

جامعة مولود معمري بتيزي وزو
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم العلوم الإنسانية
فرع علوم الإعلام و الاتصال
تخصص اتصال تنظيمي



حول موضوع :

دور تكنولوجيا الاتصال في تسهيل المهام الإدارية بالمؤسسة
الاقتصادية الجزائرية

'دراسة مسحية على عينة من الإداريين بمؤسسة ENIEM بتيزي وزو'

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام و الاتصال ، تخصص اتصال تنظيمي .

تحت إشراف:

من إعداد الطالبتين

الأستاذة فروجة موساوي .

أمال سعدودي .

مالحة تابتي .

السنة الجامعية : 2024/2023

بسم الله الرحمان الرحيم

"فتبسم ضاحكا من قولها وقال رب أوزعني أن أشكر نعمتك التي أنعمت علي وعلى والدي وأن أعمل عملا صالحا ترضاه وأدخلني برحمتك في عبادك الصالحين"

ص:19 سورة النمل

كلمة شكر وتقدير

الحمد لله والثناء لرب العزة والسماء

الحمد لله الذي أنعم علينا بنعمة العلم ووفقنا في إنجاز هذا العمل المتواضع

تقدم جزيل الشكر لأستاذتنا الفاضلة، والمشرفة على عملنا هذا

"موساوي فروجة"

على الجهود الكبير وتوجيهاتها ونصائحها العلمية التي أفادتنا في دراستنا

مع تواضع وخلق رفيع

نشكر أعضاء المناقشة حفظهم الله على قبولهم مناقشة هذه الدراسة

كما نشكر كل من ساهم في مساعدتنا ومد لنا يد العون من قريب أو من بعيد

نشكر أساتذة قسم العلوم الإنسانية والاجتماعية فرع علوم الإعلام والاتصال

إهداء

أهدي عملي هذا إلى أعلى ما عندي أبي العزيز الذي قدم لي كل ما يملك ماديا ومعنويا وتضحيات جمّة
إلى نور الحياة شمعة الدرب أمي الغالية التي لطلما رافقتني بدعواتها فأهدي لها هذا العمل المتواضع

إلى أرواحي إلى أنفاسي أخواتي فائزة، ليديّة، باية، ربيعة، عزيزة

إلى سندي إخوتي يزيد، رفيق، ندير وزوجته نوال

أهدي هذا الجهد إلى عمتي المرحومة وردية أسكنها الله فسيح جنانه

وأهدى هذا العمل إلى ابنة ابن عمتي ربيعة التي ساندتني في هذا العمل المتواضع

إلى صديقتي سامية، كريمة، دامية، ليزة، حنان، دهبية ، أمال

إلى كل من ساهم بمساعدتي من قريب أو من بعيد وكل باسمه

ملاحظة

إهداء

إلى رمز الرجولة و التضحية إلى من دفعني إلى العلم و به ازددت فخرا
"جدي العزيز"

إلى من كان سند لي في مشواري الدراسي و علمني الحب للعلم والعلماء وأفاض علي بعمله وحنانه
"والدي العزيز"

إلى من غمرتني بالحب و الحنان وكان دعاؤها يضيء دري
" أمي العزيزة "

إلى من كانت سندا لي و بجانبني و قامت بدعمي معنويا أختي العزيزة "وردية"
إلى من هم اقرب من روعي و سندي في الحياة و بهم استمد عزتي وإصراري اخوي العزيزين " علي و طارق "
إلى آخر عنقود العائلة رمز البراءة و القلب النابض للعائلة "محمد أيوب"
فكانوا عوننا لي في دري و أتمنى أن يطيل الله في عمرهم
إلى كل الأصدقاء ومن ساندني من قريب ومن بعيد على إتمام ثمرة جهدي
قال الرسول ﷺ: " من لم يشكر الناس لم يشكر الله "

آمال

ملخص الدراسة :

تهدف دراستنا هذه إلى التعرف على دور تكنولوجيا الاتصال في تسهيل المهام الإدارية بمؤسسة اقتصادية الجزائرية، والتي اخترنا منها مؤسسة ENIEM بتيزي وزو لنجري دراسة وصفية مسحية على عينة من الإداريين حول الموضوع

فمن خلال ذلك طرحنا التساؤل الجوهري التالي :

كيف تساهم تكنولوجيا الاتصال في تسهيل المهام الإدارية للمؤسسة الاقتصادية الكهرومنزلية ENIEM بتيزي وزو ؟

تتدرج دراستنا ضمن الدراسات الوصفية بحيث اعتمدنا على المنهج المسحي كونه المنهج الأنسب لدراستنا، وذلك بالاعتماد على مجموعة من الأدوات لجمع البيانات وهي الاستمارة كأداة رئيسية، المقابلة وأخيرا الملاحظة

أما مجتمع دراستنا يتمثل في الإداريين بمؤسسة ENIEM بتيزي وزو، و عينة دراستنا فهي عينة قصدية والتي حجمها 50 مفردة من الإداريين بالمؤسسة

وقد توصلنا في دراستنا إلى مجموعة من النتائج :

- أن تكنولوجيا الاتصال لها دور فعال في تسهيل المهام الإدارية
- وجود علاقة وطيدة بين تكنولوجيا الاتصال والمهام الإدارية
- تكنولوجيا الاتصال تشبع مجموعة من الرغبات و الدوافع لدى الإداريين

الكلمات المفتاحية : دور، تكنولوجيا الاتصال، المهام الإدارية، المؤسسة الاقتصادية

Summary of study :

Our study aims to identify the role of communication technology in facilitating administrative tasks in the Algerian economic institution, from which we chose the ENIEM institution in Tizi Ouzou to conduct a descriptive survey on a sample of administrators on the subject.

Through this, we raised the following fundamental question:

How does communication technology contribute to facilitating the administrative tasks of the home electrical Economic corporation, ENIEM of Tizi Ouzou ?

Our study is a descriptive study so we relied on the survey method as it is the most appropriate method for our study, relying on a set of tools to collect data namely the questionnaire as the main interview tool and finally observation.

The population of our study is represented by the administrators of the ENIEM corporation of Tizi Ouzou foundation and the sample of our study is a purposive sample the size of which is 50 individuals from the organization's administrators.

In our study, we reached a set of results :

- communication technology has an effective role in facilitating administrative tasks.
- there is a close relationship between communication technology and administrative tasks.
- communication technology satisfies a set of desires and motivation among administrators.

Key words : Role , Communication technology, Administrative tasks , Economic institution.

خطة الدراسة:

مقدمة

الإطار المنهجي للدراسة :

- 1- إشكالية الدراسة و تساؤلاتها
- 2-أسباب اختيار الموضوع
- 3- أهداف الدراسة
- 4- أهمية الدراسة
- 5- نوع الدراسة
- 6- منهج الدراسة و أدواته
- 7- مجتمع البحث و عينته
- 8- الحدود المكانية و الزمنية للبحث
- 9- الخلفية النظرية لدراسة
- 10- مفاهيم ومصطلحات الدراسة
- 11- الدراسات السابقة

الإطار النظري : تكنولوجيا الاتصال و مساهمتها في تسهيل المهام الإدارية

الفصل الأول : ماهية تكنولوجيا الاتصال

تمهيد :

- المبحث الأول: مفهوم تكنولوجيا الاتصال
 - المبحث الثاني: أنواع تكنولوجيا الاتصال
 - المبحث الثالث: خصائص تكنولوجيا الاتصال
 - المبحث الرابع: وظائف تكنولوجيا الاتصال
 - المبحث الخامس: مزايا وعيوب تكنولوجيا الاتصال
- خلاصة الفصل:

الفصل الثاني : مدخل مفاهيمي حول مفهوم المهام الإدارية

تمهيد :

المبحث الأول : مفهوم المهام الإدارية

المبحث الثاني :أنواع المهام الإدارية

المبحث الثالث : خصائص المهام الإدارية

المبحث الرابع:الوظائف الإدارية

المبحث الخامس: معوقات المهام الإدارية

خلاصة الفصل

الفصل الثالث : علاقة تكنولوجيا الاتصال بالمهام الإدارية

تمهيد:

المبحث الأول:تأثير تكنولوجيا الاتصال على الإدارة والعمل الإداري

المبحث الثاني:متطلبات إدخال تكنولوجيا الاتصال الحديثة في إدارة المؤسسة الاقتصادية

المبحث الثالث: قواعد تبني تكنولوجيا الاتصال من قبل إدارة المؤسسات الاقتصادية

المبحث الرابع: أسباب عزوف بعض المؤسسات إلى امتلاك تكنولوجيا الاتصال

خلاصة الفصل

الإطار التطبيقي: التحليل الكيفي و الكمي للبيانات و المعطيات المرتبطة

بالدراسة الميدانية بمؤسسة ENIEM

1-لمحة عن مؤسسة ENIEM

2-الهيكل التنظيمي لمؤسسة ENIEM

3-التحليل الكمي و الكيفي للجداول

• التحليل الكيفي و الكمي للجداول البسيطة

• التحليل الكيفي و الكمي للجداول المركبة

4-عرض المقابلة والتعليق عليها

5-النتائج المتوصل إليها:

• النتائج الجزئية لدراسة

• النتائج العامة لدراسة

6-خلاصة الدراسة

7-التوصيات والاقتراحات

8-قائمة المصادر و المراجع

9-الملاحق

10-فهرس للمحتويات

11-فهرس الجداول

12-فهرس الاشكال

المقدمة :

تؤدي تكنولوجيا الاتصال دورا حيويا في العصر الحالي، بحيث أصبحت ضرورة ملحة تساهم في تحسين نشاط ومهام المؤسسات الاقتصادية وذلك باستخدام مختلف وسائل التواصل بحيث تساهم أيضا في تحسين كفاءة التواصل بين مختلف الأفراد والموظفين داخل المؤسسة ومع المؤسسات الأخرى فبفضلها أصبحت أكثر ديناميكية وفعالية قادرة على تحقيق ميزة تنافسية وأهدافها بطريقة ذكية واكتساب مراتب أولى في مختلف الأصعدة كما تعزز تحسين العمل بحيث تمنح السرعة والسهولة في تبادل المعلومات بغض النظر عن الموقع الجغرافي

بحيث تساهم تكنولوجيا الاتصال في تعزيز التعاون والمرونة وجودة الأعمال الفردية والجماعية بين مختلف الأقسام والمستويات مما يؤدي إلى تحسين الإمكانيات الإدارية وقدراتهم التي تكمن في التخطيط والتنظيم الرقابة التوجيه واتخاذ القرارات.

تكنولوجيا الاتصال ساهمت في تحسين الخدمات الإدارية وكذا علاقاتها مع العملاء والشركاء وذلك بالتواصل المباشر والفوري مما يخلق التعاون والتوافق وبناء ولاء طويل الأمد، فتكنولوجيا الاتصال ليست مجرد أدوات تواصل بل هي عوامل تمكين أساسية لتحقيق روح التعاون والانسجام والمرونة والديناميكية والتفاعلية مما يساهم في نجاح البيئة الاقتصادية الحديثة

من خلال الوسائل والتقنيات المتطورة، التي تتمثل في الحواسيب، هواتف الفاكس الهواتف المحمولة، ومنصات التواصل الاجتماعي ومختلف التطبيقات المراسلة الفورية المرتبطة عبر الشبكات الانترنت، سمحت المؤسسات في تسهيل عملية الاتصال والتواصل، بحيث ساهمت في تحقيق أهدافها بطريقة أكثر ذكاء وفعالية، مما منحها ميزة تنافسية في السوق، هذه الميزة التنافسية تجلت في قدرة المؤسسات على احتلال مراتب متقدمة في والتنافسات الراهنة مع نظيراتها، بالإضافة إلى ذلك ساعدت تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين جودة الأعمال من خلال توفير وسائل التواصل التي ساهمت في تنظيم العمل ومراقبته وتوجيهه بطرق أخرى أكثر دقة وفعالية كما توفر الوقت والجهد والتكاليف في انجاز المهام كما تسعى لبناء علاقات لتبادل المعلومات و الإخبار و إدارة المشاريع بكفاءة فتكنولوجيا الاتصال تعد جزءا أساسيا من البنية التحتية للحياة الحديثة والمجتمع الرقمي

ولقد استفادت المؤسسة الاقتصادية الكهرومنزلية الجزائرية ENIEM بولاية تيزي وزو بشكل كبير من إدخال تكنولوجيا الإتصال الحديثة، مما أحدث تغييرات جذرية في ممارساتها الإتصالية وأداء مهامها، بتبني طرق جديدة نجحت المؤسسة في تعزيز التفاعل على مختلف المستويات الإدارية، مما أدى إلى تحقيق إنسجام وتعاون أكبر بين أفرادها، هذه

التغيرات ساهمت في تحسين الأداء الوظيفي للموظفين بشكل ملحوظ، مع تحقيق جودة وكفاءة أعلى، كما أن المؤسسة تنظر إلى إعادته تقييم أسلوب الإتصال الإداري والوسائل المستخدمة لضمان توافقها مع أهداف المؤسسة وتحقيقها بشكل أكثر فعالية، هذا التحديث يعكس التزام مؤسسة ENIEM بالتطور المستمر والسعي نحو التفوق في سوق الأجهزة الكهرو منزلية.

بناء على ما سبق سنحاول من خلال هذه الدراسة حول موضوع " دور تكنولوجيا الإتصال في تسهيل المهام الإدارية في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية" البحث في كيفية استخدام المؤسسات الاقتصادية لتكنولوجيا الإتصال في العمل الإداري ، وأخذنا المؤسسة الاقتصادية الكهرومنزلية ENIEM بولاية تيزي وزو ومنه أيضا لمحاولة معرفة الدور الذي تلعبه هذه التكنولوجيات في تطوير وتحسين وتسهيل المهام الإدارية.

تدرج دراستنا ضمن الدراسات الوصفية، بحيث اخترنا في بحثنا المنهج المسحي الذي يتم من خلاله استجواب جميع أفراد العينة، والهدف من ذلك الحصول على المعلومات منهم. حيث اخترنا عينة قصدية تضمنت 50 مفردة من إداري المؤسسة الكهرو منزلية ENIEM تيزي وزو.

ولقد اعتمدنا على مجموعة من الأدوات لجمع المعلومات استخدمنا إستمارة إستبيان كأداة أساسية، والمقابلة كأداة مدعمة للاستمارة من أجل التحصل على أكبر عدد ممكن من المعلومات المتعلقة بموضوع الدراسة، وكذلك استخدمنا الملاحظة . ومن أجل معالجة هذا الموضوع من كل جوانبه قمنا بتقسيم هذه الدراسة إلى خطط عمل تضمنت ثلاث جوانب رئيسية تمثلت فيما يلي:

الإطار المنهجي للدراسة:

حيث إشتمل على إشكالية الدراسة وتساؤلاتها، أسباب إختيار الموضوع، أهداف الدراسة، أهمية الدراسة، نوع الدراسة، منهج الدراسة وأدواته، مجتمع البحث وعينته، الحدود المكانية والزمنية للبحث، مفاهيم ومصطلحات الدراسة، الخلفية النظرية للدراسة وأخيرا الدراسات السابقة.

أما في الإطار النظري:

تطرقنا فيه إلى ثلاث فصول الفصل الأول: تتمثل في ماهية تكنولوجيا الإتصال (المفهوم، الأنواع، الخصائص، الوظائف، وأخيرا المزايا والعيوب) وتطرقنا أيضا في الفصل الثاني: الى مدخل مفاهيمي حول مفهوم المهام الإدارية (المفهوم، الأنواع، الخصائص، اضافه إلى الوظائف وأخيرا المعوقات) وفي الفصل الثالث: تطرقنا إلى علاقه تكنولوجيا الإتصال بالمهام الإدارية (تأثير تكنولوجيا الإتصال على الإدارة والعمل الإداري، متطلبات إدخال الإتصال في إدارة المؤسسة الاقتصادية، قواعد تبني تكنولوجيا الإتصال من

قبل إدارة المؤسسات الاقتصادية, أسباب عزوف بعض المؤسسات إلى امتلاك تكنولوجيا الاتصال).

في الإطار التطبيقي:

قمنا بتقديم لمحة عن المؤسسة ENIEM والهيكل التنظيمي للمؤسسة، وبعد جمع المعلومات قمنا بتحليل الكمي والكيفي للجداول البسيطة وكذا التحليل الكمي والكيفي للجداول المركبة تليها النتائج الجزئية للدراسة ثم النتائج العامة للدراسة، وقمنا بعرض المقابلة والتعليق عليها، واستخلصنا الخلاصة العامة، التوصيات والاقتراحات لنصل في الأخير إلى قائمة المصادر والمراجع وكذا الملاحق (إستمارة إستبيان المقابلة).

تلعب تكنولوجيا الاتصال دورا مهما في الإدارة ووظائفها بحيث تساهم في تعزيز علاقاتها وقدراتها وكفاءتها والفعالية في العمليات التشغيلية كما توفر الوقت والجهد في تحليل البيانات بشكل أسرع وأدق.

تعمل أيضا على توفير قوة عمل فعالية داخل التنظيم كما تعزز الثقافة والمساءلة داخل المؤسسة من خلال توثيق العمليات والإجراءات وتوفير احتياجاتها لأداء المهام بشكل أفضل وبأفضل التقنيات كما تمكن المؤسسات من اتخاذ قرارات إستراتيجية مبنية على معلومات دقيقة وأنية مما يعزز قدرتها على التكيف مع التغيرات السريعة في السوق وتحقيق نجاح مستدام.

الإطار المنهجي

الإطار المنهجي:

- 1/ إشكالية الدراسة وتساؤلاتها
- 2/ أسباب اختيار الموضوع
- 3/ أهداف الدراسة
- 4/ أهمية الدراسة
- 5/ نوع الدراسة
- 6/ منهج الدراسة و أدواته
- 7/ مجتمع البحث و عينته
- 8- حدود الدراسة
- 9/ الخلفية النظرية لدراسة
- 10- تحديد مفاهيم و مصطلحات الدراسة
- 11/ الدراسات السابقة

1/ إشكالية الدراسة :

أحدثت تكنولوجيا الاتصال قفزة نوعية في جميع الميادين و القطاعات ،فأصبحت تدعم أنشطة و مهام الأفراد في مجتمعاتهم و ذلك راجع للكلم الهائل من المعلومات التي ولدتها هذه الوسائل لكونها مصدرا أساسيا ينظم أنشطةالأفراد و المؤسسات على حد سواء فانت هذه التكنولوجيا الجديدة بمبتكرات العلم الحديث مثل مجال الأجهزة الالكترونية التي قد يتم استخدامها في مواقع التواصل الاجتماعي و الوسائط الجديدة والانترنت في مجالات الاتصال بهدف تقديم خدمات أفضل على مختلف المستويات الإدارية التي جعلتها تستفيد منها مباشرة بلا حواجز جغرافية ,فتعمل هذه الوسائل والأجهزة على نقل و استقبال و تخزين المعلومات بشكل الكتروني ، مما قد يساهم في إحداث تغير مرن و حيوي في العمل الإداري و بشكل خاص في المؤسسات الاقتصادية

حيث تعد تكنولوجيا الاتصال ركيزة أساسيةلتحول العمليات الإدارية وتطويرها بشكل عميق فهي ليست مجرد أدوات تقنية فقط بل تعتبر شريكا استراتيجيا وأسلوبا ونمطا يمكنه من تعزيز التواصل وتحسين التنسيق داخل المؤسسات بطريقة ملموسة ومؤثرة من خلال توفير وسائل التواصل المتقدمة ومنصات إدارة المشاريع المتطورة،تمكن الإداريين من تحقيق تفوق وتميز إداري حيث يصبح بإمكانهم تبادل المعلومات والبيانات الدقيقة التي تقدمها تكنولوجيا الاتصال،فهي بدورها تقدم رؤى جديدة تساعد المدراء على اتخاذ القرارات الإدارية التي تكون مبنية على الأدلة والتحليل وبالتالي تعزز الفعالية والكفاءة في تحقيق الأهداف الإدارية .

خاصة وان تكنولوجيا الاتصال أصبحت عنصر حيوي يعزز التفاعل والتنسيق ويمهد الطريق نحو تطور إداريمستدام ,وتعمل أيضا تكنولوجيا الاتصال كعامل محوري في تحسين إدارة المهام حيث تساهم في تسريع عمليات الاتصال والتعاون وتحسين وتنظيم الأعمال وتوزيع المهام الإدارية .

فالمهام الإدارية من تنسيق و تنظيم و توجيه ورقابة إلى اتخاذ القرارات من العمليات الجوهرية في كل مؤسسة أو منظمة مهما كانت طبيعتها فهي تسير أمور الأفراد بالمؤسسة وتساهم في انسجام العاملين داخل مؤسساتهم فهي تسعى بدورها إلى استخدام الأمثل للموارد البشرية و المادية من اجل بلوغ أهداف المؤسسة التي تخدم مصالحها و مصالح العمال فيها و بفضل التنظيم الجيد للمهام الإدارية تمكن إعلاماًعضائها بما عليهم من حقوق و ما عليهم من واجبات و مهام موكلة لهم ، و هذا ما قد يحقق التناسق و الاستمرارية في المؤسسة و تحقيق الجودة الشاملة فيها مثل جودة المنتج،جودة الخدمة وجودة الأهداف والوسائل والأساليب المستخدمة وزيادة إلى ذلك جودة الأداء .

خاصة وان الأداء الجيد للمهام الإدارية يرتبط بمدى استخدام وسائل تكنولوجيا الاتصال داخل المؤسسة بحيث يعتبران مزيجاً متجانساً ، فتعتبر هذه الأخيرة كمبتكر جديد ضمن أهملبني التحتية للمؤسسات و كمدخل مهم من مدخلات المؤسسة الحديثة فلزم عليها البحث عن وسائل و تقنيات جديدة لتسهيل مهامها من تنسيق و تنظيم و توجيه و رقابة واتخاذ القرارات و كما قد تمكنها من إتاحة خدماتها ومنتجاتها بشكل سلس ما يؤدي إلى الاستثمار في هذه التكنولوجيا الحديثة و قد تساهم هذه الأخيرة في تحسين و تسهيل المهام الإدارية بحيث نقلتها من إدارة تقليدية أهدافها تتمحور حول زيادة الإنتاج والإرباح إلى إدارة حديثة أهدافها التأقلم و التكيف والإبداع فقد أثرت عليها بشكل مباشر على الطريقة و الكيفية التي تنفذ بها المهام في اقل وقت ممكنوزيادة التكامل و التناسق بين أقسامها

و في خضم هذه التحولات و التحديات بين المؤسسات نجد المؤسسة الاقتصادية الجزائرية نفسها ملزمة على تبني التكنولوجيات الحديثة في أنماط عملها الإداري و ذلك لتواكب الحركة العلمية المعلوماتية وهذا يكون عن طريق استدراك النقائص الموجودة في مجالها الإداري المتمثل في التنظيم و التنسيق وتخطيط التوجيه و الرقابة و اتخاذ القرارات لتحسين أداء الإداريين وتحقيق الجودة الشاملة وتحسين عملية التواصل بين أفرادها مما يحسن أدائهم الإداري ، فتعتبر المؤسسة الاقتصادية ENIEM معنية بشكل مباشر لهذه

التحديثات الإدارية باعتبارها تعمل على تسهيل طلبات الزبائن فيما يتعلق بتقديم عروض البيع لزيائنها

وعلى هذا الأساس جاءت دراستنا للتعرف على دور تكنولوجيا الاتصال في تسهيل المهام الإدارية لمؤسسة ENIEM

ومن خلال ماسبق نطرح التساؤل الرئيسي التالي :

كيف تساهم تكنولوجيا الاتصال في تسهيل المهام الإدارية لمؤسسة الكهرومنزلية ENIEM بتيزو؟

ويتفرع من هذا التساؤل تساؤلات فرعية وهي :

- ماهي عادات وأنماط استخدام تكنولوجيا الاتصال من طرف الإداريين بمؤسسة ENIEM بتيزو؟

- ماهي دوافع استخدام الإداريين بمؤسسة ENIEM تكنولوجيا الاتصال والاشباكات المحققة من خلال هذا الاستخدام؟

- ما هي أنواع وسائل تكنولوجيا الاتصال الأكثر استخداما بمؤسسة ENIEM بتيزو في العمل الإداري؟

- مامدى استخدام تكنولوجيا الاتصال في أداء المهام الإدارية بمؤسسة ENIEM بتيزو؟

- كيف يؤثر استخدام تكنولوجيا الاتصال على الجانب المعرفي والسلوكي والوجداني للإداريين والعمال بمؤسسة ENIEM تيزو؟

- ما هي مزايا و فوائد استخدام تكنولوجيا الاتصال في المهام الإدارية في مؤسسة ENIEM بتيزو؟

- ما هي المعوقات التي تواجهها مؤسسة ENIEM خلال استخدام تكنولوجيا الاتصال في العمل الإداري؟

2/أسباب اختيار الموضوع :

إن اختيار الباحث لموضوع معين ناجم عن مجموعة من الأسباب والدوافع التي تدفعه لاختيار ذلك الموضوع، وهذا ما يساعده على إثراءه بالمعلومات الكافية والحلول الناجحة وترجع أسباب اختيارنا لهذا الموضوع لأسباب ذاتية و أخرى موضوعية:

أ- الأسباب الذاتية:

-الميل الشخصي لدراسة هذا الموضوع الذي يتعلق بدور تكنولوجيا الاتصال في تسهيل المهام الإدارية داخل المؤسسة كوننا من مستخدمي تكنولوجيا الاتصال ومهتمين بخدماتها ومزاياها الكثيرة

-ارتباط الموضوع بمجال التخصص وهو الاتصال التنظيمي الذي يهتم بكل ما يخص الإدارة و تكنولوجيات الاتصال والعملية الاتصالية ككل

-الرغبة الشخصية في المساهمة بدراسة تساعد على تطوير هذا الجانب من الدراسات في مجال علوم الإعلام والاتصال من خلال معرفة دور تكنولوجيا الاتصال وكيفية مساهمتها في تسهيل المهام التي يقوم بها الإداريين في المؤسسة الاقتصادية للصناعات الكهرومنزلية ENIEM تيزي وزو

-البحث في واقع العمل الإداري في المؤسسات الاقتصادية ميدانيا والاستفادة منها باكتساب التجربة والخبرة في ميدان الاتصال وكيفية استخدام التقنيات الحديثة لانجاز المهام الإدارية ، الأمر الذي سيساعدنا في الحياة العملية .

ب- الأسباب الموضوعية :

-قلة الدراسات المتعلقة بالموضوع ألا و هو دور تكنولوجيا الاتصال في تسهيل المهام الإدارية للمؤسسة الاقتصادية

-التطور والتغير المستمر في مجال تكنولوجيات الاتصال ما يستعدي علينا كطلبة و باحثين التطرق إليها و مواكبتها عن طريق الدراسات التي نقوم بها لإثراء البحث العلمي بدراسات تساهم بنتائجها في تحديد أهم أنواع تكنولوجيا الاتصال الواجب استخدامها و كيفية

استخدامها لتفعيل وتحسين الكفاءة و الفعالية الإدارية من خلال توظيف كل ما تفرزه الثورة التكنولوجية الحديثة

-تزايد الاهتمام بموضوع دور تكنولوجيا الاتصال في تحسين المهام الإدارية في مختلف المؤسسات عموما وأهميتها في المؤسسات الاقتصادية خصوصا وذلك بالبحث والدراسة حول الوسائل التكنولوجية الحديثة وكيفية استخدامها من طرف الإداريين

-بروز انشغالات جديدة في الوسط الإداري ،فتح مجالا واسعا لدراسات التي تضع أي مستخدم لوسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة مجبرا على التغيير في الأساليب والوسائل والطرق الاتصالية لتفعيل المهام الإدارية وتحسين الأنشطة المختلفة فيها بطرق تضمن السرعة والآنية والتواصل والتواصل والتفاعل وعرض الخدمات والوصول إلى الزبائن بشكل مناسب .

3/أهداف الدراسة:

- لكل دراسة هدف يسعى الباحث أو الطالب لتحقيقه و من أهداف دراستها ما يلي:
- ◀ معرفة أنواع الوسائل التكنولوجية الإتصال الأكثر إستخداما داخل مؤسسة ENIEM تيزي وزو .
 - ◀ بيان مدى إستخدام هذه تكنولوجيا الاتصال في أداء المهام الإدارية لمؤسسة ENIEM تيزي وزو .
 - ◀ معرفة المعوقات التي تواجهها مؤسسة ENIEM خلال إستخدام تكنولوجيا الإتصال .
 - ◀ تبيان فوائد استخدام تكنولوجيا الاتصال في المهام الإدارية
 - ◀ معرفة تأثير استخدام تكنولوجيا الاتصال على الجانب المعرفي والسلوكي والوجداني للإداريين بمؤسسة ENIEM تيزي وزو
 - ◀ محاولة البحث عن العادات وأنماط استخدام تكنولوجيا الاتصال من طرف الإداريين والعمال بمؤسسة ENIEM تيزي وزو

◀ معرفة دوافع استخدام الإداريين بمؤسسة ENIEM لتكنولوجيا الاتصال والاشباعات المحققة في عملهم من خلال هذا الاستخدام

4/أهمية الدراسة:

أهمية الدراسة تعتبر من الخطوات المهمة في كل بحث علمي فهي تبرز الصورة الواضحة لأهداف البحث بحيث قسمنا أهمية بحثنا هذا إلى أهمية تطبيقية و أهمية علمية

أ-الأهمية التطبيقية:

تكمن أهمية الدراسة التي نحن بصدد البحث فيها في إن استخدام تكنولوجيا الاتصال شيء ضروري في إدارة أي مؤسسة و بالتحديد المؤسسة الاقتصادية الجزائرية باعتبارها معيارا لتقدم الأمم و الأفراد حيث حاولت هذه الدراسة إبراز مدى حاجة هذه المؤسسات على اختلافها إلى استخدام هذه التقنيات الجديدة من اجل تسهيل المهام الإدارية وهذا في ظل المعوقات و المشاكل التي تعاني منها و لهذا وجب التحكم فيها من طرف أفراد المؤسسة لتسهيل العمليات الإدارية داخلها لضمان استمراريتها و تقدمها و خاصة في ظل المنافسة الاقتصادية بين المؤسسات و أيضا نلجأ من خلال هذا البحث إلى إظهار التأثيرات التي أحدثتها تكنولوجيا الاتصال الحديثة على أداء المهام الإدارية سواء ايجابيا أو سلبيا وعلى طرق التسيير والتخطيط والمراقبة والتنظيم

ب-الأهمية العلمية:

تكمن الأهمية العلمية لموضوع بحثنا في إثراء المكتبة الجامعية بمثل هذا النوع من المواضيع كونها تفتقر لها و أيضا التدريب على القيام بالبحوث المنهجية و الميدانية والتحكم فيها من خلال جمع المعلومات الموثوقة من اجل إرشاد الطلاب إليها وفتح آفاق علمية حديثة للبحث في إشكاليات حديثة ترتبط بطرق و كيفية استخدام تكنولوجيا الاتصال لضمان الفعالية والكفاءة التنظيمية بالمؤسسة .

5/نوع الدراسة:

- تدرج دراستنا ضمن الدراسات الوصفية التي تعتمد على دراسة الواقع أو الظاهرة كما توجد في الواقع و وصفها وصفا دقيقا من خلال التعبير النوعي الذي يصف الظاهرة ويوضح خصائصها من خلال التعبير الكمي الذي يصف أو يعطي وصفا رقميا يحدد قيمة و حجم الظاهرة و تعرف البحوث الوصفية بأنها "عبارة عن محاولة لتفسير و تحليل و تقرير الوضع الراهن لنظام إجتماعي أو جماعي كما أنه يهدف إلى الوصول إلى بيانات يمكن الإستفادة منها في المستقبل"¹

وعليه فالدراسات الوصفية هي أكثر ملائمة لموضوع دراستنا من أجل عرض خصائص الظاهرة المراد دراستها كفيها و كميا بناءا على التساؤلات المطروحة في الإشكالية و تفسير الوضع الراهن لدراستنا من خلال تحديد أبعادها وتحديد العوامل المختلفة و المرتبطة بها أيضا لوصف كيفية مساهمة تكنولوجيا الإتصال في تسهيل المهام الإدارية داخل مؤسسة ENIEM وكذا دوافع استخدام تكنولوجيا الإتصال بالمؤسسة الاقتصادية الجزائرية .

6/منهج الدراسة و أدواته:

- أ:منهج الدراسة:

كما هو معروف أنه من بين القواعد العلمية في أي بحث علمي هو تحديد المنهج و لأننا نسعى من خلال دراستنا إلى تشخيص مؤشرات الدراسة و كذا جمع المعلومات والبيانات المتعلقة بموضوع البحث فقد إعتدنا على **المنهج المسحي** الذي يعرف على انه:" جزء من الدراسات الوصفية يستهدف تسجيل و تحليلو تفسير الظاهرة في وضعها الراهن بعد جمع المعلومات اللازمة و الكافية عنها وعن عناصرها من خلال مجموعة من الإجراءات المنطقية التي تحدد نوع البيانات ومصادرها و ظروف الحصول عليها."²

¹-جامد جهاد الكبسي، **مناهج البحث العلمي في العلوم الإدارية،** الطبعة1، دار غيداء للنشر و التوزيع، بغداد، 2014، ص18
²-محمد منير حجاب، **الموسوعة الإعلامية،** المجلد1، الطبعة1، دار الفجر للنشر و التوزيع، مصر، ص544

ويعرف أيضا المنهج المسحي: " واحدا من المناهج الأساسية في البحوث الوصفية حيث يهتم بدراسة الظروف الاجتماعية والسياسية والاقتصادية وغيرها في مجتمع معين ويقصد تجميع الحقائق واستخلاص النتائج اللازمة لحل مشكلة في المجتمع ،ويتم جمع هذه الحقائق والبيانات بمسح السكان جميعهم أي المسح الشامل ،أو بمسح عينة من المجتمع المختار اختيارا دقيقا لتمثيل هذا المجتمع"¹

و قد إستلزم إختيار هذا المنهج لكونه المنهج المناسب و ذلك من خلال تطابق خصائصه على موضوع دراستنا و الأهداف التي نرمي إليها من خلال القيام بجمع كل المعلومات المتعلقة بموضوع الدراسة و أيضا مسح آراء واتجاهات ومواقف مجموعة من الإداريين داخل مؤسسة ENIEM و تشخيص مؤشرات الدراسة من أجل التوصل إلى إجابة عن التساؤل الجوهرى للدراسة و معرفة كيفية مساهمة تكنولوجية الإتصال في تسهيل المهام الإدارية بالمؤسسة الاقتصادية ENIEM.

ب: أدوات الدراسة:

إعتمدنا في دراستنا على أدوات جمع المعلومات لكون هذه الأخيرة لا يمكننا الحصول عليها من العدم، فدراستنا هذه تبيننا مجموعة من الأدوات التي ساعدتنا على جمع المعلومات و هي الملاحظة و الإستمارة و المقابلة.

***الملاحظة:**تعتبر الملاحظة من الأدوات و الوسائل لجمع المعلومات الأكثر إستخداما في جميع الميادين و التخصصات ، إستخدمت من قبل في العلوم التجريبية ثم إنتقلت إلى العلوم الإنسانية و الإجتماعية و تعرف على أنها "عملية مراقبة أو مشاهدة سلوك الظاهرة والمشكلات و الأحداث و مكوناتها المادية والبيئية و متابعة سيرها و إتجاهاتها و علاقتها بأسلوب علمي منظم و مخطط وهادف"²

¹احمد حسين الرفاعي، **مناهج البحث العلمي**، الطبعة 1، دار وائل لنشر والتوزيع، عمان، 1998، ص124
²محمد عبيدات، أبو نصار وآخرون، **منهجية البحث العلمي للقواعد والمراحل التطبيقية**، دار وائل للطباعة

والنشر، عمان، 1999، ص73

و تعرف أيضا: "هي وسيلة يستخدمها الإنسان العادي في إكتسابه لخبراته ومعلوماته حيث نجمع خبراتنا من خلال ما نشاهده أو نسمعه ، و لكن الباحث حين يلاحظ فإنه يتبع منها معينا يجعل من ملاحظته أساسا لمعرفة واعية أو فهم دقيق لظاهرة معينة"¹ و من خلال إجرائنا لهذا البحث في مؤسسة ENIEM لاحظنا مختلف وسائل تكنولوجيا الاتصال المستخدمة داخل إدارتها وكيفية الاعتماد عليها في المهام الادارية و لاحظنا ما هي المشاكل و المعوقات التي يوجهها خلال إستخدامهم لهذه التقنيات الإتصالية الحديثة

وفي دراستنا اعتمدنا على **الملاحظة البسيطة**: "حيث تقوم هذه الملاحظة على دراسة الظاهرة موضوع البحث دون إن يشارك الباحث في أي نشاط تقوم بها الظاهرة ،وهنا يأخذ الباحث مكان معين يراقب الظاهرة ولا تتضمن هذه الملاحظة أكثر من النظر والاستمتاع ومتابعة الظاهرة موضوع البحث دون المشاركة الفعلية"²

حيث قمنا في دراستنا بملاحظة طرق وأساليب استخدام تكنولوجيا الاتصال في الميدان الإداري بمؤسسة ENIEM ببتيزي وزو و مختلف وسائل تكنولوجيا الاتصال المستخدمة من طرف الإداريين وكيفية تسهيل هذه التكنولوجيا للمهام التي يقومون بها و التي تقوم بتلبية حاجياتهم وتشبعها خلال استخدامهم لها و الحرص على نيل رضا و تأييد الزبائن ثم قمنا بتسجيل كل ما رأيناه وسمعناه دون علمهم حول طريقة تأديتهم لمهامهم الإدارية و ملاحظة مختلف الوسائل المساعدة لها و المسهلة لطريقة عملهم

*الإستمارة:

تعرف على أنها: "مجموعة من الأسئلة و الإستفسارات المتنوعة و المرتبطة ببعضها البعض بشكل يحقق الهدف أو الأهداف التي يسعى إليها الباحث بضوء موضوعه و المشكلة التي إختارها الباحث ، ويرسل عادة في البريد أو بأية طريقة أخرى إلى مجموعة من

¹ -محمد فتحي الكرذاني، البحث العلمي نظريات و تطبيقات، الطبعة 1، دار الوفاء، الإسكندرية، 2005، ص 236
² - مصطفى ربحي عليان ، عثمان محمد غنيم، أساليب البحث العلمي النظرية والتطبيق، الطبعة 1، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2012، ص 189

الأفراد أو المؤسسات التي اختارها الباحث كعينة لبحثه ومن المهم أن تكون الأسئلة وافية وكافية لتحقيق هدف من أهداف البحث ومعالجة الجوانب المطلوب معالجتها من قبل الباحث.¹

وتعرف أيضا: "مجموعة من الأسئلة حول موضوع معين يتم وضعها فيها وترسل لأشخاص معينين بالبريد أو يجري تسليمها باليد تمهيدا للحصول على أجوبة الأسئلة الواردة فيها أو بواسطتها يمكن التوصل إلى حقائق جديدة عن الموضوع والتأكد من المعلومات متعارف لكنها غير مدعمة بحقائق"²

و قد إختارنا أداة الإستمارة كأداة رئيسية نظرا لكونها من الأدوات الأكثر شيوعا في علوم الإعلام و الإتصال و الأقل تكلفة من حيث تصميمه و إنجازه و توزيعه بالإضافة على سهولة جمع أكبر قدر ممكن من المعلومات من أشخاص كثر ويؤمن الصراحة و الموضوعية في نتائج البحث ، و لما كان الهدف من الدراسة هو تسليط الضوء على دور تكنولوجيا الإتصال في تسهيل المهام الإدارية في مؤسسة ENIEM و قد قمنا بربط التساؤلات مع محاور الإستمارة وكل محور يحتوي على مجموعة من الأسئلة التي نجد منها مغلقة و مفتوحة.

حيث قسمنا الإستمارة إلى 04 محاور تتمثل في:

- ✓ المحور الأول : البيانات الشخصية
- ✓ المحور الثاني : عادات وأنماط استخدام تكنولوجيا الاتصال
- ✓ المحور الثالث : الدوافع والاشباكات المحققة للإداريين من استخدام تكنولوجيا الاتصال في مؤسسة ENIEM تيزي وزو

¹-عامر إبراهيم القندلجي، البحث العلمي واستخدام مصادر المعلومات ، الطبعة 1، دار البارودي للنشر

والتوزيع، عمان، 1999، ص 154

²-عمار بوحوش، محمدالذنيبات، مناهج البحث العلمي وطرق البحث، الطبعة 4، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2007، ص ص 67-68

✓ المحور الرابع: دور تكنولوجيا الاتصال في تسهيل المهام للإداريين بمؤسسة ENIEM بتيزي وزو.

-التحكيم من قبل الأستاذة شلابي

المقابلة: تعرف على أنها: " تفاعل لفظي يتم بين شخصين في موقف المواجهة حيث يحاول احدهما و هو بالمقابلة أنيأخذبعض المعلومات أو التغيرات لدى المبحوث و التي تدور حول آرائه و معتقداته " ¹

وتعرف أيضا: "محادثة أو حوار موجه بين الباحث و شخصاًوأشخاصآخريين من جهة أخرى بغرض الوصول إلى معلومات تعكس حقائق أو مواقف محددة يحتاج الباحث الوصول إليها بضوء أهداف بحثه " ²

و قد اعتمدنا في دراستنا على استخدام **المقابلة المقننة** التي يتم الاستعانة بها : " عندما نستدعي أغراض الدراسة مقارنة استجابات المبحوثين عن الأسئلة عندها لا بد أن تكون الأسئلة محددة بدقة ولا يجوز أن تعطي توضيحات لأحد منهم دون الآخرين ,وتتسم المقابلة المقننة بالموضوعية حيث أنالأسئلةإذا كانت مقننة تكون نتائجها ثابتة وغالبا ما يتم تدريب الباحثين على مثل هذا النوع من المقابلات " ³

واستعملنا هذا النوع من المقابلة بغرض التعمق والبحث المفصل حول أهمية هذا الموضوع في الإدارة خاصة المؤسسة الاقتصادية ENIEM بتيزي وزو ,حيث قمنا بطرح أسئلة حول موضوع : " تكنولوجيا الاتصال في تسهيل المهام الإدارية في المؤسسة " فبالمقابلة نتأكد من صحة المعلومات وردود فعل الإداريينحول دوافع استخدام تكنولوجيا الاتصال في المؤسسة وأكثر الأنواع استخداما وكيفية استخدامها في الإدارة حيث قمنا بإجراء المقابلة مع

¹-محمد در، "أهم مناهج وعينات وأدوات البحث"،مجلة الحكمة لدراسات التربوية والنفسية ،مؤسسة كنوز الحكمة للنشر والتوزيع ،الجزائر ، العدد2017،09،ص04

²-مهى مالكية،أحلام عواشرية،واقع استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة خلال الأزمات داخل المؤسسات الاقتصادية،مذكرة شهادة الماستر ،تخصص علوم الإعلام و الاتصال ،كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية،جامعة العربي التبسي،2021-2022،ص ص 21,22

³-نذير أغمين ،مطبوعة بيداغوجية في مقياس "تقنيات جمع البيانات "، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية ،قسم علم النفس ، تخصص ماستر علم النفس المدرسي ،جامعة 08ماي 1945،قائمة،2021-2022،ص08

السيدة " قرامح نصيرة " مكلفة بالدراسة والتدريب في الوحدة التجارية بمؤسسة ENIEM بتيزي وزو

7/ مجتمع البحث و عينته

1-تحديد مجتمع البحث :

يعرف مجتمع البحث على انه : "مجموع محدد اوغير محدد من المفردات ,أي انه جميع مفردات الظاهرة التي يدرسها الباحث"¹

ويعرفأيضا على انه: " جميع المفردات التي لها صفة أوصفات مشتركة وجميع هذه المفردات خاضعة للدراسة والبحث من قبل الباحث "²

وأيضا: "المجتمع الأكبر أو مجموعة المفردات التي يستهدف الباحث دراستها لتحقيق نتائج الدراسة و يمثل هذا المجتمع الكلاو المجموع الأكبر المستهدف الذي يهدف الباحث دراسته و يتم تعميم نتائج الدراسة على المفردات"³

ويتكون مجتمع دراستنا من الإداريين بالمؤسسة الاقتصادية لصناعات الكهرومنزليةENIEMبتزي وزو بمختلف وظائفهم الإدارية، متباينون من حيث المستوى التعليمي ومن حيث سنوات الخبرة

ب-عينة الدراسة:

نظرا لصعوبة دراسة كل المجتمع فقد لجانا إلى أسلوبالأخذ بالعينة التي يعرفها محمد عبد الحميد على أنها : " عبارة عن عدد محدد من المفردات التي سوف يتعامل معها الباحث منهجيا ويسجل من خلال هذا التعامل البيانات الأولية المطلوبة ,ويشترط في هذا العدد إن يكون ممثل لمجتمع البحث في الخصائص والسمات التي يوصف من خلالها هذا المجتمع "⁴

¹-محمد عبيدات ،محمد أبو نصار و آخرون، مرجع سبق ذكره ،ص 73

²-دلال القاضي ،محمد النياتي ،منهجية البحث العلمي و تحليل البيانات باستخدام البرنامج الحاسبي،دار الحامد

الأردن،2008،ص 48

³- المرجع نفسه ،ص 54

⁴-محمد عبد الحميد،دراسات الجمهور في بحوث الإعلام،الطبعة 1،عالم الكتب، القاهرة،1993،ص 133

و بما إن بحثنا يستهدف استطلاع آراء الإداريين داخل مؤسسة ENIEM حول كيفية مساهمة تكنولوجيا الاتصال في تسهيل المهام الإدارية، فإننا اعتمدنا على العينة القصدية والتي تعرف بأنها: " اختيار الباحث لمفردات بطريقة عمدية طبقا لما يراه من سمات و خصائص متوفرة وتستخدم المعاينة في البحوث الاستطلاعية"¹

ولقد قمنا في دراستنا باختيار 50 مفردة من الإداريين و هي عينة قصدية لأننا استهدفنا إداريو المؤسسة الاقتصادية لصناعات الكهرومنزلية ENIEM بتهي وزو لاعتقادنا أنهم يمتلكون خصائص تسمح لنا بجمع المعلومات حول كيفية مساهمة تكنولوجيا الاتصال في تسهيل المهام الإدارية

8- حدود الدراسة :

• **الحدود المكانية:** أجرينا دراستنا المؤسسة الاقتصادية للصناعات الكهرومنزلية ENIEM بتهي وزو

• **الحدود الزمنية:** أجرينا الدراسة خلال السنة الدراسية 2024/2023

• **الحدود البشرية :** أجرينا دراستنا على الإداريين وعمال المؤسسة الاقتصادية للصناعات الكهرومنزلية ENIEM بتهي وزو

9/ الخلفية النظرية لدراسة :

***نظرية الاستخدامات والاشباكات:**

لقد أصبحت النظرية السوسيولوجية المعاصرة منهل لكثير من الباحثين والمتخصصين ويفسر هذا الاهتمام بمعالجتها لكثير من المشاكل والقضايا الاجتماعية والاقتصادية والسياسية والثقافية التي تعكس عموما الواقع الاجتماعي وانطلاقا من أهمية النظرية في البحوث العلمية وتعددتها في التراث السوسيولوجي الذي نجده يشمل على الكثير من النظريات المتباينة من حيث التراث السوسيولوجي حتى هذا الاختلاف يشمل مطلقاتها

¹- احمد بدر، أصول البحث العلمي و مناهجه، المكتبة الأكاديمية للنشر و التوزيع، القاهرة، 1996، ص335

الإيديولوجية والفكرية لذلك سنعرض إلى المقاربة النظرية التي نراها أكثر ملائمة مع موضوع الدراسة¹

تعرف نظرية الاستخدامات والاشباع على أنها: "عبارة عن محاولة النظر في العلاقة بين وسائل الإعلام والجمهور بشكل مختلف، حيث نرى إن الجمهور يستخدم المواد الإعلامية لإشباع رغبات معينة لديه، حيث إن وسائل الإعلام هي التي تحدد للجمهور نوع الرسائل الإعلامية التي يتلاها، بل إن استخدام الجمهور لتلك الوسائل لإشباع رغباته يتحكم بدرجة كبيرة في مضمون الرسائل الإعلامية التي تعرضها وسائل الإعلام"²

ومن هذا المنطلق نجد إن بدايات البحوث الأولى لهذه النظرية بنيت على مختلف الدراسات الباحثين بداية مع "هبرتا هيرزج" 1944 التي هدفت دراستها للكشف عن والاشباع الجمهور والرأي وتوصلت إلى ضرورة إشباع الحاجات العاطفية من خلال وسائل الإعلام والاتصال وكما أكد "لازرسفيلد" و"وولف فيسك" حول تطور الطفل بالفكاهة بينما لاحظ "بيرلسون" 1945 إن هناك استخدامات عديدة للصحيفة من أجل الأخبار وتفسير الشؤون العامة وكأداة من أدوات الحياة (الراحة، الاعتبار و الاتصال الاجتماعي)³، وقد ظهرت هذه النظرية لأول مرة بطريقة واضحة في كتاب "استخدام وسائل الاتصال الجماهيري" تأليف "كاتز" و"بلومر" 1974، ودارت فكرة الكتاب حول تصور الوظائف التي تقوم بها وسائل الإعلام ومحتواها من جانب ودوافع الفرد من التعرض إليها من جانب آخر⁴، واعتبر "كاتز" و"بلومر" إن مدخل الاستخدامات والاشباع يعنى.

- الأصول الاجتماعية والسيكولوجية

¹ - نسيم بقال، وسيلة عيش، استخدام مواقع التواصل الاجتماعي "الفييس بوك" في استقطاب وتفعيل النشاط الجمعي (دراسة وصفية تحليلية على عينة من الشباب المنخرطين في جمعية الفجر بولاية تيزي وزو)، مذكرة ماستر، تخصص اتصال تنظيمي، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية وقسم العلوم الإنسانية فرع علوم الإعلام والاتصال، جامعة مولود معمري، تيزي وزو، 2020-2021، ص12

² - محمد عبد الرحمان الحصن، كيف تؤثر وسائل الإعلام (دراسة في النظريات والأساليب)، الطبعة 2، مكتبة العبيكان، الرياض، 1998، ص26

³ - بسام عبد الرحمان المشاقبة، نظريات الإعلام، دار أسامة للنشر والتوزيع، الأردن، 2014، ص85

⁴ - محمود حسين إسماعيل، مبادئ، علم الاتصال ونظريات التأثير، الطبعة 1، الدار العالمية للنشر والتوزيع والهرم، 2003، ص252-253

- الاحتياجات التي يتولد عنها

ولقد شهد مدخل الاستخدامات والاشباعات العديد من التطورات والتغيرات ولم يعد التركيز عليها فقط بل على الأمور النفسية والاجتماعية لأفراد الجمهور في تحديد ما يحصل عليه الأفراد من وسائل الإعلام فهذه النظرية تسعى لمعرفة ما يفعله الجمهور بالوسيلة الإعلامية بدلا من تأثيرها فيهم فأفراد الجمهور لديها يستخدمون وسائل الاتصال لإشباع حاجياتهم الخاصة وليس بالضرورة من أجل الاستفادة مما يطرح في تلك الوسائل

ويعتبر تطبيقنا لنظرية الاستخدامات والاشباعات في دراستنا "دور تكنولوجيا الاتصال في تسهيل المهام الإدارية" معتبرة حيث من الممكن التوصل إلى كيفية مساهمة هذه التكنولوجيا في تسهيل مهام الإداريين داخل مؤسسة الصناعات الكهرومنزلية ENIEM تيزي وزو ويمكن تلخيص أهم فرضيات هذه النظرية مثل ما قدمها "كاتز" تماشيا مع موضوع الدراسة الحالية:

- مستخدم وسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة يتسم بالاجابية الفعالية ويرتبط استخدامها بأهداف المؤسسة المسطرة

- يختار الإداريون من الوسائل التكنولوجية ما يتناسب معهم ويشبع رغباتهم وحاجتهم وتساعدهم في تسهيل مهامهم

- تتنافس وسائل الاتصال التقليدية ووسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة في إشباع حاجيات الإداريين داخل مؤسسة ENIEM

- الإداري قادر على تحديد اهتماماته واحتياجاته ودوافع تعرضه لوسائل تكنولوجيا الاتصال والعوامل التي أدت إلى استخدامها وبالتالي يختار الوسائل التي تشبع حاجاته وتساعد في أداء مهامه الإدارية

- يمكن استخدام وسائل تكنولوجيا الاتصال الأنساق والمعايير الثقافية السائدة في المؤسسة بتحديد الإداري هم الذي يحدد طبيعة استخدامه للوسيلة التي يرغب فيها، فالإداري الجيد من

يستخدم تكنولوجيا الاتصال استخداما فعالا و يحقق من خلالها نتائج ايجابية والعكس صحيح

10/ تحديد المفاهيم و المصطلحات:

إن خطوة تحديد المفاهيم تسمح بإزالة الغموض و الشكوك و ضبط الموضوع ,حتى لايساء فهمها أو تفهم بدلالة غير الوارد في الدراسة ،يتم تحديدها لغة و اصطلاحا و إجرائيا وهذا ما يساعد الباحث في وضع إطار مرجعي يستخدمه في التعامل مع المشكلة البحث و يمكن تحديد جملة من المفاهيم الأساسية المتعلقة بدراستنا وهي : الاتصال

،التكنولوجيا، تكنولوجيا الاتصال، الإدارة، المهام الإدارية

1. الاتصال (communication):

لغة: إن أصل كلمة الاتصال (communication) في اللغة اللاتينية نجد أنه مشتقة اصلا من الكلمة اللاتينية (communar) التي تعني جعل الشيء مشتركا أو عاما (To make common) أو تقاسم الشيء (to share)¹

• في القواميس العربية الاتصال كلمة مشتقة من المصدر "وصل" الذي يعني أساسا "الصلة" وبلوغ الغاية أما قاموس أكسفورد فيعرف الاتصال بأنه نقل وتوصيل أو تبادل الأفكار و المعلومات (بالكلام، الإشارات، الكتابة)²

اصطلاحا:

هو محور الخبرة الإنسانية و الاتصال يعني تبادل الأفكار و المعلومات التي تتضمن الكلمات و الصور و الرسوم و الرموز المختلفة و إذا ايقنا باهمية المعلومات باعتبارها

¹-علي محمد منصور ,مبادئ الإدارة أسس و مفاهيم , مجموعة النيل العربية للنشر , القاهرة, 1999, ص 222

²-عبيدة صبطي , فكري لطيف منولي , تكنولوجيا الاتصال الحديثة وتطبيقاتها في مجال التعليم , الطبعة 1 , المركز العربي للنشر والتوزيع , 2018, ص 16

إحدى ركائز حياتنا المعاصرة و مقوما أساسيا من مقومات الإنتاج القومي ،فان هذه المعلومات تصبح بلا قيمة أو فائدة إذا لم تصل في الوقت المناسب وبالقدرة المناسبة¹

-كما يعرفها باحثون آخرون اجنبيون :

• يعرفه عالم الاجتماع كولي Couley 1909بانه: "الآلية التي توجد فيها العلاقات

الإنسانية و تنمو عن طريق استعمال الرموز ووسائل نقلها وحفظها"

• يعرفه كارل هوفلاند 1948: " بأنه عملية يقوم بمقتضاها المرسل بإرسال رسالة

لتعديل سلوك المستقبل أو تغييره"²

• حسب هيري Hery فان الاتصال عنده استعمال الكلمات أو الخطابات أو أي وسيلة

مشابهة للمشاركة في المعلومات حول موضوع أو حدث

-ويعرفه بعض المختصين العرب كما يلي:

• يعرفه محمود عودة إن مفهوم الاتصال: " يشير إلى العملية أو الطريقة التي تنتقل

بها المعلومات بين الناس داخل نسق اجتماعي معين يختلف من حيث الحجم ومن حيث

محتوى العلاقات المتضمنة فيه، بمعنى إن يكون هذا النسق الاجتماعي مجرد قومي اوحتى

المجتمع الإنساني ككل "

• وحسب سمير حسين: " الاتصال هو النشاط الذي يستهدف تحقيق العمومية والذيع

و الانتشار أو الشيع أو المألوفة لفكرة أو موضوعا منشأة أو قضية عن طريق انتقال

المعلومات أو الأفكار أو الآراء أو الاتجاهات من شخص أو جماعة إلى أشخاص أو جماعات

باستخدام رموز ذات معنى موحد ومفهوم بنفس الدرجة لدى كل من الطرفين"³

إجرائيا :هي عملية نقل الأفكار و المعلومات أو مفهوم أو خبرة أو اتجاه أو نقل مهارة

من فرد لأخر أو من مجموعة لأخر على مستوى مؤسسة ENIEM بتميزي وزو ويختلف

¹-ماهر عودة الشمالية ، وآخرون ، تكنولوجيا الإعلام والاتصال، الطبعة 1، دار الإعصار العلمي للنشر والتوزيع ،عمان ،2014، ص 65

²-نضال فلاح الضلا عين ،مصطفى يوسف كافي وآخرون ،نظريات الاتصال والإعلام الجماهيري، الطبعة 1، دار الإعصار للنشر و التوزيع، عمان ،2016، ص 10

³- نضال فلاح الضلا عين ،مصطفى يوسف كافي وآخرون، المرجع نفسه، ص ص 13-14

الاتصال وكيفية استخدامه حسب الوسيلة المتوفرة فقد يكون مباشر أو غير مباشر أو يستخدم وسائل وتقنيات قديمة وحديثة لإيصال الرسائل من مرسل إلى مستقبل.

2. التكنولوجيا (Technologie):

لغة: التكنولوجيا هو مصطلح مركب من مقطعين "techno" وتعني باللغة اليونانية "فن" أو صناعة يدوية و "logy" تعني "علم الصناعة اليدوية أو العلم التطبيقي" عربت بنسخ لفظها حرفيا تكنولوجيا "technology"¹

اصطلاحا :

"هي مجموعة من النظم والقاعد التطبيقية وأساليب العمل التي تستقر لتطبيق المعطيات المستخدمة لبحوث ودراسات مبتكرة في مجال الإنتاج والخدمات كونها التطبيق المنظم للمعرفة و الخبرات المكتبية التي تمثل مجموعة الرسائل والأساليب الفنية التي يستخدمها الإنسان في مختلف نواحي حياته العلمية وبالتالي فهي مركب في قوامه،معدات ومعرفته الإنسانية"²

_ وفي تعريف آخر: " التكنولوجيا تعرف على أنها الاستخدام الأمثل للمعرفة العلمية وتطبيقاتها وتطويعها لخدمة الإنسان ورفاهيته أي هي عملية شاملة تقوم بتطبيق للعلوم والمعارف بشكل منتظم في ميادين عدة لتحقيق أغراض ذات قيمة علمية للمجتمع"³

إجرائيا: هي مجموعة الآلات و المعدات أو التقنيات والمعارف العلمية أي الأفكار و الأساليب التي يعتمد عليها الإداريين بمؤسسة ENIEM بتييزي وزو لتحقيق حاجاته بمختلف الوسائل و التقنيات المباشرة أو الغير المباشرة

¹فوضيل دليو ،تكنولوجيا الإعلام والاتصال الجديدة،الطبعة1، دار هومة للطباعة والنشر والتوزيع ،الجزائر، 2014،ص

11

²محمد الفاتح حمدي،ياسين قرنانيوآخرون ،تكنولوجيا الاتصالو الإعلام الحديثة للاستخدام والتأثير،الطبعة1، مؤسسة

الحكمة للنشر والتوزيع ،الجزائر، 2011،ص 03

³محي الدين عارف حسين ،الاتصال الجماهيري وتكنولوجيا المعلومات،الطبعة1، الأكاديميون للنشر والتوزيع،عمان،ص

3. تكنولوجيا الاتصال :

اصطلاحا:

"هي تلك الأدوات التي تستخدم في تدعيم قدرة الإنسان على نقل المعلومات وتبادلها مع الآخرين فقد يمتد المعنى لدى البعض الآخر فيشير إلى النشاطات الخاصة بإنتاج وتشغيل وتخزين ونقل ومعالجة ونشر المعلومات وهي العمليات التي تتضمن النشاطات التقليدية كأبحاث والدراسات المكتبية والطباعة والنشر والتلفزيون والإذاعة والصحافة وكذا النشاطات المستخدمة كاستشعار عن بعد والاتصالات الهاتفية والتلغراف وأجهزة الكمبيوتر وتخزين المعلومات واسترجاعها"¹

_ وفي تعريف آخر: " هي مجموعة من التقنيات أو الأدوات والوسائل اوالنظم المختلفة يتم توظيفها لمعالجة المضمون أو المحتوى الذي يراد توصيله من خلال عملية الاتصال الجماهيري والشخص أو التنظيمي أو الجمعي والوسيطي أو التي يتم من خلالها جمع المعلومات والبيانات المسموعة اوالمكتوبة اوالمصورة أو المرئية أو المطبوعة أو الرقمية من خلال الحسابات الالكترونية ثم تخزين هذه البيانات والمعلومات ثم استرجاعها في الوقت المناسب"²

إجرائيا:تكنولوجيا الاتصال هي تلك الآلات والاجهزة أو الأدوات الخاصة والوسائل التي تساعد الإداريين بمؤسسة ENIEMبتيزي وزو على إنتاج المعلومات وتوزيعها واسترجاعها وعرضها في الوقت المناسب و المراد.

