

تكنولوجيا الاتصال وأثرها على السلوك التنظيمي في المنظمات.

The Effects of Communication Technology On Organizational in Modern Organizations.

حمزة العوفي (*)

Abstract:

The emergence of communication technology has contributed to improving the process of organizational communication within organizations; that's depends on cooperation between individuals & groups, who gave an image of the organization through organizational creativity in modern administrative work and keeping up the new developments. In addition to the impact of communication technology on the organization's performance, through the development process which was carried out through various applications of the new communication technology. Such as the Internet, which in turn has contributed to providing many services to all individuals at anytime and anywhere. This led to organizational change inside and outside the organization, and made most institutions implement e-administration within various

ملخص:

ساهم ظهور تكنولوجيا الاتصال في تحسين عملية الاتصال التنظيمي داخل المنظمات الذي يعتمد على التعاون بين الأفراد والجماعات، حيث أدى إلى إعطاء صورة عن المنظمة من خلال الإبداع التنظيمي في العمل الإداري الحديث ومسيرة التطورات الحديثة، إضافة إلى تأثير هذه الأخيرة على أداء المنظمة من خلال عملية التطوير التنظيمي الذي تم عن طريق مختلف تطبيقات تكنولوجيا الاتصال الحديثة في صورة الانترنت والتي أسهمت بدورها تقديم خدمات عديدة إلى كل الأفراد في أي وقت وفي أي مكان، وهو ما افرض تغييرا تنظيميا داخل المنظمة وخارجها مما جعل جل المؤسسات تستخدم الإدارة الالكترونية داخل مختلف التنظيمات للحفاظ على سيرورتها. الكلمات الدالة: الأثر، تكنولوجيا الاتصال، السلوك التنظيمي، المنظمة.

(*)-باحث دكتوراه في علم الاجتماع السياسي، جامعة الجزائر 02 أبو القاسم سعد الله، البريد الالكتروني:

hamzalaou66@gmail.com/ hamza.laoufi@univ-alger2.dz

organizations for their survival and continuity.

Keywords: Effete, communication technology, organizational behavior, organization.

مقدمة:

اللافت للانتباه اليوم أننا نعيش اليوم في مجتمع تحكمه التكنولوجيا بشكل كبير ومتسارع حيث أصبح العالم قرية صغيرة بفضل تكنولوجيا الاتصال بأنواعها المختلفة حيث تلاشت فيها الحدود الزمنية والمكانية بين الشعوب فالتطور التكنولوجي هو بمثابة البوابة الرئيسية والنقطة النوعية في تطور المجتمعات، حيث ساهم في نقل المعلومات عن طريق العديد من وسائل الاتصال الرقمية المتطورة، خاصة مع ظهور الألياف الضوئية التي فتحت مجالات عديدة للاتصال وسهلت عملياته.

فالمجتمعات اليوم تسير في اتجاه واحد ألا وهو الاستفادة القصوى من تكنولوجيا الاتصال في مختلف مجالات الحياة، لذا أصبح من الضروري استغلالها بشكل جيد ومناسب والاستثمار فيها لمواكبة التطورات التكنولوجية في مختلف بقاع العالم، حيث تهتم الدول بهذه التكنولوجيات لتسهيل الحياة التنظيمية لمجتمعاتها وتحقيق مكاسب من خلالها في شتى المجالات الاقتصادية والاجتماعية والإدارية وغيرها.

فالتطور التكنولوجي في الاتصالات والمعلومات فرض وجوده على المنظمات الحديثة والمعاصرة حيث أصبح حتمية لا مفر منها لمواكبة العصر خاصة في ظل احتدام التنافس على الاستثمار فيها خاصة في مجال تنظيم الأفراد والجماعات داخليا وخارجيا، مما أسفر تحذ كبير في توظيف هذه التكنولوجيات والاستفادة منها في المجال التنظيمي واللاحق بالركب الحضاري العالمي ومنافسة كبرى المنظمات.

فالتغيير التنظيمي لهذه المنظمات يقوم على جهود مستمرة من طرف الخبراء في تكنولوجيا من جهة، وخبراء في السلوك التنظيمي من جهة أخرى، حيث يسعى الطرفان إلى تنمية مهارات الأفراد والجماعات داخل المنظمة بهدف التحكم والتنبؤ في سلوكياتهم، باعتبار أن التكنولوجيا والمعارف الجديدة هي ما أثارت الاهتمام بإعادة التنظيم.

ومما لا شك فيه أن تكنولوجيا الاتصال تلعب دور هام داخل المنظمات المعاصرة وهذا الذي سينعكس على السلوك التنظيمي للأفراد والجماعات داخلها، حيث أدت إلى تغيير مضامين العمليات الإدارية التقليدية من تخطيط، تنظيم، رقابة تنسيق واتخاذ القرارات وغيرها، واستحداث طرق تكنولوجيا جديدة لها طابعها الخاص الذي يميزها في عملية التنظيم.

وعليه جاءت الدراسة للكشف عن أثر تكنولوجيا الاتصال على السلوك التنظيمي للأفراد داخل المنظمات، ومنه يمكن تحديد وصياغة إشكالية الدراسة في التساؤل العلمي التالي: كيف تؤثر تكنولوجيا الاتصال على السلوك التنظيمي للأفراد والجماعات داخل المنظمات؟

وفي ضوء ما تقدم انطلقت الدراسة من فرضية مفادها: " تؤثر التكنولوجيا الاتصال على السلوك التنظيمي للأفراد داخل المنظمات"

1. تكنولوجيا الاتصال:

1.1. مفهوم تكنولوجيا الاتصال:

يرجع أصل التكنولوجيا إلى الكلمة اليونانية TECHNOLOGOS وتتكون من مقطعين " Techno " وتعني التشغيل الصناعي، والمقطع الثاني " Logos " أي العلم أو المنهج، لذا تكونت بكلمة واحدة وهي علم التشغيل الصناعي¹. كما وقد ورد تعريفها في الموسوعة الإعلامية بأنها: الأدوات والنظم التي تساعد على القيام بالاتصال وتتمثل هذه الأدوات أساسا في الحاسبات الإلكترونية². وتعرف أيضا على أنها مجموعة من التقنيات المستخدمة في معالجة ونقل المعلومات خاصة الإعلام الآلي والانترنت والعمل التعاوني عن بعد، وغيرها من الدعائم الالكترونية المساعدة في عمليات الاتصال³.

