

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
République Algérienne Démocratique et Populaire

Ministère de l'Enseignement Supérieur
et de la Recherche Scientifique
Université Akli Mohand Oulhadj - Bouira -
Tasdawit Akli Muḥend Ulḥağ - Tubirett -



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة أكلي محمد أولحاج
- البويرة -

Faculté des Sciences Sociales et Humaines

كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية

قسم علوم الإعلام والاتصال

دور اليقظة التكنولوجية في تطوير الاتصال التنظيمي داخل المؤسسة الاقتصادية

دراسة حالة مؤسسة ديوان الترقية والتسيير العقاري - ولاية البويرة -

مذكرة مكملّة لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال

تخصص: اتصال وعلاقات عامة

تحت إشراف الأستاذة:

أ/ إخلف كنزة

إعداد الطالبتين:

- شرقي ليديا

- عياد نبيلة

السنة الجامعية: 2025/2024



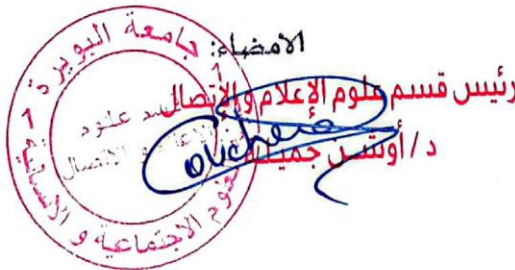
نموذج التصريح الشرفي الخاص بالالتزام بقواعد النزاهة العلمية لإنجاز بحث.

انا الممضي أسفله، السيد(ة)..... عياد بيللة..... الصفة: طالب، استاذ، باحث..... طالبة.....
الحامل(ة) لبطاقة التعريف الوطنية:..... 7 55 308 407 10 والصادرة بتاريخ 3/10/16
المسجل(ة) بكلية / معهد العلوم إلى اجتماعية الإنسان قسم علوم إلى علم من الاتصال
والمكلف(ة) بإنجاز اعمال بحث (مذكرة، التخرج، مذكرة ماستر، مذكرة ماجستير، اطروحة دكتوراه).
عنوانها:..... البقطة التكنولوجية في تطوير الاتصال التكنولوجي داخل
المؤسسة الاقتصادية دراسة حالة مؤسسة ديوان الترقية والتطوير العقاري لولاية
تحت إشراف الأستاذ(ة):..... إخلف كمنزلة.....
أصح بشرفي أننيلتزم بمراعاة المعايير العلمية والمنهجية الاخلاقيات المهنية والنزاهة الاكاديمية
المطلوبة في انجاز البحث المذكور أعلاه.

التاريخ: 03/05/2025 توقيع المعني(ة).....

رأي هيئة مراقبة السرقعة العلمية:

03 JUN 2025



% 12,9

النسبة:



نموذج التصريح الشرفي الخاص بالالتزام بقواعد النزاهة العلمية لإنجاز بحث.

انا المضي أسفله، السيد(ة).....^أنسرفي ليديا.....الصفة: طالب، امئاذ، باءءالمالية.....
الحامل(ة) لبطاقة التعريف الوطنية:.....4078 55978...والصادرة بئاريخ 23 / 11 / 2023
المسجل(ة) بكلية / معهد.....العلوم.....للمهائفة والانسانقسمة.....علوم.....العلوم.....والمهندسة
والمكلف(ة) بإنجاز اعمال بعء (مذكورة، التخرج، مذكورة ماسئر، مذكورة ماجستير، اطروحة دكتوراه).
عنوانها:.....دور المقطفة السكينة الوسمبة.....في تطوير.....المهندسة.....
داخل.....الكوسمة.....المقطفة.....دراسة جمالة مؤسمة ديوان السرقفة والسسر القماي
لوامة الويرة
تعبث إشراف الأستاذ(ة):.....إخلف.....لكثرة.....
أصح بشرفي أنيالئرزم بمراعاة المعايير العلمية والمنهجرة الاخلاقيات المهنية والئرابة الأكاديمية
المطلوبة في انجاز البعء المذكور أعلاه.

التاريخ: 03 جوان 2025... توقيع المعني(ة):

رأي هيئة مراقبة السرقة العلمية:

03 JUN 2025

النسبة:	12.9 %
---------	--------

الامضاء:



رئيس قسم علوم الإعلام و
د / أوشن حميلة



قسم علوم الإعلام والاتصال

إذن بإيداع مذكرة التخرج بعد تصحيح



نحن الأساتذة أعضاء اللجنة المناقشة عن المذكرة:

الأستاذ(ة) المشرف(ة): 1. خليف كسنزة

الأستاذ(ة) المناقش(ة): حير الدين بيا

الأستاذ(ة) الرئيس(ة): أوشن جميلة

نأذن بإيداع مذكرة التخرج لنيل شهادة الماستر بعد تصحيحها

بمعنوان: دور البقضة التكنولوجية في تطوير الاتصال التفاعلي داخل
المؤسسة الاقتصادية دراسة حالة مؤسسة ديسوان الترفيقية بالسيبر العفلى
لولاية البويرة

و التي أعدها الطالب(ة): عسياد بيل

و الطالب(ة): مرنى ليا

المسجل بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية ، ميدان: إعلام واتصال

تخصص: اتصال وعلاقات عامة

الموسم الجامعي: 2024 - 2025

إمضاء المشرف(ة):

إمضاء المناقش(ة):

إمضاء رئيس(ة) اللجنة:

البويرة في: 2024/06/22

شكر وتقدير

الحمد لله الذي بنعمته تتم الصالحات، له الحمد في الأولى والآخرة، أنار دربنا بنور التوفيق، وأمدنا بالقوة والصبر لنبلغ تمام هذا العمل، رغم كل ما اعترضنا من عقبات وتحديات.

نتوجه بخالص عبارات الشكر وعظيم الامتنان إلى أستاذتنا المشرفة، **الدكتورة الفاضلة اخلف كنزة** على ما قدمته لنا من دعم وإرشادات وتوجيهات قيّمة كان لها الأثر الكبير في إنجاز هذا العمل، فجازاها الله عنا خير الجزاء وبارك الله لها حسن العطاء ودامت في خدمة العلم والمعرفة.

وامتنان عميق لكل أساتذتنا الكرام في علوم الاعلام والاتصال الذين رافقونا في مشوارنا الدراسي.

كما لا يفوتنا أن نخص بالشكر إدارة ديوان الترقية والتسيير العقاري لولاية البويرة، على تعاونهم وحسن استقبالهم، وعلى وجه الخصوص السيدة خليفي ياسمين المكلفة بالإعلام والاتصال، وكذا كافة الموظفين بالمؤسسة الذين رحبوا بنا، وفتحوا لنا أبواب التعاون بكل شفافية.

ولكل من ساندنا، بدعوة، أو كلمة طيبة، جزاكم الله كل خير وجعل عطائكم في ميزان حسانتكم.

ليديا ونبيلة

إهداء

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

قال تعالى: واخر دعواهم ان الحمد لله رب العالمين. سورة يونس الآية 10

الحمد لله عند البدء وعند الختام

من قال انا لها نالها

بعد رحلة علمية مليئة بالإخفاقات والنجاحات فخورين بكفاحنا لتحقيق احلامنا

لحظة لطالما انتظرتها وحلمت بها في حكاية اكتملت فصولها

الى من علمني العطاء بدون انتظار الى من احمل اسمه بكل افتخار الى من كلفه الله

بالمهبة والوقار والدي العزيز

الى حبيبتي قرة عيني الى القلب النابض الى من كانت دعواتها الصادقة

سر نجاحي امي الغالية

الى اخواتي وأخواتي سندي في الحياة اداكم الله ضلعا ثابتا لي

الى كل افراد عائلتي والى كل من صديقاتي وأصدقائي بدون استثناء.

الى كل أساتذتي الافاضل، من أناروا لي طريق المعرفة، ومنحوني من علمهم وخبرتهم

بلا حدود.

وأخيراً، إلى شريكة هذا العمل، زميلتي الغالية التي تقاسمتُ معها الجهد والضغط

والتعب والفرحة... كنّا معاً يداً بيد، فكان هذا العمل ثمرة تعاوننا

وإصرارنا... لكِ مني كل الشكر والامتنان.

ليريا

إهداء

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

قال تعالى: "يرفع الله الَّذِينَ آمَنُوا مِنْكُمْ وَالَّذِينَ أُوتُوا الْعِلْمَ دَرَجَاتٍ"

الحمد لله الذي يسر البدايات وأكمل النهايات وبلغنا الغايات.

أهدي هذا العمل إلى أعز ما أملك في الوجود، إلى السند بعد الله والداي المكرمين.

إلى الذي أضاء دروبي وقدوتي في كل خطوة أخطوها، إلى من أحمل اسمه بكل

افتخار، أبي الغالي.

إلى من جعل الجنة تحت أقدامها، إلى الاسم الذي يخفي سر نجاحي، أمي الحبيبة.

إلى من كانوا سندي وحبهم يجري في عروقي أخواتي العزيزات.

إلى من كان دعمه لي صامتا، لكنه أبلغ من كل كلمات، أخي الغالي.

إلى من لم تنجبن أمي إلى رفيقات القلب، بنات عمي وخالاتي الحبيبات

إلى رفيقات المشوار.. إلى من شاركوني لحظاتي بجلوها ومرها.. صديقاتي الجميلات...

خصوصا شريكتي في هذا العمل، لقد كانت رحلة طويلة وشاقة لكن معا استطعنا

تحقيق ذلك.

إلى كل الأهل والأقارب.

أهديكم جميعا هذا العمل المتواضع وثمره جهدي.

ولله ولي التوفيق

نبيلة

الملخص

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على دور اليقظة التكنولوجية في تطوير الاتصال التنظيمي داخل المؤسسة الاقتصادية، وتدرج ضمن الدراسات الوصفية التحليلية بالاعتماد على منهج دراسة حالة، من خلال استخدام أدوات جمع البيانات كالاستبيان والمقابلة. ومن أجل الإجابة على إشكالية الدراسة نسقط فيه الجانب التطبيقي على مؤسسة ديوان الترقية والتسيير العقاري بولاية البويرة كنموذج للدراسة، وعلى هذا الأساس تم توزيع 90 استبانة على موظفين المؤسسة، واسترجاع منها 72 استبانة حيث تمت معالجة البيانات عن طريق استخدام برنامج spss .

ومن أهم النتائج التي وصلت إليها الدراسة أن تبني أساليب اليقظة التكنولوجية تساهم في تحسين الاتصال التنظيمي في المؤسسة من خلال توفير المعلومات في الوقت المناسب، وتعزيز التنسيق بين مختلف الأنشطة، وهذا ما ينعكس إيجاباً على أداء المؤسسة. وأوصت الدراسة: بضرورة إنشاء خلية خاصة باليقظة التكنولوجية في المؤسسة، يترأسها مختصين في مجال التكنولوجيا والابتكار، بالإضافة إلى تنظيم دورات تكوينية وتدريبية للموظفين على الوسائل والتقنيات التكنولوجية الحديثة، وإنعاش وظيفة البحث والتطوير في المؤسسة، وتحفيز الموظفين على الإبداع والابتكار.

الكلمات المفتاحية: اليقظة التكنولوجية، الاتصال التنظيمي، المؤسسة الاقتصادية.

Abstract

This study aims to identify the role of technological vigilance in developing organizational communication within an economic institution. It falls within the descriptive-analytical studies, relying on a case study approach and using data collection tools such as questionnaires and interviews. To answer the study's problem, we applied the practical aspect to the Office of Real Estate Promotion and Management in Bouira Province as a model for the study. Based on this, 90 questionnaires were distributed to the institution's employees, 72 of which were retrieved. and the data was processed using SPSS.

One of the Most important findings of the study is that adopting technological vigilance methods contributes to improving organizational communication within the institution by providing timely information and enhancing coordination between various activities, which positively impacts the institution's performance. The study recommended the establishment of a dedicated technological vigilance cell within the institution, headed by specialists in the Field of technology and innovation. Additionally, It recommended organizing training courses for employees on modern technological methods and techniques, revitalizing the institution's research and development function, and motivating employees to be creative and innovative.

Keywords : Technological vigilance, organizational communication, economic institution.

خطة البحث	مقدمة
الإطار المنهجي	
الإطار النظري	
الفصل الأول: مدخل عام حول اليقظة التكنولوجية	
الفصل الثاني: الاتصال التنظيمي وعلاقته باليقظة التكنولوجية.	
الإطار التطبيقي	
دراسة حالة مؤسسة ديوان الترقية والتسيير العقاري لولاية البويرة	
خاتمة	
قائمة المصادر والمراجع	
الملاحق	

مقدمة

يشهد العالم في الوقت الراهن تطورات متسارعة وتغيرات متلاحقة في مجال التكنولوجيا والاتصال، بحيث أصبح التطور التكنولوجي أحد العوامل الرئيسية التي تؤثر على الاتصال التنظيمي .

باعتبار المؤسسة الاقتصادية وحدة أساسية في المجتمع تؤثر وتتأثر مع هذه التطورات كما تتفاعل معها، إذ أصبحت المؤسسات الاقتصادية تسعى دائماً لبناء نظام جديد للتنبؤ بالتغيرات التكنولوجية الحاصلة في البيئة المحيطة لضمان استمرارية نجاحها وزيادة قدرتها التنافسية. ومن هنا تأتي ضرورة تبني المؤسسة لأداة جديدة تقوم على أساس تحقيق التطور، والتي تتمثل في اليقظة التكنولوجية التي تسمح برصد ومتابعة التغيرات التكنولوجية للمؤسسة ومعرفة أحدث التقنيات، إذ تعد هذه الأخيرة أداة استراتيجية مهمة في المؤسسات الاقتصادية، حيث تمكنها من مواكبة التقنيات الحديثة والاعتماد على ما يتلائم مع أهدافها وخططها الاستراتيجية. لا تقف أهميتها هنا بل تتعدى ذلك، لتشمل كافة المجالات التنظيمية ومن أبرزها الاتصال التنظيمي الذي يعد الدعامة الرئيسية للمؤسسة ويعزز قدرتها على أداء وظائفها ومزاولة عملها بشكل أفضل.

تساهم اليقظة التكنولوجية في تعزيز هذا الاتصال من خلال توفير المعلومات والبيانات المناسبة وضمان سرعة تدفقها بين مختلف الإدارات والمصالح. من هذا المنطلق، تأتي هذه الدراسة لتسليط الضوء على دور اليقظة التكنولوجية في تطوير الاتصال التنظيمي داخل المؤسسة الاقتصادية، التي تم تقسيمها إلى: الإطار المنهجي، الإطار النظري، ثم الإطار التطبيقي.

أولاً: الإطار المنهجي: الذي تناولنا فيه العناصر المنهجية بدءاً من تحديد الإشكالية وتساؤلاتها، المنهج المستخدم، ثم أدوات الدراسة، بالإضافة إلى مجتمع البحث وعينة الدراسة، وصولاً إلى تحديد المفاهيم والمصطلحات المرتبطة بموضوع البحث، والدراسات السابقة .

ثانياً: الإطار النظري: فقد تناولنا فيه فصلين، كل فصل تم تقسيمه إلى مباحث:

الفصل الأول: مدخل عام الى اليقظة التكنولوجية.

يتفرع الى 03 مباحث تتمثل في:

- المبحث الأول : مدخل مفاهيمي لليقظة.
- المبحث الثاني: أبعاد اليقظة التكنولوجية و مرتكزاتها.
- المبحث الثالث: دور اليقظة التكنولوجية في المؤسسات الاقتصادية.

أما الفصل الثاني: الاتصال التنظيمي وعلاقته باليقظة التكنولوجية.

يتفرع الى 03 مباحث تتمثل في:

- المبحث الأول: ماهية الاتصال التنظيمي.
- المبحث الثاني: أساسيات الاتصال التنظيمي.
- المبحث الثالث: اليات تفعيل الاتصال التنظيمي.

ثالثا: وأخيرا الإطار التطبيقي أين قمنا بدراسة حالة مؤسسة ديوان الترقية والتسيير العقاري بولاية -البويرة، حيث ركزنا على تحليل واقع الاتصال التنظيمي فيها، ومدى تأثير تبني الية اليقظة التكنولوجية على تطوير هذا الاتصال، من خلال توزيع استبيانات وتحليل نتائجها، والخروج بالاستنتاجات وتوصيات عملية.

الإطار المنهجي

- 1- الإشكالية
- 2- أهمية الدراسة
- 3- أهداف الدراسة
- 4- أسباب اختيار الموضوع
- 5- منهج الدراسة وأدواته
- 6- مجتمع البحث وعينة الدراسة
- 7- صعوبات الدراسة
- 8- حدود الدراسة
- 9- تحديد المفاهيم
- 10- الدراسات السابقة

(1) الإشكالية:

يعد الاتصال التنظيمي عاملاً جوهرياً في استمرارية المؤسسات وبقائها، نظراً لدوره كوسيلة إدارية تعزز من قدرة الإدارة على تنفيذ وظائفها بفعالية. فهو عملية أساسية يتفاعل من خلالها الأفراد داخل أي مؤسسة أو منظمة، يعتبر بمثابة العمود الفقري الذي يدعم التنظيم ويعزز فعاليته ويساهم في فهم تصرفات الأفراد داخل مؤسسات الرسمية مما يتيح لنا إمكانية التأثير على الآخرين والتأثر بهم.

فال اتصال التنظيمي مهم لكل نشاط إنساني لأنه يساهم في تنسيق جهود وتعزيز التعاون بين أعضاء المؤسسة مما ينعكس إيجاباً على الأداء العام، كما يساعد على توضيح الأدوار والمسؤوليات وتقليل النزاعات الداخلية وتعزيز عملية اتخاذ القرارات الإدارية بطريقة أكثر كفاءة. كما أنه يمثل أداة لنقل الخبرات وتحقيق الانسجام داخل بيئة العمل مما يؤدي لتحسين جودة الأداء وزيادة الفعالية التنظيمية ونتيجة لذلك فإن بناء نظام اتصال فعال داخل أي مؤسسة يعتبر أمراً ضرورياً لضمان التنسيق والتفاعل الإيجابي بين العاملين. حيث أصبح من الضروري تحسين الاتصال التنظيمي لمواجهة التغيرات السريعة والمستمرة في سوق العمل والمجال التكنولوجي من خلال الاعتماد على اليقظة التكنولوجية داخل المؤسسات.

تلعب اليقظة التكنولوجية دوراً أساسياً في تعزيز الاتصال التنظيمي داخل المؤسسات الاقتصادية ، حيث ساهمت بشكل كبير في تطوير وسائل الاتصال الرقمية التي تسهل تبادل المعلومات بسرعة وفعالية نتيجة توفير أدوات حديثة تسهل التواصل الداخلي و الخارجي ، فقد مكن التحول الرقمي المؤسسات من تبني أنظمة اتصال متقدمة مثل : البريد الإلكتروني ، منصات العمل التشاركي وتقنيات الذكاء الاصطناعي التي تحلل البيانات وتحسن عملية اتخاذ القرارات و تقليل الفجوات الزمنية و المكانية بالإضافة إلى ذلك ساعدت وسائل الاتصال الحديثة على تسهيل الاجتماعات الافتراضية و تفاعل الفوري بين الموظفين في البيئات البعيدة أو متعددة الفروع مما عزز من قدرة المؤسسات على التكيف مع بيئة الأعمال المتغيرة و مراقبة التطورات التكنولوجية في السوق و الاستفادة منها في الوقت المناسب و هذا ما يمكنها من البقاء في صدارة المنافسة و تحقيق الابتكار المستمر. وبفضل اليقظة التكنولوجية وهذه

التطورات التكنولوجية أصبح الاتصال التنظيمي أكثر انسيابية وفعالية، مما أتاح للمؤسسة الاقتصادية فرصة تحسين الإنتاجية وتعزيز قدرتها التنافسية وتحقيق مستويات أعلى من الابتكار والتكيف مع التحولات السريعة في الأسواق المحلية والدولية.

ومن خلال ما سبق ذكره ارتأينا معالجة هذا الموضوع بطرح التساؤل الرئيسي التالي:

ما هو دور اليقظة التكنولوجية في تطوير الاتصال التنظيمي داخل مؤسسة ديوان الترقية والتسيير العقاري في ولاية -البويرة-؟

وتتدرج تحت هذه الإشكالية مجموعة تساؤلات فرعية هي:

- 1- ما المقصود باليقظة التكنولوجية؟ وما هي وظائفها؟
- 2- ما مدى مساهمة اليقظة التكنولوجية في تعزيز التفاعل والتواصل بين الأقسام والادارات المختلفة في مؤسسة ديوان الترقية والتسيير العقاري في ولاية -البويرة-؟
- 3- ما هي أبرز التحديات التي تواجه مؤسسة ديوان الترقية والتسيير العقاري بولاية -البويرة- في تبني أساليب اليقظة التكنولوجية من أجل تعزيز الاتصال التنظيمي؟

(2) أهمية الدراسة:

تكتسب هذه الدراسة أهمية كبيرة كونها تسعى إلى معرفة مدى وعي المسؤولين بأهمية الاتصال التنظيمي واليقظة التكنولوجية في المؤسسات الاقتصادية. ويُعد الاتصال التنظيمي أحد الركائز الأساسية التي يقوم عليها الهيكل التنظيمي للمؤسسات الاقتصادية، مما يسهم في تحقيق أهدافها بفعالية، ومن جهة أخرى، فإن تعزيز دور الاتصال التنظيمي يساعد في تحقيق التنسيق الفعال بين مختلف أقسام المؤسسة. كما تعتبر اليقظة التكنولوجية عاملاً أساسياً في تحسين الاتصال التنظيمي داخل المؤسسات الاقتصادية بشكل شامل ومستدام، مما يعزز نجاحها ويزيد قدرتها التنافسية في السوق.

(3) أهداف الدراسة:

✓ التعريف باليقظة التكنولوجية وإبراز أهم وظائفها.

- ✓ تبيان مساهمة اليقظة التكنولوجية في تعزيز التفاعل والتواصل بين الأقسام والإدارات داخل المؤسسات الاقتصادية.
- ✓ الاطلاع على أبرز التحديات التي تواجه المؤسسات الاقتصادية في تبني أساليب اليقظة التكنولوجية من أجل تعزيز الاتصال التنظيمي.
- ✓ تقديم توصيات ومقترحات للمؤسسات الاقتصادية عن كيفية تعزيز الاتصال التنظيمي من خلال استخدام تقنيات ووسائل اليقظة التكنولوجية.

4) مبررات اختيار الموضوع:

- توجد عدد من الأسباب التي كانت الدافع الرئيسي لاختيار هذا الموضوع وهي كالآتي:
- ✓ قلة الدراسات التي تناولت هذا الموضوع فعلى الرغم من وجود أبحاث تناولت المتغير الأول وهو الاتصال التنظيمي، إلا أنها لم تتعمق بالقدر الكافي في دراسة المتغير الثاني وهو اليقظة التكنولوجية وذلك نظرا لحدثة الموضوع.
 - ✓ عدم وعي المؤسسات والمسؤولين للدور الحيوي للاتصال التنظيمي وإصرارهم على التمسك بالأساليب التقليدية الذي قد يشكل عائقا في تحقيق أهداف المؤسسة خاصة في ظل التغيرات التي تشهدها بيئة العمل.
 - ✓ ربط بين متغيرات الدراسة والبحث في تحليل العلاقة بين اليقظة التكنولوجية ودورها في تطوير الاتصال التنظيمي في المؤسسة الاقتصادية.
 - ✓ الاهتمام الشخصي والشغف في مجال التكنولوجيا والاتصال التنظيمي لتقديم إضافة معرفية تساهم في سد الفجوة البحثية.
 - ✓ يتميز الموضوع بديناميكية عالية وحدثا في مجال اليقظة التكنولوجية مما يجعله موضوعا مثاليا للدراسة والبحث.
 - ✓ يحظى هذا الموضوع بقبالية عالية للإنجاز والدراسة من الناحية النظرية والتطبيقية.

5) منهج البحث ونوعه وأدواته:

5-1- منهج البحث ونوعه:

يوضح منهج الدراسة الأسلوب الذي يتبعه الباحث في تحليله الظاهرة معينة بهدف الوصول إلى نتائج معينة، بحيث يعرف المنهج بأنه نهج للتفكير والعمل يتبعه الباحث لتنظيم أفكاره وتحليلها وعرضها مما يساعده على الوصول إلى نتائج وحقائق منطقية حول الظاهرة موضوع الدراسة²¹. يتحدد منهج الدراسة وفقاً لنوع الدراسة وأهدافها، تتدرج هذه الدراسة في إطار دراسة وصفية تحليلية. المنهج الملائم لدراساتنا هو منهج دراسة حالة الذي يقوم على الوصف والتحليل، ويقوم فيه الباحث بوصف الظاهرة كما هي في الواقع. وهو يعد وسيلة مهمة لجمع البيانات والمعلومات المتعلقة بالدراسة، حيث يعرف على أنه أسلوب يعتمد على جمع كم كبير ومفصل من المعلومات والبيانات حول حالة فردية واحدة معينة أو عدد من الحالات بهدف تحقيق فهم أوسع للظاهرة المدروسة وما يرتبط بها من ظواهر مشابهة³.

يعتبر منهج دراسة حالة الأنسب و الأمثل لدراساتنا لأنه يتيح فهماً عميقاً ودقيقاً لدور البقطة التكنولوجية في تطوير الاتصال التنظيمي داخل مؤسسة ديوان الترقية والتسيير العقاري لولاية البويرة، بحيث يتيح لنا هذا المنهج دراسة الدور المباشر والغير المباشر للبقطة التكنولوجية و تطوير الاتصال التنظيمي من خلال فحص ممارسات المؤسسة وتفاعلها مع التغيرات التكنولوجية، كما يسمح بجمع بيانات تفصيلية لتوفير معلومات دقيقة و شاملة حول كيفية اعتماد المؤسسة للبقطة التكنولوجية و دورها في عمليات الاتصال التنظيمي .

5-2- أدوات الدراسة:

تعد عملية جمع البيانات من الخطوات الضرورية في أي بحث علمي، حيث يعتمد عليها الباحث للحصول على المعلومات المطلوبة لاستكمال دراسته وتتنوع طرق وأدوات جمع البيانات وفقاً لطبيعة

¹ محمد سرحان علي محمود، مناهج البحث العلمي، جمهورية اليمنية صنعاء، دار الكتب، طبعة الثالثة، 2019، ص 35.

² محمد سرحان علي محمود، المرجع نفسه، ص 256.

البحث ومجتمع الدراسة والعينة المختارة. بالإضافة إلى طبيعة المعلومات المراد جمعها وتحليلها باعتبار دراستنا تتمحور حول دور اليقظة التكنولوجية في تطوير الاتصال التنظيمي داخل مؤسسة اقتصادية اعتمدنا على أدوات جمع البيانات الأساسية لهذا البحث وهي كالآتي:

- **(الاستبيان):** وهي تعتبر من أبرز الوسائل المستخدمة في جمع البيانات اذ تعرف على أنها: أداة لجمع البيانات المرتبطة بموضوع البحث من خلال استمارة، تتضمن على مجموعة من الأسئلة المنظمة بطريقة وأسلوب منطقي ويتم توزيعها على أشخاص محددين لتعبئتها¹. انطلاقاً من مشكلة بحثنا فقد تم تصميم الاستبيان وتوزيعه على 90 مفردة من مجموع 200، واسترجاع 72 مفردة ، وتم تقسيم الاستبيان الى 04 محاور:

- **المحور الأول:** تناولنا فيه المتغيرات الشخصية لأفراد العينة (الجنس، السن، المستوى التعليمي، نوع الوظيفة، وعدد سنوات الخبرة).
- **المحور الثاني:** تناولنا فيه ماهية اليقظة التكنولوجية من منظور المبحوثين (من حيث المفهوم، الوظائف الأهمية).
- **المحور الثالث:** تناولنا فيه مدى مساهمة اليقظة التكنولوجية في تعزيز الاتصال التنظيمي في المؤسسة
- **المحور الرابع:** تناولنا فيه أبرز التحديات التي تواجه المؤسسة لتبني أساليب اليقظة التكنولوجية من أجل تعزيز الاتصال التنظيمي.

المقابلة: تعرف بأنها هي حوار أو محادثة موجهة يجريه فرد مع شخص أو مجموعة من الأشخاص هدفها استثارة أنواع معينة من المعلومات لاستخدامها في البحث العلمي أو للاستعانة في التوجيه والتشخيص².

¹ ربحي مصطفى عليان، كتاب البحث العلمي، أسسه، مناهجه وأساليبه، اجراءاته، بيت الأفكار الدولية، الأردن، ص 90.

² عبد الجليل طواهرير، خير الدين سرداني، أدوات البحث العلمي، مجلة الباحث للعلوم الرياضية والاجتماعية، جامعة

الجلفة، المجلد 04، العدد 08، ص 300

تم استعمال هذه الأداة لجمع البيانات والمعلومات اللازمة، فقد قمنا بإجراء مقابلة مع المكلفة بالإعلام والاتصال في مؤسسة ديوان الترقية والتسيير العقاري بولاية البويرة، حيث تم طرح مجموعة من الأسئلة لاستكشاف التطورات التكنولوجية الحاصلة ودورها في تعزيز الاتصال التنظيمي داخل المؤسسة، بالإضافة الى فهم أثر اليقظة التكنولوجية على جودة الاتصال وسرعة فعاليته داخل المؤسسة.

(6) مجتمع البحث وعينة الدراسة:

أ- يُعد تحديد المجتمع المستهدف للدراسة أمراً ضرورياً لتحقيق نتائج قابلة للتعميم. في هذه الدراسة يتألف المجتمع المستهدف من جميع الموظفين والإداريين في مؤسسة ديوان الترقية والتسيير العقاري بولاية البويرة، بمختلف مستوياتهم الإدارية. تم تحديد هذا المجتمع بهدف استكشاف مدى فهم المدراء والمسيرين لليقظة التكنولوجية ودورها في تطوير الاتصال التنظيمي، وهو ما يُعد شرطاً أساسياً لتحقيق أهداف الدراسة.

ب- بناءً على كبر حجم مجتمع البحث الأصلي في المؤسسة، والاعتماد على أسلوب المسح بالعينة تم اختيار العينة العشوائية البسيطة من أجل دراسة مجتمع البحث، حيث تعرف العينة العشوائية البسيطة على أنها واحدة من أبسط أنواع العينات، حيث تتيح فرصة متساوية لجميع الوحدات المعاينة للمشاركة في العينة، مما يسمح للباحث بتقدير أخطاء المعاينة بدقة. يتم اختيار العينات العشوائية من خلال عملية منهجية تشمل حصر جميع مفردات مجتمع البحث، وتحديد حجم العينة المطلوبة، ثم سحب وحدات المعاينة بطريقة عشوائية محكمة، مما يضمن تمثيلية العينة لمجتمع البحث الأصلي¹.

وقد تم اختيار مفردات العينة بصفة عشوائية حيث لم نراعي أي اعتبارات (لا المستوى التعليمي ولا التخصص... الخ)، وقد قدر مجتمع الدراسة بـ 200 موظف.

(7) صعوبات الدراسة :

¹ سمير محمد حسين، حوث الاعلام، د، ط، عالم الكتب لنشر والتوزيع والطباعة، القاهرة، 2006، ص296.

لا توجد أي دراسة تخلو من صعوبات، سواء فيما يتعلق بجمع المعلومات أو في التعامل مع عينة الدراسة أو حتى في تطبيق أدوات البحث. وهذه الدراسة واجهت عددا من الصعوبات التي يمكن تلخيصها فيما يلي:

- قلة المراجع والدراسات السابقة التي تتناول موضوع الدراسة، مما أدى إلى صعوبة في الحصول على معلومات دقيقة وحديثة.
- واجهت الدراسة صعوبة في جمع البيانات بسبب انخفاض ردود كافية من طرف المبحوثين وعدم رغبتهم في الإجابة عن الاستبيان.
- تمثلت إحدى الصعوبات في نقص الوعي بأهمية اليقظة التكنولوجية داخل المؤسسة محل الدراسة، مما قد يشكل عائقا على نتائج الدراسة. وجود فجوة تكنولوجية واضحة في المؤسسة، وهذا نتيجة للتأخر الملحوظ في تطبيق تقنيات التكنولوجيا الحديثة.
- وجود فجوة تكنولوجية واضحة في المؤسسة، وهذا نتيجة للتأخر الملحوظ في تطبيق تقنيات التكنولوجيا الحديثة.

8) حدود الدراسة :

المجال المكاني: تمت الدراسة الميدانية بمقر ديوان الترقية والتسيير العقاري بولاية البويرة، حيث أُجريت مختلف مراحل البحث من مقابلات وتوزيع للاستبيانات داخل المؤسسة، باعتبارها مجالا تطبيقياً للدراسة.

✓ **المجال الزمني:** تمت الدراسة الميدانية خلال الفترة الممتدة من 02 مارس 2025 إلى 08 ماي 2025. وقد استُهلّت هذه الدراسة بإجراء مقابلة مع المكلّفة بمصلحة الموارد البشرية بهدف جمع المعطيات الأساسية المتعلقة بموضوع الدراسة، إضافة إلى المعلومات الخاصة بالمؤسسة وهيكلها التنظيمي. بعد ذلك، تم تنفيذ مرحلة التوزيع التجريبي للاستمارة للتأكد من وضوح الأسئلة وسهولة فهمها من طرف المبحوثين، حيث وُزِع الاستبيان بصيغة ورقية واستغرقت عملية التوزيع يوماً كاملاً. وفي ختام الزيارة، قمنا بإجراء مقابلة ثانية مع المكلّفة بالإعلام والاتصال في المؤسسة للإجابة عن بعض التساؤلات ذات الصلة بالدراسة

✓ **المجال البشري:** اقتصرَت الدراسة على الموظفين العاملين بالمؤسسة الاقتصادية الترقية والتسيير العقاري بولاية البويرة والمتمثلين تحديداً في (الموظفين الإداريين الدائمين).

(9) تحديد المفاهيم:

- **اليقظة: لغة:**

اليَقَظَةُ: الْفِطْنَةُ وَالِانْتِبَاهُ، يُقَالُ: أَيْقَظْتُهُ مِنْ نَوْمِهِ، أَي: نَبَهْتُهُ وَجَعَلْتُهُ يَعِي مَا حَوْلَهُ، فَسْتَيْقِظُ وَصَارَ مُتَقِظًا. وَتَأْتِي بِمَعْنَى الْحَذَرِ، أَي أَنَّهُ التَّيَقُّظُ وَالْوَعْيُ، وَرَجُلٌ يَقِظُ وَيَقْظَانُ وَمُتَيَقِّظٌ، أَي: حَذِرٌ فَطِنٌ وَمَدْرَكٌ، وَضِدُّهَا: النَّوْمُ وَالْغَفْلَةُ¹.

تعريف آخر لليقظة: انتباه صحوة، وهي نقيض الغفلة والنوم. وتشير إلى حالة من الانتباه والإدراك الحاضر. ومنه ما أُنسَاك في النوم واليقظة.²

- **اصطلاحاً:**

اذ تعرف اليقظة على أنها: كل الإجراءات والأفعال الهادفة لمراقبة والرصد المستمر أو الغير المستمر للإشارات، بغض النظر عن درجة قوتها أو ضعفها القابلة للاحتواء معلومات ذات معنى للمؤسسة.

وهناك من يعرفها على أنها نشاط مستمر دائم تتيح للمؤسسة من متابعة التجديد ومواكبة التطور لخلق ميزة تنافسية تسمح لها أو للدولة التكيف مع تحولات المحيط وتعزيز ميزتها التنافسية³.

¹ موسوعة المصطلحات الإسلامية، الجمهرة مفردات المحتوى الإسلامي <https://islamic.content.com> تاريخ الاطلاع عليه يوم: 2025/02/25 على الساعة: 9.42.

² معجم المعاني. معجم عربي: لكل رسم معنى <https://www.almaany.com> تاريخ الاطلاع عليه يوم: 2025/02/25 على الساعة: 9.47.

³ عمار اليوسفي: اليقظة التكنولوجية والجودة الشاملة في إدارة الصورة الذهنية للمؤسسة: الأهداف والرهانات، المجلة الدولية للإعلام والاتصال الجماهيري، المملكة العربية السعودية، المجلد 06، 2024، ص 21.

إجرائياً: هي حالة من الوعي والإدراك، أي يكون الفرد متقنًا لما يحدث حوله، أي أن اليقظة هي القدرة على الاستجابة السريعة مع المواقف والأحداث والتطورات لاتخاذ القرارات السليمة في الوقت المناسب. التكنولوجيا: لغة: يعد مصطلح التكنولوجيا من أكثر مصطلحات تداولاً في عصرنا الحالي ومع ذلك لتعريفها لايزال يعتريه الغموض، يمكن تحديد وفهم المعنى من خلال تعريفها اللغوي.

تعرف على أنها مصطلح مركب يتألف من شقين ، أول (Techno) وهي كلمة مأخوذة من اليونانية بمعنى الصناعة أو الفن والثاني (Logy) بمعنى العلم، ويوجد و هناك من يعتبر أن الجزء الأول من كلمة Technologie مشتق من الكلمة الانجليزية Technique التي تعني الأسلوب أو التقنية أو الصناعة أو الأداء التطبيقي حيث يوجد هناك علاقة صلة بين الكلمتين اليونانية والإنجليزية من حيث الاشتقاق اللغوي ومن حيث المعنى، فالحرفة أو المهارة أو الصنعة ما هي إلا شكل من أشكال التقنية أو التطبيق الأدائي لفكرة معينة، وهنا فإن التكنولوجيا كلمة مركبة تدل على علم التقنية أو العلم أو المجال الذي يهتم بتحسين الأداء والصياغة أثناء التطبيق العلمي.¹

-اصطلاحاً: تعرف على أنه استخدم وتطبيق للمعارف العلمية المكتسبة وتوظيف التقنيات والمعدات والأساليب والضرورية واللازمة في تصميم وتطوير وتصنيع المنتجات والخدمات بالإضافة إلى تطبيقها في عمليات التسيير واتخاذ القرارات مناسبة².

كما تعد بأنها الاستغلال الأمثل للمعرفة العلمية، وتطبيقاتها مع العمل على تطويرها لتحقيق خدمة الإنسان ورفاهيته. وهي العمليات التي تدخل في هذا الجهاز بمثابة الأفكار المطبقة والمبرمجة واقعياً مما يؤدي إلى إنتاج أدوات تؤدي مهام ووظائف محددة³.

¹خولة شعث، كتاب تصميم المراكز التكنولوجية، جامعة الأقصى، كلية التربية، قسم التكنولوجيا والعلوم التطبيقية ص 8.

²إبراهيم بن داود: مفهوم التكنولوجيا ودور الشركات التجارية في نقلها، مجلة قضايا معرفية، المجلة (2)، العدد 3، لشهر سبتمبر 2022 ص 120.

³حمزة لعزيبي، موسوعة المبتكر، دليل المعرفة بين يديك: تعريف ومفهوم التكنولوجيا

<https://innoopedia.blogspot.com> اطلع عليه بتاريخ 03/01/2025 ساعة 19.19.

إجرائيا: يمكن القول إن التكنولوجيا هي مجموعة من الآليات والمعدات والبيانات التي تساهم في تحسين الأداء وقيام بالمهام بأسلوب حديث ومتطور لإيجاد الحلول للمشاكل وتسهيل جودة الحياة.

اليقظة التكنولوجية:

-اصطلاحا: جاءت عدة تعاريف بخصوص اليقظة التكنولوجية سنقوم بعرض بعضها:

قدمت الجمعية الفرنسية للتقييس (AFNOR) 1998 باقتراح تعريفا لليقظة على النحو التالي: "اليقظة نشاط مستمر وشامل بشكل واسع يهدف إلى المراقبة الفعالة والنشطة للبيئة التكنولوجية، التجارية والتنافسية، الخ. وذلك بهدف التنبؤ واستباق التطورات وجاء في تعريف (Samier & Sandoval 1998.. يعرفها كما يلي: " اليقظة التكنولوجية هي مجموعة من التقنيات المشروعة والمباحة التي تستخدم لتنظيم العملية بطريقة نظامية لعملية جمع المعلومات، تحليلها، إرسالها واستغلال المعلومات التكنولوجية¹. إجرائيا: هي عملية مواكبة للتقدم التكنولوجي المعاصر والابتكارات والاختراعات في المؤسسة الاقتصادية تهدف لاستبصار الفرص والتحديات الناتجة عن تلك التطورات وتحديد سبل الاستفادة منها لتحقيق الغايات الاستراتيجية للمؤسسة.

الاتصال التنظيمي:

-الاتصال : لغة : الاتصال كلمة مشتقة من مصدر "وصل" الربط يعني علاقة تربط طرفين فوصل الشيء بالشيء وصلا وجمعه ضد فصله أما المعنى الآخر فهو البلوغ أو الانتهاء إلى غاية ما. وصل إلى الشيء بلغه وصلني الخبر بلغني وانتهي إلي².

