



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية  
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي  
جامعة 8 ماي 1945 قالة  
كلية العلوم الانسانية والعلوم الاجتماعية  
قسم علم الاجتماع

مذكرة لنيل شهادة الماستر

تخصص: علم الاجتماع تنظيم وعمل

بعنوان:

واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وكيفية تأثره على الفعالية التنظيمية  
للمؤسسة العمومية الجزائرية  
دراسة ميدانية - بلدية قالة-

إشراف الأستاذ:

• محبوبي رفيق

من اعداد الطالبتين:

• حرد امنة

• مجابرة ندى

أمام اللجنة المكونة من الأعضاء:

رئيسا

جامعة 8 ماي 1945 قالة

حميدي مجيد

مشرفا ومقررا

جامعة 8 ماي 1945 قالة

محبوبي رفيق

ممتحنا

جامعة 8 ماي 1945 قالة

سريدي محمد المنصف

السنة الجامعية: 2021-2022

## الإهداء

بعد الحمد لله تعالى والسلاة والسلام على نبيه محمد صلى الله عليه وسلم نشكر الله عز وجل الذي من علينا بالتوفيق وما كنا لتتوفق لولا أن وفقنا الله لتتميم هذه الخطوة في مسيرتنا الدراسية بمذكرتنا هذه ثمرة الجهد والنجاح بفضلته تعالى ممداة إلى الوالدين الكريمين حفظما الله وأدامهما نورا لدربي، ومن دواعي العرفان بالجميل ان نتقدم بخالص الشكر والتقدير والاحترام للأستاذ المشرف: محبوبي رفيق، الذي لم يهمل علينا بوقته وبمعارفه القيمة لإنجاز هذا العمل وإلى أعضاء اللجنة التي سوف تناقش العمل.

## ملخص الدراسة:

تتناول هذه الدراسة موضوع إستخدامات تكنولوجيا المعلومات والاتصال والفعالية التنظيمية للمؤسسة العمومية والتعرف على واقع إستخدام المؤسسة العمومية الجزائرية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال استخدامات تكنولوجيا المعلومات والاتصال، والمعدات المتوفرة في المؤسسة، بالإضافة لتسليط الضوء على تأثيرات التكنولوجيا و علاقتها بالفعالية التنظيمية ، ففي عصر يفرض على الجزائر الانفتاح على السوق العالمي، ومواكبة كل جديد في مواجهة عوائق عديدة ومتنوعة، و تطوير مختلف أنشطة المؤسسة، وما تقدمه لها من ميزات تنافسية وفرص متاحة، تحدد مشكلة الدراسة في: "التعرف على واقع استخدامات تكنولوجيا المعلومات و الاتصال من قبل المؤسسة العمومية الجزائرية، درجة إدماج هذه الأخيرة للتقنيات الحديثة، مظاهر استخدامها وتوظيفها، وتصورها عن الخدمات التي ممكن الاستفادة منها لتحقيق الفعالية التنظيمية . على المستوى النظري، قمنا بتحديد أهم مكتسبات سييسولوجيا الاستخدامات نظرية الحتمية التكنولوجية و نظرية الإستخدامات والإشباع، قمنا بتحديد السباق الفكري الذي استقت من خلاله، المسلمات التي تقوم عليها، و تطرقنا لأهمية و مكونات وتأثيرات تكنولوجيا المعلومات والاتصال بالإضافة إلى لمحة عن واقع تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الوطن العربي والجزائر و ذكرنا إيجابيات وسلبيات تكنولوجيا المعلومات والاتصال، ثم ذكرنا أهمية وخصائص و مكونات و مؤشرات و متطلبات بالإضافة الى المقاربات النظرية ومداخل قياس ومعوقات الفعالية التنظيمية على المستوى المنهجي، اعتمدنا المنهج الوصفي، فنطلق هذه الدراسة ذات النمط الكمي والتحليلي ، حيث إستعنا باستمارة الاستبان لدى عينة مكونة من ثمانين موظف بالمؤسسة العمومية جزائرية المتمثلة في المجلس الشعبي البلدي لولاية قالمة ، وبما أن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال من طرف المؤسسة يعتبر اليوم معيار أساسي لنجاحها، فقد انصب اهتمامنا على تحديد المكانة المعطاة لهذه التكنولوجيات من طرف المؤسسة العمومية الجزائرية، فقد حاولنا من خلال الدراسة الميدانية تحديد: طبيعة وطريقة دخول التكنولوجيات إلى المؤسسة، ثم أثر استخدامها في تحقيق الفعالية التنظيمية للمؤسسة. ويتمحور هدف هذه الدراسة في التعرف على واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة العمومية الجزائرية.

**الكلمات المفتاحية:** الاستخدام، المستخدم، تكنولوجيا المعلومات والاتصال، المؤسسة، الفعالية التنظيمية.

## **Résumé:**

Cette étude traite de la question des usages des technologies de l'information et de la communication et de l'efficacité organisationnelle de l'établissement public, et d'identifier la réalité de l'utilisation des technologies de l'information et de la communication par l'établissement public algérien.

Les usages des technologies de l'information et de la communication, et les équipements disponibles dans l'institution, en plus de mettre en évidence les effets de la technologie et sa relation avec l'efficacité organisationnelle, à une époque qui oblige l'Algérie à s'ouvrir au marché mondial, suivent le rythme de toutes les nouveautés face à des obstacles nombreux et variés, et développer les différentes activités de l'établissement, et ce qu'il lui offre à partir des avantages concurrentiels et des opportunités disponibles, la problématique de l'étude se détermine en: « Reconnaître la réalité des usages des technologies de l'information et de la communication par l'institution publique algérienne, le degré d'intégration par cette dernière des technologies modernes, les manifestations de leur utilisation et de leur emploi, et leur perception des services pouvant être utilisés pour atteindre l'efficacité organisationnelle. Sur le plan théorique, nous avons identifié les gains les plus importants de la sociologie des usages, de la théorie du déterminisme technologique et de la théorie des usages et des gratifications. Et nous avons évoqué le pour et le contre des technologies de l'information et de la communication, puis nous avons évoqué l'importance et Caractéristiques, composantes, indicateurs et exigences, en plus des approches théoriques, des approches de mesure et des obstacles à l'efficacité organisationnelle au niveau méthodologique, nous avons adopté l'approche descriptive. La base de cette étude est quantitative et analytique, où nous avons utilisé le questionnaire pour un échantillon de quatre-vingts employés de l'établissement public algérien représenté au Conseil populaire municipal de la province de Guelma, et puisque l'utilisation des technologies de l'information et de la communication par l'établissement est aujourd'hui considérée comme un critère fondamental de son succès, notre attention s'est portée sur la détermination de la place accordée à ces technologies par l'établissement public algérien, nous avons essayé à travers l'étude de terrain de déterminer: la nature et le mode d'entrée des technologies dans l'établissement, puis l'impact de son utilisation dans la réalisation de l'efficacité organisationnelle de l'établissement. L'objectif de cette étude est d'identifier la réalité de l'utilisation des technologies de l'information et de la communication dans l'institution publique algérienne.

**Les mots clés:** Usage, l'utilisateur, technologies de l'information et de la communication, institution, efficacité organisationnelle.

## فهرس المحتويات

أ..... مقدمة عامة:

### الفصل الأول: الجانب المفاهيمي والمنهجي

5..... 1-الإشكالية

7..... التساؤلات الفرعية:

8..... 3-تحديد المفاهيم:

16..... 4-الجانب المنهجي:

### الفصل الثاني: الإطار النظري للدراسة

21..... المبحث الأول: النظريات المفسرة لإستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال:

21..... المطلب الأول: نظرية الحتمية التكنولوجية لمارشال ماكلوهان:

21..... أولاً: نظرية الحتمية التكنولوجية لمارشال ماكلوهان:

22..... ثانيا: مراحل تطور التواصل الإنساني حسب ماكلوهان:

23..... ثالثا: الوسيلة هي الرسالة:

24..... رابعا: القرية الكونية:

24..... خامسا: أبعاد النظرية:

25..... المطلب الثاني: نظرية الاستخدامات والإشباعات لكاتز وبلوملر:

25..... أولاً: نشأة مفهوم الاستخدامات والإشباعات:

26..... ثانيا: العناصر الأساسية لنموذج كاتز وزملانه:

26..... ثالثا: الفروض الأساسية للنظرية:

27..... المبحث الثاني: الدراسات السابقة:

### الفصل الثالث: تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

34..... المبحث الأول: ماهية تكنولوجيا المعلومات والاتصال:

34..... المطلب الأول: أهمية وخصائص تكنولوجيا المعلومات والاتصال:

34..... أولاً: أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال:

36..... ثانيا: خصائص تكنولوجيا المعلومات:

37..... المطلب الثاني: مكونات ومجالات تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال:

37	أولا: مكونات تكنولوجيا المعلومات والاتصال:
39	ثانيا: مجالات تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال:
42	المطلب الثالث: تأثيرات تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتحدياتها:
42	أولا -تأثيرات تكنولوجيا المعلومات والاتصال:
46	ثانيا: تحديات تكنولوجيا المعلومات والاتصال:
47	المبحث الثاني: تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الوطن العربي وفي الجزائر:
47	المطلب الأول: تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الوطن العربي:
47	أولا: إنتشار تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الوطن العربي:
48	ثانيا: دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الوطن العربي:
49	المطلب الثاني: تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الجزائر:
49	أولا: واقع تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الجزائر:
51	ثانيا: الجهود الجزائرية في إدماج تكنولوجيا المعلومات والاتصال:
53	المبحث الثالث: إيجابيات وسلبيات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة:
53	المطلب الأول: إيجابيات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة:
55	المطلب الثاني: سلبيات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة:

#### الفصل الرابع: الفعالية التنظيمية في المؤسسة.

58	المبحث الأول: ماهية الفعالية التنظيمية في المؤسسة:
58	المطلب الأول: أهمية وخصائص الفعالية التنظيمية:
58	أولا: أهمية الفعالية التنظيمية:
59	ثانيا: خصائص الفعالية التنظيمية للمؤسسة:
59	المطلب الثالث: مؤشرات الفعالية التنظيمية:
62	المطلب الثالث: متطلبات والعوامل المؤثرة على الفعالية التنظيمية للمؤسسة:
62	أولا: متطلبات الفعالية التنظيمية:
64	ثانيا: العوامل المؤثرة على الفعالية التنظيمية:
65	المبحث الثاني: المقاربات المفسرة والمداخل النظرية لدراسة الفعالية التنظيمية:
65	المطلب الأول: المقاربات المفسرة للفعالية التنظيمية:

المطلب الثاني: المداخل النظرية لدراسة الفعالية التنظيمية: ..... 67

المطلب الثالث: معوقات الفعالية التنظيمية: ..... 70

المبحث الثالث: العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال والفعالية التنظيمية: ..... 71

#### الفصل الخامس: عرض نتائج الدراسة

أولاً: تعريف المجلس الشعبي البلدي: ..... 76

ثانياً: تفرغ الجداول وتحليل النتائج: ..... 77

ثانياً: الإجابة على التساؤلات: ..... 103

الخاتمة: ..... 108

الملاحق: ..... 119

قائمة المصادر والمراجع: ..... 110

## فهرس الجداول

- جدول رقم 1 يبين جنس المبحوثين..... 77
- جدول رقم 2 يبين سن المبحوثين ..... 77
- جدول رقم 3 يبين مستوى تعليمي للمبحوثين..... 78
- جدول رقم 4 يبين رتبة المبحوثين..... 78
- جدول رقم 5 يبين أقدمية في العمل للمبحوثين..... 79
- جدول رقم 6 يبين تواجد تكنولوجيا المعلومات والإتصال في المؤسسة..... 79
- جدول رقم 7 يبين وسائل نقل المعلومات المتوفرة في المؤسسة..... 80
- جدول رقم 8 يبين تواجد معالجة البيانات في المؤسسة..... 80
- جدول رقم 9 يبين دعائم تخزين المعلومات في المؤسسة..... 81
- جدول رقم 10 يبين دعائم نشر المعلومات في المؤسسة..... 81
- جدول رقم 11 يبين توفر طاقم بشري متخصص في الإتصال داخل المؤسسة..... 82
- جدول رقم 12 يبين توفر المؤسسة على طاقم متخصص في الإعلام الآلي..... 82
- جدول رقم 13 يبين توفر المؤسسة على طاقم بشري متخصص في الإتصالات..... 82
- جدول رقم 14 يبين يوضح عدد الحاسبات الإلكترونية في المؤسسة..... 83
- جدول رقم 15 يبين هل مؤسسة موصولة بشبكة الأنترنت..... 83
- جدول رقم 16 يبين دوافع ربط المؤسسة بالشبكة الأنترنت..... 84
- جدول رقم 17 يبين توفر المؤسسة على موقع الكتروني خاص بها..... 84
- جدول رقم 18 يبين مدة تحديث الموقع..... 85
- جدول رقم 19 يوضح أسباب إنشاء المؤسسة الموقع الكتروني الخاص بها..... 86
- جدول رقم 20 يبين إمتلاك المؤسسة شبكة داخلية للإتصال (أنترانات)..... 86
- جدول رقم 21 يبين توفر مؤسسة على الوسائل والتقنيات التالية..... 87
- جدول رقم 22 يبين الوسائل المستخدمة للاتصال في المؤسسة..... 88
- جدول رقم 23 يبين الوسائل التي تستخدمها المؤسسة للاتصال بالمؤسسات والإدارات الأخرى... 89
- جدول رقم 24 يبين امتلاك المؤسسة لنظام المعلومات..... 89

- جدول رقم 25 يبين إمتلاك المؤسسة لتطبيقات خاصة بالتسيير والإدارة: ..... 90
- جدول رقم 26 يوضح المعيار الأساسي المعتمد من طرف المؤسسة في اختيار تكنولوجيا المعلومات والاتصال: ..... 90
- جدول رقم 27 يوضح ترتيب حسب الأهمية لتكنولوجيات الإعلام والاتصال التي حرصت المؤسسة على اقتنائها. .... 91
- جدول رقم 28 يوضح ترتيب معدات السمعى البصري حسب أهميتها بالنسبة للمؤسسة ..... 93
- جدول رقم 29 يوضح ترتيب معدات الاتصال عن بعد حسب أهميتها بالنسبة للمؤسسة ..... 93
- جدول رقم 30 يوضح ترتيب معدات الإعلام الآلي حسب أهميتها بالنسبة للمؤسسة ..... 94
- جدول رقم 31 يوضح إمتلاك المؤسسة على مواقع لصيانة التكنولوجيات الإعلام والاتصال ..... 95
- جدول رقم 32 يوضح وصف استثمارات المؤسسة في مجال التكنولوجيات الإعلام والاتصال ..... 95
- جدول رقم 33 يوضح موقف الموظفين من استثمار المؤسسة في مجال تكنولوجيات الإعلام والاتصال ..... 96
- جدول رقم 34 يوضح قيام المؤسسة بتكوين المستخدمين في مجال تكنولوجيات الإعلام والاتصال ..... 97
- جدول رقم 35 يوضح قيام المؤسسة بتكوين المستخدمين في مجال تكنولوجيات الإعلام والاتصال عند اعتماد تكنولوجيا تقنية أو تطبيق جديد . ..... 97
- جدول رقم 36 يوضح لمن تمنح الأولوية في التبرصات التكوينية: ..... 97
- جدول رقم 37 وصف سلوك المستخدمين اتجاه استخدام تكنولوجيات الإعلام والاتصال ..... 98
- جدول رقم 38 يوضح وصف مستوى استخدام المستخدمين التكنولوجيات الإعلام والاتصال أثناء أداء وظائفهم ..... 98
- جدول رقم 39 يوضح نمط استخدام المستخدمين التكنولوجيات الإعلام والاتصال أثناء أداء وظائفهم ..... 99
- جدول رقم 40 يوضح تقييم الموظفين لتأثيرات تكنولوجيات الإعلام والاتصال على المؤسسة ..... 99
- جدول رقم 41 يوضح كيفية تقييم الموظفين لتأثيرات استخدام تكنولوجيات المعلومات والاتصال على الفعالية التنظيمية بالمؤسسة: ..... 101

# مقدمة عامة

## مقدمة عامة:

إن حاجة المؤسسات الى التطور في محيط ديناميكي يتسم بالمنافسة جعلها تأخذ بعين الاعتبار عوامل مفتاحية كعامل تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتحقيق فعالية، باعتبارها وسيلة لتحقيق الديمومة والنجاح للمؤسسات التي ترغب في تحقيق الريادة، إلا أنه يستوجب عليها التأقلم مع التكنولوجيات والتقنيات الحديثة في مختلف وظائفها، ودمجها في إستراتيجيات بما في ذلك إستراتيجية الإبداع، والتي تسمع بخلق قيم جديدة على شكل خدمات جديدة في مجتمع، حيث شهدت تكنولوجيا المعلومات والاتصال خلال سنوات الأخيرة تطورات سريعة وتأثيرات مباشرة لثورة الرقمية على نمط الحياة الإجتماعية، على الأربعة الاقتصادية والإجتماعية والثقافية، كل هذا مرتبط بحد كبير بمدى قدرة الدولة على مسايرة هذه التحولات والتحكم فيها، من خلال إستغلال الإمكانيات المتوفرة والمتجددة.

فإملاك تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة أمر لا بد منه، يتطلب إستخدام كفاءات ومهارات عالية لتعظيم منفعة المؤسسات والعاملين بها، مع توجيه العاملين لتطبيقها لرفع مستوى أدائهم المهني، مما يرفع من أداء المؤسسة من خلال تقديم نتائج سريعة وبجودة عالية، فهي تعتبر من بين الوسائل المهنية التي تحتاجها المؤسسة لرفع أدائها وجعل مكانتها جيدة في مجتمع، وأيضاً تلبية إحتياجات الزبائن، ويصبح لها دور فعال في المجتمع، لأن أي مؤسسة لا تستطيع مواكبة هذه التكنولوجيات الحديثة لا يمكن أن تستمر فتؤدي الى فشلها وعدم تحقيق اهدافها .

وتعتبر تكنولوجيا المعلومات والاتصال من أهم المتغيرات الإيجابية التي تؤدي الى الدافعية نحو العمل الجيد، وتساهم بشكل كبير في تحقيق الفعالية التنظيمية، هذه الأخيرة تكمن أهمية دراستنا في كونها تعتبر الصفة الأساسية للتنظيم الحركي المتجدد المحقق لأهدافه، ومن ثم فالفعالية التنظيمية هي مبرر وجود التنظيم وإستمراره وتطوره، كما تعتبر أيضاً بمثابة ترمومتر إداري لقياس مدى نجاح المؤسسات وتطورها في جميع المجالات، ولذا تعتمد بعض المؤسسات على قياس فعاليتها التنظيمية كوسيلة لتقييم أدائها، ومنه خاصية كلية وشمولية تصف وتلخص الأبعاد المميزة للمؤسسة، فهي تعكس قدرة المؤسسة على تحقيق أهدافها، لهذا فإن تكنولوجيا المعلومات والاتصال داخل المؤسسة تساعد بشكل كبير على مواجهة الصعوبات علمنا أننا في عصر السرعة والعولمة، فلا يمكن لأي مؤسسة الإستغناء عنها .

هناك عدة أسباب دفعتنا الى دراسة هذا الموضوع نذكرها فيمايلي: الأسباب الذاتية تتمثل في الرغبة الشخصية للبحث في هذا الموضوع، أيضاً كشف تأثير تكنولوجيا على الفعالية داخل المؤسسة، ايضاً شعورنا بقيمة وأهمية هذا الموضوع، واخيراً توافق الموضوع مع مجال تخصصنا أما الأسباب الموضوعية فتمثل

في، التعمق و مواصلة البحث حول التكنولوجيا الحديثة واستغلالها في المؤسسة وتوضح أهميتها ومدى إستخدامها، عدم قدرة المؤسسات على العمل بمعزل من التطورات الحاصلة في ميدان تأثيرات تكنولوجيا المعلومات والاتصال مع بروز التغيرات البيئية التي تجبرها على إعادة النظر في كيفية تنظيمها، وأيضا محاولة تعرف على مختلف الآثار التي تتركها هذه التكنولوجيا على مستوى أداء المؤسسات، وأخيرا معرفة المزايا والسلبيات التي تحققها تكنولوجيا المعلومات والاتصال للمؤسسة عند إدخالها.

وتتمثل أهمية هذه الدراسة في السعي الى لفت إنتباه العاملين والإدارة بوسائل تكنولوجيا معلومات واتصال الحديثة ومحاولة معرفة أهم التغيرات بإستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وفي مؤسسة، وماهو التأثير الذي يمكن أن تحدثه في نفسية العاملين، وهل لهذه لتكنولوجيا دور في تحسين الإتصال داخل المؤسسة، وكذلك هل لها دور في زيادة الأداء داخل المؤسسة .

وتهدف هذه الدراسة التي قمنا بها الى محاولة التعرف على مجالات إستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة، وماهي أهم الوسائل التكنولوجية المعلوماتية والاتصالية المستعملة داخل المؤسسة، وأيضا محاولة معرفة هل تستطيع مؤسسة إنجاز مهامها دون وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال، وأيضا محاولة معرفة أثر إستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء العاملين، وأيضا هل يؤدي إستخدامات تكنولوجيا المعلومات والاتصال الى تحقيق الفعالية التنظيمية، وهل هناك علاقة تأثير وتأثر بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال والفعالية التنظيمية، وماهي الصعوبات والعراقيل التي تواجهها المؤسسة عندإستخدامها لوسائل الإتصال، أيضا محاولة التعرف على دوافع إستخدام وسائل الإتصال من قبل المؤسسة، وعلى ضوء ما سبق يمكننا طرح التساؤل التالي "ما مدى إستخدام المؤسسة العمومية الجزائرية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال وكيف يؤثر على الفعالية التنظيمية ؟ .

قمنا بنقسيم هذه الدراسة الى خمس فصول ووزعناها على نحو التالي، الفصل الاول تناولنا فيه تعريف بموضوع دراستنا، ومنهجيتها إبتداءا من الإشكالية وطرح تساؤلات وفرضياتها، وتحديد مفاهيمها، إضافة الى تركيز على الاجراءات المنهجية من منهج وأدوات وتحديد مجالات الدراسة وأساليب الإحصائية المعتمد عليها، كما تطرقنا في الفصل الثاني الى أهم النظريات ودراسات سابقة، أما الفصل الثالث تناولنا فيه ماهية تكنولوجيا المعلومات والاتصال وكل ما يخصها، وفي فصل الرابع تناولنا الفعالية التنظيمية في المؤسسة، أما الفصل الخامس والأخير كان فصلا تطبيقيا عرضنا من خلاله الدراسة الميدانية، حيث قمنا بالتعريف بموجز عن المجلس الشعبي البلدي لولاية قالمة ، ثم إنتقلنا الى تحليل بيانات الاستمارة لنتحصل أخيرا على النتائج النهائية لدراستنا ونتبعها بأهم التوصيات .

## الفصل الأول: الجانب المفاهيمي والمنهجي

1-الإشكالية.

2-التساؤلات الفرعية.

3-تحديد المفاهيم.

4-الجانب المنهجي للدراسة.

## 1- الإشكالية

تعد العناية بظاهرة الإتصال من أقدم الاهتمامات الفكرية والإجتماعية ، إذ ترجع أصولها الي قدم الوجود البشري ، وذلك لأن الإنسان كائن اجتماعي بطبعه وهي فطرة فطره الله عليها ليحقق ذاته وكيونته ،ويستطيع العيش في المجتمعات المختلفة، ويتكيف فيها مع أفرادها ، وتجبره صفة التعارف على الإتصال بغيره بطرق وأشكال متعددة وتتطور بتعاقب العصور وانتقال الأجيال ، ويعرفه كارل هوفلاند على أنه "العملية التي يقدم خلالها القائم بالاتصال منبهات عادة ما تكون رموز لغوية لكي يعدل سلوك الأفراد الآخرين مستقبلي الرسالة " ،و يمكن تقسيم المراحل التي مر بها الإتصال بدأ بالمرحلة الشفاهية ،ثم المرحلة الكتابية ثم المرحلة الطباعية ، وأخيرا المرحلة الإلكترونية ، والتي أحدثت ثورة في نظم الإتصال وحولت العالم الي قرية إلكترونية يعرف الفرد فيها بالصوت والصورة والكلمة المطبوعة كل ما يحدث فور وقوعه ، إذ ارتبط تطور علوم الإتصال بتطور التقنيات التي إصطلح على تسميتها تكنولوجيا المعلومات والإتصال ، التي حولت هذا العالم على حد تعبير "مارشال ماكلوهان Herbert Marshall McLuhan" الى قرية كونية صغيرة ، بل الى بناية كما يقول العالم الإيطالي "تشارلز كولي" ، وتعرف تكنولوجيا المعلومات والإتصال الحديثة على أنها "الآلات أو الأجهزة الخاصة أو الوسائل التي تساعد على إنتاج المعلومات وتوزيعها وإسترجاعها وعرضها"

منذ منتصف القرن الماضي عالجت النظريات الكبرى للإتصال أساسا وسائط الإتصال الجماهيري نذكر منها بإيجاز

نظرية مارشال ماكلوهان (1911-1980) والتي خلص من خلالها ماكلوهان الى نتيجة مفادها أن التكنولوجيا المستعملة من طرف وسيط الإتصال المهيم في مجتمع ما تحدد طريقة تفكير وسلوكيات الأفراد المشكلة له،حيث يقول ماكلوهان "إذا نظرنا إليها كوسيلة لنشر المعلومات والترفيه والتعليم فنحن نهتم أكثر بمضمونها وطريقة إستخدامها والهدف من ذلك الإستخدام ،وإذا نظرنا اليها كجزء من العملية التكنولوجية التي بدأت تغير وجه المجتمع ككل شأنها في ذلك شأن التطورات الفنية الأخرى ،فنحن نهتم حينئذ بتأثيرها بغض النظر عن مضمونها .

نظرية الإستخدامات والإشباعات " لكاثر " و"بلومر " Hkatz & J.G BlumLer والتي تهدف دراسة الإتصال لدراسة وظيفية منظمة، فبدلا من النظر للجمهور كأفراد سلبيين يتم النظر الى الأفراد بوصفهم مشاركين إيجابيين في عملية الإتصال فهم يشعرون بحاجات معينة، وبالتالي يختارون عن وعي الوسائل والمضامين التي تشبع حاجاتهم النفسية والإجتماعية ."

بينما يؤمن البعض بمقولات الحتمية التكنولوجية ،فإن البعض الآخر يؤمن بفكرة الليبرالية التكنولوجية، فالفريق الأول يرى أن الحتمية من طبيعة التكنولوجيا ، وأنه لا مفر ولا مهرب منها ،وأنها مقبولة ومرغوبة في كل مجتمع يأمل في التقدم ، وأي فشل في استخدامها يرجع للتخلف الثقافي والتعليمي في المجتمع ،وليس الى التكنولوجيا في حد ذاتها ، وعلى الوجه الآخر إيديولوجيا مضادة لاستخدام التكنولوجيا ، تقوم فكرتها على أن التكنولوجيا ضارة في طبيعتها ، وتجلب الكثير من المشاكل والآثار السلبية مثلما تجلب الكثير من الفوائد للناس والمجتمع والبيئة ،أما على الطرف الآخر فريق الليبرالية التكنولوجية الذي يرى أن التكنولوجيا ليست ضارة في حد ذاتها ولكن يجب ان يتم استخدامها وفقا لمعايير المسؤولية الاجتماعية ، مع ترشيد اتخاذ القرارات المتعلقة باستخدامها.

شهدت تكنولوجيا المعلومات الإتصال خلال الخمسين سنة الماضية تطورات سريعة وتأثيرات مباشرة الإجتماعية والسياسية والاقتصادية والثقافية لا حدود لها، وتجعل تحقيق التنمية في جميع المجالات مرتبط الى حد كبير بمدى قدرة الدول على مسايرة هذه التحولات والتحكم فيها، وقد إمتدت هذه التطورات لتشمل العديد من القطاعات ، وأهمها القطاع المؤسسي عبر كل أنحاء العالم ، بإعتبار أن المؤسسة هي “ وحدة إجتماعية فنية تتكون من مجموعة من الأمور المتداخلة اللازمة لتحقيق هدف معين ، ويعني ذلك أن لها جانبيين ، أحدهما إنشائي والآخر فني وتكنولوجي، ويلعب كل فرد في المؤسسة دورا محددا بتفاعل مع الأدوار الأخرى لتحقيق هدف مشترك وقد تعاظم في الوقت الحالي إعتقاد المؤسسات على تكنولوجيا الإتصال حتى اصبحت ضرورة ملحة لتحقيق إستقرارها وإستمراريتها ، وقد تطور إتصال المؤسسة تبعا لعدة عوامل أهمها المنافسة بين المؤسسات إذ ازدادت حاجة بعضها للإتصال بسبب ممارسته من بعض المؤسسات المنافسة مما حتم الإستعانة بهذه الوسيلة التي تضمن إتصالا أسرع وأقوى ، وبعد تعود الجمهور على هذا النوع من الإتصال ثاتي عوامل هذا التطور إذا أصبح الجمهور يطلبه مما إستوجب تفاعل المؤسسات مع هذا الطلب ، فحين يرى الإتجاه الأول ان تخطيط وتنسيق الأعمال والرقابة عليها أصبحت تتم بشكل أكثر كفاءة و فعالية ، وذلك نتيجة إعتادها على تكنولوجيا المعلومات والإتصال الحديثة ، والإتجاه الثاني يرى أن تكنولوجيا الإتصال الحديثة يمكن أن تؤدي الى نهاية المؤسسات ، وإعادة توزيع المهام الإدارة وبالتالي فإن هذه التكنولوجيا حولت إستراتيجيات الى فئات فتطيرت الإدارة وتناثرت مبادئها ، ودخلت عصرا جديدا يتطلب البحث عن نمط جديد وهو الإدارة الرقمية .

المؤسسات الجزائرية ليست بمنأى عن هذا التطور ، فقد مرت بمرحلة إنتقالية من فترة كانت تعتمد فيها على التسيير والإنتاج الكلاسيكية ، الى مرحلة عصرية معتمدة على طرق التسيير العصري القائم على

منظومة الشبكات المعلوماتية، وخاصة بعد جهود الدولة عن طريق إستراتيجية نشر الحواسيب والبحث والتطوير في ميدان تكنولوجيا المعلومات والاتصال، في حين أنها تعرف تطورا في البلدان المتقدمة لدرجة تشكيلها لنمط جديد في حياة الأفراد فإن وجودها لا يزال محتشما في بلادنا، يصدر المنتدى الإقتصادي العالمي سنويا مؤشر الجاهزية الرقمية، وقد إنتقلت الجزائر من المرتبة 88 سنة 2007 الى المرتبة 108 سنة 2008 وهي مرتبة متراجعة إذا ما قورنت بقية الدول العربية، الإمارات العربية المتحدة 27، قطر 29، تونس 38، ...

ومن بين هذه المؤسسات الجزائرية نجد المؤسسة العمومية، كونها نظام يتكون من مجموعة من الأشخاص، والوسائل المنظمة والمتفاعلة فيما بينها لإنتاج قيمة غير مادية لإشباع حاجات ورغبات الزبون، فتعتبر المؤسسة معزولة بدون تقنية، ومن غير أشخاص قادرين على تطبيقها فإنها من متطلبات الحديثة لمجاراة التطور التكنولوجي الحاصل في بيئة العمل وعليها أن تعطي أهمية خاصة لتبني هذا المفهوم وتولد الاستعدادات لدى عمالها وتوفر مستلزمات الأساسية والمتطلبات الخاصة لنجاحة، وقد تمحورت بعض الدراسات السابقة حول إستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة والمتمثلة في: الحاسوب، شبكة الأنترنت، شبكة الأنترنت، شبكة الإكسترانت، كمبتكر جديد ضمن البنى التحتية للمؤسسات الجزائرية، وتوصلت نتائجها إلى أن إستخدام الحاسوب فالمرتبة الأولى، وشبكة الأنترنت في المرتبة الثانية، و شبكة الأنترنت في المرتبة الثالثة ثم تليها شبكة الإكسترانت.

وعليه فإن دراستنا تسعى للتعرف على إستخدامات تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتطبيقاتها وتأثيرها على الفعالية التنظيمية داخل المؤسسة العمومية الجزائرية ومنه ركزنا على المؤسسة العمومية المتمثلة في المجلس الشعبي البلدي لولاية قالمة، وعلى ضوء ما سبق نطرح التساؤل التالي:

ما مدى استخدام المؤسسة العمومية الجزائرية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال وكيف يؤثر على الفعالية التنظيمية؟

### التساؤلات الفرعية:

- 1/ ما واقع استخدام المؤسسة العمومية الجزائرية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال؟
- 2/ ماهي المعدات والوسائل المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات والاتصال التي تتوفر عليها المؤسسة العمومية الجزائرية؟
- 3/ ما هو واقع الاستثمار وتكوين المستخدمين في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة العمومية الجزائرية؟

4/ كيف تأثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على المؤسسة العمومية الجزائرية؟

5/ هل هناك علاقة تأثير وتأثر بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال و الفعالية التنظيمية في المؤسسة

العمومية الجزائرية؟

3- تحديد المفاهيم:

1- مفهوم الإستخدام:

مفهوم لغوي : استخدام من استخدَم يعني اتخذه خادما.<sup>1</sup>

مفهوم النظري: مع التطور السريع لتكنولوجيا الاتصال وقع توظيف مصطلح الاستخدام لتجسيد العلاقة بين "الفرد المستخدم والآلة والتقنية، وما يطبع هذه العلاقة -من تفاعل ومشاركة. تعتبر الباحثة الفرنسية "جوزيان جووي" أول من سعت للتفرقة بين مفهوم الاستخدام والممارسة، " الاستخدام هو ...أكثر محدودية ويحيل إلى الاستعمال البسيط بينما الممارسة فهي مفهوم أفضل | عدادا فهي لا تشمل فقط استعمال التقنيات (الاستخدام)، بل كذلك السلوكيات، الاتجاهات وتمثيلات الأفراد المتعلقة بصورة مباشرة أو غير مباشرة بالتقنية ، "جون في لا كروا" في التعريف الذي قدمه للاستخدام، فيرى بأن الاستخدامات الاجتماعية هي "أنماط استخدام تظهر أساسا بصورة منتظمة، حيث تشكل عادات مدمجة في يوميات المستخدم، وتفرض نفسها في سياق الممارسات الثقافية مسبقا، ويشير مفهوم الاستخدام إلى العلاقة بين التكنولوجيا والأفراد والتي تنشأ من خلال الفعل الذي تحدته التقنية في البيئة الاجتماعية والثقافية، ولذلك يلاحظ أن معظم البحوث اليوم، أصبحت تولي اهتماما كبيرا بهذه العلاقة التفاعلية (التكنولوجيا، الأفراد) على اعتبار أن الأدوات والوسائل التقنية لا تقاس بمعناها المادي في المجتمع فحسب، بل هي انعكاس لممارسات إجتماعية وثقافية تفرزها هذه الأخيرة في المجتمع، وتتحكم في هذه الاستخدامات مجموعة من العوامل النفسية والاجتماعية والثقافية انطلاقا من ممارسات وتمثلات وقيم.<sup>2</sup>

إن مفهوم الإستخدام طرحه جاك بارو في كتابه منطق الإستخدام في بداية الثمانينات، فكلمة الإستخدام توظف كمرادف للإستعمال او ممارسة في بعض الأحيان وفي بعض الأحيان الاخرى كمرادف لتملك.<sup>3</sup>

<sup>1</sup> "قاموس المنجد في اللغة والاعلام"، دار المشرق، ط4، بيروت، لبنان ، 2003، ص171.

<sup>2</sup> ريم القروي: "مجلة الحكمة للدراسات الإعلامية والاتصالية: "سوسيولوجيا الاستخدام قراءة مفاهيمية نظرية " ،المجلد 7 ،العدد 4 ، 2020 ، جامعة قرطاج ،تونس ،ص ص 168 ، 171.

<sup>3</sup> philippe breton : " sergeprouloux l'exposion de communcation introduction austhearier et aux pratique des la communication éditons la decouverts," frans, 2006,p256.

**المناقشة:** مفهوم الإستخدام حسب الباحثة الفرنسية "جوزيان جوي" هو مفهوم واسع يفوق الإستعمال البسيط وفضلت مصطلح الممارسة كمفهوم أفضل، "أما جون في لاكروا" يشير إلى أنه العلاقة بين التكنولوجيا والأفراد لما تسببه التقنية في المجتمع فهي ليست شئ مادي فقط وإنما هي إنعكاسات للعوامل النفسية والاجتماعية والثقافية، وأما "جاك بارو" فيرى أن كلمة إستخدام توظف كمصطلح للإستعمال أحيانا وأحيانا أخرى كمصطلح للتملك.

**مفهوم الإجرائي:** مما سبق نستنتج ان الإستخدام هو مجموع تلك الطرائق والتصورات والمواقف التي تبرز الإستعمال المقصود او العرضي من طرف الإداري لشيء مادي لغايات معينة، كما يحيل الإستخدام الى مسألة علاقة المستخدمين بالأشياء التكنولوجية ومحتوياتها.

## 2- مفهوم المستخدم:

**مفهوم لغوي :** مستخدم: (اسم)، اسم فاعل من استخدم، صاحب العمل الذي يستعين بآخرين على عمله.<sup>1</sup>  
**مفهوم النظري:** عرف كل من "ساسيل ميادل" و"سيرج برو" المستخدم على أنه "كل شخص يدخل في تفاعل في وقت معين مع المنتجات النهائية الخاصة بمؤسسات وسائط الاتصال". وفي هذا الإطار أشاد "ميشال دوس من جهته بقدرة الأفراد على الاستقلالية والحرية، إذ حاول فهم الميكانيزمات التي من خلالها يصبح الأفراد فاعلين ومستقلين في سياق مجموعة واسعة من الممارسات اليومية، فمن خلال الوصف الدقيق لما أسماه بـ "فنون الفعل" أو "طرق الفعل"، بين "دو سيرتو" كيف أن ممارسات المستخدمين تحدث اختلاف مع البرنامج الذي تسعى الصناعات الثقافية إلى فرضه. هذا وقد ساهمت الدراسات الثقافية بدورها في تعميق مفهوم المستخدم وذلك بدراسة ثقافة المجتمعات الحديثة الصناعية تكمن إحدى أهم محرجات هذه الأعمال في إثبات أن الانحرافات الموجودة في تأويل الرسالة تتسبب فمالي أولاً العوامل الاجتماعية والثقافية المكونة لـ "النظام الثقافي" أما الأعمال المتصلة بسوسيولوجيا الابتكار فقد ساهمت في تجديد النظرة القائمة على المستخدمين بالتساؤل حول العلاقات التي تربط بين التقنية والمجتمع ومفهوم الفاعلين ورغم الانتقادات التي أثارها سمحت باكتشاف أهمية الدور الذي يلعبه المستخدم في عملية الابتكار وحتى في تصور الأدوات التقنية، وفي هذا الصدد أشار "بيار شاميا" إلى الدور الإنتاجي للمستخدم، واعتبر أن سوسيولوجيا الاستخدام تؤكد أكثر فأكثر على دورة الفعال، ومن جهتها أشارت "جوزيان جوي" أن البحوث في سوسيولوجيا الاستخدامات بينت الدور الفعال للمستخدم في نمذجة استعمالات التقنية، وأضافت جوي

<sup>1</sup>ابن منظور : "لسان العرب"، دار المعارف ، ط1، كورنيش النيل، القاهرة، دون سنة ، ص1498.

بأن نموذج الممارس الفعال هو أول نموذج يستخلص من سوسيولوجيا الاستخدامات أحدث هذا قطيعة مع التحليل السابق للوسائط الجماهيرية التي تنظر للجمهور كحضور سلبي<sup>1</sup>.

