مجلة العلوم الإنسانية لجامعة أم البواقي
ISSN 1112-9255/E-ISSN 2588-2414
المجلد09 العدد 03– ديسمبر 2022
OEB Univ. Publish. Co.

مساهمة تكنولوجيا الإعلام والاتصال في تطوير هيكلية المؤسسة، مؤسسة اتصالات الجزائر فرع ولاية الطارف أنموذجا

The contribution of information and communication technology to the development of the institution's structure, Algeria Telecom, the El-Tarf Province branch, is a model

د. فاطمة غاي[1]*

[1] جامعة عبد الحميد مهري، قسنطينة 2، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، مخبر علم الاجتماع الاقتصادي والحركات الاجتماعية، fatma.ghai@uinv-constantine2.dz

تاريخ التسليم:2022/10/15 تاريخ التقييم: 2021/01/02 تاريخ القبول:2022/8/28

الملخص

تهدف هذه الدراسة إلى تحديد دور تكنولوجيا الإعلام والاتصال في إعادة هيكلية مؤسسة اتصالات الجزائر فرع ولاية الطارف، حيث تم الاستعانة بالمنهج الوصفي لتحديد ذلك الدور الذي تقوم به التكنولوجيات في إعادة تحديث المؤسسة، حيث قمنا بتوزيع استمارة معلومات على 96 موظف بالمؤسسة مجال الدراسة.

حيث تحصلنا على مجموعة من النتائج أهمها أن المؤسسة مجال الدراسة أن تكنولوجيا الإعلام والاتصال بتغيراتها الحديثة ساهمت في إعادة تحديث المؤسسة.

الكلمات المفتاحية: التكنولوجيا، الإعلام، الاتصال، إعادة الهيكلة، المؤسسة.

Abstract

This study aims to determine the role of information and communication technology in the restructuring of the Algerian Telecom Corporation, the El-Tarf State Branch, where the descriptive approach was used to determine the role that technologies play in re-modernizing the institution, as we distributed an information form to 96 employees of the institution in the field of study. As we obtained a set of results, the most important of which is that the institution is the field of study, that information technology and communication with its recent changes have contributed to the re-modernization of the institution.

Key words: technology, media, communication, restructuring, institution

***المؤلف المراسل: فاطمة غاي، الإيميل: fatma.ghai@univ-constantine2.dz**

مقدمة:

عرفت المجتمعات العديد من التطورات والتغيرات في مختلف المجالات خاصة المجال التكنولوجي الذي شهد وتيرة سريعة من التغيرات خاصة في آلياته ووسائله المختلفة، من أجهزة ومعدات وشبكات معلوماتية هذا من جهة، ومن جهة أخرى أصبح المجال التكنولوجي من أهم العوامل المساعدة في التحول السريع للنماذج الاقتصادية والاجتماعية نظرا لانعكاساته على مختلف النشاطات، فالوضع الجديد سيفرض حتمية التغيير في الممارسات وانتقالها من النمط التقليدي إلى النمط الحديث.

والتطورات التكنولوجية في الجزائر عرفت اهتماما كبيرا، ذلك بسبب ما تقدمه من فوائد ومزايا أثناء استخدامها والتي ينتج عنها رسم ملامح جديدة تتماشى والمتطلبات التقنية الحديثة، فهذه الأخيرة تعتبر خاصية من خصائص المؤسسات والإدارات الحديثة كونها تسمح بإعطاء إمكانيات هامة في ممارسة المهام بطريقة حديثة مُعتمدة على الوسائل التكنولوجية كمصدر أساسي في نجاح وتحقيق مختلف الأهداف وضمان البقاء والنمو والاستمرارية.

ومن هذا المنطلق يمكننا طرح التساؤل الرئيسي التالي: "هل تساهم تكنولوجيا الإعلام والاتصال في تطوير هيكلية المؤسسة مجال الدراسة؟"

وللإجابة على التساؤل الرئيسي، اخترنا الأسئلة الفرعية التالية:

- هل التطور التكنولوجي الحديث يساهم في زيادة مرونة البناء التنظيمي بالمؤسسة مجال الدراسة؟
- هل ساهمت تكنولوجيا الإعلام والاتصال في تطوير أساليب العمل بالمؤسسة مجال الدراسة؟

1-أهداف الدراسة:

- محاولة التقصي والكشف عن مدى مساهمة تكنولوجيا الإعلام والاتصال في تطوير هيكلية المؤسسة مجال الدراسة، من خلال:

- التعرف إن كان التطور التكنولوجي يساهم في زيادة مرونة البناء التنظيمي بالمؤسسة مجال الدراسة.

- التعرف إن كانت تكنولوجيا الإعلام والاتصال ساهمت بشكل فعال وجوهري في تطوير أساليب العمل بالمؤسسة مجال الدراسة.

2- أهمية الدراسة:

تنبع أهمية الدراسة من أهمية الموضوع الذي يعد من أحدث الدراسات المتناولة، فالتطور التكنولوجي وما يصاحبه من تغيرات عديدة على مستوى المؤسسات بمختلف قطاعاتها، خاصة القطاع ألخدماتي، ومن أبرز التحولات التي نتجت عن الاستخدامات التقنية الحديثة هو الانتقال من الممارسات التقليدية إلى الممارسات الحديثة التي يُعتمد فيها على استعمال الوسائل التكنولوجية الحديثة بمختلف أنواعها (أجهزة ومعدات، وشبكات معلوماتية)

3- أسباب اختيار الموضوع:

- اهتمام المؤسسات في مختلف القطاعات ومجالات أعمالها بموضوع إدخال التغييرات التكنولوجية على مستوى المؤسسات الجزائرية بشكل عام ومؤسسة اتصالات الجزائر، فرع ولاية الطارف بشكل خاص.

- الرغبة في الإلمام أكثر بموضوع التغيير التكنولوجي ودوره في إعادة تحديث المؤسسة مجال الدراسة.

