



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي  
جامعة محمد البشير الإبراهيمي - برج بوعريريج -  
كلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية  
قسم العلوم الاجتماعية



شعبة: العلوم الاجتماعية  
تخصص: علم اجتماع اتصال

دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحقيق الفعالية التنظيمية بالمؤسسة  
دراسة ميدانية بمديرية مسح الأراضي والحفظ العقلي لولاية برج بوعريريج

مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر في علوم اجتماعية والإنسانية تخصص: علم اجتماع اتصال

تحت إشراف الدكتورة  
بلعربي غنية

من إعداد الطالبة:  
• لعياشي مريم

السنة الجامعية: 2025/2024

سورة الاحقاف

# إِهْدَاء

أهدي ثمرات جهدي إلى رمز العطاء والوفاء  
إلى من جعل الله الجنة تحت أقدامها "أمي الغالية"  
إلى من أجمل لقبه بكل فخر واعتزاز "أبي أطال الله في عمره"  
إلى غوالي قلبي من أحبوني بصدق إخوتي وأخواتي  
إلى رفقاء دربي في المشوار الدراسي والعملي  
إلى كل من ضاقت السطور في ذكرهم فوسعهم قلبي.....  
إليكم أهدي هذا الجهد المتواضع.

-لعياشي مريم-

# شكر وتقدير

الحمد لله الذي وفقني في إنجاز هذا العمل المتواضع  
الصلاة والسلام على محمد خاتم الأنبياء والمرسلين.

أما بعد

نتقدم بالشكر الجزيل إلى الأساتذة المحترمين بالأخص

الأستاذة القديرة المشرفة "غنية بلعربي"

الذي أنارت لي الطريق بتوجيهاتها القيمة وإرشاداتها

وفي الأخير لا ننسى كل من ساعدني من قريب أو بعيد

وشجعتني على إنجاز هذا العمل المتواضع.

وأخر دعوانا أن الحمد لله رب العالمين.

- لعياشي مريم -

## ملخص الدراسة:

تتناول هذه الدراسة موضوع دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة والفعالية التنظيمية للمؤسسة العمومية، وانطلاقاً من دراستنا للدور الذي تلعبه تكنولوجيا الاتصال الحديثة للتعرف على واقع استخدام المؤسسة العمومية الجزائرية لتكنولوجيا الاتصال ارتأينا تسليط الضوء على تأثيرات التكنولوجيا وعلاقتها بالفعالية التنظيمية.

ففي عصر يفرض على الجزائر الإنفتاح على السوق العالمي، ومواكبة كل جديد في مواجهة عوائق عديدة ومتنوعة، وتطوير مختلف أنشطة المؤسسة، وما تقدمه لها من ميزات تنافسية وفرص متاحة، تحددت مشكلة الدراسة في التعرف على دور تكنولوجيا الإتصال الحديثة من قبل المؤسسة الجزائرية، ودرجة إدماج هذه الأخيرة للتقنيات الحديثة، مظاهر إستخدامها وتوظيفها، وتصورها عن الخدمات التي يمكن الاستفادة منها لتحقيق الفعالية التنظيمية.

على المستوى النظري، قمنا بتحديد أهم مكتسبات السوسيولوجيا من خلال إستخدام النظرية الحتمية التكنولوجية، كما قمنا بتحديد السياق الفكري الذي أستقت من خلاله، المسلمات التي تقوم عليها، وتطرقنا لأهمية وخصائص تكنولوجيا الإتصال الحديثة بالإضافة لأشكال ومزايا وعيوب تكنولوجيا الاتصال الحديثة وما هي أثر تكنولوجيا الإتصال، ثم ذكرنا أهمية وخصائص ومكونات ومؤشرات ومتطلبات بالإضافة إلى علاقة تكنولوجيا الإتصال الحديثة بالفعالية التنظيمية.

على المستوى المنهجي، اعتمدنا المنهج الوصفي، فمنطلق هذه الدراسة ذات النمط الكمي والتحليلي، حيث إستعنا باستمارة الاستبيان لدى عينة مكونة من تسع وخمسون موظف بالمؤسسة الجزائرية المتمثلة في مديرية مسح الأراضي والحفظ العقاري لولاية برج بوعريريج.

على المستوى الميداني وبما أن استخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة من طرف المؤسسة يعتبر اليوم معيار أساسي لنجاحها، فقد إنصب إهتمامنا على تحديد المكانة المعطاة لهذه التكنولوجيات من طرف المؤسسة الجزائرية، فقد حاولنا من خلال الدراسة الميدانية تحديد: طبيعة وطريقة دخول التكنولوجيات إلى المؤسسة، ثم أثر إستخداماتها في تحقيق الفعالية التنظيمية للمؤسسة.

**الكلمات المفتاحية:** تكنولوجيا الاتصال، المؤسسة، الفعالية التنظيمية.

## **Résumé :**

Cette étude aborde le rôle des technologies de communication modernes et l'efficacité organisationnelle des institutions publiques. À partir de notre étude du rôle des technologies de communication modernes et d'une compréhension de la réalité de leur utilisation par les institutions publiques algériennes, elle met également en évidence l'impact de la technologie et son lien avec l'efficacité organisationnelle.

À une époque où l'Algérie doit s'ouvrir au marché mondial, s'adapter aux nouveaux développements tout en faisant face à des obstacles nombreux et variés, et développer diverses activités institutionnelles, y compris les avantages concurrentiels et les opportunités qu'elles offrent, la problématique de l'étude consiste à identifier le rôle des technologies de communication modernes au sein des institutions publiques algériennes, leur degré d'intégration, les manifestations de leur utilisation et de leur emploi, ainsi que leur perception des services pouvant être exploités pour atteindre l'efficacité organisationnelle. Sur le plan théorique, nous avons identifié les principaux acquis de la sociologie des usages de la théorie du déterminisme technologique. Nous avons identifié le courant intellectuel dont elle est issue et les hypothèses sur lesquelles elle repose. Nous avons abordé l'importance et les caractéristiques des technologies de communication modernes, ainsi que leurs formes, avantages et inconvénients et leur impact. Nous avons ensuite discuté de l'importance, des caractéristiques, des composantes, des indicateurs et des exigences des technologies de communication modernes, ainsi que de la relation entre ces technologies et l'efficacité organisationnelle.

Sur le plan méthodologique, nous avons adopté une approche descriptive. Cette étude, fondée sur une approche quantitative et analytique, a été menée par questionnaire auprès d'un échantillon de soixante et onze employés d'un établissement public algérien, représenté par la Direction du cadastre et de l'enregistrement foncier de la province de Bordj Bou Arreridj.

Sur le terrain, le rôle des technologies de communication modernes au sein de l'établissement étant désormais considéré comme un critère fondamental de sa réussite, nous nous sommes attachés à déterminer le statut accordé à ces technologies par l'établissement public algérien. Cette étude de terrain a permis de déterminer la nature et les modalités d'introduction des technologies au sein de l'établissement, ainsi que leur impact sur l'efficacité organisationnelle.

**Mots-clés :** technologie et communication, organisation, efficacité organisationnelle.

## فهرس المحتويات

مقدمة:

### الفصل الأول: الإطار المنهجي للدراسة

1. الإشكالية ..... 16
2. الفرضيات ..... 17
3. أسباب إختيار الموضوع ..... 17
4. أهمية الدراسة ..... 18
5. أهداف الدراسة ..... 18
6. تحديد المفاهيم ..... 19
7. المقاربة النظرية ..... 23
8. الدراسات السابقة ..... 28

### الفصل الثاني: الإطار النظري للدراسة - تكنولوجيا الاتصال الحديثة والفعالية التنظيمية

- تمهيد ..... 35
- المبحث الأول: ماهية تكنولوجيا الاتصال الحديثة ..... 36
- المطلب الأول: مفهوم تكنولوجيا الاتصال الحديثة ..... 36
- المطلب الثاني: أهمية وخصائص تكنولوجيا الاتصال الحديثة ..... 36
- أولا: أهمية تكنولوجيا الاتصال الحديثة ..... 37
- ثانيا: خصائص تكنولوجيا الاتصال الحديثة ..... 39
- المطلب الثالث: اشكال تكنولوجيا المعلومات والاتصال ..... 40
- المطلب الرابع: مزايا وعيوب تكنولوجيا الاتصال الحديثة ..... 43
- أولا: مزايا تكنولوجيا الاتصال الحديثة ..... 43
- ثانيا: عيوب تكنولوجيا الاتصال الحديثة ..... 44
- المبحث الثاني: ماهية الفعالية التنظيمية في المؤسسة ..... 45
- المطلب الأول: أهمية وخصائص الفعالية التنظيمية ..... 45
- أولا: أهمية الفعالية التنظيمية ..... 45
- ثانيا: خصائص الفعالية التنظيمية للمؤسسة ..... 46
- المطلب الثاني: مؤشرات الفعالية التنظيمية ..... 47
- أولا: المؤشرات الداخلية ..... 47
- ثانيا: المؤشرات الخارجية ..... 49
- المطلب الثالث: متطلبات والعوامل المؤثرة على الفعالية التنظيمية للمؤسسة ..... 50

- 50 ..... أولاً: متطلبات الفعالية التنظيمية
- 51 ..... ثانياً: العوامل المؤثرة على الفعالية التنظيمية
- 53 ..... المطب الرابع: العلاقة بين تكنولوجيا الاتصال الحديثة والفعالية التنظيمية.

### الفصل الثالث: الدراسة الميدانية

- 59 ..... أولاً: تعريف مديرية مسح الأراضي والحفظ العقاري
- 64..... ثانياً: منهج الدراسة
- 65..... ثالثاً: أدوات الدراسة
- 68..... رابعاً: تفرغ الجداول وتحليل النتائج
- 90..... خاتمة

قائمة المصادر والمراجع

الملاحق

## فهرس الجداول

رقم الصفحة	عنوان الشكل	رقم جدول
68	يبين توزيع افراد العينة الدراسة حسب الجنس	1
68	يبين توزيع افراد العينة حسب السن	2
69	يبين توزيع افراد العينة حسب الحالة المدنية	3
69	يبين توزيع افراد العينة حسب المستوى التعليمي	4
70	يبين توزيع افراد العينة حسب الرتبة المهنية	5
71	يبين الأقدمية في العمل للمبحوثين	6
72	يبين الوسائل المستخدمة للاتصال في المؤسسة	7
73	يبين تبادل المعلومات عبر شبكة الانترنت	8
73	يبين توفر المديرية على موقع الكتروني متاح على مستوى منصة خاصة	9
74	يبين التجاوب من طرف مستخدميها	10
74	يبين تغيير أسلوب الإدارة في عملية التسيير بعد دخول تقنية الاتصال الحديثة	11
75	يبين دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في إحداث التغيير	12
76	يبين رضى المبحوثين عن طبيعة العمل باستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة	13
77	يبين مساهمة تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تخفيض معدلات الأخطاء	14
77	يبين مساعدة تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تخفيض معدلات الأخطاء	15
78	يبين مدى تحقيق استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة التنسيق بين الأقسام الداخلية للمؤسسة	16
78	يبين التنسيق بين الأقسام	17
79	يبين رأي المبحوثين حول قدرة تكنولوجيا الاتصال الحديثة على إحداث تجديد في شكل العمل داخل المؤسسة	18
79	يبين أسباب استخدام الموظف لتكنولوجيا الاتصال الحديثة	19
80	يبين استخدام الحاسوب في العمل	20
80	يبين رأي المبحوثين حول ما إذا كانت تكنولوجيا الاتصال الحديثة قد ساهمت في تحسين الاتصال داخل المؤسسة	21
81	يبين مظاهر تحسين الاتصال الداخلي والتي أفرزتها تكنولوجيا الاتصال الحديثة	22

82	يبين نمط التغيير الذي أحدثه إدخال تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة	23
82	يبين ما إذا كان المبحوثين يواجهون صعوبات في استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة	24
83	يبين عدد الموظفين المستفيدين من دورات تكوينية	25
83	يبين الوظائف التي أثرت عليها استخدام تكنولوجيا الاتصال على مستوى إدارة المؤسسة	26
84	يبين رأي المبحوثين حول قدرة تكنولوجيا الاتصال الحديثة في إحداث تغيير في شكل العمل	27
84	يبين مظاهر التغيير في شكل العمل	28

# مقدمة

### مقدمة:

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

فامتلاك تكنولوجيا الإتصال الحديثة أمر لا بد منه، إذ 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 وجودة عالية، فهي تعتبر من بين الوسائل المهنية التي تحتاجها المؤسسة لرفع أدائها وجعل مكانتها جيدة في مجتمع، وأيضاً تلبية احتياجات الزبائن، ويصبح لها دور فعال في المجتمع، لأن أي مؤسسة لا تستطيع مواكبة هذه التكنولوجيات الحديثة حتما لا يمكن أن تستمر فتؤدي إلى فشلها وعدم تحقيق أهدافها .

وتعتبر تكنولوجيا الإتصال الحديثة من أهم المتغيرات الإيجابية التي تؤدي إلى 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 واستمراره وتطوره، كما تعتبر أيضاً بمثابة ترمومتر إداري لقياس مدى نجاح المؤسسات وتفوقها في جميع المجالات، إذ نجد بعض المؤسسات تعتمد 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 الإتصال الحديثة داخل المؤسسة تساعد بشكل كبير على مواجهة الصعوبات .

من هذا المنطلق نحاول في هذه الدراسة - دور تكنولوجيا الإتصال الحديثة - في مديرية مسح الأراضي والحفظ العقاري- كميدان للدراسة بحث نركز فيها على دراسة تأثير تكنولوجيا الإتصال الحديثة على الإتصال التنظيمي بالمديرية، وكذا دراسة أثر هذه التكنولوجيا على فعالية أداء الموظفين بالمديرية

وفي إطار هذه الأبعاد تتبلور مشكلة هذه الدراسة وأهدافها والتي جاءت في ثلاثة فصول، يعرض الفصل الأول منها إشكالية الدراسة، مداخلها بداية بالمدخل المنهجي ثم النظري وتحديد المشكلة، فصياغة الفروض وعرض أسباب اختيار الموضوع، أهداف الدراسة، مروراً بتحديد المفاهيم، لنعرج بعد ذلك إلى المقاربة النظرية المستخدمة في الدراسة، ثم في نقطة أخرى الإجراءات المنهجية للدراسة بدءاً بمجتمع البحث والعينة، المنهج المستخدم والأدوات جمع البيانات وأخيراً الدراسات السابقة

ويتناول في الفصل الثاني: أولاً: ماهية تكنولوجيا الإتصال الحديثة الذي تم التطرق فيه إلى (تعريف تكنولوجيا الإتصال الحديثة، الأهمية وخصائصها، أشكالها، مزايا وعيوبها، أثارها على المؤسسة)، ثانياً ماهية الفعالية التنظيمية حيث تناولنا (أهميتها وخصائصها، مؤشرات، متطلبات والعوامل المؤثرة على الفعالية التنظيمية للمؤسسة)، ثالثاً علاقة بين تكنولوجيا الإتصال الحديثة والفعالية التنظيمية

يعرض الفصل الثالث أولاً التعريف بميدان الدراسة وهيكلها التنظيمي، ثانياً تفرغ وتحليل البيانات الميدانية وصولاً إلى النتائج العامة للدراسة وفي الأخير خاتمة الدراسة.



# الفصل الأول

## الإطار المنهجي للدراسة

1. إشكالية الدراسة

شهدت تكنولوجيا الاتصال الحديثة خلال الخمسين سنة الماضية تطورات سريعة وتأثيرات مباشرة على المستوى الاجتماعي والسياسية والاقتصادية والثقافية لا حدود لها، إذ تجعل تحقيق التنمية في جميع المجالات مرتبط إلى حد كبير بمدى قدرة الدول على مساندة هذه التحولات والتحكم فيها، وقد امتدت هذه التطورات لتشمل العديد من القطاعات، وأهمها القطاع المؤسساتي عبر كل أنحاء العالم ويلعب كل فرد في المؤسسة دورا محددًا يتفاعل مع الأدوار الأخرى لتحقيق هدف مشترك، وقد تعاظم في الوقت الحالي اعتماد المؤسسات على تكنولوجيا الإتصال الحديثة حتى أصبحت ضرورة ملحة لتحقيق إستقرارها واستمراريتها، وقد تطور الاتصال المؤسساتي 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 .

إذ أصبح الأفراد العاملين يطلبونه مما إستوجب تفاعل المؤسسات مع هذا الطلب، فحين يرى الإتجاه الأول ان تخطيط وتنسيق الأعمال والرقابة عليها أصبحت تتم بشكل أكثر كفاءة وفعالية، وذلك نتيجة اعتمادها على تكنولوجيا الإتصال الحديثة، والإتجاه الثاني يرى أن تكنولوجيا الإتصال الحديثة يمكن أن تؤدي إلى نهاية المؤسسات، وإعادة توزيع مهام الإدارة وبالتالي فإن هذه التكنولوجيا حولت إستراتيجيات إلى فئات فتطيرت الإدارة وتناثرت مبادئها، ودخلت عصرا جديدا يتطلب البحث عن نمط جديد وهو الإدارة الرقمية.

والمؤسسات الجزائرية ليست بمنأى عن هذا التطور، فقد مرت بمرحلة إنتقالية من فترة كانت تعتمد فيها على التسيير والإنتاج الكلاسيكية، إلى مرحلة عصرية معتمدة على طرق التسيير العصري القائم على منظومة الشبكات المعلوماتية من الانترنت والانترانت والاكسترنانت، وذلك خاصة بعد جهود الدولة عن طريق إستراتيجية نشر الحواسيب والبحث والتطوير في ميدان تكنولوجيا الاتصال الحديثة، إلا أن هذا التطور لا يمكن تعميمه على اغلب المؤسسات الجزائرية التي لازالت تعتمد على الطرق التقليدية للإتصال.

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 الأفراد العاملين بالمؤسسة، فتعتبر المؤسسة معزولة بدون تقنية، ومن غير أشخاص قادرين على تطبيقها فإنها من متطلبات الحديثة لمجاعة التطور التكنولوجي الحاصل في بيئة العمل وعليها أن تعطي أهمية خاصة لتبني هذا المفهوم وتولد الاستعدادات لدى عمالها وتوفر مستلزمات الأساسية والمتطلبات الخاصة لنجاحه.

وعليه فإن دراستنا تسعى للتعرف على دور تكنولوجيا الإتصال الحديثة وتطبيقاتها وتأثيرها على الفعالية التنظيمية داخل المؤسسة الجزائرية ومنه ركزنا على المؤسسة المتمثلة في مديرية مسح الأراضي والحفظ العقاري لولاية برج بوعرييج، وعلى ضوء ما سبق نطرح التساؤل التالي:

ما هو دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحقيق الفعالية التنظيمية لمديرية مسح الأراضي والحفظ العقاري بـبرج بوعرييج؟

ويتمتع عن هذا التساؤل الرئيسي الأسئلة الفرعية التالية:

❖ ما واقع استخدام المؤسسة الجزائرية لتكنولوجيا الاتصال الحديثة؟

❖ كيف تأثر تكنولوجيا الاتصال الحديثة على المؤسسة؟

2. فرضيات الدراسة:

1.2 الفرضية العامة :

❖ تساهم تكنولوجيا الاتصال الحديثة في زيادة فعالية التنظيمية داخل المؤسسة

2.2 الفرضيات الجزئية

❖ تساهم تكنولوجيا الاتصال الحديثة في الرفع من أداء موظفي مديرية مسح الأراضي والحفظ العقاري بولاية برج بوعرييج.

❖ تساهم تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين أساليب الاتصال بين الوحدات الإدارية داخل مديرية مسح الأراضي والحفظ العقاري.

3. اسباب اختيار الموضوع

ان اختيارنا لهذا الموضوع لم يكن عشوائيا بل لعدة أسباب نوجزها في النقاط التالية:

أولا: أسباب ذاتية:

✓ الشعور بأهمية مثل هذه المواضيع خاصة مع التطورات والتوجهات التي يشهدها عصرنا الحالي

✓ الاهتمام بالمواضيع الحديثة والرغبة في الاطلاع عليها

✓ تماشي الموضوع مع طبيعة التخصص

✓ كثرة استخدام تكنولوجيا الاتصال في الحياة اليومية

ثانيا: أسباب موضوعية:

- ✓ تنطلق حدائته من حداثة التكنولوجيا الجديدة واستغلالها في ميدان الاتصال حيث أن اغلب الباحثين والدارسين، لم يولوا بعض الاهتمام الكافي بهذا النوع من المواضيع ولم يعطوها حقها
- ✓ رغم دخول التكنولوجيات الحديثة إلى مؤسسات عديدة، وهذا ما يفسره قلة الدراسات التي تناولت هذا الموضوع في بلادنا على الخصوص.
- ✓ تزايد الدور الذي تلعبه تكنولوجيا الاتصال الحديثة في التأثير على مختلف الجوانب التنظيمية للمؤسسة
- ✓ الاتجاه المتزايد للمؤسسات نحو تبني تكنولوجيا الاتصال الحديثة

#### 4. أهمية الموضوع:

تنطلق أهمية الموضوع من أهمية تكنولوجيا الاتصال الحديثة داخل المؤسسة بالإضافة إلى أهمية إدارة العلاقات العامة إذ يعد الاتصال الأداة الرئيسية لسير المعلومات داخل الهيكل التنظيمي وخارجه وبالتالي أهمية التكنولوجيا الاتصال الحديثة ودورها الكبير الذي تلعبه في زيادة سيولة تلك المعلومات وتحسين سيرورتها وتبادلها، كما أصبحت طرق اقتنائها وكيفية استخدامها والاستفادة من مزاياها الشغل الشاغل للمسؤولين عن هذا المجال.

