



جامعة افريقيا العالمية

عمادة الدراسات العليا
كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية والسياسية

بحث تكميلي لنيل درجة الماجستير في إدارة الأعمال

بعنوان:

أثر استخدام التقنية في الإتصال بين إدارات المنظمة
(دراسة الحالة)

شركة النيل الكبرى لعمليات البترول 2008م – 2014م

إشراف:

أ.د. الهادي عبدالصمد عبدالله

إعداد الطالبة:

رفيدة عابدين محمد أحمد محمد

الخرطوم

1436هـ - 2015م

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الاستهلال

قال تعالى:

هُوَ الَّذِي خَلَقَ لَكُمْ مَّا فِي الْأَرْضِ جَمِيعًا ثُمَّ اسْتَوَىٰ إِلَى
السَّمَاءِ فَسَوَّاهُنَّ سَبْعَ سَمَاوَاتٍ وَهُوَ بِكُلِّ شَيْءٍ عَلِيمٌ .

صدق الله العظيم

سورة البقرة (الآية 29).

الإهداء

إلى أسرتي الحبيبة

التي ظلت ترعاني بالحب والعناية

أجمل ما وهبني الله في هذه الحياة..

(أمي و أبي)

أطال الله عمريهما ومتعهما بالصحة والعافية.. آمين.

إلى أخواتي وحبيبات قلبي

(نسبية - مودة - رميساء - مزن)

إلى أخي الغالي

(مصطفى)

شكر و عرفان

أشكر الله سبحانه وتعالى على توفيقى وعونى فى إكمال هذا البحث وأرجو من الله أن يحقق هذا البحث الهدف الأساسى الذى كُتب من أجله. والشكر كل الشكر لوالداى الذان كانا سندي فى الحياة. والشكر لجامعة إفريقيا العالمية وشركة النيل الكبرى لعمليات البترول. والشكر أجزله للبروفيسور الهادي عبد الصمد لتوجيهه وإرشاده لى، وأقدر كريم عونه وتعامله حتى تمكنت من إكمال هذا البحث. ويمتد شكري للأستاذ سيف الإسلام خالد عمر الإمام والأستاذ أبوبكر عبدالمطلب بإدارة التدريب برئاسة الجمهورية لدعمهم وسندهم لى. وأخص بالشكر الدكتور أحمد عبد الرحيم لمساعدته لى فى إخراج البحث بشكله النهائى وأزجى له هذه الكلمات وعرفانا:

لو كنت أعرف فوق الشكر منزلةً
أوفى من الشكر عند الله فى الثمن
أخلصتها لكم من قلبى مهذبة
حذواً على مثل ما أوليتم من حسن

والشكر موصول لزملاء العمل وأصدقائى وكل من شجعنى ولو بكلمة لإكمال البحث.

المستخلص:

تناول البحث موضوع أثر استخدام التقنية فى الاتصال بين إدارات المنظمة (دراسة تطبيقية على شركة النيل الكبرى لعمليات البترول 2008 - 2014م).

هدفت الدراسة لمعرفة واقع تقنيات الاتصال بين الإدارات في المؤسسات وتلمس مواطن القوة والضعف في تقنيات الاتصال المستخدمة في تلك المؤسسات.

تكمن مشكلة البحث في عدم التوظيف الأمثل للتقنية بواسطة المنظمات في الإتصال بين إدارات المنظمة، ومن أهم فروض البحث إستخدام التقنية في الإتصال بين الإدارات يؤدي الى إنجاز الأعمال بالدقة والسرعة المطلوبة و تقليل العمل الكتابي ويجعله محصور في التقارير النهائية.

اختارت الباحثة شركة النيل الكبرى لعمليات البترول لإجراء الدراسة لمعرفة مدى تطبيق التقنيات الحديثة في الاتصال بين إدارات الشركة المختلفة.

اتبعت الباحثة المنهج الوصفي (لدراسة الحالة) معتمدة على المصادر الأولية المتمثلة في المقابلات الشخصية، الإطار الزماني 2008-2014م، الإطار المكاني شركة النيل الكبرى لعمليات البترول، وتم جمع البيانات مباشرة بواسطة المقابلة الشخصية وتم استخدام المنهج الوصفي والتحليل والنسب المئوية.

توصلت الدراسة الى مجموعة من النتائج أهمها: تقنية الاتصالات المتطورة ساعدت في تبادل المعلومات ومن ثم اتخاذ الإجراءات المناسبة بالسرعة والدقة المطلوبة، تقنية الإتصالات المتطورة قللت من العمل الكتابي وجعلته محصوراً في التقارير النهائية. كما تم تقديم بعض التوصيات أهمها: تطبيق برنامج (ERP) أو غيره من البرامج في المؤسسات من شأنه تقليل العمل الكتابي ودعم مشروع الحكومة الالكترونية، على المؤسسات الاهتمام بتقنيات الإتصالات المتطورة التي تدعم تبادل المعلومات بالسرعة والدقة المطلوبة.

