبير على العمليات الإدارية في المؤسسة بصفة عامة، لذلك فإن الاستخدام الجيد لهذه التقنيات من طرف المدراء والعاملين يمكن من استغلال الوقت استغلال جيد معتمدين في ذلك على كل من الهاتف والفاكس والأنترنت والحاسبات الآلية والمفكرة الإلكترونية وغيرها من الوسائل التقنية، مما ينعكس على أدائها وجناحها مقارنة بالمؤسسات الأخرى، فلقد أصبح جناح المؤسسات اليوم مرهونا مبدى قدرتها على امتلاك التكنولوجيا الحديثة الذي يعتبر بدوره مورد أساسي يدفع بالمؤسسة نحو التقدم والاستمرار والقيام بتحقيق أهدافها بأقل التكاليف وفي أسرع وقت ممكن، لذا ساهمت تكنولوجيا المعلومات والاتصال وبشكل ملحوظ في اختصار الجهد والوقت المستغرق في القيام بمختلف المهام في العمليات الإدارية في المؤسسة، إضافة إلى التقليل من التكاليف التي تتحملها المؤسسة من جمع البيانات ومعاجلتها.

الفصل الثالث:

دراسة حالة لمؤسسة اتصالات الجزائر

"فرع المدية"

مقدمة الفصل:

بعد ما تطرقنا في الفصل السابق إلى الجانب النظري وتحديد المفاهيم المتعلقة بكل من تكنولوجيا المعلومات والاتصال والإدارة الحديثة في المؤسسة، وسنحاول في هذا الفصل إسقاط موضوع البحث على مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية المدية، بهدف الإجابة على أسئلة الدراسة واختبار فرضياتها، بغية التعرف على مدى تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الإدارة الحديثة في المؤسسة محل الدراسة، وقد وقع اختيارنا على مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية المدية، كونها رائدة بمجال الاتصال ويقوم نشاطها على وفرة التكنولوجيا المتطورة ونظم معلومات حديثة، وتبني أساليب الإدارة الحديثة تكون نتاج جملة من العوامل أهمها تكنولوجيا المعلومات والاتصال سنحاول في هذا الفصل التعرف على مدى اعتماد مؤسسة اتصالات الجزائر فرع المدية على هاته التكنولوجيا في الإدارة الحديثة ولهذا قسمنا الفصل إلى ثلاثة مباحث وهي:

المبحث الأول: نظرة عامة عن مؤسسة اتصالات الجزائر.

المبحث الثاني: منهجية الدراسة.

المبحث الثالث: عرض نتائج الاستبيان وتحليله.

المبحث الأول: نظرة عامة عن مؤسسة اتصالات الجزائر.

تعتبر مؤسسة اتصالات الجزائر مؤسسة رائدة في سوق الاتصالات السلكية واللاسلكية بالجزائر والتي تشهد تطورا مذهلا في هذا المجال، حيث سنقوم من خلال هذا المبحث بالتعرف على هذه الأخيرة بداية من نشأتها وتعريفها وهياكلها وفروعها في المطلبين الأول والثاني، أما المطلب الثالث فسيكون مخصص للمديرية العملياتية لاتصالات الجزائر "فرع المدية".

المطلب الأول: مدخل تعريفي عن اتصالات الجزائر.

من أجل التعرف على مؤسسة اتصالات الجزائر سنقوم بإلقاء نظرة عن تاريخ نشأتها وتعريفها من خلال هذا المطلب.

أولا-نشأة اتصالات الجزائر.

نظرا للتطور المذهل الحاصل في تكنولوجيات الإعلام والاتصال، باشرت الدولة الجزائرية منذ سنة 1999 بإصلاحات عميقة في قطاع البريد والمواصلات، وقد تجسدت هذه الإصلاحات في سن قانون جديد للقطاع لإنهاء احتكار الدولة على نشاطات البريد والمواصلات ولهذا تم إنشاء سلطة ضبط مستقلة إداريا وماليا ومتعاملين، إحداهما تتكفل بالنشاطات البريدية والخدمات المالية البريدية متمثلة في مؤسسة بريد الجزائر، وثانيهما بالاتصالات متمثلة في اتصالات الجزائر.[1]

تأسست مؤسسة اتصالات الجزائر وفق القانون 03/2000 المؤرخ في 05 أوت 2000 المتعلق بإعادة هيكلة قطاع البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية، والذي كرس الفصل بين نشاطات البريد والاتصالات السلكية واللاسلكية، والمحدد للقواعد العامة للبريد والمواصلات، فضلا عن قرارات المجلس الوطني لمساهمات الدولة (CNPE) بتاريخ 01 مارس 2001 الذي نص على إنشاء مؤسسة عمومية اقتصادية أطلق عليها إسم " اتصالات الجزائر".[2]

تجسدت من خلال هذه المؤسسة ما يعرف اليوم بمجمع اتصالات الجزائر، وهي مؤسسة مواطنة عمومية اقتصادية تشرف على مراقبة وتنسيق وتنفيذ المشاريع في قطاع المواصلات

[1] أسماء حزي، أهمية تجميع الحسابات في المؤسسات الجزائرية "دراسة حالة مجمع اتصالات الجزائر"، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في العلوم التجارية، جامعة الجزائر 03، الجزائر، 2015/2014، ص 131.

[2] موقع www.algerietelecom.dz، تاريخ الاطلاع: 2024/03/10، على الساعة 14:52.

السلكية واللاسلكية، حيث كانت الانطلاقة الرسمية له في الفاتح من جانفي عام 2003 وأصبحت مؤسسة اتصالات الجزائر مستقلة في تسييرها على وزارة البريد ومصرة على إثبات وجودها في عالم لا ترحم فيه شراسة المنافسة والبقاء فيها للأجدر خاصة مع فتح سوق الاتصالات على المنافسة، وأصبحت اتصالات الجزائر مؤسسة فرعية تابعة لحافظة المجمع.[1]

ثانيا-التعريف بمؤسسة اتصالات الجزائر.

مؤسسة اتصالات الجزائر هي مؤسسة عمومية ملك للدولة بنسبة 100% تنشط بقطاع الاتصالات بدأت العمل فعليا في الفاتح من جانفي من سنة 2003، يقع مقرها الاجتماعي بالطريق رقم 05، الديار الخمس بالمحمدية الجزائر العاصمة، ولديها:[2]

1. رأسمال اجتماعي مقدر ب 50.000.000.000 دينار جزائري في بوابة نشأتها وأصبح حاليا يقدر ب 61.275.180.000 دينار جزائري.
2. رقم سجلها التجاري: B00180.8302
3. الرقم الجبائي: 000216.299033300049
4. بندها الضريبي: 16293838021
5. رقم التعريف الإحصائي: 00021622906569 36

وتهدف مؤسسة اتصالات الجزائر لتحقيق ثلاثة أهداف رئيسية سطرتها إدارة مجمع اتصالات الجزائر في برنامجها منذ البداية وهي:

- الجودة.
- الفعالية.
- نوعية الخدمات.

وسمحت هذه الأهداف التي سطرتها اتصالات الجزائر ببقائها في الزيادة وجعلها المتعامل رقم 01 في سوق اتصالات الجزائر، حيث تمثلت بعض نشاطاتها في تقديم خدمات الاتصال التي تسمح بنقل وتبادل الصوت، الرسائل المكتوبة والمعطيات الرقمية السمعية والبصرية.[3]

[1] معلومات خاصة بالمؤسسة.

[2] سارة حسني، بسمة مهدي، تمكين العاملين كمدخل لتحقيق الميزة التنافسية لمنظمة الأعمال "دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر بالمدية"، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في علوم التسيير، جامعة الدكتور يحي فارس، المدية، الجزائر، 2022/2021، ص 55، 56.

[3] نفس المرجع السابق.

المطلب الثاني: هياكل وفروع مجمع اتصالات الجزائر.

اكتسحت مؤسسة اتصالات الجزائر جميع ربوع الجزائر بفضل كثرة هياكلها وتنوع فروعها.

أولا-هياكل مجمع اتصالات الجزائر.

بالإضافة إلى كونها الرائدة في مجال الاتصالات في الجزائر، تعتبر اتصالات الجزائر من أكبر المؤسسات الوطنية تواجدا عبر كافة مناطق الوطن فهي تشمل كل شبر من الجزائر وذلك من خلال هيكلتها، فاتصالات الجزائر تعتمد في هيكلتها على منطق الشمولية أي إيصال منتوجها إلى أبعد نقطة من هذه البلاد. فاتصالات الجزائر تسيرها مديرية عامة مقرها العاصمة و12 مديرية إقليمية موجودة في (الجزائر، وهران، قسنطينة، سطيف، عنابة ورقلة، بشار الشلف، باتنة، تيزي وزو، البليدة، تلمسان) أين تم التقسيم حسب الأقاليم وتحتوي هذه المديريات الإقليمية على مديريات ولائية أين تتواجد اتصالات الجزائر في 48 ولاية بمديريات ولائية إضافة إلى مديريتين إضافيتين للعاصمة بمجموع 50 مديرية عبر التراب الوطني، من جهتها هذه المديريات الولائية تحتوي على وكالات تجارية ومراكز هاتفية.[1]

ثانيا-المؤسسات الفرعية التابعة لمجمع اتصالات الجزائر.

يمتلك مجمع اتصالات الجزائر ستة مؤسسات فرعية، تسهر هده المؤسسات وتعمل على تحسين الخدمة المقدمة للمواطن وتلبية كل حاجياته عبر كامل التراب الوطني والتي تتمثل في:[2]

1. **اتصالات الجزائر:** تنشط في مجال الأنترنت والهاتف الثابت.
2. **اتصالات الجزائر أوروبا:** تشرف على تسيير الكابل البحري "اورفال" و" ارفال".
3. **اتصالات الجزائر موبايل (موبيليس):** تنشط في مجال الهاتف النقال وخدمات الانترنيت.
4. **كومنتال:** تنشط في مجال إدارة فائض الالياف البصرية السوداء الشبكات البصرية الخاصة بالموردين.
5. **اتصالات الجزائر الفضائية:** تنشط في مجال شبكات الاتصال والانترنت عبر الساتل.

[1] أسماء حزي، مرجع سبق ذكره، ص 133.

[2] موقع www.algerietelecom.dz، تاريخ الاطلاع: 2024/3/13، على الساعة 21:33.

6. **الشركة الجزائرية لتكنولوجية الاعلام والاتصال صاتيكوم:** تقدم خدماتها في مجال الابتكار التكنولوجي أي التحكم في البيانات وأدارتها التواصل والاشراف عليها عن بعد.

المطلب الثالث: المديرية العملياتية لاتصالات الجزائر"فرع المدية".

سنتعرف من خلال هذا المطلب على المؤسسة قيد التربص وهي المديرية العملياتية لاتصالات الجزائر بالمدية، حيث سنتناول نشأتها ومقرها وهيكلها التنظيمي بالإضافة إلى المهام التي تقوم بها.

أولا-نشأة وموقع المديرية العملياتية لاتصالات الجزائر "فرع المدية".

بهدف التعرف على المؤسسة العملياتية لاتصالات الجزائر بالمدية، ارتأينا تقديم لمحة تاريخية بسيطة عن نشأتها وموقها.

1. نشأتها.

كانت الانطلاقة الرسمية للمديرية العملياتية لاتصالات الجزائر بالمدية في الفاتح من جانفي سنة 2003، وذلك بعد اصدار القرار رقم 12/15 يوم 11 نوفمبر 2002 الذي ينص على تنظيم المديرية العامة لاتصالات الجزائر عن طريق تأسيس المديريات العملياتية لاتصالات الجزائر عبر جميع ولايات الوطن من بينها ولاية المدية، وقد كانت تسمى في بداية 2003 بالوحدة العملية للاتصالات إلى غاية جوان2021، أين تم تغيير الاسم من وحدة عملية إلى المديرية العملياتية لاتصالات الجزائر.[1]

2. موقعها الجغرافي.

تقع المديرية العملياتية لاتصالات الجزائر ACTEL بمنطقة القطب الحظري، ولاية المدية. يجاورها من اليمين جامعة الدكتور يحي فارس، أما من اليسار فهي مجاورة للعديد من المديريات منها: مديرية الصحة، مديرية البيئة، مديرية التجارة، مديرية الأشغال العمومية، مديرية التكوين والتعليم المهنيين، مديرية الطاقة، مديرية السياحة...الخ.

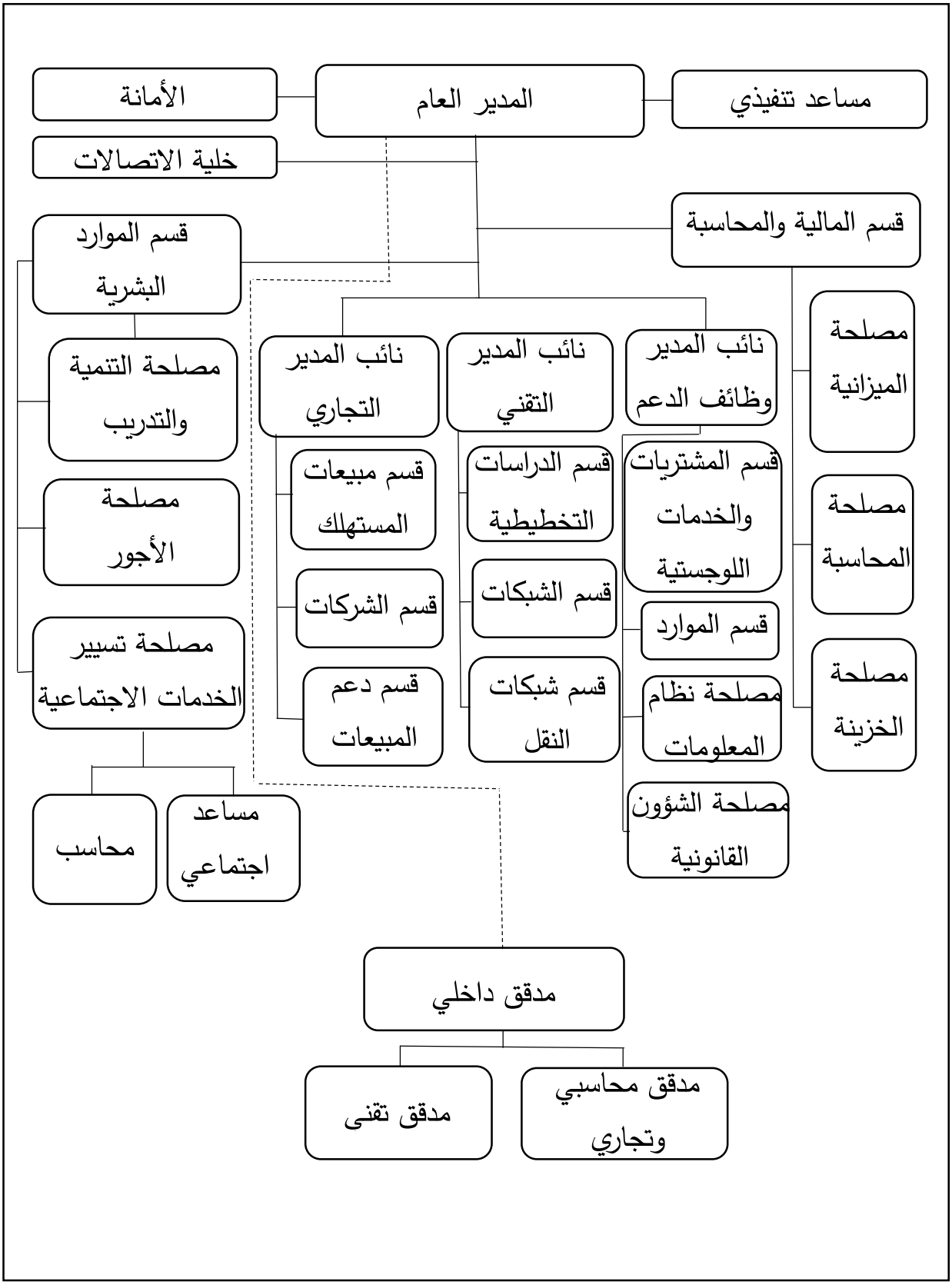
ثانيا-الهيكل التنظيمي للمؤسسة.

يمكننا توضيح الهيكل التنظيمي للمديرية العملياتية لاتصالات الجزائر "فرع المدية" من خلال المخطط التالي:[2]

[1] معلومات من مديرة قسم التسويق بالمؤسسة.

