

1- إشكالية الدراسة :

من السمات البارزة لمجتمعنا المعاصر ارتباط الإنسان بالاتصال وتكنولوجياه الحديثة إلى جانب قيام المجتمع على المؤسسات الضخمة ذات الطابع البيروقراطي المعقد، وهذا في شتى المجالات الاقتصادية، العمومية، الخدماتية، الثقافية..، والتي تزداد يوما بعد يوم تطورا وتعقيدا، بسبب تعدد حاجات الإنسان المادية والمعنوية، ذلك أن التطور الحاصل بكل أنواعه على مختلف تطبيقات مجالاته قد أفرز أنواعا وأشكالا من المؤسسات الخدماتية، وهذا لمواجهة المشاكل المختلفة الناجمة عن التطور السريع في هذه المجالات وغيرها، ولعل من بين أبرز ما أفرزه هذا التطور هو تلك الأنظمة والوسائل والشبكات المعقدة من الاتصالات بشتى أساليبها ووسائلها المكتوبة منها والمرئية والمسموعة، الجماهيرية منها والمؤسسية باعتبارها تمثل إحدى أهم الوسائل في تنظيم وتطوير المجتمع ومؤسساته .

ذلك أن الاتصال كان ولا يزال يمثل مشكلة جوهرية في العلوم الاجتماعية والإنسانية حيث يعتبر من العمليات الاجتماعية ذات الأهمية القصوى في تنظيم المؤسسات ومنها المؤسسة العمومية الخدماتية، وتحسين أدائها وتحقيق الرفاهية لأعضائها باختلاف فئاتهم ومكاناتهم المهنية، إذ أن الاتصال ووسائله ليس مجرد سببا بسيطا في إدارة الأعمال والموارد البشرية داخل المؤسسات والجماعات، وإنما هو عملية ديناميكية من الصعب تجسيدها أو حتى تحديدها بدقة في ألفاظ .

كما لا يمكن تصور أي عمل بدون اتصال، أو قيام شخص لتحقيق هدف بدون وسائل اتصال، فالحديث وإلقاء التعليمات والاجتماعات والتقارير هي عمليات اتصالية لنقل الأفكار والمعلومات بين الأفراد والجماعات والمؤسسات، ولو نظرنا إلى كمية الاتصالات التي يقوم بها كل مسؤول أو موظف في مؤسسة ما في اليوم الواحد لوجدناها تستغرق معظم وقت العمل اليومي، وبالتالي فإن لوسائل الاتصال الحديثة دور مهم في توجيه

سلوك العاملين في المؤسسة ، وذلك طبقاً لطبيعة وقوة الوسائل نفسها التي تتمتع بها المؤسسة، فالإتصال بهذا المعنى يعدّ أحد مظاهر السلوك الاجتماعي والإداري التنظيمي إضافة لهذا الكلام ومع ازدياد أهمية المنظمات إلى هذا الحد في الحياة العملية أصبحت الحاجة ملحة إلى إيجاد نظام ينظم سلوك الأفراد ضمن هذه المنظمات بغض النظر عن نوعها سواءً كانت عامة أو خاصة أو خيرية ومن هنا جاءت أهمية التحكم في السلوك الإنساني ، فالسلوك التنظيمي ينظم العنصر الإنساني في المنظمة على أنه كيان اجتماعي متكامل وهذا العنصر من أهم عناصر هذا الكيان . لذا أصبحت مادة (السلوك الإنساني في المنظمات) أو السلوك التنظيمي من بين المواد العلمية الرئيسية في خطط ومناهج حقل الإدارة في جميع الجامعات والكليات والمعاهد . حيث أنه بات واضحاً بأنه لا يمكن للمنظمات تحقيق أهدافها بكفاءة وفعالية بدون فهم واضح وعميق لسلوك العاملين في المنظمات .

ورغم الأهمية التي يكتسبها موضوع "وسائل الإتصال الحديثة" في شتى المجالات ومنها على وجه الخصوص في مجال إدارة الأعمال والمؤسسات ، إلا أنه لم يحض بدراسات سوسيولوجية وافية وجادة في جماعة العمل .

ومن أجل الكشف عن العلاقة بينهما وإبراز الدور الحقيقي لوسائل الإتصال الحديثة في مجال العمل خاصة جماعة العمل ، حاولنا في هذا البحث دراسة الإشكالية :

هل لوسائل الإتصال الحديثة فاعلية داخل جماعة العمل؟

وللإجابة على هذا التساؤل اخترنا الأسئلة الفرعية الآتية :

* هل لوسيلة الهاتف (الثابت والنقال) تأثير في تكوين جماعة العمل ؟

* هل لوسيلة الهاتف (الثابت والنقال) فاعلية في أداء جماعة العمل ؟

- * هل للشبكات (المحلية و العالمية)تأثير فيتكوين جماعة العمل ؟
- * هل للشبكات (المحلية و العالمية) فعالية في أداء جماعة العمل ؟

2-فرضيات الدراسة:

- * لوسيلة الهاتفف (الثابت والنقال) تأثير في تكوين جماعة العمل .
- * لوسيلة الهاتفف (الثابت والنقال) فعالية في أداء جماعة العمل .
- * للشبكات (المحلية و العالمية) تأثير في تكوين جماعة العمل .
- * للشبكات (المحلية و العالمية) فعالية في أداء جماعة العمل .

3-أهمية الدراسة وأهدافها :

إن جميع البحوث والدراسات العلمية تتطرق دوما من الدوافع ،كما أن لاختلافها ميزة ايجابية في ظهور دراسات مختلفة بالاضافة للفضول العلمي وحب التطلع لمعرفة الحقائق الأثر البالغ في قيام البحوث العلمية التي أصبحت حقيقة أكيدة ، ،إلا أن هذه الدراسات العلمية أصاب البعض منها وأخفق البعض الآخر ،لكن ما كان هذا البروز أو التغير أن يوقف طموحات الإنسان وتطلعاته نحو أفاق جديدة وكشف خبايا كان يجهلها البعض.

