

تكنولوجيا المعلومات ودورها في تحسين الاتصال الداخلي

- دراسة حالة مؤسسة سونلغاز بالمدينة -

Information technology and its role in improving internal communication –Case study of the Sonalgaz Foundation-خنافيف محمد^{*1}¹ جامعة البليدة 2 (الجزائر)، m.khenafif@univ-blida2.dz

تاريخ النشر: 2020/06/01

تاريخ القبول: 2020/05/15

تاريخ الاستلام: 2020/03/15

ملخص:

تهدف الدراسة إلى معرفة تكنولوجيا المعلومات ودورها في تحسين الاتصال الداخلي، وذلك من خلال معرفة طبيعة العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال الداخلي في مؤسسة سونلغاز بولاية المدية. ولتحقيق أهداف الدراسة فقد تم تصميم استبانة وتوزيعها على أفراد عينة الدراسة والبالغ عددهم (30) مفردة، ولقد تم استخدام الرزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) لتحليل البيانات وتوصلت الدراسة إلى أن الدورات التدريبية التي يخضع لها عمال سونلغاز لا تساعدهم على فهم التكنولوجيا إذ أنها لا تزال معقدة بنسبة لهم كما أنهم لا يستعملونها بالشكل المطلوب في عملية الاتصال رغم الإمكانيات المتوفرة لديهم.

كلمات مفتاحية: اتصال داخلي؛ تكنولوجيا؛ تكنولوجيا معلومات؛ مؤسسة سونلغاز بالمدينة.

تصنيف JEL : M140، M150.

Abstract:

The study aims to find out information technology and its role in improving internal communication through knowledge of the nature of the relationship between information technology and Enterprise intercom BDB Medea .

mandate to achieve the objectives of the study designed to identify and distribute them to members of the study sample And (30), and I've been using the statistical package for Social Sciences (SPSS) to analyze the data so that, ou the study found that the courses not BDB workers help them understand technology because it's still complicated by them as they don't use it as Requested in the communication process, despite their potential

Keywords: internal communication; technology; information technology; Alvin BDB Foundation.

Jel Classification Codes: M140, M150.

1. مقدمة:

شهدت تكنولوجيا المعلومات خلال القرن الواحد والعشرين تطورات سريعة وتأثيرات مباشرة للثورة الرقمية امتد تأثيرها على كافة جوانب الحياة العامة، بحيث أدت إلى إحداث تغيير جوهري في شكل ودور الإدارات والأجهزة وعلاقتها مع بعضها البعض، كون أن العصر الراهن يُعرف بعصر الثورة العلمية والمعلوماتية والتكنولوجية والرقميات، كما يعتبر عصر التلاحم العضوي بين الحاسبات الإلكترونية والعقل البشري، فالحاسبات غزت كل مجالات النشاط الإنساني المعاصر في الاقتصاد، والخدمات والاتصالات، كما قد أحدثت الشبكات تغيرات جذرية في كيفية نقل المعلومات، ومشاركتها بين الموظفين في المؤسسة مما سهل العملية الاتصالية، حيث شهدت العمليات الاتصالية تحولات جذرية من الشكل التقليدي إلى الشكل الإلكتروني، إذ تعمل المؤسسات بشكل جدي على دعم العملية الاتصالية وتوفير كافة أسباب نجاحها، كما أنها تعمل على تحسين الاتصال الداخلي كما وكيفا، ولما لها من إسهام قوي في تنسيق وتطوير الأداء وتحقيق الأهداف، مما جعل المؤسسة أكثر تحكما في العملية الاتصالية، بحيث تستطيع تحديد الوقت المناسبة ونوع الرسائل والقنوات الاتصالية التي تحتاجها، مما يوفر الوقت والتكلفة، وهذا ما ينعكس بالإيجاب على تحسين وتطوير الاتصال الداخلي بالمؤسسة.

من خلال كل ما سبق يمكن طرح الإشكالية الرئيسية التالية:

"ما مدى إسهام تكنولوجيا المعلومات في تحسين الاتصال الداخلي بمؤسسة سونلغاز؟".

فرضيات الدراسة: تتمثل فرضيات الدراسة فيما يلي:

- تساهم وسائل تكنولوجيا المعلومات في تحسين الاتصال الداخلي بمؤسسة سونلغاز؛

- يحتاج عمال مؤسسة سونلغاز لتكنولوجيا المعلومات متطورة كما يحتاجون إلى التدريب على استخدامها.

أهداف الدراسة: تكمن أهداف الدراسة في النقاط التالية:

- إبراز وظائف الاتصال الداخلي وكيفية الاستفادة من تكنولوجيا المعلومات لتطويره؛
- محاولة تسليط الضوء على دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين الاتصال الداخلي ومدى اهتمام المؤسسة المدروسة بهذا المجال؛

- تشخيص مدى مواكبة المؤسسة في الاستفادة من تكنولوجيا المعلومات عبر العمل والتدريب عليها.

2. مفهوم تكنولوجيا المعلومات

يرجع أصل كلمة التكنولوجيا (Technology) إلى اليونانية، وهي تتكون من مقطعين، المقطع الأول "Techno" ويعني حرفه أو مهارة أو فن أما الثاني "Logy" ويعني علم أو دراسة ومن هنا فان كلمة تكنولوجيا تعني علم الأداء.

