



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة قاصدي مرباح ورقلة

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم علوم الإعلام والاتصال

مذكرة تخرج لنيل شهادة ماستر تخصص: إتصال جماهيري والوسائط
الجديدة



دور تكنولوجيا الإتصال الحديثة في تسريع عملية التدخل

لدى أعوان الحماية المدنية.

دراسة ميدانية بمؤسسة الحماية المدنية بولاية ورقلة :

إشراف الأستاذ:

حمایمی محرز

إعداد الطلبة:

مالكي الصادق

بن تواتي لحسن

لجنة المناقشة

| الصفة | الجامعة | الرتبة | الإسم واللقب |
|----------------|---------|--------|--------------|
| رئيساً | | | |
| مشرفاً ومقرراً | | | |
| مناقشاً | | | |

الموسم الجامعي 2023/2022

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

شكر و عرفان

الحمد والشكر لله الحي القيوم أولا وأخيرا وامثالاً لقوله صلى الله عليه وسلم:
" من لا يشكر الناس لا يشكر الله "
نتوجه بجزيل الشكر وجميل العرفان للأستاذ " حمادي محرز " الذي تكرم
بقبول الإشراف على هذه المذكرة وعلى جميع التوجيهات والملاحظات والنصائح.
كما لا يفوتنا أن نتقدم بوافر التقدير والإحترام لأعضاء اللجنة المحترمين على عناء
قراءة المذكرة وقبولها وتصويبها.

وكذلك نتقدم بخالص الشكر الى كل من درسنا من أساتذة كلية العلوم
الإنسانية والاجتماعية بجامعة قاصدي مرباح ورقلة.

وفي الأخير نشكر كل من قدم لنا يد العون والمساعدة من قريب او من بعيد
ونسأل الله عز وجل أن يجعل ذلك في ميزان حسناتهم انه قريب مجيب.



الإهداء

الحمد لله الذي وفقني في هذا العمل المتواضع الذي اهديه مع أسمى عبارات الحب
والإمتنان: إلى أعلى ما في الوجود، و أكرم و أحن موجود ، إلى من يعجز
اللسان عن شكرها أمي و أبي أطال الله عمرهما أهدي جهدي وثمره عملي إليكما
إلى جميع أفراد عائلتي وأقربائي كل ب اسمه.
إلى كل زميل وزميلة عرفته عن قريب أو بعيد أثناء مشواري الدراسي
إلى كل من ذكره قلبي ونسيه قلبي.

الصادق

....

الإهداء

سبحان الذي أَعَدَّقَ علينا نِعْمَهُ ظاهِرةً و باطِنةً و جعلَ لنا من آيَاتِهِ و نِعْمَهُ نوراً نَقَبَسَ
منه و سهلَ لنا طريقَ العِلْمِ و يسره... أمّا بعد
إلى كل من يهيمه أمري و يحرص على نجاحي أُمِّي و أَبِي اللذان سنداني و تعبوا من أجل
إتمام مسيرتي الدراسية أطال الله في عمرهما.
إلى أعز ما أملك إخوتي و أخواتي الأعزاء.
إلى كل من وسعته ذاكرتي و لم تسعه مذكرتي إليكم جميعاً الشكر و التقدير و الإحترام

لحسن

....

ملخص الدراسة بالعربية:

تهدف هذه الدراسة إلى الكشف عن موضوع "دور تكنولوجيا الإتصال الحديثة في تسريع عملية التدخل لدى أعوان الحماية المدنية" دراسة ميدانية بمؤسسة الحماية المدنية ولاية ورقلة "ولهذا الغرض إعتمدنا على التساؤل الآتي:

ما هو دور التكنولوجيا الحديثة في تسريع عملية التدخل لدى أعوان الحماية؟

-وقد تفرع عن هذا التساؤل مجموع من التساؤلات الفرعية تمثلت فيما يلي:

- هل تسهم التكنولوجيا الحديثة في تسريع تدخل أعوان الحماية المدنية؟
 - ما هي أهم الوسائل التكنولوجية الحديثة التي يستخدمها أعوان الحماية المدنية لتسريع عملية التدخل؟
 - ماهي أهم الإشباعات المحققة من خلال إستخدام أعوان الحماية المدنية التكنولوجية الحديثة في مجال العمل؟
- وقد إقتضت طبيعة الدراسة إتباع المنهج الوصفي التحليلي الذي يعد من أكثر المناهج إستخداماً كما في العلوم الإنسانية والاجتماعية مع إستخدام مجموعة من التقنيات البحثية للحصول على المعطيات الميدانية(الإستمارة)، التي طبقت على عينة دراسة وقد إحتوت على 26 سؤال وتمثل مجتمع الدراسة في موظفي الحماية المدنية وقدرت عينة الدراسة ب 36عون حماية.
- وإستخلصنا في الأخير أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة لها دور فعال في تسريع عملية التدخل لدى أعوان الحماية المدنية.

الكلمات المفتاحية: دور., تكنولوجيا الإتصال الحديثة, عملية التدخل, أعوان الحماية المدنية.

SUMMARY OF THE STUDY IN ENGLISH

This study aims to reveal the issue of the role of urban communication technology accelerating the intervention process in the civil protection institution in the state of OURGLA. for this purpose, we relied on the following question:

WHAT IS THE ROLE OF MODERN TECHNOLOGY IN ACCELERATING THE INTERVENTION PROCESS FOR PROTECTION AGENTS?

A group of sub-question emerged from the question, as follows:

- Does Modern Technology contribute to speeding it up non civil protection agents?
- What are the most important modern technological means used by civil protection agents to speed up the intervention process?
- what are the most important gratifications achieved through the use of civil protection agents by civil technology in the field of work?

The nature of the study required the analytical descriptive approach, which is one of the most widely used approaches in the Science Human and Social, with the use of a set of **Research Techniques**, to obtain field fresheners (**THE Questionnaire**), which was attached to a study sample, and it contained **26 questions**. And the study community was represented by **Civil Protection Employess** Sample estimated to study **-36 gift sticks**.

FINALLY, we concluded that **Modern Communication Technology** has an effective role in accelerating the intervention process for protection agents civil.

KEY WORDS: role, modern communication technology, intervention process protection agents

فهرس المحتويات

| الصفحة | فهرس المحتويات |
|------------------------------------|----------------------------|
| | البسمة |
| | الشكر |
| | الإهداء |
| | فهرس المحتويات |
| | فهرس الجداول |
| أ-ب-ت | المقدمة |
| الفصل الأول: الإطار المنهجي | |
| 3-2-1 | تحديد الإشكالية وتساؤلاتها |
| 4-3 | أسباب الدراسة |
| 4 | أهمية الدراسة |
| 5-4 | أهداف الدراسة |

| | |
|--------------------------------------|-------------------------------------|
| -8-7-6 | تحديد المفاهيم والمصطلحات |
| -10-9 | |
| -12-11 | |
| 13 | |
| -15-14 | الدراسات السابقة |
| 17-16 | |
| 19-18 | منهج الدراسة |
| 20-19 | مجتمع الدراسة وعينته |
| 21-20 | أدوات الدراسة |
| 21 | مجالات الدراسة |
| الفصل الثاني: الحماية المدنية | |
| 23 | مدخل مفاهيمي لمؤسسة الحماية المدنية |
| | مفهوم الحماية المدنية |
| -23 | المهام الأساسية للحماية المدنية |
| | أهداف التنظيم في الحماية المدنية |
| 26 | تصنيفات الحماية المدنية |
| 27 | الهيكل التنظيمي |

| | |
|-------|--------------------------------------|
| 32-28 | شرح الهيكل |
| 33 | خلاصة |
| | الفصل الثالث: الإطار التطبيقي |
| 36 | التعريف بمؤسسة الحماية المدنية ورقلة |
| 37 | الأساليب الإحصائية |
| 77-38 | تحليل وتفريغ البيانات |
| 79-78 | إستنتاجات عامة |
| 82-81 | خاتمة |

مقدمة

مقدمة

شهد العالم في الآونة الأخيرة ثورةً كبيرة في مجال التكنولوجيا، وقد نتجت عنها ثورة عالية في تدفق المعلومات: بحيث أن إنتشار المعلومة أصبح يتم بسرعة عالية وكبيرة وبأقل جهد وتكلفة، وتصل للمتلقي بسهولة ويسر، كما أن التطورات التكنولوجية الحديثة ساهمت إلى حد كبير في إزالة الفوارق بين الحدود وأدوات الإتصال.

فعصرنا الراهن يعرف بعصر الثورة العلمية والمعلوماتية والتكنولوجية، عصر المعلومات والإنفجار المعرفي، بحيث أصبح في وقتنا الحالي إعتقاد المجتمع المنظم على التكنولوجيا بكل أنواعها، حتى أصبحت ضرورة ملحة من ضروريات العصر، خاصة مع دورها الفعال في مختلف الميادين، إجتماعية، إقتصادية، ثقافية، سياسية، وكما زادت حاجة الإنسان والمؤسسات لهذه التكنولوجيا كلما زادت إستمراريتها

حتى صارت إلى ماهي عليه الآن فتزايد بذلك تسابق المؤسسات على اختلافها من أجل مسايرة و اقتناء أحدث ما توصل إليه التقدم في هذا المجال تماشياً مع أهم متطلبات المؤسسة و أهدافها المنشودة و عليه تعمل المؤسسات علي تحسين استخدامات تكنولوجيا الإعلام و الإتصال كما و كيفاً تعد سمة بارزة للمؤسسات الناجحة، ولا تستغني عنها أي مؤسسة سواء كانت تنتمي للقطاع العام أو القطاع الخاص، فالمؤسسات تعتمد بالدرجة الأولى على مدى التدفق المعلوماتي.

يعني أن المعلومة بحوزة المؤسسة بمثابة أهمية المعلومة لدى الجيش في فترة الحرب، ليست بالضرورة هي التي تربح المعارك لكنها تسمح في غالب الأحيان بالفوز، ونحن اليوم في عصر التكنولوجيا الحديثة (تكنولوجيا المعلومات والإتصال) أو ما يعرف بإقتصاد المعرفة. خصوصاً بعد اتساع دائرة المعرفة و البحث في شتى الميادين و ظهور الأجهزة الإلكترونية المستخدمة في تكنولوجيا المعلومات، ولشبكات المعلوماتية، فالمؤسسات تعتمد بالدرجة الأولى على مدى التدفق المعلوماتي وسرعة الإتصال ومشاركة ونقل المعلومات بين الموظفين في المؤسسة.

تعمل المؤسسات بشكل جدي على دعم العملية الإتصالية هذه و توفير كافة أسباب النجاح لها كونها تساهم بقوة في التنسيق وأداء المهام و تحقيق الأهداف, مما يجعل المؤسسة أكثر تحكماً في العملية الإتصالية بحيث تستطيع تحديد الأوقات المناسبة له ونوع الرسالة و يتم هذا بسرعة من أجل توفير الوقت و التكلفة.

ومن بين هذه المؤسسات نجد المؤسسات باختلاف أنواعها لمسايرة واقتناء أحدث متوصل إليه العلم في هذا المجال باعتبار بإدخال هذه التكنولوجيا في عمل المؤسسات يساهم في تحديث أنظمتها وأساليب العمل فيها.

ومن بين هذه المؤسسات نجد المؤسسة العمومية للحماية المدنية والتي تعتبر من أهم القطاعات بالدولة, حيث تختص بالتدخل لإغاثة المواطنين من جميع الأخطار المحدقة بهم, كما تسهر على سلامة أرواحهم وممتلكاتهم التي تسعى هي الأخرى إلى تعزيز تكنولوجيا الاتصال والتقنيات الحديثة لتحسين عملها.

ومن أجل الإحاطة بكل جوانب الموضوع وبغية التطرق إلى كل العناصر المتعلقة

جاءت دراستنا في ثلاث فصول وتتناول كل منها ما يلي:

⇐ **الفصل الأول:** الذي تم فيه عرض الإجراءات المنهجية للدراسة والتي تضمنت

إشكالية الدراسة وتساؤلاتها وتوضيح أسباب إختيارنا لهذا الموضوع وكذا التطرق إلى الأهداف التي تسعى إليها إضافةً إلى توضيح أهمية الدراسة كما قمنا خلال هذا الفصل بتحديد مفاهيم الدراسة وعرض دراستين سابقتين ذات العلاقة بموضوعها وقمنا كذلك بتوضيح نوع الدراسة ومنهجها ومجتمعها وعينتها وإيضاح أداة جمع البيانات المتمثلة في إستمارة إستبيان ثم مجالاتها (حدودها المكانية الزمنية البشرية).

⇨ **الفصل الثاني:** تضمن هذا الفصل تعريف الحماية المدنية، المهام الأساسية

للحماية المدنية، مروراً إلى كل من أهداف و تصنيفات الحماية المدنية وأخيراً الهيكل التنظيمي للحماية المدنية مع شرحه.

⇨ **أما الفصل الثالث:** يخص الإطار الميداني وهو دراسة ميدانية في مؤسسة

الحماية المدنية بورقلة، والتعريف بها وذكر الأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل وتفسير بيانات التي تم جمعها من خلال إستمارة الإستبيان.

وصولاً إلى النتائج العامة لتكون آخر مرحلة في خاتمة الدراسة.

وفي الختام نامل أن نكون قد وقفنا في إنجاز هذا البحث والإلمام بمختلف الجوانب المطروحة. ونحمد الله الذي أعاننا على إنجاز هذا العمل المتواضع ونتقدم بالشكر إلى جميع من ساعدنا في هذا العمل

الإطار المنهجي

الفصل الأول

الإطار المنهجي للدراسة

❖ تحديد الإشكالية وتساؤلاتها

❖ أسباب الدراسة

❖ أهمية الدراسة

❖ أهداف الدراسة

❖ تحديد المفاهيم والمصطلحات

❖ الدراسات السابقة

❖ منهج الدراسة

❖ أدوات الدراسة

❖ مجتمع الدراسة وعينته

❖ مجالات الدراسة

1. الإشكالية:

كثيراً ما يسمّى عصرنا بأنه عصر السرعة، وفي هذه المرة يمكن القول بحق أنه عصر السرعة سواءً في الانتقال أو نقل المعلومات أو في تطوير وتحديث وسائل المعلومات والاتصالات والمواصلات التي تتم وفقاً لمتواليات وتطورات غيرت من وجه الحياة في نهاية القرن العشرين وجعلتنا ندخل القرن الحادي والعشرين في حال من الذهول بعد تزايد السرعة وتقصير الزمن وتلاشي المكان وظهور ما يسمّى (بعصر التكنولوجيا) الذي يتداخل فيه الزمان والمكان دون حدود جغرافية.

حيث شكّلت التطورات المتلاحقة لتكنولوجيا الاتصال إحدى أهم سمات العصر الحالي، بل وغذت درجة الاعتماد على مخرجات التقنيات الحديثة أبرز المحركات الفاصلة بين دول العالم تقدماً وتأخراً.

إذ يعتمد المجتمع المنظم على الاتصال من كل الأنواع، ومع تطور الوسائل الإلكترونية في المجتمعات الحديثة وإستخدامها في المعالجة الرقمية للبيانات، أصبحت ظاهرة الاتصال التكنولوجي شديدة الأهمية.

الأمر الذي فرض توجهاً عالمياً لدمج التكنولوجيا الاتصالية الحديثة ضمن جميع أساليب الحياة اليومية.

حيث أصبح نجاح التكنولوجيات المعاصرة في المؤسسات مرهون بنوعيتها وطريقة إدخالها وبكيفية إدارتها وإستعمالها من قبل موظفي تلك المؤسسات كما أن بيئة العمل المباشرة التي تعمل فيها تلك التكنولوجيات، كثافة المؤسسة وأساليب التسيير والتأطير والنظم الاجتماعية والأداء المهني للموظفين.

فتزايد بذلك تسابق المؤسسات على إختلافها من أجل مسابقة وإقتناء أحدث ماتوصل إليه التقدم في هذا المجال حيث أصبح من الضروري في ظل تكنولوجيا الاتصال إعادة النظر في أسلوب الاتصال أو الوسائل المستخدمة على حد سواء

المؤسسات نجد مؤسسة الحماية المدنية التي تطمح إلى تحقيق نظام الجودة وذلك من خلال إدراج هاته التقنيات مثل أنظمة الاستشعار والمراقبة وأنظمة الإنذار... وغيرها من التقنيات التي تستخدمها الحماية المدنية لتسهيل العمل وزيادة الفعالية.

غير أن هناك قطاعات وأوساط محددة شهدت ثورة حقيقية بعد استخدام تكنولوجيا الإتصال من بينها قطاع الحماية المدنية والذي يصنف كأهم القطاعات بالدولة، ويعتبر أعوان الحماية المدنية من أهم شرائح المجتمع، وهذا لما تقدمه الحماية المدنية من مهام إنسانية أثناء الكوارث الطبيعية كالزلازل، الحرائق والفيضانات، بالإضافة إلى الحوادث اليومية والأمنية، ساهرين على راحة المواطن وخدمته بالإضافة إلى التدخل لتقديم يد المساعدة والإسعاف للأشخاص في حال وقوع حوادث وكوارث، بوسائل خاصة يعتمدونها لتسهيل وظائفهم ومهامهم، ولتأمينهم من الوصول إلى الحادث والتدخل على نحو سريع وفعال، فأعوان الحماية المدنية لا يستطيعون الإستمرار بدون هذه التقنيات، من أجل تحسين نوعية الخدمة المقدمة، كما أن هذه التقنيات أو الوسائط التكنولوجية الحديثة والمتمثلة في (أنظمة الإستشعار والمراقبة وتحديد الموقع وأنظمة الإنذار... إلخ) وغيرها من التقنيات التي تستخدمها الحماية المدنية لتسهيل العمل وزيادة الفعالية. وتسهيل العملية الإتصالية من القمة نحو القاعدة أو العكس، وكذلك بين العمال فيما بينهم. وذلك لتقليل الجهد والوقت.

ومن هذا المنطلق، وبناء على ما سبق ذكره إرتأينا أن نقوم بهذه الدراسة، بغرض التعرف على دور التكنولوجيا الحديثة في تسريع عملية التدخل لدى أعوان الحماية المدنية مخصصين وحدة المديرية العامة بورقلة نموذجاً كمجال للدراسة، ويمكن تحقيق الغرض من هذه الدراسة بالإجابة على التساؤل الرئيسي التالي:

***التساؤل الرئيسي:**

✓ ما هو دور التكنولوجيا الحديثة في تسريع عملية تدخل أعوان الحماية

المدنية؟

وإنطلاقاً من ذلك يمكن طرح التساؤلات الرئيسية التالية:

التساؤلات الفرعية:

- ✓ هل تسهم تكنولوجيا الإتصال الحديثة في تسريع تدخل أعوان الحماية المدنية؟
- ✓ ما هي أهم الوسائل التكنولوجية الحديثة التي يستخدمها أعوان الحماية المدنية لتسريع عملية التدخل؟
- ✓ ماهي أهم الإشباعات المحققة من خلال إستخدام أعوان الحماية المدنية التكنولوجية الحديثة في مجال العمل؟

2. أسباب إختيار الموضوع

أسباب ذاتية:

- ✚ تماشي الموضوع مع طبيعة التخصص والعمل.
- ✚ الرغبة في الحصول على درجة علمية في التخصص.
- ✚ التعرف على التكنولوجيا الحديثة المستخدمة في مؤسسة الحماية المدنية ومدى مواكبة المؤسسة لها.
- ✚ معرفة أهم التكنولوجيات الحديثة التي يعتمد عليها أعوان الحماية المدنية.
- ✚ إثراء المكتبة الجامعية بموضوع يتناول الدراسة الميدانية لمؤسسة الحماية المدنية.
- ✚ محاولة معرفة مدى تطابق المعارف المكتسبة لدى الطلبة الباحثين حول التكنولوجيا الحديثة المستخدمة في مؤسسة الحماية المدنية لما هو متواجد في الواقع.
- ✚ إرتباط موضوع الدراسة بمجال تخصص الإتصال.
- ✚ الرغبة في دراسة الإنعكاسات التي أحدثتها التكنولوجيا الحديثة على أداء وسرعة تنقل أعوان الحماية المدنية.

أسباب موضوعية:

- ✚ الأهمية البالغة لمثل هذه المواضيع خاصة مع التطورات العلمية والتوجيهات الحديثة في العصر الحالي والتي تتطلب دراسة علمية جادة.

✚ حدثت موضوع التكنولوجيا الحديثة المستخدمة في مؤسسة الحماية المدنية وقلة التطرق إليه مقارنة بالدراسات الأخرى في ميدان الإتصال لذا وجب تسليط الضوء عليه.
✚ قابلية الموضوع للبحث والدراسة الميدانية.

3. أهمية الدراسة:

لكل دراسة أهمية سواء من الناحية العلمية أو العملية وبالنسبة لدراستنا فلديها أهمية معلوماتية كذلك يمكن أن تبرز أهمية الدراسة فيما يلي:

✚ معرفة فائدة استخدام التكنولوجيا الحديثة داخل الحماية المدنية.
✚ البحث حول التكنولوجيات المستخدمة في مؤسسة الحماية المدنية ومعرفة الآثار الناجمة عنها.
✚ إثراء المعلومات حول الدور الحقيقي لوسائل التكنولوجيا الحديثة في تسريع عملية تدخل أعوان الحماية المدنية وتقليل حوادث العمل.
✚ إلقاء الضوء على شريحة هامة من شرائح المجتمع لم تلاقى الإهتمام الكافي من قبل الباحثين في العالم العربي بشكل عام.
✚ تسليط الضوء على أهمية التكنولوجيا الحديثة في مجال عمل الحماية المدنية.
✚ خلق إضافة علمية لأحد المواضيع الحديثة في الجزائر وفتح المجال أمام الباحثين للتوسع أكثر في الموضوع.

4. أهداف الدراسة:

مع زيادة الإهتمام بدراسات التكنولوجيا الحديثة من جوانبها المختلفة أكدت بأنها تعتبر من أبرز الدراسات التي تطرق إليها مجال علوم الإعلام و الإتصال والتي تحاول تقديم جملة من الأهداف التي تسعى إلى تحقيقها لبلورة موضوع كامل على هذه التكنولوجيا وتتحدد الأهداف التي دفعتنا لدراسة هذا الموضوع إلى ما يلي:

✚ تقديم إطار مفاهيمي ونظري حول التكنولوجيا الحديثة ومساهمتها في تسريع تدخل أعوان الحماية المدنية.

- ✚ الكشف عن أهم الوسائل التكنولوجية الحديثة المستخدمة وإلى أي حد ساهمت في تدخل أعوان الحماية المدنية.
- ✚ محاولة إبراز وتوضيح أهم الإشباعات المحققة من خلال إستخدام أعوان الحماية المدنية التكنولوجية في مجال العمل.
- ✚ تأثير التكنولوجيا الحديثة في ترقية وتحسين الأداء المهني.