-كما تكمن أهمية البحث في أهمية الظاهرة المدروسةوسائل الاتصال الحديثة وعلاقتها بجماعة العمل ،وذلك من خلال تسليط الضوء ومحاولة تبيان العلاقة التي تربط بين المتغيرين ، وتتبع خلفيات هذه العلاقة والآثار الناجمة عنها والتي سنتضح جليا في الجانب التطبيقي .

- كما أن أهمية البحث تكمن أيضا في أن العلاقة بين هذين المتغيرين لم تحضبالدراسات والبحوث اللازمة في مجال التنظيم و العمل .

*إضافة إلى أن أهمية البحث تكمن في ما يهدف إلى تحقيقه من أهداف علمية وعملية، ولا نعني بالأهداف العلمية مجرد البحث العلمي وإشباع الفضول المعرفي فقط وإنما نعني الهدف العملي التطبيقي والذي يجعل العلم في خدمة المجتمع واستخدام نتائجه في حل المشاكل المطروحة على أرضية الواقع .

*كما أننا نسعى من خلال تطرقنا لهذا الموضوع إلى فتح آفاق جديدة قد تثير قضايا تكون محل دراسات وبحوث أخرى تعود بالنفع على العلم والمجتمع ،ولاسيما أن موضوع "وسائل الاتصال الحديثة" والسلوك التنظيمي خاصة منه "جماعة العمل " لا يزال حديث الساعة وأحد أهم القضايا الهامة التي تناقش وستناقش على المدى القريب و البعيد في أغلب الدراسات واللقاءات أي أن هذا الموضوع سيبقى ولمدة زمنية طويلة بابا مفتوحا للعديد من البحوث العلمية.

*معرفة واقع وسائل الاتصال الحديثة في مقر دائرة حاسي بحبح بولاية الجلفة ،ومدى الاستفادة منها ،و التعرف على تاريخ دخول هذه المتغيرات الحديثة ، والتعرف عن قرب لمزايا وعيوب هذه التغيرات على السلوك التنظيمي (جماعة العمل).

4-أسباب اختيار الموضوع :

يهدف أي باحث من خلال المراحل العلمية التي يمر بها على اختلافها إلى تكوين زاد علمي وثقافي لذا نرى أنه ليس من السهل على أي طالب اختيار مشكلة الدراسة أو موضوع البحث الذي يقدمه كمذكرة لنهاية الدراسة لأن هذا الاختيار أي الموضوع المدروس يجب أن يكون محصلة لجملة من الأسباب والدوافع .

ومن هذا المنطلق جاءت أسباب اختيارنا لهذا الموضوع لجملة من الدوافع العلمية والذاتية التي يمكن حصرها في النقاط التالية :

* الفضول لكشف الأثر الناجم عن وسائل الاتصال الحديثة في جماعة العمل
*موضوع الدراسة يدخل في صميم التخصص "علم اجتماع تنظيم وعمل " ويتلاءم مع طبيعته ولا يخرج عن مجاله .

*قلة الدراسات التي اهتمت بموضوع وسائل الاتصال الحديثة وتطويعها للإدارة الحديثة.
*محاولة إبراز مدى تداخل موضوع وسائل الاتصال الحديثة وجماعة العمل وتتبع هذه العلاقة أو هذا التداخل على أرضية الواقع المعيش من خلال دراسة واقع مقر دائرة حاسي ببح، والنتائج المترتبة عن هذه العلاقة .

*لم تحض قضية وسائل الاتصال الحديثة بالاهتمام اللازم رغم أنها من الموضوعات الحديثة وتعتبر قضية الساعة ،حيث أن تطور الوسائل التكنولوجية أصبح أحد المقاييس التي يمكن من خلالها قياس مدى تطور أي مجتمع من المجتمعات لذا حاولنا أن نسقط هذا الموضوع على ميدان عمل "مقر الدائرة" .

5-تحديد مفاهيم الدراسة :

*التكنولوجيا:

التكنولوجيا عموماً كظاهرة قديمة قدم الإنسان والشيء الحديث فيها هو اللفظ فقط ،وكلمة تكنولوجيا كلمة معربة ولا أصل لها في كتب اللغة العربية وقواميسها ،وتقابلها كلمة "تقنية" والتي يمكننا أن نطلقها على كلمة "تكنولوجيا" ،وكلمة تكنولوجيا مكونة من مقطعين هما :

"تكنيك" والذي معناها "الطريق" أو "الوسيلة" ، و"لوجي" التي تعني العلم ،ويكون معنى الكلمة كلها "علم الوسيلة" والذي بها يستطيع الإنسان أن يبلغ مراده¹ ،وقد عرفت الموسوعة الفلسفية السوفيتية التكنولوجيا بأنها : "مجموع الآلات والآليات والأنظمة

¹ عبد الباسط محمد عبد الوهاب ،استخدام تكنولوجيا الاتصال في الإنتاج الإذاعي والتلفزيوني..دراسة تطبيقية ميدانية ،(ذم،ن:المكتب الجامعي الحديث)، مصر ،2005،ص82 .

ووسائل السيطرة والتجميع والتخزين ونقل الطاقة والمعلومات، كل تلك التي تخلق لأغراض الإنتاج والبحث والحرب " ¹ .

وهذا التعريف حصر التكنولوجيا في مجرد آلات ووسائل، على عكس بعض التعاريف التي وسعت مفهوم التكنولوجيا إلى مجموع معارف وتطبيقات علمية، على غرار التعريفين اللذين قدمهما **يعقوب فهد العبيد** في كتابه التنمية التكنولوجية، حيث يقول أن: "التكنولوجيا تطبيق المعرفة، أي معرفة الوسيلة حيث أن العلم هو معرفة العلة والسبب".

تعريف يعقوب فهد العبيد: "التطبيق العملي للاكتشافات العلمية والاختراعات وخاصة في مجال الصناعة التي يتمخض عنها البحث العلمي" ² .

