

## تكنولوجيا الاتصال و العلاقات الإنسانية في التنظيم الإداري

( دراسة ميدانية )

الأستاذ الدكتور: عبد الرحمان برفوق، جامعة بسكرة، الجزائر

الباحث: مصطفى محجوبي، جامعة بسكرة، الجزائر

الملخص:

أصبحت تكنولوجيا الاتصال والمعلومات أحد أهم أبعاد العملية الإدارية وأحد أهم محددات كفاءة وفاعلية التنظيم الإداري، إلا أن إستخدامها في العمل يفرض تغيرات على مستوى الاتصال والعلاقات الإنسانية المتبادلة بين الموظفين وعلى مستوى الحاجات النفسية والإجتماعية لأعضاء التنظيم الإداري، ومن أجل ذلك جاءت هذه الدراسة التي تتطرق إلى إستخدام تكنولوجيا الإتصال والمعلومات الحديثة في العمل الإداري والتأثير المترتبة عنها على مستوى العلاقات الإنسانية بين الموظفين وتطرح تساؤلا مفاده: كيف تساهم تكنولوجيا الاتصال والمعلومات الحديثة في تنمية العلاقات الإنسانية بين الموظفين الإداريين؟.

### Abstract:

Information and communications technology has become one of the most important aspects of the administrative process and one of the most important determinants of efficiency and effectiveness of administrative management, the use of ICT or labor imposed changes in communication and human relations between staff and or level of psychological and social needs of members of administrative organization, and for this came the study on the use of information and communication technologies in administrative work and its consequences or level of human relations and pose a question to the effect: How to contribute the information and communication technologies in the development of human relations between the administrative staff ?

شهد العالم عبر العصور تطورات تكنولوجية هائلة في شتى المجالات، إذ غيرت هذه التطورات نمط حياة الإنسان، ومن ضمن أكبر المجالات التي شهدت تغيرا وتطورا كبيرا عبر الزمن مجال الإتصال حيث عرف هذا المجال عدة مراحل متعاقبة منذ البدايات الأولى للإنسان اصطلاح عليها بثورات الاتصال. فمن الثورة الأولى التي عرف فيها الإنسان الكتابة، مرورا بالثورة الثانية التي بدأت مع إختراع الطباعة، في حين كانت الثورة الثالثة في أواخر القرن التاسع عشر عندما استطاع الإنسان إكتشاف الكهرباء والموجات الكهرومغناطيسية والقيام بأول اتصال الكتروني فوري. أما الثورة الرابعة فقد بدأت في النصف الثاني من القرن العشرين مع إختراع أجهزة الإعلام الآلي والأقمار الصناعية التي أحدثت تغيرا جذريا في النظام العالمي سياسيا واقتصاديا واجتماعيا، حتى وصل الإنسان إلى الثورة الخامسة التي ظهرت في عصرنا هذا حتى سمي بعصر تكنولوجيا الاتصال نظرا لإقتحامها - تكنولوجيا الاتصال - جميع مجالات الحياة كالصحة والتعليم والإدارة. حيث أصبح استخدام تكنولوجيا الاتصال في هذا الأخير - مجال الإدارة - جزئا لا يتجزأ من واقع العمل اليومي للموظف الإداري.

أولا: تعريف وتحديد مشكلة الدراسة:

### 1- الإشكالية:

جاء استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الإدارة تماشيا مع عصر شهد فيه العالم تقدما كبيرا في نظام الاتصال والمعلومات وباتت فيه المعلومات من أهم أشكال ومصادر القوة وعاملا مؤثرا على جميع الأنشطة التي يقوم بها الأفراد والتنظيمات الإدارية، وأصبحت فعالية الإدارة تقاس بمدى إمتلاكها للمعلومة الصحيحة وكذا بمدى سرعة استرجاع وتخزين هذه المعلومات. وبهذا أصبحت تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من أهم معايير تصنيف المنظمات والإدارات من حيث التقدم والتطور، ومن حيث الاستخدام ومن حيث

الامتلاك كمية الوسائل ونوعيتها، وكذا خبرة الموارد البشرية التي تسير هذه الوسائل التكنولوجية.

إن قيام الموظفين الإداريين بالأنشطة والعمليات والمهام الإدارية اليومية الموكلة إليهم داخل التنظيم الإداري باستخدام تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات يتم في غالب الأحيان عن بعد و دون اللقاء المباشر بينهم مما يقلل من حجم الاتصال المباشر المتبادل بين موظفي الإدارة الواحدة، على الرغم من أهميته البالغة في التنظيم الإداري. إذ يؤدي الإتصال المباشر عدة وظائف أهمها تشكيل العلاقات الإنسانية بين الموظفين بإختلاف مهامهم ومستوياتهم الإدارية.

تنطوي العلاقات الإنسانية على تكوين جو من الثقة والإحترام المتبادل بين المرؤوسين وإدارتهم سعياً وراء تحقيق الأهداف الخاصة بالإدارة وبكفاءة عالية وفاعلية مؤكدة. كذلك فإن الفرد بحاجة إلى الشعور بالإنتماء إلى فريق العمل الذي يعمل معه حيث تركز الإتجاهات الإدارية الحديثة على أن علاقة الفرد بزملائه و رؤسائه في العمل تعتبر من العوامل الأساسية التي تؤثر في سلوكه.

وباعتبار الاتصال هو عصب العملية الإدارية في شكلها الرسمي وفي نفس الوقت أساس تشكل العلاقات الإنسانية بين العاملين فمن الواضح أن أساليب وطرق ووسائل الاتصال وكفاءة العمليات الاتصالية السائدة في التنظيم الإداري هو أحد أبرز العوامل المحددة لنمط العلاقات الإنسانية، طالما أن تلك العمليات تحقق عدة أهداف أهمها نقل الإدارة للأفراد والجماعات معلومات صحيحة عن سياساتها وبرامجها وأهدافها بدرجة فائقة من الوضوح والدقة، كما أنها تساعد على التعرف على آراء واتجاهات هؤلاء الأفراد والجماعات والإستماع لمقترحاتهم وشكاويهم واحتياجاتهم.

