الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة الشهيد حمه لخضر- الوادي

كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية

قسم: العلوم الاجتماعية

أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تطوير الخدمات بالمؤسسة
دراسة ميدانية "بقسم الإنتاج للمديرية الجهوية
– سوناطراك – حاسي الرمل -

مذكرة مكملة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر

في: علم الاجتماع :تخصص: اتصال

من إعداد الطالب

- عربي عز الدين
- شارف محمد

إشراف

د/ ربيحة نبار

لجنة المناقشة

الاستاذ	الرتبة	الصفة	المؤسسة الأصلية
لوحيدي فوزي	أستاذ تعليم عالي	رئيسا	جامعة الشهيد حمة لخضر- الوادي
د/ ربيحة نبار	أستاذ محاضر ب	مشرفا ومقررا	جامعة الشهيد حمة لخضر- الوادي
مرابط شوقي	أستاذ محاضر أ	مناقشا	جامعة الشهيد حمة لخضر- الوادي

السنة الجامعية:2022/2021

بسم الله الرحمن الرحيم

اهداء

الحمد لله و كفي و الصلاة و السلام على الحبيب المصطفى و أهله و من وفي أما بعد:

الحمد لله الذي وفقنا لتثمين هده الخطوة في مسيرتنا الدراسية بمذكرتنا هده ثمرة الجهد والنجاح بفضله تعالى مهداة:

إلى الوالدين الكريمين حفظهما الله و أدامهما نورا لدربي

إلى العائلة الكريمة

إلى من أخذوا بيدي في هدا المجال و جعلوا من العلم أحلى آيات: من معلمين وأساتذة في مختلف الأطوار والمراحل الدراسة.

إلى كل من ساهم من قريب أ و بعيد في نجاحي ووصولي إلي ما وصلت إليه .

إلى كل هؤلاء أهدي ثمرة هذا الجهد، و هذا العمل.

شكر وتقدير

الحمد لله ذي الفضل والإحسان, حمدا يليق بجلاله وعظمته. وصل اللهم على خاتم الرسل, من لا نبي بعده, صلاة تقضي لنا الحاجات, وترفعنا بها أعلى الدرجات.

ولله الشكر أولا وأخيرا, على حسن توفيقه, وكريم عونه, على ما من وفتح به علينا من انجاز لهذه المذكرة, ثم نخص بالشكر والتقدير رمز التواضع والعطاء ,مثال الأمل والتفاؤل الأستاذة المشرفة الدكتورة نبار ربيحة التي منحتنا الكثير من وقتها, وتوجيهاتها وإرشاداتها , وأرائها القيمة .

ولا يفوتنا أن ننسى أساتذتنا الكرام الذين ساهموا ولم يبخلوا علينا طوال سنوات الدراسة, والشكر موصول إلى كل من ساهم في هذا البحث من قريب أو من بعيد, كما لا يفوتنا أن أتوجه بالشكر والعرفان والتقدير لوالدينا

وآخر دعوانا أن الحمد لله ربي العالمين .

ملخص الدراسة:

بتزايد دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في صياغة الحاضر وتشكيل المستقبل، تسعى مختلف والمؤسسات وبمختلف انواعها إلى التخلص من الأساليب التقليدية المعتمدة في تقديم الخدمات، ولهذا بدأت مؤسسة سوناطراك في مشروع تحسين وتطوير خدماتها والحصول على الرضا لدى عمالها وتلبية حاجاتهم.

وقد هدفت هذه الدراسة الى التعرف على دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تطوير الخدمات بالمؤسسة. وتمثلت عينة الدراسة في 54 مفردة من قسم الإنتاج بالمديرية الجهوية حاسي الرمل من عمال من مختلف المصالح، وكانت عينة بحثنا عينة عشوائية بسيطة، اما عن المنهج فقد تم استخدام المنهج الوصفي وهو المنهج الملائم لهذه الدراسة كما تم اعتماد الاستمارة كأداة أساسية لجمع البيانات.

Study summary:

With the increasing role of information and communication technology in shaping the present and shaping the future، various institutions of all kinds are seeking to get rid of the traditional methods adopted in providing services، and for this reason، Sonatrach has started a project to improve and develop its services and obtain satisfaction among its workers and meet their needs.

This study aimed to identify the role of information and communication technology in the development of services in the institution. The sample of the study consisted of 54 individuals from the Production Department of Hassi R'Mel Regional Directorate of workers from different interests، and our research sample was a simple random sample.

فهرس المحتويات

اهداء	
شكر وتقدير	
فهرس المحتويات	
الفصل الأول: مدخل الى موضوع الدراسة	
المقدمة	أ
أولا: إشكالية الدراسة	04
ثانيا: أهمية الدراسة	05
ثالثا: أهداف الدراسة	05
رابعا: دواعي اختيار الموضوع	05
خامسا: تحديد المفاهيم الأساسية للدراسة	06
سادسا: الدراسات السابقة	10
الفصل الثاني: ماهية تكنولوجيا المعلومات والاتصال	
تمهيد	15
أولا: التطور التاريخي للتكنولوجيا	16
ثانيا: إيجابيات وسلبيات التكنولوجيا	19
ثالثا: الاتجاهات النظرية في دراسة التكنولوجيا	20
رابعا: خصائص تكنولوجيا الاتصال	30
خامسا: وضائف تكنولوجيا الاتصال	31
سادسا: أنواع تكنولوجيا الاتصال	33
خلاصة	40

الفصل الثالث: مدخل الى المؤسسة وخدماتها	
تمهيد	42
أولا: ماهية المؤسسة الاقتصادية:	43
ثانيا: تكنولوجيا الاتصال الحديثة وعلاقتها بتحسين الأداء الوظيفي داخل المؤسسة.	51
خلاصة	58
الفصل الرابع: الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية وتحليل ومناقشة نتائج الدراسة	
تمهيد	60
اولا: مجالات الدراسة	61
ثانيا: عينة الدراسة	61
ثالثا: أدوات جمع البيانات	61
رابعا: أدوات جمع البيانات	62
خامسا: عرض بيانات الدراسة وتحليلها ومناقشة النتائج	63
سادسا: عرض النتائج العامة للدراسة	74
خلاصة الفصل	78
الخاتمة	80
قائمة المصادر والمراجع	82
الملاحق	

فهرس الجداول:

الرقم	العنوان	الصفحة
الجدول رقم (01)	يوضح جنس المبحوثين	63
الجدول رقم (02)	يوضح الفئة العمرية المبحوثين	63
الجدول رقم (03)	يوضح المؤهل العلمي المبحوثين	64
الجدول رقم (04)	يوضح توزيع افراد عينة الدراسة حسب الأقدمية في العمل	64
الجدول رقم (05)	يوضح توزيع افراد عينة الدراسة حسب الوضعية المهنية في المؤسسة	65
الجدول رقم (06)	يوضح استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال	65
الجدول رقم (07)	يبين قدرة العمال على التحكم في تكنولوجيا المعلومات والاتصال	65
الجدول رقم (08)	يوضح استخدام العمال للحاسوب في تدوين وحفظ المعلومات	66
الجدول رقم (09)	يبين التكوينات والتدريبات التي تضمنها المؤسسة لعمالها في مجال المعلوماتية والاتصال	66
الجدول رقم (10)	يبين تسهيلات الانترنيت للعمل	67
الجدول رقم (11)	يوضح توفير الانترنيت للجهد والوقت في تسيير الاعمال	67
الجدول رقم (12)	يوضح المشاكل التي يواجهها العمال عند استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال	68
الجدول رقم (13)	يبين صعوبة استعمال الانترنت	68
الجدول رقم (14)	يوضح مساهمة تكنولوجيا المعلومات والاتصال في كسب الجهد والوقت	69

الجدول رقم (15)	يوضح تطور الخدمات بالشركة بعد استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال	69
الجدول رقم (16)	يوضح مساهمة تكنولوجيات المعلومات والاتصال في تحسين الاتصال داخل الشركة	70
الجدول رقم (17)	يوضح دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تطوير أداء العمال	70
الجدول رقم (18)	يوضح مساهمة تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تقليص التكاليف	71
الجدول رقم (19)	يوضح قنوات الاتصال التي تخلقها الشركة مع العمال	71
الجدول رقم (20)	يبين مساهمة تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين مناخ العمل بالشركة	72
الجدول رقم (21)	يوضح امتلاك الشركة لشبكة الكترونية تسير تدفق المعلومات	72
الجدول رقم (22)	يوضح الأمان والجودة الالكترونية في استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال	73
الجدول رقم (23)	يوضح مساهمة تكنولوجيا المعلومات والاتصال في إضفاء الشفافية ووضوح المعلومات بالشركة	73

المقدمة

المقدمة:

يعيش العالم اليوم ثورة من التغيرات التقنية والعلمية بشكل مذهل ومتسارع حيث جعل من العالم قرية صغيرة من خلال تكنولوجيا المعلومات وشبكات الاتصال والأقمار الصناعية التي تنقل كل أنواع المعلومات بين اقطار العالم صورة المعلومة الى صوت والفيديو والبرامج والأنظمة، هذه التغيرات التكنولوجية والتقنية المتسارعة قد انعكست على المسار الحضاري للبشرية ككل وأدت الى تغيرات ثقافية اجتماعية وسياسية لدى الشعوب.

ان عصرنا اليوم يتصف بانه عصر تقني متسارع التطور والغير يشهد ثورة تطورات مذهلة في تكنولوجيا المعلومات والاتصال وهو عصر في نفس الوقت له خصوصية المرحلة الاقتصادية والتقنية التي يمر بها العالم، فهو عصر العولمة والعالمية، عصر فرضت التقنية ومعايرها في كل انحاء العالم ومجتمعاته وقد أصبح طريق كل تطور وتقدم وارتبطت بأدواته كل مناحي التطور التكنولوجي والتقني في كافة العلوم والاختصاصات وفرض هذا التسارع والتقدم على كل دول العالم.

وفي ظل هذه التغيرات كان لابد من وجود استراتيجية وسرعة في مواكبة هذا التطور في المؤسسات. فمعظم المؤسسات وباختلاف أنواعها وباعتبارها نسق فرعي من النسق الكلي وهو المجتمع تسعى لبناء قاعدتها على نظام المعلوماتية خاصة وان التحدي الكبير في وقتنا هذا لا يمكن من انتاج المعلومة أو الحصول عليها، بل في كيفية استغلالها لخدمة اهداف المؤسسة.

وبناء على ما سبق فإننا نهتم في دراستنا هذه بمعرفة مدى استخدام المؤسسات لتكنولوجيا الاتصال الحديثة وأخذنا مؤسسة سوناطراك بحاسي الرمل نموذجا من تلك المؤسسات وأيضا في محاولة منا معرفة أهم التكنولوجيات الموجودة بها وأهم استخداماتها داخل المؤسسة بين موظفيها وأيضا خارج المؤسسة، بالإضافة إلى معرفة الدور الذي تلعبه هذه التكنولوجيا في تحسين أداء موظفيها ورفع كفاءتهم في العمل.

ومن أجل معالجة هذا الموضوع من كل جوانبه تم وضع خطة منهجية تتكون من أربعة فصول.

حيث يشمل الفصل الأول الإطار المنهجي للدراسة، حيث تطرقنا فيه إلى إشكالية الدراسة وتساؤلاتها، وأيضا تحديد المفاهيم والمصطلحات المتعلقة بالموضوع كما تناولنا الدراسات السابقة لموضوع دراستنا.

أما الإطار النظري فقد تم تقسيمه إلى ثلاث فصول، الفصل الثاني يتعلق بتكنولوجيا الاتصال الحديثة والذي تم التطرق فيه إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتطرقنا فيه الى مفهومها وتطورها التاريخي وانواعها ووظائفها ومجالات تطبيقها، وبعدها أهم وسائل وأشكال هذه التكنولوجيا والتي حصرناها في الحاسوب الأنترنت، البريد الالكتروني، والهاتف المحمول.

وفيما يخص الفصل الثالث فيتعلق بالمؤسسة والخدمة، حيث تعرضنا فيه إلى تعريف المؤسسات، أهم خصائصها، أهدافها وأنواعها، كما تطرقنا الى العلاقة بين تكنولوجيا الاتصال الحديثة والأداء الوظيفي داخل المؤسسات الاقتصادية إضافة إلى الدور الذي تلعبه هذه التكنولوجيا في تحسين الأداء سواء بالنسبة للمنظمة أو بالنسبة للفرد.

وفيما يخص الجانب التطبيقي فقد تمثل في الفصل الرابع والذي شمل على مجالات الدراسة ومجتمع البحث وعينة الدراسة كما تم التطرق الى أدوات جمع البيانات، وفي الأخير تطرقنا الى الخاتمة وجملة من التوصيات.

الفصل الأول: مدخل الى موضوع الدراسة

أولا: الإشكالية

ثانيا: أسباب اختيار الموضوع

ثالثا: أهمية الدراسة

رابعا: اهداف الدراسة

خامسا: تحديد المفاهيم

سادسا: الدراسات السابقة

أولا-الإشكالية:

تشهد مجتمعاتنا الحالية مرحلة مميزة من التطور يمكن اعتبارها نتاجا لمرحلة التطور التكنولوجي وبذلك تعتبر هذه المرحلة مقارنة بغيرها من المراحل مرحلة جد متطورة، فالتطور الذي عرفته المعرفة والتقدم التكنولوجي أحدث تغيرا داخل المجتمع اذ جعل التكنولوجيا تفرض نفسها في جميع مجالات الحياة الاجتماعية ومنها المؤسسات بمختلف أنواعها سواء كانت خاصة أو عامة بغض النظر عن العمل أو النشاط الذي تقوم به، بحيث باتت تحتم متطلبات العمل ضرورة استخدام هذه التكنولوجيا ومواكبتها.

وباعتبار المؤسسة نسق فرعي من النسق الكلي وهو المجتمع فإن نجاحها اليوم أصبح مرتبط وبشكل كبير على قدرة تكيف المؤسسة مع التغيرات في بيئة العمل السريعة التغير والتي تتضمن الطرق الحديثة من اجل تحسين وتطوير انتاجها وخدماتها، لذا فالتطور أصبح مطلبا اساسيا للنمو في ظل التغيرات والأوضاع الراهنة.

وقد أسهم التقدم العلمي والتطور التقني في تطوير أساليب وتقنيات العمل، فمعظم المؤسسات تواجه تحديات جعلت هناك حاجة ماسة للرفع من كفاءتها وفعاليتها عن طريق الاختيار والاستخدام الأمثل لتكنولوجيا المعلومات والاتصال من اجل إيجاد الطرق الكفيلة لبقائها واستمراريتها، فأمام ثورة المعلومات أصبح الانسان عاجز عن الالمام بالمستجدات مما أثر وبشكل لافت لإمكانية فقدان السيطرة نسبيا على الإنتاج الفكري حتى في مجال تخصصه، وذلك نتيجة وسائل الاتصال الجد متطورة بالمقارنة بالتقنيات والأساليب التقليدية التي أصبحت عاجزة عن التحكم في تدفق المعلومات وتخزينها.

والمؤسسات الجزائرية شانها شان بقية المؤسسات عبر العالم وجدت نفسها مجبرة على مسايرة هذا التطور والتقدم، وخاصة مع تبني سياسة الانفتاح على اقتصاد السوق الذي اوجب عليها تطوير وتحسين ميكانيزمات واساليب عمل جديدة في تقديم الخدمة من حيث استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

واعتمادا على ما سبق طرحه تم صياغة التساؤل الرئيسي كالتالي:

- هل لتكنولوجيا المعلومات والاتصال دور في تطوير الخدمات بالمؤسسة؟

ومن خلا ل التساؤل الرئيسي يمكننا صياغة الأسئلة الفرعية التالية:

- هل لاستعمال الحاسوب دور في تطوير الخدمة بالمؤسسة؟
- هل يساهم استخدام الشبكات (الأنترنت) في تسهيل عملية الاتصال الداخلي بالمؤسسة؟

ثانيا: أسباب اختيار الموضوع:

ان اختيارنا لهذا الموضوع راجع الى عدة أسباب تتجلى في:

- موضوع تكنولوجيا المعلومات والاتصال هو ضمن مجال تخصصنا (علم الاجتماع الاتصال).
- أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال ودورها في تفعيل وتسهيل نقل المعلومات في مختلف مجالات الحياة الاقتصادية والاجتماعية وغيرها.
- التوجه المتزايد والمتسارع لمختلف المؤسسات نحو تبني واستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

ثالثا: أهمية الدراسة:

تكمن أهمية دراستنا في كونها محاولة للبحث عن أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تطوير الخدمات بالمؤسسة.

كما ان معظم الدراسات التي تطرقت إلى هذا الموضوع كانت دراسات تركز على الجانب الاقتصادي.

وتتجلى أهميتها في الرغبة للاطلاع العلمي والعملي على واقع المؤسسات الجزائرية واستخدامها للتكنولوجيات الحديثة.

رابعا: اهداف الدراسة: تتمثل اهداف الدراسة فيما يلي:

- ابراز دور استعمال الحاسوب في تطوير الخدمة بالمؤسسة؟
- الكشف عن مساهمة استخدام الشبكات (الأنترنت) في تسهيل عملية الاتصال الداخلي بالمؤسسة؟

خامسا: تحديد المفاهيم:

يعتبر تحديد المفاهيم خطوة ضرورية لأي بحث علمي، خاصة في العلوم الإنسانية والاجتماعية لان هناك مفاهيم تحمل الكثير من المعني لذلك كان لا بد من تحديد المفاهيم المستخدمة في موضوع الدراسة تحديدا محكما وعلميا حتى يمكن إزالة الغموض واللبس على القارئ وبالنسبة لموضوعنا فقد حددنا المفاهيم التالية:

1 **تكنولوجيا المعلومات والاتصال:**

- **التكنولوجيا:**

يرجع أصل التكنولوجيا الى الكلمة اليونانية والتي تتكون من مقطعين هما:

- **Techno**: بمعنى الفن والصناعة، التشغيل الصناعي.
- **Logos** : أي العلم أو المنهج، لذا تعني كلمة واحدة وهي علم التكوين الصناعي[1].

ويمكن تعريف التكنولوجيا على انها: "تطبيق الإجراءات المستمدة من البحث العلمي والخبرات العلمية لحل المشكلات الواقعية ولا تعني التكنولوجيا هنا الأدوات والمكائن فقط بل انها الأسس النظرية والعلمية التي ترمي الى تحسين الأداء البشري في الحركة التي تتناولها.[2]

وعرفها وليام وأجبرن بأنها:" دراسة الوسائل الفنية التي تشمل موضوعات ثقافة المادة جميعها.[3]

ويعرفها محمود علم الدين بانها: " الجانب التطبيقي للعلم، فمصطلح التكنولوجيا في نظر العلوم العلمية وسيلة تحويل النظريات العلمية الى اختراعات وابتكارات تزيد الإنتاج وتقلل تكلفته، ولا تقتصر التكنولوجيا على ذلك فقط بل تشمل تسخير العلم في السيطرة على

---

[1]– غسان قاسم اللامي، إدارة التكنولوجيا (مفاهيم ومداخيل تقنيات تطبيقات علمية)، الطبعة الأولى، دار المناهج، عمان،2006،ص22.

[2]– نوفل حديد، تكنولوجيا الانترنت وتأهيل المؤسسة للاندماج في الاقتصاد العالمي، أطروحة دكتورة دولة (غير منشورة) كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر،2007/2006 ص 51،52

[3]– محمد الدقس، علم الاجتماع الصناعي، الطبعة الأولى، دار مجدلاوي للنشر والتوزيع، الأردن،1999،ص43.

مجالات الحياة الإنسانية والطبيعية، وينظر الفلاسفة الى التكنولوجيا على انها مرادفة للراحة والرفاهية".[1]

كما يعرفها محمد عاطف غيث على انها: " المعرفة المنظمة التي تتصل بالمبادئ العلمية والاكتشافات فضلا عن العمليات الصناعية ومصادر القوة وطرق النقل والاتصال الملائمة لإنتاج السلع والخدمات".[2]

وعرفت أيضا بانها: " فن الإنتاج، أي العمليات المادية اللازمة له وتطلق على المبادئ العلمية والمخترعات التي يستفاد منها الانسان في تطوير المجهود الصناعي فتشمل مصادر القوى والعمليات الصناعية وما يمكن ان يطرا عليها من تحسين وسائل الإنتاج، وباختصار كل ما يفيد الانتاج ويرفع من شان السلع والخدمات".[3]

- **التعريف الإجرائي للتكنولوجيا:** التكنولوجيا تشمل مختلف–الابتكارات والاختراعات كالحواسيب والانترنت والتي تمس مختلف المجالات وهي عبارة عن وسائل وأدوات مادية التي يستخدمها الانسان للقيام بأعماله بسرعة ودقة أكبر.
- **المعلومات:**

تعددت التعريفات المتعلقة بمفهوم المعلومات ومن أبرزها:

يعرفها Wiig بانها :"حقائق وبيانات منظمة تصف مواقف أو مشكلة معينة.[4]

ويعرفها بعض المختصين في التسيير بانها " كل ما يجعل لنا المعرفة بغير نظرتنا للأشياء يقلل خبرتنا"[5].

---

[1]– محمود علم الدين، تكنولوجيا المعلومات وصناعة الاتصال الجماهيري، الطبعة الأولى، دار العربي للنشر والتوزيع، 1990، ص18.

[2]– محمد عاطف غيث، قاموس علم الاجتماع، دار المعرفة، مصر، 1993، ص484.

[3]– إبراهيم مذكور، معجم العلوم الاجتماعية، الهيئة المصرية للكتاب، 1970، ص176.

[4]– مصطفى ربحي، اقتصاد المعلومات، الطبعة الأولى، دار الصفاء، عمان،2010،ص102.

[5]– يحي دريس، دور إقامة نظام وطني للمعلومات الاقتصادية في دعم متخذي القرار، مذكرة ماجيستير، (غير منشورة)، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير والعلوم التجارية تخصص علوم التسيير، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، 2005، ص28.