4. الإدارة(Administration):

لغة:الإدارة من الفعل "أدار" بمعنى حرك أي احتوى على الحركة والتشغيل ومن ثم

تحقيق النتيجة

¹-حسين علي محمد، تكنولوجيا الاتصال الحديثة، الطبعة2، دار البيان للطباعة والنشر، القاهرة، 2006، ص 16
²-محمد جمال الفار وآخرون،معجم المصطلحات الإعلامية أول معجم في كل المصطلحات الإعلامية المتداولة في العلم وتعريفاتها ، الطبعة1،دار أسامة للنشر والتوزيع ،عمان، 2014، ص ص 102-103

يعرفها قاموس الموارد البشرية بأنها: " مجموعة المهام ذات طبيعة إدارية توزع على الأفراد العاملين ويتم مكافئتهم "

أما الموسوعة الإعلامية فتعرف الإدارة بأنها تلك العملية التي تختص بتوجيه الجهود المشتركة المنظمة لتحقيق بعض الأهداف فهي بمثابة مدخل لمعالجة المواقف والمشكلات الإدارية بأسلوب علمي يستخدم وسائل التعريف و التحليل والقياس و التجربة والبرهان¹

اصطلاحا:

هناك الكثير من التعريفات الاصطلاحية للإدارة

- عرفها ابونبعة بأنها: " فن ومعرفة استخدام كافة أوجه النشاط اللازمة لتوجيه موارد الشركة لتحقيق أهدافها بأقصى سرعة ممكنة "
- عرفه فريدريك تايلور رائد مدرسة الإدارة العلمية بأنها: " فن الإدارة هو المعرفة الصحيحة لما تريد من الرجال أن يقوموا بعمله ثم رؤيتك إياهم يعملونه بأحسن طريقة وأرخصها " ²
- عرفها أيضا هنري فايول في كتابه الإدارة العامة والصناعة فيقصد بالإدارة: " التنبؤ والتخطيط والتنسيق وإصدار الأوامر والرقابة"
- أما تعريف كونتز ودانول فان: " الإدارة هي وظيفة تنفيذ الأشياء عن طريق الآخرين " ³

¹ بلقاسم سلاطينة وآخرون، الفعالية الإدارية في المؤسسة مدخل سوسيولوجي، الطبعة 1، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة، 2013، ص ص 12-13

² زكريا احمد عزام وآخرون، دراسة حالات تسويقية وإدارية (مدخل مفاهيمي تطبيقي)، الطبعة 1، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، 2011، ص 26

³ فداء محمود حامد، الإدارة الالكترونية الأسس النظرية والتطبيقية، الطبعة 1، دار الكندي للنشر والتوزيع، عمان، 2015، ص 11

إجرائيا:

تعتبر الإدارة مجموعة العمليات الإدارية والأنشطة اللازمة مثل التخطيط، التنظيم، القيادة و الرقابة التي تتبعها و تقوم بها مؤسسة ENIEM بتيزي وزو للسيطرة على الموارد البشرية والمالية والمادية والمعلومات للمنظمة للوصول إلى أهدافها بكفاءة وفعال

5.المهام الإدارية:

اصطلاحا: " تعتبر المهام تلك المهام العامة والأساسية المتعلقة بأي مشروع مهما كان نوعه سواء كان تجاري أو صناعي أو خدماتي لا يتحقق الناتج والأهداف بدونها ونجد المهام الإدارية المتعلقة بالتخطيط والتنظيم والتوجيه والرقابة... الخ " ¹

إجرائيا : هي مجموع الأنشطة و الوظائف الإدارية من تخطيط، تنسيق، تنظيم ،ورقابة واتخاذ القرارات بمؤسسة ENIEM بتيزي وزو التي تهدف إلى تحديد مهام العمال و تنظيمها من اجل بلوغ أهداف المؤسسة المسطرة

11/ الدراسات السابقة :

الدراسات السابقة في مجال البحث العلمي هي المجال الواسع الذي يمكننا من فهم الموضوع والاستفادة منه كما توصل الباحثون من قبل ، ويكون الاقتراب من الدراسات السابقة أما نظريا أو منهجيا أو الاتنين معا ،ويشترط في هذه الدراسات التي يتناولها الباحث أن تكون ذات صلة مباشرة بموضوع الدراسة فيؤكد الباحث أو يضيف أو يلغي ما توصل إليه الباحثون الذين استعان ببحوثهم .

الدراسة الأولى :

دراسة ليلية لوصيف ،عبد العلي حمودي بعنوان دور تكنولوجيا الاتصال في تفعيل الاتصال الإداري ،دراسة ميدانية بالوكالة الوطنية لتسيير القرض المصغر في ولاية أم البواقي ،لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال تخصص اتصال وعلاقات عامة ،قسم

¹محمد رسلان الجبوسي، جميلة جاد الله ،الإدارة علم وتطبيق،الطبعة3،دار المسير لنشر و التوزيع والطباعة،الأردن،2008،ص21

العلوم الإنسانية، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة العربي بن مهدي، أم البواقي
2020-2021¹

-إشكالية الدراسة : تدور إشكالية الدراسة حول دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تفعيل الاتصال الإداري بالوكالة الوطنية لتسيير القرض المصغر ولاية أم البواقي، حاولت هذه الدراسة معالجة واقع تكنولوجيا الاتصال وأهم الوسائل المستخدمة داخل المؤسسة لتسيير القرض المصغر والمعوقات التي تواجهها هذه الوكالة خلال استخدامها لهذه التكنولوجيا من خلال التساؤل : ما هو دور تكنولوجيا الاتصال في تفعيل الاتصال الإداري بالوكالة الوطنية لتسيير القرض المصغر ولاية أم البواقي ؟

- التساؤلات الفرعية :

- ما هي أهم وسائل تكنولوجيا الحديثة في تحسين الاتصال الإداري بالوكالة الوطنية لتسيير القرض المصغر لولاية أم البواقي ؟
 - كيف تساهم تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الاتصال الإداري بالوكالة الوطنية لتسيير القرض المصغر لولاية أم البواقي ؟
 - ما هي المعوقات التي تواجهها الوكالة خلال استخدامها لتكنولوجيا الاتصال الحديثة ؟
- اعتمدت الباحثة على المنهج الوصفي التحليلي للإجابة على الأسئلة المطروحة في الدراسة، كما اعتمدت على الأدوات التالية : الاستبيان ، الملاحظة، المقابلة .

¹- ليلية لوصيف، عبد العلي حمودي، دور تكنولوجيا الاتصال في تفعيل الاتصال الإداري، دراسة ميدانية بالوكالة الوطنية لتسيير القرض المصغر في ولاية أم البواقي، لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال تخصص اتصال وعلاقات عامة، قسم العلوم الإنسانية، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة العربي بن مهدي، أم البواقي، 2020-

أهم النتائج المتوصل إليها :

- إن أهم الوسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة المستخدمة في الوكالة الوطنية لتسيير القرض المصغر لولاية أم البواقي هي: الهاتف، أجهزة الحاسوب، الفاكس، اللوحات الالكترونية فهي تساعدها على أداء أعمالها بسهولة في اقل وقت ممكن
 - ساهمت تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تقديم خدمات، معلومات، برامج، عروض لجماهيرها إضافة إلى سهولة الاتصال بين المستويات الإدارية من جهة وبين الموظفين الإدارة العليا بالتالي تحقيق الفعالية في ضوء التكنولوجيا
 - ترجع معيقات التي تواجه تكنولوجيا الاتصال الحديثة بالوكالة الوطنية لتسيير القرض المصغر لولاية أم البواقي إلى معيقات بيئية المتمثلة في نقص الوسائل والإمكانيات
- أوجه التشابه :

تشابهت هذه الدراسة مع دراستنا في كونها تبحث عن وسائل تكنولوجيا الاتصال المستخدمة في المؤسسات خاصة الاقتصادية وكما تدرج هذه الدراسة ودراستنا ضمن الدراسات الوصفية الميدانية إضافة إلى ذلك فإنهما تستخدمان نفس المنهج وهو المنهج المسحي لأنها الأنسب لهذا النوع من الدراسات

• أوجه الاختلاف :

اختلفت هذه الدراسة في بعض النقاط المتعلقة في كون هذه الدراسة ركزت على دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة على الاتصال الإداري بينما دراستنا على دور تكنولوجيا الاتصال في تسهيل المهام الإدارية في المؤسسة الكهرومنزلية ENIEM

• أوجه الاستفادة :

أفادتنا هذه الدراسة في الجانب النظري حيث قدمت لنا الفكرة المبدئية حول تكنولوجيا الاتصال الحديثة وكما إعتدنا على بعض المراجع التي استخدمتها في دراستها هذه .

• الدراسة الثانية :

دراسة السخري هارون ،سحبان عبد الحكيم ،بعنوان استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية ،دراسة ميدانية لمؤسسة المصرف الجزائري للعتاد الكهربائي والغازي بتقرت ، لنيل شهادة الماستر أكاديمي في علوم الإعلام والاتصال ،تخصص تكنولوجيا الاتصال الحديثة ،قسم علوم الإعلام والاتصال بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية ،جامعة قاصدي مرباح ،ورقلة 2014-2015¹

• إشكالية الدراسة :

تدور إشكالية الدراسة حول واقع استخدام المؤسسة لتكنولوجيا الاتصال الحديثة بمؤسسة المصرف الجزائري للعتاد الكهربائي والغازي بولاية ورقلة بحيث تأثر تكنولوجيا الاتصال على كفاءة وفعالية المؤسسة وعلى العاملين وأدائها الوظيفي ،كما أنها تخرج من التقليد إلى عصر الريادة والتطور وذلك باستخدام أهم الوسائل التكنولوجية وبه تدخل الاقتصاد الرقمي ويطرح التساؤل التالي : ما هو واقع استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة ؟

التساؤلات الفرعية:

- هل تستعين المؤسسة بتكنولوجيا الاتصال في عملها ؟
 - ما هي أهم الوسائل التكنولوجية المستخدمة بالمؤسسة؟
 - ما اثر استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة على مستوى أداء المؤسسة؟
- وهذه الدراسة تنتمي إلى الدراسات الوصفية التي تقوم على تفسير الوضع القائم للظاهرة أو المشكلة من خلال تحديد ظروفها وإبعادها بين متغيراتها ،استخدم المنهج المسحي التحليلي

¹السخري هارون ،سحبان عبد الحكيم ، استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية دراسة ميدانية لمؤسسة المصرف الجزائري للعتاد الكهربائي والغازي بتقرت ، لنيل شهادة الماستر أكاديمي في علوم الإعلام والاتصال ،تخصص تكنولوجيا الاتصال الحديثة ،قسم علوم الإعلام والاتصال بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية ،جامعة قاصدي

من أجل جمع البيانات وتحليلها بدقة، اعتمد على الأدوات التالية الملاحظة، المقابلة، استمارة استبيان لجمع المعلومات على عينة البحث

● أهم النتائج المتوصل إليها :

-تستخدم المؤسسة المدروسة بشكل كبير تكنولوجيا الاتصال في تسيير مهامها
-أهم الوسائل التي تستخدمها المؤسسة تتمثل خاصة في "جهاز الحاسوب ،شبكة الانترنت،الانترانت ،الاكسترانات "
-اعتماد المؤسسة على تكنولوجيا الاتصال كان له اثر كبير في تحسين أداءها ،وذلك في تحسين الإنتاجية تحسين محيط العمل

● أوجه التشابه:

تشابهت هذه الدراسة مع دراستنا في كونها تبحث عن وسائل تكنولوجيا الاتصال المستخدمة في المؤسسات خاصة الاقتصاد واثر استخدامه على مهامها وكما تندرج هذه الدراسة ودراستنا ضمن الدراسات الوصفية الميدانية إضافة إلى ذلك فإنهما تستخدمان نفس المنهج وهو المنهج المسحي لأنها الأنسب لهذا النوع من الدراسات وأيضا نفس النظرية وهي "نظرية الاستخدامات والاشباكات"

● أوجه الاختلاف:

تختلف هذه الدراسة مع دراستنا كون إن هذه الدراسة ركزت على واقع استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة أما دراستنا ركزت على دور تكنولوجيا الاتصال في تسهيل المهام الإدارية في المؤسسة الكهرومنزليةENIEMكما أن هذه الدراسة وضعت الافتراضات المبدئية أما دراستنا فقد استغنيا عنها ،أما بالنسبة للعينة فلم يحددوا نوعها في دراستهم فقد اختاروا كل العمال الدائمين بالمؤسسة عكس دراستنا فقد حددنا نوعها بحيث اخترنا العينة القصدية المتمثلة في الإداريين داخل مؤسسة ENIEM

- أوجه الاستفادة :

أفادتنا هذه الدراسة في الجانب النظري ،كما كونت الفكرة والنظرة المبدئية لدراسة تكنولوجيا الاتصال من جهة أخرى،كما ساعدتنا على تحديد الإجراءات المنهجية للدراسة .

الاطار النظري

الفصل الأول: ماهية تكنولوجيا الاتصال

تمهيد

الفصل الأول: ماهية تكنولوجيا الإتصال

المبحث الأول: مفهوم تكنولوجيا الإتصال

المبحث الثاني: أنواع تكنولوجيا الإتصال

المبحث الثالث: خصائص تكنولوجيا الإتصال

المبحث الرابع: وظائف تكنولوجيا الإتصال

المبحث الخامس: مزايا وعيوب تكنولوجيا الإتصال

خلاصة الفصل

تمهيد:

يشهد اليوم العالم تغيراتٍ إتصاليةً تكنولوجيةً ومعلوماتيةً التي تعمل على التي تعمل تحسين وتطوير جميع الخدمات والنشاطات في جميع المستويات والمجالات المختلفة منها الإقتصادية الإجتماعية الثقافية السياسية والتي أخذت تترك أثر على المجتمع المعاصر بشكل غير مسبوق كما ونوعا .

والأساس من هذه الثورة السحرية للإتصالات وتكنولوجيا المعلومات هو التلاقي والترابط التي يتم بين عتاد أجهزة الكمبيوتر والبرمجيات وكذا شبكات الإتصالات هي انما تؤدي دورا أساسيا في صياغة الأنشطة الرئيسية للإنسان ومنه إزالة الحواجز المكانية والزمنية، حيث أصبح الإتصال الإلكتروني وتبادل الأخبار ونقل المعلومات بشكل أفضل في أقصر وقت وبأقل التكاليف عكس الحقائق الملموسة.

حيث أن هذه الرقمنة تؤثر على إدارة المؤسسات الذي وضعها أمام تحدي جديد ألا وهو إمتلاك تكنولوجيا الإتصال والتحكم بها لتقديم الأفضل وتحسين خدماتها وتقديم منتجاتها للمستهلك بأفضل صورة.

وفي هذا الصدد سنتناول خلال هذا الفصل ماهية تكنولوجيا الإتصال بحيث سنقوم بعرض

- ✓ مفهوم تكنولوجيا الإتصال
- ✓ أنواع تكنولوجيا الإتصال
- ✓ خصائص تكنولوجيا الإتصال
- ✓ وظائف تكنولوجيا الإتصال
- ✓ مزايا وعيوب تكنولوجيا الإتصال

الفصل الأول: ماهية تكنولوجيا الإتصال

المبحث الأول: مفهوم تكنولوجيا الاتصال

تحتل تكنولوجيا الإتصال والمعلومات دورا مهما في عملية التنمية وذلك في مختلف المجالات وهذا يدل أيضا على التسارع نحو الاستثمار وتغيير أنماط الحياة لجميع فئات المجتمع فكذا تعتبر أنها منظومة التكنولوجية إلى نظام مفتوح العمل يشكل منهاجا بحد ذاته لتحديد إستراتيجية المؤسسات الذي يضمن لها البقاء والإستمرارية من خلال تحسين أدائها فسنتناول في هذا المبحث مفهوم تكنولوجيا الإتصال وذلك حسب العديد من الباحثين والمتخصصين.

تعرف تكنولوجيا الإتصال بأنها "مجموعة التقنيات أو الأدوات أو الوسائل أو النظم المختلفة التي يتم توظيفها لمعالجة المضمون والمحتوى يراد توصيله¹."

يعرف البعض الآخر تكنولوجيا الإتصال على أنها "أي أداة أو جهاز أو وسيلة تساعد على إنتاج أو توزيع أو تخزين أو إستقبال أو عرض البيانات أو أنها الأجهزة الآلات أو الأجهزة الخاصة أو الوسائل التي تساعد على إنتاج المعلومات وتوزيعها وإسترجاعها وعرضها²."

تكنولوجيا الإتصال هي "تطبيق منظم للمعرفة العلمية لأداء مهام البشر ومجتمعاتهم³."
إن تكنولوجيا الإتصال هي "أحد روافد تكنولوجيا المعلومات ويقصد بها الوسيط المستخدم في نقل وتداول المعلومات والأفكار بين أفراد المجتمع⁴."

1- ماهر عودة الشمايلة، وآخرون، تكنولوجيا الإعلام والإتصال، ط1، الإعصار العلمي للنشر والتوزيع، عمان، 2014، ص،66.

2- حسن علي محمد، تكنولوجيا الاتصال الحديثة، ط2، دار البيان لطباعة والنشر، القاهرة، 2006، ص،17.

3- المرجع نفسه، ص،17.

4- ليلية لوصيف، عبد العالي حمودي، دور تكنولوجيا الإتصال الحديثة في تفعيل الاتصال الإداري، دراسة ميدانية بالوكالة الوطنية لتسيير القرض المصغر ولاية أم البواقي، رسالة ماستر، تخصص اتصال وعلاقات عامة، كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، 2020/2021، ص،39.

تكنولوجيا الإتصال هي "مجلد المعارف والخبرات المتراكمة والمتاحة والأدوات والوسائل المادية والتنظيمية والإدارية المستخدمة في جمع المعلومات ومعالجتها وإنتاجها وتخزينه وإسترجاعها ونشرها وتبادلها إلى الأفراد والجماعات"¹.

تكنولوجيا الإتصال كثيرا ما تتداخل مع مصطلح آخر وهو تكنولوجيا المعلومات لذلك أردنا أن نقدم تفصيلا عن تكنولوجيا المعلومات يعرف في معجم مصطلح الإعلام تكنولوجيا المعلومات والإتصال information and communication technologie على أنه كل التطبيقات العلمية الناتجة عن الإندماج بين تكنولوجيا الحاسب الآلي وتكنولوجيا السلوكية واللاسلكية وغيرها من الإلكترونيات الدقيقة ذات القدرة الفائقة على إنتاج المعلومات وجمعها وتخزينها ومعالجتها ونشرها وإسترجاعها بأسلوب غير مسبوق².

ويرى نبيل علي "أن تكنولوجيا الإتصال رافد لتكنولوجيا المعلومات على أساس أن المادة الخام لتكنولوجيا المعلومات هي البيانات والمعلومات والمعارف، وأدواتها الأساسية بلا منازع هي الكمبيوتر وبرمجياته التي تستهلك طاقته الحاسوبية وتحويل هذه المادة الخام الى السلع وخدمات معلوماتية.

بينما يرى الأستاذ سعد لبيب "أن تكنولوجيا الإتصال وتكنولوجيا المعلومات هما وجهان لعملة واحدة على أساس أن ثورة تكنولوجيا الإتصال قد سارت على التوازي مع ثورة تكنولوجيا المعلومات التي كانت نتيجة لتفجير المعلومات وتضاعف الإنتاج الفكري في مختلف المجالات، وظهور الحاجة إلى تحقيق أقصى سيطرة ممكنة على فيض المعلومات، وبناء على ما سبق فإنه لا يمكن الفصل الآن تكنولوجيا الإتصال وتكنولوجيا المعلومات فقد جمع

1 ليلية لوصيف، عبد العالي حمودي، نفس المرجع السابق، ص17.

2 مجمع اللغة العربية، معجم المصطلحات الإعلامية، د ط، جمهورية مصر العربية، القاهرة، 2008، ص43.

بينهما النظام الرقمي الذي تطورت إليه نظم الإتصال فارتبطت شبكات الإتصال مع شبكات المعلومات¹.

يعرفها روبن "بأنها آلة أو تقنية أو وسيلة خاصة تعمل على إنتاج أو تخزين أو إسترجاع أو إستقبال أو عرض المعلومات، ومنهم من يعرفها على أنها مجموعة التقنيات والأدوات والوسائل والنظم المختلفة التي يتم توظيفها لمعالجة المضمون أو المحتوى الذي يراد توصيله من خلال عملية الإتصال الجماهيري أو الشخصي أو التنظيمي أو الجمعي والتي يتم من خلالها جمع المعلومات والبيانات المسموعة، المكتوبة المصورة، المرسومة، المسموعة المرئية، الرقمية (من خلال الحسابات الإلكترونية) ثم تخزين هذه البيانات والمعلومات ثم إسترجاعها في الوقت المناسب، ثم عملية نشر هذه المواد الإتصالية أو الرسائل أو المضامين المسموعة أو مسموعة مرئية أو رقمية ونقلها من مكان إلى آخر وتبادلها، وقد تكون تلك التقنية آلية أو كهربائية حسب مرحلة التطور التاريخي لوسائل الإتصال والمجالات التي يشملها هذا التطور².

المبحث الثاني: أنواع تكنولوجيا الإتصال

تتجلى تكنولوجيا الإتصال في العديد من الوسائل فهي مختلفة ومتنوعة:

1- الهاتف:

أ - تعريفه:

يعتبر الهاتف أو التلفون من الوسائل الإتصالية المهمة والشفوية في جميع التعاملات سواء الإجتماعية أو الإدارية أو غيرها فأهميته تختلف من مكان إلى آخر ومنظمة إلى أخرى

1 أنيسة رحمي، نسيمه إنقراشن، تكنولوجيا الاتصال الحديثة وأثرها على أداء المؤسسة الإقتصادية، دراسة حالة المديرية العلمية لاتصالات الجزائر بولاية البويرة، مذكرة ماستر، تخصص إتصال المؤسسة والمنظمات، كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية، جامعة مولود معمري، تيزي وزو، 2013/2014، ص، 18

2 خالد منصر، تكنولوجيا الإعلام والإتصال الحديثة وإغتراب الشباب، ط1، دار الكتاب الجامعي للنشر، الإمارات، 2016، ص، 22.

وذلك حسب إتساع المنظمة وحاجتها إلى الهاتف السلكي وكذا إنتشار علاقتها وضخامة إتصالاتها.¹

أيضا وهو من الوسائل الإتصالية المهمة التي تستخدمها إدارة العلاقات العامة والإداريات المختلفة بالمنشآت الأخرى، كما أنه يفيد في حالات عديدة عندما يكون ضروري سماع صوت الإنسان والنعمة التي يتحدث بها، لتحدث ردة فعل قوية على نفسية مستقبل المكالمة.²

تعتبر أداة تلعب دورها في الإنتاجية والتسويق وإيصال الخدمات للكثير من المؤسسات، وينظر إليه كقناة غير مباشرة بين المراسل والمستقبل عند مزاوله عملية الإتصال وقد تطور الهاتف في حجمه وشكله ومزاياها وإمكاناته عدة مرات، ويستخدم الهاتف كوسيلة إتصال بالهواتف الأخرى المنتشرة جغرافية بطريقتين أساسيتين:

● **طريقة الإتصال المباشر:** من المتحدث على الهاتف (أ) إلى المتحدث آخر على الهاتف (ب).

● **طريقة الإتصال غير مباشر:** وذلك عن طريق الخط الهاتفي مع وسيلة أخرى من وسائل الإتصال ونقل المعلومات مثل التلكس، الحواسيب وغيرها.³

2- الحاسوب: computer

أ - تعريفه:

يعرف الحاسب الإلكتروني بأنه "وسيلة لتجهيز البيانات بمعنى أنه يستلم بيانات كمدخلات ويجهزها في صورة معلومات كمخرجات، أي أنه مصمم على أساس إحتواء قدر كبير من

1 منال باهي، آمال فضلون، دور تكنولوجيا الإتصال الحديثة في تفعيل الإتصال الداخلي في المؤسسات التربوية، دراسة ميدانية على عينة من المؤسسات التربوية بدائرة قصر الصبيحي، مذكرة ماستر، تخصص إتصال وعلاقات عامة، كلية العلوم الإجتماعية والإنسانية، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، 2016/2015، ص، 54.

2 ليلية لوصيف، مرجع سبق ذكره، ص، 46.

3 سمية قواميد، فتيحة قريشي، واقع إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة في بنك الجزائر الخارجي، دراسة ميدانية بفرع مدينة ورقلة نموذجا، مذكرة ليسانس أكاديمي، تخصص إتصال وعلاقات عامة، كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2014/2013، ص، 31.

البيانات الداخلة وتخزينها، ثم إنجاز العمليات الحسابية عليها وإجراء من المقارنات المنطقية المتعلقة بها، وأخيرا الإمدادات بالمعلومات المطلوبة وذلك كله بمعدل سرعة كبيرة.¹ وتعرفه وهيبة عزارمي على أنه "جهاز إلكتروني له القدرة على إستقبال البيانات وإخترانها ومعالجتها ذاتيا بواسطة برامج وتطبيقات تشتمل على تعليمات لإنجاز مهمة معينة وهو آلة مكونة من عدة معدات تتعامل مع بيانات وفقا لمجموعة من التعليمات تسمى البرنامج ويعمل على إدارتها أشخاص.²

ب - خصائص الحاسوب:

- يتميز الحاسوب بمجموعة من الخصائص التي تجعله مهما في كل القطاعات والمستويات مع هذا التطور الهائل التي تشجع المؤسسات على إستخدامه ومنها:³
 - السرعة الفائقة في الأداء.
 - الدقة والكفاءة العاليتين أثناء تنفيذ العمليات وإدارة البيانات كما يمكنه تنفيذ مهام معقدة ومختلفة كإدارة المشروعات.
 - قلة الأخطاء أو إنعدامها إذا أحكمت الرقابة على المداخلات.⁴
 - مرونة الحاسوب من حيث تحمل عبئ أكبر في حالة النمو السريع دون الحاجة إلى زيادة العناصر البشرية.
 - عنصر التكلفة حيث أثبتت الممارسات أن تكلفة الحصول على المعلومات بإستخدام الحاسوب تقل بكثير عن تكلفة الحصول عليها يدويا.

1 حورية بلعويداد، إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة في المؤسسة الإقتصادية الجزائرية، دراسة ميدانية بمؤسسة سونلغاز فرع تسيير شبكة نقل الغاز بالشرق GRTG، رسالة ماجستير، تخصص اتصال وعلاقات عامة، كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية، جامعة منتوري، قسنطينة، 2007/2008، ص، 90.

2 هيبه مرقي، توظيف تكنولوجيا الإعلام والإتصال الحديثة في الإدارة الجزائرية، دراسة ميدانية لجامعة العربي بن مهيدي بأم البواقي، مذكرة ماستر في علوم الإعلام والإتصال، تخصص إتصال وعلاقات عامة، كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، 2014/2015، ص، 67.

3 المرجع نفسه، ص، 68.

4 حورية بلعويداد، مرجع سبق ذكره، ص، 91.

العائد الإستثماري تشير التقديرات إلى جاذبية الإستثمار غي الحاسوب من خلال متوسط عائد يتراوح من 35 إلى 45 نت الإستثمارات الكلية كل عام، وذلك بنسبة للمؤسسة متوسطة الحجم وتمثل هذه النسبة معدلا إستثماريا مغريا بالقياس إلى البدائل. الحاسوب في المؤسسات يستخدم لإعداد وإنجاز العديد من المهام الإدارية في وقت قصير وذلك بعد أن كانت تأخذ وقت وجهد كبيرين كإعداد التقارير، المذكرات ومختلف الإحصائيات وكذا تخزين الوثائق التي يتم إنجازها فيما يخص أعمال المؤسسة، ويشتمل الحاسوب برمجيات التي تنقسم إلى نوعين.

1- البرمجيات:

1- تعريفه:

عبارة عن تعليمات وأوامر تفصيلية تضبط عمليات نظام المعلومات وهي تحقق ثلاث وظائف رئيسة تتمثل في إدارة موارد الحاسوب في المؤسسة وتزويد العاملين بمزايا هذه الموارد والتوسط بين المؤسسة والمعلومات المخزنة وتقسيم برمجيات الحاسوب إلى نوعين رئيسيين يتفرع عنهما عدة أنواع فرعية.¹

2- أنواع البرمجيات:

أ - برمجيات التطبيقات **APPLICATION SOFT WARE**: وتقسم إلى فرعين.

● **برامج التطبيقات الخاصة**: وهي البرامج المختلفة التي تدعم تطبيقات الأعمال والمستخدم النهائي مثل البرامج الإدارة العليا والتبادلات وعلاقات الزبائن والتجارة الإلكترونية وغيرها. **برامج التطبيقات ذات الأغراض العامة**: وهي برامج تخض برمجية عمليات المعلومات العامة التي يستخدمها المستخدم النهائي مثل برنامج معالجة النصوص **WORD**، برامج الجداول الإلكترونية ومنها **EXCEL** وغيرها.

1- أسماء بن عبد الله، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحسين التنمية الإدارية بمؤسسات الخدمة العمومية، دراسة مقارنة بين الجزائر وفرنسا، أطروحة دكتوراه الطور الثالث، تخصص إدارة الأعمال والتنمية المستدامة، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة فرحات عباس سطيف 1-، سطيف، 2018/2019، ص، 10.

ب - برمجيات النظام SYSTEM SOFTWARE: ونقسم إلى قسمين.

● برامج نظم التشغيل: وتعتبر من أهم نظم البرمجيات لأي حاسوب لأنها تدير عمليات المعالجة وتراقب المداخلات وموارد التخزين ونشاطات الحاسوب ومن أشهرها WINDOWS بإصداراته المتلاحقة.

● برامج تطوير النظام ولغات البرمجة: وهناك أربعة أجيال رئيسية من لغات البرمجة وتتمثل في لغة الآلة، لغة التجميع، لغة الجيل الثالث العالية المستوى، لغة الجيل الرابع الإجرائية أي التي تسمح بالتساؤلات وإسترجاع البيانات من قواعدها.¹

3- الشبكات Les Réseaux:

حتى يتمكن كمبيوتر من الإتصال بآخر لأبد من توافر قنوات إتصالية لنقل البيانات كما يجب أن واجد مجموعة من الأساليب والقواعد والأدوات التي تعمل على تحويل البيانات من الشكل الرقمي للحاسوب إلى الشكل التناظري لقناة الإتصال والعكس، هذه القنوات الإتصالية تعرف بالشبكات.

1- تعريفه:

الشبكة أساسا هي الربط بين البيانات الطرفية TERMINALS، للحسابات بهدف نقل وتبادل المعلومات بين الحاسب الآلي والنهايات الطرفية المتصلة به، في إطار النقل على الخط المباشر ONLINE للبيانات.

كما عرفت أيضا شبكة نقل المعلومات بأنها تجميع متداخل لمجموعة من الحسابات الآلية عن طريق وسيلة إتصالية كالكابلات، ولا يوجد حاسب آلي منها مهيمن كليا على الحسابات الأخرى بل أن كل حاسب يعمل بحرية وإستقلالية مطلقة.²

1- أسماء بن عبد الله، نفس المرجع السابق، ص، 11.

2- محمد محمد الهادي، تكنولوجيا الإتصال وشبكات المعلومات، مع معجم شارح للمصطلحات، ط1، المكتبة الأكاديمية للنشر، القاهرة، 2001، ص 130.

2- أنواع الشبكات:

1- شبكة الإنترنت:

أ - تعريفه:

تعد كلمة "إنترنت" Internet، إختصار للإصطلاح الإنجليزي international network، والذي يعني شبكة المعلومات الدولية ولقد ذكر "إريك جانون ERIC GANGON" أنها الطريق السريع الذي يربط بين الدول ببعضها البعض ويمد الأفراد بالمعلومات.¹ ولقد عرفه "ألبر تسون ALBERTSON" شبكة الإنترنت شبكة شبكات الحاسب وهي الشبكة العنكبوتية الواسعة المترامية الأطراف والتي تقدم لمستخدميها قدرا هائلا من المعلومات في كافة أرجاء الأرض.²

إستخدام شبكة الإنترنت في المؤسسات أصبح شيء لا غنى عنه حيث تستخدم الحسابات الآلية المرتبطة بشبكة الإنترنت في أداء أعمالها المتنوعة وحتى تقوم المؤسسة بذلك لا بد لها من "جمع المعلومات والمعارف من كل المصادر المتاحة للوصول إلى نتائج التي تقيد في إتخاذ القرارات الصحيحة وتعتبر هذه العملية شاقة ومكلفة إلى حد كبير حيث تضطر المؤسسات في بعض الأحيان الإستعانة بجهات بحثية أو مستشارين، متخصصين وهذا الإجراء يكلف الكثير من النفقات إلى جانب الوقت المستغرق".³

ومن هذا المنطلق نجد أن شبكة الإنترنت قد أحدثت ثورة هائلة في توفير الكم الضخم من المعلومات الشبه وافية والشاملة المحتاج إليها في كافة المهام والمتغيرات التي تواجهها المؤسسات المختلفة إضافة إلى هذا تتيح الشبكة العديد من الخدمات، وتشمل الإنترنت خدمات أساسية تبنى عليها وهي:

1- EricGangon, **What's the internet : The Definitive Guide To the Internet**

Usnet Groupe. « 3 » ededition. (U.S.A ,peachpitpress ,1999) .p4

2 - Rick Albertson, Jeffery.F& Mike Lender, Designer (U.S.A), Aauden Books,1995).p6 .

3 محمد محمد الهادي، مرجع سابق، ص 257.

ب - خدمات الإنترنت:

- **خدمة السوق وتأثير على السوق:** ساهمت في زيادة زبائن المؤسسة بالإضافة إلى الموردين والبائعين والموزعين وغيرهم وبذلك أصبح في إمكان أي مؤسسة أن تقوم لأكثر من مجرد إرسال المعلومات عن منتجاتها أو خدماتها إذ يمكنها عمل دراسات عن الأسواق، دراسة أوضاع المنافسين، التعرف على الأسواق الأنسب لترويج مبيعاتها وكذا دراسة الأسعار.
- **خدمات الإتصال:** وذلك بإستخدام الإنترنت، تحولت المؤسسات من مغمورة إلى مؤسسات عالمية، كما ساهمت بسهولة الوصول إلى العملاء وذلك بنقل المعلومات إليه أو الجداول الإلكترونية بأقل وقت وتكلفة.
- **خدمات المؤتمرات المفتوحة:** وهي عبارة عن إمكانية عقد المؤتمرات عن بعد بين ممثلي المؤسسات عبر العالم، عن طريق نقل الصوت والصورة عبر الإنترنت حيث يمتاز بسهولة عقد الصفقات والاتفاقيات بين المنظمات التي تتواجد في أماكن متباعدة، تسهل نشر النتائج المؤتمرات، زيادة التعاون بين المؤسسات في جميع أنحاء العالم، توفير مكان عقد المؤتمرات حيث يتم الإشارك بالمؤتمر وهو في مكانه.¹
- **البريد الإلكتروني Electronic Mail:** يمثل البريد الإلكتروني إحدى الميزات الرئيسية للإنترنت وأكثر خدماتها إنتشارا في جميع الشبكات المرتبطة بها ويعني البريد الإلكتروني (e-mail) ببساطة إرسال الرسائل من حاسوب إلى آخر عبر الشبكة وإلى المستخدم في مكان آخر.
- **خدمة التيلنت Telnet:** وتعرف أيضا بخدمة الرابط عن بعد Remote login وهي عبارة عن برنامج خاص يتيح للمستخدم أن يصل إلى جميع الحواسيب في جميع أنحاء العالم، حيث تجعل حاسوب المستخدم زبونا لها ولكي يتمكن من الوصول إلى البيانات والبرمجيات الموجودة في إحدى خدمات التيلنت.

1 محمد محمد الهادي، نفس المرجع السابق، ص من 258 إلى 260.

- خدمة بروتوكول نقل الملفات: وتعد من الخدمات المهمة في شبكة الإنترنت إذ هناك الملايين من ملفات الحاسوب المتاحة للإستخدام العام من خلال الشبكة كالصور، الأصوات، الكتب وغيرها ويمكن نقلها وذلك بإستخدام بروتوكول نقل المعلومات (FTP) بصيغة (X MODEM) أو (Z MODEM) وهذا الأخير يتم تفصيله لأنه الأسرع و الأفضل.¹

2- شبكة الانترنت:

أ - تعريفه:

عبارة عن شبكة كمبيوتر خاصة بأية مؤسسة تستخدم القواعد التي بني عليها الإنترنت والانترنت تمكن الأفراد والعاملين في أي مؤسسة من الإتصال ببعضهم البعض والوصول إلى المعلومات بطريقة أسرع وأفضل وأكثر كفاءة وأقل تكلفة.²

وتعتبر هذه الشبكة الأكثر إستعمالا في الشركات حيث تعتبر أنها وسيلة فعالة وغير مكلفة لزيادة الإتصالات بين الموظفين داخل الشركة وذلك لزيادة عملية التنسيق والتنظيم والذي يعتبر وسيلة لتجميع المعلومات في مكان رئيسي داخل الشركة مما يمثل مصدر للمعلومات وخبرات الشركة وتملك عدة فوائد وتكمن فيما يلي

ب - فوائد شبكة الانترنت:

- مشاركة مصادر الشبكة من طابعات وأجهزة الفاكس والملفات والمجلدات بين كل المستخدمين في الشبكة.
- كفاءة الإتصال والتنسيق بين مختلف أقسام الشركة وأفرعها مما يسهل عملية الإدارة والتحكم بكل النشاطات والعمليات داخل الشركة وخارجها.
- تعتبر الانترنت وسيلة فعالة لإجراء عمليات التدريب ونشر المعرفة والوعي والإرشادات المتعلقة بالعمل والمنتجات في الشركة.

1 رحيمة الطيب عيساني، مدخل إلى الإعلام والاتصال، ط1، جدار للكتاب العالمي للنشر والتوزيع، جامعة باتنة، الجزائر، 2008، ص ص، 165، 166.

2 حسن علي محمد، مرجع سبق ذكره، ص63.

● تعتبر الانترنت وسيلة إتصالات بين الموظفين وبمختلف الأقسام وبتكلفة بسيطة جدا مقارنة مع إستخدام أجهزة أخرى مثلا الفاكس أو التلفون.

● تساعد الانترنت في عمليات المراقبة والتحكم بالأجهزة والموظفين.¹

3. شبكة الإسترات:

أ - تعريفه:

الإسترات هي تلك الشبكة التي تربط بين شبكات الإنترنت الخاصة بالمؤسسات والعملاء الذين تجمعهم مصالح مشتركة، وهي بطلب تؤمن لهم سهولة وسرعة تبادل المعلومات مع الحفاظ على خصوصية الانترنت كشبكات محلية خاصة بمؤسساتها وبالتالي فالإسترات نتاج عملي وتطبيقي للإنترنت إلى أكبر منها في التغطية الجغرافية لذا فهي تعد الخليط الذكي بين الإنترنت والإنترنت.²

ب - فوائد شبكة الإسترات:

وهذه الشبكة الإسترات لها أهمية وفوائد ترجع على المؤسسة بالإيجاب وهي:

● تسهيل عملية تبادل المعلومات وإقتناء ما يحتاجه المستفيدون لدى المؤسسات والشركات المعنية بالإسترات حيث يمكن الشركات والمؤسسات تبادل المعلومات أو البيع والشراء عبر الإنترنت وفي أي نقطة من العالم دون تدخل خارجي يكشف عن حجم الصفات.

● متابعة قوائم الشراء وأحجام المواد والبضائع والمعلومات المتبادلة، حيث تسهل هذه الخدمة عملية التوقيع على الوثائق من مدير فروع المؤسسة الواحدة المنتشرة في مناطق جغرافية مختلفة وخاصة في حال الحاجة للتوقيع الجماعي على وثائق ومحاضر إجتماعات، حقيقية

1 عزيزة مقيدش، سلمى بوالحاج، دور تكنولوجيا الإتصال الحديثة في تحسين الأداء الوظيفي بالمؤسسة الإقتصادية، دراسة ميدانية بمؤسسة سونلغاز بالطاهير، مذكرة ماستر في علوم الإعلام والإتصال، تخصص إتصال وعلاقات عامة، كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية، جامعة محمد الصديق بن يحي تاسوست جيجل، جيجل، 2016/2017، ص 77.

2 حسن علي محمد، مرجع سبق ذكره، ص 65.

أو افتراضية كما تسمح لهم بإجراء الصرف والقبض ووضع العلاقات العي تشير إلى كل عملية تجري على قوائم والوثائق أثناء تنقلها بين الفروع والأقسام.¹

● خدمات التوظيف تستخدم الإكسترنانت ليربط مصادر الموارد البشرية المؤهلة كالجوامع، المعاهد، مراكز التدريب وما شابهها مع سوق العمل المتخصصة بغرض تقديم خدمة متعددة المنافع لكل من الطرفين إذ نجد الموارد البشرية المؤهلة فرصة العمل المناسب في الوقت المناسب في الوقت المناسب كما أن سوق العمل تؤمن بإحتياجاته عن طريق الشبكة نفسها وقد تصل فعالية هذه الشبكة إلى درجة المشاركة بالتخطيط مع مصادر الموارد البشرية.

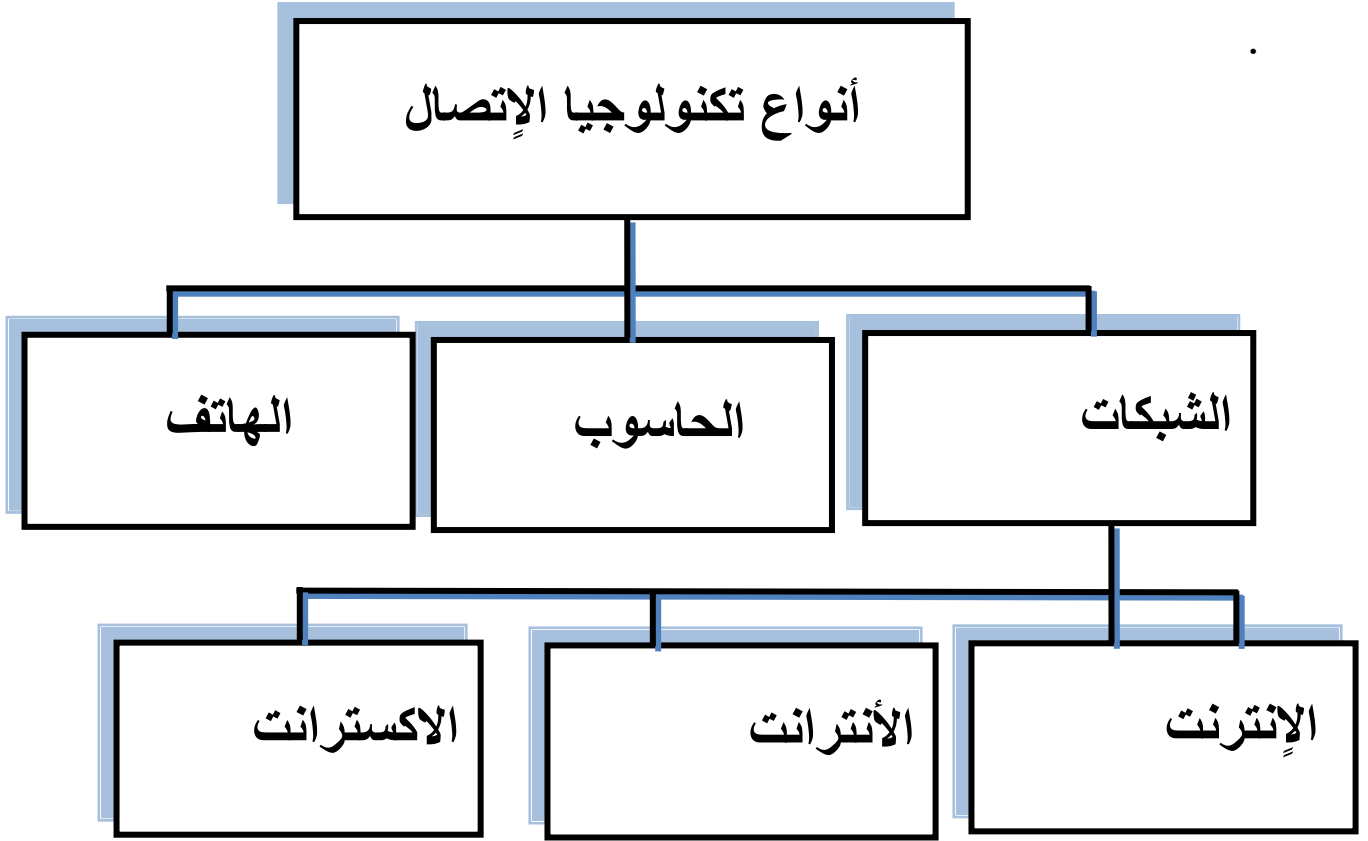
● تواصل شبكات توزيع وتبادل المواد والبضائع، حيث يمكن بناء شبكة إكسترنانت تربط الموزعين المحليين بالمزود الرئيسي لتسريع عمليات الطلب والشحن وتسوية الحسابات كما يمكن أن يتبنى التطبيقات المساندة إلى مفهوم نقطة الطلب.²

من خلال مل ما تم إدراجه فإن الشبكات تلعب دور مهم غي كل المجالات وعلى مستوى كل المؤسسات الاقتصادية أو التجارية منها حتى الأفراد تزودهم بمعلومات في وقت قصير وبأقل تكلفة، كما تسهل عمل وخدمات الإدارة المختلفة بأنواعها وأشكالها كالنسيق والتنظيم والمراقبة.

1 ليلية لوصيف، مرجع سبق ذكره، ص 60.

2 المرجع نفسه، ص 41.

الشكل رقم 1: مخطط يمثل أنواع تكنولوجيا الإتصال



المصدر: منال باهي، أمال فضلون، دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تفعيل الاتصال الداخلي في المؤسسات التربوية، مذكرة ماستر، تخصص اتصال وعلاقات عامة، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم علوم الاعلام والاتصال، جامعة لعربي بن مهدي، أم البواقي 2016/2015، ص 59

المبحث الثالث: خصائص تكنولوجيا الإتصال.

هناك عدة خصائص لتكنولوجيا الإتصال والعي اكنم فيما يلي:

1 - التفاعلية INERACTIVITY:

وهي القدرة على تبادل الأدوار بين مرسل الرسالة الإتصالية ومستقبلها إذ يتحول من متعامل مع وسائل الإتصال الحديثة من مجرد متلقي سلبي إلى مشارك متفاعل يرسل ويستقبل المعلومات في الوقت ذاته.¹

2 - التنوع VARIETY:

مع تطور المستحدثات التقنية في المجال الإعلام والإتصال وتعددتها وإرتفاع القدرة على التخزين والإتاحة للمحتوى الإتصال، أدى ذلك إلى التنوع في عناصر العملية الإتصالية التي وفرت للمتلقي إختبارات أكبر لتوظيف عملية الإتصال بما يتفق مع حاجاته ودوافعه للإتصال.

3 - الإنتشار والتدويل PROLIFERATION GOLBLIGATION:

وبصفة عامة فإن التعامل وإندماج وسائل الإعلام وتكنولوجيا الإتصال والمعلومات أحدثت تحولات هيكلية في بنية العمليات الإتصالية، وأتاح للمتلقين امكانيات غير محدودة للإختيار والتفاعل الحر مع القائمين بالإتصال، وتبادل الأدوار الإتصالية وكسر مركزية الإتصال فضلا عن تعاضد إستخدام وسائل الإعلام والإتصال في التسويق والترويج والتجارة على الصعيدين المحلي والدولي ومجما هذه التحولات تبلورت بوتيرة متسارعة، ما إصطلح على تسميته بمجتمع المعلومات.²

4 - اللاجماهيرية DEMOSSIFICATION:

ما يؤثر على وسائل الإتصال الحديثة تحولها من توزيع وسائل جماهيرية إلى الميل إلى تحديد هذه الرسائل وتصنيفها لتلائم جماعات نوعية أكثر تخصص، وتشير الدلال إلى أن

1 خالد منصر، مرجع سبق ذكره، ص 28.

2 المرجع نفسه، ص ص 30، 33.

رؤية "مارشال ماكلوهان" الخاصة بوحدة العالم والحياة في قرية عالمية التي حققتها نهضة وسائل الإتصال الجماهيري خلال عقد الستينات قد أصبحت في حاجة إلى إعادة النظر في عقد الستينات والقرن الحادي العشرون، حيث تتجه وسائل التكنولوجيا الحديثة إلى جعل خبرات القراءة والإستماع والمشاهدة عبارة عن خبرات معزولة لكونها خبرات مشتركة كما يرى "ماكلوهان" ويطلق نشهد سقوط العقل الجماعي حيث تنشر وسائل الإعلام والإتصالات الجديدة التي توصف بأنها غير جماهيرية بل إنها ذات إتجاهات فردية أو مجموعاته.

5 - اللاتزامنية ASYNCHANANIZATION:

وتعني إمكانية ارسال الرسائل وإستقبالها في وقت مناسب للفرد المستخدم ولا تتطلب من كل مشارك أن يستخدم النظام في الوقت نفسه فمثلا في نظم البريد الإلكتروني ترسل الرسالة إلى مستقبلها في وقت دون الحاجة تواجد هذا الأخير أثناء العملية، وقد يسترجعها فيما بعد.¹

6 - قابلية التحرك MOBILITY:

هناك وسائل إتصالية كثيرة لمستخدميها الإفادة منها في الإتصال من أي مكان أثناء حركته، مثل الهاتف النقال، الجهاز اليدوي يوضع في الجيب، تليفون السيارة، ساعة اليد، وهناك آلة التصوير المستندات وجهاز فاكس ميلي يوضع في السيارة وحاسب آلي نقال مزود بطابعة.²

7 - قابلية التحويل CANNERTBILTY:

وهي قدرة وسائل الإتصال على نقل المعلومات من وسيط إلى آخر، كالتقنيات التي يمكنها تحويل الرسالة مطبوعة والعكس، كما هو الحال في التلكتكست، التي تقدم خدمات ورسائل

1 محمد الفاتح حمدي وآخرون، تكنولوجيا الإتصال والإعلام الحديثة، الإستخدام والتأثير، ط1، مؤسسة الحكمة للنشر والتوزيع، الجزائر، 2011، ص ص 9، 10.

2 رقية مرزوق، حنان كيجل، دور تكنولوجيا الإتصال الحديثة في تسويق الخدمات، دراسة ميدانية على عينة من مستخدمي شريحة موبيليس، مذكرة ماستر في قسم علم الإجتماع، تخصص علم إجتماع والإتصال، جامعة محمد الصديق بن يحي، كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية، جيجل، 2021/2020، ص 44.

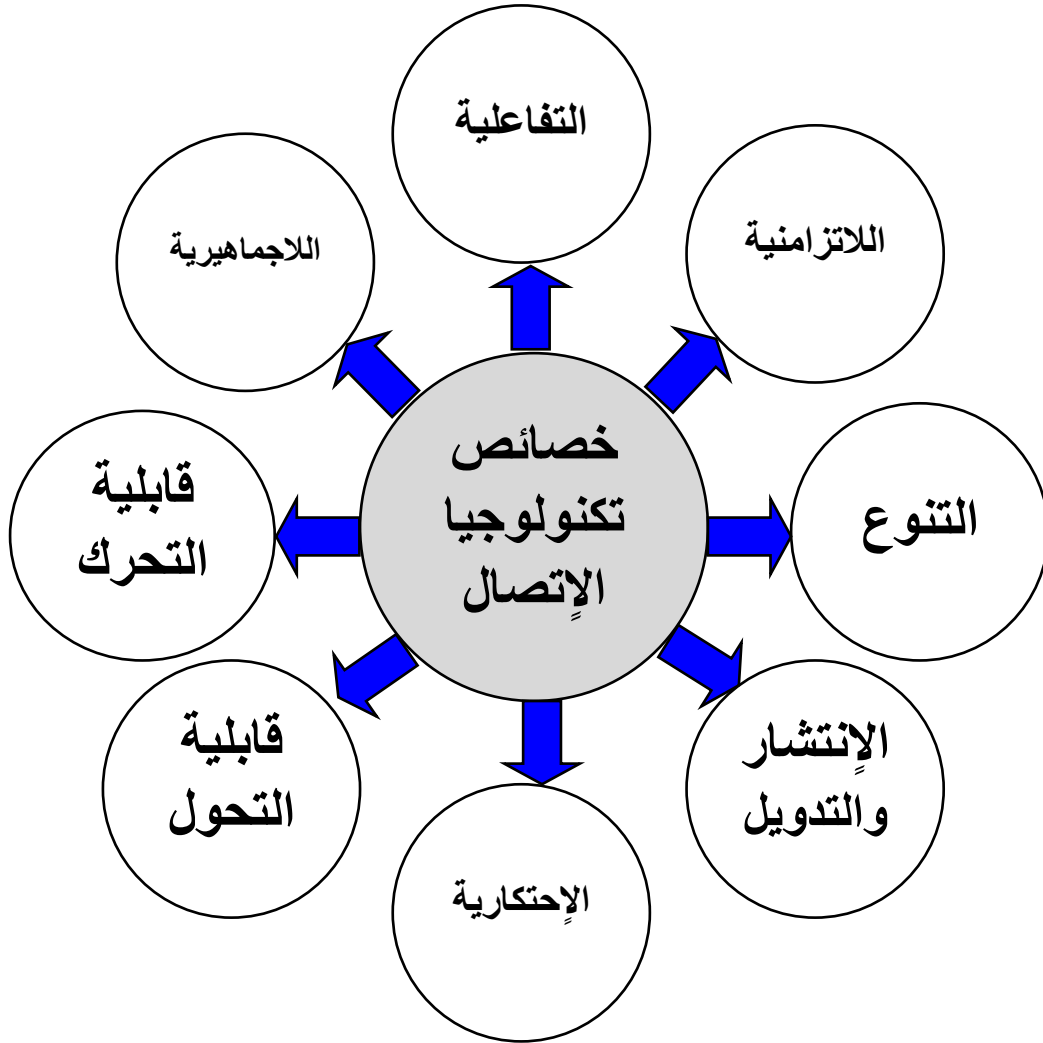
مطبوعة على الشاشات التلفزيونية تلبية لرغبات زبائنها التي أضحت تتميز بالتعدد والتنوع ويبرز هطاً أيضاً في أنظمة الدبلجة والترجمة للمواد المرئية كما هو الحال في بعض المحطات التلفزيونية.

8 - الإحتكارية MONOPOLISTIC:

إن صناعة هذه التكنولوجيا تتسم بالتركيز الشديد حالياً في عدد محدود من الدول الصناعية الكبرى، وضمن الشركات العالمية متعددة الجنسيات، ويؤدي هذا التركيز إلى السيطرة المطلقة لهذه الشركات الإحتكارية، ليس فقط على عملية نقل وتسويق هذه التكنولوجيا في الدول الأقل تقدماً ولكن أيضاً في التأثير على طريقة إدارتها وإستخدامها بل وصيانتها في أحياء كثيرة في هذه الدول مما يعزز من إحكام القبضة المجتمعات المصنعة لهطه التكنولوجيا على الدول المستوردة لها وترسيخ تبعية ثانية للأولى في المجال الثقافي.¹

1 خالد منصر، مرجع سبق ذكره، ص، من 34 إلى 36.

الشكل رقم 2: مخطط يمثل خصائص تكنولوجيا الاتصال.



المصدر: منال باهي، أمال فضلون، مرجع سبق ذكره، ص 46.

المبحث الرابع: وظائف تكنولوجيا الإتصال

أدت تكنولوجيا الإتصال إلى إجاد نشاطات متنوعة في بيئات العمل وتطوير وظائف المؤسسات الإقتصادية ويتضح هذا من خلال الوظائف التالية:

- تعمل على توفير قوة عمل فعلية داخل التنظيم.
- تساعد على تحقيق رقابة فعالة في العمليات التشغيلية خاصة بالنسبة للمؤسسات الصناعية التي تستعمل تكنولوجيا عالية في الإنتاج، فتكنولوجيا المعلومات تستسهل بدون شك من إكتشاف أخطاء التصنيع وكذا إمداد الإدارة الوصية بالمعلومات اللازمة في الوقت المناسب وهذه يشكل في حد ذاته ميزة تنافسية تواجه بها المؤسسات تقلبات المحيط بوقت أقل وهذا بمس بالدرجة الأولى الهيكل التنظيمي وجميع مستوياته الميزة التي تقدمها تكنولوجيا المعلومات والإتصال تتمثل في رفع كفاءة وفعالية نظام المعلومات، المتبع داخل المؤسسة وذلك من خلال سرعة إنتقال المعلومة بين المرسل والمستقبل وهذا من دون شك سيسرع من عملية إتخاذ القرار داخل المؤسسة فيعطي بذلك المؤسسة ميزة سرعة رد الفعل كميزة تنافسية.¹
- تكنولوجيا المعلومات والإتصال تساعد على توفير الوقت خاصة بالنسبة للإدارة العليا بما يسمح لها بالتفرغ لمسؤوليات أكثر إستراتيجية مما قد يمكنها من السيطرة على مواطن القوة والضعف في السوق وإتخاذ القرارات التسويقية المناسبة.²
- تحسين وتطوير الخدمات المقدمة للعملاء، حيث تؤدي تكنولوجيا الإتصال والمعلومات دورها في دعم وخدمة العملاء وتيل رضاهم وسرعة تأدية الخدمات المقدمة لهم.³

1 جميلة بن لوصيف، استخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة في تفعيل الأنشطة التسويقية للمؤسسة الإقتصادية، دراسة حالة مؤسسة موبيليس نموذجاً، أطروحة دكتوراه في علوم الإعلام والإتصال، تخصص إعلام جديد وقضايا المجتمع، كلية العلوم الإجتماعية والإنسانية، جامعة أم البواقي، أم البواقي، 2021/2020، ص 56.

2 حسن عجلان حسن، إستراتيجيات الإدارة المعرفية في المنظمات الأعمال، إثراء للنشر والتوزيع، عمان-الأردن، 2008، ص 563.

3 جميلة بن لوصيف، مرجع سبق ذكره، ص 57.

● الدور غير المباشر لتكنولوجيا الإتصال والمعلومات الحديثة في تحفيز الفرد عموماً أو متخذي القرار خصوصاً فمن الممكن إعتبار أن بعض أنواع المعلومات مصدر لتحفيز الأفراد ودفعهم للعمل، الأمر الذي قد يؤدي في الأخير إلى الزيادة التنافسية.¹

المبحث الخامس: مزايا وعيوب تكنولوجيا الإتصال.

1- مزايا تكنولوجيا الإتصال:

تتلخص فيما يلي:

● تقديم المعلومات المتعددة والمتنوعة التي تتميز بالضخامة بشكل غير مسبوق في تكنولوجيا الإتصال الرقمي والإنفجار المعلوماتي والمعرفي جاء نتاجاً للتطور غير المسبوق في تكنولوجيا الإتصال وتكنولوجيا المعلومات وإنتشارها التي غطت على المجالات، نتيجة الخصائص التي تميزت بها تكنولوجيا الإتصال والمعلومات وأهمها سعة التخزين.²

● زيادة سرعة الرسائل الإعلامية وفي القدرات العالمية من حيث تحويلها إلى أشكال مختلفة (من مطبوعة إلى مرئية ومن مرئية إلى مطبوعة) وفي القدرة على نشرها وتوزيعها وتخطي حيزي الزمان والمكان.³

● ظهور الحاسب الشخصي والتوسع في إستخداماته ويتيح هذا الحاسب القائمة ضخمة من الخدمات والمعلومات التي تقدمها شبكات المعلومات.⁴

● كما يحتوي الحاسوب على كمية كبيرة من المعلومات يمكن إسترجاعها بسرعة فائقة مثل برامج النشر المكتبي والصحفي وقواعد البيانات والفاكسميلي والبريد الإلكتروني كما أصبحت أداة ووسيلة إتصال حيث أن الحاسب الآلي عبر الخطوط الهاتف الإستعانة بالمعدل modem والإتصال ببعضها وهو ما يطلق عليه أنظمة الحاسب الإلكتروني التي تضمن

1 نصر الدين بوريش، تكنولوجيا المعلومات والإتصالات كدعامة عامة للميزة التنافسية وكأداة لتأقلم المؤسسة الإقتصادية مع تحولات المحيط الجديد (مثال الجزائر)، مداخلة ضمن الملتقى الدولي للمعرفة في ظل الإقتصاد الرقمي ومساهماتها في تكوين المزايا التنافسية للبلدان العربية، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف، 2007، ص 55.

