



جامعة الشهيد حمه لخضر الوادي
كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية
قسم العلوم الاجتماعية



دور تكنولوجيا الاتصالات الحديثة في تسيير المؤسسة

دراسة ميدانية على موظفي بلدية النخلة - ولاية الوادي -

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع
تخصص: علم اجتماع الاتصال

إشراف الأستاذة :
د/ نبار ربيحة

إعداد الطالبين :
- صهيب زيدان
- محمد الأمين محبوب

الاسم واللقب	الجامعة	الصفة
د. بن ناصر علي	جامعة الشهيد حمه لخضر - الوادي	مناقش أول
د. نبار ربيحة	جامعة الشهيد حمه لخضر - الوادي	مشرفا ومقررا
د. بن فرج الله بخته	جامعة الشهيد حمه لخضر - الوادي	مناقش ثاني

السنة الجامعية: 2020-2021

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

شكر وتقدير

قال ﷺ: «لا يشكر الله من لا يشكر الناس»

أشكر الله العلي القدير أولا وأخيرا الذي أنعم علينا بنعمة العقل والدين، القائل في محكم

التنزيل:

﴿ وَفَوْقَ كُلِّ ذِي عِلْمٍ عَلِيمٌ ﴾ يوسف: 76

فلكل مبدع إنجاز، ولكل شكر قصيدة، ولكل مقام مقال، ولكل نجاح شكر وتقدير، فجزيل

الشكر نُهديك وربّ العرش يحميك أستاذتنا المشرفة الدكتورة " نبار ربيحة " على قبولها

الإشراف على مذكرتنا وعلى مجهوداتها المبذولة وعلى ما قدمته لنا من توجيهات ونصائح

قيمة فلها منا أسمى معاني الشكر والتقدير وجزاها الله خير جزاء وأبقاها منبع نور للعلم

وظلابه.

كما نتقدم بالشكر والعرفان إلى طاقم قسم العلوم الاجتماعية من أساتذة وعاملين وطلبة

وخاصة طلبة السنة الثانية ماستر علم اجتماع الاتصال دفعة 2021.

ونتقدم أيضا بالشكر إلى كل من ساعدنا من قريب أو بعيد وأفادنا ولو بكلمة، فالشكر

والتقدير والاحترام لكم جميعا.



ملخص الدراسة باللغة العربية:

هدفت الدراسة إلى التعرف على التأثير الذي تحدثه تكنولوجيا الاتصالات الحديثة في عملية تسيير المؤسسة، وقد قامت الدراسة على فرضية أساسية هي: يوجد تأثير لتكنولوجيا الاتصالات الحديثة في تسيير المؤسسة محل الدراسة عند مستوى معنوية 0.05

وقد اعتمدنا في هذه الدراسة على أداة الاستبيان لجمع البيانات، وقد تبنت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي الذي يتناسب مع طبيعة موضوع دراستنا وهو الأنسب لهذا النوع من الدراسات. وقد اخترنا عينة عشوائية بسيطة من مجموعة الموظفين والموظفات ببلدية النخلة قوامها 50 مفردة.

وتم الاعتماد في الاساليب الاحصائية على النسب المئوية وبرنامج الحزمة الاحصائية spss من أجل تحليل الاستبانة، ومعامل الارتباط بيرسون لقياس العلاقة بين تكنولوجيا الاتصال الحديثة وتسيير المؤسسة، وكذلك للتأكد من صدق الاستبيان، وقد أسفرت النتائج النهائية للدراسة على أنه يوجد تأثير لتكنولوجيا الاتصالات الحديثة في تسيير المؤسسة محل الدراسة عند مستوى معنوية 0.05.

الكلمات المفتاحية: دور تكنولوجيا، الاتصالات الحديثة، تسيير المؤسسة.

Summary:

The study aimed to identify the impact of modern communication technology on the operation of the institution, and the study was based on a basic hypothesis: There is an effect of modern communication technology on the management of the institution under study at a level of significance of 0.05.

In this study, we have relied on the questionnaire tool to collect data, and the study has adopted the descriptive analytical approach that is appropriate to the nature of the subject of our study and is most appropriate for this type of studies. We chose a simple random sample from the group of male and female employees in Al-Nakhla Municipality, consisting of 50 individuals.

The statistical methods were relied on percentages and the statistical package spss program in order to analyze the questionnaire, and the Pearson correlation coefficient to measure the relationship between modern communication technology and the management of the institution, as well as to ensure the validity of the questionnaire. The final results of the study revealed that there is an impact of modern communication technology in the management of the institution. The study was at a significance level of 0.05.

Keywords: the role of technology, modern communications, enterprise management.

فهرس المحتويات

الصفحة	العنوان
/	شكر وتقدير
/	ملخص الدراسة باللغة العربية
/	ملخص الدراسة باللغة الإنجليزية
/	فهرس المحتويات
/	فهرس الجداول
/	فهرس الاشكال
أ	مقدمة
الجانب النظري	
الفصل الأول: الإطار المنهجي للدراسة	
05	أولاً: إشكالية الدراسة
06	ثانياً: فرضيات الدراسة
07	ثالثاً: مبررات اختيار موضوع الدراسة
07	رابعاً: أهمية وأهداف الدراسة
08	خامساً: تحديد مفاهيم الدراسة
09	سادساً: الدراسات السابقة
الفصل الثاني: ماهية تكنولوجيا الاتصال الحديثة	
16	تمهيد
17	1- مفهوم تكنولوجيا الاتصال الحديثة.
18	2- تطور تكنولوجيا الاتصال الحديثة.
22	3 - خصائص تكنولوجيا الاتصال الحديثة.
25	4- وظائف تكنولوجيا الاتصال الحديثة .
25	5- شبكات تكنولوجيا الاتصال الحديثة .
31	6- تطبيقات تكنولوجيا الاتصال الحديثة .

35	سابعا - تأثير تكنولوجيا الاتصال الحديثة على المؤسسة .
38	خلاصة الفصل
الفصل الثالث: تسيير المؤسسة	
40	تمهيد .
41	أولا-التسيير:
41	1-نشأة وتطور التسيير .
42	2- مبادئ التسيير وخصائصه .
44	3- مستويات وعناصر التسيير .
49	ثانيا- المؤسسة
49	1- مفهوم المؤسسة ونشأتها .
51	2- تصنيفات المؤسسة .
53	3- وظائف المؤسسة وخصائصها.
55	4- اهمية المؤسسة واهدافها .
56	5- نظريات المؤسسة .
58	خلاصة الفصل
الجانب الميداني	
الفصل الرابع: الاجراءات المنهجية للدراسة الميدانية	
61	أولا: المنهج المستخدم في الدراسة
62	ثانيا: مجالات الدراسة
63	ثالثا: تحديد مجتمع الدراسة
63	رابعا: أدوات جمع البيانات
66	خامسا: الدراسة الميدانية
66	سادسا: الاساليب الاحصائية المستخدمة
67	خلاصة الفصل
الفصل الخامس: عرض وتحليل وتفسير ومناقشة نتائج الدراسة	
70	تمهيد

71	1- عرض وتحليل خصائص العينة
75	2 - عرض وتحليل فرضيات الدراسة
79	3- مناقشة نتائج فرضيات الدراسة
86	4- الاستنتاج العام للدراسة
88	خلاصة الفصل
90	خاتمة
91	توصيات الاقتراحات
94	قائمة المراجع
/	الملاحق

فهرس الجداول

الصفحة	العنوان	الرقم
34	أهم الفروقات بين الإنترنت والإنترنت	1
64	حساب قيمة r لكل محور	2
65	التناسق الداخلي للبنود (ألفا كرو نباخ)	3
71	توزيع أفراد العينة حسب الجنس	4
72	توزيع أفراد العينة حسب الخبرة المهنية	5
73	توزيع أفراد العينة حسب التصنيف المهني	6
75	نتائج الانحدار الخطي البسيط	7
76	قيمة معامل بيرسون ودلالته الإحصائية للعلاقة بين استخدام الانترنت و تسيير المؤسسة	8
77	قيمة معامل بيرسون ودلالته الإحصائية للعلاقة بين استخدام اجهزة الكمبيوتر الحديثة وتسيير المؤسسة	9
78	قيمة معامل بيرسون ودلالته الإحصائية للعلاقة بين استخدام البريد الالكتروني وتسيير المؤسسة.	10

فهرس الأشكال

الصفحة	العنوان	الرقم
71	يوضح أفراد العينة حسب الجنس	1
72	توزيع أفراد العينة حسب الخبرة المهنية	2
74	توزيع أفراد العينة حسب التصنيف المهني	3

مقدمة

مقدمة

تعتبر تكنولوجيا الاتصالات الحديثة أحد إفرزات الحداثة التي إنطلقت شرارتها منذ العقد الاخير من القرن الماضي ، حيث فتحت تكنولوجيا الاتصالات الحديثة افاقا واسعة للمؤسسات بمختلف مجالاتها لكي تعتمد على أليات ووسائل متطورة تمكنها من انجاز مهامها بكل كفاءة وفعالية، في ظل وجود المنافسة والصراع بين اغلب المؤسسات من أجل تقديم أجود وأفضل الخدمات للزبائن والجمهور وكل هذا يضمن من مدى استمرارية وبقاء المؤسسة .

فالحديث اليوم عن تكنولوجيا الاتصالات الحديثة مرهون بالحديث عن استعمالاتها والدور الذي تلعبه هذه التكنولوجيا في عملية تسيير المؤسسة في ظل وجود المنافسة بين اغلب المؤسسات التي تسعى للربح او تقديم خدمات اجتماعية فالأمر متأصل في نوعية المؤسسة والخدمات التي تقدمها والاهداف التي تسعى لتحقيقها من وراء الاعتماد على هاته التكنولوجيا المتطورة.

إن عملية دمج تكنولوجيا الاتصالات الحديثة في المؤسسة الحكومية بات أمرا مهما كونه يعكس تقدم وتطور البلاد، فاستعمال تكنولوجيا الاتصالات الحديثة لا يقتصر على المؤسسات الخاصة الربحية وإنما هو ضرورة قصوة بالنسبة للمؤسسات العمومية لكي يتم الانتقال من الأساليب التقليدية في عملية انجاز المهام الى الاساليب المتطورة التي تعتمد بالدرجة الاولى على وسائل الاتصالات الحديثة والتي من بينها اجهزة الكمبيوتر الحديثة ، وشبكة الانترنت و البريد الالكتروني، وإن عدم التزام المؤسسة العمومية باستعمال هاته الوسائل لا أقول أنه سحول دون بقائها لكن سيؤدي ذلك الى وجود مشاكل وعوائق تؤثر سلبا على ادائها وفعاليتها.

من الضروري اليوم الاعتماد على تكنولوجيا الاتصالات الحديثة التي تعتبر اللبنة الاساسية التي تقود المؤسسة الى تحقيق اهدافها والمساهمة في تسيير المؤسسة بطريقة تضمن لها وجود اعلى درجات من الكفاءة والفعالية، وفي هاته الدراسة سيتم تناول موضوع دور تكنولوجيا الاتصالات الحديثة في عملية تسيير المؤسسة ، وذلك من خلال رصد بعض العلاقات التي تحكم بعض وسائل تكنولوجيا الاتصالات الحديثة في عملية تسيير المؤسسة.

وللتفصيل في هذا الموضوع تم تقسيم هاته الدراسة الى خمس فصول وهي كالتالي:

تتاولنا في الفصل الأول : الجانب المنهجي للدراسة بداية من إشكالية الدراسة ثم مبررات اختيار الموضوع ثم أهداف الدراسة بالإضافة الى تحديد مفاهيم الدراسة و الدراسات السابقة.

وتم التناول في الفصل الثاني: متغير الاتصالات الحديثة من خلال تطور تكنولوجيا الاتصال الحديثة و خصائص تكنولوجيا الاتصال الحديثة ووظائف تكنولوجيا الاتصال الحديثة ثم شبكات تكنولوجيا الاتصال الحديثة بالإضافة الى تطبيقات تكنولوجيا الاتصال الحديثة ثم ان تأثير تكنولوجيا الاتصال الحديثة على المؤسسة.

وتتاولنا في الفصل الثالث: عملية التسيير من خلال نشأة وتطور التسيير و مبادئ التسيير وخصائصه ومستويات وعناصر التسيير واهمية واهداف التسيير أهم نظريات تسيير، ثم الشروع في تعريف المؤسسة من خلال نشأتها ووظائف المؤسسة وخصائصها و اهمية المؤسسة واهدافها و نظريات المؤسسة

وتتاولنا في الفصل الرابع: الاجراءات المنهجية للدراسة من خلال تناول منهج الدراسة والدراسة الاستطلاعية وحدود الدراسة عينة ومجتمع الدراسة وأدوات جمع البيانات واخيرا الاساليب الاحصائية المستعملة في الدراسة.

وتتاولنا في الفصل الخامس: أولا عرض وتحليل نتائج الدراسة ثم عملية مناقشة فرضيات الدراسة واخيرا الوصول الى الاستنتاج العام للدراسة، ثم خاتمة الدراسة وتوصيات واقتراحات حول موضوع الدراسة ثم الملاحق.

الجانب النظري

الفصل الأول

الإطار المنهجي للدراسة

أولاً: إشكالية الدراسة

ثانياً: فرضيات الدراسة

ثالثاً: أهمية وأهداف الدراسة

رابعاً: الدراسات السابقة

خامساً: تحديد مفاهيم الدراسة

سادساً: الدراسات السابقة

أولاً- الإشكالية

تعتبر الظاهرة الاتصالية ظاهرة قديمة صاحبت الإنسان في جل مراحل تكوين المجتمع البشري ، إذ يعتمد تفعيل العلاقات الاجتماعية بين الأفراد في مختلف المجتمعات على الاتصال بالدرجة الأولى، حيث لا يمكن الاستغناء عنه، لأن أي نشاط اجتماعي أو تقدم إنساني يستدعي حتما وجود هذا العنصر الهام.

وينطوي الامر على المؤسسات التي تريد تحقيق الاتصال مهما كانت طبيعة نشاطاتها ومهامها، وذلك بغية توفير المعلومات والبيانات الضرورية لاستمرارية العملية الإدارية وحسن تسيير نفسها بنفسها، ثم التحكم في هاته المعلومات داخل البناء التنظيمي الخاص بها، باعتبار الاتصال العملية التي يتم من خلالها نقل الرسائل وتبادلها عبر قنوات اتصالية، تفرضها طبيعة العلاقات الوظيفية التي تربط مختلف اعضاء المؤسسة ، وذلك بهدف التأثير على سلوكيات وتصرفات الافراد أو الجماعات والتغيير أو التعديل فيها، وكذا تطوير اساليب العمل وتقوية العلاقات الاجتماعية داخل المؤسسة وكل هذا من أجل سيرورة العمل وحسن تسيير المؤسسة، فلقد أدت التطورات العلمية إلى ظهور تكنولوجيات جديدة من أهمها تكنولوجيا الاتصال التي أمست ضرورية في وقتنا الحالي والراهن كما تعتبر من أولويات النظم المختلفة في دول العالم.

وفي هذا العصر عصر الحداثة يتزايد دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في صياغة الحاضر وتشكيل المستقبل كما أنها مطلب أساسي في شتى مجالات الحياة إذ لا بد من ان تشهد الأوساط المؤسساتية محليا وعربيا وعالميا اهتماما متزايد بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتطوير واقع المؤسسات العمومية وينبغي التعامل معها كمصدر للإنتاج وأداة تساهم بفاعلية في تحقيق أهداف المؤسسة وخلق مناخ تنظيمي يعمل على حسن سيرها.

وقد تطور اتصال المؤسسة تبعا لعدة عوامل كالمنافسة بين المؤسسات، إذ ازدادت حاجة بعضها للاتصال بسبب ممارسته من بعض المؤسسات المنافسة، مما حتم على الاستعانة بهذه الوسيلة التي تضمن اتصالا اسرع وااقوى، ويعد تعود الجمهور على هذا النوع من

الاتصال احد عوامل هذا التطور ، واصبح الجمهور يطلبه مما استوجب تفاعل المؤسسات مع هذا الطلب ، خاصة مع تطور وسائل الاتصال وظهور تكنولوجيا الاتصال الحديثة التي فتحت افاقا جديدة .

والمؤسسات الجزائرية كغيرها من المؤسسات هي في حاجة الى الانفتاح على الحداثة من خلال اكتسابها للوسائل والاليات ، ولاشك أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة هي المقصود كونها تكنولوجيا تساهم في خلق فعالية داخل المؤسسة والاكثر من ذلك هو ضمان بقائها والنضال دون فنائها .

وفي ضوء ما سبق نطرح التساؤل الرئيسي التالي:

-هل تؤثر تكنولوجيا الاتصالات الحديثة في تسيير المؤسسة ؟

وتندرج تحت السؤال الرئيسي أسئلة فرعية هي :

1-هل هناك علاقة بين استخدام الانترنت و تسيير المؤسسة ؟

2-هل هناك علاقة بين استخدام اجهزة الكمبيوتر الحديثة و تسيير المؤسسة ؟

3-هل هناك علاقة بين استخدام البريد الإلكتروني و تسيير المؤسسة ؟

ثانيا-فرضيات الدراسة: تضمنت الدراسة الحالية الفرضيات التالية:

1-الفرضية الرئيسية:

- يوجد تأثير لتكنولوجيا الاتصالات الحديثة في تسيير المؤسسة محل الدراسة عند مستوى معنوية 0.05.

2-الفرضيات الجزئية:

- توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين استخدام الانترنت وتسيير المؤسسة محل الدراسة عند مستوى معنوية 0.05.

- توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين استخدام اجهزة الكمبيوتر الحديثة وتسيير المؤسسة محل الدراسة عند مستوى معنوية 0.05.

- توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين استخدام البريد الالكتروني وتسيير المؤسسة محل الدراسة عند مستوى معنوية 0.05

ثالثا-مبررات اختيار موضوع الدراسة:

أسباب ذاتية: وتكمن الأسباب الذاتية التي دفعتنا إلى اختيار هذا الموضوع في:
*الرغبة في البحث والاستطلاع عن موضوع تكنولوجيا الاتصالات الحديثة ودورها في تسيير وسيرورة المؤسسة.

*الاهتمام بالموضوع كونه يصب في مجال تخصصنا .

أسباب موضوعية :

* تعدد جوانب وأبعاد الموضوع والرغبة في الوصول إلى نتائج ومقترحات في الموضوع للاستفادة منها في الجانب العلمي .

*التعرف على أثر استخدام تكنولوجيا الاتصال في حياتنا وفي المؤسسات بصفة خاصة.

* الرغبة في التعرف على الدور الذي تقوم به الانترنت والبريد الإلكتروني في تسهيل التواصل داخل المؤسسة وحسن تسييرها.

* إثراء المكتبة العلمية وتزويدها ببحث علمي جديد.

* معرفة المردود التي تضيفه تكنولوجيا الاتصالات الحديثة على المؤسسة.

رابعا-اهمية وأهداف الدراسة:

لكل دراسة هدف يسعى الباحث للوصول إليه من خلال بعض النقاط التالية ونحن بدورنا

نسعى من خلال بحثنا الى تحقيق الأهداف التالية:

*تبيان دور استخدام الانترنت في بيئة العمل في تسيير المؤسسة

* ابراز دور استخدام اجهزة الكمبيوتر الحديثة في تسيير المؤسسة

*التعرف على دور استخدام البريد الإلكتروني في تسيير المؤسسة

خامسا-تحديد المفاهيم:

1-التكنولوجيا: جهد إنساني وطريقة للتفكير في استخدام المعلومات والمهارات والخبرات والعناصر البشرية وغير بشرية المتاحة في مجال معين وتطبيقها في اكتشاف وسائل تكنولوجياية لحل مشكلات الإنسان وإشباع حاجاته وزيادة قدراته¹

2-الاتصال:

لغة: تعود لفظة الاتصال إلى الجذر وصل، ويأتي بمعنى وصل الشيء بالشيء يصله أي أبلغه، ووصل الشيء بالشيء يعني ربطه، وعليه ربط وضم جمع.

اصطلاحا: تشير لفظة الاتصال في معناها الاصطلاحي العام إلى انتقال وتبادل المعلومات التي تتم بين الافراد من خلال تعاملاتهم وتفاعلاتهم المشتركة بما يؤثر على مدركاتهم واستجاباتهم السلوكية²

3-تعريف تكنولوجيا الاتصالات الحديثة:

هي مجموع التقنيات والادوات او الوسائل والنظم المختلفة التي يتم توظيفها لمعالجة المضمون أو المحتوى الذي يراد توصيله من خلال عملية الاتصال الجماهيري أو الشخصي أو الجمعي أو الواسطي والتي يتم من خلالها جمع المعلومات والبيانات المسموعة أو المكتوبة أو المصورة أو المرسومة أو المسموعة المرئية أو المطبوعة أو الرقمية (من خلال أجهزة الاعلام الألي)، ثم تخزين هذه البيانات والمعلومات ثم استرجاعها في الوقت المناسب، ثم عملية نشر هذه المواد الاتصالية أو الرسائل أو مضامين مسموعة أو مسموعة مرئية أو مطبوعة أو رقمية أو نقلها من مكان إلى مكان آخر وتبادلها³

¹ نور الدين زمام ، صباح سليمان: تطور مفهوم التكنولوجيا واستخداماته في العملية التعليمية، مجلة العلوم الاجتماعية والانسانية، العدد الحادي عشر، جوان 2013، ص 165.

² ثابت عبد الرحمان ادريس: نظم المعلومات الادارية في المنظمات المعاصرة، الدرا الجامعية للنشر، القاهرة (مصر)، سنة 2005، ص 45.

³ كريمة شعبان: تكنولوجيا الاتصال الحديثة والاسرة نحو تقليص الحوار والتفاعل الأسري، مجلة الاتصال والصحافة، العدد 03، الجزائر، سنة 2015 ، ص 102.

كما تعرف بأنها: " مجمل المعارف والخبرات المتراكمة والمتاحة والأدوات والوسائل المادية والإدارية والتنظيمية ، المستخدمة في جمع المعلومات ومعالجتها ونتاجها وتخزينها واسترجاعها ونشرها وتبادلها، أي توصيلها إلى الافراد والمجتمعات¹

4- المؤسسة:

لغة: حسب معجم المعاني الجامع تعني: " الجمع مؤسسات ، صيغة المؤنث لمفعول أسس، أي منشأة تؤسس لغرض معين"²

اصطلاحا تعرف المؤسسة بأنها: "مجموعة من الطاقات البشرية والموارد المادية (طبيعية كانت أو مادية أو غيرها)، والتي تشغل فيما بينها وفق تركيب معين وتوليفة محددة قصد إنجاز أو أداء المهام المنوطة بها من طرف المجتمع³

تعرف المؤسسة كذلك بأنها: " هي منظمة يتم إنشائها بهدف ادارة نشاط معين مهما كان طبيعة هذا النشاط سواء أن كان اداريا أو صناعيا وتجاريا أو زراعيا، ومهما كانت الغاية من هذا النشاط سواء أن كان تقديم خدمات عامة او تحقيق تراكم مالي ، حيث أنها تخضع لمبدأ التخصيص في ادارة هذا النشاط"⁴

**** دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تسيير المؤسسة اجرائيا:** ويعني تلك الوظائف والمهام التي تمارس في تسيير المنظمة من خلال الاستخدامات العديدة والمتنامية لتكنولوجيات الاتصال الحديثة بتنوع وسائلها.

سادسا-الدراسات السابقة:

تعد الدراسات السابقة وإطلاع الباحث عليها خطوة مهمة من خطوات البحث العلمي حيث ترسم وتحدد مجال بحث الباحث وطريقة إنجازه لعمله بطريقة مختلفة ، وهي استكمال

¹ دودي شابحة: استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تنمية مهارات الاعلامية لدى الصحفي الجزائري، مذكرة لنيل شهادة الماستر في علوم اعلام والاتصال ، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، قسم علوم الاعلام والاتصال ،جامعة المسيلة ، الجزائر، سنة 2014، ص 42.

² المعاني الجامع، موقع الأنترنيت، بتاريخ 2021/05/27، www.almaany.com

³ أحمد طرطار: تقنيات المحاسبة العامة في المؤسسة، ديوان المطبوعات الجامعية، 1999، ص 15.

⁴ بوزيد غلابي: مفهوم المؤسسة العمومية، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في القانون العام، كلية الحقوق والعلوم السياسية ، قسم الحقوق، جامعة ام البواقي،

الجزائر، سنة 2011، ص 29.

لجانبا لم تتناولها الدراسات الأخرى وهي تساهم في تجنب الأخطاء التي وقع فيها غيره من الباحثين وتفاذي تكرار نفس المواضيع أو النظر للموضوع من زاوية أخرى.