¹ سمير بركاني، اليقظة التكنولوجية: من مقومات الميزة التنافسية للمؤسسة، مجلة الاقتصاد الجديد، العدد 11، مجلد 02. جامعة بومرداس. 2014، ص 334.

² مصطفى حجازي: الاتصال الفعال في العلاقات الإنسانية والإدارة، المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر والتوزيع، ط1، بيروت، 1990، ص 19.

- اصطلاحاً: ترى جيهان رشتي أن الاتصال هو العملية التي يتفاعل بمقتضاها المتلقي ومرسل الرسالة في مضامين اجتماعية معينة يتم نقل الأفكار والمعلومات بين الأفراد عن قضية معينة أو معنى مجرد.¹

يعرفه محمد عبد الحميد: انه العملية الاجتماعية التي يتم من خلالها تبادل المعلومات والأفكار في رموز دالة بين الأفراد أو الجماعات داخل المجتمع، وبين الثقافات المختلفة لتحقيق أهداف معينة.²

إجرائياً: الاتصال هو عملية تبادل المعلومات والأفكار والمشاعر والرسائل بين شخصين أو أكثر أو بين جماعات داخل المؤسسة الاقتصادية، ويتم من خلال الاعتماد على وسائل مختلفة لتحقيق أهداف مشتركة.

التنظيم:

-لغة: التنظيم يعني ينظم أو ينشئ أو يؤسس أو ينشئ منظمة، فإن الفعل ينظم يعني يكون شيئاً عضوياً متكاملًا ويعطى هيكلًا منظماً.

في قاموس المورد القريب كلمة Organisations تعني تنظيمًا أو نظامًا أو منظمة.³

-اصطلاحاً: يعرف التنظيم بأنه تجميع الأنشطة اللازمة للوصول للأهداف، وإسناد كل مجموعة من هذه الأنظمة على مدير محدد مع منحه السلطة اللازمة للإشراف على هذه الأنشطة.⁴

-عرف هنري فايول التنظيم: أنه وظيفة تمثل جميع الأنشطة التي يقوم بها المدير من ناحية ترتيب الموارد الاقتصادية وتجميعها لتحقيق الأهداف بأقل التكاليف، وهي عملية تحديد العلاقات الضرورية بين الأفراد والمهام والأنشطة، بطريقة تؤدي إلى إحداث التكامل والتنسيق بين مختلف موارد التنظيم.¹

¹ باديس مجاني، مرابط فريدة، نظريات الاتصال منشورات ألفا للوثائق، ط1، قسنطينة-الجزائر، 2019 ص 09.

² كمال الحاج، نظريات الإعلام والاتصال، الجامعة الافتراضية السورية، الجمهورية العربية السورية، 2020، ص 03.

³ اسماعيل زكي مكي، نظرية التنظيم، منشورات جامعة السودان المفتوحة، السودان، 2008، ص 02.

⁴ محمد الفاتح محمود بشير المغربي: أصول الإدارة والتنظيم، دار الجنان للنشر والتوزيع، ط1، عمان، 2016، ص 83.

إجرائيا: التنظيم هو عملية يتم بمقتضاها تحديد الأهداف والغايات المراد تحقيقها، وذلك من خلال توزيع المسؤوليات والمهام بين الأفراد او الجماعات داخل المؤسسة الاقتصادية لبلوغ تلك الأهداف.

الاتصال التنظيمي:

-اصطلاحا: هو الاتصال الذي يتم بالتنظيم بين أعضائه بخصوص العمل سواء كان هذا الاتصالين المديرين والمرؤوسين أو بين مدراء الأقسام فيما بينهم أو بين المرؤوسين المشرفين أو المرؤوسين فيما بينهم.²

هو عملية إدارية اجتماعية نفسية تتم داخل المنظمة وتهتم بنقل وتحويل الآراء والأفكار عبر الوسائل الرسمية وغير الرسمية تستهدف خلق التماسك بين وحدات المشروع ومكونات البناء التنظيمي للمنظمة من أجل تحقيق غاياتها.³

- إجرائيا: الاتصال التنظيمي هو عملية متكاملة ومتداخلة لنقل المعلومات والأفكار والآراء داخل المؤسسة الاقتصادية، وبين جمهورها الداخلي والخارجي، بهدف تحقيق الغايات ونشر التعاون والتفاهم بين العاملين في المنظمة.

-المؤسسة الاقتصادية:

- اصطلاحا: هي كيان اقتصادي يتمتع بالاستقلال المالي ويعمل ضمن إطار قانوني واجتماعي محدد هدفه دمج عوامل الإنتاج من أجل الإنتاج أو تبادل سلع أو خدمات مع أعوان اقتصاديين آخرين وذلك

¹ محمد هاني محمد: إدارة وتنظيم وتطوير الأعمال: قياس الأداء المتوازن، دار المعتر للنشر والتوزيع، ط1، الأردن، 2014، ص 69.

² محمد الفاتح محمد بشير المغربي: الاتصال التنظيمي دار حميثرا للنشر، ط1، مصر، 2020، ص 16.

³ مرتضى البشير الأمين، الاتصال التنظيمي organizational communication، دار أمواج للنشر والتوزيع، عمان-الأردن، 2016 ص 90.

لتحقيق نتائج ملائمة ومرضية وهذا ضمن شروط اقتصادية تختلف باختلاف الموقع المكاني والزمني الذي يوجد فيه هذا التنظيم وتبعاً لحجم وطبيعة نشاطه.¹

-إجرائياً: هي منشأة اقتصادية منسقة تطمح إلى إنتاج وتبادل السلع والخدمات بغية جني الأرباح وتغطية احتياجات المجتمع.

(10) الدراسات السابقة:

من أجل الإحاطة بجوانب الموضوع نتطرق إلى مجموعة من الدراسات السابقة التي تناولت كل من الاتصال التنظيمي واليقظة التكنولوجية:

الدراسة الأولى:

دراسة "كاودون حنان (-2023-2024): بعنوان: اليقظة التكنولوجية كأداة لدعم الابتكار الإداري في المؤسسة - حالة مجمع condor. أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه لطور الثالث في علوم التسيير، تخصص إدارة أعمال. جامعة باتنة 01.

تهدف من هذه الدراسة إلى تحديد تأثير أبعاد اليقظة التكنولوجية، (اليقظة التكنولوجية السوقية، المعلوماتية، التنافسية، الإدارية، التنظيمية) في دعم الابتكار الإداري والابتكار المؤسسي الداخلي، خلق القيمة، إدارة الابتكار في مجمع كوندور بولاية برج بوعريش بالجزائر. وتم الاعتماد على المنهج الوصفي في الجزء النظري والمنهج التحليلي في الجزء الميداني، حيث تم اقتراح فرضيات ونموذج يتمشى مع طبيعة الدراسة ولقد تم استخدام المقابلة والاستبيان كأدوات أساسية لجمع البيانات وتم توزيع الاستبيان على 367 مفردة من الإداريين العاملين في مجمع condor.

¹ بشير بضلعة، بومدين بلغيث، واقع الاتصال الداخلي في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية دراسة ميدانية بمؤسسة اتصالات الجزائر بالأغواط، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر تخصص علم اجتماع اتصال، سنة 2021/2020، قسم علم الاجتماع والديموغرافيا، كلية العلوم الاجتماعية، جامعة عمار ثلجي الأغواط ص 40 - 41.

توصلت الدراسة إلى جملة من النتائج أهمها: ¹

أن أبعاد اليقظة التكنولوجية بمختلف مؤشراتها لها تأثير إيجابي على الابتكار الإداري في مجمع محل الدراسة، أي أن كلما فعلت نظام اليقظة التكنولوجية بمختلف ممارسته المتعلقة بمراقبة السوق والمنافسين والتحري عن المعلومة العلمية وجعلتها ضمن استراتيجياتها كلما حققت الابتكار الإداري بأكثر كفاءة وفعالية، واتضح لنا أن مجمع كوندور يمارس أنشطة اليقظة التكنولوجية الإدارية والتنظيمية والتنافسية.

بشكل مرتفع نسبياً، أما فيما يتعلق بنموذج الدراسة فهو مثبت بالنسبة لحدود دراستنا وعلى ضوء النتائج السابقة قدمت الدراسة عدة اقتراحات.

• التعقيب:

من خلال ما لاحظناه نستنتج أن هذه الدراسة تتشابه مع متغير دراستنا ألا وهو الاتصال التنظيمي إضافة إلى التشابه في أدوات جمع البيانات وهو الاستبيان وتختلف من خلال المنهج المستخدم في الدراسة كما يوجد اختلاف في مجتمع الدراسة حيث دراستها كانت على عينة من العاملين بالمؤسسة الاستشفائية ودراستنا كانت على موظفين داخل مؤسسة اقتصادية ديوان الترقية والتسيير العقاري -ولاية- البويرة.

- جوانب الاستفادة:

معرفة سبل تحسين الاتصال التنظيمي في المؤسسات ومختلف القطاعات.

التعرف على استراتيجيات فعالة لتحسين بيئة العمل وتعزيز الكفاءة التنظيمية.

الدراسة الثانية:

¹حنان كاودون، اليقظة التكنولوجية كأداة لدعم الابتكار الإداري في المؤسسة حالة مجمع condor، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه لطور الثالث، تخصص إدارة أعمال، تحت إشراف: كيلاني صونية، قسم علوم التسيير، جامعة باتنة 1، سنة 2023/2024.

دراسة بوعنان حياة” (2017-2018) “: بعنوان: الاتصال التنظيمي وعلاقته بالاغتراب الوظيفي دراسة ميدانية على عينة من العاملين بالمؤسسة الاستشفائية بن عمر الجيلاني - الوادي - مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع، المنظمات والمناجنت، جامعة الشهيد حمه لخضر - الوادي -.

هدفت هذه الدراسة الحالية إلى التعرف على العلاقة بين الاتصال التنظيمي والاغتراب الوظيفي لدى العاملين بالمؤسسة الاستشفائية بن عمر الجيلاني - الوادي - وذلك انطلاقاً من التساؤل العام الذي تم صياغته كآلاتي:¹

هل توجد علاقة بين الاتصال التنظيمي والاغتراب الوظيفي لدى العاملين بالمؤسسة الاستشفائية بالوادي؟

لقد تم في هذه الدراسة استخدام المنهج الوصفي التحليلي أما فيما يخص أدوات جمع البيانات تم الاعتماد على الاستبيان كأداة أساسية. إذ ضم في شكله النهائي (108 بندا) حيث طبق على عينة طبقية عشوائية قوامها 193 عاملاً بمشفى بن عمر الجيلاني - الوادي - بتاريخ 15/12/2016 إلى غاية 29/12/2016.

ولقد أسفرت هذه الدراسة على نتائج هامة نذكر منها:

- توجد علاقة بين الاتصال التنظيمي والاغتراب الوظيفي لدى العاملين بالمؤسسة الاستشفائية بن عمر الجيلاني - الوادي -؟

والتي تتبثق من هذه النتيجة العامة نتيجتين فرعيتين هما:

¹ حياة بوعنان، الاتصال التنظيمي وعلاقته بالاغتراب الوظيفي دراسة ميدانية على عينة من العاملين بالمؤسسة الاستشفائية بن عمر الجيلاني - الوادي -، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع المنظمات والمناجنت تحت الإشراف: لامية بوبيدي، قسم العلوم الاجتماعية، جامعة الشهيد حمه لخضر - الوادي - سنة 2017 / 2018.

- توجد علاقة ارتباطية بين الاتصال الرسمي والاغتراب الوظيفي لدى العاملين بالمؤسسة الاستشفائية بن عمر الجيلاني -الوادي-.
- توجد علاقة ارتباطية بين اتصال غير الرسمي والاغتراب الوظيفي لدى العاملين بالمؤسسة الاستشفائية بن عمر الجيلاني -الوادي-.

• التعقيب:

من خلال ما لاحظناه نستنتج أن هذه الدراسة تتشابه في أن كلا الدراستين تطرق لمتغير اليقظة التكنولوجية إضافة لوجود التشابه في أدوات جمع البيانات (الاستبيان والمقابلة) كأدوات أساسية لجمع البيانات بالإضافة إلى وجود اختلاف في المنهج المستخدم في الدراستين والمؤسسة محل الدراسة حيث دراسة السابقة أجريت في مجمع كوندور ودراستنا أجريت في مؤسسة اقتصادية ديوان الترقية والتسيير العقاري بولاية -البويرة-.

جوانب الاستفادة:

- ساعدتنا هذه الدراسة في الإلمام بالموضوع من الناحية النظرية.
- تكوين أفكار عديدة أساسية لإنجاز الإطار التطبيقي.
- التعرف على متطلبات نجاح تطبيق اليقظة التكنولوجية في جميع المؤسسات.

الدراسة الثالثة:

-دراسة حورية شريط (2014-2015)، "الاتصال التنظيمي وأبعاد التغيير في المؤسسة العمومية الاقتصادية الجزائرية، دراسة حالة لشركة الأكياس والصناديق" ساكار"، أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه في علوم الإعلام والاتصال، تخصص: علوم الاتصال، كلية علوم الإعلام والاتصال، جامعة الجزائر 3، سنة 2015.

هدفت الدراسة إلى التعرف على أسباب فشل التغيير التنظيمي في المؤسسة الاقتصادية العمومية الجزائرية ومدى تأثيره على الاقتصاد الوطني، وأيضاً التعرف على مدى إمكانية نجاح مشاريع التغيير المستقبلية. ذلك انطلاقاً من التساؤل الرئيسي الآتي: إلى أي مدى يمكن أن يتفاعل كل من الاتصال

التنظيمي والمنظمة العضوية وعمليات التكوين والتدريب للمورد البشري لإنجاح مشاريع التغيير؟ وما مدى تأثير الخيارات السياسية الإيديولوجية على مسار التغيير داخل المؤسسة العمومية الاقتصادية الجزائرية؟ في هذه الدراسة تم استخدام منهجي الوثائقي، ومنهج دراسة حالة، أما بالنسبة لأدوات جمع البيانات المعتمدة هي: الوثائق والبيانات، والملاحظة والمقابلة.¹

النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة تتمثل فيما يلي:

- أن مشاريع التغيير في المؤسسة العمومية الاقتصادية كانت كلها بقرارات سياسية ولم تكن وليدة المتغيرات الداخلية والخارجية للمنظمة.
 - توصلت الدراسة للوضع التنظيمي للشركة إلى نتائج تتمثل في:
 - قدم الآلات، التأخر التكنولوجي إذ لم تعرف "ساكار" أية استثمارات منذ 1986. وتوجه الكفاءات نحو القطاع الخاص، تجريم فعل التسيير إذ يفتقر المسير الجزائري إلى روح المبادرة بسبب التخوف من العقوبات الجنائية.
 - نتائج الاتصال التنظيمي: بطيء الاتصال سبب تعقد الهيكل التنظيمي وكثرة المستويات التنظيمية.
 - جاءت جميع المؤشرات كرقم الأعمال والحصة من السوق والعلاقة مع الزبائن والمستوى التكنولوجي جاءت كلها سلبية.
- التعقيب :

من خلال ما لاحظناه نستنتج أن هذه الدراسة تتشابه مع دراستنا في متغير واحد وهو "الاتصال التنظيمي"، وأيضا من خلال المنهج المستخدم وهو منهج دراسة حالة. بالإضافة إلى التشابه في أدوات

¹ حورية شريط، الاتصال التنظيمي وأبعاد التغيير في المؤسسة العمومية الاقتصادية الجزائرية، دراسة حالة لشركة الأكياس والصناديق "ساكار"، أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه في علوم الإعلام والاتصال، تحت إشراف د-بلقاسم بن روان، قسم علوم الاتصال، كلية علوم الإعلام والاتصال، جامعة الجزائر 3، الجزائر، 2015.

جمع البيانات وهي المقابلة. تختلف مع دراستنا في المؤسسة، بحيث الدراسة السابقة أجريت دراستها في شركة الأكياس والصناديق أما. دراستنا في ديوان الترقية والتسيير العقاري.

جوانب الاستفادة :

- استندت من الدراسة السابقة في تكوين أفكار عن كيفية إنجاز الإطار التطبيقي.
- الاستفادة من الإطار المنهجي في بناء واختيار أدوات جمع البيانات.

الدراسة الرابعة: -دراسة كرجلي أسماء (2013-2014) "اليقظة التكنولوجية كأداة لزيادة القدرة التنافسية للبنوك دراسة مرجعية مقارنة للبنوك العاملة بمقر ولاية البويرة"، مذكرة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير، شعبة العلوم التجارية، تخصص: تسويق، كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير، جامعة أحمد بوقرة بومرداس، سنة 2014.

- تتمثل إشكالية هذه الدراسة فيما يلي: كيف يمكن أن تساهم اليقظة التكنولوجية في زيادة القدرة التنافسية للبنوك؟
- هدفت هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على اليقظة التكنولوجية كأداة لمواجهة التحديات التي تواجهها البنوك، وتبيان أهمية التفتح على البيئة من خلال اليقظة التكنولوجية والاطلاع على الدور الحيوي الذي يقوم به في دعم القدرة التنافسية للبنوك، وإبراز التحديات المستقبلية التي يمكن أن تواجهها البنوك العمومية الجزائرية.¹
- تم استخدام منهجين وهما: المنهج المقارن، ومنهج دراسة حالة. وأدوات الدراسة المستخدمة هي: المقابلة الشخصية، الاستبيان، والمسح المكتبي.
- توصلت هذه الدراسة إلى هذه النتائج:

¹ أسماء كرجلي، اليقظة التكنولوجية كأداة لزيادة القدرة التنافسية للبنوك دراسة مرجعية مقارنة للبنوك العاملة بمقر ولاية البويرة، مذكرة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير، تحت إشراف بلوناس عبد الله، قسم تسويق، كلية العلوم الاقتصادية، التجارية، علوم التسيير، جامعة أحمد بوقرة، بومرداس، 2014.

أن البنوك لم تعد تعمل في بيئة تتميز بالثبات النسبي ووضوح معالمها ومتغيراتها، بل أصبحت بيئة معقدة متغيرة، تتسم بعدم التأكد وذلك بسبب زيادة حدة المنافسة من جهة والتطور التكنولوجي من جهة أخرى، وأن اليقظة هي سيروية مستمرة تمكن البنوك من البقاء على اتصال مستمر مع البيئة، من خلال إعلامها بطريقة استباقية ومنظمة بكل تطور حاصل في بيئتها من أفضل تكيف مع هذه التطورات.

أن اليقظة التكنولوجية هي أداة للتنافسية تسمح باستباق والتفوق على المنافسين، تستطيع البنوك من خلالها تنمية العديد من المزايا التنافسية من خلال الاستفادة من التكنولوجيا، فوجود البنوك في وضع اليقظة يسمح له بالاطلاع المستمر على التكنولوجيا الحديثة والاستفادة منها في تحديث طريقة عمله وتقديم خدمات بنكية متميزة ذات تكلفة أقل.

• التعقيب:

من خلال ما لاحظناه نستنتج أن هذه الدراسة تتشابه مع دراستنا من حيث المتغير المستقل وهو اليقظة التكنولوجية، وأيضاً تتشابهان في المنهج المستخدم ألا وهو منهج دراسة حالة، إضافة إلى الأدوات المعتمدة وهما الاستبيان والمقابلة. تختلف مع دراستنا في مجتمع البحث بحيث الدراسة السابقة كانت على مستوى البنوك أما دراستنا كانت على موظفين مؤسسة ديوان الترقية والتسيير العقاري.

جوانب الاستفادة:

- الاستفادة من الإطار النظري لمتغير اليقظة التكنولوجية، ذلك بسبب قلة المراجع التي تتحدث عنها.
- قدمت الدراسة السابقة الدور الإيجابي لليقظة التكنولوجية في المؤسسات.

الإطار النظري

الفصل الأول: مدخل عام حول اليقظة التكنولوجية

تمهيد:

في ظل التطور السريع الذي يشهده العالم اليوم في مختلف القطاعات؛ سواء الاقتصادية أو الصحية أو الصناعية أو التعليمية أضحت التكنولوجيا عاملاً رئيسياً في تحفيز الابتكار، وأصبح التأقلم والتوافق مع هذه التحولات ضرورة حتمية للأفراد والمؤسسات. وفي هذا السياق برز مفهوم اليقظة التكنولوجية كأحد أكثر المفاهيم انتشاراً واعتماداً ونظراً لأهميته المتصاعدة مع وتيرة التطور التكنولوجي السريع. فقد باتت هذه اليقظة أداة جوهرية تسهم في رصد المستجدات بشكل متواصل مما يتيح مواكبة التغيرات داخل أي بيئة عمل ديناميكية.

ومن خلال هذا الفصل سنقوم بتسليط الضوء على عدة مباحث هي

- **المبحث الأول:** مدخل مفاهيمي لليقظة، التطور التاريخي لها وأهم أنواعها.
- **المبحث الثاني:** عموميات حول اليقظة التكنولوجية.
- **المبحث الثالث:** دور اليقظة التكنولوجية في المؤسسات الاقتصادية والتحديات التي تواجهها.

المبحث الأول: مدخل مفاهيمي لليقظة

المطلب الأول: مفهوم اليقظة

-تعرف اليقظة : هي التأهب لاستجابة السريعة للأحداث و الظروف الاجتماعية ، تستوجب درجة عالية من الانتباه و التركيز .¹

- كما تعرف أيضاً على أنها نشاط مستمر ودوري في جزء كبير منه، يهدف إلى الرصد والتتبع للمحيط التكنولوجي والتنافسي لأجل التنبؤ بالتطورات.²

-تعريف آخر: تعتبر اليقظة هي عملية ملاحظة ومراقبة البيئة، ونشر المستهدف للمعلومات المعالجة لغرض اتخاذ القرارات .³

المطلب الثاني: أصول اليقظة ونشأتها:

أصول اليقظة:

تعود جذور مصطلح اليقظة إلى الفكر العسكري، حيث يهدف إلى التفوق على العدو وتحقيق الأهداف الاستراتيجية من خلال جمع المعلومات الضرورية، في ستينات القرن الماضي اعتمدت وكالات الاستخبار (CIA) هذا المفهوم في سياستها، لاسيما في مراقبة تنفيذ اتفاقيات الحد من التسلح ودعم عملية

¹ حسنية عبد الرحمن عويس عبد الله: دور اليقظة الاستراتيجية في تحقيق التميز البحثي بالجامعات المصرية والأسترالية والصينية، مجلة كلية التربية، العدد 45، الجزء الأول، 2021، ص 186.

² ضياء الدين زوار، دور اليقظة الاستراتيجية في تحسين تنافسية المؤسسة دراسة تطبيقية على بعض المؤسسات الاقتصادية، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات لنيل شهادة الماجستير في علوم التسيير، تخصص الإدارة الاستراتيجية، سنة 2012/2013، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية، جامعة فرحات عباس - سطيف، ص 03.

³ خديجة بوخرينة، اليقظة الاستراتيجية ودورها في تنافسية المؤسسة الاقتصادية الجزائرية دراسة مؤسسة تكرير السكر - مستغانم-، مذكرة للحصول على شهادة ماجستير في إدارة الأعمال، تخصص استراتيجية، سنة 2014/2015، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية، جامعة وهران 02، ص 41.

صنع القرار السياسي عبر الاستخبارات الاستراتيجية. لم يقتصر استخدام مصطلح اليقظة على المجال العسكري، بل شهد توسعا في تطبيقاته ليشمل منظمات الأعمال وذلك منذ منتصف الثمانينات، وجاء هذا التوسع استجابة للتحويلات البيئية التي تتسم بالتعقيد والاضطراب وعدم التأكد، إضافة إلى شدة المنافسة في البيئة الاقتصادية¹.

مراحل نشأة اليقظة:

1- مرحلة الظهور : في هذه المرحلة بدأت المنظمات تراقب البيئة الخارجية التي تعمل فيها، وظهر لأول مرة مصطلح "مسح البيئة" سنة 1967 على يد "Aguilar"، الذي أشار إلى عملية جمع ومراقبة معلومات حول بيئة الأعمال. بعد ذلك، برز مفهوم "مسح البيئة" ضمن نموذج "Ansoff" سنة 1975 الذي ركّز على أهمية اكتشاف الفرص والتهديدات في البيئة الخارجية لدعم القادة في اتخاذ القرارات. كما ساهم "Ansoff" في تطوير مفهوم "اليقظة الاستراتيجية"، التي تساعد في التنبّه للمخاطر واستغلال الفرص. كما تبلورت فكرة "الذكاء في المنظمة" التي تعتمد على الإشارات الضعيفة والمواقف المبهمة، وهي إشارات تحتاج إلى رادارات لرصدها وتحليلها. أول ظهور رسمي لمصطلح "اليقظة التكنولوجية" كان في فرنسا عام 1970، وتميزت هذه المرحلة بالتركيز على البحث عن المعلومات وجمع البيانات وبناء ملفات ضخمة عن المنافسين.

2 - مرحلة النضج: في هذه المرحلة، ومع بداية الثمانينات، ساهمت تحليلات "Porter" بشكل كبير في تطور مفهوم المراقبة (الرصد) عبر اعتماده على التحليل التنافسي، حيث أصبح التركيز على البيئة التنافسية عاملاً أساسياً. نتيجة لذلك ظهر مصطلح "الذكاء الاصطناعي" لتوسيع مفهوم مراقبة البيئة ليشمل كل العناصر المؤثرة فيها، خلال هذه الفترة، تطورت مفاهيم مثل نموذج القوى التنافسية الخمس

¹ المهدي هتهات: حتمية التوجه نحو اليقظة الاجتماعية لتعزيز الالتزام التنظيمي في المؤسسات الجزائرية - اقتراح خلية

ليقظة اجتماعية، مجلة أداء المؤسسات الجزائرية، المجلد 11، العدد 02، الجزائر، 2022، ص 75.

١ "Porter" الذي يهدف لتحليل الوضع التنافسي داخل الصناعة. كما ساعدت أدوات التحليل الاستراتيجي الجديدة المنظمات على تحسين قراراتها. في فترة 1985 و1988، بدأ يظهر مفهوم "اليقظة الاستراتيجية"، الى جانب ظهور أنواع اليقظة، تميزت بانتشار واسع في تطبيقات اليقظة الاستراتيجية داخل المنظمات.

3- مرحلة الدمج: في مرحلة النضج، بدأت المنظمات تدرك أهمية برمجة نظام اليقظة الخاص بها، غير أن هناك تساؤلات أثارت حول مدى تأثير هذا النشاط على أرباح المؤسسة، مما صعب تقديم إجابة دقيقة وأدى إلى تراجع الحماس نحوه. لجأت المنظمات إلى مقاربات أكثر واقعية، لكنها تخلت عنها بعد أن اتضح أن اليقظة الاستراتيجية تتطلب موارد بشرية، تقنية ومالية، بالإضافة إلى ضرورة إدماج نتائجها في الإدارة الاستراتيجية لتعزيز القدرة التنافسية واتخاذ قرارات مدروسة. في هذا السياق، في هذه المرحلة تطور مفهوم اليقظة الاستراتيجية وبرز مصطلح "الذكاء الاستراتيجي"، الذي يؤكد دور اليقظة في مراقبة البيئة العامة ودعم الإدارة الاستراتيجية عبر جمع المعلومات، معالجتها، وتبادل المعرفة للتمكن من البيئة التنافسية.¹

المطلب الثالث: أنواع اليقظة

تتمثل أنواع اليقظة فيما يلي:

-اليقظة التنافسية: **concurrentielle la veille** : هي عملية تتيح للمؤسسة التعرف على منافسيها الحاليين والمحتملين، مع التركيز على البيئة التي تتطور فيها المؤسسة المنافسة، تتمثل هذه العملية في جمع المعلومات المتعلقة بالمنافسين بما في ذلك تحليل نقاط القوة ونقاط الضعف، ثم استخلاص النتائج وتطبيقها تهدف اليقظة التنافسية إلى تقييم الأداء الحالي للمنافسين بالإضافة إلى دراسة وفهم مختلف الجوانب المرتبطة بهم مثل منتجاتهم، شركائهم، وتقنية البيع والتوزيع.²

¹ حنان كاودون، نفس المرجع، ص 05، 06، 07.

² خير الدين تشوار: اليقظة التنافسية وأهميتها في المؤسسة: حالة المؤسسة الاقتصادية الجزائرية، المجلة الجزائرية للعلوم

القانونية والاقتصادية والسياسية، الجزائر، ص 268-269.

-**اليقظة الاستراتيجية: la veille strategic**: تشير اليقظة الاستراتيجية إلى عملية جمع المعلومات بشكل مستمر ومراقبة البيئة بانتظام لتحقيق أهداف استراتيجية، تهذه هذه العملية إلى استكشاف الفرص وتقليل حالات وعدم التأكد للمؤسسة، من خلال الحد من الاضطرابات المحتملة في تطور بيئتها الاجتماعية، الاقتصادية، والتكنولوجية. تعد اليقظة الاستراتيجية وسيلة استراتيجية للتسيير، بحيث تعتمد على نهج استباقي لجمع المعلومات حول تطورات معينة في نشاط معين، المعرفة أو البيئة، مما يمكن المؤسسة من التنبؤ بالعقبات المستقبلية والاستعداد لمواجهةها.¹

-**اليقظة التكنولوجية: la veille technologique**: تشير اليقظة التكنولوجية إلى الجهود التي تبذلها المؤسسات أو الإجراءات المتخذة لرصد التطورات التقنية في بيئتها، بهدف متابعة المستجدات التكنولوجية وفهم التغيرات التي تطرأ عليها، يتم ذلك من خلال جمع المعلومات العلمية والتقنية بشكل استباقي مما يساعد على مواجهة التحديات التكنولوجية واستغلال الفرص المتاحة لتحقيق الاستفادة منها.²

-**اليقظة التجارية: la veille commerciale**: تسمى أيضا باليقظة التسويقية هي عملية متابعة ورصد بيئة السوق، بما في ذلك احتياجات العملاء، والاتجاهات المنافسة. تمكن هذه العملية المؤسسات من تطوير منتجات وخدمات مبتكرة، وتعزيز استراتيجياتها التسويقية وزيادة حصتها في السوق. تعد اليقظة التجارية نشاطا تحليليا يركز على دراسة العلاقة بين الموردين والعملاء، بالإضافة إلى استكشاف المهارات الجديدة في السوق. تهتم هذه اليقظة بشكل خاص بالعملاء والموردين لدعم تطوير المنتجات والخدمات.³

¹ محمد غوالي، عبد القادر هدير: اليقظة الاستراتيجية ودورها في عملية اتخاذ القرارات في المؤسسة (سوناطراك نموذجاً)، المجلة الدولية للأداء الاقتصادي، المجلد 05، العدد 01، الجزائر، 2022، ص 04.

² بسام زاهر، ريزان نصور، عبير عبد الكريم الخير: دور اليقظة التكنولوجية في تحقيق ريادة الأعمال (دراسة ميدانية على شركات صناعة الأدوية في الساحل السوري)، مجلة جامعة تشرين العلوم الاقتصادية والقانونية، المجلد 46، العدد 05، سوريا، 2024، ص 265، 266.

³ Seltia Nadjiba: The role of strategic vigilance in Mitigating challenges faced byStartup: a Growth Startup,Administrative and financial Sciences review, volume 07 N° -study of high Alegria, 2023,p 223,2

-اليقظة البيئية **la veille environnementale**: تشمل اليقظة البيئية جميع العناصر المتبقية في بيئة المؤسسة، والتي لم تغطها أنواع اليقظة السابقة، يتمثل دورها في جمع المعلومات وتحليلها بدقة لتزويد متخذي القرار بالعناصر الأساسية التي تساعد في صياغة استراتيجية سريعة ومرنة تتكيف مع التغيرات البيئية. فإن تطبيق هذا النوع من اليقظة يعد مهمة صعبة للمؤسسة، ما يستلزم انتقاء المعلومات بعناية وتحليلها بعمق وإرسالها لمتخذي القرار الذين بدورهم يحددون المعلومات الأكثر أهمية في عملية اليقظة البيئية.¹

¹ فاطمة قبة، خولة مسراتي: واقع ممارسة اليقظة الاستراتيجية في البنوك العمومية الجزائرية وأثرها على استراتيجياتها التنافسية-دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية، مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، جامعة المسيلة، المجلد 15. العدد 2، 2022، ص 184.

المبحث الثاني: عموميات حول اليقظة التكنولوجية

المطلب الأول: ماهية اليقظة التكنولوجية

أولاً: مفهوم اليقظة التكنولوجية:

تعددت مفاهيم اليقظة التكنولوجية بتعدد مجالات استخدامها، يمكن تعريفها كما يلي:

تعرف اليقظة التكنولوجية بأنها: مراقبة وتحليل المحيط العلمي، التقني والتكنولوجي، والتأثيرات الاقتصادية الحالية والمستقبلية من أجل توقع المخاطر والتهديدات وفرص التطوير، ويظهر دور اليقظة التكنولوجية في المؤسسة من خلال التنبؤ والكشف عن التطورات الحاصلة في مجال التكنولوجيا والمعلومات أو المحتملة في المستقبل القريب ¹.

كما تعرف بأنها العلمية التي تقوم من خلالها المؤسسة بمتابعة البيئة التكنولوجية والعلمية ذات الصلة بها، وذلك عن طريق مراقبة المعلومات وجمعها وتصنيفها وتفسيرها، ونقلها لأصحاب القرار في المؤسسة. غايتها الأساسية كشف كل ما هو جديد في المجال العلمي والتكنولوجي الخاص بالمؤسسة.²

هي النشاط الذي يسمح للمؤسسة من تحديد الوسائل التكنولوجية المستعملة من طرف عملائها ومورديها شركائها ومنافسيها ضمن مجال قطاعها من أجل متابعة التطورات¹ التي قد تؤثر على مستقبل المؤسسة واتخاذ الإجراءات الكافية لحمايتها.

¹ عماد سحمدي، عبد المالك بلعشي: دور اليقظة الاستراتيجية في تحسين جودة القرارات بالمؤسسة الاقتصادية: دراسة تطبيقية باستخدام تحليل المسار على مؤسسة اتصالات الجزائر، مجلة اقتصاد المال والأعمال، المجلد 6، العدد 3-الجزائر، 2022، ص 270.

² شبيب بن عبد الله بن سالم الشكلي، أثر اليقظة الاستراتيجية في تحقيق الميزة التنافسية في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة بالسلطنة، رسالة لاستكمال متطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال، كلية إدارة الأعمال، جامعة الشرقية، سلطنة، عمان، 2022، ص 16.

ثانياً: مراحل اليقظة التكنولوجية

توضح الدراسات المتعلقة باليقظة التكنولوجية أنها تمر بخمس مراحل رئيسية تميزها عن غيرها من أنواع اليقظة الأخرى. ويعتمد هذا التميز على الترابط الوثيق بين وظائف المنظمة وتأثير البيئة المحيطة بها، حيث تسهم هذه المراحل في تعزيز قدرة المنظمة على متابعة التطورات التكنولوجية واستثمارها بفعالية. تتمثل هذه المراحل كما يلي:

- **مرحلة الاستهداف وتحديد الاحتياجات:** في هذه المرحلة يتم استيعاب البيئة الخارجية وتعيين العوامل التي قد تشكل تهديداً تطل بمستقبل المؤسسة وذلك بغية تشخيصها وجمع المعلومات الضرورية عنها.
- **مرحلة التنقيب والجمع:** تتجلى معالم هذه المرحلة في البحث عن تحديد التغيرات والأحداث البارزة التي تؤثر على المنظمة.
- **مرحلة تصفية المعلومات:** يتم في هذه المرحلة الاطلاع مراجعة مصادر المعلومات لتحقيق من مدى إمكانية الوثوق بها. حيث تعد الأساس الذي يتم من خلاله تزويد القوى العاملة بالمعرفة والحكمة مما يجعلها نقطة انطلاق لاتخاذ القرارات.
- **مرحلة التخزين والنشر:** تكمن هذه المرحلة في تخزين وتوثيق المعرفة ومشاركتها مع المستخدمين وفقاً لاحتياجاتهم.
- **مرحلة الاستغلال:** تتم في هذه المرحلة منح معلومات قيمة ومعنى وإثراء للمعارف للمعلومة وإثراء للمعارف والنماذج الذهنية للمسيرين وتوظيف تلك المعلومات لدعم استراتيجيات تمكن العاملين في المنظمات للوصول إلى الأهداف المنشودة.²

¹ مريم لمروس: أنواع اليقظة الاستراتيجية في المؤسسات الحديثة، مجلة الميدان للدراسات الرياضية والاجتماعية والإنسانية، المجلد الثاني، العدد الثامن، 2019، ص 72.

² عبد الرحمن حسن محمد: دور اليقظة التكنولوجية في تحقيق تميز الأداء بجامعة السعودية من منظور استراتيجي بالتطبيق على جامعة الملك خالد، مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية، مجلد 29، عدد 04، السعودية، 2021، ص 83.

المطلب الثاني: مرتكزات اليقظة التكنولوجية

أولاً: أهمية اليقظة التكنولوجية

تتجلى أهمية اليقظة التكنولوجية فيما يلي:

- معرفة التطورات التكنولوجية والاكتشافات العلمية في حاجات الزبائن.
- رصد التقنيات والتكنولوجيات التي يعتمدوها المنافسون.
- جمع البيانات التقنية والعلمية.
- تعد اليقظة التكنولوجية أداة استراتيجية في تحديد مناطق النفوذ والتهديدات والفرص التي تغير من استراتيجية المؤسسة في السوق.¹
- إمكانية التعرف على المشاريع الجديدة.
- تسمح للمؤسسة بالتدخل واتخاذ القرار المناسب أمام التغيرات البيئية التي تواجهها المؤسسة.
- تساهم في تحديد مكانتها أمام المنافسين في المجال التكنولوجي.
- تزود للمؤسسة منهجية عمل ووسائل متطورة مع توفر خبراء في المجال التكنولوجي.²

ثانياً: مزايا اليقظة التكنولوجية.

تعتبر اليقظة التكنولوجية من أهم الآليات التي تعتمد عليها المؤسسة من أجل تعزيز مكانتها في السوق، بحيث لها مزايا عديدة تتمثل في:

¹ جميلة قادم، اليقظة التكنولوجية كمدخل لتنمية الإبداع التنافسي في المنظمات الحديثة: قراءة في المفهوم والمؤشرات والدلالات، مجلة العلوم الاجتماعية، المجلد 17، العدد 01، الجزائر، 2023، ص 516-517.

² سمير بركاني: دراسة تحليلية لدور اليقظة التنافسية والتكنولوجية في تدعيم الميزة التنافسية للمؤسسة الجزائرية (دراسة حالة مؤسسة Mobilis)، أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم التجارية، تخصص تسويق، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 3، الجزائر، 2015، ص 212-213.

- تعمل على تعزيز التواصل داخل المؤسسة أو خارجها، وذلك من خلال سرعة الوصول إلى المعلومات وضمان إيصالها في الوقت الملائم للجهات المعنية.
- التحذير المسبق في حالة حدوث أزمات أو مشاكل كالاختراقات أو سرقة البيانات أو مشاكل تقنية أخرى تؤثر على المؤسسة.
- تساهم في الإبداع الإلكتروني وذلك من خلال ابتكار منتجات وأنشطة جديدة، تساعد المؤسسة في كسب مكانة في السوق.
- تحسين جودة الإنتاج من خلال استخدام وسائل وتقنيات إنتاج متطورة.¹
- تساعد في التعرف على نقاط الضعف والقوة المتعلقة بالمؤسسات المنافسة ومحاولة تطويرها أو استغلال الفرص المتوفرة.
- تساعد المؤسسة للحد من آثار التغيرات المتسارعة في المجال التكنولوجي.²

المطلب الثالث: أبعاد اليقظة التكنولوجية ودوافعها.

أولاً: أبعاد اليقظة التكنولوجية.

هناك عدة تقسيمات لأبعاد اليقظة التكنولوجية بحيث تختلف باختلاف هدف الدراسة، وتتمثل في:

¹ فيروز قاسحي، دور اليقظة التكنولوجية في إدارة الأزمات، مجلة الرسالة للدراسات الاعلامية، المجلد 06، العدد 04، الجزائر، 2022، ص128.

² يسرى حنو، نظام المعلومات التسويقية كأداة لتحسين وظيفة اليقظة التكنولوجية "دراسة ميدانية للمديرية العملية لاتصالات الجزائر، فرع المدينة"، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة يحي فارس المدينة، الجزائر، 2020، ص 67.

1-اليقظة التكنولوجية السوقية: تلك اليقظة التي تهتم بالتطورات التكنولوجية في السوق، وفيما يتم متابعة كل التطورات التكنولوجية العالمية، وتراقب التقنيات المتقدمة ودراساتها بشكل دقيق، ذلك للحد من المفاجآت المرتبطة بالتغيرات التكنولوجية للجهات المنافسة للحصول على الفرص والاستفادة منها.