#### 5. أهداف الدراسة:

أولاً: أهداف علمية: وتتضح من خلال ما يلي:

- ✓ الدراسة المتعمقة للاتصال ومدى استخدام التكنولوجيا الحديثة، انطلاقاً من أهم وسائل التكنولوجيا المستخدمة (جهاز الحاسوب، الانترنت، الاكسترنات، الأنترانت...) وأثر هذا الاستخدام على مستوى أداء المؤسسة المدروسة
- ✓ التعرف على واقع دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسات العمومية الجزائرية، ومدى مساهمتها في تحقيق الفعالية التنظيمية.
- ✓ محاولة إثراء البحوث العلمية في الميدان خصوصاً لحداثة الموضوع

#### ثانياً: أهداف عملية:

التدريب والتعود على القيام بالبحوث الميدانية، وكذا التحكم في تطبيق الإجراءات المنهجية وتقنيات البحث في العلوم الاجتماعي

6. تحديد المفاهيم:

مفهوم التكنولوجيا:

لغة: هي كلمة مشتقة من كلمة (Techno) وتعني فن او المهارة وكلمة (logy)، وتعني علم أو دراسة، وبذلك كلمة تكنولوجيا تعني علم المهارة أو فنون (1)

اصطلاحاً: تعني 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 (2).

• هو مصطلح مرتبط بالمفهوم الممكنة والتي تعني إنتاج البضائع والخدمات بإستخدام المكائن (3).  
عرف "لوثانز فريد Luthans Fred" التكنولوجيا على انها "خلاصة الأساليب الألية والمعرفة التطبيقية التي تستخدم لإسهام في تحقيق أهداف المنظمة." (4)

• وتعرف ايضاً 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 كلما يفيد الإنتاج ويرفع من شأن الخدمات. (5)

المفهوم 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 الإدارية والعلمية، اي مركب قوامه المعدات والمعرفة والخبرة المتراكمة.

مفهوم الاتصال:

لغة: الإتصال من ناحية اللغوية نجد أصله في اللغة العربية، وصل بمعنى بلغ او وصل اليه، اي بلوغ الهدف (الوصول اليه).

(1) مجد الهاشمي، تكنولوجيا وسائل الاتصال الجماهيري، دار أسامة، ط2، عمان، الأردن، 2009، ص22.

(2) عدنان تايه النعيمي، تكنولوجيا العمل في المنظمة بين النظرية والتطبيق، دار الجليس الزمان، ط1، عمان، الأردن، 2014، ص14.

(3) المرجع نفسه، ص16.

(4) خليل محمد الشماع، حضير كاظم حمود، نظرية المنظمة، دار المسيرة، ط4، عمان، الاردن، 2009، ص339.

(5) فضيل دليو، تكنولوجيا الجديدة للإعلام والاتصال، دار الثقافة، ط1، عمان، الاردن، 2010، ص20.

ويعني هذا المفهوم في المعجم الوسيط في المادة وصل أصل الفعل، وهو يعني يصل فلان وصولاً أي وصل الشيء أي بلغه أو انتهى إليه.<sup>(1)</sup>

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

- وهي العملية المشاركة بين المرسل والمستقبل وليس عملية نقل، أي إن الإتصال هو عملية مشاركة في الأفكار والمعلومات عن طريق عمليات الإرسال وبعث للمعنى وتوجيه وتسيير له ثم استقبال بكفاءة معينة يخلق استجابة معينة في وسط اجتماعي معين.<sup>(2)</sup>
  - عرف "كارل هوفلاند Carl Hovland" الاتصال بأنه عملية التي يقدم خلالها القائم بالإيصال منبهات عادة تأتي على شكل رموز لغوية لكي يعدل سلوك الأفراد ولآخرين مستقبلي رسالة.<sup>(3)</sup>
  - وتعرف "جيهان أحمد رشتي" الإتصال بأنه عملية يقوم بها الشخص في ظرف ما ينقل رسالة ما، تحمل معلومات والآراء أو الاتجاهات أو مشاعر ما إلى الآخرين لهدف ما عن طريق الرموز والصور والاشارات، بغرض النظر عما يعترضها من تشويش.<sup>(4)</sup>
  - الإتصال هو عملية إرسال واستقبال المعلومات بين الناس.<sup>(5)</sup>
- المفهوم الإجرائي:** من خلال ما سبق نستنتج إن الإتصال هو عملية نقل وتبادل المعلومات الخاصة بالمؤسسة داخلها وخارجها، وهو وسيلة إرسال واستقبال الأفكار والاتجاهات والرغبات والآراء بين أعضاء التنظيم ويحقق الإتصال التعاون المهني والعاطفي بين أعضاء، وبذلك يساعد على الارتباط والتماسك، ومن خلاله يحقق رئيس الأعلى أو معاونيه تأثير المطلوب في تحريك الجماعة نحو الهدف، وكما إن الإتصال أداة هامة لإحداث التغيير في سلوك البشري.

(1) الدسوقي عبده إبراهيم، وسائل وأساليب الاتصال الجماهيري والاتجاهات الاجتماعية، دار الوفاء لطباعة، الاسكندرية، مصر، 2020، ص24.

(2) بسام عبد الرحمان مشاقبة، نظريات الاتصال، دار اسامة، ط1، عمان، الأردن، 2015، ص24.

(3) سعاد جبر سعيد، سيكولوجية الاتصال الجماهيري، دار الكتاب العالمي، ط1، عمان، الأردن، 2008، ص11.

(4) جيهان أحمد رشتي، الأسس العلمية لنظريات الاعلام، دار الفكر العربي، القاهرة، مصر، 1978، ص4

(5) محمود علم الدين وحسن عماد مكاوي، تكنولوجيا المعلومات والاتصال، دار العربية للنشر، ط1، القاهرة، مصر، 2009، ص8.

مفهوم تكنولوجيا الاتصال:

لغة: 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 (1).

• 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. (2)

اصطلاحا: هي عبارة عن تخزين المعلومات وتحليل مضامينها وتوفيرها بشكل مرغوب في الوقت المناسب وبالسرعة اللازمة، انطلاقا من جمع بين كلمة مكتوبة ومنطوقة والصور الساكنة والمتحركة بين الاتصالات السلكية والغير سلكية الارضية والفضائية. (3)

• 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. (4)

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

(1) فاروق حريزي، دور تكنولوجيا الاتصالات في تحقيق أهداف استراتيجية التنمية البشرية، رسالة ماجستير إدارة أعمال، جامعة فرحات عباس، سطيف، الجزائر، 2010-2011، ص13.

(2) بلعلياء خديجة، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في اكتساب مزايا تنافسية، الملتقى الدولي الخامس حول رأس المال الفكري في منظمات الأعمال العربية في ظل الاقتصاديات الحديثة، 14/13 ديسمبر 2011، جامعة حسبية بن بوعلي، شلف، الجزائر، ص7.

(3) بن سعيد لخضر، تطور تكنولوجي وأثره على تنمية الإقتصادية، رسالة ماجستير اقتصاد وتنمية، جامعة ابن خلدون، تيارت، الجزائر، 2010، ص34.

(4) بختي إبراهيم وشعوبي محمود فوزي، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تنمية قطاع السياحة والفندقة، مجلة الباحث، العدد7، جامعة قاصدي مرياح، ورقلة، الجزائر، 2010، ص 275.



مفهوم الفعالية التنظيمية:

لغة: هي النطاق الذي يمكن للمنظمة كنظام الاجتماعي من الحصول على الموارد اللازمة والوسائل المؤكدة والمناسبة لتحقيق أهداف. (1)

اصطلاحاً: وعرفها "ميلز Miles" 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. (2)

وتعرف أيضاً 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. (3)

يعرفها أميتاي إيتزيوني Amitai Etzioni بأنها نجاح في تحقيق الأهداف المسطرة من خلال الإستغلال الأمثل والمتوازن للموارد المتاحة في البيئة الخارجية (4).

ويعرفها "ماهوني Mahoney" و "ستريس Steers" بأنها المرونة والإنتاجية المرتفعة والقدرة على التكيف مع البيئة. (5)

المفهوم الإجرائي: 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.

(1) خوين رضوي، قياس العلاقة ما بين ثقافة التنظيمية وفعالية المنظمة، مجلة الإدارة والإقتصاد، الجامعة المستنصرية، بغداد، 2009، ص9.

(2) أبجاج الهاشمي، دور العملية التدريبية في رفع الفعالية التنظيمية للمؤسسة، رسالة ماجستير، جامعة الجزائر، 3، 2010، ص18.

(3) محمد قاسم قريوتي، نظرية المنظمة والتنظيم، دار وائل، عمان، الأردن، 2008، ص131.

(4) صلاح الدين عون الله، مداخل ومشكلات قياس الفعالية التنظيمية، مجلة الإدارة العامة، العدد 54، الرياض، 1987، ص9.

(5) عبد السلام ابو قحف، اقتصاديات الأعمال، دار الجامعة، بيروت، لبنان، 1997، ص93.



مفهوم المؤسسة:

لغة: 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.

اصطلاحاً: 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. (1)

وتعرف ايضا حسب قاموس المنهل بأنها منشأة أو مؤسسة تقوم بوظيفية داخلية وخارجية لفائدة الصالح العام، باعتمادها الرئيسي على المشروعات المخططة، المنظمة والمتصلة في إطار موحد تنتج عنه خدمات متعددة لأغراض مختلفة. (2)

حسب "برنارد Bernard" ينظر للمؤسسة على انها نظام تعاونيا يقوم على أساس تعاون شخصين او أكثر من اجل تحقيق هدف معين. (3)

المفهوم الإجرائي:

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

7. المقاربة النظرية:

تحتل النظرية العلمية مكانة متميزة في أي بحث علمي سواء كان هذا البحث يدخل ضمن الدراسات العلمية أو الاجتماعية وتعرف النظرية على أنها: نسق فكري استنباطي منسق حول ظاهرة أو مجموعة من الظواهر المتجانسة يحوي إطار تصوري ومفاهيم وقضايا نظرية توضح العلاقات بين الواقع وتنظيمها بطريقة ذات معنى وبما أن المقاربة النظرية تختلف حسب طبيعة الموضوع فقد تم اللجوء في هذه الدراسة إلى نظرية الحتمية التكنولوجية لمارشال ماكلوهان

(1) نابتي خليفة، واقع العلاقات العامة في المؤسسات الخدماتية، رسالة ماجستير، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، 2008، ص18.

(2) عبد النور جبور وادريس سهيل، قاموس المنهل فرنسي عربي، دار الادب ودار العلم للملايين، ط1، لبنان، 1970، ص304.

(3) محمد الصيرفي، السلوك الإداري العلاقات الانسانية، دار الوفاء، ط1، الاسكندرية، مصر، 2006، ص121.

### أولاً: نظرية الحتمية التكنولوجية لمارشال ماكلوهان

تعد النظرية التكنولوجية لوسائل الإعلام من النظريات الحديثة التي تتحدث عن دور وسائل الإعلام وطبيعة تأثيرها على مختلف المجتمعات، ويعتبر "مارشال ماكلوهان" من مؤسسي هذه النظرية وهو من أشهر المنقذين والباحثين في النصف الثاني من القرن العشرين وبشكل 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 تكنولوجية الوسائل الإعلامية نفسها، فالكيفية التي تعرض بها المؤسسة الإعلامية الموضوعات، والجمهور الذي توجه له رسالتها، يؤثران على ما تقوله 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 Technological Déterminisme، 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>

(1) تواتي نور الدين، ماكلوهان مارشال قراءة في نظريته بين الأمس واليوم، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، العدد العاشر، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر، 2013، ص183.

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 التعلم أو المرحلة القبلية.

✓ مرحلة كتابة النسخ: التي ظهرت في اليونان القديمة واستمرت في عام

✓ الطباعة: بدأت من سنة 1500م إلى سنة 1900م تقريبا.

✓ عصر وسائل الإعلام الالكترونية: من سنة 1900 تقريبا على يومنا الحالي.

مشيرا بذلك إلى أن التغيير الأساسي في التطور الحضاري منذ أن تعلم الإنسان إن يتصل كان من

الاتصال " الشفهي " إلى الاتصال " السطري " ثم إلى الاتصال " الشفهي " مرة أخرى. (1)

وقد قسم مراحل تطور التواصل الإنساني الى:

-الاتصال الشفهي: يقول ماكلوهان إن الناس يتكيفون مع الظروف المحيطة عن طريق توازن الحواس

الخمس السمع البصر اللمس الشم والتذوق (مع بعضها البعض، وكل اختراع جديد يعمل على تغيير التوازن

بين الحواس، فقبل اختراع "جوهن جوتنبرغ Johannes Gutenberg" الحروف الكاتبة في القرن 15

كانت الثقافة السمعية هي المسيطرة وللملك تجد الشعر مثلا من أهم مظاهر التحضر حينها.

-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، فالصحافة المكتوبة حسب ماكلوهان أكثر الابتكارات التكنولوجية تأثيرا على الإنسان، فالمطبوع

جعله يتخلص من القبلية. (2)

-التواصل عن طريق المطبوع وفي اختراع "جوهن جوتنبرغ" 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

(1) بوسعيد رندا، التغيير الاجتماعي والحتمية التكنولوجية لوسائل الإعلام، قراءة في نظرية مارشال ماكلوهان، العدد 1،

جامعة زيان عاشور الجلفة، الجزائر، 2017، ص ص 47-49.

(2) نفس المرجع، ص 47.

التعلم وإن التطور في نظره لم يبدأ بالثورة الصناعية في أوروبا ولكن بأول صفحة مطبوعة صاحبها "جوتنبرغ" من المطبعة. (1)

-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 تغييرا كبيرا في توزيع الإدراك الحسي أو 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.

#### ثالثا: الوسيلة هي الرسالة:

يرفض ماكلوهان نقاد وسائل الإعلام الذين يدعون أن وسائل الإعلام ك تقنية حيادية وأن الاستخدام وحده من حدد قيمتها بل يدعوا إلى التفكير في طبيعة وشكل هذه الوسائل خاصة الجديدة فالتأثير العميق للتلفزيون مثلا ليس في المضمون الثقافي أو السياسي بل في الطريقة التي يعمل بمقتضاها الناس الأساليب التي يستخدمون بها حواسهم، وأن التكنولوجيا الإعلامية أهم وألقى وأشد فعالية وأعمق تأثيرا من المضمون الفكري والسياحة اللغوية والنوايا الفردية أو الجماعية التي تصدر عنها الرسالة الإعلامية، والتلفاز مثلا كوسيلة اتصال هو بداته الرسالة ويغض 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. (2)

#### رابعا: 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

(1)المرجع السابق، ص 48.

(2)نفس المرجع، ص 48.

ما نشبت أزمة ما هنا أو حرب هناك جاءت الإشارات لتأثر في تفكير الجميع في هذا العالم وتذرعهم بالخطر المشترك، أما في وقت السلم تصبح وسائل الإعلام الإلكتروني كتنقية محركا للتغير الاجتماعي.<sup>(1)</sup>

#### خامسا: أبعاد النظرية:

تبعاً للنظرية، فمن الضروري جدا 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 مستحيلا فهم العلاقة بين التطور الثقافي والاجتماعي المحيط بوسائل الإعلام، ولكن المشكلة هي أن تحليل بيئة وسائل الإعلام عملية صعبة جدا، 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 كالتواتساب مثلا هي مختلفة عن متابعة الأخبار عن طريق الشبكة الاجتماعية كتويتر، ولكنه في النهاية هي متشابكة مع بعضها لأن تعامل الإنسان يكون معهما على حد سواء، يصبح الفصل بينهما كيبنتين 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 مرارا وتكرارا حتى يصبح جزءا من انفسنا، 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 يوما بعد يوم يحضر أحد الحواس لدينا لاستخدامها أكثر من غيرها، فالوسيلة السمعي كالأغاني مثلا يحفز حاسة السمع أكثر من حاسة النظر إذا تم إستخدامها بشكل أكبر، وعلى الصعيد الاجتماعي المجتمع يصلح بحسب الوسيط الأكثر إنتشارا بين أفراده.<sup>(2)</sup>

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 نشأوا مع هذه التكنولوجيا كالأطفال الذين بدؤوا طفولتهم بالرسم على الـ iPad،

(1) المرجع السابق، ص 48.

(2) عبد الرزاق الدليمي، نظريات الاتصال في القرن الحادي والعشرين، دار اليازوري العلمية، ط1، عمان، الأردن، 2016، ص 299.

أكبر من الذين شهدوا دخول هذه التكنولوجيا وحاولوا تعلمها فالأجيال التي تكبر بوجود هذه التكنولوجيا لن يستطيعوا أبدا تخيل العالم بدونها ليس كمن شهدوا اختراعها.<sup>(1)</sup>

### 8. 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:

قامت بها الباحثة حورية بولعويديات حول إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية" دراسة ميدانية بمؤسسة سونلغاز فرع شبكة نقل الغاز بالشرق - قسنطينة - رسالة الماجستير في الاتصال والعلاقات العامة، جامعة منتوري، قسنطينة السنة الجامعية 2007-2008.

### اشكالية الدراسة:

بحيث تمحورت اشكالية الدراسة حول استخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة ودورها في التنظيمات الإدارية، وترتيب استخدام لأهم الوسائل الاتصال الجديدة (الحاسوب، شبكة الأنترنت، شبكة الأنترنت، شبكة الإكسترانت) كمبتكر جديد ضمن أهم البنى التحتية للمؤسسات فقد ساهمت هذه التكنولوجيا 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 ذكر صاغت الباحثة إشكالية دراستها فالتساؤل التالي: ما هو واقع الإستخدام الفعلي لتكنولوجيا الإتصال الحديثة بمؤسسة سونلغاز؟

تنطلق 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، واستخدامها.

(1) نفس المرجع، ص 299.

ولبلوغ هذه الأهداف إستخدمت الباحثة المنهج المسحي والمنهج التحليلي لتحليل النتائج الإحصائية، وقد غطت هذه الدراسة 49 موظفا المزودين بتكنولوجيا الإتصال الحديثة بمؤسسة سونلغاز فرع تسيير شبكة نقل الغاز بالشرق -GRTG بقسنطينة، وادوات جمع البيانات تمثلت في إستمارة إستبيان تضمنت ثلاثة محاور، المقابلات، والمقابلة الموجهة ونصف موجهة، والملاحظة.

وتوصلت الباحثة الى النتائج التالية:

يستخدم جهاز الحاسوب فالمرتبة الأولى، وشبكة الأنترنت المرتبة الثانية، وشبكة الأنترنت المرتبة الثالثة وأخرا 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 فاطمة حول أثر إستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء الموارد البشرية في المؤسسة الجزائرية دراسة حالة شركة إنتاج الكهرباء بتيارت، رسالة الماجستير في إدارة الأعمال، جامعة وهران، السنة الجامعية 2014-2015.

### اشكالية الدراسة:

وتمحورت مشكلة البحث في هذه الدراسة حول تكنولوجيا المعلومات والاتصال كعصرنة نظم المعلومات ثم الفلسفة الجديدة لإدارة الموارد البشرية، ضمن معطيات التكنولوجيا الجديدة، وقصد عصرنة وتطوير المؤسسات الجزائرية التي تسير 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؟  
تنطلق أهداف الدراسة لإبراز العلاقة بين الموارد البشرية وتكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة الجزائرية واستخلاص إيجابياتها في نهاية القرن العشرين، وضرورة إنشاء إدارة الكترونية 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 والبطاقة الفنية وتوصلت الباحثة الى النتائج التالية:  
التتمية 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 استخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة على العمليات الإدارية بالمؤسسة، دراسة ميدانية بمؤسسة إتصالات الجزائر بتبسة، السنة الجامعية 2019، 2020.  
اشكالية الدراسة:

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

وتتعلق أهداف الدراسة في أنها يمكن أن تساعد هذه على دفع المؤسسات الجزائرية لإعطاء أهمية قصوى لضرورة استخدام 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 على المنهج الوصفي وشملت هذه الدراسة عدد من موظفي المؤسسة وتقدر عينة البحث ب 152 موظف موزعون على أربع مؤسسات لإتصالات الجزائر بتبسة، وأدوات جمع البيانات تمثلت في إستمارة إستبيان تتكون من خمس محاور، الملاحظة، المقابلة.

وتوصلت الباحثة الى النتائج التالية:

- إن استخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة في أداء العمليات الإدارية ينطوي على سلبيات قليلة بالرغم من المزايا التي توفرها ما قد يؤثر على السير العادي للعمليات الإدارية.
- مخاطر تلوث المعلومات بفيروسات هي أكثر السلبيات التي تواجههم، ما يجعل المعلومات الخاصة بالعمل والعمليات الإدارية مهددة بالتلف والضياع.

- لا توفر المؤسسة للمبحوثين فرص التدريب على إستعمال تكنولوجيا الإتصال الحديثة، وهذا لأن المؤسسة لا تعتبرها ضرورية الأمر الذي يعود بالسلب على الموظفين من حيث أدائهم.
- يقترح المبحوثين إقامة دورات تدريبية لتغلب على الصعوبات التي تواجههم عند إستخدامهم لتكنولوجيا الإتصال بالمؤسسة، بغية سد القصور في الإستخدام وتحديث معارفهم.

#### الدراسة الرابعة:

وهي دراسة قامت بها الباحثة نهاد حسين محمد خريس حول إستخدام تكنولوجيا المعلومات وأثرها في الأداء في أجهزة الخدمة المدنية في الاردن، دراسة ميدانية بوزارة الصناعة والتجارة الأردنية، رسالة ماجستير في الاعمال الالكترونية، قسم الاعمال الالكترونية، جامعة الشق الأوسط، الأردن، سنة 2011.

