

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي و البحث العلمي
جامعة ابن خلدون
كلية العلوم الانسانية والاجتماعية
قسم العلوم الاجتماعية

رقم التسجيل:.....

دور التكنولوجيا الحديثة في تحقيق الاستقرار
الوظيفي
دراسة ميدانية بمديرية جامعة ابن خلدون تيارت.

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع تنمية وتسيير الموارد البشرية.

تحت إشراف الأستاذ:

إعداد الطالبتين :

- فتيحة طاهر.

- طيفور جهاد.

- سعادة ياسين.

أعضاء لجنة المناقشة:

بريقل الهاشمي رئيسا

تشتش سليمان مناقشا

سعادة ياسين مشرفا

السنة الجامعية:

2015/2014

فهرس الموضوعات

فهرس الموضوعات

فهرس الجداول

فهرس الأشكال

مقدمة

الفصل الأول

المشكلة البحثية وتساولاتها

تمهيد

- أولاً: مبررات اختيار الموضوع.....4.
- ثانياً: أهداف وأهمية الدراسة.....5.
- ثالثاً: الإشكالية.....6.
- رابعاً: فرضيات الدراسة.....7.
- خامساً: تحديد المفاهيم.....21-8.
- 1- التكنولوجيا الحديثة.....10.
- 2- الاستقرار الوظيفي.....14.
- 3- المؤسسة.....21.
- سادساً: الدراسات السابقة.....26-22.

الفصل الثاني

التكنولوجيا الحديثة والاستقرار الوظيفي

تمهيد

- أولاً: مفهوم التكنولوجيا الحديثة.....29.
- 1- خصائص التكنولوجيا الحديثة.....30.
- ثانياً: عناصر التكنولوجيا الحديثة.....44-31.
- 1- جهاز الحاسوب.....35-31.
- 2- الإنترنت.....39-36.
- 3- الإنترنت.....41-40.

4- الإكسترانت.....	44-42.
ثالثا: مفهوم الاستقرار الوظيفي.....	46.
رابعا: عوامل الاستقرار الوظيفي.....	47.
خامسا: أهمية الاستقرار الوظيفي.....	48.
سادسا: المداخل النظرية.....	60-49.
1- النظريات الكلاسيكية.....	55-49.
2- النظريات النيوكلاسيكية.....	58-56.
3- النظريات الحديثة.....	60-59.

الفصل الثالث:

الإجراءات المنهجية للدراسة

تمهيد

أولا: مجالات الدراسة.....	66-61.
1 - المجال الجغرافي.....	61.
2 - المجال البشري.....	62.
3- المجال الزمني.....	65.
ثانيا: نموذج الدراسة.....	66-65.
ثالثا: المنهج المستخدم.....	66.
رابعا: أدوات جمع البيانات.....	67.
1- الملاحظة.....	67.
2- المقابلة.....	67.
3- الاستمارة.....	67.
خامسا: الخصائص السوسيوديمغرافية.....	73-68.

الفصل الرابع

تحليل البيانات الميدانية وتبويبها

تمهيد

- أولاً: أجهزة الحواسيب الآلية والدافعية للانجاز في العمل.....78-75.
- ثانياً: يؤدي استخدام الإنترنت إلى شعور العامل بالرضا إزاء العمل الذي يقوم.....83-79.
- ثالثاً: يؤدي استخدام شبكة الإنترنت لزيادة الروح المعنوية لدى العامل.....86-84.

الفصل الخامس

مناقشة نتائج الدراسة

- أولاً: مناقشة نتائج الدراسة في ضوء الفرضيات.....91-87.
- ثانياً: مناقشة نتائج الدراسة في ضوء الدراسات السابقة.....93-92.

خاتمة.

قائمة المراجع.

الملاحق.

الاستمارة.

الهيكل التنظيمي.

فهرس الجداول

رقم الجدول	عنوان الجدول	الصفحة
الجدول 01	يمثل الفرق بين الإنترنت والإنترنت والإكسترانت	45
الجدول 02	يمثل توزيع المبحوثين حسب الجنس.	69
الجدول 03	يمثل توزيع المبحوثين حسب السن.	69
الجدول 04	يمثل توزيع المبحوثين حسب الحالة الاجتماعية.	70
الجدول 05	يمثل توزيع المبحوثين حسب المستوى التعليمي.	71
الجدول 06	يمثل توزيع المبحوثين حسب الخبرة المهنية.	72
الجدول 07	يمثل توزيع المبحوثين حسب الفئات السوسيو مهنية.	73
الجدول 08	يمثل علاقة الأقدمية باستخدام جهاز الحاسوب في العمل.	75
الجدول 09	يمثل علاقة المستوى الوظيفي بالمكاتب المزودة بأجهزة الحواسيب.	76
الجدول 10	يمثل أشكال التكنولوجيا الحديثة المستعملة.	77
الجدول 11	يمثل مجالات استخدام جهاز الحاسوب في العمل.	78
الجدول 12	يمثل الذين يستخدمون شبكة الإنترنت في الجامعة.	79
الجدول 13	يمثل أوقات استخدام شبكة الإنترنت في العمل ورضا العمال في ظل وجود التكنولوجيا الحديثة.	80
الجدول 14	يمثل التغييرات التي أدخلتها التكنولوجيا الحديثة والمزايا التي يستفيد منها العمال.	81
الجدول 15	يمثل تقييم المستوى في استخدام التكنولوجيا الحديثة ورضا العاملين عنها.	82
الجدول 16	يمثل المزايا الإيجابية لاستخدام التكنولوجيا الحديثة ورضا العمال عن ذلك.	83
الجدول 17	يمثل استخدام شبكة الإنترنت في العمل.	84
الجدول 18	يمثل وضع الجامعة لخصص تدريبية للتحكم في التكنولوجيا الحديثة.	85
الجدول 19	يمثل دور التكنولوجيا الحديثة في تحقيق الاستقرار الوظيفي .	86

فهرس الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
39	مكونات شبكة الإنترنت.	الشكل 01
64	يوضح الهيكل التنظيمي لمديرية جامعة ابن خلدون	الشكل 02

يعيش العالم اليوم بفكر جديد وإطلالة تقنية فرضت نفسها على واقعنا الاجتماعي، إنه عصر الفضاء الإلكتروني المعلوماتي الرقمي أو بالأحرى الإعصار التكنولوجي بمبتكراته الحواسيب الآلية، الإنترنت، الانترانت... غير وجه العالم بمتغيراته المتسارعة ومفاهيمه الفريدة من نوعها التي تخطت قيود الحدود الجغرافية، والتي ارتقت بمستوى الفرد فكريا وعلميا وحضاريا، وألقت بظلالها على المنظمات كي ترقى بأدواتها وتنهض بمفرداتها لما لها من منعطف في تحقيق تفرداها وتفوقها.

والرهان الحقيقي لأي مؤسسة تسعى لأن تكون رائدة في ظل مستجدات البيئة والإبداع التقني، عليها تبني مثل هذه التكنولوجيات كي تخرج من بوتقة الجمود والتفوق إلى حيز الديناميكية والحركة، ولا يتأتى ذلك إلا بفضل الاستثمار في كوادرها البشرية الكفاء والمؤهلة القادرة على خوض غمار المنافسة الشرسة وفق تصميم إستراتيجية مدروسة وأسلوب مرن شفاف، بصقل فنيات المورد البشري وإدارته وتأهيل ذهنياته وتعزيز قدراته ضمن فريق عمل يتميز بالمهارة العالية والتدريب المتميز وبث روح الحماس لديه لخلق بيئة داخلية متعلمة لها القدرة على التفاعل واقتناء الفرص المتاحة وتشجع على التأقلم الدائم والمتعدد الأبعاد. كي يتحكم ويتكيف وهاته التكنولوجيا الحديثة، وترجمتها إلى واقع ملموس وبالتالي يدعم ويحقق استقراره، وهذا الأخير -الاستقرار- مؤشر حيوي يدل على أن المورد البشري هو الطاقة والوقود المحرك لأي مؤسسة تسعى لتتربع على عرش صدارة المؤسسات الرائدة في ظل مضمار التقنيات والتكنولوجيات الحديثة. ولتحقيق هذا المسعى قمنا بتقسيم دراستنا الراهنة إلى خمسة فصول أساسية، وقد خصصنا الفصل الأول للمشكلة البحثية وتساؤلاتها والذي يتضمن مبررات اختيار الموضوع وأهدافه، كما حددنا الإشكالية والمفاهيم والمصطلحات التي تناولناها في الدراسة مع التطرق إلى أهم الفرضيات التي قامت عليها وأخيرا الدراسات السابقة.

أما فيما يخص الفصل الثاني فقد تمثل في المتغيرين الأساسيين بعنوان التكنولوجيا الحديثة والاستقرار الوظيفي وكل ما يتعلق بهما من عناصر مع تناول أهم المداخل النظرية التي عالجت التكنولوجيا الحديثة والاستقرار الوظيفي.

إذ يليه الفصل الثالث والذي خصصناه إلى الإجراءات المنهجية للدراسة والتي تتمثل في المجالات التالية: الجغرافي، البشري، والزمني مع اعتمادنا على المنهج المستخدم وأدوات جمع البيانات من ملاحظة ومقابلة واستمارة.

في حين الفصل الرابع فتعلق بتحليل وتبويب البيانات الميدانية بإتباع الفرضيات التي بني عليها الموضوع.

ثم يليه الفصل الخامس الذي قمنا فيه بمناقشة نتائج الدراسة وذلك من خلال مناقشتها في ضوء الفرضيات وعلى أساس الدراسات السابقة، وأخيرا قمنا بتقديم خاتمة عامة تعتبر بمثابة أهم الاستنتاجات المتعلقة بالموضوع أي هي خلاصة مصغرة عن الموضوع.

الجانب النظري

تمهيد:

يشكل الإطار النظري في أي دراسة علمية مرحلة الانطلاق الفعلي لها وذلك بالنظر للأهمية القصوى التي تكتسبها هذه المرحلة، حيث أن الباحث ومن خلال هذا الإطار يحدد معالم بحثه وأهداف دراسته وأهدافها التي تسعى إلى تحقيقها، إلى ضبط إشكالية البحث التي تعتبر من أهم وأبرز الخطوات في البحث العلمي وانتهاء بضبط وتحديد المفاهيم الأساسية المرتبطة بالموضوع محل الدراسة مع ضرورة إدراج التعاريف الإجرائية كخطوة ضرورية مهمة في البحث.

أولاً: مبررات اختيار الموضوع:

من القضايا التي لا تقبل الجدل في مجال البحوث العلمية، أن اختيار الباحث لموضوع بحثه ودراسته لا تخضع على وجه الإطلاق لأي ضرب من ضروب الصدفة أو التلقائية أو العفوية، بقدر ما يكون وثيق الصلة بظروف الباحث ذاته وظروف المجتمع. فقد يكون لاختيار الموضوع دوافع ترتبط مباشرة بميول ودوافع الباحث ذاته، كما قد تعود مبررات اختيار الموضوع لشروط موضوعية تتجاوز المبررات الشخصية للدراسة. لكن الأكيد أن وقوع الاختيار على دراسة مشكلة ما تتأثر جما من شعور الباحث بها أو جما من درجة الإحساس بوجود الدافع الداخلي القوي. لتناول هذه المشكلة بالدراسة والبحث الميداني وكلما زاد ضغط وإحاح المشكلة على الباحث قويا كلما ازدادت حماسه لفهم حيثيات الدراسة فالاختيار لا ينبع من فراغ.

1- المبررات الذاتية:

- محاولة المضي قدما في هذا النوع من الدراسات والتعمق في إشكالاتها الحالية والمستقبلية.

2-المبررات الموضوعية:

- معرفة واقع وتطلعات مديرية جامعة ابن خلدون وحراكها في المجتمع كمؤسسة فاعلة لها القدرة على تبني مثل هذه التكنولوجيات الحديثة.

ثانيا: أهداف وأهمية الدراسة:**1- أهداف الدراسة:**

* محاولة تشخيص الواقع الفعلي للتكنولوجيا الحديثة والاستقرار الوظيفي في مديرية جامعة ابن خلدون.

* مع محاولة التعرف على مدى استناد الجامعة لتكنولوجيا فعالة في تجديد مستويات الاستقرار الوظيفي.

* تقص البعد التنظيمي لشبكة الحاسوب، الانترنت، الإنترنت، في تحقيق وزيادة معدلات استقرار العاملين بالجامعة.

* مع اقتراح عدد من التوصيات على ضوء النتائج التي سيسفر عنها البحث ومحاولة إسقاطها على المفاهيم النظرية على الواقع المعاش.

* محاولة تشخيص الصعوبات والعراقيل التي تقف عائقا أمام نجاح عملية التكنولوجيا.

2- أهمية الدراسة:

يعتبر هذا الموضوع إضافة جديدة ومساهمة في إثراء المجال المعرفي وتدعيم الباحثين للقيام بدراسات جديدة، وتتجسد أهمية الموضوع في كونه يشمل على متغيرات ذات أهمية، ويمثلان أحد تحديات اليوم في ظل تغيرات البيئة. مع تقديم إطار نظري وعلمي منظم من خلال دراسة أهمية التكنولوجيا الحديثة والوقوف على واقع مديرية الجامعة المركزية – ابن خلدون – ومدى استفادتها من تطبيقاتها لهذه التكنولوجيا، حيث تكمن أهمية البحث في الإجابة على التسؤلات المطروحة واختبار صحة الفرضيات أو عدم صحتها من خلال

الإشارة إلى الوضع الحالي وتقديم تصور حوله من خلال تقديم مجموعة من الاقتراحات على ضوء الدراسة التطبيقية للجامعة كمحاولة لتفادي بعض النقائص.

ثالثاً: الإشكالية:

على غرار ما يشهده عالم اليوم من تحولات وتوسع وتعقد وإعصار تكنولوجي سريع الإيقاع لم يشهد له مثيل، رسم مسار جديد للحياة وافرز معطيات غيرت وجه العالم في ظل سيطرة وهيمنة نظام عالمي لا يعترف بحدود جغرافية ولا حدود سياسية، عالم رقمي بكل استحقاقاته وتدفق معلوماتي فرض نفسه على منظمات الأعمال لضمان تفرداها وكسب رهان التنافسية، وخاصة أن مبدأها هو امتلاك أحدث التكنولوجيات وفي طليعتها: الحاسوب الآلي، الإنترنت، الإنترنت... لفرض نفوذها فالتكنولوجيا بحد ذاتها عوامل ضاغطة تتدفق من كل حذب وصوب في ظل نسق مفتوح يؤثر ويتأثر. والمؤسسة الناجحة هي التي تسعى إلى خلق واقع إداري متميز وفق آليات وميكانيزمات تكنولوجية واضحة وبرؤية إستراتيجية تمكنها من اقتناص الفرص وتجنب التهديدات ولا يتحقق ذلك بالاستهانة في المورد البشري كونه الرقم الصعب والكل المعيار والعنصر غير الثابت في المعادلة الإنتاجية من خلال تقييم مدى قدرته على التعامل والتحكم في هاته التكنولوجيات وتعقيدها وحيثياتها والتكيف مع الواقع الجديد بالاستغلال الرشيد للإمكانيات التكنولوجية المادية والفنية والمالية بشكل يضمن له الاستقرار وتقديم أداء راقى ومتميز. ¹ ومما سبق، سنحاول بحث هذا الموضوع وإسقاط محتواه وفق المتغيرات التي طرحت من خلال دراسة الواقع الفعلي لاستخدام التكنولوجيا الحديثة في مديرية جامعة ابن خلدون كميدان للدراسة نركز فيه على دراسة التكنولوجيا المتاحة انطلاقاً من نسب استخدامها وتطبيقها.

تظهر معالم الإشكالية التي نعالجها في السؤال الجوهرية: ما مدى مساهمة التكنولوجيا الحديثة في تحقيق الاستقرار الوظيفي في مديرية جامعة ابن خلدون؟

¹: قيادة التغيير، نادي الموارد البشرية، الرسالة الشهرية لنادي الموارد البشرية، الهيئة الاتحادية للموارد البشرية الحكومية، الإمارات، العدد 08 مايو 2014.

وهذا التساؤل ينقسم إلى أسئلة فرعية:

* ما مدى تطبيق التكنولوجيا الحديثة في مديرية جامعة ابن خلدون وما مستوى الاستقرار الوظيفي فيها؟

* ما مدى وعي الإدارة في مديرية جامعة ابن خلدون بأهمية التكنولوجيا الحديثة في دعم الاستقرار الوظيفي؟

رابعاً: فرضيات الدراسة:

1- الفرضية العامة:

يساهم تفعيل التكنولوجيات الحديثة في تحقيق الاستقرار الوظيفي.

2- الفرضيات الجزئية:

* الاعتماد على أجهزة الحواسيب الآلية يؤدي إلى خلق الدافعية للإنجاز لدى العامل.

* يؤدي استخدام الإنترنت إلى شعور العامل بالرضا إزاء العمل الذي يقوم به.

* يؤدي استخدام شبكة الإنترنت لزيادة الروح المعنوية لدى العامل.

خامسا: تحديد المفاهيم:

يعتبر الإطار المفاهيمي أداة أساسية يستخدمها الباحث لتحديد مضمون ودلالة والإشكالية البحثية، بحيث يعمل الباحث على ترجمة مشكلة البحث إلى متغيرات ومؤشرات ذات دلالة إحصائية ومعطيات علمية، لذلك كان لابد من ضبط التصورات المحورية لموضوع الدراسة التي يمكن حصرها في مفهومين أساسية هما: التكنولوجيا الحديثة والاستقرار الوظيفي. وتحديد تعريف إجرائي لكل مفهوم سواء بتقديم تعريف خاص بالباحث الذي يجري الدراسة أو بتبني تعريف من التعاريف السابقة بحيث تكون أقرب لموضوع البحث والغرض الحقيقي من تقديم تعريفات إجرائية هو محاور التقرب إلى الواقع بمتغيرات قابلة للبحث والتقصي الميداني. ومن خلال ذلك سوف نتطرق إلى تحديد كل من المفاهيم التالية: التكنولوجيا الحديثة، الاستقرار، الوظيفة، بالإضافة إلى مفاهيم أخرى كجهاز الحاسوب الآلي، الإنترنت، الانترنت، الإكسترنانت، وأخيرا مفهوم المؤسسة .

1- مفهوم التكنولوجيا:

أ- لغة: هي كلمة يونانية مكونة من مقطعين الأول "techno" بمعنى فن، أو تقني، أما المقطع الثاني فهو "logie" أي مذهب، علم، نظرية. فإذا اجتمع اللفظان في كلمة واحدة أي "التكنولوجيا" "technologie" نجد أن كل فن أو الصناعة لابد أن يوطرها العلم أو نظرية علمية معينة.¹ أو بمعنى آخر فإن كلمة تكنولوجيا تعني منظم جوهر الطريقة والوسائل المستخدمة.²

1: فوزي منصور: مساهمة التكنولوجيا الحديثة للإعلام والاتصال في دعم المشاركة التنظيمية، (رسالة ماجستير)، قسم علوم الاعلام والاتصال، جامعة باجي مختار، عنابة، 2010، 2011، ص: 18.

2: زيات سميرة، سرير دواجي سميرة: تأثير الهاتف النقال على تفشي العلاقات العاطفية، (رسالة ماجستير)، قسم علوم الإعلام والاتصال، جامعة عبد الحميد بن باديس، مستغانم، 2013، 2014، ص: 13.

ب- اصطلاحا:

ظهر هذا المفهوم في القواميس والمعاجم اللغوية تقريبا منذ القرن 18. حيث عرفها "روبين" بأنها: "هي آلة وتقنية أو وسيلة خاصة تعمل على إنتاج أو تخزين أو استرجاع أو استقبال أو عرض المعلومات"¹.

ويضيف "فرنس روس" بأن التكنولوجيا: "مجموعة من العناصر تمزج فيما بينها، وهذه العناصر هي تدوين القوانين، الشرح، التركيب، والاقتراح، التكنولوجيا تتجلى كوسيلة لرفع إنتاجية العمل ووضع موارد العلم في خدمة التقدم وترقية الإنسان"².

أما "إيسانس" فيعرفها على أنها: "دراسة القواعد العلمية للفنون والصناعات المستعملة في المجتمعات الراشدة، وقد تقننت فيها المجتمعات المعاصرة تفننا كبيرا، فذهبت الأجهزة والآلات والآليات ووسائل السيطرة والتجميع والتخزين ونقل الطاقة والمعلومات، كل تلك التي تخلق لأغراض الإنتاج والبحث والحرب... الخ، وتكمن متطلبات التكنولوجيا وراء العلم الطبيعي وتتعرض نتائج العلم في التكنولوجيا ومن جهة أخرى تمد التكنولوجيا وراء العلم بالمعدات التجريبية، ويحدد تطورات التكنولوجيا والقوى الإنتاجية بوجه عام البناء الاقتصادي والاجتماعي للمجتمع"³.

ومن خلال هذه التعاريف يمكن استخلاص تعريف إجرائي لمفهوم "التكنولوجيا" على أنها تشير إلى مجموعة من الأساليب التنظيمية والتجهيزات الآلية وطرق وأساليب العمل المتغيرة والمتطورة باستمرار التي يعتمد عليها ويستخدمها الأفراد في مؤسستهم ليسيظروا ويتحكموا في مختلف الأعمال الموكلة لهم من أجل تحقيق أهداف المؤسسة، وتسهيل مهام المشرفين على تسييرها حفاظا على نموها وبقائها واستمرارها في الوجود.

1: زيات سميرة، سرير دواجي سميرة: المرجع السابق، ص: 13.

2: لمين علوي: تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتأثيرها على تحسين الأداء الاقتصادي للمؤسسة، (رسالة ماجستير)، قسم علوم التسيير فرع إدارة الأعمال، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، الجزائر، 2003، 2004، ص: 18.

3: سمير حليس: التغيير التكنولوجي والاستقرار المهني في المؤسسة الصناعية، (رسالة ماجستير)، قسم علم الاجتماع والديمقراطية، جامعة منتوري، قسنطينة، 2008، 2009، ص: 16.

2- مفهوم التكنولوجيا الحديثة:

يعرفها معالي فهمي حيدر بأنها: "تشير إلى جميع أنواع التكنولوجيات المستخدمة في تشغيل ونقل وتخزين المعلومات في شكل إلكتروني و تشمل الحاسبات الآلية ووسائل الاتصال وشبكات الربط الإنترنت، الإنترنت، الإكسترانت".¹

ولقد شاع استخدامها في عصرنا الحالي تحت اسم **NTC** بمعنى **les nouvelles technologies de l'information et de la communication**.

فيعرفها روجر كارتر "Roger carter" في كتابه المسمى "the information" "الأنظمة والأدوات المستخدمة لتلقي وتخزين وتحليل وتوصيل المعلومات بكل أشكالها وتطبيقاتها لكل جوانب حياتنا".

ويعرفها الدكتور نبيل على أنها: "وسائل إنتاج تعالج البيانات والمعلومات والمعارف لتحويلها إلى منتجات نهائية من سلع وخدمات معلوماتية أو مواد وسيطة ليتناولها خبراء أو لتستهلكها نظم معلومات أخرى".²

فيما يعرفها علي جيش بأنها: "دراسة مجموعة من المعارف والمهارات اللازمة لتصنيع منتج معين، وإقامة الرسائل اللازمة لإنتاجه، حيث أن التكنولوجيا بصفة عامة هي الديناميكية المتطورة أو مجموعة من الطرق أو المعارف التي تفترض فيها القدرة على حل مشكلات الإنسان المعقدة والمتداخلة والتي تشكل الإطار المبدئي للإنسان". كما تعرف أيضا بأنها: "كل التجهيزات والوسائل التقنية الأوتوماتيكية أو الإعلامية التي تقوم بعمليات: الجمع، المعالجة، التخزين، الاستعمال، ونشر المعطيات والمعلومات".³

ومن خلال ما تم طرحه من المفاهيم حول التكنولوجيا الحديثة يمكن استخلاص مفهوم إجرائي للتكنولوجيا الحديثة على أنها تلك الوسائل المادية التقنية التي تتضمن جملة من المعارف

¹: معالي فهمي حيدر: نظم المعلومات مدخل لتحقيق الميزة التنافسية، الدار الجامعية، مصر، 2003، ص: 235.

²: فوزي منصور: المرجع السابق، ص، ص: 19، 20.

³: فوزي منصور: المرجع نفسه، ص: 20.

والخبرات المتراكمة والمتاحة التي تتضمن جمع ونقل ومعالجة وتخزين المعلومات واسترجاعها ونشرها وتسهيل تبادلها بين الأفراد الفاعلين في المؤسسة.

3- مفهوم الاستقرار:

"هو درجة ارتباط الأعضاء بالنظم وتواجدهم بها وتمثيلهم لأهدافها وإدراكها لفرص التقدم المتاحة أمامهم"¹.

تعريف محمد علي محمد للاستقرار: "هو ثبات العامل في عمله وعدم تنقله إلى أي تنظيم آخر"².

ومن هذا التعريف يعتبر الاستقرار بقاء العامل في عمله الذي يشغله في التنظيم دون التفكير في تغيير عمله إلى مؤسسة أخرى مدام العمل الأول يوفر له مختلف احتياجاته المادية والاجتماعية والنفسية ويجعله مطمئنا على مستقبله المهني وراض عنه.

ويعرفه أحمد عبد الواسع: "هو إشعار العامل على الدوام بالأمن والحماية في عمله والعمل على تحرره المعقول من الخوف، مادامت الإجراءات التي اتخذت لتشغيله سليمة الخطوات وكان إنتاجه لا يدعوا للقلق، كذلك يجب أن ينتهز المسؤولون الفرص في كل مناسبة لإشعار العامل بالأمن والراحة وضمان استقراره عن طريق تحفيزه وحرية وضمان أمنه الصناعي وترقيته"³.

التعريف الإجرائي هو خلق جو مناسب للعمل وتهيئة الظروف الملائمة حتى يشعر العامل بالأمن والطمأنينة في عمله ومستقبله المهني وتدرجه والاستقرار هو درجة ارتباط الأعضاء بالنظم وتواجدهم به وتمثيلهم لأهدافه.

