العمليات الإدارية في ظل استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة

دراسة ميدانية بالصندوق الوطني للتقاعد CNR تبسة

ط.د/ مهية زينب
جامعة العربي التبسي تبسة
zzinebmehaya@yahoo.com

د .عابدي لدمية
جامعة العربي التبسي تبسة
ladmiaabdi@yahoo.com

تاريخ الارسال: 11-05-2019 تاريخ القبول: 11-06-2019 تاريخ النشر: 15-06-2019

الملخص: تأتي هذه الدراسة بهدف التعرف على تأثير استخدام شبكة الأنترانت على عملية الرقابة بالصندوق الوطني للتقاعد تبسة، من خلال دراسة وصفية ميدانية اعتمدنا فيها على استمارة الاستبيان كأداة رئيسية لجمع المعلومات، ونظرا لمحدودية عدد مفردات مجتمع البحث فضلنا أن يكون مسحا شاملا لجميع موظفي المؤسسة الذين يستخدمون شبكة الأنترانت في عملهم، والبالغ عددهم 36 موظف. وقد توصلت هذه الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها:أن أهمية استخدام شبكة الأنترانت في الرقابة تظهر أكثر في إمكانية مقارنة الإنجاز بالخطط الموضوعة.

الكلمات المفتاحية: تكنولوجيا الاتصال، الأنترانت، العمليات الإدارية، الرقابة، المؤسسة.

Abstract: This study aims to identifying the impact of the use of the intranet on the control process of the national pension fund in Tebessa, through a descriptive field study in wich we relied on the questionnaire as a main tool for collecting information. Because of the limited number of search community vocabulary, we preferred to have a comprehensive survey of all 36 employees using the intranet in their work. This study has reached a number of results; the most important of wich is that the importance of using the intranet in the performance of the control process shows more in the possibility of comparing the achievement with the planned plans.

Key Words: communication technology, intranet, administrative processes, control, enterprise.

المقدمة:

تعمل المؤسسة في محيط يتميز بالديناميكية والتغير المستمر ،والتي لا يمكن لها أن تقف ثابتة أمامه ،بل يجب عليها التفاعل معه ،وتبني اتجاهات وممارسات إيجابية تجاه قبول التغييرات وتبني المناسبة منها مستخدمة في ذلك الآليات الملائمة ،كإعادة رسم سياساتها ،واستراتيجياتها ،أو التطوير والتحديث الحتمي لها، وهو ما يصطلح عليه بالتكيف البيئي"Adaptation Environmental" –الذي إن لم تفعله المؤسسة تصبح عرضة لخطر الزوال.

إن الحديث عن تغيرات المحيط يقودنا إلى تصور مجموعة من العوامل المساهمة في هذا التطور أهمها العوامل التكنولوجية وخصوصا تكنولوجيا الاتصال الحديثة ،حيث عرف هذا القطاع نموا هائلا في حقبة زمنية سريعة ،وهذا راجع للتطورات الحاصلة في مختلف الأدوات والبرامج الداعمة لها ،مما شجع السعي نحو استغلالها في مختلف العمليات الإدارية بالمؤسسة من تخطيط، وتنسيق، ورقابة، وتنظيم، وغيرها، ليتحول بذلك أداؤها من صيغ تقليدية إلى صيغ تتوافق وتواكب التغيرات التكنولوجية الحديثة من جهة، وتتوافق مع توسع حاجة هذه العمليات إلى التدفق المستمر للاتصال من جهة ثانية، خاصة إلى السرعة في الاتصال ونقل المعلومات الذي تقدمه هذه التكنولوجيات.

وقد شرعت الجزائر طيلة العقد الماضي في القيام بإصلاحات كبيرة ،وحاولت محاكاة الدول المتقدمة في اعتماد هذه التكنولوجيات في مختلف الأنشطة الاقتصادية، والاجتماعية، والعلمية، وعلى رأسها شبكة الأنترانت باعتبارها واقعا يرسم ملامح حياة المجتمعات، حيث مست كل القطاعات، وأصبحت خاصة من خصائص المؤسسات والإدارات الحديثة،كونها تسمح بإعطائها إمكانيات هامة في تسهيل الاتصالات وأداء العمليات الإدارية، بداية بعملية الرقابة التي تعتبر أساس العمل الإداري، بل أن نجاحها هو الذي يحكم نجاح المؤسسة.

وعلى هذا الأساس توجهت الجزائر كغيرها من الدول إلى الاستفادة من تجارب دول أخرى لتطبيق هذه التكنولوجيا واعتمادها في العمل، وبذلك دخلت شبكة الأنترانت كمبتكر جديد، ضمن أهم البنى التحتية للمؤسسات الجزائرية، وكمدخل مهم من مدخلات المؤسسة الحديثة المفتوحة، التي تريد مواكبة التغيير.

1-الإشكالية:

تعتبر تكنولوجيا الاتصال من الموضوعات الهامة في مجال المؤسسات نظرا لدورها في رفع معدلات الأداء، ولعل التحدي الحقيقي لهذه المؤسسات ليس في مجرد تبني تكنولوجيا الاتصال ذاتها وإنما يكمن في استيعابها والانتفاع بها ودرجة تقبل الموظفين لها، ودرجة تطويعها لأداء مختلف العمليات الإدارية، ونظرا لاستحالة دراسة كل التكنولوجيات في هذا المقال فقد ركزنا على دراسة شبكة الأنترانت، لقدرتها على إتاحة المعلومات وسهولة الاتصال عبرها بأقل التكاليف وبأسرع وقت ممكن بالشكل الذي يضمن السير الفعال لعملية الرقابة على اعتبار أنها من أهم العمليات الإدارية بالمؤسسة.

ومن ضمن المؤسسات الجزائرية التي تبنت تكنولوجيا الاتصال الحديثة في عملها، نجد الصندوق الوطني للتقاعد تبسة، الأمر الذي جعلنا نقف عند هذه المؤسسة من خلال هذه الدراسة الميدانية لدراسة الإشكال الآتي: **ما هو تأثير استخدام شبكة الأنترانت على عملية الرقابة بالصندوق الوطني للتقاعد تبسة؟**

وللإجابة عن هذا التساؤل، اخترنا الأسئلة الفرعية التالية:

- ما أهمية شبكة الأنترانت بالصندوق الوطني للتقاعد تبسة؟
- ما هي فوائد استخدام شبكة الأنترانت في عملية الرقابة بالصندوق الوطني للتقاعد تبسة؟
- ما هي العوائق التي تعترض استخدام شبكة الأنترانت في عملية الرقابة بالصندوق الوطني للتقاعد تبسة؟

2-أهمية الدراسة:

تكمن أهمية الدراسة في كونها تتطرق لأحد أهم الأنساق الفرعية في المجتمع وهي المؤسسة، وما تشهده من تطورات سريعة وغير مسبوقة بسبب الديناميكية التي عرفها المجال التكنولوجي، خاصة تلك المتعلقة بالاتصال، والاتجاه المكثف نحو استعمالها في تسيير المؤسسات، وتوظيفها في العمل الإداري. فهذه الدراسة هي محاولة لتوجيه الأنظار نحو ضرورة الاهتمام بالعمليات الإدارية عموما والرقابة بصفة خاصة، وتطويع كل الإمكانيات والوسائل لأدائها، وخاصة تكنولوجيات الاتصال الحديثة.