وبذلك فإن أي تغير يطرأ على بنية أو شكل العملية الاتصالية قد يؤثر على الجهاز الإداري ككل بما في ذلك حجم ونوعية العلاقات الإنسانية بين الأفراد والجماعات العاملين في التنظيم.

ومن هذا المنطلق جاءت هذه الدراسة وهي محاولة لكشف عن التغيرات التي قد تحدثها تكنولوجيا الإتصال والمعلومات على مستوى العلاقات الإنسانية بين أعضاء التنظيمات الإدارية وذلك بطرح التساؤل الآتي:

كيف يساهم إستخدام تكنولوجيا الإتصال والمعلومات في تنمية العلاقات الإنسانية بين العاملين في التنظيم الإداري ؟

## 2. أهمية الدراسة.

تبرز أهمية الدراسة من أهمية موضوعها وهو الإتصال الإداري و تنمية العلاقات الإنسانية في الإدارة وهي محاولة لتوجيه الأنظار نحو ضرورة الإهتمام بالجوانب الإنسانية في العملية الإدارية بحيث تكمن أهمية هذه الدراسة في تسليط الضوء على موضوع الإتصال الإداري في ظل المتغيرات التكنولوجية بالدراسة والتحليل وعلى العلاقات التي تربط نسق الإتصال بغيره من الأنساق في التنظيم الإداري. خاصة وأن أغلب الدراسات التي تناولت تكنولوجيا الاتصال كانت تركز على الجانب التقني والفني أو على جانب الأداء والعائد الإقتصادي متجاهلة الجانب الإنساني، كما تسلط هذه الدراسة الضوء على موضوع العلاقات الإنسانية بين الموظفين وتحاول الكشف عن بعض أهم العوامل المؤثرة في هذه العلاقات.

## 3. أهداف الدراسة:

تتميز البحث العلمي عن غيره من البحوث بالموضوعية والمنهجية والهادفة، وإن كون هذه الدراسة علمية فإن هدفها هو الإجابة عن التساؤل المطروح في الإشكالية من خلال ما يلي:

- محاولة التعرف على الدور الإنساني للموظف الإداري، وستلزم هذا الأمر إستطلاع جميع العوامل النفسية والاجتماعية للفرد في محيط العمل وعلاقة هذا النسق بالأنساق الأخرى في التنظيم الإداري.

- التعرف على واقع العلاقات الإنسانية في الإدارة، وهذا في ظل ما يطرح من مشاكل في التفاعل وضعف في العلاقات بين الموظفين والمسؤولين.
- التعرف على العوائق التي تحول دون قيام علاقات إنسانية بين الموظفين، أملا في المساهمة في التوصل إلى بعض الحلول التي تساهم في تحسين جو العمل.

ثانيا: الإقتراب النظري للدراسة

## 1.2 مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات:

لقد شهد هذا العصر تطورا هائلا وغير مسبوق في جميع المجالات لاسيم في مجال الإتصال فظهر مصطلح تكنولوجيا الإتصالات والمعلومات إلا أنه ليس هناك تعريف محدد لعبارة «تكنولوجيا الاتصال» رغم شيوع استخدامها. فقد عرفت على أنها كل القنوات الجديدة التي يمكن من خلالها نقل وبث الثورة المعلوماتية من مكان لآخر<sup>(1)</sup>.

وقال عنها إبراهيم بختي أنها "جميع الإستعمالات من حواسيب وشبكات سلكية ولا سلكية وتتمثل هذه التكنولوجيا عادة في أجهزة الإتصال من هاتف وفاكس وانترنت وهي تستخدم بغرض أداء المهام في مجال إدارة الأعمال<sup>(2)</sup>. حيث يلاحظ تركيز التعريفين على الجوانب المادية من التكنولوجيا دون الاهتمام بالجوانب اللامادية والمهارية والفكرية.

وعرفها المعجم الإعلامي بأنها "جمل المعارف والخبرات المتراكمة والمتاحة والأدوات و الوسائل المادية والإدارية والتنظيمية، المستخدمة في جمع المعلومات ومعالجتها وإنتاجها وتخزينها وإسترجاعها ونشرها وتبادلها أي توصيلها إلى الأفراد والمجتمعات<sup>(3)</sup>.

ومما سبق يمكن إعتبار تكنولوجيا الإتصال الإداري: هي مجموعة الأدوات والوسائل والمعارف والتقنيات والأساليب التي تستخدم في معالجة ونقل وتبادل

المعلومات والأفكار بين أعضاء التنظيم الإداري، أفرادا أو جماعات على إختلاف مستوياتهم في الهيكل التنظيمي.

## 2.2 أشكال التكنولوجيا في الإدارة:

لقد أدى التطور الكبير في وسائل الاتصال وتكنولوجيا المعلومات إلى التفكير في الاستعانة بها في الأعمال والوظائف الإدارية، من أجل التقليل من الضغط ومواكبة العمل الإداري للتطور الحاصل في المجتمع وقد سمحت تكنولوجيا المعلومات والاتصال بالاستخدام الفعال للمعلومات في الإدارة من خلال:

- تحويل، تخزين ومعالجة كل أنواع المعلومات، (صورة، صوت كتابة) في شكل معطيات رقمية موحدة.
- نقل هذه المعلومات في كل أنحاء العالم باستخدام الشبكة العنكبوتية الأنترنت
- ترجمة المعلومات المستقبلية وتحويلها إلى الشكل المرغوب فيه.
- تمكين الإدارات بالاتصال بطريقة سريعة ومستمرة عن طريق الشبكات.
- تغيير طرق الاتصال عن طريق البريد الإلكتروني وشبكة الأنترنت<sup>(4)</sup>.
- ويتحقق ما سبق ذكره من وظائف ومهام عن طريق عناصر تكنولوجيا الإتصال والمكونة أساسا مما يلي:

أ- ( الأجهزة ) **The hard Ware**: وتتضمن كافة المكونات المادية المستخدمة في إدخال ومعالجة وإخراج البيانات والمعلومات وتتكون من<sup>(5)</sup>:

- وحدات إدخال: هي حلقة وصل بين الحاسوب وبين المستخدم وتقوم بتلقى البيانات من الوسط الخارجى إلى وحدة المركزية وتتكون وسائل الإدخال المباشرة مثل: لوحة المفاتيح، القلم الضوئي والفأرة والمسح الضوئي.

