



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
République Algérienne Démocratique et Populaire
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche Scientifique
جامعة الشاذلي بن علي التبسي - تبسة -
كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية
قسم علم الاجتماع



تكنولوجيات الاتصال الحديثة والأداء التنظيمي

في المؤسسة الجزائرية

دراسة تطبيقية بمؤسسة اتصالات الجزائر - الشريعة -

مذكرة مكملة لنيل شهادة المستر في العلوم الاجتماعية
تخصص علم اجتماع التنظيم والعمل

إشراف
الأستاذ براى محمد

إعداد الطالبين
- جلاب رشيد
- تومي عادل

أعضاء اللجنة :

الاسم واللقب	الدرجة العلمية	صفة العضوية
جليل فاتح	أستاذ محاضر "أ"	رئيسا
براي محمد	أستاذ محاضر "ب"	مشرفا ومقررا
رزقي رشيد	أستاذ	مناقشا

السنة الجامعية: 2018/2019



شكر وعرقان

إن الحمد لله نحمده سبحانه وتعالى حمدا يليق بجلال وجهه وعظيم سلطانه، فقد سدد الخطى وشرح الصدر وبسر الأمر، فله الحمد كله وإليه يرجع الفضل كله، والصلاة والسلام على سيد المرسلين، سيدنا محمد صلى الله عليه وسلم النبي الأمين، الذي بعث في الأميين رسولا يهديهم سبل الرشاد والنور.

لا يسعنا - بعد إذ وفقنا الله سبحانه وتعالى في إتمام هذا العمل المتواضع - إلا أن نسجد لله عز وجل سجود شكر اعترافا بفضلته علينا، نحمده على نعمه ونرجو عفوه ومغفرته وعنايته وتوفيجه.

واعترافا بذوي الفضل علينا نقدم شكرنا وتقديرنا وعرقاننا لكل من مد لنا يد العون في سبيل إتمام هذه الرسالة، ويسعدنا بدء أن نسجل شكرنا وعرقاننا بالجميل إلى أستاذنا الفاضل الأستاذ الدكتور/ براي محمد أستاذ علم اجتماع الاتصال ورئيس القسم في كلية العلوم الإنسانية، الذي سعدنا بإشرافه على البحث، فكان لعلمه الفياض وتوجيهاته البناءة وروحه الطيبة وخلفه الكريم وثقته المطمنة، الأثر الكبير في إنجاز هذا البحث فلقد أشرف ووجه وتابع وراجع، فكان ولا يزال منارة للبحث تضيء جناباته، فجزاه الله عنا خير الجزاء.

ونقدم جزيل شكرنا وتقديرنا إلى الأستاذ الفاضل والمربي الجليل الأستاذ الدكتور/ جبلي فاتح أستاذ المناهج وطرق البحث والمتصدي لمقياس الملتقيات والبحوث بذات الكلية، والذي نعتز كثيرا أن تلقينا تكوينه حيث شملنا برعايته وغمرنا بحسن توجيهه فعلمنا كيفية تنظيم العمل المنهجي الجيد وعناصر تميزه، وكما شاءت الأقدار أن ترأس جلسة المناقشة والتقييم فله منا جزيل الشكر وبالغ العرقان.

كما لا يفوتنا التتويه بمجهودات الأستاذ الفاضل الدكتور/ رزقي رشيد أستاذ علم النفس ونشكره على دماثة أخلاقه ولطف توجيهه ونقده البناء فبارك الله فيه ونفع به.

وننتقدم بشكرنا للأستاذ الدكتور/ طه بالحبيب أستاذ الاحصاء في كلية العلوم الاقتصادية على حسن عونه ومرافقته في تنظيم القسم الميداني والتعامل الدقيق مع برنامج SPSS، فله منا خالص الشكر وجميل العرقان.

نقدم شكرنا كذلك لكل من شجعنا من الزملاء، والأساتذة الكرام لكل من وجهنا خلال فترة التكوين وشرح بعلمه مقاصدنا، ألف شكر كذلك لمن حضر مجلسنا وبارك تخرجنا.

الأهداء

نهدي هذا العمل إلى العائلة الكريمة
وإلى أصدقائنا وأساتذتنا عبر مشوارنا الدراسي
إلى دفعة العلوم الاجتماعية
نخص بالذكر تخصص التنظيم والعمل

2019/2018

الإهداء

رب أوزعني أن أشكر نعمتك التي أنعمت علي ، وعلى
والدي وأن أعمل صالحا ترضاه ، وأصلحني برحمتك في

عبادة الصالحين (19)

سورة النمل

إلى وردة الحياة وبهوها .. إلى الشجرة الدائمة العطاء والتجدد..
إلى وجه النور والضي والخير.. إلى أعلى القمم طيبة ..
إليك يا سندي في هذه الحياة..إليك يا من زرعت في طموحا
صار يدفعني نحو الأمام.. إلى والدي العزيزين ..إلى أبنائي
أهدي هذا العمل ..إلى كل الوجوه الطافحة بشرا ونداوة
وايجابية في حياتي الميكانيكي

فهرس المحتويات

ص	العنوان
	شكر وعرهان
	إهداء
	فهرس المحتويات
	فهرس الجداول
	فهرس الأشكال
أ - ب	مقدمة
12	الفصل الأول : الإطار المفاهيمي والنظري للدراسة
12	المبحث الأول : الإطار المفاهيمي
14-12	01- اشكالية الدراسة
15-14	02- فرضيات الدراسة
18-15	03- تحديد المفاهيم
19	04- نموذج الدراسة
19	05- أسباب اختيار الموضوع
20	06- أهمية الدراسة
20	07- أهداف الدراسة
28-21	08- الدراسات السابقة
29	المبحث الثاني : تكنولوجيا الاتصال الحديثة
32-29	1- تكنولوجيا المعلومات والاتصال
39-33	2- الكمبيوتر (مفهومه، مكوناته، برامجه وتطبيقاته)
46-40	3- الاتصال في المؤسسة
47	خلاصة المبحث
48	المبحث الثالث : الاداء التنظيمي
53-48	1- المداخل النظرية للأداء التنظيمي
59-54	2- الأداء التنظيمي (محدداته وأبعاده)
64-59	3- معايير الاداء التنظيمي

64	خلاصة المبحث
65	الفصل الثاني : الاطار المنهجي والتطبيقي للدراسة
65	المبحث الاول : اجراءات الدراسة المنهجية
65	01- التعريف بميدان الدراسة
66	02- تصميم الدراسة الميدانية
69-67	03- أدوات الدراسة
74-70	04- صدق وثبات أداة الدراسة
75	05- تطبيق أداة الدراسة
76	المبحث الثاني : عرض ومناقشة نتائج الدراسة
76	أولا : تحليل النتائج واختبار الفرضيات
80-76	01- تحليل البيانات الشخصية
80	02- اختبار الفرضيات
83-81	03- تحليل عبارات المحور الاول
86-84	04- تحليل عبارات المحور الثاني
87	05- جدول تحديد الاتجاهات
88	ثالثا: نتائج الدراسة
88	1- قياس الارتباط للفرضية الرئيسية
92-89	2- قياس الارتباط للفرضيات الجزئية
94-93	3- النتيجة الكلية لاختبار الفروض
94	4- خلاصة الفصل
96-95	نتائج الدراسة
97	الخاتمة
100-98	قائمة المصادر والمراجع
104-101	الملحق (01): استمارة الاستبيان المخصصة للمبحث
105	الملحق (02): قائمة الأساتذة المحكمين للاستمارة
106	الملحق (03): الهيكل التنظيمي لمؤسسة اتصالات الجزائر فرع الشريعة
107	الملخص

فهرس الجداول

ص	عنوان الجدول	رقم الجدول
19	نموذج مفترض للدراسة الحالية والذي يوضح مساهمة الوسائل التكنولوجية الحديثة في الاداء التنظيمي	جدول رقم: 01
68	مقياس ليكارت الخماسي	جدول رقم: 02
71-70	معاملات ارتباط بيرسون لعبارات محور تكنولوجيات الاتصال بالدرجة الكلية للمحور	جدول رقم: 03
72-71	معاملات ارتباط بيرسون لعبارات محور الأداء التنظيمي بالدرجة الكلية للمحور	جدول رقم: 04
73	ثبات عبارات المحور الأول	جدول رقم: 05
73	ثبات عبارات المحور الثاني	جدول رقم: 06
74	ثبات عبارات الاستمارة ككل (المحورين معا)	جدول رقم: 07
76	توزيع أفراد المؤسسة وفق الجنس	جدول رقم: 08
77	توزيع أفراد المؤسسة وفق الحالة العائلية	جدول رقم: 09
78-77	توزيع أفراد المؤسسة وفق العمر	جدول رقم: 10
78	توزيع أفراد المؤسسة وفقا للمؤهل العلمي	جدول رقم: 11
79	توزيع العاملين بالمؤسسة حسب الوظيفة	جدول رقم: 12
80	علاقة الارتباط بين المحورين تكنولوجيات الاتصال الحديثة والأداء التنظيمي	جدول رقم: 13
83-81	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمحور تكنولوجيات الاتصال	جدول رقم: 14
86-84	المتوسط المرجح والانحراف المعياري لمحور الأداء التنظيمي	جدول رقم: 15
87	تحديد اتجاهات المبحوثين	جدول رقم: 16
88	معاملات ارتباط بيرسون لعبارات تكنولوجيات الاتصال الحديثة مع الاداء التنظيمي	جدول رقم: 17
89	معاملات ارتباط بيرسون لعبارات البعد الأول الأجهزة والبرمجيات مع الاداء التنظيمي	جدول رقم: 18
90	معاملات ارتباط بيرسون لعبارات البعد الثاني قواعد البيانات والأداء التنظيمي	جدول رقم: 19
91	معاملات ارتباط بيرسون لعبارات البعد الثالث المهارة والخبرة المهنية مع الاداء التنظيمي	جدول رقم: 20
92	معاملات ارتباط بيرسون لعبارات البعد الرابع شبكات الاتصال والاداء التنظيمي	جدول رقم: 21
94-93	النتيجة الكلية لاختبار الفروض	جدول رقم: 22

فهرس الأشكال

ص	عنوان الجدول	رقم الشكل
37	تدفق البيانات خلال نظام الكمبيوتر	الشكل رقم: 01
44	أنواع الاتصال في المؤسسة	الشكل رقم: 02
45	اتصال العجلة	الشكل رقم: 03
45	اتصال الدائرة	الشكل رقم: 04
45	اتصال السلسلة	الشكل رقم: 05
46	اتصال الكامل والمتشابك	الشكل رقم: 06
46	النموذج العام للاتصال	الشكل رقم: 07
49	السلوك التنظيمي المحدد وفق البيئة المحيطة للمنظمة	الشكل رقم: 08
60	يمثل الفرق بين قيمة الانتاج والاستهلاك	الشكل رقم: 09

إن انتشار تكنولوجيايات الاتصال الحديثة وتعددتها واختلافها، باتت لا تخل أي منظمة من وجود هذه التكنولوجيايات داخلها، حيث أصبحت هي أداة الاتصال داخل هذه المنظمات، وأغلبها داخل المؤسسات الاقتصادية، لأن مثل هذه المؤسسات الربحية، تبحث عن السرعة والكفاءة والدقة اللازمة من أجل توفير الوقت، و الجهد، ولقد وجدت في هذه التكنولوجيايات - تكنولوجيايات الاتصال الحديثة- من آلات ومعدات وانترنت ... الخ، الوسيلة الفعالة التي تستطيع من خلالها المنظمة تحقيق غاياتها وأهدافها .

لقد أصبحت تكنولوجيايات الاتصال الحديثة عاملا رئيسيا لتغير الأداء التنظيمي وتسهيل العمليات الإدارية وسرعة الاتصال داخل المنظمة وخارجها، كما تؤدي تكنولوجيايات الاتصال الحديثة دورا فعالا في تعزيز القدرة التنافسية، من خلال كفاءة وفاعلية الأداء.

إن أكثر المنظمات تهتم بالجانب التنظيمي للأداء، من أجل خلق المنافسة، ولا يتحقق ذلك إلا من خلال الاستعانة بتكنولوجيايات الاتصال الحديثة، لأن نجاح المنظمات التي تسعى إلى التطوير والتغيير ودخول مرحلة المنافسة مع المنظمات الأخرى، ترهن ذلك بمدى كفاءتها، وحسن أدائها من خلال الفاعلية في التنظيم، حيث أصبحت الادارة داخل المنظمة تسعى لوضع استراتيجيات ومعايير من أجل قياس أدائها التنظيمي، وباتت تستعين بمختلف التكنولوجيايات الحديثة من أجل وضع مثل تلك الاستراتيجيات والمعايير.

وبناء على هذا يمكن القول أن الاداء التنظيمي لأي منظمة، مرتبط بعدد وجودة وطريقة استخدام التكنولوجيايات الحديثة، لأنها إحدى الركائز الرئيسية التي يقوم عليها الأداء التنظيمي فيها، حيث من خلالها يمكن تجنب بعض المشاكل والتخفيف من المراقبة، وتجنب سوء الفهم، وتسهيل المعاملات الخ

وتساهم التكنولوجيايات بصفة عامة في ربح الحيز الزمني والمكاني، حيث أصبح جهاز الحاسوب مثلا يقوم بعدة أعمال كالتخزين والمعالجة وحفظ البيانات وغيرها في أقل وقت ممكن .

ولمعرفة الدور الهام الذي تقوم به *تكنولوجيات الاتصال الحديثة* في إضفاء الجودة والتميز على الأداء

التنظيمي داخل المنظمة قمنا بدراسة ميدانية في مؤسسة اقتصادية - اتصالات الجزائر فرع الشريعة- ، لان

مثل هذه المؤسسات تسعى دائما لتطوير أدائها التنظيمي من أجل إرضاء الزبون وذلك لا يتحقق إلا من خلال

استخدامها لتكنولوجيات الاتصال الحديثة

وقد قسمت هذه الدراسة الى فصلين، الفصل الأول يعنتي بالإطار المفاهيمي والنظري للدراسة، وتضمن

ثلاثة مباحث أما الفصل الثاني فهو الدراسة الميدانية والذي شمل مختلف الاجراءات والادوات والمقاييس

الاحصائية التي استخدمت في البحث من خلال استمارة ميدانية غطت كامل العاملين بهذه المؤسسة.

لقد تأكدت لنا العلاقة الوثيقة والتأثير الكبير الذي تلعبه تكنولوجيات الاتصال الحديثة والأداء التنظيمي

في المؤسسة الاقتصادية عموما ويبقى الامر يمكن تطويره بصورة مستمرة وفي الاخير نضع بين أيديكم ثمرة هذا

الجهد كما نتمنى أن نحقق فيه النجاح المستحق.

الفصل الأول: الإطار المفاهيمي والنظري للبحث

المبحث الأول: الإطار المفاهيمي للبحث

01- إشكالية الدراسة

يعتبر الاتصال ظاهرة قديمة صاحبت الإنسان في كل مراحل تكون المجتمع البشري حيث أنها تركز على تفعيل العلاقات الاجتماعية وتوثيقها بين الأفراد والجماعات ما يجعل من الاتصال حتمية مصاحبة لأي نشاط اجتماعي أو تقدم انساني

وكذلك الحال بالنسبة للمؤسسات فهي تحتاج للاتصال مهما كان نشاطها لأنه يوفر مختلف المعلومات والبيانات الضرورية لاستمرار العمليات الادارية المختلفة ، ومن ثمة التحكم في سيرورة هذه المعلومات داخل بنائها التنظيمي ، حيث ان الاتصال هو العملية التي يتم من خلالها نقل الرسائل وتبادلها عبر قنوات مختلفة الاغراض حسب طبيعة العلاقات الوظيفية داخل المؤسسة.

ولقد تطور الاتصال داخل المؤسسة تبعا لعدة عوامل من أهمها المنافسة التي تفرض البقاء في الريادة كشرط أولي للبقاء مما حتم الاستعانة بهذه الوسيلة التي تضمن اتصالا اسرع وأقوى حيث يحرص الجمهور على هذا النوع من الاتصال ويطلبه باستمرار ومع التطور الكبير الذي شهدته تكنولوجيااته المختلفة . ومع التقدم الكبير الذي يعيشه العالم اليوم في التكنولوجيات ، أعطى لقطاع المعلومات والاتصالات مكانة الريادة بين القطاعات التقليدية الأخرى وأصبحت من خلاله المعلومات مصدرا أساسيا ذا تأثير قوي وواضح على جميع الأنشطة التي يقوم بها الافراد أو المؤسسات

والمؤسسات الناجحة هي تلك التي تمتلك أكبر قدر من المعلومات وتعرف كيفية التحكم فيها من حيث تصنيفها وتنظيمها ثم ارسالها ، كما أن الخاصية التخزينية للتكنولوجيات الحديثة للاتصال وسرعتها الفائقة في الاسترجاع من أهم العوامل التي يعتمد عليها الأفراد والمسيريون خصوصا مع ظهور أنظمة اتصالية وأنماط متطورة تعمل على توفير أحسن الظروف لنقل المعلومة وتداولها في أسرع وقت وبأقل تكلفة.

وأصبحت بذلك تكنولوجيايات الاتصال الحديثة المبتكر الجديد الداخل على البنى التحتية لكل المؤسسات واعتبر كمدخل مهم من مدخلات المؤسسات الحديثة المفتوحة لان التغييرات في الاتصالات تؤدي الى تحولات سريعة وفي العمق وشبكات الاتصال المتطورة بمروديتها العالية بإمكانها تحقيق مكاسب مباشرة وبذلك ظهر ما يسمى بالاقتصاد الشبكي الرقمي المفتوح الذي نقل المؤسسات التقليدية الى مؤسسات مفتوحة تقدم منتوجاتها إلى كل الأفراد مختصرة بذلك عامل الزمكان.

ولم يتوقف ذلك على اتصال المؤسسة فقط بل تجاوزه إلى خلق أسلوب جديد للإدارة الحديثة يختلف عن الأسلوب السابق وأسهمت في تغيير مضامين وظائف العملية الادارية التقليدية من تخطيط وتنسيق وتنظيم ورقابة وتوجيه واتخاذ القرارات ، ولم يعد يقتصر تأثير تكنولوجيا الاتصال الحديثة على هذا فقط بل ساهم في رفع مستوى الانتاجية وحسن الاداء وقلص التكاليف

ومع هذه الايجابيات الكثيرة إلا أننا نلاحظ سلبيات عديدة أهمها تقليص الوظائف البشرية والقرصنة التي تتعرض لها المعلومات وسوقها السوداء ما جعل المستخدمين ينقسمون بين مؤيد يحاول التجديد باستمرار ومعارض محترس مرتاب

لقد حتم استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة على المؤسسات خصوصا تلك الكبيرة - التي لديها فروعاً متعددة - سرعة الاتصال وضرورته ، ما استدعى ربطها الى الشبكة العالمية فاستغلت شبكة الانترنت وأدخلتها في تنظيماتها المختلفة كما استغلت ذلك في التعريف بشخصيتها وأهدافها ونشاطها وأصبحت تمارس من خلالها مختلف الاعمال التسويقية والاشهارية ، وتتصل خلالها بالطبقة العريضة من الجماهير بقصد زيادة انتاجيتها وتوفير التكاليف والوقت

والمؤسسات الجزائرية ليست رائدة في هذا المجال لكنها ليست بمنأى من هذا التطور ، وما المؤسسة الوطنية لاتصالات الجزائر ((تيليكوم)) فرع الشريعة ، إلا واحدة من المؤسسات الوطنية العاملة في مجال الاتصالات ان لم نقل عنها أنها المسؤولة على توفيرها . لقد واكبت التطور التكنولوجي وعاشته عبر أجياله المختلفة منذ كانت تعتمد على الموروث الاستعماري في شبكتها ، وصولاً إلى ما حققته اليوم من تقدم ، محاكية في ذلك ومتتبعة التجارب الدولية المتميزة ، وعلى الرغم من تأخرنا الكبير المسجل حتى في أجيال الاتصالات والقدرات والبرمجيات والعتاد وقواعد البيانات المعتمد عالمياً الآن إلا أننا من ناحية أخرى بعيديون عن المخاطرة التي قد تحدث لكثير من الدول الريادية وهي نقطة ايجابية في حركة التطور عنوانها التقدم بحدز

ولكن الفاتورة التي تسدها الدولة من أجل الحصول على المعلومات وتأمينها باستمرار تتزايد سنة بعد أخرى ومع خوض الجزائر تجربة الرقمنة وقواعد البيانات والتي عمت قطاعات كبيرة منها الداخلية والتعليم والعدالة والصحة والبحث العلمي وقطاعات السياسة والتجارة والصناعة المختلفة للوقوف على أثر تكنولوجيا الاتصال الحديثة على الاداء التنظيمي لدى المؤسسة الوطنية للاتصالات السلكية واللاسلكية فرع تبسة قمنا بدراسة الاشكال الاتي:

- ما مدى تأثير تكنولوجيا الاتصالات الحديثة على الاداء التنظيمي في مؤسسة اتصالات الجزائر فرع الشريعة؟

والذي تتفرع عنه التساؤلات التالية:

- ما مدى تأثير الأجهزة والبرمجيات الحديثة على نمو المبيعات وزيادة الانتاج داخل مؤسسة اتصالات الجزائر فرع الشريعة؟
- ما مدى تأثير قواعد البيانات الحديثة على الحصص السوقية ونموها لدى مؤسسة اتصالات الجزائر فرع الشريعة؟
- ما مدى تأثير خبرة ومهارة العاملين على تحقيق رضا الزبون لدى مؤسسة اتصالات الجزائر فرع الشريعة؟
- ما مدى تأثير شبكات الاتصال الحديثة على التجديد والإبداع في مؤسسة اتصالات الجزائر فرع الشريعة؟

02- الفرضيات

لوصول إلى النتائج المرجوة من الدراسة تم صياغة الفرضيات بصيغتها العدمية H0 أو ما يطلق عليها بفرضيات العدم والتي سيجري اختبارها في هذه الدراسة.

الفرضية الرئيسية:

- لا توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين تكنولوجيا الاتصالات الحديثة والأداء التنظيمي داخل مؤسسة اتصالات الجزائر فرع الشريعة .

الفرضيات الفرعية:

- لا توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين الاجهزة والبرمجيات الحديثة والأداء التنظيمي داخل مؤسسة اتصالات الجزائر فرع الشريعة.
- لا توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين قواعد البيانات والأداء التنظيمي داخل مؤسسة اتصالات الجزائر فرع الشريعة.
- لا توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين المهارة والخبرة المهنية للموظفين في التعامل مع التقنيات الحديثة والأداء التنظيمي داخل مؤسسة اتصالات الجزائر فرع الشريعة.

- لا توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين شبكات الاتصال والأداء التنظيمي داخل مؤسسة اتصالات الجزائر فرع الشريعة.

03-تحديد المفاهيم

أ- التكنولوجيا:

أ-1 **التعريف اللغوي:** اشتقت كلمة تكنولوجيا Technology والتي عرّبت من الكلمة اليونانية Techno وتعني فنا أو مهارة والكلمة اللاتينية Texere والتي تعني تركيباً أو نسجاً، والكلمة logos وتعني علماً أو دراسة وبذلك فإن الكلمة تعني علم المهارة أو الفنون أي دراسة المهارة بشكل منطقي لتأدية وظيفة محددة.

أ-2 **التعريف الاصطلاحي:** يعرف قاموس أوكسفورد التكنولوجيا بأنها الدراسة العلمية للفنون العلمية أو الصناعية وذلك باعتبارها تطبيقاً لعلم، ويصف البعض بأنه العلم الذي يهتم بتحسين الأداة والممارسة والصياغة أثناء التطبيق العلمي.¹

- كما يشير أيضاً مفهوم التكنولوجيا إلى الأساليب الفنية البشرية في صناعة وعمل الأشياء وتعني ابتكار الإنسان للأدوات والآلات والأجهزة، وبذلك تصبح التكنولوجيا لصيقة بالنشاط الانساني²

- يعرف أيضاً مفهوم التكنولوجيا: بأنها التطبيق العملي للاكتشافات العلمية والاختراعات وخاصة في مجال الصناعة التي يتمخض عنها البحث العلمي، أو هي مجموعة المعارف والخبرات والمهارات المتاحة والمتراكمة والمستتبطة المعينة بالآلات والأدوات والسبل والوسائل والنظم المرتبطة بالإنتاج والخدمات الموجهة من أجل خدمة أغراض محددة للإنسان والمجتمع.³

ب- مفهوم الاتصال:

ب-1 **التعريف اللغوي:** ورد من الكلمة اللاتينية communis التي تعني في اللغة الإنجليزية common أي مشترك أو اشتراك، فحينما نحاول أن نتصل أو نتواصل فإننا نحاول أن نؤسس اشتراكاً مع شخص أو مجموعة من الأشخاص في المعلومة أو الأفكار أو الاتجاهات.

ب-2 **التعريف الاصطلاحي:** هو نقل المعلومات والأفكار والاتجاهات أو العواطف من شخص أو جماعة لآخر أو لآخرين من خلال رموز معينة.

(1) محمد هاشم الهاشمي، تكنولوجيا الاتصال التربوي، ط1، دار المناهج لنشر والتوزيع، عمان، الاردن، 2014، ص180-181

(2) محمد محفوظ، تكنولوجيا الاتصال، دار المعرفة الجامعية، جامعة بيروت العربية بالاسكندرية، 2005، ص09.

(3) محسن علي، تكنولوجيا الاتصال في التعليم الفعال، ط1، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الاردن، 2008، ص24.

ويعرف كذلك على أنه عملية تفاعل بين طرفين من خلال رسالة معينة فكرة أو خبرة أو أي مضمون اتصالي آخر عبر قنوات اتصالية ينبغي أن تتناسب مع مضمون الرسالة بصورة توضح تفاعلا مشتركا فيما بينها¹

مفهوم آخر للاتصال: * عملية نقل المعلومات من أجل التواصل بين أطراف الاتصال*، وتتم هذه العملية عبر استخدام الإشارات والرموز أو الألوان أو الأصوات أو اللغة المنطوقة أو المكتوبة... الخ²

ت - مفهوم تكنولوجيا الاتصال

- عرفها روبن ويرنت على أنها أداة أو وسيلة تساعد على إنتاج أو توزيع أو تخزين أو استقبال أو عرض البيانات إذا يمكن القول أن تكنولوجيا الاتصال هي مجموعة من الآلات والأجهزة التي تجمع البيانات وتوزعها وكذلك تخزينها³
- في المعجم الاعلامي ورد تعريف تكنولوجيا الاتصال بأنها مجمل المعارف والخبرات المتراكمة والمتاحة و الوسائل المادية والإدارية والتنظيمية .المستخدمة في جمع المعلومات ومعالجتها وتخزينها واسترجاعها ونشرها وتبادلها أي توصيلها للأفراد والمجتمعات⁴
- كما يعبر تعرف أيضا على أنها مجموعة من الأدوات التي تساعدنا في استقبال المعلومة ومعالجتها وتخزينها واسترجاعها وطباعتها ونقلها بشكل الكتروني سواء كانت نص أو فيديو أو صورة ...⁵
- يشير مصطلح تكنولوجيا الاتصال إلى التجهيزات والوسائل التي كشفها أو اخترعتها البشرية لجمع وإنتاج وبث ونقل واستقبال وعرض المعلومات الاتصالية بين المجتمعات والأفراد، وتتكون هذه التكنولوجيا من قسمين هما :

- تكنولوجيا التجهيزات الاتصالية: جمع وإنتاج وبث ونقل المعلومات الاتصالية .
- تكنولوجيا الوسائل الاتصالية: المطبوعة ووسائل الاستقبال الاذاعي والتلفزيوني وكذلك العرض الصوتي والمرئي والصوتي المرئي⁶

(1) محمد صاحب سلطان، مبادئ الاتصال الاسس والمفاهيم، ط1، دار الميسرة للنشر والتوزيع، عمان، الاردن، 2014، ص35-36.

(2) محمد محفوظ، تكنولوجيا الاتصال، دار المعرفة الجامعية، جامعة بيروت العربية بالاسكندرية، 2005، ص12.

(3) حسن عماد مكاي، تكنولوجيا الاتصال في عصر المعلومات، ط2، الدار المصرية اللبنانية للنشر والتوزيع، القاهرة، 1997، ص63.

(4) محمد منير حجاب، المعجم الاعلامي، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة، 2004، ص166.

(5) خليل الحازمي، أثر استخدام الحاسوب في اداء الاجهزة الامنية، رسالة ماجستير، جامعة نايف العربية للعلوم الامنية، الرياض، 2002، ص10.

(6) محمد محفوظ، تكنولوجيا الاتصال، دار المعرفة الجامعية، جامعة بيروت العربية بالاسكندرية، 2005، ص16.

ث - تكنولوجيا الاتصال الحديثة:

تعرف تكنولوجيا الاتصال الحديثة على أنها مجمل المعارف والخبرات المتراكمة والمتاحة والادوات والوسائل المادية في تجميع المعلومات وإنتاجها وتخزينها واسترجاعها ونشرها وتبادلها¹ حيث يعرف بروكتر تكنولوجيا الاتصال الحديثة: على أنها العلم و النشاط في تخزين و استرجاع ومعالجة وبث المعلومات باستخدام أجهزة الكمبيوتر .

كما يعرفها معهد تكنولوجيا المعلومات بأنها علم تجميع وتصنيف ومعالجة ونقل البيانات.

