

جامعة قاصدي مرباح - ورقلة .

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم علوم الإعلام والاتصال



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي

الميدان: العلوم الإنسانية

الشعبة: علوم الإعلام والاتصال

تخصص: تكنولوجيا الاتصال الجديدة

من إعداد الطالبة:

*خويلدي فطيمة

بعنوان:

تكنولوجيا الاتصال الجديدة وتأثيرها في الاتصال الإداري

دراسة ميدانية لإدارة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ: 2017/05/16

أمام اللجنة المكونة من السادة:

الأستاذ(ة): حمايمي محرز..... جامعة قاصدي مرباح ورقلة رئيساً

الأستاذ: عبد القادر قندوز (مشرفاً)

الأستاذ(ة): بن مولاي بدر الدين..... جامعة قاصدي مرباح ورقلة مناقشاً

الموسم الجامعي: 2016 / 2017

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

شكر وتقدير

"من اجتهد وأصاب فله أجران ،ومن اجتهد واخطأ فله أجر واحد"
الحمد لله الذي وهبنا نعمة العقل سبحانه والشكر له على كل نعمه
وفضله وكرمه.

تبارك الله ذو الجلال والإكرام

نشكر كل من قدم لي يد العون والمساعدة في انجاز هذه المذكرة.

وأخص بالذكر الأستاذ المحترم "قندوز عبد القادر" الذي لم يبخل عليا
بنصائح والإرشادات من خلال الإشراف على عملي خطوة بخطوة، وبكل
جدية وتفاني.

كما أتقدم بالشكر الخالص إلى كل أساتذة قسم علوم الإعلام والاتصال.

وشكر خالص لكل عمال وموظفي جامعة ورقلة وبالأخص زملائي في
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير .

ونشكر في الأخير كل من قدم لي يد المساعدة سواء من قريب أو من
بعيد.

الحمد لله الذي تتم نعمته بالصالحات

خويلدي فطيمة

الإهداء

اهدي ثمرة هذا الجهد والعمل المتواضع

إلى من كان سببا في وجودي في هذا الكون الله عز وجل

إلى كل من رباني صغيرا أُمي وأبي حفظهما الله

إلى كل من علمني، وأخذ بيدي، وأشار لي طريق العلم
والمعرفة .

إلى كل من شجعني في رحلتي إلى التميز والنجاح

إلى كل من ساندني، ووقف بجانبني

إلى كل من كان النجاح طريقه، والتفوق هدفه، والتميز سبيله.

اهدي هذا العمل المتواضع إلى كل أفراد عائلة خويلدي
ومرابطي

إلى كل من جمعني معهم لحظة خير وعلاقة محبة زملائي

وزميلاتي في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم

التسيير

إلى كل زملائي وزميلاتي في الدفعة 2017/2016

خويلدي فطيمة

I	الإهداء
II	الشكر
III	قائمة المحتويات
IV	قائمة الجداول
VI	فهرس الأشكال
VIII	ملخص
X	مقدمة

الإطار المنهجي

2	إشكالية الدراسة
4	أهداف الدراسة
5	أهمية الدراسة
5	أسباب اختيار الموضوع
6	المقاربة النظرية
7	منهج الدراسة
7	مجتمع البحث والعينة
8	أدوات جمع البيانات
9	مصطلحات الدراسة
11	الدراسات السابقة

الإطار التطبيقي

16	المبحث الأول: خصائص العينة
21	المبحث الثاني: مدى استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة المدروسة
22	المبحث الثالث: طبيعة الاتصالات الإدارية
23	المبحث الرابع: اثر تكنولوجيا الاتصال على أداء المؤسسة
40	النتائج الجزئية
41	النتائج العامة
43	خاتمة
45	قائمة المراجع
48	الملاحق

16 الجدول رقم 01 يبين توزيع المبحوثين حسب الجنس.
17 الجدول رقم 02 يبين توزيع المبحوثين حسب السن.
18 الجدول رقم 03 يبين توزيع المبحوثين حسب المؤهل العلمي.
19 الجدول رقم 04 يبين توزيع المبحوثين حسب سنوات الخبرة.
20 الجدول رقم 05. يبين توزيع المبحوثين حسب المنصب
21 الجدول رقم 06 يوضح اهتمام المبحوثين بمتابعة وسائل تكنولوجيا الاتصال الجديدة.
22 الجدول رقم 07 يوضح طبيعة الاتصالات التي يقوم بها المبحوثين في المؤسسة.
23 الجدول رقم 08 يبين وسائل الاتصال التي يستخدمها المبحوثين في العمل.
24 الجدول رقم 09 يوضح مدى استخدام المبحوثين لجهاز الكمبيوتر
25 الجدول رقم 10 يبين مجالات استخدام جهاز الحاسوب.
25 الجدول رقم 11 يوضح مدى استعانة المبحوثين بالأسلوب اليدوي.
26 الجدول رقم 12 يبين استخدام المبحوثين لشبكة الانترنت في العمل.
27 الجدول رقم 13 يبين مجالات استخدام شبكة الانترنت.
28 الجدول رقم 14 يبين لماذا لا يستخدم المبحوثين شبكة الانترنت.
29 الجدول رقم 15 يبين فيما يستخدم المبحوثين الانترنت.
30 الجدول رقم 16 يبين مدى استخدام البريد الالكتروني.
30 الجدول رقم 17 مجالات استخدام البريد الالكتروني.
31 الجدول رقم 18 ما إذا كان إدخال تكنولوجيا الاتصال الجديدة أحدثت تجديدا على مستوى العمل الإداري
32 الجدول رقم 19 يوضح أنماط التغيير التي أحدثت بعد إدخال تكنولوجيا الاتصال الجديدة إلى المؤسسة.

- 33 الجدول رقم 20 إلى أي مدى حسنت تكنولوجيا الاتصال الجديدة الاتصال داخل المؤسسة.....
- 34 الجدول رقم 21 يمثل إلى ما يرجع تحسين إدخال تكنولوجيا الاتصال الجديدة.....
- 35 الجدول رقم 22 يبين لماذا لم تحسن تكنولوجيا الاتصال الجديدة الاتصال الجديدة الاتصال داخل إدارة الجامعة.....
- 36 الجدول رقم 23 يبين إلى مدى استطاعت تكنولوجيا الاتصال الجديدة تحسين العمل الإداري.....
- 27 الجدول رقم 24 يبين من خلال ماذا استطاعت تكنولوجيا الاتصال الإداري تحسين العمل الإداري.....
- 37 الجدول رقم 25 يوضح آراء الباحثين حول مدى تحسين تكنولوجيا الاتصال الجديدة المحيط العمل.....
- 38 الجدول رقم 26 يوضح رغبة الباحثين أو عدمها في إدخال تكنولوجيا الجديدة أخرى لإدارة الجامعة.....
- 39 الجدول رقم 27 يوضح درجة اهتمام الباحثين بتكنولوجيا الاتصال الجديدة حسب المنصب.....

فهرس الأشكال

الصفحة

- الشكل رقم 01 يبين توزيع المبحوثين حسب الجنس..... 16
- الشكل رقم 02 يبين توزيع المبحوثين حسب السن..... 17
- الشكل رقم 03 يبين توزيع المبحوثين حسب المؤهل العلمي..... 18
- الشكل رقم 04 يبين توزيع المبحوثين حسب سنوات الخبرة..... 19
- الشكل رقم 05. يبين توزيع المبحوثين حسب المنصب 20
- الشكل رقم 06 يوضح اهتمام المبحوثين بمتابعة وسائل تكنولوجيا الاتصال الجديدة..... 21
- الشكل رقم 07 يوضح طبيعة الاتصالات التي يقوم بها المبحوثين في المؤسسة..... 22
- الشكل رقم 08 يبين وسائل الاتصال التي يستخدمها المبحوثين في العمل..... 23
- الشكل رقم 09 يوضح مدى استخدام المبحوثين لجهاز الكمبيوتر 24
- الشكل رقم 10 يبين مجالات استخدام جهاز الحاسوب..... 25
- الشكل رقم 11 يوضح مدى استعانة المبحوثين بالأسلوب اليدوي..... 26
- الشكل رقم 12 يبين استخدام المبحوثين لشبكة الانترنت في العمل..... 27
- الشكل رقم 14 لماذا لا يستخدم المبحوثين شبكة الانترنت..... 28
- الشكل رقم 15 يبين فيما يستخدم المبحوثين الانترنت..... 29
- الشكل رقم 16 يبين مدى استخدام البريد الالكتروني..... 30
- الشكل رقم 17 مجالات استخدام البريد الالكتروني..... 31
- الشكل رقم 18 ما إذا كان إدخال تكنولوجيا الاتصال الجديدة أحدثت تجديدا على مستوى العمل الإداري 32
- الشكل رقم 19 يوضح أنماط التغيير التي أحدثت بعد إدخال تكنولوجيا الاتصال الجديدة إلى المؤسسة..... 33

- 34 الشكل رقم 20 إلى أي مدى حسنت تكنولوجيا الاتصال الجديدة الاتصال داخل المؤسسة.....
- 35 الشكل رقم 21 يمثل إلى ما يرجع تحسين إدخال تكنولوجيا الاتصال الجديدة.....
- 36 الشكل رقم 22 يبين لماذا لم تحسن تكنولوجيا الاتصال الجديدة الاتصال الجديدة داخل إدارة الجامعة.....
- 36 الشكل رقم 23 يبين إلى مدى استطاعت تكنولوجيا الاتصال الجديدة تحسين العمل الإداري.....
- 37 الشكل رقم 24 يبين من خلال ماذا استطاعت تكنولوجيا الاتصال الإداري تحسين العمل الإداري.....
- 38 الشكل رقم 25 يوضح آراء المبحوثين حول مدى تحسين تكنولوجيا الاتصال الجديدة المحيط العمل.....
- 39 الشكل رقم 26 يوضح رغبة المبحوثين أو عدمها في إدخال تكنولوجيا الجديدة أخرى لإدارة الجامعة.....

ملخص الدراسة:

إن الدور الذي باتت تلعبه تكنولوجيا الاتصال الجديدة في حياة الأفراد والمجتمعات، جعلها تدخل ضمن البنى التحتية للعديد من المؤسسات التي تريد مواكبة التطورات الحديثة لا سيما منها مؤسسات التعليم العالي، التي تدرك دور التجديد وفعالية المبتكرات في تغيير أنماط الاتصال والتسيير الكلاسيكية.

إن التكيف مع المدخلات الجديدة حتمية لا بد منها تعبر عنها عملية التبني، وقد كانتا لمؤسسات الغربية السبابة في ميدان إدخال تكنولوجيا الاتصال الجديدة، والمؤسسات الجزائرية أيضا لم تكن بمنأى عن هذا التطور إذ دخلت تكنولوجيا الاتصال الجديدة إلى صلب نشاطاتها اليومية، ومن هذا المنطلق توجهت دراستنا هذه إلى التعمق في واقع الاستخدام الفعلي لهذه التكنولوجيا في المؤسسة، على خلفية نظرية انتشار الأفكار المستحدثة، وقد تم ذلك من خلال دراسة ميدانية على مستوى القطب الجامعي 02 وبالتحديد على كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير .

وهدفت هذه الدراسة إلى محاولة إيجاد العلاقة بين تكنولوجيا الاتصال الجديدة وتحسين الاتصال الإداري في الجامعة.

ولتحقيق هذه الأهداف اعتمدنا في إجراء هذه الدراسة الوصفية على منهج المسح الوصفي والاستعانة بأداة الاستبيان التي وزعت على عمال إدارة كلية العلوم الاقتصادية، وكلية الحقوق والعلوم السياسية.

من خلال تحليل البيانات حاولنا تحليل وتقييم طرق ومدى استخدام تكنولوجيا الاتصال الجديدة مع التركيز على وسائل الاتصال المتطورة المستخدمة من قبل إدارة الجامعة ومعرفة دور هذه الأخيرة في الاتصال الإداري، وتوصلت الدراسة إلى أن هذه التكنولوجيا لها دور جد فعال ومهم في تحسين الاتصال الإداري.

Résumé

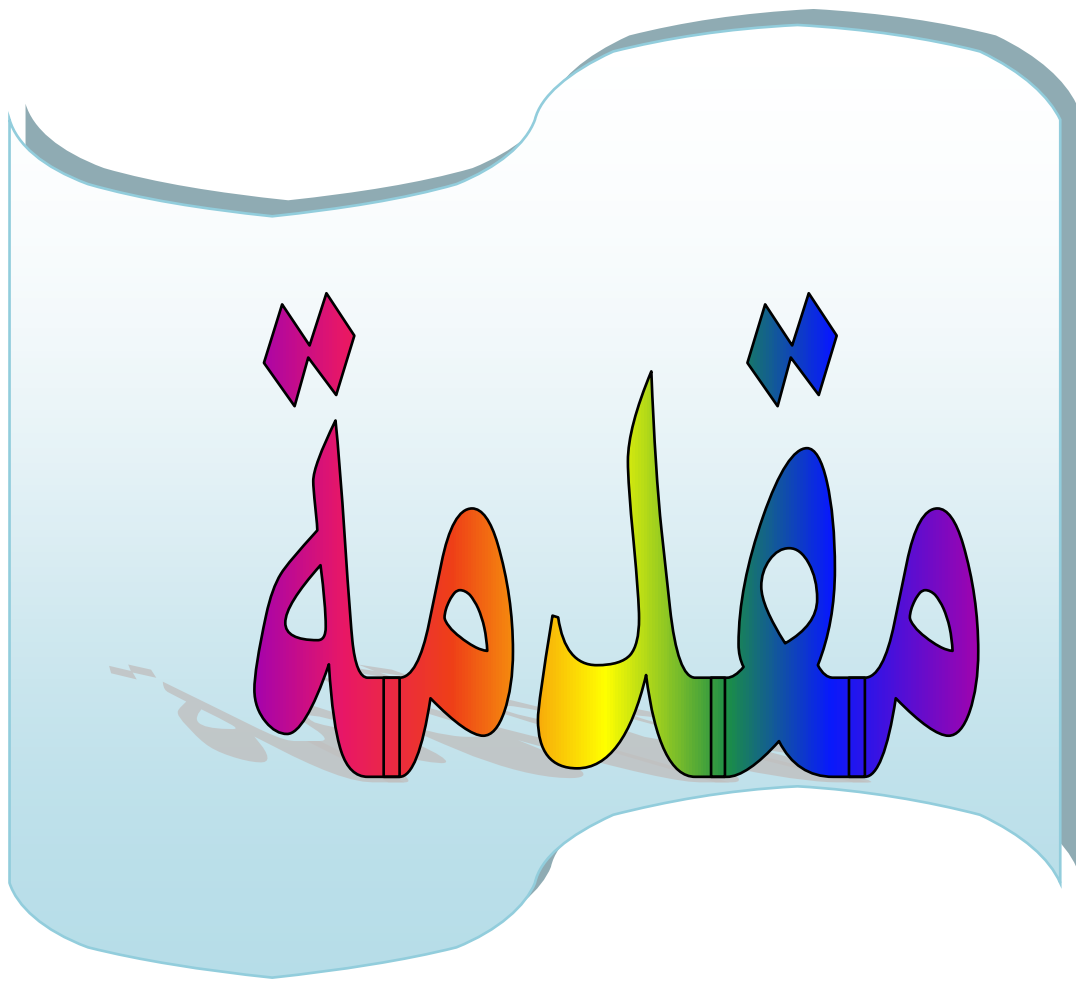
Le rôle joué par les nouvelles technologies de la communication dans la vie des individus et des communautés, les faire tomber dans l'infrastructure de nombreuses institutions qui veulent suivre les développements modernes, en particulier, y compris les établissements d'enseignement supérieur, qui reconnaît le rôle de l'innovation et de l'efficacité de l'innovation dans l'évolution des styles classiques de communication et de gestion.

L'adaptation aux nouvelles entrées inévitables qui devraient être reflétées dans le processus d'adoption, et ont été les institutions occidentales pionnier dans l'introduction du domaine des nouvelles technologies de communication, les institutions algériennes étaient également pas à l'abri de ce développement car il est entré dans la nouvelle technologie de communication au cœur des activités quotidiennes, et dans cette perspective a été décerné cette étude de se plonger plus profondément dans la réalité de l'utilisation effective de cette technologie dans l'entreprise, sur l'arrière-plan de la théorie de la diffusion des idées nouvelles, il a été par une étude sur le terrain au niveau universitaire 02 pôles et plus particulièrement sur la faculté des sciences économiques et commerciales et de la gestion scientifique.

Cette étude visait à essayer de trouver la relation entre la nouvelle technologie de communication et d'améliorer la communication de gestion à l'université.

Pour atteindre ces objectifs que nous avons adoptées pour mener cette étude descriptive sur la méthodologie d'enquête descriptive et l'utilisation d'un questionnaire d'outil distribué au Département de la Faculté des sciences économiques des travailleurs, et la Faculté de droit et de sciences politiques.

Grâce à l'analyse des données, nous avons essayé d'analyser et d'évaluer les moyens et l'étendue de l'utilisation des nouvelles technologies de communication en mettant l'accent sur les outils de communication de pointe utilisés par l'administration de l'université et la connaissance du rôle de ce dernier dans le contact administratif, et l'étude a conclu que cette technologie a un rôle très important et efficace pour améliorer la communication administrative.



تميز القرن العشرين بالكثير من التحولات التي ساعدت في مختلف الميادين العلمية وبرزت ثورة جديدة ساهمت في التطور الحاصل، ويتضح ذلك من خلال التحول التكنولوجي الذي شمل كل الميادين بفضل اكتشاف العديد من الوسائل التكنولوجية الجديدة مثل أجهزة الحاسبات الآلية وشبكات الانترنت.....