ويشير مصطلح التكنولوجيا لإمكانية التطبيق العملي للأساليب العلمية المتطورة، على اعتبار أن هذه الأساليب العلمية غالباً ما تتعلق بالتطورات الجديدة في العمليات أو الإنتاج، إضافةً إلى التقدم العلمي المؤثر في مختلف الأنشطة التي يمكن استخدامها (خضير و آخرون، 1998، صفحة 112).

- يعرف روجر Rogercarter تكنولوجيا المعلومات بأنها: "الأنظمة والأدوات المستخدمة لتلقي، تخزين، تحليل وتوصيل المعلومات في كل أشكالها، وتطبيقها في كل جوانب حياتنا، شاملة بذلك المكتب، المصنع والمنزل" (الصيرفي، 2006، صفحة 19).

- أما معجم تكنولوجيا المعلومات والاتصال فيرى أنه: "بالمعنى العام للمصطلح فإن تكنولوجيا المعلومات تشمل كل عمليات جمع، تخزين، معالجة، وبث البيانات، وهي تتكون من عدة عناصر، كالعتاد والبرامج وقواعد البيانات وشبكات الاتصالات" (الحبوشي، 2011، صفحة 66).

بصفة عامة تعرف تكنولوجيا المعلومات بأنها: "جميع أنواع التكنولوجيا المستخدمة في تشغيل ونقل وتخزين المعلومات في شكل إلكتروني، وتشمل تكنولوجيا الحاسبات الآلية، ووسائل الاتصال، شبكات الربط، أجهزة الفاكس وغيرها من المعدات التي تستعمل بشدة في عملية الاتصال" (بوعمره، 2014-2015، صفحة 03).

من التعريفات السابقة يمكن أن نعبر على تكنولوجيا المعلومات هي مختلف الوسائل الرقمية التي تسمح بنقل المعلومات وتخزينها من أجل ترقية وتطوير العملية الاتصالية عكس العملية الاتصالية التقليدية التي تعتمد على وسائل يدوية كالتقارير والمقابلة، والقرارات الإدارية.

1.2 وظائف تكنولوجيا المعلومات: يمكن تلخيصها فيما يلي (الحسبان، 2009، صفحة 92):

- تقوم على جمع تفاصيل قيود أو سجلات النشاطات؛
- تحول وتحلل وتحسب جميع البيانات أو المعلومات؛
- توفر نظم الحاسوب إجراء عدة أنواع من المعالجات للمعلومات في وقت واحد؛
- تسهل استرجاع المعلومات لإنجاز عملية إضافية أو إرسالها إلى مستفيد آخر؛
- تنقل البيانات والمعلومات من مكان لآخر؛
- تحقق تكنولوجيا المعلومات عدة منافع: السرعة، الثبات، الموثوقية والدقة.

3. ماهية الاتصال الداخلي

يعتبر الاتصال الداخلي من بين أهم الأساليب الإدارية المهمة في المؤسسة، كلما كان الاتصال محكم كان هناك تحسين في أداء المؤسسة، وهذا يرجع لكون العملية الاتصالية الوسيلة التي تربط مختلف أجزاء الإدارة ببعضها البعض وتضمن ترابط واتصال دائم سواء كان من الأسفل إلى الأعلى أو العكس أو في نفس المستوى فهو يعتبر عصب المؤسسة.

1.3 تعريف الاتصال الداخلي:

يعرف الاتصال الداخلي على أنه علاقات العمل التي تكون بين مختلف المستويات والمصالح الإدارية للمؤسسة، وطرق وأنماط العمل (نظم معلومات، مبادلات). (جعالة، 2012-2013، صفحة 64)

ويعرف الاتصال الداخلي كذلك بأنه أهم وسيلة من وسائل تنفيذ استراتيجية المؤسسة، ولا يمكن قيام الإدارة بواجباتها دون وجود تحكم في استخدام الاتصال، ويمكن القول أن الإدارة هي عملية الاتصال إذا ما نجحت العملية الاتصالية بنجحت المؤسسة والعكس صحيح (بوسوسة، 2005، صفحة 41).

ويعرف بأنه عملية نقل المعلومات والآراء والأحداث والمواقف المختلفة بين المصالح داخل المؤسسة، باستعمال قناة أو وسيلة اتصال ويختلف الاستعمال حسب الزمن وأظروف (طش، 2016، صفحة 20)

2.3 أنواع الاتصال الداخلي: ينقسم الاتصال الداخلي إلى نوعين مهمين هما: (جعالة، 2012-

2013، الصفحات 65-67)

- **الاتصال الرسمي:** يتمثل في العملية الاتصالية التي تأخذ الشكل الرسمي والتي تظهر في الخريطة التنظيمية للمؤسسة والتي تحكمها النظم واللوائح التنظيمية، حتى تضمن تدفق البيانات والمعلومات بين مختلف مصالح وأفراد المؤسسة، وله عدة أشكال: اتصال صاعد (من الأسفل إلى الأعلى) واتصال نازل (من الأعلى إلى الأسفل) واتصال أفقي (يكون في نفس المستوى).

- **الاتصال غير رسمي:** هو مجموعة تبادل المعلومات بين مختلف أفراد المؤسسة والتي لا تحكمها النظم واللوائح التنظيمية بل تنتج من العلاقات الشخصية بين العمال.