5. تحديد مفاهيم الدراسة:

يعتبر تحديد المفاهيم من الخطوات الضرورية لنجاح أي بحث علمي، كون تصميم أي دراسة دقيقة وبعيدة عن الغموض يفرض على الباحث تحديد المصطلحات الأساسية التي يدور حولها موضوع دراسته، وقد وردت في دراستنا هذه مجموعة من المفاهيم يتوجب علينا توضيحها والخروج بتعريف إجرائي لها، ومن أهم هذه المفاهيم نذكر ما يلي:

1-تعريف الدور:

تدور جميع تعاريف الدور في اللغة حول الحركة، والاحاطة لشيء معين ومنها:
الدور لغةً: هو دلالة على الحركة في المحيط أو بيئة معينة، وجاء من الفعل "دار"، دوراً، ودورانياً بمعنى طاف حول الشيء دار حوله وعاد إلى الموضع الذي إبتدأ منه.¹
 أما " ويبستر" فيعرف الدور على أنه الجزء الذي يؤديه الشخص في موقف محدد وكذلك هو المركز أو المنصب الذي يحتله الفرد² والذي يحدد واجباته وحقوقه.²
إصطلاحاً: عرف العلماء الدور بعدة تعريفات منها:

- "ممارسات سلوكية تعكس مستلزمات وشروط خاصة بيه مصاغة ومفروضة عليه من قبل المجتمع".³
 - ما يتوقعه المجتمع من فرد يشغل مركزاً معيناً في مجموعة ما، وفي حال إتباع الفرد لسلوكيات متوافقة مع المتوقع منو وفقاً لمركزه، فإنه يكون للمركز دوره في تشكيل سلوك الفرد.⁴
 - مجموعة الأنماط الثقافية التي ترتبط بمركز معين، ويدل على الوحدات البنائية لتكوين

¹ مصطفى، إبراهيم، آخرون، 2004 م. المعجم الوسيط، ط/ 4. معجم اللغة العربية، مكتبة الشروق الدولية: ص302.

² New websters Dictionary, U.S.A Lexicon Publications .4339 :p862.

³ عمر، خليل، 1991 م. نقد الفكر الاجتماعي المعاصر (دراسة تحليلية وقودية) بيروت- لبنان: دار الآفاق الجديدة، ص 226.

⁴ رضوان، شفيق، 1996 م. علم النفس الاجتماعي، بيروت: المؤسسة الجامعية للتوزيع والنشر، ص 134-140.

المؤسسة ويمكن اعتبار المؤسسات الإجتماعية بمثابة وحدات بنائية لتكوين البناء الإجتماعي¹
التعريف الإجرائي: الدور هو عبارة عن سلوك يقوم به الفرد ليقوم بعمل أو وظيفة في المجتمع.

2- تكنولوجيا الاتصال الحديثة:

2-1 التكنولوجيا:

أ/- لغة: يرجع أصل التكنولوجيا إلى الكلمة اليونانية التي تتكون من مقطعين هما
أي (techno) تعني التشغيل الصناعي، والثاني (logos) العلم أو المنهج، لذا تكون بكلمة
واحدة هي علم التشغيل الصناعي.²

ب/- إصطلاحا:

1-تعريف محمود علم الدين: " هي مجموعة المعارف والخبرات والمهارات المتراكمة
والمتاحة، ومختلف الوسائل المادية والتنظيمية والإدارية و المستخدمة في الحصول على
المعلومات المحفوظة والمرسومة والرقمية، وفي معالجتها وبنائها أو تخزينها بغرض تسهيل
الحصول على المعلومات وتبادلها وجعلها متاحة للجميع³

ركز هذا المفهوم على المعارف والمهارات والخبرات ومختلف الوسائل المادية والتنظيمية
والإدارية (لتلقي، تخزين، بث، تواصل) المعلومات مجمل الأسس العلمية المتطورة،
والخبرات العلمية التي تعمل على حل المشكلات الواقعية.

2-تعريف الموسوعة الفلسفية السوفيتية: " هي مجموعة الآلات والآليات والأنظمة ووسائل
السيطرة والتجميع والتخزين ونقل الطاقة والمعلومات، كل تلك التي تخلق لأغراض الإنتاج
والبحث والحرب"⁴

وهذا التعريف حصر التكنولوجيا في مجرد الآلات ووسائل، على عكس التعريف الأول الذي
وسع مفهوم تكنولوجيا إلى مجموع معارف ومهارات وخبرات.... الخ

¹ الحسن، إحسان محمد البناء، 1985 م. الإجتماعي والطبقية. ط / 2. بيروت: دار الطليعة للطباعة والنشر، ص10.

² عبد الحكيم لياضي ومروان عصادي: دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين عملية اتخاذ القرار من وجهة نظر. موظفي مديرية الشباب والرياضة لولاية خنشلة، الجزائر، مجلة الإبداع الرياضي، العدد 02، سنة 2019، ص 69.

³ أمينة بومالي: أثر تكنولوجيا الاتصال الحديثة على الاتصال الشخصي في المجتمع الجزائري، المجلة العلمية لجامعة الجزائر 3، العدد 09، ديسمبر 2017، ص05.

⁴ محمد الزعي: التغيير الإجتماعي، ط 1، دار الطليعة، د م ن، 1998، ص85.

ويعرفها قاموس السفور: بأنها الدراسة العلمية للفنون العلمية أو الصناعية، ويصف البعض (technology) بأنها العلم الذي يهتم بتحسين الأداء والممارسة والصيانة أثناء التطبيق العملي).¹

ويعرفها فاروق أبو زيد: أنها التطبيق العملي للاكتشافات العملية أو هي تطبيق المعارف العلمية في الحياة العملية.²

وتعرف وفق "د. هامتن (1988:D.Hamilton)" في كونها الوسيلة التي بواسطتها يمكن للإنسان أن يوسع نطاق سلطته على ما يحيط به.³

وهذا التعريف غير شامل كونه حصر تكنولوجيا الاتصال الحديثة في الوسائل فقط.

على عكس التعاريف الفارطة التي وسعت معنى تكنولوجيا الإتصال الحديثة ..

تعريف إجرائي: نقصد بالتكنولوجيا هي كل التقنيات التي تتيح للإنسان استعمالها بطرق علمية لتحقيق أهداف معينة من بينها الهاتف الثابت والنقل والبريد الإلكتروني وشبكة الإنترنت وغيرها من الوسائل الأخرى، التي تستخدمها المؤسسات العمومية في مجال العمل.

2-2- الإتصال:

أ/لغة: إن كلمة اتصال حسب آراء الخبراء والمختصين ترجع إلى الأصل اللاتيني وهي مأخوذة من كلمة "Communes" ومعناها عام أو مشترك، أو من اللفظ "

"Communicare"

والذي يعني تأسيس جماعة أو المشاركة فيها.⁴

ثم اشتقت كلمة الإتصال في اللغات اللاتينية الحية، ففي اللغة الإنجليزية يطلق عليها لفظ **Communication** التي تعني كذلك جعل الشيء عام "To Make Common" وتقاسم

¹ الهاشمي مجد هاشم: تكنولوجيا وسائل الاتصال الجماهيري، ط 1، دار أسامة للنشر والتوزيع، الأردن، 2012 م، ص 55

² فاروق أبو زيد، مدخل إلى الصحافة عالم الكتب، القاهرة ط 1998، ص 45.

³ فضيل دليو: التكنولوجيا الجديدة للإعلام والاتصال.. (ntic/nict) المفهوم الاستعلامات، الأفاق، ط 1، دار الثقافة، عمان، 2010، ص 22

⁴ الخليلي طارق سيد أحمد (2008)، معجم مصطلحات الإعلام (إنجليزي عربي)، دار المعرفة الجامعية بالقاهرة.

"ToShare" ونقل "ToTransmit" ويعني ذلك أن الاتصال في اللغة الإنجليزية يعني مقاسمة المعنى وجعله عاما بين شخصين أو جماعات، ويقال كان على اتصال به أي على علاقة ارتباط وصلة، كما يرد معنى التصاق، تقارب وإشتراك.¹

وفي اللغة العربية ترجع إلى الفعل إتصل، والإسم يعني المعلومات المبلغة أو الرسالة الشفوية أو تبادل الأفكار، والآراء والمعلومات عن طريق الكلام أو الإشارات، والرموز.²

ب/-إصطلاحا :

فقد تعددت التعاريف، وليس هناك تعريف شامل متفق عليه فكل باحث يعرفه على حسب توجهه ومن بينها ما يلي:

هو نقل المعاني من شخص لأخر من خلال العلامات والإشارات أو الرموز من نظام لغوي مفهوم ضمنيا للطرفين.

يعرف الإتصال في الإصطلاح على أنه نقل الأفكار والمشاعر والمعلومات وتأثيرات بالإضافة إلى التوزيع والتفاوض.³

فيما يذهب "تشارلس موريس" إلى أن الاتصال يتناول أي ظروف تتوفر فيها المشاركة عدد من الأفراد في أمر معين، وإن الاتصال استخدام الرموز لكي تحقق شيوعا ومشاركة لها ومغزى.⁴

ويعرف أيضا: "المشاركة والإشتراك في تبادل المعلومات والمشاعر والإتجاهات والمواقف، يتم ذلك عن طريق الكلام والكتابة وإشارات، بين طرفين (المرسل ومستقبل) من أجل الوصول إلى هدف معين وتأثير محتمل.⁵

التعريف الإجرائي: ومن التعاريف السابقة يمكن القول أن الإتصال هو عبارة عن عملية

¹محمد جمال الفار، معجم المصطلحات الإعلامية، عمان: دار أسامة للنشر والتوزيع، 2014، ص 07.

²عبد الله، (2014): المعجم في المفاهيم الحديثة للإعلام والاتصال، دار النهضة العربية، بيروت.

³أحمد محمود الخطيب، هادي نهر: إدارة الإتصال والتواصل، دط الكتب الحديث، الأردن 2009 ص 15.

⁴جيهان أحمد رشدي، الأسس العلمية لنظريات الإعلام، القاهرة دار الفكر العربي، 1978، ص 50 و52.

⁵قيسير مشاركة: مبادئ في الاتصال، ط 1، دار أسامة للنشر والتوزيع، الأردن، عمان 2013 م، ص 18.

يتم من خلالها إيصال ونقل المعلومات والأفكار والبيانات وذلك بغية إيجاد التغيير المطلوب في سلوك الطرف الآخر، ويشترط فيها أن تتكون من المرسل والمستقبل على الأقل.

2-3 تكنولوجيا الإتصال:

لتحديد مفهوم تكنولوجيا الإتصال الحديثة لابد أن نرجع على تعريف تكنولوجيا الإتصال، حيث يرى "روين روبرت" أنها، أي أداة أو وسيلة تساعد على إنتاج أو توزيع أو تخزين أو استقبال أو عرض البيانات.¹

إن مصطلح تكنولوجيا الإتصال ليس مفهوماً وحيد المعنى والتخصص، فهو من إهتمامات عدة تخصصات: (الرياضيات، الإعلام الآلي، الإتصال، الأدب، علم الإجتماع، علم النفس، هندسة الإتصالات، الفلسفة...) ولقد ظهر مفهومه الأصلي في الولايات المتحدة الأمريكية بإسم "تكنولوجيات الإعلام" الناتجة عن دمج الحواسيب بالخطوط الهاتفية وفي اليابان بإسم الكمبيوتر والإتصال وفي بعض دول أوروبا (إسبانيا، فرنسا...) بإسم الإتصال عن بعد والمعلوماتية بتأثر من علوم الإعلام شاع في أوروبا المصطلح الحالي.²

هي كل ما يترتب على الإندماج بين تكنولوجيا الحاسب الإلكتروني والتكنولوجيا السلوكية واللاسلكية والإلكترونيات الدقيقة والوسائط المتعددة من أشكال جديدة لتكنولوجيا ذات قدرات فائقة على إنتاج المعلومات وجمعها وتخزينها ومعالجتها ونشرها واسترجاعها بأسلوب غير مسبوق يعتمد على مجموعة من مؤتمرات الإتصال التفاعلي الجماهيري والشخصي معا.³

3-4 تعريف تكنولوجيا الإتصال الحديثة:

إن تكنولوجيا الإتصال "communication technology" هي أداة أو جهاز أو وسيلة تساعد على إنتاج أو توزيع أو تخزين أو إستقبال أو عرض البيانات، أو هي الآلات والأجهزة

¹ حسن عماد مكوي ، تكنولوجيا الإتصال في عصر المعلومات ، ط 2، (القاهرة : الدار المصرية اللبنانية ، 1997) ، ص 63 .

² فضيل دليو ، التكنولوجيا الجديدة للإعلام والإتصال ، الطبعة الأولى ، دار الثقافة ، عمان ، 2010 ص 26 . علم .

³ حسن رضا النجار ، تكنولوجيا الإتصال المفهوم المتطور ، المؤتمر الدولي للإعلام الجديد ، تكنولوجيا جديدة ، جامعة البحرين ، 7-9 أبريل 2009 ص 495 .

والوسائل الخاصة التي تساعد على إنتاج المعلومات وتوزيعها وإسترجاعها وعرضها.¹

- وفي هذا التعريف تناول أن تكنولوجيا الإتصال هي مجمل الأدوات والأجهزة والوسائل التي تعمل على (إنتاج – بث – تخزين – إستقبال – المعلومات) مع إمكانية إسترجاعها وعرضها مرة أخرى.

- تكنولوجيا الإتصال هي "أحد روافد تكنولوجيا المعلومات ويقصد بها الوسيط المستخدم في نقل" (أو تداول المعلومات والأفكار بين أفراد المجتمع)²

ونجد أن هذا التعريف يركز على أن تكنولوجيا الإتصال مرتبطة بتكنولوجيا المعلومات، إذ تعمل على نقل الأفكار بين الأفراد والمجتمعات.

تكنولوجيا الإتصال هي: " مجمل المعارف والخبرات المتراكمة والمتاحة والأدوات والوسائل المادية والتنظيمية والإدارية المستخدمة في جمع المعلومات ومعالجتها وإنتاجها وتخزينها وإسترجاعها ونشرها وتبادلها إلى الأفراد والجماعات.³

- نجد أن الباحث مال إلى توسيع مفهوم **تكنولوجيا الإتصال** ليشمل داخله تكنولوجيا المعلومات في مقابل آخرون يرون أن تكنولوجيا المعلومات مصطلح أشمل وأعم من تكنولوجيا الإتصال حيث تعد هذه الأخيرة أحد روافد تكنولوجيا المعلومات التي تضم روافد وفروع كثيرة.

التعريف الإجرائي بتكنولوجيا الإتصال الحديثة:

ومن التعريفات السابقة يمكننا تعريف تكنولوجيا الإتصال الحديثة على أنها " أية أداة أو جهاز أو وسيلة تقنية يمكن إستخدامها في معالجة البيانات والمعلومات على مستويات (إنتاج وتخزين وإستقبال وتوزيع هذه المعلومات)، وذلك بإستخدام مختلف التقنيات والإتصالات الرقمية مثل الإنترنت، أجهزة الفاكس، الماسحات الضوئية) ... الخ

¹ محمد بهور عبد الحسيب ومحمود علم الدين: الحاسبات الإلكترونية وتكنولوجيا الاتصال، ط 1 دار الشروق، القاهرة مصر، 1997. ص 17.

² عبد الفتاح عبد النبي: تكنولوجيا الاتصال والثقافة بين النظرية والتطبيق، العربي للنشر والتوزيع، القاهرة مصر، 1990. ص 71.

³ جمال مجاهد وآخرون: مدخل إلى الاتصال الجماهيري، ط 1، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، 2010، ص 321.

4-عملية التدخل:

4-1عملية

أ/-لغة: عملية إسم مؤنث منسوب إلى عمل جملة أعمال تحدث أثراً خاصاً.¹

ب/-إصطلاحاً:مجموعة هيكلية من الأنشطة مصممة لتحقيق هدف محدد .والعملية تأخذا واحداً أو أكثر من المدخلات المحددة وتحولهم إلى مخرجات محددة وتشتمل على الأدوار والمسؤوليات وآليات التحكم الضرورية لتوصيل المخرجات على نحو موثوق.²

4-2التدخل

أ/- لغة: تدخل في الحديث قاطع المتحدّثين ,شاركهم القول ³.

ب/-إصطلاحاً: مصطلح يستخدم في الدراسات الإجتماعية والسياسية للإشارة إلى مشكلات إتخاذ القرارات للتدخل بشكل فعال في موقف من أجل الحصول على النتائج المرغوب فيها⁴. ويقول "كريس أرجيريس Chris Argyris " أن مصطلح التدخل يختلف حسب الأوساط فالتدخل الفعال يعتمد على المعرفة المناسبة والمفيدة والتي توفر مجموعة من الخيارات بشكل واضح من أجل تحقيق هدف يكمن في وجوب إتزام أكبر عدد ممكن من الأشخاص بالخيار المحدد والشعور بالمسؤولية تجاهه⁵.

4-3 عملية التدخل (Intervention):

هي سلسلة من الإجراءات تختلف حسب المجال الذي يتم فيه الخطوة تصف الوضع الحالي وتحلله بشكل كامل يشمل تحديد المشكلات أو التحديات الموجودة وتحديد العوامل التي تؤثر في الوضع وتحديد أهداف قابلة للقياس وواقعية ومجدية ⁶.

¹ قاموس إن منظور، الإفريقي المصري، 1994 ، معجم لسان العرب، دار صاد للنشر، بيروت.

² عبد المجيد سالي وآخرون-معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية -مكتبة لبنان-بيروت -1993-ص 393-390.

³ معجم الوسيط (1988) ، قاموس عربي عربي ،إصدار مجمع اللغة العربية ، ط 3، القاهرة

⁴ أحمد زكي بدوي معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية -مكتبة لبنان-بيروت-1993-ص395.

⁵ Chris Argyris,interventionTheory and Method;A Behavioral Science View(Addison-Wesley seies in social sience and administration)Addison-Wesley,1970

⁶ -الجريدة الرسمية.(2014).القانون العملي الخاص بالحماية المدنية بالعدد15.

5- أعوان الحماية المدنية :

مفهوم أعوان الحماية المدنية: هم موظفون معينون في منصب دائم بعد إبتكمالهم للتربص النظري والميداني، ليساهموا بعد ذلك في المهام العامة للحماية المدنية. ويعتبر الإنقاذ والإسعاف والإطفاء من المهام الرئيسية لعمل الأعوان التابعين لفرقة التدخل الإستعجالي¹.

¹الجريدة الرسمية.(2014). مرجع سابق.

6. الدراسات السابقة :

إستندنا في موضوع بحثنا علي نتائج و الدراسات العلمية السابقة التي تناولت موضوع إشكالية المطروحة وقد تم اختيار الدراسات التي لها علاقة بموضوع الدراسة وعلى هذا الأساس سنعمل على تقديم ملخص لكل دراسة.

1-دراسة بشير كاوجة لسنة2013تحت عنوان " دور تكنولوجيا المعلومات والإتصال في تحسين الإتصال الداخلي في المؤسسات " دراسة ميدانية لمؤسسة الحماية المدنية العمومية بولاية غليزان بحث مقدم لنيل شهادة الماستر في علوم التسيير،ولقد تطرق الباحث في هذه الدراسة إلى إشكالية تتعلق بتكنولوجيا الإعلام والإتصال والدور الذي تلعبه في تحسين الإتصال الداخلي للمؤسسات العمومية الجزائرية والهدف منها تحليل وتقييم واقع الإتصال الداخلي بالمؤسسات العمومية ومدى إستغلالها لتكنولوجيا المعلومات والإتصال وكذلك لتحسين الإتصال الداخلي بها ومحاولة معرفة خصائص الحماية المدنية عموماً والمؤسسات العمومية الجزائرية خصوصاً والمساهمة في الدراسات المتعلقة بهم للرفع من مستواهم،وكان التساؤل الرئيسي لهذه الدراسة :

هل يمكن لتكنولوجيا المعلومات والإتصال أن تؤدي دوراً مهماً في تحسين الإتصال الداخلي للحماية المدنية؟

وللإجابة على التساؤل رأى الباحث أن يتم طرح بعض التساؤلات الفرعية التي تساعد في الإجابة على التساؤل الرئيسي:

1-المقصود بتكنولوجيا المعلومات والإتصال ؟

2-هل لتكنولوجيا المعلومات والإتصال دور في تحسين الإتصال الداخلي في مؤسسة الحماية المدنية الجزائرية؟

3-ماهو واقع وآفاق الإتصال الداخلي للحماية المدنية الجزائرية في ظل إستخدامها لتكنولوجيا المعلومات والإتصال؟

وهنا تم استخدام المنهج الوصفي في هذه الدراسة لأنه مناسب لتقرير الحقائق والتعريف بمختلف المفاهيم ذات الصلة بالموضوع وهذا ما يتناسب مع طبيعة الموضوع، أما في الجانب التطبيقي تم الاعتماد على منهج دراسة حالة للحماية المدنية بغليزان بغية تحليل واقع استخدام وسائل الإتصال المتطورة في الإتصال الداخلي للمؤسسة المختارة.

أدوات البحث:

في الجزء النظري اعتمد على المسح المكتبي المجموعة المتنوعة ما بين الكتب-المقالات-الرسائل-الملتقيات بالإضافة إلى المواقع أما في الجزء الميداني الإستبيان والمقابلات والملاحظة وتحليل الوثائق.

أما بالنسبة لعينة الدراسة فقد استخدم عينة عشوائية تكونت من 43 موظف إداري و10 موظف في المجال وتضمن الإستبيان 23 سؤالاً مقسمة إلى ثمانية أقسام .

وأخيراً نتائج هذه الدراسة _ أن من خصوصيات الإتصال الداخلي هي تحسين صورة المؤسسة والتأثير بنوع ومدى استخدام وسائل الإتصال التكنولوجية.

أ/- النتائج النظرية

تكنولوجيا المعلومات الإتصال وأن من متطلبات فعالية الإلصال الداخلي استخدام وسائل تكنولوجيا المعلومات والإتصال المتطورة وأنه يساعد على زيادة التنسيق داخل أجزاء المؤسسة.

ب/- النتائج التطبيقية

-إهتمام متزايد من طرف الوزارة الوصية بالإتصال الداخلي والخارجي حيث عملوا إستحداث مكتب خاص بالإتصال يتسع لمدير الحماية مباشرة وإهتمام أيضاً من قبل مسؤولي الحماية المدنية بغليزان الإتصال الداخلي يتمثل في ماتم ملاحظته من النسبة العالية للربط بواسطة الشبكة.

2- الدراسة الثانية :

دراسة بوقطاية محمد.قنون كمال : "التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال ودورها في قطاع الحماية المدنية" روبرتاج كتابي حول وحدة الحماية المدنية لولاية غليزان مذكرة مقدمة مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في تخصص صحافة مكتوبة جامعة عبد الحميد ابن باديس مستغانم ،السنة الجامعية 2015-2016 (بوقطاية محمد.قنون كمال 2016).

هدفت هذه الدراسة إلى تقييم الواقع الداخلي للمؤسسة العمومية والكشف عن نوعية التكنولوجيا المستخدمة وإلى أي حد ساهمت في إنتمائها.على خلفية نظرية إنتشار المبتكرات.

وكان التساؤل الرئيسي لهذه الدراسة كيف يتم إستخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال من قبل الحماية؟

وجاءت تحت هذا التساؤل تساؤلات فرعية:

1- ماهي أهم التكنولوجيات التي تستخدمها الحماية المدنية؟

2- ماهي الحالات الأكثر تطبيقاً لتكنولوجيات الإعلام والاتصال ؟

3- كيف أثرت تكنولوجيا الإعلام والاتصال على أداء المؤسسات العمومية؟

إعتمدت الدراسة على منهج المسح الوصفي أما أدوات البحث فإعتمدت الإستبيان والملاحظة.

نتائج الدراسة:

أكدت نتائج الدراسة أن تكنولوجيا الإعلام والاتصال ضرورية للسير الحسن للمؤسسة. أكدت نتائج البحث أن تكنولوجيا الإعلام والاتصال ساعدت في معالجة عدد كبير من الملفات في وقت قصير.

التعقيب على الدراسة :

على الرغم من تنوع الدراسات السابقة واختلافها إلا أنها تتفق مع دارستنا في تطرقها لمتغير تكنولوجيا الإعلام والاتصال وعينة الدراسة كما إعتدنا عليها في تحديد المنهج وطريقة الربط بين متغيرات الدراسة لمعرفة هل هناك علاقات إرتباطية أم لا؟ كذلك ساعدتنا في إختيار منهج الدراسة والتساؤلات الفرعية وصياغة تساؤلات الإستمارة.