Abstract:

Title: The impact of the use of technology in communication between departments of the Organization (Case Study on the Greater Nile Petroleum Operating Company) 2008-2014. This study aims at identifying the reality of communication techniques between departments of the institutions and revealing the aspects of strength and weakness in the communication techniques used in those institutions.

The problem of research is about none existence of the optimum employing technology used by the organizations departments, so, the main hypotheses of research is using technology in communication among organizations departments ,which lead to perform very fast and accurate reducing writing and restrict it to final reports.

The Researcher chose the Greater Nile Petroleum Operating Company to conduct the study in order to see the scope of application of modern technologies in communication between the various departments in the company.

The researcher adopted the descriptive approach (case study) based on primary sources of personal interviews, time frame: 2008-2014, spatial framework to the Greater Nile Petroleum

Operating Company. Data was collected directly by personal interviews, descriptive approach and analysis and percentages .

The study has come out with a number of results, such as cutting-edge communications technology helped in the exchange of information and therefore taking appropriate action with the required speed and accuracy; moreover, advanced communications technology reduced paperwork and confined it to the final reports. Some recommendations are provided, including: application of (ERP) program or applying other programs in the institutions which will reduce clerical work and support the Electronic Government Project; the institutions should pay attention to the advanced communication technologies that support the exchange of required information with speed and accuracy.

قائمة المحتويات

رقم الصفحة	الموضوع
أ	الآية
ب	الإهداء
ج	الشكر والعرفان
د	المستخلص
ز	قائمة المحتويات
ي	قائمة الجداول والأشكال
الفصل الأول: الإطار العام	
1	المقدمة
2	المبحث الأول : الإطار النظري
5	المبحث الثاني : الدراسات السابقة
الفصل الثاني: مفهوم التقنية وأهميتها وأنواعها	
12	المبحث الأول : مفهوم التقنية وأهميتها
11	مفهوم التقنية
13	أهمية التقنية
15	مراحل تطور التقنية
16	وسائل نقل التقنية
19	المبحث الثاني : أنواع التقنية
19	مستوى ونوعية التقنية
19	تقنية الاتصال
20	الإنترنت
21	البريد الإلكتروني

22	البريد الصوتي والحوار المباشر
22	إنشاء صفحات أو مواقع معلومات
الفصل الثالث: استخدام التقنية في الاتصال بين إدارات المنظمة	
24	المبحث الأول : مفهوم الاتصال بين الإدارات وأنواعه.
24	أهمية الاتصال
25	عناصر الاتصال
26	أنواع الاتصال وسائل الاتصال
27	عوائق الاتصال
28	مقومات الاتصال الفعال والناجح
28	المهارات الرئيسية للاتصال التي يحتاج اليها مديرو منظمات الأعمال
29	المبحث الثاني : أثر استخدام التقنية في الاتصال بين إدارات المنظمة
29	أهمية الاتصالات التنظيمية في عصر التقنية
29	مفهوم الاتصال الإلكتروني وأشكاله
31	وسائل الاتصال الإلكتروني
35	الاتصالات في العمل
35	نظم تجهيز المكاتب آلياً وأهدافها
37	تطبيقات نظم تجهيز المكاتب
39	مقارنة بين الاتصال في الماضي والاتصال الإلكتروني
الفصل الرابع: وصف وتحليل تقنية الاتصال في شركة النيل الكبرى لعمليات البترول من 2008م . 2014م	

41	المبحث الأول: نبذة تعريفية عن شركة النيل .
45	المبحث الثاني: وصف وتحليل استخدام التقنية بين إدارات شركة النيل
45	هيكل الشركة
46	أسئلة البحث
47	ملخص المقابلة
50	أثر استخدام التقنية في الاتصال بين إدارات شركة النيل
52	المبحث الثالث: إختبار الفروض
54	النتائج التوصيات
58	المراجع و المصادر

قائمة الجداول:-

رقم الصفحة	اسم الجدول	رقم الجدول
46	أسئلة المقابلة	(2-4)
50	أثر استخدام التقنية في الاتصال بين إدارات الشركة	(3-4)
51	المناخ التنظيمي بالشركة	(4-4)

قائمة الأشكال:-

رقم الصفحة	اسم الجدول	رقم الهيكل
45	هيكل إدارات شركة النيل	(1-4)