[2] معلومات مقدمة من طرف قسم الموارد البشرية.

الشكل رقم (03-02): الهيكل التنظيمي لمؤسسة اتصالات الجزائر فرع المدية.



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على معلومات المؤسسة.

من خلال مخطط الهيكل التنظيمي للمؤسسة يمكننا توضيحه بشكل وجيز كما يلي:

1. **المدير العام:** هو من يترأس المديرية العملية بالمدية وله مساعدين لهم مكتب خاص بهم، كما له نائبين يترأسون مصالح مختلفة وهم:

- **نائب المدير التجاري:** يترأس قسم مبيعات المستهلك التي تهتم بمختلف العمليات الخاصة ببيع الخدمات الموجودة للهاتف النقال والأنترنت وإيصالها إلى الزبائن، وقسم الشركات بالإضافة إلى قسم دعم المبيعات.
- **نائب المدير التقني:** وهو المسؤول عن قسم الدراسات التخطيطية التي تقوم بمختلف العمليات المتعلقة بتحديد ودراسة أماكن لربط شبكات انترنت جديدة وشبكات جديدة للهاتف، قسم الشبكات مكلف بربط شبكات الأنترنت وقسم شبكات النقل مكلفة بعمليات تصليح بشكات الأنترنت.
- **نائب المدير وظائف الدعم:** يترأس كل من قسم المشتريات التي تتعلق بكل المعطيات المرتبطة بالشراء التي تقوم بها المؤسسة من أدوات ووسائل وغيرها والخدمات اللوجستية قسم الموارد وتهتم هذه المصلحة بتوفير الإمداد اللازم لباقي المصالح على مستوى المديرية بالوسائل والتجهيزات اللازمة كالتدعيم بالسيارات الحواسيب...الخ للقيام بمهامهم على أكمل وجه.

كما يترأس أيضا مصلحة نظام المعلومات ومصلحة الشؤون القانونية.

2. **مساعد تنفيذي:** يعتبر الشخص المسؤول والمكلف بتقديم الملفات والمعلومات الخاصة بكل العمليات التي تحدث على مستوى المؤسسة داخليا إلى المدير العام.
3. **الأمانة:** تقوم بالإشراف على وحدات الأمانة العامة وتنسيق أنشطتها وأعمالها، وتقديم الدعم والمساندة الإدارية والفنية.
4. **خلية الاتصالات:** تعمل على ضمان عملية تواصلية داخلية وخارجية ناجحة.
5. **قسم الموارد البشرية:** يتكون من ثلاث مصالح وهي:

- **مصلحة التنمية والتدريب:** تهتم هذه المصلحة بعمليات تدريب وتكوين العاملين ورسكلتهم بما يتماشى ومتطلبات السوق وهذا بهدف ضمان تقديم خدمات ذات جودة عالية.

- **مصلحة الأجور:** تقوم أنظمة الأجور بحساب وتوزيع أجور ورواتب الموظفين ومكافآتهم وخصوماتهم.
- **مصلحة تسيير الخدمات الاجتماعية:** مكلفة بالإجراءات الخاصة بعمليات التوظيف وكذا توفير الجو الملائم للعمال وكل ما يحتاجونه من الناحية الإدارية.

6. **قسم المالية والمحاسبة:** وينقسم إلى:

- **مصلحة الميزانية:** تهتم هذه المصلحة بإعداد الميزانية العامة للمؤسسة وتقديم تقديرات عن مشاريع معينة كربط شبكات الاتصال.
- **مصلحة المحاسبة:** مكلفة بمراجعة كل العمليات المالية التي تقوم بها المؤسسة وكذا مراجعة المحاسبة العامة لها.
- **مصلحة الخزينة:** تهتم هذه الأخيرة بعمليات الدفع النقدي أي تسديد مبالغ العمليات التي يقوم بها المحاسب في المؤسسة.

7. **مدقق داخلي:** تمتلك المؤسسة مدققين داخليين تابعين للمدير العام مباشرة وهما:

- **مدقق محاسبي وتجاري:** وهو مكلف بمراقبة وتدقيق كل العمليات المالية والتجارية في داخل المؤسسة.
- **مدقق تقني:** وهو مكلف بمراقبة ومراجعة كل الأنشطة التقنية على المستوى الداخلي للمؤسسة.

المبحث الثاني: منهجية الدراسة.

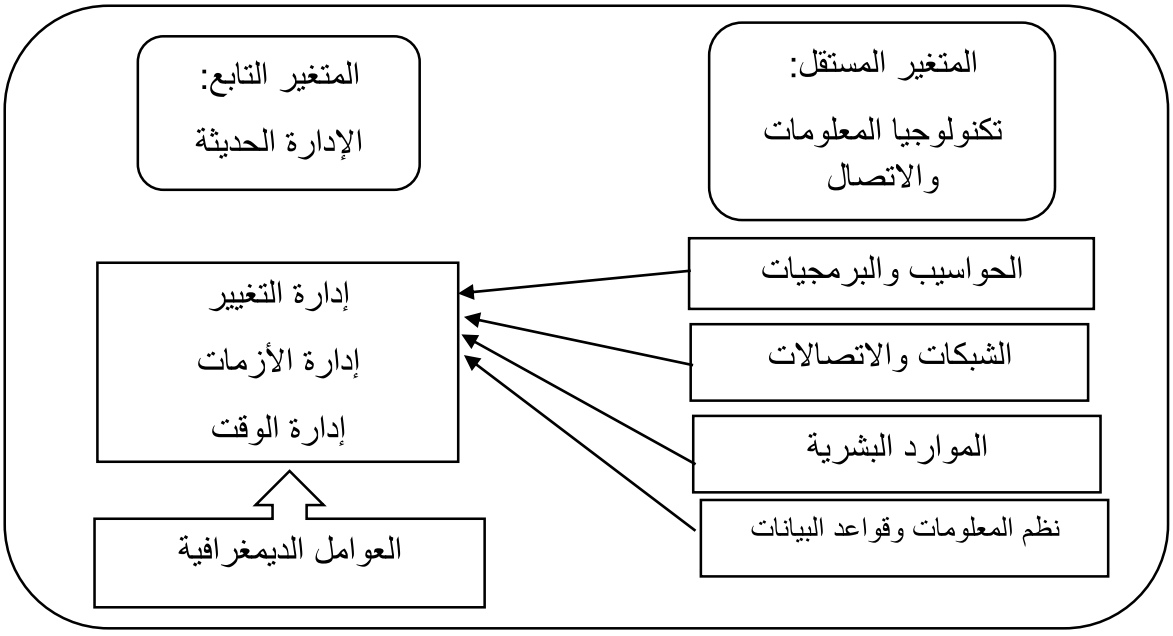
خصصنا هذا المبحث للجزء التطبيقي من الدراسة، وذلك من خلال عرض نتائج الاستبيان وتحليلها، حيث تطرقنا الى طريقة اعداد الاستبيان ومن ثم قياس درجة ثبات أداة الدراسة والتعرف على الخصائص الشخصية لأفراد عينة الدراسة.

المطلب الأول: تخطيط وتصميم الدراسة.

سنتطرق في هذا المطلب الى نموذج ومجتمع عينة الدراسة، وكذا أسلوب جمع البيانات الأولية.

أولا-نموذج الدراسة.

قمنا في هذه الدراسة بتقسيمها الى متغيرات مستقلة ومتغيرات تابعة، حيث ان المتغير المستقل يمثل تكنولوجيا المعلومات والاتصال، فيما يخص المتغير التابع يمثل الإدارة الحديثة كما هو موضح في المخطط التالي:



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على موضوع الدراسة.

ثانيا-مجتمع وعينة الدراسة.

بهدف دراسة تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأثرها على الإدارة الحديثة، تم اختبار مجتمع الدراسة من عمال مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية المدية، بحيث تتكون العينة من 50 عامل تم اختيارهم عشوائيا من أصل300 عامل في المؤسسة، وذلك نظرا لمحدودية الوقت المخصص لإعداد المذكرة.

ثالثا-أسلوب جمع البيانات الأولية.

تم الاعتماد في هذه الدراسة على طريقة الاستقصاء في جمع البيانات الأولية نظرا لانتشار تطبيقها واستعمالها الواسع وفعاليتها وتم تصميم الاستبيان وتقسيمه الى قسمين كما يلي:

- بيانات خاصة حول الموظف تتكون من 05 أسئلة.
- بيانات متغيري الدراسة ككل، تكنولوجيا المعلومات والاتصال والإدارة الحديثة تتكون من 33 سؤال.

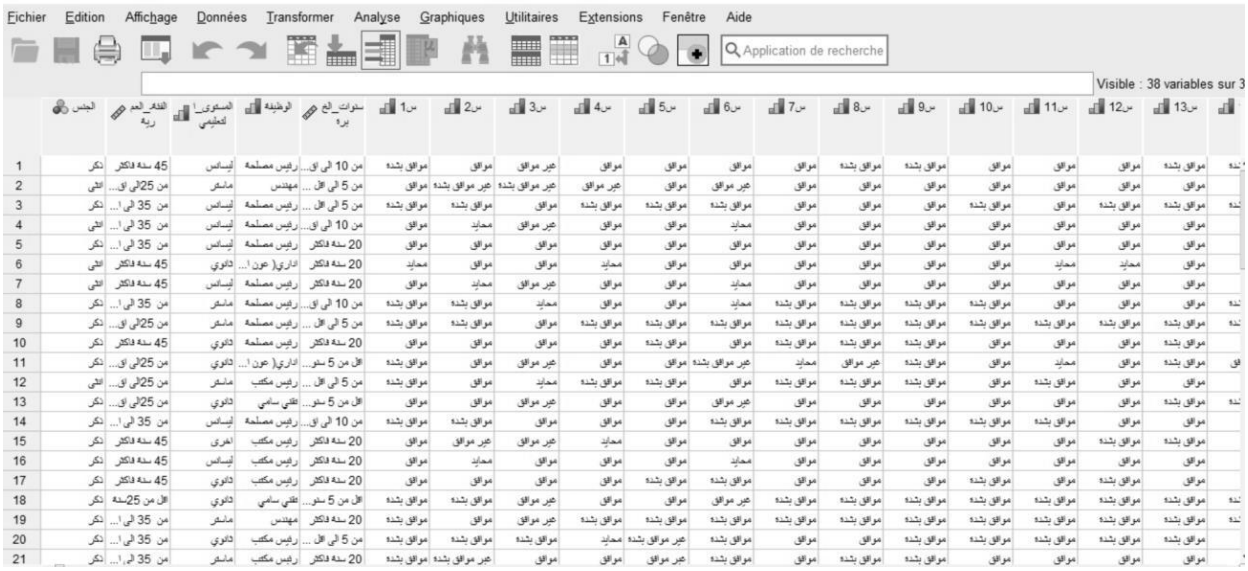
المطلب الثاني: الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة.

أولا-أساليب تحليل البيانات.

تم الاستعانة ببرنامج SPSS 22 في عملية تفريغ البيانات ومعالجتها وأيضا في الرسومات البيانية المختلفة، حيث اشتملت على الأساليب الإحصائية التالية:

- معدل " الفا كرو نباخ " من أجل ثبات أداة الدراسة.
- التكرارات والنسبة المئوية من أجل عرض خصائص العينة ومعرفة مدى موافقة افرادها على عبارات الاستبيان.
- المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمعرفة اتجاهات افراد العينة.
- نموذج الانحدار لاختبار تأثير المتغير المستقل على المتغير والتابع.
- قياس الاتساق الداخلي.

الشكل رقم (03-03): نافذة برنامج " spss 22"



المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على معطيات الـ spss

ثانيا-إعداد وتنفيذ الاستبيان.

تم تنفيذ الاستبيان انطلاقا من تقديم الاستمارات لعمال مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية المدية، مع المقابلات الشخصية في المؤسسة، وقد كان حجم العينة مقدر بـ (50) استبانة موزعة على عينة الدراسة، وقد تم استرجاع (39) استبيان أي ما يعادل 78% وبلغ عدد الاستبيانات التي لم تسترجع بـ 22%، الجدول التالي يوضح توزيع عينة الدراسة:

الجدول رقم (03-01): توزيع الاستبيانات على عينة الدراسة.

الاستبيانات	الموزعة	المسترجعة	غير مسترجعة	النهائي
العدد	50	39	11	%28
النسبة %	100%	78%	22%	56%

المصدر: من اعداد الطالبتين.

ثالثا-مضمون الاستبيان.

بناء على مشكلة الدراسة وأهدافها، قمنا بتصميم الاستبيان طبقا للمحاور الأساسية، وتم تقسيمه الى جزئين كالآتي:

- **الجزء الأول:** يتعلق بالبيانات الشخصية لعينة الدراسة المتعلقة بالمعلومات الديمغرافية والوظيفية عن افراد البحث وهي (الجنس، المستوى التعليمي، الوظيفة، الخبرة، السن).

- **الجزء الثاني:** يتضمن المتغيرات المستقلة الخاصة بتكنولوجيا المعلومات والاتصال وتشمل 04 ابعاد متمثلة في (الحواسيب والبرمجيات، الشبكات والاتصالات، الموارد البشرية، نظم المعلومات وقواعد البيانات).
- **الجزء الثالث:** يتضمن المتغير الأساسي للدراسة (التابع) الخاص بالإدارة الحديثة وتشمل 13 سؤال.

تم اعداد الأسئلة على أساس مقياس سلم " ليكارت الخماسي" الذي يحتمل 05 إجابات كما موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم (03-02): درجات سلم ليكارت.

غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
01	02	03	04	05

المصدر: من اعداد الطالبتين.

المطلب الثالث: صدق وثبات أداة الدراسة.

أولا-الصدق الظاهري للاستبيان.

مر الاستبيان على عدة مراحل حيث تم اعداد قائمة الأساتذة وبعد ذلك تحكيمها لدى بعض الأساتذة من أهل الاختصاص، ومن ثم مراجعتها وتصحيحها، بعد ذلك تم إعادة صياغة قائمة الأسئلة من جديد بناء على الملاحظات السابقة حتى أصبحت في شكلها الحالي.

الجدول رقم : (03-03) قائمة الأساتذة المحكمين للاستبيان.

الاسم واللقب	الرتبة	الجامعة
معوشي عماد	أستاذ تعليم عالي	جامعة يحي فارس-المدية-
العيداني حبيبة	أستاذ محاضر (أ)	جامعة يحي فارس-المدية-
زرواطي محمد	أستاذ مساعد (أ)	جامعة يحي فارس-المدية-

المصدر: من اعداد الطالبتين.

ثانيا-الاتساق الداخلي لعبارات ابعاد محور تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

لتحديد مختلف النتائج المتعلقة بدرجة الارتباط ودرجة المعنوية بين العبارات وأبعاد محور تكنولوجيا المعلومات والاتصال، اعتمدت الدراسة على معامل سيبرمان(Spearman)، لقياس قيمة الارتباط بين كل عبارة من عبارات المكونة لعبارات ابعاد المحور.

1. الاتساق الداخلي لبعد الحواسيب والبرمجيات.

اعتمدنا في دراستنا على معامل الارتباط Spearman لتحديد مختلف النتائج المتعلقة بدرجة الارتباط ودرجة المعنوية بين العبارات وبعد الحواسيب والبرمجيات، كما يبينه الجدول الآتي:

الجدول رقم (03-04): اختبار الاتساق الداخلي لعبارات بعد الحواسيب والبرمجيات.

الرقم	العبارات	معامل الارتباط	القيمة الاحتمالية
	بعد الحواسيب والبرمجيات	1	-
01	يحتوي مكتبك على حاسوب واحد على الأقل.	0.569**	0.000
02	يتم تحديث أجهزة الحاسوب بصورة دورية في المؤسسة على الأقل 03 سنوات.	0.755**	0,000
03	توفر المؤسسة حاسوب محمول شخصي لكل عامل لتسهيل العمل عن بعد.	0.546**	0.000
04	تحرص المؤسسة على امتلاك أحدث البرمجيات المتوفرة في السوق.	0.777**	0.000
05	تقوم المؤسسة بتحيين البرمجيات المستخدمة لضمان سرعة وجودة تقديم الخدمة.	0.734**	0.000

المصدر: من اعداد الطالبتين بناء على معطيات الـspss.

