

الاتصالات الإدارية بالاعتماد على تكنولوجيا المعلومات في

المؤسسات الصناعية

أ.د. فريد كورتل

أستاذ التعليم العالي

جامعة 20 أوت 1955 بسكيكدة

أ. أمال يوب

أستاذ مساعد قسم - أ -

جامعة 20 أوت 1955 بسكيكدة

ملخص

للثورة الاتصالية المعلوماتية دور كبير في تغيير الفكر الاقتصادي من الكلاسيكي إلى الاقتصاد القائم على أساس المعرفة، لتشكل بذلك المعرفة قوة أكبر للاقتصاد . وبما أن المؤسسات تعد من ركائز القطاع الاقتصادي فقد استوجب الأمر ضرورة تجهيزها بالوسائل المعلوماتية الحديثة حتى تتمكن من استغلال المعلومات بالطريقة الأصح. كما أن إدخال التقنيات الحديثة في المؤسسات ترتب عليها تغيير في نمطها الاتصالي ، الذي جعل من العملية الاتصالية أكثر سهولة وفعالية، وفي كل الأحوال فإن النظم الاتصالية المعلوماتية تبحث عن الطريقة الأجدر لاستغلال المعلومة وتوصيلها، في وقت تعرف فيه الحياة الاقتصادية تطورا سريعا، فكان عنصر الوقت والتكلفة أكثر اهتمامات الدراسات الأكاديمية والمهنية التي تعمل جاهدة على التقليل منها إلى أدنى حد ممكن مما يزيد من فرص الحصول على الأرباح

Abstract

The revolution of communication and information had played a great role in changing the economical thought from the ancient one to the economy based on knowledge, which forms the greatest power of economy. One of the bases of the economical sector is the organization which must be equipped with the modern means of information so that they can use information correctly. It should be noted that thing which makes the operation of communication easier and more effective is the use of developed techniques, in all cases the system of communication and information is looking for the best way to use and to give information in a fast progression of the economical life, without neglecting the time and the expense which are the most important elements of the professional and the academic studies. This latter attempt hardly to decrease both of them from one side with the increase of gaining more profits from the other side

مقدمة:

إن نجاح المؤسسات لا يتوقف فقط على كفاءة أفرادها وإنما على النجاح القائم بينهم، وتحقيق العمل الجماعي أيضا، ويندرج هذا الدور تحت مصطلح الاتصال وهو العملية الكفيلة بتوحيد جهود الأفراد داخل المؤسسة، ونظرا لأهميته داخل المؤسسة وخارجها، فهو يعد أساسيا لجميع

الوظائف الإدارية من تخطيط وتنظيم وقيادة ورقابة، وهو لا يتحقق إلا بوجود نمط تنظيمي يلبي ويجمع بين حاجات المؤسسة ويؤدي إلى خلق نشاط منسق وموجه تكون نتائجه مضمونة. وتعد قناة أو وسيلة الاتصال عنصرًا مهمًا في العملية الاتصالية ومما ساهم في تفعيل وتنشيط هذه القناة استخدامات تكنولوجيا المعلومات؛ التي أدت إلى نقل المعلومة بصورة أسرع وأحسن.

أولاً- مشكلة الدراسة:

تتمثل مشكلة الدراسة في توضيح دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين الاتصالات الإدارية بالمؤسسات الصناعية، مما يؤدي بدوره إلى تنشيط الوظائف الإدارية. فمع التطورات التي تشهدها تكنولوجيا المعلومات فرضت على المؤسسات ضرورة تجهيزها بالتكنولوجيا الحديثة والتي تمكنها من اتصال أكثر مرونة وفعالية.

ويفترض أن تجيب الدراسة على التساؤلات التالية:

- هل ساهمت استخدامات تكنولوجيا المعلومات في تحسين الاتصالات على مستوى وظيفة التنظيم بالمركب محل الدراسة؟
- هل ساهمت استخدامات تكنولوجيا المعلومات في تحسين الاتصالات على مستوى وظيفة الرقابة بالمركب محل الدراسة؟

ثانياً- فرضيات الدراسة:

تحاول هذه الدراسة اختبار الفرضيتين التاليتين:

الفرضية الأساسية الأولى:

لم تساهم استخدامات تكنولوجيا المعلومات في تحسين وظيفة التنظيم بالمركب محل الدراسة.

الفرضية الأساسية الثانية:

لم تساهم استخدامات تكنولوجيا المعلومات في تحسين وظيفة الرقابة بالمركب محل الدراسة.