**المناقشة:** عرف البعض المستخدم على أنه كل شخص يدخل في تفاعل في وقت معين مع وسائط الإتصال، وأن هذا الفعل هو فعل مستقل وحر، وهو الذي يتحكم في الصناعات الثقافية التي تتأثر بالعوامل الإجتماعية والثقافية المكونة للنظام الإجتماعي، وقد حاول العديد من الباحثين التعرف على العلاقة القائمة بين وسائط الإتصال و المجتمع، ورغم الإنتقادات الكثيرة، إلا أن بعض الباحثين قاموا بنفي النتائج السابقة وقطيعة التحليل السابق الذي ينظر للجمهور بنظرة سلبية.

**مفهوم الإجرائي:** المستخدم هو شخص يستخدم جهازاً أو جهاز كمبيوتر ويقوم بعمليات متعددة لأغراض مختلفة. غالباً ما يكون المستخدم هو الذي يحصل على جهاز كمبيوتر أو جهاز إلكتروني ويستخدمه للتواصل مع مستخدمين آخرين، وإنشاء محتوى ومستندات، واستخدام أنواع مختلفة من البرامج والعديد من الإجراءات المحتملة الأخرى. وهو الشخص الذي يستخدم نظاماً حاسوبياً ما أو شبكة حاسوب أو موقع ما على الويب، ويعرف المستخدم أيضاً بأنه من صمم له نظام أو تطبيق ما لينفذه على الحاسوب.

### 3- مفهوم التكنولوجيا:

**مفهوم لغوي:** هي كلمة مشتقة من كلمة ( technl )، وتعني فن أو مهارة وكلمة (logos) ، وتعني علم أو دراسة، وبذلك كلمة تكنولوجيا تعني علم المهارة أو فنون<sup>2</sup>

**مفهوم النظري:** تتعني الجهد المنظم الرامي الى إستخدام نتائج البحث العلمي في تطوير أساليب أداء العمليات الإنتاجية، بالمعنى الواسع الذي يشمل الخدمات والأنشطة الإدارية والتنظيمية والإجتماعية، وذلك بهدف التوصل الى أساليب جديدة<sup>3</sup>.

هي مصطلح مرتبط بالمفهوم الممكنة والتي تعني إنتاج البضائع والخدمات بإستخدام المكائن<sup>4</sup>. عرف لوثانز التكنولوجيا على انها. "خلاصة الأساليب الألية والمعرفة التطبيقية التي تستخدم لإسهام في تحقيق أهداف المنظمة."<sup>5</sup>

<sup>1</sup>ريم القروي ، مرجع سبق ذكره ص 171 ، ص 172 .

<sup>2</sup>مجد الهاشمي: "تكنولوجيا وسائل الاتصال الجماهيري"، دار أسامة، ط1، عمان، الأردن، 2012، ص44.

<sup>3</sup>عدنان تايه النعيمي: "تكنولوجيا العمل في المنظمة بين النظرية والتطبيق"، دار الجليس الزمان، الأردن، ص14.

<sup>4</sup>المرجع نفسه، ص16.

<sup>5</sup>خليل محمد الشماع، تحصيلر كاظم محمود، "نظرية المنظمة"، دار المسيرة، ط4، عمان، 2009، ص339.

وتعرف ايضا بأنها” فن إنتاج اي عمليات مادية اللازمة، وتطبق على المبادئ العملية والمخترعات التي يستفيد منها الإنسان في تطوير المجهود الصناعي، فشمّل مصادر القوى والعمليات الصناعية، اي هي كل ما يفيد الإنتاج ويرفع من شأن الخدمات.“<sup>1</sup>

**المناقشة:** نلاحظ ان الباحثين اتفقوا على ان التكنولوجيا هي مجموعة من المهارات الكامنة في الجسم والعقل، والاساليب الالية وإجراءات فنية وإدارية، التي تقوم على وصل الإنسان بما يحيط بيه من العالم الخارجي، وبالتالي هي تطبيق المعرفة العلمية المتاحة من اجل تحقيق رغبات الإنسان وحاجاته.

**مفهوم الإجرائي:** من خلال ما سبق يتضح لنا ان تكنولوجيا هي تطبيق المعرفة والخبرات والمهارات المكتسبة في المهام العلمية للمؤسسة، وتتمثل في مجموع الوسائل والاساليب والتقنيات التي تستخدمها المؤسسة في مختلف نواحي الادارية والعلمية، اي مركب قوامه المعدات والمعرفة والخبرة المتراكمة.

#### 4- مفهوم المعلومات:

**مفهوم لغوي:** تعد المعلومات كمصطلح أحد مشتقات العربية من مصدر علم، وهي بهذا الاشتقاق تكون لها صلة بالعلم والمعرفة والتعليم والادراك، وبهذا الكلمة الإنجليزية مشتقة أصلا من اللاتينية (information)، وتعني ما يتم اصاله وتلقيه، وقد اكتسبت الكلمة في الانجليزية معاني متعددة منها إيصال المعرفة وما تتلقاه او ما تحصل عليه من معارف عن طريق الإعلام والحقائق او المعطيات الجاهزة للبحث او الإفادة، وفي العربية قد تصبح المعلومات مرادفة للفعل “يعلم” او “يخير”.<sup>2</sup>

**مفهوم النظري:** هي عبارة عن بيانات مسجلة او مدونة على شكل مكتوب او شفهي او على شكل اقراص مرنة او على شكل الإلكتروني، هذه المعلومات هي التي تمكنا من التعرف على الاحداث السياسية وتطور العلوم والتكنولوجيا او الإطلاع على اخر المستجدات، وكذلك نتائج المتعلقة بالأبحاث العلمية، “دراسات، نظريات، قوانين” ومتابعة تقدم المعرفة.<sup>3</sup>

او هي عبارة عن بيانات التي تمت معالجتها لتحقيق هدف معين أو إستعمال محدد لغرض اتخاذ القرارات، أي البيانات التي أصبح لها قيمة بعد تحليلها أو تفسيرها أو تجميعها في شكل ذو معنى والتي يمكن تداولها ونشرها وتوزيعها في صورة رسمية أو غير رسمية.<sup>4</sup>

<sup>1</sup>فضيل دليو، “تكنولوجيا الجديدة للإعلام والاتصال”، دار الثقافة، ط1، عمان، 2010، ص20.

<sup>2</sup>عمر احمد هشمي: “المكتبة ومهارات اسخدامها”، دار صفاء، عمان، 2009، ص21.

<sup>3</sup>زكي حسين الوردى جميل: “المعلومات ومجتمع”، مؤسسة الوراق، عمان، 2002، ص23.

<sup>4</sup>احمد محمد الشامي، سيد حسب الله: “المجتمع الموسوعي لمصطلحات المكتبات والمعلومات”، دار المريخ، الرياض 1988، ص365.

او هي عبارة عن بيان أو رأي أو حقيقة أو مفهوم أو فكرة، كما قد تكون تجميعا مترابطا للبيانات أو الآراء أم الأفكار، والمعلومات مرتبطة بالمعرفة لان عندما يتم هضمها وفهمها وتفسيرها تصبح معرفة، اي ان المعلومة هي التي تساهم في تغيير الحالة المعرفية للإنسان.<sup>1</sup>

يعرفها شعبان عبد العزيز خليفة في قاموس البنهاوي الموسوعي في مصطلحات المكتبات والمعلومات "على أنها عملية توصيل حقائق أو مفاهيم من أجل زيادة المعرفة".<sup>2</sup>

**المناقشة:** يمكن ان نلاحظ ان اغلبية العلماء الذين قاموا بتعريف المعلومات أنفقوا على انها عبارة عن بيانات او آراء أو حقائق او افكار، لتحقيق هدف معين، او زيادة المعرفة وذكاء لدى الإنسان، فهي المحك الرئيسي لاتخاذ القرارات الصحيحة.

**مفهوم الاجرائي:** هي تلك الحقائق او الأفكار التي يتبادلها الناس في حياتهم العامة، ويكون ذلك تبادل عادة عبر وسائل الاتصال، وعبر مراكز ونظم مختلفة في مجتمع، وذلك بغرض هدف ما وايضا بغرض، نشر المعرفة، وتساعد المعلومات في صناعة القرار والوصول الى اليقين.

#### 5- مفهوم الاتصال:

**مفهوم لغوي:** الاتصال من ناحية اللغوية نجد أصله في اللغة العربية، وصل بمعنى بلغ او وصل اليه، اي بلوغ الهدف (الوصول اليه).

وبعني هذا المفهوم في المعجم الوسيط في المادة وصل أصل الفعل، وهو يعني يصل فلان وصولا أي وصل الشيء اي بلغه او انتهى اليه.<sup>3</sup>

**مفهوم النظري:** يشير مفهوم الاتصال الى عملية أو طريقة التي تنتقل بها الأفكار والمعلومات بين ناس داخل نسق اجتماعي معين.

وهي العملية المشاركة بين المرسل والمستقبل وليس عملية نقل، اي ان الإتصال هو عملية مشاركة في الافكار والمعلومات عن طريق عمليات الإرسال وبعث للمعني وتوجيهه وتسيير له ثم استقبال بكفاءة معينة يخلق استجابة معينة في وسط اجتماعي معين.<sup>4</sup>

<sup>1</sup>احمد أنور بدر، "تنظيم الوطني للمعلومات"، دار المريخ، الرياض، 1988، ص14.

<sup>2</sup>شعبان عبد العزيز خليفة، "قاموس البنهاوي الموسوعي في مصطلحات المكتبة"، 1990، ص250.

<sup>3</sup>ابراهيم عبد الدوسي، "وسائل وأساليب الاتصال الجماهيري والتجاهات الاجتماعية"، دار الوفاء لطباعة، الاسكندرية، مصر، 2004، ص11.

<sup>4</sup>بسام عبد رحمان المشاقفة: "نظريات الاتصال" دار اسامة، ط1، دون سنة، الأردن، ص24.

عرف كارل هوفلاند الاتصال بأنه عملية التي يقدم خلالها القائم بالإيصال منبهات عادة تأتي على شكل رموز لغوية لكي يعدل سلوك الأفراد ولآخرين مستقبلي رسالة.<sup>1</sup>

وتعرف رتشي الإتصال بأنه عملية يقوم بها الشخص في ظرف ما ينقل رسالة ما، تحمل معلومات والآراء أو الاتجاهات أو مشاعر ما الى الآخرين لهدف ما عن طريق الرموز والصور والاشارات، بغرض النظر عما يعترضها من تشويش.<sup>2</sup>

الإتصال هو عملية إرسال واستقبال المعلومات بين الناس.<sup>3</sup>

**المناقشة:** نلاحظ ان معظم العلماء اتفقوا على تعريف الاتصال بأنه وسيلة او عملية تبادل الافكار والمعلومات او الآراء بين ناس لتعم الفائدة والمعرفة بين الناس، بوسائل واساليب مختلفة قصد تحقيق هدف معين.

**مفهوم الإجرائي:** ممن خلال ما سبق نستنتج ان الإتصال هو عملية نقل وتبادل المعلومات الخاصة بالمؤسسة داخلها وخارجها، وهو وسيلة ارسال واستقبال الافكار والاتجاهات والرغبات والآراء بين اعضاء التنظيم ويحقق الإتصال التعاون المهني والعاطفي بين اعضاء، وبذلك يساعد على الارتباط والتماسك، ومن خلاله يحقق رئيس الأعلى او معاونيه تأثير المطلوب في تحريك الجماعة نحو الهدف، وكما ان الإتصال اداة هامة لإحداث التغيير في سلوك البشري.

## 6- مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصال:

**مفهوم لغوي:** هي مجموعة التكنولوجيا المترابطة والمتصلة فيما بينها، وترتكز عادة على الحاسوب ولها قدرة هائلة على الرقمنة، معالجة وتناول وتحويل المعطيات بكميات غير محدودة وبطرق مختلفة.<sup>4</sup> او هي مجموعة الاجهزة والأدوات التي توفر عملية تخزين المعلومات لمعالجتها ومن ثم استرجاعها وتوصيلها واستقبالها من اي مكان في العالم عبر أجهزة الاتصالات مختلفة.<sup>5</sup>

<sup>1</sup>سعاد جبر سعيد، "تكنولوجيا الاتصال الجماهيري"، دار الكتاب العالمي، ط1، عمان، الأردن، 2011، ص11.

<sup>2</sup>حمد جاسم فلحي الموسوعي، مرجع سبق ذكره، ص4

<sup>3</sup>محمود علم الدين: "تكنولوجيا المعلومات والاتصال"، دار السحاب، ط1، القاهرة، مصر، 2005، ص8.

<sup>4</sup>فاروق حاريزي، "دور تكنولوجيا الاتصالات في تحقيق أهداف استراتيجية التنمية البشرية"، رسالة ماجستير، جامعة فرحات عباس، سطيف، الجزائر، 2010، 2011، ص13.

<sup>5</sup>بلعلياء خديجة، معمور صورية، "دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في اكتساب مزايا تنافسية"، ملتقى دولي حول رأس المال الفكري في منظمات الأعمال، جامعة حسية بن بو علي، شلف، الجزائر، ص7.

**مفهوم النظري:** هي عبارة عن تخزين المعلومات وتحليل مضامينها وتوفيرها بشكل مرغوب في الوقت المناسب وبالسرعة اللازمة، انطلاقاً من جمع بين كلمة مكتوبة ومنطوقة والصور الساكنة والمتحركة بين الاتصالات السلكية والغير سلكية الارضية والفضائية.<sup>1</sup>

وهي ايضا مجموعة الطرق والتقنيات الحديثة، المستخدمة بغرض تبسيط نشاط معين ورفع أدائه، وهي تضم مجموع الأجهزة التي تقوم بالمعالجة المعلومات وتداولها مثال الحواسيب، وبرامج، ومعدات الحفظ والاسترجاع والنقل الإلكتروني السلكي واللاسلكي عبر وسائل الاتصال بكل أشكالها وأنواعها، سواء مكتوبة أو مسموعة أو مرئية وغايتها الأساسية تسهيل التواصل الثنائي والجماعي عبر شبكات مغلقة ومفتوحة.<sup>2</sup>

**المناقشة:** من خلال تعاريف سابقة تبين ان تكنولوجيا المعلومات وإتصال ههي عبارة عن استخدام التقنيات (وسائل) الحديثة مثل الحواسيب، طابعة، الانترنت، وغيرها من الوسائل الحديثة في عمليات جمع البيانات وحفظها ومعالجتها وتوزيعها بسرعة ودقة كبيرة، من أجل مساعدة في عمليات دعم القرارات وحل مشاكل وتحقيق الأهداف.

**مفهوم الاجرائي:** هي مجموعة من طرق والأساليب التي يكمن إستخدامها لتواصل وتجميع وتبادل عن طريق كافة الطرق التكنولوجية المتاحة اهمها، الكمبيوتر بكل اشكاله واحجابه لتوصيل المعرفة الى مجالات مختلفة وفي اي وقت يناسب المستخدم.

#### 7- مفهوم الفعالية التنظيمية:

**مفهوم لغوي:** هي النطاق الذي يمكن للمنظمة كنظام الاجتماعي من الحصول على الموارد اللازمة والوسائل المؤكدة والمناسبة لتحقيق أهداف.<sup>3</sup>

**مفهوم النظري:** وعرفها ميلز بأنها قدرة المؤسسة على تحقيق الحد الأدنى من الإشباع لطموحات وتطلعات الجماعات الاستراتيجية التي ترتبط وتتعامل معها، والتي تضم الأفراد والأعضاء المؤسسون والمساهمون، مؤسسات ذات علاقة (موردة) والمؤسسات منافسة.<sup>4</sup>

<sup>1</sup> ابن سعيد لخصر: "تطور تكنولوجي وأثره على تنمية الاقتصادية"، رسالة ماجستير، جامعة ابن خلدون، تيارت، الجزائر، 2010، ص34.

<sup>2</sup> نحتي ابراهيم، شعوبي محمود فوزي: "مجلة الباحث، دور تكنولوجيا المعلومات والإتصال في تنمية قطاع السياحة والفندقة"، العدد7، 2010، 2009، ص275.

<sup>3</sup> فورين رضوي: "ثقافة التنظيمية وفاعلية المنظمة"، مجلة الإدارة والاقتصاد، 2009، ص9.

<sup>4</sup> هشام بعاع، "دور العملية التدريبية في رفع الفعالية التنظيمية للمؤسسة"، رسالة ماجستير، جامعة الجزائر، 2010، ص18.

وتعرف ايضا بأنها قدرة التنظيم على تحقيق الأهداف طويلة وقصيرة المدى، والتي تعكس موازين القوى للجهات ذات تأثير ومصالح الجهات المعنية بالتقييم، وتتسجم مع مرحلة النمو والتطور التي يمر بها التنظيم.<sup>1</sup>

يعرفها أمناي انزيوني بأنها " نجاح في تحقيق الأهداف المسطرة من خلال الإستغلال الأمثل والمتوازن للمواد المتاحة في البيئة الخارجية .<sup>2</sup>

ويعرفها ماهوني وستريس بانها "المرونة والإنتاجية المرتفعة والقدرة على التكيف مع البيئة.<sup>3</sup>  
المناقشة: ان مفهوم الفعالية التنظيمية يحمل معان كثيرة بالنسبة للباحثين، حيث لكل باحث في هذا مجال مصطلحاته الخاصة بهذا المفهوم، وقد اتفق معظم الباحثين بأن الفعالية التنظيمية هي درجة نجاح المؤسسة على تحقيق الأهداف المسطرة، وتكيف مع المتغيرات البيئة الخارجية من خلال استغلال الموارد المتاحة للعمل على تطوير أداء الافراد عبر تقديم أحسن المخرجات الخدماتية للمتعاملين معها.

امفهوم الاجرائي: ممن خلال تعاريف السابقة يمكننا القول بأن الفعالية التنظيمية هي مدى تحقيق المنظمة لأهدافها مسطرة، أخذة بعين الاعتبار جميع حاجات الأطراف الداخلية والخارجية للمنظمة من أعضاء "مؤسسون، موردون، وعملاء، منافسون. "

#### 8- مفهوم مؤسسة:

مفهوم لغوي : هي كلمة مشتقة من فعل اسس، يؤسس، مؤسسة، وحسب القاموس العربي شامل، فالمؤسسة جمع مؤسسات تعني جمعية او معهد او شركة، لغاية اجتماعية، خدماتية، خيرية، اقتصادية.  
مفهوم النظري: هي وحدة اقتصادية او الاجتماعية تضم عددا من الأشخاص وتستخدم مختلف عناصر الانتاج لتمويلها الى مخرجات عن طريق قيامها بالأنشطة وفعاليات، وذلك بهدف اشباع حاجات ورغبات المستهلكين من سلع وخدمات.<sup>4</sup>

وتعرف ايضا حسب قاموس المنهل بانها "منشأة أو مؤسسة تقوم بوظيفية داخلية وخارجية لفائدة الصالح العام، باعتمادها الرئيس على المشروعات المخططة، المنظمة والمتصلة في إطار موحد تنتج عنه خدمات متعددة لأغراض مختلفة.<sup>5</sup>

<sup>1</sup>محمد قاسم قريوني، مرجع سبق ذكره، ص131.

<sup>2</sup>صلاح الدين عون: "مدخل المشكلات قياس فعالية"، مجلة الإدارة العامة، العدد 54، الرياض، جويلية، 1997، ص9.

<sup>3</sup>عبد السلام ابو قحف: "اقتصاديات الاعمال"، المكتب الحديث، ط1، الاسكندرية، مصر، 1993، ص93

<sup>4</sup>نابتي خليفة : " واقع العلاقات العامة في المؤسسات الخدماتية"، رسالة ماجستير"، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، بسكرة، الجزائر، 2007، ص18.

<sup>5</sup>عبد النور جبور وآخرون: " قاموس المنهل"، دار الادب ودار العلم للملايين، ط1، لبنان، 1980، ص304.

حسب بارنارد ينظر للمؤسسة على انها "نظام تعاونيا يقوم على أساس تعاون شخصين او أكثر من اجل تحقيق هدف معين".<sup>1</sup>

**المناقشة:** ان مفهوم مؤسسة يحمل معان كثيرة بالنسبة للباحثين، حيث لكل باحث في هذا المجال مصطلحاته الخاصة بهذا المفهوم، فقد اتفق معظم الباحثين بأن مؤسسة عبارة عن كيان اقتصادي أو اجتماعي يتكون من مجموعة من الأشخاص يعملون معا بشكل تعاوني. من اجل تحقيق هدف او مجموعة من الاهداف المشتركة.

#### مفهوم الإجرائي:

مما سبق يمكن القول بأن مؤسسة هي مجموعة من العناصر البشرية والمادية المتفاعلة مع بعضها البعض، والتي يوجد بينهم اعتماد متبادل في إطار مجموعة م القواعد لتحقيق أهداف المرجوة.

#### 4- الجانب المنهجي:

##### 1 نوع الدراسة ومناهجها:

أ / **تحديد نوع الدراسة:** تتدرج هذه الدراسة ضمن الدراسات الوصفية التي تستهدف تصوير ظاهرة معينة، ودراسة الظروف بها، اي كشف الحقائق الراهنة التي تتعلق بظاهرة او موقف او جماعة من الأفراد مع تسجيل دلالاتها وخصائصها، وتصنيفاتها، وكشف ارتباطاتها بمتغيرات أخرى بهدف وصف الظاهرة وصفا دقيقا شاملا من كافة الجوانب، ولفت النظر الى ابعادها المختلفة.

وهي تعتبر بمثابة دراسات استطلاعية تمهد للباحث الطريق وترسم له صور عامة للمشكلة، وتمده بقدر من المعلومات، الأمر يسهل عليه عبء اختيار مشكلة اختيارا دقيقا، وانتقاء مجالات بحثه وتحديد إجراءاته وأهدافه وخصائص عينته.<sup>2</sup>

ب / **تعريف المنهج المتبع نجد الدراسة :** المنهج الذي تم استعانة بيه في هذه الدراسة هو المنهج الوصفي ويعرف بأنه "أحد اشكال التحليل والتفسير العلمي المنظم لوصف ظاهرة او مشكلة معينة وتصويرها كميًا عن طريق جمع البيانات ومعلومات معنية عن ظاهرة او مشكلة وتصنيفها، وتحليلها، وإخضاعها لدراسة دقيقة دون زيادة أو نقصان".<sup>3</sup>

<sup>1</sup>محمد صوفي، : "السلوك"، دار الوفاء، ط1، الإسكندرية، مصر، 2007، ص121.

<sup>2</sup>محمد شفيق: "البحث العلمي بالخطوات المنهجية لأعداد البحوث الاجتماعية"، المكتبة الجامعية الإسكندرية، د/ط، مصر، 2001، ص 108.

<sup>3</sup>علي معمر عبد المؤمن: "مناهج البحث في العلوم الاجتماعية"، الإدارة العامة للمكتبات إدارة المطبوعات، ط1، ليبيا، 2008، ص 289.

### ج/ أسباب اختيار المنهج الوصفي:

يعني معرفة كل جوانب الظاهرة موضوع الدراسة، والتحليل بواسطة الاعتماد على دراسات استطلاعية سابقة ودراسات شاملة حول ظاهرة، من أجل الوصول الى معرفة دقيقة وبنوع من التفصيل عن مختلف مكونات الظاهرة مستقبلا، بحكم أن هذه الأخيرة تتميز بالتغيير المكاني والزمني المستمر.<sup>1</sup>

### 2- أدوات جمع البيانات:

أ/ المصادر النظرية: القواميس، المذكرات، الكتب، المقالات.

ب/ المصادر الميدانية: الملاحظة، استمارة استبيان.

1-تعريف الملاحظة: تعد الملاحظة خطوة أساسية من خطوات المنهج العلمي وخطوة جوهرية، هناك العديد من التعريفات التي أشار إليها كثير من الباحثين عند تناولهم للملاحظة يمكن تعريفها فيما يلي.

يعرفها الدكتور محمد طلعت عيسى "بأنها الأداة الأولية لجمع المعلومات وهي النواة التي يمكن ان تعتمد عليها للوصول الى المعرفة العلمية، والملاحظة في أبسط، صورها هي النظر الى الأشياء وإدراك الحالة التي هي عليها".

ويعرفها "كارتر جود" بأنها الأداة التي من خلالها نستطيع التحقق من سلوك الأفراد الظاهري، عندما يعبرون عن أنفسهم في مختلف مواقف الحياة اليومية".<sup>2</sup>

2-تعريف استمارة الاستبيان: يعتبر الاستبيان أداة ملائمة للحصول على البيانات والمعلومات والحقائق مرتبطة بواقع معين وهناك تعريفات عديدة منها:

هي احدى طرق جمع المعلومات من المبحوثين بواسطة أسئلة مكتوبة على الاستمارة يقدمها الباحث بنفسه او بواسطة البريد، حيث تكون الأسئلة منصبة حول معرفة الرأي العام والخاص ومواقفه وأحكام قيمية أو حول الحقائق أو ظواهر الاجتماعية، على أن تكتب الأسئلة بلغة مبسطة ومفهومة والخالية من المصطلحات العلمية وبعيدة عن الإسهاب والإطناب مستخدمة غرض دراسة ومتضمنة جملا قصيرة وواضحة غير حاملة أفكارا متعددة في آن واحد، وخالية من التكرارات والإعادة الأفكار او تداخلها، ابتداء من الأسئلة الرئيسية والانتهاج بالعموميات.<sup>3</sup>

تتطلب عملية تصميم استمارة الاستبيان الخطوات الرئيسية التالية.

<sup>1</sup>عبد الناصر جندلي: "تقنيات ومناهج البحث العلمي في العلوم السياسية والاجتماعية"، دون مطبوعات جامعية، ط2، 2010، ص ص 201، 202.

<sup>2</sup>عبد الله محمد عبد الرحمان: "مناهج وطرق البحث الاجتماعي"، الإسكندرية، مصر، 2007، ص 364.

<sup>3</sup>ممعن خليل عمر: "مناهج البحث في علم الاجتماع"، دار الشروق، ط1، الأردن، 2004، ص 242.

بالنسبة لبحثنا هذا فقد تم الاستعانة بالملاحظة والاستمارة كأداتين رئيسيتين في البحث، حيث قمنا بالتوزيع الاستمارة على الموظفين الإداريين داخل البلدية والوكالة المحلية لتشغيل والبالغ عددهم 60 موظفا إداريا، وقد احتوت هذه الاستمارة على سبعة محاور متمثلة في:

البيانات الشخصية وعدد أسئلة هذا المحور 4 أسئلة:

**المحور الاول: بيانات أولية عن المبحوثين** يحتوي على 5 أسئلة.

**المحور الثاني:** واقع استخدام المؤسسة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال ويحتوي على 21 سؤال

**المحور الثالث:** الإستثمار والتكوين في تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتأثيراتها على المؤسسة وينقسم الى الجزء الاول وهو الإستثمار في تكنولوجيات المعلومات والاتصال يحتوي على 7 أسئلة، والجزء الثاني تكوين المستخدمين في مجال تكنولوجيات المعلومات والاتصال ويحتوي على 6 أسئلة والجزء الثالث تأثيرات تكنولوجيات الإعلام والاتصال على المؤسسة ويحتوي على سؤال مركب واحد.

**المحور الرابع:** تأثيرات استخدام تكنولوجيات المعلومات والاتصال على الفعالية التنظيمية بالمؤسسة ويحتوي على سؤال مركب واحد.

. مجالات البحث العلمي.

يعتبر مجال الدراسة خطوة أساسية في بناء المنهجي لأي بحث علمي كونه يساعد في قياس تحقيق المعارف النظرية في الميدان، وقد اتفق العديد من مستعملي مناهج البحث الاجتماعي أن لكل دراسة ثلاث حدود رئيسية تتمثل في البعد المكاني، الزماني، البشري.

أ/ المجال المكاني.

هو الحيز الذي سيجرى فيه البحث الميداني، وقد قمنا بالتحديد مجالنا المكاني على مستوى البلدية واقعة في وسط ولاية قالمة.

ب/المجال الزماني.

هو المدة الزمنية المستغرقة لإنجاز مذكرة التخرج خلال الموسم الجامعي 2022/2021، وانطلقت هذه الدراسة في شهر مارس قمنا بصياغة الإشكالية والجانب المنهجي لدراسة، أما تصميم الاستمارة والجانب النظري لدراسة فقنا بإنجازهما في الفترة الممتدة ما بين 1 افريل الى 9ماي، كما قمنا بزيارة المؤسسة محل دراستنا في منتصف شهر ماي من أجل جمع المعلومات، وفي اواخر شهر ماي قمنا بتحكيم استمارة وتفرغها وتحليل البيانات المتحصل عليها وانتهينا من بحثنا في 1 جوان.

### ج/ المجال البشري.

لكي تكون دراسة علمية وأيضاً للوصول الى نتائج دقيقة وموضوعية لابد من تحديد المجتمع الأصلي لدراسة، تحليلاً دقيقاً وواضحاً، وفيما يخص المجال البشري الذي أجرينا فيه دراستنا المتعلقة بواقع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وفعالية التنظيمية في المؤسسة العمومية الجزائرية، فيتمثل في العمال الإداريين الذين يستخدمون التكنولوجيا في مؤسسة المجلس الشعبي البلدي لولاية قالمة والذي قدر عددهم ب 200 موظفاً، وقد اخذنا عينة منهم بلغت 80موظف.

## الفصل الثاني: الإطار النظري للدراسة

المبحث الاول: النظريات المفسرة لإستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال:

المبحث الثاني: الدراسات السابقة:

## المبحث الأول: النظريات المفسرة لإستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال:

المطلب الأول: نظرية الحتمية التكنولوجية لمارشال ماكلوهان:

أولاً: نظرية الحتمية التكنولوجية لمارشال ماكلوهان:

تعد النظرية التكنولوجية لوسائل الإعلام من النظريات الحديث التي تحدثت عن دور وسائل الإعلام وطبيعية تأثيرها على مختلف المجتمعات، ويعتبر "مارشال ماكلوهان" من مؤسسي هذه النظرية وهو من أشهر المتقنين والباحثين في النصف الثاني من القرن العشرين. ويشكل عام يمكن القول أن هناك أسلوبان أو طريقتان للنظر إلى وسائل الإعلام.

- أنها وسائل لنشر المعلومات والترفيه والتعليم.
- أنها جزء من سلسلة التطور التكنولوجي.

إذا نظرنا إليها أنها وسيلة لنشر المعلومات والترفيه والتعليم، فنحن نهتم أكثر بمضمونها وطريقة استخدامها والهدف من ذلك الاستخدام وإذا نظرنا إليها كجزء من العملية التكنولوجية التي بدأت تغير وجه المجتمع كله شأنها في ذلك شأن التطورات الفنية الأخرى، فنحن نهتم حينئذ بتأثيراتها، بصرف النظر عن مضمونها، يقول مارشال ماكلوهان أن مضمون وسائل الإعلام لا يمكن النظر إليه مستقلاً عن تكنولوجيا الوسائل الإعلامية نفسها، فالكيفية التي تعرض بها المؤسسة الإعلامية الموضوعات، والجمهور الذي توجه له رسالتها، يؤثران على ما نقوله تلك الوسائل، ولكن طبيعة وسائل الإعلام التي يتصل بها الإنسان تشكل المجتمعات أكثر مما يشكلها مضمون الاتصال، فحينما ينظر "ماكلوهان" إلى التاريخ يأخذ موقفاً تستطيع أن نسميه بالحتمية التكنولوجية، فبينما كان كارل ماركس "يؤمن بالحتمية الاقتصادية، وبأن التنظيم الاقتصادي للمجتمع بشكل جانبا أساسيا من جوانب حتميته والمجتمع، يؤمن "ماكلوهان" بأن الاختراعات التكنولوجية المهمة هي التي تؤثر تأثيراً أساسياً على المجتمعات. وقد تابع "ماكلوهان" هذه الفكرة بشكل أكثر تعمقاً ليعرف أهميتها التكنولوجية، مما جعله يطور فكرة محددة الصلة بين وجود الاتصال الحديث في المجتمع والتغيرات الاجتماعية التي تحدث في ذلك المجتمع، ويقول "ماكلوهان" أن "التحول الأساسي في الاتصال التكنولوجي يجعل التحولات الكبرى تبدأ، ليس فقط في التنظيم الاجتماعي، ولكن أيضاً في الحساسيات الإنسانية، والنظام الاجتماعي في رأيه يحدده المضمون الذي تحمله هذه الوسائل، وبدون

فهم الأسلوب الذي تعمل بمقتضاه وسائل الإعلام لا تستطيع أن نفهم التغيرات الاجتماعية والثقافية التي تطرأ على المجتمعات.<sup>1</sup>

ثانيا: مراحل تطور التواصل الإنساني حسب ماكلوهان:

ولأن طبيعة وسائل الإعلام المستخدمة في كل مرحلة ساعدت على تشكيل المجتمعات أكثر من المضمون، يقسم ماكلوهان بالاعتماد على وسائل الاتصال الجماهيرية، تطور التاريخ الإنساني إلى سلسلة من المراحل الثقافية والتقانية (التكنولوجية):

- المرحلة الشفوية: تعتمد كلية على الاتصال الشفهي مرحلة ما قبل التعامل أو المرحلة القبلية.
  - مرحلة كتابة النسخ: التي ظهرت في اليونان القديمة واستمرت في عام الطباعة: من سنة 1500م إلى سنة 1900م تقريبا.
  - عصر وسائل الإعلام الالكترونية: من سنة 1900 تقريبا على يومنا الحالي.
- مشيرا بذلك إلى أن التغير الأساسي في التطور الحضاري منذ أن تعلم الإنسان إن يتصل كان من الاتصال " الشفهي" إلى الاتصال " السطري" ثم إلى الاتصال "الشفهي" مرة أخرى.<sup>2</sup>
- وقد قسم مراحل تطور التواصل الإنساني الى:

1-الاتصال الشفهي يقول ماكلوهان إن الناس يتكيفون مع الظروف المحيطة عن طريق توازن الحواس الخمس (السمع والبصر والشم والتذوق) مع بعضها البعض، وكل اختراع جديد يعمل على تغيير التوازن بين الحواس، فقبل اختراع جوتنبرغ الحروف الكاتبة في القرن 15 كانت الثقافة السمعية هي المسيطرة وللملك تجد الشعر مثلا من أهم مظاهر التحضر حينها.<sup>3</sup>

2-الاتصال السطري: كانت المجتمعات في مرحلة ما قبل التعليم تحتفظ بالمضمون الثقافي في ذاكرة أجيال متعاقبة، ولكن بعدها تغير أسلوب تخزين المعرفة وأصبحت الكتب والحروف والعين مكان الأذن كوسيلة الحس الأساسية، وسمحت بتطوير المدن والهندسة والطرق البريدية والجيش والبيروقراطية وبناء الحضارة،

<sup>1</sup>تواتي نور الدين: "مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، ماكلوهان مارشال قراءة في نظريته بين الأمس واليوم"، العدد العاشر، مارس، 2013، جامعة الجزائر 3، الجزائر، ص183.

<sup>2</sup>بوسعيد رندا: "التغير الاجتماعي والحتمية التكنولوجية لوسائل الإعلام، قراءة في نظرية مارشال ماكلوهان"، العدد 1، 2011، جامعة الجلفة، الجزائر، ص ص، 47، 49 .

<sup>3</sup>نفس المرجع السابق، ص، 47.

فالمطبعة المكتوبة حسب ماكلوهان أكثر الابتكارات التكنولوجية تأثيراً على الإنسان، فالمطبوع جعله يتخلص من القبلية.<sup>1</sup>

**3-التواصل عن طريق المطبوع وفي اختراع جوتنبرج الكتب والقراءة والنسخ وساعد المطبوع على نشر المصدر الفردي كوسيلة شخصية للتعامل، وأصبحت الكلمة المكتوبة أساس الحصول على المعلومة بدل الكلمة المنطوقة، وهو محور المقارنة والاختلاف بين المجتمعات المتعلمة والمجتمعات ما قبل التعلم الان التطور في نظره لم يبدأ بالثورة الصناعية في أوروبا ولكن بأول صفحة مطبوعة صحبها جوتنبرج من المطبعة.<sup>2</sup>**

**4-العودة إلى الاتصال الشفهي:** يسمي ماكلوهان المرحلة التي عصر الدوائر الالكترونية وتمثل خاصة في التلفزيون، الكمبيوتر، وغيرها من الابتكارات الحديثة التي تشكل ملامح الحضارة في القرن العشرين حيث أحدثت وسائل الإعلام الالكترونية تغييراً كبيراً في توزيع الإدراك الحسي او كما يسميها ماكلوهان نسبة استخدام الحواس، امتداد أي حاسة يعدل الطريقة التي تفكر أو تعمل بمقتضاها، وتعديل هذه الأخيرة الطريقة التي تدرك بها العالم وحينها تتغير تلك النسب يتغير الإنسان.<sup>3</sup>

#### **ثالثاً: الوسيلة هي الرسالة:**

يرفض ماكلوهان نقاد وسائل الإعلام الذين يدعون أن وسائل الإعلام كتقنية حيادية وأن الاستخدام وحده من حدد قيمتها بل يدعوا إلى التفكير في طبيعة وشكل هذه الوسائل خاصة الجديدة فالتأثير العميق للسلفزيون مثلا ليس في المضمون الثقافي أو السياسي بل في الطريقة التي يعمل بمقتضاها الناس الأساليب التي يستخدمون بها حواسهم.

وأن التكنولوجية الإعلامية أهم وألقى وأشد فعالية وأعمق تأثيراً من المضمون الفكري والسياحة اللغوية والنوايا الفردية أو الجماعية التي تصدر عنها الرسالة الإعلامية، والتلفاز مثلا كوسيلة اتصال هو بداته الرسالة وبغض النظر عن محتوى البرامج التي سوف يعرضها فإن الناس لن يتوقفوا عن مشاهدته ومما كان لفظ المشاهدة والتفاعل الذي سديه المتلقي.

ويقسم ماكلوهان وسائل الإعلام في اهتمامه بتأثيراتها إلى قسمين، وسائل ساخنة ووسائل باردة حسب نمط تفاعل الأفراد معها والجهد الذي عليه فعل التلقي والمتابعة.<sup>4</sup>

<sup>1</sup> نفس المرجع السابق ص 47.

<sup>2</sup> نفس المرجع السابق ص 48.

<sup>3</sup> نفس المرجع السابق ص 48.

<sup>4</sup> نفس المرجع السابق ص 48.

#### رابعاً: القرية الكونية:

أو القرية العالمية كما هو متواتر في الدراسات الأكاديمية تعتبر من أهم المفاهيم والعبارات الجوهرية التي طرحها ماكلوهان في نظريته والتي جاءت في كتابه " الحرب والسلم في القرية الكونية "، إذ يرى ماكلوهان أن وسائل الإعلام تحول العالم إلى قرية صغيرة عالمية، تتصل في إطارها جميع أنحاء المعمورة ببعضها البعض، في عالم يتوقف فيه الزمن وتختفي فيه المساحة فيقول "إن العالم في طريقه بفضل ثورة الاتصال إلى أن يصبح قرية كونية صغيرة أو فلنقل قرية إلكترونية بشكل من الأشكال " أي أن العالم اليوم يعيش مرحلة العقل الإلكتروني الموصول بشبكة من الأعصاب الممتدة إلى أجزاء الجسم الكوني، حتى إذا ما نشبت أزمة ما هنا أو حرب هناك جاءت الإشارات لتأثر في تفكير الجميع في هذا العالم وتذهرهم بالخطر المشترك، أما في وقت السلم تصبح وسائل الإعلام الإلكتروني كتقنية محركاً للتغيير الاجتماعي.<sup>1</sup>

#### خامساً: أبعاد النظرية:

تبعاً للنظرية، فمن الضروري جداً رسم صورة واضحة لمعرفة طبيعة عمل وسائل الإعلام كبيئة محيطة بالإنسان وكيفية تفاعله مع كل نوع من أنواع وسائل الإعلام، وغياب هذه الصورة سوف يكون مستحيلاً فهم العلاقة بين التطور الثقافي والاجتماعي المحيط بوسائل الإعلام. ولكن المشكلة هي أن تحليل بيئة وسائل الإعلام عملية صعبة جداً، لأن كل نوع من أنواع وسائل الإعلام يخلق بيئة مختلفة، وجميع هذه البيئات غير ملموسة ومتداخلة مع بعضها البعض. فالبيئة التي تخلقها الرسائل القصيرة بنقل الأخبار كالتواتر مثلها هي مختلفة عن متابعة الأخبار عن طريق الشبكة الاجتماعية كتويتر، ولكنه في النهاية هي متشابهة مع بعضها لأن تعامل الإنسان يكون معها على حد سواء، يصبح الفصل بينهما كبيتين مختلفتين أمر بحاجة لآلاف الساعات من المراقبة والتحليل ليتم فهم كيف يعمل هذا النوع من الإعلام على الأفراد وكيف ينمط حياتهم، يقول ماكلوهان إن الوسيط يغيرنا ويؤثر على البنية الفردية والاجتماعية، لأنها تتفاعل معه مراراً وتكراراً حتى يصبح جزءاً من أنفسنا، فنحن اليوم لا نستطيع تخيل حياتنا بلا الهواتف الذكية والإنترنت، لأن كل وسيط بدفعنا لإستخدام حواس معينة ليخلق عادة تداوم على ممارستها إن الإنخراط يشكل يومي في أحد الوسائط يوماً بعد يوم يحضر أحد الحواس لدينا لاستخدامها أكثر من غيرها، فالوسيلة السمعي كالأغاني مثلاً يحفز حاسة السمع أكثر من حاسة النظر إذا تم إستخدامها بشكل أكبر، وعلى الصعيد الاجتماعي المجتمع يصلح بحسب الوسيط الأكثر إنتشاراً بين أفرادهِ.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> نفس المرجع السابق ص 48.