➤ وحدة معالجة المركزية: وتتمثل هذه الوحدة الجزء الرئيسى من منظومة الحاسب التى تم فيها معالجة البيانات لتوليد المخرجات المطلوبة وتكون من: وحدة الحساب، وحدة التحكم، وحدة الذاكرة الرئيسية والمعالج المركزي .

➤ وحدة الإخراج: وتؤدي مهمة إيصال الحاسب للوسط الخارجى لنقل النتائج المتولدة عن عمليات المعالجة من وحدة الذاكرة المركزية إلى جهات المستفيدة وأهم هذه الوسائل: الشاشة الضوئية، الطابعة.

➤ وحدة الذاكرة الثانوية: وتستخدم لأغراض تخزين مخرجات النظام المعلومات، لفترات طويلة بسبب محدودية الطاقة الاستيعابية، التى يحتم إضافة الذاكرة الثانوية ومن أهم الوسائط الشائعة، الأشرطة المغناطيسية، الأقراص المغناطيسية.

ب- البرمجيات والتطبيقات The Soft Ware: هى عبارة عن جميع المجموعات والتعليمات الخاصة بمعالجة المعلومات ويمكن تصنيفها إلى:

➤ نظام البرمجيات: مثل برامج نظام التشغيل والذي يدير ويساند عمليات نظام الحاسوب وهى برامج متكاملة وضرورية لتشغيل الحاسب الألى وملحقاته.

➤ تطبيقات البرمجيات: وهى برامج تقوم بالمعالجة المباشرة لأجل الاستخدام الشخصى مثل: برامج التخزين والأرشيف، برامج الرواتب وغيرها من البرامج الثانوية التى يستخدمها الموظفون حسب الحاجة لها... إلخ.

ت- الشبكات: وهى مجموعة من أجهزة الكمبيوتر مرتبطة ببعضها في شكل شبكة من أجل نقل المعلومات في ما بينها وتنقسم لعدة أنواع منها:

➤ الإنترنت: هى شبكة إتصالات عالمية تربط الآلاف من شبكات الكمبيوتر بعضها ببعض ويستخدمها الملايين من مستخدمي الحاسبات الإلكترونية حاليا على مدار الساعة في معظم أنحاء العالم خاصة المؤسسات الحكومية والجامعات

والشركات الكبرى والبنوك<sup>(6)</sup>، فهي تشكل فضاء ضخما حيث تستطيع الإدارة الاتصال بسهولة وبسرعة مع الشركاء المناسبين لها، فهي أداة قوية جدا لكن استعمالها لتطوير الخدمات الإدارية فيه بعض الحدود كالأمن والأداء المضمون.

✚ الإكسترنيت: وتسمى أيضا الشبكة الإضافية، وهي شبكة تدمج الإدارة بشركائها الأساسيين أو المستهدفين، عن طريق الإكسترنات، ويمكن القول أن شبكة الإكسترنات هي شبيهة إلى حد ما بنظام التبادل الإلكتروني للبيانات، وتمنح الدخول إلى الأشخاص الذين يكونون جزء من الإدارة لكن لديهم دخول مميز لبعض المعلومات، كل مستعمل خارجي يستقبل اسم للاتصال وكلمة المرور التي تمنح له الدخول إلى شبكة الإكسترنات أو جزء منها فقط، فمثلا يمكن للموظف أن يصل إلى حساباته ولكن لا يمكنه الوصول إلى حسابات الموظفين الآخرين في الإدارة<sup>(7)</sup>.

✚ الأنترانت: هي شبكة داخلية في الإدارة حيث يكون كل الكمبيوترات داخل الإدارة مرتبطة من خلال شبكة تسمح بتبادل المعلومات بين مختلف الموظفين والأقسام، ويكون انتشار المعلومات داخل الإدارة أكثر سهولة وسرعة واتساعا، وبالتالي فهي تسمح بمضاعفة قواعد البيانات وإبطال الحواجز بين مختلف الأقسام من خلال تطوير الاتصال الداخلي والربط بينهم مما يعطي سرعة أكبر لعملية إتخاذ القرارات. فالانترانت هي شبكة صممت فقط من أجل الإجابة على الاحتياجات الداخلية للإدارة وتستعمل هذه الشبكة نفس تكنولوجيا موقع الويب العام لكنه لا يمنح الدخول إلا للموظفين أو الأفراد المسموح لهم في الإدارة<sup>(8)</sup>.

ث- الأفراد: وهم الذين يقومون بإدارة وتشغيل تكنولوجيا المعلومات من إداريين ومتخصصين وقد تفوق أهمية العنصر البشري في إدارة وتشغيل نظام المعلومات على المستلزمات المادية.