2-اليقظة التكنولوجية المعلوماتية: يتم التركيز على التطورات التكنولوجية المعلوماتية وذلك بجمع البيانات العلمية، التقنية، والتكنولوجية، والاهتمام بالاكشافات والابتكارات والتطور في طرق وأساليب الصناعة، وظهور المفاهيم الحديثة ودعم البحث والابتكار، تحسين قواعد المعلومات، والتحليل المستمر لبراءات الاختراع مع القدرة على تعديل البيانات عند الحاجة¹.

3-اليقظة التكنولوجية الإدارية: تعني تنوع أساليب الرقابة الإدارية، بخصوص جمع المعلومات وتحليلها ونشرها بهدف التحقق عن التطورات الإدارية، فيما يتعلق بالبرامج التدريبية للعاملين وتحسين قدرتهم على أداء المهام بفعالية، تطوير التفكير الإبداعي والقدرة على حل المشكلات والتكيف مع أحدث التقنيات.

4-اليقظة التكنولوجية التنظيمية: تركز على إدارة الأنشطة في المؤسسة ومشاركة العملاء في إحداث التغيير والمساهمة في اتخاذ القرارات وتحمل مسؤولية مهامهم، ومراقبة كل التطورات التي تحدث على الهياكل التنظيمية للمؤسسة، وجمع البيانات عن المستجدات الحاصلة ورفع مستوى بيئة العمل المادية والمعنوية².

ثانيا: دوافع اليقظة التكنولوجية:

تعددت عوامل بروز وظهور اليقظة التكنولوجية، حيث ساهمت توسع دائرة المعارف وتطور أساليب البحث والتجربة في ارتفاع معدل الابتكار وزيادة التطور التكنولوجي بين المؤسسات. وقد دفع ذلك المؤسسات إلى وضع هيئات متخصصة في الرصد التكنولوجي ويمكن تلخيص هاته الدوافع فيما يلي:

¹ عبد الرحمن حسن محمد، نفس المرجع السابق، ص 82

² حنان كاودون، صونية كيلاني، تأثير اليقظة التكنولوجية على تحقيق الأداء المتميز في منظمات الأعمال-دراسة حالة شركة، Brandt، لصناعات الإلكترونية ولاية سطيف، مجلة الباحث الاقتصادي، المجلد 10، العدد 02، الجزائر، 2022، ص 264.

- تقليص دورة حياة المنتجات بسبب الزيادة الكبيرة في إصدار منتجات جديدة بنسبة عالية.
- التطور السريع في التكنولوجيا.¹
- ندرة الموردين للمواد الأولية التي تخصص لقطاعات محددة، مثل: الإلكترونيات، الإعلام الآلي الكيميائي.
- اشتداد المنافسة العالمية من حيث الاسعار².

¹ دليلة بركان، د. نجاة مسمش، نوال هاني: مساهمة نظام المعلومات في تفعيل اليقظة التكنولوجية للمؤسسة الاقتصادية - دراسة حالة الصناعة الدوائية مجمع صيدال نموذجاً -، مجلة الأصيل للبحوث الاقتصادية والإدارية، المجلد 4، العدد 01، جوان 2020، ص 234 / 235.

² Ahmed bedjadj: La vigilance technologique comme moyen d'améliorer l'avantage concurrentiel des organisations à la lumière de la transformation numérique -Vision sociologique-, Revue de politique et de droit, Volume : 16/N° : 02, Algérie, (2024), page : 463.

المبحث الثالث: دور اليقظة التكنولوجية في المؤسسات الاقتصادية والتحديات التي تواجهها:

المطلب الأول: وسائل اليقظة التكنولوجية ومصادرها في المؤسسات الاقتصادية:

أولاً: مصادر اليقظة التكنولوجية في المؤسسات الاقتصادية:

براءات الاختراع: وهي وثيقة ومستند رسمي يمنح لصاحب الاختراع من قبل المؤسسات الاقتصادية والهيئات الخاصة لحماية الملكية الصناعية، مما يمنحه الحق في تصنيع فلا يمكن صنع أو استعماله أو بيعه دون موافقة صاحب الاختراع.

نظام المعايرة: المعروف أيضاً بنظام المقايسة وهو أسلوب ومنهج تعتمد المؤسسات الاقتصادية من أجل تقييم وتحليل مستوى التكنولوجيا عند المؤسسات وهذا من خلال التحليل الدقيق للمنتجات المنافسة.

دليل المواقع: هو أداة أو وسيلة تقوم المؤسسات الاقتصادية بإحصاء المواقع وتنظيمها وفقاً لتخصصها مع إدخال ووضع معلومات تخص صاحب الموقع أو المؤلف.

محركات البحث: تعمل بطريقة مختلفة عن دليل المواقع إذ تعتمد على خوارزميات متطورة.

المحركات الصلبة (Moteur –Meta): وهي عبارة عن منصات برمجية تقوم بطرح وتقديم عدة بحوث في أن واحد عبر مجموعة من محركات البحث المختلفة مما يساعد المؤسسات الاقتصادية في الوصول إلى المعلومات بسرعة.

هيئات البحث العلمي والجامعات: حيث تعتبر مصدراً مهماً بالنسبة للمؤسسات الاقتصادية التي تسعى لتزويد وتعزيز رصيدها المعرفي في المجال التقني وتطوير كفاءتها الإنتاجية.

المشاركة في الملتقيات العلمية: وهي تعد فرصة للمؤسسات الاقتصادية للاحتكاك بالباحثين.¹

المحركات الذكية وهي عبارة عن أنظمة برمجية متخصصة للقيام بالبحث عن المعلومات بطريقة شبه حرة أي هي أنظمة لليقظة تقوم بالترصد بطريقة آلية.

الكتب: تُعتبر مصدراً أساسياً للمؤسسات الاقتصادية لاكتساب المعرفة، وتطوير المهارات

ثانياً: وسائل اليقظة التكنولوجية في المؤسسة الاقتصادية. تم تقسيم وسائل اليقظة التكنولوجية إلى ثلاثة تصنيفات وهي:

-موارد بشرية: لكل مؤسسة اقتصادية مورد بشري، إذ يقوم بعملية التخطيط والتنفيذ، وعليه أن تتوفر فيه مهارات أساسية للقيام بعمله²، بحيث يجب أن يكون كشخص تابع لمجال تخصصه، وبخصوص اليقظة التكنولوجية يجب أن يكون موردها البشري مختص بالجانب التكنولوجي، بحيث يساهم في تحقيق الأمن المعلوماتي للمؤسسة وحمايتها من الاختراقات الإلكترونية وكل ماله علاقة بالمخاطر الإلكترونية.³

-موارد مالية: لا بد من المؤسسات الاقتصادية أن تخصص ميزانية محددة وخاصة باليقظة التكنولوجية لأن في الوقت الحاضر أصبحت تكلفة المعلومات مهمة لأنها تباع وتشتري.

-تكنولوجيا المعلومات والاتصال: أي مؤسسة اقتصادية تسعى لتحقيق أهدافها ككل، لا بد من استخدام التكنولوجيا ووسائل فعالة وحديثة الاستفادة منها، وهذه هي الغاية من اليقظة التكنولوجية. تكنولوجيا المعلومات والاتصال التي تحتاجها اليقظة التكنولوجية تتمثل في:

¹ كريمة بنان، اليقظة التكنولوجية واتصال الأزمات - قراءة في المفهوم والعلاقة، مجلة الحكمة للدراسات الفلسفية، المجلد 10، العدد 2، الجزائر، 2022، ص 836.

² أمير يوسف: مرجع سبق ذكره، ص 24.

³ بورباله أحمد: دور اليقظة التكنولوجية في تحسين تنافسية المؤسسة -دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر باتنة، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، قسم علوم التسيير، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر، 2015، ص 26.

أ- *جهاز ومعدات*: كل ما يستخدم لإدخال البيانات وتخزينها، واستعادتها من مكونات مادية ملموسة مثل: الهاتف، الحاسوب، الشاشة...

ب- *البرمجيات*: تعتبر عنصراً جوهرياً في تكنولوجيا المعلومات، إذ تعد همزة وصل بين المستخدم والآلة، وتساهم في تخزين البيانات.

ج- *الانترنت*: مجموعة مترابطة من الأجهزة الإلكترونية، تمكن من تدفق المعلومات بسهولة وبطريقة اقتصادية، وتمكن الانترنت لمستخدميها بالحصول على البيانات ومشاركة الصور والمستندات¹.

المطلب الثاني: محددات نجاح اليقظة التكنولوجية في المؤسسة الاقتصادية.

أولاً: دور اليقظة التكنولوجية داخل المؤسسة الاقتصادية.

لليقظة التكنولوجية دور فعال في المؤسسات الاقتصادية، بحيث تساهم بشكل كبير في تطويرها وتعزيز مكانتها في السوق خاصة فيما يتعلق بالجانب التكنولوجي وأيضاً تطوير عملية الإبداع والابتكار.

إن الدور الرئيسي لليقظة التكنولوجية حسب JOKOBIK هو التخطيط الاستراتيجي الجيد، إذ يعتبرها الأداة الضرورية والتي لا يمكن الاستغناء عنها، بحيث تساهم في اتخاذ القرارات على المدى الطويل، بالإضافة إلى التعرف على المنافسين الحاليين والمحتملين².

تساهم اليقظة التكنولوجية بدراسة وتحليل التكنولوجيا المعتمدة في الاتصال لسهولة انتقال المعلومات داخل المؤسسة وأيضاً تسمح بمتابعة التطورات.

يمكن حصر دور اليقظة التكنولوجية في المؤسسة الاقتصادية في ثلاثة مجالات وهي:

¹ مروة عزت عبد الجواد، وليد محمد عبد الحليم علي: تحسين اليقظة التكنولوجية لكليات التربية بمصر في ضوء نظرية

كايزن (دراسة ميدانية)، مجلة كلية التربية، عدد يناير، الجزء الأول، مصر، 2023، ص 19.

² سمير بركاني، مرجع سبق ذكره، ص 334.

- هندسة الإنتاج: تعني تطوير عمليات الإنتاج داخل المؤسسة سواء الأجهزة وتقنيات وطرق الإنتاج.
- تنظيم المعلومات: تنظيم تدفق المعلومات لمن يحتاجها وفي الوقت الملائم.
- المنتجات والخدمات: تصميم منتجات وخدمات مبتكرة مبنية على أساس التقدم التكنولوجي¹.

ثانيا: طرق وأساليب اليقظة التكنولوجية المعتمدة داخل المؤسسة الاقتصادية.

1-الطرق والأساليب المباشرة:

إن هذا النوع من الأساليب يعتبر رسميا، أي أنه يتم وينفذ وفق بروتوكولات أو عقود ثنائية أو متعددة الأطراف ومن بين الأمثلة عن ذلك نذكر، التكوين والتربصات، الرخص أو التصريحات والدعوات كما نتساءل:

عن طريق التربصات والتكوين: يمكن للإطار مثلا أو الطلبة الاطلاع واكتساب معارف جديدة منها: طريقة تشكيل المنتجات والتجهيزات والوسائل الأخرى داخل المؤسسات الاقتصادية، وأيضا الحصول على المعلومات أصلية - أولية متعلقة بمشكل أو أمر معين، وتجدر الإشارة إلى أنه كلما كان ارتفع مستوى التكوين والتمهين أعلى وأكثر تخصصا كلما كانت الفائدة من اليقظة أوفر.

عن طريق الرخص: يمكن لأطراف باحثة عن المعارف والمعلومات، بما في ذلك المؤسسات الاقتصادية الحصول والوصول إليها مقابل دفعات مالية معينة أو دون ذلك أغلبية هذه الرخص هي تلك التي تجري خاصة في عالمي الصناعة وإنتاج الخدمات.

عن طريق الدعوات : بإمكان المدعوين التعرف و الوقوف على أشياء جديدة الخاصة بالمؤسسات الاقتصادية الداعية بالإضافة إلى الحصول على المعلومات و معطيات أو بيانات قد تكون مفيدة في

¹ بورباله أحمد، مرجع سبق ذكره، ص 22.

العمل أو الوظيفة في غالب الأحيان، كما تساهم تلك الدعوات في الإشهار بالأطراف التي تقدم الدعوات وفقا لما تريد أن يعلم به الغير ¹.

2- الأساليب الغير مباشرة :

بالمقارنة مع الطرق أو الأساليب المذكورة سابقا، فهذا النوع غير رسمي، بمعنى أنه يعتمد على اللقاءات أو التعارف أثناء الملتقيات العلمية سواء الجهوية أو الدولية و ايضا أثناء المناسبات أو التظاهرات ، في هذه الأجواء ، يقوم الخبراء في المجالات العلمية و التكنولوجية بتبادل الأفكار والآراء مما يتيح لهم بناء علاقات للاتصال ومنها تبادل الأعمال والمعلومات للاستفادة منها سواء في الأبحاث أو التدريس وما يلاحظ بالنسبة لهذه الطرق والأساليب هو تكلفتها الدنيا وكذا صلاحيتها في حل المشاكل والصعوبات خاصة عندما تواجه المؤسسات الاقتصادية عوائق تستخدم الطرق والأساليب المباشرة أو الرسمية ².

المطلب الثالث: تحديات تنفيذ اليقظة التكنولوجية في المؤسسة الاقتصادية:

أولا: مقومات اليقظة التكنولوجية في المؤسسة الاقتصادية:

- الاستراتيجية: حيث إن صفة الاستراتيجية ليست امتيازاً بالأخذ بالمفهوم الآني، فهي تستعمل لهدف الإشارة إلى أن المعلومات المقدمة في إطار اليقظة الاستراتيجية ولا ترتبط بالعملية الحالية والمكررة، لكن على العكس من ذلك فهي تساهم في على دعم عملية اتخاذ القرار، مما يجعلها

¹ سهيلة مزيان، أهمية اليقظة التكنولوجية في التنمية تنافسية المؤسسة، دراسة حالة -مؤسسة موبيليس -، رسالة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة «ماجستير في العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، فرع إدارة أعمال، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، 2007/ 2008 ص 66 / 65.

² مروان بوزيد، دور اليقظة التكنولوجية في رفع القدرة التنافسية للمؤسسة الاقتصادية، دراسة حالة مجمع صيدال، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية تخصص تحليل الاقتصادي، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية، جامعة الجزائر 3، 2013/2014، ص 61.

مرتبطة بالقرارات غير المتكررة والتي ليس لها أي نماذج محددة أو مجربة مسبقاً، والقيمة بفعل التجربة مع الأخذ بالحسبان المعلومات الناقصة جداً.

- **التطوعية:** لا يمكن لليقظة أن تكون مجرد عملاً سلبياً ومحدوداً يقتصر على المتابعة والمراقبة البسيطة للمحيط والبيئة لكونها هدف إبداعي، فهي على العكس من ذلك تُعتبر تطوعية من خلال الذهاب إلى واجهة المعلومات المتوقعة مع التركيز والانتباه الشديد وبتنشيط وتفعيل كل الحواس.
- **الذكاء الجماعي:** تعد اليقظة الاستراتيجية هي عملية جماعية تشاركية تتطلب تعبئة مختلف الخبرات والمهارات المتوفرة داخل المؤسسات الاقتصادية بهدف تحويل المعلومات التي تم جمعها إلى قرارات، ويعني الذكاء الجماعي وجود مجموعة من الأفراد، تقوم برصد وملاحظات العلامات أو لإشارات في المحيط، واختيارها وتفعيلها ومقارنتها لاستخلاص معناها، والذي يمثل هدف العمل الجماعي حيث يكون أعضاء المجموعة أو الفريق في اتصال وتفاعل مستمر.
- **التوقع:** حيث يركز تعريف اليقظة الاستراتيجية على عملية التوقع وكشف ورصد التغيرات المحتملة، والتي يمكن أن تحدث في المحيط المرتبط بالمؤسسة، والتي تتعلق بالمستقبل، فهي تعتمد على المعلومات التي تمتلك مميزات وطابع تنبئي، بحيث يجب أن تقوم بالتزويد بالتوضيحات عن المحيط المرتبط بالمستقبل، وليس من المهم أن تعبر عن الماضي أو الحاضر¹.
- **بناء الكفاءات والاهتمام بالموارد البشرية:** يعتمد نجاح وتفعيل نظام اليقظة الاستراتيجية بشكل أساسي على كفاءة وفعالية الموارد البشرية في مختلف المستويات لذلك، يصبح اختيار وتكوين الأفراد والاهتمام بهم أحد المتطلبات الجوهرية ولا بد من أن يحظى باهتمام و رعاية من الإدارة العليا، كذلك إدارة جديدة لهذه الموارد البشرية التي قد تشتمل على تعيين أفراد ذوي مهارات عالية و جيدة لهم القدرة على جمع المعلومات، و تحليلها و معالجتها جيداً وكذا الاستثمار

¹ صلاح الدين فافي، عدل بغزة: دور اليقظة التكنولوجية في بناء سيناريوهات وللأزمات ذات الطابع العالمي، مجلة التدوين،

الأمثل لتلك المعلومات في اتخاذ القرارات و كذا تكوين عاملين موجودين لاكتساب مهارات جديدة بغرض بناء كفاءات تدرك جيدا ماذا تفعل؟ وما يجب عليها أن تفعل؟¹.

ثانيا: العراقيل التي تواجه اليقظة التكنولوجية في المؤسسات الاقتصادية:

العقبات التي تعترض اليقظة التكنولوجية في المؤسسات الاقتصادية وتمنعها من تحقيق أهدافها المرجوة، ومن بينها ما يلي:

- تعاني المؤسسات من نقص الكفاءات البشرية العالية المتخصصة في المجال التكنولوجي داخل المؤسسة مما يؤثر على فعالية اليقظة.
- في بعض الحالات يتهاون المكلف بعملية اليقظة التكنولوجية، مما يشير إلى عدم الجدية مع المعلومات وهدر الجهود والطاقات بدون فائدة.
- هناك صعوبات في تحليل وترجمة النتائج².
- غياب مصدر رسمي موثوق للمعلومات المرتبطة بالتطورات التكنولوجية، والتكنولوجيا المملوكة للمنافسين، مما يدفع بعض المؤسسات إلى نشر الشائعات للتأثير على المنافسين.
- ضعف روح الفريق وغياب بيئة محفزة للمبادرات داخل المؤسسات.
- فرض هذا النظام اليقظة التكنولوجية بشكل إجباري وعشوائي على الموظفين داخل المؤسسة قد يؤدي إلى نتائج سلبية وعكسية بدلا من تحقيق الأهداف المرجوة³.

¹ صلاح الدين فافي، عدل بغزة ص303-304

² أحمد بورباله، مرجع سبق ذكره ص29

³ مروة عزت عبد الجواد، وليد محمد عبد الحليم علي، مرجع سبق ذكره، ص 21.

خلاصة الفصل:

استنادا لما تناولناه في هذا الفصل، يمكننا القول إن اليقظة التكنولوجية تعد ركيزة أساسية وضرورية للمؤسسات، لضمان بقائها ونجاحها في بيئة الأعمال المتغيرة حيث تساهم في تعزيز الميزة التنافسية للمؤسسة وتطوير الأداء والابتكار وتحسين جودة الخدمات والمنتجات من خلال الاستفادة من أحدث التقنيات والابتكارات. بالإضافة إلى تقليل المخاطر.

كما تلعب اليقظة التكنولوجية دورا فعالا في ضمان استمرارية المؤسسات الاقتصادية، من خلال رصد التطورات التكنولوجية وسهولة عملية الاتصال لضمان وصول المعلومات في الوقت المناسب، مما يساعد على اتخاذ قرارات استراتيجية فعالة. كما توفر آليات لتبادل المعلومات والخبرات بين الفرق المختلفة من خلال الاعتماد على تقنيات ووسائل مبتكرة تساعد على تقليل التكاليف وزيادة الإنتاجية لضمان تكامل العمليات وتحقيق الاهداف المشتركة.

الفصل الثاني:

الاتصال التنظيمي وعلاقته باليقظة
التكنولوجية.

تمهيد :

يعد الاتصال أداة محورية في تحقيق أهداف المؤسسات، إذ أنه لا يعتبر غاية بحد ذاته، بل وسيلة بالغة الأهمية والحيوية نظراً لدوره الفعال في نجاح المؤسسات. من هذا المنطلق، يبرز الاتصال التنظيمي كأحد أشكال الاتصال في بيئة العمل داخل المؤسسات، إذ يعتبر القلب النابض في جسم المؤسسة ويتم بواسطته نقل المعلومات والبيانات والرسائل المراد توصيلها بين مختلف موظفي المؤسسة وتمكن الأفراد من تأدية أعمالهم بكفاءة اللازمة وكما يساعد على نشأة التعاون في العمل ويوجه ويحفز العاملين ويؤثر على سلوكهم ويساعدهم للتعرف على محيطهم الذين يعملون فيه. ومن خلال ذلك سنتناول في هذا الفصل ثلاث مباحث تتمحور حول:

- المبحث الأول: ماهية الاتصال التنظيمي
- المبحث الثاني: أساسيات الاتصال التنظيمي
- المبحث الثالث: آليات تفعيل الاتصال التنظيمي.

المبحث الأول : ماهية الاتصال التنظيمي

المطلب الأول: الأصول والمفاهيم الأساسية للاتصال التنظيمي.

أولاً: مفهوم الاتصال التنظيمي.

يعرف **BENOIS DONIS** الاتصال التنظيمي على أنه الاتصال في المؤسسة وهو إرسال المعلومات من شخص إلى آخر، يمر من مركز اتخاذ القرار إلى مراكز أخرى لتنفيذ الهدف. أو هو إرسال القرارات إلى مختلف الأجهزة والجهات والغاية من كل ذلك هو إحداث تغيير في تصرفات الأشخاص أو الجماعات¹.

الاتصال التنظيمي هو وسيلة هادفة تعتمد عليها المؤسسة لبلوغ أهدافها، بحيث أن جميع العاملين بالمؤسسة يتواصلون مع بعضهم البعض من خلال قنوات اتصال متعددة، بهدف تسيير كل الأنشطة المراد إنجازها، ويعد الاتصال الوسيلة التي يحقق بها الأشخاص سبل التفاهم والتفاعل لتحقيق الغايات².

كما يعرف بأنه عملية تبادل المعلومات والبيانات بين أفراد المؤسسة أو بينها وبين الجهات الخارجية، من خلال شبكة تواصل تربط بين الإدارات والعاملين فيها فيما بينهم. تظهر هذه الاتصالات في عدة صور وأنماط ربما تكون بين مجموعة من الأشخاص ومجموعة أخرى³.

¹ خالد بن حنيش، وهيبة الجوزي: الاتصال التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي بالمؤسسة-دراسة ميدانية بمديرية الوادي، مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية، المجلد 12، العدد 01، الجزائر، 2024، ص 224.

² صفاء محمد، محمد حسين: استخدام التطبيقات الإلكترونية في الاتصال التنظيمي بالمؤسسات وانعكاساته على تحقيق الرضا الوظيفي، دراسة تطبيقية، المجلة العلمية لبحوث الإعلام وتكنولوجيا الاتصال، العدد التاسع، جامعة أسوان، 2021، ص 58.

³ محمد فتحي: 766 مصطلحا إداريا-إيضاح وبيان، دار التوزيع والنشر الإسلامية، مصر، 2003، ص 105.

ثانيا: الجذور التاريخية للاتصال التنظيمي:

اتفقت الأدبيات المتخصصة في الاتصال التنظيمي على عدم وجود أي دليل تاريخي يثبت ظهور هياكل اتصالية ثابتة داخل المؤسسات الاقتصادية، سواء كانت عامة أو خاصة، أو في الإدارات العمومية قبل بداية القرن العشرين. وقد أشار الجنرال الفرنسي فوش في مذكراته إلى الدور المكلف بالصحافة الذي قام به أحد ضباطه بشكل مؤقت إلى جانب مهام أخرى. في الفترة نفسها نجد أن "بيجو، تحديدا مع بداية القرن العشرين أطلقت شركة بيجو أول صحيفة مؤسساتية، بينما شهدت الولايات المتحدة ظهور أول شكل منظم للاتصال المؤسسي في شركة سينجر حوالي عام 1926، أما في (SNCF) فرنسا فقد كانت الشركة الوطنية للسكك الحديدية عند تأسيسها أول مؤسسة تم تزويدها ب مصلحة صحافية خاصة بها¹ .

كما حدد دليو فضيل عدة عوامل أساسية ساهمت في تطور اتصال المؤسسة، من بينها اشتداد المنافسة بين المؤسسات واعتياد الجمهور على هذا النمط من الاتصال، إضافة إلى التقدم في وسائل الاتصال. وتتجسد هذه العوامل التطورات الاجتماعية والاقتصادية التي شهدتها المجتمع الإنساني.

يمكن تبسيط مفهوم التطور الاجتماعي والاقتصادي في أن المنظمات أصبحت أكثر تعقيداً من حيث هياكلها التنظيمية وسياساتها، مما انعكس بشكل مباشر على أساليب أدائها. وقد كان للثورة الصناعية دور كبير في ظهور نوع من الإنتاج يعتمد على خطوط التجميع ليكون العمال والآلات في تسلسل منسق لتحقيق أعلى كفاءة بأقل جهد ممكن، في ظل التقدم التقني. وأدى هذا التطور إلى ظهور نوع جديد من الجمهور، مما دفع معظم المؤسسات إلى إعادة النظر في عمليات الاتصال، سواء داخلها أو مع محيطها الخارجي² .

¹ هامل مهنية، اتصال الأزمة في المؤسسة الجزائرية دراسة حالة لوحداث من المؤسسات الصناعية والخدمة، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه علوم في علم الاجتماع، فرع تنمية وتسيير الموارد البشرية، إشراف دليو فضيل، تم مناقشتها بجامعة منتوري للعلوم الاجتماعية - قسنطينة سنة 2008 - 2009 - ص 85.

² بلغوثي محمد، الاتصال التنظيمي وتحسين الأداء الوظيفي في المؤسسة الجامعية دراسة ميدانية بالمركز الجامعي أحمد زبانة غليزان -، مذكرة تخرج مقدمة لنيل شهادة ماستر في علوم الاعلام والاتصال، قسم العلوم الإنسانية، كلية العلوم الاجتماعية، جامعة عبد الحميد بن باديس، مستغانم، 2018/2019، ص 26

المطلب الثاني: الاتصال التنظيمي، خصائصه، أهميته، أهدافه

أولاً: خصائص الاتصال التنظيمي

الأهلية: تشمل استيفاء الشروط والإجراءات القانونية اللازمة للتأسيس، مع التأكد من توافق أهدافها مع القوانين والأنظمة والقيم الأخلاقية المعترف بها في المجتمع¹.

النظام الداخلي: هو البصمة والهوية المنظمة إذ يميزها عن غيرها من المنظمات في المجتمع ويحتوي على كافة المعلومات التي توضح هوية وطبيعة المنظمة.

القيادة: كل منظمة تمتلك سلطة عليا أو قيادة إدارية تعمل على توجيه التجمع البشري داخل المنظمة بهدف تحقيق الأهداف المرجوة

التعاون: يعتمد نجاح أي تجمع بشري على روح التعاون، إذ يعتبر التعاون عنصراً أساسياً يساهم في الوصول للأهداف المحددة ويميز المنظمات الناجحة عن غيرها.

خدمة المجتمع: تُعتبر خدمة المجتمع من المسؤوليات الاجتماعية التي تتولاها الإدارة، فمن الصعب تأسيس منظمة تهدف فقط لخدمة أعضائها فقط بل لا بد من تقديم خدمات مفيدة للمجتمع الذي تعمل فيه.

الشكل العام: ينبغي أن تمتلك كل منظمة هيكلًا تنظيميًا يتناسب مع ظروف العمل، بحيث يحدد بوضوح المستويات التنظيمية وتسلسل السلطة وخطوط الاتصال داخل المنظمة

ثانياً: أهمية وأهداف الاتصال التنظيمي.

1-أهمية الاتصال التنظيمي.

للاتصال التنظيمي أهمية بالغة في المؤسسات، وتتمثل فيما يلي:

¹ فاطمة دريدي، أمال زرقاوي: نماذج الاتصال التنظيمي في ضوء الفكر الإداري المعاصر، مجلة رؤى للدراسات المعرفية والحضارية، المجلد 07، العدد 02، ديسمبر 2021، بسكرة، ص 135.

- يساهم الاتصال التنظيمي في نقل الآراء والأفكار في خلق التماسك داخل المنظمة وتحقيق أهدافها.
- يساهم في إعلام التعليمات والتوجيهات والأوامر من الرؤساء إلى المرؤوسين وإعلامهم بخطط المنظمة.
- يساعد في الحصول على المعلومات والاستفسارات والتوقعات والشكاوى والمشكلات للتنسيق بين أفراد المنظمة وخلق روح التعاون والتفاهم.
- تعتبر وسيلة لنقل الخبرات بين الموارد البشرية للمنظمة.
- يساهم في اتخاذ قرارات صحيحة ويمكن الإدارة العليا من ممارسة السلطة وإظهار القوة¹.

2-أهداف الاتصال التنظيمي:

- **تحقيق التنسيق بين الأفعال والتصرفات:** يؤدي الاتصال دورًا أساسيًا في تنسيق الأفعال والسلوكيات داخل المؤسسة، حيث يساعد على تحقيق الانسجام بين أنشطة وأقسامها المختلفة. في غياب الاتصال، تتحول المؤسسة إلى مجرد مجموعة من الموظفين الذين يعملون بشكل منفصل، مما يؤدي إلى تنفيذ مهام متفرقة وغير مترابطة. ونتيجة لذلك، يضعف التنسيق بين التصرفات، وتميل الإدارة إلى تحقيق المصالح الفردية على حساب الأهداف العامة للمؤسسة.
- **المشاركة في المعلومات:** يُسهل التواصل في تبادل المعلومات الضرورية لتحقيق أهداف المنظمة، مما يساعد بدوره على:

- توجيه تصرفات الأفراد نحو بلوغ الغايات المرجوة.
- إرشاد الموظفين في تنفيذ مهامهم وتوضيح المسؤوليات الملقاة على عاتقهم.

¹ زياني سلطنة فايزة، د-طالب كبحول: دور الاتصال التنظيمي في بناء وتعزيز القيم التنظيمية داخل المنظمة، مجلة البحوث والدراسات العلمية، المجلد 18، العدد 01، جامعة الجيلالي بونعامة بخميس مليانة، الجزائر، 2024، ص 04.

- اتخاذ القرارات: يلعب التواصل دورًا أساسيًا في عملية صنع القرارات، حيث يحتاج الموظفون إلى معلومات معينة لتشخيص المشكلات، وتقييم البدائل، واتخاذ القرارات المناسبة، ومن ثم تنفيذها ومراجعة نتائجها.

• التعبير عن المشاعر الوجدانية: يتيح الاتصال للعاملين إمكانية التعبير عن مشاعرهم، وتعزيز ثقتهم بزملائهم. ويسمح للموظف بإبداء رأيه في مختلف المواقف دون تردد أو خوف. كما يُعد الاتصال عنصرًا جوهريًا في مهام المدير، حيث يمكنه من التواصل مع الموظفين على مختلف المستويات الإدارية، مما يجعله متدخلًا مع جميع أنشطة ووظائف المؤسسة¹.

المطلب الثالث: ديناميكيات الاتصال التنظيمي

أولاً: أنواع الاتصال التنظيمي

1-الاتصال التنظيمي الرسمي: وتشمل ما يلي: (الاتصال الكتابي - الاتصال الشفوي - الاتصال المصور).

أ-الاتصال الكتابي: تأخذ الاتصالات الكتابية أشكالًا متنوعة، مثل الخطابات المتبادلة، المنشورات، التعليمات، التقارير النشرات الدورية والمتخصصة، الكتيبات والدليل الشكاوى. والتوجيهات الفردية، وغيرها. التقارير: يمكن وصف التقارير بأنها تقديم للمعلومات المتعلقة بموضوع معين أو مشكلة معينة، مع تحليلها بشكل منظم ومبسط. كما تتضمن التقارير استعراضًا للنتائج التي تم التوصل إليها من خلال البحث والدراسة، بالإضافة إلى تقديم مقترحات تتناسب مع تلك النتائج.

¹ إبراهيم بن زاوي: واقع الاتصال التنظيمي في ظل ازدواجية اللغة، دراسة ميدانية بمؤسسة سونلغاز أم البواقي، دراسة لنيل شهادة الدكتوراه العلوم في علم الاجتماع تخصص تنظيم وعمل، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، قسم علم الاجتماع والديموغرافيا، جامعة الحاج لخضر باتنة 1، الجزائر، 2018، ص 120-121.

النشرات الدورية والمتخصصة: تُعد هذه الوسيلة من الأدوات المهمة في تعزيز العلاقات العامة والاجتماعية داخل المؤسسة، حيث تُستخدم لنقل المعلومات والبيانات المتعلقة بالمنشأة، مثل نشاطها، وتاريخ تأسيسها، وسياساتها. كما يمكن تخصيص جزء منها لتقديم معلومات عن الموظفين، بما في ذلك أعدادهم، ومؤهلاتهم، وتخصصاتهم المختلفة، وغير ذلك من البيانات ذات الصلة.

الكتيبات والدليل: تُعتبر الكتيبات من وسائل الاتصال الجماهيري، وهي نسخة مختصرة من الكتاب تُصمم بأسلوب واضح ومبسط، مع إخراج جذاب يلفت انتباه الجمهور المستهدف. ومن الضروري أن يركز الكتيب على موضوع محدد، مع تقديم جميع التفاصيل المتعلقة به بشكل شامل.

الشكاوى: تُعتبر الشكاوى من وسائل الاتصال المهمة داخل المنظمات، حيث تتيح للعاملين فرصة للتعبير عن مشكلاتهم وتقديم مقترحاتهم. ويتم ذلك من خلال الرسائل، أو المنشورات، أو عبر الصناديق المخصصة لاستقبال الشكاوى.

ب-الاتصال الشفوي: يتم الاتصال الشفوي من خلال تبادل المعلومات بين المرسل والمستقبل باستخدام الوسائل المباشرة، مثل التواصل وجهاً لوجه عبر الكلمة المنطوقة. ويتميز هذا النوع من الاتصال بكونه تفاعلياً، حيث يتيح فرصة للتواصل في اتجاهين، مما يمكن المرسل من معرفة آراء المستقبل، وردود فعله، واتجاهاته، مما يساهم في ضمان فهم الرسالة بوضوح.¹

ج- الاتصالات المصورة: يعتمد هذا النوع من الاتصال على استخدام الرموز أو الألوان للتعبير عن المعلومات، بشرط أن يكون هناك تفاهم مشترك بين المرسل والمستقبل حول معاني هذه الرموز المستخدمة. وغالباً ما تُستخدم الاتصالات الرمزية في الوسائل البصرية والملونة، حيث يمكن أن تكون أداة فعالة في الاتصال التعليمي، مثل وسائل الإيضاح التي تُستخدم لمساعدة الطلاب المبتدئين على فهم المفاهيم بشكل أفضل.

¹ بشار حزي، الاتصال التنظيمي، من منشورات الجامعة الافتراضية السورية الجمهورية العربية السورية، 2020، ص 28-29-31-32.

2- الاتصال التنظيمي غير الرسمي:

يُعدّ الاتصال غير الرسمي ذلك النوع من التواصل الذي يحدث خارج الإطار الرسمي المحدد داخل المنظمة، حيث لا يتقيد بقواعد وإجراءات رسمية مكتوبة كما هو الحال في نظام الاتصال الرسمي. هذا النوع من التواصل يتمثل في تبادل المعلومات والأحاديث بين الأفراد داخل المنظمة وخارجها دون تدخل الإدارة في تخطيطه أو توجيهه¹.

هناك نوعين رئيسيين من الاتصال غير الرسمي:

أ-الاتصال غير الرسمي الإيجابي: وهو الذي يحمل أثراً إيجابياً على المنظمة، حيث يهتم بتحقيق أهداف العمل والتنظيم، إلى جانب تلبية الاحتياجات الاجتماعية والإنسانية للأفراد. هذا النوع من الاتصال يسهم في إنجاز المهام بكفاءة وسرعة قد يصعب تحقيقها من خلال قنوات الاتصال الرسمية وحدها.

ب-الاتصال غير الرسمي السلبي: وهو الذي يكون له تأثير سلبي على المنظمة، حيث يسعى إلى تحقيق أهداف ومصالح شخصية على حساب أهداف التنظيم. في بعض الأحيان، قد يعمل هذا النوع من الاتصال على اختراق النظام الرسمي وإضعافه.

ثانياً: وظائف الاتصال التنظيمي. تتحدد وظائف الاتصال التنظيمي كما يلي:

أ) -وظيفة الإنتاج : مساهمة الاتصال التنظيمي في الإنتاج حقيقة لا مفر منها داخل المنظمات، وخاصة في المؤسسات الاقتصادية. ففي هذا السياق، يرى كيث ديفير "أن الاتصال يؤدي إلى إنجاز أفضل للعمل مع وجود الإشباع المهني اللازم، فهو يعمل على الإمداد بالمعلومات الضرورية لإنجاز العمل والتعاون الفعال والمهارة، والرغبة في العمل.

¹ أميمة عناب، معوقات الاتصال التنظيمي في الجامعة من وجهة نظر الأساتذة دراسة ميدانية بكليتي الآداب واللغات والعلوم الاجتماعية والإنسانية جامعة العربي بن مهيدي - أم البواقي، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علوم التربية تخصص إدارة وتسيير في التربية، كلية العلوم الاجتماعية والعلوم الإنسانية، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، 2013 / 2014، ص 88.

من هذا المنطلق، يتضح أن الاتصال التنظيمي داخل المؤسسة أمر ضروري لا غنى عنه، يحدد سير الإنتاج من حيث حجمه وجودته، مثل توجيه التحذيرات في حالات التقاعس أو الغياب عن الاجتماعات لمناقشة المشكلات، والعمل على تحسين الإنتاجية وظروف العمل وجودة المنتجات¹.

(ب) -وظيفة الإبداع: يعرف الإبداع بأنه: «تطبيق فكرة طورت داخل المنظمة أو تمت استعارتها من خارج المنظمة سواء كانت تتعلق بالمنتج أو الوسيلة أو النظام أو العملية أو السياسة أو البرنامج أو الخدمة وهذه الفكرة جديدة بالنسبة للمنظمة حينما طبقتها². تعتبر وظيفة الإبداع أقل ممارسة بالمقارنة مع الوظائف الأخرى، وذلك ناتج عن المقاومة الشديدة التي تبديها مختلف أطراف الاتصال التنظيمي. إذ يعد الروتين، النمطية، والتقنين من أهم العوائق التي تقف بوجه الإبداع، بالإضافة إلى التمسك بالمواقف والاتجاهات، خاصة عندما يتطلب الإبداع بذل جهد كبير لتبني السلوكيات الجديدة، بحيث كلما زاد حجم المجهود المبذول، كلما زادت حدة المقاومة للتغيير³.

(ج) -وظيفة الصيانة (المحافظة): يلعب الاتصال التنظيمي دوراً جوهرياً في الحفاظ على بيئة عمل ملائمة في المؤسسة، من خلال إسهامه في تعزيز التفاعل بين الأفراد وتقوية القيم التنظيمية لديهم، مما يؤثر بشكل كبير على أداء المؤسسة وقدراتها على تكيف مع محيطها، ويكمن دوره في ثلاث وظائف وهي:

- حفظ الذات وما يتعلق بها من المشاعر وأحاسيس .
- تغيير مواقف الأفراد للتفاعل الذي يحدق فيها فيما بينهم.

¹ جمال بن زروق: التغير التنظيمي داخل المنشأة ومدى مساهمة النسق الاتصالي في اتجاهه، مجلة جامعة دمشق، المجلد 26، العدد الأول والثاني، جامعة عنابة، 2010، ص 403.

² حسين محمد حريم: إدارة المنظمات-منظور كلي، دار الحامد للنشر والتوزيع، ط2، عمان، 2009، ص 299.

³ أيمن عبد الله النور: فاعلية مواقع التواصل الاجتماعي في الاتصال التنظيمي خلال أزمة كورونا-دراسة حالة كلية الإعلام والاتصال بجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، مجلة الرسالة للدراسات الإعلامية، المجلد 05، العدد 02، جامعة أم درمان الإسلامية، السودان، 2020، ص 499.

- ضمان استمرارية الوظيفة الإنتاجية والإبداعية ¹ .

(د) -وظيفة ترفيهية تثقيفية: يؤدي الاتصال دوراً مهماً في الترويج عن منتسبي المنظمة من خلال التخفيف من ضغوط الحياة اليومية وتوفير الترفيه لهم، من خلال برامج وأنشطة ترفيهية بهدف الترويج عنهم الراحة النفسية. كما يساهم الاتصال في نقل التراث الثقافي من الأجيال داخل المنظمة ² .

باختصار، يمكن القول إن الاتصال التنظيمي يساهم في تزويد المؤسسات بمميزات تسمح لها بالسير الحسن والتأقلم مع البيئة المحيطة بها. ومن هذه المميزات، الانفتاح، الاتصال بالبيئة، التطور المستمر، والحد من الروتين والبيروقراطية وتحقيق التكامل بين الاتصال الرسمي وغير الرسمي، لوضوح الهدف ودقته ³ .