- يعرف سويلمر تكنولوجيا الاتصال الحديثة بأنها الوسائل المختلفة للحصول على المعلومات واختزانها ونقلها باستخدام الحاسبات والاتصالات والالكترونيات المصغرة

- كذلك يعرف رولي Rowely تكنولوجيا الاتصال الحديثة بأنها جمع وتخزين ومعالجة وبث واستخدام المعلومات ولا يقتصر ذلك على التجهيزات المادية أو البرامج²

- التعريف الاجرائي لتكنولوجيات الاتصال الحديثة:

هي مجموعة الآلات والوسائل والأدوات والبرمجيات التي تعمل على تخزين ومعالجة وبث ونقل المعلومات بتقنية عالية وحديثة، لتحقيق النجاح الأكمل لعمليتي الاتصال والتواصل.

ج - مفهوم الأداء:

ج-1 يقصد بمفهوم الأداء المخرجات أو الأهداف التي يسعى النظام إلى تحقيقها كما يمكن تعريفه أيضا أنه تصور مخرجات أو أهداف ظهورها هو نتائج لمدخلات معطاة لكن هذه المدخلات تنوي بها تفجير وتجنيد الطاقات الموجودة داخل المؤسسة، بتسليط الضوء من أجل إحراز هذا التصور الذي تسعى إليه المؤسسة³

ج-2 كما يقصد أيضا بالأداء قياس الأعمال المنجزة ومقارنتها بما كان يجب لن يتم وفقا للتخطيط المعد مسبقا. أملا في اكتشاف جوانب القوة أو تحديد نقاط الضعف⁴

(1) هارون منصر، تكنولوجيا الاتصال الحديثة المسائل النظرية والتطبيقية، الامعية للنشر والتوزيع، 2012، ص15.

(2) حمد فتحي، المعلومات وتكنولوجيا المعلومات على اعتاب قرن جديد، مكتبة دار العربية للكتاب، القاهرة، 2005، ص58.

(3) عبد المحسن توفيق محمد، تقييم الاداء ، دار النهضة العربية القاهرة ، مصر، 1998، ص03.

(4) عبد المحسن توفيق محمد، مرجع سابق ذكره، ص04.

ج-3 حيث يعرف فيشر عملية تقييم الأداء على أنه العملية التي تتم بواسطتها تحديد المساهمات التي يعطيها الفرد لمؤسسته خلال فترة زمنية محددة. فالأداء هو مدى مساهمة العامل في انجاز الأعمال الموكلة إليه وكذلك سلوكه وتصرفاته في علاقاته بزملائه ورؤسائه والمتعاملين معه وأيضا قدراته وإمكانياته الشخصية خلال فترة زمنية معينة¹

ج-4 كما يدل الأداء أيضا على تأدية عمل أو إنجاز نشاط أو تنفيذ مهمة والقيام بفعل يساعد على الوصول إلى الاهداف المسطرة²

ح- مفهوم الاداء التنظيمي:

- 1- الأداء التنظيمي هو انعكاس لكيفية استخدام المنظمة لمواردها المادية و البشرية واستثمارها بالصورة التي تجعلها قادرة على تحقيق اهدافها
- 2- هو محصلة لكافة العمليات التي تقوم بها المنظمة وأي خلل فيها لا بد أن يؤثره الأداء³
- 3- يمكن تعريف الأداء التنظيمي على أنه: ناتج جهد وسلوك جميع الأفراد والعاملين والمؤسسة في كافة الإدارات والأقسام الموجودة بها والذي يحدد مدى قدرة المؤسسة على تحقيق المخرجات والأهداف الخاصة بأعمالها عبر التفوق في أدائها⁴

التعريف الاجرائي للأداء التنظيمي:

هو تلك السلوكيات والأفعال والجهد الذي تسعى المنظمة من خلاله إلى تحقيق النتائج المرجوة عن طريق التنظيم والذي يحدد مدى قدرة المؤسسة على تحقيق المخرجات والأهداف الخاصة بأعمالها عبر التفوق في أدائها.

1) محمد المحمدي الزبيدي، السياسات الادارية، ط1، مطبعة كلية الزراعة، جامعة القاهرة، مصر، 1994، ص297.

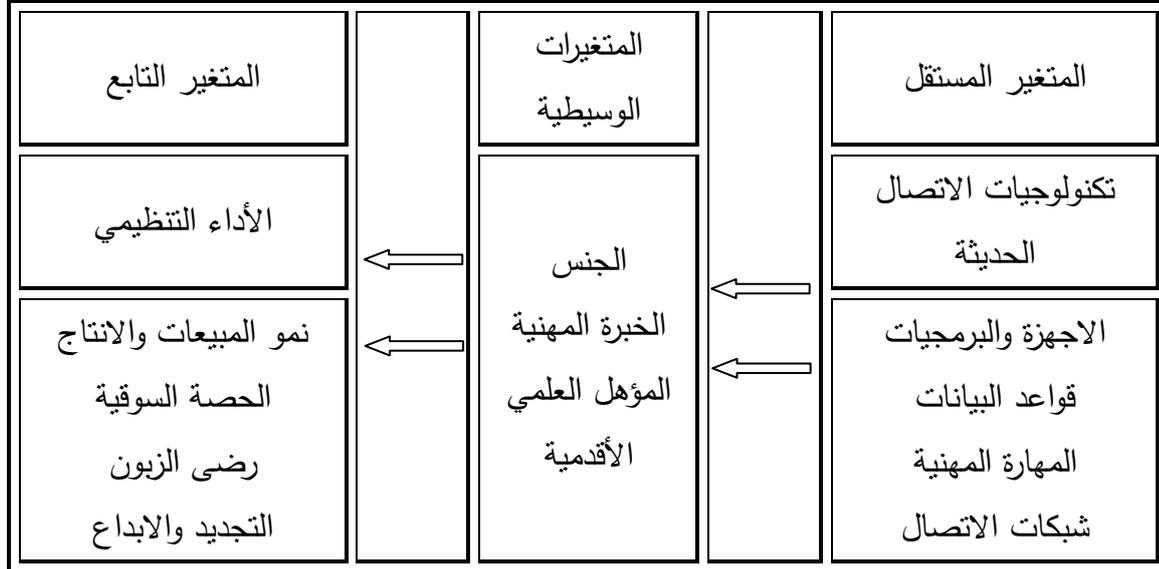
2) دحماني محمد درويش، ناصور عبد القادر، التقنيات الحديثة كمدخل للأداء المتميز بالنسبة للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة، المنتدى الدولي حول متطلبات المؤسسات الصغيرة و المتوسطة في الدول العربية، يومي: 17 و18 أبريل 2006 جامعة حسينية بن بوعلي بالشلف الجزائر ص 733.

3) طالب اصغر دوسة و سوسن جواد حسين، التغيير الاستراتيجي وانعكاساته على الاداء التنظيمي، العدد 29، 2008، ص66.

4) مذكرة ماستر في العلوم الاقتصادية شعبة علوم التسيير، دور تسيير الموارد البشرية في تحسين الاداء التنظيمي للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة، 2013، ص5.

04- نموذج الدراسة

الجدول رقم: (01): نموذج مفترض للدراسة الحالية والذي يوضح مساهمة الوسائل التكنولوجية الحديثة في الاداء التنظيمي داخل مؤسسة اتصالات الجزائر فرع تبسة ، وكذا التفاعل بين العوامل البشرية والمادية لتحسينه



المصدر : من إعداد الطالبين

05- أسباب اختيار الموضوع

إن اختيارنا هذا الموضوع نبع من الأسباب التالية:

- 1- وظيفة الاتصال في المؤسسة وظيفة أساسية ولها أهمية كبيرة حيث أنها الأداة الرئيسية لسريان المعلومات في الهيكل التنظيمي وخارجه، وبالتالي أهمية التكنولوجيات الحديثة للاتصال ودورها الكبير في تفعيل أداء المؤسسة التنظيمي الذي أصبح الهاجس الإداري الذي يعطي للمؤسسة صفة الحداثة والأكثر تطورا.
- 2- تحديث التكنولوجيات المعتمدة بصورة مستمرة واستثمار ذلك في وظيفة الاتصال داخل وخارج المؤسسة بما يحقق اهدافها ويرسم مكانتها
- 3- إدراك أسباب التأخر المسجل لدى مؤسساتنا الاقتصادية والخدماتية مقارنة بكثير من الدول الشقيقة والصديقة ومحاولة تفسيرها بغية الوقوف عليها واقتراح حلول لها.
- 4- التعمق في البحث العلمي من خلال دراسة موضوع التكنولوجيات الحديثة لارتباطه بمدى تقدم المؤسسات والنظم وحتى الدول فاتحين الدرب أمام الباحثين للخوض أكثر في هذا الموضوع.

06- أهمية الدراسة

إن اختيارنا لموضوع تكنولوجيا الاتصالات الحديثة وتأثيرها على الأداء التنظيمي نابع من أهمية الموضوع وانتشاره داخل المؤسسات بحيث أن المؤسسة التي لا تتوفر لديها هذه التكنولوجيات تعتبر مؤسسة تقليدية كما أنه لا تخلو مؤسسة اليوم من هذه التكنولوجيات والتي من شأنها تفعيل الأداء التنظيمي والاتصال ووظيفة مؤسسية يعتمد على كل الوسائل المتطورة التي تساهم في تسريع وتيرة الانجاز والتخفيف من العناء واقتصار المصاريف بتوظيف مختلف شبكات ووسائل الاتصال الداخلية والخارجية كما تكمن أهمية هذا البحث في إيجاد أثر انعكاس تكنولوجيا الاتصالات الحديثة على الأداء التنظيمي داخل مؤسسة اتصالات الجزائر.

07- أهداف الدراسة

- 1- الدراسة المعمقة لتكنولوجيا الاتصالات الحديثة واستخدامها (الاجهزة والبرمجيات الحديثة ، قواعد البيانات ، المهارة والخبرة المهنية ، شبكات الاتصال الداخلية والخارجية) من حيث تحقيق المكاسب والعودة بالربحية على المؤسسة.
- 2- التعرف بالأداء التنظيمي وارتباطه بالمؤشرات الايجابية التالية (نمو المبيعات والإنتاج ، الحصة السوقية ، رضا الزبائن ، والتجديد والإبداع) وحسن توظيفها.
- 3- الوقوف على مدى تأثير تكنولوجيا الاتصالات الحديثة على الأداء التنظيمي للمؤسسة الجزائرية الاقتصادية أو الخدمية بغرض تفعيل ذلك في سياسات التخطيط المنتهجة ووصولاً إلى التحكم .
- 4- متابعة التدريب والتعود على القيام بالبحث الاجتماعي الميداني والتحكم في إجراءاته المختلفة وتقنياته.
- 5- اثراء المكتبة الجامعية ببحث ميداني متعلق بموضوع متجدد ألا وهو التكنولوجيا الحديثة وعلاقته بالأداء التنظيمي في المؤسسة الاقتصادية والخدماتية .

ثامنا: الدراسات السابقة

1- الدراسة الأولى: لنيل شهادة الماجستير في علم اجتماع تنمية وتسيير الموارد البشرية

- بعنوان : أداء الادارة الجزائرية في ظل ثورة المعلوماتية
- من إعداد الطالبة :طراد خوجة سميرة
- المشرف : الدكتور بومهرة نور الدين
- مكان إجرائها : جامعة قسنطينة
- التاريخ :2005/2004
- أجريت هذه الدراسة بإدارات خدماتية عمومية بمدينة قسنطينة هي كل من مؤسسة سونالغاز ، بريد الجزائر ، التأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء CNAS.
- واعتمد الباحث فيها على المنهج الوصفي والمنهج المقارن
- ودارت إشكالياتها حول
- السؤال الرئيسي : ما هي الآثار المترتبة عن الاعتماد المتزايد على المعلوماتية في تسيير شؤون الادارات الجزائرية؟
- و الاسئلة الفرعية التالية :
- (1) ما هي آثار المعلوماتية على أداء العمل الاداري ؟
- (2) ما هي العوائق التي تعترض الاستخدام الفعال للمعلوماتية باعتبارها أداة لتطوير الأداء الاداري؟
- (3) ما هي سياسة الادارة لتنمية كفاءاتها البشرية المستخدمة لأجهزة المعلوماتية؟

• اهمية وأهداف هذه الدراسة

- الكشف عن مدى مساهمة المعلوماتية في ترقية العمل الاداري
- الكشف عن العراقيل التي تحد من استغلالها
- الوقوف على سياسة الادارة المتبعة بهدف تنمية مواردها البشرية لضمان استخدام افضل للتكنولوجيا
- وشملت هذه الدراسة ميدانيا على استبيان في 42 سؤالا (عبارة) مقسم إلى أربعة محاور كما يلي :
- 1. المحور الاول متعلق بالبيانات الشخصية
- 2. المحور الثاني أجاب عن علاقة الحاسوب بالعمل الاداري

3. المحور الثالث تناول معوقات استغلال المعلوماتية وتنظيم العمل الإداري

4. أما المحور الأخير فأبرز سياسة الإدارة في رفع الكفاءات البشرية

- وقد خدمت هذه الدراسة موضوع بحثنا حيث أنها ركزت على إحدى وسائل التكنولوجيا الحديثة للاتصال وهو الحاسوب ودوره في تفعيل الأداء داخل المنظمات الاقتصادية الخدمائية

2- الدراسة الثانية: لنيل شهادة الماجستير في الاتصال والعلاقات العامة

- بعنوان : استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية

- من إعداد الطالبة :حورية بولعويديات

- المشرف : الدكتور حسين خريف

- مكان إجرائها : جامعة منتوري - قسنطينة

- التاريخ : 2008/2007

- أجريت هذه الدراسة بمؤسسة سونلغاز فرع تسيير شبكة نقل الغاز بالشرق GRTG قسنطينة.

- واعتمد الباحثة فيها على المنهج الوصفي .

- ودارت إشكالياتها حول

- السؤال الرئيسي : ما هو واقع الاستخدام الفعلي لتكنولوجيا الاتصال الحديثة بها (مؤسسة سونالغاز) ؟

- والأسئلة الفرعية التالية :

1) ما هو ترتيب الوسائل التكنولوجية الاتصالية الأربعة (جهاز الحاسوب ، شبكة الانترنت ، شبكة الانترنت ، شبكة الانترنت) من ناحية الاستخدام في المؤسسة ؟

2) هل تؤثر العوامل الذاتية للمبشرين على نسبة استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة ؟

3) ما هو أثر الاستخدام على أداء المؤسسة ؟

- كما اعتمدت على الفرضيات التالية :

- الفرضية الأولى : تهدف إلى معرفة ترتيب التكنولوجيا الاتصالية الأربعة

(جهاز الحاسوب ، شبكة الانترنت ، شبكة الانترنت ، شبكة الانترنت) انطلاقا من نسبة

استخدام كل واحدة

- الفرضية الثانية : تهدف الى الكشف عما إذا كانت للعوامل الذاتية للمبشرين

(المستوى التعليمي ، المنصب ، الاهتمام بمتابعة وسائل الاتصال الجماهيرية ، الاستفادة من التدريب الحالي) أثر على نسبة استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة .

- الفرضية الثالثة سعت إلى معرفة أثر هذا الاستخدام على مستوى أداء المؤسسة

• أهداف هذه الدراسة

- أهداف علمية متمثلة في :

1- الدراسة المتعمقة للاتصال ومدى الاستخدام الفعلي للتكنولوجيا الحديثة.

2- محاولة اثراء البحوث العلمية في هذا الميدان خصوصا لحدثة الموضوع.

- هدف عملي : التدريب والتعود على القيام بالبحوث العلمية وكذا التحكم في تطبيق

الاجراءات المنهجية وتقنيات البحث في العلوم الاجتماعية.

• النتائج المتوصل إليها : من خلال استقصاء الموظفين المزودين بكل أنواع التكنولوجيا

الاتصالية الاربعة المدروسة تبين وجود تباين في استخدام هذه التكنولوجيا واحتل جهاز

الحاسوب المرتبة الاولى كما احتلت شبكة الانترنت المرتبة الثانية والثالثة لشبكة الانترنت أما

الأخيرة فهي لشبكة الاكسترانت كما كان للعوامل الذاتية للعيينة أثر على نسب استخدامهم (

المستوى التعليمي ، المنصب ، الاستفادة من التدريب) بينما لم يكن لمتابعة وسائل الاتصال

الجماهيرية أثر على نسب استخدام هذه التكنولوجيا الحديثة ، وقد أدت تكنولوجيا الاتصال

الحديثة إلى تحسين مستوى الاداء في المؤسسة وذلك بتفعيل الاتصال بشقيه الداخلي والخارجي

كما حسنت الانتاجية ومحيط العمل.

3- الدراسة الثالثة: لنيل شهادة الماجستير في إدارة الاعمال تخصص تسويق

• بعنوان : أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء الموارد البشرية في المؤسسة

الجزائرية

• من إعداد الطالبة :طويهي فاطمة

• الاشراف : أستاذ التعليم العالي كربالي بغداد

• مكان إجرائها : جامعة وهران 2 .

• التاريخ : 2015/2014

• أجريت هذه الدراسة حالة في شركة انتاج الكهرباء بتيارت

• واعتمد الباحثة فيها على المنهج الوصفي .

• ودارت إشكاليته حول

- السؤال الرئيسي : ما الاثر الذي يخلفه استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء

المورد البشري في المؤسسة الجزائرية لتعزيز مركزها الاقتصادي في دنيا العولمة ؟

- والأسئلة الفرعية التالية :

(1) إلى أي حد يتم اعتماد تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تسيير الموارد البشرية في شركة

انتاج الكهرباء بتيارت (SPE TIARET) ؟

(2) هل يختلف أثر اعتماد تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء المورد البشري تبعاً ل : أ -

الجنس

ب - المستوى التعليمي

ج - الاقدمية في الوظيفة

د - الدرجة الوظيفية.

(3) هل توجد علاقة بين التدريب على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأداء المورد

البشري في شركة انتاج الكهرباء بتيارت (SPE TIARET) ؟

(4) ما تطلعات انتاج الكهرباء بتيارت (SPE TIARET) فيما يخص تطوير استخدام

تكنولوجيا المعلومات والاتصال على المدى البعيد ؟

• كما اعتمدت على الفرضيات التالية :

الفرضية الرئيسية : يعد استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة الجزائرية العامل

المحفز في تنمية قدرات المورد البشري وتحسين أدائه.

وتتطوي تحتها الفرضيات الجزئية التالية :

- الفرضية الاولى : يتباين أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء المورد

البشري في المؤسسة الجزائرية وفقاً ل :

أ - الجنس

ب - المستوى التعليمي

ج - الاقدمية في الوظيفة

د - الدرجة الوظيفية.

- الفرضية الثانية : تعد الدورات التكوينية في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال المنهاج

الرشيدي في تحسين أداء المورد البشرية على مستوى شركة انتاج الكهرباء بتيارت (SPE

TIARET)

- الفرضية الثالثة : تسعى المؤسسة الجزائرية إلى تبني الأساليب الادارة الالكترونية لاكتساب المورد البشري المؤهل وتحقيق الميزة التنافسية في دنيا الاعمال.
- أهداف هذه الدراسة :
- تهدف إلى تحديد الاثر الذي تصنعه تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء الموارد البشرية في المؤسسة الجزائرية شركة انتاج الكهرباء بتيارت (SPE TIARET) خاصة أن تبنيها يعكس الصورة الحقيقية للمؤسسة ويعد الدليل الحي على قدراتها وامكانياتها على المنافسة وذلك بتوافر المعلومات الضرورية لاتخاذ القرارات المناسبة وبناء السياسات المستقبلية مع تبيان العلاقة بينها وبين الاداء مع ابراز الفروق في أثر استخدامها وفقا للمتغيرات المشار اليها سابقا
- النتائج المتوصل إليها : أفرزت مايلي:
- 1- ضرورة وعي الشركة بتجهيزها بكل ما هو جديد من تكنولوجيا المعلومات والاتصال.
- 2- تسطير دورات تكوينية لصقل القدرات .
- كما حملت مجموعة من الاقتراحات تعلقت كلها بالجانبين المشار اليهما سابقا في النتائج.

4- الدراسة الرابعة: لنيل شهادة الماجستير في إدارة الاعمال تخصص تسويق

- بعنوان : أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء المؤسسة الصغيرة والمتوسطة
- من إعداد الطالب : شاذلي شوقي
- الاشراف : الدكتور ابراهيم بختي
- مكان إجرائها : جامعة قاصدي مرباح - ورقلة .
- التاريخ : 2008/2007
- أجريت هذه الدراسة حالة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة لولاية الجزائر
- واعتمد الباحثة فيها على المنهج الوصفي .وأسلوب دراسة الحالة
- ودارت إشكالياتها حول
- السؤال الرئيسي : هل يمكن لتكنولوجيا المعلومات والاتصال أن تساهم في الرفع من أداء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في ظل الأوضاع الراهنة وتوجه الجزائر نحو بناء مجتمع المعلومات ؟
- والأسئلة الفرعية التالية :
- 1) ما هو واقع المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية ودورها اقتصاديا ؟

(2) إلى أي مدى يتم اعتماد تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية؟

(3) هل لتطور البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال للدولة دورا في تبني المؤسسات الصغيرة والمتوسطة لهذه التكنولوجيات؟

(4) هل لتكنولوجيا المعلومات والاتصال أثر على الاداء الاقتصادي للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة ؟

• كما اعتمدت على الفرضيات التالية :

1- يعد التوجه والاهتمام بالمؤسسات الصغيرة والمتوسطة ضرورة اقتصادية نظرا للدور الذي تلعبه في توفير فرص العمل وتحقيق النمو الاقتصادي.

2- يتناسب حجم المؤسسة طرديا مع درجة امتلاك المؤسسات الصغيرة والمتوسطة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال.

3- تلعب البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال والقوانين المنظمة في الدولة دورا مهما في درجة تبني المؤسسات الصغيرة والمتوسطة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال.

4- تعمل تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الرفع من مستوى الاداء الاقتصادي للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة

• أهداف هذه الدراسة :

- تهدف هذه الدراسة الى تبين مدى اهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال ومدى استخدامها من قبل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة ومساهمتها في الرفع من مستويات الاداء من خلال قياس أثرها على التكاليف وجودة الخدمات المقدمة ومدى الوصول إلى الاسواق الجديدة سواء كانت محلية أو دولية وزيادة مبيعاتها

• النتائج المتوصل إليها : أفرزت ما يلي:

استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة يلعب دورا مهما في الرفع من أدائها غير أن تطبيق هذا التوجه لا يكتمل إلا باكتمال الاصلاحات وهيئة البنى التحتية الضرورية للدولة وارتباط ذلك بالتطوير في القطاعات المالية و النظم التشريعية والقانونية المرافقة خصوصا ما تعلق بالتجارة الالكترونية وحماية المستهلك.

أوجه التشابه والاختلاف مع الدراسات السابقة

من خلال تصفح النتائج المحققة لدى كل دراسة من الدراسات السابقة وجدنا أن هناك امتدادا ومواصلة واستمرارية فلا تتناقض عاما بين دراستنا وما تناولنا من دراسات وإنما نسجل استمرارية وتدفق دائم وامتزاج لاستخدام تكنولوجيا الاتصالات الحديثة في تحسين الأداء المنظمي وينبع ذلك من اعتماد المنظمات والمؤسسات المختلفة أسلوب المخططات والدراسات الاستطلاعية النابعة من حاجيات السوق المختلفة وأحيانا من رغبات الزبائن وهو الامر الذي يقود كل منظمة إلى السعي والتسابق من أجل الوصول إلى الزبون قبل غيرها

والمتمثل في كرونولوجيا هذه الدراسات يلمح التطور المتجدد في حجم استثمار التكنولوجيا الحديثة لسببين قويين ألا وهما ربح الوقت واختصار التكاليف فالعمل الحالي مع اعتبار الكرة الارضية والعالم قرية صغيرة أصبح يستهدف أبعد النقاط وأقصى الاسواق وهذا ما انتهت إليه كل المنظمات الحديثة وأصبحت تسعى جاهدة من أجل بلوغه وبذلك تحافظ على مكانتها في السوق وفي هرم الاقتصاد.

كما أن اعتماد انسان هذا العصر على الحياة التقنية أصبح يفرض عليه ملمح التفاعل السريع مع المعطيات العالمية والتعامل معها بما يتيح له مزيدا من الراحة حيث أنه أصبح ينفر من الاساليب التقليدية لثقلها وقلة مردودها فمع غزو التصنيع لمختلف جوانب الحياة المعيشة من زراعة وصناعة وثقافة وفنون أصبح الانسان يسعى إلى التعامل السريع والواسع وهو الأمر الذي لا يتحقق إلى باستغلال كل التكنولوجيا الحديثة

ومع ظهور مختلف المميزات الجيدة لهذه التكنولوجيا كالتابعة ثلاثية الابعاد واستثمار تقنيات الفيديو المختلفة والمحاكاة الهندسية ومع استغلال الاقمار الصناعية واستثمارها تحددت مكانة هذه التكنولوجيا وتطور استثمارها لا على المستوى الفردي فقط وإنما على المستويات الجماعية والمنظمة حتى لأن بعض المنظمات صارت أسماء لامعة في مجال البرمجيات والعتاد التكنولوجي والوسائل الاتصالية وسعات التخزين المختلفة وتقنيات عرض الصور واللقاءات المختلفة وما الالعب الأولمبية والبطولات العالمية والقارية المختلفة إلى أكثر دليل على ذلك وما نجده اليوم من حجم رساميل واستثمارات مختلفة فيها إلا لدليل قاطع على أهميتها ولا نخطئ إذ نقول أنم هذا الزمان هو زمان التكنولوجيا بلا شك

وبذلك نسجل نقاط الاتفاق المشار إليها سابقا وهي في واقع الامر غايات تسعى المنظمات للمحافظة عليها وخصوصا مؤسستنا التي تخصص عملها في تكنولوجيا الاتصالات وارتباط ذلك بالأداء المنظمي واضح من خلال سلسلة التطور الايجابي المسجل في تاريخ هذه المؤسسة ومنذ النشأة تحت وصاية البريد

والمواصلات السلكية وصولاً إلى استقلاليتها وكيونتها الذاتية بالاعتماد على الهوائيات والألياف البصرية فهي رحلة لتطور ملحوظ عبر الزمن

وأما نقاط الاختلاف فهي لا تتعدى أن تكون حول طبيعة كل مؤسسة ومجال فالاختلاف واضح بين مختلف هذه المؤسسات التي أجريت فيها الدراسات وحجم الاستثمار في التكنولوجيات أما مؤسستنا فمجال تخصصها ولا ريب. كما يلاحظ ان الاعتماد على التكنولوجيات وتحسين الالداء نسبي من مؤسسة إلى أخرى أما مؤسستنا فهو مجال حيوي وكلي بحيث لا يمكننا أن نقول بتواجدها ما لم تطور استثمارتنا لتحقيق المنافسة والحصص السوقية.

المبحث الثاني: تكنولوجيا الاتصالات الحديثة

أولاً: تكنولوجيا المعلومات والاتصال

1- ماهية التكنولوجيا:

لقد شهد العالم في السنوات الأخيرة تطورات فكرية وعلمية كثيرة في وسائل الاتصال وتكنولوجياه، جعله يتطور ويسمو من أجل بناء عمران ضخم يليق بهذه التطورات في شتى المجالات ويواكبها، وتعتبر التكنولوجيا أحد أسس هذا العمران الضخم لأنها أصبحت حالياً المقياس المناسب لتقدم الأمم وإحدى أهم المواضيع التي تشغل الاهتمام لاسيما على مستوى المؤسسات

لقد أصبحت كلمة تكنولوجيا متداولة بكثرة في الكتابات الاقتصادية والفنية والقانونية والإدارية خلال العقود الماضية، إلى جانب الاهتمام بدراسة تأثيرها على الفرد وعلى المجتمع خاصة في البلدان النامية.

ويرجع أصل التكنولوجيا إلى الكلمة اليونانية التي تتكون من مقطعين هما "Techno" وتعني التشغيل الصناعي والثاني "Logos" أي العلوم أو المنهج لذا تكون بكلمة واحدة هي علم التشغيل الصناعي¹.

أما التكنولوجيا بمعناها الأصلي فهي "علم الفنون والمهن" ودراسة خصائص المادة التي تصنع منها الآلات والمعدات فقد ظهر استخدام لفظ التكنولوجيا في العصور الحديثة وبالأخص بعد ظهور الثورة الصناعية عندما بدأت الآلة تأخذ أهميتها المتصاعدة ومكانتها البارزة في مجال الانتاج الصناعي²

ويترجم البعض كلمة تكنولوجيا إلى العربية (تقنية)، بينما يراهن البعض أنها ثقافة، وإذا رجعنا إلى القواميس فنجد من يعرفها بأنها فرع من المعرفة يتعامل مع العلم والمعرفة والهندسة أو تطبيقها في المجال الصناعي، فهي تطبيق المعلم³.

كما يعرفها كثيرون بأنها " مجموعة المعارف والخبرات والمهارات اللازمة لتصنيع منتج أو منتجات معينة"⁴، وتعد التكنولوجيا القلب النابض في مختلف منظمات الاعمال لأنها تساهم في انسيابية القرارات المتخذة، فهي بلا مناسف المسؤول على توجيه وتنفيذ مختلف عملياتها، ومصدر حيوي لديموميتها وتميزها بين باقي المنظمات.

(1) غسان قاسم الالامي، إدارة تكنولوجيا مفاهيم و مداخل تقنيات عملية، دار المناهج ط/1، عمان، 2006، ص22.

(2) د محمود علم الدين، تكنولوجيا المعلومات وصناعة الاتصال الجماهيري، دار العربي، سوريا، 1990، ص17

(3) عامر ابراهيم قنديل، إيمان فاضل السامرائي، تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها، جامعة الوراق، ط/1، الاردن، 2009، ص35.