أولا: الإطار النظري للدراسة

1- مفاهيم الدراسة:

- **تعريف تكنولوجيا الإعلام والاتصال:**

يقصد بتكنولوجيا الإعلام والاتصال أنها خليط من أجهزة الحواسيب الإلكترونية ووسائل الاتصال المختلفة، **مثل:** الألياف الضوئية، والأقمار الصناعية، أي مختلف أنواع الاكتشافات والمستجدات والاختراعات والمنتجات التي تعاملت وتتعامل مع شتى أنواع المعلومات من حيث جمعها وتحليلها وتنظيمها وتوثيقها وخزنها واسترجاعها في الوقت المناسب، وبالطريقة المناسبة والمتاحة (مساعدة، 2015م، ط2، ص 232).

كما يقصد بها أيضا: "مجموعة من التقنيات والأدوات أو الوسائل أو النظم المختلفة التي يتم توظيفها لمعالجة المضمون أو المحتوى الإعلامي والاتصالي، الذي يراد توصيله من خلال عملية الاتصال الجماهيري أو الشخصي، أو الجمعي، أو التنظيمي، أو الوسطي، أو التي يتم من خلالها جمع البيانات والمعلومات المسموعة أو المكتوبة أو المصورة (ياسين، 2017م، ط 1، ص 23).

وعليه تشير تكنولوجيا الإعلام والاتصال في دراستنا إلى جميع أنواع التكنولوجيات المستخدمة في تشغيل ونقل وتخزين المعلومات في شكل إلكتروني، بحيث تشمل تكنولوجيا الحواسيب الآلية ووسائل الاتصال وشبكات الربط وغيرها من المعدات التي تستخدم بشدة في الاتصالات.

- **تعريف إعادة الهيكلة:**

تهدف دراسات إعادة الهيكلة إلى إحداث نقلة نوعية تطويرية نوعية في قدرات، وموارد، ونظم العمل بالمؤسسة بما يحقق الكفاءة القصوى في الأداء لمواكبة المستجدات، والتطورات، والتحديات التي تواجه المؤسسة على المستويين المحلي والدولي (خليفة، 2015 – 2016م، ص 08).

تعرف كذلك إعادة الهيكلة على أنها مجموعة الأنشطة والعمليات التي تصمم لزيادة كفاءة التنظيم، ورفع وتحسين القدرة التنافسية للمؤسسة عن طريق تقليل عدد العاملين (المرجع نفسه، ص 09).

كما تعرف إعادة الهيكلة بأنها العملية التي تستخدم بها المؤسسات مهاراتها، ومواردها لخلق تقنيات جديدة، أو خدمات جديدة، بما يمكنها من أن تتغير وتستجيب لمختلف المتغيرات. (المتعال، 2001م، ص 734)

وعليه تتوقف عملية إعادة الهيكلة على طبيعة وحجم المشاكل التي تواجهها المؤسسة، فقد تكون صالحة من النواحي التكنولوجية، والمالية، والتنظيمية في الوقت الذي تعاني فيه من خلل في الموارد البشرية.

- **تعريف المؤسسة:**

يعرف **بلقاسم سلاطنية** المؤسسة بأنها نظام متكون من مجموعة عناصر متماسكة ومتفاعلة فيما بينها، يقوم أجرائها بنشاطات تشترك أو تصب في هدف واحد مشترك (سلاطنية، 2012م، ص 70)

"يعرف **نائل عبد الحافظ** المؤسسة بأنها كيان اجتماعي هادف، متكونة من مجموعة عناصر مادية، وبشرية، وتكنولوجية، وقانونية، وتنظيمية متعاونة ومنسجمة بطريقة رسمية من أجل تحقيق أهداف معينة (الحافظ، 2001م، ص 28)

وعرفت **نوال رويمل** المؤسسة بأنها: كينونة منظمة تسعى من خلال سلوكها إلى القيام بمهام اجتماعية معينة. وتحقيق أهداف محددة وهي تنظيمات معقدة ذات وظائف ومهام متعددة وذات أهداف معينة وواضحة. (رويمل، 2009م، ص 22)

إذن فالمؤسسة هي الوحدة التي تتجمع فيها الموارد البشرية والمادية اللازمة لتحقيق أهدافها وإتباع حاجات أفرادها عن طريق التسيير الفعال والاتصال الناجح بين العمال.

2- الدراسات السابقة:

- **الدراسة الأولى لـ "عباس لحمر وعمار طهرات" بعنوان: "واقع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الجزائر وسبل اندماجها في الاقتصاد الجديد"**

حاول الباحثان في دراستهما تقصي واقع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الجزائر وسبل اندماجها في الاقتصاد الجديد، فلقد بذلت الجزائر جهودا كثيرة وعملت على تحسين قطاع الاتصالات ومهدت الطريق نحو تحديثه وإصلاحه منذ سنة 2000م، كما فتحت المجال أمام المستثمرين الأجانب والخواص وتشجيعهم على الاستثمار في البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال، وقد توصلت الدراسة إلى نتيجة أساسها أنه رغم الجهود المبذولة لم يتم انتهاج إستراتيجية واضحة ومنسجمة من شأنها تجسيد مجتمع معلومات حقيقي يساعد على تفعيل الاقتصاد الرقمي والمعاملات الإلكترونية، حيث بقيت الطرق التقليدية مسيطرة على المعاملات المالية والتجارية (طهرات، المجلد 4، عدد 1، 2018م، ص 40).

- **الدراسة الثانية لـ "زينب مهية ولدمية عابدي" بعنوان "تكنولوجيا الاتصال الحديثة والعمليات الإدارية بالمؤسسة، شبكة الانترنت أنموذجا، دراسة ميدانية بمؤسسة موبيليس"**

جاءت هذه الدراسة بهدف التعرف على تأثير تكنولوجيا الانترنت بمؤسسة موبيليس بولاية تبسة على عملية التخطيط، من خلال دراسة وصفية ميدانية اعتمدت فيها على استمارة الاستبيان كأداة رئيسية لجمع المعلومات، ونظرا لمحدودية عدد مفردات مجتمع البحث فضلت الباحثة أن يكون مسحا شاملا لجميع موظفي مؤسسة موبيليس الذين يستخدمون شبكة الانترنت في عملهم والبالغ عددهم 24 موظف، وقد خلصت الدراسة إلى أن شبكة الانترنت بمؤسسة موبيليس رفعت من

مستوى أداء عملية التخطيط بالمؤسسة وحسنت من محيط العمل (عابدي، المجلد 7، العدد 2، جوان 2020م، ص 244).