¹ بوليدة نادية، الاتصال التنظيمي وتنمية العلاقات العامة داخل المؤسسة-دراسة ميدانية بمؤسسة أرسيلور ميتال-عنابة، مذكرة تخرج مقدمة لنيل شهادة ماجستير، قسم علم الاجتماع، كلية الآداب والعلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة باجي مختار-عنابة- الجزائر، 2012، ص 69.

² أيمن عبد الله النور، مرجع سبق ذكره، ص 499.

³ جمال بن زروق، مرجع سبق ذكره، ص 405.

المبحث الثاني: أساسيات الاتصال التنظيمي

المطلب الأول: وسائل الاتصال التنظيمي

1- وسائل الاتصال المكتوبة: يتم الاتصال الكتابي بين المرسل والمستقبل من خلال الكلام المكتوب مما يعني أن الرسالة يتم تدوينها باستخدام الحروف والرموز الكتابية أو الأبجدية أو المعلومات الرياضية أو الإحصائية، ويعد الاتصال الكتابي من الوسائل الأساسية في الاتصال الداخلي، حيث يشكل حوالي 90 % من المراسلات الداخلية داخل المؤسسة. ويأخذ أشكالاً متعددة من وسائل الاتصال المكتوبة:

❖ التقارير.

❖ **لوحة الإعلانات:** تُستخدم لوحة الإعلانات لنشر المعلومات المتعلقة بحقوق العاملين، وإعلانات نقابة العمال، ولوائح العمل الداخلية، والقوانين التنظيمية الخاصة بالمؤسسة. وتُعد وسيلة شائعة في المؤسسات لعرض الإنجازات المهمة، والأخبار التحفيزية، بالإضافة إلى جداول الاجتماعات ومواعيد الإجازات الرسمية، سواء كانت وطنية أو دينية.

❖ مجلات المؤسسة:

- مجلة تصدر عن القطاع الذي تنتمي إليه المؤسسة، ويعد هذا النوع الأكثر شيوعاً، إذ يتناول مجموعة واسعة من الموضوعات الإعلامية والاجتماعية التي تهم العاملين في المؤسسة.
- مجلات تصدر عن المؤسسة وتتميز بتخصصها، حيث تركز بشكل رئيسي على أخبار المؤسسة، وقد تتضمن بعض الموضوعات المتعلقة بالعاملين مثل الإعلان عن فرص وظيفية جديدة.
- المجلة اليومية التي تشمل مواضيع عامة تتعلق بمجلس إدارة المؤسسة والأخبار اليومية الهامة التي يجب نقلها للعاملين بشكل مستمر.

❖ **صندوق الاقتراحات والشكاوى:** يهدف إلى نقل المعلومات من أدنى مستويات التسلسل الوظيفي إلى الأعلى. يتيح للعاملين التعبير عن آرائهم وتقديم اقتراحاتهم. يوجد هذا الصندوق في مكان أو

عدة أماكن داخل المؤسسة لاستقبال ملاحظات الموظفين واعتراضاتهم وكل ما يتعلق بحياة المؤسسة ووظائفها¹.

❖ **رفوف القراءة:** يمكن للمؤسسة تخصيص رفوف لعرض كتيبات ونشرات تتعلق بمواضيع تهم الموظفين. تتضمن هذه المواد معلومات متنوعة حول سياسات الموظفين مثل نظام الحوافز، كما يمكن أن تكون رفوف القراءة وسيلة للتسلية والترفيه للعاملين في أوقات فراغهم

2- وسائل الاتصال الشفهية : هي الطرق التي يتم من خلالها تبادل المعلومات شفهيًا بين الأطراف المعنية، وذلك عبر الكلمات المنطوقة بدلاً من المكتوبة².

أ-المقابلة: تعد من وسائل الاتصال الشخصي المباشر، وهي لقاء يجمع بين شخصين أو أكثر يتم خلاله تبادل الحديث أو النقاش حول موضوع معين أو مجموعة من الأسئلة، بهدف تحقيق غاية محددة.

ب-الاجتماعات: هي تجمع يضم عددًا من الأفراد بهدف تحقيق أهداف محددة. وتكمن أهميتها في توفير فرصة للتبادل الفكري بين المشاركين، مما يساهم في توحيد أفكارهم وسلوكهم. كما تساعد في استشارة الأعضاء حول المشكلات المطروحة، وتقييم آرائهم بناءً على المناقشات والحقائق التي تظهر أثناء الاجتماع.

ج-وسائل الاتصال غير اللفظي: ويظهر الاتصال غير اللفظي في عدة صور، منها:

- **تعابير الوجه والعين:** يُعبر الوجه عن المشاعر المختلفة، حيث يعكس طبيعتها وحدتها، بينما تمتلك العين قدرة خاصة على جذب الانتباه، والتأثير على الآخرين، وتعزيز التفاعل معهم.

¹ سعيدة عزوز :الاتصال التنظيمي، دار النشر كوكب العلوم، د.ط، د. س، ص 107-113.

² أحلام كحلوش، دور الاتصال التنظيمي في تسيير المؤسسات الخدماتية الجزائرية، دراسة ميدانية ببلدية أم البواقي، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال تخصص: اتصال و علاقات عامة، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي، 2015/ 2016، ص 67

- **الإشارات والحركات:** يمكن أن تعكس حركات الجسم مشاعر ورسائل مقصودة، مثل التلويح باليد للتحية أو لتوديع شخص ما. في المقابل، هناك بعض الإشارات غير المقصودة التي قد تنقل دلالات معينة، مثل المشي بسرعة، والذي قد يشير إلى القلق أو التوتر.¹

- **الرموز :** تشمل الرموز مجموعة من العلامات المتفق عليها التي توضح الاتجاهات، السلوكيات، وما هو مسموح أو ممنوع، مما يسهل التعاملات اليومية دون الحاجة إلى الكلام. ومن أبرز الأمثلة على أهمية الرموز استخدامها في العمليات الحسابية والرياضية، وكذلك في إشارات الأمن والسلامة.

- **الوسائل المصوّرة:** ويُطلق عليها أيضاً الدعامات السمعية البصرية، وتشمل وسائل مثل : التلفاز الشرائح الفيلمية، الأفلام، الصور الفوتوغرافية، واللوحات المرسومة.

كما يُضاف إلى هذه الوسائل أنواع أخرى من الدعامات، نذكر منها:

- **التقنيات المعلوماتية:** مثل البريد الإلكتروني، والشبكات الرقمية، والتي تُعد من الوسائل الحديثة في تبادل المعلومات ونقلها بسرعة وفعالية.

- **الآلات:** تُعتبر من أوائل وسائل الإعلام، وتتمثل في أدوات الإنتاج التي تُقدم للمستخدم تصوراً عملياً وملموساً لما هو مطلوب منه، كما تبرز كيفية تطور المنتج، وتحولاته، ومكانة العامل داخل سيرورة الإنتاج وإيقاع العمل.²

- **الوسائل التكنولوجية الحديثة:** شهدت تكنولوجيا المعلومات والاتصالات نقلة نوعية في طرق وأساليب التواصل بين الأفراد والمؤسسات. فقد أتاح ظهور الإنترنت، والاقتصاد الرقمي، ومن بعده اقتصاد المعرفة،

¹ كراز كريمة ، عكاش ليلي ، الاتصال التنظيمي ودوره في إدارة الأزمات بالمؤسسة الاقتصادية الجزائرية ، دراسة ميدانية بشركة إنتاج الكهرباء سونلغاز - جيجل - ، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع تخصص: علاقات عامة ، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية ، جامعة محمد الصديق بن يحيى - جيجل - ، 2015 / 2016 ، ص 44 - 45.

² ربيعة قندوشي، محددات استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في مجال الاتصال التنظيمي، حالة فرع المضادات الحيوية (صيدال) بالمدينة، أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه في علوم الإعلام والاتصال، كلية علوم الإعلام والاتصال، جامعة الجزائر (3)، 2012 / 2013، ص 24

إمكانيات جديدة ومبتكرة لتبادل المعلومات والبيانات والوثائق. وظهرت وسائل اتصال حديثة وسريعة مثل شبكات الإنترنت، والإكسترنات، والهواتف المحمولة، والبريد الإلكتروني والصوتي، ومؤتمرات الفيديو، بالإضافة إلى الشبكات التلفزيونية التفاعلية والفضائيات، وغيرها من الوسائل المتطورة.

وقد ساهمت هذه التقنيات بشكل كبير في تمكين الأفراد والمنظمات من تبادل كميات ضخمة من المعلومات في الوقت الفعلي، مما أدى إلى توفير الوقت والتكاليف والجهد. كما أن شبكات الإنترنت والإنترنت والإكسترنات أسهمت في تحقيق تواصل فوري وفعال على مستوى عالمي، دون الحاجة للتنقل أو تحمل أعباء السفر¹.

ومن أهم هذه الوسائل نذكر منها :

-**البريد الإلكتروني (Mail-E):** قبل التطرق إلى شرح نظام البريد الإلكتروني وآلية عمله، لا بد من توضيح بعض المفاهيم والمصطلحات المرتبطة به. ومن بين هذه المفاهيم مصطلح "البريد الإلكتروني"، والذي قد يُستخدم للإشارة إلى أكثر من معنى، مما قد يسبب بعض الغموض. فقد يُقصد به نظام البريد الإلكتروني ككل، أو يُستخدم للدلالة على الرسائل الإلكترونية التي يتم إرسالها وتبادلها عبر هذا النظام².

-**بروتوكولات البريد الإلكتروني :** بروتوكول (SMTP – Mail Transfer Protocol Simple) – بروتوكول (POP – Post Office Protocol).

-**الإكسترنات** هي شبكة تتكون من عدة شبكات إنترنت متصلة ببعضها عبر الإنترنت، حيث تحافظ كل شبكة إنترنت على خصوصيتها، مع إمكانية مشاركة بعض الخدمات والملفات فيما بينها بمعنى آخر، تُستخدم شبكة الإكسترنات لربط شبكات الإنترنت الخاصة بالشركاء والمتعاملين والمزودين ومراكز الأبحاث

¹ بشير العلاق، الاتصال في المنظمات بين النظرية و الممارسة، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان (الأردن)، 2009، ص 46 .

² غالب عبد المعطي فريجات، مدخل الى تكنولوجيا التعليم، دار كنوز المعرفة للنشر و التوزيع، عمان، الطبعة 2، 2010، ص 211 – 212 .

الذين يعملون معًا ضمن مشروع مشترك، أو تجمعهم جهة تخطيط مركزية أو علاقة شراكة، مما يسمح لهم بتبادل المعلومات والتعاون دون التأثير على خصوصية الشبكات الداخلية لكل جهة¹.

المطلب الثاني: محددات الاتصال التنظيمي

يُعدّ الإنسان العنصر الأساسي في عملية الاتصال، ولكن هذه العملية تتم ضمن مجموعة من الأطر التي تؤثر على كيفية تفاعل الأفراد وتواصلهم. ومن أبرز هذه الأطر²:

-**الإطار التقني:** يتعلق هذا الإطار بالوسائل المستخدمة في عملية الاتصال، والتي تطورت بشكل كبير بفعل الثورة التكنولوجية. وتشمل هذه الوسائل أجهزة الكمبيوتر، وشبكات الإنترنت، والأقمار الصناعية، والهواتف، والتلفزيون، وغيرها من التقنيات الحديثة التي تسهم في تسهيل الاتصال.

-**الإطار النفسي الاجتماعي:** يركز هذا الإطار على العوامل النفسية والاجتماعية التي تؤثر على الاتصال، مثل الإدراك، والدوافع الشخصية، والتفاعلات بين الأفراد. كما يشمل دور الصراعات، والتفاهم المتبادل، والتأثيرات الناجمة عن الأدوار الرسمية والاجتماعية التي يؤديها الأفراد داخل منظومة الاتصال.

-**الإطار التنظيمي :** يتحدد هذا الإطار وفقًا لطبيعة النظام الإداري الذي يتم من خلاله الاتصال، حيث تؤثر قنوات الاتصال، وتوزيع المهام، وآلية اتخاذ القرارات على سير العملية الاتصالية. فعلى سبيل المثال، يؤدي النظام المركزي، الذي يتطلب الرجوع إلى قمة الهرم الإداري في المؤسسة، إلى بطء عملية الاتصال. في المقابل، تساهم اللامركزية في تسهيل الاتصال من خلال تفويض الصلاحيات ومنح مزيد من الاستقلالية في اتخاذ القرارات.

¹ احمد صالح النصر، علي الزغبى، التسويق الالكتروني في القرن الحادي والعشرين، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان (الأردن) ، 2018 ، ص 26 .

² بلالي عبد المالك ، ثقافة العمل لدى العامل و أثرها على الاتصال التنظيمي في المؤسسات الصغيرة و المتوسطة ، دراسة ميدانية بالمؤسسات: إنتاج الشكولاتة و صناعة الورق المقوى ، صناعة النوافذ الزجاجية و الألمنيومية بمنطقة ولاد يعيش البليدة، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه علوم في علم الاجتماع التنظيم و العمل ، كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية، جامعة الجزائر أبو قاسم سعد الله ، الجزائر ، 2015/2014 ، ص 231 / 232

- **الإطار الثقافي:** يشمل هذا الإطار مختلف الجوانب التقنية والتنظيمية والنفسية والاجتماعية، حيث يعكس منظومة القيم والعادات والمعايير الاجتماعية السائدة. ويتشكل هذا الإطار من خلال عملية التنشئة الاجتماعية التي تقوم بها مؤسسات المجتمع المختلفة، مثل الأسرة، والمدرسة، ودور العبادة، والعشيرة، والأحزاب، وغيرها من الجهات التي تؤثر على طريقة تواصل الأفراد وتفاعلهم في المجتمع.

المطلب الثالث: شبكة الاتصال التنظيمي وأنماطها

1-شبكة الاتصال التنظيمي:

في مجال الإدارة والاتصال اهتم العلماء السلوكيون بدراسة شبكات الاتصال التنظيمي، حيث ركز أغلب الباحثين مع منتصف القرن العشرين على هذه الشبكات، وكان الهدف الأساسي من ذلك محاولة التعرف على تأثير الهيكل التنظيمي على السرعة، إلى جانب دورها في تعزيز الثقة والتفاعل بين العاملين داخل المؤسسة. و من جهة أخرى عرف العالم "سكوت" شبكة الاتصال بأنها نظام من مراكز القرارات مرتبطة بقنوات الاتصال¹

2-أنماط شبكات الاتصال التنظيمي

تتعدد أنماط شبكات الاتصال التنظيمي التي تعتمد عليها المؤسسات والمنظمات في تفاعل الأفراد داخلها. ويمكن تصنيف هذه الشبكات إلى عدة أنواع رئيسية وهي:

-**شبكة العجلة :** في هذه الشبكة يتموضع فرد واحد على شكل عجلة تحيط به مجموعة من الأشخاص، يكون هو الوحيد القادر على التواصل مع جميع أعضاء المجموعة. أما بقية الأفراد فلا يمكنهم التواصل إلا مع هذا الشخص المركزي فقط والذي يعد القائد أو المسؤول عن اتخاذ القرارات داخل المجموعة. ويعتمد على هذا الشكل عندما يراد أن تتركز عملية اتخاذ القرار بيد المدير أو القائد. يتميز هذا النوع من الشبكات بأنه ذو طابع ثنائي الاتجاه ومباشر. كما يتسم بالبساطة وقلة التعقيد بالإضافة إلى فعاليته في

¹ سعيدة عزوز، مرجع سابق، ص 76 - 77.

نقل المعلومات بسرعة والحصول على ردود الأفعال بشكل سريع. ومع ذلك فإن تطبيق هذا النمط في المؤسسات الكبيرة يعد أمراً صعباً نظراً لحجمها الكبير.

- **شبكة الدائرة :** في هذا النمط من الشبكات يتمكن كل فرد من أفراد الجماعة التواصل بشكل مباشر مع شخصين آخرين، وأيضاً يمكن الاتصال ببقية أفراد المجموعة بواسطة أحد الأفراد الذين يرتبط بهم مباشرة. نلاحظ في هذه الحالة غياب القيادة الفردية، إذ يكون مستوى المركزية منخفضاً. تعد الشبكة الدائرية أكثر عرضة للخلل، وتقل احتمالية الخطأ كلما زادت درجة مركزية الشبكة. فكلما ارتفع مستوى المركزية كلما زاد التوافق على من هو القائد¹.

- **شبكة السلسلة:** في هذا النوع من الشبكات، تجري الاتصالات بطريقة غير منتظمة وخاضعة لرغبات ومصالح الأطراف المختلفة، حيث لا يوجد نظام واضح أو موحد لتبادل المعلومات، مما يجعلها تتسم بحالة من العشوائية. فقد تتشكل مجموعات مغلقة بين بعض الأطراف لا تتفاعل مع الخارج، وقد تنشأ علاقات تعاون أو صراع بين تكتلات متعددة، في حين تبقى بعض العناصر على الهامش، مثل الشخصين الموجودين على طرفي السلسلة، اللذين لا يمكنهما التواصل إلا مع طرف واحد فقط. أما المدير، فيجد نفسه في حالة من الارتباك تماماً كالموظفين الآخرين، نظراً للطابع الاعتباطي للاتصالات. وينتج عن ذلك الكثير من الغموض والتناقض، حيث قد تصدر قرارات أو يتم تبادل معلومات حول موضوع معين من عدة جهات مختلفة في الوقت نفسه.

- **شبكة النجمة :** تُعد هذه الشبكة النموذج الأمثل، حيث يتمتع جميع الأفراد المشاركين بفرص متساوية في التواصل فيما بينهم، وتكون المعلومات متاحة للجميع، مما يجعلها مثلاً للعلاقات الديمقراطية. في هذا النمط، تكون قنوات الاتصال مفتوحة بين كافة المستويات، سواء الرأسية أو الأفقية، بحيث يمكن لكل مركز الوصول إلى المعلومات الضرورية لأداء مهامه، كما يمكنه مشاركة ما لديه من بيانات مع الآخرين.

¹ بوخاري محمد حبيب: الاتصال الداخلي ونظم المعلومات داخل المؤسسة - دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر (الوكالة التجارية بالعين الصفراء)، مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماجستير في علوم التسيير تخصص اتصال ونظم المعلومات، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة أبي بكر بلقايد تلمسان، الجزائر، 2016. صفحة 27-28.

المبحث الثالث: آليات تفعيل الاتصال التنظيمي:

المطلب الأول: متطلبات نجاح الاتصال التنظيمي

من بين الأساليب المستخدمة لنجاح الاتصال التنظيمي داخل المؤسسات:

- ضرورة وجود تناسق وتكامل بين نظام الاتصال وبين طبيعة التنظيم الرسمي وغير الرسمي من حيث احتياجات المنظمة وطبيعة بيئة العمل وظروفها¹.
- ضرورة وجود نظام شامل للبيانات والمعلومات بمختلف قطاعات ومجالات العمل في المنظمة، وضرورة تحقيق الترابط والتكامل بين هذا النظام ونظام الاتصالات، حتى تتبين جميع الأمور المستهدفة كما ونوعاً، وهذا ما يحقق الغايات المطلوبة للمنظمة ككل.
- يجب أن يكون الاتصال مزدوجاً، أي يتفاعل المتلقي مع المرسل للتأكد من المعلومات التي تم إرسالها وتلقيها، ويجب أن يكون تواصلاً مفتوحاً من جميع الاتجاهات.²
- الاستخدام الفعال للوسائل السمعية البصرية في توضيح وشرح المعلومات ونقلها كوسيلة للاتصالات.
- يجب مواكبة التغيرات الحديثة بتدريب الموظفين بوسائل وأساليب الاتصال.³
- أهمية اختيار القنوات المناسبة لنقل المعلومات، حيث أن كل نوع من البيانات يحتاج إلى وسيلة اتصال محددة تحقق الهدف بأقل مجهود وتكلفة وفي الوقت المناسب، مع ضرورة الالتزام بالسلسلة الإدارية وعدم تجاوزه.
- تقديم محتوى الرسالة بأساليب متنوعة وواضحة تساهم في زيادة فهمها وتفسيرها بشكل أدق.

كما قدم سعيد يس عامر وعلي محمد عبد الوهاب، المتطلبات التالية:

¹ خالد إبراهيم عبد العزيز إسحاق: فعالية الاتصال التنظيمي وعلاقتها بالأداء الوظيفي في المؤسسات الإعلامية: دراسة مسحية في هيئة الشارقة للإذاعة والتلفزيون للمدة من 25 حزيران / يونيو 2020 لغاية 25 أيلول / سبتمبر 2020، مجلة الآداب، العدد 137، جامعة الشارقة، 2021، ص 699، 698.

² بشار حزي، المرجع السابق، ص 39

³ إبراهيم بن زاوي: المرجع السابق، ص 126

- الالتزام بالأمانة عند استلام ونقل و تسليم المعلومات دون تحريف أو تغيير
- دعم وتشجيع الآراء التي تساهم بشكل إيجابي في تطوير العمل.
- فمن خلال الاعتماد على هذه المبادئ والأساليب يساهم في تعزيز فعالية الاتصال والوصول إلى تواصل ناجح ومثمر¹.

المطلب الثاني: تحديات الاتصال التنظيمي.

أولاً: العوامل المؤثرة على الاتصال التنظيمي.

• **طبيعة العمل:** إن طبيعة العمل تؤثر بشكل كبير على الاتصال داخل المنظمة، حيث التركيز على الاتصالات الرسمية والتقييد بالاتصالات الغير رسمية خاصة في المنظمات التي تتسم الأعمال فيها بالنمطية والروتين التي تطبق تقسيم العمل الدقيق بين موظفيها.

• **درجة التعقيد التنظيمي:** تتأثر عملية الاتصال في المنظمة بعدد الوحدات وبالتوزيع الجغرافي لهذه الوحدات، فكلما زاد البعد بينها كلما كان الاتصال بينها ضعيفا أو منعدما.

• **حجم المنظمة:** عندما تكون المنظمة كبيرة الحجم كلما كانت عملية الاتصال بين أفرادها أكثر صعوبة وتعقيدا. لذا يستحسن في هذه الحالة أن تصدر المعلومات والبيانات من جهة واحدة فقط لضمان الوضوح وتفادي الاضطراب أو التعارض في البيانات.

• **اتجاهات الرئيس في العمل:** إن توجهات القائد اتجاه موظفيه، كذلك أسلوب السلطة والإدارة الذي يتصف بها تحدد نمط الاتصالات في المنظمة، بالنسبة لعملية اتخاذ القرارات فإذا كان القائد يتصف بالتسلط في التسيير فإنه يرفض مشاركة الآراء والإنصات لآراء الآخرين مما يؤدي إلى إحباط معنويات الموظفين في أداء مهامهم، فيصبحون عامل هدم بدل من عامل بناء للمنظمة.

¹ سارة زويطي، الاتصال التنظيمي وعلاقته بالصراع داخل جماعة العمل، دار الأيام للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة 01، 2019، ص 61-62.

• **عمر المنظمة:** كلما كانت المنظمة حديثة النشأة كلما أثر ذلك على عملية الاتصالات وشكلها، والحاجة الأساسية في بداية إنشائها هو جعل عملية التواصل قدر الإمكان لضمان تحديد الأدوار لكل فرد بشكل دقيق وواضح، بينما إذا كانت المنظمة ذات تاريخ طويل فإن التواصل بين أفرادها تتشابك وتتسع ويزيد معدل الرسمية فيها ¹.

ثانيا: معوقات الاتصال التنظيمي:

وتنقسم هذه المعوقات إلى عدة أنواع وهي:

المعوقات الشخصية: وهي تلك التي تتبع من الفرد ذاته، سواء كان هو الطرف المرسل أو المستقبل في عملية الاتصال. وتؤثر هذه المعوقات بشكل سلبي نتيجة للاختلافات الفردية، مما يؤدي إلى تباين في تفسير وفهم الرسائل المتبادلة بين الأشخاص. ومن أبرز هذه المعوقات ما يلي ²:

تباين الإدراك: يختلف الأفراد في طريقة فهمهم للمواقف نتيجة لعوامل بيئية وشخصية، مما ينعكس على تفسيرهم للرسائل والمعاني. فعلى سبيل المثال، يختلف تصور الشخص الميسور للتبرعات الخيرية عن تصور العامل البسيط لها.

الاتجاهات السلبية: تشمل هذه الاتجاهات السلبية التي يحملها المرسل عن نفسه، أو عن الموضوع الذي يتم التحدث عنه، أو حتى عن المستقبل. وغالباً ما تؤدي هذه الاتجاهات إلى نقل رسائل مشوشة أو غير مرضية.

¹ صالح بن نوار: الاتصال الفعال والعلاقات الإنسانية، مجلة العلوم الإنسانية، عدد 22، جامعة منتوري قسنطينة، الجزائر، 2004، ص 124-125.

² محمد الفاتح محمود بشير المغربي، السلوك التنظيمي، دار الأكاديمية الحديثة للكتاب الجامعي، القاهرة (مصر)، الطبعة 01 ، 2017 ، ص 161

تشويه المعلومات وترسيخها: سواء كان هذا التحريف ناتجاً عن قصد أو غير قصد، فإنه يؤدي إلى الانحراف عن تحقيق الأهداف المرجوة. فعند تعمد تشويه المعلومات، يكون الهدف غالباً تحقيق مصالح شخصية تتعارض مع أهداف المؤسسة أو التنظيم.

المعوقات التنظيمية : تعترض المؤسسة مجموعة من المعوقات التنظيمية أهمها¹:

- وجود تداخل في الصلاحيات وعدم وضوح في تحديد المسؤوليات، مما يؤدي إلى ازدواجية في قنوات الاتصال داخل المنظمة.
- غموض الأهداف التنظيمية، إلى جانب غياب التوصيف الدقيق للمهام والوظائف، مما يؤثر سلباً على أداء العاملين.
- عدم وجود هيكل تنظيمي واضح، وهو ما يدفع المسؤولين إلى الاعتماد على الاتصالات غير الرسمية، التي قد تتعارض مع مصالح المنظمة وأهدافها.
- الاعتماد على المركزية وكثرة المستويات الإدارية، بالإضافة إلى تجانس الفريق، حيث تتطلب المركزية الرجوع إلى شخص واحد لاتخاذ القرار، رغم بعده عن مواقع التنفيذ، مما يُبطئ من عملية الاتصال ويزيد من احتمالية ضياع أو تحريف المعلومات.
- تحوُّل الأهداف إلى وسائل : عندما يتم الإفراط في الالتزام بالتطبيق الحرفي للمبادئ العلمية داخل المنظمة، فإن ذلك قد يؤدي إلى تراجع الجانب الإنساني في العلاقات بين الموظفين.
- ضعف نظام العلاقات العامة داخل المنظمة، والذي من المفترض أن يكون مسؤولاً عن ربط المنظمة بالبيئة الخارجية، حيث يُعد الاتصال الخارجي ضرورة أساسية لتمكين المنظمة من مواكبة التغيرات البيئية والتكيف معها.
- تضخم الأعباء الروتينية للعمل، مما يؤدي إلى شعور الموظفين بالملل وفقدان الحافز.

¹ جميلة كتفي: معيقات الاتصال التنظيمي في المنظمة، مجلة العلوم الاجتماعية والإنسانية، المجلد 09، العدد 02،

2019، ص 167 - 168.

المعوقات بيئية : وهي تلك التحديات التي تؤثر سلباً على فعالية عملية الاتصال، وترتبط بعوامل موجودة في البيئة الاجتماعية التي يعيش فيها الفرد، سواء داخل المؤسسة أو خارجها. ومن أبرز هذه العوامل: اللغة المستخدمة، وكيفية تفسير الكلمات بناءً على القيم والعادات والتقاليد السائدة، إلى جانب ضعف أو قصور وسائل الاتصال المتاحة، وغياب الفعاليات الاجتماعية الواسعة في العديد من المؤسسات¹.

ومن المهم الإشارة إلى أن طريقة التواصل تتأثر بدرجة التفاهم والتعاون بين الموظفين، حيث إن مدى الانسجام بينهم يحدد طبيعة الاتصال ومستوى فعاليته.

ضعف التفاعل الاجتماعي داخل المؤسسة، استخدام لغة غير مألوفة أو تفسير الكلمات حسب الخلفيات الثقافية تؤثر العادات والقيم الاجتماعية على فهم الرسائل قلة التفاهم والانسجام بين الأفراد العاملين.

المعوقات الاجتماعية والثقافية: هي بعض العادات والتقاليد أو أنماط السلوك والاتجاهات المرتبطة بالتخلف الثقافي لدى بعض الأطراف بالإضافة، إلى مظاهر التحيز الاجتماعي والصراعات الطبقية، وكذلك مشكلة الرقابة المفروضة على الاتصال ووسائله. كما يُضاف إلى ذلك الكم الهائل والمتزايد من المعلومات التي يتلقاها الفرد بشكل مستمر، مما قد يؤدي إلى عدم قدرته على استيعاب كل الحقائق أو التأخر في التفاعل معها، فضلاً عن احتمال سوء اختيار وسيلة الاتصال المناسبة².

¹ رويم فائزة، مهيري بلخير، معوقات الاتصال التنظيمي في المؤسسات المهنية، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، ص

² أمال حفصي، زكية العمرابي، معوقات الاتصال التنظيمي ودورها في مقاومة العاملين لعملية التغيير التنظيمي، دراسة ميدانية بمديرية السياحة والصناعة التقليدية بأم البواقي، المجلة الجزائرية للأمن والتنمية، المجلد 10، العدد 03، جويلية

المطلب الثالث: علاقة الاتصال التنظيمي باليقظة التكنولوجية.

أولاً: القواسم المشتركة بين اليقظة التكنولوجية والاتصال التنظيمي.

يشترك كل من اليقظة التكنولوجية والاتصال التنظيمي في عدة جوانب تجعل منهما عنصرين مكملين داخل المنظمات.

حسب Jakobiak فإن الدور الرئيسي لليقظة التكنولوجية هو التخطيط الاستراتيجي الجيد، بحيث تستخدم كأداة تساعد في اتخاذ القرارات الاستراتيجية، وتمكن المؤسسة من تحسين دقة قراراتها المتعلقة بتطورها التقني ومكانتها التنافسية في السوق من الناحية التكنولوجية. ويتطلب نجاح اليقظة التكنولوجية داخل المؤسسة توفر منهجية دقيقة وأدوات تقنية متطورة وكوادر بشرية مؤهلة في البحث المعلوماتي.

تتجلى القواسم المشتركة بين اليقظة التكنولوجية والاتصال التنظيمي في عدة جوانب تبرز أهمية كل منهما في دعم الآخر داخل الهيكل الإداري. ومن بين هذه الجوانب نذكر ما يلي:

- تحسين صورة المؤسسة لدى الجمهور الداخلي والخارجي: إن العملية الاتصالية داخل المؤسسة ينبغي أن تأخذ طابعاً رقابياً يعمل على رصد مواطن الضعف وهذا من خلال الإمكانيات الرقمية التي توفرها اليقظة التكنولوجية.
- ضبط الاتصال الرسمي وغير الرسمي: بحيث تعتبر اليقظة التكنولوجية الجانب التقني في منظومة الاتصال التنظيمي، مما يفرض الاستعانة بالوسائل الحديثة لتكنولوجيا الإعلام والاتصال بما تتيحه من مزايا تسهم في تنظيم الاتصال الإداري على المستوى الإنساني والإداري¹.
- آلية نقل واستغلال المعلومات: حيث أن التبادل الفعال للمعلومات والبيانات داخل الإطار التنظيمي يتطلب التنسيق بين أساليب الاتصال التنظيمي واليقظة التكنولوجية.

¹ هشام شكاردة، عيساوي الطيب: اليقظة التكنولوجية أداة لتطوير الاتصال التنظيمي في المؤسسة-متطلبات الرقابة ومعايير التنظيم- مجلة معالم للدراسات الإعلامية والإتصالية، المجلد الرابع، العدد الأول، جامعة الجزائر 3، 2022، ص ص

ثانيا: دور تكنولوجيا الاتصال في تطوير الاتصال التنظيمي.

تلعب تكنولوجيا الاتصال دوراً مهماً و فعالاً في تعزيز وتطوير عملية التواصل داخل المؤسسات، ويتجلى تأثيرها في عدة جوانب منها ¹:

- تُساهم تكنولوجيا الاتصال في تحقيق الترابط بين مختلف الوحدات الفرعية داخل التنظيم من ناحية، وبين هذه الوحدات والتنظيم ككل من ناحية أخرى، وذلك من خلال استخدام والاستفادة من تقنيات حديثة تشمل وسائل الاتصال الإلكترونية المختلفة مثل الإنترنت وتطبيقاته.
- مواكبة التقدم التكنولوجي في ميدان الاتصال داخل المؤسسات والتعرف على الأدوات التي تعزز من فعالية المنظمة وتدعم أداءها.
- سهولة توجيه سير العمل والتحكم فيه، من خلال نقل التعليمات والتوجيهات من الإدارة العليا إلى الموظفين، مما يساهم في تنظيم العمل بشكل أكثر فعالية.
- المساهمة في كشف مشكلات العمل بفضل التقنيات المتاحة، حيث تساعد هذه الوسائل على تمكين الإدارة من التعرف بسرعة على التحديات التي يواجهونها، إلى جانب الاطلاع على مقترحاتهم وشكاواهم بهدف الحد من المشكلات والعمل على معالجتها.
- تعزيز العلاقات بين الموظفين بما يساهم في تقوية الروابط والتواصل بين الإدارة والعاملين، وتحقيق وحدة في الفهم والأهداف، الأمر الذي يؤدي إلى رفع الروح المعنوية داخل المؤسسة، كما تساهم في رفع مستوى التنسيق داخل المؤسسة من خلال التقارب بين وجهات نظر العاملين والإدارة، مما يقلل من حالات سوء الفهم والاختلاف في الآراء. وتساعد أيضاً في الحد من انتشار الشائعات عبر تعزيز فهم طبيعة عمل الأفراد، وتوفير المعلومات الدقيقة، مما يساهم في تجنب التأثيرات السلبية التي قد تتركها الشائعات داخل المؤسسة.

¹ حمزة العوفي، تكنولوجيا الاتصال وأثرها على السلوك التنظيمي في المنظمات، المجلة الجزائرية للعلوم السياسية والعلاقات

- تعتمد فعالية الرقابة بشكل كبير على سهولة استخدام التكنولوجيا، إذ تتيح وسائل الاتصال للمدير التواصل مع مرؤوسيه، وإبلاغهم بالتعليمات والتوجيهات، إلى جانب تمكينه من التعرف على المشكلات التي يواجهونها والعمل على إيجاد الحلول المناسبة لها.¹

¹ سمية سحقي، دور تكنولوجيا الإعلام والاتصال في تحسين الاتصال التنظيمي بالمؤسسة الاستشفائية - دراسة ميدانية بمشفى الأمير عبد القادر - بوادي الزناتي -، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، جامعة 08 ماي 1945، 2020 / 2021، ص 59.

خلاصة الفصل:

من خلال ما تم ذكره، يمكننا القول إن نجاح المؤسسة يتوقف على كفاءة وفاعلية اتصالها التنظيمي، لكونه يساعد في تحقيق الأهداف الاتصالية للمؤسسة، كما يسعى لتحقيق التناسق والتكامل بين مختلف المستويات الإدارية من خلال القيام بعدة وظائف أساسية أبرزها: الإنتاج، الصيانة، والإبداع. تلعب الاتصالات التنظيمية دورا مهما في نقل الأوامر والتعليمات ومتابعة سير العمل، مما يساهم في الحد من سوء الفهم والنزاعات داخل بيئة العمل، بالإضافة إلى تعزيز الروابط بين المؤسسة والعاملين من خلال إشراكهم في عملية اتخاذ القرار وتقوية روح الفريق والعمل الجماعي. بالإضافة إلى ذلك، يساهم تطبيق التكنولوجيا في الاتصال التنظيمي بشكل فعال وكفاءة عالية من خلال توفير قنوات اتصال متقدمة وموثوقة، مما يسهل عملية تدفق المعلومات والبيانات، ويسهم في تحسين جودة القرارات. ويعتبر الاتصال التنظيمي من الوسائل الفعالة لتجاوز التحديات التي قد تواجهها المؤسسة وضمان انسيابية الرسائل ووصولها ووصولها لكل الأطراف المعنية.

الإطار التطبيقي

دراسة حالة مؤسسة ديوان الترقية والتسيير العقاري لولاية

تمهيد:

في ظل التطورات السريعة التي تشهدها بيئة الأعمال اليوم، و التي تتسم بتسارع التطورات التكنولوجية أصبحت المؤسسات مطالبة أكثر من أي وقت مضى بالتكيف والاستجابة لهذه التغيرات، و في إطار هذه التغيرات أصبح من الضروري على المؤسسات، سواء كانت تجارية، صناعية، أو خدماتية، أن تعتمد آليات فعالة لضمان بقائها وتحقيق أهدافها. وتعد اليقظة التكنولوجية من بين هذه الآليات، بحيث تمكن المؤسسات من رصد ومتابعة التطورات التقنية المتعلقة بمجال نشاطها، مما يساهم في اتخاذ قرارات مدروسة واستباقية

وفي هذا الإطار، تسعى مؤسسة ديوان الترقية والتسيير العقاري بصفتها هيئة عمومية تنشط في مجال السكن، إلى تحسين آليات تسييرها الداخلي ومواكبة التطورات الحاصلة في محيطها التكنولوجي، لاسيما في مجال الاتصال. إذ يُعد تطوير الاتصال التنظيمي لديها ضرورة ملحة لضمان الفعالية في تنفيذ برامجها ومهامها.

انطلاقاً من ذلك، تم تقسيم هذا الفصل على النحو التالي:

- **المبحث الأول:** لمحة عن مؤسسة ديوان الترقية والتسيير العقاري ولاية البويرة.
- **المبحث الثاني :** تفريغ و تحليل البيانات .
- **المبحث الثالث:** النتائج العامة.

المبحث الأول: لمحة عن مؤسسة ديوان الترقية والتسيير العقاري (OPGI) لولاية البويرة

ديوان الترقية والتسيير العقاري هو مؤسسة اقتصادية ذات طبيعة صناعية وتجارية، خاضعة مباشرة لوزارة السكن والعمران، وقد تأسس ديوان الترقية والتسيير العقاري لولاية البويرة في 23 أكتوبر 1976.

المطلب الأول: بطاقة تعريف فنية بديوان الترقية والتسيير العقاري لولاية البويرة:

تُعرّف "دواوين الترقية والتسيير العقاري" وفقا للنصوص القانونية السارية، بأنها "مؤسسة اقتصادية تملك الدولة رأس مالها، تتمتع بالاستقلالية المالية واستقلالية التسيير، يتمثل نشاطها بصفة عامة في مجالي الترقية والتسيير العقاري على المستوى الوطني، تخضع علاقتها مع الأطراف الأخرى لأحكام القانون العام، يصطلح عليها بمؤسسة عمومية ذات طابع اقتصادي وتجاري".

يتكفل ديوان الترقية والتسيير العقاري بإدارة الممتلكات والحقوق والالتزامات التابعة للغرفة العمومية للسكن، وتأجيرها بأسعار مدروسة في نطاق الولاية.

وقد تم إنشاء ديوان الترقية والتسيير العقاري بولاية البويرة استنادا إلى الأمر رقم 76/63 الصادر في: 23 أكتوبر 1976م، والذي نص على شروط تأسيس وتنظيم وسير عمل وكالات الترقية والتسيير العقاري على مستوى الولايات، وفقا لأحكام المرسوم رقم: 76/143، الصادر في: 23 أكتوبر 1976م؛

وتم تعديل النظام الأساسي لديوان الترقية والتسيير العقاري لولاية البويرة بموجب المرسوم التنفيذي رقم 91 الصادر في: 12 ماي 1991م، والذي نصّ على اعتبار وتصنيف ديوان الترقية والتسيير العقاري لولاية البويرة كمؤسسة عمومية ذات طابع صناعي وتجاري، تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلالية المالية، وتزاول مهامها على مستوى الولاية تحت وصاية وزارة السكن والعمران؛¹

يتكفل ديوان الترقية والتسيير العقاري بإدارة الممتلكات والحقوق والالتزامات التابعة للغرفة العمومية للسكن، وتأجيرها بأسعار مدروسة في نطاق الولاية.

¹ بطاقة تعريف المؤسسة، وثيقة داخلية غير منشورة، مؤسسة ديوان الترقية والتسيير العقاري لولاية البويرة.