*الاتصال :

تناولت الكثير من الدراسات موضوع الاتصال منذ ظهور هذا المصطلح إلى الآن وسنحاول الآن تقديم أهم التعاريف التي أحاطت بمفهوم الاتصال .

في اللغة العربية ورد تحديد كلمة "اتصال" في قاموس المحيط ولسان العرب، على أنها مشتقة من "وصل" والذي يعني الصلة وبلوغ الغاية، فوصل الشيء إلى الشيء وصولاً وتوصل إليه أي انتهى إليه وبلغه، ويعني أيضاً "المواصلات والبلاغ" ³ .

ويعرف الاتصال اصطلاحاً على أنه: نقل الأفكار والمشاعر والمعلومات والتأثيرات "بالإضافة للتوزيع والتفاوض" .

كما يعرفه "كارل هوفلند" على أنه : "العملية التي يقدم خلالها القائم بالاتصال منبهات (عادة رموز لغوية) لكي يعدل سلوك الأفراد الآخرين (مستقبلي الرسالة) ⁴ .

¹ محمد الزعبي، **التغير الاجتماعي**، دار الطليعة، القاهرة، مصر، 1998، ص 85 .

² يعقوب فهد العبيد، **التنمية التكنولوجية**، الدار الدولية، القاهرة، مصر، 1989، ص 19 .

³ فضيل دليو، **مقدمة في وسائل الاتصال الجماهيري**، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1998، ص 9 .

⁴ جيهان احمد رشتي، **الأسس العلمية لنظريات الإعلام**، دار الفكر العربي، بدون بلد النشر، 1978، صص 50-52 .

ويرى الباحث "جورج لندبرج" أن كلمة "اتصال" تستخدم لتشير إلى التفاعل بواسطة العلامات والرموز، وتكون الرموز عبارة عن حركات أو صور أو لغة أو شيء آخر، تعمل كمنبه للسلوك أي أن الاتصال هو نوع من التفاعل الذي يحدث بواسطة الرموز " وتتفق كل هذه التعاريف على اعتبار الاتصال عملية ديناميكية تشتمل على التأثير والتأثر والذي يظهر من خلال تفاعل مرسل ومستقبل للرسالة .

ويذهب "شارلس موريس" إلى أن الاتصال : "يتناول أي ظروف يتوافر فيه مشاركة عدد من الأفراد في أمر معين"، ولكن موريس يقصر الاتصال على : "استخدام الرموز لكي تحقق شيوعاً ومشاركة لها مغزى"، وهو نفس المذهب الذي ذهب إليه سمير حسن حيث يقول أن الاتصال : "هو النشاط الذي يستهدف تحقيق العمومية أو الذبوع أو الانتشار أو الشبوع لفكرة أو موضوع أو منشأة أو قضية، وذلك عن طريق انتقال المعلومات أو الأفكار أو الآراء أو الاتجاهات ن من شخص أو جماعة إلى أشخاص أو جماعات، باستخدام رموز ذات معنى واحد ومفهوم بنفس الدرجة لدى الطرفين" ¹ .

وقد عرّف أحمد ماهر الاتصال بأنه: "عملية مستمرة تتضمن قيام أحد الأطراف بتحويل أفكار ومعلومات معينة إلى رسالة شفوية أو مكتوبة، تنقل من خلال وسيلة اتصال إلى الطرف الآخر" ² .

حيث نستخلص من هذا التعريف أنه اهتم بذكر العناصر الأساسية المشكلة للعملية الاتصالية (مرسل، رسالة، مستقبل، وسيلة) كما وصف العملية بأنها مستمرة ودائرية . ويرى علماء النفس والاجتماع أن الاتصال بصفة إجمالية : "عملية تبادل للمعاني فيها طرفين مرسل ومستقبل والتبادل لا يتم إلا إذا وقع بين شخصين أو أكثر، فإن وقع بين

¹ حسن عماد مكاي، نيلى حسين السيد، الاتصال ونظرياته المعاصرة، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة، مصر، ط4، 2003، ص24 .

² أحمد ماهر، كيف ترفع مهاراتك الإدارية في الاتصال، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2000، صص24-25 .

شخصين فإنهم يسمونه بالاتصال الفردي الشخصي وهو اتصال بدائي ، وإن وقع بين مرسل وعدد كبير من الأشخاص فإنهم يسمونه بالاتصال الجماعي أو الجمعي أو الجماهيري وهو الاتصال المتطور .

وهذا التعريف الأخير يركز على عدد المستقبلين للرسالة ويميز بين نوعين من الاتصال، اتصال شخصي ويكون مباشر بين مرسل ومستقبل واحد ، واتصال جماهيري يتطلب وسائل جماهيرية كوسيط للاتصال (الصحف ،الراديو ،التلفزيون ،الكمبيوتر)، ويكون مع عدد كبير من المستقبلين .

***وسائل الاتصال الحديثة (تكنولوجيا الاتصال الحديثة):**

لتحديد مفهوم تكنولوجيا الاتصال الحديثة لابد أن يعرج على تعريف وسائل الاتصال ،حيث يرى "روبرنوبرنت" أنها :أي أداة أو وسيلة تساعد على إنتاج أو توزيع أو تخزين أو استقبال أو عرض البيانات ¹.

ويلخص هذا التعريف وسائل الاتصال في آلات أو آلية (تقنية)تعمل أو تمكن من توزيع وتخزين واستقبال البيانات وعرض المعلومات.

وتعتبر كلمة "حديثة" التي تضاف إلى وسائل الاتصال نسبية ،لأنها تتوقف على مدى تطور المجتمع وعلى المدى الزمني فما هو حديث في زمن معين قديم في آخر .

***مفهوم إجرائي (لوسائل الاتصال الحديثة في المؤسسة):**

هي كل التكنولوجيات الحديثة والمتعلقة بتبادل المعلومات ،والتي تساهم في تسهيل اتصال المؤسسة وتتمثل أساسا في: جهاز الحاسوب والهاتف ،ومنظومة الشبكات (الإنترنت، الأنترنت ،الإكسترانت) .