ثالثا - أهمية الدراسة :

تعد تكنولوجيا المعلومات من إفرازات الاقتصاد المعرفي، فهي تعتمد على صفات تتمثل في كونها تقدم طرقا جديدة في إدارة واستعمال المعلومات في كل القطاعات الاقتصادية وبالأخص الصناعية منها. كما أن استخداماتها تحقق للمؤسسة تسهيلات في اتصالاتها الإدارية مما ينعكس بالإيجاب على وظائفها الإدارية ويؤدي إلى تحسينها. وأخذ مركب تكرير البترول بسكيكدة كنموذج لما يشكله من ركيزة مهمة في الاقتصاد الجزائري؛ فهو يعمل على مواصلة وضمان تغطية احتياجات السوق الوطنية بالمواد المكررة على المستوى الكمي والنوعي، ومواصلة عرض المواد المكررة الموجهة للسوق الدولية المستجيبة للمقاييس الدولية.

رابعا - أهداف الدراسة :

تهدف هذه الدراسة إلى إبراز دور استخدامات تكنولوجيا المعلومات في تخطي النظام التقليدي للاتصال بإدارة المؤسسات. حيث إن استخداماتها تحقق للمؤسسة سرعة ودقة أكبر في نقل المعلومات، واتصالا أكثر مرونة، وهذا مما يؤدي إلى تنشيط وظائفها الإدارية وتفعيلها.

خامسا - منهج الدراسة :

اعتمد في هذه الدراسة على منهجين لتحليل موضوع الدراسة كما يلي:

المنهج الوصفي :

وقد تم استخدام المنهج الوصفي في هذه الدراسة لجمع الحقائق وتحليلها وتفسيرها واستخلاص دلالاتها وإصدار تعليمات متعلقة بالظاهرة المدروسة.

منهج دراسة حالة :

قمنا بتجميع المعلومات من خلال الزيارات والمقابلات مع مختلف المسؤولين والعاملين والملاحظة والحصول على الوثائق التي تهم الموضوع، لنقوم بعدها بتحليل المعلومات وتفسير النتائج للفرضيتين التي تم وضعهما لنقوم انطلاقا من النتائج المحصل عليها بتقديم مجموعة من الاقتراحات.

سادسا- أدوات الدراسة:

اعتمدت هذه الدراسة على مجموعة من الأدوات البحثية قصد الحصول على البيانات والمعلومات الدقيقة والعلمية والتوصل إلى إجابة حول أسئلة وفرضيات الدراسة، والتي تدور في مجملها حول ما يلي:

الاستبيان:

يعتبر الاستبيان أداة مفيدة للحصول على الحقائق، والتوصل إلى الواقع ودراسة المواقف والاتجاهات والآراء، والمساعدة للملاحظة وعندما يتعذر الأمر يصبح الوسيلة العلمية الوحيدة للقيام بالدراسة العلمية.

الملاحظة:

وهي عبارة عن معاينة مباشرة تم القيام بها لكشف تفاصيل الظاهرة المدروسة.

المقابلة:

تعد المقابلة من أهم الأدوات البحثية لجمع البيانات الميدانية والتميز بين مجموع الأسئلة المطروحة ذلك أن المقابلة تمتاز عن غيرها من أدوات البحث العلمي بأنها أكثر مرونة ومن أنها تيسر بدرجة أكبر الملاحظة للمبحوث.

الأدوات الإحصائية:

تم استخدام مجموعة من أساليب الإحصاء الوصفي والإحصاء الاستدلالي لتحليل بيانات الدراسة باستخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) ومن أهم هذه الأساليب ما يلي:

- المتوسطات الحسابية.
- الانحرافات المعيارية.
- اختبار t لتحديد الدلالة الإحصائية لاختلاف رؤية أفراد عينة الدراسة لدور تكنولوجيا المعلومات في تسهيل الاتصالات والذي يؤدي بدوره إلى تحسين وظيفتي التنظيم والرقابة بالمركب.

1- تعريف الاتصال الإداري:

يعتبر الاتصال أحد المواضيع التي لا تزال تستقطب اهتمامات الإداريين والباحثين ، وخاصة منها الاتصال داخل المؤسسة وحتى ما بين المؤسسات وهذا لدوره الفعال في تنظيم وضبط العلاقات بين الإدارة والقاعدة كما أن له تأثير على فعالية المؤسسة، وحتى يمكن فهم هذه العملية لابد من تحديد مفهوم الاتصال.

