

جامعة قاصدي مرياح - ورقلة
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم علوم الإعلام والاتصال



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي

الميدان : العلوم الإنسانية

شعبة: علوم الإعلام واتصال

تخصص: تكنولوجيا الاتصال الجديدة

مقدمة من طرف:

زناتي وسيلة

حميتي خضرة

الموضوع:

اثر استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة في تطوير خدمات الادارة المحلية

دراسة ميدانية بلدية الحجيرة

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ: 2018/05/22

لجنة المناقشة المكونة من السادة :

الأستاذ : لبنى سويقات (أستاذة مساعدة - جامعة قاصدي مرياح ورقلة -) رئيسا
الأستاذ: عبد الرحمان صالح (أستاذ مساعد أ - جامعة قاصدي مرياح ورقلة-) مشرفا و مقرا
الأستاذ: عيسى بوكرموش (أستاذ مساعد أ - جامعة قاصدي مرياح ورقلة -). مناقشا

السنة الجامعية: 2017 - 2018

جامعة قاصدي مرياح - ورقلة
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم علوم الإعلام والاتصال



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي

الميدان : العلوم الإنسانية

شعبة: علوم الإعلام واتصال

تخصص: تكنولوجيا الاتصال الجديدة

مقدمة من طرف:

زناتي وسيلة

حميتي خضرة

الموضوع:

أثر استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة في تطوير خدمات الإدارة المحلية

دراسة ميدانية بلدية الحجيرة

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ : 2018/05/22

لجنة المناقشة المكونة من السادة :

الأستاذ : لبنى سويقات (أستاذة مساعدة - جامعة قاصدي مرياح ورقلة -) رئيسا
الأستاذ: عبد الرحمان صالح (أستاذ مساعد أ - جامعة قاصدي مرياح ورقلة-) مشرفا و مقرا
الأستاذ : عيسى بوكرموش (أستاذ مساعد أ - جامعة قاصدي مرياح ورقلة -). مناقشا

السنة الجامعية: 2017 - 2018

شكر و عرفان

يقول الرسول صلى الله عليه و سلم "

إليكم معروفا فجازوه فإن عجزتم عن مجازاته فادعوا يكون ثمرة جهود مبذولة لا كتابات

كما نتقدم بخالص الشكر والتقدير على هذه المذكرة و لم يدخر أي جهد في مساعدتنا للوصول إلى إتمام هذا العمل و كان لنا عظيم الشرف بالعمل تحت إشرافه الأستاذ صالحى عبد .

و نتقدم بالشكر و التقدير للذين لم يبخلوا علينا بتوجيهاتهم و صائحهم أساتذة قسم العلوم الإنسانية زاوي محمد الطيب ، قانة ، سرايا الهادي ، بوكرموش عيسى إلى كل الأساتذة الذين

ما نتقدم بجزيل الشكر إلى رئيس بلدية الحجيرة محمدي عبد الحميد لذي قدم لنا كافة التسهيلات لانجاز الجانب الميداني ، .
و إلى كل من قدم لنا يد المساعدة من قريب أو بعيد .
و لا يسعنا في هذا المقام إلا أن نعترف بالجميل إلى الأخ عبد الرحمان الذي أشرف على كتابة هذه المذكرة و إخراجها بأفضل صورة.

إهداء

الحمد لله الذي هدانا لهذا وما كنا لنهتدي لولا أن هدانا الله.

أهديه بكل خشوع وخضوع إلى سيدنا محمد" صلى الله عليه وسلم"

وأهدي عملي هذا إلى أعلى ما أملك في الدنيا والتي بفضل الله ثم دعائها تيسرت لي الأمور إلى من تسكني وأسكنها إلى نبض قلبي و أرق نسمة في حياتي غمرتني بجمها لأعيش بأمان نبراس الأمل وحضن الإطمئنان، بريق العين ونور الفؤاد إلى التي دعت لي في كل ركعة من صلاتها مهجة القلب وهبة الرب

بأحب إنسانة إلى قلبي : *أمي الحبيبة*

إلى الذي يشقى لأسعد وكان لي في مشواري الدراسي خير عون وسند وقرّة عين إلى من كرّس حياته من أجلي وكان دافع قواي وروح تنفسي إلى من علمني معنى الصبر وعزّة النفس إلى من أرشدني لطريق الصلاح نور عيني وسندي في الوجود وتاج رأسي *أبي الغالي العزيز متّعني الله ببقائه*

إلى من كنت أتمنى أن يشاركني فرحة تخرجني، الذي انتقل إلى جوار ربه أخي (مبروك) وإلى ابنته الأمل الجديد: *آية* إلى من تقاسمت معهم شطر الحياة مجلّوها ومرها وترعرعت معهم وتنفست عشقهم إخوتي الغوالي :

أحمد، إسماعيل، عبد العزيز، ياسين، عبد المنعم

والشمعات المضيفة في دنياي أخواتي الغاليات: اختي العزيزة صفية وزوجها احمد ، والى اختي العزيزة ونيسة وزوجها سمير

إلى أختي العزيزة: أم كلثوم وزوجها محمد بشير ، وإلى أختي العزيزة: عائشة وزوجها محمد

إلى فوانيس بيتنا أحبابي وحبيباتي: عدنان، نبيل، هارون، أميرة، ثابت، هبة الرحمان ، عبد الحي، جهينة إ، بلال، بنين ، تماضر ، عبد الرحمان لقمان ، سيرين ، إبتهاال وضياء الدين.

شهاب، منذر، ماريما، صابرينة، مروان، رحمة، نور، يحيى، ضياء الدين

أخواتي اللاتي لم تنجبن أمي: فاطمة، عائشة، وردة، صليحة

إلى جدتي الغالية مسعودة أطل الله في عمرها وإلى كل أخوالي وأعمامي وخالاتي وعماتي .

إلى كل أصهارنا في تقرت، ورقلة،

إلى كل أساتذة العلوم الإسلامية وخاصة دعوة وإعلام وبالأخص أستاذي المشرف الذي زرع في نفسي بذرة الثقة

والاجتهاد

*اصالحي عبد الرحمان *

إلى صديقاتي وأخواتي في الله اللواتي جمعني معهن سنوات من الصداقة:

فطيمة ، زهية نوسة ، سامية ، رباب ، حنان ،، نعيمة ، سكينه ، زهية ، امال ، ربيعة ، نور الهدى، شيماء، فايذة

إلى من تقاسمت معها أحلى الأوقات وأصعبها في إعداد هذه المذكرة رمز الصداقة و الوفاء : خضرة حميتي .

إلى كل من لم يذكرهم قلبي ولم ينساهم قلبي، إلى كل من يحمل لقب زناقي.

وسيلة

إهداء

الحمد لله فائق الأنوار وجاعل الليل والنهار ثم الصلاة والسلام على سيدنا المختار
الحمد لله الذي وفقنا لهذا ولم نكن لنصل إليه لولا فضل الله علينا أما بعد :من دعوى الفخر
والاعتزاز أن أهدي ثمرة جهدي إلى أئمن وأغلى ما املك في الوجود إلى من علمني معنى أن
نعيش من اجل الحق والعلم إلى من افتخر إنني احمل اسمه وتعبه ،كونت نفسي ،وبفضله تعلمت كتابة هذه الحروف أبي
العزير(رحمه الله) قد كان إرضاًؤك جزءا من طموحي وجزءا

من سيرني في طريق الماستر، حتى ترى ثمرة جهدك وطيب غرسك فكنت معنى الحياة لي وقد أرضاني الله فيك يا ابتي
فهلا رضيت عني.أهديك هذا العمل

إلى من تتساقى الكلمات معبرة عن مكنون ذاتها، إلى التي تمتهن الحب وتغزل الأمل في قلبي عصفور يرفرف فوق ناصية
الأحلام،فتبقى روحي المتألئة والمشرقة طالما كانت دعواتها عنوان دري، وتبقى أمنياتي على وشك التحقق طالما يدها في
يدي ،إلى التي مهما كبرت فسأبقى طفلتها التي تكتب اسمها على دفتر قلبها ،لك يا أمي العزيزة يا سيدة القلب والحياة
أهديك رسالتي لتهديني الرضاء والدعاء.

إلى إخوتي وأخواتي وأبنائهم كل واحد باسمه

إلى شموع حياتي وقرّة عيني التي تملئ البيت فرح وسعادة (محمد، روان، بلال، كوثر)
إلى من أنار لي الطريق في سبيل تحصيل ولو قدر بسيط من المعرفة أساتذتي الكرام خاصة
أستاذي الفاضل "صالحى عبد الرحمان"

إلى من أنارت في قلبي حب العلم وساندتني مساندة الأم لابنتها ورافقتي بدعواتها جدتي العزيزة (عائشة) رحمها الله
إلى من بها أكبر وعليها اعتمد إلى صاحبة القلب الطيب والنوايا الصادقة إلى من رافقتني منذ
أن حملنا حقائب الأمل الصغيرة ومعا سرنا خطوة بخطوة أختي (حسناء)

إلى اعز وأطيب صديقتي في العمل جزيل الشكر(وسيلة) اسأل المولى أن يسهل لكى طريق
السعادة والهناء

إلى الذين يحبونني وأحبهم في الله واحتفظ بذكراهم في قلبي

إلى كل أصدقائي وعائلتي وأقاربي وكل من ساعدني ماديا أو معنويا

إلى زملائي وزميلاتي دفعة الماستر 2018

إلى طلاب العلم بمزيد من النجاح والتقدم

إلى من ذكرهم قلبي ونساهم قلبي



اهدي لكم جميعا

ملخص الدراسة

تهدف الدراسة الى الكشف عن اثر استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال على تطوير

الخدمات الإدارة المحلية المتمثلة في بلدية الحجيرة من خلال الفرضيات :

*امتلاك تكنولوجيا الإعلام والاتصال وتكوين العاملين على استخدامها يؤثر أيجابا على

الاستخدام الجيد لهذه التكنولوجيا .

*حسن استخدام العاملين في البلدية يؤدي الي ارتفاع مستوى تحسين ظروف العمل.

*تحسين ظروف العاملين في المؤسسة يؤدي إلى تطوير الأداء .

واعتمدنا على منهج دراسة حالة الذي يعد الأنسب والملائم لمثل هذه الدراسات وركزت

الدراسة على 67 موظف إداري في البلدية .وأخيرا توصلت الدراسة إلى النتائج التالية :

بينت الدراسة ان جل الموظفين يستخدمون تكنولوجيا الإعلام والاتصال بنسبة كبيرة منها

الحواسيب المزودة بشبكة الانترنت في مجال عملهم حيث ساهمت هذه التكنولوجيا ت في

التسيق بين المكاتب والمصالح داخل البلدية .

الكلمات المفتاحية:

أثر، استخدام، تكنولوجيا، الإعلام، الاتصال، تطوير، خدمات ، الإدارة، المحلية.

Résumé de l'étude

Notre étude vise à étudier l'effet de l'utilisation des technologies de l'information et de la communication sur le développement des services de l'administration locale représentée par la municipalité d'Al-Hajira à travers les hypothèses:

*La possession de technologies de l'information et de la communication et la composition des employés à utiliser affectent la réponse au bon usage de cette technologie.

*Le bon usage des travailleurs municipaux conduit à un niveau élevé d'amélioration des conditions de travail.

*Améliorer les conditions des employés dans l'entreprise conduit au développement de la performance.

Et nous nous sommes appuyés sur une étude de cas la plus appropriée et la plus appropriée pour de telles études et centrée sur l'étude de 67 membres du personnel administratif de la municipalité.

L'étude a montré que la plupart des employés utilisent les technologies de l'information et de la communication dans un grand nombre d'ordinateurs ayant accès à Internet dans leur domaine de travail ce qui a contribué à la coordination entre les bureaux et les services de la municipalité.

les mots clés:

Effet utilisation technologie médias communication développement services gestion local.

قائمة المحتويات

III	الإهداء
V	شكر
VI	ملخص
VIII	قائمة المحتويات
X	قائمة الجداول
XI	قائمة الأشكال البيانية
XII	قائمة الملاحق
	مقدمة
الإطار المنهجي للدراسة	
2	الإشكالية
2	التساؤلات الفرعية
2	فرضيات الدراسة
3	أسباب اختيار الموضوع
3	أهمية الدراسة
3	أهداف الدراسة
4	مصطلحات ومفاهيم الدراسة
7	مجالات الدراسة
8	الأدوات المستخدمة في الدراسة
9	المنهج المستخدم في الدراسة
10	مجتمع البحث
10	عينة الدراسة
11	الدراسات السابقة
14	المقاربة النظرية
17	صعوبات الدراسة

الإطار التطبيقي للدراسة	
19	تمهيد
20	تاريخ ونشأة البلدية ومعلومات عنها :
21	عرض وتحليل الجداول:
41	نتائج الدراسة
44	الخاتمة
46	قائمة المصادر والمراجع
49	الملاحق

فهرس الجداول

الرقم	عنوان الجدول	الصفحة
01	الجدول يبين توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس	21
02	الجدول يبين توزيع أفراد العينة حسب متغير السن.	21
03	الجدول يبين توزيع العينة حسب المستوى التعليمي	22
04	الجدول يبين توزيع أفراد العينة حسب الوظيفة التي تشغلها في البلدية	23
05	الجدول يبين استخدام تكنولوجيا الاتصال في مجال عملك	24
06	الجدول تم تكوينهم على استخدام هذه التكنولوجيا	25
07	الجدول يبين من بين الوسائل اختار الوسيلة التي تستخدمها في مجال عملك	25
08	الجدول كل معاملتك الإدارية تتطلب خدمة الانترنت	26
09	الجدول يوضح إذا كانت الإجابة نعم في أي مجال من مجال	27
10	الجدول وظيفتك تتطلب استخدام الحاسوب	28
11	الجدول رقم يبين إذا كانت الإجابة نعم هل تتقن استخدامه	29
12	الجدول يبين في أي مجال تستخدمه أثناء عملك في الإدارة	29
13	الجدول لتكنولوجيا الاتصال الحديثة دور في تطوير الأداء المهني في بلديتكم	30
14	الجدول يبين تستطيع أنت كموظف الاستغناء عن تكنولوجيا الاتصال في تسيير عملك	31
15	الجدول يبين إذا كانت الإجابة نعم ما المعوقات التي تتعرض لها أثناء استخدامها	32
16	الجدول يوضح ما مدى استجابة المورد البشري لاستغلال التكنولوجيا	33
17	الجدول تعتقد أن تكنولوجيا الاتصال سهلت عملك	33
18	الجدول يوضح الطريقة الأفضل لديك لتأدية عملك	34
19	الجدول لقيت التكنولوجيا الحديثة استحسانا لدى المواطن حسب رأيك	35
20	الجدول يبين مساهمة استخدام هذه التكنولوجيا في تحسين ظروف العمل لديك في البلدية	36
21	الجدول رقم يوضح مساهمة استخدام هذه التكنولوجيا في التنسيق بين المكاتب والمصالح داخل البلدية	37