#### اشكالية الدراسة:

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

وتتعلق أهداف هذه الدراسة في كشف أجهزة الخدمة المدنية في توظيف تكنولوجيا المعلومات وأثرها على أداء الخدمة المقدمة، تقدم هذه الدراسة تقييما واقعيًا لمدى 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، أربع مؤسسات من أجهزة الخدمة المدنية، تتكون من 1067 مديرا ورئيس قسم وموظف، وإختارت 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، واستعانت الباحثة بالمنهج المسحي والتحليلي واستخدمت 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 كينيا وكما. واستخدمت البطاقة الفنية، واستمارة إستبيان، وتوصلت لأهم النتائج وهي ان تنمية الموارد البشرية بحاجة الى ضرورة وعي الشركة بتجهيزها بكل ما هو جديد من تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتسطير دورات تكوينية لصقل 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، واستعانت الباحثة في هذه الدراسة بالمنهج الوصفي واستخدمت الملاحظة والمقابلة، واستمارة 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 للتدريب والتكوين.

- اما الدراسة الرابعة فتطرقت للمفاهيم التالية: تكنولوجيا المعلومات، المكونات المادية، البرمجيات، قواعد البيانات، الشبكات والأداء المؤسسي والقضايا النظرية: هرمية المعرفة، تكنولوجيا الأداء البشري. واستعانت الباحثة بالمنهج الوصفي التحليلي واستخدمت إستمارة تحتوي على ثلاثة محاور التوصل إلى

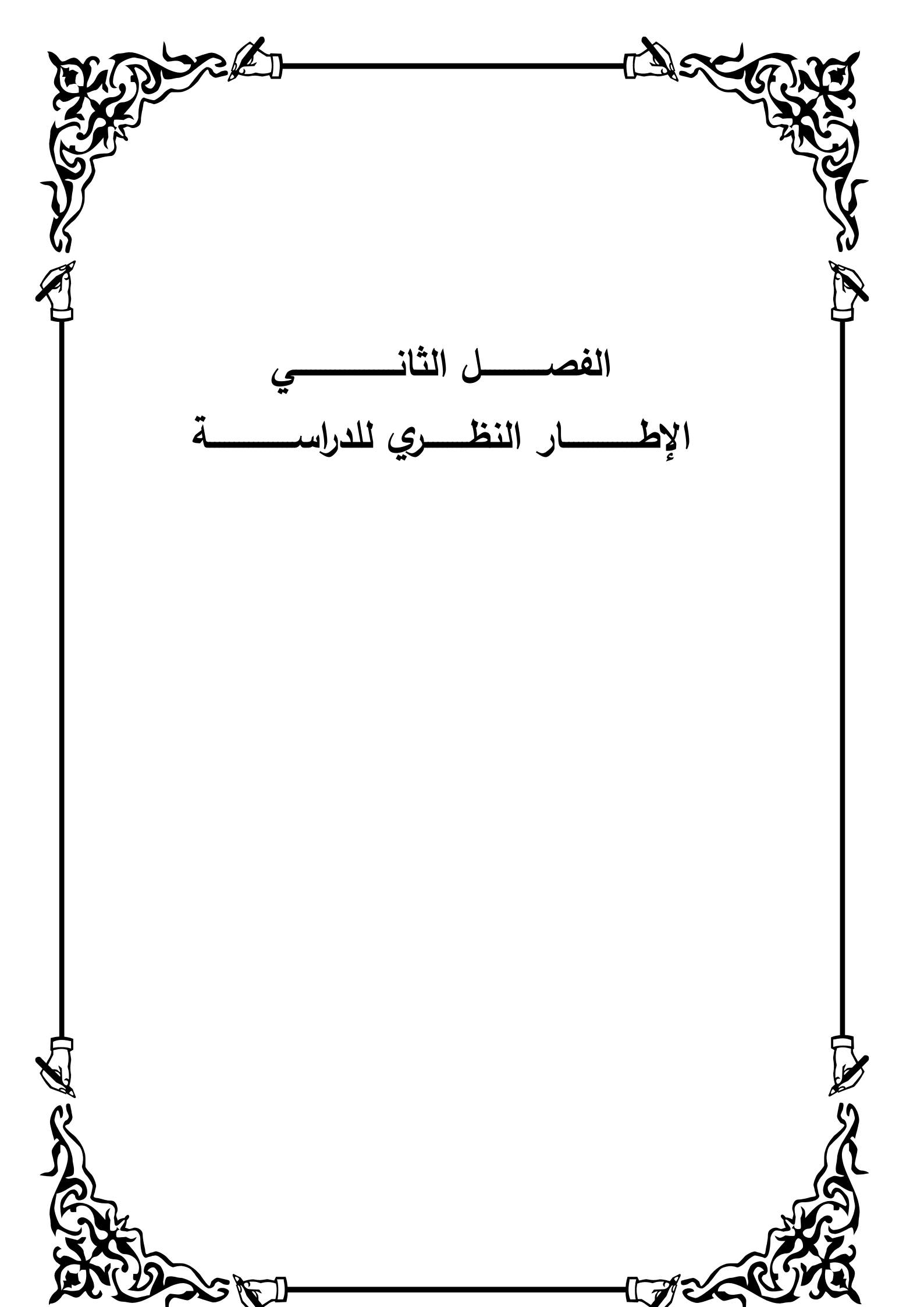
أهم النتائج هي: وجود علاقة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات والأداء المؤسسي، ووجود علاقة إحصائية لتوظيف تكنولوجيا المعلومات على رضا العاملين.

تتشابه الدراسة الأولى مع دراستنا في أنها تهدف الى التعرف على استخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة في المؤسسة العمومية الجزائرية وركزت الباحثة على ترتيب استخدام التكنولوجيات الأربعة (الحاسوب، شبكة الأنترنت، شبكة الأنترنت، وشبكة الإكسترانت) كأهم مظهر من مظاهر استخدامات

تكنولوجيا الاتصال بالمؤسسة، والدراسة الثانية تهدف الى التعرف على استخدامات تكنولوجيا الإتصال الحديثة على أداء الموارد البشرية في المؤسسة الجزائرية، وركزت الباحثة على أثر استخدام التكنولوجيات المختلفة على المورد البشري والفروق التي تؤثر على الأداء، والدراسة الثالثة التعرف على تأثير استخدام تكنولوجيات الإتصال الحديثة على العمليات الإدارية بالمؤسسة، وفيه ركزت الباحثة على أهمية تكنولوجيا الإتصال الحديثة في الإدارة الجزائرية و تأثير استخدامها على عملية التخطيط والتنسيق والرقابة والتعرف على معوقات التي تؤثر على الأداء في الإدارة، واما الدراسة الرابعة التعرف على استخدام 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 استخدامات تكنولوجيا الإتصال الحديثة والفعالية التنظيمية للمؤسسة العمومية الجزائرية (مديرية مسح الأراضي والحفظ العقاري)، بالرغم من التشابه في مؤشرات هذه الدراسات مع إختلاف كذلك في طبيعة المؤسسات المدروسة في كل دراسة.

وعموما، فإن هذه الدراسات التي سبق عرضها وعلى إختلاف أهدافها ومجرياتهما، ومتغيراتها، أفادتنا في تكوين صورة مبدئية عن العلاقة بين دور 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 الثاني  
الإطار النظري للدراسة

### تمهيد:

ادت تكنولوجيا الاتصال الحديثة بتطوراتها المتعددة الاشكال الى إحداث تغييرات وتحولات في المجتمعات المعاصرة وتقريبا في كل المجالات والأنشطة مما جعل الباحثين والمختصين يتناولون بالدراسة والتحليل نتائج وإنعكاسات هذه التكنولوجيا الحديثة، كما أنها أحدثت عدة تغييرات في الجانب المفاهيمي للكثير من المصطلحات حيث، ان توظيف تكنولوجيا الاتصال هذه في مختلف الميادين سيؤدي الى ظهور أعمال وأنشطة جديدة وبالتالي استحداث مصطلحات جديدة مرتبطة بها

## المبحث الأول: ماهية تكنولوجيا الاتصال الحديثة:

### المطلب الأول: مفهوم تكنولوجيا الاتصال الحديثة

ورد تعريفها في المعجم الاعلامي بأنها مجمل المعارف والخبرات المتراكمة والمتاحة والأدوات والوسائل المادية والإدارية والتنظيمية المستخدمة في جمع المعلومات ومعالجتها وإنتاجها وتخزينها واسترجاعها ونشرها وتبادلها أي توصيلها الى الافراد والمجتمعات.

يمكن القول ان تكنولوجيا الاتصال الحديثة هي مجموع التقنيات او الادوات او الوسائل او النظم المختلفة التي يتم توظيفها لمعالجة المضمون او المحتوى الذي يراد توصيله من خلال عملية الاتصال الجماهيري او الشخصي او التنظيمي او الجمعي او الواسطي، والتي يتم من خلالها جمع المعلومات والبيانات المسموعة او المكتوبة او المرسومة او المسموعة المرئية او المطبوعة من خلال الحسابات الالكترونية ثم تخزين هذه البيانات والمعلومات ثم استرجاعها في الوقت المناسب ونشرها ونقلها من مكان الى اخر وتبادلها

وبصفة اخرى فان تكنولوجيا الاتصال الحديثة هي كل ما ترتب على الاندماج بين تكنولوجيا الحاسب الالي وتكنولوجيا الاتصال السلكية واللاسلكية والالكترونيات الدقيقة والوسائط المتعددة من اشكال جديدة للتكنولوجيا ذات قدرات فائقة على انتاج وجمع وتخزين ومعالجة ونشر واسترجاع المعلومات بأسلوب يعتمد على النص والصوت والصورة والحركة واللون وغيرها من مؤثرات الاتصال التفاعلي الجماهيرية والشخصي

### المطلب الثاني: أهمية وخصائص تكنولوجيا الاتصال الحديثة:

لتكنولوجيا الإتصال الحديثة 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 الإتصال الحديثة 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 لها أحوج ما يكون لتطوير مجالات تكنولوجيا الإتصال الحديثة على جميع الأصعدة لمواجهة التحديات المستقبلية بكل كفاءة ونجاعة والجزائر و مضاعفة الجهود، وعلى غرار باقي دول العالم، اهتمت بشكل متزايد بإدخال تكنولوجيا الاتصال الحديثة في كل الأنظمة المؤسساتية، 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 في تحقيق رفاهية الأفراد، ومن بين التطورات التي تحدث باستمرار تلك المتعلقة بتكنولوجيا الاتصال الحديثة ، 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 في أي وقت وفي أي مكان، وتعود هذه الأهمية لتكنولوجيا الاتصال الحديثة 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 الاتصالات اداة قوية لتجاوز الانقسام الإنمائي بين البلدان الغنية والفقيرة والإسراع ببذل الجهود بغية دحر الفقر، والجوع، والمرض، والتدهور البيئي، ويمكن لتكنولوجيا المعلومات والاتصال توصيل منافع الإلمام بالقراءة والكتابة، والتعليم، والتدريب إلى أكثر المناطق انعزلاً، فمن خلال تكنولوجيا الاتصال الحديثة، يمكن للمدارس والجامعات والمستشفيات الاتصال بأفضل المعلومات والمعارف المتاحة

• ويمكن لتكنولوجيا الاتصال نشر الرسائل الخاصة وبجل العديد من المشاكل المتعلقة بالأشخاص والمنظمات وغيرها. (1)

• إن تكنولوجيا الاتصال الحديثة تساهم في التنمية الاقتصادية: تؤدي الثورة الرقمية إلى نشوء أشكال جديدة تماماً من التفاعل الإجتماعي والإقتصادي وقيام مجتمعات جديدة، وعلى عكس الثورة الصناعية التي شهدها القرن المنصرم، فإن ثورة تكنولوجيا الاتصال الحديثة من شأنها الانتشار بشكل سريع والتأثير على حيوية الجميع، وتتمحور تلك الثورة حول قوة تكنولوجيا الاتصالات التي تسمح للناس بالوصول إلى المعلومات والمعرفة الموجودة في أي مكان بالعالم في نفس اللحظة تقريباً.

(1) ماهر عودة الشمالية واخرون، تكنولوجيا الإعلام والاتصال، دار الإعصار العلمي، ط1، عمان، الأردن، 2015، ص 98، 99.

- 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،
  - تمكين الأشخاص المهمشين والمعزولين من أن يدلوا بدلهم في المجتمع العالمي، بغض النظر عن نوعهم أو مكان سكنهم، وفيه 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>(1)</sup>
- ومن هذا يتضح أن لتكنولوجيا الاتصال الحديثة دور هام لتعزيز التنمية البشرية والاقتصادية والاجتماعية والثقافية، وذلك لما لهذه الأخيرة من خصائص متميزة وأكثر كفاءة من وسائل الاتصال التقليدية، فتكنولوجيا الاتصال الحديثة 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، ويتكلفة منخفضة، فهي تعد مصدر هام للمعلومات سواء للأشخاص أو المنظمات بمختلف أنواعها أو للحكومات، كما أنها تلعب دور هاماً في تنمية العنصر البشري من خلال البرامج التي تعرض من خلالها، كبرامج التدريب وبرامج التعليم وغيرها، لهذا يكون من الضروري الاهتمام بهذه التكنولوجيا وتطويرها و استخدامها بشكل فعال، مع تدريب وتعليم الأفراد على استعمالها، وتوعيتهم بأهميتها في التنمية والتطور، من خلال إبراز أهميتها على الصعيد الجزئي والكلي.<sup>(2)</sup>
- تؤدي تكنولوجيا الاتصال الحديثة دور كبيراً في تحديث وتطوير إدارة الأعمال وتعمل على خلق أنواع جديدة من الوظائف ومجالات عمل ونشاطات متنوعة في بيئات الأعمال ويمكن ملاحظة ذلك من خلال أنها<sup>(3)</sup>

(1) نفس المرجع، ص ص 99-100

(2) المرجع السابق، ص 100.

(3) عبد الله حسين مسلم، ادارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات، دار المعترز، ط1، الاردن، عمان، 2015، ص 127.

- ✓ 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. (1)
- ✓ ضمان التكامل لعدم ضياع البيانات.
- ✓ أمن المعلومات.
- ✓ قدرة تحمل الأعمال الإضافية. (2)

#### ثانيا: خصائص تكنولوجيا المعلومات:

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

- **التفاعلية:** أي أن المستعمل لهذه التكنولوجيا يمكن أن يكون مرسل ومستقبل في نفس الوقت.
- **اللاتزامنية:** أي أن إستقبال الرسالة في أي وقت مناسب للمستخدم، فالمشاركين في عملية الإتصال غير مطالبين بإستخدام نظام في نفس الوقت.
- **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.
- **قابلية التواصل:** أي إمكانية ربط بين مختلف أجهزة الإتصال المختلفة.
- **قابلية التحرك والحركة:** أي يمكن للمستخدم الاستفادة من خدماتها اثناء تنقلاته، من أي مكان عن طريق وسائل كثيرة مثل الهاتف النقال.
- **قابلية التحول:** بمعنى إمكانية نقل المعلومات من وسيط إلى وسيط آخر، كتحويل الرسالة المسموعة إلى رسالة مقروءة أو مطبوعة.

(1) مبارك معيزة، موسى بن البار، تأثير تكنولوجيا المعلومات على اتخاذ قرارات التغيير في المؤسسات الاقتصادية، فعاليات الملتقى دولي حول صنع القرارات في المؤسسة الاقتصادية، جامعة المسيلة، الجزائر، 14 و 15 افريل 2009، ص 660

(2) صلاح الدين عبد المنعم مبارك، اقتصاديات نظم المعلومات المحاسبية والإدارية، دار المطبوعات الجامعية، مصر، 2008، ص 51.

- **اللاجماهيرية:** إمكانية توجيه الرسالة الانتقالية الى فرد واحد او جماعة معينة بدل توجيهها بالضرورة الى جماهير الضخمة وهذا يعني إمكانية التحكم فيها حيث تصل مباشرة من منتج الى مستهلك كما انها تسمح بالجمع بين انواع المختلفة للاتصالات.
- **الشيوع والانتشار:** بمعنى قابلية الشبكة للتوسع لتشمل أكثر المساحات غير محدودة في العالم.
- **العالمية والكونية:** المقصود بها المحيط الذي تعمل فيه هذه التكنولوجيا حيث تأخذ المعلومات مسارات مختلفة ومعقدة وتنتشر عبر مختلف محيط عملها.
- **حفظ الوقت:** وذلك باختصارها للوقت. (1)
- **تقليص المكان:** تتبع تكنولوجيا المعلومات وسائل تخزين التي تستوجب تخزين هائل من المعلومات والتي يمكن الوصول اليها بسهولة.
- **المرونة:** تتعدد استعمالات تكنولوجيا المعلومات بتعدد الاحتياجات لها.
- **النمنمة:** يقصد بها الاسرع والاصغر والاقل تكلفه وهي من اهم مميزات تكنولوجيا المعلومات والاتصال.
- **اقسام المهام الفكرية مع الالة:** نتيجة حدوث تفاعل والحوار بينه الباحث والنظام.
- **النمو والتطور:** كلما تغير نظام تكنولوجيا المعلومات والاتصال كلما تغير النظام الاقتصادي (2)

### المطلب الثالث أشكال تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسات:

إن تطور تكنولوجيا الاتصال وانتشارها بصورة كبيرة جعلها تدخل جميع مجالات الحياة الاجتماعية ومنها المؤسسات بمختلف أنواعها وبغض النظر عن نشاطاتها، حيث أن متطلبات العمل باتت تحتم بالضرورة استخدام هذه التكنولوجيات التي تتمثل أساسا في جهاز الحاسوب ومنظومة الشبكات.

(1) يسع ياسمينه، دراسة قياسية لأثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء الاقتصادي للمنظمة، مذكرة ماجستير،

جامعة بومرداس، الجزائر، 2010-2011، ص 22.

(2) عبد الله حسن مسلم، المرجع السابق، ص 127

1- جهاز الحاسوب Computer:

نعيش اليوم عصر ثورة في المعلومات، وتعتبر الحاسبات الإلكترونية المختلفة هي الأساس جزء من هذا العصر المتطور، كما يعرف الحاسب الإلكتروني بأنه: وسيلة لتجهيز البيانات بمعنى أنه يستلم بيانات كمدخلات ويجهزها في صورة معلومات كمخرجات، أي أنه مصمم على أساس احتواء قدر كبير من البيانات الداخلة وتخزينها، ثم إنجاز العمليات الحسابية عليها وإجراء المقارنات المنطقية المتعلقة بها، وأخيرا الإمداد بالمعلومات المطلوبة وذلك كله بمعدل سرعة كبيرة<sup>1</sup>

إن انتشار الحاسوب في الوقت الحالي بهذه الطريقة الهائلة راجع إلى تمتعه بمجموعة من الخصائص كالسرعة الفائقة في الأداء، الدقة والكفاءة العاليتين أثناء تنفيذ العمليات وإدارة البيانات، كما يمكنه تنفيذ مهام معقدة ومختلفة كإدارة المشروعات، ومن مميزاته الأخرى التي تشجع المؤسسات على استخدامه ما يلي:

- ✓ مرونة الحاسوب من حيث تحمل عبء أكبر في حالة النمو السريع دون الحاجة إلى زيادة العناصر البشرية.

✓ قلة الأخطاء أو انعدامها إذا أحكمت الرقبة على المدخلات.

✓ عنصر التكلفة: حيث أثبتت الممارسات أن تكلفة الحصول على المعلومات باستخدام الحاسوب تقل بكثير عن تكلفة الحصول عليها يدويا.

✓ العائد الاستثماري: تشير التقديرات إلى جاذبية الاستثمار في الحاسوب من خلال متوسط عائد

✓ يتراوح من 35% إلى 45% من الاستثمارات الكلية كل عام، وذلك بالنسبة للمؤسسة متوسطة الحجم، وتمثل هذه النسبة معدلا استثماريا مغريا بالقياس إلى البدائل المختلفة

2- شبكة الإنترنت lerntnet:

إحدى أهم إنجازات تكنولوجيا شبكات الكمبيوتر في عالمنا المعاصر، بل ربما هي أكثرها قوة فقد بات بإمكان أي شخص استخدام الإنترنت التي لا تحتاج إلى شفرات أو أجهزة كمبيوتر خاصة، إضافة إلى إمكانية الولوج إليها من أي مكان في العالم الذي وصلت الإنترنت إلى أقطابه كلها.

وشبكة الإنترنت عبارة عن مئات الملايين من الحاسبات الآلية حول العالم مرتبطة ببعضها

البعض، ومع ترابط هذا العدد الهائل من الحاسبات أمكن إرسال الرسائل الإلكترونية بينها بلمح البصر،

<sup>1</sup>محمد شوقي شادي، الحاسب الإلكتروني في نظم المعلومات، دار النهضة بيروت، 1983، ص 16

بالإضافة إلى تبادل الملفات والصور الثابتة أو المتحركة أو الأصوات، وقد تم الاتفاق على نظام موحد، تتبادل جميع هذه الأنماط من المعلومات تم تسميته النسيج العالمي، بدأت الإنترنت سنة 1969 كشبكة تجربة في الولايات المتحدة الأمريكية أهم أهدافها دعم الأبحاث العسكرية في تلك الوزارة وكانت تتكون من أربعة حواسيب فقط، وقد شهدت منذ ذلك الحين تطورات، إلى أن وصلت إلى ما هي عليه الآن في زماننا ومن أهم خدماتها:

**البريد الإلكتروني E-Mail:** وهو اختصار Electronic Mail وهو عبارة عن نظام للتراسل الإلكتروني، أي إرسال واستقبال الرسائل الإلكترونية، ولاستخدامها يشترط وجود برنامج بريد الإلكتروني، وعنوان بريد إلكتروني للمرسل إليه، يمكن من خلاله إرسال الرسائل وقواعد البيانات والصور والتسجيلات الصوتية والبرامج وغير ذلك من البيانات.

وتجدر الإشارة إلى أن أول موقع أوجد لهذه الخدمة المتميزة هو موقع شركة ميكروسوفت " Micro Soft" أطلقت عليه اسم "هوت مايل" "Hot Mail"

**التخاطب أو الدردشة Chat:** وهي مرحلة أخرى من كتابة الرسائل في اتصال حي مباشر. **تليفونات الإنترنت:** حيث بإمكانك الحصول على برنامج الهاتف والتحدث إلى الناس عبره.