3.3 وظائف الاتصال الداخلي:

هناك عدة وظائف للاتصال الداخلي يمكن ذكر أهمها (سبي، 2014-2015، الصفحات 27-28):

- **وظيفة التبليغ:** تتمثل في توصيل المعلومات والحقائق دون إضافة أو تغيير عليها، كتبليغ أهداف المؤسسة أو مهام كل عامل بالمؤسسة؛
- **وظيفة الإقناع:** ويقصد بهذه الوظيفة تمكن المرسل من جعل المستقبل يشعر بمدى أهمية المعلومات التي وصلته وتنفيذ معلومات الرسالة، مثلاً إقناع العمال بأهمية إنتاج منتج يتميز بالجودة تهدف لتوسيع الحصة السوقية؛
- **وظيفة التفهيم:** تتمثل في القدرة على نقل المعلومات والخبرات من شخص لآخر ويتوقف مستوى فهم المستقبل على تفاعل الذي يتم من خلال الاتصالات إضافة إلى دقة النقل في عملية الاتصال؛
- **وظيفة المساعدة على اتخاذ القرار:** سلامة القرار المعتمد على مدى توفير الاتصال الداخلي التفاعلي البدائل والمعلومات اللازمة عن كل موقف.

4. تخطيط وتصميم الدراسة الميدانية

بعد الانتهاء من تناول بعض المفاهيم والمعلومات المتعلقة بالجانب النظري للدراسة ننتقل إلى الجانب التطبيقي والمتمثل في الدراسة الميدانية نستله بأول خطوة وهي تحضير الدراسة الميدانية التي تعتبر من أهم الخطوات نظراً لصعوبة القيام بها.

1.4 تقديم الدراسة الميدانية:

1.1.4 **1 المعلومات ومصادر الحصول عليها:** قمنا بمعرفة نوع المعلومات التي نود الحصول عليها من خلال الإشكالية الرئيسية، حيث وجدنا أن المعلومات المطلوبة من أجل الإجابة على هذه الإشكالية هي

معلومات أولية والتي يتم الحصول عليها من خلال عمال مؤسسة سونلغاز، وهذا النوع من المعلومات غير متوفر في المكتبات أو الدراسات السابقة كما هو الحال بالنسبة للمعلومات الثانوية.

2.1.4 مجتمع وعينة الدراسة: تعتمد الدراسة بصفة أساسية على استقصاء ميداني للمؤسسة، ولقد أخذنا عينة غير عشوائية قصدية وهذا بتحديد أفراد العينة الذين لهم علاقة مباشرة باستخدام تكنولوجيا المعلومات في المؤسسة من أجل الوصول إلى البيانات التي تخدم وتجاوب على إشكالية الدراسة وقدر حجم العينة بـ (40) فرد وتم استرجاع (35) عينة أي بنسبة (87.5%) استبعد منها 5 عينات نظرا لعدم استكمال الشروط فيها وبذلك أصبح عدد العينات المدروسة (30) عينة أي ما يعادل (75%) من العينة الإجمالية الموزعة وذلك حسب الجدول التالي:

الجدول رقم (01): عدد الاستبيانات الموزعة

الاستبيان	التكرار	النسبة %
الاستبيانات الموزعة	40	100
الاستبيانات المسترجعة	35	87.5
الاستبيانات المستبعدة	5	12.5
الاستبيانات الصالحة للتحليل	30	75

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على نتائج برنامج Spss19

2.4 إعداد الاستبيان: من أجل تقييم تكنولوجيا المعلومات ودورها في تحسين الاتصال الداخلي لدى عمال مؤسسة سونلغاز تم الاعتماد على نموذج يهتم بدراسة مجموعة من الأبعاد، قصد معرفة العلاقة بين هذه المكونات وكذا الطريقة التي تساهم بها في معرفة دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين الاتصال الداخلي بمؤسسة سونلغاز.

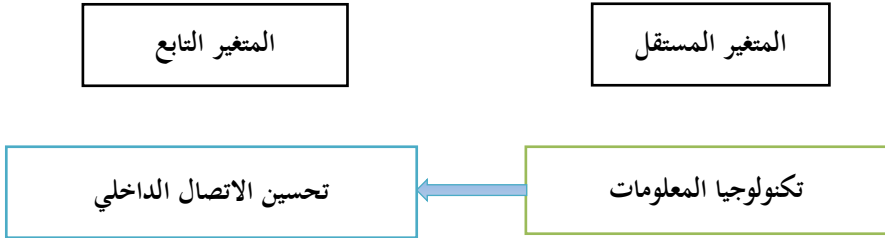
الأسئلة الموجودة في الاستبيان صممت على أساس هذه المكونات، ومن أجل جمعها تم الاعتماد على برنامج Spss و Excel.

4.3 تحديد أهداف قائمة الاستبيان: هناك هدف رئيسي وأهداف ثانوية، فالهدف الرئيسي يتمثل في معرفة العلاقة بين المتغيرات قصد التأكد أو نفي الفرضيات والحصول على إجابات التي من شأنها أن تجيب على الإشكالية الرئيسية.

أما الأهداف الثانوية تتمثل في معرفة كيف تساهم التساؤلات في توضيح مستوى مساهمة تكنولوجيا المعلومات في تحسين الاتصال الداخلي في مؤسسة سونلغاز وكذا أهم العناصر الموجودة فيها والتي يوليها العاملين اهتماما كبيرا .