38	جدول يمثل الجدول افضل الطرق لدى الموظف لتادية عمله مع متغير السن	22
39	الجدول يمثل نوع الوظيفة وعلاقتها باستخدام الحاسوب .	23
39	جدول يمثل المستوى التعليمي.	24
40	جدول يوضح المعاملات الادارية ومتغير الجنس	25

قائمة الأشكال

الرقم	عنوان الأشكال	الصفحة
01	الشكل يبين توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس	21
02	الشكل يبين توزيع أفراد العينة حسب متغير السن.	22
03	الشكل يبين توزيع العينة حسب المستوى التعليمي	23
04	الشكل يبين توزيع أفراد العينة حسب الوظيفة التي تشغلها في البلدية	23
05	الشكل يبين استخدام تكنولوجيا الاتصال في مجال عملك	24
06	الشكل تم تكوينهم على استخدام هذه التكنولوجيا	25
07	الشكل يبين من بين الوسائل اختار الوسيلة التي تستخدمها في مجال عملك	26
08	الشكل كل معاملتك الإدارية تتطلب خدمة الانترنت	27
09	الشكل يوضح إذا كانت الإجابة نعم في أي مجال من مجال	27
10	الشكل وظيفتك تتطلب استخدام الحاسوب	28
11	الشكل رقم يبين إذا كانت الإجابة نعم هل تتقن استخدامه	29
12	الشكل يبين في أي مجال تستخدمه أثناء عملك في الإدارة	30
13	الشكل لتكنولوجيا الاتصال الحديثة دور في تطوير الأداء المهني في بلديتكم	30
14	الشكل يبين تستطيع أنت كموظف الاستغناء عن تكنولوجيا الاتصال في تسيير عملك	31
15	الشكل يبين إذا كانت الإجابة نعم ما المعوقات التي تتعرض لها أثناء استخدامها	32
16	الشكل يوضح ما مدى استجابة المورد البشري لاستغلال التكنولوجيا	33
17	الشكل تعتقد أن تكنولوجيا الاتصال سهلت عملك	34
18	الشكل يوضح الطريقة الأفضل لديك لتأدية عملك	34
19	الشكل لقيت التكنولوجيا الحديثة استحسانا لدى المواطن حسب رأيك	35
20	الشكل يبين مساهمة استخدام هذه التكنولوجيا في تحسين ظروف العمل لديك في البلدية	36
21	الشكل رقم يوضح مساهمة استخدام هذه التكنولوجيا في التنسيق بين المكاتب والمصالح داخل البلدية	37

مقدمة

مقدمة:

في ظل التطورات التكنولوجية الحديثة لوسائل الاعلام والاتصال التي يشهدها مجتمعنا اليوم، وإبراز دورها الفاعل في مختلف الميادين الاجتماعية والاقتصادية والثقافية والسياسية فكلما زادت حاجة الانسان والمؤسسات لهذه التكنولوجيا خلق نوع من الاستمرارية والحدثة مما دفع العديد الى استخدام تكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة وتطبيقاتها ومحاولة مواكبة المستجدات. وقد زادت اهمية تكنولوجيا الاعلام والاتصال حيث تعتبر هذه الاخيرة بوسائلها وتقنياتها احدى اهم وأكثر المجالات استخداما في العالم خاصة في الدول المتقدمة التي احسنت توظيفها وهذا عن طريق قيام حكومتها في إدراجها وإشراكها في حياة مواطنيها وربطها مباشرة بهم مما سهل لهم العديد من التعاملات وبالنسبة للمجال الاقتصادي فتحاول تكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة الكشف عن افضل السبل التي تمكن المؤسسات من القيام بعملية الانتاج بشكل أفضل والتعريف بطرق نجاعة في تصريف هذه الإنتاجات ومن ثم إيجاد الحلول لمشاكل الوقت، الجهد،الاتصال، السرعة وغيرها في سبيل تحسين صورة المؤسسة وهذا ما يتطلبه الاقتصاد الحديث والاقتصاد الرقمي الذي ينجم عن التنمية الاقتصادية للدول. أما الدول النامية لا تزال بطيئة في مواكبة سياسات الإعلام والاتصال العالمية وذلك بسبب ضعف التمويل وقلة الخبرات ناهيك عن وجود نقص كبير مستوى شبكات الاتصال السلكية واللاسلكية.

وفي ظل تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة والتطور المتلاحق أصبح من الضروري إعادة النظر في أسلوب الخدمات والوسائل المستخدمة لها على حد سواء بما يتماشى مع أهم متطلبات الإدارة وأهدافها المنشودة وعليه تعمل المؤسسات على تحسين أداء الخدمات بالاعتماد على أساليب الإدارة والتقنيات الحديثة لتكنولوجيا الإعلام والاتصال فالمؤسسات تعتمد بالدرجة الأولى على مدى استخدام تكنولوجيا الاعلام والاتصال في الخدمات الإدارية، حيث شهدت هاته الأخيرة تحولا جذريا من الأسلوب التقليدي إلى الأسلوب الإلكتروني فتعمل المؤسسات بشكل جدي على دعم عملية الخدمات وتوفير كافة أسباب النجاح كونها تساهم بقوة في تنسيق وأداء المهام وتحقيق الأهداف.



الإطار المنهجي

الإشكالية

التساؤلات الفرعية

فرضيات الدراسة

أسباب اختيار الموضوع

أهداف الدراسة

أهمية الدراسة

مصطلحات ومفاهيم الدراسة

مجالات الدراسة

الأدوات المستخدمة في الدراسة

المنهج المستخدم في الدراسة

مجتمع البحث

عينة الدراسة

الدراسات السابقة

المقاربة النظرية

صعوبات الدراسة

1- الإشكالية

استفادت الإدارة الجزائرية من الفرص التي أتاحتها تكنولوجيا الاتصال الحديثة في الآونة الأخيرة مع تحسن الأوضاع سواء الأمنية أو الاقتصادية والمعيشية، حيث أدركت الجزائر مدى أهمية هذه التكنولوجيا في تغيير مضامين وظائف العملية الإدارية التقليدية والانتقال إلى الإدارة الإلكترونية التي تساهم في تحسين الأداء وتقليل التكاليف وخلق نوع من الرضا الوظيفي والمعيشي، وهذا يعكس ما كانت عليه الإدارة سابقا حيث يسود فيها طابع الكلاسيكي أكثر من التحديث مما أدى إلى تفتي عدة ظواهر كالبيروقراطية وضياع الملفات والرشوة..... وغيرها التي أدخلت المجتمع في أزمت ما جعل الحكومة تسرع في عصرنة الإدارة ومواكبة التطورات والاستفادة من مميزات ما أصدره السلطات ما يعرف بمشروع الحكومة الإلكترونية التي من مبادئها عصرنة الإدارة من أجل تحسين الأداء وتطوير الخدمة العمومية وتقريب الأداء من المواطن. لذلك تعتبر بلدية الحجيرة من بلديات ولاية ورقلة التي تعاني من نقص مثلها مثل البلديات الأخرى، حيث تعتمد على الوثائق الورقية ومع إدخال التكنولوجيا بالوطن قمنا باقتراح هذا الموضوع لمعرفة مدى استفادة هذه البلدية من التكنولوجيا الحديثة ضمن المشروع الوزاري ومنه نطرح التساؤل التالي:

- ما هو أثر استخدام تكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة على تطوير الخدمات الإدارية في بلدية الحجيرة؟

2- التساؤلات الفرعية:

1- هل يستخدم عمال مصالح بلدية الحجيرة لتكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة في مجال العمل؟
2- كيف تساهم تكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة في تحسين ظروف العمل لدى عاملي بلدية الحجيرة؟

3- هل يساهم استخدام تطبيق مختلف تكنولوجيا الإعلام والاتصال على تطوير أداء العاملين بالمؤسسة

3- الفرضيات

*امتلاك تكنولوجيا الاتصال والإعلام وتكوين العاملين على استخدامها يؤثر إيجابا على الاستخدام الجيد لهذه التكنولوجيا.

*حسن استخدام العاملين في البلدية يؤدي إلى ارتفاع مستوى تحسين ظروف العمل.

*تحسين ظروف العاملين في المؤسسة يؤدي إلى تطوير الأداء.

4-أسباب اختيار الموضوع

لم يكن إختيارنا لموضوع تكنولوجيا الاعلام والاتصال في الادارة المحلية من باب الصدفة وإنما هناك عدة اسباب تضافرت لتشكل لنا حافز لاختيار الموضوع وهي:

الأسباب الذاتية:

1/الميل الشخصي لتجاه البحث والاهتمام بهذا الموضوع في معرفية اليات وكيفية استخدام تكنولوجيا الاعلام والاتصال في عمل الادارة المحلية

2/القناعة بالدور الكبير الذي تؤديه الوسائل التكنولوجية في المؤسسات الادارية

3/الشعور بفعالية وأهمية الموضوع

اسباب موضوعية

1/الفضول العلمي وذلك من خلال معرفة استخدامات تكنولوجيا الاعلام والاتصال لدي مؤسسات الادارة المحلية.

2/علاقة موضوع الدراسة بميدان التخصص الذي ينتمي اليه الطلبة

5-أهداف الدراسة:

مع زيادة الاهتمام بدراسات تكنولوجيا الاعلام والاتصال من جوانبها المختلفة اكدت بانها تعتبر منابرز الدراسات التي تطرق اليها مجال علوم الاعلام والاتصال والتي تحاول تقديم جملة من الاهداف التي تسعى الي تحقيقها لبلورة موضوع كامل على هذه التكنولوجيا وتحدد الاهداف التي دفعتنا لدراسة هذا الموضوع الى مايلي:

1* معرفة مدى إهتمام الموظف بإستخدام تكنولوجيا الاعلام والاتصال في الادارة المحلية

2*إبراز دور استخدام تكنولوجيا الاعلام والاتصال في الادارة المحلية التي تعد من اهم العمليات لكل

المؤسسات الادارية التي تساهم في ترقية وتطوير الخدمات في الادارة المحلية

3*تسليط الضوء على واقع استخدام تكنولوجيات الاعلام والاتصال في الادارات المحلية

6-أهمية الدراسة:

تستمد هذه الدراسة أهميتها من خلال الدور الكبير في تسيير وتطوير الخدمات في المؤسسة الإدارية سواء كانت داخل الإدارة بين العمال والموظفين أو خارج الإدارة مع المواطن، ومن جهة ثانية التطور

التكنولوجي مع الإعلام والاتصال. وبالتالي هذه الدراسة سوف تعطي إضافة من خلال اهتمام بدور هذه التكنولوجيا

7- مصطلحات ومفاهيم الدراسة

مفهوم الأثر :

لغة: أثر : جمع أثار، علامة أو رسم متخلف من شيء ما أثار أقدام ،أثر عجلات في الرمل ،علامة أو دليل شاهد على وقوع حادث¹

اصطلاحا: و هو ما يمكن أن يحدث من تغيير في المواقف و السلوكيات و الآراء و المعلومات و المعتقدات من جراء انتقال الرسالة الإعلامية إلى المتلقي فالرسالة الإعلامية قد تلفت انتباه المتلقي فيدركها و قد تضيف إلى معلوماته معلومات جديدة و قد تجعله يتصرف بطريقة جديدة أو يعدل من اتجاهاته السابقة ويمكن أن يكون الأثر أنيا أو بعديا².

أما مصطلح الأثر الذي استعمله السيد بومعيزة في رسالة الدكتوراه فيعرفه كآآتي :
الأثر: يعرف الأثر بأنه علاقة تفاعلية بين أفراد الجمهور ووسائل الإعلام ، إذ أن جوهر هذه العلاقة لا يتمثل في التأثير الحتمي على سلوكيات و اتجاهات المتلقي و إنما هذا الأخير يتفاعل مع هذه الرسائل انطلاقا من خصائصه و مكوناته النفسية و الاجتماعية و الاقتصادية و الثقافية المختلفة ، فإن مفهوم الأثر قد تم تحديده من طرف الباحثين على أنه تغيير الآراء و الاتجاهات و تعديل سلوكيات المتلقي ، وهو يعني ذلك التغيير الذي يطرأ على سلوك المستقبل للرسالة الإعلامية³.

التعريف الإجرائي :

هو كل تغير يطرأ على سلوك المراهق أي ما يدفع الفرد إلى تغيير في سلوكه .
تعريف تكنولوجيا : مصطلح مركب لمقطعين Techno وتعني في اللغة اليونانية الفن او الصناعة اليدوية و(logy) وتعني علم أو نظرية ،وينتج عن تركيب المقطعين معنى العلم التطبيقي ويعرفها إبراهيم مادكور على انها فن الإنتاج أي العمليات المادية اللازمة له وتطلق على المبادئ العملية والمخترعات التي يستفيد منها الإنسان في تطوير المجهود الصناعي فشمّل قواعد القوى والعمليات الصناعية وما يطرأ عليها من تحسين وسائل الإنتاج⁴.

1 المنجد في اللغة العربية المعاصرة بيروت 1994 .145
2 نصير بو علي التلفزيون الفضائي و أثره على الشباب في الجزائر دار الهدى 2005 . 10
3 السعيد بومعيزة أثر وسائل الإعلام على القيم و السلوكيات لدى الشباب دراسة استطلاعية بمنطقة البلدية أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتورا 2006 . 29
4 فضيل دليو :تكنولوجيا الجديدة للإعلام والاتصال المفهوم - 2010 1

وتعرف ايضا : أنها مجموعة من المعدات آلات وتقنيات والمعارف العلمية (أفكار والأساليب المعرفية التي يعتمد عليها الانسان لتحقيق حاجياته في بيئة اجتماعية تاريخية معينة

تعريف الإعلام: انه النقل الحر والموضوعي للإخبار والمعلومات باحدى وسائل الإعلام او نقل الأخبار والوقائع بصورة صحيحة¹

تعريف الاتصال:انه العملية او الطريقة التي تنتقل فيها الأفكار والمعلومات بين الناس داخل نسق اجتماعي معين يختلف من حيث الحجم ومن حيث العلاقات المنتظمة وينظر علماء الاجتماع إلى الاتصال باعتباره ظاهرة اجتماعية وقوة رابطة لها دور في تماسك المجتمع وبناء العلاقات الاجتماعية ،ويمكن ايجاز بعض التعريفات في الاتي :

اذ يعرفه كارل هوفلاند " :هو العملية التي يتم من خلالها القائم بالاتصال منبهات عادة ماتكون رموز لغوية لكي تعدل سلوك الافراد الاخرين مستقبلي الرسالة.