3-أهداف الدراسة:

يتمثل الهدف الرئيسي لهذه الدراسة في التعرف على تأثير شبكة الأنترانت على عملية الرقابة بالصندوق الوطني للتقاعد تبسة، ويتفرع عن هذا الهدف الرئيسي الأهداف الفرعية التالية:

- معرفة أهمية شبكة الأنترانت بالصندوق الوطني للتقاعد تبسة.

– التعرف على فوائد استخدام شبكة الأنترانت في عملية الرقابة بالصندوق الوطني للتقاعد تبسة.

– التعرف على أهم العوائق التي تعترض أداء عملية الرقابة باستخدام شبكة الأنترانت بالصندوق الوطني للتقاعد تبسة.

4– مفاهيم الدراسة:

4–1–تكنولوجيا الاتصال الحديثة: قبل أن نعرف تكنولوجيا الاتصال الحديثة، لابد أن نفصل أولا في تعريف الاتصال والتكنولوجيا.

4–1–1–الاتصال:

أ–لغة: إن كلمة اتصال المترجمة عن الانجليزية (**communication**) مشتقة أصلا من الكلمة اللاتينية(**communis**) التي تعني الشيء المشترك وفعلها (**communicate**) أي يذيع أو يشيع .(الفاتح، 2018، ص149)

ب– اصطلاحا: لقد ظهرت عدة تعاريف للاتصال لا يمكن حصرها، عكست في معظمها أهميته ودوره في الحياة، ومن بينها: أنه العملية التي يتم من خلالها إرسال رسالة معينة –منبه– من مرسل إلى مستقبل مستهدف وباستخدام أكثر من أسلوب، ومن خلال وسائل اتصالية محددة، (إبراهيم، 2000، ص253) وتهدف هذه العملية إلى جعل مضمون الرسالة مشترك بين الطرفين.

4–1–2–التكنولوجيا:

أ–لغة: اشتقت كلمة تكنولوجيا (**Technology**) من الكلمة اليونانية (**techno**) وتعني فنا أو مهارة، والكلمة اللاتينية (**texere**) وتعني تركيبا أو منتجا والكلمة(**logos**) وتعني علما أو دراسة، وبذلك فإن كلمة تكنولوجيا تعني علم المهارات أو الفنون أي دراسة المهارات بشكل منطقي لتأدية وظيفة محددة.(الحيلة، 2004، ص31)

ب–اصطلاحا:هي كل ما يستعين به الإنسان للقيام بأعماله ، بالإضافة إلى أعضائه وقواه الجسمية فلقد استعان الإنسان خلال تاريخه الطويل بأدوات تساعده في عمله، فاستخدامه للفأس لقطع الأشجار هي نوع من التكنولوجيا.(التابعي والبهنساوي،2007، ص52.)

-تكنولوجيا الاتصال الحديثة اصطلاحا:

من منظور اتصالي يمكن القول أن تكنولوجيا الاتصال: هي مجموع التقنيات والأدوات أو الوسائل أو النظم المختلفة، التي توظف لمعالجة المضمون أو المحتوى الذي يراد توصيله بعملية الاتصال الجماهيري أو الشخصي أو التنظيمي أو الجمعي، التي تجمع بها المعلومات والبيانات المسموعة والمكتوبة والمصورة، والمرسومة، والمرئية، والمطبوعة، أو الرقمية عن طريق الحاسبات الإلكترونية، ثم تخزينها، ثم استرجاعها في الوقت المناسب ونشرها، ونقلها من مكان إلى آخر لتبادلها.

وعادة ما ترتبط تكنولوجيا الاتصال بصفة الحداثة، فالصفة الرقمية هي التي تضعها في إطار التكنولوجيات الحديثة، وهي تلك التكنولوجيات التي تستفيد من الابتكارات في ميدان العلم والتقنية، فإن صفة الحداثة تبقى مؤقتة، فبعد سنوات قليلة ستصبح هذه التكنولوجيات والتي تتعلق بشبكة الأنترنت والهندسة المعلوماتية، والعمل التعاوني عن بعد (groupware) والإدارة الإلكترونية، وغيرها عبارة عن أمور عادية.(Chokri et Hidi, 2008, p124)

4-2-شبكة الأنترانت:

أ-اصطلاحا: عبارة عن شبكة داخلية على مستوى المؤسسة ،حيث تضم جملة من الحواسيب تكون مرتبطة فيما بينها، وتمكن بذلك مصالح المؤسسة من أن تكون مرتبطة بعضها ببعض، وهي تشبه في شكلها الشبكي الأنترنت ،غير أنها في نطاق داخلي فقط.(منصوري، 2010-2011، ص58)

ب-إجرائيا: يقصد بشبكة الأنترانت شبكة الحواسيب الخاصة بالمؤسسة، والتي تستخدمها في أداء مختلف عملياتها الإدارية من خلال ما توفره من فرص البحث والتواصل بسرعة فائقة بين مختلف أعضاء التنظيم.