يعرف أحمد أبو زيد عملية الاتصال بلُغتها: "عملية نقل لأفكار محددة أو لرسالة معنية من المرسل إلى المستقبل، أو هي العملية التي تنقل بواسطتها رسالة مع ينة أو مجموعة رسائل من المرسل إلى المستقبل أو مجموعة من المستقبلين، أو هي العملية التي يتم بمقتضاها تكوين العلاقات بين أعضاء المجتمع وطبيعة تكوينهم وتبادل المعلومات والآراء والأفكار والتجارب فيما بينهم".⁽¹⁾

بمعنى أن الاتصال يعد ظاهرة اجتماعية وقوة رابطة لها دورها في تماسك المجتمع وبناء العلاقات الاجتماعية.

ويعرف عبد الكريم العفيفي الاتصال بلُغته: "طريقة مهنية هادفة لترشيد علاقات الأفراد بعضهم البعض وصولاً إلى تحقيق غايات وأهداف مرسومة تتمثل في التيقن من إبلاغ الآخرين بمحتوى رسالة مع ددة يراد توصيلها على أحسن وجه ممكن".⁽²⁾

بمعنى أن الاتصال لا يعد شيئاً عفويا بل عملية مخططة ومعدة بطريقة صحيحة لكي تحقق الهدف منها.

أما شاهيناز طلعت فتعرف الاتصال بلُغته: "عملية المشاركة في الخبرة بين شخصين أو أكثر بهدف أن تعم هذه الخبرة وتصبح واضحة بينهم، ف عملية الاتصال ليست مجرد إرسال رسالة من المرسل إلى المستقبل فحسب وإنما هي لقاء خبرتان حول موضوع الرسالة، من خلال نسق رمزي له دلالة المعنوية لدى كل منهما، وهنا تبرز عملية المشاركة التي تتحقق من خلال التفاهم. وإذا لم تحدث هذه المشاركة فإن هناك ما يعوق عملية فهم الرسالة، حيث تكون مادة الرسالة خارج إطار الدلالة بين المرسل والمستقبل، حيث تفهم الرسالة بمعنى مختلف عما تعنيه".⁽³⁾

بمعنى أن الاتصال هنا يعد عملية تفاعلية ديناميكية ، أي أنه يقوم في الأساس بناء على هدف، إلا أن هذا الهدف غالبا ما يكون نسبيا سواء في درجة وضوحه أو أهميته، أو القدرة على تحقيقه بالنسبة لأطراف عملية الاتصال.

من خلال عرض هذه التعاريف المختلفة نخلص إلى وضع تعريف إجرائي للاتصال بأنه عملية نقل المعلومات من طرف إلى طرف آخر أو من جهة إلى جهة أخرى ثم التأكد من فهم الطرف الأخر لهذه المعلومات وذلك بهدف التأثير الوظيفي للأفراد العاملين في المؤسسة تأثيرا إيجابيا. ولهذا فإن الاتصال

في المؤسسات عملية مهمة، إذ من خلاله يتم إنجاز الأعمال بالشكل المطلوب وعليه فإن من المهارات الواجب توفرها في المسؤولين مهارة الاتصال الفعال، لأن الإدارة يتم إنجاز أعمالها بواسطة الأشخاص الآخرين، وهذه العملية تتطلب من المسؤولين الاتصال مع الغير بصورة مستمرة.

2- عناصر العملية الاتصالية الإدارية:

تتطلب عملية الاتصال عددا من العناصر أو المكونات الأساسية والمكملة لبعضها البعض، وبدون هذه العناصر لا يمكن لعملية الاتصال أن تتم بشكل فعال ومؤثر ويتفق جميع الباحثين على أربعة عناصر أساسية هي: المرسل، الرسالة، الوسيلة، المستقبل، ويوجد من يضيف عنصرين آخرين هما: التغذية الراجعة والتشويش.

1.2- المرسل:

يعد المرسل العنصر الأول والأساسي في عملية الاتصال، والحركة الأولى في مسيرتها ودورها، ويسمى أحيانا المصدر أو مصدر المعلومة، ويسمى أيضا المتصل، وهو منشئ الرسالة الذي عليه أن يسعى إلى النجاح في مهمته المتمثلة بتوصيل الرسالة إلى المستقبل أو الجمهور.

وقد أشارت العديد من الدراسات والبحوث المتخصصة إلى وجود أربعة عوامل أساسية من الضروري مراعاتها لضمان كفاية وفعالية المرسل، ونجاحه في عملية الاتصال وهي:

- المعرفة.
- الخبرة والتجارب العلمية.
- الدوافع والاتجاهات.
- أما مصداقية المرسل فيعتبر ركن مهم في مصداقية الاتصال وفاعليته⁽⁴⁾.