¹: سمير حليس: المرجع السابق، ص: 20.

²: محمد ماهر عليش : مبادئ إدارة الموارد البشرية، وكالة المطبوعات، الكويت، 2005، ص: 34.

³: عبد الوهاب أحمد عبد الواسع: علم إدارة الأفراد، الدار الجامعية للنشر والتوزيع، الرياض، 1973، ص: 81.

4- مفهوم الوظيفة:

"هي الدور الذي تقوم به الأجهزة ضمن جهاز أكبر، وهي عبارة عن آلة داخل المؤسسة فكل موظف في جهاز إداري له دور جميع الموظفين وبالتالي يكمل الأدوار لنجاح عمل الجهاز¹ أما إميل دوركايم فيعرف الوظيفة في النظام الاجتماعي على أنها: "تناظر بين حاجات هذا النظام وحاجات الكائن العضوي الاجتماعي وهذا مايقوله دوركايم في ذلك، فإذا أردنا تفسير ظاهرة اجتماعية ما فلا بد من أن نبحث عن علتها الفاعلة التي أوجدتها وعن الوظيفة التي تؤديها. ويقول دوركايم أن الوظيفة هي ظاهرة

اجتماعية لايمكن إلا أن تكون اجتماعية بمعنى أنها تنحصر في تحقيق بعض النتائج المفيدة اجتماعيا ولذلك يتعين أن نبحث دائما عن وظيفة الظاهرة الاجتماعية في الصلة التي تربطها بإحدى الغايات الاجتماعية".

أما راد كليف براون فيرى بأن الوظيفة هي: "عملية سوسولوجية متكررة تتمثل في التناظر بين هذه العملية وحاجات الكائن العضوي أو بعبارة أخرى الشروط الضرورية لوجوده ويتبين لنا ذلك من خلال مايقوله راد كليف براون: ترتبط الوظيفة بفكرة البناء على أن البناء هو مجموعة العلاقات المنظمة التي تقوم بين الوحدات المكونة له، وأن عملية الحياة تتألف من المناصب التي تقوم بها هذه الوحدات المكونة هي نفسها التي تكلف استمرار البناء خلال الزمن".

أما ميرتون فيميز بين نوعين من الوظيفة: الوظيفة الظاهرة والوظيفة الكامنة.

1 - الوظيفة الظاهرة: ويشير بها إلى النتائج الوضعية التي تساهم أو كان المقصود منها أن تساهم في توافق أو تكيف وحدة معينة بالذات، قد تكون شخصا أو زمرة اجتماعية أو نسقا اجتماعيا أو ثقافيا.²

¹: فريد: الوظيفة العامة ، منتديات ستار تيمز،

www. startimes.com ; Date:28-09-2009 ; heur:14:35.

² : جبلي فاتح: الترقية الوظيفية والاستقرار المهني،(مذكرة ماجستير)، قسم علم الاجتماع والديمغرافيا، جامعة منتوري، قسنطينة، 2005، 2006. ص: 12 .

2- الوظيفة الكامنة: وهي النتائج التي تحقق نفس الشيء ولكنها لم تكن مقصودة أو التي يصعب التعرف عليها.

والوظيفة أيضا: " تعني مجموعة من الاختصاصات التي يقوم بها شخص محدد تتوافر فيه شروط معينة ويجب أن يقوم بالعمل مستهدف مصلحة المؤسسة التي يعمل بها".¹
ومن خلال ماسبق نستخلص أن مفهوم الوظيفة: هي عبارة عن مجموعة من الواجبات والمسؤوليات يتطلب شغلها توافر عناصر الكفاءة فيمن بشغلها مقابل ما توفره له من مزايا مادية ومعنوية والتزامه بما تفرضه من واجبات ومسؤوليات.

¹ : جبلي فاتح: المرجع السابق، ص، ص: 13، 14.

5- مفهوم الاستقرار الوظيفي:

الاستقرار الوظيفي:" هو الإحساس بالرضا والأمان الوظيفي والذي يدفع الموظف إلى البقاء والاستمرار في العمل لدى المؤسسة وهو اختيار طوعي وإرادي".¹

وفي تعريف آخر للاستقرار الوظيفي على أنه:" الحالة التي تنطوي على بقاء العامل في خدمة المؤسسة لمدة أطول، دون تغيير مكان عمله في حالة حصوله على بدائل، فهو يشير إلى ارتباط العامل بعمله وتمسكه بالمؤسسة التي ينتمي إليها. وعدم الاستقرار لا يعني بالضرورة مغادرة العامل للمؤسسة، بل يعني كذلك تمسكه بعمله مع عدم الارتياح المادي أو المعنوي".

تعريف محمد علي محمد للاستقرار:" هو ثبات العامل في عمله وعدم تنقله إلى أي تنظيم آخر هذا التنظيم يشكل مستقبلا مهنيا للعامل وفق عوامل مادية ملموسة وأخرى اجتماعية نفسية متضافرة لتحقيق التكامل والاستقرار".²

ومن هذا التعريف يعتبر الاستقرار بقاء العامل في عمله الذي يشغله في التنظيم دون التفكير في تغيير عمله إلى مؤسسة أخرى مدام العمل الأول يوفر له مختلف احتياجاته المادية والاجتماعية والنفسية ويجعله مطمئنا على مستقبله المهني وراض عنه.

ومن خلال ماتم التطرق إليه من تعاريف حول الاستقرار الوظيفي نستخلص في الأخير مفهوم إجرائي له-الاستقرار الوظيفي- على أنه إحساس العامل بالأمن وشعوره بالراحة في المنصب الذي يشغله، مع بقاء العامل في خدمة المؤسسة التي ينتمي إليها وتمسكه بها مع العمل على تحقيق أهدافها وضمن بقائها ونموها واستمرارها.

¹: أحمد مصطفى طاحون: مفهوم الاستقرار الوظيفي،

²:سمير حليس: المرجع السابق، ص: 20.

سوف نتطرق إلى مفاهيم ثانوية غير المفاهيم الأساسية التي تم التطرق إلى تعريفها سابقا وهذه المفاهيم الثانوية المتمثلة في: جهاز الحاسوب - الكمبيوتر-، الإنترنت، الإنترنت، الإنترنت، الإكسترنانت، وأخيرا تحديد مفهوم المؤسسة.

6- تعريف الإنترنت: internet

أ- لغة: اشتق مصطلح الإنترنت لغويا من شبكة المعلومات الدولية اختصارا للمصطلح الإنجليزي "international network" وتسمى الشبكة "the net" أو الشبكة العالمية "world net"، أو الشبكة العنكبوتية "the web"، أو الطريق السريع للمعلومات "super information High way".

ب- اصطلاحا: فيقوم بتعريفها:

أحمد ريان بأنها: "عبارة عن مجموعة من شبكات الكمبيوتر من جميع أنحاء العالم التي تتيح للمستخدمين الاتصال بمصادر مختلفة من حيث الموقع الجغرافي والديمغرافي، فهي قارة المستقبل أو قارة القارات".¹

أما في تعريف آخر للإنترنت: "هي شبكة الشبكات، فهي بمثابة شبكة ضخمة من الحاسبات تنمو وتتزايد بشكل واضح، ولقد أصبحت الإنترنت بدون منازع أكبر وأوسع شبكة في تاريخ البشرية حيث أن لها الدور الكبير والرئيسي في التواصل مع الغير والإطلاع على الثقافات الأخرى والسرعة في التوصل إلى المعلومة".²

¹: أحمد عيساوي: مدخل إلى علوم الإعلام والاتصال، دار الكتاب الحديث، ط1، القاهرة، 2014، ص: 77.

²: نهال فؤاد إسماعيل: تكنولوجيا شبكات الاتصال في البيئة الافتراضية، دار المعرفة الجامعية للطبع والنشر والتوزيع،

الإسكندرية، 2013، ص: 77.

فالإنترنت هي: "اختصار للعبارة **"inter connecting net work"** وتعني الشبكات المترابطة وهي عبارة عن شبكة عملاقة تتكون من العديد من شبكات الحاسوب الآلي المختلفة في الحجم والنوع موزعة على كافة أنحاء العالم ومرتبطة ببعضها البعض من خلال قنوات الاتصال **"communications channels"**.¹

التعريف الإجرائي للإنترنت: هي مجموعة من الشبكات الفرعية والمتصلة مع بعضها البعض، وهي عبارة عن شبكة عملاقة تتكون من العديد من شبكات الحاسوب الآلي تستخدم في التواصل مع الآخرين والتعرف على ثقافات مختلفة عبر أنحاء العالم مع السهولة والسرعة في التوصل والحصول على المعلومات.

¹: بشير كاوجة: دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الاتصال الداخلي في المؤسسات الإستشفائية العمومية الجزائرية،(رسالة ماجستير)، قسم علوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2012، 2013، ص: 40.

7- تعريف الإنترنت: intranet:

"هي شبكة داخلية محلية تربط مجموعة موظفي المؤسسة نفسها سواء كانوا في موقع واحد أو في مواقع مختلفة، من أجل تسهيل الاتصال وتسيير عملهم من خلال التصفح، حيث تمنح الإنترنت واجهة موحدة على سطح الكمبيوتر لكل المستخدمين، وهي وسيلة سهلة لتقاسم ومشاركة المعلومات داخل المؤسسة".

كما يمكن اعتبار الإنترنت: " بأنها شبكة معلوماتية خاصة بمؤسسة معينة، يستعمل فيها نفس البروتوكولات وتقنيات الويب التي تستخدم في الإنترنت خصوصا البروتوكول "ICP-IP" والبروتوكول " http " ولها منفذ لشبكة الإنترنت أي أن التعامل في الشبكة يتم عن طريق واجهة الويب "web" وبالتالي كأنها انترنت صغيرة للاستعمال الداخلي للمؤسسة فقط".

كما أنها هي: " الشبكة التي يتم تصميمها لمقابلة احتياجات العاملين في المنظمة من المعلومات، وتتضمن عادة المعلومات مثل: أرقام الهواتف، عناوين البريد الإلكتروني للعاملين بالمنظمة، أو خدمات الرعاية الصحية، أو أنواع البرامج التدريبية، أو أنواع وأسعار المنتجات... الخ".¹
وفي تعريف آخر للإنترنت هي: " شبكة داخلية خاصة بالمؤسسة، وهي شبكة حاسبات آلية داخلية تسمح بتبادل المعلومات بين مختلف عاملي وأقسام المؤسسة".²

وتعرف أيضا على أنها: " تسمية تطلق على التطبيق العملي لاستخدام تقنيات الإنترنت والويب في الشبكة الداخلية للمؤسسة أو الشركة، بغرض رفع كفاءة العمل الإداري وتحسين آليات تشارك الموارد والمعلومات والاستفادة من تقنيات الحوسبة المشتركة".

وهي: "عبارة عن شبكة إنترنت مصغرة تكون عادة شبكة داخلية في الشركة، وهي تربط بين موظفي الشركة الواحدة ويفصل بينها وبين الإنترنت مجموعة من البرمجيات والأجهزة".³

¹: بشير كاوجة: المرجع السابق، ص، 40.

²: بوباح عالية: دور الإنترنت في مجال تسويق الخدمات، (رسالة ماجستير)، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة منتوري، قسنطينة، 2010، 2011، ص: 59.

³: نهال فؤاد إسماعيل: المرجع السابق، ص: 37.

وكتعريف إجرائي للإنترنت: هي شبكة داخلية ومصغرة خاصة بالمؤسسة، تستعمل من أجل تسهيل عمليات الاتصال وهي تعمل على السماح بتبادل المعلومات بين موظفي المؤسسة وبين مختلف الوحدات والقطاعات والسعي إلى رفع كفاءة العمل وتحسين المستوى المعلوماتي داخل المؤسسة.

8- تعريف الإكسترنانت: extranet:

"هي شبكة تربط المؤسسة بمورديها أو زبائنها الرئيسيين أو قطاعها، حيث تبادل المعلومات بين المؤسسة ومورديها وزبائنها سهل".¹

وفي تعريف آخر الإكسترنانت: "عبارة عن إنترانت موسعة لتوجه الأطراف الخارجين لا للعاملين يكونون بمثابة شركاء للمؤسسة وهم: الزبائن، الموردون، الموزعون، المستشارون المساهمون، العملاء،... الخ. وهي كالإنترانت كونها شبكة خاصة ومؤمنة من كل اختراق بواسطة كلمة سر".

كما أنها: "تشير إلى شبكة توفر مرونة وديناميكية بين المتعاملين، ومن أجل التحول من الإنترانت إلى الإكسترنانت يجب أن تحتوي الحواسيب الموصلة بالشبكة على بطاقة شبكية توصلها بخطوط خاصة (بالنسبة للذين لا يحوزون على كلمة السر، أو عنوان خاص). أو بشبكة الإنترانت (بالنسبة للذين يشكلون كلمة السر أو عنوان خاص).²

وفي تعريف لآخر للإكسترنانت: "هي شبكة مكونة من مجموعة شبكات إنترانت ترتبط ببعضها عن طريق الإنترنت، وتحافظ على خصوصية كل شبكة إنترانت مع منح أحقية الشراكة على بعض الخدمات والملفات فيما بينها".³

التعريف الإجرائي للإكسترنانت: هي شبكة شبيهة بالإنترانت ولكنها إنترانت موسعة تعمل على توجيه المتعاملين الخارجين عن إطار المؤسسة كالموردين والزبائن والمستثمرين وغيرهم، وهي شبكة تكون مكونة من مجموعة من شبكات إنترانت مرتبطة ببعضها البعض عن طريق شبكة الإنترنت، وتسهل على زبائنها عملية تبادل المعلومات بينهم وبين المؤسسة.

¹: بوباح عالية: المرجع السابق، ص: 59.

²: بن زادري مريم: واقع الإنترنت في المؤسسات الجزائرية، (مذكرة ماجستير)، قسم علم الاجتماع، جامعة منتوري، قسنطينة، 2009، 2010، ص: 94.

³: نهال فؤاد إسماعيل: المرجع السابق، ص: 38.

9- تعريف جهاز الحاسوب:

يعرف الحاسب الآلي بأنه: "وسيلة لتجهيز البيانات بمعنى أنه يستلم بيانات كمدخلات ويجهزها في صورة معلومات كمخرجات، أي أنه مصمم على أساس احتواء قدر كبير من البيانات الداخلة وتخزينها، ثم انجاز العمليات الحسابية عليها وإجراء المقارنات المنطقية المتعلقة بها، وأخيرا الإمداد بالمعلومات المطلوبة وذلك كله بمعدل سرعة كبيرة".

ويعرف أيضا على أنه: "الآلة التي تجمع بين عدة مهام: تخزين، استرجاع، إرسال، واستقبال، في آن واحد بالصورة والصوت إذا أريد ذلك".¹

ويعرف جهاز الحاسوب على أنه: "جهاز إلكتروني يعمل طبقا لتعليمات محددة سلفا، فهو عبارة عن لآلة تقوم بمعالجة البيانات وتخزينها، واسترجاعها بدقة وسرعة فائقة فنحن نقوم بالتعامل مع تلك الآلة عن طريق برمجتها، لكي تقوم بأعمال المعالجة والتخزين والاسترجاع".²

وفي تعريف آخر للحاسوب: "هو آلة حساب فائقة القوة والدقة والسرعة، لها القدرة على معالجة معطيات من أنواع شتى: (أرقام، حروف، ضوء، نبذبات كهرومغناطيسية)، جعلت في متناوله غزو كل مجالات الحياة، ابتداء من ميدان اللعب والترقية إلى غاية التحكم وقيادة مجموعات صناعية ضخمة".

فالكومبيوتر هو: "جهاز يسمح باستقبال المعلومات وتخزينها ومعالجتها وإخراج النتائج المطلوبة".³

¹: محمد شوقي شادي: الحاسب الإلكتروني ونظم المعلومات، دار النهضة، بيروت، 1983، ص: 16.

²: حورية بلعويدات: استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية، (مذكرة ماجستير)، قسم علوم الإعلام والاتصال، جامعة منتوري، قسنطينة، 2007، 2008، ص: 20.

³: جمال بن عبد السلام: الإعلام الآلي للمبتدئين، بدون دار النشر، الجزائر، 2003، ص: 12.

وفي تعريف آخر لجهاز الحاسوب: "هو آلة يمكنها حل المشاكل بسرعة وبسهولة، فله ذاكرة يخترن فيها كميات كبيرة من المعلومات التي تستخدم في مراحل تالية لحل المشاكل التي تواجه الإنسان في ثوان معدودة وإعطاء إجابات عنها بالأرقام والكلمات والرسومات وبالأصوات أيضا".

"أي أن الكمبيوتر يمكن أن يعتبر بأنه أداة اخترعها الإنسان لأداء تتابع العمليات على البيانات المقدمة له بطريقة منظمة ومنطقية وبسرعات عالية ويعمل بدون تدخل العامل البشري خلال وقت تشغيله".¹

ومن خلال ماتم التطرق إليه من تعاريف حول جهاز الحاسوب نستخلص في الأخير كمفهوم إجرائي بأنه آلة حسابية إلكترونية يستعمل في مختلف المجالات ومختلف الأعمال كالتخزين والاسترجاع والإرسال والاستقبال، يقوم بمعالجة مختلف المعطيات، وهو آلة في متناول الجميع لأنه غزا كل مجالات الحياة .

10- مفهوم المؤسسة:

يعرف ماكس فيبر المؤسسة على أنها: "أنماط تنظيمية معينة من العلاقات الرسمية الداخلية مثل: الوظائف والواجبات والحقوق والمسؤولية والتسلسل الإداري والتنسيق بين المسؤوليات التنظيمية".²

أما تالكوت بارسونز فيعرف المؤسسة بأنها: "وحدة اجتماعية كلية تتكون من وحدات فرعية تقام وفق نموذج معين لتحقيق أهداف محددة".³

التعريف الإجرائي للمؤسسة: هي عبارة عن نسق اجتماعي كلي يتكون من مجموعة من الأنساق الفرعية، تتفاعل فيما بينها داخل وحدات معينة لتحقيق أهداف محددة.

¹: محمد محمد الهادي: تكنولوجيا المعلومات وتطبيقها، دار الشروق، بيروت، ط1، 1989، ص: 58.

²: محمد الجوهري: مقدمة في علم الاجتماع الصناعي، دار الكتب الجامعية، مصر، 1975، ص: 24.

³: طلعت ابراهيم لطفي: مدخل إلى علم الاجتماع التنظيم، مكتبة غريب، مصر، 1993، ص: 09.

سادسا: الدراسات السابقة للتكنولوجيا الحديثة والاستقرار الوظيفي:

تمهيد:

تعتبر الدراسات السابقة بمثابة الأرضية التي ينطلق منها الباحث الاجتماعي، لأنها تساعدنا في الإلمام بالجوانب المختلفة لموضوع دراستنا، وبالتالي تسهل علينا التحكم في معطياتها في الواقع الاجتماعي. كما تساعدنا على تدعيم البحث والاستفادة من مناهجها العلمية والقيام بعقد مقارنة بينها وبين دراستنا، بهذا الشكل تغدوا مكملة أو مدعمة للموضوع، حيث يصبح بالإمكان الاستفادة والاعتماد على معطيات الدراسة السابقة، والاستعانة ببعض نتائجها كفروض ننطلق منها في هذا البحث، كما تساعدنا في إبراز مختلف المشاكل التي قد تلاقي هذا البحث أو تعترضه، مما يستوجب تجنبها أو التخفيف منها، وفي هذا الإطار حاولنا نحن أعضاء هذا الموضوع بعرض بعض الدراسات التي عالجت متغيرات الدراسة بطريقة واضحة ومباشرة.

أولا: الدراسات المحلية:

1- دراسة جميلة بوزمال (2000):

قامت جميلة بوزمال بإجراء دراسة حول: "أثر تكنولوجيا المعلومات على المؤسسة" حيث تنطلق الدراسة من محاولة استكشاف واقع التكنولوجيا الحديثة للإعلام والاتصال في المؤسسات الجزائرية وطرحت التساؤل التالي: هل تكنولوجيا المعلومات مستعملة بقدر وجودها أو تكاد تنعدم في المؤسسات الجزائرية سواء كانت عمومية أو خاصة؟ وللإجابة عن هذا التساؤل فقد قامت الباحثة باختيار عينة تتمثل في 20 مؤسسة مشاركة في المعرض الثالث للإنتاج الوطني في 1 جويلية 1999 حيث تم توزيع استمارة على عينة من 08 إطارات ساميين و12 إطار في تلك المؤسسات إضافة إلى إجراء مقابلات شخصية.¹

¹ : جميلة بوزمال: أثر تكنولوجيا المعلومات على المؤسسة، (رسالة ماجستير)، قسم العلوم الاقتصادية والتسيير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، 1999، 2000، ص: 24.

وقد توصلت الدراسة إلى:

* المعلومات لدى مؤسسات العينة تفتقر إلى أغلب خصائصها وهي محتكرة بنسبة 55% دائما و35% أحيانا.

* الاتصال الورقي يستعمل في كل المؤسسات وهو يحتل الصدارة مقارنة بالوسائل الحديثة بحيث نسبة 20% من مؤسسات العينة تستخدم شبكة الإنترنت. ونسبة 37% من هذه المؤسسات تمتلك شبكة داخلية انترانت لكنها محتكرة وغير معمة على باقي الوحدات. وأن سبب غيابها في باقي المؤسسات هو نقص اليد العاملة المؤهلة وغياب الوسائل التقنية. ويظهر أن هذه الدراسة قد غطت جوانب عديدة تخص وضعية التكنولوجيا الحديثة للإعلام والاتصال في المؤسسات الجزائرية في فترة ما. إلا أن نتائجها مقترنة بسياق اقتصادي معين شهدته تلك الفترة حيث كان إدخال التكنولوجيات في الجزائر لا يزال في بدايته مرتفع التكلفة مما لا يسمح للمؤسسات ذات القدرات محدودة الاستثمار كما أن وضعية شبكة الإنترنت سابقا وسوء نوعية الخدمة التي توفرها قد يكون سببا في عزوف المؤسسات عن استخدامها.¹

2- دراسة طراد خوجة سميرة (2005) :

جاءت دراستها بعنوان: "أداء الإدارة الجزائرية في ظل الثورة التكنولوجية"، دراسة ميدانية بإدارات خدماتية عمومية بمدينة قسنطينة، لنيل شهادة الماجستير في علم اجتماع تنمية وتسيير الموارد البشرية، وذلك سنة 2004-2005. وتدور إشكالية هذه الدراسة حول الحاسوب كمبتكر تكنولوجي حديث ودوره في ترقية العمل الإداري في المؤسسات والوقوف على المساهمة الفعلية للحاسوب في تبسيط الأعمال والإجراءات الإدارية، وكذا إستراتيجية الجزائر في تبني هذا المبتكر، والاهتمام بتكوين الكفاءات البشرية في هذا الميدان. وعلى ضوء ما ذكر صاغت الباحثة إشكالياتها في التساؤل التالي:²

¹: جميلة بوزمال: المرجع السابق، ص: 25.

²: حورية بلعويدات: المرجع السابق، ص: 16.

ماهي الآثار المترتبة عن الاعتماد المتزايد على المعلوماتية في تسيير شؤون الإدارات الجزائرية؟

وقد تفرعت عن التساؤل الرئيسي تساؤلات فرعية جاءت كما يأتي:

* ما هي آثار المعلوماتية على أداء العمل الإداري؟

* ما هي العوائق التي تعترض الاستخدام الفعال للمعلوماتية باعتبارها أداة لتطوير الأداء الإداري؟

* ماهي سياسة الإدارة لتنمية كفاءاتها البشرية المستخدمة لأجهزة المعلوماتية؟

وقد استعانة الباحثة في دراستها بالمنهج الوصفي والمنهج المقارن، الذي طبقته لمقارنة النتائج المتحصل عليها في الإدارات الثلاث المدروسة (مؤسسة سونلغاز، بريد الجزائر، التأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء CNAS).

وقد غطت هذه الدراسة عينة طبقية من العاملين على الحاسوب في الإدارات الثلاث، وعينة عشوائية بسيطة للمتعاملين مع الإدارات.

ومن أجل جمع البيانات استعانت الباحثة باستمارة استبيان تشتمل على 24 سؤالاً موزعة على أربعة محاور.

وقد توصلت هذه الدراسة إلى أن الحاسوب ساهم في تنظيم العمل الإداري بمختلف الإدارات محل الدراسة، قياساً بما شهدته قبل استخدام هذا الجهاز، ولكن تبقى مساهمته لا تعبر عن قدراته الحقيقية نتيجة لجملة من العراقيل.

وتعتبر هذه الدراسة فرعاً من دراستنا، حيث تناولت هذه الدراسة أثر الحاسوب على العمل الإداري، بينما ندرس موضوعاً أشمل وهو مساهمة التكنولوجيا الحديثة في تحقيق الاستقرار الوظيفي والتي يعتبر الحاسوب تقنية من تقنياتها.¹

¹: حورية بلعويديت: المرجع السابق، ص: 16.

ثانيا: الدراسات العربية:

1- دراسة محمد علي محمد (1968):

أجرى علي محمد دراسته في مدينة الإسكندرية بدولة مصر العربية سنة 1968 كانت دراسته في أحد مصانع النسيج المشهورة في مصر، كان الهدف من وراء هذه الدراسة معرفة المشاكل التي تعاني منها المؤسسات الصناعية في مصر لكشف العلاقة بين النسق التكنولوجي و التغيرات الاجتماعية و التنظيمية.

وجاء تساؤل الدراسة على مدى تأثير نوع العمل على الظروف الاجتماعية للعمال, وإلى أي مدى يتأثر الاستقرار الوظيفي للعمال بالجوانب التكنولوجية المستخدمة في العملية الإنتاجية. واستخدم محمد علي محمد في هذه الدراسة المنهج التاريخي و المنهج المقارن, فالمنهج الأول استخدمه للتعرف على أهم التغيرات التي تعرضت إليها المؤسسة منذ نشأتها, و المنهج الثاني لمعرفة الفرق بين التأثيرات التي تعرض لها العمال و المؤسسة على حد سواء في ضوء اختلاف التكنولوجيات المستخدمة من مرحلة زمنية إلى أخرى, و اعتمد على الاستمارة في جمعه للبيانات من الميدان, وكانت العينة تتكون من 205 مفردة, وكانت نتائج هذه الدراسة: - أن تقسيم العمل داخل المصنع جعل دور العامل نسبيا إلى أبعد الحدود.