2 محمد عبد الحميد، الإتصال والإعلام على شبكة الإنترنت، ط1، عالم الكتب للنشر والتوزيع، القاهرة، 2007، ص 52.

3 محمد شطاح، قضايا الإعلام في زمن العولمة بين التكنولوجيا والإيديولوجيا، دار الهدى، الجزائر، 2006، ص 28.

4 إياك شكري البكري، تقنيات الإتصال بين زمنين، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان، 2003، ص ص 25، 26.

(النصوص) البريد الإلكتروني، عقد الندوات عن بعد، تبادل المعلومات والأحداث العلمية بين المراكز والمعاهد العلمية على نطاق عالمي واسع.¹

● أيضا التحكم والإستكشاف وذلك من خلال برامج تسمح للطلاب بإجراء التجارب تصميم المواقف وتحليل المتغيرات.²

● تجاوز قيود العزلة التي يفرضها الإتصال الرقمي، حيث يتعامل الفرد لساعات طويلة من الحاسب الشخصي عن الإتصال بالآخرين في الواقع الحقيقي حيث لا يتم الإتصال وجها لوجه ولكن من خلال المحادثات والبريد الإلكتروني والحوارات مع آخرين لا يعرف بعضهم البعض ولا تميزهم سمات خاصة من آخرين في ثقافات مختلفة إلى الإتصال بهذه الثقافات ذاتها والتحول خلالها بها بما يلي حاجة الفرد كما نشأت ما يسمى بالمجتمعات الافتراضية العي يجتمع أفرادها حول أهداف أخرى قد تكون غائبة في المجتمعات الحقيقية لهؤلاء الأفراد مفل مناهضة العنصرية.³

● عموما فإن أهم المزايا أن تكنولوجيا الإتصال الحديثة قدمت لمستخدميها أبعاد ثلاث وهي:

- **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.

- **البعد المكاني:** حيث وفرت كما هائلا من المسافة المطلوبة لتخزين المعلومات ونقلها،

كما أنها تكاد تحدد عنصر المسافة مهما بعدت.

1 المرجع نفسه، ص 103.

2 إبراهيم حمادة بسيوني، دراسات في الإعلام والتكنولوجيا الإتصال، ط1، عالم الكتب للنشر والتوزيع، القاهرة، 2008، ص 462.

3 أنيسة رحمي، نسيم إنقراشن، مرجع سبق ذكره، ص 83.

- البعد الخاص بالوسيلة وعلاقتها بالمتلقي: حيث أتاحت ثورة الإتصال للمتلقي درجة من التفاعل الإيجابي مع هذه التكنولوجيا، كالتلفزيون الذي يستخدم الإتصال الرقمي ويسمح للمتلقي بالتدخل في إختيار البرامج.¹

2 - عيوب تكنولوجيا الإتصال.

كما لا يخلو أي إختراع من عيوب فإن تكنولوجيا الإتصالية تملك سلبيات جمة ومن أهمها:

- أن هذه التكنولوجيا أقل إجتماعية وعاطفية وحميمية كما أنه على الرغم مما قدمته من خبرة عالية في المجال حرية التعبير إلا أن هذه الحرية تقيدت بقيود سياسية، فليس هناك ضمان بأن تكنولوجيا الإتصال الحديثة سوف تؤدي إلى عصر جديد مختلف ينطوي على المزيد من الحرية التعبير فهناك العديد من المؤشرات التي تشير إلى العكس كما أن التقنيات واللامهايرية يؤدي إلى إنقسام الجمهور العريض الواحد على الجماعات الصغيرة ذات الإتجاهات المتباينة.

- تكنولوجيا الحديثة من شأنها أن تنتهك خصوصياتنا وتتلصص على ما يحدث داخل منازلنا كما أنها توسع الهوية المعرفية بين من يملكون التكنولوجيا الإتصالية الحديثة ومن يفترون إليها، ناهيك عن الغزو الثقافي والمعرفي وإنهيار قيم وعادات الشعوب.²

1 هارون السخري، عبد الحكيم سحبان، إستخدام تكنولوجيا الإتصال الجزائري للعتاد الكهربائي والغازي تقرت، مذكرة ماستر، تخصص تكنولوجيا الإتصال الحديثة، كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، ورقلة، 2014/2015، ص 34.

2 عبد الباسط محمد عبد الوهاب، إستخدام تكنولوجيا الإتصال في الإنتاج الإذاعي والتلفزيوني، دراسة تطبيقية ميدانية، ط1، المكتب الجامعي الحديث للنشر، 2008، ص ص268،269.

خلاصة الفصل

مع التحول نحو الإدارة الإلكترونية فرضت تكنولوجيا الإتصال وتطوراتها نفسها على واقع المؤسسات كأحدى الممكنات الأساسية التي تسمح بالأغلب على حل مشاكل الوقت والمكان، إضافة إلى سهولة إرسال المعلومات بصورة سريعة مع التحسين الواضح في المستوى الخدمات وتصغير المعدات ووفرته حيث أصبحت بالفعل المحرك الأهم لأي تطور إقتصادي في المؤسسة فلا بد من التحكم فيه واكتسابه بطريقة صحيحة لسلامة المعلومات وتحقيق فعالية إدارية واقتصادية.

الفصل الثاني : مدخل مفاهيمي حول مفهوم المهام الإدارية

تمهيد :

المبحث الأول : مفهوم المهام الإدارية

المبحث الثاني : أنواع المهام الإدارية

المبحث الثالث : خصائص المهام الإدارية

المبحث الرابع : الوظائف الإدارية

المبحث الخامس : معوقات المهام الإدارية

خلاصة الفصل

تمهيد :

إن نشأة الإدارة تعود إلى حاجة المجتمع لها ،فهي تعتبر المحرك والمنظم والمرشد لجميع القطاعات والموارد والأنشطة المختلفة ،ومن هنا تظهر حاجة المؤسسة إلى الإدارة فغيابها يعني دخول الأنشطة الإدارية والمؤسسة في عالم تسوده الفوضى والصراع والاضطراب ،كون أن الإدارة هي كيان وهيكل منظم تمشي وفق مهام معينة تنظم أعمالها منها إدارة الموارد البشرية وإدارة التسويق والموارد المالية وتنظيم العلاقات العامة وكما تخضع كل هذه المهام إلى خمس وظائف إدارية منها التخطيط، التنظيم، التنسيق، التوجيه وإصدار القرارات ولذلك سوف نتطرق في هذا الفصل إلى المدخل المفاهيمي حول مفهوم المهام الإدارية

وتقسيمه إلى مباحث وهي :

- ✓ مفهوم المهام الإدارية
- ✓ أنواع المهام الإدارية
- ✓ خصائص المهام الإدارية
- ✓ الوظائف الإدارية
- ✓ معوقات المهام الإدارية

الفصل الثاني : مدخل مفاهيمي حول مفهوم المهام الإدارية

المبحث الأول : مفهوم المهام الإدارية

لقد تعددت التعاريف التي قدمها الكتاب والباحثين بخصوص "المهام الإدارية" ولكن بالرغم من ذلك، فإن هذه التعاريف تصب كلها في اتجاه ربط العمليات والوظائف الإدارية بتكنولوجيا الاتصال والمعلومات واستخداماتها في توفير المعلومات وتسهيل المهام الإدارية داخل المؤسسة، ولقد اخترنا المجموعة الآتية من التعاريف:

_ يقصد بالمهام الإدارية: "مكونات الإدارة او ما يسمى بوظائف المدير"¹، وتتكون من خمسة وظائف التخطيط، التنظيم، التنسيق، التوجيه وإصدار القرارات

_ عرفها " Robert Reix ": "هي مجموعة منظمة من الموارد: مادية، برامج، إجراءات، تسمح باكتساب ومعالجة وتخزين وتنظيم وإيصال المعلومات تحت شكل بيانات، نصوص، صور، أصوات داخل المنظمات"²

_ عرفها سليم إبراهيم الحسنية: "هي النظم الرسمية التي تمد الإدارة بمعلومات وتنظم عملها في صورة شفوية أو مرئية للعمليات الداخلية للمؤسسة ولعناصر البيئة المحيطة بها، بهدف دعم الإداريين وخاصة المدراء والعناصر البيئية الأساسية وإتاحة المعلومات الدقيقة والواضحة في إطار الوقت المناسب لمساعدتهم على انجاز العمل والإدارة واتخاذ القرارات"³

المبحث الثاني : أنواع المهام الإدارية

تعتبر المهام الإدارية أساسية في عملية توجيه وتنظيم الجهود داخل أي منظمة، يقوم الإداريين والمدراء بأداء حيوي في تحديد الاتجاه وتحقيق الأهداف التنظيمية يشمل هذا الدور مجموعة واسعة من الأنشطة، تتطلب المهام الإدارية فهما عميقا للبيئة التنظيمية وقدرة على التفاعل مع التحديات المستمرة، في هذا السياق يسعى القادة إلى تحقيق التوازن بين تحقيق

¹-إيهاب صبيح محمد رزيق، الإدارة والأسس والوظائف، الطبعة 2، دار الفكر الكتب العلمية للنشر والتوزيع، مصر، 2001، ص12

²-Robert Reix, système d' information et mangement des organisation, 4^e édition , Vuibert ,Paris , 2002 ,P75

³- سليم إبراهيم الحسنية، نظم المعلومات الإدارية نما إدارة المعلومات في عصر المنظمات الرقمية ، الطبعة 3، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان، 2006، صص 53-54

الفصل الثاني : مدخل مفاهيمي حول مفهوم المهام الإدارية

الأهداف والحفاظ على فاعلية وكفاءة العمليات اليومية، وهو ما يجعل المهام الإدارية عنصرا أساسيا في نجاح أي هيكل تنظيمي ومن بين هذه المهام ما يلي :

أ- إدارة الموارد البشرية :

* مفهوم إدارة الموارد البشرية :

لقد تباينت الآراء في تقديم تعريف لإدارة الموارد البشرية، حيث قمنا باختيار مجموعة من التعريفات حسب الباحثين ومن بينهم :

- عرفها أصحاب وجهة النظر الحديثة على أنها : "إحدى الوظائف الأساسية في المؤسسة ولها نفس أهمية تلك الوظائف (الإنتاج، التسويق، التمويل، المالية) وذلك لأهمية العنصر البشري على الكفاية الإنتاجية للمؤسس"¹

عرفها مجموعة من الكتاب الأجانب المهتمين بهذا المجال على أن إدارة الموارد البشرية

- عرفها French بأنها : " عملية استخدام واختيار وتنمية وتعويض الموارد البشرية العاملة بالمنظمة " ²

- عرفها J.Mayting بأنها : " تلك الجانب من الإدارة الذي يهتم بالناس كالأفراد المساهمة في كفاءة التنظيم وهي تشمل الوظائف التالية: تحليل التنظيم ، تخطيط القوى العاملة ، التدريب والتنمية الإدارية ، العلاقات الصناعية ، المكافئة وتعويض العاملين ، تقديم الخدمات الصحية والاجتماعية ثم أخيرا المعلومات والسجلات الخاصة بالعاملين "³

¹-راوية حسن ، إدارة الموارد البشرية (رؤية مستقبلية)، دار فاروس العلمية ، الإسكندرية ،مصر ،2004،ص19
²-French ,the personnel mangement procès , humain rocess administration , The Edition hongton Mglie ,CO.BOSTON ,1999
³- Mayting .J , **personnel management** , Me Donald Kevansitoin , LONDON ,1977,P1

- ومن ناحية أخرى يعرف "Cluekw" ادارة الموارد البشرية على أنها : " تلك الوظيفة التي تختص بإمدادها بالموارد البشرية اللازمة ويشمل ذلك تخطيط الاحتياجات من القوى العاملة، البحث عنها وتشغيلها وتدريبها وتغييرها"¹
 - عرفها جاري ديسلر : " مجموعة الممارسات والسياسات المطلوبة لتنفيذ مختلف الأنشطة المتعلقة بالنواحي البشرية التي تحتاج إليها الإدارة لممارسة وظائفها على أكمل وجه ويتضمن الاستقطاب والاختيار ،التدريب وكفاءة الأفراد وتقييم أدائهم "²
- *أهمية إدارة الموارد البشرية :**

مع زيادة إدراك المؤسسات بان العنصر البشري هو العنصر الحاكم لاستمرارية ونجاح المنظمة أيا كان نشاطها وأهدافها ،بحيث إن تنمية وتحسين استخدامه سيؤدي إلى نجاح و تحقيق أهداف المؤسسة في اقصر وقت بأقل تكلفة ،خاصة في الوقت الحالي التي تعتمد نوعية منتجاته على القدرات العقلية والفكرية للموارد البشرية مما يؤكد النظر إليه بأنه أثن الموارد لدى المؤسسة ويجعله العنصر التنظيمي الوحيد القادر على استيعاب المفاهيم والأفكار الجديدة التي تساعد على مواجهة التحديات ولهذا تؤكد جميع المدارس على أهمية إدارة الموارد البشرية بالنسبة للمؤسسة³ وتتجلى أهميتها في بعض الجوانب الآتية :

- توفير جميع الإجراءات المتعلقة بالعمال لضمان الأداء الأفضل ومن هذه الإجراءات :
- الخدمات ،إعداد وتهيئة الأفراد العاملين ،إعداد البرامج التدريبية وإدارة الأجور والحوافز
- تعزيز ودعم الأنشطة الأخرى بالمنظمة في كافة الأمور المتعلقة بالموارد البشري بما يؤدي إلى تحقيق الميزة التنافسية للمؤسسة ككل

¹- Cluekw .F , **personnel diagnostique approche , business ,publication** , inco. Dallas , TEXAS , 1997,P03

²-جاري ديسلر، ترجمة إدارة الموارد البشرية ، محمد سيد احمد المتعال ،دار المريخ ،الرياض،د.س.ن، ص 47

³- مريم نسرین شارف ،أثر إدارة الموارد البشرية في تحقيق الميزة التنافسية في البنوك التجارية (دراسة ميدانية لعينة من البنوك التجارية في ولاية ورقلة) ،مذكرة ماستر ، تخصص مالية وبنوك ،كلية علوم اقتصادية وتجارية وعلوم التسيير ،قسم العلوم الاقتصادية جامعة قصدي مرياح ،ورقلة ،2013-2014،ص 4

الفصل الثاني : مدخل مفاهيمي حول مفهوم المهام الإدارية

- المساعدة على كشف الصعوبات والمشاكل الأساسية للأفراد المؤثرة على فعالية التنظيم

- تشارك في صنع القرارات الإستراتيجية من واقع مسؤوليتها عن استقطاب واختيار الكفاءات المتميزة وتطويرها وتحسين أدائها¹

ب- إدارة التسويق:

* مفهوم إدارة التسويق :

اختلفت تعاريف التسويق باختلاف أفكار ووجهات نظر الدارسين له، فليس له تعريف موحد متفق عليه، وإذا بحثنا في مفهوم التسويق نجد إن هناك العديد من الكتاب الذين حاولوا وضع مفهوم للتسويق وقد تأثر كل منهم على مدار الزمن بالمرحلة التي مر بها تطور المفهوم التسويقي آنذاك، ولكن حتى الآن لم نصل إلى تعريف عام موحد للتسويق وهذا بالرغم من سعي الكثير نحو ذلك ولعل هذا ما يدفعنا نحو إعطاء عدة أمثلة عن التعاريف المعروفة للإحاطة به :

*تعريفات الجمعية الأمريكية للتسويق AMA سنتي 1985-1660

فقد عرفته الجمعية سنة 1960 بأنه : " جميع أنشطة الأعمال التي توجه تدفق السلع والخدمات من المنتج إلى المستهلك أو المستعمل الصناعي " ²

إلأنها استبدلته بتعريف آخر كون انه تعرض لانتقادات وهذا سنة 1985 والذي عرف التسويق : " العملية الخاصة بتخطيط وتنفيذ وخلق وتسعير وترويج الأفكار أو السلع أو الخدمات اللازمة لإتمام عمليات التبادل والتي تؤدي إلى إشباع حاجات الأفراد وتحقيق أهداف المنظمات " ³

¹-خالد دريش، دنيا بهية سعداوي، الإدارة الإستراتيجية للموارد البشرية (دراسة تطبيقية بمؤسسة سونغاز ولاية تيارت) ،مذكرة ماستر ، تخصص إدارة أعمال ،كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير وقسم علم التسيير ،جامعة ابن خلدون، تيارت ، 2021-2022 ،صص 09-10

²-زكريا عزام ،حسونة عبد الباسط وآخرون ،مبادئالتسويق الحديث بين النظرية والتطبيق، الطبعة 1 ، دار المسيرة لنشر والتوزيع ،عمان ، 2008 ،صص 28

³-عبد السلام أبو قحب ،التسويق وجهة نظر معاصرة، الطبعة1، مكتبة الإشعاع الفنية ،مصر ، 2001،صص 46

- عرف "Koter" التسويق انه: " عملية اقتصادية واجتماعية التي عن طريقها تلبي حاجات ورغبات الأفراد والجماعات عن طريق الإنتاج عرض وتبادل السلع والخدمات التي لها قيمة عند الآخرين " ¹
 - عرف Stanton "التسويق بأنه : " نظام متفاعل ومتداخل من الأنشطة المختلفة المخططة والمعدة لغرض تسعير وترويج وتوزيع السلع والخدمات لزيائن الحاليين و المرتقبين " ²
 - عرف المعهد البريطاني للإدارة الذي عرف التسويق بأنه: " شكل من أشكال النشاط الإداري المبدع الذي يساعد على توسيع الإنتاج والتجارة وزيادة العمالة ،عن طريق اكتشاف طلبات المستهلكين وتنظيم البحوث والأعمال لإشباع هذه الطلبات إن التسويق يعمل على ربط إمكانيات ترويج السلع والخدمات ،كما يحدد طبيعة وتوجه وحجم كل العمليات الضرورية للحصول على الربح نتيجة بيع الحد الأعلى من المنتجات للمستهلك النهائي" ³
- *أهمية التسويق :**

تكم أهمية التسويق في كونه النافذة التي تطل المؤسسة من خلالها على بيئتها الخارجية ،حيث يمد التسويق المؤسسات بالبيانات والمعلومات عن جميع المتغيرات التي تحدث في بيئتها الخارجية ، وبناء على هذه المعلومات تبني المؤسسات خططها المستقبلية إذ أن وجود نظام إنتاجي جيد وحده لا يكفي ولا يمكن أن يحقق لها النجاح بدون وجود نشاط تسويقي فعال قادر على تسويق الإنتاج وإيصاله إلى المستهلك في الوقت

2-Philip Kotler et Al, **MARKETING MANGMENT** ,12eme édition , Person éducation ,France,2006,P06

²محمود جاسم الصميدعي ، بشير عباس العلق، أساسيات التسويق الشامل والمتكامل، الطبعة 1 ، دار المناهج للنشر والتوزيع ،عمان ،2002، ص26

³-عبد الجبار منذيل، التسويق الحديث ودوره في النظامين الرأسمالي والاشتراكي، دار الثقافة للنشر والتوزيع ،بغداد ،2002، ص ص 12-13

الفصل الثاني : مدخل مفاهيمي حول مفهوم المهام الإدارية

والمكان المناسبين وبالجودة المطلوبة¹، وتزداد أهمية التسويق في الوقت الحاضر بسبب زيادة حدة المنافسة سواء على صعيد السوق الداخلي أو الأسواق الخارجية، فالتسويق يساعد أنشطة المؤسسات في تقديم حجم ونوع الإنتاج الممكن تصرفه

ج- الإدارة المالية :

* مفهوم إدارة المالية :

الإدارة المالية في تعريفها البسيط هي مجموعة المهام والعمليات التي تسعى في مجموعها إلى البحث عن الأموال في مصادره الممكنة بالنسبة للمؤسسة، وفي إطار محيطها المالي بعد تحديد الحاجات التي نريدها من الأموال من خلال برامجها الاستثمارية وكذا برامج تمويلها وحاجياتها اليومية وهذا باختيار أحسن الإمكانيات التي تسمح لها بتحقيق نشاطها بشكل عادي والوصول إلى أهدافها في جوانب الإنتاج والتوزيع وتقوم إدارة المالية بالسهر على اختيار المزيج المالي الملائم من أموال خاصة أو تمويل ذاتي أو ديون بمختلف استحقاقاتها والذي يحقق لها أحسن مردود وبأقل تكاليف ممكنة²

- الإدارة المالية هي البحث عن الأموال بكمية مناسبة وبتكاليف ملائمة وفي وقت مناسب والسهر على إنفاقها بطريقة أحسن لتحقيق أغراض المؤسسة وينحصر دور هذه الإدارة في عدة دوائر أساسية : دائرة الدراسات المالية ، دائرة الحسابات المالية، دائرة حسابات التكاليف وأخيرا دائرة المرتبات³

¹- سمراء دومي، مكانة وأهمية التسويق في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية في المرحلة الانتقالية (دراسة ميدانية بولاية سطيف)، أطروحة دكتوراه، تخصص علوم اقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير وقسم العلوم الاقتصادية جامعة سطيف 1 الباز، سطيف 2013-2014، صص 37-38

²- سارة بكوش، إدارة وتطوير المنتجات المالية واثّر ذلك على تنشيط السوق المالية (دراسة مقارنة بين الجزائر، تركيا والمغرب)، أطروحة دكتوراه، تخصص مالية، بنوك وتأمينات، كلية العلوم الاقتصادية والتجارة وعلوم التسيير، قسم العلوم الاقتصادية، جامعة فرحات عباس، سطيف، 2019-2020

³- ناصر دادي عدون، اقتصاد المؤسسة، الطبعة 2، دار المعجبة العامة، الجزائر، 1998، ص 294

الفصل الثاني : مدخل مفاهيمي حول مفهوم المهام الإدارية

*أهمية الإدارة المالية :

إن الإدارة المالية لها أهمية ومكانة داخل المؤسسة الاقتصادية كون أنها تضمن السيولة وذلك يمثل مبدأ استمرار المشروع هدفا أساسيا ويتم ذلك من خلال تسليمها للالتزامات المترتبة عليها في موع استحقاقها ومواجهة للظروف الطارئة أي تحقيق رصيد نقدي مناسب في المشروع على أن لا يتم ذلك جراء تقليل التدفق النقدي الخارج وزيادة التدفق النقدي الداخل بل على الإدارة المالية أن تخلق التناصب بينالتدفيين النقديين بما يحافظ على بقاء المشروع و تطوره¹، وكما تسعى الإدارة المالية لتحقيق أعلى مجرع من الفوائد الصافية للمالكين وبالغم من عيوب هذا الهدف إلا انه مازال يحتل مكانة جوهرية في التحليل الاقتصادي وتقييم الإدارة المالية في استخداماتها .

د- إدارة المخاطر :

*مفهوم إدارة المخاطر :

إدارة المخاطر تعرف حسب Date Copper وآخرون على أنها : " مجال التوصل إلى منع الخطأ وتقليل حجم الخسائر عند حدوثها ،والعمل على عدم تكرار تلك الأخطاء بدراسة حدوث كل خطر عند حدوثه لتفاديه مستقبلا"²

- كما تعرف أيضا دليل إدارة المخاطر : " عبارة عن إجراء منتظم لتخطيط من اجل تحديد ,تحليل ,استجابة ومتابعة المخاطر المتعلقة بأي مشروع وتتضمن الإجراءات والأدوات والتقنيات التي تساعد المدير على تعظيم إمكانية وأسباب تحقيق نتائج غير ملائمة"³

¹-سلمان محمد ،نتائج التحليل المالي لأداء الإدارة المالية ،دار المجد لنشر والتوزيع ،عمان ،2015،ص49
²-مسعود درواسي ،ضيف الله محمد الهادي ،فعالية وأداء المراجعة الداخلية في ظل حوكمة الشركات كآلية للحد منالفساد الإداري ،ملتقى وطني الأول حول حوكمة الشركات كآلية للحد من الفساد المالي والإداري،جامعة محمد خيضر ،بسكرة ،الجزائر ،06-07 ماي 2012،ص11
³- عبد القادر عصماني ،أهمية بناء أنظمة إدارة المخاطر لمواجهة الأزمات في المؤسسات المالية ،ملتقى دولي حول الأزمة المالية والاقتصادية والحوكمة العالمية،جامعة فرحات عباس ،سطيف ،20-21أكتوبر ،2009،ص04

*أهمية إدارة المخاطر :

لإدارة المخاطر أهمية كبيرة داخل المؤسسة ,حيث تتيح أحسن الفرص التي يمكن للمؤسسة أن تنتفع من مزاياها وتكمن أهميتها في مساعدة الشركة أو المؤسسة على تحقيق أهدافها¹ فهي تفهم المخاطر الأساسية والعواقب المترتبة عنها وتوجه وتركز العمل على الجوانب التي تأخذ الأهمية الأكبر في تقليل الأزمات والمفاجآت وتساعد المؤسسة أن تكون أكثر استعدادا للقيام بكل ما هو لازم وكما يجب تحسين الفرص من اجل التغيير فهي إدارة تساهم بشكل فعال في تحسين فرص المؤسسة والتعرف على المخاطر و تخفيضها إلى مستويات مقبولة

المبحث الثالث : خصائص المهام الإدارية

إن المهام الإدارية أداة لتطوير المجتمع تعمل على تقدمه ورفاهيته واستغلال الطاقات المتوفرة لديه في الاتجاه المرغوب فيه إلى أقصى مدى ممكن ، حيث يعتمد عليها المجتمع في وضع وتحقيق مخططاته التنموية ،وللمهام الإدارية خصائص يمن تلخيصها في النقاط التالية :

- هي نشاطات إنسانية هادفة ،فالأفراد يعملون فيها معا لتحقيق أداء أحسن،فالعمل في فرق يحقق تكامل الخبرات والتخصصات²
- تكون المهام الإدارية فعالة عندما يتم استخدام نوع من المعرفة والمهارة والإجراءات
- تتضمن المهام الإدارية مجموعة من الوظائف التي تسيرها:التخطيط،التنظيم، التنسيق ،التوجيه وإصدار القرارات

¹نوال سايح ،مساهمة التدفق الداخلي في إدارة المخاطر وانعكاساته على تجسيد متطلبات حوكمة الشركات في الجزائر ،أطروحة الدكتوراه ،تخصص مالية محاسبة وتدقيق ،كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير ،جامعة فرحات عباس ،سطيف ،2015-2016،صص 51- 52

²محمد حافظ حجازي ،المنظمات العامة(البناء،العمليات، النمط الإداري)، طيبة للنشر ،القاهرة ،2002،صص 24

الفصل الثاني : مدخل مفاهيمي حول مفهوم المهام الإدارية

- تشمل المهام الإدارية: إدارة الموارد البشرية، إدارة التسويق ، الإدارة المالية وإدارة المخاطر¹
- تقوم المهام الإدارية بتحديد السوق المستهدف وتطوير استراتيجيات التسويق وتوجيه الاتصالات التسويقية بالإضافة إلى قياس أداء الحملات التسويقية وتعديلها حسب الحاجة
- تقوم المهام الإدارية بإدارة التدفقات النقدية والتخطيط المالي وتحليل الاستثمارات وإدارة المخاطر المالية إضافة إلى إعداد التقارير المالية والمحاسبية لضمان استدامة النشاط التجاري للمؤسسة المنتجة
- تختص المهام الإدارية بتطوير سياسات العمل والإجراءات الداخلية وإدارة العلاقات العمالية وحل النزاعات وتطوير الاستراتيجيات لجذب والاحتفاظ بالمواهب
- تحليل المخاطر المحتملة وتقييمها وتطوير استراتيجيات للتعامل معها بشكل فعال وتنفيذ إجراءات وسياسات للحد منها ومراقبة البيئة الداخلية والخارجية للتعرف على المخاطر الجديدة والمحتملة وذلك من أجل تطوير نظم إدارة الطوارئ والتعامل مع الأزمات

المبحث الرابع: الوظائف الإدارية

تعد الوظائف الإدارية العنصر الأساسي في حياة العمل الإداري والتي تعمل على تحقيق أهدافها وفي سبيل ذلك تستخدم الوسائل الصحيحة وأداء الأعمال بقصد الحصول على أفضل النتائج بأقل جهود ممكنة مع مراعاة العامل الأساسي القيادات الحازمة القادرة ،وبذلك يتحقق النجاح ورضا عمالها وموظفيها والمجتمع الذي تعمل فيه

فالإدارة الناجحة تتطلب حسن التخطيط و التنظيم والتنسيق والرقابة وحسن إصدار القرارات التي تخدم الصالح العام في المؤسسة وكل الأنشطة التي تؤدي إلى تحقيق الأهداف متضمنة الاستراتيجيات والسياسات والإجراءات،أو بشكل عام وسائل لتحقيق الأهداف وكل

¹-علي شريف، الإدارة المعاصرة،المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، 1999،ص17

الفصل الثاني : مدخل مفاهيمي حول مفهوم المهام الإدارية

هذه الوظائف المساهمة الكبرى والاهم في نجاح العمل الإداري والمهام الإدارية وهذه الوظائف سنلخصها فيما يلي :

*التخطيط :

- مفهوم التخطيط :

*عرفه البروفيسور سيرلن هدسون "Cyril Hadson"تعريفا شاملا كما يلي : " التخطيط هو إنتاج تخطيط لعمل مستقبلي وهو إحداث نتائج معينة بتكلفة محددة في فترة زمنية مقررمة والتخطيط محاولة مدروسة للتأثير عليه واستغلال وإحداث السيطرة على الطبيعة والاتجاه والمدى والسرعة وتأثير التغييرات بل ربما يكون التخطيط محاولة متعمدة لإحداث التغيير أخذا في الاعتبار أن التغيير (مثل القرار) في أي قطاع سوف يؤثر بطريقة أو بأخرى على القطاعات الأخرى"¹

*عرفه البروفيسور "يتيردارك " رائد الإدارة الحديثة التخطيط فقال: " عملية اتخاذ القرارات بشأن عمليات المقاولات الحالية بصفة مستمرة وبطريقة منظمة بالسلع بأفضل المعارف عن المستقبل وتنظيم الجهود اللازمة لتنفيذ هذه القرارات وقياس نتائجها مقابل التوقعات المحتملة من خلال التغذية الاسترجاعية في المنظمة"²

-أهمية التخطيط :

تتلخص أهمية التخطيط فيما يلي :

✓ يساعد على منع ارتباكات فجائية في خط الإنتاج والتنفيذ الخاص بالمشروع ،
وذلك لأنه يساعد على التعرف على مواطن العجز والفائض والقوى العاملة
ويهيئ هذا اتخاذ تدابير لازمة مثل الاستغناء والنقل والترقية والتدريب

¹-محمد رحيش، نذير مهابة، مساهمة بعض الوظائف الإدارية في نجاح العمل الإداري، مذكرة ماستر، تخصص تسيير الموارد البشرية والمنشآت الرياضية، قسم الإدارة والتسيير الرياضي، جامعة أكلي محند اولحاج، البويرة، 2017-2018، ص23

²-إيهاب صبيح محمد رزيق ، الإدارة والأسس والوظائف، الطبعة 2 ، دار الفكر الكتب العلمية للنشر والتوزيع ، مصر، 2001، ص12

- ✓ يساعد التخطيط في التخلص من الفائض وسد العجز ،وبالتالي في ترشيد استخدام الموارد البشرية وتخفي التكلفة الخاصة بالعمالة إلى اقل حد
- ✓ يتم التخطيط من قبل الكثير من وظائف إدارة الأفراد ،فلذا يمكن التعرف على أنشطة الاختيار والتعيين والتوظيف ،مالم يكن معروفا نوعية الوظائف وإعداد العاملين المطلوبين فيها
- ✓ يساعد التخطيط على تخطيط المستقبل الوظيفي للعاملين حيث يضمن ذاك تحديد أنشطة التدريب والنقل والترقية لهم
- ✓ يساعد على تحليل قوة العمل المتاحة على معرفة أسباب تركهم للخدمة اوبقاءهم فيها ومدى رضاهم عن العمل¹
- ✓ يقوم التخطيط بتحقيق التوازن العام أو إحداث انسجام بين الموظفين الإداريين على مستوى الداخلي في المؤسسات والمنشآت الإدارية كم تعمل على تدريب عمليات التواصل والاتصال بين الموظفين²
- ✓ يؤدي التخطيط إلى توفير الكفاءات بشكل منسجم مع حاجات ومتطلبات المؤسسة
- ✓ يؤدي إلى الموازنة الكفاة بين الوظائف ونشاطات الإدارة وأهداف المؤسسة بحيث تحقق هذه الموازنة الأداء الفردي والتنظيمي

-أنواع التخطيط :

- التخطيط حسب مجال النشاط : أي وفق معيار النشاط الذي يخطط له عندما نخطط في مجال الأموال يسمى التخطيط المالي ،فإذا كان التخطيط يتعلق بإنتاج نسميه تخطيط إنتاجي وهناك تخطيط الموارد البشرية ،تخطيط التخزين ، تخطيط نشاط الشراء والترويج والبيع... الخ

¹-احمد ماهر ،إدارة الموارد البشرية، الطبعة 1 ، الدار الجامعية للطباعة والنشر ،الإسكندرية،2018،صص 90-91

²-محمد سرور الحريري ، إدارة الموارد البشرية، الطبعة 1 ، دار حامد للنشر والتوزيع ،عمان،2012،ص51

الفصل الثاني : مدخل مفاهيمي حول مفهوم المهام الإدارية

- التخطيط حسب المدى الزمني :

*التخطيط طويل المدى: هو الذي يوضع ليغطي فترة زمنية طويلة ويدخل ضمن مفاهيم التخطيط الاستراتيجي ،ومن الصعب تحديد فترة محددة له وهذا النوع من التخطيط من المدى الزمني يتم وضع أهداف عامة له دون دخول التفاصيل¹

*التخطيط متوسط المدى : هو الذي يغطي فترة زمنية تزيد عن السنة وتقل عن خمس سنوات ويطلق عليه في المؤسسات الكبيرة بتخطيط المرحلي ويوضع على أساس اشتقاق المدة من الخطة طويلة الأجل بحيث تكون الأهداف أكثر تفصيلا من الأهداف العامة في التخطيط

*التخطيط قصير المدى :وهو الذي يوضع لفترة تقل عن السنة ويتم اشتقاق أهدافه من التخطيط متوسط المدى أو طويل المدى وتكون أهدافه أكثر تفصيلا ويهتم بمعالجة أمور يجب انجازها في المستقبل الذي لايزيد عن السنة

- التخطيط حسب مدى التأثير :

*التخطيط الاستراتيجي : يهتم بتحديدالأهداف طويلة الأجل ويحدد الصورة التي تريدها المؤسسة لما ستكون عليه مؤسستهم في المستقبل البعيد²

*التخطيط التكتيكي : ويسميه البعض بالفني أو التخصصي ويوضع في مساعدة الإدارة على اليسر في تخطيطها الاستراتيجي وتحقيق أهدافها

*التخطيط التشغيلي : يقوم هذا النوع بوضع التفاصيل الدقيقة والخاصة بتنفيذها وما يتضمنه من أعمال ذلك فهو يهتم بالجزئيات الصغيرة في مجريات العمل اليومية والأسبوعية.

¹-سلوى عبد اللاوي ،دليلة بيانه،دور التخطيط الاستراتيجي في اتخاذ القرار (دراسة ميدانية بالمؤسسة الوطنية لتوزيعالكهرباء والغاز سونلغاز الوادي)، مذكرة ماستر، تخصص علم الاجتماع التنظيم والعمل ،كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية ،قسم العلوم الاجتماعية ،جامعة الشهيد حمه لخضر ،الوادي ،2019-2020 ،ص31
²-علي عباس فاضل ،أساسيات علم الإدارة،دار المسيرة للنشر والتوزيع ،عمان ،2008،ص88

- التخطيط حسب الأساس الوظيفي :

*التخطيط التطويري: ويقصد به وضع الخطط المتعلقة بالتغيير الهادف وإدخال التحسينات في طريقة سير العمل وإتباع الأساليب الحديثة في انجاز المهمة م أجل رفع مستوى الإنتاج والأداء الوظيفي للموظفين¹

*التخطيط التنظيمي : ويتعلق بوضع الهياكل والخرائط التنظيمية وتحديد طريقة سير العمل وطرق الاتصالات بين أقسام المؤسسة ووحداتها الإدارية وكذلك تحديد الصلاحيات والسلطات الإدارية للموظفين بحكم الوظائف المختلفة

*التخطيط البشري : ويشمل الدراسة والتحليل والتنمية الشاملة للقوى العاملة في المؤسسة كما وكيفا وتنمية القدرات الفردية ووضع الجداول النسبية والإحصائية لمعرفة الاحتياجات المستقبلية من القوى البشرية على اختلاف مجالاتها وتخصصاتها ومستوياتها

*التنظيم

- مفهوم التنظيم:

أصبح من المتعارف عليه إن احد التحديات الهامة التي تواجه الإداريين في الوقت الحاضر يتمثل في قدرتهم على وضع تنظيم إداري فعال يؤدي إلى خلق مناخ تنظيمي صحي يجعل الأفراد يمارسون أعمالهم ويؤدون واجباتهم باستمتاع ،ويحفزهم على الإبداع والابتكار المستمر الذي يحقق للمؤسسة التجديد والنمو المستمر ،وسوف نستعرض من خلال هذا المفهوم التنظيم حسب كل باحث :

*يعد التنظيم الإداري عملية حيوية عملية حيوية في المؤسسات الإدارية ،وهو كذلك النشاط الأساسي للإدارة، فهو عامل مهم يعتمد عليه لمواجهة الصعوبات والمعوقات التي تواجه المؤسسات الإدارية فالتنظيم بسعي إلى تنسيق وترتيب جميع العناصر الضرورية للعمل بما في ذلك العمل البشري²

¹- سلوى عبد اللاوي ،دليلة بيانه،مرجع سبق ذكره ،ص 32

²-مرسي اللوزي ،التنظيم و إجراءات العمل، الطبعة 1، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان ،2007،ص 21

* عرفه ماكس ويبر "Max weber" التنظيم : " هو تحديد المسؤوليات والواجبات

الخاصة بكل وظيفة ومدى علاقة كل منها بالأخرى"¹

* عرفه كذلك العالم الأمريكي "والدو" بأنه: " الشيء الذي يفرغ فيه جهود جماعية

لتحقيق غرض مرسوم"²

- أهمية التنظيم:

لتنظيم أهمية كبيرة في حياة المؤسسات الإدارية، ذلك انه يؤدي إلى عدم التداخل وإبعاد

النزاعات حول الاختصاصات والصلاحيات ويؤدي إلى وضوح الأهداف وتحديدها كما

تسعى إلى توجيه الجهود البشرية للعمل على تحقيق الكفاءة والفعالية والوصول إلى

الأهداف المرسومة، فالتنظيم يساعد على الاستخدام الأمثل للكفاءات البشرية من حيث

توزيع الأدوار الوظيفية وتحديد النشاطات وتسهيل عمليات الاتصال الإداري بين

المستويات الإدارية، إضافة إلى توضيح عمليات التقييم والمتابعة والمحاسبة

وأهمية التنظيم عند كاري نجي "Carnegie" فيقول: " خذ من منشأتنا الصناعية وكل

منشأتنا التجارية وكل طرق مواصلاتنا وكل أموالنا واترك لنا التنظيم وخلال سنوات أربع

سوف نكون قادرين على استعادتها جميعاً"³

- أنواع التنظيم :

*التنظيم الرسمي : هو الذي يهتم بالهيكل التكويني للمؤسسة وبشكلها أو مظهرها

الهندسي ، وبالتحديد العلاقات و المستويات و تقسم الأعمال وتوزع الاختصاصات كما

أرادها المشروع ،أما المخطط كما وردت في الوثيقة الرسمية للمؤسسة وتحاول نظرية

التنظيم الرسمي الوصول إلى البناء المنطقي والتحديد العلمي للوظائف كل إجراء أو أداء

¹- عادل حسن ،الإدارة العامة، دار النهضة العربية للطباعة و النشر والتوزيع ، الإسكندرية، ص 37

²-حسين عثمان محمد عثمان ،أصول علم الإدارة العامة، الطبعة 1 ،منشورات الحلبي الحقوقية ، 2010 ، ص ص 256-

257

³خديجة بن سعيد ،التنظيم في العملية الإدارية،مذكرة ماستر ،تخصص قانون إداري ،كلية الحقوق والعلوم السياسية ،

قسم الحقوق ، جامعة محمد خيضر، بسكرة ،2011-2012،ص06

كل عملية من العمليات التي تكون الناتج النهائي لعمل المؤسسة ويقضي التنظيم الرسمي إن تضم كل مؤسسة حتى التنظيم الحكومي على شكل هرم ذي قاعدة عريضة تضم الوحدات على المستوى التنفيذي وهذه القاعدة تدعم التكوين الهرمي المندرج الأعلى في شكل أقسام وإدارات ومصالح وهكذا حتى قمة التنظيم حيث تتركز القيادة في شخص يمارس السلطة الكاملة على المؤسسة كلها¹

*التنظيم غير الرسمي: يهتم هذا التنظيم بالاعتبارات والدوافع الخاصة بلا فراد والتي لا يمكن توضيحها بطريقة رسمية مخططة على أساساتها تتولد تلقائياً من احتياجات العاملين بالمؤسسة وينشأ هذا التنظيم نتيجة الدور الذي يلعبه بعض الأفراد في حياة المؤسسة فهو يهتم بالتنظيم كما هو كائن وليس كما يجب إن يكون رسمياً كما أننا نمثل العلاقة الشخصية المتداخلة في التنظيم²

*التنسيق:

-مفهوم التنسيق:

يعتبر التنسيق احد العناصر الهامة في العملية الإدارية والذي يوحد الجهود الإدارية والتحقيق من العملية التنظيمية التي تساهم في انجاز الأهداف ومن خلال هذا سوف نتعرف على مفهوم التنسيق حسب الباحثين وكل حسب تعريفه ومن بينهم مايلي :

*يعرفه موني "James Mony" بأنه: "ترتيب منظم للجهود الجماعية مما يؤدي إلى وحدة التصرف لتحقيق الهدف المشترك"³

¹-محمد رحيش، نذير مهابة، مرجع سبق ذكره، ص 30

²-حسام الدين طلحة، عدلة عيسى مطر، مقدمة في الإدارة الرياضية، الطبعة 1، مركز الكتاب للنشر، القاهرة، 1997، ص30

³-صالح مهدي محسن العامري، ظاهر محسن الغالبي، الإدارة والأعمال، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، 2014، ص348

* ويعرف التنسيق أيضا على انه: " جملة العمليات والأنشطة والاتصالات التي تسمح للأفراد في المنظمة ولوحداتها الإدارية بتكامل وتوافق أنشطتها على المستويين الأفقي والعمودي خدمة للأهداف المطروحة ¹"

- أهمية التنسيق:

يعتبر التنسيق مساعدا للوظائف الإدارية الأخرى مثل التخطيط والتنظيم ويعمل على جعل الخطة أكثر معنى والتنظيم أقوى ترابط والتنفيذ أقل تكلفة في الوقت والجهد والمال ²، كما يجعل الرقابة أكثر فعالية وكما يؤدي التنسيق إلى ربط أعمال المؤسسات الإدارية نفسها وبين المؤسسات السياسية في الدولة بجانب أهمية ربط المؤسسة في الداخل، والغرض من التنسيق هو ضمان تفاعل الوظائف والقوى التي يتكون منها المشروع بالشكل الذي يحقق أهدافها أقل تضارب وازدواجية، بمعنى إن التنسيق يمكن إن يكون هدف بالنسبة للوظائف الإدارية، كما إن الاتصال هو الوسيلة التي تؤدي إلى ربط أجزاء وأقسام المشروع المختلفة بغرض التنسيق فيما بينها ³

* أنواع التنسيق :

لتنسيق أنواع عديدة ومختلفة يمكن إن نلخصها على الشكل التالي :

- وفقا لمعيار المكان الوظيفي: ينقسم إلى نوعين متقابلين

* الداخلي : حيث تمارس وظائفه بين أنشطة وجهود العاملين التابعين لإدارة منظمة واحدة من دون سواها

* الخارجي تتحقق مضامينه على مستوى العديد من المنظمات المرتبطة والمتعاونة لتحقيق أهداف مشتركة .

¹- عبد الغفار حنفي، رسمية قرقاص، أساسيات الإدارة وبيئة الأعمال، مؤسسة شباب الجامعة، الإسكندرية، 2000، ص312

²- علي فلاح الزغبى، الأسس والأصول العلمية في إدارة الأعمال، دار الباروزي العلمية، عمان، 2017، ص224

³- المرجع نفس، ص229

الفصل الثاني : مدخل مفاهيمي حول مفهوم المهام الإدارية

-وفق اتجاه سيرانه: ينقسم إلى نوعين

*التنسيق الراسي : من القمة إلى القاعدة تنازليا أو تصاعديا من القاعدة إلى رأس الهرم الإداري.

*التنسيق السطحي : يحقق الانسجام والتوافق بين المستويات المتقابلة من الأنشطة الوظيفية¹

-وفق المعيار الزمني:ينقسم إلى نوعين

*تنسيق مرحلي أو متعدد المراحل حسب تعدد الفترات الزمنية الضرورية والمحددة في التخطيط

*تنسيق تنفيذي خاص بالقاعدة التنفيذية العريضة لكافة مراحل ومستويات العملية الإدارية في الدرجات الدنيا للتنظيم²

*الرقابة:

-مفهوم الرقابة:

تعد الرقابة الإدارية هي واحدة من الوظائف الأساسية الخمسة التي تتكون منها العملية الإدارية ،حيث تعتبر الوظائف التي تختص بتحقيق الأهداف والخطط والسياسات والإجراءات،تتم تنفيذها كما سبق تحديدها ،والتأكد من إن تم عمله موافق لما خطط له مسبقا والرقابة كوظيفة يجب إن تطبق الأسلوب العلمي أي انه لا بد إن تكون منتجة تسعى إلى زيادة ناتج العملية الإدارية على تكلفتها وإلا أصبحت عبئا على المؤسسة و سوف نتعرف إلى مفهوم الرقابة فيما يلي:

*الرقابة هي : " متابعة الأعمال للتأكد من أنها تتم وفق لما أريد لها العمل على تصحيح

أي انحراف يقع فالمستقبل"³

¹-موسى خليل ،الإدارة المعاصرة (المبادئ ،الوظائف،الممارسة)، مجد المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر

والتوزيع،لبنان،2005،ص113

²-المرجع نفسه،ص114

³-زاهد مجد ،الرقابة الإدارية، الطبعة 1، دار المسيرة لنشر،عمان،2011،ص35

*وتعرف أيضا الرقابة:"هي عملية قياس للنتائج ومقارنتها بالخطط والمعايير وتشخيص أسباب انحراف النتائج الفعلية عن النتائج المرغوبة واتخاذ الإجراءات لتصحيح عندما يكون ذلك ضروريا"¹

*وتعني الرقابة:"مجموعة الخطوات التي من خلالها تتعرف الإدارة على مدى تطابق التنفيذ مع الخطة الموضوعية وفي حالة تدني في الجودة أو أي مشكلة أخرى تؤثر على سير التنفيذ وتحقيق الأهداف تقوم الإدارة باتخاذ الإجراءات الصحيحة"²

-أهمية الرقابة:

الرقابة هي وظيفة مطلوبة على المستويات الإدارية وليست مقتصرة على الإدارة العليا فقط وان كانت في موقع لآخر حسب اختلافات السلطات المخولة للإداريين في المؤسسة وتبرز أهمية الرقابة فيمايلي:

*عملية ديناميكية شاملة: بمعنى أنها ذات علاقة بكل عنصر من عناصر العملية الإدارية في المؤسسة خاصة التخطيط واتخاذ القرارات كما أنها تنصب على جميع مدخلات المؤسسة (الأفراد، الأموال، الوسائل... الخ) ومخرجاتها وتشمل أيضا جميع مستوياتها الإدارية³

*تنميط الأداء: وبالتالي زيادة الكفاءة في المؤسسة وتقليل النفقات والمحافظة على موجودات المؤسسة وتقليل الخسائر الناتجة عن السرقات والهدر وسوء الاستخدام المنتشر في مؤسسات اليوم

*تنميط الجودة: الرقابة تساعد الإدارة على تلبية مواصفات المهندسين أو مصممي المنتجات في المؤسسة ومتطلبات القوى الخارجية مثل التوقعات أو طلبات العملاء في نفس الوقت

¹- عبد الرزاق سالم الرحاحلة، ناصر جمال خضور، مفاهيم حديثة في الرقابة الإدارية، الطبعة 1، مكتبة المجتمع العربي لنشر والتوزيع، عمان، 2012، ص36

²- أمين عبد العزيز حسن، إدارة الأعمال وتحديات القرن الحادي والعشرين، دار قباء للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة، 2001، ص193

³- ربحي مصطفى عليان، أسس الإدارة المعاصرة، الطبعة 1، دار الصفاء لنشر والتوزيع، عمان، 2007، ص195

*التأثير الايجابي على دافعية العاملين : بحيث تقوم برامج الحوافز تقاسم الأرباح منح الجوائز والتقدير أساليب تستخدم لربط الحوافز المالية¹ بالأداء وتقدير الفرد وهذا الربط يزيد من دافعية العاملين ،فالرقابة أيضا هي الحلقة الرابعة بعد التخطيط والتنظيم ،نجد والتنسيق ،نجد إن الإداريين بحاجة لعملية الرقابة ليتأكدوا من إن الوظائف السابقة نفذت وفق ما يريدونه ،فالرقابة هي صمام الأمان بالنسبة للمؤسسة والهيكل الإداري ككل²

-أنواع الرقابة:

هناك أنواع عديدة للرقابة وسنبرزها فيما يلي :

*الرقابة حسب المعايير: وتتضمن الرقابة على أساسالإجراءات بقياس التصرفات التي تصدرها المؤسسة ومطابقتها بمجموعة من القوانين والقواعد والضوابط والطرق والإجراءات،ويركز هذا النوع من الرقابة على التصرفات التي تصدر من وحدات الإدارة العامة من العاملين³

*الرقابة حسب النتائج: تقوم على أساس النتائج النهائية التي تحققها المؤسسات وفق المعايير يمكن قياسها موضوعيا فهذا النوع من الرقابة لا يتابع بل يقوم على التصرفات والنشاطات التي تقوم بها المؤسسة

*الرقابة اللاحقة: ويطلق عليها البعض "الرقابة البعدية" وتتم بعد الانتهاء من تنفيذ العمل حيث يقارن الانجاز الفعلي الكلي مع معايير محددة لرصد الانحرافات والإبلاغ عنها بعد فترة مع الحلول المقترحة لعلاجها وعدم الوقوع فيها في المستقبل⁴

¹-حسن حريم وآخرون، أساسيات الإدارة، الطبعة 1، دار الحامد لنشر والتوزيع، عمان، 1998، ص306
²-عمرو وصفي عقلي، الإدارة المعاصرة(التخطيط، التنظيم، الرقابة)، الطبعة 2، دار زهران لنشر والتوزيع، مصر، 2000، ص445-433
³-عبد الباقي، إدارة الموارد البشرية (مدخل تطبيقي معاصر)، الطبعة 1، الدار الجامعية لنشر والتوزيع، الإسكندرية، 2005، ص 95
⁴-عمرو وصفي عقلي، مرجع سبق ذكره، ص447

الفصل الثاني : مدخل مفاهيمي حول مفهوم المهام الإدارية

*الرقابة من حيث مستويات الإدارية :

• الرقابة على مستوى الفرد: يسعى هذا النوع من الرقابة إلى تقسيم أداء الأفراد العاملين ومعرفة مستوى كفاءتهم في العمل وسلوكهم وذلك بمقارنة أدائهم مع المعايير الخاصة بذلك

• الرقابة على مستوى الوحدة الإدارية: يهدف هذا النوع من الرقابة إلى قياس وتقييم الانجاز الفعلي لإدارة واحدة أو قسم من أقسامها لمعرفة مدى كفاءة أدائها لمهامها وتحقيق الأهداف المطلوبة

• الرقابة على مستوى المؤسسة: وهو المستوى الثالث للرقابة في المؤسسات والغرض منه تقييم الأداء الكلي فيها ومعرفة مدى كفاءتها في تحقيق الأهداف العامة التي تعمل من أجل تحقيقها مثل نسب الربحية التي تم تحقيقها في نهاية السنة وحصّة المؤسسة في السوق التجاري وقدرتها التنافسية

*إصدار القرارات

-مفهوم إصدار القرارات:

إن إصدارالقرارات حضي باهتمام واسع من طرف الباحثين في العلوم الاجتماعية والإنسانية والاقتصادية وهذا سوف نتعرف إليه من خلال ما سنقدمه من تعريفات وأهمية وأنواع القرارات

*يعرفه كنعان: " اختيار أحسن البدائل المتاحة بعد تقييم النتائج المترتبة عن كل بديل وأثرها في تحقيق الأهداف المطلوبة"¹

*وتعرف أيضا هذه الوظيفة: " عبارة عن عملية المفاضلة بين البدائل المتاحة واختيار البديل الأمثل أو الأفضل"²

¹ -نواف كنعان، اتخاذ القرارات الإدارية بين النظرية والتطبيق، الطبعة 5، دار الثقافة لنشر والتوزيع، عمان، 2007، ص16
² -عبد الوهاب نصر و آخرون، دور المحاسبة الإدارية والتخطيط واتخاذ القرارات الاستثمارية والرقابة وطرق إعداد الموازنات، دار التعليم الجامعي، الإسكندرية، 2015، ص49

الفصل الثاني : مدخل مفاهيمي حول مفهوم المهام الإدارية

*كما تعرف أيضا عملية إصدار القرارات على أنها: "الإدراك الكامل للبدائل المتاحة وإمكانية المفاضلة بينهما واختيار أفضلها لتحقيق أهداف المؤسسة وذلك بتوفير جميع الموارد المالية والبشرية خلال فترة زمنية محددة في ظل معطيات كل من عوامل البيئة الداخلية والخارجية والعمل على تنفيذها"¹

-أهمية إصدار القرارات في المؤسسة:

إن عملية إصدار القرارات هي عملية متكاملة ومعقدة تتحكم فيها عوامل مختلفة داخل التنظيم فهي تتم بصورة غير عفوية من خلال مرورها بمراحل وخطوات وبداية بعملية تشخيص المشكلة والتحري عن الأسباب الدافعية إليها ، ثم البحث عن الحلول الممكنة أي البدائل المتوفرة ،فهي تمثل آخر الوظائف الإدارية وهي عملية مكتملة للعمليات السابقة ونتائجها تتضح من خلال هذه الوظيفة الأخيرة.

-أنواع القرارات :

-القرارات الإدارية(التكتيكية): هي تلك القرارات المتعلقة بإدارة وتخصيص موارد المؤسسة وهي قرارات تؤخذ على مستوى وظائف المؤسسة (التجارية،الإنتاجية...الخ)،ومن أمثلة هذه القرارات:

*القرارات الخاصة بإجراءات توزيع الموارد على استخداماتها

*القرارات الخاصة بتنظيم وتملك وتنمية الموارد

*القرارات التنظيمية المرتبطة بتدفق المعلومات وتحديد الصلاحيات الممنوحة للعاملين²

-القرارات التشغيلية(التنفيذية):هي تلك القرارات اللازمة للتعامل مع المشكلات المتصلة بتنفيذ خطط المؤسسة ،فهي قرارات روتينية بسيطة وتعني بإدارة الأعمال اليومية التشغيلية

¹-نواف كنعان،مرجع سبق ذكره ،ص7

²-عبد الغفار حنفي،مرجع سبق ذكره،ص87

والأنشطة الروتينية البسيطة للمؤسسة ،وتتطلب هذه القرارات قدرا ضئيلا من الإبداع والاستقلالية ،كون معظمها إجراءات نمطية ¹

المبحث الخامس: معوقات المهام الإدارية

***انخفاض كفاءة الهيكل التنظيمي:** تتعدد أوجه القصور التي تؤدي إلى انخفاض كفاءة الهيكل التنظيمي " وربما يرجع أوجه القصور هنا إلى عدم وجود هيكل تنظيمي يحدد بوضوح مراكز الاتصال وخطوط السلطة الرسمية ،مما يجعل القيادات الإدارية تعتمد على الاتصال عبر الرسمي ،الذي لا يتفق في كثير من الأحيان مع الأهداف التنظيمية " ²

***قلة خبرة وكفاءة العاملين:** حيث إن خبرات وكفاءة العاملين ترتبط ارتباطا وثيقا بحدثة أو قدم العمل من حيث إن العاملين حديثي العهد في العمل لديهم خبرات قليلة مقارنة مع القدامى كذلك فإنهم لا يتميزون بالكفاءة عند التحاقهم بالعمل وحتى وإن توفرت لديهم خبرات ³، وهذا لأن طبيعة المناخ التنظيمي والتقنيات المتبعة في كل جهاز أو مؤسسة سوف تختلف تبعا لطبيعة العمل بالجهاز ،وكذلك الأهداف التي تسعى إلى تحقيقها

***سوء تكوين العمال:** يعد التكوين عملية أساسية تساهم في رفع من كفاءة المؤسسات وجودتها وكذا الأداء الجيد في العمل إلا إن هناك العديد من المشاكل والمعوقات التي تؤول إلى عدم تحقيق المؤسسة لأهدافها من بينها عدم توافق برامج التكوين وقدرات ومؤهلات الأفراد المختارين لإجراء التكوين وذلك يؤدي إلى عدم فعالية التكوين وعدم استيعابهم لبرامج وكذلك إصدار الدورات التكوينية في المؤسسات للأسس العلمية والعملية في تخطيط وتنفيذ ومتابعة النشاط التكويني ⁴

¹-راضية بوزيان، "النمط القيادي للمؤسسات الاقتصادية وتأثيره على تسيير الموارد البشرية، صنع القرار كنموذج الواقع واليات الإصلاح، دراسة سوسيو اقتصادية ميدانية بمؤسسة سونلغاز بالجزائر"، مجلة العلوم الاقتصادية

والتسيير والعلوم التجارية، جامعة المسيلة، العدد 02، 2009، ص 06

²-عبد الغفار حنفي، إدارة الأفراد بالمنظمات (مدخل وظيفي)، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، 2000، ص 748

³-أميرة محمد علي، الاتصال التربوي، الطبعة 1، الدار العالمية لنشر والتوزيع، القاهرة، 2006، ص 78

⁴-سعدية اجعود، لمية مرابطي، دور التكوين في تنمية الموارد البشرية في المؤسسات العمومية الجزائرية (دراسة حالة المؤسسة الوطنية لصناعات الكهرومنزلية (وحدة الطبخ 2012-2014))، مذكرة ماستر، تخصص سياسات عامة وإدارة محلية، قسم العلوم السياسية، جامعة مولود معمري، تيزي وزو، 2014-2015، ص 53

خلاصة الفصل:

يتضح لنا من خلال ما تم عرضه في هذا الفصل أن إدارة المؤسسة تحتاج إلى تنظيم أنشطتها وتوزيعها على الموظفين وذلك بإمدادهم بكل ما يحتاجونه من موارد مادية وبشرية وهذا لا يتم دون وجود تعاون وتنسيق من الأفراد والموظفين وهذا ما يمنع التضارب والازدواجية في أداء المهام ويؤدي إلى تنظيم العمل لتحقيق نتائج أفضل تعود نفعاً على المؤسسة, و يمكننا القول بان الوظائف التي تم نكرها تشكل عناصر مهمة من عناصر الإدارة فهي تسعى إلى تحقيق الربح والاستمرار وهذا كله لا يتم دون وجود هذه الوظائف التي تشكل جوهر ولب الإدارة .