(4) محمد حسن، التدبير الاقتصادي للمؤسسات، منشورات الساحل، الجزائر، 2001، ص83.

وتعرف أيضا بأنها أدوات ووسائل تستخدم لجمع المعلومات وتصنيفها وتحليلها و تخزينها أو توزيعها، وتصنف تحت عنوان أوسع وأشمل وهو " التقنيات المستندة إلى الحاسوب" لعلاقتها المباشرة بنشاطات العمليات في المنظمة¹

2- العلم و التكنولوجيا:

العلم هو مجموعة المعارف المتكاملة والمبادئ والكلية العامة المتعلقة بحقيقة ظاهرة معينة، ويقوم العلم على أساس الملاحظة والتجربة، ولا يستند إلى الميول الفردية، أو الآراء الشخصية، وأهم الخصائص التي يجب أن تتوفر في التفكير العلمي هي دقة المفاهيم والتعميم وإمكان اختبار الصدق والثبات والبناء النسقي والموضوعية.

ويمهد العلم السبيل إلى العمل، كما يساعد الانسان على تأمين حاجاته بصورة أفضل وعلى انقاء المخاطر التي تهدده.

أما التكنولوجيا فيقصد بها بمعناها الواسع، جانب الثقافة المتضمن المعرفة والأدوات التي يؤثر بها الانسان في العام الخارجي، ويسيطر على المادة لتحقيق النتائج العلمية المرغوب فيها، وتعتبر المعرفة العلمية التي تطبق على المشاكل العلمية المتصلة بتقديم السلع والخدمات جانبا من التكنولوجيا الحديثة²

3- مفهوم تكنولوجيا الاتصال:

أصبح من الصعب متابعة المخترعات الجديدة في وسائل وتكنولوجيا الاتصالات، فقد تطور الهاتف والتيلكس وصار أجيالا، وتقدمت تقنيات الفيديو وفنيات الصورة، ودخلنا عصر الانترنت والبريد الالكتروني والأقمار الصناعية، ولا ووقوف لهذا التطور عند حد فيه تطورت كل مجالات الحياة الاخرى من صحة وتعليم وإدارة وصناعة وثقافة، مما حول العالم إلى قرية صغيرة

ومع هذا التطور أصبح من الصعب جدا أن نجد تعريفا محددًا لعبارة تكنولوجيا الاتصالات فهي ذات استخدام وانتشار واسعين، غير أن مدلولها أصبح ينصب على تلك الاجهزة والمعدات والوسائل والأدوات التي تستخدم في توصيل ونقل رسالة تتضمن معلومات أو أخبار من مكان إلى آخر، بغض النظر عن نوعية تلك المعلومات المنقولة شفوية كانت أو مكتوبة³.

(1) غسان قاسم داود اللامي وآخرون، تكنولوجيا المعلومات في منظمات الاعمال (الاستخدامات والتطبيقات)، الورقة للنشر والتوزيع، الاردن، 2010، ص16.

(2) د محمود علم الدين، تكنولوجيا المعلومات وصناعة الاتصال الجماهيري، دار العربي، سوريا، 1990، ص17.

(2) جعفر جاسم، تكنولوجيا المعلومات، دار أسامة، عمان، الأردن، 2005، ص88.

وهي أيضا "مجموعة الطرق والتقنيات الحديثة المستخدمة بغرض تبسيط نشاط معين ورفع أدائه، أو يمكن تعريفها بأنها تطوير وتطبيق الأدوات وإدخال المكائن والمواد والعمليات التلقائية والتي تساعد على حل المشاكل البشرية الناتجة عن الخطأ البشري؛ فالتكنولوجيا المرتكزة على أسس علمية جديدة يطلق عليها عادة بالتكنولوجيا العالية أو التكنولوجيا الجديدة المتعلقة بمجالات متسارعة التطور، التي تجمع مجموعة الأجهزة الضرورية لمعالجة المعلومات من حواسيب وبرامج ومعدات حفظ وإسترجاع ونقل سلكي ولاسلكي ونقلها الإلكتروني عبر وسائل الإتصال بكل أشكالها وعلى اختلاف أنواعها: المكتوب والمسموع والمرئي، والتي تمكن من التواصل الثنائي والجماعي وتؤمن انتقال الرسالة من مرسل إلى متلقي؛ هذه التكنولوجيا يشار إليها بتكنولوجيا الإعلام والإتصال"¹

بعبارة أخرى "هي الوسائل الحديثة للاتصالات التي يمكن من خلالها نقل وبث واستخدام انجازات الثورة المعلوماتية من مكان لآخر وتنعكس آثارها على مجالات الحياة المختلفة الاجتماعية والاقتصادية والهندسية والطبية والعسكرية والمدنية والفضائية وغيرها من مجالات الحياة"².

تتكون تكنولوجيا الاتصال من وسائط مادية (Physical Devices) وبرمجيات، تيسر ارسال البيانات والاشارات والصور والكلمات بين نظم المعلومات، وبالشكل الذي تركز على هدفها الاساسي والذي هو توفير الاتصالات، أو هي الاجهزة التي تمكن من استقبال وترميز وتخزين وتحليل واسترجاع وعرض وارسال المعلومات.

ومنه نجد أن تكنولوجيا الاتصال لا يمكن فصلها عن تكنولوجيا المعلومات، فهما وجهان لعملة واحدة، وعليه فهي تعبر عن مجموعة من المكونات المادية، والبرمجيات، والاتصالات، والبيانات، والأفراد التي تستخدمها المنظمة في استقبال البيانات والمعلومات و تخزينها ومعالجتها واسترجاعها باستخدام تطبيقات وبرمجيات متعددة الوسائط (سمعية، بصرية، نصية).

¹ د: ابراهيم يحيى، مقياس تكنولوجيايات ونظم المعلومات في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، محاضرات ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة قاصدي مرباح، 2004/2005، ص28

² عبد الباقي عبد المنعم أبو زيد، أثر تكنولوجيا الاتصالات على نوعية التعليم ومجالات العمل في اللفية الثالثة والمتطلبات التعليمية للاستعداد لها - دراسة ميدانية - المؤتمر الدولي الاول للتعليم الالكتروني، المنامة، البحرين، 17-19 أفريل، 2006.

4-مراحل تطور تكنولوجيا المعلومات والاتصال:

لقد مرت مراحل تطور تكنولوجيا المعلومات والاتصال بخمس مراحل أساسية وهي:

- 1-4 المرحلة الاولى لتطوير المعلومات : وتتمثل بثورة المعلومات والاتصالات ابتداء من اختراع الكاتبة والطابعة ومختلف انواع المصادر المسموعة والمرئية، واختراع الحاسوب، والتزاوج بين تكنولوجيا الحاسبات المتطورة وتكنولوجيا الاتصالات المختلفة الانواع والتطورات وصولا إلى شبكة المعلومات المختلفة وفي مقدمتها الانترنت.
- 2-4 المرحلة الوسطى: منذ أوائل محاولات بناء الحاسوب والجيل الأول للحاسبات، ومرحلة تناقل المعلومات عبر الأقمار الصناعية، والجيل الثاني للحاسبات، ومرحلة مخرجات الحاسوب المصغرة.
- 3-4 المراحل الحديثة للتطورات التكنولوجية: وتبتدى بالجيل الثالث للحاسبات وبناء النظم المحلية، التي أطلق عليها اسم الدوائر الالكترونية المتكاملة، والجيل الرابع للحاسبات والذي يتميز بالتطورات الكبيرة للمكونات المادية والبرمجيات وظهور المعالجات المايكرونية " Micro Processor"، ونظم البحث في الاتصال المباشر، والجيل الخامس للحاسبات، الذي يتميز بتطور الحاسبات المايكرونية ونظم الاقراص المكتنزة "Compact Disk" والانترنت والتطورات الاخرى¹

ومن خلال ذلك نستنتج عناصر تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتتمثل في :

- 1- المدخلات: تشمل جميع العناصر والمكونات اللازمة لتطوير المنتج من أفراد ونظريات وبحوث وأهداف وألات ومواد وخدمات وأموال وتنظيمات ادارية وأساليب عمل وتسهيلات.
- 2- العمليات: هي الطريقة المنهجية المنظمة، التي تعالج بها المدخلات لتشكيل المنتج.
- 3- المخرجات: وهي المنتج النهائي الذي يكون في شكل نظام كامل وجاهز للاستخدام، كطول للمشكلات²

¹غسان قاسم داود اللامي وآخرون، مرجع سابق ذكره، نفس الصفحة. (

² محمد حسن، مرجع سابق ذكره، ص 84 بتصرف

ثانياً: الكمبيوتر (مفهومه، مكوناته، وبرامجه وتطبيقاته)

1- مفهوم الكمبيوتر وأجياله:

1-1 مفهوم الكمبيوتر:

- الكمبيوتر هو آلة يمكنها حل المشاكل بسرعة وسهولة، فله ذاكرة يخزن فيها كميات كبيرة من المعلومات التي تستخدم في مراحل تالية، لحل المشاكل التي تواجه الانسان في ثوان معدودة، وإعطاء إجابات عنها بالأرقام والكلمات والرسومات وبالأصوات أيضاً، ويؤدي الكمبيوتر المهام التي برمج لأدائها دون تعب أو كلل أو إرهاق، كما أنه لا يقترف أخطاء عند عمله، فإذا غذي ببيانات صحيحة فإنه يعطي ويخرج إجابات صحيحة، فهو مطيع جداً، يعمل دائماً ما يؤمر بأدائه بالضبط، والطاقة المحركة له هي التيار الكهربائي العادي الذي يوصل به، أي أن الكمبيوتر يمكن اعتباره بأنه أداة اخترعها الانسان لأداء تتابع من العمليات على البيانات المقدمة له بطريقة منظمة ومنطقية، وبسرعات عالية، ويعمل بدون تدخل العامل البشري وقت تشغيله¹.
- الحاسوب Computer يعتبر الآن الوسيلة الفعالة للمدير في المنظمات المعاصرة، لتشغيل وإنتاج المعلومات اللازمة لاتخاذ القرارات، وأداء وظائف العملية الادارية بكفاءة عالية، وهو عبارة عن جهاز أو (مكينة) إلكترونية يقوم باستقبال ومعالجة البيانات وتحويلها إلى معلومات باستخدام عمليات حسابية ومنطقية من خلال برامج جاهزة يتم تركيبها أو تخزينها، عن طريق أوامر أو تعليمات محددة من المستخدم له².
- كلمة كمبيوتر (Computer) كلمة انجليزية اشتقت من الفعل يحسب أو يعد "to compute" وقد استخدمت مصطلحات عربية عديدة للدلالة على الكمبيوتر مثل الرقابة، الحاسب الالكتروني، الحاسب الآلي، العقل الالكتروني، النظام، الحاسوب... الخ، وعلى كل حال فالكمبيوتر لا يفكر ولا يدرك وهو ينفذ أوامر الانسان فقط وهناك الحاسب الرقمي وهو الذي يتعامل مع الارقام والحروف، والنوع الثاني وهو الحاسب القياسي الناظري وهو يتعامل مع بعض الظواهر الطبيعية كالحرارة والضغط... الخ، ويستخدم في مراقبة العمليات الصناعية والتحكم فيها، وقدرات الحاسب هائلة إذ تقاس العملية الواحدة بأجزاء من المليون من الثانية، وعمليات الادخال والايخراج تقاس بأجزاء الالف من الثانية فضلا عن الامكانية التخزينية الهائلة والدقة المتناهية في تنفيذ الاوامر والتعليمات³.

(1) د محمد محمد الهادي، تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها، دار الشروق، القاهرة، ط1/، 1989، ص58.

(2) ثابت عبد الرحمن ادريس، نظم المعلومات الادارية في المنظمات المعاصرة، الدار الجامعية، مصر، 2005، ص315.

(3) د أحمد أنور بدر، تكنولوجيا المعلومات وأساسيات استرجاع المعلومات، دار الثقافة العلمية، الاسكندرية، 2000، ص28

1-2 أجيال الكمبيوتر

الجيل الأول: الذي بزغ في أوائل الخمسينات، حيث قامت عدة شركات في الولايات المتحدة الأمريكية بإنتاج الحاسبات الآلية لكي تستخدم تجاريا في الصناعة والحكومة، ومن الشركات التي كان لها السبق في ذلك شركة ريمينجتون راند "Remington Rand" الأمريكية، التي انتجت جهاز كمبيوتر وأطلقت عليه اسم "UNIVAC-1" وما لبثت أن دخلت شركة أي بي أن IBN مجال البحث والتطوير والتصنيع والتسويق لأجهزة الكمبيوتر في الخمسينات، وخاصة جهاز موديل 701 إلا أنه يلاحظ على أجهزة الكمبيوتر لهذا الجيل كبر الحجم واستخدام الصبايات المفرغة Vacuum Tubes التي كانت تعمل بأشعة المهبط Cathode Ray وكانت تتعامل هذه الاجهزة مع البطاقات المثقبة والأشرطة الورقية والممغنطة والاسطوانات والطنابير الممغنطة¹

صمم أول حاسوب إلكتروني سنة 1946 بواسطة العلماء جون موشليي، وايكارت، جولد شباني وهو الحاسب Eniac، ثم كون جون موشلي ووايكارت شركة لإنتاج أول حاسب تجاري للسوق المحلي اسمه univac، اختصار لكلمة Universal Automatic Computers وظهر في السوق المحلي عام 1951، واستخدم في تكوينه صمامات مفرغة مثل المستخدمة حاليا في أجهزة الراديو والتلفزيون²

الجيل الثاني: توصل إليه في أواخر الخمسينات وبداية الستينات، حيث أصبح الكمبيوتر ذا حجم متوسط، بعد إدخال الترانزيستور في تصنيعه بدلا من الأنابيب المفرغة، وقد ساعد ذلك في التغلب على مشكلة الحرارة، وتقليل معدلات الأخطاء والتوقف كما وفر في الطاقة الكهربائية اللازمة للتشغيل، وقد ساهم ذلك في تقليل التكلفة عم كانت عليه أجهزة الجيل الأول.

الجيل الثالث: بدأت معالمه تصدر في أواخر الستينات معتمدا على استخدام الدوائر المتكاملة "Integrated Circuits" المتناهية الصغر التي حلت محل الترانزيستور في الكمبيوتر، وقد أدى هذا التطور إلى استيعاب ذاكرات ذات سعات كبيرة، وأحجام صغيرة جدا، وتعمل بكفاءة عالية في تخزين واسترجاع المعلومات، وأصبحت أجهزة هذا الجيل تتسم بالصغر، وقلة التكلفة التي صارت في متناول الكثيرين.

الجيل الرابع: تم التوصل فيه لصناعة الذاكرات المعتمدة على شرائح أو رقائق Chips" السيليكون، ذات الحجم المتناهي الصغر لكن بسعات تخزينية كبيرة جدا، حيث أنه في الامكان تخزين ملايين الحروف على

(1) د محمد محمد الهادي، تكنولوجيا المعلومات وتطبيقها، دار الشروق، القاهرة، ط/1، 1989، ص59.

(2) د محمود علم الدين، تكنولوجيا المعلومات وصناعة الاتصال الجماهيري، دار العربي، سوريا، 1990، ص58.

شريحة صغيرة جدا، وأدى إلى انتشار أجهزة الكمبيوتر الشخصي، أو الميكرو كمبيوتر المعتمدة على الرقائق الدقيقة Microchips التي أصبحت تؤثر على كثير من مجالات الحياة المعاصرة

الجيل الخامس: هو جيل الحاضر والمستقبل الذي تتسارع فيه الأبحاث وتتزايد الاستثمارات نحو تطويره، بحيث تزداد قدراته على قراءة وكتابة لغات عديدة، والتفكير مليا إلى حد يشبه العملية التي يقوم بها المخ البشري، وبذلك سيزم الكمبيوتر المستهدف أو السوبركمبيوتر على دوائر متكاملة أكبر كثيرا من سابقتها، كما سيحتوي على ذاكرات يزيد حجمها عشرات آلاف المرات على ذاكرات الاجهزة الحالية، وسيعمل بسرعات تفوق السرعات الحالية، وبذلك سيصبح الكمبيوتر الجديد قادرا على التحدث بسهولة مع مستخدميه، ويستخدم من قبل الشخص الذي لا يعرف الكثير عن تكنولوجيا الكمبيوتر وأساليب برمجته.

2- مكونات الحاسوب:

1-2 قسم العتاد (الاجهزة): Hard ware

والذي يشمل على مختلف المكونات والوسائط المادية المستخدمة في العمليات التي تمر بها البيانات والمعلومات، فالاجهزة أو المكونات المادية لا تشمل على الحواسيب فقط وبقية الاجهزة، بل أيضا كل الوسائط Media والأغراض المنظورة Tangible Objects التي تسجل عليها البيانات، من صفحات وقطع من الورق Sheet of Paper الذي تستخرج عليه المعلومات إلى الأقراص الممغنطة أو الضوئية Magnetic or Optical Discs ومن أمثلة ذلك نظم الحواسيب Computer Systems بمختلف أنواعها، ثم ملحقات الحاسوب Computer Peripheral بمختلف أشكالها¹

أ- **وسائط الادخال والإخراج:** وهي الوسائل التي تدخل بها البيانات والبرامج في الذاكرة الداخلية للمعالجة والتجهيز بعد ذلك²، ومن أمثلتها لوحة المفاتيح، الفأرة، الماسح الضوئي، الذاكرات المحمولة والأقراص الممغنطة أو المضغوطة والشاشة والطابعة وغيرها

ب- **وسائط المعالجة (الوحدة المركزية) (CPU)**

وهي تقوم بوظيفتين أساسيتين التحكم والتجهيز الحسابي، فهي تتحكم وتعطي أوامر دقيقة لمدخلات البيانات والبرامج وتجهيزها وإخراج النتائج، فهي تختزن وتسترجع البيانات وتعليمات البرامج من الذاكرة الداخلية كما تستحضر البيانات من الوسائط الخارجية وبذلك يمكن تشبيهها

(1) فؤاد الشرايبي، نظم المعلومات الادارية، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، الاردن، 2008، ص59.

(2) أحمد أنور بدر، تكنولوجيا المعلومات وأساسيات استرجاع المعلومات، دار الثقافة العلمية، الاسكندرية، 2000، ص31.

بالعقل الإنساني، ولكن يجب التأكيد على أن التحكم بهذه الوحدة مرتبط بالتعليمات الواضحة والمحددة بدقة.¹

2-2 قسم البرامج : Soft ware:

والتي تشمل مختلف أنواع التعليمات المطلوبة في معالجة البيانات ومن ضمنها مجموعات نظم التشغيل التي توجه وتتحكم في المكونات المادية للحاسوب وتسيطر عليها، وتسمى برامج Programs تقدم له الدعم المطلوب، وتطبيقات وهي أيضا برامج متخصصة لاستخدامات محددة من قبل المستخدم ، مثل برنامج أوتوكاد للمهندس ، برنامج كاسبرسكي للحماية، وتطبيق الحاسبة... إلخ

3-2 الافراد:

هناك العديد من الأفراد الذين يقومون بوظائف مختلفة في نظام المعلومات من إعداد البرامج والتشغيل، ومركز البيانات ويتطلب العمل في وظائف نظام المعلومات امتلاك مهارات وخبرات معينة ومتخصصة في مجال تحليل وتصميم الانظمة وصيانة البرامج والتجهيزات، وتشغيل الحواسيب وحفظ البيانات، وتختلف الخبرات والمهارات المطلوبة بحسب العمل الذي يقوم به الفرد داخل التنظيم، وتقدم العديد من المنظمات البرامج التدريبية للعاملين في المجالات المختلفة لنظم المعلومات.

4-2 قاعدة البيانات :

هي تجميع للبيانات Data Collection والتي يتم تخزينها بطريقة مصنفة، ومرتبطة ومنظمة في الحاسب، حتى يمكن استرجاعها ومعالجتها بسهولة عن طريق نظام الحاسب.²

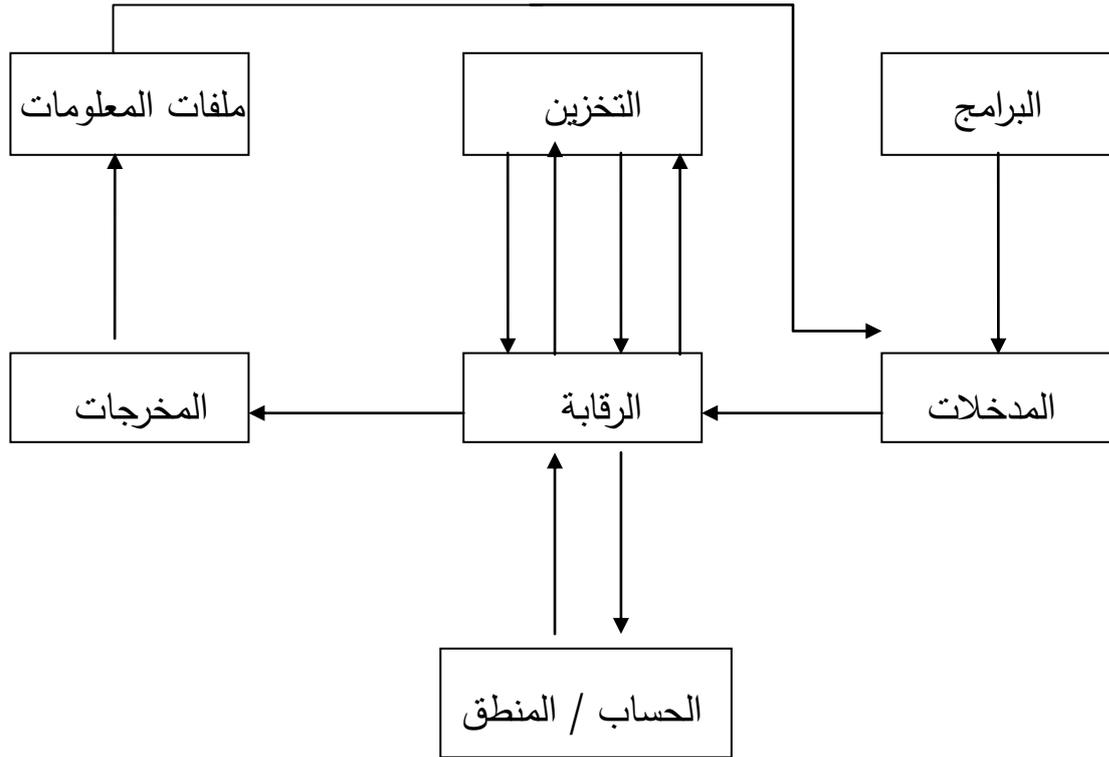
(1) أحمد أنور بدر، مرجع سابق ذكره، ص32 بتصرف

(2) ثابت عبد الرحمن ادريس، نظم المعلومات الادارية في المنظمات المعاصرة، الدار الجامعية، مصر، 2005، ص316.

2-5 الإجراءات :

هي مجموعة التعليمات التي تخبر الافراد عن كيفية استخدام وتشغيل نظام الحاسب وتمثل كتيبات المستخدمين Uzer's Manuals هو أحد أشكال الاجراءات المكتوب

الشكل رقم: (01) تدفق البيانات خلال نظام الكمبيوتر¹



المصدر: محمد محمد الهادي، تكنولوجيا المعلومات وتطبيقها، دار الشروق، القاهرة، ط/1، 1989، ص71.

3- البرامج والتطبيقات

تصنف البرامج بصفة عامة إلى برامجيات النظم Systems Software، وبرامجيات التطبيقات Applications Software ، وتشتمل برامجيات النظم على البرامج التي تساعد الكمبيوتر في أداء وظائفه والتحكم في عملياته وأدائه، أما برامجيات التطبيقات فتتمثل في البرامج التي تؤدي بعض المهام المحددة للمستخدمين وتنتج شركات تصنيع الاجهزة برامجيات النظم التي تعد من قبل لكي تحمل على أجهزتها، وعلى الرغم من أن كثيرا من برامجيات التطبيقات تعد جاهزة، وتسوق من قبل عدد كبير من بيوت الخبرة ووكلائها، إلا أن كثيرا منها تعد من قبل المستخدمين أنفسهم، عن طريق نشاط البرمجة الذي سبق استعراضه.

(1) د محمد محمد الهادي، تكنولوجيا المعلومات وتطبيقها، دار الشروق، القاهرة، ط/1، 1989، ص71.

وعند مناقشة موضوع برمجيات النظم نجد أنها تنقسم إلى ثلاث أنواع أساسية هي

Operating Systems (OS)	- نظم التشغيل
Utility Programs	- البرامج النفعية
Data Base Management Systems (DBMS)	- نظم إدارة قواعد البيانات

3-1 نظم التشغيل:

أهم مجموعة من برمجيات النظم هي نظم التشغيل (OS) Operating Systems، التي تمثل مجموعة من البرامج المترابطة معا والمصممة أساسا لتسهيل استخدام الكمبيوتر في تطوير وتنفيذ برمجيات التطبيقات.

وفي نظم الكمبيوتر القديمة، كان المشغل البشري هو الذي يراقب ويضبط العمليات، ويقرر أولويات الإدخال والمعالجة والإخراج، وحتى منتصف الستينات من هذا القرن كانت أجهزة الكمبيوتر بطيئة الأداء والإنجاز بسبب الحاجة إلى ضرورة التدخل البشري، وللتغلب على تلك الظاهرة طورت نظم التشغيل، لكي تساعد الكمبيوتر في تنفيذ عملياته بسرعة وبدقة متناهية.

ويقوم نظام التشغيل بتلبية التعليمات التي أدخلت إليه مسبقا ويحدد ويجدول الوظائف، ويتداول المهام المرتبطة بها، التي كانت تنجز فيما قبل بواسطة المشغل البشري إضافة إلى ذلك فهو يعمل على أداء التالي:

- 1- تعريف المستخدم وتقرير ما إذا كان يسمح له بالتعامل مع الكمبيوتر، وتنفيذ برامج معينة وفق تعليمات المستخدم.
- 2- الاستجابة إلى أوامر المستخدم المدخلة إلى الكمبيوتر، وتنفيذ برامج معينة طبقا لتعليماته.
- 3- تخصيص موارد الأجهزة والبرمجيات المطلوبة والتحكم في تقديم بعضها عن بعض أو إلغاؤها أيضا.
- 4- العمل على أساس الأوضاع الاستثنائية، نتيجة لظهور أخطاء أو أعطال تحدث خلال تنفيذ أحد البرامج وتحذر المستخدم بإشارات ورسائل معينة.¹

(1) د محمد محمد الهادي، مرجع سابق ذكره، ص115.

2-3 برامجيات التطبيق:

أصبحت برامجيات التطبيق النفعية كمنتجات في حد ذاتها، عنصرا رئيسيا في السوق، وتخييب آمال كثير من المشترين والمديرين بعد شرائهم برامج وتطبيقات لا تلبى متطلباتهم والسبب في ذلك يرجع إلى عدم إلمامهم الملائم بأساليب التزود ببرامجيات الكمبيوتر، والمشاكل التي تصاحب ذلك ليست مختلفة عن مشاكل شراء أي منتج من المصادر الخارجية، وعلى أي حال يجب إعطاء عناية خاصة لتأكيد أن مجالات المشاكل التالية قد درست بتأني:

- 1- مطابقة البرامجيات المطلوبة وتلبيتها للمتطلبات المحتاج إليها، وبذلك يجب أن يفهم المشتري أو المدير المختص الاحتياجات والقدرات التي يقدمها بائعوا أو موردي البرامجيات.
- 2- اذا كان من الضروري تحويل أو تكييف برامجيات التطبيقات لكي تتلاءم مع بيئة المشتري، يجب أن تكون تكاليف التحويل معقولة، وتقوم من وجهة نظر فعالية التكلفة، وتحويل أو تطوير بيئة المشتري، يكون في الغالب أقل تكلفة من تحويل البرامجيات ذاتها.
- 3- يجب أن يقدم البائع أو مندوب المبيعات مساندة ملائمة لبرامجيات التطبيقات كالصيانة البعيدة أو مدة الضمان .

3-3 لغات البرمجة:

لغة البرمجة Programming Language هي وسيلة إعطاء الأوامر للكمبيوتر لتنفيذ عمل ما، وتتم كتابتها وفق قواعد متفق عليها.

وتتوفر في الوقت الحاضر مئات من لغات البرمجة تختلف في تكوينها وقدراتها واستعمالاتها وتساعد لغات البرمجة برامجيات للنظم تتصل بالجامع والمفسر والمترجم الداخلي وتقوم كلها بوظيفة ترجمة لغات البرمجة

وبذلك فإن لغات البرمجة تصنف إلى قسمين أساسيين¹ :

- | | |
|---------------------|-----------------------|
| Low Level Language | 1- لغة المستوى البسيط |
| High Level Language | 2- لغة المستوى العالي |

(1) د محمد محمد الهادي، مرجع سابق ذكره، ص131.

ثالثا: الاتصال في المؤسسة

1- مفهوم الاتصال :

يمكن اعتبار اتصال المؤسسات من الفروع الجديدة في العلوم الاجتماعية ونظرية التنظيم ونظريات الاتصال، وهذا ما سبب الخط بينه وبين ظواهر منظمة أخرى كالقيادة والتوجيه رغم تداخلها.

وللوقوف على هذا المتغير الهام في دراستنا، قمنا بمحاولة الاحاطة ببعد الاتصال، من خلال عدة جوانب منطلقين من تعريف الاتصال والاتصال في المؤسسة، والذي نجده يرتكز على تبيين جانبيين هامين هما المنطلقين الذين بنيت عليهما أغلب تعاريف الاتصال ألا وهما تبادل المعلومات ونقل المعلومات.