- أدى الاعتماد المتزايد للمؤسسات الحديثة على التكنولوجيا المتطورة إلى جعل العمال كتوابع للآلة, و تسبب ذلك في انخفاض مستوى المهارة المكتسبة عن طريق التعليم الرسمي و التوجه بدلا من ذلك إلى الاعتماد على التدريب المباشر على الآلات لفترة قصيرة.

- تخلق التكنولوجيا في التنظيم ظروفًا خاصة تثير بعض الضغوط المؤثرة على قيام العمال بأدوارهم الوظيفية التي تؤثر بدورها على اتجاهاتهم نحو أعمالهم .

- يرتبط الاستقرار الوظيفي للعمال في المؤسسات بمدى إدراكهم لفرص التقدم المهني المتاحة من جهة, و تقويم العمال لبعض الممارسات من جهة أخرى .

إلى أن النتيجة الأساسية التي توصلت إليها الدراسة والمتمثلة في التأكيد على التأثير السلبي للتطور التكنولوجي على استقرار العمال في المؤسسة.

1- دراسة محمد المغامس (2003):

بعنوان "فاعلية استخدام تقنية الحاسب الآلي ونظم المعلومات في تطوير أعمال قطاع الجوازات هدفت الدراسة إلى التعرف على الاستخدامات الحالية لتقنية الحاسب الآلي ونظم المعلومات في قطاع الجوازات، وتحديد مدى فاعلية استخدام تقنية الحاسب الآلي ونظم المعلومات في تطوير الأعمال وتحديد أهم المعوقات التي تواجه فاعلية استخدام تقنية الحاسب الآلي ونظم المعلومات ومعرفة المقترحات والحلول اللازمة لتفعيلها. استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي بمدخل المسح الاجتماعي مستخدماً الاستبانة كأداة للدراسة.

توصلت الدراسة إلى نتائج، من أهمها:

* إن فاعلية استخدام الحاسب الآلي في التخطيط والتنظيم كانت كبيرة في حفظ البيانات وسرعة استرجاعها وتنظيم وتطوير أساليب العمل وإجراءاته.

* إن فاعلية استخدام الحاسب الآلي في التنسيق والتوجيه واتخاذ القرارات كانت متوسطة الفاعلية.

* إن فاعلية استخدام الحاسب الآلي في الرقابة والمتابعة كبيرة في ضبط عملية القدوم واكتشاف الأخطاء التي تحدث، وكانت الفاعلية قليلة في كشف التزوير وتحصيل الرسوم.

التعليق على الدراسات السابقة:

في ضوء عرضنا للبعد الإمبريقي للتكنولوجيا الحديثة و الاستقرار الوظيفي, و من أجل تفصي الدور الذي يلعبه المتغير المستقل(التكنولوجيا الحديثة) و المتغير التابع(الاستقرار الوظيفي), سمحت لنا الدراسات السابقة بتحديد معالم الموضوع و جعله أكثر وضوحاً من خلال تبيان أهم الأبعاد و المؤشرات لدراستنا الراهنة كما أمدتنا بالوسائل المعتمدة في البحث الميداني سواء من حيث المنهج أو أدوات جمع البيانات.

خلاصة:

بالرغم من كل ما تم التطرق إليه سابقا بالإضافة إلى أهم ما تناولناه لأهم الأبحاث الإمبريقية و التراكم المعرفي المتعلق بموضوعنا- التكنولوجيا الحديثة و الاستقرار الوظيفي- إلى جانب ذلك أهم الدراسات التي تناولت مختلف الوسائل التكنولوجية الحديثة و دورها في تحقيق الاستقرار الوظيفي داخل مختلف المؤسسات, مثلت لنا أهم المداخل لبحثنا الراهن.

تمهيد:

لقد شهد العالم تطورا ملحوظا في مجال الوسائل التكنولوجية خاصة في المؤسسات هذا ما أدى إلى ظهور متطلبات غيرت في مختلف مجالات الأعمال, حيث عرفت المؤسسات تطورا سريعا تجاوز الوسائل التقليدية كالهاتف الثابت والتقارير اليدوية إلى وسائل أكثر حداثة منها الكمبيوتر والإنترنت والإنترنت الذي أصبح ميزة العصر، فالتطورات التي عرفتها المؤسسة مكنت العمال من إحساسهم وشعورهم بالأمن والراحة داخل العمل الذي يؤديه وهذا يدفعهم إلى السعي نحو تحقيق أهداف المؤسسة والعمل على ضمان بقاءها ونموها واستمرارها.

أولاً: مفهوم التكنولوجيا الحديثة:

يعرفها معالي فهمي حيزر على أنها: "تشير إلى جميع أنواع التكنولوجيات المستخدمة في تشغيل ونقل وتخزين المعلومات في شكل إلكتروني، وتتمثل في الحاسبات الآلية ووسائل الاتصال وشبكات الربط وغيرها من المعدات التي تستخدم بشدة في الاتصالات".

وفي تعريف آخر للتكنولوجيا الحديثة بأنها: "مجموع الوسائل المستخدمة لإنتاج واستغلال وتوزيع المعلومات بكل أشكالها وعلى اختلاف أنواعها: المكتوبة والمسموعة والمرئية، أي المعطى المكتوب والنص المسموع والمعلومة المتلقاة من الأجهزة البصرية. كما أنها هي: "التي تمكن أدواتها من ربط وتواصل مرسل الرسالة بمتلقيها".

وهي أيضاً: "البنية التحتية التي تمكن التواصل الثنائي والجماعي وتؤمن من انتقال الرسالة من مرسل إلى متلقي بسرعة وبمزيد من التفاعلية"¹.

1: بن سعيد لخضر: التطور التكنولوجي وأثره على التنمية الاقتصادية، (مذكرة ماجستير)، قسم العلوم التجارية وعلوم التسيير فرع الاقتصاد والتنمية، جامعة ابن خلدون، تيارت، 2010، 2011، ص: 32.

1- خصائص التكنولوجيا الحديثة للإعلام والاتصال:

* **التفاعلية l'interactivité**: تطلق هذه الخاصية على الدرجة التي يكون فيها للمشاركين في عملية الاتصال تأثير على أدوار الآخرين، وباستطاعتهم تبادلها، ويطلق على ممارستهم الممارسة المتبادلة أو التفاعلية.

* **اللاجماهيرية démassification**: وتعني أن الرسالة الاتصالية من الممكن أن تتوجه إلى فرد واحد أو إلى جماعة معينة، وليس إلى جماهير ضخمة كما كان في الماضي، وتعني أيضا درجة التحكم في نظام الاتصال بحيث تصل الرسالة مباشرة من منتج الرسالة إلى مستهلكها.

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

* **قابلية التحرك أو الحركية mobilité**: فهناك وسائل اتصالية كثيرة يمكن لمستخدمها الاستفادة منها في الاتصال من أي مكان إلى آخر أثناء حركته.

* **قابلية التحويل convertibilité**: وهي قدرة وسائل الاتصال على نقل المعلومات من وسيط لآخر، كالتقنيات التي يمكن تحويل الرسالة المسموعة إلى رسالة مطبوعة والعكس صحيح.¹

* **قابلية التوصيل connectivité**: وتعني إمكانية توصيل الأجهزة الاتصالية بتنويعه كبرى من أجهزة أخرى، بغض النظر عن الشركة الصانعة لها أو البلد الذي تم فيه الصنع.²

¹: فوزي منصور: المرجع السابق، ص، ص: 61، 62.

²: فوزي منصور: المرجع السابق، ص، ص: 62.

ثانيا: عناصر التكنولوجيا الحديثة:

1- جهاز الحاسوب الآلي (الكمبيوتر):

1-1- نبذة تاريخية على الكمبيوتر: من غير المعقول أن يظن أحدنا أن ما توصل إليه

الكمبيوتر اليوم من سرعة فائقة وسعة تخزين مذهلة وغزو لجميع مجالات الحياة هو وليد البارحة فإننا إذا غصنا في أعماق التاريخ ورجعنا إلى الوراء 2000 سنة قبل الميلاد لوجدنا أن الصينيين قد اخترعوا جهاز الكريات الصغيرة (boulie r chinois) الذي كان يعتمد عليه في حساباتهم اليومية. وفي سنة 1643 اخترع عالم الرياضيات الفرنسي "blaise Pascal" آلة ميكانيكية تقوم بالجمع والطرح فقط بعدها ظهرت عدة محاولات من طرف علماء وباحثين في اختراع أجهز تقوم بالحسابات والتخزين وإخراج المعلومات، إلى أن ظهر أول كمبيوتر بعد الحرب العالمية الثانية. حيث قسم التاريخ الكمبيوتر إلى عدة أجيال:

أ- الجيل الأول: بدأ في الخمسينات، كان إنتاج كمبيوتر "UNIVAC"، استخدمت حواسيب هذا الجيل الصمامات المفرغة، وكانت هذه الصمامات تحتاج إلى حرارة عالية، لذلك فقد كانت تستهلك طاقة كهربائية عالية، كان حجم هذه الحواسيب كبيرا. جدا، ووزنها ثقيل، سرعة تنفيذ العمليات بطيئة إلى حد ما (20 ألف عملية في الثانية)، واعتمدت على لغة الآلة (التي تعتمد على النظام الثنائي) في كتابة البرامج، وبالتالي كانت البرامج معقدة.

ب- الجيل الثاني: من 1959 إلى 1965: استبدلت الصمامات المفرغة بالترانستور حيث

كان أصغر حجما وأطول عمرا ولا يحتاج طاقة كهربائية عالية، كان حجم حواسيب هذا الجيل أصغر من الجيل الأول. أصبح أكثر سرعة في تنفيذ العمليات حيث بلغت سرعته مئات الآلاف في الثانية الواحدة، استخدمت الأشرطة الممغنطة بعض اللغات

الراقية مثل: .cobol ; fortran¹.

¹: لعجاج نور الدين: الإعلام الآلي للسنة الأولى من التعليم الثانوي، دون دار النشر، دبط، 2005، ص: 11.

ج- الجيل الثالث: من 1965 إلى 1970: كان إنتاج الدوائر المتكاملة والمصنوعة من رقائق السيلكون، أصبحت أصغر حجما بكثير وانخفضت تكلفة إنتاج الحواسيب، ثم إنتاج سلسلة حاسبات **IBM 360**. أصبحت سرعة الحواسيب تقاس بعدد العمليات/ نانو ثانية. ثم إنتاج الشاشات الملونة وأجهزة القراءة الضوئية ثم إنتاج أجهزة إدخال وإخراج سريعة. ظهرت الحواسيب المتوسطة (**mini computer system**)، والتي تشترك مجموعة أجهزة طرفية (**terminaux**) بجهاز كمبيوتر مركزي.

د- الجيل الرابع: من 1970 إلى 1980: حصلت ثورة كبيرة على معدات الكمبيوتر وعلى البرمجيات في نفس الوقت، استخدمت الدوائر المتكاملة الكبيرة **LSI**.

تميزت حواسيب هذا الجيل بصغر الحجم وزيادة السرعة والدقة والوثوقية وسعة الذاكرة وقلة التكلفة، أصبحت السرعة تقاس بملايين العمليات في الثانية الواحدة. وظهرت الذاكرة العشوائية **RAM** والذاكرة الدائمة **ROM**. أصبحت أجهزة الإدخال والإخراج أكثر تطورا وأسهل استخداما، طورت نظم التشغيل مما أدى إلى ظهور الحاسبات الشخصية. ظهرت لغات ذات المستوى الراقى جدا، وظهرت الأقراص الصلبة المصغرة والأقراص المرنة والرسومات.

هـ- الجيل الخامس: توفر حاسبات هذا الجيل زيادة في الإنتاجية حيث يتعامل معها الإنسان مباشرة لأن بإمكانها فهم المدخلات المحكية، المكتوبة والمرسومة، زيادة هائلة في السرعات وسعات التخزين، أيضا ظهور الذكاء الاصطناعي ولغات متطورة جدا، حواسيب عملاقة ذات قدرات كبيرة جدا، وتمتاز بدرجة عالية جدا من الدقة.¹

¹: لعجاج نور الدين: المرجع السابق، ص، ص: 11، 12.

2-1: مكونات الحاسب الآلي:

يتكون الحاسب الآلي من جزئين أساسيين هما:

أ- **عتاد الكمبيوتر (H.W) hard ware**: ويقصد به الأجهزة المادية التي يتكون منها الحاسب الآلي ويشمل:

* **وحدات الإدخال input unit**: تستعمل لإدخال البيانات.

* **وحدات التشغيل المركزية (cpu) central processing units**: وهي الجزء المفكر في الحاسب، حيث يتم تحويل البيانات المدخلة إلى النتائج والمعلومات المطلوبة، و بها وحدة ذاكرة **Memory** ، ووحدة تحكم **control unit**، ووحدة حساب ومنطق **arithmetic and logic unit**

* **وحدة الإخراج out put unit**: وتشمل الشاشة **monitor** والطابعة **printer** والرسم **ploter** ومشغلات الأقراص **dixs**.

* **وحدات التخزين الخارجية external Storage units**: وتقوم بتخزين المعلومات خارج الذاكرة مثل: الأقراص الممغنطة.

ب- **البرمجيات (s.w) soft ware**: ويقصد بها البرامج التي تدير عمل الأجهزة، فهي الجانب أو الشق الذهني أي ما ليس ماديا، أي البرامج التي تدخلها إلى مدخلات **in puts**. التي تشمل نواحي معرفية عديدة من معلومات ومعارف وبيانات و هي المعطيات البكر التي تستخلص منها المعلومات التي تبعث الحياة في أوصال هذه الآلة الصماء، فهي التي تجعل ذاكرة الكمبيوتر ووسائل تخزينه، ووحدات إدخاله وإخراجه، وكأنها كائن حي قادر على أن ينتج ويتجاوب ويتكيف.¹

¹: عبد المجيد شكري: تكنولوجيا الاتصال إنتاج البرامج في الراديو والتلفزيون، دار الفكر العربي، القاهرة، ط1، 1996،

إن البرمجيات هي التي تجعل الكمبيوتر أداة للعب أو وسيلة لدعم القرارات السياسية أو نظاما للدفاع الإستراتيجي، بل هي تلعب دور المترجم بين الإنسان والآلة، فهي التي تعيد صياغات تعليمات الإنسان في صور يمكن للآلة أن تتعامل معها، وتحول نتائج هذه الآلة إلى الشكل الذي يستطيع الإنسان أن يستوعبه بسهولة.¹

3-1: خصائص وسلبيات الحاسب الآلي:

أولاً: الخصائص: للحاسب الآلي عدة خصائص، فقد تضمنت أدبيات المجال تلك الخصائص وحددتها في نقاط معينة:

- * القدرة على تخزين المعلومات في الذاكرة بشكل يتسع لآلاف بل ملايين المعلومات.
 - * نسبة الخطأ لا تذكر ونادرة، فهو يتميز بالدقة.
 - * القدرة على تقديم المعلومات، حسب الطلب ومن وقت لآخر، دون عطل أو ملل، فهو يتميز بالثبات والمثابرة.
 - * القدرة على توصيل المعلومات من المركز الرئيس إلى الفروع الأخرى.
 - * سرعة الأداء، حيث يقدم النتائج في أقل من الثانية.
 - * يقوم بحفظ المعلومات وبتنظيم هذه المعلومات.
 - * يقدم خدمات مختلفة ومتنوعة لمجالات حيوية تهتم الإنسان.
 - * سهولة التعامل معه، نظرا لوجود البرمجيات الجاهزة.
- ثانياً: السلبيات:** للحاسب الآلي كذلك بعض السلبيات في النقاط التالية:
- * الارتفاع النسبي لتكاليف استخدامه.
 - * استخدامه بشكل متواصل قد يخلق عزلة اجتماعية.²

¹: عبد المجيد: المرجع السابق، ص: 31.

²: خالد منصر: علاقة استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة باغتراب الشباب الجامعي، (مذكرة ماجستير)، قسم العلوم الإنسانية، تخصص الإعلام وتكنولوجيا الاتصال الحديثة، جامعة الحاج لخضر، باتنة، 2011، 2012، ص: 80.

- * أضراره الصحية، سواء على العين أو الجلوس غير الصحي حال التعامل معه.
- * ما قد ينجم عن استخدامه من مشكلات أخرى، كالسرقات العلمية والمشكلات الأخلاقية الأخرى.
- * قد يتطلب استخدامه في بعض الأحيان إلى بذل مجهود كبير، وأخذ وقت كبير خاصة عند متابعة أعمالنا من خلاله.
- * قد يتعرض الجهاز أو برمجياته لإحداث التلف عن طريق ما يسمى بفيروسات الحاسب الآلي.¹

¹: خالد منصر: المرجع السابق، ص: 80.

2- الإنترنت:

1-2- مفهومها: أ- لغة: هي كلمة جديدة في القاموس اللغوي لمختلف لغات العالم، وهي كلمة إنجليزية ومختصرة من مقطعين **inter** وهي اختصار لمصطلح **international** وتعني دولي، و **net** هي اختصار لكلمة **network** والتي تعني الشبكة، وبجمع الكلمتين أي **international network** فإن المعنى الكامل المتحصل عليه هو الشبكة الدولية.¹

ب- اصطلاحاً:

تتكون الانترنت من عدة شبكات للمعلومات، ويقصد بشبكة المعلومات توصيل عدد كبير من أجهزة الكمبيوتر بعضها ببعض، بهدف تبادل المعلومات ويكون الشكل النهائي لها على هيئة شبكة ضخمة، يمكن لأي عنصر فيها الاتصال بعنصر آخر عن طريق جهاز المودم Modem لنقل الإشارات الرقمية على خطوط الاتصالات بين الكمبيوترات، وذلك بتعديل الإشارات الرقمية إلى إشارات يمكن نقلها على قنوات اتصالات.²

وكما تعرف على أنها " يتم تصميمها لمقابلة احتياجات العاملين في المؤسسة من المعلومات، وتتضمن عدة معلومات مثل أرقام الهواتف، عناوين البريد الإلكتروني للعاملين بالمؤسسة، أو خدمات الرعاية الصحية أو أنواع البرامج التدريبية أو أنواع وأسعار المنتجات... الخ، ويلاحظ أن الجماهير خارج المؤسسة لا يستطيعون الدخول إلى مواقع الانترنت لأن المؤسسة تقوم بتصميمها للاستخدام الخاص بأعضائها والعاملين بها، وهي تساعد مؤسسات الأعمال المعاصرة في عدة مجالات".³

¹: رصاع فتيحة : الحماية الجنائية للمعلومات على شبكة الإنترنت، (مذكرة ماجستير في القانون العام)، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة أبي بكر بلقايد، تلمسان، 2011، 2012، ص، ص: 07، 08.

²: عبد الفتاح مراد: كيف تستخدم شبكة الانترنت في البحث العلمي وإعداد الرسائل العلمية، القاهرة، ط1، ص:56.

³: ثابت عبد الرحمان إدريس: نظم المعلومات الإدارية في المنظمات المعاصرة، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2005.

2-2- مزايا شبكة الانترنت: من أهم المزايا الأساسية التي تتمتع بها شبكة الاتصال الداخلية "الانترنت" هي:

- * الحصول على المعلومات في الوقت الحقيقي أو فور حدوث الحدث المتعلق بها.
 - * رفع كفاءة عملية الاتصال واتخاذ القرار.
 - * المساهمة في زيادة تلقائية العمليات الأمر الذي يسهم في تسريع عملية التشغيل.
- وباختصار يمكن القول أن وجود هذه الشبكة سوف يؤدي إلى تخفيض التكاليف داخل المؤسسة الواحدة، مستندة في عملها ومعالجتها على تكنولوجيا الانترنت ومعاييرها.¹

2-3- خدمات الإنترنت:

أولاً: خدمات الإنترنت: هناك العديد من الخدمات التي يمكن الاستفادة منها وتتمثل في:

- 1- البريد الإلكتروني:** تسمح هذه الخدمة بإرسال واستقبال رسائل إلكترونية من وإلى جميع المشتركين في الشبكة عبر العالم. يمكن استخدام البريد الإلكتروني في طلب معلومات حول منتج معين أو طلب فواتير أو إرسال طلبيات للموردين، وبالتالي فالبريد الإلكتروني في حل محل الاتصال التقليدي من هاتف وفاكس ورسائل بريدية.
- 2- بروتوكول الربط عن بعد:** تمكن الشبكة للمستخدم من التنقل عبر مختلف (الحواسيب) الشبكات الجزئية المتصلة بالإنترنت للحصول على معلومات معينة في مجال محدد (كاستغلال الحواسيب ذات الطراز العلمي في تنفيذ بعض البرامج أو القيام بحسابات معقدة يستحال تنفيذها على الحواسيب الشخصية)، شريطة معرفة عناوين التحول إليها وشيفرات الاستغلال.²

¹: بشير كاوجة: المرجع السابق، ص: 40.

²: بوباح عالية: المرجع السابق، ص، ص: 60، 61.

3- خدمات الاتصال المباشر: تمكن هذه الخدمة من استخدام شبكة الإنترنت كوسيلة اتصال مباشرة بين الأفراد والمؤسسات بغية خفض تكلفة الاتصال خصوصا منها الخارجة عن المنطقة الهاتفية بذلك تستفيد المؤسسات من عقد لقاءات عبر الشبكة مع الزبائن أو وكلائها أو مورديها وفروعها الموزعين جغرافيا في مناطق متعددة.

4- غوفر: هو برنامج لتسهيل عمليات التخاطب والبحث عن المعلومات وتساعد في إرسال المعلومات التي يختارها المستخدم، وتعد الخدمة من أكثر قوائم الاستعراض شمولية وتكاملا إذ تسمح بالنفاد إلى برامج أخرى محتواة ضمن **ftp** و **Telnet**.¹

5- تبادل الملفات Exchanging Files: يعد تبادل الملفات من أهم الخدمات المطلوبة والمميزة بشبكة المعلومات العالمية، وهو ما يتيح الفرصة للمستخدم لتبادل البيانات في صور ملفات، يتم نسخها بين أجهزة الكمبيوتر المختلفة داخل شبكة الانترنت.²

6- الاستخدام عن بعد Remote Use: تعد هذه الخدمة من أكبر الخدمات المطلوبة على شبكة الانترنت، إذ أنها تمكن المستخدم في أي وقت وعلى مسافة آلاف الكيلومترات من استخدام الكمبيوترات الموجودة مثلا في الولايات المتحدة الأمريكية وأوروبا وكأنما يجلس المستخدم في نفس الغرفة.

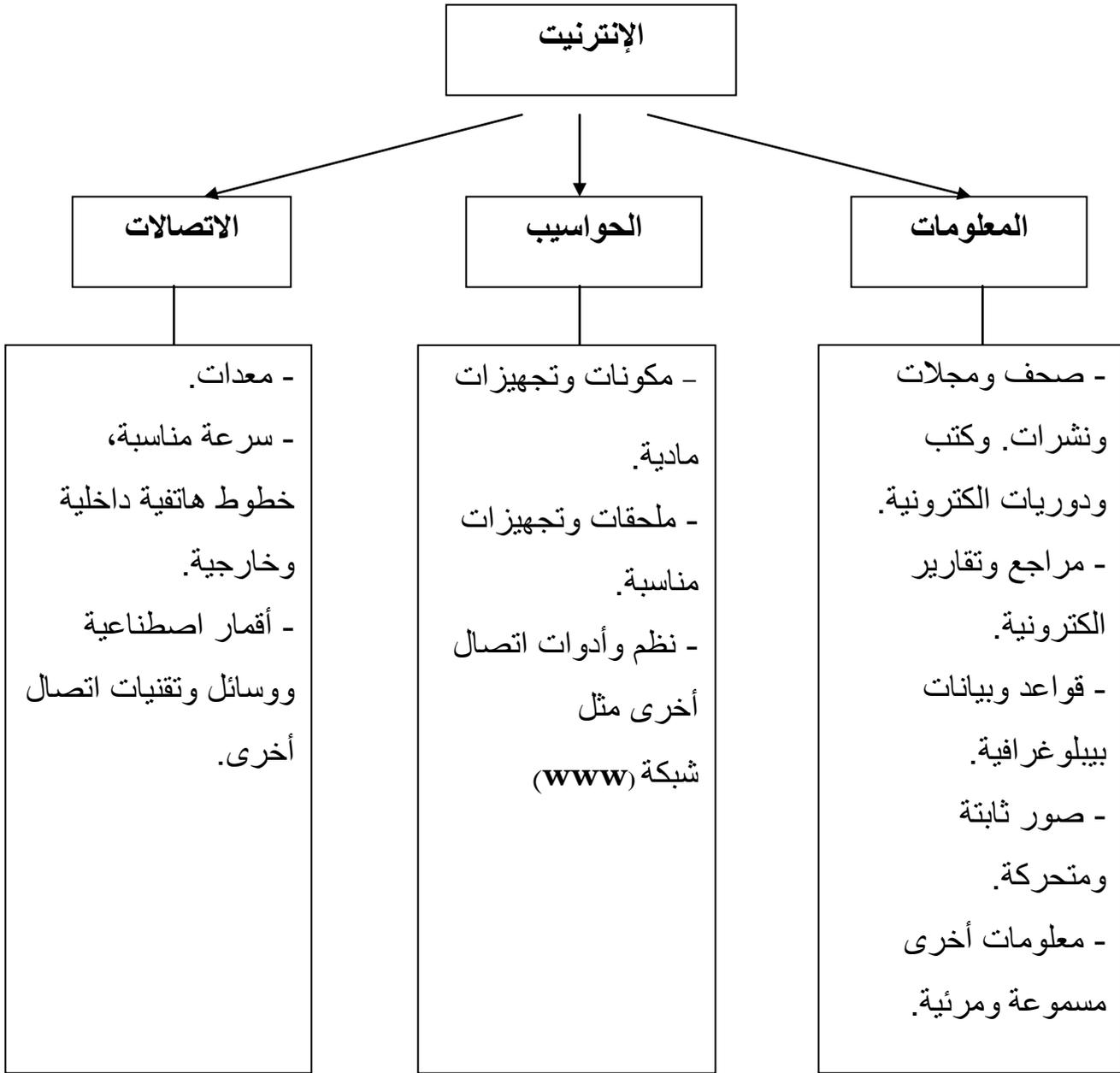
7- مجموعات المناقش Discussion Groups: من خلال الانترنت يتم عمل مجموعات للمناقشة والحوار، ويستطيع المستخدم من خلال الشبكة اختيار إحدى هذه المجموعات حسب الموضوعات التي يتم مناقشتها، كما أن العديد من هذه المجموعات يصدر نشرات دورية عن هذه المناقشات، يتم استقبالها على شاشة الكمبيوتر.³

¹: بوباح عالية: المرجع السابق، ص: 61.