الفصل الثالث: علاقة تكنولوجيا الاتصال بالمهام الإدارية

تمهيد :

المبحث الأول : تأثير تكنولوجيا الاتصال على الإدارة

المبحث الثاني : متطلبات إدخال تكنولوجيا الاتصال الحديثة في إدارة المؤسسة

الاقتصادية

المبحث الثالث: قواعد تبني تكنولوجيا الاتصال من قبل إدارة المؤسسة الاقتصادية

المبحث الرابع: أسباب عزوف بعض المؤسسات إلى استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة

خلاصة الفصل

تمهيد:

تكنولوجيا الاتصال تعتبر ركيزة أساسية في ساحة الأعمال اليوم ،حيث تلعب دورا حيويا في تسيير وتحسين أداء المهام الإدارية من خلال توفير الوسائل الفعالة لتبادل المعلومات والتواصل ،وتمكن تلك التكنولوجيات الفرق الإدارية من التعامل مع التحديات بشكل أكثر ذكاء وفعالية ،وكل هذا وضع المؤسسات أمام تحدي جديد ألا وهو امتلاك تكنولوجيات الاتصالات الحديثة والتحكم فيها فبدورها هذه الأخيرة أحدثت تغيرات جذرية في طريقة نقل المعلومات مقارنة بالتقليدية ومشاركتها مع الموظفين مما سهل عملية الاتصال و قد انعكس هذا التطور على جودة الأداء وسرعته

ولهذا سوف نتطرق في هذا الفصل إلى علاقة تكنولوجيا الاتصال بالمهام الإدارية والذي قسمناه إلى مباحث وهي:

- ✓ تأثير تكنولوجيا الاتصال على الإدارة
- ✓ متطلبات إدخال تكنولوجيا الاتصال الحديثة في إدارة المؤسسة الاقتصادية
- ✓ قواعد تبني تكنولوجيا الاتصال من قبل إدارة المؤسسة الاقتصادية
- ✓ أسباب عزوف بعض المؤسسات إلى امتلاك تكنولوجيا الاتصال

المبحث الأول : تأثير تكنولوجيا الاتصال على الإدارة

إن اشتداد المنافسة بين المؤسسات بات من الظواهر البارزة التي تعزز قدرتها في السوق ولكن ينبغي التنبيه إلى دور الاتصال فيما يخص الإدارة وهذا مادبايلي التطوير في مجال الاتصالات و انعكس ذلك على تطور المؤسسة ونجاحها ,حيث أن تكنولوجيا الاتصال يعود لها الفضل الأكبر في تحسين الإدارة حيث أصبح التواصل وتبادل المعلومات بين الموظفين والإدارة سلس و سهل ،وكما تعزز تكنولوجيا الاتصال الكفاءة وتسريع العمليات الإدارية و يمكن المدراء من التفاعل بسرعة مع فرق العمل وبهذا نجد اغلب المؤسسات تخلت على الأطر التقليدية للاتصال والتوجه نحو استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة ، حيث سنحاول معرفة أهم التأثيرات التي تترتب عن تبني هذا المبتكر الحديث:

***التحولات في مجال علاقات العمل :**

حيث غيرت تكنولوجيا الاتصال بشكل كبير طبيعة العلاقات الموجودة في المؤسسة سواء العلاقات الداخلية أو الخارجية :

-العلاقات الداخلية:إن التحكم في استخدام تكنولوجيا الاتصال يسمح بالتحكم و تحسين تدفق المعلومات داخل المؤسسة ويسهل إدارة مهامها (البشرية ،التسويقية،المالية...الخ)وكما أن سرعة الأداء التي تتميز بها تكنولوجيا الاتصال أدت إلى تحسين أساليب الاتصال بين أقسامها الإدارية وذلك بنقل البيانات والمعلومات وتطويرها للوسائط التقنية التي تضمن سلامة المعلومات وسهولة انسيابها بسهولة¹

-العلاقات الخارجية:أتاحت تكنولوجيا الاتصال للمؤسسة فرصة إدارة علاقاتها مع العالم الخارجي بشكل أفضل كالسلطات العمومية،المجتمع المدني ،الصحافة...الخ ،مما أدى إلى

¹- عبد الحكيم معوج ،استخدامات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في بيئة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة (اثر العوامل غير المادية في نجاح أو فشل مشاريع تطبيق نظم المعلومات)، أطروحة دكتوراه، تخصص علم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير ،جامعة الجزائر 2011، 3-2012، صص 100-101

زيادة قيمة المؤسسة بأقل التكاليف (إنشاء موقع ويب للمؤسسة، التواصل بطرق فردية وبسرعة أكبر مع المجتمعات الخارجية العالمية ذات أهمية

*التحولات في مجال تنظيم العمل :

-الأداء المؤسسي : تلعب تكنولوجيا الاتصال بتطبيقاتها المختلفة دورا حيويا وهاما في تحسين الأداء المؤسسي، حيث ساعدت هذه التكنولوجيا على إيجاد قنوات اتصال جديدة سواء على مستوى المؤسسة، أو على المستوى الاقتصادي العام، مما أسهم في زيادة سرعة تدفق ومعالجة وتبادل المعلومات وتطوير أساليب إدارية حديثة كاجتماعات والتفاوض وعقد الصفقات عن بعد فالآثار المترتبة على تعميم الاتصالات من جهة أخرى أدى إلى زيادة كفاءة المؤسسة في استغلال مواردها المختلفة لتوليد المخرجات المطلوبة بأقل تكلفة ممكنة مما يساهم بقدر كبير في تطوير الأداء المؤسسي¹، فالتغيرات المتسارعة و التطورات التكنولوجية المتزايدة جعلت المؤسسات اليوم في صراع دائم فأصبح على المؤسسة إن تتميز في كل شيء يخص الإدارة و تقنياتها بهدف رفع المستوى

-الهيكل التنظيمية: لقد أصبح التنظيم الهرمي التقليدي للمؤسسات المختلفة غير ملائم للتطورات التي تحدثها حليا ثورة الاتصالات والمعلومات، لذلك فقد بدأت دراسة البدائل الأخرى أهمها التنظيم الأفقي فقد أشار Hanold و Lucas بان ازدياد قدرات الإدارة في الحصول على المعلومات المحسوبة سوف يساهم في تقليل اعتماد على الإدارة الوسطى بالأخص ظهور الشبكات الاتصالية بحيث يمكن للمدراء من زيادة حجم نطاق إشرافهم فهذه الزيادة في النطاق تؤدي لتقليص دور الإدارات الوسطى مما يجعلها تساهم في تقليص شكل الهيكل التنظيمي و تقليل عدد مستوياته و يجعله أكثر قدرة على الاستجابة لمتطلبات الزبائن

¹-عادل احمد زايد، الأداء التنظيمي المتميز (الطريق إلى المنظمة المستقبل)، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، 2003، ص51

إضافة إلى مساهمته في سرعة إيصال القرارات التي تتخذ في المستويات الإدارية العليا إلى المستويات التشغيلية¹

المبحث الثاني: متطلبات إدخال تكنولوجيا الاتصال الحديثة في إدارة المؤسسة الاقتصادية
يتطلب إدخال تكنولوجيا الاتصال من المؤسسة بتجنيد مختلف مواردها و قدراتها لمواجهة محيطها مهما كان معقداً و ذلك من اجل رفع مستوى الأداء ومن هذه المتطلبات نجد:
***متطلبات إدارية وتنظيمية وبشرية:** تسعى مختلف المؤسسات إلى الحد من العمل المكتبي الذي يتسم العرقلة و الصعوبة وإيجاد بديل له المتمثل في جعل المهام الإدارية مرنة سهلة وبسيطة و لضمان تواصل بين مختلف المستويات الإدارية لرفع مستوى الأداء وتمكن مختلف هذه المتطلبات من :

- تسهيل و تبسيط إجراءات العمل والتواصل داخل بيئة المؤسسة وخارجها
- السعي لإيجاد نظام فعال يحمس العاملين لإخراج كل ما لديهم من إمكانيات في مجال تكنولوجيا الاتصال لخدمة مصلحة المؤسسة²
- السماح وإتاحة كل الفرص أمام العاملين للمشاركة في العمل بالمؤسسة بغية ترقية وتنمية الكفاءات في مجال تكنولوجيا الاتصال
- تدعيم وتشجيع كل الإطارات العاملة في المؤسسة والتي لها استعدادات كبيرة في إقحام تكنولوجيا الاتصال وتطبيقاتها داخلها تحقيقاً للمصلحة العامة

***متطلبات تقنية(فنية):**في هذا المستوى يكمن الهدف في سيطرة أجهزة الإعلام الآلي والربط الشبكي على كافة العمليات والمعاملات الخاصة بالمؤسسة والتي تتطلب كفاءات ومهارات

¹بشير كاوجة، الشريعة رفاع، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الاتصال الداخلي في المؤسسات الاستشفائية العمومية الجزائرية، رسالة ماجستير، تخصص علم التسيير، جامعة ورقلة، 2012-2013 نص 62
²محمد لعربي، تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على بناء التنظيمي للمؤسسات (حالة المؤسسات الجزائرية)، أطروحة دكتوراه، تخصص علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 2011-3، 2012-3، ص 40

خاصة كما يستلزم توفير برامج وقدرات فنية وطلب مساعدات لتنفيذ هذه المتطلبات و يمكن حصر هذه المتطلبات فيما يلي:

- ضرورة توفر القدرات الفنية لدى العاملين في مجال استخدام وتشغيل الأجهزة الالكترونية والعمل عليها حتى يتمكن العمال من متابعة كل مايجري في المؤسسة
- توفير كل البرامج التي من شأنها إن تسمح بتنمية قدرات الأفراد فيما يتعلق بالتفكير والإبداع والتحكم في أصول وتطبيقات أجهزة تكنولوجيا الاتصال¹
- تنوع مصادر الكفاءات المتخصصة في مجال تكنولوجيا الاتصال من اجل دعم عمل المؤسسة

*متطلبات ثقافية ومعرفية ونفسية:نقصد هنا بالثقافة التنظيمية لان الأمر يتعلق بالبناء التنظيمي للمؤسسة ،أما المعرفية هي المعرفة الضمنية لدى العاملين ناما النفسية فهي مدى استعداد العاملين نفسيا لمساعدة المؤسسة لمواجهة المخاطر والتحديات لأنهم جزء من مجتمع المعلومات والمعرفة أي إن يكون لديهم رصيد مما يجري في مجال تكنولوجيا الاتصال ويمكن حصر هذه المتطلبات في :

- القدرة على التألف مع أدوات اكتساب المعرفة وطرق الوصول إلى المعلومات
- السعي بشتى الطرق لمحاربة الاتجاهات السلبية التي جاءت بها تكنولوجيا الاتصال وضرورة تنمية الاتجاهات الايجابية لدى الأفراد والعاملين²
- العمل بروح الفريق وتدعيم روح المساعدة والتعاون والمساندة
- تدعيم إمكانيات وقدرات العاملين على التعلم من خلال العمل والاطلاع على كل ما هو جديد في مجال تكنولوجيا الاتصال والذي يخدم المؤسسة

¹- محمد لعربي ،نفسالمرجع السابق ،ص41

²-تكنولوجيا الاتصال واستخداماتها ،موضوع متوفر على الرابط التالي: [http //www.aliklil.com](http://www.aliklil.com) ،تاريخ الدخول 23.02.2024،على الساعة:14:25

*متطلبات مالية : تعتبر الموارد المالية من الركائز الأساسية لتكوين أي مؤسسة ولاستمراريتها حيث تسمح بتوفير وسائل الدعم اللازمة لتوسيعها وبقائها وعليه يمكن حصر هذه المتطلبات فيما يلي:

- توفير الدعم والمساندة المالية اللازمة لإدخال تكنولوجيا الاتصال بحسب حاجة كل جهة إدارية
- القيام بالتحليل المالي اللازم اتجاه استخدام تكنولوجيا الاتصال لتحقيق اقتصاديات تشغيلها¹
- اعتماد دراسة الجدوى المالي والاقتصادي اللازم قبل إدخال تكنولوجيا الاتصال لتأكيد فوائدها على المدى البعيد

المبحث الثالث: قواعد تبني تكنولوجيا الإتصال من قبل إدارة المؤسسة لإقتصادية

ساهم التطور التكنولوجي في مجال تكنولوجيا الإتصالات في إحداث تغيير جذري في الطريقة التي يدير فيها رجال الأعمال مشاريعهم وأعمالهم، كما ساهم الكم الهائل من المعلومات التي يحتاجها المديرين في الأسواق والعملاء في ظهور الحاجة إلى إستخدام تكنولوجيا الإتصال بشكل واسع من أجل سرعة الحصول على هذه المعلومات وسرعة توصيلها إلى العملاء، مما يساعد المؤسسة على المحافظة على أسواقها وعملائها ومن أجل الإستخدام الأمثل يجب تبني قواعد المتمثلة في:

1) إختيار تكنولوجيا الإتصال المناسبة لطبيعة وحجم العمل:

فإقتناء التكنولوجيا وفق ما يحتاجا إلى موارد مالية وبرامج لإعادة ترتيب العاملين وخبرات فنية و غيرها، لذا يجب إختيار التكنولوجيا وفق متطلبات العمل وليس مجرد تقليد الآخرين وصرف أموال على شراء تكنولوجيا لا تتفق مع هذه المتطلبات.

¹- محمد لعربي، نفس المرجع السابق، ص42

(2) عدم الإستعجال والدراسة العميقة قبل إتخاذ القرار شراء التكنولوجيا:

قبل إتخاذ قرار الشراء للتكنولوجيا في المؤسسة من خلال:

- تقديم طبيعة النشاط الذي تعمل فيه المؤسسة.
- بيئة عملها وتقييم التكنولوجيا الجديدة.
- تحديد ماهية الأنشطة التي تركز عليها الإدارة، وكيفية نقل وتطبيق التقنية الجديدة.
- تقرير الإستثمارات الواجب القيام بها في مختلف أنواع التقنية.
- ما هو حجم الموارد التي يجب تخصيصها لذلك على المدى القصير والبعيد¹.

(3) الإستخدام الكفاء والفعال للتكنولوجيا:

إن ادخال التكنولوجيا للمؤسسة يكلف المال والوقت مما يتطلب ضرورة الإستخدام الأمثل للتكنولوجيا، لذا يجب التأهيل وتدريب العاملين بشكل جيد وإستقطاب كفاءات فنية مناسبة والإستعانة بخبراء عند الضرورة لهذه الغاية².

(4) النظر إلى تكنولوجيا الإتصال كداعم ومسهل للإتصالات الشخصية بين الأفراد وليس

بديلا لها:

فالتكنولوجيا لم ولن تكون بدلا عن المستخدم، فجهاز الحاسوب يحتوي على قاموس ويصح أية أخطاء لغوية يرتكبها المستخدم لكن لن يقول لك ماذا تكتب.

المبحث الرابع: أسباب عزوف بعض المؤسسات إلى إمتلاك تكنولوجيا الإتصال.

هناك العديد من الأسباب التي تبرر عزوف المؤسسات عن إستخدام تكنولوجيا الإتصال

وتختلف هذه الأسباب من قطاع إلى آخر ومن دولة إلى أخرى، من بينها:

1- عدم توفر الكفاءات: هناك العديد من المؤسسات لا تتوفر على موارد بشرية لها قدرات

ومؤهلات علمية في تكنولوجيا الإتصال فمهما كان إدراك هاته المؤسسات للفوائد المترتبة

¹. غازي فرحان أبو زيتون، اتصالات الأعمال، مفاهيم ومهارات الإتصال الشفوي، ط1، دار حامد للنشر والتوزيع، الأردن، ص69.

²المرجع نفسه، ص70.

عن استخدام هذه التكنولوجيا فإن الإستثمار في المعرفة والأشخاص المؤهلين يتطلب تكاليف لتكوين ووضع إستراتيجيات يراها صاحب المؤسسة أعباء لا يمكن تحملها للإطارات المتخصصة في مجال تكنولوجيا الإتصال مهمة جدا لضمان إنطلاق فعال للمؤسسات في الإقتصاد الرقمي.

2- تكلفة تطوير وصيانة الأجهزة بالمؤسسة: تعتبر تكلفة الإستثمار في تكنولوجيا الإتصال من أهم العوائق التي تصادف المؤسسات خاصة منها الصغيرة والمتوسطة، نتيجة التخوف من أن هاته التكنولوجيا سوف تتجاوز الأرباح المنجزة عنها، بالإضافة إلى أنه يترتب عليها الإهتمام وصيانة العتاد وهذا يتطلب تكاليف إضافية.

3- عدم التوافق مع نشاط المؤسسة: من أسباب عدم تبني بعض المؤسسات لتكنولوجيا الإتصال هو عدم توافق هذه التكنولوجيا مع نشاطها.

4- قدم البنى التحتية للإتصالات للدول وعدم تماشيها مع التطورات الحاصلة: ينعكس الإتصال وخاصة تكنولوجيا الأنترنت حيث تكثر الأعطاب وتقطع الإتصالات مما يؤدي بالمؤسسات للعزوف عن استخدام هذه التكنولوجيا، ولذا فإن درجة توجه المؤسسات إلى الإستثمار في تكنولوجيا الإتصال والإستفادة منها.¹

¹ -OCDE, les TIC, le commerce électronique et les PME, 2^{ème} conférence de l'OCDE des ministres en charge des petites moyennes entreprise (PME) promouvoir l'entrepreneuriat et les PME innovantes dans une économie mondiale : vers une mondialisation plus responsable et mieux partagée, Istanbul, Turquie 3-5, 2004, p15.

الخلاصة:

تكنولوجيا الاتصال الحديثة قد أحدثت تحولا جذريا في طبيعة عمل المؤسسات، حيث لم تكف بتغيير الطرق التقليدية للتسيير فحسب، بل غيرت أساسيات العمل والتفاعلات البشرية داخل البيئة العملية، من خلال توفير أدوات التواصل والتشارك الفوري، أصبح بالإمكان للفرق العمل أن تتفاعل بشكل أفضل وأكثر سلاسة، حتى على الرغم من البعد الجغرافي.

إضافة الى ذلك، فان تكنولوجيا الاتصال الحديثة تمكن المؤسسات من بناء شبكات علاقات متداخلة ومعقدة، تساهم في تبادل المعرفة والخبرات بين الافراد والاقسام المختلفة. هذا التشابك الشامل يعزز من تنسيق الجهود وتحقيق أهداف الشركة بشكل أسرع وأكثر دقة.

علاوة على ذلك، يعتبر استخدام تقنيات الاتصال الحديثة جزءا لا يتجزأ من استراتيجيات إدارة المعرفة، حيث تساهم في جمع وتنظيم ومشاركة المعلومات بشكل فعال، مما يعزز القدرة على اتخاذ القرارات الصائبة بناء على أسس قوية ومعلومات دقيقة. بهذه الطريقة، تعتبر تكنولوجيا الاتصال الحديثة عاملا أساسيا لتعزيز الأداء وتحسين العمليات في المؤسسات، حيث تساهم في بناء بيئة عمل متطورة ومتكاملة، تدعم الابتكار والتنمية المستدامة.

الإطار التطبيقي

الإطار التطبيقي للدراسة : التحليل الكيفي والكمي للبيانات والمعطيات المرتبطة بالدراسة

الميدانية بمؤسسة ENIEM

1-لمحة عن مؤسسة ENEIM

2-الهيكل التنظيمي لمؤسسة ENEIM

3-التحليل الكمي و الكيفي للجداول البسيطة و الجداول المركبة

• التحليل الكمي و الكيفي للجداول البسيطة

• التحليل الكمي و الكيفي للجداول المركبة

4- عرض المقابلة والتعليق عليها

5-النتائج المتوصل إليها

• النتائج الجزئية للدراسة

• النتائج العامة للدراسة

6-خلاصة الدراسة

7-التوصيات والاقتراحات

8-قائمة المصادر والمراجع

9-الملاحق

10-فهرس المحتويات

11-فهرس الجداول

12-فهرس الاشكال

1-لمحة عن مؤسسة ENIEM:

أسست المؤسسة الوطنية للصناعات الكهرومنزلية ENIEM في 20 جانفي 1983 و يعود تواجدها إلى سنة 1974 تحت رعاية SONILAC ، و إستقلت ذاتيا في أكتوبر 1989 و تحولت قانونيا إلى شركة ذات أسهم ، حملت اسم SPA ، EPE ، ENIEM و التي تعني: SPA - مؤسسة ذات أسهم .

- EPE :مؤسسة عمومية إقتصادية.

-ENIEM:المؤسسة الوطنية للصناعات الإقتصادية.

أعتبرت الرائد الأول في الصناعة الكهرومنزلية في الجزائر ، و تتوفر على إمكانيات و على خبرة تفوق 40 سنة و قدر رأسمالها في 1988 ب:400.000.000 دينار جزائري ليصل 10279800000 دينار جزائري في سنة 2012 و هي مملوكة بنسة 100% لشركة تسيير مساهمات الدولة تحت تسمية INELC¹.

إندرج مشروع إنشاء المؤسسة الوطنية للصناعات الكهرومنزلية ضمن المخطط الرباعي 1970/1973 و الذي تضمن إنشاء عدد كبير من المؤسسات التي أعتبرت القاعدة الأساسية للإقتصاد الوطني مثل إستكمال مركب الحجار ، مركبات أرزيو ، سكيكدة ، سيدي بلعباس و قسنطينة للصناعات الميكانيكية ، بحيث تم إبرام عقد شراكة بين الشركة الوطنية للصناعة و تركيب العتاد الكهربائي (SOILEC) و الشركة الألمانية (DLAG) في فيفري 1971 و تحتوي هذه الإتفاقية على مختلف العمليات المتعلقة بالتسيير الأولي للمركب الذي بدأ بإنتاج آلات كهرومنزلية بسيطة كمجفف الشعر .

و في الثمانينات قام المؤسسة بتطوير الإنتاج و إكتساب خبرات جديدة و حصريا مع الشركة الألمانية المتخصصة في إنتاج الثلاجات و المبردات (MITSUI-TOCHIBA) و

1-ساسي ليلة ،بلقاضي نوال ، مكانة القطاع العام الاقتصادي في التنمية خلال 2000-

2016(دراسة حالة لوحددة التبريد في المؤسسة الوطنية لصناعات الكهرومنزلية

ENIEM بولاية تيزي وزو) ،مذكرة ماستر، تخصص سياسات عامة وإدارة الجماعات المحلية قسم

العلوم السياسية ،جامعة مولود معمري تيزي وزو ،2016-2017،ص 83

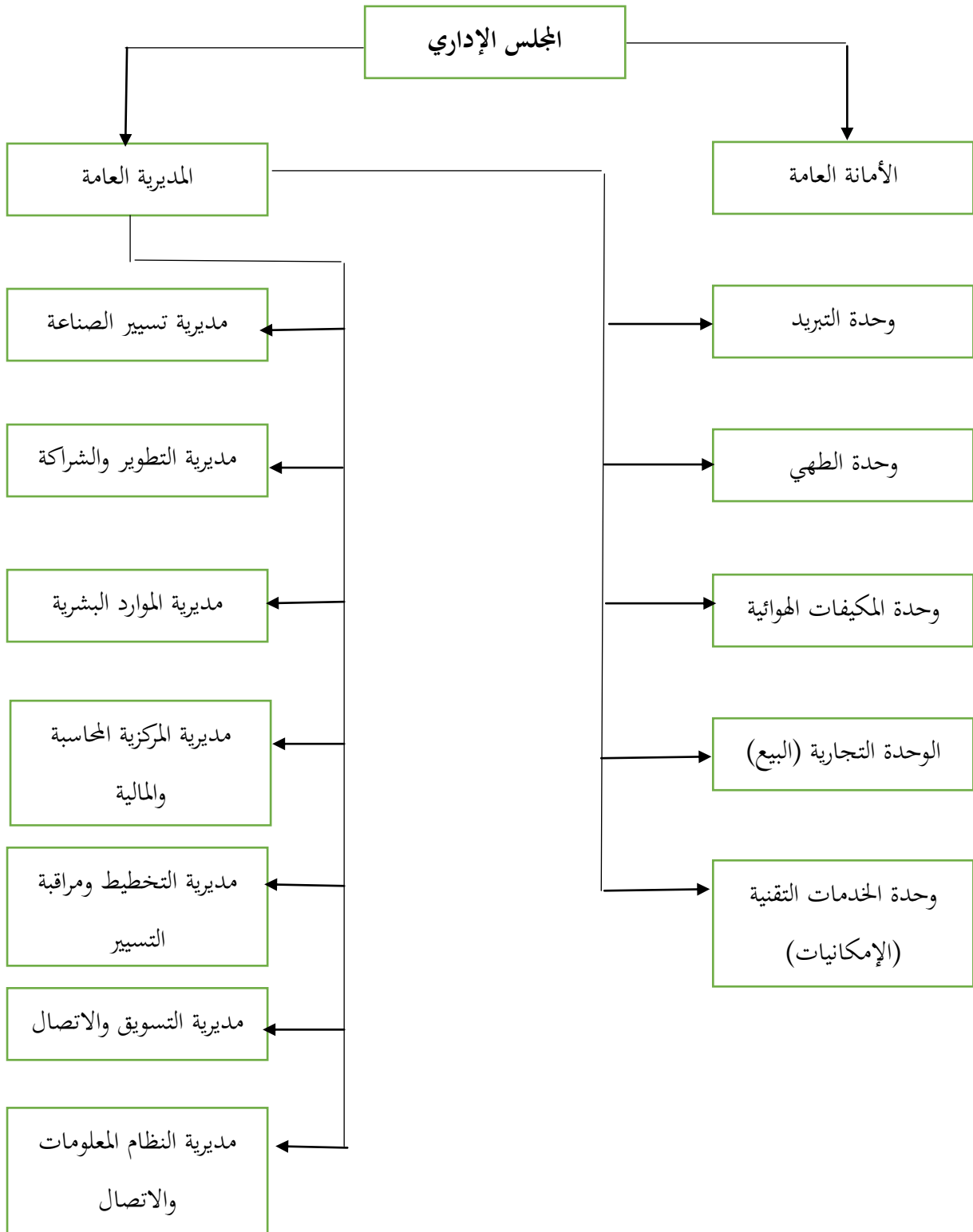
مع نهاية الثمانينات و بداية التسعينات بدأ الإنتاج في وحدة الطباخات مع الشريك الإيطالي INTERLOOP/TECHNOGAZ و إستقلت ذاتيا في أكتوبر 1989 تحت إسم SPA، ENIEM، EPE و فيفري 1993 تم صنع مدفأة تشتغل بغاز البوتان CATALYTIQE و شهد السداسي الأول لسنة 2005 نجاح مشروع صنع ثلاجة 250 و شهد السداسي الأول لسنة 2005 نجاح مشروع صنع ثلاجة 250ل.

إن نوعية نشاط المؤسسة الوطنية للصناعات الكهرومنزلية ENIEM فتكمن مهامها في التركيب و التطوير لضمان توفير الإنتاج و تسويقه لجمهورها الخارجي و البحث عن فروع المواد الكهرومنزلية خصوصا أجهزة التبريد، التجميد، الطبخ و التهوية و نظرا لجودة منتوجات المؤسسة قامت في فترة السبعينات بعملية التصدير إلى دول أوروبية مثل فرنسا و روسيا و مغرب ، أما حاليا فهي تكتفي بتلبية جزء من الإحتياجات الوطنية لنقص المواد الأولية و كثرة الطلب على العرض.¹

¹ نفس المرجع السابق ،ص ص 85-86

2-الهيكل التنظيمي لمؤسسة ENIEM بتيزي وزو :

1



¹مقابلة مع السيدة "قرماح نصيرة"، مكلفة بالدراسة والتدريب في الوحدة التجارية بمؤسسة ENIEM بتيزي وزو، بتاريخ 20-03-2024، على الساعة 10:15

3- التحليل الكمي و الكيفي للجداول البسيطة و المركبة :

1- التحليل الكمي و الكيفي للجداول البسيطة :

جدول رقم 1 : يمثل توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس

النسبة المئوية	التكرارات	
40%	20	ذكر
60%	30	أنثى
100%	50	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن أغلبية أفراد عينة الدراسة من الإناث يمثلون النسبة الأكبر والتي تمثل 60% في حين نجد الأفراد المبحوثين من الذكور بنسبة تقدر 40%، من خلال هذه البيانات يتضح لنا إن الأفراد المبحوثين من الإناث هن الأكثر تواجدا على مستوى مؤسسة ENIEM كونهن يتميزن بمقومات علمية ونفسية فلهذا استندت إليهم وظائف وادوار وأنشطة تتلاءم مع قدراتهن الذهنية، أما الأفراد المبحوثين من الذكور فإنهم يتمتعون بمقومات ذهنية وعلمية وجسدية وإدارية واتصالية من اجل أداء وظائف ومهام في إطار حسن ومناسب يتلاءم مع قدراتهم الجسدية وذلك دون الإنقاص من قيمة وجهد ومستوى المؤهلات الذهنية للأفراد المبحوثين من الذكور .

جدول رقم 2: يمثل توزيع أفراد العينة حسب متغير السن

النسبة المئوية	التكرارات	
04%	2	اقل من 30 سنة
38%	19	من 30 سنة إلى 39 سنة
50%	25	من 40 إلى 49 سنة
8%	4	من 50 فما فوق
100%	50	المجموع

نلاحظ من خلال معطيات الجدول أعلاه أن أغلبية أفراد عينة الدراسة من الفئة العمرية الثالثة من 40 إلى 49 سنة، فهي تمثل النسبة الأعلى المقدرة بـ 50%، ثم المرتبة الثانية الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية من 30 إلى 39 سنة بنسبة تقدر بـ 38%، بحيث تتوفر في كلتا الفئتين النضج والإدراك العقلي والقوة والحيوية من أجل أداء المهام والأنشطة الإدارية وفق الاستخدام الأمثل لتكنولوجيا الاتصال، أما في المرتبة الثالثة نجد الفئة العمرية الرابعة من 50 فما فوق بنسبة 8% فهذه الفئة تتمثل بالاتزان العقل والرشد والحكمة في إنجاز مختلف المهام و الأنشطة الإدارية بشكل متفن وجيد من خلال الاستخدام المناسب لتكنولوجيا الاتصال على مستوى مؤسسة ENIEM بـتيزي وزو، أما في المرتبة الرابعة والأخيرة نجد الفئة العمرية الأولى وهي أقل من 30 سنة بنسبة 4% وهذه الفئة تتصف بالحيوية والحركية والنشاط الكبير مع نقص النضج والحكمة والرشد في أداء المهام الإدارية، لكن مع مرور الوقت يكتسبون الخبرة من خلال تطوير المهارات والقدرات التنظيمية.

ومنه نتستنتج بان أغلبية أفراد العينة من الفئة العمرية الثالثة من 40 إلى 43 سنة تمثل النسبة الأعلى في مؤسسة ENIEM يتطلب للأداء الجيد للمهام الإدارية الرشد والحكمة

والخبرة كون العمل الإداري من خلال استخدام تكنولوجيا الاتصال يتطلب الحكمة والحيوية و النشاط كون العمل الإداري مهنة التركيز و التنظيم.

جدول رقم 3: يمثل توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي

النسبة المئوية	التكرارات	
4%	2	متوسط
38%	19	ثانوي
58%	29	جامعي
100%	50	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه إن نسبة الأفراد من ذوي المستويات الجامعية تمثل النسبة الأعلى التي تقدر ب 58% حيث إن هذه الفئة من المبحوثين تتميز بقدرات و مقومات علمية ومعرفي وتقنية هائلة وهامة في استخدام تكنولوجيا الاتصال من اجل الأداء الجيد للمهام الإدارية ثم تليها في المرتبة الثانية المستوى التعليمي الثانوي بنسبة 38%، أما في الترتيب الثالث نجد المستويات التعليمية المتوسطة بنسبة 4%، ولكن كلا هذين المستويين يمكنهم الانخراط في أداء المهام الإدارية بمؤسسة ENIEM من خلال انخراطهم في دورات تكوينية و تدريبية حول استخدام تكنولوجيا الاتصال فهذا يؤدي إلى تطوير مهاراتهم ومستواهم الوظيفي والمهني

منه نستنتج إن مؤسسة ENIEM تعمل على جذب أفراد يتمتعون بقدرات علمية وثقافية ومعرفية عالية تناسب المهام الإدارية والعمل الإداري بالمؤسسة ككل وذلك من اجل تحسين مستوى الأداء الإداري.

جدول رقم 4: يمثل توزيع أفراد العينة حسب متغير الأقدمية في العمل

النسبة المئوية	التكرارات	
8%	4	من سنة إلى 5 سنوات
40%	20	من سنوات 06 إلى 10 سنوات
40%	20	من 11 سنة إلى 20 سنة
12%	6	أكثر من 20 سنة
100%	50	المجموع

نلاحظ من خلال البيانات إن أغلبية الأفراد المبحوثين الذين لهم أقدمية عملية من 06 سنوات إلى 10 سنوات و من 11 سنة إلى 20 سنة يمثلان النسب الأكبر والتي تقدر ب 40% لكلاهما، فهما يتشابهان في النسب كون إن كلاهما تتوفر فيهما مجموعة من القدرات التنظيمية الإدارية والعلمية والتي تسمح لهما باستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة بشكل مناسب و ملائم من اجل تحسين و تسهيل أداء المهام الإداري بمؤسسة ENIEM ببتيزي وزو ، أما في المرتبة الثانية نجد الفئة أكثر من 20 سنة تقدر بنسبة 12% كون إن هذه الفئة تتسم بالرشد والحكمة والتحكم الجيد في المهام الإدارية وتكنولوجيا الاتصال كون إنها الفئة الأكثر تميزا بالخبرة في العمل الإداري ، أما في المرتبة الأخيرة نجد الفئة من سنة إلى 05 سنوات التي تقدر بنسبة 8% وهذا راجع إلا إن هذه في مرحلة التأقلم و التطوير من المهارات الإدارية والاستخدام الجيد لتكنولوجيا الاتصال كون إن اغلب الموظفين من هذه الفئة نجدهم جدد في مرحلة التعلم ، ولكن مع الاحتكاك والتواصل والتفاعل مع الفئات الأقدم والمتوفرة فيهم مختلف الخبرات.

والتجارب والتقنيات المتعلقة باستخدام تكنولوجيا الاتصال يصبح عندهم قدرات على أداء المهام مع مرور الوقت بشكل جيد.

ومنه نستنتج إن مؤسسة ENIEM بتيزي وزو تعمل على مزج و إدخال عنصر الشباب و الخبرة المهنية ،وهذا من اجل الانسجام و التنسيق في أداء مختلف المهام والوظائف والأدوار من خلال تكنولوجيا الاتصال من اجل تقديم خدمات تجلب رضا الزبون
جدول رقم 5: يمثلأراء الأفراد المبحوثين حول عدد سنوات استخدام تكنولوجيا الاتصال على مستوى مؤسسة ENIEM بتيزي وزو.

الإجابة	التكرارات	النسبة المئوية
اقل من 3سنوات	4	8%
اقل من 6سنوات	4	8%
من 06سنوات فما فوق	42	84%
المجموع	50	100%

نلاحظ من خلال بيانات الجدول إن معظم أفراد عينة الدراسة يجمعون على أن عدد السنوات إستخدام تكنولوجيا الإتصال على مستوى مؤسسة ENIEM بتيزي وزو هي من 6 سنوات فما فوق بنسبة 84% و هي فترة طويلة جيدا سمحت للمؤسسة بتقديم خدمات و كسب رضى الزبون و في المرتبة الثانية و الأخيرة نجد كلا من أقل من 3 سنوات و أقل من 6 سنوات بنسب 8% لكليهما فهما فترتين متوسطتين نوعا ما.

ومنه نستنتج أن عدد سنوات استخدام تكنولوجيا الاتصال على مستوى مؤسسة ENIEM تمثل 06سنوات فما فوق فهي فترة كافية بحيث إتاحة لمؤسسة ENIEM بتيسهيل المهام الإدارية للموظفين ومساعدتهم على تحسين وتسهيل الإجراءات الإدارية المخولة لهم مما يساعدهم على كسب رضا الزبون.

الجدول رقم 6: يمثل آراء المبحوثين حول أهم الفترات المفضلة لإستخدام تكنولوجيا الإتصال على مستوى مؤسسة ENIEM بتيزي وزو

الإجابة	التكرارات	النسبة المئوية
الفترة الصباحية	41	61.19%
الظهيرة	16	23.88%
الفترة المسائية	10	14.92%
المجموع	67	100%

من خلال الجدول نلاحظ بأن معظم أفراد عينة الدراسة يلجون إلى إستخدام تكنولوجيا الإتصال في الفترة الصباحية و هي تمثل النسبة الأكبر و التي تقدر بـ 61.19 % فهي تعد من أهم الفترات المفضلة لإستخدام تكنولوجيا الإتصال على مستوى مؤسسة ENIEM بتيزي وزو ، كون أن هذه الفترة هي فترة وصول جميع الموظفين الإداريين لمكاتبهم و بذلك يبشرون عملهم و بهذا يستخدمون تكنولوجيا الإتصال في تلك الفترة على غرار الفترات الأخرى ، أما في المرتبة الثانية نجد فترة الظهيرة التي تقدر نسبتها بـ 23.88% فهي فترة يستخدم فيها الموظفون تكنولوجيا الإتصال بعد إنقطاعهم عن العمل ورجوعهم إليه بعد إستراحة الغذاء ، فهي فترة معتدلة النسبة و ذلك نسبة لسابقتها الفترة الصباحية و في المرتبة الثالثة و الأخيرة نجد الفترة المسائية بنسبة 14.92% وترجع نسبتها راجع لكون أن أغلب العمال ينتهي عملهم في المساء و لهذا لا يستخدمون بكثرة تكنولوجيا الإتصال في أداء مهامهم الإدارية.

ومنه نستنتج بأن أفراد العينة المبحوثة يستخدمون تكنولوجيا الإتصال في الفترة الصباحية فهي تعتبر من أهم الفترات لديهم ، كون إن العمل دائما في المؤسسة يبدأ صباحا و هذا ما يحقق تسهيل المهام الإدارية لديهم و تسهيل التواصل و التفاعل فيما بينهم و بين أقسام المؤسسة .

الجدول رقم 7: يمثل آراء أفراد عينة الدراسة حول أهم الأشخاص الذين يفضلون معهم استخدام تكنولوجيا الإتصال.

الإجابة	التكرارات	النسبة المئوية
مع العائلة	14	23.72%
مع الأصدقاء	14	23.72%
بمفردك	31	52.54%
المجموع	59	100%

يبرز لنا خلال ملاحظتنا للجدول أعلاه أن أفراد عينة الدراسة يؤكدون أن استخدام تكنولوجيا الإتصال يكون بشكل مفرد بنسبة 52.54% وذلك بحثا عن نوع من الخصوصية و الإستقلالية من اجل الفهم الجيد والواضح للإستعاب المناسب لمختلف المهام الإدارية الموكلة له و في المرتبة الثانية نجد كلا العائلة و الأصدقاء بنسب متشابهة و هي 23.72% و ذلك راجع إلى التفاعل و التواصل و الحوار في أجواء عائلية و صداقة لتبادل وجهات النظر و الآراء و الإتجاهات بين مختلف أفراد العائلة و الأصدقاء مما يؤدي إلى أسس التضامن و التماسك و التفاهم المشترك و من اجل النقاش في إطار العائلة و الفضاء العمومي.

ومنه نستخلص إن أغلبية أفراد عينة الدراسة يفضلون استخدام تكنولوجيا الإتصال بصفة فردية و هذا من اجل التركيز و الأداء الجيد والمنظم للمهام الإدارية الموكلة له.

الجدول رقم 8: يمثل آراء أفراد عينة الدراسة حول أهم الأماكن المفضلة لديهم لإستخدام تكنولوجيا على مستوى مؤسسة ENIEM بتيزي وزو.

الإجابة	التكرارات	النسبة المئوية
البيت	24	40%
مكان العمل	36	60%
المجموع	60	100%

يتضح لنا من خلال الجدول أن اغلب أفراد عينة الدراسة يستخدمون تكنولوجيا الإتصال في مكان العمل المقدر بـ 60% وهذا من اجل التفاعل و التواصل مع زملاء العمل حول مختلف الوظائف و المهام و الملفات في إطار نسق نظام تعاوني و تشاركي و في المرتبة الثانية نجد البيت بنسبة 40% كونه المكان الذي يكون تفاعل و تواصل و حوار بين مختلف أفراد الأسرة حول مختلف القضايا و المسائل اليومية.

ومنه نستخلص أن أغلبية أفراد العينة يفضلون إستخدام تكنولوجيا الإتصال في مكان العمل وذلك من اجل الإستغلال الحسن لها و مساعدتها لهم في أداء مهامهم الإدارية داخل مؤسسة ENIEM بتيزي وزو وهذا من أجل سهولة التواصل بين الموظفين و أقسامهم لكي يسود جو التعاون بينهم.

الجدول رقم 9: يمثل آراء أفراد عينة الدراسة حول أهم الأماكن المفضلة لديهم لإستخدام تكنولوجيا على مستوى مؤسسة ENIEM بتيزي وزو

الإجابة	التكرارات	النسبة المئوية
الحاسوب	44	24.30%
الانترنت	45	24.86%
الهاتف	47	25.96%
الفاكس	31	17.12%
الانترنات	13	7.18%
الاكسترنات	1	0.55%
المجموع	181	100%

نلاحظ من خلال الجدول أن الهاتف يعد من أهم أنواع وسائل تكنولوجيا الاتصال المستخدمة من قبل أفراد عينة الدراسة بحيث تقدر نسبته بـ 25.96% فهو راجع لكونه من الوسائل التي تتطور بشكل كبير في عام تقريبا وتميزه بعدة خصائص وتطبيقات متنوعة أما في المرتبة الثانية نجد الانترنت بنسبة 24.86% وذلك راجع لكون أغلب العمل الإداري بمؤسسة ENIEM يمشي بواسطة الانترنت الذي أصبحت من ضروريات الحياة اليومية ومن ضروريات العمل سواء الإداري أو الأنواع الأخرى، أما في المرتبة الثالثة نجد الحاسوب المقدر بنسبة 24.30% سواء كان الحاسوب الثابت أو المحمول و ذلك من أجل نقل و إيصال مختلف المعلومات و الملفات بين الموظفين و مختلف الأقسام ، أما في المرتبة الرابعة نجد الفاكس بنسبة تقدر بـ 17.12% والذي يتميز بسرعة الإتصال و تمرير مختلف الإتصالات الضرورية بين الموظفين والذي يسهل عملية نقل المعلومات في وقت قصير ، أما في المرتبة الخامسة نجد الأنترنات بنسبة 7.18% فهي تساعد الموظفين على دعم

البرامج التطبيقية للمؤسسة وتزويد حلول إدارية بين أقسام المؤسسة فهي تضم تفاعلات مع قاعدة بيانات و وسائط متعددة ، أما في المرتبة الأخيرة نجد الإستراتيجيات بنسبة 0.55% فنلاحظ عدم إستخدامها من قبل المؤسسة وذلك راجع لعدم توفرها

ومنه نستخلص بأن الهاتف يعد من أهم أنواع تكنولوجيا الإتصال الأكثر إستخداما على مستوى مؤسسة ENIEM بتيزي وزو كونه سهل الحمل و احتوائه على مجموعة من التطبيقات و التقنيات المتنوعة مع جودة الصوت و الصورة و إمكانية تخزين عدد كبير من المعلومات و تحويلها و نقلها .

الجدول رقم 10: يمثل آراء أفراد عينة الدراسة حول أهداف من إستخدام تكنولوجيا على مستوى مؤسسة ENIEM بتيزي وزو.

الإجابة	التكرارات	النسبة المئوية
جمع البيانات	36	27.90%
التسلية	5	3.87%
التثقيف	22	17.05%
اكتساب الخبرات	31	24.03%
التبادل والتفاعل	35	27.13%
المجموع	129	100%

يبرز لنا من خلال الجدول أعلاه أن اغلب أفراد العينة يجمعون على أن جمع البيانات الذي يقدر بنسبة 27.90% هي الهدف الرئيسي من إستخدام تكنولوجيا الإتصال كونها قادرة على التحليل لإتخاذ القرارات في الوقت المناسب والتي تسمح للنظام الأساسي لقاعدة البيانات عالي الأداء و القابل للتوسع للمؤسسات بالتحليل السريع للبيانات من مصادر متعددة بإستخدام تكنولوجيا الإتصال فهي تساهم في الحفاظ على نمو عمل الموظفين

وتحسن أدائهم في القيام بالمهام الإدارية و كما تسمح بالتواصل و توليد مصادر دخل جديدة للمؤسسة ، أما في المرتبة الثانية فيحتل التبادل و التفاعل الذي يقدر بنسبة 27.13% أحد أهم الأهداف التي ترمي إليها تكنولوجيا الإتصال فهي ترفع من معنويات الموظفين وتنشأ عندهم روح العمل الجماعي و الذي يفتح مجال الإبداع و الإبتكار و زيادة القدرات وكما توطد العلاقات بين أعضاء الفريق و تنمي صلات الصداقة العملية فهذا يشعر الموظفين بالرضا الوظيفي و توفير الرفاهية الذي ينجم عنه زيادة الإنتاجية ، اما في المرتبة الثالثة فإكتساب الخبرات الذي نسبته 24.03% من أهداف استخدام تكنولوجيا الإتصال على مستوى مؤسسة ENIEM بتيزي وزو ، كون أنها تمكن الموظف ليواصل في عمله فهي إثباتا لقدراته و مؤهلاته الوظيفية و إثباته لمدى إستحقاقه للوظيفة التي يشغلها ، كما ترفع مستوى الثقة عند الإداري بمزاوولته العمل و تعطيه الحافز لإثبات قدرته أكثر في وظيفته أما في المرتبة الثالثة نجد التثقيف الذي يقدر ب 17.05% فهي من الأهداف التي يسعى الإداري الناجح لتحقيقها من خلال إستخدامه لتكنولوجيا الإتصال ، ففهم العمل الإداري يتطلب التثقيف في مجموعة متنوعة من المواضيع مثل إدارة الوقت و الإتصالات و تنظيم العمل و أيضا التخطيط الإستراتيجي ، أما في المرتبة الأخيرة نجد التسلية التي تقدر نسبتها ب 3.87% فإنخفاض نسبتها راجع لكون أن موظفي مؤسسة ENIEM يسبقون أهداف أكثر أهمية من التسلية و هذه الأهداف تساعده في أدائهم لمهامهم الإدارية و تسهل عليهم سبل سير عملهم.

و منه نستخلص بان جمع البيانات يساهم في تعزيز فعالية إدارة الأعمال و تحقق أهداف المؤسسة فهي تحسن الكفاءة و الإنتاجية و كما توج إستراتيجيات العمل و تحدد الأولويات لتحقيق أهداف المؤسسة ، فهذا أجمع عليه غالبية أفراد عينة الدراسة في مؤسسة ENIEM بتيزي وزو ، كون أن تكنولوجيا الإتصال تهدف إلى عصرنة العمل الإداري.

الجدول رقم 11: يمثل آراء المبحوثين حول أغراض إستخدام تكنولوجيا الإتصال على مستوى مؤسسة ENIEM بتيزي وزو

النسبة المئوية	التكرارات	الإجابة
40.40%	40	اقتصاد الجهد في انجاز العمل
34.34%	34	الاتصال والتواصل بين الموظفين
25.25%	25	التنسيق بين الأقسام
100%	99	المجموع

يتبين لنا من خلال الجدول أعلاه إن اقتصاد الجهد في انجاز العمل الذي تقدر نسبته بـ 40.40% أجمع عليه غالبية أفراد عينة الدراسة حول كونه العرض الرئيسي من إستخدام تكنولوجيا الإتصال، فتكنولوجيا الإتصال تساهم بشكل كبير في إقتصاد الجهد في العمل الإداري من خلال تمكين التواصل الفعال و السريع بين الموظفين و الأقسام المختلفة ، هذا يقلل من الحاجة إلى الإجتماعات الوجيهة الطويلة ، مما يوفر الوقت و يزيد كفاءة في العمل أما في المرتبة الثانية نجد فالإتصال و التواصل بين الموظفين الذي تقدر بنسبة 34.34% فالإتصال و التواصل بينهم يسهل تبادل المعلومات و الأفكار بشكل فعال و سريع ، مما يعزز التعاون و الإنتاجية في العمل ، أما في المرتبة الأخيرة نجد التنسيق بين مختلف الأقسام المقدر بنسبة 25.25% فتكنولوجيا الإتصال تنتج للأقسام المختلفة مشاركة المعلومات و تنسق الجهود و متابعة تقدم العمل بكفاءة مما يساعد في تحقيق الأهداف الإستراتيجية للمؤسسة بشكل فعال.

و منه نستنتج أن هناك إجماع كبير لدى أفراد عينة الدراسة على إن إقتصاد الجهة في إنجاز العمل من الأغراض الرئيسية لإستخدام تكنولوجيا الإتصال على مستوى مؤسسة

ENIEM، كون يساهم في رفع مستوى العام للأداء على مستوى المؤسسة و تحسن من أداء الموظفين بشكل جيد و سلس

الجدول رقم 12: يمثل آراء أفراد عينة الدراسة حول أسباب الاعتماد على تكنولوجيا الإتصال على مستوى مؤسسة ENIEM بتيزي وزو.

الإجابة	التكرارات	النسبة المئوية
تعريف الجمهور بخدماتكم و سلعكم	24	25.26%
تلقي الأوامر و التعليمات و المستجدات	35	36.84%
نقل الملفات و تحويلها	36	37.89%
المجموع	95	100%

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه بأن غالبية أفراد عينة الدراسة يتفقون بان نقل الملفات و تحويلها المقدره بنسبة 37.89% من أسباب الاعتماد على تكنولوجيا الاتصال على مستوى مؤسسة ENIEM بتيزي وزو كون انه يساهم في تطوير العمل و تسهيله فهي تنظم الوثائق و تداول المعلومات بين الموظفين و مختلف أقسام المؤسسة ، أما في المرتبة الثانية نجد إن تلقي الأوامر و التعليمات و السندات التي تقدر بنسبة 36.84% فهي تساعد في توجيه الجهود نحو الأهداف المحددة و ضمان تنفيذ المهام بفعالية وفي الوقت المناسب و التنسيق بين الأفراد و الفرق داخل المؤسسة مما يعزز العمل الجماعي و كما يساعد على تجنب الأخطاء و التأكد من صحة العمل الموكل للموظف ، أما في المرتبة الأخيرة نجد أن تعريف الجمهور بخدمات و سلع المؤسسة يحتل المرتبة الأخير المقدره بنسبة 25.26% و هي من أسباب الاعتماد على تكنولوجيا الإتصال ، فالهدف الأول للمؤسسة هي المستهلك أو الجمهور الخارجي ، فالربح المحقق سببه الجمهور الخارجي فيلزم على المؤسسة أن تعرفه بمنتجاتها و سلعها.

ومنه نستنتج بأن نقل الملفات و تحويلها أجمع عليه أغلبية أفراد عينة الدراسة على مستوى مؤسسة ENIEM بتيزي وزو ، فهي تسهل القيام بمختلف المهام الإدارية مثل تقديم التقارير و الطلبات بطريقة تسهل فهمها و معالجتها ، فهي تضمن دقة البيانات

الجدول رقم 13: يمثل آراء المبحوثين حول دوافع استخدام الإداريين لتكنولوجيا الإتصال على مستوى مؤسسة ENIEM بتيزي وزو.

الإجابة	التكرارات	النسبة المئوية
معرفية (تثقيفية)	42	80.76%
نفسية (ترفيهية)	10	19.23%
المجموع	52	100%

نلاحظ من خلال بيانات الجدول أعلاه إن الدوافع المعرفية التثقيفية تعد من أهم دوافع استخدام الإداريين لتكنولوجيا الاتصال ENIEM بتيزي وزو وتقدر نسبه ب 80.76% وذلك من خلال تزويد وإمداد الجمهور بمختلف المعلومات والحقائق بمختلف المجالات وبذلك تدعم مستوى المعارف والمؤهلات العملية أما في المرتبة الثانية نجد إن الدوافع النفسية والترفيهية التي يقدر نسبتها ب 19.23% وهي تعمل على الترويح عن الإداريين والتخفيف من ضغوطات العمل اليومي مثل التوتر والانفعال والقلق وتخلصهم من الروتين والملل

ومنه نستنتج إن الدوافع المعرفية التثقيفية تعد من أهم الدوافع التي يحققها الإداريين من تكنولوجيا الاتصال على مستوى مؤسسة ENIEM بتيزي وزو وذلك من اجل تشكيل موظفين كفؤ متقنين وواعيين ومستحقين للمناصب عملهم وامتلاكهم للرصيد معرفي وتثقيفي مدعم لعملهم الإداري ومسهل للمهام الإدارية المخولة لهم.

الجدول رقم 14: يمثل آراء المبحوثين حول نتيجة الاعتماد على تكنولوجيا الإتصال على مستوى مؤسسة ENIEM بتيزي وزو.

الإجابة	التكرارات	النسبة المئوية
تسهيل الحصول على المعلومات	43	32.82%
تطوير مهاراتك وقدراتك	20	15.26%
الأنية والسرعة	32	24.42%
تحقيق فعالية التبادل والتواصل	36	27.48%
المجموع	131	100%

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه إن معظم أفراد عينة الدراسة يجمعون على إن تسهيل الحصول على المعلومات الذي تقدر نسبته ب 32.82% هي من أهم نتائج الاعتماد على تكنولوجيا الإتصال على مستوى مؤسسة ENIEM بتيزي وزو فتكنولوجيا الإتصال تمكن الإداريين من الوصول إلى البيانات بسرعة وفعالية وكما تسمح لهم بالتواصل الفعال مع الزملاء مما يغزز التعاون ويزيد من الإنتاجية في العمل الإدارياً في المرتبة الثانية فتحتل فعالية التبادل والتواصل التي تقدر ب 27.48% التي تعد من أهم النتائج المحققة لتكنولوجيا الإتصال كونها تعزز العمل الإداري عبر توفير وسائل لتواصل السريعة والفعالة فهي تقلل الوقت وتزيد الإنتاجية وتحسن جودة العمل واتخاذ القرارات السريعة والمدروسة أما في المرتبة الثالثة نجد إن الأنية والسرعة التي نسبتها 24.42% فهي تعد من أهم النتائج التي تحققها تكنولوجيا الإتصال كون إن تنظيم العمل وأدائه في وقت قصير يلعب دور في نجاح الإداري في مهامه ووظائفه أما في المرتبة الأخيرة وهي الرابعة نلاحظ بان تطوير المهارات والقدرات الإدارية للموظف من النتائج المحققة لتكنولوجيا الإتصال على مستوى مؤسسة ENIEM بتيزي وزو والتي تقدر نسبته ب 15.26% كون إن هذه الأخيرة تمكن الإداريين من تحسين

في جودة الوظيفة المخولة لهم وتمكنهم من أدائها بشكل متقن وحسن فتنمي قدراتهم ومهاراتهم.

ومنه نستنتج بان تسهيل الحصول على المعلومات من أهم نتائج الاعتماد على تكنولوجيا الاتصال على مستوى مؤسسة ENIEM بتيزي وزو فهي تمكن من تنظيم المعلومات بشكل فعال وسهل مما يساعد على تحسين عمليات إدارة الوثائق والمعلومات وتبادلها بين الأقسام والموظفين كما أنها تتيح إمكانية العمل عن بعد مما يساهم في زيادة مرونة العمل وتحقيق التوازن فيه.

الجدول رقم 15: يمثل آراء عينة الدراسة حول أهم الإشباع المحققة من استخدام لتكنولوجيا الإتصال على مستوى مؤسسة ENIEM بتيزي وزو

الإجابة	التكرارات	النسبة المئوية
الترفيه	7	7%
التثقيف والتعلم	38	38%
زيادة الثقة بالنفس	24	24%
التخفيف والتقليل من الضغوطات	31	31%
المجموع	100	100%

نلاحظ من خلال البيانات أعلاها إن أغلبية أفراد العينة يجمعون على إن التثقيف والتعلم من أهم الإشباعات المحققة من خلال استخدام تكنولوجيا الاتصال على مستوى مؤسسة ENIEM بتيزي وزو والتي تقدر بنسبة 38% بحيث توفر تكنولوجيا الاتصال وسائل لتدريب عبر الانترنت والتعلم الذاتي وكما تمكن من تبادل المعرفة والخبرات بين الموظفين عبر منصات شبكات التواصل الاجتماعي مثل المنتديات الرقمية والمدونات التقنية وبفصل هذه الوسائل يمكن الموظفين من تطوير مهاراتهم وزيادة معارفهم بشكل مستمر مما يعزز

كفاءتهم ويساهم في تطوير العمل الإداري بشكل عام ،أما في المرتبة الثانية فنلاحظ إن التخفيف والتقليل من الضغوطات الذي تقدر نسبته ب31% من أهملإشباعات المحققة لتكنولوجيا الاتصال وذلك من خلال توفير وسائل للتنظيم وإدارة الوقت مثل تطبيقات إدارة المهام كما تمكن من التواصل الفعال والسريع بين أعضاء فريق العمل مما يقلل من حاجة الاجتماعات الطويلة والرسمية وتمكن التقنيات الحديثة من التواصل عن بعد وإمكانية العمل بشكل مرن والموازنة بين الحياة المهنية والشخصية مما يقلل من الضغط النفسي ويعززالصحة العامةوالرفاهية للموظفين أما زيادة الثقة بالنفس فيحتل المرتبة الثالثة للاشباعات المحققة تكنولوجيا الاتصال على مستوى مؤسسة ENIEM بتيزي وزو وذلك بنسبة 24% كون إن التواصل الفعال الذي تحققه تكنولوجيا الاتصال عن طريق المحادثات الفورية بحيث يعطي الموظفين الشعور بالموثوقية والقدرة على التعبير عنأنفسهم بوضوح والمنصات التعليمية المتوفرة عبر الانترنت تطور مهاراتهم وتزيد من معارفهم مما يعزز ثقة الموظفين بأنفسهم وقدراتهم أما في المرتبة الأخيرة نجد إن الترفيه بنسبة 7% من والاشباعات المحققة من تكنولوجيا الاتصال فتراجع نسبتها راجع إلى إن معظم موظفي تكنولوجيا الاتصال يستخدمون الجانب الايجابي والمسهل لعملهم الإداري ولوظائفهم .

منه نستنتج ان عينة الدراسة أجمعت على أن التثقيف والتعلم من أهم الاشباعات المحققة من استخدام تكنولوجيا الاتصال على مستوى مؤسسة ENIEM بتيزي وزو وذلك من خلال الموارد التعليمية المتوفرة في الانترنت والتعلم الذاتي من خلال دورات تدريبية عبرا لانترنت ما يساهم في تحسين أداء الموظفين في المجالات الإدارية وتطوير مهاراتهم ومعارفهم وتبادل الأفكار الإدارية المختلفة.

الجدول رقم 16: يمثل آراء المبحوثين حول التسهيلات التي تقدمها لتكنولوجيا الإتصال للإداريين على مستوى مؤسسة ENIEM بتيزي وزو.