- **الدراسة الثالثة لـ "بوغليطة إلهام" بعنوان: "واقع التغيير في تكنولوجيا المعلومات في مؤسسة نفطال فرع GPL"**

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على مدى مساهمة التغيير التكنولوجي للمعلومات بدرجة كبيرة في تطوير استخدامها بالمؤسسة مجال الدراسة، كما تهدف هذه الدراسة على تحديد مدى تأثير العوامل السلوكي للفرد في مقاومة التغيير في تكنولوجيا المعلومات، ومدى مساهمة هؤلاء الأفراد في عملية التغيير، ومن أجل تحقيق هذه الأهداف قامت الباحثة بمعالجة الموضوع بالاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، كما اعتمدت على أداة الملاحظة والاستمارة لجمع البيانات المتعلقة بالموضوع، وقد خلصت الدراسة إلى نتيجة أساسية مفادها أن التطور الهائل لتكنولوجيا المعلومات والاتصال ساهم في إحداث تغييرات جوهرية في مضمون الأنشطة التنظيمية وأساليب إنجازها ونوعية المهارات التي يجب أن يكتسي بها العاملون (إلهام، العدد 04، ديسمبر 2015م، ص 46).

- **الاستفادة من الدراسات السابقة:**

استفادت الدراسة الحالية من الدراسات السابقة في تحديد مشكلة الدراسة وصياغة تساؤلاتها بما يخدم طبيعة وأهداف البحث، وفي اختيار الأداة والمنهج المناسبين للدراسة هذا من جهة، ومن جهة أخرى ساعدتنا الدراسات السابقة في التعرف على واقع تكنولوجيا الإعلام والاتصال في الجزائر، وقد اتفقت دراستنا الحالية مع الدراسات السابقة في نوع المنهج والأداة المستخدمة، واختلفت في بيئة المؤسسة وكذلك في العينة حيث ركزت دراستنا على عمال مؤسسة اتصالات الجزائر فرع ولاية الطارف.

ثانيا: الإطار الميداني للدراسة

1- منهج الدراسة:

تم الاعتماد في دراستنا على المنهج الوصفي الذي يقوم "برصد ومتابعة دقيقة لظاهرة معينة، أو حدث معين بطريقة كمية أو نوعية، في فترة زمنية محددة أو عدة فترات، من أجل التعرف على الظاهرة المدروسة والوصول إلى نتائج تساعد في فهم الواقع وتطويره (غنيم، 2000م، ص 43)

وتم اختيارنا لهذا النوع من المناهج في دراستنا لأنها تتجه إلى الوصف الكمي والكيفي للظاهرة هذا من جهة، ومن جهة أخرى كونها تعتمد على تطبيق هذه البيانات وتبويبها ومحاولة تفسيرها وتحليلها بشكل علمي منظم من أجل الوصول إلى أغراض علمية توضح أهداف الدراسة، كما أن دراستنا هذه تتطلب منا إتباع هذا المنهج ذلك أنه يتماشى وكون الظاهرة موضوع الدراسة التي نحاول تسليط الضوء حول مساهمة تكنولوجيا الإعلام والاتصال في تطوير هيكلية المؤسسة مجال الدراسة.

2- أدوات جمع البيانات:

تتمثل أدوات جمع البيانات في أداة الاستمارة التي تم بناءها من خلال أمثلة متعلقة بموضوع الدراسة، وتم توزيعها على العينة المختارة وهم عمال الوكالة التجارية لاتصالات الجزائر فرع ولاية الطارف والبالغ عددهم 104 عامل، حيث تم استرجاع 96 استمارة بسبب خروج بعض العمال في عطلة مرضية. حيث تم تقسيم الاستمارة إلى محورين أساسين هما:

- المحور الأول: يوضح رأي العمال إن كان التطور التكنولوجي يساهم في زيادة المرونة للبناء التنظيمي للمؤسسة مجال الدراسة.

- المحور الثاني: يوضح رأي العمال حول مساهمة تكنولوجيا الإعلام والاتصال في تطوير أساليب العمل بالمؤسسة مجال الدراسة.

3- مجتمع الدراسة وعينته:

اختيارنا لمجتمع البحث بالمؤسسة مجال الدراسة كان إلا نتيجة لمعرفتنا أن عمالها لهم قدرة التحكم في استخدام الوسائل التقنية الحديثة، والتي لها الدور في تطوير المؤسسة خاصة على المستوى التنظيمي. ولهذا اخترنا أن تكون عينة دراستنا عينة قصدية على اعتبار أنها نوع من أنواع العينات أللاحتمالية، والتي تعني اختيار كيفي من قبل الباحثين للمسحوبين استنادا إلى أهداف بحثه (شروخ، 2003م، ص 27)

وبحكم موضوع دراستنا يدور حول مساهمة تكنولوجيا الإعلام والاتصال في تطوير هيكلية مؤسسة اتصالات الجزائر فرع ولاية الطارف، والتي يبلغ إجمالي عمالها 221 عامل، وهو عدد يشمل كلا من عمال المصالح التجارية والمصالح التقنية، وقد عمدنا في دراستنا هذه إلى الاكتفاء

بعمال المصالح التجارية البالغ عددهم 104 عامل، حيث قمنا باختيار العينة القصدية للعمال بالوكالة التجارية لتواجدهم الدائم بالمؤسسة، كما أن مهام العديد منهم مرتبطة بالعمل على الوسائل التكنولوجية الحديثة للإعلام والاتصال، وفي الجدول التالي عرض لخصائص العينة المختارة بالمؤسسة مجال الدراسة.