زمن خلال هذا السياق يرتبط اتصال المؤسسة بشبكات الاتصال، التي تظهر داخل المؤسسة، ونورد بعض التعاريف فيما يلي

يقول روجرز "Rogers" اتصال المؤسسة عملية هادفة تتم بين طرفين أو أكثر لتبادل المعلومات والآراء، للتأثير في المواقف والاتجاهات¹

ويقول أيضا: "هو انتاج أو توفير أو تجميع البيانات والمعلومات الضرورية لاستمرارية العملية الإدارية ونقلها وتبادلها، أو إذاعتها، بحيث يمكن للفرد أو الجماعة إحاطة الغير بأمر أو أخبار أو معلومات جديدة أو التأثير في سلوكيات الأفراد أو الجماعات أو التغيير والتعديل في هذا السلوك أو توجيهه"²

نلاحظ من التعريفين أنه تم تشخيص الاتصال في البنية الداخلية للمؤسسة بينما نجد اتجاها آخر يربط اتصال المؤسسة بالمحيط الخارجي حيث يعرف اتصال المؤسسة بأنه: "دراسة وتطبيق مجموعة المؤشرات والوسائل التي بواسطتها تنظم المؤسسة اتصالها مع محيطها

بحيث نقول أن المؤسسة لا يمكنها أن تكون نظاما مغلقا، مكتفية بالامكانيات الذاتية ومنعزلة عن المحيط الخارجي، كون هدفها الاساسي الربحية، بحيث تكون نظاما مفتوحا يتكون من مجموع مدخلات ومخرجات، بحيث تتبادل التأثير والتأثر وهذا ما يحتم عليها تأمين اتصال على مستويين داخلي وخارجي، فعلى المستوى الداخلي يتبادل أفراد التنظيم الرسائل في مختلف مستويات المؤسسة، أما على المستوى الخارجي فالتبادل مع المحيط الخارجي مؤسسة أو أفرادا، وبهذا يمكن القول أن اتصال المؤسسة :

(1) عبد الرحمن عزوي ومجموعة من الأساتذة، عالم الاتصال، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1992، ص19.

(2) مصطفى حجازي، الاتصال في العلاقات الانسانية والادارية، ط2، دار الطليعة، بيروت، 2002، ص19.

"عملية نقل وتبادل المعلومات الخاصة بالمنظمة داخلها وخارجها، وهو وسيلة تبادل الافكار والاتجاهات والرغبات بين أعضاء التنظيم، وذلك يساعد على الارتباط والتماسك ومن خلاله يحقق الرئيس الأعلى ومعاونوه التأثير المطلوب في تحريك الجماعة نحو الهدف"¹

ثانيا أنواع الاتصال:

ينقسم الاتصال من خلال التعريفين السابقين إلى نوعين داخلي وخارجي، فعلى المستوى الداخلي يتبادل الافراد الرسائل في مستويات البناء الهيكلي للمؤسسة المختلفة، أما الخارجي فتبادل من خلاله المؤسسة والأفراد الاتصال أو الرسائل مع المحيط الخارجي بغرض تبادل المنافع، ونلخص ذلك فيما يلي:

1- الاتصال الداخلي:

يعتبر الاتصال الداخلي أساس العلاقات المهنية والاجتماعية داخل المؤسسة، فهو يربط بين أفراد المؤسسة بغية نشر المعلومات، والحقائق والأفكار ويصف كاتز Katz و كان Kann المؤسسة بأنها "وحدة إعلامية تقوم أساسا على البيانات والحقائق المتبادلة بين أفرادها على اختلاف مستوياتهم"²

أي أن الاتصال الداخلي عملية تبادل للمعلومات الغرض منها تحقيق الاهداف بالتأثير على السلوكات والاتجاهات بطريقة رسمية وغير رسمية، فيتم ذلك بتخطيط وإعداد مسبق ومحكم.

ويعتبر الاتصال الداخلي همزة الوصل بين هيئات المؤسسة المختلفة وبين السلطة المركزية، ومنه يكون تبادل المعلومات والأفكار بشكل عمودي في الاتجاهين الصاعد والهابط ، كما يمكن أن يكون أفقي بين رؤساء الوحدات التنظيمية والأقسام في نفس المستوى وهذا ما نعبر عنه بالاتصال الرسمي المرتبط بالتنظيم الرسمي والذي يتولد داخله اتصالا لا رسميا بين الهيئات والأفراد.

1-1 الاتصال الرسمي:

وهو اتصال يتم في إطار القواعد والقوانين التي تحكم المنظمة، ويتبع القنوات والمسارات التي يحددها البناء التنظيمي الرسمي، فشبكات الاتصال الرسمية بأنواعها المختلفة، فهي التي تربط بين مختلف الوحدات والأقسام، ويساهم الاتصال الرسمي في تدفق المعلومات والتوجيهات والتعليمات

¹ منال طلعت محمود، مدخل إلى علم الاتصال، المكتب الجامعي الحديث، الاسكندرية، 2002، ص 22

² مصطفى حجازي، مرجع سابق ذكره، ص 19

والأوامر إلى المرؤوسين، مع التعرف على وجهات نظرهم من خلال التغذية الراجعة، وينقسم الاتصال الرسمي إلى اتصال هابط وصاعد وأفقي

أ- **الاتصال الهابط (النازل):** هو "تدفق المعلومات بين الأفراد من المستويات العليا إلى المستويات الدنيا في التسلسل الرئاسي للتنظيم، أي من الرئيس إلى المرؤوس، وهي بذلك أكثر الأنماط شيوعاً في تنظيمات العمل ويحددها كاتز وكان في خمسة أنواع:¹

- 1- توجيهات العمل ذات أولوية نجده في المؤسسات الصناعية والعسكرية والاستشفائية.
- 2- ترشيد العمل تفهم وتوضيح وشرح المهام
- 3- الاجراءات والممارسات التنظيمية
- 4- ارجاع الصدى حول أداء المرؤوسين.
- 5- تشرب الأهداف ايدولوجيا خلق الاحساس بالمسؤولية لدى المرؤوسين.

ب- **الاتصال الصاعد:** من الاسفل إلى الأعلى فهو مكمل للاتصال الهابط، وترتبط هذه الفكرة بتطور الفكر الاداري حيث نجد هذا النوع ظهر متأخراً عن النوع الأول فهو يساعد المرؤوسين على إنجاز كثير من الاعمال التي تساهم في اشباع كثير من الحاجات الاقتصادية والاجتماعية بحيث يؤدي إلى مزيد التقارب والتفاهم مما يؤثر على المؤسسة وعلى أدائها تأثيراً إيجابياً، وتوجد الكثير من الاسباب التي تدفع المرؤوسين إلى استعمال الاتصال الصاعد وطبعاً لقول كاتز: "قد يختار المرؤوسين نقل المعلومات بإتباع طريقة الاتصال الصاعد وذلك بالنسبة لكل من²:

- 1- تحديد الوظيفة والأداء والمشكلات
- 2- مشكلات الزملاء من العاملين
- 3- الممارسات التنظيمية والسياسات
- 4- المهام المطلوبة وكيفية تنفيذها

ت- **الاتصال الأفقي:** هو أساسي لفعالية العملية الاتصالية، يتم بين الإدارات والمراكز الوظيفية، وبين الأفراد الذين يعملون في نفس المستوى الإداري ويتم عن طريق تبادل وجهات النظر التشاور والنقاشات والمداورات ويبحث مختلف المسائل بين مختلف رؤساء الاقسام من أجل القيام بعمل متكامل ومتناسق، ومنه الوصول الى التفاهم والحلول المناسبة³

(1) يس عامر، الاتصالات الادارية والمدخل السلوكي لها، دار المريخ، الرياض، 1986، ص58.

(2) ابراهيم شيجا عبد العزيز، أصول الادارة العامة، منشأة المعارف، الاسكندرية، 1993، ص253.

(3) يس عامر، مرجع سابق ذكره، ص 63

2-1 **الاتصال غير الرسمي:** ويتم خارج القنوات الرسمية للاتصال في المؤسسة، ولا يعتبر مراكز المتواصلين ورتبهم وعلاقاتهم الرسمية، وقد يكون في خصوص العمل أو الحياة الاجتماعية أو الجوانب الشخصية، ويحدث في كل وقت دون التقيد بزمن الدوام الرسمي، ولا بمكان العمل. يقول مصطفى حجازي: "أنه شبكة الاتصالات التي تنشأ بين العاملين على أساس شخصي"، فهو لا يعتبر السلطة والمركز حيث يقوم على أساس العلاقات الشخصية، كما تتركز الاتصالات غير الرسمية حول الأهداف الشخصية لذلك مؤسسات كثيرة تأخذ في الحسبان اتجاهات العاملين وتستثمر في ميولاتهم وخصوصا تلك المؤسسات الابداعية، كما أن كثيرا من المؤسسات اليوم تجري العمليات الاستطلاعية داخلها لقياس هذه الاتجاهات واستثمارها، وأخيرا نقول أن الاتصال غير الرسمي يساعد على تنمية الروابط والصدقة والعلاقات الانسانية بين العاملين في المؤسسة وتمتينها. يضيف ديمتري ويس Dimitri Weiss: "إن نسق الاتصال غير الرسمي لا يعزز في العادة الاتصال الرسمي بل العكس، إنه في سباق معه ويعمل على إضعافه، صحيح أنه في بعض الأحيان يتم رصد احتواؤه من طرف المديرية التي تستخدمه في ظروف الأزمات، لتمرير معلومات موجهة لتعزيز النظام الرسمي، لكن المديرية يمكنها أن تخلق نسقا غير رسمي خاصا بها، بحيث تمكنها من دعم النسق الرسمي باستمرار وتوجهه لتلبية حاجياتها للضرورة البنوية الوظيفية للمؤسسة"¹

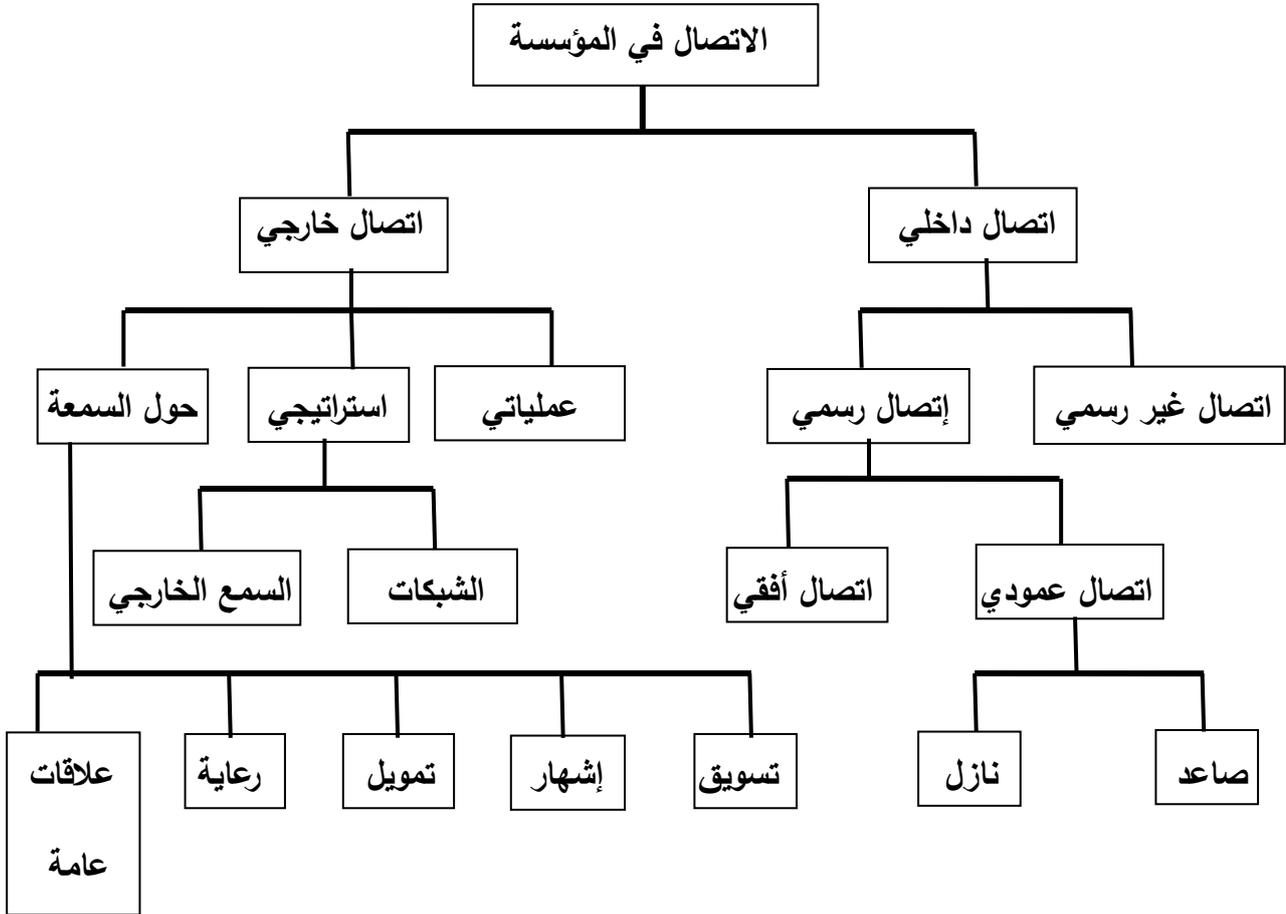
2- الاتصال الخارجي:

ظهر الاتصال الخارجي كشكل أساسي مع مدرسة العلاقات الإنسانية، ثم تطورت النظرة إلى الاتصال حتى أصبحت تعتبر المؤسسة جزء من البيئة تؤثر فيها وتتأثر بها، فالمؤسسات اليوم تحرص على توفير الاتصالات الخارجية بينها وبين بقية المنظمات أو الأفراد، ومنه نجد أن الاتصال الخارجي الناجح هو ذلك الذي يوجه إلى الجمهور الخارجي للمؤسسة "الاشهار مثلا" فهو كثيرا ما يعرف على أنه تبادل للمعلومات والافكار مع أفراد خارج المؤسسة، ويتمثل هؤلاء في الممولين، الزبائن، البنوك، الادارات، وحتى وسائل الاعلام....الخ.

وينقسم الاتصال الخارجي بحسب الاهداف إلى أنواع كثيرة تسعى من خلالها المؤسسة إلى بناء شخصيتها المعنوية وكيانها الاعتباري وتحرص على بقاءه لامعا، والمخطط التالي يوضح مختلف أنواع الاتصال في المؤسسة:

(1) ادريس بولكعيات، الاتصال في التنظيم وحدود ترشيد القرار، فعاليات المنتدى الوطني الثاني حول اتصال المؤسسة، منشورات جامعة قسنطينة، 2003، ص 107-120.

الشكل رقم: (02) أنواع الاتصال في المؤسسة



المصدر : صلاح الدين محمد عبد الباقي، السلوك الانساني في المنظمات، الدار الجامعية للنشر والتوزيع، الاسكندرية، 2001، ص ص 233-234.

ثالثاً أنماط الاتصال:

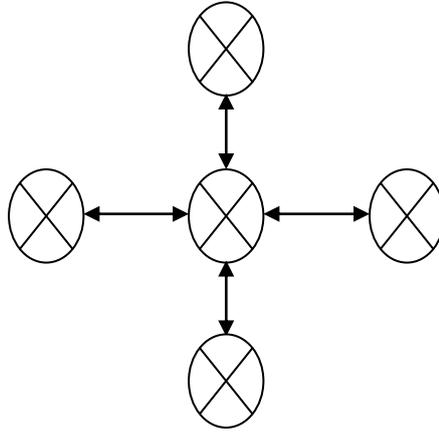
من خلال البحوث التي قام بها بافلز وباريت Baveles.Barrelt حول الاتصالات ودورها وأهميتها في صنع القرارات، والتي كشفت أن التنظيم اللامركزي أكثر فاعلية في حل المشكلات المعقدة، وأظهرت أنماط الاتصال على النحو التالي¹:

النمط الاول شكل العجلة: هذا النمط يمكن عضوا واحدا محوريا، رئيسا، قائدا، أو مسؤولا أن يتصل بالاعضاء الآخرين ولا يستطيع الاعضاء الاتصال المباشر الا بالرئيس، وحتى الاتصال فيما بينهم يتم عن

¹ صلاح الدين محمد عبد الباقي، السلوك الانساني في المنظمات، الدار الجامعية للنشر والتوزيع، الاسكندرية، 2001، ص ص 233-234.

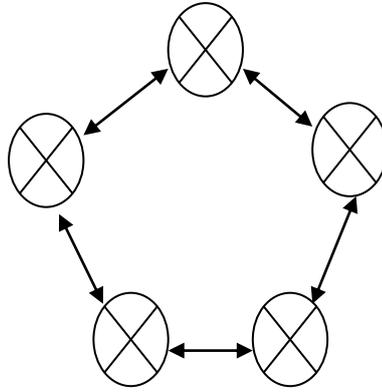
طريقه، ونجد من الانواع السابقة الذكر سوى الاتصال (الهابط أو الصاعد)، كما يجعل سلطة اتخاذ القرار في يد الرئيس أو المدير.

الشكل رقم: (03) اتصال العجلة¹



النمط الثاني شكل الدائرة: وخلال هذا النمط يتصل كل فرد في المنظمة بشخصين فقط ومن خلالهما يتصل ببقية أفراد المنظمة اتصالاً غير مباشر. والشكل الموالي يوضح ذلك

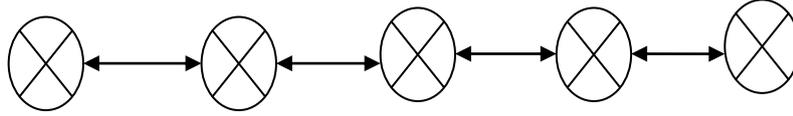
الشكل رقم: (04) اتصال الدائرة



النمط الثالث شكل السلسلة: ويكون أعضاء المؤسسة في خط واحد، وتتركز السلطة فيه على الفرد الذي يكون وسط السلسلة

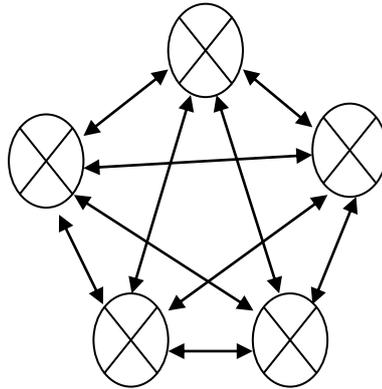
الشكل رقم: (05) اتصال السلسلة¹

¹ مركز التمييز للمنظمات غير الحكومية، الاتصال التنظيمي، www.ngocc.org/content/conno.doc، (2007/11/24).



النمط الرابع الشكل الكامل المتشابك: يتاح فيه لكل أفراد المؤسسة الاتصال المباشر بأي فرد فيها، فيكون الاتصال هنا في كل الاتجاهات، لكن من عيوبه البطء في نقل المعلومات وأحيانا التحريف فيها (الزيادة أو النقصان)، ما يؤثر على القرارات المتخذة .

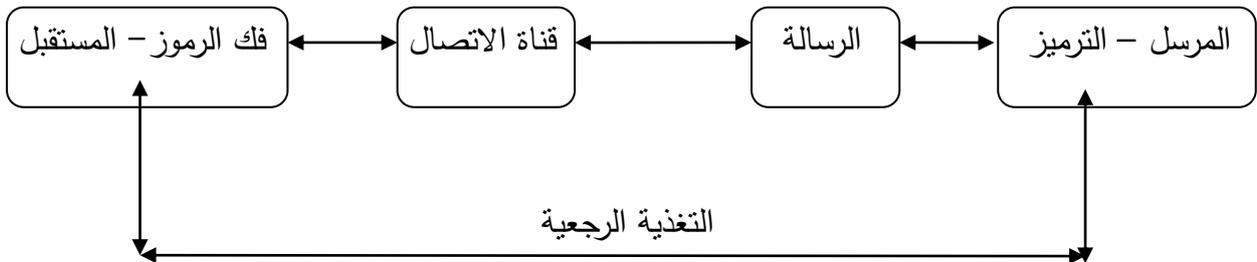
الشكل رقم : (06) اتصال الكامل والمتشابك²



خلاصة :

الاتصال في المؤسسة متعدد الاشكال فهو تارة عبارة عن سلسلة من المعلومات أو كآلية لعملية التأثير أو لتبادل المعاني أو حتى كنظام يسمح بادراك وفهم دينامية الظواهر المعقدة، تلك التي تتولد عن ارتباط الافراد أو جماعات أو المنظمات أو المحيط حتى تكون علاقات ذات دلالة ويمكن توضيح ذلك من خلال هذا النموذج العام للاتصالات والذي يبين الاجزاء الرئيسية التي يتكون منها الاتصال ويوضح العملية التي تتطلبها لتحقيق النجاح المرغوب

الشكل رقم : (07) النموذج العام للاتصال³



⁽¹⁾ مركز التمييز للمنظمات غير الحكومية، مرجع سابق ذكره.

⁽²⁾ مركز التمييز للمنظمات غير الحكومية، مرجع سابق ذكره.

⁽³⁾ مصطفى نجيب شاويش، إدارة المكاتب والاعمال المكتبية، دار وائل، عمان، الاردن، ط1، 2002، ص43.

خلاصة البحث:

يرتبط الاتصال التنظيمي بالتكنولوجيات ارتباطا وثيقا، حيث توفر له السرعة في تبليغ المعلومات والرسائل المختلفة، ما يتيح للمؤسسة ربح الوقت واختصار التكاليف، لذلك تحرص المنظمة الناجحة على اقتناء أفضل الوسائل التكنولوجية وأحدث البرامج، لاستغلالها بما يحقق مختلف الأهداف.

لقد أصبحت تكنولوجيات الاتصال الحديثة عاملا محفزا للتغيرات الرئيسية في الهيكل التنظيمي والعمليات المرافقة وفي إدارة المنظمات والمؤسسات الاقتصادية وذلك ناتج عن قدرات تحسين الانتاجية وتخفيض التكلفة وتطوير استراتيجيات جديدة للرفع من مستويات الأداء التنظيمي .

كما أن الحاجة لهذه التكنولوجيات تظهر بشكل جلي للغاية في تحسين جودة العمل وإرضاء الزبائن فهي لم تعد وسائل فقد بل أصبحت من الضروريات أحيانا، حتى أنها غزت مجالات عديدة كالفضاء والطب والهندسة... وغيرها من الأنشطة والعلوم، التي أصبحت لا تؤدي أعمالها إلا بتوفر هذه الوسائل المختلفة.

إن تكنولوجيات الاتصال الحديثة تؤدي دورا أساسا وفاعلا بالنسبة للمنظمات ذات التوجه الاستراتيجي، الساعي لخلق وتعزيز القدرة التنافسية من خلال تطوير الكفاءة والفاعلية، فالملمح البارز للمنظمات الناجحة اليوم، هو امتلاكها للأحدث من تكنولوجيات المعلومات والاتصال، ما يساعدها على تحقيق الأداء العالي من خلال ما تقدمه من منتجات وخدمات، ارضاء للزبائن وحفاظا على مكانتها في السوق، فهي تعمل على تطوير الأداء لأنه يؤدي إلى خلق أنواع جديدة من الوظائف والمجالات وحتى النشاطات والمنتجات...

فالتكنولوجيات الحديثة توفر دينامية جيدة للمنظمة وأدائها عموما، ويمكن ملاحظة ذلك من خلال :

1- تساعد على توفير قوة عمل فعلية داخل المنظمة.

2- تؤدي إلى زيادة فعالية قنوات الاتصال الإداري بين مختلف الإدارات والأقسام.

3- توفر تحقيق رقابة فعالة في مختلف العمليات التشغيلية وتقلص حجم التنظيمات الإدارية

4- تساعد على توفير الوقت للإدارة العليا والتفرغ أعمال أكثر أهمية

ومنه نستنتج أن علاقة التكنولوجيات الحديثة تبرز من خلال الجانب المعنوي لدى العاملين ما يولد في المنظمة الولاء ويعزز الانتماء، ويسهل المشاركة في اتخاذ مختلف القرارات .

المبحث الثالث: الأداء التنظيمي

أولاً: المداخل النظرية للأداء التنظيمي:

إن إدراك الدور الكبير الذي يقوم به الفرد في العملية الإنتاجية قد وجه انتباه الدارسين والباحثين إلى بلورة عدد من النظريات التي تفسر العلاقة بين الأداء والأفراد والجماعات والتنظيم. وفيما يلي نستعرض بعض نظريات الإدارة التي تفسر الأداء التنظيمي من خلال تفسير عملية الإدارة وتحلل مكوناتها، وهي في النهاية تسعى لزيادة وتحسين مستوى الأداء عند العاملين وأن اختلفت الطرق والوسائل المستخدمة في ذلك.

1- نظرية النظم:

وتعرف بمدرسة النظم *the system school*، وهذه النظرية وليدة القرن العشرين وبالتحديد سنة 1960. وتعتمد هذه النظرية على نوعين من النظم وهما: النظام المغلق الذي لا يتأثر بالبيئة الخارجية، والنظام المفتوح الذي تحصل فيه المنظمة على مقومات استمرارها من البيئة الخارجية¹

تركز نظرية النظم على ضرورة إيجاد طريقة للتنسيق وتحقيق الفوائد المتبادلة مع الآخرين. افرادا كانوا أو منظمات وتركز هذه النظرية على محاولة توضيح عوامل استمرار المنظمات الادارية واستقرارها من خلال محاولة معرفة العلاقة بين البيئة المحيطة بالمنظمة وما تقدمه من مدخلات بشرية او مادية او تكنولوجية ودرجة التفاعل بين هذه المدخلات الامر الذي يؤدي الى نتائج ايجابية تتضمن العمليات التالية : المدخلات - الانشطة والعمليات التحويلية -المخرجات -البيئة².

من أهم إسهامات هذه النظرية:

*خاصية الدورة وفيها النظام المفتوح عبارة عن سلسلة من الاحداث والأنشطة المتعاقبة تعمل على تكرار الدورة.

*المقاومة من اجل البقاء واستثمار المدخلات على حساب المخرجات

(1) جلال ابراهيم العبد، إدارة الأعمال *مدخل اتخاذ القرارات وبناء المهارات الادارة والمديرين - وظائف الادارة المهارات الإدارية، د ط، دار الجامعة الجديدة للنشر، الاسكندرية، 2003، ص34.

(2) موسى اللوزي، التطوير التنظيمي، اساسيات ومفاهيم حديثة، دار وائل للنشر، ط1، 1999، ص49.

-الوعي بالبيئة

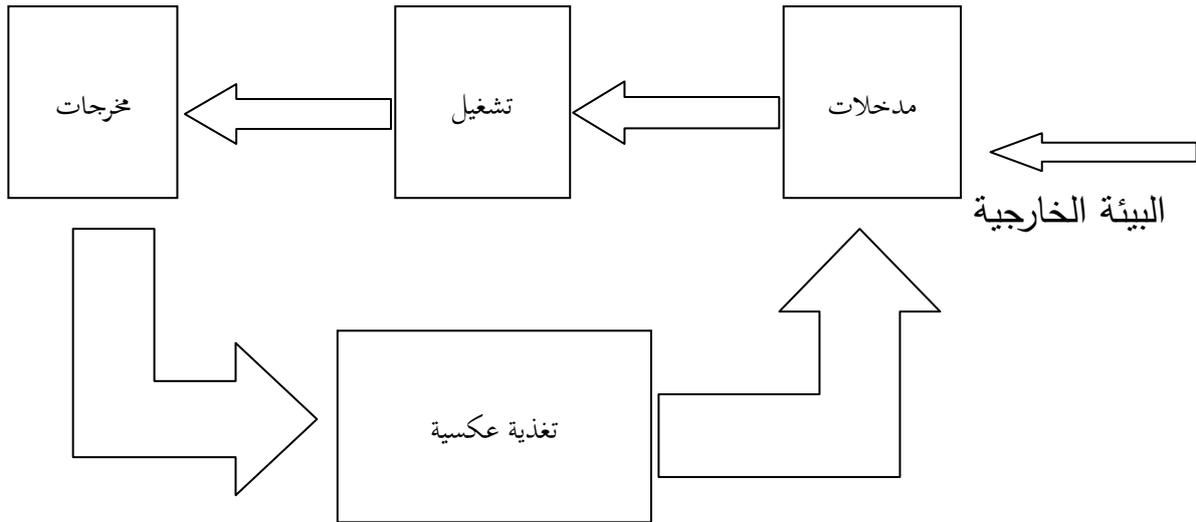
*الاستقرار والثبات.

*التوسع والنمو

من خلال هذه النظرية يمكن القول: ان المدخل التنظيمي الذي جاءت به نظرية النظم يعمل على التنسيق بين النظام المغلق والنظام المفتوح وذلك من خلال مدخلات المنظمة ومخرجاتها. والتوافق بينهما مما يضبط السلوك التنظيمي ويفعله، مما ينتج عن ذلك سلوك تنظيمي محدد وفق البيئة المحيطة للمنظمة ويمكن توضيح ذلك من خلال الشكل التالي:

الشكل رقم: (08)

السلوك التنظيمي المحدد وفق البيئة المحيطة للمنظمة



المصدر: نعيم ابراهيم الظاهر، الإدارة الحديثة نظريات ومفاهيم، عالم الكتاب الحديث للنشر والتوزيع، الأردن، ص94.