2- الرسالة:

تعد الرسالة الوكن الثاني في العملية الاتصالية وتتمثل بالمعاني والكلمات والم شاعر والمنهات التي يرسلها المصدر للمستقبل. والرسالة هي النتاج المادي والفعلي للمصدر الذي يضع فكره في رموز معينة وهي المحتوى المعرفي الذي يريد المرسل نقله إلى المستقبل أو الهدف الذي تسعى عملية الاتصال إلى تحقيقه أو مجموعة من الرموز المرتبة التي لا يتضح مع نهاها إلا من نوع السلوك الذي يمارسه المستقبل⁽⁵⁾.

3.2- قناة الاتصال:

وهي الوسيلة التي يتم من خلالها توصيل الرسالة أو نقلها من المرسل إلى المستقبل.⁽⁶⁾ وتختلف هذه الوسيلة وفقا لهدف الرسالة وطبيعة المعنى بتلك الرسالة، وتنوع الوسيلة أو قناة الاتصال التي تمر من خلالها الرسالة من المرسل إلى المستقبل.

4.2- المستقبل:

هو الشخص أو الجهة التي توجه إليها الرسالة ويجب على المستقبل أن يقوم بحل رموز الرسالة بغية التوصل إلى تفسير لمحتواها وفهم معناها. ويوجد عدد من العوامل التي تؤثر في فهم الرسالة أو عدم فهمها، ومن بينها يذكر الوردى:

- درجة الانسجام والتجانس بين المرسل والمستقبل.
- ثقافة المستقبل وخبرته ومعرفته بالموضوع الذي يقوم باستقبال معلوماته.
- مؤثرات اجتماعية ايجابية أو سلبية تربط المرسل بالمستقبل.⁽⁷⁾

3- الاتصالات الإدارية:

توجد عدة أنواع وتصنيفات للاتصال التنظيمي، ونذكر هنا نوعين من الاتصالات: اتصالات رسمية واتصالات غير رسمية.

1.3- اتصالات رسمية:

ويقصد بها تلك القنوات الرسمية التي تحددها الإدارة لانسياب المعلومات وتوجد في الهيكل التنظيمي، ويشي مفهوم الاتصال هنا إلى عملية تبادل الأفكار، والمعلومات والاتجاهات داخل نسق اجتماعي معين. وتتمثل عملية الاتصال الرسمي غالبا في تلك الاتصالات التي تتم في إطار القواعد التي تحكم المؤسسة وتتبع القنوات والمسارات التي يحددها البناء التنظيمي الرسمي فالاتصالات الرسمية بهذا المعنى يمكن أن تسري في واحد من ثلاثة اتجاهات أساسية هي:

- الاتصال الهازل.
- الاتصال الصاعد.
- الاتصال الأفقي.⁽⁸⁾

2.3- اتصالات غير رسمية :

هي اتصالات تنشأ بوسائل غير رسمية ولا تتضمنها اللوائح والإجراءات الرسمية وإنما تحددها الصلات الشخصية والعلاقات الاجتماعية، ويمتاز هذا النوع من الاتصالات بسرعه قياسي بالاتصالات الرسمية.⁽⁹⁾

4- الوظائف الإدارية للمؤسسة :

توجد أربع وظائف إدارية أساسية في المؤسسة والمتمثلة في : التخطيط، التنظيم، القيادة، والرقابة. وفي دراستنا هذه نركز على وظيفتين وهما التنظيم والرقابة.

وظيفة التنظيم :

- لقد تعددت وتنوعت مفاهيم التنظيم، إلا أن العناصر الرئيسية المشتركة التي لا بد من توفرها في أي مفهوم هي:
- وجود هدف محدد ومتفق عليه.
- وجود نشاطات وأعمال يلزم القيام بها للوصول إلى الهدف.
- وجود مجموعة من الأفراد تقوم بينهم علاقة محددة.
- اشتراك الأفراد في تحقيق الهدف، وذلك بتقسيم الأعمال بينهم، واستخدام الوسائل والإمكانات والأجهزة والأدوات المتوفرة لديهم للقيام بالأعمال.