1- محمد المصيرفي ، إدارة تكنولوجيا المعلومات . دار الفكر الجامعي ، الإسكندرية ، 2009 ، ص 13

2- منير حجاب ، الموسوعة الإعلامية . دار الفجر للنشر والتوزيع ، القاهرة ، ج 3 ، 2003 ، ص 805

3-Michel kalika , Management et T.I.C : 5 ans de e- management dans les entreprises, Collections Entreprise et Carrières, Editions Liaisons Paris ,2006 , p 37

وعليه، نستنتج من خلال التعريفات السابقة أن تكنولوجيا الاتصال هي محصلة التطورات التكنولوجية التي حدثت مع تطور الانترنت والتي شملت تفاعل مختلف الأجهزة في نقل المعلومات بطريقة سهلة وبسيطة وبدقة متناهية.

2.1. مميزات تكنولوجيا الاتصال:

لخص أحد الخبراء سمات تكنولوجيا الاتصال في قوله " الخدمات التي أتاحت نتيجة التحول من الصوتي إلى الرقمي ومن الإلكتروني إلى النوتون، ونحو الرخيص المتاح، ومن الخاص إلى العام والمتنوع إلى الكامل، ومن السلبي أحادي الاتجاه إلى التجارب ثنائي الاتجاه، ومن الثابت إلى النقال ومن الشفرة الإنجليزية إلى الشفرة متعددة الاتجاهات.⁴ ويمكن التطرق لهذه السمات والمميزات بتفصيل أكثر في ما يلي:

1.2.1. التفاعلية:

تطلق هذه السمة على الدرجة التي يكون فيها للمشاركين في عملية الاتصال تأثير على أدوار الآخرين وباستطاعتهم تداولها، ويطلق على ممارستهم الممارسة المتبادلة أو التفاعلية، وهي تفاعلية بمعنيين بحيث هناك سلسلة من الأفعال الاتصالية التي يستطيع الفرد "أ" أن يأخذ فيها موقع "ب" ويقوم بأفعاله الاتصالية، المرسل يستقبل ويرسل في نفس الوقت، ويطلق على القائمين بالاتصال لفظ مشاركين بدلا من مصادر⁵، وبذلك تدخل مصطلحات جديدة في عملية الاتصال مثل الممارسة الثنائية، التبادل... الخ.

2.2. التزامنية (عدم الارتباط بعنصر الوقت):

وتعني إمكانية إرسال الرسائل واستقبالها في وقت مناسب للفرد المستخدم ولا تتطلب من كل المشاركين أن يستخدموا النظام في الوقت نفسه.

⁴ - محمد شطاح، قضايا الإعلام في زمن العولمة بين التكنولوجيا والايديولوجيا. دار الهدى، الجزائر، 2006، ص27.

⁵ - محمود علم الدين، تكنولوجيا الاتصال ومستقبل صناعة الصحافة. دار السحاب للنشر والتوزيع، مصر، الطبعة 1، 2005، ص177.

1.2.3. التوجه نحو التصغير (قابلية التحرك أو الحركية):

تتجه رسائل الاتصال الجماهيرية في ظل هذه الثورة إلى وسائل صغيرة يمكن نقلها من مكان لآخر وبالشكل الذي يتلاءم وظروف مستهلك هذا العصر الذي يتميز بكثرة التنقل والحركة، عكس مستهلك العقود الماضية الذي اتسم بالسكون والثبات ومن الأمثلة عن هذه الوسائل الجديدة الهاتف النقال ، الحاسوب النقال المزود بطابعة إلكترونية⁶.

1.2.4. قابلية التحويل:

وهي قدرة وسائل الاتصال على نقل المعلومات من وسط لآخر، كالتقنيات التي يمكنها تحويل الرسالة المسموعة إلى رسالة مطبوعة وبالعكس، وهي في طريقها لتحقيق نظام الترجمة الآلية، وقد ظهرت في نظام المينيتال Minital الفرنسي، فالحدود أو الفروق أو السمات التي كانت تتميز وسائل الاتصال الجماهيرية عن بعضها البعض قد زال بعضها وبعضها الآخر في طريقه إلى الزوال فالأفلام السينمائية يمكن عرضها في دور السينما، شاشة التلفزيون، وعلى أشرطة الفيديو كاسيت وعلى الأسطوانات المدمجة على الرغم من اختلافها في الشكل.

1.2.5. قابلية التوصيل والتركيب:

لم تعد شركات صناعة أدوات الاتصال تعمل بمعزل عن بعضها البعض فقد اندمجت أنظمة الاتصال واتحدت الأشكال والوحدات التي تصنعها الشركات المتخصصة في صناعة أدوات الاتصال.