الجدول 1: يبين خصائص العينة بالمؤسسة مجال الدراسة

المتغير	الفئات	التكرارات	النسبة المئوية	المجموع
الجنس	أنثى	65	%67,71	96
	ذكر	31	%32,29	
السن	35 – 25	55	%57,29	96
	45 – 35	26	%27,08	
	55 – 45	12	%12,50	
	65 – 55	03	%03,13	
عدد سنوات الخبرة	أقل من 05 سنوات	25	%26,04	96
	من 05 سنوات إلى 09 سنوات	37	%38,54	
	من 10 سنوات فأكثر	34	%35,42	
الدرجة الوظيفية	إطارات	25	%26,04	96
	عمال التحكم	34	%35,42	
	عمال التنفيذ	37	%38,54	

4- تحليل الجداول ومناقشتها

- المحور الأول: يوضح رأي العمال إن كان التطور التكنولوجي يساهم في زيادة المرونة للبناء التنظيمي للمؤسسة مجال الدراسة

الجدول 2: يبين رأي العمال حول اهتمام المؤسسة بمواكبة التطور التكنولوجي

العبارات	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	49	%51,00

لا	18	%18,8
نوعا ما	29	%30,2
المجموع	96	%100

من خلال الجدول أعلاه يتضح لنا أن أغلبية المبحوثين أقروا بنسبة مقدرة بـ51.00% بأن المؤسسة مجال الدراسة تهتم بمواكبة التطور التكنولوجي، تليها فئة المبحوثين الذين أجابوا بنسبة 30.2% بأن المؤسسة تهتم نوعا ما بمواكبة التطور التكنولوجي، أما باقي الفئات التي قدرت نسبتها بـ 18.8%، أن المؤسسة لا تهتم أبدا بمواكبة التطور التكنولوجي.

يعود سبب إجابة المبحوثين بأن المؤسسة مجال الدراسة تهتم بمواكبة التطور التكنولوجي الحديث ذلك لمدى أهميتها أثناء استخدامها، ومدى تأثيرها الإيجابي على أداء العامل هذا من جهة، ومن جهة أخرى صرح مسئول المصلحة التجارية أن الاهتمام بالتطور التكنولوجي ساهم في تخلي العمال على الأساليب التقليدية والاعتماد على الأساليب الحديثة في إنجاز المهام، كما لاحظنا مدى اهتمام العمال ورغبتهم الكبيرة في التعلم أكثر على استخدام هذه التقنيات الحديثة، ويرجع سبب الاهتمام الكبير الذي توليه المؤسسة بالتطور التكنولوجي هو إدخال التكنولوجيات الحديثة التي تعمل على تحسين ظروف العمل وتوفير المناخ التنظيمي المناسب لأداء المهام، والرفع من الأداء المؤسساتي، إضافة إلى انعكاس هذا التطور على ثقافة الفرد العامل وتنشئته تنشئة تقنية حديثة.

في حين أقرت فئة من المبحوثين بأن المؤسسة تهتم نوعا ما بمواكبة التطور التكنولوجي، ذلك بسبب أن أغلب العمال يحبذون استخدام الوسائل الحديثة أثناء ممارسة المهام إلا أن المؤسسة لا تقوم بتوفير البرامج التدريبية اللازمة التي يتعلمون من خلالها استخدام الوسائل التقنية.

أما بقية المبحوثين الذين أجابوا بأن المؤسسة لا تهتم بمواكبة التطورات التكنولوجية الحديثة، كونها لا توفر المتطلبات والمقومات الأساسية التي تسهل من عملية اقتناء وإدماج الوسائل التقنية، كما أكدوا بأن هناك العديد من المعوقات التي تعرقل ذلك، ومن أهم المعوقات التي أكد عليها المبحوثين هي المعوقات التنظيمية.

الجدول 3: يبين وجهة نظر العمال إن كانت التكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة قد حسنت من أداء مؤسستهم ووضعت صور جديدة لها.

العبارات	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	34	%35,4
لا	27	%28,1
نوعا ما	35	%36,5
المجموع	96	%100

بالنظر للبيانات الواردة بالجدول أعلاه أكد أغلب المبحوثين بنسبة مقدرة بـ36.5% أن تكنولوجيا الإعلام والاتصال تساهم نوعا ما في زيادة أداءها ووضع صورة جديدة لها، تليها فئة المبحوثين الذين أقروا بأن تكنولوجيا الإعلام والاتصال تساهم في زيادة أداء المؤسسة ووضع صورة جديدة لها بنسبة مقدرة بـ 35.4%، أما بقية المبحوثين فقد أقروا بنسبة 28.1 % أن تكنولوجيا الإعلام والاتصال لا تساهم أبدا في تحسين أداء المؤسسة ووضع صورة جديدة لها.

لعل من أهم الأسباب التي جعلت المبحوثين يؤكدون بأن استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال تؤدي نوعا ما إلى تحسين أداء المؤسسة ووضع صورة جيدة لها، كون هذه الاستخدامات توفر العديد من المزايا والمنافع أثناء استعمالها، وفي نفس الوقت أكد المبحوثين بوجود العديد من العوائق المتعددة التي تعيق تحقيق ذلك ومن أهم هذه العراقيل حسب إجابة مسئول المصلحة التجارية "غياب المشاركة الحقيقية التي تتوقف على إحداث التغيير بالدرجة الأولى على قبول العاملين وإتاحة الفرصة لنجاحه وتحسين صورة المؤسسة، كذلك أرجع مسئول المصلحة التجارية السبب إلى عدم توافق التكنولوجيا المنقولة مع النواحي الاجتماعية والثقافية للمؤسسة.

أما فئة المبحوثين الذين أكدوا بأن التكنولوجيا الحديثة حسنت من أداء المؤسسة ووضعت صورة جديدة لها، راجع إلى أن الاستخدامات الحديثة قد غيرت من طبيعة ممارساتها، وانتقلت من الممارسات التقليدية إلى الممارسات الحديثة التي تعتمد على استخدام الوسائل التقنية كمصدر لتحديث مهامها ونشاطاتها المختلفة.

أما فيما يخص المبحوثين الذين أقروا بأن التكنولوجيا لم تحسن من أداء المؤسسة ولم تضع صورة جديدة لها، ذلك بسبب أن المؤسسة هي ذات طابع تكنولوجي تحتوي على كم هائل من العمال الذين لهم المهارة والكفاءة العالية التي تتماشى والمتطلبات الحديثة في العمل.