كما تعرف ايضا على انها " بيانات تمت معالجتها بطريقة محددة بدأ من تلقي البيانات من مصادرها المختلفة ثم تحليلها وتبويبها وتطبيقها حتى يتم ارسالها الى الجهات المعنية ".[1]

وتعرف أيضا " على انها مجموعة من البيانات المنظمة والمنسقة ،او هي بيانات تتم معالجتها ثم تطبيقها وتحليلها وتلخيصها بشكل يسمح باستخدامها والاستفادة منها، حيث أصبحت ذات معنى لمستخدميها.[2]

وتعرف المعلومات على انها "البيانات التي تم اعدادها وتقدم في شكل جداول أو رسومات بيانية أو مؤشرات، تكون غالبا ناتجة عن عمليات حسابية حيث تتحدد جودة المعلومة بقدرتها على تحفيز متخذ القرار ليتخذ موقفا معينا"[3]

كما تعرف على انها: " بيانات محددة ترتبط مفاهيمها بالإنسان أو الحاسوب، أو مختلف وسائل توثيق المعلومات، ويمكن ان تكون أرقاما، رموزا، أو كلمات...وهي حقائق أو بيانات يمكن ان تكون كميات أو أرقاما".[4]

- **تكنولوجيا المعلومات:**

تعرف على انها: "البحث عن أفضل الوسائل لتسهيل الحصول على المعلومات وتبادلها وجعلها متاحة لطالبيها بسرعة وفعالية".[5]

وتعرف بانها "الأجزاء المعدنية واللينة، وقواعد البيانات الإدارية وغيرها من التكنولوجيا التي تستخدم من اجل تخزين البيانات وتوفيرها للمنظمة بشكل معلومات تستخدم في اتخاذ القرارات لتحسين كفاءة وفعالية متخذ القرار في كل مرحلة من مراحل اتخاذ القرار".[6]

---

[1]– شريف احمد العاصي، نظم المعلومات الإدارية، بدون دار النشر، مصر 2004،ص28.

[2]– عامر إبراهيم قنديلجي، علاء الدين عبد القادر الجنابي، نظام المعلومات وتكنولوجيا المعلومات الإدارية، الطبعة الثالثة، دار المسيرة، عمان،2008ص31.

[3]– محمد صالح سالم، العصر الرقمي وثورة المعلومات دراسة في نظم المعلومات وتحديث المجتمع، الطبعة الأولى، عين للدراسات والبحوث الإنسانية والاجتماعية، مصر، ص 51.

[4]– محمود علم الدين، مرجع سابق، ص17.

[5]– محمود علم الدين، مرجع سابق، ص27.

[6]– إسمهان خلفي، دور نظم المعلومات في اتخاذ القرارات، مذكرة ماجستير، قسم العلوم التجارية، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة باتنة، الجزائر، 2009،ص63.

التعريف الاجرائي: المعلومات عبارة عن مجموعة من البيانات تم اعدادها ومعالجتها ومن ثم تخزينها من اجل استخدامها والاستفادة منها فيما بعد.

2-الاتصال:

مصطلح الاتصال في اللغة العربية وكما تشير اليه المعاجم يعني الوصول الى الشيء أو بلوغه أو الانتهاء اليه.[1]

ان كلمة اتصالات Communication مشتقة من الأصل اللاتيني Communise بمعنى communأي عام أو مشترك.[2] وفعلها Communicare أي يذيع أو يشيع. [3]

وظهرت تعريفات عديدة لمفهوم الاتصال لا يمكن حصرها من قبل الباحثين والمختصين في علوم المعلومات والاتصال عبر الزمن وقد عكست في معظمها أهميته ودوره في الحياة الإنسانية أو العناصر الأساسية لعملية الاتصال ومن بين هذه التعاريف:

يعرفه الطنوبي بأنه "ظاهرة اجتماعية تتم غالبا بين طرفين لتحقيق هدف أو أكثر منهما بصورة شخصية أو غير شخصية وفي اتجاهات متضادة بما يحقق تفاهم متبادل بينهما ويتم ذلك من خلال عملية اتصالية. [4]

والاتصال هو " عملية مستمرة تضمن قيام أحد الأطراف بتحويل أفكار ومعلومات معينة الى رسالة شفهية أو مكتوبة تتنقل من خلال وسيلة اتصال الى الطرف الاخر".[5]

ويعرف كارل هوفلاند " الاتصال على انه العملية التي ينقل بموجبها الفرد (المرسل) (رموز، لغوية، رسالة) بقصد تعديل أو تغيير سلوك الافراد الاخرين".[6]

---

[1]- مصطفى عليان ربحي، عدنان محمود الطباسي، الاتصال والعلاقات العامة، الطبعة الأولى، دار الصفاء، عمان،2004،ص127.

[2]- غريب عبد السميع غريب، الاتصال والعلاقات العامة في المجتمع المعاصر، مؤسسة شباب الجامعة، الإسكندرية 1996،ص12.

[3]- فضيل دليو، تاريخ وسائل الاتصال، بدون دار النشر، قسنطينة، ،2006، ص 17.

[4]- شعبان فرج، الاتصالات الإدارية، الطبعة الأولى، دار اسامة للنشر، ص6.

[5]- احمد ماهر، كيف ترفع مهاراتك الإدارية في الاتصال، الدار الجامعية، الإسكندرية،2004/2003،ص27.

[6]- عمر عبد الرحيم، نصر الله، مبادئ الاتصال التربوي والانسان، الطبعة الأولى، دار وائل، عمان،2001،ص30.

وفي قاموس اوكسفورد عرف الاتصال على انه " نقل وتوصيل أو تبادل الأفكار والمعلومات بالكلام أو بالكتابة أو بالإشارة".[1]

وعرف امبري واولت واجي الاتصال بانه " فن نقل المعلومات والأفكار والمواقف من شخص الى اخر"[2].

كما يعرفه سمير حسن بانه: "النشاط الذي يستهدف تحقيق العمومية أو الذيوع أو الانتشار لفكرة، موضوع، منشأة أو قضية عن طريق انتقال المعلومات أو الأفكار أو الاتجاهات، أو الآراء من شخص أو جماعة الى اشخاص أو جماعات باستخدام رموز ذات معنى واحد ومفهوم بنفس الدرجة لدى الطرفين."[3]

ويمكن تعريف الاتصال «بانه العملية التي يتم من خلالها ارسال رسالة معينة – منبه – من المرسل الى مستقبل مستهدف، باستخدام أكثر من أسلوب ومن خلال وسائل اتصالية محددة."[4]

التعريف الاجرائي:

الاتصال هو عملية تفاعلية تتم بين الموظفين لتبادل المعلومات والأفكار وغيرها، ويتم ذلك عن طريق قنوات اتصالية متعددة بالمؤسسة .

سادسا: الدراسات السابقة:

يتعين على الباحث القراءة العامة عن الموضوع في الكتب والدراسات السابقة التي لها علاقة بالموضوع فتلك القراءة هي بمثابة القاعدة الأساسية لفهم الموضوع وبغرض الاستفادة

---

[1]– محمد الصيرفي، عبد الغني حامد، الاتصالات الدولية ونظم المعلومات، مؤسسة ورد، البحرين، اكاديمية التعليم، 2006، ص7.

[2]– عصام سليمان الموسى، المدخل الى الاتصال الجماهيري، الطبعة السادسة، اثراء للنشر والتوزيع، عمان، 2009، ص23.

[3]– حسين عماد مكاوي، ليلى حسين، الاتصال ونظرياته المعاصرة، الطبعة الأولى، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة، 2003، ص24

[4]– محمد إبراهيم عبيدات، سلوك المستهلك– مدخل استراتيجي–، الطبعة الرابعة، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، 2004، 2004، ص253.

منها مع التطرق الى الجوانب أخرى التي لم تتعرض لها تلك الدراسات من اجل الزيادة في رصيد المعرفة العلمية.

- **الدراسة الأولى:** للباحثة " مهيبل وسام" بعنوان " تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ودورها في تفعيل وظيفة إدارة الموارد البشرية"، مذكرة ماجستير في علوم التسيير، تخصص تسيير عمومي، كلية الاقتصاد والتجارة، جامعة الجزائر،2012

ولقد تم صياغة مشكلة البحث في التساؤل التالي: كيف يمكن لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات ان تخدم وظيفة الموارد البشرية وتساهم في تفعيلها في وزارة المالية بالجزائر العاصمة؟

وقد هدف البحث الى الكشف عن المنافع التي يمكن ان تحصل عليها المؤسسة من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في إدارة الموارد البشرية مع إعطاء صورة عن واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بوزارة المالية، وفي النهاية الخروج ببعض التوصيات والاقتراحات اللازمة لتحسين المورد البشري في ظل استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

واستعان الباحث في دراسته بالمنهج الوصفي وقد غطت هذه الدراسة مجموعة من الأدوات لجمع البيانات، كالملاحظة التي تم من خلالها وضع فروض مبدئية من اجل التحقق منها فيما بعد، والمقابلة وذلك من اجل التقرب من المسؤولين للإفصاح عن آرائهم وأفكارهم بحرية، وقد تم التوصل الى جملة من الاقتراحات والتوصيات وكانت على النحو التالي:

- من الضروري تطوير نوعية الموارد البشرية ومهارتهم بالشكل الذي يتطابق مع التكنولوجيا المتقدمة.
- لابد من استغلال شبكة الانترنت والإكسترانت بالوزارة في انجاز تطبيقات الادارة الالكترونية للموارد البشرية.
- لابد من مركزية البيانات وتجميعها في نظم معلومات تسيير الموارد البشرية من اجل الاسترجاع السهل والدقيق عند الحاجة.

- لابد من تدعيم مديرية الموارد البشرية بمختصين في تصميم التطبيقات وتسيير الشبكة.

التعقيب على الدراسة الاولى:

حاولت الباحثة في هذه الدراسة تسليط الضوء على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ودورها في تفعيل وظيفة إدارة الموارد البشرية وهي تتقارب مع موضوع دراستنا، حيث تمكنا من خلالها تخطي بعض اللبس والعقبات التي واجهتنا في بداية الامر، ولكن ما يؤخذ على هذه الدراسة انها عالجت الموضوع من الجانب الاقتصادي اما عن دراستنا فهي تعالجه من الناحية السوسيولوجية من خلال تسليط الضوء على أهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تطوير الخدمات بالمؤسسة.

الدراسة الثانية: بعنوان "استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية مذكرة ماجستير، قسم علوم الاعلام والاتصال، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة منتوري، قسنطينة،2008.

تمحورت إشكالية الدراسة حول التساؤل التالي: ما واقع الاستخدام الفعلي لتكنولوجيا الاتصال الحديثة واثار استخدامها على مستوى أداء المؤسسة، وقد هدفت الدراسة الى الكشف عن مدى مساهمة هذه التكنولوجيا في تفعيل العلاقات بين افراد المؤسسات، ودورها في القضاء على مختلف العوائق التي قد تعرقل سيرورة المعلومات من حيث الدقة والوقت.

ولقد استعانت الباحثة في دراستها بالمنهج الوصفي باعتبار ان الدراسة تنتمي الى الدراسات الوصفية، كما تم استخدام المنهج المسحي من اجل تشخيص مؤشرات الدراسة، وتم الاستعانة بالمسح التحليلي ضمن المنهج المسحي للوصول الى تفسيرات ونتائج الفروض.

ولقد غطت الدراسة 49 عاملا ولأن عددهم محدود فقد تم اجراء حصرا شاملا لكل المفردات داخل المؤسسة من اجل تجميع البيانات وتم أيضا الاستعانة بالملاحظة، والمقابلة، واستمارة الاستبيان وقد تم الوصول الى النتائج التالية:

- ان هناك استخدام متباين لتكنولوجيا الاتصال.

- أدى استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة الى تحسين مستوى أداء المؤسسة، حيث ساهمت في تفعيل الاتصال وكذلك تحسين الإنتاج ومحيط العمل.
- ان العناصر المبحوثة تؤثر في نسبة استخدامهم لتكنولوجيا الاتصال الحديثة (المستوى التعليمي، المنصب، التدريب)، فيما لم يكن هناك اهتمام لأثر وسائل الاتصال الجماهيرية على ذلك.

التعقيب على الدراسة الثانية: تناولت هذه الدراسة جزء من دراستنا وهو تكنولوجيا الاتصال بالمؤسسة الاقتصادية ولقد ساعدتنا في العديد من جوانب بحثنا خاصة فيما يتعلق بالشق الخاص بتكنولوجيا الاتصال، وتشترك دراستنا مع دراسة الباحثة في استخدام المنهج الوصفي وكذا الاستبيان وتختلف عنها في استخدام الباحثة لمنهج المسح واضافة أدوات أخرى كالملاحظة والمقابلة.

الفصل الثاني: ماهية تكنولوجيا المعلومات والاتصال

تمهيد

أولا: التطور التاريخي للتكنولوجيا

ثانيا: إيجابيات وسلبيات التكنولوجيا

ثالثا: الاتجاهات النظرية في دراسة التكنولوجيا

رابعا: خصائص تكنولوجيا الاتصال

خامسا: وضائف تكنولوجيا الاتصال

سادسا: أنواع تكنولوجيا الاتصال

خلاصة

تمهيد:

وسط ثورة متعددة الابعاد في مجالات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات التي تسود العالم اثرت على كل جوانبه، فقد ساهمت في إحداث تغيرات ضخمة داخل المؤسسات بمختلف أنواعها سواء كانت مؤسسة عامة أو خاصة، فتكنولوجيا المعلومات والاتصال أصبحت سمة العصر الحالي ومظهر من مظاهر تقدمه لذا فالإنسان قد تحرر بفضل هذه التكنولوجيات الحديثة من مختلف القيود التي كانت سبب في تخلفه، فلقد ساهمت هذه التكنولوجيات في انفتاح العالم وذلك باعتبار انه في كل يوم يكون ثمة جديد وتطور في مختلف مجالات الحياة الاجتماعية والصناعية وغير ذلك من المجالات، لهذا سنوضح في هذا الفصل كيفية توظيف هذه التكنولوجيا داخل المؤسسات من خلال العرض النظري لموضوع تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

مفهوم التكنولوجيا:

عرفت التكنولوجيا على انها "مجموعة من النظم والقواعد التطبيقية وأساليب العمل التي تستقر لتطبيق المعطيات المستخدمة لبحوث ودراسات مبتكرة في مجال الإنتاج والخدمات كونها التطبيق المنظم للمعرفة والخبرات المكتسبة والتي تمثل مجموعة من الرسائل والأساليب الفنية التي يستخدمها الانسان في مختلف نواحي حياته العملية، وبالتالي فهي مركب قوامه المعدات، والمعرفة الإنسانية"[1]

كما تم التعريف بانها "مجموعة المعارف التكنيكية والعلمية المستخدمة والمصممة لتطوير مجالات حياة العنصر البشري، كما انها تعمل من اجل خلق منتج جديد من خلال الاستفادة من مدخلات جديدة أو إعادة بناء وتشغيل المخرجات القديمة"[2]

والتكنولوجيا في بحثنا هذا تشمل التكنولوجيا الموجودة داخل المؤسسة التي يستخدمها العاملين ونحن سنتطرق الى اهم شيء مرتبط بهذه التكنولوجيا الا وهو العامل لهذا سنحاول الكشف هل هناك علاقة بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتطوير الخدمات.

أولا: التطور التاريخي للتكنولوجيا:

رافقت التكنولوجيا الانسان منذ خلقها الى يومنا هذا غير ان مستوى تقدها وتطورها يزداد يوما بعد يوم فتكنولوجيا القرن الثامن عشر ليست هي تكنولوجيا القرن الواحد العشرين وليست التكنولوجيا التي كانت في بدايته وما هو ممن تكنولوجيا موجودة اليوم.

ولقد مر التطور والتقدم التكنولوجي عبر مراحل ومن ازها.

المرحلة الاولى:

عرفت هذه المرحلة بالحياة البسيطة التي تتميز بالركود والاكتفاء الذاتي حيث فيها الانسان معتمدا على قوته العضلية لتلبية حاجياته من اجل البقاء والاستمرار، فكانت

[1]– عبد الأمير الفيصل، الصحافة الالكترونية في الوطن العربي، دار الروق للتوزيع والنشر، عمان، 2005، ص14

[2]– سهيلة محمد عباس، علي حسين، إدارة الموارد البشرية، الطبعة الثانية، دار وائل، عمان، 2007، ص379.

امكانياته محدودة في مجال الاكتشاف والابداع، حيث تم التعرف على بعض الوسائل البسيطة التي تم استعمالها في مجال الزراعة (الفأس، المحراث، الطاحونة الهوائية...الخ

وتعرف هذه المرحلة الزراعية، فالزراعة كانت هي النشاط الأول الذي عرفه الانسان ومن ثم تطور نشاطه وتطورت معه التكنولوجيا بتطور حياته الاجتماعية وتعقدها في المراحل القادمة.

المرحلة الثانية

لقد تميزت هذه المرحلة بزيادة الطلب على السلع الإنتاجية خاصة مع تزايد عدد السكان الذي عرفته المجتمعات، اذ ظهرت المانيفكورة لتلبي الحاجات الأساسية والمتزايدة وتعتبر الثورة الصناعية نقطة تحول حاسمة في تاريخ المجتمعات البشرية فبفضلها ظهرت الالة البخارية التي مهدت لتطور متسارع للتكنولوجيا الصناعية فعوض الجهد البشري بالجهد الميكانيكي وعرفت هذه المرحلة بمرحلة التصنيع غير ان التطور التكنولوجي لم يكن منحصرا في وسائل الإنتاج والتصنيع فقط .بل دخل مجالات عدة مثل مجال النقل والاتصال وحتى المجال العسكري... الخ. وتم انشاء معاهد متخصص للبحث والتطوير العلمي التكنولوجي. كمعهد "ساوشوسيت "بأمريكا في سنة 1961.

المرحلة الثالثة:[1]

تعد هذه المرحلة ومن أحدث ما عشته البشرية مند بداية النصف الثاني من القرن العشرين الى يومنا هذا حيث أصبح المجتمع يعتمد على المعلومات بشكل أساسي فهذه الفترة تعتبر بداية مجتمع المعلومات فلم تعد الصناعة هي أساس المجتمع وانما أصبحت المعلومات هي ركيزة المجتمع المعاصر وبذلك تطورت التكنولوجيا المهتمة بمجال المعلومات فقد أصبحت تتميز هذه المرحلة بميزات نذكر منها:

- تحول المجتمع من مصنع ينتج السلع الى مجتمع يقدم الخدمات.
- برز المبتكرات التكنولوجية لمعالجة المعلومات.
- الاعتماد كليا على المعلومات وانظمتها في مختلف المنضمات
- ظهور فئات مهنية جديدة.

[1] – جعفر حسن الطائي، مرجع سابق، ص21.

العناصر الأساسية للتكنولوجيا:

هناك عناصر عديدة ومختلفة للمكونات الأساسية للتكنولوجيا ونوجز أهمها في ما يلي:[1]

- براءة الاختراع والمعاملات التجارية.
- المعرفة الغير المسجلة، أو غير قابلة للتسجيل وفق للقوانس التي تنظم براءة الاختراع والمعاملات التجارية.
- المعرفة التكنولوجية المجسدة في أشياء مادية مثل: الآلات، المعدات، السلع، وسائل الاتصال.
- القوانين والتشريعات المرتبطة باستيراد وتصدير، واستخدام التكنولوجيا محليا وخارجيا
- المستوى الاقتصادي.

كما يمكن تقسيم عناصر التكنولوجيا الى نوعين:

النوع الأول: التكنولوجيا المجسدة

وهي التي تأخذ شكلا ماديا ملموسا وتشمل الآلات والمعدات، السلع الوسطية، والخامات، والقوى العاملة المكونة ومن امثله ذلك:

- وسائل التصوير المتطورة
- وسائل التسجيل الصوتي والضوئي
- وسائل استقبال البث الإعلامي
- نظم الحاسب الالي بأجياله المختلفة.
- الأقمار الصناعية.
- شبكات المعلومات
- اشعة الليزر.

[1] – عفاف عبد المنعم درويش، مرجع سابق، ص19.

النوع الثاني: التكنولوجيا غير مجسدة

هذا النوع من التكنولوجيا لا يأخذ شكلا ماديا ملموسا كما ان استخداما لا يتضمن ان ننفق على المادة، عدا بعض النفقات الازمة لتطوير التكنولوجيا للظروف المحلية والتي يتحمل المشتري، كما انها لا تنفذ بالاستخدام ومن امثلة على ذلك:

- براة الاختراع.
- العلامات التجارية.
- المعرفة غير مسجلة.
- القوانين والتشريعات.

ثانيا: إيجابيات وسلبيات التكنولوجيا

للتكنولوجيا إيجابيات وسلبيات عديدة نكتفي فيما يلي بالذكر:

1. الإيجابيات:

- الاختصار في الجهد والوقت والتكلفة ومضاعفة الإنتاج.
- حسن وصول الجهد الإنساني ليتحقق أهدافه بصورة أفضل مقارنة بقبل فقد كان الاعتماد على وسائل التكنولوجية القديمة وتقليدية.
- محاولة الدول الكبرى تحقيق السبق العلمي والتطبيقي في مجال التكنولوجيا.
- عناية الدول والمجتمعات والمؤسسات بإعداد كوادر قادرة على التعامل مع التكنولوجيا.
- الارتقاء العلمي للأفراد في مجال التكنولوجيا بكافة أنواعها.
- زيادة الدخل القومي للعديد من الدول من خلال المؤسسات المختصة في مجال التكنولوجيا.
- محاولة الدول، والمؤسسات والأفراد النجاح في الحصول على معرفة الإنجازات العلمية المختلفة مما يساعد في خلق مناخ عملي صحي بالدول.
- انتشار استخدام التكنولوجيا والاستفادة منها في شتى التخصصات العلمية.

- غزو ثقافات اجنبية تتنافى مع القيم والعادات والتقليد.
- انتشار الاشاعة الضارة بالمجتمعات.