**بروتوكول نقل الملفات FTP:** وهو اختصار ل File Transfer Protocol ويوفر هذا البروتوكول مكتبة عملاقة من ملفات الكمبيوتر، كما يتيح لنا استعراض الملفات المخزنة في الأجهزة البعيدة عبر الإنترنت. وغيرها من الخدمات.... إلخ

### 3 - شبكة الإنترنت Intranet:

أدت التطورات التكنولوجية إلى ظهور أنظمة اتصالية حديثة للحد من مختلف العوائق والانحرافات التي تعترض العملية الاتصالية داخل المؤسسات، مع توفير ظروف أحسن لنقل الرسائل وتبادلها في أسرع وقت، وقد أدى ربط أجهزة الكمبيوتر المتواجدة في أقسام المؤسسة بكوابل إلى تكوين شبكة معلوماتية تسمح بتنظيم العمل بشكل متناسق، تسمى هذه الشبكة بالإنترانت.

وتعرف على أنها "شبكة داخلية تقوم المؤسسات بإنتاجها على اختلاف أحجامها، هذه الشبكة تستعمل بروتوكولات إنترنت مثل FTP وHTTP وتستخدم خدمات الإنترنت مثل البريد الإلكتروني، ولا يستطيع شخص من خارج المؤسسة أن يدخل لها، ومحتوياتها تحدها المؤسسة وعادة تحتوي خدمات البريد الإلكتروني وتنظيم مساحات النقاش، قاعدة بيانات للمعلومات والخبرات، وهي باختصار

وسيلة اتصال بين موظفي وأقسام المؤسسة، ووسيلة لإنجاز الأعمال، وبالتالي يمكن القول إن شبكة الإنترنت هي شبكة إنترنت مصغرة ومقتصرة على مؤسسة معينة وفروعها.

#### 4 - شبكة الإكسترنات:

ظهرت شبكة الإكسترنات نتيجة الانتقادات التي وجهت إلى نظام الإنترنت وفي مقدمتها "الاستقلالية"، والبعد عن الأطراف الخارجية، حيث يرى البعض أن نجاح أي مشروع، لن يأتي إلا بعلاقة متواصلة واتصال دائم مع موزعيه وعملائه، والذي يؤدي في النهاية إلى علاقة متشابكة.

#### المطلب الرابع: مزايا وعيوب تكنولوجيا الاتصال الحديثة:

##### أولاً: المزايا تكنولوجيا الاتصال الحديثة:

وتتلخص هذه المزايا في عملها على جلب الراحة والرفاهية للمستخدمين، لما توفره لهم من جهد ووقت ومال، وذلك عن طريق جمعها بين مجالي الاتصال عن بعد والكمبيوتر، كما حدث من استهلاك الورق خصوصاً بظهور الكتاب الإلكتروني والصحيفة الإلكترونية، وتقدم التقنيات الرقمية الحديثة عشرات القنوات وتتيح فرص كبيرة لبث برامج غير ترفيهية مثل خدمات المعلومات والبرامج التعليمية، كما أنها تزيد من المعرفة والتعليم فبواسطتها يستطيع القائم بالاتصال توصيل خدمات التعليم والإسهام في علاج أوجه قصور التعليم التقليدي الرسمي، علاوة على أن عالمية الإعلام يمكن أن تمثل ساحة للاحتكاك الحضاري ووسيلة لتنمية وعي إنسان هذا العصر، وساهمت التكنولوجيا في رفع مستوى جودة المنتج الإعلامي النهائي من خلال ما تتسم به من مرونة وسرعة وقدرة إنتاجية، ومن مزاياها سرعتها لفائقة في نقل واستقبال المعلومات والبيانات، فهي تتيح سرعة بمعدل ألف ضعف دفعة واحدة.

وعموماً فإن أهم المزايا أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة قدمت لمستخدميها أبعاداً ثلاث هي:

**1. البعد الزمني:** حيث أتاحت أقصى درجات السرعة في نقل المعلومات إلى حد إلغاء الفرق بين

زمن البث وزمن الواقعي في حالة البث المباشر عبر الأقمار الصناعية.

**2. البعد المكاني:** حيث وفرت كما هائلاً من المساحة المطلوبة لتخزين المعلومات ونقلها، كما

أنها تكاد تحدد عنصر المسافة مهما بعدت.

**3. البعد الخاص بالوسيلة وعلاقتها بالمتلقي:** حيث أتاحت ثورة الاتصال للمتلقى درجة من التفاعل

الإيجابي مع هذه التكنولوجيات، كالتلفزيون الذي يستخدم الاتصال الرقمي ويسمح للمتلقى بالتدخل

في اختيار البرامج.

وكما لا يخلو أي اختراع من عيوب فإن التكنولوجيا الاتصالية الحديثة تتطوي على سلبيات جمة.

#### ثانيا: العيوب تكنولوجيا الاتصال الحديثة:

أن هذه التكنولوجيات أقل اجتماعية وعاطفية وحميمية، كما أنه على الرغم مما قدمته من خبرة عالية في مجال حرية التعبير، إلا أن هذه الحرية تقيدت بقيود سياسية، فليس هناك ضمان بأن تكنولوجيا الاتصال الحديثة سوف تؤدي إلى عصر جديد مختلف، ينطوي على المزيد من حرية التعبير، فهناك العديد من المؤشرات التي تشير إلى العكس، كما أن اللاجماهيرية تؤدي إلى انقسام الجمهور العريض الواحد على عدد كبير من الجماعات الصغيرة ذات الاتجاهات المتباينة التي تؤدي إلى تقليص الخبرات المشتركة لمعظم أفراد المجتمع، والتكنولوجيا الحديثة من شأنها أن تنتهك خصوصياتنا وتتخلص على ما يحدث داخل منازلنا، كما أنها توسع الهوة المعرفية بين من يملكون التكنولوجيا الاتصالية الحديثة ومن يفتقرون إليها، ناهيك عن الغزو الثقافي والمعرفي وانهيار قيم وعادات الشعوب.

وأمام مزايا وسلبيات تكنولوجيا الاتصال الحديثة يتحتم علينا تخطيط البرامج للاستفادة منها مع التركيز على تقادي سلبياتها أو التقليل منها.

وما يمكن قوله في نهاية هذا العرض أن العالم يمر بمرحلة تكنولوجية اتصالية جديدة لتحقيق الهدف النهائي وهو خدمة وتطوير حياة الإنسان، على اعتبار التكنولوجيا الحديثة هي تلك التي تستفيد من الابتكارات في ميدان العلم والتقنية، لهذا فإن "صفة" الحداثة تبقى صفة مؤقتة، فبعد سنوات قليلة ستصبح هذه التكنولوجيات والتي تتعلق بشبكة الإنترنت والهندسة المعلوماتية والعمل التعاوني عن بعد والإدارة الإلكترونية ستصبح بعد سنين قليلة من الأمور العادية، وبالتالي يجب على كل دولة تخطيط سياساتها لمواكبة التحديتات المستقبلية، ولا يفوتنا التذكير أن التحديث سيشمل التحديث في الخصائص، وكذا في التأثيرات ، وبالتالي لابد من تبني برامج ناجعة من شأنها دراسة مشاريع التبنى من أجل التحديث على قاعدة متينة.

خلاصة :

فرضت تكنولوجيا الاتصال الحديثة نفسها على المؤسسات و هذا نظرا لما تتميز به من خصائص جعلها الخيار الأمثل لدى هذه المؤسسات فهي تتغلب على عنصرى الوقت و المكان بالإضافة الى توفير بيئة مناسبة لتسهيل الاتصالات و تمرير المعلومات ،كل هذه المميزات فرضت على المؤسسات وهذا إضافة الى ان الوسائل المستخدمة فيها تلخص جهود العاملين و تفتح المجال حتى لا يقتصر العمل داخل المؤسسات و محيطها بل تتسع لأكثر من ذلك بسرعة،

كما انه تسعى المؤسسات للحصول على المعلومات ذات قيمة ومصدقية وفي الوقت المناسب واصبح اهتمام كافة الباحثين والمسيرين في هذا المجال و حتى تواكب المؤسسة عليها الاطلاع على التطورات التي حدثت في مجال تكنولوجيا الاتصال الحديثة في الآونة الأخيرة،

## المبحث الثاني: ماهية الفعالية التنظيمية في المؤسسة:

### المطلب الأول: أهمية وخصائص الفعالية التنظيمية:

من المواضيع الحساسة التي تهتم العمل والاسس القوية التي يرتكز عليها موضوع الفعالية التي تعد من المصطلحات الهامة التي اعتنى بها الفكر منذ النشأة الى اليوم لان هذا النوع من الفكر قد ادرك بانه لا يمكن الحديث عن المؤسسة ومتطورة ومستمرة دون ان تحدد بدقة درجة 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 غايه 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 ونظمها السياسية الاقتصادية والاجتماعية للمؤسسات السبب رئيسي وهام ان هذه المؤسسات تمكنا من تحقيق الاهداف التي تعجز عن تحقيقها كأفراد لا تجمعها مؤسسة واحدة فالمؤسسات تنشأ 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 لتنظيمية 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 كتقييم اداء الكبير للمؤسسة لذا يعتمد بعض المؤسسات على قياس فعاليتها التنظيمية وسيله لتقييم

أدائها، تعتبر أيضا بمثابة ترمومتر اداري لمدى نجاح المؤسسة وتفوقها في جميع مجالات نشاطها فهي خاصية كلية شمولية تصف وتلخص الابعاد المميزة للمؤسسة. (1)

ثانيا: خصائص الفعالية التنظيمية للمؤسسة:

يمكن عرض ثمان خصائص لفعالية المنظمات كما حدد كل من " روبرت وترمان Robert H. Waterman " "توم بيترز Tom Peters" 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 (2)

✓ 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. (3)

(1) فريد راغب النجار، النظم والعمليات الإدارية والتنظيمية، وكالة المطبوعات، الكويت، 1977، ص399.

(2) احمد ماهر، التنظيم الدليل العلمي لتصميم الهياكل والممارسات التنظيمية، دار الجامعة، الإسكندرية، مصر، 2015، ص34.

(3) تيغزة حنان، علاقة الرقابة البيروقراطية بفعالية التنظيم الصناعي بالجزائر، رسالة ماجستير، علم إجتماع تنظيم وعمل، جامعة منتوري، قسنطينة، الجزائر، 2013، ص155.

**المطلب الثاني: مؤشرات الفعالية التنظيمية:**

هناك مجموعه 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.

**أولاً: 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.
- **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 والاجتماعية 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 استخدام الموارد المتاحة:** نتيجة لذلك تكون تكلفة المدخلات المنخفضة مقارنة بفوائد المخرجات وهذا مؤشر مهم على مدى فعالية المؤسسة.
- **التحكم في سير الأحداث داخل المؤسسة:** معنى 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.

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

- الإدارة 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 اداره 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 نستهيين بحياة الافراد الذين يعملون فيها وذلك من خلال توفرها على نظام 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 مساهمه 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 تقويه الارتباط بينها وبين موظفيها لكي لا تفشل في تحقيق اهدافها. (1)
- 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.

(1) حامد أحمد رمضان بدر، إدارة المنظمات، دار العلم، ط1، الكويت، 1982، ص 385.

### ثانيا: 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.
  - **النمو والتطور:** يعتبر الكثيرين 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 او اجلاء المصابين 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. (1)
- 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 محددة يمكن من خلالها قياس فعالية التنظيم. (2)

(1) أحمد جاد عبد الوهاب، السلوك التنظيمي، مكتبة الإشعاع للطباعة، ط1، الإسكندرية، مصر، 1993، ص118.

(2) بلقاسم سلاطنية وآخرون، الفعالية التنظيمية في المؤسسة مدخل سوسيولوجيا، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة،

مصر، 2013، ص 34، 35.

المطلب الثالث: متطلبات والعوامل المؤثرة على الفعالية التنظيمية للمؤسسة:

أولاً: متطلبات الفعالية التنظيمية:

قد حدد مجموعة من الباحثين عدة متطلبات تستخدم من أجل زيادة الفعالية التنظيمية من أهمها

نجد ما يلي:

- **اللامركزية والتفويض:** هما طريقتان لتحرير العاملين من الرقابة المتشددة في المؤسسات التقليدية ويتاح إعطاء درجة من الحرية في توجيه الأنشطة وتحمل المسؤولية والأهم في ذلك إشباع الحاجات النفسية والاجتماعية للعاملين.
- **تقييم الاداء:** ان البرامج التقليدية لتقييم الاداء تميل الى معاملة الفرد وكأنه آلة 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 المنهج على حاجات لتخفيف الذات تأثيرات كبيرة جدا. (1)
- **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.
- **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.

(1) مايكل تي مانيسون وآخرون، كلاسيكيات الادارة والسلوك التنظيمي، الأهلية للنشر والتوزيع، ط1،

عمان، الأردن، 1999، ص171.

➤ الضغوط غير المباشرة للبيئة. (1)

• زيادة فعالية الاتصال: يمكن القيام بعده إجراءات لتحسين الاتصالات داخل التنظيم:

➤ انشاء قنوات اضافية لتسهيل سيوله المعلومات في مختلف الاتجاهات والمستويات

➤ انشاء لجان مشتركه تضم عناصر وممثلين في مختلف مصالح ومستويات الهيكل التنظيمي لمناقشة مختلف الافكار والتعليمات والقرارات وتسهيل انتشارها.

➤ تنظيم اجتماعات عامة دورية لمناقشة قضايا التنظيم التي يكتنفها الغموض وتقديم الحلول. (2)

➤ 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. (3)

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 الرأسي 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 تقريط في المركزية تفيد في كل ما هو استراتيجي واللامركزية مفيدة

في كل ما هو روتيني

(1)ريتشارد مال، المنظمات هياكلها عملياتها ومخرجاتها، ترجمة سعيد بن محمد الهاجري، مركز البحوث الإدارة العامة، السعودية، 2001، ص 136.

(2)يلقاسم سلاطينية وآخرون، المرجع السابق، ص ص 40، 42.

(3)بوفلجة غيات، مقدمة في علم النفس التنظيمي، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2016، ص ص 43، 45.

- فلسفة التعامل مع البيئة الخارجية وطبيعة النظام الضابطة الذاتي للمؤسسة في معالجة أخطائها
  - 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>(1)</sup>
  - القدرة على تعبئة الموارد والحرفية التي تتميز بها المؤسسة.
- كل هذه المتغيرات ليس على سبيل الحصر ترتبط بالفاعلية تنظيمية بعلاقة نسبية وعدم تحديد درجة تأثيراتها بدقة يصعب من عمليات القياس.

### المطلب الرابع: 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:

- **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 الجديد، صراع الأدوار، عدم القدرة على مواجهة المشكلات، التولي والتراجع، عدم الطموح، الإحباط واليأس، القلق وعدم الاستقرار النفسي، والضغط النفسي.
- **المعوقات التنظيمية:** وهي معوقات متشابكة ومتداخلة ومرتبطة بالتنظيم والأساليب الإدارية، وتشمل نمط 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 وتضاريتها.
- **المعوقات الاجتماعية:** وهي معوقات مرتبطة بالاتجاهات والقيم والنظم السائدة في بيئة المؤسسة، وتشمل:

<sup>(1)</sup> سعيد محمد المصري، التنظيم والإدارة، دار الجامعية الإسكندرية، مصر، 2002، ص 236.

- 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. (1)

### المبحث الثالث: العلاقة بين تكنولوجيا الاتصال الحديثة والفعالية التنظيمية:

تعتبر تكنولوجيا الاتصال الحديثة والفعالية من المسائل المعقدة التي يجب 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 إلى التميز، إذ يتم ذلك من خلال العمل على تحقيق الفعالية، حيث تسهر المؤسسات في عصرنا الحالي إلى تفوق على التصميم الأفضل لنظم المعلومات، إضافة إلى الامتلاك أحدث أدوات والبرمجيات تقوم به من أدوار بهدف تحسين جودة الخدمات المقدمة لزبائن حيث تسمح تكنولوجيا الاتصال الحديثة بتشجيع روح المبادرة والابتكار الذاتي والجماعي وخلق فريق عمل متآلف يعمل بشكل متكامل حتى تتمكن المؤسسة من تحقيق أهدافها مرجوة.

(1) خالد بوشارب بولوداني، عبد الوهاب عقون، نفس المرجع السابق ص 104.

اصبحت تكنولوجيا الاتصال الحديثة عاملاً محفزاً لتغييرات الرئيسية في الهيكل والعمليات وإدارة المنظمة، ينبع ذلك من قدرتها على تحسين الخدمات وتخفيض الكلف، تحسين اتخاذ القرارات فضلاً عن تعزيز العلاقات مع الزبائن وتطوير تطبيقات استراتيجيات جديدة لرفع فعالية المنظمة<sup>(1)</sup>.

كما ان الحاجة الى تكنولوجيا الاتصال الحديثة واستخدام الحاسوب، وإداء 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 الإتصال الحديثة دوراً فعالاً بالنسبة للمنظمات لتعزيز الكفاءة وفعالية الأداء، إذ أن المنظمات اليوم المتميزة والكفؤة لابد ان تتسم بامتلاكها لتكنولوجيا الإتصال الحديثة كي تتمكن من تحقيق الأداء العالي من خلال خدمات متطورة فضلاً عن خفض التكلفة وتحسين الجودة في البيئة.<sup>(3)</sup> فضلاً عن تكنولوجيا الإتصال الحديثة في تحديد وتطوير أداء المنظمات، اذ تؤدي الى خلق أنواع جديدة من الوظائف ومجالات العمل ونشاطات المتنوعة في بيئات العمل<sup>(4)</sup>

**التغيرات الأساسية التي سيحدثها تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المنظمة:**

- ✓ تغيير اساليب العمل، فاستخدام التكنولوجيا الحديثة تسمح بالعمل عن بعد، وكذلك إعطاء توجيه عن بعد مما ينعكس عن كل من عنصري 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.

(1) WETHERBE, J., TURBAN, E., et MCLEAN, E. Information technology for management: making connections for strategic advantages, New York, 1999, p5.

(2) توربان إفرام، تقنية المعلومات في إدارة الشركات (تقنية المعلومات في الشركات)، دار الرضا للنشر والتوزيع، ط1، عمان، الأردن، 2000، ص198

(3) يسرى عبد العزيز محمد، تكنولوجيا المعلومات وتأثيرها على فعالية المنظمة، مجلة دنانير، العدد 16، العراق، 2019، ص 388

(4) موسى اللوزي، التنمية الإدارية (المفاهيم، الاسس وتطبيقات)، دار وائل للطباعة والنشر، عمان، 2002، ص147.

✓ زيادة أهمية سرية المعلومات والموثوقية.

كما اكتسبت تكنولوجيا الاتصال الحديثة أهميتها بسبب دورها الفعال في تحسين الخدمات وتحفيز العاملين والمديرين على بذل مجهودات الفكرية المكثفة الإتيان بأشياء جديدة تؤدي الي 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 وايجاد الطرق الملائمة لتحديد الأهداف ووضع التكنولوجيا في مكانها المناسب،

وتبرز علاقة تكنولوجيا الاتصال الحديثة 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. (1)

مما سبق نرى ان معظم المنظمات إذا ما أرادت ان تتميز بأدائها لا بد من إستعمال تكنولوجيا الإتصال الحديثة، 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 الإتصال الحديثة 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 والإتصال بشكل خاطئ قد يعيق عمل المنظمة ويؤدي بها الي فشل وتدهور المنظمة. (2)

وتوجد عدة شروط تساعد على جعل تكنولوجيا المعلومات والإتصال أكثر فعالية، خصوصا داخل

المنظمات اهمها:

**H الجانب اللغوي:**

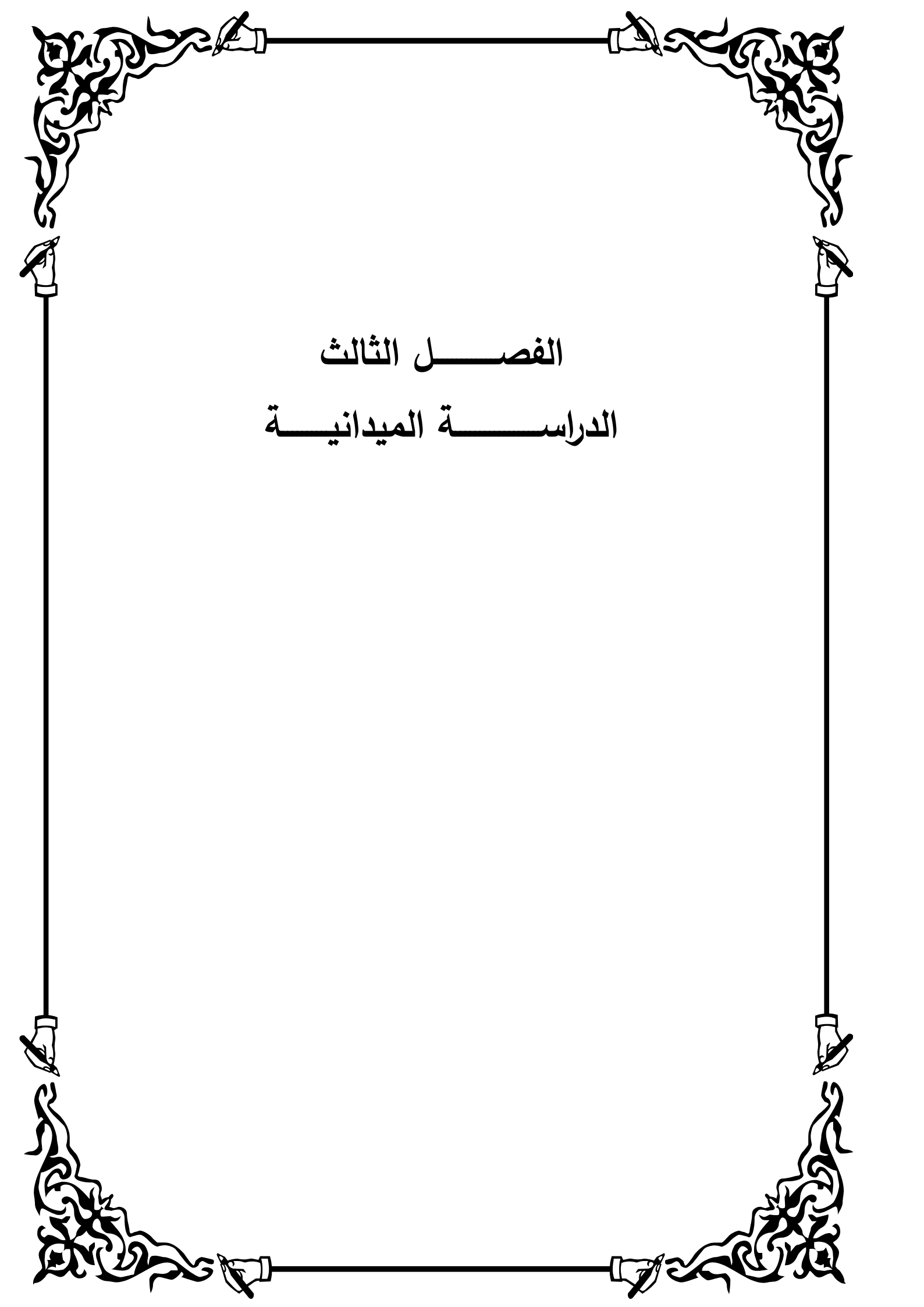
❖ يجب ان تتلاءم اللغة المستخدمة في الاتصالات مستوى الأفراد المشاركين فيها وفقا لي صفاتهم وقدراتهم وخبراتهم ومهاراتهم، بحيث لا نتصل بهم بغير لغة لا يجيدونها.