الدراسات العربية

1- الدراسة الأولى: دراسة لبنى عبد الله العلاوين (الأردن) تحت عنوان "تكنولوجيا الاتصال وعلاقتها بأداء المؤسسة الإعلامية مؤسسة الإذاعة والتلفزيون الأردنية أنموذجا، جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا، 2009.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين تكنولوجيا الاتصال وأداء المؤسسات الإعلامية، محاولة إيجاد فروق بين تقديرات عينة الدراسة حول مدى استخدام تكنولوجيا الاتصال وأداء المؤسسة الإذاعة والتلفزيون الأردنية وقد حاولت الدراسة الإجابة على التساؤلات التالية:

- ما مدى استخدام تكنولوجيا الاتصال في المؤسسة الإذاعة والتلفزيون الأردنية ؟
- ما مستوى تقييم أفراد مجتمع عينة الدراسة لأنشطة وأداء مؤسسة الإذاعة والتلفزيون الأردنية باستخدام تكنولوجيا الاتصال؟
- شمل مجتمع الدراسة جميع العاملين في المؤسسة الإذاعة والتلفزيون الأردنية، خلال سنة والبالغ عددهم (1401) عامل وعاملة، اختارت الباحثة عينة قدرت بـ 350 موظف، وفق للعينة الطبقية العشوائية ، لتتوصل في الأخير إلى نتائج الآتية وكان أهمها:
- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية بين تقديرات أفراد العينة الدراسة حول الأداة ككل.
- عدم تمكين العمال من توظيف تكنولوجيا الاتصال بالشكل اللازم الذي من شأنه أن تستفيد منه المؤسسة الإذاعة والتلفزيونية الأردنية¹.

¹ أمينة عيادي، فاطمة كاتب: دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تفعيل أداء العلاقات العامة ، مذكرة لنيل شهادة الماستر في علوم إعلام واتصال، جامعة أم البواقي ، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم العلوم الإنسانية ، الجزائر سنة 2016، ص 12.

التعقيب عن الدراسة:

تتشابه دراسة لبنى عبد الله العلاويين مع دراستنا من ناحية متغيرات الدراسة وخاصة المتغير المستقل المتعلق بتكنولوجيا الاتصال الحديثة وكذلك نوع المنهج المستعمل في الدراسة ، أما عن الاختلاف فهناك اختلاف من حيث مجتمع الدراسة التي تمت فيه الدراسات الاستطلاعية ثم حجم العينة المختار ونوعها وتختلف كذلك عن دراستنا من حيث إشكالية الدراسة وفرضياتها .

2-الدراسة الثانية: دراسة : الأعرور " بعنوان الحاسوب و الأداء الوظيفي" دراسة ميدانية على جهاز الامن الاردني، وقد انجزت الدراسة سنة 1999م.

هدفت الدراسة الى دراسة واقع الحاسوب واستخدامهم في الجهاز الامن العام الاردني، بالإضافة إلى التعرف على "أثر استخدام الحاسوب على كل من رقابة والاشراف واستقرار العمل ودرجة رضا العاملين والابداع والمبادرة عند العاملين والأداء الوظيفي، وتوصف هاته الدراسة بأنها تحليلية ولقياس المتغير المستقل "استخدام الحاسوب"، استخدم الباحث المؤشرات الاتية :نوعية الاجهزة المستخدمة وتحديث تطوير الاجهزة والبرامج وكفاءة العاملين من حيث التعليم والتأهيل والتدريب وتوافر البرامج المناسبة ووجود موازنة خاصة للحاسوب، ولقياس الاداء واستخدام الباحثان المؤشرات الاتية :كمية الاعمال المنجزة، الدقة في الانجاز الاعمال، جودة الحياة والاعمال، وزيادة المعرفة في العمل.

وقد توصلت الدراسة للنتائج التالية:

- ان استخدام الحاسوب ادى إلى تحسين الاداء الوظيفي من خلال تحسين الرقابة والاشراف واستقرار العمل.

- إن تحسين الابداع والمبادرة لم يؤدي الى تحسين الاداء الوظيفي، وان تحسين درجة الرضا عند العاملين لم يؤدي الى تحسين الاداء الوظيفي¹

¹ صلحة خربوش: دور تكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة في تحسين اداء المؤسسة الاقتصادية ، مذكرة لنيل شهادة الماستر في علوم اعلام واتصال ، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، قسم العلوم الانسانية ، جامعة جيجل ، الجزائر .سنة 2017، ص 37.

التعقيب عن الدراسة:

تتشابه دراسة الأعور مع دراستنا من ناحية أبعاد المتغير المستقل المتعلق بتكنولوجيا الاتصال الحديثة الذي يشمل بعد الحاسوب ، وكذلك نوع المنهج المستعمل في الدراسة ونوع العينة واستخدام الاستبانة كأداة لجمع البيانات ، وتختلف عن دراستنا من حيث مجتمع الدراسة التي تمت فيه الدراسة الميدانية والاختلاف في بعض الفرضيات وفقا لتساؤلات الدراسة التي تم طرحها.

الدراسات الجزائرية:

1-الدراسة الاولى:

-بده عقبة ومزيو علي .

- نوع الدراسة :الدراسة عبارة عن مذكرة لنيل شهادة الماستر تخصص علم اجتماع الاتصال 2018/2017 .

- عنوان الدراسة : "دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الاداء الوظيفي لدى الموظفين " .

- دراسة ميدانية لعينة من موظفي مؤسسة اتصالات الجزائر -بالوكالة التجارية بالوادي .
أهداف الدراسة: هدفت الدراسة الى:

* الوقوف على واقع المؤسسة الجزائرية ومدى استفادتها من تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات .

* معرفة دور استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الاداء الوظيفي للعاملين داخل المؤسسة *الوقوف على سياسة الادارة المتبعة بهدف التنمية لضمان استخدام افضل تكنولوجيا الاتصال .

*الرغبة في معرفة اثر التكنولوجيا الاتصال على جودة اداء العاملين داخل المؤسسات .

-المنهج المتبع :

اعتمد الباحثان في دراستهما على المنهج الوصفي التحليلي.

- عينة الدراسة :استخدم الباحث عينة قدرها 50 مفردة.
- أدوات البحث: اعتمد الباحثان الاستبيان كأداة اساسية .
- نتائج الدراسة: توصلت الدراسة الى النتائج التالية:
- *ساهمت تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تغيير طبيعة العمل داخل مؤسسة اتصالات الجزائر حيث طورته من الطريقة الكلاسيكية الى طريقة جديدة وعصرية تتماشى مع خصائصها .
- *أثرت تكنولوجيا الاتصال الحديثة على اداء العاملين في مؤسسة اتصالات الجزائر حيث وفرت عليهم الكثير من الجهد والوقت والنفقات الكبيرة .
- *تكنولوجيا الاتصال الحديثة كان لها دور هام وكبير في اعادة هيكلة وتنظيم عمل المؤسسة حيث ساعدتها على تغيير نمطها وادائها العام .
- التعقيب عن الدراسة:

تتشابه دراسة بده عقبة ومزيو علي مع دراستنا من ناحية متغيرات الدراسة المتعلقة بتكنولوجيا الاتصال الحديثة ، وكذلك نوع المنهج المستعمل في الدراسة ونوع العينة واستخدام الاستبانة كأداة لجمع البيانات ، وتختلف عن دراستنا من حيث مجتمع الدراسة التي تمت فيه الدراسة الميدانية والاختلاف في بعض الفرضيات وفقا لتساؤلات الدراسة التي تم طرحها.

2-الدراسة الثانية:

- هاجرة خليل وصباح حمية .
- نوع الدراسة: الدراسة عبارة عن مذكرة لنيل شهادة الماستر تخصص علم اجتماع اتصال 2015/2014 .
- عنوان الدراسة: دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في احداث التغير الثقافي داخل المجتمع المحلي (الانترنت نموذجا) .
- اهمية وأهداف الدراسة :
- *معرفة مدى تأثر شباب المجتمع المحلي السوفي بالإنترنت .

* معرفة مدى تأثير الانترنت على تغير الثقافة المحلية.

* معرفة مدى تقبل المجتمع المحلي السوفي لثقافة دخيلة عليه ومدى العمل بها .

- المنهج المتبع :اعتمدت الباحثان على المنهج الوصفي التحليلي في دراستهما.

- عينة الدراسة:

استخدمت الباحثان عينة قدرها 25 مفردة .

- أدوات البحث: الاستمارة (استبيان).

-نتائج الدراسة : من خلال الدراسة توصلت الباحثان إلى مجموعة من النتائج أهمها:

*لتكنولوجيا الاتصال الحديثة دور كبير في احداث التغير الثقافي داخل المجتمع المحلي .

*تستطيع الانترنت كوسيلة اتصال حديثة احداث التغيير في عادات وتقاليد المجتمع

المحلي.

*تستطيع الانترنت التأثير على القيم الاجتماعية للأفراد بمنطقة الوادي.

*تؤثر الانترنت الى مدى كبير في الموروث الثقافي للفرد بمنطقة الوادي .

- التعقيب عن الدراسة:

تتشابه دراسة هاجرة خليل وصباح حمية مع دراستنا من ناحية متغيرات الدراسة المتعلقة

بتكنولوجيا الاتصال الحديثة ، وكذلك نوع المنهج المستعمل في الدراسة ونوع العينة واستخدام

الاستبانة كأداة لجمع البيانات ، وتختلف عن دراستنا من حيث مجتمع الدراسة التي تمت فيه

الدراسة الميدانية والاختلاف في بعض الفرضيات وفقا لتساؤلات الدراسة التي تم طرحها،

وبعضاً من النتائج التي تم التوصل إليها.

الفصل الثاني: ماهية تكنولوجيا الاتصال الحديثة

تمهيد .

- 1- مفهوم تكنولوجيا الاتصال الحديثة.
- 2 - تطور تكنولوجيا الاتصال الحديثة.
- 3 - خصائص تكنولوجيا الاتصال الحديثة.
- 4- وظائف تكنولوجيا الاتصال الحديثة .
- 5 - شبكات تكنولوجيا الاتصال الحديثة .
- 6 - تطبيقات تكنولوجيا الاتصال الحديثة .
- 7 - تأثير تكنولوجيا الاتصال الحديثة على المؤسسة .

خلاصة

تمهيد:

نتيجة لهذه التطورات تزايد الطلب على هذه تكنولوجيا، وبالتالي أصبحت هذه الأخيرة هي مورد أكثر أهمية بالمقارنة بالموارد الكلاسيكية، مما أصبح الاهتمام بتكنولوجيا المعلومات والاتصال المستوفية الشروط المشغل الشاغل لأي مؤسسة باعتبارها نقطة القوة والتميز في عصر ستمتة الأساسية هي المعلوماتية.

و إذا نظرنا أيضا إلى قطاع الاتصالات فنجد أنه شهد في فترة قصيرة تحولا حاسما بفضل التطورات التكنولوجية التي يقوم عليها حيث أصبح يشكل البنية التحتية لما يعرف اليوم بالاقتصاد الجديد أو اقتصاد المعرفة، الذي يعتمد على المعلومة و طرق إيصالها في أقصر وقت و بأقل تكاليف، ونظرا للتطور الهائل الذي شهده هذا القطاع و مدى مساهمته في جميع القطاعات، وخاصة في ظل استخدام الأقمار الصناعية، الهاتف النقال والانترنت، كل هذا وضع المؤسسة أمام تحدي جديد ألا وهو امتلاك تكنولوجيا المعلومات والاتصال .

1- مفهوم تكنولوجيا الاتصال الحديثة.

تظهر التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال من خلال الجمع بين الكلمة مكتوبة ومنطوقة والصور الساكنة ومتحركة بين الاتصالات سلكية ولا سلكية أرضية أو فضائية ثم تخزين المعطيات وتحليل مضامينها وإتاحتها بالشكل المرغوب في الوقت المناسب والسرعة اللازمة . ويعرفها معالي فهمي حيدر بأن " التكنولوجيات الجديدة للإعلام والاتصال تشير إلى جميع أنواع التكنولوجيا المستخدمة في تشغيل ونقل وتخزين المعلومات في شكل الكتروني ،وتشمل تكنولوجيا الحاسبات الآلية، ووسائل الاتصالات وشبكات الربط وأجهزة الفاكس وغيرها من المعدات التي تستخدم بشدة في الاتصال،¹

إن مصطلح تكنولوجيا المعلومات والاتصال (TIC) ليس مفهوماً وحيداً المعنى والتخصص، فهو من اهتمامات عدة تخصصات : الرياضيات، الإعلام الآلي، الاتصال، الأدب، علم الاجتماع، علم النفس، هندسة الاتصالات، الفلسفة.....و لقد ظهر مفهومه الأصلي في الولايات المتحدة الأمريكية باسم "تكنولوجيات الإعلام" الناتجة عن دمج الحواسيب بالخطوط الهاتفية وفي اليابان بإسم الكمبيوتر و الإتصال وفي بعض دول أوروبا (إسبانيا، فرنسا....) بإسم الإتصال عن بعد و المعلوماتية بتأثر من علوم الإعلام شاع في أوروبا المصطلح الحالي².

يعرف رولي rowley تكنولوجيا المعلومات و الإتصال بأنها : "جمع وتخزين ومعالجة وبت باستخدام المعلومات ولا يقتصر ذلك على التجهيزات المادية hardware أو البرامج software ولكن بتصرف كذلك إلى أهمية دور الإنسان و غاياته التي يربوها من تطبيق و إستخدام تلك التكنولوجيات و القيم و المبادئ التي يلجا إليها لتحقيق خبراته³.

¹ معالي فهمي حيدر، نظم المعلومات، مدخل لتحقيق الميزة التنافسية، الدار الجامعية، 2002، ص253

² فيصل دليو، التكنولوجيا الجديد للإعلام والاتصال، الطبعة الأولى، دار الثقافة، عمان، 2010 ص26.

³ حسين محمد احمد عبد الباسط، التطبيقات و الأساليب الناجحة لإستخدام تكنولوجيا الاتصالات و المعلومات في تعليم و

تعليم الجغرافيا، مجلة التعليم بالانترنت، جمعية التنمية التكنولوجية و البشرية، العدد الخامس مارس 2005 ص3.

وتعرف كذلك بأنها: "عبارة عن ثورة المعلومات المرتبطة بصناعة وعبارة المعلومات وتسويقها وتخزينها واسترجاعها وعرضها و توزيعها من خلال وسائل تقنية حديثة ومتطورة وسريعة، ذلك من خلال الاستخدام المشترك للحاسبات و نظم الاتصالات الحديثة"¹. أما "jane laudon" " kenneth laudon" فيعرفان تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في ظل التغيرات الجديدة والعالم الرقمي على أنها : "أداة من الأدوات التسيير المستخدمة و التي تتكون من خمسة مكونات :

- العتاد المعلوماتي : تتمثل في المعدات الفيزيائية للمعالجة؛
 - البرمجيات؛
 - تكنولوجيا التخزين : تتمثل في الحوامل الفيزيائية للتخزين المعطيات كالأقراص الصلبة والضوئية وبرمجيات لتنظيم المعطيات على الحوامل الفيزيائية؛
 - تكنولوجيا الاتصال: وتكون من معدات و وسائط فيزيائية و برمجيات تربط مختلف لواحق العتاد ونعمل على نقل المعطيات من مكان إلى آخر بحيث يمكن وصول الحواسيب إلى معدات الاتصال لتشكيل شبكات التبادل وتقاسم الأصوات والصور والفيديوهات؛
 - الشبكات: تربط هذه الحواسيب لتبادل المعطيات أو الموارد².
- ومن خلال هذه التعاريف يتبين أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال هي مجموعة من الأدوات التقنية الحديثة والمتطورة تعمل على جمع وتخزين ومعالجة المعلومات واسترجاعها وإيصالها باستخدام تقنيات الاتصال الحديثة.

¹ نوفيل حديد، تكنولوجيا الإنترنت وتأهيل المؤسسة للاندماج في الاقتصاد العالمي، أطروحة دكتوراه دولة، (غير منشورة)، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التسيير، جامعة الجزائر، 2006/2007، ص53.

² شوقي شاذلي، أثر استخدام التكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، مذكرة ماجستير، (غير منشورة)، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، تخصص تسيير المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2008 ص ص 12- 13.

2 - أنواع تكنولوجيا الاتصال الحديثة.

عندما نتحدث عن آليات الاتصال الفضائي الجديد، فإننا نذكر أنها متعددة من حيث الأشكال والأساليب، ومن حيث الأدوات والقنوات المستخدمة وسنتحدث في هذا الجزء عن أهمها و الأكثر تواترا في الاستخدام؛ الهاتف النقال، الانترنت، القنوات الفضائية التلفاز

2-1- التلفون السلكي والهاتف النقال واستخداماتهم :

التلفون من أهم وسائل الاتصال الصوتي ومن أقدمها وأكثرها انتشارا بين الناس، لدرجة أنه من النادر أن تجد بيتا أو مؤسسة لا تمتلك خطا هاتفيا وخاصة في المجتمعات المتقدمة والغنية، والهاتف ليس أداة للتواصل بين الأفراد والجماعات ولكنها أداة تلعب دورها في الإنتاجية والتسويق وإيصال الخدمات للكثير من المؤسسات وتنتشر الاتصالات الهاتفية التقليدية في كل بلاد العالم حاليا وتتبع مؤسسات الاتصالات القطاع العام (الحكومي) في معظم الدول النامية، وقد تطور الهاتف في حجمه وشكله ومزاياه وإمكاناته عدة مرات وأصبح هناك شبكات هاتفية في بعض الدول المتقدمة .

من أحدث الابتكار في عالم الاتصالات الهاتفية، الهاتف السوري أو الهاتف الفيديو الذي يستطيع نقل الصورة مع الصوت بسرعة هائلة، والجهاز مزود بذاكرة تؤهل خزن الصورة واسترجاعها عند الحاجة ومشاهدتها على الشاشة أو طباعتها على الورق، وينتشر حاليا التلفون النقال بشكل واسع. ويستخدم الهاتف كوسيلة اتصال بالهواتف الأخرى المنتشرة جغرافيا بطريقتين أساسيتين:

* **طريقة الاتصال المباشر :** من متحدث على الهاتف (A) إلى متحدث آخر على الهاتف (B) ، سواء كان الهاتفان في نفس المدينة أو متباعدا .

* **طريقة الاتصال غير المباشر:** وذلك عن طريق ربط الخط الهاتفي مع وسيلة أخرى من وسائل الاتصال ونقل المعلومات مثل: التلكس والحواسيب وغيرها.¹

¹ - محمد منير حجاب، 2001، ص.195.

2-2 الحاسبات الإلكترونية والإنترنت واستخداماتها:

- تعريف الحاسب الإلكتروني استخدامه: إن كلمة Computer مشتق من Compute بمعنى يحسب، ويعرف الحاسوب بأنه آلة حاسبة إلكترونية ذات سرعة عالية ودقة متناهية يمكنها معالجة البيانات وتخزينها ،

واسترجاعها وفقا لمجموعة من التعليمات والأوامر للوصول للنتائج المطلوبة¹ .

من خصائص الحاسوب سرعة إنجاز العمليات سرعة دخول البيانات واسترجاع المعلومات القدرة على تخزين المعلومات، دقة النتائج والتي تتوقف أيضا على دقة المعلومات المدخلة للحاسوب، تقليص دور العنصر البشري خاصة في المصانع التي تعمل آليا ، سرعة إنجاز العمليات الحسابية والمنطقية المتشابكة ، إمكانية عمل الحاسوب وبشكل متواصل دون تعب، تعدد البرمجيات والبرامج التي تسهل استخدام الحاسوب دون الحاجة إلى دراسة علم الحاسوب وهندسة الحاسوب، إمكانية اتخاذ القرارات وذلك بالبحث عن كافة الحلول لمسألة معينة وأن يقدم أفضلها وفقا للشروط الموضوعية والمتطلبات الخاصة بالمسألة²

- الإنترنت واستخدامه: الإنترنت كلمة مشتقة من شبكة المعلومات الدولية اختصارا للاسم الإنجليزي (network International) ويطلق عليها عدة تسميات منها: الشبكة (net The) أو الشبكة العالمية أو شبكة العنكبوت (web The) أو الطريق الإلكتروني السريع للعلوم وقد تم التعريف بها في الكتاب الصادر عن برنامج التنمية التابع للأمم المتحدة عام 1994 ،أنها: "شبكة اتصالات دولية تتألف من مجموعة من شبكات الحواسيب، تربط بين أكثر من 35 ألف شبكة، من مختلف شبكات الحاسوب في العالم، وتؤمن الاشتراك فيها

¹ محمد نبهان سويلم، مدخل إلى علوم الحاسب، اتحاد ومكتبات الجامعات المصرية، القاهرة، 2001، ص 74.

² محمود علم الدين، تكنولوجيا المعلومات وصناعة الاتصال الجماهيري، العربي للنشر والتوزيع القاهرة، 1999، ص 16

حوالي 33 مليون مستخدم بين المجاميع أو الرمز، وهناك أكثر من 100 دولة في العالم لديها نوع من الارتباط في إمكانية الوصول إلى الشبكة¹

2-3 القنوات الفضائية التلفاز: عندما نتحدث عن آليات الاتصال الفضائي الجديد، فإننا نذكر أنها متعددة من حيث الأشكال والأساليب، ومن حيث الأدوات والقنوات المستخدمة وسنتحدث في هذا الجزء عن الأقمار الصناعية والبت الفضائي والاتصال الكابلي كما يأتي:

- **الأقمار الصناعية:** يعرف القمر الصناعي بأنه عبارة عن برج استقبال وإرسال يوضع على خط الاستواء خارج الكرة الأرضية لحوالي (300,22 ميل) يوضع على خط الاستواء كونه اقرب نقطة تزامن دوران القمر مع دوران الأرض، بحيث يظل مغطيا بقعة الكرة الجغرافية التي حددها، أي يظل دورانه كأنه ثابت ويستطيع كل قمر أن يبث من هذه النقطة إلى (40 %) من سطح الكرة الأرضية. تستخدم الأقمار الصناعية في بث العديد من القنوات التلفزيونية التي أصبحت في بعض الحالات قنوات مخصصة من أجل بث برنامج يعالج مشكل محدد، كقنوات مخصصة للتاريخ، للجغرافيا، للرسوم المتحركة، للموسيقى، للأفلام.. الخ

- **الاتصال الكابلي:** يعد الكابل أحد الوسائط التي تستخدم في عملية نقل الوسائط الصوتية والمرئية والنصوص إما بالأسلوب التماثلي (Analogique) أو بالأسلوب الرقمي (Numérique)

وبسبب عدم قدرة الخط التلفوني التقليدي على نقل آلاف الرسائل والكميات الهائلة من المعلومات المكتوبة أو المصورة أو المسموعة وإلى مسافات جغرافية متباعدة، والحاجة إلى وقت طويل لتوصيلها إلى مجموعة المستفيدين، ظهرت طريقة استخدام الكابل (cable) (الذي يضم عددا من الأسلاك النحاسية العالية التحميل، أي القادرة على نقل كميات هائلة من الرسائل والمعلومات . أما فيما يخص استخدامات الاتصال الكابلي:

¹ عبد المالك ردمان الرناني، الوظيفة الإعلامية لشبكة الإنترنت، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة، 2002 ، ص33

* يستخدم الكابل (cable) في نقل المعلومات بين الحواسيب في حالة عدم استخدام الهاتف.

* يستخدم في نقل المعلومات والصور والبرامج التلفزيونية وخاصة في التلفزيون الذي يسمى (CableTelevision).

* ويستخدم الكابل على مستويات محلية (داخل المدينة)، أو على مستوى الدولة وهناك الكابل البحري الذي يربط بين الدول والقارات.¹

* كما أنه يتيح خدمات برمجية تتناسب وظروف الجماعات المستهدفة وإتاحة خدمات من داخل المنزل (شراء، البنوك، الخدمات الطبية، التعلم).²

3 - خصائص تكنولوجيا الاتصال الحديثة.

تتميز تكنولوجيا الاتصال الحديثة بمجموعة من الخصائص أهمها :

3-1- تقليص الوقت: فالتكنولوجيا تجعل كل الأماكن الإلكترونية متجاورة، مثال على ذلك شبكة الانترنت التي تسمح لكل واحد منها بالحصول على ما يلزمه من معلومات و معطيات في وقت قصير مهما كان موقعه الجغرافي،

3-2- رفع الإنتاجية : تعمل تكنولوجيا المعلومات على رفع الإنتاجية حين يتم استعمالها بشكل جيد و فعال؛

3-3- المرونة : تعددت استعمالات تكنولوجيا المعلومات لتعدد احتياجاتنا لها، أبسط مثال على ذلك الحاسوب الذي نستعمله في حياتنا اليومية والعملية، فهو أداة للكتابة والقيام بمختلف العمليات المعقدة مثل الاتصال عن البعد أو القربالخ. كما أنها تمنح للإنتاج

¹ ربحي مصطفى عليان، محمد عبد الريس، وسائل الاتصال وتكنولوجيا التعليم، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2003، ص 170.

² عبد الرحمان سوالمية، استخدامات تكنولوجيا الاتصال الحديثة و انعكاساتها على نمط الحياة في المجتمع الريفي ، مجلة العلوم الانسانية والاجتماعية، العدد 21/ جامعة باتنة، ديسمبر 2015، ص 10.

كفاءة عالية وهذا بكسب تكنولوجيا المعلومات مرونة كبيرة بالمقارنة مع آلة محدودة الاستعمال؛

3-4- التتممة **la miniaturisation** : ويقصد بها الأسرع والأصغر والأقل تكلفة وهي من أهم مميزات تكنولوجيا المعلومات فهي تتميز بالتحسن الدائم في سرعتها وسعة ذاكرتها¹.