يشير الجدول رقم (03-04): أن قيمة معامل الارتباط لعبارات البعد محصورة بين (0.755) (0.777) ذات دلالة إحصائية (0.000) ما يدل على وجود ارتباط جيد وقوي بين العبارات ويعد الحواسيب والبرمجيات.

2. الاتساق الداخلي لبعد الشبكات والاتصالات.

بالاعتماد على معامل الارتباط Spearman لتحديد مختلف النتائج المتعلقة بدرجة الارتباط ودرجة المعنوية بين العبارات وبعد الشبكات والاتصالات، كما يوضحه الجدول الآتي:

الجدول رقم (03-05): اختبار الاتساق الداخلي لعبارات الشبكات والاتصالات.

الرقم	العبارات	معامل الارتباط	القيمة الحالية
	بعد الشبكات والاتصالات	1	-
06	تزود المؤسسة جميع المكاتب انترنت ذات تدفق عالي لتسري الخدمة.	0.745**	0.000
07	ترتبط جميع فروع المؤسسة بشبكة واحدة داخلية (الأنترانت) لنقل البيانات وتبادل المعلومات الخاصة بالمؤسسة بسرية تامة.	0.797**	0.000
08	تستخدم المؤسسة البريد الالكتروني لتبادل المعلومات.	0.813**	0.000
09	تعتمد المؤسسة على أساليب متطورة في عملية الاتصال الداخلي والخارجي (الهاتف، الفاكس، الانترنت.....الخ).	0.773**	0.000
10	توفر المؤسسة وسائل اتصال حديثة تربطها بالعملاء (الموقع الالكتروني، صفحات موقع التواصل الاجتماعي، الهاتف).	0.751**	0.000

المصدر: من اعداد الطالبتين بناء على معطيات الـspss.

يشير الجدول رقم (03-05): أن قيمة معامل الارتباط لعبارات البعد محصورة بين (0.751) (0.813) ذات دلالة إحصائية (0.000) ما يدل على وجود ارتباط قوي بين العبارات وبعد الشبكات والاتصالات.

3. الاتساق الداخلي لبعد الموارد البشرية.

بالاعتماد على معامل الارتباط Spearman لتحديد مختلف النتائج المتعلقة بدرجة الارتباط ودرجة المعنوية بين العبارات وبعد الموارد البشرية، كما يوضحه الجدول الآتي:

الجدول رقم (03-06): اختبار الاتساق الداخلي لعبارات الموارد البشرية.

الرقم	العبارات	معامل الارتباط	القيمة الاحتمالية
	بعد الموارد البشرية	**1**	–
11	تستقطب المؤسسة أصحاب الاختصاص في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال (مهندسين، مبرمجين، مصممي النظم...الخ)	0.767**	0.000
12	تحرص المؤسسة على توظيف افراد مؤهلين علميا وعمليا في استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال.	0.794**	0.000
13	تقدم المؤسسة دورات تدريبية لفائدتك عن كل ما جديد فيما يخص تكنولوجيا المعلومات والاتصال.	0.788**	0.000
14	يسهل عليك التعامل مع أجهزة الحاسوب والتكنولوجيا الحديثة بصورة سلسة وسهلة.	0.788**	0.000

المصدر: من اعداد الطالبتين بناء على معطيات الـspss.

يشير الجدول رقم (03-06): أن قيمة معامل الارتباط لعبارات البعد محصورة بين (0.767) (0.794) ذات دلالة إحصائية (0.000) ما يدل على وجود ارتباط قوي بين العبارات وبعد الموارد البشرية.

4. الاتساق الداخلي لبعد نظم المعلومات وقواعد البيانات.

بالاعتماد على معامل الارتباط Spearman لتحديد مختلف النتائج المتعلقة بدرجة الارتباط ودرجة المعنوية بين العبارات وبعد نظم المعلومات وقواعد البيانات كما يوضحه الجدول الآتي:

الجدول رقم (03-07): اختبار الاتساق الداخلي لعبارات نظم المعلومات وقواعد البيانات.

الرقم	العبارات	معامل الارتباط	القيمة الاحتمالية
	بعد نظم المعلومات وقواعد البيانات	1	-
15	تساهم كفرد من المؤسسة بتوفير المعلومات التي تصب في خدمة المؤسسة.	0.587**	0.000
16	تقوم بترتيب المعلومات الخاصة بعملك في ملفات خاصة لتسهيل الرجوع اليها في وقت الحاجة.	0.775**	0.000
17	يتم الحصول على معلومات اللازمة بمعالجة البيانات وفرزها وتخزينها.	0.835**	0.000
18	تخزن المعلومات الخاصة بالمؤسسة في أجهزة الحاسوب (قواعد البيانات).	0.783**	0.000
19	تستعمل المعلومات المخزنة كبيانات لتوليد معلومات جديدة.	0.797**	0.000

المصدر: من اعداد الطالبتين بناء على معطيات الspss .

يشير الجدول رقم (03-07): أن قيمة معامل الارتباط لعبارات البعد محصورة بين (0.587) (0.835) ذات دلالة إحصائية (0.000) ما يدل على وجود ارتباط قوي بين العبارات وبعد نظم المعلومات وقواعد البيانات.

ثالثا-الاتساق الداخلي لعبارات ابعاد محور الإدارة الحديثة.

لتحديد مختلف النتائج المتعلقة بدرجة الارتباط ودرجة المعنوية بين العبارات وأبعاد محور الإدارة الحديثة، اعتمدت الدراسة على معامل سيبرمان(Spearman)، لقياس قيمة الارتباط بين كل عبارة من عبارات المكونة لعبارات ابعاد المحور.

الجدول رقم (03-08): اختبار الاتساق الداخلي لعبارات المحور الإدارة الحديثة.

الرقم	العبارات	معامل الارتباط	القيمة الاحتمالية
20	تتمكن من ادلاء رأيك او إعطاء معلومات متوفرة لديك للإدارة بكل اريحية.	0.664**	0.000
21	تساعدك وسائل التواصل الحديثة على التواصل مع المدير عند الحاجة في حال غيابه عن المؤسسة.	0.553**	0.000
22	يتواصل المدير معك ومع باقي الموظفين بشكل مستمر.	0.619**	0.000
23	تقوم بكونك فرد من المؤسسة بإعطاء أفكار للتطوير والابتكار في الطرق الإدارية.	0.619**	0.000
24	تساهم وتساعد في إحداث التغير في المؤسسة في حال وجوبه (مثلا تغير طرق العمل وتبني وسائل جديدة).	0.669**	0.000
25	تستخدم مؤسستك أساليب حديثة في إدارة الأداء مثل تحديد أهداف ونتائج رئيسية يجب الوصول اليها او تقسيم الأداء المستمر.	0.638**	0.000
26	تشجع مؤسستك على التعلم المستمر وتطوير مهاراتك التي تسمح بزيادة جودة الخدمة.	0.803**	0.000
27	تمنحك المؤسسة تحفيزات مادية حديثة (لوحات رقمية جهاز حاسوب هاتف نقال.... الخ للمساعدة على تعلم الاستعمال الأمثل لها).	0.729**	0.000
28	تستخدم آلة مسح البصمات لمراقبة دخول وخروج العمال في الوقت المحدد.	0.678**	0.000
29	تحترم أوقات العمل وتحرك على أداء الاعمال المفروضة عليك يوميا دون رقابة مديريك (الرقابة الذاتية).	0.545**	0.000
30	يوجد فريق أزمات متخصص في حل الصراعات الداخلية والخارجية في مؤسستك.	0.592**	0.000
31	يتم التنبؤ بالأزمات قبل حدوثها باستعمال التكنولوجيا الحديثة للتنبؤ والبرمجيات المختصة في الإنذار بوجود ازمة.	0.664**	0.000
32	تستخدم البرمجيات والتطبيقات الخاصة بحل الازمات في المؤسسة (مثل مختص لتسديد الأجور في حال وجود عطب في الدفع).	0.701**	0.000
33	تركز مؤسستك على تحقيق التوازن بين العمال والحياة الشخصية مثل تنظيم رحلات عائلية، منح بطاقات للدخول الى منتجعات الصيفية.....الخ).	0.663**	0.000

المصدر: من اعداد الطالبتين بناء على معطيات الـspss.

يشير الجدول رقم (03-08): أن قيمة معامل الارتباط لعبارات البعد محصورة بين (0.545) (0.803) ذات دلالة إحصائية (0.000) ما يدل على وجود ارتباط قوي بين العبارات وابعاد الإدارة الحديثة.

رابعا-الصدق البنائي لأداة الدراسة.

اعتمدنا في دراستنا على حساب معاملات الارتباط بين المحاور مع بعضها البعض للتحقق من الصدق البنائي لاستبيان، وبين كل محور والدرجة الكلية لاستبيان.

الجدول رقم (03-09): اختبار الصدق البنائي للمحاور والدرجة الكلية لاستبيان.

المحاور		تكنولوجيا المعلومات والاتصال	الإدارة الحديثة	الدرجة الكلية
تكنولوجيا المعلومات والاتصال	الارتباط	1	0.707**	0.931**
	الدلالة	-	0.000	0.000
الإدارة الحديثة	الارتباط	0.707**	1	0.908**
	الدلالة	0.000	-	0.000

المصدر: من اعداد الطالبتين بناء على معطيات الـspss .

يشير الجدول (03-09) أن معامل الارتباط بين المحاور مع بعضها والدرجة الكلية للاستبيان عند مستوى معنوية (0.01) وهذا ما يثبت الصدق البنائي لأداة الدراسة.

خامسا-ثبات أداة الدراسة.

من أشهر مقاييس الثبات الداخلي مقياس آلفا كرو نباخ (Alpha Cronbach's Coefficient) للتأكد من موثوقية أداة القياس المستخدمة، بعد قيامنا بتطبيق ذلك على متغيرات الدراسة (من السؤال الأول الى السؤال 33) بواسطة برنامج spss تم الحصول على النتائج الآتية:

الجدول رقم (03-10): نتائج اختبار آلفا كرو نباخ لمتغيرات الدراسة.

المتغير	عدد العبارات	آلفا كرو نباخ
مجموع عبارات الاستبيان	39	0.951

المصدر: من اعداد الطالبتين.

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ ان معامل الفا كرو نباخ يساوي 0.951 اذ انها تجاوز الحد الأدنى، مما يعني إمكانية الاعتماد على الاستبيان في قياس المتغيرات المدروسة نظرا

لقدرته على إعطاء نتائج متوافقة، وبالتالي نقول أداة الدراسة تمتاز بثبات عالي مع إمكانية تعميم نتائج الاستبيان على كل مجتمع العينة.

المبحث الثالث: عرض نتائج الاستبيان وتحليله.

سنتطرق في هذا المبحث الى المتغيرات الديمغرافية المتعلقة بموضوع البحث، والمتمثلة في البيانات الشخصية لعمال مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية المدية، بالإضافة الى اجراء إحصاءات وصفية لعبارات الاستبيان وكذا اختبار فرضيات الدراسة.

المطلب الأول: التحليل الوصفي لمتغيرات البيانات الشخصية.

سنتناول من خلال هذا المطلب التحليل الوصفي للبيانات الشخصية الذي يشكل الجزء الأول من الاستبيان.

أولا-خصائص عينة الدراسة.

1. **المعلومات الشخصية:**

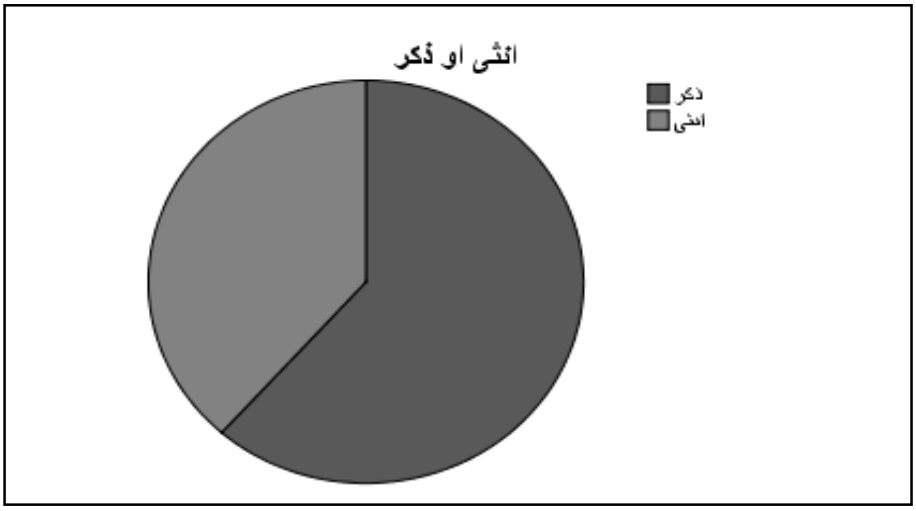
- **الجنس:** من مجموع 39 استمارة تم معالجتها، استخرجنا الجدول الآتي:

الجدول رقم (03-11): تكرارات افراد العينة حسب الجنس.

الجنس	التكرار	النسبة
ذكر	24	% 61.5
انثى	15	%38.5
المجموع	39	%100

المصدر: من اعدد الطالبتين بناء على معطيات الـ spss.

الشكل رقم(03-04): تمثيل افراد العينة حسب الجنس.



المصدر: من اعداد الطالبتين بناء على معطيات الـ .spss.

من خلال الجدول والشكل أعلاه نجد أن جنس الذكور ساهم بشكل كبير جدا في تشكيل افراد العينة الإحصائية بنسبة 61.5%، بينما فئة الإناث تقدر نسبتهم في العينة% 38.5 أي نسبة الذكور أكبر من نسبة الاناث وهذا يعود لطبيعة المؤسسة التي أجريت فيها الدراسة والى عشوائية العينة، ففئة الذكور تبقى مسيطرة الى حد ما على هذا المجال في العمل ومنه نستنتج ان عمال مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية المدية جلهم من جنس الذكور.

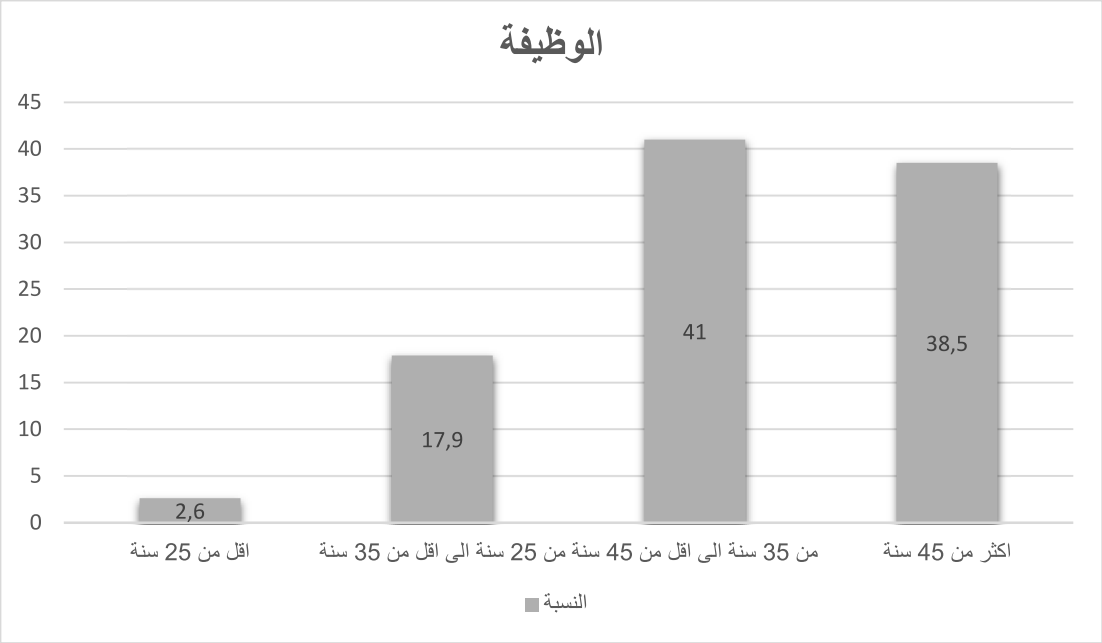
- **السن:** من مجموع 39 استمارة تم معالجتها، استخرجنا الجدول الآتي:

الجدول رقم (03-12): تكرارات افراد العينة حسب متغير العمر.