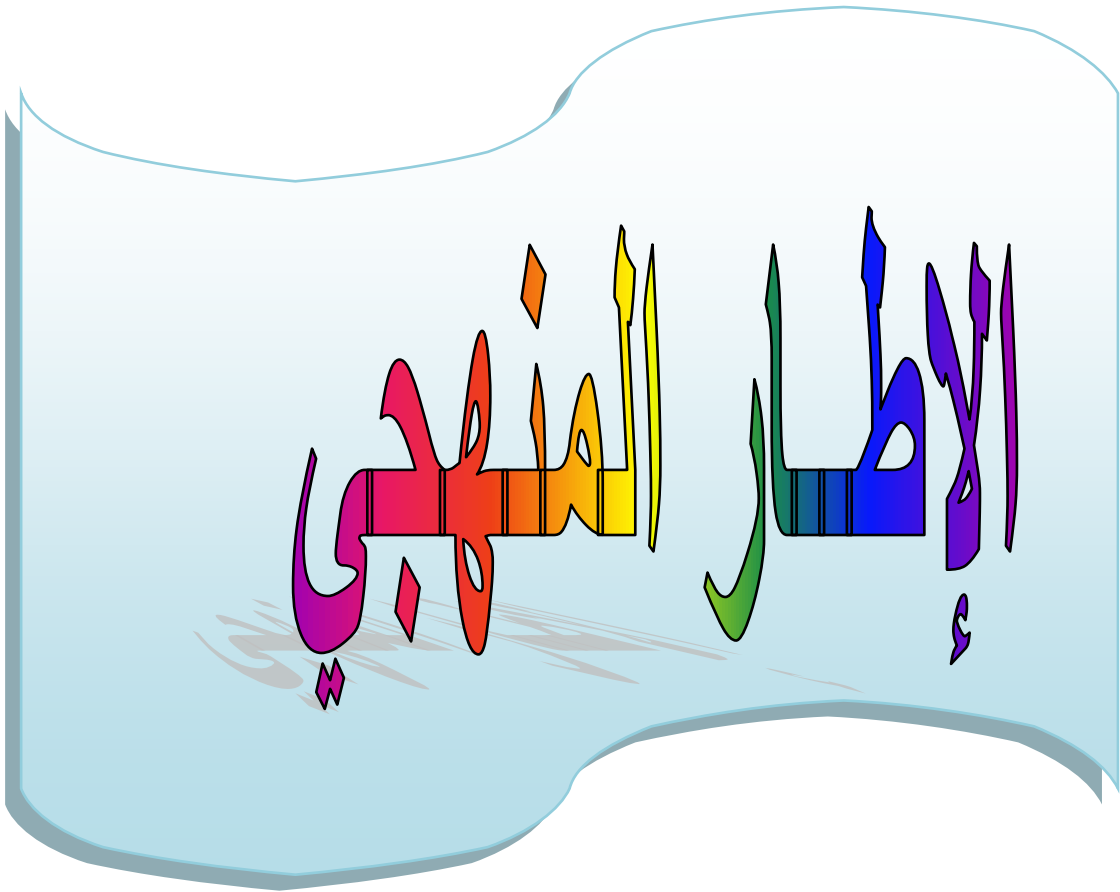
قدمت تكنولوجيا الاتصال الجديدة من خلال الوسائل المتعددة والوسائط الرقمية، والانترنت العديد من الفرص التي سنحت لمختلف الإدارات الجزائرية باستغلالها في الاتصال الإداري ومن بين أهم هذه الإدارات إدارة مؤسسات التعليم العالي (الجامعة).

وتجلت مساهمة الثورة التكنولوجية في خلق وظائف جديدة داخل مؤسسات التعليم العالي والتي اتسمت بالسرعة، ف جعلت الوسائل التقليدية تندرج نحو الزوال داخل إدارة الجامعة، والتي استفادت منها في العديد من الميادين منها التسيير والتنظيم مختلف الوظائف، ولمسايرة هذه المعطيات تطلب استخدام تكنولوجيا الاتصال الجديدة في الاتصال الإداري، وعلى هذا الأساس كان اختيارنا لهذه الدراسة "تكنولوجيا الاتصال الجديدة وتأثيرها على الاتصال الإداري" للوقوف على الإمكانيات التي توفرها إدارة جامعة ورقلة على جميع أقطابها.

ولهذا سنحاول في هذه الدراسة معرفة واقع استخدام تكنولوجيا الاتصال الجديدة في إدارة جامعة قاصدي مرباح ومعرفة ما هو أثر هذا الاستخدام على الاتصال الإداري فيها.

وبناء على ما سبق ذكره سنعالج في هذه الدراسة، إطارين استهلينا البحث بالإطار المنهجي والذي تطرقنا من خلاله إلى تحديد إشكالية الدراسة ومنهجيتها بدءا بتحديد المشكلة وعرض أسباب اختيار الموضوع، أهداف الدراسة مروراً بتحديد المفاهيم والدراسات السابقة.

كما نتولنا الإجراءات المنهجية للدراسة بدءاً بمجال الدراسة والمجتمع البحث والعينة والمنهج المتبع والأدوات المعتمدة، وتم تناول الدراسة الميدانية بعرض وتفريغ بيانات استمارة الاستبيان وتفسير وتحليل نتائج عن طريق الجداول الإحصائية باستخدام برامج إحصائية، وصولاً إلى النتائج العامة وأخيراً خاتمة للموضوع.



الإشكالية :

تعتبر الظاهرة الاتصالية ظاهرة قديمة، صاحبت الإنسان في جل مراحل تكوين المجتمع البشري، إذ يعتمد تفعيل العلاقات الاجتماعية بين أفراد في مختلف المجتمعات على الاتصال بالدرجة الأولى، حيث لا يمكن الاستغناء عنه، لان أي نشاط اجتماعي أو تقدم إنساني يستدعي هذا العنصر الهام.

كذلك هو الحال بالنسبة للمؤسسات التي تحتاج للاتصال مهما كان نشاطها وذلك لتوفير المعلومات والبيانات الضرورية لاستمرارية العملية الإدارية، ثم التحكم في سير هذه المعلومات داخل بنائها التنظيمي باعتباره العملية التي يتم من خلالها نقل الرسائل وتبادلها عبر قنوات الاتصالية، تفرضها طبيعة العلاقات الوظيفية التي تربط مختلف أعضاء المؤسسة، وذلك بغرض التأثير على سلوكيات الأفراد أو الجماعات والتغيير أو التعديل فيها، وكذا تطوير أساليب العمل وتقوية العلاقات الاجتماعية داخل المؤسسة .

وبناء على ذلك تتشكل قنوات اتصال عديدة، تعمل على ضمان السير الحسن للموارد المادية والبشرية للمؤسسة في إطارها الداخلي، وكسب رضا الجمهور وولائه والاستحواذ على المتعاملين جدد، وكذا دعم الروابط بالمؤسسات ذات صلة بنشاط المؤسسة المفتوحة في إطارها الخارجي، وهذا ما يضمن لها البقاء في ظل سوق العمل والمنافسة.

وقد تطور اتصال المؤسسة تبعا لعدة عوامل أهمها:

المنافسة بين المؤسسات، إذ ازدادت حاجة بعضها للاتصال بسبب ممارسته من بعض المؤسسات المنافسة، مما حتم الاستعانة بهذه الوسيلة التي تضمن اتصالا أسرع وأقوى، ويعد تعود الجمهور على هذا النوع من الاتصال ثاني عوامل هذا التطور، إذ أصبح الجمهور يطلبه مما استوجب تفاعل المؤسسات مع هذا الطلب، وأخيرا تطور وسائل الاتصال وظهور تكنولوجيا الاتصال الحديثة التي فتحت أفقا جديدة.¹

¹ . فضيل دليو، اتصال المؤسسة (القاهرة: دار الفجر للنشر والتوزيع 2003) ص 36 .

يعيش العالم اليوم تقدما تكنولوجيا كبيرا احتل فيه قطاع المعلومات والاتصالات الصدارة بين القطاعات التقليدية الأخرى، حيث أصبحت المعلومة أو المعلومات مصدرا أساسيا ذا تأثير قوي وواضح على جميع الأنشطة التي يقوم بها الأفراد أو المؤسسات، وقوة هذه الأخيرة. تتوقف على امتلاكها لأكبر قدر من المعلومات، ومعرفة كيفية التحكم فيها وتصنيفها وتنظيمها ثم إرسالها، واستغلالها من أجل ذلك تم استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة كمبتكر جديد لقدرة الهائلة على التخزين، وسرعتها الفائقة في الاسترجاع، وقد أدت التطورات التكنولوجية الحديثة في ميدان المعلوماتية خصوصا إلى ظهور أنظمة اتصالية حديثة، تعمل على توفير الظروف الملائمة لنقل الرسائل وتداولها في أسرع وقت ممكن وبأقل تكلفة .

وبذلك دخلت تكنولوجيا الاتصال الحديثة كمبتكر جديد، ضمن أهم البنى التحتية للمؤسسات وكمدخل من مدخلات المؤسسة الحديثة المفتوحة التي تريد مواكبة التطورات الجديدة، حيث لا يمكن اليوم إحداث تغيرات قصوى إلا إذا كانت تتحملها التغيرات في الاتصالات كما قال "غير هارد شولمار" Gerthard Shulmeyer ذلك إن التغيرات في الاتصالات تؤدي إلى تحولات سريعة في العمق، فشبكات الاتصالات المتطورة بمردوديتها العالية بإمكانها تحقيق مكاسب مباشرة فهي تمكن من الاتصال بسهولة أكبر وتساهم في الوصول إلى المعلومات.²

ولم يتوقف أثر تكنولوجيا الاتصال الحديثة على المؤسسة فقط، بل تجاوز ذلك إلى خلق أسلوب جديد للإدارة الحديثة يختلف عن الأسلوب السابق، بل إن تكنولوجيا الاتصال الحديثة يختلف عن الأسلوب السابق بل أنها أسهمت في تغيير المضامين وظائف العملية الإدارية التقليدية في المؤسسة من تخطيط، تنظيم ورقابة وتنسيق واتخاذ القرارات، فلم تعد وظيفة التخطيط كالسابق نشاطا رسميا روتينيا يسبق التنفيذ، ويتم تنفيذه من الأعلى إلى الأسفل، مثلما تغيرت بصورة جوهرية وظائف التنظيم والرقابة واتخاذ القرارات .

والمؤسسات الجزائرية ليست بمنأى عن هذا التطور، إذ لو نظرنا إليها للمسنا التأثير الواضح للاتصال الشبكي الرقمي عليها، حيث إن هذا الأخيرة مرت بمرحلة انتقالية من فترة كانت تعتمد فيها على طرق التسيير الكلاسيكية إلى مرحلة عصرية معتمدة على طرق التسيير العصري القائمة على

² فرانسوا ليسي، نقولا ماركيز، وسائل الاتصال المتعددة، (ترجمة فؤاد شاهين)، (بيروت: عويدات للنشر والتوزيع 2001)، ص 91

منظومة شبكات المعلوماتية من الانترنت والإنترانيت والاكسترانيت وذلك خاصة بعد جهود الجزائرية عن طريق إستراتيجية نشر الحواسيب والبحث والتطوير في ميدان تكنولوجيا الاتصال الجديدة إلا أن هذا التطور لا يمكن تعميمه على اغلب المؤسسات الجزائرية التي لا زالت تعتمد على الطرق التقليدية في الاتصال الإداري.

ومن بين المؤسسات التي أدركت أهمية تكنولوجيا الاتصال الجديدة وانعكاساتها على الاتصال الإداري فيها وكان لابد لها من ذلك، مؤسسة التعليم العالي والمتمثلة في الجامعات ومن بين هذه الجامعات جامعة قاصدي مرباح ورقلة، لكن عملية تبني المؤسسة التكنولوجيات الاتصالية الجديدة لا تعكس بالضرورة تبني الأفراد لها، وهذا ما جعلني أقف عند هذه المؤسسة لدراسة الإشكالية التالية:

ما هو أثر استخدام تكنولوجيا الاتصال الجديدة في إدارة جامعة ورقلة؟

وللإجابة عن هذا التساؤل اخترنا الأسئلة الفرعية الآتية:

- 1- ما هو ترتيب الوسائل التكنولوجية الجديدة المستعملة في عملية الاتصال الإداري؟
(جهاز الحاسوب، شبكة الانترنت، البريد الإلكتروني، الهاتف)
- 2- ما هي العوامل التي تؤثر على نسبة استخدام الباحثين لتكنولوجيا الاتصال الجديدة؟
- 3- ما هو أثر هذا الاستخدام على مستوى أداء المؤسسة؟

أهداف الدراسة:

إن الهدف الذي تسعى إليه هذه الدراسة هو الدراسة المعمقة للاتصال ومدى الاستخدام الفعلي للتكنولوجيا الاتصال الجديدة، انطلاقا من ترتيب استخدام كل وسيلة (حاسوب، شبكة الانترنت البريد الإلكتروني) والعوامل المتحكمة في ذلك وآثار استخدامها على مستوى إدارة جامعة قاصدي مرباح، وتهدف أيضا إلى مدى مساهمة تكنولوجيا الاتصال الجديدة في تفعيل العلاقات بين أفراد إدارة الجامعة ودورها في القضاء على مختلف العوائق التي تعرقل سيرورة المعلومات بالدقة المطلوبة والوقت المحدد.

- بالإضافة إلى محاولة إثراء البحوث العلمية في ميدان تكنولوجيا الاتصال لحداثة هذه الأخيرة.
- التدريب والتعود على القيام بالبحوث الميدانية، وكذا التحكم في تطبيق الإجراءات المنهجية وتقنيات البحث في علوم الإعلام والاتصال .

أهمية الدراسة

تأتي أهمية الدراسة من أهمية الاتصال بالمؤسسة، إذ يعد الأداة الرئيسية لسير المعلومات داخل الهيكل التنظيمي وخارجه، وبالتالي أهمية التكنولوجيا الجديدة للاتصال ودورها الكبير الذي باتت تلعبه في زيادة سيولة تلك المعلومات، ومواكبة التطورات الداخلية والخارجية وتحسين تبادلها داخل الجامعات بصفة عامة وجامعة ورقلة بصفة خاصة، حيث أصبحت كيفية وطرق اقتناءها وكذا استخدامها وأثارها الشغل الشاغل للمسؤولين عن هذا المجال.

أسباب اختيار الموضوع:

- إن اختياري لهذا الموضوع لم يكن عشوائيا، بل كان نتيجة لعدة أسباب نختصرها في النقاط التالية:

- الأسباب الذاتية :

- اهتمامي الشخصي بتكنولوجيا الإعلام والاتصال الجديدة .
- محاولة التعرف على تكنولوجيا الاتصال الجديدة المستخدمة من قبل إدارة الجامعة .
- الرغبة في معرفة انعكاسات هذا الاستخدام على أداء إدارة الجامعة .

الأسباب الموضوعية:

- أهمية الموضوع والدور الذي تلعبه تكنولوجيا الاتصال الجديدة في إدارة جامعة قاصدي مرياح ورقلة.
- معرفة أهم التكنولوجيات الجديدة المستخدمة في إدارة الجامعة.
- التعمق والزيادة في الدراسات التي تناولت استخدام تكنولوجيا الجديدة في عملية الاتصال الإداري داخل الجامعة.

النظرية المعتمدة في الدراسة:

نظرية انتشار المبتكرات: يرى "رونجرز" إن هذه النظرية هي عمليتي الانتشار والتبني مرتبطتان لارتباط الفرد بالجماعة كما تشير عملية التغيير الاجتماعي باعتباره احد العناصر الأربعة المكونة لعملية الانتشار والمتمثلة في المبتكر أو الفكرة جديدة وقنوات الاتصال الجماهيرية والشخصية والوقت الأزم للانتشار³.

تعتمد نظرية انتشار المبتكرات على عناصر أساسية وهي :

المبتكر الجديد؛

انتقال المبتكر من خلال قنوات الاتصال؛

زمن الذي يتم فيه عملية النقل المبتكر؛

من هنا يتضح لنا إن هذه الدراسة تركز على دراسة تكنولوجيا الاتصال الجديدة كشكل من أشكال المؤسسة وكمبتكر جديد وذلك من خلال تبني الفكرة وتطبيقها.

اعتبرت هذه النظرية في وقت ما أنها نظرية قديمة عفا عليها الزمن لكنها استعادت بريقها من جديد مع تنامي أهمية تكنولوجيا الأفكار والممارسات الجديدة المتعلقة خاصة بالانترنت وتكنولوجيات الإعلام والاتصال فعملية تبني المبتكر قسمها رونجرز إلى خمسة أقسام :

1- الشعور بالفكرة؛

2- الاهتمام بالفكرة؛

3- تقييم الفكرة؛

4- تجريب الفكرة؛

5- تبني الفكرة؛

كما إن الرفض يكون في أي مرحلة من المراحل الثلاثة الأخيرة ،لان هذه المقاربة التي تأخذ بفرضية تدفق الاتصال على مراحل عدة وعبر أفراد عدة تنطلق فعلا من الدور الحاسم الذي يلعبه التأثير الشخصي في عملة نشر الأفكار المستحدثة وخاصة من طرف قادة الرأي ،حيث تركز الاهتمام على انتشار الابتكار على مراحل وعلى معرفة الامبريقية للعوامل المساعدة على تبني المبتكر وتفترض النظرية

³ فضيل ديبلو،الاتصال مفاهيمه -نظرياته-وسائله،دار الفجر للنشر والتوزيع،الطبعة الأولى،2003،ص29

إن الوسائل الاتصال أكثر فاعلية في التعرف بالابتكار مقارنة بفاعلية قادة الرأي خصوصا والاتصال
عموما في تشكيل المواقف حول هذه المبتكرات⁴

منهج الدراسة:

وسيتم فيها تحديد مجال للدراسة، وكذا العينة، كما سيتم توضيح المنهج المتبع ومختلف الأدوات .
مجالات الدراسة : تنصب الدراسة الميدانية على تحليل واقع الميدان الذي يجري فيه البحث، وبما أن أي
دراسة ميدانية تتطلب تحديداً لمجالاتها المختلفة، من مجال مكاني وزماني وفي دراستي فهي كالآتي:
المجال المكاني: أجريت هذه الدراسة بإدارة جامعة قاصدي مرباح ورقلة وبتحديد القطب الجامعي
02 الذي يضم أربع كليات واخترت من بين هذه الكليات كلتي العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم
التسيير و الحقوق والعلوم السياسية .

المجال الزمني: تم الشروع في إنجاز هذه الدراسة من بداية شهر فيفري 2017 إلى نهاية شهر
أفريل 2017.

مجتمع البحث والعينة :

يعرف مجتمع البحث حسب "مادلين قرافيت" مجموعة عناصر لها خاصية أو عدة خصائص مشتركة
تميزها عن غيرها من العناصر الأخرى والتي يجري عليها البحث أو التقصي، وكانت دراستنا تهدف
إلى استخدام تكنولوجيا الاتصال الجديدة (الانترنت، البريد الإلكتروني، جهاز الحاسوب) وذلك من
خلال معرفة استخدام هذه الوسائل من طرف المبحوثين داخل الإدارة وما إذا كان لهذا الاستخدام
عوامل ذاتية للمبحوثين صلة باستخدام لهذه التكنولوجيا، وكذا أثر هذا الاستخدام على مستوى أداء
المؤسسة المدروسة، فإن مجتمع بحثنا يتكون من كل الموظفين المزودين بالتكنولوجيا الاتصالية الجديدة
المدروسة.