4-3- العمليات الإدارية:

أ-اصطلاحا: تعرف العمليات الإدارية بأنها أنماط من السلوك يمارسها المشتغلون بالإدارة في جميع المنظمات العامة باختلاف أنشطتها أو حجمها. وتتضمن بذلك عمليات التخطيط، والتنظيم، والإشراف، والرقابة. (المرجوشي، 2008، ص46)

-ويعرفها **عبد الغني النوري** على أنها: "مجموعة من العمليات المتشابكة التي تتكامل فيما بينها في داخل المؤسسات لتحقيق الأغراض المنشودة.(النوري، 1991، ص39)

4-4-الرقابة:

أ-لغة: ورد في لسان العرب لابن منظور الرقابة: من الرقيب وهو الحفيظ ورقبه، يرقبه، مراقبة، يعني: حرسه.(ابن منظور، (د.س.ن)، ص424)

ب-اصطلاحا: تعرف الرقابة على أنها عملية متابعة دائمة تهدف أساسا إلى التأكد من أن الأعمال الإدارية تسير في اتجاه الأهداف المخططة بصورة مرضية، كما تهدف إلى الكشف عن الأخطاء والانحرافات ثم تصحيح تلك الأخطاء والانحرافات بعد تحديد المسؤول عنها ومحاسبته القانونية العادلة.(شاكر،2011،ص179)

***إجرائيا:** يمكن تعريف الرقابة بأنها عملية التأكد من أن النشاطات الفعلية تتلاءم مع ما خطط له، باستخدام تكنولوجيات اتصال حديثة تضمن التدفق السليم للمعلومات في الوقت المناسب.

4-5- المؤسسة: تعتبر المؤسسة مجالا خصبا للبحث، استقطب الباحثين من ميادين علمية مختلفة، وتعرف كالتالي:

أ-لغة:مشتقة من الفعل:أسس ، وهو يدل على بناء حدود الشيء ، إقامته ، ورفع قواعده ، ويقابلها في اللغات الأجنبية لفظ **Institution**، وهو لفظ مشتق من فعل لاتيني الأصل **Instituer** بمعنى**Etablir** يدل هذا الفعل على البناء تماما كما هو في اللغة العربية.(بوزيان، 2014، ص20)

ب-اصطلاحا: حدد **دادي ناصر** مفهوما للمؤسسة يرى أنه أكثر شمولية:"حيث يقول هي كل تنظيم اقتصادي مستقل ماليا في إطار قانوني واجتماعي معين هدفه دمج عوامل الإنتاج و/أو تبادل سلع،أو/و خدمات تختلف باختلاف الحيز المكاني والزماني الذي يوجد فيه، وتبعا لحجم ونوع نشاطه .(عيدودي، 1998، ص19)

5- المدخل النظري للدراسة:

تحدد المداخل النظرية اتجاه الدراسة، لتسهم بدورها في تحديد إطار البيانات المطلوبة، وكذا النتائج أو الحقائق المستهدفة، ولذلك سنحاول في هذا العنصر عرض أهم منطلق نظري لهذه الدراسة.

5-1- نظرية انتشار المبتكرات(انتشار المستحدثات):

تسعى هذه النظرية لتفسير كيفية انتشار الابتكارات خلال الثقافات المختلفة مع مرور الوقت، وليست بالضرورة أن تكون الابتكارات أشياء جديدة لم يسبق للبشرية معرفتها، ولكن أي تقنية أو فكرة يعتبرها مجتمع معين جديدة بالنسبة إليه فهي تعتبر ابتكار. ساهم في نظرية انتشار المبتكرات رواد كثيرون، لكن ربما تكون أعظم المساهمات هي التي قدمها عالم الاجتماع إفريت روجرز (E.Rogers) عام 1962. (قندوز،2017، ص32)

ويحلل المهتمون بالانتشار، عملية الانتشار إلى أربعة عناصر رئيسية أولها التجديد والابتكار **innovation**، وثانيهما هو مجرى الاتصال **communication**، ثالثهما هو التنسيق الاجتماعي **social system**، حيث أن عملية الانتشار تدور وتجري داخل نسق اجتماعي معين ، أما العنصر الرابع فهو الزمن، والتنسيق الاجتماعي مفهوم شائع الاستخدام في السوسيولوجيا الحديثة، ويشير إلى مجموعة من الأفراد يتباينون وهم معنيون بتحقيق هدف جماعي، ويمتثل الأفراد أعضاء هذا النسق في جماعات غير رسمية ومؤسسات ومنظمات.(الطنوبي، 2001، ص210)

5-2- مراحل تبني الأفكار والأساليب المستحدثة:

عرف روجرز عملية تبني الأفكار الجديدة والمستحدثة بوجه عام أنها"العملية العقلية التي يمر خلالها الفرد من وقت سماعه أو علمه بالفكرة أو الابتكار حتى ينتهي به الأمر إلى أن يتبناها " وتمر هذه العملية بخمس مراحل كالتالي: (كنعان، 2014، ص2006)

- **مرحلة الوعي بالفكرة** : وفي هذه المرحلة يسمع الفرد أو يعلم بالفكرة الجديدة لأول مرة .
- **مرحلة الاهتمام** : تتولد في هذه المرحلة رغبة لدى الفرد في التعرف على واقع الفكرة وجمع المزيد من المعلومات عنها، ليصبح الفرد أكثر ارتباطا من الناحية النفسية بالفكرة والابتكار.
- **مرحلة التقييم** : في هذه المرحلة يجري الفرد عملية موازنة بين ما جمعه من معلومات عن الفكرة المبتكرة في ضوء موقفه وسلوكه والأحوال السائدة وما يتوقعه مستقبلا لينتهي به الأمر إلى اتخاذ قرار يرفض الفكرة، أو يخضعها للتجريب العلمي.
- **مرحلة التجريب** : وهنا يستخدم الفرد المبتكر على نطاق ضيق على سبيل التجربة كي يحدد فائدتها وفق ظروف خاصة، فإذا اقتنع بفائدتها فإنه يقرر تبنيها وتطبيقها على نطاق أوسع، أو العكس في حالة عدم جدواها.
- **مرحلة التبني** : تتميز هذه المرحلة بالثبات النسبي ، فالفرد قد انتهى إلى قرار تبني الفكرة المستحدثة بعد اقتناعه بجدواها، غير أنه في بعض الحالات قد يتملص الفرد من التنفيذ تاركا الفكرة المستحدثة لأسباب عديدة ومتنوعة.

وانطلاقا من هذا المدخل النظري، فإن هذه الدراسة ستركز على دراسة شبكة الأنترانت، كشكل من أشكال التجديد في المؤسسة وكمبتكر حديث، وذلك على مستويين:

- **مستوى تبني الفكرة** : خاصة من خلال الأفراد المستخدمين لهذه الشبكة.

– **استخدامها أو تطبيقها** : والذي يعبر عن تقبل الفكرة والشروع في تطبيقها، واستخدامها في أداء عملية التنسيق.

والربط بين هذين المستويين من أجل تفسير:

– إما استخدام واسع لتكنولوجيا الأنترانت وتبني هذا المبتكر .

– إما التلكؤ في استخدام هذا المبتكر (الأنترانت) واعتباره من الثانويات التي لا تحتاج إلى الاستعمال.