<sup>2</sup> عبد الرزاق الدليمي: "نظريات الاتصال في القرن الحادي والعشرين"، دار اليازوري العلمية، ط1، عمان، الأردن، 2016، ص 299.

عندما تدخل تكنولوجيا إعلامية جديدة يمر المجتمع فترة تصبح هذه التكنولوجيا ظاهرة غريبة يتحدث الجميع عنها، في هذه المرحلة يبدأ الأفراد تعلم هذه الوسيلة. وفي المرحلة الثانية عندما تصبح هذه التكنولوجيا في متناول أيدي الجميع تصبح ظاهرة إعتيادية وتختفي في خلفية عادات المجتمع وعندها ينخرط الأفراد تحت الأنماط البيئية التي يخلقها هذا النوع من الإعلام وتصبح جزء أساسي من تكوينه، وكأبسط مثال فكر في دخول الهواتف الذكية لحياتنا وما العادات الجديدة التي اكتسبناها بسببه. ويكون الإنخراط في هذه البيئة التكنولوجية للأفراد الذين نشؤوا مع هذه التكنولوجيا كالأطفال الذين بدؤوا طفولتهم بالرسم على الـ iPad، أكبر من الذين شهدوا دخول هذه التكنولوجيا وحاولوا تعلمها. فالأجيال التي تكبر بوجود هذه التكنولوجيا لن يستطيعوا أبداً تخيّل العالم بدونها ليس كمن شهدوا اختراعها.<sup>1</sup>

### المطلب الثاني: نظرية الاستخدامات والإشباعات لكاتز وبلوملر:

#### أولاً: نشأة مفهوم الاستخدامات والإشباعات:

بدأت في مجال الدراسات الإعلامية كبديل لتلك الأبحاث التي تتعامل مع مفهوم التأثير المباشر لوسائل الاتصال مع جمهور المتلقين ويعرف بأنه دراسة جمهور وسائل الاتصال الذين يتعرضون بدوافع معينة لإشباع حاجات فردية معينة ويعرفه كلا من الـ **ياهو كاتز** و **بلوملر** مدخل الاستخدامات والإشباعات بأنه " استراتيجية بحثية يمكنها أن تمدنا ببناء أو هيكل لفروض متنوعة حول ظاهرة اتصالية معينة، ويعد المدخل أرضية خصبة لإقتراحات الفروض المتعلقة بتوجيهات الجمهور التي تنشأ عن أكثر من نظرية سيكولوجية. ومن النماذج العلمية لمدخل الاستخدامات والإشباعات، يعد مدخل الاستخدامات والإشباعات منظومة علمية تتضمن العديد من النماذج التي اجتهد الباحثين أمثال " **كاتز** " و **بلوملر** " و **ماكويل** " و **روزنجرين** " وغيرهم في صياغتها ودراستها بأسلوب علمي واستخدامها في العديد من الأبحاث والدراسات ومن بين هذه النماذج نأخذ نموذج **كاتز** للاستخدامات والإشباعات، يعد نموذج **كاتز** وزملائه أول نموذج تم استخلاصه من الدراسات التي أجريت في مجال الاستخدامات والإشباعات، حيث توجد جذور هذا النموذج في دراسات الإشباع التي أجريت في حقبة "الأربعينات من القرن العشرين فقد أهتم **كاتز** بدراسة العلاقة بين حاجات الفرد واتجاهاته السلوكية والإشباعات التي يسعى للحصول عليها من بين البدائل الوظيفية المختلفة بما فيها وسائل الإعلام، وبناء على نتائج العديد من البحوث صاغ **كاتز** وزملائه نمودجا للعلاقة بين استخدام الأفراد لوسائل الإعلام وما يمكن أن تشبعه من حاجات لدي هؤلاء الأفراد مقارنة بالبدائل الأخرى الوظيفية التي قد يتجه إليها لتلبية الحاجات مثل الأنشطة الثقافية الأخرى. ويرى أن لكل فرد عددا من العوامل الاجتماعية

<sup>1</sup> نفس المرجع السابق ص 299.

والنفسية التي تولد حاجات معينة للفرد، ومن خلال خبرة الفرد يبدأ في رسم توقعاته عن تلبية وسائل الإعلام لهذه الحاجات مقارنة بمصادر أخرى لإشباع هذه الحاجات فيترتب علي ذلك اتخاذ قراره بين اختيار وسائل الإعلام أو المصادر الأخرى، ونتيجة للتعرض يتم إشباع بعض الحاجات بجانب نتائج أخرى كامنة، وهو يؤدي مرة أخرى إلى نشوء حاجات أو توقعات تبدأ في التفاعل الاجتماعي مع العناصر الاجتماعية والنفسية.<sup>1</sup>

### ثانيا: العناصر الأساسية لنموذج كاتز وزملائه:

وهكذا تتم دورة العلاقة بين نشوء الحاجة وقرار الفرد بالتعرض لوسائل الإعلام أملا في إشباعها وتتمثل العناصر الأساسية لنموذج كاتز وزملائه فيما يلي:

- الأصول النفسية والاجتماعية للاحتياجات الناشئة عنها.
  - التوقعات الناتجة عن الاحتياجات، وهي إما توقعات من وسائل الإعلام أو من مصادر أخرى.
  - ينتج من التوقعات السابقة أنماط مختلفة من التعرض لوسائل الإعلام أو الاندماج في أنشطة أخرى.
  - إشباع الاحتياجات، نتيجة التعرض والاندماج السابقين.
  - نتائج أخرى غير مقصودة غالباً ما تنتج عن التعرض والاندماج السابقين.
- وبعكس النموذج الفروض الأساسية التي يقوم عليها مدخل الإستخدامات للإشباع من وجهة نظر " كاتز " وزملائه.<sup>2</sup>

### ثالثا: الفروض الأساسية للنظرية:

يعتمد مدخل الاستخدامات والإشباع على الفروض التالية: -يهتم مدخل الاستخدامات والإشباع بدراسة الاتصال الجماهيري دراسة وظيفة منتظمة، وفي عام 1968 قدم باحثان سويديان بحثاً يتعلق بوضع أسس علمية لمدخل الاستخدامات

والإشباع، اشتمل البحث على عدة فروض أساسية هي:

- 1- يستطيع أفراد الجمهور دائما تحديد حاجاتهم ودوافعهم، وبالتالي يختارون الوسائل التي تشبع تلك الحاجات. وهذا الفرض يتفق مع اختيار الباحث لتلك النظرية حيث أن الباحث يؤكد على ان الشباب يحددون الأغاني التي يريدون سماعها في وسائل الإعلام

<sup>1</sup> نفس المرجع السابق ص 154.

<sup>2</sup> نفس المرجع السابق ص 155.

2- ينظر إلي جمهور وسائل الإعلام بإعتباره جمهور إيجابي ونشط يشارك بفاعلية عملية الاتصال الجماهيري، ويستخدم وسائل الإعلام استخدام موجه في لتحقيق أهداف معينة وتلبية حاجات مقصودة. وبالنظر إلي هذا الفرض نجد أن الشباب المستمعين للأغاني يستخدمون وسائل الإعلام بغرض معين أما بالاجابية في الاستخدام أو السلبية وهذا ما نود الاشارة إليه في تلك الدراسة توجيه الاستخدام.

3- يمكن الاستدلال على المعايير الثقافية السائدة من خلال استخدامات الجمهور لوسائل الاتصال وليس من خلال محتوى الرسائل فقط.

4- الفروق الفردية للأفراد هي التي تتحكم في حاجاتهم، واختيارهم لوسائل الإعلام ورسائلها.

5- التأكيد علي أن الجمهور هو الذي يختار الرسائل والمضمون الذي يشبع حاجاته فالأفراد هم الذين يستخدمون وسائل الاتصال وليست وسائل الاتصال هي التي تستخدم الأفراد.

وما إذا أردنا تطبيق هذه الفروض على موضوع الدراسة فسوف نجد أن الشباب جمهور نشط يسعى أفراده إلى التعرض إلى وسائل الإعلام المرئية والمسموعة، وكذلك اختيارهم لنوع المضمون المقدم من هذه الوسيلة سواء كان تثقيفي، أو ترفيهي أو سياسي، أو ديني، فالشباب في مركز قوة في عملية الاتصال، إذ يختارون الوسائل والمضامين التي يرون أنها تشبع احتياجاتهم وتلبي رغباتهم.<sup>1</sup>

### المبحث الثاني: الدراسات السابقة:

إن اي دراسة علمية لا يمكنها أن تتطلق من فراغ إذ لابد من الإعتماد على الدراسات السابقة، سواء بالإنطلاق من نتائجها او ما وصلت إليه، او محاولة تنفيذ ما توصلت اليه من خلال إدخال متغيرات او معطيات جديدة غابت عن الباحثين السابقين، او الإنطلاق منها بأخذ زاوية جديدة لم بهتم بها في السابق، او الإعتماد عليها في تدعيم البحث الذي تم إجراؤه.

#### الدراسة الأولى:

دراسة قامت بها حورية بولعويدات حول " استخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة في المؤسسة الإقتصادية الجزائرية " في قسنطينة، سنة 2007، 2008.

- الإشكالية:

وتمحورت مشكلة البحث في هذه الدراسة حول تكنولوجيا الإتصال الحديثة (الحاسوب، شبكة الأنترنت، شبكة الأنترنت، شبكة الإكسترانت) كمبتكر جديد ضمن أهم البنى التحتية للمؤسسات فقد ساهمت هذه

<sup>1</sup> نفس المرجع السابق ص 255، ص 255.

التكنولوجيات في تغيير مضامين الوظائف العملية الإدارية التقليدية من تخطيط، تنظيم، رقابة، تنسيق واتخاذ القرارات، وكذا في رفع مستوى الإنتاجية وتحسين الأداء وتقليص التكاليف. وعلى ضوء ما ذكره صاغت الباحثة إشكالية دراستها فالتساؤل التالي: ما هو واقع الإستخدام الفعلي لتكنولوجيا الإتصال الحديثة بمؤسسة سونغاز ؟

- تتطرق أهمية الموضوع من أهمية الإتصال المؤسسة، إذ يعد الاداة الرئيسية لسير المعلومات داخل الهيكل التنظيمي وخارجه، وبالتالي أهمية التكنولوجيا الحديثة للاتصال ودورها الكبير الذي بانته تلعبه في زيادة سيولة تلك المعلومات، وتحسين سيرورتها وتبادلها، و إستخدامها. وبلوغ هذه الأهداف إستخدمت الباحثة المنهج المسحي والمنهج التحليلي لتحليل النتائج الإحصائية، وقد غطت هذه الدراسة 49 موظفا المزودين بتكنولوجيا الإتصال الحديثة بمؤسسة سونغاز فرع تسيير شبكة نقل الغاز بالشرق -GRTG بقسنطينة، و ادوات جمع البيانات تمثلت في إستمارة إستبيان تضمنت ثلاثة محاور، المقابلات، و المقابلة الموجهة ونصف موجهة، الملاحظة.

- وتوصلت الباحثة الى النتائج التالية:  
يستخدم جهاز الحاسوب فالمرتبة الأولى، وشبكة الأنترنت المرتبة الثانية، وشبكة الأنترنت المرتبة الثالثة وأخيرا شبكة الإكسترنات، وقد أدت تكنولوجيا الإتصال إلى تحسين مستوى الأداء في المؤسسة، حيث ساهمت في تفعيل الإتصال بشقيه الداخلي والخارجي كما حسنت الإنتاجية ومحيط العمل.

#### الدراسة الثانية:

وهي دراسة قامت بها للباحثة: طويهي زينب حول "أثر إستخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصال على أداء الموارد البشرية في المؤسسة الجزائرية"، دراسة حالة شركة إنتاج الكهرباء بتيارت، وهران، سنة 2014، 2015.

#### - الإشكالية:

وتمحورت مشكلة البحث في هذه الدراسة حول تكنولوجيا المعلومات والإتصال كعصرنة نظم المعلومات ثم الفلسفة الجديدة لإدارة الموارد البشرية، ضمن معطيات التكنولوجيا الجديدة، وقصد عصرنة وتطوير المؤسسات الجزائرية التي تسيير بخطى ثابتة، ومنتزعة للوصول لتحقيق ما تصبو اليه. وقد صاغت الباحثة التساؤل الرئيسي التالي: ما الأثر الذي يخلفه إستخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصال على أداء المورد البشري في المؤسسة الجزائرية لتعزيز مركزها الإقتصادي في دنيا العولمة ؟

- تتطلق أهداف الدراسة لإبراز العلاقة بين الموارد البشرية وتكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة الجزائرية واستخلاص إيجابياتها في نهاية القرن العشرين، وضرورة إنشاء إدارة إلكترونية للموارد البشرية على مستوى المحلي الجزائري، كرد فعل واعي لأهميتها. وتحديد الأثر الذي تصنعه تكنولوجيا المعلومات والاتصال على المورد البشري والعلاقة بين التدريب على الإستخدام مع الأداء وفقا لمتغيرات الجنس، الأقدمية في الوظيفة، المستوى التعليمي، الدرجة الوظيفية.

- ولبلوغ هذه الأهداف إستخدمت الباحثة في هذه الدراسة المنهج الوصفي لتشخيص الظاهرة وكشف كافة جوانبها من أجل التعبير عنها كميا وكيفيا، شملت الدراسة عمال شركة الكهرباء بمختلف مستوياتهم الإدارية والعلمية، والعينة 189 عامل بالمؤسسة. ادوات جمع البيانات: تمثلت في إستمارة إستبيان و البطاقة الفنية وتوصلت الباحثة الى النتائج التالية:

التمتية لموارد البشرية بحاجة الى إرادة مدركة لأمرين إثنين:

- ضرورة وعي الشركة بتجهيزها بكل ما هو جديد من تكنولوجيا المعلومات
- والاتصال. والتسطير دورات تكوينية لسقل القدرات.

### الدراسة الثالثة:

وهي دراسة قامت بها الباحثة مهية زينب حول "تأثير إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة على العمليات الإدارية بالمؤسسة" دراسة ميدانية بمؤسسة إتصالات الجزائر بتبسة، سنة 2019، 2020.

- الإشكالية:

وتمحوت مشكلة البحث في هذه الدراسة حول تبني تكنولوجيا الإتصال الحديثة في المؤسسات، ومن ضمنها المؤسسة الجزائرية، وفي هذا الإطار تم الوقوف على درجة إستخدام تكنولوجيا الإتصال ومدى إستفادات العمليات الإدارية من إستخدامها وقد صاغت الباحثة التساؤل الرئيسي التالي: ما هو تأثير إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة على العمليات الإدارية بمؤسسة إتصالات الجزائر بتبسة؟

- وتتطلق أهداف الدراسة في أنها يمكن أن تساعد هذه على دفع المؤسسات الجزائرية لإعطاء أهمية قصوى لضرورة إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة في أداء مختلف العمليات الإدارية، وذلك لتحقيق معدلات أعلى من الأداء والكفاءة خاصة في ظل ما يواجه المؤسسة من تشابك في عملياتها وتعقد مشكلاتها، أو دفع الجهات الوصية لإتخاذ الإجراءات التصحيحية للقضاء على الجوانب السلبية التي تواجه القطاع.

- ولبلوغ هذه الأهداف إستخدمت الباحثة المنهج في هذه الدراسة عل المنهج الوصفي و شملت هذه الدراسة عدد من موظفي المؤسسة وتقدر عينة البحث ب 152 موظف موزعون على أربعة مؤسسات لإتصالات

الجزائر بتبسة، و أدوات جمع البيانات تمثلت في إستمارة إستبيان تتكون من خمس محاور، الملاحظة، المقابلة .

- وتوصلت الباحثة الى النتائج التالية:
- إن إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة في أداء العمليات الإدارية ينطوي على سلبيات قليلة بالرغم منالمزايا التي توفرها ما قد يؤثر على السير العادي للعمليات الإدارية.
- مخاطر تلوث المعلومات بفيروسات هي أكثر السلبيات التي تواجههم، ما يجعل المعلومات الخاصة بالعنل والعمليات الإدارية مهددة بالتلف والضياع.
- لاتوفر المؤسسة للمبحوثين فرص التدريب على إستعمال تكنولوجيا الإتصال الحديثة، وهذا لأن المؤسسة لا تعتبرها ضرورية الأمر الذي يعود بالسلب على الموظفين من حيث آدائهم .
- يقترح المبحوثين إقامة دورات تدريبية لتغلب على الصعوبات التي تواجههم عند إستخدامهم لتكنولوجيا الإتصال بالمؤسسة، بغية سد القصور في الإستخدام و تحديث معارفهم.

#### الدراسة الرابعة:

وهي دراسة قامت بها الباحثة نهاد حسين محمد خريس حول " إستخدام تكنولوجيا المعلومات وأثرها في الأداء في أجهزة الخدمة المدنية" ، الأردن، سنة 2011.

#### - الإشكالية:

وتمحورت مشكلة البحث في هذه الدراسة حول ضرورة وأهمية الكشف عن نجاح إستخدام تكنولوجيا المعلومات وتأثيرها على أداء المنظمات، حيث يرتبط ذلك بالإدارة الكفوة لتكنولوجيا المعلومات والإستخدام الأمثل لها، وبنا على ذلك غرض الدراسة هو معرفة: مدى إستخدام تكنولوجيا المعلومات وأثرها على الأداء في أجهزة الخدمة المدنية؟

- وتتطلق أهداف هذه الدراسة في كشف أجهزة الخدمة المدنية في توظيف تكنولوجيا المعلومات وأثرها على أداء الخدمة المقدمة تقدم هذه الدراسة تقييما واقعيامدى تحقيق التكنولوجيا المستخدمة في أجهزة الخدمة المدنية لحاجات المراجعين وتوقعاتهم إلى بيان دور تكنولوجيا المعلومات في أداء العاملين في أجهزة الخدمة المدنية. الوصول إلى نتائج يمكن الاستشارة بها لتقديم مجموعة من التوصيات التي تسهم في تفعيل دور تكنولوجيا المعلومات في تعزيز أداء العاملين في المؤسسات الحكومية.

- ولبلوغ هذه الأهداف إستخدمت الباحثة المنهج في هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وشملت هذه الدراسة: موظفي مستوى الإدارة العليا والوسطى، اربع مؤسسات من أجهزة الخدمة المدنية، تتكون من

1067 مديرا ورئيس قسم و موظف، وأختارت عينة عشوائية 200 موظف في هذه الأجهزة، وادوات جمع البيانات تمثلت في إستمارة إستبيان، تتضمن ثلاثة محاور .

- وتوصلت الباحثة الى النتائج التالية:

- وجود علاقة ذات دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات في فعالية الأداء المؤسسي.
- وجود علاقة ذات دلالة إحصائية لتوظيف تكنولوجيا المعلومات على رضا العاملين.
- وجود علاقة ذات دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات في تحقيق رضا العاملين بأجهزة الخدمة المدنية.

**التعقيب على الدراسات السابقة:**

- في الدراسة الأولى تطرقت الباحثة للمفاهيم التالية: التكنولوجيا، الإتصال، تكنولوجيا الإتصال الحديثة، المؤسسة الإقتصادية، وأما القضايا النظرية تمثلت في المدخل النسقي مدخل النظم، ونظرية إنتشار الأفكار المستحدثة، وإستعانت الباحثة بالمنهج المسحي والتحليلي وإستخدمت ادوات جمع البيانات المتمثلة في: الملاحظة، المقابلة الموجهة والغير موجهة .إستمارة إستبيان تضمنت ثلاث محاور لتتوصل لأهم النتائج وهي جهاز الحاسوب يستخدم في المرتبة الأولى لأنه يستخدم في العديد من المهام ثم تليه شبكة الأنترنت وبعدها شبكة الأنترنت ثم أخيرا شبكة الإكسترنات .
- وفي الدراسة الثانية تطرقت الباحثة الى تكنولوجيا المعلومات والاتصال، نظم المعلومات، ولم تحدد الباحثة القضايا النظرية لدراستها، وأستعانت الباحثة بالمنهج الوصفي لتشخيص الظاهرة والتعبير عنها كفيها وكما .وإستخدمت البطاقة الفنية، وإستمارة إستبيان .وتوصلت لأهم النتائج وهي ان تنمية الموارد البشرية بحاجة الى ضرورة وعي الشركة بتجهيزها بكل ما هو جديد من تكنولوجيا المعلومات والاتصال و تسطير دورات تكوينية لسقل القدرات .
- وفي الدراسة الثالثة تطرقت الباحثة الى: التأثير، الاستخدام، تكنولوجيا الإتصال الحديثة، الإتصال، الحاسوب، شبكة الأنترنت، شبكة الإكسترنات، الإدارة، الإدارة العلمية، التخطيط والتنسيق والرقابة، المؤسسة، والقضايا النظرية تمثلت المدخل النسقي نظرية النظم، ونظرية إنتشار الأفكار المستحدثة إنتشار المبتكرات، وإستعانت الباحثة في هذه الدراسة بالمنهج الوصفي وإستخدمت الملاحظة والمقابلة، وإستمارة إستبيان تتكون من خمس محاور .وتوصلت الى أهم النتائج وهي إستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة في العمليات الإدارية ينطوي على سلبيات قليلة بالرغم من المزايا، ومن السلبيات تلوث المعلومات بالفيروسات مما يجعلها مهددة بالتلف والضياع، عدم توفر فرص لتدريب والتكوين .

• اما الدراسة الرابعة فتطرقت للمفاهيم التالية: تكنولوجيا المعلومات، المكونات المادية، البرمجيات، قواعد البيانات، الشبكات والأداء المؤسسي. والقضايا النظرية: هرمية المعرفة، تكنولوجيا الأداء البشري. وإستعانت الباحثة بالمنهج الوصفي التحليلي وإستخدمت إستمارة تحتوي على ثلاثة محاور التوصل إلى أهم النتائج هي: وجود علاقة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات و الأداء المؤسسي، ووجود علاقة إحصائية لتوظيف تكنولوجيا المعلومات على رضا العاملين .

• تتشابه هذه الدراسة مع دراستنا في أنها تهدف الى التعرف على إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة في المؤسسة الإقتصادية الجزائرية وركزت الباحثة على ترتيب إستخدام التكنولوجيات الأربعة ( الحاسوب، شبكة الأنترنت، شبكة الأنترنت، وشبكة الإكسترنانت) كأهم مظهر من مظاهر إستخدامات تكنولوجيا المعلومات والإتصال بالمؤسسة، والدراسة الثانية تهدف الى التعرف على إستخدامات تكنولوجيا المعلومات والإتصال على أداء الموارد البشرية في المؤسسة الجزائرية، وركزت الباحثة على أثر إستخدام التكنولوجيات المختلفة على المورد البشري والفروق التي تؤثر على الأداء، والدراسة الثالثة التعرف على تأثير إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة على العمليات الإدارية بالمؤسسة، وفيها ركزت الباحثة على أهمية تكنولوجيا الإتصال الحديثة في الإدارة الجزائرية و تأثير إستخدامها على عملية التخطيط والتنسيق والرقابة والتعرف على معوقات التي تؤثر على الأداء في الإدارة، واما الدراسة الرابعة التعرف على إستخدام تكنولوجيا المعلومات وأثرها في الأداء في أجهزة الخدمة المدنية، وركزت الباحثة على أثر توظيف تكنولوجيا المعلومات على الأداء والنمو المؤسسي و رضا العاملين و كفاءة العمليات الداخلية

بينما تهدف دراستنا للتعرف على إستخدامات تكنولوجيا المعلومات والإتصال والفعالية التنظيمية للمؤسسة العمومية الجزائرية، بالرغم من التشابه في مؤشرات الدراستين مع إختلاف كذلك في طبيعة المؤسسات المدروسة في كل دراسة.

وعموما، فإن هذه الدراسات التي سبق عرضها وعلى إختلاف أهدافها ومجرباتها، ومتغيراتها، أفادتنا في تكوين صورة مبدئية عن العلاقة بين استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة والأداء المؤسسي بصفة عامة، بما في ذلك أداء العمليات الإدارية. فقد أفادتنا كثيرا في الإحاطة بالموضوع المدروس من الجانب النظري والميداني.

## الفصل الثالث: تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

- المبحث الأول: ماهية تكنولوجيا المعلومات والاتصال:
- المبحث الثاني: تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الوطن العربي وفي الجزائر:
- المبحث الثالث: إيجابيات وسلبيات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة:

## المبحث الأول: ماهية تكنولوجيا المعلومات والاتصال:

### المطلب الأول: أهمية وخصائص تكنولوجيا المعلومات والاتصال:

لتكنولوجيا المعلومات والاتصال أهمية بالغة الأثر لما لها من إعتبار هام في جميع المجالات، وقد أحدث في النمو والتطور إلى أن إكتسحت جميع الأصعدة، حيث أصبحت تمثل أساس كل عمل، لما لها من قدرة على تحريك القطاعات الاقتصادية والأنشطة المختلفة الأخرى.

وتزداد الأهمية البالغة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال تداولها باستمرار وبشكل منتظم ومستدام من طرف الأعوان الإقتصاديين والمجتمع ككل، من خلاله تلبية حاجاتهم المختلفة من جهة، ومن جهة أخرى تساهم في إختصار الوقت وتحقيق وفرة في الجهد والتكلفة، ولعل الجزائر في هذه المرحلة لهي أحوج ما يكون لتطوير مجالات تكنولوجيا المعلومات والاتصال على جميع الأصعدة لمواجهة التحديات المستقبلية بكل كفاءة ونجاعة والجزائر و مضاعفة الجهود، وعلى غرار باقي دول العالم، اهتمت بشكل متزايد بإدخال تكنولوجيا المعلومات والاتصال في كل الأنظمة المؤسسية، والتركيز عليه، وكذا اعتمدت المؤسسات الجزائرية بشكل كبير على هذه التكنولوجيات الحديثة، والتي أصبحت ضرورة حتمية في ظل الانفتاح على الأسواق العالمية.

### أولاً: أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال:

لقد ساهم التطور العلمي والتكنولوجية تحقيق رفاهية الأفراد، ومن بين التطورات التي تحدث باستمرار تلك المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات والاتصال، وما تبلغه من أهمية من ناحية توفير خدمات الاتصال بمختلف أنواعها، وخدمات التعليم والتثقيف وتوفير المعلومات اللازمة للأشخاص والمنظمات حيث جعلت من العالم قرية صغيرة يستطيع أفرادها الاتصال فيما بينهم بسهولة وتبادل المعلومات ي أي وقت وفي أي مكان، وتعود هذه الأهمية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال إلى الخصائص التي تمتاز بها هذه الأخيرة، بما فيها الانتشار الواسع وسعة التحمل سواء بالنسبة لعدد الأشخاص المشاركين أو المتصلين، أو بالنسبة لحجم المعلومات المنقولة، كما أنها تتسم بسرعة الأداء وسهولة الإستعمال وتنوع الخدمات. وتوفر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات اداة قوية لتجاوز الانقسام الإنمائي بين البلدان الغنية والفقيرة والإسراع ببذل الجهود بغية دحر الفقر، والجوع، والمرض، والأسية، والتدهور البيئي، ويمكن لتكنولوجيا المعلومات والاتصال توصيل منافع الإمام بالقراءة والكتابة، والتعليم، والتدريب إلى أكثر المناطق انعزلاً. فمن خلال تكنولوجيا المعلومات والاتصال، يمكن للمدارس والجامعات والمستشفيات الاتصال بأفضل المعلومات والمعارف

المتاحة، ويمكن لتكنولوجيا المعلومات والاتصال نشر الرسائل الخاصة بحل العديد من المشاكل المتعلقة بالأشخاص والمنظمات وغيرها.<sup>1</sup>

إن تكنولوجيا المعلومات والاتصال تساهم في التنمية الاقتصادية: تؤدي الثورة الرقمية إلى نشوء أشكال جديدة تماماً من التفاعل الاجتماعي والإقتصادي وقيام مجتمعات جديدة. وعلى عكس الثورة الصناعية التي شهدتها القرن المنصرم، فإن ثورة تكنولوجيا المعلومات والاتصال من شأنها الانتشار بشكل سريع والتأثير على حيوية الجميع، وتتمحور تلك الثورة حول قوة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات التي تسمح للناس بالوصول إلى المعلومات والمعرفة الموجودة في أي مكان بالعالم في نفس اللحظة تقريباً.<sup>2</sup>

زيادة قدرة الأشخاص على الاتصال وتقاسم المعلومات والمعارف ترفع من فرصة تحول العالم إلى مكان أكثر سلماً ورخاء لجميع سكانه، وهذا إذا ما كان جميع الأشخاص لهم إمكانيات المشاركة والاستفادة من هذه التكنولوجيا، تمكن تكنولوجيات المعلومات والاتصال، بالإضافة إلى وسائل الإعلام التقليدية والحديثة، الأشخاص المهمشين والمعزولين من أن يدلوا بدلوهم في المجتمع العالمي، بغض النظر عن نوعهم أو مكان سكنهم، وهي تساعد على التسوية بين القوة وعلاقات صنع القرار على المستويين المحلي والدولي، وبوسعها تمكين الأفراد، والمجتمعات، والبلدان من تحسين مستوى حياتهم على نحو لم يكن ممكناً في السابق. ويمكنها أيضاً المساعدة على تحسين كفاءة الأدوات الأساسية للاقتصاد من خلال الوصول إلى المعلومات والشفافية.<sup>3</sup>

ومن هذا يتضح أن لتكنولوجيا المعلومات والاتصال دور هام لتعزيز التنمية البشرية والاقتصادية والاجتماعية والثقافية، وذلك لما لهذه الأخيرة من خصائص متميزة وأكثر كفاءة من وسائل الاتصال التقليدية، فتكنولوجيا المعلومات والاتصال واسعة الانتشار تتخطى بذلك الحدود الجغرافية والسياسية للدول لتصل إلى أي نقطة من العالم عجزت أن تصل إليها وسائل الاتصال القديمة، كما أنها تمتاز بكثرة وتنوع المعلومات والبرامج التثقيفية والتعليمية لكل مختلف شرائح

البشر، متاحة في أي مكان وزمان، وبتكلفة منخفضة. فهي تعد مصدراً للمعلومات سواء للأشخاص أو المنظمات بمختلف أنواعها أو للحكومات، كما أنها تلعب دوراً هاماً في تنمية العنصر البشري من خلال البرامج التي تعرض من خلالها، كبرامج التدريب وبرامج التعليم وبرامج التعليم وغيرها. لهذا يكون من

<sup>1</sup> ماهر عودة الشمايلة وآخرون: "تكنولوجيا الإعلام والاتصال"، دار الإعصار العلمي، ط1، عمان، الأردن، 2015، ص 98، 99.

<sup>2</sup> نفس المرجع سبق ذكره ص 99.

<sup>3</sup> نفس المرجع السابق ص 99، ص100.

الضروري الاهتمام بهذه التكنولوجيا وتطويرها استخدامها بشكل فعال، مع تدريب وتعليم الأفراد على استعمالها، وتوعيتهم بأهميتها في التنمية والتطور، من خلال إبراز أهميتها على الصعيد الجزئي والكلي.<sup>1</sup> تؤدي تكنولوجيا المعلومات والاتصال دورا كبيرا في تحديث وتطوير إدارة الأعمال وتعمل على خلق انواع جديدة من الوظائف ومجالات عمل ونشاطات متنوعة في بيئات الأعمال ويمكن ملاحظة ذلك من خلال أنها<sup>2</sup>

- تساعد في تحقيق رقابة فعالة في العمليات التشغيلية
- تساعد على توفير قوة العمل فعلية داخل المؤسسة.
- تساعد على زيادة قنوات الإتصال الإداري بين مختلف الإدارات.
- تساعد على توفير الوقت خاصة للإدارة العليا والتفرغ لواجبات أكثر أهمية
- تساعد على تقليص حجم التنظيمات الإدارية.<sup>3</sup>
- ضمان التكامل لعدم ضياع البيانات.
- أمن المعلومات.
- قدرة تحمل الأعمال الإضافية.<sup>4</sup>

#### ثانيا: خصائص تكنولوجيا المعلومات:

لتكنولوجيا المعلومات والاتصال خصائص تجعلها ذات أهمية كبيرة تتمثل فيما يلي:

- 1-**التفاعلية:** أي أن المستعمل لهذه التكنولوجيا يمكن أن يكون مرسل ومستقبل في نفس الوقت.
- 2-**اللا تزامنية:** أي أن إستقبال الرسالة في أي وقت مناسب للمستخدم، فالمشاركين في عملية الإتصال غير مطالبين باستخدام نظام في نفس الوقت.
- 3-**اللامركزية:** هذه التكنولوجيا تسمح بإستقلالية تكنولوجيا المعلومات والاتصال، فالأنترنت تتمتع بإستمرارية عملها في كل الأحوال فلا يمكن أي جهة تعطيل الأنترنت على مستوى العالم بأسره.
- 4-**قابلية التواصل:** أي إمكانية ربط بين مختلف أجهزة الإتصال المختلفة.

<sup>1</sup> نفس المرجع السابق ص 100.

<sup>2</sup> عبد الله حسين: "مسلم ادارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات"، دار المعزز، ط1، الاردن، عمان، 2015، ص 127.

<sup>3</sup> مبارك معيزة: "تأثير تكنولوجيا المعلومات على اتخاذ القرارات التغيير في المؤسسات الاقتصادية"، جامعة المسيلة 14، 15 افريل، الجزائر، 2009، ص 660.

<sup>4</sup> صلاح الدين عبد المنعم مبارك: "اقتصاديات نظم المعلومات المحاسبية والادارية"، دار المطبوعات الجامعية، مصر 2008، ص51.

5- **قابلة التحرك والحركة:** اي يمكن للمستخدم الاستفادة من خدماتها اثناء تنقلاته، من اي مكان عن طريق وسائل كثيرة مثل الهاتف النقال.

6- **قابلة التحول:** بمعنى امكانية نقل المعلومات من وسيط الى وسيط اخر، كتحويل الرسالة المسموعة الى رسالة مقروءة او مطبوعة.

#### 7- **الاجماهيرية:**

امكانية توجيه الرسالة الانتقالية الى فرد واحد او جماعة معينة بدل توجيهها بالضرورة الى جماهير الضخمة وهذا يعني امكانية التحكم فيها حيث تصل مباشرة من منتج الى مستهلك كما انها تسمح بالجمع بين انواع المختلفة للاتصالات.

8 **الشيوع والانتشار:** بمعنى قابلية الشبكة للتوسع لتشمل أكثر المساحات غير محدودة في العالم.

9- **العالمية والكونية:** المقصود بها المحيط الذي تعمل فيه هذه التكنولوجيا حيث تاخذ المعلومات مسارات مختلفة ومعقدة وتنتشر عبر مختلف محيط عملها.

10- **حفظ الوقت:** وذلك باختصارها للوقت.<sup>1</sup>

11- **تقليص المكان:** تتبع تكنولوجيا المعلومات وسائل تخزين التي تستوجب تخزين هائل من المعلومات والتي يمكن الوصول اليها بسهولة.

12- **المرونة:** تتعدد استعمالات تكنولوجيا المعلومات بتعدد الاحتياجات لها.

13- **النمنمة:** يقصد بها الاسرع والاصغر والاقبل تكلفه وهي من اهم مميزات تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

14- **اقسام المهام الفكرية مع الالة:** نتيجة حدوث تفاعل والحوار باينه الباحث والنظام.

15- **النمو والتطور:** كلما تغير نظام تكنولوجيا المعلومات والاتصال كلما تغير النظام الاقتصادي<sup>2</sup>

**المطلب الثاني: مكونات ومجالات تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال:**

**أولاً: مكونات تكنولوجيا المعلومات والاتصال:**

تعرف تكنولوجيا المعلومات والاتصال على انها مظلة واسعة الانتشار تنشر كلا من نظم المعلومات وتقنيات معالجه البيانات والاتصال وغيرها<sup>3</sup>

<sup>1</sup> يسع باسمينة: "دراسة قائمة لآثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الاداء مذكرة ماجستير"، جامعة بومرداس، الجزائر، 2010 / 2011، ص 22.

<sup>2</sup> عيد الله حسن مسلم: "اداره المعرفه وتكنولوجيا المعلومات"، مرجع سبق ذكره ص 127.

<sup>3</sup>Turban: "Introduction to Information technology"، op .cit .p 48

وفيما يلي توضيح لمكونات تكنولوجيا المعلومات والاتصال:<sup>1</sup>

**1-الأجهزة:** وتفرق على انها الجزء المادي تكنولوجيا المعلومات المتمثل في الحواسيب والأجهزة الملحقة بها لتنفيذ المهام المطلوبة.

**2-البرمجيات:** هي عبارة عن مجموعة من المكونات المعنوية لنظام الحاسب من التعليمات واجراءات وبرامج وانظمة تشغيل والبرمجة وتقوم هذه البرمجيات بعده وظائف اساسيه اداره عمليات الحاسوب واسترجاع البيانات ودعم تطبيقات الاعمال.

**3-الشبكات:** وهي عبارة عن مجموعه من الحواسيب تنظم معا وترتبط بخطوط الاتصال بحيث يمكن لمستخدمها المشاركة في الموارد المتاحة ونقلها تبادل المعلومات فيما بينهم تستخدم هذه الشبكات لتحقيق مجموعه من الاغراض مثل توفير الاتصال بين الاشخاص والوصول الى المعلومات عن بعض والتجارة الإلكترونية وتخفيض المصروفات ومشاركة الموارد وغيرها وهناك عدة انواع من الشبكات:

**1-الشبكات المحلية:** ويستخدمها هذا النوع لربط بين الاجهزة الحاسب وملفاتها وربطها ضمن حيز واحد او مكتب واحد باستخدام ما يسمى الخادم.

**2-شبكة المنطقة:** تستخدم مثل هذه الشبكات لتغطيه مجموعه من المباني او مدينه بأكملها وتتكون من مجموعه من الشبكات المحلية وتستخدم عادة كابلات الالياف الضوئية لربط محاور هذه الشبكة.

**3-الشبكات الواسعة** وتستخدم هذه الشبكات لتغطية منطقة جغرافية واسعة وقدا تشمل الدول والقارات بحيث يمكن للمستخدمين تبادل المعلومات والاتصال دوليا.

**4-الانترنت:** تمثل شبكه الانترنت لشبكة الحاسب والتي تنتشر في معظم انحاء العالم وهذه الشبكة تعتبر أكبر اداة للاتصال والمعلوماتية، وتقدم هذه الشبكة المعلومات في كل المؤسسة خاصة الفروع المتباعدة لهذه للمؤسسة، ويبرز الدعم التقني ودوره في اداء المهام وتبادل بين الاطراف المتباعدة لتلك المؤسسات.