المنهج المستخدم:

عند القيام بأي دراسة علمية لا بد من إتباع خطوات فكرية منظمة وعقلانية هادفة إلى بلوغ نتيجة
ما، وذلك بإتباع منهج معين يتناسب وطبيعة الدراسة التي سنتطرق لها.

⁴ أفريت رونجرز، الأفكار المستحدثة وكيف تنتشر، ترجمة سامي ناشد، القاهرة عالم الكتب 1991، ص66

عرف المنهج على انه الأسلوب أو الطريقة الواقعية، التي يستعين بها الباحث لمواجهة مشكلة بحثه أو في دراسة لمشكلة البحث⁵ فالمنهج إذن هو الطريقة المتبعة للإجابة عن الأسئلة التي تثير إشكالية البحث، كما أن اختياره لا يأتي من قبيل صدفة أو ميل ورغبة الباحث لمنهج دون آخر، بل إن موضوع الدراسة وأهدافها هما اللذان يفرضان نوع المنهج المناسب، وهذا الاختيار الدقيق هو الذي يعطي مصداقية موضوعية أكثر للنتائج المتوصل إليها.

وبما إن دراستنا تتمحور حول "تكنولوجيا الاتصال الجديدة ودورها في الاتصال الإداري" دراسة ميدانية بإدارة الجامعة، فهي تنتمي للدراسات الوصفية الشائعة في بحوث الاتصال والتي تقوم على تفسير الوضع القائم للظاهرة أو المشكلة من خلال تحديد ظروفها وأبعادها والعلاقة بين متغيراتها ومؤشرات الدراسة تستلزم استخدام **منهج المسح الوصفي**: يعتمد على دراسة الواقع أو ظاهرة كما توجد في الواقع ويهتم الباحث بوصفها وصفا دقيقا ويعبر عنها تعبيراً كمياً أو كيفياً ودراسة المسحية هي أسلوب في بحث يتم من خلاله جمع معلومات وبيانات عن ظاهر المدروسة.⁶

ونظراً لكون دراستنا لا تتوقف على وصف، مجرد وجمع المعلومات المتعلقة بالدراسة فقط باستخدام الأساليب الإحصائية، بل تتعدى ذلك إلى تفسير وتحليل البيانات المختلفة ثم استخلاص النتائج العامة، فقد استخدمنا ضمن المنهج المسحي "المسح التحليلي" للوصول إلى تفسيرات كيفية تضاف إلى النتائج الكمية.

أدوات جمع البيانات:

إن دقة أي بحث علمي تتوقف إلى حد كبير على اختيار الأدوات المناسبة التي تتمشى وطبيعة الموضوع وإمكانيات الباحث، للحصول على البيانات والمعطيات التي تخدم أهداف الدراسة.

إن طبيعة الموضوع المدروس تتطلب منا الاستعانة بأكثر من أداة منهجية وهذا للإلمام بكافة

جوانب الموضوع ولهذا اعتمدنا على الأدوات المنهجية التالية:

⁵ -عمار بنحوش، **مناهج البحث العلمي وطرق إعداد البحوث**، ديوان المطبوعات الجامعية، 2005، ص 29

⁶ - حامد جهاد الكبيسي، **مناهج البحث العلمي في العلوم الإدارية**، دار غيداء للنشر والتوزيع، ط 1 2014 ص 21

1- الملاحظة: تعتبر الملاحظة من الوسائل المنهجية التي يعتمد عليها في جمع المادة العلمية والحقائق من مكان إجراء الدراسة، ذلك إن الملاحظة هي: مشاهدة الظاهرة محل الدراسة عن كثب في إطارها المتميز ووفقا لظروفها الطبيعية.⁷

والملاحظة كوسيلة بحثية تتمتع بفوائد كبيرة تميزها عن الوسائل الأخرى، حيث تعطي للباحث إمكانية ملاحظة سلوك وعلاقات وتفاعلات المبحوثين والاطلاع على أنماط وأساليب معيشتهم، وتتيح للباحث ملاحظة الأجواء الطبيعية غير المصنعة لمجتمع البحث، حيث إن المبحوثين لا يعرفون إن سلوكهم وعلاقاتهم وتفاعلاتهم تحت الدراسة والفحص لذا يكون تصرفهم طبيعيا وتكون علاقاتهم وتفاعلاتهم سليمة وبعيدة عن التصنع والتكلف.⁸

2 - استمارة استبيان: يعتبر الاستبيان من أدوات البحث الشائعة الاستعمال في علوم الإنسانية خاصة في علوم الإعلام والاتصال، حيث يستخدم في الحصول على معلومات دقيقة لا يستطيع الباحث ملاحظتها بنفسه في المجال المبحوث، وقد استخدمنا أسلوب الاستبيان كأداة رئيسية في البحث كونه يساعد الباحث على جمع المعلومات من عينة كبيرة العدد مهما تميزت بالانتشار أو التشتت، بالإضافة إلى عدم تدخل الباحث في التقرير الذاتي للمبحوثين أثناء الاستقصاء، وكذا يوفر كثيرا من الوقت والجهد ويساعد على تصنيف البيانات وتبويبها، مما يرفع من دقة وثبات النتائج.⁹

لقد حاولنا ربط الاستبيان بأشكالية وفروض الدراسة، من خلال معرفة مختلف التباينات في استخدام الوسائل التكنولوجية التي تطرقنا إليها في دراستنا، وكذا العوامل التي تتحكم في استخدامها وآثر هذا الاستخدام على مستوى أداء المؤسسة.

مصطلحات الدراسة:

مفهوم التكنولوجيا: يعتبر لفظ التكنولوجيا من أكثر الألفاظ تداولاً في عصرنا الحالي، غير أنه يقدر ما يزداد الغموض واللبس فيه، فموضوع التكنولوجيا لا زال يطرح تساؤلات عديدة بشأن تحديد مفهوم دقيق له من طرف علماء الاقتصاد وعليه تعددت الرؤى واختلفت المفاهيم حولها فنذكر منها ما يلي:

⁷ - المرجع نفسه، ص22

⁸ - احمد بن مرسل، **مناهج البحث في علوم الإعلام والاتصال**، ط2 الجزائر، دوان المطبوعات الجامعية، 2005 ص25

⁹ - موريس أنجرس، **منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية**، تدريبات عملية، دار القصة بالجزائر، ط2، ص187

فمن ناحية المدلول اللغوي، يرجع أصل كلمة تكنولوجيا (Technology) إلى كلمة يونانية، وهي تتكون من مقطعين، المقطع الأول Techno ويعني حرفة أو مهارة أو فن أما الثاني Logy علم أو مدرسة ومن هنا فإن كلمة تكنولوجيا تعني علم الأداء أو علم التطبيق، أو الطريقة أو الطريقة الفنية لتحقيق غرض عملي، وهي علم التشغيل الصناعي¹⁰ كما هي علم الفنون والمهن. وتعرف التكنولوجيا على أنها: الأدوات أو الوسائل التي تستخدم لإغراض عملية وتطبيقية، والتي يستعين بها الإنسان في عمله لإكمال قواه وقدرته، وتلبية تلك الحاجات التي تظهر في إطار ظروفه الاجتماعية، وكذا التاريخية. الدراسات السابقة:

تعريف الاتصال:

لاشك بأن هناك اتفاقا تاما على ضرورة وجود نظام اتصال فعال في المؤسسة، لكن هناك اختلاف في تحديد تعريف دقيق للاتصال. فالاتصال لغويا في القواميس العربية كلمة مشتقة من مصدر وصل الذي يعني أساسا الصلة وبلوغ الغاية. أما كلمة

تعريف تكنولوجيا الاتصال:

ولقد تم تعريف تكنولوجيا الاتصال من قبل الباحثين والدارسين على أنها: تكنولوجيا تمكننا من نقل المعلومات من أي مكان في العالم إلى أي مكان آخر بفاعلية وبسرعة عالية وتعتبر كذلك بأنها التكنولوجيا التي تعمل على تسهيل الاتصال بين الأفراد أو الجماعات الذين يتواجدون في أماكن مختلفة، وتندرج تحتها مجموعة أنظمة مثل الهاتف، والتلكس، والفاكس، والراديو والتلفزيون، والفيديو بالإضافة إلى تقنيات الحاسب بما في ذلك تبادل البيانات الالكترونية والبريد الالكتروني¹¹.

التعريف الإجرائي لتكنولوجيا الاتصال الجديدة: هي كل التكنولوجيات الحديثة والمتعلقة بتبادل المعلومات، والتي تساهم في تسهيل الاتصال الإداري وتمثل أساسا في جهاز الحاسوب وشبكة الانترنت والبريد الالكتروني والهاتف.

¹⁰ - محمد الصيرفي، إدارة تكنولوجيا المعلومات، الطبعة الأولى، دار الفكر الجامعي، الاسكندرية، 2009، ص13
¹¹ ربحي مصطفى عليان، عدنان محمو الطوباسي، الاتصال والعلاقات العامة، دار الصفا، عمان، 2005، ص109

تعريف الانترنت: ظهرت الانترنت في بداية سنة 1969 كنتيجة بحث لوكالة مشاريع البحث المتقدم "ARPANET" التي كانت ممولة من طرف وزارة الدفاع الأمريكية، وكانت ترتبط فقط بين مجموعة قليلة من الحواسيب في عدد قليل من المناطق في الوم، أ وفي منتصف الثمانينات أنشأت المؤسسة الوطنية للعلوم للولايات المتحدة الأمريكية (USNSF) شبكة سميت (NSF) اعتمدت التكنولوجيا المستعملة في (ARPANET) واتسعت لترتبط الشبكات الصغرى في جميع أنحاء الوم أ وتمويل من المؤسسة الوطنية للعلوم ومشاركتها، بدأت شبكة (NSF) بالاتساع بشكل كبير تربط بين آلاف الحواسيب في المؤسسات البحث والجامعات والمعاهد والدوائر الحكومية والصناعات الخاصة¹².

اشتق مصطلح الانترنت من الكلمتين الانجليزييتين international و Network أي الشبكة العالمية، وهي شبكة العالمية تسمح للمؤسسات والأفراد في الاتصال فيما بينهم عن طريق مجموعة الشبكات والحواسيب، وهندسة بنائها تسمى (الزبون - المزود)، وهذا يعني أن الحواسيب ترسل معطياتها (المزود) باتجاه حواسيب مجهزة ببرامج التصفح، والطرق المستعملة قد تكون مختلفة (خط هاتفية، ارتباط بالأقمار الصناعية، الأسلاك الأرضية).¹³

- **البريد الإلكتروني: E-Mail** وهو اختصار ل Electronic Mail وهو عبارة عن نظام للتراسل الإلكتروني، أي إرسال واستقبال الرسائل الإلكترونية ولاستخدامها يشترط وجود برنامج البريد الإلكتروني وعنوان بريد الكتروني للمرسل إليه يمكن من خلاله إرسال الرسائل وقواعد البيانات والصور والتسجيلات الصوتية والبرامج وغير ذلك من البيانات وتجدر الإشارة ان أول موقع وجد لهذه الخدمة المتميزة هو موقع شركة ميكروسوفت أطلقت عليه اسم "هوت مايل"¹⁴

الدراسات السابقة:

1- **الدراسة الأولى:** دراسة بشير كاوجه لسنة 2013 تحت عنوان دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الاتصال الداخلي في المؤسسات الاستشفائية العمومية الجزائرية بولاية ورقلة بحث مقدم لنيل شهادة الماجستير في علوم التسيير ولقد تطرق الباحث في هذه الدراسة

¹² - شاذلي شوقي، اثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، رسالة ماجستير منشورة، تخصص تسيير المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية، جامعة ورقلة، 2007-2008، ص ص 19-18

¹³ - بوعلی فريدة، فوضيل حكيم، دور تكنولوجيا الاتصال داخل المؤسسة، دراسة حالة اتصالات الجزائر، المديرية العمالية للاتصالات بالبويرة، مذكرة تخرج لنيل شهادة ماستير علوم الاقتصادية، تخصص اقتصاديات مالية وبنوك، 2013-2014، ص ص 38

¹⁴ محمد بشير، الانترنت للمبتدئين، دار المعرفة الجزائر، 2001، ص ص 33، 34

إلى إشكالية تتعلق بتكنولوجيا الإعلام والاتصال والدور الذي تلعبه في تحسين الاتصال الداخلي المؤسسات العمومية الجزائرية والهدف منها تحليل وتقييم واقع الاتصال الداخلي بالمستشفيات ومدى استغلالها التكنولوجيا المعلومات والاتصال وكذلك اتصال الداخلي بها ومحاولة معرفة خصائص قطاع الصحة عموما والمؤسسات الاستشفائية العمومية الجزائرية خصوصا والمساهمة في الدراسات والمتعلقة بهم للرفع من مستواهم، وكان التساؤل الرئيسي لهذه هو:

2- هل يمكن لتكنولوجيا المعلومات والاتصال أن تؤدي دورا مهما في تحسين الاتصال الداخلي لمستشفيات العمومية؟

ولالإجابة على التساؤل رأى الباحث أن يتم طرح بعض التساؤلات الفرعية التي تساعد في الإجابة عن التساؤل الرئيسي لدراسة.

1/ ما المقصود بتكنولوجيا المعلومات والاتصال؟

2/ هل لتكنولوجيا المعلومات والاتصال دور في تحسين الاتصال الداخلي في المؤسسات الاستشفائية العمومية الجزائرية؟

3/ ما هو واقع وأفاق الاتصال الداخلي بالمستشفيات؟

العمومية الجزائرية في ظل استخدامها لتكنولوجيا المعلومات والاتصال؟

وهنا تم استخدام المنهج الوصفي فهذه الدراسة لأنه مناسب لتقرير الحقائق والتعريف بمختلف المفاهيم ذات صلة بالموضوع وهذا ما يتناسب مع طبيعة الموضوع، أما في الجانب التطبيقي تم الاعتماد على المنهج الدراسة حالة مستشفى محمد بوضياف ورقلة بغية تحليل واقع استخدام وسائل المتطورة في الاتصال الداخلي للمؤسسة الاستشفائية المختارة.

أدوات البحث:

في الجزء النظري اعتمد على المسح المكتبي لمجموعة متنوعة مابين الكتب _المقالات _الرسائل _ الملتيقيات بالإضافة إلى الموقع أما في الجزء الميداني الاستبيان والمقابلات والملاحظة وتحليل الوثائق. ثم اختيار عينة عشوائية تكونت من 43موظف إداري و10موظف في المجال الطبي وتضمن الاستبيان 23سؤالا مقسمة إلى ثمانية أقسام.

وأخير نتائج هذه الدراسة -إن من خصوصيات الاتصال الداخلي هي تحسين صورة المؤسسة والتأثير بنوع ومدى استخدام وسائل.

أ-النتائج النظرية:

تكنولوجيا المعلومات الاتصال الداخلي استخدام وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال المتطورة وانه يساعد على زيادة التنسيق داخل أجزاء المؤسسة.

ب/ النتائج التطبيقية:

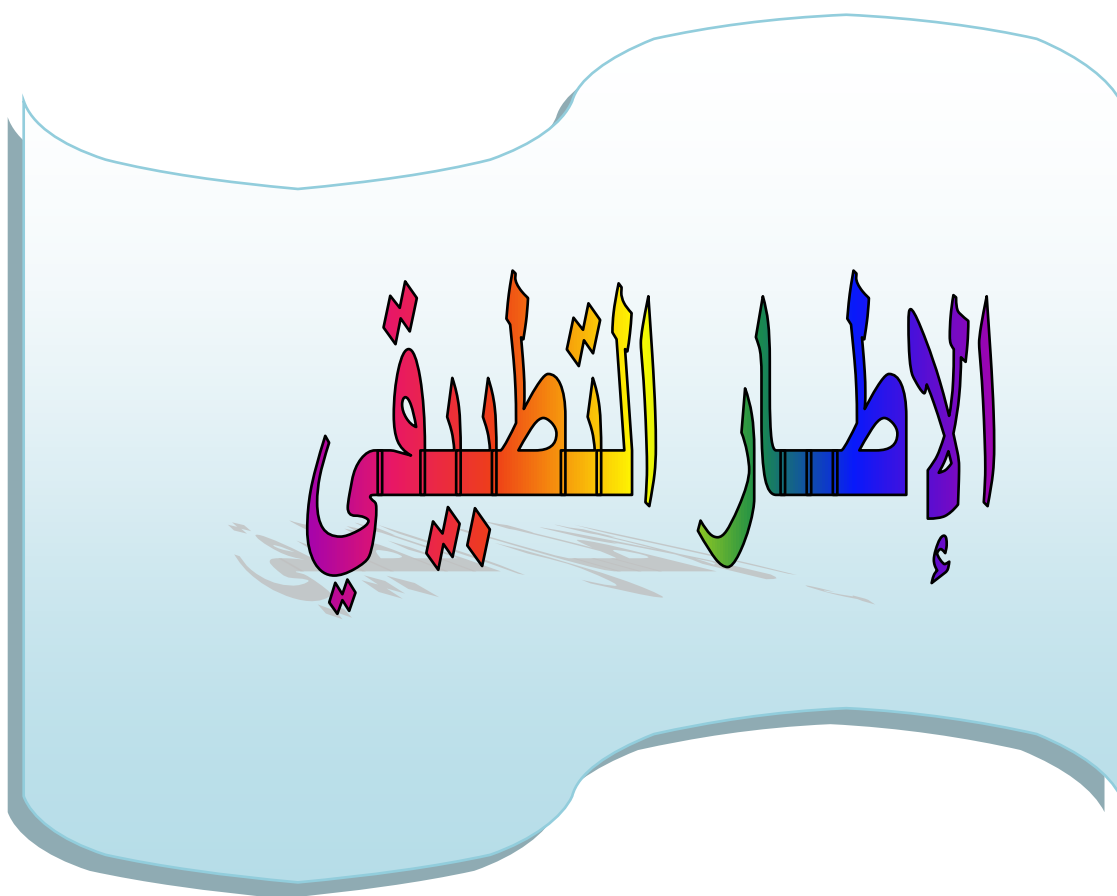
-اهتمام متزايد من طرف الوزارة الوصية بالاتصال الداخلي والخارجي حيث عملوا استحداث مكتب خاص بالاتصال يتسع لمدير المستشفى مباشرة واهتمام أيضا من قبل مسعولي المستشفى محمد بوضياف الاتصال الداخلي يتمثل في ما تم ملاحظته من النسب العالية للربط بواسطة الشبكة.