4.4 مخطط البحث: الهدف منه توضيح طبيعة العلاقة بين متغيري البحث كما هو في الشكل التالي:

الشكل 01: أنموذج البحث



5. الاختبارات الأولية لأداة القياس: لكي يتم التأكد من صدق الاستبانة أو عدمها قمنا بإجراء مجموعة من الاختبارات عليها، باللجوء للأساتذة المحكمين بالإضافة إلى الاختبارات الإحصائية اللازمة لذلك.

5.1 صدق الاستبانة: للتأكد من صدق الاستبانة ومناسبة فقراتها قمنا بعرضها على مجموعة من المحكمين من ذوي الخبرة والاختصاص (أساتذة جامعيين)، حيث قاموا بإصدار حكمهم على درجة مناسبة الأسئلة ومدى سلامة ودقة الصياغة اللفظية والعلمية لعبارات الاستبيان ومدى شمولها لمشكل الدراسة وتحقيق أهدافها، وتم تدوين ملاحظاتهم وعلى ضوءها تم إجراء التعديلات التي أشار إليها المحكمون، حتى تم الوصول للشكل النهائي للاستبانة للدراسة.

2.5 ثبات متغيرات الاستبانة: استخدمنا في الدراسة معامل الثبات ألفا كرونباخ لقياس ثبات الاستبانة، بحيث تكون قيمة ألفا كرونباخ مقبولة إذا تعدت قيمتها 0.60 وأوضحت النتائج أن قيمة الثبات مرتفعة وذلك حسب الجدول التالي:

الجدول 02: معامل ألفا كرونباخ (alpha cronbach) لقياس ثبات الاستبانة

المعامل	معامل ألفا	الثبات
الأسئلة	84.8	28

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على نتائج برنامج Spss19

يتضح من الجدول (02) أن معامل ألفا كرونباخ كان مرتفعاً وقدر بـ 0.848، وهذا يدل على أن قيمة الثبات مرتفعة مما يعكس أن المقياس صالح لقياس ما وضع من أجله، كما يدل كذلك على ثبات متغيرات الاستبانة.

6. عرض نتائج الدراسة:

سنتطرق في هذا المبحث إلى عرض وتحليل نتائج الاستبيان وذلك من خلال عرض وتحليل نتائج البطاقة الشخصية للمستجوب وعرض وتحليل نتائج الأسئلة

6. 1 وصف عينة الدراسة: بعد جمع البيانات اللازمة من عينة قدرها (30) تم ترميزها وحجزها ومعالجتها بالاعتماد على كل من برنامج Spss و Excel، وتم الحصول على النتائج كما هي مبينة في الجداول والأشكال المستعملة في عرض النتائج بالاعتماد على برنامجي Spss و Excel.

6. 2 عرض النتائج الشخصية: قبل التطرق إلى عرض نتائج مضمون البحث نقوم في البداية بالتحليل الوصفي للأسئلة المتعلقة بالمستقضي والتي أدرجت في الأخير بهدف كسب ثقته.

الجدول 03: النتائج الشخصية لعينة الدراسة

النتائج الشخصية	الخيارات	التكرار	النسبة
-----------------	----------	---------	--------

خنافيف محمد

80	24	ذكر	الجنس
20	6	أنثى	
3.3	1	أقل من 25 سنة	عمر المستجوب
40	12	من 25 سنة إلى 35 سنة	
53.3	16	من 36 سنة إلى 45 سنة	
3.3	1	من 46 فأكثر	
6.7	2	ثانوي	المؤهل العلمي
40	12	ليسانس	
46.7	14	تقني سامي	
3.3	1	ماستر	
3.3	1	ماجستير	
3.3	1	رئيس قسم	مجال الوظيفة الحالية
3.3	1	رئيس مصلحة	
73.3	22	أعمال إدارية غير إشرافية	
3.3	1	عون إداري	
13.3	4	تقني دراسات	
3.3	1	الأمانة	

20	6	أقل من 5 سنوات	سنوات الخبرة
33.3	10	من 5 سنوات إلى أقل من 10 سنوات	
30	9	من 10 سنوات إلى أقل من 15 سنة	
16.7	5	من 15 سنة فأكثر	
43.3	13	عالية	القدرة على التعامل مع الكمبيوتر
40	12	متوسطة	
16.7	5	محدودة	
23.3	7	1	معدل ساعات استخدام الحاسوب يوميا في العمل
30	9	2	
6.7	2	3	
10	3	4	
10	3	5	
13.3	4	6	
6.7	2	7	
76.7	23	نعم	هل تمتلك بريد الكتروني
23.3	7	لا	
56.7	17	التنسيق	نوع البريد الالكتروني
30	9	Yahoo	
13.3	4	Gmail	

100	30	المجموع
-----	----	---------

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على نتائج برنامج spss19

من خلال الجدول 03 أعلاه نلاحظ أن أفراد العينة معظمهم من جنس الذكور وأغلب العاملين في المؤسسة من الفئة الشبابية مما يعكس ذلك لقابلية المؤسسة باستغلال ذلك في تطوير وتحسين المؤسسة، كما نلاحظ أن معظم العاملين من ذوي مستوى علمي جامعي ولهم خبرة متوسطة، كما تعد كذلك القدرة على التعامل مع الكمبيوتر عالية لدى أفراد المؤسسة مما يسمح للمؤسسة باستغلال هذه الكفاءة في تطوير التحكم في الحاسوب ومختلف نظم المعلومات، كما أصفر التحليل إلى أن العاملين في المؤسسة يستخدمون جهاز الكمبيوتر بشكل كبير جدا وهذا يدل على أن المؤسسة تعتمد في عملها على تكنولوجيا المعلومات بصفة مكثفة، كما أن اغلب العاملين يمتلكون بريد إلكتروني من نوع تنسيق التابع للمؤسسة، في الأخير يُمكن القول أن المؤسسة في حال تبني أي إستراتيجية تتعلق بتطويرها بخصوص بتكنولوجيا المعلومات سيكون العنصر البشري بما قادر على هذا التطوير.