1.2.6. الشيوع أو الانتشار:

ويعني به الانتشار المنهجي لنظام وسائل الاتصال حول العالم، وفي داخل كل طبقة من طبقات المجتمع، وكل وسيلة تظهر تبدو في البداية على أنها ترف ثم تتحول إلى ضرورة وكل ما زاد عدد الأجهزة المستخدمة زادت قيمة النظام لكل الأطراف المعنية، وحسب رأي "الفين توفلر" Alvin Tofler أن المصلحة القوية للأثرياء هنا أن يجدوا طرقا لتوسيع النظام الجديد للاتصال شامل لا ليقصي من هم أقل ثراء، حيث يدعمون بطريقة غير مباشرة الخدمة لغير القادرين على تكاليفها.

⁶- محمد شطاح، الإعلام في زمن العولمة بين التكنولوجيا والايديولوجيا. مرجع سابق، ص 25.

1.2.7. الكونية:

البيئة الجديدة لوسائل الاتصال هي بيئة عالمية دولية، حتى تستطيع المعلومات أن تتبع المسارات المعقدة التي يتدفق عليها رأس المال إلكترونيا عبر الحدود الدولية إيابا وذهابا من أقصى مكان في الأرض إلى أدناه، إلى جانب تتبعها مسارات الأحداث الدولية في أي مكان في العالم⁷.

2. السلوك التنظيمي:

1.2. مفهوم السلوك التنظيمي:

يعرف "والتمان هودجيتس": " السلوك التنظيمي بأنه ذلك الجزء من المعرفة الأكاديمية التي تهتم بوصف وتفهم وتنبؤ وضبط السلوك الإنساني في البيئة التنظيمية "⁸. ويعتبر هذا التعريف شاملا حيث انه يشتمل عند تطبيقه على الأفراد والجماعات في بيئة التنظيم على قواعد السلوك الطبيعية والقيم و الادراكات الحسية والاتجاهات وغيرها من المحددات السلوكية .

كما يرى ديفس (Davis) أن مصطلح السلوك التنظيمي يطبق بشكل واسع على تفاعل العنصر البشري من خلال جميع المنظمات مثل الأعمال التجارية ، الأعمال الحكومية ، المدارس ، منظمات الخدمات العامة ، وأيضا يحل الأفراد مشاركين بعضهم البعض الآخر في شكل رسمي لتحقيق أهداف معينة لذا هناك تفاعل الأفراد والتقنية والهيكل التنظيمي. ويضيف أيضا أن هذه العناصر الثلاثة تتأثر بالنظام الاجتماعي الخارجي (البيئة العامة) ويوصف هذا التفاعل للعناصر الأربعة وهي: الأفراد، التقنية، الهيكل التنظيمي، البيئة العامة بأنه السلوك التنظيمي.⁹

السلوك التنظيمي هو مجال يبحث في المعارف التي تتعلق بمختلف أنواع السلوك داخل المنظمات والتي يمكن الحصول عليها من خلال الدراسة العلمية لسلوك الأفراد والجماعات والعمليات التنظيمية وهذه المعارف يمكن أن تكون غاية في السلوك، كما يمكن

⁷ - حسن عماد مكاي ، محمود سليمان علم الدين ، تكنولوجيا المعلومات والاتصال . مركز جامعة القاهرة للتعليم المفتوح ، القاهرة ، 2000 ، ص316

⁸ - كامل محمد مغربي، السلوك التنظيمي (مفاهيم واسس الفرد والجماعة في التنظيم). دار الفكر، عمان، 2004، ص21.

⁹ - محمد سلمان العميان، نفس المرجع، ص20

أن يستفيد منها الممارس لتحسين الفعالية التنظيمية وتحسين نوعية الحياة بالنسبة للعاملين داخل المنظمة¹⁰

مما سبق نستنتج أن السلوك التنظيمي هو دراسة مختلف سلوك الأفراد والجماعة داخل المنظمة وتفسيره بشكل دقيق سواء داخل المنظمة وخارجها ومعرفة مختلف التفاعلات السلوكية الفردية كالشخصية والجماعية كالقيادة، والتي تسهم في تطوير العمليات التنظيمية المختلفة.

2.2. أهمية السلوك التنظيمي:

تكمن من الناحية العلمية إمكانية تطوير نمط الشخصية من خلال الاستفادة من النتائج والدراسات التي اهتمت بإيجاد علاقات بين نمط القيادة والمتطلبات الموقفية ويستخدم أيضا السلوك التنظيمي في اختيار الأسلوب الملائم لتقييم أداء العاملين، كما يرشدنا في اختيار الوسائل المناسبة لجذب الأفراد الذين يتمتعون بمواهب خاصة للعمل بالمنظمة والعمل على تنميتها.

وكذلك أهمية السلوك التنظيمي للنمو الشخصي للأفراد، في فهم السلوك يعد إنجازا ومكسبا شخصيا، حيث تزداد معرفة وإدراك الفرد لذاته أحد أشكال القدرة على فهم الآخرين والعمل بفعالية مع الرؤساء والزملاء والمرؤوسين أمرا ضروريا لتحقيق التقدم في العمل وشغل الوظائف القيادية¹¹.

للإشارة فالمنظمة حسب ما يراه Gary هي: ابتكار أو اختراع اجتماعي لإنجاز أهداف محددة من خلال جهود جماعية، أي الوجود المتناسق للعنصر البشري لتحقيق مجموعة من الأهداف والبقاء والنمو والتكيف مع البيئة المحيطة من خلال التركيز على العنصر البشري وسلوكه، حيث يجب تحفيز الأفراد وإثارة دافعيتهم للالتحاق أو البقاء داخل المنظمات، ولتنفيذ أعمالهم بكفاءة على النحو الذي يؤدي إلى زيادة الإنتاجية أو الارتقاء بمستوى جودة الخدمة المقدمة وزيادة الإبداع والابتكار¹².