الإطار النظري للدراسة:

1–شبكة الأنترانت:

1–1–مهام شبكة الأنترانت (الشبكة الداخلية):

تهدف شبكة الأنترانت إلى بث المعلومات داخل المؤسسة وطلب المعلومات عن طريق الوصول إلى قاعدة البيانات الخاصة بالمؤسسة، الرسائل الإلكترونية بين المستخدمين من مختلف المستويات، مجموعات التحاور(**forum**)، تطبيقات خاصة (محاكاة القرارات)، إلى تطبيقات روتينية لحجز البيانات. وهناك طريقتان لاستخدام الأنترانت، فإما طريقة الوصول إلى المعلومات المحفوظة داخليا، أو عن طريق التفاعل.

إن بث المعلومات يتم عن طريق صفحات الواب التي تقدم معلومات مشكلة حول المؤسسة، هيكلها، مجموعة المنتوجات، أنشطة الإعلان، مجلة مطبوعة، الأحداث الداخلية،...إلخ.(طه،2007، ص ص492،491)

الأنترانيت تقدم خدمة النظام التفاعلي ممثلة في الرسائل الإلكترونية ومجموعات التحاور(**Group Ware**)، حيث يقوم كل فرد بتقديم العمل الموكل له،كما توفر خدمة مجتمعات التبادل الافتراضي، حيث يقوم مختلف الأعضاء بالتحادث حول موضوع معين. ولعل من أكبر مزايا هذا النظام هو إزالة الحواجز البيروقراطية بين السلم الهرمي، مما يسمح كذلك بحرية التعبير وعدم التقيد. كما يمكن لشبكة الأنترانت أن تلعب دور التطبيقات المعلوماتية كحجز البيانات العلمية أو معالجة النماذج، وتكون المساهمة في عرض الخدمات إلى أكبر عدد من المستخدمين بأقل تكلفة وأسرع وقت .(طه،2007،ص492)

1–2–مزايا الأنترانت في المؤسسة : يتمثل تأثير الشبكة الداخلية في ما يلي :(منصوري،2010-2011- ص60)

✓ إعادة التنشيط بصفة متزايدة؛ تغيير التنظيمات الداخلية والخارجية تكون بسرعة أكبر ،حيث تقوم المؤسسة بزيادة نشاطها في كل المجالات.

- ✓ التناسق ؛فالاتصال السريع يسمح للهياكل المعقدة بالعمل بسرعة، وتقسيم العمل والوظائف بين المواقع الجغرافية ،مما يؤدي إلى التناسق بين هذه الوظائف وتصبح القيادة غير مسؤولة لوحدها عن تحقيق الانسجام.
- ✓ التقليل من استنساخ الوثائق والأرشيف وانخفاض تكاليف الإرسال.
- ✓ تشجيع التعاون بين أعضاء المؤسسة حيث تتزايد الوظائف المنجزة جماعيا وانحسار العمل الفردي.
- ✓ إعطاء ثقة أكثر للشركاء، حيث يزدادون في ارتباطهم بالمؤسسة.
- ✓ تسمح الأنترانت بخلق نظام معلوماتي بتكلفة قليلة جدا.

2-عملية الرقابة:

2-1:أهمية الرقابة :

إن الرقابة هي العنصر الأساسي الذي يرتبط بقياس جودة الإدارة بأي منظمة وذلك من خلال : (العتيبي وآخرون،2007،ص244)

- تكمن أهمية الرقابة في تلافي موضوع الأخطاء مما يجنب المنظمة تكاليف باهظة، وضياع وقت وجهود كبيرة في معالجة الأخطاء و الانحرافات.
- التأكد من أن جميع الأنشطة الذي تنفذ تسير في الاتجاه المحدد للهدف.
- اكتشاف الأخطاء بمجرد وقوعها والإسراع في معالجتها في الوقت المناسب.
- التأكد من حسن استخدام جميع الموارد المتاحة سواء كانت مادية أو بشرية.
- التأكد من قيام كل المرؤوسين والعاملين بالعمل المناسب في الوقت المناسب، والمكان المناسب و استخدام الموارد المناسبة .
- التأكد من احترام القوانين واللوائح المنظمة للعمل وتطبيقاتها.
- تعطي المنظمة خبرة الاستفادة من أخطاء الماضي والحاضر وبالتالي الاحتياط للمستقبل.

2-2.أنواع الرقابة :

هناك العديد من التقسيمات لتصنيف الرقابة وسنكتفي في هذا المجال بعرض هذا التقسيم:

***تصنيف الرقابة من حيث التنظيم**:تضم عدة أنواع كالآتي :(غنية،2003،ص254،253)

2-2-1:الرقابة المستمرة(الثابتة):وهي تلك الرقابة التي تستخدمها المؤسسة باستمرار دون توقف ومن الطرق المتبعة فيها ما يلي:

- **الرقابة الشخصية (الذاتية)**: إذا لم يقم المدير (الرئيس) بمراقبة مرؤوسيه لسبب أو لأخر فإن المرؤوسين سيقومون بدور الرقابة الذاتية على أداءهم.
- **رقابة المجموعة** : حيث يقوم المشرف على فرق العمل بالاتصال الدائم المكتوب عن طريق التقارير أو الاتصال الشفهي لتقييم الأداء .
- **الرقابة عن طريق الخطط الدائمة** : عندما تضع المنظمات السياسات والإجراءات والقواعد فإنها بذلك تحاول توجيه سلوك أعضاءها وفقا لبيئة عمل معينة .

2-2-2. الرقابة الدورية : وهي تلك الرقابة التي يستخدمها المديرون بشكل دوري مثلا :كل ساعة كل يوم، كل أسبوع، كل شهر، ربع سنوي، نصف سنوي.

2-2-3: الرقابة أحيانا: وهذا النوع من الرقابة يتم أحيانا عند الحاجة فهي ليست دورية وليس لها أوقات معينة بل تقتضيها الحاجة مثلا في أوقات الأزمات أو المشاكل...

الإطار الميداني للدراسة:

1-الإجراءات المنهجية للدراسة:

تتعدد طرق ومناهج الدراسة حسب اختلاف المواضيع التي يدرسها الباحث ووفق ما يتناسب معها، لذلك فإن اختيار المنهج الأنسب يعتبر أساس نجاح الدراسة التي توصف بالموضوعية ، ولوضع تصور دقيق يسمح لنا بالوقوف على تأثير الأنترانت على أداء عملية الرقابة بالصندوق الوطني للتقاعد تبسة. ونظرا لطبيعة هذا الموضوع استخدمت الباحثة المنهج الكمي الإمبريقي، عبر المنهج الوصفي.

