

جامعة أحمد دراية \_ ولاية أدرار

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية والعلوم الإسلامية

قسم العلوم الاجتماعية



عنوان المذكرة:

تأثير تطور التكنولوجيا على العلاقات بين الموظفين داخل المؤسسة الجزائرية  
"دراسة ميدانية بقسم العلوم الاجتماعية لجامعة أدرار"

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في العلوم الاجتماعية

تخصص علم اجتماع التنظيم والعمل

اعداد الطلبة :

- صالحى وليد

- خشاب امال

يوم المناقشة : 2022/05/23

أعضاء لجنة المناقشة

جامعة أدرار	مشرفا	د. باشيخ أسماء
جامعة أدرار	رئيسا و مقرا	د. مرموري بشير
جامعة أدرار	مناقشا	د. لعريبي أحمد

الموسم الجامعي : 2022/2021



## شهادة الترخيص بالإيداع

انا الأستاذ(ة): يا سبيخ أسماء  
المشرف مذكرة الماستر الموسومة بـ: تأثير تطور التكنولوجيا على العلاقات بين الموظفين داخل المؤسسات دراسة ميدانية بغير العلم الاجتماعيت  
من إنجاز الطالب(ة): صالح وليد  
و الطالب(ة): خشاي أحسان  
كلية: العلوم الانسانية والاجتماعية والعلوم الاسلامية  
القسم: العلوم الاجتماعيت  
التخصص: علم اجتماع التنمى والأهل  
تاريخ تقييم / مناقشة: 23 / 05 / 2022

أشهد ان الطلبة قد قاموا بالتعديلات والتصحيحات المطلوبة من طرف لجنة التقييم / المناقشة، وان المطابقة بين النسخة الورقية والإلكترونية استوفت جميع شروطها.  
ويامكانهم إيداع النسخ الورقية (02) والايكترونية (PDF).

- امضاء المشرف:

24 MAI 2022

مساعد رئيس القسم:

مساعد رئيس قسم العلوم الاجتماعية  
مكلف بما بعد الترخيص والبحث العلمي  
أ. أم الفهيحت عائشة

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

# الإهداء

بسم الله الرحمن الرحيم

إلهي لا يطيب الليل إلا بشكرك ولا يطيب النهار إلا بطاعتك ... ولا تطيب اللحظات إلا  
بذكرك ... ولا تطيب الآخرة إلا بعفوك ... ولا تطيب الجنة إلا برؤيتك، الله جل جلاله  
إلى من بلغ الرسالة وأدى الأمانة ... ونصح الأمة إلى نبي الرحمة ونور العالمين ...  
سيدنا محمد صلى الله عليه وسلم.

إلى من كلله الله بالهيبة والوقار ... إلى من علمني العطاء بدون انتظار ... إلى من  
أحمل اسمه بكل افتخار ... والدي العزيز.

إلى ملاكي في الحياة ... إلى معنى الحب وإلى معنى الحنان والتفاني ... إلى بسمة  
الحياة وسر الوجود، ... أُمي الحبيبة.

إلى كل إخوتي، وأصدقائي الذين رافقوني في مشوار حياتي وإلى كل من ساهم في هذا  
العمل من قريب أو بعيد وبالأخص عبد المجيد وسالم ومحفوظ

إلى زميلة الدراسة والمذكرة الصديقة القريبة والوفية أمل

إلى استاذتي التي لم تبخل عليا بوقت أو بمجهود استاذة باشيخ أسماء.

إلى الاستاذة الذين وقفوا جنبي وعاملوني معاملة الاخ وليس معاملة الطالب كل باسمه

إلى كل من لم يخطه قلبي أهدي ثمرة جهدي . وإلى كل حامل قلم يبغى رفع لواء هاته  
الأمة ويرنوا إلى رقيها.

**صاحي وليد**

## إهداء

الحمد لله و الصلاة و السلام على الحبيب المصطفى

الحمد لله الذي وفقنا لثمين هذه الخطوة في مسيرتنا الدراسية

أما بعد أتقدم بجزيل الشكر الى :

▪ الوالدين الكريمين حفظهما الله.

▪ الى روح الغالين جدي وجدتي رحمة الله عليهما.

▪ الى زميل الدراسة وليد و الزميل في هذه المذكرة.

▪ الى العائلتين العظيمتين خشاب و بن خيرة خاصة

خالتي سعاد لدعمها ومساندتها.

▪ الى الأستاذة المشرفة باشيخ .

كما أشكر كل من قدم لي يد العون من قريب أو بعيد

في انجاز هذا العمل المتواضع.

خشاب أمال

## تشكرات و عرفان

نحمد الله و نشكره على أن جعلنا من طلاب العلم و على ما من به علينا من إنتهاء من هذا العمل و إنطلاقا من قولي النبي ( صلى الله عليه و سلم ) " لا يشكر الله من لا يشكر الناس . "

نتقدم بالشكر الجزيل إلى كل من ساعدنا لإنجاز هذا العمل من قريب أو بعيد، الشكر للأستاذة باشيخ أسماء لنا كل الفخر لإشرافها على هذا العمل راجين من المولى عز أن يبارك فيها و يجازيها عنا ألف خير. كما لا ننسى أن نتقدم بالشكر و الإحترام و التقدير إلى كل الأساتذة بدون إستثناء ، و الشكر لكل العمال والقائمين على الكلية و نسأل الله أن يجزيهم عنا خير الجزاء إنه سميع مجيب الدعاء.



# فهرس المحتويات

الإهداء

الشكر والعرفان

فهرس المحتويات

فهرس الأشكال

فهرس الجداول

أ ..... مقدمة

الفصل الأول: الجانب المنهجي

1-الإشكالية : ..... 2

2- الفرضيات : ..... 3

3- أسباب اختيار الموضوع : ..... 3

4- أهمية الدراسة : ..... 4

5- أهداف الدراسة : ..... 4

6- منهج البحث : ..... 5

7- مفاهيم الدراسة : ..... 5

8- نموذج التحليل..... 6

9- الدراسات السابقة : ..... 7

10- المقاربة النظرية : ..... 11

الفصل الثاني: التكنولوجيا الحديثة

تمهيد : ..... 21

21.....	1. مفهوم التكنولوجيا
24.....	2. خصائص التكنولوجيا
28.....	3. مجالات تطبيق التكنولوجيا في المؤسسة
34.....	4. آثار استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة
36.....	خلاصة :

### الفصل الثالث : العلاقات العمالية

38.....	تمهيد :
39.....	1. مفهوم علاقات العمل :
40.....	2. خصائص علاقة العمل :
41.....	3. أنواع علاقات العمل
60.....	خلاصة :

### الفصل الرابع : الجانب الميداني

62.....	تمهيد :
64.....	أولا : مجالات الدراسة
65.....	ثانيا : تحديد العينة :
66.....	ثالثا : منهج الدراسة
66.....	رابعا : أدوات جمع البيانات
68.....	خامسا : عرض وتحليل البيانات
97.....	الاستنتاج العام

98.....	: خلاصة
100 .....	: الخاتمة
103 .....	: قائمة المصادر والمراجع

فهرس الأشكال

الصفحة	الشكل	رقم
23	يوضح مراحل تطور التكنولوجيا في المؤسسة	01
26	يوضح مراحل تبني تكنولوجيا المعلومات والاتصال	02
26	يوضح العوامل المؤثرة على عملية تبني تكنولوجيا المعلومات والاتصال	03
28	يوضح مجالات تطبيق تكنولوجيا الاعلام والاتصال	04
64	يوضح تخصصات قسم علم الاجتماع بجامعة ادرار	05
65	يوضح هيكل الادارة لقسم علم الاجتماع بجامعة أدرار	06

## فهرس الجداول

الصفحة	الجدول	رقم
33	يوضح تطبيقات التكنولوجيا في مجال العمل	01
68	يمثل توزيع المبحوثين حسب الجنس	02
68	يمثل يمثل توزيع المبحوثين حسب السن	03
69	يمثل يمثل توزيع المبحوثين حسب الحالة الاجتماعية	04
69	يمثل يمثل توزيع المبحوثين حسب مكان الإقامة	05
70	يمثل يمثل توزيع المبحوثين حسب الرتبة	06
70	يمثل الوسائل التكنولوجية التي يستخدمها المبحوثين في العمل	07
72	يمثل استعمال المبحوثين لوسائل التكنولوجيا	08
73	يمثل استخدام المبحوثين للبرامج الالكترونية في العمل	09
71	يمثل استعمال المبحوثين البرامج الالكترونية للقيام بالعمل في المنزل	10
74	يمثل دور التكنولوجيا في تخفيف العبء على المبحوثين في العمل	11
75	يمثل مدى صعوبات استخدام التكنولوجيا في العمل للمبحوثين	12
76	يمثل كيفية تواصل المبحوثين مع رئيس العمل	13
77	يوضح معالجة الأمور البيداغوجية عن طريق استخدام التكنولوجيا	14
78	يوضح كيفية معالجة المشكلات داخل العمل	15
79	يوضح حدوث مشاكل بين المبحوثين بسبب خلل تقني	16
80	يوضح تأثر العلاقات بين المبحوثين بسبب خلل تقني	17
81	يوضح العلاقة بين وسائل التكنولوجيا التي سهلت من	18

81	طبيعة العمل و الرضا عن العلاقات مع الزملاء داخل العمل	
83	يوضح طبيعة الوظيفة التي يشغلها المبحوثين وعلاقتها بملاحظة التطور في تحسين خدمات المؤسسة بعد استعمال وسائل التكننولوجيا الحديثة	19
85	يوضح امتلاك مجموعات للتواصل مع الزملاء عبر مواقع التواصل الاجتماعي وعلاقتها بطبيعة العلاقات داخل العمل	20
88	يوضح طبيعة العلاقة بالزملاء	21
88	يوضح القيام باجتماعات مع الزملاء خارج نطاق العمل	22
89	يوضح مساهمة تكنولوجيا الاتصال الحديثة في توطيد العلاقة بين المبحوثين	23
90	يوضح امتلاك مجموعات للتواصل مع الزملاء عبر مواقع التواصل الاجتماعي وعلاقتها بطبيعة العلاقات داخل العمل	24
92	يوضح امتلاك مجموعات للتواصل مع الزملاء عبر مواقع التواصل الاجتماعي وعلاقتها بالقيام بالاجتماعات معهم خارج نطاق العمل	25
94	يوضح العلاقة بين دور وسائل التواصل في تحسين الاتصال والقيام باجتماعات خارج نطاق العمل	26

# مقدمة

مقدمة

في ظل التحولات و التطورات التي ظهرت بسبب التقدم التكنولوجي في جميع المجالات أستلزم على المؤسسات والادارات من تحديث أنظمتها و أساليبها لمواكبة لهذا التطور, من أجل تحسين الخدمات و تطويرها. حيث حاولت المؤسسة الجزائرية التركيز على تعزيز استخدام هذه التكنولوجيا لتحسين جودة الأداء داخل هذه المؤسسات.

فكان من الواجب ادخال تكنولوجيا الاتصال الحديثة الى المؤسسات للمساعدة في عمليات التواصل بين العمال, بحيث ساهمت التكنولوجيا في إحداث أثر عميق في حياة الإنسان في مستويات عديدة وحياة المؤسسة من خلال تنمية قدرات الأفراد وتقديم طرق وهياكل تنظيمية جديدة، وتتميز القدرات المتنافية بين المؤسسات لمواكبة التطورات والتغيرات داخل المؤسسة لدفع عجلة التنمية ،وذلك من أجل وضع برامج وتطبيقات جديدة متمثلة في أجهزة الحواسيب المحمولة والهواتف الذكية واللوحات الرقمية والتي أصبحت لا تخلو أي مؤسسة منها وذلك لتسهيل الاتصال بين العمال و أرباب العمل والعمال فيما بينهم لربح الوقت ،حيث تعتبر التكنولوجيا من الطرق المهمة و الفعالة في التواصل داخل المؤسسة بين العمال, و لأن لوسائل التكنولوجيا ضرورة ملحة من ضروريات العمل فكما استحدثت وسائل جديدة للتكنولوجيا كلما زادت حاجة الإنسان والمؤسسة إلى استخدامها وذلك من اجل مسايرة التقدم والتطور وتقوية العلاقات بين العمال لتطوير المؤسسة والحفاظ على إستقرارها وتحسين جودة خدماتها و أداء عملها في الوقت الراهن. لكن في ظل هذا التغيير نجد بعض الأفراد يقاومون هذا التجديد لذلك نجد بعض التكنولوجيات أكثر استخداما من غيرها.بالإضافة الى أن العلاقات الرسمية زادت و برزت بشدة ذلك بسبب نقص التفاعل داخل المؤسسة مما أدى إلى ضعف العلاقات الغير رسمية ,

ومن خلال هذا البحث تطرقنا الى 4 فصول :

- الفصل الأول : يتضمن اشكالية الدراسة و الفرضيات و أهمية البحث ومفاهيم الدراسة وأخيرا أهم الدراسات السابقة.

- الفصل الثاني : هذا الفصل تعلق بتكنولوجيا الاتصال الحديثة و أهم خصائصها و أشكال إستخدامها في المؤسسة و أخيرا الآثار الناتجة عن إستخدامها داخل المؤسسة.
- الفصل الثالث : و تم فيه التطرق الى العلاقات العمالية مفهومها وخصائصها و أنواعها .
- الفصل الرابع : في آخر فصل تضمن الجانب الميداني للدراسة من حيث مجالات الدراسة و تحديد العينة و منهج الدراسة و أدوات جمع البيانات و عرضها وتحليلها.

# الفصل الأول: الإطار المنهجي

**1- الإشكالية :**

إن التطورات التي يشهدها العالم في تكنولوجيا المعلومات و الاتصال خلال السنوات الأخيرة جعلت من العالم قرية صغيرة . حيث أصبحت تلبى حاجيات الإنسان المختلفة من التواصل وسهولة الوصول إلى المعلومة.

وأصبح لها تأثير كبير على قطاع العمل , فدخل هذه التكنولوجيا في المؤسسات ونشاطاتها جعلت العالم ينتقل من مجتمع الصناعة إلى مجتمع المعلومات ,وغيرت العقليات لدى أصحاب العمل والعمال ,حيث صارت العولمة والتكنولوجيا تتحكم في التواصل بين العمال .حيث أصبح من الممكن لصاحب المؤسسة أو الشركة أن يتابع كل ما يقوم به عماله عبر الكاميرا ويتواصل معهم صوت وصورة عبر مواقع التواصل الاجتماعي كل هذا وهو في دولة أخرى , وأصبح من الممكن على العمال أن يرسلوا وظائفهم وأعمالهم عبر البريد الإلكتروني أو مختلف مواقع وبرامج التواصل الاجتماعي , و مع ظهور موجة 19 covid كان من السهل التواصل والقيام بالاجتماعات والدراسات والمحاضرات عن بعد حيث تعد ايجابية من ايجابيات التكنولوجيا . كما وظفت لنا مصطلح العمل من المنزل بدون الذهاب لمكان العمل .

لقد ساعد هذا التقدم التكنولوجي الهائل في اختصار الوقت بين أي نقطتين على سطح الأرض نتيجة استخدام شبكات الاتصال الإلكترونية التي تعتبر من أهم منتجات تطور تكنولوجيا المعلومات في هذا العصر والذي تطورت فيه تكنولوجيا المعلومات بشكل سريع جدا ، ليس في مجال الكمبيوتر فقط ، وإنما في مجال الاتصالات على وجه العموم حيث أتاح هذا التطور إمكانية التقاء تكنولوجيا مختلفة فيما يعرف بانصهار أو اندماج أكثر من تكنولوجيا معا ، ليكون منتجا جديدا يحمل صفات كل تكنولوجيا على حدى ، إلا أنه يكون متفردا تماما في صفاته وقدراته التكنولوجية ، وبالتالي أصبحت تكنولوجيا المعلومات ذات تأثير متزايد على مختلف جوانب الحياة اليومية للأفراد والمؤسسات والحكومات ، فقد تأثرت وسائل الاتصال ومصادر الحصول على المعلومات وحركة البيع والشراء ووسائل التسلية وطريقة

إنجاز العمل ، وظهور ما يعرف بالحكومة الإلكترونية ، والأهم من ذلك تأثر طريقة الاتصال التي تعد جوهر نشاط العلاقات العامة ، بحيث أصبحت تكنولوجيا المعلومات بمختلف منتجاتها.

نقر بأن هذا التقدم و التطور التكنولوجي ساهم في تسهيل العديد من المجالات , لكن من جهة أخرى انعكس سلبا على نمط التفاعل بين العمال , حيث أضرت بالعلاقات بينهم وجعلتها في نطاق محدود جدا, أقل ما يقال عنها أنها أصبحت العلاقات جد رسمية بالإضافة الى نقص دور الجماعات والعلاقات غير الرسمية والتي كانت تؤدي لزيادة الانتماء للمؤسسة .

واعتمادا على ما سبق نطرح الإشكالية المتمثلة في السؤال الآتي:

ما تأثير تطور التكنولوجيا على العلاقات بين العمال داخل المؤسسة الجزائرية؟

## 2- الفرضيات :

- أ. يؤثر تطور التكنولوجيا على العلاقات العمالية الرسمية داخل المؤسسة .
- ب. يؤثر تطور التكنولوجيا على العلاقات العمالية غير الرسمية .

## 3- أسباب اختيار الموضوع :

ان موضوع تطور التكنولوجيا و دخولها عالم المؤسسات خاصة الإدارات من المواضيع المهمة و التي تستدعي النقاش و البحث, لذا بالنسبة اختيارنا لهذا الموضوع للبحث فيه عدة أسباب هي :

- الدور الذي تلعبه تكنولوجيا الاتصال في المؤسسات و محاولة مواكبتها و تأثيرها خاصة في الادارات.
- يعد موضوع تكنولوجيا الاتصال الحديثة من المواضيع المتداولة و التي تثير اهتمام المجتمع.

• محاولة معرفة ما اذا كان لتطور التكنولوجيا أثر في العلاقات بين العمال داخل المؤسسات .

• القيمة العلمية لهذا الموضوع و أهميته و ضرورة دراسته خاصة مع التطورات العلمية و التوجهات الحديثة التي يشهدها العصر الحالي.

#### 4- أهمية الدراسة :

✓ إثراء المعلومات وزيادة المعارف حول هذا الموضوع الذي يعد من المواضيع الهامة في عصرنا الحالي.

✓ تناول الدراسة لموضوع التكنولوجيا بوصفها محورا لتطوير العملية الإدارية في ظل الانفتاح و العولمة.

✓ كما يكتسي الموضوع أهميته في كونه من الدراسات القليلة في تخصص علم الاجتماع، وتتجلى أهميته من الجانب الشخصي الذي دفعنا إلى البحث و حب الاطلاع العلمي و العملي على واقع المؤسسات الجزائرية واستخدامها للتكنولوجيا الحديثة.

✓ محاولة الاطلاع على المؤثرات في العلاقات العمالية من أجل تحسينها والوصول الى جو اجتماعي مقبول .

#### 5- أهداف الدراسة :

الأهداف التي نرغب الوصول إليها من خلال هذا البحث نوجزها كالتالي :

- التعرف على المفاهيم الأساسية للتكنولوجيا ، وكيفية بناء هيكل معلوماتي داخل المؤسسة، وأثر هذه التكنولوجيا على العلاقات بين العمال داخل المؤسسة.
- التعرف على وسائل التكنولوجيا المستخدمة داخل المؤسسة.
- التعرف على تأثير استخدام التكنولوجيا على العلاقات داخل المؤسسة.
- الوصول إلى نتائج تخدم دراستنا و تفيد في تطويرها.

**6- منهج البحث :**

- المنهج هو الطريقة التي يتبعها الباحث لدراسة مشكل والاجابة عن الاسئلة والاشكالات و لاستفسارات , حيث استعملنا في بحثنا المنهج الوصفي للوصول الى استعمال التكنولوجيا في المؤسسات ودراسة تأثيرها على العلاقات العمالية من جميع النواحي حيث قمنا بعرض معلومات حول التكنولوجيا واستعمالاتها وكل ما يخص العلاقات العمالية , و قمنا بتوزيع استمارات على المبحوثين ومن تم تفرغها وتحليلها للوصول الى نتائج تفسر وتجييب عن التساؤلات والفرضيات التي وضعناها ومفادها هل يؤثر تطورالتكنولوجيا على العلاقات بين الموظفين داخل المؤسسة .

**7- مفاهيم الدراسة :****أ- تكنولوجيا المعلومات :**

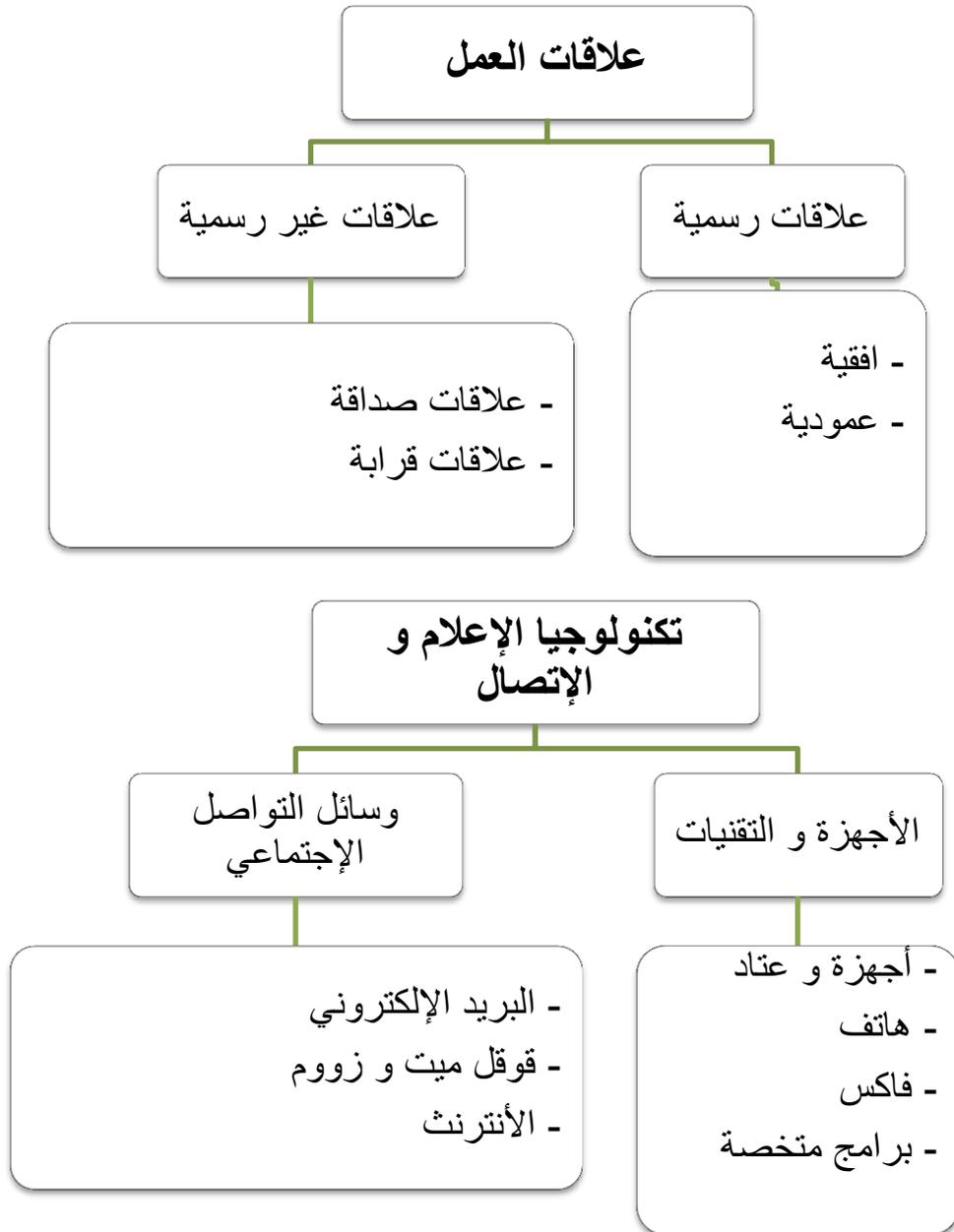
❖ **التكنولوجيا لغة :** كلمة (**Technology**) من المصطلحات التي تواجه الكثير من الالتباس والتأويل، ويرجع أصل التكنولوجيا إلى اليونانية والتي تتكون من مقطعين (**Techno**) وتعني التشغيل الصناعي، أما الجزء الثاني من الكلمة (**logos**) تعني علم أو المنهج.

**ب- تعريف العلاقات :** هي عملية مستمرة تسعى الإدارة من خلالها المحافظة وتعزيز الفهم والثقة بين المتعاملين معها والجمهور بشكل عام من خلال التحليل الذاتي والتصويب (داخليا) ومن خلال جميع أساليب التعبير (خارجياً) .

**ت- تعريف الموظف :** الموظف هو الشخص الذي يعمل ويؤدي نشاط يدوي ويأخذ عادة أجراً مادياً أو معنوياً على عمله في المنشأة أو المشروع الاقتصادي، نظيراً خدماته المهنية في المشروع. وهناك نوع آخر من العمال هو عامل الخدمة الذي يرتبط عمله بالتفاعل مع العملاء أو الترفيه أو المبيعات أو غيرها من الخدمات الموجهة نحو العمل.

ث- تعريف علاقات العمل : علاقات العمل هي العلاقات التي تنشأ وتتمو بسبب الاستخدام وهي تشمل تبعاً لذلك العلاقات بين العمال وبعضهم البعض وبينهم وبين رؤسائهم أو مديريهم، وكذا علاقاتهم بالمنشأة التي تستخدمهم، كما تشمل بمعناها الواسع العلاقات بين إدارات المنشأة ونقابات العمال وبين أصحاب العمل والهيئات والحكومة.<sup>1</sup>

### 8- نموذج التحليل



<sup>1</sup> - أحمد زكي بدوي: معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية، ط 1، مكتبة لبنان، بيروت، 1978، ص 238

## 9- الدراسات السابقة :

## أولا الدراسات العربية :

## الدراسة الأولى بعنوان:

تكنولوجيا الاتصال الحديثة وأثرها على الأداء المهني للموظفين الجزائريين  
\_الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي\_ وكالة أم البواقي أنموذجا. 2012، شهادة  
ماجستير للطالب علاوة محمد.

دراسة تحليلية، تتمحور إشكالياتها حول متغيرين أحدهما مستقل، والمتمثل في العلاقة  
التي تربط الموظفين بالمؤسسة محل الدراسة بتكنولوجيا الاتصال الحديثة وانعكاساتها  
على الأداء المهني كمتغير تابع، وذلك من أجل ضمان تحقيق الأداء المهني، وإقناع  
الجمهور بالخدمة.

وقدم طرح التساؤل التالي: كيف أثرت تكنولوجيا الاتصال الحديثة لمؤسسة  
الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي على أداء الموظفين الموظفين بها؟

وقد هدفت هذه الدراسة الى الوقوف على أهم الجوانب التي أثرت فيها تكنولوجيا  
الاتصال الحديثة، ودورها في تحسين الأداء المهني بالمؤسسة الخدمائية، مع تحديد  
المعوقات التي تواجهها. واقترح بعض الحلول للاستفادة من التقنيات، فكانت النتيجة  
الرئيسية ان اغلب موظفي مؤسسة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي يرون أن  
للتكنولوجيا الاتصال الحديثة الفضل في خلق ارتياح الأداء المهني، وأنها أثرت على  
مستوى أدائهم المهني إيجابا وسهلت لهم الأداء.