¹⁰- جيرالد جرينبرج وروبرت بارون، إدارة السلوك في المنظمات. رفاعي محمد رفاعي وإسماعيل بسيوني، دار المريح للنشر، الرياض، 2004، ص 26.

¹¹- محمد الفاتح محمود بشير المغربي، نفس المرجع السابق، ص 13.

¹²- مرسي محمد جمال الدين، ثابت عبد الرحمان إدريس، السلوك التنظيمي، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2005، ص 43.

كما تعرف أيضا على أنها كيان معنوي يتكون في الأساس من اجتماع مجموعة من البشر (اثنين فأكثر) للقيام بأنشطة تهدف إلى تحقيق نتائج ومنافع مشتركة يستفيد منها البشر بشكل مباشر أو غير مباشر¹³.

نستنتج أن المنظمة هي وحدة اجتماعية تتشكل من مجموعة أفراد تربطهم علاقة وتنظيم منسق تهدف إلى تحقيق أهداف مشتركة بينهم وتسعى إلى الحفاظ على كينونتها بالتطور، ولابد من توفر بيئة داخلية وخارجية لزيادة حجمها وتنعكس بالإيجاب على أفراد التنظيم.

3. آثار تكنولوجيا الاتصال على السلوك التنظيمي في المنظمات:

تعتبر تكنولوجيا الاتصال الحديث من المبتكرات المهمة في عصرنا الحالي، وحد أهم البنى التحتية للمؤسسات وكمدخل مهم من مدخلات المؤسسة الحديثة المفتوحة، التي تريد أن تواكب التطورات الحديثة والجديدة، حيث لا يمكن اليوم إحداث تغييرات قصوى، إلا إذا كانت تتحملها التغييرات في الاتصالات كما قال " Gerhard Shulmy " ذلك أن التغييرات في الاتصالات تؤدي إلى تحولات سريعة في العمق، فشبكات الاتصالات المتطورة بمرور وديتها العالية بإمكانها تحقيق مكاسب مباشرة، فهي تمكن من الاتصال بسهولة أكبر وتساهم في الوصول إلى مصادر المعلومات¹⁴.

3.1. الاتصال التنظيمي:

تكمُن أهمية الاتصال كونه أحد المواضيع الهامة والضرورية في التنظيم، فهو ينتشر في جسم الوظيفة الإدارية كلها ولا يوجد عمل يتم عن طريق التعاون مع الآخرين، إلا وكان الاتصال عاملا حاسما فيه، فهو يعمل على تحقيق النجاح والفعالية الإدارية، ويمكن إيجاز الأهمية التي ينطوي عليها الاتصال في المنظمة التالية¹⁵.

يحكم على الجماعات بالفشل عندما يفقد أعضاؤها القدرة على التعاون فيما بينهم، أو التعاون مع مشرفهم، وفهم بعضهم البعض وهذا كله يرجع بالدرجة الأولى إلى عملية

¹³- عواد فتحي أحمد ذياب، السلوك الإنساني في منظمات الأعمال الحديث. دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان، ط1، 2013، ص63.

¹⁴- فرانسوا ليسلي، نقولا ماركيز، وسائل الاتصال المتعددة. ت فؤاد شاهين، عويدات للنشر والتوزيع، بيروت، 2001، ص91.

¹⁵- خضير كاظم محمود، السلوك التنظيمي، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، ط1، 2002، ص118.

الاتصال والثقافة التي تتبنى علمها هذه العملية، فالاتصال هو إنتاج أو توفير البيانات والمعلومات الضرورية لاستمرار العملية الإدارية ونقلها وتبادلها أو إذاعتها ، بحيث يمكن للفرد أو الجماعة إحاطة الغير بأمر وأخبار أو معلومات جديدة، أو التأثير في سلوك الأفراد والجماعات أو التغيير والتعديل في هذا السلوك أو توجيهه وجهة معينة¹⁶. والاتصال يؤدي وظيفة السيطرة على السلوك الفردي والجماعي للعاملين بالمنظمة ويتم ذلك في صورتين هما: الصورة الأولى رسمية حيث تؤدي الاتصالات المفروضة نتيجة صلاحيات المركز الوظيفي في التسلسل الهرمي للتنظيم إلى إلزام الأفراد بأنماط معينة من السلوكيات خدمة لأهداف التنظيم.

أما الصورة الثانية فتتمثل في الاتصالات غير الرسمية التي تقوم على التفاعلات الاجتماعية والإنسانية، أين تتأثر سلوكيات العمال ويتحدد نجاحهم أو فشلهم في العمل بمدى براعة المشرف في فن الاتصال ومدى امتلاكه لثقافة اتصالية مبنية على تجسيد العلاقات الإنسانية¹⁷.

ويشمل الاتصال التنظيمي جميع الوسائل والرسائل والتقنيات لتوفير المعلومات لكل أعضاء المنظمة وتمثل الاتصالات التنظيمية والإدارية أنظمة عمل وقواعد وإرشادات وصلاحيات ومسؤوليات ونماذج وخطوات، وهي تتبع بواسطة المديرين والمسؤولين والعاملين لنقل المعلومات الخاصة بالعمل والانجازات ومشاكله لتعريف كافة أطراف المنظمة بالخطط والقرارات والانجازات المختلفة.

ولا يمكن حصر الاتصال التنظيمي فقط في نقل المعلومات فهو بالإضافة إلى ذلك:

- هو وسيلة لإدارة السلوك التنظيمي من خلال الإشراف على عمليات التغيير، حل الصراعات التنسيق بين الأنشطة التنظيمية وإشاعة جو من التفاهم، لهذا أصبح الاتصال من أهم المهارات التي يجب أن تتوفر عند القيادة الإدارية.
- هو وسيلة لتمييز شخصية المؤسسة ورفع الولاء لها وخلق ثقافة تنظيمية ايجابية تؤمن بالعمل والعطاء وتحقيق الأهداف الاستراتيجية للمؤسسة.