2- الدراسة الثانية:

دراسة زلماط مريم لسنة 2009تحت عنوان دور تكنولوجيا الإعلام والاتصال في إدارة المعرفة داخل المؤسسة الجزائرية دراسة حالة بسوناطراك فرع STHبمبحث موقدم لنيل شهادة الماجستير بمدرسة الدكتوراه تخصص تسيير الموارد البشرية في جامعة أبو بكر بلقايد،ولقد تطرق الباحث في هذا هو الدراسة الى إشكالية تتعلق بتكنولوجيا الإعلام والاتصال ومدى مساهمتها في إدارة المعرفة داخل المؤسسة الجزائرية والتحديات التي تواجهها وما يتطلب من متطلبات مهمة سواء على مستوى التكنولوجيا أو التنظيم والهدف منها البحث عن موضوعات أساسية

نظرا لمعرفتنا المسبقة بالبحوث الاستطلاعية أو الوصفية عن هذه الظاهرية التي يريد درستها وجمع أوصاف ومعلومات دقيقة عنها وهو يعتمد على دراسة الواقع ويهتم بوصفها وصفا دقيقا ويعبر عنها تعبير كفييا ... وهو مرتبط بمنح نشأته بدراسات المشكلات المتعلقة بالمجالات الإنسانية.

تعريف قدمه :1979 في كتابة عناصر البحث الوصفي حسب قوله يهدف دراسة الحقائق الراهنة المتعلقة بطبيعة ظاهرة أو موقف أو مجموعة من الأوضاع وذلك بهدف الحصول على معلومات كافية ودقيقة عنها 'دون الدخول في أسبابها والحكم فيها هدف فهم الحاضر لتوجيه المستقبل فهو يوفر بياناته وحقائقه تحديد المشاكل الموجودة أو توضح بعض الظواهر 'والمنهج المسحي عبارة عن الدراسة شاملة لعدد كبير من الحالات نسبيا في وقت بالإحصاءات العامة التي تنتج عندما نستخلص البيانات من الحالات معينة .



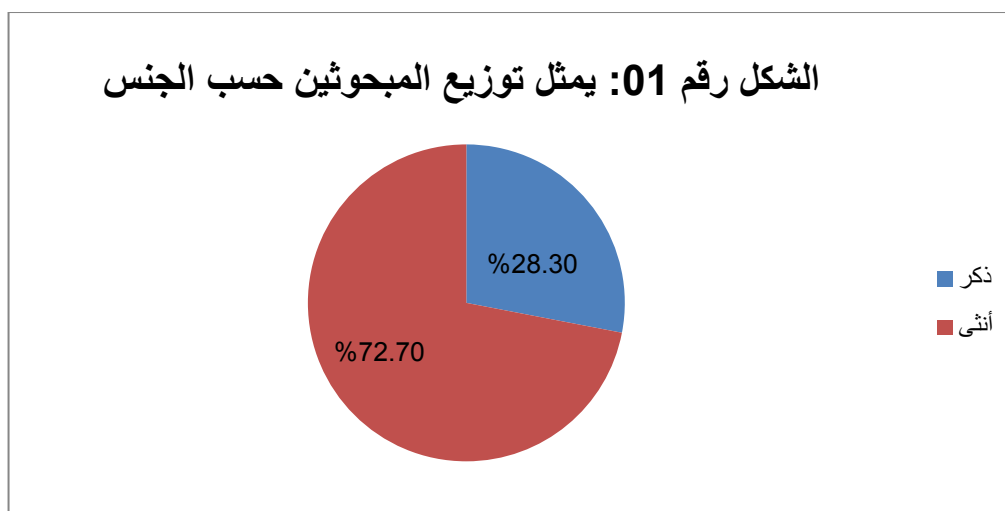
أولا /تفريغ وتحليل البيانات الميدانية:

1-المبحث الأول:خصائص العينة (البيانات الشخصية):

تساعد البيانات الشخصية الباحث في التعرف على ملامح وخصائص للمبحوثين وخلفياتهم وكثيرا ما يعتمد عليها كمؤشرات في تحليل البيانات والمعطيات الميدانية ،حسب ما تقتضيه متغيرات الدراسة وأهدافها ،كذلك في دراستنا هذه تم الاعتماد التحليل انطلاقا من المؤشرات والبيانات الشخصية للمبحوثين، ولهذا فهي على جانب كبير من الأهمية إذ لا يمكن أن نصادف بحثا ميدانيا لم يأخذها إطارا موجهة له. ومن هذا المنطلق اشتملت استمارة هذه الدراسة على محور خاص بالبيانات الشخصية ضم خمسة (5)أسئلة تتعلق بالجنس،السن،المستوى التعليمي وكذا الأقدمية.

الاختيارات	التكرارات	النسبة %
ذكر	15	28.3%
أنثى	38	72.7%
المجموع	53	100%

جدول رقم (1):يبين توزيع المبحوثين حسب الجنس:



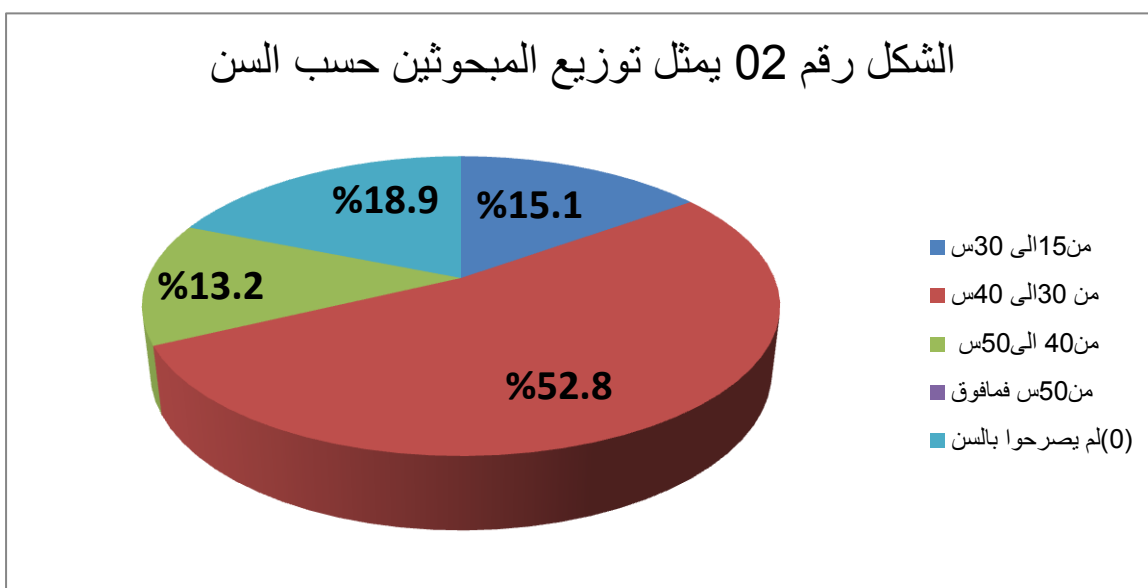
يبين الجدول أعلاه توزيع المبحوثين حسب الجنس،حيث بلغت نسبة الذكور منهم 28.3%بينما قدرت نسبة الإناث ب72.7%وبذلك يتجاوز عدد الإناث ثلثي(2/3)المبحوثين بينما يعود الثلث الأخير (1/3)للذكور،وتبدو نسبة الإناث مرتفعة مقارنة بنسبة الذكور،ويعود السبب إلى كون المرأة في الجزائر اكتسحت

الإطار التطبيقي

ميدان الشغل في السنوات الأخيرة، خصوصا وأنها فرضت نفسها في العديد من المجالات، إضافة إلى كون العمل المكتبي في المؤسسات من الوظائف التي تجدها الإناث مقارنة بالأعمال الأخرى التي تتطلب أعباء وتنقلات كثيرة.

النسبة %	التكرارات	الفئات
15.1%	8	من 25 إلى 30 سنة
52.8%	28	من 30 إلى 40 سنة
13.2%	7	من 41 إلى 50 سنة
/	/	من 51 سنة فما فوق
18.9%	10	(0) لم يصرحوا بالسن
100	53	المجموع

الجدول رقم (02) يبين توزيع المبحوثين حسب السن

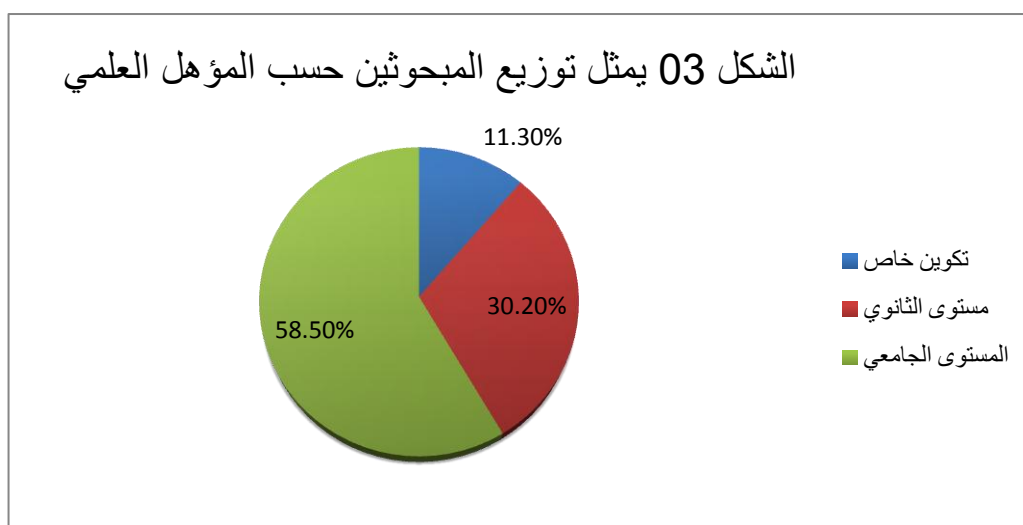


بعد تحديد السن من أهم محددات خصائص العينة المدروسة، وذلك راجعا إلى أن كل مرحلة عمرية لها

اهتمامات وحاجات محددة، وانطلاقا من هذا الجدول نلاحظ أن الأفراد الذين تتراوح أعمارهم بين 30 و40 سنة يحتلون أكبر نسبة، والمقدرة بـ 52.8% وهذا مؤكده 28 مستجوب، ويمكن تفسير ذلك أن هذه المرحلة هي المرحلة العطاء وبذل الجهود، بينما يأتي في المرتبة الثانية الفئة ما بين 25 و30 سنة، وذلك بنسبة 15.1% وتضم طاقة شبابية تستوعب العمل الإداري في الجامعة، في حين احتلت فئة من 40 و50 سنة المرتبة الثالثة بنسبة 13.2% وهؤلاء الأفراد هم الذين يتحملون المسؤوليات ولديهم أقدمييه وخبرة في العمل وقد كان هناك من لم يرد الإفصاح عن سنه فقدرت نسبتهم 18.9% وهذا ما أكده 10 مستجوبين.

النسبة المئوية %	التكرارات	المؤهل العلمي
11.3%	16	تكوين خاص
30.2%	16	مستوى الثانوي
58.5%	31	المستوى الجامعي
100%	53	المجموع

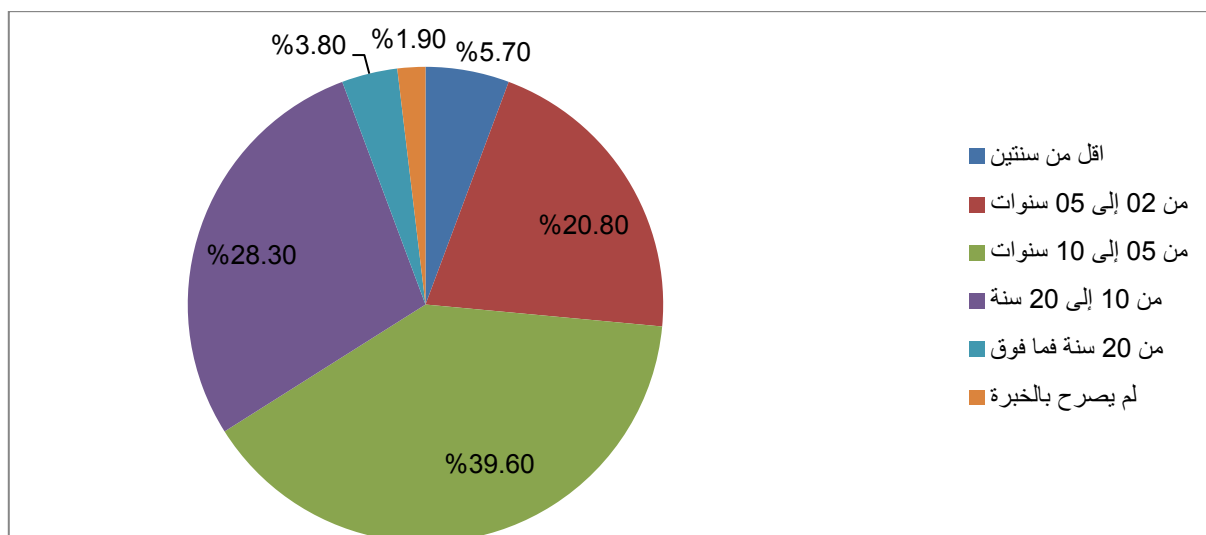
جدول (03) يبين توزيع الباحثين حسب المؤهل العلمي



يؤثر المستوى التعليمي بصفة كبيرة على درجة الوعي بأهمية الأفكار المستحدثة، كما أن له تأثير مباشر على تبني المبتكرات، ويتوزع أفراد العينة بحسب المستوى التعليمي إلى ثلاث فئات رئيسية، يحتل فيها الجامعيون المرتبة الأولى بنسبة 58.5% وهذه النسبة ترجع إلى طبيعة العمل في المؤسسة المدروسة وشبكة تسييرها، وبالتالي فهي تعتمد على الإطارات في تسيير شؤونها، بينما قدرت نسبة ذوي المستوى الثانوي المرتبة الثانية بـ 30.2% وهي نسبة كبيرة نوعا ما نظرا لكونها تستوعب موظفين لديهم خبرة طويلة في العمل، أما أصحاب التكوين الخاص فقد احتلوا المرتبة الثالثة بنسبة قدرت بـ 11.3% والذين يؤديون مهام خاصة بنوعية الشهادة المحصل عليها في تكوينهم الخاص ومكملة للعمل الإداري في المؤسسة محل الدراسة.

الأقدمية بالسنوات	التكرارات	النسبة %
أقل من سنتين	03	5.7%
من 02 إلى 05 سنوات	11	20.8%
من 05 إلى 10 سنوات	21	39.6%
من 10 إلى 20 سنة	15	28.3%
من 20 سنة فما فوق	2	3.8%
لم يصرح بالخبرة	01	1.9%
المجموع	53	100%

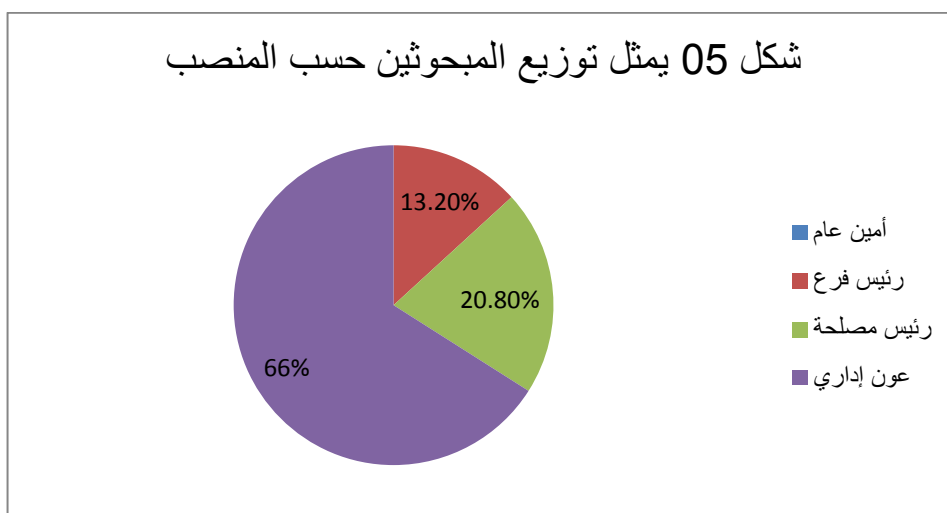
جدول (04) يبين توزيع الباحثين حسب سنوات الخبرة في العمل



إن الأقدمية في العمل تكسب الفرد خبرة في سيرورة أداء الأعمال، تعود على المؤسسة بالفوائد للتقدم نحو الأحسن، ويبين الجدول أعلاه توزيع الباحثين تبعاً لأقدميتهم في العمل، حيث عادت أعلى نسبة فيه الموظفين ذوي الأقدمية تتراوح من 05 إلى 10 سنوات والتي قدرت بـ 39.6% ويأتي في المرتبة الثانية الموظفين ذوي أقدميه من 10 إلى 20 سنة بنسبة 28.3%، أما المرتبة الثالثة فقد احتلها الموظفين ذوي خبرة ما بين 02 إلى 05 سنوات أما الموظفين ذوي خبرة أقل من سنتين فاحتلوا المرتبة الرابعة بنسبة قدرت بـ 5.7% أما الموظفين ذوي خبرة من 20 سنة فما فوق احتلوا المرتبة الخامسة بنسبة قدرت بـ 3.8% نلاحظ أن الأقدمية من 10 سنوات فما تحت هم الأكثر نسبة، نظراً لكون المؤسسات الجزائرية تحاول التجديد في مواردها البشرية، للاستفادة من طاقات الفكرية و التي تكون أكثر قابلية للعمل وأكثر مساهمة للتطورات الحاصلة والمبتكرات الجديدة.

الاختيارات	التكرارات	النسبة %
أمين عام	0	0%
رئيس فرع	7	13.2%
رئيس مصلحة	11	20.8%
عون إداري	35	66%
المجموع	53	100%

جدول رقم (05) يبين توزيع الباحثين بحسب المنصب الذي يشغلونه في المؤسسة



من خلال قراءة الأرقام المسجلة في الجدول يتبين أن الأعوان الإداريين هم أكثر الباحثين، حيث سجلت نسبة هؤلاء 66% وهي أعلى نسبة في الجدول، ويرجع ذلك إلى طبيعة العمل التي تتطلب عدا كبير من الأعوان الإداريين، لإنجاز المهام الإدارية المختلفة للمؤسسة، كما يلاحظ أن نسبة رؤساء المصالح قد بلغت 20.8% وبتكرار مقدر بـ 11، نظرا لكون هذه الفئة كلها موصولة بالتكنولوجيات الاتصالية الحديثة، نظرا لمكانتها الوظيفية في المؤسسة خاصة وأنها تتولى عمليات التسيير والتي تتطلب اتصالا أكثر وأسرع، وبلغ عدد رؤساء الفروع 13.2% وهم اقل نسبة من رؤساء المصالح ويعود هذا إلى طبيعة العمل التي لا تتطلب عدد كبير من رؤساء الفروع.