2 – السلبيات:[1]

- إمكانية استفادة ذو الخطورة الاجرامية من الوسائل التكنولوجية وحسن توظيفها لإتمام جرائمهم بشكل غير مسبق.
- صعوبة التنبؤ أو التوقع بالجريمة الا بعد تمام وقوعها.
- صعوبة وضع الإجراءات أو الوسائل الكفيلة بمنع وقوع الجرائم التي يعتمد مرتكبيها على التكنولوجيا في اتمامها.
- غزو ثقافات اجنبية تتنافى مع قيم والعادات والتقاليد.
- انتشار الاشاعة الضارة بالمجتمعات.

ثالثا: الاتجاهات النظرية في دراسة التكنولوجيا:[2]

❖ **تالكوت بارسونز:** يعتبر "**بارسونز**" قطب من الأقطاب الفكرية في النظرية السسيولوجية وتمثل جميع اعماله خطا فكريا يتمحور ضمن توجهات النظرية الوظيفية، والتي تشير الى الاسهام الذي يقدمه الجزء الى الكل، ليحافظ هذا الأخير على بقائه واستمراره، ويعتقد بارسونز مثله مثل "دوركايم" ،ان نسق القيمة في المجتمع يلعب دورا حاسما في تحقيق التكامل الاجتماعي ككل، تحقيق التغير التدريجي المنظم حيث يعمل النسق الثقافي القيمي عادة على تطعيم توازن النسق الاجتماعي عن طريق عمليات التجديد المستمر التي تستند أساسا على تأثير عوامل علمية عملية وتكنولوجيا ذات طبيعة دائمة ومستقرة، تقوم بتأسيس التغير في النسق الاجتماعي، بمعنى انها تعمل على الغاء أو تطوير مضمون الوحدات الأساسية لبناء النسق. وتبعا للطرح الذي تباناه "بارسونز" في إطار ما يعرف بدائرة التطور من خلال التباين، التكامل التعميم، فانه يعطي للبعد التكنولوجي أهمية قصوى في أحداث تأثيرا على المجتمع، هذا نتيجة للتفاعل الذي يحدث بين العامل والانساق الاجتماعية الفرعية، الامر الذي يؤكد ان التغير الذي يحدث

---

[1] – جعفر حسن الطائي، المرجع السابق. ص23

[2]– علي غربي، يمينة نزار، التكنولوجيا المستوردة ولتنمية الثقافية العمالية بالمؤسسة الصناعية، مخبر علم الاجتماع الاتصال، جامعة منتوري، قسنطينة،37-38.

بفعل عامل التكنولوجيا بمعنى ان تأثير التكنولوجيا لا يمس جانبا من جوانب النسق الاجتماعي بل يشمل اثار عدة تتجلى فيما يلي:

- تقسيم العمل: لقد أصبح أثر التكنولوجيا في تقسيم العمل الاجتماعي مسلمة ثابتة بعد "اميل دوركايم" هذا الأخير الذي يؤكد على ان التقدم التكنولوجي يزيد دائما في تقسيم العل وتباين الوظائف وتفتتها ويستلزم نموا وتأزرا دقيقا بين الوظائف.
- كبر حجم التنظيمات: اذ تحولت التنظيمات من حجما البسيط الى مركبات ضخمة بإضفاء الطابع الرسمي البيروقراطي عليها، الى جابن ما تقدمه التكنولوجيا من تسهيلات في الإنجاز، وهذه التسهيلات اما ان تكون في شكل الات أو معدات جديدة أو عن طريق الكشف عن مصادرها الطبيعية ذات أهمية استراتيجية على المستويين الداخلي والخارجي.
- تغير بناء القوة داخل التنظيم: تؤدي المعرفة التكنولوجيا الى تغير بناء القوة داخل التنظيم ولعل الفئة المسيطرة على التنظيم هي أولى الفئات التي يصيبها هذا التأثير بفعل اتسع وتطور المعرفة التكنولوجية، وبخصوص بناء القوة نجد ان التغير التكنولوجي والعلمي قد اديا الى تأسيس مجموعة من التغيرات الهائلة في هذا المجال، أهمها بعدين:

  - البعد الأول : ويتمثل في الأهمية الاستراتيجية التي يحافظ بها العامل الفني المتخصص في إطار الصناعة الحديثة.
  - البعد الثاني : ويتمثل في إضفاء الطابع الرسمي على التنظيم، حيث حل المنفذ والمدير محل صاحب العمل الذي يمثل الرأسمالي الكلاسيكي، وهو الامر الذي يعني ان التنظيم قد اتجه لكي يصبح تنظيما بيروقراطيا. ولا يتوقف إثر التغير التكنولوجي على المنظمة الصناعية، اذ يلقن الافراد قيم العمل والوقت والمسؤولية، واحترام القانون، وليتعدى أثر العامل التكنولوجي حسب "تالكوت بارسونز" ليشمل الانساق الاجتماعية الفرعية.

ويحدد "**بارسونز**" ثلاث مستويات للتنظيم – المستوى الفني – المستوى الإداري – والمستوى النظامي، حيث يتعلق الأول بالأنشطة والترتيبات المادية والتي تساهم في تحقيق الأهداف الرئيسة للتنظيم كالنظام التكنولوجي الذي يعمل على انتاج السلع والخدمات، ويتناول المستوى الثاني إدارة المسائل الداخلية المتعلقة بالتخطيط، المراقبة، الاتصال والتوفير الموارد، اما المستوى الثالث يسعى الى تحقيق التكامل والارتباط بين التنظيم والبيئة الخارجية.

- **ويليام أوغبورن:** ان اهتمام "**ويليام أوغبورن**" بموضوع التغير الاجتماعي وعلاقته بالعامل التكنولوجي يتجلى بوضوح من خلال كتابه "**التكنولوجيا والتغير الاجتماعي**"، حيث يرج كل التغيرات الاجتماعية والثقافية والاقتصادية التي تمي ابنية المجتمع الى عامل واحد الا وهو العامل التكنولوجي. وقد نتج عن هذه التغيرات التكنولوجية اضمحلال عدة معتقدات وتقاليد كان يعتقد انها التعبير الأصيل عن طبيعة الإنسانية الأساسية.

ولقد طرح "**أوغبورن**" عند تفسيره لأثر التغير التكنولوجي على التغير الاجتماعي فكرة " الهوية الثقافية" وفيها يميز بين الجانب المادي للثقافة الذي يسبق التغير في الجانب اللامادي أو جانب الثقافي من الحياة الاجتماعية للأفراد التمثيل في القيم والعادات والاخلاق، المعايير، القانون...وقد لاحظ عدم تلازم جانبي التغيير، فالجانب المادي دائما في تطور وتغير مستمر، اما الجانب اللامادي فهو بطيء الحركة والتغير ،حيث قد تنشأ فجوة في عملية التغير الاجتماعي، ويرجع «أوغبورن" اسباب التخلف اللامادي عن المادي في التغير الى ما يلي:

- الميل للمحافظة على القديم، فكل التشكيلات تحاول ان تبقي على تراثها الفكري خوفا من التجديد.
- الجهل بحقيقة التجديد والاختراع، وعدم معرفة طريقة استخدامه مما يؤدي الى رفضه في النهاية.
- النزعة المحافظة واستاتيكية (سكون وجُمود أو عدم تطوّر) العادات والتقاليد.

هذه العقبات تقف امام التغير اللامادي، في حين ان التغير المادي لا تعترضه مثل هذه العقبات، فحينما يحدث التغير المادي نتيجة لاختراع فان التغير اللامادي يأتي بعده بمدة زمنية، وهكذا فان "**ويليام**" يمثل بوضوح موقف الدين يرون ان الثقافة المادية أو التكنولوجيا هي السبب الأول في احداث كل التغيرات الاجتماعية والثقافية.

شنايدر: يعتبر "**شنايدر**" التصنيع بصفه عامه اساسيا لكل التغير الاجتماعي ويتجلى موقفه في كتابه "**علم الاجتماع الصناعي**" اين اتخذ التصنيع مبدا فعالا يفسر في ضوئه ما حدث في المجتمع الصناعي وقد حدد شنايدر ثلاث مصادر رئيسيه مرتبطة بالنظام الصناعي وهي تغير دور الإدارة تغير التكنولوجي تغير حركات العمل

ويعتبر "**شنايدر**" الجانب التكنولوجي مكملا للجانب الاداري بل تغير التكنولوجيا تصحبه تعديلات في ادوات العمل الصناعي استمرار والتي تتماشى واهداف الإدارة العامة اضافه الى ذلك ان اي اكتشاف تكنولوجيا جديد يؤدي بدوره الى الاستغناء عن عدد كبير من القوى العاملة الكبيرة أو زياده اعمال ووظائف اخرى ودقته مما تتطلب تخصصا دقيقا جدا كما اولى "**شنايدر**" اهتمامه حول تغير حركه العمل والتي يعتبرها كنتيجة حتميه لأي تغير تكنولوجيا وهي التي قضت باستمرار نظام العمل الوظائف فيه واصبح العامل يرتبط مباشره بالعمل الصناعي الذي استمد منه مكانته في الطبقة الاجتماعية هذا من جهة ومن جهة اخرى فان التكنولوجيا افرزت نظاما اليا يعمل ذاتيا في سلسلة انتاج تتطلب من العامل الانتاج وممارسة عملية الرقابة والاشراف التكنولوجيا في مجال الصناعي كلما زادت حركة العمل في تغير مستمر لمسايرة التطور المذهل الذي حققته التكنولوجيا اذ يتطلب من العامل ان يكون على استعداد كامل لاستقبال هذه التغيرات من اجل كسب ثقافة تكنولوجيه وصناعية تأهله لذلك.[1]

كارل ماركس اعتبر النظري النظرية الحتمية التكنولوجية لكان ماركس من النظريات الكلاسيكية على تشكيل البناء التكنولوجي وترتكز نظريته على مسلمتين الاولى تعني ان الوسائل التكنولوجية هي المحدد الاساسي لبناء المجتمع وتغييره والثانية تتعلق بمكان زمان

[1] – محمد صالح سويلم الغصر الرقمي و ثورة المعلومات دراسة في نظم المعلومات و نحديث المجتمع الطبعة الأولى عن الدراسات و البحوث الإنسانية و الاجتماعية. مصر

التغير التطور التكنولوجي في البلدان الرأسمالية ادى الى ظهور طبقات وشرائح اجتماعيه جديده هذا التناقض الذي يزداد بين الطبقة العمالية والطبقة المالكة لوسائل الانتاج يؤدي الى صراع الا نتيجة مترتبة عن التعارض بين قوى الانتاج التكنولوجيا التكنولوجية وعلاقات الانتاج القائمة وبحسب هذا التحليل فان التطور التكنولوجي وطريقه تنظيمها واستغلالها يؤدي هو الذي يؤدي الى حدوث تغير اجماعي نوع حيث ينهار النظام الرأسمالي ويحل محله النظام الاشتراكي والتطور التكنولوجي ادى الى اشباع الحاجات الأساسية للمجتمع مما نتج عنه اتساع الطبقة الوسطى تقلص الطبقة الكادحة.

ماكس فيبر بنى "**فيبر**" منهجا تحليليا مناقضا للمنهج الماركسي حيث يرى بان الافكار والأنساق الثقافية هي التي تؤثر في المنظومة التكنولوجية ويرى "**ماركس**" في كتابه الاخلاقيات "**البروتستانتية وروح الرأسمالية** "بأن الاصلاح الديني الذي قام به مارتن لوثر 1483 و1546 واتباعه وادفعه هو الذي ادى الى نمو وازدهار الرأسمالية وحسب "**فيبر**" فان البروتستانتية مجهدة العمل واكدت على انه واجب يحمل في طيات احسن الجزاء وقد ركزت البروستاتا على اهميه الفرد وحريته وقدرته على التحكم في مصيره هذا ما شجع على روح المبادرة الفردية الشيء الذي ادى الى نمو المشاريع الاقتصادية وازدهار التكنولوجيا في التطور التكنولوجي عند عاملا تابعا لعوامل الثقافة وعقائد اساسيه.[1]

التكنولوجيا ودورها في التغير الاجتماعي:

تعتبر التكنولوجيا ظاهره اجتماعيه وثقافيه وهذا لأثر الذي تركته على البناء الاجتماعي والثقافي والاقتصادي والسياسي للمجتمع لذلك فان اي تقدم تكنولوجي مادي سيكون له تأثيرا لا محاله ثقافه يساير تلك التطورات وخاصه اذا كان المجتمع يتمتع بقابليه الاستعداد للتجديد الذي هو حقيقه من حقائق الانسان وبهذا فان التكنولوجيا نظام اجتماعيا وثقافيا تعمل على غرس مبادئ وقيم ثقافيه تكون دائما في خدمه الانسان والمحيط وبهذا فان التكنولوجيا نظاما اجتماعيا وثقافيا تعملوا على غرس مبدا وقيم ثقافيه تكنولوجيه دائما في خدمه الانسان والمحيط الذي يعيش فيه استجابة لحاجة اجتماعيه لم تظهر من العدم فكل

[1] – محمد الدقس علم الاحتماع الصناعي الطبعة الأولى دار المجد لاوي للنشر و التوزيع الأردن 99

تقدم تكنولوجيا من شان يعني الانسان فرصه الوصول الى اهداف محدده باقل جهد ممكن وباقل تكلفه فانه ينتج فرصه جديده وظروف مناسبه للحياة

ان العلاقة المتبادلة بين التكنولوجيا والمجتمع هي علاقة متشابكه ومعقده لا يستطيع الانسان ان يشخصها في بعض المفردات الثقافة مادية والفكرية لأي مجتمعنا وفي اقصى انها غيرت العديد من ملامح المجتمع للقرية والمدينة على السواء

القرية اليوم تتمتع بمزايا جعلتها تشبه المدينة فالوسائل الفنية المستعملة في الزراعة قد ادت الى زيادة الانتاج وتحسين طرق تربيه المواشي فازداد بذلك المورد الحيواني كما وكيفا وصاحب ذلك التحسين في الاقتصاد الزراعي والتغير ايجابي في الحياة القروية بوجه عام

اما بالنسبة للمدينة فقد ساهمت التكنولوجيا في ظهور مدن صناعيه جديده ونمو مدن صناعيه احسن من السابق وهذا ما ساعد على زياده مناصب الشغل امام العمل العمال فتحسن وضعهم الاجتماعي والاقتصادي والتربوي والثقافي وهذا بتوفر عده مصالح اداريه ومراكز صحيه وتربوية وترفيهيه مختلفة وما على الانسان وما على الانسان الا ان يواكب هذه الحياه الجديدة على ذلك فقد ظهرت المدن المتخصصة في كل صناعه وصناعه المواد الغذائية تختلف عن صناعه المواد الاستخراجية أو الصناعات التحويلية أو الميكانيكية وهذا الاختلاف رجع الى نمط التكنولوجيا التي تعمل بها المؤسسة وكيف يستفيد منها العمال فالعامل في المؤسسة المحروقات ليست كالعمل في مؤسسه المواد الغذائية في تطبيقات التكنولوجيا ومسايره الاختراعات الحديثة ولم يتوقف اثر التكنولوجيا عند هذا الحد بل مس كل الأنظمة الاجتماعية كنظام الأسرة من حيث خروج المرأة للعمل والقضاء نهائيا على نظام الانتاج المنزلي وظهور قيم اجتماعية العمل التكنولوجيا مجرد نظام يتعايش مع الأنظمة الاخرى بل اصبحت بؤر التحليل للحياة الحقيقية ومحور للواقع اليومي للفرد.

ان التكنولوجيا قد احدثت عده تغييرات مست بالفعل الجوانب المجتمع فساهمت في تقدمه وغيرت العديد من الأنظمة الاجتماعية وصاحبت معها مظاهر وانماط سلوكيه اجتماعية وثقافيه واقتصاديه تبدو أكثر وضوحا على المستوى الصناعي ساهمت في تحقيق

تطورات في تحقيق تطورات حتى ان المنظمات التكنولوجيا هي العامل الوحيد المسبب لكل التغيرات الاجتماعية.[1]

المبحث الثاني: تكنولوجيا المعلومات

1-اهمية تكنولوجيا المعلومات

لتكنولوجيا المعلومات أهمية كبيره في شتى المجالات فهي تكتسي اهميتها من خلال الدور الذي تلعبه في كل مجال من مجالات الحياة ويمكن حصر اهميتها فيه

واحد الأهمية العسكرية وهي اعتماد مختلف الأسلحة العسكرية على الحسابات والتقنيات العمل العمليات الحربية الإلكترونية

أ- **الأهمية العسكرية:** وهي اعتماد مختلف الأسلحة العصرية على الحاسبات والتقنيات العملية وتقنيات العملية العمليات الحربية الإلكترونية

ب- **الأهمية الاقتصادية:** وهي دور الحاسبات وتكنولوجيا المعلومات في الاقتصاد العالمي تعتبر مصدر قوه للدول حيث قدرت مبيعات صناعه المعلومات خلال عام 1988 حوالي 300 مليار دولار وقدرها حجم التجارة العالمية لصناعة الإلكترونية أكثر من 814 مليار دولار ويقدر سوق الكلي للحاسبات والشبكات والخادمات اليوم اكثر من 5،1 تريليون دولار سنويا وهذا عام 1995

ج- **الأهمية الاجتماعية:** تساهم تكنولوجيا المعلومات في تطوير الثقافة والإنتاج والرخاء الاقتصادي للمجتمعات كما ان عالم الإعلام الذي لا ينفصل عن التكنولوجيات عن التكنولوجيا المعلومات لما له من تأثير بليغ على خصوصية الثقافات خصوصية الثقافات وقدرت مساهمة التقنية في النمو الانتاج ما بين 30 الى 70 بالمئة في تكنولوجيا المعلومات فلتكنولوجيا المعلومات دورا مهما في تطوير الإدارة وحسن

[1]-محمد الصيرفي.عبد الغنى حامد الاتصالات الدولية و نظم المعلومات مؤسسة ورد البحرين اكاديمية التعليم 2006

التخطيط واتخاذ القرارات إضافة دورها في الصناعة والتصميم والإنتاج والتحكم لإنجاز الثروة لإنتاج الثروة[1]

2-نظم المعلومات

مفهوم نظم المعلومات:

يتضمن مصطلح نظام المعلومات نوعين من المفاهيم هما:

أ- **النظام :SYSTEM** هو مجموعة وحدات أو عناصر أو عمليات مترابطة ومتفاعلة مع بعضها من أجل تكوين كل منظم تكون على شكل قيم مخرجاته أكبر من القيم المضافة إليه من قبل الوحدات المشاركة فيه فيما لو عملت بشكل مستقل عن بعضها البعض.2

ب-**المعلومات :information** وهي مجموعه من البيانات المنظمة والمنسقة تمت معالجتها ثم تحليلها وتنظيمها بشكل يسمح باستخدامها والاستفادة منها لتصبح ذات معنى لمستخدمها

ج- **نظام المعلومات**

عرفها "**سكوت**" على انها مجموعه شاملة ومنسقة من نظم المعلومات الفرعية التي تتكامل معا بصوره رشيدة لتحويل البيانات الى معلومات بطرق متعددة لرفع الإنتاجية.[2]

كما عرفها بانها مجموعه من الاجراءات التي يمكن من خلالها توفير المعلومات تستخدم لعمليات صنع القرار والرقابة في المنظمة .2[3]

مكونات نظم المعلومات يتكون نظام المعلومات من مجموعه من العناصر ونذكر اهمها فيما يلي:

---

[1] – محمد إبراهيم عبيدات سلوك المستهلك مدخل استراتيجي الطبعة الرابعة دار وائل للنشر والتوزيع عمان 2004.

[2] – محمد علم الدين تكنولوجيا المعلومات وصناعة الاتصال الجماهيري الطبعة الأولى دار العربي للنشر وتوزيع1990

[3] – مصطفى ربيحي اقتصاد المعلومات الطبعة الأولى دار الصفاء عمان الأردن.

- **الأجهزة:**[1]

- الحاسب الالي: ومن بين اهم الأجهزة ومن بين اهم الأجهزة الحاسب الالي حيث يتكون من وحده التشغيل المركزية وحدات الادخال والاخراج ووحدات التخزين.[2] 3
- البرمجيات: وتشمل القواعد البيانات وبرمجيات النظام التي تشغل الحاسوب وتجعله قاده على تنفيذ العمليات وبرمجيات التطبيقات التي تقوم بتشغيل بيانات مثل البرامج المحاسبة والاجور وغيرها من البرامج
- الإجراءات: الاستخدام الفعال للأجهزة والبرمجيات على شكل كتيب يسمى دليل الاجراءات والغاية من كتابه الاجراءات هي توحيد أسس العمل وتجنب الأنشطة غير المنظمة
- العنصر البشري: يعد من اهم عناصر نظم المعلومات لأنه المسؤول عن السيطرة على كل عناصر النظام الاخرى ويتضمن النظام والمبرمجون والمعلومات وإداريو النظام

- **أنواع نظم المعلومات**

تشمل النظم المعلومات مجموعه من الانواع وهي:5[3]

- نظام المعرفة: هي نظام هي نظم تعتمد على قاعدة المعرفة وتستخدم من قبل العاملين والأفراد ذو معرفه في التنظيم والعاملون في مجال الخلق وتشغيل المعلومات

[1] – مصطفى عليان ربحي. عدنان محمود الطباسي الاتصال والعلاقات العامة دار الصفاء عمان 2004

[2] – عامر إبراهيم القندباجي. علاء الدين الجانبي نظام المعلومات ونكنولوجيا المعلومات الإدارية الطبعة الثالثة دار المسيرة عمان الأردن.

[3] – عمر عبد الرحيم. نصر اللهمبائ الاتصال التربوي والانسان الطبعة الأولى دار وائل عمان 2001.