¹⁶ - رفيقة بوخالفة، السلوك التنظيمي للعمال في ظل ثقافة تسيير الموارد البشرية بالمؤسسة الجزائرية. أطروحة

دكتوراه في علم الاجتماع تنظيم وعمل، جامعة الجزائر 2، 2016، ص37.

¹⁷ - نفس المرجع السابق، ص38.

- وسيلة لتحسين صورة المؤسسة، وتوسيع شهرتها، إدماجها في بيئتها وتدعيم مصداقيتها، لأن الصورة الخارجية هي انعكاس للصورة الداخلية، لهذا لا بد أن تهتم المؤسسة أولا بالأفراد المكونين لها من خلال

اتصال فعال وفي جميع المستويات، وأنظمة للتحفيز والرضا والانتماء والولاء¹⁸.

فتكنولوجيا الاتصال أصبحت تلعب دورا هاما في عملية الاتصال التنظيمي داخل المؤسسات من خلال الاعتماد على الربط بين مختلف الأجهزة الفرعية داخل التنظيم من جهة ومن جهة أخرى الربط مع الأجهزة والتنظيم الكلي وذلك باستخدام تقنيات جديدة تتمثل في وسائل الاتصال الالكترونية المتنوعة كالأنترنت وتطبيقاتها المختلفة، حيث تهدف دوما إلى تحقيق عملية الاتصال بطريقة سلسلة ومنتظمة ونقل وتبادل المعلومات بين الأفراد والجماعات بهدف تحقيق مبادئ المنظمة وكذلك التأثير في سلوك الأفراد والجماعات وتوجيهه دوما، إضافة إلى ذلك مسيرة التطور التكنولوجي في مجال الاتصال داخل المؤسسات ومعرفة أدواته التي تفيد المنظمة.

3.2. الإبداع التنظيمي:

هو تلك الحقيقة الإنسانية التي تمكن الإنسان من فهم وتطوير ما يحيط به من أفكار أو أشياء أو أساليب، وانه عمل ذهني بداياته فردية ويتم تعزيزه من خلال الجماعة عن طريق تلقح الأفكار وتبادلها ثم يتم تطوير الأفكار الإبداعية من خلال الجودة والأصالة والمرونة والخروج عن المألوف والتي في نهاية المطاف تحسن من كينونة الفرد والمؤسسة وبالتالي المجتمع.

ويشير Van de Van إلى أن الإبداع هو تطوير وتطبيق الأفكار الجديدة والمبدعة من قبل الأفراد الذين يعملون مع بعضهم البعض ضمن تنظيم مرتب. كما أن الإبداع التنظيمي هو مجموعة الإجراءات والعمليات السلوكيات التي تؤدي إلى تحسين المناخ العام في المؤسسة وتفعيل الأداء الإبداعي من خال تحفيز العاملين على حل المشكلات واتخاذ القرارات بأسلوب أكثر إبداعا وبطريقة غير مألوفة في التفكير¹⁹.

¹⁸- حورية شريط، الاتصال التنظيمي وأبعاد التغيير في المؤسسة العمومية الاقتصادية الجزائرية، أطروحة

دكتوراه (غير منشورة)، كلية الإعلام والاتصال، جامعة الجزائر 3، 2015، ص. 43.

¹⁹- بعلي حمزة، دور تكنولوجيا المعرفة في دعم الإبداع التنظيمي في المؤسسة: دراسة حالة اتصالات الجزائر للهاتف المحمول موبيليس. مجلة أداء المؤسسات الجزائرية، العدد 11، 2017، ص. 89.

من خلال ما سبق نستنتج أن أثر التكنولوجيا داخل المنظمات يساهم كثيرا في عملية الإبداع التنظيمي وذلك من خلال البحث عن حلول للمشاكل التنظيمية، سواء التي كانت في داخل المنظمة أو خارجها والعمل دوما على تطوير الأساليب التنظيمية داخل المنظمة، وذلك بخلق أفكار و طرق إبداعية وخدمات تكنولوجية جديدة تساهم في تحسين وتفعيل أداء المنظمة، إضافة إلى تسهيل الأنشطة الإدارية بأقل جهد وتكلفة ممكنين. فنجد أن الإبداع مكتسب من خلال التجارب وعن طريق تراكمات معرفية حتمت على الفرد والجماعة في إيجاد بدائل تنظيمية جديدة تساهم في مواكبة التطور الحديث في المنظمات، بل والمنظمات اليوم تستثمر في تطبيقات تكنولوجيات الاتصال المتعددة وتطورها دوما لما يخدم مصالح المنظمة بطرق بديلة وبأفكار إبداعية مختلفة عما كانت في السابق.

3.3. الاتصال الإلكتروني:

يمثل الاتصال الإلكتروني منظومة جديدة تختلف عن المنظومة المشهودة وتحقق مجالا يتحول فيه الفرد باستمرار ما بين موقعي الإرسال والتلقي، وتنصر داخله العوالم الفردية، وتمثل شبكة الويب فضاء جماعيا يشترك المستخدمون في إنتاجه، وهو بهذا المعنى يمكن النظر إليه على أنه نموذج تواصل جديد، لا يتعلق بعملية بث مركزية، ولكن يتفاعل داخل حالة ما، ويساهم كل فرد (مرسل، مستقبل) في اكتشافها بطريقته أو تغييرها أو الحفاظ عليها كما هي.

وبشير بارنات أن "الاتصال التنظيمي من الوظائف الهامة لأي منشأة والذي يتطلب التنسيق بين الإطار الرسمي وتقبل الجانب غير الرسمي مع اختيار الأشخاص²⁰.