ويتم تسيير ديوان الترقية والتسيير العقاري لولاية البويرة من طرف مدير عام مُعيّن من طرف وزارة السكن والعمران، مع إشراف مجلس إدارة مُكوّن من: ممثل لوزير السكن والعمران (DUC) بصفته رئيساً، وكُلّ من مدير السكن والتجهيزات الاجتماعية لولاية البويرة (DLEP)، مدير التهيئة والتخطيط على مستوى ولاية البويرة (DPAT)، مدير تنظيم الشؤون العامة لولاية البويرة (DRAG)، أمين خزانة ولاية البويرة، ومُمثّلين (02) عن عمّال الديوان لولاية البويرة، كُّل هؤلاء بصفتهم أعضاء في مجلس الإدارة؛

وفي إطار المهام المسندة إليه فإن ديوان الترقية والتسيير العقاري يعمل إلى تحقيق السياسة الاجتماعية للدولة، لاسيما في قطاع السكن للفئات الاجتماعية الأكثر حاجة، فهو بذلك يسعى إلى الوصول إلى جملة من الأهداف التي تُصَبُّ في هذا الإطار، من بين هذه الأهداف ما يلي:

– كراء السكنات أو المحلات للاستعمال المهني، التجاري والحرفي.

– تغطية نفقات الإيجار والأحياء التي يشرف عليها الديوان.

– الحفاظ على المباني وضمان استقلاليتها.

المطلب الثاني: نشاط ومهام ديوان الترقية والتسيير العقاري

سعيًا لتحقيق الأهداف المحددة، ينشط ديوان الترقية والتسيير العقاري في مجموعة من المجالات التي تتطلبها سياسة الدولة التي يعمل في إطارها، بالإضافة إلى المهام والصلاحيات المحددة قانونياً.

أولاً: مجال نشاط ديوان الترقية والتسيير العقاري:

من خلال الإطار العام الذي يعمل فيه ديوان الترقية والتسيير العقاري فيما يتعلّق بقطاع السكن، فإن نشاط الديوان يتضمن العديد من المجالات، من أهمها المجالات التالية:

– ترقية البناءات.

– الإنابة عن أي متعامل في الإشراف على المشاريع المسندة¹

¹ بطاقة تعريف المؤسسة، وثيقة داخلية غير منشورة، مؤسسة ديوان الترقية والتسيير العقاري لولاية البويرة.

- الترقية العقارية.
- تأدية الخدمات العقارية، مثل ضمان حماية الأملاك وصيانتها، وإعادة تأهيلها عن الحاجة؛
- عملية التسيير العقاري للأملاك المسندة، والتي تشمل:
- تأجير المساكن والمحلات المهنية والحرفية أو التنازل عنها؛
- تحصيل مبالغ الإيجار والأعباء المرتبطة بها، بالإضافة إلى العائدات الناجمة عن التنازل عن الأملاك العقارية التي تُسَيَّرُها؛
- المحافظة على العمارات وملحقاتها، وذلك قصد الإبقاء عليها باستمرار في حالة صالحة للسكن.
- إعداد جرد للعمارات المُكوِّنة للحظيرة العقارية التي يُسَيَّرُها الديوان، مع ضبط ومراقبة وضعية النظام القانوني لشاغلي الشقق والمحلات الكائنة بهذه العمارات.
- تنظيم جميع الأنشطة التي تستهدف الاستعمال الأمثل للمجتمعات العقارية تحت إدارة الديوان.
- ضمان تسيير جميع الأملاك التي أُلْحِقَتْ بالديوان، أو سوف تلحق به، حسب شروط خاصة، وذلك في إطار وحدودية قواعد تسيير الممتلكات العقارية¹.

ثانيا: مهام ديوان الترقية والتسيير العقاري:

يتيح القانون لديوان الترقية والتسيير العقاري مجموعة من الصلاحيات التي تهدف إلى مساعدته على القيام بالمهام المنوطة به، وذلك باعتباره الأداة التي تسهر على تنفيذ ومتابعة مخططات السكن في الجزائر، وبالتالي الولاية على مستوى محلي. ووفقا لذلك فإن المهام الموكلة لديوان الترقية والتسيير العقاري تشمل على ما يلي:

- تلبية حاجات السكن في الولاية، مع تحمُّل المسؤولية الكاملة في نوعية البناءات والمراقبة، بالإضافة إلى اختيار الأرض المناسبة لذلك.
- مراقبة الأشغال بعد انتهاء عملية البناء، وتهيئة الظروف المناسبة للسكن الاجتماعي.

¹ بطاقة تعريف المؤسسة، وثيقة داخلية غير منشورة، مؤسسة ديوان الترقية والتسيير العقاري لولاية البويرة.

- تنفيذ أعمال الترميم والصيانة الضرورية للسكنات البيئية، وفقا للتكليف من الوكالة المختصة.
- كما يراعي الديوان الوكالات المُكلّفة المُحدّدة من طرف وزير التخطيط والتجهيز ووزير السكن والتهيئة العمرانية، لِكُلِّ نوعٍ من السكنات عند إجراء العقود.
- المسؤولية عن متابعة تنفيذ برنامج المخطط من حيث:
- إتمام مشاريع البناء وفق المخططات المحددة، سواء كانت سكنات أو محلات تجارية ملحقة بها.
- جمع الإيجارات وتحصيل الأعباء ذات الصلة.
- صيانة المباني والمحيط الخارجي بها لضمان صلاحيتها الدائمة.
- اتخاذ الإجراءات القضائية ضد المخالفين والمُتخلفين عن دفع الكراء أو الإيجار.
- تنظيم وتنسيق كافة الأشغال الموجهة إلى الاستخدام الأمثل للبنىات التي يُسيّرُها الديوان¹.

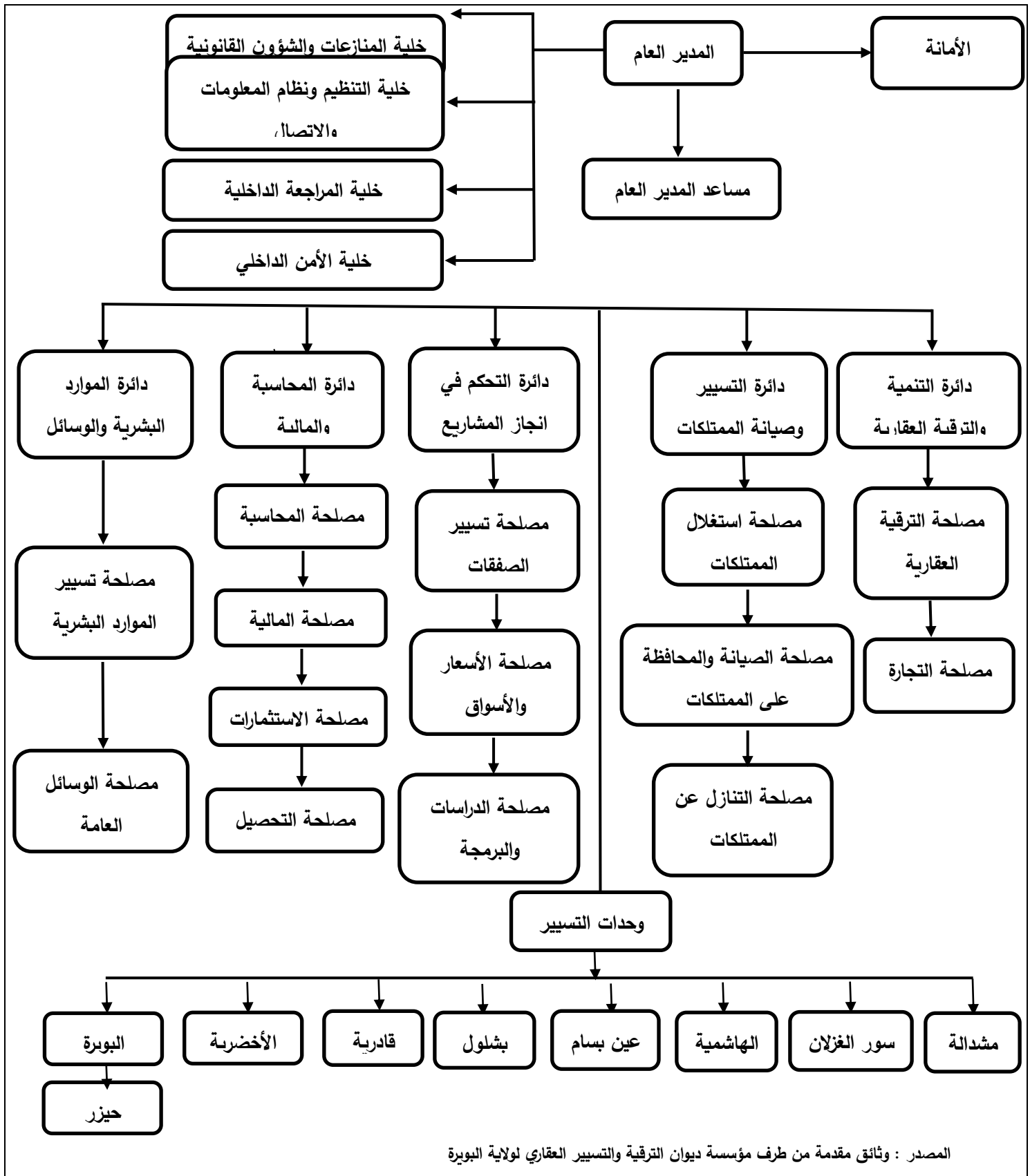
المطلب الثالث: تنظيم ديوان الترقية والتسيير العقاري لولاية البويرة

يخضع تنظيم ديوان الترقية والتسيير العقاري إلى توزيع المهام على مجموعة من المصالح والمديريات، بما يُعزّز من السير الحسن للعمل داخل هذه المؤسسة، بحيث يُعدُّ الهيكل التنظيمي الصورة التي تعكس طريقة التنظيم داخل المؤسسة، وكذا اختيار أفضل توزيع للمهام والأنشطة بما يتماشى مع أهدافها.

وعليه فإن ديوان الترقية والتسيير العقاري لولاية البويرة يعمل وفقا لهيكل تنظيمي مدروس يشتمل على مجموعة من الدوائر الرئيسية التي تساهم في تحسين الأداء وتسهيل سير العمل، وهو الذي يظهر في الشكل الموالي:

الشكل رقم II-01: الهيكل التنظيمي لديوان الترقية والتسيير العقاري لولاية البويرة

¹ بطاقة تعريف المؤسسة، وثيقة داخلية غير منشورة، مؤسسة ديوان الترقية والتسيير العقاري لولاية البويرة.



يتضح من خلال الشكل السابق أن ديوان الترقية والتسيير العقاري لولاية البويرة يشمل على مجموعة من الدوائر الرئيسية التي تتفرعُ بدورها إلى مجموعة من الدوائر أو المصالح الفرعية، بحيث تتمثلُ في:

- المديرية العامة؛
- دائرة الموارد البشرية والوسائل العامة؛
- دائرة المحاسبة والمالية؛
- دائرة التحكم في إنجاز المشاريع؛
- دائرة التسيير وصيانة الممتلكات.

بحيث يوكل لكلٍ منها مجموعة من المهام والأعمال التي تقوم بها في إطار الصلاحيات الممنوحة لها، والاستراتيجية العامة للديوان، ويمكن تلخيص أهم هذه المهام في النقاط التالية:

1. المديرية العامة:

وفقا للمرسوم 91-147 فتنوّل المديرية العامة تسيير الديوان، حيث تضم عدة هياكل رئيسية:

1.1. المدير العام: هو الذي يشرف على تسيير الديوان والمسؤول عن نجاحه، ومن مهامه نجد:

- تنفيذ الأهداف المسطرة وقرارات مجلس الإدارة؛
- توقيع الإجراءات الرسمية للديوان؛
- الإشراف على الموظفين في المؤسسة؛
- إعداد الميزانية العمومية والتقرير السنوي وبيانات الدخل، وإرسالها للهيئة المشرفة بعد موافقة مجلس الإدارة؛

1.2. المدير المساعد: يدعم المدير العام، وتقع تحت مسؤوليته ما يلي:

- متابعة وتنفيذ البرامج المُحدّدة؛
- تمثيل المدير العام في اللجان الداخلية والخارجية؛
- تقييم أنشطة الهياكل التابعة للديوان؛

1. 3. الأمانة العامة: تربط بين المديريات، أي مديريات الديوان والمديرية العامة، وتُكَلَّفُ بـ:

- توثيق جميع المعاملات وتوزيع البريد؛
- إبلاغ المديريات بقرارات المدير العام؛
- القيام باستقبال الزوار؛

1. 4. خلية الأمن الداخلي: هي المصلحة المسؤولة عن السهر على الأمن في الديوان، من خلال وضع

وتنفيذ المخططات الأمنية، وكذا تنسيق ومراقبة نشاطات أعوان الأمن العاملين في الديوان؛

1. 5. خلية التنظيم ونظام المعلومات والاتصال: ومن مهامها تطوير أنظمة المعلومات وإدارتها، إضافة

إلى ضمان الاستخدام الأمثل للموارد التقنية؛

1. 6. خلية الشؤون القانونية والمنازعات: تعمل على السهر على تطبيق التشريعات الخاصة بالديوان،

إلى جانب متابعة القضايا القانونية وإصدار الأحكام لصالح الديوان؛

1. 7. خلية التدقيق الداخلي: يهدف الى:

- مراجعة وتقييم الإجراءات المتبعة بما ما يتوافق مع التشريعات واللوائح؛
- ضمان التزام كافة العاملين في الديوان بالقواعد والأنظمة المعمدة؛
- إعداد تقارير دورية مع اقتراح إجراءات تصحيحية؛
- تعزيز كفاءة التسيير وضمان حسن سير عمل الديوان؛

2. دائرة الموارد البشرية والوسائل العامة: تعنى هذه الدائرة بتسيير الموارد البشرية، وتوفير الوسائل

الضرورية لمختلف تقسيمات الديوان، كما تتولى تنسيق ومراقبة النشاطات المرتبطة بتسيير

المستخدمين وفق نهج احترافي؛ فتُعَدُّ دائرة الموارد البشرية الوسائل العامة دائرة أساسية تضمن تشغيل

الهياكل التابعة للديوان، وتنفيذ الإجراءات اللازمة للحفاظ على مصلحه. يترأس الدائرة مسؤول يقوم

بتنظيم جميع الملفات الإدارية وضمان حسن سير الأداء، وتنقسم الدائرة لمصلحتين:

2. 1. مصلحة تسيير الموارد البشرية: تعتبر همزة وصل بين الإدارة والموظفين وتهتم بـ:

- احترام قواعد التوظيف، وتنفيذ قرارات الترقية، وتطبيق النصوص التنظيمية؛
- متابعة الحياة المهنية للموظفين، صرف الأجور وإدارة ومتابعة العطل الخاصة بهم؛

وتنقسم هذه الدائرة بدورها إلى أربع فروع تتمثل في: فرع التكوين، تسيير المستخدمين، فرع الأجور وأخيرا فرع الشؤون الاجتماعية؛

2. 2. مصلحة الوسائل العامة: تعنى بتسيير الموارد المادية للديوان ومن مهامها نجد:

- إدارة ممتلكات الديوان وصيانتها، مع إعداد وسائل القياس والتوقعات الدورية؛
- مسك دفاتر وقوائم الجرد وضمان تأمين الموارد المادية للديوان.

3. دائرة المحاسبة والمالية:

تختص هذه الدائرة بإدارة كافة العمليات المالية والمحاسبية المرتبطة بالديوان، حيث تقوم بتحديد الميزانية الضرورية لتنفيذ المهام التي يتولاها، وتضمن رصدها وتنفيذها بفعالية؛ كما تُركّز على ضمان مراقبة الإجراءات المحاسبية وصيانة مكتب المحاسبة، بالإضافة إلى توحيد القيود المحاسبية. وتتوزع مهام الدائرة على عدة مصالح رئيسية كما يلي:

3. 1. مصلحة المحاسبة: تتمثل مهامها فيما يلي:

- إقرار الميزانية والإشراف على تنفيذها وفق الخطط المحددة؛
- مسك الدفاتر المحاسبية وفقا للمعايير المعتمدة في الديوان، وضمان استكمالها بشكل دقيق؛
- إعداد الوثائق المتعلقة بالأنشطة المالية والمحاسبية، فضلا عن قوائم الجرد وحساب قيمة الاستهلاك

3. 2. مصلحة المالية: وتُركّز على:

- المراقبة المستمرة لمواقع الخزينة وحركات الأموال المالية لضمان سلامتها؛
- متابعة وتنفيذ المعاملات الضريبية المتعلقة بنشاط الديوان بما يتماشى مع القوانين والأنظمة؛

3.3. مصلحة الاستثمارات: تتولى وضع خطة استثمار سنوية، ومتابعتها لضمان تحقيق الأهداف المالية والتطويرية للديوان؛

3.4. مصلحة تحصيل الإيجارات: تشمل مهامها ما يلي:

- تحصيل الإيجارات والمبالغ الناتجة عن بيع الممتلكات؛
- تنفيذ كافة الإجراءات التنظيمية لضمان تحصيل عائدات الإيجار وبيع العقارات بشكل منظم وفعال.
- من خلال هذه المصالح تضمن الدائرة تحقيق الشفافية والفعالية في إدارة الشؤون المالية والمحاسبية، مما يساهم في تحسين أداء الديوان بشكل عام.

4. دائرة التحكم في إنجاز المشاريع: تشرف هذه الدائرة على تنفيذ برامج استئجار السكنات الاجتماعية

وتتسيق ومتابعة المشاريع، ومن مكوّناتها:

4.1. مصلحة الدراسات والبرمجة: وتقوم بـ:

- متابعة الدراسات والبرمجة لمشاريع الديوان؛
- تتسيق ورصد الدراسات قبل انطلاق البرنامج؛

4.2. مصلحة الأسعار والصفقات: وتتكلّف بـ:

- تنفيذ الإجراءات التشريعية والتنظيمية المتعلقة بالصفقات؛
- تحليل العروض والتفاوض ضمن الإطار المالي المحدّد؛
- إجراء دراسة للسوق ووضع جداول الأسعار؛

4.3. مصلحة متابعة المشاريع: تعمل على تتسيق ورصد تنفيذ البرامج الترويجية والاجتماعية وفق

المعايير المعتمدة والمنصوص عليها؛

5. دائرة التسيير وصيانة الممتلكات: تهتم هذه الدائرة بإدارة العقارات وصيانتها مع تعزيز العلاقات مع

المستأجرين، ونجد فيها:

5.1. مصلحة استغلال الممتلكات: تقوم بإضفاء طابع رسمي على عقود الإيجار وتحريرها، مع رصد

ملفات المستأجرين

- 5.2. مصلحة التنازل: وتعمل على إعداد جداول زمنية لدفع الإيجارات، مع ضمان معاملات بيع الممتلكات وفق القانون المعمول به؛
- 5.3. مصلحة الصيانة والتصلية: من مهامها: تحديد جدول زمني لأعمال الصيانة، والإشراف عليها وفقه، مع تنفيذ عمليات الإصلاح وإعادة ترميم العقارات؛
6. دائرة التنمية العقارية والعقار: تتمثل مهامها مجملًا في تنفيذ سياسات التنمية العقارية وتنسيق مشاريع الإسكان، وتتمثل هذه الدائرة فيما يلي:
- 6.1. مصلحة الترقية العقارية: تقوم بتطوير أنشطة الاستثمار العقاري، وإعداد الدراسات الفنية والاقتصادية للمعاملات العقارية؛
- 6.2. مصلحة التجارة: تعمل على تنفيذ إجراءات اقتناء الأراضي لتوسيع المحفظة العقارية، إضافة إلى التنسيق مع الجهات المختصة مثل: السجل العقاري، كاتب العدل والهيئات الأخرى.
- 6.3. بهذا المخطط التنظيمي، يسعى الديوان إلى تحقيق تسيير أكثر فعالية لموارده وممتلكاته، بما يضمن جودة الخدمات المقدمة واستدامة المشاريع.

المبحث الثاني: تحليل نتائج الدراسة الميدانية لدور اليقظة التكنولوجية في تطوير الاتصال التنظيمي داخل المؤسسة الاقتصادية.

تُعد الدراسة الميدانية مرحلة محورية في البحث العلمي، حيث تُمكن الباحث من الانتقال من الإطار النظري إلى الواقع العملي لجمع البيانات المتعلقة بموضوع الدراسة. وفي هذا السياق تأتي هذه الدراسة الميدانية لتسليط الضوء على كيفية توظيف ديوان الترقية والتسيير العقاري بولاية البويرة للآليات اليقظة التكنولوجية، ودورها في تحسين و تطوير الاتصال التنظيمي بين مختلف المستويات الإدارية، وتهدف هذه المرحلة إلى الوقوف على واقع الممارسات الاتصالية داخل الديوان الترقية و التسيير العقاري ، و تحليل مدى استفادته من التكنولوجيا الحديثة في رصد و متابعة المستجدات ذات العلاقة بمجال السكن و العقار و قد تم الاعتماد على الاستبيان الموجه الى عينة من الموظفين بمختلف مستوياتهم ، قصد جمع معطيات دقيقة حول ادماج اليقظة التكنولوجية ووعي العاملين بها و طبيعة التحديات التي تعيق استغلالها في تحسين الاتصال التنظيمي .

المطلب الأول: عرض وتحليل بيانات الدراسة الميدانية

تمثل هذه المرحلة من الدراسة أحد أهم المراحل تهدف الى عرض و تحليل البيانات التي تم جمعها ميدانيا التي تم جمعها من عينة موظفي ديوان الترقية و التسيير العقاري بولاية البويرة ، و ذلك بغرض اختبار مدى تأثير آليات اليقظة التكنولوجية على تطوير الاتصال التنظيمي داخل المؤسسة، وقد تم الاعتماد على برنامجي SPSS و Excel في معالجة البيانات الإحصائية وتحليلها من خلال استخراج التكرارات و النسب المئوية ، و فهم العلاقة بين متغيرات الدراسة، ويساعد هذا التحليل في تقديم رؤية موضوعية لآراء المبحوثين وتفسير النتائج بصورة علمية، وعليه، سيتم في هذا المطلب عرض النتائج ومناقشتها وفقاً لمنهجية واضحة.

المحور الأول: تحليل بيانات المتعلق بالبيانات الشخصية

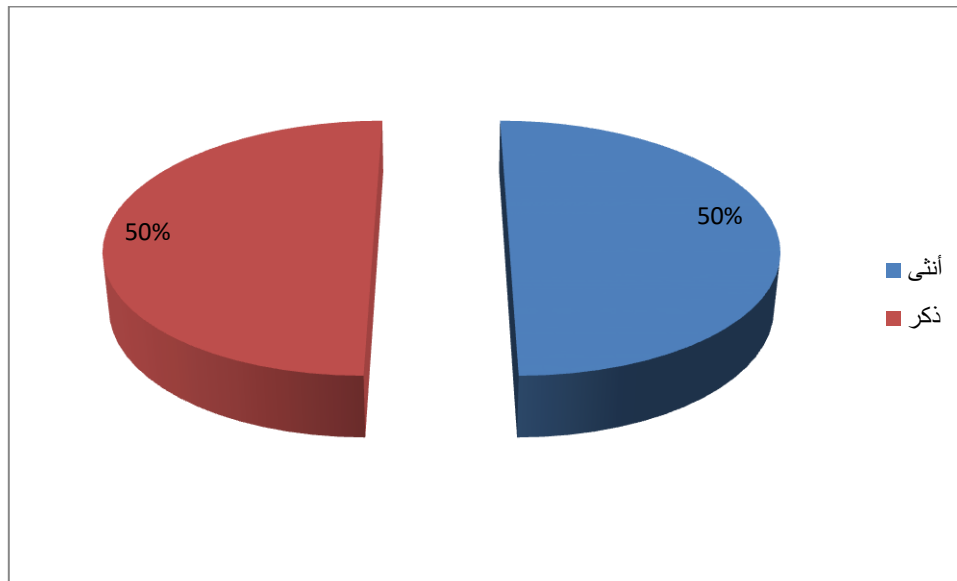
الجدول رقم (01): توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس.

النسبة المئوية	التكرار	الجنس
50.0	36	ذكر
50.0	36	أنثى
100,0	72	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتماداً على نتائج تفريغ الاستبيان بواسطة برنامج SPSS

يتبين لنا من خلال الجدول أعلاه أن العينة المدروسة توزعت بالتساوي بين الذكور والإناث بنسبة 50% لكل فئة. ويعتبر هذا التوزيع المتساوي والمتوازن عاملاً إيجابياً في سياق دراستنا "دور اليقظة التكنولوجية في تطوير الاتصال التنظيمي داخل المؤسسة الاقتصادية"، إذ يعتبر مؤشراً فعالاً لضمان شمولية التمثيل ووضوح وجهات النظر حول موضوع دراستنا. كما أن هذا التساوي يعزز من مصداقية النتائج خاصة في بيانات العمل الحديثة، التي تمكنا من استكشاف ما إذا كان هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين الذكور والإناث في مستوى استخدام أدوات اليقظة التكنولوجية وأنماط الاتصال التنظيمي المرتبطة بها. إذا نستنتج أن التساوي بين الجنسين في العينة يمثل ميزة منهجية تساهم في تعميم النتائج على نطاق أوسع وبموضوعية أكبر.

الشكل رقم (01): التمثيل البياني لتوزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس.



المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على برنامج Excel 2007

الجدول رقم (02): توزيع أفراد العينة حسب متغير السن.

العمر	التكرار	النسبة المئوية
أقل من 30 سنة	7	9.7
من 30 إلى 40 سنة	36	50.0
أكثر من 40 سنة	29	40.3
المجموع	72	100.0

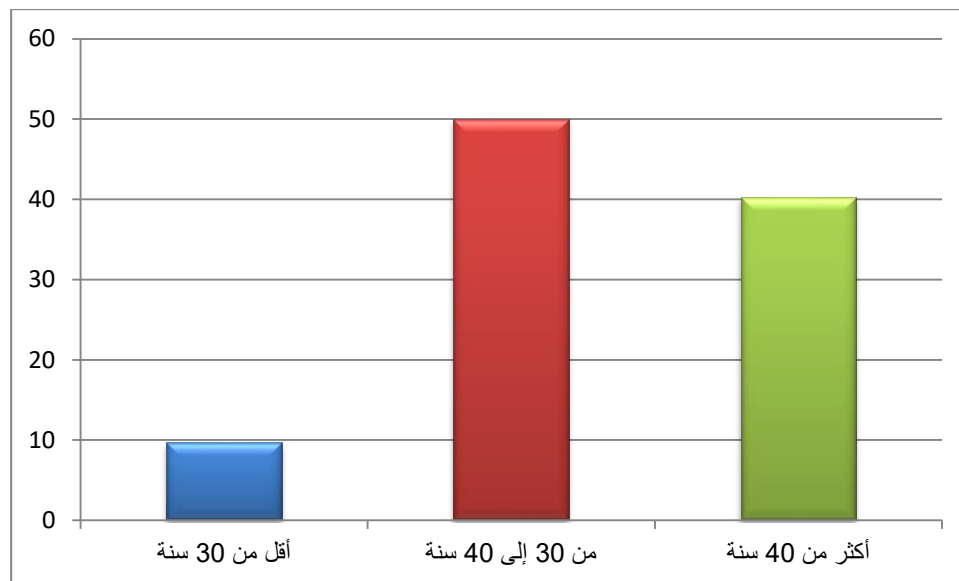
المصدر: : من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج تحليل الاستبيان ومخرجات برنامج SPSS

يتضح من خلال الأرقام المتحصل عليها في الجدول أعلاه أن أغلب أفراد العينة ينتمون إلى الفئة العمرية من 30 إلى 40 سنة بنسبة 50.0 % وهي أعلى نسبة، تليها الفئة العمرية أكثر من 40 سنة بنسبة 40.3 %.

ثم الفئة العمرية أقل من 30 سنة بنسبة 9,07 % وهي أدنى نسبة تمثل فئة الشباب فهي صغيرة جدا مقارنة بالفئات العمرية الأخرى.

إذ يشير هذا التوزيع أن الفئة العمرية من 30 إلى 40 سنة تمثل أكبر نسبة، وذلك يعود إلى أن هذه الفئة تتميز بقدرتها الكبيرة على التحمل، ومناسبة أكثر للعمل، بالإضافة إلى امتلاكها مستوى عال من المسؤولية، ولا زالت هذه الفئة تتميز بالجدية والانضباط في العمل. ثم تليها مباشرة الفئة العمرية أكثر من 40 سنة وهي لا تقل أهمية عن سابقتها نظرا لخبراتهم الطويلة. أما الفئة أقل من 30 سنة مقارنة بباقي الفئات العمرية الأخرى التي تشكلت نسبة ضئيلة، وهذا ما قد يدل على قلة تمثيل الموظفين الجدد أو صغار السن في المؤسسة، أو على محدودية مشاركتهم في الاستبيان.

الشكل رقم (02): توزيع أفراد العينة حسب متغير السن.



المصدر: : من إعداد الطالبتين اعتمادا على برنامج Excel 2007

الجدول رقم (03): توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي

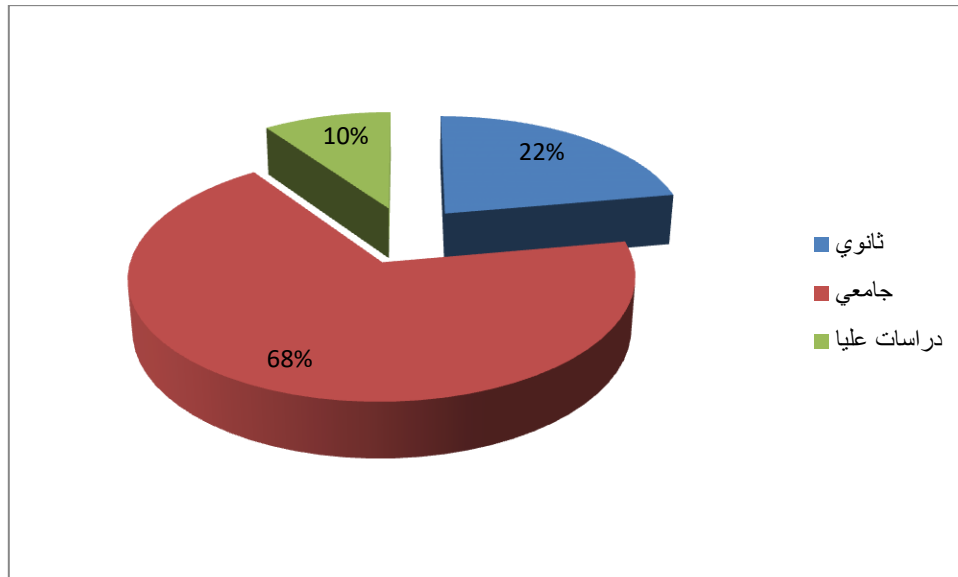
النسبة المئوية	التكرار	المستوى التعليمي
22,2	16	ثانوي
68,1	49	جامعي
9,7	7	دراسات عليا
100,0	72	المجموع

المصدر: : من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج تحليل الاستبيان ومخرجات برنامج SPSS

تبين التحاليل الإحصائية للبيانات الرقمية الموجودة في الجدول أعلاه والخاص بالمستوى التعليمي أن نسبة 68.01% من أفراد عينة الدراسة ذو مستوى جامعي، تليها نسبة 22.02% مستوى ثانوي، في الأخير نجد أن أصحاب الدراسات العليا نسبتهم 09.07% فقط وهي ضئيلة بالنسبة للمستويات الأخرى.

نلاحظ أن أغلب أفراد العينة ذو مستوى جامعي، بحيث قدرت نسبتهم 68,01% وهذا التوزيع راجع إلى طبيعة العمل وسياسة التوظيف في مؤسسة ديوان الترقية والتسيير العقاري بولاية البويرة الذي يتطلب مستوى مرتفع مرتبط بالمعدات والوسائل التكنولوجية التي تستلزم مستوى تعليمي جيد. وطبيعة الموضوع المدروس الذي يتطلب مستوى معرفيا وتعليميا معينا لفهم محتواه والتفاعل معه، مما جعل الأفراد ذوي التحصيل الجامعي يشكلون النسبة الأكبر من العينة.

الشكل رقم (03): توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي



المصدر: : من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج تحليل الاستبيان ومخرجات برنامج EXCEL

الجدول رقم (04): توزيع أفراد العينة حسب متغير نوع الوظيفة

الوظيفة	التكرار	النسبة المئوية
مهندس دولة	4	5.6
مكلفة بالعقارات	1	1.4
مكلفة بالدراسات	20	27.8
مهندسة تطبيقية	1	1.4
تقني اعلام آلي	1	1.4
رئيس فرع مكلف بالأمن	1	1.4
سكرتيرة	1	1.4
موارد بشرية	1	1.4
موظفة إدارية	1	1.4

12.5	9	تقني سامي
1.4	1	مكلف بالأشغال العمومية
1.4	1	مكلف بالإعلام و الاتصال
1.4	1	مساعد محاسب
2.8	2	مصلحة استغلال الممتلكات
2.8	2	أمين صندوق
2.8	2	مكلف بالتنازل عن الممتلكات
2.8	2	مهندس
5.6	4	عون تحصيل
1.4	1	مساعد أمين الصندوق
1.4	1	مكتب تنظيم البريد
5.6	4	رئيس مصلحة
1.4	1	مكلفة مهندسة دولة في التدقيق الداخلي
1.4	1	مستشار مالي
1.4	1	رئيس دائرة الموارد البشرية و الوسائل المالية

أمين عام	1	1.4
محاسب	1	1.4
رئيس وحدة بالنيابة	1	1.4
مكلف بالدراسات القانونية	1	1.4
رئيس مكلف بالصيانة و التصليح	1	1.4
مسير حي	1	1.4
أمن داخلي	1	1.4
رئيس حضيرة	1	1.4
المجموع	72	100.0

المصدر: : من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج تحليل الاستبيان ومخرجات برنامج SPSS

يعكس الجدول المذكور أعلاه، أن هناك تنوعا كبيرا في نوع الوظائف داخل مؤسسة ديوان الترقية والتسيير العقاري بولاية البويرة، بحيث نستدل أن الوظائف الأكثر تمثيلا في المؤسسة تشمل ما يلي: المكلفة بالدراسات التي بلغ عددها 20 فردا، نسبتها 27.8٪، تليها وظيفة تقني سامي بحصولها على نسبة 12.5٪، ثم نسبة 5.6٪ مثلها كل من مهندس دولة، عون تحصیل ورئيس مصلحة، ما يدل على وجود هيكل تنظيمي محدد لدعم العمل الميداني والوظيفي، في الأخير، هناك وظائف أخرى متعددة ممثلة ب 1.4٪ ومنها (أمين عام، موظف إداري، مصلحة استغلال الممتلكات، مكلفة بالإعلام والاتصال،

إذا نستنتج أن هذه البيانات تمثل نسبة اعتماد المؤسسة بشكل كبير على الكفاءات في مجال الدراسات والتقنيات. رغم أن الكثير من المناصب يشغلها فرد واحد ولكن هذا يشير إلى أن هذا التوزيع دقيق وفعال للمهام بحسب الحاجة الوظيفية.

[illegible]

89

الجدول رقم (05): توزيع أفراد العينة حسب متغير سنوات الخبرة المهنية.

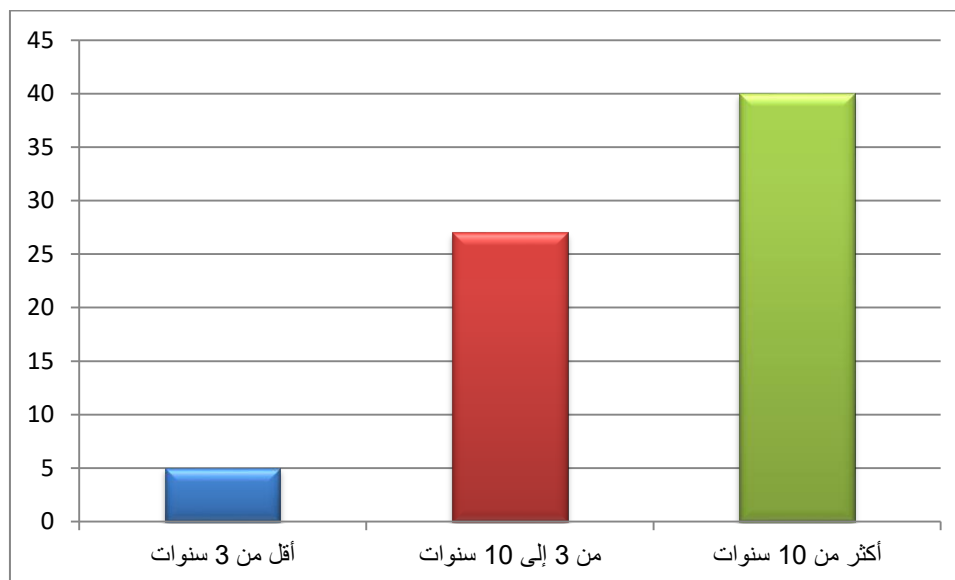
عدد سنوات الخبرة	التكرار	النسبة المئوية
أقل من 3 سنوات	5	6.9
من 3 إلى 10 سنوات	27	37.5
أكثر من 10 سنوات	40	55.6
المجموع	72	100.0

المصدر: : من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج تحليل الاستبيان ومخرجات برنامج SPSS

من خلال المعطيات المبينة في الجدول أعلاه المتعلق بمتغير سنوات الخبرة المهنية، نلاحظ بأن أغلب أفراد العينة يمتلكون خبرة مهنية تفوق 10 سنوات حيث بلغت نسبتهم ب 55.6%. بينما كانت النسبة 37.5% للأفراد الذين لديهم من 3 سنوات إلى 10 سنوات. أخيرا تليه نسب 6.9% للأفراد الذين لديهم خبرة أقل من 3 سنوات.

نلاحظ من خلال هذا التوزيع أن مؤسسة ديوان الترقية والتسيير العقاري بولاية البويرة تعتمد على الخبرة والأقدمية في العمل للتوظيف، وأن عمال المؤسسة ذو خبرة مهنية جيدة وهذا يعود إلى طبيعة العمل التي تستلزم الخبرة في تأدية أنشطتهم ومهامهم.

الشكل رقم (05): توزيع أفراد العينة حسب متغير الخبرة المهنية



المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على برنامج Excel 2007

المحور الثاني: تحليل بيانات المحور الثاني المتعلق بماهية اليقظة التكنولوجية من منظور المبحوثين (من حيث المفهوم، الوظائف والأهمية).

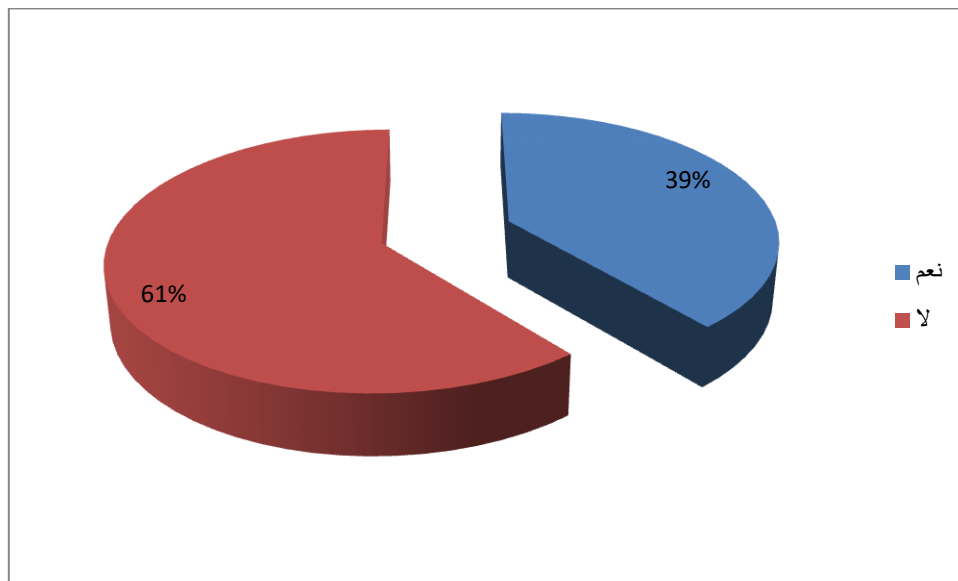
الجدول رقم (01): توزيع أفراد العينة حسب السؤال الأول: هل لديك فكرة عن مفهوم اليقظة التكنولوجية؟

النسبة المئوية	التكرار	
38.9	28	نعم
61.1	44	لا
100.0	72	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على نتائج تفريغ الاستبيان بواسطة برنامج SPSS

من خلال الجدول أعلاه يتضح لنا أن أغلب أفراد العينة ليس لديهم فكرة عن مفهوم اليقظة التكنولوجية، الذين كانت إجابتهم ب "لا"، حيث بلغت نسبتهم 61.1%. أما بالنسبة لمن كانت إجابتهم ب «نعم» وقدرت نسبتهم ب 38.9% فقد صارحوا بأن لديهم فكرة مسبقة عن هذا المفهوم، ويشير هذا التوزيع إلى وجود قصور في الوعي والمعرفة لهذا المفهوم لدى أفراد العينة مما يبرز الحاجة إلى تعزيز التوعية والتكوين في مجال اليقظة التكنولوجية وأهميتها داخل بيئة العمل.