²: عبد الفتاح مراد: المرجع السابق، ص: 28.

³: أحمد ريان: خدمات الانترنت المجتمع الثقافي، الإمارات العربية المتحدة، ط1، 1997، ص: 26.

الشكل (01): مكونات شبكة الإنترنت.¹



¹: بشير كاوجة، المرجع السابق، ص:39.

3- شبكة الانترنت (INTRANET) :

1- 3- تعريفها:

هي شبكة داخلية محلية تربط مجموعة موظفي المؤسسة نفسها سواء كانوا في موقع واحد أو في مواقع مختلفة، من أجل تسهيل الاتصال وتسيير عملهم من خلال المتصفح، حيث تمنح الانترنت واجهة موجهة على سطح الكمبيوتر لكل المستخدمين، وهي وسيلة سهلة لتقاسم ومشاركة المعلومات داخل المؤسسة.¹

وكما تعرف على أنها " يتم تصميمها لمقابلة احتياجات العاملين في المؤسسة من المعلومات، وتتضمن عدة معلومات مثل أرقام الهواتف، عناوين البريد الالكتروني للعاملين بالمؤسسة، أو خدمات الرعاية الصحية أو أنواع البرامج التدريبية أو أنواع وأسعار المنتجات... الخ، ويلاحظ أن الجماهير خارج المؤسسة لا يستطيعون الدخول إلى مواقع الانترنت لأن المؤسسة تقوم بتصميمها للاستخدام الخاص بأعضائها والعاملين بها، وهي تساعد مؤسسات الأعمال المعاصرة في عدة مجالات".²

¹: شادلي شوقي: اثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، (رسالة ماجستير)، تخصص تسيير المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية، جامعة ورقلة، الجزائر، 2007، 2008، ص: 18.

²: ثابت عبد الرحمان إدريس: نظم المعلومات الإدارية في المنظمات المعاصرة، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2005، ص:

2-3- مزايا و وظائف شبكة الانترنت.

أولاً: المزايا: من أهم المزايا الأساسية التي تتمتع بها شبكة الاتصال الداخلية "الانترنت" هي:

- * الحصول على المعلومات في الوقت الحقيقي أو فور حدوث الحدث المتعلق بها.
- * رفع كفاءة عملية الاتصال واتخاذ القرار.

* المساهمة في زيادة تلقائية العمليات الأمر الذي يسهم في تسريع عملية التشغيل.

وباختصار يمكن القول أن وجود هذه الشبكة سوف يؤدي إلى تخفيض التكاليف داخل المؤسسة الواحدة، مستندة في عملها ومعالجتها على تكنولوجيا الانترنت ومعاييرها.¹

ثانياً: الوظائف: تسمح الإنترنت في المؤسسة بالتوفير السهل للمعلومات لصالح العمال وكذا وثائق مختلفة ومتنوعة، مما يسمح بالوصول الممرکز لذاكرة المؤسسة وهي:

- * توفير الوثائق التقنية.
- * محرك بحث للوثائق المرجعية.
- * تبادل البيانات بين أفراد المؤسسة.
- * تسيير المشاريع، والمساعدة على اتخاذ القرار، الهندسة بواسطة الحاسوب.
- * التحاور الإلكتروني المباشر.
- * الرسائل الإلكترونية ودليل المستخدمين.
- * الفيزيو كونفرس (المحاضرات المرئية).²

¹: بشير كاوجة، المرجع السابق، ص: 40.

²: فوزي منصور، المرجع السابق، ص: 59.

4- الإكسترنانت:

4-1- تعريفها: تعرف بأنها شبكة انترانت خاصة، يسمح لبعض الغرباء بالدخول إليها من أي مكان وفي أي مكان وفي أي وقت، عبر شبكة الانترنت، ولكن بصلاحيات وقيود محددة وبذلك تكون تطويراً لشبكة الانترنت وتلبية لمتطلبات أنشطة المنظمات على اختلاف أنواعها، وخاصة في المجالات التجارية.¹

4-2- أنواع شبكات الإكسترنانت:

نشأت شبكات الإكسترنانت استجابة لما يتطلبه قطاع الأعمال من شراكات وتحالفات وما يقتضيه من أمن على المعلومات المتبادلة عن طريق الشبكات، مع العناية الشديدة بالصلاحيات، اصطلاح على تسمية هذه الفعالية باسم تعاملات الشركات مع بعضها، ولهذا فان تصنيف شبكات الإكسترنانت يعتمد على قطاع الأعمال الذي يقسمها إلى الأنواع التالية:²

أ- **شبكات إكسترنانت التزويد أو التكميل:** تربط هذه الشبكات المخازن الفرعية والمخازن الرئيسية الخاصة بالبضائع فهي تقوم بالتوفيق بين المخازن الفرعية والمستودعات الرئيسية للتحكم في مستوى المخزن بنظام، وبالتالي تقليل احتمال رفض الطلبات بسبب عجز المخازن، وبالتالي بهذا المحافظة على كميات ثابتة من المخزون.

ت- **شبكات إكسترنانت التوزيع Distributor Extranets:** يقدم هذا النوع من الشبكات

خدمة الطلب الالكتروني للعملاء من حجز واشتراكات وتسوية الحسابات آليا وغيرها من الخدمات، في ظل خدمات النشر الفوري للتعديلات والتحديثات التي قد تحدث على هذه الخدمات من تغير الأسعار والمواصفات، ويعد هذا النوع من الإكسترنانت أكثر الأنواع تواجدا.³

¹: النفعي يوسف محمد والحماد راشد عبد الله: إدارة الأعمال الالكترونية، نظرة فاحصة ورؤية مستقبلية، مركز البحرين للدراسات والبحوث، المنامة، 2000، ص: 121.

²: سعد غالب ياسين: الإدارة الالكترونية وآفاق تطبيقاتها للريادة، دار وائل للنشر، عمان، 2004، ص: 80.

³: علاء السالمي وحسين السالمي: شبكات الإدارة الالكترونية، دار وائل للنشر، الأردن، 1، 2005، ص: 41.

ج- شبكات إكسترنات التنافسية **Peer Extranets**: تعزز هذا النوع من الإكسترنات

التنافس في القطاعات الاقتصادية، إذ تمنح المؤسسات الكبيرة والصغيرة فرصة متكافئة في مجال البيع والشراء عن طريق ربط المؤسسات الصغيرة والكبيرة، كي تنتقل فيما بينها الأسعار المنتجات والمواصفات التقنية الدقيقة، وهذا للرفع من مستوى الخدمة في ذلك القطاع، وتعزيز جودة المنتجات والقضاء على الاحتكار.¹

4-3- فوائد شبكات الإكسترنات: لقد تعددت فوائد شبكات الإكسترنات، ونذكر فيما يلي بعض المجالات التي يمكن أن نستخدم فيها الإكسترنات لتحسين العمل ونقله خطوة للتوجه إلى الأعمال الالكترونية:

أ- تسهيل عمليات الشراء في الشركات: إذ يمكن أن تقوم مؤسسة ما بإرسال طلب شراء إلى مؤسسة أخرى تقع على بعد عشرات الكيلومترات عبر الإكسترنات التي تربط بينها وتلغي الحاجة إلى المراسلات بكل أنواعها.

ب- متابعة الفواتير: في حال الحاجة للتوقيع الجماعي تسهل هذه الخدمة عملية توقيع الفواتير من مديري الفروع المنتشرين في مناطق مختلفة، كما تسمح لهم بمتابعة إجراء الصرف أو القبض ووضع العلامات التي تشير إلى كل عملية تجرى على الفاتورة أثناء تناقلها بين الفروع والأقسام.

ج- خدمات التوظيف: تقدم الإكسترنات خدمة الربط بين الجامعات والمعاهد ومع سوق العمل من أجل تزويدها بالموارد البشرية المؤهلة، وهذا ما يسمح للطرفين بالاستفادة منه، فيجد الفرد المتخرج طلبات العمل وباستطاعته كذلك وضع طلب عمل حيث سيحول في شكل عروض إلى المؤسسات، وبهذا لا يضيع الوقت ولا تبقى الأماكن شاغرة لمدة طويلة، وبالتالي يتم تأمين الاحتياجات عن طريق الشبكة.

د- تواصل شبكات توزيع البضائع: تمكن شبكة إكسترنات من ربط الموزعين المحليين بالمزود الرئيس لكي يتم الإسراع بعمليات الطلب والشحن وتسوية الحسابات،²

¹: علاء السالمي وحسين السالمي: المرجع السابق: ص:41.

²: سعد غالب: مرجع سابق، ص: 81.

كما يمكن أن تبنى التطبيقات المستندة إلى مفهوم نقطة الطلب لأتمتة كامل عمليات التوزيع وتسوية الحسابات المتعلقة بها.

من خلال هذا نستنتج أن الإستراتيجيات باتت من التقنيات الرائجة في هذه المرحلة من عصر المعلومات، ويتوقع الدارسون أن تحل محل الشبكات ذات الوظائف الخاصة القامة حالياً، خاصة في قطاع الأعمال والتجارة الالكترونية، لما توفره من أموال ولتحل محل العمليات إلى جانب التسهيلات الكبيرة في العمليات التسييرية والتفاعل مع الزبائن، ومن التطبيقات العملية لشبكات الإستراتيجيات التي يمكن تسخيرها في الواقع العملي نذكر مايلي:

* التعامل عن بعد.

* الارتباط مع باقي فروع المؤسسة.

* استخدام واجهة الويب في تطبيقات الأعمال.

* تبادل المعلومات الكترونياً.

ويمكن استخدام تطبيقات هذه الشبكات على الويب، إذ أصبح من الممكن الدخول إلى مواد وصفحات محددة، من أحد المواقع عن طريق كلمة المرور (**Password**) واسم مستخدم محدد يتم الاتفاق عليه بشكل مسبق بين الطرفين، كما تتوفر الآن قوائم العرض الالكترونية والتي تزود الزبائن ساعة بساعة بالعروض والأسعار وأزمنة الشحن والتوصيل وما إلى ذلك من المعلومات المطلوبة، ويتم الولوج إلى المواقع والخدمات السابقة بامتلاك حساب على الجهاز الموزع للموقع للوصول إلى مجموعة معينة من الخدمات والمعلومات، مما يسمح بدخول المؤسسات إلى عالم المنافسة.¹

¹: سعد غالب: مرجع سابق، ص، ص: 81، 82.

الجدول (01): الفرق بين الإنترنت والإنترانت و الإكسترانت¹.

المواصفات	INTERNET	INTRANET	EXTRANET
طبيعة الوصول	عام	خاص	شبه عام
المستخدمين	أي شخص	أعضاء من داخل منظمة الأعمال	ذوي العلاقات من خارج منظمة الأعمال
المعلومات	مجزأة	مملوكة	مشاركة بين مجموعة شركات أو مع ذوي العلاقات

¹: عصام محمد البحيصي: مداخلة بعنوان تكنولوجيا المعلومات الحديثة وأثرها على القرارات الإدارية في منظمات الأعمال، مجلة الجامعة الإسلامية، العدد الأول، جانفي، فلسطين، 2006، ص: 155.

ثانيا- مفهوم الاستقرار الوظيفي: هو عنصر وعامل نجاح جوهرى في أية مؤسسة لأنه يخلق جو الولاء والانتماء لدى الموظفين تجاه مؤسساتهم مما يدفعهم إلى الإبداع والتطوير في أعمالهم وبذل قصارى جهدهم في تحقيق الأهداف مما يحقق نجاحها وتطورها واستمراريتها وبالتالي بقاءهم في أعمالهم".

الاستقرار الوظيفي يساعد على نشر ثقافة العمل بروح الفريق الواحد لأن الهدف مشترك لدى الجميع كذلك يساهم بشكل كبير في الاحتفاظ بالكفاءات والخبرات المميزة لأن هجرة هذه الكفاءات خارج المؤسسة تكبدها كثيرا من الجهد والتكلفة المادية في تعويضها.¹

ثالثا- عوامل الاستقرار الوظيفي: توجد عدة عوامل تساهم في استقرار العمال داخل المؤسسة نذكر منها:

1- العوامل المادية: تحتل هذه العوامل أهمية كبيرة بالنسبة للعامل فيما يتعلق بالظروف وشروط العامل وهذه الشروط يمكن تقسيمها إلى مائلي:²

* الظروف الفيزيائية للعامل: تساعد على تحسين ورفع الكفاية الإنتاجية ورفع الروح المعنوية وتساعد على الاستقرار والرضا.

* **الضوضاء:** هي من أشد العوامل المؤثرة في سير العملية الإنتاجية.

* **الإضاءة:** تختلف الوظائف والأعمال من احتياجها للإضاءة، فالأعمال التقنية تتطلب إضاءة أشد من الأعمال الأخرى.

* **الحرارة والرطوبة:** وهي توفير المناخ المناسب للعامل الذي يساعده على الاستقرار.

* **الأمّن الصناعي:** هو إجراء يتخذ للتقليل من حوادث العمل.

* **الأجر:** يعتبر المصدر الأساسي للدخل بالنسبة لغالبية العمال.

* **الترقية:** هي من الحوافز المعنوية التي تعمل على رفع الروح المعنوية.³

¹: أحمد مصطفى طاحون: المرجع السابق.

²: جون يرفون: علم النفس الاجتماعي، ترجمة: هالة شتون، دار عويدات، بيروت، 1998، ص: 65.

³: أمين عز الدين: المدخل إلى شؤون العمل وعلاقاته، مكتبة القاهرة، دبط، مصر، ص: 23.

- 2- **العوامل الاجتماعية:** لكي تحافظ المؤسسة على استمراريتها لابد من العمل على ضمان جو سليم أثناء العمل خاصة فيما يتعلق بطبيعة العلاقات الإنسانية ونذكر منها:
- * **القيادة:** وهي من المواضيع الهامة جدا خصوصا إذا كان المشرف أو القائد قادر على المسؤولية التي يتولاها.
 - * **الاتصال:** وهو تبادل الأفكار والاتجاهات والخواطر والآراء، وهو يلعب دور هام وفعال لاستمرارية أي مؤسسة.¹
- 3- **العوامل النفسية:** للعوامل النفسية أهمية كبيرة في حياة العامل، فهي تتعدى العوامل المادية والاجتماعية ومن بينها:²
- * **الشعور بالرضا عن العمل والانتماء داخل المؤسسة:** يتمثل هذا العامل في إعطاء العامل الحرية في اتخاذ القرارات والقيادة المتسامحة وتوفير الجو الجيد للعلاقات الإنسانية.³
 - * **الإحساس بالتقدم:** تعتبر ضمن المسائل الرئيسية التي تلعب دورا فعالا للتوجيه المهني فالفرد يكون راضيا عن عمله ومستقرا فيه من علم ما سيحقق له مستقبلا مهنيا مضمونا، وإكسابه خبرات واحترام وتقدير له. الاستقرار يشكل أهمية كبيرة في شتى المجالات ويعتبر من أهم الحوافز الواجب توفيرها حيث أن له تأثير على معدلات أداء العمال.⁴

¹: صلاح السناوي: مفاهيم أساسية في إدارة الأفراد، جامعة بيروت، لبنان، 2000 ، ص: 214.

²: عادل حسن: إدارة الأفراد والعلاقات الإنسانية، دار الجامعات المصرية، الإسكندرية، ص: 46.

³: عادل حسن: المرجع السابق، ص: 46.

⁴: إبراهيم العميري: الإدارة دراسة نظرية تطبيقية، دار الجامعات المصرية، الإسكندرية، ص: 253.

رابعاً- أهمية الاستقرار الوظيفي: الاستقرار الوظيفي من المواضيع الأساسية التي حظيت باهتمام كبير من قبل علماء الاجتماع وغيرهم من العلماء في دراستهم للتنظيمات وتحليل بناءاتها الداخلية، ومحاولة التعرف على العوامل التي تساعدها لتحقيق الأهداف التي وجدت من أجل تحقيقها، وقد ازدادت هذه الأهمية أكثر بعد التأكيد على الدور المحوري الذي يلعبه العنصر البشري في مختلف النشاطات التي تقوم بها المؤسسة سواء المتعلقة بالجوانب الفكرية والإبتكارية كاتخاذ القرارات والتخطيط الإستراتيجي أو المتعلقة بالجوانب الميدانية المختلفة التي تتم عند المستويات التنفيذية الدنيا. وقد انحصر الاهتمام من قبل في دراسة الجوانب المادية.

للعمل كالمواد الأولية ورأس المال حيث ساد الاعتقاد ولفترة طويلة من الزمن أن لوسائل والآلات والمعدات والمواد كافية من أجل الوصول إلى الأهداف المخططة وتحقيق الفعالية اللازمة. وبالتالي لابد من استغلال إمكانياتهم وخاصة الفيزيولوجية منها أقصى استغلال، وذلك من خلال تصميم الآلات بالطريقة التي تحقق هذا الاستغلال.¹

¹: سمير حليس: المرجع السابق، ص: 105.

خامسا: المداخل النظرية للتكنولوجيا الحديثة و الاستقرار الوظيفي:

وأهم هذه النظريات: النظريات الكلاسيكية: والتي تضم: النظرية الماركسية، النظرية البنوية الوظيفية.

في حين النظريات النيوكلاسيكية: وتضم كل من: نظرية العلاقات الإنسانية ، ونظرية الإدارة العلمية، النظرية الحتمية.

ومن خلال هذه النظريات سوف نتعرض إلى مضامينها وكيف عالجت التكنولوجيا الحديثة و الاستقرار الوظيفي.

أولاً: النظريات الكلاسيكية: ظهرت المدرسة الكلاسيكية في أوائل القرن (20) وكان محور تفكير روادها حول تقسيم العمل لتحقيق الكفاءة الإنتاجية وينطبق تعبير النظريات الكلاسيكية على نموذجين والنظريات الأساسية هي: النظرية الماركسية، النظرية البنوية الوظيفية، نظرية الإدارة العلمية.

01- النظرية الماركسية:

تصنف النظرية الماركسية ضمن النظريات الكلاسيكية التي أعطت اهتماما بالغا للعوامل التكنولوجية والدور الذي تلعبه في تشكيل البناء الاجتماعي، حيث تناولت تحليل الآثار التي نجمت عن استخدام التكنولوجيا وانعكاساتها على العمال في النظام الرأسمالي وخاصة تلك التي ظهرت في محيط العمل، وانحصر اهتمامها خاصة في دراسة وسائل الإنتاج من حيث علاقتها بالملكية التي تدخل بدورها ضمن ما يسمى علاقات الإنتاج.

وقد تحدث ماركس عن ملكية وسائل الإنتاج (التكنولوجيا) من طرف فئة قليلة في المجتمع وتسخير هذه الفئة لتلك الوسائل التكنولوجية من أجل استغلال الفئات الأخرى، وهو يرى أن التكنولوجيا والمتمثلة في الاختراعات والابتكارات العلمية من أجل السيطرة على الطبيعة، هذه التكنولوجيا في تطور مستمر.¹

¹: محمد علي محمد: البيروقراطية الحديثة، دار الكتب الجامعية، الإسكندرية، 1975، ص: 54.

وفي نفس الوقت هناك نوع من الاستقرار في علاقات الإنتاج بما في ذلك علاقات الملكية، وهنا يحدث التناقض الذي سيؤدي لا محالة إلى ثورة اجتماعية وسط الأغلبية الساحقة التي تملك وسائل الإنتاج، وسوف تتغلب الأغلبية على الأقلية كما أثبت ذلك التاريخ. أما على مستوى الأفراد فإن فهم الأفكار الماركسية بهذا الصدد لا يمكن أن يتحقق إلا إذا تطرقنا إلى فكرة الاغتراب، حيث يعبر مفهوم الاغتراب عن الظروف الفيزيائية التي تجعل البشر يبتعدون عن حياة البساطة الأولية، فيصبح الإنسان بعيدا عن الطبيعة التي هو جزء منها والتكنولوجيا هنا تدخل ضمن الظروف الفيزيائية للعمل.

وحسب ماركس فإنه إذا كان التطور والتقدم التكنولوجي واستحداث وسائل الإنتاج سوف يساهم دون شك في تسهيل تحركات الإنسان وزيادة سيطرته على الطبيعة، فإن هذا التقدم يمكن أن يؤدي في نفس الوقت إلى إبعاد الإنسان عن الطبيعة، بالإضافة إلى أن التقسيم الذي يجعل العامل يغترب عن أدواته، ويحدث ذلك عندما تسيطر طبقة معينة على وسائل الإنتاج الأساسية وتستحوذ على فائض إنتاج العمل. لقد أدى تقسيم العمل إلى اغتراب العامل عن الآخرين في إطار العلاقات الاجتماعية، إذ يقتضي تقسيم العمل أن يكون لكل عامل مجالا خاصا ونشاطا مميزا يفرض عليه ولا يستطيع أن يهرب عنه، مما يؤدي إلى حالة يعيش فيها العامل داخل التنظيم منعزلا عن الآخرين.¹

إن ظاهرة تقسيم العمل الذي يتطور خطوة مع التطور التكنولوجي يقيم فواصل اجتماعية وصناعية بين الإنسان والطبيعة، وتظهر آثاره السلبية بالنسبة للعامل في ضيق أفق العمل، وتكراره دون تجديد أو ابتكار، وشعور العامل بالجزئية وفقدان القدرة على الخلق والإبداع وضعف العلاقات بين العاملين في المصنع نتيجة ضجيج الآلات وانتقال السلعة المصنعة من آلة لأخرى مما يؤدي إلى إرهاق العامل عصبيا ونفسيا.²

¹: محمد علي محمد: المرجع السابق، ص: 55.

²: مرابط يامنة: التكنولوجيا وإصابات العمل، (مذكرة ماجستير في علم الاجتماع الصناعي)، جامعة منتوري، قسنطينة،

1988، ص: 45.

واستنتج ماركس في الأخير أن التقدم التكنولوجي هو السبب الرئيسي الذي يؤدي إلى إحساس العامل بالاعتراب في المؤسسات، حيث اعتبر التكنولوجيا مجرد أداة يستخدمها أصحاب المصانع في اضطهادهم واستبعادهم للعمال، إلى أنه لا ينكر أهمية التكنولوجيا من خلال مساهمته في تطوير البنية التحتية التي تحدد وتشكل البناء الفوقي. وكان ماركس قد رفض الطريقة التي تتم بواسطتها توزيع وسائل الإنتاج بين أعضاء المجتمع حيث لم تستفد إلا فئة قليلة من التقدم والتطور الآلي والتكنولوجي وهي فئة البرجوازيين الذين دعوا إلى ضرورة تقسيم العمل وتشديد الرقابة على العمال في تأديتهم لمختلف العمليات وهذا يجعل من نظرة أرباب العمل للعمال نظرة احتقارية لا يميز فيه البرجوازيون بين الآلة والإنسان، إلا أن كل هذا لا يغنينا عن القول أن "ماركس" قد كان متشائماً من التكنولوجيا المتطورة ، وهو يرى أن ذلك يمثل تهديداً لاستقرار الأفراد سواء داخل المؤسسات أو في المجتمع الكبير، في حين أن استقرار العمال قد يحصل مع التكنولوجيا الحديثة إذا قمنا بتنمية الفرد وإكسابه

المهارات اللازمة للسيطرة على الآلة من جهة، وفرض نفسه وهيئته أمام أصحاب رؤوس الأموال باستخدامه لخبرته المهنية أمامهم من جهة أخرى.¹

2- النظرية البنوية الوظيفية: تالكوت بارسونز والتكنولوجيا:

إن اعتبارنا المؤسسة كنسق عام يتكون من مجموعة من الأنساق الفرعية يدفعنا للحديث عن ما قدمه بارسونز من آراء وأفكار تتعلق بدراسة التنظيمات، وتمثل إسهاماته خطأ فكرياً يندرج ضمن التوجهات النظرية للمدرسة الوظيفية هذه الأخيرة التي اهتمت بالعلاقات الوظيفية بين الأجزاء، وما الذي تقدمه هذه الأجزاء إلى الكل ليحافظ هذا الأخير عن بقاءه واستمراره في الوجود، حيث يعطي بارسونز للبعد التكنولوجي أهمية بالغة في تأثيره على باقي الأنساق الفرعية للمجتمع وهو يرى أن ذلك يحدث بطريقة تدريجية مما يحول دون حدوث هزات تهدد كيان هذا المجتمع ويحدث التأثير نتيجة التفاعل بين التكنولوجيا والأنساق الأخرى في ظل النسق الثقافي العام، وهذا ما يؤكد ضرورة أن يتوافق التغيير التكنولوجي²

¹: محمد علي محمد: المرجع السابق، ص: 56.

²: محمد الجوهري وآخرون: التغيير الاجتماعي، دار المعرفة الجامعية، مصر، 1995، ص: 109.

مع القيم والعادات والطقوس والأنظمة والقوانين وغيرها من التغيرات القديمة المألوفة، والتكنولوجيا لا تمس جانبا واحدا من جوانب المجتمع، وإنما يتضح تأثيرها في كل المجالات التالية: أ- **تقسيم العمل:** يؤدي الاعتماد على التكنولوجيا الحديثة إلى تعدد الوظائف وتباينها وتفتتها وهذا بدوره يتطلب مزيدا من الربط والتنسيق بين هذه الوظائف.