وعليه فالمؤسسة مجال الدراسة تهدف إلى تحسين أدائها ورسم صورة جديدة لها مسايرة للبنية التنظيمية الحديثة، من خلال السعي إلى اقتناء وإدماج أجود الوسائل التقنية، إضافة إلى توفير البرامج التدريبية والتعليمية لمختلف العمال لزيادة أدائهم والرفع من كفاءتهم لتحقيق جودة العمل المؤسساتية، وهو ما توافق مع دراسة **زينب مهية ولدمية عابدي** حيث يؤكدان أن الوسائل التكنولوجية ساهمت في إضفاء ملامح جديدة للمؤسسة.

الجدول 4: يوضح إذا كانت التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال قامت بإعادة تعديل مصالح المؤسسة ووحداتها

العبارات	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	39	%40,6
لا	24	%25,0
نوعا ما	33	%34,4
المجموع	96	%100

من خلال الجدول أعلاه يتضح لنا أن من المبحوثين من أجاب بأنه عند إدخال التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال قامت المؤسسة مجال الدراسة بإعادة تعديل مصالح المؤسسة وقدرت نسبة الإجابة بـ 40.6%، تليها فئة المبحوثين الذين أقروا بنسبة 34.4% بأن المؤسسة نوعا ما قامت بإعادة تعديل مصالحها بإدخال التكنولوجيا الحديثة للإعلام والاتصال، أما بقية المبحوثين فقد أقروا بأن التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال لم تقد بإعادة تعديل مصالح المؤسسة ووحداتها وقدرت نسبة إجابتهم بـ 25.00%

أكد أغلب المبحوثين بأن المؤسسة مجال الدراسة أثناء إدخال التكنولوجيات الحديثة قامت بتعديل مصالحها ووحداتها، ذلك عن طريق انتهاج إستراتيجية إعادة الهيكلة في عدد وحداتها وأقسامها ويعود سبب انتهاج هذه الإستراتيجية إلى التطور التكنولوجي الذي حصل بالمؤسسة وإحلال التكنولوجيا المتقدمة محل التكنولوجيا التقليدية المستخدمة، فقدان التوازن بين السلطة

والمسؤولية نتيجة لتضخم الأولى على حسب الثانية مما يؤدي إلى دكتاتورية ممارسة السلطة والانحراف، ومن قصور الأدوات والإجراءات الرقابية وعدم قدرتها على تحقيق أهدافها، وحسب تصريح نائب المصلحة التجارية: "تهدف المؤسسة إلى إدخال التكنولوجيات الحديثة من أجل إعادة هيكلة مصالحها، وبالتالي وضع السياسات التي تساعد على حسن استخدام الموارد المتاحة وزيادة الإنتاجية مما يحقق كفاءة الأداء". وهو ما توافق مع دراسة "**عباس لحمر، وطهرات عمار**" التي يؤكد من خلالها بأن التكنولوجيات الحديثة في الجزائر بذلت مجهودات كبيرة وعملت على تحسين قطاع الخدمات، مهدت الطريق نحو تحديثه وإعادة تعديله، وهيكلته، وإصلاحه.

أما فئة المبحوثين الذين أجابوا بأن إدماج التكنولوجيات الحديثة أدى نوعا ما إلى تعديل مصالح المؤسسة ووحداتها التنظيمية، كون المؤسسة مجال الدراسة تهدف إلى إحلال ممارسات حديثة من أهمها: "منح الفرصة لمختلف العمال للمشاركة في العملية المناجيرية، إضافة إلى التشجيع على العمل الجماعي بأسلوب فرق العمل".

أما الفئة المتبقية من العمال فقد أقروا بأن التكنولوجيات الحديثة لا تقوم بتعديل مصالح المؤسسة وتحديث ووحداتها، بسبب وجود العديد من المعوقات التنظيمية والبشرية داخل المؤسسة مجال الدراسة.

الجدول 5: يبين إن كانت الوسائل التكنولوجية الحديثة أثرت على البناء التنظيمي بالمؤسسة

العبارات	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	50	%52,1
لا	20	%20,8
نوعا ما	26	%27,1
المجموع	96	%100

من خلال البيانات المقدمة في الجدول أعلاه يتضح لنا أن أغلبية المبحوثين المقدر نسبتهم بـ 52.1% يرون بأن الوسائل التكنولوجية الحديثة تؤثر على البناء التنظيمي بالمؤسسة مجال الدراسة، في حين نجد من المبحوثين أقروا بأنه نوعا ما تؤثر الوسائل التكنولوجية الحديثة على البناء التنظيمي بالمؤسسة بنسبة مقدرة بـ 27.1%، أما باقي المبحوثين فقد أقروا بأن الوسائل التكنولوجية الحديثة ليس لديها تأثير على البناء التنظيمي بالمؤسسة وذلك بنسبة مقدرة بـ 20.8%.

تدل النسبة العالية من إجابة المبحوثين حول تأثير الوسائل التكنولوجية الحديثة على البناء التنظيمي بالمؤسسة، فالتطورات والتحولات التكنولوجية التي شهدتها المؤسسة أدى إلى التأثير على البناء التنظيمي حيث انتقل من بناء تنظيمي معقد إلى بناء تنظيمي بسيط، كما صرح أغلبية المبحوثين بالمؤسسة مجال الدراسة أن الوسائل التكنولوجية الحديثة من أجهزة ومعدات وشبكات معلوماتية قد سهلت من عملية تدفق المعلومات بين مختلف وحدات البناء التنظيمي وجعلته يتميز بالمرونة، مما أصبح تحقيق التنسيق والتفاعل بين مستوياته الإدارية تتم بكل فعالية.

أما الفئة الثانية من المبحوثين فقد أقروا بأن الوسائل التكنولوجية الحديثة تؤثر نوعا ما على البناء التنظيمي للمؤسسة مجال الدراسة، كونها تساهم في إدخال كل ما هو جديد، لكن أغلبية العمال لا يحبذون التجديد والتغيير.

أما الفئة الثالثة والتي أقرت بأن الوسائل التكنولوجية لا تؤثر على البناء التنظيمي، وإنما تؤثر على طبيعة الممارسات التي انتقلت جلها إلى الممارسات الإلكترونية.

وعليه نستطيع القول بأن الوسائل التكنولوجية الحديثة تؤثر على البناء التنظيمي، حيث تجعله أكثر تسطحا، مما يسهل تدفق المعلومات بين مختلف العمال، كما تمنح هذه التقنيات فرصة المشاركة في العملية المناجيرية بالمؤسسة، كون المعلومات أصبحت متاحة لكل المشاركين في عملية التسيير.