### 3.2 تطبيقات التكنولوجيا في الإدارة

إن تطور تكنولوجيا الإتصال والمعلومات ساهم في استغلال هذه التكنولوجيا داخل الإدارة من أجل التسيير اليومي لمختلف المهام، وذلك لمواجهة التغيرات المستمرة التي تحدث في المحيط و التي تُرغم الإدارة على مواكبتها لتضمن إستمراريتها وقد ترجم ذلك بإبتكار أنظمة توكل لها مهام جمع، تخزين، معالجة و نشر المعلومات ونذكر من بينها:

أ- نظم المعلومات: تعد نظم المعلومات الإدارية من الأصول الأساسية للإدارات في العالم المتقدم، فقد أصبحت تؤدي دورا هاما في تهيئة الأقسام الإدارية بفاعلية وكفاءة لتحقيق الأهداف البعيدة والقريبة المدى، وعليه أصبحت نظم المعلومات الإدارية تؤدي دور العمود الفقري للتنظيم الإداري فهي توفر الجانين الإداري والتقني في أن واحد. فنظام المعلومات هو ذلك النظام الذي يقوم بتجميع البيانات والمعلومات وحفظها وتحليلها ووضعها في قاعدة متكاملة للمعلومات وبطريقة تساعد على تحقيق الإجابة على مجموعة من الأسئلة الإستراتيجية والتشغيلية<sup>(9)</sup>

ويعتقد البعض أن نظم المعلومات ما هي إلا تحويل الأعمال اليدوية إلى أعمال تؤدي بالحاسب الآلي، كما يظن البعض أن مجرد اقتناء وتشغيل حاسوب آلي كفيلا بتوفير الحلول للمشكلات التي تتعرض لها الإدارة وإتخاذ القرارات بشأنها وهنا يجب التأكيد على أن الحاسوب لا يغدو إلا أن يكون أداة من الأدوات المستخدمة في نظم المعلومات ويمكن استخدام أنواع مختلفة من الإدارات المتباينة من طرق يدوية إلى أجهزة الحواسيب الآلية المتطورة .

وتتيح نظم المعلومات الإدارية العمل على تطوير بنى النظم بالإدارات، مما يوفر المعلومات المناسبة بالصورة المناسبة لمختلف المستويات الإدارية، وذلك لدعم جميع الوظائف الإدارية كالتخطيط والرقابة والوظائف التنفيذية في الإدارة عن طريق توفير المعلومات التي تساعد في عملية صنع القرارات في الوقت المناسب، بالإضافة إلى تطوير وتحسين حركة الإتصال وتدفق المعلومات بين جميع

المعلومات الأقسام والمستويات الإدارية. فمشكلة الإدارة تتمثل في الكم الهائل من المعلومات غير المناسبة التي تتوفر وليس في نقص المعلومة المناسبة.

ب- الحكومة الإلكترونية: يعد مفهوم الحكومة الإلكترونية من أبرز المفاهيم التي أدخلتها ثورة المعلومات وشبكة الأنترنت في الحياة اليومية للمواطنين فقد ظهرت نتيجة لتطورات تقنية متفاعلة مع الإنسان على مستوى جغرافي واسع، فمفهوم الحكومة الإلكترونية أوسع من كونه برمجيات وحواسيب وشبكات وغيرها من التقنيات، بل هي إدارة شاملة فلسفية ينطوي عليها إجراء تغيير نوعي يهدف إلى إعادة النظر بمفاهيم الإدارة العامة ومضامين الخدمات التي تقدمها، فهي صياغة لواقع جديد في ضوء العلاقات التبادلية بين الأجهزة الحكومية من جهة وجمهور المستفيدين من جهة أخرى في أي مكان وزمان، فعلى الرغم من أن مصطلح الحكومة الإلكترونية يحتوي على كلمة إلكترونية، إلا أنه ليس مصطلحا تكنولوجيا بحثيا، بل مصطلحا إداريا يعبر عن التحول الجذري في المفاهيم الثقافية والاجتماعية والإقتصادية والتسويقية، وعلاقة الأفراد والمؤسسات مع بعضها البعض.<sup>(10)</sup>

ت- التجارة الإلكترونية: هي نظام يُتيح عبر الأنترنت حركات بيع وشراء السلع والخدمات والمعلومات، كما يُتيح أيضا الحركات الإلكترونية التي تدعم توليد العوائد مثل عمليات تعزيز الطلب على تلك السلع والخدمات والمعلومات، أو هي كل بيع يتم على حاسوب تفاعلي لشبكة إلكترونية وهي عدة أنواع نذكر منها التجارة الإلكترونية بالتجزئة: التجارة الإلكترونية ما بين المؤسسات تجارة الإلكترونية ما بين المستهلكين.

ث- الصيرفة الإلكترونية: المقصود بها هو إجراء العمليات المصرفية بطرق إلكترونية أي استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال، سواء تعلق الأمر بالسحب أو الدفع أو الائتمان أو التعامل في الأوراق المالية، وهذا النوع من الصيرفة لا يكون العميل مضطرا للتنقل إلى البنك ويمكنه القيام بعملياته المصرفية عن بعد. فالبنك الإلكتروني هو مؤسسة مالية تعتمد في تقديم خدماتها على الأساليب

الإلكترونية والتي من أبرز أشكالها الانترنت وقدمت هذه البنوك تغييرا كبيرا في نوعية وطبيعة الخدمات المصرفية، كوسائل الدفع الحديثة ومن أهم أنواعها بطاقات الائتمان، الهاتف المصرفي، محفظة النقود الإلكترونية<sup>(11)</sup>

#### 4.2 مفهوم العلاقات الإنسانية:

تنطوي العلاقات الإنسانية على خلق جو من الثقة والإحترام المتبادل بين المرؤوسين وإدارتهم سعيا وراء تحقيق الأهداف الخاصة بالإدارة وبكفاءة عالية وفاعلية مؤكدة. فقد قال "كيت ديفز" أن العلاقات الإنسانية >> تقوم على التفاعلات بين الناس حيث يجتمعون في تشكيلات لتحقيق أهداف محددة فالعلاقات الإنسانية هي فن وعلم تهدف لتحقيق التكامل بين الناس في موقف يدفعهم إلى العمل معا بشكل منتج ومتعاون فيه رضا إقتصادي وإجتماعي ونفسي <<<sup>(12)</sup>. أي أن العلاقات الإنسانية تؤدي إلى إرتفاع الإنتاجية وزيادة الفعالية التنظيمية وإيجاد أفراد سعداء يشعرون بالرضا عن أعمالهم.