ب- **كبر حجم التنظيمات:** تقدم التكنولوجيا خدمات كثيرة تساعد على زيادة الفعالية

في الإنجاز والسيطرة أكثر على العملية الإنتاجية، وأدى ذلك إلى كبر حجم التنظيمات.¹

ج- **تغيير بناء القوة داخل التنظيم:** نتيجة التغيير والتطور التكنولوجي يتأثر بناء القوة داخل المؤسسات، ويكون ذلك في غير صالح أصحاب المصانع، فكلما تغيرت التكنولوجيا أصبحت المؤسسات تعتمد أكثر على الكفاءات المهنية المتخصصة لتنظيم وتسيير العمليات الإنتاجية، وقد توصل "بارسونز" من خلال تحليله لمختلف أنواع التنظيمات إلى أنها جميعها تتشكل من ثلاث مستويات رئيسية وهي: المستويات الفنية والمستويات الإدارية والمستويات النظامية، المستوى الفني يتخصص في تنسيق وترتيب الإجراءات التنظيمية وما تتطلبه من نشاطات وأعمال فنية، ونجد في هذا المستوى طاقم العمل الذي يتألف من العمال المشاركين في عملية الإنتاج والمشرفين، بينما يقوم المستوى الإداري بوظيفة تسيير التنظيم الداخلي، ويقوم بتزويد المستوى الأول بما يحتاجه من المواد الخام... وغيرها.

باختصار أن المستوى الإداري يتناول المسائل الداخلية المتعلقة بالتنسيق والتخطيط والمراقبة والاتصال وتوفير المواد والتسويق وما إلى ذلك، ويشغله المديرين التنفيذيين والإداريين. وفي الأخير يعمل المستوى النظامي بتوجيه المستوى الإداري في ظل المعطيات المتواجدة في المجتمع، والمستوى الإداري هو بدوره مسئول عن توجيه المستوى الفني.²

¹: محمد الجوهري وآخرون: المرجع السابق، ص: 109.

²: سعد مرسي بدر: الإيديولوجيا ونظرية التنظيم، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، 2000، ص: 233.

وبناء على ماسبق تصبح المؤسسات مجبرة على تبني التكنولوجيا الموجودة في البيئة المحيطة ويتضح أن البناءات التنظيمية حتى يتحقق الاستقرار والتوازن الضروري للمؤسسة شريطة توافقها- التكنولوجيا- وتلاؤمها مع الأهداف العامة المرسومة وهذا من خلال عدد من الخطط العلمية المدروسة.

وإن ما قدمه بارسونز من أفكار من خلال دراسته للتنظيمات تدور حول تقديم حلولاً كفيلة بتحقيق الاستقرار للتنظيمات لكي تحقق أهدافها، ولكنه لم يهتم باستقرار الموارد البشرية باعتبارها موارد أساسية في هذه التنظيمات، وذلك بالنظر لمستوى التحليل والذي كان مستوى التنظيم ككل.¹

03- نظرية الإدارة العلمية:

عرفت القارة الأوروبية منذ نهاية القرن 18 تطورات كبيرة في مختلف المجالات خاصة مجالات البحث العلمي والتطوير التكنولوجي، وأدى ذلك إلى حدوث تغييرات جذرية على مستوى مختلف البناءات والأنساق الاجتماعية نظراً للموارد الضخمة المتوفرة، وهذا بدوره أحدث تغييراً عميقاً في النظام الرأسمالي الذي أصبح أكثر استغلالاً ووحشية من ذي قبل، وأمام الانتشار السريع للأفكار الرأسمالية والوسائل التكنولوجية المستخدمة في المؤسسات. وفي ظل هذه الظروف ظهرت نظرية الإدارة العلمية التي كان يهدف أصحابها إلى حل المشاكل المتعلقة بالإنتاج، وهي عبارة عن حركة فكرية ذات أبعاد تطبيقية في الصناعة،² تأسست على يد المهندس الأمريكي "فريدريك تايلور" وتعتبر كأول إنجاز علمي يختص بدراسة العنصر البشري في الصناعة، فبعد أن كان الاهتمام كله يوجه لدراسة العناصر المادية في البدايات الأولى للثورة الصناعية، بدأ الاهتمام بالعنصر البشري في الصناعة يتزايد. وقد أدى التقدم التكنولوجي الكبير إلى تعقيد العلاقات بين الأفراد في المؤسسات وأصبحت المؤسسات تسعى إلى توفير عدد كبير من الخدمات.³

¹: سعد مرسي بدر: المرجع السابق، ص: 234.

²: سمير حليس: المرجع السابق، ص، ص: 50، 51.

³: محمد علي محمد: علم اجتماع التنظيم، دار المعرفة الجامعية، ط1، مصر، 2003، ص: 132.

وقد حصر "تايلور" نطاق اهتمامه بدراسة العامل الصناعي، ورأى أن التطور الكبير الذي حدث على مستوى الآلات والأدوات والوسائل الفنية المستخدمة يجب أن يصاحبه تطورا موازيا على مستوى الطاقات البشرية وكفاءاتها ومؤهلاتها من جهة، ومن جهة أخرى يجب أن تغير الهيئات الإدارية للمؤسسات من نظرتها للعنصر البشري باعتباره طاقة مؤهلة لا يستهان بها، وبالتالي لابد من استغلال هذه الطاقة أقصى استغلال. ولعل من الأسباب التي دفعتنا إلى الاهتمام بالمبادئ التي اقترحها تايلور هو قيام المشروعات الكبيرة واستخدام الآلات المعقدة والأساليب الباهظة التكاليف، ومن هنا تنشأ المشكلات الضرورية التي تواجه الإدارة، فكان لابد إذن من البحث في هذه المشاكل وحلها بالطرق المعقولة مع بذل أقل جهد وإنفاق أقل تكلفة ممكنة. وقد قام تايلور بتطبيقاته الإمبريقية بمصنعه الخاص خلال الثمانينات من القرن 19 ليختبر أساليبه الفنية والإدارية،¹

ووضع المبادئ التي قررها في كتابه المشهور الذي أسماه "مبادئ الإدارة العلمية" واعتقد أن الهدف الأساسي لكل مؤسسة مهما كانت هو تحقيق الربح الذي يتحقق بالعمل الجاد وبذل أكبر جهد، لذلك يركز العمل عنده على ثلاثة محاور أساسية هي: الاستمرار، الإنتاج، الجهد. إن نظرية الإدارة العلمية باستخدامها لمفهوم الرجل الاقتصادي كمفهوم أساسي للتعامل في تحليلها للمؤسسات تؤكد على أن العامل بالنسبة لها ما هو إلا وسيلة مادية مثل الوسائل الأخرى المستخدمة في العملية الإنتاجية، فالمؤسسة لابد أن تتخلى عن أي فرد لا يستطيع التأقلم مع الآلة التي يعمل من خلالها، وهي بهذا الرأي تعطي الأولوية المطلقة للتكنولوجيا المتطورة وذلك على حساب الإنسان.

¹: محمد عبد الرحمان: علم الاجتماع الصناعي، دار النهضة العربية، ط1، مصر، 1999، ص: 79.

وإن تركيز تاييلور على الإدارة العلمية للمؤسسات نابع من قناعاته الشخصية في أنها الحل الأمثل لكثير من المشاكل، فهي بمثابة المنهج العلمي الذي يجب الاعتماد عليه، كما أن الإدارة العلمية تساعد في القضاء على الصراع بين الإدارة والعمال، فصاحب العمل الذي تمثله الإدارة يهتم بالربح العالي، والعامل يهتم بالأجر المرتفع، ولكنهما يشتركان في مصلحة واحدة وهي رفع الإنتاجية، فالرفع من الكميات المنتجة يؤدي إلى تخفيض نفقات الإنتاج وإلى زيادة الأجر. ووفقا للعلاقة القائمة بين رجال الإدارة والعمال يصبح الاستقرار المهني للمؤسسات حسب تاييلور يركز على الجوانب المادية المتمثلة في زيادة الأرباح بالنسبة لصاحب العمل والزيادة في الأجر بالنسبة للعمال.

ومن العوامل التي تزيد من استقرار العمال في أعمالهم حسب أصحاب هذه النظرية سيطرة هؤلاء العمال على الآلات والمعدات التكنولوجية التي يعملون من خلالها داخل المؤسسة.¹ تتحقق هذه السيطرة بزيادة المهارات المهنية لكل فرد ليفهم بدقة كيفية عمل الآلة خطوة بخطوة بمعنى أن تكوين العمال قبل إقحامهم في مجال عملهم يعتبر ضروريا لنجاحهم في العمل، إلى أن التدريب لدى التاييلورية ينحصر فقط في الجوانب المهنية لزيادة المهارات الفنية للعمال مع إهمال الجوانب الأخرى.

صحيح أن نظرية الإدارة العلمية قد جاءت كاستجابة للمشاكل التي كانت تواجه الصناعة مع نهاية القرن 19 وبداية القرن 20، إلا أنها قد فشلت إلى حد بعيد في تجاوز تلك المشاكل، بل يمكننا القول أنها كانت السبب الرئيسي لظهور مشاكل جديدة فيما بعد، وذلك بعد الضجة الكبيرة التي أحدثتها النقابات والمنظمات العمالية على ما جاءت به التاييلورية من أفكار، وما قررت من استغلال فاحش للعمال ولوجودهم لا لشيء سوى لزيادة الأرباح لأصحاب العمل المالكيين للمصانع الكبرى.²

¹: محمد علي محمد: المرجع السابق، ص: 136.

²: سمير حليس: المرجع السابق، ص: 54.

ثانيا: النظريات النيوكلاسيكية:

1- مدرسة العلاقات الإنسانية:

تقوم هذه المدرسة على أفكار "جورج إلتون مايو" (1881-1949) وأبحاثه الميدانية في شركة الكهرباء الغربية، حيث بدأ مايو تجاربه بتجربة تغيير العمل في الإنتاج التي أجراها بمصانع النسيج وكان ذلك عامي 1923-1924، وذلك بهدف اكتشاف الأسباب الرئيسية التي تؤثر في عملية الإنتاج سواء في رفعه أو خفضه، وكانت إدارة المصنع الذي أجريت فيه التجربة قد وضعت نظاما تحفيزيا حتى تصل إلى الربح المطلوب أو تتخطاه صعودا، إلا أن الملاحظة المسجلة في النهاية قد أشارت إلى أن أي من العاملين لم يصل إلى الحد الموضوع من قبل الإدارة.¹

وهذا في نظر مايو راجع إلى:

* أن تقدير العمال لعملهم كان سيئا.

* كان العمل مملا نظرا لروتينته وتكراره.

* إصابة العمال بالتعب والملل بسبب العمل باستمرار.

ومن خلال نتائج التجربة اتضح أن نوع الصناعة السائدة في المؤسسة ميدان التجربة هي التي تؤدي إلى الروتينية والنمطية فيشعر العامل بالملل، بمعنى أن التكنولوجيا المستخدمة في المؤسسة تؤثر بطريقة أو بأخرى على شعور العمال بالرضا عن أعمالهم وبالتالي استقرارهم في هذه الأعمال. إلى جانب الاهتمام الذي يوليه الرئيس أو المدير أو الباحث لرعاية العمال سيؤثر دون شك في الكفاية الإنتاجية لهم، كذلك ذكر أنه أعطى للعمال حق التحكم في وقت فراغهم بأنفسهم وفتح لهم هذا الإجراء المجال للتشاور مع بعضهم البعض إلى جماعات ذات إحساس بالمسؤولية الاجتماعية.²

¹: سمير حليس: المرجع السابق، ص: 54 .

²: فؤاد شريف : إدارة الأفراد، مطبعة خلف، ط1، القاهرة، 1959، ص: 305.

بالرغم من أن مدرسة العلاقات الإنسانية قد جاءت لتكمل النقائص التي عانت منها التaylorية من قبل إلا أنها تختلف اختلافاً كلياً مع هذه الأخيرة في عدة نقاط أساسية وخاصة فيما يتعلق بالنظرة إلى الإنسان في المؤسسات.

وبعد الانتهاء من هذه التجارب الميدانية والدراسات الإمبريقية خرج فريق البحث بمجموعة من النتائج أهمها:

1- الروح الجماعية في العمل تجعل العامل مطمئناً وتقلل من نسبة الغياب الذي يعتبر سلوكاً غير مقبولاً.¹

2- كلما كانت جماعة العمل صغيرة جداً كلما كانت أنساق الاتصال والعلاقات الاجتماعية قليلة جداً.

3- جعل قائداً للجماعة الاجتماعية يجعلها منظمًا أحسن وتخدم المؤسسة أفضل.

4- كلما سادت روح التعاون والتضامن بين أعضاء جماعة العمل كلما قل الصراع، وبالتالي نمو روح الولاء والانتماء للأقسام الإنتاجية والمؤسسة ككل.

5- وجوب دراسة المؤسسة.

6- إحلال الإنسان الاجتماعي بدلاً من الإنسان الآلي أو التكنولوجي.

2- التكنولوجيا والتغيير من وجهة نظر الحتمية:²

يرجع أصحاب هذا الاتجاه كل التغييرات الاجتماعية، الثقافية والاقتصادية التي تمس أبنية المجتمع إلى عامل واحد وهو العامل التكنولوجي، أي البحث عن الاختراعات التي تتناسب طردياً مع تجمع الثقافة المادية وتراكمها، وأخيراً ملاحظة التوافقات التي تحدث في المجال الاجتماعي نتيجة التغيير التكنولوجي. وإذا طبقنا هذا القول على المؤسسات كوحدة اجتماعية في المجتمع الحديث، يصبح أي تغيير تنظيمي يحدث بداخلها يحدث تغييرات تكنولوجية في

¹: محمد عبد الرحمن: المرجع السابق، ص: 110.

²: سمير حليس، المرجع السابق، ص: 70.

النسق الفني وهذا من خلال تغيير الآلات والمعدات التكنولوجية المعتمدة في العمليات الإنتاجية.

كما مست تلك التغييرات التكنولوجية كذلك الأفراد وكل ما يتعلق بحياتهم وقيمهم وثقافتهم، فأدى الاعتماد المتزايد على التكنولوجيا إلى زيادة التخصص الوظيفي على مستوى كل الأعمال

وأصبح العمل يخضع أكثر للوقت، وتبعه ظهور المنظمات الكبيرة الحجم التي خلقت جوا كبيرا للمنافسة فيما بينها في الحصول على العمال المهنيين المتخصصين من جهة، وكذا الحصول على الآلات التكنولوجية التي تزداد تطورا وتعقيدا من جهة أخرى، وبالتالي سيطرة الأساليب الحضرية على المؤسسات. ومن أشهر ممثلي هذا الاتجاه "ويليام أغبرن" الذي يرى أن التغييرات التكنولوجية الكبيرة قد أدت إلى محو العديد من التقاليد والعادات كانت في القديم تعبر عن الطبيعة الأساسية للإنسان، فبعد أن كانت تلك العادات والتقاليد والطقوس يمثل بها المجتمع التقليدي بدأت تزول تدريجيا بسبب التحول نحو المكننة، وقد صاحب هذا التغيير التكنولوجي تغيرا جذريا في التنظيم الاجتماعي. حيث ظهرت الاتحادات القابلة للتغير سعيا وراء ثروة جديدة وسيطرت الأساليب الحضرية وظهرت أشكال جديدة للسلطة خاصة في المنظمات العمالية.

ومن خلال تفسيره لأثر التغيير التكنولوجي على التغيير الاجتماعي تطرق ويليام أغبرن لفكرة الفجوة أو الهوة الثقافية، وهو يميز بين الجانب المادي للثقافة (الآلات والأجهزة والعتاد والوسائل التقنية والتجهيزات التي تطورت مع ظهور الصناعة) وبين الجانب اللامادي (القيم والعادات والأخلاق والمعايير والقانون...)، حيث لاحظ أغبرن أن الجانب المادي دائما في تغيير وتطور مستمر، أما الجانب اللامادي فهو في بطئ الحركة، حيث يمكن أن تنشأ فجوة بين الجانبين وهي ما أطلق عليها إسم **"الفجوة الثقافية"**. ويعود اختلاف الجانب اللامادي على الجانب المادي إلى بقاء كل التشكيلات الاجتماعية محافظة على تراثها الفكري خوفا من التجديد، وربما يعود هذا الخوف إلى الجهل التام أو عدم الإلمام بحقيقته، وعدم معرفة

استخدامه مما يؤدي إلى رفضه في النهاية. في حين لا تعترض الجانب المادي أي معوقات، وهذا نتيجة عمليات الاختراع (الذي تقوم به نخبة من أفراد المجتمع).
والذي يصاحبها تغييرات في (الآلات والمعدات المتعلقة بالعملية الإنتاجية).¹
ثالثاً: النظريات الحديثة:

1- نظرية النسق التكنولوجي:

يرى (فييلن) بأن الآلة الصناعية أصبحت سيدة الإنسان فهو يعمل بها، وهي الحكم أو الوسيط في الرفاهية الثقافية للمجموعة التي دخلت في مجالاتها. ومن هنا حذر (فييلن) من أن الآلة أدت إلى تغييرات في سلوكيات العمال، وفي طريقة تفكيرهم، وهناك نتائج لتقنين الحياة العقلية فلإنسان العامل بطريقة ميكانيكية. وينتهي (فييلن) إلى القول: أن النظام الآلي سيؤدي إلى نهاية العمل الفكري أو العقلي الصادق. ومن هنا يظهر السؤال القائل: ماذا يمكن أن نعمل لنحفظ النوع الإنساني المتحضر من القسوة التي جلبتها الآلة الصناعية؟ وعلى الرغم من أن (فييلن) لم يقدم الكثير في هذا الاتجاه، لكننا لسنا في حاجة لنشاركه تشاؤمه لنعترف باستخدام الآلة بوصفها عامل مستقل، فالتكنولوجيا بوصفها عامل مستقل ظلت غائبة عن الإطار النظري لفهم التنظيمات الاجتماعية.

وبعد (فييلن) اقترح العديد من الباحثين في مختلف قطاعات العلوم الاجتماعية بأن للتكنولوجيا تأثيراً مهماً على التنظيم الاجتماعي، فعلى سبيل المثال يقترح (بلونر) في أن التكنولوجيا تحدد شدة الاغتراب الذي يعانيه العمال. وعلى العموم فإن أهم أسس²

¹: سمير حليس، المرجع السابق، ص، ص: 70، 71.

²: ناصر حسين القرشي: من نظريات التنظيم الحديثة(نظرية النسق التكنولوجي)،(محاضرة)، كلية الآداب والفنون ، .

هذه النظرية يمكن عرضها على النحو الآتي:

1- ينظر هذا النسق للتنظيمات من خلال العمل الذي يتم في المادة الأساسية التي يجب أن تحول إلى مواد مصنعة بدلاً من التركيز على التفاعل الذي يتم بين أعضاء التنظيم، علماً أن الأفراد (أعضاء التنظيم) يعملون على وفق نموذج من المجهود الموجه لتبديل المادة أو المواد الخام إلى شكل حدد مسبقاً، إذن هم يستخدمون التكنولوجيا في هذا المجال أي لتحويل المادة الخام إلى مصنعة، وذلك لن يتم إلا من خلال التفاعل البناء ببعضهم في ظل هذا الإطار التكنولوجي.

2- تتم المقارنة بين التنظيمات الاجتماعية على وفق استخدامها للتكنولوجيا أكثر من أي عوامل أو ميكانيزمات أخرى.

3- تنتقد هذه النظرية من جوانب عديدة لعل أهمها:

أ- إطارها ضيق جداً، فمن الواضح أن التكنولوجيا لا تشرح كل شيء حول السلوك التنظيمي، فعامل التكنولوجيا يجب أن يتطور حتى يتكامل مع عوامل أخرى.

ب- التأكيد على البناء غير الرسمي كثيراً ما نادى به أصحاب نظرية التبادل وأصحاب نظرية العلاقات الإنسانية، إلا أن أصحاب نظرية النسق التكنولوجي لم يهتموا كثيراً في ذلك (أي البناء غير الرسمي).¹

¹: ناصر حسين القرشي: المرجع السابق.

تمهيد:

بعد ما تطرقنا في الفصل الأول والثاني من الجانب النظري للدراسة إلى المفاهيم الأساسية للتكنولوجيا الحديثة والاستقرار الوظيفي والدور الذي يلعبه المتغير الأول لتحقيق المتغير الثاني.

وسنحاول في هذا الفصل التطرق للإجراءات المنهجية للدراسة، والمستعملة في جمع المعلومات وخصائص مجتمع البحث. وهذه المحاولة تأتي من أجل معرفة الصدق الإمبريقي للتساؤلات والفرضيات المطروحة في البحث.

أولاً: مجالات الدراسة:

تحتل مجالات الدراسة مكانة كبيرة ضمن البحوث والدراسات التنظيمية وتعد ركيزة أساسية فيها، فإنها تمكن الباحث من معرفة وجهته والمكان المخصص لإجراء الدراسة وجمع الخصائص الموجودة ضمنه، لذلك نجدها تنقسم إلى ثلاث مجالات هي: المجال الجغرافي، المجال البشري، والمجال الزمني.

1 - المجال الجغرافي: أنشأت مديرية جامعة ابن خلدون في سنة 1980، ولها عدة نيابات تابعة لها، حيث تقع مديرية جامعة ابن خلدون في مدينة تيارت ويحدها من الشمال الطريق الوطني رقم 14، ومن الجنوب الطريق الولائي رقم 14، وبتجاه الطريق الولائي رقم 07 شرقاً، والغرب محور دوران.

وتتمثل مديرية جامعة ابن خلدون في النيابات التالية:

- * نائب مدير الجامعة للتكوين العالي في التدرج والتكوين المتواصل والشهادات.
- * نائب مدير الجامعة للتكوين العالي فيما بعد التدرج والتأهيل الجامعي والبحث العلمي.
- * نائب مدير الجامعة للعلاقات الخارجية والتعاون و التنشيط والاتصال والتظاهرات العلمية.
- * نائب مدير الجامعة للتنمية والإشراف والتوجيه.

أ- مراحل تطور جامعة ابن خلدون:

1981/1980: أنشأ مركز جامعي.

1984: إنشاء معهدين وطنيين للتعليم العالي، الأول في الهندسة المدنية والثاني في الزراعة والبيطرة.

1992: أصبحت المؤسسة مركزا جامعيًا من جديد.

2001: حيث ارتقت إلى مصف جامعة وسميت على صاحب مقدمة علم الاجتماع العلامة عبد الرحمان ابن خلدون.

2010: إعادة هيكلة الجامعة إلى 06 كليات ومعهدين.

2013: إعادة هيكلة الجامعة إلى كليات ومعهدين.

تمتلك الجامعة 08 كليات ومعهدين والتي تغطي معظم مجالات المعرفة منها:

* كلية العلوم التطبيقية، كلية علوم المادة، كلية الرياضيات والإعلام الآلي، كلية علوم الطبيعة والحياة، كلية الحقوق والعلوم السياسية، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، كلية علوم المادة، كلية الأدب واللغات، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، معهد العلوم البيطرية، معهد التكنولوجيا.

هيكله رئاسة الجامعة: يشرف على الهيكل الجامعي السيد مدربل خلادي في مرتبة عميد جامعة ابن خلدون. ويتكون الهيكل الإداري لجامعة ابن خلدون من: - نيابة رئاسة مديرية الجامعة المكلفة بالتكوين العالي في الطورين الأول والثاني والتكوين المتواصل والشهادات وكذا التكوين العالي في التدرج.

- نيابة رئاسة مديرية الجامعة المكلف بالتكوين العالي في الطور الثالث والتأهيل الجامعي والبحث العلمي وكذا التكوين العالي ما بعد التدرج.

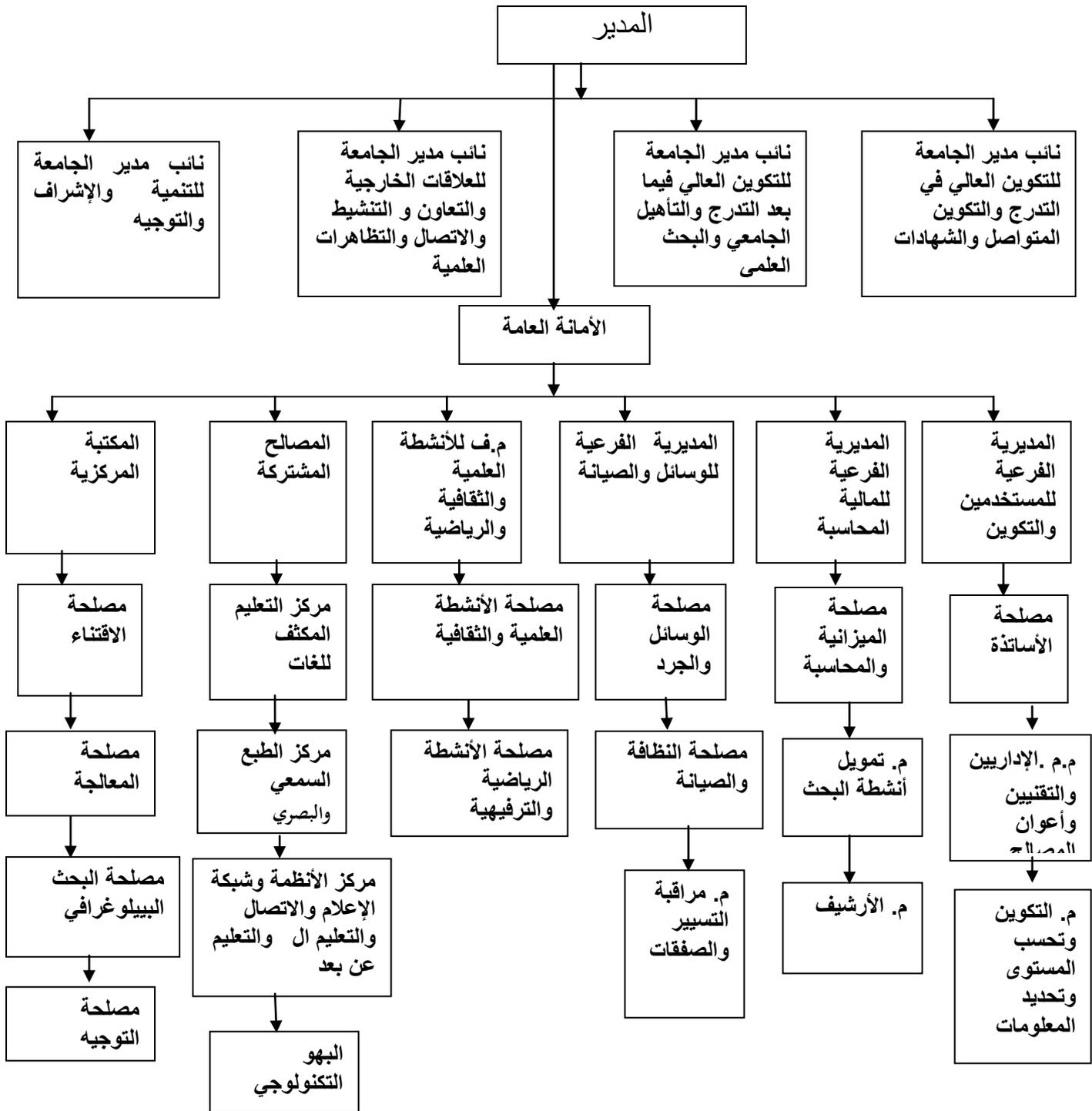
- نيابة رئاسة مديرية الجامعة المكلف بالتنمية والاستشراف والتوجيه.