ويلاحظ من خلال الجدول انعدام رتبة أمين عام نظرا لعدم ملئ الاستمارة المقدمة إليه لأسباب مهنية تتمثل - حسب ما تم التصريح به - في كثرة انشغالاته.

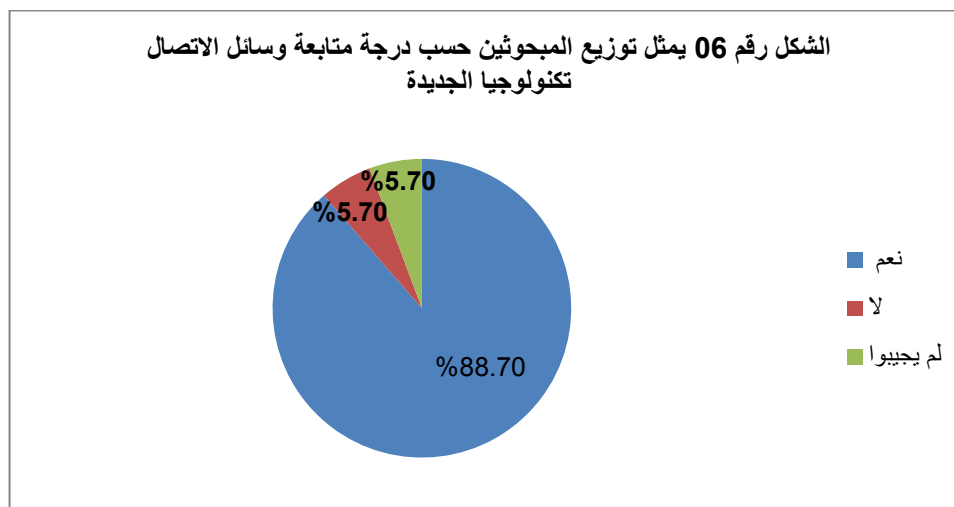
المبحث الثاني :مدى استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة المدروسة:

سنقوم هنا بقياس استخدامات تكنولوجيا الاتصال الجديدة (الحاسوب، شبكة الانترنت، البريد الإلكتروني،... (الصعوبات التي يواجهها المبحوثين في استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة، ومدى تحكّمهم في استخدامها. (لنخلص في الأخير إلى دراسة استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة حسب كل من: المستوى التعليمي و المنصب، الاهتمام بمتابعة وسائل الاتصال تكنولوجيا الجديدة.

2-المبحث الثاني اهتمام المبحوثين بمتابعة وسائل الاتصال تكنولوجيا الجديدة:

الاهتمام ومتابعة	التكرارات	النسبة %
نعم	47	88.7%
لا	3	5.7%
بدون إجابة	3	5.7%
المجموع	53	100%

جدول رقم 06) يوضح اهتمام المبحوثين بمتابعة وسائل الاتصال تكنولوجيا الجديدة

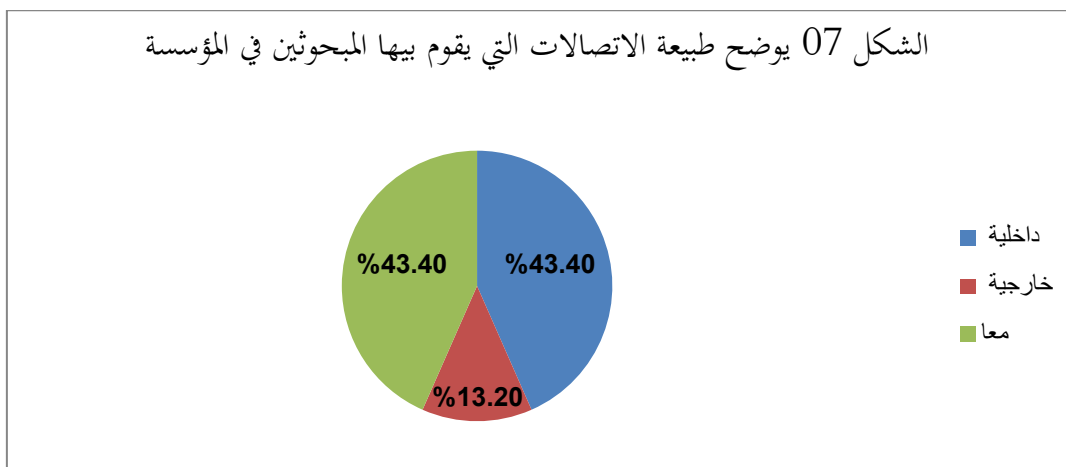


من خلال تفحص المعطيات الواردة في الجدول أعلاه، يتضح أن 88.7% من المبحوثين يهتمون بمتابعة وسائل الاتصال الجديدة بينما لا يهتم 5.7% منهم بمتابعة هذه الوسائل، وتعتبر هذه النسبة كبيرة نوعا ما خصوصا أن وسائل الاتصال الجديدة، اكتسحت حياتنا الاجتماعية، وأصبحت ضرورية نظرا لما باتت تلعبه هذه الأخيرة في تسهيل العمل الإداري وخارجه، ويرجع عدم اهتمامهم بمتابعة هذي الوسائل انظرا لكونهم يقضون ساعات كثيرة في العمل لا تسمح لهم بذلك كما أفادنا بعضهم.

المبحث الثالث: طبيعة الاتصالات التي يقوم بها المبحوثين في المؤسسة:

النسبة %	التكرارات	طبيعة الاتصالات
43.4%	23	داخلية
13.2%	7	خارجية
43.4%	23	معا
100%	53	المجموع

جدول رقم (07) يوضح طبيعة الاتصالات التي يقوم بها المبحوثين في المؤسسة



من المعطيات الواردة في الجدول أعلاه تظهر نسبة ضئيلة جدا تقدر بـ 7% تقوم باتصالات خارجية فقط، بينما يقوم 43.4% من المبحوثين باتصالات داخلية وخارجية نظرا لأهمية الاتصال بشقيه، لأنه يمثل همزة وصل تجمع كافة أجزاء التنظيم الإداري، ومنهم 43.4% من المبحوثين يقومون باتصالات الداخلية فقط ويعود ذلك إلى طبيعة أعمالهم المحصورة في بعض الشؤون الإدارية التي لا تخرج عن إطار المؤسسة.

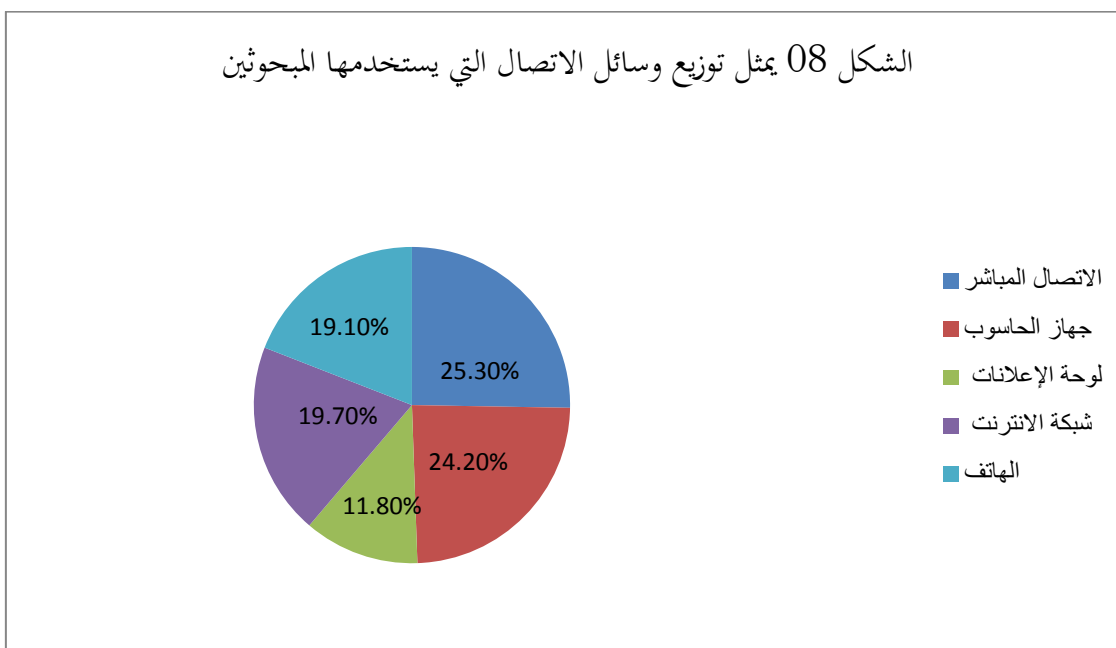
ومن المؤكد أن عملية الاتصال لا تتم إلا بوجود وسائل تسمح بانتقال الرسائل، وفيما يلي سوف نتعرف على وسائل الاتصال التي يستخدمها المبحوثين.

المبحث الرابع : وسائل الاتصال التي يستخدمها المبحوثين في العمل :

النسبة %	التكرارات	وسائل الاتصال المتوفرة في الجامعة
25.3%	45	الاتصال المباشر
24.2%	43	جهاز الحاسوب
11.8%	21	لوحة الإعلانات
19.7%	35	شبكة الانترنت
19.1%	34	الهاتف
100	178	المجموع

جدول رقم (08) يبين وسائل الاتصال التي يستخدمها المبحوثين في العمل :

الشكل 08 يمثل توزيع وسائل الاتصال التي يستخدمها المبحوثين



من معطيات الجدول نلاحظ أن مجموع التكرارات أكبر من مجموع العينة وهذا يرجع لان هذا السؤال يستطيع فيه المبحوث بالإجابة على أكثر من اقتراح ومنه نلاحظ أن الاتصال المباشر يحتل المرتبة الأولى بنسبة قدرت بـ 25.3% من حيث الوسيلة أكثر استخداما ويليهما جهاز الحاسوب بنسبة استخدام 24.2% وبعدها يأتي شبكة الانترنت والهاتف ولوحة الإعلانات في المراتب الموالية من حيث الاستخدام حيث يستخدم شبكة الانترنت 19.7% من مفردات العينة ثم يليه جهاز الهاتف بنسبة 19.1% في حين يستخدم لوحة الإعلانات 11.8% من مفردات العينة وبذلك تحتل لوحة الإعلانات المرتبة الأخيرة من ناحية الاستخدام.

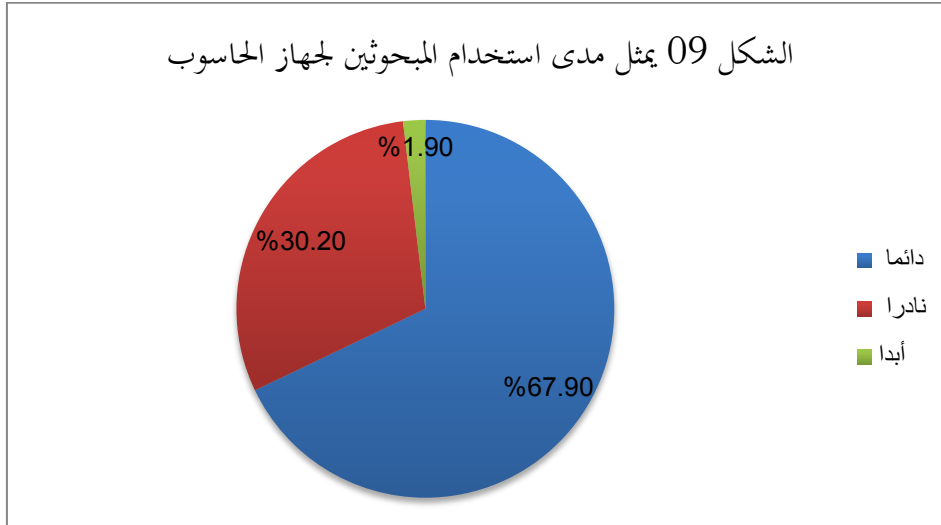
الإطار التطبيقي

وتفسر هذه النتيجة أنه مهما بلغت الوسائل الاتصالية من تطورها إلا إن الأساليب التقليدية تبقى مسيطرة على العمل الإداري لنجاعتها أكثر من الوسائل الحديثة.

من الواضح أن لكل وسيلة دورها وتأثيرها على العمل، وتشير التجارب أن كل فرد أو عامل لديه قنوات اتصال مفضلة¹⁵ وهذا ما يفسر ارتفاع نسبة الاستخدام وسائل الاتصال وانخفاض أخرى، كما إن عملية التكيف مع الوسائل الجديدة وتقبل استخدامها قد يساهم في تفسير ارتفاع وانخفاض استخدامها أيضا.

النسبة %	التكرارات	درجة استخدام الحاسوب
67.9%	36	دائما
30.2%	16	نادرا
1.9%	1	أبدا
100%	53	المجموع

جدول رقم (09) يوضح مدى استخدام المبحوثين جهاز الحاسوب في العمل

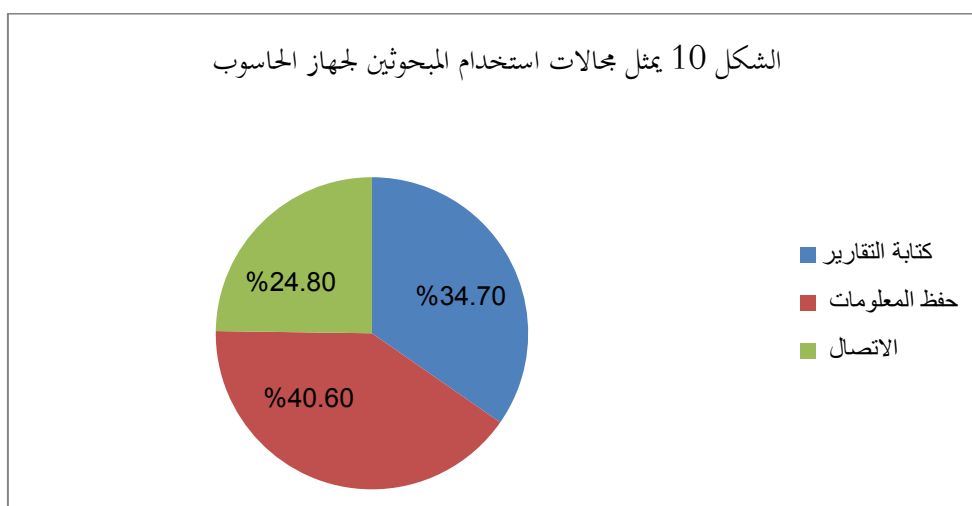


يشكل ظهور جاز الحاسوب أهم حدث في تاريخ التكنولوجيا، ولهذا أصبح استعمال الكمبيوتر في المؤسسات بمثابة المحرك الرئيسي لعصر الوسائط المعلوماتية والاتصالية، ثم إن تأثيره لم يضعف بل ازداد قوة وتسارعا¹⁶، وهذا ما تدعمه بيانات الجدول أعلاه حيث إن كل مفردات العينة تستخدم جهاز الحاسوب منهم 36 مفردة تستخدمه دائما بنسبة 67.9% بينما 16 من المفردات نادرا ما تستخدمه بنسبة 30.2%، بينما 01 من بين أفراد العينة لا يستخدمه أبدا أي بنسبة 1.9%.

¹⁵ عماد حسن المكاوي، الاتصال ونظرياته المعاصرة، مرجع سابق، ص 59
¹⁶ محمد علي الحوات، قراءة في الخطاب الإعلامي والسياسي، القاهرة للنشر 2005، ص 18.