السن	التكرار	النسبة
أقل من 25 سنة	01	2.6%
من 25 سنة الى أقل من 35 سنة.	07	17.9%
من 35 سنة الى أقل من 45 سنة.	16	%41
أكثر من 45 سنة.	15	%38.5
المجموع	39	%100

المصدر: من اعداد الطالبتين بناء على معطيات الـspss.

الشكل رقم (03-05): تمثيل افراد العينة حسب الوظيفة.



المصدر: من اعداد الطالبتين بناء على معطيات spss.

من خلال الجدول والشكل أعلاه نجد ان الفئة العمرية الأكثر تعاملا مع العينة الإحصائية هي الفئة العمرية الذين أعمارهم من 35 سنة الى اقل من 45 سنة، وذلك بنسبة 41% وتليها كل من فئة العمال أكثر من 45 سنة بنسبة 38.5%، وتليها كل من فئة العمال من 25 سنة الى اقل من 35 سنة بنسبة 17.9%، بينما الفئة الأقل من 25 سنة جاءت بنسبة 2.6 %، وهذا راجع الى ان اغلب العينة الإحصائية التي استجوابهم في فئة الكهول، يدل على ان المؤسسة تعتمد على هذه الفئة على تأدية المهام خلال هذه الفترة من السن.

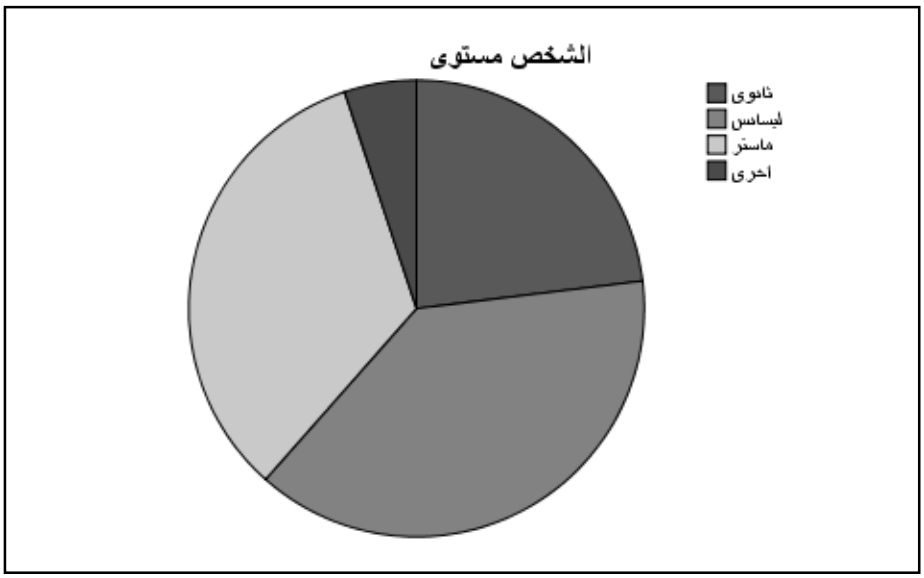
- **المستوى التعليمي:** من مجموع 39 استمارة تم معالجتها، استخرجنا الجدول الآتي:

الجدول رقم (03-13): تكرارات افراد العينة حسب متغير مستوى التعليمي.

المستوى التعليمي	التكرار	النسبة
ثانوي	09	%23.1
ليسانس	15	%38.5
ماستر	13	%33.3
أخرى	02	%5.1
المجموع	39	%100

المصدر: من اعداد الطالبتين.

الشكل رقم (03-06): تمثيل افراد العينة حسب المستوى التعليمي.



المصدر: من اعداد الطالبتين بناء على معطيات الـSpss.

من خلال الجدول والشكل أعلاه نلاحظ ان المستوى التعليمي الذي غلب على افراد العينة الإحصائية هو مستوى" ليسانس " بنسبة 38.5% ، متقاربة مع المستويات الأخرى تليها فئة الماستر بنسبة 33.3% ، وتليها فئة الثانوي بنسبة 23.1% ، بينما النسبة الأقل فتمثلت في الافراد الذين لديهم مستوى اعلى أي الدراسات العليا بنسبة 5.1 % وبالتالي معظم افراد العينة ذو مستوى و من حملة الشهادات، هذا ما يفيد دراستنا فهذه الفئة تكون اكثر فهما وموضوعية لإظهار واقع مؤسساتهم، ويمكن تفسير هذه النتائج بأن مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية المدية لديها متخصصين في مجال عملها ولا تقبل بالكفاءات الضعيفة والمتدنية.

- **الوظيفة:** من مجموع 39 استمارة تم معالجتها، استخرجنا الجدول الاتي:

الجدول رقم (03-14): تكرارات افراد العينة حسب الوظيفة.

الوظيفة	التكرار	النسبة
تقني سامي	03	%7.7
اداري (عون مكتب، متصرف)	06	%15.4
مهندس	02	%5.1
رئيس مكتب	11	%28.2
رئيس مصلحة	17	%43.6
المجموع	39	%100

المصدر: من اعداد الطالبتين بناء على معطيات الـspss .

الشكل رقم (03-07): تمثيل افراد العينة حسب الوظيفة.



المصدر: من اعداد الطالبتين بناء على معطيات الـspss.

من خلال الجدول و الشكل أعلاه نجد ان فئة رئيس مصلحة احتلت المرتبة الأولى في تشكيل افراد العينة الإحصائية، بحيث بلغ عددهم 17 إطار، اذ تمثل بنسبة 43.6% من الحجم الإجمالي للعينة، تليها فئة رئيس مكتب بحيث بلغ عددهم 11 عون أي بنسبة 28.2%، بينما فئة الإداريين المتمثلة في الأعوان الإدارية و المتصرفين بلغ عددهم 03 إطارات أي بنسبة 7.7%، بحيث جاءت الفئة الأخيرة هي فئة المهندسين حيث بلغ عددهم

02 بنسبة 5.1%، وهذا يدل على وجود مستوى اكاديمي عال ضمن مستويات الإدارة المختلفة لمؤسسة اتصالات الجزائر بولاية المدية.

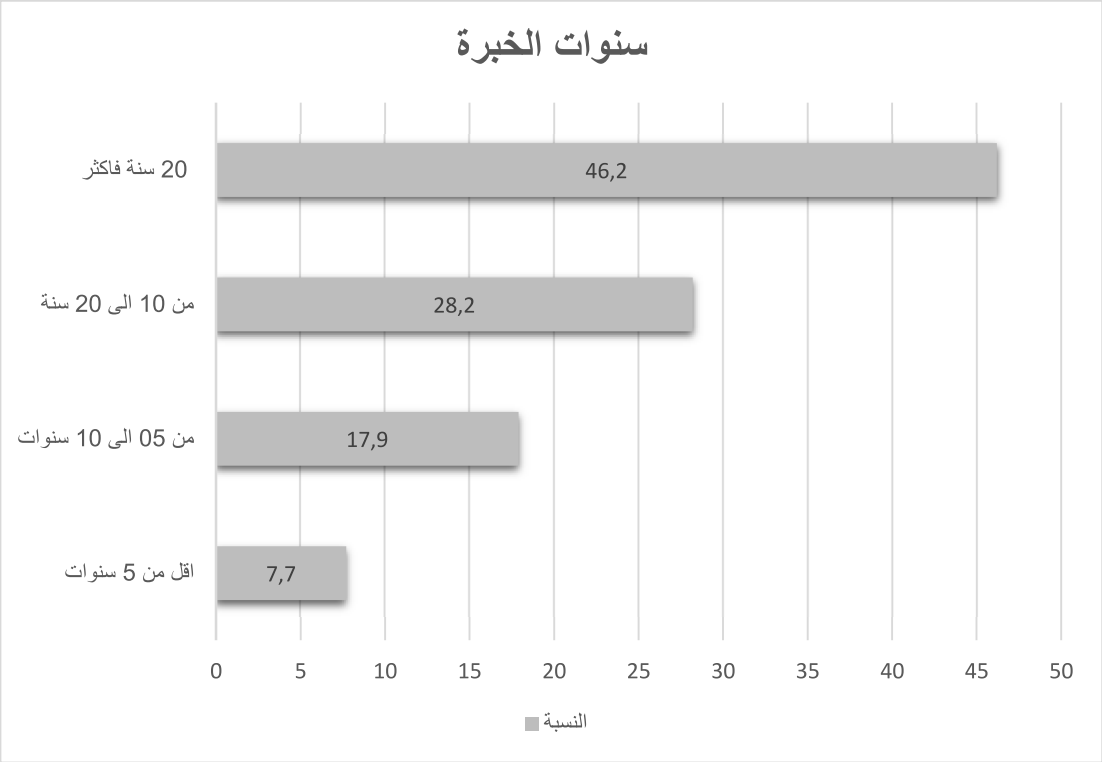
- **عدد سنوات الخبرة:** من مجموع 39 استمارة تم معالجتها، استخرجنا الجدول التالي:

الجدول رقم (03-15): تكرارات افراد العينة حسب عدد سنوات الخبرة.

سنوات الخبرة	التكرار	النسبة
اقل من 05 سنوات	03	%7.7
من 05 الى 10 سنوات	07	%17.9
من 11 الى 20 سنة	11	%28.2
20 سنة فأكثر	18	%46.2
المجموع	39	100%

المصدر: من اعداد الطالبتين بناء على معطيات الـSpss .

الشكل رقم (03-08): تمثيل افراد العينة حسب سنوات الخبرة.



المصدر: من اعداد الطالبتين بناء على معطيات الـspss.

من الجدول والشكل أعلاه، نجد ان الفئة الغالبة لأفراد العينة الإحصائية تتراوح مدة خبرتهم من 20 سنة فأكثر، اذ تمثل بنسبة 46.2% من مجموع الافراد، في حين نجد الذين تتراوح مدة خبرتهم من 10 الى 20 سنة بنسبة 28.2%، اما الفئة التي تليها من 05 الى 10 سنوات بنسبة 17.9%، تليها الفئة الأخيرة اقل من 05 سنوات جاءت بنسبة 7.7% وبالتالي نستنتج ان جل العاملين ذو الخبرة 20 سنة فأكثر يتمتعون بخبرات سنوات عملية جيدة.

يمكن استنتاجه من الجداول السابقة للمعلومات الشخصية عن العمال هو ان جنس الذكور يحتل المرتبة الأولى في الفئة العمرية أكثر من 45 سنة فأكثر، الذين لديهم مستوى جامعي وهم الأكثر حسب العينة المدروسة.

المطلب الثاني: التحليل الوصفي لمحاور الدراسة.

أولا-التحليل الوصفي لأبعاد محور تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

اعتمدت الدراسة في وصف أبعاد محور تكنولوجيا المعلومات والاتصال لدى مؤسسة اتصالات الجزائر لولاية المدية، الذي اشتمل على 05 أبعاد على المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري ودرجة الموافقة، كما يبينه الجدول الآتي:

الجدول رقم (03-16): المؤشرات الإحصائية لوصف محور الحواسيب والبرمجيات لدى مؤسسة اتصالات الجزائر ولاية المدية.

الرقم	الأبعاد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	اتجاه العبارة
01	بعد الحواسيب والبرمجيات	3.8000	0.64889	4	موافق
02	بعد الشبكات والاتصالات	4.2103	0.65204	2	موافق
03	بعد الموارد البشرية	4.1538	0.63396	3	موافق
04	بعد نظم المعلومات وقواعد البيانات	4.2462	0.57393	1	موافق
محور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات		4.1093	0.5448	-	موافق

المصدر: من اعداد الطالبتين بناء على معطيات الـspss .

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن جميع العمال موافقين على الابعاد المتعلقة بالمحاور الأربعة والمتمثلة في الحواسيب والبرمجيات والشبكات والاتصالات، الموارد البشرية ونظم المعلومات وقواعد البيانات.

- بلغ المتوسط الحسابي لبعد الحواسيب والبرمجيات 3.80، وبانحراف معياري بـ 0.65 بدرجة موافقة أي ان معظم الافراد يستخدمون برمجيات متعددة لغرض تنظيم وظائفها مما يدل على ان المؤسسة تستخدم في جميع اقسامها تكنولوجيا المعلومات لتقديم خدمات الكترونية لدى زبائنها.
- بلغ المتوسط الحسابي لبعد الشبكات والاتصالات بـ 4.21 وبانحراف معياري 0.65 مما يدل على وجود تجانس لإجابات بدرجة موافقة جدا لاستخدام الشبكات سواء الداخلية او الخارجية ومن حيث توفر وسائل الاتصال الحديثة.
- بلغ المتوسط الحسابي لبعد الموارد البشرية بـ 4.15 وبانحراف معياري بـ 0.63، ما يشير ان المؤسسة تحرص على توظيف افراد ذات مستوى عالي ومؤهلين مما يسهل التعامل مع الأجهزة والتكنولوجيا الحديثة.
- بلغ المتوسط الحسابي لبعد نظم المعلومات وقواعد البيانات بـ 4.24 وبانحراف معياري بـ 0.57 بدرجة موافقة وهذا ما يدل على ان المؤسسة توفر مساحة تخزين عالية للبيانات ومعالجتها من حيث الاستخدام لأجهزة الحديثة.

حيث بلغ المتوسط الحسابي الكلي بـ 4.10 وبلغ الانحراف المعياري لمجمل العبارات بـ 0.54 دلالة على وجود تجانس في الإجابات وهذا يثبت لنا وجود دور هاته الابعاد لمؤسسة اتصالات الجزائر بولاية المدية.

ثانيا: التحليل الوصفي لأبعاد محور الإدارة الحديثة.

اعتمدت الدراسة في وصف أبعاد الإدارة الحديثة لدى مؤسسة اتصالات الجزائر على المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري ودرجة الموافقة، كما يبينه الجدول التالي:

الجدول رقم (03-17): المؤشرات الإحصائية لوصف ابعاد محور الإدارة الحديثة لدى مؤسسة اتصالات الجزائر ولاية المدية.

الرقم	عبارات المحور	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	اتجاه العبارة
01	تتمكن من ادلاء رأيك او إعطاء معلومات متوفرة لديك للإدارة بكل اريحية.	4.0256	0.56047	06	موافق
02	تساعدك وسائل التواصل الحديثة على التواصل مع المدير عند الحاجة في حال غيابه عن المؤسسة.	4.1795	0.72081	03	موافق
03	يتواصل المدير معك ومع باقي الموظفين بشكل مستمر.	4.0256	0.58432	07	موافق
04	تقوم بكونك فرد من المؤسسة بإعطاء أفكار للتطوير والابتكار في الطرق الإدارية.	3.9231	0.70280	09	موافق
05	تساهم وتساعد في احداث التغير في المؤسسة في حال وجوبه (مثلا تغير طرق العمل وتبني وسائل جديدة).	4.0769	0.73930	05	موافق
06	تستخدم مؤسستك أساليب حديثة في إدارة الأداء مثل تحديد اهداف ونتائج رئيسية يجب الوصول اليها او تقسيم الأداء المستمر	4.1795	0.79046	02	موافق
07	تشجع مؤسستك على التعلم المستمر وتطوير مهاراتك التي تسمح بزيادة جودة الخدمة.	4.1538	0.74475	04	موافق
08	تمنحك المؤسسة تحفيزات مادية حديثة (لوحات رقمية، جهاز حاسوب، هاتف نقال.... الخ) للمساعدة على تعلم الاستعمال الأمثل لها.	3.5897	0.99255	12	موافق
09	تستخدم آلة مسح البصمات لمراقبة دخول وخروج العمال في الوقت المحدد.	2.8462	1.26779	14	موافق
10	تحترم أوقات العمل وتحرص على أداء الاعمال المفروضة عليك يوميا دون رقابة مديرك (الرقابة الذاتية).	4.2821	0.64680	01	موافق
11	يوجد فريق أزمات متخصص في حل الصراعات الداخلية والخارجية في مؤسستك.	3.7949	0.92280	10	موافق
12	يتم التنبؤ بالأزمات قبل حدوثها باستعمال التكنولوجيا الحديثة للتنبؤ والبرمجيات المختصة في الإنذار بوجود ازمة.	3.5897	0.84970	13	موافق
13	تستخدم البرمجيات والتطبيقات الخاصة بحل الازمات في المؤسسة (مثل برنامج مختص لتسديد الأجور في حال وجود عطب في الدفع).	3.7949	1.00471	11	موافق

14	تركز مؤسستك على تحقيق التوازن بين العمال والحياة الشخصية (مثل تنظيم رحلات عائلية، منح بطاقات للدخول الى منتجعات الصيفية...الخ).	3.9744	0.90284	08	موافق
محور الإدارة الحديثة		**3.8883**	**0.56047**	–	**موافق**

المصدر: من اعداد الطالبتين بناء على معطيات الـspss .