وبدأ ينظر إلى الاتصال الإلكتروني على أنه صيرورة تفاوض موضوعها المعنى تشارك فيه المجموعات عن طريق التواصل، أي التشاور والنقاش بين المشاركين، ويذهب "بيار ليفي" إلى انبثاق المنظومة التفاعلية الإلكترونية يعني نهاية الجمهور وولادة الذات الجماعية وهذا هو الحل البديل لمجتمع (المشهد)، ولا يهم إن كانت المضامين المتداولة علامات أو أيقونات أو رموز²¹.

²⁰ - Taieb HAFSI, Gérer L'Entreprise Publique, OPU, Alger, 1990, p 221.

²¹ - انتصار إبراهيم عبد الرزاق، صفد حسام الساموك، الإعلام الجديد: تطور الأداء والوسيلة والوظيفة. سلسلة مكتبة الإعلام والمجتمع، بغداد، 2011، ص 24.

ومما سبق ذكره يتضح أن تكنولوجيا الاتصال أصبحت تلعب دورا هاما في عملية الاتصال التنظيمي داخل المؤسسات من خلال الاعتماد على الربط بين مختلف الأجهزة الفرعية داخل التنظيم من جهة ومن جهة أخرى الربط مع الأجهزة والتنظيم الكلي وذلك باستخدام تقنيات جديدة تتمثل في وسائل الاتصال الالكترونية المتنوعة كالأنترنت وتطبيقاتها المختلفة، حيث تهدف دوما إلى تحقيق عملية الاتصال بطريقة سلسة ومنظمة ونقل وتبادل المعلومات بين الأفراد والجماعات بهدف تحقيق مبادئ المنظمة وكذلك التأثير في سلوك الأفراد والجماعات وتوجيهه دائما، إضافة إلى ذلك مساهمة التطور التكنولوجي في مجال الاتصال داخل المؤسسات ومعرفة أدواته التي تفيد المنظمة.

4.3. التغيير التنظيمي:

لقد أصبح التغيير التنظيمي اليوم ضروري إن لم نقل حتي لضمان استمرارية المنظمة وقدرتها على مواجهة مجمل التحولات التي تفرزها الأسواق، الحكومات، السياسات، التطور التكنولوجي، عالم المال والأعمال، وآراء واتجاهات وأذواق العملاء، دون إهمال العنصر البشري الذي يعد البنية الرئيسة لكل مؤسسة ومن أكثر العوامل المؤثرة فيها من خلال سلوكياته، نمط تفكيره، وموقعه باعتباره عضوا نشطا يقوم بمهام محددة، باعتباره أيضا عضوا في جماعة التي تعد هي الأخرى أحد عناصر التنظيم.

كما ينصح المختصون الاهتمام بالسلوك الإنساني داخل المنظمة، فالمرء البشري، إضافة إلى التكنولوجيا والمعلومات هي المحركات الثلاث الرئيسة للمنظمة، أي الأقطاب الاستراتيجية في إدارة الأعمال الحديثة²².

في حين يطرح باحثين آخرين كأحد السبل لاستمرارية وفعالية المؤسسة، إنه بمثابة ديناميكية تسييرية تسمح للمنظمة بالتأقلم مع متغيرات بيئتها الداخلية والخارجية، فهو عملية الانتقال من نقطة التوازن المستهدفة أي إحداث تعديلات في أهداف وسياسة الإدارة، أو في أي عنصر آخر من عناصر العمل التنظيمي بهدف ملائمة أوضاع التنظيم وأساليب عمل الإدارة وأنشطتها مع تغيرات وأوضاع جديدة في المناخ المحيط به، أو استحداث أوضاع تنظيمية وأساليب إدارية وأوجه نشاط جديدة تحقق للتنظيم السبق على التنظيمات

²²- ذياب عواد فتحي أحمد، السلوك الإنساني في منظمات الأعمال الحديثة. دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان،

الأخرى. كما يعرف أيضا بأنه عملية تغيير ملموس في النمط السلوكي للعاملين ليتوافق مع متطلبات مناخ وبيئة التنظيم الداخلية والخارجية²³.

مما سبق يقوم التغيير التنظيمي على عملية خطط مدروسة لفترات زمنية طويلة المدى وذلك باستعمال تكنولوجيا الاتصال بشكل فعال، ويعتمد التغيير على مستوى المعرفة من خلال التعرف على الفكرة وإبعادها التغييرية التي عادة ما تكون في مشاريع مختلفة بإيجاد وسائل تكنولوجيا تستخدم لذلك كتطبيقات الانترنت، إضافة على توجيه هذه الأفكار وتوظيفها لدى الفرد والجماعة حتى تفرض وجودها ويلتمس منها ما هو إيجابي وإعادة تغيير ما هو سلبي عن طريق التحكم في مختلف التكنولوجيات داخل المنظمة، والعمل دوما بشكل متكامل كمجموعة وذلك بغرض تحقيق التكيف مع التغيرات في البيئة الداخلية والخارجية للبقاء والاستمرار والتطور والتميز.