وقد عرفت كذلك على أنها >> الناتج العام للموقف الإجتماعي الذي يوجد فيه الفرد ذلك الموقف الذي يسير نوعا من العلاقة بين الفرد وغيره من الأفراد ويتيح لكل واحد من أفراد المجموعة أن يعرف نفسه ويعرف غيره ويدرك العلاقة بينه وبين الآخرين ويعمل على تحسين هذه العلاقة <<<sup>(13)</sup>. ومن التعريفات السابقة يمكن القول أن مفهوم العلاقات الإنسانية يتضمن:

✓ التركيز الواضح على العاملين أكثر من الجوانب الإقتصادية والفنية الميكانيكية التركيز على مبدأ إثارة دافعية العاملين في الأقسام الإدارية التي يعملون بها.

✓ التركيز على العمل الجماعي الذي يستلزم تنسيق الجهود والتعاون في ما بين القائمين بالأعمال تجنب الإنحرافات السلوك داخل الإدارة وتحسين نمط المعيشة.

وبهذا يمكن تعريف العلاقات الإنسانية بأنها تلك العلاقات التي تجمع بين الناس على إختلاف مستوياتهم في مجال العمل وتدفعهم للعمل سويا متفاهمين

ومتعاونين ومنتجين والتي تعمل على إشباع حاجات الموظفين المختلفة وحثهم على التعاون والتفاهم لتحقيق رضاهم النفسي والاجتماعي وأهدافهم المشتركة و أهداف المنظمة التي يعملون بها.

## 5.2 أسس العلاقات الإنسانية:

تعتمد العلاقات الإنسانية على مجموعة من الأسس التي هي بمثابة القاعدة الفلسفية لتلك العلاقات، وتمثل هذه الأسس فيما يلي:

أ- التركيز على حاجات الأفراد: بحيث تركز على الأفراد أكثر من تركيزها على الجوانب المادية في الأداء حيث يتأثر الناس في سلوكهم داخل المصنع باحتياجاتهم<sup>(14)</sup> المتعددة التي لا بد من إشباعها حسب درجة أولويتها، وإذا كان الأمر كذلك فإن لكل موظف أيضا حاجات ورغبات أساسية لا بد من لإشباعها وهذه الحاجات تأثير كبير عليه من النواحي النفسية والعاطفية

ب- المصالح المشتركة: تقوم المصالح المشتركة على أساس التوافق بين مصلحة الفرد ومصلحة المنظمة التي يعمل بها وكذلك بين مصالح الأفراد كمجموعات الأفراد كمجموعات ومصالح المنظمة التي يعملون بها، فعندما يختار الفرد المنظمة التي يريد العمل بها وكذلك عندما يختار العمل الذي يعتقد أنه يناسبه أكثر من غيره في تلك المنظمة من حيث إنسجام هذا العمل مع قدرات ومعارف وميول ورغبات الفرد فإن هذا الأخير يشعر بإمكانية إشباع حاجاته بصورة أحسن في القيام بهذا العمل دون غيره ومقابل ذلك فعندما تستقطب المنظمة هذا الفرد للعمل بها فهي من أجل المساهمة أكثر في زيادة درجة فاعليتها و في تحقيق الأهداف

ت- الاختلافات الفردية: والمقصود بالاختلافات الفردية وجود فروق في خصائص وصفات الأفراد، وذلك من حيث العواطف والمشاعر والأحاسيس والميول والدوافع والقيم والاتجاهات والقدرات والمهارات وغير ذلك من محددات السلوك، فالأفراد ليسوا صورا عن بعضهم البعض، وإنما لكل كيانه وشخصيته

التميزة، ويقول أهل الاختصاص أن هذه الاختلافات تعود بطبيعتها إلى عوامل وراثية، وأخرى مكتسبة ذات خلفية إجتماعية وثقافية وحضارية وتاريخية .

ث- الدوافع: اختلفت الآراء حول تحديد مفهوم دقيق للدوافع ولوم يصل الباحثون بعد إلى تعريف دقيق للدوافع فيعتبر الدافع أوسع المحركات الداخلية للسلوك مفهومًا فهو يشمل في مفهومه الواسع جميع أسباب السلوك وبواعثه ومحركاته الداخلية التي تدفع الإنسان إلى عمل سلوك معين والإستمرار في هذا العمل أو السلوك مدة معينة من الزمن حتى يتحقق الهدف المقصود للشخص وبذلك يشبع الدافع وينزل التوتر ويتحقق الإستقرار .

ج- الكرامة الإنسانية: الكرامة الإنسانية إذا هي الأساس المعنوي للعلاقات الإنسانية فالإنسان الذي يجهد نفسه ويحقق إنجازًا يجب أن يعامل بإحترام وأن يحافظ على كرامته أو بمعنى آخر فالعلاقات الإنسانية لابد أن تبنى على أساس التفاهم والثقة والإحترام المتبادل بين الإدارة والأفراد كما أن الكرامة الإنسانية هي حق لكل فرد يعمل مهما كان بسيط

## 6.2 أهمية العلاقات الإنسانية:

تركز العلاقات الإنسانية على الأفراد أكثر من تركيزها على الجوانب الاقتصادية أو المادية وهي ليست مجرد كلمات طيبة أو عبارات جميلة وإنما هي تشير إلى تفهم عميق لقدرات الناس وطاقاتهم وإمكانياتهم وظروفهم ودوافعهم وحاجاتهم واستخدام كل هذه الظروف والعوامل لحفزهم للعمل وتسعى لتحقيق هدف واحد في جو من التفاهم والتعاون والتعاطف والتحاب. وبذلك يمكن القول أن للعلاقات الإنسانية أهمية قصوى لكل من الفرد والمنظمة يمكن تلخيصها كما يلي:

- ✓ خلق وإيجاد روح التعاون والمشاركة الفعالة في القرارات وحل المشكلات.
- ✓ تحقيق العدالة والمساواة بين الأفراد.
- ✓ إشباع حاجيات الأفراد النفسية تحفيزهم بكل مستوياتهم.