ولما كانت دراستنا تهدف إلى معرفة أهمية الأنترانت بالمؤسسة، وكذا فوائد استخدامها في أداء عملية الرقابة والعوائق التي تعترض أداء الرقابة باستخدام هذه الشبكة؛ فإن مجتمع بحثنا يتكون من كل الموظفين الذين يستخدمون شبكة الأنترانت بهذه المؤسسة في أداء عملهم، ولأن عددهم محدودا (36) موظف فقد اخترنا أن يكون المسح شاملا لكل المفردات، بالاعتماد على أداة استمارة الاستبيان كأداة رئيسية لجمع المعلومات من المبحوثين، تنوعت أسئلتها بين المغلقة، والمفتوحة، والتصنيفية المفتوحة. وللإشارة فإنه تم استرجاع 33 استمارة فقط، وتم استبعاد استمارة واحدة عند التأكد أنها غير صالحة للدراسة. أي أن الدراسة ستعتمد على نتائج 32 استمارة فقط.

2-عرض وتحليل النتائج:

2-1-النتائج الجزئية للدراسة:

2-1-1-المحور الأول: أهمية استخدام شبكة الأنترانت بالصندوق الوطني للتقاعد تبسة

-تشير الإضافة إلى معنى إحلال طرق جديدة وحديثة بدلا من طرق قديمة في الحياة، وتكنولوجيا الاتصال الحديثة وعلى رأسها شبكة الأنترانت شكل من أشكال التجديد والإضافة، وعن رأي المبحوثين حول مدى إحداث شبكة الأنترانت إضافة على مستوى المؤسسة يرى96.87% منهم أنها أحدثت إضافة في شكل العمل.

-يعد المجال الإداري من أكثر المجالات استفادة وتأثرا بتكنولوجيا الاتصال الحديثة عموما وشبكة الأنترانت خصوصا، فقد أحدث الانتشار الواسع والسريع لهذه التكنولوجيا تغييرا جذريا في أداء العمل الإداري. ومن خلال نتائج الاستبيان يتضح لنا أن نسبة 65.62% من المبحوثين يرون أن شبكة الأنترانت أحدثت إضافة وتجديدا في المؤسسة تمثلت في تقليل الجهد المبذول من قبل العاملين بنسبة 21.87% وذلك لدورها في تسريع وتسهيل الحصول على المعلومات وتبادلها، إذ تضمن عملية تسيير العمل بصفة فعالة وكذا توزيع نفس المعلومات على عدة أفراد في نفس الوقت بفضل شبكة الأنترانت (ما يسهل العمل الجماعي التعاوني وبالتالي تقليل أعباء العمل)، أما الإضافة الموالية تمثلت في سرعة العمل وتقليص الوقت، في حين يرى نسبة 9.37% أن تكنولوجيا الأنترانت أتاحت التوزيع العادل للمهام بينهم وبين زملائهم، فبالرغم من أن هذه العملية لا تتوقف على شبكة الأنترانت وحدها بل تتدخل فيها عوامل أخرى كأوامر القيادة والإشراف الإداري، إلا أن الدقة التي أضافتها هذه الشبكة على طريقة أداء العمل، جعل الموظفين يرون أن هناك نوعا من التقسيم العادل للعمل في ظلها خاصة وأن كفاءة استخدامها تؤخذ بعين الاعتبار في تقييم الأداء.

-إن إدخال شبكة الأنترانت إلى العمل المؤسساتي، غّير من طريقة العمل، وهذا ما أدى إلى ظهور محيط جديد، وعن رأي المبحوثين حول مدى تحسين شبكة الأنترانت له، فقد تبين أن نسبة 61.29% من المبحوثين يرون أنها حسنت قليلا من محيط العمل، في حين ترى نسبة 25.80% أنها حسنت كثيرا، و ترى نسبة 12.90%أنها لم تحسن، وقد نفسر هذه النسبة الأخيرة بعدم الاستخدام أو عدم تقبل التغيير الذي تعززه النظرة السلبية للمبتكرات.

-يرى نسبة 68.75% من المبحوثين أن تكنولوجيا الأنترانت ساعدت على تنظيم العمل أكثر، حيث أصبحت الوظائف تمتاز بالكفاءة العالية، بالإضافة إلى اختصار الوقت في أدائها، وتدعيم التناسق بين جميع الوحدات من أجل تقديم خدمات مميزة. أما نسبة31.25%، ترى أن شبكة الأنترانت ساعدت على خلق جو عمل جماعي بين أفراد المؤسسة من خلال تمكينهم من الاتصال المتزامن، وتبادل البيانات والمعلومات، -وهي خاصية من خصائص شبكة الأنترانت-، والتي كانت تتم سابقا بشكل يفرضه القرب المكاني بين الموظفين، أصبحت تتم اليوم بشكل اختياري ومقصود بغض النظر عن عنصر المكان بفضل الاستغلال الجيد لشبكة الأنترانت.

- عملت شبكة الأنترانت على توفير نمط اتصالي يسمح بالتواصل بين المستخدمين، ويعزز العلاقات بين المقاطعات وكذا مختلف الأقسام والمصالح، ومن الواضح أن الموظفين في الصندوق الوطني للتقاعد تبسة قد تمكنوا من التأقلم مع هذه التكنولوجيا واستغلوها في القيام بالاتصال مع زملائهم بالمؤسسة وأدركوا بأن الاتصال عن طريق هذه الوسيلة الجديدة أفضل، وأسرع، وأسهل من الوسائل التقليدية، مما يدعم الاعتقاد بأن شبكة الأنترانت قد حسنت من نوعية الاتصال الداخلي، وذلك بنسبة 93.7% ، أما النسبة المتبقية والمقدرة ب6.25% تراه لم يحسن أبدا، وقد تعبر هذه النسبة عن الموظفين الذين لا يحسنون استخدامها مما يجعلهم يعبرون عن عدم رضاهم عن مستوى الاتصال الداخلي من خلالها، أوقد يعود لاعتقادهم بأن الاتصال بالمؤسسة لا يحتاج لهذه التكنولوجيا نظرا لصغر حجم المؤسسة.