2- النظرية اليابانية Z:

قام وليم أوشي (W.Ouchi) بإجراء عدة دراسات وأبحاث ميدانية في الولايات المتحدة الأمريكية من أجل التوصل إلى سر نجاح الإدارة اليابانية ، وتوصل في نهاية الأمر إلى ما أسماه بنظرية (Z) والتي تقوم فرضيتها على الاهتمام بالجانب الإنساني للعاملين من أجل رفع مستوى أدائهم ويؤكد أوشي على أن أفضل عملية استثمار هي تلك الموجهة نحو الإنسان، لأنه بالإنسان تستطيع المنظمات أن تتغلب على معظم مشكلاتها، وأن العمل الجماعي وتوحيد الجهود وخلق روح الجماعة بين صفوفهم ستساعد على تحقيق قدر أكبر من الفعالية في الأداء وتقوم نظرية (Z) على ثلاثة مبادئ أساسية تتلخص في الآتي:

- أ- الثقة بين العاملين بعضهم ببعض وبين العاملين والإدارة.
 - ب- الحذق والمهارة في التعامل والعمل، وينتج ذلك من الخبرة والتجربة وطول ممارسة العمل.
 - ج- الألفة والمودة بما تعنيه من علاقات اجتماعية متينة وصدقات حميمة وتعاون واهتمام ودعم للآخرين.
- وفي حال توفر الثقة والمهارة والمودة في العمل فإن ذلك يؤدي إلى الالتزام الوظيفي والانتماء للمنظمة وهو ما يؤدي بالتالي إلى رفع مستوى أداء الفرد وإنتاجية المنظمة¹

نرى من خلال هذه النظرية أن المبادئ التي اهتمت بها وجهت للعلاقات الانسانية واهتمت بالموارد البشري من اجل تحقيق أداء تنظيمي فعال وسوف نستعرض ذلك من خلال بعض العناصر التي اهتمت بها النظرية اليابانية.

عناصر الادارة اليابانية:

- 1- ضمان الوظيفة للموظف مدى الحياة، أي الاستقرار والأمن الوظيفي، إذ لا تلجأ المؤسسات اليابانية إلى الاستغناء عن الأفراد حتى في أصعب الظروف الاقتصادية، مما كان له أكبر الأثر على إبداعه وإنتاجيته .
- 2- العمل كفريق، والشعور الجماعي بالمسؤولية عن العمل الذي يقوم به الفرد، ففي كثير من الأحيان يتم قياس الإنتاج بالجهد الجماعي، وبالتالي تكون المكافأة جماعية لا فردية.
- 3- أسلوب المشاركة في اتخاذ القرار، مما يخلق انسجاماً وتوافقاً بين أهداف العاملين، وأهداف المؤسسة، ويوفر نوعاً من الرقابة الذاتية،

(1) أميرة اسماعيل، تطور نظريات الاداء في الادارة، 2011، ص5

4- الاهتمام الشامل بالأفراد، من حيث تكافؤ الفرص والعدالة والمساواة والتعامل مع القوى البشرية دون تمييز، وتوفير مقومات الحياة والاستقرار لهم؛ من حيث السكن والرفاهية ومتطلبات العيش الكريم، مما يخلق أجواءً من التعاون والاحترام المتبادل بينهم، ونوعاً من التفاعل الطبيعي بين العمل والحياة الاجتماعية.

5- عدم التسرع بالتقييم والترقية، والتركيز على تطوير المهارات المهنية للأفراد، حيث يتم نقل الموظف من موقعه إلى موقع آخر على المستوى الإداري الواحد نفسه، ليعطي العمل صفة الشمولية والكمال.

6- تحسين إنتاجية المؤسسة من خلال المشاركة في وضع الأهداف والمشاركة في تنفيذها.

كل هذه العناصر من شأنها خلق أداء تنظيمي يعكس الصورة الإدارية المعمول بها وذلك من خلال الاهتمام بالجانب الانساني بمحددات وضوابط.

3- نظرية الإدارة العلمية: لفريدريك تايلور

يعتبر فريدريك تايلور (F.Taylor) من أبرز ممثلي نظرية الإدارة العلمية، وقد لاحظ أن العمال ينتجون إنتاجاً يقل عن طاقتهم الإنتاجية ، كما وجد أنه ليس هناك معيار واحد ومحدد للإنتاج والنتائج اليومي المتوقع للعمال ، وأنه ليس هناك علاقة واضحة وثابتة بين الأجر والإنتاج. وقد ركزت هذه النظرية مجهوداتها على وسائل وطرق رفع الإنتاجية ، وتم ذلك عن طريق تحديد معيار علمي لمعدل إنتاج العامل، وهذا المعيار العلمي مبنى على أساس دراسة الوقت والحركة ، كما أوصت النظرية بضرورة الاختيار العلمي للعاملين وضرورة تدريبهم على أنسب طريقة لأداء العمل ، وقد قدمت وسائل لتخطيط وجدولة الإنتاج ، حيث اعتبرت العنصر البشري مثله مثل أي موارد متاحة في المنظمة من آلات وأموال ومواد خام، وأكدت على ضرورة التحكم في هذا العنصر من أجل رفع الإنتاجية¹

جاءت هذه النظرية كنفويض للنظرية اليابانية التي استعرضناها مسبقاً. حيث ركزت هذه النظرية على الجانب المادي واعتبرت الانسان كآلة يمكن الاستغناء عليه. ما لم يؤدي دوره حسب الاداء المطلوب كما تتلخص مبادئ هذه النظرية في ما يلي:

1- تحقيق مبدئ الكفاءة الانتاجية: بمعنى انجاز الاعمال في اقل وقت وباقل تكلفة وكذلك ربط دخل الفرد بالجهد المبذول

2- تقسيم العمل والمسؤولية: بين المسؤولين والعمال

(1) اميرة اسماعيل، مرجع سابق ذكره، ص 05

3- تدريب العاملين: الاعتماد على أسلوب علمي من أجل تعيينهم، وتطويرهم من أجل تحسين الأداء¹

كان نهج تايلور هو زيادة الإنتاجية التنظيمية من خلال زيادة كفاءة عملية الإنتاج من خلال التركيز على البحوث التجريبية، ولا سيما في الولايات المتحدة حيث العمالة، وخاصة العمالة الماهرة كانت قليلة فكان هناك نقص في المعارف من العمالة الماهرة في بداية القرن العشرين والطريقة الوحيدة لزيادة الإنتاجية من خلال رفع كفاءة العمال .

وتنص الإدارة العلمية على أنه ينبغي تصميم خط العمل بحيث يكون لكل عامل مهمة خاضعة لرقابة جيدة ومحددة جيدا، كما يتم اتباع أساليب وإجراءات محددة بدقة لكل وظيفة. تقوم نظرية إدارة تايلور على الاعتقاد الأساسي بأن المديرين ليسوا فقط أفضل من الناحية الفكرية من الموظف العادي، ولكن لديهم واجب إيجابي أيضا للإشراف على الموظفين وتنظيم أنشطة عملهم. ولذلك فإن نظريته لم تستخدم إلا في المهام المتكررة والروتينية منخفضة المستوى التي يمكن إدارتها بسهولة على المستوى الإشرافي بل أيضا للإشراف على جانب الأداء التنظيمي .

4- نظرية العلاقات الانسانية: لإلتون مايو

ركزت هذه المدرسة على المورد البشري، والعمل في اطار نسق مفتوح، حيث اعتبرت الفرد العامل شخص معنوي يؤثر ويتأثر بالمحيط الخارجي للعمل .على عكس النظرية السابقة لتايلور نظرية الادارة العلمية التي أجريت دراستها في نسق مغلق.

حيث اعتبرت نظرية العلاقات الانسانية الحوافز المعنوية من أجل تحقيق الأداء التنظيمي داخل المنظمة، من خلال التجارب التي أجريت، وكذلك اعتمادها على العوامل الفيزيقية مثل: الاضاءة والإنارة و التهوية...إلخ

- بناء على هذا ركزت نظرية العلاقات الانسانية في عملية قياس الأداء على مقابلة التقييم، التي ظهرت من خلال التحفيز، مركزة على رغبة الفرد في الحصول على التقدير، والاعتراف به وبأدائه، مما يعزز الدوافع والرغبة عنده .

حيث قام إيلتون مايو بإجراء تجاربه بالمصانع الامريكية .وقد بدأ بدراسة العلاقة بين الإضاءة وفعالية الأداء والتي أجريت في مصانع الهاوثورن بشيكاغو، فلاحظ أن الإبقاء على نفس الظروف لا يعني انخفاض

(1) زائر زائر، نظرية الادارة العلمية، 2010، ص، 04، 06 . <http://techinc.yoo7.com/t735-topic#1357>

في مستوى الأداء، وبالتالي الامر الذي جعل إيلتون مايو يتفطن إلى أن هناك عوامل غير مادية تؤثر على أداء العاملين، فاستخلص أن إنتاجية العمال ومردودهم يرتبط أكثر بالجو السائد بين العمال من جهة ومدى قدرة المدير على التحفيز من جهة أخرى، وبالتالي وجود تنظيم غير رسمي بين جماعات العمل التي تقوم بتحديد الانتاج والتحكم في وتيرته¹

لقد تبين من خلال ما سبق ان الظروف الفيزيائية لا تؤثر على اداء العاملين بل هناك عوامل اخرة تحقق اداء تنظيمي فعال وناجح وتكمن في.

- خلق جو للعمل خالي من الضغوطات حيث ان العامل النفسي يلعب دور كبير في تقييم الاداء
- الدور القيادي للمدراء يساهم في تفعيل الاداء نحو الايجاب
- التحفيزات وتشجيع روح المبادرة يخلق جو من التنافس مما يساهم في رفع الاداء
- العمل داخل نسق مفتوح ينمي الروابط ويحسن العلاقات بين العاملين

خلاصة:

من خلال تطرقنا لبعض النظريات المفسرة للأداء التنظيمي " نظرية النظم، النظرية اليابانية Z، نظرية الادارة العلمية، نظرية العلاقات الإنسانية " تبين ان هناك اختلاف في طرق تقييم الأداء وذلك راجع للبيئة التي تتواجد فيها تلك المنظمة وكذلك الظروف وطبيعة العمل. لكن كل هذه النظريات ساهمت في تطوير الأداء بصفة عامة وتطبيق هذه المبادئ داخل المنظمات من أجل رفع الانتاجية من خلال الأداء التنظيمي المكرس داخل هذه المنظمات.

(1) النمر سعود وآخرون، الادارة العامة الاسس والوظائف، دار المريخ، ط1، الرياض، 1997، ص56.

ثانياً: الأداء التنظيمي (محدداته وأبعاده)

1. محددات الأداء التنظيمي:

يقوم الأداء التنظيمي على عدة محددات توضح جودة هذا الأداء ومدى قدرته على تحقيق الأهداف التنظيمية لكل منظمة تسعى للصدارة ومن بين تلك المحددات نذكر مايلي:

1.1. **الجهد:** يشير إلى الطاقة الجسمانية والعقلية التي يبذلها الفرد لأداء مهمته، وينتج هذا الجهد من حصول الفرد على حوافز تدفعه لذلك.

2.1. **إدراك الدور أو المهمة:** فيشير الإدراك إلى الاتجاه الذي يوجه الفرد جهوده في العمل من خلاله ويتمثل ذلك في مجموعة الأنشطة و السلوكيات التي يقوم بها الفرد في أداء مهامه.

3.1. **الوظيفة:** كل ما يتعلق من واجبات ومسؤولية تحتويها الوظيفة، بالإضافة إلى ما تتوفر في الوظيفة من أدوات ومعدات وطرق وأساليب تستخدمها في عملياتها الإنتاجية.

4.1. **القدرات:** فيقصد بها الصفات الشخصية للفرد والتي يستخدمها لأداء وظيفة ولا تتغير هذه القدرات عبر فترة زمنية قصيرة.

5.1. **البنية التنظيمية الداخلية:** وهي كل ما يتوفر في المنظمة من تنظيمات تسهل وتنظم العملية الانتاجية في المنظمة .من تنظيم إداري وطرق القيادة ونظم التحفيز والردع وكذلك الاتصال.

6.1. **المحيط الخارجي:** المحيط الخارجي للمنظمة له تأثير على أداء العامل في منظمة مثل الرواتب التي تدفع في المؤسسات الاجرة وأيضا مكانة المؤسسة وسمعتها وقدرتها على المنافسة ومواجهة التحديات كل هذه العناصر تؤثر على أداء العامل داخل المنظمة¹

7.1. **الالتزام التنظيمي:** حيث يثير الالتزام التنظيمي اهتمام كثير من المنظمات بسبب ارتباطه الوثيق بسلوكيات العاملين وحضورهم وغيابهم وأهم من ذلك تأثير على إنتاجيتهم وأدائهم لينعكس ذلك على أداء المؤسسة وعلى علاقتها بالمحيط الخارجي²

¹ (مذكرة ليل شهادة ماستر في العلوم الانسانية والاجتماعية .شعبة علوم اجتماع تخصص تنظيم وتنمية.دور الهندرة الادارية في تطوير الاداء التنظيمي داخل المؤسسة 2015ص58-59

² (محمد مصطفى خرشوم، تأثير مناخ الالتزام التنظيمي.دراسة ميدانية على العاملين في المعاهد الثقافية التابعة للجامعة حلب، مجلة جامعة دمشق والعلوم الاقتصادية والقانونية، المجلد27، العددالثالث، 2011، ص173-174

2- التغيير التنظيمي:

قد نلجأ أحيانا لبعض التغييرات من أجل تحسين الأداء التنظيمي في المؤسسة عن طريق التعديل في بعض أجزاء المنظمة، من خلال تغيير نطاق الإشراف مثلا أو أسلوب تقسيم العمل أو توكيل (تفويض) المهام وغيره، وقد يكون التغيير التنظيمي في مايلي:

1.2. التغيير المخطط: وهو التغيير الذي يصمم وينفذ بطريقة منهجية منظمة، في إطار برامج تضعها الإدارة وتقوم على أساس استشراف أو التنبؤ بالمستقبل وتوقع أحداث معينة لغرض تهيئة المنظمة لتكون فاعلة في بيئة عملها. بمعنى أن برنامج التغيير المخطط يزيد من الأداء التنظيمي ويساعد على التحسين المستمر لفعالية المنظمة داخليا وخارجيا.

2.2. التغيير الطارئ: قد يكون هذا التغيير استجابة تدريجية للأحداث عند وقوعها، وإن هذه التدرج في الإستجابة قد تكون بسبب محدودية رؤية تداعيات الأحداث مستقبلا وعدم القدرة على التنبؤ بنتائجها، وهكذا ينبغي أن تعمل إدارة المنظمة على زيادة جاهزيتها واستعداداتها للتعامل مع الأحداث الطارئة¹

لقد تبين أن التغيير التنظيمي الذي تقوم به المنظمة مرتبط بمدى فاعلية أدائها التنظيمي وكذلك الاستراتيجيات التي تقوم عليها تلك المنظمة. حيث تنفذ بطريقة منهجية منظمة، وهذا عائد للدور الذي تقوم به إدارة المنظمة من تنظيم وتقييم للأداء.

3.2. أهم العناصر المساعدة على تطوير الأداء التنظيمي:

- أ- **تحديد هدف التطوير:** أي وضع هدف واضح ومحدد لتطوير الاداء يمكن تطبيقه ويسهل استخدامه على ضوء حاجة المنظمة المراد تطويرها من ناحية الاداء.
- ب- **التجديد المستمر للتنظيم:** يساعد ذلك على التكيف مع جميع التغييرات التي تطرأ داخل المنظمة
- ت- **الإهتمام بالجانب الإنساني للعاملين بالمنظمة:** من شأنه رفع معنويات العامل مما يجعله يبذل في أدائه.
- ث- **تبني استراتيجية إدارية للتطوير:** أي السعي إلى التجديد والابتكار عن طريق إحداث تغيير له دلالاته في سلوك الأفراد العاملين.

¹ طاهر محسن منصور، نظرية المنظمة مدخل العمليات، دار اليازوي العلمية للنشر والتوزيع، الاردن، عمان، دط، 2010، ص ص، 110، 111.

ج- الاهتمام بالمعايشة والتعلم من خلال الخبرة: من خلال الانساق المفتوحة يمكن خلق جو للمعايشة ومن خلال ذلك يمكن تدوين ملاحظات يمكن ان تفيد في التغيير والتطوير في الأداء التنظيمي للمنظمة¹

3- فاعلية الاداء التنظيمي:

3-1 تعريف الفاعلية التنظيمية:

على الرغم من أن الفعالية هي أمر هام في حياة المنظمات، إلا أنه لم يحقق إجماع حول تعريف المنظمة الفعالة، فاختلاف التعاريف بين المهتمين أدى إلى الاختلاف حول كيفية قياسها، فكثيرا ما كان ينظر إليها على أنها بعد واحد تقاس بمؤشر واحد في البداية كان مؤشر الإنتاجية، ثم مستوى النفعية والأهمية، ثم الربح، وكل هذه المؤشرات تدل على بعد اقتصادي مادي، ومع تعقد المنظمات وظهور أنماط جديدة منها، برزت بعض الاختلافات في الرؤى والطموحات و التطلعات الاجتماعية لأفراد المنظمة، وهذا ما أضفى أهمية بالغة للبعد الاجتماعي و النفسي الاجتماعي لمفهوم الفعالية، وعموما يمكن تعريف فعالية المنظمة بأنها: "صحة التنظيم وقدرته على التفاعل مع العوامل و القوى المؤثرة في بيئته، والاستفادة من طاقات أفراده لتحقيق أهدافه النهائية والمتمثلة في استمرار بقاءه وتطوره ورضا بيئته عما ينتجه من سلع أو خدمات"²

3.2- تقدير فاعلية الاداء التنظيمي:

من بين التوجهات المعاصرة في تقدير الفعالية التنظيمية للأداء تساؤلات الإدارة حول عدد من مجالات عملها والتي من خلالها يمكن تقدير الفاعلية التنظيمية.

1. هل أن أهداف المنظمة (المالية، النمو، البقاء، أهداف المشاركين، البيئة) مفهومة بشكل دقيق؟ إذ يجب على المنظمة أن تعرف ما تستهدفه بدقة و وضوح قبل محاولة قياس فعاليتها.
2. هل أن العلاقات المتداخلة بين هذه الأهداف مفهومة؟ لأنه من الضروري السعي إلى تحقيق الأمثلية في بلوغ الأهداف، إذ لا بد من معرفة الترابط الموجود بين هذه الأهداف، أي كيفية تأثير بعضها على البعض الآخر.

(1) صلاح الدين محمد عبد الباقي، السلوك التنظيمي مدخل تطبيقي معاصر، دار الجامعة الجديدة، 2003، ص386

(2) خليل محمد حسن الشماع، مبادئ الإدارة(مع التركيز على إدارة الأعمال)، ط2، عمان، دار الميسرة، 2001، ص349-350.

3- هل حددت الآفاق الزمنية المناسبة لبلوغ الأهداف؟ فالأهداف المختلفة ترتبط بالآجال الزمنية بشكل متفاوت، مثل هدف البحث و التطوير الذي لا يأتي بالمرود إلا في الأجل الطويل.

4. هل للمنظمة مؤشرات دورية تستطيع بها تقييم الظروف البيئية؟ فلابد للمنظمة لكي تحقق الفعالية أن تكون حركتها متوافقة مع متطلبات البيئة¹

4-العوامل المؤثرة على الاداء التنظيمي:

هناك مجموعة من العوامل التي من شأنها التأثير على الاداء التنظيمي ويمكن تقسيم هذه العوامل الى قسمين هما:العوامل الداخلية والعوامل الخارجية.وسوف نستعرض بعض تلك العوامل.

أ- **العوامل الداخلية:** تتمثل في مختلف المتغيرات الناتجة عن تفاعل عناصر المؤسسة الداخلية والتي تؤثر على ادائها ويمكن للمسير ان يتحكم فيها ويحدث فيها تغيرات تسمح بزيادة اثارها الايجابية والتقليل من اثارها الجانبية ومن ابرز هذه العوامل التي تخضع لسيطرة المؤسسة مايلي²

أ-1 العوامل التقنية:

وهي مختلف القوى والمتغيرات التي تربط بالجانب التقني في المؤسسة وتضم على الخصوص ما يلي:

-نوع التكنولوجيا سواء المستخدمة في الوظائف الفعلية او في معالجة المعلومات.

- نسبة الاعتماد على الالات بالمقارنة مع عدد العمال

- تصميم المؤسسة من حيث المخازن، الورشات، التجهيزات، والآلات.

- التوافق بين منتجات المؤسسة ورغبات طالبيها

- الموقع الجغرافي للمؤسسة.

أ-2 الهيكل التنظيمي:

وهو الاطار العام للمؤسسة من حيث تقسيم العمل بين الوحدات والأفراد، ومستويات التنظيم، والسلطات والمسؤوليات وكيف يتم تنسيقها بين الوحدات والأقسام.

¹ بريس السعيد، بجاوي نعيمة، اهمية التكامل بين أدوات مراقبة التسيير في تقييم أداء المنظمات وزيادة فعاليتها. مداخلة مقدمة ضمن الملتقى العلمي الدولي الثاني حول الأداء المتميز للمنظمات والحكومات جامعة ورقلة، الجزائر، 22 و23 نوفمبر 2011، ص298.

أ-3 الموارد البشرية:

وهي تلك التنظيمات التي يستثمر فيها العامل البشري وتضم على الأغلب ما يلي:

- هيكل القوى العاملة
- نظام الاختيار والتعيين
- التدريب والتأهيل و التنمية
- نظم تقييم الاداء

ب- العوامل الخارجية:

- تجد هناك عدة عوامل تؤثر على الاداء التنظيمي بشكل مباشر او غير مباشر وذلك راجع لطبيعة التنظيم المتبع داخل المنظمة ومن بين تلك العوامل الخارجية المؤثرة في الاداء التنظيمي سنطرح ما يلي¹:
- العوامل السياسية: تؤثر بعض القرارات السياسية على اداء المنظمة وذلك راجع لعلاقة المؤسسة بالمتغيرات السياسية والتي تشمل القرارات السياسية .
 - العوامل الاقتصادية: تتمثل في كل من معدلات الفائدة والتضخم والبطالة .اتجاهات الاجور .
 - العوامل الاجتماعية: تتمثل في التركيبة السكانية .التوزيع الجغرافي .الانماط الاستهلاكية.مستوى التعليم...الخ
 - العوامل التكنولوجية: تشمل معدلات الانفاق على البحوث والتطوير ووسائل الاتصالات وانظمة المعلومات .والاختراعات الجديدة.وغيرها من القوى التي تساهم في حل مشكلات العمل من خلال التقنيات الحديثة.
 - العوامل البيئية والتشريعية: مثل القوانين الخاصة بتنظيم علاقة المؤسسة بالعاملين، والقوانين المرتبطة بالبيئة التي تعمل على حمايتها والمحافظة عليها من التلوث، والقوانين الخاصة بالدفاع عن حقوق المستهلكين²

(1) محمد اكرم العدلوني، العمل المؤسساتي، ط1، دار ابن حزم، لبنان. 2000، ص203.

(2) نبيل محمد مرسي، الادارة الاستراتيجية تكوين وتنفيذ استراتيجيات التنافس، الدار الجديدة للنشر، مصر، 2003، ص151.

يتبين من خلال مدخل الاداء التنظيمي ان كل من محددات الاداء التنظيمي والتغيير التنظيمي وكذلك الفاعلية التنظيمية تساهم في توطيد وفهم العلاقة بين متغيرات التنظيم من خلال الاشارة للعوامل التي تزيد من كفاءة الاداء المنظمي داخل المؤسسة.

ثالثا: معايير الأداء التنظيمي:

تمهيد:

لقد أصبح التنظيم داخل المؤسسات يعتمد ويرتبط بمدى الأداء الفعال الذي تنتجه المنظمة كونها هي التي تقوم بدور التسيير داخل المؤسسة .وذلك ينعكس على المؤسسة من خلال أداء العمال ولا يتحقق ذلك إلا من خلال التنظيم .

ولمعرفة ما اذا كان هناك تنظيم فعال داخل المؤسسة من غيره وجب وضع معايير من خلال تحديد ابعاد ومؤشرات الاداء التنظيمي.

من بين المعايير التي تدل على وجود فعالية تنظيمية داخل المؤسسة .وجود أبعاد و مؤشرات تدل على ذلك الاداء لذلك سوف نحاول استخراج اهم الابعاد والمؤشرات التي تأثر لوجود اداء تنظيمي داخل المؤسسات الخدمائية والاقتصادية كون ان موضوع بحثنا يحتوي على جانب ميداني . *دراسة تطبيقية على مؤسسة اتصالات الجزائر فرع الشريعة* حيث تقدم هذه المؤسسة خدمات للزبائن كما تعد كونها مؤسسة ربحية اي اقتصادية .

1-1- مؤشرات الاداء التنظيمي:

هناك العديد من المؤشرات التي يمكن من خلالها تقييم الاداء .والتي من خلالها نستطيع الكشف عن مدى سير الانتاجية في اي مؤسسة وتختلف هذه المؤشرات حسب المعيار الذي يأخذ به هذا الاداء فهناك مؤشرات كمية تتعلق بالكم والانتاجية وهناك مؤشرات اخرة غير كمية تتعلق بالجودة والاتقان وغيره.

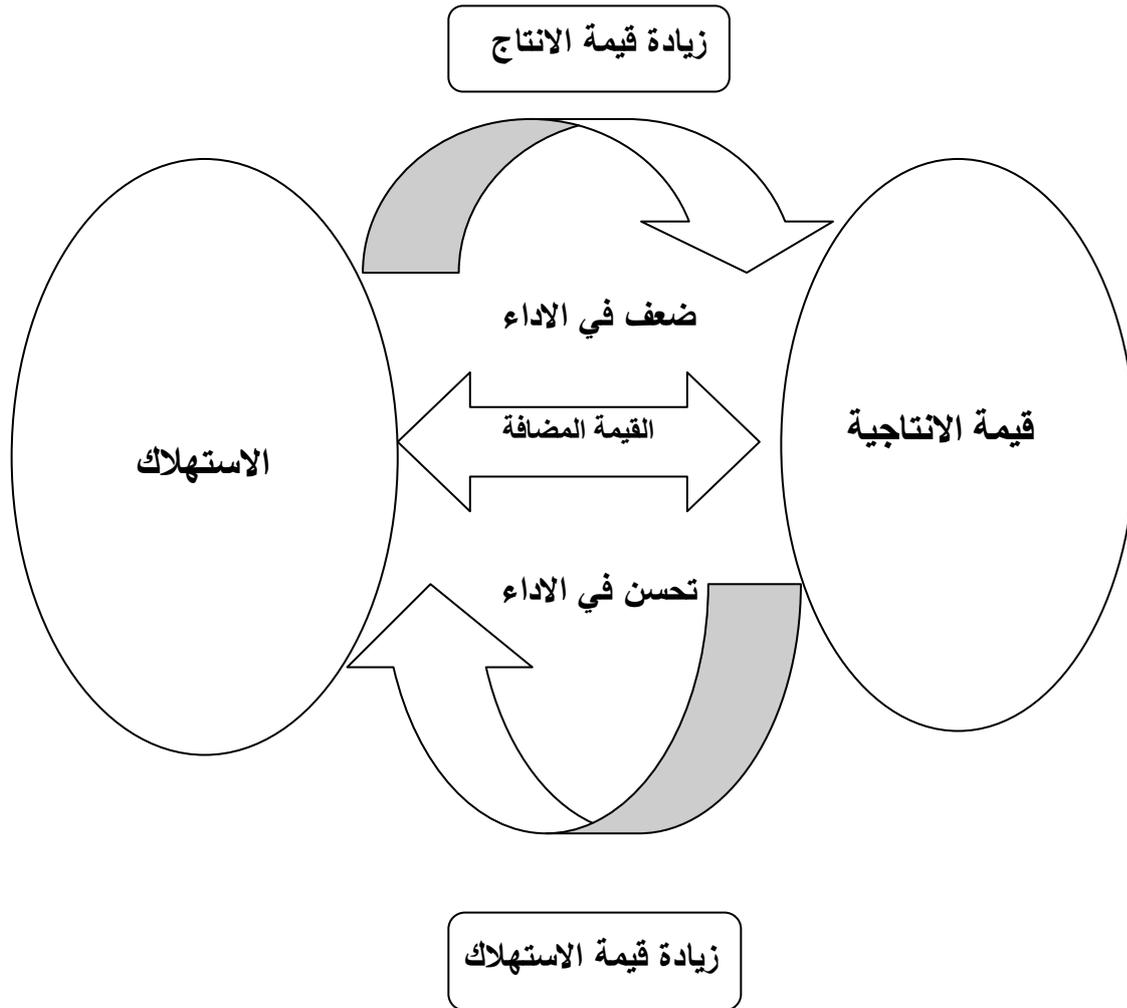
1-1-1- المؤشرات الكمية لقياس الأداء:

أ-الانتاجية: تعكس الانتاجية درجة الرشد في الاداء سواء كان العمل فنيا او اداريا .وهي من المعايير الكمية التي في قياس الاداء والمقارنة للتعرف على مستوى اداء المؤسسة بالنسبة لغيرها من المؤسسات في فترات زمنية مختلفة.ويقصد بها الاستخدام الامثل لعناصر الانتاج.بما تتضمنه من *موارد بشرية -معدات -راس

مال الخ* من أجل الحصول على اعظم وأفضل مخرجات من هذه المدخلات لذا ترتبط الانتاجية بالأبعاد الثلاثة التالية: الكمية. القيمة. الجودة.¹

ب- القيمة المضافة: وهي قيمة احصائية تمثل الفرق بين قيمة الانتاج والاستهلاك وهي قيمة وسطية حيث تحسن هذا الفرق دل ذلك على تحسين الاداء. في المؤسسة²

الشكل رقم (09) : يمثل الفرق بين قيمة الانتاج والاستهلاك



المصدر: صلاح محمد عبد الباقي، قضايا ادارية معاصرة، ط1، الدار الجامعية، الاسكندرية، مصر، 2001، ص15.