من خلال الجدول التالي: يتضح ان هناك درجة موافقة بنسبة كبيرة من خلال الانحرافات المعيارية نلاحظ ان المتوسط الحسابي لجميع العبارات قدر بـ 3.88، بدرجة موافقة، بينما الأقل التي تميل الى المحايدة تمثلت في العبارات رقم 09 و13، بينما باقي العبارات اتجهت نحو الموافقة، فبلغ المتوسط الحسابي لجميع عبارات المحور بـ 3.85، مما يدل على وجود تجانس لإجابات عينة الدراسة حول محور الإدارة الحديثة ما يدل ان المؤسسة تهتم بموظفيها وتعلنهم على كل ما يطرأ من جديد في المؤسسة، حيث بلغت تقديرات الموظفين لأبعاد الإدارة الحديثة بلغت درجات موافقة عالية ومتوسطة، ما يشير على وجود مستوى عالي لدى مؤسسة اتصالات الجزائر ولاية المدية.

المطلب الثالث: اختبار الفرضيات.

أولا-اختبار الفرضيات الفرعية.

1. اختبار الفرضية الفرعية الأولى.

- **الفرضية الصفرية (H0)**: لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.05 للحاسوب والبرمجيات على الإدارة الحديثة لدى مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية المدية.
- **الفرضية البديلة (H1)**: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.05 للحاسوب والبرمجيات على الإدارة الحديثة لدى مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية المدية.

الجدول رقم (03-18): اختبار الانحدار الخطي البسيط للحواسيب والبرمجيات على الإدارة الحديثة لدى مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية المدية.

البيان	المتغير المستقل الفرعي: الحواسيب والبرمجيات				
المتغير التابع: الإدارة الحديثة	*R* معامل الارتباط	R^2 معامل التحديد	*B* معامل الانحدار	T المحسوبة	دلالة T
	a0.641	0.411	1.550	5.079	0.000
	F المحسوبة		دلالة F		
	25.792		b0.000		

المصدر: من اعداد الطالبتين بناء على معطيات الـspss .

يوضح الجدول أعلاه رقم (03-18): أثر الحواسيب والبرمجيات على الإدارة الحديثة لدى مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية المدية، حيث أظهرت نتائج التحليل الاحصائي ما يلي:

- قيمة معامل الارتباط R= 0.641 بين الحواسيب والبرمجيات على الإدارة الحديثة لدى مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية المدية، يدل على وجود علاقة بين المتغيرين بالارتباط الجيد.
- بلغ معامل التحديد R^2= 0.411 أي ان ما قيمة 41.1 % من التغيرات في الإدارة الحديثة لدى مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية المدية ناتجة عن الحواسيب والبرمجيات.
- كما بلغت قيمة معامل الانحدار B= 1.550 يعني زيادة بدرجة واحدة في المتغير الفرعي المستقل يزيد في المتغير التابع الإدارة الحديثة لدى مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية المدية بقيمة 1.550 وهي دالة عند مستوى معنوية 0.05 حيث بلغت قيمة T المحسوبة 5.079 عند معنوية 0.000.
- وبلغت F المحسوبة 25.792 عند مستوى دلالة 0.000b وهي دالة عند مستوى معنوية 0.05 ومنه نرفض الفرضية العدمية ونقبل الفرضية البديلة التي تنص على انه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.05 للحواسيب والبرمجيات والإدارة الحديثة لدى مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية المدية.

2. اختبار الفرضية الفرعية الثانية.

- **الفرضية الصفرية (H0):** لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.05 للشبكات والاتصالات على الإدارة الحديثة لدى مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية المدية.
- **الفرضية البديلة (H1):** يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.05 للشبكات والاتصالات على الإدارة الحديثة لدى مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية المدية.

الجدول رقم (03-19): اختبار الانحدار الخطي البسيط للشبكات والاتصالات على الإدارة الحديثة لدى مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية المدية.

البيان	المتغير المستقل الفرعي: الحواسيب والبرمجيات				
المتغير التابع: الإدارة الحديثة	*R* معامل الارتباط	R^2 معامل التحديد	*B* معامل الانحدار	T المحسوبة	دلالة T
	a0.706	0.498	1.699	6.061	0.000
	F المحسوبة			دلالة F	
	36.734			b0.000	

المصدر: من اعداد الطالبتين بناء على معطيات الـ spss.

يوضح الجدول أعلاه رقم (03-19): أثر الشبكات والاتصالات على الإدارة الحديثة لدى مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية المدية، حيث أظهرت نتائج التحليل الاحصائي أن:

- قيمة معامل الارتباط R= 0.706a بين الشبكات والاتصالات على الإدارة الحديثة لدى مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية المدية، يدل على وجود علاقة بين المتغيرين بالارتباط الجيد.
- بلغ معامل التحديد R^2= 0.498 أي ان ما قيمة % 49.8 من التغيرات في الإدارة الحديثة لدى مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية المدية ناتجة عن.
- كما بلغت قيمة معامل الانحدار B= 1.699 يعني زيادة بدرجة واحدة في المتغير الفرعي المستقل الشبكات والاتصالات يزيد في المتغير التابع الإدارة الحديثة لدى مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية المدية بقيمة1.699 وهي دالة عند مستوى معنوية 0.05 حيث بلغت قيمة T المحسوبة 6.061 عند معنوية 0.000.

- وبلغت F المحسوبة 36.734 عند مستوى دلالة 0.000b وهي دالة عند مستوى معنوية 0.05 ومنه نرفض الفرضية العدمية ونقبل الفرضية البديلة التي تنص على انه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.05 للشبكات والاتصالات والإدارة الحديثة لدى مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية المدية.

3. اختبار الفرضية الفرعية الثالثة.

- **الفرضية الصفرية (H0):** لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.05 للموارد البشرية على الإدارة الحديثة لدى مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية المدية.
- **الفرضية البديلة (H1):** يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.05 للموارد البشرية على الإدارة الحديثة لدى مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية المدية.

الجدول رقم (03-20): اختبار الانحدار الخطي البسيط للموارد البشرية على الإدارة الحديثة لدى مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية المدية.

البيان	المتغير المستقل الفرعي: الحواسيب والبرمجيات				
المتغير التابع: الإدارة الحديثة	معامل الارتباط *R*	معامل التحديد R^2	معامل الانحدار *B*	T المحسوبة	دلالة T
	825a0.	0.680	2.552	8.866	0.000
	F المحسوبة			دلالة F	
	78.613			b0.000	

المصدر: من اعداد الطالبتين بناء على معطيات الـspss.

يوضح الجدول أعلاه رقم (03-20): أثر الموارد البشرية على الإدارة الحديثة لدى مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية المدية، حيث أظهرت نتائج التحليل الاحصائي ما يلي:

- قيمة معامل الارتباط R= 0.825a بين الحواسيب والموارد البشرية على الإدارة الحديثة لدى مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية المدية، يدل على وجود علاقة بين المتغيرين بالارتباط الجيد والقوي.
- بلغ معامل التحديد R^2= 0.680 أي ان ما قيمة % 68من التغيرات في الإدارة الحديثة لدى مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية المدية ناتجة عن الموارد البشرية.

- كما بلغت قيمة معامل الانحدار 2.552 =B يعني زيادة بدرجة واحدة في المتغير الفرعي المستقل الموارد البشرية يزيد في المتغير التابع الإدارة الحديثة لدى مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية المدية بقيمة 2.552 وهي دالة عند مستوى معنوية 0.05 حيث بلغت قيمة T المحسوبة 8.806 عند معنوية 0.000.
- وبلغت F المحسوبة 78.613 عند مستوى دلالة 0.000b وهي دالة عند مستوى معنوية 0.05 ومنه نرفض الفرضية العدمية ونقبل الفرضية البديلة التي تنص على انه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.05 للموارد البشرية والإدارة الحديثة لدى مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية المدية.

4. اختبار الفرضية الفرعية الرابعة.

- **الفرضية الصفرية (H0):** لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.05 لنظم المعلومات والقواعد البيانات الإدارة الحديثة لدى مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية المدية.
- **الفرضية البديلة (H1):** يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.05 لنظم المعلومات والقواعد البيانية على الإدارة الحديثة لدى مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية المدية.

الجدول رقم (03-21): اختبار الانحدار الخطي البسيط لنظم المعلومات والقواعد البيانية على الإدارة الحديثة لدى مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية المدية.

البيان	المتغير المستقل الفرعي: الحواسيب والبرمجيات				
المتغير التابع: الإدارة الحديثة	*R* معامل الارتباط	R^2 معامل التحديد	*B* معامل الانحدار	T المحسوبة	دلالة T
	609a0.	0.371	1.665	4.670	0.000
	F المحسوبة			دلالة F	
	21.812			b0.000	

المصدر: من اعداد الطالبتين بناء على معطيات الـ spss.

يوضح الجدول أعلاه رقم (03-21): أثر نظم المعلومات وقواعد البيانات على الإدارة الحديثة لدى مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية المدية، حيث أظهرت نتائج التحليل الاحصائي ما يلي:

- قيمة معامل الارتباط R= 0.609a بين نظم المعلومات وقواعد البيانات على الإدارة الحديثة لدى مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية المدية، يدل على وجود علاقة بين المتغيرين بالارتباط الجيد.
- بلغ معامل التحديد R^2= 0.371 أي ان ما قيمة 37.1%من التغيرات في الإدارة الحديثة لدى مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية المدية ناتجة عن نظم المعلومات وقواعد البيانات.
- كما بلغت قيمة معامل الانحدار B= 1.665 يعني زيادة بدرجة واحدة في المتغير الفرعي المستقل نظم المعلومات وقواعد البيانات يزيد في المتغير التابع الإدارة الحديثة لدى مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية المدية بقيمة 1.665 وهي دالة عند مستوى معنوية 0.05 حيث بلغت قيمة T المحسوبة 4.670 عند معنوية 0.000.
- وبلغت F المحسوبة 21.812 عند مستوى دلالة 0.000b وهي دالة عند مستوى معنوية 0.05 ومنه نرفض الفرضية العدمية ونقبل الفرضية البديلة التي تنص على انه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.05 لنظم المعلومات وقواعد البيانات والإدارة الحديثة لدى مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية المدية.

ثانيا-اختبار الفرضية الرئيسية.

1. **الفرضية الصفرية (H1):** لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.05 لتكنولوجيا المعلومات والاتصال على الإدارة الحديثة لدى مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية المدية.
2. **الفرضية البديلة (H2):** يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.05 لتكنولوجيا المعلومات والاتصال على الإدارة الحديثة لدى مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية المدية.

الجدول رقم (03-22): اختبار الانحدار الخطي البسيط لتكنولوجيا المعلومات والاتصال على الإدارة الحديثة لدى مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية المدية.

البيان	المتغير المستقل الفرعي: الحواسيب والبرمجيات				
المتغير التابع: الإدارة الحديثة	*R* معامل الارتباط	R^2 معامل التحديد	*B* معامل الانحدار	T المحسوبة	دلالة T
	795a0.	0.631	1.603	7.958	0.000
	F المحسوبة		دلالة F		
	63.334		b0.000		

المصدر: من اعداد الطالبتين بناء على معطيات الـ spss.

يوضح الجدول أعلاه رقم (03-22): أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الإدارة الحديثة لدى مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية المدية، حيث أظهرت نتائج التحليل الاحصائي ما يلي:

- قيمة معامل الارتباط R= 0.795a بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الإدارة الحديثة لدى مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية المدية، يدل على وجود علاقة بين المتغيرين بالارتباط الجيد والقوي.
- بلغ معامل التحديد R^2= 0.631 أي ان ما قيمة 63.1%من التغيرات في الإدارة الحديثة لدى مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية المدية ناتجة عن تكنولوجيا المعلومات والاتصال.
- كما بلغت قيمة معامل الانحدار B= 1.603 يعني زيادة بدرجة واحدة في المتغير المستقل تكنولوجيا المعلومات والاتصال يزيد في المتغير التابع الإدارة الحديثة لدى مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية المدية بقيمة 1.603 وهي دالة عند مستوى معنوية 0.05 حيث بلغت قيمة T المحسوبة 7.958 عند معنوية 0.000.
- وبلغت F المحسوبة 63.334 عند مستوى دلالة 0.000b وهي دالة عند مستوى معنوية 0.05 ومنه نرفض الفرضية العدمية ونقبل الفرضية البديلة التي تنص على انه

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.05 لتكنولوجيا المعلومات والاتصال والإدارة الحديثة لدى مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية المدية.

من نتائج تحقق الفرضية الرئيسية يمكن استخلاص معادلة الانحدار البسيط الآتية:

$$Y= 7.386+ 0.603X$$

X : تكنولوجيا المعلومات والاتصال لدى مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية المدية.

Y : الإدارة الحديثة لدى مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية المدية,

خلاصة الفصل:

من خلال هذا الفصل تطرقنا للجانب التطبيقي من الدراسة، حيث حاولنا إسقاط الجزء النظري على المؤسسة محل الدراسة وهي مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية المدية، وقد قمنا بمعالجة البيانات باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعيةSPSS ، ثم قمنا باختبار الفرضيات وتحليل النتائج المتحصل عليها، حيث توصلنا إلى إثبات صحة الفرضيات المطروحة، والمتمثلة في وجود أثر لتكنولوجيا المعلومات والاتصال كمتغير مستقل للدراسة بأبعادها الثلاثة.

ولقد توصمنا إلى مجموعة من النتائج أهمها:

أولا-نتائج وصف محاور الدراسة.

1. نتائج التحليل الوصفي لأبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

- وجود مستوى جيد في تكنولوجيا المعلومات والاتصال لدى مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية المدية.
- وجود مستوى جيد في الحواسيب والبرمجيات لدى مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية المدية.
- وجود مستوى جيد في الشبكات والاتصالات لدى مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية المدية.
- وجود مستوى جيد في الموارد البشرية لدى مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية المدية.
- وجود مستوى جيد في نظم المعلومات وقواعد البيانات لدى مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية المدية.

2. نتائج التحليل الوصفي لأبعاد الادارة الحديثة.

وجود مستوى عالي من تأثير الادارة الحديثة لدى مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية المدية.

ثانيا-نتائج التحقق من فرضيات الدراسة.

1. تحقق الفرضية الفرعية الاولى التي تنص على انه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.05 للحواسيب والبرمجيات على الادارة الحديثة لدى مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية المدية.
2. تحقق الفرضية الفرعية الاولى التي تنص على انه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.05 للشبكات والبرمجيات على الادارة الحديثة لدى مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية المدية.
3. تحقق الفرضية الفرعية الاولى التي تنص على انه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.05 للموارد البشرية على الادارة الحديثة لدى مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية المدية.
4. تحقق الفرضية الفرعية الاولى التي تنص على انه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.05 لنظم المعلومات وقواعد البيانات على الادارة الحديثة لدى مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية المدية.
5. تحقق الفرضية الفرعية الاولى التي تنص على انه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.05 لتكنولوجيا المعلومات والاتصال على الادارة الحديثة لدى مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية المدية.

خاتمة عـــامة

خاتمة عامة.

تعتبر تكنولوجيا المعلومات والاتصال أحد الركائز الأساسية في أي جهاز إداري سواء كانت مؤسسات حكومية، خدماتية، عامة أو خاصة ويعود ذلك لأهمية الكبيرة لهذه التكنولوجيا التي أصبحت مطلبا أساسيا في العمل المؤسساتي والتي ساهمت في تحسين محيط العمل داخل المؤسسة، فبفضل إدخال هذه التكنولوجيا وتوظيفيا والتي أحدت تغييرا على مستوى الهيكل التنظيمي لحيث قضت على العميات المتكررة بحيث أصبحت المهام واضحة مما سهل من تبادل المعلومات وتداولها بسرعة بين الموظفين وبالتالي أصبح العمل أكثر تنظيما، وما عزز من حجم استفادة المؤسسة من هذه التكنولوجيا وجود طاقم بشري من الموظفين ذوي الخبرة والكفاءة من كال الجنسين بغية استغلال قدراتهم و طاقاتهم بطريقة أفضل، اضافة الى تطبيق هذا العنصر في الادارة الحديثة التي تعد محور هام في المؤسسات اليوم.