7- المنهج المستخدم في الدراسة:

لإجراء أي دراسة علمية لابد من إتباع خطوات فكرية منظمة وعقلانية هادفة قصد الوصول لنتيجة ما، وذلك بالاعتماد على منهج معين يتناسب وطبيعة الدراسة، حيث يعرف المنهج بأنه:

لغة الطريق الواضح، كقولك نهج فلان الطريق أي سلكه. وانهج الطريق، أي أوضح وإستبان، وصار نهجا واضحا بينا، والنهج هو الطريق المستقيم. أما المنهج بمعناه العلمي فيقصد بيه البرنامج الذي يحدد مسبقا سلسلة من المعطيات من أجل القيام بها، ولذلك فإن المنهج يوحي باتجاه محدد المعالم ومتبع بانتظام في عملية ذهنية .

->> الأسلوب أو الطريقة الواقعية التي يستعين بها الباحث لمواجهة مشكلة بحث أو في دراسة لمشكلة موضوع البحث<<.

->> هو الطريقة المتبعة للإجابة عن الأسئلة التي تثيرها إشكالية البحث كما أن اختياره لا يأتي من قبيل الصدفة أو لميل رغبة الباحث لمنهج دون آخر بل أن موضوع الدراسة وأهدافها هما اللذان يفرضان مصداقية وموضوعية النتائج<<.

إعتمدنا في دراستنا هذه على المنهج الوصفي ، والذي يعرف على أنه: المنهج الذي يقوم على رصد ومتابعة دقيقة لظاهرة أو حدث معين بطريقة كمية أو نوعية خلال فترة زمنية معينة أو عدّة فترات من أجل التعرف على الظاهرة، والوصول إلى نتائج وتعميمات تساعد في فهم الواقع وتطويره، وهو لا يمثل فقط في جمع البيانات والمعلومات والتفسير عميق لها، بل من أجل استخلاص الحقائق والتعميمات الجديدة التي تساهم في تراكم وتقديم المعرفة الإنسانية.

وعليه، فإن نوع المنهج الوصفي هو الأنسب لمثل هذا النوع من الدراسات الميدانية، ولأنه كذلك المنهج الذي يشتمل على الوصف الدقيق والتفصيلي للظاهرة المدروسة، ويساعد على تحديد أبعادها والتدقيق في ظروفها، حيث تم الاعتماد على

المنهج الوصفي في دراستنا من أجل الوصول إلى إجابات تخص الإشكالية المطروحة، والمفاهيم التي تخدم الموضوع.

8- أدوات جمع البيانات:

الإستبيان: يعرف على أنه مجموعة من الأسئلة المرتبة حول موضوع معين يتم وضعه في إستمارة ترسل للأشخاص المعنيين بالبريد أو يجرى تسليمها باليد تمهيدا للحصول على أجوبة الأسئلة الواردة فيها و بواسطتها يمكن التوصل إلى حقائق جديدة عن الموضوع أو التأكد من معلومات متعارف عليها لكنها غير مدعمة بحقائق.¹

إن مفاهيم مثل الإستبيان والاستفتاء والاستخبار كلها عبارة عن ألفاظ تطلق على الإستمارة التي تتضمن مجموعة من العبارات أو الجمل التي تستعمل بالدرجة الأولى في جمع المعلومات من المبحوثين مباشرة سواء تمت عملية جمع البيانات هذه عن طريق إرسال الإستبيان بالبريد أو نشرها في أي شكل من أشكال الإعلام يرد عليها مبحوث بنفسه أو تم إستبيان على شكل مقابلة مقننة بين الباحث والمبحوث الوسيلة للدخول في إتصال بالمخبرين بواسطة طرح الأسئلة عليهم واحد واحد بنفس الطريقة بهدف إستخلاص إتجاهات وسلوكيات مجموعة كبيرة من الأفراد.²

تقنية مباشرة للتقصي العلمي تستعمل إزاء الأفراد وتسمح باستجواهم بطريقة موجهة والقيام بسحب كمي يهدف إيجاد علاقات رياضية والقيام بمقارنات رقمية.

أنواع الإستبيان

- 1) **الاستبيانات المغلقة:** تكون الإجابة عن الأسئلة عادة "بنعم" أو "لا" "موافق" غير "موافق".
- 2) **الاستبيانات المفتوحة:** تتيح الفرصة للمستجيب التعبير عن رأيه بكل حرية .
- 3) **الاستبيانات المغلقة المفتوحة:** هناك أسئلة مغلقة تتطلب من مواطنين إختيار الإجابة المناسبة لها الأسئلة المفتوحة هناك حرية في الإجابة.

¹عمار بوحوش محمد محمود ذنبيات، مناهج البحث العلمي وطرق إعداد البحوث، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، ط 6 ص 67

²عمار طيب كشرود، البحث العلمي و مناهجه في العلوم الاجتماعية والسلوكية، دار المنهج، عمان، ط 1، ص

أما الإسنتيان الذي تناولناه في دراستنا يحتوي على أربعة محاور وفي كل محور مجموعة من الأسئلة:

- 1- المحور الأول: الذي يتناول البيانات الشخصية.
 - 2- المحور الثاني: يحتوي على 09 أسئلة بعنوان أهم تكنولوجيا الإتصال الحديثة المتوفرة في مؤسسة الحماية المدنية بورقلة.
 - 3- المحور الثالث: يتضمن 07 أسئلة بعنوان المعوقات والصعوبات التي تحول دون تبني المؤسسة لتكنولوجيات الإتصال .
 - 4- المحور الرابع: يتضمن 09 أسئلة بعنوان الإشباع المحققة.
- 9-مجتمع الدراسة وعينته:

يعرف مجتمع البحث على أنه "مجموعة المفردات التي يستهدف الباحث دراستها، وهو المجتمع الأكبر، أو الكلي الذي يتم تعميم نتائج الدراسة على مفرداته¹. ومجتمع الدراسة هنا هو مجموعة من موظفي المؤسسة العمومية للحماية المدنية بولاية -ورقلة- وقد بلغ عددهم 36 موظف.

والعينة "هي مجموعة جزئية من مجتمع البحث، وممثلة لعناصر المجتمع أفضل تمثيل، بحيث يمكن تعميم نتائجها على المجتمع بأكمله وعمل إستدلالات حول معالم المجتمع"². ويتم إجراء الدراسة بناء على إختيار عينة تمثل مجتمع البحث لأنه يصعب تطبيقها على جمع مفردات البحث، وهو ما يعرف بالحصص الشامل خاصة وأن الإعتماد على عينات ممثلة للمجتمع يؤدي إلى النتائج نفسها الناتجة عن الحصر الشامل، فضلاً عن توفر الوقت والجهد والنفقات. وقد قمنا في هذه الدراسة الميدانية، بإختيار العينة القصدية أو العمدية التي تعرف على أنها "العينة التي يتم إنتقاء أفرادها بشكل عمدي أو مقصود من قبل الباحث، نظراً لتوفر خصائص معينة في هذه العينة دون غيرها من العينات، ودون أن يكون هناك قيود أو شروط وتعتمد هذه

¹حسان، محمد حسين (1995): الأسس العلمية لمناهج البحوث العلمية، ط 1، دار الطباعة للنشر والتوزيع، لبنان.

²عليان، ربيحي، و محمد عيم (2008)، أساليب البحث العلمي (الأسس النظرية والتطبيق العملي)، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان.

العينة على قيام الباحث بإختيار مفردات عينته بناء على خبرته الشخصية والعلمية ,وتقييمه الشخصي للخصائص التي يجب توافرها في عينة الدراسة ,والتي يجب أن تحمل سمات معينة تتعلق بمشكلة البحث.¹

وعليه فقد إختارنا عينة عمدية لمؤسسة الحماية المدنية بورقلة لكونها مقر العمل , ستجرى الدراسة على موظفين فيها ,حيث تم توزيع 40 إستمارة إستبيان وتمت الإجابة فيها على 36 إستمارة وفقا لعدد الموظفين .

10-حدود الدراسة:

-الحدود الزمانية:

تبدأ هذه الدراسة من بداية شهر جانفي إلى نهاية شهر ماي، وهي المدة التي يتم فيها جمع كل المعلومات التي لها علاقة بموضوع الدراسة من مختلف المجالات (كتب، مذكرات، مجالات مقالات وغيرها)، كذلك يتم فيها جمع بيانات الدراسة وتفريغها وتحليلها وذلك بواسطة استمارة استبيان.

- الحدود البشرية:

طبقت هذه الدراسة على عدد من الموظفين العاملين بمؤسسة الحماية المدنية بولاية ورقلة والذين كان عددهم 36 موظف وموظفة .

- الحدود المكانية:

تتمحور الحدود المكانية لدراستنا في مؤسسة الحماية المدنية بولاية ورقلة.

¹محمد، عبد الحميد (2004): البحث العلمي للدراسات الإعلامية، ط 2، عالم الكتاب للنشر والتوزيع، القاهرة.

الفصل الثاني:

الحماية المدنية

المطلب الأول: مفهوم الحماية المدنية

نبذة تاريخية عن الحماية المدنية:

و لقد عرفت الحماية المدنية في الجزائر مراحل تطور منذ الإستقلال و هذا لمسايرة التطورات الإقتصادية و الإجتماعية في الوطن حيث في سنة 1962 تم إنشاء المصلحة الوطنية للحماية المدنية على مستوى وزارة الداخلية ثم في سنة 1976 تحولت من مصلحة وطنية إلى مديرية عامة للحماية المدنية و في سنة 1991 تم إعادة هيكلتها بحيث عرفت تنظيم جديد عن طريق تحديد صلاحيتها و تدعيم مصالحها و تأطير مهام الوقاية و التكوين و التخطيط العملي و تدعيم عملية التفيتش و المراقبة و إعداد دراسة تتماشى و التطور العصري.

إنظمت الجزائر إلى المنظمة الدولية للحماية المدنية سنة 1976 و تعد من بين الدول الأعضاء النشطة في المنظمة حيث تتولى منصب نيابة رئاسة المجلس التنفيذي.

تعريف الحماية المدنية:

مكلف بحماية الأشخاص و الممتلكات موضوع تحت وصاية وزارة الداخلية و الجماعات المحلية و إن طبيعة مهامه تتطور بإستمرار لمسايرة التطورات التكنولوجية و النمو الديمغرافي في الوطن و تتمتع بتنظيم إداري تقني و عملي لضمان التكلف الخاص بالمهمة الإنسانية المنوطة له .

المطلب الثاني: المهام الأساسية للحماية المدنية :

1. مهام مديرية الوقاية :

-دراسة و تعريف القواعد و المقاييس الأمنية المطبقة في ميدان الدفاع ضد أخطار الحريق، الانفجار و الهلع في مختلف القطاعات.

- دراسة و تحضير النصوص ذات الطابع التشريعي و التنظيمي المتعلقة بمجال أمن الأشخاص و الممتلكات. استغلال كل الأبحاث و الأعمال المرتبطة بوقاية الأخطار الكبرى.

- المساهمة مع المصالح المعنية في تعريف قواعد الدفاع المدني و حماية البيئة.
- دراسة و إنجاز الخرائط الوطنية للأخطار.
- دراسة و وضع حيز التنفيذ عمليات الإعلام و التحسيس حول مختلف الأخطار.
- جمع و تحليل إحصائيات التدخل.

2. مهام المديرية الفرعية للأخطار الكبرى :

- جمع و توزيع المعطيات و المعلومات المتعلقة بالأخطار الكبرى.
- تباشر و تساهم في إنجاز و تحضير الدراسات التقنية و العلمية لمعرفة الظواهر التي تكون الكوارث الطبيعية و التكنولوجية.
- تحليل كل المعطيات التي تسمح بتقييم مختلف الأخطار الكبرى.
- القيام بدراسة قابلية التعرض لمختلف الأخطار.
- الدراسة و المساهمة في تعريف المقاييس الوقائية لكل خطر من الأخطار الكبرى.

3.مهام مصلحة الوقاية على المستوى المحلي :

- متابعة و مراقبة تطبيق التنظيم و مقاييس الأمن المطبقة في ميدان الوقاية.
- تجري دراسات المخاطر و الأمن لفائدة مؤسسات و هيئات عمومية أو خاصة و تشارك في الدراسات ذات الصلة بمهام الحماية المدنية و التي تبادر بمختلف الهيئات الموجودة داخل التراب الوطني.
- تعد مخططات الوقاية من الأخطار.
- تبادر بحملات التوعية و الإعلام بشأن المخاطر التي □ دد سلامة الأشخاص والممتلكات.
- و من بين مهامها الإنسانية:

- الوقاية و التدخلات أثناء وقوع الكوارث الطبيعية و التكنولوجية .

- حراسة الشواطئ و المصطافين .
- نقل الجرحى و المرضى إلى المستشفى .
- تقديم الإسعافات في الحوادث المنزلية .
- البحث عن التائهين في الصحراء .
- الإنقاذ و الإسعاف في مختلف المياه .
- إخماد الحرائق بمختلف أنواعها الأساليب .
- إعداد الدراسات الوقائية للوقاية من مختلف الأخطار .
- القيام بحملات التحسيس و التوعية من مختلف الأخطار .
- التغطية الأمنية في نقل المواد الخطيرة .

المطلب الثالث: أهداف التنظيم في الحماية المدنية:

لا تختلف أهداف التنظيم في الحماية المدنية عن بعضها البعض فكلها تسعى إلى تنفيذ خطط التدخل بأقصى كفاءة ممكنة:

ومن أهمها ما يلي:

- إيجاد الوحدات التنظيمية التي تستدعيها طبيعة العمل ب المؤسسة بالشكل الذي تتحدد فيه المهام والواجبات المناطة بكل من هذه الوحدات التنظيمية بصورة واضحة ودقيقة.
- تحديد سلطات ومسؤوليات العاملين في الحماية بشكل دقيق أيضا وربما يؤدي إلى إمكان تحديد المسؤول عما قد يقع من قصور بسهولة.
- تحديد إجراءات وأساليب العمل للوحدات التنظيمية التي تقوم بالمهام الاعتيادية مثل إجراءات العملية من حيث ترتيب نماذجها وتصنيفها وفهرستها وحفظها واسترجاعها.
- التنسيق فيما بين نشاطات الوحدات التنظيمية المختلفة وذلك من خلال تحديد علاقتها ببعضها البعض والعمل على تدعيم خطط الإتصال بينها والتخطيط المسبق للأساليب الواجب إتباعها كالمشاورات الشفوية والكتابية فيما بين المواطن و الاجتماعات التي

تعقدھا اللجان العملية والإدارية هدف دراسة موضوعات معينة وتقديم التقارير عن نتائجھا إلى الوحدات التنظيمية ذات العلاقة المقدره على الإستجابة لما يطرأ على الحماية من تغيرات وذلك يكون عن طريق توفير ما تستلزم مواجهتك تلك المتغيرات، سواء في أعماله ونشاطاته أو في التكنولوجيا المستخدمة في هذه الأعمال وتلك النشاطات، أو في المهارات العاملين أو في العناصر التي تحيط به، وما يؤدي بالمؤسسة إلى القدرة على التكيف مع آخر الظروف المستجدة، فضلاً عن مواكبة التقدم العملي و العلمي والتقني الذي يحصل.

المطلب الرابع: تصنيفات الحماية المدنية:

حيث وزعت و صنفت حسب الأخطار و الأهمية الديموغرافية و الاقتصادية للمناطق المحمية و هي كالتالي:

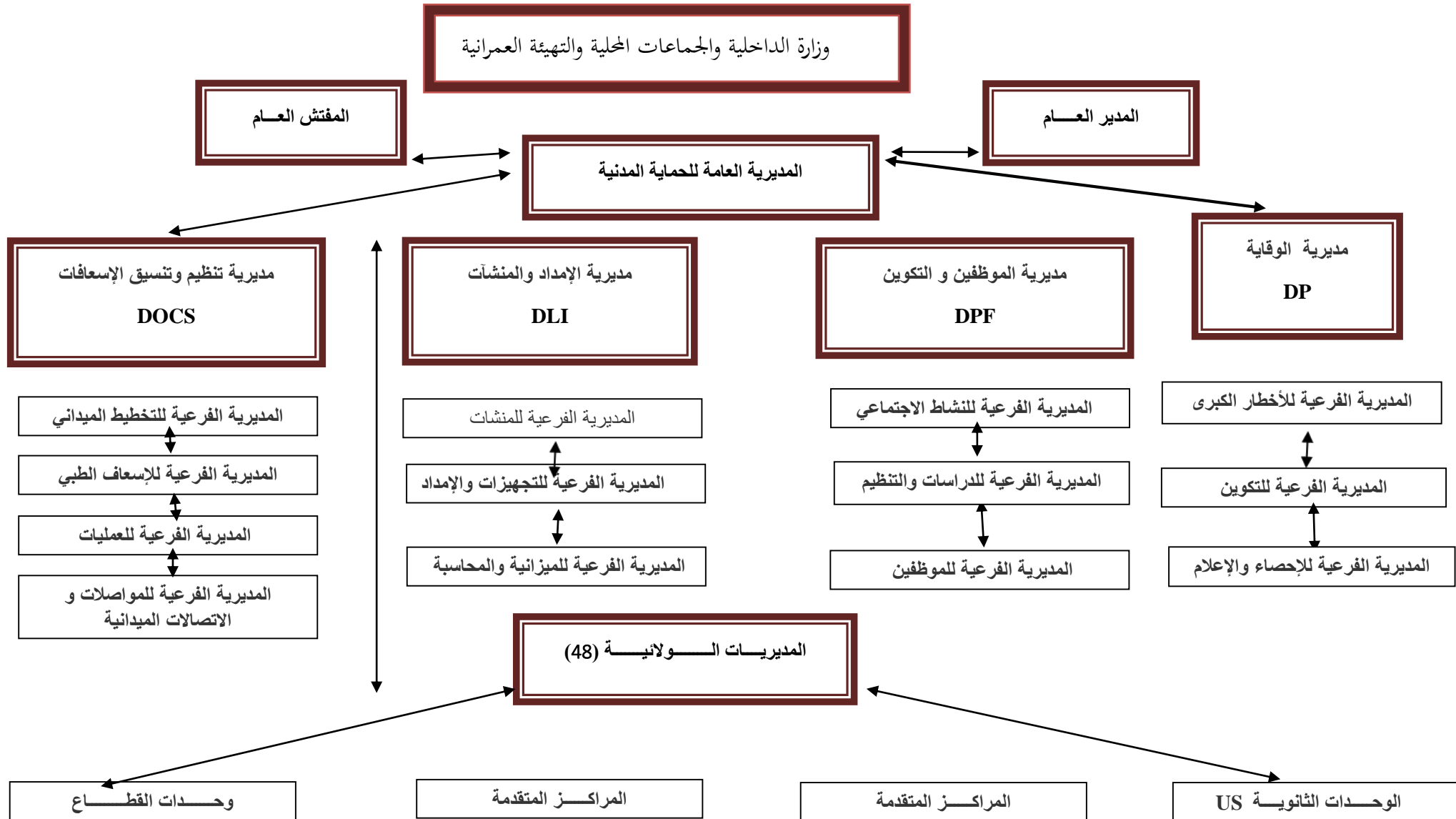
01 الوحدة الرئيسية : على مستوى الولاية.

02 الوحدة الثانوية : على مستوى الدائرة.

03 وحدة القطاع : على مستوى البلدية.

04 المركز المتقدم : يدعم الوحدات السابقة الذكر أثناء النداءات الأولى و تنشأ في المناطق

الخطيرة كالمناطق الصناعية، الشواطئ والمناطق البعيدة بجنوب البلاد.



شرح الهيكل

-تنسيق العلاقات الخارجية - الترجمة .

-الدراسة والتحليل.

ب/ أربع مديريات مركزية هي:

مديرية الوقاية م.و: تتألف من ثلاثة مديريات فرعية هي:

- المديرية الفرعية للدراسات والتنظيم S.D.E.R .
- المديرية الفرعية للأخطار الكبرى S.D.R.M .
- المديرية الفرعية للإحصاء و الإعلام S.D.S.I .

مديرية الموظفين و التكوين م.م.ت: تتألف من ثلاثة مديريات فرعية هي:

- المديرية الفرعية للتكوين م. ف. ت S.D.F .
- المديرية الفرعية للنشاط الاجتماعي م. ف. ن. ا S.D.A.S .
- المديرية الفرعية للموظفين م. ف. م S.D.P .

مديرية الإمداد و المنشآت م.ا.م: تتألف من ثلاثة مديريات فرعية هي:

- المديرية الفرعية للمنشآت م. ف. م S.D.ا .
- المديرية الفرعية للتجهيزات و الإمداد م. ف. ت. S.D.E.L .
- المديرية الفرعية للميزانية و المحاسبة م. ف. م S.D.B.C .

مديرية تنظيم و تنسيق الإسعافات م.ت.ا: تتألف من أربع مديريات فرعية هي:

- المديرية الفرعية للعمليات م. ف. ع S.D.O .
- المديرية الفرعية للتخطيط الميداني م. ف. ت. م S.D.P.O .
- المديرية الفرعية للمواصلات و الاتصالات الميدانية م. ف. م. ا. م S.D.C.L .

- المديرية الفرعية للإسعاف الطبي م. ف. ا. ط S.D.S.M .

المديريات الولائية (48): وهي تابعة في التنظيم للمديرية العامة للحماية المدنية: وتتكون من الوحدات الرئيسية.

- الوحدات الثانوية.
- المراكز المتقدمة.
- وحدات القطاع.

تنظيم المصالح الخارجية للحماية المدنية :

المصالح والهيكل الإداري للحماية المدنية المتواجدة عبر الولايات منظمة ومهيكل حسب :

***المرسوم التنفيذي رقم 92-54 المؤرخ في 12-02-1992 المتضمن تنظيم**

المصالح الخارجية للحماية المدنية وعملها .

تجمع المصالح الخارجية للحماية المدنية على مستوى كل ولاية ضمن مديرية تنظم في المصالح الآتية:

مصلحة الوقاية : م. و. : مهامها:

- تجري دراسات المخاطر والأمن لفائدة المؤسسات و الهيئات العمومية و الخاصة.
- تعد مخططات الوقاية أو تأمر من يعدها و تراقبها .
- تجمع الإحصائيات أو حصيلة التدخلات اليومية كما تبادر بحملات التوعية والإعلام بشأن مختلف المخاطر.

مكاتبها:

- مكتب الدراسات.
- مكتب المراقبة.
- مكتب التوثيق والإحصائيات والتحسيس .

- مكتب الخرائط والأخطار الخاصة.

مصلحة الحماية العامة : م.ح.م : مهامها:

- تعد بالتعاون مع المؤسسات والهيئات مخطط تنظيم الإسعافات وتطبيقها عند حدوث الكوارث .
- تنظم وتنفذ وتراقب الأجهزة المخصصة لضمان سلامة الأشخاص والممتلكات في المناسبات الرياضية والثقافية والتجمعات...الخ.
- السهر على سير أجهزة الاتصالات وكذا القيام بكل إجراء من شأنه النهوض بالإسعاف وترقيته .

مكاتبها :

- مكتب المخططات
- مكتب الاتصالات الميدانية
- مكتب أجهزة الحماية .
- مكتب الإسعاف الطبي وترقية الإسعاف.

مصلحة الإدارة و الإمداد: م. ا.م: مهامها:

- تتولى التسيير غير الممركز للوسائل المالية والمادية لمصالح الحماية المدنية في الولاية.
- تتولى تسيير الحياة المهنية للأعوان وكذا تنسيق أعمال التكوين كما تسهر على تطبيقها .
- تتابع انجاز برامج التجهيز والمنشآت كما تتولى تسيير المحاسبة وتسيير لحظائر وورشات الصيانة.