في التنظيم وهم يختلفون عن الافراد العاملين في مجال البيانات فهم يقومون بجمع وتسجيل وتشغيل وتخزين وبث المعلومات

- نظم المعلومات الإدارية: يعتبر النظام المعلومات الإدارية نظاما على التكامل البيانات الضرورية البيانات وايصالها في شكل معلومات مفيدة بمعنى انه يقوم باستغلال المعطيات ونتائج والنتائج من اجل اتخاذ قرارات العملية فهو يقوم بتوفير المعلومات الضرورية من أجل اتخاذ مختلف القرارات

عند اتخاذ القرارات غير البنائية وغير المتكررة اي لا يمكن تحديدها مسبقا كما يعتبر كحزمه من ادوات الكمبيوتر التي تسمح لصانعي القرار من التعامل البيني بصوره مباشره مع الكمبيوتر لخلق معلومات مفيدة ومؤثره في عمليه صنع القرار

نظم دعم الإدارة العليا على الحاسب الالي مصممه لدعم المديرين في المستوى الاستراتيجي لدعم القرارات غير الهيكلية ويوفر معلومات دقيقه الى الإدارة العليا قصد اتخاذ قرارات البنائية فهو لا يقدم فقط المعلومات ولكن لديه قدره كبيره في الاتصالات والإلكترونية وتحليل البيانات الجدولة والتنظيم.

وعموما فان اي نظام يتكون من ثلاث عناصر اساسيه وهي كالتالي:

أ- **المدخلات:** وهي مجموعه من العناصر التي تدخل النظام قصد معالجتها وتنظيمها لتصبح ذات قيمه

ب- **المعالجة:** تتمثل في العمليات التي من خلالها يتم تحويل المدخلات الى مخرجات وتتضمن العمليات الرياضية والمنطقية وغيرها من العمليات.

ج- **المخرجات:** وهي نتائج عمليه ومؤخره في عمليه صنع القرار التحويل المدخلات وايصالها الى المستهلك.

د- **التغذية العكسية – الرجعية-:** وهي من الصفات الأساسية لنظام المعلومات لما له من ايجابيات في التعديل وفقا للظروف ويتم ذلك باستخدام اسلوب التغذية العكسية. لما وف ويتم ذلك باستخدام التغذية العكسية

رابعا: خصائص تكنولوجيا الاتصال:

لكل شيء خصائص وسيمات تميزه عن غيره من الاشياء وبها يعرف دون غيره وبالنسبة لتكنولوجيا الاتصال الحديثة لها ايضا الخصائص تعرف بها وأبرز هذه الخصائص:

أ- **الفعالية** ويعني ان الذي يستعمل هذه التكنولوجيا مستقبلا ومرسل في ان واحد كما ان الاطراف في عمليه الاتصال يمكنهم تبادل الادوار وهذا بسبب نوع من الفعالية بين الاشخاص والمؤسسات ومجموعات اخرى.

ب-**اللاتزامنية:** غير محدده بالوقت اي انها غير محدده بوقت يعني انه يمكن استقبال وارسال في اي وقت كحاله البريد الالكتروني

ج- **اللامركزية** وهي خاصيه التي تسمح باستقبال تكنولوجيا الجديدة مثل حاله الانترنت تملك الاستمرار وللاستمرارية عن العمل في كل الحالات يستحيل على اي جهة ما ان توقف الانترنت لأنها شبكه اتصال بين اشخاص ومؤسسات الاتصال عن طريق النت يمكن ربط الأجهزة حيث لو كانت مختلفة الصنع بين الدول أو المدن الصانعة

د- **الحركية:** يعني ان المستعمل يمكن له ان يستفيد من الخدمات أثناء تنقلاته مثل استعمال الحاسوب المحمول والهاتف النقال عمليات تحويلية يمكن لها ان ترسل معلومات من الوسط الى اخر مثل إرسال رسائل الكترونية مسموعة الى رسائل مكتوبة أو منطوقة مثل القراءة الإلكترونية، عمليات الكشف عن الهوية يعني يمكن ان نبعث رسالة الى شخص مثل ان ترسل الى اشخاص اخرين دون المرور بالمؤسسة ويمكن

التحكم فيها مثل الحالة الارسال من المنتج الى المستهلك، التوزيع يعني ان الشبكة يمكن ان تتسع مثل ان تشمل عدد أكبر من الاشخاص

هـ- **العولمة:** هي البيئة التي تفعل هذه التكنولوجيات لأنها تستعمل فضاءات أكبر في الماء في اي الناحية من العالم وتسمح بتدفق رأس مال المعلومة في العاصمة المعلومات لا مركزيتها سمحت بازدهار في البيئة العالمية خاصة في التبادل التجاري الذي يسبح بان يتجاوز مشكل الزمان والمكان.

و- **الاحتكارية:** ان صناعة هذه التكنولوجيا تتسم بالتركيز الشديد حاليا في عدد محدود من الدول الصناعية الكبرى ومن الشركات العالمية متعددة الجنسيات يؤدي هذا التركيز الى السيطرة المطلقة لهذه الشركات الاحتكارية ليس فقط على عملية نقل وتسويق هذه التكنولوجيات في الدول الاقل تقدما ولكن ايضا تأثير على طريقة إدارتها واستخدامها وصيانتها في الكثير من الاحيان مما يعزز من احكام قبضة المجتمعات المصنعة لهذه التكنولوجيا على الدول المستوردة لها من ترسيخ تبعية ثانيه في مجال الثقافي.

التعقيد التكنولوجيا الاتصال مع ارتفاع في التكلفة وهي بكل ذلك في أيدي الذين يمتلكون القوة والنفوذ السائد في المجتمع.

خامسا: وظائف تكنولوجيا الاتصال:

تعد وظائف تكنولوجيا الاتصال وذلك بتعدد وتنوع وسائلها ويمكن حصرها في النقاط التالية

أ- **التحول بعد استخدام شبكات الهاتف لنقل البيانات الكمبيوتر:** فقد كانت تلك الخدمات ولكن مع انتشار تطبيقات المعلوماتية تضاعفت الحاجة لتبادل لنقل البيانات الثانوية عامه ثانويه وقد ادى نقل البيانات رقميا الى تحسين واضح في مستوى الخدمات والحد من التشويش مع تقليص حجم معدلات الاتصال والتخفيف من وزنها.[1]

[1] -عبد الأمير فيصل الصحافة الالكترونية في الوطن العربي دار الروق للتوزيع و النشر عمان 2005.

ب- **التحول نحو الرخيص المتاح:**[1] 1 عندما استخدم التكنيك الرقمي في الأجهزة الإلكترونية فان ذلك ادى الى تصغير المعدلات وبالتالي الى رخصها

ج- **التحول من الالكترون الى الموتون:** ظلت الإشارة الهاتفية تنقل عبر الاسلاك النحاسية كتيار كهربائي ضعيف الى ان حدثت النقل النوعية باختراع الالياف الضوئية وهكذا حل التيار المتون (جسيمات الضوء) النقي الواسع محل التيار الالكتروني المعرض للتشويش والضوضاء.

د- **التحول من العام الى الخاص ومن المتنوع الى المتكامل:** بدلا من احتكار الشخص لخط تليفوني واحد استحدث اسلوب التحويل حزم الرسائل بديلا عن تحويل الدوائر في ظل هذا الاسلوب تخزن الرسائل على هيئه وقفات معلومات يتم توجيهها بواسطه مراكز التحويل الرسائل الى غايتها ويتم ذلك عبر اي مسار متاح يربط بين النقطة الاصل والنقطة الهدف دون الالتزام بمبدأ النقل عن طريق اقصر مسار بينهما وهذا النظام المتكامل لا يفرق بين البيانات التي ينقلها سواء كانت عباره عن مكالمات هاتفيه أو رسائل فاكس أو بيانات كمبيوتر فكلها بالنسبة له سلسله من البيانات الرقمية يتم توجيهها عبر مسارات الشبكة في هيئه تدفقات الى ان تصل الى غايتها.

هـ- **العمل من الأحادي الاتجاه الى ثنائي الاتجاه:** معظم نظم بث المعلومات تعمل على اساس الطور السلبي حيث تتنقل المعلومات في اتجاه واحد من المرسل الى المستقبل وظهرت شبكات الفيديو تعكس ثنائيه الاتجاه حيث يمكن للمشارك في هذا النظام تبادل الرسائل مع مركز المعلوماتية.

و- **التحول من الثابت الى النقال:** لكي ينقل الانسان ما يحتاجه من مصادر معلوماتية ومراجع وبيانات كثيره ما عليه الا اقتناء نقال وجهاز كمبيوتر حيث يحمل جهاز الكمبيوتر ملفاته وبرامجه نافذته التي يطل منها على العالم حيث كان محققا بذلك اقصى درجات الشفافية المعلوماتية.

[1] – عصام سليما الموسي المدخل الى الاتصال الجماهيري الطبعة السادسة اثراء للنشر و التوزيع عمان 2009.

سادسا: انواع التكنولوجيا الاتصال:

لقد تطورت الوسائل البشرية في شكل مذهل ومتسارع هذا ما قصر المسافة الزمنية على مستوى العالم وبهذا توسع مجال العلم وانتقال الثقافة بعد ان كان العلم محصورا في دائرة الأساتذة وتلاميذهم ومن اهم وسائل الاتصال التي قللت من الجهد البشري في نقل المعلومة والتواصل في الأخبار وتبادل الأفكار ووجهات النظر نجد ما يلي:

1 - الحاسبات الإلكترونية تتمثل الحواسيب في جميع الاحجام والانواع مشبوكة بشبكة الاتصال السلكية واللاسلكية التي تكون قادر على نقل عامه معالجة المعلومات وتتشكل مع نظاما نظام التقنية وظيفته حل المسائل المختلفة التي يمكن صياغتها بطريقة رياضية كما انه تم تطوير هذا الكمبيوتر في جامعة أطلنطا الأمريكية في شهر مايو 1993

الحاسوب أو الكمبيوتر: هو جهاز الكتروني يقوم بإدخال البيانات اليه ومعالجة هذه البيانات وأنظمة مبرمجون بإعدادها بتشغيله وتقديم المعالجة المناسبة تطبيقات مناسبه

وللكمبيوتر استخدامات منذ اكتشافه والعمل على تطويره فصار لا غنى عنه ومن اهم استخداماته

أ- **معالجة البيانات** وهي من أوائل وابسط التطبيقات من الناحية الفنية وتتسم تطبيقاته بضخامة حجم البيانات وبساطة العمليات الحسابية التي تجرى على هذه البيانات ولا تستغل هذه في الكمبيوتر إلا طاقته الخام في التعامل السريع مع البيانات اي استخدامه كآلة حاسبة هائلة.

ب-**اداة لاسترجاع المعلومات** كما يستخدم لتسجيل مخرجات الحاسب الالكتروني التي تلخص فكرة التصوير الميكروفيلم لهذه المخرجات في استقبال المعلومات بعد خروجها من وحدة التشغيل المركزي بالحاسب الالكتروني وتسجيلها على وسائط مغناطيسية

ج- **يستخدم في مجال الاتصال:** وتم ذلك من خلال معالجة البيانات وتصميم الرسومات عن طريق عرض خرائط وتحديد المناطق الجغرافية وغيرها من الرسوم التي تستخدم في الأخبار.

خصائص الحاسب الآلي:

للحاسب الالي مجموعة من الخصائص التي تميزه عن غيره من الاجهزة: ومن بين الخصائص ما يلي:

- السرعة الفائقة التي تزداد باستمرار كلما تطورت أجيال الحاسوب
- القدرة على تخزين المعلومات واسترجاعها بسرعة فائقة وبشكل دقيق.
- الاستجابة التامة للأوامر والبرامج دون تكاسل وبأمانة.
- عدم الوقوع في الخطأ البشري الناجم عن السهو والنسيان
- القدرة الاظهارية المتناسبة بالصوت والصورة والفيديو.

2-الشبكات المعلوماتية:

أ- **مفهوم الشبكة:** تعني الربط بين الأجهزة كما لو كانت جهزا واحدا وذلك بهدف نقل وتبادل المعلومات بين الحاسب الالي والنهايات الطرفية المتصلة به وذلك في اطار النقل على الخط المباشر للبيانات.[1]

ب-أهمية شبكات الحاسبات:

وتكمن اهميتها فيما يلي:[2]

- لقد سمحت هذه الشبكات بربط الحواسيب الشخصية ببعضها البعض وحتى ربطها مع أنظمة الشبكات الضخمة.
- أصبحت هذه الشبكات وسيلة لتكوين بنك المعلومات.

[1]- محمد محمد الهادي: تكنولوجيا الاتصالات وشبكات المعلومات، المكتبة الأكاديمية، القاهرة، 2001،ص 130.

[2]- الرجع السابق: ص 132.

– التشارك بالبرامج والأنظمة مما يساعد على بناء قواعد بيانات مشتركة وهذا ما يزيد من سرعة تنفيذ اعمال المؤسسات وتحسين أدائها وتطور الخدمات بها.

ج- أنواع الشبكات:

أدت التطورات التكنولوجية الحديثة الى ظهور أنظمة اتصالية حديثة للحد من مختلف العوائق والانحرافات التي تعترض العملية الاتصالية داخل المؤسسات وخارجها، مع الحرص على توفير أحسن الطرق لنقل وتبادل المعلومات وفي أسرع وقت.

1 – تصنيف الشبكات حسب الطريقة التي توصل بها مكونات الاتصال وتقسم الى ثلاث أصناف حسب هذه المعيار:

1 – 1 شبكة ذات نمط النجمة:

تستخدم لربط مجموعة من الحواسيب مع بعضها اعض بواسطة حاسوب مركزي حيث ان كل أنواع الاتصالات تمر عبر هذا الحاسوب المركزي ،بذلك فإنها تعتمد بشكل كبير على قدرة الحاسوب المركزي[1].ومن ميزات هذه الشبكة هو ان عطل أي جهاز لا يؤثر على عمل الشبكة باستثناء عطل الحاسوب المركزي (الموزع أو المزود)، بالإضافة الى سهولة تراسل البيانات، لكن من عيوبها عدم الاعتماد عليها الى درجة كبيرة بسبب عدم المخاطرة بعطل الحاسوب المركزي وطول فترة الانتظار وارتفاع تكاليفها.

2 – 2 الشبكة ذات النمط الحلقي:

وفيها تم ربط جميع الحواسيب بواسطة ناقل في شكل حلقي أو دائري، وتتكون من وصل كل حاسوب بالحاسوب المجاور له الى ان نصل الحاسوب الأخير بالأول وتم نقل المعلومة وفق هذه الشبكة على مدار الحلقة في اتجاه واحد ومن ميزات هذه الشبكة ان تعطل أحد الحواسيب يؤدي الى تعطل وتوقف عمل الشبكة.[2]

---

[1]– مزهر شعبان، شوقي ناجي جواد، العملية الإدارية وتكنولوجيا المعلومات، الطبعة الأولى، إثراء لنشر والتوزيع، عمان 2008، ص199.

[2]– عامر إبراهيم قنديلجي، مرجع سبق ذكره ص 398.

3 – 3 الشبكة الهرمية:

تستخدم لربط مجموعة من الحواسيب مع بعضها البعض على شكل شجري أو هرمي ويتم ارتباط جميع الحواسيب الطرفية مع الحاسوب المركزي ومن ميزاتها، كل الاتصالات تمر عبر الحاسوب المركزي، كل البيانات موجودة في الحاسوب المركزي، سهولة التعامل مع البيانات عن طريق أي طرق من الحواسيب، كما انه أي خلل في الحواسيب الطرفية لا يؤثر على بقية الشبكة أو عملها، الا اذا حصل عطب في الحاسوب المركزي فانه يعطل عمل الشبكة، ايانها تعتمد بشكل أساسي على الحاسوب المركزي[1]

2 – تصنيف الشبكات حسب المجال الجغرافي: ويمك تصنيف الشبكات حسب هذا المجال الى:

2 – 1 الشبكة المحلية:

التي تربط عد من أجهزة الحاسب في مكتب واحد أو عدد من المكاتب في مبنى واحد،[2] الا ان هذا النوع من الشبكات يغطي مسافات محدودة تكون عادة بناية واحدة أو بضة بنايات في منطقة جغرافية واحدة.[3]تتراوح سرعة تحول البيانات من 10 ميغا بيت الى 100 ميغا بيت حسب نوع الموصلات والتكنولوجيا المستعملة في التشابك.[4]

2 – 2 الشبكات الإقليمية:

هذا النوع من الشبكات ينشأ من ربط عدة شبكات محلية مع بعضها، لتغطية مدينة كبيرة وغالبا ما تمتد الى مسافة 50 كيلومتر، حيث بإمكان مجموعة من الشبكات المحلية لنفس المنظمة أو المنظمات مختلفة يمكن ان تكون شبكة اقليمية إذا ما ربطت مع بعضها.[5]

---

[1]– مزهر شعبان، شوقي ناجي جواد مرجع سبق ذكره، ص 200.

[2] – سعد غالب ياسين،،،،،،،،،،،،،،،، ص 164.

[3] – عامر إبراهيم قنديلجي، مرجع سبق ذكره ص 402.

[4] – إبراهيم بختي، التجارة الالكترونية مفاهيم واستراتيجيات التطبيق في المؤسسة، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر،2008 ص 23.

[5] – فرد النجار جمعة 248،250.

2 – 3 الشبكة الواسعة:

وهي شبكات تغطي بقعة جغرافية واسعة وقد تسمى الشبكات البعيدة، تستخدم هذه الشبكات أيضا لتغطية المدينة الواسعة الارجاء أو المدينة وضواحيها وقد أصبحت مثل هذه الشبكات ضرورة لأداء النشاطات والفاعلية الخاصة بالأعمال اليومية الاعتيادية وتستخدم من قبل المصارف والمؤسسات الصناعية الكبرى، كشركات النقل، المؤسسات التي تنتقل وتسلم المعلومات عبر البلدان أو العالم.[1] وهناك ثلاث أنواع من الشبكات الواسعة وهي:[2]

- الشبكة الواسعة لإيصال المعلومات: تسمح هذه الشبكة بتوفير المعلومات لمن ليس لديه الحق بالدخول الى إنترانت المؤسسة.
- الشبكة الواسعة للعمل الجماعي: وهي تسمح للمستخدمين الخارجين بتبادل الرسائل والرسومات والاشكال البيانية وغيرها مع المستخدمين.
- الشبكة الواسعة للمعاملات: وتسمح بإجراء المعاملات المالية فيما بين المؤسسات بأمان.

شبكة الأنترنت:

أ- مفهوم شبكة الانترنت: هي شبكة الاتصال الام التي تربط جميع أجهزة وشبكات الكمبيوتر في العالم كله، وكلمة انترنيت انجليزية مشتقة من " inter National Network" وهي تجزأ الى كلمتين " Interconnections" وتعني الربط بين عنصرين و" Network" وتعني الشبكة.[3]

ب-تاريخ الانترنت: ظهرت فكرة شبكة الانترنيت في الستينيات خلال الحرب الباردة وكانت الفكرة بناء شبكات موزعو فيها تكون أجهزة الكمبيوتر موزعة على مجموعة من الشبكات الصغيرة المتصلة ببعضها عن طريق شبكات أكبر بحيث إذا حدث خلل ما في أحد الشبكات الفرعية داخل الشبكة لا يؤثر على باقي الشبكة وطبقا لهذه الفكرة بدا مشروع

---

[1] – مزهر شعبان العاني، نظم المعلومات الإدارية، الطبعة الأولى، دار وائل للنشر، عمان،2009 ،ص 107،108.

[2] – مهيبل وسام، تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ودورها في تفعيل وظيفة إدارة الموارد البشرية، رسالة ماجيستير قسم علوم التسيير كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، الجزائر،2012 ،ص93.

[3] – هاني شحادة الخوري. مرجع سابق، ص 105.

الانترنت في أمريكا تحت اسم " ARPANET " وكانت تحت مسؤولية وزارعة الدفاع الامريكية. وقد بدأ المشروع بأربعة أجهزة في أربع أماكن مختلفة بعيدة عن بعضها وتبادل المعلومات بواسطة خطوط الهاتفية ومن هنا بدأت الجامعات في الدخول الى هذا النظام.

ج- خصائص شبكة الانترنيت:[1]

1. اللامكان: تتخطى الانترنت كل الحواجز الجغرافية والمكانية التي حالت منذ فجر التاريخ دون انتشار الأفكار وتبادل المعارف، اما اليوم فتمر الاف المعلومات عبر الحدود على شكل إشارات الالكترونية اذ لا بد من الانتباه للإيجابيات ة السلبيات.
2. اللازمان: ان السرعة الكبيرة التي تتم بها نقل المعلومات عبر الشبكة تسقط عامل الزمن ممن الحواسيب وتجعل المعلومة موجودة في الوقت المناسب كما انه هناك مساواة في الحصول عليها باعتبار اننا نعيش في عصر المساواة المعلوماتية.
3. التفاعلية: تعودت وسائل الاعلام التقليدية ان تتعامل كجهة مستقلة فهم اللذين يقررون ما تقرا أو ما تسمع اما في عصر الانترنت فانت الذي تقرر ما تريد الحصول عليه من المعلومات كم انه بالإمكان التفاعل خلال المنتديات والحوار والتعليقات.
4. المجانية: ان الكثير من الأنماط التجارية بدأت تتبلور لتمكن الجميع من اعتبار خدمة الانترنت من الخدمات الأساسية والتي سيتم توفيرها للجميع بشكل مجاني.
5. الربط الدائم:[2] لقد أصبح بإمكان ان تتصل بالشبكة من أجهزة كبيرة ومتنوعة من الأدوات كالحاسبات المحمولة والهواتف النقالة وغيرها، وبذلك ستكون على ارتباط دائم بالأنترنت في كل مكان وزمان.

[1] - محمد صالح سالم : مرجع سابق ، ص 81 .

[2] - محمد الح سالم: مرجع سابق، ص83.

6. تنوع التطبيقات: هناك تنوع كبير في التطبيقات المتواجد على الأنترنت منها التطبيقات التعليمية والخدمات وتطبيقات تسهل الاتصال كالبريد الالكتروني، التطبيقات التجارية التي تساعد العالم على البيع والشراء.
7. السهولة: بمعنى انه لا حاجة ان يكن الفرد خبيرا في المعلوماتية أو البرمجة حتى يستخدم الانترنت فبإمكان أي شخص أو فرد متعلما ان يستخدم الانترنت بغاية اليسر والسهولة.