النسب %	التكرارات	مجالات استخدام الحاسوب
34.7%	35	كتابة التقارير
40.6%	41	حفظ المعلومات
24.8%	25	الاتصال
100%	101	المجموع

جدول رقم (10) بين مجالات استخدام جهاز الحاسوب



ساهم إدخال الحاسوب إلى العمل المؤسسي في حوسبة الكثير من العمليات الإدارية، والتي أصبحت تنجز

في وقت قصير، بعد أن كانت تستغرق وقت وجهد كبيرين، ككتابة التقارير، وحفظ المعلومات، والاتصال

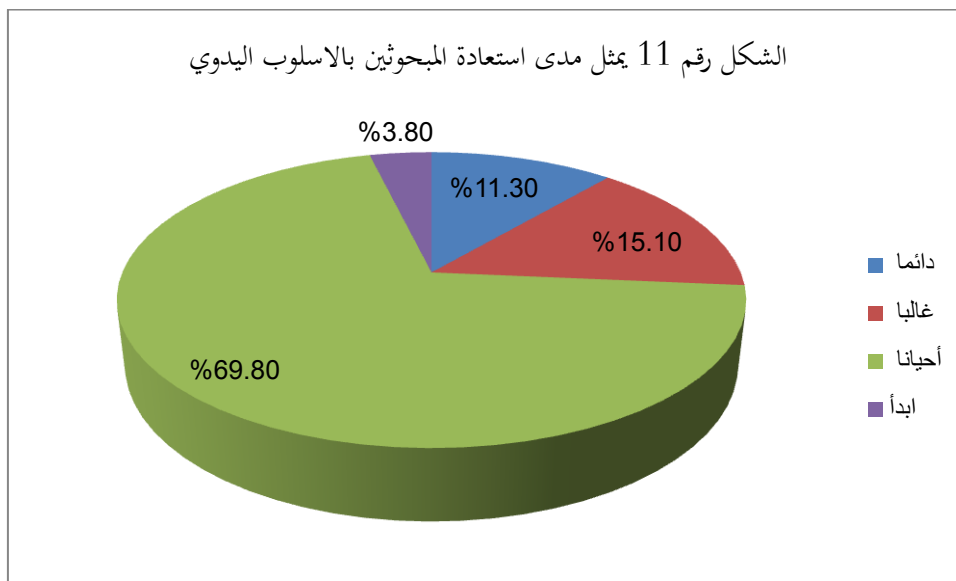
يوضح الجدول (10) أن 40,6% من مفردات العينة تستخدم جهاز الحاسوب في حفظ المعلومات، من جهة

أخرى يستخدم 34,7% من مفردات العينة جهاز الحاسوب في كتابة التقارير أما نسبة 24.8% من العينة تستخدمه

في عملية الاتصال عند توفر شبكة الانترنت.:

النسب	التكرارات	مدى الاستعانة بالأسلوب اليدوي
11.3%	6	دائماً
15.1%	8	غالباً
69.8%	37	أحياناً
3.8%	2	أبداً
100%	53	المجموع

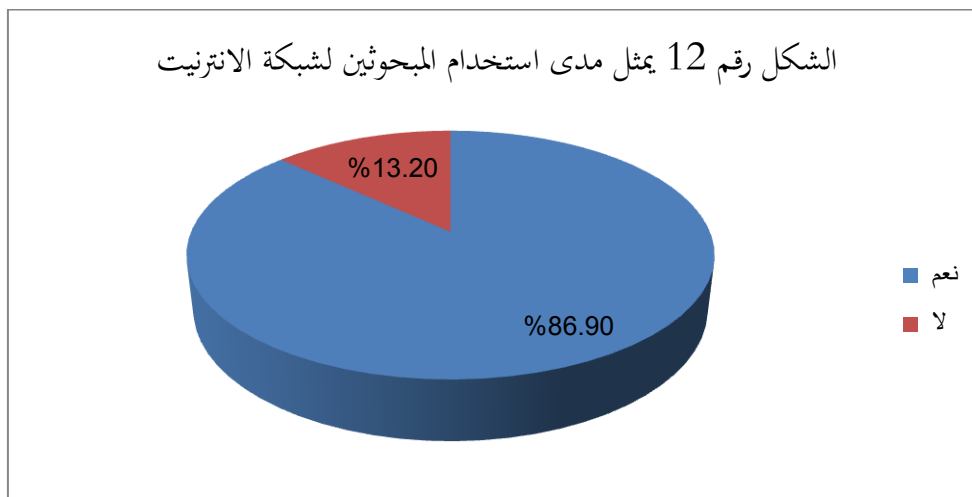
جدول رقم (11) يوضح مدى استعانة المبحوثين بالأسلوب اليدوي



إن كثرة الأعمال والمهام وتعقدها فرض اللجوء إلى الأسلوب الآلي، ورغم ذلك يبقى اعتماد الأسلوب اليدوي في بعض الأحيان مقبولا نظرا لعجز الأسلوب الآلي في أمور محددة، على شرط أن لا يكون هذه الاستعانة تغطي على الآلية، ولهذا فإن أغلب المبحوثين والتي قدرت نسبتهم بـ 69.8% يستعينوا أحيانا بالأسلوب اليدوي في إنجاز مهامهم، وقدرت نسبة الذين يستعينون بالأسلوب اليدوي غالبا بـ 15.1% أما الذين يستعينون بالأسلوب اليدوي دائما فقدرت نسبتهم بـ 11.3% في حين المبحوثين الذين لا يستعينون بهذا الأسلوب فكانت نسبتهم ضئيلة جدا وقدرت نسبتهم بـ 3.8% .

النسبة %	التكرارات	استخدام شبكة الانترنت
86.9%	46	نعم
13.2%	7	لا
100%	53	المجموع

الجدول رقم (12) يبين استخدام المبحوثين لشبكة الانترنت في العمل



إن تبني المبتكر يعتمد على درجة من ملاءمته، والانترنت كمبتكر جديد تعتبر وسيلة اتصال فعالة تربط المؤسسة بال محيط الخارجي، كما تسمح لها بالتراسل عن بعد مما من شأنه تسريع وصول المعلومات في الوقت المناسب.

ويوضح الجدول المبين أعلاه نسبة استخدام وعدم استخدام المبحوثين للانترنت إذ قدرت نسبة الذين يستخدمون شبكة الانترنت بـ 86.9% أما الذين لم يقتنعوا بهذه الشبكة كمبتكر جديد فقد قدرت نسبتهم بـ 13.2% .

النسبة %	التكرارات	مجالات استخدام الانترنت
37,7%	20	الاتصال بالموظفين داخل الجامعة
11,3%	06	الاتصال بالموظفين في فروع الجامعة
45.38%	24	الحصول على المعلومات
5.62%	03	عملية التسيير
100%	53	المجموع

جدول (13) يبين مجالات استخدام شبكة الانترنت

إن تبني المبتكر يعتمد على درجة ملاءمته، والانترنت كمبتكر جديد يعتبر وسيلة اتصال فعالة تربط المؤسسة بال محيط الخارجي، كما تسمح لها بالتراسل عن بعد، مما من شأنه تسريع وصول المعلومات في الوقت المناسب¹⁷.

ويوضح الجدول المبين أعلاه أن نسبة استغلال المستخدمين لشبكة الإنترنت في الحصول على المعلومات تقدر بـ 45.38%، ذلك أن الانترنت تعتبر أكبر مزود للمعلومات تمكن مستخدميها من الحصول على المعلومات حول أي

¹⁷ بولعويديات حورية، استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية، دراسة ميدانية بمؤسسة سونلغاز فرع تسيير نقل الغاز بالشرق، قسنطينة، مذكرة تخرج منشورة، شهادة ماجستير في الاتصال والعلاقات العامة، 2007/2008 ص 60

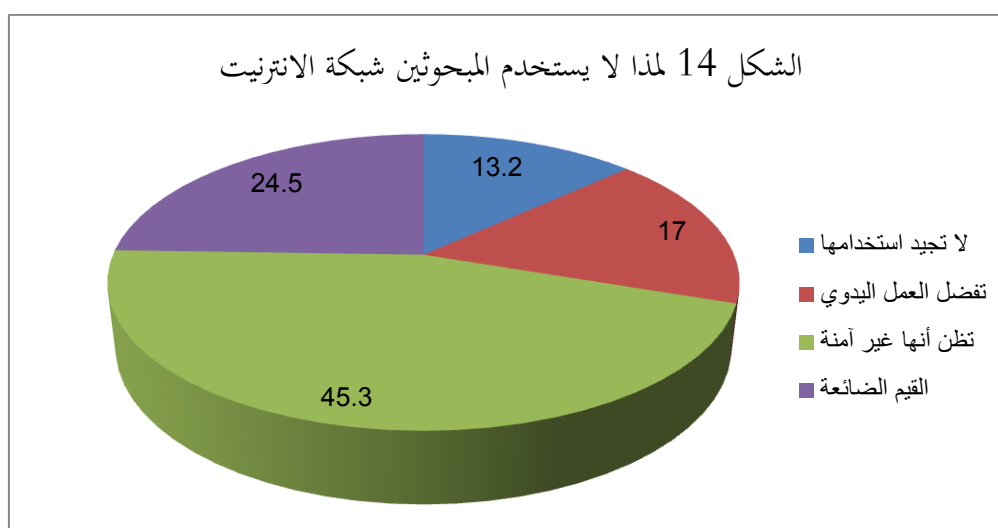
الإطار التطبيقي

موضوع يمكن أن يطرح في شكل نص مكتوب أو رسوم أو خرائط يحتاجون إليها، كما يمكن من خلالها معرفة ما توصلت إليه الجامعات الجزائرية في مجال البحث والتسيير الإداري.

كما تستخدم شبكة الانترنت في الجامعة أيضا في الاتصال بالموظفين داخل الجامعة وهذا مؤكده 20 مستجوب بنسبة 37.7%، بالإضافة إلى الاتصال بالموظفين في فروع الجامعة بنسبة قدرت بـ 11.3% أما عملية التسيير فلاحظنا أن شبكة الانترنت لا يستخدمها أفراد العينة في هذه العملية إلا نسبة قليلة منهم قدرت بـ 5.62% .

النسبة %	التكرارات	أسباب عدم استخدام الانترنت
13.2	07	لا تجيد استخدامها
17	09	تفضل العمل اليدوي
45.3	24	تظن أنها غير آمنة
24.5	13	القيم الضائعة
100	53	المجموع

الجدول رقم (14) بين لماذا لا تستخدم المبحوثين شبكة الانترنت



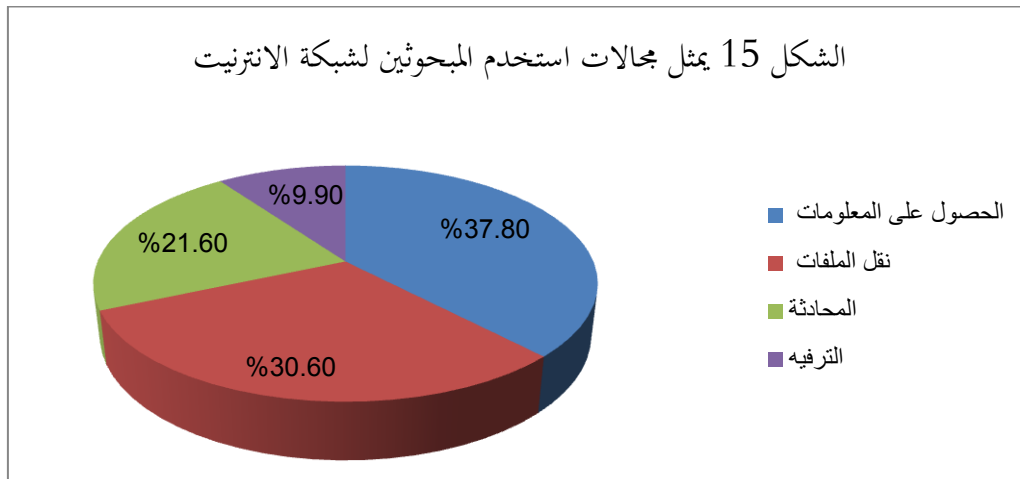
الأرقام المحصل عليها في الجدول تبين إن أعلى نسبة للأشخاص الذين لا يستخدمون الانترنت والمقدرة نسبتهم بـ 45.3% ويرجع سبب عدم استخدامها إلى كونهم يظنون أنها غير آمنة، كما أن 17% من غير المستخدمين يفضلون العمل اليدوي أما 13.2% من غير المستخدمين لشبكة الانترنت لا يجيدون استخدامها كما نلاحظ في الجدول قيم ضائعة أي أن أفراد العينة لم يقوموا بالإجابة عن هذا التساؤل والمقدرة نسبتهم بـ 24.5%.

الإطار التطبيقي

من خلال النسب المقدمة في الجدول نلاحظ النظرة السلبية للتكنولوجيا، التي يدعمها الرفض للتغيير بسبب عدم الثقة والخوف من قلة أمنها أو عدم إجادة استخدامها أو تفضيل الأساليب التقليدية، وهذا ما شكل مقاومة سلوكية لديهم ترجمتها عدم الاستخدام والأسباب المقدمة غير مقنعة.

النسبة	التكرارات	مجالات استخدام شبكة الانترنت
37.8%	42	الحصول على المعلومات
30.6%	34	نقل الملفات
21.6%	24	المحادثة
9.9%	11	الترفيه
100%	111	المجموع

جدول رقم (15) يبين فيما يستخدم المبحوثين الانترنت

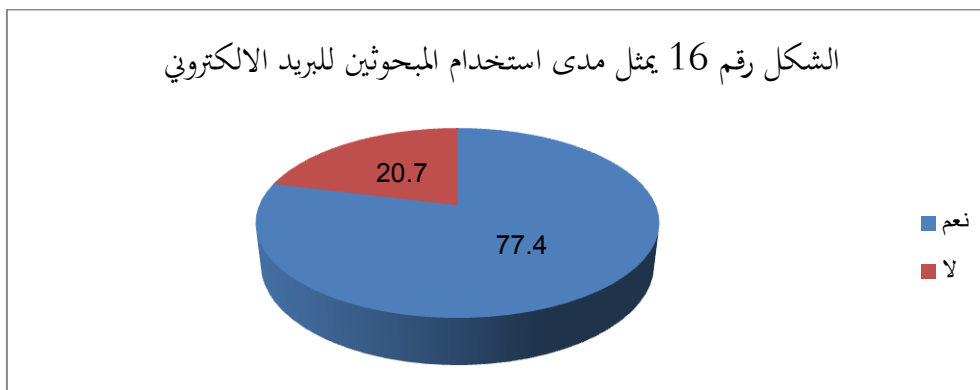


من خلال قراءتنا للجدول نلاحظ أن عدد التكرارات يفوق عدد أفراد العينة هذا لان هذا سؤال يحتمل الإجابات المتعددة أي أن كل مبحوث يستطيع اختيار أكثر من اقتراح ومنه نلاحظ أن ما نسبته 37.8% من المبحوثين يستخدمون شبكة الانترنت للحصول على المعلومات منها، وما نسبته 30.6% من المبحوثين يستخدمونها لنقل الملفات فيما بينهم بينما يوجد 21.6% يستخدمونها للمحادثة، وما نسبته 9.9% يستخدمونه للترفيه أوقات الراحة من العمل.

الإطار التطبيقي

النسبة %	التكرارات	مدى الاستخدام
77.4	41	نعم
20.7	12	لا
100	53	المجموع

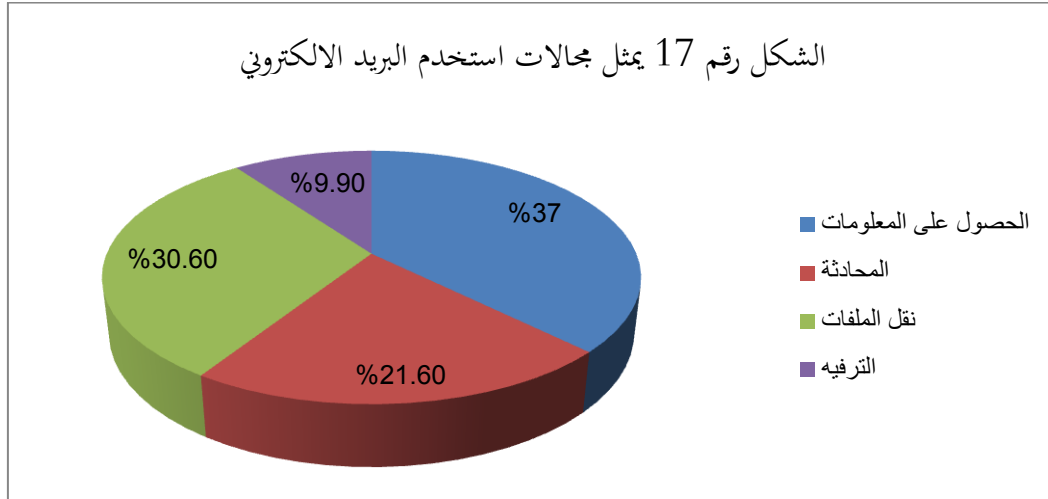
الجدول رقم (16) يبين مدى استخدام البريد الإلكتروني



من الملاحظ من أرقام ونسب في الجدول أن أغلب المبحوثين ونسبتهم 77.4% يستخدمون البريد الإلكتروني لأهمية هذه التقنية في التواصل ونقل الملفات واختصار لوقت في العمل الإداري، أما باقي الأفراد ونسبتهم 20.7% لا يستخدمون هذه التقنية.

النسبة %	التكرارات	مجالات استخدام
37%	42	الحصول على المعلومات
21.6%	24	المحادثة
30.6%	34	نقل الملفات
9.9%	11	الترفيه
100%	111	المجموع

الجدول رقم (17) مجالات استخدام البريد الإلكتروني



من خلال بيانات الجدول نلاحظ أن اغلب أفراد العينة يستخدمون البريد الإلكتروني للحصول على المعلومات حيث قدرت نسبتهم بـ 37.8% بينما أن ما نسبتهم 30.6% يستخدمونه لنقل الملفات فيما بينهم لريح الوقت وتنظيم العمل الإداري أما المحادثة والترفيه فقد كانت نسبتهم على التوالي 21.6% و 9.9% يعتبران نسبة ضئيلة وهذا يعود إلى طبيعة العمل وجدية العمال إذ لا يستخدمون هذه التقنية إلا في أوقات الفراغ أو استراحة من العمل.

اثر استخدام تكنولوجيا الجديدة على إدارة الجامعة:

تشير الأدبيات على أن إدخال تكنولوجيا الجديدة إلى إدارة الجامعات قد يساهم في إعادة تعريف العديد من المهام والإجراءات، حيث عملت على تحسين الخدمات وجودة العمل الإداري، عن طريق استخدام أساليب جديدة تتسم بالكفاءة والفعالية والسرعة، حيث مكنت بدورها من اختصار الوقت والجهد وألغت الحدود الزمنية والمكانية.

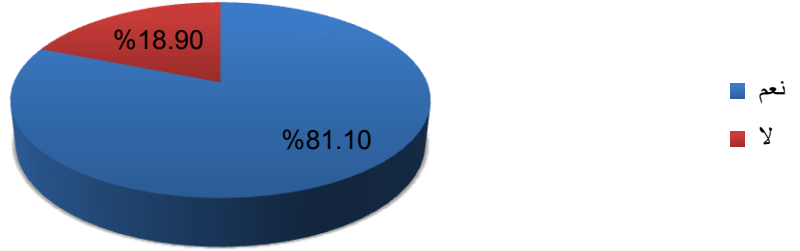
سنتعرف في هذا المحور على ما إذا كان إدخال تكنولوجيا الاتصال الجديدة إلى إدارة الجامعة قد ساهم بدوره فيما ذكر سابقاً.

الخيارات	التكرارات	النسبة %
نعم	43	81.1%
لا	10	18.9%
المجموع	53	100

الجدول رقم (18) ما إذا كان إدخال تكنولوجيا الاتصال الجديدة احدث تجديدا على مستوى العمل الإداري

الشكل 18 يمثل ما إذا أحدثت تكنولوجيا الاتصال الجديدة تغييرا على مستوى العمل

الإداري



يشير معنى التجديد إلى إحلال طرق جديدة وحديثة بدلا من طرق قديمة في الحياة والتكنولوجيا شكل من أشكال التجديد، وعن رأي المبحوثين حول مدى إحداث هذه التكنولوجيات للتجديد على مستوى إدارة الجامعة إذ يرى 81.1% منهم أنها أحدثت تجديدا في شكل العمل، بينما يرى 18.9% أنها لم تتمكن من إحداث تجديد في العمل الإداري .