¹ مذكرة لنيل شهادة ماستر في العلوم الانسانية والاجتماعية، شعبة علوم الاعلام والاتصال، تخصص اتصال في التنظيم. اثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الاداء في المؤسسة الاقتصادية، 2017، ص73

² صلاح محمد عبد الباقي، قضايا ادارية معاصرة. ط1. الدار الجامعية. الاسكندرية مصر. 2001ص15.

من خلال الشكل رقم 01: يتضح ان القيمة المضافة متعلقة بالفرق بين قيمة الانتاجية والاستهلاك. حيث كلما زاد الاستهلاك دل ذلك على تحسين في الاداء. وكذلك العكس كلما قل الاستهلاك. كان هناك ضعف في الاداء ويكون الفرق بين الانتاجية و الاستهلاك المعيار الذي يحدد تحسن الاداء من ضعفه داخل المؤسسة.

ج- النتيجة الصافية: تعتبر النتيجة الصافية المقياس النهائي و المؤشر الذي يشير الى لمردودية المؤسسة. والذي يسمح بقياس ادائها خصوصا من جانب المساهمين والمحللين الماليين.

* اذا النتيجة الصافية هي التي تمثل ربح او خسارة المؤسسة وهي التي تعكس الاداء والتسيير داخل المؤسسة وتبين مدى فعالية الاداء داخل المنظمة من عدمه.*

د- معيار العائد على راس المال المستثمر: حيث يعتبر هذا العامل المؤشر الذي يدل على سرعة وكفاءة الاداء داخل المؤسسة ويمكن ابرازه من خلال الفارق بين السيولة والمديونية ونسبت العائدات. وكذلك من خلال المقارنة بين المداخيل من فترة الى اخرى¹

1-2- المؤشرات النوعية لقياس الاداء:

إن تطور المؤسسات عموما والمؤسسات الاقتصادية التي تحمل طابعا خدماتيا بالخصوص اصبحت لا تهتم بالجانب المادي فقط كمؤشر لنجاحها بل استعانة بالمؤشرات النوعية وذلك لاختلاف طبيعة المنافسة عن السابق وذلك راجع للتطور التكنولوجي الرهيب داخل المؤسسات والذي أضاف بعض الميزات داخلها مثل الجودة والإتقان وإرضاء الزبون وغيره عن طريق الاستعانة بهذه التكنولوجيات من أجل تفعيل الأداء داخل هذه المنظمات وسرعة الإنجاز. ولم يعد هامش الربح الهدف الوحيد رغم أنه هو الهدف الأسمى

*توفير بيئة ملائمة للعمال من اجل التقدم والتطوير

*القيمة للزبائن من خلال تقديم منتجات وخدمات تلبى رغباتهم وقد تفوق ذلك

*القيمة للمساهمين بمنحهم سعر السهم وكذلك حصة ربح السهم²

*الفاعلية التنظيمية: إذ يشير هذا المفهوم على أنه المعيار الذي يعكس درجة نجاح المنظمة في تحقيق الأهداف والتي تسعى لتحقيقها. وقدرتها على التكيف مع البيئة الخارجية¹

(1) صلاح محمد عبد الباقي، مرجع سابق ذكره، ص74

(2) مذكرة ليل شهادة ماستر في العلوم الانسانية والاجتماعية. شعبة علوم الاعلام والاتصال تخصص اتصال في التنظيم. أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء في المؤسسة الاقتصادية، 2017، ص75.

1-3- *الرضى الوظيفي :

يؤكد العديد من المديرين في المؤسسة على أهمية تقييم الأداء التنظيمي من خلال مقاييس بالعنصر البشري ويرون أن الرضى الوظيفي يعد مؤشرا مهما لتقييم الفعالية التنظيمية ويمكن تقسيم العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي الى اربعة عوامل اساسية:

1-العوامل الفردية كالتعلم والشخصية والقدرات

2-العوامل الاجتماعية كعلاقات الفرد مع زملائه والجماعات غير رسمية

3-العوامل التنظيمية كالهيكـل التنظيمي وطبيعة العمل ونمط القيادة

4-العوامل البيئية كالظروف الاقتصادية والسياسية والاجتماعية.

*سلوكيات الدور الاضافي:

وهي سلوكيات اضافية يقوم بها الفرد داخل المؤسسة تطوعا وهي ليست داخل ضمن مخططات المؤسسة أو في إطار الاوامر.

2- أبعاد الاداء التنظيمي

تعد الأبعاد من أهم المعايير التي يقاس بها الأداء ومدى الفاعلية التنظيمية داخل المؤسسة. إذ أن كل مؤسسة أو منظمة وجب أن تحدد الابعاد المسطرة التي تسعى من خلالها تحقيق الأهداف المرجوة. لذلك سوف نبين اهم ابعاد الاداء داخل المؤسسة الاقتصادية. والتي ستستخدم في قياس الاداء بحيث يجب تقييم الاداء بواسطة الابعاد التي لها علاقة مباشرة بالأهداف التي تسعى المؤسسة لتحقيقها.

1.2- الكفاءة: وتعني القدرة على اختيار السبيل الذي يحقق أحسن نتيجة اعتمادا على الامكانيات الموفرة .

مما يعني توفر الخبرة التي تواجه كل العراقيل التي من شأنها أن تعكر أهداف المنظمة.

⁽¹⁾ مذكرة ليل شهادة ماستر في العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، شعبة علوم التسيير، دور تسيير الموارد البشرية في تحسين الاداء التنظيمي للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة 2013، ص06.

2.2- المردودية: وهي قدرة المنظمة على تحقيق النتائج. وتعتبر من القيود الأساسية لكل منظمة تحتاج الى الاستمرار والتكيف والنمو في اطار محيط تنافسي في تغيير دائم.اذ يرتبط مردودية المنظمة بتنافسها وحصصها في السوق وتنافسية القطاع ايضا¹

3.2- نمط الاداء: وهو الاسلوب او الطريقة التي نبذل بها الجهد في العمل. والتي تؤدي أنشطة العمل فعلى اساس نمط الاداء يمكن قياس الترتيب الذي يمارسه الفرد في اداء حركات او أنشطة معينة. كما ان نمط الاداء هو البعد الذي يحدد مدى تسيير الاداء التنظيمي في المنظمة²

4.2- البعد التنظيمي: ويقصد به الطرق والكيفيات التي تنتهجها المنظمة او المؤسسة من اجل تفعيل اداء منظم وممنهج في التسيير والتنفيذ³

3- أهمية تقييم الأداء:

تتبلور عملية تقييم الأداء في المؤسسات. فتصبح وظيفة متخصصة لها قواعد وأصول. ويقوم بها أفراد مدربون على أدائها ويستعمل فيها مقاييس رسمية توضع على أساس علمي موضوعي، حيث يجب أن يكون تقييم المؤسسة للأفراد الملتحقين بالوظيفة من هاتين الزاويتين .

*مدى أدائهم للوظائف المسندة إليهم وهذا: مؤشر يرتبط بالأداء الوظيفي

*مدى قدرتهم على التقدم والاستفادة من فرص الترقية وزيادة الأجور وهذا مؤشر يرتبط بمدى الأداء التنظيمي

لذلك فان تقييم الأداء هو قياس كفاءة الأداء التنظيمي الذي يعد مؤشر له، وأيضا تظهر أهمية هذا التقييم من خلال عدة نقاط والتي تمكن المؤسسة من⁴

- إحساس العامل بالمسؤولية

- اختبار العامل تحت التجربة

(1) ناجي سلوى. مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر قسم العلوم الانسانية تخصص إتصال في التنظيم، تأثير تكنولوجيا الاتصال الحديثة على اداء المؤسسة الاقتصادية. 2015، ص55.

(2) محمد سعيد أنور سلطان، السلوك التنظيمي، الدار الجامعية، الاسكندرية، 2003، ص220.

(3) عادل هاني البغدادي. علاقة وتأثير الذاكرة التنظيمية في الاداء التنظيمي. دراسة تطبيقية في عينة من شركة الصناعية العامة. مجلة الادارة والاقتصاد. العدد الخامس والستون ص159

(4) زهير ثابت، كيف تقيم الشركات والعاملين، دار قباء للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة، مصر، 2001، ص88.

- تطوير الأداء العام

- زيادة مستوى رضى العامل

هذا في ما يخص العامل

أما في ما يخص الرؤساء والمشرفين فأهمية التقييم تكمن في ما يلي:

- ضمان استمرارية الرقابة والإشراف.

- تنمية القدرة على التحليل

- تنمية الاتصال بين المشرف والرئيس والعمال¹

خلاصة: إن معايير تقييم الأداء هي التي من شأنها تحديد أبعاد ومؤشرات الأداء وكذلك تقييم أهمية تحديد مدى الانسجام والفعالية التنظيمية من خلال المعايرة وهي الاساليب الحديثة التي تعتمد على المنظمات والمؤسسات الاقتصادية حيث تحافظ على وتائر متقدمة من الدراسات الاستشرافية التي من خلالها تحدد الحاجات المختلفة وتتوقع المكاسب والتكاليف وذلك بتحضير الرساميل والشراكات اللازمة للقيام بأعمالها المختلفة.

(1) شنوي نور الدين، تفعيل اداء العامل في المؤسسة العمومية الاقتصادية.دراسة حالة المؤسسة الجزائرية للكهرباء والغاز، اطروحة دكتوراه، جامعة الجزائر، 2005، ص25.

الفصل الثاني: الإطار المنهجي والتطبيقي للدراسة

المبحث الأول : إجراءات الدراسة المنهجية

تمهيد

بعد التطرق في الجزء النظري من الدراسة، للمفاهيم المرتبطة بتكنولوجيات الاتصال الحديثة و الاداء التنظيمي في المؤسسة الاقتصادية، والعلاقة التي تربط بينهما، سيتم في هذا الفصل من الدراسة التطبيق على مؤسسة اتصالات الجزائر فرع الشريعة، من أجل الاجابة على تساؤلات الدراسة واختبار فروضها، وذلك لمعرفة مستوى استغلال تكنولوجيا الاتصال الحديثة، وأثر ذلك على الاداء التنظيمي لديها، ومن خلال ذلك نحاول الاجابة على السؤال الرئيسي للبحث، حيث سيتم التعريف بالمؤسسة محل الدراسة، بالإضافة الى التعرف على الادوات المستخدمة في تحليل النتائج، واختبار فرضيات البحث، وأخيرا عرض النتائج المتوصل إليها من الدراسة، والتي ستكون الحكم على الفرضيات العدمية التي تم وضعها مسبقا.

1-التعريف بميدان الدراسة

قبل البدء في الدراسة الميدانية، لا بد من تعريف القارئ بالمؤسسة محل الدراسة ، انطلاقا من لمحة تاريخية عنها، والتحولت التي مرت بها، ووضعيتها في السوق المحلية والوطنية، إضافة إلى القطاع الذي تنتمي إليه، ونوعية المواد والخدمات التي تنتجها، والتعرف على نوعية المورد البشري العامل بها، وتركيبته السوسيو مهنية، باعتبار أن الدراسة ستركز على هذا المورد، من خلال محاولة تبيان استخدامه لتكنولوجيات الاتصال الحديثة، وعلاقة ذلك بالأداء التنظيمي في المؤسسة ككل.

1-1 نشأة اتصالات الجزائر

كانت المؤسسة العمومية الاقتصادية اتصالات الجزائر تمارس نشاطها في ظل القطاع العام تحت اسم (البريد والمواصلات)، وهي تعد من أكبر الركائز في الدولة الحديثة , ذلك يعني أنها وجدت بعد الاستقلال مباشرة، وكانت في حقيقة الأمر إدارة عمومية وفي نفس الوقت مؤسسة خدماتية، لها صبغة تجارية، وتخضع للمعايير العالمية، وتعتمد في تسييرها الموازناتية على ميزانية ملحقة.

وهي إحدى أدواتها التي تستعيد من خلالها مميزاتها وسلطاتها، بصفتها قطاعا عموميا تتمثل مهمته في تسيير و تطوير شبكات البريد و المواصلات، بالتالي تساهم في سد حاجيات البلاد في هذا الميدان بصفة مرضية، لقد باشرت المؤسسة العمومية الاقتصادية اتصالات الجزائر عملها بجدية، بعد البدء في عملية

الخصوصية تدريجيا، مع وجود صعوبات كبيرة وعراقيل مختلفة في العمل، بينها وبين بريد الجزائر، في جميع النواحي، وذلك قصد مواصلة تقديم خدمات للأسرة والأفضل لزيائتها، وسط محيط مفتوح على كبار المنافسين المحليين والعالميين.

1-2 التعريف بمؤسسة اتصالات الجزائر (فرع الشريعة) وهيكلها التنظيمي:

تتواجد الوحدة بوسط المدينة بقرب الحي الإداري لدائرة الشريعة وهي تقع في موقع جد استراتيجي كما أن هذه الوحدة تنقسم إلى قسمين ، القسم التقني و هو الذي يهتم بالتكنولوجيا والتركيب والبحوث الخ والقسم التجاري (الوكالة التجارية) هذا لقسم يهتم بالزيائن (مشتركين) سواء كانوا جدد أو دائمين وتختص الوحدة بالهاتف الثابت السلكي و اللاسلكي كما تقدم خدمة الانترنت . كما أنها ذات مساحة واسعة إلا أن البناء قديم بعض الشيء ، أما الوكالة التجارية فهي في مدخل المدينة من الشمال عبارة عن سكن في عمارة من الداخل حسن الجدران ، ذات لون أزرق وفيها باحة بها مقاعد للزيائن والعمال .

أما بداخلها مكتبين واحد خاص بالمدير والثاني للخدمات المرتبطة بالهاتف الثابت أو اللاسلكي ومنها تسديد فواتر الهاتف أو استقبال طلبات خطوط هاتفية جديدة، ومن جهة اليسار عمال خاصين بخدمة الانترنت ومهامهم أيضا متابعة الاشتراكات وتحديد نقاط الاصلاحات أو استقبال طلبات جديدة لخدمة الانترنت كما نسجل وجود صندوق الدفع وبه عاملين لكل عامل منهما مكتب خاص وجهاز إعلام آلي.

كما تحتوي مؤسسة اتصالات الجزائر فرع الشريعة على تجهيزات خاصة حديثة ومتطورة، وتعتبر ثالث مؤسسة خدمتية بعد المديرية الولائية، تتمتع بسلطات واسعة ومهام تسيير وإشراف على الوكالات التجارية التابعة لها، و تسعى إلى توسيع وزيادة مهامها وسلطاتها لتتمكن من تسيير أنشطتها بنفسها دون العودة للمديرية الولائية، هذا التغيير سيؤدي حتما إلى زيادة إنتاجيتها وبالتالي تحسين الأداء الكلي للمؤسسة، وهي تحتوي على مصالح رئيسية هامة جدا كمصلحة الوسائل، مصلحة المستخدمين، مصلحة الزيائن والتسويق، مصلحة الشبكات القاعدية، ومصلحة شبكة المشتركين. أنظر الملحق رقم 3

2-تصميم الدراسة الميدانية

امتدت فترة التريص الميداني من 23 مارس 2019 إلى 17 ماي من نفس السنة، حيث تتطلب عملية تصميمها، توفر مجموعة من الوسائل اللازمة لذلك، كاستمارة البحث (الاستبيان) والعوامل المستعملة فيه ، والبرنامج الذي يتم استخدامه لمعالجة وتحليل البيانات، التي يتم جمعها احصائيا، إضافة إلى أدوات

التحليل الإحصائي المستخدمة، وأخيرا قياس مدى ثبات وصدق المعلومات المتحصل عليها من خلال استمارة البحث.

3- أدوات الدراسة :

بغرض اتمام عمليات البحث، تم الاستعانة بمجموعة من الاساليب اللازمة والمناسبة لكل مرحلة من مراحل البحث، أهم هذه الوسائل ما يلي :

3-1 الاستمارة

وهي من بين أدوات جمع المعلومات، وقد تم اعداد هذه الاستمارة بعدما تم تحديد أبعاد الموضوع ومكوناته، وإدراك أهمية المعلومات المطلوبة، وعلاقتها بالموضوع، والتعرف على مجتمع الدراسة، وهي من النوع المركب المكشوف الهدف، حيث ظهر ذلك واضحا من خلال طبيعة الاسئلة، والتي قسمت إلى قسمين: **القسم الاول** خاص بالأسئلة المتعلقة بالبيانات الشخصية، كالعمر والخبرة المهنية والمؤهل العلمي بينما تناول **القسم الثاني** محورين أساسيين مقسمين كما يلي :

- **المحور الاول** : العبارات الخاصة بتكنولوجيا الاتصال الحديثة وضمت 18 عبارة موزعة على أربعة أبعاد هي : أجهزة وبرمجيات ،قواعد البيانات ، مهارة وخبرة ، شبكات الاتصال.
- **المحور الثاني** : العبارات الخاصة بالأداء التنظيمي وضمت 18 عبارة أيضا موزعة على أربعة محاور كما يلي : نمو المبيعات، رضى الزبائن، حصة سوقية، ابداع وتجديد .

وكان مجموع العبارات المكونة للاستمارة: 36 عبارة، تم افراعها وفق مقياس ليكارت الخماسي، المعتمد احصائيا والذي يأخذ الدرجات: موافق بشدة (5 درجات) ، موافق (4 درجات) ، محايد (3 درجات) ، غير موافق (2 درجتين) ، غير موافق بشدة (1 درجة واحدة) أو بالعكس، حسب خيارات الرأي التي يحددها الباحث للمستجيب، وتمثل هذه الارقام مساحة من المقياس كنسب مئوية وهي:

- للرقم 1 تكون أقل من 20 %.
- للرقم 2 تكون أقل من 40 %.
- للرقم 3 هي أقل من 60 %
- للرقم 4 هي أقل من 80 %
- للرقم 5 هي 100 %

ومن خلالها يمكن الحكم على إجابات عينة الدراسة، ولتحديد طول خلايا مقياس ليكارت الخماسي (الحدود الدنيا والعليا)، تم حساب المدى (5-1=4)، ومن ثم تقسيمه على أكبر قيمة في المقياس، للحصول على طول الخلية أي: ($0.80 = 5 \div 4$)، وبعد ذلك تم اضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقياس (بداية المقياس وهي 1 صحيح)، وذلك لتحديد الحد الأعلى لهذه الخلية وتكون وفق الجدول التالي:

الجدول رقم (02) يمثل سلم ليكارت الخماسي

الاتجاه	المتوسط المرجح	الدرجات	السلم (ليكارت الخماسي)
منخفض جدا	1,79-1	1	غير موافق بشدة
منخفض	2,59-1,8	2	غير موافق
متوسط	3,39-2,6	3	محايد
مرتفع	4,19-3,4	4	موافق
مرتفع جدا	5-4,2	5	موافق بشدة

- المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على البيانات الواردة

وقد تم وضع معيار الحكم وفق مقياس ليكارت الخماسي كالاتي :

من 1 إلى 1.79 غير موافق بشدة، ويعني أنه إذا كان المتوسط الحسابي للعبارة بين القيمتين، فإن النتيجة تعني أنها غير متوفرة على الاطلاق

من 1.80 إلى 2.59 غير موافق، ويعني إذا انحصر المتوسط الحسابي للعبارة بين القيمتين، فمستوى التوفر ضعيف

من 2.60 إلى 3.39 محايد (موافق إلى حد ما)، إذا كان المتوسط الحسابي للعبارة محصورا بين القيمتين فمستوى التوفر متوسط

من 3.40 إلى 4.19 موافق ، ويعني إذا انحصر المتوسط الحسابي للعبارة بين هتين القيمتين فان مستوى التوفر كبير

من 4.20 إلى 5 موافق بشدة، ويعني أنه إذا كان المتوسط الحسابي لأي عبارة محصورا بين هتين القيمتين فمستوى التوفر كبير جدا

وتم تحديد مستوى الدلالة (المعنوية) الحرج ب 0.05، الذي عنده تقبل أو ترفض فرضيات العدم حيث تقبل فرضيات العدم إذا كان مستوى الدلالة المحسوب في البرنامج، أكبر من مستوى الدلالة الحرج، ولكن إذا كانت قيمة مستوى الدلالة المحسوب أقل من مستوى الدلالة الحرج، ترفض فرضية العدم وتقبل الفرضية البديلة.

(عند استخدام برنامج SPSS فلا حاجة للمقارنة بالقيم الجدولية يكفي فقط مقارنة مستوى الدلالة المحسوب في البرنامج مع مستوى الدلالة الحرج للحكم بقبول أو رفض الفرضية العدمية)

2-3 المقابلة

استخدمت المقابلة تديما للاستمارة، في جمع البيانات والمعلومات اللازمة لموضوع الدراسة، وذلك لتفسير بعض العبارات، لتسهيل فهمها من طرف العاملين، اضافة الى مجموعة من المقابلات الحرة مع المشرفين في المؤسسة والعاملين، وهذا لمعرفة الظروف التي يعملون بها.

3-3 الملاحظة

ساعدت الملاحظة في البحث على تكوين تصور حول الوقائع والظروف المحيطة بالعاملين في المؤسسة، وذلك بملاحظة سلوك الافراد وردود أفعالهم، ومدى تجاوبهم مع أسئلة البحث، في فترة العمل الميداني، وتوزيع الاستمارة عليهم، حيث أثارت فيهم الاسئلة عدة مشاعر، تتراوح بين القبول والاستحسان .

4-3 الوثائق والسجلات

تم الاستعانة بمجموعة من الوثائق تتعلق بالهيكل التنظيمي للمؤسسة، وتوزيع العاملين على الاقسام، وهذا بغرض تحديد خصائص مجتمع البحث لاستثمارها في تحليل النتائج.

4- صدق وثبات أداة الدراسة

1-4 الصدق الظاهري:

بعد بناء الاستمارة، تم عرضها على مجموعة من المتخصصين والاساتذة، الذين لهم خبرة في مجال الاستمارات البحثية، وذلك لتحديد مدى وضوح العبارات ومدى انتمائها لمحاور الدراسة، وبناء على ذلك تم تعديل بعض فقراتها، لتخرج في صورتها النهائية (انظر الملحق رقم).

2-4 صدق الاتساق الداخلي :

لمعرفة مدى اتساق العبارات وصدقها، تم حساب معامل ارتباط بيرسون (Pearson Correlation) بين درجات العبارات بالدرجة الكلية للمحورين

أ- المحور الأول :

الجدول رقم: (03)

معاملات ارتباط بيرسون لعبارات المحور الاول بالدرجة الكلية للمحور

رقم العبارة	ارتباط بيرسون	معامل الارتباط	الدلالة
01	0.551*	0.018	دال عند 0.05
02	0.431	0.074	غير دال
03	0.226	0.376	غير دال
04	0.688**	0.002	دال عند 0.01
05	0.709**	0.001	دال عند 0.01
06	0.858**	0.000	دال عند 0.01
07	0.926**	0.000	دال عند 0.01
08	0.795**	0.000	دال عند 0.01
09	0.629**	0.005	دال عند 0.01
10	0.658**	0.003	دال عند 0.01
11	0.584*	0.011	دال عند 0.05
12	0.038	0.880	غير دال

دال عند 0.01	0.001	0.723**	13
غير دال	0.676	0.106	14
دال عند 0.01	0.003	0.666**	15
دال عند 0.01	0.001	0.724**	16
غير دال	0.102	0.398	17
دال عند 0.01	0.005	0.634**	18

** ارتباط بيرسون دال عند مستوى دلالة (معنوية) 0.01 فأقل.

* ارتباط بيرسون دال عند مستوى دلالة (معنوية) 0.05 فأقل.

من خلال تحليلنا للجدول نجد الاتجاه العام يشير إلى اتساق عبارات المحور كون مستويات الدلالة لـ 11 عبارة مع المحور الاول كانت عند مستوى 0.01 فأقل، و عبارتين 2 كانت عند مستوى دلالة 0.05 فأقل ، اما العبارات الباقية فهي ضعيفة الدلالة وعددها خمسة ولا نلاحظ تأثيرها كونها موزعة على أبعاد المحور وليست مركزة في محور واحد.

ب- المحور الثاني:

الجدول رقم: (04)

معاملات ارتباط بيرسون لعبارات المحور الاول بالدرجة الكلية للمحور

رقم العبارة	ارتباط بيرسون	معامل الارتباط	الدلالة
01	0.549*	0.018	دال عند 0.05
02	0.424	0.080	غير دال
03	0.466	0.051	غير دال
04	0.668**	0.002	دال عند 0.01
05	0.823**	0.000	دال عند 0.01
06	0.817**	0.000	دال عند 0.01
07	0.388	0.112	غير دال
08	0.684**	0.002	دال عند 0.01
09	0.394	0.106	غير دال
10	0.677**	0.002	دال عند 0.01

دال عند 0.01	0.000	0.851**	11
لا يحسب	c	c	12
دال عند 0.05	0.026	0.524*	13
دال عند 0.05	0.013	0.572*	14
دال عند 0.01	0.000	0.883**	15
دال عند 0.05	0.017	0.552*	16
دال عند 0.01	0.000	0.877**	17
دال عند 0.01	0.002	0.682**	18

** ارتباط بيرسون دال عند مستوى دلالة (معنوية) 0.01 فأقل.

* ارتباط بيرسون دال عند مستوى دلالة (معنوية) 0.05 فأقل.

C لا يمكن حساب ارتباط بيرسون لأنه اتجاه وحيد

من خلال تحليلنا للجدول نجد الاتجاه العام يشير إلى اتساق عبارات المحور كون مستويات الدلالة لـ 9 عبارة مع محور الأداء التنظيمي كانت عند مستوى 0.01 فأقل، و 4 عبارات كانت عند مستوى دلالة 0.05 فأقل، أما العبارات الباقية فهي ضعيفة الدلالة وعددها 4 موزعة على أبعاد المحور وليست مركزة في محور واحد ونسجل عدم امكانية حساب معامل بيرسون للعبارة 12 التي تقول "يتوفر لدى مؤسستكم عاملين ذوي مهارات إدارية وبرمجية تساعد في تحقيق الأداء بالشكل المميز" التي اتخذت اتجاهها وحيدا لدى المبحوثين وهو موافق

والخلاصة :

يلاحظ اتساق عام بين عبارات الاستمارة 36 ومحوري تكنولوجيا الاتصال الحديثة والأداء التنظيمي وهي دلالة جيدة على صلاحيتها لقياس مدى الارتباط بينهما

3-4 ثبات أداة الدراسة :

لقياس مدى ثبات الإستمارة تم استخدام إختبار كرونباخ ألفا (Crombach Alpha) لقياس مستوى الثبات وجاءت نتائجه كما يلي :

ثبات المحور الأول :

الجدول رقم: (05)

ثبات عبارات المحور الأول

المحور الاول(تكنولوجيات الاتصال الحديثة)	
كرونباخ ألفا	عدد العبارات
0.878	18

- المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على البيانات الواردة الاستمارة

من خلال المحور الأول المتمثل في تكنولوجيات الاتصال الحديثة الذي يضم 18 عبارة نجد أن قيمة معامل الثبات كرونباخ ألفا بلغت قيمته 0.878 وهي أكبر قيمة من قيمة الثبات 0.6 مما يدل على أن المحور بجميع عباراته يتمتع بدرجة ثبات عالية ويمكن الاعتماد عليه في الدراسة

ثبات المحور الثاني:

الجدول رقم: (06)

ثبات عبارات المحور الثاني

المحور الثاني (الأداء التنظيمي)	
كرونباخ ألفا	عدد العبارات
0.888	18

- المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على البيانات الواردة في الاستمارة.

من خلال المحور الثاني المتمثل في الأداء التنظيمي الذي يضم 18 عبارة نجد أن قيمة معامل الثبات كرونباخ ألفا بلغت قيمته 0.888 وهي أكبر قيمة من قيمة الثبات 0.6 مما يدل على أن المحور يتمتع بدرجة ثبات عالية ويمكن الاعتماد عليه في الدراسة.

الثبات الكلي للاستمارة:

الجدول رقم: (07)

ثبات عبارات الاستمارة للمحورين ككل

الاستبيان (تكنولوجيا الاتصال الحديثة- الأداء التنظيمي)	
كرونباخ ألفا	عدد العبارات
0.929	36

- المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على البيانات الواردة في الاستمارة .

من خلال الاستبيان ككل، والمتمثل في محورين الأول تكنولوجيا الاتصال الحديثة والثاني الأداء التنظيمي، الذي يضم 36 عبارة نجد أن قيمة معامل الثبات كرونباخ ألفا بلغت قيمته 0.878 وهي أكبر قيمة من قيمة الثبات 0.6 مما يدل على أن هناك ثبات قوي في عبارات الاستبيان بأكمله

5- تطبيق أداة الدراسة وأساليب التحليل الإحصائي المستخدمة:

هناك مجموعة من الخطوات الواجب القيام بها قبل جمع المعلومات اللازمة للدراسة وتحليلها، وهي في حقيقة الأمر اجراءات ادارية، تمكن الباحث من المضي في الدراسة الميدانية، وأخرى تتعلق بتحديد الوسائل المستخدمة في التحليل.