4- وظائف تكنولوجيا الاتصال الحديثة :

إن الانتشار الواسع والمتسارع في تكنولوجيا الاتصال الحديثة في وقتنا الحاضر، أدى إلى زيادة الاهتمام بها والاستفادة مما قدمته من خدمات اتصالية في شتى الميادين، ومما لاشك فيه أن هذه الوظائف تختلف من وسيلة إلى أخرى ، كما تختلف ميادين الاستفادة من هذه التكنولوجيات من ميدان إلى آخر، ومن بين هذه الوظائف نذكر:

- **وظيفة التوثيق:** لعبت تكنولوجيا الاتصال المتمثلة بالحاسوب والأقراص المضغوطة والبريد الإلكتروني، ومنظومة الشبكات الانترنت **internet**، الإنترنت **intranet** ، الاكسترنات (**extranet**) دورا كبيرا في توثيق الإنتاج الفكري في مجال الاتصال وذلك بتناولها لعمليات التجميع، ووضع النظم والأساليب الفنية الكفيلة باسترجاع مضمون هذا الإنتاج وتحليله من خلال تصنيفه، ثم الإعلام عنه ليتحقق الاستخدام الأمثل لهذا الرصيد الفكري.²

- تعمل تكنولوجيا الاتصال الحديثة على تقديم المعلومات المتعددة والمتنوعة التي تتميز بالضخامة ، ذلك أن الاتصال الرقمي والانفجار المعلوماتي ساهم في تعميم الاستفادة من

¹ غنية لالوش، دور المعلومات في توجيه إستراتيجية المؤسسة (دراسة حالة مجمع صيدال)، مذكرة ماجستير، (غير منشورة)، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير، تخصص إدارة أعمال، جامعة الجزائر، 2001/2002 ص ص 89-

² محمود علم الدين، تكنولوجيا المعلومات والاتصال ومستقبل صناعة الصحافة، القاهرة: دار السحاب 2005 ص 75.

ثورة المعلومات وانتشارها التي غطت كل المجالات، نتيجة الخصائص التي تميزت بها تكنولوجيا الاتصال والمعلومات وأهمها سعة التخزين.¹

- عملت تكنولوجيا الاتصال الحديثة على الزيادة في سرعة إعداد الرسائل وفي القدرات العالية من حيث تحويلها إلى أشكال مختلفة (من مطبوعة إلى مرئية ومن مرئية إلى مطبوعة) وفي القدرة على نشرها وتوزيعها وتخطي حاجزي الزمان والمكان.

- ظهور الحاسب الشخصي والتوسع في استخداماته والذي يتيح قائمة ضخمة من الخدمات والمعلومات سواء للاستخدام الشخصي أو إمكانية الاستفادة من المعلومات التي تقدمها شبكات المعلومات. كما يحتوي الحاسوب الآلي على كمية كبيرة من المعلومات يمكن استرجاعها بسرعة فائقة مثل قواعد البيانات والبريد الإلكتروني، كما أصبحت أداة ووسيلة اتصال حيث يمكن للحاسب الآلي عبر خطوط الهاتف الاستعانة بالمعدل (Modem) والاتصال ببعضها، وهو ما يطلق عليه أنظمة الحاسب الإلكتروني مثل البريد الإلكتروني، عقد الندوات عن بعد وكل خدمات الشبكات مما يسهل تبادل المعلومات بين المصالح والمنظمات.²

- تزيد تكنولوجيا الاتصال الحديثة من الكفاءة والفعالية في الأنظمة والعمليات الداخلية والخارجية للمنظمة.

- تساعد تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين مهارات حل المشكلات وزيادة فعالية الموارد وتحسين دور القادة إضافة إلى إمداد مختلف الوظائف بالمعلومات اللازمة.

- تساهم تكنولوجيا الاتصال الحديثة في التعلم التنظيمي حيث أنها تخلق المعرفة التي تمكن المنظمات من تحسين القدرات وتعزيز الأداء التعامل مع التغيير بإيجابية.

¹ محمد عبد الحميد، الاتصال والإعلام على شبكة الانترنت القاهرة: عالم الكتب للنشر والتوزيع، 2007، ص52.

² إياد شاكر البكري، تقنيات الاتصال بين زمنين ، عمان: دار الشروق للنشر والتوزيع، 2003 ص 269.

- تتيح تكنولوجيا الاتصال الحديثة الفرصة للمنظمة بأن تعيد النظر في طريقة الإدارة والتسيير من أجل التوصل إلى فكرة الإدارة المتكاملة وستظل هذه التقنيات أداة تشخيص وتطوير، وفي ذات الوقت أداة للحد من التجاوزات والأخطاء البشرية
- بمساعدة تكنولوجيا الاتصال الحديثة يستطيع خبراء الموارد البشرية ربط أهدافهم الإدارية وأهداف كل عامل باستراتيجية المنظمة كما أنها تساعدهم في نقل الفائدة من إدارة الموارد البشرية إلى العاملين في المستوى الأدنى.¹

5 - شبكات تكنولوجيا الاتصال الحديثة:

تعرف الشبكة على أنها: "عبارة عن مجموعة من التجهيزات (أو المعدات أو الأشياء الملموسة لصورة عامة) المرتبطة فيما بينها عن طريق قنوات اتصال، بحيث تسمح بمرور عناصر معينة فيما بينها حسب قواعد محددة و تتكون الشبكة من قسمين رئيسين : ناقل ومنقول فالقسم الناقل ضروري و يشمل على التجهيزات و قنوات الاتصال، أما القسم المنقول أي وقع عليه فعل النقل"².

فالشبكات تكنولوجيا الاتصال الحديثة يمكن تصنيفها حسب إلى الشبكات العامة والخاصة،:

¹ رفعت عبد الحليم الفاعوري واخرون ، دورية المنظمة العربية للتنمية الإدارية ، القاهرة : منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية ، 2011، ص 14.

² إبراهيم يختي، مقاييس المعلوماتية، كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية، جامعة قاصدي مرباح، ورقة 2004/2003 ص55.

5-1 تكنولوجيا الشبكات العامة (الإنترنت):

لقد أصبح اهتمام المؤسسات ينصب أكثر فأكثر على إيجاد الطرق الأكثر فعالية للاتصال بالمستهلكين وتلبية حاجاتهم ورغباتهم وهو ما حصل بفعل عامل التقدم التكنولوجي مما أدى إلى ظهور ما يسمى بمراكز الاتصال الافتراضية والمتمثلة في الإنترنت.

5-1-1 تعريف الإنترنت:

كلمة إنترنت **Internet** هي اختصار الكلمة الانجليزية **International Network** ومعناها شبكة المعلومات العالمية، التي يتم فيها ربط مجموعة شبكات مع بعضها البعض في العديد من الدول عن طريق الهاتف أو الأقمار الصناعية، حيث يكون لها القدرة على تبادل المعلومات بينها من خلال أجهزة كمبيوتر مركزية تسمى باسم أجهزة الخادم **server**، التي تستطيع تخزين المعلومات الأساسية فيها و التحكم بالشبكة بصورة عامة، كما تسمى أجهزة الكمبيوتر التي يستخدمها الفرد باسم أجهزة المستخدمين **users**¹.

يعرفها كارول أوكوتور على أنها: "مجموعة من شبكات الحواسيب المستقلة كلياً والموزعة عبر أنحاء العالم، حيث تشكل هذه المجموعة نظاماً عملاقاً واحداً إذ تتولى كل شبكة منفردة مسؤولية الإدارة والصيانة الذاتية لها أولوية خاصة."

كما عرفها كل من بوب نورتن وكاتي سميث "الإنترنت عبارة عن مجموعة الشبكات الحاسوبية العالمية المتصلة ببعضها البعض بواسطة وصلات اتصالية متبادلة"².
و تعرف كذلك بأنها "شبكة عالمية مكونة من عدد من الشبكات المتصلة مع بعضها البعض"³.

¹ كريم عياد، مفهوم الإنترنت (17/04/2021) <http://www.kutub.info/downloads/6533.doc>

² بوخاوة إسماعيل و عطوي عبد القادر (12/03/2021)

http://dc314.4shared.com/download/-1iOiF4Q/_____.rar?tsid=20110417-182732-e4799ae5

³ محمد طاهر نصير، التسويق الإلكتروني؛ دار حامد، عمان، 2004 ص 38.

5-1-2 خدمات الإنترنت:

توفر الإنترنت العديد من الخدمات نذكر منها :

❖ **خدمة البريد الإلكتروني** : يعد البريد الإلكتروني من أول الخدمات التي تم تطويرها على الإنترنت و بالرغم أن الهدف الأصلي لوجود شبكة تربط المواقع البعيدة عن بعضها البعض¹.

و البريد الإلكتروني " يعد من الاستخدامات الشائعة و التي توفر إمكانية الاتصال بالملايين من البشر حول العالم"².

كما تسمح هذه الخدمة بإرسال و استقبال رسائل الإلكترونيّة من و إلى جميع المشتركين في الشبكة عبر العالم، على مستوى التجاري يمكن الاستخدام البريد الإلكتروني في طلب معلومات حول المنتج معين أو طلب فواتير شكلية أو إرسال طلبيات للموردين أو إلغائها. كما يمكن للبريد الإلكتروني من نقل الرسائل في كلا الاتجاهين بل وحتى الوثائق والصور وكذلك اللوحات الإشهارية للتسويق و النماذج التصميمية عن طريق الإرفاق Attachment يشترط أن تكون محمولة في شكل ملفات رقمية و عند وصولها يمكن للمستلم أن يطبعها بشكلها و ألوانها الأصلية مما يجعل البريد الإلكتروني متميز عن الفاكس شكلا و تكلفة³.

❖ **خدمة الشبكة العنكبوتية العالمية للمعلومات WWW (Word Wide Web)**

و تسمى أيضا بالنسيج العالمي الواسع، و يطلق عليها خدمة الويب، فهي من أكثر الخدمات استخداما في الإنترنت و يمكن من خلالها الإبحار في مختلف المواقع على شبكة الإنترنت و تصفح ما بها من صفحات عن طريق وسائط متعددة قد تكون مكتوبة أو مرسومة أو بالصوت أو بالصورة⁴.

¹ بهاء شاهين، الإنترنت و العولمة، الطبعة الأولى، عالم الكتب، القاهرة 1999 ص 42.

² محمد عبد حسين آل فرج الطائي، الموسوعة الكاملة في نظم المعلومات الإدارية الحاسوبية، الطبعة الأولى، دار الزهران، عمان، 2002 ص 231.

³ إبراهيم بختي، التجارة الإلكترونية مفاهيم و إستراتيجيات التطبيق في المؤسسة، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2008 ص ص 27-28.

⁴ خالد ممدوح إبراهيم، الإدارة الإلكترونية، الطبعة الأولى، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2010 ، ص 84.

كما تعد هذه الخدمة وسيلة من وسائل الترويج و الدعاية و الإعلان على المستوى المحلي و الإقليمي و العالمي¹.

❖ خدمة بروتوكول نقل الملفات FTP :

وهو بروتوكول يستعمل لنقل الملفات عبر شبكة الإنترنت كتحميل بعض الملفات من جهاز خادم بعيد، و يستعمل مسيرو المواقع الإلكترونية المعروفة بالواب ماستر webmasters هذا البروتوكول لإرسال التحديثات اللازمة إلى الأجهزة الخادمة التي يشرفون على تسييرها.

❖ خدمة منتديات النقاش forums de discussion :

تسمح هذه الخدمة للمشاركين فيها بالتعبير عن آرائهم حول موضوع معين يطرح للنقاش، و يستخدم البريد الإلكتروني للإدلاء بالآراء، و غالبا ما تخضع هذه المجموعات إلى إدارة شخص واحد، يعمل على إدارة المناقشات و توجيهها و إستبعاد ما لا يناسب منها، و تستعمل بعض المؤسسات هذه النوادي لطرح نقاشات خاصة بمنتجاتها لمعرفة ردود فعل المستهلكين و آرائهم الشخصية².

❖ خدمة الدردشة (الاتصال المباشر) :

تسمح لنا هذه الخدمة إمكانية إجراء الحوار المباشر بين أي عدد من الأشخاص حول العالم، و يمكن إجراء هذا الحوار إما بالكتابة أو الصوت أو بالصورة و الصوت معا.

3-1-5 تقنيات الاتصال بالإنترنت .

هنالك العديد من الوسائل والتقنيات للاتصال بالإنترنت حيث تنقسم إلى عدة طرق منها الاتصال بالهاتف العادي أو عن طريق الخط الرقمي RNIS أو من خلال تقنية الخط المشترك الرقمي DSL و كذا الاتصال بواسطة الأقمار الصناعية Satellite أو عن طريق الخط المستأجر، بالإضافة إلى طرق أخرى حديثة ظهرت مؤخرا كالواي فاي و الواي ماكس.

¹ أمينة رباعي، التجارة الإلكترونية والآفاق تطورها في البلدان العربية، مذكرة ماجستير، (غير منشورة)، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير، تخصص نقود و مالية، جامعة الجزائر، الجزائر، 2004/2005 ص 8.

² نور الدين شارف، التسويق الإلكتروني ودوره في زيادة القدرة التنافسية (دراسة حالة مؤسسة جوب فرع الاتصالات الجزائر)، مذكرة ماجستير، غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير، تخصص تسويق، جامعة سعد حلب، البليدة، 2007 ص 24.

2-5 تكنولوجيا الشبكات الخاصة (الإنترنت والإكسترنات)

تستخدم الإنترنت في تأدية عمل المؤسسة، كما تسمح بإنشاء شبكات خاصة للاستعمال الحصري من قبل المؤسسة تدعى بالشبكات الداخلية (الإنترنت) وشبكات خاصة بالزبائن وموردي وشركاء المؤسسة والتي تسمى بالشبكات الخارجية (الإكسترنات).

1-2-5 الإنترنت

يرى J.N.yolin أن الإنترنت : "عبارة عن شبكة داخلية، تستعمل تكنولوجيا الإنترنت و تكون فيها المعلومات في متناول العاملين بالمؤسسة فقط"¹.

فالإنترنت هي: "شبكة خاصة لمؤسسة تمكن المستخدمين الموجودين فيها فقط من الاستفادة من خدمات الشبكة و لا تسمح لأي مستخدم من خارج المؤسسة أو الشركة من الاستفادة من خدمات هذه الشبكة. و الإنترنت هي في الواقع نسخة مصغرة من شبكة الإنترنت تعمل داخل مؤسسة يستطيع العاملون في هذه المؤسسة وحدهم الوصول إلى المعلومات الموجودة فيها"².

و ربما تسمح إدارة الشركة بإعطاء موافقة خاصة للأشخاص الغير العاملين مثل الموردين أو العملاء الكبار للاستفادة من موارد الإنترنت و باستخدام نظام الحماية والسيطرة وتقنيات الرقابة على المعلومات مثل برامج جدران النار (Fire walls) وغيرها، تستطيع المؤسسات حماية موارد الشبكة و ضمان الاستخدام لها³.

¹نوفيل حديد، مرجع سبق ذكره، ص 121.

²سلى محمد الشرف، دورة إدارة المعرفة و تكنولوجيا المعلومات في تحقيق المزايا التنافسية في المصارف العاملة في قطاع غزة، مذكرة ماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة، عمارة الدراسات العليا، 2008 ص 64.

³بشير عباس العلق، تكنولوجيا المعلومات و الإتصال و تطبيقها في مجال التجارة النقال، المنظمة العربية للتنمية الإدارية ، عمان 2007 ، ص 20 .

5-2-2 الإسترات:

تستخدم المؤسسات المتطورة بالإضافة إلى الإنترنت ما يسمى بالإسترات.

تعريف الإسترات: تعرف شبكة الإسترات على أنها: «نتائج» تزوج كل من الإنترنت والإنترنت فهي شبكة إنترنت مفتوحة على المحيط الخارجي بالنسبة للمؤسسة المتعاونة معها والتي لها علاقة بطبيعة نشاطها بحيث تسمح لشركاء أعمال المؤسسة المرور عبر جدران نارية التي تمنع ولوج الدخلاء والوصول لبيانات المؤسسة، وقد يكون هؤلاء الشركاء موردين، موزعين، شركاء، عملاء، أو مراكز بحث تجمع بينهما شراكة عمل في مشروع وأحد¹.

كما تعرف على أنها: "المشاركة بين الإنترنت الخاص بالشركة و شركائها التجاريين"². والواقع أن شبكة الإسترات تساهم في زيادة فعالية الأعمال من خلال تحسين جودة الأنشطة ومرونة عالية للاتصال الفوري مع اللاعبين الرئيسيين ومع مختلف فئات المستفيدين. كما تساهم شبكة الإسترات في تحقيق الميزة التنافسية من خلال دورها المباشر في إنجاز أنشطة القيمة المنظمة بمستوى تكلفة منخفض بالمقارنة مع المنافسين أو بطريقة تقدم للمشتري (أو المستفيد) قيمة مضافة.

وشبكات الإسترات أنواع تجد جميعها نجد تطبيقاتها اليوم في مجالات عديدة مثل نظم تعليم، نظم تدريب العملاء، نظم التشارك على قواعد البيانات التابعة لمنظمات أو مراكز مختلفة وشبكات منظمات الخدمات المالية و المصرفية و نظم إدارة الموارد البشرية و الموارد الأخرى الخاصة بالشركات العالمية³.

1 مراد رايس، أثر تكنولوجيا المعلومات على الموارد البشرية في المؤسسة دراسة حالة مديرية الصيانة لسوناطراك بالأغواط "DML"، مذكرة ماجستير، (غير منشورة)، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير، تخصص إدارة الأعمال، جامعة الجزائر، بالجزائر، 2006/2005، ص 47.

² محمد الصالح الحناوي، الأعمال في عصر التكنولوجيا، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2004 ص 293.

³ بشير عباس العلاق، ، تكنولوجيا المعلومات و الإتصال و تطبيقاتها في مجال التجارة النقال، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، عمان 2007، ص 23.

ولكن هناك عدة فروقات بين الإنترنت والإنترنت يمكن توضيح ذلك في الجدول التالي:

الجدول رقم (1): أهم الفروقات بين الإنترنت و الإنترنت

المعيار	الإنترنت	الإنترنت
الملكية	غير مملوك لأحد	هو ملك للمؤسسة التي تستضيفه
إمكانية النفوذ	أي شخص يمكنه الوصول إليه	لا يمكن لأي شخص الوصول إليه إلا الذين سمح لهم بذلك
حجم المواضيع	يحتوي على العديد من المواقع أو الصفحات و التي يمكن أن تكون مفيدة للمؤسسة	يحتوي على المواضيع و المعلومات التي توافق عليها المؤسسة

المصدر: نوفيل حديدي، مرجع سبق ذكره، ص 121.

أما الأوجه الشبه بين الإنترنت والإنترنت يمكن تخليصها فيما يلي :

- كل من الشبكتين تستخدمان صفحات كتبت بلغة HTML؛
- يستعمل كل منها متصفح الويب لمشاهدة الصفحات؛
- كل يستعمل نفس البرتوكولات في استقبال و إرسال المعلومات¹.

6 - تطبيقات تكنولوجيا الاتصال الحديثة .

لا يكاد يخلو مجال من مجالات الحياة الاجتماعية أو الثقافية أو الاقتصادية أو السياسية من أثر التطبيق من التطبيقات المعتمدة لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال.

¹ نوفيل حديد، مرجع سبق ذكره، ص 121.

6-1 تكنولوجيا المعلومات والاتصال في مجال الخدمات السياحية و الفندقية:

أدى استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال (TIC*) في قطاع السياحة و الفندقية إلى ظهور ما يسمى بالسياحة الإلكترونية. فالسياحة الإلكترونية هي تلك الخدمات التي توفرها تكنولوجيا المعلومات و الاتصال بغرض إنجاز و ترويج الخدمات السياحية و الفندقية عبر مختلف الشبكات المفتوحة و المغلقة بالاعتماد على مبادئ و أسس التجارة الإلكترونية.

وبالتالي أصبحت الإنترنت بديلا منطقيا أو مكملا للتسويق التقليدي للرحلات السياحية التي تستخدم الملصقات و المطويات الورقية، لتعريف المستهلك بمختلف خدماتها المقدمة و الأسعار و التخفيضات...إلخ. وبالتالي يتألف النموذج التقليدي للتسويق من ثلاثة عناصر و هي:

1- المنتج : المستثمر أو مقدم الخدمة السياحية، من مؤسسات النقل، الفنادق، المطاعم.

2- الموزع : منظمو الرحلات، وكالات السفر، و يطلق عليهم مصطلح الوسطاء.

3- المستهلك : الفرد السائح المستفيد من الخدمة أو المنتج السياحي.

أما في وجود الإنترنت تكون العلاقة مباشرة بين المستهلك و مقدم الخدمة أي الوسطاء قد لا يكونوا موجودين أو محتفظين بموقعهم و قد يستعين بهم المستهلك أحيانا، كما يمكن أن يكونوا بمثابة وسطاء افتراضيين من خلال تواجدهم الافتراضي (مواقع الويب)، كما أصبح المستهلكون هم أنفسهم من يتولون دور وكالات السفر و أدلة و هيئات سياحية لاختيار الرحلة التي تلبي احتياجاتهم و رغباتهم و كذلك وسيلة السفر المنافسة و درجة الفندق و أنواع المطاعم و غيرها من الخدمات حسب إمكانياتهم، و بفضل الإنترنت يتمكن المستهلك من إجراء مقارنة سريعة بين مختلف العروض السياحية كي تكون الرحلة ملائمة للسعر الذي يستطيع دفعه.¹

¹ إبراهيم بختي، محمود فوزي شعوبي، دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تنمية قطاع السياحة و الفندقية، مجلة

الباحث، كلية الحقوق و العلوم الاقتصادية، جامعة قاصدي مرباح ورقلة العدد السابع، 1010/2009 ص ص 278-

6-2- تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في مجال الخدمات الطبية

أدى استخدام TIC في مجال الخدمات الطبية إلى ظهور مصطلح حديث و هو الصحة الإلكترونية، و تطوي هذه الأخيرة على الطب الاتصالي الذي يستخدم وسائل الاتصالات المختلفة مقرونة بالخبرة الطبية لتقديم الخدمات التشخيصية و العلاجية و التعليمية للأفراد الذين يقيمون في مناطق بعيدة عن مراكز الطبية المتخصصة.

وفي حالة الاستخدام الفعال لتقنية الطب الاتصالي، سيتمكن المرضى من تلقي الرعاية الصحية المثلى في مستشفياتهم المحلية متجنبين بذلك عناء السفر و تكاليف الانتقال، وبالتالي ارتفاع مستوى الخدمات الطبية مما أدى إلى تقليل من نسبة الوفيات وانتشار والإصابة ببعض الأمراض أو القضاء عليها.

لقد أحدثت هذه التكنولوجيات تغيرا كبيرا في مجال الخدمات الطبية حيث حققت عدة أهداف منها :

- ارتفاع جودة الخدمات الطبية و انخفاض التكاليف واختصار الوقت و الجهد؛
- تقديم خدمات صحية في الوقت المناسب و للشخص المناسب و اتخاذ القرارات الصائبة؛
- تقديم خدمات التعليم الطبي المستمرة؛
- انتشار الوعي الصحي؛
- انخفاض نسبة الوفيات و انتشار الأمراض و الإصابة بها؛
- تسهيل النفاذ إلى المعلومات الطبية المتوفرة على الصعيد العالمي و المحلي؛
- دعم بحوث الصحة العامة و برامج الوقاية و النهوض والارتقاء بالخدمة الصحية للمجتمع¹.

¹ إبراهيم بختي، مقياس تكنولوجيات ونظم المعلومات في المؤسسات الصغيرة و المتوسطة، كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، أكتوبر 2005 ص ص 38-40.

6-3- تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في مجال الخدمات التعليمية

أدى استخدام TIC في خدمات التعليم إلى ظهور ما يسمى بالتعليم الإلكتروني و التعليم الافتراضي.

فالتعليم الإلكتروني هو شكل من أشكال التعليم عن بعد، و يمكن تعريفه بأنه العملية التعليمية و مجموعة التطبيقات الحديثة لتكنولوجيا المعلومات كالإنترنت، الإنترنت، الإيميل، الإذاعة، التلفزيون عبر الأقمار الصناعية الأشرطة المسموعة و المرئية الأقراص الممغنطة. أما التعليم الافتراضي هو ذلك القسم من التعليم الإلكتروني الذي يركز على الشبكات المفتوحة، أي أن الاتصال فيه مضمون عن طريق شبكة الإنترنت، حيث يتم تزويد المتعلم بما يحتاجه من معارف في مختلف المواد المنتقاة أو الاختصاص المختار، بغرض رفع المستوى العلمي أو بغرض التأهيل و التدريب، و ذلك باستخدام الصوت و فيديو، الوسائط المتعددة، كتب إلكترونية، البريد الإلكتروني.....الخ.

بالتالي لقد أسهمت هذه التكنولوجيات و بشكل كبير في تحسين الخدمات المقدمة في مجال التعليم و هذا بفضل المزايا و الخصائص التي يمنحها التعليم الافتراضي لجميع الأفراد منها :

- ملائمة و مرونة جدول أوقات الدراسة، مما يمنع الغياب عن العمل؛
- الحصول الفوري على أحدث التعديلات المدخلة على البرنامج؛
- هو الحل الأمثل لتعليم الأفراد المتباعدين جغرافيا؛
- الحصول على قدر كبير من المعلومات في وقت وجيز؛
- الانفتاح على مختلف الثقافات؛
- تعلم أو التعرف على مختلف اللغات في العالم؛
- تبادل العلوم و المعرفة مع مختلف الأفراد من أنحاء العالم؛
- تدني التكاليف و ربح الوقت لعدم التنقل¹.

¹ إبراهيم بختي، مرجع سابق، ص ص 40-42.

7 - تأثير تكنولوجيا الاتصال الحديثة على المؤسسة .