## أوجه الاستفادة من الدراسة:

يظهر من خلال الدراسة ان هناك اشتراك مع دراستنا في المجال المتعلق لتكنولوجيا  
الاتصال الحديثة ودورها في التأثير على أداء الموظفين بالمؤسسة الخدمائية وهو  
مجال هام في دراستنا و المرتبط أساسا بتكنولوجيا الاتصال الحديثة، وكذا المؤسسة  
الخدمائية، وقد استفدنا من الدراسة في أنها قد أتاحت لنا المرتكز الذي يدعمنا في

بحثنا، ما قد يساعدنا في بناء دراستنا بناء منهجيا صحيحا وفي تحديد عينة ومنهج الدراسة، و بناء الإطار المناسب نظريا لموضوع دراستنا.

### الدراسة الثانية:

عابد كمال . تكنولوجيا الإعلام والاتصال وتأثيرها على قيم المجتمع الجزائري (الشباب الجامعي لتلمسان أنموذجا) أطروحة دكتوراه مقدمة لنيل درجة دكتوراه علم الاجتماع والاتصال بجامعة أبي بكر بلقايد . تلمسان سنة 2016/2017

حيث طرح الباحث الإشكالية التالية:

ما هو مدى انعكاس وتأثير تكنولوجيا الإعلام والاتصال وما تحمله من قيم على الشباب في المجتمع الجزائري ؟

حيث اعتمد الباحث على المنهج الوظيفي الذي يرى المجتمع من خلال الوظائف التي يؤديها كل جزء قام الباحث بإجراء هذه الدراسة على عينة عشوائية بسيطة التي تعتمد على الصدفة في اختيار العناصر المبحوثة.

أهم ما توصلت له هذه الدراسة:

✓ تكنولوجيا الإعلام والاتصال صارت جزءا لا يتجزأ من الحياة اليومية للفرد الجزائري، حيث أن معظم الأسر الجزائرية صارت تمتلك التقنية وتستخدمها بغض النظر عن المستوى التعليمي للأولياء أو المنطقة التي يقطنون بها.

✓ أثرت تكنولوجيا الاتصال على التواصل الأسري حيث أن معظم الشباب يستخدمون احد الوسائل التقنية، خلال الجلوس مع أفراد العائلة.

✓ استخدام الأفراد لتكنولوجيات الإعلام والاتصال الحديثة ، أدت الى إنتاج سلوكيات جديدة ، مرتبطة بمحتوى وسائل الإعلام وتكريس تقاليد جديدة تظهر بقوة في أنماط الاستهلاك والتواصل مع الآخرين، ولكن مع المحافظة على النسق العام للقيم.

## جوانب الاستفادة من هذه الدراسة:

في أوجه تشابه الدراستين كلاهما تناولتا جانب تكنولوجيا الإعلام والاتصال

- كلاهما حولتا معرفة أثر تكنولوجيا الإعلام والاتصال.
- اختلفت الدراستان في تناولهما لمجتمع الدراسة.
- من خلال نتيجة الدراسة " أثرت تكنولوجيا الاتصال على التواصل الأسري" تناولت دراستنا دراسة العلاقات بين العمال داخل المؤسسة من خلال عملية التواصل في ظل تكنولوجيا الإعلام والاتصال.
- حاولنا من خلال دراستنا الحالية معرفة أثر التكنولوجيا على العلاقات بين العمال داخل المؤسسة.

### الدراسة الثالثة

هاجرة خليل, صباح حمية الدراسة عبارة عن مذكرة لنيل شهادة الماستر تخصص علم اجتماع الاتصال 2014/2015 عنوان الدراسة " : دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في إحداث التغيير الثقافي داخل المجتمع المحلي (الانترنت أنموذجاً). " أهمية وأهداف الدراسة :

- معرفة مدى تأثير شباب المجتمع المحلي بالإنترنت
- معرفة مدى تأثير الانترنت على تغير الثقافة المحلية.
- معرفة مدى تقبل المجتمع المحلي لثقافة دخيلة عليه ومدى العمل بها.
- اعتمد الباحث في دراسته هذه على المنهج الوصفي التحليلي. واستخدم الباحث عينة محددة ب 25 مفردة. واستعمل الاستمارة(الاستبيان).
- نتائج الدراسة :
- لتكنولوجيا الاتصال الحديثة دور كبير في إحداث التغيير الثقافي داخل المجتمع المحلي .
- تستطيع الانترنت كوسيلة اتصال حديثة إحداث تغير في عادات وتقاليد المجتمع المحلي.
- تستطيع الانترنت التأثير على القيم الاجتماعية لدى الأفراد .

## الدراسة الرابعة

بشير كاوجة رسالة ماجستير في علوم التسيير. بعنوان "دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الاتصال الداخلي في المؤسسات الاستشفائية العمومية الجزائرية"

أهمية وأهداف الدراسة محاولة تقييم وتحليل واقع الاتصال الداخلي بالمستشفيات. العمومية الجزائرية ومدى استغلالها تكنولوجيا المعلومات والاتصال لتحسين الاتصال الداخلي بها.

استخدم الباحث المنهج الوصفي في الجانب النظري، بينما استخدم منهج دراسة الحالة في الجانب الميداني وكانت عينة الدراسة عينة قصدية متمثلة في دراسة حالة مستشفى محمد بوضياف بورقلة وقد استخدم الباحث أدوات بحثية مختلفة منها : الاستبيان، المقابلات، الملاحظة، وتحليل الوثائق.

نتائج الدراسة:

أثبتت الدراسة تحسن الاتصال الداخلي للمستشفيات من خلال استخدام وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال المتطورة والحديثة وهذا ما يثبت صحة الفرضية القائلة بأن استخدام وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال المتطورة تعمل على تحسين الاتصال الداخلي.

ثانيا :الدراسات الأجنبية:

**1- (Jones : 1998) «Organizational commitment relationship Organizational relations for the secondary stage at the university » :**

هدفت الدراسة إلى الكشف عن علاقة الارتباط بين الالتزام التنظيمي والعلاقات التنظيمية واستخدمت الدراسة منهج المسح الاجتماعي بالعينة على عدد 12 مدرسة عليا نيوجرسي بأمريكا وتم جمع البيانات من عينة عشوائية تتكون من مديري المدارس والمدرسين، الأخصائيين الاجتماعيين والنفسيين ،وقد خلصت الدراسة إلى أنه لا توجد علاقة بين الولاء التنظيمي والعلاقات التنظيمية، ولا توجد علاقة بين الولاء التنظيمي ومناخ الاتصال العلائقي الرسمي ولا توجد علاقة بين تأثير مدة

العمل والولاء التنظيمي، وأوصت الدراسة بالعمل على تعزيز مظاهر الإخلاص في العمل، وتعزيز سعادة الموظفين من أجل المشاركة في صنع واتخاذ القرارات ، والاستمرار في نمط العمل الجماعي وتعزيز العلاقات والمشاركة في صنع القرار.

## 10- المقاربة النظرية :

مدخل البنائية الوظيفية :

استحسن المدخل البنائي الوظيفي بنظرية النسق الاجتماعي، إذ ينطلق هذا المدخل من مساهمة أساسية، هي فكرة تكامل أجزاء النسق في كل واحد، والاعتماد المتبادل بين عناصر المجتمع<sup>1</sup>.

والنسق هو ذلك الكل المكون من أجزاء متساندة ومتشابكة تتفاعل فيها بينها، وتتأثر هذه الأجزاء بالكل وتؤثر فيه.

ويتكون أي نسق اجتماعي من عدد من الأفراد والجماعات والأقسام الداخلية بشكل كل منها نسقا فرعيا داخل النسق الكلي، ويوجد النسق في حالة توازن فإذا تحرك أعضائه إلى مكان جديد يتأثر باقي الأعضاء الآخرين في النسق، وبالتالي يتغير الوضع الأصلي للنسق ديناميا حتى يعكس التغير الذي حدث ويتكيف معه مما يترتب من جديد حالة من التوازن.<sup>2</sup>

ولقد ركز المدخل البنائي الوظيفي على الجوانب التكاملية للتنظيم أي الانسجام والتوازن والتكامل داخل التنظيم وبين بيئته ، وعلى هذا أساس هذه المرتكزات اشتقت أربع فرضيات تشكل لب النظرية البنائية الوظيفية.

المجتمع نظام أو نسق بمعنى هذا الكل يتكون من عناصر تعتمد على بعضها البعض وهذه العناصر هي الأفراد، الجماعات القواعد، النظم الاجتماعية والاقتصادية،

<sup>1</sup> - طلعت إبراهيم لطفي : علم اجتماع التنظيم، مكتبة غريب النجالة، القاهرة، 1985 ، ص157

<sup>2</sup> - سعد عبد مرسي بدر :الايولوجيا ونظرية التنظيم، دار المعرفة الجيدة، الإسكندرية، 1990 ، ص25

هذا الكل يأتي قبل الجزء بمعنى لا يمكن فهم الجزء إلا لإرجاعه إلى الكل ودراسة الجزء تعني دراسة وظيفة الجزء والوظيفة تتمثل في:

- المحافظة على هذا النسق.

- القيام بوظيفة معينة داخل هذا النسق.

- الاعتماد المتبادل بين الأجزاء هو اعتماد متبادل وظيفي.

ويدين هذا المدخل في نموه وازدهاره إلى جهود بعض العلماء أمثال بارسونز، وسارتيك، ميرتون، وكانتر، وجولدنز.

حيث أن في معالجتهم التنظيمية وتطبيق منظور النسق الطبيعي واعتبر التنظيمات كائنات بيولوجية تحاول بكل طاقاتها أن تتكيف مع التغيرات التنظيمية.

لقد أوضح بارسونز أن التنظيمات تتميز بأنها وحدات اجتماعية لديها أهداف محددة تسعى إلى تحقيقها وهذا عن طريق إجراءات تنظيمية، و توافر الاجراءات والأهداف يؤدي إلى منح التنظيم طابعا يميزه إلى حد ما عن المجتمع مما يسهل عملية التعريف على المشكل البنائي التنظيمي.<sup>1</sup>

إن هذه النظرية جاءت لدراسة العلاقة بين الظروف الفيزيقية والإنتاجية بافتراء وجود علاقة طردية بينهما، ثم نحت منحى آخر فيها بعد.

ما يأخذ عليها أيضا أنها أجرت تجاربها على عدد محدود من الموظفين، مما لا يثبت دقة نتائجها وعليه فإن تعميم النتائج أمر مشكوك فيه من الناحية الإحصائية.

- افترضت هذه النظرية أن اشباع الحاجات الاجتماعية يؤدي الى تحقيق الاهداف الرسمية وهذه العلاقة سطحية لأن الإنتاجية تحدد وفقا لعوامل متعددة.

- كما أنها ركزت على أهمية الجماعة على حساب الفرد، رغم أن تأثير الجماعة على الفرد لا يمكن أن يتحقق إلا برغبة الفرد في الانتماء عليها أولا.

<sup>1</sup> - علي عبد الرزاق حلي: دراسة علم الاجتماع الصناعي، دار النهضة العربية للطباعة والنشر، بيروت، 1985، ص17

- 1- كما أن هذه النظرية ركزت على الدوافع الاجتماعية متجاهلة باقي الدوافع.
  - 2- ركزت على التنظيم الغير رسمي متجاهلة بذلك التنظيم الرسمي<sup>1</sup>.
- هذه معظم الانتقادات التي وجهت لهذه النظرية إلا أنه يبقى إلى أنها الرائدة في إقرارها لأهمية السلوك الإنساني في المنظمات كما اهتمت أيضا بفحص بناء جماعات العمل، وذلك لمعرفة أعضائها ومراكزهم وتحليل شبكات الاتصال داخلها وذلك من أجل كشف العلاقة بالتنظيم الرسمي وغير الرسمي وربط الجماعات ببعضها التنظيم ككل، بالإضافة إلى اهتمامها بدرجة تماسك الجماعة وأسبابه وظاهره وارتباطاته.<sup>2</sup>

#### ▪ نظرية الإدارة العلمية :

نشأت حركة الإدارة العلمية و تطورت في الولايات المتحدة الأمريكية في فترة مطلع القرن 20 لفريدريك تايلور وقد شهدت تلك الحقيقة في الولايات المتحدة تطور اقتصاديا سياسيا شمل التوسع في الطرق ووسائل المواصلات الحديثة، وزيادة وتركيز في عدد السكان بالمدن، والتوسع في التصنيع.<sup>3</sup>

يعد فريدريك تايلور بمثابة أبو الإدارة العلمية، وقد ركز اهتمامه على إعطاء العمل طابعا علميا في المؤسسات والورش الصناعية، ففي بداية القرن العشرين كان الاقتصاد الأمريكي يتوسع بدرجة ملحوظة، وقد ظهرت مشكلات نقص اليد الموظفة. اتجهت الأنظار نحو مشكلات الكفاية الإنتاجية وزيادة الاهتمام بها كوسيلة لتخفيض التكاليف، وقد كان أكثر المجموعات اهتماما بهم المهندسون الصناعيون والميكانيكيون.<sup>4</sup>

<sup>1</sup> - عبد الكريم مصطفى: الإدارة والتنظيم، بدون دار النشر، 2001، ص 30

<sup>2</sup> - علي محمد علي : علم إجتماع التنظيم، دار الكتاب الجامعية، الإسكندرية، 2002، ص 153

<sup>3</sup> - علي السلمي : تطور الفكر التنظيمي، دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة، ص 67

<sup>4</sup> رغد الحصن الصرن . نظريات الإدارة و الأعمال، دار الرضا للنشر، سوريا، مشق، ط1، 2004، ص 36

▪ النظرية الحديثة للمنظمة :

جاءت النظرية الحديثة بعد نظريتي الإدارة العلمية والعلاقات الإنسانية، فقد استفادت من أخطاء التجارب السابقة، وحاول روادها الاستفادة من الأفكار التي سبقتهم، ومن أهم هذه النظريات:

أ. **نظرية اتخاذ قرارات** : إن من أشهر رواد هذه النظرية هيربرت سايمون الذي تنبه إلى استخدام الحاسوب والتكنولوجيا الحديثة في الإدارة، لما لها من قدرات تفوق ما يستطيعه الأفراد من قدرات، مثل التخزين وحفظ المعلومات والبيانات وتحليلها والمفاضلة بين البدائل واختيار الأمثل منها، إذ إن من كفاءة الأداء التنظيمي وفعالية الاختيار الأمثل بين البدائل المتاحة، وأنت هذه النظرية لتفوق بين اهتمام الإدارة العلمية بالإنتاج والكفاءة وعملية التخطيط من خلال التكامل بين عدد من الحقول المعرفية وخاصة الطرق الكمية لمعالجة المشاكل التي تواجه النظرية، إذ إنها استعانت بها في حل مشاكل التخطيط والإنتاج والاستفادة من الخبرات السابقة في اتخاذ القرارات، والوقت يؤثر على القرارات من حيث نوعه وزمن حدوثه.<sup>1</sup>

وأثناء عمل تايلور لاحظ انخفاض الإنتاجية وضياع الوقت و الجهد والموارد دون تحقيق فائدة إنتاجية مثلى، وسرعان ما أخذ بإجراءات التجارب الميدانية من أجل زيادة الكفاءة الإنتاجية و ضبط الوقت و الجهد.

وقد ركزت هذه التجارب على الجوانب الفنية دون غيرها رغم أن "تايلور كان يدرك أهمية العنصر البشري".

أما ظهرت هذه النظرية كانت تعرف بإدارة الورش، كما كانت تعرف بالتaylorية ثم عرفت بعد ذلك بالإدارة العلمية، ويمكن تعريفها على أنها علم يحوي مبادئ و قوانين إذا اتبعت فإنها تؤدي إلى تحقيق مطالب العمال، وصاحب العمل والمستهلك، كما أنها فن على اعتبار أنها تتعامل مع العناصر البشرية التي لا يمكن الرقابة عليها رقابة كاملة، ولا يمكن التنبؤ بسلوكها بدقة عالية.

<sup>1</sup> - فادي حسن عقيلان، " إدارة الوقت والذات"، دار المعزز للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، 2014، ص63

ركزت هذه التجارب على الجوانب المادية المتعلقة بالعمل والإنتاج وذلك بالحد من الإسراف والعمل على تخفيض تكلفة العمل والإنتاج مما كان على حساب العنصر البشري الذي كان ينظر إليه على أنه آلة بيولوجية هدفها الكسب المادي فقط مع وجود الأنانية والكسل في القيام بالواجبات والتركيز على الهيئات الإدارية العليا أثر من العمال لا المنفذين. حيث خلص في تحليله إلى صياغة مجموعة من المبادئ التي يمكن أن تكون بديلة عن أسلوب المحاولة و الخطأ الذي شاع الاعتماد عليه خلال هذه الفترة حيث أوجد ما يعرف بتقنية الحركة و الزمن، أي الاقتصاد في الحركات و كذلك في الزمن.<sup>1</sup>

ولتحقيق هذه الأفكار نادي تايلور بضرورة تطبيق المبادئ التالية:

- فصل مهام التخطيط عن مهام التنفيذ، بحيث تتولى الإدارة مسؤولية التخطيط وتنظيم العمل و يتولى العمال مهام التنفيذ.
- تحقيق التعاون بين العمال والإدارة لإنجاز الأعمال بالطريقة الصحيحة و السليمة .
- استبدال الطرائق التقليدية لأداء الأعمال بالطرائق العلمية والحديثة .
- الاختبار العلمي السليم للعمال و تدريبهم وفق الأسلوب العلمي بهدف اتفاقهم للنشاط و تنمية قدراتهم.<sup>2</sup>
- وعلى هذا الأساس فان النظرية التaylorية تدعو الى العمل بالوسائل العلمية و المتطورة كما أنها تدعو الى الصرامة التنظيمية, غير أنها أشارت الى أهمية جماعات العمل غير الرسمية التي تشترك في ظروف فيزيقية واحدة وتهدف إلى مصالح محددة.
- على هذا الأساس فإن التنظيم غير الرسمي تنظر إليه التaylorية في حالات استثنائية يحافظ على توازن واستمرارية النسق، وذلك رغم قناعة تايلور أن التنظيم

<sup>1</sup> - صلاح الستواني : إدارة الافراد و العلاقات الإنسانية، مدخل الأهداف، مؤسسة شباب الجامعة، مصر، الاسكندرية، 1999 ، ص

<sup>2</sup> - رغد الحصن الصرن . مرجع سبق ذكره. ص 39

غير الرسمي والتنظيم العلمي للعملية الإنتاجية هما المتغيران اللذان يحددان طبيعة ومسار العملية الإنتاجية.

### نظرية العلاقات الإنسانية:

يعتبر التون مايو Elton Mayo 1787 1221 مؤسس مدرسة العلاقات الإنسانية التي جاء كرد فعل لنظريات الاتجاه الكلاسيكي ونظرتها الى التنظيم من زاوية ميكانيكية، فاعتبرته نسق مغلق يتحكم بالعنصر التكنولوجي، والعمل الآلي للأفراد في رفع انتاجيته، كما تعاملت مع العمال ككيانات تعمل بدافع اقتصادي، وركزت أبحاثها على الأفراد باعتبار أنهم جزء من الإدارة، ويستند هذا الاتجاه إلى أن الطبيعة الإنسانية اجتماعية، فهو على اتصال مع غيره من الناس مكونا معهم شبكة من العلاقات الإنسانية والاجتماعية. فمذ أن يستيقظ الإنسان في الصباح الباكر و حتى يهجع إلى مخدعه في المساء، و سواء خرج إلى العمل أو بقي في المنزل، يجد نفسه في علاقات إنسانية اجتماعية، ويعمل الأفراد مع بعضهم البعض في جماعات منظمة لتحقيق أهداف معينة، وبين الفرد وزملائه في العمل علاقات عن طريقها يقوم بالأعمال معهم بروح التعاون.<sup>1</sup>

ولاشك أن مدخل العلاقات الإنسانية قد ظهر أولاً نتيجة تلك الدراسات والتجارب الشهيرة التي أجريت في مصانع هارثورن التابعة لشركة وسترن إلكتروك، الموجودة في شيكاغو بالولايات المتحدة الأمريكية، وهي تلك الدراسات التي أجريت في الفترة من عام 1927 حتى عام 1932، وقد أشرف على هذه الدراسات مايو و زملاءه من الباحثين.

وقد بدأت دراسات هاوثرن من أجل استكشاف العلاقة بين ظروف العمل الفيزيائية وبين الإنتاجية، ثم اتسعت هذه الدراسات بحيث تناولت جماعات العمل من حيث البناء، والروح المعنوية، والقيم، والاتجاهات، والمعايير و الدافعية<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> - حسين عبد الحميد رشوان: علم اجتماع التنظيم، مؤسسة شباب الجامعة، الإسكندرية، ب ط، 2004، ص 69

<sup>2</sup> - حسين عبد الحميد رشوان . مرجع سبق ذكره . ص 84

يعتبر إلتون مايو الذي أشرف على تجربة هوثورن أول رواد هذه النظرية التي غرست في الأذهان مفهوم المنظمة كتنظيم اجتماعي والتي برهنت على أن السبب في كفاية وزيادة الإنتاج لا يرجع إلى الظروف والبواعث المادية بقدر ما يرجع إلى ارتفاع الروح المعنوية بين الموظفين، وأن العوامل الحاسمة في زيادة القدرة الإنتاجية نفسية واجتماعية أكثر منها مادية، وتتسم النظرية الإنسانية بالاهتمام بدراسة التنظيم غير الرسمي في المنظمة، وبناء نظم اتصالات حول أعضاء المنظمة الذين يشكلون مراكز اتخاذ القرارات، وبذلك فإن محور هذه النظرية يدور حول دراسة تفاعل الأفراد وسلوكهم، داخل جماعات العمل الرسمية وغير الرسمية، وكذلك دراسة الجماعات على أساس تفهم السلوك الفردي وتفاعل الأفراد مع بعضهم أثناء العمل. ومن أهم الخصائص التي اتسمت بها النظرية الإنسانية في رؤيتها وتحليلها للتنظيم ما يلي:

1- إن لكل إنسان حاجاته المتعددة وأن كل حاجة من تلك الحاجات تلعب دورا هاما في سلوك الإنسان، وبالتالي فإن إشباع الإنسان يؤدي إلى زيادة فاعليته وقدرته على الإنتاج.

2- إن إشباع الحاجات المادية لأعضاء التنظيم لا يغني عن إشباع حاجاتهم النفسية والاجتماعية والعكس صحيح، وبالتالي ينبغي تأمين إشباع حاجات الفرد المتنوعة الحاضرة والمستقبلية.

3- إن إصدار القرارات ينبغي ألا يثير تعارضا بين حاجات الموظفين ومتطلبات العمل، حتى لا يحدث انفصال بينهم كبشر وبين المنظمة. ترى النظرية أن التنظيم ينبغي أن يتجنب الاعتراضات التي وجهت إلى النظرية التقليدية والممثلة في :

- أ. أن الدافع المادي ليس وحده هو الدافع الموجه للإنسان.
- ب. أن الإنسان يختلف أداءه عن الآلة إذا أنه كائن اجتماعي.
- ت. أنه ليس بالأوامر والتعليمات تحل مشاكل الإنتاج والإدارة.

تشير العلاقات الإنسانية إلى ذلك النوع من علاقات العمل الذي يهتم بالنظر إلى المنظمة كمجتمع بشري، يؤثر فيه ويحفزه كل ما يمكن أن يستجيب له الفرد، باعتباره إنسانا نتيجة إشباع حاجاته الاجتماعية والنفسية.

وتهدف العلاقات الإنسانية من وراء ذلك للوصول بالموظفين على طريق إشباع هذه الحاجات لديهم إلى أفضل إنتاج في ظل أفضل حالات التكيف والرضا الاجتماعي والنفسي والمادي، وينصرف اهتمام العلاقات الإنسانية إلى مجتمع المنظمة الداخلي أساسا الرسمية منها وغير الرسمية، حيث تهتم بكل الموظفين سواء الرؤساء أو المرؤوسين، أي أنها تعنى بطرفي الإدارة من جانب والموظفين من جانب آخر، وارتكزت حركة العلاقات الإنسانية على أسس وهي كالتالي :

- 1- تقوم حركة العلاقات الإنسانية على أساس نتائج وأبحاث العلوم الاجتماعية في الإدارة، وخصوصا ما يتصل بتأثير الفرد أو الجماعة على عناصر الإدارة،
  - 2- تركز العلاقات الإنسانية على دور الجماعات غير الرسمية في الإدارة وأثرها في سلوك وتصرفات أعضائها، ومن ثم في مختلف عمليات الإدارة.
- تعتبر تجارب إلتون مايو نقطة تحول أساسية في ميدان الإدارة، وتوصلت دراسات مايو وتجاربه الميدانية إلى ما يلي:

- **الفرد:** الإنسان هو أهم عناصر العملية الإنتاجية، وهو الذي يجب أن يلقي الرعاية والاهتمام الأول من قبل أصحاب المنظمة، لا الجانب المادي والفني، فالفرد هو الأساس فمهما وفرت المنظمة من إمكانيات مالية او معدات دون عنصر بشري لديه دافعية إيجابية للعمل لن تتجح المنظمة في تحقيق ما تصبوا إليه.

- **الانسجام الاجتماعي:** التوافق والانسجام الاجتماعي بني أعضاء جماعة العمل جوهرى وأساسى يؤثر في إنتاجيتها وليس هو ظروف ومناخ العمل المادي، كما افترضت النظرية الكلاسيكية، وقد أثبت ما وضحته افتراضاته بالتجربة.

- **السلطة الرسمية:** إن صبغ العلاقات والاتصالات بين المستويات الإدارية وبين الموظفين بالصبغة الرسمية، دون السماح بقيام علاقات اجتماعية غير رسمية، بين الموظفين لا يتناسب مع طبيعة الإنسان الذي خلق اجتماعيا بطبعه، فهو كائن حي لا يمكن أن نديره حسب الرغبة.

- **الحوافز المعنوية:** أقرت نظرية العلاقات الإنسانية أن الحوافز المعنوية لها تأثير كبير في دافعية الأفراد، فحاجات الإنسان ليست جميعها مادية، بل أن جزء كبير منها معنوي، لا تشبعه الحوافز المادية، لذلك لا بد من توفير كل من النوعين من الحوافز المادية والمعنوية لإحداث إشباع متكامل للحاجات الإنسانية، كالرضا الوظيفي للموظفين لا يعتمد فقط على الحافز المالي.

- **جماعة العمل:** العمال لا يسلكون يوجباهون الإدارة وسياستها كأفراد انما يسلكون باعتبارهم أعضاء في الجماعات التي ينتمي إليها، وبالتالي لا يمكن النظر إلي العمال على أنهم أفراد منعزلون كما فعلت النظرية الكلاسيكية، بل يجب النظر إليهم باعتبارهم أعضاء في جماعات لها تقاليد وعرف يلتزم بها الأفراد وتحرك سلوكهم في اتجاه دون آخر، وتكون عقبة في سبيل تحقيق أهداف التنظيم إذا اختلفت أهداف الجماعة مع أهداف الجماعة مع أهداف التنظيم.

إذن لا يمكن التعامل مع الفرد كوحدة منعزلة، ولكن يجب التعامل معه كعضو في جماعة يتعرض لضغوطها وتأثيراتها وهذا يوجب عدم مقاومة التنظيم غير الرسمي، بل السماح له بأن يشكل وينمو وتوجيهه لمصلحة التنظيم غيرالرسمي وبالتالي يجب التقرب منه والتعاون معه وكسب ثقته والعمل جنبا إلى جنب لمصلحة الموظفين والتنظيم الرسمي بأن واحد وتنمية شبكة وقنوات اتصال رسمية وغير رسمية بين الوحدات الإدارية والجماعات داخل التنظيم<sup>1</sup>.