الشكل رقم (01): توزيع أفراد العينة حسب السؤال الأول: هل لديك فكرة عن مفهوم اليقظة التكنولوجية؟



المصدر: : من إعداد الطالبتين بالإعتماد على نتائج تحليل الاستبيان ومخرجات برنامج EXCEL

الجدول رقم (02): في حالة الاجابة بنعم، يمثل المقصود باليقظة التكنولوجية في رأيك

النسبة المئوية	التكرار	
50.0	14	متابعة كل ما هو جديد في مجال التكنولوجيا
28.6	8	رصد و تحليل المعلومات التكنولوجية بهدف اتخاذ القرارات الاستراتيجية
21.4	6	استخدام الوسائل التكنولوجية في العمل اليومي
100.0	28	المجموع

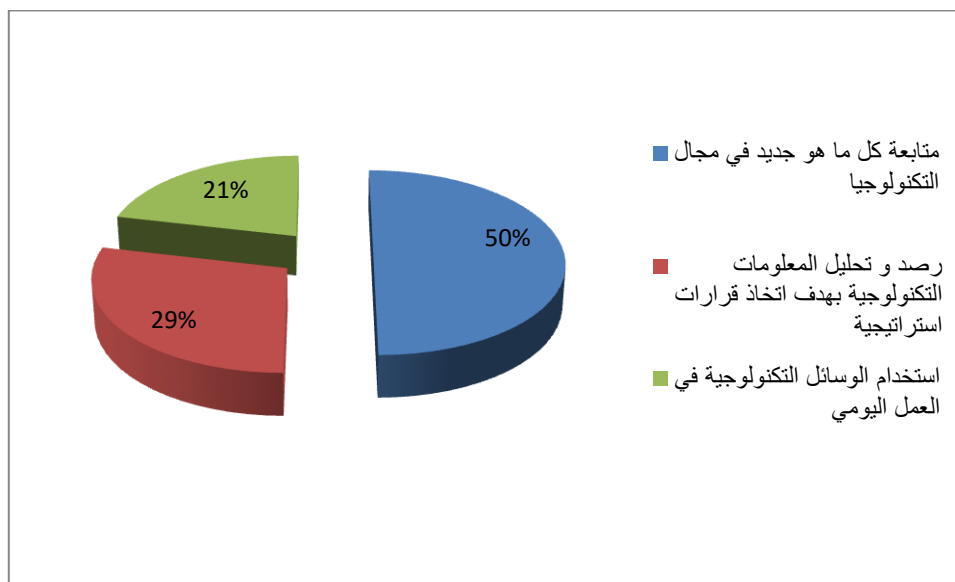
المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على نتائج تفريغ الاستبيان بواسطة برنامج SPSS

في حالة الاجابة بنعم، يظهر لنا من خلال هذا الجدول أن آراء أفراد العينة الذين أجابوا ب «نعم»، حول السؤال السابق بشأن معرفتهم بمفهوم اليقظة التكنولوجية اختلفت، بحيث عبر النصف من أفراد العينة الذين تشكلت نسبتهم حوالي 50٪ عن فهمهم لها على أنها متابعة لكل ما هو في مجال التكنولوجيا، في حين اعتبر 28.6٪ أن اليقظة التكنولوجية هي رصد وتحليل المعلومات التكنولوجية بهدف اتخاذ قرارات استراتيجية، أما 21.4 ٪ قد وصلوا أنها تعني استخدام الوسائل التكنولوجية في العمل اليومي.

كما يوجد هناك مبحثين اخرين قدموا تعريفات مشتركة لليقظة التكنولوجية من خلال مكتسباتهم القبلية من بينها، "هي نشاط يراقب من خلاله المؤسسة البيئة التكنولوجية الخاصة بها، يهدف الى جمع وتحليل المعلومات المتعلقة بالتطورات التقنية والعلمية".

نرى بوضوح أن هذا التوزيع يشير إلى وجود تباين في مستوى الوعي بمفهوم اليقظة التكنولوجية، إذ يتطلب توضيحات كثيرة في هذا المجال لتحقيق الفهم العميق في القطاعات المهنية.

الشكل رقم (02): في حالة الاجابة بنعم، ما هو المقصود باليقظة التكنولوجية في رأيك



المصدر: : من إعداد الطالبتين بالإعتماد على نتائج تحليل الاستبيان ومخرجات برنامج EXCEL

الجدول رقم (03): توزيع أفراد العينة حسب السؤال الثاني: الوظائف التي تؤديها اليقظة في المؤسسة

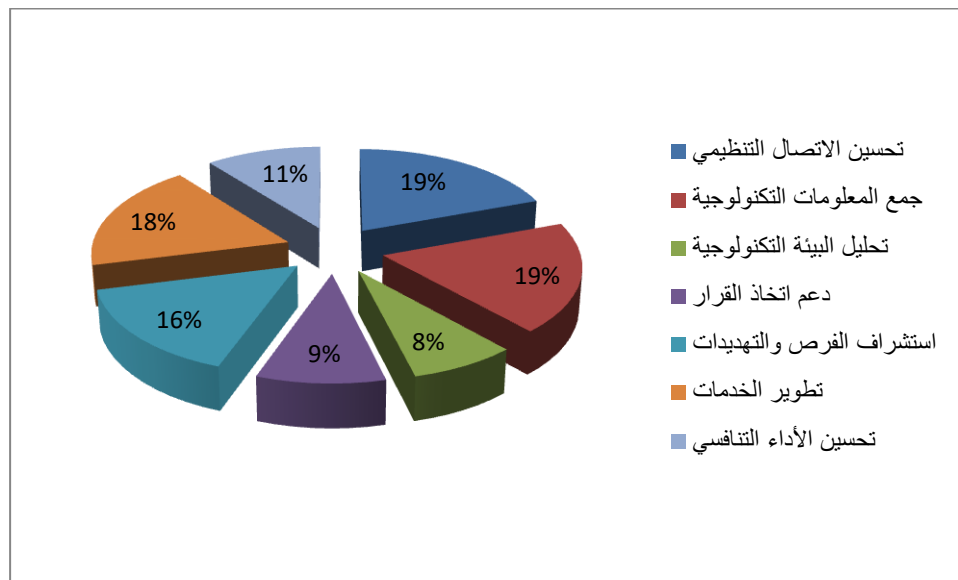
النسبة المئوية	التكرار	
19.4	35	تحسين الاتصال التنظيمي
18.9	34	جمع المعلومات التكنولوجية
7.8	14	تحليل البيئة التكنولوجية
9.4	17	دعم اتخاذ القرار
15.6	28	استشراف الفرص و التهديدات
18.3	33	تطوير الخدمات
10,6	19	تحسين الأداء التنافسي
100,0	180	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على نتائج تفريغ الاستبيان بواسطة برنامج SPSS

يبدو لنا من خلال نتائج الجدول أعلاه أن معظم أفراد العينة يرون أن أهم الوظائف التي تؤديها اليقظة التكنولوجية في المؤسسة تتمثل في تحسين الاتصال التنظيمي وذلك بنسبة 19.4٪، ثم تليها جمع المعلومات التكنولوجية بنسبة 18.9٪ بعد ذلك تأتي وظيفة تطوير الخدمات بنسبة 18.3٪، وهذا يدل على أن اليقظة التكنولوجية توظف بشكل عام في تعزيز عملية التواصل وتوفير البيانات والمعلومات في

المؤسسة. كما تشير أيضا النتائج الى أن هناك اهتمام واضح بوظيفة استشراف الفرص والتهديدات بنسبة 15.6%، في حين جاءت تحسين الأداء التنافسي بنسبة 10.6% ودعم اتخاذ القرار بنسبة 9.4% وأخيرا تحليل البيئة التكنولوجية قدرت ب 7.8%. وهذا ما يدل على نقص في تطبيق اليقظة التكنولوجية ضمن هذين المجالين داخل المؤسسة.

الشكل رقم (03): توزيع أفراد العينة حسب السؤال الثاني: الوظائف التي تؤديها اليقظة في المؤسسة.



المصدر: : من إعداد الطالبتين بالإعتماد على نتائج تحليل الاستبيان ومخرجات برنامج EXCEL

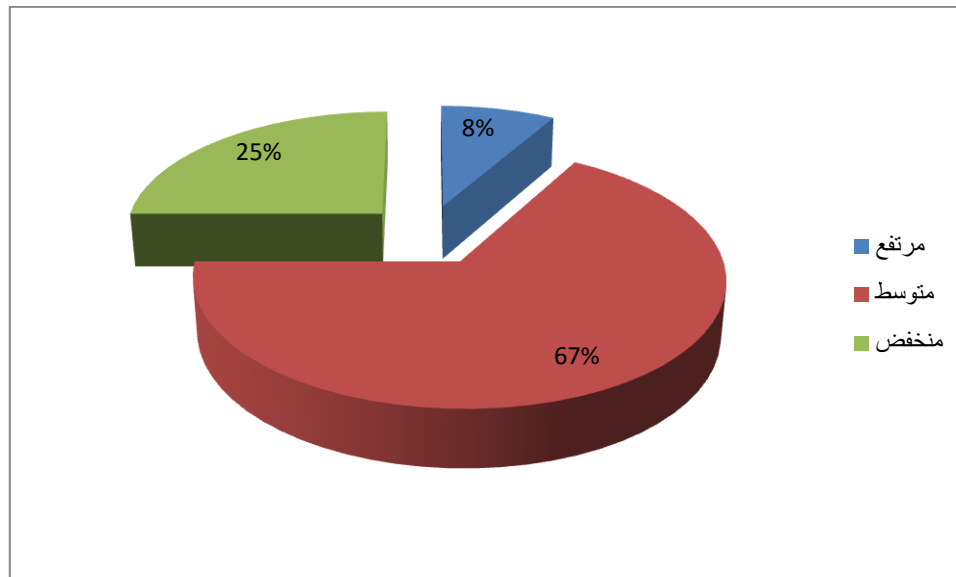
الجدول رقم (04): توزيع أفراد العينة حسب السؤال الرابع: ما هو مستوى تطبيق وظائف اليقظة التكنولوجية في مؤسستك؟

النسبة المئوية	التكرار	
8.3	6	مرتفع
66.7	48	متوسط
25.0	18	منخفض
100.0	72	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على نتائج تفريغ الاستبيان بواسطة برنامج SPSS

يتجلى لنا من خلال هذا الجدول أن غالبية أفراد العينة يعتقدون أن مستوى تطبيق وظائف اليقظة التكنولوجية في مؤسستهم متوسط وذلك بنسبة 66.7% مما يوضح لنا وجود جهود مبذولة في هذا المجال لكنها تقتصر الى تطوير وتحسين أكبر، كما يتبين أن نسبة 25.0% يرون أن مستوى التطبيق منخفض، وهو ما يدل على وجود بعض العراقيل أو النقص في توظيف آليات اليقظة التكنولوجية بشكل الأمثل، أما الفئة التي ترى أن مستوى التطبيق مرتفع فهي ضعيفة بنسبة 8.3%، يوحى الى تطبيق استخدام هذه الوظائف بشكل فعال لايزال محدودا في المؤسسة.

الشكل رقم (04): توزيع أفراد العينة حسب السؤال الرابع: توزيع أفراد العينة حسب السؤال الرابع: ما هو مستوى تطبيق وظائف اليقظة التكنولوجية في مؤسستك؟



المصدر: : من إعداد الطالبتين بالإعتماد على نتائج تحليل الاستبيان ومخرجات برنامج EXCEL

الجدول رقم (05): توزيع أفراد العينة حسب السؤال الخامس: حسب رأيك، الأهداف الرئيسية التي يمكن أن تحققها المؤسسة من خلال تطبيق وظائف اليقظة التكنولوجية بشكل منتظم؟

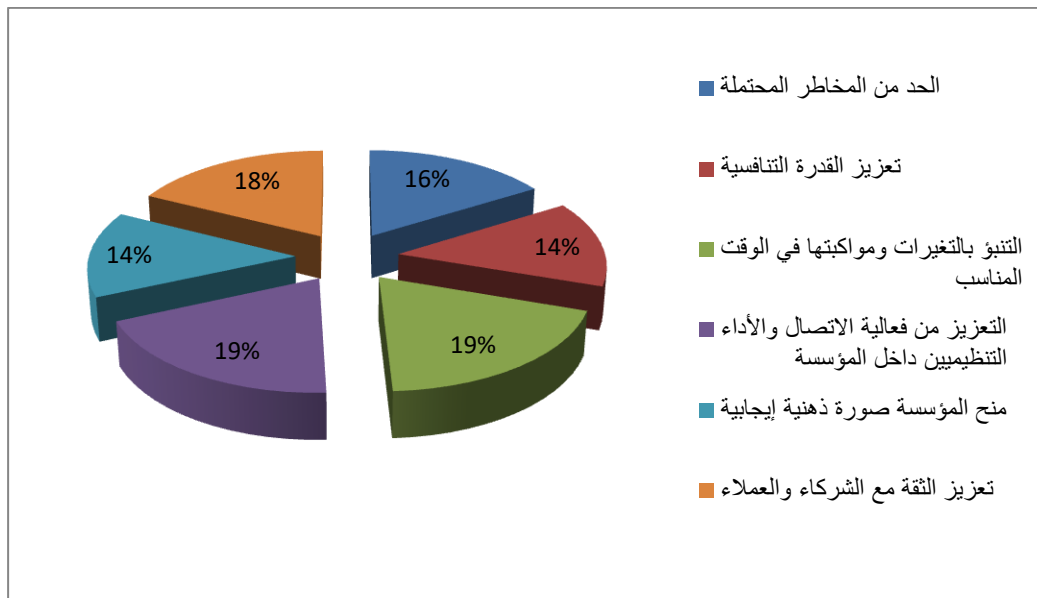
النسبة المئوية	التكرار	
12.7	22	الحد من المخاطر المحتملة
11.0	19	لتعزيز القدرة التنافسية
15.0	26	التنبؤ بالتغيرات ومواكبتها في الوقت المناسب
15.0	26	التعزيز من فعالية الاتصال والأداء التنظيميين داخل المؤسسة
11.0	19	منح المؤسسة صورة ذهنية إيجابية
13.9	24	تعزيز الثقة مع الشركاء و العملاء
21.4	37	تحسين جودة اتخاذ القرارات
100.0	173	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على نتائج تفريغ الاستبيان بواسطة برنامج SPSS

يظهر لنا الجدول أعلاه، أن الجزء الأكبر من أفراد العينة يعتبرون أن أبرز الأهداف التي يمكن أن تحققها المؤسسة من خلال تطبيق وظائف اليقظة التكنولوجية بشكل منتظم تتجسد في تحسين جودة اتخاذ القرارات هو أبرز أثر يمكن تحقيقه اليقظة التكنولوجية وذلك بنسبة 21.4٪، مما يبرز فهما عميقا لدورها الفعال في تعزيز قدرة المؤسسة وتحسين أدائها داخل المؤسسة. في المقابل يلي ذلك في الأهمية كل من

النتبؤ بالتغيرات ومواكبتها في الوقت المناسب والتعزيز من فعالية الاتصال والأداء التنظيميين داخل المؤسسة بنسبة متساوية بلغت 15.0%، كما جاءت تعزيز الثقة مع الشركاء والعملاء بنسبة 13.9 % التي تعكس اهتمام بإقامة علاقات خارجية قوية. أما باقي الاهداف توزعت بنسب أقل نسبياً، حيث حصل كل من الحد من المخاطر المحتملة على 12.7% وتعزيز القدرة التنافسية ومنح المؤسسة صورة ذهنية إيجابية على نسبة 11.0% لكل منهما. اذ نستخلص أن هناك اختلاف في وجهات النظر بين أفراد العينة حول أولويات تطبيق اليقظة التكنولوجية في المؤسسة.

الشكل رقم (05): توزيع أفراد العينة على حسب السؤال الخامس: حسب رأيك ماهي الأهداف الرئيسية التي يمكن أن تحققها المؤسسة من خلال تطبيق وظائف اليقظة التكنولوجية بشكل منتظم؟



المصدر: : من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج تحليل الاستبيان ومخرجات برنامج EXCE

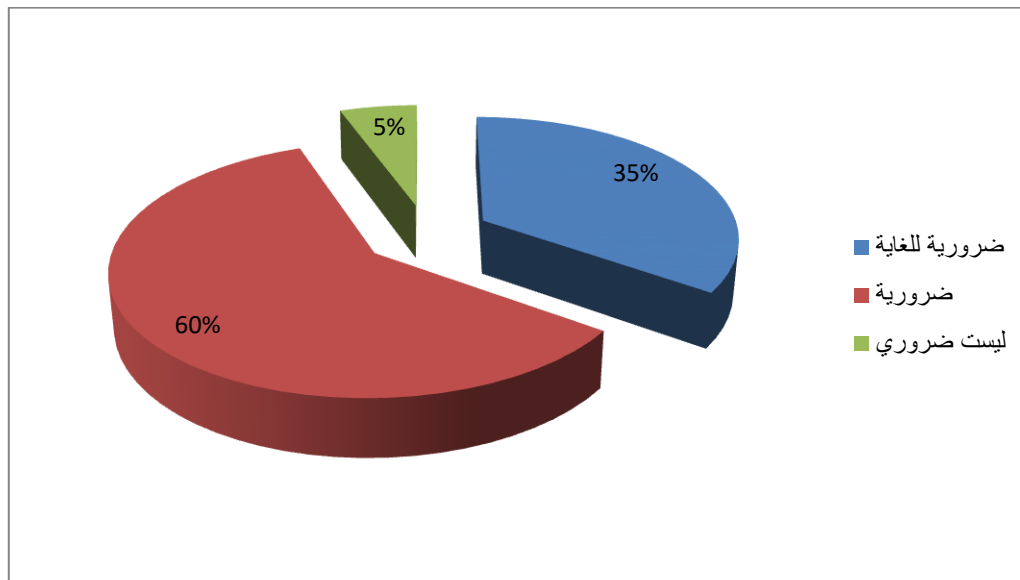
الجدول رقم (06): توزيع أفراد العينة على حسب السؤال السادس: هل تعتقد أن اليقظة التكنولوجية ضرورية لتحقيق أهداف مؤسستك؟

النسبة المئوية	التكرار	
34.7	25	ضرورية للغاية
59.7	43	ضرورية
5.6	4	ليست ضرورية
100.0	72	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على نتائج تفريغ الاستبيان بواسطة برنامج SPSS

يظهر بوضوح من خلال معطيات الجدول أعلاه أن نسبة 59,7% من أفراد العينة صارحوا بأن اليقظة التكنولوجية ضرورية لتحقيق أهداف مؤسستهم، تليها نسبة 34,07% الذين يرون بأنها ضرورية للغاية، وفي الأخير تأتي بعد ذلك فئة المحايدون الذين يقولون بأنها ليست ضرورية بنسبة 5.6%، وهذا ما يدل على اتفاق التام تقريبا حول أهمية هذا المفهوم داخل المؤسسة.

الشكل رقم (06): توزيع أفراد العينة على حسب السؤال السادس: هل تعتقد أن اليقظة التكنولوجية ضرورية لتحقيق أهداف مؤسستك؟



المصدر: بالاعتماد على نتائج تحليل الاستبيان ومخرجات برنامج EXCEL

المحور الثالث: تحليل بيانات المحور الثاني المتعلق بمدى مساهمة اليقظة التكنولوجية في تعزيز الاتصال التنظيمي في مؤسسة ديوان الترقية والتسيير العقاري بولاية البويرة.

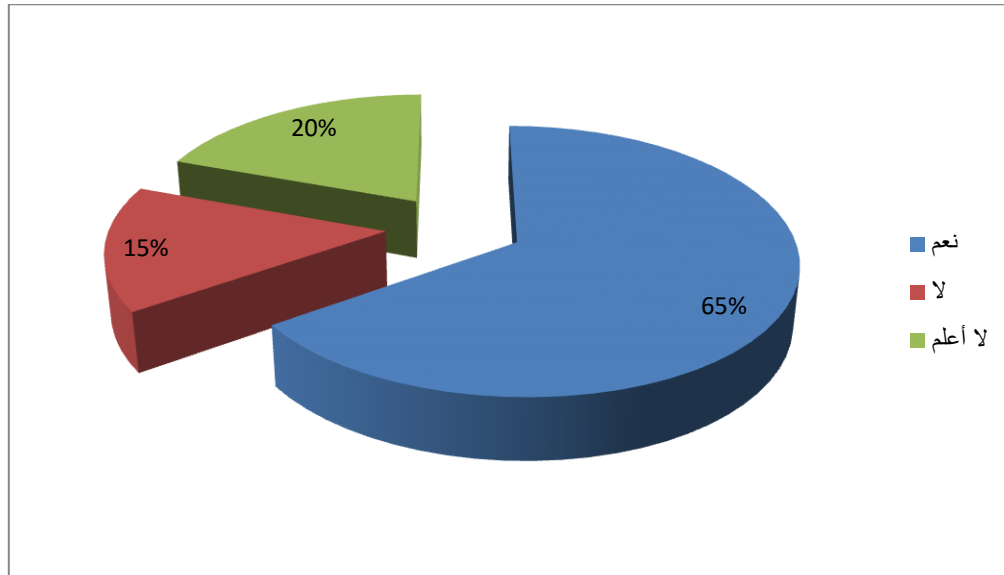
الجدول رقم (01): توزيع أفراد العينة حسب السؤال الأول: هل تقوم مؤسستك بأنشطة خاصة باليقظة التكنولوجية؟

النسبة المئوية	التكرار	
65.3	47	نعم
15.3	11	لا
19.4	14	لا أعلم
100.0	72	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على نتائج تفريغ الاستبيان بواسطة برنامج SPSS

من خلال الجدول أعلاه يتبين لنا أن ما نسبته 65.03% من أفراد عينة الدراسة أفادوا أن مؤسساتهم تقوم بأنشطة خاصة باليقظة التكنولوجية، وهذا ما يدل على أن أغلب موظفين ديوان الترقية والتسيير العقاري بولاية البويرة لديهم وعي نسبي بأهمية أنشطة اليقظة التكنولوجية، أما الجزء الآخر من العينة فقد صارحوا عن عدم علمهم بهذه الأنشطة حيث بلغت نسبتهم 19.4%. بينما الفئة الأخيرة من أفراد العينة عبروا عن عدم وجودها داخل المؤسسة وقدرت نسبتهم 15.3%. هذا يشير إلى وجود نقص في إيصال المعلومات أو ضعف في التواصل داخل المؤسسة حول ممارسات اليقظة التكنولوجية.

الشكل رقم (01): توزيع أفراد العينة حسب السؤال الأول: هل تقوم مؤسساتك بأنشطة خاصة باليقظة التكنولوجية؟



المصدر: : من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج تحليل الاستبيان ومخرجات برنامج EXCEL

الجدول رقم (02): توزيع أفراد العينة حسب السؤال الثاني: فيما تتمثل أنشطة اليقظة التكنولوجية التي تطبقها المؤسسة.

النسبة المئوية	التكرار	
17.7	23	متابعة الابتكارات التقنية
11.5	15	مراقبة السوق و تحليل المنافسين
23.8	31	رصد و جمع المعلومات
10.8	14	نشر النتائج داخليا
16.2	21	دعم اتخاذ القرارات من خلال تبني تقنيات جديدة
20.0	26	المراقبة و التحديث المستمر و التعديل في استراتيجيات المؤسسة
100.0	130	المجموع

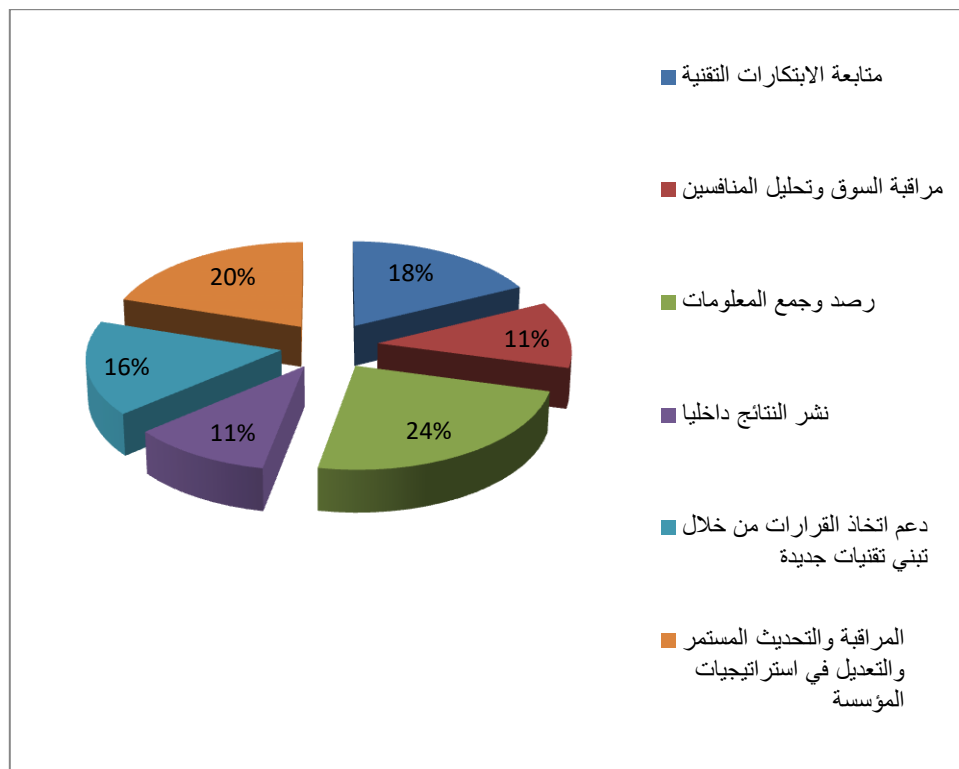
المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على نتائج تفريغ الاستبيان بواسطة برنامج SPSS

من خلال الجدول رقم (02) حول أنشطة اليقظة التكنولوجية التي تطبقها مؤسسة ديوان الترقية والتسيير العقاري بولاية البويرة، نرى بوضوح أن الأكثرية من أفراد العينة يعطون الأهمية لنشاط رصد وجمع المعلومات بنسبة 23.8%، ثم يأتي بعده نشاط المراقبة والتحديث المستمر والتعديل في استراتيجيات المؤسسة بنسبة 20.0%، مما يوحي لنا أن المؤسسة تولي اهتماما بتتبع المعلومات والتكيف مع المتغيرات التكنولوجية. كما جاء نشاط متابعة الابتكارات التقنية في المرتبة الثالثة إذ قدرت نسبته

17.7%، تليها مباشرة دعم اتخاذ القرارات من خلال تبني تقنيات جديدة التي بلغت نسبتها 16.2%. في حين جاء نشاط مراقبة السوق وتحليل المنافسين التي وصلت نسبتها إلى 11.5% وفي الأخير النسبة القليلة التي قدرت ب 10.8% لنشاط نشر النتائج داخليا .

إذ يمكن القول أن هناك نقص في آليات تبادل المعرفة داخل المؤسسة، وعليه نرى بأن المؤسسات تولي أهمية كبيرة للأنشطة التي تساعد من التطور الدائم واتخاذ القرارات بناء على بيانات دقيقة، بمقابل اهتمام محدود بالأنشطة ذات العمل المشترك الداخلي أو المنافسة الخارجية.

الشكل رقم (02): توزيع أفراد العينة حسب السؤال الثاني: فيما تتمثل أنشطة اليقظة التكنولوجية التي تطبقها المؤسسة.



المصدر: : من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج تحليل الاستبيان ومخرجات برنامج EXCEL

الجدول رقم (03): توزيع أفراد العينة حسب السؤال الثالث: ماهي المصادر التي تعتمد عليها المؤسسة لتطبيق أنشطة اليقظة التكنولوجية.

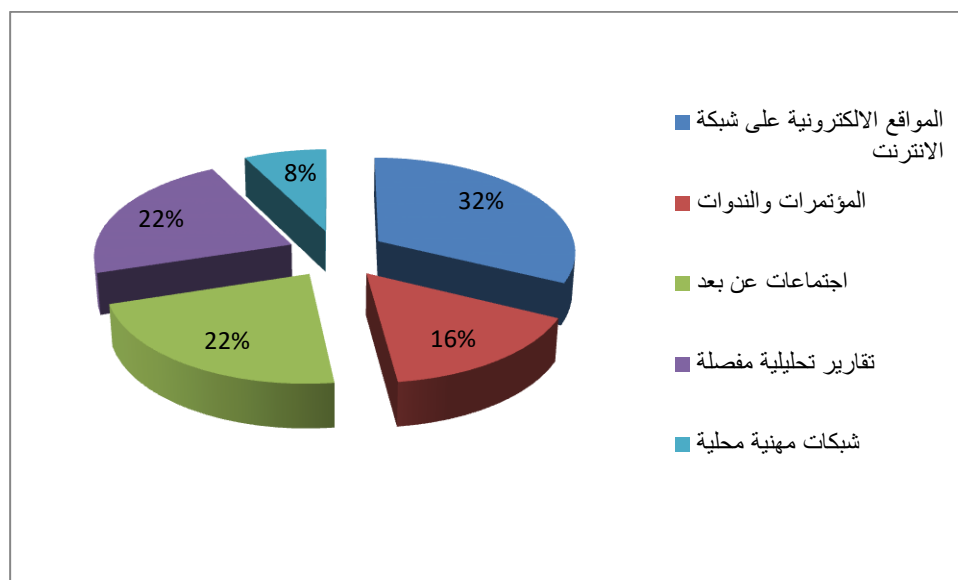
النسبة المئوية	التكرار	
32.2	55	المواقع الإلكترونية على شبكة الانترنت
15.8	27	المؤتمرات و الندوات
22.2	38	اجتماعات عن بعد
22.2	38	تقارير تحليلية مفصلة
7.6	13	شبكات مهنية محلية
100.0	171	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على نتائج تفريغ الاستبيان بواسطة برنامج SPSS

نلاحظ من خلال هذا الجدول، أن أكثر المصادر استخداما في المؤسسة هي المواقع الإلكترونية على شبكة الانترنت بنسبة 32.2٪، تليها كلا من التقارير التحليلية المفصلة والاجتماعات عن بعد بنفس النسبة وهي 22.2٪. لتأتي بعدها المؤتمرات والندوات بحيث سجلت نسبة 15.8٪. بلغت النسبة الأخيرة ب 7.6٪ التي تتمثل في شبكات مهنية محلية.

في الأخير نستطيع القول إن المؤسسة تعتمد بدرجة أكبر على الانترنت والتقارير التحليلية والاجتماعات عن بعد كمصادر رئيسية في أنشطة اليقظة التكنولوجية، بينما تعتمد بدرجة أقل على المؤتمرات والشبكات المهنية المحلية وهذا ما يوضح أن المؤسسة تتجه نحو المصادر الرقمية والحديثة للمعلومات، في حين أنه يوجد انخفاض ملحوظ للاعتماد على المصادر التقليدية.

الشكل رقم (03): توزيع أفراد العينة حسب السؤال الثالث: ماهي المصادر التي تعتمد عليها المؤسسة لتطبيق أنشطة اليقظة التكنولوجية.



المصدر: بالاعتماد على نتائج تحليل الاستبيان ومخرجات برنامج EXCEL

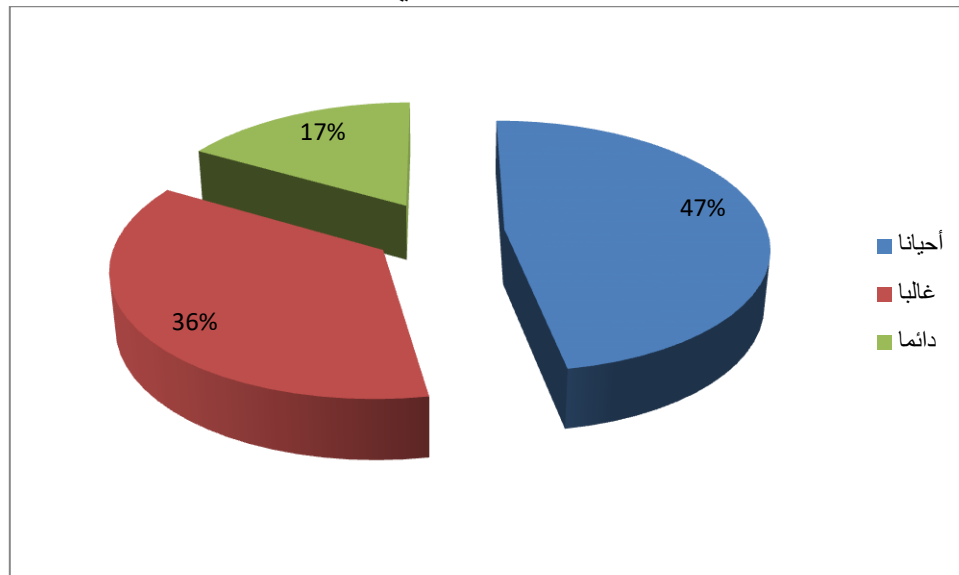
الجدول رقم (04): توزيع أفراد العينة حسب السؤال الرابع: هل يتم استخدام هاته المصادر والتقنيات لليقظة التكنولوجية في مؤسستك.

النسبة المئوية	التكرار	
47.2	34	أحيانا
36.1	26	غالبا
16.7	12	دائما
100.0	72	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على نتائج تفريغ الاستبيان بواسطة برنامج SPSS

أظهرت نتائج الجدول رقم (04) أن أغلب أفراد العينة المستجوبة يرون أن مصادر وتقنيات اليقظة التكنولوجية يستعملونها في بعض الأحيان وفي وقت الحاجة أو في مناسبات معينة التي جاءت بنسبة 47.2%. أما الفئة الأخرى الذين أجابوا بـ "غالبا" قدرت نسبتهم بـ 36.1%، في حين أن النسبة الأخيرة أفادوا بالاستخدام الدائم لمصادر اليقظة التكنولوجية في المؤسسة بنسبة 16.7%. حيث تتضح من هذه النتائج أن المؤسسة تستخدم مصادر وأنشطة اليقظة التكنولوجية ولكن ليس بشكل دائم أو ممنهج، وإنما غالباً، ويكون هذا الاستخدام ظرفياً أو مرتبطاً بالحاجة.

الشكل رقم (04): توزيع أفراد العينة حسب السؤال الرابع: هل يتم استخدام هاته المصادر والتقنيات لليقظة التكنولوجية في مؤسستك.



المصدر: : من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج تحليل الاستبيان ومخرجات برنامج EXCEL

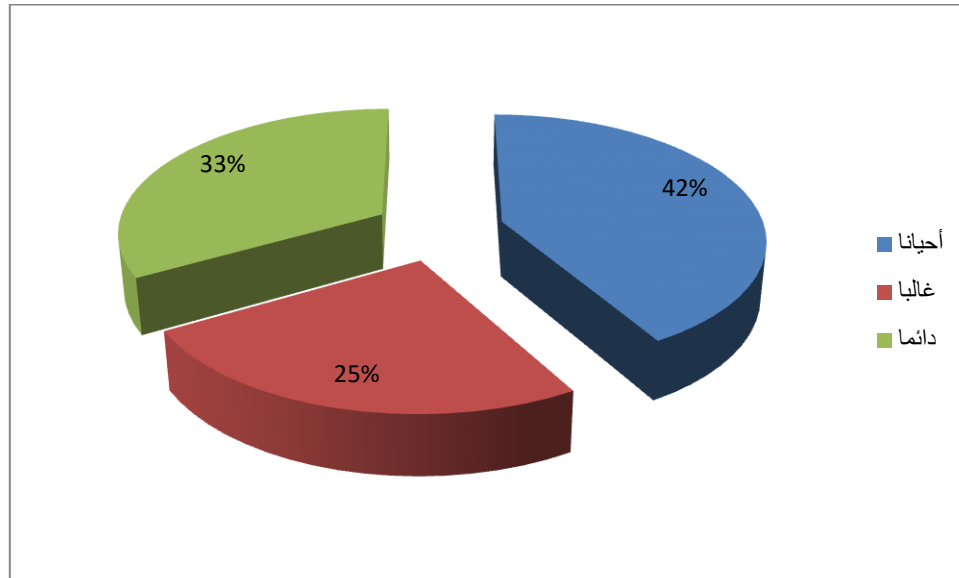
الجدول رقم (05): توزيع أفراد العينة حسب السؤال الخامس: هل تقوم المؤسسة بتخصيص ميزانية للاستثمار في الأدوات والتقنيات التكنولوجية لدعم وتعزيز عملية التواصل في المؤسسة.

النسبة المئوية	التكرار	
41.7	30	أحيانا
25.0	18	غالبا
33.3	24	دائما
100.0	72	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على نتائج تفريغ الاستبيان بواسطة برنامج SPSS

وفقا لما ورد في الجدول أعلاه، يتوضح لنا أن المؤسسة لا تخصص دائما ميزانية للاستثمار في الأدوات والتقنيات التكنولوجية لدعم وتعزيز عملية التواصل داخلها، وإنما في أغلب الأحيان حسب ما صارحته النسبة الكبيرة للمبحوثين الذين قدرت نسبتهم ب 41.7%، وأفاد 33.3% فقط بأن المؤسسة تقوم دائما بتخصيص مثل هذه الميزانيات. بينما أبدى 25.0 % منهم بأن هذا يحدث غالبا فهذا يلمح إلى أن هناك توجها ملحوظاً لدى المؤسسة نحو الاستثمار في التكنولوجيا كأداة لتحسين التواصل. إلا أن هذا التخصيص ليس دائما.

الجدول رقم (05): توزيع أفراد العينة حسب السؤال الخامس: هل تقوم المؤسسة بتخصيص ميزانية للاستثمار في الأدوات والتقنيات التكنولوجية لدعم وتعزيز عملية التواصل في المؤسسة.



المصدر: : من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج تحليل الاستبيان ومخرجات برنامج EXCEL

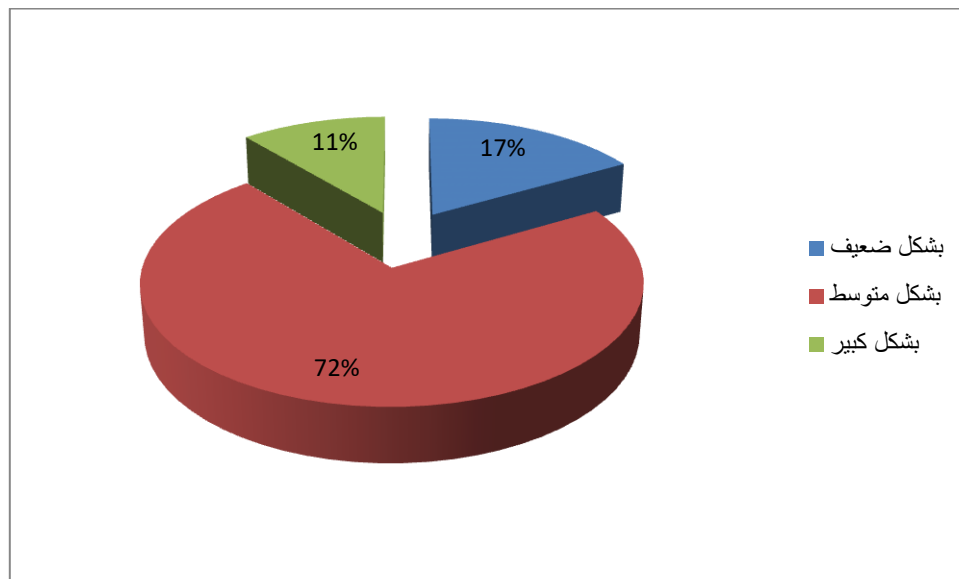
الجدول رقم (06): توزيع أفراد العينة حسب السؤال السادس: الى أي مدى ساهم تطبيق تقنيات اليقظة التكنولوجية في تحسين الاتصال التنظيمي بين ادارتك والإدارات الأخرى.

النسبة المئوية	التكرار	
16,7	12	بشكل ضعيف
72,2	52	بشكل متوسط
11,1	8	بشكل كبير
100,0	72	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على نتائج تفريغ الاستبيان بواسطة برنامج SPSS

تشير بيانات الجدول أن ما نسبته 72،2% يقرون بأن تطبيق اليقظة التكنولوجية ساهم بشكل متوسط في تحسين الاتصال التنظيمي بين إدارتهم والإدارات الأخرى، ولكن الجزء الآخر ذات نسبة 16،7% يرون أن هذا التأثير ضعيفا، بينما النسبة القليلة منهم 11،1% يوضحون أن هذه التقنيات ساهمت بشكل كبير في تحسين الاتصال. بناء على النتائج التي توصلنا إليها يمكن تفسيرها بأن المؤسسات في اعتماد على بعض ادوات اليقظة التكنولوجية، إلا أن فعاليتها في تحقيق تواصل تنظيمي قوي لازالت متوسطة، نتيجة لمحدودية تطبيقها أو استغلالها بالشكل الجيد.

الشكل رقم (06): توزيع أفراد العينة حسب السؤال السادس: الى أي مدى ساهم تطبيق تقنيات اليقظة التكنولوجية في تحسين الاتصال التنظيمي بين ادارتك والإدارات الأخرى.