7. تحليل محاور الاستبانة: من خلال هذا الجزء سنقوم بتحليل نتائج الأسئلة حسب كل جزء.

7.1 تحليل الجزء الأول من الاستبانة (الاتصال الداخلي بالمؤسسة): وذلك على النحو التالي:

الجدول 04: الاتصال الداخلي بالمؤسسة

الاتصال الداخلي بالمؤسسة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	نعم		إلى حد ما		لا	
			التكرار	%	التكرار	%	التكرار	%
هل تستطيع الاتصال بزملائك داخل المؤسسة في أي وقت ومن أي مكان	0.23	0.504	24	80	5	16.7	3.3	1
هل يتوفر لدى المؤسسة سهولة في إجراء عملية الاتصال الداخلي بالمؤسسة	0.37	0.490	19	63.3	11	36.7	--	--

هل يخفف الاتصال الداخلي من تعدد وتعدد الوظائف التي تقوم بها المؤسسة	0.43	0.504	17	56.7	43.3	13	--	--
هل تستطيع الحصول على المعلومات التي تحتاج إليها في الوقت المناسب	0.27	0.450	22	73.3	--	--	8	26.7

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على نتائج برنامج spss19

بناءً على الجدول 04 نلاحظ أن أغلب العاملين بالمؤسسة يتصلون بزملائهم في أي وقت وأي مكان دون أي مشكلة، كما أن هناك سهولة في الاتصال بالمؤسسة، أما بالنسبة لمساهمة الاتصال في التقليل من تعدد وتعدد الوظائف فهو محدود، وفي الأخير وحسب الجدول يمكن القول أن الاتصال يساهم في الحصول على المعلومات في الوقت المناسب هذا ما يجعل المؤسسة تحقق كفاءة والوصول لأهدافها.

2.7 تحليل الجزء الثاني من الاستبانة (الشبكات): وذلك على النحو التالي:

الجدول 05: الشبكات بالمؤسسة

الشبكات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	نعم		لا	
			التكرار	%	التكرار	%
الحاسوب الخاص بك مرتبط بشبكة محلية للمؤسسة	0.27	0.450	22	73.3	8	26.7
الحاسوب الخاص بك مرتبط بشبكة الانترنت	0.60	0.498	12	40	18	60
الحاسوب الخاص بك تتوفر فيه برامج خاصة بالمؤسسة	0.30	0.466	21	70	9	30

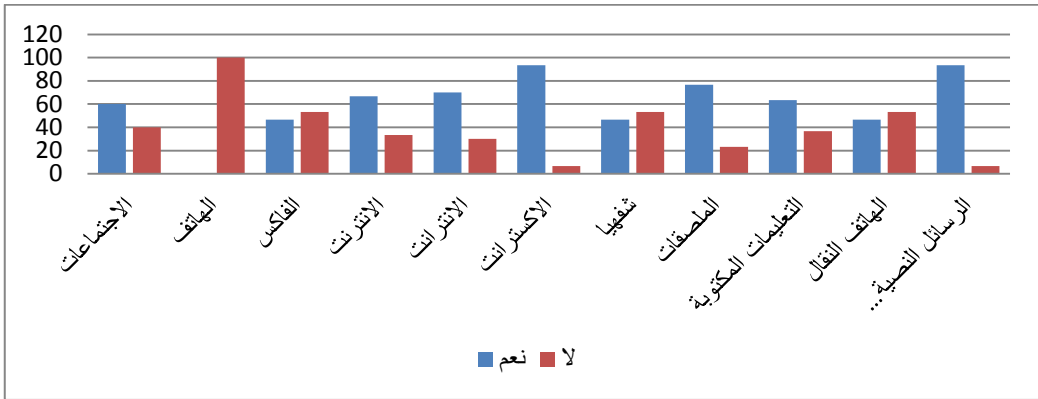
المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على نتائج برنامج spss19

من الجدول 05 نلاحظ أن أغلب الحواسيب في المؤسسة مرتبطة بشبكة محلية وهذا يدل على أن المؤسسة تتوفر على شبكة اتصال داخلية تغذي مختلف مصالحها بالبيانات والمعلومات، أما بخصوص شبكة الانترنت فمعظم حواسيبها غير مربوط بالانترنت وهذا يدل على أن المؤسسة لا تعتمد على الشبكة العالمية في عملها ولديها فجوة سلبية في مجال الشبكات، أما بخصوص توفر حواسيب المؤسسة على البرامج

الخاصة فكانت النتيجة أن معظمها تتوفر على هذه البرامج وهذا راجع لطبيعة عمل المؤسسة والتي تعتمد على البرامج والتطبيقات في تسير مختلف عملياتها وكذلك لضخامة خدماتها ومهامها.