- نيابة رئاسة مديرية الجامعة المكلف بالعلاقات الخارجية والتعاون والتنشيط والاتصال والتظاهرات العلمية.

- الأمانة العامة.

2- المجال البشري: يشمل هذا المجال عدد أفراد المؤسسة التي هي محور الدراسة، وكذلك الفئات المهنية الموجودة فيها، فمديرية جامعة ابن خلدون تتكون من 1842 عاملا موزعين على الأصناف المهنية التالية: الموظفين الإداريين التقنيين وأعوان المصالح 633 ، الأعوان المتعاقدين وان المتعاقدين 312. الأساتذة الجامعيين 897.

وهذا العدد موزع على الهيكل التنظيمي للمديرية والذي يتكون من:



الشكل رقم "02" يوضح الهيكل التنظيمي لمديرية جامعة ابن خلدون

3- المجال الزمني: إن المدة الزمنية التي استغرقتها الدراسة الميدانية لمديرية جامعة ابن خلدون التي يتواجد مقرها بمدينة تيارت دامت لمدة **15 يوما** وهذه المدة كانت في شكل زيارات يومية عبر فترات صباحية ومساءية، كانت في اليوم الأول عبارة عن زيارة استطلاعية وذلك بتاريخ **2015/03/15** أين تم عرض البحث على الأمين العام لمديرية الجامعة، حيث طلب منا تقديم طلب رسمي بالتربص إلى إدارة مديرية جامعة ابن خلدون الذي يمنح من طرف الجامعة وذلك بتاريخ **2015/03/11** وقدمنا طلب التربص والذي يمتد من **2015/03/11** إلى **2015/03/29** كحد أقصى وقد تمت الموافقة عليّة في اليوم الموالي من طرف الإدارة.

وفي اليوم **2015/03/24** قدمت لنا نبذة تاريخية عن مديرية جامعة ابن خلدون، وبتاريخ **2015/03/25** تم تزويدنا بالهيكل التنظيمي للجامعة، وعدد المستخدمين الذين يزاولون نشاطا إداريا كما قمنا بزيارة ميدانية لبعض المصالح للإطلاع عن قرب على وضعيتها وعلى كيفية سير مختلف الأنشطة بها، مع تسجيلنا لبعض الملاحظات الهامة عنها.

وأما في اليوم **2015/03/26** تم مقابلة الأمين العام مع محاولتنا لطرح بعض الأسئلة التي تتعلق بالمديرية، ومع تعرفنا على رئيس مصلحة الموظفين، وموظف مصلحة التكوين وتسحين المستوى وتجديد المعلومات، و مصلحة المتعاقدين والتقاعد، وأخيرا مصلحة الأساتذة.

وأما بتاريخ **2015/04/12** قمنا بتوزيع الاستثمارات المتعلقة بدراستنا.

وبأشرنا عملية استرجاع الاستثمارات الموزعة بتاريخ **2015/04/15-16**.

ثانيا: نموذج الدراسة: يتكون نموذج هذه الدراسة من المتغيرات الأساسية للفرضيات الجزئية والمشكلة بطبيعة الحال للفرضية العامة والتي مفادها: "يساهم تفعيل التكنولوجيا الحديثة في تحقيق الاستقرار الوظيفي في مديرية جامعة ابن خلدون". ويبدو واضحا أن هذه الفرضية تعكس عددا من الفرضيات المحتملة من بينها:

1* الفرضية الأولى: الاعتماد على أجهزة الحواسيب الآلية يؤدي إلى خلق الدافعية للانجاز لدى العامل.

2* الفرضية الثانية: يؤدي استخدام الإنترنت إلى شعور العامل بالرضا إزاء العمل الذي يقوم بها.

3* الفرضية الثالثة: يؤدي استخدام شبكة الإنترنت بزيادة الروح المعنوية لدى العامل.

ثالثا: المنهج المستخدم:

إن طبيعة الموضوع هي التي تحدد لنا الإطار المنهجي المتبع، لكن تختلف المناهج العلمية باختلاف المواضيع، ففي دراستنا الراهنة نحاول الكشف عن الدور الذي تلعبه التكنولوجيا الحديثة في تحقيق الاستقرار الوظيفي. بالاعتماد على إستراتيجية معينة من تحليل وتركيب واستنباط واستقراء، إضافة إلى جمع البيانات وتبويبها في جداول إحصائية والتعليق عليها. ونظرا لطبيعة دراستنا استخدمنا المنهج الوصفي التحليلي عن طريق اختيار عينة تتناسب مع طبيعة مجتمع البحث (والمتمثلة في عينة طبقية)، قمنا باختيار هذه الأخيرة -العينة الطبقية- وذلك نظرا لطبيعة هيكلية المديرية فهي عبارة عن طبقات.

3-1- تعريف المنهج الوصفي: "هو منهج علمي يقوم أساسا على وصف الظاهرة أو الموضوع محل البحث والدراسة، على أن تكون عملية الوصف تعني بالضرورة تتبع هذا الموضوع ومحاولة الوقوف على أدق جزئياته وتفصيله، والتعبير عنها إما كفيما أو كميًا.¹

3-2- تعريف العينة الطبقية: هي شكل من أشكال العينة العشوائية، تختلف عن العينة العشوائية البسيطة في أنها تتعامل مع مجتمع متباين (غير متجانس)، وفي مثل هذه الحالة لا بد من العمل على صياغة تجانس مجتمع البحث حتى تكون العينة التي يتم اختيارها ممثلة لكل طبقات (فئات) المجتمع.² والعينة المختارة من مديرية جامعة ابن خلدون تتمثل في 80 مفردة.

¹: أحمد عياد: مدخل لمنهجية البحث الاجتماعي، ديوان المطبوعات الجامعية، ط11، الجزائر، 2006، ص: 61.

²: وائل عبد الرحمان التل، عيسى محمد قحل، البحث العلمي في العلوم الإنسانية، دار حامد، عمان، 2007، ص: 42.

رابعاً: أدوات جمع البيانات: في أي بحث لابد للباحث أن يعتمد على مجموعة من الأدوات التي تساعد في جمع البيانات والمعلومات للحصول على نتائج ايجابية من خلال:

1- الملاحظة: "هي من أهم الوسائل التي يستعملها الباحثون الاجتماعيون والطبيعيون في جمع المعلومات والحقائق من الحقل الاجتماعي أو الطبيعي الذي يزود الباحثين بالمعلومات".¹ ومن خلال زيارتنا المتعددة لمديرية جامعة ابن خلدون جمعنا معلومات هامة يصب مجملها في وصف مدى مساهمة التكنولوجيا الحديثة في تحقيق الاستقرار الوظيفي، مع توظيف النظرية المقدمة في الفصول السابقة حيث تمت الملاحظة على الهياكل التنظيمية والمصالح والمكاتب الإدارية.

2- المقابلة: يعرفها "انجلى و انجلى" على أنها: "حادثة موجهة يقوم بها فرد مع فرد آخر هدفها استثارة أنواع معينة من المعلومات لاستغلالها في بحث علمي، أو للاستعانة بها في التوعية والتشخيص والعلاج".² وقد أجرينا في إطار دراستنا عدة مقابلات مع عدد من إدارات وبعض المشرفين عن العمل بالمديرية، حيث

3- الاستمارة: وهي المرحلة الأخيرة التي توصلنا إليها بعد اجتيازنا للمراحل السابقة، وفي الأخير توصلنا إلى تصميم وصياغة نهائية للاستمارة، وصمنا الاستمارة وفق أبعاد ومؤشرات قابلة للقياس، متضمنة ل 38 سؤال موزعة على موظفي مديرية جامعة ابن خلدون بتيارت.

أ- البيانات الأولية: لقد تضمنت الخصائص الديمغرافية للعمال المفحوصين: الجنس، السن، الحالة المدنية، المستوى التعليمي، الخبرة المهنية والمستوى الوظيفي.

ب- محاور الاستمارة: تضمنت الاستمارة ثلاثة محاور رئيسية:

¹: أحمد عياد: المرجع السابق، ص: 131.

²: منى أحمد الأزهرى، مصطفى حسين باهى: أدوات التقويم في البحث العلمي، المكتبة الأنجلو مصرية، القاهرة، 2006، ص: 69.

1- المحور الأول: الاعتماد على الأجهزة الحواسيب الآلية يؤدي إلى خلق الدافعية للإنجاز لدى العامل. حيث اشتمل هذا المحور على تسعة عبارات تتعلق بأجهزة الحواسيب المعتمد عليها في العمل وعلاقتها بخلق الدافعية لدى العمال في العمل.

2- المحور الثاني: يؤدي استخدام الانترنت إلى الشعور العامل بالرضا إزاء العمل الذي يقوم به. حيث اشتمل هذا المحور على اثنتي عشرة عبارة تتعلق باستخدام الانترنت والرضا عن العمل.

3- المحور الثالث: يؤدي استخدام شبكة الإنترنت إلى زيادة الروح المعنوية لدى العامل. حيث قدمنا في هذا المحور اثنتي عشرة عبارة وتتعلق باستخدام شبكة الإنترنت والروح المعنوية.

ج- أساليب التحليل: الدراسة الراهنة اعتمدنا في تحليلها على أسلوبين هما:

* **الأسلوب الكمي:** من حيث تكميم البيانات وتبويبها في جداول وحساب التكرار ونسبها المئوية.

* **الأسلوب الكيفي:** استخدم فيه التحليل والتحفيز والتعليق على الجداول والاعتماد على الجانب النظري.

خامسا: الخصائص السوسيوديمغرافية: قد اتصف مجتمع الدراسة بالخصائص التي حددتها نوعية المتغيرات الديمغرافية التي تناولتها الدراسة وتمثلت في :

الجدول رقم "02" يمثل توزيع المبحوثين حسب الجنس.

النسبة %	التكرارات	الجنس
51.2%	41	ذكر
48.75%	39	أنثى
100%	80	المجموع

يبين الجدول أعلاه توزيع المبحوثين حسب الجنس حيث بلغت نسبة الذكور 51.2% بينما قدرت نسبة الإناث بـ 48.75%. ومن خلال هذه النتائج نستنتج أن كلا الجنسين في حالة تكافؤ وهذا راجع إلى طبيعة العمل بمديرية جامعة ابن خلدون بتيارت، وذلك لحاجة المديرية إلى قدرات وإمكانيات كبيرة تحتاجها في خدمة الإدارات الجامعية، ونجد هذا التحديد في أغلب المؤسسات وذلك حسب الملاحظات المستقاة من الواقع.

الجدول رقم "03" يمثل توزيع المبحوثين حسب السن.

النسبة %	التكرارات	السن
56.25%	45	من [25-31]
35%	28	[32-38]
06.25%	05	[39-45]
02.5%	02	من 46 فما فوق
100%	80	المجموع

يعد تحديد السن من أهم محددات خصائص العينة المدروسة، وذلك راجع إلى أنكل مرحلة عمرية لها اهتمامات وحاجات محددة، انطلاقاً من هذا الجدول نلاحظ أن الأفراد الذين تتراوح أعمارهم ما بين [25-31] يكتلون أكبر نسبة والمقدرة بـ 56.25% وهذا ما أكده 45

مستجوب، ويمكن تفسير ذلك أن هذه المرحلة هي مرحلة العطاء وبذل المجهودات، مقارنة بالفئة التي تتراوح أعمارهم ما بين [32-38] الذين يحتلون المراتب الثانية وذلك بنسبة 35%، في حين نسبة 06.25% من الأفراد الذين تتراوح أعمارهم ما بين [39-45] ، والأفراد الذين يبلغون من العمر 46 سنة فما فوق بنسبة 02.5% وهؤلاء هم الأفراد الذين يتحملون المسؤوليات ولديهم الأقدمية والخبرة في العمل. ومن خلال ذلك يتبين لنا بأن أغلب المبحوثين هم من فتية شابة وهذا راجع إلى أن المديرية حديثة النشأة والتطور بمعنى أنها في مرحلة استقطاب وجذب وذلك لزيادة وتيرة النمو والتطور وإحداث قفزة نوعية بالاعتماد على العمال القدامى، وفتح المجال لتوظيف يد عاملة مؤهلة.

الجدول رقم "04" يمثل توزيع المبحوثين حسب الحالة الاجتماعية.

النسبة %	التكرارات	الحالة الاجتماعية
50%	40	أعزب
47.5%	38	متزوج
1.25%	01	أرمل
1.25%	01	مطلق
100%	80	المجموع

تشير الشواهد الكمية الواردة في الجدول "04" أن 40 مفردة بدون زواج وذلك بنسبة 50% أي معظمهم شباب طموح يسعى لتكوين أنفسهم ماديا واجتماعيا وذلك مقارنة بنسبة 47.5% متزوجون وذلك راجع لتحسن ظروفهم المعيشية واستقرارهم النفسي، في حين تساوي نسبة كل من الأرامل والمطلقين 1.25%.

الجدول رقم "05" يمثل توزيع المبحوثين حسب المستوى التعليمي.

النسبة %	التكرارات	المستوى التعليمي
0.00%	00	ابتدائي
4.05%	03	متوسط
29.72%	22	ثانوي
66.21%	49	جامعي
100%	74	المجموع

يؤثر المستوى التعليمي بصفة كبيرة على درجة الوعي بأهمية الأفكار المستحدثة، كما أن له تأثير مباشر على تبيين المبتكرات، ويتوزع أفراد العينة بحسب المستوى التعليمي إلى أربعة فئات رئيسية يحتل فيها الجامعيون المرتبة الأولى بنسبة **66.21%** وهذه النسبة ترجع إلى طبيعة العمل في المؤسسة كونها تقدم خدمات، وبالتالي فهي تعتمد على الإطارات في تسيير شؤونها، كما أن العينة المدروسة كلها تعمل في المكاتب أي أن الأعمال تتطلب مجهودات فكرية وليست عضلية. بينما قدرت نسبة ذو المستوى الثانوي بـ **29.72%** وهي نسبة كبيرة نوعا ما هذه الفئة تظم طاقة فكرية تساعد على تنظيم العمل وجعله أكثر ديناميكية، بحيث يحتل المستوى المتوسط المرتبة الأخيرة بنسبة **4.05%** والذين يؤديون مهام بسيطة في المؤسسة مكملة للأعمال الرئيسية في حين يتضح أن المستوى الابتدائي معدوم وهذا إن دل فإنما يدل على المستوى الثقافي الرفيع في المؤسسة.

الجدول رقم "06" يمثل توزيع المبحوثين حسب الخبرة المهنية.

النسبة %	التكرارات	الفئات
64.10%	50	أقل من 05 سنوات
30.77%	24	من [05 - 10]
01.28%	01	من [11 - 16]
03.85%	03	من 17 سنة فما فوق
100%	78	المجموع

إن الأقدمية في العمل تكسب الفرد خبرة في سيرورة أداء الأعمال ويبين الجدول أعلاه توزيع المبحوثين تبعاً لأقدميتهم في العمل. حيث عادت أعلى نسبة للموظفين ذوي أقدمية تتراوح من سنة إلى 05 سنوات (أقل من 05 سنوات) والتي قدرت بـ 64.10% ويأتي في المرتبة الثانية الموظفين ذو أقدمية من [05 - 10] سنوات بنسبة 30.77% وفي المرتبة الثالثة الموظفين ذو أقدمية من 17 سنة فما فوق بنسبة 03.85% وتأتي في المرتبة الأخيرة ذو الأقدمية من [11 - 16] سنة بنسبة 01.28%.

انطلاقاً من هذه المعطيات يتضح أن لعمال مديرية جامعة ابن خلدون خبرة متوسطة، وذلك يعود لوجود عمال جدد داخل إطار العمل وكذلك تبين أن المديرية في حالة استقطاب وجذب كفاءات جديدة والتي قدرت نسبتهم بـ 64.10% وبالتالي يمكن القول أن المؤسسة تستفيد من طاقات فكرية لديها القابلة للعمل وكسب الخبرة الجيدة مع مرور الوقت.

الجدول رقم "07" يمثل توزيع المبحوثين حسب الفئات السوسيو مهنية.

النسبة %	التكرارات	الفئات السوسيو مهنية
35%	28	إطارات
32.5%	26	أعوان تحكم
32.5%	26	أعوان تنفيذ
100%	80	المجموع

من خلال قراءة الأرقام الموضحة في الجدول أعلاه يتبين أن كل الفئات السوسيو مهنية متقاربة ومتكافئة في النسب، فيما يخص الإطارات سجلت نسبة 35% في حين تساوي كل من أعوان التحكم وأعوان التنفيذ بنسبة 32.5%.

بالاعتماد على مؤشرات الجدول نجد أن النسبة التي سجلت للإطارات هي نسبة أكبر من نسب الفئات الأخرى- أعوان التحكم، وأعوان التنفيذ- وهذا راجع إلى طبيعة العمل التي تتطلب عددا كبيرا من الأعوان الإداريين لإنجاز المهام الإدارية المختلفة لمديرية الجامعة في حين أن أعوان التحكم مهامهم محصورة في ضبط الأعمال والإشراف عليها، بينما أعوان التنفيذ فهم مقيدون بالأعمال التقنية التنفيذية.

خلاصة:

بغرض تسهيل عملية تحليل وتبويب البيانات ، تناولنا في هذا الفصل الإجراءات المنهجية للدراسة وهذا عن طريق تطرقنا إلى المنهج الوصفي التحليلي والأدوات المستعملة في جمع المعلومات كالاستمارة واختتمنا هذا الفصل بالخصائص الديمغرافية لمجتمع البحث والتي اعتمدنا فيها على دراسة عدة معايير منها: الجنس، السن، الحالة المدنية، المستوى التعليمي، الأقدمية، وأخيرا الخبرة المهنية.

تمهيد:

تعد عملية تحليل البيانات وعرضها ركيزة أساسية ومهمة لأنه من خلالها يمكننا استخراج النتائج التي يسعى أي باحث الوصول إليها. وقد حاولنا في هذا الفصل تقسيم عملية عرض البيانات وتحليلها إلى ثلاث محاور أساسية حسب ما جاء في الاستمارة.

* بيانات المحور الثاني: أولاً: أجهزة الحواسيب الآلية والدافعية للإنجاز في العمل.
الجدول رقم "08" يمثل علاقة الأقدمية باستخدام جهاز الحاسوب في العمل.

أبدا	نادرا	أحيانا	غالبا	دائما	الاستخدامات الأقدمية
00 0%	02 50%	12 66.67%	03 37.5%	49 66.22%	أقل من 05 س
01 50%	02 50%	06 33.33%	04 50%	21 28.37%	من 05 - 10
01 50%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	من 11 - 16
0 0%	0 0%	0 0%	01 12.5%	04 05%	17 فما فوق
02 100%	04 100%	18 100%	08 100%	74 100%	المجموع

نلاحظ من نتائج الجدول أن نسبة 66.67% من المبحوثين لهم خبرة مهنية تتراوح من 0 إلى 05 سنوات (أقل من 05 سنوات) يستخدمون أحيانا جهاز الحاسوب في عملهم، مقارنة بالذين لديهم خبرة مهنية من 05 إلى 10 سنوات يستخدمونه أحيانا بنسبة 33.33%، يليهم المبحوثين الذين لديهم أقدمية في العمل من 17 سنة فما فوق أنهم يستخدمون جهاز الحاسوب في عملهم إلى غالبا بنسبة 12.5%، في حين الذين يستعملون الكمبيوتر بصفة دائمة ولديهم خبرة مهنية أقل من 05 سنوات بنسبة 66.22%، أما نسبة 28.37% من أفراد العينة يستخدمون جهاز الحاسوب بصفة دائمة كونهم يمتلكون خبرة مهنية من 05 إلى 10 سنوات ، أما فيما يخص العمال الذين لهم خبرة مطولة في المؤسسة من 17 سنة فما فوق يستخدمون جهاز الحاسوب في العمل دائما وفعليا بنسبة 5.41%، ولكن في غالب الأحيان يستعين الموظفون الكمبيوتر للضرورة فقط بنسبة تقدر ب 37.5%، بينما الأكثر استعمالا له الذين يمتلكون أقدمية في العمل من 05 إلى 10 سنوات خدمة فعلية في المؤسسة بنسبة 50%،

أما فيما يخص الذين لديهم خبرة مهنية من 11 إلى 16 سنة لديهم نسبة متساوية مع الذين يستخدمون جهاز الحاسوب دائما ولكنهم لا يستعملونه نهائيا وذلك بنسبة 50%. وهذا يدل على أن الذين لديهم خبرة متوسطة في العمل يستعملون جهاز الحاسوب في عملهم نظرا لكونه عنصرا أساسيا ومهما، بينما الذين لا يستعملونه في أعمالهم يستعملونه فقط للترفيه والمحادثة فقط، وللتسلية وهذا كله خارج نطاق العمل.

الجدول رقم "09" يمثل علاقة المستوى الوظيفي بالمكاتب المزودة بأجهزة الحواسيب.

المجموع	لا	نعم	تزويد المكاتب بالأجهزة المستوى الوظيفي
45 %70.74	12 %36.36	33 %34.38	إطارات
44 %69.69	12 %36.36	32 %33.33	أعوان تحكم
40 59.57 %	09 %27.28	31 %32.29	أعوان تنفيذ
129 %100	33 %100	96 %100	المجموع

يوضح الجدول أعلاه أن الفئات السوسيو مهنية إطارات وأعوان تحكم يحتلون المراتب الأولى من ناحية عدم وجود أجهزة بالمكاتب وهذا يدل على عدم استخدامهم لوسائل التكنولوجيا الحديثة وذلك بنسبة 36.36%، مقارنة بأعوان التنفيذ فيحتلون المرتبة الثانية من ناحية عدم استعمالهم لوسائل التكنولوجيا الحديثة وعدم تزويدهم بها. ومن جهة أخرى تم تزويدهم بأجهزة الحواسيب في مكاتبهم بحيث يستخدمها الإطارات وأعوان التحكم بنسب متقاربة جدا (34.38% - 33.33%)، أما فيما يخص أعوان التنفيذ فيستخدمونها بنسبة 32.29% وهذا يدل على أن كل المكاتب مزودة بأجهزة الحواسيب. ومن الملاحظ أن هناك تناقض في الإجابات وعدم مصداقيتها لأن ما وضح في الجدول رقم "09" أشكال التكنولوجيا المستعملة

بأنهم يقولون يحتل جهاز الحاسوب المرتبة الأولى بنسبة **44.8%**، بينما الإحصاءات الموجودة في الجدول رقم « **08** » يرون الفئات السوسيو مهنية إطارات وأعوان تحكم أن المكاتب غير مزودة بالكمبيوتر بنسبة **36.36%**.

الجدول رقم "10" يمثل أشكال التكنولوجيا الحديثة المستعملة.

النسبة %	التكرارات	أشكال التكنولوجيا الحديثة المستعملة في العمل
44.8%	56	الكمبيوتر
5.8%	07	الفاكس
11.2%	14	البريد الإلكتروني
28%	35	الإنترنت
9.6%	12	الإنترانت
0.8%	01	الإكسترانت
100%	125	المجموع

تسفر نتائج هذا الجدول على أن استعمال أشكال التكنولوجيا الحديثة متباين بين هذه الوسائل المختلفة بحيث يستخدم جهاز الحاسوب في المرتبة بحيث يستعمل بنسبة **44.8%** بحيث يقوم الباحثين بعدة مهام بواسطة هذا الجهاز كما جاء في التحليل أغلبها تستعمل في كتابة التقارير والقيام بإحصاءات... الخ، و تستخدم شبكة الإنترنت في المرتبة الثانية بحيث تستخدم بنسبة **28%** وتختلف مجالات استخدام هذه الشبكة، في حين يحتل المرتبة الثالثة من حيث الاستعمال البريد الإلكتروني بنسبة **11.2%** وهذا راجع إلى طبيعة العمل التي تحتاج إرسالها عبر البريد الإلكتروني ، وتليها نسبة **9.6%** من مستخدمي شبكة الإنترنت التي تسهل لموظفيها عملية التواصل والحصول على المعلومات بطريقة سريعة وسهلة وتحافظ على

سرية المعلومات، بينما تأتي في المرتبة الأخيرة نسبة 0.8% من مستعملي الإكسترانت لأنها غير متاحة لهم مع عدم معرفة الدور الذي تقوم به.

الجدول رقم "11" يمثل مجالات استخدام جهاز الحاسوب في العمل.

النسبة %	التكرارات	مجالات استخدام الحاسوب
36.59%	45	لكتابة التقارير
37.40%	46	لحفظ المعلومات
26.01%	32	للقيام بإحصاءات
100%	123	المجموع

يساهم إدخال الحاسوب إلى العمل المؤسسي في حوسبة الكثير من العمليات الإدارية، والتي أصبحت تنجز في وقت قصير، بعد أن كانت تستغرق وقت وجهد كبيرين، ككتابة التقارير، حفظ المعلومات، ومن جهة أخرى القيام بإحصاءات.