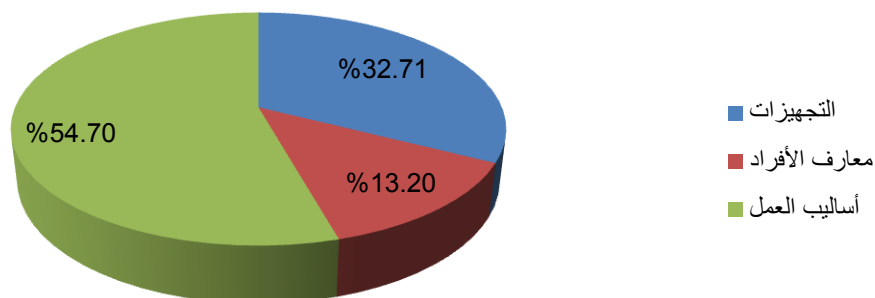
إن التجديد نتيجة حتمية لعملية التغيير، وسعيا منا لمعرفة أنماط التغيير التي حدثت بعد إدخال تكنولوجيا الاتصال الجديدة طرحنا السؤال الآتي:

ما هو نمط التغيير الذي أحدث في المؤسسة بعد إدخال تكنولوجيا الاتصال الجديدة؟

النسبة	التكرارات	أنماط التغيير
32.71%	17	التجهيزات
13.2%	7	معارف الأفراد
54.7%	29	أساليب العمل
100	53	المجموع

الجدول (19) يوضح أنماط التغيير التي أحدثت بعد إدخال تكنولوجيا الاتصال الجديدة إلى المؤسسة

الشكل رقم 19 أنماط التغيير الذي أحدثته تكنولوجيا الاتصال الجديدة

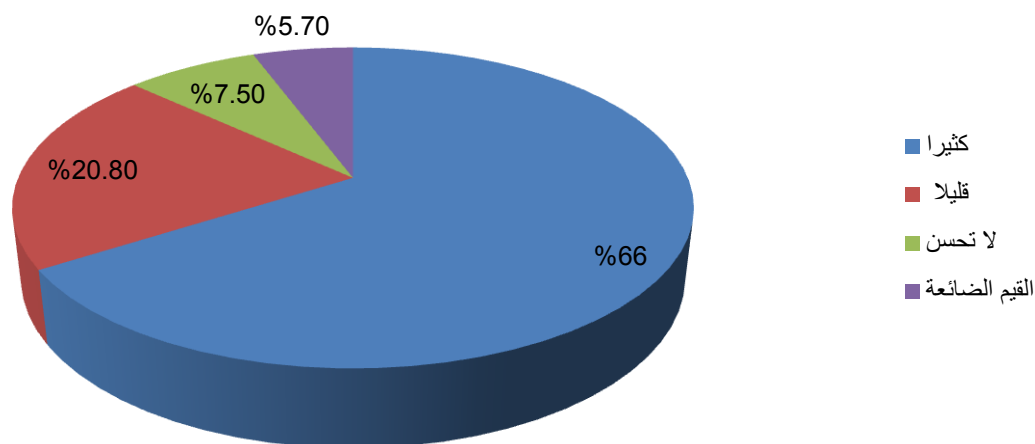


تشير البيانات الإحصائية المبينة في الجدول أعلاه إن نسبة 54.7% يرون أن تكنولوجيا الاتصال الجديدة أحدثت تجديدا على مستوى أساليب العمل، وذلك لدورها في تسريع وتسهيل الحصول على المعلومات وتبادلها بما يضمن عملية تسيير العمل بصفة فعالة، أما النمط التالي من التغيير فيتمثل في التجهيزات بنسبة 32.71% والتي تتمثل بالخصوص في الحاسبات وشبكة الانترنت، ولقد سجلنا نسبة 13.2% من المبحوثين يرون أن تكنولوجيا الاتصال الجديدة قد عملت على تغيير ذهنيان المستخدمين، وتنمية كفاءاتهم واكتسابهم معارف جديدة وزيادة مهاراتهم وقدراتهم في تغيير أنماط العمل.

النسبة %	التكرارات	مدى تحسين
66%	35	كثيرا
20.8%	11	قليلًا
7.5%	4	لا تحسن
5.7%	3	القيم الضائعة
100%	53	المجموع

الجدول (20) إلى أي مدى حسنت تكنولوجيا الاتصال الجديدة داخل المؤسسة

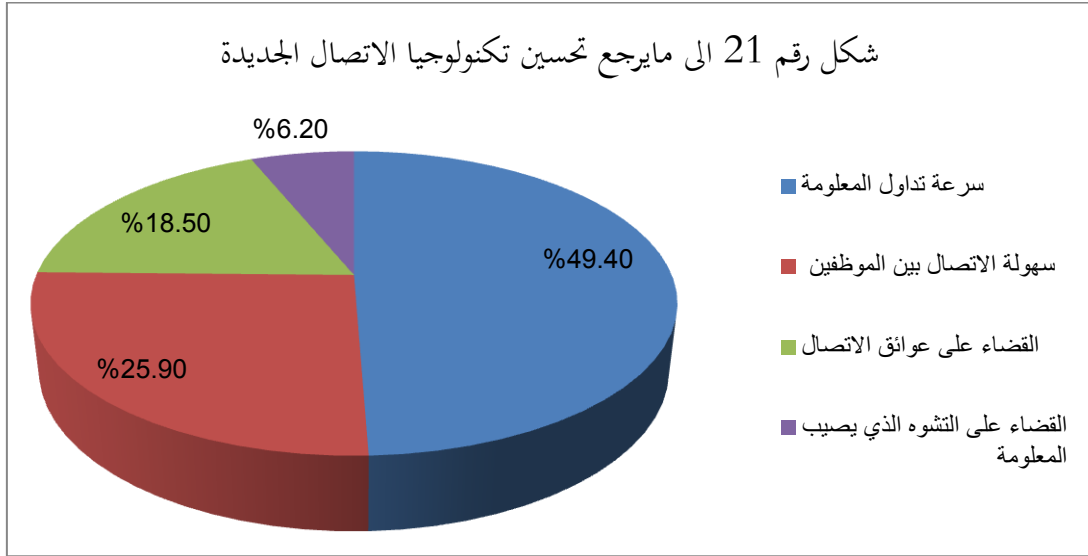
الشكل رقم 20 يمثل الى اي مدى حسنت تكنولوجيا الاتصال الجديدة داخل المؤسسة



أن خاصية السرعة في الأداء التي تتميز بها التقنيات الجديدة، أدت في إحدى صورها إلى تحسين أساليب الاتصال بين الوحدات الإدارية للجامعة، على شكل نقل البيانات والمعلومات سواء داخل حدود الجامعة وفي فروعها وذلك عن طريق شبكة الانترنت التي عملت على توفير نمط اتصالي يسمح للمستخدمين بالتواصل فيما بينهم وهذا ما تأكده معطيات الجدول المبين أعلاه، إذ يرى 66% من المبحوثين أن تكنولوجيا الاتصال الجديدة ساهمت بشكل كبير في تحسين طرق الاتصال وأساليب العمل، بينما يرى 20.8% من المبحوثين إن تكنولوجيا الاتصال الجديدة حسنت قليلا من الاتصال الداخلي، ويرى 7.5% من المبحوثين أنها لم تحسن أبدا من أساليب الاتصال داخل الجامعة، وهذا ما يفسره عدم استخدامهم لهذه التكنولوجيات، وتوجد في الجدول قيم ضائعة لم يود المبحوثين الإجابة عن هذا التساؤل وقدرت نسبتهم بـ 5.7%.

النسبة %	التكرارات	على ما يرجع تحسين تكنولوجيا الاتصال الجديدة الاتصال داخل المؤسسة
49.4%	40	سرعة تداول المعلومة
25.9%	21	سهولة الاتصال بين الموظفين
18.5%	15	القضاء على عوائق الاتصال
6.2%	5	القضاء على التشوه الذي يصيب المعلومة
100%	81	المجموع

الجدول (21) إلى ما يرجع تحسين إدخال تكنولوجيا الاتصال الجديدة



من ملاحظة بيانات الجدول الموضح أعلاه يتبين لنا:

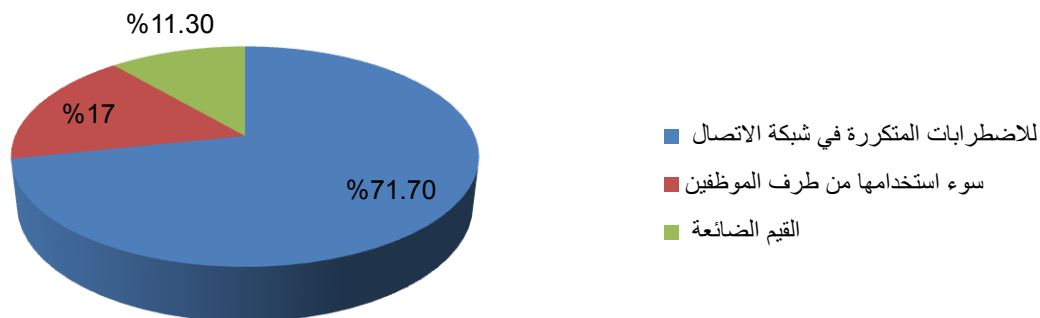
49.4% من الموافقين على أن تكنولوجيا الاتصال الجديدة حسنت الاتصال الداخلي، يرون أنها استطاعت تحقيق ذلك عن طريق سرعة تداول المعلومة، أما 25.9% من المبحوثين يرون أن تكنولوجيا الاتصال الجديدة حسنت الاتصال الداخلي من خلال سهولة الاتصال بين الموظفين لان هذه التكنولوجيا ومن بينها شبكة الانترنت ساهمت في الوصول المباشر وذلك عن طريق تقديم المعلومات على الخط المباشر.

قد أدت هذه التحسينات إلى نتيجة تتمثل في القضاء على عوائق الاتصال وهذا ما أكده 18.5% من المبحوثين المعنيين بهذا السؤال، أما عن دور تكنولوجيا الاتصال في القضاء على تشوه الذي يصيب المعلومة فقد وافق عليه 6.2% من المبحوثين هذا المستوى من التحسين الذي قضى على الإشاعة التي يمكن أن تنتفش بالوسائل الاتصال التقليدية.

النسبة %	التكرارات	لماذا لم تحسن الاتصال داخل الإدارة
71.7%	38	للاضطرابات المتكررة في شبكة الاتصال
17%	9	سوء استخدامها من طرف الموظفين
11.3%	6	القيم الضائعة
100%	53	المجموع

الجدول رقم (22) بين لماذا لم تحسن تكنولوجيا الاتصال الجديدة الاتصال داخل إدارة الجامعة

الشكل رقم 22 يمثل اسباب عدم تحسين تكنولوجيا الاتصال الجديدة في الاتصال الاداري

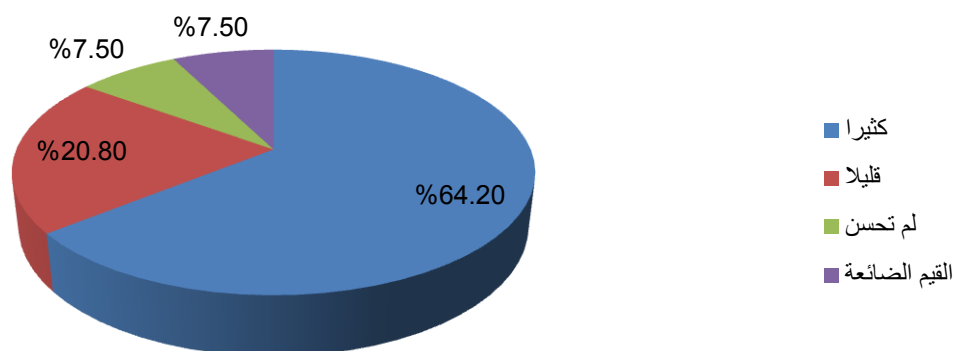


من خلال الجدول نلاحظ أن 71.7% من أفراد العينة الذين يضمنون أن تكنولوجيا الاتصال لم تحسن الاتصال داخل إدارة الجامعة يرجع للاضطرابات المتكررة على مستوى شبكة الاتصال، بينما يرجع ما نسبته 17% من المبحوثين عدم تحسين تكنولوجيا الاتصال الجديدة الاتصال داخل إدارة الجامعة إلى سوء استخدام هذه التكنولوجيات من طرف الموظفين، بينما ارتى 11.3% من المبحوثين عدم الإجابة على هذا التساؤل.

النسبة %	التكرارات	مدى تحسينات إ ج العمل الإداري
64.2%	34	كثيرا
20.8%	11	قليلا
7.5%	4	لم تحسن
7.5%	4	القيم الضائعة
100%	53	المجموع

الجدول رقم (23) يبين إلى أي مدى استطاعت تكنولوجيا الاتصال الجديدة تحسين العمل الإداري

الشكل رقم 23 مدى تحسين تكنولوجيا الاتصال الجديدة العمل الاداري

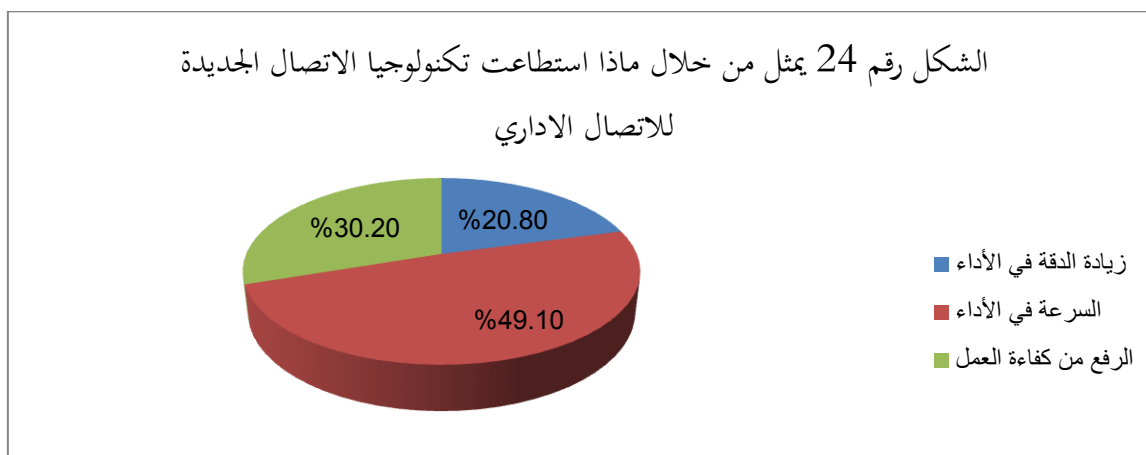


الإطار التطبيقي

من خلال قرأتنا لبيانات الجدول نلاحظ أن نسبة 64.2% من أفراد العينة يظنون أن تكنولوجيا الاتصال الجديدة استطاعت تحسين العمل الإداري بنسبة كبيرة أما نسبة 20.8% من أفراد العينة يظنون أنها استطاعت تحسين لكن بنسبة اقل، في حين 7.5% من المبحوثين يرون أنها لم تستطع تحسين العمل الإداري كليا.

النسبة %	التكرارات	المظاهر
20.8%	11	زيادة الدقة في الأداء
49.1%	26	السرعة في الأداء
30.2%	16	الرفع من كفاءة العمل
100%	53	المجموع

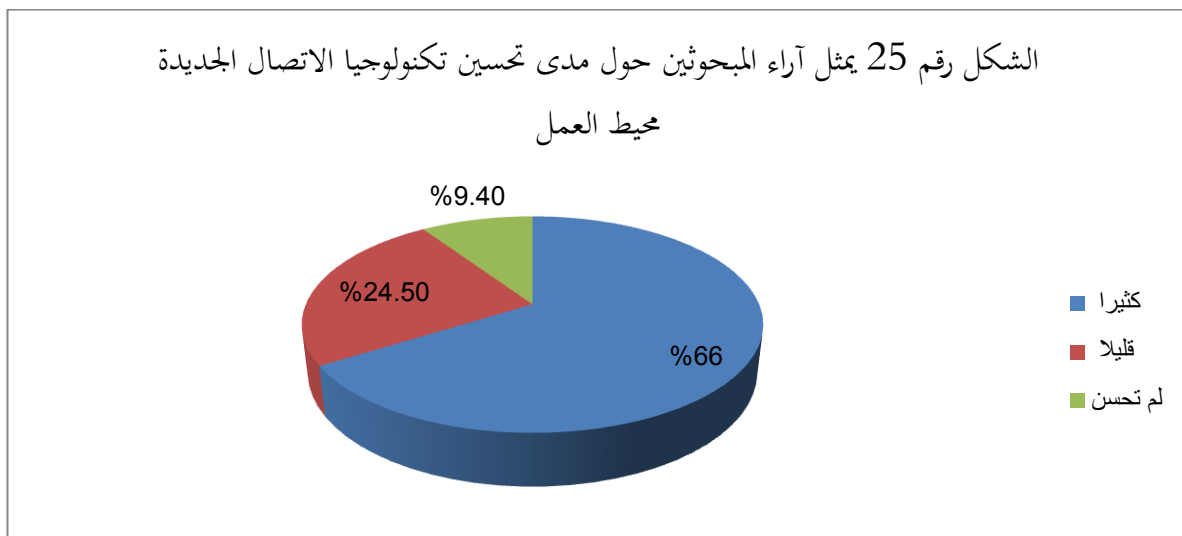
الجدول رقم (24) يبين من خلال ماذا استطاعت تكنولوجيا الاتصال الإداري تحسين العمل الإداري



من الواضح في بيانات الجدول أعلاه أن 49.1% من المبحوثين يرون أن تكنولوجيا الاتصال الجديدة زادت من السرعة في أداء الموظفين لان المهام الإدارية التي أصبحت تنجزها تكنولوجيا الاتصال الجديدة تتم في وقت أقصى وبأقل إمكانيات، كما يرى 30.2% منهم أنها رفعت من كفاءة العمل من حيث طريقة وزمن أدائه، بحيث زادت الدقة في الأداء وهذا ما يدعمه 20.8% من المبحوثين المعنيين بالاستجواب.

النسبة %	التكرارات	الآراء
66%	35	كثيرا
24.5%	13	قليلا
9.4%	5	لم تحسن
100%	53	المجموع

الجدول رقم (25) يوضح آراء المبحوثين حول مدى تحسين تكنولوجيا الاتصال الجديدة لمحيط العمل



إن دخول تكنولوجيا الاتصال الجديدة إلى العمل الإداري غير من طريقة العمل، وهذا ما أدى إلى ظهور محيط عمل جديد، وعن رأي المبحوثين حول مدى تحسين تكنولوجيا الاتصال الجديدة له، تبين البيانات الإحصائية المبينة في الجدول أعلاه أن:

النسبة الأكبر من المبحوثين 66% ترى أن تكنولوجيا الاتصال حسنت كثيرا من محيط العمل.

24.5% من المستجوبين يرون أنها حسنت قليلا.