#### **4-قواعد البيانات:**

وهي مجموعة من البيانات تجمع بينها علاقات منطقيه يسهل تخزينها واسترجاعها بغرض استخدامها او تعديلها او الإضافة عليها لتكون جاهزة للاستخدام من قبل المستخدمين عند الحاجة ويؤدي استخدام قواعد البيانات الى تحقيق مجموعه من المزايا مثل عدم تكرار البيانات زيادة البيانات اقسام البيانات تحقيق الرقابة أكثر فعالية والمحافظة على ثبات وتناسق البيانات توحيد المعايير المتعلقة بالبيانات.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> James: "A,O Brine Management , information susten Managing" , Information technology in the intrnet worked entreprise ,1999, p 190 .

<sup>2</sup> عامر قنجرى وابراهيم السمراني: "تكنولوجيا معلومات وتطبيقاتها"، عمان، الاردن، 2002 ص ص، 19، 22.

## ثانيا: مجالات تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال:

### 1-الحاسوب:

الحاسوب هو جهاز إلكتروني يقوم بتلقي البيانات ومعالجتها وتخزينها واسترجاعها بدقة لا نهائية وسرعة فائقة، وذلك وفقا لمجموعة من التعليمات والبرامج) وصولا إلى المعلومات المطلوبة تم تطوير الحاسوب الشخصي حول مفهوم الاستقلالية، ففي سنوات السبعينات أراد رواد المعلوماتية تطوير آلة فردية تمكن من جعل العمل الفكري أكثر فعالية، هذه الآلة كان من المفترض أن تستعمل مباشرة من قِبل مستعملين غير معلوماتيين و تأخذ مكانها في شبكات المعلوماتية، فقد أرادوا بواسطة هذه الآلة إحداث قطيعة مع كل أشكال الرقابة و التمرکز، و ذلك بابتكار معلوماتية بديلة يستطيعون وضعها بين أيدي الجميع.<sup>1</sup>

يعرف ستيفن ليفي رؤيته للمعلوماتية بالعبارات التالية:

الوصول إلى الحواسيب يجب أن يكون كلي وغير محدود.

كل معلومة يجب أن تكون حرة.

من المناسب الاحتراز من السلطة، وتشجيع اللامركزية.

بالإمكان إبداع الفن والجمال بواسطة الحاسوب.

الحواسيب يمكن أن تحول حياتنا نحو الأفضل.

مفهوم "الاستقلالية" الحاضر بقوة في عيال الحاسوب، سيتواجد كذلك في التطبيقات في المؤسسات المستعملين الأوائل هم عاليا من العمال الذين يتمتعون باستقلالية كبيرة في تنظيم عملهم (سكرتيرات الإدارة، الموثقين...) هؤلاء قاموا باقتراح تطبيقات صغيرة ملائمة عيشهم المباشر، انطلاقا من تجربة المستخدمين المبتكرين، الحاسوب الشخصي انتشر في كل أقسام المؤسسة وحتى في المنازل.<sup>2</sup>

### 2-الأنترنت:

هي اختصار لعبارة الشبكة الدولية (International Network)، وهي شبكة تربط بين العديد شبكات المعلومات وقواعد البيانات في معظم دول العالم، ويمكن لأي فرد من أي مكان النفاذ إليها، استخراج معلومات منها أو إضافة معلومات إليها. أصبحت الشبكة العنكبوتية العالمية حاليا غنية عن كل تعريف،

<sup>1</sup>سعاد شحات: "إستخدامات تكنولوجيا المعلومات والاتصال والفعالية التنظيمية للمؤسسة الاقتصادية، (رسالة ماجستير، علم إجتماع الاتصال)، قسم علم إجتماع الديموغرافيا، كلية الآداب والحقوق والعلوم الاجتماعية، جامعة 8ماي 1945 فالمة، الجزائر، ص ص، 128، 131.

<sup>2</sup> نفس المرجع السابق ص128.

وجودها ضروري لتحقيق عدة أهداف إستراتيجية، تسويقية، تنظيمية ومعرفية، وتتعدد أوجه استخدام الانترنت في المؤسسة حيث نجد:

- البحث عن المعلومات.
- التحميل و / أو إرسال الملفات.
- العمليات البنكية.
- الندوات المرئية.
- الشراء عبر الانترنت.
- المهاتفة بأقل ثمن.
- العمل عن بعد.
- العمل في المنزل.
- العمل المتنقل.

تعد خدمة الشبكة العنكبوتية العالمية للمعلومات (يطلق عليها أيضا خدمة الويب) من أهم خدمات الانترنت، ويرجع لها الفضل في انتشار الانترنت والإقبال عليه، وخصوصا من الناحية التجارية، فهي تشتمل على حقل واسع من المعلومات المختلفة في شتى الميادين، حيث ارتبط بالخدمة العديد من المؤسسات العلمية والصناعية والحكومية وأيضا مؤسسات تجارية وثقافية، وامتدت حتى الأفراد للتعريف بقدراتهم وتخصصاتهم تخدمه الويب وسيلة من وسائل الترويج والدعاية والإعلان على المستوى المحلي والإقليمي والعالمي، هذه الخدمة تتميز بقدرة هائلة في التصفح والإبحار في الانترنت كونها تشتمل على أغلب خدمات الانترنت و تتمتع بواجهة بيانية متعددة الوسائط مدعمة بالألوان والصور و الصوت) مما يجعل منها أكثر شعبية من غيرها.<sup>1</sup>

### 3- الإنترنت:

الانترنت شبكة التعليمية داخلية خاصة تعتمد على استخدام التقنيات المرتبطة بالانترنت داخل المؤسسة الهيل الاتصال والوصول إلى المعلومات يعتم الإشارات من الوسائط الحديثة للاتصال فهو شبكة خاصة بالمؤسسة تستخدم فيها حتميات السرعة (مثل البريد الالكتروني الروابط المتعددة النصوص ومحركات البحث)، كن هذا الاستخدام يكون حسين حلقة محدودة (أي متمحورة الأعضاء من المؤسسة نفسها، وهي تسح بأقل تكلفة وأكثر سلامة - منقل وتقاسم النصوص الصور والأصوات من مختلف أعضاء الجماعة

<sup>1</sup> نفس المرجع السابق ص 129.

من أي مكان يتواجدون فيه تساعد هذه الشبكة في تداول التعليمات والأوامر، ويث البيانات والرسائل الإلكترونية، وكنا ندوات الحوار و النقاش والندوات المرئية.

#### 4-الإكسترنات:

تعرف بأنها شبكة الإنترنت التي يتم توسعها السند إلى جمهور خارجي محدد ومختار: الزبائن المموجية المتعاملين.... وبالتالي فهذه الشبكة قد توفر عدة معلومات لهم المتعاملين مع المؤسسة.<sup>1</sup>

#### 5-البريد الالكتروني:

تصبح هذه الجمعة بأرسال واستقبال رسائل الكترونية من وإلى جميع المشتركين في الشبكة في العالم ويتميز البريد الالكتروني من البريد العادي المألوف بالميزات التالية:

- السرعة في الاتصال
- التكلفة المجمعمة

بالنسبة للمؤسسة يمكن استخدام البريد الالكتروني في طلب المعلومات حول منتج معين أو علك فواتح شكلية، أو إرسال طلبات الموردين أو تأكيدها أو الغائها، بالتالي فالبريد الالكتروني حل للرسائل البريدية، و ذلك نظرا لما سبق ذكره من ميزات عن طريق البريد الالكتروني يمكن نقل الرسائل في جميع الاتجاهات، بل وحتى الوثائق والصور وكذلك اللوحات الإشهارية للتسويق والسادج الصينية عن طريق الإرفاق، شرط أن تكون محمولة في شكل علامات رقمية، و عند استلامها تمكن للمسلم أن يطبعها بشكلها و ألوانها الأصلية مما جعل من البريد الالكتروني مشيرا عن الفاكس شكلا و تكلفة عندما تريد المؤسسة توزيع نشرات إعلامية العدد من الأشخاص (موردين: مناقصات، زبائن عروض)، فإن هذا سوف يتم بكل سهولة بفضل توفر في قوائم التوزيع، مما يوفر ربحية في الوقت .

#### 6-خدمة بروتوكول نقل الملفات:

يسمح بروتوكول نقل الملفات بالاتصال الموقت بين حاسوب، فبفضل هذه الخدمة يمكن حلب الملفات وتحويلها من حاسوب لآخر عبر الشبكة العالمية، هذه الملفات عبارة عن تقارير أو حوث أو برامج، وبالتالي فهذه الخدمة تعتبر وسيلة للتبادل السريع، وعموما يستعان هذه الخدمة في تحديث مواقع الانترنت.<sup>2</sup>

حيث يرى scan انه يمكن حصر وظائف تكنولوجيا المعلومات والاتصال فيما يلي:<sup>3</sup>

<sup>1</sup> نفس المرجع السابق، ص 130.

<sup>2</sup> نفس المرجع السابق ص 131.

<sup>3</sup> علاء عبد الرزاق السالمي: "تكنولوجيا المعلومات"، دار مناهج ، ط2، عمان، الأردن، 2000، ص ص، 338، 437 .

جمع تفاصيل قيود البيانات او المعلومات.

اجراء عده انواع من المعالجات للمعلومات في وقت واحد سواء كانت كتابه او صوت او صورة، تنظيم المعلومات بشكل مفيد حسب طبيعتها ان كانت صوره او اصوات او غيرها تخزين المعلومات والبيانات واسترجاعها لاعتبار عمليه اضافيه وارسالها الى المستفيد اخر، ارسال البيانات والمعلومات من موقع الى اخر باستخدام الايميل الالكتروني او الرسائل الصوتية او غيرها. اما Alter عرف وظائف التكنولوجيا المعلومات والاتصال على انها تسجيل وتخزين ونقل ومعالجه واستخدام واسترجاع المعلومات<sup>1</sup>

بينما ذهب curtain الى القول ان تكنولوجيا المعلومات تؤدي عده وظائف من خلال ادواتها وهذه الوظائف هي:

- معالجة البيانات لتحويلها الى معلومات مفيدة
- اعادة معالجة المعلومات واستخدامها كبيانات في خطوات المعالجة اخرى.
- تبسيط المعلومات بحيث يسهل فهمها من قبل المستخدم لتصبح أكثر جاذبيه وأكثر فائدة<sup>2</sup>

**المطلب الثالث: تأثيرات تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتحدياتها:**

**أولا -تأثيرات تكنولوجيا المعلومات والاتصال:**

تمثل اليوم وسائل التسيير والادارة المتطورة حول تكنولوجيا المعلومات والاتصال الضمان الوحيد لبقاء شركاتنا في ظل العولمة، فاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال اصبح امرا ضروريا من اجل تحسين الاداء ورفع من القدرة التنافسية لدى المؤسسات وتمكينها وبالتالي الاستفادة من الفرص التي تتيحها سوق اوسع و فائقة النشاط كما ان ذلك يوفر مصادر دخل جديد ويمكن من تحسين العلاقات مع الزبائن والشركاء ويساعد بشكل عام على تحقيق فعالية اكبر بفضل استخدام نظام التسيير المعارف ولقد تميزت تماما تكنولوجيا المعلومات والاتصال صيغ عمل الشركات سواء في ادائها الداخلي او في علاقاتها مع الزبائن والعمال، إن الطريقة الالكترونية والاعمال الالكترونية والتجارة الالكترونية في البلدان المتقدمة كانت والد الانتشار المذهل استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال<sup>3</sup>

<sup>1</sup> Alter: " **Information System**" , The foundation of Business,o,pc ,Gt ,pp ,32, 74.

<sup>2</sup> Curtin Dennes and foley ,kim and Mor cathleen: "**Information technology the Baea king**", 3 ,3 rd ,M c ,Graw Httl , 201 p 3.

<sup>3</sup> اللجنة المركزية الجزائر الالكترونيه صفحه 24 من موقع:

**Www première ministre .GOV.dz**

## 1- اثار زيادة المرونة للمؤسسات:

تساعد تكنولوجيا المعلومات المؤسسات في تنظيم اعمالها وامورها كافة وبطرق تمنحها المرونة في التصرف اتجاه المواقف والمتغيرات التي تعترض طريقها وتزيد تكنولوجيا المعلومات ايضا من قابلية المؤسسات على الاستشعار والاستجابة التي تحصل في السوق والاستفادة من الفرص المتاحة في البيئة والكبيرة مرونة إضافية لتخطي الصعاب والمحددات المتعلقة بحجم المؤسسة والحد من اثر البعد الجغرافي لها وبإمكان المؤسسات الصغيرة ايضا استخدام نظم المعلومات لتقوية ودعم ادائها واستلها معطيات المستقبل للوصول الى مصافي المؤسسات الكبيرة كما يصبح بمقدور المؤسسات الكبرى ايضا استخدام نظم وتكنولوجيا المعلومات للحصول على سرعة الاستجابة عند تأدية المهام وخاصة المهام الخاصة بالفروع المتباعدة لهذه المؤسسات ويبرز الدعم التقني ودوره في اداء المهام ونقل وتبادل بين الاطراف المتباعدة لتلك المؤسسات.<sup>1</sup>

## 2- آثار الواقع الافتراضي:

تعمل الكثير من المؤسسات في حالة الافتراضية لا يعلم المتعامل معها اين هو الموقع المادي لها وتعمل هذه المؤسسات مع زبائنها قيد بموقع جغرافي المحدد، اذ ان استخدام تقنيات وتكنولوجيا الاتصالات الحديثة في نقل متبادل للمعلومات وعقد الصفقات عبر الانترنت والهواتف النقالة وشبكة الحاسوب، مكانها من المحافظة على زبائنها، والمؤسسات تستخدم الشبكات العالمية المختلفة لربط الاشخاص والمصادر والافكار والمعلومات وغيرها من المتغيرات مع بعضها البعض لتصبح ذات قيمة افضل والاداء كفاءه اعلى في المؤسسة والوصول الى اداء العمل مثل هذه الحالة يشمل المؤسسات المعنية لعمل تحالفات عده سواء كان مع المجاهدين او الزبائن وحتى مع المنافسين عند الضرورة الى ذلك كأنشاء قنوات توزيع السلع الجديدة وبشكل يشمل تدفق المعلومات بين الاطراف ذات العلاقة متجاوزين بذلك الحدود المفروض على المؤسسات التقليدية ذات مواقع جغرافية متباعدة.<sup>2</sup>

## 3- الآثار السلوكية والتنظيمية لنظم المعلومات:

عانت المؤسسات الكبيرة من ضخامة حجمها وتعددي مستوياتها الادارية الا انها وبعد دخول الحاسوب وتكنولوجيا المعلومات اخذت بتطور معلوماتها ونقل عدد مستوياتها الادارية والغاء بعض وظائفها وتسريح

<sup>1</sup>مزه شعبان الفاني: " العملية الادارية وتكنولوجيا المعلومات"، الشارقة، مصر، 2008، ص ص 87، 226.

<sup>2</sup>نفس المرجع السابق صفحة 300.

عدد من العاملين واعداد النظر في تركيبها الهيكلية بما تتيح لها تحقيق الكفاءة العمل والمنافسة في السوق اتجاه المؤسسات المنافسة لها.<sup>1</sup>

والباحثون عن اثار التكنولوجيا المعلومات في السلوك التنظيمي تبين لهم ان هناك اثار واضحة لدى العاملين في جميع المستويات التنظيمية جراء تشغيل نظم المعلومات وضمان تدفق بما يحتاجونه من البيانات والمعلومات لتسيير دفعة العمل في المؤسسة، وانعكاس هذه الآثار كذلك على شكل الهيكل التنظيمي تنظمت مستوياته وأخذت بتقبل العدد الآخر من الوظائف.

وسمحت لرئيس الاداري بالأشراف على عدد كبير من العاملين بعد ان تم تحويل البعض منهم الصلاحيات اللازمة لحسم المواقف التي توجههم دون الرجوع الى الرئيس الاعلى وقد اخذت تكنولوجيا المعلومات تدفع بمواقف اتجاه القرار الى الادنى في المؤسسة الواحدة بسبب كون موظفي المستوى الاعلى يحصلون على المعلومات التي يحتاجونها القرارات التكنولوجيا المعلومات المديرين من استلام المعلومات وافيه عن سير الاعمال في المستويات الإدارية الأخرى كما قللت التكنولوجيا المعلومات من الوقت المستغرق في تصريف الاعمال.<sup>2</sup>

#### 4- اثار تكنولوجيا المعلومات والاتصال على ادارته اتخاذ القرار:

احدى اهم نتائج تكنولوجيا ونظم المعلومات تولدت لدى مؤسسات الاعمال من انخفاض مستوى الشك في المعلومات وزيادة مستوى الثقافي الدور الذي يمكن ان تلعبه الغش الملحوظ في عمليات صناعه واتخاذ القرار ومن الملاحظات التي وجهت الى تكنولوجيا المعلومات والبيانات المطلوبة الى مراكز القرار والتي بدورها وظيفتها في عملية صناعه واتخاذ القرارات.<sup>3</sup>

ويتطور اداء الشبكة العالمية الانترنت ووسائل الاتصال الحديثة وما لعبته من دور في دعم ادائه نظم المعلومات للمؤسسات فان صانعي قرار الاعمال اصبحوا اكثر وعيا للمعلومات واستخدامها اتجاه تحقيق رغبات الزبائن وتحسين مستوى المبيعات واداء العملية المخزونية وعمليات الاعمال وهذا يعني ان القرارات في السابق كانت تعتمد على المعلومات غير الدقيقة وغير معالجه بالأسلوب يدعم وضع الإدارة المؤسسات مما دفع هذه الادارات الى مضاعفه عدد الافراد المتخصصين في مجال التكنولوجيا المعلومات للاعب دوره

<sup>1</sup> بوفقول الهادي بالغرسة عبد اللطيف: " الآثار المترتبة على ادماج الاعلام والاتصال من الناحية الاستراتيجية والتنظيمية وشروط تطبيقها في المؤسسة الجزائرية"، جامعه محمد خيضر بسكرة، الجزائر، ص28.

<sup>2</sup> تاديه العارف: " الإدارة الاستراتيجية " الدار الجامعية، مصر، 2001، ص 206.

<sup>3</sup> تسرين محمد البكري: " نظم المعلومات الادارية " دار الجامعية للنشر، الاسكندرية، مصر، 1999، ص 204.

في دعم جهود الإدارة لصناعه قرارات اكثر دقة ، كما دفع هذا الوضع الى التأكيد على شبكات تدفق المعلومات الى مراكز القرار والاهتمام العام بقواعد ومخازن المعلومات واساليب معالجتها.<sup>1</sup> وقد اثبتت الدراسات ان تكنولوجيا المعلومات لها تأثير واضح على تحسين عمليه صناعه واتخاذ القرار وهذا التأثير الايجابي لتكنولوجيا المعلومات في عمليه اداره صناعه واتخاذ القرار يمكن ان يستدل عليه في القياسات الإنتاجية والمواصفات العامة والمشاركة فمن المواصفات التكنولوجية في صناعه القرار ما يلي:

- سهولة تبادل ونقل المعلومات باستخدام تقنيات حديثه
- سهولة الحصول على البيانات وتجميعها وتخزينها
- سهولة التحليل ومعالجه هذه البيانات للوصول الى نتائج.
- سهولة الاستفادة من المعرفة والخبرات في المواقع المتباعدة وبشكل الالي.
- سهولة التشاور في صناعه واتخاذ القرار باستخدام التقنيات المتاحة.<sup>2</sup>

#### 5- الآثار الإجتماعية:

إن تكنولوجيا المعلومات والاتصال لا تمنحنا فقط أساليب مختلفة للعمل والتفكير والترقية، بل إنها تقدم لنا أيضا بعض الخيارات الأخلاقية المختلفة، والتحويلات الثقافية والتي تنعكس وتساعد في توجيه السلوك والتصرفات مما يخلف آثارا على البنين المجتمعي والبناء القيمي يترتب على إستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال، وهذا يخلف آثار إيجابية وسلبية على المجتمع ومنها:<sup>3</sup>

- كيفية تسخير هذه التكنولوجيا في حل المشكلات وتخفيف المعاناة التي يتعرض لها الأفراد.
  - تشجيع سلوكيات الجديدة من المطالبة بالمساواة والعدالة الاجتماعية وحرية التعبير وبناء العلاقات وحماية حقوق الملكية والفكرية.
  - القياسات الحيوية والعمل على مكافحة الجريمة.
- أما في الجانب المظلم لتكنولوجيا المعلومات والاتصال نجد بأن لها تأثيرات سلبية عديدة على الفرد والمجتمع نذكر منها:
- الآثار الصحية مثل المناظر الصحية لشاشات العرض الإصابية بمخاطر الإشعاع والمبادلات الكهرومغناطيسية إدمان الإنترنت والهاتف المحمول، تعب العين والصداع.

<sup>1</sup>نسرين محمد البكري نفس المرجع السابق صفحه 204.

<sup>2</sup>ابراهيم بختي: "واقع وفاق الانترنت في الجزائر" جامعة ورقلة، الجزائر، 2005، ص 57.

<sup>3</sup>مراد رايس: "ادارة لمكاتب الحديثة" واحد دار رضا، دمشق، سوريا، 2002 ص 41.

- كما تم إستغلال هذه التكنولوجيا في غير أهدافها مما يساعد على نشر الجريمة في المجتمع والمساعدة على الانتحار، وتهديد الأمن العام، والتطرف الديني والعقائدي والدعوة للتعصب والعنصرية، والترويج للسرقة المعلوماتية وانتحال الشخصيات.<sup>1</sup>

#### ثانيا: تحديات تكنولوجيا المعلومات والاتصال:

- تحديات عمارة المعلومات: أي كيفية قيام المؤسسة بتطوير عمارة المعلومات تدعم أهدافها ووظائف انشطتها.
- تحديات العولمة انت ظاهرة العولمة الى سمو وداخل العلاقات بين المؤسسات وفي ظل المنافسة يتطلب هذا مراعاة الاختلافات الثقافية لبيئات التطبيق المختلفة عند تصميم نظم المعلومات.
- فقدان السيطرة الإدارية وذلك لعدم وجود الفاظ سيطرة مركزية، لسبب توزيع واستقرار البيانات والبرمجيات في عدد من مواقع والمحطات الحاسوبية المختلفة، فإدارة تكنولوجيا المعلومات والاتصال كشف عن صعوبات أكثر واعقد في البيئة الموزعة حيث انها تفتقد للقطعة سيطرة مركزية تكون الإدارة بحاجة إليها.
- تحديات التكامل في الربط والتطبيق ظهور الربط نتيجة عدم توافق في الشبكات إضافة الى فقدان معايير الربط اللاسلكي لشبكات، والمعايير غير المتوافقة ومشاكل الربط اللاسلكي يمكن أن تؤدي إلى مشكل في تكامل التطبيقات لذلك تلاحظ ان يكون صعب التحقيق في المؤسسات تكامل في متطلبات التعبير التنظيمي في مؤسسة: من أهم المجالات التي يشملها التعبير في التكنولوجيا أو تبني تكنولوجيا حديثة، التغيير في كل من الهيكل والثقافة التنظيمية حيث الفرض التغيير أو تحديد تكنولوجيا معتمدة في مؤسسة، يجب أن تعنتي بتصميم الهيكل والعمليات الخاصة به وتوزيع المهام وذلك بغية تحقيق المجالس والانسجام.
- التكاليف غير المتوقعة: فهذه الأخيرة عليها كنظام شامل يتطلب القابل مبالغ مالية الضافية قد لا تستطيع المؤسسة تعطيها، كما أن العديد من المؤسسات وحدث في الوفرة المالية المتوقعة سعة تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال لم تتحقق بسبب تكاليف غير متوقعة.
- تكاليف الوقت الذي يطلبه إدارة المعلومات والشبكات.
- تكاليف ايجاد الحلول الفنية.
- تكاليف الحصول على الاجهزة والبرمجيات وتحليلات المستمرة.
- تكاليف الصيانة والإصلاحات الأجهزة والحواسيب.

<sup>1</sup>فتيحة يحيوي: " دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تكوين المعرفة رسالة ماجستير كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير " جامعه البليدة، الجزائر، 2010، صفحة 27.

- سوء اختيار الأفراد. وهم الأفراد الذين يقومون بإدارة وتشغيل تكنولوجيا المعلومات والاتصال من الإداريين والمتخصصين والمستخدمين النظام.
- تحديات الموثوقية والاعتيادية أن تطبيق المؤسسة لنظام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في أعمالها يتطلب منها بنية تحتية تستطيع من خلالها تلبية الطلبات المستقبلية بالكم والوقت المطلوب، بالإضافة الى تأمين أداء على مستوى على المهام الصعبة والحرية.

### المبحث الثاني: تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الوطن العربي وفي الجزائر:

#### المطلب الأول: تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الوطن العربي:

##### أولاً: إنتشار تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الوطن العربي:

أخذت الدول العربية بناصية الأنظمة الرقمية رويدا رويدا، خاصة في القطاعات الإدارية والمصرفية والبنكية والجمركية... إلا أن القطاع في الغالب لا يزال يعاني من غياب لوجستية معلوماتية واعتمادات كافية وضعف كبير في بنيته التحتية، كما أن الدول العربية تظل لحد الآن لا تتوفر على تكوين تكنولوجي بتطابق وحاجياتها الضرورية في التوسع والانتشار وتحقيق القيمة المضافة، ما يتطلب في النهاية حدوث تغيير حذري في العقبات من جهة، وخلق تعاون بين هذه البلدان تقرضه مصالحها جميعا، إذا رغبت أن تخرج من مستنقع الفجوة الرقمية بسرعة، وقد قطعت الدول العربية شوطا لا بأس به في تطوير بنيته التحتية، لكن تظل السمة العامة محصورة في المؤشرات الأدى على المستوى العالمي، فحسب تقرير التنمية البشرية 2008/2007 (الصادر عن برنامج الأمم المتحدة الإنمائي) لا يصل عدد خطوط الهاتف الرئيسية (فقد بلغ 106 خط لكل ألف ساكن) إلى خمس نظيره في الدول المتقدمة (500 خط لكل ألف ساكن)، مقابل 180 خط كمتوسط عالمي. فيما للحظ تحسن من حيث عدد مشتركى الهواتف الخليوية الذي بلغ 284 خط لكل ألف ساكن مقابل 341 كمتوسط عالمي، فإن هذا العدد يبقى ضعيف إذا ما قورن بعدد المشتركين في الدول المتقدمة والذي يبلغ 831 خط لكل ألف ساكن، أما عدد مستخدمي الانترنت فقد وصل إلى 88 مستخدم لكل ألف ساكن مقابل 136 كمتوسط عالمي، و 525 مستخدم في الدول المتقدمة، ثمة مؤشرات عدة يمكن الاعتماد عليها في تحديد ووصف مجتمع المعرفة مثل مدى الاهتمام بالبحث والتنمية والاعتماد على الكمبيوتر والإنترنت، والقدرة التنافسية في مجال إنتاج ونشر المعرفة على مستوى العالم. ومع أهمية

هذه العناصر، فإن العنصر الأساسي المميز لهذا المجتمع هو إنتاج المعرفة واعتبارها إحدى الركائز الأساسية التي يقوم عليها الاقتصاد الجديد الذي تحل فيه المعرفة محل العمل ورأس المال.<sup>1</sup>

### ثانياً: دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الوطن العربي:

تكنولوجيا المعلومات والاتصال تؤدي إلى صنع أنواع جديدة من الوظائف ونشاطات متنوعة العمل ويمكن ملاحظة ذلك من خلال العناصر التالية:

- تعمل على توفير قوة عمل فعلية داخلية التنظيم.
- تساعد على تحقيق رقابة فعالة في العمليات التشغيلية، خاصة بالنسبة للمؤسسات الصناعية التي تستعمل تكنولوجيا عالية في الإنتاج، فتكنولوجيا المعلومات ستسهل بدون شك من اكتشاف أخطاء التصنيع وكذا إمداد الإدارة الموصية بالمعلومات اللازمة في الوقت المطلوب، وهذا يشكل في حد ذاته ميزة تنافسية تواجه بها المؤسسة تقلبات المحيط بوقت أقل، بالنسبة لتنظيم المؤسسة وهذا بس بالدرجة الأولى الهيكل التنظيمي وجميع مستوياته الميزة التنافسية التي تقدمها تكنولوجيا المعلومات لرفع كفاءة وفعالية نظام المعلومات المتبع داخل المؤسسة وذلك من خلال سرعة انتقال المعلومة بين المرسل والمستقبل، وهذا سرعة إحداث التقنية الرجعية وهذا من دون شك سيسرع من عملية اتخاذ القرار داخل المؤسسة فيعضي بذلك للمؤسسة ميزة سرعة رد الفعل كميزة تنافسية.
- تكنولوجيا المعلومات والاتصال تساعد على توفير الوقت خاصة بالنسبة للإدارة العليا بما يسمح لها بالتفرغ لمسؤوليات أكثر إستراتيجية هذا بالإضافة إلى الدور غير المباشر للتكنولوجيا المعلومات لا تحفيز الأفراد عموماً أو متحدي القرار خصوصاً فمن الممكن اعتبار ان بعض انواع المعلومات مصدر لتحفيز الأفراد ودفعهم للعمل، ويروح معنوية عالية، الأمر الذي قد يؤدي في الأخير إلى زيادة التنافسية.
- يبرز دور تكنولوجيا المعلومات كوسيلة تحفيز، من خلال أنها تساعد - إمداد متخذ القرار بالتقارير على مستويات الأداء التي تطلقه ليتمكن هذا الأخير من مقارنة قراراته بإنجازاته، أو من خلال مقارنة إنجازاته بإنجازات نظراته، وبالتالي تتكون لديه فكرة عن درجة كنهانه مل العمل عموماً ولا اتخاذ القرار خصوصاً ومنا لاشك سيشكل حافزاً معنوياً، ولكن بطريقة غير مباشرة، فالمعلومات عموماً تساعد على فهم نموذج التنظيم الذي يمثل الأشخاص أجزاء فاعلة، كما تقدم المعلومات راحة نفسية، خاصة عندما تكون الانحرافات في الأداء تتطابق والحدود المسموح بها للانحرافات.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> سعاد شحات مرجع سبق ذكره ص 156.

<sup>2</sup> ماهر عودة الشامل وآخرون، مرجع سبق ذكره ص ص، 100، 104.

## المطلب الثاني: تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الجزائر:

### أولاً: واقع تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الجزائر:

تقاس تكنولوجيا الإعلام والاتصال في أي بلد وفق مجموعة من المؤشرات والمتمثلة في الهاتف الثابت والهاتف النقال والانترنت، وعليه وفي ضوء ذلك سنحاول إيضاح هذه المؤشرات في الجزائر وقد ارتأيت أن أوضحها على فترتين وربطها بالجانب السياسي والاقتصادي للجزائر، فالفترة الأولى هي فترة من 1962-1989، أما الفترة الثانية تبدأ من 1989-2015، حتى تكون لدينا مقارنة بين المؤشرات في الفترتين:

- الهاتف الثابت عرفت الجزائر استخداماً للهاتف الثابت وقد شهدت تغيرات في عدد المشتركين فيه وفيما يلي إيضاح لها وذلك عبر فترتين أن الفترة الأولى من 1962-1989:
- الفترة الثانية: 1989-2015. هذه الفترة هي الأخرى عرفت تغيير في عدد مشركي الهاتف الثابت في الجزائر.

أن عدد مشركي الهاتف الثابت في الجزائر من الفترة الممتدة من 1962 إلى 1964 لم يكن هناك مشركي للهاتف الثابت وهذا راجع إلى كون الجزائر خرجت من الاستعمار فلم تكن هناك بنية تحتية قوية للاتصالات السلكية في الجزائر آنذاك، إلا أنه ومنذ سنة 1974 عرف الهاتف الثابت في الجزائر تطور طفيفاً في عدد المشتركين، لتعرف سنة 2009 انخفاض مقارنة مع سنة 2008 ليعود عدد المشتركين بعدها في الارتفاع منذ سنة 2010 وإلى غاية 2012. أما سنة 2013 عرفت هي الأخرى انخفاضاً في عدد المشتركين ويعود السبب في ذلك إلى إطلاق الجيل الثالث في الجزائر والتوجه نحو الاشتراك فيه، كما عرفت سنتي 2014 و2015 ارتفاعاً في عدد المشتركين ولعل السبب في هذا الارتفاع يرجع في الأساس إلى تحسن الأوضاع السياسية التي عرفت الجزائر من جراء العشرية السوداء وتحسن الوضعية الاقتصادية في البلاد وكذا تحسن في المستوى المعيشي للمواطنين الوضع الذي انجر عنه زيادة الاهتمام باستخدام الهاتف الثابت، وإن ما قارنا بين الفترتين نجد أن عدد المشتركين في الفترة من 1989-2015 بتزايد أكثر من الفترة من 1989-1962.

- الهاتف النقال: يعد هو الآخر من بين مؤشرات تكنولوجيا الإعلام والاتصال في الجزائر، وقد تميزت الفترة من 1962-1989 بعدم استخدام الهاتف المحمول وهذا حسب الإحصائيات التي قدمها البنك الدولي، وهذا راجع في الأساس إلى عدم دخول الهاتف النقال في السوق الجزائرية إلا مع بداية التسعينيات.
- الانترنت وكما أشرنا سابقاً فإنها عرفت أول دخول لها في الجزائر منذ سنة 1994 وشهدت خلالها نسب معتبرة من المشتركين ارتكزت على المؤسسات الكبرى وبعض الأفراد، ففي سنوات 1994، 1999 شكلت

نسبة الأفراد المستخدمين للإنترنت نسب معتبرة ونمو ضعيفا، لتشييد الجزائر منذ سنة 2002 وثبة في استعمال الانترنت وزيادة مذهلة في عدد المشتركين في الشبكة خاصة مع السنوات الأخيرة حيث سجلت سنة 2015 أعلى نسبة أين قدرت ب 38 20%، فالواقع أن انتشار الانترنت في الجزائر وبالرغم من الظروف التي عاشتها الجزائر في التسعينات إلا أن في السنوات الالفينيات منذ 2000 وإلى غاية 2015 أعطت دافعا قويا لهذا الانتشار ما جعلها موضع اهتمام كبير للاستثمار الأجنبي والمحلي في هذا المجال وعليه أن عدد المشتركين في الهاتف النقال ينمو أكثر على حساب الهاتف الثابت في الجزائر، كما أن عدد مشتركى الانترنت في ارتفاع بشكل متسارع ومتزايد وهذا نظرنا لتحسن الملحوظ في مؤشر التنمية البشرية في الجزائر والذي كان له انعكاس على ارتفاع معدلات النفاذ الرقمي مقارنة بالسنوات السابقة، إلا أن هذا الارتفاع يبقى غير كاف.<sup>1</sup>

وفقاً لمنظمة التعاون الاقتصادي والتنمية، فإن الإدارة الإلكترونية أو الحكومة الإلكترونية هي استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (ICT) من قبل الحكومات، ويتم تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على جميع الوظائف الإدارية. على وجه الخصوص، يمكن للفرص التي توفرها الإنترنت والتقنيات ذات الصلة من حيث التواصل أن تساعد في تحويل الهياكل وعمل الإدارة، في تقرير نُشر عام 2014، أوضحت لنا الأمم المتحدة الصلة بين الحكومة الإلكترونية وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، من خلال ما أسمته "مؤشرات الحكومة الإلكترونية الأساسية التي تم تصنيفها إلى أربع فئات رئيسية، لنعرفها:<sup>2</sup>

- استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من قبل موظفي الإدارة العامة
- توافر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات للإدارة العامة.
- توفير خدمات الحكومة الإلكترونية للمواطنين (من خلال مواقع الويب المتاحة للجمهور). في عملهم حاولوا من خلال مقالتهم التعامل مع الجوانب المختلفة المتعلقة بمفهوم الحكومة الإلكترونية وكذلك التحدث عن بعض الأمثلة على الإنجازات في العالم، وهي: فرنسا وبلجيكا و في المغرب، أظهروا أن هذه البلدان بدأت تدرك أهمية هذا المفهوم في بداية القرن الحادي والعشرين. في الواقع، في سنقوم بتقديم مؤشر الأمم المتحدة للإدارة الإلكترونية لعام 2018 مقارنة بعام 2008 من خلال توضيح ترتيب بعض الدول الأعضاء حتى تتمكن من إجراء مقارنة أكثر تفصيلاً وافية، خسرت الجزائر 9 مراكز في عشر سنوات، ويرجع هذا التأخير

<sup>1</sup>نوال مغيزلي: "تكنولوجيا الإعلام والاتصال في الجزائر"، نفس المرجع سبق ذكره ص ص، 177، 183.

<sup>2</sup> Khebbache Nawal ,Mahou karim: " le role des Technologies de l'information de la communication dans le développement des activités commexes en Algérie" ,idem p p ,115 ,217 .

بشكل رئيسي إلى قلة الاستثمار في مجال الإدارة الإلكترونية، فقد وقعت الجزائر في حالة من لا يتقدم بالرفض، لأنه على الرغم من التحسن. في المؤشر الذي كان عند 0.3515 في عام 2008 وارتفع إلى 0.4227 في عام 2018، لا تزال الجزائر متأخرة جدًا مقارنة بالدول الأعضاء الأخرى وحتى الدول المجاورة، مع الأخذ في الاعتبار تونس التي انتقلت من المركز 124 في عام 2008 إلى المرتبة 80 في عام 2018، في الجزائر كجزء من تحديث وسائل الاتصال وإدخال تقنيات المعلومات الجديدة والرسائل، أطلقت وزارة التربية الوطنية عملية كبيرة على التبادلات وجميع المراسلات بين التعليم والصياغة في البلاد، والتي ستبدأ من الآن فصاعدًا يكون عبر الإنترنت (رقمنة)، هذه العملية ذات أهمية كبيرة بالنسبة للعقود التي تم إبرامها بين قطاع التربية الوطنية وشركة اتصالات الجزائر لتشغيل شبكة الإنترنت / الإنترنت التابعة لوزارة التربية والتعليم بالإضافة إلى توفير نظام التداول بالفيديو. لقد بدأت الإدارة الجزائرية بالفعل منذ بضع سنوات في استخدام نظام إنترنت في إدارتها من أجل التسهيل على هؤلاء المواطنين وكذلك هؤلاء المواطنين في الخارج لمتابعة تقدم عملية إصدار الوثائق الإدارية في الوقت الحقيقي.<sup>1</sup>

#### ثانيا: الجهود الجزائرية في إدماج تكنولوجيا المعلومات والاتصال:

نظرا للأهمية البالغة التي تكتسي تكنولوجيا الإتصال والمعلومات الحديثة، توجهت معظم الدول لبناء قاعدة تكنولوجية صلبة. والجزائر كغيرها من الدول أصبحت واعية بالأهمية البالغة للتكنولوجيا في بيئة الأعمال والمجالات الأخرى المختلفة، لذلك سعت لوضع إستراتيجية تهدف من خلالها تطوير شتى المجالات خاصة مجال الإتصال، وقد قامت بتحديد برنامجا كما يلي:

- المرحلة الأولى 1985-1987: فقد سعى برنامج المرحلة الأولى إلى إقامة النشاطات المتكاملة والتركيبية للحواسيب الدقيقة، وتكثيف الطاقات الوطنية بغية تطوير تطبيقات البرمجيات التي تحظى باهتمام دول العالم.
- المرحلة الثانية 1987-1992: في هذه المرحلة تم توسيع استخدام الحواسيب الدقيقة وتطوير البرمجيات والصيانة.

<sup>1</sup> Khebbache Nawal ,Mahou karim idem p p ,115 ,217 .