ويوضح الجدول أعلاه أن 37.40% من مفردات العينة تستخدم جهاز الحاسوب في حفظ المعلومات، مقارنة بنسبة ، مقارنة بنسبة 36.59% يستخدمون جهاز الحاسوب في كتابة التقارير، بينما يستخدمه 26.01% من المبحوثين للقيام بإحصاءات.

ومن هنا يمكن القول أن استخدامات الحاسوب في المؤسسة المدروسة متنوعة وواسعة، لكن جهاز الحاسوب لا يستخدم لوحده بل يستعان في بعض الحالات بالأسلوب اليدوي وهذا في حالة انقطاع التيار الكهربائي .

* بيانات المحور الثالث:

ثانياً: استخدام الإنترنت والشعور بالرضا.

الجدول رقم "12" يمثل الذين يستخدمون شبكة الإنترنت في الجامعة.

النسبة %	التكرارات	الذين يستعملون الإنترنت
7.78%	07	المدير فقط
42.22%	38	بعض المصالح
50%	45	كل المصالح والمكاتب
100%	90	المجموع

للقوف على الأفراد المستخدمين لشبكة الإنترنت داخل الجامعة فقد تم الاستفسار عليها من خلال إجابات الاستمارة فتبين أن الجامعة توفر لكل المصالح والمكاتب شبكة الإنترنت بنسبة 42.22% من نصيب بعض المصالح، بينما نسبة 7.78% صرحوا بأن المدير فقط هو من يستخدمها.

ويدل على أن مديرية جامعة ابن خلدون جامعة حديثة النشأة والتطور لهذا وجود وسائل التكنولوجيا الحديثة داخلها من ضروريات العمل، ووجودها بكل المصالح والمكاتب تساعدهم على الحصول على المعلومات مع مواكبة التطور التكنولوجي ورقمنة المعلومات فهي بوابة للدخول إلى قلب المؤسسة.

الجدول رقم "13" يمثل أوقات استخدام شبكة الإنترنت في العمل ورضا العمال في ظل وجود التكنولوجيا الحديثة.

المجموع	أبدا	نادرا	أحيانا	غالبا	دائما	أوقات الاستخدام الرضا
88 %397.5	04 %57.14	05 %83.33	44 %88	10 %90.90	25 %78.13	نعم
20 %102.5	03 %42.86	01 %16.67	06 %12	01 %9.1	07 %21.87	لا
106 %100	07 %100	06 %100	11 %100	50 %100	32 %100	المجموع

شبكة الإنترنت مبتكر جديد انتشر استخدامها بصورة مذهلة في السنوات الأخيرة بسبب طبيعة الديناميكية، والجدول الموضح أعلاه يبين أن نسبة **90.90%** من المبحوثين غالبا ما يستخدمون شبكة الإنترنت في العمل، في مقابل ذلك لا يستخدمها **9.1%** رغم توفرها وما تقدمه من فوائد، بينما أغلب المبحوثين الذين يستخدمونها أحيانا تقدر بنسبة **88%** مقارنة بنسبة **12%** من أفراد العينة لا يستخدمونها، في حين ذلك يستخدمها **83.33%** من المبحوثين نادرا، ونسبة **16.67%** لا يستغلونها رغم المزايا التي تقدمها لهم. في حين يستخدمها بصفة دائمة بنسبة تقدر بـ **78.13%**، ونسبة **21.87%** لا يستخدمونها في حين مثلت نسبة **42.86%** من إجابات المبحوثين لا يستعملون الإنترنت إطلاقا- أبدا-0

إن استقراء أرقام الجدول وضحت لنا أن شبكة الإنترنت كمبتكر جديد يعتبر وسيلة اتصال فعالة وأكبر مزود للمعلومات، إضافة أنه يشكل دائرة معلومات عملاقة وهذه المؤشرات دالة على أن موظفين مديرية جامعة ابن خلدون راضين على خدمات شبكة الإنترنت وهذا ما أكدته نسبة **90.90%**.

الجدول رقم "14" يمثل التغييرات التي أدخلتها التكنولوجيا الحديثة والمزايا التي يستفيد منها العمال.

المجموع	لم يحدث أي تغيير	قليلا	كثيرا	آراء المبحوثين المزايا
56 %100	6 %100	13 %27.66	37 % 31.09	تخفيف عبء العمل
		19 %40.43	44 %36.98	سهولة الحصول على المعلومات
		15 31.91 %	38 31.93 %	اختصار الوقت والجهد
172 %100	6 %100	47 %100	119 %100	المجموع

يشير معنى التجديد إلى إحلال طرق جديدة وحديثة بدلا من الطرق القديمة، والتكنولوجيا شكل من أشكال التجديد وهذا ما أكدته نتائج التحليل الإحصائي للبيانات الكمية للجدول رقم "13" وعن رأي المبحوثين حول مدى إحداث التكنولوجيا للتجديد على مستوى مديرية جامعة ابن خلدون ويرى نسبة **40.43%** أنها لم تتمكن من إحداث سوى تجديد قليل في سهولة الحصول على المعلومات، في مقابل ذلك يرى نسبة **31.91%** أنها أحدثت تغييرا نسبيا في شكل العمل. في حين عند مقارنتها بالنسب الأخرى (**31.93%**، **31.09%**) وهذا ما أكدته المؤشرات الدالة على تخفيف عبء العمل واختصار الوقت والجهد، فيما سجلت **06** من أفراد العينة أنها لم تحدث أي تغيير.

وهذا يدل على أن التكنولوجيا الحديثة والتغييرات التي أحدثتها على مستوى العمل أفادت

معظم العمال في تسهيل أعمالهم وسهولة الحصول على المعلومات مع اختصار الوقت والجهد على غرار الاستعانة بالأسلوب التقليدي.

الجدول رقم "15" يمثل تقييم المستوى في استخدام التكنولوجيا الحديثة ورضا العاملين عنها.

المجموع	ضعيف	متوسط	جيد	تقييم المستوى	الرضا
88 %243.42	06 %66.67	44 %86.27	38 90.48	نعم	
14 %56.58	03 33.33 %	07 %13.73	02 %09.52	لا	
100 %100	09 %100	51 %100	40 100 %	المجموع	

يتضح من الجدول أعلاه أن نسبة **90.48%** يرون بأنهم راضين عن مستواهم الجيد فيما يخص قدراتهم في استخدام التكنولوجيا الحديثة، مقارنة بنسبة **9.5%** غير راضين عن ذلك، فيما أن نسبة **86.27%** من أفراد العينة يرون أن مستواهم متوسط في مقابل ذلك **13.73%** رافضين وغير راضين عن مستواهم في تحكمهم في وسائل التكنولوجيا الحديثة، فيما أن نسبة **66.67%** من المبحوثين يرون بأن مستواهم ضعيف. وتؤكد هذه النتائج بأن المستوى الجيد لدى البعض يمكن إرجاعه إلى مجهودات شخصية وهم راضين عن تحكمهم في استخدامهم لوسائل التكنولوجيا الحديثة، وفيما يخص المستوى الضعيف يمكن إرجاعه إلى غياب التكوين والتدريب في مجال التكنولوجيا الحديثة، ونقص الاهتمام الحقيقي بها من طرف المؤسسة أو من طرف المستخدمين.

ومنه يمكن القول أن استخدام التكنولوجيا الحديثة حسن نوعا ما خاصة وأنه ساهم في تفعيل الاتصال وكذا حسن من محيط العمل، لكنه لازال يعاني من نقائص سببها عدم استخدام كل الموظفين لها.

الجدول رقم "16" يمثل المزايا الإيجابية لاستخدام التكنولوجيا الحديثة ورضا العمال عن ذلك.

المجموع	الكفاءة والفعالية	العمل الجماعي	السرية	السرعة	المزايا الرضا
146 %321.55	39 %84.78	27 %79.47	14 %77.78	66 %79.52	نعم
35 %78.51	07 %15.22	07 %20.59	04 %22.22	17 %20.48	لا
181 %100	46 100 %	34 %100	18 %100	100 %	المجموع

تشير الشواهد الكمية المبينة في الجدول أن نسبة **84.78%** من المبحوثين يرون أن التكنولوجيا الحديثة مزايا ايجابية لما تحققة من كفاءة وفعالية بالنظر إلى المهام التي تنجزها التكنولوجيا. مقارنة بنسبة **15.22%** من أفراد العينة لا تقدم أي مزايا، في حين يرى نسبة **79.52%** أن التكنولوجيا تمتلك خاصية السرعة من حيث طريقة وزمن الأداء، وهذا يدعمه نسبة **79.41%** بأن التكنولوجيا خلقت الدافعية للعمل الجماعي بحيث تتيح لهم –التكنولوجيا- المشاركة في تسهيل صيرورة العمل وفق روح الجماعة، وكل هذا يجب أن يتم في أجواء من التفاهم في العمل بالمشاركة مما يزيد من رضاهم عن أدائهم وثقتهم بمؤسستهم، في حين أقر نسبة **77.78%** بأن للتكنولوجيا مزايا تجعل من العمال راضين عن أعمالهم، والمحافظة

على ثرية المعلومات كونهم يتخذون الحيطة والحذر في التعامل مع المعلومات في ثرية كون المعلومات ملك للمؤسسة لذا تتعامل مديرية جامعة ابن خلدون مع التكنولوجيا الحديثة بحذر وثرية نظرا لتخوفها من الاختراق الإلكتروني والعبث بملفاتها السرية.

بيانات المحور الرابع:

ثالثا: استخدام شبكة الانترنت يؤدي إلى زيادة الروح المعنوية لدى العامل.

الجدول رقم "17" يمثل استخدام شبكة الإنترنت في العمل.

النسبة %	التكرارات	استخدام شبكة الإنترنت
14.94%	13	دائما
8.05%	07	غالبا
42.53%	37	أحيانا
14.94%	13	نادرا
19.54%	17	أبدا
100%	87	المجموع

يوضح الجدول أعلاه أن مفردات العينة لا تستخدم هذه الشبكة فعليا وإنما تستخدمها أحيانا بنسبة 42.53% بينما الذين لا يستخدمونها إطلاقا تقدر نسبتهم بـ 19.54%، ومن جهة أخرى تبين نسبة 14.94% الذين يستخدمون شبكة الإنترنت بصفة دائمة، ونادرا ما يستخدمها 14.94% منهم. و 8.05% يستخدمونها غالبا. وهذا يدل على أن شبكة الإنترنت بمثابة البوابة الفريدة للدخول إلى قلب المؤسسة والإطلاع على نشاطاتها، وهي عبارة عن دمج مجموعة من الحواسيب باستعمال نفس بروتوكول الاتصال. ويمكن اعتبارها فضاء افتراضيا تسمح بتجميع مصادر المعلومات المختلفة التي تخص المؤسسة وتهم أفرادها.

وهذا يدل أيضا على أن وهي متوفرة عند أفراد العينة المدروسة، ولكن يبقى استخدامها رهينا بقرار التبني أو التقبل. وهذا يدل أيضا على أن شبكة الإنترنت في المؤسسة تسمح بتبادل المعلومات والاتصال وتسهيل العمل الجماعي، والقيام بعدة عمليات أهمها جمع المعلومات من مصادر مختلفة، ولكن رغم هذه المزايا التي تقدمها هذه الشبكة ولكنها بحاجة إلى استغلال أكبر، وهذا راجع ربما إلى عدم وعي المستخدمين بأهمية ودور هذه الشبكة في تحديث جو العمل، وهذا ما جعل أغلبهم يستعينون بالأدوات التقليدية على حساب استخدام الشبكة.

الجدول رقم "18" يمثل وضع الجامعة لحصص تدريبية للتحكم في التكنولوجيا الحديثة.

النسبة %	التكرارات	وضع الجامعة لحصص تدريبية
48.75%	39	نعم
51.25%	41	لا
100%	80	المجموع

تظهر أهمية الاستفادة من الحصص التدريبية في كونه عامل رئيسي في مساعدة الموارد البشرية على مواكبة التطور، والاستجابة لمتطلبات التغيير، سواء كانت برامج أو أجهزة، التي قد تؤثر على أداء العمال، فهو يساهم في مرونة قوة العمل من خلال تمكين الأفراد من التحكم في التكنولوجيا والتقنيات المتطورة أكثر وكذا أساليب العمل الحديثة، والجدول المبين أعلاه يوضح أن المبحوثين الذين لا يستفيدون من الحصص التدريبية للتحكم في التكنولوجيا الحديثة أكثر والمقدرة نسبتهم بـ 51.25% وهذا لا يعني أن نسبة الذين لا يستفيدون من التدريب إذ تبلغ 48.75% وهي نسبة كبيرة إذا ما قورنت بحاجة هذه الفئة أيضا للتدريب.

الجدول رقم "19" يمثل دور التكنولوجيا الحديثة في تحقيق الاستقرار الوظيفي داخل المؤسسة.

النسبة %	التكرارات	آراء المبحوثين
85.46%	47	نعم
07.27%	04	لا
07.27%	04	نوعا ما
100%	55	المجموع

تمثل الشواهد الإحصائية بأن معظم أفراد العينة يرون بأن للتكنولوجيا دور كبير في تحقيق الاستقرار الوظيفي داخل المؤسسة وتقدر نسبتهم بـ **85.46%** في حين الذين يقولون بأن ليس للتكنولوجيا دور في تحقيق الاستقرار بالإضافة إلى الذين يرون بأنها نوعا ما تساهم في ذلك بنسبة متساوية **7.27%**. ويدل ذلك على أن جل موظفي مديرية جامعة ابن خلدون بأنهم راضين عن أعمالهم في ظل وجود التكنولوجيا الحديثة، وحسب بعض الاقتراحات التي وجدت في الاستثمارات فهناك من يرى بأنها تسهل وظيفته كونه مهندس دولة في الإعلام الآلي، وأيضا أنها تقلص من ضغوط العمل على العامل وتساعدهم في ربح الوقت والجهد.

تمهيد:

بعد عرضنا للبيانات الكمية المبوبة في جداول إحصائية والتعليق عليها في الفصل السابق نحاول مناقشتها في ضوء الفروض المطروحة حتى نتمكن من معرفة درجة تحققها، ثم نقارنها بنتائج الدراسات الأخرى التي أجريت في بيئات اجتماعية مختلفة وضمن سياقات متباينة.

أولاً: مناقشة نتائج الدراسة في ضوء الفروض المطروحة:

بعد الإشارة إلى البيانات الميدانية توصلنا إلى جملة من النتائج التي ترتبط بفروض الدراسة وهي:

01- الفرضية الأولى: الاعتماد على أجهزة الحواسيب الآلية يؤدي إلى خلق الدافعية للإنجاز لدى العامل.

- **66.67%** من أفراد مجتمع البحث اقرروا بأن استخدام جهاز الحاسوب يكون أحياناً وذلك حسب الأقدمية في العمل.

- **36.36%** من المبحوثين -إطارات- الذين يرون بأن المكاتب غير مزودة بأجهزة الحواسيب.

- **44.8%** من عمال المديرية اقرروا بأن الكمبيوتر هو الوسيلة الأكثر استعمالاً في مجالات العمل على غرار أشكال التكنولوجيا الحديثة الأخرى والمتمثلة في الإنترنت والإنترنت والبريد الإلكتروني وغيرها من الوسائل.

- **37.40%** من العمال يرون بأن جهاز الحاسوب يستخدم لحفظ المعلومات، بينما **36.59%** اقرروا بأنه يستعمل لكتابة التقارير.

نستنتج من خلال ما تقدم أن جهاز الحاسوب يحتل المرتبة الأولى من حيث الاستعمال داخل مديرية جامعة ابن خلدون والذي يستخدم في حفظ المعلومات، كما أن استغلالها واستعمالها أدى إلى خلق الدافعية للموظفين للمواظبة على أعمالهم وإنجازها على أكمل وجه.

إلا أن استعمالها لا يكون فقط لحفظ المعلومات، بينما يستخدم لأغراض أخرى كما جاء في التحليل بأن أغلبها تستعمل لكتابة التقارير المتعلقة بخصائص ومعلومات الموظفين والمديرية على حد سواء، وهذا أدى إلى شعور الموظفين بالراحة والسهولة في التعامل مع المعلومات على عكس الاستعانة بالأسلوب اليدوي الذي يؤدي إلى بذل جهد كبير وأخذ وقت طويل في انجاز المهام. إن المتغيرات الأساسية السابقة الذكر ترجمت بأن الاعتماد على أجهزة الحواسيب يؤدي إلى خلق الدافعية للإنجاز لدى العامل. وهذه الفرضية ثبت صدقها ميدانيا كون المؤسسة حديثة النشأة واعتمادها على وسائل التكنولوجيا الحديثة وبالأخص توفير أجهزة الحواسيب داخل كل المكاتب والمصالح.

02- الفرضية الثانية: يؤدي استخدام الإنترنت إلى شعور العامل بالرضا إزاء العمل الذي يقوم به.

يبين التحليل الإحصائي المتعلق بهذه الفرضية أن:

- **50%** من المبحوثين يرون بأن كل المصالح والمكاتب يستغلون ويستعملون شبكة لإنترنت في الجامعة، لأنها شبكة تسهل للموظفين عملية الحصول على المعلومات وذلك لاختصار الوقت والجهد والسرعة في الأداء.

- **90.90%** من الموظفين يرون بأن غالبا ما يتم استخدام شبكة الإنترنت في العمل ورغم ذلك هم راضون عن أداء أعمالهم في ظل وجود التكنولوجيا الحديثة. وهذا يعني بأن مديرية الجامعة وفرت لموظفيها الإنترنت ولكن اشتغالها من طرف عمالها ليس بصفة دائمة، وهذا راجع إلى عدم الأخذ بأهمية هذه الشبكة واللامبالاة بدورها الأساسي الذي يعمل على تسهيل عملية البحث والجرد وسهولة الحصول على المعلومات.

- **40.43%** من أفراد مجتمع البحث أقرروا بأن التغييرات التي أدخلتها التكنولوجيا الحديثة قليلة ولكن مزاياها كثيرة والمتمثلة في سهولة الحصول على المعلومات، وتخفيف عبء العمل مع اختصار الوقت والجهد،

أي أن هذه التغيرات التي أحدثت على مستوى العمل أفادت معظم الموظفين في تسهيل أعمالهم وغيرها من المزايا.

– **90.48%** من المبحوثين أفادوا بأن مستواهم جيد في استخدامهم لوسائل التكنولوجيا الحديثة وهم راضيين عن هذا الوضع.

إن شبكة الإنترنت شبكة لها فائدة كبيرة كونها تسهل عملية الحصول على المعلومات والبيانات داخل التنظيم وذلك من خلال توفرها على كافة المصالح والمكاتب، كما أن لجماعة العمل ردود أفعال في توصيل المعلومات لبعضهم البعض، مع تخفيف عبء العمل واختصار الوقت والجهد وهذا كله لصالح المديرية.

ومما سبق نستنتج بأن الإحصائيات المتعلقة بالفرضية الثانية والمتمثلة في: يؤدي استخدام شبكة الإنترنت إلى شعور العامل بالرضا إزاء العمل الذي يقوم به، محققة ميدانيا نظرا للدور الذي تلعبه هذه الشبكة تجعل العامل راضيا عنها من خلال المزايا الإيجابية التي تمنحها. وذلك يدل على وجود علاقة ارتباطية بينهم- استخدامات الإنترنت والشعور بالرضا.

03 - الفرضية الثالثة: يؤدي استخدام شبكة إلى زيادة الروح المعنوية لدى العامل.

- **84.78%** من العمال أشاروا أنهم راضون عن استخدامات التكنولوجيا الحديثة والمزايا التي تقدمها والتي تحقق الكفاءة والفعالية إزاء استخدام هذه الشبكة داخل المديرية وذلك نظرا للمهام التي تنجزها هذه التكنولوجيا.

- **42.53%** من المبحوثين الذين أجابوا بأن استخدام شبكة الإنترنت في العمل ليس بصفة دائمة بل أحيانا، وهذا نظرا لعدم دراية الموظفين تجعلهم يتواصلون مع بعضهم البعض ويتبادلون المعلومات فيما بينهم، مما يخلق وينشأ بينهم علاقات اجتماعية تؤدي إلى ارتفاع الروح المعنوية والتفاهم والاستقرار وبالتالي الولاء للمديرية.

- 51.25 % من المبحوثين يؤكدون على أن وضع الجامعة للحصص التدريبية يساعد الموظفين على عملية التحكم في وسائل التكنولوجيا الحديثة، وهذا يدل على أن التدريب له دور كبير في تحديد مسار الموظف مع توجيهه نحو الطريق الصحيح والصائب للتحكم في هذه الوسائل وبطريقة جيدة.

– 85.46 % من المبحوثين أفادوا بأن التكنولوجيا الحديثة دور كبير في تحقيق الاستقرار الوظيفي داخل المؤسسة.

وعلى هذا الأساس يبدوا بأن مديرية جامعة ابن خلدون متمكنة من تحكمها في وسائل التكنولوجيا الحديثة ولكن في حالة استخدامها لشبكة الإنترنت من طرف العمال تجعلهم راضين عنها، وهذا يعني أن جميع المصالح ومكاتب المديرية يستفيدون من خدماتها وحتى المؤسسة تستفيد من الفرص التي تقدمها وسعيها إلى تحقيق النمو والتطور بسبب السماح للموظفين في التعامل مع بعضهم البعض وبتوصيل المعلومات لمختلف المصالح واقتراحاتهم وانشغالهم الخاصة بالعمل.

إن الوضع القائم لمديرية جامعة ابن خلدون تتسم بالاستقرار والتطور وذلك راجع للمستوى العالي للعمال.

ومما سبق نستنتج أن المتغيرات الخاصة بالفرضية الثالثة والقائلة أن استخدام شبكة الإنترنت يؤدي إلى زيادة الروح المعنوية لدى العمال. ومحقة نسبيا وذلك حسب آراء المبحوثين والنتائج التي توصلنا إليها.

استنتاج عام:

بناء على ماسبق يتبين لنا أن الفرضية الأولى الاعتماد على أجهزة الحواسيب الآلية يؤدي إلى خلق الدافعية للإنجاز لدى العامل قد تحققت ميدانيا، وذلك من خلال استخداماته والمتمثلة في حفظ المعلومات وكتابة التقارير والقيام بإحصاءات، وغيرها من الاستخدامات التي لا تعدوا ولا تحصى، كونها العنصر الضروري والأساسي داخل أي مؤسسة لأن طبيعة العمل

تتطلب توفر أجهزة الحواسيب وذلك لتجاوز الأساليب اليدوية التي تأخذ وقت طويل على عكس هذه الوسيلة أو الآلة- الكمبيوتر- الذي يوفر التكاليف ويقلل من الوقت والجهد. ونلاحظ من خلال ماسبق أن الفرضية الثانية يؤدي استخدام الإنترنت إلى شعور العامل بالرضا إزاء العمل الذي يقوم به، وذلك من خلال توفرها على جميع مصالح مديرية جامعة ابن خلدون للتسهيل على الموظفين عملية الحصول على المعلومات بطريقة سريعة وسهلة، وذلك لمواكبة التطور التكنولوجي، مع إشعار العاملين بفتح المجال أمامهم للإبداء بأرائهم حول هذه الشبكة والتي تؤدي إلى زيادة نمو المؤسسة وبالتالي استقرارها وبقائها من خلال بقاء عمالها ورضاهم على مديريتهم.

إن الفرضية العامة تقول: " يساهم تفعيل التكنولوجيا الحديثة في تحقيق الاستقرار الوظيفي داخل المؤسسة".

قد تحققت هذه الفرضية لأنها مكونة من ثلاث فرضيات جزئية محققة بأن التكنولوجيا الحديثة تساهم في تحقيق الاستقرار الوظيفي، وهذا منطلق من وعي موظفي مديرية جامعة ابن خلدون وإدراكهم لأهمية التكنولوجيا الحديثة على مستوى الهيكل التنظيمي، إضافة إلى إحساسهم بالرضا وشعورهم بالانتماء والاطمئنان من خلال ما تقدمه وسائل التكنولوجيا الحديثة من مزايا واستخدامات هائلة، ونلاحظ بأن العمال يفضلون استغلال كل الوسائل والمتاحة من جهاز حاسوب وشبكة إنترنت وإنترنت وغيرها من الوسائل لأن كل واحدة من هذه الوسائل مكملة للأخرى. لهذا لا بد على الموظفين استغلالها الاستغلال العقلاني والصحيح.

ثانياً: مناقشة نتائج الدراسة في ضوء الدراسات السابقة:

لقد توصلت دراستنا الراهنة إلى عدد من النتائج العامة والجزئية والتي ترتبط بصورة بمجال الدراسة وفي هذا الإطار يتضح أن:

- دراسة طرادة خوجة سميرة بجامعة قسنطينة لقد دلت على أن دور جهاز الحاسوب في تبسيط الأعمال والإجراءات الإدارية، وهذا ما توصلت إليه دراستنا حيث أن 66.67% يرون أن استخدام جهاز الحاسوب يكون أيضاً لتبسيط الأعمال وحفظ المعلومات، و 36.59% أقرروا بأنه يستعمل لكتابة التقارير.

بينما كانت نتائج هذه الدراسة إلى أن الحاسوب ساهم في تنظيم العمل الإداري لمختلف الإدارات بينما كانت نتائج دراستنا متقاربة معها كونها تسهل العمل الإداري وتسهل عملية الحصول على المعلومات وفي نفس هذه الدراسة غالبية الأفراد من كلا المؤسستين أكدوا على أن استخدام جهاز الحاسوب يؤدي إلى خلق الدافعية للإنجاز وهذا ما توصلنا إليه أيضاً دراستنا، حيث أن 37.40% من أفراد المجتمع يرون ذلك.

- دراسة محمد علي محمد المعنونة ب مدى تأثير الاستقرار الوظيفي للعمال بالجوانب التكنولوجية المستخدمة في العمل. وقد هدفت الدراسة إلى التعرف على المشاكل التي تعاني منها المؤسسات الصناعية لكشف العلاقة بين النسق التكنولوجي والتغيرات الاجتماعية والتنظيمية.