- ✓ توجيه سلوك الأفراد بشكل إيجابي.
- ✓ توطيد الصلات بين العمال والقادة.
- ✓ رفع الإنتاجية وتحقيق الأرباح.
- ✓ زيادة الفعالية في المؤسسة أو التنظيم الإداري.
- ✓ تحقيق التطوير التنظيمي.
- ✓ إعطاء صورة حسنة عن المؤسسة أو التنظيم الإداري وأفراده لدى العملاء.

ثالثا: منهجية الدراسة:

### 1.3 منهج الدراسة:

لابد لكل باحث يرغب في الوصول إلى نتائج علمية من أن يحرص على استخدام المنهج الذي يناسب طبيعة دراسته، ومن أجل الوصول إلى وصف دقيق للظاهرة أو الحادثة التي يدرسها وذلك بغية الإجابة عن الأسئلة التي يطرحها والمشكلات التي يدرسها ومن هنا فقد كان المنهج المعتمد في هذه الدراسة هو المنهج الوصفي .

يقوم المنهج الوصفي على جمع الحقائق والمعلومات ومقارنتها وتحليلها وتفسيرها للوصول إلى تعميمات مقبولة، أو هو دراسة وتحليل وتفسير الظاهرة من خلال تحديد خصائصها وأبعادها وتوصيف العلاقات بينها , بهدف الوصول إلى وصف علمي متكامل لها.<sup>(15)</sup> كما يعرف أيضا أنه " عبارة عن طريقة لوصف الموضوع المراد دراسته من خلال منهجية علمية صحيحة وتصوير النتائج التي يتم التوصل إليها على أشكال رقمية معبرة يمكن تفسيرها"<sup>(16)</sup> وقد تم الإعتماد على هذا المنهج كونه يستجيب لمتطلبات الوصف والتحليل الذي تهدف إليه الدراسة، من خلال الإستقصاء على الدور الذي تلعبه تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات في تنمية العلاقات الإنسانية داخل التنظيم الإداري، وهذا بإستخدام الأدوات التي

يمكن من خلالها جمع البيانات المرتبطة بالدراسة تحليلها، دون إطلاق الأحكام القيمة عليها، فالنهج الوصفي لا ينطوي على إصدار الأوصاف القيمة، بل يقوم بمتابعة البيانات المحصل عليها وتفسيرها وإكتشاف المعاني والعلاقات الخاصة بها،<sup>(17)</sup> وهذا هو الهدف الذي تسعى الدراسة بلوغه.

### 2.3 أدوات جمع المعلومات:

يعتبر الاستبيان أحد أكثر وسائل جمع البيانات استخداماً لدى الباحثين ، فهو يستخدم بشكل كبير جداً في العلوم الاجتماعية ، في الإقتصاد ، في الإدارة ، في كثير من مجالات العلوم التي تعتمد على جمع البيانات من المبحوثين. الاستبيان أحد أكثر وسائل جمع البيانات استخداماً في البحث الاجتماعي على الرغم من أن هناك العديد من الوسائل التي تستخدم لجمع البيانات ، فإن الاستبيان كوسيلة وحيدة أو مستخدماً مع وسائل البيانات الأخرى يعتبر أكثر وسائل جمع البيانات شهرة وانتشاراً. ويعرف على أنه عبارة عن مجموعة من الأسئلة قد تكون مفتوحة أو مغلقة أو كليهما موجهة إلى أفراد مجتمع البحث بهدف جمع معلومات ذات علاقة بأهداف وأسئلة وفروض البحث<sup>(18)</sup> ، وقد أستخدم في هذه الدراسة الاستبيان مغلق.

الاستبيان المغلق يحتوي على أسئلة ذات إجابات محددة مسبقاً. وفي هذا النوع من الاستبيان، يطلب من المبحوث اختيار الإجابة التي تناسبه، وقد اختار هذا النوع من الاستبيان كأداة لجمع البيانات لأنها الأداة الأقدر على إستقصاء آراء المبحوثين وقياس وجهة نظرهم عن طريق طرح عبارة وتحديد بدائل للإجابة.

في هذه الدراسة تم الإعتماد على إستبيان مقسم إلى خمسة محاور حيث ان المحور الأول يحتوي على أسئلة البيانات الشخصية للمبحوثين أما المحور الثاني تحت عنوان تكنولوجيا الإتصال والعلاقات الاجتماعية ويحتوي على 10 أسئلة يقيس كل سؤال من هذه الأسئلة مؤشراً من مؤشرات، والمحور الثالث تكنولوجيا الإتصالات والمعلومات والتعاون وهذا المحور تحت عنوان على 12 سؤالاً. المحور

الرابع تحت عنوان تكنولوجيا المعلومات والرضا الوظيفي يحتوي على 14 بنداً أما المحور الخامس تكنولوجيا والروح المعنوية للموظفين ويحتوي على 12 سؤالاً

### 3.3 المجال البشري للدراسة

يقصد بالمجال البشري المجتمع الذي جرت فيه الدراسة، والذي يعرفه موريس أنجرس على أنه: " مجموعة منتهية أو غير منتهية من العناصر والتي لها خاصية أو عدة خصائص مشتركة، محددة مسبقاً بحيث تميزها عن غيرها من العناصر الأخرى والتي يجري عليها البحث والتقصي"<sup>(19)</sup> وقد أجريت هذه الدراسة بمقر ولاية ورقلة على موظفي مديرية الإدارة المحلية، وقد شملت 139 موظفاً.