-يرى 93.75% من المستجوبين أن الأنترانت حسنت الاتصال الداخلي من خلال القرب أكثر من زملاء العمل، فبالرغم من عدم الالتقاء المباشر الدائم بينهم بسبب تراكم الأعمال التي تحتم على الموظف البقاء وحيدا بمكتبه إلا أن اتصاله مع باقي زملائه من خلال هذه الشبكة يجعله يشعر بالقرب من زملاءه، ويزيد من احساسه بالانتماء إليهم .ويرى نسبة 48.37% أن أهم مظهر من مظاهر تحسين شبكة الأنترانت للاتصال الداخلي بالمؤسسة، يتمثل في توفير تغذية راجعة سريعة، فقد جعلت هذه التكنولوجيا عملية رجع الصدى آنية؛ وذلك بقضائها على عنصر الزمن و المكان، وتشجيعهم على التفاعل.

*إن نتائج هذا المحور تدل على أن الموظفين بالصندوق الوطني للتقاعد تبسة أدركوا المزايا النسبية لهذا المبتكر الجديد (الأنترانت)، والميزة النسبية حسب "**روجرز**" هي: مدى الفائدة الاقتصادية التي تعود على الشخص الذي يتبنى الفكرة أو الأسلوب الجديد.

2-1-2-المحور الثاني: فوائد استخدام شبكة الأنترانت في عملية الرقابة بالصندوق الوطني للتقاعد تبسة

-ترى نسبة90.62% من المبحوثين أن أهمية استخدام شبكة الأنترانت في أداء عملية الرقابة يتمثل في إمكانية مقارنة الأعمال بالخطط الموضوعة، حيث أن الرقابة من العمليات الإدارية التي ترتبط ارتباطا كبيرا بعملية التخطيط في أي مؤسسة، وتشمل الكشف عما إذا كان كل شيء يتم وفقا للخطط الموضوعة والتعليمات الصادرة والمبادئ السارية، ويسمح استخدام شبكة الأنترانت ضمان الاتصال الدائم بين جهات التخطيط ومراكز التنفيذ ما يضمن للمسؤولين الوقوف عند نقاط الضعف والكفاية واكتشاف أسباب الانحراف إن وجدت. أما نسبة 65.62% من المبحوثين ترى أن أهمية استخدام تكنولوجيا الأنترانت في عملية الرقابة تكمن في سرعة الحصول على التقارير لتقييم العمل حيث ساعدت هذه الشبكة المرؤوسين على سرعة إنجاز وإرسال التقارير إلى القادة الأمر الذي يجعل عملية تقييم الأداء من طرفهم عملية مستمرة ما يسهل الكشف عن مستوى التوافق بين الإنجازات والخطط، أما نسبة 46.87%ترى أن أهمية استخدامها تكمن في سرعة اكتشاف الأخطاء.

-للموارد البشرية دور هام في التنظيم باعتبارها مسؤولة عن الأعمال والأنشطة كما تتولى التحكم في الآلات والموارد والخامات، وتتضمن الرقابة على الموارد البشرية" التأكد من أن مستوى أداء الموظفين يتطابق مع المعايير المعتمدة، ومراقبة سلوكيات العاملين للتأكد من انضباطهم وتقيدهم بالسياسات النافذة". ويستخدم المشرفون تكنولوجيا الأنترانت للحصول على المعلومات الدقيقة في الوقت المناسب، وبالكمية المناسبة عن مستوى أداء المورد البشري بالمؤسسة ومدى اقترابه أو تحقيقه للأهداف المسطرة بالمؤسسة، وهذا ما يراه نسبة 87.5% من المبحوثين في حين يرى نسبة 62.5% منهم أن الرقابة على الميزانية ثاني أهم المجالات التي يحتاج فيها المشرفون استخدام شبكة الأنترانت لمعرفة مدى كفاءة الموظفين المعنيين في استخدام الأموال المخصصة للمشاريع، ومدى كفاية هذه الأموال لذلك وتساعد التقارير المرفوعة عن سير الأعمال عبر الشبكة على مقارنة ما حقق مع ما خصص من أموال لذلك. أما نسبة 45.75% منهم يرون أن الرقابة على سير الأهداف هي أكثر مجالات الرقابة حاجة لاستخدام شبكة الأنترانت في حين يرى نسبة 21.87% أن الرقابة على الإنتاج هي أكثرهم حاجة لها.

-نلاحظ من خلال إجابات المبحوثين أن نسبة90.62% منهم ترى أن استخدام شبكة الأنترانت في عملية الرقابة لم يزد من درجة رقابة المشرف على الموظفين وقد يعود ذلك حسب تقدير الباحثة إلى أن ما وفرته شبكة الأنترانت من إمكانيات الاتصال عن بعد، والتعاملات غير المباشرة، ساهم من تقليل فرص الرقابة الميدانية أي القائمة على الاتصال المباشر والمقابلة التي لطالما تحدث نفورا في نفس الموظف وتشعره بالارتباك ،كما أن إرسال

تقارير عن أداء العمل في الوقت المناسب، وتوفير المعلومات عن الخطط وبرامج التنفيذ الفعلي لهذه الخطط التي تجعل المشرفين على علم بما يحدث في التنفيذ ،وتتيح لهم اكتشاف الانحرافات وأسبابها في وقتها، أنقص من الضغط الذي كان يمارس على الموظفين في غياب هذه الشبكة. أما نسبة 9.37% ترى أن استخدامها يزيد من درجة رقابة المشرف.

-إن الرقابة الفعالة تمكن المؤسسة من التغلب على مشاكل التنفيذ وتسهل وظيفة السيطرة وتركز انتباه الإدارة على الأهداف المطلوب تحقيقها، وذلك بدلا من أن تستنزف المؤسسة طاقاتها ومواردها في أهداف خارجة عن طبيعة وجودها. ويرى نسبة 90.62% أن تكنولوجيا الأنترانت ساهمت في تحقيق رقابة فعالة،بينما يرى نسبة قليلة منهم والمقدرة بـ 9.37% أنها لم تساعد على تحقيق رقابة فعالة.

-يرى أغلب المبحوثين بنسبة 86.20% أن شبكة الأنترانت ساعدت على تحقيق رقابة فعالة من خلال ما تحققه من إنسياب المعلومات بين الإدارة العليا والمديرين التنفيذيين والمشرفين على العمالة التنفيذية ومختلف أطراف التنفيذ، فتضمن بذلك مراقبتهم وتوجيههم حتى لا تعمل كل جهة في المؤسسة منفردة بعيدا عن واقعية التنفيذ الفعلي المطلوب. أما نسبة68.96% منهم ترى أن الأنترانت ساعدت على تحقيق رقابة فعالة من خلال التحيين بالمعلومات الجديدة سواء معلومات عن التخطيط والتنفيذ أو غيرها.