- **الهاتف:** يعتبر التلفون أو الهاتف من أقدم أجهزة الاتصال حيث استخدمت على مستويين الشخصي والعائلي والمؤسسي. وقد أحد اشكالا عديدة ومختلفة كالهاتف السلكي واللاسلكي.
- **الفاكسميلي:** وهو جهاز خاص بأرسال واستقبال المعلومات المصورة والمكتوبة كما هي سواء داخل البلد أو خارجه.
- **الفيديو:** ويستخدم لنقل الصورة والصوت معا، ويمكن استخدامه من خلال التلفزيون وهولا يحتاج لحيز لحفظ وتخزين الرسائل المطبوعة أو المصورة عليه، ولا يتعرض للتلف السريع كما يمكن استخدامه على الكمبيوتر.
- **البريد الالكتروني:** يعد البد الالكتروني من أوائل الخدمات التي تم تطويرها على الانترنت، وبالرغم ان الهدف الأصلي لوجود الشبكة تربط المواقع البعيدة عن بعضها البعض.[1] والبريد الالكتروني يعد من الاستخدامات الشائعة والتي توفر إمكانية الاتصال بالملاين من البشر حول العالم.[2] كما تسمح هذه الخدمة بأرسال واستقبال الرسائل الالكترونية من والى جميع المشتركين في الشبكة عبر العالم، كما يمكن للبريد الالكتروني من نقل الرسائل في كلا الاتجاهين بل حتى الوثائق والصور، مما يجعله متميزا عن الفاكس شكلا وتكلفة[3].

---

[1]– بهاء شاهين، الانترنت والعولمة، الطبعة الأولى، عالم الكتاب، القاهرة،1999،ص42.

[2]– محمد حسين ال فرج الطائي. الموسوعة الكاملة في نظم المعلومات الإدارية الحاسوبية، الطبعة الأولى دار الزهران، عمان، 2002، ص231.

[3]– إبراهيم بختي، التجارة الالكترونية مفاهيم واستراتيجيات التطبيق في المؤسسة، الديوان الوطن للمطبوعات الجامعية، الجزائر،2008 ص27،28.

خلاصة:

تلعب المعلومات والاتصالات دورا مهما ومتزايد في التنمية الاقتصادية والاجتماعية وفي مختلف المجالات، ولا سيما ان التطورات التي حدثت مؤخرا في تكنولوجيا الاتصال قامت بالحد من العراقيل كاختزال المسافات على سبيل المثال، وقد زادت وسائل الاتصال من توفير المعلومات وإمكانية الوصول اليها بسرعة فائقة، وفي مجتمع المعلومات اصبح الوصول السريع الى المعلومات المناسبة امرا أساسيا ولا غنى عنه وخاصة ان المعلومات أصبحت جزءا من الأنشطة البشرية وبالتالي فان الوصول الى هذه التكنولوجيا يعد ركيزة لتطور الخدمات بالمؤسسة ونجاحها.

الفصل الثالث: مدخل الى المؤسسة وخدماتها

تمهيد

أولا: ماهية المؤسسة الاقتصادية:

ثانيا: تكنولوجيا الاتصال الحديثة وعلاقتها بتحسين الأداء الوظيفي داخل المؤسسة.

خلاصة

تمهيد:

إن للمؤسسة أهمية ودور كبير في الحياة الاقتصادية والاجتماعية والسياسية لكل دولة، فهي تلعب دورا هاما في اقتصاد المجتمع بحيث تعتبر المؤشر الرئيسي على تقدمه وتطوره فنجد في كل بلد عدد من المؤسسات التي تختلف من حيث الشكل القانوني والحجم وطبيعة النشاط. وما نركز عليه في هذه الدراسة هو المؤسسة الاقتصادية التي لها مكانة في اقتصاد السوق حيث أنها تعتبر مركز لاتخاذ القرار الاقتصادي فيما يتعلق بكمية وطبيعة المنتجات والأسعار، فللمؤسسة الاقتصادية أشكالا متعددة كما لها وظائف وأهداف تسعى إلى تحقيقها.

وأي مؤسسة تسعى جاهدة إلى تحسين وتطوير الخدمات والبقاء والاستمرارية وهذا من خلال استخدام مختلف تكنولوجيات الاتصال الحديثة التي تتلاءم مع العاملين

وكذا طبيعة المؤسسة لذا سوف نحاول في هذا الفصل التعرف على المؤسسة الاقتصادية من جميع جوانبها سواء أهدافها، وظائفها وحتى أنواعها وكذا التعرف على العلاقة بين استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة وتحسين وتطوير الخدمات ومدى مساهمتها في تقليل الأعباء الوظيفية والتأثير على الجانب المعنوي لدى الموظفين وتحقيق الميزة التنافسية وما إذا كانت هناك علاقة إيجابية بين تكنولوجيا الاتصال وتطور الخدمة وكذا التعرف على الدور الذي تلعبه هذه التكنولوجيا في تحسين الخدمات سواء على مستوى المنظمة من حفظ للوقت وسرعة إنجاز العمل وأيضا على مستوى الفرد من خلال تحسين العلاقة بين الموظفين.

أولا – ماهية المؤسسة الاقتصادية:

1 – مفهوم المؤسسة الاقتصادية: هناك عدة تعاريف للمؤسسة الاقتصادية.

"هي منظمة تختص في إنتاج، تبديل، وتوزيع السلع تحتوي على إمكانيات مادية، مالية وبشرية بحيث تعمل قصد تحقيق الهدف الذي أنشأت لأجله".[1]

ويعرف ناصر دادي عدون المؤسسة "بأنها منظمة عامة أو خاصة تسمح بفضل مجموعة من الوسائل البشرية والمادية بتحقيق أهدافها المتمثلة في إنتاج منتجاتها أو خدماتها موجهة نحو السوق وخاضعة لقانون المنافسة.[2]

كما تعرف المؤسسة الاقتصادية بأنها "جميع المنظمات اقتصادية المستقلة ماليا هدفها توفير الإنتاج بغرض التسويق، وهي مجهزة بكيفية توزع فيها المسؤوليات، وبذلك يمكن اعتبارها وحدة اقتصادية تجمع فيها الموارد البشرية والمالية اللازمة للإنتاج الاقتصادي، بغرض تحقيق تنمية ملائمة وهذا ضمن شروط اقتصادية باختلاف الحيز الزماني والمكاني، الذي توجد فيه وتبعا لحجم ونوع النشاط.[3]

كما أن المؤسسة الاقتصادية عبارة عن تجمعات بشرية لها ترتيب مرمي تستخدم الوسائل الفكرية والمادية والمالية من أجل استخراج، تحويل، ونقل، توزيع السلع والخدمات وفقا للأهداف معينة تحدد من قبل الإدارة بقصد حافز الربح أو المنفعة الاجتماعية بدرجات مختلفة.[4]

---

[1]– هجيرة بن سواف، بهية مرزوق: مراحل إنجاز الإشهار في المؤسسة الاقتصادية، مذكرة ماستر في الإعلام والاتصال جامعة الدكتور يحي فارس– المدية، 2010 – 2011، ص: 11 .

[2]– ناصر دادي عدون: اقتصاد المؤسسة، الجزائر: دار المهدية العامة، – 1998 (، ص: 34 .

[3]– هجيرة بن سواف، بهية مرزوق، مرجع سابق، ص: – 12 .

[4]– العيد بالضياف: المؤسسة الاقتصادية بين أهدافها وتحقيق التنمية المستدامة، مذكرة ماستر في علم الاقتصاد، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، – 2012 –2013، ص: 11 .

2-خصائص ووظائف المؤسسة الاقتصادية :

2-1- خصائص المؤسسة الاقتصادية :للمؤسسة الاقتصادية مجموعة من الصفات والخصائص التي تتصف بها وهي كالتالي:

- للمؤسسة شخصية قانونية مستقلة من حيث امتلاكها لحقوق وصلاحيات أو من حيث واجباتها ومسؤولياتها.
- القدرة على الإنتاج أو أداء الوظيفة التي وجدت من أجلها.
- أن تكون المؤسسة قادرة على البقاء بما يكفل لها من تمويل كان وظروف سياسية مواتية وعمالة كافية وقادرة على تكييف نفسها مع الظروف المتغيرة.
- ضمان الموارد المالية لكي تستمر عملياتها، ويكون ذلك إما عن طريق الإعتمادات، وإما عن طريق الإيرادات الكلية، أو عن طريق القروض أو الجمع بين هذه العناصر كلها أو بعضها حسب الظروف.
- التحديد الواضح للأهداف السياسية والبرامج وأساليب العمل فكل مؤسسة تضع أهدافا معينة تسعى إلى تحقيقها أهداف كمية ونوعية بالنسبة للإنتاج، تحقيق رقم أعمال معين...الخ.[1]
- لابد أن تكون المؤسسة مواتية للبيئة التي وجدت فيها وتستجيب لهذه البيئة، فالمؤسسة لا توجد منعزلة، فإذا كانت ظروف البيئة مواتية فباستطاعتها أداء مهمتها في أحسن الظروف، أما إذا كانت معاكسة فإنها يمكن أن تعرقل عملياتها الموجودة وتفسر أهدافها.
- المؤسسة وحدة اقتصادية أساسية في المجتمع الاقتصادي فبالإضافة إلى مساهمتها في الإنتاج ونمو الدخل الوطني، فهي مصدر رزق الكثير من الأفراد.
- يجب أن يشمل إصلاح مؤسسة بالضرورة فكرة زوال المؤسسة إذا ضعف مبرر وجودها أو تضاءلت كفاءتها.

[1]- قوبي ريمة وآخرون: واقع الاتصال الرسمي في المؤسسة الاقتصادية، مذكرة ليسانس أكاديمي في الاتصال والعلاقات العامة، جامعة قاصدي مرباح، -ورقلة، 2013 - 2017، ص ص26-27.

خاصية اللجوء إلى تكنولوجيا المعلومات وتنطوي هذه الخاصية على كل الوسائل التقنية والآلية الحديثة التي تمتلكها المؤسسة.

- خاصية الاعتماد على الإبداع والتجديد إذ أن الإبداع التكنولوجي هو الخاص بالمنتجات وطرق- الإنتاج، وهذا هو العامل المؤدي إلى القوة التنافسية، أما التجديد فإن كل تغيير إيجابي يساعد على حسن التسيير والأداء.
- خاصية التقرب من المستهلك حيث أن وجود المؤسسات الاقتصادية مرتبط بوجود المستهلك[1].

2 - وظائف المؤسسة الاقتصادية:

للمؤسسة الاقتصادية وظائف مختلفة وعديدة ومن أهم الوظائف التي يمكن التطرق إليها هي كالآتي:

- **الوظيفة المالية:** تعتبر من أهم وظائف المؤسسة فهي مجموعة المهام والعمليات التي تسعى في مجموعها إلى البحث عن الوظيفة المالية وتتداخل مع معظم الوظائف الأخرى من الأموال اللازمة لتمويل احتياجات المؤسسة وتغطيتها بدرجة أكبر من أي وظيفة أخرى، حيث يتضح لدى دراستنا لهذه الوظائف أنه لا توجد صعوبات كبيرة عند تحديد مجال كل من وظيفتي الإنتاج والتسويق لكن هذه الصعوبة تظهر عند محاولة تحديد نطاق الوظيفة المالية والسبب في ذلك هو أن الأهداف السياسية والقرارات والعمليات الإنتاجية والتسويقية يستحيل النظر إليها بعيدا عن الاعتبارات المالية الشيء الذي يعكس أهمية هذه الوظيفة بالنسبة للوظائف الأخرى والمشروع ككل وتشتمل هذه الوظيفة النقاط التالية:[2]
  - الإشراف على الإرادات والمدفوعات وإدارة النقد.
  - الاهتمام بتفاصيل تمويل الوظائف الأخرى للمؤسسة حتى تتمكن من تأدية وظائفها.

---

[1]- السعيد بلوم: أساليب الرقابة ودورها في تقييم أداء المؤسسة الاقتصادية مذكرة لنيل شهادة الماجستير في تنمية وتسيير الموارد البشرية، جامعة منتوري - قسنطينة، دس، ص: 89.

[2]- المرجع نفسه، ص: - 90.

- مسك دفاتر وإعداد تقارير مالية.
- إيجاد سياسة مالية تضمن السير الحسن للمؤسسة.
- الاستخدام العقلاني للأموال للتمكن من تحقيق الأهداف المالية للمؤسسة.

وظيفة الموارد البشرية: لقد تطورت هذه الوظيفة مند القرن العشرين، حيث أصبح مجالها يشمل:

التشغيل، التأجير، التكوين، الإعلام، الأمن والعلاقات الاجتماعية، ويكمن الدور الأساسي لوظيفة الموارد البشرية في تكييف العمال والوظائف كميا ونوعيا في المؤسسة، ولا يتم إلا على أساس معرفة:

- الرجال والنساء الذين يشكلون المؤسسة: من ناحية هرم الأعمال، الأقدمية، هيكل التأهيلات التوزيع حسب الجنس والجنسية.
- ومن خلال تطور عدد العمال والتعريف الدقيق للمناصب.[1]

وتهتم بإعداد الخطط وكل ما يتعلق بتسيير الموارد البشرية في المؤسسة دون تطبيق ذلك بل عملية التطبيق تتخذ فيها القرارات من طرف المسؤولين في المؤسسة على حسب مستوى القرارات المناسبة للمستوى الذي يتخذ فيه.[2]

-وظيفة التسويق: وهي عبارة عن تطوير للوظيفة التجارية التي عرفت منذ القديم، وقد ظهرت هذه الفكرة لأول مرة في الولايات المتحدة الأمريكية وبالأخص في شركة General Eledric، وتهدف هذه الوظيفة إلى:

- دراسة وتوقع احتياجات المستهلكين.
- إنشاء منتوج أو خدمة لسوق خاص.
- عرض المنتوج أو الخدمة في المكان المناسب.

---

[1]- بكوش لطيفة وآخرون: المؤسسة الاقتصادية ودور الدولة، بحث مقدم في نظرية المنظمات في علوم التسيير، جامعة محمد خيضر بسكرة، - 2007 -2008، ص: 11.

[2]- ناصر دادي عدون: المؤسسة الاقتصادية موقعها في ا الوظائف وتسييرها، - الجزائر: دار المحمدية العامة، 1998(، ص: 260 .

- الإعلام بوجود منتوج أو خدمة بمختلف خصائصها.
- بيع المنتوج أو الخدمة للمستهلك على أساس تقييم مالي مناسب.
- ضمان متابعة تجارية للقيام بالتعديلات اللازمة اتجاه السوق.[1]

وظيفة الإنتاج: مع أن هذه الوظيفة هي من اختصاص المؤسسات الصناعية (الإنتاجية)، إلا أنه يمكن الحديث عن إنتاج الخدمات، ويبقى مضمون هذه الوظيفة هو الوصول إلى تحقيق أكبر مردود من خلال نوعية المنتجات واحترام رغبات المستهلك. وقد تختلف خصائص الإنتاج حسب علاقة المؤسسة مع الزبائن، إذ يمكن تصنيفها إلى: إنتاج للتخزين إذا كان العرض يسبق الطلب، أو إنتاج حسب الطلبية إذا كان الطلب يسبق العرض، أو إلى إنتاج ممزوج بين الخاصيتين الأوليتين.

وبهدف تسيير الإنتاج إلى إيجاد توازن مقبول بين عدة أوامر متناقضة وهي:

- النوعية: ويقصد بها قدرة المنتوج أو الخدمة على إشباع احتياجات المستعملين.
- ملائمة المنتوجات المصنوعة مع حاجيات المستهلكين ومطابقتها لمواصفات مكتب الدراسات.
- احترام أجال الإنتاج التي تفرضها إلتزامات المؤسسة مع الزبائن.
- يجب أن تسمح تكلفة الإنتاج بتحقيق هامش على سعر البيع، وبالتالي يجب تحديدها بصفة تقديرية.[2]

-وظيفة التموين: في إطار دورة استغلال المؤسسة، يعتبر التموين المرحلة الأولى التي تسبق الإنتاج والتسويق، ويقصد بالتموين مجموع العمليات التي تضع تحت تصرف المؤسسة كل السلع والخدمات الضرورية (مواد أولية...) الملقاة من طرف الموردين، في الشكل الأمثل الذي يحقق العلاقة: أمان –تكلفة– نوعية، هذه العمليات تتمثل في المشتريات وتسيير المخزونات.

---

[1]– هلال درحمون: المحاسبة التحليلية "نظام معلومات للتسيير ومساعد على اتخاذ القرار في المؤسسة الاقتصادية، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، –جامعة يوسف بن خدة، الجزائر،، 2004 – 2005، ص: 37.

[2]– المرجع السابق، ص: – 26 .

المشتريات: يمكن اعتبارها – كوظيفة مستقلة داخل المؤسسة تنظم على شكل مديرية أو مصلحة حسب حجم المؤسسة أو موزعة بين عدة وظائف أخرى، كأن توزع بين وظيفة الإنتاج والوظيفة التجارية والمالية، أو أن تقوم بها المديرية العامة مباشرة.

تسيير المخزونات: إذا كان الاهتمام بالمشتريات يمكن أن يؤدي إلى تقليص التكاليف عن المؤسسة، عن طريق التفاوض الجيد في أسعار المواد والسلع واختيار أحسن نوعية لتفادي البقايا في الإنتاج، فإن المخزونات لا تقل أهمية بما يمكن أن تقصده المؤسسة من أموال سائلة يمكن توظيفها في مجالات أخرى تعود عليها بالفائدة أو الربح.[1]

3-أهداف المؤسسة الاقتصادية وأنواعها:

3 – 1 أهداف المؤسسة الاقتصادية:

تختلف أهداف المؤسسات حسب طبيعة النشاط الذي تقوم به، وحسب توجيهات أصحابها، ورغم أنه يصعب حصرها، إلا أن أغلبية المؤسسات تسعى أساسا لتحقيق الأهداف الآتية:

أ- تحقيق الربح: وهو من الأهداف الأساسية لضمان تحقيق الربح واستمرار نشاط المؤسسة وتوسيع نشاطها من المعايير الأساسية لقوة المؤسسة الاقتصادية.

ب-تحقيق متطلبات المجتمع: فالمؤسسة تقوم بعملية الإنتاج وتعريف المنتجات وبيعها سواء كانت مادية أو معنوية وعليه تعطي الطلبات سواء محليا أو جهويا أو وطنيا، وبالتالي تحقيق الربح للمؤسسة وتحقيق متطلبات أفراد المجتمع.

ج- عقلنة الإنتاج: وذلك باستعمال الترشيد لعوامل الإنتاج ورفع إنتاجها بواسطة التخطيط الجيد والدقيق ومراقبة عملية التنفيذ وهذا لا يتأتى إلا من خلال توظيف متخصص كل في مجاله.

-الأهداف الاجتماعية:

- تحسين مستوى معيشة العمال والمستوى الفكري لديهم.

[1]- المرجع السابق، ص: – 27 .

- إقامة أنماط استهلاكية معينة عن طريق التأثير في أذواق الجماهير بتقديم منتجات جديدة.
- تحقيق تماسك الجمهور الداخلي للمؤسسة وتحقيق الرضا الوظيفي.
- الأهداف التكنولوجية: البحث العلمي من أجل تطوير المنتجات ومسايرة التطور التكنولوجي لضمان وجودها في السوق والحفاظ على القدرة التنافسية.[1]

2- أنواع وتصنيفات المؤسسة الاقتصادية:

تصنف المؤسسات حسب عدة معايير تتمثل في: معيار الشكل القانوني، معيار الحجم، نوع النشاط الممارس ومعيار الملكية.

3 - 2 - 1 حسب الشكل القانوني: وفي هذا الإطار يتم التصنيف من الناحية القانونية وبالتالي يطلق على مصطلح المؤسسة مصطلحا آخر ألا وهو الشركة ويساهم شخصان أو أكثر بتوظيف أموالهم داخل الشركة مع تحمل المسؤولية المتأتية من وراء هذا التوظيف وتقبل النتائج سواء كانت أرباحا أو خسائر وتقسم إلى:

أ- **شركات الأشخاص:** وهي الشركات التي يكون فيها الخطر بتوظيف الأموال غير محدودة وتقوم عادة بين مجموعة صغيرة من الأشخاص تجمعهم الصداقة والمعاملة الحسنة والسمعة الجيدة ويكتسب كل شريك في هذه الشركات صفة تاجر.

ب- شركات الأموال: تقوم هذه الشركات على الاعتبار المالي، وليس على أساس شخصية الشركاء المكونين لها وتكون مسؤولية الشريك فيها بمقدار ما يملكه في الشركة وهي تصنف إلى عدة أنواع:[2]

***الشركة ذات المسؤولية المحدودة:** تتكون هذه الشركة من شركاء يقدم كل منهم حصة من رأسمالها، ومسؤولية كل شريك تتحدد بمساهمته ولا يتحمل الخسائر إلا في حدود ما قدمه من حصص.

---

[1]- ريمة قوبي، مرجع سابق، ص ص: - 28 - 29 .

[2]- عمر صخري: إقتصاد المؤسسة، الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية، ط - 2، 1993، ص: 24 .

***شركة المساهمة:** هي الشركة التي ينقسم رأسمالها إلى أسهم متساوية القيمة قابلة للتداول وتتكون من شركاء لا يتحملون الخسائر إلا بقدر مساهمتهم.

3 – 2 – 2 حسب الحجم: يكون للحجم في هذا النوع من المؤسسات تأثيرا كبيرا على طبيعة التنظيم وعلى نمط العلاقات بين الإدارات، فالمؤسسات ذات نفس الحجم يكون لها سلوك تنظيمي متماثل ويمكن الاعتماد على المعايير التالية:[1]

1- عوامل الإنتاج: تتمثل في رأس المال الاجتماعي وأصول المؤسسة وعدد العمال.

2-حجم النشاط: يعبر عنه بحجم الإنتاج ورقم الأعمال.