5-1 تطبيق أداة الدراسة : بعد التأكد من صدق وثبات أداة الدراسة تم القيام بالإجراءات التالية :

- الحصول على وثيقة ممضاة ومختومة من رئاسة قسم علم الاجتماع تفيد بأن الباحثين مسجلين في السنة الثانية مستر تخصص تنظيم وعمل
- الحصول على موافقة مدير اتصالات الجزائر تبسة للقيام بالدراسة الميدانية في المؤسسة وتحديدًا في فرع دائرة الشريعة
- دفع دفتر الترخيص لدى اتصالات الجزائر فرع الشريعة
- وزعت الاستمارات على العاملين بالفرع والوكالة التجارية التابعة له والبالغ عددهم 18 وتم استرجاعها كاملة للتحليل بحيث تم تغطية كل العاملين بالفرع
- تم استخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) والذي يعد من أهم النظم المتوفرة لتحليل البيانات واستخلاص النتائج.

5-2 أساليب المعالجة الإحصائية

لتحليل بيانات الاستمارة تم استخدام العديد من أساليب التحليل الإحصائي وذلك على النحو التالي:

- التكرارات والنسب المئوية لوصف الخصائص الديموغرافية لعينة الدراسة
- حساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لتحديد استجابات الافراد تجاه عبارات الدراسة

المبحث الثاني : عرض ومناقشة نتائج الدراسة

- تحليل النتائج واختبار الفرضيات :

يتم من خلال هذا المبحث تحليل البيانات المتحصل عليها في الاستمارة الموزعة على العاملين باستخدام أدوات التحليل الاحصائي الوصفي ومن خلال برمجية SPSS حزمة 22، حيث يتم أولاً تحليل النتائج المتعلقة بالبيانات الشخصية ، ثم اختبار فرضيات البحث

1-6 : تحليل النتائج المتعلقة بالبيانات الشخصية

للتعرف على توزيع مفردات الدراسة حسب الخصائص الديموغرافية وحسب التكرارات والنسب المئوية جاءت النتائج كما يلي :

أولاً : توزيع أفراد مؤسسة اتصالات الجزائر فرع الشريعة حسب الجنس

الجدول رقم : (08)

توزيع أفراد المؤسسة وفق الجنس

المتغير	البيان	التكرار	النسبة المئوية (%)
الجنس	الذكور	14	77,8
	الاناث	4	22,2
المجموع		18	100,0

- المصدر : من إعداد الطالبين اعتمادا على البيانات الواردة .

يلاحظ من خلال الجدول أن غالبية العاملين بالمؤسسة 77.8 % ذكور، وهذا ما يفسر قيامهم بالأعمال التقنية الصعبة من الناحية البدنية، وخصوصا اجراء التصليحات المختلفة المتعلقة بالمواطن، والمؤسسات، وكذا التنقلات على تراب الدائرة لمتابعة وصيانة المنشآت والعتاد، وتزويد السكان بالخدمات السلكية واللاسلكية المختلفة، وربط الشبكات وغيرها من الاعمال التقنية، بينما تتكفل النسبة الباقية 22.2 % بالأعمال الادارية الداخلية، وكذا الخدمية، عن طريق الشبابيك، وهذا يشير إلى حسن تقسيم العمل .

ثانيا : توزيع أفراد مؤسسة اتصالات الجزائر فرع الشريعة حسب الحالة العائلية

الجدول رقم : (09)

توزيع أفراد المؤسسة وفق الحالة العائلية

المتغير	البيان	التكرار	النسبة المئوية (%)
الحالة العائلية	أعزب	5	27,8
	متزوج	13	72,2
المجموع		18	100,0

- المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على البيانات الواردة

يظهر من خلال الجدول أعلاه أن ما نسبته 27.8 % من العاملين بالمؤسسة هم عزاب، والنسبة الغالبة 72.2 % منهم متزوجون، ما يدل على حالة الاستقرار التي يعيشونها، ولا شك أنها عوامل كفيلة بتوفير جو مريح للعمل والانتاج، وهو ما نلتمسه من خلال قياس مؤشر الاداء التنظيمي في المؤسسة ككل.

ثالثا : توزيع أفراد مؤسسة اتصالات الجزائر فرع الشريعة حسب العمر

الجدول رقم : (10)

توزيع أفراد المؤسسة وفق العمر

المتغير	الفئة العمرية	التكرار	النسبة المئوية (%)
العمر	من 20 إلى 29 سنة	1	5,6
	من 30 إلى 39 سنة	11	61,1
	من 40 إلى 49 سنة	5	27,8

5,6	1	من 50 إلى 59 سنة	
100,0	18	المجموع	

- المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على البيانات الواردة

من خلال الجدول أعلاه، يظهر أن نسبة 5.6 % من المؤسسة تقل أعمارهم عن 30 سنة، وهي نفس النسبة للأكثر من 50 سنة، كما أن نسبة 27.8 % منهم بين 40 و 49 سنة، ويكشف الجدول أن غالبية الباحثين تتراوح أعمارهم بين 30 و 39 سنة، مما يؤكد أن غالبيتهم لديهم خبرات طويلة في مجال العمل داخل المؤسسة، وهذا سيكون له تأثير واضح على مستوى استخدام التكنولوجيا الحديثة، وحتى مرافقة تطورها، وكذلك على مستوى الأداء التنظيمي، لكن يلاحظ أن تجدد المؤسسة بالتوظيف أو بالتقاعد ببطء، لضعف النسبة في الفئة الأولى والأخيرة والمتمثلة ب 5.6 %.

رابعا : توزيع أفراد المؤسسة وفقا للمؤهل العلمي

الجدول رقم: (11)

توزيع أفراد المؤسسة وفقا للمؤهل العلمي

المتغير	المستوى	التكرار	النسبة المئوية (%)
المؤهل العلمي	ثانوي	7	38,9
	ليسانس	9	50,0
	مهندس	2	11,1
المجموع		18	100,0

- المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على البيانات الواردة

يظهر الجدول أعلاه، أن نسبة 38.9 % من المؤسسة يحملون مستوى ثانوي، ونسبة 50 % يحملون شهادة ليسانس، ونسبة 11.1 % يحملون شهادة مهندس، ويدل ذلك على أن المؤسسة تشتغل بإطارات جامعية كفاءة، ما تفرضه عليهم طبيعة العمل الذي يتطلب إطارات حقيقة فاعلة ومتجددة، تحسن التعامل اداريا وتقنيا مع مختلف المستجديات، كما يستشف من خلال هذه البيانات، المستقبل المشرق

لهذه المؤسسة، لامتلاكها كفاءات تؤهلها إلى تطوير نفسها، ومواكبة لنشاطات السوق المختلفة وحسن تلبية مختلف الخدمات.

خامسا : توزيع أفراد المؤسسة حسب الوظيفة

الجدول رقم: (12)

توزيع العاملين بالمؤسسة حسب الوظيفة

المتغير	الوظيفة	التكرار	النسبة المئوية (%)
الوظيفة	مسؤول قسم	6	33,3
	تقني سامي	4	22,2
	عامل شباك	6	33,3
	تقني	2	11,1
المجموع		18	100,0

- المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على البيانات الواردة .

يلاحظ من خلال الجدول، أن ما نسبته 33.3 % من العاملين بالمؤسسة برتبة رئيس قسم، وهي رتبة اشرافية يتم من خلالها توزيع الاعمال داخل المؤسسة وتقسيمها، وهذا لدقتها وكثرتها، كما يدل على حسن استثمار مختلف الشهادات العلمية الكفأة في تسييرها، ونسبة 22.2 % للفئة التخصصية التي تهتم بمعالجة البرمجيات، والتعامل مع الشبكات المختلفة، والتكفل الكبير بعنصر العتاد والشبكات والحواسيب، من ناحية التركيب والصيانة، وهذا ما يدل على ان المؤسسة تستثمر كفاءاتها في تصليح مختلف الاعطاب، والتزود بالتقنيات أما عمال الخدمات المباشرين مع المواطن عن طريق الشبكات، فنسبتهم 33.3 % وهي تمثل الثلث في المؤسسة ، والنسبة الباقية 11.1 % لفئة التقنيين الذين يتدخلون بمرافقة من الفئة الرئيسية فيها.

ومن خلال كل ذلك، نستطيع أن نعطي ملمحا عن المؤسسة، والتي استطعنا تغطيتها باستمارة البحث حيث شارك جميع العاملين فيها، وبذلك ستكون الدراسة أكثر دقة لأنها محصورة في عمال اتصالات الجزائر

فرع الشريعة ومن خلالها يمكننا أن نأخذ صورة عن بقية الفروع الموزعة على دوائر الولاية الـ 28 مع اختلاف نسب وتوزع العاملين بها.

2-6 اختبار الفرضيات

تهدف الدراسة إلى التعرف على مستوى استخدام تكنولوجيا الاتصالات الحديثة، و الاداء التنظيمي للعاملين في المؤسسة، و مختلف الاساليب التي يعملون وفقها لتحقيق مختلف أهدافهم، وقياس أثر استخدامهم لمختلف التكنولوجيا الحديثة على أدائهم التنظيمي ككل، وفيما يلي عرض تفصيلي لنتائج اختبار فرضيات الدراسة

- H0 : لا توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين تكنولوجيا الاتصالات الحديثة والأداء التنظيمي داخل مؤسسة اتصالات الجزائر فرع تبسة .
- تحليل الارتباط:

الجدول رقم: (13)

علاقة الارتباط بين المحورين تكنولوجيا الاتصالات الحديثة والأداء التنظيمي

المتغيرين	قيمة معامل الارتباط	مستوى الدلالة (المعنوية)
تكنولوجيا الاتصالات الحديثة & الأداء التنظيمي	0.721	0,001

- المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على البيانات الواردة .

- من خلال علاقة الارتباط بين متغير تكنولوجيا الاتصالات الحديثة والأداء التنظيمي بلغ قيمة قدرها 0.721 وهي تعبر عن العلاقة الطردية (الموجبة) بينهما وهي علاقة قوية، وبلغت قيمة مستوى الدلالة (المعنوية) 0,001 وهي أقل من مستوى معنوية 5% وهو ما يؤكد معنوية العلاقة بين المتغيرين.

3-6 تحليل عبارات المحور الأول: تكنولوجيا الاتصالات الحديثة

الجدول رقم: (14)

الاتجاه	الانحراف المعياري	المتوسط المرجح	الاجابات					التكرار و النسبة	رقم العبارة
			موافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة		
موافق	0,323	4,11	2	16	0	0	0	التكرار	01
			11,1	88,9	0	0	0	النسبة	
موافق بشدة	0,428	4,22	4	14	0	0	0	التكرار	02
			22,2	77,8	0	0	0	النسبة	
موافق	0,323	4,11	2	16	0	0	0	التكرار	03
			11,1	88,9	0	0	0	النسبة	
موافق	0,758	4,11	5	11	1	1	0	التكرار	04
			27,8	61,1	5,6	5,6	0	النسبة	
موافق	0,383	4,17	3	15	0	0	0	التكرار	05
			16,7	83,3	0	0	0	النسبة	
موافق	0,767	4,00	4	11	2	1	0	التكرار	06
			22,2	61,1	11,1	5,6	0	النسبة	
موافق	0,676	4,11	4	13	0	1	0	التكرار	07
			22,2	72,2	0	5,6	0	النسبة	

موافق	0,857	3,83	4	8	5	1	0	التكرار	08
			22,2	44,4	27,8	5,6	0	النسبة	
موافق	0,485	4,00	2	14	2	0	0	التكرار	09
			11,1	77,8	11,1	0	0	النسبة	
موافق	0,594	4,00	2	15	0	1	0	التكرار	10
			11,1	83,3	0	5,6	0	النسبة	
موافق	0,514	4,17	4	13	1	0	0	التكرار	11
			22,2	72,2	5,6	0	0	النسبة	
موافق	0,539	3,94	2	13	3	0	0	التكرار	12
			11,1	72,2	16,7	0	0	النسبة	
موافق	0,686	4,00	3	13	1	1	0	التكرار	13
			16,7	72,2	5,6	5,6	0	النسبة	
محايد	0,826	3,28	0	8	8	1	1	التكرار	14
			0	44,4	44,4	5,6	5,6	النسبة	
موافق بشدة	0,461	4,28	5	13	0	0	0	التكرار	15
			27,8	72,2	0	0	0	النسبة	
موافق	0,676	3,89	2	13	2	1	0	التكرار	16
			11,1	72,2	11,1	5,6	0	النسبة	
موافق	0,583	3,89	2	12	4	0	0	التكرار	17

			11,1	66,7	22,2	0	0	النسبة	
موافق	0,539	4,06	3	13	2	0	0	التكرار	18
			16,7	72,2	11,1	0	0	النسبة	
موافق	0,343	4,01	المحور الأول: تكنولوجيا الاتصال الحديثة						

من خلال عبارات المحور الأول المتمثل في تكنولوجيا الاتصال الحديثة الذي يضم 18 عبارة التي أخذت معظمها (15 عبارة من أصل 18 عبارة) الاتجاه موافق، ماعدا العبارة رقم 02 التي تقول تستعين المؤسسة ببعض البرمجيات المناسبة والجاهزة لأداء أعمالها والعبارة رقم 15 التي تقول تستخدم المؤسسة شبكات اتصال داخلية تربط كافة الأقسام المهمة فيها كلاهما أخذت الاتجاه موافق بشدة، وفي المقابل نجد أن العبارة رقم 14 التي تقول تمنح المؤسسة الامتيازات لذوي الافكار الخلاقة والمبدعة التي أخذت إتجاه محايد، وبالنظر إلى قيم الانحراف المعياري نجد أن كلا من العبارتين رقم 01 ورقم 03 أخذتا أقل قيمة وهي 0,323 مما يدل على أن هناك تجانس في إجابات الأفراد في هاتين العبارتين وهو الاجابة التي كانت موافق حيث فاقت نسبة 88%، وفي المقابل نجد أن العبارة رقم 08 عرفت أكبر قيمة في الانحراف المعياري بلغت 0,857 وهذا دليل على تشتت إجابة الأفراد حول هذه العبارة.

وعموما يمكن القول أن محور تكنولوجيا الاتصال الحديثة أخذ إتجاه عام موافق وتجانس كلي في إجابات الأفراد حوله.

تحليل عبارات المحور الثاني (الأداء التنظيمي):

الجدول رقم: (15)

الاتجاه	الانحراف المعياري	المتوسط المرجح	الاجابات					التكرار و النسبة	العبرة
			موافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة		
موافق	0,416	4,06	2	15	1	0	0	التكرار	01
			11,1	83,3	5,6	0	0	النسبة	
موافق	0.539	4.06	3	13	2	0	0	التكرار	02
			16.7	72.2	11.1	0	0	النسبة	
موافق	0.383	4.17	3	15	0	0	0	التكرار	03
			16.7	72.2	0	0	0	النسبة	
موافق	0.752	3.72	1	13	2	2	0	التكرار	04
			5.6	72.2	11.1	11.1	0	النسبة	
موافق	0.676	3.89	2	13	2	1	0	التكرار	05
			11.1	72.2	11.1	5.6	0	النسبة	
موافق	0.575	3.72	0	14	3	1	0	التكرار	06
			0	77.8	16.7	5.6	0	النسبة	
موافق	0.471	4.11	3	14	1	0	0	التكرار	07
			16.7	77.8	5.6	0	0	النسبة	

موافق	0.984	3.44	0	12	4	0	2	التكرار	08
			0	66.7	22.2	0	11.1	النسبة	
موافق بشدة	0.548	4.22	5	12	1	0	0	التكرار	09
			27.8	66.7	5.6	0	0	النسبة	
موافق	0.608	3.61	0	12	5	1	0	التكرار	10
			0	66.7	27.8	5.6	0	النسبة	
موافق	0.878	3.78	2	12	3	0	1	التكرار	11
			11.1	66.7	16.7	0	5.6	النسبة	
موافق	0.000	4.00	0	18	0	0	0	التكرار	12
			0	100	0	0	0	النسبة	
موافق بشدة	0.428	4.22	4	14	0	0	0	التكرار	13
			22.2	77.8	0	0	0	النسبة	
موافق	0.778	3.61	1	11	4	2	0	التكرار	14
			5.6	61.1	22.2	11.1	0	النسبة	
موافق	0.786	3.83	2	13	1	2	0	التكرار	15
			11.1	72.2	5.6	11.1	0	النسبة	
موافق	0.767	3.67	1	12	3	2	0	التكرار	16
			5.6	66.7	16.7	11.1	0	النسبة	
موافق	0.895	3.72	2	11	4	0	1	التكرار	17

			11.1	61.1	22.2	0	5.6	النسبة	
موافق	0.840	3.67	1	12	4	0	1	التكرار	18
			5.6	66.7	22.2	0	5.6	النسبة	
موافق	0.629	3.86	المحور الثاني: الأداء التنظيمي						

من خلال تحليل عبارات المحور الثاني والمتعلق بالأداء التنظيمي والذي يضم 18 عبارة أخذت معظمها (16 عبارة من أصل 18) الاتجاه موافق ما عدا العبارة الثالثة التي تقول تهتم مؤسسة اتصالات الجزائر بزيادة في منتجاتها لتحقيق النوعية والجودة في المنتج والعبارة 13 والتي تقول تسعى المؤسسة إلى البرامج وتصليح الاعطاب بالاعتماد على اطاراتها المحلية كلاهما اخذت الاتجاه موافق بشدة

في حين نجد العبارة رقم 12 والتي تقول يتوافر لدى مؤسستكم عاملين ذوي مهارات إدارية وبرمجية تساعد في تحقيق الأداء بالشكل المميز أخذت الاتجاه موافق بنسبة 100 بالمئة ما يعني توافق كلي على هذا الاتجاه فيها

وبالنظر إلى قيم الانحراف المعياري نجد أن العبارة رقم 3 أخذت أقل قيمة 0.383 ما يعني وجود تجانس في إجابات الأفراد في هذه العبارة وهي الاجابة التي كانت موافق حيث فاقت 83.3 % وفي المقابل نجد أن العبارة 8 أخذت أعلى قيمة 0.984 وهذا دليل على تشتت اجابات الأفراد حول هذه العبارة

وعموما يمكن القول أن محور الأداء التنظيمي في المؤسسة اتصالات الجزائر فرع الشريعة أخذ اتجاه عام موافق ونسجل تجانس كلي في إجابات الافراد حوله

جدول تحديد الاتجاه

بالنظر إلى متوسط كل عبارة و نحدد أين يقع بالتحديد في مجالات المتوسط المرجح ثم نضع الاتجاه فمثلا إذا كان متوسط عبارة بلغ 2,45 فنجدها تقع في الخيار الثاني غير موافق أي داخل المجال (1,8-2,59) و منه فإن اتجاه العبارة هو منخفض وهكذا.

الجدول رقم: (16)

تحديد اتجاهات المبحوثين

المتوسط المرجح	الدرجات	السلم (ليكارت الخماسي)
1,79-1	1	غير موافق بشدة
2,59-1,8	2	غير موافق
3,39-2,6	3	محايد
4,19-3,4	4	موافق
5-4,2	5	موافق بشدة

- المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على البيانات الواردة .

المقياس العام للدراسة بين مرتفع ومرتفع جدا وهو ما يلغي الفرضيات العدمية ويثبت الموجبة ويبين العلاقة القوية بين تكنولوجيا الاتصال الحديثة والأداء التنظيمي

ثالثا : نتائج الدراسة

1-ارتباط بيرسون للفرضية الرئيسية

الجدول رقم : (17)

معاملات ارتباط بيرسون لعبارة تكنولوجيا اتصال الحديثة مع الاداء التنظيمي

الارتباط (بيرسون)			
الاداء التنظيمي	تكنولوجيا الاتصال الحديثة	الارتباط	
0,721**	1	ارتباط بيرسون	تكنولوجيا الاتصال الحديثة
0,001		مستوى الدلالة (المعنوية)	
18	18	التكرار N	
1	0,721**	ارتباط بيرسون	الاداء التنظيمي
	0,001	مستوى الدلالة (المعنوية)	
18	18	التكرار N	

** دال إحصائيا عند مستوى دلالة 0.01 فأقل.

- المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على البيانات الواردة .

ويتضح من الجدول أعلاه، أن قيم معامل ارتباط بيرسون لكل محور بالدرجة الكلية للاستمارة موجبة ودالة إحصائيا عند مستوى دلالة 0.01 فأقل، مما يشير إلى أن محوري الاستمارة بجميع أبعادها، تتمتع بدرجة صدق مرتفعة، وبناء عليه فإن النتائج المتحصل عليها من خلال الجدول السابق تبين صدق واتساق عباراتها ومحوريها وصلاحياتها للتليل

2-ارتباط بيرسون للفرضيات الجزئية

الجدول رقم : (18)

معاملات ارتباط بيرسون لعبارات البعد الأول الاجهزة والبرمجيات مع الاداء التنظيمي

الارتباط (بيرسون)			
الاداء التنظيمي		الاجهزة والبرمجيات	
الارتباط		الارتباط	
0,569**	1	ارتباط بيرسون	الاجهزة والبرمجيات
0,014		مستوى الدلالة) المعنوية)	
18	18	التكرار N	
1	0,569**	ارتباط بيرسون	الاداء التنظيمي
	0,014	مستوى الدلالة) المعنوية)	
18	18	التكرار N	

** دال إحصائيا عند مستوى دلالة 0.01 فأقل.

- المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على البيانات الواردة .

ويتضح من الجدول أعلاه، أن قيم معامل ارتباط بيرسون بين بعد الاجهزة والبرمجيات مع الاداء التنظيمي موجبة ودالة احصائيا عند مستوى دلالة 0.014 فأقل، مما يشير إلى أن جميع عبارات البعد الاول الذي هو الاجهزة والبرمجيات تتمتع بدرجة صدق مرتفعة، وبناء عليه فإن النتائج المتحصل عليها من خلال الجدول السابق تبين صدق عباراتها وصلاحيتها للتحليل.

الجدول رقم : (19)

معاملات ارتباط بيرسون لعبارات البعد الثاني قواعد البيانات والأداء التنظيمي

الارتباط (بيرسون)			
الارتباط	قواعد البيانات	الاداء التنظيمي	
ارتباط بيرسون	1	0,724**	قواعد البيانات
مستوى الدلالة) المعنوية)		0,001	
التكرار N	18	18	
ارتباط بيرسون	0,724**	1	الاداء التنظيمي
مستوى الدلالة) المعنوية)	0,001		
التكرار N	18	18	

** دال إحصائيا عند مستوى دلالة 0.01 فأقل.

- المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على البيانات الواردة .

ويتضح من الجدول أعلاه، أن قيم معامل ارتباط بيرسون بين بعد قواعد البيانات مع الاداء التنظيمي موجبة ودالة احصائيا عند مستوى دلالة 0.01 فأقل والمقدرة ب 0,001، مما يشير إلى أن جميع عبارات البعد الثاني الذي هو قواعد البيانات تتمتع بدرجة صدق مرتفعة، وبناء عليه فإن النتائج المتحصل عليها من خلال الجدول السابق تبين صدق عباراتها وصلاحيتها للتحليل.

الجدول رقم : (20)

معاملات ارتباط بيرسون لعبارات البعد الثالث المهارة والخبرة المهنية مع الأداء التنظيمي

الارتباط (بيرسون)			
الارتباط		المهارة والخبرة المهنية	الاداء التنظيمي
ارتباط بيرسون	0,459	1	
مستوى الدلالة) (المعنوية	0,055		
التكرار N	18	18	
ارتباط بيرسون	0,459	1	
مستوى الدلالة) (المعنوية	0,055		
التكرار N	18	18	

غير دال إحصائيا عند مستوى دلالة 0.01 فأقل.

- المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على البيانات الواردة .

تشير نتائج الجدول رقم إلى عدم وجود فروق ذات دلالة احصائية في استجابات أفراد الدراسة حول محور الخبرة والمهارة المهنية وتزداد ذلك إلى متغير العمر واهماله من قبلهم في الاداء بحيث يهتمون الخبرة المهنية الطويلة في التأثير على الأداء ومنه نقبل الفرضية العدمية في هذا البعد مع أنها لن تؤثر على الاتجاه العام المسجل سابقا

الجدول رقم : (21)

معاملات ارتباط بيرسون لعبارات البعد الرابع شبكات الاتصال والأداء التنظيمي

الارتباط (بيرسون)			
الارتباط	شبكات الاتصال	الاداء التنظيمي	
ارتباط بيرسون	1	0,652**	شبكات الاتصال
مستوى الدلالة) المعنوية)		0,003	
التكرار N	18	18	
ارتباط بيرسون	0,652**	1	الاداء التنظيمي
مستوى الدلالة) المعنوية)		0,003	
التكرار N	18	18	

** دال إحصائيا عند مستوى دلالة 0.01 فأقل.

- المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على البيانات الواردة .

ويتضح من الجدول أعلاه، أن قيم معامل ارتباط بيرسون بين بعد شبكات الاتصال مع الاداء التنظيمي موجبة ودالة احصائيا عند مستوى دلالة 0.01 فأقل والمعبر عليه بالقيمة 0,003، مما يشير إلى أن جميع عبارات البعد الرابع الذي هو شبكات الاتصال تتمتع بدرجة صدق مرتفعة، وبناء عليه فإن النتائج المتحصل عليها من خلال الجدول السابق تبين صدق عباراتها وصلاحيتها للتحليل

الجدول رقم: (22)

النتيجة الكلية لاختبار الفروض

رقم الفرضية	الفرضية العدمية	مدى صحة الفرضية العدمية
الرئيسية	لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا الاتصال الحديثة والأداء التنظيمي عند مستوى دلالة (معنوية) 0.05	لم تتفق الفرضية مع النتيجة التي تم التوصل إليها من خلال تحليل ارتباط بيرسون وتحديد مستويات الدلالة حيث تبين أنها دالة عند مستوى 0.001 ومنه تم قبول الفرضية البديلة (الموجبة)
1	لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الاجهزة والبرمجيات الحديثة و الأداء التنظيمي عند مستوى دلالة (معنوية) 0.05	لم تتفق الفرضية مع النتيجة التي تم التوصل إليها من خلال تحليل ارتباط بيرسون وتحديد مستويات الدلالة حيث تبين أنها دالة عند مستوى 0.001 ومنه تم قبول الفرضية البديلة (الموجبة)
2	لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين قواعد البيانات والأداء التنظيمي عند مستوى دلالة (معنوية) 0.05	لم تتفق الفرضية مع النتيجة التي تم التوصل إليها من خلال تحليل ارتباط بيرسون وتحديد مستويات الدلالة حيث تبين أنها دالة عند مستوى 0.001 ومنه تم قبول الفرضية البديلة (الموجبة)
3	لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين المهارة والخبرة المهنية للموظفين في التعامل مع التقنيات الحديثة والأداء التنظيمي عند مستوى دلالة (معنوية) 0.05	اتفقت الفرضية مع النتيجة المحققة من خلال قياس ارتباط بيرسون حيث لم نسجل ارتباطا ذا دلالة بين البعد المخصص للخبرة المهنية والاداء ومرجع ذلك إلى عمل العمر حيث نسجل تحفظ المجموعة المبحوثة حول علاقة الاداء بالعمر والذي يعبر عن الخبرة المهنية ولا يعتبرونها شرطا لتحقيق الأداء التنظيمي المتميز ومنه نقبل الفرضية العدمية

<p>لم تتفق الفرضية مع النتيجة التي تم التوصل إليها من خلال تحليل ارتباط بيرسون وتحديد مستويات الدلالة حيث تبين أنها دالة عند مستوى 0.001 ومنه تم قبول الفرضية البديلة (الموجبة)</p>	<p>لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين شبكات الاتصال والأداء التنظيمي عند مستوى دلالة (معنوية) 0.05</p>	<p>4</p>
---	---	----------

خلاصة الفصل :

من خلال مناقشة وتحليل نتائج الدراسة الميدانية تم التوصل إلى مجموعة من النتائج المهمة فيما يختص بمستوى تكنولوجيا الاتصال الحديثة بمؤسسة اتصالات الجزائر فرع الشريعة، وتوظيفها بالشكل الذي يحقق الأداء التنظيمي المتميز ويحافظ على استمرارية نجاحها، وهو السلوك الذي تحرص عليه المؤسسة إدارة وعاملين كونه مرتبط بالزيائن من جهة، ومن جهة أخرى بالتنافسية، التي تفرضها تواجدها في السوق، وخصوصا مع وجود مؤسسات خاصة توفر تلك الخدمات، وهي بذلك تدرك مدى مسؤوليتها في اختيار انجع الطرق والوسائل والخطط، من أجل الرقي المستمر بها، ومن أهم ما تحرص عليه أداءها التنظيمي، ومنه تم رفض الفرضية العدمية الرئيسية في الدراسة بخصوص العلاقة بين تكنولوجيا الاتصال الحديثة والأداء التنظيمي

نتائج الدراسة :

بعد تطبيق الدراسة الميدانية، وتحليل نتائج الاستمارة التي وزعت على العاملين في مؤسسة اتصالات الجزائر فرع الشريعة، وتفسيرها باستخدام الاساليب الاحصائية المناسبة، توصلت الدراسة إلى أن هناك تأثير قوي لتكنولوجيات الاتصال الحديثة على الاداء التنظيمي في هذه المؤسسة، لارتباط أصول هذه المؤسسة بكل تطور تكنولوجي، وسعيها إلى الاستثمار الايجابي، كما أشارت الدراسة إلى وجود مناخ عمل يساعد على الابداع، ويشجع على الابتكار، وبينت مسعى المؤسسة إلى التجدد، من خلال استثمار الأبحاث الجديدة، والمنتجات المرتبطة بالسرعة في الانتاج والخدمات، كونها تلقى منافسة كبيرة من قبل الشركات والمؤسسات الخاصة، وبذلك اصبح من الضروري المحافظة على مكانتها بين مختلف المتواجدين في الساحة الاتصالية، ولن يتأتى ذلك ما لم يرتبط الاداء بجديد التكنولوجيات واستثمار ذلك بما يخدم الاهداف.