وبعد استعراضنا لاهم الادبيات النظرية المتعلقة بمتغيري الدراسة وطبيعة الأثر بينها، واسقاط ذلك على عمال مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية المدية، توصلنا لمجموعة من النتائج والاقتراحات.

أولا–النتائج.

يمكن تقسيم نتائج الدراسة الى نتائج خاصة بالجانب النظري والثانية بالجانب التطبيقي وذلك ما يلي:

1. النتائج النظرية:

- يؤدي استخدام الأمثل لتكنولوجيا المعلومات والاتصال المتطورة الى رفع مستوى العمال لدى مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية المدية.
- ترفع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال من القدرة على التوقع والرؤية الشاملة وتجعلها أكثر قدرة على الاستمرارية.
- يكمن من استخدام وتطبيق نظريات وأساليب الإدارة الحديثة من تحقيق الأهداف المسطرة وتحويلها بصورة عملية على ارض الواقع.

2. النتائج التطبيقية.

- **نتائج التحليل الوصفي لأبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال.**

- وجود مستوى جيد في الحواسيب والبرمجيات لدى مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية المدية.
- وجود مستوى جيد في الشبكات والاتصالات لدى مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية المدية.
- وجود مستوى جيد في الموارد البشرية لدى مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية المدية.
- وجود مستوى جيد في نظم المعلومات وقواعد البيانات لدى مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية المدية.

- **نتائج التحليل الوصفي لأبعاد الادارة الحديثة.**

- وجود مستوى عالي لأبعاد الإدارة الحديثة لدى مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية المدية.

ثانيا-نتائج التحقق من فرضيات الدراسة.

1. تحقق الفرضية الفرعية الأولى التي تنص على انه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.05 للحواسيب والبرمجيات على الادارة الحديثة لدى مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية المدية.
2. تحقق الفرضية الفرعية الأولى التي تنص على انه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.05 للشبكات والاتصالات على الادارة الحديثة لدى مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية المدية.
3. تحقق الفرضية الفرعية الأولى التي تنص على انه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.05 للموارد البشرية على الادارة الحديثة لدى مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية المدية.
4. تحقق الفرضية الفرعية الأولى التي تنص على انه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.05 لنظم المعلومات وقواعد البيانات على الادارة الحديثة لدى مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية المدية.

ثالثا-التوصيات والاقتراحات.

بناء على هذا ومن خلال نتائج الدراسة المتحصل عليها ارتأينا تقديم هذه الاقتراحات والتي يمكن ان تكون مساهمة في موضوع الدراسة وذلك على النحو الآتي:

1. تعميم استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في جل المؤسسات لمختلف نشاطاتها على المستوى الوطني سواء الخدماتي منها او التعليمي، وعدم الاكتفاء بالجانب الاقتصادي فقط.
2. العمل على تفعيل أمن الشبكات في المؤسسات لرفع مستوى الثقة من قبل الافراد.
3. إعطاء أولوية واهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال وربطها بالاستراتيجية الكلية للمؤسسة حتى تلبي حاجات المؤسسة الداخلية.

رابعا-أفـــاق الدراسة.

على ضوء الدراسة التي تمت في هذا الموضوع، وما تم التوصل اليه من نتائج فإننا نقترح على الطلبة والباحثين التوجه لدراسة هذا الموضوع من عدة جوانب أخرى مهمة هي:

1. دور الإدارة الحديثة ومساهمتها في تعزيز الميزة التنافسية للمؤسسات الاقتصادية.
2. التغيير التنظيمي في ظل اقتصاد المعرفة وتأثيره على أداء المؤسسة الاقتصادية.
3. أثر رأس المال الفكري وعلاقته باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة.

قائمة المراجع

قائمة المراجع:

المراجع باللغة العربية:

أولا-الكتب:

1. إبراهيم الفقي، "ادارة الوقت "، دار الابداع للنشر والتوزيع، مصر، المنوفية، 2009.
2. بشير العلاق، الادارة الحديثة " نظريات ومفاهيم "، دار اليازوري للنشر والتوزيع، عمان الاردن، 2008.
3. جمال عبد الله محمد، نظم المعلومات الإدارية، دار المعتز للنشر، عمان، الأردن 2014.
4. سعد غالب ياسين، مبادئ نظم المعلومات، اليازوري للنشر والتوزيع، عمان، الأردن 2018.
5. صلاح عبد القادر النعيمي، الإدارة، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان الاردن، 2008.
6. عامر إبراهيم قنديلجي، إيمان فاضل السامرائي، تكنولوجيا المعلومات وتطبيقها، دار الوراق للنشر والتوزيع، عمان الأردن، 2009.
7. عبد الله حسن مسلم، مهارات الاتصال الداري والحوار، دار المعتز للنشر والتوزيع عمان، الأردن، 2015.
8. عبد الله حسن مسلم، غدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات، دار المعتز للنشر والتوزيع عمان، الأردن، 2014.
9. محمد الفاتح محمود بشير المغربي، ادارة الازمات والكوارث، الاكاديمية الحديثة للكتاب الجامعي، دار المنهل للنشر والتوزيع.
10. هيثم عبد الرحمان البقلي، الجرائم الالكترونية الواقعة على العرض، دار العلوم للنشر، القاهرة، مصر، 2010.
11. ياسر أحمد عربيات، "المفاهيم الادارية الحديثة "، دار يافا العلمية، عمان، 2007.

ثانيا-المجلات.

1. أبكر سليمان مصطفى، جرائم الحاسوب وأساليب مواجهتها، مجلة الأمن والحياة، العدد 243، 2002.
2. إبراهيم عز الدين الطقز، إدارة التغيير والتحديث في المؤسسات الحكومية، المجلة العربية للنشر العلمي، العدد السادس والعشرون، تاريخ الاصدار: 2 – كانون ا– 2020.
3. الطاهر بن عمارة، نوال بن عمارة، أُثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على إبداع العملية: دراسة ميدانية في المؤسسة الوطنية للأشغال في الآبار ENTP، مجلة إليزا للبحوث، والدراسات، المجلد 06، العدد 02، 2021/12/15.
4. أمينة قدايفية، استراتيجية أمن المعلومات، مجلة أبعاد اقتصادية، العدد 06، 2016.
5. ربيحة نبار، تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (الخصائص والتأثيرات)، مجلة الباحث في العلوم الإنسانية والاجتماعية 09، العدد 02، 2018.
6. سلمى عمارة، ثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على تحسين إدارة الوقت في المؤسسة –دراسة تحليلية لمؤسسة بريد الجزائر وكالة أم البواقي–، مجلة الدراسات المالية والمحاسبية والادارية، المجلد ،5 العدد 2 . ديسمبر 2018.
7. سمية سعال، تكنولوجيا الاعلام والاتصال في ظل الادارة الحديثة، مجلة التراث، المجلد 12، العدد 04، ديسمبر 2022، الأغواط، الجزائر.
8. سناء عبد الكريم الخناق، أهمية مكونات تكنولوجيا المعلومات ودورها في إقامة المؤسسات التعليمية الافتراضية، مجلة الريادة لاقتصاديات الأعمال، المجلد 02، العدد 01، جانفي 2016.
9. عبد العزيز محمد علي صقر، تطوير الاداء الاداري للقيادات الجامعية في ضوء مدخل إدارة التغيير، مجلة دراسات في التعليم الجامعي، العدد الثالث والثلاثون.
10. عبد الغني زغنوف، أحمد عظيمي، المعلومات وأهميتها في المجتمع المعلوماتي، مجلة البحوث والدراسات الانسانية العدد 09، 2014.
11. عمر مصطفى، علي عثمان، مدى تطبيق مبادئ الإدارة لهنري فايول في الكلية الجامعية بضباء"، مجلة التنمية والاقتصاد التطبيقي، ال عدد04، جامعة تبوك، المملكة العربية السعودية.

12. فريدة بن عمروش، مبادئ إدارة الازمات الاستراتيجية والحلول، المجلة الجزائرية للاتصال، المجلد17، العدد 28.
13. نورهان قرون وآخرون، تكنولوجيا المعلومات والاتصال كركيزة أساسية لعملية التدريب الالكتروني، مجلة التعليم عن بعد والتعليم المفتوح، جامعة بني سويف، اتحاد الجامعة العربية، العدد 15، ديسمبر 2020.

ثالثا-الأطروحات والمذكرات.

1. أسماء حزي، أهمية تجميع الحسابات في المؤسسات الجزائرية "دراسة حالة مجمع اتصالات الجزائر"، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في العلوم التجارية، جامعة الجزائر 03، الجزائر، 2015/2014.
2. أسماء زطال، حياة طازين بلحسن، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين إدارة الوقت، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في علوم التسيير تخصص إدارة الأعمال، كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير 2020/2019.
3. جميلة بوعبد الله، بشرى بوبنية، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمة في المؤسسة، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم اجتماع اتصال، جامعة الصديق بن يحي، جيجل، الجزائر، 2021/2020.
4. حسان أمغار، خديجة طالبي، أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على تنافسية البنوك مذكرة تخرج لاستكمال نيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية، جامعة 08 ماي 1945، قالمة، الجزائر، 2016/2015.
5. حسان بشكورة، فؤاد بومحرز، تكنولوجيا المعلومات والاتصال ودورها في تحسين أداء المؤسسة الاقتصادية "دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر"، مذكرة تخرج ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر علوم التسيير، جامعة 08 ماي 1945، قالمة الجزائر 2011/2010.
6. حسين حبيبو، إدارة الوقت والأداء، دراسة ميدانية بمؤسسة عمر بن عمر للمصبرات الغذائية، مذكرة تخرج مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة الماستر في علم اجتماع تنظيم وعمل، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، قسم علم الاجتماع، جامعة 8 ماي 1945 قالمة، 2019/2018.

7. حورية معلاوي، تكنولوجيا المعلومات وإدارة الازمات في الجزائر، نموذج ازمة الجزائر مصر الكروية، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماجيستر في علوم الاعلام والاتصال تخصص اتصال الازمات، كلية علوم الاعلام والاتصال، قسم الاتصال، جامعة ال جزائر03 2014/2013.

8. رابح بلعسل، دور العلاقات العامة في ادارة الازمات، مذكرة لنيل شهادة ماستر، دراسة ميدانية في مركز البريد لولاية تيارت، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، قسم العلوم الانسانية'، جامعة ابن خلدون تيارت، 2021/2020.

9. سارة حسني، بسمة مهدي، تمكين العاملين كمدخل لتحقيق الميزة التنافسية لمنظمة الأعمال "دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر بالمدية"، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في علوم التسيير، جامعة الدكتور يحي فارس، المدية، الجزائر، 2022/2021.

10. سهى معطوب، شهرزاد علي، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسبن الخدمة البيداغوجية في مؤسسات التعليم العالي والبحث العلمي من وجهة نظر الطلبة، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في علوم التسيير، جامعة العربي تبسي، تبسة، الجزائر 2017/2016.

11. شاهيناز بدراوي، مدخل الى ادارة الأعمال، سلسلة محاضرات مقدمة لطلبة السنة أولى جذع مشترك ليسانس، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة آبي بكر بالقايد بتلمسان،2022/2021.

12. شبيلة جودي، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على إدارة الوقت دراسة ميدانية للشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء والغاز، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر، 2019/2018.

13. عمر خذير، وظائف الإدارة الحديثة ودورها في تحسين الأداء الإداري، مذكرة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر حقوق، تخصص إدارة ومالية، كلية الحقوق والعلوم السياسية قسم الحقوق، جامعة زيان عاشور بالجلفة، 2015/ 2016.

14. فارس العكروت، عيسى بلحسن، أثر دافعية المورد البشري في تحسين الأداء الوظيفي مذكرة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في علوم التسيير، جامعة الدكتور يحي فارس المدية، الجزائر، 2022/2021.

15. فريدة قصري، مطبوعة دروس في مقياس " مدخل الى علم الادارة " موجهة لطلبة السنة الثانية ليسانس جذع مشترك كلية العلوم السياسية والعلاقات الادارية، قسم التنظيم السياسي والاداري، جامعة الجزائر . 03 .، 2021/ 2022.
16. فضيلة عزايزية، تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتأثيرها على الأداء في المؤسسة الاقتصادية، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة الماستر في علوم التسيير جامعة 08 ماي 1945، قالمة، الجزائر، 2020/2019.
17. كريمة بن صالح، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في إكساب المؤسسة ميزة تنافسية، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير، جامعة 08ماي 1945 قالمة، الجزائر، 2010،
18. لخضر كروش، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الاتصال الداخلي في المؤسسة العمومية، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في علوم التسيير جامعة الدكتور يحي فارس، المدية، الجزائر، 2017/2016.
19. لمياء بوحشيشة، سعاد بوسكسو، التغيير التكنولوجي وأداء العامل في المؤسسة الصناعية الجزائرية، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع العمل والتنظيم جامعة محمد الصديق بن يحيى، ميلة، الجزائر،2016/2015.
20. وسام بلكرديد، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تفعيل أداء إدارة الموارد البشرية "دراسة حالة مديرية الموارد البشرية بميناء جنجن بجيجل"، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في علوم التسيير، جامعة الصديق بن يحي، جيجل الجزائر 2019/2018.
21. ياسمين حلوي، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحقيق الميزة التنافسية دراسة ميدانية ببنك الفلاحة والتنمية الريفية (LABADR)، مذكرة تخرج لاستكمال متطلبات نسل شهادة الماستر في العلوم التجارية، جامعة 08 ماي 1945، قالمة الجزائر 2021/2020.
22. يعقوب توامي، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر في علوم التسيير جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر، 2013/2012.

رابعا-المطبوعات والمحاضرات.

1. أبو القاسم حمدي، إدارة الصراع التنظيمي والأزمات التنظيمية، مطبوعة محاضرات مقدمة لطلبة السنة الأولى ماستر شعبة علوم التسيير: تخصص إدارة الأعمال، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة عمار ثليجي بالأغواط، 2019/2018.
2. احمد رميلة لعمور، مداخل الإدارة الحديثة، مطبوعة محاضرات موجهة لطلبة السنة الأولى ماستر تخصص: إدارة الأعمال، كلية العلوم الاقتصادية، التسيير والعلوم التجارية، جامعة غرداية، 2019/2018.
3. أسماء زدوري، إدارة المعرفة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، قسم علوم التسيير، جامعة 8 ماي 1945 قالمة،2016/2015.
4. آية رياض العبد القادر بورزان، الاجازة في علوم الادارة، من منشورات الجامعة الافتراضية السورية، الجمهورية العربية السورية، 2021.
5. إيمان حيوله، " مدخل الى ادارة الأعمال " مطبوعة محاضرات مقدمة لطلبة السنة الأولى ليسانس جذع مشترك في العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير جامعة يحي فارس بالمدية، 2017/ 2018.
6. حسيبة قيدوم، الأنظمة المعلوماتية، مطبوعة محاضرات للسنة الثانية ماستر تخصص اتصال تنظيمي، جامعة الجزائر 03، الجزائر، 2021/2020.
7. مبارك بالي، ماهية التغيير وإدارة التغيير، محاضرات مقدمة لطلبة السنة الثالثة ليسانس كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، قسم علوم التسيير، جامعة ادرار 2014/2013.

خامسا-المواقع الإلكترونية.