¹ حسن عماد مكايي ،الاتصال في عصر المعلومات ،الدار المصرية اللبنانية،القاهرة، مصر، ط2، 1997، ص63 .

جماعة العمل:

يعرف حسان الجيلاني الجماعة بقوله: "هي تلك التي يدخل أعضاؤها في علاقات وتفاعلات تلقائية وتربطهم بعض القيم والمعايير ويقوم التفاعل على المصالح المشتركة وهي تشبع الحاجات الاجتماعية لأعضائها وعادة ما تكون صغيرة الحجم وأهم ما يميز الجماعة الاتصال الوثيق والضوابط التي تمارس على أعضائها"¹.

ومنه نستخلص أن مفهوم الجماعة هو: تجمع عدد من الأفراد تربطهم مشاعر أو قيم أو آمال أو مصالح يسعون إلى تحقيقها من خلال التفاعل والاتصال المستمر فيما بينهم وقد تعددت تعريفات الجماعة حسب طبيعة التكوين والتفاعل وغيرها.

6- المداخل النظرية للدراسة:

تحدد المداخل النظرية اتجاه الدراسة، وتسهم في تحديد إطار البيانات المطلوبة وكذا النتائج أو الحقائق المستهدفة، ولذلك سنحاول في هذا العنصر عرض أهم التصورات النظرية التي ستتعلق منها هذه الدراسة في مقارنة مفهوم استخدام وسائل الاتصال الحديثة وعلاقتها بالسلوك التنظيمي في المؤسسة العمومية .

أولا: مدخل لأهم النظريات السلوكية (الإنسانية):

تعرضت النظريات التقليدية (الكلاسيكية) وخصوصا حركة الإدارة العلمية، لموجة عارمة من الانتقادات، لذلك بدأت الدراسات والأبحاث المتعلقة بالأبعاد الإنسانية وطبيعة العلاقات داخل المنظمة .

وتعد النظريات السلوكية أو الإنسانية اتجاها فكريا متميزا في الفكر التنظيمي، حيث تركزت اهتماماتها على الجوانب الإنسانية سواء كانت للفرد، أو ما يتعلق بالجماعات

¹-حسانالجيلاني، التنظيم والجماعات، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر، ط1، 2008 .

الصغيرة ،أو التنظيم غير الرسمي باعتبارها تمثل الجوانب الأساسية في العملية الإنتاجية.

هذا إلى جانب العلاقات المادية التي أكدتها النظريات الكلاسيكية ذلك أن وجود الأفراد العاملين في المنظمة المعنية يخلق (إلى جانب البناء أو التركيب الرسمي للعلاقات) نوعاً آخر من التنظيم هو "التنظيم غير الرسمي" الذي ينشأ من خلال اتصال الأفراد ببعضهم، والتفاعل بينهم، ولقد أثبتت دراسات إلتون مايو في شركة ويسترن إلكترونيك أن قيم وعادات التنظيم غير الرسمي تستطيع التأثير في الإنتاجية تأثيراً إيجابياً أو سلبياً، على وفق طبيعة العلاقات السائدة بين كلا التنظيمين الرسمي وغير الرسمي، في إطار فلسفة المدارس السلوكية أو الإنسانية، أحد المتغيرات الأساسية التي تحكم السلوك التنظيمي، التي أهملتها النظريات التقليدية فضلاً عن إغفالها لظاهرة الصراع بين عناصر المنظمة، وتتضمن النظريات السلوكية (06) مجموعات من المدارس الفرعية هي: الفلسفة الإدارية، التفاعل والتناقض بين الأفراد والمنظمة، التنظيم الاجتماعي ونظرية التنظيم المعدلة وحلقة الوصل العلاقات الإنسانية، هذه الأخيرة سنعمل على دراستها وتلخيصها نظراً لأهميتها، وسنوجز باقي المدارس في ملخص لأهم ما جاءت به.

1- مدرسة العلاقات الإنسانية :

أبرم خلال الفترة الممتدة بين (1927-1932) عقد مشروع للتعاون بين شركة ويسترن إلكترونيك في الولايات المتحدة الأمريكية وبعض الأساتذة من مدرسة العمال بجامعة هارفارد وتحت إشراف الأستاذ: إلتون مايو ضمت كلا من روثلزبرجر وديكسون ووارنر حيث عملوا كفريق خلال المدة المذكورة، وقد نشرت نتائج هذه الدراسة التي أجريت في مصانع

هوثورن "غرب مدينة شيكاغو" في الـ 1939 ، وذلك عام 1939 في مؤلف بعنوان "الإدارة والعامل" .

لقد شرع الباحثون في إخضاع (06) فتيات إلى الملاحظة التجريبية أثناء الأداء ،وقاموا بإجراء تغييرات في فترات الراحة ،وطول وقت العمل والإضاءة وغيرها من الظروف المادية وكانت النتائج ارتفاع في إنتاجية الفتيات عند إجراء التغيير في الظروف المادية للعمل ولكن عندما حاول الباحثون في مراحل لاحقة من التجربة العودة إلى الظروف السابقة قبل التجربة اتضح بأن الإنتاجية ظلت مرتفعة ،حيث برز إلى جانب الظروف المادية في العمل أهمية الجانب الاجتماعي في التأثير على علاقات العمل والإنتاج ،حيث أن المصنع يؤلف "نظاما اجتماعيا" تسوده علاقات غير رسمية تؤثر في أنماط التفاعل ، وعليه لابد أن ينظر إلى العامل باعتباره كائنا اجتماعيا وإنسانيا له حاجاته ورغباته وميوله واتجاهاته ومشاعره المؤثرة في أدائه الإنتاجي ومن هنا نشأت حركة أو مدرسة العلاقات الإنسانية وأسهمت من خلال الدراسات الميدانية وأكدت على التنظيم غير الرسمي ، والروح المعنوية والدافعية ،والتماسك الجماعة والتفاعل الاجتماعي ،وأثارت العديد من الانتقادات الموجهة إلى المدرسة الكلاسيكية واهتماماتها بالجوانب المادية في الأداء الإنساني ، كما أثرت المتغيرات التي أبرزتها حركة العلاقات الإنسانية "لمايو" في الفكر التنظيمي ،وأدت إلى توسيع نطاق عمل الباحثين عند النهوض بميادين واسعة في مجال تطوير المنظمات ومن أهم هذه الجوانب التي أكدها "مايو" بهذا الخصوص ما يلي :

أ-البحث عن السبل المثلى في خلق التكامل والتفاعل الهادف بين التنظيمين الرسمي وغير الرسمي .