7-1 أسلوب القيادة:

يمكن أن نلمس تأثير تكنولوجيا الاتصال على عنصر القيادة من خلال الجوانب التالية: "

- **حس الوقت:** فالقائد في ظل تكنولوجيا الاتصال هو قائد سريع الحركة والمبادرة، يتجاوز دوره إجراءات العمل التعاقبي إلى إجراءات العمل التزامني ، وتخطي الاستجابة المحكومة بالفواصل بين معلومات الأدنى وقرارات الأعلى إلى التفاعل الآني مع من يشاركون في تبادل المعلومات، ومثل هذه الفورية لا يخضع لها القائد التقليدي الذي اعتاد أن يجد فسحة زمنية التهيئة وجمع المعلومات واخذ الآراء، خاصة وأنه ليس هناك من ينتظر على الطرف الآخر يحتاج إلى توجيه محسوب بالدقائق والثواني، مما يجعل هذا الأخير بحاجة إلى تطوير اتجاهات وقواعد تساعد على تحقيق الاستجابة السريعة.

- **حس التكنولوجيا:** فالتغيير التكنولوجي في مجال الانترنت (أجهزة، شبكات، برمجيات، تطبيقات) جعل القائد مطالباً بامتلاك قدرة على تحسس أبعاد هذا التطور والعمل على توظيف مزاياه لتكون جزء من الميزة التنافسية.

- **امتلاك رؤية:** إن الكثير من المرؤوسين سيعملون مع الانترنت والانترنت وفق نمط العمل عن بعد القائم على الحاسوب وهؤلاء لن تربطهم البنية الواحدة دائماً ولا رابطة الإشراف اليومي المباشر وإنما القيادة ذات الرؤية التي تحرص على تطبيق خطة عمل يمكن من خلالها إيجاد تسهيلات ومنافع للعاملين بحيث تعزز ولائهم للمؤسسة وتجعلهم أكثر إقبالا على المساهمة بمعارفهم وخبراتهم.¹

¹ سارة قرفي، دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الأداء المهني لدى العاملين في المؤسسات العمومية، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال تخصص اتصال وعلاقات عامة، جامعة محمد خيضر - بسكرة، 2014/2015، ص 39.

7-2- إدارة المعرفة: هي التجميع المنظم للمعلومات من مصادر داخل المنظمة وخارجها وتحليلها وتفسيرها واستنتاج مؤشرات ودلالات تستخدم في توجيه وإثراء العمليات من أجل تحسين الأداء والارتقاء به إلى أعلى مستويات من الانجاز، كما عرفت بأنها: " الجهد المنظم الواعي والموجه من قبل المنظمة إلى النقاط وجمع وتصنيف وتنظيم وخزن كافة أنواع المعرفة وجعلها جاهزة للتداول والمشاركة بين أفراد وأقسام ووحدات هذه المنظمة بما يرفع مستوى كفاءة اتخاذ القرار والأداء التنظيمي

وقد اهتم الباحثون بتقصي مجالات استفاة إدارة المعرفة من تطبيقات نظم تكنولوجيا الاتصال، والتي يمكن الوقوف عليها كالتالي:

سرعة جمع المعلومات: سمحت تكنولوجيا الاتصال باتصال المؤسسة أو المنظمة مع المتعاملين معها في اقصر وقت ممكن والحصول على المعلومة في الوقت المناسب وبالقدر الكافي الذي يمهد لاتخاذ القرار الحكيم الذي يخدم الغاية المستهدفة.

* معالجة المعلومات والبيانات: إن معالجة البيانات كي تصبح معلومات ذات فائدة يمكن الاعتماد عليها في صياغة الاستراتيجيات، وتحقيق الأهداف المنشودة يتطلب القيام بسلسلة من الإجراءات والعمليات على بيانات محددة تتعلق بالموضوع المراد التعرف عليه للتوصل إلى نتائج محددة ويعتبر الحاسوب أداة فعالة في انجاز هذه المهمة نظرا لاتصافه ب:

- تسجيل وحفظ كم هائل من البيانات.
- الحفاظ على البيانات من الضياع.
- منع الازدواجية في تسجيل البيانات مع سهولة الفرز والتصنيف. - سرعة ودقة وجودة الأداء.¹

¹ سارة قرفي، المرجع السابق، ص 40.

7-3- الهياكل التنظيمية: التي تمثل البناء أو الإطار الذي يحدد التركيب الداخلي للمؤسسة، أي يوضح تقسيم العمل أفقيا و رأسيا، والوحدات الإدارية الأساسية والفرعية المكلفة بإنجاز مختلف الأعمال، حيث يمكن الحاسوب من القيام بالعمل الإداري في نطاق ضيق وفعال، فبإمكانه جمع الوحدات وخلق تكامل تنظيمي بين دوائر كثيرة من المؤسسات ومصالحها، فلكثير من الأنشطة الإدارية من التقارب ما يسمح بإدماجها في نظام الحاسوب، هذا التقارب يمكن العاملين من الاستفادة الكاملة من مجموعة الأنشطة في مكان واحد، استنادا إلى هذه المتغيرات التنظيمية التي يحدثها الحاسوب، فإن ذلك يفرض بالضرورة دمج أو إلغاء واستحداث بعض الأقسام أو الوحدات بالهيكل التنظيمي للمؤسسة.

7-4- تغيرات في التركيب المهني والمهاري لقوة العمل: بدأنا نشهد التقليل التدريجي الفئات العمالة الماهرة لصالح الفئات المهنية والفنية الأكثر اتصالا بأساليب تكنولوجيا الاتصال الحديثة، وهذا ما ساهم في استبدال اسم العامل بالتكنوقراطي" وهو الشخص الذي يمارس السلطة بفضل كفاءته التقنية، وبروز رؤية العقل "التكنوقراطي" المعتمد على الحاسوب، إلا أن هذا الأسلوب من شأنه التأثير السلبي على الشغل من خلال تقليص توظيف الأفراد، بالنسبة للمؤسسات المستفيدة من تكنولوجيا الاتصال الحديثة بشكل واسع،

7-5- تغيرات في تنقلية العمل: إذ أدت تكنولوجيا الاتصال الحديثة إلى تغيرات جذرية في مفهوم تنقلية العمل، فلم يعد مفهوم التنقلية مرتبط بالتنقلية الجغرافية، بل أصبح هناك تنقلية مجازية للعمل على الصعيد العالمي من خلال فضاء الاتصال الإلكتروني، وقد ترتب عن هذا التغير زيادة التعاون بين المؤسسات المتباعدة جغرافيا، حيث تستخدم لهذا الغرض تكنولوجيا البريد الإلكتروني والمؤتمرات عن طريق شبكة الانترنت.¹

¹ - حورية بولعوي، استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الجزائرية، دراسة ميدانية بمؤسسة سونالغاز، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في الاتصال والعلاقات العامة . قسنطينة: جامعة منتور تي، 2008، ص 110/112.

خلاصة الفصل:

مما سبق يمكن القول أن الاتصال هو القلب النابض للمؤسسة الذي يدعمها بكافة المعلومات والبيانات التي تحتاجها لكي تقوم بوظائفها على أتم وجه وذلك بتسهيل الربط بين العمال والادارة، كما أن وضوح المعلومة يجعلها تفهم ببساطة لدى العاملين وتكون ردت فعلهم تجاهها موجبة، كما أن توفر الوسائل والآليات بشتى أنواعها يسهل هذه العملية ويضمن عدم تشويه المعلومات وتحريفها لأن حدوث أي سوء فهم في عملية الاتصال تتجم عنه عواقب وخيمة على المؤسسة ككل.

لذلك على المؤسسة أن تولي اهتمام كبير بعمليات الاتصال داخلها وتكريسها وتطويرها وتحسينها بشكل الذي يضمن سهولة وصول المعلومات بين كافة الفروع التنظيمية داخل المنظمة .

الفصل الثالث: تسيير المؤسسة-المبادئ والخصائص-.

تمهيد .

أولاً-التسيير:

- 1 -نشأة وتطور التسيير .
- 2- مبادئ التسيير وخصائصه .
- 3- مستويات وعناصر التسيير .
- 4- أهمية وأهداف التسيير..

ثانياً- المؤسسة:

- 1- مفهوم المؤسسة ونشأتها .
- 2- تصنيفات المؤسسة .
- 3- وظائف المؤسسة وخصائصها.
- 4- أهمية المؤسسة واهدافها .
- 5- نظريات المؤسسة .

خلاصة

تمهيد:

لقد تعددت تعاريف التسيير في مجال الإدارة ، مما جعل الأمر صعبا لإيجاد تعريف واحد للتسيير، وقد تناولنا في هذا فصل نشأة و تطور التسيير حسب دورة متواصلة ثم مبادئه وأهم خصائصه التي تميزه ومستوياته وعناصره وأهمية التسيير في الإدارة والأهداف التي يحققها ثم تناولنا في نفس الفصل نشأة وتطور المؤسسة، ثم تطرقا إلى أهم وظائف التي تمارسها لبلوغ الأهداف التي تسعى لتحقيقها، وكذلك أهم الخصائص التي تتميز بها ، كما سنتناول في هذا الفصل أنواع المؤسسات حسب عدة تصنيفات .

أولاً- ماهية التسيير:

1- نشأة وتطور التسيير

من خلال دراستنا التاريخ التسيير يمكن القول أن هذا الأخير كعملية أو ظاهرة ، تمت ممارستها في الواقع قبل أن يكون علما، و من أوائل مستعملي قواعد التسيير حكام مصر الفرعونية أين طبقوا مبدأ التسيير المركزي، وترتكز السلطة السياسية في الحكومة المركزية مع فرض سلطتها على الولاية بهدف تنفيذ قرارات المركز ، وقام حامو رابي بوضع قانونه، الذي اشتهر به حكمه لإمبراطورية بابل، حيث بدأت انطلاقة مهمة التسيير وتم وضع قواعد للمعاملات البيعية وتحديد المسؤولية والقضاء، مما أدى إلى الأمن والاستقرار، وازدهرت حقبة من الزمن بانتشار صناعة النسيج، وتنظيم العمل الزراعي وغيرها، وللرومان دورهم في التسيير والتنظيم البيروقراطي والذي ولد لديهم شكلا أكثر وضوحا، إذ طبق في الجيش وفي مختلف الهيئات والتنظيمات بعد ذلك، ثم انتقل التسيير إلى بقاع العالم أخرى في العالم، إذ استعمل الصينيون التخطيط والتوجيه والرقابة ومبدأ التخصص، وتتضمن تعاليم كونغويشوس وهو فيلسوف صيني بعض المقترحات الخاصة بعملية الإدارة العامة والمؤكدة على اختيار قادة قادرين على تحمل المسؤولية في مختلف مواقع الدولة، حيث يكون قد ساهم في وضع بعض المبادئ الأساسية للتغيير والإدارة، والتي يؤكد عليها المختصون على مختلف المستويات، ولقد ساهم هذا الفيلسوف في فاعلية الإنسان الاصفر بشكل عام، سواء في السابق إلى اكتشاف وتطوير أدوات تكنولوجية، أو في قطع اليابان وكوريا الجنوبية مع التطور البشري والمعاملات الاقتصادية، ظهور شركات تجارية خاصة في إيطاليا في القرن الخامس عشر وانتشارها بعد ذلك في أوروبا كانت ذات نظرة أكثر تطور، بعد استعمال الكمية مثل المحاسبة في مراقبة المؤسسات وإدارة الأعمال والقواعد المالية في البنوك.¹

¹ ناصر داداي عدون، اقتصاد المؤسسة، دار المحمدية العامة، ط1، الجزائر، 1998، ص 221.

2- مبادئ التسيير و خصائصه.

1-2 - مبادئ التسيير

أورد فايول 14 مبدأ ذاكرا أنه استخدمها في حياته العملية مركزا على أنها ذات صفة عامة أي تطبق على جميع ما يزاوله الإنسان من نشاطات وأعمال وأنها ليست ثابتة أو مطلقة.

- **تقسيم العمل:** ينطبق على كافة الأعمال بتقسيمها سواء كانت فنية أم تسييرية.¹
- **السلطة والمسؤولية:** السلطة التي تعطي للمسير الحق في إصدار الأوامر يجب أن تتساوى مع المسؤولية، التي هي الالتزام بإنجاز المهمة الموكلة له.
- **الانضباط:** أي ضرورة احترام النظم واللوائح وعدم الإخلال بالأوامر وهو يعكس صورة الرؤساء في المستويات التنظيمية المختلفة .
- **وحدة الأمر:** حيث يتلقى الموظف أو المرؤوس الأوامر من مصدر واحد فقط هو رئيسه المباشر .
- **وحدة التوجيه:** يقتضى هذا المبدأ وجود رئيس واحد وخطة واحدة لكل مجموعة من النشاطات الموحدة الهدف .
- **خضوع المصلحة الفردية للمصلحة المشتركة:** بمعنى أن تكون الأهداف المؤسسة الأولوية على أهداف الأشخاص العاملين بها .
- **نظام المكافأة:** إي إعطاء الموظفين أو العاملين مقابل يتناسب مع الأعمال التي يؤدونها لمصالح المؤسسة .
- **المركزية واللامركزية المركزية** هي أن تتمركز السلطة في جهة واحدة، بينما اللامركزية يتم توزيع السلطات على عدة مستويات أخرى، كذلك تفويض السلطة بما يتناسب مع نوعية المهام ونوعية الأشخاص.

¹ عبد الرزاق بن الحبيب، اقتصاد وتسيير المؤسسة، ديوان المطبوعات الجامعية بن عكنون، الجزائر، 2004-2005 ص 24.

- التدرج الرئوي للسلطة: يقتضي وجود خطوط واضحة للسلطة واضحة للسلطة الأمر من الأعلى إلى الأسفل هذا مع إمكانية إقامة جسور عمودية وأفقية من الاتصالات والتنسيق المباشر في حال الضرورة .
- النظام: وضع الشخص المناسب في المكان المناسب .
- الإنصاف والمساواة: أي معاملة العاملين في المؤسسة بالعدل و حسن نية وهو أمر يتطلب الكثير من الخبرة من جانب الرؤساء المعنيين.¹
- استقرار الأشخاص العاملين: يتطلب الأداء الجيد للأعمال وقتا لذا فإن عدم استقرار الأشخاص في هذه الأعمال تنفيذية كانت أم تسييرية يعتبر ظاهرة مرضية.
- المبادرة: تحتاج المؤسسة إلى القدرة على التنظيم و على تصور الخطة ، مثلما تحتاج إلى القدرة على تنفيذها و يتطلب تشجيع روح المبادرة تضحية الرؤساء بغيرورهم الشخصي من أجل تشجيع مرؤوسيهـم .
- روح الجماعة بحيث يتعين على الرئيس من خلال ممارسته لوحدة الأمر أن يحافظ على وحدة وتماسك مجموعته وأن يتجنب تفريقهما لأن ذلك يشكل خطأ جسيما، حيث تكمن قوة المجموعة في الاتحاد و يستلزم تأمين روح الجماعة وجود اتصالات مكثفة .²

2-2- خصائص التسيير

- التسيير عمل جماعي: حيث لا تحقق التسيير الفعال للمؤسسة إلا إذا كان هناك عمل جماعي بين كل المسيرين.
- التسيير عمل هادف، لأنه يوجد أساسا لتحقيق مجموعة أهداف فهو وسيلة .
- تحقيق التنسيق الفعال للموارد المتاحة و يتم من خلال القيام بوظائف التسيير، التخطيط، التنظيم، الإدارة ، الرقابة والتنسيق بينها لتحقيق التكامل و الوصول إلى الأهداف المرجوة.³

¹ محمد رفيق الطيب: مدخل للتسيير، جزء 01، ديوان المطبوعات الجامية ، الجزائر ، 1995 ، ص 62.

² حمد رفيق الطيب : المرجع نفسه، ص 63.

³ محمد فريد الصحن و آخرون: مبادئ الإدارة، الدار الجامية، الإسكندرية، 2000، ص 23.

بالإضافة إلى الخصائص التالية:

• التسيير له الصفة التنظيمية فهو عمل منظم بعيد كل البعد عن العشوائية فهو يقوم على جمع المتناقضات والجمع أو التوفيق بينها يعتمد على التخطيط والابتعاد عن الخطأ والركون إلى الصدفة.¹

• التسيير ليس تنفيذا للأعمال بل الأعمال يتم تنفيذها بواسطة الآخرين لأن مجرد كون أحد الأفراد يرأس عدد من المرؤوسين لا يجعل منه مسيرا فالتسيير ينطوي على تحديد الأهداف وتحقيقها بواسطة جهود المرؤوسين ولكي يشار له الفرد في التسيير فمن الضروري أن يتغلب على الميل نحو أداء الأشياء والأعمال بنفسه ويبدأ في جعل الأشياء تتحقق عن طريق جهود الجماعة .

• التسيير ينطوي على العديد من التصرفات والمهام التي يقوم بها المسير .

• التسيير نشاط إنساني، حيث يتعامل مع الجماعة ويسعى إلى تحقيق أهداف المؤسسة من خلال إنجاز المهام، الوظائف، والأدوار في ظل القواعد والأعراف المنطق عليها.

• يتصف التسيير بالتغير نظرا لتغير المحيط والعنصر البشري وتغير حاجاته والتغيرات التكنولوجية، ويجب على التسيير أن يواكب هذه المتغيرات.

• يستلزم التسيير استخدام أنواع مختلفة من المعرفة والمهارات والإجراءات.²

3 - مستويات التسيير وعناصره :

3-1 - مستويات التسيير: تختلف أنواع ومصادر المعلومات التي يحتاجها متخذو القرارات باختلاف مستويات التسيير وعادة ما يلاحظ في المؤسسات الاقتصادية تصنيف التسيير إلى ثلاثة مستويات يمكن ذكرها فيما يلي:

¹ محمد قاسم القيروتي، مبادئ الإدارة، نظريات، عمليات و الوظائف ، دار وائل ، عمان الأردن ، 2001 ، م 27 .

² عبد السلام أبو قحف، أساسيات الإدارة و التنظيم ، النار الجامعية ، الإسكندرية ، 2002 ، ص 14-15.

• مستوى التسيير الاستراتيجي يمثل قمة التسيير في المؤسسة وهو من اهتمامات المسؤول الأول والإطارات العليا في المؤسسة ويتمثل في تحديد اتجاهات المؤسسة في المدى الطويل، وتعتبر الخطط والسياسات في هذا المستوى بالغة الأهمية، ولهذا فإن البيانات الخارجية هي محور اهتمام هذا المستوى، فالتسيير في هذا المستوى يجب أن يستند إلى معلومات متعددة مثل الوضع الاقتصادي المالي والمستقبلي كالتغيرات في حجم العمالة ونوعيتها.¹

- وضع الغايات والهدف العام للمؤسسة.

- صياغة الاستراتيجية والرسائل المميزة للمؤسسة.

- تحقيق التوافق بين المؤسسة والمحيط الخارجي.

وهذا المستوى تكون قراراته تتميز بالمبادأة وعدم خضوعها لقواعد محددة مسبقاً، حيث تعتمد المسيرين على خبراتهم السابقة بحكمهم الشخصي في معالجة الأمور واتخاذ القرارات.²

- **مستوى التسيير التكتيكي:** يتمثل في الإشراف والتنسيق المسيرين في الطبقة الوسطى

على عمل مستوى التسيير العملي من أجل الحفاظ على مسار المؤسسة حسب الخطة

المرسومة لبلوغ الأهداف المنشودة وتتنحصر مهام المسيرين في حلقة اتصال بين التخطيط

الاستراتيجي والتسيير الاستراتيجي وأنشطة العمليات على مستوى التسيير العلمي .

وتتمثل مهام المسيرين فيما يلي:

- وضع الميزانيات.

- التعامل مع المشاكل الإدارية للنقابات.

- قياس الأداء للمستوى العملي.

- تطبيق السياسات والاستراتيجيات التي وضعت من طرف المسيرين في الطبقة العليا.

¹ محمد فريد الصحن وآخرون: المرجع السابق، ص 362.

² محمد إسماعيل بلال: مبادئ الإدارة بين النظرية والتطبيق، الدار الجامعية، الإسكندرية، 1999، ص 12.

• مستوى التسيير العلمي يتمثل في التسيير اليومي المتعلق بمراقبة عمليات الإنتاج من خلال الاستعمال الأمثل للمدخلات للوصول إلى المخرجات والتقدم التكنولوجي ساهم بدرجة كبيرة في التسيير العلمي، بحيث جعله عملية عقلانية تضبط بواسطة قواعد منطقية تترجم إلى تعليمات آلية والاهتمام الأساسي لمسيرى هذا المستوى هو مراقبة العمليات اليومية للمؤسسة وتتميز القرارات واتخاذها في هذا المستوى بأنها مخططة مما يتيح للعديد من المشاكل أن تحل بطريقة تمكن من تطبيق الرقابة التنبؤية عليها.¹

ومن بين العمليات التي تنفذ في هذا المستوى:

- ترجمة الأهداف العامة إلى أهداف تفصيلية.

- وضع برامج التنفيذ وإجراءات العمل.

- نقل الشكوى والاقتراحات والمعلومات للمسيرين في الطبقة العليا.²

3-2 - عناصر التسيير

- **التخطيط:** يشدد فايول بالنسبة للتخطيط على بعد النظر الذي يتجلى في القدرة على التنبؤ بالمستقبل وفي التحضير له بإعداد الخطة المناسبة ويستوجب التخطيط السليم في رؤية الوحدة والمرونة والاستمرار والدقة أما فقدانه أو فشله فهو دليل على عدم الكفاية التسييرية .

التنظيم: يعني إمداد المشروع بكل ما يلزم لتأدية وظيفته مثل المواد الأولية والمعدات وكذا إقامة العلاقات.

• **إصدار الأوامر:** لا تقتصر هذه المهمة على مجرد إصدار الأوامر إنما هي عملية توجيه وقيادة .

• **التنسيق:** إيجاد الانسجام بين أوجه النشاط التأكيد من النجاح.

¹ محمد فريد الصحن وآخرون: المرجع السابق ، ص 364.

² محمد إسماعيل بلال، المرجع السابق ، ص 39.

- الرقابة: للتثبت من إتباع ما قدر ورسم من خطط وتعليمات ومبادئ.¹

4- أهمية التسيير وأهدافها

4-1 - أهمية التسيير:

يعتبر التسيير المحرك الأساسي الذي يعمل على تشغيل الطاقات والقوى المتاحة للمؤسسة، فهو المسؤول عن متابعة وإنجاز الأهداف التي تحقق الرفاهية الاقتصادية والاجتماعية للفرد وللمؤسسة والمجتمع ككل وتتمثل أهمية التسيير فيما يلي:

- التسيير هو الأداة الأساسية في تسيير العمل داخل المؤسسات فهو الذي يقوم بتحديد الأهداف وتوجيه الأفراد إلى تحقيقها.

- التسيير مسؤول على بقاء المؤسسة واستثمارها وهذا لا يتحقق إلا من خلال القدرة على مواجهة الكثير من التحديات ومن بينها الندرة في عوامل الإنتاج، التطور التكنولوجي، وحدة المنافسة.

- التسيير مسؤول على تحقيق التكامل الخارجي بين المحيط والمؤسسة وتوفير احتياجات المؤسسة من الموارد وتحويل ومزج هذه الموارد التلبية حاجات المحيط من خدمات وسلع .

- التسيير مسؤول على تحقيق التكامل الداخلي من خلال التنسيق والربط بين جهود العاملين و الموارد الأخرى، حتى يتسنى بلوغ الأهداف التي تسعى لتحقيقها المؤسسة .

- التسيير له مسؤولية تحقيق كل الأهداف الاقتصادية والاجتماعية والتكنولوجية.²

- كما تتجلى أهمية التسيير في مسؤولية مواجهة التحديات ، والاضطرابات الاجتماعية وعدم الاستقرار السياسي، كذلك مواجهة انخفاض معدل النمو الاقتصادي وارتفاع تكلفة

الأموال ومواجهة الندرة في مقوماته موارد الإنتاج.³

¹ محمد رفيق الطيب: المرجع السابق، ص 61-62.

² هالة ستصور؛ المهارات السلوكية في إدارة المؤسسات ، الدار الجامعية ، الإسكندرية، 2002، ص 53.

³ علي محمد منصور: مبادئ الإدارة ، مجموعة النيل العربية ، القاهرة ، 1999، ص 40.

- التسيير يعني النظام العام من خلال الربط بين أحداث متفرقة ومعتقدات متباينة ووضعها جميعها في شكل علاقات ذات معنى تستخدم في تحليل العديد من المشاكل والوصول إلى أفضل البدائل.¹
- وجود معامل ارتباطي قوي بين تطور التسيير ومستوى التقدم وهذا يبدو واضحا بين بلد نامي و بلد متقدم فهناك العديد من البلدان النامية التي تمتلك كما هائلا من الموارد الاقتصادية والبشرية، ولكن لانخفاض مستوى التسيير بقيت تصنف ضمن دول العالم الثالث عكس الدول المتقدمة التي تتميز بمستوى الخبرة العالية في التسيير وهذا بالاستغلال الأفضل للموارد.

4-2 أهداف التسيير: تتمثل أهداف التسيير فيما يلي:

- يتمثل هدف التسيير الأساسي في خلق المنافع والفوائض التي تظهر عندما تكون القيمة الاقتصادية للسلع أكبر من تكاليف إنتاجها.
- يعمل التسيير لتحقيق النتائج بكفاءة عالية أي العمل بطريقة معينة ، بحيث يتم استغلال الموارد المتاحة بالكامل دون ضياع أو إصراف.
- يسعى التسيير لتحقيق الأهداف بفاعلية أي عمل الأشياء الصحيحة في الزمن المناسب وبالطريقة الملائمة.²

¹ محمد فريد الصحن وآخرون: المرجع السابق، ص 39.