3- عامل المردودية: يعبر عنه بالقيمة المضافة وحجم الأرباح المحققة، إضافة إلى الفائض الإجمالي للاستغلال.[2]

3 – 2 – 3 تصنيف المؤسسات حسب النشاط الأساسي الممارس:

يكون تصنيف المؤسسات بحسب النشاط الأساسي الممارس موافقا لطبيعة القطاع الذي تنتمي إليه المؤسسة، ومؤسسات هذا القطاع يرتبط إنتاجها بالطبيعة بطريقة مباشرة:

- **مؤسسات القطاع الأول:** يشمل هذا القطاع المؤسسات الفلاحية التي تقوم باستثمار الأراضي واستصلاحها بغية زيادة إنتاجية الأرض وكذا المؤسسات الإستخراجية فيلاحظ أن مؤسسات هذا القطاع يرتبط إنتاجها بالطبيعة بطريقة مباشرة.
- **مؤسسات القطاع الثاني:** يشمل هذا القطاع كافة المؤسسات الصناعية التي تحول الموارد الأولية عن طريق عملية التصنيع إلى منتجات نهائية وكذلك منشآت الأشغال العمومية.
- **مؤسسات القطاع الثالث:** يشمل هذا القطاع كافة المؤسسات الخدمية التي تقدم خدمات معينة كمؤسسات النقل، المؤسسات الجامعية، المستشفيات والمؤسسات

[1]- المرجع نفسه، ص ص: – 25 .

[2]- المرجع السابق، ص: – 26 .

المالية كالبنوك ومؤسسات التأمين إضافة إلى المؤسسات التجارية التي تقوم بالنشاط التجاري الذي يتمثل في شراء المنتجات النهائية وإعادة بيعها دون تحويلها.

ويشار إلى أنه توجد مؤسسات الاتصالات والإعلام الآلي التي يمكن تصنيفها ضمن قطاع رابع.[1]

3 – 2 – 4 تصنيف المؤسسات حسب الملكية:

تصنف المؤسسات طبقا لهذا المعيار حسب طبيعة ملكية رأس المال ويقصد بذلك الجهة المالكة له وهي المؤسسات الخاصة، المؤسسات العمومية والمختلطة.

- **المؤسسات الخاصة:** وهي المؤسسات التي تعود ملكيتها لأشخاص خواص.
- **المؤسسات العمومية:** وهي المؤسسات التي تعود ملكيتها للدولة أو الجماعات المحلية والأشخاص الذين ينوبون عن الحكومة من تسيير وإدارة هذه المؤسسات مسؤولون عن أعمالهم هذه اتجاه الدولة وفقا للقوانين العامة لها ولا يحق لهم إغلاقها أو بيعها إلا إذا وافقت الدولة على ذلك.
- **المؤسسات المختلطة:** وهي المؤسسات التي تعود ملكيتها للدولة والقطاع الخاص معا، والشركات المختلطة هي الشركات التي تملك الدولة جزء من رأس مالها والباقي يملكه المواطنون والخواص.

ثانيا: تكنولوجيا الاتصال الحديثة وعلاقتها بتحسين الأداء الوظيفي داخل المؤسسة.

1 إبداعات تكنولوجيا الاتصال الحديثة كعامل لتحسين الأداء:

الحاسبات الإلكترونية، الإنترنت، الإكسترانات، الهاتف النقال، البريد الإلكتروني، الأنترانات، كل هذه الأدوات والتقنيات تشترك في شيء واحد وهي كونها إبداعات ناتجة عن

[1]– أحلام مخبي: تقييم المؤسسة من وجهة نظر البنك، مذكرة ماجستير في العلوم الاقتصادية، جامعة منتوري، قسنطينة، – 2006 / 2007، ص ص: 26 –27 .

تكنولوجيا الاتصال الحديثة ومع كل التحولات المعاشة يمكن السؤال عن دور هذه التكنولوجيا في تحسين الأداء الوظيفي.[1]

إن أهم دور يناط لجهاز الحاسوب هو رفع مستوى العامل وإنتاجية المؤسسة عن طريق عدة آليات منها:

أ- الحفظ المعلوماتي الذي يسمح بإعادة استعمال نفس المعلومات، ويمكن إعادة نسخها عدة مرات تكلفة قليلة.

ب- الحفظ المهيكل للمعلومات، وهوما يسمح بالوصول إلى كمية كبيرة من البيانات مع ربح الوقت.

ج- المعالجة المعلوماتية للملفات والوثائق، التي تتم بسرعة أكبر وبأقل دقة من المعالجة الفردية.

د- القدرة على إجراء الحسابات المعقدة خاصة تلك المتعلقة باتخاذ القرارات ومنه فإن لتطبيقات -المعلوماتية عن طريق الحاسوب، تؤدي إلى ربح الوقت والمكان والى تحقيق تكلفة إنجاز المهام، بأداء أرقى وفعالية أكبر وهو ما يؤثر بالإيجاب على المؤسسة.[2]

2-الانترنت: شبكة الشبكات

تعتبر شبكة الإنترنت إبداعا تكنولوجيا فريدا من نوعه في عصر المعلوماتية، جذب انتباه قطاعات الأعمال المختلفة والمديرين والمستثمرين والاقتصاديين، ذلك أن العمود الفقري للمنظمة هو الاتصال الداخلي والخارجي، لذا احتلت الإنترنت مكانة هامة للغاية في عالم الاتصالات، كما أصبح طريقا لنقل البيانات والمعلومات بين الأفراد والهيئات والدول.

إن نتيجة التفاعل والثقة الموجودة بين كل الأطراف، أصبحت الإنترنت أحد الركائز الأساسية لتحقيق ميزة تنافسية ويساعد استخدام الإنترنت في:

- رفع مستوى الخدمة دون الحاجة إلى إنفاق المزيد من الأموال.

---

[1]- المرجع السابق، ص: - 28 .

[2]- ياسع ياسمين: أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على الأداء الاقتصادي للمنظمة، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، جامعة - بوقرة، بومرداس، 2010 - 2011، ص: 89 .

- انخفاض تكاليف العمالة.
- تقديم التدريب الفعال للعمال والموظفين.

لهذا لا عجب أن تقوم الكثير من المؤسسات في مختلف دول العالم باستثمارات ضخمة في انجاز شبكات ذات السرعة العالية كالبريد الإلكتروني، الإنترنت، التجارة الإلكترونية.

3 الشبكات الداخلية:

تتمثل تأثيرات الشبكة الداخلية فيما يلي:

أ- تشجيع التعاون بين أعضاء المنظمة ونقل متبادل الخبرات والمعرفة بينهم وكذا عقد الاجتماعات الكترونيا عن طريق التحاور الإلكتروني، حيث تتزايد الوظائف المنجزة جماعيا وانحصار العمل الفردي وهذا يساعد على تنمية الكفاءات البشرية.

ب-تحسين الاتصال على مستوى المنظمة وتحديد الأخطاء الناتجة عن الدوران السيء للمعلومات.

ج- توفير الوثائق المختلفة والمتنوعة، مما يسمح بالوصول لذاكرة الأنظمة، والتقليل من استنتاج الوثائق وانخفاض تكاليف الإرسال.[1]

د- التنسيق والربط بين الأجزاء الداخلية للمنظمة وهي بذلك تضمن سيرورة العمل نظرا للمزايا التي تقدمها من سهولة في إيصال المعلومات.

4-العمل الجماعي بواسطة الحاسوب:

العمل الجماعي بواسطة الحاسوب هي التطبيقات المعلوماتية التي تمكن أفراد متباعدين من العمل بصفة متعاونة على نفس الوثائق بواسطة الحاسوب وباستخدام الشبكات ولتبادل الخبرات والمعلومات رغم البعد الجغرافي وفي وقت قياسي مما يشكل فائدة بالنسبة للعامل.[2]

---

[1]- المرجع السابق، ص: - 90.

[2]- المرجع السابق، ص: - 92 .

2- العلاقة بين استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة وتحسين الأداء الوظيفي للعاملين:

أصبحت تكنولوجيا الاتصال عاملا محفزا للمؤسسات التي تبحث عن التميز في إنتاجها ومخرجاتها وعن الكفاءة والفعالية في أدائها، لذا تسارعت المؤسسات والشركات لتهيئة الأرضية الكفيلة لتطبيقها، ثم استخدامها، لما لهذه التكنولوجيا من امتيازات سواء من خلق فرص غير مسبوقة في مجالات عدة مثل رفع مستوى الأداء الوظيفي وتحسين القرارات الإدارية وتبسيط وتسهيل الإجراءات والاستغلال الأمثل للقوى العاملة فضلا عن إسهامها الكبير في الأنظمة المالية وكذا تدريب المستخدمين لهذه الأداة وكيفية الاستخدام، وذلك لضمان عملها بشكل صحيح وبما يحقق معيار الأداء الكفء التي تسعى المؤسسة لتحقيقه.

لذا فالعلاقة القائمة ما بين استخدام تكنولوجيا الاتصال والأداء الوظيفي على النحو التالي:

- تسبب إلى حد كبير في تحسين الأداء الوظيفي وذلك من خلال تخطي القيام بكثير من الأعمال الروتينية وما يترتب عليه من إنجاز للعمل بسرعة وكفاءة ودقة متناهية وتكلفة قليلة.
- تتسبب في تقليل الأعباء الوظيفية الروتينية الملقاة على عاتق المدراء، مما يتيح لهم استغلال هذا الوقت في التخطيط الإستراتيجي ورسم السياسات العامة للمؤسسة، مما أسهم في رفع كفاءة وفعالية الإدارة العليا.
- تسببت في التأثير على الجانب المعنوي لدى العاملين باتجاه زيادة ولائهم وانتمائهم للمؤسسة من خلال ما توفره من فرص للإطلاع على المعلومات بشكل سهل مما يسهم في تعزيز مشاركتهم في عملية صنع القرار.
- إن اهتمام المؤسسات بالتوجه نحو الميزة التنافسية يدفعها نحو استخدام تكنولوجيا الاتصال، مما يبرز زيادة الاهتمام بالبحث والتطوير والتدريب، الذي يسهم في بناء وتنمية القدرات الفردية.[1]
- تسببت تكنولوجيا الاتصال في زيادة فعالية المؤسسة في تحقيق أهدافها طويلة الأجل المتعلقة بالبقاء والنمو والاستمرار وذلك من خلال تحسين عمليات التعلم ونقل المع رفة،

[1]- العربي عطية، مرجع سابق، ص: 324

واستخدام شبكات الأعمال المحلية والعالمية، وتحسين فعالية عملية اتخاذ القرارات وزيادة جودتها وتحسين محتواها وزيادة فعالية عملية الاتصالات الإدارية داخل المؤسسة وخارجها وتحسين عملية التنسيق والتحالف بين مختلف المستويات والوحدات الإدارية لإنجاز أهداف المنظمة.

- تسببت في زيادة كفاءة المنظمة في استغلال مواردها المختلفة لتوليد المخرجات المطلوبة بأقل تكلفة ممكنة وذلك من خلال إنهاء عملياتها وأنشطتها اعتمادا على تطبيقات الحاسوب مما يسهم في تحسين نوعية المنتوجات وتقليل التباين والتفاوت في مستوى أداء هذه السلع والخدمات.
- تسببت هذه التكنولوجيا في زيادة عدد الفرص المتاحة أمام المنظمة في الأسواق الداخلية والخارجية وتفعيل عملية توليد وتطبيق الأفكار الجيدة اللازمة لتطوير السلع والخدمات.
- إن الثقافة التنظيمية والتوجيهات الإدارية في المستويات العليا في أي مؤسسة مهما كانت مخرجات عملياتها الإدارية لها دورها في التوجه صوب استخدام تكنولوجيا المعلومات مما ينعكس على شكل البيئة التنظيمية للعمل وتتبنى وتفعل وتطور العملية الإدارية برمتها.
- تساهم في زيادة السرعة في انجاز الوظائف المختلفة المطلوبة من العاملين.
- التقليل من التكاليف اللازمة لأداء العمل.
- إعادة توزيع الأعمال وتنظيمها مكانيا حيث يمكن انجاز الكثير من الأعمال دون الحضور إلى مكان العمل كاستخدام البريد الإلكتروني.
- جعل ساعات العمل أكثر مرونة وزيادة تأهيل العاملين.
- الوقوف على مدى نجاعة العامل في منصب عمله، ومن ثمة قدراته ومهاراته والتي يمكن التدخل سواء لتحسينها أو لتشجيع القائم بها، وباعتبار أن عملية تقييم الأداء تعتبر من سياسات تنمية الموارد البشرية، والتي تساهم بشكل كبير في تحسين الأداء الوظيفي وتطويره من خلال استخدام مختلف التكنولوجيات الجديدة للاتصال.[1]

[1]– المرجع السابق، ص: – 325 .

3- دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الأداء الوظيفي:

أولا بالنسبة للفرد:

إن المؤسسات تقوم اليوم بما يعرف بإدارة المعرفة، والتي تشير على صعيد المنظمات والمجتمعات إلى تلك الجهود الرامية إلى تحصيل المعارف واكتسابها ثم توزيعها وإيصالها إلى الأفراد قصد استيعابها وفهم مضامينها، ثم توظيف هذه المعارف والاستمرار فيها على المدى القصير لحل المشاكل، وعلى المدى الطويل كذلك (توقع الأزمات)، وتكنولوجيا الاتصال تلعب دورا أساسيا في هذا المدى الطويل لما تقدمه من مزايا في معالجة وإيصال مختلف المعلومات إلى أفراد داخل التنظيم وخارجه عن طريق الشبكات وفي وقت قياسي وبتكلفة أقل.

فلقد أدى إدخال تكنولوجيا الاتصال الحديثة إلى زيادة مستوى الأداء وتحسينه إضافة إلى الخبرة المطلوبة من القوى العاملة، وكذلك مساهمة هذه التكنولوجيا في تحسين أداء العاملين الذي يتجلى في أداء المهام والوظائف التي يقوم بها ويمكن إبراز هذا التحسين في النقاط التالية:[1]

- **سرعة أداء الوظيفة:** حيث تساعد هذه التكنولوجيا وبشكل كبير في سرعة انجاز المهام المطلوبة من الفرد، وذلك لأنها وسيلة آلية تسهل أداء المهام وتقلل من استعمال الملفات الورقية والتي تعوضها الملفات الآلية.
- **جودة أداء الوظيفة:** غالبا ما يتم تقييم الفرد على النتائج التي تحصل عليها من خلال انجازه لوظيفته، ومع إدخال تكنولوجيا الاتصال فإنها تزيد من جودة أداءه لوظيفته.
- **تحسين العلاقة بين الموظفين:** حيث أن تكنولوجيا الاتصال تعمل على تحسين العلاقات بين العاملين وذلك لأنها تقلل الصراعات بينهم، لأنها تساعد على إيصال

[1]- شكري مدلس: دور التسيير التقديري للوظائف والكفاءات في فعالية إدارة الموارد البشرية، رسالة ماجستير في تنظيم الموارد البشرية، جامعة الحاج -لخضر، باتنة، 2008، ص: 76.

مختلف المعلومات التي يحتاجها الفرد لأداء وظيفته، والتي يحصل عليها من النتائج التي توصل إليها زميله، وجودة هذه المعلومة يؤديإلى جودة أداء المهام.

- **الشعور بالرضا الوظيفي:** إن استخدام تكنولوجيا الاتصال في المؤسسات يساهم بشكل كبير في الرفع من معنويات الفرد، حيث أنه يؤدي مهامه بكل سهولة وبراحة، كما تخفض من تنقله بين الأقسام، وهذا ما يؤدي إلى زيادة الشعور بالرضا الوظيفي.

ثانيا- بالنسبة للمنظمة:

- **سرعة إنجاز الأعمال:** إن استعمال الأجهزة الحديثة كالحاسبات الإلكترونية وتشغيل البيانات واستخدام البرامج الحديثة كإنجاز الأعمال وبالتالي التقليل أو التخلص من الأعمال الورقية واستخدام الانترنيت هذا كله يساعد على تسليم المنتوج سواء كان سلعة أو خدمة في أجال محددة وبالجودة والكمية المطلوبة.[1]
- **خفض تكلفة الوقت:** تساهم تكنولوجيا الاتصال بنسبة كبيرة في تخفيض تكلفة الوقت لتفعيل أداء المنظمة، وذلك بتحسين إدارته واستغلاله لإنجاز الأعمال وتسليمها في أقرب الآجال، حيث يزيد هذا فعالية أداء المؤسسة.
- **خفض تكلفة اليد العاملة:** أدى دخول الآلات الحديثة إلى ميدان الأعمال إلى تشجيع بعض الأفراد من المؤسسة، حيث أخذت الآلة مكانهم وألغت بعض الأعمال الروتينية وهذا ما يؤدي إلى خفض تكلفة اليد العاملة الخاصة بالمؤسسة.
- **تخليص العمال من روتين الأوراق:** وذلك بتحويل عمليات كثيرة من أقسام المؤسسة خاصة الأقسام التي تستعمل الورق إلى قسم تشغيل البيانات إلكترونيا، حيث تستعمل العديد من البرامج الإلكترونية في إنجاز الحسابات.

[1]- المرجع السابق، ص: - 77 .

خلاصة الفصل

بعدما كانت المؤسسة خلية إنتاج بسيطة، أصبحت تلك المنظمة الاقتصادية مركزا هاما لاتخاذ القرارات وحتى تقوم بوظائفها على أكمل وجه لابد عليها من انتهاج سياسات واستراتيجيات معينة كفيلة لتحقيق الأهداف الموضوعية والمنتظرة وهذا بتوفر المهارات التقنية والمهنية التي يتميز بها العنصر البشري الذي يمثل الركيزة الأساسية لنجاحها، بحيث يعتبر السبيل الوحيد إلى دعم وزيادة فعالية وكفاءة المؤسسة الاقتصادية وجوهر الاهتمام بأداء الموظف هو الاعتماد المتزايد على مختلف التكنولوجيات الحديثة والتي تعتبر المحور الرئيسي لكافة المؤسسات كونها تشكل أهم عنصر تسعى من خلالها لتحقيق الأهداف المسطرة، ولا يتم ذلك إلا على أيدي موظفين أكفاء قادرين على تسييرها وتأدية مهامهم على أتم وجه.

وفي الأخير يمكن القول أن المؤسسات بمختلف أنواعها تستخدم وسائل وتقنيات حديثة من أجل مواكبة التطورات وتحقيق الميزة التنافسية وإطلاق الإبداعات الذاتية للفرد، فتكون هناك علاقة ايجابية وطيدة بين هذه التكنولوجيا والأداء الوظيفي بالمؤسسة الاقتصادية.

الفصل الرابع: الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية وتحليل ومناقشة نتائج الدراسة

تمهيد

اولا: منهج الدراسة

ثانيا: مجتمع الدراسة

ثالثا: أدوات جمع البيانات

رابعا: الاساليب الإحصائية

خامسا: عرض بيانات الدراسة وتحليلها ومناقشة النتائج

الخاتمة

تمهيد:

تعد الدراسة الميدانية الجانب الثاني والأهم في البحث العلمي، وذلك لأنها تمكننا من الوصول الى النتائج والحلول لإشكالية الموضوع وكذا التحقق من الفرضيات التي تم صياغتها من طرفنا منذ بداية البحث، فبالاعتماد عليها وانطلاقا نمن الجانب النظري نزلنا الى الميدان لجمع البينات والمعلومات حول ظاهرة المدروسة معتمدين في ذلك على الاستبيان كأداة بحث منهجية، وتكمن قيمة النتائج المتحصل عليها حول لموضوع، ومدى صحة هذه الدراسة على الإجراءات التي اتبعناها وعلى الأساليب التي تم اختيارها من طرفنا، اثناء معالجة موضوع هذه الدراسة، ويتطلب هذا الموقف منا عرض هذه الإجراءات والأساليب الإحصائية المستخدمة مع توضيح كيفية اتباعها وطريقة استخدامها.

أولا: مجالات الدراسة:

أ- **المجال المكاني:** تم اجراء الدراسة بشركة سوناطراك بقسم الإنتاج بالمديرية الجهوية – حاسي الرمل –

ب- **المجال الزماني:** تم اجراء الدراسة خلال الفترة الممتدة من (13 مارس2022 الى30 مارس 2022) ودامت هذه الدراسة الميدانية 18 يوما.

ج- **المجال البشري:** اشتملت الدراسة على أخذ عينة عشوائية من عمال من مختلف المصالح بشركة سوناطراك بقسم الإنتاج بالمديرية الجهوية حاسي الرمل.

ثانيا: عينة الدراسة:

وهي تلك المجموعة من العناصر أو الوحدات التي يتم استخراجها من مجتمع البحث ويجري عليها الاختبار أو التحقيق، على اعتبار ان الباحث لا يستطيع موضوعيا التحقيق منه كل مجتمع البحث نظرا الى الخصائص التي يتميز بها هذا المجتمع وعليه يمكن القول ان العينة هي "مجموعة فرعية من عناصر مجتمع بحث معين"[1]

تتكون عينة الدراسة من عمال من مختلف المصالح بشركة سوناطراك بقسم الإنتاج بالمديرية الجهوية حاسي الرمل، وقد اعتمدنا في هذه الدراسة على العينة العشوائية البسيطة والتي بلغ عددها 54 مفردة.

ثالثا: منهج الدراسة:

المنهج هو "مجموعة من القواعد والأنظمة العامة التي يتم وضعها من اجل الوصول الى حقائق مقبولة حول الظواهر موضوع الاهتمام من قبل الباحثين في مختلف مجالات المعرفة الإنسانية"[2]

و المتتبع لتطور العلوم الاجتماعية يستطيع ان يلمس الأهمية التي احتلها المنهج الوصفي في هذا التطور، ويعزي ذلك الى ملأمته لدراسة الظواهر الاجتماعية، لان هذا

---

[1] – سعيد سبعون، الدليل المنهجي في اعداد المذكرات والرسائل الجامعية في علم الاجتماع، دار القصبة للنشر، الجزائر، الطبعة الثانية،2017،ص135.

[2]– جلول احمد، بوترعة بلال، لوحدي فوزي، جديدي زليخة. محاضرات في المدارس والمناهج. سامي للطباعة والنشر والتوزيع الجزائر، الطبعة الاولى.2019،ص31.