7.3 الجزء الثالث من الاستبانة (وسائل وطرق الاتصال): يمكن تلخيصها فيما يلي:

الشكل 02: طرق الاتصال الداخلي المتوفرة لدى العاملين

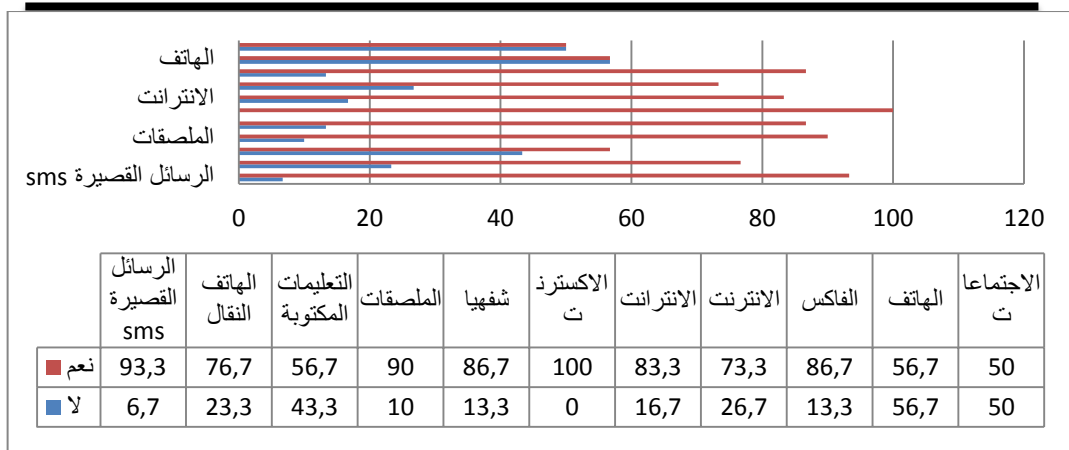


المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على نتائج برنامج spss19

نلاحظ من خلال الشكل 02 أن وسائل الاتصال المتوفرة بشكل كبير هي الإكسترا نت وهذا راجع إلى أن مثل هذه المؤسسات تعمل بالصفة المركزية في اتخاذ القرارات ومعظم برامجها مرتبطة بنظام المركزي مما يجعلها تستعمل هذه التقنية بشكل كبير، كما تعتبر كذلك الرسائل القصيرة SMS من بين الوسائل المستعملة بكثرة، أما الوسيلة الغير متوفرة للعاملين بمكاتب عملهم فهي تتمثل في الهاتف.

الشكل 03: انسب طريقة للاتصال الداخلي حسب رأي العمال

تكنولوجيا المعلومات ودورها في تحسين الاتصال الداخلي - دراسة حالة مؤسسة سونغاز بالمدينة-



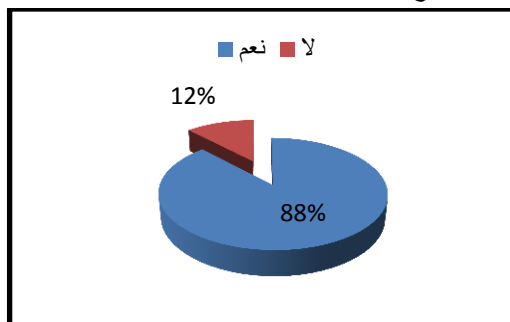
المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على نتائج برنامج spss19

من الشكل 03 نلاحظ أن الاكسترنات هي أنسب طريقة للاتصال بالمؤسسة حسب رأي العاملين بنسبة 100%، يأتي بعدها الرسائل القصيرة sms والملصقات الهاتف النقال... وهذا ما يوضح أن العاملين لديهم قدرة في استعمال وسائل الاتصال الحديثة بل حتى يفضلونها عن الوسائل التقليدية، والوسيلة الأقل نصحا بها الهاتف بنسبة 56.7%.

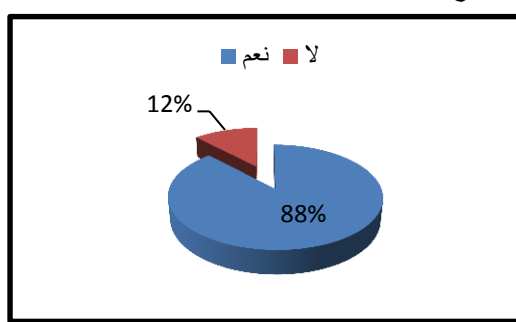
7.4. الجزء الرابع من الاستبانة (التدريب على وسائل الاتصال)

يوضح الشكلين المواليين التدريب على وسائل الاتصال:

الشكل 05: هل شاركت في دورة تدريبية للتعامل مع وسائل تكنولوجيا المعلومات المختلفة



الشكل 04: هل شاركت في دورة تدريبية للتعامل مع وسائل تكنولوجيا المعلومات المختلفة



المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على نتائج برنامج spss19

من خلال الشكلين السابقين والذين يوضحان الإجابة على السؤالين والتي كانت أغلب العاملين إن لم نقل الكل تقريبا في المؤسسة قد شاركوا في دورة تدريبية خاصة في جانب التعامل مع تكنولوجيا