• المرحلة الثالثة 1992-2000: ساهمت هذه المرحلة في تعميق صناعة الحواسيب الوطنية، وذلك من خلال الاعتماد على المنتجات المحلية بدل عمليات الاستيراد المتواصلة، وهي تشمل البرمجيات والمكونات وعمليات الصيانة.<sup>1</sup>

من خلال المراحل السابقة، حاولت الجزائر انتهاج سياسة التصنيع المكثف. بغية الانتقال من إشكالية التحول التكنولوجي إلى إشكالية التحكم التكنولوجي والذي يعتبر من الرهانات الأساسية في السياسات الصناعية، فقد بادرت جزائر في تطوير هذه الصناعة منذ العقود الثلاث الأخيرة، وبالرغم من مجهوداتها الكبيرة، لجأت بالاعتماد على عمليات التصدير ومؤسسات وإطارات أجنبية، والذي يحول بينها وبين تحقيق الإستقلالية التكنولوجية، بغرض التحاق الجزائر يركب الدول المتقدمة قامت الجزائر على تعزيز قدراتها التعليمية والإدارية المختلفة لمواكبة مختلف التغيرات التقنية والإقتصادية في شتى المجالات كما يلي: في مجال البحث والتطوير، قامت الجزائر بدعم ميادين البحث والتطوير في مجالات التكنولوجيا، من خلال الشراكات بين المعهد الوطني للإعلام الآلي والشركة الوطنية للصناعات الإلكترونية، والمؤسسة الوطنية لصناعة الإلكترونيكيميا، وهذا بغرض الإلتحاق بالركب الحضاري في مجال التكنولوجيا الحديثة. تزويد مختلف الهيئات العمومية بالحواسيب، سعت الجزائر إلى تزويد مختلف مؤسساتها بالحواسيب، وهذا ضمانا للسير الحسن لها، رغم غلاء ثمن إقتنائها آنذاك إلا أنها ساهمت ولو بالقدر اليسير في تطويرها، وبمرور الوقت وبعد إنخفاض تكاليف الإقتناء سارعت الجزائر لتزويد مختلف مؤسساتها بالحواسيب، حيث شهدت فترة الثمانينيات إنتشارا واسعا لها، كما قامت بتكوين الإطارات وإعادة رسكلة مختلف الأعوان بمؤسساتها العمومية التي تمت حوسبتها، بغية تمكينهم من العمل على هذه الحواسيب وتحسين مستوى أدائهم في مجال الإنترنت، إستطاعت الجزائر ولأول مرة بفضل جهود مركز البحث في الإعلام الآلي "Cerist" من إقامة شبكة محلية خاصة، تم ربطها بشبكة دولية (مارس 1994)، واعتمادا على إحصائيات من مصادر رسمية سنة 2000 تم ربط أكثر من 44 مؤسسة وطنية وهيئات مختلفة كقطاع التعليم والصحة وغيرها.، والآن تسعى بعض المؤسسات الجزائرية جاهدة لتطوير أنظمة المعلومات والشبكات المحلية "Intranet" ومواقع الويب، إلا أن المؤسسات الإقتصادية المستعملة تبقى قليلة خاصة منها العمومية بغض النظر عن بعض القطاعات كالطيران والبنوك والبريد والمواصلات التي تعرف تطورا هائلا في هذا المجال إتجهت الجزائر نحو تدعيم التعاون الدولي بتسخير جزء من ميزانيتها لتطوير مشاريع التعاون في

<sup>1</sup> خالدي عصام و غربي حمزة: " واقع إستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة في المؤسسات، مجلة آفاق علوم الإدارة والاقتصاد"، العدد 3، 2018، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوضياف المسيلة، الجزائر، ص 57، 59.

هذا المجال خصوصا في مجالات التكوين والتحويل التكنولوجي، وأيضا تمويل المشاريع، كالبرنامج التعاوني مع البنك الدولي لإنشاء قطب تكنولوجي. والذي يساهم في تحسين متطلبات الاتصال الموجودة.<sup>1</sup>

### المبحث الثالث: إيجابيات وسلبيات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة:

#### المطلب الأول: إيجابيات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة:

تمكن من إنجاز الوظائف والخدمات والعمليات ومعالجة الأعمال الورقية بشكل أسرع بكثير مما يقوم به الأفراد.

مساعدة المؤسسات على التعرف الأوسع والأشمل على نماذج الخدمات الخاصة بالزبائن.

إمكانية التقدم في المجالات مختلفة.

التزويد بإمكانيات وكفاءات جديدة من خلال الخدمات.

توزيع المعلومات بشكل فوري الى الملايين من الأفراد في مختلف انحاء الدولة.

التقليل من الاتصالات الشخصية المباشرة، لوصول شبكة إتصال وسيطة بين المؤسسات، وهذا يساهم في تحقيق التكاليف (تنقل، اقامة)

الحاجة الى العمالة اعلى خبرة وتعلما، والتالي زيادة أجور العاملين في هذا القطاع.<sup>2</sup>

ويترتب على تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال مزايا أهمها:<sup>3</sup>

1-رفع مستوى الأداء والإنتاجية في المؤسسة:

حيث تؤدي تطبيق تكنولوجيا المعلومات تأثيرا إيجابيا على مستويات الأداء والإنتاجية في المؤسسات بشرط وجود درجة من التوافق بين ظروف المؤسسة واستراتيجيات تطبيق تكنولوجيا المعلومات.

2-زيادة قيمة المؤسسة:

يؤدي استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسات الى خلق القيمة للمؤسسة هذا بالإضافة الى معاونتها في تنفيذ استراتيجياتها وخاصة في ظل زيادة حده المنافسة بين المؤسسات.

3-قابلية اتخاذ القرارات:

تبسيط تكنولوجيا المعلومات مهمه المديرين في اتخاذ القرارات التنظيمية وذلك من خلال توفير البيانات والمعلومات الدقيقة والملائمة في الوقت الملائم وبالشروط المطلوبة

<sup>1</sup>خالدي عصام و غربي حمزة، نفس المرجع السابق ص 59.

<sup>2</sup>عامر إبراهيم قندلجي: "نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات"، دار المسيرة، الأردن، 2007، ص66

<sup>3</sup>عبد الحميد عبد الفتاح المغربي: "نظم المعلومات الاداريه الاسس والمبادئ" المكتبة القسرية، المنصورة، مصر، 2002 ص158، ص159

#### 4- تنمية العمل

حيث تعمل تكنولوجيا المعلومات على توفير النظام والانضباط بالوحدات الإدارية وتهتم بتعريف الافراد بما يدور حولهم وامدادهم بصورة مباشرة بالتطورات التي تحيط بهم.

#### 5- اعادة هندسة عمليات التشغيل:

تعد تكنولوجيا المعلومات والاتصال عنصرا جوهريا لإنجاح اعادة هندسة العمليات التشغيل سواء قبل تصميم عمليات التشغيل بما تقدمه من مقترحات لأفضل التصميمات او بعدها عمليات التصنيع من خلال دورها في مراحل التطبيق المختلفة.

#### 6- تدعيم نجاح المؤسسات في المجالات الادارية والتنظيمية المعقدة:

يعتمد المديرون في مختلف المستويات والوحدات الإدارية باستخدام تكنولوجيا المعلومات في الادارة التنظيمية المعقدة التي يصعب فيها استخدام النظم التقليدية.

#### 7- السلوك الايجابي لأفراد المؤسسة:

حيث تؤثر تكنولوجيا المعلومات على دعم عمليات الاتصال داخل وخارج المؤسسة هذا الى جانب مساعدتها على إدارة الوقت بكفاءة وتقليل درجة الغموض المحيط بمناخ العمل

#### 8- تحسين ادارة الجودة الشاملة:

تساعد تكنولوجيا المعلومات في عملية تحسين ادارة الجودة الشاملة من خلال جمع ومراقبة البيانات وتلخيصها وتحليلها، والتقرير عنها كما تساعد تكنولوجيا المعلومات في زيادة سرعة عمليات المراقبة والتفتيش وتحسين نوعية الاختيارات وتخفيض تكلفة القيام بمختلف نشاطات المراقبة تساعد تكنولوجيا المعلومات أيضا في اكتشاف الأخطاء قبل ظهورها.

#### 9- تحسين الإدارة والمعلومات والمعارف:

حيث يتم استخدام الأجهزة والبرمجيات وقواعد البيانات التي تسهل عمليات جمع ومعالجة وتخزين واسترجاع المعلومات والبيانات كما تعمل على تطوير المعارف الفنية والتسويقية وتكنولوجية وتشغيلية يمكن استخدامها في خلق ميزة تنافسية مقارنة بالمؤسسات الأخرى.

#### 10- تحسين وتطوير الخدمات المقدمة للعملاء:

حيث تؤدي تكنولوجيا المعلومات دورا هاما في دعم وخدمه العملاء من خلال استخدام التجارة الإلكترونية وعمليات اعاده هندسه العمليات للوفاء باحتياجات العملاء وليل رضاهم وسرعه تأدية خدمات المقدمة لهم.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> Murlan mclueam: "wetherle information technology 2 rd edition john wiley ",sons Inc ,1999,p,p, 12,14 .

وبناء على ذلك يمكن تحديد اهم فوائد المترتبة على تطبيق استخدام تكنولوجيا المعلومات في المؤسسات مما يلي:

- السرعة والدقة في عمليات معالجة وايصال واسترجاع وحفظ البيانات والمعلومات.
- تحسين العمليات الإنتاجية تخفيض الوقت والتكلفة تحسين مستوى جودة المنتوجات.
- تحسين الوضع التنافسي للمؤسسة.
- المساعدة في عملية التخطيط والرقابة واتخاذ القرارات.<sup>1</sup>

### المطلب الثاني: سلبيات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة:

حوسبة بعض النشاطات التي كان يؤديها الأفراد، ستتوقف او تنعمى بعض الوظائف.  
\_تسعى المؤسسات بجمع المعلومات تفصيلية عن الأفراد، وبذلك قد تتجاوز خصوصياتهم وحررياتهم الفردية.  
\_إستخدامها المكثف يسبب الإرهاق والمشاكل الصحية.  
\_تحول العلاقات بين العاملين اقل إنسانية.

هناك اشخاص لم يسعفهم الحظ في الحصول على منصب عمل بسبب هذة تكنولوجيا  
ان استخدام النظم ادى الى ظهور نوع جديد من الجرائم التي شكلت تهديدا لامن القومي ككل، والامن العمومي خاصة ما أثر على المؤسسات سلبا واستدعى محاربتها للوصول لامن المعلوماتي.

### 1- جرائم الحاسوب.

#### 1-تعريف جرائم الحاسوب:

استخدام تلك النظم الالية المستخدمة بشكل مباشر او غير مباشر للقيام بأنشطة وتصرفات تتصف بطبيعة الحال بعدم القانونية كالسرقة او تخريب، مما قد يؤدي الى تحقيق أضرار بالغة للجهة المستخدمة للحاسبات كما انها قد تؤدي ايضا في بعض الحالات الى تأثيرات سلبية على المستوى الامن القومي ككل.<sup>2</sup>

#### 2-خصائص الجريمة الإلكترونية:

بارتباط الجريمة المعلوماتية بالجهاز الحاسوب وشبكة الأنترنت اضفت عليها مجموعة من الخصائص والسمات المميزة لهذه الجريمة عن الجريمة التقليدية وهي:  
\_الجريمة المعلوماتية متعددة الحدود او جريمة عابرة لدول.

<sup>1</sup> داود عبد الغني: " قياس وتقييم الاداء المالي في المؤسسة الاقتصادية (اطروحة الدكتوراه غير منشورة)، جامعه الجزائر، 2007، ص 34.  
<sup>2</sup> سيد عبد المقصود ديبان، ناصر نور الدين عبد اللطيف: "نظم المعلوماتية المحاسبية وتكنولوجيا المعلومات"، دار الجامعة الإسكندرية، 2004، ص 548 .

- \_صعوبة إكتشاف الجريمة المعلوماتية عادة يتم اكتشافها بمحض الصدفة.
- \_صعوبة إثبات الجريمة المعلوماتية وطبيعتها.
- \_اسلوب ارتكاب الجريمة المعلوماتية لا تحتاج الى العنف بل قدرة تعامل مع جهاز الحاسوب بالمستوي تقني، يوظف في ارتكاب الأفعال غير مشروعة.
- \_الجريمة الإلكترونية تتم عادة بالتعاون من شخص (شخص متخصص في تقنيات الحاسوب والانترنت يقوم بالجانب الفني من المشروع والشخص الأخرى لتغطية عملية التلاعب وتحويل المكاسب اليه).
- \_خصوصية مجرمي المعلومات يتسم بالخصائص معينة تميزه عن المجرم الذي يقترب الجرائم التقليدية.<sup>1</sup>
- 3-أهم تهديدات جرائم الحاسوب:
- تتعدد جرائم الحاسوب الا اننا سننجزها فيمايلي:
- \_إقتحام نظام المعلومات من طرف داخلية ليس لها الحق لدخول النظام او اطراف خارجية (القرصنة)، عن طريق سرقة او تخمين كلمة سر النظام.
- \_إمكانية سرقة المعلومات الهامة، وقد تكون على درجة من السرية ويمكن الاستفادة منها.
- \_إمكانية تحريف البيانات نظام المعلومات، والتالي يؤدي إستعمالها الي قرارات خاطئة.
- \_إمكانية ادخال فيروسات الى نظام المعلومات تعمل على اتلاف وتدمير او تخريب كل او بعض المعلومات او ملفات او برامج او نظم التشغيل.
- \_إمكانية اعاقه عمل نظام المعلومات من خلال اغراقه بطلبات تبادل البيانات، مما يؤدي اعاقه وصول المستخدمين طبيعيين الي النظام، وهذا يؤدي الي فقد فرص نشاط حقيقي لمؤسسة.
- \_إستخدام برامج غير ملائمة مفصلة او جاهزة او معدلة عادة الي تشغيل الخاطئ للبيانات، ومن ثم الحصول على نتائج غير سليمة<sup>2</sup>

<sup>1</sup> نهلا عبد القادر مومن: "الجريمة المعلوماتية"، دار الثقافة، ط1، عمان، الاردن، 2008، ص50..

<sup>2</sup> سيد عبد المقصود ديبان، مرجع سبق ذكره، ص 255.

## الفصل الرابع: الفعالية التنظيمية في المؤسسة.

- المبحث الأول: ماهية الفعالية التنظيمية في المؤسسة:
- المبحث الثاني: المقاربات المفسرة والمداخل النظرية لدراسة الفعالية التنظيمية:
- المبحث الثالث: العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال والفعالية التنظيمية:

## المبحث الأول: ماهية الفعالية التنظيمية في المؤسسة:

### المطلب الأول: أهمية وخصائص الفعالية التنظيمية:

من المواضيع الحساسة التي تهتم العمل والاسس القوية التي يركز عليها موضوع الفعالية التي تعد من المصطلحات الهامة التي اعتنى بها الفكر منذ النشأة الى اليوم لان هذا النوع من الفكر قد ادرك بانّه لا يمكن الحديث عن المؤسسة ومتطورة ومستمرة دون ان تحدد بدقه درجه الفعالية الاسس وقواعد التي بنيت عليها، وايضا معرفه مدى قدره هذه القواعد على تحقيق جمع الاهداف التي وضعت من اجلها اذ لا يمكن القول اننا وضعنا خططا محكمة وقمنا بمتابعة مختلف مراحل تنفيذها ونحن نجهل ما اذا كانت هذه الخطط هي الافضل بين خطط بديله اخرى على اعتبار انه لا يمكن الحكم على نجاعة الخطة الا بعد تقييمها وقياس فعاليتها هذا لا يعني انه من السهل قياس درجة الفعالية قبل تحديد مفهومها الذي يعتبر امر في غاية الاهمية لأنه معيار مهم في تحديد نجاح التنظيم او فشله فيقدر اهمية تحديد هذا المفهوم بقدر صعوبة ايجاد تعريف واضح ودقيق له هم الفعالية يتراوح بين إنتاجية العامل تارة ونسبة التطور في الاعمال التنظيم تارة أخرى .

### أولاً: أهمية الفعالية التنظيمية:

تحتاج الأنظمة الحديثة بمختلف انواعها ونظومها السياسية الاقتصادية والاجتماعية للمؤسسات السبب رئيسي وهام ان هذه المؤسسات تمكنا من تحقيق الاهداف التي تعجز عن تحقيقها كأفراد لا تجمعها مؤسسة واحدة فالمؤسسات تنشا وتنمو لتأدية رساله معينه والقيام بوظيفة محددة نيابة عن المجتمع الذي يوليها في المقابل كل ما تحتاجه من دعم مادي ادبي معنوي ليبقي على حياتها، ويساعدها على النمو، فان نكرت تلك المؤسسات عن القيام بدورها واهملت رسالتها فكانت فعاليتها منخفضة، فان ذلك يؤثر بدوره على المجتمع ككل اذ ان فعالية المجتمع رهن فعالية المؤسسات العاملة فيه. تبرع الفعالية التنظيمية تنظيمية الصفة الأساسية للتنظيم الحركي المتجدد المحقق لأهدافه والفعالية التنظيمية هي مبرر وجود التنظيم واستمراره وتطوره وهي اخيرا معيار الحكم على نجاحه. كما يعتبر قياس الفعالية كتنظيم اداء الكبير للمؤسسة لذا يعتمد بعض المؤسسات على قياس فعاليتها التنظيمية وسيله لتقييم ادائها. تعتبر ايضا بمثابة ترمومتر اداري لمدى نجاح المؤسسة وتفوقها في جميع مجالات نشاطها فهي خاصية كلية شمولية تصف وتلخص الابعاد المميزة للمؤسسة.<sup>1</sup>

<sup>1</sup>فريد النجار: "النظم والعمليات الإدارية"، وكالة طنين، الكويت، 1999، ص399.

### ثانيا: خصائص الفعالية التنظيمية للمؤسسة:

- يمكن عرض ثمان خصائص لفعالية المنظمات كما حدد كل من "روبارت وترمان" و"توم بينرز" وهي:
- التأكيد على الإنجاز.
  - الاهتمام بالعملاء وتفهم حاجاتهم.
  - درجة الاستقلال الممنوحة للموظفين في التصرف.
  - زيادة الإنتاجية من خلال مشاركة العاملين.
  - تفهم العاملين لأهداف التنظيم والتفاعل معه.
  - وجود علاقات جيدة مع المنظمات المشابهة.
  - بساطة الهيكل التنظيمي وانخفاض تكلفة الخدمات المساعدة<sup>1</sup>
  - تشجيع التعاون بين الأفراد والمنافسة البناءة لتحقيق أهداف المؤسسة والتصدي للنزاع والتطاحن واتخاذ العلاج السريع.
  - القياس الدقيق للإنجازات والتعرف على نواحي القوة والضعف وتحليل الأسباب وتطبيق الإجراء المناسب.
  - وجود هدف محدد ومتفق عليه يعرفه الأفراد والمديرين وتوفر التوجيهات اللازمة للوصول لهذا الهدف.<sup>2</sup>

### المطلب الثالث: مؤشرات الفعالية التنظيمية:

هناك مجموعة من العناصر التي تستخدم كمؤشرات للحكم على مدى فعالية اي مؤسسة وفي العموم تنقسم الى هذه المؤشرات الى مجموعتين هما:

- مؤشرات داخلية ترتبط اساسا بمدخلات المؤسسة وظروفها الداخلية.
- مؤشرات خارجية تتعلق من مخرجات وعلاقة المؤسسة بالبيئة الخارجية.

#### 1- المؤشرات الداخلية:

#### المشاركة في اتخاذ القرار:

عملية اساسية في اي مؤسسة فهي تؤثر مباشرة على فعالية العمال بالدرجة الاولى وهذا ما يسهم بدوره في زيادة الفعالية المؤسسة لذا فان الكثير من الباحثين يرون ضرورة اشراك العمال في عملية اتخاذ القرار بهدف تدعيم الفعالية التنظيمية.

<sup>1</sup> احمد ماهر: "التنظيم الدليل العلمي لتصميم الهكر والممارسات التنظيمية"، دار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2005، ص34.

<sup>2</sup> تفرح حنان: "علاقة الرقابة البيروقراطية بفعالية التنظيم الصناعي، رسالة ماجستير، علم إجتماع تنظيم وعمل"، جامعة منتوري، قسنطينة، الجزائر، 2013، ص155.

● **التخطيط وتجديد الأهداف:**

بدون تخطيط لا توجد أهداف وبدون تجديد الأهداف لا يمكن تحقيق الفعالية وبالتالي من أهم المؤشرات المستخدمة في الحكم على فعالية اي مؤسسة قدرتها على التخطيط السليم الذي من خلاله نستطيع تحقيق الأهداف هذه الأخيرة التي هي من خصائص الإتصال التنظيمي<sup>1</sup>

● **الممارسات العلمية والإجتماعية للمدراء:**

أي مسؤول عن أي مؤسسة يجب توفر فيه مجموعة من المهارات والصفات المتعلقة بالجانب العلمي والعملية اللذان يوفران له الخبرات الفنية المتعلقة بإنجاز الأعمال ومنها ما هو متعلق بالجانب الإجتماعي ومنها ما هو متعلق بشخصية المسؤول مما يعله قادرا على توفير الدعم والمساعدة للمرؤوسين.

● **كفاءة إستخدام الموارد المتاحة:**

نتيجة لذلك تكون تكلفة المدخلات المنخفضة مقارنة بفوائد المخرجات وهذا مؤشر مهم على مدى فعالية المؤسسة.

● **التحكم في سير الأحداث داخل المؤسسة:**

بمعنى ضرورة السيطرة على سلوك الأفراد، داخل المؤسسة وتوزيع السلطة على عدد من الأفراد بدلا من تركيزها في يد شخص واحد.

● **تدريب وتنمية الأفراد:**

يؤكد هذا المؤشر على أهمية أن توفر أي مؤسسة برامج تدريبية وتكوينية لتنمية قدرات الأفراد ورفع مستوياتهم وتحسين أدائهم بما يعود بالنفع على المؤسسة.

● **الادارة السليمة للصراع:**

الصراع في الإدارة مؤشر مهم يدل على مدى نجاح المؤسسة وعلى مدى قدرتها في تقليل مستويات الصراع داخلها سواء بين الافراد او بين الاقسام المختلفة في التنظيم وان اي مؤسسه تستطيع ادارته ازماتها فهذا دليل واضح على فعاليتها.

● **قدرة السيطرة على الحوادث:**

ان قدره المؤسسة في السيطرة على الحوادث الطارئة التي قد تتعرض لها هي ذات اهمية كبيره من ناحيتين هما: الناحية الإنسانية، اي لا نستهيبن بحياة الافراد الذين يعملون فيها وذلك من خلال توفرها على نظام

<sup>1</sup>وفاء العريض: "التنظيم البيروقراطي والفعالية التنظيمية، رسالة ماجستير، علم اجتماع التنمية وتسيير الموارد "جامعة 20 اوت 1955، سكيكدة، الجزائر، 2014، ص116.

جيد لسلامه والامن والاسعاف وكذلك توفير بيئة الملائمة للعمل وهذا يقلل من تعرضها المساءلة القانونية او التعويضات المالية وهنا تبرز الناحية الثانية وهي الناحية الاقتصادية، اي تقليل من الخسائر المالية الناتجة عن حوادث العمل

● **قلة الغياب:**

ان انخفاض معدل التغيب مؤشر يدل على فعالية المورد البشري الذي له الدور الكبير في تحقيق الفعالية اما ارتفاع معدلات الغياب يشير الى انخفاض الفعالية.

● **الدافعية لدى العاملين:**

بمعنى مدى مساهمة الافراد واقبالهم على تحقيق اهداف المؤسسة ولا يأتي ذلك الا من خلال موظفين وعمال يملكون دافعيه كبيره

● **الرضا الوظيفي:**

فاذا كان للأفراد يتمتعون بولاء الوظيفي مرتفع فانهم يفخرون بمؤسساتهم ويمثلونها أحسن تمثيل وبالتالي على المؤسسات العامة من اجل تقوية الارتباط بينها وبين موظفيها لكي لا نقشل في تحقيق اهدافها.<sup>1</sup>

● **الهيكل التنظيمي المرن**

هذا المؤشر يحدث تكامل وتفاعل بين العناصر الأساسية للمؤسسة الإدارة اقسام مخصصه اجهزه معدات وجهود بشريه وهو يؤدي الى نجاح المنظمة في اداء واجبها وتحقيق كل الاهداف الاستراتيجية والتطوير كما يسمح للمؤسسة كذلك باستثمار الطاقات المتاحة وبالتالي تحقيق العدالة.

● **ثقافة المؤسسة:**

لها قدره على تحقيق اهداف متميزة تؤثر على فاعليه العمل الاداري تحقق نوع من الاستقلالية لدى العاملين تمكنهم من الابداع والابتكار لما يؤثر على كفاءه ادائهم كما تقضي على الملل والروتين.

● **2- المؤشرات الخارجية:**

● **القدرة على التكيف:**

يجب على المؤسسة ان تتمتع بقدرة من المرونة التي تمكنها من الاستجابة للتغيرات الحاصلة في البيئة الخارجية سواء كانت تغيرات سياسية او قانوني لأي منظمة التي تستطيع التكيف توصف بانها مؤسسة عضوية اي انها جزء لا يتجزأ من البيئة التي تعيش فيها.

<sup>1</sup>حامد أحمد رمضان بدر، " إدارة المنظمات"، دار العلم، ط1، الكويت، 1982، ص 385.

● **النمو والتطور:**

يعتبر الكثيرون ان نتوقف المؤسسة من النمو من علامات عدم فعاليتها ويمكن الاستدلال على نموها من خلال زيادة في بعض العوامل مثل حجم القوى العاملة اما التطور فيظهر من خلال ادخال المؤسسة لعناصر تكنولوجية وبرامج تدريبية للأفراد وتطوير خدمات المؤسسة بشكل يتماشى مع التطور الحاصل في البيئة الخارجية.

● **تحقيق الاهداف الجديدة:**

كلما كانت المؤسسة فعالة كلما كانت تسعى الى تحقيق اهداف جديدة تجعلها دائما تواكب احتياجات البيئة الخارجية وتغيراتها.

● **تأهب للإنجاز:**

اي استعداد المؤسسة الى انجاز المهام الخاصة فورا مثل المؤسسات حماية المدنية اذ لا يمكنها التدخل الفوري لإخماد حريق فأنها تكون عديمة الفاعلية.

● **المسؤولية الاجتماعية:**

اي المحاولات الجادة التي تبذلها المؤسسة لحل مشكلات الاجتماعية التي كانت المؤسسة سببا في ظهورها.

● **البقاء:** ان بقاء المؤسسة لمدته طويله يعني ان خدماتها تلائم متطلباتها البيئية التي تعيش فيها.<sup>1</sup>

وعموما من خلال عرض مؤشرات الفاعلية التنظيمية يتضح الترابط والتداخل الموجود بينهما في تحقيق اي مؤشر يمكن ان يسهم في تحقيق مؤشر اخر فمثلا رضا العاملين قد يؤدي الى تحسين الخدمات ورفع من جودتها وتحقيق أهدافها المؤسسة كما يمكن ان نقول انه ليس من الضروري قياس فعالية التنظيم من خلال كل هذه المؤشرات فهي مجرد مؤشرات مقترحة نتيجة العديد من الدراسات والبحوث واختلاف المعايير بين العلماء والباحثين فليس هناك اتفاق بين الكتاب والباحثين حولها وبالتالي لا يوجد مؤشرات محدده يمكن من خلالها قياس فعالية التنظيم.<sup>2</sup>

**المطلب الثالث: متطلبات والعوامل المؤثرة على الفعالية التنظيمية للمؤسسة:**

**أولاً: متطلبات الفعالية التنظيمية:**

قد حدد مجموعة من الباحثين عدة متطلبات تستخدم من اجل زيادة الفاعلية التنظيمية من اهمها نجد ما يلي:

<sup>1</sup> أحمد جاد عبد الوهاب: "السلوك التنظيمي"، مطبعة الإشعاع، ط1، الإسكندرية، مصر، 1993، ص118.  
<sup>2</sup> بلقاسم سلاطينة وآخرون: "الفعالية التنظيمية في المؤسسة"، دار الفجر، ط1، القاهرة، مصر، 2008، ص ص، 34، 35 .

## 1- اللامركزية والتفويض:

هما طريقتان لتحرير العاملين من الرقابة المتشددة في المؤسسات التقليدية ويتاح اعطاء درجة من الحرية في توجيه الأنشطة وتحمل المسؤولية والاهم في ذلك اشباع الحاجات النفسية والاجتماعية للعاملين.

## 2- تقييم الاداء:

ان البرامج التقليدية لتقييم الاداء التميل الى معاملة الفرد وكأنه إله خاضع لتفتيش والمراقب بينما البرامج الحديثة تتبع البرامج تشترك الفرد في وضع اهداف لنفسه وفي تقييم لأدائه بشكل دوري ويلعب المسؤول الاعلى دور القيادي في هذه العملية كما ان التأثيرات المصاحبة لهذه لهذا المنهج على حاجات لتخفيف الذات تأثيرات كبيره جدا.<sup>1</sup>

## 3- الإدارة بالانتشار والمشاركة:

حيث يوفر هذا الاسلوب الظروف الملائمة لتشجيع العاملين ليقوم بتوجيه طاقمهم طاقاتهم الكبيرة نحو الاهداف المؤسسة فإفساح المجال لهم للمشاركة في عملية اتخاذ القرارات يوفر فرصه مهمه لإشباع حاجاتهم النفسية والاجتماعية.

## 4- تسطير الاهداف وصناعه القرار:

ان من يصنع الاهداف في المؤسسة هم افراد او الجماعات الامر الذي يجعلها عرضة للتغيير من وقت لآخر حيث ان واقع تشغيل المنظمة قد يشير الى اهداف اخرى مرتبطة بالأداء الفعلي داخلها سواء تطابقت الاهداف التشغيلية الواقعية مع الاهداف الرسمية من قبل مورد البشري ذلك من خلال انماط التفاعل المستمر داخلها والتميزة بالتغيير مما يؤدي الى تغير الاهداف وهذا يمكن ذكر ثلاثة اسباب لتغيير اهداف المؤسسة:

- تفاعل المؤسسة مع بيئتها مباشرة.
- التغيرات التنظيمية الداخلية.
- الضغوط غير المباشرة للبيئة.<sup>2</sup>

## 5- زيادة فعالية الاتصال:

يمكن القيام بعده اجراءات لتحسين الاتصالات داخل التنظيم:

- انشاء قنوات اضافية لتسهيل سيوله المعلومات في مختلف الاتجاهات والمستويات

<sup>1</sup> مايكل تي مانيسون وآخرون: "كلاسيكيات الادارة والسلوك التنظيمي"، دار عمان، ط1، عمان، الأردن، 1999، ص171.

<sup>2</sup> ريتشارد مال: " المنظمات هياكلها عملياتها و مخرجاتها"، ترجمة سعيد بن محمد الهاجري، مركز البحوث الإدارة العامة، السعودية، 2001، ص 136.

- انشاء لجان مشتركة تضم عناصر وممثلين في مختلف مصالح ومستويات الهيكل التنظيمي لمناقشة مختلف الافكار والتعليمات والقرارات وتسهيل انتشارها.
- تنظيم جماعات عامة دورية لمناقشة قضايا التنظيم التي يكتملها الغموض وتقديم الحلول.<sup>1</sup>
- الاعتماد على مسيرين الكفاء في مواقع العمل التي يعتمد تنفيذ المهام فيها على الاتصالات بمختلف انواعها
- تسهيل عمليه الحصول على النقدية العكسية والاهتمامات بالانشغالات العمال الصاعدة الى المشرفين والعمل على تفهمها والاستجابة لها الى ما أمكن ذلك.<sup>2</sup>

#### ثانيا: العوامل المؤثرة على الفعالية التنظيمية:

- هناك العديد من العوامل التي تؤثر على الفعالية التنظيمية نذكر منها على سبيل الحصر فيما يلي:
- درجة التخصص وتقسيم العمل المعتمدة في المؤسسة
  - اساليب تكنولوجيا الانتاج كثيفة العمالة
  - درجة الالتزام باللوائح والاجراءات التي تثبت السلوك التنظيمي
  - التنسيق على المستويين الراسي والافقي
  - وحدة السلطة الأمره والذي يؤدي الى عدم وجود مراكز القرار متعددة.
  - تفويض السلطة بشكل متوازن بين مختلف المستويات التنظيمية انشاء المركزية ولا مركزية حسب الحاجة التنظيمية دون افراط او تفريط في المركزية تفيد في كل ما هو استراتيجي واللا مركزية مفيدة في كل ما هو روتيني
  - فلسفة التعامل مع البيئة الخارجية وطبيعة النظام الضابطة الذاتي للمؤسسة في معالجة اخطائها اثناء التفاعل مع البيئة الخارجية.
  - القدرة على التكيف والاستجابة للتغيرات التي تحدث على مستوى البيئة.
  - نظام الرقابة والمتابعة المعتمدة في شكل جزاء وعقاب.
  - شبكات الاتصال المتكاملة كم عمر لتدفق المعلومات الضرورية لمختلف القرارات المتخذة.<sup>3</sup>
  - القدرة على تعبئة الموارد والحرفية التي تتميز بها المؤسسة.

<sup>1</sup> بلقاسم سلاطينة وآخرون: " الفعالية التنظيمية في المؤسسة مدخل سوسولوجي"، دار الفجر، القاهرة، مصر، 2013، ص ص، 40، 42.

<sup>2</sup> بوفلجة غايات: "مقدمة في علم النفس التنظيمي"، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، ب، س، ص ص، 43، 45.

<sup>3</sup> سعيد محمد المصري: " التنظيم والإدارة"، دار الجامعية، لإسكندرية، مصر، 2002، ص ص، 236.

كل هذه المتغيرات ليس على سبيل الحصر ترتبط بالفاعلية التنظيمية بعلاقة نسبية وعدم تحديد درجة تأثيراتها بدقة يصعب من عمليات القياس.

## المبحث الثاني: المقاربات المفسرة والمداخل النظرية لدراسة الفعالية التنظيمية:

### المطلب الأول: المقاربات المفسرة للفاعلية التنظيمية:

المنظمة ظاهرة اجتماعية قديمة قدم الإنسان ذاته، إذ وجدت معه وتطورت من خلال اسهاماته في تطويرها وتمييزها ثم ما لبثت أن تعقدت بتعقد الحياة. وقد أسهمت جهود كبيرة في دراسة المنظمة وتطويرها، ولعبت الثورة الصناعية دوراً أساسياً في أحداث تغييرات جوهرية شملت النواحي الاقتصادية والاجتماعية والسياسية، وأقرت في الوقت ذاته متغيرات تكنولوجية أحدثت انقلاباً فكرياً اتاح المجالات الربحية أمام الباحثين لاستقراء وتحليل معالم التغير الذي انعكس أثره على تطور نظرية المنظمة بشكل عام. ويعد تطور الفكر المنظمي حصيلة جهود الباحثين في مجالات العلوم الانسانية المتنوعة، وقد تبلور تدريجياً في تطوير النماذج الفكرية لاستيعاب الواقع ومتغيراته المختلفة. وقد تمخضت التطورات الفكرية والأطر الفلسفية عن عدد كبير من النظريات الانسانية التي توجهت لتفسير ظواهر المنظمة على وفق طبيعة المنطلق الفكري التي خلاله مقومات بنائها النظري ويمكن تبويب النظريات التي عالجت المنظمة إلى أربعة مجموعات أساسية هي:

#### 1- الفكر الكلاسيكي:

أسهم رواد الفكر الكلاسيكي (تايلر، فايول، ويبير، على سبيل المثال في التبشير بعملية تصميم المنظمة على المستوى الكلي لها والجزئي، ويحكم ذلك افتراض إيجاد تصميم مثالي يعطي أفضل أداء من خلال التأكيد على العلاقات الرسمية الرأسية وتوزيع واضح للسلطة والأدوار، وتقسيم للعمل على أساس التخصص الدقيق، ويتم التنسيق من خلال معايير محددة واضحة ملزمة تعتمدها الإدارة العليا في إطار إشراف مباشر. كما ركز الفكر الكلاسيكي على التفوق الفردي والتتابعية بالعمل، وقدم وصفاً يتسم بالدقة للهياكل البيروقراطية وما يحكمها من قواعد رسمية، وتصميم العمل الوظيفي والتدريب بدقة كبيرة. إن فكرة برمجة محتويات العمليات التشغيلية تعتبر مهمة لتصميم المنظمة. وكان أبرز نتاج الفكر الكلاسيكي التأكيد على تصميم الهياكل الطولية بسبب التدرج الهرمي، وتحديد نطاق الإشراف بشكل ضيق، والتزام المعايير والتقييس كألية أساسية للتنسيق والتكامل.

#### 2- الفكر الإنساني:

أسهم رواد الفكر الإنساني (مايو، فولت، برنارد، ليكرت أرجرس وسايمون مثلاً) في رصد العوامل الإنسانية (النفسية والاجتماعية) ذات الطابع غير الرسمي وانعكاساتها على تصميم الجماعات، ومنظومات اتخاذ

القرار، وفرق العمل، وتصميم منظومة القوة غير الرسمية ومنظومات المشاركة بالإنجاز والمكافئات. يعني هذا الأمر ضرورة أن يجمع أية تصميم وبخاصة تصميم العمل في وحدات المنظمة بين الجوانب الإنسانية السلوكية والحاجات المرتبطة بها وبين المتطلبات الفنية والتقنية لإنجاز المهام والأدوار بمستويات أداء مرضية.

### 3-الفكر التداوبي:

وهو حصيلة الإسهام الفكري المشترك المتداخل والمتتابع لرواد المدخل النظمي ( كارترز وكان وتركز مثلا ( والمدخل الموقفي ( تومبسون، ولورنس ولورش، وشايك مثلاً) والمدخل البيئي الأيكولوجي ( ميرري وترست، ويرنز وستالكر، ودنكن، وميلر مثلاً )، يفترض الفكر التداوبي أن تصميم منظومات عمل المنظمة ( علاقات، وتنسيق، وتوازنات، وتميزات، وتكامل) ما هي إلا استجابة التحديات يفرضها تعامل المنظمة مع بيئتها ومحيطها، حيث أن التغيير في معطيات البيئة يتطلب تغيير في تصميم المنظمة لزيادة قدرتها على التكيف والتأقلم مع الوضع الجديد من أجل البقاء والاستمرار وتحقيق الأداء المميز، كما يدعو إلى تبني فكرة التفاعلات بين مختلف المنظومات بطريقة تساعد على إيجاد مشتركات تساهم في تعظيم النتائج المرغوبة، إن البحث عن التوافقية في العمل والفهم المشترك بين المنظمة وقوى البيئة ( الموردون، والزبائن، والحكومة، والمنافسون، ومؤسسات المجتمع المدني . . مثلاً) يؤدي إلى أفضل حالات التطابق بين ما تطلبه البيئة وما تستطيع المنظمة تقديمه من إنجازات الجودة، والسمعة، والسعر والمواطنة مثلاً.

### 4-الفكر المعاصر:

استفاد رواد الفكر المعاصر من التراكم المعرفي الذي تقدم به رواد الفكر الكلاسيكي، والفكر الإنساني والفكر التداوبي من جانب، وكذلك طبيعة التغييرات المعاصرة والتي منها على سبيل المثال المعرفة، وتكنولوجيا المعلومات، وهيمنة لغة العولمة والشركات العملاقة وكذلك المنظمات الافتراضية من جانب آخر، لقد شكلت تلك التحديات قوي دافعة للتفكير بإعادة تصميم المنظمات لضمان حيوية علاقاتها، وأليات تنسيقها وقدراتها على إيجاد التوازنات بقصد تحقيق التكامل، وقد انبرى عدد كبير من الباحثين بتقديم مجموعة نماذج مبنية على فكرة التوازنات والقواسم المشتركة كأساس لبناء تصميم حيوي، ويمكن ذكر نخبة من رواد الفكر المعاصر ( ليفت، كليرث وزملائه، منزيك، وترمان وزملائه، كايدل )<sup>1</sup>.

<sup>1</sup>فاطمة بدر، معاذ الصباغ: " نظرية المنظمة، منشورات الجامعة الافتراضية السورية"، الجمهورية العربية السورية، 2020، ص 202، ص 203.