كما عرفه بيرلو:هو العملية التي يتم بها نقل المعلومات والأفكار والاتجاهات من شخص الي اخر اما جورج لندريج فانه يعرف يعرف الاتصال:على انه التفاعل بواسطة العلاقات والرموز وتكون الرموز عبارة عن حركات او صور اي انا الاتصال هو نوع من لتفاعل يحدث بواسطة الرموز²

تعريف تكنولوجيا الإعلام والاتصال :

وهي كل ما ينترب على الاندماج بين تكنولوجيا الحاسب الإلكتروني وتكنولوجيا السلكية واللاسلكية والالكترونيات الدقيقة والوسائط المتعددة من اشكال جديدة لتكنولوجيا ذات قدرات فائقة عل إنتاج المعلومات وجمعها وتخزينها ومعالجتها ونشرها واسترجاعها ، بأسلوب غير مسبق يعتمد على مجموعة من مؤتمرات الاتصال التفاعلي الجماهيري والشخصي معا.³

تعريف اخر تكنولوجيا الإعلام والاتصال: لقد ادى التطور التكنولوجي للاتصالات والمعلوماتية الى ظهور وسائل وتطبيقات وسيلة اتصالية جديدة اطلق عليها البعض اسم "التكنولوجيا الجديدة للإعلام

¹ .منال طلعت محمود ، كتاب مدخل الى علم الإتصال مدرسة بالمعهد العلي للخدمة الاجتماعية جامعة الإسكندرية

2008- 183

² واقع الاتصال الداخلي في الهياكل الرسمية ، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر أكاديمي العلوم

الاجتماعية،جامعة قاصدي مرباح ورقظ .7

³ تكنولوجيا الاتصال المفهوم المتطور؛المؤتمر الدولي الاعلام الجديد؛تكنولوجيا جديدة ؛جامعة

البحرين 9 7 افريل؛ 2009 495

والاتصال" NTIC وهي تعنى اساسا تلك الوسولة بالكومبيوتر ولها اثار عدة تشمل مجالات وتطبيقات متنوعة مثل تشخيص المعارف عموما وتنظيم المؤسسات خصوصا.¹

تعريف الاستخدام : يتضمن الاستخدام على الصعيد الاصطلاحي معنيين اساسيين هما:

المعنى الاول: ويحيل على الممارسة الاجتماعية التي تجعلها الاقدمية والتكرار شيئا فشيئا مألوفا وعاديا في ثقافة ما ولهذا فإنما تقترب لمن العادات والطقوس.

المعنى الثاني: ويحيلنا الى استعمال شيء ما سواء كان ماديا او رمزيا لغايات خاصة ، وهذا ما يدفع الى التفكير في الاستخدام الاجتماعية.²

الاستخدام لغة: يستخدم إستخداما ، مثل استخدم الرجل غيره اي إستخدمه إستخداما فهو مستخدم والآخر إتخذه خادما طلب منه ان يخدمه ، استخدم الانسان الة و السيارة... الخ اي استعملها في خدمة نفسه.³

1.. اصطلاحا: يعرف الاستخدام بانه ما يستخدمه الفرد فعليا من المعلومات اي انه الاستخدام العقلي للمعلومات التي يحتاجها بالفعل ، إضافة الى ان الاستخدام ربما يرضى إحتياجات المستفيد ، واولا يرضيها وذلك عندما لا يوجد المعلومات التي لا يحتاجها بالفعل . اما الاستخدام في مجال الانترنت فهو يتخذ مفهوميين هما :

الاستخدام العام: وهو الدخول الى الشبكة دون تحديد مسبق لعملية الاستخدام .

الاستخدام الخاص : هو الاستخدام المتخصص الذي يكون في غالب الاحيان في إطار العمل مثال التجارة الالكترونية ، البيع ، الشراء الخ⁴

تعريف الإستخدام لغويا: استخدم استخداما ، استخدمه اي اتخذه خادما. والرجل استو هبه خادما⁵

تعريف الادارة المحلية: انها حكومة محلية تتولاها هيئات محلية منتخبة ، مكلفة بمهام إدارية وتنفيذية تتعلق بالسكان المقيمين في نطاق محلي محدد، ولها الحق في إصدار القرارات واللوائح المحلية .¹

07

¹ عبد الوهاب بن بريكة ؛ زينب بن التركي؛ اثر تكنولوجيا الاعلام والاتصال في دفع عجلة التنمية

موقع الفيسبوك

-2011

² كهل فتيحة الاعلام الجديد ونشر الوعي البيئية

" " مذكرة مكملة لنيل الماجستير في علوم الاعلام والاتصال .

10 2012

³ سهيلة بالضياف: المدونات الالكترونية في الجزائر، دراسة بالاستخدامات والاشباكات، مذكرة ماجستير في علوم

الاعلام والاتصال، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، جامعة باتنة ، 2010-2009 10

⁴ بورحلة سليمان: أثر استخدام الانترنت على الطلبة الجامعيين وسلوكياتهم، مذكرة ماجستير في علوم الاعلام

48-8 2007-2003

29، منشورات دار المشرق بيروت، 1986 171.

5

تعريف الإدارة المحلية: تعددت التعريفات التي تناولت مفهوم الإدارة المحلية، تبعاً لوجهات نظر الفقهاء، والمفكرين كان ينظر إلى الإدارة المحلية من زاوية معينة مبنية على الفلسفة الفكرية السياسية والقانونية.

فيعرفها الكاتب البريطاني كرام مودي (Mode Grame): أنها مجلس منتخب تتركز فيه الوحدة المحلية ويكون عرضة للمسؤولية السياسية أمام الناخبين، سكان الوحدة المحلية ويعتبر مكملاً لأجهزة الوحدة.

وعرفها الشيخلي بأنها: أسلوب من أساليب التنظيم الإداري للدولة، تقوم على فكرة توزيع النشاطات والواجبات بين الأجهزة المركزية والمحلية.²

تعريف الإجمالي للإدارة المحلية: هي جهاز يدير منطقة معينة. أو هي هيئة أو مرفق الذي يدير شؤون منطقة جغرافية محددة ويقصد بها هنا البلدية.

تعريف الإجمالي لتكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة: هي عبارة عن وسائل جديدة ظهرت حديثاً تستخدم بغرض أداء مختلف المهام تتضمن جميع الاستعمالات من حواسيب أجهزة سلكية واللاسلكية تستخدم في الإدارة بغرض اتخاذ القرارات وذلك عن طريق جمع وتخزين المعلومات.

تعريف إجمالي لتكنولوجيا الإعلام والاتصال: هي مجموعة من الوسائل المستخدمة للإنتاج واستغلال وتوزيع المعلومات بكل أشكالها عن اختلاف أنواعها المكتوبة والمسموعة والبصرية.

تعريف إجمالي للتكنولوجيا: هي عبارة عن مجموعة من الآلات والمعدات والتقنيات والمعارف العلمية والأفكار بالإضافة إلى الوسائل التي يعتمد عليها الإنسان لتحقيق حاجياته الاجتماعية والتاريخية في بيئة معينة.

8- مجال الدراسة: يعتبر اختيار مجال الدراسة خطوة أساسية في بحثنا وبما أن دراستنا ميدانية تتطلب تحديد مجالاتها المختلفة من مجال مكاني وزمني، فهي دراستنا كالتالي.

***المجال المكاني:** بلدية الحجيرة.

***المجال البشري:** هو عينة من الموظفين العاملين قوامها 67 مفردة.

المجال الزمني: المرحلة الأولية الاستطلاعية.

¹ -<http://dralqudumi.blogspot.com>.11:40 القديمي محمود مفهوم الإدارة المحلية وعلاقته بالمفاهيم

المشابهة 2012/12/04

² - محمد محمود الطعمانة مدير إدارة البحوث والدراسات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، نظم الإدارة المحلية المفهوم والفلسفة والأهداف . - 20-18 . المحلية ص6.

واقع الاختيار على هذه البلدية بالذات ك مجال لدراسة والتي تتبنى استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة ،بعد مقابلة مسؤول البلدية والموظفين العاملين ، وهي مرحلة استطلاعية ثم ملاحظة فيها جميع ما يتطلبه موضوع بحثنا والفروض المطروحة من معلومات وبيانات كالتعرف على أشكال تكنولوجيا الاتصال المستخدمة، اقتصرت حدود الدراسة الزمنية على المدة التي تم فيها إكمال إجراءات البحث الميداني دامت حوالي 10 أيام المرحلة الثانية: وهي مرحلة التطبيق، وتوزيع استمارة الاستبيان مع الموظفين يوم، وتم فيها إجراء مقابلة مع مسؤول البلدية يوم 20 أبريل 2018

9- الأدوات المستخدمة في الدراسة

قد يستخدم الباحث أكثر من طريقة أو أداة لجمع المعلومات حول مشكلة الدراسة ،ومن بين هذه الأدوات المقابلة والاستبيان هما أصلح أدوات جمع البيانات في هذه الحالة. تعريف الاستبيان - لغة كلمة مشتقة من فعل استبان يقال استبان الأمر بمعنى أوضح وعرفه والاستبيان بذلك هو التوضيح والتعريف لهذا الأمر.

اصطلاحا في البحث العلمي هو تلك القائمة من الأسئلة التي يحضرها الباحث بعناية في جانب تعبيرها عن الموضوع المبحوث في إطار الخطة الموضوعية لتقدم إلى المبحوث من أجل الحصول على إجابات تتضمن المعلومات والبيانات المطلوبة لتوضيح الظاهرة المدروسة وتعريفها من جوانبها المختلفة¹.

يمكن صياغة أو بناء الاستبيان وفق الأشكال التالية :

- 1/ الاستبيان المغلق الذي تكون أسئلته محددة الإجابات .كان يكون الجواب بنعم أو لا ،قيلا كثيرا.
- 2/ لاستبيان المفتوح وتكون أسئلته غير محددة الإجابات أي الإجابة متروكة بشكل مفتوح ومرن لإبداء الرأي².

الاستبيان هو وسيلة لجمع البيانات قوامها الاعتماد على مجموعة من الأسئلة ترسل إما عن طريق البريد لمجموعة الافراد وتنتشر على صفحات الجرائد والمجالات أو على التلفزيون أو عن طريق الاذاعة أو عن طريق النت ليجيب عليها الأفراد ويقوموا بإرسالها إلى الهيئة المشرفة على البحث تسلم لمبحوثين ليقوموا بملئها ثم يتولى الباحث جمعها³.

1 عمان دار الراجحة للنشر والتوزيع 2008 149.

151.

45.

3 خليدة صديق

*الاستبيان كذلك هو أداة لجمع المعلومات المتعلقة بموضوع عن طريق صياغة مجموعة من الفقرات بطريقة علمية مناسبة يتم توزيعها على عينة الدراسة لجمع البيانات والمعلومات المتعلقة بمشكلة الدراسة¹.

*المقابلة تعتبر المقابلات من أكثر الوسائل لجمع البيانات من الميدان حيث يقوم الباحث بإدارة حوار مع من يقابله 'وتوجيه أسئلة بطريقة معينة لتجمع الآراء والأفكار ومعرفة الرغبات².

*المقابلة هي المحادثة الجادة الموجهة نحو هدف محدد غير مجرد الرغبة في المحادثة ذاتها³.

*المقابلة تعتبر المقابلة أداة هامة للحصول على المعلومات من خلال مصادرها البشرية وتستخدم في المجالات متعددة مثل الطب والصحافة والتربية واختيار الموظفين، ويشيع استعمالها حين يكون للبيانات صلة وثيقة بآراء الأفراد أو مولاهم أو اتجاهاتهم نحو موضوع معين كما تصلح المقابلة لجمع معلومات عن مواقف ماضية أو مستقبلية يصعب فيها استخدام الملاحظة⁴.

10- المنهج المستخدم في الدراسة

عند القيام بأي دراسة علمية يتطلب الاعتماد على منهج واضح محدد لمعالجة الدراسة بطريقة منظمة التي توجه الباحث للوصول إلى نتيجة ما . وذلك بإتباع منهج يتناسب طبيعة الموضوع التي سنتطرق لها .

وبذلك فقد عرف المنهج: هو الأداة وهو الوسيلة التي تعتمد وترتكز عليها المجتمعات لتحقيق أهدافها ومكانها داخل وخارج المؤسسات التربوية التعليمية حيث يمارس المتعلمون كل القيم والمبادئ وتصورات المجتمع الذي يعيشون فيه وينتمون إليه مستخدمين كل يملكون قدرات بدنية وعقلية وخلفيات ثقافية لغرض تحقيق ما يصبون إليه من توجهات وطموحات وتطلعات تسعدهم وتسعد مجتمعهم ويتقدم ويرقى بإفراده⁵.

-وقد اخترنا في دراستنا منهج دراسة الحالة الذي يهدف إلى توضيح أهم النتائج التي أفرزتها تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة في تطوير الخدمات المحلية، وبتسليط الضوء على بلدية الحجيرة للوقوف

¹ ماجد محمد الخياط أساليب البحث العلمي 1 عمان دار الراجحة للنشر 2010 155

² البحث العلمي أسسه وطريقة كتابته 1 1992 36

³ خليدة صديق 52

⁴ 110

⁵ مروان عبد المجيد إبراهيم . أسس البحث العلمي لإعداد الرسائل الجامعية الطبعة الأولى . عمان لنشر والتوزيع

61 2000

على خبايا هذه الظاهرة ومدى تعامل هذه الإدارة المتمثلة ببلدية حجيرة مع تكنولوجيا الإعلام والاتصال واستخراج نتائج موضوعية يمكن تعميمها على المجتمع الكلي.

- *منهج دراسة الحالة. يهتم هذا الأسلوب بدراسة حالة فرد ما أو جماعة ما أو أسرة أو مؤسسة اجتماعية أو مجتمع محلي فعن طريق استخدام عدد من أدوات البحث تجمع المعلومات والبيانات عن الوضع الحالي للحالة والأوضاع السابقة لها ومعرفة العوامل التي أثرت فيها والظروف التي مرت بها وتحلل نتائج هذه البيانات والمعلومات ومن تم نتوصل إلى صورة شاملة او متكاملة لوحدة الدراسة. ودراسة الحالة تتسم بالعمق والتكامل ولكن نتائج مثل هذه الدراسة لا تستثمر في نطاق ضيق وهو نطاق الحالة المدروسة. ونادرا ما تقبل النتائج للتعميم على الحالات أخرى¹.