المنهج: يصف الظواهر وصفا موضوعيا من خلال البيانات التي يتحصل عليها باستخدام أدوات وتقنيات البحث العلمي.[1]

و المنهج الوصفي "يعتمد على دراسة الواقع، ويهتم بوصفها وصفا دقيقا، ويعبر عنها تعبيرا كيفيا وكميا، فالتعبير الكيفي يصف لنا هذه الظاهرة، أو حجمها ودرجة ارتباطها مع الظواهر المختلفة الأخرى"[2]

رابعا: أدوات جمع البيانات:

يركز الباحث على تقنيات لجمع المعطيات والبيانات الخاصة بالظاهرة المراد دراستها واختيار التقنية أو الوسيلة المعتمد عليها، يتوقف أساسا على طبيعة موضوع الدراسة الهدف الماد الوصول اليه، وبما اننا بصدد دراسة ظاهرة اجتماعية وتماشيا مع طبيعة الموضوع فقد اعتمدنا على الاستمارة (الاستبيان).

الاستمارة :

وهو تقنية اختبار يطرح من خلالها الباحث مجموعة من الأسئلة على افراد العينة من اجل الحصول منهم على معلومات يتم معالجتها كميا فيما بعد نقارن بها مع ما تم اقتراحه من فرضيات «تعتبر الاستمارة...تقنية مباشرة لطرح الأسئلة على الافراد وبطريقة موجهة، ذلك ان صيغ الإجابات تحدد مسبقا، هذا ما يسمح بالقيام بمعالجة كمية بهدف اكتشاف علاقات رياضية، وإقامة مقارنات كمية".[3]

---

[1]– خالد حامد، منهجية البحث في العلوم الاجتماعية والإنسانية، جسور للنشر والتوزيع، الجزائر، الطبعة الثانية،2012،ص47.

[2]– عبيدات دوقان واخرون، البحث العلمي مفهومه وادواته واساليبه. دار الفكر لطباعة والنشر والتوزيع، عمان،2006،ص 191.

[3]– سعيد سبعون، مرجع سابق، ص 155.

خامسا: عرض البيانات وتحليلها ومناقشة النتائج:

الجنس	التكرار	النسبة %
ذكور	45	%33،83
اناث	09	%66،16
المجموع	54	%100

الجدول رقم (01): يوضح جنس المبحوثين

يتضح من خلال الجدول رقم (01) ان اعلى نسبة للمبحوثين هي نسبة الذكور وتقدر بـ 33،83%، وتليها نسبة الاناث والمقدرة بـ 66،16% من افرد العينة.

وهذا راجع الى طبيعة العمل بمؤسسة سوناطراك التي يغلب عليها الطابع التقني في المعامل والورشات والذي يحتاج للعنصر الرجال.

السن	التكرار	النسبة %
]35.25[	23	%59،42
]46.36[	18	%33،33
]57.47[	10	%51،18
أكثر من 58	03	%55،05
المجموع	54	%100

الجدول رقم (02): يوضح الفئة العمرية المبحوثين

يعد عامل السن من اهم محددات عينة الدراسة وذلك راجع الى ان كل مرحلة عمرية لها اهتماماتها وحاجات محددة، ومن خلال الجدول رقم (02) نلاحظ ان59،42% من الافراد الدين تتراوح أعمارهم بين]35.25[يحتلون أكبر نسبة من الفئات العمرية، ما الافراد الذين تتراوح أعمارهم بين]46.36[فاحتلوا المرتبة الثانية بنسبة بلغت 33،33%،تليها نسبة الافراد الذين تتراوح أعمارهم بين]57.47[وقد قدرت نسبتهم ب 51،18%اما الذين يبلغون أكثر من 58 فكانت نسبتهم هي الأضعف بين النسب حيث بلغت55،05 %

ومنه نستنتج ان نسبة افراد العينة]35.25[شكلت اعلى نسبة وذلك راجع الى ان هذه الفئة العمرية تتميز بالنشاط والحيوية والانجاز والعطاء وتحمل المسؤولية مقارنة بالفئات الأخرى.

المؤهل العلمي	التكرار	النسبة %
شهادة تكوين	07	%96،12
شهادة ليسانس، الدراسات تطبيقية	29	%70،53
شهادة مهندس	15	%77،27
دراسات عليا	03	%55،05
المجموع	54	%100

الجدول رقم (03): يوضح المؤهل العلمي المبحوثين

يلعب المستوى العلمي دورا كبير في درجة الوعي بوجود أفكار حديثة ومتجددة تعمل على تحسين جودة العمل داخل المؤسسة ويتوزع افراد العينة بحسب المستوى التعليمي والمتمثل في الجدول اعلاه (الجدول رقم 03) الى أربعة فئات رئيسية، احتل فيها أصحاب شهادة الليسانس والدراسات التطبيقية النسبة الأكبر حث بلغت نسبتهم 70،53% بينما جاءت بعدهم نسبة المهندسين والمقدرة بـ 77،27%. يليها نسبة ذوي المستوى التكويني بـ 25،09%. في حين احتل أصحاب الدراسات العليا النسبة الأضعف وهذا راجع الى ان أغلبية الموظفين عند تحصلهم على منصب عمل فان القليل منهم من يفكر في متابعة الدراسات العليا.

السن	التكرار	النسبة %
]05.01[سنوات	13	%07،24
]10.06[سنوات	14	%92،25
أكثر من 10سنوات	27	%50
المجموع	54	%100

الجدول رقم (04): يوضح توزيع افراد عينة الدراسة حسب الأقدمية في العمل.

ويتضح من الجدول رقم (04) ان ما نسبته من عينة الدراسة تتراوح خبرتهم أكثر من 10 سنوات والمقدرة نسبتهم بـ 50%، ويلهم ما نسبته92،25%. تتراوح خبرتهم من6 الى 10 سنوات، ثم تأتي نسبة 08،24 وهم حديثي التوظيف تتراوح خبرتهم من1 الى 5 سنوات مما يبين ان عينة الدراسة ذات اقدمية عمل تفوق 10 سنوات.

البدائل	التكرار	النسبة %
منفذ	14	%92،25
متحكم	29	%70،53
اطار	11	%37،20
المجموع	54	%100

الجدول رقم (05): يوضح توزيع افراد عينة الدراسة حسب الوضعية المهنية في المؤسسة.

يتضح من خلال الجدول رقم (05) ان اعلى نسبة للمبحوثين هي نسبة فئة متحكم المقدرة بـ 70،53% وهذا راجع لطبيعة الاعمال والمهام التي تقوم بها هذه الفئة وكذا سنوات الخبرة المكتسبة لديها وتليها نسبة فئة منفذ والمقدرة بـ 92،25% من افراد العينة. في حين ان نسبة الإطارات اقل وتقدر بـ 37،20%وهذا بحكم طبيعة الاعمال المسندة اليها كالإشراف والتنفيذ.

البدائل	التكرار	النسبة %
نعم	100	%100
لا	00	%00
أحيانا	00	%00
المجموع	100	%100

الجدول رقم (06): يوضح استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال

ويتضح من خلال الجدول رقم (05) ان كل العمال في المؤسسة يستخدمون تكنولوجيا المعلومات والاتصال في أعمالهم واتصالاتهم. ونستنتج ان المؤسسة تسعى الى مواكبة عصر التقدم والتكنولوجيا والمعلوماتية بحيث ان جل العمال يستخدمون الهواتف الذكية والانترنيت والكمبيوتر والتي تسهل انجاز الاعمال الموكلة اليهم.

البدائل	التكرار	النسبة %
نعم	47	%03،87
لا	03	%55،05
أحيانا	04	%40،07
المجموع	54	%100

الجدول رقم (07) يبين قدرة العمال على التحكم في تكنولوجيا المعلومات والاتصال

ويتضح لنا من خلال الجدول رقم (07) ان هناك نسبة كبير من عينة الدراسة لديها القدرة على التحكم في استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال حيث بلغت نسبتهم03،87% بينما أجاب40،07% فقط بأنه أحيانا يكون بإمكانهم التحكم في هذه التكنولوجيات، في حين ان نسبة 55،05% من الذين أجابوا بأنهم لا يستخدمون تكنولوجيا المعلومات بتاتا.

البدائل	التكرار	النسبة %
نعم	47	%03،87
لا	00	%00،00
أحيانا	07	%96،12
المجموع	54	%100

الجدول رقم (08): يوضح استخدام العمال للحاسوب في تدوين وحفظ المعلومات.

وتبين لنا من خلال الجدول رقم (08) ان 03،87%من المبحوثين أجابوا ان الكمبيوتر يمكنهم في تدوين وحفظ المعلومات بصفة سهلة، بينما أجاب 96،12%من المبحثين بـ "حيانا" منه نستنتج ان الكومبيوتر أو الحاسوب وسيلة واداة أساسية يعتمد عليها في العمل فهو يسرع العمل ويقتصر الوقت في أداء المهام وتطوير الخدمات.

البدائل	التكرار	النسبة %
نعم	36	%66،66
لا	05	%25،09
أحيانا	13	%07،24
المجموع	54	%100

الجدول رقم (09) يبين التكوينات والتدريبات التي تضمنها المؤسسة لعمالها في مجال المعلوماتية والاتصال

الملاحظ من الجدول رقم (09) 66،66% ان نسبة كبيرة من المبحوثين أجابوا بـ " نعم" وهذا يرجع الى الخطة التي تنتهجها المؤسسة في مجال التدريب والتكوين في شتى المجالات وخاصة في مجالات تكنولوجيا المعلومات والاتصال حيث ان المؤسسة تشمل على مديرية للتكوين والتدريب ومعاهد وهياكل لهذ الغرض على غرار المعهد الجزائري للبترول (I.A.P) ومركز الاتقان للمؤسسة (C.P.E).

البدائل	التكرار	النسبة %
نعم	52	%29،96
لا	00	%00،00
أحيانا	02	%70،03
المجموع	54	100%

الجدول رقم (10): يبين تسهيلات الانترنيت للعمل

ولقد تبين من الجدول رقم (10) بان جل المبحوثين قد اجابوا بـ "نعم" وهذا راجع الى التسهيلات التي وجدوها في الأنترنت ساعدتهم في القيام بأعمالهم بل وسهلتها ومكنت من ربح الوقت والجهد والمال وتمثلت نسبتهم في 29،96% في حين ان نسبة70،03%كانت اجابتهم "أحيانا" وهذا يرجع الى انهم لا يعودون الى الانترنت في بعض الأحيان لإتمام مهامهم وهذا راجع الى طبيعة العمل الذي يقومون به والذي قد لا يحتاج الى الانترنت لإتمامه.

البدائل	التكرار	النسبة %
نعم	52	%29،96
لا	00	%00،00
أحيانا	02	%70،03
المجموع	54	%100

الجدول رقم (11): يوضح توفير الانترنيت للجهد والوقت في تسيير الاعمال

يتضح من الجدول رقم (11) ان الإجابات كانت بنسبة كبيرة ان شبكة الأنترنت ساهمت بالفعل في توفير الجهد والوقت للعمال في تسيير أعمالهم وكانت هذه النسبة مقدرة بـ 29،96%،اما الإجابة بـ أحيانا فكانت نسبتها ضعيفة وتقدر بـ 70،03%، ومنه نستنتج ان الانترنت من بين تكنولوجيات المعلومات والاتصال التي تقدم خدمات كبيرة للمؤسسات وللعاملين بها وتساهم في تقليل الوقت والجهد في تسيير أعمالهم.

البدائل	التكرار	النسبة %
نعم	03	%55،05
لا	41	%92،75
أحيانا	10	%51،18
المجموع	54	%100

الجدول رقم (12) يوضح المشاكل التي يواجهها العمال عند استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال

ولقد توضح لنا من خلال الجدول رقم (12) ان اغلبية المبحوثين لم يواجه أي مشاكل فيما يتعلق بعملهم عند استخدامهم لتكنولوجيا المعلومات والاتصال ولقد بلغت نسبتهم 92،75% في حين كانت الإجابة بـ "أحيانا " والمقدرة نسبتها بـ 51،18%. وهذه النسبة تمثل الذين يواجهون بعض المشاكل اثناء القيام بأعمالهم، اما نسبة55،05%فهي نسبة الذين يجدون دوما مشاكل في أعمالهم عند استخدامهم لتكنولوجيا المعلومات والاتصال. ومنه نستنتج مدى فاعلية التدريبات والتكوينات التي تلقاها العمال في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال والتي ساهمت في التقليل من وقوعهم في المشاكل اثناء القيام بأعمالهم.

البدائل	التكرار	النسبة %
نعم	03	%55،05
لا	41	%92،75
أحيانا	10	%51،18
المجموع	54	%100

الجدول رقم (13): يبين صعوبة استعمال الانترنت

الجدول رقم (13) يبين لنا ان نسبة 92،75% أجابوا بأنهم لم يواجهوا صعوبة عند استخدامهم للأنترنت اثنا القيام بأعمالهم، بينما أجاب51،18%من المبحوثين بأنهم يواجهون بعض الصعوبات، وهناك القلة القلية المقدرة نسبتهم بـ 55،05% بأنهم فعلا يواجهون صعوبات عند استخدام الانترنت وبذلك نستنتج ان الانترنت من التكنولوجيات الغير معقدة في استعمالاتها وأنه من السهل على كل مستخدم ان يفهم كيفية استعمالها وان يستفيد من خدماتها دون صعوبات أو تعقيدات فهي في متناول الجميع.

البدائل	التكرار	النسبة %
نعم	51	%44،94
لا	00	%00،00
أحيانا	03	%55،05
المجموع	54	%100

الجدول رقم (14): يوضح مساهمة تكنولوجيا المعلومات والاتصال في كسب الجهد والوقت

يتبين من خلال الجدول رقم (14) ان نسبة كبيرة من المبحوثين اقرت بان تكنولوجيا المعلومات والاتصال ساهمت في كسب الوقت والجهد في الأداء العام للشركة بنسبة بلغت 44،94% بينما اجابت 55،05% بالإجابة "أحيانا".

ونستخلص من هذه النتائج ان الشركة وبعد تبنيها لتكنولوجيات المعلومات والاتصال نجحت في توفير الجهد والوقت لموظفيها وعمالها وسهلت في تطور الخدمات بالشركة.

البدائل	التكرار	النسبة %
نعم	48	%88،88
لا	00	%00،00
أحيانا	06	%11،11
المجموع	54	%100

الجدول رقم (15) يوضح تطور الخدمات بالشركة بعد استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال

ويتضح لنا فعلا من خلال تفسير نتائج الجدول رقم (15) تطورا في خدمات الشركة بعد استعمالها لتكنولوجيا المعلومات والاتصال هذا ما مثلته نسبة المبحوثين 88،88% في حين ان نسبة 11،11%. أجابوا بان هذا التطور غير كبير ومنه نستنتج ان تكنولوجيا المعلومات قدمت ميزات عديدة للمؤسسة جعلتها تقدم خدماتها بشكل أفضل ومتطورا عما كان مؤلوفا وتقليديا وساهمت التكنولوجيا الحديثة في تطوير الخدمات في الشركة.

البدائل	التكرار	النسبة %
نعم	41	%92،75
لا	00	%00،00
أحيانا	13	%07،24
المجموع	54	100

الجدول رقم (16): يوضح مساهمة تكنولوجيات المعلومات والاتصال في تحسين الاتصال داخل الشركة

تبين لنا ومن خلا ل الجدول رقم (16) بان تكنولوجيا المعلومات والاتصال ساهمت وبشكل كبير في تحسين الاتصال الداخلي بالشركة وهذا ما تترجمه نسبة92،75% من المبحوثين، بينما فئة قليلة لم تقر بهذا التحسن من خلال اجابتهم بـ "أحيانا" وتقدر نسبتهم بـ 07،24% ومنه نستخلص ان تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة التي ادخلتها الشركة والتي تتميز بالدقة والسرعة والتطور ساهمت بشكل كبير في تحسين الاتصال الداخلي وكذا إيصال المعلومة والاستفادة منها في أسرع وقت ممكن.

البدائل	التكرار	النسبة %
نعم	50	%59،92
لا	03	%55،05
أحيانا	01	%85،01
المجموع	54	%100

الجدول رقم (17) يوضح دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تطوير أداء العمال.

يبين لنا الجدول رقم (17) ان جل المبحوثين اجابوا بان ادخال تكنولوجيا المعلومات والاتصال رفع من معدلات أداء العاملين داخل الشركة حيث بلغت نسبة 59،92%من المبحوثين في حين نفى عدد قليل هذا الامر والمقدرة نسبتهم بـ 55،05% اما ما نسبته 85،01% فكانت اجابتهم ب"أحيانا". مما يبين الأهمية والفعالية للتكنولوجيا في تطوير أداء العمال وانجازهم.

البدائل	التكرار	النسبة %
نعم	42	%77،77
لا	00	%00،00
أحيانا	12	%22،22
المجموع	54	%100

الجدول رقم (18) يوضح مساهمة تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تقليص التكاليف

يتضح من خلال الجدول رقم (18) ان ما نسبته، 77،77% إجابة بان استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال ساهم كثيرا بتقليص وتقليل تكاليف العمل بينما اجابت "أحيانا " ما ساهمت هذه التكنولوجيا في تقليل حجم التكاليف للشركة، ونستنتج بان تكنولوجيا المعلومات والاتصال قللت من استعمال الوسائل التقليدية التي كانت تكلف كثيرا حيث انه في البداية انفقت الشركة أموالا من اجل اقتناء هذه التكنولوجيا وها هي اليوم توفر اموالا باهظة كانت ستصرف من اجل إنجاح مهام عديدة والسير الحسن بها ودفعها للتقديم الخدمات بشكل جيد وأفضل وهذا يرجع الى الخصائص التي تتميز بها تكنولوجيا المعلومات والاتصال كالتزامنية والتفاعلية والعالمية والكونية ...الخ.

البدائل	التكرار	النسبة %
نعم	41	%92،75
لا	03	%55،05
أحيانا	10	%51،18
المجموع	54	%100

الجدول رقم (19) يوضح قنوات الاتصال التي تخلقها الشركة مع العمال

ولقد تبين من خلال الجدول رقم (19) ان نسبة كبيرة من المبحوثين اقرت فعلا بان الشركة دائما ما تقوم بخلق قنوات اتصال مع العمال وخير مثال على ذلك خطوة البريد الالكتروني لكل عامل، وهذه الخطوة جاءت من اجل إيصال المعلومة في وقتها الى أي عامل بالمؤسسة حيث بلغت نسبتهم 92،75% في حين ان الإجابات الاخرى كانت بنسب ضعيفة تتمثل في 51،18% و55،05% على التوالي.

ومنه نستنتج بان اقدام الشركة على هذه الخطوة هو ايمانا منها بفتح قنوات اتصالية للعمال يتسنى لهم من خلالها الاطلاع وايصال المعلومة فيما بينهم وبين الشركة وهذا يتأتى ضمن استراتيجيات الشركة من اجل تطوير الخدمات.

البدائل	التكرار	النسبة %
نعم	50	%59،92
لا	00	%00،00
أحيانا	04	%40،07
المجموع	54	%100

الجدول رقم (20) يبين مساهمة تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين مناخ العمل بالشركة

من خلال الجدول رقم (20) يتضح ان ما نسبته 59،92% اقر بان تكنولوجيا المعلومات والاتصال حسنت فعلا من أجواء العمل بالشركة بينما البقية من المبحوثين والذين نسبتهم قدرت بـ 40،07% فلم يقروا بذلك وكانت إجابتهم بـ " أحيانا"

ومنه نستنتج ان تكنولوجيا المعلومات والاتصال وبمختلف أنواعها ساهمت في تطور الخدمات وتقديم نسقا متواصلا وجيدا متسارعا متصاعدا في محيط العمل بالشركة.

البدائل		التكرار	النسبة %
نعم		100	%100
لا		00	%00،00
أحيانا		00	%00،00
المجموع		54	%100

الجدول رقم (21) يوضح امتلاك الشركة لشبكة الكترونية تسير تدفق المعلومات

يتبين لنا من خلال الجدول رقم (21) ان المؤسسة تملك شبكة الكترونية جيدة تسير تدفق المعلومات بين العمال والتي كانت نسبتها 100 %

ومنه نستنتج ان شركة سوناطراك من خلال استراتيجيتها الجديدة المتمثلة في شبكة الكترونية داخلية التي عمدت في تطويرها وتحسينها بأحدث التكنولوجيات الحديثة من اجل تسهيل تدفق المعلومات بين العمال وبالتالي تحسين وتطوير خدماتها.

البدائل	التكرار	النسبة %
نعم	50	%59،92
لا	01	%85،01
أحيانا	03	%55،05
المجموع	54	%100

الجدول رقم (22) يوضح الأمان والجودة الالكترونية في استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال

من خلال الجدول رقم (22) يتبين ان تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة تضمن فعلا جودة في المعلومة وكذلك امنة، حيت اجابت نسبة 59،92% بـ "نعم " ونسبة 55،05% ان تكنولوجيا المعلومات لا تضمن دائما جودة وامن المعلومة اما نسبة 85،01% فقد كانت نسبة ضعيفة.

ونستخلص من هذا الجدول ان تكنولوجيا المعلومات والاتصال هي من بين الوسائل الحديثة والجد متطورة والتي تقدم المعلومة بطريقة منظمة ودقيقة وامنة حيث انها تستخدم أحدث التقنيات في ذلك.

البدائل	التكرار	النسبة %
نعم	47	%03،87
لا	00	%00،00
أحيانا	07	%96،12
المجموع	54	%100

الجدول رقم (23) يوضح مساهمة تكنولوجيا المعلومات والاتصال في إضفاء الشفافية ووضوح المعلومات بالشركة

من خلال الجدول أعلاه (الجدول رقم 23) يتضح لنا مساهمة تكنولوجيا المعلومات بشكل كبير في إضفاء وتعزيز الشفافية ووضوح المعلومة داخل الشركة وهذا ما لاحظناه من خلال إجابة المبحوثين حيث كانت نسبة المجيبون بـ "نعم" تقدر بـ 03،87%. في حين ان نسبة الإجابة بـ "أحيانا" قدرت بـ 96،12%.

ونستنتج من هذه النتائج ان تكنولوجيا المعلومات ساهمت بشكل كبير في شفافية المعلومة وخاصة اثناء انتقالها بين العمال. فتكنولوجيا المعلومات الغت الوسائل التقليدية وعوضت بالتكنولوجيات الحديثة كالبريد الالكتروني وغيره من الوسائل الاتصالية المتطورة التي ساهمت في سرعة انتقال المعلومة وتحقيق الشفافية.