## المطلب الثاني: المداخل النظرية لدراسة الفعالية التنظيمية:

ومن أهم المداخل النظرية لدراسة الفعالية التنظيمية ما يلي:

### 1-مدخل الهدف:

وفق هذا المدخل فإن الفعالية التنظيمية تشير إلى قدرة المنظمة على تحقيق أهدافها. ويعتبر هذا المدخل الأكثر انتشاراً في دراسة الفعالية التنظيمية. ويبني هذا المدخل على افتراض أساسي مفاده أنه تزداد درجة فعالية المنظمة بزيادة قدرتها على تحقيق أهدافها. ويندرج تحت مدخل الهدف كل من نموذج تعظيم الأرباح، ونموذج الكفاءة حيث يفترض نموذج تعظيم الأرباح أن الحكم على فعالية المنظمة يعتمد على تعظيم أرباحها، في حين يعتمد نموذج الكفاءة على العلاقة بين المدخلات والمخرجات كأساس للحكم على الفعالية التنظيمية. وفي المدى الطويل، فإنه توجد علاقة وثيقة بين الكفاءة والفعالية، فالمنظمة التي تبدو مواردها أكثر من منافسيها "غير كفأة" ستجد نفسها غير قادرة على المنافسة وبالتالي تقل فعاليتها، وكذلك المنظمة الكفأة لا تستطيع في المدى الطويل الاستمرار في تقديم منتجات لا تحقق رغبات المستهلك، وبالتالي فإن المنظمة غير الفعالة سوف تفقد شرعيتها وستجد صعوبة في جذب الموارد اللازمة لاستمرار العمليات.

### 2-مدخل العمليات:

وفقاً لهذا المدخل فإن دراسة الفعالية تتطلب الاهتمام بالعمليات التي تقوم بها المنظمة وتفصيلاتها واحتياجاتها واتخاذ القرارات بها، بالإضافة إلى عمليات التطوير التنظيمي داخلها وتكون المنظمة فعالة عندما تتوافر كفاءة التنظيم الداخلي وتتناسق عملياته مع بعضها البعض، وبالتالي فإن أهم مقاييس فعالية هذا المدخل هي: المرونة، الكفاءة، تناسق العمليات، الحصول على العمالة واستقرارها وتنميتها، بالإضافة إلى توافق الأهداف الشخصية والأهداف التنظيمية، علاوة على كفاءة تدفق المعلومات.

### 3-مدخل العلاقات الإنسانية:

يقوم هذا المدخل على فرضية مضمونها أن فعالية الفرد تحدد فعالية الجماعة والتي بدورها تحدد فعالية التنظيم ككل، أي أن الفعالية التنظيمية تتوقف بصورة مباشرة أو غير مباشرة على الفعالية الخاصة بالأفراد والجماعات.

### 4-مدخل مصادر النظام:

تعتبر المنظمة فعالة في ظل هذا المدخل عندما تكون قادرة على التفاعل المستمر مع البيئة، وعندما تتوافر لديها القدرة على الحصول على الموارد القيمة والمحدودة. وفي ضوء هذا المدخل يمكن النظر إلى المنظمة على أنها عنصر من العناصر العديدة التي تتفاعل مع بعضها البعض باعتماد متبادل، وتأخذ المنظمة

مدخلاتها من البيئة وتعبيدها إليها في شكل ناتج، وتكون المنظمة في علاقة تفاوض مع البيئة للحصول على الموارد، النادرة مثل التسهيلات المادية والأفكار، والمواد الخام، والأفراد والأموال.

#### 5- نموذج القيم المتنافسة أو النموذج المكاني:

لا يعتبر هذا المدخل في دراسة الفعالية مدخلاً جديداً، ولكنه محاولة لتحقيق قدر من التوفيق بين المداخل الأربعة السابقة لدراسة الفعالية مدخل الأهداف، مدخل العمليات، مدخل العلاقات الإنسانية، مدخل موارد النظام وبالتالي الخروج بمدخل جديد شامل وقد قام بعض الباحثين بتطوير النموذج المكاني في شكل ذو ثلاثة أبعاد أو محاور يوضح تداخل وترابط غايات ووسائل النماذج التي يحويها النموذج المكاني. حيث يختص البعد الأول بتوضيح اهتمامات المنظمة من خلال التركيز على العوامل البيئية الداخلية أو العوامل البيئية الخارجية ويتمثل في المحور الأفقي. أما البعد الثاني فيتعلق بالهيكل التنظيمي ومدى اتجاهه نحو المرونة أو عدم المرونة ويتم تمثيله على المحور الرأسي، في حين يهتم البعد الثالث بالوسائل والغايات التنظيمية الخاصة بكل من النماذج الأربعة التي يحويها نموذج القيم المتنافسة.

#### 6-مدخل تعدد المنتفعين (الأطراف ذات المصلحة):

يرتبط هذا المدخل ارتباطاً شديداً بكل من مدخلي الأهداف والنظم لدراسة وقياس الفعالية التنظيمية، وبعد أكثر المداخل حداثة في دراسة الفعالية وبموجب هذا المدخل فإن المنظمة تكون فعالة عندما تكون قادرة على إشباع رغبات جميع الأطراف ذات المصلحة في وجودها، ويقصد بها الأطراف التي تؤثر على المنظمة وتتأثر بها، مثل أصحاب حقوق الملكية، والعاملين في كافة المستويات، والعملاء، والموردين. والدائنين، والمجتمع وأية أطراف أخرى. ونظراً لتعدد الأطراف ذات المصلحة في وجود المنظمة وتباين أهداف كل منها فقد تعددت جهات النظر حول ضرورة وضع أولويات معينة نحو تفضيل أطراف معينة على الأطراف الأخرى ويتضح ذلك فيما يلي:

- الأولوية للقوة حيث يقترح أصحاب هذا الرأي بأن الأطراف القوية تكتسب مركزها من اتخاذ موقف وسط بين استراتيجيات مختلف الأطراف
- الأولوية لتحقيق العدالة الاجتماعية، حيث تنادي وجهة نظر العدالة الاجتماعية بأن اهتمامات الأطراف الأقل قوة يجب أن توازن مع اهتمامات الأطراف القوية حتى لا يكون هناك إحساس بالمعاملة وعدم العدالة وعدم تحقيق المساواة.

- الأولوية للأطراف الخارجية، حيث تنادي وجهة النظر الايكولوجية بأن الاهتمامات يجب أن توجه إلى الأطراف التي توجد في البيئة الخارجية للمنظمة، والتي تشمل كل من الموردين والعملاء والمنافسين لأنهم أكثر تأثيراً على مدخلات ومخرجات المنظمة.
- التوازن بين مصالح جميع الأطراف، وتنادي بضرورة تحقيق التكامل والتوازن بين مصالح وأهداف كافة الأطراف المرتبطة بالمنظمة وإشباع احتياجاتها على قدم المساواة وذلك لأن التفرقة بين الأطراف المتصلة بالمنظمة أمر غير منطقي ويجب تجنبه .

#### 7- نموذج العلاقة بين القيم التنظيمية والفعالية:

يمكن القول بأن دراسة القيم قد ساهمت في جذب الانتباه نحو المساهمة المشتركة لنظام القيم والتوافق فيها مع المتغيرات التنظيمية الأخرى التي تشمل: الهيكل، الأفراد، والنظم في تحقيق فعالية المنظمة، ذلك أن قيم المنظمة ومدى توافقها لدى مستويات الإدارة تتفاعل مع باقي عناصر التنظيم في تأثير متبادل وتعطي مؤشر هام عن مستوى أداء المنظمة من كافة جوانبها.

\_ الفعالية (أو عدم الفعالية) وظيفة القيم التي يعتنقها أعضاء المنظمة.

\_ الفعالية نتيجة لهيكل المنظمة وسياساتها وممارستها، وهيكل المنظمة وسياساتها، وممارسات الإدارة والعاملين بها وسلامة البيئة الداخلية تؤثر على الأداء والفعالية. \_ الفعالية نتيجة ترجمة القيم الهامة إلى سياسات وممارسات، فرؤية الإدارة يتم التعبير عنها من خلال التصرفات وأنماط السلوك.

\_ الفعالية نتيجة العلاقات المتبادلة للقيم الهامة، وهيكل المنظمة وسياساتها وممارساتها، والأعمال الخاصة بالمنظمة، حيث أنه لا يمكن التحدث عن الفعالية بدون الأخذ في الاعتبار البيئة الخاصة بهذه المنظمة وعلاقتها بقيمها.

#### 8-مدخل إرضاء الجهات المؤثرة على التنظيم:

من وجهة نظر "جيفري بفايفر" و"جير الدصلائيك" أن المنظمة الفعالة التي ترضي طلبات الجهات أو الأطراف الموجودة في بيئتها، تلك الأطراف التي تأخذ منها مواردها أو الدعم، من أجل تواصل وجودها، مثل المالكون للمنظمة، العاملون، العملاء، الموردون، الدائنون (البنوك)، إتحاد العمال، الجهات الحكومية، ووفقاً لهذا التصور تقاس فعالية المنظمة بمدى نجاحها في إرضاء الأطراف الأساسية التي تعتمد عليهم في بقائها ونجاحها في المستقبل، إلا أن هذه الجهات المؤثرة ذات مصالح متعارضة، مما يجعل من عملية تلبية مصالحها في غاية الصعوبة، ولذا فإن فعالية المنظمة تتمثل في القدرة على إدارة التناقضات و تحقيق الأرباح .

لذلك قدم هذا المدخل عدة نماذج يمكن أن تساعد المنظمة في الإجابة على هذا السؤال، ويجب على المنظمة أن تختار النموذج الذي يتناسب مع ظروفها وطبيعتها عملها. وذلك كالآتي:

**1- النموذج النسبي:** يرى أصحابه ضرورة إعطاء أوزان متساوية نسبياً للأطراف المختلفة نموذج القوة: يرى هذا النموذج أن المنظمة يجب أن تحدد أقوى أطراف التعامل معها، ثم تحاول أن تشبع أهدافه واحتياجاته قبل كل الأطراف الأخرى، والذي يؤثر بشكل مباشر في بقاء واستمرار المؤسسة

**2- نموذج العدالة الاجتماعية:** وهو عكس نموذج القوة، حيث يهدف إلى إرضاء أقل الأطراف رضا (العمال) ثم تحاول إشباع رغباتهم واحتياجاتهم، ويتم التعرف على عدم رضا الأطراف من خلال الشكاوي التي يمكن أن تقدمها.

**3- النموذج التطوري:** يفترض هذا النموذج أن أهمية الأطراف التي تتعامل معها المنظمة متغيرة باستمرار خلال دورة حياة المنظمة، ففي مرحلة النشأة مثلاً قد يكون المستهلكون هم أهم أطراف التعامل، بعد فترة قد تجد المنظمة نفسها مجبرة على الاهتمام أكثر بأصحاب الأسهم، وهكذا نلاحظ اختلاف أهمية أطراف التعامل من مرحلة لأخرى. وبناء على ما سبق فإن المنظمة الفعالة هي التي توفق في اختيار النموذج المناسب حسب ظروفها الخاصة، ثم تقييم فعاليتها حسب مدى تحقيقها لأهداف الطرف المؤثر ومدى إشباعها لحاجاته.

ومن أهم ما يميز هذا المدخل، هو أنه ينظر بشمولية الفعالية، ويأخذ في الاعتبار العديد من العوامل التي تؤثر على أداء المنظمة، كما يأخذ هذا النموذج في الحسبان أيضاً مسؤولية المنظمة اتجاه المجتمع الذي تعمل فيه.<sup>1</sup>

### المطلب الثالث: معوقات الفعالية التنظيمية:

هناك بعض السلوكيات والعوامل التي تعيق فعالية المؤسسة، وقد ترتبط تلك المعوقات بالمسؤول (المدير) ذاته أو بنمطه الإداري، أو قد ترتبط بالبيئة التي تتفاعل معها المؤسسة، ويمكن تصنيف تلك المعوقات وفق ثلاثة أصناف وهي:

**1- المعوقات الشخصية:** وهي معوقات متداخلة ترتبط بذات المدير، وتشمل: التردد في اتخاذ القرار، الركون إلى التقليد والتفكير التقليدي، الخوف من الفشل، عدم الثقة بالنفس، قلة المعرفة ونقص الخبرة، الخوف من

<sup>1</sup> خالد بوشارب بولوداني، عبد الوهاب عثون، "مجلة الراصد لدراسات العلوم الاجتماعية الفعالية التنظيمية، المؤشرات والنماذج النظرية المفسرة"، المجلد 1، العدد 1، جانفي، 2021، جامعة 8 ماي 1945 قالمة، جامعة 20 اوت 1955 سكيكدة، الجزائر، ص ص، 108، 114.

الجديد، صراع الأدوار، عدم القدرة على مواجهة المشكلات، التولي والتراجع، عدم الطموح، الإحباط واليأس، القلق وعدم الاستقرار النفسي، والضغط النفسي.

2- المعوقات التنظيمية: وهي معوقات متشابكة ومتداخلة ومرتبطة بالتنظيم والأساليب الإدارية، وتشمل تمط الإدارة التسلطي، سوء الصحة التنظيمية، المركزية، المناخ التنظيمي السلبي، سوء نظام الاتصال، غياب التخطيط، المغالاة أو التعسف في تطبيقات التعليمات واللوائح والقوانين الإدارية، غياب تدفق المعلومات وسهولة انسيابها، عدم وضوح الواجبات والمسؤوليات، عدم توازن السلطات مع المسؤوليات وتضاريفها.

3- المعوقات الاجتماعية: وهي معوقات مرتبطة بالاتجاهات والقيم والنظم السائدة في بيئة المؤسسة، وتشمل: عدم احترام شروط النظافة، قلة الانضباط، العشوائية، الفساد الأخلاقي، الأنانية، سوء استخدام الوقت، المحسوبية، انعدام ثقة المجتمع بالمؤسسة.

وفي نفس السياق أشار "صلاح عبد الحميد مصطفى" إلى بعض العناصر التي تعيق نجاح إدارة المؤسسات وتجعل منها إدارة غير فعالة، منها:

- التقصير في تحديد مسؤوليات الأفراد بشكل جيد (وفقا لقدراتهم واستعداداتهم).
- التأخر في انجاز العمل، وقد ينتج ذلك عن عدم تحديد شخص محدد للقيام بعمل ما خلال زمن محدد، أو قد يكون نتيجة لقلّة التحفيز، أو لسيادة التراخي والكسل.
- القيام بالأعمال الخاطئة، وقد يكون ذلك بفعل نقص كفاية الأفراد الموكّل إليهم العمل أو نقص الإشراف عليهم وتوجيههم.
- الجهد الضائع، بحيث يبذل الرؤساء والمرؤوسين جهودا غير منتجة أو متكررة، وقد يكون ذلك نتيجة عدم تحديد المسؤوليات أو تداخلها وازدواجيتها فيتأخر تحقيق الأهداف.
- الكمية الزائدة من الجهد المبذول، أي استعمال طرق طويلة ومعقدة لأداء العمل، مع إمكانية انجاز العمل بطرق أسهل وأقل جهدا.<sup>1</sup>

### المبحث الثالث: العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال والفعالية التنظيمية:

تعتبر تكنولوجيا المعلومات والاتصال والفعالية من المسائل المعقدة التي يحب التعامل معها بحذر شديد، حيث تعتبر هذه مشكلة من المسائل المحورية، فتتمثل الغاية السامية التي تسعى إليها كل منظمة في الارتقاء بالأداء العام، فتحقيق هذا الأخير يؤدي بالمؤسسة حتما الى التميز، اذ يتم ذلك من خلال العمل

<sup>1</sup> خالد بوشارب بولوداني و عبد الوهاب عثون، نفس المرجع السابق ص 104.

على تحقيق الفعالية ، حيث تسهر المؤسسات في عصرنا الحالي الى تفوق على التصميم الأفضل لنظم المعلومات، إضافة الى الامتلاك أحدث أدوات والبرمجيات تقوم به من أدوار بهدف تحسين جودة الخدمات المقدمة لزبائن حيث تسمح تكنولوجيا المعلومات والاتصال بتشجيع روح المبادرة والابتكار الذاتي والجماعي وخلق فريق عمل متآلف يعمل بشكل متكامل حتى تتمكن المؤسسة من تحقيق اهدافها مرجوة.

اصبحت تكنولوجيا المعلومات والاتصال عاملا محفزا لتغييرات الرئيسية في الهيكل والعمليات وإدارة المنظمة، ينبع ذلك من قدرتها على تحسين الخدمات وتخفيض الكلف، تحسين اتخاذ القرارات فضلا عن تعزيز العلاقات مع الزبائن وتطوير تطبيقات استراتيجيات جديدة لرفع فعالية المنظمة.<sup>1</sup>

كما ان الحاجة الى تكنولوجيا المعلومات والاتصال واستخدام الحاسوب، اداء العمل بشكل أفضل، فقد اصبحت تكنولوجيا غاية لتحقيق مستويات عالية في الاداء اذ تساعد وتمكن المديرين من احداث تحسينات فائقة في الأعمال المنظمة توفير المعلومات لاتخاذ القرارات الفاعلة تدعم لتحقيق الأداء المنطقي الفاعل<sup>2</sup> كما تؤدي تكنولوجيا المعلومات والاتصال دورا فعالا بالنسبة للمنظمات لتعزيز الكفاءة وفعالية الأداء، إذ أن المنظمات اليوم المتميزة والكفوة لابد ان تتسم بامتلاكها لتكنولوجيا المعلومات والاتصال كي تتمكن من تحقيق الأداء العالي من خلال خدمات متطورة فضلا عن خفض التكلفة وتحسين الجودة في البيئة.<sup>3</sup> فضلا عن تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحديد وتطوير أداء المنظمات، اذ تؤدي الى خلق أنواع جديدة من الوظائف ومجالات العمل ونشاطات المتنوعة في بيئات العمل<sup>4</sup>

التغييرات الأساسية التي سيحدثها تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المنظمة:

- تغيير اساليب العمل، فاستخدام التكنولوجيا الحديثة تسمع بالعمل عن بعد، وكذلك إعطاء توجيه عن بعد مما ينعكس عن كل من عنصرى الزمن والكلفة والجهد.
- سرعة تداول المعلومات ضمن المؤسسة، وبالتالي المساعدة في إتخاذ القرارات السليمة.
- تغيير المهارات، فوجود كم هائل من المعلومات التي يصعب التعامل معها بسهولة يتطلب مهارات خاصة.
- تحرير العنصر البشري من القيود أعمال روتينية ومنه الى الاعمال الإبداعية والفكرية.
- زيادة أهمية سرية المعلومات والموثوقية.

<sup>1</sup> Turban, E,&, michean, E, &, we therbey, J, **information tecnology for Management**, making comnection for stratege Advantege 2 nd ed john wiley&, sons lne, New, york, 1999,p5.

<sup>2</sup>توربان وآخرون: " تقنية المعلومات في دعم إدارة الشركات "، دار الرضا، ط1، عمان، الأردن، 2000، ص198.

<sup>3</sup>يسرى عبد العزيز محمد،: "تكنولوجيا المعلومات وتأثيرها على فعالية المنظمة"، جامعة الفلوجة، العدد 16، 2019، ص 388.

<sup>4</sup> اللوزي، موسى: "التنمية الادارة، المفاهيم، الاسس وتطبيقات"، دار وائل، عمان، 2002، ص147.

كما اكتسبت تكنولوجيا المعلومات والاتصال أهميتها بسبب دورها الفعال في تحسين الخدمات وتحفيز العاملين والمديرين على بذل مجهودات الفكرية المكثفة الإتيان بأشياء جديدة تؤدي اي زيادة الفعالية والكفاءة في الأداء، فضلا على استخدامها في دعم وتعزيز الأنشطة إدارة المعرفة اللازمة لصنع القرارات الإدارية واكتساب وتحليل المعرفة من خلال استخدام محركات البحث وقواعد البيانات وإيجاد الطرق الملائمة لتحديد الأهداف ووضع التكنولوجيا في مكانها المناسب، وتبرز علاقة تكنولوجيا معلومات والاتصال بفعالية المنظمة من خلال تأثيرها في الجانب المعنوي لدى العاملين بتجاه زيادة ولائهم، وانتمائهم للمنظمة من خلال توفره من فرص للاطلاع على المعلومات بشكل سهل، مما يساهم في تعزيز مشاركتهم في صنعهم للقرار.<sup>1</sup> مما سبق نرى ان معظم المنظمات إذا ما أرادت ان تتميز بأدائها لا بد من إستعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال، من خلال تطبيق عدد من الإجراءات والتدريب المستخدمين على هذه تكنولوجيا لضمان عملها صحيح وبما يحقق معايير الأداء الكفوء، التي تسعى المنظمة الى تحقيقه.

كما يبرز دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحقيق المستويات العالية للأداء اذ تمكن الإدارة العليا من إحداث تحسينات وتطويرات الفعالة والكفوءة من خلال المعلومات إتخاذ القرارات البناءة تدعم الرؤية والرسالة المنظمة مما يؤثر على إستراتيجية المنظمة مع ضرورة توفير نوع من المرونة الى أداء متميز للمنظمة، إذ أن إستعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال بشكل خاطئ قد يعيق عمل المنظمة ويؤدي بها الي فشل وتدهور المنظمة.<sup>2</sup>

وتوجد عدة شروط تساعد على جعل تكنولوجيا المعلومات والاتصال أكثر فعالية، خصوصا داخل المنظمات اهمها:

أ/ الجانب اللغوي: يجب ان تتلاءم اللغة المستخدمة في الاتصالات مستوى الأفراد المشاركين فيها وفقا لى صفاتهم وقدراتهم وخبراتهم ومهاراتهم، بحيث لا نتصل بهم بغير لغة لا يجيدونها.

\_\_ يجب ان تكون هذه اللغة المستخدمة بسيطة ومفهومة من قبل المجتمع.

\_\_ يجب ان تكون اللغة المستخدمة دقيقة لا تحتمل اكثر من معنى.

\_\_ تدريب الأفراد على كافة المستويات على استخدام اللغة في التعبير وكتابة التقارير.

ب/ الجانب الثقافي الاجتماعي: حت يكون الإتصال فعال يجب تحقيق ما يلي:

\_\_مراعاة الإدارة لما تعارف عليه الناس من معاني.

<sup>1</sup> يسرى عبد العزيز محمد: "تكنولوجيا المعلومات وتأثيرها على فعالية المنظمة"، جامعة الفلوجة، العدد 16، 2019، ص 388

<sup>2</sup> نفس المرجع السابق، ص 388، 389.

- \_مواكبة التغيير في القيم السائدة بالمجتمع نحو الأفضل.
- ج/ الجانب الإنساني: من خصائص الإتصال الفعال ضرورة الالتزام بما يلي.
- \_توخي الصدق والإخلاص عند مزاوله الإتصال.
- \_مراعاة الأمانة في الاستلام والتسليم ونقل المعلومات دون نقص او زيادة.
- \_تشجيع الآراء البناءة من قبل المرؤوسين.
- \_ديمقراطية الاتصال، من حيث إعطاء الآخرين حق النقد البناء حت يشعروهم بأهميتهم داخل منظمة ورفع من معنوياتهم.
- \_عدالة توزيع المعلومات بين الأفراد دون تمييز بينهم.
- \_تطابق العمل مع القول عندما يقارن العمل بالقول.<sup>1</sup>
- ولهذا يمكن النظر لهذه العلاقة من أربع زوايا: الأداء الوظيفي، الأداء الاقتصادي (تحكم في التكاليف)، الأداء التنظيمي (التنسيق وتقاسم المعلومات)، الأداء الديناميكي (الكفاءات، القدرات الابتكارية والتجديدية والتوقعية للمؤسسة).<sup>2</sup>

<sup>1</sup> صالح بن نوار: "فعالية التنظيم في المؤسسات"، مخبر علم الاجتماع الاتصال ، ط1، قسنطينة، الجزائر، 2006، ص ص 74 75

<sup>2</sup> سملاي محمد بحضية: "إدارة الجودة الشاملة، اطروحة دكتوراة، قسم علوم اقتصادية"، ورقلة، الجزائر، 2003، ص 178.

## الفصل الخامس: عرض نتائج الدراسة:

أولاً: التعريف بالمؤسسة.

ثانياً: تفريغ الجداول وتحليل النتائج.

ثالثاً: عرض نتائج الدراسة.

## تمهيد:

إن مجالس الشعبوية البلدية هي الخلايا الأساسية للدولة، التي تعكس الديمقراطية الشعبية وتجسيد اللامركزية، وهي امتداد متكامل لدولة تتمثل في معظم مهامها، وتقوم اللامركزية كأسلوب في التنظيم الإداري على أساس الحد من حجم المهام التي تطلع بها الحكومة المركزية وتوزيع الصلاحيات بينها وبين جهات مصلحة أو إقليمية يعترف بها لشخصية المعنوية، ونظرا لأهميتها فقد أشار لها المشرع الجزائري في كل الدساتير، وأحدث لها قوانين تنظمها، كما ميزها بمجموعة من الخصائص،

### أولاً: تعريف المجلس الشعبي البلدي:

البلدية هي الركيزة الأساسية المشكلة لهذا التنظيم والنواة الرئيسية لتنمية المحلية، وأيضا المكان لممارسة الديمقراطية المحلية باعتبارها الخلية الأولى للامركزية الإدارية.

### أ/ تعريف البلدية في الدساتير الجزائرية.

أشار المشرع الجزائري الى الجماعات الإقليمية وذكر من بينها البلدية واختلفت إشارته لها بحسب الدستور المنتهج آنذاك، بدأ بدستور 1963 مرورا الى دستور 1989 الى تعديل الدستور 1996.

نبه الدستور 1963 المؤرخ في 10 ديسمبر 1963 في مادة 9 منه الى البلدية بقوله "الدولة الجزائرية دولة موحدة منظمة على شكل جماعات إقليمية وإدارية والإقتصادية والإجتماعية، والبلدية هي الجماعة الإقليمية والإدارية والإقتصادية والإجتماعية القاعدية".<sup>1</sup>

أما بالنسبة الى دستور 1989 أشار إليها بأنها "الجماعة الإقليمية لدولة هي الولاية والبلدية، البلدية هي الجماعة الإقليمية"، وهو ما ما أبقى عليه دستور 1996 المؤرخ في 7 ديسمبر 1996.<sup>2</sup>

### ب/ تعريف البلدية في القوانين المتعلقة بالبلدية.

وعرفها قانون البلدية رقم 10/11 المؤرخ في 22 جويلية 2011 المتعلق بالقانون البلدية "البلدية هي الجماعات الإقليمية القاعدية لدولة، وتتمتع بالشخصية معنوية والذمة المالية مستقلة، أي أنها تتمتع باستقلال مالي عن الأشخاص المسيرين لها".<sup>3</sup>

<sup>1</sup>دستور الجزائر لسنة 1963، الجريدة الرسمية، عدد 64، الصادرة في 10 سبتمبر 1963.

<sup>2</sup>مرسوم رئاسي 96\_38 المؤرخ 7/12/1996 المتضمن الدستور الجزائري، الجريدة الرسمية 76.

<sup>3</sup>المادة الأولى من "قانون 11/10 متعلق بالبلدية"، الجريدة الرسمية، عدد 37، المؤرخة 3/7/2011.

ثانياً: تفرغ الجداول وتحليل النتائج:

جدول رقم 1 يبين جنس المبحوثين.

النسبة	التكرار	الجنس
25%	20	ذكر
75%	60	أنثى
100%	80	مجموع

من خلال الأرقام والنسب الواردة في الجدول أعلاه نلاحظ أن أغلبية المفردات مجتمع البحث إناث وذلك بالنسبة قدرت ب 75% مقابل نسبة 25% لفئة ذكور، ويؤكد سيطرة العنصر السنوي على العمل الإداري داخل المؤسسة، ويمكن إرجاع هذا حسب اعتقادنا إلى كون طبيعة العمل داخل البلدية تستقطب الإناث أكثر من الذكور، الذين لديهم ميل أكبر لممارسة التجارة أو الأعمال الحرة.

جدول رقم 2 يبين سن المبحوثين

النسبة	التكرار	السن
00	00	أقل من 20 سنة
12,5%	10	من 20 سنة إلى أقل من 30 سنة
35%	28	من 30 سنة إلى أقل من 40 سنة
52,5%	42	من 40 سنة إلى أقل من 60 سنة
00	00	أكثر من 60 سنة
100%	80	مجموع

من خلال الأرقام والنسب الواردة نلاحظ أن ما يزيد عن 35% من المبحوثين تتراوح أعمارهم ما بين 30 إلى أقل من 40، تليها الفئة من 40 إلى 60 سنة بنسبة 52,5%، في حين نجد نسبة الأفراد الذين تتراوح أعمارهم من 20 إلى أقل من 30 سنة بنسبة 12,5%، ويمكن إرجاع هذا حسب اعتقادنا إلى أن إرتفاع نسبة الأفراد الذين تتراوح أعمارهم من 40 سنة إلى أقل من 60 سنة إلى كون المؤسسة تعتمد على العمال ذو خبرة وكفاءة عالية.

جدول رقم 3 يبين مستوى تعليمي للمبحوثين.

النسبة	التكرار	مستوى التعليمي
00	00	ابتدائي
7,5%	6	متوسط
57,5%	46	ثانوي
35%	28	جامعي
100%	80	المجموع

من خلال الأرقام والنسب الواردة نلاحظ أن المبحوثين يتوزعون على ثلاث مستويات، المرتبة الأولى قدرت ب 57,5% بنسبة للمستوى ثانوي، والمرتبة الثانية قدرت ب 35% بالنسبة للمستوى الجامعي، أما المرتبة الثالثة قدرت ب 7,5% بالنسبة للمستوى المتوسط. نلاحظ أن المستوى التعليمي الذي غلب على أفراد العينة هو المستوى الثانوي، وذلك لكثرة الموظفين ذوي رتبة عون إدارة كما يبينه الجدول الموالي.

جدول رقم 4 يبين رتبة المبحوثين.

النسبة	التكرار	الرتبة
62,5%	50	عون إداري
12,5%	10	ملحق إداري
15%	12	متصرف
00	00	متصرف رئيسي
10%	8	رتبة أخرى
100%	80	المجموع

من خلال الأرقام والنسب الواردة نلاحظ أن أعلى نسبة في المناصب الإدارية تعود لأعوان الإداريين، وذلك بنسبة قدرت ب 62,5%، تليها متصرف بنسبة قدرت بنسبة 15%، تليها ملحق إداري بنسبة قدرت ب 12,5%، وهناك رتب أخرى لم يتم إخبارنا بنوعها قدرت ب 10%، ويمكن إرجاع ارتفاع النسبة الأولى الغلبة لحاجة هذه المؤسسة لأعوان الإدارة أكثر من أي رتبة أخرى.

جدول رقم 5 يبين أقدمية في العمل للمبحوثين.

النسبة	التكرار	الأقدمية في العمل
8,75%	7	أقل من 5 سنوات
40%	32	من 5 إلى أقل من 10 سنوات
32,5%	26	من 10 إلى أقل من 15 سنة
10%	8	من 15 إلى أقل من 20 سنة
8,75%	7	من 20 إلى أقل من 25 سنة
00	00	من 25 إلى أقل من 20 سنة
/	/	أكثر من 30 سنة
100%	80	المجموع

من خلال الأرقام والنسب الواردة نلاحظ أن توزيع المبحوثين حسب الأقدمية في العمل والتي تمثل الخبرة المهنية، فأعلى نسبة تعود إلى من 5 إلى أقل من 10 سنوات والتي قدرت ب 40 % تليها فئة الموالية من 10 سنوات إلى أقل من 15 سنة حيث قدرت ب 32,5 %، تليها من 15 سنة إلى 20 سنة حيث ب 10 %، بينما فئة من 20 سنة إلى أكثر من 25 سنة كانت متساوية مع الفئة أقل من 5 سنوات حيث قدرت ب 8,75 % بينما كانت الفئة من 25 سنة إلى أكثر من 30 سنة منعدمة.

جدول رقم 6 يبين تواجد تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة.

النسبة	التكرار	الإحتمال
95%	76	نعم
5%	4	لا
100%	80	المجموع

من خلال الأرقام والنسب الواردة نلاحظ أن 95% من المبحوثين أقروا بوجود تكنولوجيا معلومات والاتصال لدى المؤسسة، بينما النسبة المتبقية المقدرة ب 5% أجابت بعدم وجود تكنولوجيا معلومات والاتصال لدى المؤسسة، وهذا راجع لنوع الوظيفة وأداء كل موظف حسب طبيعة وظيفته وكذلك لفهم وتمثل كل موظف لمفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

جدول رقم 7 يبين وسائل نقل المعلومات المتوفرة في المؤسسة.

الوسائل	التكرار	النسبة
المنشورات الداخلية	29	33,3%
قواعد البيانات	19	22%
الإتصالات الهاتفية	16	18,3%
الإنترنت	20	23%
الإنترنت	3	3,4%
أخرى	/	/
المجموع	87	100%

من خلال الأرقام والنسب الواردة نلاحظ أن أعلى نسبة تمثل وسائل نقل المعلومات المتوفرة في المؤسسة هي عبارة عن منشورات داخلية حيث قدرت بنسبة 33,3%، وذلك لضرورة المصلحة وغايات التنسيق والتنظيم الإداري. تليها الإنترنت بنسبة 23% ثم قواعد البيانات قدرت بنسبة 22%، ثم بعدها إتصالات هاتفية بنسبة 18,3% التي توفر الآنية في التوصيل والتواصل ورجع الصدى. وأخيرا الإنترنت بنسبة 3,4%، أما الوسائل الأخرى فتبقى منعدمة.

جدول رقم 8 يبين تواجد معالجة البيانات في المؤسسة.

الإحتمال	التكرار	النسبة
نعم	75	93,75%
لا	5	6,25%
المجموع	80	100%

من خلال الأرقام والنسب الواردة نلاحظ أن أغلبية المبحوثين أقروا بوجود معالجة البيانات داخل المؤسسة حيث قدرت بنسبة 93,75%، أما النسب المتبقية نفت وجود معالجة للبيانات في المؤسسة بنسبة قدرت ب 6,25%.

جدول رقم 9 يبين دعائم تخزين المعلومات في المؤسسة.

النسبة	التكرار	الإحتمال
43,3%	62	الورق
3,4%	5	الأقراص المرنة
7%	10	الأقراص الصلبة
24%	34	مفاتيح USB
1,4%	2	الإنترنت
21%	30	قواعد البيانات
00	00	أخرى
100%	143	المجموع

من خلال الأرقام والنسب الواردة في الجدول أعلاه نلاحظ أن نسبة دعائم تخزين المعلومات في المؤسسة كانت للورق بنسبة قدرت ب 43,3% لسهولة الاستخدام ولاعتماد المؤسسة على الأرشيف الورقي، تليها مفاتيح USB بنسبة قدرت ب 24% ثم قواعد البيانات بنسبة قدرت ب 21% وذلك للتمكن من حفظ الوسائط الالكترونية، أما نسبة 7% كانت من نصيب قرص صلب أما تخزين المعلومات في الأقراص المرنة كانت ضئيلة بنسبة 3,4%، أما أضعف نسبة للإنترنت بالنسبة قدرت ب 1، 3% أما دعائم الأخرى كانت منعدمة.

جدول رقم 10 يبين دعائم نشر المعلومات في المؤسسة.

النسبة	التكرار	الإحتمال
62,5%	50	الورق
7,5%	6	الأقراص المرنة
10%	8	الصور
18,75%	15	مفاتيح USB
1,25%	1	الإنترنت
00	00	الأنترانت
00	00	أخرى
100%	80	المجموع

من خلال الأرقام والنسب الواردة في الجدول أعلاه نلاحظ أن المؤسسة تستعمل الورق لنشر المعلومات بالنسبة كبيرة قدرت ب 62,5% لسهولة الاستخدام كالمنشورات الداخلية والإعلانات، تليها نسبة أقل لصور بنسبة قدرت ب 20,4%، تضاهاها تقريبا مفاتيح USB بنسبة قدرت ب 18,75%، تليها أقل نسبة للأقراص المرنة بنسبة قدرت ب 7,5%، أما أضعف نسبة لنشر المعلومات في المؤسسة كانت للإنترنت بنسبة 1,25%، أما نسبة الأنترانت فكانت منعدمة وعليه فالدعائم المعتمدة تقليدية وبسيطة.

**جدول رقم 11 يبين توفر طاقم بشري متخصص في الإتصال داخل المؤسسة.**

النسبة	التكرار	الإحتمال
61,25%	49	نعم
38,75%	31	لا
100%	80	المجموع

من خلال الأرقام والنسب الواردة في الجدول أعلاه نلاحظ أن أغلبية المبحوثين أكدوا على وجود طاقم بشري متخصص في الإتصال داخل المؤسسة بالنسبة قدرت ب 61,25%، والنسبة المتبقية منهم مقدرة ب 38,75% أجابوا بعدم وجود طاقم بشري متخصص في الإتصال داخل المؤسسة.

**جدول رقم 12 يبين توفر المؤسسة على طاقم متخصص في الإعلام الآلي.**

النسبة	التكرار	الإحتمال
90%	72	نعم
10%	8	لا
100%	80	المجموع

من خلال الأرقام والنسب الواردة في الجدول أعلاه نلاحظ أن الأغلبية الساحقة من المبحوثين أكدوا بوجود طاقم بشري متخصص في الإعلام الآلي حيث كانت نسبهم 90%، أما النسبة الضئيلة المتبقية مقدرة ب 10% أجابت بعدم وجود طاقم بشري متخصص في الإعلام الآلي داخل مؤسستهم.

**جدول رقم 13 يبين توفر المؤسسة على طاقم بشري متخصص في الإتصالات.**

النسبة	التكرار	الإحتمال
70%	56	نعم
30%	24	لا
100%	80	المجموع

من خلال الأرقام والنسب الواردة في الجدول أعلاه نلاحظ أن نسبة 70% من أفراد العينة أجابوا بوجود طاقم بشري متخصص في الإتصالات، أما نسبة المتبقية والمقدرة ب 30% منهم صرحوا بعدم وجود طاقم بشري متخصص في الإتصالات داخل مؤسستهم.

**جدول رقم 14 يبين يوضح عدد الحاسبات الإلكترونية في المؤسسة.**

مجموع	لا توجد إجابة	إجابة		أنواع الحاسبات الإلكترونية
		لا	نعم	
80 100%	67 83,75%	8 10%	5 6,25%	حاسب الكتروني شخصي
80 100%	70 87,5%	6 7,5%	4 5%	حاسب محمول
80 100%	70 87,5%	6 7,5%	4 5%	حاسب مصغر

من خلال الأرقام والنسب الواردة في الجدول أعلاه نلاحظ أن أغلبية الباحثين لم يجيبوا على. هذا السؤال. المتعلق بأنواع الحاسبات الإلكترونية (حاسب إلكتروني شخصي) مقدرة ب 83,75%، تليها نسبة 10% من أفراد العينة أكدوا بعدم وجود هذا الحاسب في المؤسسة، أما النسبة المتبقية المقدرة ب 6,25% قالوا بأن هذا الحاسب موجود في المؤسسة، أما بالنسبة لأنواع حاسبات الإلكترونية (حاسب محمول ومصغر) الأغلبية منهم لم يجيبوا على هذا سؤال مقدر نسبتهم ب 87,5%، تليها نسبة 7,5% من أفراد العينة أكدوا بعدم وجودهم داخل المؤسسة، أما النسبة المتبقية والمقدرة ب 5% منهم أجابوا بوجودهم داخل المؤسسة.

**جدول رقم 15 يبين هل مؤسسة موصولة بشبكة الأنترنت.**

النسبة	التكرار	الإحتمال
93,75%	75	نعم
6,25%	5	لا
100%	80	المجموع

من خلال الأرقام والنسب الواردة في الجدول أعلاه نلاحظ أن أغلبية الباحثين والمقدرة نسبتهم ب 93,75% أكدت إرتباط مؤسستهم بشبكة الأنترنت، أما النسبة المتبقية والمقدرة ب 6,25% من أفراد العينة أقروا بعدم إرتباط مؤسستهم بشبكة الأنترنت، هذا يدل على أن أغلبية الباحثين يستخدمون الأنترنت في إنجاز وظائفهم.

جدول رقم 16 يبين دوافع ربط المؤسسة بالشبكة الأنترنت.