مكاتبها :

↔ مكتب المستخدمين والنشاط الاجتماعي.

↔ مكتب التكوين.

↔ مكتب الأملاك.

↔ مكتب المالية والمحاسبة

المطلب الثالث : تنظيم وحدات الحماية المدنية:

إن تقديم الإسعافات وتلبية نجدة المواطنين في أي منطقة من الوطن تتم من طرف وحدات الحماية المدنية الموزعة عبر التراب الوطني وفقا لتنظيم قانوني.

*المرسوم التنفيذي رقم 70-167 المؤرخ في 10-11-1970 المتعلق بتصنيف، و

تأطير و تجهيز وحدات الحماية المدنية *

تصنيف وحدات الحماية المدنية: وحدات الحماية المدنية عبر القطر الوطني تصنف إلى
04 أنواع:

1-الوحدات الرئيسية UNITE Principale

2-الوحدات الثانوية UNITE Secondaire

3-وحدات القطاع UNITE DE Secteur

4-المراكز المتقدمة Poste avance

مهام و تأطير وحدات الحماية المدنية:

1/ الوحدة الرئيسية:

- عند النداء الأول تدافع على قطاع الولاية.
- عند النداء الثاني تدافع على تراب الولاية (الإمداد).

هذه الوحدة مسؤولة على التسيير الإداري وصيانة العتاد الموجود تحت تصرفها ولها السلطة في قيادة العمليات على مستوى وحدات الولاية.

ب/ الوحدة الثانوية :

- عند النداء الأول تدافع على مقر قطاع الدائرة .
- عند النداء الثاني تدافع على كل بلديات الدائرة.

هذه الوحدة مسؤولة على التسيير الإداري وصيانة العتاد الموجود تحت تصرفها.

ج/ وحدة القطاع

تدافع على القطاع الإداري للبلدية والبلديات المجاورة والمنظمة إليها.

د/ المركز المتقدم يدافع على القطاع المخصص و المحدد له.

ملاحظة: للقيام بالمهام التي أوكلت إليها تمتلك وحدات الحماية المدنية أعوان لتدخل وكذلك

موظفين إداريين لتسيير الشؤون الإدارية.

خلاصة:

إن إمتلاك أي مؤسسة لتكنولوجيا الإعلام والإتصال ,له دور فعال يمكنها من تجاوز عدة عقبات وزيادة التنسيق ما بين المصالح والوحدات, كما يعمل على التقليل من المعاملات الورقية وتحسين سير المعلومات مما يساعد في إتخاذ القرار و يخفض من التكاليف. مما زاد في سعي المؤسسة عموما والحماية المدنية خصوصا الإمتلاك والحصول على تكنولوجيا ذو قيمة ومصداقية لإيصال مختلف المعلومات.

كما أصبح من الضروري علي أي مؤسسة متابعة التطورات الحاصلة في قطاع الإتصال ضمن محيطها لتحسين فعاليتها و أداءها.

الفصل الثالث

الإطار التطبيقي للدراسة

تحليل البيانات وتفسيرها

عرض النتائج العامة للدراسة

:

الباب الثاني: الجانب التطبيقي

تمهيد:

يعتبر الجانب الميداني من أهم جوانب البحث العلمي خاصة في مجال العلوم الإنسانية والاجتماعية لأنه يقوم بربط ما تم عرضه في الجانب النظري مع ماسيتم إستنتاجه من الجانب التطبيقي حول الموضوع قيد الدراسة وفي هذا الإطار فقدتم تحليل بيانات هذه الدراسة الميدانية المتمثلة في دور التكنولوجيا الحديثة في تسريع عملية التنقل لدى أعوان الحماية المدنية بورقلة بعد الإنتهاء من عملية جمع البيانات والمعطيات المتحصل عليها من إستمارات الإستبيان التي قمنا بتوزيعها على عينة الدراسة وتبويب الإجابات المتحصل عليها في جداول بسيطة حسب متغيرات الدراسة تحمل تكرارات ونسب مئوية, أما التعليق فقد إنطلقنا فيه من الأسلوب الكمي (إحصاءات ونسب) إلى الأسلوب الكيفي (ملاحظات وإستنتاجات) للوصول إلى نتائج تسمح بالإجابة عن التساؤلات التي إنطلقت منها هذه الدراسة.

وقدتطرقنا في هذا الفصل إلى عرض أهم الإجراءات المنهجية المتبعة في الدراسة وذلك من خلال تعرضنا إلى تحليل البيانات الميدانية والتعريف بمؤسسة الحماية المدنية وكذا أساليب المعالجة الإحصائية.

1. تمهيد حول مؤسسة الحماية المدنية ورقلة:

الحماية المدنية هو جهاز الخاص برجال الإطفاء والدفاع المدني في الجزائر للخدمة ، العمومية تابع لوزارة الداخلية والجماعات المحلية مديره العام الحالي العقيد بوغلاف بوعلام ، جهاز له مجموعة من الإجراءات والأعمال اللازمة لحماية السكان والممتلكات العامة ، والخاصة من أخطار الحريق والكوارث والحروب والحوادث المختلفة وإغاثة المنكوبين وتأمين سلامة المواصلات الإتصالات وسير العمل في المرافق العامة وحماية مصادر الثروة الوطنية في زمن السلم وحالات الحرب والطوارئ.

سنة 1970 تحولت من مصلحة وطنية الى مديرية عامة وفي سنة 1976 تم إعادة هيكلتها بحيث عرفت تنظيم جديد عن طريق تحديد صلاحياتها وتدعيم مصالحها وتأطير مهمة الوقاية والتكوين وتدعيم عملية التحسين و المراقبة وإعادة دراسات تتماشى مع التطور.

2. الأساليب الإحصائية:

تستخدم الطرق الإحصائية لتفسير النتائج والبيانات الكمية, فالإحصاء طريقة لأخذ حساب دقيق للخطأ العشوائي الموجود بالملاحظات والمقاييس.¹

إعتمدنا في هذه الدراسة على النسب المئوية و التكرارات المطلقة, بعد جمع الإستيبيانات وفرزها وتفريغها في جداول, وجمع نتائجها وتحويلها إلى نسب مئوية في المعادلة التالية: تحليل البيانات وتفسيرها

$$س = 100 \times \frac{ن}{ن} = \text{بالمئة}$$

$$س = \text{يمثل التكرارات}$$

$$ن = \text{يمثل أفراد العينة}$$

¹مبارك, محمد الصاوي (2012): البحث الإجتماعي أسسه وطريقة كتابته, المكتبة - لأكاديمية, مصر, القاهرة. ص ص 33.34.

3. تحليل البيانات وتفسيرها

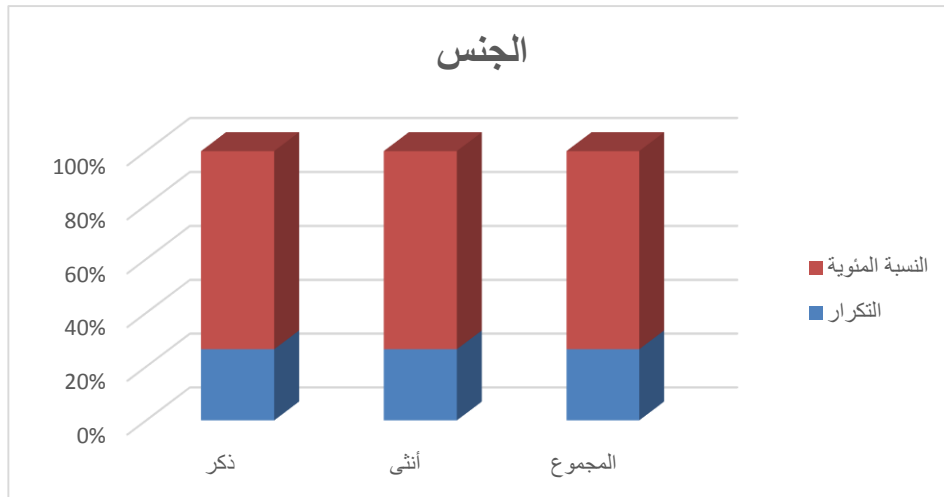
المحور الأول: البيانات الشخصية

تنتم العينة بمجموعة من الخصائص التي أهمها متغير الجنس والتي تم توضيحها

كمايلي:

جدول رقم 01 :يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس:

| النسبة المئوية | التكرار | الجنس |
|----------------|---------|---------|
| 91,67% | 33 | ذكر |
| 8,33% | 03 | أنثى |
| 100% | 36 | المجموع |



أعمدة بيانية توضح متغير الجنس

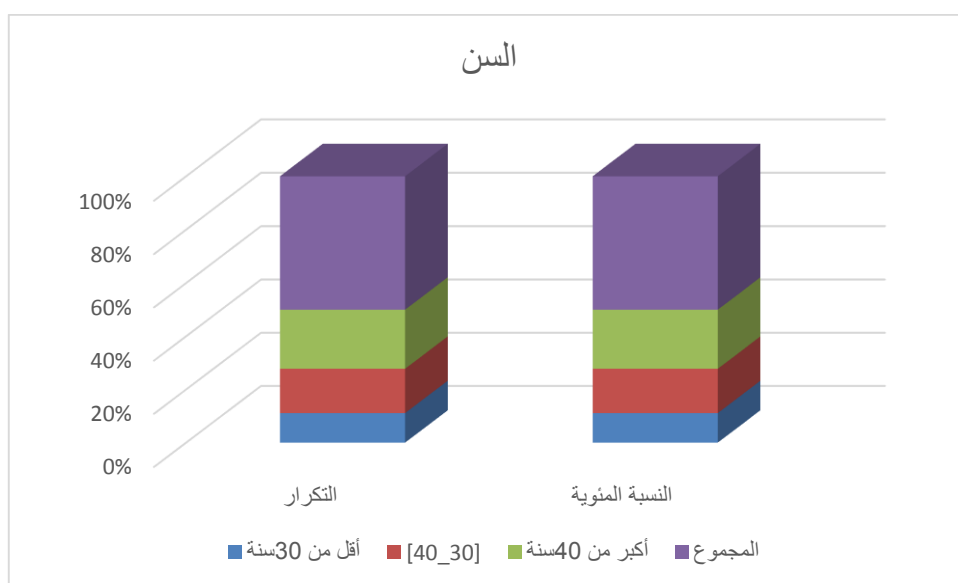
تبين المعطيات أعلاه العينة من حيث الجنس، وقد ضمت كلا الجنسين، حيث مثلت نسبة الإناث

8,33%، بينما مثلت نسبة الذكور 91,67% وهي الفئة الغالبة .

ومن خلال هذا نستنتج أن نسبة الذكور أكبر من نسبة الإناث وقد يرجع إلى طبيعة العمل والتي تلائم الذكور أكثر من الإناث إضافة إلى كون العمل الذي يتطلب أعباء وتنقلات كثيرة.

جدول رقم 02: يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير السن

| النسبة المئوية | التكرار | السن |
|----------------|---------|----------------|
| 22,22% | 08 | أقل من 30 سنة |
| 33,33% | 12 | [40_30] |
| 44,44% | 16 | أكبر من 40 سنة |
| 100% | 36 | المجموع |



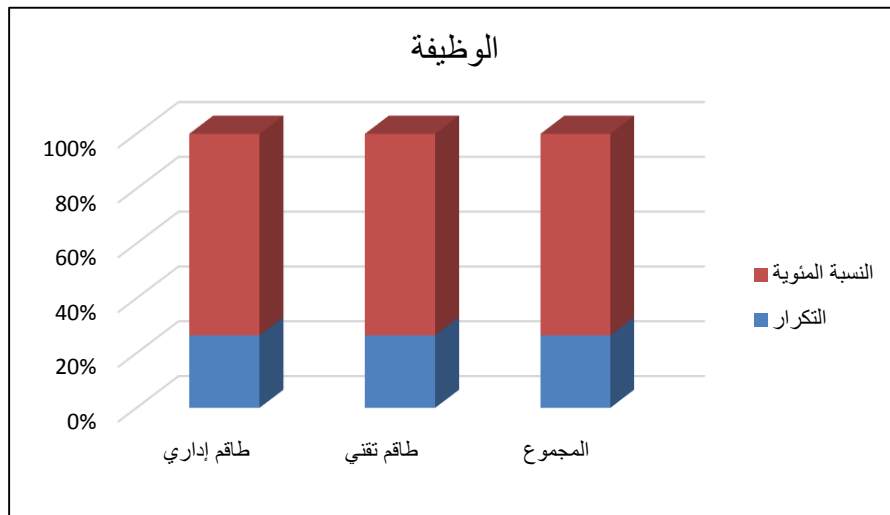
أعمدة بيانية توضح متغير السن

تبين المعطيات أعلاه العينة والتي توضح توزيع عدد أفراد العينة من حيث السن، أن النسبة الغالبة لسن المبحوثين هي فئة الذين يتراوح سنهم 40 سنة فما فوق والتي بلغت نسبتها 44,44%، ثم تليها الفئة من [30 إلى 40] سنة 33,33%، بينما قدرت نسبة الموظفين الأقل من 30 سنة بنسبة 22,22%.

ومنه نستنتج أن أكبر نسبة من الموظفين من ذوي الفئة من 40 فما فوق وهؤلاء الأفراد هم الذين يتحملون المسؤوليات ولديهم أقدمية وخبرة في العمل.

جدول رقم 03 :يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير الوظيفة

| الوظيفة | التكرار | النسبة المئوية |
|------------|---------|----------------|
| طاقم إداري | 20 | 55,56% |
| طاقم تقني | 16 | 44,44% |
| المجموع | 36 | 100% |



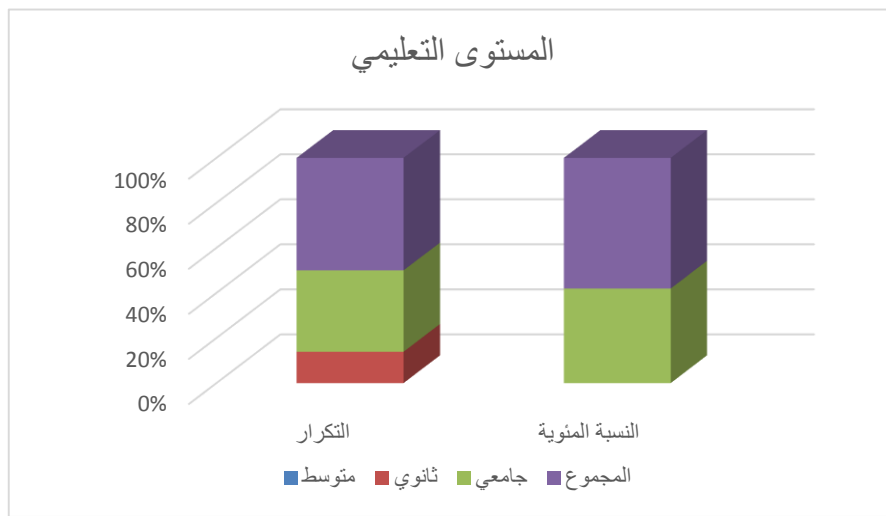
40

أعمدة بيانية توضح متغير الوظيفة

من خلال المعطيات أعلاه نلاحظ أن أكبر نسبة من الموظفين تتمثل في الطاقم التقني والتي قدرت بـ 83,33%، وهي أعلى نسبة ويرجع ذلك لطبيعة العمل الذي يتطلب كبير من الطاقم التقني لإنجاز الأعمال الميدانية المختلفة، كما يلاحظ أن نسبة الطاقم الإداري قدرت بـ 16,67%، نظراً لمكانتها الوظيفية في المؤسسة خاصة وأنها تتولى مهام التسيير والإشراف والمتابعة والتي تتطلب إتصالاً أكثر وأسرع.

جدول رقم 04 :يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي

| النسبة المئوية | التكرار | المستوى التعليمي |
|----------------|---------|------------------|
| 00% | 00 | متوسط |
| 27, 78% | 10 | ثانوي |
| 72,22% | 26 | جامعي |
| 100% | 36 | المجموع |

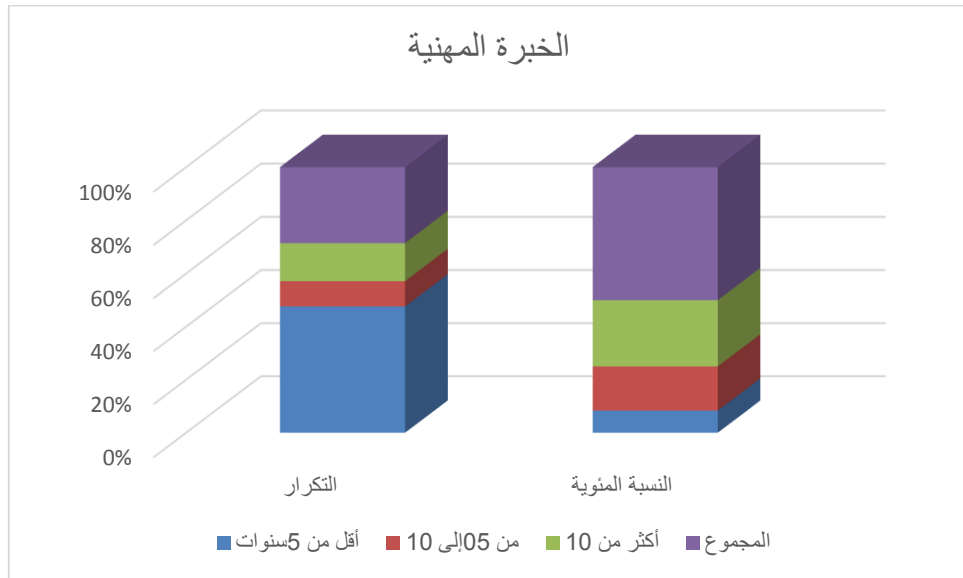


أعمدة بيانية توضح المستوى التعليمي

يتبين لنا من خلال النتائج المتحصل عليها أعلاه أن أكبر فئة للمستوى التعليمي هي فئة المستوى الجامعي بنسبة بلغت 72,22%، ثم تليها فئة المستوى الثانوي بنسبة 27,87%، أما فئة المستوى المتوسط فلم نسجل فيها أي نسبة. وعليه نستنتج أن أغلب الموظفين من فئة المستوى الجامعي، وأن طبيعة العمل تتطلب قدرات علمية عالية.

جدول رقم 05 :يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير الخبرة المهنية

| النسبة المئوية | التكرار | الخبرة المهنية |
|----------------|---------|----------------|
| 16,67% | 06 | أقل من 5سنوات |
| 33,33% | 12 | من 05 إلى 10 |
| 50% | 18 | أكثر من 10 |
| 100% | 36 | المجموع |

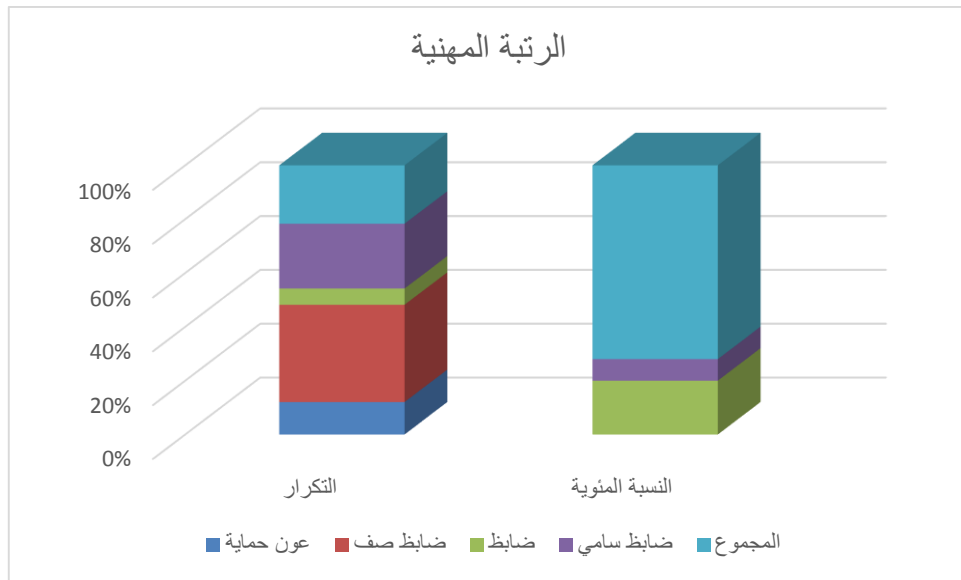


أعمدة بيانية توضح متغير الخبرة المهنية

تشير المعطيات الواردة أعلاه توزيع العينة حسب متغير عدد سنوات الخدمة ، حيث عادت أعلى نسبة فيها للموظفين ذوي أقدمية من أكثر من 10 سنوات فمافوق والتي قدرت ب 50%، وتليها الفئة من [05إلى10]سنوات بنسبة 33,33%، في حين قدرت الفئة الأقل من 5سنوات بنسبة 16,67%، الملاحظ أن ذوي الأقدمية 10 سنوات فمافوق هم الأكثر نسبةً ، وهذا يدل على أن الأقدمية في العمل تكسب الفرد خبرة في سيرورة أداء الأعمال والتي تعود على المؤسسة بفوائد للتقدم نحو الأحسن.

جدول رقم 06 :يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير الرتبة المهنية

| الرتبة المهنية | التكرار | النسبة المئوية |
|----------------|---------|----------------|
| عون حماية | 20 | 55,56% |
| ضابط صف | 06 | 16,67% |
| ضابط | 10 | 27,78% |
| ضابط سامي | 04 | 11,11% |
| المجموع | 36 | 100% |



أعمدة بيانية توضح متغير الرتبة المهنية

نلاحظ من خلال النتائج المتحصل عليها أعلاه التي توضح توزيع عدد أفراد العينة حسب الرتبة المهنية وقد جاءت بياناته كالتالي:

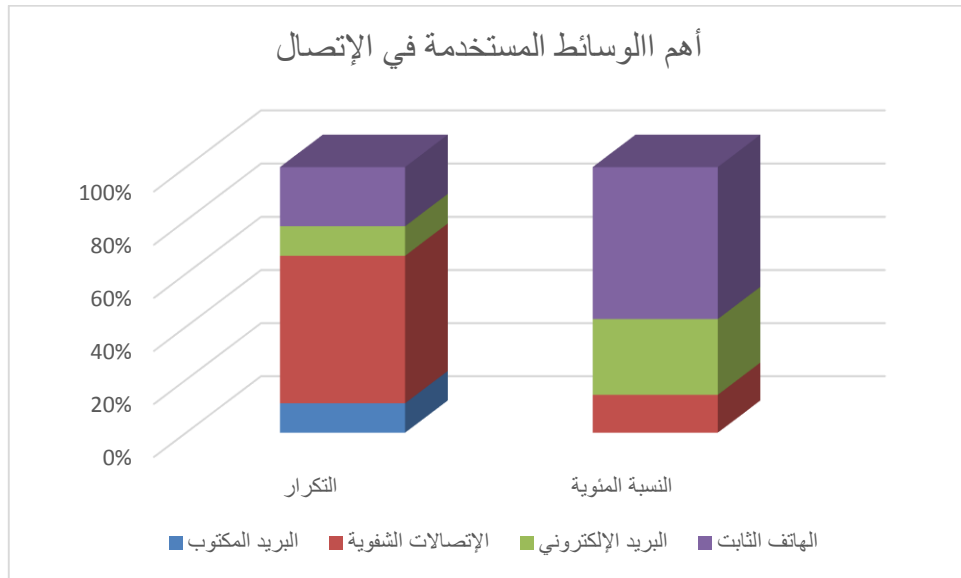
في المرتبة الأولى عون حماية بنسبة 50% وتليها في المرتبة الثانية ضابط بنسبة 27,78%، أما المرتبة الثالثة فكانت لضابط صف بنسبة 16,67% ، أما المرتبة الرابعة فكانت لضابط سامي بنسبة 11,11%.