الجدول 6: يوضح رأي العمال إن كان هيكل المؤسسة التنظيمي يتميز بالفعالية أثناء إدخال التكنولوجيا الحديثة

العبارات	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	33	%34,4
لا	27	%28,1
نوعا ما	36	%37,5
المجموع	96	%100

تكشف لنا البيانات الإحصائية الموضحة في الجدول أعلاه إجابة أغلب عمال مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية الطارف بأن الهيكل التنظيمي للمؤسسة يتميز نوعا ما بالفعالية أثناء إدخال التكنولوجيات الحديثة ذلك بنسبة قدرت بـ 37.5%، أما النسبة المقدرة بـ 34.4% تدل على إجابة

المبحوثين الذين أكدوا بأن البناء التنظيمي يتميز بالفعالية أثناء إدخال التكنولوجيات الحديثة، أما بقية المبحوثين فقد قدرت نسبتهم بـ 28.1% أجابوا بأن البناء التنظيمي لا يتميز بالفعالية أثناء إدخال التكنولوجيات الحديثة.

يرجع سبب إجابات المبحوثين بالمؤسسة مجال الدراسة بأن البناء التنظيمي يتميز نوعا ما بالفعالية أثناء إدخال التكنولوجيات الحديثة إلى كبر حجم المؤسسة وفروعها بحيث يصعب أحيانا تحديد أدوار العمال داخل المؤسسة، حيث صرح مسئول المصلحة التجارية بأن البناء التنظيمي بالمؤسسة يتميز بالفعالية بين وحداته خاصة بعد إدماج الوسائل التكنولوجية، كما أن له ثلاث وظائف أساسية تتمثل فيما يلي: "تحقيق مخرجات ومنتجات المؤسسة وتحقيق أهدافها، كما يساعد على تقليص الاختلاف بين الأفراد إلى أدنى درجة ممكنة، فالبناء التنظيمي يفرض التزام الأفراد وتقيدهم بمتطلبات المؤسسة وليس العكس، كما يساعد البناء المرن والفعال في تحقيق أهداف المؤسسة من خلال ثلاث مجالات أساسية، والتي تتمثل في: المساعدة في تنفيذ الخطط بنجاح، فهذا النوع من البناء بتميزه بالمرونة يساعد في تحديد الأنشطة الواجب القيام بها، وتخصيص الموارد اللازمة، وتوفير سبل التنسيق فيما بين الوحدات، ويتضح تميز البناء التنظيمي بالمرونة من خلال تحديد دور كل فرد بالمؤسسة وتعيينه فيه بما يتماشى وأهداف المؤسسة مجال الدراسة.

أما فئة المبحوثين الذين أجابوا بأن بناء المؤسسة التنظيمي يتميز بالفعالية أثناء إدخال التكنولوجيات الحديثة داخل المؤسسة، ذلك كون الاستخدامات التكنولوجية سهلت من الحصول على المعلومات وتدفقها بين الوحدات المؤسساتية،

أما فئة المبحوثين الذين أجابوا بأن التطورات التكنولوجية لم تمنح فعالية للبناء التنظيمي، على اعتبار وجهة نظرهم أنها تكنولوجيات تتميز بالتعقيد، ولا يمكنهم التحكم فيها أثناء ممارسة المهام.

- المحور الثاني: يوضح رأي العمال حول مساهمة تكنولوجيا الإعلام والاتصال في تطوير أساليب العمل بالمؤسسة مجال الدراسة

الجدول 7: يبين إن كانت المؤسسة أجرت تحديثات في وظائفها في فترات زمنية متقاربة أثناء التطور التكنولوجي

العبارات	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	38,5	%38,5
لا	29,2	%29,2
نوعا ما	32,3	%32,3
المجموع	96	%100

تكشف لنا البيانات الواردة بالجدول أعلاه أن أغلبية المبحوثين يرون بأن المؤسسة أثناء التطور التكنولوجي أجرت تحديثات في وظائفها في فترات زمنية متقاربة وذلك بنسبة قدرت بـ 38.5%، وفيما يخص المبحوثين أقروا بأن المؤسسة أجرت نوعا ما تحديثات في وظائفها في فترات زمنية متقاربة وذلك بنسبة قدرت بـ 32.3%، أما بقية المبحوثين أقروا بأن المؤسسة أثناء التطور التكنولوجي لم تجري أي تحديثات في وظائفها داخلها بنسبة 29.2%.

يرجع سبب ارتفاع نسبة الإجابات بأن المؤسسة أثناء التطور التكنولوجي قد أجرت تحديثات في وظائفها في فترات زمنية متقاربة، يرجع سبب ذلك إلى تبني المؤسسة إستراتيجية إعادة الهيكلة أثناء التطور التكنولوجي. أي أن المؤسسة قامت بإجراء تحديثات على مستوى الممارسات التنظيمية، حيث انتقلت جل الممارسات من الطابع التقليدي إلى الطابع الحديث المعتمد على الوسائل التقنية الحديثة.

أما الفئة الثانية من المبحوثين والذين أجابوا بأن المؤسسة ساهمت نوعا ما في إجراء تحديثات على مستواها الوظائفي وفي فترات زمنية متقاربة راجع إلى أن المؤسسة مجال نشاطها معتمد على الاستخدامات التكنولوجية الحديثة الأمر الذي يجعلها مستعدة لأي تغيير يجرى على مستواها التنظيمي خاصة.

أما الفئة الثالثة والتي فندت بحدوث التغيير، وذلك راجع إلى أن المؤسسة تعاني من بعض المعوقات التي تجعلها غير قادرة على إجراء تعديلات وتحديثات في فترات زمنية متقاربة.

وعليه فالمؤسسة مجال الدراسة من خلال عمليات الإدماج للوسائل التقنية سعت إلى إجراء تحديثات على مستوى وظائفها من خلال التقليص في عدد المستويات الإدارية والاعتماد على الانترانت والبريد الإلكتروني في ممارسة المهام، كما أن جل الوظائف داخلها أصبحت تمارس بطريقة إلكترونية.