-قيم أكثر المبحوثين بالمؤسسة بنسبة 65.62% عملية الرقابة في ظل استخدام شبكة الأنترانت بأنها حسنة والذي يعود لما توفره هذه الأخيرة من كميات ضخمة من المعلومات تسمح بمتابعة الأداء والمقارنة بين جهود الموظفين ومستويات الإنجاز، وتوفير الاتصال المستمر بين القادة والمرؤوسين من خلال شبكة الأنترانت، بينما يرى نسبة أنها عادية28.12% في حين يراها البعض أنها جيد بنسبة6.25%.

2-1-3-المحور الثالث: العوائق التي تعترض استخدام شبكة الأنترانت في عملية الرقابة بالصندوق الوطني للتقاعد تبسة

-من خلال قراءتنا للنتائج الإحصائية، تبين أن أكثر أفراد مجتمع البحث بنسبة 53.12% يواجهون عراقيل أثناء استخدامهم لشبكة الأنترانت في عملية الرقابة، مقسمة بين دائما بنسبة 21.87% وأحيانا بنسبة 31.25%، في حين أن نسبة46.87% من المبحوثين لا تواجههم صعوبات أثناء استخدامهم لها.

-لقد أفاد نسبة 82.35%من المبحوثين أن العراقيل التقنية هي أكثر ما يواجههم عند استخدام شبكة الأنترانت في الرقابة، فأي خلل تقني يؤدي إلى إعاقة السير العادي لمختلف عمليات المؤسسة خاصة في ظل بطء الشبكة

وأعطالها المتكررة، ما يؤدي إلى ضياع الوقت، بينما يرى نسبة17.64% منهم أنهم يواجهون عراقيل لغوية أثناء استخدامها.

-رغم الإيجابيات التي تتميز بها شبكة الأنترانت، إلا أنها تحمل في طياتها بعض الأمور السلبية كغيرها من الوسائل الأخرى، ونجد أن 40.62% المبحوثين يقرون أن سلبياتها قليلة، في حين يرى 9.37% منهم أنها كثيرة، أما البقية بنسبة50 % يرون بأنها لا تحمل أي سلبيات فكل استعمالاتها إيجابية.

-إن 87.50% من المبحوثين يرون أن أهم سلبيات استخدام تكنولوجيا الأنترانت في عملية الرقابة يتمثل في الخطر على المعلومات كإصابتها بالفيروسات التي من شأنها إتلاف البرامج والملفات، فرغم برامج التحصين المعلوماتي، وتأمين الشبكات يبقى الخطر محتملا. في حين يرى نسبة 12.5% من المبحوثين أن استخدام تكنولوجيا الأنترانت في الرقابة خطر على الصحة، والجدير بالذكر أن هذا الخطر لا يخص شبكة الأنترانت لوحدها بل ينتج عن كل التكنولوجيات الحديثة للاتصال خاصة في ظل كثرة ساعات الاستخدام.

-في سؤال عن رأي الموظفين حول ما إذا كان قدم أو قلة الوسائل الموصولة بشبكة الأنترانت والتي تتمثل على الأغلب في الحاسوب يشكل عائقا أثناء استخدامها في الرقابة، أجاب نسبة 100% من مجتمع الدراسة أن قدم هذه الأخيرة أو قلتها يؤثر على أدائهم لهذه العملية، ذلك أن تكلفة الاستثمار في تكنولوجيا الاتصال من أهم العوائق التي تصادف المؤسسات نتيجة التخوف من أن تكلفة هاته التكنولوجيات سوف يتجاوز الأرباح المنجرة عنها، بالإضافة إلى أن هذه الأجهزة تتطلب صيانة دورية، وهذا يتطلب تكاليف إضافية قد ترهق خزينة المؤسسة من جهة، وتزيد من حجم الأعباء الملقاة على عاتق الموظفين من جهة ثانية.

-وبخصوص ما إذا كانت مؤسستهم تعاني من المشكل السابق، أكد أغلب المبحوثين بنسبة 93.75% أن الصندوق الوطني للتقاعد تبسة، لا يعاني من مشكل قلة التقنيات أو قدمها، وتتطابق تصريحاتهم مع ما لاحظته الباحثة خلال الزيارة الميدانية، فالمكاتب كلها كانت مجهزة بوسائل حديثة ذات نوعية جيدة.

-بالرغم من وجود عراقيل تواجه استخدام تكنولوجيا الأنترانت في أداء عملية الرقابة، إلا أنها لم تشجع على التخلي عنها بل العكس، يجب تدارك هاته الصعوبات والقضاء عليها لأن تكنولوجيا الاتصال عموما وشبكة الأنترانت على وجه الخصوص باتت حتمية تفرض نفسها، وأصبحت ميزة تنافسية بين المؤسسات، وأصبح التسابق حول من يتبنى المبتكر أولا، أي أنه مهما كانت العراقيل يجب تداركها، وقد اقترح المبحوثين في هذا الصدد مجموعة من الأفكار، فنجد نسبة84.37% يقترحون برمجة دورات تدريبية لصالح الموظفين، ذلك أن التدريب عنصرا أساسيا في تطوير قدرات الموظف عن طريق تحديث وترقية معارفه بآخر ما توصلت إليه التطورات في مجال تكنولوجيا

الاتصال الحديثة، وكيفية استعمال الأجهزة، وكذا طريقة العمل على التطبيقات المبتكرة لأداء مهام الرقابة ومختلف المهام الأخرى. ونجد نسبة 12.5% منهم يقترحون زيادة سرعة التدفق، إلا أن مشكل التدفق هو مشكل قطاع الاتصالات بصفة عامة ويعود لضعف البنية التحتية لتكنولوجيا الاتصالات بالجزائر، فالبرغم من جهود الجزائر في هذا المجال، إلا أن المؤسسات مازالت تعاني مشكل السرعة والكفاءة في استخدام الشبكة، وبذلك فالحل ليس بيد هذه المؤسسة لوحدها، ولكنه يأتي نتيجة تضافر جهود وزارة البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية والتكنولوجيات والرقمنة والعديد من مؤسسات الدولة المسؤولة. أما نسبة 3.12% يقترحون إدخال برمجيات أكثر كفاءة لحماية المعلومات.

2-2-النتائج العامة للدراسة:

1-يرى أغلب المبحوثين أن شبكة الأنترانت أحدثت إضافة في شكل العمل تمثلت خصوصا في تقليل الجهد المبذول من قبل الموظفين.