11- مجتمع البحث

مجتمع الدراسة والبحث اذا هو جميع الافراد او الاشخاص او الاشياء الذين يكونون موضوع مشكلة البحث ويمكن القول اننا لا ندرس عينا ما. نما ندرس مجتمعات وما العينة التي نختارها إلا وسيلة لدراسة خصائص المجتمع ولذلك فان الخطوة الاولى في اختيار العينة هي تحديد مجتمع الدراسة².
* فان مجتمع دراستنا هو جميع مفردات او عناصر الظاهرة التي يرغب الباحث في دراستها ويتم تحديد المجتمع بناء على الاهداف الاساسية التي تسعى الدراسة الي تحقيقها ويتكون مجتمع دراستنا من كل الموظفين المزودين بتكنولوجيا الاعلام والاتصال في الادارة المحلية المتمثلة في بلدية الحجيرة.

12- عينة الدراسة :

العينة: هي مجموعة الناس التي تم اختيارها لتكون ضمن الدراسة بحيث تكون ممثلة لمجتمع الدراسة من حيث الخصائص الاجتماعية والنفسية. يستطيع الباحث يأخذ عينة ويكون هذه العينة هي الخصائص التي تتعلق بمجموع مجتمع الدراسة³.
ويمكن تعريفها ايضا على ان: "عبارة عن مجموعة جزئية من مجتمع الدراسة يتم اختيارها بطريقة معينة واجراء الدراسة عليها ومن تم استخدام تلك النتائج وتعميمها على كامل مجتمع الدراسة الاصلي⁴."

¹ ، 181

² طاهر حسو الزبياري أساليب البحث العلمي في علم الاجتماع 1 للنشر والتوزيع 2011 117.

³ خليفة صديق، مناهج البحث في الاعلام الجديد، ط1، عمان، دار الاعصار العلمي للنشر والتوزيع، سنة 2014

71

⁴ - مليكة هارون، الاتصال في اوساط الشباب في ظل التكنولوجيات الحديثة للاعلام والاتصال، دراسة ميدانية على عينة من شباب ولاية تيبازة خلال صيف 2004 لنيل شهادة الماجستير في علوم الاعلام والاتصال سنة 2004-2005

وقد تم اختيار هذه العينة من مجموعة الموظفين العاملين في الإدارة المحلية المتمثلة بلدية الحجيرة الذين يكونون مجتمع البحث ولما كان عددهم محدود 67 فقد اخترنا ان نجري المسح الشامل لكل مفردات المجتمع.

تعريف اسلوب المسح الشامل :وهي طريقة جمع البيانات والمعلومات من وعن مفردات مجتمع البحث (population research) باساليب مختلفة سواء كانت جهة الدراسة جهة كلية (منظمة ما او مجتمعا ما او حقلا زراعيا او غير ذلك)، او جهة جزئية (ادارة او قسما في منظمة او منظمة ما داخل المجتمع)بصورة شاملة تاخذ بالاعتبار جميع الزوايا او المتغيرات المتعلقة بموضوع البحث ومن الامثلة عن هذا الاسلوب التعدادات السكانية التي تقوم بها الدولة.¹

تعرف اخر :المسح الشامل :تدرس منه كل اعضاء مجتمع او جماعة .اي يخضع كل مفردات المجتمع المدروس للدراسة ،وتفصل هذا الاسلوب عندما يكون غرض البحث هو جمع بيانات مفردات المجتمع بصفة شخصية ،وفي حالة عدم توافر اطارات او كشوف وخرائط تساعد على سحب عينة سليمة وكذلك عندما يكون مجتمع البحث صغيرا او عندما ترغب في الحصول على نتائج دقيقة خالية من الاخطاء العشوائية الناتجة عن استخدام اسلوب العينة.²

13- الدراسات السابقة

بعد ان ينتهي الباحث من تحديد مشكلته ،وقبل أن يبدأ في جمع البيانات يجب مرجعة البحوث والدراسات التي سبق أن أجراها باحثون اخرون في موضوعه أو الموضوعات المتشابهة وهي كالآتي.

الدراسة الأولى :طويهري فاطمة بعنوان* اثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء الموارد البشرية في المؤسسة الجزائرية *دراسة حالة شركة إنتاج الكهرباء بتيارات -بحث مقدم لنيل شهادة ماجستير في إدارة أعمال تخصص تسويق 2014، 2015.

تهدف الدراسة إلى تحديد الأثر الذي تصنعه تكنولوجيا المعلومات والاتصال، على أداء الموارد البشرية في المؤسسة الجزائرية .شركة إنتاج الكهرباء بتيارات ،خاصة أن تبني تكنولوجيا المعلومات والاتصال يعكس الصورة الحقيقية لهاو يعد الدليل الحي على قدرات هذه الأخيرة وإمكاناتها على المنافسة .بتوافر المعلومات الضرورية لاتخاذ القرارات المناسبة.

*اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي هو الأنسب لدراسة حالة الشركة الجزائرية.

¹ - طاهر حسو الزبياري ، أساليب البحث العلمي في علم الاجتماع، ط1 التوزيع 2011 115

² - محمد عبد الحميد، البحث العلمي في الدراسات الاعلامية، عالم الكتب، القاهرة، 2000 133

*تمثلت عينة الدراسة على 189 عاملا من أصل عامل في الشركة.

*اعتمدت الدراسة على الأداة الاستبيان، كأداة لجمع البيانات.

*توصلت نتائج دراسة إلى مكاييل-يعد استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال شركة إنتاج الكهرباء بتيارات العامل المحفز في تنمية قدرات المورد البشري وتحسين أدائه، يوجد تباين في اثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في أداء المورد البشري في الشركة وفق لمتغير الجنس والمستوى التعليمي، توجد علاقة وطيدة بين التدريب على استخدام التكنولوجيا وأداء المورد البشري في شركة انتاج الكهرباء بتيارات، لشركة إنتاج الكهرباء بتيارات نضرة مستقبلية تعمل في طياتها جملة من التحديات والتطلعات في تعميق الطابع الالكتروني على مستوى جميع اداراتها.

*دراسة الثانية -ل رزقي بسمة، بداوي هدى، ظافري عفاف. بعنوان * دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في ترقية المبيعات الخدمية * -دراسة حالة وكالة موبيليس -قالمة- بحث مقدم لنيل شهادة الماستر تخصص تكنولوجيا المعلومات والاتصال والمجتمع (2015،2016).

*هدفت الدراسة إلى محاولة معرفة الدور الكبير الذي تلعبه تكنولوجيا المعلومات والاتصال في ترقية المبيعات في المؤسسة الخدمية حيث تسنها التميز والانفراد عن المنافسين وبالتالي ضمان قدرة تنافسية عالية .

*كما استعانت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي الذي يعبر عن الظاهرة المدروسة ويقوم على جمع.

*تمثلت عينة الدراسة على سحب عينتين العينة الأولى المتمثلة في موظفي وكالة موبيليس حيث اعتمدت على المعاينة الشاملة وتتكون العينة 13 موظف إما العينة الثانية فهي الزبائن حيث يتم السحب على اساس المعاينة القصدية أي من تعامل مع مؤسسة موبيليس وتتكون العينة 25 زبون *اعتمدت الدراسة على الأداة الاستبيان هو وسيلة للاتصال بالمبحوثين.

تتلخص نتائج الدراسة فيما يلي:

استغلال التقنيات التكنولوجية المتطورة التي تتيحها الانترنت في خفض التكاليف زيادة أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال بسبب اعتمادها على مجموعة القواعد الرئيسية والميزات التقنية ساهمت بشكل كبير في زيادة فعالية ترقية المبيعات تعد تكنولوجيا المعلومات والاتصال من المناهج الرئيسية التي تمكن المؤسسة من تحقيق وتطوير الميزة التنافسية باعتبارها موردا استراتيجيا تؤدي دور كبير من خلال التأثير على القوى التنافسية

تكنولوجيا المعلومات والاتصال لها آثار بالغة الأهمية على ترقية المبيعات في المؤسسة وذلك من خلال المساهمة في خفض عبء العمل وتقليل الجهد والوقت، إن مؤسسة موبيليس تهتم بتعريف زبائنها بمختلف منتجاتها وخدماتها وأسعارها وتعتمد بدرجة كبيرة على الإعلانات الالكترونية لتمس أكبر قدر ممكن من الزبائن.

الدراسة الثالثة -كاوجة بشير تحت عنوان *دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الاتصال الداخلي في المؤسسات الاستشفائية العمومية الجزائرية* بولاية ورقلة بحث مقدم لنيل شهادة الماجستير في علوم تسيير (2012،2013).

*هدفت هذه الدراسة إلى معرفة الدور الكبير الذي تلعبه تكنولوجيا المعلومات في تحسين الاتصال الداخلي للمؤسسات العمومية الجزائرية ومحاولة دراسة الاتصال الداخلي وإبراز أهم خصوصياته في قطاع الصحة عموما والمؤسسات الاستشفائية العمومية الجزائرية خصوصا والمساهمة في الدراسات المتعلقة للرفع من مستواهم.

*اعتمد في الجانب النظري على المنهج الوصفي مناسب لتقرير الحقائق والتعرف على مختلف المفاهيم ذات الصلة بالموضوع أما الجانب التطبيقي على المنهج دراسة الحالة دراسة حالة مستشفى محمد بوضياف بورقلة الذي يعتمد على الدراسة التطبيقية بغية تحليل واقع استخدام وسائل المتطورة في الاتصال الداخلي للمؤسسة الاستشفائية المختارة .

*اعتمد على الأداة جمع البيانات من خلال الاستبيان والمقابلات والملاحظة وتحليل الوثائق.

*وغطت هذه الدراسة عينة عشوائية تكونت من 43 موظف بالمستشفى منهم 33 موظف إداري و10 موظف في المجال الطبي وتضمن الاستبيان 23 سؤالاً مقسمة إلى ثمانية أقسام.

نتائج المتوصل إليها *النتائج النظرية: يساعد تحسين الاتصال الداخلي على زيادة التنسيق داخل أجزاء المؤسسة، وتحسين جودة ونوع الخدمات المقدمة من خلال تنوع المعلومات في رسالة مما يساهم في تحسين قطاع الصحة ببلدنا .

النتائج التطبيقية:اهتمام من قبل مسؤولين مستشفى محمد بوضياف بالاتصال الداخلي يمثل في ما تم ملاحظته من نسبة العالية للربط بواسطة الشبكة والتي تعدت 80 بالمائة من مصالح ومكاتب المستشفى محل الدراسة،وكذا النسبة العالية التي تفوق 95 بالمائة من الموظفين يرون أن هناك سهولة في إجراء.

14- المقاربة النظرية:

- نظرية انتشار المبتكرات (انتشار الأفكار المستحدثة): فقد عرف روجرز*Roge نشر الابتكار، حيث يتم نشره عبر قنوات معينة خلال مدة زمنية بين أعضاء النظام الاجتماعي بينما التبنّي على أنه "القرار المتخذ لتطبيق الابتكار" كما يشير روجرز إلى أربعة عناصر تحكم عملية الانتشار. وهي :

1. الابتكار . innovation.

2. قنوات الاتصال . Communication.

3. الزمن . Time.

4. والنظام الاجتماعي . The social system.

يتضمن نموذج الانتشار والتجديد التقليدي الذي ساد في الستينات من القرن الماضي أربع مراحل أساسية هي :

1. التجديد ويعرف بأنه كل فكرة يراها الفرد جديدة.

2. الذي يصل عبر قنال ما.

3. في مدة زمنية معينة.

4. بين أفراد نظام اجتماعي واحد.

حين يصف روجرز وشوميكر عناصر عملية تدفق المعلومات الخاصة بانتشار الابتكارات التي اقتبسها من نموذج برلو على النحو التالي :

*المصدر :المخترعون والعلماء، وعوامل التغيير الاجتماعي، وقادة الرأي.

*الرسالة:الابتكار الجديد.

*الوسيلة:قنوات وسائل الإعلام، وقنوات الاتصال الشخصي.

*المستقبل:أعضاء الجمهور في النظام الاجتماعي:

*الأثر:تغيير الأفكار والاتجاهات والسلوك.¹

1-1 مراحل التبنّي: قد مرت نظرية تبنّي الابتكارات في مراحل: وقبل أن نتحدث في مراحل تبنّي

الابتكارات ترى ماذا تعني بمصطلح التبنّي؟ بعد أن عرفنا الابتكارات فان عملية التبنّي تعني مايلي:

¹ منال هلال المزاهرة 'نظريات الاتصال، ط1، دار المسيرة للنشر والتوزيع، ص305، 306

"أنها العملية التي يمر من خلالها الفرد منذ وقت سماعه بعملية الابتكار إلى أن ينتهي به الأمر إلى مرحلة التبني النهائية."

ومن خلال هذا التعريف الذي وضعه روجرز تمكن من تحديد مراحل عملية التبني والتي انطلقت من خلال مايلي:

1- الوعي بالفكرة .

2-مرحلة الاهتمام بالفكرة.

3-مرحلة التقييم.

4-مرحلة التجريب.

5-مرحلة التبني.¹

ويقدم روجرز **Rogers** نموذجاً لعملية اتخاذ القرار حول تبني المبتكر يشمل أربع مراحل هي:

1. المعرفة: التعرف على نوعية المبتكر .أو المستحدث والحصول على معلومات عنه.

2. الإقناع: يحدد الفرد موقفاً مؤيداً أو غير مؤيداً أو المستحدث.

3. القرار: يمارس الفرد أنشطة تدفعه إما للتبني أو الرفض للمبتكر ،المستحدث.

4. التدعيم: فالفرد يسعى لتدعيم قراره بمزيد من المعلومات سواء بالقبول أو الرفض.

عنصر الزمن يعد عاملاً مهماً في كافة هذه المراحل ، أما التبني لدى الأفراد لا يحدث بشكل متساو ،

كما أن الناس يتفاوتون في درجة تقبلهم للمبتكرات المستحدثات، لذا يمكن تقسيم المتبنين للأفكار

إلى خمسة فئات هي:

تقسيم المتبنين للأفكار

1.المبتكرون: innovators وهم من الغامرون الذين يمتلكون مصادر مالية ويتلفون وراء ما هو مبتكر وجديد.

2.المتبنين الأوائل Early adopters وهم ممن يجدون مميزات إستراتيجية نسبية في تبني كل ما هو جديد ومبتكر ،وهم غالباً ما يكونون ممن قادة الرأي في مجتمعاتهم.

3.الأغلبية المبكرة: early majority وهم من المستخدمين التابعين للمستخدمين الأوائل ،المتبنين الأوائل (قادة الرأي)،وهم يمتازون بالحذر في تعاملهم مع كل ما هو جديد او مبتكر.

4.الاعلبيية المأخرة: late majority وهم ممن يآبنون الءءءء أو المبآكر عنءما لا يءءون من آبنيه أبة آسائر.