وظيفة الرقابة :

تعد وظيفة الرقابة ضرورية لأي مؤسسة، حيث إنه يجب أن تكون هناك رقابة على أموال ومواد ووقت ومجهود الأفراد العاملين بالمؤسسة .ومن الضروري أن تكون عملية الرقابة بالمؤسسة قادرة على تسجيل المعلومات فور التنفيذ لدى المسؤولين من أجل اتخاذ التدابير اللازمة للتصحيح .أي أن الوظيفة الرقابية يجب أن تكون قادرة على إلغاء الفجوة الزمنية بين العملية التنفيذية للعاملين وعملية الرقابة للمسؤولين.

5- التوجه التكنولوجي للمؤسسة:

إن إدخال تكنولوجيا الاتصال والمعلومات في المؤسسة غير من سير العمل في المكاتب الإدارية، حيث أن الاستخدامات التي تتيحها تكنولوجيا المعلومات مكنت العنصر البشري من تسجيل كل المعلومات وتخزينها ووضعها تحت تصرف مختلف إجراءات المعالجة وتحصيل هذه المعلومات المسجلة أو المنتجة من طرف الأفراد المعنيين بها في الوقت المناسب وبالشكل الملائم وفي المكان الواجب أن تكون فيه.⁽¹⁰⁾

كما أن استعمال المؤسسات لتكنولوجيا المعلومات والاتصال أدى إلى ظهور أنماط جديدة للاتصال، وفي هذا الإطار عرف "هاربرت سيمون" المميزات التالية لتكنولوجيا المعلومات وهي:⁽¹¹⁾

- المعلومة سهلة البلوغ كما لم تكن من قبل على شتى أشكالها من شفوية وكتابية.
- ذاكرات نظم معالجة المعلومات تكون مزودة بقدرات تخزين هائلة.
- استعمال تكنولوجيا المعلومات يخفض من تكاليف التخزين ونقل المعلومات.

15- مكونات تكنولوجيا المعلومات والاتصال:

إن أي جهاز حاسب مرتبط بشبكة الانترنت يمكن أن يهتل مجموعة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

الحاسب الآلي:

ويتكون من مجموعة الأجزاء التالية:

- المعالج: وهي الأداة التي يمكن أن تقوم بمعالجة المعلومات والبيانات التي تم إدخالها في الحاسب.
- أداة التخزين: وهي تمثل القرص الصلب الذي يتم تخزين المعلومات عليه بهدف حفظها أو استرجاعها أو معالجتها في وقت آخر.
- أدوات الإدخال واسترجاع البيانات: وتمثل أدوات الإدخال لوحة المفاتيح والفأرة والأقراص الممغنطة... الخ.

أما أدوات الإخراج والعرض فهي تمثل شاشة الحاسب، الطابعة، وكذلك تمثل الأقراص الممغنطة والضوئية أدوات لإخراج المعلومات والبيانات عليها والرجوع إليها عند الضرورة.

البرمجيات:

تمثل البرمجيات عقل الحاسبات، ذلك أن المكونات المادية لا يمكن أن تعمل لوحدها، وإنما لابد لها من برامج ونظم يتم تثبيتها على الحاسبات حتى يمكن تشغيل الحاسبات . ويمكن الإشارة إلى هذه البرامج فيما يلي:

- معالجات النصوص.
- معالجات الجداول.
- برامج الرسم والملتيميديا.
- قواعد البيانات.
- برمجيات الذكاء الاصطناعي.

الاتصالات:

واكب تطور الحاسب الآلي وقدراته تطور ال قدرات الاتصالية، وهو ما يعني سرعة وسهولة انتقال المعلومات وهو ما وفر مزايا اقتصادية للدول المتقدمة عن الدول السائرة في طريق النمو. ولقد ظهرت شبكة الانترنت التي جمعت بين سهولة الاتصال وبين تطور أجهزة الحاسبات والبرمجيات بشكل كبير.

الشبكات:

يهدف الاتصال بين الحاسبات بدأ الأمر بمحاولة توصيل جهاز حاسب بأخر ولم ا نجحت التجارب، بدأ العلم يتجه نحو وصل عدة أجهزة حواسيب بمجموعة أجهزة حواسيب ثم القراءة من حاسبات عن بعد، أو جعلها تنفذ عمليات عن بعد، ومن هنا بدأ يتطور مفهوم الشبكات، والشبكات نوعان:

- الشبكات المحلية: وهي الشبكات التي تربط بين مجموعة من الأجهزة في طابق في بناية أو بين عدة حاسبات في بنايات متجاورة أو على نطاق أوسع في منطقة محددة.
- الشبكات العريضة: وهي الشبكات التي تربط بين الحاسبات من دولة لأخرى أو من قارة إلى أخرى أو بين مختلف المناطق في العالم.⁽¹²⁾

شبكة الانترنت :

مع تطور البرمجيات والشبكات ظهرت شبكة الانترنت في نهاية الستينيات من القرن الماضي لتمثل مطلباً عسكرياً في البداية للمؤسسة العسكرية الأمريكية، وانتشرت عقب ظهور تقنية النص الفائق (HyperText) وهي الثورة الحقيقية في عالم الانترنت إذ مكنت هذه التقنية العالم من الاتصال بسهولة عبر الانترنت وتبادل المعلومات وإنشاء المواقع.