سادسا: عرض النتائج العامة للدراسة.

اختبار التساؤل الأول" **ما اهمية استعمال الحاسوب الالي في تطوير الخدمة بالمؤسسة؟**"

- نلاحظ من الجدول رقم (01) ان اعلى نسبة للمبحوثين هي نسبة الذكور وتقدر بـ 33،83%، وتليها نسبة الاناث والمقدرة بـ 66،16% من افرد العينة. وهذا راجع الى طبيعة العمل بمؤسسة سوناطراك التي يغلب عليها الطابع التقني في المعامل والورشات والتي يتطلب عمل الذكور أكثر.
- نلاحظ من الجدول رقم (02) ان اعلى فئة عمرية متمثلة في الفئة]35.25[يليها ن59،42% من الافراد الذين تتراوح أعمارهم بين]35.25[يحتلون أكبر نسبة من الفئات العمرية، أما الافراد الذين تتراوح أعمارهم بين]46.36[فاحتلوا المرتبة الثانية بنسبة بلغت 33،33%،تليها نسبة الافراد الذين تتراوح أعمارهم بين]57.47[وقد قدرت نسبتهم ب 51،18%اما الذين يبلغون أكثر من 58 فكانت نسبتهم هي الأضعف بين النسب حيث بلغت 55،05% .ومنه نستنتج ان ارتفاع نسبة افراد العينة راجع الى ان هذه الفئة العمرية تتميز بالنشاط والحماس والعطاء وتحمل المسؤولية مقارنة بالفئات الأخرى.
- نلاحظ من الجدول رقم 03 هناك أربعة فئات مقسمة حسب المؤهل العلمي، احتل فيها أصحاب شهادة الليسانس والدراسات التطبيقية النسبة الأكبر حث بلغت نسبتهم 70،53% بينما جاءت بعدها نسبة المهندسين والمقدرة بـ 77،27%. يليها نسبة ذوي المستوى التكويني بـ 25،09%. في حين احتل أصحاب الدراسات العليا النسبة

الأضعف وهذا راجع الى الأغلبية عند تحصله على منصب عمل القليل من يفكر في إتمام الدراسات العليا، وكل هذا يرجع الى سياسة التوظيف التي تنتهجها الشركة وفق احتياجاتها.

- يتضح من خلال الجدول رقم (05) ان فئة متحكم هي الأعلى والمقدرة بـ 70،53% هذا رجع طبيعة الاعمال والمهام التي تقوم بها هذه الفئة وكذا سنوات الخبر المكتسبة لديها وتليها نسبة فئة منفد والمقدرة بـ 92،25% من افرد العينة. في حين ان نسبة الإطارات اقل وتقدر بـ 37،20%وهذا بحكم طبيعة الاعمال المسندة اليها كالأشراف والتنفيذ
- نستنتج من الجدول رقم (06) ان كل العمال في الشركة بنسبة 100% يستخدمون تكنولوجيا المعلومات والاتصال في أعمالهم واتصالاتهم. ونستنتج منه ان المؤسسة تسعى الى مواكبة عصر التقدم والتكنولوجيا والمعلوماتية بحيث ان جل العمال يستخدمون الهواتف الذكية والانترنيت والكمبيوتر.
- نلاحظ من الجدول رقم (07) ان هناك نسبة كبيرة من عمال الشركة لديهم القدرة على التحكم في استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال حيث بلغت نسبتهم03،87% بينما أجاب40،07% فقط بانه أحيانا يكون بإمكانهم التحكم في هذه التكنولوجيات في حين ان نسبة 55،05%الدين أجابوا بأنهم لا يستخدمون تكنولوجيا المعلومات بتاتا.
- نلاحظ من الجدول رقم (08) ان 03،87%من المبحوثين أجابوا ان الكمبيوتر يمكنهم في تدوين وحفظ المعلومات بصفة سهلة، بينما أجاب 96،12%من المبحثين بـ "حيانا" ومنه نستنتج ان الكومبيوتر أو الحاسوب وسيلة وأداة أساسية التي يعتمد عليها في العمل فهو يسرع العمل ويقتصر الوقت في أداء المهم تطوير الخدمات.
- نلاحظ من الجدول رقم (09) 66،66% نسبة كبير من المبحثين أجابوا بـ " نعم" هذا يرجع الى لخط التي تنتهجها المؤسسة في مجال التدريب والتكوين في شتى المجالات وخاصة في مجالات تكنولوجيا المعلومات والاتصال حيث ان المؤسسة تشمل على مديرية للتكوين والتدريب ومعاهد وهياكل لهذ الغرض على غرار المعهد الجزائري للبترول (I.A.P) ومركز الاتقان للمؤسسة (C.P.E).

- اختبار التساؤل الثاني" **ما أهمية استخدام الشبكات (الأنترانت والانترنيت) في عملية الاتصال الداخلي بالمؤسسة؟**"
- نلاحظ من الجدول رقم (10) بان جل العمال وجدوا التسهيلات التي يبحثون عنها في الأنترنت والتي ساعدتهم في القيام بأعمالهم وتمثلت نسبتهم في 29،96%. في حين ان نسبة70،03%كانت اجابتهم "أحيانا" وهذا يرجع الى انهم لا يعودون الى الانترنت في بعض الأحيان لإتمام مهامهم وهذا راجع الى طبيعة العمل الذين يقومون به والذي قد لا يحتاج الى الانترنت لإتمامه.
- نلاحظ من الجدول رقم (11) ان شبكة الأنترنت ساهمت بالفعل في توفير الجهد والوقت للعمال في تسيير أعمالهم وكانت هذه النسبة مقدرة بـ 29،96%،اما الإجابة بـ «أحيانا فكانت نسبتها ضعيفة وتقدر بـ 70،03%، ومنه نستنتج أيضا ان الانترنت من بين تكنولوجيات المعلومات والاتصال التي تقدم خدمات كبيرة للمؤسسات وللعاملين بها في تقليل الوقت والجهد في تسيير أعمالهم.
- نلاحظ من خلال النتائج الواردة في الجدول رقم (13) ان الانترنت من التكنولوجيات الغير معقدة في استعمالاتها وأنه من السهل على كل مستخدم ان يفهم كيفية استعمالها وان يستفيد من خدماتها دون صعوبات أو تعقيدات فهي في متناول الجميع.

**بعد عرض اهم المفاهيم النظرية المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات والاتصال وأهميتها، وبعد تحليل ومناقشة تساؤلات الدراسة من خلال الدراسة الميدانية توصلنا الى النتائج التالية:

أ- يعتبر الكمبيوتر (الحاسب الالي) أحد اهم مكونات تكنولوجيا المعلومات والاتصال اذ انه يعتبر الحل الأمثل للتخلي عن الطرق التقليدية التي كانت يستعان بها في تطوير الخدمات بالشركة، وهذا لما للكمبيوتر من قدرة على التخزين وحفظ البيانات والمعلومات معالجتها في وقت وجيز، كما انه من اهم وسائل الاتصال بعد ربطه بالأنترنت من خلال استعمال البريد الالكتروني والملتقيات المرئية عن بعد مما عزز من قوة الاتصال بنوعيه الداخلي والخارجي بالشركة.

ب- الانترنيت لعبت دور كبير في الربط بين المحيط الداخلي للشركة بالمحيط الخارجي حيث تمتلك الشركة بنية تحتية جديدة ومتطورة تمثلت في انشاء خمسة مراكز معلومات

(داتا سنتر-(DATA CENTER) متفرق عبر مديريات الجهوية للشركة وكان أحد هذه المراكز ضمن زيارتنا الميدانية حيث لمسنا مدى اهتمام الشركة بهذا النوع من التكنولوجيا (تكنولوجيا المعلومات والاتصال) وكما تم ربط هذه المراكز وبتدفق عالي للأنترنيت يساعدها على المضي الى الامام وتقديم خدمات متطورة وتنافسية.

ج- ومن خلال دراستنا أيضا استنتجنا مدى حرص الشركة على امن المعلومات والاتصال من خلال تسخير العدة والعتاد وطاقم تقني متخصص في حماية المعلومات.

- التوصيات

- نظرا لأهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال يوصي الطالبين بتعليم وتدريب كافة العمال على تكنولوجيا المعلومات والاتصال بالخصوص الحاسوب والبرمجيات والانترنيت لما يلائم ما هو حاصل اليوم من تطور.
- الاحتكاك والاقتداء بالمؤسسات التي كانت سباقة في استعمال هذه التكنولوجيات من اجل تبادل الخبرات ونقل المعرفة.
- توفير دعم معنوي للعمال من اجل تشجيعهم للنجاح في استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال.
- لا بد من توفير جهد أكبر لتحقيق التطور الذي تصبو اليه الشركة والمتمثل في شعار "**صفر ورقة** " في التعاملات والذي تسعى من خلاله الى إنجاح الإدارة الالكترونية.

خلاصة الفصل

لقد تطرقنا في هذا الفصل الى اهم خطوات البحث فبدانا بعرض المنهج المستخدم في الدراسة والذي هو المنهج الوصفي وهذا لوصف الظاهرة، عن طريق جمع البيانات المتعلقة بمتغيرات الدراسة، ولجمع البيانات من الميدان استخدمنا الاستمارة والتي وزعت على مجتمع البحث، بالإضافة الى مجالات الدراسة الثلاثة (المكاني، الزماني، البشري) مع الإشارة الى العينة ونوعها وخصائصها.

الخاتمة

الخاتمة

من خلال الدراسة واعتمادا على الإطار النظري في الفصلين الأول والثاني من البحث اتضح لنا ان نجاح أي مؤسسة في تحقيق تطوير الخدمات بها مرتبط أساسا بالاستخدام الأمثل لتكنولوجيا المعلومات والاتصال.

ولقد أصبح نجاح تطوير الخدمات بالشركة مرهونا في الوقت الحالي باندماجها وتكيفها مع المحيط الخارجي من ناحية وكيفية تعاملها وتسييرها للتغير التكنولوجي الحاصل من ناحية أخرى، وأدراك ما هو حاصل في ميدان تكنولوجيا المعلومات والاتصال ومواكبته.

ولهذا فان التطور الحاصل اليوم في المؤسسات هو نتيجة تطبيقها لتكنولوجيا المعلومات والاتصال التي ساهمت وبشكل كبير في نجاحها وتطورها من خلال توفير الوقت وتقليص النفقات وغيرها من المزايا، كما انها سمحت برصد ومعالجة المعلومات على اختلاف أنواعها ومصادرها، وقد أدت هده التكنولوجيا الى طريقة عمل جديدة سهلت وجود ما يعرف بمجتمع المعلومات الذي مس جميع المجالات سواء كانت سياسية اقتصادية أو ثقافية واجتماعية. وباعتبار الشركة أو المؤسسة نسق من انساق المجتمع فهي تأثر وتتأثر بالبيئة الداخلية والخارجية، ولقد حاولنا في دراستنا هذه التطرق الى أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تطوير الخدمات بالمؤسسة وقد وجدنا ان لها أهمية وتأثير ومساهمة كبيرة في ذلك وهذا ما يفتح الباب أمام دراسات مستقبلية في الحقل السوسيولوجي للتكنولوجيا المعلومات.

قائمة المصادر والمراجع

قائمة المصادر والمراجع

1-محمد عاطف غيث، قاموس علم الاجتماع، دار المعرفة، مصر, 1993.

2-احمد ماهر، كيف ترفع مهاراتك الإدارية في الاتصال، الدار الجامعية، الإسكندرية,2004/2003.

3-حسين عماد مكاوي، ليلى حسين، الاتصال ونظرياته المعاصرة، الطبعة الأولى، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة,2003.

4-جعفر حسن الطائي التطبيقات الاجتماعية لتكنولوجيا المعلومات، الطبعة الأولى، دار المناهج، للنشر والتوزيع، عمان الأردن,2006

5-محمد صالح سالم، العصر الرقمي وثورة المعلومات دراسة في نظم المعلومات وتحديث المجتمع، الطبعة الأولى، عين للدراسات والبحوث الإنسانية والاجتماعية، مصر.

6-محمد الدقس، علم الاجتماع الصناعي، الطبعة الأولى، دار مجدلاوي للنشر والتوزيع، الأردن,1999.

7-محمد الصيرفي، عبد الغني حامد، الاتصالات الدولية ونظم المعلومات، مؤسسة ورد البحرين، اكاديمية التعليم,2006.

8-محمد إبراهيم عبيدات، سلوك المستهلك—مدخل استراتيجي-, الطبعة الرابعة، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان,2004.

9-محمود علم الدين، تكنولوجيا المعلومات وصناعة الاتصال الجماهيري، الطبعة الأولى، دار العربي للنشر والتوزيع, 1990.

10- مصطفى ربيحي، اقتصاد المعلومات، الطبعة الأولى، دار الصفاء، عمان,2010.

11- مصطفى عليان ربحي، عدنان محمود الطباسي، الاتصال والعلاقات العامة، الطبعة الأولى، دار الصفاء، عمان,2004.

12- عامر إبراهيم قنديلجي، علاء الدين الجانبي، نظام المعلومات وتكنولوجيا المعلومات الإدارية، الطبعة الثالثة، دار المسيرة، عمان,2008.

13- عمر عبد الرحيم، نصر الله، مبادئ الاتصال التربوي والانسان، الطبعة الأولى، دار وائل، عمان,2001.

14- عبد الأمير الفيصل، الصحافة الالكترونية في الوطن العربي، دار الروق للتوزيع والنشر، عمان,2005

15- عصام سليمان الموسى، المدخل الى الاتصال الجماهيري، الطبعة السادسة، اثراء للنشر والتوزيع، عمان,2009.

16- علي غربي، يمينة نزار، التكنولوجيا المستوردة ولتنمية الثقافية العمالية بالمؤسسة الصناعية، مخبر علم الاجتماع الاتصال، جامعة منتوري، قسنطينة.

17- غريب عبد السميع غريب، الاتصال والعلاقات العامة في المجتمع المعاصر، مؤسسة شباب الجامعية، الإسكندرية 1996.

18- غسان قاسم اللامي، إدارة التكنولوجيا (مفاهيم ومداخيل تقنيات تطبيقات علمية)، الطبعة الأولى، دار المناهج، عمان,2006.

19- فضيل دليو، تاريخ وسائل الاتصال، بدون دار نشر، قسنطينة.

20- سهيلة محمد عباس، علي حسين، إدارة الموارد البشرية، الطبعة الثانية، دار وائل، عمان,2007.

21- سعيد سبعون، الدليل المنهجي في اعداد المذكرات والرسائل الجامعية في علم الاجتماع، دار القصبة للنشر، الجزائر، الطبعة الثانية,2017.

22- شعبان فرج، الاتصالات الإدارية، الطبعة الأولى، دار الاسامة للنشر

23- شريف احمد العاصي، نظم المعلومات الإدارية، 2004

24- نوفل حديد، تكنولوجيا الانترنت وتأهيل المؤسسة للاندماج في الاقتصاد العالمي، أطروحة دكتورة دولة (غير منشورة) كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر,2007/2006

25- إسمهان خلفي، دور نظم المعلومات في اتخاذ القرارات، مذكرة ماجستير، قسم العلوم التجارية، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة باتنة، الجزائر, 2009.

26- - يحي دريس، دور إقامة نظام وطني للمعلومات الاقتصادية في دعم متخذي القرار، مذكرة ماجيستير، (غير منشورة)، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير والعلوم التجارية تخصص علوم التسيير، جامعة محمد بوضياف، المسيلة,2005.

27- هجيرة بن سواف، بهية مرزوق: مراحل إنجاز الإشهار في المؤسسة الاقتصادية، مذكرة ماستر في الإعلام و الاتصال جامعة الدكتور يحي فارس- - المدية، 2010 - 2011 ،.

28- ناصر دادي عدون: اقتصاد المؤسسة،)الجزائر: دار المهدية العامة، - 1998.

29- العيد بالضياف: المؤسسة الاقتصادية بين أهدافها وتحقيق التنمية المستدامة، مذكرة ماستر في علم الاقتصاد، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، - 2012 -

30- قوبي ريمة وآخرون :واقع الاتصال الرسمي في المؤسسة الاقتصادية، مذكرة ليسانس أكاديمي في الاتصال والعلاقات العامة، جامعة قاصدي مرباح،- ورقلة، 2013 - 2017.

31- السعيد بلوم: أساليب الرقابة ودورها في تقييم أداء المؤسسة الاقتصادية مذكرة لنيل شهادة الماجستير في تنمية و تسيير الموارد البشرية، جامعة منتوري - قسنطينة،.

32- بكوش لطيفة وآخرون: المؤسسة الاقتصادية ودور الدولة، بحث مقدم في نظرية المنظمات في علوم التسيير، جامعة محمد خيضر بسكرة،

33- ناصر دادي عدون: المؤسسة الاقتصادية موقعها في ا الوظائف وتسييرها، - - -) الجزائر: دار المحمدية العامة، 1998.

34- هلال درحمون: المحاسبة التحليلية "نظام معلومات للتسيير ومساعد على اتخاذ القرار في المؤسسة الاقتصادية، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، – جامعة ي وسف بن خدة، الجزائر، ، 2004 – 2005 ،

35- عمر صخري: إقتصاد المؤسسة،)الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية، ط – 2 ، 1993

36- أحلام مخبي:تقييم المؤسسة من وجهة نظر البنك، مذكرة ماجستير في العلوم الاقتصادية،جامعة منتوري، قسنطينة، – 2006 / 2007 ،

37- ياسع ياسمين: أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على الأداء الاقتصادي للمنظمة، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، جامعة –بوقرة، بومرداس، 2010 – 2011

38- شكري مدلس: دور التسيير التقديري للوظائف والكفاءات في فعالية إدارة الموارد البشرية، رسالة ماجستير في تنظيم الموارد البشرية، جامعة الحاج –لخضر، باتنة، 2008

الملاحق

سيدي الفاضل، سيدتي الفاضلة

السلام عليكم ورحمة الله تعالى وبركاته

إن التطور العلمي لا يمكن تحقيقه إلا من خلال ربط الجوانب النظرية بالجوانب التطبيقية الواقعية، لذا وفي إطار إعداد مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر تخصص علم الاجتماع الاتصال تحت عنوان: "اهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تطوير الخدمة بالمؤسسة "تضع بين أيديكم هذا الاستبيان لمساعدتنا على إتمام الجانب التطبيقي من موضوع البحث.

ونرجو منكم قراءة العبارات بعناية واختيار الإجابة التي تعبر عن رأيكم وذلك بالإجابة ب (نعم) او (لا) او (احيانا).

كما نؤكد لكم بأن كل المعلومات التي سيتم الحصول عليها ستكون موضع اهتمام وسيتم استخدامها لغرض البحث العلمي فقط.

من اعداد الطالب

- عربي عزالدين
- شارف محمد

تحت اشراف الاستاذ:

د. نبار ربيحة

السنة الجامعية:2022/2021

محو البيانات الشخصية

1 – الجنس:

– ذكر – أنثى

2 – السن:

– من 25 سنة الى 35 سنة – من 36 سنة الى 46 سنة

– من 47 سنة الى 57 سنة – أكبر من 58 سنة

3 – الخبرة المهنية:

– من01 سنة الى 10 سنة – من 11 سنة الى 21 سنة

– من 22 سنة الى 33 سنة – أكثر من 33 سنة

4 – المؤهل العلمي

5 – الوضعية المهنية في المؤسسة

– منفذ – متحكم – إطار

المحور الأول: أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة

6 – هل تستخدم تكنولوجيات المعلومات والاتصال في عملك (حاسوب –هاتف ذكي _ انترنيت..)؟

نعم لا احيانا

7 – هل لديك القدرة على التحكم في تكنولوجيات المعلومات والاتصال عند استخدامك لها؟

نعم لا احيانا

8 – هل استخدامك للحاسوب يمكنك من كتابة وتدوين وحفظ المعلومات بطريقة سهلة وسريعة؟

نعم لا احيانا

9 – هل توفر لكم المؤسسة حصص تكوينية لزيادة التحكم أكثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال؟

نعم لا أحيانا

10 – هل سهلت عليك الانترنت من طبيعة عملك بالمؤسسة؟

نعم لا أحيانا

11 – هل وفرت لك الانترنيت الجهد والوقت في تسيير اعمالك؟

نعم لا أحيانا

12– هل واجهت بعض المشاكل في فهمك للأمور المتعلقة بعملك من خلال استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال؟

نعم لا أحيانا

13 – هل تواجه صعوبة في استخدام الانترنت في اعمالك؟

نعم لا أحيانا

14 –

المحور الثاني: دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تطوير الخدمة بالمؤسسة

15 – هل استخدام مؤسستكم لتكنولوجيا المعلومات والاتصال ساهم في كسب الوقت والجهد في أداء المؤسسة؟

نعم لا احيانا

16 – بعد استعمال مؤسستكم لتكنولوجيا المعلومات والاتصال. هل لحظت تطورا في تحسين خدمات المؤسسة؟

نعم لا أحيانا

17 – هل ساهم استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الاتصال داخل المؤسسة؟

نعم لا احيانا

18 – هل ترى ان ادخال تكنولوجيا المعلومات والاتصال في مؤسستكم رفع من أداء العمال بالمؤسسة؟

نعم لا أحيانا

20 – هل استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال ساهم في خفض التكاليف؟

نعم لا أحيانا

21 – هل تقوم المؤسسة بخلق قنوات اتصال مع العمال؟

نعم لا أحيانا

22 – هل تعتقد ان تكنولوجيا المعلومات والاتصال حسنت من محيط العمل بالمؤسسة؟

نعم لا أحيانا

23 – هل ا حدث ادخال تكنولوجيا المعلومات والاتصال شيء جديد للعمل في المؤسسة؟

نعم لا أحيانا

24 – هل تملك المؤسسة شبكة الكترونية تسير تفق المعلومات بين العمال؟

نعم لا أحيانا

25 – هل تضمن تكنولوجيا المعلومات والاتصال الامن والجودة في المعلومات؟

نعم لا أحيانا

26 – هل ساهمت تكنولوجيا المعلومات والاتصال في إضفاء الشفافية ووضوح المعلومات داخل المؤسسة؟

نعم لا أحيانا