الإجابة	التكرارات	النسبة المئوية
سرعة انجاز المهام	30	30%
سهولة التواصل مع العمال	27	27%
سرعة الحصول على المعلومات	27	27%
سهولة اختيار العمال بالمستجدات	16	16%
المجموع	100	100%

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه بان سرعة انجاز المهام اجمع عليه اغلب أفراد عينة الدراسة حول انه من أهم التسهيلات التي قدمتها تكنولوجيا الاتصال للإداريين على مستوى مؤسسة ENIEM بتيزي وزو والذي تقدر نسبته ب30%، كون انه يحسن من كفاءة العمل الإداري وزيادة سرعة انجاز المهام من خلال وسائل الاتصال الفورية ومشاركة الملفات عبر الانترنت ويمكن الموظفين من التفاعل بسرعة وفعالية، مما يسهل عملية التنسيق والتعاون بالإضافة إلى إن تطبيقات الإدارة المهام والتقويمات الالكترونية يساعد في تنظيم الأعمال وتحديد الأولويات مما يزيد من إنتاجية الموظفين ويسرع من وتيرة العمل باستخدام تكنولوجيا الاتصال وتمكن الموظفين من التحكم بوقتهم بشكل أفضل مما يسهم في زيادة سرعة استجابة وإتمام المهام في الوقت المناسب ، أما في المرتبة الثانية فنلاحظ بان سهولة التواصل مع العمال وسرعة الحصول على المعلومات كلاهما يقدران بنفس النسبة ويحتلان نفس المرتبة وتقدر 27% لكليهما، واجمع اغلب أفراد عينة الدراسة على أنهما من التسهيلات التي تقدمها تكنولوجيا الاتصال للإداريين على مستوى مؤسسة ENIEM بتيزي وزو، أما سهولة إخبار العمال بالمستجدات فهي تحتل المرتبة الرابعة والأخيرة والمقدرة نسبته ب16% فتكنولوجيا الاتصال قدمت تحسينات كبيرة في تسهيل انتقال الإخبار والمعلومات

للعمال بسرعة وفعالية من خلال وسائل تكنولوجيا الاتصال المختلفة ويمكن العمال الحصول على المستجدات بسرعة وسهولة سواء كانت تتعلق بالعمل أو بما يحدث في المؤسسة ككل هذا يساهم في تحسين التواصل داخل المؤسسة ويعزز الوعي بالأحداث والمستجدات المهمة ومنه نستخلص بان سرعة انجاز المهام يعد من التسهيلات الكبيرة التي قدمتها تكنولوجيا الاتصال للإداريين على مستوى مؤسسة ENIEM بتيزي وزو بحيث وفرت العناء على العمال وسهلت سبل القيام بالمهام الموكلة لهم لأدائها بشكل سهل ومنه يحقق الأهداف الرسمية التي ترمي إليها المؤسسة

جدول 17: يمثلاًراء المبحوثين حول مظاهر التغيير الذي ادخله إدماج تكنولوجيا الاتصال في العمل الإداري على مستوى مؤسسة ENIEM بتيزي وزو

الإجابة	التكرارات	النسبة المئوية
التحول من الشكل الورقي إلى الشكل الالكتروني	42	45.16%
تقريب الإدارة من العمال	18	19.35%
تسهيل الإجراءات الإدارية	33	35.48%
المجموع	93	100%

يبرز لنا من خلال البيانات أعلاه إن غالبية أفراد عينة الدراسة اجمعوا على إن التحول من الشكل الورقي إلى الشكل الالكتروني من ابرز مظاهر التغيير الذي ادخله ادماج تكنولوجيا الاتصال في العمل الإداري على مستوى مؤسسة ENIEM بتيزي وزو والذي تقدر نسبته ب 45.16% فبدورها تكنولوجيا الاتصال قدمت فرصا هائلة لتحول العمل الإداري من الشكل الورقي إلى الشكل الالكتروني ،مما أدى إلى زيادة الكفاءة وتوفير الوقت والموارد بفضل وسائل تكنولوجيا الاتصال والمستندات الرقمية والأنظمة الإدارية المتكاملة ،أصبح من السهل إنشاء وتحرير ومشاركة المعلومات بشكل امن وفعال ،كما إن هذا الانتقال يسهم في

الحفاظ على البيئة من خلال تقليل استخدام الورق والحد من النفايات ،أما في المرتبة الثانية فان تسهيل الإجراءات الإدارية بنسبة %35.48 وذلك بتقديم العديد من الوسائل والخدمات الالكترونية مثل التوقيع الالكتروني والتطبيقات الذكية لإدارة المهام والمستندات ،مما يقلل الحاجة إلى الوثائق الورقية ويسرع من سير الوظائف الإدارية ،كما تساعد التقنيات الحديثة مثل الذكاء الاصطناعي وتحليل البيانات في تحسين فعالية العمليات الإدارية واتخاذ القرارات الصحيحة في الوقت المناسب ،أما في المرتبة الثالثة والأخيرة فنجد بان تقريب الإدارة من العمال والتي تقدر نسبتها ب19.35% من مظاهر التغيير الذي أدخلته تكنولوجيا الاتصال على العمل الإداري وذلك من خلال توفير وسائل فعالة للتواصل والتفاعل مما يتيح للعمال التواصل مع الإدارة بسهولة وسرعة وتضمن مختلف التطبيقات المتطورة من تنظيم الأعمال والاجتماعات عن بعد مما يساعد في تعزيز التواصل وبناء روابط اقوي بين الإدارة ومنه نستنتج بان التحول من الشكل الورقي إلى الشكل الالكتروني من أهم مظاهر التغيير الذي ادخله إدماج تكنولوجيا الاتصال على مستوى مؤسسة ENIEM بتيزي وزو بحيث ساهمت وسائل تكنولوجيا الاتصال بإحداث قفزة نوعية من تحول الإدارة من الشكل الورقي إلى الشكل الالكتروني ،حيث سمحت بنقل المعلومات بسرعة و سهولة عبر وسائل تكنولوجيا الاتصال وهذا ساهم في توفير المساحة والوقت وتسهيل الوصول إلى المعلومات وتبادلها بشكل فعال .

الجدول رقم 18: يمثل آراء المبحوثين حول كيفية مساعدة تكنولوجيا الاتصال في العمل الإداري على مستوى مؤسسة ENIEM بتيزي وزو:

الاحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية
تفعيل الاتصال الداخلي	31	24,40%
تفعيل الاتصال الخارجي	21	16,53%
ربح الوقت والجهد	36	28,34%
تحسين نوعية العمل الإداري	39	30,70%
المجموع	127	100%

يظهر لنا من خلال الجدول أعلاه، أن غالبية المبحوثين، يؤكدون على تحسين نوعية العمل الإداري، يعد من أهم الإجازات المحققة على مستوى مؤسسة ENIEM تيزي وزو بعد استخدام تكنولوجيا الاتصال في العمل الإداري.

بنسبة تمثل 30,70 ، وهذا راجع على مدى تحكم العمال الإداريين علي استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة وعلى نوعية الوسائل المستخدمة وعلى فهمهم لأهداف المؤسسة ENIEM والسعي في تحقيق والحصول على أفضل النتائج بأقل مجهود و ربح الوقت أما بالنسبة لتفعيل الاتصال الخارجي فيقدر بنسبة 16,53 وهذه النسبة تعتبر نسبة ضئيلة وهذا راجع على نقص تواصل المؤسسة مع المستهلكين والعملاء بعد تراجعها في مستوى الإنتاج فهي تقتقر إلى المادة الأولية، لظروفها الصعبة على الاستيراد.

من هنا نستنتج على استعانة مؤسسة ENIEM على الوسائل الاتصالية الحديثة والتي حققت تحسن في نوعية عملها، كما نستنتج أن تفعيل الاتصال الخارجي ضئيل، مما يتوجب على هذه المؤسسة إعادة النظر في التواصل مع زبائنها وعملائها وتعزز علاقاتها للوصول إلى

تلبية احتياجات زبائنها وكذا تحقيق سهولة التواصل مع عملاء جدد وبناء علاقات من أجل البقاء والاستمرارية ومواجهة المنافسة الخارجية والتحديات والرهانات.

الجدول 19: يمثلكيفية مساهمة تكنولوجيا الاتصال في الاستخدام الفعال للمعلومات علمستوى مؤسسة ENIEM بتيزي وزو

الاحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية
تحويل وتخزين ومعالجة كل أنواع المعلومات	46	47,42%
ترجمة المعلومات وتحويلها الى الشكل المرغوب	29	29,89%
سهولة وصول المعلومات عبر البريد الالكتروني والفايسبوك	22	22,68%
المجموع	97	100%

يتبين لنا من خلال الجدول أعلاه، على ان غالبية المبحوثين يؤكدون أن تكنولوجيا الاتصال ساهمت باستخدام الفعال للمعلومات وذلك بتحويل وتخزين ومعالجة كل أنواع المعلومات على مستوى مؤسسة ENIEM تيزي وزو، بنسبة تمثل 47.42%.

من خلال تدفق وسرعة المعلومات والتفاعلية الكبيرة والمعتبرة بين مختلف الأقسام الإدارية للمؤسسة وراجع على تنوع ووفرة التقنيات والوسائل الحديثة.

بحيث نجد أن سهولة وصول المعلومات عبر البريد الالكتروني والفايسبوك بنسبة متوسطة تقدر بـ 22.68% وذلك راجع الى استخدامهم منصة bleu mind الخاصة بالمؤسسة ENIEM وأيضا للحفاظ على مصداقية المعلومات وتدفعها بشكل فعال والحفاظ على أسرار المؤسسة لأنها منصة مراقبة ويستخدمها فقط موظفي المؤسسة.

وأخيرا نستنتج بأن تكنولوجيا الاتصال تساهم في فعالية تدفق المعلومات على مستوى مؤسسة ENIEM وذلك بتحويل وتخزين ومعالجة ما أنواع المعلومات على غرار الفعاليات

الأخرى التي تتمثل في ترجمة المعلومات وتحويلها إلى الشكل المرغوب، أو البيانات وحفظها في الأرشيف، أما فعالية سهولة الوصول إلى المعلومات فتتم عبر منصة bleu mind الخاصة بالمؤسسة فالبريد الإلكتروني والفايسبوك باتت مهددة بالتهكير وهي أقل سهولة على منصة bleu mind العي تحافظ على أمن وسرية المعلومات وسهولة الوصول الى المعلومات مما يؤدي إلى سيورة عمل الموظفين والتوجه نحو الازدهار و السرعة في تخطي المشاكل والعراقيل.

الجدول رقم 20: جدول يمثل آراء المبحوثين حول كيفية تجسيد مظاهر تطبيق تكنولوجيا الاتصال في الإدارة على مستوى مؤسسة ENIEM بتيزي وزو:

الاحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية
تحويل الأعمال اليدوية إلى أعمال بحاسب آلي	35	30,17%
تدعيم الوظائف بتقنيات حديثة	27	23,27%
اتخاذ القرارات وإيجاد حلول للمشاكل في الوقت المناسب	23	19,82%
تدفق المعلومات بين جميع الأقسام والمستويات الإدارية	31	26,72%
المجموع	116	100%

يتبين لنا من خلال الجدول أعلاه، أن غالبية المبحوثين يجمعون على أن تحويل الأعمال اليدوية إلى أعمال بحاسب آلي من أهم مظاهر تطبيق تكنولوجيا الاتصال التي تجسدت على مستوى الإدارة لمؤسسة ENIEM بنسبة 30.17% مما حسن من جودة الأداء للموظفين والمرونة والسهولة في العمل وكذا يبين التحسن في عملية التنظيم سواء على المستوى الهيكلي للمؤسسة والتنظيم العملي على كافة الأقسام وذلك بمعرفة الموظفين لأهداف المؤسسة والأعمال المراد إنجازها، كما سهل عملية تدفق المعلومات على مختلف المستويات الإدارية وسهولة عملية التواصل دون التنقل من مكتب إلى آخر أو من قسم لآخر ،

فتكنولوجيا الاتصال ساهمت بتقنياتها الحديثة على جعل المكان قرية صغيرة يسهل تنقل المعلومات فيها وإنجاز الأعمال في الوقت المناسب، وفي المرتبة الثانية نجد أن تدفق المعلومات بين جميع الأقسام و المستويات الإدارية بنسبة أن تدفق المعلومات بين جميع الأقسام و المستويات الإدارية بنسبة 26.72% ، أما في المرتبة الثالثة نجد النسبة 23.27% فهي تعود تدعيم الوظائف بتقنيات حديثة

كما نلاحظ أن اتخاذ القرارات وإيجاد حلول للمشاكل في الوقت المناسب بنسبة ضعيفة 19,28%، وهذا يرجع إلى مدى صعوبة المشكل ومدى تحكم المؤسسة لتكنولوجيا الاتصال وطريقة مواجهة هذه المشاكل التي تتم بعقد اجتماعات فيه يتم طرح الآراء المدراء والرؤساء. نستنتج في الأخير أن تجسيد مظاهر تطبيق تكنولوجيا الاتصال في الإدارة على مستوى مؤسسة ENIEM تيزي وزو تساهم وبشكل كبير في تحسين أداء الوظيفي للإداريين وسهولة انجاز العمل في الوقت المناسب وبأقل جهد وتجسيد أسس علاقات التعاون والتضامن وتضافر في الجهود من أجل تحقيق أهداف المؤسسة والسير على طريق التطور والازدهار

الجدول رقم 21: جدول يمثل آراء المبحوثين حول كيفية مساهمة تكنولوجيا الاتصال في تحسين العلاقة بين الإداريين والعمال على مستوى مؤسسة ENIEM بتيزي وزو:

الاحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية
اطلاع الإدارة على احتياجات وانشغالات العمال	36	50%
تقريب وجهات النظر بينهم	17	23,61%
استقبال اقتراحات العمال	19	26,38%
المجموع	72	100%

يتبين من خلال الجدول أعلاه، على أن معظم الأفراد المبحوثين يجمعون على أن تكنولوجيا الاتصال ساهمت في تحسين العلاقة بين الإداريين والعمال من خلال اطلاع الإدارة على احتياجات وانشغالات العمال على مستوى مؤسسة ENIEM، بنسبة 50%، وهذا يؤدي إلى

تسوية وحل مختلف مشاكلالعمال بطرق سلمية وودية، وتجنب الصراعات التنظيمية الموجودة بين مختلف المستويات التنظيمية، وفي ثاني مرتبة، نجد استقبال اقتراحات العمال، بنسبة 26,38%، بحيث تعد هذه الخطوة حل لعدة مشاكل وعراقيل، إذ يمكن للعمال على إبداء آرائهم حول العمل أو حلول واقتراحات جديدة وطريقة مناسبة لطرح انشغالاتهم ومشاكلهم التي يتم مواجهتها أثناء الأداء الوظيفي، وفي المرتبة الثالثة والأخيرة، نجد تقريب وجهات النظر بينهم بنسبة 23,61%، وهذا يفتح مجال إتاحة فرص التعبير عن مختلف آرائهم واتجاهاتهم وأفكارهم في إطار مناخ ديمقراطي حر ومنفتح وشفاف، بحيث يشجع الموظفين الإداريين والعمال على ثقافة الاتصال و التفاعل البناء والفعال.

وفي الأخير تستنتج أن اطلاع الإدارة على احتياجات وانشغالات العمال من أهمساهمات تكنولوجيا الاتصال في تحسين العلاقة بيت الإداريين والعمال على مستوى مؤسسة ENIEM تيزي وزو وهذا شيء إيجابي لحل الكثير من المشاكل داخل المؤسسة وكذا من خلال إشباع حاجيات الإداريين والعمال وتحسين العلاقة بينهم الذي يؤدي الى تقدم وتطور المؤسسة .

جدول رقم 22: يمثل آراء المبحوثين حول كيفية مساهمة تكنولوجيا الاتصال في تحسين الاتصال التنظيمي على مستوى مؤسسة ENIEM بتيزي وزو:

الاحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية
جدولة المواعيد وتنظيمها	21	19,62%
تنبيه أفراد المؤسسة للمهام والمواعيد العاجلة	22	20,56%
تفعيل عملية التواصل بين مختلف الأقسام	39	36,44%
إدارة الجهد والوقت بشكل جيد	25	23,36%
المجموع	107	100%

يظهر لنا من خلال الجدول أعلاه، على أن غالبية الأفراد المبحوثين، يؤكدون على ان تفعيل عملية التواصل يسن مختلف الأقسام تعد من أهم إسهامات تكنولوجيا الاتصال في تحسين الاتصال التنظيمي على مستوى مؤسسة ENIEM تيزي وزو، بنسبة %36,56، وهذا من خلال تزويدهم بأهم الوسائل التكنولوجية الاتصالية التي تخلق روح التواصل وتبادل المعلومات والأعمال فيما بينهم فهي تعتبر نسيج عنكبوتي، تجعلهم يتوافقون أو ينخرطون ضمن قرارات المؤسسة وذلك من أجل تحقيق أهداف المؤسسة والسعي للنجاح وهذا يتم بالتواصل والتكافؤ في الآراء والابتعاد عن النزاعات التي تعرقل نجاح أو الوصول إلى الأهداف المنشودة.

أما في المرتبة الثانية نجد إدارة الجهد والوقت بشكل جيد، بنسبة %23,36، من خلال إتقان العمل أي التحكم في الأخطاء بحيث الآن أصبح الاستخدام الإلكتروني أسهل من الاستخدام الورقي، فهي عملية تقليدية تستدعي الوقت والجهد بشكل كبير.

في حين نجد في المرتبة الثالثة تنبيه أفراد المؤسسة للمهام والمواعيد العاجلة، بنسبة تمثل %20,56، فتعد المؤسسة صارمة في تحديد مواعيد تسليم الأعمال المطلوبة من الموظفين أدائها فتضع شروط و مواعيد لكل الأعمال فيجب التقيد بها بحيث تعتبر رابط قوي بتحقيق أهداف المؤسسة فيعتبر الوقت عامل أساسي لتنفيذ الأعمال المطلوبة وكذا التحكم في سلوك الموظفين الغير مرغوب فيها داخل المؤسسة.

أما في المرتبة الرابعة والأخيرة، نجد جدولة المواعيد وتنظيمها بنسبة ضعيفة على مستوى مؤسسة ENIEM التي تمثل %19,62، ركزت تكنولوجيا الاتصال على تفعيل التواصل بشكل أكبر.

في الأخير نستنتج أن تكنولوجيا الاتصال ساهمت بشكل كبير بتحسين الاتصال التنظيمي على مستوى الإداري لمؤسسة ENIEM وذلك بتفعيل عملية التواصل بين مختلف الأقسام،

كما أنها تسهر على استحداث أنماط تنظيمية حديثة وعصرية تواكب مختلف تطورات العصر.

الجدول رقم 23: يمثل آراء المبحوثين حول كيفية مساهمة استخدام تكنولوجيا الاتصال في عملية توظيف العمال على مستوى مؤسسة ENIEM بتيزيزوزو:

الاحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية
الإعلان عن مسابقات التوظيف	35	50,72%
نشر مواعيد المقابلات على نطاق واسع	11	15,94%
فتح منصات وبوابات الكترونية خاصة بشروط التوظيف	16	23,18%
الحصول على مرشحين مطلوبين في أقرب وقت ممكن	7	10,14%
المجموع	69	100%

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه، أن غالبية المبحوثين يجمعون على ان تكنولوجيا الاتصال تساهم في عملية التوظيف العمال على مستوى مؤسسة ENIEM في استخدام الإعلان عن مسابقات التوظيف في المرتبة الأولى بنسبة 50,72%، ويتم ذلك بإختيار الرجل المناسب في المكان المناسب، حسب الاحتياجات التي تريدها المؤسسة بحسب التخصص والشهادة. تجد في المرتبة الثانية فتح منصات وبوابات الكترونية خاصة بشروط التوظيف، بنسبة 23,18%، يتم استخدام هذه المنصة بشكل متوسط اذ يمكن المرشحين الدخول إليها والتسجيل وفق الشروط التي تنص عليها المؤسسة توفيرها في الشخص المترشح وهذه المنصة تسهل عملية اختيار الموظفين ذوي الكفاءة وأيضا تعتبر من التطورات التي قدمتها تكنولوجيا الاتصال كفاعلية لسهولة عملية التوظيف.

كما نجد في المرتبة الثالثة، نشر مواعيد المقابلات على نطاق واسع بنسبة 15,94%، فتكنولوجيا الاتصال ساهمت بتسهيل أخذ المواعيد ونشرها لسهولة عملية التوظيف.

وأخيرا في المرتبة الرابعة، نجد الحصول على مرشحين مطلوبين في أقرب وقت، من الإسهامات الضئيلة التي ساهمت تكنولوجيا الاتصال في عملية توظيف العمال على مستوى مؤسسة ENIEM بنسبة %10,14.

منه في الأخير نستنتج أن تكنولوجيا الاتصال ساهمت وبشكل كبير في استخدام الإعلان عن مسابقات التوظيف لاختيار العمال وتوظيفهم على مستوى مؤسسة ENIEM تيزي وزو، وهذا يعمل على كسب الوقت وسرعة اختيار الموظفين ذوي الكفاءة.

الجدول 24: جدول يمثل آراء المبحوثين حول كيفية استخدام تكنولوجيا الاتصال في عملية التخطيط الإداري على مستوى مؤسسة ENIEM بتيزي وزو:

الاحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية
نشر أهداف المؤسسة على كل أفراد وأقسام المؤسسة وتوضيحها	24	31,57%
وضع خطط بشكل منتظم ودوري	12	15,78%
التخطيط بكفاءة وفعالية	16	21,05%
اكتشاف طرق وأفكار جديدة لمواجهة التحديات عبر الانترنت	24	31,57%
المجموع	76	100%

يتبين لنا من خلال الجدول أعلاه، على أن غالبية أفراد عينة الدراسة، يجمعون على أن تكنولوجيا الاتصال تستخدم نشر أهداف المؤسسة على كل أفراد و أقسام المؤسسة وتوضيحها واكتشاف طرق وأفكار جديدة لمواجهة التحديات عبر الانترنت في عملية التخطيط الإداري على مستوى مؤسسة ENIEM تيزي وزو، وذلك بنسب متساوية التي تتمثل في كل واحدة منهما على 31,57%، فيعتبر التخطيط الجيد والمناسب لمختلف الاستراتيجيات والسياسات وذلك بتوضيح ونشر أهداف المؤسسة وعلى كل الافراد، كما أن يساهم في اكتشاف طرق وأفكار جديدة تواجه به التحديات الراهنة.

أما في المرتبة الثانية، نجد التخطيط بكفاءة وفعالية بنسبة تمثل 21,05%، يرتبط التخطيط بتوفير الكفاءات وتحقيق التوازن على مختلف المستويات بحيث يخلق الانسجام بين مختلف الأقسام على المستوى الداخلي للمؤسسات والمنشآت الإدارية كما تعمل على تدريب الموظفين على عملية التواصل والاتصال فيما بينهم، أيضا يساعد التخطيط على اتخاذ القرارات وقياس نتائجها مقابل التوقعات المحتملة من خلال التغذية الاسترجاعية في المؤسسة.

وأخيرا نجد وضع خطط بشكل منتظم ودوري، بنسبة تمثل 15,78%، فالتخطيط لابد من أن يكون دوري ومنتظم وذلك قصد تصدي لكل الاحتمالات التي يمكن مواجهتها على صعيد التحديات والتنافسات القوية الراهنة.

ومن خلال هذه الإحصائيات يتبين لنا أن نشر أهداف المؤسسة على كل أفراد وأقسام المؤسسة وتوضيحها وكذا اكتشاف طرق وأفكار جديدة لمواجهة التحديات عبر الانترنت من أهم أهداف استخدامات تكنولوجيا الاتصال في عملية التخطيط الإداري علة مستوى مؤسسة ENIEM تيزي وزو، وهذا من أجل وضع خطط محكمة وسياسات واستراتيجيات فعالة تبني وتطبق على أرضية الواقع.

الجدول 25: يمثل آراء المبحوثين حول كيفية مساهمة استخدام تكنولوجيا الاتصال في عملية التنسيق الإداري على مستوى مؤسسة ENIEM بتيزي وزو:

الاحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية
القضاء على الانعزالية والانفصالية بين الأقسام	28	34,4%
ضمان التعاون بين جميع الأقسام	31	37,80%
ضمان تبادل الخبرات بين مختلف الجهات	23	28,04%
أخرى	0	0
المجموع	82	100%

يتبين من خلال الجدول أعلاه، على أن غالبية آراء المبحوثين يؤكدون على أن تكنولوجيا الاتصال تستخدم ضمان التعاون بين جميع الأقسام في عملية التنسيق الإداري على مستوى مؤسسة ENIEM تيزي وزو، وذلك بنسبة تمثل 37,80%، وذلك بمعنى تجسيد أسس التفاهم والانسجام والتعاون المشترك بين مختلف الفعاليات الإدارية والتنظيمية لهذه المؤسسة وكذلك ضمان تفاعل الوظائف والقوى التي يتكون منه المشروع بالشكل الذي يحقق أهدافه المسطرة بأقل تضارب وازدواجية.

نجد في المرتبة الثانية، القضاء على الانعزالية والانفصالية بين الأقسام، بنسبة تمثل 34,14%، يعتبر التنسيق مساعدا للوظائف الإدارية بحيث يخلق عمليات وأنشطة واتصالات التي تسمح للأفراد في المنظمة ولوحداتها الإدارية بتكامل والتوافق وذلك خدمة للأهداف المطروحة، فبذلك يعتبر التنسيق مساهم قوي في التوحيد، والقضاء على الانعزالية والانفصالية فهو يخلق روح التعاون وروح النشاط ويربط كل الأطراف والأجزاء.

أما في المرتبة الثالثة والأخيرة، نجد ضمان تبادل الخبرات بين مختلف الجهات، بنسبة تقدر ب 28,04%، فلكل نجاح سر يرتبط دائما بمدى تبادل الخبرات والتنسيق بين كل الأطراف والأقسام الذي يحقق الانسجام والتوافق بين كل المستويات، وفي مختلف الأنشطة الوظيفية، مما يساهم في تحقيق النجاح والوصول الى الأهداف المرجوة بلوغها.

وفي الأخير ومن خلال هذه الإحصائيات فإن أهم استخدامات تكنولوجيا الاتصال في عملية التنسيق الإداري تكمن في ضمان التعاون بين جميع الأقسام وعلى مستوى مؤسسة ENIEM وذلك قصد تحقيق انسجام ومستوى عال من الأداء الجيد وروح التعاون من أجل تحقيق نموها وزيادة أرباحها وأهدافها ككل.

الجدول رقم 26: جدول آراء المبحوثين حول كيفية تدعيم استخدام تكنولوجيا الاتصال عملية التوجيه على مستوى مؤسسة ENIEM بتيزي وزو:

الاحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية
تعريف الموظفين الجدد ببيئة العمل ومجالات العمل	29	34,52%
شرح وتوضيح ثقافة المؤسسة	13	15,47%
استقبال أسئلة الموظفين والرد عليها	26	30,95%
تقديم إرشادات ونصائح حول طبيعة العمل	16	19,04%
المجموع	84	100%

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه، أن غالبية المبحوثين، يؤكدون على أن تكنولوجيا الاتصال ساهمت بتسهيل تعريف الموظفين الجدد ببيئة العمل ومجالات العمل في عملية التوجيه على مستوى مؤسسة ENIEM تيزي وزو، بنسبة 34,52%، فلا بد من المؤسسة وضع تسهيلات وفعاليات للتعريف على بيئتها أما الخارجية أو الداخلية والسهر على التوجيه الملائم لمختلف الموارد المادية أو المادية والبشرية بهدف تحقيق الأهداف والغايات المتعلقة بها.

نجد في المرتبة الثانية استقبال أسئلة الموظفين والرد عليها بنسبة 30,94%، لا تقتصر المؤسسة على توفير التوجيه فقط بل تقوم باستقبال أسئلة الموظفين وعليها وكذا معرفة انشغالاتهم وآراءهم ومشاكل مما يسهل العمل والتفاهم والانسجام في كلا الطرفين.

نجد في المرتبة الثالثة، تقديم إرشادات ونصائح حول طبيعة العمل، بنسبة تمثل 19,04%، التوجيه لا يقتصر فقط على التفاهم والانسجام وتسهيل العمل بل، يساهم في تقديم إرشادات ونصائح حول كل ما هو غامض سواء في العمل أو حول المؤسسة ككل وهذا ما يساهم في التقليل وتقليص العراقيل التي تواجه الموظفين داخل وخارج المؤسسة.

نجد في المرتبة الرابعة، شرح وتوضيح ثقافة المؤسسة بنسبة تمثل 15,47%، لكل مؤسسة ثقافة مختلفة عن غيرها فلا بد من المؤسسة توضيح ثقافتها، الداخلية والخارجية لكل

الموظفين وثقافتها الاتصالية بصفة خاصة، كما تسعى لتوضيح أهم مبادئها التي عليها تقوم المؤسسة وكذا أهدافها واستراتيجياتها المتبناة من أجل الأداء الجيد وانتظار الصدى الذي تسعى إليه المؤسسة.

وفي الأخير نستنتج من خلال هذه الاحصائيات أن تكنولوجيا الاتصال ساهمت في دعم موظفيها وسهلت لهم كل الطرق وتوجيههم من أجل بلوغ الأهداف وتحقيق النجاحات على مستوى مؤسسة ENIEM .

الجدول رقم 27: جدول يمثل آراء المبحوثين حول أهم النشاطات المرتبطة بالرقابة والتي تعتمد على تكنولوجيا الاتصال على مستوى مؤسسة ENIEM بتيزي وزو:

الاحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية
الرقابة على كيفية معالجة المعلومات	22	25,28%
الرقابة على نوعية المعلومات التي يتم تبادلها بين العمال	14	16,09%
الرقابة على فعالية وكفاءة النشاطات التي تتم استخدامها الانترنت	18	20,68%
الرقابة على تسجيل الصحيح للمعلومات ووصولها في الوقت المناسب	33	37,93%
المجموع	87	100%

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه، أن غالبية المبحوثين، يؤكدون على أن أهم النشاطات المرتبطة بالرقابة والتي تعتمد على تكنولوجيا الاتصال على مستوى مؤسسة ENIEM تيزي وزو في المرتبة الأولى هي الرقابة على تسجيل الصحيح للمعلومات ووصولها في الوقت المناسب، بنسبة تمثل 37,93، لتحقيق الأهداف والنجاح لابد من استخدام الرقابة الإدارية بما أنها تعد من الوظائف الأساسية التي تتكون منها العملية الإدارية وذلك لمتابعة والتأكد

من المعلومات والأعمال التي يجب تنفيذها والحذر من الوقوع في الانحراف، كما أنها تقضي على التكاثر والخمول في العمل مما يساهم في الوصول إلى النتائج الفعلية وتحقيق التفاعلية على مستوى المؤسسة وعلى جميع مداخلها سواء الأفراد، الموال، الوسائل. نجد في المرتبة الثانية، الرقابة على كيفية معالجة المعلومات، بنسبة تمثل 25,28، تدخل في الكفاءة وخبرات الموظفين وأدائهم الوظيفي، فيجب أخذ العمل بمسؤولية وجدية واعتبار الأهداف المؤسسة من أهدافه وجزء لا يتجزأ من عمله، كما أنه سيتفادى الخسائر وهدر الأوقات على حد سواء المؤسسات الأخرى نظرا لسوء الاستخدام المنتشر فيها وغياب الرقابة فيها.

نجد في المرتبة الثالثة، الرقابة على فعالية وكفاءة النشاطات التي تتم باستخدام الانترنت، بنسبة تمثل 20,68، تساهم الانترنت في المؤسسة على سهولة أداء النشاطات وخلق روح التفاعل مما يساهم أيضا باكتساب كفاءة عالية والغوص في التكنولوجيا الحديثة ومواكبة التطورات، ولنجاح هذا لابد من وجود رقابة من أجل هذه النجاحات، دون استعمالها للترفيه واستغلالها بشكل لا ينفع المؤسسة.

أما في المرتبة الرابعة، نجد الرقابة على نوعية المعلومات التي يتم تبادلها بين العمال بنسبة ضئيلة تقدر ب 16,09، وهذا راجع إلى خصوصيات العمال والموظفين فنجد الرقابة عليهم بنسبة ضعيفة.

وأخيرا ومن خلال هذه الإحصائيات نستنتج أن من أهم النشاطات المرتبطة بالرقابة التي تعتمد على تكنولوجيا الاتصال على مستوى المؤسسة ENIEM تيزي وزو، تكمن بتسليط الرقابة في تسجيل المعلومات بشكل صحيح والوصول إليها في الوقت المناسب مما يجعل المؤسسة في تطور دائم وكذا السهر على تصحيح كل الاختلافات المؤثرة على أداء الوظيفي للموظفين.

الجدول رقم 28: جدول يمثل آراء المبحوثين حول نتائج استخدام تكنولوجيا الاتصال في العمل الإداري على مستوى مؤسسة ENIEM بتيزي وزو:

الاحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية
نقص الأخطاء الموجودة سابقا	26	24,29%
تحسين جودة الخدمة	31	28,97%
تحقيق أهداف المؤسسة بشكل أسرع	13	12,14%
تحقيق التبادل والتفاعل وتحسين العلاقات	37	34,57%
المجموع	107	100%

يتبين من خلال الجدول أعلاه، على أن أغلبية الأفراد المبحوثين، يؤكدون على أن تحقيق التبادل والتفاعل وتحسين العلاقات من أهم نتائج استخدام تكنولوجيا الاتصال في العمل الإداري على مستوى مؤسسة ENIEM تيزي وزو، بنسبة تمثل 34,57، وهذا من خلال استخدام تكنولوجيا الاتصال بشكل جيد وفهم أهداف المؤسسة بشكل صحيح، ويخلق علاقات ودية بين الأطراف والموظفين.

تجد في المرتبة الثانية، تحسين جودة الخدمة، بنسبة تمثل 28,97، التي تعد من أهم التغييرات أو النتائج الإيجابية الحاصلة بعد استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة على مستوى مؤسسة ENIEM تيزي وزو، فالوسائل الحديثة التي تستخدمها المؤسسة سمح لها بمواكبة جميع التطورات على مختلف الأصعدة، سواء في المستوى الإداري أو على مستوى الإنتاجي فالمؤسسة تسعى دائما إلى تحسين خدماتها، سواء في العمل أو تحسين متوجاتها لاستقطاب جميع المستهلكين باختلاف أذواقهم، مما يساهم في زيادة أرباحها وتحقيق أهدافها.

وجد في المرتبة الثالثة، نقص الأخطاء الموجودة سابقا، بنسبة 24,29، أي أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة تؤدي إلى تقليص هامش الأخطاء والهفوات بحيث أنها تقادت الكثير من المشاكل نظرا لتفاديها العمليات التقليدية في العمل.

في المرتبة الرابعة، نجد تحقيق أهداف المؤسسة بشكل أسرع، بنسبة تمثل 12,14، وهي نسبة ضعيفة، فالأهداف مرتبطة بكل المؤسسة القائمة على التخطيط، ووضع استراتيجيات محكمة وهذه من شأن المدراء المسؤولين على وضعها، أما الموظفين فيقتصر عملهم على التنفيذ القرارات والإصدارات التي تأتي من الأعلى.

وفي الأخير مت خلال هذه الإحصائيات، نستنتج أن أهم نتائج استخدام تكنولوجيا الاتصال في العمل الإداري على مستوى مؤسسة ENIEM تيزي وزو، هي السعي على تحقيق التبادل وخلق التفاعل وتحسين العلاقات بين كافة الموظفين لخلق روح العمل الجيد والمساهمة في تحقيق الأهداف ومن أجل ضمان استمراريتها وبقائها في إطار المحيط الذي تنشط فيه، وخلق تواصل فعال فيه يتم التفاهم والتبادل بين مختلف المستويات والانسجام.

الجدول رقم 29: جدول يمثل آراء المبحوثين حول كيفية مساهمة استخدام تكنولوجيا الاتصال في تحسين الخدمات الإدارية على مستوى مؤسسة ENIEM بتيزي وزو:

الاحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية
الاتصال عن بعد	27	32,53%
الاتصال المباشر والآني	19	22,89%
نقل ومشاركة الملفات	37	44,57%
المجموع	83	100%

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه، أن أغلبية الأفراد المبحوثين يؤكدون على أن نقل و مشاركة الملفات من أهم مساهمات استخدام تكنولوجيا الاتصال في تحسين الخدمات الإدارية على مستوى مؤسسة ENIEM تيزي وزو بنسبة 44.57% وهذا راجع إلى الاستخدام الجيد

لوسائل تكنولوجيا الاتصال و الفعالة في نقل و حفظ واسترجاع الملفات و مختلف معلومات المؤسسة في الوقت المناسب لشخص المناسب

و في المرتبة الثانية نجد الاتصال عن بعد بنسبة 32.53% بحيث سهلت تكنولوجيا الاتصال استخداماتها المتمثلة في تحسين الخدمات الإدارية على مستوى مؤسسة ENIEM وذلك بالتواصل عن بعد مع عملائها و شركائها وذلك لسعي إلى تلبية اشباعاتهم وهذه ميزة تؤكد على نجاح و تقدم المؤسسة ،وفي المرتبة الثالثة نجد الاتصال المباشر والاني بنسبة 22.89% بحيث تعتمد المؤسسة على توفير كل الوسائل الاتصالية وكذا استخدام الشبكات وكما تستخدم منصة خاصة بالمؤسسة و تسمى bleu mind تساهم في تسهيل التواصل و إرسال الملفات و المعلومات وتحقق الثقة في مصادر معلوماتها

وأخيرا بعد كل هذه الإحصائيات نستنتج أن تحسين الخدمات الإدارية من اهم أهداف المؤسسة وذلك في نقل و مشاركة الملفات عن طريق الاتصال المباشر والاني والاتصال عن بعد من اجل اداء العمل الوظيفي للعمال بشكل فعال و ناجح على مستوى مؤسسة ENIEM

الجدول رقم 30: جدول يمثل آراء المبحوثين حول أهم الخدمات الالكترونية التي أفادت العمال في عملهم الإداري على مستوى مؤسسة ENIEM بتيزي وزو:

الاحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية
خدمة البريد الإلكتروني	41	35,96%
خدمة التخاطب والدرشة	9	7,89%
خدمة الشبكات العالمية	28	24,56%
خدمات حركات للبحث	36	31,57%
أخرى	0	0%
المجموع	114	100%

من خلال الجدول أعلاه، نلاحظ أن أغلبية المبحوثين يؤكدون على أن خدمة البريد الإلكتروني من بين أهم الخدمات الإلكترونية التي أفادت العمال في عملهم الإداري على مستوى مؤسسة ENIEM تيزي وزو، بنسبة تمثل 35,96، سهلت وصول المعلومات وحفظها بشكل سريع بين الموظفين وتتميز بالثقة بحيث يمكن استخدامها داخل وخارج المؤسسة وعبر الدول.

نجد في المرتبة الثانية، خدمات حركات البحث GOOGLE, YAHOO بنسبة 31,57، وهذا من أجل سهولة البحث لحل مشاكلهم أو الغموض الذي قد تواجههم في العمل خاصة في حالات عدم الفهم أو من أجل جلب أفكار جديدة تعكس خطوات المؤسسات المنافسة وكذا السير مع التطورات الراهنة.

في المرتبة الثالثة، نجد خدمة الشبكات العالمية WWW بنسبة 24,56، تساهم هذه في تقديم تسهيلات للعمال في عملهم الإداري على مستوى مؤسسة ENIEM، حيث تلزم على العامل بتحمل المسؤولية في انجاز عمله وذلك بالبحث وفتح له مجال عمل في بيئة تسودها الحرية في التعبير وجلب أفكار جديدة تواكب التطورات العالمية.

في المرتبة الرابعة، نجد خدمة التخاطب والردشة، بنسبة 7,89، فلم تقتصر المؤسسة على تقديم العمل والأداء الوظيفي للموظفين بل ساهمت بتخصيص وقت لإستخدام خدمة التخاطب والردشة، بحيث تعتبر كخدمة ترفيهية كما أنها تعزز التواصل بين مختلف الموظفين.

وأخيرا نستنتج من خلال هذه الإحصائيات، أن أهم الخدمات الإلكترونية التي أفادت العمال في عملهم الإداري على مستوى مؤسسة ENIEM تيزي وزو، فعلا فتحت لهم مجال وبيئة عمل، جسدت فيها روح التواصل والاتصال كما أنها وفرت أجواء تنظيمية تسوده علاقات اجتماعية قوية من خلال هذه الخدمات، بحيث تضمن على إنجاز العمل بشكل فعال وتقليل

من المشاكل التي قد يتم مواجهتها سواء في العمل أو الاختلالات التواصلية التي قد تحدث فيما بينهم.

الجدول رقم 31: جدول يمثل آراء المبحوثين حول كيفية استخدام العمال الإداريين لجهاز الحاسوب في العمل الإداري على مستوى مؤسسة ENIEM بتيزي وزو:

الاحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية
لكتابة التقارير العمل	41	35,04%
لكتابة الإعلانات	15	12,82%
معالجة النصوص والصور	17	14,52%
حفظ الملفات والمعلومات	44	37,60%
المجموع	117	100%

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه، أن أغلبية المبحوثين يجمعون على أنه يتم استخدام الإداريين لجهاز الحاسوب لحفظ الملفات والمعلومات في العمل الإداري على مستوى مؤسسة ENIEM تيزي وزو، بنسبة تمثل 37,60، وذلك من خلال توفير المؤسسة للأجهزة والوسائل التي تسهل العمل.

في المرتبة الثانية، نجد أنه يتم استخدام الموظفين الإداريين جهاز الحاسوب لكتابة التقارير في العمل، بنسبة 35,04، وهذا ما يجعل العمل سهل ومرن ويسهل حفظها وإرسالها مباشرة للجهة المراد إرسالها.

أما في المرتبة الثالثة، نجد معالجة النصوص والصور، بنسبة تمثل 14,52، هذه الخطوة سهلت العمل فيتم تصحيح ومعالجة النصوص والصور دون عناء، أيضا يسهل لهم تصنيف هذه المعلومات والنصوص وكذا إقتصاد الورق بما أنه يحفظ في الأرشيف داخل الحواسيب الالكترونية بحيث يسهل الرجوع إليها.

نجد في المرتبة الرابعة والأخيرة كتابة الإعلانات، بنسبة 12,82، سمح جهاز الحاسوب على مستوى الإدارة على كسب الوقت والجهد، في كتابة الإعلانات وذلك طبعاً بعد الدخول إلى المنصة الخاصة بالمؤسسة والإعلان عنها داخلها، فباتت الأوراق شكلية فقط، لأن التكنولوجيا الاتصالية وهذه الوسائل المتطورة أكثر فعالية وسرعة للوصول إلى الأهداف والمطالب والرغبات.

وأخيراً نستنتج من خلال هذه الإحصائيات استخدام العمال الإداريين لجهاز الحاسوب في العمل الإداري للمؤسسة ENIEM تيزي وزو، وسيلة مهمة لأداء كل الأعمال الإدارية وتسييرها بشكل فعال كما أنها ساهمت بالتوفير من الجانب المادي للمؤسسة والمعنوي للعمال الذي يكمن في الجهد، كما تواكب الوسائل الحديثة والتخلي عن الوسائل التقليدية

الجدول رقم 32: يمثل آراء المبحوثين حول اغراض اعتمادهم على الانترنت في العمل الإداري على مستوى مؤسسة ENIEM بتيزي وزو:

الاحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية
الاتصال الداخلي بالموظفين	38	37,62%
تبادل الملفات	33	32,67%
البحث عن المعلومات	30	29,70%
أخرى أذكرها	0	0%
المجموع	101	100%

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه، أن غالبية المبحوثين يجمعون على أن الغرض من اعتمادهم على الانترنت في العمل الإداري على مستوى مؤسسة ENIEM تيزي وزو، هو الاتصال الداخلي بالموظفين، بنسبة 37,62، باتت الانترنت وسيلة فعالة من أجل التواصل فهي تجمع العالم في قرية صغيرة لكونها شبكة عنكبوتية تجمع وتتصل بجميع النواحي فلا

يقتصر فقط علة الموظفين استعماله بل كل المؤسسات والجهات في عصرنا هذه عصر التطور و التكنولوجيا فهي وسيلة فعالة لربط وتقوية العلاقات نظرا لسهولتها فيعتمدها موظفي مؤسسة ENIEM للتواصل وإرسال المعلومات لكسب الوقت والجهد دون عناء التنقل.

وجد في المرتبة الثانية، تبادل الملفات، بنسبة 32,67، قد يحتاج موظف أو آخر لمعلومات وملفات فيتم إرسالها بكل سهولة.

وجد في المرتبة الثالثة، البحث عن المعلومات، بنسبة تمثل 29,70، تنافس قوي بين المؤسسات مما يجعل الموظفين يلجؤون للبحث عن كل ما هو جديد وتبنيها في العمل باستخدام مختلف الوسائل والمواقع.

وفي الأخير زمن خلال الإحصائيات، يتبين أن مؤسسة ENIEM تعتمد على الانترنت لأغراض مختلفة تخدم مصالحها والتي تكمن في خلق تواصل واتصال بين الموظفين وتبادل المعلومات والملفات بشكل سريع، كما أنها تحرص على منحهم بعض الحرية من أجل البحث في كل ما هو جديد فتجعلها ثقافة لها، لتزويد عمالها معلومات جديدة لتحسين أدائهم وخدمة أهدافها من أجل التنمية في جميع النواحي سواء المادية أو الاجتماعية أو الاقتصادية الجدول رقم 33: يمثل آراء عينة الدراسة حول كيفية مساهمة استخدام تكنولوجيا الاتصال في تحسين مستوى العمل داخل الإدارة على مستوى مؤسسة ENIEM بتييزي وزو:

الاحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية
توفير أساليب وطرق جديدة في العمل.	26	30,58%
توفير آليات جديدة في التعامل مع البيانات والمعلومات	23	27,05%
السرعة في التداول المعلومات	36	42,35%
المجموع	85	100%

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه، أن أغلبية عينة الدراسة يجمعون على أنه ساهم استخدام تكنولوجيا الاتصال في تحسين مستوى العمل داخل الإدارة على مستوى مؤسسة ENIEM تيزي وزو وذلك في سرعة تداول المعلومات بنسبة 42,35، وهذا من خلال استخدام التطبيقات والتقنيات والمنصات التكنولوجية الاتصالية والتفاعلية الكبيرة داخل الإدارة.

نجد في المرتبة الثانية، توفير أساليب وطرق جديد في العمل، بنسبة 30,58، وهذا يبرر أن مؤسسة ENIEM تسهر على توفير أساليب وطرق ووسائل جديدة متطورة. نجد في المرتبة الثالثة والأخيرة، توفير آليات جديدة في التعامل مع البيانات والمعلومات، بنسبة تمثل 27,05، وهذا يدخل ضمن أهداف إدارة الجودة الشاملة على مستوى مؤسسة ENIEM تيزي وزو، وهذا من خلال توفير وسائل وتقنيات جديدة.

وأخيرا بعد هذه الإحصائيات نستنتج أن تكنولوجيا الاتصال في مؤسسة ENIEM تسعى دائما في تحسين مستوى العمل داخل الإدارة وهذا من خلال توفير كل المستلزمات التقنية والاتصالية والوسائل، من أجل تحقيق أهدافها.

الجدول رقم 34: يمثل أفراد عينة الدراسة حول معوقات استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة والمؤثرة على سير العمل الإداري للموظفين على مستوى مؤسسة ENIEM بتيزي وزو:

الاحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية
غياب الثقة في مصادر المعلومات	33	33,67%
عدم التحكم في تكنولوجيا الاتصال	12	12,24%
نقص نوعية تكنولوجيا الاتصال المتوفرة بالمؤسسة	40	40,81%
استخدام تكنولوجيا بشكل مؤقت	13	13,26%
المجموع	98	100%

نلاحظ في الجدول أعلاه، أن أغلبية عينة الدراسة، يجمعون على ان معوقات استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة والمؤثرة على سير العمل الإداري للموظفين على مستوى مؤسسة ENIEM تيزي وزو، وهي نقص نوعية تكنولوجيا الاتصال المتوفرة بالمؤسسة، بنسبة 40,81، قد تعود معوقات غالبا في كل المؤسسات الاقتصادية الى عدم توفيرها داخل المؤسسة.

تحتل المرتبة الثانية، غياب الثقة في مصادر المعلومات، بنسبة 33,67، بعد استخدام منصة خاصة بهم التي تسمى bleu mind التي تحفظ المعلومات فيملكها فقط أصحاب المؤسسة أي الموظفين فقط بحيث أصبحت المصادر موثوقة.

نجد في المرتبة الثالثة، استخدام تكنولوجيا بشكل مؤقت بنسبة تمثل 13,26، يتم استخدام تكنولوجيا الاتصال بشكل دائم في الأعمال الإدارية.

في المرتبة الرابعة نجد عدم التحكم في تكنولوجيا الاتصال، بنسبة 12,24، هذه الفئة قليلة التفاعل بين الموظفين الأقسام، أي تتمتع بالحرية في أداء عملها كما نجدهم منشغلين بالأعمال الروتينية التي لا تسمح لهم بتعلم واستخدام كاف لتقنيات الجديدة لتكنولوجيا الاتصال، كما نجد البعض يقاومون التغيير ويفضلون الطرق التقليدية وذلك يعود الى مستواهم التعليمي المتوسط فيجدون هذه التقنيات معقدة تتطلب معرفة تقنية متقدمة.

وأخيرا نستنتج من خلال هذه الإحصائيات أن معوقات استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة والتي تؤثر على سير العمل الإداري للموظفين بمؤسسة ENIEM تتمثل في غياب الثقة في مصادر المعلومات بحيث يستلزم تزويد الموظفين بوسائل حديثة منه تحسين العمل وتفاذي العراقيل التي قد تواجههم.

جدول رقم 35: علاقة متغيرات الجنس، السن، المستوى التعليمي، الأقدمية في العمل بالتسهيلات التي قدمتها تكنولوجيا الاتصال للإداريين على مستوى مؤسسة ENIEM بتيزي وزو

المجموع		إيصال الأوامر و التعليمات في الوقت المناسب		سهولة إختيار العمال للمستجدات		سهولة التواصل مع العمال		سرعة الحصول على المعلومات		سرعة إنجاز المهام		المتغير الإجابة	
نسبة	تكرار	نسبة	تكرار	نسبة	تكرار	نسبة	تكرار	نسبة	تكرار	نسبة	تكرار		
41.02%	80	41.02%	16	35.89%	14	43.58%	17	43.58%	17	41.02%	16	ذكر	الجنس
58.97%	115	58.97%	23	46.10%	25	56.41%	22	65.41%	22	58.97%	23	أنثى	
100%	195	100%	39	100%	39	100%	39	100%	39	100%	39	المجموع	
1.56%	3	0%	0	0%	0	2.56%	1	2.56%	1	2.56%	1	أقل من 30 سنة	السن
36.97%	71	41.02%	16	64.15%	18	20.51%	8	33.33%	13	41.02%	16	من 30 إلى 39 سنة	
42.18%	81	58.97%	23	53.84%	21	33.33%	13	25.64%	10	35.89%	14	من 40 إلى 49 سنة	
20.83%	40	0%	0	0%	0	43.58%	17	38.46%	15	20.51%	8	من 50 فما فوق	
100%	192	100%	39	100%	39	100%	39	100%	39	100%	39	المجموع	المستوى التعليمي
2.56%	5	0%	0	5.12%	2	2.56%	1	0%	0	5.12%	2	متوسط	
45.12%	88	61.53%	24	38.46%	15	51.28%	20	35.89%	14	38.46%	15	ثانوي	
52.30%	102	38.46%	15	65.42%	22	46.15%	18	46.10%	25	56.41%	22	جامعي	
100%	195	100%	39	100%	39	100%	39	100%	39	100%	39	المجموع	
9.23%	18	7.69%	3	5.12%	2	5.12%	2	15.38%	6	12.82%	5	من سنة إلى 5 سنوات	الأقدمية في العمل
38.46%	75	38.46%	15	43.58%	17	41.02%	16	33.33%	13	35.89%	14	من 6 إلى 10 سنوات	
41.53%	81	46.15%	18	51.28%	20	41.02%	16	38.46%	15	30.76%	12	من 11 إلى 20 سنة	
10.76%	21	7.69%	3	0%	0	12.82%	5	12.82%	5	20.51%	8	أكثر من 20 سنة	
100%	195	100%	39	100%	39	100%	39	100%	39	100%	39	المجموع	

نلاحظ من خلال بيانات الجدول أعلاه أن غالبية الإناث من متغير الجنس اجمعوا على أن سهولة اختيار العمال للمستجدات هي من ابرز التسهيلات التي قدمتها تكنولوجيا الاتصال للإداريين على مستوى مؤسسة ENIEM بتيزي وزو والتي تمثل نسبتهم ب64.10%، أما نسبة الذكور فتقدر ب35.89%

ومنه نستنتج بان نسبة الإناث مرتفعة مقارنة بنسبة الذكور، كونأنهم يتسمون بمجموعة من المميزات كالقدرات الذهنية والمعرفية والنفسية مايجعل كفاءتهم قادرة على الاستخدام الفعال لتكنولوجيا الاتصال ماينعكس عليهم بالإيجاب في اختيارهم للمستجدات التي يحتاجونها التي تساعدهم في تسهيل مهام الإدارة اليومية ، وتعزيز التواصل فيما بين الأقسام ،فهذا يجعلنا لانقص من قيمة الذكور وهم يتميزون بقدرات معرفية وجسدية يجعل المؤسسة توكل لهم مهام ووظائف تتناسب مع مميزاتهم وذلك دون إقصاء فرد على فرد آخر .

يتبين لنا من خلال المعطيات الرقمية للجدول أعلاه من خلال متغير السن أن الفئة العمرية من 40 الى 49 سنة اتفقوا على أن إيصالالأوامر والتعليمات في الوقت المناسب من بين أهم التسهيلات التي قدمتها تكنولوجيا الاتصال للإداريين على مستوى مؤسسة ENIEM بتيزي وزو وتقدر نسبتهم ب58.97% فهذه الفئة العمرية من بين الفئات التي تتسم بالإدراك العقلي والتميز النفسي والتنظيمي والقدرة على التكيف مع التغيرات الطارئة في مجال العمل الإداري والمجال التكنولوجي ما يجعلها تستفيد من تطبيقات تكنولوجيا الاتصال في توصيل الأوامر والتعليمات في الوقت المناسب ، ما يقلل حدوث الأخطاء أثناء أدائهم لوظائفهم و مهامهم اليومية ،ونلاحظ من خلال البيانات أيضا إن الفئة العمرية اقل من 30 سنة تمثل نسبتها 0%كونها من الفئات التي تتميز بالحيوية والنشاط والقوة والحماس وعدم تلقيهم للأوامر والتعليمات في الوقت المناسب ماينعكس سلبا على مكانتهم الوظيفية وعلى أدائهم المهني في إطار بيئة تكنولوجيا الرقمية التي ألزمت على جل الموظفين والإداريين التكيف معها ومع تغييراتها المستمرة

ونلاحظ من خلال المستوى التعليمي وبيانات الجدول أعلاه إن نسبة المستوى الجامعي التي تقدر بـ 64.10% اتفقوا على إن سرعة الحصول على المعلومات من ابرز أشكال التسهيلات المقدمة من طرف تكنولوجيا الاتصال على مستوى مؤسسة ENIEM بتيزي وزو بحيث تتميز هذه المستويات بأسس وقدرات علمية ومعرفية معتبرة وبارزة وهامة تمكنهم من استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة كون أنهم يمتلكون معارف مسبقة حول هذا المجال ما يسمح لهم بالتكيف السهل والسريع مع أي تغير يحدث فيه ما يجعل سهولة الحصول على المعلومات تصبح من ابرز اهتماماتهم ما يجعل تادية أعمالهم سهله ويقتصرون في الجهد و الوقت ، ونلاحظ من خلال البيانات إن المستوى المتوسطي الذي نسبته صفرية 0% هي نسبة منعدمة راجعت إلى إن هذه الفئة التعليمية ذات مكتسبات علمية محدودة و مقبولة نوعا ما فهي تقتقر للمقدرات و الكفاءات من اجل التكيف أو الاستعمال الجيد لوسائل تكنولوجيا الاتصال

وكما نلاحظ من خلال البيانات و المؤشرات الرقمية في الجدول أعلاه ومن خلال متغير الأقدمية في العمل من 11 الى 20 سنة التي تقدر نسبتها 51.28% اجمعوا على إن سهولة اختيار العمال للمستجدات من تسهيلات تكنولوجيا الاتصال للإداريين في العمل على مستوى مؤسسة ENIEM بتيزي وزو فهي من الفئات ذات الخبرة الطويلة والتي تتمعن بأسس الإدارة التنظيمية والاتصالية ودقة الملاحظة في كيفية استخدام تكنولوجيا الاتصال من اجل الاستفادة من تسهيلات الوفيرة في مجال الإدارة ، ونلاحظ من خلال البيانات إن الأقدمية من سنة إلى 05 سنوات نسبة منخفضة تقدر بـ 5.12% راجع لكون هذه الفئة تتسم بنقص الخبرة المهنية و المهارات التنظيمية الإدارية مما يؤثر عليها سلبا و على مكانتها الوظيفية فليزيم عليها الاحتكاك و التكيف مع التغيرات الإدارية المستمرة في مختلف المجالات أبرزها مجال تكنولوجيا الاتصال

ومنه نستنتج بان التسهيلات التي قدمتها تكنولوجيا الاتصال للإداريين على مستوى مؤسسة ENIEM بتيزي وزو حسنت الاتصال الداخلي للمؤسسة وعززت التواصل بين الفروع و فرق العمل وكما ساهمت في تنظيم البيانات و المعلومات بشكل فعال ،مما حسن من كفاءة وإدارة المهام والعمليات وتوفير الجهد والوقت في التنسيق واتخاذ القرارات المناسبة في الوقت المناسب .

جدول 36: علاقة متغيرات الجنس، السن، المستوى التعليمي والأقدمية في العمل بمظاهر التغيير الذي ادخله إدماج تكنولوجيا الاتصال في العمل الإداري على مستوى مؤسسة ENIEM بتيزي وزو.

المجموع		تسهيل الإجراءات الإدارية		تقريب الإدارة من العمال		التحول من الشكل الورقي إلى الشكل الإلكتروني		الإجابة	
نسبة	تكرار	نسبة	تكرار	نسبة	تكرار	نسبة	تكرار	ذكر	المتغير الجنس
42%	38	43.33%	13	43.33%	13	40%	12		
57.77%	52	56.66%	17	56.66%	17	60%	18		أنثى
100%	90	100%	30	100%	30	100%	30		المجموع
14.44%	13	10%	3	20%	6	13.33%	4		السن
36.66%	33	40%	12	30%	9	40%	12		من 30 سنة إلى 39 سنة
33.33%	30	33.33%	10	30%	9	36.66%	11		من 40 إلى 49 سنة
15.55%	14	16.66%	5	20%	6	10%	3		من 50 فما فوق
100%	90	100%	30	100%	30	100%	30		المجموع
7.79%	6	3.33%	1	6.66%	2	10%	3		المستوى التعليمي
32.46%	25	3.33%	1	43.33%	13	36.66%	11		متوسط
59.74%	46	53.33%	16	50%	15	53.33%	16		ثانوي
100%	77	100%	30	100%	30	100%	30		جامعي
8.88%	8	3.33%	1	10%	3	13.33%	4		الأقدمية في العمل
37.77%	34	43.33%	13	36.66%	11	33.33%	10		من سنة إلى 5 سنوات
32.22%	29	33.33%	10	26.66%	8	36.66%	11		من 6 إلى 10 سنوات
21.11%	19	20%	6	26.66%	8	16.66%	5		من 11 إلى 20 سنة
100%	90	100%	30	100%	30	100%	30		المجموع

من خلال الجدول المتعلق بمتغير الجنس يظهر لنا أن معظم أفراد عينة الدراسة من الإناث يجمعن على أن التحول من الشكل الورقي إلى الشكل الإلكتروني من مظاهر التغير الذي ادخله إدماج تكنولوجيا الاتصال في العمل الإداري على مستوى مؤسسة ENIEM بتييزي وزو بنسبة 60% ، أما نسبة الذكور فهي نسبة منخفضة تقدر ب 40% و من خلال هذه المؤشرات يظهر لنا أن الأفراد المبحوثين من ذكور و إناث إتفقوا حول أن تكنولوجيا الإتصال لعبت دورا حاسما في تحويل العديد من الأنشطة و العمليات من الشكل الورقي إلى الشكل الإلكتروني بفضل التقدمات المستمرة في مجال تكنولوجيا الإتصال الذي أصبح من الممكن تبادل المعلومات و البيانات بشكل أسرع وأكثر فعالية مما يعزز الإنتاجية ويوفر الوقت والجهد والاقتصاد في إستعمال الورق ، مما ينعكس بالإيجاب وتحويل الأعمال الإدارية إلى أعمال إلكترونية .