وعليه فإن أغلب موظفين المؤسسة أعوان حماية.

المحور الثاني: أهم تكنولوجيات الإتصال الحديثة المتوفرة في مؤسسة الحماية المدنية بورقلة

جدول رقم 01 :يوضح أهم الوسائط المستخدمة في الإتصال

| النسبة المئوية | التكرار | ماهي أهم الوسائط التي تستخدمونها في الإتصال |
|----------------|---------|---|
| 33,33% | 12 | البريد المكتوب |
| 16,67% | 06 | الإتصالات الشفوية |
| 33,33% | 12 | البريد الإلكتروني |
| 66,67% | 24 | الهاتف الثابت |
| 5,56% | 02 | مواقع التواصل الاجتماعي |
| 11,11% | 04 | أخرى تذكر (الهاتف المحمول _الراديو) |
| 166,67% | 60 | المجموع |



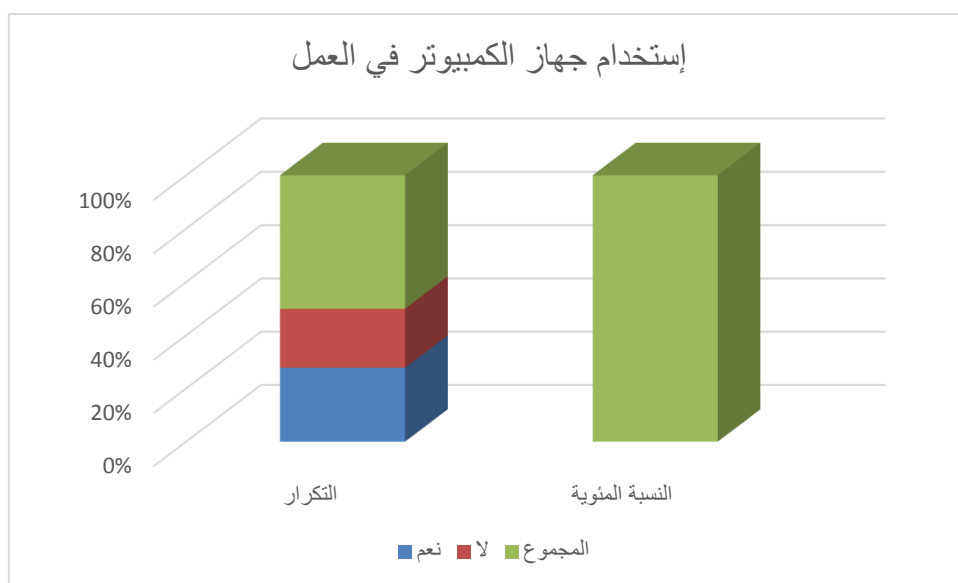
أعمدة بيانية توضح أهم الوسائط المستخدمة في الإتصال

من خلال تفحص المعطيات الواردة أعلاه والتي تمثل أهم الوسائط المستخدمة في الإتصال حيث توضح عدم وجود أي نسبة معدومة ، بمعنى أن كل الوسائل المتوفرة مستخدمة في المؤسسة. وتظهر تباينا في إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة ، فالبعض منها يستخدمه أغلب مفردات العينة كالهاتف الثابت و البريد الإلكتروني والبريد المكتوب بنسب متقاربة من حيث الإستخدام، حيث يستخدم الهاتف الثابت 66,67% من أفراد العينة كونه يعد من أكثر الوسائل الإتصالية من قبل الموظفين ويحقق سرعة عالية من حيث الإتصال يليه البريد الإلكتروني والمكتوب بنفس النسبة 33,33% وهذا يشير الى أن المؤسسة تحتاج في مجال عملها إلى البريد كونه أسهل طريقة لإرسال الرسائل سواء الإلكترونية أو المكتوبة (البرقيات)، في حين يتم التواصل عن طريق الاتصالات الشفوية من قبل الموظفين بنسبة 16,67%

لإعتبارها الوسيلة المناسبة لعقد الإجتماعات بطريقة تقلل من الوقت والجهد والتكلفة. وتحتل المرتبة الرابعة من حيث الإستخدام أخرى تذكر (الهاتف المحمول الذكي) حيث يستخدم 11,11% من أفراد العينة كونه يعد من أكثر التكنولوجيات الحديثة إقتحاما في مجال الأعمال ويتسم بالسرعة العالية لتمرير البيانات والمعلومات ، بينما تحتل مواقع التواصل الإجتماعي المرتبة الأخيرة في الإستخدام بنسبة 5,56%.

جدول رقم 02: يوضح إستخدام جهاز الكمبيوتر في العمل

| هل تستخدم جهاز الكمبيوتر في عملك | التكرار | النسبة المئوية |
|----------------------------------|---------|----------------|
| نعم | 20 | 55, 56% |
| لا | 16 | 44, 44% |
| المجموع | 36 | 100% |



أعمدة بيانية توضح إستخدام جهاز الكمبيوتر في العمل

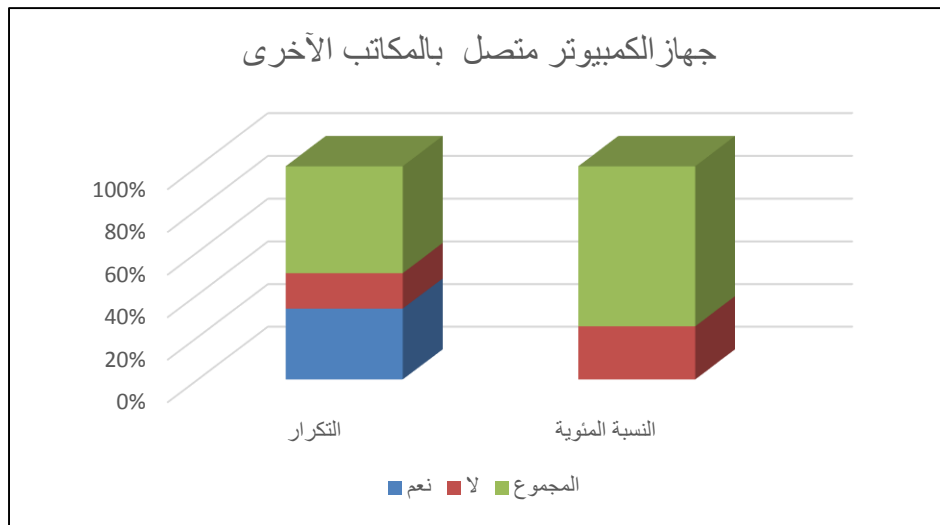
من خلال تفحص المعطيات الواردة أعلاه والتي تمثل إستخدام جهاز الكمبيوتر في العمل يتضح لنا أن نسبة 55, 56% من المبحوثين الذين أجابوا بنعم يستخدمون جهاز الكمبيوتر في عملهم، بينما قدرت نسبة الذين أجابوا ب لا بنسبة 44, 44%. وتمت الإجابة عن هذا السؤال بنعم بنسبة 55% وبتكرار 11. وكانت إجابات الموظفين كالتالي:

- طبيعة العمل تستوجب الإعلام الألي بنسبة 18, 18% وبتكرار 02.
- تسهيل المهمة والسرعة في العمل بنسبة 18, 18% بتكرار 02 .
- تماشيا مع متطلبات الزمن بنسبة 9, 09% بتكرار 01.

- من أجل إتمام الأعمال الخاصة في الإدارة بنسبة 18,18% بتكرار 02.
- للتنظيم الإداري والتعامل بالإنترنت بنسبة 9,09% بتكرار 01.
- يسهل من عملية الإتصال السريع وتحرير الوثائق بشكل أفضل بنسبة 9,09% بتكرار 01.
- ضروري وسهل الإستخدام والتواصل بين العمال وجميع فروع المؤسسة بنسبة 9,09% بتكرار 01 .
- سهل ودقيق لحفظ البيانات وطبع الأوراق لغرض التخزين بتكرار 01.
- تمت الإجابة عن هذا السؤال ب لا بنسبة 75% وبتكرار 14 .
- غير معني بالأمر بنسبة 50% بتكرار 08.
- مجال عملي التدخل في الأوساط الخطيرة وإسعاف المرضى بنسبة 25% وبتكرار 04.

جدول رقم 03 :يوضح جهاز الكمبيوتر متصل بالمكاتب الأخرى

| هل جهاز الكمبيوتر متصل بالمكاتب الأخرى | التكرار | النسبة المئوية |
|--|---------|----------------|
| نعم | 24 | 66,67% |
| لا | 12 | 33,33% |
| المجموع | 36 | 100% |



أعمدة بيانية توضح جهاز الكمبيوتر متصل بالمكاتب الأخرى

يتبين من خلال النتائج المتحصل عليها أعلاه التي تمثل إجابات الموظفين إن كان جهاز الكمبيوتر متصل بالمكاتب الأخرى، وكانت أكبر نسبة عند الإجابة بنعم بنسبة 66,67 %

وأما الذين أجابوا ب لا فتمثلت نسبتهم ب33,33%.

مما يدل على أن جهاز الكمبيوتر متصل بالمكاتب الأخرى.

تمت الإجابة عن هذا السؤال بتبرير نعم بنسبة 58,33% وبتكرار 14.

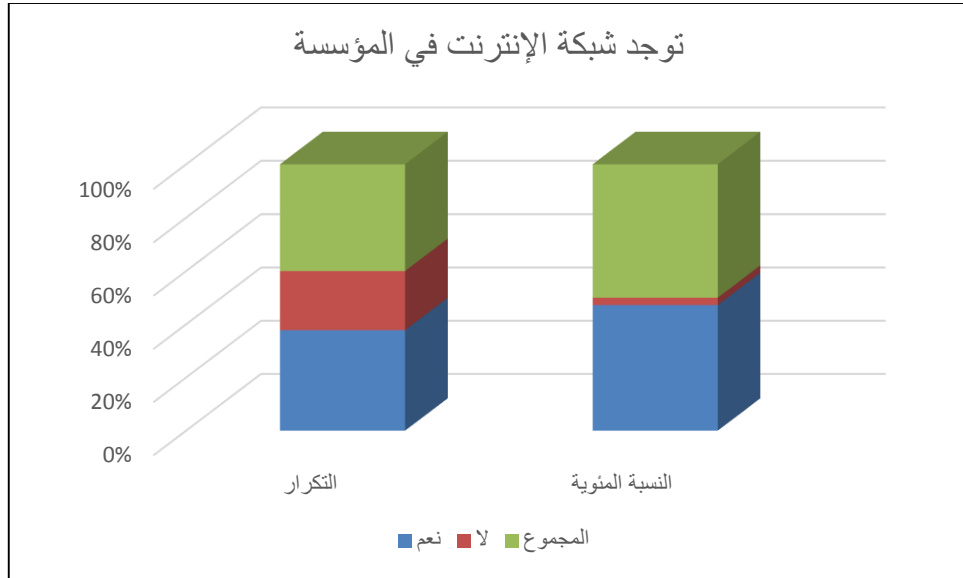
وكانت إجابات الموظفين كالتالي:

- نمط العمل يتطلب ذلك بنسبة 14,28% بتكرار 02.

- لتكوين شبكة موحدة لتسهيل التواصل ونقل المعلومات والبيانات بين وحدات العمل بنسبة 71,42% وبتكرار 10.
 - لتسويق وثائق عن طريق إمتيازات الحاسوب بنسبة 7,14% وبتكرار 01.
 - من أجل مشاركة معلومات ولواحق تابعة لجهاز الكمبيوتر مثل طباعة بنسبة 7,14% وبتكرار 01.
- تمت الإجابة عن هذا السؤال بتبرير لا بنسبة 41,67% وبتكرار 05.
- لعدم توفر الإنترنت بنسبة 8,33% وبتكرار 01.
 - لعدم وجود إتصال بين الحواسيب و رابط بينهم بنسبة 8,33% وبتكرار 01..
 - هناك خلل في عدم صلاحية الأجهزة في طور الإنجاز بنسبة 8,33% وبتكرار 01.
 - لأن الميدان يختلف باختلاف المصالح الإدارية كل مصلحة لها جهاز خاص بها مع مكاتب خاصة كل مكتب مستقل على الآخر بنسبة 8,33% وبتكرار 01.
 - المهام محدودة بنسبة 8,33% وبتكرار 01.

جدول رقم 04 :يوضح وجود شبكة الإنترنت في المؤسسة

| هل توجد في مؤسستكم شبكة الأنترنت | التكرار | النسبة المئوية |
|----------------------------------|---------|----------------|
| نعم | 34 | %94,44 |
| لا | 02 | %05,56 |
| المجموع | 36 | %100 |



أعمدة بيانية توضح وجود شبكة الإنترنت في المؤسسة

يتبين لنا من خلال المعطيات الواردة أعلاه والتي توضح وجود شبكة الإنترنت في المؤسسة. أن 34 من الأفراد المستجوبين بنسبة 94,44% أجابوا بنعم، أما الذين كانت إجابتهم بلا 02 من أفراد العينة بنسبة 5,56%، وعليه من خلال المعطيات يتبين لنا وجود شبكة الإنترنت في المؤسسة.

وتمت الإجابة عن هذا السؤال بتبرير نعم بنسبة 75% بتكرار 25.

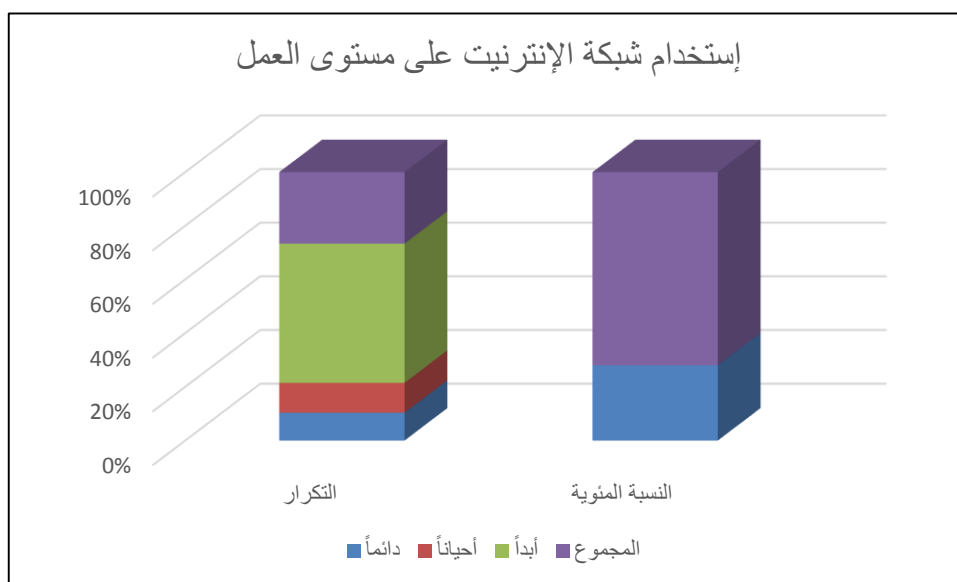
وكانت إجابات الموظفين كالتالي:

- للبحث عن المعلومات والتواصل بنسبة 8,33% بتكرار 03.
- لتسهيل وإرسال برفقيات ورسائل إلى المديرية المركزية بنسبة 5,56% بتكرار 02.
- العمل بالإنترنت ضروري لربط الإتصال بالشبكات والمؤسسات البعيدة بنسبة 8,33% بتكرار 03.
- للتواصل المستمر والعمل الجيد بنسبة 11,11% بتكرار 04.

- للبحث في مستجدات العمل من برقيات وسجلات خاصة بالأعوان مع مؤسسات مثل المرشد ورقلة بنسبة 2,78% بتكرار 01.
- لأجل الإستطلاع وتزويد المعارف الجديدة التي تخص مجال العمل بنسبة 11,11% بتكرار 04.
- لأجل التواصل بين الأفراد ونقل المعلومات وإرسالها بنسبة 5,56% بتكرار 02.
- وجودها مهم وضرورية في العمل بنسبة 8,33% بتكرار 03.
- للإعتماد عليها في الإتصال والحصول على المعلومات لترتيب نظام العمل وتوزيع المعطيات عبر التراب الوطني بنسبة 5,56% بتكرار 02.
- لتوثيق الأحداث وترقيمها بنسبة 5,56% بتكرار 02.
- لأجل الإستطلاع والتعرف على الأحداث اليومية وتدوينها في سجل الأرشفة بنسبة 2,78% بتكرار 01 .
- لأنهم يتداولون معلومات ويتم تسجيلها حسب المصلحة مثل مصلحة الوقاية المطلوبة لغرض نشر وتوزيع الأحداث بدقة بنسبة 2,78% بتكرار 01.
- وتمت الإجابة عن هذا السؤال بتبرير لا بنسبة 8,33% بتكرار 03.
- السبب مادي بنسبة 5,56% بتكرار 02.
- لم نتمكن نحن الأعوان من الإستفادة من هذه التقنية بنسبة 2,78% بتكرار 01.

جدول رقم 05 :يوضح إستخدام شبكة الإنترنت على مستوى العمل

| هل تقوم بإستخدام شبكة الإنترنت على مستوى عملك | التكرار | النسبة المئوية |
|---|---------|----------------|
| دائماً | 14 | 38,89% |
| أحياناً | 15 | 41,67% |
| أبداً | 07 | 19,44% |
| المجموع | 36 | 100% |



أعمدة بيانية توضح إستخدام شبكة الإنترنت على مستوى العمل

توضح المعطيات أعلاه أن 14 من مفردات العينة تستخدم هذه الشبكة فعليا و بصفة دائمة وتقدر نسبتهم 38,89%، و15 منهم بنسبة 41,67% يستخدمونها أحياناً ، ومن جهة أخرى قدرت نسبة من لا يستخدم الأنترنت أبداً ب 19,44% في المؤسسة.

وهذا ما يدل على أن أغلب الموظفين يستخدمون الإنترنت على مستوى عملهم أحياناً.

وتمت الإجابة عن سؤال الغرض من إستخدامها بنسبة 100% بتكرار 36.

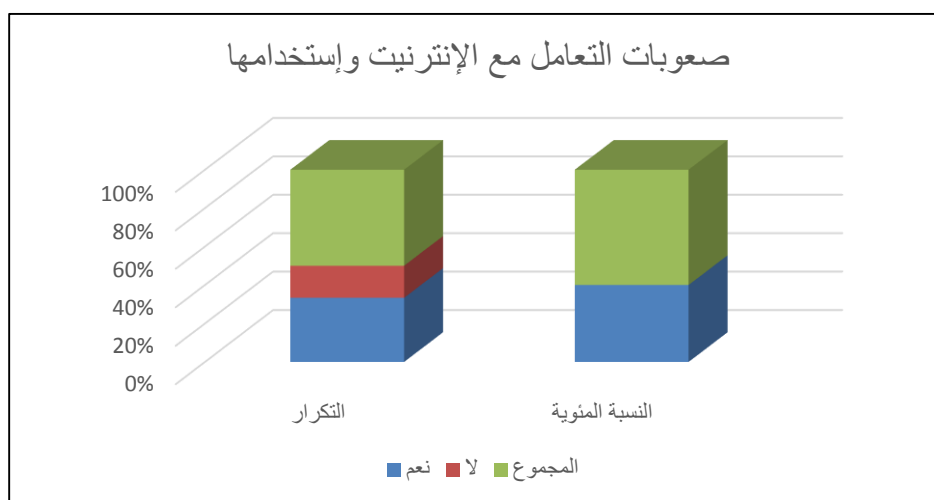
| النسبة المئوية | التكرار | العبارات |
|----------------|---------|-----------------------------------|
| %22,22 | 08 | الإطلاع على قاعدة البيانات |
| %27, 78 | 10 | الحصول على المعلومات |
| %19,44 | 07 | التواصل عن طريق البريد الإلكتروني |
| %27, 78 | 10 | نقل وتحويل الملفات |
| %2, 78 | 01 | أخرى تذكر |
| %100 | 36 | المجموع |

أخرى تذكر:

لتحديد وقت لمواقع التواصل الواتساب .

جدول رقم 06 :يوضح صعوبات التعامل مع شبكة الإنترنت وإستخدامها

| النسبة المئوية | التكرار | هل تتلقى صعوبات في تعاملك مع شبكة الإنترنت وإستخدامها |
|----------------|---------|---|
| %66,67 | 24 | نعم |
| %33, 33 | 12 | لا |
| %100 | 36 | المجموع |



أعمدة بيانية توضح صعوبات التعامل مع شبكة الإنترنت وإستخدامها

نلاحظ من خلال المعطيات أعلاه التي توضح صعوبات التعامل مع شبكة الإنترنت وإستخدامها. وجاءت نتائجها كالآتي: في المرتبة الأولى الذين أجابوا بنعم بنسبة 66,67% تليها نسبة الذين أجابوا ب لا وقدرت ب 33,33%.

وعليه نستنتج أغلب الموظفين يواجهون صعوبات في التعامل مع شبكة الإنترنت وإستخدامها. وتمت الإجابة عن هذا السؤال بتبرير نعم بنسبة 30,56% بتكرار 11. وكانت إجابتهم كالتالي:

ضعف التدفق بنسبة 27,78% بتكرار 10.

ضعف الشبكة لسبب التدفق الكثير في استعمالها لأصحاب الاقامات الجامعية التي تقابلنا بنسبة 2,78% بتكرار 01.

وتمت الإجابة عن هذا السؤال بتبرير لا بنسبة 25% وبتكرار 09. وكانت إجابتهم كالتالي:

ذلك لتعود عليها من قبل بنسبة 2,78% بتكرار 01.

لأنني أتقن الاعلام الآلي (تقني مبرمج) بنسبة 5.56% وبتكرار 02.

وفرة شبكة الانترنت واختلاف نوع المكاتب لأنها كل مجموعة خاصة لها إرتباط خاص لذلك

اليوم يكون جهة متصلة ولأخرى تقوم بمهام أخرى بنسبة 11,11% وبتكرار 04.

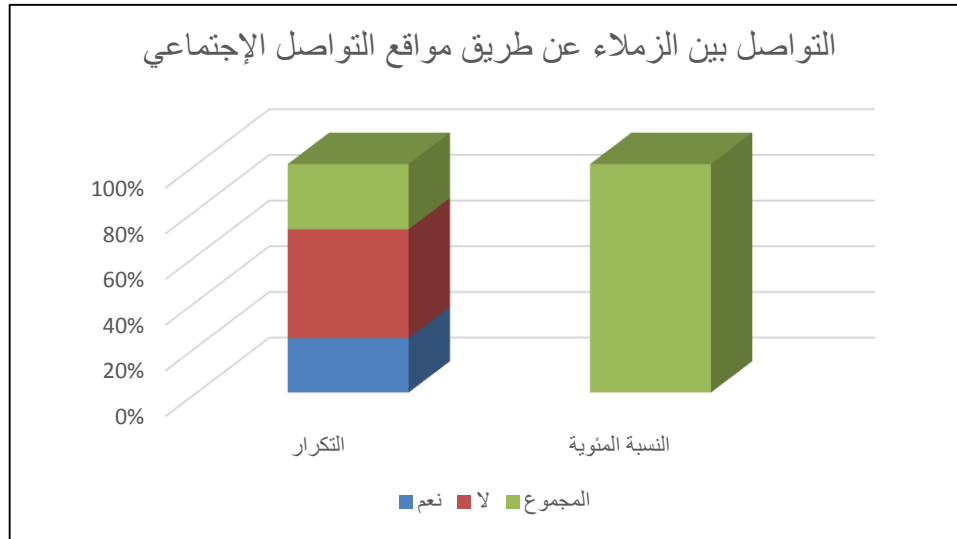
التعامل ليس كاملا بالشبكة حتى عن طريق الهواتف بنسبة 2,78% بتكرار 01.