5.3. التطوير التنظيمي:

هو مختلف الجهود المخططة والمداخل المبرمجة للتغيير، التي تشمل المؤسسة بكاملها أو أجزاء كبيرة نسبيا منها، بهدف زيادة فاعلية التنظيم وتطوير القدرات الكامنة لجميع أعضائه من الموارد البشرية، فهو عملية تشمل سلسلة من الأنشطة التي تنفذ بالتعاون مع أعضاء المؤسسة لمساعدتهم في إيجاد طرق تحسين العمل لتحقيق أهداف المؤسسة والموارد البشرية بها²⁴. ويهدف التطوير التنظيمي إلى تحقيق ما يلي:

- يدعم التطوير التنظيمي كفاءة المؤسسة وفعاليتها وأن الأداء هو مجموع الكفاءة والفعالية، من ثم فإن التطوير التنظيمي يدعم الأداء.
- إن تنمية القوى البشرية هو الهدف الأساسي من جهود التطوير التنظيمي.
- التطوير التنظيمي هو جهد طويل المدى لرفع قدرة المؤسسات على معالجة التغيرات الخارجية التي تؤثر على المؤسسات ولتحسين قدرتها على معالجة المشكلات الداخلية كذلك.

²³ - أسامة خيري، التميز التنظيمي. دار الراية للنشر والتوزيع، عمان، ط1، 2014، ص. 116.

²⁴ - بلال خلف السكارنة، التطوير التنظيمي والإداري. دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، ط1، 2009، ص. 27.

- التطوير التنظيمي جهد لإيجاد نوع من التكامل بين أهداف وحاجات المؤسسة من جهة وبين أهداف الأفراد من جهة أخرى، حيث يرمي ذلك الجهد إلى تنشيط وتجديد الموارد المادية الفنية وخاصة البشرية.
- يعمل التطوير التنظيمي على إيجاد المناخ الملائم الذي تستطيع فيه الموارد البشرية أن تنمو وأن تؤثر إيجاباً على وظائفها ومؤسساتها وبيئتها.
- يرمي التطوير التنظيمي إلى تغيير الثقافة السائدة في المؤسسات، بحيث تسود قيم التعاون واقتسام السلطة بين الرؤساء والمرؤوسين، بدل التنافس وسيطرة طرف واحد.
- يقوم التطوير التنظيمي على فرضيات تنسجم مع القيم الديمقراطية الإنسانية، أكثر منها على قيم البيروقراطية الآلية.
- تركيز جهود التطوير التنظيمي على مجموعات العمل، فهي تشكل جماعات مرجعية يستمد منها أفراد التنظيم قيمهم ومعاييرهم²⁵.

مما سبق أن من خصائص المنظمات هي التطور حيث يركز التطوير التنظيمي على البحث في المشاكل التنظيمية وتشخيصها وتعمل تكنولوجيا الاتصال على تطوير المورد البشري وتحقيق الأهداف المحددة للتنظيم وهو جهد مخطط ومسبق على مستوى المنظمة ودراسة الامكانيات التكنولوجية المتاحة من معدات تقنية وأدوات ومدى ملائمتها للفرد والجماعة داخل التنظيم ورفع كفاءة واداء المنظمة لمواكبة التطورات التكنولوجية.

3.6. الإدارة الإلكترونية:

يعتبر مفهوم الإدارة الإلكترونية واحدا من المفاهيم الحديثة في الفكر الإداري المعاصر في تعد نمطا جديدا ترك آثاره التكنولوجية على إدارة المؤسسات وعلى استراتيجياتها ووظائفها، والواقع أن هذه التأثيرات لا تعود فقط إلى البعد التكنولوجي المتمثل بالتكنولوجيات الرقمية، وإنما امتد أيضا إلى البعد الإداري المتمثل في تطوير المفاهيم الإدارية التي تراكمت لعقود وأصبحت تعمل على تحقيق المزيد من المرونة الإدارية في التمكين الإداري.

ويمكن تحديد ماهية الإدارة الإلكترونية على أنها مدخل من مداخل الإدارة الحديثة التي تعمل على استيعاب واستخدام البنية التحتية لتقنيات المعلومات والاتصالات

²⁵- بلال خلف السكارنة، نفس المرجع السابق، ص 28.

في ممارسة وظائف العمليات الأساسية للإدارة والأنشطة إلكترونية في منظمات إلكترونية تقوم باستخدام البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات²⁶. فنجد أن التنظيم الإداري الإلكتروني لأي منظمة يمكن أن يقوم على²⁷:

- الهيكل التنظيمي الإلكتروني والأفراد والقوى البشرية وإجراءات وسياسات العمل.
- الثقافات التنظيمية للمنظمة وخاصة المنظمة الإلكترونية التي يطلق عليها الثقافة الحاسوبية أو المعلوماتية أو الإلكترونية.
- مستوى المنظمة الإلكترونية وفهم الأبعاد الفنية للتقنية التي يمكن أن تقدم الحلول الإدارية والتنظيمية التي تفرضها البيئة لتساعد على تأمين قيمة المنظمة.
- مستوى وحدات الأعمال الأساسية وإدارة العلاقات فيما بينها، وغدارة التحالفات والعلاقات الخارجية مع عناصر المناخ والمحيط.

وتبقى الإدارة الإلكترونية من أهم منجزات تكنولوجيا الاتصال في وقتنا الحالي خاصة مع التطور التكنولوجي الذي تزيد مبتكراته وأدواته الاتصالية كل يوم، إذ لا يمكن للمنظمات الاستغناء عنها لسهولة استخدامها خاصة إذا كانت الظروف البيئية للمنظمة مهيأة، التي تساهم في تحسين العمل التنظيمي في البيئتين الداخلية والخارجية، إضافة إلى ذلك لها أثر كبير على سلوك الأفراد والجماعات في المنظمة الحديثة، حيث تجاوزت عقبات الإدارة التقليدية ومخلفاتها المختلفة.