شبكة الانترانت (Intranet) :

هي من أكثر الأساليب استخداماً في إدارة المؤسسات، والهدف من هذه الشبكة هو تسهيل تقاسم المعلومات بين أعضاء المؤسسة من خلال منح الأفراد ومجموعات العمل إمكانية الإنتاج، وإيصال المعلومات بسرعة.

شبكة الإكسترانت (Extranet) :

تمكن شبكة الإكسترانت من تسهيل الاتصال وتحسين الخدمات المقدمة للزبائن والشركاء عن بعد، ومن الاقتصاد في التكاليف.⁽¹³⁾

2-5- أنواع نظم المعلومات :

- نظم تشغيل البيانات: يهدف هذا النوع من نظم المعلومات إلى خدمة المستويات التشغيلية داخل المؤسسة، ويعتمد هذا النظام على الحاسب الآلي.
- نظم المعرفة: تهدف هذه النظم إلى دعم العاملين في مجال المعرفة والمعلومات داخل المؤسسة من خلال وصول المعرفة الجديدة والخبرة الفنية بشكل متكامل.
- نظم تجهيز المكاتب آلياً: ومن أمثلة الأجهزة المستخدمة في تجهيز المكاتب: معالج الكلمات، البريد الإلكتروني، البريد الصوتي، شبكات الحاسب الشخصي....إلخ.
- نظم المعلومات الإدارية: مع تزايد حجم المؤسسات أصبحت نظم معالجة البيانات غير قادرة على توفير احتياجات متخذي القرار من معلومات ولذلك اتجهت المؤسسات إلى تطبيق نظم المعلومات الإدارية المعتمدة على الحاسب الآلي.⁽¹⁴⁾
- نظم دعم القرارات: وهي نظم تهدف لمساندة المديرين عند اتخاذهم للقرارات الغير متكررة أي التي لا يمكن تحديدها مسبقاً.

- نظم دعم الإدارة العليا : وهي نظم صممت لمساندة المديرين الذين يشغلون الوظائف الإدارية العليا في المؤسسات والذين لهم تأثير ملموس على سياسات وخطط واستراتيجيات المؤسسة.
- النظم الخبيرة: وهي نظم تستخدم لمساندة متخذ القرار في التعامل مع القرارات غير الروتينية والتي لا يمكن التنبؤ بخطواتها.⁽¹⁵⁾

6- عينة الدراسة :

قمنا باختيار 168 عامل من مجموع 1680 عامل بمركب تكرير البترول بسكيكدة ، وقد تم مراعاة جميع المستويات الوظيفية بما أن استخدامات تكنولوجيا المعلومات تشمل كافة المستويات الوظيفية.

وقد تم توزيع الاستمارة على هذه العينة 168 عامل، وبعد التدقيق فيها وجد أن عدد الاستمارات الصالحة والملائمة لغايات التحليل الإحصائي والمستوفية لكافة العناصر الأساسية للتحليل هو 150 استمارة.

7- اختبار فرضيات الدراسة :

لاختبار فرضيات الدراسة تم استخدام اختبار t ، حيث لا ترفض الفرضية إذا كانت قيمة t المحسوبة أكبر من قيمة t الجدولية عند مستوى معنوية أقل من 0.05.

كما تم الاعتماد على مقياس ليكرت الخماسي للإجابة على العبارات المتعلقة بوظيفتي التنظيم والرقابة.