النسبة	التكرار	دوافع ربط المؤسسة بشبكة الأنترنت	
50%	50	لخفض تكاليف المؤسسة	
3%	3	لأغراض الإشهار والتعريف بالمؤسسة	
15%	15	البيئة الخارجية والمواطنين	لتسهيل العلاقات والتفاعل مع:
9%	9	الشركاء	
9%	9	الإدارات العمومية	
10%	10	المؤسسات التي تنشط في نفس القطاع.	
2%	2	لأغراض التفاعل والحوار عن طريق البريد الالكتروني	
2%	2	الانخراط في الحداثة والعصرنة	
/	./	أخرى	
100%	100	المجموع	

من خلال الأرقام والنسب الواردة في الجدول أعلاه نلاحظ أن نصف أفراد العينة مقدره نسبتهم ب 50% رأوا أن الدافع الرئيسي لربط المؤسسة بالأنترنت هو من أجل خفض تكاليف الإتصال، أما نسبة 15% من أفراد العينة رأوا أن الدافع الأساسي هو تسهيل العلاقات والتفاعل مع البيئة الخارجية والمواطنين، أما نسبة 13% منهم بينوا أن الدافع هو تسهيل العلاقات والتفاعل مع المؤسسات التي تنشط في نفس القطاع، أما نسبة أقل منهم مقدره ب 9% رأوا أنها تسهل العلاقات مع الشركاء، وأضعف نسبة مقدره ب 2% للمبحوثين الذين أجابوا أن الدافع لاستعمال الأنترنت لغرض التفاعل والحوار عن طريق البريد الالكتروني، ونفس النسبة أجابت أن الدافع هو الانخراط والحداثة والعصرنة.

جدول رقم 17 يبين توفر المؤسسة على موقع الكتروني خاص بها.

النسبة	التكرار	الإحتمال
95%	76	نعم
5%	4	لا
100%	80	المجموع

من خلال الأرقام والنسب الواردة في الجدول أعلاه نلاحظ أن النسبة الساحقة للمبحوثين والمقدرة ب 95% أجابوا بأن مؤسستهم تمتلك موقع الكتروني خاص بها، أما نسبة متبقية منهم مقدرة ب 5% أكدوا بعدم وجود موقع الكتروني خاص بالمؤسسة. وذلك لإدراك المؤسسات على اختلاف طبيعتها لأهمية المواقع الالكترونية كواجهة للمؤسسات وأداة اتصال مع الجمهور الخارجي.

جدول رقم 18 يبين مدة تحديث الموقع.

النسبة	التكرار	الإحتمال
47,4%	36	بصفة يومية
22,4%	17	بصفة أسبوعية
19,7%	15	لم يتم تحديث أبدا
00	00	أخرى
10,5%	8	لاتوجد إجابة
100%	76	المجموع

من خلال الأرقام والنسب الواردة في الجدول أعلاه نلاحظ أن 47,4% من المبحوثين الذين أكدوا أن الموقع يتم تحديثه بصفة يومية، أما نسبة 22، 4% منهم أكدوا أن عملية التحديث تتم بصفة أسبوعية، أما النسبة 19,7% منهم أقرروا بأن الموقع لم يتم تحديثه أبدا، أما النسبة الضئيلة المتبقية والمقدرة ب 10,5% من أفراد العينة لم يجيبوا على هذا السؤال. ومهمة التحديث الغرض منها تزويد المستخدمين والزوار بالمعلومات المهنية والحديثة.

**جدول رقم 19 يوضح أسباب إنشاء المؤسسة الموقع الالكتروني الخاص بها.**

النسبة	التكرار	الإحتمال
55%	44	ليكون واجهة للمؤسسة
25%	20	لنشر المعلومات والوثائق
13,75%	11	لغايات الإشهار والتعريف بالنشاطات المؤسسة
00	00	لغايات التواجد والحضور في الانترنت
00	00	أخرى
6,25%	5	لا توجد إجابة
100%	80	المجموع

من خلال الأرقام والنسب الواردة في الجدول أعلاه نلاحظ أن أكثر من أفراد العينة مقدره نسبتهم ب 55% أرجعوا أن الدافع الرئيسي لإنشاء الموقع الالكتروني الخاص بالمؤسسة ليكون واجهة للمؤسسة، أما ربع نسبة من أفراد مقدره ب 25% أكدوا أن الدافع هو نشر المعلومات والوثائق، تليها نسبة 13,75% منهم أجابوا أن الدافع هو تعريف بالنشاطات المؤسسة، أما النسبة الأضعف المتبقية منهم مقدره ب 6,25% لم يصرحوا بالدافع الحقيقي من وراء إنشاء موقع خاص بالمؤسسة.

**جدول رقم 20 يبين إمتلاك المؤسسة شبكة داخلية للإتصال (أنترانات).**

النسبة	التكرار	الإحتمال
68,75%	55	نعم
12,5%	10	لا
18,75%	15	لا توجد إجابة
100%	80	المجموع

من خلال الأرقام والنسب الواردة في الجدول أعلاه نلاحظ أن أكثر من نصف العينة ومقدره ب 55% أكدوا وجود الأنترانت داخل مؤسستهم، أما بقية نسبة مقدره ب 12,5% قالوا عكس الفئة الأولى، أما 18,5% من أفراد العينة لم يجيبوا على هذا السؤال. والإنترنت تعد بمثابة شبكة داخلية تمكن الموظفين من تبادل المعلومات والوثائق والبيانات كما توفر للمؤسسات السرية والخصوصية اللازمة.

جدول رقم 21 يبين توفر مؤسسة على الوسائل والتقنيات التالية.

مجموع	الإجابة		الوسائل المتاحة في المؤسسة
	لا	نعم	
80 %100	00 00	80 100%	الهاتف
80 %100	4 5%	76 95%	الفاكس
80 %100	50 62,5%	30 37,5%	التيلكس
80 %100	10 12,5%	70 87,5%	البريد الالكتروني
80 %100	60 75%	20 25%	التحاضر المرئي
80 %100	54 67,5%	26 32,5%	تقنية تبادل البيانات الرقمية
/	00	00	أخرى

من خلال الأرقام والنسب الواردة في الجدول أعلاه نلاحظ أن كل أفراد العينة والمقدرة نسبتهم ب 100% أكدوا على وجود الهاتف داخل مؤسستهم، أما 95% من أفراد العينة أكدوا وجود الفاكس ونسبة ضئيلة متبقية منهم مقدرة ب 5% نفوا وجود الفاكس داخل المؤسسة، و 37,5% من أفراد العينة أجابوا بوجود تليكس بالمؤسسة أما 62,5% منهم أجابوا بلا أي عدم وجود تيلكس داخل المؤسسة، ونسبة 87,5% من أفراد العينة أكدوا وجود البريد الالكتروني داخل المؤسسة، و 12,5% أكدوا عدم وجود البريد الالكتروني داخل المؤسسة، أما الأغلبية من أفراد العينة المقدرة نسبتهم ب 75% أكدوا عدم إستعمال تقنية التحاضر المرئي داخل المؤسسة لكن 25% منهم أكدوا وجود هذه التقنية داخل المؤسسة، أما نسبة 67,5% من أفراد العينة أكدوا على عدم وجود تقنية تبادل البيانات الرقمية داخل مؤسستهم لكن النسبة المتبقية منهم مقدرة ب 32,5% أكدوا على وجودها داخل المؤسسة.

جدول رقم 22 يبين الوسائل المستخدمة للاتصال في المؤسسة.

مجموع	الوسائل المستخدمة للاتصال في المؤسسة			
	نادرا	أحيانا	دائما	
80 %100	24 30%	26 32,5%	30 37,5%	الهاتف
80 %100	21 26,25%	17 21,75%	42 52,5%	الفاكس
80 %100	10 12,5%	33 41,25%	37 46,25%	وجه لوجه
80 %100	30 37,5%	35 43,75%	15 18,75%	البريد الإلكتروني
80 %100	25 31,25%	30 37,5%	25 31,25%	المراسلات الإدارية
80 %100	50 62,5%	25 31,25%	5 6,25%	تقنية تبادل البيانات الرقمية (EDI)
/	00	00	00	أخرى

من خلال الأرقام والنسب الواردة في الجدول أعلاه نلاحظ أن نسبة 37,3% من أفراد العينة يستخدمون الهاتف بصفة دائمة، تليها نسبة 32,5% يستخدمونه أحيانا، أما نسبة المتبقية منهم والمقدرة ب 30% يستخدمونه بصفة نادرة، حوالي نصف أفراد العينة مقدره ب 52,5% يستخدمون الفاكس بصفة دائمة، أما نسبة 21,75% منهم يستخدمونه أحيانا فقط، أما نسبة متبقية منهم مقدره ب 26,25% يستخدمونه نادرا، وأعلى نسبة من أفراد العينة مقدره ب 46,25% يتقابلون وجه لوجه للاتصال بصفة دائمة، أما 41,25% منهم يتقابلون أحيانا داخل المؤسسة، لكن 12,5% يتقابلون نادرا، و 18,75% من أفراد العينة يستخدمون البريد الإلكتروني بصفة دائمة، أما أعلى نسبة منهم مقدره ب 43,75% يستخدمونه أحيانا، لكن نسبة متبقية منهم مقدره ب 37,5% يستخدمونه نادرا، و 31,25% من أفراد العينة يستخدمون المراسلات الإدارية بصفة دائمة، أما 37,25% منهم يستخدمونها أحيانا، و 31,25% يستخدمونها نادرا، و 6,25% من أفراد

العينة يستخدمون تقنية تبادل البيانات الرقمية بصفة دائمة، 31,35% يستخدمون هذه التقنية أحيانا، أما أعلى نسبة منهم مقدرة ب 62,5% يستخدمونها بصفة نادرة.

وعليه يمكن القول إن الاتصال التنظيمي الداخلي يتم أساسا عن طريق الاتصال المواجهي، والمراسلات الإدارية والهاتف والبريد الإلكتروني، نظرا لملاءمة هذه الأساليب لطبيعة العمل الإداري داخل المؤسسات وكذلك لنقص التكاليف المرتبطة بها.

جدول رقم 23 يبين الوسائل التي تستخدمها المؤسسة للاتصال بالمؤسسات والإدارات الأخرى.

تكرار الإستخدام			الوسائل التي تستخدمها المؤسسة للاتصال بالمؤسسات والإدارات
نادرا	أحيانا	دائما	
8 10%	26 32,5%	46 57,5%	الهاتف
12 15%	36 45%	32 40%	الفاكس
20 25%	41 51,25%	19 23,75%	وجها لوجه
17 21,25%	27 33,75%	36 45%	البريد الإلكتروني
36 45%	22 27,5%	22 27,5%	المراسلات الإدارية
50 62,5%	25 31,25%	5 6,25%	تقنية تبادل البيانات الرقمية (EDI)
00	00	00	أخرى
80 %100	80 100%	80 100%	المجموع

من خلال الأرقام والنسب الواردة في الجدول أعلاه نلاحظ أن أعلى نسبة من أفراد العينة مقدرة ب 62,5% يستخدمون تقنية تبادل البيانات الرقمية بصفة نادرة ، أما 31,25% منهم يستخدمونه أحيانا، أما 6,25% منهم يستخدمونه دائما، أما 57,5% من افراد العينة يستخدمون الهاتف بصفة دائمة، أما

32,5% يستخدمونه بصفة أحيانا، أما نسبة متبقية منهم مقدرة ب 10% يستخدمونه نادرا، أما 40% من أفراد العينة يستخدمون الفاكس للاتصال بالمؤسسات والإدارات الأخرى بصفة دائمة، أما 45% منهم يستخدمونه أحيانا، أما 15% منهم يستخدمونه نادرا، و 23,75% من أفراد العينة يتقابلون دائما مع أفراد المؤسسات الأخرى ، 51,25% منهم يتقابلون أحيانا، أما نسبة متبقية منهم مقدرة ب 25% يتقابلون نادرا، 45% من أفراد العينة يستخدمون البريد الإلكتروني للاتصال بالمؤسسات والإدارات الأخرى بصفة دائمة، و 33,75% يستخدمونه أحيانا، أما 21,25% منهم يستخدمونه نادرا، و 27,5% من أفراد العينة يستخدمون المرسلات الإدارية للاتصال بالمؤسسات والإدارات الأخرى بصفة دائمة، نفس النسبة منهم يستخدمونها أحيانا، وأعلى نسبة منهم مقدرة ب 45% يستخدمونها نادرا.

جدول رقم 24 يبين امتلاك المؤسسة لنظام المعلومات.

النسبة	التكرار	الإحتمال
75%	60	نعم
25%	20	لا
100%	80	المجموع

من خلال الأرقام والنسب الواردة في الجدول أعلاه نلاحظ أن أغلبية من أفراد العينة مقدرة نسبتهم ب 75% أكدوا إمتلاك مؤسستهم لنظام المعلومات، لكن نسبة ضعيفة جدا منهم مقدرة ب 1,25% أكدوا أنها قيد الإنجاز، لكن 23,75% منهم أقرروا بعدم امتلاك مؤسستهم لنظام المعلومات.

جدول رقم 25 يبين إمتلاك المؤسسة لتطبيقات خاصة بالتسيير والإدارة:

النسبة	التكرار	التطبيقات
22,22%	52	تطبيقات خاصة بتسيير الموارد البشرية
18,80%	44	تطبيقات خاصة بتسيير الأجور
14,52%	34	تطبيقات خاصة بالمحاسبة والنفقات
18,37%	43	تطبيقات خاصة بتسيير الصفقات العمومية
11,96%	28	تطبيقات خاصة بتسيير المخزون

83,9%	23	تطبيقات خاصة بتسيير المقتنيات والتجهيزات
100%	234	المجموع

تشير المعطيات الواردة في الجدول أعلاه إلى إمتلاك المؤسسة لمختلف التطبيقات الخاصة وأن أعلى نسبة هي 22,22% تطبيقات خاصة بتسيير الموارد البشرية ثم تليها تطبيقات خاصة بتسيير الأجور 18,80%، ثم تطبيقات خاصة بتسيير الصفقات العمومية بنسبة 17,37%، ثم تطبيقات خاصة بتسيير المخزون بنسبة 11,96%، وأخيرا نسبة 9,83% لتطبيقات خاصة بتسيير المقتنيات والتجهيزات. وتلجأ المؤسسات إلى التطبيقات والبرمجيات الخاصة بمختلف الوظائف الادارية لما توفره من دقة في العمل وريح للجهد والوقت والمال ولغايات المراقبة والمراجعة والأرشفة الالكترونية.

جدول رقم 26 يوضح المعيار الأساسي المعتمد من طرف المؤسسة في اختيار تكنولوجيا المعلومات والاتصال:

النسبة	التكرار	الإحتمال
30,40%	52	الدقة
22,22%	38	السرعة
3,50%	6	المرونة
13,45%	23	الفعالية
19,88%	34	التكاليف
10,52%	18	آمن المعلومات
0	0	أخرى
100%	171 <sup>1</sup>	المجموع

تشير المعطيات الواردة في الجدول أعلاه أن هناك تفاوت نسبي بين إجابات أفراد عينة الدراسة من حيث تقييمها للمعيار الأساسي المعتمد من طرف المؤسسة في اختيار تكنولوجيا المعلومات والاتصال حيث

<sup>1</sup>المجموع أكبر من حجم العينة لأن السؤال يستطيع المبحوثين الإجابة عليه بأكثر من إجابة واحدة

نلاحظ أعلى نسبة هي 30,40% من الموظفين اتفقوا على أن المعيار الأساسي هو الدقة وبالمقابل نجد أن 22,22% من الموظفين اتفقوا على أن السرعة هي المعيار الأساسي، تليها نسبة 19,88% من الموظفين يرون المعيار الأساسي هو التكلفة المنخفضة.

المحور الثالث: الاستثمار والتكوين في تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتأثيراتها على المؤسسة:

أ/ الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصال:

جدول رقم 27 يوضح ترتيب حسب الأهمية تكنولوجيا الإعلام والاتصال التي حرصت المؤسسة على اقتنائها

الترتيب								المعدات
المجموع	عدم إجابة	6	5	4	3	2	1	
80	24	1	2	2	12	14	25	الحاسوب
100%	30%	1,25%	2,50%	2,50%	15%	17,50%	31%	
80	18	2	5	10	14	15	16	الهاتف الثابت
100%	22,50%	2,50%	6,25%	12,50%	17,50%	18,75%	20%	
80	32	0	2	25	14	3	4	الفاكس
100%	40%	0	2,50%	31,25%	17,50%	3,75%	5%	
80	21	1	4	6	14	31	3	الطابعة
100%	26,25%	1,25%	5%	7,50%	17,50%	38,75%	3,75%	
80	31	0	6	6	10	17	10	الأنترنت
100%	38,75%	0	7,50%	7,50%	12,50%	21,25%	12,50%	
80	30	0	5	10	20	15	0	الأنترانت
100%	37,50%	0	6,25%	12,50%	25%	18,7%	0	

تشير المعطيات الواردة في الجدول أعلاه إلى ترتيب تكنولوجيات المعلومات والاتصال حسب أهميتها والتي حرصت المؤسسة على اقتنائها وتمثلت في الحاسوب والهاتف والفاكس والطابعة والأنترنيت والإنترنت حيث نلاحظ أعلى نسبة 40% من الموظفين لم يجيبوا ، ثم تليها نسبة 38,75% مخصصة لطابعة، ونلاحظ ان الانترنت احتلت المرتبة الثالثة بنسبة 37,50% ثم نلاحظ ان الفاكس احتل المرتبة الرابعة بنسبة 31,25% وتليها فالمرتبة الخامسة الأنترنيت بنسبة 7,50% والأخير الهاتف بنسبة 2,50%.

جدول رقم 28 يوضح ترتيب معدات السمعى البصري حسب أهميتها بالنسبة للمؤسسة

الترتيب						المعدات
المجموع	5	4	3	2	1	
80	12	4	6	27	31	كاميرا الفيديو
100%	15%	5%	7,50%	33,75%	38,75%	
80	20	25	13	7	15	قارئ DVD
100%	25%	31,25%	16,25%	8,75%	18,75%	
80	30	20	10	10	10	المسجلات الرقمية
100%	37,50%	25%	12,50%	12,50%	12,50%	
80	13	26	21	4	16	مستقبلات البث التلفزيوني
100%	16,25%	32,50%	2,50%	5%	20	
80	22	9	10	31	8	أجهزة العرض
100%	27,50%	11,25	12,50%	38,75%	10%	

تشير المعطيات الواردة في الجدول أعلاه إلى ترتيب معدات الإتصال عن بعد حسب أهميتها بالنسبة للمؤسسة نلاحظ أن الهاتف الثابت إحتل المرتبة الأولى بنسبة 51,25% وبالمقابل نجد ان نسبة 45% من الموظفين يرون ان الهاتف المحمول في المرتبة الأولى ،الفاكس في المرتبة الثالثة بنسبة 37,50% و التليكس في المرتبة الرابعة بنسبة 57,50%.

جدول رقم 29 يوضح ترتيب معدات الاتصال عن بعد حسب أهميتها بالنسبة للمؤسسة

الترتيب					المعدات
المجموع	4	3	2	1	
80	2	9	28	41	الهاتف الثابت
100%	2,50%	11,25%	35%	51,25%	
80	8	11	25	36	الهاتف المحمول
100%	10%	13,75%	31,25%	45%	
80	19	30	13	18	الفاكس
100%	23,75%	37,50%	16,25	22,50%	
80	46	15	16	3	التليكس
100%	57,50%	18,25%	20	3,75%	

تشير المعطيات الواردة في الجدول أعلاه إلى ترتيب معدات الإتصال عن بعد حسب أهميتها بالنسبة للمؤسسة نلاحظ أن الهاتف الثابت إحتل المرتبة الأولى بنسبة 51,25% وبالمقابل نجد ان نسبة 45% من الموظفين يرون ان الهاتف المحمول في المرتبة الأولى، الفاكس في المرتبة الثالثة بنسبة 37,50% والتليكس في المرتبة الرابعة بنسبة 57,50%.

جدول رقم 30 يوضح ترتيب معدات الإعلام الآلي حسب أهميتها بالنسبة للمؤسسة

الترتيب						
المجموع	5	4	3	2	1	المعدات
80	6	1	7	25	41	الحاسبات الإلكترونية
100%	7,50%	1,25%	8,75%	31,25%	51,25%	
80	3	3	5	30	39	الأنترنت
100%	3,75%	3,75%	6,25%	37,50%	48,75%	
80	10	12	9	30	19	الأنترانات
100%	12,50%	15%	11,25%	37,50%	23,75%	

الفصل الخامس: عرض نتائج الدراسة:

80	4	24	14	25	13	التطبيقات والبرمجيات
100%	5%	30	17,50%	31,25	16,25%	
80	18	7	23	24	8	الطابعات
100%	22,50%	8,75%	28,75%	30	10	

تشير المعطيات الواردة في الجدول أعلاه إلى ترتيب معدات الإعلام الآلي حسب أهميتها بالنسبة للمؤسسة ، حيث نلاحظ أن الحاسبات الإلكترونية إحتلت المرتبة الأولى بنسبة 51,25% ثم تليها الأنترنت والإنترنت فالمرتبة الثانية بنسب متساوية 37,50% وفي المرتبة الثالثة الطابعات بنسبة 28,75% ، وفي المرتبة الرابعة التطبيقات والبرمجيات بنسبة 30%

وتحتل الحاسبات الالكترونية والانترنت الصدارة نظرا لأهميتها الجوهرية للعمل والوظائف الادارية لتسهيل توفير وتبادل المعلومات.

جدول رقم 31 يوضح إمتلاك المؤسسة على مواقع لصيانة التكنولوجيات الإعلام والاتصال

المجموع	لا	نعم	فرق صيانة تكنولوجيات الإعلام والاتصال
80	32	48	فريق صيانة عتاد الإعلام الآلي
100%	40%	60%	
80	39	41	فريق صيانة الشبكات
100%	48,75%	51,25%	
80	32	48	فريق صيانة وسائل الاتصال
100%	40%	60%	
80	29	51	فريق صيانة عتاد الإعلام الآلي
100%	36,25%	63,75%	

تشير المعطيات الواردة في الجدول أعلاه إلى إمتلاك المؤسسة على طواقم لصيانة تكنولوجيات الإعلام والاتصال حيث نلاحظ أن أعلى نسبة هي فريق صيانة عتاد إعلام آلي بنسبة 48% وتليها نسبة 41% لفريق صيانة وسائل الاتصال ثم فريق صيانة الشبكات بنسبة 48% . والطواقم أو الفرق التقنية مهمة

بالنسبة للمؤسسات التي تعتمد اليوم بنسبة معتبرة في أداء مهامها على المعدات والأجهزة والتقنيات الحديثة وعليه فلا مناص من صيانتها دوريا ولذلك تلجأ المؤسسات إلى توظيف كوادر متخصصة في هذا الشأن.

### جدول رقم 32 يوضح وصف استثمارات المؤسسة في مجال التكنولوجيات الإعلام والاتصال

النسبة	التكرار	العبرة
2.50%	2	فوق المتوسط بالمقارنة مع المؤسسات الأخرى
25%	20	تحت المتوسط بالمقارنة مع المؤسسات الأخرى
72.50%	58	متوسط بالمقارنة مع المؤسسات الأخرى
100%	80	المجموع

تشير المعطيات الواردة في الجدول أعلاه إلى وصف استثمارات المؤسسة في مجال تكنولوجيات الإعلام والاتصال حيث نلاحظ أن أعلى نسبة هي 72,50% من الموظفين اتفقوا على وصف استثمارات التكنولوجيات بالمتوسط وفي المقابل نلاحظ أن عدد من الموظفين اتفقوا على وصف الاستثمارات بتحت المتوسط بالمقارنة بالمؤسسات الأخرى بنسبة 25%، وفي الأخير بنسبة ضعيفة جدا وهي 2,50% من الموظفين وصفوا ان الاستثمارات فوق المتوسط بالمقارنة مع المؤسسات الأخرى.

### جدول رقم 33 يوضح موقف الموظفين من استثمار المؤسسة في مجال تكنولوجيات الإعلام والاتصال

النسبة	التكرار	العبرة
70%	56	ضروري ومهم
27,50%	22	مهم إلى حد ما لكن لا يمثل أولوية
2,50%	2	غير ضروري وغير مهم
100%	80	المجموع

تشير المعطيات الواردة في الجدول أعلاه إلى أن استثمار المؤسسة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال ضروري ومهم في نظر أعلى نسبة من الموظفين وهي 70%. في المقابل نسبة 27,50% مهم إلى حد ما ولكن لا يمثل الأولوية وفي الأخير تأتي نسبة 2,50% غير ضروري وغير مهم. وتشير هذه البيانات إلى إدراك الموظفين لأهمية ودور التكنولوجيا الحديثة للمعلومات والاتصال كركيزة أساسية وداعم للعمل الإداري والتنظيمي وهو ما يستلزم ضرورة الاستثمار في هذا المجال.

**جدول رقم 34 يوضح قيام المؤسسة بتكوين المستخدمين في مجال تكنولوجيايات الإعلام والاتصال**

النسبة	التكرار	العبرة
47,50%	38	نعم
52,5%	42	لا
100%	80	المجموع

تشير المعطيات الواردة في الجدول أعلاه إلى قيام المؤسسة بتكوين المستخدمين في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال، نلاحظ أن أعلى نسبة 52,50% ترى أن المؤسسة لا تقوم بتكوين المستخدمين و في المقابل نلاحظ أن نسبة 47,50% ترى بأن المؤسسة تلجأ إلى تكوين المستخدمين مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال. وعليه يمكن القول أن المؤسسة لا تقوم بتكوين كامل الفرق والموظفين في هذا المجال بل تلجأ إلى التكوين في هذا المجال عندما يتطلب أداء الوظائف تكويناً قاعدياً أو مكمل في هذا التخصص.

**جدول رقم 35 يوضح قيام المؤسسة بتكوين المستخدمين في مجال تكنولوجيايات الإعلام والاتصال عند اعتماد تكنولوجيا تقنية أو تطبيق جديد .**

النسبة	التكرار	العبرة
65%	52	نعم
35%	28	لا
100%	80	المجموع

تشير المعطيات الواردة في الجدول أعلاه إلى مدى قيام المؤسسة بتكوين المستخدمين في مجال تكنولوجيايات الإعلام والاتصال عند اعتماد تكنولوجيا أو تقنية أو تطبيق جديد ونلاحظ أن أعلى نسبة 65% من الموظفين اتفقوا على نعم وبالمقابل نلاحظ أن نسبة 35% من الموظفين اتفقوا على لا. ويرجح أن هذه التكوينات تخص فقط الكوادر الذين يتطلب أداء وظائفهم تكويناً في هذا المجال.

**جدول رقم 36 يوضح لمن تمنح الأولوية في التبرصات التكوينية:**

النسبة	التكرار	العبرة
27,50%	22	لجميع دون استثناء
12,50%	10	فقط للراغبين في التكوين أو التبرص
60%	48	فقط للذين لديهم تكوين قاعدي في تكنولوجيايات الإعلام والاتصال
100%	80	المجموع

تشير المعطيات الواردة في الجدول أعلاه لمن تمنح الأولوية في الترقيات التكوينية، و نلاحظ أن أعلى نسبة 60% من الموظفين اتفقوا على أن الأولوية تمنح فقط للذين لديهم تكوين قاعدي أي تخصص في تكنولوجيايات الإعلام والاتصال وبالتالي يتطلب أداء وظائفهم ذلك. ثم تليها نسبة 27,50% من الموظفين اتفقوا على أنها تمنح للجميع دون استثناء. ونسبة 10% من الموظفين اتفقوا على أنها فقط للراغبين في التكوين أو التربص.

جدول رقم 37 وصف سلوك المستخدمين اتجاه استخدام تكنولوجيايات الإعلام والاتصال

النسبة	التكرار	العبارة
63,75%	51	التبني
33,75%	27	لا مبالاة
2,5%	02	الرفض
100%	80	المجموع

تشير المعطيات الواردة في الجدول أعلاه إلى أن هناك تفاوت نسبي بين مختلف الإجابات لعينة الدراسة من حيث وصفها لسلوك المستخدمين إتجاه إستخدام تكنولوجيايات الإعلام والاتصال حيث نلاحظ أنت أعلى نسبة (63,75%) من الموظفين في المؤسسة يرون سلوكهم إتجاه تكنولوجيايات المعلومات والاتصال هو التبني، وفي المقابل تليها نسبة 33,75% من الموظفين يرون أن سلوكهم إتجاه تكنولوجيايات الإعلام والاتصال هو اللامبالاة. وما نسبته 02.50% الرفض. ما يعني أن قرابة ثلثي العينة تعتقد أن تكنولوجيايات الاتصال يتم تبنيها في المؤسسة وهذا راجع لأهميتها في أداء الأعمال الإدارية بينما الثلث المتبقي يصف ذلك السلوك باللامبالاة أو الرفض وهذا يرجع على الأرجح لعدم التحكم فيها أو رفض التغيير.

جدول رقم 38 يوضح يوضح وصف مستوى استخدام المستخدمين التكنولوجيايات الإعلام والاتصال أثناء أداء وظائفهم

النسبة	التكرار	العبارة
18,75%	15	جيد
73,75%	59	متوسط
7,50%	06	سيئ
100%	80	المجموع

تشير المعطيات الواردة في الجدول أعلاه إلى أن هناك تفاوت نسبي بين إجابات الموظفين لعينة الدراسة من حيث تقييمها لمستوى استخدام موظفيها لتكنولوجيات المعلومات والاتصال أثناء أداء وظائفهم، حيث تلاحظ أن أعلى نسبة 73,75% من الموظفين يرون أن مستوى استخدام المستخدمين متوسط، وبالمقابل نجد أن 18,75% من الموظفين قالوا إن مستوى استخدام المستخدمين لتكنولوجيات المعلومات والاتصال هو جيد، في حين نسبة قليلة من ال موظفين 7,50% قيمت مستوى الإستخدام بالسيئ.

**جدول رقم 39 يوضح نمط استخدام المستخدمين للتكنولوجيات الإعلام والاتصال أثناء أداء وظائفهم**

النسبة	التكرار	العبارة
30%	24	فردى
17,50%	14	جماعى
52,50%	42	النمطىن معا
100%	80	المجموع

تشير المعطيات الواردة في الجدول أعلاه وصف نمط إستخدام المستخدمين لتكنولوجيات الإعلام والاتصال أثناء أداء وظائفهم حيث نلاحظ أن أعلى نسبة 52,50% من الموظفين يرون أن نمط إستخدامهم هو النمطىن معا، وفي المقابل نلاحظ أن نسبة 30% من الموظفين وصفهم لنمط إستخدامهم فردى، أما نسبة 17,50% يرون أن نمط إستخدامهم جماعى.

**ج/تأثيرات تكنولوجيات الإعلام والاتصال على المؤسسة:**

**جدول رقم 40 يوضح تقييم الموظفين لتأثيرات تكنولوجيات الإعلام والاتصال على المؤسسة.**

المجموع	جد سلبى	سلبى	لا يوجد تأثير	إيجابى	جد إيجابى	مجال التأثير
80 100%	/	9 12,25%	11 13,75%	52 65%	8 10%	الآجال
80 100%	/	12 15	10 12,50%	50 62,50%	8 10%	التكاليف
80 100%	/	13 16,25%	9 11,25%	54 67,50%	4 5%	حركة المعلومات داخل المؤسسة

80 %100	/	12 %15	12 %15	51 %63,50	5 %6,25	حركة المعلومات في بيئة المؤسسة
80 %100	/	11 %13,75	10 %12,50	50 %62,50	9 %11,25	الإتصال الداخلي
80 %100	/	11 %13,75	16 %20	49 %61,25	4 %5	الإتصال الخارجي
80 %100	/	11 13,75%	12 %15	54 %67,50	3 %3,75	الدافعية لدى المستخدمين
80 %100	/	14 %17,50	10 %12,50	49 %61,25	7 %8,75	رقم الأعمال
80 %100	/	14 %17,50	20 %25	41 %51,25	5 %6,25	إنتاجية المؤسسة
80 %100	/	7 %8,75	10 %12,50	50 %62,50	13 %16,26	تطوير خدمات جديدة
80 %100	/	12 %15	13 %16,25	41 %51,25	14 %17,50	إدخال طرق ومناهج عمل جديدة

تشير المعطيات الواردة في الجدول أعلاه إلى تقييم تأثيرات تكنولوجيايات الإعلام والاتصال على المؤسسة حيث نلاحظ أن أعلى النسب كانت في التأثير الإيجابي لتكنولوجيايات الإعلام والاتصال على المؤسسة حيث نلاحظ ان 65% الآجال ثم نسبة 62,50% تأثير التكاليف. و حركة المعلومات داخل المؤسسة و حركة المعلومات في بيئة العمل بنسبة 67,50% و 63,75%، وأما الإتصال الداخلي والاتصال الخارجي بنسبة 62,50% و 61,25% و الدافعية لدى المستخدمين بنسبة 67,50% و رقم الأعمال بنسبة 61,25% و إنتاجية المؤسسة 51,25% و تطوير خدمات جديدة 62,50% و إدخال طرق ومناهج عمل جديدة بنسبة 51,25%، وفي المقابل نلاحظ أن نسب لا يوجد تأثير وتأثير سلبي ضعيفة و متقاربة بالإضافة إلى نسب جد إيجابي ضعيفة جدا. وفي المقابل نجد نسبة جد سلبي منعدمة تماما، وتأسيسا على ذلك يمكن القول إن لتكنولوجيا المعلومات والاتصال تأثير ايجابي على المؤسسة. ونخص بالذكر تقليص

آجال أداء المهام والوظائف المختلفة وتخفض التكاليف، وتسهيل تدفق المعلومات والاتصال الداخلي والخارجي، والرفع من إنتاجية المؤسسة وبالتالي الدافعية لدى الموظفين.

المحور الرابع: تأثيرات استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الفعالية التنظيمية بالمؤسسة:

جدول رقم 41 يوضح كيفية تقييم الموظفين لتأثيرات استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على

الفعالية التنظيمية بالمؤسسة:

الرقم	العبارات	موافق بشدة	موافق	لا أدري	أرفض	أرفض بشدة	المجموع
01	يستقطب جماهير جديدة	37	25	14	3	1	80 %100
		%46,37	%31,25	%17,50	%3,75	%1,25	
02	يستهلك وقت كبير	43	11	15	8	3	80 %100
		%53,75	%13,75	1%18,75	%10	%3,75	
03	يمكن من أداء الكثير من الوظائف	45	13	16	6	0	80 %100
		%56,25	%16,25	%20	%7,50	0	
04	يمكن من تقليص آجال الأداء و الوظائف	51	8	15	6	0	80 %100
		%63,75	%10	%18,75	%7,50	0	
05	يحسن من جودة الأعمال المنجزة	50	9	18	3	0	80 %100
		%62,50	%11,25	%22,50	%3,75	0	
06	يخفض الجهد اللازم لأداء الأعمال و الوظائف	47	10	19	4	0	80 %100
		%58,75	%12,50	%23,75	5	0	
07	يوفر المعلومات اللازمة لأداء الوظائف	45	10	18	7	0	80 %100
		%56,25	%12,50	%22,50	%8,75	0	
08	ينجح التعاون والتشارك في أداء الوظائف	44	11	12	11	2	80 %100
		%55	%13,75	%15	%13,75	%2,50	
09	يمكن من التنسيق بين المستخدمين والمصالح و المؤسسات	50	8	19	3	0	80 %100
		%62,50	%10	%23,75	%3,75	0	
10	يمكن ويسهل أداء مهام المتابعة والرقابة والإشراف	49	7	20	4	0	80 %100
		%61,25	%8,75	%25	%5	0	
11	يمكن من الإطلاع على طرق وأساليب جديدة في الإدارة والتسيير والتنظيم	49	9	19	3	0	80 %100
		%23,75	%18	%23,75	%3,75	0	

الفصل الخامس: عرض نتائج الدراسة:

80	0	6	18	9	47	12	ساعد في تحقيق أهداف المنظمة
%100	0	%7,50	%22,50	%11,25	%58,75		
80	6	5	15	8	46	13	يعمل على خفض التكاليف المرتبطة بأداء الأعمال و الوظائف
%100	%7,50	%6,25	%18,75	%10	%57,50		
80	0	6	24	7	43	14	عمل على تقليص عدد حوادث العمل
%100	0	%7,50	30	%8,75	%53,75		
80	2	9	22	10	41	15	أدى إلى تقليص معدلات التغيب والتأخير
%100	%2,50	%11,25	%27,50	%12,50	%51,25		
80	0	8	21	9	42	16	ساهم في الرفع من مستويات الرضا الوظيفي
%100	0	%10	%26,25	%11,25	%52,50		
80	2	8	22	9	38	17	ساهم في رفع مستويات التحفيز والدافعية والروح المعنوية لدى الموظفين
%100	%2,50	%10	%27,50	%11,25	%47,50		
80	0	5	22	8	45	18	يمكن المنظمة من إدارة فعالة للمعلومات والاتصال
%100	0	%6,25	%27,50	%10	%56,25		
80	0	4	17	10	49	19	ساهم من تحسين العلاقات الاجتماعية داخل المنظمة والتقليل من صراعات العمل
%100	0	%5	%21,25	%12,50	%61,25		
80	0	5	7	9	64	20	ساهم في زيادة الإنتاجية والربحية ونمو رقم الأعمال
%100	0	%6,25	%8,75	%11,25	%80		

تشير المعطيات الواردة في الجدول أعلاه إلى تقييم تأثيرات استخدام تكنولوجيات المعلومات والاتصال على الفعالية التنظيمية للمؤسسة نلاحظ أن أعلى النسب ردود الأفعال موافق بشدة وتتقارب معها نسب موافق، وبالمقابل نلاحظ أن نسبة أرفض وأرفض بشدة ضئيلة جدا وهذا يدل على ان استخدامات تكنولوجيا المعلومات والاتصال تؤثر على الفعالية التنظيمية للمؤسسة. وان استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال أدى إلى تحقيق الفعالية التنظيمية في المؤسسة. فهذه التكنولوجيا تمكن من أداء الكثير من الوظائف وتقلص الآجال وتحسن من جودة الأعمال المنجزة عن طريق توفير المعلومات اللازمة لأداء المهام، وبالتالي خفض الجهد اللازم لأداء الأعمال مع إتاحة فرص التعاون والتشارك في أداء الوظائف والتنسيق بين الموظفين والمؤسسات والمصالح. كما تمكن تكنولوجيا الاتصال من تسهيل أداء مهام المتابعة والرقابة والإشراف.

وتمكن من الإطلاع على طرق وأساليب جديدة في الإدارة والتسيير والتنظيم وبالتالي ساعدت في تحقيق أهداف المنظمة.

ثانيا: الإجابة على التساؤلات:

الإجابة على التساؤل الأول: والذي مفاده ما واقع إستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة العمومية الجزائرية؟

قمنا بطرح جملة من الأسئلة الجزئية بغية الوصول إلى إجابة وافية عن هذا التساؤل حيث بإمكاننا القول:

- من خلال معطيات الجدول رقم 6 الذي يبين تواجد تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة، حيث أكد 95% من الموظفين على وجود تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة. ومن خلال معطيات الجدول رقم 7 الذي يوضح وسائل نقل المعلومات في المؤسسة وهيا المنشورات الداخلية بنسبة قدرت 33,3% والجدول رقم 9 الذي يبين دعائم تخزين المعلومات في المؤسسة وهي الورق بنسبة 43,3% والجدول رقم 10 الذي يبين دعائم نشر المعلومات داخل المؤسسة وهي الورق بنسبة 62,5%.

- من خلال معطيات الجدول 8 الذي بين توفر المؤسسة على تطبيقات معالجة البيانات بنسبة والذي أقر أغلبية المبحوثين بوجود معالجة البيانات في المؤسسة بنسبة 93,75% والجدول رقم 11 الذي يبين توفر طاقم بشري متخصص في الاتصال داخل المؤسسة والذي أقر بوجوده 61,25% من المبحوثين.

- وجدول رقم 12 الذي بين توفر المؤسسة على طاقم متخصص في الإعلام الآلي والذي أقر بوجوده 90% من المبحوثين والجدول رقم 13 الذي يبين وجود طاقم بشري متخصص في الاتصالات والذي أقر بوجوده 70% من المبحوثين.