أما من خلال المعطيات الرقمية للجدول أعلاه من خلال متغير السن فان أغلبية أفراد عينة الدراسة من الفئة العمرية من 30 إلى 39 سنة فإنهم أكدوا إن التحول من الشكل الورقي إلى الشكل الإلكتروني و أيضا تسهيل الإجراءات الإدارية من أهم مظاهر التغيير الذي ادخله إدماج تكنولوجيا الاتصال في العمل الإداري على مستوى مؤسسة ENEIM بتييزي وزو و تقدر نسبتهم ب 40% كون أن هذه الفئة العمرية تتميز بالحيوية و القوة مع وجود النضج المهني العالي يسمح لهم بمواكبة العصر والتحويلات الطارئة في مجال تكنولوجيا الاتصال والعمل الإداري مما يدفعهم لتخلي عن الورق واستبداله بالشكل الإلكتروني والمعاملات الإلكترونية الإدارية و كما أنهم يتفقون على أن تسهيل الإجراءات الإدارية وذلك عن طريق استخدام وسائل تكنولوجيا الاتصال ،وكما نلاحظ أن الفئة العمرية من 50 فما فوق التي نسبتها منخفضة مقارنة بالفئة العمرية الثانية و التي تقدر ب 10% فهي من الفئات العمرية التي تتميز بالرزانة والإدراك العملي والإداري فتراجع نسبتها عموما يعود إلى تفضيلها

استخدام الطرق التقليدية في نقل المعلومات و تدوينها و تخزينها فهي تميل إلى الورق و الملفات الورقية

أما الجدول المتعلق بمتغير المستوى التعليمي يظهر لنا أن المستوى الجامعي التي تقدر ب 53.33% اجمعوا على أن تسهيل الإجراءات الإدارية من ابرز مظاهر التغيير الذي ادخله إدماج تكنولوجيا الاتصال في العمل الإداري، وذلك راجع لكون هذا المستوى التعليمي يتميز بمكتسبات معرفية عالية في مجال تكنولوجيا الاتصال التي من خلالها يمكن للموظفين و المدراء تبادل المعلومات و المستندات بسرعة و سهولة دون الحاجة للقاءات و الاجتماعات ما يوفر الوقت و الجهد، أما نسبة المستوى المتوسط المقدرة نسبته ب 3.33% فهي نسبة منخفضة وذلك بسبب أن هذه الفئة لها قدرات علمية و معرفية مقبولة لكن مع التدريب حول مجال تكنولوجيا الاتصال و مختلف وسائله يمكنهم من خلالها تبسيط عملياتهم الإدارية ما يزيد من كفاءة العمل و التقليل من الأخطاء العملية

أما من خلال الجدول المتعلق بمتغير الأقدمية في العمل فإننا نلاحظ من خلال مؤشرات الرقمية أن الأقدمية من 6 إلى 10 سنوات تمثل النسبة الأكبر ب 43.33% فاجمعوا على أن تسهيل الإجراءات الإدارية من مظاهر التحول الذي أحدثته تكنولوجيا الاتصال في العمل الإداري على مستوى مؤسسة ENIEM بتيزي وزو فهي فئة تتميز بخبرة علمية متوسطة و يمكننا القول بأنها في مرحلة التطوير المستمر من اجل بناء خبرة كافية في مجال الإدارة و تسيير الأعمال ، فمقارنة بالأقدمية من سنة إلى 5 سنوات فان نسبتها منخفضة و تقدر ب 3.33% وهذا راجع بأنها من الفئات التي لازالت تطور من مهاراتها الإدارية سواء كانت مهارات التواصل، التنظيم، القيادة أو الإدارة ومع الاستخدام الكثير لتكنولوجيا الاتصال و الاحتكاك بالفئات الأخرى يولد عنها اكتساب خبرات و معارف جديدة تسهل عليهم إجراءاتهم الإدارية.

ومنه نستنتج بان تكنولوجيا الاتصال من المجالات التي جسدت مجموعة من مظاهر التغيير حين إدخالها وإدماجها في العمل الإداري على مستوى مؤسسة ENIEM بتيزي وزو بحيث قلصت المهام الإدارية المخولة للعمال و الإداريين و حولتها من شكلها الورقي إلى شكلها الإلكتروني المعاصر و كما عملت على تقريب الإدارة من العمال و ذلك من اجل رفع انشغالاتهم بطرق سهلة و سريعة و فعالة و ساعدت الإداريين على تسهيل إجراءاتهم و عملياتهم الإدارية مما عكس بالايجابي عليهم و اقتصد في وقتهم و جهدهم.

جدول 37: علاقة متغيرات الجنس، السن، المستوى التعليمي والأقدمية في العمل بكيفية سماح تكنولوجيا الاتصال بالإستخدام الفعال للمعلومات على مستوى مؤسسة ENIEM بتيزي وزو.

المجموع		سهولة وصول المعلومة عبر البريد الإلكتروني و الفايسبوك		ترجمة المعلومات و تحويلها إلى الشكل المرغوب		تحويل و تخزين و معالجة كل انواع المعلومات		الإجابة	
نسبة	تكرار	نسبة	تكرار	نسبة	تكرار	نسبة	تكرار	ذكر	المتغير
%52.94	54	%58.82	20	%58.82	20	%41.17	14		الجنس
%45.05	48	%41.17	14	%41.17	14	%58.82	20	أنثى	
%100	102	%100	34	100%	34	%100	34	المجموع	
%7.84	8	%2.94	1	%11.76	4	%08.82	3	أقل من 30 سنة	السن
%32.35	33	%47.05	16	%20.58	7	%29.41	10	من 30 سنة الى 39 سنة	
%44.11	45	%47.05	16	%35.29	12	%50	17	من 40 الى 49 سنة	
%15.68	16	%2.94	1	%32.35	11	%11.76	4	من 50 فما فوق	
%100	102	%100	34	100%	34	%100	34	المجموع	
%6.86	7	%5.88	2	%5.88	2	%8.82	3	متوسط	المستوى التعليمي
%50.98	52	%47.05	16	%52.94	18	%52.94	18	ثانوي	
%42.15	43	%47.05	16	%41.17	14	%38.28	13	جامعي	
%100	102	%100	34	100%	34	%100	34	المجموع	
%9.80	10	%5.88	2	%08.82	3	%14.70	5	من سنة الى 5 سنوات	الأقدمية في العمل
%32.35	33	%41.17	14	%26.47	9	%29.41	10	من 6 الى 10 سنوات	
%35.29	36	%44.11	15	%17.64	6	%44.11	15	من 11 الى 20 سنة	
%22.54	23	%08.82	3	%47.05	16	%11.76	4	اكثر من 20 سنة	
%100	102	%100	34	100%	34	%100	34	المجموع	

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه و حسب متغير الجنس فإن نسبة الذكور المقدره بـ 58.82% أجمع على أن ترجمة المعلومات و تحويلها إلى الشكل المرغوب و سهولة وصولها عبر البريد الإلكتروني و الفايسبوك من بين أهم نتائج الإستخدام الفعال للمعلومات على مستوى مؤسسة ENIEM بتيزي وزو ، كون أن هذه الفئة الجنسية تتميز بالثبات العملي والقدرة على الفهم و التواصل مع الآخرين ، مما يمكنهم من مواكبة المهام المتعددة و ذلك من خلال تكنولوجيا الإتصال ، أما نسبة الإناث فهي منخفضة نوعا ما مقارنة بقرينتها و تقدر نسبتها بـ 41.17% رغم تميز هذه الفئة بقدرات معرفية و علمية و تنظيمية كافية لإستخدام تكنولوجيا الإتصال وذلك دون تفضيل فئة على فئة أخرى.

فيتبين لنا من خلال المؤشرات الرقمية و حسب متغير السن فإن الفئة العمرية من 40 إلى 49 سنة فإنها تجمع حول أن تحويل وتخزين ومعالجة المعلومات هي من نتائج الإستخدام الفعال للمعلومات في مؤسسة ENIEM بنسبة 50% وهذا راجع لكونها من الفئات القادرة على التوازن بين الخبرة و الحداثة ، فهم يمتلكون المعرفة بأحدث التطورات التكنولوجية مما يجعلهم قادرين على تطبيق الحلول التقليدية و الإبتكارية في العمل الإداري ، مما يجعلها فئة مرنة و متكيفة مع التغيرات في طرق سماح تكنولوجيا الإتصال للإستخدام الفعال لتحويل و تخزين و معالجة كل أنواع المعلومات بواسطة أجهزة و برامج مختلفة ، أما الفئة العمرية أقل من 30 سنة تتفق حول أن سهولة وصول المعلومة عبر البريد الإلكتروني و الفايسبوك من أهم نتائج سماح تكنولوجيا الإتصال للإستخدام الفعال للمعلومات فتقدر نسبتها بـ 5.55% فإنخفاض نسبتها راجع إلى كونها من الفئات التي تفضل الطرق السهلة و البسيطة لإستخدام المعلومات ، حسب الإحصائيات العامة نلاحظ أن نسبة الشباب هم الأكثرية في إستخدام موقع الفايسبوك و البريد الإلكتروني مقارنة بالفئات العمرية الأخرى ،وكما تتميز بنقص الخبرة العملية مما يؤثر على قدراتها المهنية والتعامل مع المعلومات والبيانات التي تعد أهم مصادر العمل الإداري.

أما من خلال جدول المعطيات حول المستوى التعليمي فان المستوى التعليمي الثانوي الذي تقدر نسبته ب 52.94 % فان تحويل وتخزين ومعالجة كل أنواع المعلومات ترجمتها وتحويلها إلى الشكل المرغوب هي من أشكال سماح تكنولوجيا الاتصال بالاستخدام الفعال للمعلومات على مستوى مؤسسة ENIEM بتيزي وزو ،فهي تتيح للعمال باستخدام المعلومات بالطرق التي يرغب فيها و بذلك تساعده على أداء مهامه بسهولة وسلاسة تقتصد في وقته وجهده ،فتكنولوجيا الاتصال تسهم عن طريق وسائلها و تقنياتها بتبادل المعلومات وتحويلها إلى أشكال مختلفة مثل PDF وword مما يسهل العمل و الفهم على كل الشرائح والمستويات التعليمية في المؤسسة الجامعي،الثانوي،المتوسط، أما المستوى المتوسطي فنسبته منخفضة و قدرت ب5.88%كون أن قدراتهم و مكاسبهم العلمية محدودة و غير قادرين على إتقان و استخدام مختلف وسائل تكنولوجيا الاتصال التي تتميز بالتطور المستمر واللامتناهي ما يصعب عليهم الالتحاق بها ،ولكن مع الدورات التدريبية يصبح لديهم القدرة على مواكبة التطورات التكنولوجية الرقمية الحديثة

أما من خلال جدول الأقدمية في العمل ومعطياتها الرقمية فان الأقدمية أكثر من 20 سنة والتي تقدر نسبتها ب 47.05%فإنهم اجمعوا على أن ترجمة المعلومات وتحويلها إلى الشكل المرغوب من أهم مظاهر الاستخدام الفعال للمعلومات وذلك عن طريق مختلف الوسائل والتقنيات الحديثة مما يسهل تحويلها وتقديمها بشكل منظم ومفهوم ما يتيح حماية ونقل البيانات التي تعتبر من أهم موارد العمل الإداري ، فتعتبر هذه الفئة ذات خبرة واسعة في العمل ما يمكنهم من التكيف والمرونة مع تطورات تكنولوجيا الاتصال ،أماالأقدمية من سنة إلى 5سنوات التي تقدر نسبتها ب 5.88% فان نسبتها منخفضة كونها من الفئات التي لازالت تطور من خبرتها وذلك استنادا على الفئات الأخرى .

ومنه نستنتج أن تكنولوجيا الاتصال من المجالات البارزة التي سمحت بالاستخدام الفعال للمعلومات وذلك من خلال إدماجها في العمل الإداري على مستوى مؤسسة ENIEM بتيزي

وزو فهي ترجمة وحولت المعلومات إلى إشكال مختلفة ما سهل وعزز الكفاءة المهنية الإدارية داخل المؤسسة وأتاحت طرق وسبل سهلة وجديدة للعمال من الوصول إليها مما سهل على الإدارة والإفراد إدارة البيانات و المعرفة الإدارية بشكل فعال.

جدول 38: علاقة متغيرات الجنس، السن، المستوى التعليمي والأقدمية في العمل بتجسيد مظاهر تطبيق تكنولوجيا الاتصال في الإدارة على مستوى مؤسسة ENIEM بتيزي وزو.

المتغير الجنس	الإجابة		تحويل الأعمال اليدوية إلى أعمال بحاسب ألي		تدعيم الوظائف الإدارية بتقنيات حديثة		إتخاذ القرارات و إيجاد حلول للمشاكل في الوقت المناسب		تدفق المعلومات بين جميع الأقسام و المستويات الإدارية		المجموع	
	نسبة	تكرار	نسبة	تكرار	نسبة	تكرار	نسبة	تكرار	نسبة	تكرار	نسبة	تكرار
المتغير الجنس	ذكر	46.66%	14	53.33%	16	43.33%	13	66.66%	20	52.5%	63	52.5%
	أنثى	53.33%	16	46.66%	14	56.66%	17	33.33%	10	47.5%	57	47.5%
	المجموع	100%	30	100%	30	100%	30	100%	30	100%	120	100%
السن	أقل من 30 سنة	3.33%	1	6.66%	2	6.66%	2	3.33%	1	5%	6	5%
	من 30 إلى 39 سنة	36.66%	11	26.66%	8	23.33%	7	26.66%	8	28.33%	34	28.33%
	من 40 إلى 49 سنة	43.33%	13	36.66%	11	26.66%	8	26.66%	8	33.33%	40	33.33%
	من 50 فما فوق	16.66%	5	30%	9	43.33%	13	43.33%	13	33.33%	40	33.33%
	المجموع	100%	30	100%	30	100%	30	100%	30	100%	120	100%
المستوى التعليمي	متوسط	6.66%	2	6.66%	2	3.33%	1	6.66%	2	5.83%	7	5.83%
	ثانوي	36.66%	11	56.66%	17	56.66%	17	56.66%	17	51.66%	62	51.66%
	جامعي	56.66%	17	36.66%	11	40%	12	36.66%	11	42.5%	51	42.5%
	المجموع	100%	30	100%	30	100%	30	100%	30	100%	120	100%
الأقدمية في العمل	من سنة الـ 5 سنوات	6.66%	2	20%	6	3.33%	1	3.33%	1	8.69%	10	8.69%
	من 6 إلى 10 سنوات	46.66%	14	23.33%	7	26.66%	8	20%	6	30.43%	35	30.43%
	من 11 إلى 20 سنة	30%	9	36.66%	11	20%	6	33.33%	10	31.38%	36	31.38%
	أكثر من 20 سنة	16.66%	5	20%	6	33.33%	10	43.33%	13	29.56%	34	29.56%
	المجموع	100%	30	100%	30	100%	30	100%	30	100%	115	100%

نلاحظ من خلال معطيات الرقمية في الجدول أعلاه أن نسبة الذكور المقدرة ب 66.66% اتفقوا على أن تدفق المعلومات بين جميع الأقسام والمستويات الإدارية من مظاهر تطبيق تكنولوجيا الاتصال في الإدارة كون أن العنصر الذكوري من العناصر التي تتميز بالتوازن والتنظيم وإدارة الوقت بشكل فعال، وكما يتميزون بالإبداع و التفكير الاستراتيجي، مما يسمح لها بالاستخدام الفعال و المستمر لوسائل تكنولوجيا الاتصال بحيث توفر هذه الأخيرة تقنيات جديدة تسهل الاتصال و التواصل فيما بين الأقسام و الوحدات الإدارية، أما نسبة الإناث منخفضة نوعا ما فهي تقدر ب 33.33% وذلك دون إقصاء فئة من الفئات فهي تتميز بالتفاوض الفعال وحل المشاكل و المرونة في أداء المهام و القدرة على تحمل الضغوط العملية و النفسية

و كما يتبين لنا من خلال المؤشرات الرقمية في الجدول أعلاه و من خلال متغير السن فإن الفئة العمرية من 50 فما فوق اجمعوا على أن اتخاذ القرارات وإيجاد حلول للمشاكل في الوقت المناسب و أيضا تدفق المعلومات بين جميع الأقسام و المستويات الإدارية من ابرز مظاهر تطبيق تكنولوجيا الاتصال في العمل الإداري بمؤسسة ENIEM بتيزي وزو بحيث تتميز هذه الفئة بالرزانة و النضج العقلي و العملي، وهذا راجع لكونها من الفئات المتكيفة مع تغيرات الإدارة و تكنولوجيا الاتصال الحديثة مما ينجم عنها تحسين عملية التواصل بين وحدات المؤسسة و أيضا سهولة اتخاذهم للقرارات في الوقت المناسب و حل مشاكلهم بسهولة، أما الفئة العمرية اقل من 30 سنة فإن نسبتها منخفضة كونها من الفئات التي تفتقر للخبرة العملية في المجال الإداري و عدم الاستقرار الوظيفي رغم هذه المعوقات إلا أنها من أكثر الفئات المتمكنة من استخدام تكنولوجيا الاتصال بكل كفاءة و فعالية التي يمكنها من تسهيل العمليات الإدارية و الابتكار في بيئة عملها و تراجع نسبتها راجع لكون أن اغلب الفئات العمرية في المؤسسة من 30 إلى 39 سنة، من 40 إلى 49 سنة، من 50 فما فوق.

نلاحظ من خلال بيانات الجدول أعلاه و حسب المستوى التعليمي فان المستوى الجامعي الذي تقدر نسبته ب 56.66% اجمعوا على أن تحويل الأعمال اليدوية إلى أعمال بالحاسب الآلي من ابرز مظاهر تطبيق تكنولوجيا الاتصال في الإدارة فهي فئة ذات كفاءات علمية و معرفية واسعة و هامة وهي فئة مرنة و متأقلمة مع كل التغيرات الإدارية وتكنولوجيا الاتصال مما ينجم عنها تحويل المستندات و الملفات الورقية إلى نسخ الكترونية يمكن الوصول إليها بسهولة عبر الحواسيب و الأجهزة الذكية ها ما يسمح بتخزين المعلومات بشكل منظم وامن ويجعلها متاحة للوصول في أي وقت ، أما المستوى التعليمي المتوسطي فان تراجع نسبته المقدر ب 3.33% راجع لكونها ذات قدرات علمية محدودة ومقبولة نوعا ما.

أما من خلال متغير الأقدمية في العمل فنلاحظ من خلال البيانات أعلاه أن الأقدمية في العمل من 6 إلى 10 سنوات و التي تمثل أعلى نسبة و تقدر ب 46.66% أجمعت على أن تحويل الأعمال اليدوية إلى أعمال بحاسب آلي من مظاهر تطبيق تكنولوجيا الإتصال فهي تتميز بالخبرة المهنية المتوسطة في مجال العمل الإداري و تسيير الأعمال ، فهي تتكيف مع التقليد و الحداثة في مختلف المجالات خاصة مجال تكنولوجيا الإتصال الذي ساعدها على تطوير وتحديث أعمالها ، كما أن هذا التطور و التحديث إنعكس إيجابا على تحسينعملية التواصل وتسهيل المهام الإدارية ،أما الأقدمية من سنة إلى 5سنوات التي يقدر نسبتها ب 3.33% التي تعد من النسب المنخفضة مقارنة بالأولى كون أنها ذات خبرة مهنية ضعيفة ما يستلزم عليها الاحتكاك أكثر بالفئات الأخرى من اجل اكتساب الخبرة المهنية ما يساعدهم على تطوير أعمالهم وتخليهم عن الطرق التقليدية .

ومنه نستخلص أن مظاهر تطبيق تكنولوجيا الاتصال في الإدارة على مستوى مؤسسة ENIEM بتيزي وزو فهي بدورها تعزز تدفق المعلومات وتحسن التنسيق والتعاون بين الأقسام كما تتيح إمكانية تحويل العديد من الأعمال اليدوية إلى أعمال الكترونية عن طريق

الحاسب الآلي وذلك بشكل أسرع وأكثر كفاءة مما يحسن الإنتاجية والتواصل واتخاذ القرارات في بيئة العمل.

جدول 39: علاقة متغيرات الجنس، السن، المستوى التعليمي والأقدمية في العمل في كيفية مساهمة تكنولوجيا الاتصال في تحسين الإتصال التنظيمي على مستوى مؤسسة ENIEM بتيزي وزو.

المتغير	الإجابة		جدولة المواعيد و تنظيمها		تنبيه أفراد المؤسسة للمهام و المواعيد العاجلة		تفعيل عملية التواصل بين الأقسام		إدارة الجهد و الوقت بشكل جيد		المجموع	
	نسبة	تكرار	نسبة	تكرار	نسبة	تكرار	نسبة	تكرار	نسبة	تكرار	نسبة	تكرار
الجنس	ذكر	45%	9	45%	9	45%	9	45%	9	45%	36	45%
	أنثى	55%	11	55%	11	55%	11	55%	11	55%	44	55%
	المجموع	100%	20	100%	20	100%	20	100%	20	100%	80	100%
السن	أقل من 30 سنة	5%	1	5%	1	5%	2	10%	3	15%	7	9.58%
	من 30 إلى 39 سنة	25%	5	45%	9	45%	12	60%	6	30%	32	43.83%
	من 40 إلى 49 سنة	35%	7	45%	9	45%	3	15%	9	45%	28	38.35%
	من 50 فما فوق	35%	7	5%	1	5%	3	15%	2	10%	13	17.80%
	المجموع	100%	20	100%	20	100%	20	100%	20	100%	73	100%
المستوى التعليمي	متوسط	5%	1	10%	2	10%	2	10%	2	10%	7	8.75%
	ثانوي	45%	9	35%	7	35%	11	55%	7	35%	34	42.5%
	جامعي	50%	10	55%	11	55%	7	35%	11	55%	39	48.75%
	المجموع	100%	20	100%	20	100%	20	100%	20	100%	80	100%
الأقدمية في العمل	من سنة الـ 5 سنوات	15%	3	5%	1	5%	4	20%	2	10%	10	12.5%
	من 6 إلى 10 سنوات	35%	7	35%	7	35%	10	50%	7	35%	31	38.75%
	من 11 إلى 20 سنة	25%	5	40%	8	40%	2	10%	7	35%	22	25.5%
	أكثر من 20 سنة	25%	5	20%	4	20%	4	20%	4	20%	17	21.25%
	المجموع	100%	20	100%	20	100%	20	100%	20	100%	80	100%

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن المتغير الجنس من الإناث المقر نسبه ب 55% إتفقوا على أن تفعيل عملية التواصل بين مختلف الأقسام من أبرز مظاهر مساهمة تكنولوجيا الإتصال في تحسين الإتصال التنظيمي على مستوى مؤسسة ENIEM بتيزي وزو لان عملية التواصل تساهم في تبادل المعلومات بين الأقسام ، مما بنجم عنها فهم الأوضاع و المتطلبات بشكل أفضل و يحسن عملية إتخاذ القرار، كما يضمن التوازن و التنسيق بين الأقسام المختلفة ، ما يدير الجهد و الوقت بشكل جيد ، أما نسبة الذكور المقدره ب 45% فهي نسبة منخفضة راجع لكون أن أغلب الذكور يفضلون الطرق التقليدية في نقل المعلومات و تفعيل التواصل.

ويظهر لنا من خلال البيانات الرقمية في الجدول أعلاه و حسب متغير السن فان الفئة العمرية من 40 الى 49 سنة المقدره نسبتهم ب 45% فاجمعوا على أن إدارة الجهد و الوقت بشكل جيد من ابرز مظاهر مساهمة تكنولوجيا الاتصال في تحسين الاتصال التنظيمي ذلك عن طريق استخدام مختلف التقنيات و التطبيقات الحديثة المتعلقة بإدارة المهام و الأنشطة وذلك لضمان السير الحسن للمهام بشكل سريع يساهم في اقتصاد الجهد و الوقت بشكل فعال ،ونلاحظ من خلال المؤشرات أيضا أن الفئة اقل من 30 سنة نسبتها منخفضة و تقدر ب 5% فهي أكثر النسب المنخفضة فهي من الفئات الشبابية الأكثر استخداما و معرفة لمختلف تقنيات تكنولوجيا الاتصال و تطبيقاتها و اعتمادهم عليها يحتل مرتبة عليا في حياتهم اليومية فتراجع نسبتها راجع لكون أن أغلبية الموظفين بمؤسسة ENIEM من الفئات العمرية الأكبر

أما حسب متغير المستوى التعليمي فان المستوى الجامعي المقدره نسبه ب 55% تتفق حول موضوع أن إدارة الجهد و الوقت بشكل جيد من أكثر المساهمات المقدمة من طرف تكنولوجيا الاتصال في تحسين الاتصال التنظيمي في مؤسسة ENIEM بتيزي وزو وهذا راجع لكون أنها من المستويات التعليمية العالية و المدركة لقيمة إدارة الوقت بشكل جيد

فمساهمة تكنولوجيا الاتصال في إدارة الوقت و الجهد يتيح للعامل تحقيق توازنه بين حياته العملية و الشخصية ،ونلاحظ من خلال المعطيات أن المستوى المتوسطي المقدره نسبته ب 5%نسبته منخفضة اعتقادا أن جدولة المواعيد و تنظيمها من مساهمات تكنولوجيا الاتصال في تحسين الاتصال التنظيمي ،كون أن هذا المستوى ذات قدرات وأسس علمية محدودة بحاجة إلى التدريب و التمرس من اجل إتقان استخدام تكنولوجيا الاتصال والاستفادة من مزاياها وذلك دون تفضيل مستوى على مستوى اخر

أما حسب مؤشرات الأقدمية في العمل فان أعلى نسبة والمقدره ب50%للفئة المهنية من 6الى 10سنوات فهي تتميز بخبرة مهنية متوسطة في مجال العمل الإداري وخبرة واسعة في مجال استخدام تكنولوجيا الاتصال واجمعوا على أن تفعيل عملية التواصل بين مختلف الأقسام من مساهمات تكنولوجيا الاتصال في تحسين الاتصال التنظيمي كون هذه الخبرة المهنية تزرع فيهم معرفة قيمة التواصل والاتصال بين الموظفين و الأقسام المختلفة مما يعزز روح العمل الجماعي مما يسهل عليهم تأدية مهامهم الإدارية ما ساعدهم على تحديد أولوياتهم و اقتصاد في جهودهم و وقتهم كون الاتصال و التواصل المستمر من أهم سمات الإدارة الناجحة ،ونلاحظ أيضا أن الأقدمية من سنة إلى 5سنوات تمثل النسبة الأقل ب5%وذلك في تنبيه الأفراد بالمؤسسة للمهام و المواعيد العاجلة التي تعد من إسهامات تكنولوجيا الاتصال في تحسين الاتصال التنظيمي وهذا راجع لكون هذه الفئة تفتقر للخبرة المهنية وكيفية إدارتها للمهام والوظائف الموكلة لها .

ومنه نتستنتج بان مساهمات تكنولوجيا الاتصال في تحسين الاتصال التنظيمي على مستوى مؤسسة ENIEM بتيزي وزو وفيرة فتمكن الأفراد من جدولة المواعيد بشكل أكثرفعالية وتنظيمها بواسطة وسائلها و تقنياتها المختلفة مما يساهم في تحسين إدارة الوقت وزيادة الإنتاجية والكفاءة الشخصية وهذا ينعكس على تحقيق الأهداف المسطرة للمؤسسة بشكل أسرع وذلك بناء على إنعاش التواصل والاتصال المستمر فيما بين الموظفين و بين الأقسام المختلفة مما يعزز روح الجماعة والفريق .

جدول 39 :علاقة متغيرات الجنس، السن ،المستوى التعليمي والأقدمية في العمل في كيفية مساهمة استخدام تكنولوجيا الاتصال في عملية التخطيط الإداري على مستوى مؤسسة ENIEM تيزي وزو.

المجموع		اكتشاف طرق وأفكار جديدة لمواجهة التحديات عبر الانترنت		التخطيط بكفاءة وفعالية		وضع خطط بشكل منتظم ودوري		نشر أهداف المؤسسة على كل أفراد وأقسام المؤسسة وتوضيحها		الإجابة		المتغيرات
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار			
%34.72	25	%33.33	6	%38.88	7	%22.22	4	%44.44	8	ذكر		الجنس
%65.27	47	%66.66	12	%61.11	11	%77.77	14	%55.55	10	أنثى		
%100	72	%100	18	%100	18	%100	18	%100	18	المجموع		
%8.33	6	%11.11	2	%11.11	2	%5.55	1	%55.55	1	أقل من 30 سنة		السن
%27.77	20	%16	3	%27.77	5	%33.33	6	%33.33	6	من 30 سنة إلى 39 سنة		
%48.61	35	%55.55	10	%50	9	%44.44	8	%44.44	8	من 40 سنة إلى 49 سنة		
%15.27	11	%16	3	%11.11	2	%16.66	3	%16.66	3	من 50 فما فوق		
%100	72	%100	18	%100	18	%100	18	%100	18	المجموع		
%6.94	5	%5.55	1	%11.11	2	%5.55	1	%5.55	1	متوسط		المستوى التعليمي
%34.72	25	%38.88	7	%38.88	7	%27.77	5	%33.33	6	ثانوي		
%58.33	42	%55.55	10	%50	9	%66.66	12	%61.11	11	جامعي		
%100	72	%100	18	%100	18	%100	18	%100	18	المجموع		
%12.5	9	%11.11	2	%11.11	2	%16.66	3	%11.11	2	من سنة إلى 5 سنوات		الأقدمية في العمل
%44.44	32	%44.44	8	%44.44	8	%50	9	%38.88	7	من 6 إلى 10 سنوات		
%29.16	21	%22.22	4	%33.33	6	%22.22	4	%38.88	7	من 11 إلى 20 سنة		
%13.88	10	%22.22	4	%11.11	2	%11.11	2	%11.11	2	أكثر من 20 سنة		
%100	72	%100	18	%100	18	%100	18	%100	18	المجموع		

من خلال الجدول المتعلق بمتغير الجنس، نلاحظ، أن غالبية المبحوثين من الاناث، بنسبة 77,77%، يؤكدون على أن تكنولوجيا الاتصال ساهمت في وضع خطط بشكل منتظم ودوري في عملية التخطيط الإداري على مستوى مؤسسة ENIEM تيزي وزو، في حين نسبة الذكور تمثل 22,22%.

من خلال الجدول المتعلق بمتغير الجنس، نلاحظ أن غالبية الافراد المبحوثين الاناث يؤكدون أن تكنولوجيا الاتصال ساهمت بشكل كبير في تحسين عملية التخطيط الإداري داخل مؤسسة ENIEM تيزي وزو، حيث أتاح التطور التكنولوجي من الوسائل والأدوات الحديثة أن تساعد على وضع خطط منتظمة ودورية، من خلال استخدام تقنيات الاتصال المتقدمة، حيث تستطيع جمع وتحليل البيانات بشكل أسرع وأكثر دقة، مما يساعد في اتخاذ القرارات مستنيرة وبناء استراتيجيات فعالة، كما تمكن هذه التكنولوجيا من التنسيق الفوري بين مختلف أقسام المؤسسة، مما يضمن تكامل الجهود وتحقيق الأهداف المشتركة بكفاءة أعلى، بحيث تصبح قادرة على التكيف بسرعة مع التغيرات في السوق، وتحديث خططها باستمرار لتبقى متنافسة وتحقق نموا مستداما.

أما الذكور فبنسبة أقل وذلك قد يعود لعدم قدرتهم على العمل الجماعي وحس الابتكار، فالذكور يتميزون بالتفكير الاستباقي والتنبؤ بالمشاكل المحتملة، فيتخذ القرارات لتجنبها، دون اللجوء الى الآخرين أو المشاركة في وضع خطط فبطبعه واثق من نفسه وقراراته وأنه يمتلك الحرية والاستقلالية في عمله.

من خلال الجدول المتعلق بالسن، نلاحظ أن غالبية الافراد المبحوثين من الفئة العمرية الثالثة (من 40 الى 49 سنة) يؤكدون أن تكنولوجيا الاتصال ساهمت بشكل كبير في التخطيط الإداري داخل المؤسسة وذلك باكتشاف طرق وأفكار جديدة لمواجهة التحديات عبر الانترنت، بنسبة تمثل 55,55%، باعتبار أن الانترنت تمكنهم للوصول الى موارد ومعلومات متنوعة بحيث تمكنهم من الاطلاع على الاستراتيجيات المبتكرة التي تزيد من فعالية العمل، بحيث تتميز هذه الفئة بالنشاط والخبرة الواسعة، كما يمتلكون معرفة عميقة لعمليات المؤسسة وإجراءاتها مما يساعدهم على أداء مهامهم بكفاءة وفعالية، أيضا يتمتعون بروح جماعية ساعدتهم على تكوين علاقات قوية مع

الموظفين والعمال والعلماء بحيث يسهل العمل والتعاون بينهم، كما أنهم يتمتعون بفهم عميق لثقافة المؤسسة وقيمها مما يعزز التماسك والانسجام في بيئة العمل باعتبارهم يتكيفون مع التغيرات المستمرة حيث يمكن الاستفادة من تجاربهم السابقة لتقديم حلول فعالة، يعتمد عليهم غالبا في تنفيذ القرارات بحيث ينظر اليهم كموظفين موثوقين يعتمد عليهم مما يساهم في تحقيق أهداف المؤسسة. أما الفئة العمرية الأولى (أقل من 30 سنة) بنسبة 5,55%، تؤكد على أن نشر أهداف المؤسسة على كل أفراد واقسام المؤسسة وتوضيحها وأيضا وضع خطط بشكل منتظم ودوري، أنه من أهم مساهمات تكنولوجيا الاتصال في عملية التخطيط الإداري على مستوى مؤسسة ENIEM تيزي وزو، بما أن هذه الفئة العمرية تتميز بالنشاط وقلة الخبرة في العمل، بحيث تبحث على فهم ثقافة المؤسسة وأهدافها بشكل واضح وكذا وضع خطط بشكل منتظم ودوري مما يساهم في الديناميكية والتجديد وخلق التفاعل والانسجام في العمل.

في الجدول المتعلق بالمستوى التعليمي، يظهر لنا أن معظم أفراد عينة الدراسة، مستوى الجامعي يؤكدون أن تكنولوجيا الاتصال ساهمت بشكل كبير في تحسين عملية التخطيط الإداري بوضع خطط بشكل منتظم ودوري على مستوى مؤسسة ENIEM، كون أنهم يتمتعون بمستوى تعليمي عال يمكنهم من متابعة التطورات المستمرة في مجالهم مما يعزز قدرتهم على الابتكار وتحسين الأداء وحل المشاكل بطرق جديدة، كما أنهم يتمتعون بقدرة عالية على جمع البيانات والمعلومات اللازمة والمشاركة في طرح أفكارهم وآرائهم في عملية التخطيط كما يسمح لهم باتخاذ القرارات لكونهم يتمتعون بمعرفة أكاديمية ونظريات اقتصادية وإدارية، أيضا يتمتعون بمهارات التواصل مما يسهل عملية التعاون بين الموظفين وفعالية التفاعل مع العملاء والشركاء.

أما فئة المستوى التعليمي المتوسط فيجمعون بنسب ضعيفة تقدر ب 5,55%، أن تكنولوجيا الاتصال ساهم في نشر أهداف المؤسسة على أفراد وأقسام المؤسسة وتوضيحها، وضع خطط بشكل منتظم ودوري، وأيضا إكتشاف طرق وأفكار جديدة لمواجهة التحديات عبر الانترنت.

من خلال الجدول المتعلق بالأقدمية في العمل نلاحظ أن معظم أفراد عينة الدراسة التي تتراوح أقدميتهم ما بين (من 6 الى 10 سنوات) يؤكدون أن تكنولوجيا الاتصال ساهمت وبشكل كبير في

تحسين عملية التخطيط الإداري على مستوى مؤسسة ENIEM تيزي وزو وذلك بوضع خطط بشكل منتظم ودوري، بنسبة تمثل 50%.

أما التي تتراوح أقدميتهم ما بين (سنة الى 5 سنوات) و (أكثر من 20 سنة) يؤكدون بنسب متعادلة التي تقدر بـ 11,11%، أن استخدام تكنولوجيا الاتصال ساهم في عملية التخطيط الإداري على مستوى مؤسسة ENIEM تيزي وزو، بالنسبة للفئة الأولى تتمثل في نشر أهداف المؤسسة على كل أفراد وأقسام المؤسسة وتوضيحها، التخطيط بكفاءة وفعالية، إكتشاف طرق وأفكار جديدة لمواجهة التحديات عبر الانترنت، فهذه الفئة تتميز بقلة المهارات فهي في طور اكتشاف ثقافة المؤسسة والسعي للإستفادة من خبرات الأكثر أقدمية والتدريب على التطور كما تسعى للتكيف وتحقيق الأهداف المهنية مما يجعلهم متحمسين وطموحين لتحقيقها، أما الفئة الثانية التي تتمتع منه نستنتج أن لتحقيق ولتسيير الخطط بشكل فعال لابد من مواكبة التغيرات وبناء استراتيجيات وخطط جديدة من اجل بلوغ الأهداف كما أن التكنولوجيا تعتبر وسيلة مهمة في وقتنا الراهن لكل مؤسسة إقتصادية وذلك لمواكبة التطورات وخوض تحديات قوية جديدة.

من خلال ما تم ملاحظته من الجداول نستخلص أن معظم عينة الدراسة تتفق على أن وضع خطط منتظمة ودورية وأيضا اكتشاف طرق وأفكار جديدة لمواجهة التحديات عبر الانترنت، ساهمت في تحسين وتنفيذ عملية التخطيط الإداري على مستوى مؤسسة ENIEM تيزي وزو، ساهمت في عدة جوانب حيوية على مستوى المؤسسة، فالخطط المنتظمة والدورية تساهم في تحسين توزيع الموارد والمهام مما يقلل من المشاكل ويزيد من كفاءة العمليات، كما تعزز القدرة التنافسية وتبني استراتيجيات جديدة بفضل الوصول الى أفكار جديدة عبر الانترنت، كما تعزز من مرونة المؤسسة في التعامل مع المشاكل الغير متوقعة و التغيرات السريعة، منه تحقيق الأهداف ونجاح الاستراتيجيات المتبعة، وتحسن في اتخاذ القرارات وذلك بفضل تحليلها للمعلومات بانتظام وخلق الديناميكية في بيئة العمل.

جدول رقم (41): يمثل علاقة متغيرات الجنس، السن، المستوى التعليمي والأقدمية في العمل في كيفية مساهمة استخدام تكنولوجيا

الاتصال في عملية التنسيق الإداري على مستوى مؤسسة ENIEM تيزي وزو.

المجموع		ضمان تبادل الخبرات بين مختلف الجهات		ضمان التعاون بين جميع الأقسام		القضاء على الانعزالية والانفصالية بين الأقسام		الإجابة	
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	المتغيرات	
%41.66	35	%42.85	12	%35.71	10	%46.42	13	ذكر	الجنس
%58.33	49	%57.14	16	%64.71	18	%53.57	15	أنثى	
%100	84	100%	28	% 100	28	100%	28	المجموع	السن
%5.95	5	%3.57	1	%7.14	2	% 7.14	2	أقل من 30 سنة	
%34.52	29	%21.42	6	%42.85	12	%39.28	11	من 30 سنة إلى 39 سنة	
%47.19	40	%57.14	16	%42.85	12	%42.85	12	من 40 سنة إلى 49 سنة	
%11.90	10	%17.85	5	%7.14	2	%10.71	3	من 50 فما فوق	
%100	84	%100	28	%100	28	%100	28	المجموع	المستوى التعليمي
%7.14	6	%7.14	2	%7.14	2	%7.14	2	متوسط	
%33.33	28	%35.71	10	%42.85	12	%21.42	6	ثانوي	
%59.52	50	%60.71	17	%50	14	%67.85	19	جامعي	
%100	84	%100	28	%100	28	%100	28	المجموع	
%5.95	5	%3.57	1	%7.14	2	%7.14	2	من سنة إلى 5 سنوات	الأقدمية في العمل
%39.09	32	%28.57	8	%42.85	12	%42.85	12	من 6 إلى 10 سنوات	
%41.66	35	%42.85	12	% 39.28	11	%42.85	12	من 11 إلى 20 سنة	
%14.28	12	%25	7	% 10.71	3	%7.14	2	أكثر من 20 سنة	
%100	84	%100	28	%100	28	%100	28	المجموع	

نلاحظ من خلال بيانات الجدول أعلاه أن غالبية الاناث من متغير الجنس يجمعون على أن ضمان التعاون بين جميع الأقسام هو من أبرز الاسهامات التي قدمها استخدام تكنولوجيا الاتصال في عملية التنسيق الإداري على مستوى مؤسسة ENIEM تيزي وزو، بنسبة 64,28% أما بنسبة الذكور فتقدر ب 35,71%.

منه نستنتج بأن نسبة الاناث نسبة مرتفعة مقارنة بالذكور، كون الاناث يتميزن بمجموعة من القدرات والمميزات، الاهتمام بالتفاصيل، مهارات التواصل، التعاون والعمل الجماعي التعاطف والذكاء العاطفي، إدارة الوقت والمهام المتعددة مما يخلق الإيجابية وتحقيق التنسيق في بيئة العمل، الصبر والمثابرة هذه المميزات ساعدت الاناث في تخطي الكثير من المشاكل، مما يساهم في تحقيق الأهداف بعناية ودقة، أما الذكور فيتحلون بالثقة بالنفس، والتركيز على الحلول، التفكير الاستراتيجي، الاستقلالية في العمل دون دون اللجوء الى الآخرين هذا ما يجعل العمل يتأخر فوجهات النظر والتنسيقات و الآراء لابد من وجودها في العمي الإداري لكسب الوقت والجهد، والتوحيد على تحقيق الأهداف المسطرة من طرف المؤسسة لكن هذا لا يعني أن الاختلاف في المميزات يساهم في نقص التفاهم والتجانس، لكن يمكن للمؤسسة إعطاء وظائف تتناسب مع مميزات لكل فئة وذلك دون إقصاء فرد على آخر وتحقيق التنسيق بين الأقسام والموظفين.

نلاحظ من خلال المعطيات والاحصائيات الرقمية في الجدول أعلاه، بالنسبة للمتغير السن، أن الفئة العمرية من (40 الى 49 سنة) يجمعون على ان ضمان تبادل الخبرات بين مختلف الجهات من أبرز المساهمات التي قدمها استخدام تكنولوجيا الاتصال في عملية التنسيق الإداري على مستوى مؤسسة ENIEM تيزي وزو، بنسبة تمثل 57,14%، وهذه الفئة من بين الفئات التي تتسم بالإدراك والخبرة والتميز التنظيمي والعقلي والمكيف مع التغيرات في مختلف المجالات، العملي أو التكنولوجي وكذا يتمتعون بعلاقات قوية مع الموظفين والعملاء مما يسهل عملية التواصل والتفاهم بينهم، فيضمن تبادل الخبرات ووجهات النظر المختلفة وهذا يؤدي الى نقص خطر الوقوع في المشاكل وتقليل حدوث الأخطاء أثناء أدائهم الوظيف.

نلاحظ من خلال البيانات أيضا أن الفئة العمرية (أقل من 30 سنة) بنسبة تمثل 3,57%، هذه الفئة تتميز بالحيوية والنشاط والقوة، لكن تنقصهم الخبرات والمعرفة اللازمة على المؤسسة فيجهدون معرفة ثقافتها الداخلية والخارجية وأهدافها العملية والتواصلية بين مختلف الأقسام والمستويات وبين الموظفين، مما يعكس سلبا على المؤسسة وعلى انجاز عملهم الوظيفي.

نلاحظ بيانات المستوى التعليمي من خلال الجدول أعلاه، أن نسبة المستوى الجامعي بنسبة تمثل 67,85%، يجمعون على ان القضاء على الانعزالية والانفصالية بين الأقسام من بين أبرز الاسهامات التي قدمتها تكنولوجيا الاتصال في عملية التنسيق الإداري على مستوى مؤسسة ENIEM بحيث تتميز هذه الفئة بامتلاكها معارف مسبقة وعميقة لثقافة المؤسسة والتنظيم كونهم يتمتعون بمعرفة أكاديمية ونظريات وأراء في مجالهم فمن السهل التواصل والاتصال داخل وخارج المؤسسة ومع الموظفين.

كما نلاحظ من خلال البيانات أن المستوى التعليمي المتوسط بنسبة ضعيفة التي تقدر ب 7,14% وهذا راجع الى مكتسباتهم العملية وخبراتهم القليلة، كما أنهم لا يتحكمون في وسائل تكنولوجيا الاتصال، مما يخلق الكثير من المشاكل التي تتمثل في عدم انجاز العمل بكفاءة وبشكل سريع، اعداد وكتابة التقارير يدويا، زيادة الضغط والاجهاد في العمل هذا ما يجعلهم متأخرين في مواكبة التطورات التكنولوجية الحديثة وعدم التكيف مع التغيرات.

ونلاحظ من خلال البيانات والاحصائيات الرقمية في الجدول أعلاه، بالنسبة لمتغير الأقدمية في العمل (من 6الى10سنوات) يجمعون على أن القضاء على الانعزالية والانفصالية بين الأقسام، ضمان التعاون بين الأقسام و(من 11الى20 سنة) يجمعون أيضا على أن القضاء على الانعزالية والانفصالية بين الأقسام وضمان تبادل الخبرات بين مختلف الجهات من أبرز الاسهامات التي قدمها استخدام تكنولوجيا الاتصال في عملية التنسيق الإداري على مستوى مؤسسة ENIEM فهذه الفئتين تتميزان بالخبرة، الكفاءة، الفعالية في أداء عملها، القدرة على القيادة، فيمتلكون تأثير في إتخاذ القرارات، بحيث تعتبر هذه الفئتين محل ثقة نظرا لأقدميتهم في المؤسسة ووفائهم في أداء أعمالهم ،كما يمتلكون معرفة عميقة بالمؤسسة وثقافتها، فنجدهم الاجدر في حل المشاكل مما يساهم في تحقيق نتائج عالية.

ونلاحظ من خلال البيانات أن الأقدمية في العمل (من سنة الى 5 سنوات) بنسبة ضعيفة تقدر ب 3,57% راجع الى نقص هذه الفئة الخبرة المهنية والمهارات التنظيمية الإدارية وعدم فهمهم لثقافة المؤسسة جيدا مما يؤثر ذلن سلبا على المؤسسة وعدم الإحتكاك والتنافس مع الآخرين.

في الأخير نستنتج بأن إستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة ساهمت بشكل كبير في عملية التنسيق الإداري على مستوى مؤسسة ENIEM تيزي وزو، بالقضاء على الانعزالية والانفصالية بين الأقسام وزرع روح التعاون والانسجام داخل المؤسسة كما أنها ساهمت أيضا في ضمان تبادل الخبرات بين مختلف الجهات والقضاء على المشاكل لكسب الجهد والوقت لأداء المهام الإداري وتحقيق الأهداف.

جدول رقم (42): يمثل علاقة متغيرات الجنس، السن، المستوى التعليمي والأقدمية في العمل في كيفية دعم استخدام تكنولوجيا الاتصال لعملية التوجيه الإداري على مستوى مؤسسة ENIEM تيزي وزو.

المجموع		تقديم إرشادات ونصائح حول طبيعة العمل		استقبال أسئلة الموظفين والرد عليها		شرح وتوضيح ثقافة المؤسسة		تعريف الموظفين الجدد ببيئة العمل ومجالات العمل		الإجابة	
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	المتغيرات	
%35.86	33	%30.43	7	%43.47	10	%34.78	8	%34.78	8	ذكر	
%64.13	59	%69.56	16	%56.52	13	%65.21	15	%65.21	15	أنثى	
%100	92	%100	23	100%	23	% 100	23	100%	23	المجموع	
%6.52	6	%4.34	1	%8.69	2	%4.34	1	% 8.69	2	أقل من 30 سنة	
%29.34	27	%30.43	7	%26.08	6	%34.78	8	%26.08	6	من 30 سنة إلى 39 سنة	
%54.34	50	%56.52	13	%52.17	12	%52.17	12	%56.52	13	من 40 سنة إلى 49 سنة	
%9.78	9	%8.69	2	%13.04	3	%8.69	2	%8.69	2	من 50 فما فوق	
100%	23	%100	23	%100	23	%100	23	%100	23	المجموع	
%	5	%4.34	1	%8.69	2	%4.34	1	%4.34	1	متوسط	
%38.04	%43.47	%43.47	10	%34.52	8	%39.13	9	%34.78	8	ثانوي	
%56.52	52	%52.17	12	%56.52	13	%56.52	13	60.86	14	جامعي	
100%	92	%100	23	%100	23	%100	23	%100	23	المجموع	
%9.78	9	%4.34	1	%8.69	2	%8.69	2	%17.39	4	من سنة إلى 5 سنوات	
%34.78	32	%30.43	7	%43.47	10	%34.78	8	%30.43	7	من 6 إلى 10 سنوات	
%40.21	37	%52.17	12	%21.73	5	% 47.82	11	%39.13	9	من 11 إلى 20 سنة	
%15.21	14	%13.04	3	%26.08	6	% 8.69	2	%13.04	3	أكثر من 20 سنة	
%100	92	%100	23	%100	23	%100	23	%100	23	المجموع	

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه، أن غالبية الإناث من المتغير الجنس يجمعون على أن تقديم إرشادات ونصائح حول طبيعة العمل من أهم تدعيمات استخدام تكنولوجيا الاتصال لعملية التوجيه على مستوى مؤسسة ENIEM تيزي وزو بنسبة 69,56% أما بنسبة الذكور فتقدر ب 30,43%.

منه نستنتج بأن نسبة الإناث مرتفعة مقارنة بنسبة الذكور بحيث تتميز فئة الإناث بخصائص تجعلها أكثر تفهما لعملية التوجيه في العمل بحيث يتمتعن بمهارات تواصل قوية، يتميزن بقدرة على بناء علاقات قوية مع أعضاء الفريق والزملاء العمل مما يساهم في خلق بيئة عمل تعاونية كما يتمتعن بقوة الانتباه الى التفاصيل مما يحقق التوافق والانسجام، بالتالي تحقيق الأهداف وتنفيذ الاستراتيجيات بشكل جيد وفعالية.

أما الذكور يتميزون بالانغلاق وعدم إهدار الوقت خاصة أثناء العمل بحيث يتمتعون بالاستقلالية والحرية في أداء مهامهم كما يتمتعون بالثقة بالنفس، غالبا ما يقدمون نصائح وإرشادات حول طبيعة العمل، لكن لا يعني أنه لا يوجد الانسجام والتوافق والمشاركة في التعاون فيما بينهم فكل فئة تتميز بخصائص تختلف عن الفئة الأخرى، كما يمكن للسلطات الإدارية العليا من الرؤساء والمدراء تقديم نصائح وتوجيههم بناء على العمل المراد إنجازه والاستراتيجيات التي يجب اتباعها من أجل تحقيق أهداف المؤسسة.

نلاحظ من خلال المعطيات والبيانات للجدول أعلاه، من خلال متغير السن أن الفئة العمرية (من 40 إلى 49 سنة) يؤكدون على أن تعريف الموظفين الجدد ببيئة العمل ومجالات العمل وتقديم إرشادات ونصائح حول طبيعة العمل هو من أبرز تدعيمات استخدام تكنولوجيا الاتصال لعملية التوجيه على مستوى مؤسسة ENIEM بنسبة 56,52% وتعتبر هذه الفئة من بين الفئات التي واجهت نفس المشكل في بداية عملهم داخل المؤسسة لعدم فهمهم لبيئة العمل ومجالاته.

نلاحظ من خلال البيانات أيضا ان الفئة العمرية (أقل من 30 سنة) تجمع على أن شرح وتوضيح ثقافة المؤسسة، تقديم إرشادات ونصائح حول طبيعة العمل بنسبة متعادلة وضعيفة تقدر ب 4,34%.

نلاحظ المستوى التعليمي من خلال البيانات الجدول أعلاه ، أن نسبة فئة المستوى الجامعي بنسبة تمثل 60,86% يجمعون على ان تعريف الموظفين الجدد ببيئة العمل ومجالاته من أهم اسهامات استخدام تكنولوجيا الاتصال التي دعمت عملية التوجيه على مستوى مؤسسة ENIEM تيزي وزو، فترى هذه الفئة أنه يساعد الموظفين الجدد على دمجهم بسرعة وفعالية مما يجعلهم يشعرون بالانتماء والعمل مع الفريق بمرونة كما تعتبر استخدام تكنولوجيا الاتصال من بين اهتمامات المؤسسة فيمكنهم من التواصل بفعالية أكبر وتنفيذ مهامهم بسرعة ، بحيث يساهم التوجيه في التقليل من الأخطاء وزيادة الإنتاجية والفهم الصحيح للأهداف المؤسسة كما أنها تحدد وتوضح مجالات العمل والمتطلبات بالتوجيه الصحيح لتفادي المشاكل التي قد تواجههم.

نلاحظ أن المستوى التعليمي المتوسطي يجمعون على أن تعريف الموظفين الجدد ببيئة العمل ومجالاته وشرح وتوضيح لثقافة المؤسسة وتقديم إرشادات ونصائح حول طبيعة العمل بنسب ضعيفة تقدر ب 4,34% وهذا راجع الى تدني المستوى التعليمي ونقص فهمهم لثقافة المؤسسة وأهدافها كما يختلفون بنسبة عالية بين مقدورهم ومقدورات فئة المستوى الجامعي.

ونلاحظ من خلال البيانات والمؤشرات الرقمية في الجدول أعلاه بالنسبة لمتغير الأقدمية في العمل (من 11الى 20 سنة) بنسبة 52,17% يتفقون على تقديم إرشادات ونصائح حول طبيعة العمل من أبرز اسهامات استخدام تكنولوجيا الاتصال التي دعمت عملية التوجيه على مستوى مؤسسة ENIEM تيزي وزو، وهذا راجع لفهمهم ثقافة المؤسسة وما تحتاجه في الدرجة الأولى فالتوجيه يساهم في توضيح العمل وفك الغموض وهذا ما يسهل للموظفين أداء عملهم المطلوب ويقلل من المشاكل التي تؤثر على ديناميكية المؤسسة.

ونلاحظ أيضا أن الأقدمية في العمل (من سنة الى 5 سنوات) يجمعون على تقديم إرشادات ونصائح حول طبيعة العمل بنسبة ضعيفة تقدر ب 4,34% هذا راجع الى نقصهم الخبرة والمهارة الكافية بحيث لا يتمتعون بالثقة لتقديم إرشادات ونصائح للغير وقد يعود أيضا الى ضغوطات العمل التي لا تسمح لهم لتوجيه الاخرين او إرشادهم.

منه نستخلص أن الاسهامات التي قدمها دعم تكنولوجيا الاتصال لعملية التوجيه في المؤسسة ENIEM تيزي وزو التي تكمن في تقديم إرشادات ونصائح حول طبيعة العمل وتعريف الموظفين الجدد ببيئة العمل، كما يساهم في فهم البيئة التنظيمية، ما يؤدي الى تحسين الأداء الوظيفي في العمل، فتكنولوجيا الاتصال تعزز من التعاون وتبادل المعرفة بين الموظفين وكل الأقسام مما يدعم الإبتكار وتحقيق الأهداف الاستراتيجية للمؤسسة بفعالية أكبر.

جدول رقم (43): يمثل علاقة متغيرات الجنس، السن، المستوى التعليمي والأقدمية في العمل بالخدمات الإلكترونية التي أفادت الإداريين في عملهم الإداري على مستوى مؤسسة ENIEM تيزي وزو.

المجموع		خدمات حركة البحث YAHOO ,GOOGLE		خدمة الشبكات WWW العالمية		خدمة التخاطب والدردشة		خدمة البريد الالكتروني		الإجابة	المتغيرات
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار		
%43.18	57	%45.45	15	%39.39	13	%48.48	16	%39.39	13		ذكر
%56.81	75	%54.54	18	%60.60	20	%51.51	17	%60.60	20		أنثى
%100	132	%100	33	%100	33	%100	33	%100	33		المجموع
% 3.78	5	%6.06	1	%6.06	2	%6.06	2	% 3.03	1		أقل من 30 سنة
%37.12	49	%45.45	15	%30.30	10	%30.30	10	%36.36	12		من 30 سنة إلى 39 سنة
%48.48	64	%39.39	13	%51.51	17	%51.51	17	%54.54	18		من 40 سنة إلى 49 سنة
%10.60	14	%12.12	4	%12.12	4	%12.12	4	%6.06	2		من 50 فما فوق
%100	132	%100	33	%100	33	%100	33	%100	33		المجموع
%5.30	7	%6.06	2	%6.06	2	%3.03	1	%6.06	2		متوسط
%40.15	53	%36.36	12	%45.45	15	%45.45	15	%33.33	11		ثانوي
%54.54	72	%57.57	19	%48.48	16	%51.51	16	%60.60	20		جامعي
%100	132	%100	33	%100	33	%100	33	%100	33		المجموع
%6.06	8	%6.06	2	%9.09	3	%3.03	1	%6.06	2		من سنة إلى 5 سنوات
%42.42	56	%42.42	14	%36.36	12	%51.51	17	%39.39	13		من 6 إلى 10 سنوات
%41.66	55	%42.42	14	%36.36	12	% 42.42	14	%45.45	15		من 11 إلى 20 سنة
%9.84	13	%9.09	3	%18.18	6	% 3.03	1	%9.09	3		أكثر من 20 سنة
%100	132	%100	33	%100	33	%100	33	%100	33		المجموع

نلاحظ من خلال البيانات الجدول أعلاه من متغير الجنس أن غالبية الإناث يجمعون على أن خدمة البريد الإلكتروني خدمة الشبكات العالمية WWW هو من أبرز الخدمات الإلكترونية التي أفادت الإداريين في عملهم الإداري على مستوى مؤسسة ENIEM تيزي وزو، بنسب متشابهة ومقاربة، فخدمة البريد الإلكتروني بنسبة تمثل 60,60%، أما بالنسبة للذكور فتقدر بنسبة 38,39%.

ومنه نستنتج أن نسبة الإناث بنسبة مرتفعة مقارنة بالنسبة للذكور كون أن الإناث الأكثر في عينة الدراسة وهذا أيضا يوضح مدى تحكم الإناث على تكنولوجيا الاتصال والتي استفادت منها في العمل الإداري على مستوى مؤسسة ENIEM تيزي وزو، كما يتبين هذه النسب مدى كفاءة وتفاعل بين الموظفين مما يساهم ديناميكية في العمل وفهم أهداف المؤسسة وتحقيق التبادل المعرفي مما يخلق جو من التعاون والانسجام كون أن الإناث يتميزون بروح العمل الجماعي وتبادل الخبرات ويخلق بيئة عمل متجانسة ومحفزة.

أما الذكور فنلاحظ أنهم الأقل في عينة الدراسة وهذا يوضح أيضا قلة النسب وقلة استخدام تكنولوجيا الاتصال واستعمالهم لهذه الخدمات التي تساعد في سهولة وسيرورة العمل لكن لا ينفى أنهم لا يؤدون وظائفهم أو أنهم يستغنون عن هذه الخدمات.

نلاحظ من خلال المعطيات الجدول أعلاه من متغير السن أن الفئة العمرية (من 40 الى 49 سنة) أن الخدمة الإلكترونية التي أفادت الإداريين في عملهم على مستوى مؤسسة ENIEM تيزي وزو يجمعون أنها خدمة البريد الإلكتروني بنسبة 54,54% قد تعود لأسباب متعددة تميز هذه الفئة على الفئات الأخرى فقد تكون هذه الفئة بدأت حياتها المهنية في الوقت كان فيه البريد الإلكتروني هو الوسيلة الرئيسية للتواصل الإلكتروني في البيئات المهنية كما أن مصدر راحة وتعود في استخدامه كما أن البريد الإلكتروني وسيلة رسمية ومنظمة لتبادل المعلومات والوثائق حيث يمكن تتبع الرسائل و الاحتفاظ بسجلات الاتصالات وهذه الخدمة البريد الإلكتروني يعزز الثقة لموثوقية هيكله فيحفظ الخصوصية خاصة عند استخدام الأنظمة المؤسسية التي تشمل بروتوكولات حماية قوية كما أن العديد من الأعمال الرسمية تتطلب التواصل عبر البريد الإلكتروني لأنها وسيلة موثوقة لتبادل المعلومات مما يجعله الخيار المفضل لهذه الفئة كما انها قد

تكون لها تحفظات تجاه الخدمات الأخرى خاصة منصات تواصل الإجتماعي لأسباب قد تتعلق بالخصوصية وعدم التعود على استخدامها.

نلاحظ من خلال بيانات أيضا أن الفئة العمرية (أقل من 30 سنة) تستخدم خدمة البريد الإلكتروني وخدمة التخاطب والردشة بنسبة أقل تقدر ب 3,03%. هذه الفئة العمرية نشأت مع التطور التكنولوجي لوسائل التواصل الحديثة مثل تطبيقات المراسلة الفورية ومنصات التواصل الاجتماعي وأدوات التعاون عبر الأنترنت مما يجعلهم أكثر راحة وإعتيادية على هذه الوسائل كما تعتبر الأكثر سهولة وسرعة في التواصل وتوفر الردود الفورية، لهذا هذه الفئة العمرية قد تفضل استخدام الوسائل التواصل الحديثة على البريد الإلكتروني التقليدي.