ب-أثر الحوافز المادية والمعنوية الكبير في زيادة إنتاجية الفرد والجماعة .

ج-أثر جماعة العمل كنسق اجتماعي من العلاقات غير الرسمية في إنتاجية العمل وفي تحقيق أهداف المنظمة وتطويرها .

د-العلاقات التنظيمية بين المستويات العليا والدنيا وأنماط التفاعل القائم بينهما .

هـ-الاهتمام بالقيادة الجماعية والمشاركة في اتخاذ القرارات لما له من دور في تحقيق الفعالية .

وبناء فلسفة جديدة من الاتصالات بين الأفراد وفقا للأبعاد التنظيمية،الرسمية وغير الرسمية.

لقد فتحت هذه الإسهامات أبواب واسعة للعديد من الباحثين في صياغة النموذج الجديد للعلاقات الإنسانية في إطار المنظمة .

2- نظرية التفاعل (Interaction theory) :

تناولت المتغيرات التي تفرزها الآثار البيئية والعلاقات الاجتماعية السائدة ، فقد طرح(ويليام فوت وايت 1959) نظرية التفاعل التي حدد فيها ثلاثة مكونات أساسية للنظام الاجتماعي أو المنظمة هي :

(Activities) الأنشطة: تمثل جميع التصرفات الفردية والجماعية التي يفضلها الأفراد عند تفاعلهم داخل المنظمة (المهام الرسمية لكل فرد في المنظمة) خاصة القابلة للقياس. **Interaction التفاعل:** يتناول هذا المفهوم الآثار التي تتركها الاتصالات بين مختلف الأفراد العاملين في المنظمة والنتائج المترتبة عليه في تغيير السلوك .

Sentiments المشاعر: وتعتبر عن الكيفية التي يشعر بها الفرد إزاء المحيط الخارجي (البيئة) ، وطريقة التصرف في ضوءها إزاء المنظمة أو العاملين بها وتتألف المشاعر

من ثلاثة عناصر أساسية ذات تأثير مهم في تحديد أنماط السلوك الذاتي للفرد وهي :

*الإطار الفكري (المبدئي) أو العقيدة التي تتحكم في سلوك الفرد .

*الجوانب العاطفية في المشاعر الذاتية للفرد .

*الاتجاهات أو الميول العامة التي تتحكم في مشاعر الفرد عند الشروع في العمل . وهكذا نجد أن نظرية (وايت) إلى العلاقات السائدة في السلوك التنظيمي للأفراد بصورة غير عشوائية ، وإنما كنسق من الأبعاد السلوكية كما أن هذه السلسلة المترابطة والمتداخلة من التفاعلات والمشاعر والأنشطة تعد بمثابة المحرك الرئيسي للسلوك الفردي داخل المنظمة .

حيث أكد على أن المنظمة هي نظام مفتوح من العلاقات السائدة سواء من خارجها أو في داخلها (Systems theory) ، فتفكيره إذن منسجما ومتكاملا مع نظرية النظم للتنبؤ بالسلوك الإنساني والسيطرة عليه في الحقول المختلفة للمنظمة .

3-نظرية التناقض بين الفرد والمنظمة :

تعتمد نظرية كريس ارجريس من خلال كتابه (الشخصية والتنظيم) على إمكانية التنبؤ بالسلوك الإنساني والقدرة على تفسير أنماطه المختلفة في حقول المنظمة ، في ضوء التركيز على عاملين أساسيين هما :

*الإنسان الفرد باعتباره الحقل الرئيس في ميدان الأثر المنظمي للسلوك القائم .

*التنظيم الرسمي ، والقواعد التنظيمية التي تتحكم في علاقات الأفراد والجماعات العاملة في المنظمة .

وتتحدد الأنماط السلوكية للأفراد داخل المنظمة ، سواء كانت بصورة منفردة أو متفاعلة ، لمتغيرات أهمها حسب (ارجريس) مايلي :

أ-العوامل الذاتية ، وترتبط بالشخصية الإنسانية وخصوصيتها وأنماطها السلوكية المحددة .

ب-العوامل المتعلقة باتجاه العلاقات غير الرسمية السائدة في إطار الجماعات الصغيرة وكيفية التفاعل بينها .

ج-العوامل التنظيمية الرسمية،وتتعلق متغيراتها بجميع الصيغ والقواعد والأساليب التي تحددها المنظمة في إطار تحقيق أهدافها .

-وفي ضوء ما سبق يتضح أن فهم سلوك الفرد والمنظمة يعتمدان على أساس فهم المتغيرات المتفاعلة لكلا التنظيمين الرسمي وغير الرسمي، إضافة إلى ضرورة الركون إلى دراسة تحليلية لطبيعة الشخصية الإنسانية ، وما ينبثق عنها من الأنماط السلوكية المختلفة للأفراد .

4-نظرية التنظيم الاجتماعي : (و.باك)

ترتكز هذه النظرية التي صاغها 'باك' على تجاوز المفاهيم التقليدية التي تلح على عمليات اتخاذ القرار أو التفاعل وعلاقات القوة (أو السلطة) وتقسيم العمل ، فلا بد من إعطاء الأولوية للتنظيم الداخلي وسبل تركيبه والمعايير الأساسية التي ركز عليها "باك" يمكن إنتاجها فيما يلي :

أ-التأكيد على المفهوم الشامل في النظرة إلى المنظمة يستوعب جميع متغيرات السلوك التنظيمي.