5.المآعسون (المآسلون) laggards وهم ؒالبا ما يكونون من المهمشين آآماعيا ،وليس لءبهم أي رأي قيائي أو ميل للقيادة أو عملية آآآء القرار فهم منساقون يآآركون وراء الركب منصاعين.¹

2-1مءءءات قبول وآنآشار المآآءءاء (المبآكرات)ليس كل الأفكار والمبآكرات على قءر واءء من الآكافؤ من آبآ آنآشارها .وذلك نظر لوءوء عءء من المءءءات الأساسية الآي آءء مءى ذبوع وآنآشار هءه المآآءءاء (المبآكرات) وآنآآص هءه المءءءات أو الآصائص فيما يلي:

1.الميزة النسبية relative advantage فالمآآءء قد يكون مشابها لآيء آخر موءوء بالفعء ،ولكن المهم هو مءى أءراك الأفراد للمزيا النسبية للآكرة الءءءة سوء من ناآية الآآصاءية أو الآآماعية أو مءى الآآآاع بمزيا وكما زاء أءراك الفرد للمزيا النسبية للمآآء ،زاءت سرعة آنآشاره بين أفراد الءمهور.

2.سهولة الفهم (ءرءة الآقءء)complexity ويقصد بها مءى إءراك الفرد للمآآءء على انه سهل الفهم والاسآءءام ،وآآآلف المآآءءاء في مءى سهولة فهمها ،وآآآامل معها وكما كانت الفكرة الءءءة المآآءء سهلة الآآامل والفهم ،زاءت سرعة آنآشارها.

3.آآوافق ،الملاءمة compatibilityأي كلما أءراك الفرد أن هءه المآآءءاء (المبآكرات)آآفق مع ما لءبه من قيم وآآآبآآ وآبراء سابقه ،زاءت سرعة آنآشارها.

4.القابلية للآآريبtribality وتعني مءى قءرة الفرد على آآربة المآآءء على نطاق مءوء قبل يآآء القرار النهائي بشأئه ،وكما كان الفرد قاءرا على آآربة المآآءء ،زاءت فرصة آبنيه له آبآ انه يمكن أن يآعرف على المزيا النسبية للمآآءء من آآال هءه العملية وضوح النآبءة:opserability وتعني مءى وضوح اسآءءام أو آبني المآآءء ،فكما كان من السهل على الفرد أن يلاحظ هو والآآرون نآآء آبني المآآءء ،زاءت سرعة آنآشارها ،وآآبب هءه الآصبة للفرد أن يآآء عن المآآءء مع الآآرين ،مما قد يزيء من قناعآهم الآصبة بفوائءه.²

¹ منال هلال المزهرة ،المرجع السابق ، ص 110-111

² منال هلال المزهرة ، مرجع نفسه،ص312،313.

-1 الانتقادات الموجهة لنظرية المبتكرات: وجه للنظرية المتعلقة بنشر الأفكار المستحدثة عددا من أوجه النقد والتي يمكن أن نورد منها مايلي:

1. أثبتت الأبحاث العلمية أن المراحل التنبئي للأفكار المستحدثة(المبتكرات) ليست محددة أو منفصلة عن بعضها البعض بل أنها كثيرا ما تتداخل بعضها البعض.

2. أثبتت الأبحاث العلمية في مجال نشر المبتكرات أن المراحل الخاصة بتبني الأفكار ليست متتالية أو متعاقبة، بل أن الفرد قد يقفز إلى مرحلة التنبئي الكامل مباشرة دون أن يمر بالمراحل الأخرى¹.

ووفقا لهذه النظرية "انتشار المبتكرات" التي ستركز وتتمحور على دراسة استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة، كابتكار اداري جديد، نحاول من خلال هذه الورقة البحثية تسليط الضوء على الابتكار التكنولوجي الذي يعد من أهم المداخل التي تساعد الإدارة على تبني الأفكار من خلال الموظفين المزودون لتكنولوجية الإعلام والاتصال الحديثة، وكذلك معرفة طبيعة استخدام هذه المبتكرات وتطبيقها من خلال اقتناع الموظفين بتبني الوسائل المستخدمة للتعرف على مختلف العمليات والممارسات الإدارية التي تؤدي إلى تحسين نتائج الأعمال وتطوير أداء الخدمات الجديدة.

15- صعوبات الدراسة

صعوبات وعوائق التي واجهتنا أثناء إعداد هذا البحث هي:

*قلة المراجع والمصادر المتعلقة بموضوع الدراسة.

*توجد بلدية الحجيرة بعيدة عن مقر إقامتنا.

*عدم القدرة على توظيف بعض المعلومات.

*ضيق الوقت وإمكانيات البحث .

* اكبر عائق وجهناه في بحثنا صعوبة التعامل مع بعض الموظفين عند توزيعنا استمارة الاستبيان.

¹ منال هلال المزاهرة، نفس مرجع سابق، ص321

الإطار التطبيقي

تمهيد

تاريخ ونشأة البلدية ومعلومات عنها :

عرض وتحليل الجداول:

نتائج الدراسة

تمهيد

إن معالجة البيانات والمعطيات التي يتم الوصول إليها، تعد خطوة ضرورية للإجابة عن التساؤل الرئيسي للإشكالية أي تقديم إجابة لما طرحناها من التساؤلات في الجانب المنهجي وانطلاقاً مما وجدناه في الجانب الميداني. لهذا تم توزيع 67 استمارة بالمسح الشامل للمجتمع البحث حيث سيتم التطرق في هذا الجانب إلى تفريغ أسئلة الاستمارة من أجل الوصول نتائج وتوصيات الدراسة.

تاريخ ونشأة البلدية ومعلومات عنها :

لقد عرف المشروع الجزائري البلدية انها : "هي الجماعة الاقليمية القاعدية لدولة وتتمتع بالشخصية المعنوية والذمة المالية المستقلة " .

تعريف بلدية الحجيرة : لقد انشأة بلدية الحجيرة طبقا للمرسوم رقم 866/58 المؤرخ في 1958/9/20 المتضمن التنظيم البلدي للمقاطعة الصحراوية والذي انبثق عنه القرار الوزاري المؤرخ 1958/9/20 المتضمن انشاء بلدية سعيد اولاد عمر نسبة لسكان المنطقة وقيمت على هذا الاسم من فترة استعمارية الى غاية غداة الاستقلال . وقد اعيدة تسميتها لبلدية الحجيرة في سنة 1963 وهذا طبقا لقرار رقم : 231 المؤرخ في 1963/7/23 الصادر عن والوحدات انذاك ولاية ورقلة حاليا . وتعتبر بلدية الحجيرة هي البلدية الام لمقر الدائرة وتالتي انشئت سنة 1985 بعدما كانت تابعة اداريا لدائرة تقرت وتضم دائرة الحجيرة بلديتين : بلدية الحجيرة وبلدية العالية اما فروع البلدية التي تظمها بلدية الحجيرة هما فرعين الفرع البلدي لقراف والفرع البلدي بالمير .

* اما موقع بلدية الحجيرة فانها تقع في الجهة الشمالية في لولاية ورقلة وحددوها كالتالي .

-الجهة الشمالية :باديتي العالية وبلدة عمر .

-الجهة الجنوبية :بلديات انقوسة وحاسي بن عبد الله وحاسي مسعود.

-الجهة الشرقية :بلدية المنقر.

- الجهة الغربية:بلدية العالية.

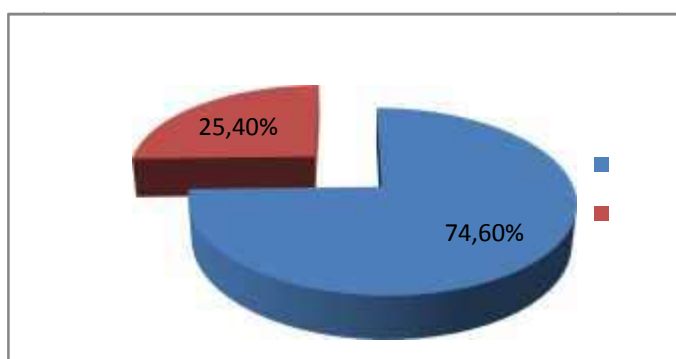
* و تبلغ مساحة البلدية 2429 كلم² ويقدر عدد سكانها 15200 نسمة.

عرض وتحليل الجداول:

الجدول رقم (01-02): يبين توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس

الجنس	التكرار	النسبة
ذكور	50	%74.6
إناث	17	%25.4
المجمع	67	%100

الشكل رقم (01-02): يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس

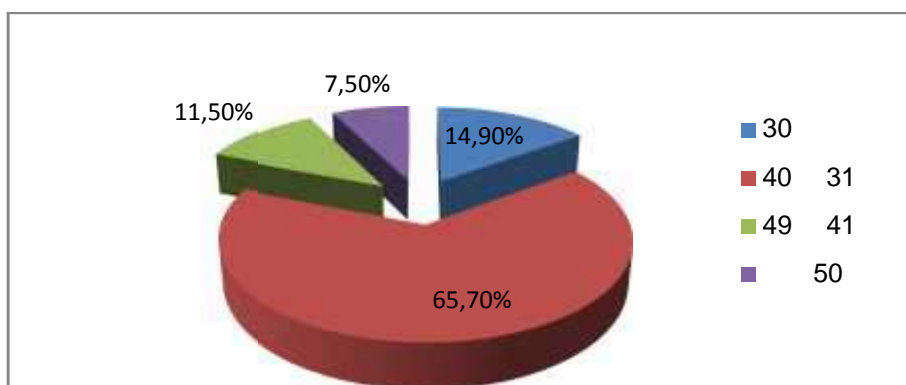


يبين الجدول رقم(1): أن 74.6% من جنس الذكور تمثل أغلبية العينة، مقارنة بـ 25.4% من جنس الإناث يعود هذا التفوق العددي للذكور عن الإناث لما يتميزون بخبرات اكبر إضافة ميولهم إلى هذا النوع من العمل يلائم شخصيتهم عكس الإناث اللواتي يميلون إلى الأعمال الأخرى ويمكن إرجاع هذا إلى المناصب بلدية الحجيرة تتطلب ساعات إضافية في العمل .

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

السن	التكرار	النسبة
اقل من 30	10	%14.9
من 31 الى 40	44	%65.7
من 41 الى 49	08	%11.5
من 50 فأكثر	05	%7.5
المجموع	67	100

الشكل رقم (02-02): يوضح توزيع أفراد العينة حسب السن



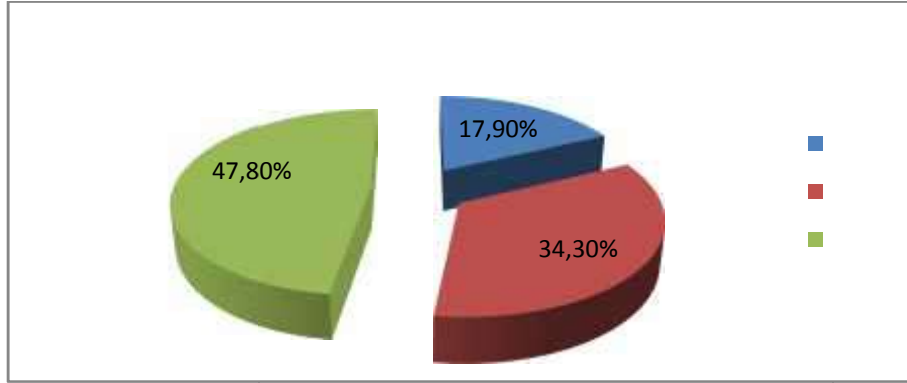
يعد تحديد السن من أهم محددات وخصائص العينة المدروسة وذلك راجع إلى أن كل مرحلة عمرية لها اهتمامات وإمكانيات وحاجات محددة وانطلاقاً من هذا نلاحظ أن أكثر فئة من مفردات العينة هي فئة (من 31 إلى 40) سنة بنسبة 65.7% تليها فئة (من 30 سنة) بـ 14.9%، كما نجد فئة (من 41 إلى 49) بنسبة 11.5%، بينما نجد الفئة الأخيرة (50 فأكثر) بـ 7.5%. وهذا يسمح بمعرفة الفئة العمرية السائدة في البلدية الحجييرة وهي الشبابية ويمكن إرجاع هذه الفئة إلى سياسة توظيف في البلدية كونهم يتحكمون في استخدام التكنولوجيا والاتصال الحديثة، فان تغلب فئة الشباب عامل مهم في توفر بيئة اتصالية جيدة كون الجيل الجديد يتميز بالحيوية والنشاط وبدل المجهودات محتك ومرتبطة بالوسائل التكنولوجية أكثر من باقي الفئات العمرية الكبيرة.

الجدول رقم (02-03): يبين توزيع العينة حسب المستوى التعليمي

النسبة	التكرار	المستوى التعليمي
17.9%	12	متوسط
34.3%	23	ثانوي
47.8%	32	جامعي
100	67	المجموع

الجانب التطبيقي

الشكل رقم (02-03): وضع توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي

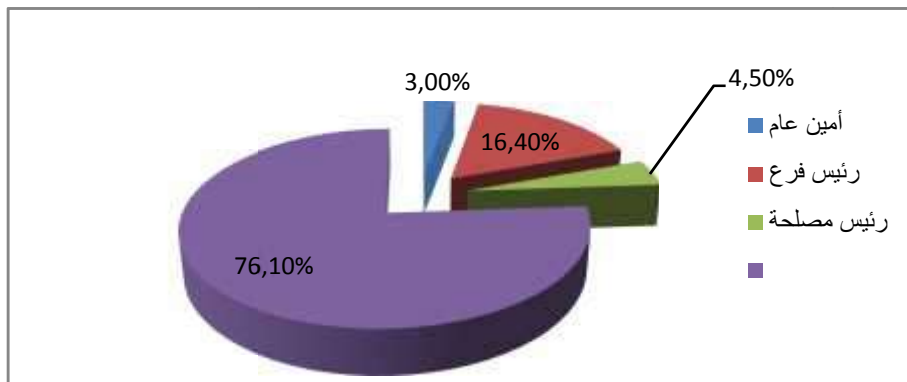


حسب الجدول أعلاه أن أكثر أفراد العينة من المستوى الجامعي بنسبة 47.8% وهذا راجع إلى طبيعة البلدية التي تعتمد على موظفين ذوو مستوى والتكوين، يليها المستوى الثانوي بـ 34.3%، ثم المستوى المتوسط بنسبة 17.9%. ويعود ارتفاع نسبة المستوى الجامعي إلى احتياج البلدية إلى أفراد ذوي كفاءة في استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة وذلك لتسيير شؤون وظائف البلدية، ويعود ارتفاع المستوى الثانوي بالنسبة للفئة الثانية إلى رغبة البلدية إلى إيجاد أعوان إداريين يقومون بتخفيف العبء على الفئة الأولى.