جدول رقم (01) : مقياس ليكرت الخماسي

التصنيف	كبيرة جدا	كبيرة	متوسطة	ضعيفة	ضعيفة جدا
الدرجة	5	4	3	2	1

17- اختبار الفرضية الأساسية الأولى:

جدول رقم (02) : درجة موافقة أفراد عينة الدراسة نحو مزايا استخدامات تكنولوجيا المعلومات في

وظيفة التنظيم

مستوى المعنوية	قيمة (T) المحسوبة	درجة الموافقة على الفائدة المحققة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات
0.00	8.92	كبيرة	1.15	3.84	تنسيق أفضل بين العاملين وبين الأقسام
0.00	8.80	كبيرة	1.14	3.82	اتصال أكثر مرونة بين الأفراد العاملين
0.00	7.97	كبيرة	1.19	3.77	تعاون أفضل بين العاملين وبين الأقسام
0.00	6.95	كبيرة	1.16	3.66	تبادل تلقائي وغير رسمي للمعلومات بين الأفراد العاملين
0.00	6.52	كبيرة	1.15	3.61	تسهيل معرفة إجراءات العمل
0.00	9.09	كبيرة	1	3.74	المتوسط العام

قيمة t عند درجة حرية "149" ومستوى معنوية 0.05 يساوي 1.976

يتضح من الجدول رقم (02) أن أفراد مجتمع الدراسة والتي تمثل العمالة المتواجدة بمركب تكرير البترول بسكيكدة تميل إلى الموافقة بدرجة كبيرة وبشكل ذو دلالة إحصائية، حيث أن قيمة t المحسوبة لكل عبارة أكبر من قيمة t الجدولية والتي تساوي 1.976، ومستوى المعنوية المحسوب لكل عبارة أقل من مستوى المعنوية النظري المفترض والذي يساوي 0.05.

وقد أكدت النتائج أن لاستخدامات تكنولوجيا المعلومات دوراً في تحسين الاتصالات بين مختلف العاملين ومختلف الأقسام المتواجدة بالمركب لينتج عن ذلك تنسيق وتعاون أفضل وتبادل تلقائي وغير رسمي للمعلومات، إضافة إلى تسهيل أكثر في معرفة إجراءات العمل، والذي يؤدي بدوره إلى تحسين الوظيفة التنظيمية بالمركب.

2- اختبار الفرضية الأساسية الثانية:

جدول رقم (03) : درجة موافقة أفراد عينة الدراسة نحو مزايا استخدامات تكنولوجيا المعلومات في

وظيفة الرقابة

العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة على الفائدة المحققة	قيمة t المحسوبة	مستوي المعنوي
إن استخدام تكنولوجيا المعلومات بالمركب جعل من المسؤولين والعاملين يعملون في الوقت نفسه لانجاز المهمة نفسها.	3.27	1.17	متوسطة	2.796	0.006
إن استخدام تكنولوجيا المعلومات بالمركب جعل من المعلومات تسجل فور التنفيذ لدى المسؤولين.	3.18	1.19	متوسطة	1.848	0.067
المتوسط العام	3.22	1.11	متوسطة	2.460	0.015

قيمة t عند درجة حرية "149" ومستوى معنوية 0.05 يساوي 1.976

يتضح من الجدول رقم (03) أن أفراد مجتمع الدراسة والتي تمثل العمالة المتواجدة بمركب تكرير البترول بسكيكدة تميل إلى الموافقة بدرجة كبيرة وبشكل ذو دلالة إحصائية، حيث أن قيمة t المحسوبة لكل عبارة أكبر من قيمة t الجدولية والتي تساوي 1.976، ومستوى المعنوية المحسوب لكل عبارة أقل من مستوى المعنوية النظري المفترض والذي يساوي 0.05.

وقد أكدت النتائج أن لاستخدامات تكنولوجيا المعلومات دوراً في تحسين الاتصالات بين المسؤولين والعاملين، ذلك أن استخداماتها مكنت من تحقيق رقابة آنية على الأعمال المنجزة، وهذا ما أكدته العبارة الثانية والتي تبين أن المعلومات تسجل فور التنفيذ لدى المسؤولين. والذي يؤدي بدوره إلى تحسين وظيفة الرقابة بالمركب.

الخاتمة :

من خلال عرضنا لمفهوم وعناصر وأنواع الاتصالات الإدارية توضح لدينا مدى أهمية هذا العنصر في نشاط المؤسسة، ودوره الفعال في تنشيط الوظائف الإدارية وتحسينها فهو يعد القناة التي تمر عبرها المعلومة ومن ثم القيام باتخاذ القرارات اللازمة وفي الوقت المناسب، ومما ساعد على تفعيل وتحسين وتطوير هذه القناة هي استخدامات تكنولوجيا المعلومات.