ب-التحديد الدقيق للمفهوم العام للمنظمة وأثره في السلوك الفردي والجماعي بها ،وقد أسهم هذا الاتجاه في تعزيز قدرة الباحثين على تحديد المتغيرات المهمة والفرعية المؤثرة في العلاقات داخل المنظمة .

ج-يترتب على الصياغة العامة لمفهوم المنظمة تحديد المتغيرات المؤثرة في سلوكها ،وارتباط علاقاتها مما يمكن الأفراد العاملين فيها من تحقيق أهدافها .

-تعتبر نظرية التنظيم الاجتماعي نظاما مستمدا من الأنشطة الإنسانية المتفاعلة تستهدف استخدام الموارد البشرية والمادية في نظام اجتماعي يؤدي إلى تحقيق إشباع الحاجات الإنسانية المتنامية والتي تتفاعل مع البيئة الخارجية من خلال أنشطتها المختلفة ،فالنظام الاجتماعي في ضوء هذه النظرية نظام مفتوح في تعامله وتفاعله مع

البيئة الخارجية، يعتمد استخدام الموارد البشرية والمادية والمالية ويعطي مخرجات سلعية وخدمية تسهم في إشباع الحاجات الإنسانية، كما أن النظام يتعلق لمجمل الأنشطة الإنسانية المتفاعلة مع البيئة (المجتمع) من حيث أنه يؤثر فيها ويتأثر بها .

5- نظرية التنظيم المعدلة وحلقة الوصل (رنسيسليكرت) :

يعد 'ليكرت' من أبرز المفكرين في مجال الفكر الإداري، وتدور الفكرة الأساسية لنظريته حول مفاهيم أساسية أهمها :

***الدافعية** : حيث أشار إلى أن هناك أربعة أنواع من الدوافع تؤثر في سلوك الفرد هي : (الدوافع الذاتية، دوافع الأمان والطمأنينة، دوافع حب الاستطلاع والابتكار، الدوافع الاقتصادية)، وما على التنظيم سوى بناء نظام تحفيزي يشبع هذه الدوافع ويحقق الفعالية التنظيمية .

***الاعتماد على مبادئ التنظيم الأساسية** : كتحديد الهيكل الرسمي للمنظمة والمستوى التنظيمي ومراكز اتخاذ القرار ، واستخدام أساليب لقياس الأداء التنظيمي، وتحديد نطاق الإشراف، والمراقبة، وتوفير شبكة الاتصالات .

***جماعة العمل** : حيث يرى "ليكرت" أن لجماعة العمل أثر كبير في السلوك الإنساني داخل التنظيم، حيث يؤكد أنه كلما كبر حجم جماعة العمل، انعكس ذلك سلباً على الفعالية التنظيمية .

***النسق الاجتماعي ودور الرؤساء** في خلق جماعة عمل فعالة .

***الأهداف التنظيمية وأهداف الأفراد**.

***المسؤولية ومتطلبات الموقف** .

ثانيا :المدخل النسقي (مدخل النظم) :

تعتبر المدرسة النسقية من وأحدث المدارس التي تعرضت إلى دراسة التنظيم المؤسسي ويعتبر "لي برتلونفي" من أوائل من وضع تصورا للأنساق في ميدان التنظيمات في سنة 1937 ،ثم توالى بعد ذلك الدراسات بواسطة عدد كبير من المفكرين ابتداء من الخمسينات ،ويمكن ذكر (selznig1949، parson1949، Blau1955) لتشمل بعد ذلك المؤسسات سواء من الناحية السوسيولوجية أو من الناحية النظرية أو الوظيفية التقنية ،وقد عرفت هذه النظرية تطورا سريعا وذلك نظرا لغزارة الأعمال فيها والاستعمالات الواسعة لها وانتشار مفاهيمها بسرعة ،خاصة وأن البيئة الخاصة بالمؤسسة كانت تعرف تطورا سريعا جدا في ذلك الوقت ،مما جعلها تهتم بالجوانب التنظيمية للمؤسسة (علاقات مع البيئة ،أهداف واستراتيجيات ،تسيير الموارد البشرية) .

1- مفهوم النسق : حسب هذه النظرية فالنسق هو مجموعة من العناصر المتفاعلة فيما بينها ،وعندما نريد تقديم تعريف للتنظيم (المؤسسة) حسب المدرسة النسقية فالمؤسسة : "هي نسق يتكون من عدة أجزاء (أنساق فرعية) ،مرتبطة ببعضها البعض ويحدث بينها تفاعل ،الذي هو عبارة عن علاقة ديناميكية تتواجد بين المركبات الداخلية لكل تنظيم ،تضاف لها العلاقة الخاصة بالتبادل مع البيئة .

والملاحظ أن هذا التعريف حصر مفهوم المؤسسة في نسق مغلق مستقل ومكتفي ذاتيا لا يحدث بينه وبين البيئة الخارجية أي تفاعل ،لكن هذا التعريف تطور لتصبح المؤسسة بعد ذلك : "نسق يستورد بعض العناصر من محيطها ثم تتم عملية تحويلها وتصديرها مرة أخرى للبيئة ،ولهذا فكل مؤسسة (تنظيم) يجب أن تدرس على أنها نسق مفتوح .

2- المؤسسة العمومية كنسق مفتوح : تقدم المدرسة النسقية تعاريف وأشكال أكثر مرونة للمؤسسة تسمح لها بالتكيف مع الوضعيات المختلفة والمتنوعة ،كما اهتمت بالبيئة واعتبرتها عاملا مهما في التحليل ،إذ تتواجد المؤسسة ضمن بيئة أوسع يمكن

اعتبارها كنسق أكبر يمتاز بالتعقيد ويؤثر عليها من قريب أو من بعيد ،سواء على نشاطاتها الداخلية أو الخارجية ،لأنها هي التي توفر لها مدخلاتها المتعلقة بالجوانب: الثقافية ،التكنولوجية السياسية ،التربوية ،الديموغرافية ،الاجتماعية ،الاقتصادية ،الطبيعية كما تؤثر على علاقاتها الخارجية ،حيث توفر لها العناصر الأخرى :التكنولوجيا ومجموعة من العناصر السوسيوسياسية كالدولة والنقابة .