(1)يسرى عبد العزيز محمد، نفس المرجع السابق، ص 388

(2) يسرى عبد العزيز محمد، المرجع السابق، ص ص 388-389

- ❖ يجب ان تكون هذه اللغة المستخدمة بسيطة ومفهومة من قبل المجتمع.
  - ❖ يجب ان تكون اللغة المستخدمة دقيقة لا تحتمل أكثر من معنى.
  - ❖ تدريب الأفراد على كافة المستويات على استخدام اللغة في التعبير وكتابة التقارير.
  - ❖ الجانب الثقافي الاجتماعي: حت يكون الإتصال فعال يجب تحقيق ما يلي:
    - ❖ مراعاة الإدارة لما تعارف عليه الناس من معاني.
    - ❖ مواكبة التغير في القيم السائدة بالمجتمع نحو الأفضل.
  - ❖ الجانب الإنساني: من خصائص الإتصال الفعال ضرورة الالتزام بما يلي.
    - ❖ توكي 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. (1)
- 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 والتوقيعية للمؤسسة) )

(1) بن نوار صالح، فعالية التنظيم في المؤسسات، مخبر علم الاجتماع الاتصال، ط1، قسنطينة، الجزائر، 2006، ص



الفصل الثالث  
الدراسة الميدانية

تمهيد:

تعتبر الملكية العقارية مصدر من مصادر الثروة التي تعتمد عليها الدولة الجزائرية في الاستثمار والتنمية الاقتصادية والاجتماعية، و نظرا لهذه الأهمية سعى المشرع الى وضع مجموعة من النصوص التشريعية والتنظيمية لتتماشى مع فكرة حمايتها، فتبنى نظام الشهر العيني الذي يعتمد أساسا على العقار، للتخلي تدريجيا عن نظام الشهر الشخصي الذي يعتمد على المالك، وذلك بموجب الأمر رقم 74-75 المؤرخ في 12/11/1975 المتضمن اعداد مسح الأراضي العام وتأسيس السجل العقاري، الذي وضع حيز التطبيق بمقتضى المرسومين 62-76 و 63-76 المؤرخين في 25/03/1976، أنشئت بمقتضاه محافظات عقارية يسيروها محافظين عقاريين مكلفين بمسك السجل العقاري واتمام الإجراءات المتعلقة بالإشهار العقاري وذلك من أجل حماية حقوق الأشخاص في الملكية العقارية وتأمين استقرار المعاملات العقارية الواردة عليها و على الحقوق العينية العقارية الأخرى .

أولا: تعريف مديرية المسح الأراضي والحفظ العقاري

نشأة مديرتي مسح الأراضي والحفظ العقاري للولاية في مديرية واحدة

عرف تطبيق أحكام الأمر 74-75 والمراسيم المتعلقة به فراغا قانونيا بالنسبة لبعض الوضعيات العقارية المعقدة التي تفتقر الى سندات ملكية معترف بها قانونا أو تلك المجهولة المالك، الأمر الذي حال دون تحقيق الائتمان العقاري واستقرار المعاملات العقارية، لذا تدخل المشرع وعبر محطات عدة للوقوف عطاء على سد هذه الثغرات أو الحلول الممكنة في تسويتها وتطهيرها، مع تبني فكرة نظام الحفظ العقاري الإلكتروني من خلال عصنة نشاطها وتحسين الخدمة العمومية.

من أجل تحقيق ذلك بادر المشرع بتحقيق فكرة دمج إدارة مسح الأراضي العام مع إدارة

المحافظة العقارية، بحكم أنهما متكاملتان في المهام، فالأولى مكلفة بالقيام بمجموعة من الأعمال الميدانية التقنية قصد تشخيص وجرد كل الممتلكات العقارية وتأسيس الوثائق المسحية والمخططات على نطاق كل بلدية، والثانية مكلفة بتأسيس السجل العقاري بإقامة مجموعة الوثائق القانونية المكرسة للحقوق العينية، تتبعها بالضرورة إجراءات الترقيم العقاري و تسليم الدفتر العقاري، فصدر المرسوم التنفيذي<sup>(1)</sup> 21-251 المؤرخ في 06/06/2021 لحل الوكالة الوطنية لمسح الأراضي و تحويل

(1) المرسوم التنفيذي رقم 21-252، المؤرخ في 06/06/2021، يتضمن تنظيم الإدارة المركزية لوزارة المالية، ج ر عدد

أملكها وحقوقها وواجباتها ومستخدمها إلى وزارة المالية، تاله مباشرة صدور المرسوم التنفيذي رقم 21-252 المتضمن تنظيم الإدارة المركزية لوزارة المالية مستحدثا قسما ضمن المديرية العامة للأموال الوطنية، سمي بقسم مسح الأراضي والحفظ العقاري تمهيدا لصدور المرسوم التنفيذي رقم 21-393 المؤرخ في 18/10/2021 الذي يحدد تنظيم المصالح الخارجية للمديرية العامة للأموال الوطنية وصلاحياتها، الذي نص في مادته الثانية على مديرية لمسح الأراضي والحفظ العقاري في الولاية، وعلى إدارة لمسح الأراضي والحفظ العقاري على المستوى البلدي و/أو البلدي المشترك تسمى بالمحافظة العقارية،

### الطبيعة القانونية للمحافظة العقارية بصفتها إدارة مسح الأراضي والحفظ العقاري:

لم يحدد المشرع صراحة الطبيعة القانونية للمحافظة العقارية، بل اكتفى من خلال نص المادة 20 من الأمر رقم 74-75 و المادة 16 من المرسوم التنفيذي رقم 21-393 ، بذكر مختلف المهام الموكلة لها، غير أنه بالرجوع الى نص المادة 10 من هذا المرسوم التنفيذي، فإن السلطة السلمية للمحافظات العقارية، هي المديرية الولائية لمسح الأراضي والحفظ العقاري التابعة لاختصاصها الإقليمي، هذه الأخيرة وضعت تحت وصاية المديرية العامة للأموال الوطنية على مستوى وزارة المالية، علما أنه في السابق كانت المحافظة العقارية تحت وصاية المديرية العامة للضرائب والتسجيل التابعة لوزارة الاقتصاد وهذا بموجب المرسوم التنفيذي<sup>(1)</sup> 90-189 المؤرخ في 23/06/1990، ثم تحت وصاية المديرية العامة للأموال الدولية والشؤون العقارية، لتصبح بعدها تحت وصاية المديرية العامة للأموال الوطنية التابعة لوزارة بموجب المرسوم التنفيذي المالية بموجب المرسوم التنفيذي<sup>(2)</sup> 55-95 المؤرخ في 15/02/1995 الملغى بموجب المرسوم التنفيذي رقم 07-364<sup>(3)</sup> والذي تم الغاؤه أيضا بموجب المرسوم التنفيذي 21-252 في مادته 15.

وباستقراء نص المادة 17 من المرسوم التنفيذي رقم 21-393 يمكن القول إن المحافظة العقارية هي هيئة إدارية عمومية، يسيرها محافظ عقاري ويساعده في ذلك وتحت مسؤوليته وسلطته السلمية المباشرة

(1) المرسوم التنفيذي رقم 90-189 المؤرخ في 23/06/1990 يحدد صلاحيات وزارة الاقتصاد، ج ر عدد 26، سنة 1990

(2) المرسوم التنفيذي 55-95 مؤرخ، 15/02/1995 يتضمن تنظيم الإدارة المركزية في الوزارة، ج ر عدد 15، سنة 1995

(3) المرسوم التنفيذي رقم 07-364 المؤرخ في 28/11/2007، يتضمن تنظيم الإدارة المركزية في وزارة المالية، ج ر عدد 75، سنة 2007

محافظ عقاري مساعد، وتعد وظيفتهما من المناصب العليا طبقا للمرسوم التنفيذي رقم 92-116 يتم تعيينهم من بين المفتشين الرئيسيين أو المتصرفين الإداريين المرسمين الذين مارسوا خدمة في الإدارة خمس (05) سنوات على الأقل، أو من بين المفتشين المرسمين الذين مارسوا خدمة

في الإدارة خمس (05) سنوات على الأقل<sup>(1)</sup>، بالإضافة الى شرط الكفاءة المهنية وروح المسؤولية و هذا ما اشترطته المادة 05 من المرسوم 63-76 المؤرخ في 1976/03/25 المعدل والمتمم<sup>(2)</sup>.

وبناء على ما سبق، فالمحافظة العقارية باعتبارها هيئة إدارية عمومية تحت تسمية إدارة مسح الأراضي والحفظ العقاري، فهي تخضع في نزاعها الى القضاء الإداري كأصل عام، أما بشأن موظفيها، فهم يخضعون الى أحكام قانون الوظيف العمومي<sup>(3)</sup> رقم 03-06 المؤرخ في 2006/07/15، ولكون المحافظة العقارية لا تتمتع بالشخصية المعنوية فان التمثيل القضائي يكون للدولة ممثلة بوزير المالية ممثلة من طرف مدير مسح الأراضي والحفظ العقاري بالولاية.

#### الهيكل التنظيمي لمديرية مسح الأراضي والحفظ العقاري في الولاية:

تطبيقا لأحكام المادة 8 من المرسوم التنفيذي 21-393، صدر قرار وزاري مشترك بتاريخ 2022/07/11، يحدد صلاحيات وتنظيم هياكل مديرية مسح الأراضي والحفظ العقاري على مستوى الولاية، هذه الأخيرة تتكون من خمسة مصالح:

**1- مصلحة مسح الأراضي:** تنظم مصلحة مسح الأراضي في 03 مكاتب وتتكلف على وجه الخصوص بما يلي:

✓ **مكتب الأشغال المسحية:** ويكلف بإعداد الملفات المتعلقة بعمل لجان مسح الأراضي لتعيين الحدود، مع ضمان أمانة هذه اللجان، تنفيذ ومتابعة برنامج الإنتاج المسحي، القيام بإجراءات إعداد وإيداع وتسليم الوثائق المسحية .

✓ **مكتب الأشغال الطبوغرافية:** ويكلف بضمان إنجاز الأشغال الطبوغرافية وتعيين حدود الملكيات ورسمها وقسمتها، مركزة المسوحات والمخططات ذات المقاييس الكبيرة

(1) المادة 6 من المرسوم التنفيذي 92-116 المؤرخ في 1992/03/14، يحدد قائمة المناصب العليا في المصالح الخارجية لأملك الدولة والحفظ العقاري وشروط التعيين فيها وتصنيفاتها، المعدل والمتمم، ج ر، عدد 21، سنة 1992

(2) المرسوم 63-76 المؤرخ في 1976/03/25، المتضمن تأسيس السجل العقاري المعدل المتمم، ج ر، عدد 30، سنة 1976

(3) القانون 03-06 المؤرخ في 15/07/15، يتضمن القانون الأساسي العام للوظيفة العمومية، ج ر، عدد 46، سنة 2006

✓ **مكتب الحفظ المسحي:** ويكلف بضمان تحيين الوثائق المسحية وتوابعها مع السجل العقاري، معاينة التعديلات الواجب القيام بها على الوثائق المسحية، ضمان تنفيذ ومتابعة برنامج تجديد مسح الأراضي<sup>(1)</sup>.

✓ **مكتب الحفظ المسحي:** ويكلف بضمان تحيين الوثائق المسحية وتوابعها مع السجل العقاري، معاينة التعديلات الواجب القيام بها على الوثائق المسحية، ضمان تنفيذ ومتابعة برنامج تجديد مسح الأراضي<sup>(2)</sup>.

2- **مصلحة الحفظ العقاري:** تنظم مصلحة الحفظ العقاري في 04 مكاتب وتتكلف على وجه الخصوص بما يلي:

✓ **مكتب الشهر العقاري:** ويكلف بالسهر على تنظيم عمليات الشهر العقاري، القيام بمعاينة حق الملكية العقارية وتسليم سندات الملكية عن طريق التحقيق العقاري.

✓ **مكتب السجل العقاري:** ويكلف بالسهر على تنفيذ النشاطات التي تساهم في تأسيس السجل العقاري وتحيينه، متابعة تطور عمليات ترقيم العقارات المسوحة في السجل العقاري.

✓ **مكتب البطاقية والوثائق وخدمات المحافظات العقارية:** ويكلف بالسهر على تأطير عمليات إنشاء وتحيين البطاقات العقارية، تأطير تنفيذ خدمات المحافظات العقارية.

✓ **مكتب مراقبة أنشطة المحافظات العقارية ومتابعة المداخل:** ويكلف بمراقبة أنشطة هذه الأخيرة وإعداد تقارير بذلك وتبليغها للسلطة السلمية، متابعة عمليات تحصيل الحقوق الناتجة عن خدمات مسح الأراضي، إعداد الوضعيات الخاصة بذلك، السهر على توحيد مناهج عمل المحافظات العقارية والحفظ العقاري<sup>(3)</sup>.

3- **مصلحة منازعات مسح الأراضي والحفظ العقاري:** تنظم مصلحة منازعات مسح الأراضي والحفظ العقاري في مكاتبين وتتكلف على وجه الخصوص بما يلي:

(1) المادة 9 من القرار الوزاري المشترك الصادر بتاريخ، 2022/07/11 يحدد صالحيات وتنظيم هيكل مديرية أملاك الدولة ومديرية مسح الأراضي والحفظ العقاري على مستوى الولاية

(2) المادة 9 من القرار الوزاري المشترك الصادر بتاريخ، 2022/07/11 يحدد صالحيات وتنظيم هيكل مديرية أملاك الدولة ومديرية مسح الأراضي والحفظ العقاري على مستوى الولاية

(3) المادة 10 من القرار الوزاري المشترك الصادر بتاريخ، 2022/07/11 يحدد صالحيات وتنظيم هيكل مديرية أملاك الدولة ومديرية مسح الأراضي والحفظ العقاري على مستوى الولاية

- ✓ مكتب العرائض والمذكرات القضائية: ويكلف بتمثيل إدارة مسح الأراضي والحفظ العقاري أمام الهيئات القضائية المختصة، إعداد العرائض والمذكرات القضائية، دراسة بالتنسيق مع المصالح الأخرى للمديرية الولائية، العرائض والشكاوى المستلمة وضمان متابعتها
- ✓ مكتب متابعة الإجراءات القضائية: ويكلف بمتابعة تنفيذ الأحكام والأوامر والقرارات القضائية، التنسيق مع المساعدين القضائيين في القضايا ذات الصلة بمسح الأراضي والحفظ العقاري<sup>(1)</sup>.
- 4- مصلحة الرقمنة والاتصال والأرشيف: تنظم مصلحة الرقمنة والاتصال والأرشيف في 03 مكاتب وتتكلف على وجه الخصوص بما يلي:
- ✓ مكتب رقمنة أنشطة مسح الأراضي والحفظ العقاري: ويكلف بإعداد البيانات الرقمية المتعلقة بأنشطة المديرية الولائية لمسح الأراضي والحفظ العقاري واستغلالها وتبادلها، تنفيذ البرامج التي تسطرها السلطة السلمية في مجال رقمنة أنشطة مسح الأراضي والحفظ العقاري، صيانة تجهيزات إعلام الآلي المخصصة لمختلف هياكل المديرية الولائية والسهر على استغلالها الأمثل
- ✓ مكتب التوجيه والاتصال: ويكلف بتنظيم استقبال وتوجيه الجمهور، تطوير وسائل الاتصال بين الإدارة والمتعاملين وتحسين العالقة بينهما، السهر على تحسين الخدمة العمومية.
- ✓ مكتب الأرشيف: ويكلف بتنظيم وتسيير أرشيف ووثائق المديرية الولائية، تحضير ومتابعة عمليات ترتيب وتحويل الوثائق الموجهة للأرشيف بالتنسيق مع المصالح المعنية<sup>(2)</sup>
- 5- مصلحة الوسائل العامة: تنظم مصلحة الوسائل العامة في مكاتبين وتتكلف على وجه الخصوص بما يلي:

مكتب تنسيق تسيير المستخدمين: ويكلف بتقدير الاحتياجات السنوية في مناصب الشغل اللازمة للسير الحسن لمختلف المصالح التابعة للمديرية الولائية وإعداد تقرير بذلك للمديرية الجهوية، تقديم الاقتراحات المرتبطة بتسيير المستخدمين وتنسيق تنفيذها مع المديرية الجهوية، وإبلاغ هذه الأخيرة بكل التغيير في

(1) المادة 11 من القرار الوزاري المشترك الصادر بتاريخ، 2022/07/11 يحدد صالحيات وتنظيم هياكل مديرية أملاك الدولة ومديرية مسح الأراضي والحفظ العقاري على مستوى الولاية

(2) المادة 12 من القرار الوزاري المشترك الصادر بتاريخ، 2022/07/11 يحدد صالحيات وتنظيم هياكل مديرية أملاك الدولة ومديرية مسح الأراضي والحفظ العقاري على مستوى الولاية

الحياة الاجتماعية والمهنية للمستخدمين، والمسك المحين لمفاتهم ووضعيات تعدادهم، المشاركة في تنفيذ برامج التكوين وتحسين المستوى بالتنسيق مع المديرية الجهوية.

**مكتب الوسائل والمحاسبة:** ويكلف بتنفيذ ميزانية المديرية الولائية، تقدير احتياجات الهياكل التابعة لها من الوسائل المادية والتقنية والمالية واعداد تقرير بذلك للمديرية الجهوية، ضمان تزويد الهياكل التابعة للمديرية الولائية بوسائل وتجهيزات العمل والسهر على صيانتها، اتخاذ التدابير الوقائية في إطار أمن الأشخاص والممتلكات على مستوى جميع المصالح والهياكل التابعة للمديرية الولائية، تسيير المطبوعات ومتابعة استغلالها على مستوى الهياكل التابعة للمديرية الولائية<sup>(1)</sup>.

**ثانيا: منهج الدراسة**

### 1. تحديد نوع الدراسة:

تندرج هذه الدراسة ضمن الدراسات الوصفية التي تستهدف تصوير ظاهرة معينة، ودراسة الظروف المحيطة 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 إلى أبعادها المختلفة.

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

### 2. تعريف المنهج المتبع للدراسة:

المنهج الذي تم استعانة به 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

(1) المادة 13 من القرار الوزاري المشترك الصادر بتاريخ، 2022/07/11 يحدد صالحيات وتنظيم هياكل مديرية أملاك الدولة ومديرية مسح الأراضي والحفظ العقاري على مستوى الولاية  
(2) محمد شفيق: البحث العلمي الخطوات المنهجية لأعداد البحوث الاجتماعية، المكتبة الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2001، ص 108.

معنية عن ظاهرة او مشكلة وتصنيفها، وتحليلها، واخضاعها لدراسة دقيقة دون زيادة أو نقصان. (1)

### 3. 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 (2).

### ثالثا: أدوات الدراسة:

لكل بحث أو دراسة علمية سواء في العلوم الاجتماعية او العلوم عامة يفترض ان يعتمد على أساليب وطرق إجرائية دقيقة، قابلة للتطبيق في نفس الشروط محددًا، تكون جد مناسبة لموضوع الدراسة ولنوع المشكلة المطروحة، لذلك يجب على الباحث الاعتماد على كافة الأساليب و الطرق المختلفة، أي الأدوات التي تؤمن له المعلومات اللازمة والملائمة لدراسة مشكلة الدراسة ومعالجتها، والتي تسمح له بالإجابة على الأسئلة المطروحة والتحقق من الفرضيات التي صاغها، كل هذا اعتمادا على أساليب البحث العلمية الملائمة لذلك لا بد ان يكون لدى الباحث إلمام وافي بمجموع واسعة من الأدوات و الوسائل ومعرفة دقيقة بالأداء وفعاليتها ومميزاتها وعيوبها والخطوات اللازمة لتصميمها والتأكد منها، بالإضافة لإتقانه في استخدام تلك الأدوات وتفسير وتحليل البيانات التي وصل اليها، اذ تتوقف نتائج البحوث على قدرة هذه الأدوات في التوصل الى اكتشاف الحقيقة والوصول الى الإجابات الصحيحة والدقيقة.