الجدول 8: يوضح نمط التغيير الذي حدث في المؤسسة بعد إدخال التكنولوجيا وخاصة الحديثة

العبارات	التكرارات	النسبة المئوية
أساليب العمل	49	%51,00
الأجهزة والمعدات	29	%30,2
ذهنيات العمال	18	%18,8
المجموع	96	%100

يشير الجدول أعلاه أن أغلبية المبحوثين أشاروا بأن نمط التغيير الذي حدث في المؤسسة بعد إدخال التكنولوجيا وخاصة الحديثة هي التغيير في أساليب العمل وذلك بنسبة قدرت بـ 51.00%، أما المبحوثين الذين أجابوا بنسبة 30.2% أن نمط التغيير الذي حدث بالمؤسسة هو التجديد في الأجهزة والمعدات التجهيزات، أما بقية المبحوثين أجابوا بأن التغيير الذي حديث بالمؤسسة بعد إدخال التكنولوجيا وخاصة الحديثة هو التغيير في ذهنيات العمال وقدرت نسبة إجاباتهم بـــ 18.8%

لعل سبب النسبة العالية حول إجابة المبحوثين والمتمثلة في النمط الذي تم تغييره في المؤسسة بعد عملية إدماج، واستخدام الوسائل التكنولوجية الحديثة هو نمط التغيير في أساليب العمل، وذلك لدورها في تسريع وتسهيل الحصول على المعلومات وتبادلها. بما يضمن عملية تسيير العمل بصفة فعالة وتوزيع نفس المعلومات إلى عدة أفراد، أي توزيع المعلومات على عدة وحدات من بناء المؤسسة التنظيمي بما يضمن عملية تسيير العمل بصفة فعالة، ومنسقة بين وحدات المؤسسة، والتي أدت أيضا إلى خلق فضاء لتخزين أكبر قدر ممكن من المعلومات وتسهيل استرجاعها، كما أنها سخرت أرضية للعمل الجماعي بأسلوب فرق العمل، أما النمط التالي من التغيير والذي أكد عليه المبحوثين يتمثل في نمط التجهيزات خاصة في الأجهزة، والمعدات، والتي تتمثل بالخصوص في أجهزة الحاسوب، الكوابل والأسلاك، الهواتف النقالة، الأقمار الصناعية، شبكات المعلومات، أما بقية المبحوثين يرون أن تكنولوجيا الإعلام والاتصال قد عملت على تغيير ذهنيات العمال، وتنمية كفاءاتهم واكتسابهم معارف جديدة خاصة في مجال ممارسة المهام الموكلة لهم.

وعليه فالمؤسسة مجال الدراسة تهدف إلى إدماج الوسائل التقنية الحديثة لإجراء التجديد في شكل العمل، والانتقال من ممارسات تقليدية إلى ممارسات حديثة، وهو ما توافق مع دراسة **بوغليطة إلهام** التي أكدت من خلال دراستها أن التغيير التكنولوجي ساهم في التغيير من طبيعة العمل، والتي نتج من خلالها تطوير في الوسائل المستخدمة، إضافة إلى التغيير من ممارساتهم للعمل وطريقة تفكيرهم.

الجدول 9: يوضح تصريحات المبحوثين حول تأثير التغييرات والتطورات الهيكلية على استقرار المؤسسة

العبارات	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	28	%29,2
لا	37	%38,2
نوعا ما	31	%32,3
المجموع	96	%100

تكشف لنا البيانات الواردة بالجدول أعلاه أن أغلبية المبحوثين يرون بأن التغييرات والتطورات الهيكلية لا تؤثر على استقرار المؤسسة وذلك بنسبة قدرت بـ 38.5%، في حين أشارت فئة من المبحوثين بأنه نوعا ما تؤثر التغييرات والتطورات الهيكلية على استقرار المؤسسة وذلك بنسبة قدرت بـ 32.3%، أما بقية المبحوثين أقروا بأن التغييرات والتطورات الهيكلة يؤثر على استقرار المؤسسة بنسبة 29.2%

يرجع سبب ارتفاع نسبة الإجابات بأن التغييرات والتطورات الهيكلية لا تؤثر على استقرار المؤسسة، ويرجع ذلك إلى تبني المؤسسة إستراتيجية إعادة الهيكلة التي حدثت أثناء التطور التكنولوجي، أي أن المؤسسة قامت بإحداث التغيرات على الوسائل التكنولوجية الحديثة والابتعاد عن استخدام التقنيات القديمة هذا من جهة، ومن جهة أخرى دعم وتحسين الميزة التنافسية للمؤسسة (البقاء في القمة)، حث صرح مسئول المصلحة التجارية بأنه في 2014/03/01م تم إصلاح المؤسسة وإعادة الهيكلة بصفة عامة، وتمثلت هذه الإصلاحات في زيادة وتنويع عرض خدمات البريد والاتصالات، تحسين جودة الخدمات المعروضة، تطوير شبكات البريد والمواصلات، ترقية الخدمات المالية للبريد، وتشجيع الادخار الوطني وتوسيع تشكيلة الخدمات المعروضة.

أما الفئة الثانية من المبحوثين أكدوا بأن التطورات التكنولوجية تؤثر نوعا ما على استقرار المؤسسة ذلك راجع إلى عدم قدرة مختلف العمال على التحكم في الوسائل التقنية أثناء استخدامها في مختلف الممارسات بالمؤسسة.

أما الفئة الثالثة فقد أقروا بأن التطورات التكنولوجية تؤثر على استقرار المؤسسة لأن المؤسسة تتميز بطابع تكنولوجي، تهدف إلى تحسين جودة خدماتها المؤسساتية والرفع من كفاءة عمالها، الذين أكدوا بأنهم ينزعجون من عمليات التغييرات والتطورات على المستوى التنظيمي بالمؤسسة، والتي تؤثر على مختلف ممارساتهم التنظيمية والاجتماعية، كما أن عملية التغيير قد تشعرهم بالاغتراب الوظيفي داخل المؤسسة.