1. آلاء جابر، مفهوم الإدارة وأهميتها ووظائفها، على الموقع www.mawdoo3.com.
2. عثمان إبراهيم حمادي، أمن المعلومات، محاضرات مادة حاسوب 01 عن بعد، جامعة الأنبار، بغداد، العراق، ص 01، على الموقع www.uoanbar.edu.iq.
3. فراس محمد اسود، على الحر لازم، قواعد البيانات، (على الخط)، على الموقع www.uomustansiriyah.edu.iq.
4. قيس الهادي بابكر الهادي، أساسيات الحاسوب، (على الخط)، على الموقع www.researchgate.net.
5. كيرو البدري، اساسيات الادارة الحديثة واهدافها وخصائصها، على الموقع www.trend.nl7za.com.
6. أمن المعلومات، على الموقع www.puresci.uodiyala.edu.iq.
7. الفصل الثالث (الأنترنت)، على الموقع www.dspace.univ-djelfa.dz.
8. الإدارة: مفهومها فوائدها أنواعها، مقال على الموقع www.dawliatraining.com.
9. تعريف الحاسوب ومكوناته، على الموقع www.uobabylon.edu.iq.
10. خصائص وأهداف وأهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، على موقع www.bakkah.com.
11. ما الفرق بين الادارة التقليدية والادارة الحديثة؟ على الموقع www.tanmia-idaria.ipa.edu.sa.
12. مفهوم الإدارة الحديثة، وكالة عمون الإخبارية، على الموقع www.ammonnews.net.
13. موقع www.algerietelecom.dz.

المراجع باللغة الأجنبية:

1. Dr. Moiz uddin Ahmed and others, Basics of information and communication technology, [ebook], Allama Iqbal Open University Islambad, 2020.
2. Introduction to computer science "second Edition", ITL Education Solutions Limited, (ebook), 2011.
3. Gerard O'Regan, Introduction to the history of computing, Springer International publishing, Switzeland, 2016.
4. Shweta Harsh Tiwari and others, Principles of Information Technology, Information Technology course ALAGAPPA UNIVERSITY, Inde, 2019.
5. Abisheva M. A., Pertiwi F. D.Features of Modern Management. Materials of International Practical Internet Conference “Challenges of Science”. Issue III, 2020.
6. Explain any Five Points of Importance of Modern Management, on the site www.byjusexamprep.com.

الملاحق

الـمـوضـوع: اسـتـبـيـان

❖ السلام عليكم: في إطار إعداد مذكرة لنيل شهادة الماستر في علوم التسيير حول: "تكنولوجيا **المعلومات والاتصال وأثرها** على **الإدارة الحديثة** ". دراسة حالة بـ: **مؤسسة اتصالات الجزائر المديرية العملية**

- المدية -

يرجى التكرم بالإجابة على الأسئلة التالية بتمعن بوضع إشارة (X) في الخانة التي تتفق مع رأيك كمساعدة منكم على إنجاح الدراسة، علما بأن اجابتكم ستعامل بشكل سري ولغايات أغراض البحث العلمي فقط وستوضع نتائج الدراسة تحت تصرفكم في أي وقت، ليس مطلوب ذكر الاسم شاكرين لكم سلفا جهودكم المباركة وحسن تعاونكم.

المحور الأول: البيانات الشخصية والوظيفية:

1- الجنس: ذكر ☐ أنثى ☐

2- الفئة العمرية: **أقل** من 25 سنة ☐ ن 25 الى أقل من35 ☐ ن 35 الى أقل من45 ☐

45 سنة فأكثر ☐

3 -المستوى التعليمي: ثانوي ☐ ليسانس ☐ ماستر ☐ دكتوراه ☐

دراسات عليا ☐ خرى ☐

4 – الوظيفة:

5 – سنوات الخبرة: اقل من 5 سنوات ☐ من 5 الى أقل من 10 سنوات ☐

من 10 الى أقل من 20سنة ☐ 20 سنة فأكثر ☐

المحور الثاني: الأسئلة المتعلقة بموضوع الدراسة:

المتغير المستقل " تكنولوجيا المعلومات والاتصال "						
"الحـــواسيب والبرمجيات "						
الرقم	العبارات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
01	يحتوي مكتبك على جهاز حاسوب على الأقل.					
02	يتم تجديد أجهزة الحاسوب بصور دورية في المؤسسة (على الأقل 03 سنوات) .					
03	توفر المؤسسة حاسوب محمول شخصي لكل عامل لتسهيل العمل عن بعد .					
04	تحرص المؤسسة على امتلاك أحدث البرمجيات المتوفرة في السوق.					
05	تجدد المؤسسة البرمجيات المستخدمة لضمان سرعة وجودة تقديم الخدمة.					
" الشبـــكات والاتصالات "						
06	تزود المؤسسة جميع المكاتب بشبكة انترنت ذات تدفق عالي لتسريع الخدمة.					
07	ترتبط جميع فروع المؤسسة بشبكة واحدة داخلية (الانترانات) لنقل البيانات و تبادل المعلومات الخاصة بالمؤسسة بسرية تامة.					
08	تستخدم المؤسسة البريد الالكتروني المهني لتبادل المعلومات.					
09	تعتمد المؤسسة على أساليب متطورة في عملية الاتصال الداخلي والخارجي (الهاتف،الفاكس،الانترنت.....الخ).					
10	توفر المؤسسة وسائل اتصال حديثة تربطها بالعملاء (الموقع اللكتروني،صفحات مواقع التواصل الاجتماعي،الهاتف.....الخ).					
" الموارد البشـــرية "						
11	تستقطب المؤسسة أصحاب الاختصاص في مجال تكنولوجيا المعلوما والاتصال(مهندسين،مبرمجين،مصممي النظم...).					
12	تحرص المؤسسة على توظيف افراد مؤهلين علميا و عمليا في استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال.					
13	تقدم لك المؤسسة دورات تدريبية لفائدة العاملين عن كل ما جديد فيما يخص تكنولوجيا المعلومات والاتصال.					
14	يسهل عليك التعامل مع أجهزة الحاسوب و التكنولوجيا الحديثة بصورة سلسة و سهلة.					
" نـظم المعلومات وقواعد البيانات "						
15	تساهم كفرد من المؤسسة بتوفير المعلومات التي تصب في خدمة المؤسسة.					

		موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
16	تقوم بترتيب المعلومات الخاصة بعملك في ملفات خاصة لتسهيل الرجوع اليها في وقت الحاجة.					
17	يتم الحصول على المعلومات اللازمة بمعالجة البيانات وفرزها وتخزينها.					
18	تخزن المعلومات الخاصة بالمؤسسة في أجهزة الحاسوب(قواعد البيانات).					
19	تستعمل المعلومات المخزنة كبيانات لتوليد معلومات جديدة.					
المتغـير التابع " الإدارة الحـــــديثة "						
20	تتمكن من ادلاء رايك او إعطاء معلومات متوفرة لديك للإدارة بكل اريحية.					
21	تساعدك وسائل التواصل الحديثة على التواصل مع المدير عند الحاجة في حال غيابه عن المؤسسة.					
22	يتواصل المدير معك ومع باقي الموظفين بشكل مستمر.					
3	تقوم بكونك فرد من المؤسسة بإعطاء أفكار للتطوير و الابتكار في الطرق الإدارية.					
24	تساهم وتساعد في إحداث التغير في المؤسسة في حال وجوبه (مثلا تغير طرق العمل وتبني وسائل جديدة).					
25	تستخدم مؤسستك أساليب حديثة في إدارة الأداء مثل تحديد أهداف ونتائج رئيسية يجب الوصول اليها او تقسيم الأداء المستمر.					
26	تشجع مؤسستك على التعلم المستمر و تطوير مهاراتك التي تسمح بزيادة جودة الخدمة.					
27	تمنحك المؤسسة تحفيزات مادية حديثة (لوحات رقمية،جهاز حاسوب،هاتف نقال.....الخ للمساعدة على تعلم الاستعمال الأمثل لها.					
28	تستخدم آلة مسح البصمات لمراقبة دخول وخروج العمال في الوقت المحدد.					
29	تحترم أوقات العمل وتحرك على أداء الاعمال المفروضة عليك يوميا دون رقابة مديرك (الرقابة الذاتية).					
30	يوجد فريق أزمات متخصص في حل الصراعات الداخلية والخارجية في مؤسستك.					
31	يتم التنبؤ بالازمات قبل حدوثها بإستعمال التكنولوجيا الحديثة للتنبؤ والبرمجيات المختصة في الإنذار بوجود أزمة.					
32	تستخدم البرمجيات والتطبيقات الخاصة بحل الازمات في المؤسسة (مثل مختص لتسديد الأجور في حال وجود عطب في الدفع).					

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	.641[a]	.411	.395	6.10403

a. Prédicteurs : (Constante), ax_1

Coefficients[a]

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
		B	Ecart standard	Bêta		
1	(Constante)	24.986	5.881		4.249	.000
	ax_1	1.550	.305	.641	5.079	.000

a. Variable dépendante : الادارة_الحديثة

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	.706[a]	.498	.485	5.63296

a. Prédicteurs : (Constante), ax_2

Coefficients[a]

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
		B	Ecart standard	Bêta		
1	(Constante)	18.675	5.969		3.129	.003
	ax_2	1.699	.280	.706	6.061	.000

a. Variable dépendante : الادارة_الحديثة

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	.825[a]	.680	.671	4.49849

a. Prédicteurs : (Constante), ax_3

Coefficients[a]

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
		B	Ecart standard	Bêta		
1	(Constante)	11.583	4.887		2.370	.023
	ax_3	2.552	.288	.825	8.866	.000

a. Variable dépendante : الادارة_الحديثة

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	.609[a]	.371	.354	6.30722

a. Prédicteurs : (Constante), ax_4

Coefficients[a]

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	T	Sig.
		B	Ecart standard	Bêta		
1	(Constante)	19.083	7.637		2.499	.017
	ax_4	1.665	.357	.609	4.670	.000

a. Variable dépendante : الادارة_الحديثة

عمر الشخص

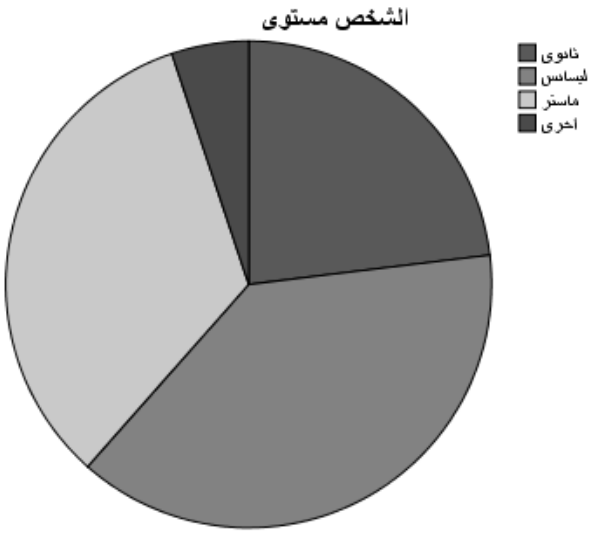
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	اقل من25 سنة	1	2.6	2.6	2.6
	من25 الى اقل من35 سنة	7	17.9	17.9	20.5
	من 35 الى اقل من 45 سنة	16	41.0	41.0	61.5
	45سنة فاكثر	15	38.5	38.5	100.0
	Total	39	100.0	100.0	

خبرة الشخص

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	اقل من 5 سنوات	3	7.7	7.7	7.7
	من 5 الى اقل من10 سنوات	7	17.9	17.9	25.6
	من 10 الى اقل من 20 سنة	10	25.6	25.6	51.3
	20سنة فاكثر	18	46.2	46.2	97.4
	5.00	1	2.6	2.6	100.0
	Total	39	100.0	100.0	

مستوى الشخص

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	ثانوي	9	23.1	23.1	23.1
	ليسانس	15	38.5	38.5	61.5
	ماستر	13	33.3	33.3	94.9
	اخرى	2	5.1	5.1	100.0
	Total	39	100.0	100.0	



وظيفة الشخص

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	تقني سامي	3	7.7	7.7	7.7
	اداري)عون ادارة،عون مكتب، متصرف(	6	15.4	15.4	23.1
	مهندس	2	5.1	5.1	28.2
	رئيس مكتب	11	28.2	28.2	56.4
	رئيس مصلحة	17	43.6	43.6	100.0
	Total	39	100.0	100.0	



Statistiques de fiabilité

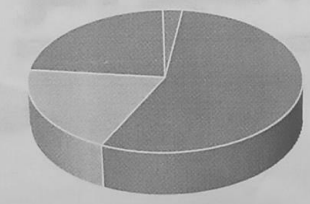
Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
.951	33

DRH-DOT Médéa | Répartition des effectifs par catégorie socioprofessionnelle

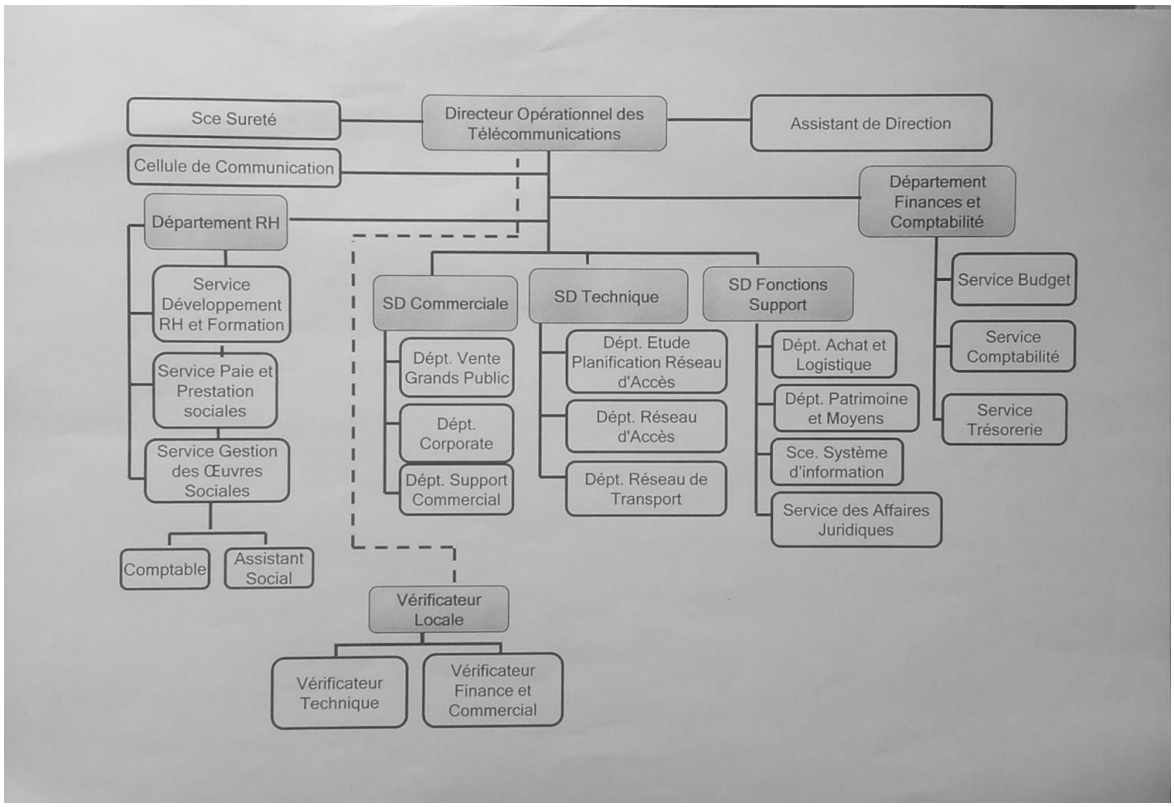
Situation des effectifs par catégorie socioprofessionnelle