### 4.3 أسلوب المعاينة في الدراسة:

في هذه الدراسة تم استخدام أسلوب الحصر الشامل (Complete Census) الذي يعرف بأنه أسلوب جمع البيانات من جميع الوحدات الإحصائية (وحدات المجتمع موضوع الدراسة) دون استثناء، ويهدف الحصر الشامل إلى الحصول على بيانات ومعلومات شاملة عن كل وحدة من وحدات المجتمع سواء كانت هذه الوحدة شخصاً أو أسرة، أو مؤسسة أو أي وحدة أخرى.

يستخدم هذا النوع من الأساليب عندما نرغب في الحصول على بيانات تفصيلية عن جميع وحدات المجتمع وكذلك عندما يجهل الباحث طبيعة المجتمع خاصة إذا لم تنفذ عنه بحوث في السابق. وقد استخدم هذا الأسلوب لسهولة الوصول لجميع عناصر مجتمع البحث، وقد أحرقت الدراسة على جميع موظفي مديرية الإدارة المحلية، البالغ عددهم 139 موظفاً، مثل ما هو موضح في الجدول أدناه :



جدول رقم (1): تقسيم الموظفين حسب المصلحة

النسبة المئوية %	التكرار	المصلحة
12.95	18	الصفقات
58.99	82	الميزانية والممتلكات
28.06	39	المستخدمين
100	139	المجموع

رابعا: نتائج الدراسة:

#### 1.4 بيانات الدراسة

بعد النزول إلى الميدان و تطبيق أداة البحث تم تفرغ البيانات والحصول على هذه الأرقام المبينة الجدول أدناه بحيث يحتوي الجدول على المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمحاور الاستبيان حسب إجابات افراد العينة

جدول رقم (2): نتائج إستجابات أفراد العينة حسب محاور الإستبيان

المحور	النسبة المئوية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
العلاقات الإجتماعية	80.33	2.41	0.70
الرضا الوظيفي	77.33	2.32	0.69

0.76	2.30	76.67	التعاون
0.47	1.67	83.50	الروح المعنوية

## 4-2- إستنتاجات الدراسة:

## أ- تكنولوجيا المعلومات والاتصال والعلاقات الاجتماعية بين العاملين:

تؤثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على النظام الاجتماعي وعلى مختلف الجماعات والأفراد داخل التنظيم لما لها من دور في عملية التنسيق وبالنظر الى إجابات نتائج الاستبيان فإن بلوغ المتوسط الحسابي العام لمحور تكنولوجيا المعلومات والاتصال والعلاقات الاجتماعية بين العاملين 2.41 بإنحراف معياري 0.70 ما يدل على أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال قد أدت إلى الرفع من مستوى العلاقات الاجتماعية بين الموظفين في المديرية محل الدراسة، فكلما توفرت تكنولوجيا المعلومات والاتصال زاد حجم الإتصال بين الإدارة العليا والموظفين التنفيذيين بين الموظفين أنفسهم كلما كان الإنسجام والترابط بين أفراد التنظيم مهما كانت مستوياتهم. وفي المقابل إذا حصل سوء استخدام لهذه التكنولوجيا فإن المعلومات المتداولة بين الموظفين ورؤسائهم كلما قلت درجة الإنسجام بين الجماعات داخل التنظيم فتكنولوجيا المعلومات والاتصالات توفر قنوات جديدة للإتصال بين الأفراد داخل التنظيم. بشكله الرسمي وغير الرسمي.

## ب- تكنولوجيا المعلومات والاتصال والتعاون بين العاملين:

روح الفريق عنصر أساس، فالتعاون وروح الفريق يتحققان معاً، وكل منهما يحقق الأهداف المشتركة، وحيث أن التعاون يعتبر من أسس العلاقات الإنسانية، وقد أفرزت إجابات المبحوثين على البنود المتعلقة بالتعاون على متوسط حسابي قدره 2.32 الإنحراف المعياري بلغت قيمته 0.69 وهي قيمة عالية تدل على مساهمة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تعزيز روح التعاون بين الموظفين

من خلال تسهيل نقل وتبادل الخبرات والإشارات في المعلومات والبيانات الخاصة بالعمل

ج. تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والرضا الوظيفي:

للرضا الوظيفي علاقة بالروح المعنوية إلا انه أكثر صعوبة من حيث التعريف ومن حيث صعوبة القياس، لذلك يعتبر الرضا الوظيفي أحد أهم عوامل الاستقرار المهني للموظف فلا يمكن للموظف أن يستقر في عمل دون أدنى درجة رضا عن وضعه المهني. وقد أكدت إجابات الباحثين في هذا المحور الدور الذي تلعبه وضعية وسائل العمل بما في ذلك تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحقيق الرضا الوظيفي فقد جاء المتوسط الحسابي بقيمة 2.30 والانحراف المعياري 0.76 وتشكل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات أحد أهم العناصر التي يجب توفرها للعامل فكلما توفرت الأجهزة والوسائل كلما ازداد رضا العامل عن ظروفه المهنية وكلما حسن إستخدام هذه الأجهزة والمعدات كلما زادت درجة تقدير العامل لنفسه وبهذا تكون تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات قد ساهمت في رضا العامل عن وضعه المهني وهو جزء مهم من الرضا الوظيفي.

د. تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والروح المعنوية:

الروح المعنوية الجماعية هي ذلك المزاج السائد بين أفراد الجماعة والذي يتمتعهم بالثقة في الذات وفي الجماعة والإيمان بقيمة الفرد ودوره في خدمة الجماعة والشعور القوي بالإنتماء نحو الجماعة والإستعداد للتضحية والكفاح من أجل تحقيق الأهداف التي ترنو إليها الجماعة وتشعر الجماعة ذات الروح المعنوية المرتفعة بالوحدة والتماسك والتضامن، وكلما زادت العلاقات الإنسانية إنتشارا بين الجماعة كلما إرتفعت روحها المعنوية وكلما تحسنت العلاقة بين الفرد وبين قادته وإزدادت هذه العلاقة توثيقا وإرتباطا كلما إرتفعت روحه المعنوية<sup>(20)</sup>. وقد أكدت النتائج المتحصل عليها في الدراسة أن وجود تكنولوجيا الإتصال والمعلومات يساعد على الرفع من الروح المعنوية لدى الباحثين، فقد بلغ المتوسط الحسابي لهذا المحور (1.67) بإنحراف معياري قيمته 0.47 وهي قيم مرتفعة تدل

على أن أفراد العينة يميلون لإستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في أداء مختلف مهام العمل الأمر الذي من شأنه الرفع من مستوى الأداء مما ينعكس إيجابيا على مستوى الروح المعنوية لديهم.

خاتمة:

في الأخير وصلت الدراسة إلى إستخلاص نتائجها بعد أن إنطلقت من تساؤل حول دور تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات في تنمية العلاقات الإنسانية، ومرورا بالجوانب النظري والمنهجي والتطبيقي، تمكنت الدراسة من تسليط الضوء على ظاهرة تكنولوجيا المعلومات وعلى قضية العلاقات الإنسانية في الإدارة وإثارة جانب من جوانب العلاقة بينهما في طرح سوسيولوجي وبشكل منهجي، تمكنت في جانبها النظري. من الوصول إلى أن لتكنولوجيا الاتصال دور هام في التنظيم الإداري من خلال تطوير قدرات الموظفين مما يؤدي إلى تنمية الأداء.

كما تم الوقوف على الدور المهم للعلاقات الإنسانية في مجال العمل الإداري وما يمكن أن يساهم به في تحقيق أهداف أي تنظيم إداري. في حين أثبتت الدراسة الميدانية أن تكنولوجيا الإتصال أصبحت إحدى أهم محددات طبيعة العلاقات الإنسانية التي تتكون بين الموظفين. إلا أن هذا الأمر لا يزال في حاجة إلى البحث والإستقصاء من أجل المساهمة في تطوير العملية الإدارية والإرتقاء بمستوى أدائها حتى تتمكن من أداء كافة الأدوار المنوطة بها بكفاءة وفاعلية فتسهم في رقي وتقدم الإدارة والمجتمع.

❖ هوامش البحث:

- (1) مدوح عبد الهادي عثمان: التكنولوجيا ومدرسة المستقبل: الواقع الملموس (2008 /02 /23) www.ede.gov.sa.
- (2) إبراهيم بختي : صناعة تكنولوجيا المعلومات والإنصالات وعلاقتها بتنمية وتطوير الأداء، المؤتمر الدولي حول الأداء المتميز للمنظمات والحكومات , جامعة ورقلة , 2005، ص 312.
- (3) محمد منير حجاب: المعجم الإعلامي، دار الفجر، مصر، 2004، ص 141.
- (4) عامر إبراهيم قنديلجي، إيمان فاضل السمرائي: شبكة المعلومات والإنصالات، دار المسيرة، عمان الأردن، 2012، ص 38.
- (5) إبراهيم سلطان: نظم المعلومات الإدارية، مدخل إداري، دار الجامعية، مصر، 2000، ص 41.
- (6) عبيدة صبطي وفؤاد شعبان: تاريخ وسائل الاتصال وتكنولوجياته الحديثة ، دار الخلدونية ، الجزائر، 2012، ص 174.
- (7) عامر إبراهيم قنديلجي: إيمان فاضل السمرائي، مرجع سبق ذكره، ص 428.
- (8) هيثم حمود الشبلي: إدارة مخاطر الاحتيال في قطاع الاتصالات، دار الصفاء للنشر والتوزيع، الأردن، 2009، ص 121.
- (9) فلاح حسين الحسينين: الإدارة الإستراتيجية، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان الأردن، 2000، ص 115.
- (10) Grant, G and Chau D, Developing a Genrie Framework for EGovernment, Journal of Global Information Management. Vol 13, No 1: pp1- 30, 2005
- (11) إبراهيم بختي: التجارة الإلكترونية، مفاهيم واستراتيجيات التطبيق في المؤسسة، ديوان المطبوعات الجامعية، بن عكنون، الجزائر، 2005، ص 73.
- (12) أحمد إبراهيم أحمد: دور العلاقات الإنسانية في إنتاجية المدرسة : دراسة حالة، تحديات الإدارة التعليمية، مكتبة المعارف الحديثة، مصر، 2002، ص 331.

- (13) أحمد إسماعيل عاجي: إدارة البيئة التعليم والتعلم النظرية والممارسة في الفصل المدرسي، دار الفكر العربي، مصر، 2000، ص 38.
- (14) كمال حميدي أبو الخي: الادارة بين النظري والتطبيق، مكتبة عين الشمس، القاهرة، دت ن، ص 74.
- (15) محمد علي محمد: علم الاجتماع والمنهج العلمي، دار المعارف الجامعية، الإسكندرية، 1986، ص 181.
- (16) محمد عبيدات وآخرون: منهجية البحث العلمي: القواعد والمراحل والتطبيقات، ط2، دار وائل للنشر، الأردن، 1999، ص 46.
- (17) مصطفى فؤاد عبيد: مهارات البحث العلمي، أكاديمية الدراسات العالمية، فلسطين، 2003، ص 19.
- (18) هاني عرب: مهارات التفكير والبحث العلمي، ملتقى البحث العلمي، [www.rsscra.info.com\\_21/10/2009\\_10:23](http://www.rsscra.info.com_21/10/2009_10:23)
- (19) موريس أنجرس: منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية، ط 2، ترجمة بوزيد صحراوي وآخرون، دار القصة للنشر والتوزيع، الجزائر، 2006، ص 298.
- (20) عبد الرحمن العيسوي: الإدارة في عصر العولمة، دار الفكر الجامعي، مصر، 2007، ص 268.