الجدول رقم (02-04): يبين توزيع أفراد العينة حسب الوظيفة التي تشغلها في البلدية

الوظيفة	التكرار	النسبة
أمين عام	2	3.0%
رئيس فرع	11	16.4%
رئيس مصلحة	3	4.5%
عون إداري	51	76.1%
المجموع	67	100

الشكل رقم (02-04): يوضح توزيع أفراد العينة حسب الوظيفة التي تشغلها بالبلدية



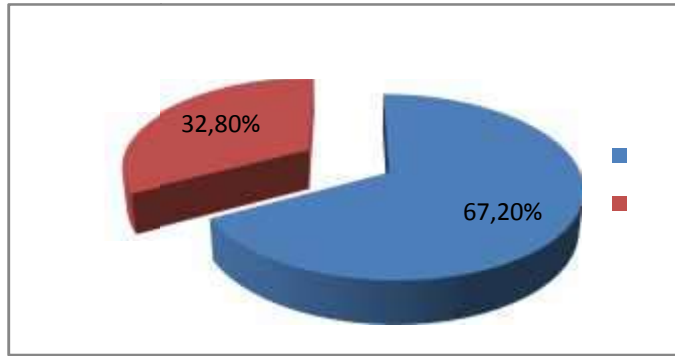
الجانب التطبيقي

تبين المعطيات المشار إليها في الجدول رقم (4): أن الأعوان الإداريين هم أكثر المستجوبين، حيث سجلت نسبة هؤلاء 76.1% وبالتكرار 51 وهي أعلى نسبة في الجدول، كما يلاحظ نسبة قد بلغت 16.4% من رؤساء الفرع، في حين نجد المبحوثين رؤساء المصالح 4.5%، تليها نسبة أمين عام 3.0%. ويرجع ارتفاع وظيفة الأعوان الإدارية إلى طبيعة العمل التي تتطلب عددا كبيرا من الأعوان الإداريين لانجاز المهام ووظائف الإدارية المختلفة بالبلدية الحجيرة .

الجدول رقم (02-05) يبين استخدام تكنولوجيا الاتصال في مجال عملك

الاختيارات	التكرار	النسبة
نعم	45	67.2%
لا	22	32.8%
المجموع	67	100

الشكل رقم (02-05): يوضح استخدام تكنولوجيا الاتصال في مجال العمل



من ملاحظة الجدول أعلاه المبين أن أفراد العينة المستجوبة بـ 67.2% استفادوا من استخدام تكنولوجيا الاتصال في مجال عملهم من خلال إدخال تكنولوجيا الاتصال في البلدية منذ سنة 2010 أما عن استخدامها منذ سنة 2011 إلى غاية 2016 كل في مجال من استخدامات تلك التكنولوجيا عن حد أي بحيث الوثيقة المستخرجة، وهذا حسب ما جاء في المقابلة مع رئيس البلدية¹، في حين نجد مفردات العينة بـ 32.8% لا ترى ذلك، يمكن إرجاع هذه الفئة إلى نقص في الخبرة أو التعامل في الاستخدام . بعد تحليلنا المتواضع لهذا الأرقام يمكننا القول أن أغلبية موظفين البلدية يستخدمون تكنولوجيا الاتصال في مجال عملهم وهذا أمر منطقي لان توفر التكنولوجيا الاتصال

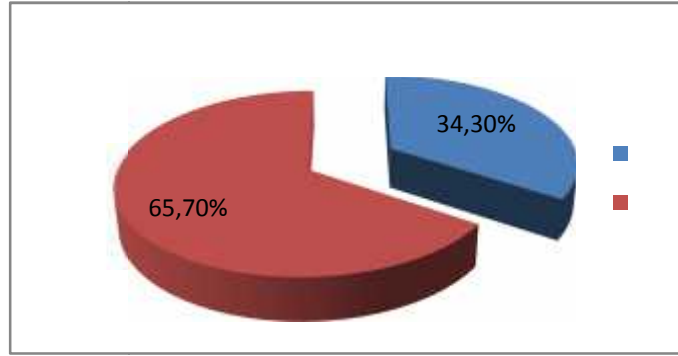
الجانب التطبيقي

الحديثة في العمل يسمح بالرفع الكفاءة العمل وزيادة الدقة في الأداء والسرعة في العمل مما سوف يعطيها تطوير وتحسين خدماتها

الجدول رقم (02-06): تم تكوينهم على استخدام هذه التكنولوجيا

الاختيارات	التكرار	النسبة
نعم	23	34.3
لا	44	65.7
المجموع	67	100

الشكل رقم(02-06):تم تكوينكم على استخدام هذه التكنولوجيات

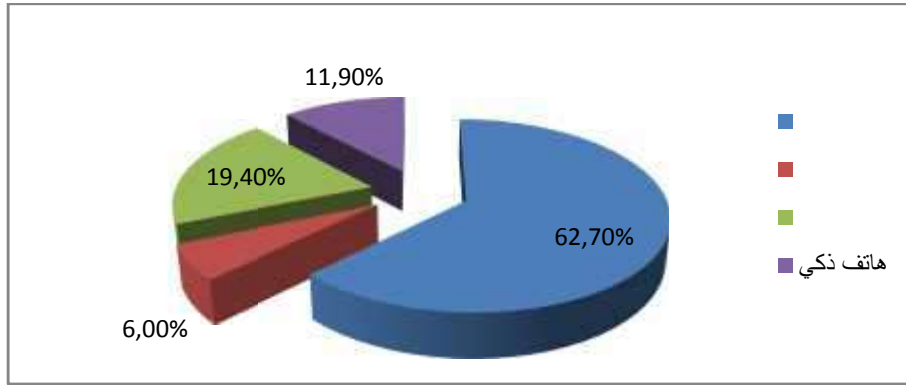


لقد أكدت بيانات الجدول الموضح أعلاه أن 65.7% من العينة لم يتحصلوا على التكوين يمكن إرجاع هذا النسبة لديهم معلومات الكافية من ناحية الاستخدام، بينما المستجوبين بنسبة 34.3% استفادوا من التكوين. وهذا يدل على حرص البلدية على زيادة كفاءة الموظفين لديها من اجل الاستفادة من خبراتهم ومهاراتهم.

الجدول رقم(02-07): يبين من بين الوسائل اختار الوسيلة التي تستخدمها في مجال عملك

الاختيارات	التكرار	النسبة
حاسوب	42	62.7%
فاكس	04	6%
انترنت	13	19.4%
هاتف ذكي	08	11.9%
المجموع	67	100

الشكل رقم (02-07): يوضح من بين الوسائل اختار الوسيلة التي تستخدمها أكثر في مجال عملك

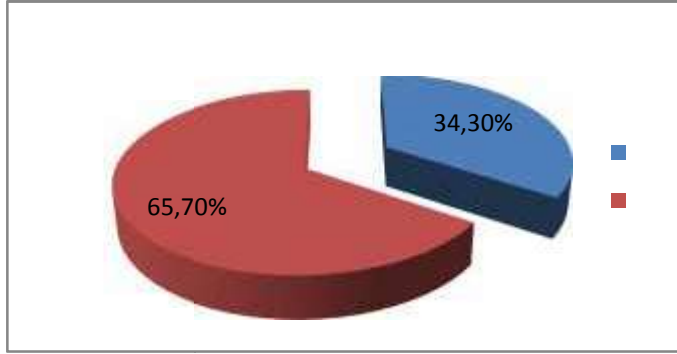


نلاحظ من الجدول أعلاه أن أفراد العينة مجتمع البحث الأغلبية يستخدمون جهاز الحاسوب في مجال عملهم بنسبة قدرة 62.7% وهذا أمر أكد لان جهاز الحاسوب يستوعب العديد من الوظائف والمهام وكذلك المحرك الأساسي للشبكات الأخرى في حين تأتي الانترنت المرتبة الثانية من ناحية الاستخدام والتي قدرة بنسبة 19.4% لأنها تسهل الأعمال وتمثل الانترنت من أهم الوسائل والشبكات التي تعتمد عليها الإدارة على خدماتها التي تقدمها في تسيير وظائف الإدارة بعد الجهاز الحاسوب حيث تمكن مستخدميها من الاتصال بعضهم البعض لانتشارها الواسع، بينما نجد 11.9% من المبحوثين يستخدمون هاتف ذكي، تليها نسبة 6% يستخدم فاكس نستنتج أن أغلبية الموظفين العاملين في البلدية يستخدمون الحاسوب في مجال العمل فان التمكن من الحاسوب معناه التمكن من التسيير الأعمال الإدارية وتليه المرتبة الثانية الانترنت وما تقدمه من مزايا من الشبكات الأخرى، يمكن القول بان الوسائل التكنولوجية الاتصال الحديثة أصبحت حتمية في كل الميادين وخاصة الإدارة المحلية المتمثلة بلدية الحجيرة .

الجدول رقم (02-08): كل معاملتك الإدارية تتطلب خدمة الانترنت

الاختيارات	التكرار	النسبة
نعم	23	34.3%
لا	44	65.7%
المجموع	67	100

الشكل رقم (02-08): كل معاملاتك تتطلب خدمة الانترنت

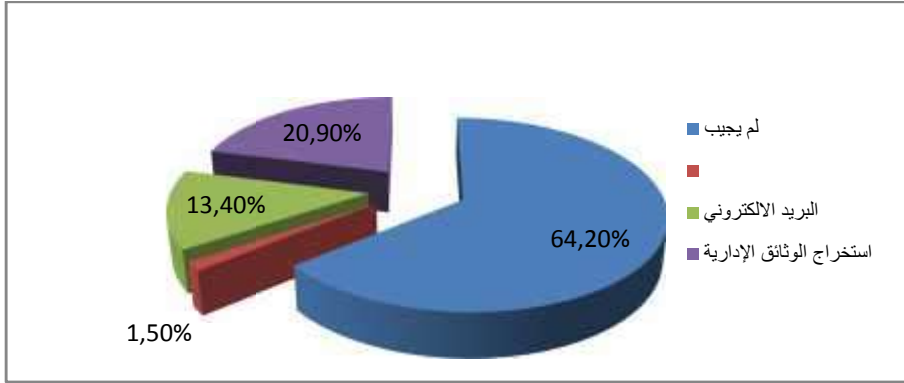


أن امتلاك شبكة الانترنت أصبح من الأمور الضرورية لأي إدارة تريد النجاح والارتقاء في عملها ولا تخرج بلدية الحجيرة عن هذه القاعدة. تشير نتائج الجدول السابق أن نسبة 65.7% من الفئة الموظفين المستجوبة لا ترى ذلك أن كل المعاملة الإدارية تتطلب خدمة الانترنت يمكن إرجاع هذه النسبة أن حواسيبهم غير متوفرة على خدمة الانترنت ،حيث أن هذه الخدمة مقدمة لمكاتب مخصصة وليس كل المصالح ، في حين عبر المستجوبين ب34.3% يبرزون ذلك من خلال اتصالاتهم بعضهم البعض ، في انجاز الوظائف الإدارية وهذا راجع إلى شيوع استخدام هذه الوسيلة لديهم . نستنتج أن الانترنت متعددة الايجابيات يستطيع موظفين البلدية الاستفادة منها .

الجدول رقم (02-09): يوضح إذا كانت الإجابة نعم في أي مجال من مجال

الاختيارات	التكرار	النسبة
لم يجيب	43	64.2%
مواقع التواصل الاجتماعي	1	1.5%
البريد الالكتروني	9	13.4%
استخراج الوثائق الإدارية	14	20.9%
المجموع	67	100

الشكل رقم (02-09): يبين إذا كانت الإجابة نعم في أي مجال من المجالات تستخدمها

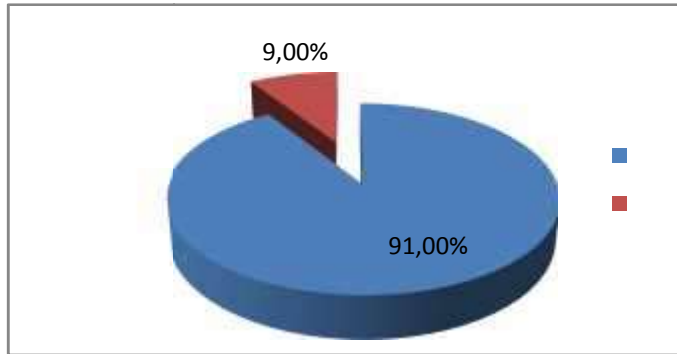


حسب الجدول أعلاه فإن 64.2% من أغلبية أفراد العينة يمتنعون عن الإجابة ،في حين نجد 20.9% من المجيبين في استخراج وثائق إدارية ،أما البريد الإلكتروني بنسبة 13.4 % ،بينما نجد مواقع التواصل الاجتماعي تقدر بنسبة 1.5% . وهذا يدل على انه من بين خصائص تكنولوجيا الإعلام والاتصال السرعة والأداء في مجال استخراج الوثائق الإدارية،مكتب بطاقة ترقيم السيارات ورخصة السياقة،البطاقة الرمادية ،مكتب البيومترية،بطاقة التعريف الوطنية،جواز السفر،مكتب الحالة المدنية، وهذا حسب ماجاء في المقابلة مع مسؤول البلدية.¹

الجدول رقم (01-10) وظيفتك تتطلب استخدام الحاسوب

الاختيارات	التكرار	النسبة
نعم	61	91.0%
لا	6	9.0%
المجموع	67	100

الشكل رقم (01-10): وظيفتك تتطلب استخدام الحاسوب



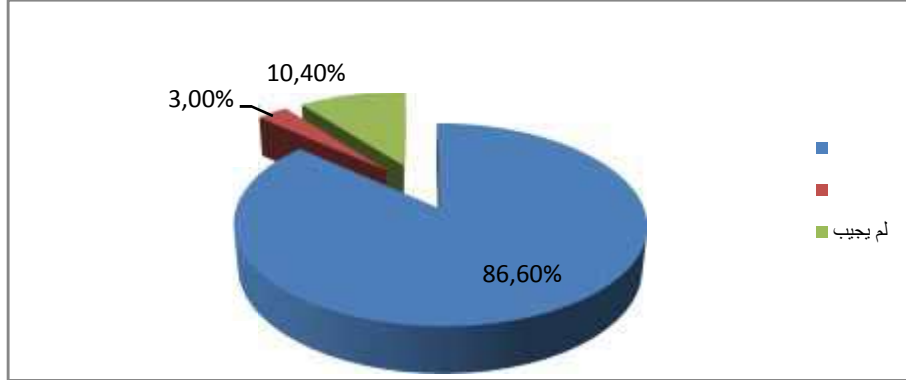
الجانب التطبيقي

أصبح جهاز الحاسوب من الضروريات الحياة المهنية و الدراسية وحتى الشخصية ولا يخرج الموظفين في البلدية الحجيرة عن هذا الإطار حسب إجابات الموظفين ميدانيا أن اكبر نسبة 91.0% من أفراد العينة وظيفتهم تتطلب استخدام الحاسوب، في حين 9.0% فلا يرون ذلك يمكن إرجاع هذا النسبة إلى نقص في الخبرة والتكوين. نستنتج أن أغلبية موظفين البلدية يستخدمون الحاسوب. توصلنا من خلال هذه النتائج الى ان الحاسوب ساهم في تنظيم العمل الإداري بمختلف وظائفها .