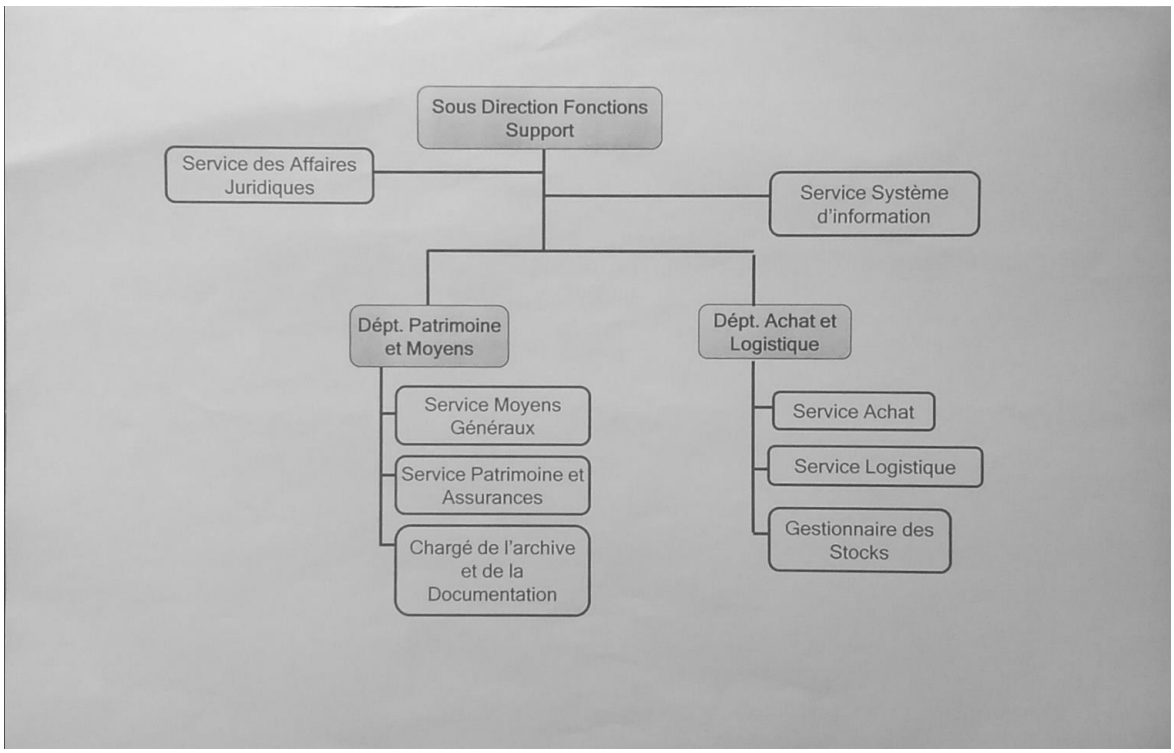
Catégorie	Hommes	Femmes	Total par catégorie	Hommes en %	Femmes en %	Total en %
Cadre supérieur	6	0	6	2,00%	0,00%	**2,00%**
Encadrement	135	41	176	45%	13,66%	**58,66%**
Maîtrise	48	6	54	16%	2%	**18,00%**
Exécution	56	8	64	18,66%	2,66%	**21,32%**
Total	**245**	**55**	**300**	**81,66%**	**18,32%**	**100%**

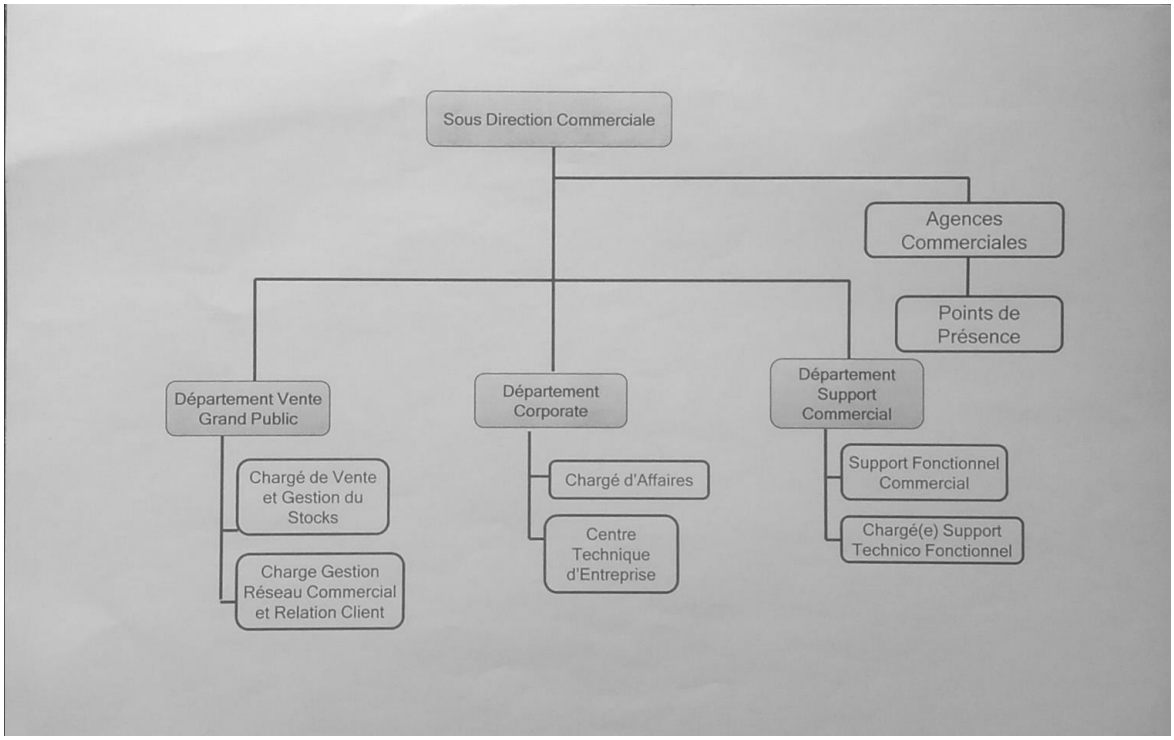
Répartition des effectifs par catégorie socioprofessionnelle

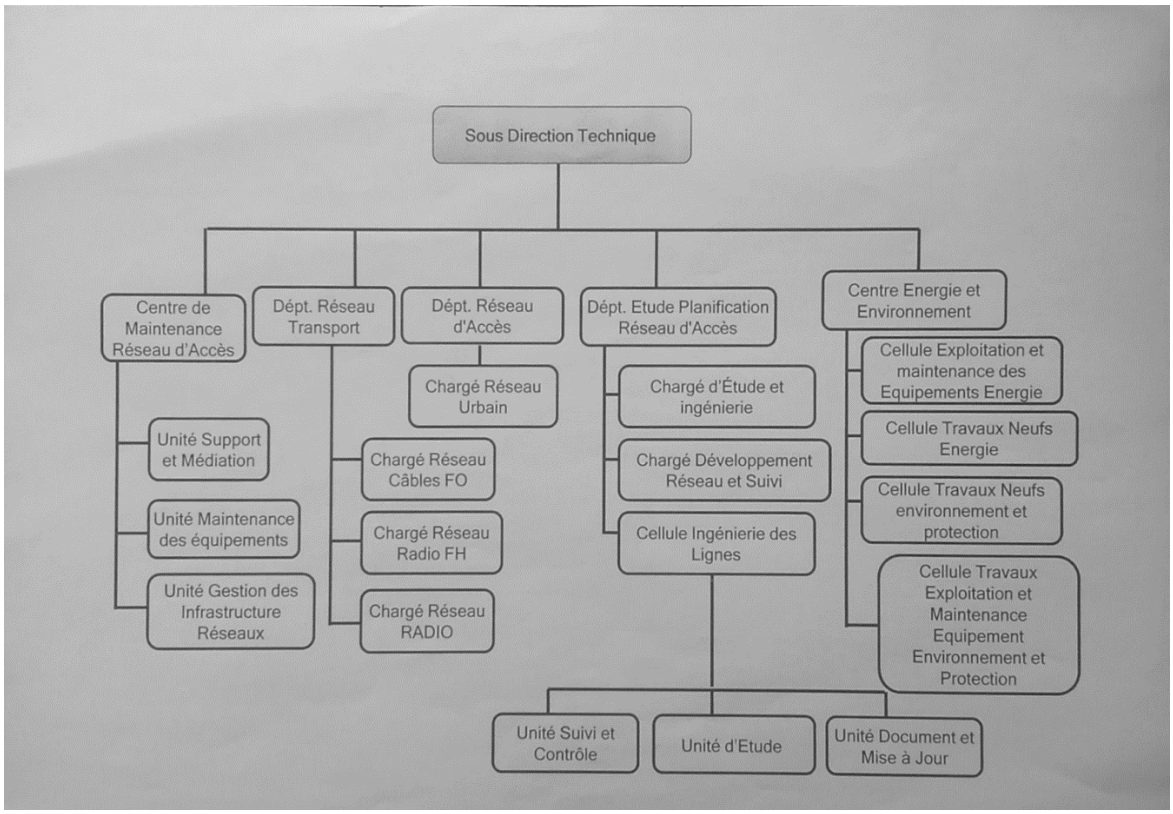


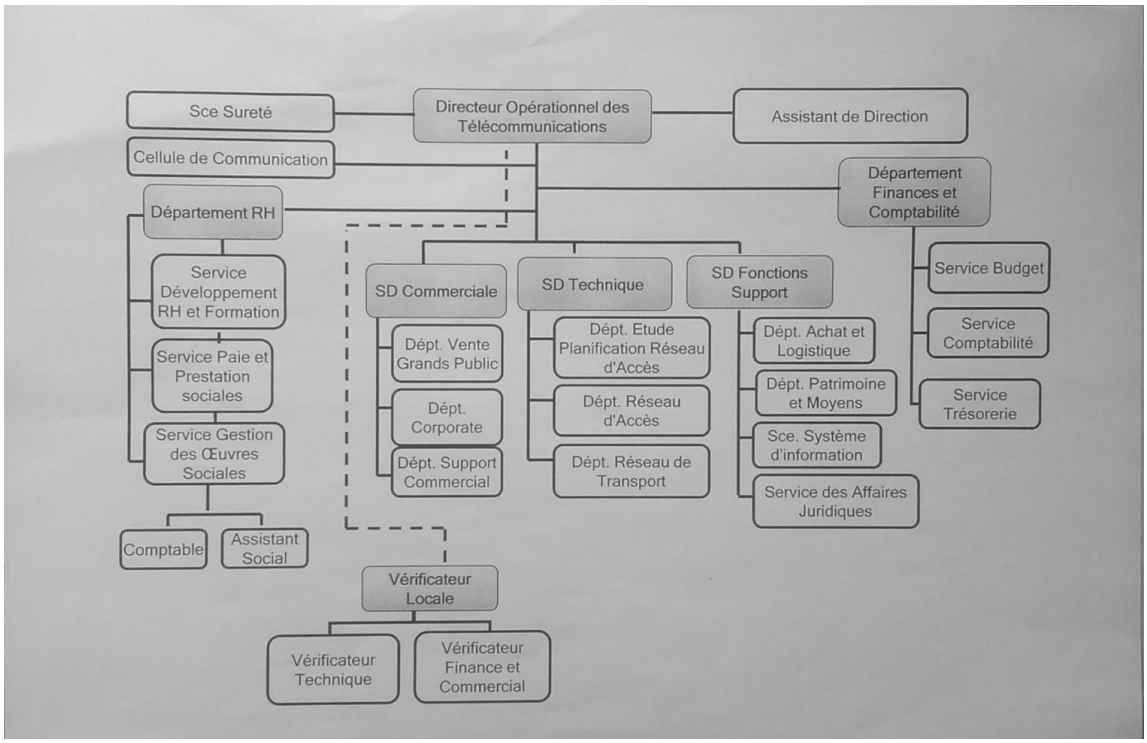
Cadre supérieur ■ Encadrement ■ Maîtrise ■ Execution


Sce Sureté
Directeur Opérationnel des Télécommunications
Assistant de Direction
Cellule de Communication
Département Finances et Comptabilité
Département RH
Service Développement RH et Formation
Service Paie et Prestation sociales
Service Gestion des Œuvres Sociales
Comptable
Assistant Social
SD Commerciale
SD Technique
SD Fonctions Support
Dépt. Vente Grands Public
Dépt. Corporate
Dépt. Support Commercial
Dépt. Etude Planification Réseau d'Accès
Dépt. Réseau d'Accès
Dépt. Réseau de Transport
Dépt. Achat et Logistique
Dépt. Patrimoine et Moyens
Sce. Système d'information
Service des Affaires Juridiques
Service Budget
Service Comptabilité
Service Trésorerie
Vérificateur Locale
Vérificateur Technique
Vérificateur Finance et Commercial


Sous Direction Fonctions Support
Service des Affaires Juridiques
Service Système d'information
Dépt. Patrimoine et Moyens
Dépt. Achat et Logistique
Service Moyens Généraux
Service Patrimoine et Assurances
Chargé de l'archive et de la Documentation
Service Achat
Service Logistique
Gestionnaire des Stocks


Sous Direction Commerciale
Agences Commerciales
Points de Présence
Département Vente Grand Public
Département Corporate
Département Support Commercial
Chargé de Vente et Gestion du Stocks
Charge Gestion Réseau Commercial et Relation Client
Chargé d'Affaires
Centre Technique d'Entreprise
Support Fonctionnel Commercial
Chargé(e) Support Technico Fonctionnel


Sous Direction Technique
Centre de Maintenance Réseau d'Accès
Dépt. Réseau Transport
Dépt. Réseau d'Accès
Dépt. Etude Planification Réseau d'Accès
Centre Energie et Environnement
Unité Support et Médiation
Unité Maintenance des équipements
Unité Gestion des Infrastructure Réseaux
Chargé Réseau Câbles FO
Chargé Réseau Radio FH
Chargé Réseau RADIO
Chargé Réseau Urbain
Chargé d'Étude et ingénierie
Chargé Développement Réseau et Suivi
Cellule Ingénierie des Lignes
Cellule Exploitation et maintenance des Equipements Energie
Cellule Travaux Neufs Energie
Cellule Travaux Neufs environnement et protection
Cellule Travaux Exploitation et Maintenance Equipement Environnement et Protection
Unité Suivi et Contrôle
Unité d'Etude
Unité Document et Mise à Jour


Sce Sureté
Directeur Opérationnel des Télécommunications
Assistant de Direction
Cellule de Communication
Département Finances et Comptabilité
Département RH
Service Développement RH et Formation
Service Paie et Prestation sociales
Service Gestion des Œuvres Sociales
Comptable
Assistant Social
SD Commerciale
SD Technique
SD Fonctions Support
Dépt. Vente Grands Public
Dépt. Corporate
Dépt. Support Commercial
Dépt. Etude Planification Réseau d'Accès
Dépt. Réseau d'Accès
Dépt. Réseau de Transport
Dépt. Achat et Logistique
Dépt. Patrimoine et Moyens
Sce. Système d'information
Service des Affaires Juridiques
Service Budget
Service Comptabilité
Service Trésorerie
Vérificateur Locale
Vérificateur Technique
Vérificateur Finance et Commercial

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
République Algérienne Démocratique et Populaire
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
Ministère de l'enseignement Supérieur et de la recherche scientifique

Université Yahia Farès de Médéa
Faculté des sciences économique et des sciences Commerciales et des sciences de gestion

جامعة يحي فارس بالمدية
كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير
الرقم : 36
المدية في: 2024/02/11

إلى السيد: مدير وكالة إتصالات الجزائر بالمدية.

الموضوع: السماح للطلبة بإجراء " دراسة حالة"

سيادة المدير المحترم، في إطار التنسيق والتعاون بين الجامعة والمؤسسات الاقتصادية والإدارية، وبهدف الرفع من المستوى العلمي للطالب وتوطيد التكامل بين الجانب النظري والتطبيقي ومن أجل إعداد مذكرة ماستر" **تكنولوجيا المعلومات والإتصال وأثرها على الإدارة الحديثة** ".

فإننا نرجو من سيادتكم السماح للطلبة بإجراء دراسة حالة في مؤسستكم.

الإسم واللقب	تاريخ الإزدياد	مكان الإزدياد	رقم التسجيل
حربي إناس	2001/06/24	المدية	191932038577
تشلابي مريم	2001/03/15	المدية	191932037558
المسجلين في السنة :الثانية ماستر		تخصص : إدارة الأعمال	
السنة الجامعية: 2024/2023			

كما نعلمكم أن دراسة حالة مزمع إجرائها محددة في الفترة بين: من 2024/02/29 إلى 2024/02/25
وفي الأخير تقبلوا منا سيادة المدير أسمى عبارات الاحترام والتقدير.

مدير المؤسسة المستقبلة

Directeur Opérationnel
des Télécommunications - Médéa
Signe : FERNANE Rabah

رئيس القسم

نائب رئيس قسم علوم التسيير

د . ولد شرشالي سمير

جامـعة الدكتور يحـــي فارس بالمدية
كلية العلوم الاقتـــصادية و التجارية وعلوم التســـــيير
قسم علـــــوم التسيير

" تصحيح الاستبيان "

اسم و لقب الأستاذ	الرتبة	الجامعة	الامضاء
موسى عيماد	أستاذ ج	المدية	أ.د معوش عيماد جامعة المدية
العيداني حبيبة	أستاذ محاضر أ	جامعة المدية	
محمد زرواطي	أستاذ مساعد أ	جامعة المدية	أ.د زرواطي محمد أستاذ مساعد قسم "أ" كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة الدكتور يحي فارس المدية