ويتضح مما سبق أن مدخل العلاقات الإنسانية قد تناول جوانب التنظيم التي تجاهلتها نظرية الإدارة العلمية، وكشف عن أهمية التنظيم غير الرسمي لجماعات العمال، وأثر الجماعات غير الرسمية على سلوك أعضائها ونتاجيتهم، إذا أنه يمكن تحسين الكفاية التنظيمية وزيادة الإنتاجية إذ تحسنت أساليب الإشراف، وتم تدعيم العلاقات والإنسانية داخل التنظيم، وإشباع حاجات العمال إلى التقدير والأمن والشعور بالأهمية والانتماء.

<sup>1</sup> - لو كيا الهاشمي: السلوك التنظيمي، مخبر التطبيقات النفسية والتربوية، جامعة منتوري، قسنطينة، دار الهدى للطباعة والنشر والتوزيع، عين

مليلة، الجزائر، ب ط، 2006، ص 78. 81

# الفصل الثاني: التكنولوجيا الحديثة

**تمهيد :**

أحدثت التطورات الحديثة التي يشهدها العال ثورة في تكنولوجيا المعلومات والاتصال خلال السنوات القليلة التي مهدت الطريق للانتقال من مجتمع الصناعة إلى مجتمع المعلومات وكان الأساس في ثورة تكنولوجيا حيث شهد العالم تغيرات عديدة وسلوكات جديدة سببها تطور التكنولوجيا حيث ظهر ما يسمى بالعمل الالكتروني والتسويق الالكتروني... الخ وهي نتاج التكنولوجيا حيث أصبح التعامل بين العمال والمنتجون والمستهلكون علاقة الكترونية حيث أن تطورها فتح المجال لعالم واسع يعمل من وراء الشاشة .

وسوف نتناول في هذا الفصل جانب تطور تكنولوجيا حيث نركز على ماجأت به التكنولوجيا من تسهيلات ومواد للتواصل.

**1. مفهوم التكنولوجيا**

سوف نقدم مجموعة من التعريفات التي أعطيت لتكنولوجيا

**التعريف الأول:** تكنولوجيا هي " مجموعة الأدوات والأنظمة والتقنيات والمعرفة المطورة لحل مشكل تتصل باستخدام المعلومات.<sup>1</sup>

**التعريف الثاني :** تعرّف التكنولوجيا على أنها الاختراعات التي تساعد الفرد في حياته اليومية ويقصد بمفهوم الإعلام والاتصال أي المعلومة وطرق الاتصال،<sup>2</sup> من خلال التعريفات السابقة يمكن أن نعرف التكنولوجيا على أنها خليط من طرق وأساليب مختلفة توفرها وسائل حديثة تسعى إلى النشاط ورفع أدائه، لما توفره من سرعة، دقة، وشفافية عالية، إضافة إلى اتساع مداها وبالتالي الوصول إلى القرارات الصائبة .

<sup>1</sup> - محمد الصيرفي، "إدارة تكنولوجيا المعلومات"، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، مصر، الطبعة الأولى، 2009، ص19

<sup>2</sup> - غادة الحلايقة . تكنولوجيا الإعلام والاتصال. <https://mawdoo3.com>. 19/05/2020.

## مفهوم تطور التكنولوجيا اصطلاحا:

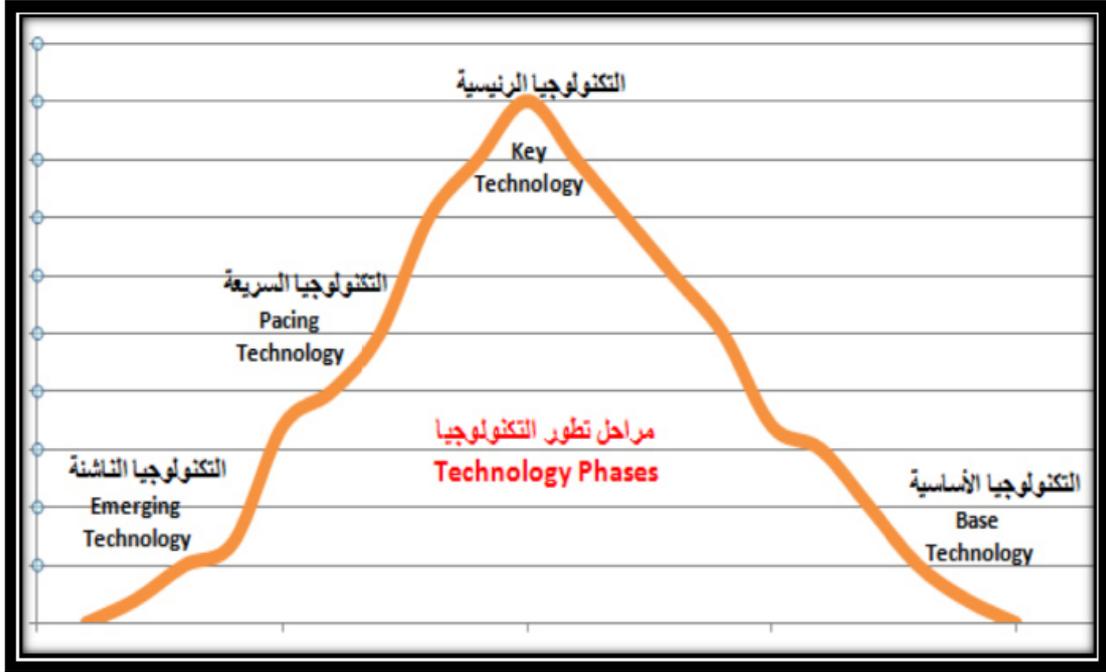
بالنسبة للمقاربات الرسمية ممثلة في المنظمتين الدوليتين / الأمم المتحدة ومنظمة التعاون والتنمية الاقتصادية (OCDE, ONU) هي عبارة عن وسائل إلكترونية تنقل وتخزن وتعالج وتنشر المعلومات. وتتمثل الداعمة المادية لهذه التكنولوجيات بالنسبة

للمؤلفين (Becerra, Bernie, Lorene) في الكهرباء، الإلكترونيك والفوتونيك، ودعامتها الفكرية والمعرفية في البرمجيات (Software) أما تطبيقاتها فتشمل الاتصالات عن بعد، الإعلام الآلي، صناعة محتويات السمعي بصري والوسائط المتعددة (Multimedia) وتكنولوجيا المعلومات هي التكنولوجيا المستعملة في تجميع وتخزين، واسترجاع ومعالجة المعلومات.

كما تعرف على أنها التطوير المستمر للعمليات الصناعية والمنتجات والخدمات .

عصرنا الحالي هو عصر تكنولوجيا المعلومات حيث نرى اختراعات جديدة كل يوم ولا نكاد ندركها حتى تظهر لنا تقنية جديدة مختلفة عن سابقتها وأكثر سهولة حيث أن المؤسسات أصبحت تتخذ التقنية نوع من أنواع المنافسة لتحقيق الانتاجية ولهذا فأن ظهور أي تقنية جديدة في التكنولوجيا تمر باربعة مراحل ولكل مرحلة مميزاتا وهذا ما يظهر في الشكل التالي

## شكل رقم 1 يوضح مراحل تطور التكنولوجيا في المؤسسة



المصدر : محمد الصيرفي، "إدارة تكنولوجيا المعلومات" ، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، مصر، الطبعة الأولى، 2009 ، ص 19

يبين لنا الشكل الموالي أن تطور تكنولوجيا تمر بأربعة مراحل أساسية والمتمثلة في النقاط التالية:

**التكنولوجيا الناشئة:** هذه التقنية تعتبر متقدمة وفي مرحلة النمو ولذلك ستكون نسبة المخاطرة فيها عالية في حال استخدامها كونها لم تطبق من قبل ولم تأخذ كفايتها من التجربة حيث يمكن أن يكون استخدام هذه التقنية في المنشأة سببا لتحقيق التقدم التقني التنافسي وقد يكون العكس ويسبب الفشل. ومثالا عن ذلك ظهور خدمة (online banking) حيث كان من الصعب وثوق عملاء البنوك في هذه الخدمة خوفا من وجود أخطاء وقد أخذت هذه الخدمة وقتا طويلا حتى تم الوثوق بها.

**التكنولوجيا السريعة:** وهي التكنولوجيا التي تتقدم بسرعة في قبولها وكذلك في عدد مستخدميها كونها وصلت إلى مرحلة الوثوق المبدئي وتستخدم في المنشآت لتحقيق

الريادة التقنية. مثال عن هذه التقنية هو ظهور خدمة رسائل الجوال sms لتداول الأسهم حيث بدأت هذه التقنية وانتشرت سريعاً ولاقت رواجاً بين المستخدمين .

**التكنولوجيا الرئيسية:** هي التكنولوجيا التي أصبحت موثقة بسبب سجلها التاريخي الأمن حيث أصبحت أحد أهم أدوات تحقيق المنافسة بين المنشآت. مثال ذلك هو برامج أنظمة موارد الشركات (ERP) التي أصبحت موجودة في كل المنشآت التي تريد تحقيق التنافسية العالية وذلك لكونها من أهم التقنيات التي تعالج وتدير البيانات اليومية للمنشآت وبكفاءة عالية.

**التكنولوجيا الأساسية:** هذه آخر مراحل تطور التقنية حيث تصبح التقنية في هذه المرحلة أحد أساسيات المنشأة وبدونها ستخسر مركزها التنافسي. ومثالاً عن ذلك وجود خدمة الانترنت في المنشآت والتي بدونها سيكون من الصعب الاستمرار، فبدون الانترنت لن يكون هناك تعاملات عن طريق البريد الإلكتروني ولن يكون هناك اتصال خارجي عن طريق موقع المنشأة بالجهات الخارجية.

## 2. خصائص التكنولوجيا

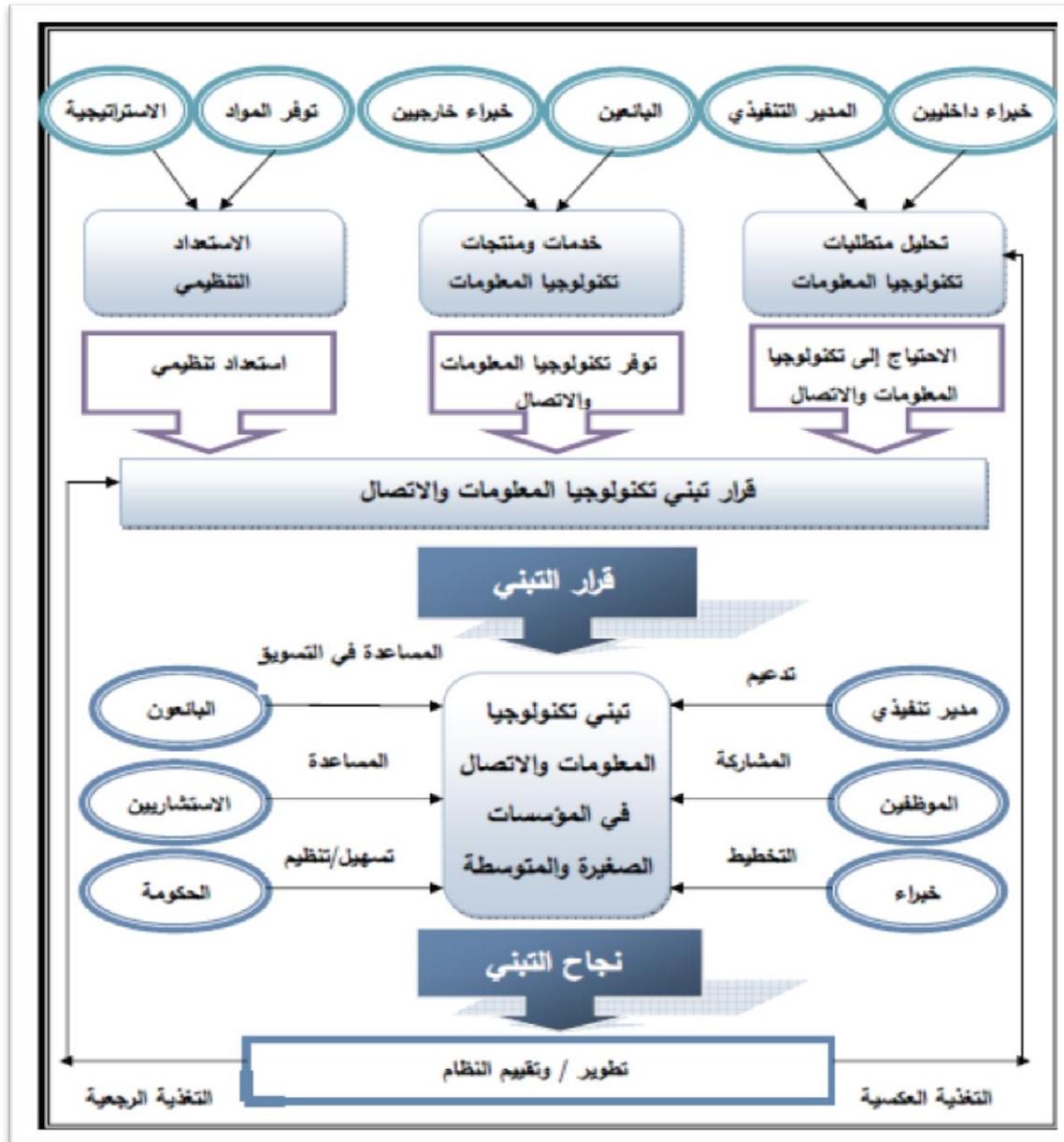
لقد تميزت تكنولوجيا المعلومات عن غيرها من التكنولوجيا الأخرى بمجموعة من الخصائص أهم هذه الخصائص ما يلي:

- **تقليص الوقت:** فالتكنولوجيا تجعل لكل الأماكن الكترونيًا متجاورة.
- **تقليص الأماكن:** تتيح وسائل التخزين التي تستوعب حجماً هائلاً من المعلومات المخزنة يمكن الوصول إليها بيسر وسهولة.
- **الذكاء الاصطناعي:** أهم ما يميز تكنولوجيا الإعلام والاتصال هو تطوير المعرفة وتقوية فرص تكوين المستخدمين من أجل الشمولية والتحكم في عملية الإنتاج.
- **تكوين شبكات الاتصال:** كتوحد مجموعة التجهيزات المستندة على تكنولوجيا المعلومات من أجل تشكيل شبكات الاتصال، وهذا ما يزيد من تدفق المعلومات بين المستعملين والصناعيين، وكذا منتجي الآلات، ويسمح بتبادل مع بقية النشاطات الأخرى.

- **التفاعلية:** أي أن المستعمل لهذه التكنولوجيا يمكن أن يكون مستقبل ومرسل في نفس الوقت، فالمشاركين في عملية الاتصال يستطيعون تبادل الأدوار وهو ما يسمح بخلق نوع من التفاعل بين الأنشطة.
- **قابلية التوصيل :** وتعني إمكانية الربط بين الأجهزة الاتصالية المتنوعة أي بغض النظر عن الشركة أو البلد الذي تم فيه الصنع.
- **قابلية التحرك والحركية:** أي أنو يمكن للمستخدم أن يستفيد من خدماتها أثناء تنقلته، أي من أي مكان عن طريق وسائل اتصال كثيرة مثل الحاسب الآلي، النقال... الخ .
- **اللامركزية :** وهي خاصية تسمح باستقلالية تكنولوجيا الإعلام والاتصالات<sup>1</sup>.
- **تكنولوجيا الاتصالات والاتصالات بعيدة المدى:** وتشتمل على مختلف الوسائط المادية والبرمجية التي تربط بين الأقسام المختلفة للأجهزة وتنقل البيانات من موقع إلى آخر.

<sup>1</sup> - جميلة بدريسي، تكنولوجيا المعلومات وآثرها على الشغل، مذكرة ماجستير، معهد العلوم الاقتصادية، جامعة الجزائر، 1994 ، ص5-6.

شكل رقم 2 يوضح مراحل تبني تكنولوجيا المعلومات والاتصال



المصدر ،: [www.mdpi.com/journal/information](http://www.mdpi.com/journal/information) تم الاطلاع عليه يوم

22/04/20221 على الساعة 18.30.

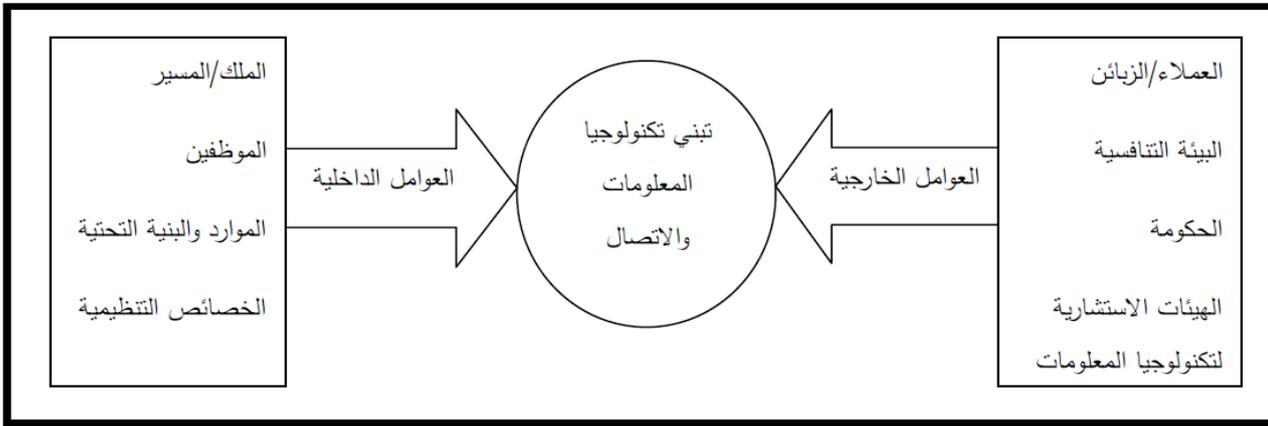
يبين لنا الشكل التالي أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال تمر بثلاث مراحل

أساسية وهي:

**المرحلة الأولى:** يتم تحليل متطلبات تكنولوجيا المعلومات والاتصال وخدمات ومنتجات هذه التكنولوجيا ومدى الاستعداد التنظيمي لذلك، وفي هذه المرحلة يأخذ قرار التبني

**المرحلة الثانية:** وهي مرحلة التبني والتنفيذ، حيث يتم توفير البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال من أجهزة الحواسيب والبرمجيات ووسائل الاتصال الحديثة، وتتأثر عملية التبني بعدة عوامل صنفها الباحثون إلى عوامل داخلية تتمثل في مدى توفر الموارد ومهارات الموظفين والخصائص التنظيمية في المؤسسة، وعوامل خارجية مثل الزبائن/العملاء، والبيئة التنافسية والتدعيمات الحكومية وتنظيمها لتكنولوجيا المعلومات والاتصال. كل هذه العوامل تؤثر على مدى نجاح قرار التبني في المؤسسة ومدى الاستفادة من هذه التكنولوجيا. والتي يمكن توضيحها في الشكل التالي:

شكل رقم 3 يوضح العوامل المؤثرة على عملية تبني تكنولوجيا المعلومات والاتصال



**المصدر:** محمد بايوسف، "تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة"، مذكرة لنيل شهادة الماستر، تخصص تسيير المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، جامعة قاصدي مرباح-ورقلة، 2012-2013 ص 13 .

من خلال الشكل الموالي نجد أن هناك عوامل داخلية وأخرى خارجية تؤثر على قرار تبني تكنولوجيا المعلومات والاتصال، فبالنسبة للعوامل الخارجية فتتمثل في كلا من

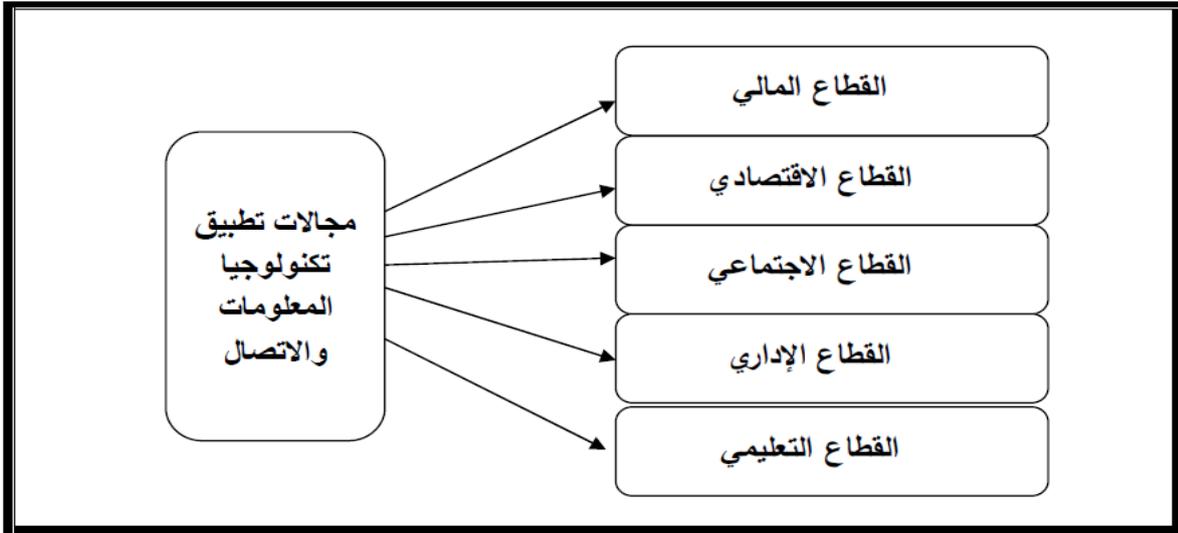
العملاء والبيئة التنافسية، فكلما ازادت حدة المنافسة وضغوطات العملاء والموردين، ازادت نسبة تبني تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة من أجل مواكبة المنافسين، أما بالنسبة للحكومة فإن المسائل القانونية والسياسات الصحيحة والدعم الحكومي لها تأثير كبير على تبني المؤسسة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال، والهيئات الاستشارية أما بالنسبة للعوامل الداخلية فتتمثل في المسير والموظفين، والموارد والبنية التحتية والخصائص التنظيمية، كل هذه العوامل يجب أخذها في عين الاعتبار عند تبني تكنولوجيا المعلومات والاتصال داخل المؤسسة.

**المرحلة الثالثة:** وهي مرحلة ما بعد التبني يتم تقييم نظام التبني فيها وتطويره والقيام بالتغذية الراجعة

### 3. مجالات تطبيق التكنولوجيا في المؤسسة

إن لأي تكنولوجيا طبيعة اقتحامية، بمعنى أنها تقتحم المجتمعات سواء كانت مطلوبة أو غير مطلوبة مرغوبة أو غير مرغوبة فيها، وذلك لما تقدمه من سلع جديدة أو بما تولده من حاجة إلى السلع الجديدة أو الخدمات، ويمكن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أصعدة مختلفة كما هو موضح في الشكل التالي:

شكل رقم 4 يوضح مجالات تطبيق تكنولوجيا الاعلام والاتصال



المصدر: من إعداد الطالب

يبين لنا الشكل التالي أن مجالات تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال تبنى على خمسة أصعدة والتي يمكن توضيحها في النقاط التالية:

### 1- القطاع المالي

يمكن ذكر أهم مجالات تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال في القطاع المالي من خلال مايلي:

- أ. تحويل الأموال إلكترونياً الهدف منه سرعة الخدمة وتقليل العمل الورقي للعمليات بين البنوك؛
- ب. نظم معلومات أسواق الأوراق المالية: الهدف منها فورية المعلومات للمتعاملين، استخراج احصائيات السلاسل الزمنية لتغيير أسعار الأسهم والسندات والمؤشرات الاقتصادية الأخرى؛
- ت. توفير الدعم المالي المطلوب لإدخال تكنولوجيا المعلومات حسب متطلبات كل جهة إدارية؛
- ث. القيام بالتحليل المالي اللازم باختصار الوقت والجهد لتحقيق اقتصاديات تشغيلها؛
- ج. اعتماد دراسات الجدوى المالية والاقتصادية اللازمة بعد إدخال تكنولوجيا المعلومات لتأكيد فوائدها على المدى البعيد؛

### 2- القطاع الاقتصادي

يشمل القطاع الاقتصادي كلا من تطوير أعمال البنوك وإدارة الاستثمارات وكل منهما له أهداف يمكن تلخيصها فيمايلي:

- أ. تطوير أعمال البنوك: الهدف منه تحسين الخدمة، سرعة الضبط للحسابات، مساندة الرقابة المالية
- ب. إدارة الاستثمارات :

- تعظيم عائد الاستثمار وتحليل المخاطر
- إقامة النماذج الاقتصادية لتحليل أداء النظم الاقتصادية وتقييم الاستراتيجيات

- إتاحة الفرص للترقية وتنمية الكفاءات وتنمية المسارات الوظيفية أمام الموظفين في مجال تكنولوجيا المعلومات.
- تنمية نظام فعال للمزيا والأجور للموظفين في مجال التكنولوجيا يساعد لديهم من إبداعات وطاقات الانتقال من الوسائل التقليدية في تقييم أداء الاقتصاد بالوسائل الحديثة في التقييم على أساس الفرق<sup>1</sup>.

### 3- القطاع التعليمي

يمكن تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال في القطاع التعليمي على كلا من برمجيات مساندة التعليم والتعلم، وكذلك نظم المعلومات التربوي والتي هي موضحة فيما يلي):

- أ. برمجيات مساندة التعليم والتعلم: الهدف منها زيادة انتاجية المعلم والطلاب في مواجهة تضخم المادة التعليمية وتعقدها.
- ب. نظم المعلومات التربوي: والتي تساعد على صياغة المعلومات والتخطيط، ووضع السياسات التربوية، وجهود البحوث والتنظيم في مجال التعلم<sup>2</sup>.
- ومن أمثلة ذلك نذكر مايلي :
- الصندوق: من خلال ربطه بالمي ا زنية والحساب المالي يوفر لنا جهد كبير ونقدم عمل دقيق.
- الجرد: خاصة عندما نسيره بقاعدة البيانات يمكننا معرفة ممتلكات المؤسسة بسرعة ومصنف حسب نوع العتاد وجميع معلوماته.
- برنامج تسيير المطعم المدرسي: به يتم معرفة المصاريف الشهرية، بطاقة المخزون لكل مادة، وورقة الاستهلاك اليومي من خلال المدخلات والمخرجات والتعدد ومخطط التغذية.

<sup>1</sup> - معزوي داود، "تأثير تكنولوجيا المعلومات على فعالية است ا رتبجية التوزيع في المؤسسات الخدمية"، مذكرة لنيل شهادة الماستر، تخصص تسويق الخدمات، جامعة العربي بن مهيدي، ام البواقي، 2013-2014. ص.11

<sup>2</sup> - عبد الله فرغلي وعلي موسى، "تكنولوجيا المعلومات ودورها في التسويق التقليدي والالكتروني"، انترناك للنشر والتوزيع، مصر الطبعة الأولى، 2007، ص 28 .

- المخزون :معرفة مخزون كل مادة في اللوازم المكتبية والصيانة ويساعد على تحديد الطلبات قبل النفاذ.
- قاعدة البيانات في المؤسسة الخاصة بالموظفين :والتي تمكننا من معرفة كل معلومة عن موظفي المؤسسة من خلال إدخال الإسم، اللقب، تاريخ التعيين، تاريخ التنصيب، رقم الضمان الاجتماعي...الخ
- المكتبة : لجرد الكتب وتصنيفها ومعرفة عدد العناوين وحركة تداول الكتب ...الخ<sup>1</sup>.