الجدول رقم (02-11): يبين إذا كانت الإجابة نعم هل تتقن استخدامه

الاختيارات	التكرار	النسبة
نعم	58	86.6%
لا	2	3.0%
لم يجيب	7	10.4%
المجموع	67	100

الشكل رقم (02-11): يوضح إذا كانت الإجابة نعم هل تتقن استخدامه

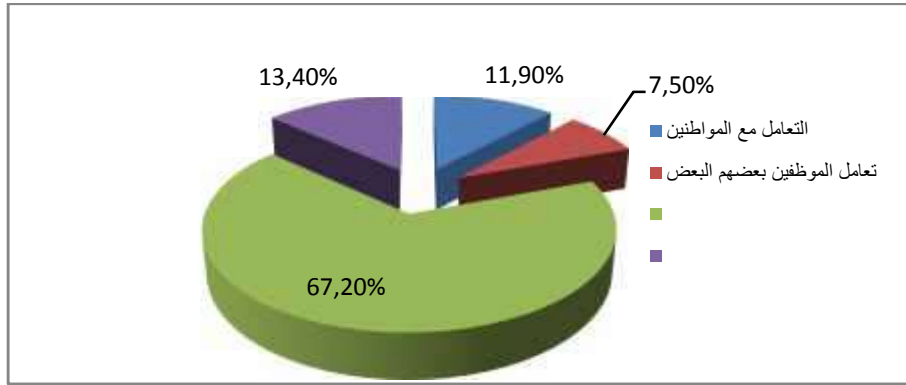


إن التحكم في استخدام جهاز الحاسوب يعكس قوة أو ضعف استخدامه، ويتبين من الجدول أعلاه أن 58 مفردة من مجموع 67 يتقنون في استخدام الحاسوب، بينما 7 من مفردة بنسبة 10.4% يمتنعون عن الإجابة، في حين نجد من المجيبين ب 3.0% لا ترى ذلك. ومن خلال النتائج المتحصل عليها نستنتج أن أغلبية الموظفين في البلدية يتقنون استخدامه، هذا يؤكد الاستخدام الواسع لجهاز الحاسوب في البلدية المدروسة.

الجدول رقم (02-12): يبين في أي مجال تستخدمه أثناء عملك في الإدارة

الاختيارات	التكرار	النسبة
التعامل مع المواطنين	8	11.9%
تعامل الموظفين بعضهم البعض	5	7.5%
حفظ الملفات	45	67.2%
البحث عن معلومة من اجل خدمة	09	13.4%
المجموع	67	100

الشكل رقم (02-12): يوضح في مجال تستخدمه أثناء عملك في الإدارة

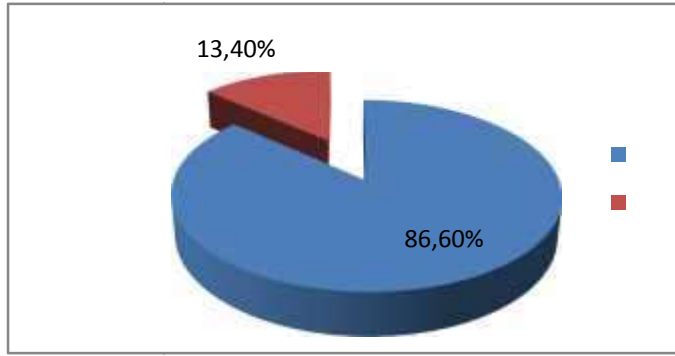


إن القراءة الأولية لبيانات الجدول الموضح أعلاه تبين أن 45 مفردة والمقدرة بنسبها 67.2 % يستخدمونه في مجال عملهم في حفظ الملفات ، في حين عبر المعنيين بالاستجواب 13.4% أن نستخدم الحاسوب في مجال العمل في البحث عن معلومة من اجل خدمة ،في حين بلغت نسبة الذين يستخدمونه 11.9% التعامل مع المواطنين، بينما نجد من المبحوثين يستخدمونه ب 7.5% تعامل الموظفين بعضهم البعض . ومن هنا يمكن القول أن استخدامات جهاز الحاسوب في البلدية المدروسة متنوعة واسعة .

الجدول رقم (02-13): لتكنولوجيا الاتصال الحديثة دور في تطوير الأداء المهني في بلديتكم

الاختيارات	التكرار	النسبة
نعم	58	86.6%
لا	9	13.4%
المجموع	67	100

الشكل رقم (02-13): لتكنولوجيا الاتصال الحديثة دور في تطوير الأداء المهني في بلديتكم



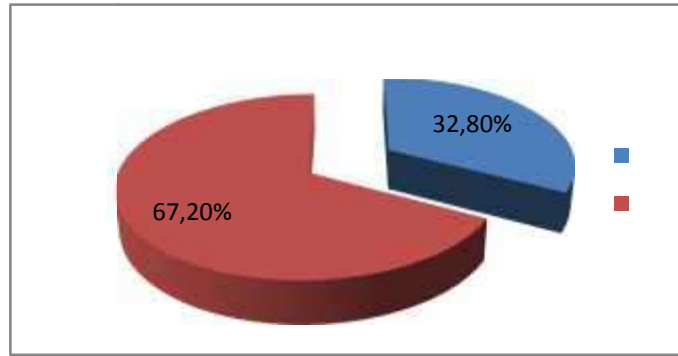
من خلال الجدول أعلاه بينت نتائج المستجيبين فان 86.6% يرون أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة لها دور في تطوير الأداء المهني في البلدية، تتمثل تكنولوجيا الاتصال الحديثة على مستوى البلدية في استخراج الوثائق بطريقة سليمة وصحيحة من جهة و ربط تلك المعلومات واتساعها محليا وولائيا ووطنيا ،من خلال السرعة في أداء المهام ، الدقة في أداء العمل المنوط بالموظف كل في مجاله ووظفته الحد من الأخطاء الشائعة والمرتبكة سابقا، تمكن المواطن من استخراج وثائق في أي بلدية من بلديات الوطن وهذا حسب ما جاء في المقابلة مع مسؤول البلدية (1)، في حين عبر أفراد العينة بنسبة قدرة 13.4% لا يرون ذلك أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة لها دور في التطوير المهني يمكن إرجاع هذه الفئة إلى العجز في التعامل مع هذه التكنولوجيا نستنتج أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة لها دور مهم في مساعدة الموظفين وتحفزهم وتشجيعهم لانجاز الأعمال بأكمل وجه.

وذلك من خلال تسهيل مستوى الخدمات، ومن جهة أخرى تتمثل في الحصول على تداول المعلومات. حيث استنتجنا أن تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة يزيد في فعالية التعامل مع الموظفين.¹

الجدول رقم (02-14): تستطيع أنت كموظف الاستغناء عن تكنولوجيا الاتصال في تسيير عملك

الاختيارات	التكرار	النسبة
نعم	22	32.8
لا	45	67.2
المجموع	67	100

الشكل رقم (02-14):تستطيع أنت كموظف الاستغناء عن تكنولوجيا الاتصال في تسيير عملك

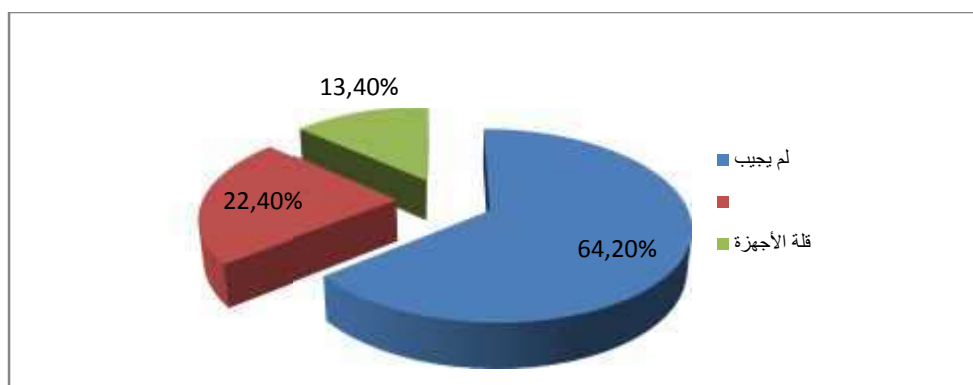


حسب الجدول أعلاه الذي يتضمن إجابات مفردات العينة بنسبة 67.2% لا يستعطون الاستغناء عن تكنولوجيا في تسيير عملهم، بينما نجد من المعنيين بالاستجابة ب32.8% يستعطون الاستغناء عنها وقد نفسر هذه النسبة بعدم الاستعمال. نلاحظ من خلال الجدول أن أغلبية الموظفين لا يستعطون الاستغناء عن استخدام تكنولوجيا الاتصال وهذا منطقي لان توفر التكنولوجيا في العمل يسمح بالرفع الكفاءة العمل وزيادة الدقة في الأداء والسرعة في العمل.

الجدول رقم (02-15) يبين إذا كانت الإجابة نعم ما المعوقات التي تتعرض لها أثناء استخدامها

الاختيارات	التكرار	النسبة
لم يجيب	43	64.2%
الانقطاع المستمر لشبكة الانترنت	15	22.4%
قلة الأجهزة	9	13.4%
المجموع	67	100

الشكل رقم (02-15): إذا كانت الإجابة نعم ما هي المعوقات التي تتعرض لها أكثر أثناء الاستخدام

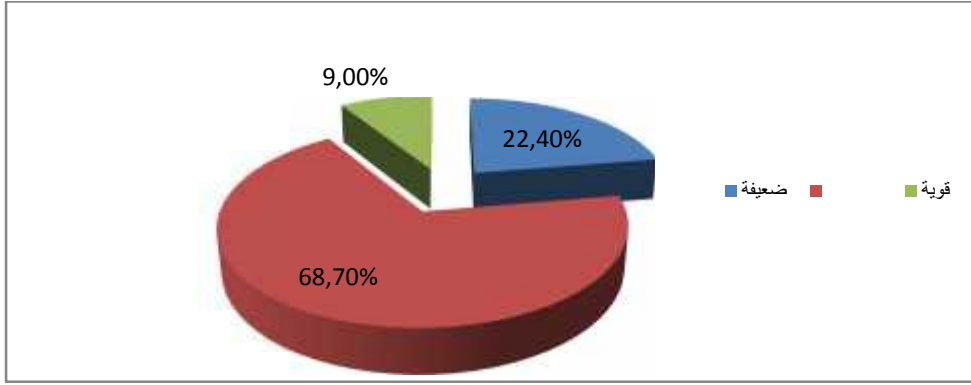


حسب المعطيات الواردة في الجدول أعلاه أن مفردات مجتمع البحث 64.2% يمتنعون عن الإجابة، كما نجد المبحوثين الذين عددهم 15 بـ 22.4% يتعرضون للمعوقات أثناء الاستخدام المتمثلة في الانقطاع المستمر لشبكة الانترنت، بينما نجد 13.4% تتمثل في قلة الأجهزة و يمكن إرجاع هذه الفئة إلى نقص التجهيزات والوسائل التكنولوجية الحديثة يعيق عملهم. ومن خلال النتائج المتحصل عليها من المسح الشامل للعينة نستنتج أن أغلبية الموظفين في بلدية الحجيرة يتعرضون للمعوقات أثناء الاستخدام.

الجدول رقم (02-16): يوضح ما مدى استجابة المورد البشري لاستغلال التكنولوجيا

الاختيارات	التكرار	النسبة
ضعيفة	15	22.4%
متوسطة	46	68.7%
قوية	6	9%
المجموع	67	100

الشكل رقم (02-16): مدى استجابة المورد البشري لاستغلال التكنولوجيا

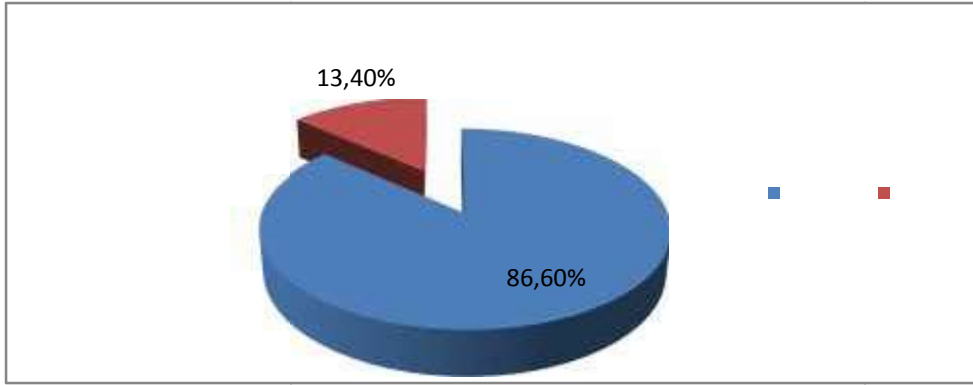


حسب الجدول أعلاه أن نسبة 68.7% من المبحوثين يرون أن استجابة المورد البشري لاستغلال تكنولوجيا بصفة متوسطة، في حين نجد من المجيبين بعدد 15 ب 22.5% ترى أن استجابة المورد البشري بصفة ضعيفة، حيث نجد 9% يبرزون ذلك بصفة قوية. توصلنا من خلال هذه النتائج أن تكنولوجيا تستمد أهميتها وأدائها من فعالية وكفاءة للمورد البشري والاستفادة من ايجابياته نظرا لهذه الأهمية فان أغلبية موظفين في بلدية الحجيرة يرونها متوسطة.