ومنه نستنتج ان تكنولوجيا المعلومات والاتصال متوفرة في المؤسسة العمومية الجزائرية ولكن إستخدامها مازال محتشما بعض الشيء لأن المؤسسة مازالت تحافظ على النظام الكلاسيكي فالإدارة وتعتمد بشكل كبير وبالدرجة الأولى على الورق رغم توفر مختلف وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

للإجابة على التساؤل الثاني والذي مفاده: ماهي المعدات والوسائل المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات والاتصال التي تتوفر عليها المؤسسة العمومية الجزائرية؟

قمنا بطرح جملة من الأسئلة الجزئية بغية الوصول إلى إجابة وافية عن هذا التساؤل حيث بإمكاننا القول أن:

- من خلال معطيات الجدول رقم 14 و 15 و 16 و 17 و 18 و 19 و 20 نلاحظ ان المؤسسة تتوفر على حاسب إلكتروني شخصي وهذا ما يبينه الجدول رقم 14، والمؤسسة موصولة بشبكة الإنترنت من أجل خفض تكاليف الاتصال وهذا ما يبينه جدول 15 و 16.
  - وتتوفر المؤسسة على موقع إلكتروني خاص بها ويتم تحديثه بصفة يومية وذلك ليكون واجهة للمؤسسة وهذا ما يبينه جدول رقم 17 و 18 و 19، وتمتلك المؤسسة شبكة داخلية للإنترانات وهذا ما يبينه جدول 20. وتتوفر المؤسسة على الهاتف والفاكس والتيلكس وتقنية تبادل البيانات الرقمية وهذا ما يبينه الجدول رقم 21، وتتصل المؤسسة بالمؤسسات الأخرى والإدارات الأخرى.
  - توصلنا إلى أن المؤسسات تستخدم "غالبا" الهاتف والفاكس والبريد الإلكتروني سواء تعلق الأمر بالاتصال الداخلي أو بالاتصال الخارجي وهذا ما يبينه الجدول رقم 22 و 23 وتمتلك المؤسسة على تطبيقات خاصة بتسيير الموارد البشرية وهذا ما يبينه الجدول رقم 25، والمعيار الأساسي المعتمد من طرف المؤسسة في اختيار تكنولوجيا المعلومات والاتصال هو الدقة وهو ما يبينه الجدول رقم 26.
- ومنه نستنتج ان المعدات والوسائل التي تستخدمها المؤسسة العمومية هي الحاسب الإلكتروني والإنترنت البريد الإلكتروني، والشبكة الداخلية للإنترنت، الهاتف الفاكس، التيلكس، وتقنية التبادل البيانات الرقمية سواء تعلق الامر بالاتصال الداخلي او الخارجي للمؤسسة، وقد استخدمت التكنولوجيا لمعيار أساسي هو الدقة.

الإجابة على التساؤل الثالث: والذي مفاده ما هو واقع الإستثمار وتكوين المستخدمين في المؤسسة؟  
قمنا بطرح جملة من الأسئلة الجزئية بغية الوصول إلى إجابة وافية عن هذا التساؤل حيث بإمكاننا القول أن:

- حرصت المؤسسة على اقتناء الوسائل التكنولوجية حسب أهميتها بالترتيب التالي: الحاسوب، الهاتف، الطابعة، الفاكس، الإنترنت، الإنترنت وهذا ما يبينه الجدول رقم 27
- ترتيب معدات السمع البصري حسب أهميتها بالنسبة للمؤسسة كالتالي: كاميرات الفيديو أجهزة العرض، قارئ DVD، مستقبلات البث التلفزيوني المسجلات الرقمية وهذا ما يبينه الجدول رقم 28.

- ترتيب معدات الإتصال عن بعد حسب أهميتها بالنسبة للمؤسسة كالتالي: الهاتف الثابت، الهاتف المحمول، الفاكس، التليكس. وهذا ما يبينه الجدول رقم 29
  - ترتيب معدات الإعلام الآلي حسب أهميتها بالنسبة للمؤسسة كالتالي: الحاسبات الإلكترونية، الأنترنت والإنترنت، الطابعات، التطبيقات والبرمجيات وهذا ما يبينه جدول رقم 30
  - تمتلك المؤسسة على فريق صيانة عتاد الإعلام الآلي واستثمارها في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال متوسط بالمقارنة بالمؤسسات الأخرى وهو استثمار ضروري ومهم وهذا ما تبينه الجداول 31 و32 و33.
  - المؤسسة العمومية لا تقوم بتكوين المستخدمين وهذا ما يبينه الجدول رقم 34،
  - المؤسسة تقوم بتكوين المستخدمين في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال عند اعتماد تكنولوجيا أو تقنية أو تطبيق جديد وتمنح الأولوية للذين لديهم تكوين قاعدي في تكنولوجيا الإعلام والاتصال وهذا ما تبينه الجداول رقم 35 و36. سلوك المستخدمين إتجاه تكنولوجيا المعلومات والاتصال هو التبني، ومستوى استخدام المستخدمين لتكنولوجيا الإعلام والاتصال متوسط، ونمط الاستخدام النمطين معا. ومنه نستنتج أن المؤسسة العمومية تقوم بالاستثمار في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتحرص على اقتناء جميع الوسائل التكنولوجية اللازمة حسب أهميتها بالنسبة للمؤسسة ولكنها لا تبدي اهتمام كبير بتكوين جميع المستخدمين وتركز فقط على تكوين المستخدمين المتخصصين في مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال. أما البقية يكتسبون الخبرة بالممارسة اليومية فقط حسب شهادة احدى الموظفات بالمؤسسة، كان سلوكهم التبني ومستوى استخدامهم متوسط ونمط استخدامهم النمطين معا.
- الإجابة عن التساؤل الرابع: والذي مفاده: فيما تتمثل تأثيرات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة العمومية الجزائرية؟**

قمنا بطرح سؤال مركب بغية الوصول إلى إجابة وافية عن هذا التساؤل حيث بإمكاننا القول: إن لتكنولوجيا المعلومات والاتصال تأثير إيجابي على المؤسسة ونخص بالذكر تقليص آجال أداء المهام والوظائف المختلفة وتخفيض التكاليف وتسهيل تدفق المعلومات والاتصال الداخلي والخارجي والرفع من إنتاجية المؤسسة وبالتالي الدافعية لدى الموظفين وتطوير خدمات وإدخال مناهج وطرق جديدة وهذا ما يبينه الجدول رقم 40.

## الإجابة على التساؤل الخامس: والذي مفاده: ما علاقة استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال بالفعالية التنظيمية للمؤسسة العمومية الجزائرية؟

وان استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال أدى إلى تحقيق الفعالية التنظيمية في المؤسسة. فهذه التكنولوجيا تمكن من أداء الكثير من الوظائف وتقلص الآجال وتحسن من جودة الأعمال المنجزة عن طريق توفير المعلومات اللازمة لأداء المهام، وبالتالي خفض الجهد اللازم لأداء الأعمال مع إتاحة فرص التعاون والتشارك في أداء الوظائف والتنسيق بين الموظفين والمؤسسات والمصالح. كما تمكن تكنولوجيا الاتصال من تسهيل أداء مهام المتابعة والرقابة والإشراف. وتمكن من الإطلاع على طرق وأساليب جديدة في الإدارة والتسيير والتنظيم وبالتالي ساعدت في تحقيق أهداف المنظمة. وهذا ما يبينه الجدول رقم 41.

### التوصيات:

- إستبدال الطرق الكلاسيكية في الإدارة بطرق حديثة تعتمد بالدرجة الأولى على وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة.
- توفير منظومة وقوانين تنظم وترشد طرق وآليات استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في مؤسسة العمومية الجزائرية.
- استخدام النظام المعلوماتي ينظم قاعدة بيانات المعلوماتية تعمل على مراقبة ومتابعة استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في مؤسسات.
- إقامة دورات تدريبية وتكوينية لكل أفراد الموظفين في المؤسسة لخاصة فيما يتعلق بكيفية الاستفادة من استخدام تكنولوجيا المتطورة في مؤسسة.
- توظيف أكبر عدد من الموارد البشرية المختصة في مجال البرمجيات ونظم المعلومات والحرص على تقديمهم الأفضل والإضافة والتحسين والتطوير فيما يخص تكنولوجيا المعلومات والاتصال داخل المؤسسة.
- توفير كل ما يلزم من التكنولوجيات الحديثة حتى يسير العمل بشكل فعال يرضي الزبون ويحفظ الوقت والجهد.
- تزويد المؤسسات التي لا تتوفر على التكنولوجيات لتحسين ادائها، والحرص على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال بشكل أكبر في المؤسسات التي لا تستغلها بالشكل المطلوب رغم توفرها.

خاتمة

## خاتمة:

من خلال ما سبق توصلنا الى ان لتكنولوجيا المعلومات والاتصال اهمية كبيرة في الوقت الحالي و في جميع المجالات الحياتية و العملية، فقد إنصهرت مع خلفية عادات المجتمع ككل، أما بخصوص داخل المؤسسة، فبفضلها تستطيع المؤسسة تحقيق اهدافها المرجوة التي وجدت من أجلها، وايضا الاستخدام الامثل لهذه التكنولوجيا تستطيع أن تقضي على الكثير من الصعوبات، فهي تجعل المؤسسة تقدم خدمات لزيائنها بدقة و أقل وقت و تكلفة ممكنة، فاقنتاء المؤسسة لهذه التكنولوجيا تكون قد حققت نوع من الارتقاء والنمو و التجديد في النظام المؤسسي الحديث، لأنها بذلك تكون قد حسنت من اداء موظفيها، فيصبح الزبائن راضون عن الخدمات المقدمة وعن تلبية حاجاتهم المختلفة من طرف المؤسسة ولاستمرارها و للحفاظ على مكانتها عليها بمواكبة كل تطور في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال، بالإضافة إلى ترسيخ فكرة الاستخدام الايجابي لهذه التكنولوجيا و توفير التكوين و تنمية القدرات والخبرات والمكتسبات الأفراد الموظفين فيها بغرض تقديم افضل ما لديهم و تحسين من مستوى أداء المؤسسة وتحقيق الأهداف المرجوة العامة منها والخاصة وبالتالي الوصول إلى تحقيق الفعالية التنظيمية في المؤسسة.

## قائمة المصادر والمراجع:

قائمة المصادر والمراجع:

الكتب:

1. اللوزي، موسى: "التنمية الإدارية، المفاهيم، الاسس وتطبيقات"، دار وائل، عمان، 2002، ص147.
2. بسام عبد رحمان المشاققة "نظريات الاتصال" دار اسامة، ط1، دون سنة، الأردن، ص24.
3. محمد عبد خندقجي، نواف عبد الحبار خندقجي، "مناهج البحث العملي منظور تربوي معاصر"، عالم كتب حديث، ط1، الاردن، 2012، ص ص، 142، 148.
4. عادل حرحوش المفرجي وآخرون: "الإدارة الالكترونية مرتكزات فكرية ومتطلبات تأسيس عملية. المنظمة العربية للتنمية الإدارية"، مصر، 2007، ص79.
5. فضيل دليو. اتصال المؤسسة. دار الفجر لنشر والتوزيع. القاهرة. مصر. 2003. ص36.
6. مجد الهاشمي: "تكنولوجيا وسائل الاتصال الجماهيري"، دار أسامة، ط1، عمان، الأردن، 2012، ص44.
7. محمد شفيق: "البحث العلمي بالخطوات المنهجية لأعداد البحوث الاجتماعية"، المكتبة الجامعية الإسكندرية، د/ط، مصر، 2001، ص 108.
8. محمود علم الدين: "تكنولوجيا المعلومات وإتصال"، دار السحاب، ط1، القاهرة، مصر، 2005، ص8.
9. نهلا عبد القادر مومن: "الجريمة المعلوماتية"، دار الثقافة، ط1، عمان، الاردن، 2008، ص50.
10. ابراهيم عبد الدوسي: "وسائل وأساليب الاتصال الجماهيري والتجاهات الاجتماعية"، دار الوفاء لطباعة، الاسكندرية، مصر، 2004، ص11.
11. احمد أنور بدر، "تنظيم الوطني للمعلومات"، دار المريخ، الرياض، 1988، ص14.
12. أحمد جاد عبد الوهاب: "السلوك التنظيمي"، مطبعة الإشعاع، ط1، الإسكندرية، مصر، 1993، ص118.
13. احمد ماهر: "التنظيم الدليل العلمي لتصميم الهكر والممارسات التنظيمية"، دار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2005، ص34.

14. احمد محمد الشامي، سيد حسب الله: "المجتمع الموسوعي لمصطلحات المكتبات والمعلومات"، دار المريخ، الرياض، 1988، ص365.
15. المادة الأولى من "قانون 11/10 متعلق بالبلدية"، الجريدة الرسمية، عدد 37، المؤرخة 3 / 7 / 2011.
16. بلقاسم سلاطنية وآخرون: "الفعالية التنظيمية في المؤسسة"، دار الفجر، ط1، القاهرة، مصر، 2008، ص ص، 34، 35.
17. بلقاسم سلاطنية وآخرون: "الفعالية التنظيمية في المؤسسة مدخل سوسيولوجي"، دار الفجر، القاهرة، مصر، 2013، ص ص، 40، 42.
18. بوفلجة غايات: "مقدمة في علم النفس التنظيمي"، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، ب، س، ص ص، 43، 45.
19. توريان وآخرون: "تقنية المعلومات في دعم إدارة الشركات"، دار الرضا، ط1، عمان، الأردن، 2000، ص198.
20. جيهان احمد رشتي الأسس العلمية لنظريات الاعلام دار الفكر العربي القاهرة 1978 ص 50.52.
21. حامد أحمد رمضان بدر، "إدارة المنظمات"، دار العلم، ط1، الكويت، 1982، ص 385.
22. حسن علي محمد: "تكنولوجيا الاتصال الحديثة. النشأة التطور الوظائف التأثيرات"، دار البيان، القاهرة، مصر. ط2. 2006. ص17.
23. خليل محمد الشماع، تحصيل كاظم محمود: "نظرية المنظمة"، دار المسيرة، ط4، عمان، 2009، ص339.
24. ريتشارد مال: "المنظمات هيكلها عملياتها ومخرجاتها"، ترجمة سعيد بن محمد الهاجري، مركز البحوث الإدارية العامة، السعودية، 2001، ص 136.
25. زكي حسين الوردي جميل: "المعلومات ومجتمع"، مؤسسة الوراق، عمان، 2002، ص23.
26. سعاد جبر سعيد، "تكنولوجيا الاتصال الجماهيري"، دار الكتاب العالمي، ط1، عمان، 2011، ص11.
27. سعيد محمد المصري: "التنظيم والإدارة"، دار الجامعة، لإسكندرية، 2002، ص236.

28. سيد عبد المقصود دبيان، ناصر نور الدين عبد اللطيف: "نظم المعلوماتية المحاسبية وتكنولوجيا المعلومات"، دار الجامعة الإسكندرية، 2004، ص 548.
29. شعبان عبد العزيز خليفة: "قاموس البنهاوي الموسوعي في مصطلحات المكتبة"، 1990، ص 250.
30. صالح بن نوار: "فعالية التنظيم في المؤسسات"، مخبر علم الاجتماع الاتصال، ط1، قسنطينة، الجزائر، 2006، ص ص 74، 75.
31. صلاح الدين عبد المنعم مبارك: "اقتصاديات نظم المعلومات المحاسبية والإدارية"، دار المطبوعات الجامعية، مصر 2008، ص 51.
32. عامر إبراهيم قندلجي: "نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات"، دار المسيرة، الأردن، 2007، ص 66.
33. عامر قندرجي وإبراهيم السمراني: "تكنولوجيا معلومات وتطبيقاتها"، عمان، الاردن، 2002 ص ص، 19، 22.
34. عبد الحميد عبد الفتاح المغربي: "نظم المعلومات الإدارية الاسس والمبادئ" المكتبة القسرية، المنصورة، مصر، 2002 ص 158، ص 159.
35. عبد الرزاق الدليمي: "نظريات الاتصال في القرن الحادي والعشرين"، دار اليازوري العلمية، ط1، عمان، الأردن، 2016، ص 299.
36. عبد السلام ابو قحف: "اقتصاديات الاعمال"، المكتب الحديث، ط1، الاسكندرية، 1993، ص 93.
37. عبد الله حسين: "مسلم ادارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات"، دار المعزز، ط1، الاردن، عمان، 2015، ص 127.
38. عبد الله محمد عبد الرحمان: "مناهج وطرق البحث الاجتماعي"، الإسكندرية، مصر، 2007، ص 364.
39. عبد الناصر جندلي: "تقنيات ومناهج البحث العلمي في العلوم السياسية والاجتماعية"، دون مطبوعات جامعية، ط2، 2010، ص ص 201، 202.
40. عدنان تايه النعيمي: "تكنولوجيا العمل في المنظمة بين النظرية والتطبيق"، دار الجليس الزمان، الأردن، ص 14.

41. علاء عبد الرزاق السالمي: "تكنولوجيا المعلومات"، دار مناهج، ط2، عمان، الأردن، 2000، ص 323
42. علي عبد الوهاب. "استراتيجيات التحفيز الفعال نحو أداء بشري مميز". دار الإسلامية، مصر. 2000. ص18.
43. علي معمر عبد المؤمن: "مناهج البحث في العلوم الاجتماعية"، الإدارة العامة للمكتبات إدارة المطبوعات، ط1، ليبيا، 2008، ص 289.
44. عمر احمد هشمي: "المكتبة ومهارات اسخدامها"، دار صفاء، عمان، 2009، ص21.
45. فاطمة بدر، معاذ الصباغ: " نظرية المنظمة، منشورات الجامعة الافتراضية السورية"، الجمهورية العربية السورية، 2020، ص 202، ص 203.
46. فريد النجار: " النظم والعمليات الإدارية"، وكالة طنين، الكويت، 1999، ص399.
47. فضيل دليو، "تكنولوجيا الجديدة للإعلام والاتصال"، دار الثقافة، ط1، عمان، 2010، ص20.
48. فورين رضوي، "مجلة الإدارة والاقتصاد، ثقافة التنظيمية وفاعلية المنظمة"، 2009، ص9.
49. كمال الحاج: " نظريات الاعلام والاتصال"، منشورات الجامعة الافتراضية السورية. الجمهورية العربية السورية، 2020، ص 93.
50. ماهر عودة الشمالية وآخرون: " تكنولوجيا الإعلام والاتصال"، دار الإعصار العلمي، ط1، عمان، الأردن، 2015، ص 98، 99
51. مايكل تي مانيسون وآخرون: " كلاسيكيات الادارة والسلوك التنظيمي"، دار عمان، ط1، عمان، الأردن، 1999، ص171.
52. مبارك معيزة: "تأثير تكنولوجيا المعلومات على اتخاذ القرارات التغيير في المؤسسات الاقتصادية"، جامعة المسيلة 14، 15 افريل، الجزائر، 2009، ص 660.
53. محمد جمال الفار " المعجم الإعلامي"، دار المشرق الثقافي عمان الأردن 2010 ص 103.
54. محمد سمير احمد "الادارة الالكترونية آفاق الحاضر وتطلعات المستقبل"، المكتبة العصرية. عمان، 2004. ص248.
55. محمد صوفي: "السلوك"، دار الوفاء، ط1، الاسكندرية، مصر، 2007، ص121.
56. مدحن أبو النصر: "مناهج البحث في الخدمة الاجتماعية"، مجموعة العربية لتدريب، ط1، القاهرة، مصر، 2017، ص 180.

57. مراد رابيس: "إدارة لمكاتب الحديثة" واحد دار رضا، دمشق، سوريا، 2002 ص41.
58. مزهر شعبان الفاني: " العملية الإدارية وتكنولوجيا المعلومات"، الشارقة، مصر، 2008، ص 87، 226.
59. ممعن خليل عمر: "مناهج البحث في علم الاجتماع"، دار الشروق، ط1، الأردن، 2004، ص 242.
60. نادية العارف: "الإدارة الاستراتيجية"الدار الجامعية، مصر، 2001، ص 206.
61. نسرين محمد البكري: " نظم المعلومات الادارية "دار الجامعية للنشر، الاسكندرية، مصر، 1999، ص 204.
- القواميس:**
62. " قاموس المنجد في اللغة والاعلام"، دار المشرق، ط 4-، بيروت، لبنان، 2003، ص171.
63. ابن منظور: "لسان العرب"، دار المعارف، ط1، كورنيش النيل، القاهرة، مصر، دون سنة، ص1498.
64. عبد النور جبور وآخرون: "قاموس المنهل"، دار الادب ودار العلم للملايين، ط1، لبنان، 1980، ص304.
65. **المقالات:**
66. احمد بن عيشاوي. إدارة الجودة الشاملة في المؤسسة الخدمائية. مجلة الباحث. ال عدد4.جامعة ورقلة. الجزائر. 2006.ص7.
67. وهيبة عيشاوي تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة وأثرها على المؤسسة مجلة علوم الانسان والمجتمع جامعة البلدية 2الجزائر الجزء الأول 2018.
68. ابراهيم بختي: "واقع وافاق الانترنت في الجزائر" جامعة ورقلة، الجزائر، 2005، ص 57.
69. احمد عزوز: " الاتصال ومهاراته مدخل الى تقنيات فن التبليغ والحوار والكتابة"، منشورات مختبر اللغة العربية والاتصال، جامعة وهران 1 احمد بن بلة 2016 ص 7.
70. بلعلياء خديجة، معمور صورية، "دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في اكتساب مزايا تنافسية"، ملتقى دولي حول رأسمال الفكري في منظمات الأعمال، جامعة حسبية بن بوعلي، شلف، الجزائر، ص7.

71. بوسعيد رندا: "التغير الاجتماعي والحتمية التكنولوجية لوسائل الإعلام، قراءة في نظرية مارشال ماكلوهان"، العدد 1، 2011، جامعة الجلفة، الجزائر، ص ص، 47، 49.
72. تواتي نور الدين: "مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، ماكلوهان مارشال قراءة في نظريته بين الأمس واليوم"، العدد العاشر، مارس، 2013، جامعة الجزائر 3، الجزائر، ص 183.
73. خالد بوشارب بولوداني، عبد الوهاب عثون: "مجلة الراصد لدراسات العلوم الاجتماعية الفعالية التنظيمية، المؤشرات والنماذج النظرية المفسرة"، المجلد 1، العدد 1، جانفي، 2021، جامعة 8ماي 1945 قالمة، جامعة 20 اوت 1955 سكيكدة، الجزائر، ص ص، 108، 114.
74. خالدي عصام وغربي حمزة: " واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة في المؤسسات، مجلة آفاق علوم الادارة والاقتصاد"، العدد 3، 2018، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوضياف المسيلة، الجزائر، ص ص، 57، 59.
75. دستور الجزائر لسنة 1963، الجريدة الرسمية، عدد 64، الصادرة في 10 سبتمبر 1963.
76. ريم القروي: "مجلة الحكمة للدراسات الإعلامية والاتصالية: سوسيولوجيا الاستخدام قراءة مفاهيمية نظرية"، المجلد 7، العدد 4، 2020، جامعة قرطاج، تونس، ص ص 168، 171.
77. صلاح الدين عون: "مجلة الادارة العامة، مدخل المشكلات قياس فعالية"، العدد 54، الرياض، جويلية، 1997، ص 9.
78. مرسوم رئاسي 96\_38 المؤرخ 7 / 12 / 1996 المتضمن الدستور الجزائري، الجريدة الرسمية 76.
79. المؤتمر الإسلامي: " استراتيجيات تقانات المعلومات والاتصال في العالم الإسلامي اعتمدها المؤتمر الإسلامي الخامس"، وزارة الثقافة، طرابلس في الجماهيرية خلال الفترة من 21 الى 23 نوفمبر 2007.
80. نحتي ابراهيم، شعوبي محمود فوزي: "مجلة الباحث، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تنمية قطاع السياحة والفندقة"، ال عدد7، 2009، 2010، ص 275.
81. يسرى عبد العزيز محمد: "تكنولوجيا المعلومات وتأثيرها على فعالية المنظمة"، جامعة الفلوجة، العدد 16، 2019، ص 388.
82. يسرى عبد العزيز محمد: "تكنولوجيا المعلومات وتأثيرها على فعالية المنظمة"، جامعة الفلوجة، العدد 16، 2019، ص 388.

المذكرات:

83. بن سعيد لخضر: "تطور تكنولوجي وأثره على تنمية الاقتصادية، رسالة ماجستير"، جامعة ابن خلدون، تيارت، الجزائر، 2010، ص34.
84. وفاء العريض: "التنظيم البيروقراطي والفعالية التنظيمية، رسالة ماجستير، علم اجتماع التنمية وتسيير الموارد" جامعة 20 اوت 1955، سكيكدة، الجزائر، 2014، ص116.
85. بوفلوق الهادي بالغرسة عبد اللطيف: "الاثار المترتبة على ادماج الاعلام والاتصال من الناحية الاستراتيجية والتنظيمية وشروط تطبيقها في المؤسسة الجزائرية"، جامعه محمد خيضر بسكرة، الجزائر، ص28.
86. تفرح حنان: "علاقة الرقابة البيروقراطية بفعالية التنظيم الصناعي، رسالة ماجستير، علم اجتماع تنظيم وعمل"، جامعة منتوري، قسنطينة، الجزائر، 2013، ص155.
87. داود عبد الغني: "قياس وتقييم الاداء المالي في المؤسسة الاقتصادية (اطروحة الدكتوراه غير منشوره)، جامعه الجزائر، 2007، ص34.
88. سعاد شحات: "إستخدامات تكنولوجيات المعلومات والاتصال والفعالية التنظيمية للمؤسسة الاقتصادية، (رسالة ماجستير، علم إجتماع الاتصال)، قسم علم إجتماع الديموغرافيا، كلية الآداب والحقوق والعلوم الاجتماعية جامعة 8ماي 1945 قالمة، الجزائر، ص ص، 128، 131.
89. سملاي محمد يحيوية: "إدارة الجودة الشاملة، اطروحة دكتوراة، قسم علوم اقتصادية"، ورقة الجزائر، 2003، ص178.
90. فاروق حاريزي، "رسالة ماجستير حول دور تكنولوجيا الاتصالات في تحقيق الأهداف استراتيجية التنمية البشرية"، جامعة فرحات عباس، سطيف، الجزائر، 2010، 2011، ص13.
91. فتيحة يحيوي: " دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تكوين المعرفة رسالة ماجستير كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير" جامعه البليدة، الجزائر، 2010، صفحة 27.
92. نابتي خليفة، "واقع العلاقات العامة في المؤسسات الخدمائية"، رسالة ماجستير"، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، بسكرة، الجزائر، 2007، ص18.
93. هشام بعاع، "دور العملية التدريبية في رفع الفعالية التنظيمية للمؤسسة"، رسالة ماجستير"، جامعة الجزائر، 2010، ص18.

94. يسع ياسمينية: " دراسة قائمة لأثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الاداء مذكرة ماجستير "،  
جامعة بومرداس، الجزائر، 2010 /2011، ص 22.
95. اللجنة المركزية الجزائرية الإلكترونية صفحة 24 من موقع: **Www première**
96. **ministre .GOV.dz**
- المراجع الأجنبية:
97. Khebbache Nawal, Mahou karim: " **le role des Technologies de l'information de la communication dans le développement des activités commexes en Algérie**", idem p p ,115 ,217 .
98. James: "A, O Brine Management, information susten Managing",  
Information technology in the intrnet worked entreprise, 1999, p 190.
99. Murlan mclueam: "wetherle information technology 2 rd edition john wiley "، sons Inc, 1999, p,p, 12,14 .
100. philippe breton: " **sergeprouloux l'exposion de communcation introduction austhearier et aux pratique dès la communication éditons la découverts,**" frans, 2006, p256.
101. SILVESTONE .HOGER. COMPTE.: "RENDU DE L.OUUVROUGE.LETTERS OF MARSHALL....IN MEDIAS" ،CUTURE ET SOCITE10MARS. 1988، P 390.
102. Turban, E, &, michean, E, &, we therbey, J, **information tecnology for Management**, making connection for stratege Advantege 2 nd ed john wiley&, sons Ine, New, york, 1999, p5.
103. Turban: "Introduction to Information technology" ،op .cit .p 48

الملاحق

الملاحق:

الاستمارة والهيكل التنظيمي.

المحور الأول: بيانات أولية عن المبحوثين.

1-الجنس:  ذكر  أنثى

2- السن:  أقل من 20 سنة  من 20 إلى أقل من 30 سنة  من 30 إلى

أقل من 40 سنة  من 40 إلى أقل من 50 سنة  من 50 إلى أقل من 60

سنة  أكثر من 60 سنة

3-المستوى التعليمي:  ابتدائي  متوسط  ثانوي  جامعي

4-الرتبة:  عون إدارة  ملحق إدارة  متصرف  متصرف رئيسي  رتبة

أخرى .....

5-الأقدمية في العمل:  أقل من 05 سنوات  من 05 إلى أقل من 10 سنوات  من

10 إلى أقل من 15 سنة  من 15 إلى أقل من 20 سنة  من 20 إلى أقل من

25 سنة  من 25 إلى أقل من 30 سنة  أكثر من 30 سنة

المحور الثاني: واقع استخدام المؤسسة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال

6- هل تتوفر تكنولوجيا المعلومات والاتصال لدى مؤسستكم؟

نعم  لا

7- ما هي وسائل نقل المعلومات المتوفرة في مؤسستكم:

المنشورات الداخلية  قواعد البيانات  الاتصالات الهاتفية

الانترنت  الانترنت  أخرى .....

8- هل تتوفر مؤسستكم على تطبيقات معالجة البيانات:

نعم  لا

9-على أي دعائم يتم تخزين المعلومات في مؤسستكم:

الورق  الأقراص المرنة  القرص الصلب  مفاتيح USB

الانترنت  قواعد البيانات  أخرى .....

10-على أي دعائم يتم نشر المعلومات في مؤسستكم:

الورق  الأقراص المرنة  الصور  مفاتيح USB

□ الانترنت □ الانترنت □ أخرى ..... □

11- هل تتوفر مؤسستكم على طاقم بشري متخصص في الاتصال:

□ نعم: (عددهم) ..... □ لا

12- هل تتوفر مؤسستكم على طاقم بشري متخصص في الإعلام الآلي:

□ نعم: (عددهم) ..... □ لا

13- هل تتوفر مؤسستكم على طاقم بشري متخصص في الاتصالات عن بعد:

□ نعم: (عددهم) ..... □ لا

14- كم يبلغ عدد الحاسبات الالكترونية في مؤسستكم:

عددها	أنواع الحاسبات الالكترونية
	حاسب الكتروني شخصي (Personnel Computer)
	حاسب محمول
	حاسب مصغر (Mini-Ordinateur)
	نوع آخر

15- هل مؤسستكم موصولة بشبكة الانترنت:

□ نعم: [ - نوع الاشتراك: .....  
- سرعة تدفق الانترنت: .....  
- عدد الحاسبات الموصولة: .....  
- تاريخ الربط بالانترنت: ..... ]  
□ لا

16- لماذا تم ربط مؤسستكم بشبكة الانترنت:

إجابات المبحوثين	دوافع ربط المؤسسة بشبكة الانترنت
	لخفض تكاليف الاتصال
	لأغراض الإشهار والتعريف بالمؤسسة
	لتسهيل العلاقات والتفاعل مع: - البيئة الخارجية والمواطنين

	- الشركاء - الادارات العمومية - المؤسسات التي تنشط في نفس القطاع
	لأغراض التفاعل والحوار عن طريق البريد الالكتروني
	للانخراط في الحداثة والعصرنة
	أخرى (أذكرها )

17- هل مؤسستكم تتوفر على موقع الكتروني خاص بها:

نعم:  لا

18- إذا كانت الإجابة بنعم متى يتم تحديث الموقع:

	بصفة يومية
	بصفة أسبوعية
	لم يتم تحديثه أبدا
	أخرى (أذكرها )

19- إذا كانت الإجابة بنعم لماذا تم إنشاء موقع الكتروني خاص بمؤسستكم:

	ليكون واجهة للمؤسسة
	لنشر المعلومات والوثائق
	لغايات الإشهار والتعريف بنشاطات المؤسسة
	لغايات التواجد والحضور في الانترنت
	أخرى (أذكرها )

20- هل تمتلك مؤسستكم شبكة داخلية للاتصال (انترانات Intranet):

نعم:  لا

- عدد الخوادم (Les serveurs): .....

- عدد الحاسبات الموصولة: .....

- تاريخ الربط: .....

21- هل مؤسستكم تتوفر على الوسائل والتقنيات الآتية:

الإجابة		الوسائل المتاحة في المؤسسة
لا	نعم (عددتها)	
		الهاتف
		الفاكس
		التيلكس
		البريد الالكتروني
		التحاضر المرئي
		تقنية تبادل البيانات الرقمية (EDI)
		أخرى (أذكرها )

22- كيف يتم الاتصال داخل مؤسستكم:

تكرار الاستخدام			الوسائل المستخدمة للاتصال في المؤسسة
نادرا	أحيانا	دائما	
			الهاتف
			الفاكس
			وجها لوجه
			البريد الالكتروني
			المراسلات الإدارية
			تقنية تبادل البيانات الرقمية (EDI)
			أخرى (أذكرها )

23- كيف تتصل مؤسستكم بالمؤسسات والإدارات الأخرى:

تكرار الاستخدام			الوسائل التي تستخدمها المؤسسة للاتصال بالمؤسسات والإدارات
نادرا	أحيانا	دائما	
			الهاتف

			الفاكس
			وجها لوجه
			البريد الالكتروني
			المراسلات الإدارية
			تقنية تبادل البيانات الرقمية (EDI)
			أخرى (أذكرها )

24- هل تمتلك مؤسستكم نظاما للمعلومات:

نعم (شغال)  قيد الانجاز  لا

25- هل تمتلك مؤسستكم:

	تطبيقات خاصة بتسيير الموارد البشرية
	تطبيقات خاصة بتسيير الأجور
	تطبيقات خاصة بالمحاسبة والنفقات
	تطبيقات خاصة بتسيير الصفقات العمومية
	تطبيقات خاصة بتسيير المخزون
	تطبيقات خاصة بتسيير المقتنيات والتجهيزات

26- ماهو المعيار الأساسي المعتمد من طرف مؤسستكم في اختيار تكنولوجيا المعلومات والاتصال ؟

الدقة  السرعة  المرونة  الفعالية  التكلفة المنخفضة  أمن المعلومات  أخرى (أذكرها)

المحور الثالث: الاستثمار والتكوين في تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتأثيراتها على المؤسسة:

أ/ الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصال:

27-رتب حسب الأهمية تكنولوجيا الإعلام والاتصال التي حرصت المؤسسة على اقتناءها:

1/ ..... /2

.....

/4 ..... /3

/6 ..... /5

28- رتب معدات السمعى البصرى الآتية حسب أهميتها بالنسبة لمؤسستكم:

الترتيب	المعدات
	كاميرات الفيديو
	قارىء DVD
	المسجلات الرقمية
	مستقبلات البث التلفزيونى
	أجهزة العرض

29- رتب معدات الاتصال عن بعد الآتية حسب أهميتها بالنسبة لمؤسستكم:

الترتيب	المعدات
	الهاتف الثابت
	الهاتف المحمول
	الفاكس
	التليكس
	أخرها أذكرها

30- رتب معدات الإعلام الآلى الآتية حسب أهميتها بالنسبة لمؤسستكم:

الترتيب	المعدات
	الحاسبات الالكترونية
	الانترنت

	الانترانات
	التطبيقات والبرمجيات
	الطابعات

31- هل تمتلك مؤسستكم على طواقم لصيانة تكنولوجيايات الإعلام والاتصال:

لا	نعم	فرق صيانة تكنولوجيايات الإعلام والاتصال:
		فريق صيانة عتاد الإعلام الآلي
		فريق صيانة الشبكات
		فريق صيانة وسائل الاتصال
		فريق صيانة عتاد الإعلام الآلي

32- كيف تصف استثمارات مؤسستكم في مجال تكنولوجيايات الإعلام والاتصال:

	فوق المتوسط بالمقارنة مع المؤسسات الأخرى
	تحت المتوسط بالمقارنة مع المؤسسات الأخرى
	متوسط بالمقارنة مع المؤسسات الأخرى

33- بالنسبة لمؤسستكم الاستثمار في مجال تكنولوجيايات الإعلام والاتصال:

	ضروري ومهم
	مهم إلى حد ما لكن لا يمثل أولوية
	غير ضروري وغير مهم

ب/ تكوين المستخدمين في مجال تكنولوجيايات المعلومات والاتصال:

34- هل تقوم مؤسستكم بتكوين المستخدمين في مجال تكنولوجيايات الإعلام والاتصال:

لا

نعم:

35- هل تقوم مؤسستكم بتكوين المستخدمين في مجال تكنولوجيايات الإعلام والاتصال عند اعتماد تكنولوجيا أو تقنية أو تطبيق جديد:

□ نعم: □ لا

36- لمن تمنح الأولوية في التبرصات التكوينية:

	للجميع دون استثناء
	فقط للراغبين في التكوين أو التبرص
	فقط للدين لديهم تكوين قاعدي في تكنولوجيايات الإعلام والاتصال
	أخرى (أذكرها)

37- كيف تصف سلوك المستخدمين اتجاه استخدام تكنولوجيايات الإعلام والاتصال:

	التبني
	لامبالاة
	الرفض
	أخرى (أذكرها)

38- كيف تصف مستوى استخدام المستخدمين لتكنولوجيايات الإعلام والاتصال أثناء أداء وظائفهم:

	جيد
	متوسط
	سيء

39- كيف تصف نمط استخدام المستخدمين لتكنولوجيايات الإعلام والاتصال أثناء أداء وظائفهم:

	فردى
	جماعى
	النمطىن معا

ج/ تأثيرات تكنولوجياى الإعلام والاتصال على المؤسسة:

40- كيف تقىم تأثيرات تكنولوجياى الإعلام والاتصال على مؤسستكم:

نوع التأثير				مجال التأثير
سلبى	لا يوجد تأثير	اىجابى	جداىجابى	
				الأجال
				التكاليف
				حركة المعلومات داخل المؤسسة
				حركة المعلومات فى بيئة المؤسسة
				الاتصال الداخلى
				الاتصال الخارجى
				الدافعية لدى المستخدمين
				رقم الأعمال
				إنتاجية المؤسسة
				تطوير خدمات جديدة
				إدخال طرق ومناهج عمل جديدة

المحور الرابع: تأثيرات استخدام تكنولوجياى المعلومات والاتصال على الفعالية التنظيمية بالمؤسسة:

41- كيف تقىم تأثيرات استخدام تكنولوجياى المعلومات والاتصال على الفعالية التنظيمية بمؤسستكم:

الرقم	المعبارات	ردود الأفعال			
		موافق بشدة	موافق	لا أدرى	أرفض بشدة
01	يستقطب جماهير جديدة				
02	يستهلك وقت كبير				

					يمكن من أداء الكثير من الوظائف	03
					يمكن من تقليص آجال أداء الوظائف	04
					يحسن من جودة الأعمال المنجزة	05
					يخفض الجهد اللازم لأداء الأعمال والوظائف	06
					يوفر المعلومات اللازمة لأداء الوظائف	07
					يتيح التعاون والتشارك في أداء الأعمال	08
					يمكن من التنسيق بين المستخدمين والمصالح والمؤسسات	09
					يمكن ويسهل أداء مهام المتابعة والرقابة والإشراف	10
					يمكن من الاطلاع على طرق وأساليب جديدة في الإدارة والتسيير والتنظيم	11
					ساعد في تحقيق أهداف المنظمة	12
					يعمل على خفض التكاليف المرتبطة بأداء الأعمال والوظائف	13
					عمل على تقليص عدد حوادث العمل	14
					أدى إلى تقليص معدلات التغيب والتأخير	15
					ساهم في الرفع من مستويات الرضا الوظيفي	16
					ساهم في رفع مستويات التحفيز والدافعية والروح المعنوية لدى الموظفين	17
					مكن المنظمة من إدارة فعالة للمعلومات والاتصال	18
					ساهم من تحسين العلاقات الاجتماعية داخل المنظمة و التقليل من صراعات العمل	19
					ساهم في زيادة الإنتاجية والربحية ونمو رقم أعمال المؤسسة	20

## الهيكل التنظيمي لمؤسسة المجلس الشعبي البلدي لولاية قالة:

### الهيكل التنظيمي لبلدية قالة