**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

(1) علي معمر عبد المؤمن، **مناهج البحث في العلوم الاجتماعية الوجيز في الأساسيات والمناهج والتقنيات**، الإدارة العامة للمكتبات إدارة المطبوعات، ليبيا، 2008، ص 289.

(2) عبد الناصر جندلي، **تقنيات ومناهج البحث العلمي في العلوم السياسية والاجتماعية**، ديوان المطبوعات جامعية، ط2، الجزائر، 2010، ص 201-202

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 والانتهااء بالعموميات.(1)

تتطلب عملية تصميم استمارة الاستبيان الخطوات الرئيسية التالية:

بالنسبة لدراستنا هذه فقد تم الاستعانة بالملاحظة والاستمارة كأداتين رئيسيتين في البحث، حيث قمنا بتوزيع الاستمارة على جميع الموظفين داخل مديرية مسح الأراضي والحفظ العقاري والبالغ عددهم 82موظفا، وقد احتوت هذه الاستمارة على ثلاثة محاور متمثلة في:

✓ المحور الاول: بيانات الشخصية ويحتوي على 06 أسئلة.

✓ المحور الثاني: لتكنولوجيا الاتصال الحديثة دور كبير في الرفع من أداء الموظفين ويحتوي على 10 أسئلة.

✓ المحور الثالث: مساهمة تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين أساليب الاتصال داخل المديرية.

**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 وأدراك الحالة التي هي عليها.

ويعرفها "كارترجود CaverGood بأنها الأداة التي من خلالها نستطيع التحقق من سلوك الأفراد الظاهري، عندما يعبرون عن أنفسهم في مختلف مواقف الحياة اليومية.(2)

ويعرفها الدكتور "عبد الباسط عبد المعطي" تعريفا مبسطا بقوله إن الملاحظة هي عبارة عن معاينة مباشرة لأشكال السلوك الذي ندرسه.

(1)معن خليل عمر، مناهج البحث في علم الاجتماع، دار الشروق، ط1، الاردن،2004، ص 242

(2)عبد الله محمد عبد الرحمان ومحمد على البدوي، مناهج وطرق البحث الاجتماعي، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، مصر،2007، ص 364

## 11. مجالات الدراسة

يعتبر مجال الدراسة خطوة أساسية في البناء 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 مديرية مسح الأراضي والحفظ العقاري والواقع مقر المديرية في وسط ولاية برج بوعرييج.

## ب/المجال الزماني.

هو المدة الزمنية المستغرقة لإنجاز مذكرة التخرج خلال الموسم الجامعي 2025/2024، وانطلقت هذه الدراسة في شهر مارس 2025، قمنا بصياغة الإشكالية والجانب المنهجي للدراسة، أما تصميم الاستمارة فقد قمنا بإنجازها في الفترة الممتدة ما بين 02 افريل الى 30 أفريل 2025، كما قمنا بجمع المعلومات في منتصف شهر أفريل، وفي أوائل شهر ماي قمنا بتحكيم استمارة وتفرغها وتحليل البيانات المتحصل عليها.

## ج/ المجال البشري.

لكي تكون دراسة علمية وأيضا للوصول الى نتائج دقيقة وموضوعية لابد من تحديد المجتمع الأصلي للدراسة، تحليلا دقيقا وواضحا، 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 مديرية مسح الأراضي والحفظ العقاري لولاية برج بوعرييج والذي قدر عددهم ب 71 موظفا كعينة دراسة و هي العينة الإحصائية القصدية بما اننا استثنينا العمال المهنيين و الحراس و استهدفنا الموظفين الإداريين و الذي قدر عددهم ب 59 مبحوثا

رابعاً: تفرغ الجداول وتحليل الجداول

1. تحليل جداول البيانات الأولية للمبحوثين:

جدول رقم 1: يبين توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس.

الجنس	التكرار	النسبة
ذكر	35	59,3%
أنثى	24	40,7%
المجموع	59	100%

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على spss

من خلال الأرقام والنسب الواردة في الجدول أعلاه نلاحظ أن أغلبية أفراد مجتمع البحث ذكوري وذلك بالنسبة قدرت بـ 59,3% ذكور مقابل نسبة 40,7% لفئة إناث، ويمكن إرجاع هذا حسب اعتقادنا إلى كون طبيعة العمل داخل المديرية المسح الأراضي والحفظ العقاري، إضافة إلى كون العمل ذو طابع تقني ميداني في المؤسسات من الوظائف التي تستقطب الذكور أكثر من الإناث.

جدول رقم 2: يبين توزيع أفراد العينة حسب متغير السن

السن	التكرار	النسبة
من [21 – 30] سنة	0	/
من [31 – 40] سنة	24	40,7%
من [41 – 50] سنة	22	37,3%
من 51 سنة فأكثر	13	22%
المجموع	59	100%

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على spss

من خلال الأرقام والنسب الواردة نلاحظ أن ما يزيد عن 40,7% من أفراد العينة تتراوح أعمارهم ما بين [31 – 40] سنة، تليها الفئة من [41 – 50] سنة بنسبة 37,3%، في حين نجد نسبة الأفراد الذين تتراوح أعمارهم أكثر من 50 سنة بنسبة 22%، ويمكن إرجاع هذا حسب اعتقادنا إلى أن ارتفاع نسبة الأفراد الذين تتراوح أعمارهم من 31 سنة إلى أقل من 40 سنة وهذا يدل على أن المؤسسة تعتمد على هذه الفئة التي تتميز وتتمتع بالنشاط والقدرة على تأدية المهام خلال هذه الفترة من السن

جدول رقم 3 يبين توزيع افراد العينة حسب الحالة المدنية

الحالة المدنية	التكرار	النسبة
أعزب	3	5,1%
متزوج	54	91,5%
مطلق	1	1,7%
أرمل	1	1,7%
<b>المجموع</b>	<b>59</b>	<b>100%</b>

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على spss

من خلال الأرقام والنسب الواردة نلاحظ أن معظم افراد العينة محل الدراسة متزوجين وهذا بنسبة تقدر بـ 91,5 % من افراد العينة، كما سجلنا ثاني أعلى فئة للعازبين وذلك بنسبة 5,1 %، في حين نجد فئة مطلقين كانت متساوية مع الفئة الأرامل حيث قدرت بـ 1,7 %، وهذا ما يتوافق أن اغلب المتزوجين يتوافق مع سن الموظفين داخل المؤسسة، كما يمكن تفسير ذلك الى الاستقرار الوظيفي والدخل الذي يتقاضاه مما يدفعه للاستقرار بالزواج وتكوين اسرة.

جدول رقم 4 يبين توزيع افراد العينة حسب مستوى تعليمي.

مستوى التعليمي	التكرار	النسبة
ابتدائي	0	0 %
متوسط	0	0 %
ثانوي	19	32,2%
جامعي	40	67,8%
<b>المجموع</b>	<b>80</b>	<b>100%</b>

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على

من خلال الأرقام والنسب الواردة نلاحظ أن أفراد العينة يتوزعون على مستويين فقط، المرتبة الأولى قدرت بـ 67,8 % بنسبة للمستوى الجامعي، والمرتبة الثانية قدرت بـ 32,2 % بالنسبة للمستوى لمستوى الثانوي، نلاحظ أن المستوى التعليمي الذي غلب على أفراد العينة هو المستوى الجامعي وبالتالي فإن

معظم افراد العينة ذو مستوى ومن حملة الشهادات وهذا ما يفيد دراستنا فهذه الفئة تكون اكثر فهما وموضوعية لإظهار واقع مؤسستهم ، ويمكن تفسير هذه النتائج بان مديرية مسح الأراضي والحفظ العقاري في حاجة الى متخصصين في مجال عملها وذلك ولأن الوظائف المشغولة تتطلب ذلك وهذا كما يوضحه الجدول الموالي.

جدول رقم 5: يبين توزيع أفراد العينة حسب رتبة المهنة

الرتبة	التكرار	النسبة
عون معاينة	06	10,2%
مفتش مسح الأراضي	21	35,6%
متصرف	10	16,9%
مهندس مسح الأراضي	07	11,9%
مهندس اعلام الي	03	5,1%
تقني سامي اعلام الي	02	3,4%
محاسب	03	5,1%
أمين محفوظات	01	1,7%
مراقب مسح الأراضي	02	3,4%
حاجب	01	1,7%
عون اداري	02	3,4%
تقني اعلام الي	01	1,7%
المجموع	59	100%

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على spss

من خلال الأرقام والنسب الواردة نلاحظ أن أعلى نسبة في المناصب الإدارية تعود لمفتش مسح الاراضي، وذلك بنسبة قدرت بـ 35,6 %، تليها متصرف بنسبة قدرت بنسبة 16,9 %، تليها مهندس مسح الاراضي بنسبة قدرت بـ 11,9 %، ويمكن إرجاع ارتفاع النسبة الأولى الغلبة لحاجة هذه المؤسسة

لمفتشين ومهندسين مسح الاراضي أكثر من أي رتبة أخرى وهذا راجع لطبيعة العمل، كما يدل على وجود مستوى أكاديمي عالي ضمن مستويات الإدارة المختلفة بالمديرية.

جدول رقم 6 يبين توزيع العينة حسب أقدمية في العمل للمبحوثين.

النسبة	التكرار	الأقدمية في العمل
18,6%	11	أقل من 05 سنوات
16,9%	10	من [ 06 - 10 ] سنوات
23,7%	14	من [ 11 - 15 ] سنوات
3,4%	2	من [ 16 - 20 ] سنوات
8,5%	5	من [ 21 - 25 ] سنوات
20,3%	12	من [ 26 - 30 ] سنوات
8,5%	5	أكثر من 30 سنة
100%	59	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على spss

من خلال الأرقام والنسب الواردة نلاحظ أن توزيع افراد العينة حسب الأقدمية في العمل والتي تمثل الخبرة المهنية، فأعلى نسبة تعود إلى من 11 سنة إلى 15 سنة والتي قدرت بـ 23,7% تليها فئة من 26 سنة إلى 30 سنة حيث قدرت بـ 20,3%، تليها أقل من 05 سنوات حيث بـ 18,6%، ثم تليها فئة من 06 سنة إلى 10 سنوات حيث قدرت بـ 16,9%، بينما فئة من 21 سنة إلى 25 سنة كانت متساوية مع الفئة أكثر من 30 سنة حيث قدرت بـ 8,5% بينما كانت الفئة من 16 سنة إلى 20 سنة حيث قدرت بـ 3,4%، وبالتالي نستنتج ان افراد المبحوثين يتمتعون بخبرة سنوات جيدة وان اجابتهم تسمح لنا بمعالجة إشكالية بحثنا لما لهم من زاد معلوماتي حول طبيعة الموضوع

2. تحليل الجداول الخاصة بالفرضة الأولى

جدول رقم 07 يبين وسائل التي يستخدمها المبحوثين في مجال عملهم.

الوسائل	التكرار	النسبة
الاتصال المباشر مع زملاء العمل	46	28,4%
الفاكس	4	2,5%
الحاسوب	42	25,9%
التقرير	3	1,9%
الانترنت	15	9,3%
مواقع التواصل الاجتماعي	06	3,7%
الهاتف النقال	29	17,9%
البريد الالكتروني	17	10,5%
أخرى	/	/
<b>المجموع</b>	<b>162</b>	<b>100%</b>

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على spss

ملاحظة: المبحوث يختار أكثر من اجابة

من خلال الأرقام والنسب الواردة في الجدول نلاحظ أن أعلى نسبة تمثل الوسائل الي يستخدمها المبحوثين في مجال عملهم هي عبارة عن اتصال المباشر مع زملاء العمل حيث قدرت بنسبة 28,4 %، في حين احتل الحاسوب المرتبة الثانية بنسبة 25,9 %، ثم تليه الهاتف النقال بنسبة استخدام مقدرة بـ 17,9 %، ويستخدم البردي الالكتروني في المرتبة الرابعة حيث يستخدمه 10,5 %، في حين قدر الانترنت بنسبة 9,3 %، ثم تليه مواقع التواصل الاجتماعي بنسبة 3,7 %، كما احتل الفاكس كوسيلة اتصالية من طرف المبحوثين وبلغت نسبتها بـ 2,5 %، اما التقرير بلغت او قدرت نسبتها بـ 1,9 % وهي اصغر مرتبة من ناحية استخدام بالنسبة للعملية الاتصالية ، وما يمكن استنتاجه ان لكل وسيلة دورها وتأثيرها على العمل ، وان كل مبحوث لديه الاتصالات مفضلة ، وهذا ما يفسر ارتفاع نسبة استخدام

وسائل وانخفاض أخرى، كما ان عملية التكيف مع الوسائل الحديثة وتقبل استخدامها قد ساهم في تفسير ارتفاع او انخفاض استخدامها أيضا.

جدول رقم 08 يبين تبادل المعلومات عبر شبكة الانترنت.

النسبة	التكرار	الاحتمال
72,9%	43	نعم
27,1%	16	لا
100 %	59	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على spss

من خلال الأرقام والنسب الواردة نلاحظ أن 72,9% من المبحوثين أقروا بتبادل معلومات مع زملاءهم عبر شبكة الانترنت، بينما النسبة المتبقية المقدرة ب 27,1% أجابت بعدم تبادل معلومات مع زملاءهم عبر شبكة الانترنت، وهذا يدل على أن أغلبية المبحوثين يستخدمون الأنترنت في إنجاز وظائفهم. جدول رقم 09 يبين توفر المديرية على موقع الكتروني متاح على مستوى منصة خاصة.

النسبة	التكرار	الإحتمال
98.3%	58	نعم
1,7%	1	لا
100%	59	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على spss

من خلال الأرقام والنسب الواردة في الجدول أعلاه نلاحظ أن النسبة الساحقة للمبحوثين والمقدرة بـ 98,3% أجابوا بأن مؤسساتهم تمتلك موقع الكتروني متاح على مستوى منصة خاصة، أما نسبة متبقية منهم مقدرة ب 1,7% أكدوا بعدم وجود موقع الكتروني خاص بالمديرية. وذلك لإدراك المؤسسات على اختلاف طبيعتها لأهمية المواقع الالكترونية كواجهة للمؤسسات وأداة اتصال مع الجمهور الخارجي.

جدول رقم 10 يبين تجاوب من طرف مستخدميها.

النسبة	التكرار	الإحتمال
94,9%	56	نعم
3,4%	02	لا
1,7%	1	بدون اجابة
100%	59	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على spss

من خلال الأرقام والنسب الواردة في الجدول أعلاه نلاحظ أن 94,9% من المبحوثين الذين أكدوا أنه يوجد تجاوب من طرف مستخدمي الموقع الخاص بالمديرية، أما نسبة 3,4% منهم أكدوا عدم وجود تجاوب، أما النسبة الضئيلة المتبقية والمقدرة ب 1,7% من أفراد العينة لم يجيبوا على هذا السؤال، ومهمة التجاوب الغرض منها تزويد المستخدمين والمتعاملين بالمعلومات.

جدول رقم 11 يبين تغير أسلوب الإدارة في العملية التسيير بعد دخول التقنية الاتصال الحديثة.

النسبة	التكرار	الاحتمال
94,9%	56	نعم
5,1%	3	لا
100%	59	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على spss

من خلال الأرقام والنسب الواردة نلاحظ أن أغلبية المبحوثين أقرت بتغير أسلوب الإدارة في عملية التسيير بعد دخول الوسائل الاتصال الحديثة داخل المؤسسة حيث قدرت بنسبة 94,9%، أما النسب المتبقية نفت وجود هذا التغيير في أسلوب الإدارة في المؤسسة بنسبة قدرت ب 5,1%. ويرجع ذلك في تغيير في أسلوب العمل داخل إدارة بحيث انتقلوا من استخدام الطرق القديمة الى طرق تكنولوجيا أكثر حداثة

وفي الجدول الموالي سوف نتعرف أهم التغييرات التي أحدثها ادخال تكنولوجيا الاتصال الحديثة داخل المؤسسة.

جدول رقم 12 يبين كيف عملت تكنولوجيا الاتصال الحديثة على احداث تغيير.

الإحتمال	التكرار	النسبة
السرعة في انجاز الاعمال	46	31,7%
تقليل وقت العمل	22	13,6%
العمل الجماعي	13	8%
الكفاءة والفعالية	27	16,7%
تسهيل المعاملات الادارية	37	22,8%
أخرى	/	/
المجموع	145	100%

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على spss

ملاحظة: المبحوث يختار أكثر من اجابة

من خلال الأرقام والنسب الواردة في الجدول أعلاه نلاحظ أن نسبة 31,7% من العينة البحث يرون ان تكنولوجيا الاتصال الحديثة عملت على احداث تغيير وقد تم ذلك عن طريق تحقيق السرعة في انجار الاعمال مقارنة بالوسائل التقليدية التي كانت تكلف كثيرا وتتم في فترة طويلة نسبيا، كما يرى 22,8% منهم انها عملت على تسهيل المعاملات الإدارية ككتابة التقرير، حفظ المعلومات... الخ بعد ما كانت تستغرق جهد و قت كبيرين، في حين نجد 16,7% يرون أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة عملت على احداث وذلك عن طريق الرفع من الكفاءة العمل من حيث طريقة وأساليب الاتصال زيادة في فعاليتها ، أما نسبة 13,6% يرون ان تكنولوجيا الاتصال الحديثة قد عملت على تقليل وقت العمل بحيث وبالنظر الى المهام التي تنجزها تكنولوجيا الاتصال الحديثة تتم في وقت اقصى و باقل إمكانيات مقارنة بالوسائل الأخرى ،ثم تليها نسبة 8% يرون بان تكنولوجيا الاتصال الحديثة عملت على خلق عمل او فضاء جماعي بين الموظف

جدول رقم 13 يبين راض المبحوثين عن طبيعة العمل باستخدام التكنولوجيا الاتصال الحديثة

الإحتمال	التكرار	النسبة
راض	39	66,1%
راض نوعا ما	19	32,2%
غير راض	01	1,7%
المجموع	59	100%

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على spss

من خلال الأرقام والنسب الواردة في الجدول أعلاه نلاحظ أن أغلبية المبحوثين أكدوا على رضاهم على استخدامهم تكنولوجيا الاتصال الحديثة في أداء او انجاز مختلف المهام لما لها من مزايا عديدة كما ذكرناه سابقا الذي كانت نسبتهم تقدر بـ 66,1%، واما نسبة 32,2% يرون انهم راضون نوعا ما ثم تليهم نسبة المتبقية منهم مقدر بـ 1,7% أجابوا بعدم رضاهم لاستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في انجاز عملهم ، وهذا ما يدل على ان تكنولوجيا الاتصال الحديثة توفر مزايا عديدة و تساعد على أداء العمل و تحسين جودته وذلك عن طريق توفير بيئة افضل ببيئة العمل السابقة وذلك باستخدام الوسائل والطرق التقليدية في العمل وبالتالي فتكنولوجيا الاتصال الحديثة حسنت من محيط العمل فاختصرت الكثير من الجهد الذي كان يبذله الموظفين نتيجة ادخال هذه التكنولوجيا في مجال الاعمال ،اما بالنسبة للفئة التي اجابت بأنها غير راضية عن طبيعة العمل باستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة فيمكن ان نرجع ذلك الى اعتقاد المستخدمين بان هذه التكنولوجيا ستؤثر على مراكزهم التنظيمية داخل المؤسسة وستحيلهم الى وضع جديد يتميز بحركية المعلومات و ديناميكيته والعمل في اطار رقمي وهذا ما يدل على تمسك نسبة من الموظفين بالعمل بالطرق التقليدية و رفض التحول الى الأساليب و الطرق الحديثة في العمل الاداري والاتصالي.

جدول رقم 14 يبين كيف ساهمت تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تخفيض معدلات الاخطاء .

النسبة	التكرار	الإحتمال
89,8%	53	نعم
10,2%	6	لا
100%	59	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على spss

من خلال الأرقام والنسب الواردة في الجدول أعلاه نلاحظ أن أغلبية المبحوثين أكدوا على ان تكنولوجيا الاتصال الحديثة ساهمت في تخفيض معدلات الأخطاء وهذا من خلال الدقة في معالجة وتشغيل البيانات والمعلومات، وكذلك من خلال توفير طرق وأساليب جديدة في تنظيم العمل حيث بلغت 89,8%، ويرى 10,2% أجابوا بعدم مساهمة تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تخفيض معدلات الاخطاء

جدول رقم 15 يبين كيف ساعدت تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تخفيض معدلات الاخطاء

النسبة	التكرار	الإحتمال
69,8%	37	بنسبة كبيرة
30,2%	16	بنسبة متوسطة
0	0	بنسبة قليلة
100%	53	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على spss

من خلال الأرقام والنسب الواردة في الجدول أعلاه نلاحظ أن الأغلبية الساحقة من المبحوثين أكدوا ان تكنولوجيا الاتصال الحديثة ساهمت بشكل كبير في تخفيض في معدلات الأخطاء حيث كانت نسبهم 69,8%، أما النسبة المتبقية مقدرة ب 30% أجابت بان تكنولوجيا الاتصال الحديثة ساهمت بنسب متوسطة في تخفيض معدلات الأخطاء، وكما ذكرنا سابقا فإن تكنولوجيا الاتصال الحديثة ساهمت في تخفيض معدلات الأخطاء بشكل كبير في مختلف المجالات، وذلك من خلال توفير أدوات وأساليب جديدة لتبسيط العمليات، وزيادة الدقة في اتخاذ القرارات، وتحسين التواصل بين الأفراد.