وإن النتائج التي توصلت إليها دراستنا هذه كانت أن الموظفين كانوا متقبلين لهذه التكنولوجيا التي وجدت في المؤسسة، بحيث ينظرون إلى أنفسهم أنهم راضين على هذا الوضع وذلك من خلال تسهيل أعمالهم واختصار الوقت والجهد وهذا زاد من استقرارهم داخل المنظمة وذلك بنسبة 85.46% وهذا على عكس دراسة محمد علي محمد والذي رأى بأن للتطور التكنولوجي تأثير سلبي على استقرار العمال في المؤسسة.

- دراسة محمد المغامس القائمة على دراسة فاعلية استخدام تقنية الحاسب الآلي ونظم المعلومات في تطوير أعمال قطاع الجوازات وهدفت هذه الدراسة إلى التعرف على الاستخدامات الحالية لتقنية الحاسب الآلي ونظم المعلومات، وتحديد مدى فاعلية استخدام الحاسب الآلي ونظم المعلومات في تطوير الأعمال.

وقد أظهرت الدراسة على أن فاعلية استخدام الحاسب الآلي في التخطيط والتنظيم كانت كبيرة في حفظ البيانات وسرعة استرجاعها وتنظيم وتطوير أساليب العمل وإجراءاته.

وهذا ما توصلت إليه دراستنا الراهنة بأن استخدام الحاسب الآلي وإدخال التكنولوجيا الحديثة مكان العمل وذلك من خلال تطوير أساليب العمل والتغيير في الأجهزة، والسرعة والسرية في استرجاع المعلومات وذلك بنسبة 79.52% وهذه الدراسة جاءت مطابقة لدراستنا من خلال تطابق نتائج الدراساتين.

لقد طرأت العديد من التغييرات خلال نهاية القرن العشرين، و التي صادفت تطور وسائل الاتصال وظهور تكنولوجيا الإعلام والاتصال التي أدخلت أنماط جديدة في التسيير وسمحت بالقيام بأعمال ومهمات كان من المستحيل الوصول إليها خلال السنوات القليلة الماضية، وهذا نظرا للخصائص والمميزات التي تتمتع بها هذه التكنولوجيا، والتي عرفت انتشار واسع عبر مختلف مناطق العالم، وفتحت المجال أمام تدفق المعلومات عبر مسارات عديدة، الأمر الذي أدى إلى تزايد أهمية المكونات المعلوماتية الغير مادية وأعطى لصناعة تكنولوجيا الإعلام والاتصال وزنا ثقيلًا يصل إلى حد أن يصبح مجتمع المعلومات هو المجتمع الغالب.

ومع نهاية القرن العشرين بدأ تحول بعض المجتمعات إلى ما يعرف بالمجتمعات المعلوماتية التي تعتمد في تطورها على التكنولوجيات الحديثة وتستخدم فيها المعلومات كوجه لمختلف مجالات الحياة، خاصة مع توسع نطاق استخدام شبكة الانترنت التي تعدت العالم العلمي ووصلت إلى مجموع المؤسسات والشريحة العامة، وقد ألهمت الشبكة العالمية العنكبوتية العديد من المستعملين وأصبح بالإمكان إرسال واستقبال الرسائل في نفس الوقت مع خلق نوع من التفاعل بين الأفراد و المؤسسات، بالإضافة إلى سهولة الولوج إلى مصادر المعلومات والخدمات والدعاية للسياحة والسلع عبر الخط والتعاقد الفوري أي بمعنى تطبيق التجارة الالكترونية التي تعتبر من ابرز نتائج ثورة تكنولوجيا الإعلام و الاتصال.

إن ما تحتاجه الدول النامية هو الوعي الكافي للتحديات التي تعترضها في ميدان المعرفة العلمية والتكنولوجية، فلا بد لحكومات هذه الدول أن تعد العدة لكي تقلص من الفجوة الرقمية وأن تضع الإجراءات والقواعد المسيرة والمحفزة للأفراد والمؤسسات لممارسة الأنشطة واستثمار الأموال، فكفاءة الأفراد والمؤسسات لا تكون بمعزل من خصائص ومقومات الجهاز الإداري الذي بطبيعة خصائص بيئته العامة يمكن أن يؤثر بقوة على كفاءة و فعالية المنظمات والمؤسسات.

وبما أنه برز مفهوم جديد للأعمال يعرف بالأعمال الالكترونية والمؤسسة كونها نظاما مفتوحا لا يمكنها أن تنمو و تستمر دون دراستها له، إذ يجب إعطاء أهمية للتطورات الحاصلة في المحيط الذي تتواجد فيه المؤسسة من اجل مسايرة وتيرة التغيير المفروض، فالإبداعات التكنولوجية لا زالت تأتي بالمستجدات وتسمح بإدخال تطبيقات جديدة في التسيير، فظهور تكنولوجيا الإعلام والاتصال قد أعطى إمكانيات هامة في تنمية وتحسين وظائف المؤسسة خاصة فيما يتعلق بتبسيط قنوات الاتصال و تسهيل الحصول على المعلومات التي أصبحت تشكل موردا ثمينا في منظمات الأعمال، فعلى أساس سيولة المعلومات يمكن للمؤسسة أن تتميز في الأداء.

ومن خلال ذلك فقد عرضنا في الفصول النظرية إلى إثارة جملة من التساؤلات والقضايا حول التكنولوجيا الحديثة والاستقرار الوظيفي، كما أجرينا دراسة ميدانية للتحقق من مدى الصدق الإمبريقي للفروض ومختلف التساؤلات، وذلك من خلال اختبار ثلاث فرضيات حيث تهدف الفرضية الأولى إلى: يؤدي الاعتماد على أجهزة الحواسيب إلى خلق الدافعية للانجاز لدى العامل، تم ترجمتها في مؤشرات تخص كل من أجهزة الحواسيب، والإنترنت، والإنترانت، والبريد الإلكتروني، والشعور بالرضا إزاء العمل الذي يقوم به الموظف داخل المؤسسة وهذا ماتم تأكيده في الجانب الميداني.

أما الفرضية الثانية والقائلة يؤدي استخدام الإنترنت إلى شعور العامل بالرضا إزاء العمل الذي يقوم به، تمحورت مؤشراتها حول المزايا التي تقدمها هذه الشبكة، وفيما تتمثل استخداماتها واستفادة العمال من خدماتها ورضاهم عنها في ظل التطور التكنولوجي لوسائل المعلوماتية. والفرضية الثالثة والتي تربط استخدام شبكة الإنترنت بزيادة الروح المعنوية لدى العامل، كشفت لنا عن مدى رضا العاملين على تحكمهم في هذه الشبكة، وعلاقة الاستقرار بالرفع من

الروح المعنوية لدى العامل من خلال تحفيزهم إما ماديا أو معنويا، وكانت هناك علاقة وطيدة بين استخدامات شبكة الانترنت والزيادة من رفع الروح المعنوية لدى العمال وبالتالي زيادة الاستقرار النفسي لهم، وعليه فإن دراستنا الراهنة توصلنا من خلالها إلى أن للتكنولوجيا الحديثة دور كبير في تحقيق الاستقرار الوظيفي داخل المؤسسة.

أولاً: الكتب:

- 1- إبراهيم العميري: الإدارة دراسة نظرية تطبيقية، دار الجامعات المصرية، الإسكندرية.
- 2- أمين عز الدين: المدخل إلى شؤون العمل وعلاقاته، مكتبة القاهرة، د.ط، مصر.
- 3- أحمد عياد: مدخل لمنهجية البحث الاجتماعي، ديوان المطبوعات الجامعية، ط11، الجزائر، 2006.
- 4- أحمد عيساوي: مدخل إلى علوم الإعلام والاتصال، دار الكتاب الحديث، ط1، القاهرة، 2014.
- 5- أحمد ريان: خدمات الانترنت المجتمع الثقافي، الإمارات العربية المتحدة، ط1، 1997.
- 6- لعجاج نور الدين: الإعلام الآلي للسنة الأولى من التعليم الثانوي، دون دار النشر، د.ط، 2005.
- 7- محمد الجوهري: مقدمة في علم الاجتماع الصناعي، دار الكتب الجامعية، مصر، 1975.
- جمال بن عبد السلام: الإعلام الآلي للمبتدئين، بدون دار النشر، الجزائر، 2003.
- 8- محمد الجوهري وآخرون: التغيير الاجتماعي، دار المعرفة الجامعية، مصر، 1995.
- 9- محمد الهادي: تكنولوجيا المعلومات وتطبيقها، دار الشروق، بيروت، ط1، 1989.
- 10- محمد ماهر عليش : مبادئ إدارة الموارد البشرية، وكالة المطبوعات، الكويت، 2005.
- 11- محمد علي محمد: البيروقراطية الحديثة، دار الكتب الجامعية، الإسكندرية، 1975.
- 12- محمد علي محمد: علم اجتماع التنظيم، دار المعرفة الجامعية، ط1، مصر، 2003.
- 13- محمد عبد الرحمان: علم الاجتماع الصناعي، دار النهضة العربية، ط1، مصر، 1999.
- 14- محمد شوقي شادي: الحاسب الإلكتروني ونظم المعلومات، دار النهضة، بيروت، 1983.

قائمة المصادر والمراجع

- 15- منى أحمد الأزهرى، مصطفى حسين باهى: أدوات التقويم في البحث العلمي، المكتبة الأنجلو مصرية، القاهرة، 2006.
- 16- جون يرفون: علم النفس الاجتماعي، ترجمة: هالة شتون، دار عويدات، بيروت، 1998.
- 17- نهال فؤاد إسماعيل: تكنولوجيا شبكات الاتصال في البيئة الافتراضية، دار المعرفة الجامعية للطبع والنشر والتوزيع، الإسكندرية، 2013.
- 18- النفعي يوسف محمد والحمد راشد عبد الله: إدارة الأعمال الالكترونية، نظرة فاحصة ورؤية مستقبلية، مركز البحرين للدراسات والبحوث، المنامة، 2000.
- 19- طلعت إبراهيم لطفى: مدخل إلى علم الاجتماع التنظيم، مكتبة غريب، مصر، 1993.
- 20- سعد مرسي بدر: الإيديولوجيا ونظرية التنظيم، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، 2000.
- 21- سعد غالب ياسين: الإدارة الالكترونية وآفاق تطبيقاتها للريادة، دار وائل للنشر، عمان، 2004.
- 22- علاء السالمي وحسين السالمي: شبكات الإدارة الالكترونية، دار وائل للنشر، الأردن، ط1، 2005.
- 23- عادل حسن: إدارة الأفراد والعلاقات الإنسانية، دار الجامعات المصرية، الإسكندرية.
- 24- عبد المجيد شكري: تكنولوجيا الاتصال إنتاج البرامج في الراديو والتلفزيون، دار الفكر العربي، القاهرة، ط1، 1996.
- 25- عبد الفتاح مراد: كيف تستخدم شبكة الانترنت في البحث العلمي وإعداد الرسائل العلمية، القاهرة، ط1.
- 26- صلاح السنوي: مفاهيم أساسية في إدارة الأفراد، جامعة بيروت، لبنان، 2000 .

27- ثابت عبد الرحمان إدريس: نظم المعلومات الإدارية في المنظمات المعاصرة، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2005.

ثانياً: الرسائل والمذكرات:

01- بوباح عالية: دور الإنترنت في مجال تسويق الخدمات، (رسالة ماجستير)، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة منتوري، قسنطينة، 2010، 2011.

02- بن زادري مريم: واقع الإنترنت في المؤسسات الجزائرية، (مذكرة ماجستير)، قسم علم الاجتماع، جامعة منتوري، قسنطينة، 2009، 2010.

03- بن سعيد لخضر: التطور التكنولوجي وأثره على التنمية الاقتصادية، (مذكرة ماجستير)، قسم العلوم التجارية وعلوم التسيير فرع الاقتصاد والتنمية، جامعة ابن خلدون، تيارت، 2010، 2011.

04- بشير كاوجة: دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الاتصال الداخلي في المؤسسات الإستشفائية العمومية الجزائرية، (رسالة ماجستير)، قسم علوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2012، 2013.

05- جبلي فاتح: الترقية الوظيفية والاستقرار المهني، (مذكرة ماجستير)، قسم علم الاجتماع والديمغرافيا، جامعة منتوري، قسنطينة، 2005، 2006.

06- زيات سميرة، سرير دواجي سميرة: تأثير الهاتف النقال على تفشي العلاقات العاطفية، (رسالة ماجستير)، قسم علوم الإعلام والاتصال، جامعة عبد الحميد بن باديس، مستغانم، 2013، 2014.

07- لمين علوطي: تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتأثيرها على تحسين الأداء الاقتصادي للمؤسسة، (رسالة ماجستير)، قسم علوم التسيير فرع إدارة الأعمال، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، الجزائر، 2003، 2004.

- 08-** حورية بلعويدات: استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية، (مذكرة ماجستير)، قسم علوم الإعلام والاتصال، جامعة منتوري، قسنطينة، 2007، 2008.
- 09-** جميلة بوزمال: أثر تكنولوجيا المعلومات على المؤسسة، (رسالة ماجستير)، قسم العلوم الاقتصادية والتسيير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، 1999، 2000.
- 10-** مرابط يامنة: التكنولوجيا وإصابات العمل، (مذكرة ماجستير في علم الاجتماع الصناعي)، جامعة منتوري، قسنطينة، 1988.
- 11-** سمير حليس: التغيير التكنولوجي والاستقرار المهني في المؤسسة الصناعية، (رسالة ماجستير)، قسم علم الاجتماع والديمقراطية، جامعة منتوري، قسنطينة، 2008، 2009.
- 12-** فوزي منصور: مساهمة التكنولوجيا الحديثة للإعلام والاتصال في دعم المشاركة التنظيمية، (رسالة ماجستير)، قسم علوم الإعلام والاتصال، جامعة باجي مختار، عنابة، 2010، 2011.
- 13-** رصاع فتيحة: الحماية الجنائية للمعلومات على شبكة الإنترنت، (مذكرة ماجستير في القانون العام)، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة أبي بكر بلقايد، تلمسان، 2011، 2012.
- 14-** شادلي شوقي: اثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، (رسالة ماجستير)، تخصص تسيير المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية، جامعة ورقلة، الجزائر، 2007، 2008.
- 15-** خالد منصر: علاقة استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة باغتراب الشباب الجامعي، (مذكرة ماجستير)، قسم العلوم الإنسانية، تخصص الإعلام وتكنولوجيا الاتصال الحديثة، جامعة الحاج لخضر، باتنة، 2011، 2012.

ثالثاً: المقالات:

01- فريد: الوظيفة العامة ، منتديات ستار تيمز،

www. startimes.com Date:28-09-2009 ; heur:14:35

02- أحمد مصطفى طاحون: مفهوم الاستقرار الوظيفي،

Islamic.economy.albayan.ae.com ; date: 20-11-2013. Heur: 10:54

رابعاً: المداخلات:

ناصر حسين القرشي: من نظريات التنظيم الحديثة(نظرية النسق التكنولوجي)،(محاضرة)،

كلية الآداب، Date 07/08/2011; heur 4 :28.

عصام محمد البحيصي: (مداخلة) بعنوان تكنولوجيا المعلومات الحديثة وأثرها على القرارات

الإدارية في منظمات الأعمال، مجلة الجامعة الإسلامية، العدد الأول، جانفي، فلسطين،

2006، ص: 155.

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم العلوم الاجتماعية

جامعة ابن خلدون

استمارة بحث بعنوان

لور التكنولوجيا الحديثة في تحقيق الاستقرار الوظيفي في المؤسسة دراسة ميدانية بمديرية جامعة ابن خلدون

إن المعلومات التي تتفضل بتقديمها لنا في إجابتك على أسئلتنا الخاصة في هذه الاستمارة والتي تدخل في إطار إنجاز بحث ميداني ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر في علم الاجتماع تنمية وتسيير الموارد البشرية بهدف الكشف عن الدور الذي تلعبه التكنولوجيا الحديثة في تحقيق الاستقرار الوظيفي.

ولهذا نرجو مساعدتك بالتفضل بالإجابة عن الأسئلة بكل مصداقية وتركيز ودقة وموضوعية ونعدك بأن كل إجابتك لا تستخدم إلا لأغراض علمية فلا تتردد بالمساعدة. تقبلوا منا فائق الاحترام والتقدير في إنجاز هذا البحث .

من إعداد الطالبتين:

- طاهر فتيحة.

- طيفور جهاد.

السنة الجامعية

2014/2015

المحور الأول: البيانات الشخصية

- 1/ الجنس: ذكر أنثى
- 2/ السن: من 25-31 سنة () من 32-38 سنة ()
من 39-45 سنة () من 46 سنة فما فوق ()
- 3/ الحالة المدنية: أعزب متزوج أرمل مطلق
- 4/ المستوى التعليمي: ابتدائي متوسط ثانوي جامعي
- 5/ الأقدمية في العمل: اقل من 5 سنوات () من 5-10 سنوات ()
من 11-16 سنة () من 17 فما فوق ()
- 6/ المستوى الوظيفي: إدارات عون تحكم ن تنفيذ
- 7/ الدخل:

المحور الثاني: الاعتماد على الأجهزة الحواسيب الآلية يؤدي إلى خلق الدافعية للإنجاز لدى العامل .

8/ ماهية أشكال التكنولوجيا الحديثة المستعملة في جهة عملك؟

- الكمبيوتر الفاكس البريد الإلكتروني لانترنت
الإنترنت الإكسترنانت

9/ هل تستخدم جهاز الحاسوب في عملك؟

- دائما غالبا أحيانا نادرا لا

10/ إذا كنت تستخدم جهاز الحاسوب في عملك؟ في ماذا تستخدمه؟

- لكتابة التقارير لحفظ المعلومات القيام بإحصاءات

أخرى تذكر

11/ ما هي درجة تحكمك في الحاسب الآلي؟

- جيدة متوسطة ضعيفة

12/ بالإضافة إلى استخدام الحاسوب في عملك هل تستعين بالأسلوب التقليدي أيضا؟

- دائما غالبا أحيانا نادرا أبدا

13/ في حال تأكيدك لاستعانتك بالأسلوب التقليدي هل يرجع ذلك إلى؟

- طبيعة العمل تتطلب ذلك

- توقف الحاسوب عن العمل
- عدم اقتناعك بجدوى العمل بالحاسوب
- وأخرى تذكر

14/ هل كل المكاتب مزودة بجهاز الحاسوب ؟

نعم لا

15/ في رأيك لماذا ؟

.....

المحور الثالث : يؤدي استخدام الانترنت إلى الشعور العامل بالرضا إزاء العمل الذي يقوم به .

16/ هل تستخدم شبكة الانترنت في عملك ؟

دائما غالبا أحيانا نادرا أبدا

17/ هل يستعمل شبكة الانترنت في الجامعة ؟

المدير فقط
بعض المصالح
كل المصالح والمكاتب

18/ في حالة استخدامك لشبكة الانترنت فيما تستخدمه؟

للحصول على معلومات
لنقل الملفات
للهو فيه
للمحادثة

19/ هل أنت راضي عن وضعيتك في العمل في وجود التكنولوجيا الحديثة ؟

نعم لا

20/ في حال الإجابة ب نعم فيما أفادتك؟

في تخفيف عبئ العمل

في سهولة الحصول على المعلومات

في اختصار الوقت والجهد

21/ في رأيك هل أحدث إدخال التكنولوجيا الحديثة تجديد في شكل العمل؟

كثيرا قليلا لم يحدث أي تغيير

22/ ما هو نمط التغيير الذي أحدث في المؤسسة؟

التجهيزات

الأفراد

طريقة التسيير

23/ هل ترى أن استخدام التكنولوجيا الحديثة يزيد من فعالية الاتصال الخارجي؟

كثيرا قليلا لم تفعل

24/ إذا كنت تظن أنها فعلت الاتصال الخارجي لماذا؟

للتعريف بالجامعة لدى متعامل بصورة أكثر

لربط الجامعة بالجمهور الخارجي

لتسهيل الاتصال بالجامعات الأخرى

أخرى تذكر

25/ كيف تقيم مستواك في استخدام التكنولوجيا الحديثة؟

جيد متوسط ضعيف

26/ إذا كان مستواك جيد فهل يرجع ذلك إلى

إجراء دورات تدريبية

الاستعانة بخبراء خارج الجامعة

الاستعانة بزملاء العمل

مجهودات شخصية

المحور الرابع : يؤدي استخدام شبكة الإنترنت إلى زيادة الروح المعنوية لدى العامل؟

27/ هل تستخدم شبكة الإنترنت في عملك؟

دائما أحيانا غالبا نادرا أبدا

28/ إذا لم يسبق لك استخدام الإنترنت لأنك ؟

- لا تحتاجها
 ليس لديك معلومات عن دورها
 لا تحسن استخدامها
 غير متاح لك

29/ هل استخدام الإنترنت يوفر لك مزايا للجامعة ؟

- نعم لا

30/ إذا كان الإجابة ب نعم فما هي هذه المزايا ؟

- السرعة في الأداء وتوفير الوقت
 الدقة في النتائج
 سهولة الاتصال بالأخرين
 مناقشة بعض القرارات

31/ ما هي المزايا الإيجابية لاستخدام التكنولوجيا الحديثة ؟

- السرعة
 السرية
 العمل الجماعي
 الكفاءة والفعالية

وأخرى تذكر

32/ هل ترى أن هناك سلبيات لاستخدام التكنولوجيا الحديثة ؟

- كثيرة قليلة متعددة

33/ إذا كنت ترى بأن هناك سلبيات فما هي ؟

- التقليل في الوظائف
 مخاطر التلوث بالفيروسات
 تهديد حماية المعلومات
 تقليص العلاقات الشخصية

34/ هل تضع الجامعة حاليا حصص تدريبية للتحكم أكثر في التكنولوجيا الحديثة ؟

نعم لا

35/ إذا كانت الإجابة ب نعم كيف يتم ذلك ؟

عن طريق الاجتماعات

عن طريق التربصات

عن طريق الملتقيات

آخر تذكر

36/ هل كانت لديك معرفة مسبقة باستخدام التكنولوجيا الحديثة ؟

نعم لا

37/ في حالة الإجابة بنعم فكيف ذلك ؟

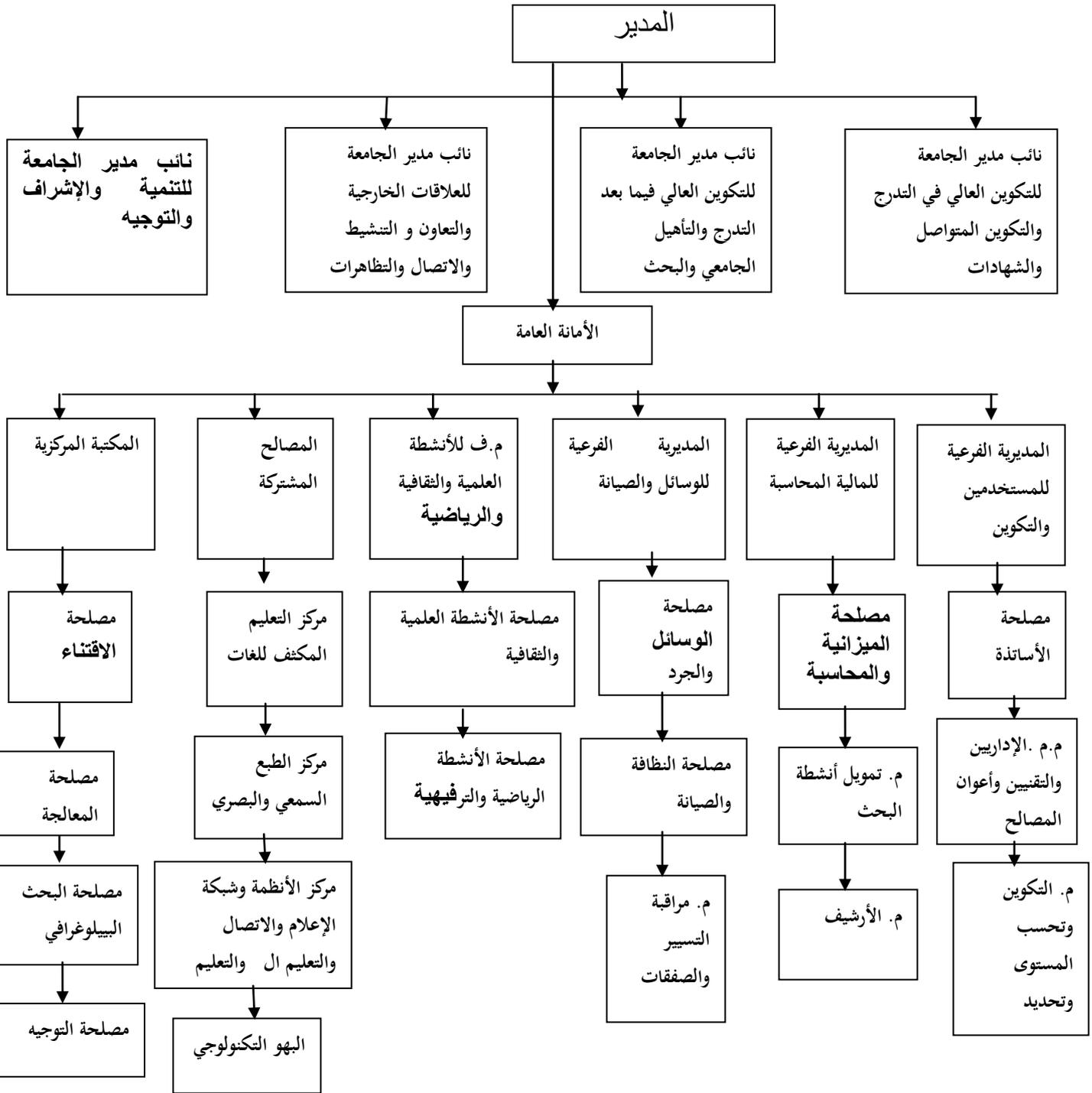
عن طريق الجامعة

أو خارج الجامعة

38/ هل ترى بأن للتكنولوجيا الحديثة دور في تحقيق الاستقرار الوظيفي داخل

المؤسسة؟.....

.....



الشكل رقم "02" يوضح الهيكل التنظيمي لمديرية جامعة ابن خلدون