² علي الشريف، مبادئ الإدارة، الدار الجامعية، الاسكندرية، 2003، ص 53.

ثانيا - المؤسسة:

لا يمكن تحليل واقع المؤسسة إلا بالنظر الشامل لبعض العناصر المتعلقة بمكوناتها، وفي هذا العنصر سوف نتعرض إلى بعض النقاط المتعلقة بالمؤسسة عموما.

1- مفهوم المؤسسة

لقد تعددت تعاريف المفكرين للمؤسسة عبر الزمان، وحسب الاتجاهات و المداخل التي يتبناها كل واحد منهم، و فيما يلي نستعرض مجموعة من التعريف:

يعرفها M.Truchy بأن " المؤسسة هي الوحدة التي تجمع فيها و تنسق العناصر البشرية و المادية للنشاط الاقتصادي"

و يعرفها François Peroux كما يأتي: " المؤسسة هي منظمة تجمع أشخاصا ذوي كفاءات متنوعة تستعمل رؤوس الأموال و قدرات من أجل إنتاج سلعة ما، و التي يمكن أن تباع بسعر أعلى مما تكلفته"¹

كما تعرف أيضا بأنها: " جميع أشكال المنظمات الاقتصادية المستقلة ماليا هدفها توفير الإنتاج لغرض التسويق، و هي منظمة مجهزة بكيفية توزع فيها المهام و المسؤوليات، و يمكن أن تعرف بأنها وحدة اقتصادية تتجمع فيها الموارد البشرية و المادية اللازمة للإنتاج الاقتصادي"²

و فضلا عن ذلك فهي " كمنطقة اقتصادية اجتماعية مستقلة نوعا ما، توجد فيها القرارات حول تركيب الوسائل البشرية، المالية و المادية والإعلامية بغية خلق قيمة مضافة حسب الأهداف في نطاق زمني و مكاني"³

1 - ناصر دادي عدون، اقتصاد المؤسسة، دار المحمدية العامة، الجزائر، ط1، 1988، ص10.

2 - إسماعيل عرباجي، اقتصاد المؤسسة، بدون دار نشر، بدون سنة نشر، ص13.

3 - عبد الرزاق بن حبيب، اقتصاد و تسيير المؤسسة، دار المحمدية العامة، الجزائر، 1998، ص24.

و تعتبر أيضًا المؤسسة " كوحدة اقتصادية التي تتجمع فيها الموارد البشرية و المادية اللازمة للإنتاج الاقتصادي"¹

و لعل أشمل تعريف للمؤسسة الاقتصادية هو التعريف الآتي: " المؤسسة هي تنظيم اقتصادي مستقل ماليًا في إطار قانوني و اجتماعي معين، هدفه دمج عوامل الإنتاج أو تبادل سلع أو خدمات، مع أعوان اقتصاديين آخرين، بغرض تحقيق نتيجة ملائمة و هذا ضمن شروط اقتصادية تختلف باختلاف الحيز المكاني و الزماني الذي يوجد فيه و تبعا لحجم و نوع نشاطه"²

و من خلال التعاريف السابقة، يتضح لنا أن المؤسسة كيانا اعتباريا مستقلا و يتحدد نشاطها بالإنتاج و المشكل من أحد العنصرين السلع أو الخدمات، و لها موارد مالية و بشرية، و رغم ذلك تبقى التعاريف الواردة غير شاملة، خاصة مع التطور الذي شهدته نظرية المؤسسة و نظريات الإدارة.

نستخلص مما سبق ذكره، أن المؤسسة مكونة من العناصر الآتية³:

- **الموارد المادية:** و هي الوسائل المستخدمة في العملية الإنتاجية من آلات و مباني و مواد أولية.
- **الموارد البشرية:** و هي تلك الموارد المتمثلة في الطاقات العضلية و الفكرية لعمال المؤسسة.
- **مركز القرار:** و هو المكلف بتسيير النشاط الإنتاجي للمؤسسة.
- **التنسيق:** هو ناتج نشاط المؤسسة المتولد عن عنصر العمل المبذول لتحويل المواد الأولية إلى سلع مادية، أو عنصر العمل المبذول لتقديم خدمات للأفراد أو الجماعات.

¹ - عمر صخري، اقتصاد المؤسسة، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، ط2، 1993، ص24.

² - ناصر دادي عدون، مرجع سابق، ص11.

³ - إبراهيم بختي، دور الانترنت و تطبيقاته في المؤسسة ، أطروحة دكتوراه (غير منشورة)، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير، جامعة الجزائر، الجزائر، 2002، ص16.

2- تصنيف المؤسسة .

يمكن تصنيف المؤسسات حسب عدة معايير أهمها: المعيار القانوني، معيار الملكية، معيار الحجم و المعيار الاقتصادي... الخ

و فيما يأتي سنتطرق لأصناف المؤسسة الاقتصادية حسب كل معيار:

2-1 تصنيف المؤسسة حسب المعيار القانوني:

حسب هذا المعيار يمكن تصنيف المؤسسات الاقتصادية إلى صنفين هما:¹

2-1-1 المؤسسة الفردية: وهي المؤسسة التي يمتلكها شخص واحد، و هو المسؤول الأول والأخير عن نتائج أعمالها، و عادة ما يتولى هو إدارة وتسيير شؤونها، وفي الغالب ما تكون هذه المؤسسة من الحجم الصغير.

2-1-2 الشركة: وهي عبارة عن مؤسسة يشترك فيها شخصان أو أكثر، حيث يقدم كل واحد منهما حصة من رأسمال أو قوة عمل، و يحصل في المقابل على نصيبه من الربح أو الخسارة، و يمكن تصنيف الشركة إلى نوعين رئيسيين و هما:

* **شركة الأشخاص:** كشركات التضامن، شركات التوصية و الشركات ذات المسؤولية المحددة.

* **شركات الأموال:** كشركات التوصية بالأسهم و شركات المساهمة.

2-2 تصنيف المؤسسة الاقتصادية حسب معيار الملكية

تصنف المؤسسات حسب هذا المعيار إلى ثلاثة أنواع:²

- **المؤسسة الخاصة:** وهي المؤسسات التي تعود ملكيتها إلى شخص معين أو مجموعة من الأشخاص، مثل المؤسسات الفردية، شركات الأشخاص و شركات الأموال.

¹ - عمر صخري، اقتصاد المؤسسة، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، ط4، 1993، ص26.

² - عمر صخري، اقتصاد المؤسسة، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، ط4، 1993، ص ص 28،29.

- المؤسسة العمومية: وهي المؤسسات التي تعود ملكيتها للدولة، و يمكن أن تكون هذه المؤسسات وطنية أو تابعة للجماعات المحلية.

- المؤسسة المختلطة: وهي المؤسسات التي تكون ملكيتها مختلطة بين الدولة و الأفراد، سواء كانوا أفراد وطنيين أو أجانب، و تنشأ عادة هذه المؤسسات نتيجة الخصصة الجزئية للمؤسسات العمومية.

2-3- تصنيف المؤسسة حسب معيار الحجم:

يعتبر معيار الحجم من أهم المعايير التي تصنف بها المؤسسات الاقتصادية ، و يمكن تصنيفها وفقا لهذا المعيار إلى نوعين هما¹:

أ- المؤسسات الصغيرة و المتوسطة: و تدخل ضمن هذا التصنيف كل المؤسسات التي تشغل أقل من 500 عامل، و يمكن تقسيمها إلى ثلاثة أنواع:

- المؤسسة المصغرة: وهي التي تشغل أقل من 10 عمال.

- المؤسسة الصغيرة: وهي التي تشغل ما بين 1 و 200 عامل.

- المؤسسة المتوسطة: و هي التي تشغل ما بين 200 و 500 عامل.

و تتميز المؤسسات الصغيرة و المتوسطة بأنها الأكثر انتشارا في كل دول العالم و خاصة المتقدمة منها، حيث تصل نسبتها إلى (99%) من مجموع المؤسسات في الولايات المتحدة الأمريكية، اليابان و الدول الأوروبية و الرأسمالية.

ب- المؤسسة الكبيرة: و هي المؤسسات التي تشغل أكثر من 500 عامل، و هي ذات أهمية كبيرة في الاقتصاد و ذلك من خلال النشاط التي تقوم به، و الذي قد تعجز الدولة عن أدائه، كالتنقيب عن البترول و استخراجة و تكريره و تسويقه.

2-4 تصنيف المؤسسة حسب المعيار الاقتصادي

و يمكن تقسيم المؤسسات الاقتصادية حسب هذا المعيار إلى الأنواع الآتية:

¹- ناصر دادي عدون، مرجع سابق، ص ص 64-65.

أ- المؤسسات الفلاحية: وهي المؤسسات التي تقوم بخدمة الأرض، و إنتاج المنتجات النباتية و الحيوانية.

ب- المؤسسات الصناعية: وهي المؤسسات التي تنشط في ميدان استخراج المواد الأولية و تحويلها.

ج- المؤسسات التجارية: وهي المؤسسات التي تقوم بتوزيع المنتجات و إيصالها إلى الزبائن.

د- المؤسسات المالية: وهي المؤسسات التي تقوم بالانشطات المالية، كالبنوك و مؤسسات التأمين و غيرها.

هـ- مؤسسات الخدمات: وهي المؤسسات التي تقوم بتقديم مختلف أنواع الخدمات كمؤسسات النقل، التعليم، الصحة و غيرها.¹

3- وظائف المؤسسة وخصائصها.

تقوم المؤسسة بعدة وظائف ، ولها عدة خصائص يمكن تفصيلها فيما يلي:

3-1 - وظائف المؤسسة

-وظيفة التخطيط: تضع المؤسسة الخطط الاستراتيجية المنظمة لأعمالها المؤسسة، والدارسة بشكل شامل للعوامل الداخلية والخارجية المحيطة بها، والتي توضح للقائمين على العمل كيفية السير نحو تحقيق الأهداف المختلفة، سواء أكانت طويلة، أم متوسطة، أم قصيرة الأجل، وذلك بوضع جداول الأعمال، والخطط، وتوزيع المهام لتحقيق هذه الأهداف، بما يتناسب مع رسالة المنظمة، والتي تتمثل بسبب وجودها، ورؤيتها أي الطموحات المستقبلية لها.²

¹- إسماعيل عرباجي، اقتصاد المؤسسة، بدون دار نشر، بدون سنة نشر، ص16.

² <https://mawdoo3.com/> تاريخ الزيارة : 2021/06/01.

- **الوظيفة الإدارية** : تعتبر الوظيفة الإدارية من أهم الوظائف التي تقوم بها المؤسسة فلا يمكن أن تبني المؤسسة دون هيكل إداري منظم يقوم بتنظيم أعمال المؤسسة و نشاطاتها بصورة قانونية ورسمية و منظمة و تقوم الإدارة الخاصة بالمؤسسة بعدة مهام هي أساس بناء المؤسسة و هذه المهام هي التخطيط ، التنظيم ، القيادة ، الرقابة .¹

- **وظيفة التمويين**: يعتبر التمويين وظيفة أساسية ومهمة للإدارة وتعرف هذه الوظيفة بانها : «إمداد المؤسسة بالبضائع والمواد الأولية والمنتجات الضرورية النوعية والكمية والوقت المناسب وبأقل تكلفة ممكنة ، فتزويد المؤسسة بما تحتاجه من مستلزمات مادية وبشرية ووظيفة أساسية.²

- **وظيفة الأفراد**: تعيين الموظفين القادرين على القيام بالأعمال المطلوبة منهم، وذلك عن طريق اختيار الجيد لهم حسب المؤهلات العلميّة، والمهنيّة، والخبرات السابقة، والمهارات الشخصيّة، وتجنب المحسوبيّة بشكل تام.

- **وظيفة الإنتاج** تتمثل وظيفة الإنتاج في تقديم مخرجات عمل هذه المؤسسات، وتنقسم إلى المنتجات الخدماتيّة التي تقدم خدمات مختلفة للجمهور سواء خدمات طبيّة، أم أسريّة، أم اجتماعيّة وغيرها، ومنتجات سلعيّة تتمثل في طرح منتجات عديدة في السوق تلبي احتياجات كافة المستهلكين على اختلاف قدراتهم الشرائيّة، وتقوم عمليّة الإنتاج على ثلاثة من العناصر، وهي الوقت، والتكلفة، والجودة، بتسليم المنتجات والخدمات في الوقت المحدد لمراكز البيع، والزبائن أو العملاء، ضمن التكلفة المحددة من حيث رأس المال الذي تمّ رصده لعمليّة الإنتاج، وبجودة عالية أي ضمن المواصفات المطلوبة والتي تضمن إقبال المشترين على هذه السلع، ومن الجدير بالذكر أنّه يقع على عاتق المؤسسات مسؤوليّة

¹ محمد دويدار ، اقتصاديات التخطيط الاشتراكي لدراسة المشكلات الرئيسية التخطيط التطور الاقتصادي ، المكتب المصري الحديث للطباعة و النشر ط 02 ، الإسكندرية ، مصر ، 1967 ، ص ص 155 - 156

² زينب حسين عوض الله : مبادئ علم الاقتصاد ، الدار الجامعية للطباعة والنشر ، بيروت ، 1997 ، ص 111.

الصمود في وجه التحديات والعقبات التي تواجه المؤسسة، وتحقيق الميزة التنافسية والتغلب على المؤسسات الأخرى التي تعمل في القطاع نفسه وضمن حدود السوق نفسها، من خلال توظيف عناصر الإنتاج بكفاءة.

- **وظيفة التسويق:** وظيفة التسويق عبارة عن آلية ترويج، وعرض، ونشر للمنتجات، واستقطاب الزبائن الجدد لها، بهدف توسيع خانة العملاء، وزيادة حجم المبيعات، وبالتالي تعظيم الأرباح.

- **وظيفة التطوير:** تتمثل وظيفة التطوير في الازدهار والنهوض بالمؤسسة، من خلال تعزيز الاستثمار والتصدير، وتطوير المخرجات بالتعديل عليها بما يتناسب مع احتياجات الأفراد في المجتمع.¹

4- أهمية المؤسسة وأهدافها .

4-1 الأهمية:

- تكمن أهمية المؤسسة في قدرتها على الاستفادة من الموارد المتوفرة ومنتجات الصناعات الأخرى الانتاج سلع تامة الصنع من اجل تلبية احتياجات المستهلكين .
- قدرتها على العمل في العديد من المجالات ، كمجالات التنمية المختلفة .
- توفير المزيد من فرص العمل سواء للمؤسسين أو الشركاء او العاملين .
- قدرتها على التكيف مع الأوضاع والظروف المحلية .
- تتخصص بعض المؤسسات في الأنشطة أو العمليات الإنتاجية أو الخدمية ومواكبتها للتطور التكنولوجي واستحداثها لتقنيات إنتاجية جديدة .²

¹ <https://mawdoo3.com/> تاريخ الزيارة : 2021/06/01.

² التجاني قاسمي، **التخطيط وعلاقته بتسيير المؤسسة**، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة الماستر تخصص: عمم اجتماع تنظيم وعمل، جامعة الوادي، 2015/2014، ص 88.

- 4-2 الأهداف: تسعى المؤسسة إلى تحقيق جملة من الأهداف ، نوجزها فيما يلي:
- تحقيق أقصى ربح ممكن بأقل تكلفة، أي أن يكون الإيراد الحدي أكبر من التكلفة الحقيقية.
 - القضاء على التبعية الإنتاجية برفع الطاقة الإنتاجية للمؤسسة وتحقيق الاكتفاء الذاتي
 - عقلنة الإنتاج من خلال الاستعمال الرشيد العوامل الإنتاج، وبالتخطيط الجيد للإنتاج وتوسيعه.
 - امتصاص نسبة من البطالة ، وتقاضي العمال لأجر معين مقابل عملهم ، وضمان مستوى معيشي يلبي رغباتهم التي تتزايد باستمرار .
 - خلق أنماط استهلاكية متنوعة في المجتمع، وهذا من خلال اختلاف أذواق المستهلكين والمقدرة الشرائية لكل فرد، حيث هذا التغيير في الأنماط يكون في صالح المؤسسة.¹

5- نظريات المؤسسة .

- 1.5- نظرية الأنساق: باعتبار أن النسق وحدة كلية تتكون من مجموعة أجزاء تحيطها الحدود ، ويكون النسق إما مغلقا وهو ذلك النسق المستقل أو المكتفي ذاتيا ، أو المنعزل عن البيئة والذي لا يتأثر بالقوى الخارجية ، وإما نسقا مفتوحا ، ويعرف بأنه النسق الذي يتبادل باستمرار مع البيئة المحيطة به ، فالمؤسسة تتطور وتنمو وتتوسع وتتحرك ولا تبقى جامدة من أجل أن تتكيف مع الظروف والبيئة المحيطة أي أنها نسق مفتوح.²

- 2.5 - النظرية السوسيوثقافية : تركز على التغيير التكنولوجي وما يترتب عنه من تغيير سلوكي، يرى رايس (RICE) أن النموذج التقني الاجتماعي يتطلب بعدين هما: « البعد التكنولوجي، الأدوات والمواد الخام والبعد الاجتماعي العلاقات بين الأفراد الذين ينجزون

¹ - المرجع السابق، ص 89.

² محمد بوتين : المحاسبة العامة في المؤسسة ، ديوان المطبوعات الجامعية ، الجزائر ، 1991 ، ص 01 .

العمل.» وهما في تفاعل مستمر وكل منهما يؤثر في الآخر إلى جانب تفاعل المؤسسة مع المحيط سواء كان ذلك عن طريق إسترداد المعلومات والمواد الخام أو بواسطة تصدير المخرجات أو تقديم الخدمات.¹

- **نظرية توازن المؤسسة:** إن المؤسسة متوازنة من الداخل ، وهذا يعني وجوب إعطاء كل نشاط أو وظيفة من الوظائف الأهمية النسبية المطلوبة ، والتي تسمح لها بالقيام بدورها على نحو ملائم وبما ينسجم مع تحقيق أهداف المؤسسة وهذا التوازن يمكن المؤسسة من أداء وظائفها ومهامها على نحو أفضل بواقعية و مرونة.²

¹ سعيد بن عامر ، علي عبد الوهاب : الفكر المعاصر في التنظيم والإدارة ، مركز واين سفريس ، القاهرة ، 1994 ، ص 124.

² يونس إبراهيم حيدر، الإدارة الاستراتيجية للمؤسسات والمنظمات ، سلسلة الرضا للمعلومات ، دمشق ، 1999 ، ص 63.

خلاصة الفصل

من خلال ما سبق تخلص أن التسيير هو تلك العمليات المتناسقة والمتكاملة التي تشمل التخطيط والتنظيم و التوجيه والرقابة وذلك بصورة متابعة ، وكذلك تنسيق الجهود لبلوغ الأهداف، كما أن التسيير مبني على عدة وظائف ، حيث تتأثر فيما بينها للقيام بعملية التسيير، كما أن التسيير عدة خصائص أهمها هو عمل هادف ويحقق التنسيق الفعال للموارد، كما أن للتسيير ثلاثة مستويات، المستوى الاستراتيجي، و المستوى التكتيكي، والمستوى العملي ، فالتسيير له أهمية بالغة فهو أداة لسير العمل داخل المؤسسة من خلال تحديد الأهداف .

للمؤسسة أهمية كبيرة ، حيث تحتل مكانة بارزة في المجتمع ، وتعتبر النواة الأساسية له من خلال النشاط الاقتصادي والاجتماعي ...إلخ، والتي يتم فيها تنظيم شؤون الناس وعلاقاتهم وكذا تحديد الامكانيات والموارد المتاحة من أجل بلوغ الأهداف واستمرارية المؤسسة ، فالمؤسسة تطورت عبر مراحل، حيث كانت في البداية تتميز بصغر حجمها والاعتماد على أدوات بسيطة و قلة التعقيد و تطورت بمرور الزمن وأصبحت أكثر تطورا وأكثر قدرة على الإنتاج ، وتميزت أيضا باتساع حجمها، وتعددت أنواعها ووظائفها وأهدافها وذلك حسب نشاط كل مؤسسة .

الجانب الميداني

الفصل الرابع

الإجراءات المنهجية للدراسة

تمهيد

أولاً - منهج الدراسة

ثانياً - مجالات الدراسة.

ثالثاً - تحديد مجتمع الدراسة.

رابعاً - أدوات جمع البيانات.

خامساً - الدراسة الميدانية.

سادساً - الأساليب الإحصائية

خلاصة

أولاً- منهج الدراسة:

يعتبر المنهج أحد العناصر المهمة في البحث العلمي والتي من خلالها يتمكن الباحث من دراسة موضوع بحثه بطريقة منظمة ومرتبطة عبر سلسلة من المراحل والخطوات للوصول إلى حقائق معينة وهو الخطوة الأولى نحو تحقيق الفهم الصحيح لهذا الواقع. يهدف هذا المنهج لتحقيق جمل من المؤكد أن أي دراسة من الدراسات العلمية لن تستطيع الوصول إلى هدفها بدقة وموضوعية دون استخدام مجموعة من القواعد والأسس العامة التي يسترشد بها الباحث للوصول إلى هدفه الصحيح بأسلوب علمي يضمن له الدقة النتائج وسلامتها.

كما يختلف المنهج من دراسة إلى أخرى حسب طبيعة ومشكلة موضوع البحث، وإستنادا إلى الكتب المنهجية فإن المنهج الوصفي هو الأكثر فاعلية في الكشف عن حقيقة ظاهرة وإبراز خصائصها، " فعندما يريد الباحث أن يدرس ظاهرة ما فإن أول خطوة يقوم بها هي وصف الظاهرة التي يريد دراستها وجمع معطيات ومعلومات دقيقة عنها فالمنهج الوصفي يقوم بدراسة الظاهرة كما توجد في الواقع ووصفها وصفا دقيقا والتعبير عنها تعبيرا كيفيا أو تعبيرا كميا¹

وبالنسبة لموضوع بحثنا: " تكنولوجيا الاتصالات الحديثة ودورها في تسيير المؤسسة "، فقد إعتدنا المنهج الوصفي التحليلي لبلوغ الأهداف المرجوة من البحث.

فالمنهج الوصفي هو طريقة لوصف الموضوع المراد دراسته من خلال منهجية علمية صحيحة وتصوير النتائج التي تم التوصل إليها على أشكال رقمية معبرة يمكن تفسيرها²

¹ عمار بوحوش ومحمد محمود الدنبيات ، مناهج وطرق اعداد البحوث، الجزائر، ديوان المطبوعات الجامعية،1995،ص 129.

² سرحان محمد علي محمود، مناهج البحث العلمي. دار الكتب، ط3، الجمهورية اليمنية،(د ت).

ثانيا- مجالات الدراسة:

اشتمل بحثنا هذا الحدود التالية :

4-1. المجال البشري: شملت دراستنا عينة عشوائية بسيطة من موظفي بلدية النخلة ولاية الوادي ، حيث يبلغ عدد مفردات مجتمع البحث 172 مفردة.

4-2.المجال الزمني: من المعروف أن لكل دراسة وقت محدد ينزل فيه الباحث العلمي إلى الميدان ، وفي الدراسة الحالية قمنا بدراسة إستطلاعية ببلدية النخلة بولاية الوادي بتاريخ 2021/5/1، حيث تم خلالها التعرف على بعض الحقائق ، وبعد ذلك تم توزيع الإستبيان بتاريخ 2021/05/15 وتم إسترجعه بتاريخ 2021/05/24.

4-3. المجال المكاني: تمت الدراسة في بلدية النخلة ولاية الوادي .

1-تعريف بالمؤسسة:

تمت الدراسة في بلدية النخلة ولاية الوادي ، حيث عرفت النخلة منذ القديم كمعلم يهتدي ويستظل تحتها البدو الرحل أثناء تنقلهم من وإلى العرق الشرقي الكبير ، حيث أنشأت النخلة كبلدية في عهد الإستعمار الفرنسي سنة 1958 إلى غاية 1962 ثم ضمت لبلدية الرباح إلى غاية التقسيم الإداري سنة 1984 حيث أصبحت النخلة بلدية من جديد مستقلة إداريا .

الموقع : تقع البلدية في الجنوب الشرقي للولاية يحدها شرقا بلدية دوار الماء ومن الغرب بلدية الرباح ومن الشمال بلدية الطريفواوي والبياضة ومن الجنوب بلدية العقلة تتربع على مساحة إجمالية قدرها :750 كم2 ، يقطن بها حوالي 18000 نسمة يغلب عليها الطابع الريفي وبها 04 تجمعات سكانية بالإضافة للتجمع الرئيسي تبعد عن مقر الولاية ب:17 كلم.

ثالثاً - تحديد مجتمع الدراسة:

يقصد بمجتمع الدراسة: " جميع مفردات أو الاشياء التي نريد معرفة حقائق عنها، وهو جميع الافراد الذين يضمهم مجتمع الدراسة . وفي ظل تحديد اسلوب جمع البيانات وذل بأسلوب الحصر الشامل الذي يعني جمع البيانات عن جميع المفردات التي يتكون منها مجتمع الدراسة"¹

يتكون مجتمع الدراسة من عدد عمال مؤسسة بلدية النخلة والذي يبلغ عددهم 172 موظف وموظفة

العينة : تعتبر العينة أهم محاور الأساسية في البحث العلمي ، وهي عبارة عن جزء من كل قصد التحقق من فرضيات البحث ، كما تعرف العينة على أنها " مجموعة جزئية من مجتمع الدراسة"²

بالإضافة إلى أنها " تمثل العينة جزء من عناصر مجتمع الدراسة يحدد عناصره وفق أسس علمية ومنطقية لتكون عناصر العينة ممثلة تمثيلاً واقعياً لجميع عناصر المجتمع المدروس "

لقد تم في بحثنا هذا إختيار عينة عشوائية بسيطة من المجتمع الدراسة الكلي الذين بلغ عددهم 50 موظف وموظفة من المجتمع الدراسة وقد تم توزيع 50 استمارة عليهم.