2-أكد أغلب المستجوبين أن استخدام شبكة الأنترانت في العمل حسن من محيط العمل، وعن مظاهر هذا التحسين، فقد أكدت الدراسة أن تكنولوجيا الأنترانت ساعدت على تنظيم العمل.

3-يرى أغلب المبحوثين أن شبكة الأنترانت حسنت من الاتصال داخل المؤسسة، أما عن أهم مظاهر التحسين فتتجلى أكثرها في القرب أكثر من زملاء العمل.

4-يرى أكثر المبحوثين أن أهمية استخدام شبكة الأنترانت في الرقابة تكمن في إمكانية مقارنة الأعمال بالخطط الموضوعة.

5-يرى أكثر المبحوثين أن الرقابة على الموارد البشرية هي أكثر مجالات الرقابة حاجة لاستخدام شبكة الأنترانت.

6- يرى أغلب المبحوثين أن استخدام شبكة الأنترانت في عملية الرقابة لم يزد من درجة رقابة المشرف على الموظفين.

7-يرى أغلب المبحوثين أن استخدام شبكة الأنترانت ساعد على تحقيق رقابة فعالة، وذلك من خلال ما يحققه من إنسياب المعلومات بين الإدارة العليا والمديرين التنفيذيين.

8-يقيم أكثر المبحوثين عملية الرقابة في ظل استخدام شبكة الأنترانت بأنها حسنة.

9-يتضح من خلال النتائج الجزئية للدراسة أن أكثر من نصف المبحوثين يواجهون عراقيل عند الرقابة باستخدام شبكة الأنترانت. وقد أكد أغلبهم أن أكثر هذه العراقيل هي عراقيل تقنية.

10-أقر أكثر المبحوثين بأن شبكة الأنترانت ليست لديها سلبيات عند استخدامها، أما عن الذين يرون أن لها سلبيات عند استخدامها ،فقد أكدوا أن أكثرها يتمثل في خطر إصابة المعلومات بالفيروسات .

11-يقترح أغلب الموظفين المعنيين بالاستجواب بالمؤسسة،إقامة دورات تدريبية لصالح الموظفين لأجل تدارك أي صعوبات تعترض استخدامهم لشبكة الأنترانت ومختلف التكنولوجيات بالمؤسسة.

خاتمة:

نالت شبكة الأنترانت أهمية كبيرة في المؤسسات في الآونة الأخيرة ،هذه الأهمية أملتها الظروف الاقتصادية المعاشة والمنافسة الحادة التي يعرفها عالم الأعمال في وقتنا الحالي، لذا فإن التحكم في هذه التكنولوجيا وحسن استغلالها بالمؤسسة أصبح أمرا ضروريا ،ومؤشرا هاما لمدى فعالية التنظيم وكفاءة عملياته ،وخاصة عملية الرقابة ذلك أن نجاح المؤسسة لا يتأتى إلا من خلال الرقابة الناجحة، وبالنظر إلى نتائج الدراسة نجدها تطبعها صفة الإيجابية إلا أنها لا تخلو من السلبية في بعض الأحيان، لهذا وجب على الباحثة تقديم التوصيات التالية:

- ✓ حث الموظفين داخل المؤسسة على استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة عموما، وشبكة الأنترانت على وجه الخصوص بشكل كبير وقوي ومنهجي عن طريق وضع برامج تكوينية مدروسة قصد إعادة تأهيل الموظف وتمكينه من استخدامها خاصة في ظل حيوية المجال التكنولوجي الذي يشهد تغيرات متتالية ومتسارعة.
- ✓ من الضروري تطوير ثقافة معلوماتية لدى الموظفين قبل استعمال شبكة الأنترانت وتحفيزهم وتوعيتهم بأهمية هذه التكنولوجيا .

المراجع

1-إبراهيم ، محمد عبيدات (2000)، سلوك المستهلك ، الأردن ، دار وائل للنشر.

2-ابن منظور(د.س.ن)، لسان العرب، ج6، بيروت، دار الفكر العربي.

3-التابعي كمال ، البهنساوي ليلى، (2007)، علم اجتماع المعرفة، مصر، الدار الدولية للاستثمارات الثقافية.

4-الحيلة،محمد محمود، (2004)، تكنولوجيا التعليم من أجل تنمية التفكير، الأردن، دار المسيرة.

5-الطنوبي، عمر محمد، (2001) نظريات الاتصال، الإسكندرية، مكتبة الإشعاع .

6-العتيبي ضرار، وآخرون (2007)، العملية الإدارية: مبادئ وأصول وعلم وفن، عمان، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع.

7-الفاتح، محمد المغربي، (2018)، السلوك التنظيمي، (د.م.ن)، الأكاديمية الحديثة للكتاب الجامعي.

8-المرجوشي، أيتن محمود، (2008) تقييم الأداء المؤسسي في المنظمات العامة الدولية، ط1، القاهرة، دار النشر للجامعات.

9-النوري، عبد الغني، (1991)، اتجاهات جديدة في الإدارة التعليمية في البلاد العربية، قطر، دار الثقافة.

10-بوزيان، راضية، (2014)، التربية والمواطنة الواقع والمشكلات، عمان، مركز الكتاب الأكاديمي.

11-شاكر، عطا الله أحمد، (2011)، إدارة المؤسسات الإعلامية، ط1، الأردن، دار أسامة للنشر والتوزيع.

12-طه، طارق، (2007)، نظم المعلومات والحاسبات الآلية والأنترنت، دار الجامعة الحديثة، الإسكندرية.

13-غنية الطاهر، المهدي، (2003)، مبادئ إدارة الأعمال: المفاهيم والأسس والوظائف، طرابلس، الجامعة المفتوحة للنشر.

14-قندوز، عبد الكريم، (2017)، الابتكار المالي ومقدمة إلى الهندسة المالية، لندن، أكتب البريطانية.

15-كنعان، عبد الفتاح، (2014)، نظرية الإعلام، الأردن، دار اليازوري للنشر .

16-منصوري ، فوزي، (2010-2011)، مساهمة التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال في دعم المشاركة التنظيمية-دراسة ميدانية بمؤسسة أرسيلور ميتال تبسة-، مذكرة ماجستير في الاتصال والتنمية المستدامة ، قسم علوم الإعلام والاتصال جامعة باجي مختار عنابة.

17-ناصر، دادي عيدودي، (1998)،اقتصاد المؤسسة، الجزائر، دار المحمدية العامة.

1-Chokri el fidha, Hidi Mohamed Charki, (2008), le rôle des TIC dans le développement de la client application à la relation banque/entreprise, la revue des gestion, France, marketing.