ومن خلال النتائج المتوصل إليها يمكن الإجابة على فرضيتي الدراسة والمتمثلة في:

- الوصول إلى رفض الفرضية الأساسية الأولى، وهذا على أساس قيمة t المحسوبة لمجموع العبارات والتي تساوي 9.087 وهي أكبر من قيمة t الجدولية والتي تساوي 1.976، وهذا عند مستوى معنوية يساوي 0.00 وهي في مة أقل من القيمة المفترضة والتي تساوي 0.05. بمعنى أن استخدامات تكنولوجيا المعلومات ساهمت في تحسين وظيفة التنظيم على مستوى مركب تكرير البترول بسكيكدة.
- الوصول إلى رفض الفرضية الأساسية الثانية، وهذا على أساس قيمة t المحسوبة لمجموع العبارات والتي تساوي 2.460 وهي أكبر من قيمة t الجدولية والتي تساوي 1.976، وهذا عند مستوى معنوية يساوي 0.00 وهي قيمة أقل من القيمة المفترضة والتي تساوي 0.05. بمعنى أن استخدامات تكنولوجيا المعلومات ساهمت في تحسين وظيفة الرقابة على مستوى مركب تكرير البترول بسكيكدة.
- وهكذا يمكن الإجابة على مشكلة الدراسة، حيث تبين أن لتكنولوجيا المعلومات دوراً في تحسين الاتصالات الإدارية بالمؤسسة الصناعية، فاعتماد المركب على تكنولوجيا المعلومات في وظيفتي التنظيم والرقابة مكن من تحقيق مرونة أفضل وسرعة أكبر ودقة أحسن في توفير المعلومات.

اقتراحات الدراسة :

من مقترحات الدراسة نذكر ما يلي:

- تدعيم المؤسسة بالوسائل الحديثة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال وضرورة التعامل بها على جميع الأصعدة.
- التأكد من صحة المعلومات ودقتها من أجل اتخاذ القرارات السليمة.
- إنشاء نظام محكم للمعلومات يسمح بجمع وتوفير معلومات دقيقة.

- ضرورة إيصال المعلومات إلى الجهات المعنية في الأوقات المناسبة.
- وضع المصلحة العامة للمؤسسة فوق كل اعتبار واتخاذ قرارات رشيدة لصالحها.
- توظيف العاملين الجدد لا بد أن يركز على التحديد الدقيق لنوعية المتطلبات المهنية مثل حل المشاكل والاستعداد لتحمل المسؤولية واتخاذ القرارات في المواقف الصعبة والتحكم في استخدام تكنولوجيا المعلومات.

الهوامش والمراجع:

- (1) أميرة منصور يوسف علي، الاتصال والخدمة الاجتماعية، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2005، ص14.
- (2) عبد الكريم العفيفي معوض، الاتصال والخدمة الاجتماعية، مكتب عين شمس، القاهرة، مصر، 1996، ص 97.
- (3) هالة منصور، الاتصال الفعال، المكتبة الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2000، ص ص 12 – 13.
- (4) ربيعي مصطفى عليان، عدنان محمود الطوباسي، الاتصال والعلاقات العامة، ط 1، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2005، ص46.
- (5) محمد عبد الدبس، ربيعي مصطفى عليان، وسائل الاتصال وتكنولوجيا التعليم، ط 1، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 1999، ص ص 46-48.
- (6) المرجع نفسه، ص 27.
- (7) جمال الدين محمد المرسي، ثابت عبد الرحمان إدريس، السلوك التنظيمي، دار العبد للكمبيوتر والطباعة، القاهرة، مصر، 2000، ص57.
- (8) محمد فريد الصحن، سعيد محمد المصري، إدارة الأعمال، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 1997، ص ص 273-275.
- (9) جيرالد جرينبرج، روبرت بارون، إدارة السلوك في المنظمات، بتريب ومراجعة: رفاعي محمد رفاعي، إسماعيل علي بسيوني، دار المريخ، 2004، ص 368.
- (10) Jean marie Parretti, gestion des ressources humaines, 10^{eme} édition, librairie Vuibert, paris, 2003, p 265.
- (11) Mohamed Meziane, la communication et les nouvelles techniques de l'informatiques, édition Elayem, 1999, p47.
- (12) زين عبد الهادي، تكنولوجيا الاتصال، جامعة حلوان، القاهرة، مصر، 2008، Zhady-411@yahoo.com.
- (13) سعد غالب ياسين، أساسيات نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات، ط 1، دار المناهج، عمان، الأردن، 2005، ص ص 169-171.
- (14) طارق طه، نظم المعلومات والحاسبات الآلية والانترنت، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، مصر، 2007، ص 562.
- (15) أحمد فوزي ملوخية، نظم المعلومات الإدارية، مؤسسة حورس الدولية للنشر والتوزيع، الإسكندرية، مصر، 2006، ص ص 13-14.