رابعاً - أدوات جمع البيانات:

لدراسة أي موضوع والوصول إلى نتائجه لأبد من الاعتماد على أدوات لجمع المعلومات تختلف باختلاف المواضيع، والأدوات المستعملة في الدراسة هي تلك الوسائل أو التقنيات

¹ محمد منير حجاب، الاسس العلمية لكتابة الرسائل الجامعية ، دار الفجر للنشر، جامعة جنوب الوادي ،سنة 200، ص 29.

² ريماء ماجد : منهجية البحث العلمي ، مؤسسة فريديش للنشر، (لا توجد طبعة) ، لبنان ، سنة 2016، الصفحة 29

التي يستعين بها الباحث في دراسته، يجمع من خلالها مختلف البيانات والمعلومات حول موضوعه، وأهم ما تم الاعتماد عليه في هذه الدراسة ما يلي:

1 - الاستبيان: تعتبر أهم وسيلة من وسائل البحث العلمي والتي بواسطتها يمكن جمع المعلومات المتعلقة بموضوع البحث فهي عبارة عن مجموعة من الأسئلة الكتابية المرتبة حول موضوع ما حيث "يتم وضعها في الاستمارة، ترسل إلى أشخاص معينين بالبريد، أو يجري تسليمها باليد تمهيدا للحصول على أجوبة الأسئلة الواردة فيها"¹

وفي هاته الدراسة تم الاعتماد عليه كأداة أساسية يتم من خلالها جمع البيانات حول موضوع الدراسة من عينة الدراسة التي تم اختيارها من قبل الباحث، وقد تم تقسيم الاستبيان الى محاور من أجل تسهيل تفريغه وتحليله وكانت المحاور كالتالي:

المحور الاول: يتعلق بالبيانات الشخصية

المحور الثاني: يتعلق بتكنولوجيا الاتصال الحديثة

المحور الثالث : يتعلق بتسيير المؤسسة.

1-1 الصدق: صدق المحتوى (الاتساق الداخلي):

قمنا بحساب صدق المحتوى للمقياس بطريقة الاتساق الداخلي، وذلك بحساب معامل ارتباط كل محور من محاور الاستبيان عن الدرجة الكلية ، تم استعمال نظام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS₂₂) لحساب قيمة r لكل محور، فتحصلنا على النتائج المدونة في الجدول التالي:

المحاور	عدد أفراد العينة	قيمة معامل الارتباط R	مستوى الدلالة	القرار
استخدام اجهزة الكمبيوتر	30	0.917	0.000	دالة إحصائية عند 0.01
استخدام الانترنت	30	0.980	0.000	دالة إحصائية عند 0.01
استخدام البريد الالكتروني	30	0.849	0.000	دالة إحصائية عند 0.01
تسيير المؤسسة	30	0.977	0.000	دالة إحصائية عند 0.01

¹ عمار بوحوش ومحمد محمود الدنبيات، مرجع سابق، ص 39

من خلال الجدول رقم (02) نجد أن قيمة معامل الارتباط بيرسون بين المحاول والدرجة الكلية للاستبيان ، تتراوح بين 0.849 و 0.980 وهي تدل علي وجود علاقة قوية بين المحاور والدرجة الكلية للاستبيان ، ومستوي الدلالة تساوي 0.000 ، وهي أقل من مستوى معنوية 0.01 ، إذا هي داله إحصائياً عند 0.01 ، مما يؤكد على أن الاستبيان صادق من ناحية المحتوى أو المضمون .

1 - 2 الثبات :التناسق الداخلي للبنود (ألفا كرو نباخ) :

قمنا بحساب ثبات المقياس بطريقة التناسق الداخلي للبنود (ألفا كرو نباخ) بواسطة نظام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS₂₂) ، النتائج مدونة في الجدول التالي :

المحاور	عدد البنود	قيمة معامل ألفا كرو نباخ	القرار
استخدام أجهزة الكمبيوتر	6	0.852	دالة إحصائية
استخدام الانترنت	6	0.907	دالة إحصائية
استخدام البريد الالكتروني	6	0.807	دالة إحصائية
تسيير المؤسسة	14	0.884	دالة إحصائية
الدرجة الكلية للاستبيان	32	0.945	دالة إحصائية

من خلال الجدول رقم (02) نجد أن قيمة ألفا كرو نباخ للاستبيان ، أي درجة التناسق الداخلي بين بنود المحور الأول استخدام أجهزة الكمبيوتر الحديثة في المؤسسة تساوي 0.852 ، وهي علاقة موجبة بين البنود المكونة للمحور الأول ، ودرجة التناسق الداخلي بين بنود المحور الثاني استخدام الانترنت في عملية تسيير المؤسسة تساوي 0.907 ، وهي علاقة موجبة بين البنود المكونة للمحور الثاني ، ودرجة التناسق الداخلي بين بنود المحور الثالث استخدام البريد الالكتروني في تسيير المؤسسة تساوي 0.807 ، وهي علاقة موجبة بين البنود المكونة للمحور الثالث، ودرجة التناسق الداخلي بين بنود المحور الرابع دور تكنولوجيا الاتصالات الحديثة في تسيير المؤسسة تساوي 0.907 ، وهي

علاقة موجبة بين البنود المكونة للمحور الرابع، وهذا ما يؤكد ذلك درجة التناسق الداخلي لكل بنود الاستبيان والتي تساوي 0.945 وهي علاقة موجبة بين البنود الاستبيان وبذلك يمكن القول بأن الاستبيان ثابت .

خامسا-الدراسة الميدانية:

قمنا بزيارة لبلدية النخلة ولاية الوادي بتاريخ ماي 2021 حيث قمنا بعرض موضوع بحثنا على موظفي البلدية ، أين قولنا بترحاب من موظفيها حيث قدموا لنا كل التسهيلات اللازمة من أجل إنجاز دراسة إستطلاعية ناجحة حيث تم توزيع 50 إستبانة على مختلف موظفي البلدية ، ورغم كل التسهيلات إلا أن دراستنا الإستطلاعية لم تخلو من بعض الصعوبات التي لخصناها في النقاط التالية :

- واجهنا صعوبات في عملية جمع المعلومات من حيث الهيكل التنظيمي وعدد العمال .
- وجدنا صعوبة في عملية توزيع الإستبيان وعملية إسترجاعه في ظل تماطل الكثير من الموظفين في عملية الاجابة عليها نظرا لضغوط العمل عليهم.

سادسا - الأساليب الإحصائية:

لغرض الخروج بنتائج موثوق بها علميا استخدمنا الطريقة الإحصائية لبحثنا ، وهذا لكون الإحصاء الوسيلة والأداة الحقيقية التي تعالج بها النتائج على أساس فعلي فاستخدمنا في دراستنا الأساليب الاحصائية التالية :

- معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات الإستبيان.
- التكرارات والنسب المئوية لوصف عينة الدراسة.
- انحدار الخطي البسيط لإختبار الفرضية الرئيسية.
- معامل ارتباط برسون لاختبار الفرضيات الفرعية.

خلاصة الفصل

وصفوة القول في هذا الفصل أنه جانب مهم تطرقنا فيه للوسائل والأدوات التي تساعدنا في تنفيذ دراستنا إمبريقيا منطلقين بمنهج الدراسة وعينة الدراسة ومجالات الدراسة وصولا إلى الأساليب الإحصائية وما هذا الفصل إلا تمهيد للدخول في الفصل الخامس والمتعلق بالتحليل واختبار الفرضيات وعرض النتائج

الفصل الخامس

عرض وتفسير ومناقشة نتائج الدراسة

تمهيد:

1- عرض وتحليل خصائص العينة

2- عرض وتحليل فرضيات الدراسة

3- مناقشة نتائج فرضيات الدراسة

4- الإستنتاج العام للدراسة

خلاصة

تمهيد :

يعتبر تحليل البيانات وتفسيرها من أهم مراحل البحث العلمي ، فهي المرحلة التي ينتقل فيها الباحث من الدراسة النظرية إلى الدراسة التطبيقية ، وقد تم في هذا الفصل التأكد من صدق وثبات الاستبيان و بناء جداول حسب أسئلة الاستمارة، ثم قمنا بتصنيفها حسب متغير الجنس والخبرة والتصنيف المهني ثم الانتقال إلى عملية التحليل إلى نسب مئوية وإحصائية ثم سوسولوجية، لنصل الى نتائج الخاصة بكل فرضية كما استعملنا في هذه المرحلة أساليب إحصائية إلى جانب الجداول، تتمثل في الانحدار الخطي البسيط وكذا معامل ارتباط بيرسون الذي يبين العلاقة بين متغيرات الدراسة.

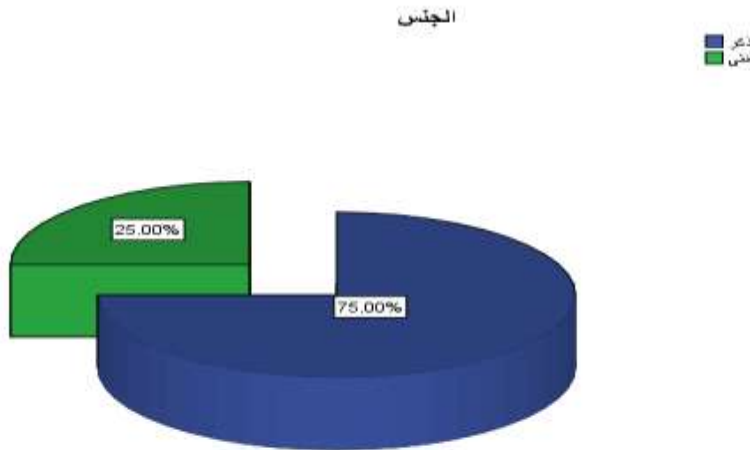
1- عرض وتحليل خصائص العينة:

1-1 توزيع أفراد العينة حسب الجنس:

الجدول رقم (04): توزيع أفراد العينة حسب الجنس

النسبة المئوية	التكرار	الجنس
75 %	36	ذكر
25 %	12	أنثى
100 %	48	المجموع

الشكل رقم (01): توزيع أفراد العينة حسب الجنس



يتضح من خلال نتائج الجدول رقم (04) والشكل البياني رقم (01) أن عدد أفراد عينة الدراسة غير متساوية العدد حسب متغير الجنس، حيث نجد عدد الذكور 36 بنسبة 75 % من أفراد العينة، وعدد الإناث 12 بنسبة 25%، مما يعني أن بلدية النخلة تعتمد على العنصر الذكور أكثر مما تعتمد على عنصر الإناث ، ومن وجهة نظري أن هذا يعود إلى طبيعة المجتمعات المحافظة والمغلقة والتي لديها أبعاد وخاصة من حيث المسؤولية فهي

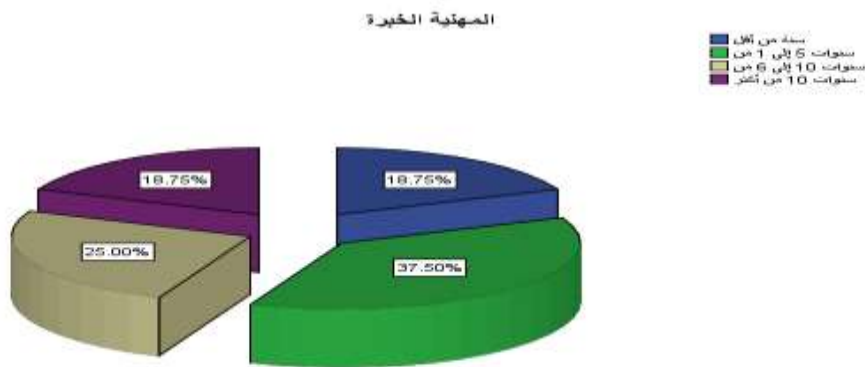
تعتبر الرجل هو مصدر الدخل المادي وهو من يتحمل مسؤولية الإنفاق على الأسرة وهو من عليه أن يعمل ويتعب من أجل كسب المال ، وفي المقابل تعتبر عمل المرأة ماهو إلا من الكماليات التي قلما تعتمد عليها في حين تقر بأن عمل المرأة ينبغي أن يكون في البيت واهتمامها بزوجها وأبنائها .

1 - 2 توزيع أفراد العينة حسب الخبرة المهنية :

الجدول رقم (05): توزيع أفراد العينة حسب الخبرة المهنية

الخبرة المهنية	التكرار	النسبة المئوية
اقل من سنة	9	18.8 %
من 1 إلى 5 سنوات	18	37.5 %
من 6 إلى 10 سنوات	12	25 %
أكثر من 10 سنوات	9	18.8 %
المجموع	48	100 %

الشكل رقم (02): توزيع أفراد العينة حسب الخبرة المهنية



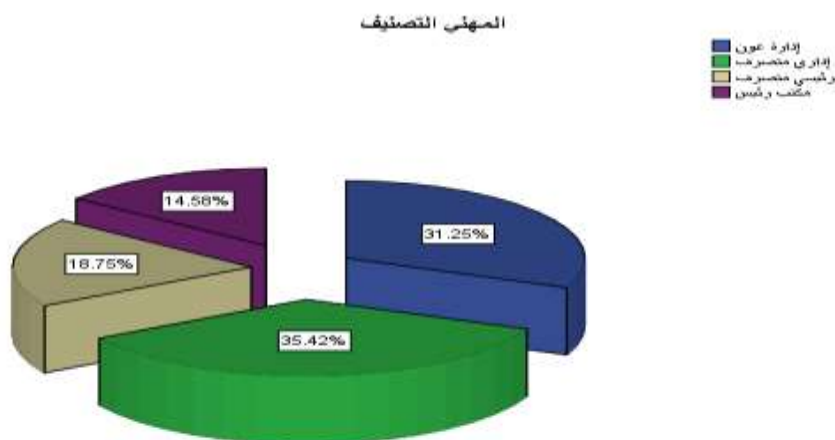
يتضح من خلال نتائج الجدول رقم (05) والشكل البياني رقم (02) أن عدد أفراد عينة الدراسة غير متساوية العدد حسب متغير الخبرة المهنية، حيث نجد عدد الذين نقل خبرتهم عن واحد سنة 9 بنسبة 18.8 %، وعدد الأفراد الذين لديهم خبرة من 1 إلى 5 سنوات 18 بنسبة 37.5%، وعدد الذين لديهم خبرة من 6 إلى 10 سنوات 12 بنسبة 25 % وعدد الذين لديهم خبرة أكثر من 10 سنوات 9 بنسبة 18.8%، وهنا نلاحظ أن أغلب أفراد العينة يمتلكون خبرة من سنة فما فوق مما يعني ان اعتماد المؤسسة على الأفراد الذي لهم أقدمية وخبرة مهنية كافية تجعلهم يؤدون مهامهم بكل فعالية وعلى أكمل وجه ، ومن وجهة نظري فالأمر يعود إلى أن الفرد في المؤسسة العمومية يعتمد فكرة أن ترك العمل غير مستحب والعمل مهما يكن أمر مهم ومقدس وفكرة مغادرة المؤسسة لا يتبناها سوى أن تمضي أعوام على قدومه ومباشرته للعمل في تلك المؤسسة ، بالإضافة إلى رغبته في الاستفادة من المنح والامتيازات التي تقدمها المؤسسة العمومية او بالأحرى مؤسسات الدولة من حوافز ، ومنح التقاعد وغيرها وكل هذا يكون إما في ظل بقائه في المؤسسة او عند تقاعده ، ولابد أن الأغلب يطمح ويريد هاته الأخيرة .

1 - 3 توزيع أفراد العينة حسب التصنيف المهني :

الجدول رقم (06): توزيع أفراد العينة حسب التصنيف المهني

النسبة المئوية	التكرار	التصنيف المهني
31.3 %	15	عون إدارة
35.4 %	17	متصرف إداري
18.8 %	9	متصرف رئيسي
14.6 %	7	رئيس مكتب
100 %	48	المجموع

الشكل رقم (03): توزيع أفراد العينة حسب التصنيف المهني



يتضح من خلال نتائج الجدول رقم (06) والشكل البياني رقم (04) أن عدد أفراد عينة الدراسة غير متساوية العدد حسب متغير التصنيف المهني ، حيث نجد عدد الذين تصنيفهم عاون إدارة 15 بنسبة 31.3%، وعدد الذين تصنيفهم متصرف إداري 17 بنسبة 35.4 %، وعدد الذين تصنيفهم متصرف رئيسي 9 بنسبة 18.8 %، أما عدد الذين تصنيفهم رئيس مكتب 7 بنسبة 14.6 % ، وهذا التنوع والاختلاف يعود بطبيعة الحال إلى اعتماد المؤسسة على مبدأ تقسيم المهام والتخصص فيها وتوزيعها من أجل إنجازها على أكمل وجه وبالطرق المناسبة التي بدورها تساعد المواطن بحكم أنها مؤسسة خدمتية ، ومن وجهة نظري فالأمر لا يقتصر فقط على كون هذا الاختلاف من أجل تسهيل تسيير العمل وديناميكيته وإنما الأمر له بعد آخر وهو لغرض الاستفادة أكثر من المنح والامتيازات والمشاريع التي تعتمدها الدولة وهذا التقسيم والتنوع يجعل من الدولة تنظر للمؤسسة نظرة مشرفة كونها أداة فعالة لخدمة البلاد وخدمة المواطن ، وأدلي بمثال لذلك :ففرع الفلاحة لم يكن لدى مؤسسة بلدية النخلة ولم يكن مخصص له أي مكتب يهتم لأمره ، وبعد ان شهدت المنطقة وفرة إنتاج وتنوع في المحصولات عملت البلدية على وضع مكتب مخصص لها ومنه الاهتمام بالفلاح ومشاكله.

2 - عرض وتحليل فرضيات الدراسة:

2-1 عرض وتحليل الفرضية الرئيسية:

تنص الفرضية العامة على أنه : يوجد تأثير لتكنولوجيا الاتصالات الحديثة في تسيير المؤسسة محل الدراسة عند مستوى معنوية $(\alpha = 0.05)$.

قمنا بحساب اختبار الانحدار الخطي البسيط لقياس أثر تكنولوجيا الاتصالات الحديثة في تسيير المؤسسة، تم استعمال نظام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS₂₂) لحساب نتائج الانحدار الخطي البسيط، فتحصلنا على النتائج المدونة في الجدول التالي:

جدول رقم (07): نتائج الانحدار الخطي البسيط

المتغير التابع	المتغير المستقل (المفسر)	قيمة R	قيمة R ²	قيمة F	دلالة F	β	قيمة T	دلالة T
تسيير المؤسسة	تكنولوجيا الاتصالات الحديثة	0.352	0.124	8.191	0.006	0.240	2.862	0.006

من خلال الجدول رقم (07) نلاحظ أن نموذج الانحدار معنوي وذلك من خلال قيمة F التي تساوي 8.191، ومستوى دلالة Sig تساوي 0.006 وهي أقل من مستوى المعنوية 0.05 حيث تفسر النتائج أن تكنولوجيا الاتصالات الحديثة تفسر 12.4% من التباين الحاصل في تسيير المؤسسة وذلك بالنظر إلى معامل التحديد R²، كما جاءت قيمة β التي توضح العلاقة بين تكنولوجيا الاتصالات الحديثة و تسيير المؤسسة تساوي 0.240، ذات دلالة إحصائية حيث يمكن استنتاج ذلك من قيمة T والدلالة المرتبطة بها، ويعني ذلك أنه كلما زاد استخدام تكنولوجيا الاتصالات الحديثة بمقدار وحدة تحسن مستوى تسيير المؤسسة بمقدار 0.240 وحدة، كما نستطيع كتابة معادلة الانحدار كالتالي:

$$6.812 + X 0.240 + 32.561 = Y \text{ (المتوقع) } = \text{تسيير المؤسسة}$$

حيث :

$$X = \text{تكنولوجيا الاتصالات الحديثة}$$

ومن خلال معادلة الانحدار نقول أن تكنولوجيا الاتصالات الحديثة لها تأثير في تسيير المؤسسة، ومنه نقبل الفرضية الرئيسية القائلة بأنه: يوجد تأثير لتكنولوجيا الاتصالات الحديثة في تسيير المؤسسة محل الدراسة عند مستوى معنوية $(\alpha = 0.05)$.

2 - 2 عرض وتحليل الفرضية الفرعية الأولى:

تنص الفرضية الفرعية الأولى على أنه : توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين استخدام الانترنت و تسيير المؤسسة محل الدراسة عند مستوى معنوية $(\alpha = 0.05)$.

قمنا بحساب معامل ارتباط بيرسون بين درجة استخدام الانترنت ودرجة تسيير المؤسسة ، تم استعمال نظام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS₂₂) لحساب قيمة r بين الدرجتين ، فتحصلنا على النتائج المدونة في الجدول التالي :

جدول رقم (08): قيمة معامل بيرسون ودلالته الإحصائية للعلاقة بين استخدام الانترنت و تسيير المؤسسة

القرار	مستوى الدلالة Sig	قيمة معامل الارتباط R	عدد أفراد العينة	المتغيرات
دال إحصائياً عند 0.01	0.000	0.740	48	استخدام الانترنت تسيير المؤسسة

من خلال الجدول رقم (08) نجد أن قيمة معامل ارتباط بيرسون بين درجة استخدام الانترنت ودرجة تسيير المؤسسة، تساوي 0.740، ومستوي الدلالة Sig تساوي 0.000 وهي أقل من 0.01، إذا توجد علاقة ارتباطيه قوية موجبة ذات دلالة إحصائية بين درجة استخدام الانترنت ودرجة تسيير المؤسسة، بناء علي ذلك نقبل الفرضية الفرعية الأولى القائلة بأنه: توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين استخدام الانترنت و تسيير المؤسسة محل الدراسة عند مستوى معنوية ($\alpha = 0.05$).

2 - 3 عرض وتحليل الفرضية الفرعية الثانية:

تنص الفرضية الفرعية الثانية على أنه: توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين استخدام اجهزة الكمبيوتر الحديثة وتسيير المؤسسة محل الدراسة عند مستوى معنوية ($\alpha = 0.05$).

قمنا بحساب معامل ارتباط بيرسون بين درجة استخدام اجهزة الكمبيوتر الحديثة ودرجة تسيير المؤسسة تم استعمال نظام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS₂₂) لحساب قيمة ٢ بين الدرجتين ، فتحصلنا على النتائج المدونة في الجدول التالي :

جدول رقم (09) قيمة معامل بيرسون ودلالته الإحصائية للعلاقة بين استخدام اجهزة الكمبيوتر الحديثة و تسيير المؤسسة

القرار	مستوى الدلالة Sig	قيمة معامل الارتباط R	عدد أفراد العينة	المتغيرات
دال إحصائيا عند 0.01	0.000	0.780	48	استخدام اجهزة الكمبيوتر الحديثة تسيير المؤسسة

من خلال الجدول رقم (09) نجد أن قيمة معامل ارتباط بيرسون بين استخدام اجهزة الكمبيوتر الحديثة ودرجة تسيير المؤسسة، تساوي 0.780 ، ومستوي الدلالة Sig تساوي

0.000 ، وهي أقل من 0.01 ، إذا توجد علاقة ارتباطيه قوية موجبة ذات دلالة إحصائية بين درجة استخدام أجهزة الكمبيوتر الحديثة ودرجة تسيير المؤسسة ، بناءا علي ذلك نقبل الفرضية الفرعية الثانية القائلة : توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين استخدام أجهزة الكمبيوتر الحديثة و تسيير المؤسسة محل الدراسة عند مستوى معنوية $(\alpha = 0.05)$.

2-4 عرض وتحليل الفرضية الفرعية الثالثة:

تنص الفرضية الفرعية الثالثة على أنه : توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين استخدام البريد الالكتروني و تسيير المؤسسة محل الدراسة عند مستوى معنوية $(\alpha = 0.05)$.

قمنا بحساب معامل ارتباط بيرسون بين درجة استخدام البريد الالكتروني ودرجة تسيير المؤسسة ، تم استعمال نظام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS₂₂) لحساب قيمة r بين الدرجتين ، فتحصلنا على النتائج المدونة في الجدول التالي :

جدول رقم (10): قيمة معامل بيرسون ودلالته الإحصائية للعلاقة بين استخدام البريد الالكتروني وتسيير المؤسسة.

المتغيرات	عدد أفراد العينة	قيمة معامل الارتباط R	مستوى الدلالة Sig	القرار
استخدام البريد الالكتروني	48	0.899	0.000	دال إحصائياً عند 0.01
تسيير المؤسسة				

من خلال الجدول رقم (10) نجد أن قيمة معامل ارتباط بيرسون بين درجة استخدام البريد الالكتروني ودرجة تسيير المؤسسة، تساوي 0.899، ومستوي الدلالة Sig تساوي 0.000، وهي أقل من 0.01، إذا توجد علاقة ارتباطيه قوية موجبة ذات دلالة إحصائية بين درجة استخدام البريد الالكتروني ودرجة تسيير المؤسسة ، بناءا علي ذلك نقبل الفرضية

الفرعية الثالثة القائلة : توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين استخدام البريد الالكتروني و تسيير المؤسسة محل الدراسة عند مستوى معنوية $(\alpha = 0.05)$.