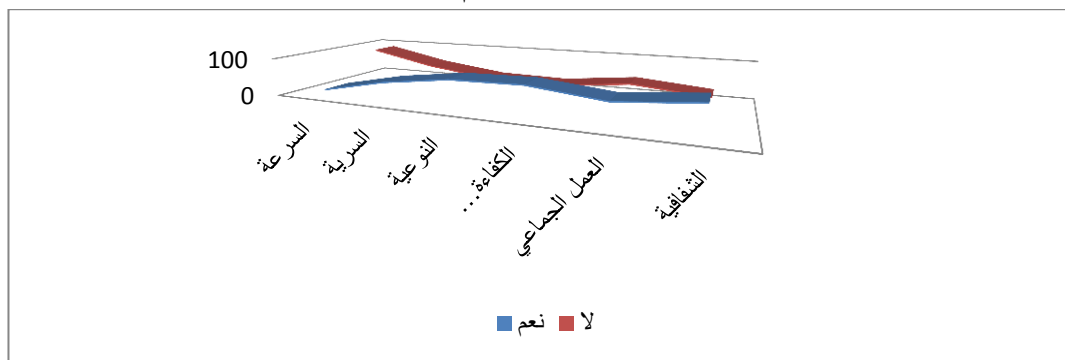
المعلومات المختلفة، لكن رغم هذه التدريبات إلا انه هناك صعوبة كبيرة بالنسبة لأغلبهم في استخدامها
لوسيلة للاتصال وهذا إن دل فهو يدل على ضعف البرامج التدريبية المشترك فيها.

7. 5 الجزء الخامس من الاستبانة (المتوقع من استخدام تكنولوجيا المعلومات):

الجدول 06: المتوقع من استخدام تكنولوجيا المعلومات

إلى حد ما		نعم		الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	المتوقع من استخدام تكنولوجيا المعلومات
%	التكرار	%	التكرار			
23.3	7	76.7	23	0.430	0.23	هل تطوير وسائل الاتصال يحسن من أداء العمل والاتصال داخل المؤسسة
23.3	7	76.7	23	0.430	0.23	هل تساهم وسائل تكنولوجيا المعلومات في التقليل من الوقت المطلوب لإنجاز العمل
26.7	8	73.3	22	0.450	0.27	هل تساهم تكنولوجيا المعلومات في زيادة التنسيق بين الأقسام الداخلية الموجودة بالمؤسسة وزيادة فعاليتها

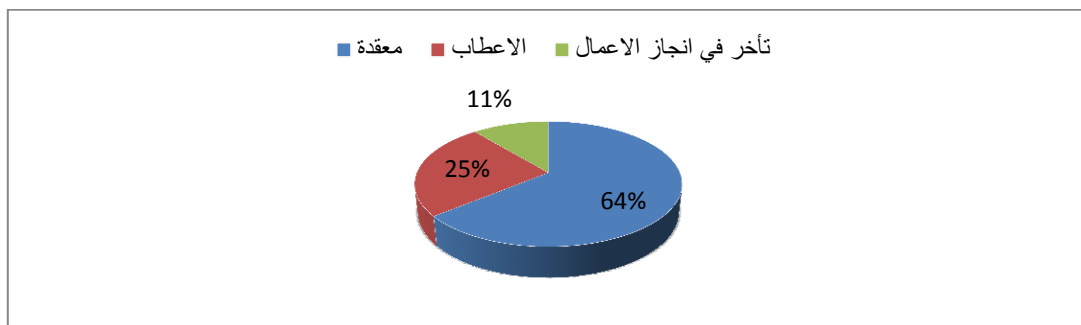
الشكل 06: المزايا الايجابية لاستخدام تكنولوجيا المعلومات



المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على نتائج برنامج spss19

من خلال الشكل 06 نلاحظ أن تكنولوجيا المعلومات في المؤسسة تمتاز بالعديد من المزايا، إذ تتمثل أهم ميزة حسب رأي المبحوثين في الكفاءة والفاعلية لتليها كل من النوعية والشفافية ومن ثم العمل الجماعي، أما فيما يخص رأيهم عن السرعة فإن أغلب العمال يقولون بأنها لا تمتاز بهذه الخاصية، أما بالنسبة للسرية فنصفهم عبر على أنها تتوفر على نوع من السرية، ويعود عدم وجود سرعة في الاتصال إلى استعمال المؤسسة لشبكات ووسائل الاتصال ضعيفة، أما بخصوص عدم وجود سرية في هذه التكنولوجيا يعود إلى عدم فهمهم الجيد للتكنولوجيا وعدم ثقتهم فيها وهو شيء الذي وجب على مسؤولي المؤسسة توضيحه للعمال لتجنب هذا المشكل.

الشكل 07: عيوب استخدام تكنولوجيا المعلومات



المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على نتائج برنامج spss19

نلاحظ من الشكل أعلاه إن أهم عيب تتميز به تكنولوجيا المعلومات يتمثل في كونها معقدة من وجهة نظر العمال وهذا راجع إلى عدم تحسين مستواهم فيها وعدم إخضاعهم إلى برامج تدريبية مقدمة

من طرف مختصين في المجال والاكتفاء بالجانب النظري أو على تقنيين فقط، لتليها في المرتبة الأعطاب التي تلحق بها بشكل متكرر وهذا ممكن راجع إلى تآكل التكنولوجيا أو لوجود مشاكل في تأمين هذه التكنولوجيا، فهذه السلبات أدت ببعض العاملين إلى اعتبارها بأنها تساهم بالتأخر في إنجاز الأعمال.