#### 4- القطاع الاجتماعي

- يمكن تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال اجتماعيا في:
- أ. تأمين ثقافة اجتماعية :تعتمد على دور وأهمية المعلوماتية في الحياة الاجتماعية.
- ب. توحيد العمل:

- أي العمل بروح الفريق وتدعيم روح المعاونة والمساعدة؛
- دعم تنمية مهارات الموظفين والسعي لتوفير الأفكار الجديدة؛
- القدرة على التألف مع أدوات اكتساب المعرفة وطرق الوصول إلى المعلومات.
- ج. تجدد التكنولوجيا بزيادة قدرات الموظفين على التعلم وحثهم على التعرف على كل ما هو جديد وحديث في مجال تكنولوجيا المعلومات<sup>2</sup>.

#### 5- المجال الإداري

يمكن تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال إداريا فيمايلي :

<sup>1</sup> - عماري توفيق، بكوش لطيفة، " تحديد مجالات تعميم استخدام تكنولوجيا المعلومات في التسيير والتواصل والتكوين"، بحث

عملي، المفتشية العامة لولاية الوادي، ص5

<sup>2</sup> معزوي داود، مرجع سبق ذكره، ص 12

- العمل على سيطرة الحاسب الآلي على كافة عمليات ومعاملات المنظمة مما يستلزم نوعية حديثة من مهارت الخاصة؛
  - توافر البرامج التدريبية التي تسعى لتنمية قدرات الأفراد فيما يتعلق بالتفكير والابتكار والإبداع والتحكم في أصول وتطبيقات الحاسب؛
  - ضرورة توفر قدرات فنية لدى الموظفين لاستخدام وتشغيل الحاسب الآلي لمتابعة ما يستحدث في هذا الصدد؛
  - الاعتماد على مصادر متعددة لتوفير الكفاءات المتخصصة في مجال تكنولوجيا المعلومات فتطبيقات تكنولوجيا المعلومات ليست محدودة بل شملت حتى الميادين التي كانت صعبة ومستحيلة ففتحت بذلك آفاق جديدة والتي تخدم وجهه أو بأخر نطاق معين في ظل التطور الهائل المتجدد والمستمر للمعلوماتية وزيادة تبني وانتشار الابتكارات التكنولوجية<sup>1</sup>.
- وتوجد تطبيقات أخرى لتكنولوجيا المعلومات والاتصال يمكن توضيحها من خلال الجدول التالي:

<sup>1</sup> - البشير العلاق، "تطبيقات تكنولوجيا المعلومات في الأعمال"، الوراق للنشر والتوزيع، الأردن، الطبعة الأولى، 2001، ص81

- جدول رقم :01 يوضح تطبيقات التكنولوجيا في مجال العمل

الميدان	التطبيقات	امثلة عامة	امثلة عن التسيير
الحساب	الحساب العلمي التصميمات	علم الذرة، البحث مكاتب الدراسات	بحوث العمليات المساعدة في اتخاذ القرارات
التعليم	التعليم المساعد من طرف الحاسوب الالعاب الالكترونية	علم الفضاء	الالعاب الاستراتيجية
التوثيق	آلية المكتبات معلومات قانونية	قواعد المعطيات	تسيير براءات الاختراع قواعد المعطيات الاقتصادية
التحدث	التعرف على الاصوات	الرجل الآلي الموجه بالصوت	التسويق الالكتروني
الصورة	المركبات الاوتوماتيكية للجرائد تحرك العين انشاء صور اوتوماتيكية	الاشهار الرسوم المتحركة	المخططات الخاصة بانجاز التقارير

- المصدر: كريمة بن صالح، " دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في إكساب المؤسسة ميزة تنافسية"، مذكرة ماجستير في إدارة الأعمال، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة 08 ماي 1945 قالمة، 2010 ص 23.

من خلال هذا الجدول نستنتج أن تطبيقات التكنولوجيا متعددة وكثيرة، ولا تقتصر فقط على الاستعمال الداخلي والخارجي المذكور سابقا، بل تتعداها لتشمل باقي الميادين الأخرى منها: الحساب - التوثيق - التحدث - الصور، كل منها لها تطبيقات خاصة بها كما هو مبين من خلال الجدول السابق والتي تجعل عمل المؤسسة مبتكرا ودقيق ونذكر أيضا

#### 4. آثار استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة

رغم ما تقدمه تكنولوجيا المعلومات والاتصال من مزايا إلا أنه لا يجب النظر إليها على أنها خالية من العيوب، وهذا ما سيتجلى لنا من خلال هذا المطلب في إطار الحديث عن الآثار الإيجابية والسلبية لاستخدامها.

##### 1- الآثار الإيجابية

يمكن حصر الآثار الإيجابية في النقاط التالية:

- أ. الخدمات التي تقدمها شبكة الانترنت في التعليم، الطب، التجارة... إلخ، لقد زادت الإنسان بالحرية، ورمت عن كاهله قيود إيقاع الزمن؛
- ب. كانت لثورة المعلومات أثر كبير على النشاط التجاري لمختلف المؤسسات التجارية، فنمت التجارة الإلكترونية، ووفرت إتاحة السلع والخدمات للعملاء؛
- ت. تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال من خلال أدواتها المختلفة في زيادة كفاءة عملية الاتصال، وتحسين عملية التحفيز والدافعية لدى الأفراد
- ث. عملت تكنولوجيا المعلومات والاتصال على زيادة التوافق بين الوظائف، وبالتالي اختيار الموارد المؤهلة الكفاءة وتدريبها وتقييم أدائها وتخطيط مسارها الوظيفي، وإدارة الرواتب، وتحسين نوعية وظروف العمل؛
- ج. ازدياد قدرات الإدارة في الحصول على المعلومات بالسرعة والدقة الملائمة من خلال الاعتماد على أنظمة المعلومات المحاسبية والذي يساهم في تقليل الاعتماد على الإدارة الوسطى، بالأخص ظهور شبكات الاتصالات المحلية والدولية؛

ح. التأثير الإجمالي على الهيكل التنظيمي، والذي يتمثل في ظهور زيادة في الخيارات الهيكلية و البنوية للمنظمة .خاصة عند تطبيق مفهوم الشبكات التي تساهم في ربط المنظمة داخليا وخارجيا؛

خ. سهلت من العمل الإداري، حيث قامت بتسهيل عمليات حفظ وتخزين ومعالجة البيانات بشكل يتوافق مع احتياجات العمل واحتياجات الفرد.<sup>1</sup>

## 2- الآثار السلبية

أما في الجانب المظلم لتكنولوجيا المعلومات والاتصال نجد بأن لها تأثيرات سلبية عديدة تتمثل في النقاط التالية:

أ. التكنولوجيا الحديثة تؤثر سلبا على العمل، حيث أن إحلال الآلة مكان الموظف يؤدي إلى التخلي عن هذا الأخير، وبالتالي سوف ترفع نسبة البطالة؛

ب. إن تسارع ظهور المجتمعات المبنية على المعرفة يؤدي إلى استبعاد الأفراد الذين هم في وضع هامشي، سواء في التعليم أو في الحياة الاجتماعية؛

ت. التكنولوجيا الحديثة تؤثر سلبا على البيئة ذلك أن إنتاج الحاسبات الآلية يحتاج إلى استنزاف شديد للموارد.<sup>2</sup>

كما تمثلت أيضا الآثار السلبية حسب وجهة نظر باحثين آخرين في:

أ. يرى فيها البعض أنها تهديدا للأمن القومي للدولة وللمجتمعات، فضلا عن تدشينها نوع جديد من الحروب هي حروب المعلوماتية،

ب. مسألة حقوق المؤلف والناشر إذ تزداد عمليات النسخ والتقليد.<sup>3</sup>

<sup>1</sup> - كافي هدى، " دور تكنولوجيا ال معلومات والاتصال في تحسين التسويق الداخلي في المؤسسة"، مذكرة لنيل شهادة الماستر،

تخصص تسويق، جامعة العقيد اكللي محند أولج، بورة، 2014- 2015 ص 62-64

<sup>2</sup> - نوال هلو، " دور تكنولوجيا المعلومات في تطوير الخدمة المصرفية"، مذكرة لنيل شهادة الماستر، تخصص تسويق الخدمات، جامعة

العربي بن مهدي، أم البواقي 2012-2013 ص22

<sup>3</sup> ربح شبيلي، " الاستراتيجية التسويقية للمؤسسة الاقتصادية في ظل تكنولوجيا المعلومات والاتصال"، مذكرة لنيل شهادة الماستر،

تخصص تسويق الخدمات، جامعة العربي بن مهدي، أم البواقي 2012-2013 ص 67

خلاصة :

مرت تكنولوجيا الاتصال الحديثة خلال تطورها التاريخي بجملة من المراحل جعلتها تتطور وتلبي حاجيات المجتمع المختلفة وتدخل في جميع أنشطة ومتطلبات الحياة المختلفة , حيث ان تطورها السريع بمختلف أنواعه وأشكاله جعل هملية نقل وتبادل المعلومات والبيانات سريع وسهل من اي مكان في العالم وبفعالية كبيرة مما أصبح لزاما على المؤسسات العمل بها لما لها من سهولة وبذلك دخلت في كل مجالات العمل لكن مع هذا التطور ومع وجود ايجابيات كثيرة صاحبها سلبيات جعلت من العمل بها صعبا

# الفصل الثالث: العلاقات العمالية

## تمهيد:

التنظيم وظيفية إدارية يتم بموجبها تحديد أو تصميم الإطار أو الهيكل الذي من خلاله تنظم وترتب جهود جماعة من الافراد، وكذلك تنسق في سبيل تحقيق أهداف محددة، وذلك عن طريق تحديد نوع الأنشطة. اضافة الى تحديد العلاقات فيما بينهم , ونحن من خلال هذا الفصل سنحاول التعرف على العلاقات العمالية وما تحويه من تنظيمات رسمية وتنظيمات غير رسمية وكذا خصائص هذه التنظيمات التي تحكم العلاقات بين الموظفين واهميتها للفرد والمؤسسة .

## 1. مفهوم علاقات العمل:

يعرف المشرع الجزائري علاقة العمل بأنها تلك العلاقة التي تقوم بمجرد قيام شخص بالعمل لحساب شخص آخر وهو صاحب العمل، تحت إشرافه وإدارته وتوجيهه مقابل أجر، وتنشأ هذه العلاقة بعقد كتابي أو غير كتابي وتنتج عنها حقوق المعنيين وواجباتهم وفق ما يحدده القانون و الاتفاقيات الجماعية وعقد العمل.

يبين التعريف الأول لعلاقة العمل وجهة نظر المشرع الجزائري الذي يوضح لنا من خلاله: متى تنشأ وتقوم علاقة العمل والآثار المترتبة على قيامها.

- هناك تعريف آخر لعلاقة العمل مغاير للتعريف الأول لكنه يكمله من ناحية أنه يحدد لنا العناصر الفاعلة في علاقات العمل أو الأطراف المشاركة فيها، وهذا من وجهة نظر د. أحمد زكي بدوي الذي يرى بأن: "علاقات العمل هي العلاقات التي تنشأ وتتمو بسبب الاستخدام وهي تشمل تبعاً لذلك العلاقات بين العمال وبعضهم البعض وبينهم وبين رؤسائهم أو مديريهم، وكذا علاقاتهم بالمنشأة التي تستخدمهم، كما تشمل بمعناها الواسع العلاقات بين إدارات المنشأة ونقابات العمال وبين أصحاب العمل والهيئات والحكومة"<sup>1</sup>.

وقد حدد أيضاً مفهوم علاقات العمل في الموسوعة العلمية العربية: "بأنها تلك الطريقة التي يتعامل بها أصحاب العمل والعمال، ويقيم نظام العلاقات الصناعية التقاليد والقواعد التي تحكم هذه العملية، وتسمى هذه العملية في بعض الأقطار علاقات العمل"<sup>2</sup>.

وبخصوص البحث الذي نعتمده في دراستنا هو كالآتي:

هي تلك العلاقات والروابط التي تنشأ بين كل من العمال والهيئة المستخدمة أو الإدارة في مجال العمل، وتقوم بمجرد قيام شخص (الموظف) بالعمل لحساب شخص آخر (صاحب العمل) تحت إدارته وإشرافه مقابل أجر، وتنتج على إثرها حقوق وواجبات أو التزامات للطرفين، هذا من ناحية كيفية قيامها ونشأتها والآثار المترتبة عنها. أما من ناحية الشمول فهي تتضمن كل من العلاقات الصناعية

<sup>1</sup> - أحمد زكي بدوي: معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية، ط 1، مكتبة لبنان، بيروت، 1978، ص 238

<sup>2</sup> - لموسوعة العربية العلمية: مؤسسة آمال الموسوعة للنشر والتوزيع، ط 2، المملكة العربية السعودية.

والعلاقات الإنسانية بحكم أن هاتين الأخيرتين هما في الحقيقة عبارة عن علاقات عمل داخل مجال أو ميدان العمل. أما من حيث الإستراتيجية فإن علاقات العمل تهتم بحتمية الحضور الفعلي في كل أوجه نشاط التنظيم الصناعي الأساسي سواء تعلق الأمر بصنع القرار ومشاركة العمال في حل النزاعات ورسم سياسة المؤسسة.

## 2. خصائص علاقة العمل:

إن أهم ما يميز علاقة العمل عن غيرها من العلاقات الأخرى وتبعاً للتغيرات و التحولات التي عرفت المؤسسات الاقتصادية- يمكن إيجازه فيما يلي:

- **علاقات إنسانية اجتماعية**، لأن لها قواعد معينة من قبل الدولة بصفقتها الاجتماعية، ولأنها تربط بين العمال وأرباب العمل في مجال النشاط المهني والاقتصادي.

- **علاقات جماعية** في تكوينها وتطبيقها لأنها تتكون بإرادة ممثلي العمال بصورة رضائية جماعية، وتهدف إلى تنظيم روابطهم وشؤونهم المهنية المتبادلة بحسب القانون والاتفاقية الجماعية. كما يتفق فقهاء قانون العمل، على أن علاقات العمل تتخذ بصورة مضطربة صبغة جماعية مؤداها أن العلاقة القائمة بين رب العمل والموظف لا تحكمها قواعد قانون العمل فحسب، بل تخضع أيضاً لعلاقات القوى القائمة بين المنظمات العمالية (وخاصة النقابات من جهة)، ومنظمات أرباب العمل من جهة أخرى، وما تسفر عنه هذه العلاقات من إبرام عقود العمل المشتركة وحل ما يثور بشأنها من خلافات عن طريق التوفيق و التحكيم، أو عن طريق استخدام النقابات لحق الإضراب.<sup>1</sup>

**علاقات اقتصادية**: تقوم بالتنظيم والإنتاج لإشباع حاجات الناس الطبيعية والاقتصادية.

- علاقات لها مردود فردي وجماعي لأنها تحقق الاستقرار في مجال العمل، مما تكون له آثار ايجابية على الإنتاج كما ونوعاً.

<sup>1</sup> أحمد حسن البرعي: علاقات العمل الجماعية في القانون المصري (النقابات)، دار النهضة العربية. ط.1 القاهرة. مصر. 2006.

إن علاقة العمل المرتبطة بهذا القانون (أي قانون علاقات العمل) تتركز على خاصيتين هما:

أ- **التبعية:** إن قانون العمل لا يحكم سوى العلاقات الناشئة عن العمل الذي يقوم به شخص لحساب غيره وتحت إدارة وإشراف هذا الغير، ويشترط أن يكون الموظف خاضعا في عمله لإدارة صاحب العمل، ويعبر عنه بقيام رابطة التبعية بين الموظف ورب العمل حتى يمكن توافر معنى علاقة العمل. إذن فالمقصود بالعمل التابع هو ذلك العمل الذي يتم تحت إشراف وتوجيه ورقابة من يتم لحسابه العمل، بحيث يكون الموظف في أدائه لعمله في مركز التابع لصاحب العمل، إلا أنه يشترط لخضوع العمل التابع لقانون علاقات العمل أن يكون مأجورا، بحيث إذا كان تبرعا (غير مأجور) فإنه يخضع للقواعد العامة في العقد والالتزام<sup>1</sup>

ب- **الأجر:** قانون العمل لا يحكم سوى العلاقات التي تنشأ عن عمل إنسان يقوم به مقابل أجر، وعلى ذلك فإن العمل الذي يتم بدون مقابل من القائم به أو على سبيل التبرع، لا يدخل في إطار العلاقات التي يحكمها قانون العمل ولو كان الالتزام قانوني. ومتى توافر المقابل اعتبرت العلاقة "علاقة عمل" مهما كانت صورته نقدية أو عينية. وفي تحديد مدلول المقابل لا ينظر إلى رب العمل بل إلى الموظف، فالجمعيات الخيرية التي لا تسعى إلى الربح يخضع الموظفون فيها لقانون العمل لأن المقابل يشترط فقط بالنسبة للموظف وليس لرب العمل.<sup>2</sup>

### 3. أنواع علاقات العمل

إن العلاقات العمالية داخل المؤسسة تتجلى من خلال التنظيمات العمالية فهي ما تبرز العلاقات داخل المؤسسة وتحددها من خلال التنظيم والاتصال الأفقي والعمودي حيث يوجد نوعان من التنظيمات وهي :

<sup>1</sup> - همام محمد محمود زهران : قانون العمل ( عقد العمل الفردي ) ، دار الجامعة الجديدة ، الإسكندرية ، 2003 ، ص 12 .

<sup>2</sup> - إبراهيم زكي أخنوخ: شرح قانون العمل الجزائري، ط 2، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1982، ص 12

## أ- التنظيم الرسمي:

وينشأ التنظيم الرسمي مع نشأة المنظمة، ويركز على العلاقات الرسمية التي تحكم علاقات الموظفين فيها، ويتم بموجبه إيجاد هيكل تنظيمي ووسائل اتصال بين مستويات المنظمة المختلفة مع توضيح لقواعد العمل فيها، وتقسمي العمال وتوزيع الاختصاصات بين الموظفين داخل المستويات الإدارية المختلفة، تحديد السلطات والمسؤوليات لكل منهم على هذا فإن التنظيم الرسمي يقوم على الأسس التالية :

. مجموعة من القواعد المنظمة القانونية، المكتوبة، التي تحكم التصرفات والنشاطات داخل المنظمة والتي تعتبر ملزمة لجميع الأفراد.

- وجود مجموعة من المبادئ الإدارية التي تحكم التنظيم الرسمي وحدة الأمر السلطة والمسؤولية .. إلخ

- يأخذ التنظيم شكلا هرميا حيث تتجمع كل السلطات والمسؤوليات في شخص واحد، هو رئيس المنظمة أو مديرها أو الوزير المختص.<sup>1</sup>

## - نشأة التنظيم الرسمي:

ينشأ التنظيم الرسمي مع نشأة المنظمة، ويركز على العلاقات الرسمية التي تحكم علاقات الموظفين فيها، ويتم بموجبه إيجاد هيكل تنظيمي ووسائل اتصال بين مستويات المنظمة المختلفة مع توضيح لقواعد العمل فيها، وتقسيم العمال وتوزيع الاختصاصات بين العاملين داخل المستويات الإدارية المختلفة، فإن التنظيم الرسمي يقوم على السس التالية:

- مجموعة من القواعد المنظمة القانونية، المكتوبة، التي تحكم التصرفات والنشاطات داخل المنظمة والتي تعتبر ملزمة لجميع الأفراد

- وجود مجموعة من المبادئ الإدارية التي تحكم التنظيم الرسمي وحدة الأمر السلطة والمسؤولية .. إلخ

<sup>1</sup> - محمود أحمد فياض وزملائه ، مبادئ الإدارة ، دار صفاء للنشر ، ط 1 ، عمان، 2010، ص 124

- يأخذ التنظيم شكلا هرميا حيث تتجمع كل السلطات والمسؤوليات في شخص واحد، هو رئيس المنظمة أو مديرها أو الوزير المختص<sup>1</sup>.

### مراحل انعقاد علاقة العمل الرسمية:

يبدأ سريان علاقة العمل بمجرد أداء الموظف لعمله، أي بمجرد قيام الموظف بانجاز وتنفيذ الأعمال والنشاطات المتفق عليها في عقد العمل، لذلك فإن علاقة العمل تختلف من حيث إجراءات ومراحل إبرامها وانعقادها عن بقية العلاقات الأخرى، وهو أمر تتفق عليه أغلب التشريعات العمالية المعاصرة. فعلاقة العمل تمر عادة بمرحلتين متعاقبتين هما:

#### 1- المرحلة التجريبية:

هي المرحلة التي يوضع فيها الموظف الجديد تحت الملاحظة في فترة تدريبية وتجريبية قصد التأكد من مدى كفاءته وقدرته واستعداده للقيام بالعمل الموكل إليه، وهي في الوقت نفسه فرصة للموظف لإثبات مهارته وخبرته في إتقان العمل الذي كلف به. (و قد حددت المادة 18 من قانون علاقات العمل الجزائري (11/90) هذه الفترة ب 12 شهرا كأقصى مدة و 6 أشهر كحد أدنى، ونظرا لاختلاف متطلبات وخصائص كل عمل وكل قطاع نشاط فقد ترك أمر تحديد هذه المدة للاتفاقية الجماعية<sup>2</sup>.

كما تعتبر فترة التجربة فترة تمهيدية للتعاقد النهائي، لأن عقد العمل في هذه المرحلة لا يكون نهائيا فهو عقد ابتدائي أو تمهيدي بل مرتبط ومشروط بنتائج انتهاء هذه المرحلة، فإذا ما استطاع الموظف إثبات كفاءته في القيام بعمله أصبح العقد نهائيا، أما إذا كان العكس فإن صاحب العمل له الحق في فسخ العقد دون إخطار مسبق ودون تعويض، كما يمكن للموظف أيضا فسخ العقد في حالة ما إذا لم يتمكن من التأقلم مع بيئة العمل والظروف المحيطة به .

<sup>1</sup> محمود أحمد فياض . مرجع سبق ذكره. ص 125

<sup>2</sup> - عبد الواحد كرم: قانون العمل، ط1، دار الثقافة، عمان، 1998، ص73

ولكون عقد العمل في هذه الفترة هو عقد مؤقت، فإنه لا يمكن للموظف في هذه المرحلة أن يستفيد من بعض التعويضات التي يستفيد منها العمال الآخريين مثل وضعية الانتداب والاستيداع وغيرها. لكن هذا لا يمنع من خضوع هؤلاء العمال المتدربين لنفس القوانين والنظم التي يخضع لها بقية العمال فيما يتعلق بالحقوق والواجبات، وهذا ما تنص عليه المادة 19 من قانون علاقات العمل الجزائري رقم 11/90 بأنه: " يتمتع الموظف خلال المدة التجريبية بنفس الحقوق التي يتمتع بها العمال الذين يشغلون مناصب عمل مماثلة، ويخضع لنفس الواجبات، وتؤخذ هذه المدة بعين الاعتبار في حساب الأقدمية لدى الهيئة المستخدمة، عندما يثبت في منصبه، إثر انتهاء الفترة التجريبية."

## 2- مرحلة الترسيم أو التثبيت:

وهي الفترة التي تعقب فترة التجربة في حالة نهايتها نهاية ايجابية، بحيث يتم تثبيت الموظف في منصب عمله بعد ثبوت قدرته على انجاز الأعمال التي أنيطت به بالكفاءة المطلوبة، ليصبح بذلك عقد العمل المؤقت عقد عمل نهائي يتوفر على كافة عناصر عقود العمل، فيصبح الموظف متمتعاً بكافة الحقوق والواجبات التي منع منها خلال فترة التجربة. و هنا نستطيع القول بأن صاحب العمل يمكنه أن يثبت الموظف في منصب عمل أقل درجة من المنصب المتفق عليه في العقد التمهيدي إذا لم يتمكن الموظف من إثبات قدرته المهنية المطلوبة، وفقاً لقدرات ومستوى الموظف المهنية ووفقاً لما تنص عليه الأحكام القانونية والاتفاقيات الجماعية.

## خصائص علاقة العمل الرسمية:

إن أهم ما يميز علاقة العمل عن غيرها من العلاقات الأخرى وتبعاً للتغيرات و التحولات التي عرفت المؤسسات الاقتصادية يمكن إيجازه فيما يلي:

-علاقات إنسانية اجتماعية، لأن لها قواعد معينة من قبل الدولة بصفتها الاجتماعية، ولأنها تربط بين العمال وأرباب العمل في مجال النشاط المهني والاقتصادي .

-علاقات جماعية في تكوينها وتطبيقها لأنها تتكون بإرادة ممثلي العمال بصورة رضائية جماعية، وتهدف إلى تنظيم روابطهم وشؤونهم المهنية المتبادلة بحسب

القانون والاتفاقية الجماعية. كما يتفق فقهاء قانون العمل، على أن علاقات العمل تتخذ بصورة مضطربة صبغة جماعية مؤداها أن العلاقة القائمة بين رب العمل والموظف لا تحكمها قواعد قانون العمل فحسب، بل تخضع أيضا لعلاقات القوى القائمة بين المنظمات العمالية وخاصة النقابات من جهة، ومنظمات أرباب العمل من جهة أخرى، وما تسفر عنه هذه العلاقات من إبرام عقود العمل المشتركة وحل ما يثور بشأنها من خلافات عن طريق التوفيق و التحكيم، أو عن طريق استخدام النقابات لحق الإضراب.

-علاقات اقتصادية: تقوم بالتنظيم والإنتاج لإشباع حاجات الناس الطبيعية والاقتصادية.

-علاقات لها مردود فردي وجماعي لأنها تحقق الاستقرار في مجال العمل، مما تكون له آثار ايجابية على الإنتاج كما ونوعا .

وانطلاقا من تعريف المشرع الجزائري لقانون العمل " بأنه مجموعة القواعد القانونية التي تنظم أحكام عقد العمل، هذا الأمر يقودنا إلى تعريف عقد العمل بأنه ذلك العقد الذي يتعهد بمقتضاه عامل بأن يشتغل تحت إدارة صاحب العمل وإشرافه مقابل أجر.

إن علاقة العمل المرتبطة بهذا القانون أي قانون علاقات العمل تتركز على خاصيتين هما:

أ- التبعية: إن قانون العمل لا يحكم سوى العلاقات الناشئة عن العمل الذي يقوم به شخص لحساب غيره وتحت إدارة وإشراف هذا الغير، ويشترط أن يكون الموظف خاضعا في عمله لإدارة صاحب العمل، ويعبر عنه بقيام رابطة التبعية بين الموظف ورب العمل حتى يمكن توافر معنى علاقة العمل.

إذن فالمقصود بالعمل التابع هو ذلك العمل الذي يتم تحت إشراف وتوجيه ورقابة من يتم لحسابه العمل، بحيث يكون الموظف في أدائه لعمله في مركز التابع لصاحب العمل، إلا أنه يشترط لخضوع العمل التابع لقانون علاقات العمل أن يكون مأجورا، بحيث إذا كان تبرعا غير مأجور فإنه يخضع للقواعد العامة في العقد والالتزام الواردة في القانون المدني.

ب- الأجر :قانون العمل لا يحكم سوى العلاقات التي تنشأ عن عمل إنسان يقوم به مقابل أجر، وعلى ذلك فإن العمل الذي يتم بدون مقابل من القائم به أو على سبيل التبرع، لا يدخل في إطار العلاقات التي يحكمها قانون العمل ولو كان الالتزام قانوني .ومتى توافر المقابل اعتبرت العلاقة " علاقة عمل "مهما كانت صورته نقدية أو عينية .وفي تحديد مدلول المقابل لا ينظر إلى رب العمل بل إلى الموظف، فالجمعيات الخيرية التي لا تسعى إلى الربح يخضع الموظفون فيها لقانون العمل لأن المقابل يشترط فقط بالنسبة للموظف وليس لرب العمل<sup>1</sup>.