إذن تتميز المؤسسة العمومية كنسق مفتوح باعتمادها المتبادل على البيئة الخارجية وتداخلها معها من حيث تبادل التأثير والتأثر ،ويتضح ذلك من خلال (المدخلات والمخرجات) .

وانطلاقا مما سبق فإنه لابد على المؤسسات الحديثة (الأنساق الحديثة) أن تكون أنساقا مفتوحة تحتوي على مدخلات ومخرجات ، ومن هذا المنطلق تعتبر وسائل الاتصال الحديثة من أهم مدخلاتها ،التي باتت تؤثر في المؤسسة وأهدافها وسياساتها وأساليب عملها ونتائجها، نظرا لكونها من أهم المخترعات الحديثة التي أثرت في المؤسسات والمجتمع ككل .

6- الدراسات السابقة :

تعتبر الدراسات السابقة أو المشابهة بمثابة إطار أو مرجع نظري يعود إليه الباحث ليستطيع أن يلمس كل جوانب موضوعه ،والاستفادة مما وصلت إليه البحوث العلمية سواء في المجال النظري أوفي الجانب الميداني ،ومن أهم الدراسات التي اعتمدنا عليها ولاحظنا بأنها الأقرب لموضوعنا الحالي هي :

1-6 الدراسات الجزائرية :

1- الدراسة الأولى: " أثر الاتصال التنظيمي على السلوك الوظيفي للعامل للطالبين

تحت إشراف الأستاذ : عمور محمد

: بربار وهيبة ،بن حدة هاجر

جامعة الدكتور يحي فارس بالمدينة

زمن ومكان الدراسة: 2012/2011

مديرية توزيع الكهرباء والغاز - المدينة -

نظرا لمكانة الاتصال في التنظيم الحديث من جهة وزيادة المشكلات العلائقية السلوكية من جهة أخرى ترتب على ذلك زيادة الحاجة للاتصال الفعال نظرا لما يقدمه من إسهامات في التحكم بالسلوك التنظيمي للعامل، وحتى يلقي الضوء على موقع الاتصال في ظل التنظيمات الحديثة ودرجة تأثيره على السلوك التنظيمي للعامل في المنظمات من خلال بحث علمي منهجي ذو بعد سوسيولوجي انطلقنا من التساؤل الرئيسي التالي:

إلى أي مدى يؤثر الاتصال التنظيمي على السلوك الوظيفي للعامل؟

ومنهينبتق عن التساؤل الرئيسي التساؤلات الفرعية التالية:

- كيف يساهم الاتصال الرسمي في التأثير على السلوك الوظيفي للعامل في التنظيم؟

- هل يتأثر السلوك الوظيفي للعامل في المنظمة بالاتصال غير الرسمي؟

الفرضيات:

الفرضية العامة:

تؤثر طبيعة الاتصال التنظيمي على السلوك الوظيفي للعامل في التنظيم.

الفرضيتان الجزئيتان:

- يؤثر الاتصال الرسمي على السلوك الوظيفي للعامل في التنظيم.

- يتأثر السلوك الوظيفي للعامل في داخل التنظيم بالاتصال غير الرسمي.

أهمية الدراسة:

تبرز أهمية الدراسة من أهمية موضوعها و هو تأثير الاتصال التنظيمي على السلوك التنظيمي للعامل في عصر تطورت فيه آليات الاتصال حتى أصبحت الشريان الحيوي لإدارة المنظمات سواء لتأثيرها على إنتاجية العاملين و تنسيق جهودهم أو من خلال

تبادل الأفكار والمعلومات أو تحقيق الفهم المشترك بما ينعكس على سلوكيات الأفراد التنظيمية .

و تساهم نتائج الدراسة في تقديم معلومات للقائمين على التنظيم في اتخاذ الإجراءات اللازمة لتطوير الاتصال التنظيمي والتغلب على المعوقات التنظيمية الناجمة عن تأثير الاتصال في سلوكيات العاملين في إطار التنظيم.

أهداف الدراسة:

بناء على إشكالية الدراسة فإن الهدف منها لا يخرج عن كونه محاولة لتحقيق مجموعة الأهداف التالية:

- التعرف على طبيعة الاتصال التنظيمي المستخدم في المنظمة
- تحديد مدى مساهمة الاتصال التنظيمي في التأثير على السلوك التنظيمي للعامل بما ينعكس على أداء العامل في التنظيم
- الوقوف على أهم المقترحات التي تزيد من كفاءة الاتصال التنظيمي.

2-الدراسة الثانية : "أساليب الاتصال -مكوناته وأنماطه في الإدارة المحلية- "

للطالبة : نجيبة هبوب
تحت إشراف :قبيرة إسماعيل
جامعة منتوري -قسنطينة - زمن الدراسة :2001/2002 ،مكان البحث :بلدية
سكيكدة

الإشكالية : طرحت هذه الدراسة مشكلة تتلخص في :

أن الاتصال يعتبر ميدانا متشعبا ،لأن جميع التفاعلات البشرية تتم من خلاله ،فهذه التفاعلات تأخذ من عملية الاتصال أنواع متعددة منها الأفعال والأقوال ،والرسائل وغيرها من الوسائل ،إضافة إلى ذلك هناك الاتصالات الإدارية التي تختص بتبادل المعلومات والبيانات والأوامر بين المستويات التنظيمية المختلفة في المؤسسة ،فالالاتصال

هو الأداة التي ينم من خلالها الربط بين كافة أرجاء الهيكل التنظيمي الداخلي وفي جميع الاتجاهات فالتعاملات التي تتم في البناء التنظيمي إما بطريقة رسمية أو بطريقة غير رسمية، وجاءت أسئلة الإشكالية على النحو التالي :