8. الخلاصة

من خلال الدراسة التي قمنا بها اتضح لنا أهمية الدور المهم الذي تلعبه تكنولوجيا المعلومات في تحسين الاتصال الداخلي، وتحسين أداء المؤسسة بصفة عامة، كما اتضح أن كلما انتقلت المؤسسة إلى توفير التكنولوجيا بصفة واسعة في مختلف عملياتها وبالأخص الاتصال والتي تتبعها برامج تدريبية خاصة للموارد البشري، أدى ذلك إلى تحسن مستوى الكفاءة والفاعلية في العملية الاتصالية داخل المؤسسة.

نتائج الدراسة: من خلال هذه الدراسة توصلنا إلى بعض النتائج هي:

- يوجد بالمؤسسة سهولة في الاتصال، فأغلب العاملين يتصلون بزملائهم في أي وقت وأي مكان قصد التقليل من تعدد وتعقد الوظائف بشكل محدود، بالإضافة إلى الحصول على المعلومات في الوقت المناسب؛
 - إن المؤسسة تتوفر على شبكة خاصة بنوعيتها الانترنت والتي تجعل حواسيب المؤسسة مرتبطة مع بعضها البعض، والاكسترنات والتي تربط المؤسسة مع مختلف وحداتها المنتشرة على الولاية وكذلك مع المؤسسة المركزية، بالإضافة لتوفرها على مختلف البرامج الخاصة بنشاطها؛
 - أغلب العاملين في المؤسسة يرححون بأن أحسن طريقة أو وسيلة للاتصال تتمثل في الاكسترنات؛
 - تكنولوجيا المعلومات المستخدمة في المؤسسة تمتاز بالتعقيد وكثرة الأعطاب وهذا راجع لعدم وجود برامج تدريبية متخصصة للعمال بهذا المجال، رغم امتيازهم بالكفاءة والفاعلية في العمل؛
 - رغم أن المؤسسة قامت بإجراء دورات تدريبية للعاملين في المجال التكنولوجي إلا أنهم لا يزالوا يعانون من مشكلات في الاتصال باستخدام تكنولوجيا المعلومات، وهذا راجع إلى عدم كفاءة وفاعلية هذه الدورات.
- توصيات الدراسة:** يمكن تلخيص توصيات الدراسة في ما يلي:

- ضرورة حماية أمن المعلومات من الضياع أو الاختراق أو التلصص وتخزين المعلومات بصورة مباشرة في أماكن آمنة، وضرورة توفير أجهزة احتياطية جاهزة للاستخدام في حالة عطل المعدات المادية والبرمجية لأي سبب كان؛

- من المهم في عصر المعلومات إقامة أنشطة تدريبية تعتمد على تطبيقات تكنولوجيا المعلومات في المؤسسة، لتغطية الدورات المقامة التي لا تلي الغرض المرغوب ولا تساعد العمال في تطوير مهاراتهم فيها؛
- توسيع دائرة استخدام تكنولوجيا المعلومات في المؤسسة، بالإضافة إلى تشجيع وتكثيف التكوين في ميدان التكنولوجيا الحديثة بمختلف المسائل المادية والبرمجية؛
- إدخال التعديلات المناسبة على الهياكل التنظيمية بما يسمح بتوسيع استعمالات تكنولوجيا؛
- الاستفادة من تجارب الغير كإطار مرجعي لتقديم تصورات وأفكار جديدة في شتى المجالات.

9. قائمة المراجع

- ذهبية سبتي، مساهمة الاتصال الداخلي في تخفيف العاملين دراسة حالة ديوان الترقية والتسيير العقاري بولاية البويرة، رسالة ماجستير، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة البويرة، الجزائر، 2014-2015.
- صبيحة بوعمر، أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء المالي في المؤسسة الاقتصادية -دراسة حالة مؤسسة توزيع الكهرباء و الغاز (سونلغاز) ورقلة حضري- خلال الفترة (2010-2013)، مذكرة ماستر، تخصص تقنيات في المالية الكمية، كلية العلوم الاقتصادية العلوم التجارية وعلوم التسيير، ورقلة، الجزائر، 2014-2015.
- عبد القادر طش، الاتصال الداخلي والخارجي في المؤسسات الشبانية الرياضية لولايات الجنوب الجزائري دراسة وصفية لولايات الجنوب الجزائري، أطروحة دكتوراه، معهد التربية البدنية والرياضية، جامعة الجزائر، الجزائر، 2016.
- عبد الناصر الحبوشي، فعالية نظم تكنولوجيا المعلومات من وجهة نظر المستفيد في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة سعد دحلب، البلدة، 2011.
- عطا الله سويلم الحسان، الرقابة الداخلية والتدقيق في بيئة تكنولوجيا المعلومات. دار الذاكرة للنشر والتوزيع. الاردن، 2009.
- فريدة جعالة، الاتصال الداخلي ودوره في النجاح التغيير التنظيمي دراسة حالة: المؤسسة العمومية للأشغال العمومية، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر3، الجزائر، 2012-2013.

- محمد الصيرفي، الادارة الالكترونية، دار الفكر الجامعي، الاسكندرية، مصر، 2006.
- نعمة عباس خضير، و آخرون، تكنولوجيا العمل وقم المدراء: دراسة مقارنة في منظمات الخدمة العامة. مجلة العلوم الاقتصادية والادارية، بغداد، 1998.
- نعيمة بوسوسة، الاتصال الداخلي وثقافة المؤسسة مع دراسة حالة المؤسسة الجزائرية، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، بدون اسم الجامعة، بدون اسم مدينة، الجزائر، 2005.