### أهمية التنظيم:

يعد التنظيم أداة من أدوات الإدارة التي تستخدم من أجل ضمان تحقيق الأهداف، والحقيقة أن التنظيم يعد جزءا من العملية الإدارية ، وبدون شك أن بدون تنظيم سيؤول الأمر إلى فوضى ، حيث لن يستطيع أي فرد معرفة مسؤولياته أو اصلحياته في العمل، ولن يستطيع تفادي ازدواج العمل، أو التأكد من أن العمل المطلوب قد تم إنجازه بالفعل ، ومن ناحية أخرى فإن التنظيم الرسمي هو الخطوة التالية بعد التخطيط ، وبالتالي فإن كل وظيفة التوجيه والرقابة تبنى عليه ، فلن نستطيع أن نوجه ونراقب الموظفين إذا لم نعرف من المسؤول عن العمال والواجبات المختلفة ومما لاشك فيه أن للتنظيم أهمية بالغة داخل المنظمة، فهو يسعى إلى تحقيق الانسجام والتوافق في تنفيذ العمال بعيدا عن الازدواجية والتضارب، وعلى أساسه يتم توزيع الأعمال بين الأفراد على أساس التخصص مما يساعد على تحقيقا لأستفادة من من اقدرات وامكانيات الأفراد .

إضافة إلى التنظيم يعمل على تحقيق أسلوب جيد للرقابة داخل المنظمة، ويسهل نقل المعلومات والأوامر والقرارات بين مختلف المستويات في العمل وبين أجزاء التنظيم. إذا ما كان التنظيم قائما على اساس علمي فإنه يعتبر أفضل وسيلة لتوزيع السلطة في جميع أجزاء المنظمة ابتداء من أعلى المستويات إلى أدناها، وهو ما يحقق التعاون بين الأفراد كل في منصبه ومستواه الوظيفي، إدون أن ننسى أهمية التنظيم

<sup>1</sup> -همام محمد محمود زهران : قانون العمل . عقد العمل الفردي، دار الجامعة الجديدة ، الإسكندرية ، 2003 ، ص12

في الحفاظ على الموارد المالية والبشرية للمنظمة بإيضاح كيفية القيام بالعمال داخل المنظمة بالشكل المطلوب<sup>1</sup>.

### ب- التنظيم غير الرسمي:

يرى ميشال كرزاي أن النسق الفضل ليس الأكثر عقلانية، ولكن الذي يسمح بتطور المنظمة في أقصر مدة ممكنة، وذلك في إشارة إلى النصف الثاني من التنظيم وهو التنظيم غير الرسمي. ويكاد إن يكون هناك إجماع بين كتاب الإدارة في تعريفهم للتنظيم غير الرسمي، وإن اختلفت تحليلاتهم ومنطلقاتهم الفكرية وتسمياتهم فالبعض يسميه: البناء الاجتماعي، ديناميكية التنظيم، كما يوصف بأنه البيئة الاجتماعية للموظفين أو الصبغة الإنسانية للتنظيم، إلا أن التسمية التي جرت العادة على استعمالها في الكثير من كتب الإدارة هي: "التنظيم غير الرسمي" ويعرفه أحمد ماهر وزملائه: "التنظيم غير الرسمي هو تلك الشبكة من العلاقات الشخصية والاجتماعية بين أفراد التنظيم"

. ويعرفه علي محمد منصور بعبارة أخرى فيقول "هو ذلك التنظيم الذي يهتم بالدوافع والاعتبارات الخاصة بالفرد والتي لا يمكن الإفصاح عنها بطريقة رسمية مخططة على أساس نشأتها تلقائياً والتي تتبع من احتياجات الأفراد الموظفين في المنظمة<sup>2</sup>

ويعرف على أنه مجموعة العلاقة والتفاعلات والاتصالات بين أعضاء التنظيم من أجل تحقيق هدف الجماعة وعادة ما يكون التنظيم غير الرسمي غير محدد الملامح فليس له شكل معين ولا يتبع أسلوب اتصال معروف، وينشأ التنظيم غير الرسمي نتيجة العلاقات بين الأفراد في التنظيم الرسمي.

ويذكر برنارد أن التنظيم غير الرسمي يقوم بوظائف هامة داخل التنظيم هي:  
- يعمل على تنمية وتدعيم العلاقات والاتصالات بين أجزاء التنظيم الرسمي المختلفة.

<sup>1</sup> - محمد عبد الفتاح الصبري، مبادئ التنظيم والإدارة، إدار المناهج، ط1، عمان، 2006، ص205

<sup>2</sup> - محمد رزق إيهاب صبحي، الإدارة و الأسس والوظائف، الجزء الثاني، دار الكتب العلمية القاهرة، مصر، 2001، ص 178

- يعمل على تحقيق الترابط والتماسك بين أجزاء التنظيم الرسمي .
- يحقق التوازن بين التكامل الشخصي واحترام الذات وحرية الاختيار لأعضاء التنظيم غير الرسمي.
- يعمل التنظيم غير الرسمي على تحقيق الرقابة الاجتماعية<sup>1</sup> .
- لما كانت جماعات العمل تحكمها مجموعة معايير وقواعد وسلوكيات وقيود خاصة بالعمل وفي المقابل عادة تأخذ الجماعات غير الرسمية الصيغة الإنسانية وتتكون هذه الجماعات في ضوء تفاعل حاجات أساسية ثلاثة وهي :
- أ-حاجة الانضمام أو التفاؤل :وتعني حاجة البعض إلى الانضمام والاندماج في الجماعة .
- ب- حاجة العاطفة والحب أو الصداقة :وتتمثل في حاجة التودد للآخرين أو التقارب الوجداني مع الآخرين في الجماعة .
- ت- ج-حاجة السيطرة أو التأثير :وهي حاجة الإنسان للسيطرة والتأثير والهيمنة على ظروف البيئة المحيطة بما فيها الأفراد الذين يتعامل الفرد معهم.
- ومن خلال هذه الحاجات الثلاث التي تدفع الأفراد لتكوين أو إنشاء أو الانضمام للتنظيم غيرالرسمي يشبع الأفراد كثيرا من رغباتهم من خلال هذا التنظيم ومنها على سبيل المثال:
- إثبات الذات،
- التفهم والمشاركة الوجدانية.
- اكتساب السلوك السليم والملائم.
- تفجير طاقاتهم الإبداعية والابتكارية
- حل مشكلات العمل.
- الحفاظ على مصالح الأفراد والدفاع عن حقوقهم المشروعة<sup>2</sup>.

1- منال طلعت محمود :أساسيات في علم الإدارة، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، 2003 ، ص101

2 -فاروق عبده فليه السيد محمد عبد المجيد :السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات التعليمية، دار المسيرة للنشر والتوزيع، ط 1 2005 ، ص 79.77

الجماعة وحدة من العلاقات بين الأعضاء المكونين للجماعة، وتتمثل هذه الوحدة في العلاقات الشخصية المتبادلة بين كل عضو والأعضاء الآخرين في الجماعة، والعلاقات بين كل عضو والجماعة ككل أو بالمجموع، فالعلاقات بين كل عضو وقائد الجماعة.

لذلك فإن انتظام هذه العلاقات ودوامها النسبي، هو ما نطلق عليه بلفظ التنظيم غير الرسمي وبناء على ذلك فإن الجماعات غير الرسمية هو تلك العلاقات الاجتماعية وصورة التفاعلات، التي تحدث بصورة تلقائية داخل إطار العمل، والتي تشبع الحاجات النفسية والاجتماعية لأعضائها وتتمثل صورة هذه العلاقات في الجماعات غير الرسمية، التي من خلالها تبرز صورة التفاعل الاجتماعي التلقائي، بين الأفراد والجماعات.<sup>1</sup>

#### ظروف نشأة العلاقات غير الرسمية:

إن اجتماعية الإنسان، وعدم قدرته على العيش منفرداً عن أعضاء المجتمع، إن هذه الفطرة في الإنسان، تؤدي به إلى أن يدخل في جماعات ويعيش بينها طوال فترة حياته، لذلك فإن النقاء مئات العمال في تنظيم رسمي، وخضوعهم لقواعد ومعايير رسمية يؤدي بهم إلى التشكل في جماعات، إلا أن جماعات هذه يعود تشكلها إلى عدة عوامل، وظروف مختلفة ومتنوعة ونحاول في هذا المجال إن نلقي بعض الضوء على العوامل والظروف الأساسية التي تؤدي إلى نشوء التنظيم غير الرسمي، إن تكرار بعض العوامل واستمرارها سيؤدي إلى تشكل العمال في جماعات، الأقدمية في العمل والمكانة الاجتماعية وسوف نتناول كل عامل من هذه العوامل بالشرح والتحليل.

- أ- **القرب المكاني:** يعتبر القرب المكاني من أهم العوامل في تشكل العلاقات غير الرسمية، لأن هذا الموظف يساعد على تلاقي العمال، ويدعم أوامر الاتصالات بينهم ويؤدي إلى نشوء العلاقات الاجتماعية والتفاعلات بينهم.
- ب- **تشابه الوظيفة:** إن تشابه الوظائف التي يقوم بها العمال، وتمثلها يؤدي بهم إلى التشكل في تنظيمات غير الرسمية، فالعمال المهرة يشكلون علاقات مع بعضهم

<sup>1</sup> - حسان الجيلاني. التنظيم غير الرسمي في المؤسسات الصناعية، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، ص 47

تختلف عن تلك العلاقات التي يشكلها العمال غير المهرة والموظف الميكانيكي يشكل مع العمال الذين في اختصاصاته تنظيماً اجتماعياً، فالأشخاص الذين يشتركون في أعمال متشابهة يميلون إلى الاشتراك معاً في التنظيمات غير الرسمية، ويحاولون الابتعاد عن غيرهم من ذوي المكانات الأعلى والأدنى.

لذلك فإن الوظيفة التي يشغلها الموظف تؤثر في اختياري للزملاء، بل وتربطه بزملائه برباط متين فكل فئة تحاول أن تشكل جماعات تتفق مع طبيعة العمل الذي تقوم به

ت- **السن والأقدمية في العمل:** إن العمال الكبار السن يدخلون في علاقات مع بعضهم، ويشكلون تنظيمات غير رسمية، ذلك أن ثقافة وتقاليدهم العمال المسنين تختلف في بعض الأحيان عن ثقافة الشباب وقد يقع صراع بين الجيلين في بعض القيم والمعايير الاجتماعية لذلك يميل الشباب من جيلهم إلى تكوين جماعات غير رسمية لا تهتم إلا بالعمال الذين يتقاربون في السن، أو الأقدمية في العمل، فكبار السن والأشخاص الذين أمضوا فترة أطول في العمل، يشعرون أن مكانتهم تفوق غيرهم من العمال الصغار، أو حديثي العهد، ولذا تميل كل فئة إلى الاشتراك في الجماعات التي تتفق مع ما تتميز به من خصائص فالسن الأقدمية في العمل يلعبان دوراً بارزاً في تشكل العمال في جماعات وتنظيمات غير رسمية.

ث- **المكانة الاجتماعية:** هي الدرجة التي يحصل عليها الفرد باعتباره عضواً في المجتمع المحلي، وعضو في جماعة العمل داخل المصنع لذلك نجد أن البعض يطلق على المكانة اسم الهيبة، ومنهم الدكتور "عبد الباسط محمد حسن"، والدكتور محمد الجوهري إذ يرى هذا الأخير أن من عوامل نشوء الجماعات غير الرسمية هو تشابه الهيبة التي يتمتع بها بعض الأفراد رغم ما قد يفصل بينهم من بعد مكاني داخل المصنع.

فالمكانة التي يتمتع بها الأفراد تساعدهم على التشكل في تنظيمات غير رسمية وقد تكتسب هذه المكانة من مجتمع المصنع، الذي يعمل فيه الفرد أو قد تكون من المجتمع المحلي بصورة عامة، والعوامل التي ذكرناها سابقاً لا يمكن فصلها عن بعضها فهي مترابطة ومتشابكة، وتكمل بعضها البعض فلا يمكن اعتبار جماعة

معينة تقوم على عامل واحد مثلاً، وهو السن أو الأقدمية في العمل فإذا كانت هناك جماعة تقوم على هذه الأسس فإننا نكون قد أهملنا الموظف الأكثر أهمية، وهو القرب المكاني فلولا توفره لما قامت للجماعة قائمة، ولذلك فإنه ليس هناك عامل حاسم أو جوهري في تشكل التنظيمات غير الرسمية ذلك أن جميع العوامل متداخلة ومتراصة، وأن كان أحدها يلعب دوراً أكثر من الآخر، متى توفرت ظروف معينة إلا أن ذلك لا يبقي دور العوامل الأخرى.

ويذكر أ. براون عوامل نشوء الجماعات غير الرسمية في العوامل التي شرحناها سابقاً مع تغيير طفيف في بعض العوامل وإضافة عناصر أخرى.. مثل كونهم يؤدون نفس العمل، أو أنهم ينتمون إلى جنسيات متشابهة. أو أصول إقليمية، أو أنهم من نفس الجنس أو العمر وفي أغلب الأحيان فإنهم يجتمعون لأنهم يحتلون أماكن متجاورة في محل العمل.

لذلك فإن أ. براون يركز على القرب المكاني في نشوء الجماعات غير الرسمية لأنه من أبرز العوامل وأكثرها أهمية في تفاعل الأفراد عن طريق الاتصال المستمر، المواجهة اليومية في مكان العمل الواحد.<sup>1</sup>

#### خصائص العلاقات غير الرسمية:

تتميز الجماعات غير الرسمية بالخصائص التالية:

أ- **التلقائية والعفوية**: ينشأ هذا التنظيم بصورة تلقائية عفوية نتيجة لالتقاء مجموعة من الأفراد في مكان معين في المنشأ وقد يتم بينهم تبادل الأحاديث والأفكار ويجد بعضهم تشابهاً في الأفكار أو الآراء أو المصالح أو الاهتمامات مما يؤدي إلى استمرار تلك العلاقة وقد تمتد هذه العلاقة إلى خارج مكان العمل.

ت- **نوع العلاقات**: حيث تتكون العلاقات الشخصية والاجتماعية هي الأساس في التنظيم غير الرسمي، بعكس التنظيم الرسمي الذي تتحدد علاقات أعضائه من خلال قواعد مكتوبة<sup>2</sup>

<sup>1</sup> - حسان الجيلاني: مرجع سبق ذكره، ص 51، 50،

<sup>2</sup> - ريجي مصطفى: أسس الإدارة المعاصرة، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ط1. 2007. ص 107

- ث- لغة خاصة للاتصال: يستعمل أعضاء الجماعات غير الرسمية كلمات وإشارات لها مفاهيم خاصة لا يفهم معانيها الحقيقية إلا الأعضاء.<sup>1</sup>
- ج- التعدد: يوجد في الجماعات غير الرسمية الواحدة عدة جماعات غير رسمية.
- ح- القيادة: يبرز من ضمن أعضاء الجماعة غير الرسمية قائد لهذه المجموعة يحظى باحترام وقبولهم.
- خ- الأهداف: هناك هدف عام للمجموعة هو المحافظة على تماسك المجموعة وتجنب الخلافات فيها، محددة وهو إطار شعارات المجموعة ونشاطاتها.
- د- البناء التنظيمي: أكثر تعقيد من الناحية التنظيمية، ففي التنظيم الرسمي يتم تحديد الإجراءات المطلوبة لتنفيذ الأعمال، أما في الجماعات غير الرسمية فإن البناء هو على قوة تأثير الأفراد على بعضهم البعض من خلال المركز والقوة والصدقة والحب والكرهية.
- ذ- الشعارات والمبادئ: لكل جماعة شعارات ومبادئ يكون تأثيرها أقوى من الإجراءات والقواعد والمبادئ الرسمية، ونعني بالشعارات أنماط من السلوك تبقى الجماعة عليها في ممارسة نشاطاتها، وقد يكون تأثير الفرد داخل المجموعة بهذه الأنماط السلوكية أقوى من تأثير الأفراد والقواعد الإدارية الرسمية.
- ر- التماسك: أحد الأهداف العامة للتنظيمات غير الرسمية في التماسك والالتحام بين أفراد الجماعة، ويتحقق ذلك من خلال درجة الجاذبية بين أفراد الجماعة لبعضهم البعض.
- ز- صغر الحجم: تدل الدراسات على أن الجماعات غير الرسمية تميل إلى الصغر، عادة ما تكون بين خمسة أفراد والحد الأقصى سبعة أفراد وذلك بهدف القوة والتماسك والرضا.<sup>2</sup>

### أسباب ظهور العلاقات غير الرسمية:

هناك عدة أسباب من بينها:

<sup>1</sup> - بوفلجة غياث: مبادئ التسيير البشري، دار الغرب النشر والتوزيع، وهران، الجزائر، ط، 2، 2007، ص 90.

<sup>2</sup> - عبد الله أمين جماعة: الإدارة المعاصرة، مصر، 2003، ص 130.

أ- **السبب الأول:** أنها تعنى بالاحتياجات الإنسانية التي لا تستطيع التنظيمات الرسمية للقيام بها، فالتنظيم غير الرسمي يزكي شعور أعضائه بالكرامة والاحترام الذاتي، بالإضافة إلى تدعيم سلوكهم الشخصي.

ب- **السبب الثاني:** هو الحاجة إلى المعلومات والمعلومات الفورية، ففي الأحوال العادية، عادة ما توزع المنشآت الأخبار ببطء أو حتى قد تحجبها، لذا فإن التنظيمات غير الرسمية توفر قنوات الاتصالات السريعة مع أعضائها.

ت- **السبب الثالث:** لوجود التنظيمات غير الرسمية هو الحاجة لضبط السلوك الاجتماعي. فأعضاء الجماعة غير الرسمية قد يجمع بينهم رغبتهم في التميز والظهور بطريقة معينة. وقد يتصل التوافق المطلوب بين الأعضاء بملبس أو أسلوب أو بأفكار أو عادات.<sup>1</sup>

ويرى مصطفى أن هناك أكثر من سبب يدفع الموظف أو الموظفة إلى الانضمام لعضوية التنظيم غير الرسمي، فالناس يسعون للأمان الذي تكلفه عضوية الجماعة. ذلك الأمان الناجم عن تجنب الوحدة وقلقها، وعن التنظيمات التي يقدمها أعضاء الجماعة للموظف الذي هدده زميله أو رئيسه أو الذي نخش رد فعل رئيسه عندما عارضه، الأمان الناجم، آراء وتأييد أعضاء الجماعة بالنسبة لقرار أخذها أو سيأخذها الفرد، ومن ثم يؤمن على صحة قراره، أن معظم الموظفين يود أن يؤمن نفسه تجاه التهديدات حقيقية أو متخيلة، وقد كانت الحاجة الأساسية لتجمع الموظفين لحماية أنفسهم تجاه ممارسات متعسفة للإدارة، سبباً هاماً لظهور النقابات العمالية.<sup>2</sup>

وقد حظي التنظيم غير الرسمي باهتمام كبير من علماء الإدارة والممارسين لها منذ ظهور مدرسة العلاقات الإنسانية في الفكر الإداري، ويرى كثير من العلماء أن أبرز العوامل كالتالي ساعدت في تشكيل التنظيم غير الرسمي تتمثل فيما يلي:

<sup>1</sup> عشموي سعد الدين: الإدارة الأسس وتطبيقاتها في الأنشطة الاقتصادية والأمنية، أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، 2000 ، ص 174 ،

<sup>2</sup> - 1 مصطفى أحمد سيد: إدارة السلوك التنظيمي القاهرة مكتبة الخلي، 1997 ، ص 240

**أ- رغبة في الأمل والحماية:**

يسعى الإنسان إلى الانضمام للجماعة لتحقيق درجة من الحماية له من الأخطار والتهديدات الخارجية، إذ يشعر أن وجوده ضمن جماعة سيفر هذا النوع من الحماية مما يدفع إلى نفسه شعوراً بالأمن والاطمئنان. أن وجود الإنسان في تنظيم رسمي يجعله في حاجة إلى من يقيه من تهديدات ذلك التنظيم، كما أنه يحتاج إلى الحماية من تعسف الإدارة.

**ب- رغبة الإنسان في الانتماء:**

إن وجود الإنسان مع غيره من الموظفين في المنظمة يخلق لديه رغبة في الانتماء إليهم وتكوين علاقات معهم وتبادل الأفكار والمشاعر والعواطف حول مختلف الأمور التي تواجههم، حيث لا يمكن أن يعيش بمعزل عن الآخرين، فهو اجتماعي بطبيعة ويميل إلى التعارف والاختلاط مع غيره.

**ج- التخلص من الملل:**

إن مزاولة الإنسان للعمل مدة طويلة قد يخلق لديه نوعاً من الملل والتعب الذي ينعكس سلباً على إنتاجية، بحيث يكون في حاجة إلى جماعة يفيض إليها بما في داخله من مشاعر وعواطف، بحيث يقبل على العمل بروح عالية، أن ما يوجد الآن في التنظيمات الحديثة من ترتيبات تسمح للفرد أن يتمتع بالراحة لمدة معينة: دليل على أهمية هذا والموظف، كما أن استخدام كما يسمى بتوسيع قاعدة الوظيفة واثماراتها، أصبح يخفف من حدة الملل والرتابة في هذه الوظائف، كما يشعر الفرد بمسؤوليته الشخصية عن نتائج عمله، وأنه محل تقدير واهتمام من الآخرين.

**د- النصح والمشورة:**

يقبل الإنسان على الانضمام إلى الجماعات كغير الرسمية من أجل الحصول على بعض النصح والمشورة في الأمور ذات العلاقة بالعمل فعندما يشعر بان هناك تصور في احد جوانب العمل التي يقوم بأدائها فانه يلجأ إلى الجماعة لإيجاد حل لذلك.

**هـ- النظرة الحديثة إلى التنظيم:**

إن النظرة الحديثة للتنظيم على أساس انه مؤسسة اجتماعية تقوم على تكامل مجموعة من العوامل الاجتماعية والنفسية للموظفين في تنظيم، ساعدت على تأكيد أهمية الجماعات غير الرسمية في العمل، والتأكيد على أهميتها في الإنتاجية.

#### و - الانتماء للمهمة:

يؤدي تجمع الأفراد في مكان العمل واحد إلى زيادة الرغبة في تكوين جماعات غير رسمية طبقاً لأنواع المهن والأعمال التي يقومون بها، أن الدافع إلى تكوين مثل هذه الجماعات هو العمل على تقوية رابطة الولاء لنوع المهنة التي يزاولونها ومناقشة المشكلات التي تواجههم في هذه المهمة، ومن ثم تصبح هذه الجماعة بمثابة عامل ضغط في الدفاع عن أصحاب المهنة

. ويرى الباحث أن الأعضاء ينضمون أحياناً إلى التنظيم غير الرسمي من أجل إشباع الحاجة النفسية والاجتماعية إلى التفاعل مع الآخرين والشعور بالتقدير والتقبل منهم.

كما يرى الباحث أن العوامل التي تسهم في تكوين التجمعات غير الرسمية تتعدد تبعاً لتعدد واختلاف المواقف والظروف التي أدت إلى ظهورها، الأمر الذي يجعل من الصعوبة بمكان حصر هذه العوامل وتحديدها ومع ذلك فقد كشفت بعض الدراسات والتي تمت في هذا المجال عن بعض العوامل لاسيما البناء الرسمي للتنظيم والتي تبدو مظاهره من خلال عدة مؤشرات منها: فشل القيادة الرسمية أو عدم قدرتها على إعفاء بعض الموظفين غير الأكفاء أو نقلهم مما يشجعهم على الدخول في تجمعات غير رسمية وتعقد شبكة الاتصالات الرسمية وأسلوب العمل الرسمي وعدم انسجام التنظيم الرسمي مع توزيع الاختصاصات وانعزال بعض الموظفين عن زملائهم في العمل، ذلك لأن إحساس الموظف انه غير مقبول من مجموعة العمل، يشعره بالعزلة ويزيد قلقه، ويترتب على ذلك أن يتجه إلى التجمع مع أمثاله من الموظفين وتكرر لقاءاتهم وهكذا يتكون تجمع غير رسمي.<sup>1</sup>

#### - أنماط العلاقات غير الرسمية:

<sup>1</sup> - النمر، سعود بن محمد وآخرون: الإدارة العامة الأسس والوظائف، مطابع الفردوس التجارية، الرياض، 1994، ص 181

إن وجود التنظيم الرسمي مرتبط بوجود الجماعات غير الرسمية، ذلك انه مهما بلغت درجة الرشد أو النقل في إقامة التنظيم، فان ذلك لا يحول دون ظهور أنماط من العلاقات وضروب للسلوك والعوامل، لا يستقيم مع مقومات التنظيم الرسمي، وهذا يعني أننا سنجد بالضرورة ما يمكن أن نطلق عليه البناء غير الرسمي .

مهما كانت درجة تعقل التنظيم الرسمي، فهذا لا يمنع من تكونت تنظيمات غير رسمية، تؤدي دورا معيناً، قد يتفق او يتعارض مع أهداف التنظيم الرسمي، ان ابسط تصورا للتنظيم غير الرسمي يتمثل في الجماعة الصغيرة، التي تتكون من أربعة إلى تسعة أفراد، وهذه الجماعة تكون بذرة أو نواة لجماعة اكبر، وهذه الأخيرة تكون محورا لجماعة اكبر منها، فعمال وحدة الغزل مثلا يشكلون جماعة صغيرة داخل فرع اكبر هو الإدارة الغزل، وهذه بدورها تشكل جماعة داخل فرع الإنتاج، وهذا بدوره يشكل جماعة داخل مؤسسة الغزل والنسيج....الخ....والعلاقات الاجتماعية التي تحدث بين مختلف هذه الجماعات، وأنماط التفاعلات التلقائية هي ما نطلق عليه بالتنظيم غير الرسمي، فالجماعة الأصغر حجما الشلل أو الزمر ترتبط بالجماعات الأكبر حجما، بعلاقات مختلفة مكونة، بذلك تنظيما غير في رسمي، وهذا لا يعني أن يكون لكل عضو في الجماعات المختلفة علاقات مع أعضاء الجماعات الأخرى، فقد يحدث هذا الربط، خلال ممثلي الجماعات الصغيرة، أو قادتها فقط.<sup>1</sup>

ولقد ظهرت عدة محاولات في تصنيف أنماط التنظيمات غير الرسمية، ولكنها لم تصل إلى تصنيف عام يمكن في إطاره حصر هذه الأنماط وتحديدها، وترجع الصعوبة في ذلك إلى تعدد وتباين أنماط هذه التنظيمات غير الرسمية، تبعا لتعدد وتباين العوامل التي تؤدي إلى تكوينها، غير أن أهم التصنيفات لأنماط التنظيم غير الرسمي التي تمخضت عنها هذه المحاولات تصنيفات أساسيان هما:

**الأول:** تصنيف أنماط الجماعات غير الرسمية على أساس العلاقات الشخصية والاجتماعية بين أعضائه، وكان هذا التصنيف موضع اهتمام علماء النفس

<sup>1</sup> - 1 حسان الجليلاني: مرجع سبق ذكره ، ص52

والاجتماع ومن أهم النماذج التي توصل إليها الباحثون للتجمعات غير الرسمية في إطار هذا التصنيف تلك التي قدمها دافز وهي أربعة نماذج:

- تجمع العمال الذين تربطهم رابط القرابة والصداقة.

-تجمع العمال الذين يكونون شلة، وهم مجموعة من العمال تجمعهم لقاءات اجتماعية، وتكون علاقتهم وثيقة، وغالبا ما يكونون متشابهين في نمط حياتهم.

-تجمع العمال الذين يكونون ما يسمى بالزمرة (أو) الشلة الفرعية ويتكون مثل هذا التجمع في الغالب من اثنين أو أكثر من العمال المعروفين للشلة الأصلية التي تكون بينهم صلة حميمية.

-وأخيرا تجمع العمال المنعزلين داخل التنظيم.