جدول رقم 16 يبين مدى تحقيق استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة التنسيق بين الأقسام الداخلية للمؤسسة

الإحتمال	التكرار	النسبة
نعم	56	94,9%
لا	03	5,1%
المجموع	59	100%

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على spss

من خلال الأرقام والنسب الواردة في الجدول أعلاه نلاحظ أن نسبة 94,4% من أفراد العينة يرون زيادة التنسيق بين الأقسام الداخلية للمؤسسة جراء استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة، أما نسبة أخرى والمقدرة ب 5,1% يرون ان استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة لم تزد التنسيق بين الأقسام الداخلية للمؤسسة، وبشكل عام يمكن القول بان استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة عملت على زيادة التنسيق وان كانت محددة وهذا شيء مشجع أي ان الموظفين واعيين لأهمية تطوير وسائل الاتصال الحديثة بالمؤسسة.

جدول رقم 17 يبين تنسق بين الأقسام

الإحتمال	التكرار	النسبة
سهولة في اجراء عملية الاتصال	38	23,4%
رفع مستوى الأداء في العمل	31	19%
السرعة في وصول المعلومات والبيانات	31	19%
ربح الوقت والجهد في العمل	32	19,6%
الدقة في معالجة البيانات	31	19%
المجموع	163	100%

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على spss

من خلال الأرقام والنسب الواردة في الجدول أعلاه نلاحظ أن نسبة 23,4% من المبحوثين يرون ان استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة عملت على تسهيل في اجراء عملية الاتصال بين الموظفين، منها الهاتف النقال والانترنت، بينما نلاحظ نسب متساوية تقريبا بنسبة 19% من أفراد العينة يرون ان تكنولوجيا الاتصال الحديثة ساهمت أيضا في تحقيق سرعة في وصول المعلومات حيث قضت على

عصر الزمان و المكان وهذا ما أدى بدوره الى ربح الوقت والجهد في العمل ، كما انها تتيح للموظفين الحصول علة الدقة في معالجة البيانات و رفع من مستوى أداء أدائهم.

جدول رقم 18 يبين رأي المبحوثين حول قدرة تكنولوجيا الاتصال الحديثة على احداث تجديد في شكل العمل داخل المؤسسة

الإحتمال	التكرار	النسبة
نعم	58	98,3 %
لا	1	1,7 %
المجموع	59	100%

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على spss

من خلال الأرقام والنسب الواردة في الجدول أعلاه نلاحظ أن أغلبية المبحوثين والمقدرة نسبتهم بـ 98,3% أكدوا انها أحدثت تجديدا كبيرا في شكل العمل، أما النسبة المتبقية والمقدرة بـ 1,7% يرون انها لم تتمكن من احداث أي تجديد في شكل العمل، ان التجديد نتيجة حتمية لعملية التغيير بمعنى إستخدام طرق جديدة بدلا من طرق قديمة والتكنولوجيا شكل من اشكال التجديد.

جدول رقم 19 يبين أسباب استخدام الموظف لتكنولوجيا الاتصال الحديثة

الإحتمال	التكرار	النسبة
تدرك أهميتها	26	44,0%
توفر مزايا عديدة	6	10,2%
تساعد في العمل	27	45,8%
المجموع	80	100%

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على spss

من خلال الأرقام والنسب الواردة في الجدول أعلاه والذي يوضح استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في العمل الإداري حيث جاءت عبارة "تساعد في العمل " في المرتبة الأولى بنسبة 45,8% حيث يتم استخدامها في مختلف المهام والاعمال الإدارية والتي تساعد الموظف في أدائها وبالتالي أصبحت تكنولوجيا الاتصال الحديثة وسيلة هامة في الإدارة كونها توفر طرق وأساليب جديدة في انجاز الاعمال ،

وتليها عبارة " تدرك أهميتها " في المرتبة الثانية بنسبة 44 % وذلك لكون تكنولوجيا الاتصال الحديثة تعتبر ميزة من مميزات المؤسسة الحديثة ،حيث ان مستخدميها يدركون مدى اهميتها في العمل، وفي المرتبة الأخيرة عبارة " توفر مزايا عديدة" بنسبة 10,2 % باعتبار تكنولوجيا الاتصال الحديثة توفر مزايا لمستخدميها كالسرعة في الإنجاز والدقة وكمية المعلومات المعالجة والمتداولة إضافة الى برح الوقت واختصار المسافات الى غير ذلك من المزايا .

### 3.تحليل الجداول الخاصة بالفرضة الثانية

جدول رقم 20 يبين استخدام الحاسوب في العمل

النسبة	التكرار	الإحتمال
%100	59	نعم
/	0	لا
100%	59	المجموع

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على spss

من خلال الأرقام والنسب الواردة في الجدول أعلاه نلاحظ أن معظم المبحوثين تستخدم الحاسوب في مجال عملهم، حيث تبرز لهذه الوسيلة أهمية كبيرة في العمل الإداري وكذا الحاجة اليها في معالجة البيانات والمعلومات وتخزينها كما يساهم الحاسوب في أداء الاعمال والوظائف الإدارية على أحسن وجه نظرا لمميزاته التي يوفرها.

جدول رقم 21 يبين راي المبحوثين حول ما إذا كانت تكنولوجيا الاتصال الحديثة قد ساهمت في تحسين الاتصال داخل المؤسسة

النسبة	التكرار	الإحتمال
%100	59	نعم
/	0	لا
100%	59	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على spss

من خلال الأرقام والنسب الواردة في الجدول أعلاه نلاحظ أن معظم المبحوثين الذين أكدوا ان تكنولوجيا الاتصال الحديثة ساهمت بشكل كبير في تحسين طرق وأساليب الاتصال الداخلي، وذلك عن طريق شبكة الانترنت التي عملت على توفير نمط اتصالي يسمح بالتواصل بين المستخدمين ويعزز العلاقات بين مختلف الأقسام والمصالح داخل المديرية المسح الأراضي و الحفظ العقاري

اذن توضح بيانات الجدول بجلاء ان تكنولوجيا الاتصال الحديثة قد ساهمت في تحسين الاتصال الداخلي، وتحسين هذا النمط من الاتصال يبرز من خلال مجموعة من المظاهر التي سنحاول معرفتها في الجدول الموالي

**جدول رقم 22 يبين مظاهر تحسين الاتصال الداخلي والتي افرزتها تكنولوجيا الاتصال الحديثة -في حالة الايجاب-**

النسبة	التكرار	المظاهر
32,0%	41	سرعة تداول المعلومات
28,2%	36	سهولة الاتصال بين الموظفين
27,3%	35	سرعة وصول المعلومة
12,5%	16	القضاء على العوائق الاتصال
/	/	أخرى
100%	128	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على spss

من خلال الأرقام والنسب الواردة في الجدول أعلاه يرى أن نسبة 32 % من المبحوثين يرون ان أهمية ادخال تكنولوجيا الاتصال الحديثة داخل المؤسسة، من خلال تحقيقها سرعة في التداول المعلومات حيث قضت عل عنصر الزمان والمكان وهذا ما أدى بدوره الى سهولة في الاتصال بين الموظفين وهذا ما افدنا به 28,2% اما نسبة 27,3% حيث انها تتيح للعاملين والموظفين بالمؤسسة الحصول على المعلومات المراد معرفتها في أي وقت وبأقصى وقت وسرعة، اما نسبة المتبقية 12,5% قد أدت هذه التحسينات الى نتيجة تتمثل في القضاء على عوائق الاتصال ، وبذلك ان تكنولوجيا الاتصال الحديثة تسهل سيرورة العمل فهي تجعل المؤسسة اكثر مرونة و تجعل المهام متجددة .

جدول رقم 23 يبين نمط التغيير الذي أحدثه ادخال تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة

النسبة	التكرار	نمط التغيير الحاصل في المؤسسة
20,3%	12	التجهيزات
11,9%	7	معارف الافراد
67,8%	40	أساليب العمل
100%	59	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على spss

من خلال الأرقام والنسب الواردة في الجدول أعلاه ان نسبة 67,8 % من المبحوثين يرون ان تكنولوجيا الاتصال الحديثة أحدثت تغيير من أساليب العمل وذلك لدورها في تسريع وتسهيل الحصول على المعلومات و تبادلها بما يضمن عملية تسيير العمل بصفة فعالة وتوزيع نفس المعلومات الى عدة افراد في نفس الوقت ، وقد سجلنا نسبة 20,3 % حيث يرون ان تكنولوجيا الاتصال الحديثة أحدثت تجديدا على مستوى التجهيزات التي تتمثل في الحاسبات حيث حلت محل الآلات الراقنة ، وكذا الالياف النحاسية والالياف البصرية محل الكوابل و الاسلاك، وأخيرا سجلنا نسبة 11,9 % من المبحوثين يرون ان تكنولوجيا الاتصال الحديثة قد عملت على تغيير معارف الافراد، وتنمية كفاءاتهم واكتسابهم معارف جديدة ،وزيادة مهاراتهم وقدراتهم في تطوير أنماط العمل بالمؤسسة

جدول رقم 24 يبين ما إذا كان المبحوثين يواجهون صعوبات في استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة

النسبة	التكرار	مواجهة الصعوبات
17%	10	نعم
83%	49	لا
100%	59	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على spss

من خلال الأرقام والنسب الواردة في الجدول أعلاه نلاحظ أن نسبة 83 % من المبحوثين تجد ان استخدام تكنولوجيا الاتصال ليس به صعوبة وهذا أمر طبيعي لان اغلب الموظفين ذو تكوين جامعي وبالتالي تلقيهم لدروس في الجامعة ولو انها تبقى غير كافية، لكن بافي النسبة 17 % التي تجد صعوبة

في استخدام تكنولوجيا الاتصال، مما يتطلب منا البحث عن مدى تلقي الموظفين لدورات تكوينية او تدريبية على هذه الوسائل في السؤال الموالي.

جدول رقم 25 يبين عدد الموظفين المستفيدين من دورات تكوينية

الاحتمال	التكرار	النسبة
نعم	31	52.5%
لا	28	47.5%
المجموع	59	100%

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على spss

من خلال الأرقام والنسب الواردة في الجدول أعلاه نلاحظ أن نسبة 52,5% من أفراد المبحوثين استفادوا من دورات او تكوين خاص لاستخدام الوسائل الاتصال الحديثة، أما نسبة متبقية منهم مقدرة بـ 47,5% اجابت بلا، وهذا ما يفسر وجود صعوبات عند استخدام وسائل تكنولوجيا الحديثة للاتصال، مما أنشأ مقاومة طبيعية لاستخدام هذه الوسائل لدى بعض موظفي المؤسسة

جدول رقم 26 يبين الوظائف التي أثرت عليها استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة على مستوى

الإدارة المؤسسة

الوظائف الادارية	التكرار	النسبة
تخطيط	4	6,8%
اتخاذ القرار	7	11,9%
وظيفة التنظيم	39	66,1%
وظيفة الاعلام	9	15,3%
المجموع	59	100%

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على spss

من خلال الأرقام والنسب الواردة في الجدول أعلاه نلاحظ أن أعلى نسبة مقدرة بـ 66,1% من المبحوثين يرون ان تكنولوجيا الاتصال الحديثة اثرت على وظيفة التنظيم من خلال توفير أدوات للاتصال والتنسيق بين الفرق المختلفة، مما يقلل من الوقت والجهد المبذول في عمليات التنسيق، ثم

تليها نسبة 15,3% يرون ان تكنولوجيا الاتصال أثر على وظيفة الاعلام من حيث عملت على اتاحة التواصل مع الجمهور الداخلي والخارجي بسهولة وسرعة، اما النسبة 11,9 % يرون ان تكنولوجيا اثرت على وظيفة اتخاذ القرار حيث ساعدت تكنولوجيا الاتصال الحديثة في اتخاذ قرارات أكثر دقة وسرعة، حيث توفر معلومات دقيقة ومحدثة في الوقت المناسب، وأخيرا نسبة 6,8 % يرون ان تكنولوجيا الاتصال الحديثة اثرت الإدارة المؤسسة على مستوى التخطيط من خلال تحليل البيانات وتحديد الاتجاهات، مما يمكّن من اتخاذ قرارات استراتيجية أكثر وعيا ودقة.

جدول رقم 27 يبين رأي المبحوثين حول قدرة التكنولوجيا الاتصال الحديثة في احداث تغيير في شكل العمل

النسبة	التكرار	الإحتمال
93,2%	55	نعم
6,8%	4	لا
100%	59	المجموع

من خلال الأرقام والنسب الواردة نلاحظ أن أغلبية المبحوثين أقروا بقدرة تكنولوجيا الاتصال الحديثة في احداث تغيير في شكل العمل داخل المؤسسة حيث قدرت بنسبة 93,2%، أما النسب المتبقية نفتت قدرة تكنولوجيا الاتصال الحديثة في احداث تغيير في شكل العمل داخل المؤسسة قدرت ب 5,1%. يشير معنى التغيير او التجديد الى إستخدام طرق جديدة وحديثة بدلا من الطرق القديمة وفي الجدول الموالي سوف نتعرف أهم التغييرات التي أحدثها ادخال تكنولوجيا الاتصال الحديثة داخل المؤسسة، كما يوضحه الجدول الموالي.

جدول رقم 28 يبين إمتلاك المؤسسة لتطبيقات خاصة بالتسيير والإدارة:

النسبة	التكرار	تغيير شكل العمل
17,9%	20	هيكل التنظيمي
23,1%	26	العلاقة بين الإداريين
20,5%	23	الاتصال الخارجي
38,5%	43	أساليب العمل
100%	112	المجموع

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على spss

ملاحظة: المبحوث يختار أكثر من اجابة

من خلال الأرقام والنسب الواردة في الجدول أعلاه تين رأي المبحوثين حول مدى احداث هذه التكنولوجيا الاتصال الحديثة تغيير في شكل العمال في المؤسسة وهذا ما أكده 93,2% من المبحوثين (انظر الجدول 27)، فمنهم 38,4 % يرو ان تكنولوجيا الاتصال الحديثة احداث تغيير على مستوى أساليب العمل ويعود سبب ذلك هو دورها في تسريع وتسهيل الحصول على المعلومات وتبادلها بما يضمن عملية تسيير العمل بصفة فعالة وتوزيع نفس المعلومات الى عدة افراد في نفس الوقت والتي أدت أيضا الى خلق فضاء لتخزين أكبر قدر ممكن من هذه المعلومات وتسهيل استرجاعها، كما يرو 23,2 % من المبحوثين ان تكنولوجيا الاتصال الحديثة غيرت في العلاقة بين الإداريين وذلك من خلال تقليص المسافات ولتسهيل طرق الاتصال بينهم، وكذا 20,5 % من المبحوثين ان تكنولوجيا الاتصال الحديثة أحدثت تغيير في الاتصال الخارجي والذي يتم خاصة عن طريق شبكتي الانترنت والاكسترنات فهما من اهم وسائل الاتصال الخارجي الامر الذي يمكن من انشاء علاقات مثالية مع الجمهور الخارجي، كما أكد 17,9 % من المبحوثين ان تكنولوجيا الاتصال الحديثة اضافت تغير على مستوى الهيكل التنظيمي للمؤسسة، وذلك من خلال ظهور خيارات هيكلية للمؤسسة خاصة عند مفهوم الشبكات في ربط المؤسسة داخليا وخارجيا، حيث نجد ان الهيكل الشبكي للمعلومات يزيل الحدود والفواصل بين المستويات والوحدات الإدارية المختلفة وزيادة التنسيق والتعاون بينهما بعكس الهياكل التنظيمية التقليدية التي تتسم بالمحدودية

#### 4. مناقشة النتائج في ضوء فرضيات الدراسة:

بعدها قمنا في المرحلة السابقة بعرض وتحليل وتفسير البيانات الميدانية، توصلنا الى عدة نتائج تخص موضوع الدراسة، ومن اجل التأكد من تحقق فرضيات الدراسة من عدمها، قمنا بمناقشة تلك النتائج في ضوء فرضيات الدراسة، من اجل الحكم والاجابة على التساؤلات التي تم طرحها آنفا في الإشكالية، وعليه جاءت النتائج موضحة فيما يلي.

#### 1.4. مناقشة نتائج البيانات في ضوء الفرضية الأولى:

والتي مفادها تساهم تكنولوجيا الاتصال الحديثة في الرفع من اداء موظفي مديرية المسح الأراضي والحفظ العقاري،

ان نسبة 28,4% من الموظفين يقومون بالاتصال المباشر مع زملاء العمل اما بالنسبة لوسائل الاتصال المستخدمة في عملية الاتصال فنجد الحاسوب يحتل المرتبة الأولى 25,9% ثم يليه الهاتف النقال بنسبة 17,9% ولإشارة ان هذه الهواتف النقالة هي شخصية وهذا ما نفسره بقوة العلاقات الاجتماعية ووصولها الى مستويات عالية كون الموظف يعتبر نفسه جزءا من المديرية ومصالحها وتحقيق أهدافها يعتبر من أولوياته، وذا ما توضحه النتائج في الجدول رقم (7).

هذه النتيجة قادت لطرح اخر حول مدى استخدام شبكة الانترنت في العمل، حيث نجد نسبة 72,9% من الموظفين يستخدمون تكنولوجيا الاتصال الحديثة بصفة دائمة وهذا موضح في الجدول رقم (8) فإدخال تقنية الاتصال الحديثة تغير أسلوب الإدارة في عملية التسيير بنسبة 94,9% والموضح في الجدول رقم (11) وعن طريق سرعة في انجاز الاعمال بنسبة 32,7%

فإدخال تكنولوجيا الاتصال الحديثة في العمل يغير في أنماط العمل عن طريق تحقيق السرعة في انجاز الاعمال مقارنة بالوسائل التقليدية التي كانت تكلف كثيرا وتتم في فترة طويلة نسبيا، وهو ما يوضحه الجدول رقم (12).

ولان الوسائل المتاحة والمستخدمه بداخل تكنولوجيا الاتصال الحديثة يؤدي زيادة في التنسيق بين الأقسام الداخلية للمؤسسة بنسبة كبيرة وذلك عن طريق توفير بيئة أفضل من بيئة العمل السابقة وذلك باستخدام الوسائل والطرق الحديثة في العمل كما هو موضح في الجدول رقم (16)، وعن طريق سهولة في اجراء عملية الاتصال بنسبة 23,4% الموضحة في الجدول رقم (17)

ومن المظاهر التي تجسد هذه تجديد في شكل العمل بنسبة 98,3% وبالتالي أصبحت تكنولوجيا الاتصال الحديثة وسيلة هامة في الإدارة كونها توفر طرق وأساليب جديدة في انجاز الاعمال، عن طريق استخدامها في مختلف المهام والاعمال الإدارية والتي تساعد الموظف في أدائها بنسبة 45,8% الموضحة في الجدولين رقم 18 والجدول رقم 19.

وبهذه النسب المذكورة نجد ان الفرضية الأولى قد تحققت الى ابعد حد ممكن فتكنولوجيا الاتصال الحديثة لها دور كبير في الرفع من أداء الموظفين داخل المؤسسة.

#### 2.4. مناقشة نتائج البيانات في ضوء الفرضية الثانية:

والتي مفادها أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة تساهم في تحسين اساليب الاتصال بين الوحدات الادارية داخل مديرية المسح الأراضي والحفظ العقاري.

وخلصنا الى النتائج التالية:

ان تكنولوجيا الاتصال الحديثة حسنت من أساليب الاتصال داخل المؤسسة بنسبة %100 كما هو موضح في الجدول رقم (21)، وعن طريق سرعة تداول المعلومات بنسبة %32 وسهولة الاتصال بين الموظفين 28,2% كما هو موضح في الجدول رقم (22)

فإدخال تكنولوجيا الاتصال الحديثة بالمؤسسة أحدث تغيير في نمط واساليب العمل بنسبة %67,8 وهو موضح في الجدول رقم 23، مما أدى الي التأثير على وظيفة التنظيم بنسبة %66,1 من خلال توفير أدوات للاتصال والتنسيق بين الموظفين المختلفة، مما يقلل من الوقت والجهد المبذول في عمليات التنسيق وهو ما يوضحه الجدول رقم (26)

فتكنولوجيا الاتصال الحديثة أحدث تغيير حتما في شكل العمل وهو ما يوضحه الجدول رقم 27، ويؤدي وعن طريق أساليب العمل الموضحة في الجدول رقم (28)

وبهذا نرى ان فرضيتنا تحققت الى ابعد حد ممكن فتكنولوجيا الاتصال الحديثة تساهم بشكل كبير في تحسين أساليب الاتصال داخل المديرية

#### 5. استنتاج العام :

على ضوء ما قمنا به من دراسة ميدانية في مديرية المسح الأراضي والحفظ العقاري -برج بوعريج- وكذا تحليل ومناقشة النتائج المتحصل عليها من خلال الاستبيان على موظفين اللذين يزاولون نشاطهم بالمديرية و ذلك من اجل معرفة تحقيق صحة الفرضيات التي بنينا على أساسها الدراسة حيث تم اثبات الفرضيتين و بناء على ذلك يمكن القول بان الفرضية العامة للدراسة قد تحققت

وعليه فان الدور الفعال الذي تلعبه تكنولوجيا الاتصال الحديثة داخل المؤسسة يساهم في تحقيق التحسين المستمر لاداء العاملين وزيادة الفعالية التنظيمية للمؤسسة ، ومن خلال دراستنا استخلصنا الاستنتاجات التالية :

- ❖ المؤسسة الجزائرية تعتمد الى استخدام تكنولوجيا الاتصال لزيادة كفاءتها وفعاليتها التنظيمية
- ❖ لاتزال المؤسسات الجزائرية بحاجة الى دعم اكبر في مجال رسكلة كوادرها على استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة لتحقيق اكبر كفاءة في أداء العامل ومرونة التنظيم داخل المؤسسة
- ❖ تساهم تكنولوجيا الاتصال الحديثة في ابرتز نقاط القوة والضعف لادارة المؤسسة

6. التوصيات:

- إستبدال الطرق الكلاسيكية في الإدارة بطرق حديثة تعتمد بالدرجة الأولى على وسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة.
- استخدام النظام المعلوماتي ينظم قاعدة بيانات المعلوماتية تعمل على مراقبة ومتابعة استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة 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 الاتصال الحديثة داخل المؤسسة.
- 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.