- كيف تتجسد العملية الاتصالية ببعديها الرسمي وغير الرسمي في البناء التنظيمي البلدي؟

- ما هي القنوات التي يتم من خلالها أو عبرها تبليغ المرؤوس للأوامر والقرارات ؟
- ما مدى وضوح متغيرات أو مكونات العملية الاتصالية لدى كل من الرؤساء والمرؤوسين ؟

- كيفية عمل ومكونات العملية الاتصالية في البناء التنظيمي وما مدى تأثيرها في العمل الإداري ؟

فالدراسة جاءت لتوضح القواعد البيروقراطية، الاختصاصات، الأدوار، في سياق العملية الاتصالية داخل البناء التنظيمي، أي أنه كلما كانت الإجراءات والقواعد المعمول بها في البلدية واضحة محددة ودقيقة، كانت العملية الاتصالية سهلة، وكلما تحدد الأدوار كلما اتضح سريان الاتصال داخل المؤسسة .

فالباحثة استهدفت من خلال التنظيمية، وطبيعة تشكيلتها السائدة في البناء التنظيمي كذلك الكشف عن العلاقة القائمة بين أنماط الاتصالات التنظيمية، وطبيعة التفاعلات القائمة بين مختلف جوانب البناء التنظيمي، الكشف عن كيفية استعمال متغيرات العملية الاتصالية التنظيمية ودورها في ظهور الأساليب الدراسة الوقوف على تشخيص الظاهرة الاتصالية وأساليبها في التنظيم الإداري، والكشف عن الأنماط الاتصالية غير الرسمية .

3- الدراسة الثالثة (العربية):

"بعنوان الحاسب الآلي وأثره في التنظيم الاجتماعي للجماعة " للدكتور طلعت إبراهيم لطفي، دراسة حالة لجامعة الملك سعود، مارس 1991.

تهدف هذه الدراسة إلى محاولة التعرف على أثر استخدام الحاسب الآلي كنموذج للتكنولوجيا المعاصرة على البناء التنظيمي والسلوك الاجتماعي للعاملين داخل أحد المنظمات الكبرى في المجتمع السعودي، وهي جامعة الملك سعود بالإضافة إلى التعرف على كيفية تكيف الجامعة والعاملين فيها مع مقتضيات التغيير التكنولوجي الناجم عن استخدام الحاسب الآلي .

وترجع أهمية هذه الدراسة إلى عدة عوامل منها:

ندرة البحوث والدراسات الإمبريقية التي تدور حول النتائج والآثار الاجتماعية للتغيير التكنولوجي كما أن معظم الدراسات التي تتعلق بهذا الموضوع تتركز حول النتائج والتطبيقات الاقتصادية المترتبة على التغيير التكنولوجي ، بينما تعطي اهتماما قليلا لدراسة العلاقة بين التغيير التكنولوجي وبين البناء والسلوك التنظيمي وجماعات العمل، وعملية التفاعل الإنساني داخل التنظيم

أهم النتائج المترتبة عن استخدام الحاسب الآلي في جامعة الملك سعود:

*يؤدي وظيفة تتمثل في التنسيق بين الوحدات المختلفة التابعة للجامعة .

*تدعيم عملية الاتصال بين الوحدات المختلفة ما يؤدي إلى تحقيق الترابط والتماسك لتدعيم النسق الاجتماعي للجامعة ككل .

*القيام بعمليات البحوث العلمية ومعالجة المعلومات كما يؤدي وظائف مالية وإدارية.¹

4- الدراسة الرابعة (أجنبية):

يذهب العالم الأمريكي وليام أوجبران إلى أنه غالبا ما يترتب على التقدم التكنولوجي تلك العملية الثقافية التي يطلق عليها الهوة أو التخلف الثقافي، والتي تحدث عندما لا تتزامن تماما التغييرات التكنولوجية مع التغييرات الاجتماعية التي تحدث في العادات والتقاليد وأساليب التفكير في المجتمع، وفي

¹طلعت ابراهيم لطفي، الحاسب الآلي وأثره في التنظيم الاجتماعي للجامعة، جامعة عين الشمس، القاهرة، 1991، ص 1-36 بتصرف.

غالبية الحالات نجد ان الثقافة الغير مادية تتخلف بالنسبة للثقافة المادية ،مما يؤدي إلى حدوث مشكلات اجتماعية داخل المجتمع .

وعندما يتعرض المجتمع لتغير سريع نتيجة التقدم التكنولوجي ، تزداد فيه حدة المشكلات الاجتماعية، وتظهر فيه مظاهر مختلفة لسوء التكيف الاجتماعي، مما يستدعي الحاجة إلى دراسة النتائج الاجتماعية للتغير التكنولوجي حتى يمكن مساعدة الأشخاص والجماعات والتنظيمات على التكيف مع مقتضيات هذا التغير¹.

مايستفاد من الدراسات السابقة :

الدراسة الأجنبية :

الثقافة الغير مادية تتأثر بالتكنولوجية الحديثة ما يستدعي مواكبات العصرنة في كل ميادينها ومنها المنظمة بصفقتها نظام مفتوح على البيئة الخارجية .
معرفة الآثار الناجمة عن التسارع الحاصل في التكنولوجية الحديثة على المجتمع المصغر المكون لمنظمة العمل .

الدراسة العربية :

الحاسب الآلي بالرغم من حدائته إلا أنه أصبح يلعب دورا كبيرا في تأدية معظم الأعمال ، كما أنه سرّع من وتيرة العمل.
تدعيم عملية الاتصال بين الوحدات المختلفة أدى إلى تحقيق الترابط والتماسك بين النسق الاجتماعي للجامعة ككل.

الدراسات الجزائرية :

الاتصال التنظيمي يؤثر على السلوك التنظيمي للعامل ما ينعكس على أداء العامل في التنظيم .

العملية الاتصالية ببعديها الرسمي وغير الرسمي تؤثر في البناء التنظيمي .

¹طلعت ابراهيم لطفي، علم اجتماع التنظيم، دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة، مصر، 2007، ص224.