أما التصنيف الثاني فهو يصنف أنماط التنظيم غير الرسمي على أساس علاقات العمل سواء كانت هذه العلاقات بين العمال ورؤسائهم أو بين العمال وزملائهم، وقد كان هذا التصنيف موضع اهتمام علماء الإدارة، ومن أهم النماذج والتي توصل إليها الباحثون- في إطار هذا التصنيف -تلك التي توصل إليها الباحثان " فيليبو " و"دالتون" وهي ثلاث نماذج:

-مجموعة أو شلل العمال التي تتكون رأسيا في التنظيم الرسمي: وفي مثل هذا النموذج توجد علاقة بين المدير ولهم صلات وعلاقات غير رسمية معه، من خلال الخدمات والدعم المتبادل بينهم وبينه، مما يجعل لهم تأثيرا كبيرا عليه، ولهم بالتالي سلطة غير رسمية ناتجة من هذه العلاقات غير الرسمية مع المدير.

-مجموعات أو شلة العمال والموظفين التي تتكون أفقيا في التنظيم الرسمي : ويشمل مثل هذا التجمع الأفقي مجموعة من العمال والموظفين من أكثر من قسم داخل التنظيم، يكونون فيما بينهم شلة، وغالبا ما يكون مثل هذا التجمع ضعيفا بسبب قطعة وبدون الخطوط التنظيمية الرسمية، ومثل هذا التجمع قد يكون على شكلين، احدهما دفاعي: يتمثل في شلة من العمال والموظفين التي تتكون لمقامة إجراء أو تصرف أو تغيير تقوم بها القيادة الرسمية للتنظيم.

والشكل الثاني الهجومي: يتمثل في شلة العمال والموظفين الذين يجتمعون للتأثير في إجراء تغيير في التنظيم أو لإعادة تحديد المستويات، مثل هذا التجمع ليس سلبا بل

إيجابيا لتحقيق هدف معين، ويتميز أعضاؤه بأنهم يبدون متشابهين في اتجاهاتهم ومواقفهم من العمل.

ث- مجموعات أو شلل العمال والموظفين التي تتكون نتيجة لتكرار الاتصالات غير الرسمية أو غير المباشرة بين بعض العمال والموظفين والمدير، وغالبا ما تنشأ مثل هذه لتجمعات نتيجة لتكرار الاتصالات غير الرسمية بين بعض العمال أو الموظفين ومديرهم، لأن هذه القنوات تتأثر بمراكز القوى ومناطق التأثير الفعلي في التنظيم.<sup>1</sup>

لكن " براون " أعطى تصنيفا شاملا لأنماط التنظيمات غير الرسمية، حسب رأيه فهي تتكون من خمسة مستويات وهي:

- المستوى الأول: ويتمثل في التنظيم الكلي غير الرسمي، باعتباره نظام من الجماعات المتشابكة من جميع الأنماط، ويتمثل هذا المستوى في الجماعات المختلفة التي تضمها المؤسسة، سواء منها لجماعة الأولية أو الثانوية الزمرة، أو الشلة، أو الجماهرة، فكلها جماعات تتشابك في علاقات، وتفاعلات مختلفة، مشكلة بذلك تنظيمًا غير رسمي. المستوى الثاني: فيتمثل في الجماعات الكبيرة التي تقوم عادة على أر معين، يتعلق بالسياسة الداخلية مثلا: مسألة العمل في ظل نقابة أو بلا نقابة، وجماعة مختلفة من هذا النوع قد تمتد خلال جميع أقسام المؤسسة وتوصف عادة بأنها " الجماهرة " أو " العصاية ".

- المستوى الثالث: الذي يتكون منه التنظيم غير الرسمي، فيتمثل في الزمرة وهي جماعة أولية تتكون على أساس عمل مشترك، في نفس الجزء من المؤسسة وتكون العلاقة بين الأعضاء وثيقة لدرجات متباينة أيضا، ومن المحتمل أن يعملوا ويتناولوا طعامهم ويتحدثون معا.

<sup>1</sup> - محمد بن سليم سعيد العتيبي: أثر التنظيم غير الرسمي على اتخاذ القرارات الإدارية في المنظمات الآنية لنيل شهادة الماجستير، تحت إشراف محمد فتحي محمود، قسم العلوم الإدارية، كلية الدراسات العليا، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، السعودية، 2003، ص 68.

- المستوى الرابع: يتمثل من جماعة من صديقين أو ثلاثة بينهم صلة حميمة خاصة، وقد يكونون أعضاء في زمرات أكبر، فجماعة الأصدقاء الصغيرة الحجم تقوم على روابط الصداقة وقيمها ويرتبط أعضاؤها بعلاقة متينة.
- المستوى الخامس: يتمثل في مجموعة من أفراد منعزلين، نادرا ما يساهمون ولا ينتمون إلى فرقة أو شلة رسمية أو غير رسمية، وهؤلاء الأفراد يتوزعون على أقسام المؤسسة، ولا يساهمون في أي نشاط اجتماعي، بل يؤدون عملهم الرسمي، ولا يستطيعون الاندماج في أنشطة جماعات العمال

**خلاصة :**

إن العلاقات العمالية داخل المؤسسة تكون ن خلال تفاعلات العمال والموظفين مع بعضهم البعض فهي ما تبرز العلاقات داخل المؤسسة وتحددها من خلال التنظيم والاتصال الأفقي والعمودي , ويبدأ سريان علاقة العمل بمجرد أداء العامل لعمله , وأي مؤسسة تحتاج مجموعة من الأفراد للوصول الى أهدافها ويلزم أن تربط بينهم علاقات العمل تسمى بالتنظيم الرسمية التي تحدد واجبات كل فرد وسلطته وتندرج تحت هذه العلاقات مجموعة من التفاعلات الاجتماعية ما يسمى بالعلاقات الغير الرسمية أو التنظيمات غير الرسمية وتكون لها عدة أسباب منها القرابة أو الصداقة أو التنظيم الذي يهتم بالدوافع والاعتبارات الخاصة لهؤلاء الموظفين.

# الفصل الرابع: الجانب المنهجي

**تمهيد:**

رأينا في الدراسة النظرية كيف يمكن استغلال تكنولوجيا المعلومات والاتصال، لتحسين المؤسسة , إن المؤسسات الجزائرية تعمل على مواكبة التطورات العلمية والتقنية، وإدخال أحدث التقنيات إلى مصالحها بهدف استكمال البنية التحتية من خلال استخدام أحدث شبكات الاتصالات وتجهيزات الحاسوب وقواعد المعلومات في المؤسسات. وسنحاول في الجانب التطبيقي دراسة حالة استخدام التكنولوجيا الحديثة وتأثيرها على العلاقات بين الموظفين في قسم علم الاجتماع لجامعة ادرار واتخاذها كميدان لاجراء هذه الدراسة، لذا وجب علينا اختيار المنهج المناسب لدراسة موضوع بحثنا، وذلك بالاعتماد على مجموعة من التقنيات والأساليب اللازمة لإتمام هذه الدراسة ومن خلال جمع المعلومات قصد تحضيرها للدراسة ومعالجتها وتحليلها وذلك من خلال عرض النتائج ومناقشتها على ضوء الفرضيات والتوصل لاجابة عن التساؤلات .

أولاً : مجالات الدراسة

ثانياً : تحديد العينة

ثالثاً : منهج الدراسة

رابعاً : أدوات جمع البيانات

خامساً : عرض و تحليل البيانات

سادساً : الإستنتاج العام

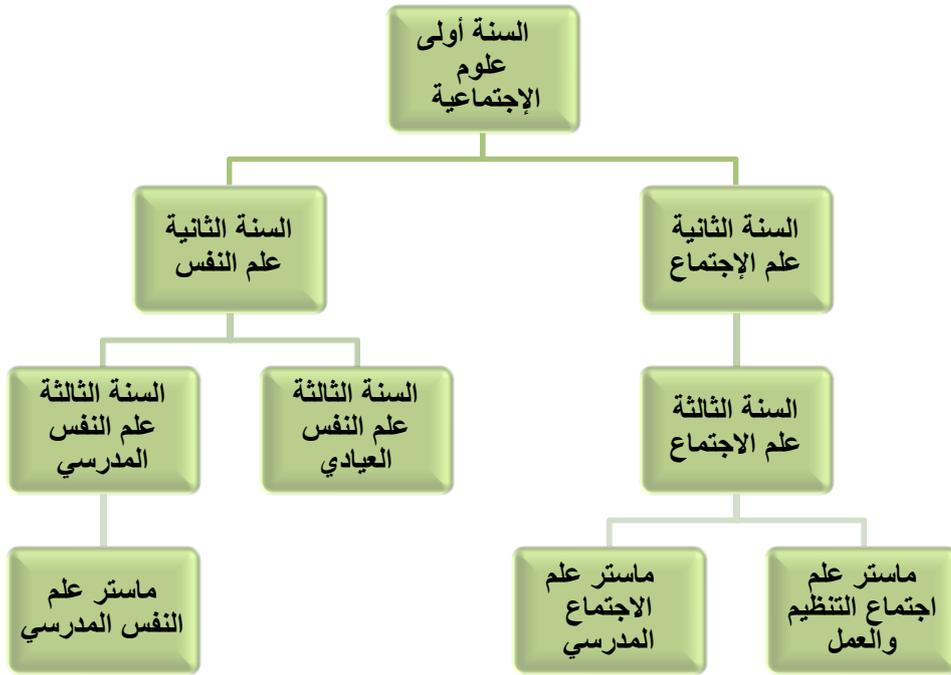
أولاً : مجالات الدراسة

1. المجال المكاني :

أ. النشأة : تم إنشاء قسم العلوم الإجتماعية التابع لكلية العلوم الإسلامية و العلوم الإجتماعية والعلوم الإنسانية بأدرار سنة 2004, بالجامعة الإفريقية جامعة العقيد أحمد دراية.

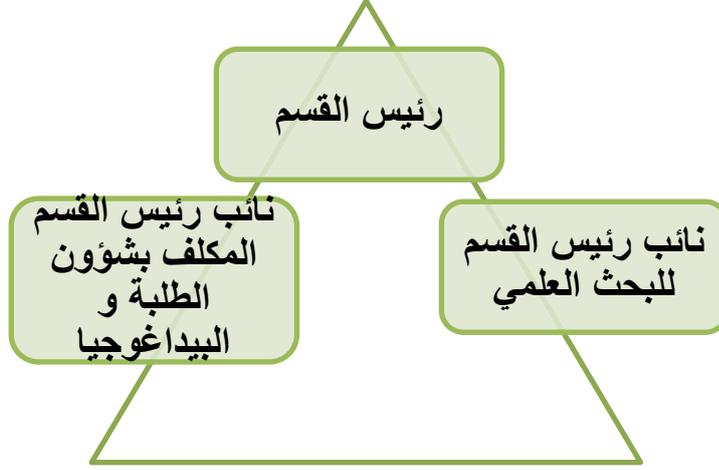
ب. التعريف بقسم العلوم الإجتماعية : يندرج قم العلوم الإجتماعية ضمن كلية العلوم الإسلامية والعلوم الاجتماعية والعلوم الإنسانية, و ينقسم هذا القسم الى تخصصين, تخصص علم اجتماع و الذي يندرج تحته علم الاجتماع التربوي علم اجتماع التنظيم والعمل وتخصص الثاني هو علم النفس الذي يندرج تحته علم النفس العيادي وعلم النفس المدرسي, حيث يبلغ عدد المقاعد بهذا القسم حوالي 1649 مقعد.

شكل رقم (5) يوضح تخصصات قسم علم الاجتماع لجامعة ادرار



المصدر من إعداد الطلبة بالاعتماد على وثائق المؤسسة.

شكل رقم (6) يوضح هيكل الادارة لقسم علم الاجتماع بجامعة أدرار



المصدر رئيس قسم علم الاجتماع للجامعة أدرار

ت.المجال الزمني : تأسس قسم العلوم الإجتماعية منذ سنة 2004 الى يومنا هذا حوالي 18 سنة من العطاء و الاجتهاد, حيث يعتبر من التخصصات الحديثة في جامعة أدرار.

ث.المجال البشري : حددت الدراسة الراهنة في مجالها البشري على مجموع الأساتذة, حيث بلغ عدد الأساتذة الكلي بقسم العلوم الإجتماعية 42 أستاذ, أما الطلبة فيستقبل القسم من 450 الى 500 طالب سنويا من الناجحين في شهادة البكالوريا لمزاولة الدراسة في السنة الأولى علم الاجتماع, ومن 250 الى 350 طالب في سنوات الماستر.

**ثانيا : تحديد العينة :**

تعد العينة جزء من الكل يختاره الباحث لأجل الحصول على بيانات ومعلومات تتعلق بموضوع بحثه, و من الصعب الحصول على هذه البيانات من المجتمع بأكمله, لذا يلزم و يشترط أن تكون ممثلة تمثيلا صحيحا لمجتمع البحث.

تعتبر العينة مجموعة من عناصر مجتمع بحث معين, و هي ذلك الجزء من مجتمع البحث الذي يجمع من خلاله الباحث البيانات المتعلقة بموضوع بحثه للوصول الى تقديرات يمكن تعميمها على كل مجتمع البحث الأصلي<sup>1</sup>.

نظرا لصغر حجم العينة حددنا الكل. بلغ عدد أفراد العينة المختارة 42 أستاذ و أستاذة, وهو العدد الكلي لعمال قسم العلوم الإجتماعية, حيث تم توزيع 40 استمارة واسترداد 36 استمارة من العدد الكلي .

### ثالثا : منهج الدراسة

في الدراسات العلمية يجب اتباع بعض الخطوات العلمية و الفكرية المنظمة التي تؤدي بالباحث لبلوغ هدف ونتيجة ما, و هذا بإتباع منهج بحث معين يتناسب وطبيعة الدراسة .

كما ذكر سابقا أن موضوع دراستنا يتمحور حول " تأثير تطور التكنولوجيا على العلاقات بين الموظفين داخل المؤسسة الجزائرية " فإنها تنتمي الى الدراسات الوصفية في مجال الاتصال. هي دراسة مشكلات أو ظواهر علمية وتحليلها وتفسيرها عبر المعلومات التي تم جمعها، وبعدها وصف المشكلة بالكامل بناءً على المعلومات التي توفرت عند الباحث وتدوينها في البحث العلمي. والدراسات الوصفية هو أثر أنواع الدراسات شيوعاً، لقدرتها على وصف المشكلة بالكامل كما حدد لهذه الدراة منهج وفق ما تتطلبه دراسة واقع استخدام التكنولوجيا وتطورها و أثرها على العلاقات بين الموظفين داخل المؤسسة. ولهذا وجب استخدام المنهج الوصفي التحليلي.

### رابعا : أدوات جمع البيانات

- الإستمارة : تعتبر وسيلة من وسائل البحث العلمي, وهي تقنية مباشرة لطرح الأسئلة على الأفراد و بطريقة موجهة, وتعد وسيلة للدخول في اتصال مع أفراد العينة بواسطة طرح الأسئلة عليهم واحدا واحدا وبنفس الطريقة تعتبر الاستمارة أداة منهجية,مكون من سلسلة من الأسئلة مرتبطة ببعضها البعض بطريقة منظمة تسمح بجمع البيانات بشكل

<sup>1</sup> موريس أنجوس, منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية, ترجمة بوزيد صحراوي وأخرون, دار القصة للنشر, طبعة ثانية,

منهجي كجزء من التحقيق الميداني، وتتم بشكل مباشر أو من خلال القائم بتوزيع الاستمارة . وتهدف إلى التحقق من الفرضيات النظرية.

قمنا بتنسيق استمارتنا وفق موضوع دراستنا بحيث تم توزيعها على مجموعة الأساتذة، وتضمنت 34 سؤال.

تضمنت هذه الإستمارة على عدة أسئلة قسمت على 3 محاور منها :

- (1) البيانات الشخصية
- (2) التكنولوجيا الحديثة
- (3) العلاقات العمالية

خامسا : عرض وتحليل البيانات

المحور الأول : البيانات الشخصية

جدول رقم (02) يمثل توزيع المبحوثين حسب الجنس

النسبة المئوية	التكرار	
69.4%	25	ذكر
30.6%	11	أنثى
100%	36	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول رقم 2 ان هناك ارتفاع نسبة اساتذة ذكور على حسب نسبة اساتذة الاناث حيث تبلغ اساتذة نسبة الذكور 69.4 % بينما بلغت نسبة اساتذة الاناث 30.6% من المجموع الكلي للمبحوثين. نجد عدد الاساتذة الذكور اكثر من الاناث في مجال العمل رغم التغير الاجتماعي الذي حصل في مجتمعنا الا ان مزال هناك عائلات تقليدية يمنعون بناتهم من تنقل الى مكان بعيد عن مكان الاقامة وكذا أن هذا التخصص لم يملك ماجيستير في ادرار مما جعل بداياته تكون من اساتذة خارج المنطقة وهذا ما جعل الاساتذة الذكور أكثر من الاناث.

جدول بسيط رقم (03) يمثل يمثل توزيع المبحوثين حسب السن

النسبة المئوية	التكرار	
19.4%	7	[25-35]
52.8%	19	[35-45]
25%	9	[45-50]
2.8%	1	50سنة فما فوق
100%	36	المجموع

يمثل الجدول رقم 3 الفئة العمرية للأساتذة بحيث لاحظنا ان نسبة العالية كانت بنسبة 52.8% للفئة العمرية ما بين 35-45 سنة ثم تليها نسبة 25% التي تمثل الفئة العمرية ما بين 45-50 سنة بعدها نسبة 19.4% التي تمثل الفئة العمرية 35-25 سنة و اخر نسبة للفئة من 50 سنة فما فوق.

من خلال الجدول نلاحظ ان اكبر نسبة للحالة الاجتماعية في عمر الرشد و النضوج الكلي للفئة العمرية [35-45] وهذا راجع الى أن هذه الفئة كانت الدفعات الجديدة للأساتذة المتحصلين على دكتوراه او ماجستير مابين النظام الجديد والنظام القديم، لأنه يكون يبحث عن تسوية وضعيته كفرد له مكانة اجتماعية و وضع مستقر و دخل مادي و يتوفر على واجبات عديدة فتتغير مكانته على حسب سنه و منه تتغير اولوياته و وظائفه المجتمعية فينتقل من رتبة اجتماعية الى رتبة مخالفة خاصة مسؤولياته اتجاه عائلته بالتالي يتوجب عليه العمل لإعالة عائلته و يكون في سن يحتاج إلى الاستقرار ماديا او معنويا و تحديد مكانته المجتمعية كون العمل يرتقى بالانسان و يمكنه من كسب مكانة بأداء دور فعال و منه يكون له الاعتبار المجتمعي و تأطير نفسه بالزواج و منه يساهم بناء النسق الاجتماعي .

#### جدول بسيط رقم (04) يمثل توزيع المبحوثين حسب الحالة الاجتماعية

النسبة المئوية	التكرار	
5.6%	2	أعزب/ة
91.7%	33	متزوج/ة
2.8%	1	مطلق/ة
100%	36	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول رقم 4 نلاحظ الحالة الاجتماعية للأساتذة فالنسبة العالية تمثلت ان اغلب المبحوثين هم متزوجين حيث نسبتها 91.7% و 5.6% من العزاب و اخيرا 2.8% بنسبة للمطلقين.

نجد ان اغلب الاساتذة من المتزوجين بنسبة مرتفعة و هذا لتحقيقهم للاستقرار المادي و المعنوي و النضج العقلي و الحاجة الانسانية البيولوجية لتعايش بإنشاء أسرة كفطرة و منه العمل يوفر للفرد استقلال مادي و معنوي يمكنه من تحسين وضعيته المجتمعية و يجعله ينتمي لأفراد تحت إمرته فيحقق الاستقرار له اجتماعيا و نفسيا اما العزاب بنسبة قليلة راجع لسوء الاحوال المادية خاصة في مرحلة الشباب او الدخل الشهري المعتبر الضعيف و المتوسط مقابل متطلبات الحياة العديدة و الصعبة في وقتنا.

**جدول بسيط رقم (05) يمثل توزيع المبحوثين حسب مكان الإقامة**

النسبة المئوية	التكرار	
69.4%	25	المدينة
30.6%	11	الريف
100%	36	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول رقم 5 الحالة الاجتماعية للمبحوثين حيث تلاحظ ان معظم الاساتذة اقامتهم متمثلة بالمدينة بنسبة 69.4% تليها مناطق الريف بنسبة 30.6% من خلال ما سبق نلاحظ أن جل الاساتذة يتركزون بالمدينة وهذا بسبب القرب من مكان العمل وسهولة التنقل كما أن العمل يتطلب تواجد شبه دائم لهذا يتمركز أغلبية الاساتذة في المدينة من أجل سهولة التنقل وكذا لان المدينة تتوفر على ضروريات العيش والعمل والبحث العملي.

**جدول بسيط رقم (06) يمثل توزيع المبحوثين حسب الرتبة**

النسبة المئوية	التكرار	
86.1%	31	استاذ محاضر
13.9%	5	استاد التعليم العالي
100%	36	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول رقم 6 ان الاستاذ المحاضر يمثل اعلى نسبة ب 86.1% بعدها استاذ التعليم العالي بنسبة 13.9%.

حيث نستنتج مما سبق أن الاستاذ المحاضر اكثر من اساتذة التعليم العالي نظرًا لأنهم في بداية المسار الوظيفي الأكاديمي ، فهم أقل خبرة من الأكاديميين الآخرين و على الرغم من أن المرء يحتاج إلى مؤهلات الدراسات العليا ليصبح محاضرة ، إلا أن الحصول على شهادة جامعية ليس ضرورة لتصبح محاضرًا و انما تحتاج الكثير من الخبرات التي تنمي القدرات و الكفآت و المهارات العملية . أما نقص في نسبة استادة التعليم العالي يرجع الى تجارب سنين التي يمتلكها من خلال الخبرات المتعددة و التي قد تكون في مجالات مختلفة و منه يكون الاداء المهني عالي و ممتاز عنده إضافة الى الفطنة في تدارك الامور و القدرة على التحكم في زمام الامور و امكانية التسيير و التنظيم بكل سهولة و قابلية سلسة في حل المشاكل سواء داخل المؤسسة العملية او خارجها او بين العمال،

تحليل بيانات الفرضية الأولى:

### 1/ التكنولوجيا والعلاقات الرسمية

جدول بسيط رقم (07) يمثل الوسائل التكنولوجية التي يستخدمها المبحوثين في

العمل

النسبة المئوية	التكرار	
27.8%	10	الهاتف
36.1%	13	الأنترنت
36.1%	13	الكمبيوتر
100%	36	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول رقم 7 الوسائل التي يستخدمها الاساتذة في العمل حيث نرى ان الاساتذة الذين يستعملون الكمبيوتر و الانترنت بنفس النسبة التي تمثلت ب36.1% و من يستعملون الهاتف بنسبة قليلة تمثلت في 27.8% .

يستخدم اغلب الاساتذة الانترنت باستخدام الكمبيوتر و هذا لأنه يسهل عليهم العمل اكثر و بعدها الهاتف و هو خاص بالاستعمال اليومي للفرد كوسيلة تكنولوجية ذكية سهلت العيش للوجود البشري بانجاز العديد من الأمور و الواجبات في الحياة المجتمعية و العملية بإرسال ملفات العمل , رسائل, انشاء صفحة تعريفية خاصة بالمؤسسة عن طريق التطبيقات و الوسائل التكنولوجية كالايميل الواتساب و غيرها و منه الحفاظ على الجهد و الوقت فالاطلاع على الإنترنت هو الوسيلة المفضلة هذا دليل على التقدم التكنولوجي و الدور الذي تلعبه الانترنت في حياة الأفراد اليوم و ما توفره من مصادر أخبار و مرجعيات تعمل تسهيل حياة الأفراد و توفير لهم الرفاهية و سهولة البحث

#### جدول رقم (08) يمثل استعمال المبحوثين لوسائل التكنولوجيا

التكرار	النسبة المئوية	
34	94.4%	نعم
2	5.6%	لا
36	100%	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول رقم 8 نسبة استعمال الاساتذة لوسائل التكنولوجيا حيث اجابة معظم الاساتذة تمثلت بنعم بنسبة 94.4% و من الجواب لا كانت 5.6%. مما سبق سنتتج أن اغلب الاساتذة و بنسبة جد مرتفعة و بنسبة كبيرة يستخدمون وسائل التكنولوجيا في مجال العمل تسهل عليهم التبادلات اليومية فيما يخص أمور العمل و منهم يمكنهم انجاز عدة مهام منوطة بهم بكل اتقان و سهولة و منه تكون السرعة الأنية في التطبيق و الانجاز و كذا حل الصعوبات التي تعرقل من ادائه الوظيفي في عمل او بين أفراد العمل. ككل اضافة الى ذلك بوجود

الانترنت في كل هاتف وبيت ومكان عمومي وبالتالي ستكون اسهل للحصول على المعلومة مقارنة بالتواجد في مكان معين لأداء الوظيفة المهنية التي تتطلب جهدا وقت و مال .

جدول رقم (09) يمثل استخدام المبحوثين للبرامج الالكترونية في العمل

التكرار	النسبة المئوية	
34	%94.4	نعم
2	%5.6	لا
36	%100	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول رقم 9 نسبة استخدام الاساتذة لبرامج الالكترونية حيث أن اغلبهم يستعملون البرامج الالكترونية حيث اجابوا بنسبة %94.4 بنعم و %5.6 لا.

استخدام الاساتذة البرامج الالكترونية بنسبة عالية تقدر ب. 94.1% نفسر الميل لها الإلكترونية برقمنة عصرنا الحالي الذي سهلت الوصول للمعلومة واختصرت الوقت والجهد كثيرا مقارنة بما سبق , حيث توفر لنا خدمات و تسهيلات يجعل اختيارها أولا دون البحث عن وسائل او حلول اخرى فنجد ان العالم اصبح يتجه للعمل الإلكتروني و هذا داخل في تغير المجتمع و منه تغير طبيعة العلاقات الاجتماعية و تقيدها في مجال الالكترونيات سواء العمل الحر العمل عبر الانترنت بكل أنواعه و العمل دون ان تحتاج لتتقل و انت في مكان واحد تعمل في عدة بلدان و تستفيد و تنمي قدراتك العملية و هذا كله بفضل التطور العلمي لوسائل التكنولوجيا

جدول رقم (10) يمثل استعمال المبحوثين البرامج الالكترونية للقيام بالعمل في المنزل

التكرار	النسبة المئوية	
31	86.1%	نعم
5	13.9%	لا
36	100%	المجموع

من خلال الجدول رقم 10 نلاحظ أن أغلبية المبحوثين والبالغ نسبتهم 86.1% يستعملون البرامج الالكترونية للقيام بعملهم في المنزل بينما الباقون والبالغ نسبتهم 13.9% لا يستعملون التكنولوجيا للقيام بأعمالهم في المنزل .

حيث نلاحظ ان استعمال البرامج الالكترونية في المنزل للقيام منتشر بين الاساتذة بكثرة وهذا راجع الى التسهيلات التي تقوم بها ولا مركزية العمل التي تجعل القيام بالعمل متوفر في أي مكان وزمان لان من خصائص التكنولوجيا تقليص المسافات حيث أن مع التطور الحاصل أصبح من السهل القيام بالعمل في أي مكان وبشكل مختصر .

جدول رقم (11) يمثل دور التكنولوجيا في تخفيف العبء على المبحوثين في العمل

التكرار	النسبة المئوية	
23	63.9%	نعم
13	36.1%	لا
36	100%	المجموع

يتبين لنا من خلال الجدول رقم 11 أن هناك نسبة كبيرة من المبحوثين يرون أن التكنولوجيا خففت عليهم من اعباء العمل حيث تبلغ نسبتهم 63.9 بينما يرى 36.1 منهم أنها لم تخفف عليهم من اعباء العمل.