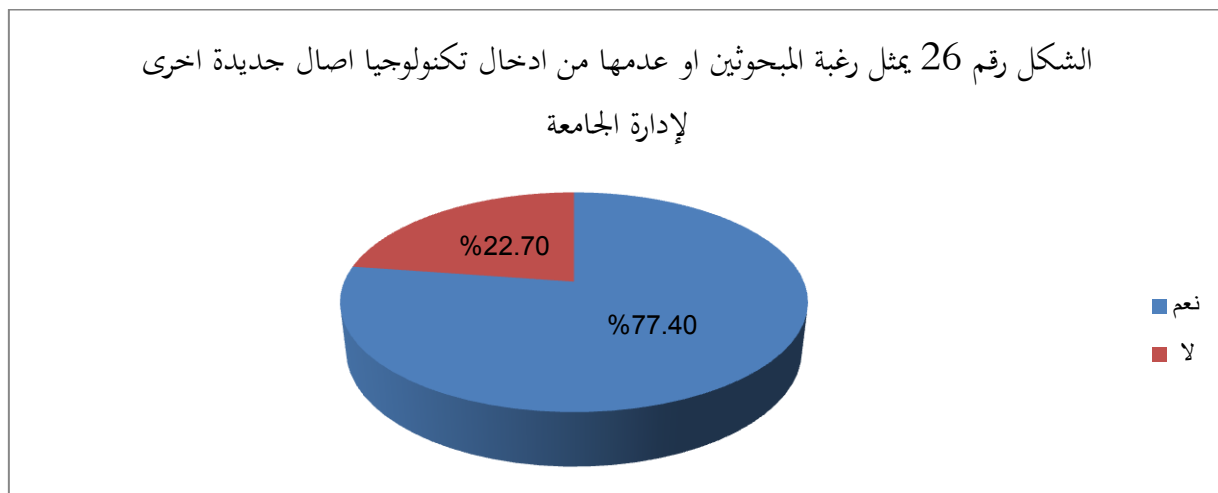
9.4% منهم يرون أنها لم تحسن أبدا من محيط العمل.

ويمكن تفسير النسبة الأخيرة بعدم تقبل التغيير الذي تعززته النظرة السلبية للمبتكرات، والتي تهدد وجود الفرد وتكرسه صعوبة تغيير عادات واتجاهات وسلوكيات الفرد.¹⁸

النسبة %	التكرارات	الآراء
77.4%	41	نعم
22.7%	12	لا
100%	53	المجموع

جدول رقم (26) يوضح رغبة المبحوثين أو عدمها في إدخال تكنولوجيا جديدة أخرى لإدارة الجامعة

¹⁸أند ودي سيز لافي مارك جي والاس، السلوك التنظيمي والأداء، ترجمة جعفر أبو القاسم أحمد، الرياض، الإدارة العامة/1991، ص220



يوضح الجدول أعلاه أن 77.4% من الباحثين عبروا عن رغبتهم في زيادة إدخال تكنولوجيا أخرى إلى إدارة الجامعة، أما 22.7% عبروا عن عدم رغبتهم في إدخال تكنولوجيا الجديدة إلى إدارة الجامعة.

الوظيفة			مدى الاهتمام بتكنولوجيا الاتصال الجديدة
رئيس فرع	رئيس مصلحة	عون إداري	
85.7%	100%	93.5%	نعم
14.3%	0%	6.5%	لا
100%	100%	100%	المجموع

الجدول رقم (27) يوضح درجة الاهتمام بتكنولوجيا الاتصال الجديدة حسب المنصب

يوضح الجدول أعلاه أن : فئة رؤساء المصالح يحتلون المرتبة الأولى من ناحية الاهتمام بمتابعة تكنولوجيا الاتصال الجديدة، بحيث بلغت نسبة اهتمامهم بـ 100% في حين بلغت نسبة أعوان الإدارة 93.5%، أما رؤساء الفروع فقد احتلوا المرتبة الثالثة بنسبة اهتمام بلغت 85.7% ومنه نستطيع القول بأن الاهتمام بوسائل تكنولوجيا الاتصال الجديدة يكون بحسب رتبة المنصب.

وبالتالي يؤثر المنصب الذي يشغله الباحثين على نسب اهتمامهم بتكنولوجيا الاتصال الجديدة.

نتائج الجزئية :

المحور الأول : البيانات الشخصية

من خلال الاستبيان تبين لنا أن عدد الإناث بلغ 72% من عينة الدراسة، أي أن عدد الذكور اقل من الإناث في إدارة الجامعة، واغلب الموظفين يتراوح سنهم ما بين 30 الى 40 سنة 52% وأغلبية الموظفين أي ما يعادل 39% لهم اقدمية في الوظيفة أكثر من 5 سنوات .

من خلال الاستبيان تبين لنا إن أصحاب الشهادات الجامعية هي أكبر عن باقي المستويات الأخرى وهذا بنسبة 58%

عرض نتائج المحور الأول :مدى استخدام تكنولوجيا الاتصال الجديدة في إدارة الجامعة.

نص السؤال كان ما هو ترتيب استخدام وسائل تكنولوجيا الاتصال الجديدة في عملية الاتصال الإداري؟

من خلال تحليل الاستبيان كانت أعلى نسبة للوسيلة المستعملة لجهاز الحاسوب 24% أما شبكة الانترنت كانت في المرتبة الثانية بنسبة 19% أما الهاتف فكان بنسبة 19%. وتعود هذه النسبة لاهتمام الباحثين بمتابعة تكنولوجيا الاتصال الجديدة بنسبة 88% وهذا ما اثر على طبيعة الاتصال الداخلي بنسبة 43%.

أما اثر استخدام تكنولوجيا الاتصال الجديدة على إدارة الجامعة يظهر من خلال الأثر وأنماط التغيير وتحسين محيط العمل الذي أحدثه إدخال تكنولوجيا الاتصال على مستوى العمل الإداري فكان رأي الباحثين إيجابا بنسبة 80% .

النتائج العامة:

من خلال نتائج تحليل الاستبيان الذي تم توزيعه على موظفي إدارة جامعة ورقلة وبالتحديد موظفي كليتي العلوم الاقتصادية والحقوق تم تسجيل مجموعة من النتائج من شأنها أن تعطينا الصورة الواضحة لواقع استخدام تكنولوجيا الاتصال الجديدة في الاتصال الإداري في المؤسسة محل الدراسة، ومن هنا يمكننا القول أن الاتصال الإداري في إدارة الجامعة قد تم تحسينه وتفعيله من خلال إدخال الوسائل التكنولوجية للاتصال الجديدة وهذا يلاحظ من خلال تحسين سرعة الاتصال الداخلي وجودته وتنوع طرقه ووسائله، لكن يلزم على إدارة الجامعة القيام بجهد للاستفادة أكثر من تكنولوجيا الاتصال الجديدة في تحسين أكثر للاتصال الإداري داخل الجامعة.



تحتل تكنولوجيا الاتصال الجديدة مكانة ودورا هاما في اغلب المؤسسات سواء العمومية أو الخاصة، فالتكنولوجيا لها العديد من المميزات التي تتمتع بها، وعلى رأسها تقليل نسبة التدخل البشري في العمليات المتكررة، وتحسين الاتصال الإداري وتسريع عملية تبادل المعلومات عبر الشبكات، ويحدث تطبيق تكنولوجيا الاتصال الجديدة، في الاتصال الإداري داخل المؤسسة تغيرات أساسية في الإدارة، ويساعد بشكل خاص باتخاذ القرارات المناسبة، كما يحدث تحولا تدريجيا من وسائل الاتصال التقليدية إلى وسائل اتصال جديدة، فتطبيق تكنولوجيا الاتصال الجديدة في مجال الاتصال الإداري بالمؤسسات يؤثر على العملية الاتصالية، بحيث يزيد من كفاءتها وفعاليتها وتجاوز حاجزي الزمان والمكان.

وعليه يستلزم على الإدارة العمل على البحث عن وسائل والتقنيات المتبعة الملائمة لموضوع الرسالة المنقولة في العملية الاتصالية، وهذا لا يتأتى إلا بتوفير بنية تحتية متطورة من شبكة الاتصالات وتطبيقاتها، كأداة لدعم الاتصال وتكون سهلة النفاذ وبتكلفة معقولة، لتشغيلها على نطاق أوسع لإدارة المؤسسة.

لقد توصلت الدراسة إلى جملة من النتائج العامة والإيجابية على الإشكالية الرئيسية للدراسة والتي كانت ما هو أثر استخدام تكنولوجيا الاتصال الجديدة في إدارة جامعة ورقلة؟

- من خلال دراستنا رأينا أن لتكنولوجيا الاتصال كان لها الأثر البارز على الاتصال الإداري داخل إدارة المؤسسة محل الدراسة ويتأتى هذا من خلال توفر جميع متطلبات الاتصال الإداري باستخدام وسائل تكنولوجيا الاتصال الجديدة متطورة كشبكة الانترنت والبريد الإلكتروني وغيرها من الوسائل الأخرى.
- وأسفرت الدراسة الميدانية التي تم من خلالها استقصاء الموظفين المزودين بتكنولوجيات الاتصال عن وجود تباين في استخدام هذه التكنولوجيات حيث احتل جهاز الحاسوب المرتبة الأولى في الاستخدام بينما احتلت شبكة الانترنت المرتبة الثانية وعادت المرتبة الثالثة للبريد الإلكتروني أما الهاتف فقد جاء استخدامه في المرتبة الرابعة وقد كان للعوامل الذاتية للمبحوثين أثر على نسبة استخدامهم لتكنولوجيا الاتصال الجديدة.
- وقد أدت تكنولوجيا الاتصال إلى تحسين مستوى الأداء في المؤسسة، حيث ساهمت في تفعيل الاتصال الإداري داخل محيط المؤسسة.



المراجع باللغة العربية:

الكتب:

- 1- إفريت روجرز، الأفكار المستحدثة وكيف تنتشر، ترجمة سامي ناشد، القاهرة، عالم الكتب، 1991.
- 2- بشير علاق نظريات الاتصال، مدخل متكامل، دار اليازوري العملية، عمان الاردن 2010.
- 3- بهاء شاهين، الانترنت والعملة، عالم الكتب 1999.
- 4- حسن عماد مكاوي، تكنولوجيا الاتصال الحديثة في عصر العملة، ط2، القاهرة، المصرية اللبنانية، 1997.
- 5- حسن عماد مكاوي، ليلى السيد، الاتصال ونظرياته المعاصرة، ط4، القاهرة، الدار المصرية اللبنانية، 2003.
- 6- حامد جهاد الكبيسي، مناهج البحث العلمي في العلوم الإدارية، دار غيداء للنشر والتوزيع، ط1، 2014.
- 7- ربحي مصطفى العليان، عدنان محمو الطوباسي، الاتصال والعلاقات العامة، دار الصفا، عمان، 2005.
- 8- عمار بوخوش، مناهج البحث العلمي وطرق أعداد البحوث، الجزائر، ديوان المطبوعات الجامعية، 1995.
- 9- موريس انجرس، منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية، ترجمة بوزيد صحراوي وآخرون، ط2، الجزائر، دار القصبة، 2006.
- 10- فرنسوا ليسلس، نقولا ماركيز، وسائل الاتصال المتعددة، ترجمة فؤاد شاهين، بيروت، عويدات للنشر والتوزيع، 2001.
- 11- فضيل دليو، اتصال المؤسسة، القاهرة، دار الفجر للنشر والتوزيع، 2003.
- 12- فضيل دليو، الاتصال، مفاهيمه-نظرياته-وسائله، القاهرة، دار الفجر للنشر والتوزيع، 2003.

المذكرات العلمية:

- 1- بوعلي فريدة، فوضيل حكيمة، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الاتصال الداخلي بالمؤسسة، دراسة حالة اتصالات الجزائر "مديرية العمالات للاتصالات" لبويرة، مذكرة تخرج ماجستير علوم اقتصادية، جامعة اكلي محند اولحاج لبويرة 2014/2013.
- 2- بشير كاوجة، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الاتصال الداخلي في المؤسسات الاستشفائية العمومية الجزائرية، دراسة حالة مستشفى محمد بوضياف ورقلة، مذكرة تخرج ماجستير علوم التسيير، تخصص نظم المعلومات ومراقبة التسيير، 2013/2012.
- 3- بولعويادات حورية، استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية، دراسة ميدانية بمؤسسة سونلغاز فرع تسيير نقل الغاز بالشرق GRTG - قسنطينة، مذكرة تخرج شهادة ماجستير في الاتصال والعلاقات العامة، 2008/2007.
- 4- شاذلي شوقي، اثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، حالة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة بولاية الجزائر، مذكرة تخرج شهادة ماجستير، فرع علوم اقتصادية، تخصص تسيير المؤسسات الصغيرة والمتوسطة جامعة ورقلة، 2008.





الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي

جامعة قاصدي مرباح – ورقلة-

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم علوم الإعلام واتصال

تخصص : تكنولوجيا الاتصال الجديدة

استمارة استبيان

تكنولوجيا الاتصال الجديدة وتأثيرها في الاتصال الإداري
"دراسة ميدانية لإدارة جامعة قاصدي مرباح –القطب 2-

إشراف الأستاذ :

قندوز عبد القادر

إعداد الطالبة:

خويلدي فطيمة

ملاحظة:

إن معلومات هذه الاستمارة سرية، ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي لذا نرجوا الإجابة بكل موضوعية.

- ضع علامة (x) في خانة الإجابة الصحيحة.

يمكن الإجابة على أكثر من احتمال .

أولا / البيانات الشخصية:

- 1- الجنس : ذكر : أنثى :
- 2- السن:.....
- 3- المستوى التعليمي: تكوين خاص: ثانوي: جامعي:
- 4- ما هي أدميتك في العمل:
- 5- ما هي الوظيفة التي تشغلها بالجامعة؟
- أمين عام : رئيس فرع : رئيس مصلحة: عون إداري:

المحور الأول / خاص بمدى استخدام تكنولوجيا الاتصال الجديدة في إدارة الجامعة:

- 6- هل أنت مهتم بمتابعة وسائل تكنولوجيا الاتصال الجديدة ؟
- نعم: لا :
- 7- ما هي طبيعة الاتصالات الرسمية التي تقوم بها في إطار عملك؟
- داخلية: خارجية: معا:
- 8- ما هي وسائل الاتصال التي تستخدمها في عمل؟ يمكنك الإجابة على أكثر من سؤال.
- الاتصال المباشر: جهاز الحاسوب: لوحة الإعلانات :
- شبكة الانترنت: الهاتف :
- أخرى أذكرها:.....

9- هل تستخدم جهاز الحاسوب كوسيلة للاتصال في عملك ؟

دائما: نادرا: أبدا:

10- إذا كنت تستخدم جهاز الحاسوب في عملك فيما تستخدمه ؟ يمكنك الإجابة على أكثر من خيار.

كتابة التقارير:

حفظ المعلومات:

الاتصال:

أخرى:.....

11- بالإضافة إلى استخدام الحاسوب في عملك هل تستعين بالأسلوب اليدوي:

دائما : غالبا: أحيانا: أبدا:

12- هل تستخدم شبكة الأنترنت (internet) في عملك ؟

نعم : لا:

13- إذا كنت تستخدم الانترنت فيما تستخدمها ؟

- للاتصال بالموظفين داخل الجامعة :
- للاتصال بالموظفين في فروع الجامعة :
- الحصول على معلومات :
- عملية التسيير :

أخرى:.....

14- إذا لم يسبق أن استخدمت شبكة الانترنت لماذا؟

- لأنك لا تجد استخدامها:
- تفضل الطريقة اليدوية:
- لأنك تظن أنها غير آمنة:

أخرى أذكرها :.....

15- في حالة استخدامك لشبكة الانترنت فيما تستخدمها؟ يمكنك الإجابة على أكثر من خيار.

- الحصول على المعلومات :
- نقل الملفات :
- المحادثة و تبادل المعلومات مع الآخرين:
- الترفيه:

أخرى:.....

16- هل تستخدم البريد الالكتروني أثناء العمل ؟

نعم : لا:

17- إذا كانت الإجابة بنعم فيما تستخدمه؟ يمكنك الإجابة على أكثر من اقتراح.

نقل الملفات:

للمحادثة:

للجصول على المعلومات:

أخرى:

18- ثالثاً: اثر استخدام تكنولوجيا الاتصال الجديدة على إدارة الجامعة ؟

في رأيك هل أحدث إدخال تكنولوجيا الاتصال الجديدة تجديدا في عملك في الإدارة؟

لا:

نعم:

19- ماهو نمط التغيير الذي احدث في المؤسسة بعد إدخال تكنولوجيا الاتصال الجديدة؟

- التجهيزات:

- معارف الأفراد:

- أساليب العمل:

أخرى؟ أذكرها:

20- هل تعتقد أن تكنولوجيا الاتصال الجديدة حسنت الاتصال داخل المؤسسة؟

لم تحسن:

-

قليلًا:

كثيرًا:

21- إذا كنت تعتقد ان تكنولوجيا الاتصال الحديثة حسنت الاتصال داخل المؤسسة هل يرجع ذلك الى:

- سرعة تداول المعلومة:

- سهولة الاتصال بين الموظفين :

- القضاء على عوائق الاتصال:

- القضاء على التشوه الذي يصيب المعلومة:

أخرى:

22- إذا كنت تظن أن تكنولوجيا الاتصال الجديدة لم تحسن الاتصال داخل إدارة الجامعة لماذا؟

- للاضطرابات المتكررة في شبكة الاتصال :

- سوء استخدامها من طرف الموظفين:

أخرى: أذكرها.

23- هل تعتقد أن تكنولوجيا الاتصال الجديدة استطاعت تحسين العمل الإداري؟

لم تحسن:

قليلًا:

كثيرًا:

24- إذا كنت تظن أنها استطاعت تحسين العمل الإداري فهل كان ذلك من خلال ؟

- زيادة الدقة في الأداء:

- السرعة في الأداء:

- الرفع من كفاءة العمل:

- أخرى:.....

25- هل تعتقد أن تكنولوجيا الاتصال الجديدة حسنت من محيط العمل

كثيرا : قليلا : لم تحسن:

26- هل تريد إدخال تكنولوجيا اتصال جديدة أخرى إلى إدارة جامعة ؟

نعم : لا:

إذا كانت الإجابة بنعم فما هي هذه التكنولوجيات:.....

27- ما هو تقييمك لاستخدام تكنولوجيا الاتصال الجديدة في إدارتكم؟

.....

.....

.....

.....