3- مناقشة نتائج فرضيات الدراسة:

3- 1 الفرضية الرئيسية : يوجد تأثير لتكنولوجيا الاتصالات الحديثة في تسيير المؤسسة محل الدراسة عند مستوى معنوية $(\alpha = 0.05)$.

من خلال تحليل النتائج المستخلصة من تحليل الجداول رقم (07) يتضح لنا جليا أن الفرضية الرئيسية محققة بنسبة كبيرة وهذا ما أجابنا عليه الجدول (07) ، أي أن هناك تأثير لتكنولوجيا الاتصالات الحديثة في عملية تسيير المؤسسة الأمر الذي يدفعنا إلى القول بأن هناك نوع من العلاقة التي تحكم بين تكنولوجيا الاتصالات الحديثة وسيرورة المؤسسة ، وما يمكن القول هو أن تكنولوجيا الاتصالات الحديثة ساهمت في تحسين الاتصال داخل المؤسسة، فعملية الاتصال عملية دائمة ومستمرة وهي موجودة داخل المؤسسة منذ نشأتها غير أن هاته العملية كانت تتم بطريقة تقليدية وبوسائل وطرق بسيطة وفي ظل ظهور الحداثة التي بدورها أنتجت مجموعة من الوسائل والأدوات التكنولوجية التي من بينها اجهزة الكمبيوتر الحديثة وشبكة الانترنت والبريد الإلكتروني وقد تم تسخيرها في عملية الاتصال وإدارة المؤسسة من اجل تحقيق اكثر كفاءة وفعالية مما أدى إلى تعزيز الاتصال بين أفراد التنظيم الواحد أمر الذي يؤكد درجة مساهمة تكنولوجيا الاتصالات الحديثة في تحسين الاتصال داخل المؤسسة ، ثم إن الملاحظ كذلك ان تكنولوجيا الاتصالات الحديثة ساهمت في تحسين الاتصال الخارجي لدى المؤسسة ويبدو ذلك جليا في تحسين التواصل بين المؤسسة والمواطن بحكم أن مؤسسة بلدية النخلة مؤسسة عمومية خدماتية تهتم بالخدمات الإجتماعية فتكنولوجيا الاتصالات الحديثة سهلت هذا التواصل من خلال تقديم خدمات سريعة وفي وقت وجيز تقريبا للجهد والوقت للمواطنين والعمل على تعزيز هذا التواصل من خلال نقل الحاجات أو الخدمات المطلوب أو المطالب عن طريق التعامل عن بعد بالاعتماد على هاته الوسائل الامر الذي يؤكد ان تكنولوجيا الاتصالات الحديثة في بلدية النخلة تقوم بدور حيوي من خلال تحسين الاتصال الخارجي بين المؤسسة والبيئة الخارجية، والملاحظ

كذلك أن هناك تأثير ايجابي لتكنولوجيا الاتصالات الحديثة على انتاجية المؤسسة وذلك من خلال المساهمة في تحسين جودة الخدمات المقدمة للمواطن بالإضافة إلى تحقيق اعلى نسبة فعالية وكفاءة داخل المؤسسة وجود نوع من الرضا والاستقرار بالنسبة لأفراد التنظيم الامر الذي يدفعهم الى التعامل مع كل التعاملات الادارية بشكل جيد دون وجود مشاكل مما يحفزهم على بذل مجهودات اكبر دون تذمر أو قلق ، بالإضافة إلى أنها تعمل على تحقيق الاهداف التي رسمتها المؤسسة، والملاحظ كذلك ان تكنولوجيا الاتصالات الحديثة ساعدت المؤسسة في عملية اتخاذ القرارات من خلال تسهيل وتوفير البدائل المناسبة لأخذ أفضل قرار وذلك عن طريق التعامل مع معلومات يتم الحصول عليها من خلال شبكة الانترنت تساهم في الحصول على افضل البدائل بالإضافة إلى التعامل عن طريق التواصل عن بعد وأخذ أفضل قرار بين عناصر التنظيم ، والملاحظ كذلك أن تكنولوجيا الاتصالات الحديثة ساعدت المؤسسة على تفعيل التخطيط والرقابة فالتخطيط هو عملية تهدف الى تجسيد هيكل تنظيمي مناسب للمؤسسة يتم من خلاله فهم كيفية توزيع المسؤوليات والادوار والمهام بالإضافة الى توفير متطلبات تحقيق الاهداف ومدة تحقيقها والواضح أن تكنولوجيا الاتصالات الحديثة قد سهلت على المؤسسة تحقيق هاته المؤشرات الخاصة بالتخطيط من خلال توفير ميزة البحث عن افضل مؤشرات عن طريق التعامل مع شبكت الانترنت والاعتماد على اجهزة الكمبيوتر الحديثة التي تهتم بحفظ الافكار والمعلومات والخطط والاستراتيجية الخاصة بالمؤسسة في ملفات ثم التقييم التدريجي من مدى تحققها ، اما من ناحية تفعيل الرقابة يكون بالاعتماد على تكنولوجيا الاتصالات الحديثة يبدو ذلك جليا وواضحا في تسهيل هاته العملية من حيث التقييم وتعديل الاخطاء الموظفين والمراقبة الدائمة عن طريق برامج تتم في جهاز الكمبيوتر الحديث تسهل عملية الرقابة بالإضافة الى التواصل المستمر بين المسؤول والموظف عن طريق البريد الإلكتروني ، وملاحظ كذلك أن تكنولوجيا الاتصالات الحديثة عملت على تقليل الوقت المطلوب لإنجاز الاعمال ويظهر ذلك في درجة سرعة تقديم الخدمات للمواطن بالاعتماد على هاته التكنولوجيا الامر الذي يعكس قلة الوقت المطلوب في انجاز الاعمال من طرف الموظفين مما يؤكد أن تكنولوجيا الاتصالات الحديثة لها دور فعال في سيرورة المؤسسة من خلال تسهيل الاعمال والقدرة على انجازها في وقت وجيز فالأمر اليوم بالنسبة

للمؤسسة قد اختلف كثيرا عن الماضي الذي كانت فيه المؤسسة تنجز مهامها بطرق تقليدية تأخذ منها الوقت والجهد والتكلفة ، فالطريقة التقليدية في انجاز الاعمال في ظل عصر الحداثة وما بعد الحداثة ستجعل من المؤسسة غير قادرة على الاستمرارية والبقاء مما يؤدي الى انتهائها الأمر الذي يؤكد ان مؤسسات اليوم ينبغي لها التعامل مع تكنولوجيا الاتصالات الحديثة واتقان استعمالها من اجل الحفاظ على البقاء والاستمرارية، والملاحظ كذلك أن تكنولوجيا الاتصالات الحديثة قد عملت على زيادة التنسيق بين الاقسام الداخلية للمؤسسة من خلال الربط بين كافة وحدات المؤسسة والعناصر التنظيمية مما يزيد من نسبة الاتصال والملاحظ كذلك أن تكنولوجيا الاتصالات الحديثة زادت من نسبة الكفاءة والفعالية داخل المؤسسة، ومما هو معروف أن الكفاءة والفعالية لهما ارتباط وثيق بدرجة تحقيق الاهداف التي رسمتها المؤسسة وتكنولوجيا الاتصالات الحديثة سهلت تحقيق هاته الاهداف مضمونة وأكيدة وفي وقت ومحدد ووفق استراتيجيات وخطط معينة، والملاحظ كذلك أن تكنولوجيا الاتصالات الحديثة حافظت على بقاء واستمرارية المؤسسة وذلك من خلال الانفتاح على الحداثة والتطور في عملية التسيير من خلال الاعتماد على وسائل تكنولوجيا الاتصالات الحديثة التي باتت ضرورة للمؤسسة من اجل بقاءها واستمراريتها وعدم وجود هاته الوسائل والبقاء في التسيير التقليدي يحول دون بقاء المؤسسة، والملاحظ كذلك أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة داخل المؤسسة ساهمت في تقديم خدمات بشكل افضل للمواطنين ، ثم ان تكنولوجيا الاتصالات الحديثة ساعدت في التوثيق الكامل لأنشطة المؤسسة ومخرجاتها على مدار السنوات وبناء ذاكرة مؤسساتيه معلوماتية حقيقية، ومنه فإن لتكنولوجيا الاتصالات الحديثة دور في تسيير المؤسسة وذلك بناء على العديد من المؤشرات التي تم التأكد منها من خلال تحليلنا هذا ، ومن هنا يمكن القول بأن الفرضية الرئيسية التي تقرر بأنه: " يوجد تأثير لتكنولوجيا الاتصالات الحديثة في تسيير المؤسسة محل الدراسة عند مستوى معنوية ($\alpha = 0.05$)"، قد تحققت.

3- 2 الفرضية الفرعية الأولى : توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين استخدام الانترنت و تسيير المؤسسة محل الدراسة عند مستوى معنوية $(\alpha = 0.05)$.

من خلال تحليل الجدول (08) يتضح لنا أن استخدام الانترنت في المؤسسة له علاقة بتسيير المؤسسة في بلدية النخلة، وهذا يعكس تحقق الفرضية، أي وجود علاقة بين استخدام الانترنت وتسيير المؤسسة، فرغم وجود نوع من التعامل التقليدي في مؤسسة بلدية النخلة في عملية تدوين وتحرير الوثائق الا انها لم تتخلى عن شبكة الانترنت التي اعتمدت عليها بشكل مباشر وخاصة في اخر اربع سنوات مما يعكس وجود نوع من التقدم والتطور داخل المؤسسة الأمر الذي يؤكد أن للانترنت دور هام في عملية تسيير المؤسسة، فالملاحظ أن المؤسسة تعتمد بشكل كبير على شبكة الانترنت في عملية انجاز الاعمال مما يؤكد أنها قد تخلت عن التعاملات التقليدية في عملية انجاز الاعمال والسعي لتطوير نفسها بتزويد الموظفين بخدمات الانترنت كوسيلة حديثة تساعد المؤسسة في سيرورة الاعمال وسرعة انجازها واتقانها وتوفير قدر كبير من الجهد والوقت والتكلفة بالنسبة للمؤسسة والملاحظ كذلك أن شبكة الانترنت في مؤسسة بلدية النخلة زادت من فعالية و كفاءة العملية الادارية وتبلور ذلك في طريقة تعامل الادارة مع الملفات والوثائق الكترونيا مما يساهم في تحقيق اهداف المؤسسة وتحقيق اعلى نسبة من الكفاءة الادارية ، والملاحظ كذلك أن شبكة الانترنت مكنت المؤسسة من تسريع الخدمات وانجازها في وقت وجيز مما يؤكد الدور الهام لشبكة الانترنت في تسهيل الخدمات للمواطنين وتسريعها الامر الذي يحول دون قلقهم أو استيائهم من نوعية الخدمات المقدمة وفي مقابل ذلك يحقق رضا المواطنين على المؤسسة، والملاحظ كذلك أن شبكة الانترنت في المؤسسة ساعدت على تحقيق الاهداف التنظيمية للمؤسسة فمما هو معروف أن لأي مؤسسة اهداف تسعى لتحقيقها مما يعكس شخصيتها وسبب وجودها فشبكة الانترنت في مؤسسة بلدية النخلة ساعدت المؤسسة على تحقيق الاهداف التنظيمية من خلال العمل على الوصول اليها بطريقة سريعة وسهلة مع ضمان الجودة وحسن الاداء، والملاحظ كذلك أن شبكة الانترنت في المؤسسة سهلت عملية اتخاذ القرار في كافة المجالات التنظيمية الخاصة بالمؤسسة ، وذلك من خلال الاطلاع على الاساليب والمهارات والوسائل التي تساعد على بناء قرار صائب يخص المؤسسة ويكون ذلك بالاعتماد

على تصفح شبكة الانترنت ، ومنه فإن لاستخدامات شبكة الانترنت دور في تسيير المؤسسة الامر الذي يدفع الى القول بأن الفرضية الجزئية الاولى القائلة : " توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين استخدام الانترنت و تسيير المؤسسة محل الدراسة عند مستوى معنوية $\alpha = 0.05$ "، قد تحققت.

3-3 الفرضية الفرعية الثانية : توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين استخدام اجهزة الكمبيوتر الحديثة و تسيير المؤسسة محل الدراسة عند مستوى معنوية $\alpha = 0.05$.

من خلال تحليل الجدول رقم (09) نجد أن استخدام اجهزة الكمبيوتر الحديثة لها علاقة بتسيير المؤسسة في بلدية النخلة، وهذا يعكس بطبيعة الحال تحقق الفرضية وثباتها، أي وجود علاقة بين استخدام اجهزة الكمبيوتر الحديثة بتسيير المؤسسة في بلدية النخلة، فالملاحظ أن المؤسسة تعتمد على أجهزة الكمبيوتر الحديثة في إنجاز الأعمال فالناظر اليوم إلى المؤسسات الحديثة وطريقة تسييرها وانجازها للأعمال سيجد أن هنا وسائل تعتمد عليها المؤسسة في انجاز المهام ومن هاته الوسائل هي أجهزة الكمبيوتر الحديثة التي أصبحت ضرورة قصوة للمؤسسة من اجل ضمان انجاز المهام بالشكل المطلوب وبالسرعة المطلوبة فالمؤسسات التي لا تعتمد على اجهزة الكمبيوتر الحديثة في انجاز مهامها هي مؤسسات ستتدثر لا محالة ، فالواقع اليوم وفي ظل وجود التكنولوجيا المتطور فرض على اغلبية المؤسسات استعمال هاته الوسيلة لضمان بقاءها واستمراريتها والتمسك بالأساليب التقليدية في انجاز الاعمال اليوم ما هو الا تهديد لكيان المؤسسة ووجودها ، فالملاحظ اليوم كذلك ان أجهزة الكمبيوتر الحديثة ساعدت في تسهيل المهام المطلوبة وانجازها على أكمل وجه بالنسبة للموظفين داخل المؤسسة، فالمؤسسة التي تريد تحقيق خطوة نحو التقدم والتطور في الجانب الاداري اليوم ينبغي لها تزويد المورد البشري في بيئة عملها بالوسائل والتكنولوجيات المتطورة التي تمكنه من القيام بعمله على الوجه المطلوب ولا ننكر أن اجهزة الكمبيوتر تعتبر هي اللبنة الاساسية في تسيير العملية الادارية بالنسبة للموظف مع تزويد الموظف

بكمال المهارات اللازمة التي تمكنه من التحكم وتسيير هاته الوسيلة التي يعتبر التحكم فيها وفي ادارتها أساس انجاز المهام بالشكل السريع والمطلوب، والملاحظ كذلك أن أجهزة الكمبيوتر الحديثة قد ساعدت في تحسين جودة الخدمات الاجتماعية داخل المؤسسة فجانبا المساعدة لأجهزة الكمبيوتر الحديثة له وجهين الاول تم ذكره من خلال مساعدة الموظفين في انجاز الاعمال داخل المؤسسة والوجه الثاني يكمن في تحسين جودة الخدمات الاجتماعية والمقصود هنا هو المواطن أي تحسين نوعية الخدمة المقدمة للمواطن وذلك من خلال الدقة والسرعة في عملية تقديم الخدمات للمواطنين الامر الذي يؤدي الى رضاهم عن الخدمات المقدمة في المؤسسة، والملاحظ كذلك أن اجهزة الكمبيوتر الحديثة تزيد من إنتاجية المؤسسة مما يعني وجود مخرجات تتوافق مع مدخلات المؤسسة، أي ان المؤسسة التي تعتمد على اجهزة الكمبيوتر الحديثة في ادارة وانجاز اعمالها وتعاملاتها وخدماتها ستزيد انتاجيتها من خلال تخفيض تكاليف المدخلات، فالإنتاجية هنا في المؤسسة العمومية بحكم أن هاته الدراسة اهتمت بالمؤسسة الخدمانية تعني تحقيق اكثر واجود خدمات مقارنة مع ما يتم انفاقه في المؤسسة واجهزة الكمبيوتر الحديثة ساهمت في زيادة الانتاجية لمؤسسة بلدية النخلة مقارنة مع ما تم انفاقه على هاته الوسائل أي ان نسبة المخرجات تتوافق وبشكل اكبر مع نسبة المخرجات التي قد تفوق نسبة المدخلات بكثير، والملاحظ كذلك أن اجهزة الكمبيوتر الحديثة قد ساهمت في تحقيق اهداف المؤسسة فالعلاقة بين الانتاجية والاهداف هي واحدة من خلال ان زيادة الانتاجية تعتبر اهم الاهداف لأي مؤسسة اذا فتحقيق الاهداف مربوط بمدى استخدام الوسيلة المناسبة التي من خلال تضمن المؤسسة الطريقة المثلى للوصول لتلك الاهداف ومما لا ريب فيه أن اجهزة الكمبيوتر الحديثة تعمل بشكل كبير في انجاح اهداف المؤسسة والوصول اليها، ومن هنا نستنتج ان هناك دور لاستخدام اجهزة الكمبيوتر الحديثة في عملية تسيير المؤسسة، الامر الذي يدفعنا للقول بأن الفرضية الجزئية الثانية

القائلة: " توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين استخدام اجهزة الكمبيوتر الحديثة و تسيير المؤسسة محل الدراسة عند مستوى معنوية $(\alpha = 0.05)$ "، وهي فرضية محققة.

3-4 الفرضية الفرعية الثالثة: توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين استخدام البريد الالكتروني و تسيير المؤسسة محل الدراسة عند مستوى معنوية $(\alpha = 0.05)$.

من خلال تحليل الجدول رقم (10) نجد أن استخدام البريد الالكتروني له علاقة قوية وموجبة بتسيير المؤسسة في بلدية النخلة ، وهذا يعكس بطبيعة الحال تحقق الفرضية وثباتها أي وجود علاقة بين استخدام البريد الالكتروني وتسيير المؤسسة في بلدية النخلة ، فبطبيعة الاتصال اليوم قد تغيرت عن الاتصال التقليدي الذي كان يتم بشكل بسيط وبشكل مباشر وفي ظل ظهور الحداثة وما بعد الحداثة تغيرت طبيعة الاتصال ومكوناته ورموزه لتصبح بذلك الاشارات والصور والملفات والفيديوهات تتحكم اكثر في حياة الانسان، فبالنسبة للمؤسسة اليوم يعتبر البريد الالكتروني اهم وسيلة ومخرج من مخرجات الحداثة يتم من خلاله الاتصال والتواصل بين مختلف عناصر التنظيم والجمهور الامر الذي يؤكد درجة اهميته اليوم للمؤسسة فبلدية النخلة تتعامل مع خدمة البريد الالكتروني من اجل تحسين سير المؤسسة ، فالملاحظ أن المؤسسة تعتمد في عملية الاتصال بين مختلف وحداتها على البريد الالكتروني فهذا الاخير ساهم في تحسين عملية التواصل وسهولتها وساعد في الربط بين مختلف وحدات المؤسسة وعناصرها وكان ذلك من خلال اصدار الاوامر والقرارات تتعلق بالمؤسسة الكترونيا بإرسال رسالة للموظف او رؤساء الاقسام تحثهم على القيام بأعمال معينة وهكذا دواليك، والملاحظ كذلك أن البريد الإلكتروني سهل على المؤسسة خدمة جمع و نقل المعلومات بين مختلف عناصر التنظيم وذلك من خلال الحفاظ على كل الاشارات والرسائل والصور والمعلومات التي تم ارسال للمؤسسة ووضعها في مجلدات تخص اسرار المؤسسة للرجوع اليها وقت الحاجة، ثم ان الملاحظ كذلك أن المؤسسة تتخذ قراراتها بناءا على المراسلات عبر البريد الالكتروني الأمر الذي يعكس وجود درجة من التقدم في المؤسسة من خلال اعتمادها في اتخاذ قرارها على البريد الالكتروني ويتم ذلك بالتواصل عن بعد بين الرؤساء او الموظفين تقليلا للجهد والوقت والتكلفة ، والملاحظ كذلك أن البريد

الالكتروني يساهم في تحقيق أهداف المؤسسة التي تم رسمتها من خلال تعزيزه لعملية التواصل وتحسينها بالإضافة الى سيورة المؤسسة على الوجه الصحيح ، ثم ان البريد الالكتروني يساعد المؤسسة في عملية تنظيم و حفظ وحماية المعلومات بشكل سهل مما يضمن بقاءها لمدة طويلة داخل نظام المعلومات والارشيفات الخاصة بالمؤسسة ومنه ومن خلال تحليلنا نجد أن لاستخدام البريد الالكتروني في بيئة العمل دور في تسيير المؤسسة الامر الذي يدفعنا للقول بأن الفرضية الجزئية الثالثة القائلة: " توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين استخدام البريد الالكتروني و تسيير المؤسسة محل الدراسة عند مستوى معنوية ($\alpha = 0.05$)"، ومنه فإن الفرضية قد تحققت.

4- الاستنتاج العام للدراسة:

لقد كان الهدف الرئيسي من الدراسة هو التأكد من صحة الفرضية التي تقر بأنه يوجد تأثير لتكنولوجيا الاتصالات الحديثة في تسيير المؤسسة محل الدراسة عند مستوى معنوية ($\alpha = 0.05$)، ومن خلال الاعتماد على البيانات المتحصل عليها وبعد التحليل استنتجنا ما يلي:

- أنه يوجد تأثير لتكنولوجيا الاتصالات الحديثة في تسيير مؤسسة بلدية النخلة، من خلال الحفاظ على بقائها واستمراريتها والعمل على تسهيل الاعمال والمهام وحسن سيرها في بيئة المؤسسة وتوفير مناخ تنظيمي يساعد على تحقيق الاهداف المرجوة من خلال زيادة نسبة الاتصال والتواصل بين مختلف عناصر التنظيم الامر الذي يعكس سير المؤسسة وفق الوجه المطلوب.

- أن لاستخدامات أجهزة الكمبيوتر الحديثة علاقة بتسيير مؤسسة بلدية النخلة، وذلك من خلال تمكينها من تسيير نفسها بالطرق المتطور وتسهيل عمليات إنجاز المهام الاعمال بالنسبة للموظفين وتقديم أفضل خدمات بالنسبة للمواطنين.

- أن لاستخدامات شبكة الانترنت علاقة بتسيير المؤسسة من خلال تعزيز قدرة المؤسسة في تطوير نفسها واكسابها مهارات واساليب متطورة في تحسين العملية الادارية.

- ان لاستخدامات البريد الالكتروني في بيئة المؤسسة علاقة بتسيير المؤسسة فهو يساهم في تحسين عمليات الاتصال بين وحدات التنظيم داخل المؤسسة مما يحول دون الوقوع في المشاكل وهو بذلك يقرب الموظف والمسؤول ببعضهم البعض مما يقلل من حدوث المشاكل.

خلاصة:

وصفوة القول فإن هذا الفصل يعتبر اللبنة الأساسية التي قامت عليها الدراسة من خلال الانتقال من جانب التجريد والمنهجية إلى الجانب الميداني الذي يتم من خلاله النزول للميدان بجمع المعلومات حول موضوع الدراسة ثم الشروع في عملية تحويل تلك المعلومات إلى بيانات احصائية وارقام ومن ثم الشروع في تحليلها وتفسيرها والخروج بنتائج للدراسة من خلال الاجابة على التساؤلات وتأكيد أو نفي الفرضيات، وكل هذا قد تم في هذا الفصل الذي قمنا من خلاله بتأكيد فرضيات الدراسة التي تقر بأنه يوجد تأثير لتكنولوجيا الاتصالات الحديثة في عملية تسيير المؤسسة.

الخاتمة

خاتمة:

باتت تكنولوجيا الاتصالات الحديثة تمثل سلاحا تنافسيا قويا للمؤسسات في ظل الحداثة، حيث تستعملها للتأثير على البيئة التنافسية بما يحقق اهداف حيث ادى التطور التكنولوجي السريع الى ظهور اساليب جديدة تزيد من كفاءة وفعالية الاداء المؤسسي.

فتكنولوجيا الاتصالات الحديثة من مصادر التكنولوجيا التي خلقت فرصا غير مسبوقة في معظم المؤسسات لمساهمتها في تحقيق الاداء المميز، فهي تحاول الكشف عن أفضل السبل التي تمكن المؤسسات من القيام بعملية انجاز الاعمال بشكل افضل والتعريف بطرق اكثر نجاعة في تحقيق زيادة انتاجية المؤسسات الى اكتشاف طرق واساليب جديدة في عملية تسيير الاعمال في المؤسسة.

ودور تكنولوجيا الاتصالات الحديثة في تحقيق الاتصال والتواصل المباشر والاني بصرف النظر عن بعد المسافات من خلال ظهور شبكة الانترنت التي حققت عملية اتصال سريع وتوفير معلومات هائلة وسعة تخزين كبيرة كما انها تؤدي الى زيادة تحسين الخدمات الاجتماعية للمواطنين ، وكذلك الحال مع اجهزة الكمبيوتر الحديثة والبريد الالكتروني فكل وسيلة منهم تؤدي الدور المهم في المؤسسة من جهات مختلفة فمنها ما يخدمها كمؤسسة في الوسط البيئي والنظام الداخلي لها ، ومنها ما يخدمها من الوسط البيئي الخارجي والنظام الخارجي أي المجتمع المحيط بها.