خاتمة:

لقد أصبحت تكنولوجيا الاتصال دورا مهما في مختلف المنظمات، إذ لا يمكن الاستغناء عنها لضرورتها التنظيمية التي ساعدت في تخطي الصعاب التي كانت سائدة في العملية التنظيمية منذ القديم، وللاعتناء على تكنولوجيا الاتصال في العمل التنظيمي يجب ما يلي:

- ضرورة اعتماد المنظمات الحديثة تطوير ذاتها من خلال الاستثمار واقتناء مختلف التكنولوجيات سواء من معدات تقنية أو آلات أو وسائل الاتصال الرقمية

²⁶- عمر أحمد أبو هاشم الشريف وآخرون، الإدارة الإلكترونية - مدخل إلى الإدارة التعليمية الحديثة - دار

المناهج للنشر والتوزيع، الأردن، ط1، 2013، ص، 64.

²⁷- المرجع نفسه، ص 72.

حمزة العوفي، تكنولوجيا الاتصال وأثرها على السلوك التنظيمي في المنظمات

- والإلكترونية المختلفة ووضعها في خدمة الأفراد والجماعات داخل المنظمة وخارجها لتحسين الإنتاج.
- زيادة تحسين الابتكار والتطوير التنظيميين لمسايرة الحياة التكنولوجية في العالم، وضرورة تعزيز التحكم في تكنولوجيا الاتصال من خلال انتاجها وطريقة استخدامها في المجال التنظيمي المخصص لها.
- أفررت تكنولوجيا الاتصال طفرة نوعية على التغيير التنظيمي والتكنولوجي، حيث أبرزت مواطن ضعف المنظمة والسعي الدائم إلى تدعيمها لتصبح أقوى على المستوى التنظيمي والهيكلية للمنظمات.
- ضرورة الاستثمار في المورد البشري سواء كان فرديا أم جماعيا داخل المنظمات، وتوفير الوسائل اللازمة التي تقوم بتحسين وتطوير مختلف العمليات الادارية التنظيمية للتغلب على كل الصعوبات.
- وعليه يجب تضافر الجهود والتعاون بين المنظمات لاستخدام فعال لتكنولوجيا الاتصال لخدمة الأفراد والجماعات في شتى المجالات، لتحسين العمليات الادارية بمستوياتها المتعددة الكترونيا وتقريب المسافات لتحقيق الغايات التنظيمية اللازمة التي تحافظ على كيان المنظمات وديمومتها.

المراجع:

الكتب العربية:

- جيرالد جرينبرج وروبرت بارون، إدارة السلوك في المنظمات، ترجمة: رفاعي محمد رفاعي وإسماعيل بسيوني، دار المريح للنشر، الرياض، 2004.
- عمر أحمد أبو هاشم الشريف وآخرون، الإدارة الإلكترونية: مدخل إلى الإدارة التعليمية الحديثة، دار المناهج للنشر والتوزيع، الأردن، ط1، 2013.
- كامل محمد مغربي، السلوك التنظيمي: مفاهيم وأسس الفرد والجماعة في التنظيم، دار الفكر، عمان، 2004.
- مرسي محمد جمال الدين وثابت عبد الرحمان إدريس، السلوك التنظيمي، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2005.
- أسامة خيري، التميز التنظيمي، دار الراية للنشر والتوزيع، عمان، ط1، 2014.
- بلال خلف السكارنة، التطوير التنظيمي والإداري، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، ط1، 2009.
- حسن عماد مكاوي ومحمود سليمان علم الدين، تكنولوجيا المعلومات والاتصال، مركز جامعة القاهرة للتعليم المفتوح، القاهرة، 2000.

- خضير كاظم محمود، السلوك التنظيمي، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، ط 1، 2002.
 - ذياب عواد فتحي أحمد، السلوك الإنساني في منظمات الأعمال الحديثة، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان، ط 1، 2013.
 - فرانسوا ليسلي ونقولا ماركيز، وسائل الاتصال المتعددة، ترجمة فؤاد شاهين، عويدات للنشر والتوزيع، بيروت، 2001.
 - محمد المصيرفي، إدارة تكنولوجيا المعلومات، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2009.
 - محمد شطاح، قضايا الإعلام في زمن العولمة بين التكنولوجيا والايديولوجيا، دار الهدى، الجزائر، 2006.
 - محمود علم الدين، تكنولوجيا الاتصال ومستقبل صناعة الصحافة، دار السحاب للنشر والتوزيع، مصر، ط 1، 2005.
 - منير حجاب، الموسوعة الإعلامية، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة، ج 3، 2003.
- الأطروحات:**
- حورية شريط، الاتصال التنظيمي وأبعاد التغيير في المؤسسة العمومية الاقتصادية الجزائرية، أطروحة دكتوراه غير منشورة، كلية الإعلام والاتصال، جامعة الجزائر 3، 2015.
 - رفيقة بوخالفة، السلوك التنظيمي للعمال في ظل ثقافة تسيير الموارد البشرية بالمؤسسة الجزائرية، أطروحة دكتوراه في علم الاجتماع تنظيم وعمل، جامعة الجزائر 2، 2016.
- المجلات:**
- انتصار إبراهيم عبد الرزاق وصفد حسام الساموك، الإعلام الجديد: تطور الأداء والوسيلة والوظيفة، سلسلة مكتبة الإعلام والمجتمع، بغداد، 2011.
 - بعلي حمزة، دور تكنولوجيا المعرفة في دعم الإبداع التنظيمي في المؤسسة: دراسة حالة اتصالات الجزائر للهاتف المحمول موبيليس، مجلة أداء المؤسسات الجزائرية، العدد 11، 2017.
- الكتب الأجنبية:**
- Michel AMIEL et des autres, Management de l'Administration, Imprimerie du Culot, Paris, 2eme édition, 1997.
 - Michel KALIKA, Management et T.I.C., Laison, Paris, 2005.
 - Taieb HAFSI, Gérer L'Entreprise Publique, OPU, Alger, 1990.