حسب اغلب المبحوثين فإن لهذه البرامج دور في تخفيف العبء عليهم و هذا لإيجابياتها و ما توفره لهم من تسهيلات تمكنهم من انجاز المهام العملية في ظروف وجيزة و تقلل عليهم الجهد العقلي و العضلي و منه تفسح. لهم المجال للقيام بأمر خارج نطاق العمل فتنحى الراحة النفسية و الاندماج في المجتمعي على اختلاف نشاطاته و تقوية علاقة القرابة و الصداقة اي تؤثر على حياة الأفراد الداخلية الخاصة الأسرة ككل و الابناء و العلاقات في الحياة الخارجية في البيئة المحيطة به كما نلاحظ ان نسبة من اغلب المبحوثين يؤخذ بها بعين الاعتبار لها رأي مغاير بان برامج الانترنت لا تخفف عنهم هذا يمكن أين يكون راجع الى عدم تمكنها من استخدام تلك البرامج و بعدهم عن التماشي مع موجة التطور التكنولوجي الرهيب و البرامج العديدة التي تسهل الكثير من المهام او لضعف الانترنت لديهم و منه هذا يصعب عليهم الامر لأداء الواجب المهني المطلوب مايفسر ضعف في التمكن من حيازة تطبيقات البرامج الالكترونية و بالتالي عدم المعرفة بالامر يؤدي الى إنكار فعاليتها و جهل لفائدته .

جدول رقم (12) يمثل مدى صعوبات استخدام التكنولوجيا في العمل للمبحوثين

النسبة المئوية	التكرار	
38.9%	14	نعم
61.1%	22	لا
100%	36	المجموع

من خلال الجدول رقم 12 نلاحظ أكبر نسبة من الاساتذة يرون أنه لا يوجد صعوبات لاستخدام التكنولوجيا على مستوى القسم حيث يبلغ عددهم 61.1 بينما

يرى باقي الاساتذة أنه يوجد صعوبة في استخدام التكنولوجيا وبلغت نسبتهم 38.9 من الاساتذة .

اغلب فئة البحث لا يجدون صعوبات في استخدام وسائل التكنولوجيا لأنها أصبحت من متطلبات الحياة اليومية و منه ضرورة اجتماعية الزامية فرضت على الأفراد و هذا نظرا لما تقدمه من محاسن وفوائد لا يمكن مقارنتها بوسيلة تقليدية غير مباشرة الا ان هناك نسبة تجد صعوبة في استخدامها و هي نفسها تلك التي ترا ان وسائل التكنولوجيا لا تخفف العبء او عدم تمكنهم استعمال هذه الوسائل و نفيهم ل فائدتها على الأفراد و المجتمع و العالم ككل و عدم الرغبة في التغير او ركوب موجة العصرنة الحديثة و التطورات التكنولوجية الرهيبة مقابل تفضيلهم و بكل قناعة ما كانوا يستخدمونه و لزالوا يستخدمونه من طرق تقليدية نشئو عليها و صقلت خبراتهم حيث ان المجتمع لم يتطور بصفة تسمح لغالبية باستعمال التكنولوجيا على احسن وجه

### جدول رقم (13) يمثل كيفية تواصل المبحوثين مع رئيس العمل

النسبةئوية	التكرار	
25%	9	الاتصال المباشر
50%	18	وسائل الاتصال الحديثة
25%	9	هما معا
100%	36	المجموع

من خلال الجدول رقم 13 نلاحظ ان أغلبية المبحوثين والذين بلغت نسبتهم 50% يتواصلون مع رئيسهم في العمل عبر وسائل التواصل الحديثة بينما نلاحظ تساوي في نسب باقي الاساتذة الذين يتواصلون عبر الاتصال المباشر أو عبرهما معا حيث بلغت نسبتهم 25% على التوالي .

يتواصل اغلب الاساتذة اي العمال مع رئيس القسم عبر وسائل الاتصال الحديثة هذا ما يفسر الاستعمال المنتشر. التكنولوجيا تقريبا لدى كل أفراد المجتمع لسهولة سير العلاقات و تبادل المعلومات و ايصال الخبر و المعلومات المهمة و منه تسهيل مهامات العمل و تخفيف الأعباء و منه التعاملات و التفاعلات الاجتماعية اصبحت سهلة و سريعة بالتالي كل أو اي تسهيل يخدم الفرد ايجابيا و يحسن من وضعيته هو مقبول و يستعمل بشكل رهيب اجتماعيا فهو يساهم في ازدهار الحياة و التخلص من عدة مشاكل فالفرد ينجذب نحو ما يخدم مصلحته كفرد سليم يخدم مصالحه الخاصة و الاجتماعية او كفرد له وجود مجتمعي يخدم غيره فهو في حاجة الغير التعاملات اليومية المختلفة و منه توطيد العلاقات و تحسينها بين العمال بتحقيق التقارب الحس الاجتماعية و الانتماء لمجموعة معينة تتشارك في القيم و المكانة الاجتماعية الموحدة .

جدول رقم (14) يوضح معالجة الأمور البيداغوجية عن طريق استخدام التكنولوجيا

النسبة المئوية	التكرار	
38.9%	14	دائما
52.8%	19	احيانا
8.3%	3	أبدا
100%	36	المجموع

من خلال الجدول رقم 14 نلاحظ أن نسبة كبيرة من المبحوثين يرون أن أحيانا يتم معالجة الأمور البيداغوجية عن طريق استخدام التكنولوجيا حيث بلغت نسبتهم 52.8% بينما أجاب 38.9% أن الأمور البيداغوجية يتم دائما معالجتها عن طريق التكنولوجيا بينما نفت نسبة قليلة منهم هذه العملية وقدرت ب 8.3%.

حسب اغلب المبحوثين فإنه احيانا تتم معالجة الامور البيداغوجية بإستعمال الوسيلة التكنولوجية عند العمال و هذا راجع الى حساسية الامور و الزامية المناقشة و ضرورة الاجتماع كي تضمن النزاهة و الشفافية العملية في الامور الادارية و نشاط المؤسسات على اختلافها و منه تكون الحاجة إلى التبادل المباشر و الفوري بوجود الأفراد الآني اي ليكون هناك اتصال مباشر بين العمال في دراسة شؤون المؤسسة و اجتماعهم للتبادل المعرفي الاستفاد من بعضهم البعض بطرح الافكار و ايجاد حلول تطبيقية مفيدة من خلال المشاورة و تنظيم القرارات الموجب اتخاذها و منه يلجئ اغلب المبحوثين للعمل بالطرق التقليدية باحترام انماط العمل المنوطة بكل تنظيم مؤسستي أو اجتماعي .

جدول رقم (15) يوضح كيفية معالجة المشكلات داخل العمل

النسبة المئوية	التكرار	
58.3%	21	طرق رسمية
22.2%	8	طرق غير رسمية
19.4%	7	هما معا
100%	36	المجموع

من خلال الجدول رقم 15 نلاحظ أغلبية المبحوثين يرون أن معالجة المشكلات داخل القسم يتم معالجتها من خلال الطرق الرسمية والبالغ نسبتهم 58.3% بينما أجاب 22.2% منهم أن معالجة المشكلات يتم عبر الطرق الغير رسمية في حيث يرى 19.4% من المبحوثين أن معالجتها تتم عبر الطرق الرسمية وغير الرسمية معا.

وحسب اغلب المبحوثين فإن معالجة المشاكل داخل القسم تتم بطرق رسمية في اطار تنظيم عملي و قوانين داخلية خاصة بكل مؤسسة اي طريقة اكايدمة بيداغوجية تعمل على توجيه المنظومة التربوية لتحقيق التنظيم و ضمان السير الحسن و أداء المهام المكلفة لكل رتبة وظيفة كما يجب ان يسر عليه و هذا دون الاستغناء عن

استعمال الوسائل التكنولوجية فهي مسير لكل مجريات حياة الفرد الاجتماعية و هذا ما يؤكد الجدول رقم 13 فأحيانا ما تتم معالجة الامور البيداغوجية باستعمال التكنولوجيا الحديثة و يتجه العمال في اختيار التواصل المباشر و يفضلون الالتقاء في اجتماعات رسمية يسودها جو العمل في اطار مؤسساتي لمعالجة كل ما يخص المؤسسة بصفة رسمية فعالة و منه اتخاذ القرارات و ارساء القوانين بشكل واضح

**جدول رقم (16) يوضح حدوث مشاكل بين المبحوثين بسبب خلل تقني في أجهزة أو برامج العمل**

التكرار	النسبة المئوية	
11	30.6%	نعم
25	69.4%	لا
36	100%	المجموع

من خلال الجدول رقم 16 نلاحظ ان اغلبية المبحوثين لم يسبق وأن عايشوا مشكل مع الاساتذة بسبب التكنولوجيا وكانت نسبتهم 69.4% بينما أجاب 30.6% الباقون أنهم سبق وعاشوا مشكل مع الاساتذة بسبب التكنولوجيا .

يتجه اغلب المبحوثين بنسبة كبيرة الى نفي حدوث مشاكل بين الأساتذة بسبب خلل تقني في أجهزة أو برامج العمل و هذا مايفسر فعالية و جودة تلك البرامج و دليل ذلك استعمالها في عدة قطاعات عملية كالقطاع المالي الاجتماعي التربوي الإقتصادي .

يتم الاستعمال الداخلي لتسهيل معالجة البيانات الانتقال السهل و السريع داخل المؤسسة اما الطرف الاخر من المبحوثين اللذين لا يستعملون التكنولوجيا فيجدون عدة صعوبات بالتالي تظهر لهم مشاكل الإرسال و

التواصل و منه في البرامج المستعملة وكذا نقص التكوين أو فعالية الاجهزة وهذا ما يسبب نفور منها ويجعل الفرد غير قادرعلى التواصل أو أداء عمله.

جدول رقم (17) يوضح تأثير العلاقات بين المبحوثين بسبب خلل تقني في اجهزة وبرامج العمل

النسبة المئوية	التكرار	
16.7%	6	نعم
83.3%	30	لا
100%	36	المجموع

من خلال الجدول رقم 17 نلاحظ أن اغلبية المبحوثين لم تؤثر المشاكل التكنولوجية في علاقتهم مع باقي المبحوثين وبلغت نسبتهم 83.3% بينما يرى باقي المبحوثين والبالغ نسبتهم 16.7% انها أثرت على علاقتهم مع زملائهم .

حسب اغلب المبحوثين بنسبة 83.3% فإن العلاقات لا تتأثر بين العمال بسبب خلل تقني في أجهزة او برامج العمل هذا ما يؤكد ايضا الجدول السابق لعدم حدوث مشاكل بين الاساتذة في حالة حدوث خلل تقني و منه هذا يعكس الصورة الايجابية في المخيال المجتمعي الواقعي لوسائل التكنولوجيا الحديثة و من جهة اخرى ايضا يدل على قوة العلاقات بين العمال التي تقوم على التشارك المنفعي المتبادل الذي يخدم اهداف موحدة و منه يسود الهدوء بسبب التفاهم و الاحترام المتبادل و اغلب المبحوثين على دراية بحدوث هذا الخلل في وسائل التكنولوجيا فهم يتوقعون حدوث و ربما تعودو عليه بحيث أنه ليس بالامر الجلي الذي يؤثر على سلوك الفرد و تفاعله مع الطرف الاخر و خاصة بسلوك عدواني يربطهم بصورة سلبية عنهم او بوصمة مختلفة عن طبيعته و منه تتأثر مكانته وعلاقته مع باقي زملاء.

جدول رقم (18) يوضح العلاقة بين وسائل التكنولوجيا التي سهلت من طبيعة العمل و الرضا عن العلاقات مع الزملاء داخل العمل

المجموع	الرضا عن العلاقات مع الزملاء داخل العمل		الوسائل التي سهلت من طبيعة العمل داخل القسم
	لا	نعم	
33	10	23	نعم
%100	%30.3	%69.7	
3	3	0	لا
%100	%100	%0	
36	13	23	المجموع
%100	%36.1	%63.9	

من خلال الجدول رقم 18 نلاحظ ارتفاع نسبة المبحوثين الراضون عن علاقتهم مع زملائهم داخل العمل حيث بلغت نسبتهم 63.9% , بينما هناك انخفاض في نسبة المبحوثين الغير راضيين عن علاقتهم مع زملائهم داخل العمل بنسبة 36.1% من المجموع الكلي ,حيث بلغت نسبة من يعتقدون أن التكنولوجيا لم تحسن من ظروف العمل وغير راضون عن علاقتهم مع زملائهم في العمل 100% بينما بلغت نسبة المبحوثين الذين يرون أن التكنولوجيا سهلت من طبيعة العمل وهم راضون عن علاقتهم مع زملائهم داخل العمل 69.7%.

نستنتج أن الوسائل التكنولوجية التي سهلت من طبيعة العمل داخل القسم لها دورها في تحقيق الرضا عن العلاقات مع الزملاء داخل العمل و منه نجد ان اغلب المبحوثين يتجهون نحو نعم سهلت التكنولوجيا من طبيعة العمل و هذه حقيقة علمية واضحة و يؤكد ايضا اغلب المبحوثين العمال أنه نعم وجود رضى عن العلاقات بين العمال سواء الرسمية او غير رسمية في ظل الوجود الالكتروني و منه تنمية الاداء المهني من خلال التفاعلية اللامركزية التي تسمح بتكوين شبكات التواصل و الاتصال و تعزيز العلاقات و تنشر الشعور بالفخر و الانتماء الفعال حيث يفتخر فيها بتحقيق الوجود الفعال و الايجابي داخل مجتمعه إضافة الى سرعة انشاء تلك العلاقات و تطورها في ظروف وجيزة و اي اطار زمني و مكاني مختصر و منه تعزيز التواصل لتحقيق التكامل و التعامل الجيد بينهما.

جدول رقم (19) يوضح طبيعة الوظيفة التي يشغلها المبحوثين وعلاقتها بملاحظة التطور في تحسين خدمات المؤسسة بعد استعمال وسائل التكنولوجيا الحديثة

المجموع	لا	نعم	التطور في تحسين خدمات القسم باستعمال وسائل التكنولوجيا
			طبيعة الوظيفة التي يشغلها داخل القسم
26	2	24	استاذ
%100	%5.6	%66.7	
3	1	2	استاذ اداري
%100	%33.3	%66.7	
7	4	3	استاذ بيداغوجي
%100	%57.1	%42.9	
36	7	29	المجموع
%100	%19.4	%80.6	

من خلال الجدول رقم 19 نلاحظ ارتفاع نسبة المبحوثين الذين يرون أن هناك تطور في تحسين خدمات القسم بعد استعمال وسائل التكنولوجيا الحديثة حيث بلغت نسبتهم 80.6%، وانخفاض في نسبة من يرون أنه لا يوجد تطور بنسبة 19.4%.

ومن هنا نلاحظ تساوي في نسبة الاساتذة والاساتذة الاداريين في ملاحظة التطور الحاصل بعد استخدام التكنولوجيا حيث بلغت نسبتهم 66.7% بالتساوي بينما بلغت نسبة الاساتذة البيداغوجيين الذين لم يلاحظوا تطور في تحسين الخدمات بعد استعمال وسائل التكنولوجيا 57.1%.

اغلب المبحوثين يؤكدون على ان هناك تطور في تحسين خدمات القسم بعد استعمال وسائل التكتنولوجيا الحديثة اي أنه أمر فعال و ايجابي سهل عدة مهامات و وفر معلومات يستفاد منها و ازال على عاتقهم عدة مراحل تطبيقية على الواقع قد تكون مرهقة و تحتاج لبذل جهد عالي بالتزامن مع الوقت الطويل المستمر و الغير الكافي المشترط في الانجاز فيجد الموظف مقابل ذلك كوسيلة سهلة و سريعة و متوفرة لإنجاز خدمات العمل التي يكلف بها من خلال اللجوء للتطبيقات و المواقع التي تضمن على عكس الوسائل التقليدية , بطريقة فعالة سريعة و علمية حديثة توفر على الفرد و ترسله مباشرة للتنفيذ و العمل المباشر فيستغنى عن مراحل لا جدوى منها اختصرها التطبيق الالكتروني الذكي و السريع و منه حسب الطبيعة التي يشغلها المبحوثين الموظفين داخل القسم فمقابل ذلك نجد أنه اغلب المبحوثين من رتبة استاذ يؤكدون ذلك و بدعم من الاساتذة الاداريين تم البيداغوجيين و هذا يدل على وعيهم بالدور الفعال التي تلعبه التكنولوجيا في وقتنا الراهم خاصة و انها تسهل التعاملات في النشاطات الادارية المختلفة بالاداة الالكترونية ومنه استخدامهم لتلك الوسائل و التجاوب الايجابي معها.

جدول رقم (20) يوضح تحسين التكنولوجيا المستخدمة للظروف العمل وعلاقتها  
بجو العمل الاجتماعي داخل العمل

المجموع	سيئ	مقبول	جيد	جو العمل الاجتماعي داخل القسم
				التكنولوجيا المستخدمة حسنت من ظروف العمل
30	3	14	13	نعم
%100	%100	%46.7	%43.3	
6	0	2	4	لا
%100	%0.0	%33.3	%66.7	
36	3	16	17	المجموع
%100	%8.3	%44.4	%47.7	

من خلال الجدول رقم 20 نلاحظ تقارب في نسبة المبحوثين الذين يرون أن جو العمل الاجتماعي في العمل جيد بنسبة 47.7% ، و بين من يرون أن الجو الاجتماعي داخل العمل مقبول بنسبة 44.4% ويوجد انخفاض واضح في أن جو العمل الاجتماعي سيء بنسبة 8.3% .

ومن هنا نلاحظ أن نسبة المبحوثين الذين يرون أن التكنولوجيا حسنت من ظروف العمل وان جو العمل سيء مرتفعة حيث بلغت 100% ، و أن نسبة المبحوثين

الذين يرون أن التكنولوجيا لم تحسن من ظروف العمل وان جو العمل الاجتماعي جيد مرتفعة بنسبة 66.7% .

ان التكنولوجيا المستخدمة حسنت من ظروف العمل بظمان جو العمل الاجتماعي داخل القسم المناسب المريح لكل فرد تجعل منه معطاء ينمي قدراته يكتسب يتفاعل و يتشارك افكاره و معارفه و منه تؤكد نسبة كبيرة من المبحوثين على أنه نعم حسنت التكنولوجيا من ظروف العمل على الرغم انها تظهر بشكل ليس بالجيد الممتازة لأنه قد نجد مشاكل او عراقيل كما يمكن ان تكون سلبيات و تاثيرات خفية لكن من الجهة المقابلة و المنظورات الايجابية الحسنة للأداء المهني في اطار المؤسسة العملية التنظيمية نجد ان نسبة كبيرة من المبحوثين ترا أنه التكنولوجيا المستخدمة حسنت و بشكل مقبول ذلك اي أنه نجحت كثيرا في توفير جو العمل و الظروف الملائمة و كما انه اصبح يربطهم علاقة الضمان و الامان مع تلك البرامج الذي سهلت عليهم عدة مسؤوليات في العمل قد يكون يميل ايضا هذا الرأي الى اختيار تحسن ظروف العمل الاجتماعي داخل القسم في ضل التكنولوجيا أنه امر مقبول و عادي اي اقرب من الجيد حسب اغلب المبحوثين و ينفي البعض فعاليتها في تحسين ظروف العمل الاجتماعي و هذا راجع الى النظرة السلبية و عدم الرغبة في إستعمال تلك الوسائل وهذا بسبب المشاكل التقنية الموجودة فيها أو بسبب نقص التكوين يجعل تقبلها صعب نوعا ما.

## الاستنتاج الجزئي الأول :

من خلال الجداول السابقة نلاحظ أن هناك استخدام كبير لوسائل التكنولوجيا الحديثة لسهولة استخدامها وللتسهيلات التي قدمتها للمبحوثين وتطوير من خدمات العمل , كما انها أدت الى زيادة التفاعلات بين المبحوثين مع زملائهم من حيث تقريب العمل والتواصل السريع حيث اصبحت جزء من سيرورة العمل لدى المبحوثين , ونلاحظ رضى لدى المبحوثين لاستخدامها كما انها أضافت جو اجتماعي جيد لدى المبحوثين حيث أنها وطدت من العلاقات بين المبحوثين .

تحليل بيانات الفرضية الثانية  
التكنولوجيا والعلاقات غير الرسمية

جدول رقم 21 يوضح طبيعة العلاقة بالزملاء بين المبحوثين

النسبة المئوية	التكرار	طبيعة العلاقة
52.8%	19	علاقة عمل
26.3%	10	علاقة صداقة
19.4%	7	هما معا
100%	36	المجموع

من خلال الجدول رقم 21 نلاحظ ارتفاع في علاقات العمل بين المدروسين حيث بلغت 52.8% وتليها علاقات الصداقة بنسبة 26.3%.  
ومما سبق أن علاقات العمل الرسمية تسود أكثر بين المبحوثين وهذا دليل على التفاعلات الرسمية الموجودة في نطاق العمل العمل، بينما خلقت علاقات صداقة تربط بين المبحوثين وهذا دليل على وجود علاقات غير رسمية تتخلل داخل العلاقات الرسمية مما يوضح أن التفاعلات بين المبحوثين والاجواء داخل القسم نتج عنها علاقات غير رسمية وهذا يدل على وجود روابط اجتماعية .

جدول رقم(22) يوضح القيام بالاجتماعات مع الزملاء خارج نطاق العمل

النسبة المئوية	التكرار	
8.3%	3	دائما
69.4%	25	أحيانا
22.2%	8	أبدا
100%	36	المجموع

من خلال الجدول رقم 22 نلاحظ ارتفاع في نسبة وجود اجتماعات أحيانا بين المبحوثين خارج نطاق العمل حيث بلغت 69.4% وتليها عدم القيام بالأجتماعات بنسبة 22.2% .

ومما سبق نلاحظ أن المبحوثين لديهم علاقات غير رسمية مع الزملاء خارج نطاق العمل وهذا يدل على التفاعلات الاجتماعية بين المبحوثين وعدم اقتصرهم على علاقات العمل داخل جو العمل فقط بل أمتد خارج نطاق العمل وعلى أن العلاقات القائمة جيدة الى حد ما وهذا ما جعلها تتمد الى خارج نطاق العمل حيث أن التكنولوجيا سهلت من التفاعلات وعملية الربط.

**جدول رقم (23) يوضح مساهمة تكنولوجيا الاتصال الحديثة في توطيد العلاقة بين المبحوثين**

التكرار	النسبة المئوية	
26	72.2%	نعم
10	27.8%	لا
36	100%	المجموع

من خلال الجدول رقم 23 نلاحظ أن أغلبية المبحوثين يرون أن تكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة ساهمت في توطيد العلاقة بين الاساتذة داخل القسم حيث بلغت نسبتهم 72.2% بينما أجاب 27.8% الآخرون بأنها لم توطد العلاقة بين الاساتذة .

ونلاحظ ان التكنولوجيا تساهم في توطيد العلاقات بين الاساتذة داخل القسم و هذا دور من الجانب التكنولوجي الفعال و منه تظهر ايجابية الوسيلة التكنولوجية و تاثيرها الايجابي على العلاقات الانسانية و منه تسهيل الحياة العملية و نسبة مرتفعة من المبحوثين يؤكدون ذلك مايبيرر استعمالهم و حيازتهم الوسائل التكنولوجية و التطبيقات من هاتف ذكي كمبيوتر انترنت حساب فايسبوك و غيرها التي تمكنهم من الاتصال و التواصل بشكل غير مباشرة و يكون فوري و نشر الخبر او المعلومة

بكل سهولة من جهة لا يحتاج الفرد لترتيب مواعيد طويلة للمناقشة و التي تتطلب وقت ما يؤدي الى تاخير الامور و منه من الجانب الإنساني العلائقي و الذي هو من ابرز ما يميز الانسان في وجوده و ما يفعل قيمته للاندماج في المجتمع بإنشاء علاقات مختلفة فالتكنولوجيا و من بين اهم ادوارها تقريب الأفراد و جعلهم يشتركون في حس جماعي واحد اي تسهيل عملية الاتصال و التواصل

جدول رقم (24) يوضح امتلاك مجموعات للتواصل مع الزملاء عبر مواقع التواصل الاجتماعي وعلاقتها بطبيعة العلاقات داخل العمل

المجموع	هما معا	علاقة صداقة	علاقة عمل	طبيعة العلاقات بالزملاء داخل القسم
				مجموعات أو صفحات للتواصل مع الاساتذة عبر مواقع التواصل الاجتماعي
23	7	5	11	نعم
%100	%30.4	%21.7	%47.8	
13	0	5	8	لا
%100	%0	%38.5	%61.5	
36	7	10	19	المجموع
%100	%19.4	%27.8	%52.8	

من خلال الجدول رقم 24 نلاحظ ارتفاع في نسبة وجود علاقات عمل رسمية بين الباحثين حيث بلغت %52.8 وبلغت نسبة من يرون أن علاقتهم مع زملائهم علاقة صداقة %27.8 حيث تشهد انخفاض بالنسبة للمعدلات العلاقة الرسمية .

حيث نلاحظ 61.5% من المبحوثين الذين تربطهم علاقة عمل لا يملكون مجموعات للتواصل عبر الانترنت ،بينما نلاحظ انخفاض في نسبة المبحوثين الذين تربطهم علاقة صداقة ويمتلكون مجموعات عبر مواقع التواصل الاجتماعي بنسبة 21.7% .

حسب اغلب المبحوثين فإن طبيعة العلاقات بالزملاء داخل القسم من خلال مجموعات أو صفحات للتواصل مع الاساتذة عبر مواقع التواصل الاجتماعي تتجه نحو علاقات عمل ذات طابع رسمي و من جهة اخرى يؤكد ايضا اغلب المبحوثين العمال الذين يستعملون صفحات للتواصل فيما بينهم عبر مواقع التواصل الاجتماعي ان هناك علاقات صداقة بين العمال بالتالي علاقة متبادلة فالعمال الذين لديهم صفحات مواقع التواصل تجمعهم هم الذين لديهم علاقات صداقة مرتبطة متبادلة و هذا ما يفسر حاجة الانسان لتحقيق الانتماء الاجتماعي في وحدة مشتركة اقتصاديا و اجتماعيا و ذو فكر متشابه إضافة الى ذلك الرغبة في تحقيق الذات و المشاركة في بناء النسق الاجتماعي من خلال الإندماج في المجتمع و التقيد بقيمه بظبط السلوك الاجتماعي المستقر فالعمال في اتجاه واحد نحو الاشتراك في المكانة الاجتماعية.

جدول رقم (25) يوضح امتلاك مجموعات للتواصل مع الزملاء عبر مواقع التواصل الاجتماعي وعلاقتها بالقيام بالاجتماعات معهم خارج نطاق العمل

المجموع	ابدا	احيانا	دائما	القيام بالاجتماعات مع الأساتذة خارج نطاق العمل
				مجموعات للتواصل مع الاساتذة عبر مواقع التواصل الاجتماعي
23	3	18	2	نعم
%100	%13.0	%78.3	%8.7	
13	5	7	1	لا
%100	%38.5	%53.8	%7.7	
36	8	25	3	المجموع
%100	%22.2	%69.4	%8.3	

من خلال الجدول رقم 25 نلاحظ ارتفاع نسبة المبحوثين الذين يقومون بالاجتماعات مع الاساتذة خارج نطاق العمل وبلغت %69.4 وتليها نسبة المبحوثين الذين لا يقومون بالاجتماعات مع الاساتذة خارج نطاق العمل وبلغت %22.2 .

ونلاحظ أن نسبة المبحوثين الذين يقومون أحيانا مع باجتماعات الاساتذة خارج نطاق العمل مرتفعة بنسبة %78.3 وتليها نسبة المبحوثين الذين يقومون أحيانا باجتماعات مع الزملاء خارج نطاق العمل حيث بلغت %53.8 ونجد انخفاض في نسبة المبحوثين الذين لا يقومون باجتماعات مع الزملاء حيث بلغت %38.5.