وفي الاخير وصفوة قولنا فإن هاته الدراسة توصلت إلى نتيجة مهمة وهي ان هناك تأثير لتكنولوجيا الاتصالات الحديثة في عملية تسيير المؤسسة وهذا التأثير ينم عن وجود علاقة بين تكنولوجيا الاتصالات الحديثة المتمثلة في اجهزة الكمبيوتر الحديثة ، و شبكة الانترنت، والبريد الالكتروني، ومنه فإن هاته العلاقة تعتبر علاقة تأثير ايجابي بحت بما يمكن المؤسسة من تسيير نفسها وضمان بقائها واستمراريتها والالتحاق بركب التقدم والتطور المؤسساتي.

توصيات واقتراحات:

تعتبر تكنولوجيا الاتصالات الحديثة أحد أهم الوسائل التي تعتمد عليها المؤسسة في عملية التسيير داخل المنظمة في كل المجالات من أجل تحسين مستوى الاداء وزيادة أكثر انتاجية بالنسبة للمؤسسة ، ومن خلال دراستنا هاته حول أثر تكنولوجيا الاتصالات الحديثة في تسيير المؤسسة، فنحن عالجنا هذا الموضوع من زاوية معينة ومن خلال هاته الزاوية نعطي بعضا من التوصيات والاقتراحات الخاصة بالموضوع وهي كالتالي:

- 1- توسيع البنية التحتية لتكنولوجيا الاتصالات الحديثة وتطويرها بشكل اكبر للتلائم ومتطلبات العصر .
- 2- التزام الادارة العليا بضرورة التغيير وتوفير كافة السبل التي تؤدي الى استخدام افضل لأساليب تكنولوجيا الاتصالات الحديثة بالنسبة للمورد البشري ألا وهم الموظفين.
- 3- ضرورة تدريب الموظفين أكثر بكيفية استخدام تكنولوجيا الاتصالات الحديثة من أجل أكثر إتقان لتحقيق اكثر كفاءة وفعالية بالنسبة للمؤسسة.
- 4- ضرورة تعميم استخدام تكنولوجيا الاتصالات الحديثة عبر كافة الوحدات الادارة دون استثناء أي وحدة ، وذلك من أجل خلق أفضل تسيير للأعمال داخل المؤسسة.
- 5- توعية الموظفين والتدرج في زرع ثقافة تقبل الجديد في الاساليب المستخدمة لادارة المورد البشري ، بمعنى تعميم افكار نشر تكنولوجيا الاتصالات الحديثة على كافة الموظفين بكافة مستوياتهم.
- 6- استقطاب والاستعانة بخبراء في مجال تكنولوجيا الاتصالات الحديثة من اجل اقامة دورات تكوينية عملية مما يشحن الثقة في نفسية الموظف.

- 7- من الضروري وخاصة في ظل عصر ما بعد الحداثة الذي امست في الوسائل التكنولوجية تتحكم في حياة الانسان أن تكون هناك العديد من الدراسة تعالج هذا الموضوع عبر مختلف الزوايا والاتجاهات وخاصة بالنسبة للمؤسسة .
- 8- ضرورة الاطلاع والاستفادة من نتائج هاته الدراسة حيث أنها عملت على توعية الموظف والمسؤول بدور واثر تكنولوجيا الاتصالات الحديثة في عملية تسيير في المؤسسة .
- 9- القيام بالعديد من الأبحاث العلمية التي تعالج موضوع تكنولوجيا الاتصالات الحديثة ودورها الفعال في تحقيق كفاء وفالية بالنسبة للمؤسسة.
- 10- على الدولة العمل على توفير رأس مال مادي معتبر يدعم استخدام تكنولوجيا الاتصالات الحديثة داخل المؤسسات العمومية الخدماتية كالبديية والدائرة والولاية .

قائمة المراجع

قائمة المراجع

أولاً- الكتب:

- إبراهيم بختي، محمود فوزي شعوبي، دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تنمية قطاع الساحة والفندقة، مجلة الباحث، كلية الحقوق و العلوم الاقتصادية، جامعة قاصدي مرياح ورقلة العدد السابع، 1010/2009.

- إبراهيم بختي، مقياس تكنولوجيات ونظم المعلومات في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية، جامعة قاصدي مرياح ورقلة، أكتوبر 2005

- ثابت عبد الرحمان ادريس: نظم المعلومات الادارية في المنظمات المعاصرة، الدار الجامعية للنشر، القاهرة (مصر)، سنة 2005.

- كريمة شعبان: تكنولوجيا الاتصال الحديثة والاسرة نحو تقليص الحوار والتفاعل الأسري، مجلة الاتصال والصحافة، العدد 03، الجزائر، سنة 2015 ، ص 102.

- دواوي شابحة: استخدام تكنولوجيات الاتصال الحديثة في تنمية مهارات الاعلامية لدى الصحفي الجزائري، مذكرة لنيل شهادة الماستر في علوم اعلام والاتصال ، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، قسم علوم الاعلام والاتصال ،جامعة المسيلة ، الجزائر، سنة 2014، ص 42.

- المعاني الجامع، موقع الأنترنيت، بتاريخ 2021/05/27، www.almaany.com

- أحمد طرطار: تقنيات المحاسبة العامة في المؤسسة، ديوان المطبوعات الجامعية، 1999.

- بوزيد غلابي: مفهوم المؤسسة العمومية، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في القانون العام، كلية الحقوق والعلوم السياسية ، قسم الحقوق، جامعة ام البواقي، الجزائر، سنة 2011.

قائمة المراجع

- أمنة عيادي، فاطمة كاتب: دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تفعيل اداء العلاقات العامة ، مذكرة لنيل شهادة الماستر في علوم اعلام واتصال، جامعة ام البواقي ، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، قسم العلوم الانسانية ، الجزائر سنة 2016.
- صيلحة خربوش: دور تكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة في تحسين اداء المؤسسة الاقتصادية ، مذكرة لنيل شهادة الماستر في علوم اعلام واتصال ، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، قسم العلوم الانسانية ، جامعة جيجل ، الجزائر ، سنة 2017.
- معالي فهمي حيدر، نظم المعلومات، مدخل لتحقيق الميزة التنافسية، الدار الجامعية، 2002 .
- فيصل دليو، التكنولوجيا الجديد للإعلام والاتصال، الطبعة الأولى، دار الثقافة، عمان، 2010.
- حسين محمد احمد عبد الباسط، التطبيقات والأساليب الناجحة لإستخدام تكنولوجيا الإتصالات والمعلومات في تعليم و تعلم الجغرافيا، مجلة التعليم بالانترنت، جمعية التنمية التكنولوجية والبشرية، العدد الخامس مارس 2005.
- نوفيل حديد، تكنولوجيا الإنترنت وتأهيل المؤسسة للاندماج في الاقتصاد العالمي، أطروحة دكتوراه دولة، (غير منشورة)، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التسيير، جامعة الجزائر، 2006/2007.
- شوقي شاذلي، أثر استخدام التكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، مذكرة ماجستير،(غير منشورة)، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، تخصص تسيير المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2008 .
- محمد نبهان سويلم، مدخل إلى علوم الحاسب، اتحاد ومكتبات الجامعات المصرية، القاهرة، 2001.

قائمة المراجع

- محمود علم الدين، تكنولوجيا المعلومات وصناعة الاتصال الجماهيري، العربي للنشر والتوزيع القاهرة، 1999
- عبد المالك ردمان الرناني، الوظيفة الإعلامية لشبكة الإنترنت، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة، 2002 .
- ربحي مصطفى عليان، محمد عبد الرئيس، وسائل الاتصال وتكنولوجيا التعليم، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2003.
- عبد الرحمان سواليمة، استخدامات تكنولوجيا الاتصال الحديثة و انعكاساتها على نمط الحياة في المجتمع الريفي ، مجلة العلوم الانسانية والاجتماعية، العدد 21/ جامعة باتنة، ديسمبر 2015.
- غنية لالوش، دور المعلومات في توجيه إستراتيجية المؤسسة (دراسة حالة مجمع صيدال)، مذكرة ماجستير، (غير منشورة)، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، تخصص إدارة أعمال، جامعة الجزائر، 2002/2001 .
- ¹ محمود علم الدين، تكنولوجيا المعلومات والاتصال ومستقبل صناعة الصحافة، القاهرة: دار السحاب 2005.
- ¹ محمد عبد الحميد، الاتصال والإعلام على شبكة الانترنت القاهرة: عالم الكتب للنشر والتوزيع، 2007-
- إياد شاكر البكري، تقنيات الاتصال بين زمنين ، عمان: دار الشروق للنشر والتوزيع، 2003.
- رفعت عبد الحليم الفاعوري وآخرون ، دورية المنظمة العربية للتنمية الإدارية ، القاهرة : منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية ، 2011.
- إبراهيم يختي، مقياس المعلوماتية، كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة 2004/2003.

قائمة المراجع

- محمد طاهر نصير، التسويق الإلكتروني، دار حامد، عمان، 2004 .
- بهاء شاهين، الإنترنت و العولمة، الطبعة الأولى، عالم الكتب، القاهرة، 1999.
- محمد عبد حسين آل فرج الطائي، الموسوعة الكاملة في نظم المعلومات الإدارية الحاسوبية، الطبعة الأولى، دار الزهران، عمان، 2002.
- إبراهيم بختي، التجارة الإلكترونية مفاهيم و إستراتيجيات التطبيق في المؤسسة، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2008.
- خالد ممدوح إبراهيم، الإدارة الإلكترونية، الطبعة الأولى، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2010 .
- أمينة رباعي، التجارة الإلكترونية والآفاق تطورها في البلدان العربية، مذكرة ماجستير، (غير منشورة)، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير، تخصص نقود ومالية، جامعة الجزائر، الجزائر، 2004/2005.
- نور الدين شارف، التسويق الإلكتروني ودوره في زيادة القدرة التنافسية (دراسة حالة مؤسسة جواب فرع الإتصالات الجزائر)، مذكرة ماجستير، غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، تخصص تسويق، جامعة سعد حلب، البليدة، 2007 ص 24.
- سلوى محمد الشرف، دورة إدارة المعرفة و تكنولوجيا المعلومات في تحقيق المزايا التنافسية في المصارف العاملة في قطاع عزة، مذكرة ماجستير، الجامعة الإسلامية، عزة، عمارة الدارسات العليا، 2008.
- بشير عباس العلق، تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتطبيقها في مجال التجارة النقال، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، عمان 2007 .
- مراد رايس، أثر تكنولوجيا المعلومات على الموارد البشرية في المؤسسة دراسة حالة مديرية الصيانة لسوناطراك بالأغواط " DML "، مذكرة ماجستير، (غير منشورة)،

قائمة المراجع

- كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، تخصص إدارة الأعمال، جامعة الجزائر، بالجزائر، 2006/2005.
- محمد الصالح الحناوي، الأعمال في عصر التكنولوجيا، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2004.
- بشير عباس العلق، تكنولوجيا المعلومات و الإتصال و تطبيقاتها في مجال التجارة النقال، المنظمة العربية للتنمية الإدارية ، عمان 2007.
- حورية بولعويديات، استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الجزائرية، دراسة ميدانية بمؤسسة سونالغاز، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في الاتصال والعلاقات العامة . قسنطينة: جامعة منتور تي، 2008.
- عمار بوحوش ومحمد محمود الدنبيات ، مناهج وطرق اعداد البحوث، الجزائر، ديوان المطبوعات الجامعية، 1995.
- سرحان محمد علي محمود، مناهج البحث العلمي . دار الكتب، ط3، الجمهورية اليمنية،(د ت).
- ريم ماجد : منهجية البحث العلمي ، مؤسسة فريديش للنشر ، (لا توجد طبعة)، لبنان، 2016.
- محمد منير حجاب، الاسس العلمية لكتابة الرسائل الجامعية ، دار الفجر للنشر، جامعة جنوب الوادي، سنة 2000.
- عبدالله محمد عبدالرحمان، محمد عمى البدوي، مناهج وطرق البحث الاجتماعي، دار المعرفة الجامعية، الاسكندرية.
- ناصر دادي عدون، اقتصاد المؤسسة، دار المحمدية العامة، ط1، الجزائر، 1998.

قائمة المراجع

- عبد الرزاق بن الحبيب، اقتصاد وتسيير المؤسسة، ديوان المطبوعات الجامعية بن عكنون، الجزائر، 2004-2005 ص 24.
- محمد رفيق الطيب: مدخل للتسيير، جزء 01، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1995.
- محمد فريد الصحن و آخرون: مبادئ الإدارة، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2000.
- محمد قاسم القيروتي، مبادئ الإدارة، نظريات، عمليات و الوظائف، دار وائل، عمان الأردن، 2001.
- عبد السلام أبو قحف، أساسيات الإدارة و التنظيم، النار الجامعية، الإسكندرية، 2002.
- محمد إسماعيل بلال: مبادئ الإدارة بين النظرية والتطبيق، الدار الجامعية، الإسكندرية، 1999.
- هالة ستصور؛ المهارات السلوكية في إدارة المؤسسات، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2002.
- علي محمد منصور: مبادئ الإدارة، مجموعة النيل العربية، القاهرة، 1999.
- علي الشريف، مبادئ الإدارة، الدار الجامعية، الاسكندرية، 2003.
- ناصر دادي عدون، اقتصاد المؤسسة، دار المحمدية العامة، الجزائر، ط1، 1988.
- إسماعيل عرباجي، اقتصاد المؤسسة، بدون دار نشر، بدون سنة نشر.
- عبد الرزاق بن حبيب، اقتصاد و تسيير المؤسسة، دار المحمدية العامة، الجزائر، 1998.
- عمر صخري، اقتصاد المؤسسة، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، ط2، 1993.
- إبراهيم بختي، دور الانترنت و تطبيقاته في المؤسسة، أطروحة دكتوراه (غير منشورة)، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير، جامعة الجزائر، الجزائر، 2002.
- عمر صخري، اقتصاد المؤسسة، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، ط4، 1993.
- إسماعيل عرباجي، اقتصاد المؤسسة، بدون دار نشر، بدون سنة نشر.

قائمة المراجع

- محمد دويدار ، اقتصاديات التخطيط الاشتراكي لدراسة المشكلات الرئيسية التخطيط التطور الاقتصادي ، المكتب المصري الحديث للطباعة و النشر ط 02 ، الإسكندرية ، مصر ، 1967
- زينب حسين عوض الله : مبادئ علم الاقتصاد ، الدار الجامعية للطباعة والنشر ، بيروت، 1997.
- محمد بوتين : المحاسبة العامة في المؤسسة ، ديوان المطبوعات الجامعية ، الجزائر ، 1991.
- سعيد بن عامر ، علي عبد الوهاب : الفكر المعاصر في التنظيم والإدارة ، مركز واين سفريس ، القاهرة ، 1994.
- ¹ يونس إبراهيم حيدر، الإدارة الاستراتيجية للمؤسسات والمنظمات ، سلسلة الرضا للمعلومات ، دمشق ، 1999.
- ثانيا-المجلات:
- نور الدين زمام ، صباح سليمان: تطور مفهوم التكنولوجيا واستخداماته في العملية التعليمية، مجلة العلوم الاجتماعية والانسانية، العدد الحادي عشر، جوان 2013.
- ثالثا-المذكرات:
- التجاني قاسمي، التخطيط وعلاقته بتسيير المؤسسة، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة الماستر تخصص: عم اجتماع تنظيم وعمل، جامعة الوادي، 2015/2014.
- سارة قرفي، دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الأداء المهني لدى العاملين في المؤسسات العمومية، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال تخصص اتصال وعلاقات عامة، جامعة محمد خيضر - بسكرة، 2015/2014.
- رابعا-مواقع الانترنت:
- كريم عياد، مفهوم الإنترنت (17/04/2021)

<http://www.kutub.info/downloads/6533.doc>

قائمة المراجع

- بوخاوة إسماعيل و عطوي عبد القادر (12/03/2021)

<http://dc314.4shared.com/download/->

1iOiF4Q/_____.rar?tsid=20110417-182732-e4799ae5

- <https://mawdoo3.com/> تاريخ الزيارة : 2021/06/01.

الملاحق

ملاحق رقم (01): الاستبيان

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية وازرة التعليم العالي و البحث العلمي
جامعة الشهيد حمه لخضر الوادي
كلية العلوم الانسانية والاجتماعية

تخصص : علم اجتماع اتصال

أخي الموظف ، أختي الموظفة....

في إطار إعداد منكرة تخرج ماستر علم اجتماع إتصال ، نضع بين أيديكم استمارة
موضوع بعنوان: " تكنولوجيا الاتصالات الحديثة ودورها في تسيير المؤسسة" قصد
استيفاء البيانات ، لذا نطلب منكم التعاون في ذلك.
ملاحظة: إن المعلومات التي ستدلون بها ستكون في سرية تامة ولا تستخدم إلا لأغراض
البحث العلمي .
نرجو منكم وضع علامة X امام الخانة المناسبة .

المحور الأول : البيانات الشخصية .

- 1-الجنس : ذكر أنثى
- 2- سنوات الخبرة : أقل من سنة من سنة إلى 5 سنوات
- من 6 إلى 10 سنوات أكثر من 10 سنوات
- 3- التصنيف المهني :

المحور الثاني : تكنولوجيا الاتصالات الحديثة.

أولا : بعد إستخدام اجهزة الكمبيوتر الحديثة في المؤسسة

- 4- هل تعتمد المؤسسة على أجهزة الكمبيوتر الحديثة في إنجاز الأعمال؟
دائما أحيانا أبدا
- 5- هل تساعدك أجهزة الكمبيوتر الحديثة في تسهيل المهام المطلوبة منك وانجازها على أكمل وجه؟
دائما أحيانا أبدا
- 6- هل تساعد أجهزة الكمبيوتر الحديثة في تحسين جودة الخدمات الاجتماعية داخل المؤسسة؟
دائما أحيانا أبدا
- 7- هل تزيد اجهزة الكمبيوتر الحديثة من إنتاجية المؤسسة؟
دائما أحيانا أبدا
- 8- هل تساعد اجهزة الكمبيوتر الحديثة على تحقيق اهداف المؤسسة؟
دائما أحيانا أبدا
- 9- هل هناك دور لاستخدام اجهزة الكمبيوتر الحديثة في تسيير المؤسسة؟
دائما أحيانا أبدا

ثانيا : بعد إستخدام الانترنت في عملية تسيير المؤسسة

- 10- هل تعتمد المؤسسة على شبكة الانترنت في عملية انجاز الاعمال؟
دائما أحيانا أبدا
- 11- هل توفر شبكة الانترنت في المؤسسة زاد من فعالية و كفاءة العملية الادارية؟
دائما أحيانا أبدا
- 12- هل تمكنت شبكة الانترنت في المؤسسة من تسريع الخدمات وانجازها في وقت وجيز؟
دائما أحيانا أبدا
- 13- هل ساعدت شبكت الانترنت المؤسسة على تحقيق اهدافها التنظيمية ؟
دائما أحيانا أبدا
- 14- هل سهلت شبكة الأنترنترنت على المؤسسة عملية إتخاذ القرار في كافة المجالات التنظيمية الخاصة بالمؤسسة؟
دائما أحيانا أبدا
- 15- هل لاستخدامات شبكة الانترنت دور في تسيير المؤسسة ؟
دائما أحيانا أبدا

ثالثا : بعد إستخدام البريد الالكتروني في المؤسسة

- 16- هل تعتمد المؤسسة في عملية الاتصال بين مختلف وحداتها على البريد الالكتروني؟
دائما أحيانا أبدا
- 17- هل سهل البريد الإلكتروني على المؤسسة خدمة جمع و نقل المعلومات بين مختلف عناصر التنظيم ؟
دائما أحيانا أبدا
- 18- هل تتخذ المؤسسة قراراتها بناءا على المراسلات عبر البريد الالكتروني ؟
دائما أحيانا أبدا
- 19- هل يساهم البريد الالكتروني في تحقيق أهداف المؤسسة التي تم رسمها؟
دائما أحيانا أبدا

20 - هل يساعد البريد الالكتروني المؤسسة في عملية تنظيم و حفظ وحماية المعلومات بشكل سهل ؟

دائما أحيانا أبدا

21- هل لاستخدام البريد الالكتروني في بيئة العمل دور في تسيير المؤسسة؟

دائما أحيانا أبدا

المحور الثاني : دور تكنولوجيا الاتصالات الحديثة في تسيير المؤسسة

22 - هل ترى ان تكنولوجيا الاتصالات الحديثة ساهمت في تحسين الاتصال داخل المؤسسة ؟

دائما أحيانا أبدا

23- هل ساهمت تكنولوجيا الاتصالات الحديثة في تحسين الاتصال الخارجي ؟

دائما أحيانا أبدا

24 - هل يوجد تأثير ايجابي لتكنولوجيا الاتصالات الحديثة على انتاجية المؤسسة؟

دائما أحيانا أبدا

25 - هل ساعدت تكنولوجيا الاتصالات الحديثة المؤسسة في عملية اتخاذ القرارات؟

دائما أحيانا أبدا

26 - هل ساعدت تكنولوجيا الاتصالات الحديثة المؤسسة على تفعيل التخطيط والرقابة ؟

دائما أحيانا أبدا

27 - هل ساعدت تكنولوجيا الاتصالات الحديثة المؤسسة على تدريب الموارد البشرية ؟

دائما أحيانا أبدا

28- هل تواجهك صعوبات اثناء استعمالك تكنولوجيا الاتصالات الحديثة ؟

دائما أحيانا أبدا

29- هل تعمل تكنولوجيا الاتصالات الحديثة على تقليل الوقت المطلوب لانجاز الاعمال ؟

دائما أحيانا أبدا

30- هل تعمل تكنولوجيا الاتصالات الحديثة على زيادة التنسيق بين الاقسام الداخلية للمؤسسة ؟

دائما أحيانا أبدا

31- هل حققت تكنولوجيا الاتصالات الحديثة الكفاءة والفعالية داخل المؤسسة؟

دائما أحيانا أبدا

32- هل حافظت تكنولوجيا الاتصالات الحديثة على بقاء واستمرارية المؤسسة؟

دائما أحيانا أبدا

33- هل ساهمت تكنولوجيا الاتصال الحديثة داخل المؤسسة في تقديم خدمات بشكل افضل

للمواطنين؟

دائما أحيانا أبدا

34- هل ساهمت تكنولوجيا الاتصالات الحديثة في التوثيق الكامل لانشطة المؤسسة ومخرجاتها

على مدار السنوات وبناء ذاكرة مؤسساتيه معلوماتية حقيقية؟

دائما أحيانا أبدا

35- هل ترى أن لتكنولوجيا الاتصالات الحديثة دور في تسيير المؤسسة؟

دائما أحيانا أبدا

* وفي الأخير نشكر لكم تعاونكم، جزاكم الله خيرا

الملحق (02): مخرجات برنامج Spss

		الدرجة الكلية	استخدام الكمبيوتر	استخدم الانترنت	استخدام البريد	تسيير المؤسسة
الدرجة الكلية	Pearson Correlation	1	.917	.980	.849	.977
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30
استخدام_الكمبيوتر	Pearson Correlation	.917	1	.608	.613	.757
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30
استخدم_الانترنت	Pearson Correlation	.980	.608	1	.652	.605
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	30	30	30	30	30
استخدام_البريد	Pearson Correlation	.849	.613	.652	1	.727
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	30	30	30	30	30
تسيير_المؤسسة	Pearson Correlation	.977	.757	.605	.727	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.852	6

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.907	6

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.807	6

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.884	14

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.945	32

الجنس

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ذكر	36	75.0	75.0	75.0
أنثى	12	25.0	25.0	100.0
Total	48	100.0	100.0	

المهنية الخبرة

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid سنة من أقل	9	18.8	18.8	18.8

سنوات 5 إلى 1 من	18	37.5	37.5	56.3
سنوات 10 إلى 6 من	12	25.0	25.0	81.3
سنوات 10 من أكثر	9	18.8	18.8	100.0
Total	48	100.0	100.0	

المهني التصنيف

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid إدارة عون	15	31.3	31.3	31.3
إداري متصرف	17	35.4	35.4	66.7
رئيسي متصرف	9	18.8	18.8	85.4
مكتب رئيس	7	14.6	14.6	100.0
Total	48	100.0	100.0	

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	التكنولوجية الحديثة ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: تسيير المؤسسة

b. All requested variables entered.

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.352 ^a	.124	.109	7.031

a. Predictors: (Constant), التكنولوجية الحديثة

b. Dependent Variable: تسيير المؤسسة

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	404.906	1	404.906	8.191	.006 ^b
	Residual	2867.278	46	49.436		
	Total	3272.183	47			

a. Dependent Variable: تسيير المؤسسة

b. Predictors: (Constant), التكنولوجية الحديثة

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	32.561	6.812		4.780	.000
	التكنولوجية الحديثة	.240	.084	.352	2.862	.006

a. Dependent Variable: تسيير المؤسسة

Correlations

		استخدم الإنترنت	تسيير المؤسسة
استخدم الإنترنت	Pearson Correlation	1	.740
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	48	48
تسيير المؤسسة	Pearson Correlation	.740	1

Sig. (2-tailed)	.000	
N	48	48

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed)

Correlations

		استخدام الكمبيوتر	تسيير المؤسسة
استخدام_الكمبيوتر	Pearson Correlation	1	.780**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	48	48
تسيير_المؤسسة	Pearson Correlation	.780**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	48	48

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Correlations

		استخدام البريد	تسيير المؤسسة
استخدام_البريد	Pearson Correlation	1	.899**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	48	48
تسيير_المؤسسة	Pearson Correlation	.899**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	48	48

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).