المصدر: : من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج تحليل الاستبيان ومخرجات برنامج EXCEL

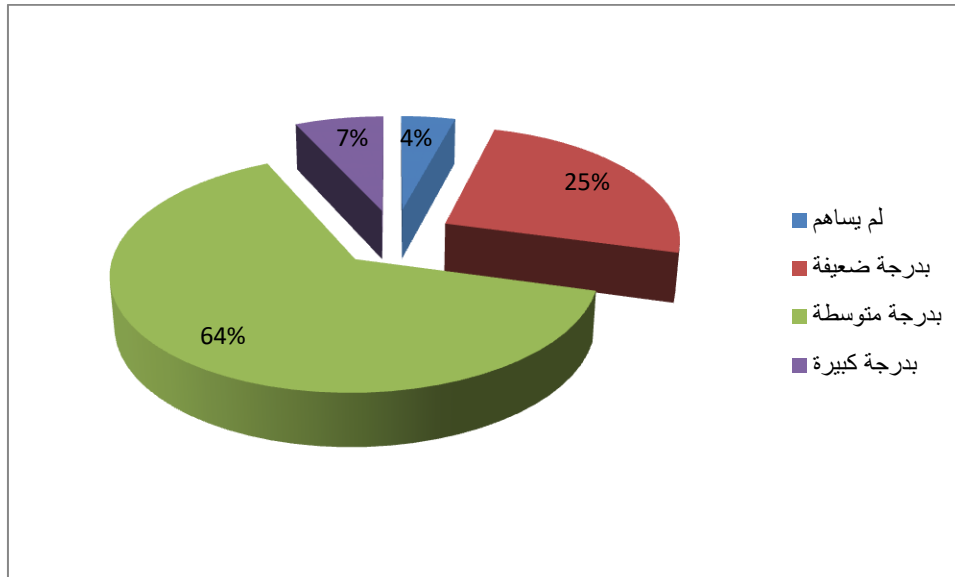
الجدول رقم (07): توزيع أفراد العينة حسب السؤال السابع: الى أي مدى ساهم تطبيق اليقظة التكنولوجية في تحسين الاتصال التنظيمي بين الإدارة والموظفين في مختلف الأقسام

النسبة المئوية	التكرار	
4,2	3	لم يساهم
25,0	18	بدرجة ضعيفة
63.9	46	بدرجة متوسطة
6.9	5	بدرجة كبيرة
100.0	72	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على نتائج تفريغ الاستبيان بواسطة برنامج SPSS

يتجلى من خلال هذا الجدول أن الجزء الأكبر من المبحوثين يكادون أن اليقظة التكنولوجية تساهم بدرجة متوسطة في تحسين الاتصال التنظيمي بين الإدارة والموظفين في مختلف الأقسام بنسبة 63.9% في حين أن البعض الآخر الذين بلغت نسبتهم 25.0% أشاروا أن المساهمة كانت بدرجة ضعيفة، على عكس ما قالو 6.9% بأنها تساهم بدرجة كبيرة. و 4.2% منهم صرحوا بأن تطبيق هذه التقنيات لم يساهم إطلاقا في تحسين الاتصال. فإن هذه النتائج تعبر عن مدى تطبيق تقنيات اليقظة التكنولوجية إذ أصبح لها تأثير إيجابي على عملية التواصل في المؤسسة وخاصة بين الإدارة والموظفين.

الشكل رقم (07): توزيع أفراد العينة على حسب السؤال السابع: الى أي مدى ساهم تطبيق اليقظة التكنولوجية في تحسين الاتصال التنظيمي بين الإدارة والموظفين في مختلف الاقسام



المصدر: : من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج تحليل الاستبيان ومخرجات برنامج EXCEL

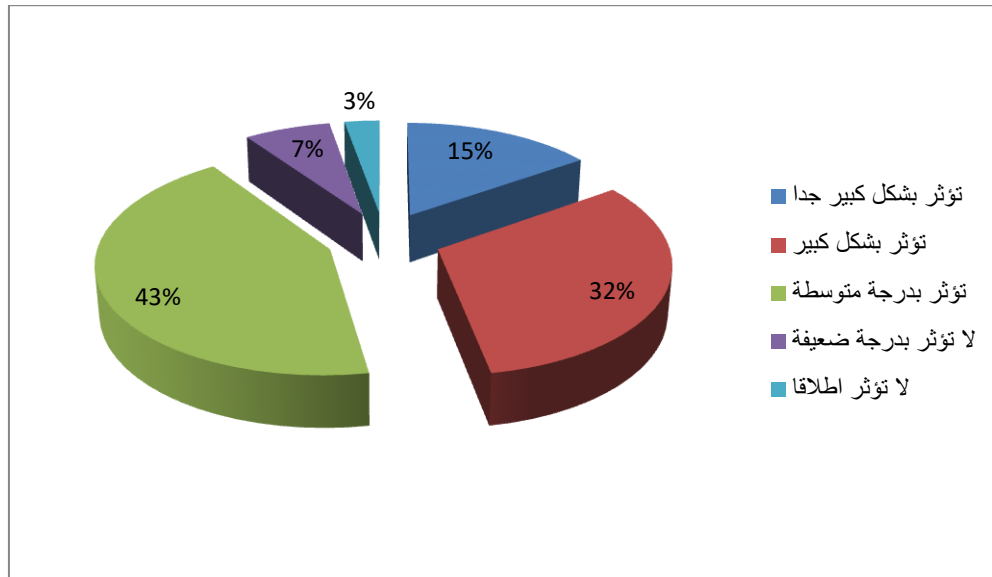
الجدول رقم (08): توزيع أفراد العينة على حسب السؤال الثامن: كيف تقيم تأثير اليقظة التكنولوجية على فعالية الاتصال التنظيمي داخل المؤسسة.

النسبة المئوية	التكرار	
15.3	11	تؤثر بشكل كبير جدا
31.9	23	تؤثر بشكل كبير
43.1	31	تؤثر بدرجة متوسطة
6.9	5	لا تؤثر بدرجة ضعيفة
2.8	2	لا تؤثر على الإطلاق
100.0	72	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على نتائج تفريغ الاستبيان بواسطة برنامج SPSS

نستخلص من الجدول المرفق أن أكبر نسبة من عينة الدراسة 43.1% أفصحوا بأن تأثير اليقظة التكنولوجية على فعالية الاتصال التنظيمي داخل مؤسسة ذات تأثير بدرجة متوسطة كما صرح 31.9% بأن هذا التأثير كبير، إلا أن 15.3% أجابوا بأن هذا التأثير كبير جداً، في حين اعتبر 6.9% أن التأثير ضعيف ونسبة الضئيلة منهم فقط 2.8% رأوا أن اليقظة التكنولوجية لا تؤثر إطلاقاً على فعالية هذا الاتصال. نصل إلى نتيجة أن أغلب المبحوثين اتفقوا على وجود تأثير إيجابي واضح لليقظة التكنولوجية على فعالية الاتصال التنظيمي داخل مؤسساتهم.

الشكل رقم (08): توزيع أفراد العينة على حسب السؤال الثامن: كيف تقيم تأثير اليقظة التكنولوجية على فعالية الاتصال التنظيمي داخل المؤسسة.



المصدر: : من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج تحليل الاستبيان ومخرجات برنامج EXCEL

المحور الرابع: تحليل بيانات المحور الثاني المتعلق بأبرز التحديات التي تواجه مؤسسة ديوان الترقية والتسيير العقاري بولاية -البويرة- لتبني أساليب اليقظة التكنولوجية من أجل تعزيز الاتصال التنظيمي.

الجدول رقم (01): توزيع أفراد العينة حسب السؤال الأول: ما مدى اهتمام مؤسستك باليقظة التكنولوجية في رأيك.

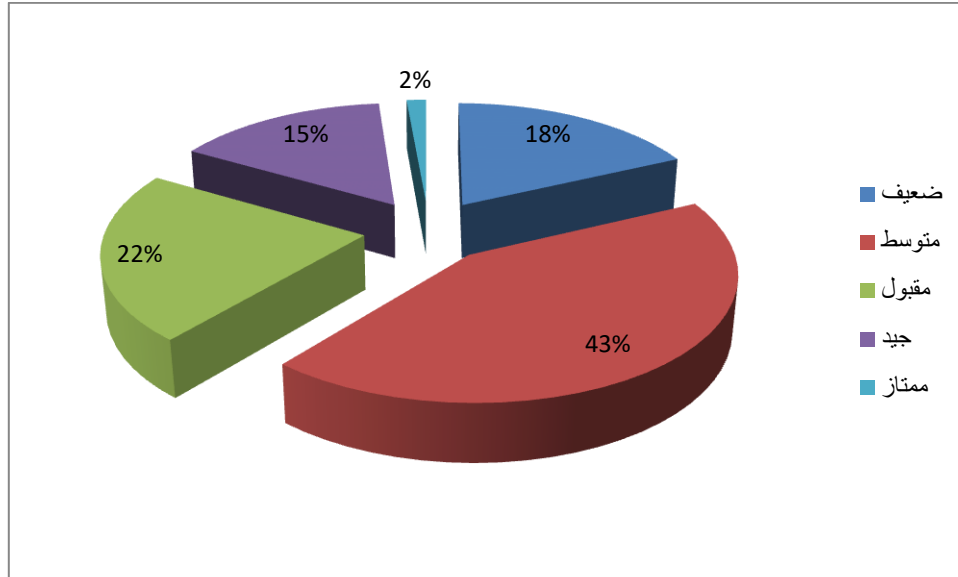
النسبة المئوية	التكرار	
18.1	13	ضعيف
43.1	31	متوسط
22.2	16	مقبول
15.3	11	جيد
1.4	1	ممتاز
100.0	72	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على نتائج تفريغ الاستبيان بواسطة برنامج SPSS

يظهر لنا بوضوح من الجدول المذكور أعلاه، أن الأكثرية يقيمون اهتمام مؤسساتهم باليقظة التكنولوجية في المستوى المتوسط حيث بلغ عددهم 31 فردا بنسبة 43.1٪، من إجمالي العينة. ويأتي بعدها الأفراد الذين وصفوا مستوى الاهتمام بـ «مقبول» بنسبة 22.2٪. ثم تليها مباشرة نسبة 18.8٪ أصحاب إجابة المستوى الضعيف، بينما 15.3٪ يرون أن مستوى الاهتمام جيد. وأخيرا الفئة الضئيلة الذين اعتبروا أن الاهتمام ممتاز ما نسبته 1.4٪.

وهذا ما يبرهن على وجود نوعا من الفهم الأولي بأهمية اليقظة التكنولوجية داخل المؤسسة، إلا أن مستوى هذا الإدراك لا يزال يتراوح بين المتوسط والقبول، وهذا ما يبرز الحاجة إلى تبني استراتيجيات مدروسة، ونفعل ممارسات منهجية لتعزيز ثقافة اليقظة التكنولوجية.

الشكل رقم (01): توزيع أفراد العينة حسب السؤال الأول: ما مدى اهتمام مؤسستك باليقظة التكنولوجية في رأيك.



المصدر: : من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج تحليل الاستبيان ومخرجات برنامج EXCEL

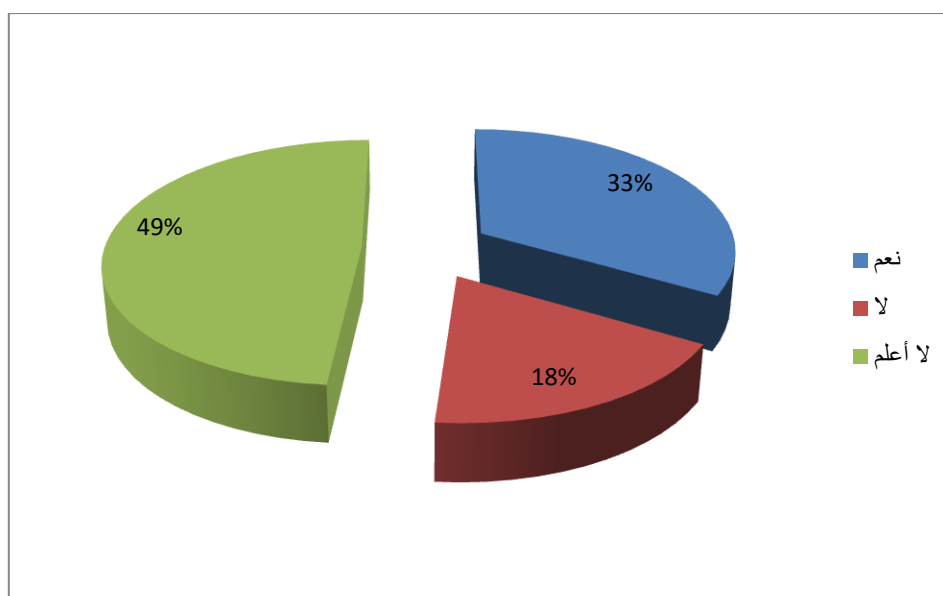
الجدول رقم (02): توزيع أفراد العينة حسب السؤال الثاني: هل تواجه مؤسستك صعوبات في تطبيق أنشطة اليقظة التكنولوجية.

النسبة المئوية	التكرار	
33.3	24	نعم
18.1	13	لا
48.6	35	لا أعلم
100.0	72	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على نتائج تفريغ الاستبيان بواسطة برنامج SPSS

من خلال البيانات المذكورة في الجدول المرفق، نلاحظ نسبة 48.6%، لا يعلمون ما إذا كانت مؤسساتهم تواجه صعوبات في تطبيق أنشطة اليقظة التكنولوجية، وهذا ما يعكس لوجود نقص الإدراك أو غياب التواصل الفعال بين الإدارة والعاملين. أما على الصعيد الآخر صرح 33.3% من المبحوثين بأن مؤسساتهم تواجه عوائق حقيقية في هذا المجال، في الوقت نفسه نسبة 18.1% من المبحوثين أفادوا بعدم وجود أي صعوبات في المؤسسة. وهذا ما يؤشر إلى ضرورة تعزيز مستوى الإدراك والتواصل داخل المؤسسة بما يتعلق بأنشطة اليقظة التكنولوجية، وهذا من خلال العمل على تقييم وتجاوز العقبات وذلك بتوفير التكوين المناسب للموظفين.

الشكل رقم (02): توزيع أفراد العينة حسب السؤال الثاني: هل تواجه مؤسساتك صعوبات في تطبيق أنشطة اليقظة التكنولوجية.



المصدر: : من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج تحليل الاستبيان ومخرجات برنامج

EXCEL

الجدول رقم (03): توزيع أفراد العينة حسب السؤال الثالث: ماهي أبرز العوائق التي تواجه الإدارة في التواصل بالرغم من وجود تقنيات اليقظة التكنولوجية.

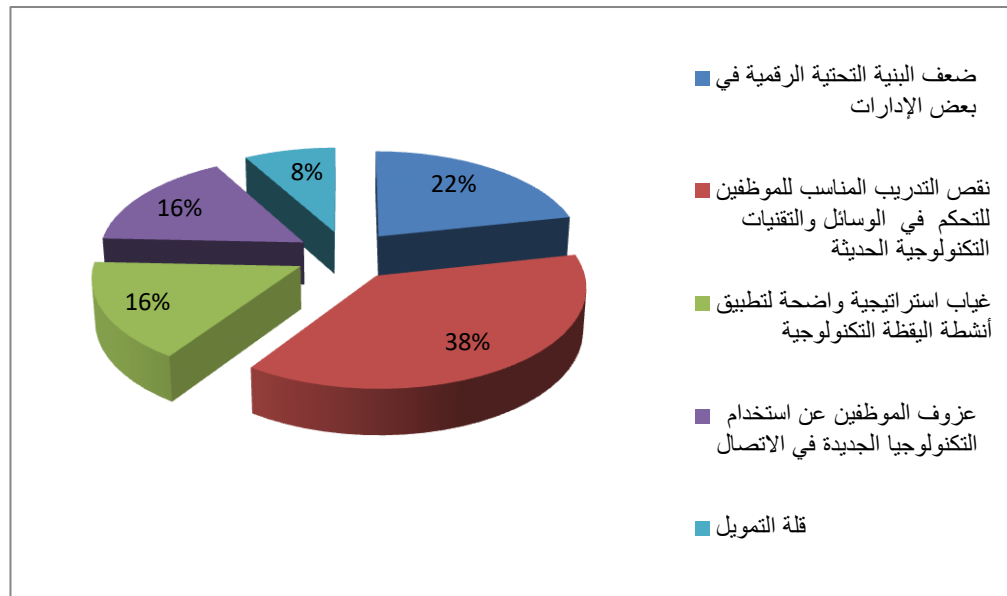
النسبة المئوية	التكرار	
21.6	24	ضعف البنية التحتية الرقمية في بعض الإدارات
37.8	42	نقص التدريب المناسب للموظفين للتحكم في الوسائل والتقنيات
16.2	18	غياب استراتيجية واضحة لتطبيق أنشطة اليقظة التكنولوجية
16.2	18	عزوف الموظفين عن استخدام التكنولوجيا الجديدة في الاتصال
8.1	9	قلة التمويل
100.0	72	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على نتائج تفريغ الاستبيان بواسطة برنامج SPSS

نرى بوضوح من الجدول الموضح سابقا، أن أبرز العوائق التي تواجه الإدارة في التواصل بالرغم من وجود تقنيات اليقظة التكنولوجية هي نقص التدريب المناسب للموظفين للتحكم في الوسائل والتقنيات التكنولوجية الحديثة بنسبة 37.8%، يلي بعد ذلك، ضعف البنية التحتية الرقمية في بعض الإدارات حيث عبر عن ذلك 24 فردا من العينة أي نسبة 21.6%. في حين جاءت غياب استراتيجية واضحة لتطبيق أنشطة اليقظة التكنولوجية و عزوف الموظفين عن استخدام التكنولوجيا الجديدة في الاتصال بنفس النسبة 16.2% بعدها قلة التمويل بالمرتبة الأخيرة بنسبة 8.1%.

وتكشف هذه النتائج التحديات التي تعاني منها الإدارة في تفعيل التواصل، رغم توفر تقنيات اليقظة التكنولوجية، لا تقتصر حصرا على الجوانب المادية كضعف البنية التحتية أو قلة التمويل، بل تشمل عناصر بشرية وتنظيمية.

الشكل رقم (03): توزيع أفراد العينة حسب السؤال الثالث: ماهي أبرز العوائق التي تواجه الإدارة في التواصل بالرغم من وجود تقنيات اليقظة التكنولوجية.



المصدر: : من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج تحليل الاستبيان ومخرجات برنامج

EXCEL

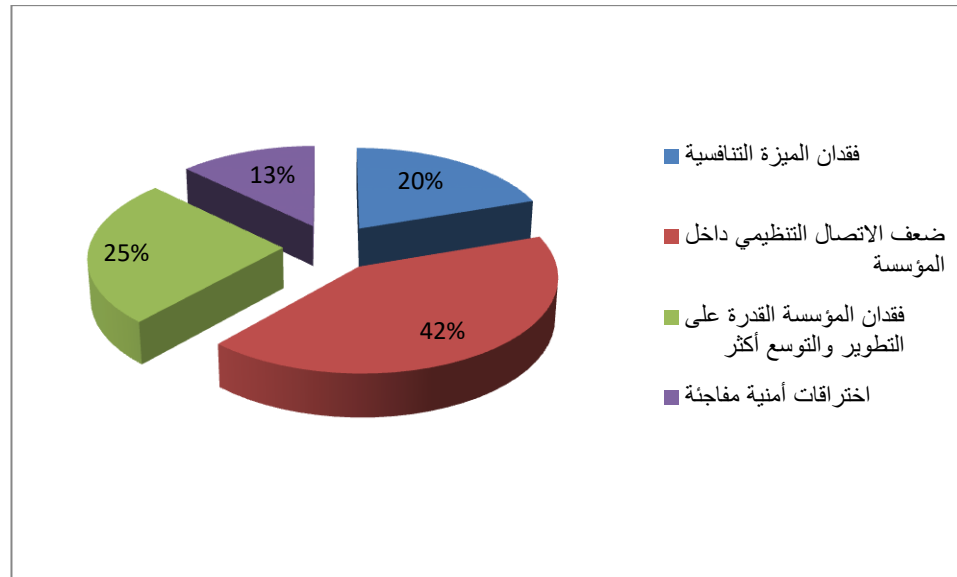
الجدول رقم (04): توزيع أفراد العينة حسب السؤال الرابع: هل تعتقد أن هذه المعوقات تؤدي الى:

النسبة المئوية	التكرار	
19.8	17	فقدان الميزة التنافسية
41.9	36	ضعف الاتصال التنظيمي داخل المؤسسة
25.6	22	فقدان المؤسسة القدرة على التطوير و التوسع أكثر
12.8	11	اختراقات أمنية مفاجئة
100.0	86	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على نتائج تفريغ الاستبيان بواسطة برنامج SPSS

نلاحظ من الجدول السابق، أن الجزء الرئيسي من المبحوثين الذين وصلت نسبتهم إلى 41.9% يحكمون أن ضعف الاتصال التنظيمي داخل المؤسسة يعد من أكثر الآثار السلبية التي تكون نتيجة لوجود المعوقات. إذ يتبين بأن الضعف في قنوات الاتصال الداخلي يعد عاملا مؤثرا على أداء المؤسسة، فيما بعد تأتي نسبة 25.6% الذين يقولون بأن هذه المعوقات تؤدي إلى فقدان المؤسسة القدرة على التطوير والتوسع أكثر، أما في المرتبة الثالثة تأتي فقدان الميزة التنافسية بنسبة 19.8% مما قد ينتج عنه معوقات تتمثل في تدهور مكانة المؤسسة في السوق. أما الاختراقات الأمنية فقد حصلت على أدنى نسبة وهي 12.8%، مما قد يوضح أن المؤسسة لا تبالي بالمخاطر المرتبطة بالجانب الأمني بالمقارنة مع الجوانب التنظيمية والتنافسية.

الشكل رقم (04): توزيع أفراد العينة حسب السؤال الرابع: هل تعتقد أن هذه المعوقات تؤدي الى:



المصدر: : من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج تحليل الاستبيان ومخرجات برنامج EXCEL

الجدول رقم (05): توزيع أفراد العينة على حسب السؤال الخامس: هل تعتقد أن التغلب على هذه المعوقات قد يحسن من الاتصال التنظيمي داخل المؤسسة.

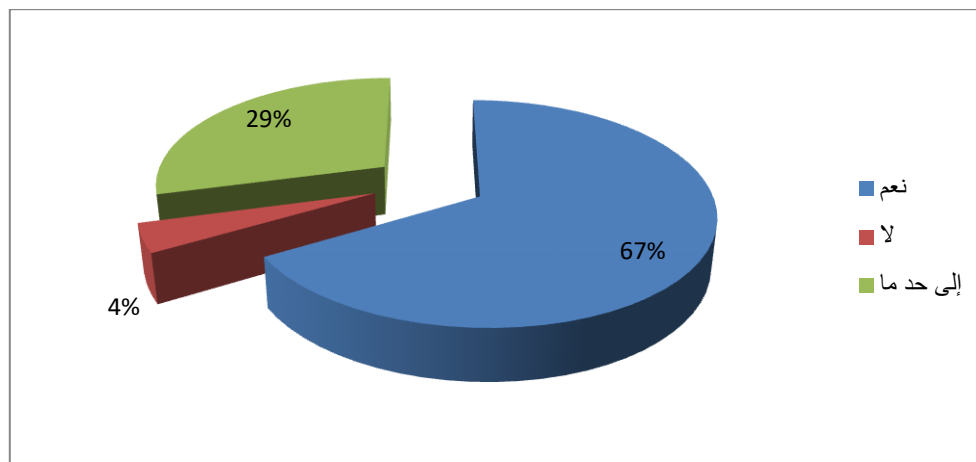
النسبة المئوية	التكرار	
66.7	48	نعم
4.2	3	لا
29.2	21	الى حد ما
100.0	72	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على نتائج تفريغ الاستبيان بواسطة برنامج SPSS

من خلال ما توصلت إليه نتائج الجدول الموضح في الأعلى، أن نسبة 66.7% من عينة الدراسة يؤيدون أن التغلب على هذه المعوقات قد يحسن من الاتصال التنظيمي داخل المؤسسة، والنسبة الثانية

29.2% يظنون أن ذلك يتحقق إلى حد ما، بينما 4.2% أجابوا ب "لا" أي هذا التغلب لا يساعد في تحسين الاتصال التنظيمي، إذ يمثل نسبة قليلة لا تؤثر على الجزء العام من العينة. بناءا عليه، يمكن القول إن التغلب على المعوقات يعد شرطا ضروريا وفقاً لآراء الأغلبية لتحسين الانسيابية الاتصالية داخل المؤسسة لرفع كفاءة الأداء العام.

الشكل رقم (05): توزيع أفراد العينة على حسب السؤال الخامس: هل تعتقد أن التغلب على هذه المعوقات قد يحسن من الاتصال التنظيمي داخل المؤسسة.



المصدر: : من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج تحليل الاستبيان ومخرجات برنامج

EXCEL

الجدول رقم (06): توزيع أفراد العينة حسب السؤال السادس: في رأيك، ماهي أهم الاقتراحات التي يمكن من خلالها تجاوز هذه التحديات.

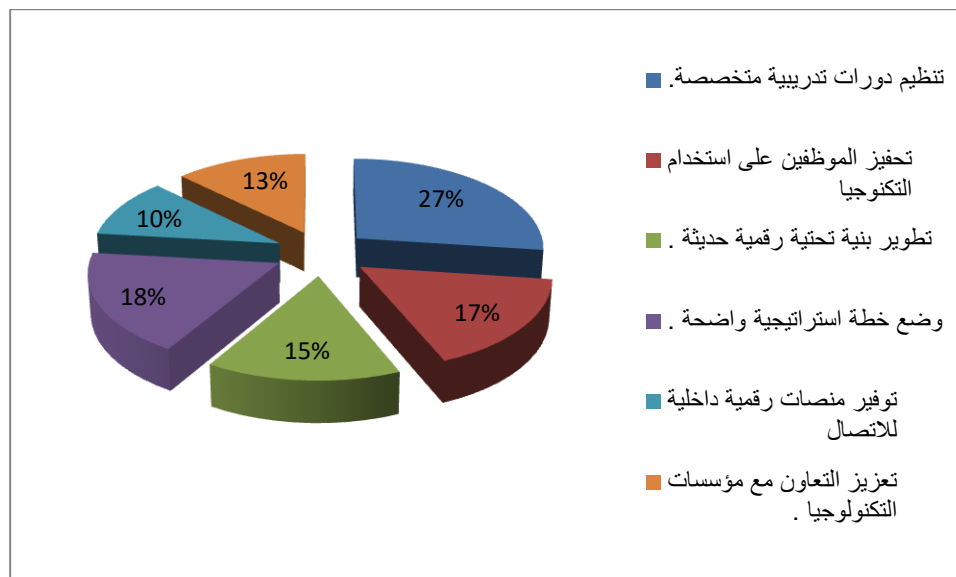
النسبة المئوية	التكرار	
27.1	49	تنظيم دورات تدريبية متخصصة
16.6	30	تطوير بنية تحتية رقمية حديثة
14.9	27	توفير منصات رقمية داخلية
18.2	33	تحفيز الموظفين على استخدام التكنولوجيا
10.5	19	وضع خطة استراتيجية واضحة
12.7	23	تعزيز التعاون مع مؤسسات التكنولوجيا
100.0	181	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على نتائج تفريغ الاستبيان بواسطة برنامج SPSS

يبيدي لنا من الجدول السابق أن غالبية أفراد العينة الذين بلغت نسبتهم حوالي 27.1% يرون أن تنظيم دورات تدريبية متخصصة تعد من أهم الاقتراحات والحلول لتجاوز التحديات، ما يشير إلى معرفتهم بأهمية تطوير الكفاءات البشرية وجاهزية مواكبة التحول الرقمي والتقني. أما في المرتبة الثانية يأتي تحفيز الموظفين على استخدام التكنولوجيا بنسبة 18.2%، كما عكست نسبة 16.6% من المبحوثين أهمية البنية التحتية الرقمية باعتبارها عنصر أساسي يدعم ويسهل تنفيذ الحلول الرقمية، كما جاءت توفير منصات رقمية داخلية بنسبة 14.9% ما يدل على ضرورة الاستثمار في الوسائل التقنية. في حين نال كل من تعزيز التعاون مع مؤسسات التكنولوجيا 12.7% ووضع خطة استراتيجية واضحة 10.5% نسبا أقل. إذا

نستخلص أن المبحوثين يميلون نحو الحلول العملية والتطبيقية المباشرة مثل التدريب وتوفير الأدوات الرقمية.

الجدول رقم (07): توزيع أفراد العينة حسب السؤال السابع: في رأيك، ماهي أهم الاقتراحات التي يمكن من خلالها تجاوز هذه التحديات.



المصدر: : من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج تحليل الاستبيان ومخرجات برنامج

EXCEL

المطلب الثاني : نتائج الدراسة

بعد إجراء الدراسة في مؤسسة ديوان الترقية والتسيير العقاري بولاية البويرة وجمع البيانات والمعلومات اللازمة، ثم العمل على تفريغها وتحليلها، تمكننا من الوصول إلى مجموعة من النتائج التي سنناقشها على النحو التالي :

المحور الأول: تحليل بيانات المبحوثين

- نستنتج أن هناك توازن تام بين الذكور والإناث في أفراد عينة الدراسة، بحيث يمثل كل منهما نصف العينة بنسبة 50%.
- وقد كشفت دراستنا أن أغلب فئة الدراسة تتراوح أعمارهم ما بين 30 إلى 40 سنة أي أنها الفئة المسيطرة تتراوح نسبتهم 50%.
- من خلال دراستنا يتبين لنا أن أغلب الفئات في المؤسسة من ذكور وإناث لديهم مستوى جامعي، بحيث بلغت نسبتهم 68.1% .
- ومن خلال الجدول رقم 04، اتضح لنا أن أكثر وظيفة هي المكلفة بالدراسات بنسبة 27.8% .
- أما في الجدول رقم 05 يتضح لنا أن أعلى نسبة لديهم خبرة أكثر من 10 سنوات قدرت ب 55.6% .

تحليل النتائج في ضوء التساؤل الفرعي الأول:

- ما المقصود باليقظة التكنولوجية وما هي وظائفها؟

يتبين لنا من خلال نتائج الاستبيان أن المفهوم الشائع لليقظة التكنولوجية لدى المبحوثين هو " متابعة كل ما هو جديد في مجال التكنولوجيا"، حيث بلغت نسبتهم 50% من مجموع العينة، وهذا يدل على تتبعهم المستمر لكل ما هو جديد ومتطور في مجال التكنولوجيا باعتباره عنصر أساسي من مفهوم اليقظة .

من جهة أخرى عرف 28.6% من المبحوثين اليقظة التكنولوجية أنها "هي رصد وتحليل المعلومات التكنولوجية بهدف اتخاذ قرارات استراتيجية" مع التركيز على الدور التحليلي الذي تلعبه اليقظة التكنولوجية في عملية اتخاذ القرارات. أما النسبة المتبقية 21.4% من المبحوثين ركزوا على الجانب التطبيقي للتكنولوجيا في الحياة المهنية، أي ربطوا اليقظة التكنولوجية باستخدام الوسائل والتقنيات التكنولوجية في العمل اليومي.

يتضح لنا من خلال الجدول رقم (02) أن الوظائف التي تؤديها اليقظة التكنولوجية في مؤسسة ديوان الترقية والتسيير العقاري بولاية البويرة؟ حسب معظم أفراد العينة هي تحسين الاتصال التنظيمي، بحيث حازت على أعلى نسبة وهي 19.4%. إذا نستخلص أن اليقظة التكنولوجية تلعب دورًا هامًا في تحسين الاتصال التنظيمي داخل المؤسسة، وأيضًا هناك إدراكًا متزايدًا لدى الموظفين لأهمية اليقظة التكنولوجية في دعم فعالية قنوات الاتصال الداخلي وتسهيل عملية تبادل المعلومات.

-تحليل النتائج في ضوء التساؤل الفرعي الثاني : ما مدى مساهمة اليقظة التكنولوجية في تعزيز التفاعل والتواصل بين الأقسام والإدارات المختلفة في مؤسسة ديوان الترقية والتسيير العقاري بولاية البويرة؟

استنادًا على الجداول رقم 06 و 07 و 08 المتعلقة بالمحور الثالث، يتضح ما يلي:

نبدأ بالجدول رقم 06، نلاحظ فيه أن نسبة 72.2% يجدون أن تطبيق تقنيات اليقظة التكنولوجية في تحسين الاتصال بين إدارة مؤسسة ديوان الترقية والتسيير العقاري بولاية البويرة والإدارات الأخرى يساهم بشكل متوسط، أما الجدول رقم 07، الفئة الكبيرة من العينة الذين وصلت نسبتهم إلى 63.9% يقولون أن اليقظة التكنولوجية تساهم بدرجة متوسط في تحسين الاتصال التنظيمي بين الإدارة والموظفين في مختلف الأقسام داخل المؤسسة، والجدول الأخير رقم 08، غالبية أفراد العينة نسبتهم 43.1%، يقيمون تأثير اليقظة التكنولوجية على فعالية الاتصال التنظيمي بدرجة متوسطة .

إذا يمكننا القول إن اليقظة التكنولوجية تساهم بدرجة معتبرة في تحسين الاتصال التنظيمي داخل المؤسسة، لكنها لم تصل بعد إلى المستوى المثالي، فالتأثير غالبا متوسط مما يدل على توفر بنية أولية للتحويل الرقمي، لكنها تحتاج إلى تفعيل أكثر.

- تحليل النتائج في ضوء التساؤل الفرعي الثالث: ماهي أبرز التحديات التي تواجه مؤسسة ديوان الترقية والتسيير العقاري بولاية البويرة في تبني أساليب اليقظة التكنولوجية من أجل تعزيز الاتصال التنظيمي؟

في ضوء الجداول رقم 03 و 04 المتعلقة بالمحور الرابع انطلاقا من الجدول رقم 03 يتبين لنا أن معظم المبحوثين يرون أن أكبر تحدي يعيق المؤسسة في تبني أساليب اليقظة التكنولوجية هو نقص التدريب المناسب للموظفين للتحكم في الوسائل والتقنيات وهذا بنسبة 37.8%. من خلال الجدول رقم 04 يتضح أن الجزء الأكبر من المبحوثين، الذين قدرت نسبتهم ب 41.9% يرون أن وجود هذه التحديات، لها أثر مباشر في ضعف الاتصال التنظيمي، وتهدد مستقبل المؤسسة من حيث التوسع، التنافسية، والأمن المعلوماتي.

في النهاية، انطلقت الدراسة من الإشكالية التي تساءلت عن دور اليقظة التكنولوجية في تطوير الاتصال التنظيمي داخل المؤسسة الاقتصادية، و بناء على النتائج السابقة توصلت الدراسة إلى أن اليقظة التكنولوجية تساهم بشكل فعال في تحسين الاتصال التنظيمي داخل المؤسسة الاقتصادية، وذلك من خلال الاعتماد على وسائل رقمية وتقنيات حديثة مكنتها من رصد ومتابعة التغيرات الحاصلة في البيئة التكنولوجية، مما يمكن المؤسسة من نقل المعلومات بطريقة سريعة وأكثر دقة، و تعزيز ديناميكية الاتصال الداخلي.

وعليه يمكننا القول إن تطبيق اليقظة التكنولوجية يعد حتمية لتطوير الاتصال التنظيمي داخل المؤسسة الاقتصادية، ضمن بيئة تواصلية أكثر فاعلية. وهذا الأخير يجيب بوضوح عن إشكالية الدراسة.

خاتمة

في الختام، يمكن القول أن الدراسة قد حققت الأهداف المسطرة في بدايتها، وهذا من خلال تسليط الضوء على أهمية اليقظة التكنولوجية في المؤسسة الاقتصادية وأهم وظائفها التي تساهم بشكل كبير في تطوير الاتصال التنظيمي في مؤسسة ديوان الترقية والتسيير العقاري بولاية البويرة. بالنظر إلى النتائج المستخلصة، نرى بوضوح أن اليقظة التكنولوجية تلعب دورا محوريا في تعزيز كفاءة وفعالية الاتصال داخل المؤسسة، إذ تسهم بدرجة كبيرة في متابعة وتحليل التغيرات التكنولوجية ومواكبتها، لتحقيق التواصل والتنسيق بين الوحدات التنظيمية في المؤسسة لبلوغ الأهداف المشتركة.

انطلاقا من النتائج السابقة، يمكن اقتراح مجموعة من التوصيات والاقتراحات للمؤسسات الاقتصادية، لتفادي الصعوبات المرتبطة بتبني اليقظة التكنولوجية في المؤسسة، ومن بينها:

- إنشاء خلية خاصة باليقظة التكنولوجية في المؤسسة، يرأسها مختصين في مجال التكنولوجيا والابتكار.
- عقد مؤتمرات وملتقيات داخل المؤسسة، لتسليط الضوء على مفهوم اليقظة التكنولوجية وأهميتها، وعرض النتائج الإيجابية التي يمكن أن تحققها
- تنظيم دورات تكوينية و تدريبية للموظفين على الوسائل والتقنيات التكنولوجية الحديثة.
- إنعاش وظيفة البحث والتطوير في المؤسسة، وتحفيز الموظفين على الإبداع والابتكار.
- إنشاء منصة إلكترونية داخل المؤسسة للوصول إلى المعلومات وتبادل الوثائق بين الموظفين بشكل فوري.
- وضع خطط استراتيجية لإنشاء وتطوير البنية التحتية الرقمية، بهدف دعم نظم الاتصالات وتحسين فعالية الاتصال التنظيمي في المؤسسة.

في النهاية، تبرز أهمية هذه الدراسة من الجانبين العلمي والعملية، بحيث تساهم في توسيع الفهم النظري لموضوع اليقظة التكنولوجية والاتصال التنظيمي، وتوفر في الوقت نفسه رؤى واقعية يمكن أن تفيد المؤسسات الاقتصادية في تحسين أدائها وتعزيز كفاءتها في بيئة عمل متغيرة ومستمرة التطور.

قائمة المصادر

والمراجع

أ. الكتب

1. أحمد صالح النصر، علي الزغبى، التسويق الالكتروني في القرن الحادي والعشرين، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان (الأردن)، 2018.
2. اسماعيل زكي مكى، نظرية التنظيم، منشورات جامعة السودان المفتوحة، السودان، 2008.
3. باديس مجاني، مرابط فريدة، نظريات الاتصال منشورات ألفا للوثائق، ط1، قسنطينة-الجزائر، 2019.
4. بشار حزي، الاتصال التنظيمي، من منشورات الجامعة الافتراضية السورية الجمهورية العربية السورية، 2020.
5. بشير العلاق، الاتصال في المنظمات بين النظرية و الممارسة، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان (الأردن)، 2009.
6. حسين محمد حريم: إدارة المنظمات-منظور كلي، دار الحامد للنشر والتوزيع، ط2، عمان، 2009.
7. خولة شعث، كتاب تصميم المراكز التكنولوجية، جامعة الأقصى، كلية التربية، قسم التكنولوجيا والعلوم التطبيقية.
8. ربحي مصطفى عليان، كتاب البحث العلمي، أسسه، مناهجه وأساليبه، اجراءاته، بيت الأفكار الدولية، الأردن.
9. سارة زويتي، الاتصال التنظيمي وعلاقته بالصراع داخل جماعة العمل، دار الأيام للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة 01، 2019.
10. سعيدة عزوز :الاتصال التنظيمي، دار النشر كوكب العلوم، د. ط ، د. س.
11. سمير محمد حسين، حوث الاعلام، د، ط، عالم الكتب لنشر والتوزيع والطباعة، القاهرة، 2006.
12. صلاح الدين فافي، عدل بغزة.
13. غالب عبد المعطي فريجات، مدخل الى تكنولوجيا التعليم، دار كنوز المعرفة للنشر و التوزيع، عمان، الطبعة 2، 2010.

14. كمال الحاج، نظريات الإعلام والاتصال، الجامعة الافتراضية السورية، الجمهورية العربية السورية، 2020.

15. محمد الفاتح محمد بشير المغربي: الاتصال التنظيمي دار حميثرا للنشر، ط1، مصر، 2020.

16. محمد الفاتح محمود بشير المغربي: أصول الإدارة والتنظيم، دار الجنان للنشر والتوزيع، ط1، عمان، 2016.

17. محمد الفاتح محمود بشير المغربي، السلوك التنظيمي، دار الأكاديمية الحديثة للكتاب الجامعي، القاهرة (مصر)، الطبعة 01 ، 2017.

18. محمد سرحان علي محمود، مناهج البحث العلمي، جمهورية اليمن صناعاء، دار الكتب، طبعة ثالثة، 2019.

19. محمد فتحي: 766 مصطلحا إداريا-إيضاح وبيان، دار التوزيع والنشر الإسلامية، مصر، 2003.

20. محمد هاني محمد: إدارة وتنظيم وتطوير الأعمال: قياس الأداء المتوازن، دار المعتر للنشر والتوزيع، ط1، الأردن، 2014.