حسب اغلب المبحوثين العمال فإنه احيانا ما تكون هناك اجتماعات مع الاساتذة خارج نطاق العمل بصفة غير رسمية اي بعيدا عن الإطار التربوي المؤسسي و منه تنقص مجموعات أو صفحات للتواصل بين الاساتذة عبر مواقع التواصل الاجتماعي و في حالة تواجدها فهي ذات مسعى علمي و اتجاه عملي و غير مباشر و لأن اغلب المبحوثين العمال يؤكدون على عدم وجود صفحات للتواصل هذا مايفسر على أنه أحيانا ما تكون هناك اجتماعات خارج العمل بنسبة كبيرة مرتفعة و متقاربة من الذي ينفون بصفة كاملة وجود اجتماعات خارج العمل اي عدم وجودها بتاتا و هي نفس الفئة التي تتجه نحو نفي وجود صفحات للتواصل و منه قد يكون هذا رمز على قطع العلاقات الغير رسمية خارج المنظومة و منه تفضيلها في اطار العمل بطريقة رسمية ذات مسعى نحو التنظيم الاداري المؤسسي مع الاحترام و التقدير المتبادل مع العمال داخل المؤسسة ونلاحظ ان التكنولوجيا لديها نسبة متوسطة في تنمية العلاقات بين الموظفين حيث ان العلاقات غير الرسمية تشهد استعمالا متوسط للوسائل التكنولوجيا من اجل التفاعل مع الزملاء.

جدول رقم 26 يوضح العلاقة بين دور وسائل التواصل في تحسين الاتصال والقيام باجتماعات خارج نطاق العمل

المجموع	أبدا	أحيانا	دائما	القيام بالاجتماعات مع الأساتذة خارج نطاق العمل
				دور وسائل التواصل
26	5	19	2	نعم
%100	%19.2	%73.1	%7.7	
10	3	6	1	لا
%100	%30	%60	%10	
36	8	25	3	المجموع
%100	%22.2	%69.4	%8.3	

من خلال الجدول رقم 26 نلاحظ ارتفاع في نسبة المبحوثين الذين يقومون أحيانا باجتماعات خارج نطاق العمل وذلك بنسبة %69.4 وانخفاض في نسبة المبحوثين الذين يقومون دائما باجتماعات خارج نطاق العمل بنسبة %8.3. حيث نلاحظ أن %73.1 من المبحوثين الذين يرون أن وسائل التواصل الحديثة حسنت الاتصال بين الاساتذة يقومون احيانا باجتماعات خارج نطاق العمل و%60 من الذين يرون أن التكنولوجيا ليس لها دور في تحسين الاتصال بينهم يقومون أحيانا باجتماعات مع الاساتذة .

ومما سبق نلاحظ أن وسائل التواصل الحديثة لها دور في تحسين الاتصال بين المبحوثين وهذا من خلال زيادة التفاعل بينهم وسهولة الاتصال والتواصل في أي وقت وأي زمان وهذا ما وطد العلاقات بينهم وولد علاقات غير رسمية لدى المبحوثين حيث ان الرابط بين المبحوثين جيد وهذا واضح من خلال الاجتماعات

غير الرسمية ,حيث ان الجو في العمل والتسهيلات التي قدمتها التكنولوجيا جعلت العلاقات سلسلة وتتسم بالارسمية وهذا ما يجعل العلاقات جيدة بين المبحوثين ويوصل المؤسسة الى افضل مردودية في العمل .

**الاستنتاج الجزئي الثاني:**

من خلال الجداول السابقة نلاحظ أن هناك علاقات غير رسمية تتخلل العلاقات الرسمية , حيث ان هذه العلاقات جيدة بين المبحوثين من خلال سهولة التواصل بواسطة وسائل التكنولوجيا الحديثة ومواقع التواصل الاجتماعي ,وهذا من خلال العلاقات الرسمية المبنية بشكل جيد وجو العمل الاجتماعي داخل العمل مما أدى الى بناء علاقات جيدة بين المبحوثين كما ان التكنولوجيا الحديثة لها أثر على العلاقات من حيث التفاعلات الاجتماعية السهلة والروابط الاجتماعية المبنية من خلالها .

## الاستنتاج العام

تناولنا من خلال دراستنا تأثير تطور التكنولوجيا على العلاقات بين الموظفين داخل المؤسسة الجزائرية وكان الهدف من هذا معرفة ان كانت التكنولوجيا الحديثة تؤثر على العلاقات بين الموظفين .

وبذلك قمنا بدراسة نظرية وميدانية حيث تناولنا في الجانب النظري مجموعة من المعطيات والمعلومات النظرية التي توضح وتدعم الجانب الميداني , حيث قامت هذه الدراسة باختبار الفرضيات المرفقة في الجانب المنهجي والاطار العام للاشكالية الدراسة حيث اعتمدنا على المنهج الوصفي واستعملنا الاستمارة (الاستبيان) لدراسة تأثير التكنولوجيا الحديثة على العلاقات بين الموظفين .

وبعد قراءة الجداول احصائياً واجتماعياً ومعالجة النتائج المتحصل عليها توصلنا الى أن التكنولوجيا الحديثة تؤثر ايجاباً على العلاقات بين الموظفين الرسمية منها وغير الرسمية وهذا ما يحقق الفرضيات الوجودية لدينا بأن تطور التكنولوجيا يؤثر على العلاقات بين الموظفين داخل المؤسسة .

ومن خلال ما سبق توصلنا الى أن استعمال التكنولوجيا خلق رضا لدى الموظفين حول استعمالها والتسهيلات التي تجعل العمل سلس وخلقها لجو عمل اجتماعي مرن يساعد على خلق علاقات اجتماعية جيدة بين الموظفين وكذا بين الموظف ورئيسه في العمل كما ساهمت بتحسين الاتصال والتواصل بينهم وجعلها لامركزية وقدرتها على القيام بالعديد من الاعمال من المنزل أو خارج العمل مما ساعد في سرعة الانجاز وكسب الوقت وهذا ما أدى الى تطور في تحسين خدمات المؤسسة كل هذا ادى الى الرضى عن العلاقات الرسمية داخل العمل وبناء علاقات غير رسمية بسبب الجو الاجتماعي الجيد في المؤسسة .

## خلاصة :

تناولنا في هذا الفصل التطبيقي تطور التكنولوجيا واثرها على الاساتذة في قسم العلوم الاجتماعية للجامعة ادرار.

من خلال التعرف على المجال الزمني والمكاني حيث تعرفنا على العتاد البرمجيات المستخدمة من طرف الاساتذة للقيام بواجباتهم كما تطرقنا الى العلاقات الرسمية وغير الرسمية وتأثرها بالتكنولوجيا الحديثة المستعملة في العمل ,حيث توصلنا الى أن التكنولوجيا الحديثة ساهمت في تخفيف الأعباء حيث طورت من الخدمات وجعلتها أسهل كما انها سهلت عملية التواصل بين الاساتذة وخلقت جو اجتماعي مقبول , الا أن هذه التكنولوجيا أو بالاحرى كيفية استعمالها لا يخلو من السلبيات من حيث تطبيقاتها او العتاد الموجود على مستوى القسم او ضعف الانترنت هذه المشاكل التي خلقت نوع من الصعوبات للوصول الى أفضل استخدام لهذه التكنولوجيا, لكن كل هذا لا ينفي أن العلاقات جيدة بين الموظفين وهذا بفضل التكنولوجيا الحديثة ومساهماتها .

الخاتمة

الخاتمة :

أصبحت تكنولوجيا الإتصال في تطور عظيم و سريع, واكتسحت كل المجالات و المهن و النواحي, حيث اصبحت وسيلة أساسية ضرورية للتواصل, خاصة داخل مجال العمل, حيث سهلت العديد من الأعمال, بالإضافة الى أنها اكتسحت مجال المؤسسات الحكومية و الإقتصادية, واصبح من اللازم على هذه المؤسسات و الحكومات مسايرة هذا التطور.

حيث انطلقت هذه الدراسة لمعرفة ما إن كانت تطورات التكنولوجيا لها أثر على الموظف وعلاقته مع زملائه, وعلى ضوء هذا فقد أكدت الدراسة على أن التكنولوجيا و تطوراتها أصبحت مطلوبة في المؤسسات وهذا لتحسين ظروف العمل وتنمية الأداء المهني وهذا من خلال زيادة وسهولة التفاعلية اللامركزية و تعزيز التواصل و العلاقات و إرساء نوع من السلاسة في التعاملات وتوفير المعلومات مهما كانت بعيدة و في أقل وقت, كما أنها خلقت زيادة في التفاعلات, وخلق علاقات غير رسمية تحت مسميات العلاقات الرسمية و الوظيفية حيث اعطت سهولة في التواصل مع الزملاء في أي وقت وهذا ما نما علاقات الصداقة المتبادلة بين العمال بحيث يحتاج الموظف لتحقيق الانتماء الاجتماعي و المشاركة في بناء النسق الاجتماعي يكون له فيه دور فعال في البناء. و مما سبق نرى تطور التكنولوجيا أثر ايجابا على مختلف العلاقات بين الموظفين الرسمية منها وغير الرسمية. كما لاحظنا ان الموظفين شبه راضيين عن علاقتهم مع زملائه بعد التطور الحاصل في التكنولوجيا والعمل بمختلف الأجهزة والبرمجيات الحديثة, وهذا ما أكد على ضرورة الاهتمام بها من اجل اصلاح كافة سلبياتها و على ضوء ما توصلنا

اليه إرتأينا أن نقدم بعض التوصيات و الاقتراحات التي نرجو أن تؤخذ بعين الاعتبار :

- تحسين تقسيم المهام في الأرضية الإلكترونية..
- توسيع دائرة استخدام تكنولوجيا المعلومات الحديثة في المؤسسة.
- مواكبة التطورات الحاصلة في تكنولوجيا الاتصالات الحديثة و محاولة أقلمة هذه التكنولوجيا مع المؤسسة وليس العكس.
- تشجيع و تكثيف التكوين في ميدان التكنولوجيات الحديثة بمختلف الوسائل المادية و البرمجية من موارد و أجهزة و أليات.
- تحسين خدمات الأنترنت على مستوى المؤسسات.
- تحديث الأرضيات و المواقع و تسريع الصيانة.
- العمل على اعتماد إستراتيجية اتصالات ذات كفاءة عالية مع إعطاء الأولوية للنوع و الكم و الحرص على استخدام التطبيقات.
- ضرورة إعادة النظر في الميزانية المخصصة، وهذا بدعم أكبر مما يسمح باستخدام أساليب و أدوات تكنولوجية متطورة و متنوعة و بانتشار أوسع، لتحقيق الأهداف المطلوبة.
- انطلاقا من الدور الكبير الذي يلعبه الاتصال الداخلي داخل المؤسسات فمن الضروري الاهتمام بالموارد البشري من خلال الاستقطاب و التوظيف بشكل سليم، لأداء المهام الاتصالية بنجاح، كما لا بد من وضع برامج تكوينية و تدريبية لتطوير معارفهم و مهاراتهم بشكل دوري للتعامل مع وسائل التكنولوجيا و الاتصال المتطورة لتحقيق أهداف المؤسسة

# قائمة المصادر والمراجع

قائمة المصادر

1- غادة الحلايقة . تكنولوجيا الإعلام والاتصال.

<https://mawdoo3.com.2020/05/19>

قائمة المراجع

2- إبراهيم زكي أخنوخ: شرح قانون العمل الجزائري، ط 2 ،ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1982 .

3- أحمد حسن البرعي: علاقات العمل الجماعية في القانون المصري (النقابات)، دار النهضة العربية. ط.1. القاهرة .مصر .2006.

4- أحمد زكي بدوي: معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية، ط 1، مكتبة لبنان، بيروت، 1978

5- أحمد زكي بدوي: معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية، ط 1، مكتبة لبنان، بيروت، 1978 .

6- البشير العلق، " تطبيقات تكنولوجيا المعلومات في الأعمال"، الوراق للنشر والتوزيع، الأردن، الطبعة الأولى، 2001 .

7- بوفلجة غياث: مبادئ التسيير البشري، دار الغرب النشر والتوزيع، وهران، الجزائر، ط،2، 2007 .

8- بوكفة حمزة، "اثر استخدام تكنولوجيا الم علومات والاتصالات على أداء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة"، رسالة لنيل شهادة الماجستير، تخصص مناجمنت المؤسسة، جامعة العربي بن مهدي، أم البواقي، 2007-2008 .

9- جميلة بدرسي، تكنولوجيا المعلومات وآثرها على الشغل، مذكرة ماجستير، معهد العلوم الاقتصادية، جامعة الجزائر، 1994.

10- حسان الجيلاني .التنظيم غير الرسمي في المؤسسات الصناعية، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، .

- 11- حسين عبد الحميد رشوان: علم اجتماع التنظيم، مؤسسة شباب الجامعة، الإسكندرية، ب ط، 2004
- 12- ربح شبيلي، "الاستراتيجية التسويقية للمؤسسة الاقتصادية في ظل تكنولوجيا المعلومات والاتصال"، مذكرة لنيل شهادة الماستر، تخصص تسويق الخدمات، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي 2012,2013 .
- 13- ربحي مصطفى عليان، البحث العلمي أسسه مناهجه و أساليبه و إجراءاته، بيت الأفكار الدولية، ب ط، عمان الأردن،
- 14- رعد الحصن الصرن . نظريات الإدارة و الأعمال، دار الرضا للنشر، سوريا، مشق، ط 1، 2004
- 15- ربحي مصطفى : أسس الإدارة المعصرة ، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ط1. 2007 .
- 16- سعد عبد مرسي بدر: الايدولوجيا ونظرية التنظيم، دار المعرفة الجيدة، الإسكندرية، 1990
- 17- صلاح الستواني : إدارة الافراد و العلاقات الإنسانية، مدخل الأهداف، مؤسسة شباب الجامعة، مصر، الاسكندرية، 1999
- 18- طلعت إبراهيم لطفي : علم اجتماع التنظيم، مكتبة غريب النجالة، القاهرة، 1985
- 19- عبد الكريم مصطفى: الإدارة والتنظيم، بدون دار النشر، 2001
- 20- عبد الله أمين جماعة : الإدارة المعاصرة ، مصر ، 2003.
- 21- عبد الله فرغلي وعلي موسى، "تكنولوجيا المعلومات ودورها في التسويق التقليدي والالكتروني"، انترناك للنشر والتوزيع، مصر الطبعة الأولى، 2007.
- 22- عبد الواحد كرم: قانون العمل، ط 1، دار الثقافة، عمان، 1998 .
- 23- عثماني سعد الدين: الإدارة الأسس وتطبيقاتها في الأنشطة الاقتصادية والأمنية، أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، 2000 .
- 24- علي السلمي : تطور الفكر التنظيمي، دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة

- 25- علي عبد الرزاق حليبي: دراسة علم الاجتماع الصناعي، دار النهضة العربية للطباعة والنشر، بيروت، 1985
- 26- علي محمد علي : علم إجتماع التنظيم، دار الكتاب الجامعية، الإسكندرية، 2002
- 27- عماري توفيق، بكوش لطيفة، "تحديد مجالات تعميم استخدام تكنولوجيا المعلومات في التسيير والتواصل والتكوين"، بحث عملي، المفتشية العامة لولاية الوادي، .
- 28- فادي حسن عقيلان، "إدارة الوقت والذات"، دار المعترف للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، 2014
- 29- فاروق عبده فليبه السيد محمد عبد المجيد: السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات التعليمية، دار المسيرة للنشر والتوزيع، ط1 ، 2005 .
- 30- كافي هدى، "دور تكنولوجيا ال معلومات والاتصال في تحسين التسويق الداخلي في المؤسسة"، مذكرة لنيل شهادة الماستر، تخصص تسويق، جامعة العقيد اكلي محند أولج، بويرة، 2015
- 31- كمل عبد المجيد زيتون "تكنولوجية التعليم في عصر المعلومات والاتصال"، عالم الكتب نشر وتوزيع وطباعة، القاهرة، مصر، 2002 .
- 32- لوكيا الهاشمي: السلوك التنظيمي، مخبر التطبيقات النفسية والتربوية، جامعة منتوري، قسنطينة، دار الهدى للطباعة والنشر والتوزيع، عين مليلة، الجزائر، ب ط، 2006
- 33- محمد الصيرفي، "إدارة تكنولوجيا المعلومات"، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، مصر، الطبعة الأولى، 2009 .
- 34- محمد بن سليم سعيد العتيبي: أثر التنظيم غير الرسمي على اتخاذ القرارات الإدارية في المنظمات الآنية لنيل شهادة الماجستير، تحت إشراف محمد فتحي محمود، قسم العلوم الإدارية، كلية الدراسات العليا، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، السعودية، 2003

- 35- محمد رزيق إيهاب صبحي ، الإدارة و الأسس والوظائف ، الجزء الثاني ، دار الكتب العلمية القاهرة ، مصر ، 2001 .
- 36- محمد عبد الفتاح الصيرفي، مبادئ التنظيم والإدارة، إدار المناهج، ط 1، عمان، 2006 .
- 37- محمود أحمد فياض وزملائه ، مبادئ الإدارة ، دار صفاء للنشر ، ط 1 ، عمان، 2010، .
- 38- مصطفى أحمد سيد: إدارة السلوك التنظيمي القاهرة مكتبة الحلبي، 1997.
- 39- معزاوي داود، "تأثير تكنولوجيا المعلومات على فعالية است ا رتيجية التوزيع في المؤسسات الخدمية"، مذكرة لنيل شهادة الماستر، تخصص تسويق الخدمات، جامعة العربي بن مهيدي، ام البواقي، 20132014.
- 40- منال طلعت محمود: أساسيات في علم الإدارة، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، 2003 .
- 41- موريس أنجرس، منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية، ترجمة بوزيد صحراوي وآخرون، دار القصبه للنشر، طبعة ثانية، الجزائر، 2006.2004
- 42- النمر، سعود بن محمد وآخرون: الإدارة العامة الأسس والوظائف، مطابع الفردوس التجارية، الرياض، 1994
- 43- نوال هلو، " دور تكنولوجيا المعلومات في تطوير الخدمة المصرفية"، مذكرة لنيل شهادة الماستر، تخصص تسويق الخدمات، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي 20122013 .
- 44- همام محمد محمود زهران : قانون العمل ( عقد العمل الفردي) ، دار الجامعة الجديدة ، الإسكندرية ، 2003 .

#### المجلات العلمية

- 45- لموسوعة العربية العلمية: مؤسسة آمال الموسوعة للنشر والتوزيع، ط2، المملكة العربية السعودية.

الملاحق

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة أحمد دراية أدرار

قسم العلوم الاجتماعية

ملحق رقم 1

تخصص: علم اجتماع التنظيم والعمل

قسم: العلوم الاجتماعية

إستمارة حول :

تأثير تطور التكنولوجيا على العلاقات بين الموظفين داخل المؤسسة الجزائرية

دراسة ميدانية بجامعة أحمد دراية - أدرار - قسم العلوم الاجتماعية

تحية طيبة :

السلام عليكم ورحمة الله تعالى وبركاته وبعد: نهديكم خالص التحية نحن طلبة علم اجتماع تنظيم وعمل في إطار إنجاز مذكرة تخرج لنيل شهادة ماستر علم اجتماع تنظيم وعمل نود أن نضع بين أيديكم الاستمارة التي تم تصميمها لغرض جمع المعلومات اللازمة للبحث العلمي لإتمام الدراسة.

فندرجو منكم التكرم بقراءة المرفق وتعبئة البيانات بوضع علامة (X) في الخانة المناسبة ونحيطكم علما بأن جميع البيانات سوف تكون في موضع اهتمام وسرية تامة ولن يكون استخدامها إلا لغرض البحث العلمي فقط.

وشكرا مسبقا

تحت إشراف

من اعداد الطلبة :

الأستاذة :

- باشيخ أسماء

- صالحى وليد

- خشاب أمال

الموسم الجامعي: 2022/2021

## المحور الأول: البيانات الشخصية:

1. الجنس:

- ذكر  - أنثى 

2. السن:

- [25-35[  - [35-45[ - [45-50[  - 50 فما فوق 

3. الحالة الاجتماعية:

- أعزب/ة  متزوج/ة  مطلق/ة  أرمل/ة 

4. مكان الإقامة :

- المدينة  الريف 

5. الرتبة :

- أستاذ مساعد  أستاذ محاضر  أستاذ التعليم العالي 

6. طبيعة الوظيفة التي تشغلها بالقسم؟

- أستاذ  أستاذ اداري  أستاذ بيداغوجي 

7. الخبرة المهنية:

- [5-1[  - [10-5[ - [15-10[  - 15 فما فوق 

- المحور الثاني: التكنولوجيا الحديثة :

8. أي من الوسائل التي تستخدمها في عملك؟

- الهاتف  الأنترنت  الكمبيوتر 

- في حالة الإجابة بنعم أذكر فيما

تستخدم.....

.....

9. هل سهّلت عليك وسائل الاتصال من طبيعة عملك داخل القسم؟

- نعم  لا

- في حالة الإجابة بنعم كيف

.....ذلك؟  
.....

10. هل لاحظت تطور في تحسين خدمات القسم بعد استعمال وسائل التكنولوجيا الحديثة؟

نعم  لا

11. هل استعمال القسم لوسائل التكنولوجيا الحديثة ساهم في كسب الوقت في العمل؟

نعم  لا

12. هل استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة سهل عملية الاتصال مع الأقسام والكلية؟

نعم  لا

13. هل يتم استعمال وسائل الاتصال الحديثة في الاجتماعات مثل ( google meet و zoom... الخ)؟

- دائما  أحيانا  أبدا

14. هل تقوم بتقديم المحاضرات والدروس للطلبة عن بعد؟

دائما  أحيانا  أبدا

15. هل تستخدم البرنامج الالكترونية للقيام بعملك مثل E-learning progresse... الخ

- نعم  لا

16. اذا كانت اجابتك بنعم هل يمكنك القيام بعملك في المنزل باستعمال هذا البرنامج؟

- نعم  لا

17. هل يغنيك هذا البرنامج عن بعض المهام التي كنت تقوم بها سابقا؟

- نعم  لا

18. هل تقوم بإرسال عملك الى مديرك في العمل عن طريق وسائل التواصل

الإلكترونية؟

- دائما  أحيانا  أبدا

19. هل تصكك تعليمات ورسائل من الادارة عن طريق وسائل التواصل

الإلكترونية؟

- نعم  لا

- في حالة الاجابة بنعم ماهي هذه

الرسائل؟.....

20. هل تملك مجموعات أو صفحات للتواصل مع الأساتذة عبر مواقع التواصل

الاجتماعي ؟

- نعم  لا

21. هل تعتقد أن تكنولوجيا المستخدمة في قسمك حسنت من ظروف العمل؟

- نعم  لا

في حالة الاجابة بنعم, كيف ذلك؟

.....

.....

.....

.....

22. هل ترى أن هناك صعوبات لاستخدام التكنولوجيا على مستوى القسم؟

- نعم  لا

المحور الثالث: العلاقات العمالية داخل القسم؟

23. ما طبيعة علاقتك بزملائك في العمل؟

- علاقة عمل  علاقة صداقة  هما معا

24. هل تربطك علاقات قرابة مع أحد الموظفين داخل القسم؟

- نعم  لا

25. كيف تتواصل مع رئيسك في العمل (علاقة رسمية) ؟

- الاتصال المباشر  عن طريق وسائل الاتصال الحديثة  هما معا

26. هل تتم عملية معالجة الأمور البيداغوجية عن طريق استخدام

التكنولوجيا؟

دائماً  احيانا  أبدا

27. هل تساهم وسائل التواصل الحديثة في تحسين الاتصال بين الأساتذة ؟

نعم  لا

كيف

ذلك؟

.....  
.....

28. هل تساهم تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة في توطيد علاقاتك مع

الاساتذة داخل العمل؟

- نعم  لا

- كيف

ذلك؟

.....  
.....

29. ما تقييمك لحو العمل الاجتماعي بالقسم؟

جيد  مقبول  سيء

كيف يتم علاج المشكلات التي تحصل داخل القسم؟

بالطرق الرسمية  بالطرق غير الرسمية  هما

30. هل انت راض عن علاقتك مع زملائك في العمل؟

- نعم  لا

31. هل حدث وأن عايشت مشكل (سوء تفاهم, تصرف غير لائق...) بين

الأساتذة بسبب خلل تقني في أجهزة أو برامج العمل؟

- نعم  لا

- في حالة الإجابة بنعم أذكرها

.....  
 .....  
 .....

..... هل أثرت على علاقتك معه؟

نعم  لا

32. هل تقوم بالاجتماع مع الاساتذة خارج نطاق العمل؟

دائماً  احيانا  أبداً

## الملخص :

ان نجاح المؤسسة بغض النظر عن نوعها مرهون بتسييرها لهيكلها الداخلي و من ناحية أخرى بمدى قدرة تواصلها و اندماجها مع المحيط الخارجي و في ظل التطور التكنولوجي الهائل الذي يشهده العالم حاليا و الذي يؤثر بشكل او باخر على طبيعة عمل المؤسسات و التواصل بين العمال . فقد ساعد ذلك على ابتكار وسائل و أساليب جديدة ساهمت في تحسين العمل و تسريع العمليات الإدارية من أجل الحصول على الأداء المطلوب و كذا لتسهيل الاتصال بين العمال . تهدف هذه الدراسة إلى تحديد تأثير تطور التكنولوجيا على العلاقات بين الموظفين داخل المؤسسة الجزائرية و مدى مساهمتها في تحسين الاتصال بين العمال داخل المؤسسة و قد استخدمنا في دراستنا المنهج الوصفي لأنه يتلاءم مع موضوع دراستنا و ساعدنا على جمع البيانات و دراستها و تحليلها . و أجريت هذه الدراسة في قسم العلوم الاجتماعية للجامعة ادرار خلال استبيانات وزعت على مجموعة من الأساتذة من أجل معرفة ما إذا كانت التكنولوجيا الحديثة تؤثر على العلاقات بين الموظفين. و قد لخصت هذه الدراسة الى عدة نتائج نذكر أهمها :

- استعمال التكنولوجيا خلق رضا لدى الموظفين حول استعمالها والتسهيلات التي تجعل العمل سلس وخلقها لحو عمل اجتماعي من يساعد على خلق علاقات اجتماعية جيدة بين الموظفين وكذا بين الموظف ورئيسه في العمل .

- كما ساهمت بتحسين الاتصال والتواصل بينهم وجعلها لامركزية وقدرتها على القيام بالعديد من الأعمال من المنزل أو خارج العمل مما ساعد في سرعة الانجاز وكسب الوقت و هذا ما أدى الى تطور في تحسين خدمات المؤسسة.

الكلمات المفتاحية : تطور التكنولوجيا, العلاقات الرسمية و الغير الرسمية, الموظفين.

## Summary :

The success of the institution, whatever its type, depends on the management of its internal structure and on the other hand, the extent of its ability to communicate and integrate with the external environment. And in light of the tremendous technological development the world is witnessing today, which is in one way or another affecting the nature of the work of institutions and communication among workers. This has made it possible to invent new means and methods that have contributed to improving work and speeding up administrative processes in order to obtain the required performance, as well as facilitating communication between workers. This study aims to determine the impact of the development of technology on the relations between employees within the Algerian institution and the extent of its contribution to the improvement of communication between workers within the institution. This study was conducted at the Department of Social Sciences of the University of Adrar during questionnaires distributed to a group of professors to find out if modern technology affects relations between employees. This study summarized several results, the most important of which are: The use of technology creates employee satisfaction with its use and facilities that facilitate work and creates a flexible social work atmosphere that helps create good relationships between employees as well as between the employee and his boss at work.

Key words: The evolution of technology, formal and informal relations, employees,