عادة يتم نقل المعلومات عن طريق التصوير النسخ وارسالها في شكل رسائل

بنسبة 2,78% بتكرار 01.

جدول رقم 07 :يوضح التواصل بين الزملاء عن طريق مواقع التواصل الاجتماعي في مجال العمل

| هل يتم تواصلك بينك وبين زملائك عن طريق مواقع التواصل الاجتماعي في مجال العمل | التكرار | النسبة المئوية |
|--|---------|----------------|
| نعم | 30 | 83,33% |
| لا | 06 | 16,67% |
| المجموع | 36 | 100% |



أعمدة بيانية توضح التواصل بين الزملاء عن طريق مواقع التواصل الاجتماعي في مجال العمل

تشير البيانات الإحصائية أعلاه التي توضح التواصل بين الزملاء عن طريق مواقع التواصل الاجتماعي في مجال العمل وجاءت نتائجها كالآتي: في المرتبة الأولى الذين أجابوا بنعم بنسبة 83,33%، تليها نسبة الذين أجابوا ب لا بنسبة 16,67%

وعليه نستنتج، أن أغلب الموظفين يتواصلون فيما بينهم في مجال العمل عن طريق مواقع التواصل الاجتماعي.

وتمت الإجابة عن هذا السؤال بتبرير نعم بنسبة 33,56% بتكرار 11.

وكانت إجابات الموظفين كالتالي:

- من أجل نقل وتبادل المعلومات بنسبة 33,56% بتكرار 11.

وتمت الإجابة عن هذا السؤال بتبرير لا بنسبة 16,67% بتكرار 06.

وكانت إجابات الموظفين كالتالي:

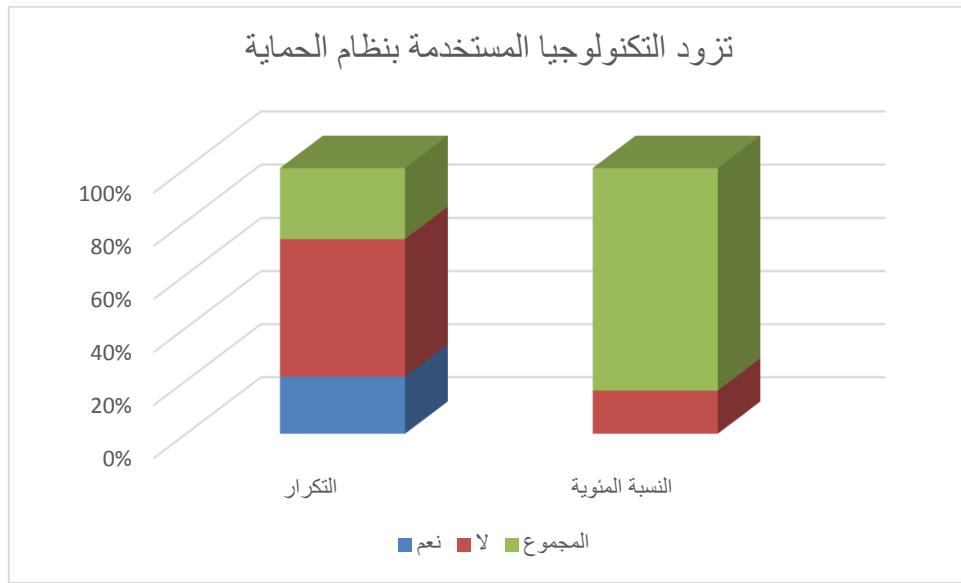
- الإتصال عن طريق الهاتف بنسبة 5,56% بتكرار 02..

- تواصل على الأغلب بالهواتف السلكية واللاسلكية أحياناً فقط عبر مواقع التواصل

الاجتماعي بنسبة 19,44% بتكرار 04.

جدول رقم 08 :يوضح تزود التكنولوجيا المستخدمة بنظام الحماية.

| النسبة المئوية | التكرار | هل تتزود التكنولوجيا التي تستخدمها بنظام الحماية |
|----------------|---------|--|
| 80,56% | 29 | نعم |
| 19,44% | 07 | لا |
| 100% | 36 | المجموع |



أعمدة بيانية توضح تزود التكنولوجيا المستخدمة بنظام الحماية.

من خلال المعطيات الواردة أعلاه التي توضح إذا ماتتزود التكنولوجيا التي تستخدمها المؤسسة بنظام الحماية. يتضح لنا أن نسبة 80,56% من المبحوثين الذين أجابوا بنعم، أما الذين أجابوا ب لا تقدر نسبتهم ب19,44% .

وعليه نستنتج أن أغلب التكنولوجيا التي تستخدمها مؤسسة الحماية المدنية تتزود بنظام الحماية.

حيث تمت الإجابة عن هذا السؤال بتبرير نعم بنسبة 69,44% وبتكرار 25.

وكانت إجابات الموظفين كالتالي:

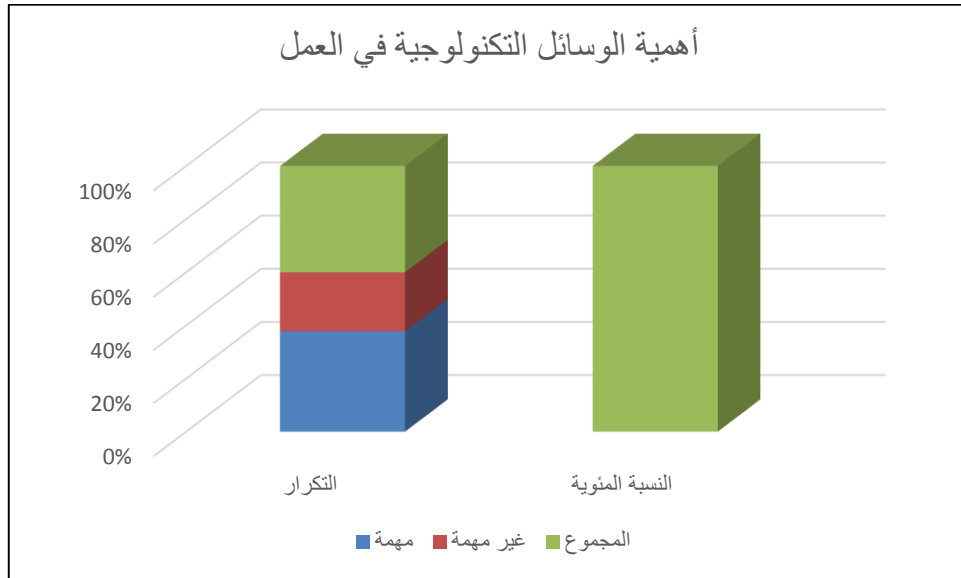
- لمنع الفيروسات والقرصنة بنسبة 33,33% وبتكرار 12.

- للحفاظ على الأجهزة والمعلومات بنسبة 22,22% وبتكرار 08.
- لحماية بعض المعلومات المهمة والسرية وحماية الأجهزة من برامج المراقبة والضبط .
- حتى لا يطلع عليها الغير ومن اجل لا يوقع في خلط في المهام بنسبة 5,56% وبتكرار 02.
- للحفاظ على الرقم السري للأمانة السرية من البرامج والأرشفة بنسبة 2,78% وبتكرار 01.
- أي نظام مزود بنظام الحماية للحفاظ من الغير بنسبة 2,78% وبتكرار 01.
- حيث تمت الإجابة عن هذا السؤال بتبرير لا بنسبة 2,78% وبتكرار 01.
- ليست متوفرة.

المحور الثالث: المعوقات والصعوبات التي تحول دون تبني المؤسسة لتكنولوجيات الإتصال

جدول رقم 01: يوضح أهمية الوسائل التكنولوجية في العمل

| النسبة المئوية | التكرار | كيف ترى الوسائل التكنولوجية في عملك |
|----------------|---------|-------------------------------------|
| 94,44% | 34 | مهمة |
| 05,56% | 02 | غير مهمة |
| 100% | 36 | المجموع |

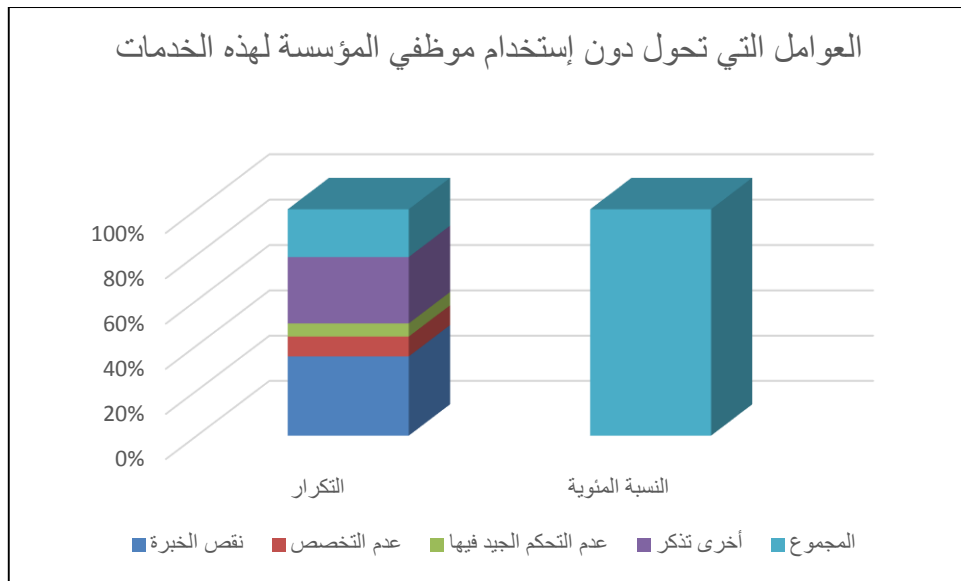


أعمدة بيانية توضح أهمية الوسائل التكنولوجية في العمل

تشير البيانات الإحصائية أعلاه والتي توضح أهمية الوسائل التكنولوجية في العمل وكانت أكبر نسبة إجابة بنعم بنسبة 94,44%، وأما الذين كانت إجابتهم ب لا بنسبة 05,56%. وهذا يدل على أهمية الوسائل التكنولوجية في العمل.

جدول رقم 02: يوضح العوامل التي تحول دون إستخدام موظفي المؤسسة لهذه التكنولوجيات

| النسبة المئوية | التكرار | في رأيك ماهي العوامل التي تحول دون إستخدام موظفي المؤسسة لهذه التكنولوجيات |
|----------------|---------|--|
| 16,67% | 06 | نقص الخبرة |
| 41,67% | 15 | عدم التخصص |
| 27,78% | 10 | عدم التحكم الجيد فيها |
| 13,89% | 05 | أخرى تذكر |
| 100% | 36 | المجموع |



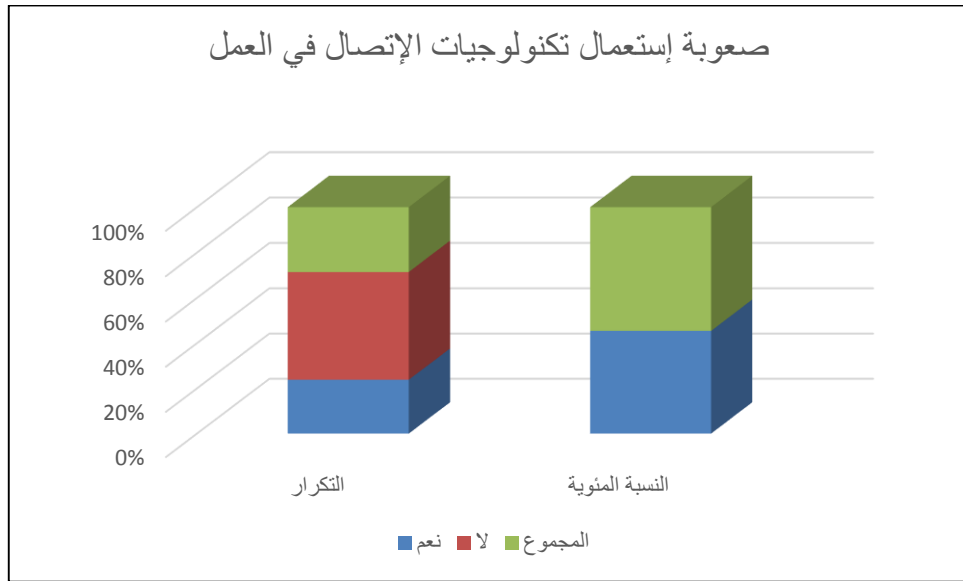
أعمدة بيانية توضح العوامل التي تحول دون إستخدام موظفي المؤسسة لهذه التكنولوجيات نلاحظ من خلال النتائج المحصلة عليها أعلاه و المتمثلة في العوامل التي تحول دون إستخدام موظفي المؤسسة لهذه لتكنولوجيات.

لأن نسبة 41,67% من الذين أجابوا بعدم التخصص, في حين قدرت نسبة الذين أجابوا ب عدم التحكم الجيد فيها بنسبة 27,78%, بينما نجد نسبة الذين أجابوا ب نقص الخبرة 16,67%, ثم تليها نسبة أخرى تذكر بنسبة 13,89%.

وهذا مايدل أن عدم التخصص يحول دون إستخدام موظفي المؤسسة لهذه التكنولوجيات.

جدول رقم 03 :يوضح صعوبة إستعمال تكنولوجيات الإتصال في العمل

| هل توجد لديك صعوبة في إستعمال تكنولوجيات الإتصال في عملك | التكرار | النسبة المئوية |
|--|---------|----------------|
| نعم | 30 | 83,33% |
| لا | 06 | 16,67% |
| المجموع | 36 | 100% |



أعمدة بيانية توضح صعوبة إستعمال تكنولوجيات الإتصال في العمل

نلاحظ من خلال المعطيات أعلاه التي توضح صعوبة إستعمال تكنولوجيات الإتصال

في العمل.

وجاءت نتائجه كالآتي:

في المرتبة الأولى الذين أجابوا بنعم بنسبة 83,33%، تليها نسبة الذين أجابوا ب لا وقدرت ب16,67%.

وعليه نستنتج أن أغلب موظفي مؤسسة الحماية المدنية توجد لديهم صعوبة في إستعمال تكنولوجيايات الإتصال في العمل.

وتمت الإجابة عن هذا السؤال لصعوبات المذكورة بنسبة 83,33% بتكرار 30.

وكانت إجابتهم كالتالي:

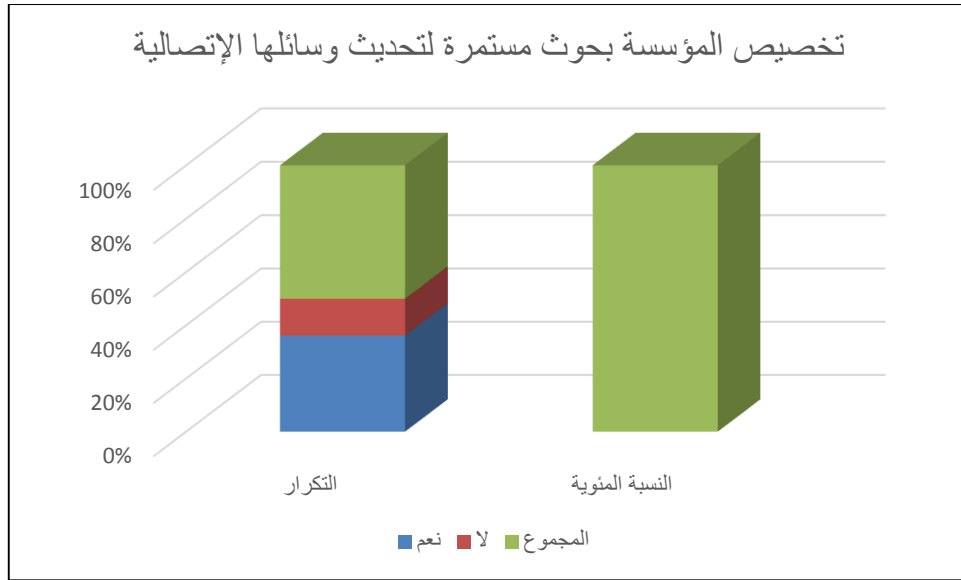
| النسبة المئوية | التكرار | العبارة |
|----------------|---------|--|
| 26, 67% | 08 | قلة الإمكانيات المادية |
| 33,33% | 10 | عدم التأهيل الجيد |
| 40% | 12 | وجود تعقيدات في إستعمال تكنولوجيايات الإتصال |
| 100% | 30 | المجموع |

أخرى تذكر بنسبة 6,67% بتكرار 02.

- أجهزة قديمة.
- عدم التدريب على برامج لإختصار الأعمال.

جدول رقم 04 :يوضح تخصيص المؤسسة بحوث مستمرة لتحديث وسائلها الإتصالية

| هل تخصص مؤسستكم بحوث مستمرة لتحديث وسائلها الإتصالية | التكرار | النسبة المئوية |
|--|---------|----------------|
| نعم | 26 | 72.22% |
| لا | 10 | 27.78% |
| المجموع | 36 | 100% |



أعمدة بيانية توضح تخصيص المؤسسة بحوث مستمرة لتحديث وسائلها الإتصالية

توضح النتائج المحصلة أعلاه أن نسبة 72,22% من عدد المبحوثين المعلمين الذين

أجابوا بنعم, في حين تقدر النسبة التي أجابت ب لا بنسبة 27,78%.

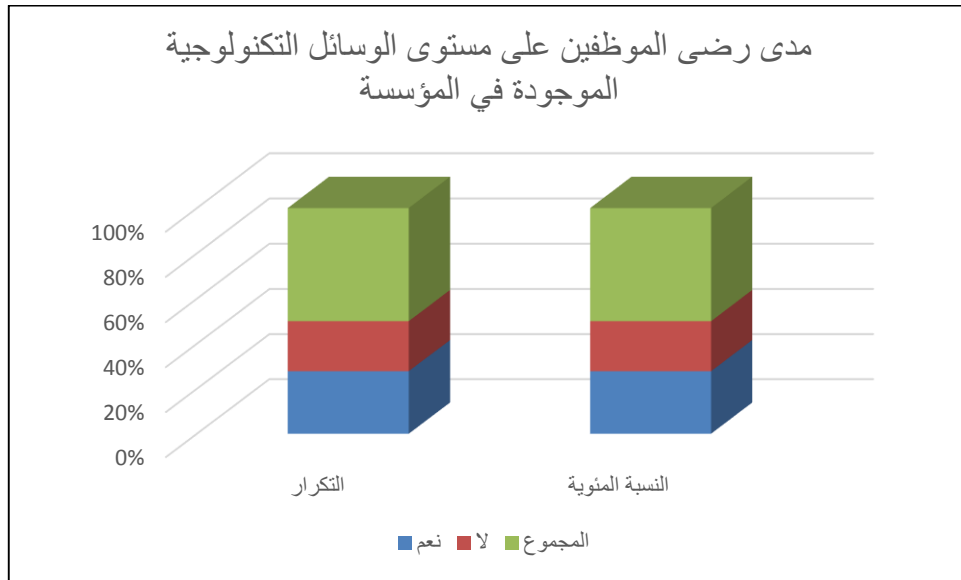
ومن خلال هذا التباين في النسبتين يتأكد لنا أن المؤسسة الحماية المدنية تخصص بحوث

مستمرة لتحديث وسائلها الإتصالي

جدول رقم 05: يوضح مدى رضى الموظفين على مستوى الوسائل التكنولوجية الموجودة في

المؤسسة

| النسبة المئوية | التكرار | هل أنت راضٍ على مستوى الوسائل التكنولوجية الموجودة في مؤسستك |
|----------------|---------|--|
| %55,56 | 20 | نعم |
| %44,44 | 16 | لا |
| %100 | 36 | المجموع |



أعمدة بيانية توضح مدى رضى الموظفين على مستوى الوسائل التكنولوجية الموجودة في المؤسسة

نلاحظ من خلال المعطيات الواردة أعلاه أن نسبة عدد أفراد العينة الذين أجابوا بنعم تقدر ب %55,56, في حين تقدر نسبة الذين أجابوا ب لا %44,44 من عدد أفراد العينة.

وهذا ما يدل على أن أغلب الموظفين راضين على مستوى الوسائل التكنولوجية الموجودة في المؤسسة.

وتمت الإجابة عن هذا السؤال بنعم بنسبة 58,33% وبتكرار 21.

وكانت إجابات الموظفين كالتالي:

- غير معني بها بنسبة 11,11% وبتكرار 04.
- ناقصة السرعة وتكون ضعيفة أحيانا 13,89% وبتكرار 05.
- هناك وسائل حديثة وتقنيات متعددة في هذا المجال لا يصلنا بتسبة 2,78% وبتكرار 01.
- ناقصة من حيث الإمكانيات المادية بنسبة 19,44% وبتكرار 07.
- لم يتم برمجة جديدة المتماثلة في صورة جديدة الكترونيا أوتوماتيك الخاصة بنوع الاعمال اليومية بنسبة 2,78% بتكرار 01.
- قلة الأجهزة الكاشفة والمساعدة رغم تواجدها بنسبة 5,56% وبتكرار 02.
- إمكانيات محدودة وعدم تهيئة جو للمختصين وعرقلة عملهم بنسبة 2,78% بتكرار 01.

السؤال السادس: ماهي الوسائل التكنولوجية التي تستخدمها في عملك؟

حيث تمت الإجابة عن هذا السؤال بنسبة 100% وعدد تكرارهم 36.

وكانت إجابة الموظفين كالتالي:

- الحواسيب العادية والمحمولة بنسبة 19,44% بتكرار 07.
- الهواتف السلكية واللاسلكية والهواتف الذكية بنسبة 26,67% وعدد تكرارهم 08.
- الفاكس الطابعة بنسبة 13,89% بتكرار 05.

- برامج معرفة المواقع GPC. بنسبة 5,56% بتكرار 02.
- الراديو و الإنترنت الداخلية بتكرار 05
- طابلات للكشف عن مكان الضحية أو مكان ونوع الخطر . بنسبة 2,78% بتكرار 01.
- أجهزة التنبيه والأخذ بالإشارة بنسبة 2,78% بتكرار 01.
- مواقع التواصل الإجتماعي مثل :الواتساب البريد الإلكتروني بتكرار 05.
- أنظمة التنبيه والتحذير من خطر الحرائق والإشعاع بنسبة 2,78% بتكرار 01.
- المنصة الإلكترونية وتتمثل في قاعدة المعلومات تستعمل في الحوادث الكبرى بنسبة 2,78% بتكرار 01.

السؤال السابع: في رأيك ماهي الوسائل التكنولوجية الحديثة ترغب في إستخدامها على مستوى عملك ولماذا؟

حيث تمت الإجابة عن هذا السؤال بنسبة 73,33 وعدد تكرارهم 22.

وكانت إجابة الموظفين كالتالي:

- تطبيق الحاسوب من نوع طراز (Car for) يمتاز بالتسجيل والتصوير ونقل المعلومات وحفظها تلقائياً وكذلك الطابعة الجديدة ولوحات خاصة بالإنذار توضع في مكان الطريق للحد وأخرى خاصة بالمواد المشعة وللحد من الضرر .