21. مرتضى البشير الأمين، الاتصال التنظيمي organizational communication، دار أمواج للنشر والتوزيع، عمان-الأردن، 2016.

22. مصطفى حجازي: الاتصال الفعال في العلاقات الإنسانية والإدارة، المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر والتوزيع، ط1، بيروت، 1990.

ب. المجالات :

1. إبراهيم بن داود: مفهوم التكنولوجيا ودور الشركات التجارية في نقلها، مجلة قضايا معرفية، المجلة (2)، العدد 3، لشهر سبتمبر 2022.

2. أمال حفصي، زكية العمرابي، معوقات الاتصال التنظيمي ودورها في مقاومة العاملين لعملية التغيير التنظيمي، دراسة ميدانية بمديرية السياحة والصناعة التقليدية بأم البواقي، المجلة الجزائرية للأمن والتنمية، المجلد 10، العدد 03، جويلية 2021.

3. أيمن عبد الله النور: فاعلية مواقع التواصل الاجتماعي في الاتصال التنظيمي خلال أزمة كورونا- دراسة حالة كلية الإعلام والاتصال بجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، مجلة الرسالة للدراسات الإعلامية، المجلد 05، العدد 02، جامعة أم درمان الإسلامية، السودان، 2020.
4. بسام زاهر، ريزان نصور، عبير عبد الكريم الخير: دور اليقظة التكنولوجية في تحقيق ريادة الأعمال (دراسة ميدانية على شركات صناعة الأدوية في الساحل السوري)، مجلة جامعة تشرين العلوم الاقتصادية والقانونية، المجلد 46، العدد 05، سوريا، 2024.
5. جمال بن زروق: التغير التنظيمي داخل المنشأة ومدى مساهمة النسق الاتصالي في اتجاهه، مجلة جامعة دمشق، المجلد 26، العدد الأول والثاني، جامعة عنابة، 2010.
6. جميلة قادم، اليقظة التكنولوجية كمدخل لتنمية الإبداع التنافسي في المنظمات الحديثة: قراءة في المفهوم والمؤشرات والدلالات، مجلة العلوم الاجتماعية، المجلد 17، العدد 01، الجزائر، 2023.
7. جميلة كتنقي: معوقات الاتصال التنظيمي في المنظمة، مجلة العلوم الاجتماعية والإنسانية، المجلد 09، العدد 02، 20193
8. حسنية عبد الرحمن عويس عبد الله: دور اليقظة الاستراتيجية في تحقيق التميز البحثي بالجامعات المصرية والأسترالية والصينية، مجلة كلية التربية، العدد 45، الجزء الأول، 2021.
9. حمزة العوفي، تكنولوجيا الاتصال وأثرها على السلوك التنظيمي في المنظمات، المجلة الجزائرية للعلوم السياسية والعلاقات الدولية، العدد 10، ماي 2018.
10. حنان كاودون، صونية كيلاني، تأثير اليقظة التكنولوجية على تحقيق الأداء المتميز في منظمات الأعمال-دراسة حالة شركة Brandt لصناعات الإلكترونيات ولاية سطيف، مجلة الباحث الاقتصادي، المجلد 10، العدد 02، الجزائر، 2022.
11. خالد إبراهيم عبد العزيز إسحاق: فعالية الاتصال التنظيمي وعلاقتها بالأداء الوظيفي في المؤسسات الإعلامية: دراسة مسحية في هيئة الشارقة للإذاعة والتلفزيون للمدة من 25 حزيران / يونيو 2020 لغاية 25 أيلول / سبتمبر 2020، مجلة الآداب، العدد 137، جامعة الشارقة، 2021.

12. خالد بن حنيش، وهيبة الجوزي: الاتصال التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي بالمؤسسة-دراسة ميدانية بمديرية الوادي، مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية، المجلد 12، العدد 01، الجزائر، 2024.
13. خير الدين تشوار: اليقظة التنافسية وأهميتها في المؤسسة: حالة المؤسسة الاقتصادية الجزائرية، المجلة الجزائرية للعلوم القانونية والاقتصادية والسياسية، الجزائر.
14. دليلة بركان، د. نجاة مسمش، نوال هاني: مساهمة نظام المعلومات في تفعيل اليقظة التكنولوجية للمؤسسة الاقتصادية -دراسة حالة الصناعة الدوائية مجمع صيدال نموذجا -، مجلة الأصل للبحوث الاقتصادية والإدارية، المجلد 4، العدد 01، جوان 2020.
15. رويم فائزة، مهيري بلخير، معيقات الاتصال التنظيمي في المؤسسات المهنية، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية.
16. سمير بركاني، اليقظة التكنولوجية: من مقومات الميزة التنافسية للمؤسسة، مجلة الاقتصاد الجديد، العدد 11، مجلد 02. جامعة بومرداس. 2014.
17. صالح بن نوار: الاتصال الفعال والعلاقات الإنسانية، مجلة العلوم الإنسانية، عدد 22، جامعة منتوري قسنطينة، الجزائر، 2004.
18. صفاء محمد، محمد حسين: استخدام التطبيقات الإلكترونية في الاتصال التنظيمي بالمؤسسات وانعكاساته على تحقيق الرضا الوظيفي، دراسة تطبيقية، المجلة العلمية لبحوث الإعلام وتكنولوجيا الاتصال، العدد التاسع، جامعة أسوان، 2021.
19. صلاح الدين فافي، عدل بغزة: دور اليقظة التكنولوجية في بناء سيناريوهات وللأزمات ذات الطابع العالمي، مجلة التدوين، المجلد 14، العدد 01، 2022، الجزائر.
20. عبد الجليل طواهر، خير الدين سرداني، أدوات البحث العلمي، مجلة الباحث للعلوم الرياضية والاجتماعية، جامعة الجلفة، المجلد 04، العدد 08.
21. عبد الرحمان حسن حسن محمد: دور اليقظة التكنولوجية في تحقيق تميز الأداء بجامعات السعودية منظور استراتيجي بالتطبيق على جامعة الملك خالد، مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية، مجلد 29، عدد 04، السعودية، 2021.

22. عماد سحمدي، عبد المالك بلعشي: دور اليقظة الاستراتيجية في تحسين جودة القرارات بالمؤسسة الاقتصادية: دراسة تطبيقية باستخدام تحليل المسار على مؤسسة اتصالات الجزائر، مجلة اقتصاد المال والأعمال، المجلد 6، العدد 3-الجزائر، 2022.
23. عمار اليوسفي: اليقظة التكنولوجية والجودة الشاملة في إدارة الصورة الذهنية للمؤسسة: الأهداف والرهانات، المجلة الدولية للإعلام والاتصال الجماهيري، المملكة العربية السعودية، المجلد 06، 2024.
24. فاطمة دريدي، أمال زرفاوي: نماذج الاتصال التنظيمي في ضوء الفكر الإداري المعاصر، مجلة رؤى للدراسات المعرفية والحضارية، المجلد 07، العدد 02، ديسمبر 2021، بسكرة.
25. فاطمة قبة، خولة مسراتي: واقع ممارسة اليقظة الاستراتيجية في البنوك العمومية الجزائرية وأثرها على استراتيجياتها التنافسية-دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية، مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، جامعة المسيلة، المجلد 15. العدد 2022.
26. فيروز قاسحي، دور اليقظة التكنولوجية في إدارة الأزمات، مجلة الرسالة للدراسات الاعلامية، المجلد 06، العدد 04، الجزائر، 2022.
27. كريمة بنان، اليقظة التكنولوجية واتصال الأزمات- قراءة في المفهوم والعلاقة، مجلة الحكمة للدراسات الفلسفية، المجلد 10، العدد 2، الجزائر، 2022.
28. محمد غوالي، عبد القادر هدير: اليقظة الاستراتيجية ودورها في عملية اتخاذ القرارات في المؤسسة (سوناطراك نموذجا)، المجلة الدولية للأداء الاقتصادي، المجلد 05، العدد 01، الجزائر، 2022.
29. مروة عزت عبد الجواد، وليد محمد عبد الحليم علي: تحسين اليقظة التكنولوجية لكليات التربية بمصر في ضوء نظرية كايزن (دراسة ميدانية)، مجلة كلية التربية، عدد يناير، الجزء الاول، مصر، 2023.
30. مريم لمروس: أنواع اليقظة الاستراتيجية في المؤسسات الحديثة، مجلة الميدان للدراسات الرياضية والاجتماعية والإنسانية، المجلد الثاني، العدد الثامن، 2019، ص 72.

31. المهدي هتهات: حتمية التوجه نحو اليقظة الاجتماعية لتعزيز الالتزام التنظيمي في المؤسسات الجزائرية- اقترح خلية يقظة اجتماعية، مجلة أداء المؤسسات الجزائرية، المجلد 11، العدد 02، الجزائر، 2022.

32. هشام شكاردة، عيساوي الطيب: اليقظة التكنولوجية أداة لتطوير الاتصال التنظيمي في المؤسسة-متطلبات الرقابة ومعايير التنظيم- مجلة معالم للدراسات الإعلامية والاتصالية، المجلد الرابع، العدد الأول، جامعة الجزائر 3، 2022.

ج. مذكرات جامعية :

1. إبراهيم بن زاوي: واقع الاتصال التنظيمي في ظل ازدواجية اللغة، دراسة ميدانية بمؤسسة سونلغاز أم البواقي، دراسة لنيل شهادة الدكتوراه العلوم في علم الاجتماع تخصص تنظيم وعمل، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، قسم علم الاجتماع والديموغرافيا، جامعة الحاج لخضر باتنة 1، الجزائر، 2018.

2. أحلام كحلوش، دور الاتصال التنظيمي في تسيير المؤسسات الخدماتية الجزائرية، دراسة ميدانية ببلدية أم البواقي، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال تخصص: اتصال و علاقات عامة ، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي، 2016 / 2015.

3. أسماء كرغلي، اليقظة التكنولوجية كأداة لزيادة القدرة التنافسية للبنوك دراسة مرجعية مقارنة للبنوك العاملة بمقر ولاية البويرة، مذكرة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير، تحت إشراف بلوناس عبد الله، قسم تسويق، كلية العلوم الاقتصادية، التجارية، علوم التسيير، جامعة أمحمد بوقرة، بومرداس، 2014.

4. أميمة عناب، معوقات الاتصال التنظيمي في الجامعة من وجهة نظر الأساتذة دراسة ميدانية بكليتي الآداب واللغات والعلوم الاجتماعية والإنسانية جامعة العربي بن مهيدي - أم البواقي، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علوم التربية تخصص إدارة وتسيير في التربية، كلية العلوم الاجتماعية والعلوم الإنسانية، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، 2013 / 2014.

5. بشير بضلة، بومدين بلغيث، واقع الاتصال الداخلي في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية دراسة ميدانية بمؤسسة اتصالات الجزائر بالأغواط، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر تخصص علم اجتماع اتصال، سنة 2021/2020، قسم علم الاجتماع والديموغرافيا، كلية العلوم الاجتماعية، جامعة عمار ثلجي الأغواط.
6. بلالي عبد المالك، ثقافة العمل لدى العامل و أثرها على الاتصال التنظيمي في المؤسسات الصغيرة و المتوسطة ، دراسة ميدانية بالمؤسسات: إنتاج الشكولاتة و صناعة الورق المقوى ، صناعة النوافذ الزجاجية و الألمنيومية بمنطقة ولاد يعيش البلدية، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه علوم في علم الاجتماع التنظيم و العمل ، كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية، جامعة الجزائر أبو قاسم سعد الله ، الجزائر ، 2015/2014 .
7. بلغوثي محمد، الاتصال التنظيمي وتحسين الأداء الوظيفي في المؤسسة الجامعية دراسة ميدانية بالمركز الجامعي أحمد زبانة غليزان -، مذكرة تخرج مقدمة لنيل شهادة ماستر في علوم الاعلام والاتصال، قسم العلوم الإنسانية، كلية العلوم الاجتماعية، جامعة عبد الحميد بن باديس، مستغانم، 2019 /2018.
8. بوخاري محمد حبيب: الاتصال الداخلي ونظم المعلومات داخل المؤسسة- دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر (الوكالة التجارية بالعين الصفراء)، مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماجستير في علوم التسيير تخصص اتصال ونظم المعلومات، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة أبي بكر بلقايد تلمسان، الجزائر، 2016.
9. بورباله أحمد: دور اليقظة التكنولوجية في تحسين تنافسية المؤسسة-دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر باتنة، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، قسم علوم التسيير، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر، 2015.
10. بولبة نادية، الاتصال التنظيمي وتنمية العلاقات العامة داخل المؤسسة-دراسة ميدانية بمؤسسة أرسيلور ميتال-عنابة، مذكرة تخرج مقدمة لنيل شهادة ماجستير، قسم علم الاجتماع، كلية الآداب والعلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة باجي مختار -عنابة- الجزائر، 2012.

11. حنان كاودون، اليقظة التكنولوجية كأداة لدعم الابتكار الإداري في المؤسسة حالة مجمع condor، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه لطور الثالث، تخصص إدارة أعمال، تحت إشراف: كيلاني صونية، قسم علوم التسيير، جامعة باتنة 1، سنة 2023/2024.
12. حورية شريط، الاتصال التنظيمي وأبعاد التغيير في المؤسسة العمومية الاقتصادية الجزائرية، دراسة حالة لشركة الأكياس والصناديق "ساكار"، أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه في علوم الإعلام والاتصال، تحت إشراف د-بلقاسم بن روان، قسم علوم الاتصال، كلية علوم الإعلام والاتصال، جامعة الجزائر 3، الجزائر، 2015.
13. حياة بوعنان، الاتصال التنظيمي وعلاقته بالاغتراب الوظيفي دراسة ميدانية على عينة من العاملين بالمؤسسة الاستشفائية بن عمر الجيلاني - الوادي -، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع المنظمات والمناجمنت تحت الإشراف: لامية بوبيدي، قسم العلوم الاجتماعية، جامعة الشهيد حمه لخضر - الوادي - سنة 2017/2018.
14. خديجة بوخريصة، اليقظة الاستراتيجية ودورها في تنافسية المؤسسة الاقتصادية الجزائرية دراسة مؤسسة تكرير السكر -مستغانم-، مذكرة للحصول على شهادة ماجستير في إدارة الأعمال، تخصص استراتيجية، سنة 2014/2015، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية، جامعة وهران 02.
15. ربيعة قندوشي، محددات استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في مجال الاتصال التنظيمي، حالة فرع المضادات الحيوية (صيدال) بالمدينة، أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه في علوم الإعلام والاتصال، كلية علوم الإعلام والاتصال، جامعة الجزائر (3)، 2012/2013.
16. زياني سلطنة فايزة، د-طالب كيجول: دور الاتصال التنظيمي في بناء وتعزيز القيم التنظيمية داخل المنظمة، مجلة البحوث والدراسات العلمية، المجلد 18، العدد 01، جامعة الجيلالي بونعامة بخميس مليانة، الجزائر، 2024.
17. سمية سحقي، دور تكنولوجيا الإعلام والاتصال في تحسين الاتصال التنظيمي بالمؤسسة الاستشفائية - دراسة ميدانية بمشفى الأمير عبد القادر - بوادي الزناتي -، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، جامعة 08 ماي 1945، 2020 / 2021.

18. سمير بركاني: دراسة تحليلية لدور اليقظة التنافسية والتكنولوجية في تدعيم الميزة التنافسية للمؤسسة الجزائرية (دراسة حالة مؤسسة Mobilis)، أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم التجارية، تخصص تسويق، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 3، الجزائر، 2015.
19. سهيلة مزيان، أهمية اليقظة التكنولوجية في التنمية تنافسية المؤسسة، دراسة حالة -مؤسسة موبيليس -، رسالة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة « ماجستير في العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، فرع إدارة أعمال، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، /2007 2008.
20. شبيب بن عبد الله بن سالم الشكلي، أثر اليقظة الاستراتيجية في تحقيق الميزة التنافسية في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة بالسلطنة، رسالة لاستكمال متطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال، كلية إدارة الأعمال، جامعة الشرقية، سلطنة، عمان، 2022.
21. ضياء الدين زوار، دور اليقظة الاستراتيجية في تحسين تنافسية المؤسسة دراسة تطبيقية على بعض المؤسسات الاقتصادية، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات لنيل شهادة الماجستير في علوم التسيير، تخصص الإدارة الاستراتيجية، سنة 2012/2013، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية، جامعة فرحات عباس -سطيف.
22. كراز كريمة ، عكاش ليلي ، الاتصال التنظيمي ودوره في إدارة الأزمات بالمؤسسة الاقتصادية الجزائرية ، دراسة ميدانية بشركة إنتاج الكهرباء سونلغاز - جيجل - ، مذكرة مكمل لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع تخصص: علاقات عامة ، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية ، جامعة محمد الصديق بن يحي - جيجل - 2015 / 2016.
23. مروان بوزيد، دور اليقظة التكنولوجية في رفع القدرة التنافسية للمؤسسة الاقتصادية، دراسة حالة مجمع صيدال، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية تخصص تحليل الاقتصادي، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية، جامعة الجزائر 3، 2013/2014.
24. هامل مهنية، اتصال الأزمة في المؤسسة الجزائرية دراسة حالة لوحداث من المؤسسات الصناعية والخدمة، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه علوم في علم الاجتماع، فرع تنمية وتسيير

الموارد البشرية، إشراف دليو فضيل، تم مناقشتها بجامعة منتوري للعلوم الاجتماعية - قسنطينة
سنة 2008 - 2009.

25. يسرى حنو، نظام المعلومات التسويقية كأداة لتحسين وظيفة اليقظة التكنولوجية "دراسة ميدانية
للمديرية العملية لاتصالات الجزائر، فرع المدية"، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في علوم
التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة يحي فارس المدية،
الجزائر، 2020.
د. مواقع الأنترنت:

- 26. <https://islamic.content.com>
- 27. <https://www.almaany.com>
- 28. <https://innoopedia.blogspot.com>

ثانيا : المراجع باللغة الأجنبية:

1. Ahmed bedjadj : La vigilance technologique comme moyen d'améliorer l'avantage concurrentiel des organisations à la lumière de la transformation numérique -Vision sociologique-, Revue de politique et de droit, Volume : 16/N° : 02, Algérie, (2024).
2. Seltia Nadjiba: The role of strategic vigilance in Mitigating challenges faced byStartup: aGrowth Startup,Administrative and -study of high Sciences review, volume 07 N° 2,Alegria, 2023,p 223 financial

الملاحق

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي



قسم علوم الإعلام والاتصال

السنة الثانية ماستر

اتصال و علاقات عامة

جامعة آكلي محند أولحاج البويرة

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

استبيان حول:

دور اليقظة التكنولوجية في تطوير الاتصال التنظيمي داخل المؤسسة الاقتصادية

دراسة حالة مؤسسة ديوان الترقية والتسيير العقاري لولاية البويرة -

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال تخصص اتصال وعلاقات عامة
السلام عليكم ورحمة الله تعالى وبركاته.

يشرفنا أن نضع بين يديك هذه الاستبانة، التي تهدف إلى جمع المعطيات الضرورية حول دور
اليقظة التكنولوجية في تطوير الاتصال التنظيمي داخل المؤسسة الاقتصادية ، لذا نرجو منك
الإجابة بكل دقة وموضوعية، علما أن كافة المعلومات المقدمة ستستخدم لأغراض علمية فقط.

يرجى وضع علامة [✓] في الخانة المناسبة لكل سؤال حسب وجهة نظركم.

مع خالص الشكر والتقدير على تعاونكم واهتمامكم.

2025/2024

المحور الأول: البيانات الشخصية

- 1- الجنس: ☐ ذكر ☐ أنثى
- 2- السن: ☐ أقل من 30 سنة ☐ 30-40 سنة ☐ أكثر من 40 سنة
- 3- المستوى التعليمي: ☐ ثانوي ☐ جامعي ☐ دراسات عليا
- 4- نوع الوظيفة (يرجى التحديد)
- 5- عدد سنوات الخبرة: ☐ أقل من 3 سنوات ☐ 3-10 سنوات ☐ أكثر من 10 سنوات

المحور الثاني: ماهية اليقظة التكنولوجية من منظور المبحوثين (من حيث المفهوم، الوظائف والأهمية)

- 1- هل لديك فكرة عن مفهوم اليقظة التكنولوجية؟
☐ نعم ☐ لا
- 2- في حالة الإجابة بنعم، ما هو المقصود باليقظة التكنولوجية في رأيك؟
☐ متابعة كل ما هو جديد في مجال التكنولوجيا
☐ رصد و تحليل المعلومات التكنولوجية بهدف اتخاذ قرارات استراتيجية
☐ استخدام الوسائل التكنولوجية في العمل اليومي
لديكم تعريف آخر، أذكره:
- 3- ما هي الوظائف التي تؤديها اليقظة التكنولوجية في المؤسسة حسب رأيك؟
☐ تحسين الاتصال التنظيمي
☐ جمع المعلومات التكنولوجية
☐ تحليل البيئة التكنولوجية
☐ دعم اتخاذ القرار
☐ استشراف الفرص والتهديدات
☐ تطوير الخدمات

☐ تحسين الأداء التنافسي

☐ أخرى، أذكرها.....

4- ما هو مستوى تطبيق وظائف اليقظة التكنولوجية في مؤسستك؟

☐ مرتفع

☐ متوسط

☐ منخفض

☐ غير موجود

☐ لا أعلم

5- حسب رأيك، ما هي الأهداف الرئيسية التي يمكن أن تحققها المؤسسة من خلال تطبيق وظائف

اليقظة التكنولوجية بشكل منتظم؟

☐ تحسين جودة اتخاذ القرار

☐ الحد من المخاطر المحتملة

☐ تعزيز القدرة التنافسية

☐ التنبؤ بالتغيرات ومواكبتها في الوقت المناسب

☐ التعزيز من فعالية الاتصال والأداء التنظيميين داخل المؤسسة

☐ منح المؤسسة صورة ذهنية إيجابية

☐ تعزيز الثقة مع الشركاء والعملاء

☐ أخرى، أذكرها.....

6 - هل تعتقد أن اليقظة التكنولوجية ضرورية لتحقيق أهداف مؤسستك؟

☐ ضرورية للغاية

☐ ضرورية

☐ ليست ضرورية

☐ ليست ضرورية على الإطلاق

المحور الثالث: مدى مساهمة اليقظة التكنولوجية في تعزيز الاتصال التنظيمي في مؤسسة ديوان الترقية والتسيير العقاري بولاية البويرة:

1- هل تقوم مؤسستك بأنشطة خاصة باليقظة التكنولوجية؟

☐ نعم ☐ لا ☐ لا أعلم

2- فيما تتمثل أنشطة اليقظة التكنولوجية التي تطبقها المؤسسة؟

☐ متابعة الابتكارات التقنية

☐ مراقبة السوق وتحليل المنافسين

☐ رصد وجمع المعلومات

☐ نشر النتائج داخليا

☐ دعم اتخاذ القرارات من خلال تبني تقنيات جديدة

☐ المراقبة والتحديث المستمر والتعديل في استراتيجيات المؤسسة

أخرى، أذكرها.....

3- ما هي المصادر التي تعتمد عليها المؤسسة لتطبيق أنشطة اليقظة التكنولوجية؟ (يمكن اختيار أكثر من اقتراح)

☐ المواقع الالكترونية على شبكة الانترنت

☐ المؤتمرات والندوات

☐ اجتماعات عن بعد

☐ تقارير تحليلية مفصلة

☐ شبكات مهنية محلية

☐ أخرى (أذكرها):

4- هل يتم استخدام هاته المصادر والتقنيات لليقظة التكنولوجية في مؤسستك؟

☐ أحيانا ☐ غالبا ☐ دائما

5- هل تقوم المؤسسة بتخصيص ميزانية للاستثمار في الأدوات والتقنيات التكنولوجية لدعم وتعزيز عملية التواصل في المؤسسة ؟

☐ أحيانا ☐ غالبا ☐ دائما

6- إلى أي مدى ساهم تطبيق تقنيات اليقظة التكنولوجية في تحسين الاتصال التنظيمي بين إدارتك والإدارات الأخرى؟

☐ بشكل ضعيف ☐ بشكل متوسط ☐ بشكل كبير

7- إلى أي مدى ساهم تطبيق تقنيات اليقظة التكنولوجية في تحسين الاتصال التنظيمي بين الإدارة والموظفين في مختلف الأقسام؟

☐ لم يساهم ☐ بدرجة ضعيفة ☐ بدرجة متوسطة ☐ بدرجة كبيرة

8- كيف تقيم تأثير اليقظة التكنولوجية على فعالية الاتصال التنظيمي داخل المؤسسة؟

☐ تؤثر بشكل كبير جدا

☐ تؤثر بشكل كبير

☐ تؤثر بدرجة متوسطة

☐ لا تؤثر بدرجة ضعيفة

☐ لا تؤثر على الإطلاق

المحور الرابع: أبرز التحديات التي تواجه مؤسسة ديوان الترقية والتسيير العقاري بولاية -البويرة- لتبني أساليب اليقظة التكنولوجية من أجل تعزيز الاتصال التنظيمي؟

1- ما مدى اهتمام مؤسستك باليقظة التكنولوجية، في رأيك؟

☐ ضعيف ☐ متوسط ☐ مقبول ☐ جيد ☐ ممتاز

2- هل تواجه مؤسستك صعوبات في تطبيق أنشطة اليقظة التكنولوجية؟

☐ نعم ☐ لا ☐ لا أعلم

3- ما هي أبرز العوائق التي تواجه الإدارة في التواصل بالرغم من وجود تقنيات اليقظة التكنولوجية ؟

☐ ضعف البنية التحتية الرقمية في بعض الإدارات

☐ نقص التدريب المناسب للموظفين للتحكم في الوسائل والتقنيات التكنولوجية الحديثة

☐ غياب استراتيجية واضحة لتطبيق أنشطة اليقظة التكنولوجية

☐ عزوف الموظفين عن استخدام التكنولوجيا الجديدة في الاتصال

☐ قلة التمويل

أخرى ، اذكرها

4- هل تعتقد أن هذه المعوقات تؤدي إلى:

☐ فقدان الميزة التنافسية

☐ ضعف الاتصال التنظيمي داخل المؤسسة

☐ فقدان المؤسسة القدرة على التطوير والتوسع أكثر

☐ اختراقات أمنية مفاجئة

أخرى، أذكره:.....

5- هل تعتقد أن التغلب على هذه المعوقات قد يحسن من الاتصال التنظيمي داخل المؤسسة؟

☐ نعم ☐ لا ☐ إلى حد ما

6- في رأيك، ما هي أهم الاقتراحات التي يمكن من خلالها تجاوز هذه التحديات:

☐ تنظيم دورات تدريبية متخصصة.

☐ تطوير بنية تحتية رقمية حديثة .

☐ توفير منصات رقمية داخلية للاتصال .

☐ تحفيز الموظفين على استخدام التكنولوجيا .

☐ وضع خطة استراتيجية واضحة .

☐ تعزيز التعاون مع مؤسسات التكنولوجيا .

اخرى، اذكرها،....

الملحق رقم 02: أسئلة المقابلة و أجوبتها من طرف المكلفة بالإعلام و الاتصال في مؤسسة ديوان الترقية والتسيير العقاري - البويرة حول دور اليقظة التكنولوجية في تطوير الاتصال التنظيمي داخل المؤسسة الاقتصادية.

1- ما هي الأدوات والوسائل التكنولوجية التي تستخدمونها في عملكم اليومي للتواصل داخل المؤسسة؟

- تعتمد مؤسستنا على وسائل تكنولوجية متعددة من بينها: البريد الالكتروني E-mail, والمواقع الإلكترونية.

- 2- هل تعتقد أن اليقظة التكنولوجية قد غيرت من طريقة التواصل داخل المؤسسة؟ كيف؟
- نعم وبشكل واضح، لأنها تساعد في تحسين عملية التواصل من خلال استخدام الوسائل الإلكترونية كالبريد الإلكتروني، وأيضاً السهولة في الوصول للمعلومات.
- 3- هل تلاحظ وجود فرق في جودة الإتصال قبل و بعد الإعتماد على الوسائل التكنولوجية الحديثة؟
- نعم هناك فرق كبير في جودة الإتصال، من خلال سرعة الإستجابة للرسائل والإستفسارات بأسرع وقت ممكن بفضل الوسائل التكنولوجية الحديثة.
- 4- هل تتلقون تكويناً أو دورات تدريبية بخصوص استخدام التكنولوجيا في الإتصال؟
- نعم، في بعض الأحيان نتلقى دورات تكوينية في مختلف ولايات الوطن.
- 5- حسب رأيك، كيف يمكن تعزيز دور اليقظة التكنولوجية في المستقبل لتحسين الإتصال داخل المؤسسة؟
- يمكن تعزيز دور اليقظة التكنولوجية في المستقبل من خلال تنظيم دورات تدريبية للموظفين، وأيضاً تطوير بنية تحتية رقمية.
- 6- ما هي النتائج التي حققتها المؤسسة من خلال تحسين الاتصال التنظيمي؟
- تعزيز التعاون بين الموظفين والإدارات المختلفة داخل المؤسسة.
 - زيادة الرضا الوظيفي لدى الموظفين، وأيضاً زيادة الثقة بين الإدارة والموظفين، توفير الوقت والجهد.
- 7- ما هي الحلول المقترحة لتعزيز الاتصال التنظيمي داخل مؤسسة ديوان الترقية والتسيير العقاري؟
- توفير قنوات إتصال متعددة، تشجيع المشاركة من خلال مشاركة الموظفين في عملية اتخاذ القرارات داخل المؤسسة للإستماع إلى آرائهم وإقتراحاتهم.

فهرس المحتويات

الصفحة	العنوان
	شكر وتقدير
	اهداء
	ملخص الدراسة
	قائمة الأشكال والجداول
	فهرس المحتويات
أ-ب	مقدمة
الإطار المنهجي	
02	1- الإشكالية
03	2- أهمية الدراسة
04	3- أهداف الدراسة
04	4- أسباب اختيار الموضوع
05	5- منهج الدراسة وأدواته
07	6- مجتمع البحث وعينة الدراسة
08	7- صعوبات الدراسة
08	8 - حدود الدراسة
09	9- تحديد المفاهيم
14	10- الدراسات السابقة
الإطار النظري	
الفصل الأول: مدخل عام حول اليقظة التكنولوجية	
23	تمهيد:
24	المبحث الأول: مدخل مفاهيمي لليقظة

24	المطلب الأول: مفهوم اليقظة
24	المطلب الثاني: أصول اليقظة ونشأتها
26	المطلب الثالث: أنواع اليقظة
29	المبحث الثاني: عموميات حول اليقظة التكنولوجية
29	المطلب الأول: ماهية اليقظة التكنولوجية
31	المطلب الثاني: مرتكزات اليقظة التكنولوجية
32	المطلب الثالث: أبعاد اليقظة التكنولوجية ودوافعها.
35	المبحث الثالث: دور اليقظة التكنولوجية في المؤسسات الاقتصادية والتحديات التي تواجهها
35	المطلب الأول: وسائل اليقظة التكنولوجية ومصادرها في المؤسسات الاقتصادية:
37	المطلب الثاني: محددات نجاح اليقظة التكنولوجية في المؤسسة الاقتصادية.
39	المطلب الثالث: تحديات تنفيذ اليقظة التكنولوجية في المؤسسة الاقتصادية:
42	خلاصة الفصل:
الفصل الثاني: الاتصال التنظيمي وعلاقته باليقظة التكنولوجية.	
44	تمهيد
45	المبحث الأول: ماهية الاتصال التنظيمي
46	المطلب الأول: الأصول والمفاهيم الأساسية للاتصال التنظيمي
48-47	المطلب الثاني: الاتصال التنظيمي، خصائصه، أهميته، أهدافه
49	المطلب الثالث: ديناميكيات الاتصال التنظيمي
54	المبحث الثاني: أساسيات الاتصال التنظيمي
54	المطلب الأول: وسائل الاتصال التنظيمي

58	المطلب الثاني: محددات الاتصال التنظيمي
59	المطلب الثالث: شبكة الاتصال التنظيمي وأنماطها
61	المبحث الثالث: آليات تفعيل الاتصال التنظيمي
61	المطلب الأول: متطلبات نجاح الاتصال التنظيمي
62	المطلب الثاني: تحديات الاتصال التنظيمي.
66	المطلب الثالث: علاقة الاتصال التنظيمي باليقظة التكنولوجية.
69	خلاصة الفصل:
الإطار التطبيقي	
دراسة حالة مؤسسة ديوان الترقية والتسيير العقاري لولاية البويرة	
71	تمهيد
72	المبحث الأول: لمحة عن مؤسسة ديوان الترقية والتسيير العقاري (OPGI) لولاية البويرة
72	المطلب الأول: التعريف بديوان الترقية والتسيير العقاري لولاية البويرة:
73	المطلب الثاني: نشاط ومهام ديوان الترقية والتسيير العقاري
75	المطلب الثالث: تنظيم ديوان الترقية والتسيير العقاري لولاية البويرة
82	المبحث الثاني: تحليل نتائج الدراسة الميدانية لدور اليقظة التكنولوجية في تطوير الاتصال التنظيمي داخل المؤسسة الاقتصادية.
82	المطلب الأول: عرض وتحليل بيانات الدراسة الميدانية
127	المطلب الثاني: نتائج الدراسة
131	خاتمة
133	قائمة المصادر والمراجع
الملاحق	

١. الأشكال:

الرقم	عنوان الشكل	الصفحة
(1)	التمثيل البياني لتوزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس.	84
(2)	توزيع أفراد العينة حسب متغير السن.	85
(3)	توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي	87
(4)	توزيع أفراد العينة حسب متغير نوع الوظيفة	90
(5)	توزيع أفراد العينة حسب متغير الخبرة المهنية	92
(6)	توزيع أفراد العينة حسب السؤال الأول: هل لديك فكرة عن مفهوم اليقظة التكنولوجية؟	93
(7)	في حالة الاجابة بنعم، ما هو المقصود باليقظة التكنولوجية في رأيك	95
(8)	توزيع أفراد العينة حسب السؤال الثاني: الوظائف التي تؤديها اليقظة في المؤسسة.	97
(9)	توزيع أفراد العينة حسب السؤال الرابع: ما هو مستوى تطبيق وظائف اليقظة التكنولوجية في مؤسستك؟	98
(10)	توزيع أفراد العينة حسب السؤال الرابع: توزيع أفراد العينة حسب السؤال الرابع: ما هو مستوى تطبيق وظائف اليقظة التكنولوجية في مؤسستك؟	99
(11)	الأهداف الرئيسية التي يمكن أن تحققها المؤسسة من خلال تطبيق وظائف اليقظة التكنولوجية بشكل منتظم؟	101
(12)	توزيع أفراد العينة على حسب السؤال السادس: هل تعتقد أن اليقظة التكنولوجية ضرورية لتحقيق أهداف مؤسستك؟	103
(13)	توزيع أفراد العينة حسب السؤال الأول: هل تقوم مؤسستك بأنشطة خاصة باليقظة التكنولوجية؟	104
(14)	توزيع أفراد العينة حسب السؤال الثاني: فيما تتمثل أنشطة اليقظة التكنولوجية التي تطبقها المؤسسة.	106

108	توزيع أفراد العينة حسب السؤال الثالث: ماهي المصادر التي تعتمد عليها المؤسسة لتطبيق أنشطة اليقظة التكنولوجية.	(15)
109	توزيع أفراد العينة حسب السؤال الرابع: هل يتم استخدام هاته المصادر والتقنيات لليقظة التكنولوجية في مؤسستك.	(16)
111	توزيع أفراد العينة حسب السؤال الخامس: هل تقوم المؤسسة بتخصيص ميزانية للاستثمار في الأدوات والتقنيات التكنولوجية لدعم وتعزيز عملية التواصل في المؤسسة	(17)
112	توزيع أفراد العينة حسب السؤال السادس: الى أي مدى ساهم تطبيق تقنيات اليقظة التكنولوجية في تحسين الاتصال التنظيمي بين ادارتك والإدارات الأخرى.	(18)
114	توزيع أفراد العينة على حسب السؤال السابع: الى أي مدى ساهم تطبيق اليقظة التكنولوجية في تحسين الاتصال التنظيمي بين الإدارة والموظفين في مختلف الاقسام	(19)
116	توزيع أفراد العينة على حسب السؤال الثامن: كيف تقيم تأثير اليقظة التكنولوجية على فعالية الاتصال التنظيمي داخل المؤسسة.	(20)
118	توزيع أفراد العينة حسب السؤال الأول: ما مدى اهتمام مؤسستك باليقظة التكنولوجية في رأيك.	(21)
119	توزيع أفراد العينة حسب السؤال الثاني: هل تواجه مؤسستك صعوبات في تطبيق أنشطة اليقظة التكنولوجية.	(22)
121	توزيع أفراد العينة حسب السؤال الثالث: ماهي أبرز العوائق التي تواجه الإدارة في التواصل بالرغم من وجود تقنيات اليقظة التكنولوجية.	(23)
123	توزيع أفراد العينة حسب المعوقات .	(24)
124	توزيع أفراد العينة على حسب السؤال الخامس: هل تعتقد أن التغلب على هذه المعوقات قد يحسن من الاتصال التنظيمي داخل المؤسسة.	(25)
126	توزيع أفراد العينة حسب السؤال السابع: في رأيك، ماهي أهم الاقتراحات التي يمكن من خلالها تجاوز هذه التحديات.	(26)

II. الجداول:

الرقم	عنوان الجدول	الصفحة
(1)	توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس.	83
(2)	توزيع أفراد العينة حسب متغير السن.	84
(3)	توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي.	86
(4)	توزيع أفراد العينة حسب متغير نوع الوظيفة.	87
(5)	توزيع أفراد العينة حسب متغير سنوات الخبرة المهنية.	91
(6)	توزيع أفراد العينة (هل لديك فكرة عن مفهوم اليقظة التكنولوجية)؟	92
(7)	في حالة الاجابة بنعم، ما هو المقصود باليقظة التكنولوجية في رأيك	94
(8)	توزيع أفراد العينة : (الوظائف التي تؤديها اليقظة في المؤسسة)	96
(9)	توزيع أفراد العينة (مستوى تطبيق وظائف اليقظة التكنولوجية في مؤسستك)	98
(10)	توزيع أفراد العينة (الأهداف الرئيسية التي يمكن أن تحققها المؤسسة من خلال تطبيق وظائف اليقظة التكنولوجية بشكل منتظم)	100
(11)	توزيع أفراد العينة (هل تعتقد أن اليقظة التكنولوجية ضرورية لتحقيق أهداف مؤسستك)؟	102
(12)	توزيع أفراد العينة : (هل تقوم مؤسستك بأنشطة خاصة باليقظة التكنولوجية)؟	103
(13)	توزيع أفراد العينة: (تتمثل أنشطة اليقظة التكنولوجية التي تطبقها المؤسسة).	105
(14)	توزيع أفراد العينة: (ماهي المصادر التي تعتمد عليها المؤسسة لتطبيق أنشطة اليقظة التكنولوجية).	107

108	توزيع أفراد العينة (هل يتم استخدام هاته المصادر والتقنيات لليقظة التكنولوجية في مؤسستك).	(15)
110	توزيع أفراد العينة (هل تقوم المؤسسة بتخصيص ميزانية للاستثمار في الأدوات والتقنيات التكنولوجية لدعم وتعزيز عملية التواصل في المؤسسة).	(16)
111	توزيع أفراد العينة (الى أي مدى ساهم تطبيق تقنيات اليقظة التكنولوجية في تحسين الاتصال التنظيمي بين ادارتك والإدارات الأخرى).	(17)
113	توزيع أفراد العينة (الى أي مدى ساهم تطبيق اليقظة التكنولوجية في تحسين الاتصال التنظيمي بين الإدارة والموظفين في مختلف الاقسام)	(18)
115	توزيع أفراد العينة على حسب السؤال الثامن: كيف تقيم تأثير اليقظة التكنولوجية على فعالية الاتصال التنظيمي داخل المؤسسة.	(19)
117	توزيع أفراد العينة حسب السؤال الأول: ما مدى اهتمام مؤسستك باليقظة التكنولوجية في رأيك.	(20)
118	توزيع أفراد العينة (هل تواجه مؤسستك صعوبات في تطبيق أنشطة اليقظة التكنولوجية).	(21)
120	توزيع أفراد العينة (ماهي أبرز العوائق التي تواجه الإدارة في التواصل بالرغم من وجود تقنيات اليقظة التكنولوجية).	(22)
122	توزيع أفراد العينة : هل تعتقد أن هذه المعوقات تؤدي الى:	(23)
123	توزيع أفراد العينة (هل تعتقد أن التغلب على هذه المعوقات قد يحسن من الاتصال التنظيمي داخل المؤسسة).	(24)
125	توزيع أفراد العينة : (ماهي أهم الاقتراحات التي يمكن من خلالها تجاوز هذه	(25)

	التحديات).	
--	------------	--