- يعد الحد من المخاطر وإقامة علاقات متينة مع العملاء، من الأهداف الرئيسية للمؤسسة، إذ تحتفظ هذه الأخيرة ببيانات عن عملائها، وتسعى جاهدة لتبادلها واستخدامها بفعالية، واقامة علاقات مربحة، فهذه المعلومات تعد عاملا في زيادة المبيعات، مما يستدعي الحاجة إلى تنظيمها لتمييز العملاء الرئيسيين بكل سهولة، ونمو العلاقات من خلال تقديم خدمات حسب الحاجة.
- تمكن تكنولوجيا المعلومات من صياغة استراتيجيات فعالة في مجال إدارة العلاقة مع العميل، فهي تمكن المؤسسة من تجميع وفرز البيانات الضرورية واللازمة لتحديد اقتصاديات جذب العملاء، والاحتفاظ بهم، وتقديم قيمة دائمة مضافة لهم.
- تمتلك المؤسسة المهارات والقدرات والخبرات الإدارية الداعمة لتطوير أداء الموظفين في مجال تكنولوجيا المعلومات وتحسين قدراتهم، وتطوير معارفهم في مجالات العمل الاداري والتقني، وتوفر لهم تكنولوجيا متطورة، ووسائل إدارية حديثة، بهدف إرضاء العميل الحالي، وجذب عملاء جدد، بالشكل الذي ينعكس بالإيجاب على الأداء التسويقي لوكالاتها التجارية.
- لتكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة دور فعال في تحسين الأداء التسويقي، وزيادة ربحية المؤسسة وتقليل تكاليفها، إضافة إلى وضع خدمات جديدة تزيد من سيولتها وعوائدها .
- تلعب تكنولوجيا المعلومات دورا حيويا في تحسين الأداء التسويقي للمؤسسة وزيادة ربحيتها من خلال الاستهداف الأدق للقطاعات السوقية والقطاعات الفرعية الجزئية ضمن هذه القطاعات .
- ومع ظهور مختلف المميزات الجيدة لهذه التكنولوجيات كالطباعة ثلاثية الابعاد واستثمار تقنيات الفيديو المختلفة والمحاكاة الهندسية ومع استغلال الاقمار الصناعية واستثمارها تحددت مكانة هذه التكنولوجيات وتطور استثمارها لا على المستوى الفردي فقط وإنما على المستويات الجماعية والمنظمية حتى لأن

- بعض المنظمات صارت أسماء لامعة في مجال البرمجيات والعتاد التكنولوجي والوسائل الاتصالية وسعات التخزين المختلفة وتقنيات عرض الصور واللقاءات المختلفة وما الالعاب الأولمبية والبطولات العالمية والقارية المختلفة إلى أكثر دليل على ذلك وما نجده اليوم من حجم رساميل واستثمارات مختلفة فيها إلا لدليل قاطع على أهميتها ولا نخطئ إذ نقول أنم هذا الزمان هو زمان التكنولوجيا بلا شك.
- والمتأمل في كرونولوجيا هذه الدراسات يلمح التطور المتجدد في حجم استثمار التكنولوجيات الحديثة لسببن قويين ألا وهما ربح الوقت واختصار التكاليف فالعمل الحالي مع اعتبار الكرة الارضية والعالم قرية صغيرة أصبح يستهدف أبعد النقاط وأقصى الاسواق وهذا ما انتبهت إليه كل المنظمات الحديثة وأصبحت تسعى جاهدة من أجل بلوغه وبذلك تحافظ على مكانتها في السوق وفي هرم الاقتصاد.
 - وبذلك نسجل نقاط الاتفاق المشار إليها سابقا وهي في واقع الامر غايات تسعى المنظمات للمحافظة عليها وخصوصا مؤسستنا التي تخصص عملها في تكنولوجيات الاتصال وارتباط ذلك بالأداء المنظمي واضح من خلال سلسلة التطور الايجابي المسجل في تاريخ هذه المؤسسة ومنذ النشأة تحت وصاية البريد والمواصلات السلكية وصولا إلى استقلاليتها وكيونيتها الذاتية بالاعتماد على الهوائيات والألياف البصرية فهي رحلة لتطور ملحوظ عبر الزمن.
 - وجدنا أن هناك امتدادا ومواصله واستمرارية فلا تناقض عاما بين دراستنا وما تناولنا من دراسات وإنما نسجل استمرارية وتدفق دائم ومتزايد لاستخدام تكنولوجيات الاتصال الحديثة في تحسين الأداء المنظمي وينبع ذلك من اعتماد المنظمات والمؤسسات المختلفة أسلوب المخططات والدراسات الاستطلاعية النابعة من حاجيات السوق المختلفة وأحيانا من رغبات الزبائن وهو الامر الذي يقود كل منظمة إلى السعي والتسابق من أجل الوصول إلى الزبون قبل غيرها
 - ويعد الاستثمار في تكنولوجيات الالياف البصرية والأقمار الصناعية وتقنيات الفضاء أهم المجالات الحالية التي يتنافس فيها كبار شركات الاستثمار حيث نسجل بروز أسماء كبيرة واختفاء أخرى من جراء السباق المستمر نحو الريادة والتميز إلا أن مؤسستنا تسعى إلى المحافظة على سيرورة متوسطة حتى تحافظ على مكانة التواجد والاستمرار خدمة للزبون.

الخاتمة

تعد تكنولوجيا الاتصالات من أبرز سمات ومظاهر الربع الاخير من القرن الماضي وبدايات القرن الحالي وهذا راجع إلى تضافر جهود الباحثين ورجال الاعمال مما أدى الى الاستثمار في تلك التكنولوجيا وتطويرها لتتأقلم مع مختلف النشاطات فظهرت العديد منها تكنولوجيا ووسائط وشبكات بأشكال مختلفة سلكية ولا سلكية تربط أطرافا متباعدة عبر دول وقارات ومن بين أكثر التكنولوجيا الحديثة ابداعا شبكة الانترنت ، حيث أضفت ميزة التفاعلية والتكامل بين التكنولوجيا الأخرى ومستعملها كما وفرت لهم أساليب مختلفة للتواصل فيما بينهم حتى تحول العالم إلى شبه قرية صغيرة، حيث أصبح تبادل المعلومات فيها بين الافراد والمؤسسات بسرعة فائقة لا تعيقه المسافات الشاسعة ولا الزمن، وبهذا تحول الاهتمام بهذه التكنولوجيا متزايدا يوما بعد يوم ليقف عدد المتصلين بالانترنت في العالم 1.6 مليار متصل، ما شجع على الاستثمارات الكبيرة في هذا المجال ما دام ذلك يعود على المستثمر بالربحية والنجاحات.

ومع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال ، ظهرت تغيرات كثيرة على الافراد والمؤسسات ، حيث ظهرت التجارة الالكترونية التي وفرت امكانية تسيير الطلبات والاتصال بالموردين وتنظيم الانتاج وخدمة الزبائن في المكان والوقت المحددين ، ما أدى إلى ظهور المفهوم الجديد للمؤسسات أو فنقل المؤسسات الالكترونية المعتمدة على التكنولوجيا الحديثة، كل هذا التحول فرض على المؤسسات الرفع من مستوى أدائها والعمل على تخفيض التكاليف، وتحسين جودة الخدمات المقدمة للزبائن والوصول إلى أسواق جديدة كان من الصعب إن لم نقل من المستحيل الوصول إليها .

من خلال دراستنا الميدانية توصلنا إلى العديد من النتائج ، فمؤسسة اتصالات الجزائر واحدة من المؤسسات الرائدة في مجال تخصصها وهي التي تسهر على توزيع الاتصالات والمعلومات عبر مختلف أرجاء الدولة ومؤسساتها المختلفة وهذا يحتم عليها امتلاك التجهيزات والعتاد الضروري للقيام بربط مختلف المؤسسات والأفراد بالشبكة الوطنية للاتصالات السلكية واللاسلكية وهي بذلك تقدم للزبون فردا كان أو مؤسسة خدمات كبيرة ليحقق بذلك مختلف أهدافه، ونسجل حرصها على الاستثمار في العنصر البشري بما يحقق لها الاهداف المختلفة ، والذي يحرص بالمقابل على التحسين من أدائه والرفع من روح المسؤولية لديه شعاره الدائم نحن في خدمة الزبون ومع ظهور الشركات والاستثمارات الخاصة في هذا المجال أصبح على مؤسسة اتصالات الجزائر الحفاظ على مكانتها بتقديم الخدمات المتميزة والتنافسية ارضاء للزبائن حيث تستثمر في المشاريع المختلفة وترافق التوجهات الكبرى للدولة من رقمنة وتحديث وقواعد بيانات وأمان إلكتروني وغيرها

قائمة المصادر والمراجع

- 1- أحمد أنور بدر، تكنولوجيا المعلومات وأساسيات استرجاع المعلومات، دار الثقافة العلمية، الاسكندرية، 2000.
- 2- ابراهيم شيحا عبد العزيز، أصول الادارة العاممة، منشأة المعارف، الاسكندرية، 1993.
- 3- أميرة اسماعيل، تطور نظريات الاداء في الادارة، 2011.
- 4- النمر سعود وآخرون، الادارة العامة الاسس والوظائف، دار المريخ، ط1، الرياض، 1997.
- 5- ثابت عبد الرحمن ادريس، نظم المعلومات الادارية في المنظمات المعاصرة، الدار الجامعية، مصر، 2005.
- 6- جلال ابراهيم العيد، إدارة الأعمال *مدخل اتخاذ القرارات وبناء المهارات الادارة والمديرين - وظائف الادارة المهارات الإدارية، د ط، دار الجامعة الجديدة للنشر، الاسكندرية، 2003.
- 7- جعفر جاسم، تكنولوجيا المعلومات، دار أسامة، عمان، الأردن، 2005.
- 8- هارون منصر، تكنولوجيا الاتصال الحديثة المسائل النظرية والتطبيقية، الالعية للنشر والتوزيع، 2012.
- 9- زهير ثابت، كيف تقيم الشركات والعاملين، دار قباء للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة، مصر، 2001.
- 10- حسن عماد مكاي، تكنولوجيا الاتصال في عصر المعلومات، ط2، الدار المصرية اللبنانية للنشر والتوزيع، القاهرة، 1997.
- 11- حمد فتحي، المعلومات وتكنولوجيا المعلومات على اعتاب قرن جديد، مكتبة دار العربية للكتاب، القاهرة، 2005.
- 12- طالب اصغر دوسة و سوسن جواد حسين، التغيير الاستراتيجي وانعكاساته على الاداء التنظيمي، العدد 29، 2008.
- 13- طاهر محسن منصور، نظرية المنظمة مدخل العمليات، دار اليازوي العلمية للنشر والتوزيع، الاردن، عمان، دط، 2010.
- 14- يس عامر، الاتصالات الادارية والمدخل السلوكي لها، دار المريخ، الرياض، 1986.
- 15- مجد هاشم الهاشمي. تكنولوجيا الاتصال التربوي، ط1، دار المناهج لنشر والتوزيع، عمان، الاردن، 2014.
- 16- محمد محفوظ، تكنولوجيا الاتصال، دار المعرفة الجامعية، جامعة بيروت العربية بالاسكندرية، 2005.
- 17- محسن علي، تكنولوجيا الاتصال في التعليم الفعال، ط1، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الاردن، 2008.
- 18- محمد صاحب سلطان، مبادئ الاتصال الاسس والمفاهيم، ط1، دار الميسيرة للنشر والتوزيع، عمان، الاردن، 2014.
- 19- محمد منير حجاب، المعجم الاعلامي، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة، 2004.
- 20- محمد المحمدي الزبيدي، السياسات الادارية، ط1، مطبعة كلية الزراعة، جامعة القاهرة، مصر، 1994.
- 21- محمود علم الدين، تكنولوجيا المعلومات وصناعة الاتصال الجماهيري، دار العربي، سوريا، 1990.
- 22- محمد حسن، التدبير الاقتصادي للمؤسسات، منشورات الساحل، الجزائر، 2001.
- 23- محمد محمد الهادي، تكنولوجيا المعلومات وتطبيقها، دار الشروق، القاهرة، ط/1، 1989.
- 24- فؤاد الشراي، نظم المعلومات الادارية، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، الاردن، 2008.
- 25- عبد الرحمن عزى ومجموعة من الأساتذة، عالم الاتصال، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1992.
- 26- مصطفى حجازي، الاتصال في العلاقات الانسانية والادارية، ط2، دار الطليعة، بيروت، 2002.
- 27- منال طلعت محمود، مدخل إلى علم الاتصال، المكتب الجامعي الحديث، الاسكندرية، 2002.
- 28- صلاح الدين محمد عبد الباقي، السلوك الانساني في المنظمات، الدار الجامعية للنشر والتوزيع، الاسكندرية، 2001.
- 29- مصطفى نجيب شاويش، إدارة المكاتب والاعمال المكتبية، دار وائل، عمان، الاردن، ط1، 2002.
- 30- موسى اللوزي، التطوير التنظيمي، اساسيات ومفاهيم حديثة، دار وائل للنشر، ط1، 1999.
- 31- محمد اكرم العدلوني، العمل المؤسسي، ط1، دار ابن حزم، لبنان، 2000.
- 32- نبيل محمد مرسي، الادارة الاستراتيجية تكوين وتنفيذ استراتيجيات التنافس، الدار الجديدة للنشر، مصر، 2003.
- 33- عامر ابراهيم قندلحي، ايمان فاضل السامرائي، تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها، جامعة الوراق، ط/1، الاردن، 2009.
- 34- عبد المحسن توفيق محمد، تقييم الاداء، دار النهضة العربية القاهرة، مصر، 1998.

- 35- صلاح الدين محمد عبد الباقي، السلوك التنظيمي مدخل تطبيقي معاصر، دار الجامعة الجديدة، 2003.
- 36- خليل محمد حسن الشماخ، مبادئ الإدارة (مع التركيز على إدارة الأعمال)، ط2، عمان، دار الميسرة، 2001.
- 37- صلاح محمد عبد الباقي، قضايا ادارية معاصرة، ط1، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2001.
- 38- غسان قاسم اللامي، إدارة تكنولوجيا مفاهيم و مداخل تقنيات عملية، دار المناهج ط/1، عمان، 2006.
- 39- غسان قاسم داود اللامي وآخرون، تكنولوجيا المعلومات في منظمات الاعمال (الاستخدامات والتطبيقات)، الوراقة للنشر والتوزيع، الاردن، 2010.
- الاطروحات ورسائل الماجستير ومذكرات الماستر:
- 40- شنوفي نور الدين، تفعيل اداء العامل في المؤسسة العمومية الاقتصادية، دراسة حالة المؤسسة الجزائرية للكهرباء والغاز، اطروحة دكتوراه، جامعة الجزائر، 2005.
- 41- خليل الحازمي، أثر استخدام الحاسوب في اداء الاجهزة الامنية، رسالة ماجستير، جامعة نايف العربية للعلوم الامنية، الرياض، 2002.
- 42- مذكرة ماستر في العلوم الاقتصادية شعبة علوم التسيير، دور تسيير الموارد البشرية في تحسين الاداء التنظيمي للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة، 2013.
- 43- مذكرة لنيل شهادة ماستر في العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، شعبة علوم التسيير، دور تسيير الموارد البشرية في تحسين الاداء التنظيمي للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة، 2013.
- 44- مذكرة لنيل شهادة ماستر في العلوم الانسانية والاجتماعية، شعبة علوم الاعلام والاتصال، تخصص اتصال في التنظيم. أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الاداء في المؤسسة الاقتصادية، 2017.
- 45- مذكرة لنيل شهادة ماستر في العلوم الانسانية والاجتماعية. شعبة علوم الاعلام والاتصال تخصص اتصال في التنظيم. أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء في المؤسسة الاقتصادية، 2017.
- 46- مذكرة لنيل شهادة ماستر في العلوم الانسانية والاجتماعية. شعبة علوم اجتماع تخصص تنظيم وتنمية. دور الهندرة الادارية في تطوير الاداء التنظيمي داخل المؤسسة 2015.
- 47- ناجي سلوي، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر قسم العلوم الانسانية تخصص اتصال في التنظيم، تأثير تكنولوجيا الاتصال الحديثة على اداء المؤسسة الاقتصادية، 2015.
- 48- دحماني محمد درويش، ناصور عبد القادر، التقنيات الحديثة كمدخل للأداء المتميز بالنسبة للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة، الملتقى الدولي حول متطلبات المؤسسات الصغيرة و المتوسطة في الدول العربية، يومي: 17 و18 أفريل 2006 جامعة حسيبة بن بوعلي بالشلف الجزائر.
- الملتقيات والمحاضرات والمجلات:
- 49- ابراهيم بختي، مقياس تكنولوجيات ونظم المعلومات في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، محاضرات ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة قاصدي مرباح، 2004/2005.
- 50- عبد الباقي عبد المنعم أبو زيد، أثر تكنولوجيا الاتصالات على نوعية التعليم ومجالات العمل في الالفية الثالثة والمتطلبات التعليمية للاستعداد لها - دراسة ميدانية -، المؤتمر الدولي الاول للتعليم الالكتروني، المنامة، البحرين، 17-19 أفريل، 2006.
- 51- ادريس بولكعبيات، الاتصال في التنظيم وحدود ترشيد القرار، فعاليات الملتقى الوطني الثاني حول اتصال المؤسسة، منشورات جامعة قسنطينة، 2003.
- 52- محمد مصطفى خرشوم، تأثير مناخ الالتزام التنظيمي، دراسة ميدانية على العاملين في المعاهد الثقافية التابعة للجامعة حلب، مجلة جامعة دمشق والعلوم الاقتصادية والقانونية، المجلد27، العددالثالث، 2011.
- 53- بريش السعيد، يحيوي نعيمة، اهمية التكامل بين أدوات مراقبة التسيير في تقييم أداء المنظمات وزيادة فعاليتها. مداخلة مقدمة ضمن الملتقى العلمي الدولي الثاني حول الأداء المتميز للمنظمات والحكومات جامعة ورقلة، الجزائر، 22 و23 نوفمبر 2011.

- 54- عادل هاني البغدادي، علاقة وتأثير الذاكرة التنظيمية في الاداء التنظيمي، دراسة تطبيقية في عينة من شركة الصناعية العامة، مجلة الادارة والاقتصاد، العدد الخامس والستون.
- 55- مركز التمييز للمنظمات غير الحكومية، الاتصال التنظيمي، www.ngocc.org/content/conno.doc، (2007/11/24).
- 56- زائر زائر، نظرية الادارة العلمية، 2010. <http://techinc.yoo7.com/t735-topic#1357>.

الملحق رقم: (01)

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة الشيخ العربي التبسي - تبسة -

كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية

القسم : علم الاجتماع

التخصص : علم اجتماع التنظيم والعمل

استبيان

في إطار التحضير لرسالة مستر في علم اجتماع التنظيم والعمل حول

تكنولوجيا الاتصال الحديثة والاتصال التنظيمي في المؤسسة الاقتصادية

دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر : فرع تبسة نموذجا

نود منكم المشاركة في هذا البحث وهذا بالإجابة عن الاستبيان التالي

كما نعلمكم أن نتائج الاستبيان لن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي فقط

شاكرين لكم حسن تعاونكم

ملاحظة :

- ضع العلامة (x) على الإجابة أو الخانة التي تراها مناسبة.

أولاً : معلومات عامة

- الجنس : ذكر أنثى
- الحالة العائلية : أعزب متزوج مطلق أرمل
- السن : 29-20 39-30 49-40 59-50 أكبر من 60
- المستوى التعليمي : ثانوي ليسانس مهندس مستر دكتوراه
- الوظيفة في المؤسسة:

ثانياً : تكنولوجيا الاتصالات الحديثة

الرقم	العبارة	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا بشدة
01	تتوفر الحواسيب في المؤسسة بعدد كاف					
02	تستعين المؤسسة ببعض البرمجيات المناسبة والجاهزة لأداء أعمالها.					
03	تقوم المؤسسة باستخدام أجهزة ذات تقنية عالية للاستفادة من المعلومات والعمل بأدق الطرائق					
04	المؤسسة تمتلك معدات وأجهزة تمكنها من أن تكون رائدة في مجالها					
05	تسعى المؤسسة لتنفيذ أعمالها من خلال تطبيقات المعلومات المحوسبة					
06	الاجهزة الموجودة في المؤسسة توفر معالجة سريعة ودقيقة للبيانات المقدمة					
07	يمكن الوصول إلى البيانات في الوقت المناسب من قبل الافراد العاملين في مؤسستكم.					
08	امكانية استرجاع البيانات المعقدة من قبل الافراد العاملين في					

					المؤسسة	
					تمتاز البيانات داخل مؤسسة اتصالات الجزائر فرع تبسة بمرجعيتها وتحديثها باستمرار	09
					تحرص المؤسسة على انتقاء البيانات المفيدة لها من غير المفيدة قبل معالجتها	10
					تمتلك مهارات تؤهلك لاستخدام مهارات الحاسوب وبرمجياته	11
					قسم المعلوماتية في المؤسسة يقوم بتدريب العاملين لتأهيلهم على تطبيق البرمجيات بكفاءة	12
					لدى المؤسسة مبرمجين وخبراء يستطيعون تطوير البرامج وتكييفها وفقا لما تحتاج اليه المؤسسة	13
					تمنح المؤسسة الامتيازات لذوي الافكار الخلاقة والمبدعة	14
					تستخدم المؤسسة شبكات اتصال داخلية تربط كافة الاقسام المهمة فيها	15
					تبادل المعلومات والبيانات يتم بسهولة ما بين مختلف الاقسام من خلال وسائل الاتصال المتوفرة لديها	16
					تحرص المؤسسة على توفير أمن الشبكات لغرض حماية المعلومات والبيانات والحفاظ على سريتها وأمانها.	17
					تنفذ إدارة المؤسسة برامجها ومخططاتها من خلال ما تملك من تكنولوجيا المعلومات المحوسبة	18

ثالثا : الاداء التنظيمي

لا	لا	محايد	أوافق	أوافق بشدة	العبارة	الرقم
أوافق بشدة	أوافق				هناك زيادة الارباح والنمو في المبيعات في مؤسسة اتصال الجزائر فرع تبسة	19
					تسعى مؤسستكم إلى تقديم تشكيلة متعددة ومتنوعة من المنتجات	20

					تهتم مؤسسة اتصالات الجزائر بزيادة في منتجاتها لتحقيق النوعية والجودة في المنتج	21
					تتأكد مؤسستكم من صحة البيانات التي تحصل عليها ويتم دراستها قبل اعتمادها	22
					تبنى مؤسستكم سياساتها وفق متطلبات الزبائن	23
					يشعر الزبائن بالرضى لأنهم يحصلون على منتجات وخدمات ذات نوعية وسعر ملائمين	24
					تسعى المؤسسة إلى تلبية خدمات زبائنها مواكبة للتطورات الحاصلة	25
					تقدم المؤسسة حوافز للعاملين لديها	26
					تمتلك المؤسسة حصة معتبرة في السوق	27
					تعد المؤسسة خططا واستراتيجيات بديلة تحسبا لأي تغيرات واضطرابات بيئية	28
					تواجه المؤسسة زيادة في عدد العاملين وتعتمد سياسات توظيف مناسبة	29
					يتوفر لدى مؤسستكم عاملين ذوي مهارات إدارية وبرمجية تساعد في تحقيق الاداء بالشكل المميز	30
					تسعى المؤسسة إلى البرامج وتصليح الاعطاب بالاعتماد على إداراتها المحلية	31
					ترعى مؤسستكم الافكار المبدعة وتشجع جهودكم في البحث والتطوير	32
					توظف تكنولوجيا الاتصال الحديثة في مختلف أقسام مؤسستكم وفروعها	33
					تحرص المؤسسة على إدخال كل ما هو جديد من وسائل ومعدات للتميز في الاداء	34
					تستقطب المؤسسة أصحاب الشهادات الاكاديمية والمهنية ذوي الابداع	35
					قسم المعلوماتية في مؤسستكم يسهل أداء الاعمال من اتصال وتعامل وتبادل خبرات مع مراكز البحث	36

الملحق رقم: (02)

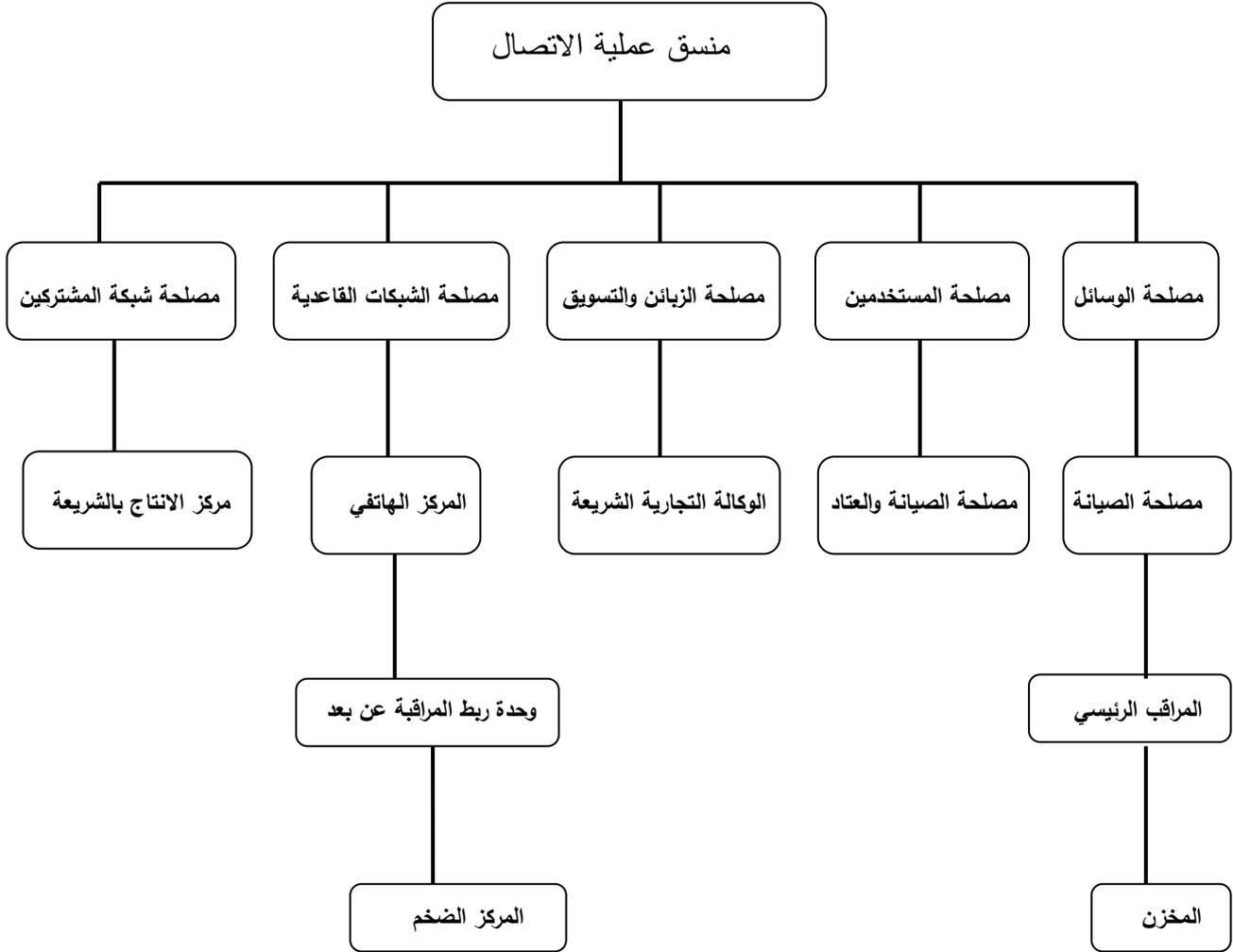
قائمة الأساتذة المحكمين:

تشرفت الدراسة الميدانية بتحكيم الاساتذة الدكاترة الاتية أسماؤهم من جامعة تبسة

الاسم	الدرجة العلمية	التخصص
الدكتور نوار بورزق	أستاذ محاضر أ	علم اجتماع التنظيم والعمل
الأستاذ شبايكي حاتم	أستاذ	علم اجتماع التنظيم والعمل
الأستاذ تومي عبد الوهاب	أستاذ	علم اجتماع تربوي
الاستاذ عبد المالك عيسى	أستاذ	علم اجتماع تربوي

الملحق رقم: (03)

الهيكل التنظيمي لمؤسسة اتصالات الجزائر فرع الشريعة



المصدر وثائق المؤسسة

الملخص

يسعى البحث الى تحليل تكنولوجيا الاتصالات الحديثة وأثرها على الأداء التنظيمي، بالصورة التي تجعل من المنظمة تعمل على تحقيق التميز المطلوب من خلال التكامل بين أفرادها والانسجام عملا بأنظمة الجودة المختلفة وبالاعتماد على المهارات والاساليب العملية الحديثة في التسيير والتوجيه والتحكم حيث اختيرت مؤسسة اتصالات الجزائر تيليكوم فرع الشريعة، لتشخيص واقع استخدام التقنيات والبرمجيات الحديثة ومدى أثرها في جودة أدائها وتميزه ومن ثم الخروج بتوصيات تساهم في نمو وتطور الأداء بهذه المؤسسة.

Summary

The scientific research aims at the recent, new and modern communication technology analysis and its impact on the institution. Yet, **the Algerian communication from cheria**, it chosen and selected to diagnose the reality of the use of the recent techniques and programs and their impacts on its quality, performance and excellence. The checking out recommendations to share and contribute the development of this institution.