- لوائح إلكترونية تستعمل للعد وحساب العتاد الجديد والمتضرر (سيارت وشاحنات أجهزة إطفاء الحريق .. الخ) تعمل على أرقام العتاد المتواجد داخل الوحدة العملية.
 - أجهزة حفظ الجثث والذال عنها.
 - أجهزة خاصة بأعوان عند غيابهم أو تحولهم من ولاية إلى ولاية تنقل ملفهم مباشرة بتسجيله إلكترونياً بكامل التفاصيل والمعلوماتية بدون جهد تسمى في سويسرا (Zith both).
 - روبوت لإدماج الوسائل الحديثة في العمل لإختصار الوقت .
 - جهاز التحسس.
 - خرائط إلكترونية للمياه والغابات.
- وأخرى يرغب بإستخدامها مصنفة حسب نوع التدخل :

❖ التكنولوجيا الخاصة بالتدخل أثناء الحوادث

- تقنية حديثة ذات نظام هيدروليكي [الأدوات القطع والتفتيك] ذات قوة عالية (bar700) بار وحدة قياس ضغط.
 - تقنية اللاد (LED) في أجهزة القطع والتفتيك لتحديد المنطقة بصفة دقيقة.
- ### ❖ التدخل الخاص بالغطس:
- تكنولوجيا تقوم بمزج غاز هيليوم مع غاز الأوكسجين لتخفيف الأوكسجين وحماية الغطاس من إنتفاخ الشرايين وتلف الأعصاب لزيادة ضغط في البحار.
 - أجهزة المسح في الأعماق.
 - مصابيح كاشفة مضادة للصدمات ومضادة للإشتعال ومقاومة للمياه وتحدد المكان بدقة وتكشف هذه المصابيح عن حالة الشخص إذا كان مريض (أصفر اللون أحمر .. الخ).

❖ التدخل الخاص بحرائق الغابات:

- أقمار صناعية تحدد رقعة الحريق وإتجاه الرياح طائرات لإخماد الحريق .
- إضافات لتدعيم فعالية الماء في الإخماد مع إستعمال مادة غبارية بالإضافة إلى تكنولوجيا تقوم بتكوين خليط وتركيزه نجدها في طائرات الإخماد الجوية.
- FM200 غاز خاص بالإطفاء في الأماكن المغلقة يقوم بإمتصاص الأوكسجين الذي يغذي النيران.

❖ التدخل الخاص بالزلازل:

- درونات وطائرات لمعاينة وتحديد حجم الخسائر ولتحديد مسارات التدخل والأماكن الآمنة ومسارات التموين المنكوبين. كاميرات حرارية أجهزة قياس الحركة ورصد الهزة.

❖ التدخل الخاص بالأخطار الإشعاعية:

- ألبسة خاصة واقية ضد الأشعة (SKAFOLDER)
- بالإضافة إلى تكنولوجيا مجسات لقياس الجرعة في عين المكان - مجسات المراقبة - مجسات الحماية - المجسات الكشفية للبحث عن المصدر الإشعاعي

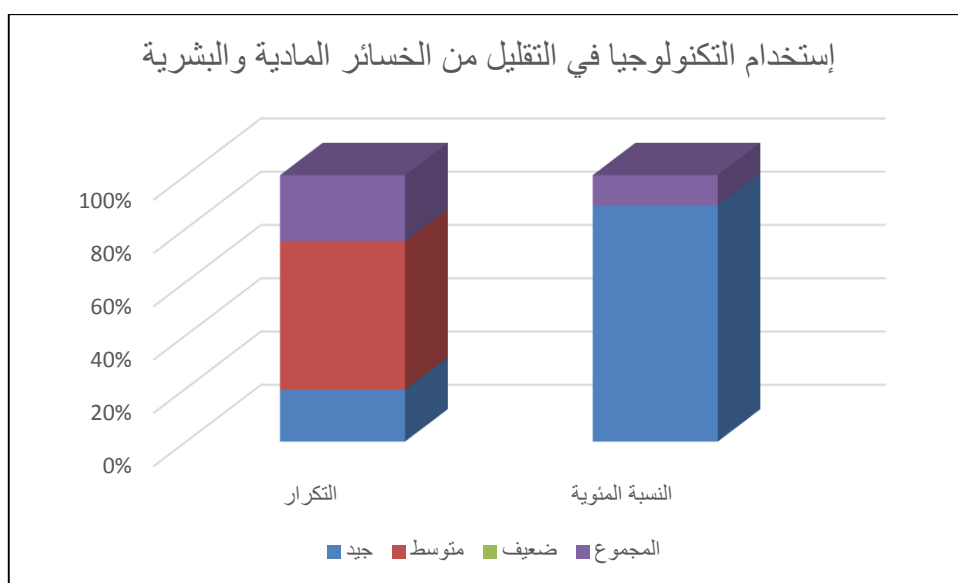
❖ التدخل الخاص بنقل المواد الكيماوية الخطيرة REACTIVE :

- تكنولوجيا الأجهزة والكواشف الخاصة بالغازات الغير صالحة للتنفس أو قابلة للإشتعال أو الانفجار.
- جهاز كشف التسرب .
- جهاز قياس
- (H125 غاز خائق).

المحور الرابع: الإشباع المحققة

جدول رقم 01 : يبين إستخدام تكنولوجيا الإتصال في التقليل من شدة الخسائر المادية والبشرية

| النسبة المئوية | التكرار | إستخدامكم لتكنولوجيا الإتصال قلل من شدة الخسائر المادية والبشرية |
|----------------|---------|--|
| 77,78% | 28 | جيد |
| 22, 22% | 08 | متوسط |
| 00% | 00 | ضعيف |
| 100% | 36 | المجموع |



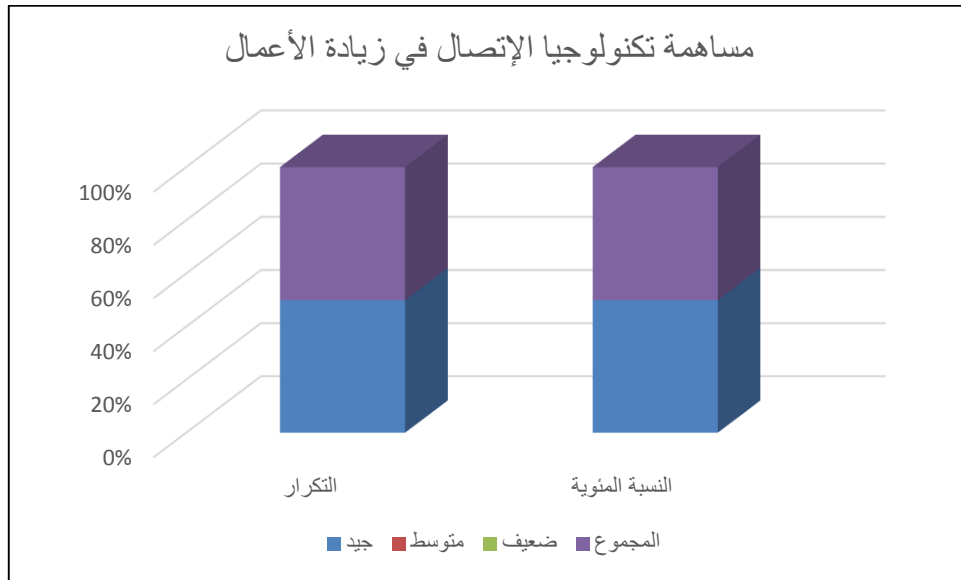
أعمدة بيانية توضح إستخدام تكنولوجيا الإتصال في التقليل من شدة الخسائر المادية والبشرية

يتبين لنا من خلال النتائج المتحصل عليها أعلاه والتي تبين فعالية تكنولوجيا الإتصال في التقليل من شدة الخسائر المادية والبشرية. أن الذين أجابوا بجيد بنسبة 77,78%، والذين أجابوا بمتوسط بنسبة 22, 22%، بينما إنعدمت نسبة ضعيف.

وهذا يعني أن استخدام تكنولوجيا الاتصال قلل من شدة الخسائر المادية والبشرية .

جدول رقم 02: يبين مساهمة تكنولوجيا الإتصال في زيادة سرعة أداء الأعمال

| النسبة المئوية | التكرار | إستخدامكم لتكنولوجيا الإتصال زاد في سرعة أداء الأعمال بينكم |
|----------------|---------|---|
| 100% | 36 | جيد |
| 00% | 00 | متوسط |
| 00% | 00 | ضعيف |
| 100% | 36 | المجموع |

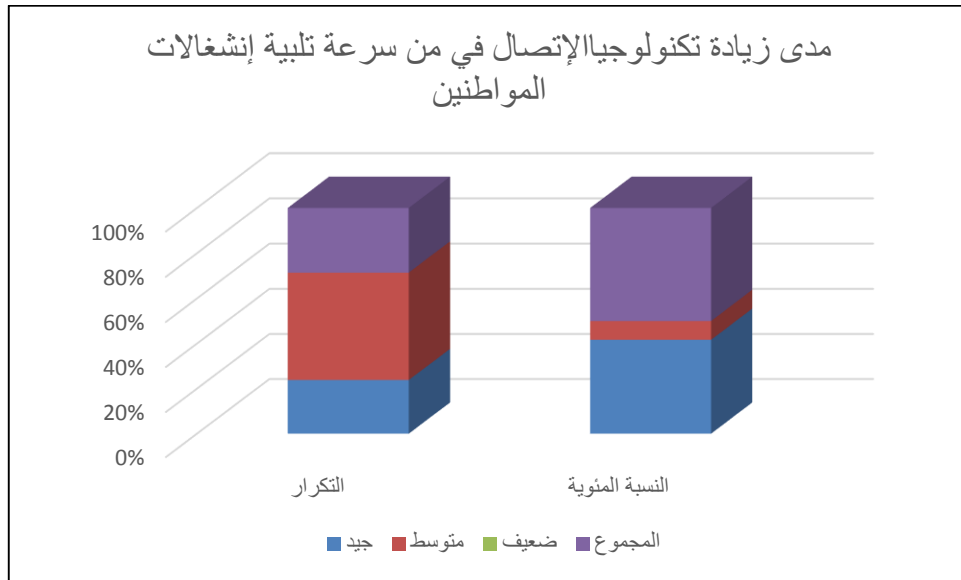


أعمدة بيانية توضح مساهمة تكنولوجيا الإتصال في زيادة سرعة أداء الأعمال

تشير البيانات الواردة أعلاه والتي تمثل مساهمة تكنولوجيا الإتصال في زيادة سرعة أداء الأعمال. حيث نلاحظ أن نسبة 100% من الذين أجابوا **بجيد** في حين قدرت نسبة الذين أجابوا **بمتوسط** وكذلك **ضعيف** بـ 00.00% وهي نسبة منعدمة وهذا مايدل على مساهمة تكنولوجيا الإتصال في زيادة سرعة أداء الأعمال بين الموظفين.

جدول رقم 03 : يبين مدى زيادة تكنولوجيا الإتصال من سرعة تلبية إنشغالات المواطنين

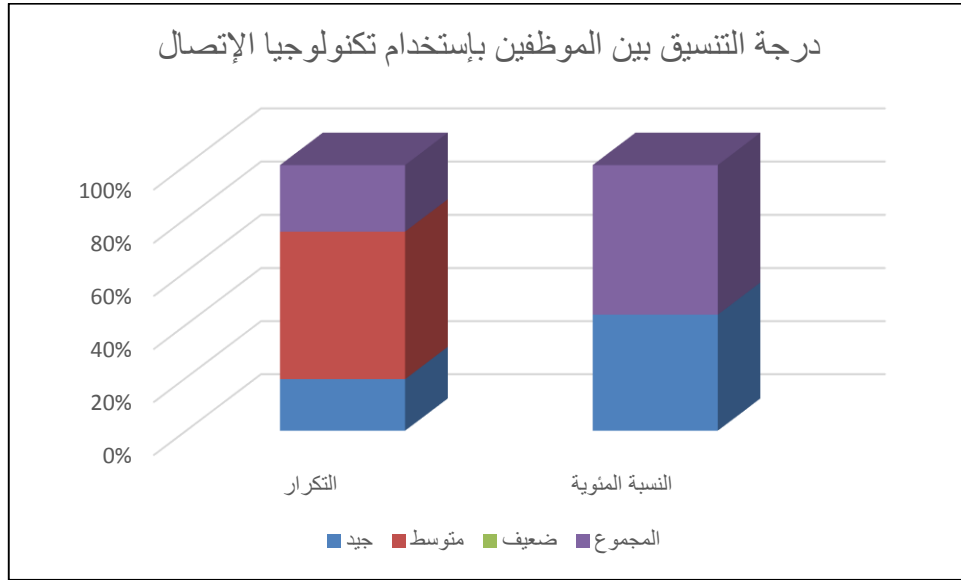
| النسبة المئوية | التكرار | إستخدامكم للتكنولوجيا زاد من سرعة تلبية إنشغالات المواطنين |
|----------------|---------|--|
| %83,33 | 30 | جيد |
| %16,67 | 06 | متوسط |
| %00 | 00 | ضعيف |
| %100 | 36 | المجموع |



أعمدة بيانية توضح مدى زيادة تكنولوجيا الإتصال من سرعة تلبية إنشغالات المواطنين نلاحظ من خلال البيانات الإحصائية الواردة أعلاه أن تكنولوجيا الإتصال زادت من سرعة تلبية إنشغالات المواطنين ،بدرجة جيد قدرت بنسبة 83,33 %، بينما بلغت نسبة الموظفين الذين أجابوا بدرجة متوسط بنسبة 16,67 % ، في حين إنعدمت درجة ضعيف. مما يدل على أن تكنولوجيا الإتصال زادت من سرعة تلبية إنشغالات المواطنين.

جدول رقم 04: يبين درجة التنسيق بين الموظفين باستخدام تكنولوجيا الإتصال

| النسبة المئوية | التكرار | إستخدامكم لتكنولوجيا الإتصال زاد من درجة التنسيق بينكم |
|----------------|---------|--|
| 77,78% | 28 | جيد |
| 22, 22% | 08 | متوسط |
| 00% | 00 | ضعيف |
| 100% | 36 | المجموع |



أعمدة بيانية توضح درجة التنسيق بين الموظفين باستخدام تكنولوجيا الإتصال

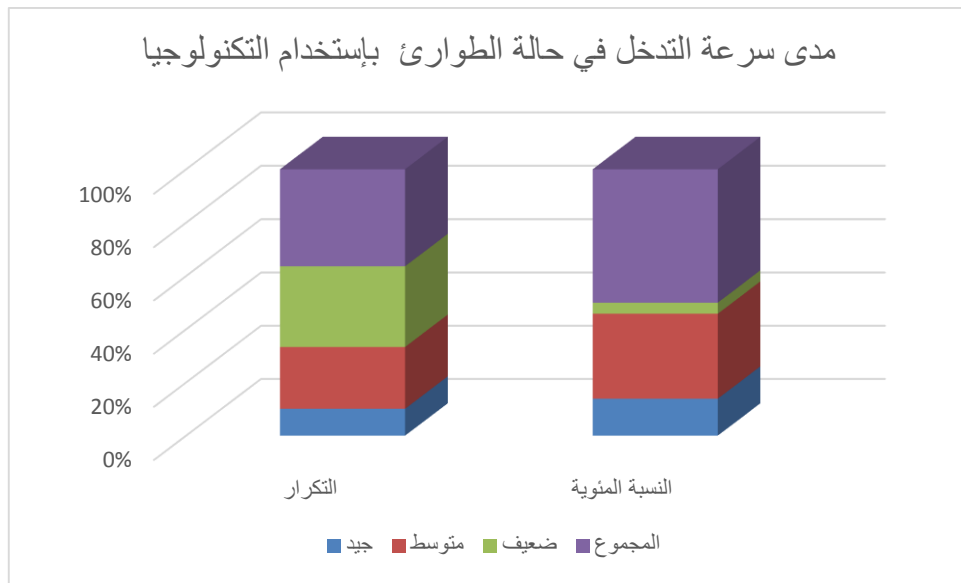
نلاحظ من خلال المعطيات الواردة أعلاه التي توضح درجة التنسيق بين الموظفين باستخدام تكنولوجيا الإتصال، والتي جاءت بياناتها كالتالي:

في المرتبة الأولى بدرجة جيدة بنسبة تقدر ب 77,78%، وتليها في المرتبة الثانية بدرجة متوسطة تقدر نسبتها ب 22, 22%، أما المرتبة الثالثة بدرجة ضعيف بنسبة تقدر ب 00% وهي درجة منعدمة.

وعليه نستنتج أن مجتمع الدراسة يستخدم تكنولوجيا الاتصال بدرجة جيدة للتنسيق بين الموظفين.

جدول رقم 05: يوضح مدى سرعة التدخل في حالة الطوارئ بإستخدام التكنولوجيا

| النسبة المئوية | التكرار | إستخدامكم للتكنولوجيا من سرعة التدخل في حالة الطوارئ |
|----------------|---------|--|
| 27,78% | 10 | جيد |
| 63,89% | 23 | متوسط |
| 8,33% | 03 | ضعيف |
| 100% | 36 | المجموع |

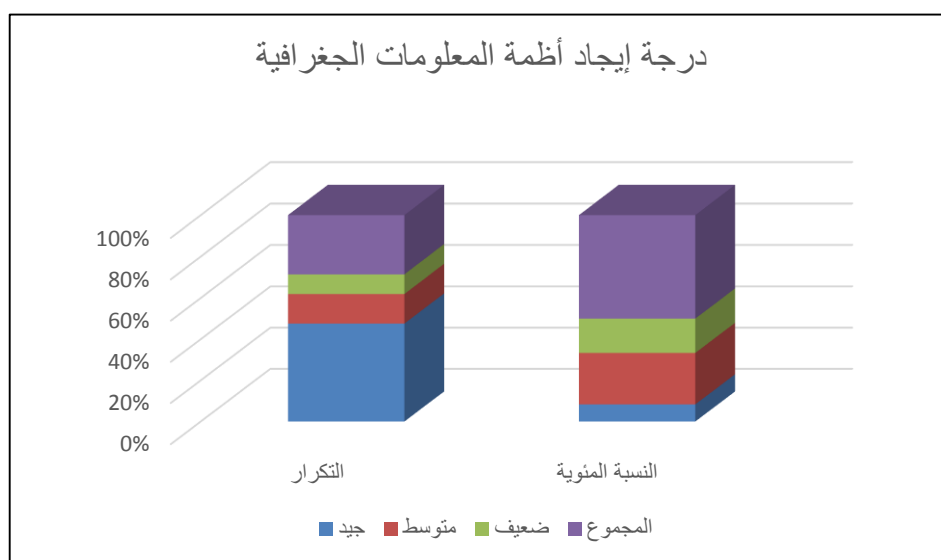


أعمدة بيانية توضح مدى سرعة التدخل في حالة الطوارئ بإستخدام التكنولوجيا

نلاحظ من خلال البيانات الواردة أعلاه والتي توضح مدى سرعة التدخل في حالة الطوارئ بإستخدام التكنولوجيا. حيث بلغت نسبة الذين أجابوا بمتوسط 63,89%، وهي أعلى نسبة تليها نسبة الذين أجابوا بجيد بنسبة 27,78%، بينما الذين أجابوا بضعيف تقدر نسبتهم بـ 8,33% وهي نسبة ضئيلة تكاد تنعدم، وهذا يعني أن إستخدام تكنولوجيا الإتصال زاد من سرعة التدخل في حالة الطوارئ بشكل متوسط.

جدول رقم 06 :يوضح درجة إيجاد أنظمة المعلومات الجغرافية

| النسبة المئوية | التكرار | لأي درجة تجد استخدام أنظمة المعلومات الجغرافية |
|----------------|---------|--|
| 16,67% | 06 | جيد |
| 50% | 18 | متوسط |
| 33,33% | 12 | ضعيف |
| 100% | 36 | المجموع |

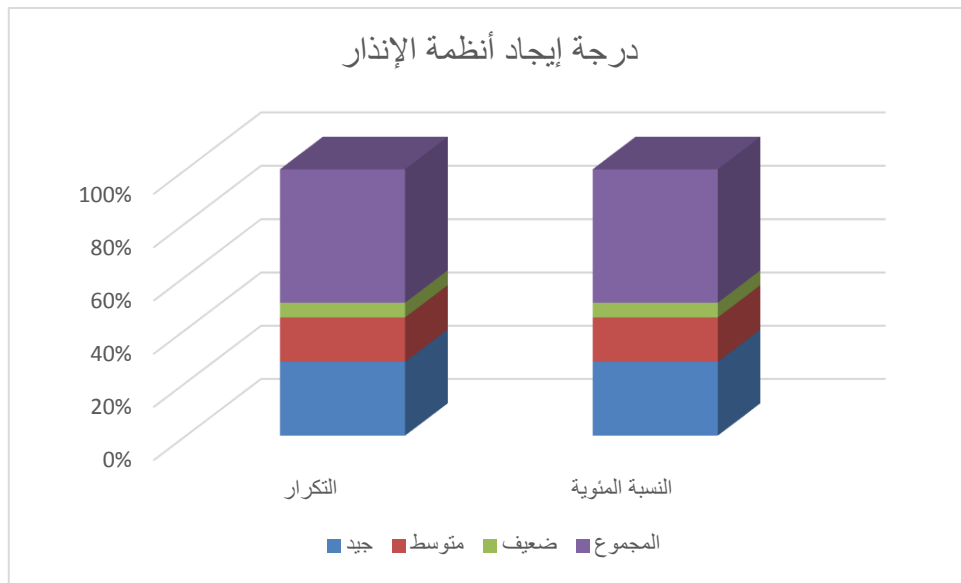


أعمدة بيانية توضح درجة إيجاد أنظمة المعلومات الجغرافية

يتبين لنا من خلال النتائج المتحصل عليها أعلاه أن التحكم في إيجاد أنظمة المعلومات الجغرافية الإنترنت، بدرجة متوسط قدرت ب 45% ، أي أنهم يتحكمون فيها بشكل حسن، كما بلغت نسبة الذين يجيدونها بدرجة ضعيف قدرت ب 33,33%، بينما بلغت نسبة الذين يجيدون أنظمة المعلومات الجغرافية بدرجة جيدة بنسبة 16,67% ، وهذا يعني أن الفئة الأعلى هي الفئة المتوسطة.

جدول رقم 07 :يوضح درجة إستخدام أنظمة الإنذار

| النسبة المئوية | التكرار | لأي درجة تجيد إستخدام أنظمة الإنذار |
|----------------|---------|-------------------------------------|
| 55,56% | 20 | جيد |
| 33,33% | 12 | متوسط |
| 11,11% | 04 | ضعيف |
| 100% | 36 | المجموع |



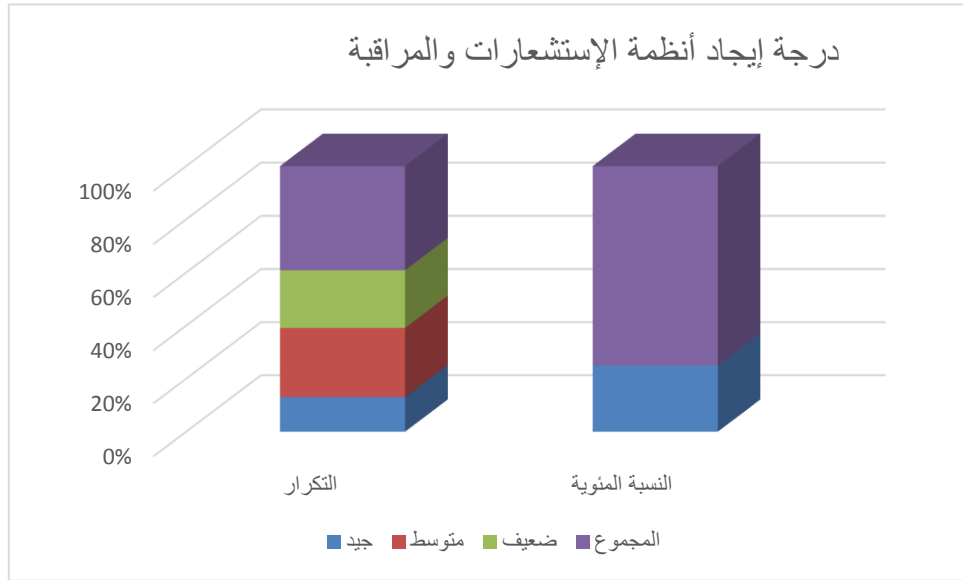
أعمدة بيانية توضح درجة إستخدام أنظمة الإنذار

توضح النتائج المتحصل عليها أعلاه درجة إيجاد استخدام أنظمة الإنذار.والذي جاءت بياناته كالآتي:

في المرتبة الأولى بدرجة جيد بنسبة 55,56% ، وتليها في المرتبة الثانية بدرجة متوسط بنسبة تقدر ب33,33%، أما المرتبة الثالثة بدرجة ضعيف بنسبة تقدر ب11,11%. وعليه نستنتج أن مجتمع الدراسة يجيد استخدام أنظمة الإنذار بشكل جيد.