# الذاتمة

من خلال ما سبق توصلنا الى ان لتكنولوجيا الاتصال الحديثة 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، فافتتاء 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 ارضون عن الخدمات المقدمة وعن تلبية حاجاتهم المختلفة من طرف المؤسسة ولاستمرارها و للحفاظ على مكانتها عليها بمواكبة كل تطور في مجال تكنولوجيا الاتصال الحديثة، 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 و المراجع

## قائمة المصادر والمراجع

### الكتب:

- أحمد جاد عبد الوهاب: السلوك التنظيمي، مكتبة الإشعاع للطباعة، ط1، الإسكندرية، مصر، 1993،
- احمد ماهر: التنظيم الدليل العلمي لتصميم الهياكل والممارسات التنظيمية، دار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2015.
- بسام عبد الرحمان مشاقبة: نظريات الاتصال، دار اسامة، ط1، عمان، الأردن، 2015.
- بلقاسم سلاطنية وآخرون: الفعالية التنظيمية في المؤسسة مدخل سوسولوجيا، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر، 2013.
- بن نوار صالح: فعالية التنظيم في المؤسسات، مخبر علم الاجتماع الاتصال، ط1، قسنطينة، الجزائر، 2006.
- توربان إفرايم: تقنية المعلومات في إدارة الشركات (تقنية المعلومات في الشركات)، دار الرضا للنشر والتوزيع، ط1، عمان، الأردن، 2000.
- جيهان أحمد رشتي: الأسس العلمية لنظريات الاعلام، دار الفكر العربي، القاهرة، مصر، 1978.
- حامد أحمد رمضان بدر: إدارة المنظمات، دار العلم، ط1، الكويت، 1982.
- خليل محمد الشماع، حضير كاظم حمود: نظرية المنظمة، دار المسيرة، ط4، عمان، الاردن، 2009.
- الدسوقي عبده ابراهيم: وسائل وأساليب الاتصال الجماهيري والاتجاهات الاجتماعية، دار الوفاء لطباعة، الاسكندرية، مصر، 2020.
- ريتشارد مال: المنظمات هياكلها عملياتها ومخرجاتها، ترجمة سعيد بن محمد الهاجري، مركز البحوث الإدارة العامة، السعودية، 2001.
- سعاد جبر سعيد، سيكولوجية الاتصال الجماهيري، دار الكتاب العالمي، ط1، عمان، الأردن، 2008.
- سعيد محمد المصري: التنظيم والإدارة، دار الجامعية الإسكندرية، مصر، 2002.
- صلاح الدين عبد المنعم مبارك: اقتصاديات نظم المعلومات المحاسبية والادارية، دار المطبوعات الجامعية، مصر، 2008.
- عبد الرازق الدليمي: نظريات الاتصال في القرن الحادي والعشرين، دار اليازوري العلمية، ط1، عمان، الأردن، 2016.
- عبد السلام ابو قحف: اقتصاديات الاعمال، دار الجامعية، بيروت، لبنان، 1997.
- عبد الله حسين مسلم: ادارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات، دار المعتز، ط1، الاردن، عمان، 2015.

## قائمة المصادر والمراجع

- عبد الله محمد عبد الرحمان ومحمد على البدوي: مناهج وطرق البحث الاجتماعي، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2007.
- عبد الناصر جندلي: تقنيات ومناهج البحث العلمي في العلوم السياسية والاجتماعية، ديوان المطبوعات جامعية، ط2، الجزائر، 2010.
- عبد النور جبور وادريس سهيل: قاموس المنهل فرنسي عربي، دار الادب ودار العلم للملايين، ط1، لبنان، 1970.
- عدنان تايه النعيمي: تكنولوجيا العمل في المنظمة بين النظرية والتطبيق، دار الجليس الزمان، ط1، عمان، الأردن، 2014.
- علي معمر عبد المؤمن: مناهج البحث في العلوم الاجتماعية الوجيه في الأساسيات والمناهج والتقنيات، الإدارة العامة للمكتبات إدارة المطبوعات، ليبيا، 2008.
- عمر احمد همشري: المكتبة ومهارات إستخدامها، دار صفاء، ط1، عمان الأردن، 2009.
- فاطمة بدر، معاذ الصباغ: نظرية المنظمة، منشورات الجامعة الافتراضية السورية، سوريا، 2020.
- فريد راغب النجار: النظم والعمليات الإدارية والتنظيمية، وكالة المطبوعات، الكويت، 1977.
- فضيل دليو: تكنولوجيا الجديدة للإعلام والاتصال “، دار الثقافة، ط1، عمان، الاردن، 2010.
- ماهر عودة الشمالية، محمود اللحام، مصطفى كافي: تكنولوجيا الإعلام والاتصال، دار الإعصار العلمي، ط1، عمان، الأردن، 2015.
- مايكل تي مانيسون وآخرون: كلاسيكيات الادارة والسلوك التنظيمي، الأهلية للنشر والتوزيع، ط1، عمان، الأردن، 1999.
- مجد الهاشمي: تكنولوجيا وسائل الاتصال الجماهيري، دار أسامة، ط2، عمان، الأردن، 2009.
- محمد الصيرفي: السلوك الإداري العلاقات الانسانية، دار الوفاء، ط1، الاسكندرية، مصر، 2006.
- محمد شفيق: البحث العلمي الخطوات المنهجية لأعداد البحوث الاجتماعية، المكتبة الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2001.
- محمد قاسم قريوتي: نظرية المنظمة والتنظيم، دار وائل، عمان، الأردن، 2008.
- محمود علم الدين وحسن عماد مكاوي: تكنولوجيا المعلومات والاتصال، دار العربية للنشر، ط1، القاهرة، مصر، 2009.

## قائمة المصادر والمراجع

- مزهر شعبان العاني، شوقي ناجي جواد: العملية الإدارية وتكنولوجيا المعلومات، دار الإثراء، عمان، الاردن، 2008.
- معن خليل عمر: مناهج البحث في علم الاجتماع، دار الشروق، ط1، الاردن، 2004.
- موسى اللوزي: التنمية الإدارية (المفاهيم، الاسس وتطبيقات)، دار وائل للطباعة والنشر، عمان، 2002.
- نادية العارف: الادارة الاستراتيجية، الدار الجامعية، مصر، 2001.

### المذكرات:

- بعاج الهاشمي: دور العملية التدريبية في رفع الفعالية التنظيمية للمؤسسة، رسالة ماجستير، جامعة الجزائر، 3، 2010.
- بن سعيد لخضر: تطور تكنولوجيا وأثره على تنمية الإقتصادية، رسالة ماجستير اقتصاد وتنمية، جامعة ابن خلدون، تيارت، الجزائر، 2010.
- تيعزة حنان: علاقة الرقابة البيروقراطية بفعالية التنظيم الصناعي بالجزائر، رسالة ماجستير، علم إجتماع تنظيم وعمل، جامعة منتوري، قسنطينة، الجزائر، 2013.
- دادان عبد الغني: قياس وتقييم الاداء المالي في المؤسسات الاقتصادية، أطروحة الدكتوراه غير منشوره، جامعه الجزائر، 2007.
- سعاد شحات: إستخدامات تكنولوجيا المعلومات والاتصال والفعالية التنظيمية للمؤسسة الاقتصادية، رسالة ماجستير، علم اجتماع اتصال، جامعة 8 ماي 1945 قالمة، الجزائر، 2010.
- سملاي يحضيه: أثر التسيير الاستراتيجي للموارد البشرية وتنمية الكفاءات على الميزة التنافسية للمؤسسة الاقتصادية، أطروحة دكتوراه غير منشورة، قسم علوم اقتصادية وعلوم التسيير، ورقلة، الجزائر، 2003.
- فاروق حريزي، دور تكنولوجيا الاتصالات في تحقيق أهداف استراتيجية التنمية البشرية، رسالة ماجستير إدارة أعمال، جامعة فرحات عباس، سطيف، الجزائر، 2010-2011.
- فتيحة يحيوي: دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تكوين المعرفة التنظيمية، رسالة ماجستير إدارة اعمال، جامعة سعد دحلب، البلية، الجزائر، 2011.
- مراد رايس: أثر تكنولوجيا المعلومات على الموارد البشرية في المؤسسة، رسالة ماجستير إدارة اعمال، جامعة الجزائر، 2006.
- نابتي خليدة: واقع العلاقات العامة في المؤسسات الخدمائية، رسالة ماجستير، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، 2008.

## قائمة المصادر والمراجع

- وفاء لعريط: التنظيم البيروقراطي والفعالية التنظيمية، رسالة ماجستير، علم اجتماع التنمية وتسيير الموارد جامعة 20 اوت 1955، سكيكدة، الجزائر، 2014.
- يسع ياسمين: دراسة قياسية لأثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء الاقتصادي للمنظمة، مذكرة ماجستير، جامعة بومرداس، الجزائر، 2010-2011.
- المقالات ومجلات:
- بختي إبراهيم وشعوبي محمود فوزي: دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تنمية قطاع السياحة والفندقة، مجلة الباحث، العدد7، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر، 2010.
- بختي ابراهيم: واقع وفاق الانترنت في الجزائر، مجلة الباحث، عدد 1، جامعة ورقلة، الجزائر، 2005.
- بوسعيد رندا: التغير الاجتماعي والحتمية التكنولوجية لوسائل الإعلام، قراءة في نظرية مارشال ماكلوهان، العدد 1، جامعة زيان عاشور الجلفة، الجزائر، 2017.
- بوفلجة غيات: مقدمة في علم النفس التنظيمي، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2016.
- تواتي نور الدين: ماكلوهان مارشال قراءة في نظريته بين الأمس واليوم، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، العدد العاشر، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر، 2013.
- خالد بوشارب بولوداني، عقون عبد الوهاب: الفعالية التنظيمية (المؤشرات والنماذج النظرية المفسرة)، مجلة الراصد لدراسات العلوم الاجتماعية، المجلد 1، العدد 1، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، الجزائر، 2021.
- خالد عصام وغربي حمزة: واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة في المؤسسات، مجلة آفاق علوم الادارة والاقتصاد، العدد 3، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، الجزائر، 2018.
- خوين رضوي: قياس العلاقة ما بين ثقافة التنظيمية وفاعلية المنظمة، مجلة الإدارة والاقتصاد، الجامعة المستنصرية، بغداد، 2009.
- ريم القروي: إسهامات سوسيولوجيا الاستخدام قراءة مفاهيمية نظرية، مجلة الحكمة للدراسات الإعلامية والاتصالية، المجلد 8، العدد 2، جامعة قرطاج، تونس، 2020.
- صلاح الدين عون الله: مداخل ومشكلات قياس الفعالية التنظيمية، مجلة الإدارة العامة، العدد 54، الرياض، 1987.

## قائمة المصادر والمراجع

- نوال مغزيلي: تكنولوجيا الاعلام والاتصال في الجزائر دراسة للمؤشرات وتشخيص للمعيقات، مجلة الجزائرية للأمن والتنمية، عدد 12، جامعة قسنطينة 3، الجزائر.
- يسرى عبد العزيز محمد: تكنولوجيا المعلومات وتأثيرها على فعالية المنظمة “، مجلة دنانير، العدد 16، العراق، 2019.

### ملتقيات:

- بلعلاء خديجة: دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في اكتساب مزايا تنافسية، الملتقى الدولي الخامس حول رأس المال الفكري في منظمات الأعمال العربية في ظل الاقتصاديات الحديثة، 14/13 ديسمبر 2011، جامعة حسيبة بن بوعلي، شلف، الجزائر.
- بوفلوق الهادي، بالغرسة عبد اللطيف: الآثار المترتبة على ادماج الاعلام والاتصال من الناحية الاستراتيجية والتنظيمية وشروط تطبيقها في المؤسسة الجزائرية، فعاليات الملتقى دولي الثاني حول: حركية تسيير المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، الابتكارات تكنولوجيا المعلومات والاتصال، جامعه محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، 12-13 أفريل 2004، منشورات جامعة بسكرة.
- مبارك معيزة، موسى بن البار: تأثير تكنولوجيا المعلومات على اتخاذ قرارات التغيير في المؤسسات الاقتصادية، فعاليات الملتقى دولي حول صنع القرارات في المؤسسة الاقتصادية، جامعة المسيلة، الجزائر، 14 و 15 افريل 2009.

### القواميس:

- ابن منظور: لسان العرب، دار المعارف، ط1، القاهرة، مصر، 2016.
- قاموس المنجد في اللغة والاعلام، دار المشرق، ط4، بيروت، لبنان، 2003.

### المراجع الأجنبية:

- WETHERBE, J., TURBAN, E., et MCLEAN, E. Information technology for management : making connections for strategic advantages, NewYork, 1999, p5
- Turban : “Introduction to Information technology” ,op, city, p48.

### النصوص القانونية

#### مراسيم التنفيذية :

- المرسوم 63-76 المؤرخ في 1976/03/25، المتضمن تأسيس السجل العقاري المعدل المتمم، ج ر، عدد30، سنة1976

## قائمة المصادر والمراجع

المرسوم التنفيذي رقم 90-189 المؤرخ في 23/06/1990 يحدد صلاحيات وزارة الاقتصاد، ج ر عدد 26، سنة 1990

المادة 6 من المرسوم التنفيذي 92-116 المؤرخ في 14/03/1992، يحدد قائمة المناصب العليا في المصالح الخارجية لأملاك الدولة والحفظ العقاري وشروط التعيين فيها وتصنيفاتها، المعدل والمتمم، ج ر، عدد 21، سنة 1992

المرسوم التنفيذي 55-95 مؤرخ، 15/02/1995 يتضمن تنظيم الإدارة المركزية في الوزارة، ج ر عدد 15، سنة 1995

القانون 06-03 المؤرخ في 15/07/15، يتضمن القانون الأساسي العام للوظيفة العمومية، ج ر، عدد 46، سنة 2006

المرسوم التنفيذي رقم 364-07 المؤرخ في 28/11/2007، يتضمن تنظيم الإدارة المركزية في وزارة المالية، ج ر عدد 75، سنة 2007

المرسوم التنفيذي رقم 252-21 المؤرخ في 06/06/2021، يتضمن تنظيم الإدارة المركزية لوزارة المالية، ج ر عدد 47، سنة 2021

### القرارات الوزارية

المادة 9 من القرار الوزاري المشترك الصادر بتاريخ 11/07/2022 يحدد صلاحيات وتنظيم هيكل مديرية أملاك الدولة ومديرية مسح الأراضي والحفظ العقاري على مستوى الولاية

المادة 10 من القرار الوزاري المشترك الصادر بتاريخ 11/07/2022 يحدد صلاحيات وتنظيم هيكل مديرية أملاك الدولة ومديرية مسح الأراضي والحفظ العقاري على مستوى الولاية

المادة 11 من القرار الوزاري المشترك الصادر بتاريخ 11/07/2022 يحدد صلاحيات وتنظيم هيكل مديرية أملاك الدولة ومديرية مسح الأراضي والحفظ العقاري على مستوى الولاية

المادة 12 من القرار الوزاري المشترك الصادر بتاريخ 11/07/2022 يحدد صلاحيات وتنظيم هيكل مديرية أملاك الدولة ومديرية مسح الأراضي والحفظ العقاري على مستوى الولاية

المادة 13 من القرار الوزاري المشترك الصادر بتاريخ 11/07/2022 يحدد صلاحيات وتنظيم هيكل مديرية أملاك الدولة ومديرية مسح الأراضي والحفظ العقاري على مستوى الولاية

# الملاحق

## الملاحق

### الاستبيان:

#### المحور الأول: البيانات الشخصية:

- 1/ الجنس:  ذكر  أنثى
- 2/ السن: 21-30 سنة  31-40 سنة  41-50 سنة  51 سنة فأكثر
- 3/ الحالة المدنية: أعزب  متزوج  مطلق  أرمل
- 4/ المستوى التعليمي: ابتدائي  متوسط  ثانوي  جامعي
- 5/ الرتبة المهنية: .....
- 6/ الأقدمية في العمل:

- أقل من 05 سنوات  من 06 إلى 10 سنوات  من 11 إلى 15 سنة
- من 16 إلى 20 سنة  من 21 إلى 25 سنة  من 26 إلى 30 سنة
- أكثر من 30 سنة

#### المحور الثاني: لتكنولوجيا الاتصال الحديثة دور كبير في الرفع من أداء الموظفين

##### 07/- ماهي الوسائل التي تستخدمها في مجال عملك هل هي؟

- الاتصال المباشر مع زملاء العمل  الفاكس Fax  الحاسوب
- التقرير  الانترنت  مواقع التواصل الاجتماعي
- الهاتف النقال  البريد الإلكتروني

وسائل أخرى ذكرها.....

##### 08/- هل تتبادل المعلومات مع زملائك عبر شبكة الأنترنت؟

- نعم  لا

##### 09/- هل تملكون موقعا خاصا بالمديرية متاح على مستوى منصة خاصة؟

- نعم  لا

- في حالة الإجابة بـ "نعم" هل هناك تجاوب من طرف مستخدميها؟

- نعم  لا

10/- هل تغير أسلوب الإدارة في العملية التسيير بعد دخول التقنية الاتصال الحديثة؟

نعم  لا

11/- هل عملت تكنولوجيا الاتصال الحديثة على إحداث؟

السرعة في انجاز الأعمال  تقليل وقت العمل   
العمل الجماعي  الكفاءة والفعالية   
تسهيل المعاملات الإدارية

أخيراً نذكرها.....

12- هل أنت راض عن طبيعة عملك باستخدام الوسائل الحديثة لإنجاز الأعمال؟

راض  راض نوعاً ما  غير راضي

13/- هل ساهمت تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تخفيض معدلات الأخطاء؟

نعم  لا

- في حالة الإجابة بـ"نعم" هل كان ذلك :

بنسبة كبيرة  بنسبة متوسطة  بنسبة قليلة

14/- هل ترى بأن استخدامك لوسائل الاتصال الحديثة عمل على زيادة التنسيق بين

الأقسام الداخلية للمؤسسة؟

نعم  لا

- في حالة الإجابة بـ"نعم" هل ساهم ذلك في :

سهولة في إجراء عملية الاتصال  رفع مستوى الأداء في العمل   
السرعة في وصول المعلومات والبيانات  ربح الوقت والجهد في العمل   
الدقة في معالجة البيانات

أخرى أذكرها.....

15/- حسب رأيك هل أحدث استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في التجديد في شكل العمل داخل المؤسسة؟

نعم  لا

16/- هل تستخدم تكنولوجيا الاتصال الحديثة لأنك:

تدرك أهميتها  توفر مزايا عديدة  تساعد في العمل

أخرى أذكرها .....

المحور الثالث: مساهمة تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين أساليب الاتصال داخل المديرية

17/- هل تستخدم الحاسوب في مجال عملك؟

نعم  لا

18/- هل تعتقد أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة ساهمت في تحسين الاتصال داخل المؤسسة؟

نعم  لا

- في حالة الإجابة بـ "لا" إلى ماذا يعود السبب في ذلك؟

.....  
.....

- في حالة الإجابة بـ "نعم" هل يرجع ذلك إلي:

سرعة تداول المعلومات  سهولة الاتصال بين الموظفين   
سرعة وصول المعلومة  القضاء على عوائق الاتصال

أخرى أذكرها .....

19/- ما هو نمط التغيير الذي أحدث في المؤسسة بعد ادخال تكنولوجيا الاتصال الحديثة؟

التجهيزات  معارف الافراد  أساليب العمل

20/ هل تواجه صعوبات أثناء استخدامك لتكنولوجيا الاتصال الحديثة؟

نعم  لا

21/ هل تقوم المؤسسة بتقديم دورات تكوينية لكيفية التعامل مع الوسائل التكنولوجية

الحديثة ؟

نعم  لا

22/ ماهي الوظائف التي أثر عليها استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة على مستوى إدارة

مؤسستكم ؟

التخطيط  اتخاذ القرارات  وظيفة التنظيم  وظيفة الاعلام

أخرى أذكرها : .....

23/ حسب رايك هل ادخال تكنولوجيا الاتصال الحديثة لمؤسستكم أحدث تغيير في شكل

العمل ؟

نعم  لا

اذ كانت اجابتك ب نعم، على أي مستوى حدث هذا التغيير في المؤسسة؟

الهيكل التنظيمي  العلاقة بين الإداريين  
 الاتصال الخارجي  أساليب العمل

FADAELJAZAIR  
البوابة الجغرافية فضاء الجزائر

ACCUEIL CARTES THÉMATIQUES ▾ SERVICES ▾ MAGAZINES CONTACT

ar

MINISTÈRE DES FINANCES  
Direction Générale du Domaine National

# Le portail de la donnée foncière nationale

LIRE PLUS

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية  
وزارة المالية  
المديرية العامة للأموال الوطنية  
مديرية مسح الأراضي و الحفظ العقاري بسكرة

يتم دفع المستحقات و  
الإتاوات عن طريق الدفع  
الإلكتروني باستعمال  
البطاقات البنكية المختلفة



أصبح بإمكان المواطنين الإطلاع , طلب و  
سحب بصفة آلية و آنية : مستخرجات  
وثائق المسح و مستخرجات , وثائق  
الحفظ العقاري .



<https://fadaeldjazair.mf.gov.dz>

فضاء الجزائر

البوابة الجغرافية

CC12 حالة القسم

CC15 المخططات المسحية

CC14 كشف المعلومات ذات  
الطابع المسحي

CC11 مصفوفة المسح

طلب الدفتر العقاري و متابعة تقدم معالجة الطلب إلى غاية إصداره



# الهيكل التنظيمي لمديرية المسح الأراضي والحفظ العقاري