5- نتائج الدراسة:

- يرى أغلب أفراد العينة أن المؤسسة مجال الدراسة تهتم اهتماما كبيرا بمواكبة التطور التكنولوجي.
- أجمع أغلب المبحوثين على أن تكنولوجيا الإعلام والاتصال تؤثر على أداء المؤسسة، وتضع صورة جديدة لها تتماشى والمتطلبات الحديثة في العمل.
- يرى أغلب المبحوثين أنه عندما إدماج الوسائل التكنولوجية الحديثة قامت المؤسسة مجال الدراسة بإعادة تعديل مصالحها ووحداتها التنظيمية.
- يشير أغلب المبحوثين أن الوسائل التكنولوجية الحديثة تؤثر على البناء التنظيمي للمؤسسة.
- يرى أكثر المبحوثين أن البناء التنظيمي أصبح يتميز نوعا ما بالفعالية أثناء إدماج التكنولوجيات الحديثة بالمؤسسة.
- يرى أغلب المبحوثين أنه أثناء التطور التكنولوجي ساهمت المؤسسة مجال الدراسة في إجراء تحديثات على مستوى وظائفها في فترات زمنية متقاربة.
- أكد أغلب المبحوثين بأن نمط التغيير الذي حدث في المؤسسة بعد إدماج الوسائل التكنولوجية، هي التغيير في أساليب العمل، التجهيزات والمعدات، إضافة إلى التغيير في ذهنيات العمال.
- أشار أغلب المبحوثين أن التغييرات والتطورات الهيكلية لا تؤثر على استقرار المؤسسة مجال الدراسة، بسبب تبني المؤسسة للإستراتيجيات تنظيمية محكمة أثناء حدوث التطورات التكنولوجية.

خاتمة:

من خلال ما تقدم يتضح لنا أن تكنولوجيا الإعلام والاتصال بالمؤسسة مجال الدراسة تساهم بشكل فعال في تطوير هيكلية المؤسسة، ذلك من خلال زيادة المرونة والفعالية للبناء التنظيمي من خلال تبسيطه وتحقيق التنسيق بين وحداته التنظيمية، حيث أصبحت مؤسسات اليوم تعرف

بالمؤسسات الشبكية المعتمدة على الوسائل التقنية بمختلف أنواعها، مما يسهل على مختلف العمال اكتساب المعلومات وسهولة تدفقها، وتمنح لهم فرصة المشاركة في اتخاذ القرار، فإدماج الوسائل التقنية الحديثة ساهمت في تطوير أساليب العمل عن طريق التشجيع على العمل الجماعي، والاعتماد على الوسائل التقنية من أجهزة ومعدات وشبكات معلوماتية في ممارسة مختلف المهام التنظيمية، وعليه توصلت دراستنا إلى مجموعة من التوصيات نوجزها فيما يلي:

- الاهتمام أكثر بمواكبة التطور التكنولوجي سواء بالمؤسسة مجال الدراسة أو المؤسسات الأخرى ذات القطاعات المختلفة.

- توفير برامج تدريبية وتكوينية لمختلف العمال بالمؤسسة مجال الدراسة، إضافة إلى توفير المناخ التنظيمي المناسب أثناء ممارسة المهام المؤسساتية.

- ضرورة توفير طواقم سوسيو تقنية وسوسيو ثقافية بالمؤسسة مجال الدراسة يساهمان في التغيير من ممارسات العمال وتنشئتهم تنشئة حديثة تتماشى والتطورات التكنولوجية المعاصرة.

قائمة المراجع:

- قائمة الكتب:

- بلقاسم سلاطنية. (2012م). علم الاجتماع الإعلامي. ط1، القاهرة: دار الفجر.

- ربحي مصطفى عليان، وعثمان محمد غنيم. (2000م). مناهج وأساليب البحث العلمي. الأردن، ط1: دار صفاء للنشر والتوزيع.

- سعد غالب ياسين. (2017م). أساسيات نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات. ط1، عمان، الأردن: دار المناهج للنشر.

- شارلز هل وجاريت جونز، ترجمة: رفاعي محمد رفاعي ومحمد سيد أحمد عبد المتعال. (2001م). الإدارة الإستراتيجية "مدخل متكامل". الرياض: دار المريخ للنشر والتوزيع.

- صلاح الدين شروخ. (2003م). منهجية البحث العلمي. عنابة، الجزائر: دار العلوم للنشر والتوزيع.

- ماجدة عبد المهدي مساعدة. (2015م). إدارة المنظمات "منظور كلي". ط2، عمان، الأردن: دار المسيرة للنشر.

- نائل عبد الحافظ. (2001م). العولمة – الهياكل والأساليب . عمان: دار زهران.

- نوال رويمل. (2009م). القيادة وتسيير الموارد البشرية. عين مليلة، الجزائر: دار الهدى للطباعة والنشر والتوزيع.

- قائمة المجلات:

– إياد خليفة. (2015 – 2016م). الفرق بين إعادة هندسة الأعمال وإعادة الهيكلة. القدس: كلية الدراسات وتنمية الموارد البشرية.

– بوطرفة صورية. (مارس 2018م). التغيير التكنولوجي في المؤسسة وتأثيره على باق مجالات التغيير التنظيمي، دراسة حالة مؤسسة نفطال – فرع تبسة –، مجلة الآفاق للدراسات الاقتصادية. العدد 04.

– بوغليطة إلهام. (ديسمبر 2015م). واقع التغيير في تكنولوجيا المعلوات في مؤسسة نفطال فرع GPL. مجلة الباحث الاقتصادي، العدد 04.

– زينب مهية ولدمية عابدي. (جوان 2020م). تكنولوجيا الاتصال الحديثة والعمليات الإدارية بالمؤسسة، شبكة الانترنت أنموذجا، دراسة ميدانية بمؤسسة موبيليس – تبسة –. مجلة العلوم الإنسانية لجامعة أم البواقي. المجلد 7، العدد 2.

– لحمر عباس وعمار طهرات. (2018م). واقع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الجزائر وسبل إندماجها في الاقتصاد الجديد. مجلة الاقتصاد والمالية. المجلد 4، عدد 1.

– نوال مغزيلي. (جانفي 2018م). تكنولوجيا الإعلام والاتصال في الجزائر، دراسة المؤشرات وتشخيص المعيقات، المجلة الجزائرية للأمن والتنمية. العدد 12.