جدول رقم 08 :يوضح درجة إستخدام أنظمة الإستشعار والمراقبة

| النسبة المئوية | التكرار | لأي درجة تجيد إستخدام أنظمة الإستشعار والمراقبة |
|----------------|---------|---|
| 33,33% | 12 | جيد |
| 66, 67% | 24 | متوسط |
| 5, 56% | 02 | ضعيف |
| 100% | 36 | المجموع |



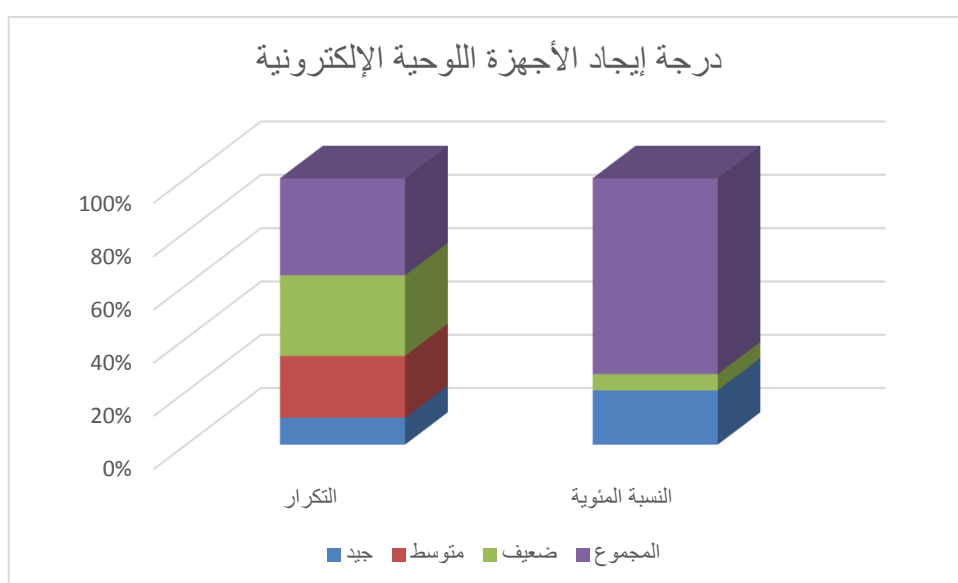
أعمدة بيانية توضح درجة إستخدام أنظمة الإستشعار والمراقبة

توضح النتائج المتحصل عليها أعلاه التي تمثل مدى إيجاد أنظمة الاستشعار والمراقبة والتي جاءت بياناتها كالآتي:

في المرتبة الأولى بدرجة متوسطة تقدر نسبتها ب 66,67% ، تليها في المرتبة الثانية بدرجة جيد بنسبة تقدر ب 33,33%، أما في المرتبة الثالثة بدرجة ضعيف بنسبة تقدر ب 5,56% . وعليه نستنتج أن أغلب الموظفين يجيدون استخدام أنظمة الاستشعار والمراقبة بدرجة متوسطة.

جدول رقم 09 :يوضح درجة إستخدام الأجهزة اللوحية الإلكترونية

| النسبة المئوية | التكرار | لأي درجة تجيد إستخدام الأجهزة اللوحية الإلكترونية |
|----------------|---------|---|
| 27,78% | 10 | جيد |
| 63, 89% | 23 | متوسط |
| 8,33% | 03 | ضعيف |
| 100% | 36 | المجموع |



أعمدة بيانية توضح درجة إستخدام الأجهزة اللوحية الإلكترونية

نلاحظ من خلال المعطيات الواردة أعلاه والتي توضح مدى درجة إيجاد استخدام الأجهزة الإلكترونية. حيث كانت أكبر نسبة إجابة بدرجة متوسط بـ 63, 89%, تليها بدرجة جيد بنسبة تقدر بـ 27,78%, في حين قدرت نسبة درجة ضعيف بـ 8,33%. وعليه نستنتج أن أغلب الموظفين يجيدون إستخدام الأجهزة الإلكترونية بدرجة متوسط.

الإستنتاج العام

من منظور تكاملي لما ورد في متن المذكرة في شقيها النظري والتطبيقي حول موضوع "دور تكنولوجيا الإتصال الحديثة في تسريع عملية التدخل في مؤسسة الحماية المدنية بولاية ورقلة" حول عينة من الموظفين.

وبعد تحليل الإستبيان ورؤية النتائج:

✓ نلاحظ أن هناك تفاوت في إستخدام تكنولوجيا الإتصال بين الهاتف الثابت والبريد المكتوب والإلكتروني ، والاتصالات الشفوية ومواقع التواصل الاجتماعي و الهاتف المحمول حيث كان إستخدام الهاتف الثابت من بين أكثر الوسائل المستخدمة في مؤسسة الحماية المدنية مقارنة بالوسائل الأخرى التي تعتمدها في التواصل من أجل تبادل المعلومات و تطوير العمل.

✓ كما نلاحظ أن أغلب موظفين مؤسسة الحماية المدنية يستخدمون جهاز الكمبيوتر ، في عملهم وهذا مؤشر إيجابي يوضح تبني إستخدام هذا المبتكر.

✓ كما أنه متصل بالمكاتب الأخرى من أجل المعرفة وإكتساب الخبرة ، فالمؤسسة تستخدم شبكة الإنترنت أحيانا من أجل التواصل بين الموظفين لتسهيل العمل إلا أنها تواجه في إستخدامها بعض الصعوبات من بينها ضعف التدفق ونقص التغطية كما يمكن للموظفين التواصل فيما بينهم في مجال العمل عن طريق مواقع التواصل الاجتماعي بشكل أمن. كون أغلب التكنولوجيا التي تستخدمها مؤسسة الحماية المدنية تنزود بنظام الحماية.

✓ الوسائل التكنولوجية مهمة جداً في العمل ، إلا أن هناك بعض المعوقات والصعوبات التي تحول دون إستخدام موظفي المؤسسة لها كنقص الخبرة وعدم التخصص وعدم التحكم الجيد فيها وغيرها من العوامل. ومن أجل تحديث هذه الوسائل وتسهيل العمل بها تخصص المؤسسة بحوث مستمرة . ما يجعل أغلب الموظفين راضين على مستوى الوسائل التكنولوجية الموجودة في المؤسسة.

✓ مؤسسة الحماية المدنية تعتمد في عملها أغلب الوقت على الهواتف السلكية واللاسلكية

- ✓ وأنظمة الإنذار وإطفاء الحرائق .
- ✓ موظفي مؤسسة الحماية المدنية يرغبون في إستخدام أجهزة تكنولوجيا حديثة لتحسين المستوى وتحقيق تقدم ولتقليل الخسائر.
- ✓ من بين الإشباعات المحققة من قبل المؤسسة لإستخدامها للوسائل التكنولوجية الحديثة:
- ✓ إستخدام المؤسسة للتكنولوجيا الحديثة قلل من شدة الخسائر المادية والبشرية.
- ✓ إستخدام المؤسسة للتكنولوجيا الحديثة زاد في سرعة أداء الأعمال بين الموظفين ,و زاد من درجة التنسيق بينهم.
- ✓ وأيضاً زاد من سرعة تلبية إنشغالات المواطنين والتدخل في حالة الطوارئ.
- ✓ أغلب الموظفين يجيدون إستخدام أنظمة المعلومات الجغرافية,و أنظمة الإستشعار والمراقبة ,وكذلك الأجهزة اللوحية الإلكترونية بشكل متوسط في حين أنهم يجيدون إستخدام أنظمة الإنذار بشكل جيد.

خاتمة

خاتمة

في مجمل ما تطرقت إليه هذه الدراسة حول "دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تسريع عمليات التدخل في لدى أعوان الحماية المدنية"

نرى أن تكنولوجيا الإتصال الحديثة تشكل أهمية بالغة على مختلف الأصعدة بالنسبة لمؤسسة الحماية المدنية, لما لها من المميزات التي تتمتع بها وعلى رأسها تقليل نسبة التدخل البشري في العمليات المتكررة, وتحسين صورة أو أداء المؤسسة وتسريع العمليات الإدارية (عمليات تبادل المعلومات عبر الشبكات) والعمليات الميدانية من التدخل في حالات الطوارئ (الحرائق, حوادث المرور, الفيضانات...). ويحدث تطبيق تكنولوجيا الإتصال الحديثة تغييرات وتطورات أساسية إدارياً وتقنياً, إذ تساهم في إنجاز أعمال المؤسسة في الوقت المحدد, وفي تسهيل أداء العمال وتقليل الجهد المبذول من طرف العاملين بها, بالإضافة إلى تقليل الخسائر المادية والبشرية وتلبية إنشغالات المواطنين, والرفع من كفاءة وأداء المهام.

لقد توصلت الدراسة إلى جملة من النتائج في ضوء الأهداف التي سطرت من أجلها, فمن خلالها تم التعرف على أهم الوسائل التكنولوجية الحديثة إستخداماً في مؤسسة الحماية المدنية والصعوبات التي تواجه العاملين عند إستخدامهم لها, والإشباع المحققة من إستخدامها وتأثيرها على أدائهم المهني, كما تم تحقيق هذه الأهداف من خلال إستخدام أداة جمع البيانات وتفريغها وتحليلها, حيث توصلنا إلى مجموعة من النتائج نجملها فيما يلي:

- ↳ مؤسسة الحماية المدنية تعتمد على مختلف وسائل الإتصال, لتداول المعلومات بين مصالح المؤسسة, ولكن أغلب الوقت تعتمد على الهواتف السلكية واللاسلكية.
- ↳ هناك العديد من المعوقات التي تقف أمام تطبيق مختلف التكنولوجيات الحديثة حيث يواجه العمال بعض الصعوبات التي تقف أمام تطبيق مختلف التكنولوجيات الحديثة في المؤسسة لذلك لا بد من وضع برامج تكوينية وتدريبية لتطوير معارفهم ومهاراتهم

بشكل دوري للتعامل مع تكنولوجيا الاتصال الحديثة، إضافة إلى توفير بنية تحتية وذلك بزيادة تطوير خدماتها، مع محاولة إيجاد حلول للمعيقات التي تواجه تطبيق تكنولوجيا الإتصال الحديثة في المؤسسة. كون الموظفين يرغبون في إستخدام أجهزة تكنولوجيا حديثة تختلف على حسب نوع التدخل (تدخل حرائق الغابات، الزلازل الأشعة، الحوادث... إلخ) التحسين المستوى وتحقيق تقدم ولتقليل الخسائر المادية والبشرية، ولزيادة درجة التنسيق بين الموظفين.

كل هذا من شأنه أن يزيد من كفاءة المؤسسة ، ويبقى هذا نتيجة للإستغلال الأمثل لمختلف تكنولوجيا الإتصال الحديثة.

وفي الأخير تبقى تكنولوجيا الإتصال الحديثة أداة فعالة لا يمكن الاستغناء عنها نظر لدور المهم الذي تلعبه في المؤسسات خاصة مؤسسة الحماية المدنية. مايستلزم على المؤسسة العمل بها كأداة لدعم الإتصال، وتجاوز حاجزي الزمان والمكان.

لذلك وجب على المؤسسة الحماية المدنية الاهتمام أكثر وتوفير كل الإمكانيات في سبيل إنجاحها وازدهارها.

قائمة المراجع

قائمة المراجع

❖ المراجع باللغة العربية:

I. المعاجيم والقواميس والموسوعات :

1. ابن منظور، الإفريقي المصري، معجم لسان العرب، دار صاد للنشر، بيروت 1994.
2. أحمد زكي بدوي-معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية -مكتبة لبنان-بيروت- 1993.
3. عبد الله مي المعجم في المفاهيم الحديثة للإعلام والاتصال، دار النهضة العربية، بيروت، 2014.
4. عبد المجيد سالمى وآخرون-معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية -مكتبة لبنان- بيروت -1993.
5. محمد جمال الفأر، معجم المصطلحات الإعلامية، عمان: دار أسامة للنشر والتوزيع، 2014.
6. مصطفى، إبراهيم، وآخرون. المعجم الوسيط، ط/ 4. معجم اللغة العربية، مكتبة الشروق الدولية، 2004.
7. معجم الوسيط ، قاموس عربي عربي ،إصدار مجمع اللغة العربية ، ط 3، القاهرة، 1988.

II. الكتب

1. أحمد محمود الخطيب ، هادي نهر : إدارة الإتصال والتواصل ، ط2، دار الكتب الحديث ، الأردن 2009.
2. الحسن، إحسان محمد، البناء الإجتماعي والطبقية. ط/ 2. بيروت: دار الطليعة للطباعة والنشر 1985.

3. تيسير مشاركة, مبادئ في الاتصال، ط 1، دار أسامة للنشر والتوزيع، الأردن، عمان 2013.
4. جيهان أحمد رشتي ، الأسس العلمية لنظريات الإعلام ، القاهرة دار الفكر العربي ، 1978.
5. حسان , محمد حسين , الأسس العلمية لمناهج البحوث العلمية , ط 1 , دار الطباعة للنشر والتوزيع , لبنان 1995.
6. رضوان، شفيق، علم النفس الاجتماعي، بيروت: المؤسسة الجامعية للتوزيع والنشر 1996 .
7. عليان , ربحي, و محمد عنيـم , أساليب البحث العلمي (الأسس النظرية والتطبيق العلمي), دار الصفاء للنشر والتوزيع, عمان 2008.
8. عمر، خليل، نقد الفكر الاجتماعي المعاصر (دراسة تحليلية ونقدية) بيروت- لبنان: دار الآفاق الجديدة 1991.
9. مبارك , محمد الصاوي, البحث الاجتماعي أسسه وطريقة كتابته, المكتبة - الأكاديمية, مصر, القاهرة, 2012.
10. محمد الزعبي: التغيير الاجتماعي، ط 1، دار الطبعة، دم ن، 1998.
11. محمد, عبد الحميد: البحث العلمي للدراسات الإعلامية , ط 2 , عالم الكتاب للنشر والتوزيع, القاهرة, 2004.

المذكرات:

1. بشير كاوجة " دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الإتصال الداخلي في المؤسسات " بحث مقدم لنيل شهادة الماستر في علوم التسيير 2013.
2. بوقطاية محمد. قنون كمال "التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال ودورها في قطاع الحماية المدنية" مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في تخصص صحافة مكتوبة جامعة عبد الحميد ابن باديس مستغانم، السنة الجامعية 2015-2016.

المجلات والجرائد:

1. الجريدة الرسمية, القانون العملي الخاص بالحماية المدنية, العدد 15, 2014.
2. عبد الحكيم لعياضي ومروان عصادي: دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين عملية اتخاذ القرار من وجهة نظر. موظفي مديرية الشباب والرياضة لولاية خنشلة، الجزائر، مجلة الإبداع الرياضي، العدد 02، سنة 2019.
3. مينة بومالي: أثر تكنولوجيا الاتصال الحديثة على الاتصال الشخصي في المجتمع الجزائري، المجلة العلمية لجامعة الجزائر 3، العدد 09، ديسمبر 2017.

المراجع باللغة الأجنبية

1. Chris Argyris, **intervention Theory and Method**; A Behavioral Science View (Addison-Wesley series in social science and administration) Addison-Wesley, 1970.
2. New websters Dictionary, U.S.A Lexicon Publications, 4339.

الملاحق

جامعة قاصدي مرباح-ورقلة-

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم علوم الإعلام والاتصال

إستمارة إمتحان

في إطار إنجاز مذكرة تخرج مكملة لنيل شهادة الماستر في الإتصال الجماهيري والوسائط الجديدة بعنوان: "دور تكنولوجيا الإتصال الحديثة في تسريع عملية التدخل لدى أعوان الحماية المدنية بورقلة" [دراسة ميدانية الحماية المدنية-ورقلة]

نضع بين أيديكم هذا الإمتحان ونرجو منكم مساعدتنا في الإجابة عليه بوضع علامة (x) أمام الإجابة.

مع التأكد من أن هذه المعلومات ستبقى سرية ولن تستخدم إلا لغرض البحث العلمي

من إعداد الطلبة:

مالكي الصادق

بن تواتي لحسن

يمكن إختيار أكثر من إجابة واحدة على نفس السؤال إذا تطلب الأمر.الرجاء الإجابة على جميع الأسئلة.

نؤكد لكم أن إجاباتكم ستستعمل لأغراض علمية محضة.

وشكرا

السنة الجامعية: 2022-2023

المحور الأول: المعلومات الشخصية

1. الجنس

ذكر أنثى

2. العمر

أقل من 30 سنة من 30 إلى 40 سنة أكبر من 40 سنة

3. الوظيفة طاقم إداري طاقم تقني

4. المستوى التعليمي

متوسط ثانوي جامعي

5. الخبرة المهنية

أقل من 5 سنوات من 5 إلى 10 سنوات أكثر من 10 سنوات

6. الرتبة المهنية

عون حماية ضابط صف ضابط ضابط سامي

المحور الثاني: أهم تكنولوجيا الإتصال الحديثة المتوفرة في مؤسسة الحماية المدنية بورقلة

1. ما هي أهم الوسائط التي تستخدمونها في الاتصال

البريد المكتوب الاتصالات الشفوية البريد الإلكتروني

الهاتف الثابت مواقع التواصل الاجتماعي

وسائل أخرى تذكر.....

.....

لا نعم

2. هل تستخدم جهاز الكمبيوتر في عملك

إذا كانت الإجابة بـ "نعم" لماذا

.....
.....

إذا كانت الإجابة بـ "لا" لماذا

.....
.....

لا نعم

3. هل جهاز الكمبيوتر متصل بالمكاتب الأخرى

إذا كانت الإجابة بـ "نعم" لماذا

.....
.....

إذا كانت الإجابة بـ "لا" لماذا

.....
.....

لا نعم

4. هل توجد في مؤسستكم شبكة الأنترنت

إذا كانت الإجابة بـ "نعم" لماذا

.....
.....

إذا كانت الإجابة بـ "لا" لماذا

.....
.....

5. هل تقوم باستخدام شبكة الإنترنت على مستوى عملك.

دائماً أحياناً أبداً

إذا كنت تستخدمها ما لغرض من استخدامها

الحصول على معلومات التواصل عن طريق البريد الإلكتروني

الإطلاع على قاعدة البيانات نقل وتحويل الملفات

أخرى تذكر.....

.....

6. هل تتلقى صعوبات في تعاملك مع شبكة الإنترنت واستخدامها نعم لا

إذا كانت الإجابة بـ "نعم" فيما تكمن هذه الصعوبة

لاتجيد استعمالها ضعف التدفق نقص التغطية

أخرى تذكر.....

.....

إذا كانت الإجابة بـ "لا" لماذا

.....

.....

7. هل يتم تواصلك بينك وبين زملائك عن طريق مواقع التواصل الاجتماعي في مجال

العمل .

نعم لا

إذا كانت الإجابة بـ "لا" لماذا

.....
.....

8. هل تتزود التكنولوجيا التي تستخدمها بنظام الحماية
نعم لا إذا كانت الإجابة بـ "نعم" لماذا

.....
.....

إذا كانت الإجابة بـ "لا" لماذا

.....
.....

المحور الثالث: المعوقات والصعوبات التي تحول دون تبني المؤسسة لتكنولوجيات الإتصال

1. كيف ترى الوسائل التكنولوجية في عملك

مهمة غير مهمة

2. في رأيك ماهي العوامل التي تحول دون إستخدام موظفي المؤسسة لهذه التكنولوجيات

نقص الخبرة عدم التخصص عدم التحكم الجيد فيها

..... أخرى تذكر.....
.....

3. هل توجد لديك صعوبة في إستعمال تكنولوجيات الإتصال في عملك

نعم لا

إذا كانت الإجابة بنعم فيما تتمثل هذه الصعوبات

قلة الإمكانيات المادية عدم التأهيل الجيد وجود تعقيدات في
إستعمال تكنولوجيايات الإتصال

أخرى تذكر.....

.....

4. هل تخصص مؤسستكم بحوث مستمرة لتحديث وسائلها الإتصالية نعم لا

5. هل أنت راضٍ على مستوى الوسائل التكنولوجية الموجودة في مؤسستك

نعم لا

إذا كانت الإجابة ب "لا" فلماذا

.....

.....

6. ماهي الوسائل التكنولوجية التي تستخدمها في عملك.

.....

.....

7. في رأيك ماهي الوسائل الحديثة التي ترغب في إستخدامها على مستوى عملك ولماذا.

.....

.....

| الصفحة | العبارة | رقم |
|--------|---|-----|
| 39 | يوضح توزيع أفراد العينة حسب الجنس | |
| 30 | يوضح توزيع أفراد العينة حسب السن | |
| 41 | يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير الوظيفة | |
| 42 | يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي | |
| 43 | يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير الخبرة المهنية | |
| 46 | يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير الرتبة المهنية | |
| 48 | يوضح استخدام جهاز الكمبيوتر في عملك | |
| 50 | يوضح جهاز الكمبيوتر متصل بالمكاتب الأخرى | |
| 53 | يوضح وجود شبكة الإنترنت في المؤسسة | |
| 55 | يوضح استخدام شبكة الإنترنت على مستوى العمل | |
| 57 | يوضح الصعوبات المتعلقة في العمل بشبكة الإنترنت واستخدامها | |
| 58 | يوضح التواصل بين الزملاء عن طريق مواقع التواصل الاجتماعي في مجال العمل | |
| 59 | يوضح أهمية الوسائل التكنولوجية في العمل | |

| | | |
|----|--|--|
| 60 | يوضح العوامل التي تحول دون إستخدام موظفي المؤسسة لهذه التكنولوجيات | |
| 63 | يوضح صعوبة إستعمال تكنولوجيات الإتصال في العمل | |
| 67 | يوضح تخصيص المؤسسة بحوث مستمرة لتحديث وسائلها الإتصالية | |
| 68 | يوضح مدى رضا الموظفين على مستوى الوسائل التكنولوجية الموجودة في المؤسسة | |
| 69 | يوضح فعالية تكنولوجيا الإتصال في التقليل من شدة الخسائر المادية والبشرية | |
| 70 | يوضح مساهمة تكنولوجيا الإتصال في زيادة سرعة أداء الأعمال. | |
| 71 | يوضح مدى زيادة تكنولوجيا الإتصال من سرعة تلبية إنشغالات المواطنين | |
| 72 | يوضح درجة التنسيق بين الموظفين بإستخدام تكنولوجيا الإتصال | |
| 73 | يوضح مدى سرعة التدخل في حالة الطوارئ بإستخدام التكنولوجيا. | |
| 74 | يوضح مدى إيجاد أنظمة المعلومات الجغرافية | |
| 75 | يوضح مدى إيجاد أنظمة الإنذار | |

| | | |
|----|---|--|
| 76 | يوضح مدى إيجاد أنظمة الإستشعار والمراقبة | |
| 77 | :يوضح مدى إيجاد الأجهزة اللوحية الإلكترونية | |