نلاحظ من خلال البيانات والاحصائيات الرقمية للجدول أعلاه بالنسبة للمستوى التعليمي، الجامعي الذي يقدر بنسبة 60,60% ، يجمعون على أن خدمة البريد الإلكتروني هي الخدمة الأهم التي أفادت الإداريين في عملهم الإداري على مستوى مؤسسة ENIEM تيزي وزو، هناك العديد من المؤسسات التي تعتمد على استخدام البريد الإلكتروني الرسمي الذي يعتبر جزءا من السياسات والإجراءات الداخلية التي تهدف الى ضمان الالتزام بمعايير معينة. كما أن هذه الفئة يفضلون استخدام البريد الإلكتروني كونه يمكن الوصول الى المعلومات والبيانات من أي مكان وأي زمان مما يجعله أداة مثالية للاتصال في بيئة العمل أو خارجها التي تتطلب التواصل عبر مسافات جغرافية كما أنهم يضمنون سرية المعلومات وحماية البيانات من التشفير والفيروسات.

أما المستوى المتوسطي فتستخدم خدمة التخاطب والردشة بنسبة ضعيفة تقدر ب 3,03% قد تعود لأسباب قلة التدريب الموظفين على كيفية استخدام الوسائل التكنولوجية الحديثة بشكل فعال، الإعتماد على التواصل الفوري التي تتطلب العمل على مواقع الإنتاج والتعامل المباشر مع العملاء ورؤية الموظفين والعمل وجها لوجه تفضيل هذه الفئة الطرق التقليدية للتواصل كما قد تكون الأعمال والمهام الإدارية إجراءات روتينية لا تحتاج استخدام خدمة البريد الإلكتروني.

نلاحظ من خلال البيانات والاحصائيات الرقمية (من 6 الى 10 سنوات) في الجدول أعلاه يجمعون على أن خدمة التخاطب والدرشة من الخدمات المهمة التي أفادت الإداريين في عملهم على مستوى مؤسسة ENIEM تيزي وزو، بنسبة 51.51% هذه الفئة يعتمدون على هذه الخدمة نظرا لسهولة استخدامها كما أنها تكون متاحة على مختلف الهواتف الذكية والأجهزة اللوحية وأجهزة الكمبيوتر مما يسمح لهم بالبقاء متصلين والعمل من أي جهة هذه الخدمة تسمح لهم بالرجوع الى المحادثات عند الحاجة كما تخلق نوع من التواصل الجماعي و روح العمل الجيد و التفاعل الفوري.

ونلاحظ أن أقدمية (من سنة الى 5 سنوات) يجمعون على استخدام التخاطب والدرشة بنسبة 3.03 %، وهذا راجع الى استخدام هذه الفئة لهذه الخدمة بنسبة أقل كونهم لا يعتمدون على استخدامها بشكل دائم في عملهم وقد نجدهم يستخدمون خدمات أخرى.

ومن خلال هذه البيانات نستنتج أن الخدمات الالكترونية التي أفادت الإداريين في عملهم على مستوى مؤسسة ENIEM تيزي وزو هي خدمة البريد الإلكتروني التي ساهمت بشكل كبير في التواصل والاتصال مع الموظفين وإرسال المعلومات من خلاله التي تعد وسيلة مرنة يسهل استخدامها، كما تعتمد أيضا على خدمة الشبكات العالمية WWW، بحيث تساهم في مساعدة الإداريين في عملهم وفك الغموض والفجوات والأسئلة التي يجهلها البعض أثناء أدائهم لعملهم كما ساهمت هذه الخدمات الحديثة بإختلافها على تسهيل العمل الإداري للموظفين الإداريين كما يستخدمون خدمة التخاطب والدرشة للتواصل وتبادل المعلومات وإرسالها بحيث يتميز استخدامها بالسهولة والسلاسة في الاتصال والتواصل مما يخلق علاقات قوية وجديدة و بالتالي تحقيق الأهداف المؤسسة.

جدول رقم (44): يمثل علاقة متغيرات الجنس، السن، المستوى التعليمي والأقدمية في العمل في كيفية مساهمة استخدام تكنولوجيا الاتصال في تحسين مستوى العمل داخل الإدارة على مستوى مؤسسة ENIEM تيزي وزو.

المجموع		السرعة في تداول المعلومات		توفير آليات جديدة في التعامل للبيانات والمعلومات		توفير أساليب وطرق جديدة في العمل		الإجابة	
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	المتغيرات	
%44.44	36	%37.03	10	%51.85	14	%44.44	12	ذكر	الجنس
%55.55	45	%62.96	17	%48.14	14	%55.55	15	أنثى	
%100	81	100%	27	% 100	27	100%	27	المجموع	
%4.39	4	%3.70	1	%3.70	1	% 7.40	2	أقل من 30 سنة	السن
%35.80	29	%48.14	13	%29.60	8	%29.62	8	من 30 سنة إلى 39 سنة	
%46.91	38	%33.33	9	%51.85	14	55.55	15	من 40 سنة إلى 49 سنة	
%12.34	10	%14.81	4	%14.81	4	%7.40	2	من 50 فما فوق	
%100	81	%100	27	%100	27	%100	27	المجموع	
%6.17	5	%7.40	2	%7.40	1	%7.40	2	متوسط	المستوى
%33.33	27	%29.62	8	%29.62	12	%25.92	7	ثانوي	
%60.49	49	%62.96	17	%62.96	14	%66.66	18	جامعي	
%100	81	%100	27	%100	27	%100	27	المجموع	
%9.87	8	%7.40	2	%7.40	2	%14.81	4	من سنة إلى 5 سنوات	الأقدمية في العمل
%38.27	31	%40.74	11	%40.74	8	%44.44	12	من 6 إلى 10 سنوات	
%38.27	31	%37.03	10	% 37.03	12	%33.33	9	من 11 إلى 20 سنة	
%13.58	11	%14.81	4	% 14.81	5	%7.40	2	أكثر من 20 سنة	
%100	81	%100	27	%100	27	%100	27	المجموع	

نلاحظ البيانات من خلال الجدول أعلاه، أن غالبية الأناث من متغير الجنس يجمعون على أن استخدام تكنولوجيا الإتصال ساهم في تحسين مستوى مؤسسة ENIEM تيزي وزو في سرعة تداول المعلومات بنسبة 62,96% أما الذكور فتقدر ب 37,03%.

نستنتج أن نسبة الإناث نسبة مرتفعة مقارنة بالذكور كون الإناث الأكثر في عينة الدراسة وهذا يوضح أنهن الأكثر عملا على مستوى الإدارة عكس الذكور قد نجدهم عمال على مستوى الإنتاج أو حراس أمن فقد لا يعتمدون على التكنولوجيا وذلك راجع الى التوزيع الوظيفي الذي قد لا يستدعي استعمالها عكس الإناث فنجدهم الأكثر انخراطا في الأعمال الإدارية التي تستفيد بشكل مباشر من التكنولوجيا كما يعود أيضا هذا الى اختلاف طرق استخدامها في العمل بحيث يمكن أن يرجع هذا الى ان الإناث يستخدمن طرق أكثر فعالية وديناميكية بحيث يتم تحسين كفاءتهن كما يمتلكن قوة في تكوين علاقات مع الآخرين مما يساهم في خلق بيئة عمل جماعية يسودها التقاهم والانسجام والتعاون مما يسهل تداول المعلومات ووصولها في الوقت المناسب.

نلاحظ من خلال معطيات الجدول أعلاه من متغير السن أن الفئة العمرية (من 40 الى 49 سنة) يجمعون على ان استخدام تكنولوجيا الاتصال ساهم في تحسين مستوى العمل داخل الإدارة على مستوى مؤسسة ENIEM تيزي وزو بتوفير أساليب وطرق جديدة في العمل بنسبة 55,55%، هذه الفئة اعتمدت سابقا منذ بدايتهم الحياة المهنية على وسائل وأساليب تقليدية في الإدارة أما الآن فيعتمدون على أساليب جديدة وطرق عمل سهلة تساعدهم في إنجاز أعمالهم كما أنهم انتقلوا من العمل الورقي الى الإلكتروني وذلك بعد توفير أجهزة تكنولوجيا.

ونلاحظ أن الفئة العمرية (أقل من 30 سنة) يجمعون أن سرعة تداول المعلومات وتوفير آليات جديدة في التعامل مع البيانات والمعلومات بنسب متعادلة ومتوافقة تقدر ب 3,03% هذه الفئة تتميز بالنشاط بحيث تبحث على كل ما هو جديد يسهل أداء مهامها.

نلاحظ من خلال البيانات في الجدول أعلاه، بالنسبة للمستوى التعليمي الجامعي، يجمعون على توفير طرق وأساليب جديدة في العمل بنسبة 66,66% بحيث هذه الفئة تتميز بمستوى

تعليمي عال تفهم كيفية استخدام لوسائل الاتصال التي تسهل العمل الإداري وأدائهم الوظيفي بإتقان وانجازه في الوقت المناسب بحيث تساهم في تكوين علاقات جديدة غير رسمية بين الموظفين التي تدعم التعاون وروح العمل الجماعي.

أما فئة المستوى المتوسطي تبين المعطيات في الجدول أن يجمعون بنسبة ضعيفة على توفير آليات جديدة في التعامل مع البيانات والمعلومات والسرعة في تداول المعلومات بنسبة متعادلة ومتوافقة تقدر 7,40% وهذا راجع الى عدم تحكمهم في هذه الآليات والوسائل ومستواهم التعليمي.

نلاحظ من خلال البيانات للجدول أعلاه بالنسبة للأقدمية في العمل، (من 11 الى 20 سنة) يجمعون على توفير آليات جديدة في التعامل مع البيانات والمعلومات بنسبة تمثل 44,44% سهلت العمل الإداري وذلك باستخدامهم وسائل تكنولوجية اتصالية حديثة، مما سهل نقل المعلومات وذلك من خلال توفير نظم إدارة المعلومات التي تتيح سرعة الوصول الى البيانات المطلوبة بحيث تساهم في زيادة كفاءة الموظفين وسهولة إنجاز العمل، كما تعتبر وسائل تكنولوجيا الاتصال عامل أساسي لكل مؤسسة وذلك بالنسبة لكل قطاعاتها ومستوياتها الداخلية التي تساهم في التطور وتحسين الأداء والديناميكية في العمل والسيرورة بالشكل الرغوب.

وأيضا نلاحظ الاقدمية في العمل (من سنة الى 5 سنوات) أن توفير آليات جديدة في التعامل مع البيانات والمعلومات، السرعة في أداء العمل بنسبة متعادلة ومتوافقة تقدر ب 7,40% وهذا راجع الى أن هذه الفئة ليس لديها الخبرة الكافية في العمل وعدم تحكمها في وسائل التكنولوجيا الاتصال الجديدة.

في الأخير نستخلص أن تكنولوجيا الاتصال ساهم في تحسين مستوى العمل داخل الإدارة على مستوى مؤسسة ENIEM تيزي وزو بسرعة تداول المعلومات وتسهيل التواصل بين الموظفين والإدارات المختلفة مما قلل من الفجوات الزمنية وزاد من سرعة اتخاذ القرارات وانجاز الاعمال وذلك بمخلف تكنولوجيات التواصل سواء التطبيقات او منصات ومواقع التواصل الاجتماعي، كما ساهم استخدام تكنولوجيا الاتصال في توفير طرق وأساليب جديدة

في العمل ساعدت في تحسين عملية تخزين واسترجاع المعلومات. حيث أصبحت البيانات متاحة بسهولة بالإضافة لكل ذلك عززت الشفافية والمساءلة داخل الإدارة من خلال أدوات تتبع المهام والمشاريع فيمكن للإدارة مراقبة تقدم العمل بسهولة وللتأكد من الالتزام بالمواعيد مما يعزز الانضباط ويقلل من حدوث الأخطاء، وأيضا تحسين الكفاءة العامة للعمل يؤدي إلى زيادة الإنتاجية وتحسين جودة الخدمات المقدمة.

4- عرض المقابلة والتعليق عليها :

أجريت هذه المقابلة مع السيدة "قرواح نصيرة" مكلفة بالدراسة والتدريب في الوحدة التجارية بمؤسسة ENIEM تيزي وزو

س1- ما واقع استخدام تكنولوجيا الاتصال بمؤسستكم ؟

ج1: أن استخدام تكنولوجيا الاتصال في المؤسسة يشمل العديد من الجوانب مثل الاتصال الداخلي والخارجي، إدارة البيانات وتحسين عمليات الإنتاج و التسويق وكذلك تطوير الخدمات الرقمية ويساهم استخدام تكنولوجيا الاتصال في تعزيز الكفاءة الإنتاجية وفتح فرص جديدة للابتكار والنم في المؤسسة

س2: كيف تقومون بوضع إستراتيجية وسياسة ملائمة لاستخدام تكنولوجيا الاتصال في العمل الإداري ؟

ج2: أن وضع إستراتيجية وسياسة ملائمة لاستخدام تكنولوجيا الاتصال في العمل الإداري يتطلب اختيار تقنيات مناسبة لاحتياجات المؤسسة الفعلية وأيضا وسائل مناسبة لتحقيق أهدافها سواء كانت تحسين الاتصال الداخلي أو زيادة الكفاءة، فتكون إستراتيجية وسياسة فعالة في استخدام تكنولوجيا الاتصال يتطلب تعاوننا و تفاعلا بين القادة الإداريين وفريق تكنولوجيا المعلومات و الموظفين المعنيين بهذه التقنيات

س3: كيف ساهمت تكنولوجيا الاتصال في تحسين العملية التنظيمية بمؤسستكم ؟

ج3: تعمل تكنولوجيا الاتصال على تحسين العملية التنظيمية من خلال تسهيل التواصل بين مختلف وحدات المؤسسة وأيضا بين العمال مما يزيد تنسيق الجهود وتقليل التأخرات في

العمل ،وكذلك الوصول السريع للمعلومات وتعزيز التعاون بين العمال داخل المؤسسة أو مع الشركاء الخارجيين

س4:كيف ساهمت تكنولوجيا الاتصال في تحسين عملية التنسيق بين الأقسام و أطراف المؤسسة؟

ج4: تساهم تكنولوجيا الاتصال في تحسين عملية التنسيق بين الأقسامو أطراف المؤسسة من خلال توفير وسائل فعالة للتواصل وتبادل المعلومات بشكل فوري و أيضا تتبع التقدم في المهام و جدولتها بشكل منظم و فعال

س5:كيف ساهمت تكنولوجيا الاتصال في تحسين عملية الرقابة على العمال و طبيعة العمل بمؤسستكم؟

ج5:ساهمت تكنولوجيا الاتصال في تحسين عملية الرقابة على العمال و طبيعة العمل في المؤسسة من خلال توفير وسائل فعالة لتتبع الأداء من خلال تحديد مواطن القوة و الضعف و اتخاذ الإجراءات اللازمة لتحسين الأداء و تطوير مهاراتهم و توفير بيانات دقيقة لاتخاذ القرارات الإستراتيجية وضمان الامتثال لها لضمان السير الحسن للمهام و العمليات الإدارية

س6: كيف ساهمت تكنولوجيا الاتصال في تحسين عملية التوجيه في مؤسستكم؟

ج6: كيف ساهمت تكنولوجيا الاتصال في تحسين عملية التوجيه في المؤسسة بتوفير وسائل فعالة و سريعة لتبادل المعلومات وشرح لثقافة المؤسسة ،كما تسهر على توجيه الموظفين الجدد وفك الغموض وذلك باستقبال كل الأسئلةبالإجابة عليها ،بحيث تعزز أيضا التعاون بين الموظفين لتشكيل بيئة عمل قوية تساهم في تطور و تحقيق أهداف المؤسسة

س7:ما هي التغيرات التي أحدثها استخدامكم لتكنولوجيا الاتصال على طبيعة العمل الإداري؟

ج7: استخدام تكنولوجيا الاتصال حقيقة أحدثت تغيرات كبيرة في طبيعة العمل الإداري و ذلك في زيادة كفاءة الموظفين وأدائهم لعملهم بحيث كان التواصل قليل و يستدعي التنقل

كما أن العمل كان بالاعتماد على الورق أما الآن وبفضل تكنولوجيا الاتصال سهل عملية التواصل و الاتصال وذلك بمختلف الوسائل و منصات التواصل الفورية بين العمال كما يحقق و يحسن من عمليات المؤسسة سواء التنسيق ،التوجيه، التخطيط ،اتخاذ القرارات ،تنفيذ الاستراتيجيات ،إعداد تقارير وكل العمليات الإدارية :كما جعلته أكثر كفاءة و مرونة و تفاعل على غرار السنوات الماضية أي قبل توفير أجهزة تكنولوجيا الاتصال

س8: فيما تتمثل مظاهر استخدامكم لتكنولوجيا الاتصال في العمل الإداري ؟

ج8: تتمثل في استخدام كل الوسائل و الفعاليات من اجل تحقيق تواصل متفاعل متناسق وذلك بالاعتماد على البريد الالكتروني ،منصة Bleu mind ،منصات الاجتماعات الافتراضية وذلك لعقد الاجتماعات عن بعد ،توفير خدمات أخرى الانترنت ،الهاتف،الفاكس،مواقع التواصل الاجتماعي... الخ

س9: كيف سمحت لكم تكنولوجيا الاتصال بالاستخدام الفعال للمعلومات ؟

ج9: تكنولوجيا الاتصال سمحت بتفاعل المعلومات داخل المؤسسة وذلك باستخدام كل الوسائل و تقنيات التواصل وذلك من خلال الانترنت و الهواتف الذكية ووسائل الاتصال الأخرى فيساهم في البحث والوصول إلى المعلومات في أي وقت ومن أي مكان ،كما أن تبادل المعلومات وتفاعلها راجع إلى التعاون والتنسيق الموجود بين الموظفين

س10: كيف ساهمت تكنولوجيا الاتصال في تحسين طبيعة العلاقات بين الإداريين والعمال داخل المؤسسة؟

ج10: ساهمت تكنولوجيا الاتصال في تحسين طبيعة العلاقات بين العمال و الإداريين داخل المؤسسة وذلك من خلال مشاركة المعلومات بفضل تقنيات التواصل الفعالة عبر المكالمات و استخدام تطبيقات المحادثة الفورية التي تسهل عملية التواصل السريع و المباشر دون تأخير ،كما تسعى المؤسسة بتوجيه العمال و الموظفين الإداريين إلى العمل

المرغوب و أهداف المؤسسة وتوضيحها مما يؤدي إلى بيئة عمل أكثر فعالية وإنتاجية داخل المؤسسة .

س11: ما هي التسهيلات التي قدمتها لكم تكنولوجيا الاتصال في العمل الإداري ؟

ج11: بالفعل قدمت تكنولوجيا الاتصال في العمل الإداري العديد من التسهيلات التي تكمن في التواصل الفوري و الفعال بين مختلف الموظفين و الأقسام ،بحيث سمحت بتقديم ميزة إدارة المعلومات و استخدام تقنيات إدارة المحتوى والوثائق و تخزينها وتنظيمها مما يسهل الوصول إليها وتبادلها بين الأقسام والإداريين ،كما ساهمت أيضا بتسهيل عقد الاجتماعات وذلك من خلال برامج إدارة المشاريع ،مشاركة الملفات والوثائق،التنظيم وإدارة المواعيد سهولة العمل واقتصاد الجهد والوقت

التعليق على المقابلة:

من خلال مقابلتنا مع السيدة "قرماح نصيرة " ،أكدتأنها من مستخدمي تكنولوجيا الاتصال خلال أدائها لمهامها الإدارية كون أنها تلبية وتحقق لها دوافع عديدة واشباكات مختلفة مثل تحسين الإنتاجية في المؤسسة ونوعية المهام التي يقومون بها ،كما أنها تحسن عملية التواصل من خلال توفير وسائل فعالة للاتصال الداخلي والخارجي مما يقلل الوقت و الجهد المطلوبين للتنسيق بين الأقسام و الموظفين فيما بينهم

كما تساهم تكنولوجيا الاتصال في زيادة الكفاءة الإدارية من خلال تطبيقات الدردشة ومشاركة المستندات فيتم تبسيط العمليات الإدارية وتقليل الأخطاء العملية فهي تسرع عملية الوصول إلى المعلومات المهمة و البيانات من خلال أنظمة إدارة المحتوى وقواعد البيانات ،كما تعمل تكنولوجيا الاتصال على جعل العمل والمهام اليومية للإداريين مرنة وحيوي من خلال تمكينهم من العمل عن بعد عن طريق تقنيات مختلفة التي تسمح بزيادة المرونة وتوفير الوقت والتكاليف المرتبطة بالتنقل والاجتماعات الحضرية

كذلك تعزز وتحسن عمليات اتخاذ القرارات من خلال تحليل البيانات و التقارير المولدة بواسطة أنظمة إدارة العلاقات مع العملاء وأنظمة تخطيط المؤسسات

كما بينت لنا السيدة "قرماح نصيرة " أن تكنولوجيا الاتصال تحسن من التنظيم وإدارة الموارد من خلال استخدام أنظمة إدارة المشاريع والتقويمات الالكترونية لتنظيم المهام وإدارة الموارد بشكل أفضل، وكما تعزز روح العمل الجماعي والتعاون عن طريق وسائل التواصل الاجتماعي مما يقوي عملية التواصل والتعاون بين أفراد الفريق

ولقد أفادتنا السيدة "قرماح نصيرة " بأن اكبر إسهامات تكنولوجيا الاتصال أنها قللت من استخدام الورق والانتقال إلى العمل الالكتروني وكما عززت الأمان والحفاظ على البيانات من خلال استخدام تقنيات الحماية الالكترونية مثل التشفير وأنظمة الوصول المحدد مايمكن من ضمان أمان البيانات والمعلومات الحساسة الخاصة بالمؤسسة .

5-النتائج المتوصل إليها:

أ-النتائج الجزئية للدراسة :

1. اغلب أفراد عينة دراستنا يستخدمون تكنولوجيا الاتصال على مستوى مؤسسة ENIEM من 6سنوات فما فوق وتقدر نسبتها ب 84% وذلك راجع لكون أن المؤسسة تتكيف مع التغيرات الطارئة في هذا المجال من اجل تسهيل مهام العمال وذلك لرفع الكفاءة الإنتاجية والسرعة في أداء الأنشطة اليومية من اجل توفير الجهد والوقت مما يسهل عليها الوصول إلى أهدافها المسطرة
2. اغلب أفراد عينة الدراسة يفضلون استخدام تكنولوجيا الاتصال على مستوى مؤسسة ENIEM في الفترة الصباحية وتقدر نسبتها ب61.19% ويعود ذلك لكون أن أغلبية العمال يباشرون أداء مهامهم في الفترة الصباحية وذلك من اجل الاستعاب الصحيح والسليم للمهام والأنشطة التي يقومون بها
3. أغلبية أفراد عينة الدراسة يفضلون استخدام تكنولوجيا الاتصال بشكل مفرد بنسبة 52.54% وهذا بحثا عن نوع من الخصوصية الشخصية والاستقلالية الذاتية من اجل الفهم الجيد والواضح والاستيعاب المناسب للأعمالو المهام الموكلة له
4. أغلبية أفراد عينة الدراسة يجمعون على أن مكان العمل يعد المكان المفضل لاستخدام تكنولوجيا الاتصال بنسبة 60% كونه المكان الذي يكون فيه التفاعل و التواصل بين مختلف الموظفين و الأقسام حول المعلومات و البيانات المساعدة لأداء مهامهم
5. معظم أفراد عينة البحث يؤكدون بان الهاتف يعد من أهم أنواع وسائل تكنولوجيا الاتصال أكثر استخداما على على مستوى مؤسسة ENIEM وتقدر نسبتهم ب 25.96% كونه يحتوي على عدة خصائص وتطبيقات متنوعة مثل سرعة التفاعل وجودة الصوت و الصورة
6. غالبية أفراد عينة الدراسة يجمعون على أن جمع البيانات من أهم أهداف استخدام تكنولوجيا الاتصال على مستوى مؤسسة ENIEM بتييزي وزو وتقدر نسبتهم ب 27.90% كون أن

البيانات هي من المادة الخام للعمل الإداري وسير المهام و الأنشطة الإدارية متعلق بمدى توفرها

7. اتفق غالبية أفراد عينة الدراسة حول أن اقتصاد الجهد في انجاز العمل بنسبة 40.40% من أهم أغراض استخدام تكنولوجيا الاتصال على مستوى مؤسسة ENIEM بتييزي وزو، الغرض تجنب إهدار الموظفين لطاقتهم الفكرية والبدنية والنفسية

8. معظم الأفراد المبحوثين يؤكدون أن نقل الملفات و تحويلها من أهم أسباب الاعتماد على تكنولوجيا الاتصال على مستوى مؤسسة ENIEM بتييزي وزو بنسبة 37.89% وذلك من أجل التواصل الجيد و الفعال بين الموظفين والأقسام لضمان السير السريع للمهام و اقتصاد الجهد والوقت و لرفع الكفاءة والفعالية في العمل الإداري

9. اغلب الأفراد المبحوثين يجمعون بنسبة 80.76% على أن الاشباكات المعرفية التثقيفية تعد من أهم الاشباكات المراد تحقيقها من استخدام تكنولوجيا الاتصال على مستوى مؤسسة ENIEM بتييزي وزو وهذا من خلال تزويد العمال بالمعلومات و الحقائق المتعلقة بالميدان الإداري من أجل تسهيل مهامهم اليومية وتدعيم مستوى معارفهم أو العمل على تصحيحها أو إثرائها

10. اجمع اغلب أفراد عينة الدراسة على أن تسهيل الحصول على المعلومات المقدرة نسبتها ب 32.82% من أهم نتائج الاعتماد على تكنولوجيا الاتصال على مستوى مؤسسة ENIEM بتييزي وزو، فهي تمكن الإداريين من الوصول إلى البيانات بسرعة و فعالية وكما تسمح لهم بالتواصل الفعال مع الزملاء مما يعزز التعاون بينهم

11. اجمع اغلب أفراد عينة الدراسة بنسبة 38% أن التثقيف و التعلم من اهم الاشباكات المحققة من استخدام تكنولوجيا الاتصال على مستوى مؤسسة ENIEM بتييزي وزو، كون أنها توفر تطبيقات و مواقع عبر الانترنت من أجل التدريب و التعلم الذاتي في جميع

الميادين مما ينمي القدرات الإدارية المساعدة للمهام وكما تمكن من تبادل المعرفة والخبرات بين الموظفين

12. اجمع اغلب أفراد عينة الدراسة على أن سرعة انجاز المهام من اهم التسهيلات المقدمة من طرف تكنولوجيا الاتصال على مستوى مؤسسة ENIEM بتيزي وزو بنسبة 30%، كون أنه يحسن من كفاءة العمل الإداري وزيادة السرعة في انجاز المهام من خلال متلف الوسائل و التطبيقات المتاحة

13. اتفق اغلب أفراد المبحوثين أن التحول من الشكل الورقي إلى الشكل الالكتروني من أهم مظاهر التغيير الذي ادخله إدماج تكنولوجيا الاتصال على مستوى مؤسسة ENIEM بتيزي وزو بنسبة 45.16%، فبدورها تكنولوجيا الاتصال قدمت وسائل فعالة و مساعدة على التحول في العمل الإداري من الشكل الورقي إلى الالكتروني وهذا انعكس على سرعة و سلاسة انجاز المهام في وقت قياسي مما يوفر الجهد و التخلي عن الطرق التقليدية في انجاز المهام

14. أغلبية أفراد عينة الدراسة يؤكدون على أن تكنولوجيا الاتصال ساهمت في تحسين نوعية العمل الإداري على مستوى مؤسسة ENIEM تيزي وزو وذلك بنسبة 30.70%، وذلك راجع إلى تحكمهم في هذه التكنولوجيا الحديثة.

15. يتبين من خلال دراستنا أن معظم الموظفين يؤكدون على أن تكنولوجيا الاتصال ساهمت و بشكل كبير في تحويل و تخزين و معالجة كل أنواع المعلومات على مستوى مؤسسة ENIEM بنسبة 47.42% و ذلك من خلال تنوع و وفرة التقنيات و الوسائل الحديثة مما سهل تدفق و فعالية المعلومات.

16. من خلال دراستنا نستنتج أن معظم الموظفين يؤكدون أن تكنولوجيا الاتصال جسدت مظاهر تطبيق في الإدارة على مستوى مؤسسة ENIEM تيزي وزو و ذلك بتحويل الأعمال

- اليديوية إلى أعمال بحاسب آلي بنسبة 30.17%، بحيث سهلت أداء العمل الوظيفي للعمال و سرعة وصول المعلومات إلى مختلف الأقسام ، كما سهلت عملية التواصل بينهم.
17. أغلبية المبحوثين يؤكدون أن تكنولوجيا الاتصال ساهمت في تحسين العلاقة بين الإداريين العمال على مستوى مؤسسة ENIEM تيزي وزو. وذلك باطلاع الإدارة على احتياجات وانشغالات العمال، بنسبة 50%. وهذا يؤدي إلى تجنب الصراعات الموجودة داخل المؤسسة والتي تعرقل السير الحسن للعمل كما تعزز الروح الجماعية لطرح أفكار وآراء تفيد المؤسسة.
18. نستنتج من خلال دراستنا أن أغلبية عينة الدراسة تؤكد على أن تكنولوجيا الاتصال ساهمت في تحسين الاتصال التنظيمي على مستوى مؤسسة ENIEM تيزي وزو ، و ذلك بتفعيل عملية التواصل بين مختلف الأقسام بنسبة 36.44% ، من خلال توفير و تزويدهم بمختلف الوسائل التكنولوجية الاتصالية بحيث تسهل العمل الإداري و الاتصال و التواصل بين الموظفين من مختلف الأقسام.
19. نستنتج من خلال دراستنا أن معظم الموظفين يؤكدون على أن استخراج تكنولوجيا الاتصال ساهم في عملية توظيف العمال على مستوى مؤسسة ENIEM تيزي وزو ، و ذلك بالإعلان عن مسابقات التوظيف، بنسبة 50.72%، بحيث سهلت وصول هذا الإعلان إلى كل المرشحين الراغبين بطلب التوظيف ،دون التنقل إلى مستوى المؤسسة و التسجيلات المتوفرة إلكترونياً.
20. من خلال دراستنا نستنتج أن معظم عينة الدراسة تؤكد على أن استخدام تكنولوجيا الاتصال ساهم في عملية التخطيط الإداري على مستوى مؤسسة ENIEM تيزي وزو، وذلك بنشر أهداف المؤسسة على كل أفراد وأقسام المؤسسة وتوضيحها كما ساهمت باكتشاف طرق

وأفكار جديدة لمواجهة التحديات عبر الأنترنت بنسبة %31.57، وهذا يؤدي إلى تحقيق الأهداف وخوض التحديات الراهنة.

21. نستنتج من خلال دراستنا أن معظم عينة الدراسة تؤكد أن استخدام تكنولوجيا الاتصال ساهم في تحسين وفعالية عملية التنسيق الإداري على مستوى مؤسسة ENIEM تيزي وزو وذلك بضمان التعاون بين جميع الأقسام بنسبة %37.80 مما يخلق روح التعاون وتجسيد أسس التفاهم والانسجام هذا يخلق التوافق لتحقيق أهداف المؤسسة وضمان حيوية النشاط والتنسيقات بين كل الأطراف.

22. يتبين من خلال دراستنا أن معظم الموظفين يؤكدون على أن استخدام تكنولوجيا الاتصال ساهم في دعم عملية التوجيه على مستوى مؤسسة ENIEM وذلك بتعريف الموظفين الجدد ببيئة العمل ومجالات العمل بنسبة %34.52، بحيث وضعت كل التسهيلات والفعاليات في بيئتها الداخلية والخارجية مما يساهم في تحقيق أهدافها وكسب الوقت والجهد وخل المشاكل التي قد تواجههم.

23. يتبين من خلال دراستنا أن معظم الموظفين يؤكدون أن أهم النشاطات المرتبطة بالوقاية والتي تعتمد على تكنولوجيا الاتصال على مستوى مؤسسة ENIEM تيزي وزو، وذلك بوضع الرقابة على التسجيل الصحيح للمعلومات ووصولها في الوقت المناسب، بنسبة %37.93، مما يساهم في تحقيق الأهداف والتسيير الجيد للمهام الإدارية وللوصول إلى نتائج فعلية بحيث تقضي على التهاون والكسل في العمل. فالموظف مهدد بخسارة منصبه أو التعرض للعقوبة إذا لم يتم إنجاز عمله.

24. أغلبية أفراد عينة الدراسة تؤكد على استخدام تكنولوجيا الاتصال تساهم في تحقيق نتائج جيدة في العمل الإداري على مستوى مؤسسة ENIEM تيزي وزو، وذلك بتحقيق التبادل والتفاعل وتحسين العلاقات بين الموظفين بنسبة % 23.57 وهذا يجعل المؤسسة في تطور

دائم وتحقق أهدافها وفهم الموظفين فيما بينهم لثقافة المؤسسة بشكل صحيح بحيث يعزز روح الانتماء التي تعود بشكل إيجابي على العمل والمؤسسة ككل.

25. من خلال دراستنا نستنتج أن معظم عينة الدراسة تؤكد على أن استخدام تكنولوجيا الاتصال ساهمت في تحسين الخدمات الإدارية على مستوى مؤسسة ENIEM تيزي وزو، وذلك من خلال توفير وسائل التكنولوجيا الحديثة التي تساهم في نقل ومشاركة الملفات، بنسبة 44.57%، مما يخلق الفعالية والسهولة والمرونة في الأداء الوظيفي الإداري.

26. من خلال دراستنا نستنتج أن معظم عينة الدراسة تؤكد على أن الخدمات الإلكترونية التي أفادت العمال في عملهم الإداري على مستوى مؤسسة ENIEM تيزي وزو هي خدمة البريد الإلكتروني بنسبة 35.96%، بحيث تعتبر هذه الخدمة من الخدمات التي تسهل الوصول إلى المعلومات وحفظها كما أنها تعتبر من الخدمات الموثوقة.

27. من خلال دراستنا نستنتج أن اغلب عينة الدراسة تؤكد على أن استخدام العمال الإداريين لجهاز الحاسوب في العمل الإداري على مستوى مؤسسة ENIEM تيزي وزو يتم استخدامه من اجل حفظ الملفات والمعلومات بنسبة أكبر تمثل 37.60%.

28. أغلبية الموظفين يؤكدون على أن الغرض من اعتمادهم على الإنترنت في العمل الإداري على مستوى مؤسسة ENIEM تيزي وزو تكمن في الاتصال الداخلي بالموظفين بنسبة، 37.62%، بحيث تعتبر وسيلة فعالة للتواصل والاتصال والنجاح في تأدية العمل الإداري، فالتواصل يخلق علاقات قوية تساهم في سهولة ومرونة العمل الوظيفي للموظفين كما أن الاتصال لا يقتصر فقط بين الموظفين بل في كل أنحاء المؤسسة.

29. من خلال دراستنا نستنتج أن معظم الموظفين يؤكدون على أن استخدام تكنولوجيا الاتصال يساهم في تحسين مستوى العمل داخل الإدارة على مستوى مؤسسة ENIEM تيزي وزو، وذلك بتوفير السرعة في تداول المعلومات بنسبه أكبر تقدر ب 42.35%، بحيث توفر كل التطبيقات والتقنيات التي تخلق التفاعلية والانسياب السريع للمعلومات وتدفعها.

30. من خلال دراستنا نستنتج أن معظم عينة الدراسة تؤكد على أن معوقات استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة والمؤثرة على سير العمل الإداري للموظفين على مستوى مؤسسة ENIEM تيزي وزو ترجع إلى نقص نوعية تكنولوجيا الاتصال المتوفرة بالمؤسسة بنسبة 40.81% بحيث تفتقر إلى استخدام الإنترنت والإكسترنات كما أنه غالباً ما تكون المؤسسات الاقتصادية لا تتحكم في هذه الوسائل الجديدة أو عدم توفرها.

31. نلاحظ من خلال بيانات الجدول أعلاه أن غالبية الإناث من متغير الجنس اجمعوا على أن سهولة اختيار العمال للمستجدات هي من ابرز التسهيلات التي قدمتها تكنولوجيا الاتصال للإداريين على مستوى مؤسسة ENIEM بتيزي وزو والتي تمثل نسبتهم ب64.10%، كون أنهم يتسمون بمجموعة من المميزات كالقدرات الذهنية والمعرفية والنفسية ما يجعل كفاءتهم قادرة على الاستخدام الفعال لتكنولوجيا الاتصال ما ينعكس عليهم بالإيجاب في اختيارهم للمستجدات التي يحتاجونها التي تساعدهم في تسهيل مهامهم الإدارية اليومية ، وتعزيز التواصل فيما بين الأقسام

32. يتبين لنا من خلال المعطيات الرقمية للجدول أعلاه من خلال متغير السن أن الفئة العمرية من 40 إلى 49 سنة اتفقوا على أن إيصال الأوامر والتعليمات في الوقت المناسب من بين أهم التسهيلات التي قدمتها تكنولوجيا الاتصال للإداريين على مستوى مؤسسة ENIEM بتيزي وزو وتقدر نسبتهم ب58.97% فهذه الفئة العمرية من بين الفئات التي تتسم بالإدراك العقلي والتميز النفسي والتنظيمي والقدرة على التكيف مع التغيرات الطارئة في مجال العمل الإداري والمجال التكنولوجي ما يجعلها تستفيد من تطبيقات تكنولوجيا الاتصال في توصيل الأوامر والتعليمات في الوقت المناسب

33. ونلاحظ من خلال المستوى التعليمي وبيانات الجدول أعلاه إن نسبة المستوى الجامعي التي تقدر ب64.10% اتفقوا على إن سرعة الحصول على المعلومات من ابرز أشكال التسهيلات المقدمة من طرف تكنولوجيا الاتصال على مستوى مؤسسة ENIEM بتيزي وزو

بحيث تتميز هذه المستويات بأسس وقدرات علمية ومعرفية معتبرة وبارزة وهامة تمكنهم من استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة كون أنهم يمتلكون معارف مسبقة حول هذا المجال ما يسمح لهم بالتكيف السهل والسريع مع أي تغير يحدث فيه ما يجعل سهولة الحصول على المعلومات تصبح من ابرز اهتماماتهم ما يجعل تأدية أعمالهم سهله ويقتصرون في الجهد و الوقت

34. الأفراد المبحوثين حسب متغير الأقدمية في العمل من 11 الى 20 سنة التي تقدر نسبتها 51.28% اجمعوا على إن سهولة اختيار العمال للمستجدات من تسهيلات تكنولوجيا الاتصال للإداريين في العمل على مستوى مؤسسة ENIEM بتيزي وزو فهي من الفئات ذات الخبرة الطويلة والتي تتمعن بأسس الإدارة التنظيمية والاتصالية ودقة الملاحظة في كيفية استخدام تكنولوجيا الاتصال من اجل الاستفادة من تسهيلات الوفيرة في مجال الإدارة

35. من خلال الأفراد المبحوثين حسب متغير الجنس يظهر لنا أن معظم أفراد عينة الدراسة من الإناث يجمعن على أن التحول من الشكل الورقي إلى الشكل الإلكتروني من مظاهر التغير الذي ادخله إدماج تكنولوجيا الاتصال في العمل الإداري على مستوى مؤسسة ENIEM بتيزي وزو بنسبة 60% ، بحيث إتفقوا حول أن تكنولوجيا الإتصال لعبت دورا حاسما في تحويل العديد من الأنشطة و العمليات من الشكل الورقي إلى الشكل الإلكتروني بفضل التقدّمات المستمرة في هذا المجال الذي أصبح من الممكن تبادل المعلومات و البيانات بشكل أسرع وأكثر فعالية مما يعزز الإنتاجية ويوفر الوقت والجهد والاقتصاد في إستعمال الورق ، مما ينعكس بالإيجاب وتحويل الأعمال الإدارية إلى أعمال إلكترونية .

36. أغلبية أفراد عينة الدراسة من متغير السن فان الفئة العمرية من 30 إلى 39 سنة فإنهم أكدوا إن التحول من الشكل الورقي إلى الشكل الإلكتروني و أيضا تسهيل الإجراءات الإدارية من أهم مظاهر التغيير الذي ادخله إدماج تكنولوجيا الاتصال في العمل الإداري على مستوى مؤسسة ENIEM بتيزي وزو و تقدر نسبتهم ب40% كون أن هذه الفئة العمرية

تتميز بالحيوية و القوة مع وجود النضج المهني العالي يسمح لهم بمواكبة العصر والتحولت الطارئة في مجال تكنولوجيا الاتصال والعمل الإداري مما يدفعهم لتخلي عن الورق واستبداله بالشكل الإلكتروني والمعاملات الإلكترونية الإدارية و كما أنهم يتفوقون على أن تسهيل الإجراءات الإدارية وذلك عن طريق استخدام وسائل تكنولوجيا الاتصال

37. أغلبية الأفراد المبحوثين من المستوى الجامعي التي تقدر ب 53.33% اجمعوا على أن تسهيل الإجراءات الإدارية من ابرز مظاهر التغيير الذي ادخله إدماج تكنولوجيا الاتصال في العمل الإداري، وذلك راجع لكون هذا المستوى التعليمي يتميز بمكتسبات معرفية عالية في مجال تكنولوجيا الاتصال التي من خلالها يمكن للموظفين و المدراء تبادل المعلومات و المستندات بسرعة و سهولة دون الحاجة للقاءات و الاجتماعات ما يوفر الوقت و الجهد

38. اغلب أفراد عينة الدراسة من متغير الأقدمية في العمل من 6 الى 10 سنوات تمثل النسبة الأكبر ب 43.33% اجمعوا على أن تسهيل الإجراءات الإدارية من مظاهر التحول الذي أحدثته تكنولوجيا الاتصال في العمل الإداري على مستوى مؤسسة ENIEM بتيزي وزو فهي فئة تتميز بخبرة علمية متوسطة و يمكننا القول بأنها في مرحلة التطوير المستمر من اجل بناء خبرة كافية في مجال الإدارة و تسيير الأعمال

39. معظم أفراد المبحوثين من متغير الجنس فإن نسبة الذكور المقدره ب 58.82% أجمعت على أن ترجمة المعلومات و تحويلها إلى الشكل المرغوب و سهولة وصولها عبر البريد الإلكتروني و الفايسبوك من بين أهم نتائج الإستخدام الفعال للمعلومات على مستوى مؤسسة ENIEM بتيزي وزو ، كون أن هذه الفئة الجنسية تتميز بالثبات العملي والقدرة على الفهم و التواصل مع الآخرين ، مما يمكنهم من مواكبة المهام المتعددة و ذلك من خلال تكنولوجيا الإتصال

40. أغلبية عينة الدراسة من متغير السن الفئة العمرية من 40 إلى 49 سنة ا تجمع أن تحويل وتخزين ومعالجة المعلومات هي من نتائج الإستخدام الفعال للمعلومات في مؤسسة

ENIEM بنسبة %50 وهذا راجع لكونها من الفئات القادرة على التوازن بين الخبرة و الحداثة ، فهم يمتلكون المعرفة بأحدث التطورات التكنولوجية مما يجعلهم قادرين على تطبيق الحلول التقليدية و الإبتكارية في العمل الإداري ، مما يجعلها فئة مرنة و متكيفة مع التغيرات في طرق سماح تكنولوجيا الإتصال للإستخدام الفعال لتحويل و تخزين و معالجة كل أنواع المعلومات بواسطة أجهزة و برامج مختلفة

41. أغلبية أفراد عينة الدراسة من المستوى التعليمي الذين تقدر نسبته ب 52.94 % اقروا بأن تحويل وتخزين ومعالجة كل أنواع المعلومات ترجمتها وتحويلها إلى الشكل المرغوب هي من أشكال سماح تكنولوجيا الاتصال بالاستخدام الفعال للمعلومات على مستوى مؤسسة ENIEM بتيزي وزو ،فهي تتيح للعمال باستخدام المعلومات بالطرق التي يرغب فيها و بذلك تساعده على أداء مهامه بسهولة وسلاسة تقتصد في وقته وجهده ،فنتكنولوجيا الاتصال تسهم عن طريق وسائلها و تقنياتها بتبادل المعلومات وتحويلها إلى أشكال مختلفة مثل PDF وword مما يسهل العمل و الفهم على كل الشرائح والمستويات التعليمية في المؤسسة الجامعي،الثانوي،المتوسط

42. الأفراد المبحوثين في الأقدمية في العمل اجمعوا على أن الأقدمية من 6الى 10 سنوات تمثل النسبة الأكبر ب 43.33% فاجمعوا على أن تسهيل الإجراءات الإدارية من مظاهر التحول الذي أحدثته تكنولوجيا الاتصال في العمل الإداري على مستوى مؤسسة ENIEM بتيزي وزو فهي فئة تتميز بخبرة علمية متوسطة و يمكننا القول بأنها في مرحلة التطوير المستمر من اجل بناء خبرة كافية في مجال الإدارة و تسيير الأعمال

43. اغلب أفراد عينة الدراسة من متغير الجنس فإن نسبة الذكور المقدره ب %58.82 أجمعوا على أن ترجمة المعلومات و تحويلها إلى الشكل المرغوب و سهولة وصولها عبر البريد الإلكتروني و الفايسبوك من بين أهم نتائج الإستخدام الفعال للمعلومات على مستوى مؤسسة ENIEM بتيزي وزو ، كون أن هذه الفئة الجنسية تتميز بالثبات العملي والقدرة على الفهم و

التواصل مع الآخرين ، مما يمكنهم من مواكبة المهام المتعددة و ذلك من خلال تكنولوجيا الإتصال

44. أغلبية أفراد عينة الدراسة من متغير السن فان الفئة العمرية من 50 فما فوق اجمعوا على أن اتخاذ القرارات وإيجاد حلول للمشاكل في الوقت المناسب و أيضا تدفق المعلومات بين جميع الأقسام و المستويات الإدارية من ابرز مظاهر تطبيق تكنولوجيا الاتصال في العمل الإداري بمؤسسة ENIEM بتيزي وزو بحيث تتميز هذه الفئة بالرزانة و النضج العقلي و العملي ،وهذا راجع لكونها من الفئات المتكيفة مع تغيرات الإدارة و تكنولوجيا الاتصال الحديثة مما ينجم عنها تحسين عملية التواصل بين وحدات المؤسسة و أيضا سهولة اتخاذهم للقرارات في الوقت المناسب و حل مشاكلهم بسهولة

45. حسب المؤشرات الرقمية للمستوى التعليمي فان المستوى الجامعي الذي تقدر نسبته ب 56.66% اجمعوا على أن تحويل الأعمال اليدوية إلى أعمال بالحاسب الآلي من ابرز مظاهر تطبيق تكنولوجيا الاتصال في الإدارة فهي فئة ذات كفاءات علمية و معرفية واسعة و هامة وهي فئة مرنة و متألّمة مع كل التغيرات الإدارية و تكنولوجيا الاتصال مما ينجم عنها تحويل المستندات و الملفات الورقية إلى نسخ الكترونية يمكن الوصول إليها بسهولة عبر الحواسيب و الأجهزة الذكية ها ما يسمح بتخزين المعلومات بشكل منظم وامن ويجعلها متاحة للوصول في أي وقت

46. من خلال متغير الأقدمية في العمل فنلاحظ من خلال البيانات أعلاه أن الأقدمية في العمل من 6 إلى 10 سنوات و التي تمثل أعلى نسبة و تقدر ب 46.66% أجمعت على أن تحويل الأعمال اليدوية إلى أعمال بحاسب ألي من مظاهر تطبيق تكنولوجيا الإتصال فهي تتميز بالخبرة المهنية المتوسطة في مجال العمل الإداري و تسيير الأعمال ، فهي تتكيف مع التقليد و الحداثة في مختلف المجالات خاصة مجال تكنولوجيا الإتصال الذي ساعدها

على تطوير وتحديث أعمالها ، كما أن هذا التطور و التحديث إنعكس إيجابا على تحسين عملية التواصل وتسهيل المهام الإدارية

47. أغلبية أفراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس من الإناث المقر نسبه ب 55% إتفقوا على أن تفعيل عملية التواصل بين مختلف الأقسام من أبرز مظاهر مساهمة تكنولوجيا الإتصال في تحسين الإتصال التنظيمي على مستوى مؤسسة ENIEM بتيزي وزو لان عملية التواصل تساهم في تبادل المعلومات بين الأقسام ، مما بنجم عنها فهم الأوضاع و المتطلبات بشكل أفضل و يحسن عملية إتخاذ القرار، كما يضمن التوازن و التنسيق بين الأقسام المختلفة ، ما يدير الجهد و الوقت بشكل جيد.

48. حسب مؤشرات الرقمية لمتغير السن فان الفئة العمرية من 50 فما فوق اجمعوا على أن اتخاذ القرارات وإيجاد حلول للمشاكل في الوقت المناسب و أيضا تدفق المعلومات بين جميع الأقسام و المستويات الإدارية من ابرز مظاهر تطبيق تكنولوجيا الاتصال في العمل الإداري بمؤسسة ENIEM بتيزي وزو بحيث تتميز هذه الفئة بالرزانة و النضج العقلي و العملي ،وهذا راجع لكونها من الفئات المتكيفة مع تغيرات الإدارة و تكنولوجيا الاتصال الحديثة مما ينجم عنها تحسين عملية التواصل بين وحدات المؤسسة و أيضا سهولة اتخاذهم للقرارات في الوقت المناسب و حل مشاكلهم بسهولة

49. أغلبية أفراد عينة الدراسة من المستوى التعليمي الذي تقدر نسبه ب 56.66% اجمعوا على أن تحويل الأعمال اليدوية إلى أعمال بالحاسب الآلي من ابرز مظاهر تطبيق تكنولوجيا الاتصال في الإدارة فهي فئة ذات كفاءات علمية و معرفية واسعة و هامة وهي فئة مرنة و متأقلمة مع كل التغيرات الإدارية و تكنولوجيا الاتصال مما ينجم عنها تحويل المستندات و الملفات الورقية إلى نسخ الكترونية يمكن الوصول إليها بسهولة عبر الحواسيب و الأجهزة الذكية ها ما يسمح بتخزين المعلومات بشكل منظم وامن ويجعلها متاحة للوصول في أي وقت

50. إن الأقدمية في العمل من 6 إلى 10 سنوات و التي تمثل أعلى نسبة و تقدر بـ 46.66% أجمعت على أن تحويل الأعمال اليدوية إلى أعمال بحاسب ألي من مظاهر تطبيق تكنولوجيا الإتصال فهي تتميز بالخبرة المهنية المتوسطة في مجال العمل الإداري و تسيير الأعمال ، فهي تتكيف مع التقليد و الحداثة في مختلف المجالات خاصة مجال تكنولوجيا الإتصال الذي ساعدها على تطوير وتحديث أعمالها ، كما أن هذا التطور و التحديث إنعكس إيجابا على تحسين عملية التواصل وتسهيل المهام الإدارية

51. نلاحظ من خلال المؤشرات الرقمية و حسب متغير الجنس من الإناث المقر نسبه بـ 55% إتفقوا على أن تفعيل عملية التواصل بين مختلف الأقسام من أبرز مظاهر مساهمة تكنولوجيا الإتصال في تحسين الإتصال التنظيمي على مستوى مؤسسة ENIEM بتيزي وزو لان عملية التواصل تساهم في تبادل المعلومات بين الأقسام ، مما بنجم عنها فهم الأوضاع و المتطلبات بشكل أفضل و يحسن عملية إتخاذ القرار، كما يضمن التوازن و التنسيق بين الأقسام المختلفة ، ما يدير الجهد و الوقت بشكل جيد

52. أغلبية أفراد عينة الدراسة من متغير السن فان الفئة العمرية من 40 إلى 49 سنة المقدره نسبتهم بـ 45% فاجمعوا على أن إدارة الجهد و الوقت بشكل جيد من ابرز مظاهر مساهمة تكنولوجيا الاتصال في تحسين الاتصال التنظيمي ذلك عن طريق استخدام مختلف التقنيات و التطبيقات الحديثة المتعلقة بإدارة المهام و الأنشطة وذلك لضمان السير الحسن للمهام بشكل سريع يساهم في اقتصاد الجهد و الوقت بشكل فعال

53. حسب متغير المستوى التعليمي فان المستوى الجامعي المقدره نسبه بـ 55 % تتفق حول موضوع أن إدارة الجهد و الوقت بشكل جيد من أكثر المساهمات المقدمة من طرف تكنولوجيا الاتصال في تحسين الاتصال التنظيمي في مؤسسة ENIEM بتيزي وزو ،وهذا راجع لكون أنها من المستويات التعليمية العالية و المدركة لقيمة إدارة الوقت بشكل جيد

فمساهمة تكنولوجيا الاتصال في إدارة الوقت و الجهد يتيح للعامل تحقيق توازنه بين حياته العملية و الشخصية

54. حسب مؤشرات الأقدمية في العمل فان أعلى نسبة والمقدرة ب50% للفتة المهنية من 6الى 10سنوات فهي تتميز بخبرة مهنية متوسطة في مجال العمل الإداري وخبرة واسعة في مجال استخدام تكنولوجيا الاتصال واجمعوا على أن تفعيل عملية التواصل بين مختلف الأقسام من مساهمات تكنولوجيا الاتصال في تحسين الاتصال التنظيمي كون هذه الخبرة المهنية تزرع فيهم معرفة قيمة التواصل والاتصال بين الموظفين و الأقسام المختلفة ،مما يعزز روح العمل الجماعي مما يسهل عليهم تأدية مهامهم الإدارية ما ساعدهم على تحديد أولوياتهم و اقتصاد في جهدهم و وقتهم كون الاتصال و التواصل المستمر من أهم سمات الإدارة الناجحة

55. من خلال دراستنا نستنتج أن غالبية الإناث بنسبة 77.77%، يؤكدون على أن استخدام تكنولوجيا الاتصال ساهم في عملية التخطيط الإداري على مستوى مؤسسة ENIEM وذلك بوضع خطط بشكل منتظم ودوري مما يساعد في اتخاذ القرارات والتنسيق بين مختلف أقسام المؤسسة بحيث يؤدي الى الأهداف المشتركة بكفاءة.

56. من خلال دراستنا نستنتج أن الفتة العمرية من 40 إلى 49 سنة بنسب 55.55% يؤكدون على أن استخدام تكنولوجيا الاتصال ساهم في اكتشاف طرق جديدة لمواجهة التحديات عبر الأنترنت على مستوى مؤسسة ENIEM تيزي وزو اعتبار أن الأنترنت تمكنهم للوصول إلى موارد ومعلومات متنوعة بحيث تمكنهم من الاطلاع على الاستراتيجيات المبتكرة التي تزيد من فعالية العمل.

57. من خلال دراستنا نستنتج أن فتة المؤسسة التعليمي الجامعي بنسبة 66.66 %، يؤكدون على أن استخدام تكنولوجيا الاتصال ساهم في تحسين عملية التخطيط الإداري على مستوى مؤسسة ENIEM تيزي وزو وذلك بوضع خطط بشكل منتظم ودوري مما يعزز قدرتهم على مشاركة الآراء على الابتكار وتحسين الأداء وحل المشاكل بطرق جديدة.

58. من خلال دراستنا نستنتج أن فئة الأقدمية في العمل من 6 إلى 10 سنوات بنسبة 50% يؤكدون على أن استخدام تكنولوجيا الاتصال ساهم في تحسين عملية التخطيط الإداري على المستوى مؤسسة ENIEM تيزي وزو وذلك بوضع خطط بشكل منتظم ودورية في كل المستويات الإدارية مما يؤدي الى سير العمل بكفاءة ومواكبة التغيرات وبناء استراتيجيات جديدة التي تؤدي إلى بلوغ الأهداف.

59. من خلال دراستنا نستنتج أن غالبية الإناث بنسبة 64.28% يؤكدون أن استخدام تكنولوجيا الاتصال ساهم في تحسين عملية التنسيق الإداري على مستوى مؤسسة ENIEM تيزي وزو وذلك بعد ضمان التعاون بين جميع الأقسام مما يعزز تقوية العلاقات ومهارات التواصل مما يساعد في تخطي الكثير من المشاكل التي تعرقل تحقيق الأهداف المؤسسة.

60. من خلال دراستنا نستنتج أن فئة العمرية ما بين 49 الى 49 سنة بنسبة 57.14% يؤكدون على أن استخدام تكنولوجيا الاتصال ساهم في تحسين عملية التنسيق الإداري على مستوى مؤسسة ENIEM تيزيوزو وذلك بعد ضمان تبادل الخبرات بين مختلف الجهات مما يؤدي إلى نقص خطر وقوع في المشاكل وتقليل حدوث الأخطاء أثناء أدائهم الوظيفي ويساعد في تقوية علاقات التواصل والتفاهم بينهم.

61. من خلال دراستنا نستنتج أن فئة المستوى الجامعي بنسبة 67.85% يؤكدون على أن استخدام تكنولوجيا الاتصال ساهم في تحسين عملية التنسيق الإداري على مستوى مؤسسة ENIEM وذلك بعد القضاء على الانعزالية والانفصالية بين الأقسام مما يعزز الاتصال والتواصل بين الموظفين والأقسام مما يؤدي إلى تحقيق التنسيق الأهداف المؤسسة.

62. من خلال دراستنا نستنتج أن فئة الأقدمية في العمل (من 6 الى 10 سنوات) و(من 11 الى 20 سنة) بنسب متعادلة بنسبة 42.85% يؤكدون على أن استخدام تكنولوجيا الاتصال ساهم في تحسين عملية التنسيق الإداري على مستوى مؤسسة ENIEM تيزيوزو وذلك بالقضاء على الانعزالية والانفصالية، ضمان التعاون بين جميع الأقسام، ضمان تبادل

الخبرات بين مختلف الجهات مما يعزز على كسب الوقت والجهد وتحقيق الأهداف وتحقيق التعاون والانسجام على مستوى كل أقسام ككل.

63. من خلال دراستنا نستنتج أن غالبية الإناث بنسبة 69.56%، يؤكدون على أن استخدام تكنولوجيا الاتصال دعم تحسين عملية التوجيه على مستوى مؤسسة ENIEM تيزيوزو وذلك بتقديم إرشادات ونصائح حول طبيعة العمل مما يحقق الأداء الوظيفي الجيد وفهم الثقافة المؤسسة وأهدافها واستراتيجياتها.

64. من خلال دراستنا نستنتج أن فئة العمرية الثالثة من 40 إلى 49 سنة بنسبة 56.52% يؤكدون على أن استخدام تكنولوجيا الاتصال دعم تحسين عملية التوجيه على مستوى مؤسسة ENIEM تيزيوزو وذلك بتعريف الموظفين الجدد ببيئة العمل ومجالات العمل، تقديم نصائح إرشادات ونصائح حول طبيعة العمل مما يعزز فك الغموض وفك الكثير المشاكل التي تعرق نجاح أهداف المؤسسة.

65. من خلال دراستنا نستنتج أن فئة المستوى التعليمي الجامعي بنسبة 60.86%، تؤكد على أن استخدام تكنولوجيا الاتصال يدعم تحسين عملية التوجيه على مستوى مؤسسة ENIEM تيزيوزو، وذلك بتعريف الموظفين الجدد ببيئة العمل ومجالات العمل.

66. من خلال دراستنا نستنتج أن فئة الأقدمية في العمل من 11 إلى 20 سنة بنسبة 52.17% تؤكد على أن استخدام تكنولوجيا الاتصال تدعم تحسين عملية التوجيه على مستوى مؤسسة ENIEM تيزيوزو وذلك بتقديم إرشادات ونصائح حول طبيعة العمل.

67. من خلال دراستنا نستنتج أن غالبية الإناث بنسبة 60.60% تؤكد على أن الخدمات الإلكترونية التي أفادت الإداريين في عملهم الإداري على مستوى مؤسسة ENIEM تيزيوزو، وذلك بتوفير خدمة الشبكات العالمية WWW وخدمة البريد الإلكتروني مما سهل عملية الاتصال والتواصل على مختلف المستويات والأقسام الإدارية في المؤسسة كما سهل عملية

الأداء الوظيفي بحيث توفر انسياب ديناميكية المعلومات وتدفعها مما يساهم في تطور المؤسسة ونجاحها.

68. من خلال دراستنا نستنتج أن الفئة العمرية الثالثة من 40 إلى 49 سنة بنسبة 54.54% يؤكدون على أن الخدمات الإلكترونية التي أفادت الإداريين في عملهم الإداري على مستوى مؤسسة ENIEM هي خدمة البريد الإلكتروني التي سهلت وصول المعلومات والتواصل على مختلف الأقسام الإدارية كما أنها ساهمت بكسب الوقت والجهد وتعزيز الثقة في وصول الملفات والمعلومات.

69. من خلال دراستنا نستنتج أن المستوى التعليمي الجامعي بنسبه 60.60% يؤكدون على أن الخدمات الإلكترونية التي أفادت الإداريين في عملهم الإداري على مستوى مؤسسة ENIEM هي خدمة البريد الإلكتروني التي تعتبر وسيلة رسمية منظمة لتبادل المعلومات والوثائق والتي تتعلق بخصوصية المؤسسة.

70. من خلال دراستنا نستنتج أن فئة الأقدمية في العمل من 6 إلى 10 سنوات بنسبة 51.51% يؤكدون على أن الخدمات الإلكترونية التي أفادت الإداريين في عملهم الإداري على مستوى مؤسسة ENIEM تيزي وزو هي خدمة التخاطب والردشة، نظرا لسهولة استخدامها والتواصل فيما بينهم، كما تخلق روح العمل الجماعي مما يعزز التفاعل الفوري وتحقيق أهداف المؤسسة.

71. من خلال دراستنا نستنتج أن غالبية الإناث بنسب 62.96% يؤكدون على أن استخدام تكنولوجيا الاتصال ساهم في تحسين مستوى العمل داخل الإدارة على مستوى مؤسسة ENIEM تيزي وزو، وذلك بتوفير السرعة في تداول المعلومات من خلال فهم ثقافة المؤسسة والتحكم الجيد لتكنولوجيا الاتصال.

72. من خلال دراستنا نستنتج أن الفئة العمرية الثالثة من 40 إلى 49 سنة بنسبة 55.55% يؤكدون على أن استخدام تكنولوجيا الاتصال ساهم في تحسين مستوى العمل داخل الإدارة على مستوى مؤسسة ENIEM تيزي وزو، وذلك بتوفير أساليب وطرق جديدة في العمل، فالتغييرات داخل المؤسسة مهمة وذلك في تحسين العمل الإداري والعمل ككل في كافة الأقسام مما يساهم في الديناميكية ومواكبة التطورات الحديثة.

73. من خلال دراستنا نستنتج أن المستوى التعليمي الجامعي بنسبة 66.66% يؤكدون على أن استخدام تكنولوجيا الاتصال ساهم في تحسين مستوى العمل داخل الإدارة على مستوى مؤسس ENIEM تيزي وزو، وذلك بتوفير أساليب وطرق جديدة في العمل وذلك بفضل هذه التكنولوجيا الحديثة، التي فكت قيود الانعزال والانفصال بين مختلف الموظفين والشركاء مما ساهم توفرت الديناميكية والتفاعل على كل القطاعات ولا سيما الإدارية بصفة خاصة.

74. من خلال دراستنا نستنتج أن الأقدمية في العمل من 11 إلى 20 سنة يؤكدون على أن استخدام تكنولوجيا الاتصال ساهم في تحسين مستوى العمل داخل الإدارة، على مستوى مؤسسة ENIEM تيزي وزو، وذلك بعد توفير آليات جديدة في التعامل مع البيانات والمعلومات بنسبة 44.44% كالحواسيب التي تسهل كتابتها وارسالها وذلك بتوصيله بشبكة الانترنت التي تساعد وبشكل كبير انجاز المهام كما تسهل التواصل والاتصال بمختلف الأقسام والموظفين.

ب- النتائج العامة للدراسة :

1- إن استخدام مؤسسة ENIEM لتكنولوجيا الاتصال يساهم في تسهيل المهام الإدارية للعمال فهي تزودهم بمختلف الوسائل الحديثة من اجل تحقيق الكفاءة والفعالية وزيادة الإنتاجية في المؤسسة

2- من عادات وأنماط استخدام تكنولوجيا الاتصال بمؤسسة ENIEM تيزي وزو، أن أغلبية العمال يستخدمون هذه التكنولوجيا بمفردهم وذلك بحثا عن نوع من الخصوصية والراحة النفسية في

أداء مهامهم ،وذلك في الفترة الصباحية كونها تمثل الفترة المفضلة التي يباشرون فيها أعمالهم وذلك بهدف أداء مهامهم المختلفة

3-الدوافع والاشباكات المحققة خلال استخدام الإداريين لتكنولوجيا الاتصال بمؤسسة ENIEM تيزي وزو هي دوافع تثقيفية من خلال اكتساب معلومات ومعارف متنوعة التي تساعدهم في أداء مهامهم الإدارية ،وكذلك من اجل السرعة في الانجاز لربح الوقت و الجهد

4-أن مؤسسة ENIEM تيزي وزو تعتمد على مجموعة من وسائل تكنولوجيا الاتصال منها الحاسوب ،الهاتف ،الفاكس ، الانترنت ، الانترنت مما يساعدهم على تسهيل مهامهم الإدارية وتحقيق الفعالية والجودة في أدائهم

5- تستخدم تكنولوجيا الاتصال في أداء المهام الإدارية بمؤسسة ENIEM تيزي وزو بشكل كبير من اجل الحصول على المعلومات والبيانات المتعلقة بالعمل وتبادلها و تداولها فيما بين الأقسام و الموظفين كون أن تكنولوجيا الاتصال تساهم في تحقيق التواصل الفعال

6-يؤثر استخدام تكنولوجيا الاتصال على الجانب المعرفي للإداريين من خلال تزويدهم بمختلف المعلومات و البيانات التي تعتبر المادة الخام للعمل الإداري،فهي تيسر عليهم أداء مهامهم ،وبذلك ينعكس إيجابا على جانبهم الوجداني وذلك بشعورهم بالرضا الوظيفي مما يحقق أهداف المؤسسة ،فتكنولوجيا الاتصال تقتصد في الجهد والوقت المستغرق في أداء المهام اليومية للموظف ماينعكس على جانبه السلوكي ويسمح له بتحقيق التوازن بين حياته العملية والشخصية

7-من فوائد استخدام تكنولوجيا الاتصال بمؤسسة ENIEM تيزي وزو نجد تسهيل الاتصال و التواصل بين الأقسام والموظفين للمؤسسة ،بالإضافة إلى اقتصاد الجهد والوقت في العمل ،وكذلك نجد سرعة الحصول على المعلومات و البيانات ما يخفف الضغوطات العملية ويزيد ثقة الموظف بنفسه وفي أدائه ويحقق تطورا في مهاراته و قدراته المهنية

- 8- من المعوقات التي تواجهها مؤسسة ENIEM تيزي وزو خلال استخدامها تكنولوجيا الاتصال نجد ضعف تدفق الانترنت داخل المؤسسة ،مما يعرقل تحويل الملفات بسرعة فيما بين الأقسام والموظفين ،ونجد أيضا افتقار المؤسسة إلى الوسائل الحديثة لتكنولوجيا الاتصال التي تساهم بشكل كبير في تسهيل المهام الإدارية
- 9- يخضع استخدام تكنولوجيا الاتصال على مستوى مؤسسة ENIEM تيزي وزو لوظائف الإدارة من تنظيم وتخطيط ،وتنسيق ،ورقابة واتخاذ القرارات ،وهذا بهدف تقديم خدمات ذات جودة ونوعية تحقق رضا الجمهور الخارجي
- 10- أن تكنولوجيا الاتصال المستخدمة على مستوى مؤسسة ENIEM تيزي وزو تؤدي إلى إدارة الصراعات التنظيمية والإدارية وفق أسس ودية وسليمة ،مما يساعد على زيادة الإنتاجية وتحقيق أهداف المؤسسة

الخاتمة

تساهم بان تكنولوجيا الاتصال بشكل كبير في تسهيل المهام الإدارية على مستوى مؤسسة ENIEM بتيزي وزو ، وذلك من خلال توفير المعلومات والبيانات التي تساهم في سرعة انجاز المهام باستخدام مختلف الوسائل الحديثة لتضمن ربح الوقت والجهد وتحقيق الأهداف المسطرة للمؤسسة.

باعتبار أن تكنولوجيا الاتصال هي المورد الأساسي الذي تملكه المؤسسات الاقتصادية حيث يعد استخدامها الركيزة الأساسية في تحسين عملية التواصل بين العمال ومختلف أقسامها ، فلا وجود لوظيفة التنظيم الإداري ما لم يكن هناك تواصل بين الموظفين التي تساعدهم على خلق روح العمل الجماعي كما أنها تشبع مجموعة من الرغبات و الدوافع لدى الإداريين مما يدفع المؤسسة نحو التنمية و التغيير للأفضل ، فوجود تكنولوجيا الاتصال فيها يعد فرصة كبيرة لها لتقليل تكاليف وربح الوقت والجهد وتحسين الإنتاجية فتطبيقها في مجال العمل الإداري وأداء المهام الإدارية سيزيد من كفاءتها وفعاليتها وهذه الدراسة باختصار استطاعت أن تكشف عن دور تكنولوجيا الاتصال داخل المؤسسة الاقتصادية فنجاحها و تحقيق أهدافها مرتبط بمدى استخدامها لها

فمعظم المؤسسات الاقتصادية اليوم تولي أهمية كبيرة في دمج تكنولوجيا الاتصال في أداء مهامها الإدارية باعتبارها من أساسيات العملية الإدارية في الوقت الذي اشتد فيه التطور التكنولوجي في كل التقنيات العلمية

ولهذا فان كل المؤسسات سواء كانت خدماتية ، إعلامية أو اقتصادية تعمل على إدخال مختلف وسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة لتحسين صورتها الذهنية لدى جمهورها الخارجي والداخلي الذي يساهم في تحقيق الكفاءة و الفاعلية في جل أنشطتها وفي الأخير نقول أن تكنولوجيا الاتصال ساهمت بدرجة كبيرة في تسهيل عناء انجاز مختلف الأنشطة والمهام الإدارية داخل المؤسسات الاقتصادية .

اقتراحات وتوصيات الدراسة:

1. ضرورة تزويد الموظفين بوسائل حديثة كالفاكس ، الحاسوب ، الاكسترنات ، الأنترنات والانترنت بتدفق عالي لضمان السير الحسنلنوعية العمل وتحفيزهم وذلك بالنظر إلى احتياجاتهم وانشغالاتهم.
2. العمل على تعزيز التفاعل بين مختلف الأقسام وتعزيز الروح الجماعية لطرح أفكار وآراء تفيد المؤسسة.
3. تزويد المؤسسة بالانترنت بشكل أفضل داخل المؤسسة من أجل تفادي العراقيل تحويل الملفات بسرعة فيها بين الأقسام والموظفين.
4. توفير دورات تدريبية وتعليمية للعمال توضيح طبيعة العمل وفهمها بشكل جيد من أجل تطوير وتحسين أدائهم الوظيفي من خلال إستخدامهم لتكنولوجيا الإتصال الحديث.
5. تشجيع العمال على العمل الجماعي بحيث تقدم جوائز مادية ومعنوية مثل الترقية في العمل.
6. يستلزم على المؤسسة الإقتصادية الكهرومنزلية ENIEM مواكبة ومسايرة مختلف التغييرات والتطورات الواقعة والحاصلة في البيئة الخارجية والداخلية مما يساهم في تحقيق الأهداف وحل المشاكل.
7. ضرورة خلق ثقافة إتصالية وتنظيمية قوية وصحيحة بين كافة المستويات الإدارية على مستوى المؤسسة الإقتصادية الكهرومنزلية ENIEM لولاية تيزي وزو والإستغلال الأمثل لتكنولوجيا الإتصال الحديثة في خلق سلوكيات تنظيمية سليمة كروح المبادرة والمسؤولية والانضباط والالتزام والولاء لدى موظفي هذه المؤسسة الاقتصادية الكهرومنزلية ENIEM.
8. يجب على مؤسسة ENIEM الحرص على مشاركة موظفيها في عملية التخطيط وذلك ما يجعلهم يشاركون ويحتكون بمدراء ورؤساء المؤسسة فيقترحون آرائهم وأفكارهم التي قد تنتفع بها المؤسسة باعتبارهم أيضا من مستهلكي المنتجات داخل المؤسسة.

قائمة المصادر و المراجع

المصادر :

1. القرآن الكريم:

فتبسم ضاحكا من قولها وقال رب أوزعني أن أشكر نعمتك التي أنعمت علي وعلى والدي
وأن أعمل عملا صالحا ترضاه وأدخلني برحمتك في عبادك الصالحين"

ص:19 سورة النمل

المعاجم و القواميس :

2. حجاب محمد منير، الموسوعة الإعلامية، المجلد1، الطبعة1، دار الفجر للنشر و
التوزيع، مصر.

3. مجمع اللغة العربية، معجم المصطلحات الإعلامية، د ط، جمهورية مصر العربية،
القاهرة، 2008.

4. الهادي محمد محمد، تكنولوجيا الإتصال وشبكات المعلومات، مع معجم شارح
للمصطلحات، ط1، المكتبة الأكاديمية للنشر، القاهرة، 2001.

المراجع:

الكتب :

5. أبو قحبه عبد السلام، التسويق وجهة نظر معاصرة ، الطبعة1، مكتبة الإشعاع
الفنية ،مصر ،2001.

6. إياد شكري البكري، تقنيات الإتصال بين زمنين، دار الشروق للنشر والتوزيع،
عمان، 2003.

7. بدر احمد، أصول البحث العلمي و مناهجه، المكتبة الأكاديمية للنشر والتوزيع،
القاهرة، 1996.

8. بوحوش عمار، الذنبيات محمد، مناهج البحث العلمي وطرق البحث، الطبعة4، ديوان
المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2007.

9. حريم حسن وآخرون، أساسيات الإدارة، الطبعة 1، دار الحامد لنشر والتوزيع، عمان،
1998.

10. جهاد الكبسي جامد، مناهج البحث العلمي في العلوم الإدارية، الطبعة1، دار
غيدا للنشر و التوزيع، بغداد، 2014.

11. الجيوسي محمد رسلان، جاد الله جميلة، الإدارة علم وتطبيق، الطبعة 3، دار المسير لنشر و التوزيع والطباعة، الأردن، 2008.
12. حمادة بسيوني براهيم ، دراسات في الإعلام والتكنولوجيا الإتصال، ط1، عالم الكتب للنشر والتوزيع، القاهرة، 2008، حسين الرفاعي احمد، مناهج البحث العلمي، الطبعة 1، دار وائل لنشر والتوزيع، عمان، 1998 .
13. حسن راوية ، إدارة الموارد البشرية (رؤية مستقبلية)، دار فاروس العلمية , الإسكندرية ،مصر ،2004.
14. حنفي عبد الغفار، إدارة الأفراد بالمنظمات (مدخل وظيفي)، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، 2000.
15. حامد فداء محمود، الإدارة الالكترونية الأسس النظرية والتطبيقية، الطبعة 1، دار الكندي للنشر والتوزيع، عمان، 2015.
16. ماهر احمد، إدارة الموارد البشرية، الطبعة 1، الدار الجامعية للطباعة والنشر، الإسكندرية، 2018.
17. حنفي عبد الغفار ، قرقاص رسمية، أساسيات الإدارة وبيئة الأعمال ،مؤسسة شباب الجامعة، الإسكندرية، 2000.
18. حسن عادل، الإدارة العامة، دار النهضة العربية للطباعة و النشر والتوزيع، الإسكندرية.
19. حمدي محمد الفاتح وآخرون، تكنولوجيا الإتصال والإعلام الحديثة، الإستخدام والتأثير، ط1، مؤسسة الحكمة للنشر والتوزيع، الجزائر، 2011.
20. الحسنية سليم إبراهيم ،نظم المعلومات الإدارية نما إدارة المعلومات في عصر المنظمات الرقمية ، الطبعة 3، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع ،عمان، 2006.
21. حمدي محمد الفاتح ، قرناني ياسين وآخرون ،تكنولوجيا الاتصال و الإعلام الحديثة للاستخدام والتأثير ، الطبعة 1، مؤسسة الحكمة للنشر والتوزيع ،الجزائر، 2011
22. حجازي محمد حافظ، المنظمات العامة(البناء، العمليات، النمط الإداري) ، طبعة للنشر، القاهرة، 2002.

23. دليو فوضيل ،تكنولوجيا الإعلام والاتصال الجديدة، الطبعة1، دار هومة للطباعة والنشر والتوزيع، الجزائر، 2014.
24. ديسلر جاري، إدارة الموارد البشرية، ترجمة محمد سيد احمد المتعال، دار المريخ، الرياض، د.س.ن.
25. دادي عدون ناصر ،اقتصاد المؤسسة ،الطبعة 2 ،دار المحمدية العامة، الجزائر، 1998.
26. الرحاحلة عبد الرزاق سالم، خضور ناصر جمال، مفاهيم حديثة في الرقابة الإدارية، الطبعة1، مكتبة المجتمع العربي لنشر والتوزيع، عمان،2012.
27. الزغبى علي فلاح ،الأسس والأصول العلمية في إدارة الأعمال، دار الباروزي العلمية،عمان،2017.
28. زاهد محمد، الرقابة الإدارية، الطبعة 1، دار المسيرة لنشر، عمان، 2011.
29. سلاطنية بلقاسم وآخرون ،الفعالية الإدارية في المؤسسة مدخل سوسيولوجي ،الطبعة 1، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة، 2013.
30. سلمان محمد، نتائج التحليل المالي لأداء الإدارة المالية، دار المجد لنشر والتوزيع، عمان، 2015.
31. شريف علي، الإدارة المعاصرة، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، 1999.
32. صبيح محمد رزيق إيهاب ، الإدارة والأسس والوظائف ،الطبعة 2 ،دار الفكر الكتب العلمية للنشر والتوزيع، مصر، 2001.
33. الضلاعين نضال فلاح، كافي مصطفى يوسف وآخرون، نظريات الاتصال والإعلام الجماهيري ،الطبعة 1 ،دار الإعصار للنشر و التوزيع، عمان، 2016.
34. طلحة حسام الدين ، مطر عدلة عيسى ،مقدمة في الإدارة الرياضية، الطبعة 1، مركز الكتاب للنشر، القاهرة، 1997.
35. عبد الرحمان المشاقبة بسام، نظريات الإعلام، دار أسامة للنشر والتوزيع، الأردن، 2014.
36. عجلان حسن، إستراتيجيات الإدارة المعرفية في المنظمات الأعمال، إثراء للنشر والتوزيع، عمان-الأردن، 2008.

37. عبد العزيز حسن أمين، إدارة الأعمال وتحديات القرن الحادي والعشرين، دار
قباء للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة، 2001.
38. عليان ربحي مصطفى، أسس الإدارة المعاصرة، الطبعة 1، دار الصفاء لنشر
والتوزيع، عمان، 2007.
39. عيساني رحيمة الطيب، مدخل إلى الإعلام والاتصال، ط1، جردار للكتاب
العالمي للنشر والتوزيع، جامعة باتنة، الجزائر، 2008.
40. عزام زكريا احمد وآخرون، دراسة حالات تسويقية وإدارية (مدخل مفاهيمي
تطبيقي)، الطبعة 1، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان.
41. محمد علي أميرة، الاتصال التربوي، الطبعة 1، الدار العالمية لنشر والتوزيع،
القاهرة، 2006.
42. منصر خالد، تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة وإغتراب الشباب، ط1، دار
الكتاب الجامعي للنشر، الإمارات، 2016.
43. القاضي دلال، البياتي محمد، منهجية البحث العلمي و تحليل البيانات باستخدام
البرنامج الحسابي، دار الحامد، الأردن 2008.
44. عزام زكريا، عبد الباسط حسونة وآخرون، مبادئ التسويق الحديث بين النظرية
والتطبيق، الطبعة 1، دار المسيرة لنشر والتوزيع، عمان، 2008.
45. محسن العامري صالح مهدي، الغالبي ظاهر محسن، الإدارة والأعمال، دار
وائل للنشر والتوزيع، عمان، 2014.
46. القندلجي عامر إبراهيم، البحث العلمي واستخدام مصادر المعلومات
، الطبعة 1، دار البارودي للنشر والتوزيع، عمان، 1999.
47. عبد الباسط محمد عبد الوهاب، استخدام تكنولوجيا الإتصال في الإنتاج الإذاعي
والتلفزيوني، دراسة تطبيقية ميدانية، ط1، المكتب الجامعي الحديث للنشر،
2008.
48. عبد الباقي، إدارة الموارد البشرية (مدخل تطبيقي معاصر)، الطبعة 1، الدار
الجامعية لنشر والتوزيع، الإسكندرية، 2005.

49. منذيل عبد الجبار، التسويق الحديث ودوره في النظامين الرأسمالي والاشتراكي، دار الثقافة للنشر والتوزيع، بغداد، 2002.
50. نصرو عبد الوهاب وآخرون، دور المحاسبة الإدارية والتخطيط واتخاذ القرارات الاستثمارية والرقابة وطرق إعداد الموازنات، دار التعليم الجامعي، الإسكندرية، 2015.
51. صبطي عبيدة ، متولي فكري لطيف ، تكنولوجيا الاتصال الحديثة وتطبيقاتها في مجال التعليم، الطبعة 1، المركز العربي للنشر والتوزيع، 2018.
52. فاضل علي عباس، أساسيات علم الإدارة، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، 2008.
53. منصور علي محمد، مبادئ الإدارة أسس و مفاهيم، مجموعة النيل العربية للنشر، القاهرة، 1999.
54. عقلي عمرو وصفي، الإدارة المعاصرة (التخطيط، التنظيم، الرقابة)، الطبعة 2، دار زهران لنشر والتوزيع، مصر، 2000.
55. عودة الشمايلة ماهر ، وآخرون، تكنولوجيا الإعلام والاتصال، الطبعة 1، دار الإعمار العلمي للنشر والتوزيع، عمان، 2014.
56. الفار محمد جمال وآخرون، معجم المصطلحات الإعلامية أول معجم في كل المصطلحات الإعلامية المتداولة في العلم وتعريفاتها ، الطبعة 1، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، 2014.
57. محمد در، "أهم مناهج وعينات وأدوات البحث"، مجلة الحكمة لدراسات التربوية والنفسية، مؤسسة كنوز الحكمة للنشر والتوزيع، الجزائر، العدد 09، 2017.
58. سرور الحريري محمد، إدارة الموارد البشرية، الطبعة 1، دار حامد للنشر والتوزيع، عمان، 2012.
59. شطاح محمد ، قضايا الإعلام في زمن العولمة بين التكنولوجيا والإيديولوجيا، دار الهدى، الجزائر، 2006.
60. عبد الحميد محمد ، الإتصال والإعلام على شبكة الإنترنت، ط1، عالم الكتب للنشر والتوزيع، القاهرة، 2007.

61. عبد الحميد محمد، دراسات الجمهور في بحوث الإعلام، الطبعة 1، عالم الكتب، القاهرة، 1993.
62. لحصنف محمد عبد الرحمان ا، كيف تؤثر وسائل الإعلام (دراسة في النظريات والأساليب)، الطبعة 2، مكتبة العبيكان، الرياض، 1998.
63. عبيدات محمد، أبو نصار وآخرون، منهجية البحث العلمي للقواعد والمراحل والتطبيقات، دار وائل للطباعة و النشر، عمان، 1999.
64. الكرداني محمد فتحي، البحث العلمي نظريات و تطبيقات، الطبعة 1، دارالوفاء، الإسكندرية، 2005.
65. الصميدعي محمود جاسم، بشير عباس العلق، أساسيات التسويق الشامل والمتكامل، الطبعة 1، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، 2002.
66. محمود حسين إسماعيل، مبادئ، علم الاتصال ونظريات التأثير، الطبعة 1، الدار العالمية للنشر والتوزيع والهرم، 2003.
67. محي الدين عارف حسين، الاتصال الجماهيري وتكنولوجيا المعلومات، الطبعة 1، الأكاديميون للنشر والتوزيع، عمان 2011.
68. اللوزي مرسي، التنظيم و إجراءات العمل، الطبعة 1، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، 2007.
69. عليان مصطفى ربحي، عثمان محمد غنيم، أساليب البحث العلمي النظرية والتطبيق، الطبعة 1، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2012.
70. موسى خليل، الإدارة المعاصرة (المبادئ، الوظائف، الممارسة)، مجد المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر والتوزيع، لبنان، 2005.
71. كنعان نواف، اتخاذ القرارات الإدارية بين النظرية والتطبيق، الطبعة 5، دار الثقافة لنشر والتوزيع، عمان، 2007.

المجلات :

72. بوزيان راضية ،"النمط القيادي للمؤسسات الاقتصادية وتأثيره على تسيير الموارد البشرية، صنع القرار كنموذج ،الواقع واليات الإصلاح ،دراسة سوسيو اقتصادية ميدانية بمؤسسة سونلغاز بالجزائر "،مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية ،جامعة المسيلة،العدد02، 2009.

الأطروحات و الرسائل والمذكرات الجامعية:

أ-الأطروحات الجامعية :

73. بن عبد الله أسماء ، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحسين التنمية الإدارية بمؤسسات الخدمة العمومية، دراسة مقارنة بين الجزائر وفرنسا، أطروحة دكتوراه الطور الثالث، تخصص إدارة الأعمال والتنمية المستدامة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير،جامعة فرحات عباس سطيف 1-، سطيف، 2019/2018.

74. بن لوصيف جميلة ، استخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة في تفعيل الأنشطة التسويقية للمؤسسة الاقتصادية، دراسة حالة مؤسسة موبيليس نموذجا، أطروحة دكتوراه في علوم الإعلام والاتصال،تخصص إعلام جديد وقضايا المجتمع،كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، جامعة أم البواقي، أم البواقي، 2021/2020 .

75. بكوش سارة ،إدارة وتطوير المنتجات المالية واثر ذلك على تنشيط السوق المالية (دراسة مقارنة بين الجزائر ،تركيا والمغرب) ، أطروحة دكتوراه ، تخصص مالية،بنوك وتأمينات ، كلية العلوم الاقتصادية والتجارة وعلوم التسيير ،قسم العلوم الاقتصادية ،جامعة فرحات عباس ،سطيف ، 2020-2019.

ب-الرسائل الجامعية:

76. بلعويداد حورية ، استخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية، دراسة ميدانية بمؤسسة سونلغاز فرع تسيير شبكة نقل الغاز بالشرق GRTG،رسالة ماجستير، تخصص اتصال وعلاقات عامة، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة متنوري، قسنطينة، 2008/2007.

ج -المذكرات الجامعية :

77. ابعود سعدية ، مرابطي لمية, دور التكوين في تنمية الموارد البشرية في المؤسسات العمومية الجزائرية (دراسة حالة المؤسسة الوطنية لصناعات الكهرومنزلية (وحدة الطبخ2012-2014)), مذكرة ماستر ، تخصص سياسات عامة وإدارة محلية, قسم العلوم السياسية ,جامعة مولود معمري ,تيزي وزو , 2014-2015.

78. بن سعيد خديجة ،التنظيم في العملية الإدارية ،مذكرة ماستر ،تخصص قانون إداري ،كلية الحقوق والعلوم السياسية ، قسم الحقوق ، جامعة محمد خيضر، بسكرة ،2011-2012.

79. باهي منال ، فضلون أمال ، دور تكنولوجيا الإتصال الحديثة في تفعيل الإتصال الداخلي في المؤسسات التربوية، دراسة ميدانية على عينة من المؤسسات التربوية بدائرة قصر الصبيحي، مذكرة ماستر، تخصص إتصال وعلاقات عامة، كلية العلوم الإجتماعية والإنسانية،جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي،2015/2016.

80. بقال نسيم ، عليش وسيلة، استخدام مواقع التواصل الاجتماعي "الفيسبوك" في استقطاب وتفعيل النشاط الجمعي (دراسة وصفية تحليلية على عينة من الشباب المنخرطين في جمعية الفجر بولاية تيزي وزو)، مذكرة ماستر، تخصص اتصال تنظيمي ،كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية وقسم العلوم الإنسانية فرع علوم الإعلام والاتصال ،جامعة مولود معمري ،تيزي وزو،2020-2021 .

81. دريش خالدة ، سعداوي دنيا بهية ،الإدارة الإستراتيجية للموارد البشرية (دراسة تطبيقية بمؤسسة سونلغاز ولاية تيارت) ،مذكرة ماستر ،تخصص إدارة أعمال ،كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير وقسم علم التسيير ،جامعة ابن خلدون، تيارت ،2021-2022 .

82. دومي سمراء ،مكانة وأهمية التسويق في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية في المرحلة الانتقالية (دراسة ميدانية بولاية سطيف)، أطروحة دكتوراه ،تخصص علوم

- اقتصادية ، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير وقسم العلوم الاقتصادية
جامعة سطيف 1 الباز ، سطيف 2013-2014.
83. رحمي أنيسة ، إنقراشن نسيم ، تكنولوجيا الاتصال الحديثة وأثرها على أداء
المؤسسة الاقتصادية، دراسة حالة المديرية العلمية لاتصالات الجزائر بولاية
البويرة، مذكرة ماستر، تخصص إتصال المؤسسة والمنظمات، كلية العلوم الإنسانية
والاجتماعية، جامعة مولود معمري، تيزي وزو، 2013/2014.
84. رحيش محمد ، مهابة نذير، مساهمة بعض الوظائف الإدارية في نجاح العمل
الإداري ،مذكرة ماستر ،تخصص تسيير الموارد البشرية والمنشآت الرياضية ،قسم
الإدارة والتسيير الرياضي ،جامعة آكلي محند اولحاج ،البويرة ،2017-2018،
85. عثمان حسين ، عثمان محمد ،أصول علم الإدارة العامة ،الطبعة 1 ،منشورات
الحلبي الحقوقية ، 2010 .
86. ساسي ليلة ،بلقاضي نوال ، مكانة القطاع العام الاقتصادي في التنمية خلال
2000-2016(دراسة حالة لوحددة التبريد في المؤسسة الوطنية لصناعات
الكهرومنزلية ENIEM بولاية تيزي وزو) ،مذكرة ماستر، تخصص سياسات عامة
وإدارة الجماعات المحلية قسم العلوم السياسية ،جامعة مولود معمري تيزي وزو
،2016-2017.
87. سايح نوال ،مساهمة التدفق الداخلي في إدارة المخاطر وانعكاساته على تجسيد
متطلبات حوكمة الشركات في الجزائر ،أطروحة الدكتوراه ،تخصص مالية محاسبة
وتدقيق ،كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير ،جامعة فرحات
عباس ،سطيف ،2015-2016.
88. السخري هارون ، سحبان عبد الحكيم ، إستخدام تكنولوجيا الإتصال الجزائري
للعتاد الكهربائي والغازي تقرت، مذكرة ماستر، تخصص تكنولوجيا الإتصال الحديثة،
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، ورقلة، 2014/
2015.
89. مرزوق رقية، كيجل حنان ، دور تكنولوجيا الإتصال الحديثة في تسويق
الخدمات، دراسة ميدانية على عينة من مستخدمي شريحة موبيليس، مذكرة ماستر

- في قسم علم الاجتماع، تخصص علم إجتماع والاتصال، جامعة محمد الصديق بن يحي، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جيجل، 2021/2020.
90. شارف مريم نسرين، أثر إدارة الموارد البشرية في تحقيق الميزة التنافسية في البنوك التجارية (دراسة ميدانية لعينة من البنوك التجارية في ولاية ورقلة) ،مذكرة ماستر ، تخصص مالية وبنوك ،كلية علوم اقتصادية وتجارية وعلوم التسيير ،قسم العلوم الاقتصادية جامعة قاصدي مرباح ،ورقلة، 2013-2014.
91. عبد اللاوي سلوى ، بباينة دليلة ، دور التخطيط الاستراتيجي في اتخاذ القرار (دراسة ميدانية بالمؤسسة الوطنية لتوزيعالكهرباء والغاز سونلغاز الوادي) ، مذكرة ماستر، تخصص علم الاجتماع التنظيم والعمل ،كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية ،قسم العلوم الاجتماعية ،جامعة الشهيد حمه لخضر ،الوادي ،2019-2020 .
92. عصماني عبد القادر ،أهمية بناء أنظمة إدارة المخاطر لمواجهة الأزمات في المؤسسات المالية ،ملتقى دولي حول الأزمة المالية والاقتصادية والحوكمة العالمية ،جامعة فرحات عباس ،سطيف ،20-21 اكتوبر ، 2009.
93. قواميد سمية ، قريشي فتيحة ، واقع استخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة في بنك الجزائر الخارجي، دراسة ميدانية بفرع مدينة ورقلة نموذجا، مذكرة ليسانس أكاديمي، تخصص إتصال وعلاقات عامة،كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية،جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2013/2014.
94. لوصيف ليلية ، حمودي عبد العالي ، دور تكنولوجيا الإتصال الحديثة في تفعيل الاتصال الإداري، دراسة ميدانية بالوكالة الوطنية لتسيير القرض المصغر ولاية أم البواقي، رسالة ماستر، تخصص اتصال وعلاقات عامة، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، 2021/2020،
95. مالكية مهى ، عواشيرية أحلام ،واقع استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة خلال الأزمات داخل المؤسسات الاقتصادية ،مذكرة شهادة الماستر، تخصص علوم الإعلام و الاتصال، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة العربي التبسي ،2021-2022.

96. مرقى هيبة ، توظيف تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة في الإدارة الجزائرية، دراسة ميدانية لجامعة العربي بن مهيدي بألم البواقي، مذكرة ماستر في علوم الإعلام والاتصال، تخصص إتصال وعلاقات عامة، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، 2015/2014.

المقابلات :

97. مقابلة مع السيدة "قرماح نصيرة" ،مكلفة بالدراسة والتدريب في الوحدة التجارية بمؤسسة ENIEM بتيزي وزو ،يوم 20-03-2024، على الساعة 10:15.

الملتقيات :

98. درواسي مسعود ،ضيف الله محمد الهادي ، فعالية وأداء المراجعة الداخلية في ظل حوكمة الشركات كآلية للحد من الفساد الإداري ،ملتقى وطني الأول حول حوكمة الشركات كآلية للحد من الفساد المالي والإداري ،جامعة محمد خيضر ،بسكرة ،الجزائر ،06-07 ماي 2012.

المطبوعات :

99. أغمين نذير ،مطبوعة بيداغوجية في مقياس "تقنيات جمع البيانات" ، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية ،قسم علم النفس ، تخصص ماستر علم النفس المدرسي ،جامعة 08 ماي 1945، قالمة، 2021-2022.

100. بوريش نصر الدين ، تكنولوجيا المعلومات والاتصالات كدعامة عامة للميزة التنافسية وكأداة لتأقلم المؤسسة الاقتصادية مع تحولات المحيط الجديد (مثال الجزائر)، مداخلة ضمن الملتقى الدولي للمعرفة في ظل الاقتصاد الرقمي ومساهماتها في تكوين المزايا التنافسية للبلدان العربية، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف، 2007.

المراجع باللغة الأجنبية :

101. Cluekw .F , **personnel diagnostique approche , business ,publication** , inco. Dallas , TEXAS , 1997,-
French ,**the personnel mangement procès , humain rocess administration** , The Edition hongton Mglne ,CO.BOSTON ,1999
102. Gangon Eric, **What's the internet : The Definitive Guide To the Internet Usnet** Groupe. « 3 » ededition. (U.S.A ,peachpitpress ,1999) .
103. Mayting .J , **personnel management** , Me Donald Kevansitoin , LONDON ,1977.
104. Koter Philip et Al ,**MARKETING MANGMENT** ,12eme édition , Person éducation ,France ,2006,
105. Albertson Rick, Jeffery.F& Mike Lender, Designer (U.S.A), Auden Books,1995).
106. Reix Robert, **systemed' information et mangement des organisation**, 4e édition , Vuibert ,Paris , 2002 .

المواقع الالكترونية :

107. تكنولوجيا الاتصال واستخداماتها، موضوع متوفر على الرابط التالي: <http://www.aliklil.com>، تاريخ الدخول: 23.02.2024، على الساعة: 14:25.

فهرس المحتويات

الصفحة	الفهرس
	كلمة الشكر
	اهداء
	ملخص الدراسة
أ	مقدمة
	الإطار المنهجي للدراسة :
6	1- إشكالية الدراسة و تساؤلاتها
9	2-أسباب اختيار الموضوع
10	3- أهداف الدراسة
11	4- أهمية الدراسة
12	5- نوع الدراسة
12	6- منهج الدراسة و أدواته
17	7- مجتمع البحث و عينته
18	8 - الحدود المكانية و الزمنية للبحث
19	9-الخلفية النظرية لدراسة
21	10- مفاهيم ومصطلحات الدراسة
26	11- الدراسات السابقة
	الإطار النظري : تكنولوجيا الاتصال و مساهمتها في تسهيل المهام الإدارية الفصل الأول : ماهية تكنولوجيا الاتصال
	تمهيد :
35	المبحث الأول: مفهوم تكنولوجيا الاتصال
37	المبحث الثاني: أنواع تكنولوجيا الاتصال
48	المبحث الثالث: خصائص تكنولوجيا الاتصال
52	المبحث الرابع: وظائف تكنولوجيا الاتصال

53	المبحث الخامس: مزايا وعيوب تكنولوجيا الاتصال
	خلاصة الفصل:
	الفصل الثاني : مدخل مفاهيمي حول مفهوم المهام الإدارية
	تمهيد :
59	المبحث الأول : مفهوم المهام الإدارية
60	المبحث الثاني :أنواع المهام الإدارية
66	المبحث الثالث : خصائص المهام الإدارية
67	المبحث الرابع: الوظائف الإدارية
80	المبحث الخامس: معوقات المهام الإدارية
	خلاصة الفصل
	الفصل الثالث : علاقة تكنولوجيا الاتصال بالمهام الإدارية
84	تمهيد:
84	المبحث الأول: تأثير تكنولوجيا الاتصال على الإدارة والعمل الإداري
86	المبحث الثاني: متطلبات إدخال تكنولوجيا الاتصال الحديثة في إدارة المؤسسة الاقتصادية
88	المبحث الثالث: قواعد تبني تكنولوجيا الاتصال من قبل إدارة المؤسسات الاقتصادية
89	المبحث الرابع: أسباب عزوف بعض المؤسسات إلى امتلاك تكنولوجيا الاتصال
	خلاصة الفصل
	الإطار التطبيقي: التحليل الكيفي و الكمي للبيانات و المعطيات المرتبطة بالدراسة الميدانية بمؤسسة ENIEM
94	-لمحة عن مؤسسة ENIEM
96	-الهيكل التنظيمي لمؤسسة ENIEM

97	-التحليل الكمي و الكيفي للجداول
97	التحليل الكيفي و الكمي للجداول البسيطة
139	التحليل الكيفي و الكمي للجداول المركبة
178	4-عرض المقابلة والتعليق عليها
183	5-النتائج المتوصل إليها
183	النتائج الجزئية لدراسة
200	النتائج العامة لدراسة
203	6-خلاصة الدراسة
204	7-التوصيات والاقتراحات
	8-قائمة المصادر و المراجع
	الملاحق
	فهرس للمحتويات
	فهرس الجداول
	فهرس الأشكال

فهرس الجداول

الصفحة	فهرس الجداول
97	جدول رقم 1 : يمثل توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس
98	جدول رقم 2: يمثل توزيع أفراد العينة حسب متغير السن
99	جدول رقم 3: يمثل توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي
100	جدول رقم 4: يمثل توزيع أفراد العينة حسب متغير الأقدمية في العمل
101	جدول رقم 5: يمثل آراء الأفراد المبحوثين حول عدد سنوات استخدام تكنولوجيا الاتصال على مستوى مؤسسة ENIEM بتيزي وزو .
102	الجدول رقم 6: يمثل آراء المبحوثين حول أهم الفترات المفضلة لاستخدام تكنولوجيا الاتصال على مستوى مؤسسة ENIEM بتيزي وزو
103	الجدول رقم 7: يمثل آراء أفراد عينة الدراسة حول أهم الأشخاص الذين يفضلون معهم استخدام تكنولوجيا الاتصال.
104	الجدول رقم 8: يمثل آراء أفراد عينة الدراسة حول أهم الأماكن المفضلة لديهم لاستخدام تكنولوجيا على مستوى مؤسسة ENIEM بتيزي وزو.
105	الجدول رقم 9: يمثل آراء أفراد عينة الدراسة حول أهم الأماكن المفضلة لديهم لاستخدام تكنولوجيا على مستوى مؤسسة ENIEM بتيزي وزو
106	الجدول رقم 10: يمثل آراء أفراد عينة الدراسة حول الهدف من استخدام تكنولوجيا على مستوى مؤسسة ENIEM بتيزي وزو.
108	الجدول رقم 11: يمثل آراء المبحوثين حول أغراض استخدام تكنولوجيا الاتصال على مستوى مؤسسة ENIEM بتيزي وزو
109	الجدول رقم 12: يمثل آراء أفراد عينة الدراسة حول أسباب الاعتماد على تكنولوجيا الاتصال على مستوى مؤسسة ENIEM بتيزي وزو.
110	الجدول رقم 13: يمثل آراء المبحوثين حول دوافع استخدام الإداريين لتكنولوجيا الاتصال على مستوى مؤسسة ENIEM بتيزي وزو

111	الجدول رقم 14: يمثل آراء المبحوثين حول نتيجة الاعتماد على تكنولوجيا الاتصال على مستوى مؤسسة ENIEM بتيزي وزو.
112	الجدول رقم 15: يمثل آراء عينة الدراسة حول أهم الإشباعات المحققة من استخدام تكنولوجيا الاتصال على مستوى مؤسسة ENIEM بتيزي وزو.
113	الجدول رقم 16: يمثل آراء المبحوثين حول التسهيلات التي تقدمها تكنولوجيا الاتصال للإداريين على مستوى مؤسسة ENIEM بتيزي وزو.
114	جدول 17: يمثل آراء المبحوثين حول مظاهر التغيير الذي ادخله إدماج تكنولوجيا الاتصال في العمل الإداري على مستوى مؤسسة ENIEM بتيزي وزو.
115	الجدول رقم 18: يمثل آراء المبحوثين حول كيفية مساعدة تكنولوجيا الاتصال في العمل الإداري على مستوى مؤسسة ENIEM بتيزي وزو.
117	الجدول 19: يمثل كيفية مساهمة تكنولوجيا الاتصال في الاستخدام الفعال للمعلومات على مستوى مؤسسة ENIEM بتيزي وزو.
118	الجدول رقم 20: جدول يمثل آراء المبحوثين حول كيفية تجسيد مظاهر تطبيق تكنولوجيا الاتصال في الإدارة على مستوى مؤسسة ENIEM بتيزي وزو.
119	الجدول رقم 21: جدول يمثل آراء المبحوثين حول كيفية مساهمة تكنولوجيا الاتصال في تحسين العلاقة بين الإداريين والعمال على مستوى مؤسسة ENIEM بتيزي وزو.
121	جدول رقم 22: يمثل آراء المبحوثين حول كيفية مساهمة تكنولوجيا الاتصال في تحسين الاتصال التنظيمي على مستوى مؤسسة ENIEM بتيزي وزو.
123	الجدول رقم 23: يمثل آراء المبحوثين حول كيفية مساهمة استخدام تكنولوجيا الاتصال في عملية توظيف العمال على مستوى مؤسسة ENIEM بتيزي وزو.
124	الجدول 24: جدول يمثل آراء المبحوثين حول كيفية استخدام تكنولوجيا الاتصال في عملية التخطيط الإداري على مستوى مؤسسة ENIEM بتيزي وزو:
125	الجدول 25: يمثل آراء المبحوثين حول كيفية مساهمة استخدام تكنولوجيا الاتصال في عملية التنسيق الإداري على مستوى مؤسسة ENIEM بتيزي وزو:

126	الجدول رقم 26: جدول آراء المبحوثين حول كيفية تدعيم استخدام تكنولوجيا الاتصال عملية التوجيه على مستوى مؤسسة ENIEM بتيزي وزو
127	الجدول رقم 27: جدول يمثل آراء المبحوثين حول أهم النشاطات المرتبطة بالرقابة والتي تعتمد على تكنولوجيا الاتصال على مستوى مؤسسة ENIEM بتيزي وزو
128	الجدول رقم 28: جدول يمثل آراء المبحوثين حول نتائج استخدام تكنولوجيا الاتصال في العمل الإداري على مستوى مؤسسة ENIEM بتيزي وزو
130	الجدول رقم 29: جدول يمثل آراء المبحوثين حول كيفية مساهمة استخدام تكنولوجيا الاتصال في تحسين الخدمات الإدارية على مستوى مؤسسة ENIEM بتيزي وزو
131	الجدول رقم 30: جدول يمثل آراء المبحوثين حول أهم الخدمات الالكترونية التي أفادت العمال في عملهم الإداري على مستوى مؤسسة ENIEM بتيزي وزو
132	الجدول رقم 31: جدول يمثل آراء المبحوثين حول كيفية استخدام العمال الإداريين لجهاز الحاسوب في العمل الإداري على مستوى مؤسسة ENIEM بتيزي وزو
134	الجدول رقم 32: يمثل آراء المبحوثين حول اغراض اعتمادهم على الانترنت في العمل الإداري على مستوى مؤسسة ENIEM بتيزي وزو
135	الجدول رقم 33: يمثل آراء عينة الدراسة حول كيفية مساهمة استخدام تكنولوجيا الاتصال في تحسين مستوى العمل داخل الإدارة على مستوى مؤسسة ENIEM بتيزي وزو
136	الجدول رقم 34: يمثل أفراد عينة الدراسة حول معوقات استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة والمؤثرة على سير العمل الإداري للموظفين على مستوى مؤسسة ENIEM بتيزي وزو
139	جدول رقم 35: علاقة متغيرات الجنس، السن، المستوى التعليمي، الأقدمية في العمل بالتسهيلات التي قدمتها تكنولوجيا الاتصال للإداريين على مستوى مؤسسة ENIEM بتيزي وزو
143	جدول رقم 36: علاقة متغيرات الجنس، السن، المستوى التعليمي والأقدمية في العمل بمظاهر التغيير الذي ادخله إدماج تكنولوجيا الاتصال في العمل الإداري على مستوى مؤسسة ENIEM بتيزي وزو.

147	جدول 37:علاقة متغيرات الجنس، السن،المستوى التعليمي والأقدمية في العمل بكيفية سماح تكنولوجيا الاتصال بالاستخدام الفعال للمعلومات على مستوى مؤسسة ENIEM بتيزي وزو.
151	جدول 38 :علاقة متغيرات الجنس، السن،المستوى التعليمي والأقدمية في العمل بتجسيد مظاهر تطبيق تكنولوجيا الاتصال في الإدارة على مستوى مؤسسة ENIEM بتيزي وزو.
155	جدول 39 :علاقة متغيرات الجنس، السن،المستوى التعليمي والأقدمية في العمل في كيفية مساهمة تكنولوجيا الاتصال في تحسين الاتصال التنظيمي على مستوى مؤسسة ENIEM بتيزي وزو.
159	جدول رقم (40): يمثل علاقة متغيرات الجنس، السن، المستوى التعليمي والأقدمية في العمل في كيفية مساهمة استخدام تكنولوجيا الاتصال في عملية التخطيط الإداري على مستوى مؤسسة ENIEM تيزي وزو.
163	جدول رقم 41: يمثل علاقة متغيرات الجنس، السن، المستوى التعليمي والأقدمية في العمل في كيفية مساهمة استخدام تكنولوجيا الاتصال في عملية التنسيق الإداري على مستوى مؤسسة ENIEM تيزي وزو .
167	جدول رقم (42):يمثل علاقة متغيرات الجنس، السن، المستوى التعليمي والأقدمية في العمل في كيفية دعم استخدام تكنولوجيا الاتصال لعملية التوجيه الإداري على مستوى مؤسسة ENIEM تيزي وزو .
171	جدول رقم(43): يمثل علاقة متغيرات الجنس، السن، المستوى التعليمي والأقدمية في العمل بالخدمات الإلكترونية التي أفادت الإداريين في عملهم الإداري على مستوى مؤسسة ENIEM تيزي وزو .
175	جدول رقم (44): يمثل علاقة متغيرات الجنس، السن، المستوى التعليمي والأقدمية في العمل في كيفية مساهمة استخدام تكنولوجيا الاتصال في تحسين مستوى العمل داخل الإدارة على مستوى مؤسسة ENIEM تيزي وزو .

فهرس الأشكال

الصفحة	فهرس الأشكال
47	الشكل رقم 1: مخطط يمثل أنواع تكنولوجيا الإتصال
51	الشكل رقم 2: مخطط يمثل خصائص تكنولوجيا الاتصال .
96	الهيكل التنظيمي لمؤسسة ENIEM بتيزي وزو

الملاحق

ملحق رقم 1

جامعة مولود معمري تيزي وزو
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم العلوم الإنسانية
فرع علوم الإعلام والاتصال
استمارة استبيان

حول موضوع:

دور تكنولوجيا الاتصال في تسهيل المهام الإدارية في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية
-دراسة مسحية على عينة من الإداريين بالمؤسسة الاقتصادية ENIEM بولاية تيزي وزو-

في إطار التحضير لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال

تخصص: اتصال تنظيمي

هذه الاستمارة تعد أداة بحث مهمة في دراستنا التي تهدف لتحضير شهادة الماستر اتصال تنظيمي تحت عنوان دور تكنولوجيا الاتصال في تسهيل المهام الإدارية بمؤسسة اقتصادية، واخترنا المؤسسة الاقتصادية الكهرومنزلية ENIEM بولاية تيزي وزو لإتمام هذه الدراسة.

ولهذا نرجو منكم المساعدة بإجاباتكم الموضوعية والدقيقة على الأسئلة الموجودة داخل هذه الاستمارة، ونعلمكم أن المعلومات التي ستردون عليها ستكون بسرية تامة وتستعمل فقط للبحث العلمي.

المطلوب منكم:

وضع علامة (x) داخل إطار الإجابة المناسبة.

تحت إشراف الأستاذة:

أ. فروجة موساوي

من إعداد الطالبتين:

*تابتي مالحة

*سعدودي أمال

السنة الجامعية: 2024-2023

المحور الأول: البيانات الشخصية

1-الجنس : * ذكر * أنثى

2-السن :

* أقل من 30 سنة * من 30 إلى 39 سنة

* من 40 إلى 49 سنة * من 50 فما فوق

3- المستوى التعليمي:

*متوسط * ثانوي * جامعي

4- الأقدمية في العمل:

*من سنة إلى 5 سنوات * من 6 سنوات إلى 10 سنوات

*من 11 سنة إلى 20 سنة * أكثر من 20 سنة

المحور الثاني: عادات وأنماط استخدام تكنولوجيا الاتصال

5-منذ متى تستخدم تكنولوجيا الاتصال على مستوى مؤسستكم؟

*أقل من 3 سنوات *أقل من 6 سنوات * من 6 سنوات فما فوق

6-ماهي أهم الفترات المفضلة لديك لإستخدام تكنولوجيا الاتصال على مستوى مؤسسة ENIEM لولاية تيزي وزو؟

*الفترة الصباحية * الظهيرة * الفترة المسائية

7-مع من تفضل استخدام تكنولوجيا الاتصال؟

*مع العائلة * مع الأصدقاء *بمفردك

8-ماهي أهم الأماكن المفضلة لإستخدام تكنولوجيا الاتصال؟

* البيت *مكان العمل

أخرى أذكرها

9- ماهي أنواع تكنولوجيا الاتصال الأكثر استخداما على مستوى مؤسستكم؟

الحاسوب *الانترنت *الهاتف

*الفاكس *الانترانت *الاكسترنات

.....أخرى أذكرها

10- ما هو الهدف من استخدامكم لتكنولوجيا الاتصال؟

* جمع البيانات * للتسلية * للتتقيف

* اكتساب الخبرات * التبادل والتفاعل

المحور الثالث: الدوافع والإشباع المحققة للإداريين من استخدام تكنولوجيا الاتصال في مؤسسة ENIEM تيزي وزو؟

11- ماهي أغراض استخدام تكنولوجيا الاتصال على مستوى مؤسسة ENIEM تيزي وزو؟

* إقتصاد الجهد في إنجاز العمل * التنسيق بين مختلف الأقسام

* الإتصال والتواصل بين الموظفين

.....أخرى أذكرها

12- ماهي أسباب الإعتداع على تكنولوجيا الاتصال على مستوى مؤسسة ENIEM تيزي وزو؟

* لتعريف الجمهور بخدماتكم وسلعكم * لنقل الملفات وتحويلها

* لتلقي الأوامر والتعليمات والمستجدات

13- ماهي دوافع استخدام الإداريين لتكنولوجيا الاتصال؟

* معرفية (تثقيفية) * نفسية (ترفيهية)

14- ماذا يترتب عن الإعتداع على تكنولوجيا الاتصال؟

* تسهيل الحصول على المعلومات * الأنية والسرعة

* تطوير مهاراتك وقدراتك * تحقيق فعالية التبادل والتواصل

15- ماهي أهم والاشباعات المحققة لديك من استخدام تكنولوجيا الاتصال؟

- *الترفيه *التثقيف والتعلم *زيادة الثقة بالنفس
- *التخفيف والتقليل من الضغوطات

المحور الرابع: دور تكنولوجيا الاتصال في تسهيل المهام للإداريين بمؤسسة ENIEM تيزي وزو

16- ماهي التسهيلات التي قدمتها تكنولوجيا الاتصال للإداريين؟

- *سرعة إنجاز المهام *سرعة الحصول على المعلومات
- *سهولة التواصل مع العمال *سهولة إختبار العمال بالمستجدات
- *إيصال الأوامر والتعليمات في الوقت المناسب

17- ماهي مظاهر التغيير الذي أدخله إدماج تكنولوجيا الاتصال في العمل الإداري بمؤسستكم؟

- *التحول من الشكل الورقي إلى الشكل الإلكتروني
- *تقريب الإدارة من العمال
- *تسهيل الإجراءات الإدارية

أخرى أذكرها

18- هل ساعدكم استخدام تكنولوجيا الاتصال في:

- *تفعيل الاتصال الداخلي *تفعيل الاتصال الخارجي *ربح الوقت والجهد
- *تحسين نوعية العمل الإداري

أخرى أذكرها

19- كيف سمحت لكم تكنولوجيا الاتصال بالاستخدام الفعال للمعلومات؟

- *تحويل وتخزين ومعالجة كل أنواع المعلومات
- *ترجمة المعلومات وتحويلها إلى الشكل المرغوب

*سهولة وصول المعلومة عبر البريد الالكتروني والفايسبوك

20-فيما تتجسد مظاهر تطبيق تكنولوجيا الاتصال في الإدارة بمؤسسة ENIEM تيزي وزو؟

*تحويل الأعمال اليدوية إلى أعمال بحاسب آلي

*تدعيم الوظائف الإدارية بتقنيات حديثة

*إتخاذ القرارات وإيجاد حلول للمشاكل في الوقت المناسب

*تدفق المعلومات بين جميع الأقسام والمستويات الإدارية

أخرى أذكرها

21-كيف ساهمت تكنولوجيا الاتصال في تحسين العلاقة بين الإداريين والعمال؟

*اطلاع الإدارة على إحتياجات وانشغالات العمال

*تقريب وجهات النظر بينهم

*إستقبال إقتراحات العمال

22-كيف ساهمت تكنولوجيا الاتصال في تحسين الاتصال التنظيمي بالمؤسسة؟

*جدولة المواعيد وتنظيمها

*تنبيه أفراد المؤسسة للمهام والمواعيد العاجلة

*تفعيل عملية التواصل بين مختلف الأقسام

* إدارة الجهد والوقت بشكل جيد

23-كيف ساهم استخدام تكنولوجيا الاتصال في عملية توظيف العمال؟

*الإعلان عن مسابقات التوظيف

*نشر مواعيد المقابلات على نطاق واسع

*فتح منصات وبوابات إلكترونية خاصة بشروط التوظيف

*الحصول مرشحين مطلوبين في أقرب وقت ممكن

24-كيف ساهم استخدامكم لتكنولوجيا الاتصال في عملية التخطيط الإداري؟

*نشر أهداف المؤسسة على كل أفراد وأقسام المؤسسة وتوضيحها

*وضع خطط بشكل منتظم ودوري

*التخطيط بكفاءة وفعالية

*اكتشاف طرق وأفكار جديدة لمواجهة التحديات عبر الانترنت

..... أخرى أذكرها

25- كيف ساهم استخدامكم لتكنولوجيا الاتصال في عملية التنسيق الإداري؟

*القضاء على الانعزالية والانفصالية بين الأقسام

*ضمان التعاون بين جميع الأقسام

*ضمان تبادل الخبرات بين مختلف الجهات

..... أخرى أذكرها

26- كيف دعم استخدامكم للتكنولوجيا الاتصال عملية التوجيه داخل المؤسسة؟

*تعريف الموظفين الجدد ببيئة العمل ومجالات العمل

*شرح وتوضيح ثقافة المؤسسة

*استقبال أسئلة الموظفين والرد عليها

*تقديم إرشادات ونصائح حول طبيعة العمل

27- ماهي أهم النشاطات المرتبطة بالرقابة التي تعتمد عليها تكنولوجيا الاتصال؟

*الرقابة على كيفية معالجة المعلومات

*الرقابة على نوعية المعلومات التي يتم تبادلها بين العمال

*الرقابة على فعالية وكفاءة النشاطات التي تتم باستخدام الإنترنت

*الرقابة على تسجيل الصحيح للمعلومات وصولها في الوقت المناسب

28- ماذا لاحظتم بعد استخدامكم لتكنولوجيا الاتصال في العمل الإداري؟

*نقص الأخطاء الموجودة سابقا

*تحسين جودة الخدمة

*تحقيق أهداف المؤسسة بشكل أسرع

*تحقيق التبادل والتفاعل وتحسين العلاقات

29-كيف ساهم استخدامكم لتكنولوجيا الاتصال في تحسين الخدمات الإدارية؟

*الاتصال عن بعد

*الاتصال المباشر والانني

*نقل ومشاركة الملفات

30-ماهي الخدمات الالكترونية التي أفادتكم في العمل الإداري؟

*خدمة البريد الالكتروني

*خدمة التخاطب والردشة

*خدمة الشبكات العالمية www

*خدمات حركات البحث (Yahoo,Google)

أخرى اذكرها.....

31- كيف تستخدمون جهاز الحاسوب في العمل الإداري؟

*كتابة تقارير العمل

*كتابة الإعلانات

*معالجة النصوص والصور

*حفظ الملفات والمعلومات

أخرى اذكرها.....

32-لأي غرض تعتمدون على الانترنت في العمل الإداري؟

*الاتصال الداخلي بالموظفين

*تبادل الملفات

*البحث عن المعلومات

أخرى اذكرها.....

33-كيف ساهم استخدامكم لتكنولوجيا الاتصال في تحسين مستوى العمل داخل الإدارة ؟

*توفير أساليب وطرق جديدة في العمل

*توفير آليات جديدة في التعامل مع البيانات والمعلومات

*السرعة في تداول المعلومات

*أخرى اذكرها.....

**34-ماهي معوقات استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة والمؤثرة على سير العمل الإداري للموظفين
بمؤسسة ENIEM ؟**

*غياب الثقة في مصادر المعلومات

*عدم التحكم في تكنولوجيا الاتصال

*نقص نوعية تكنولوجيا الاتصال المتوفرة بالمؤسسة

*استخدام تكنولوجيا الاتصال بشكل مؤقت

ماهي الاقتراحات التي تقدمها من اجل القضاء على هذه المعوقات ؟

.....

ملحق رقم 2

دليل المقابلة مع السبدة (ق ن) مكلفة بالدراسة والتدريب في الوحدة التجارية لمؤسسة
ENIEM تيزي وزو :

السؤال 1: ما واقع استخدام تكنولوجيا الاتصال بمؤسستكم؟

السؤال 2: كيف تقومون بوضع إستراتيجية وسياسة ملائمة لاستخدام تكنولوجيا الاتصال في
العمل الإداري؟

السؤال 3: كيف ساهمت تكنولوجيا الاتصال في تحسين العملية التنظيمية بمؤسستكم؟

السؤال 4: كيف ساهمت تكنولوجيا الاتصال في تحسين عملية التنسيق بين الأقسام و أطراف
المؤسسة؟

السؤال 5: كيف ساهمت تكنولوجيا الاتصال في تحسين عملية الرقابة على العمال و طبيعة
العمل بمؤسستكم؟

السؤال 6: كيف ساهمت تكنولوجيا الاتصال في تحسين عملية التوجيه في مؤسستكم؟

السؤال 7: ما هي التغييرات التي أحدثتها استخدامكم لتكنولوجيا الاتصال على طبيعة العمل
الإداري؟

السؤال 8: فيما تتمثل مظاهر استخدامكم لتكنولوجيا الاتصال في العمل الإداري؟

السؤال 9: كيف سمحت لكم تكنولوجيا الاتصال بالاستخدام الفعال للمعلومات؟

السؤال 10: كيف ساهمت تكنولوجيا الاتصال في تحسين طبيعة العلاقات بين الإداريين
والعمال داخل المؤسسة؟

السؤال 11: ما هي التسهيلات التي قدمتها لكم تكنولوجيا الاتصال في العمل الإداري

س 11: ما هي التسهيلات التي قدمتها لكم تكنولوجيا الاتصال في العمل الإداري؟