الجدول رقم (02-17): تعتقد أن تكنولوجيا الاتصال سهلت عملكم

الاختيارات	التكرار	النسبة
نعم	58	86.6%
لا	9	13.4%
المجموع	67	100

الشكل رقم (02-17): تعتقد أن تكنولوجيا الاتصال سهلت من عملكم

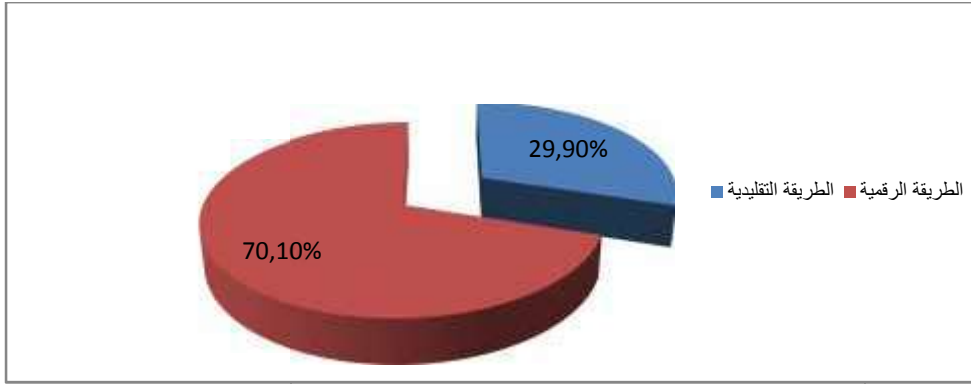


حسب الجدول أعلاه يتضح أن نسبة 86.6% من أغلبية مفردات العينة يؤكدون أن تكنولوجيا الأعلام والاتصال سهلت من العمل ، من خلال السرعة الأداء ، في حين نجد 13.4% لا يعتقدون ذلك أن تكنولوجيا سهلت من العمل يمكن إرجاع هذه الفئة أنهم متعودون على الوسائل التقليدية، يمكننا القول أن تكنولوجيا الأعلام والاتصال الحديثة سهلت من العمل وهذا راجع بطبيعة الحال لما توفره تكنولوجيا الأعلام والاتصال من الإمكانيات وتسهيلات في مختلف المجالات من خلال تسهيل التواصل بين المؤسسات في وصول المعلومة خلال عملية التسيير وانجاز المهام. حيث توصلنا من خلال إجابات العينة المستجوبة أن من مهام التكنولوجيا ووظائفها تسهيل وتحسين خدماتها المقدمة للموظفين ومسايرة التطورات الحاصلة

الجدول رقم (02-18): يوضح الطريقة الأفضل لديك لتأدية عمالك

الاختيارات	التكرار	النسبة
الطريقة التقليدية	20	29.9%
الطريقة الرقمية	47	70.1%
المجموع	67	100

الشكل رقم (02-18): يوضح الطريقة الأفضل لتأدية عمالك

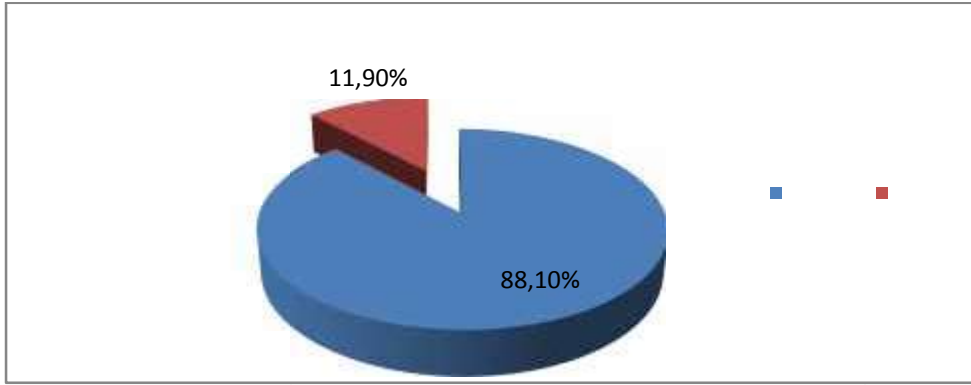


يوضح لنا الجدول أعلاه أن أفراد العينة بنسبة 70.1% يفضلون الطريقة الرقمية ودليل على ذلك انجاز الأعمال في أقصر وقت وبأقل إمكانيات ، حيث نجد من المجيبين بـ 29.9% يختارون الطريقة التقليدية ونفس هذه الفئة في اللجوء إلى الطريقة التقليدية لعدم توفر الكفاءة اللازمة لاستعمال هذه التكنولوجيا. نلاحظ أن أغلبية موظفين في بلدية الحجيرة يفضلون الطريقة الرقمية لما لها من مزايا أثناء تأدية العمل.

الجدول رقم(02-19): لقيت التكنولوجيا الحديثة استحسانا لدى المواطن حسب رأيك

الاختيارات	التكرار	النسبة
نعم	59	%88.1
لا	8	%11.9
المجموع	67	100

الشكل رقم(02-19): لقيت التكنولوجيا الحديثة استحسانا لدى المواطن حسب رأيك

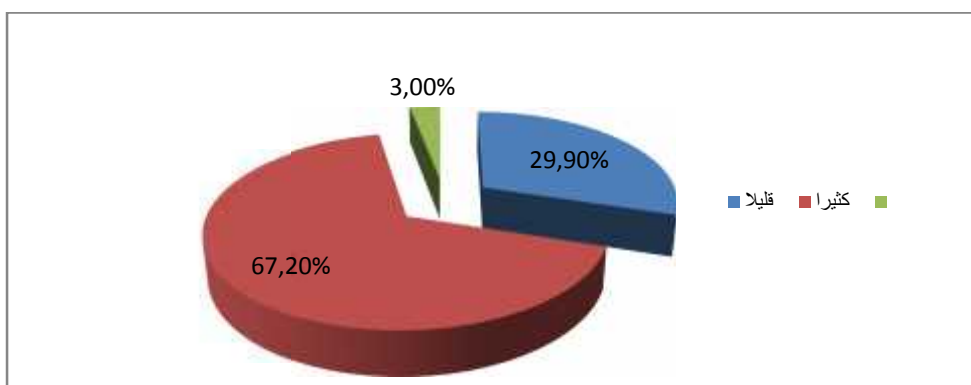


يمثل الجدول رقم (21) :أفراد العينة بنسبة 88.1%المؤيدون لذلك أن تكنولوجيا الحديثة لقيت استحسانا لدى المواطن،تليها نسبة 11.9% لا ترى ذلك .وفي هذا الصدد تشير البيانات في الجدول السابق أن أغلبية الموظفين لقوا استحسانا من هذه التكنولوجيا لأنها تعوض الكثير من الأشياء وتسهل القيام بالعديد من الخدمات فعوض ما يكون هناك جهد كبير من الموظف لتقديم خدمة ما مع التكنولوجيا الحديثة يكون الجهد قليل وخدمات متنوعة وعديدة وذلك من خلال استخراج وثائق الإدارية في ربح الوقت ،يمكن القول أن دخول تكنولوجيا الاتصال الحديثة في البلدية الحجرية ساعدها على تطوير أدائها وزاد من كفاءتها.

الجدول رقم (02-20): يبين مساهمة استخدام هذه التكنولوجيا في تحسين ظروف العمل لديك في البلدية

الاختيارات	التكرار	النسبة
قليلًا	20	29.9%
كثيرًا	45	67.2%
لم تحسن	2	3%
المجموع	67	100

الشكل رقم (02-20): يبين مساهمة استخدام هذه التكنولوجيا في تحسين ظروف العمل لديك في البلدية



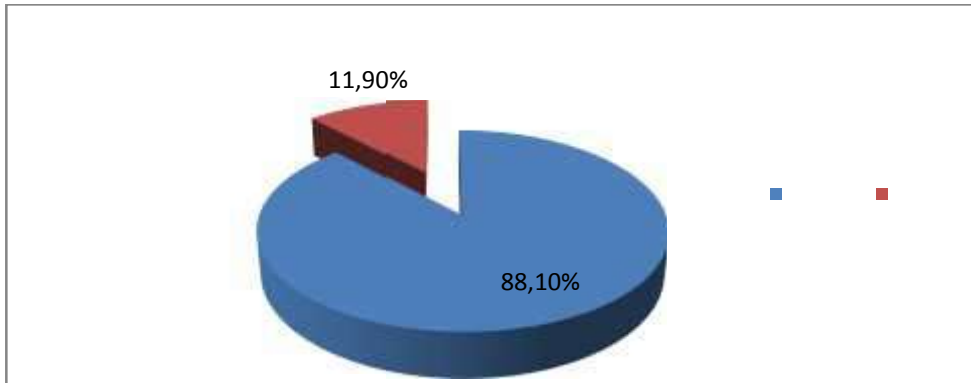
نلاحظ من خلال الجدول رقم (23) أعلاه: من الفئة الموظفين المعنيين بالاستجواب بنسبة 67.2% يثبتون مساهمة استخدام تكنولوجيا في تحسين ظروف العمل بصفة كثيرا، في حين نجد من المبحوثين يرون بنسبة 29.9% بصفة قليلة، تليها نسبة 3% فقد عبر عليها المستجوبين بصفة لم تحسن. ومن نتائج المتحصل عليها من مجتمع البحث ميدانيا نستنتج أن أغلبية موظفين في هذه البلدية ترى أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة ساهمت في تحسين ظروف العمل ودليل على ذلك ساهمت في رفع الروح المعنوية، حيث خففت من التوترات والضغوط التي كان يواجهونها الموظفون نتيجة الأعمال المتكررة والروتينية. نجد السرعة في الأداء كما نجد من المبحوثين من خلال استخراج الوثائق الإدارية، الحصول على المعلومات، وتوفير شبكة الانترنت وتفاذي الأخطاء. هي عناصر متقاربة من حيث جاذبية اختيار

الموظفين في البلدية الحجيرة توصلنا من خلال اجابتهم أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة تحمل مزايا كثيرة تستطيع البلدية أن تستفيد منها .

الجدول رقم (02-21): يوضح مساهمة استخدام هذه التكنولوجيا في التنسيق بين المكاتب والمصالح داخل البلدية

الاختيارات	التكرار	النسبة
نعم	41	61.6%
لا	26	38.8%
المجموع	67	100

الشكل رقم (02-21): يبين مساهمة التكنولوجيا في التنسيق بين المكاتب والمصالح داخل البلدية



حسب الجدول رقم (25) أعلاه: الذي يتضمن إجابات أفراد العينة بنسبة 61.6% ساهم استخدام هذه التكنولوجيا في التنسيق بين المكاتب والمصالح داخل البلدية ،بينما عبر المجيبين بنسبة المقدرة 38.8% لا ترى ذلك . ومن خلال النتائج المتحصل عليها نجدان أغلبية الموظفين يثبتون مساهمة استخدام هذه التكنولوجيا في التنسيق بين المكاتب والمصالح داخل البلدية وهذا ما يفسر بأنه يوجد تنسيق جيد بين المكاتب والمصالح داخل البلدية ومدى تواصلهم وتفاعلهم باستخدام هذه التكنولوجيا منها الانترنت.

26. ما هو تقييمك لاستخدام هذه التكنولوجيا في بلديتكم؟

استنادا إلى هذا السؤال الذي تحصلنا من خلاله نرى أن مفردات العينة البحث تستخدم تكنولوجيا الاتصال الحديثة في البلدية بصفة جيدة، يمكن ارجاع ذلك الى التطور التكنولوجي الحاصل اليوم حيث اصبح العمل سهل والقى استحسان لدى المواطنين من خلال السرعة في استخراج وثائقهم وتلبية حاجاتهم في احسن صورة

بينما نجد 25.3% أن الاستخدام بصفة متوسطة وذلك راجع لعدم الاعتماد الكلي لوضائفهم عل هاذه التكنولوجيات كما نجد 20.8% بصفة ضعيفة وذلك راجع الى نقص الاجهزة والامكانيات او قلة التعامل معها .

حيث استنتجنا ان هناك استخدام واضح وفعال لهذه التكنولوجيا من قبل البلدية .

جدول رقم (02-22): يمثل الجدول افضل الطرق لدى الموظف لتادية عمله مع متغير السن

ماهي الطريقة الافضل لديك لتادية عمله						السؤال
المجموع		الطريقة الرقمية		الطريقة التقليدية		السن
		النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	
14.92%	10	10.44%	7	4.47%	3	اقل من 30
65.67%	44	47.76%	32	17.91%	12	من 31 الى 40
11.94%	8	8.95%	6	2.98%	2	من 41 الى 49
7.76%	5	2.98%	2	4.47%	3	من 50 فاكثر
100%	67	70%	47	30%	20	المجموع

تحليل الجدول:

نلاحظ ان الطريقة التقليدية اتخذت اكبر نسبة في السن من 31 الى غاية 40 بنسبة 17.91% ثم تليها السن اقل 30 سنة والسن 50 فاكثر تحصلوا على نفس النسبة 4.47% واخيرا اقل نسبة مثملة من 41 الى 49 سنة نسبته 2.98% وهذا راجع الى عدم توسع نطاق التكنولوجيا ونستنتج ان الموظفين يفضلون حسن استخدامها اما بالنسبة الطريقة الرقمية نلاحظ ان اكبر نسبة من السن 31 الى 40 سنة نسبته 47.76% ثم تليها السن اقل من 30 نسبته 10.44% ثم تليها من 41 الى 49 سنة نسبته 8.95% واخيرا من 50 فاكثر سنة نسبته 2.98% وهذا راجع الى سرعة التطور التكنولوجي وقلة الوقت و الجهد ومنه نستنتج ان الطريقة الرقمية اتخذت اكبر نسبة من الطريقة التقليدية

الجدول رقم (02-23) يمثل نوع الوظيفة وعلاقتها باستخدام الحاسوب .

المجموع	هل وظيفتك تتطلب استخدام الحاسوب				السؤال الوظيفة التي تشغلها في البلدية	
	لا		نعم			
	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار		
2.98%	2	0%	0	2.98%	2	امين عام
16.41%	3	0%	0	16.41%	11	رئيس فرع
4.47%	11	0%	0	4.74%	3	رئيس مصلحة
76.11%	51	8.95%	6	67.16%	45	عون إداري
100%	67	8.95%	6	91.29%	61	المجموع

التحليل:

- نلاحظ من خلال الجدول ان الذين اجابوا بنعم بدرجات مختلفة حيث يحتل العون الاداري المرتبة الاولى بنسبة 67.16% ثم يليه رئيس فرع بنسبة 16.41% وبعدها رئيس مصلحة بنسبة 4.74% ثم امين عام بنسبة 2.98% وهذا راجع الى ان عون الاداري اكثر استخداما وطلبا في وظيفتهم للحاسوب من اجل تسهيل استخراج الوثائق و المعلومات المتعلقة بالمواطنين اما بالنسبة للذين اجابوا بلا حيث ان اكبر نسبة تعود الى عون اداري بنسبة 8.95% اما بالنسبة الى امين عام و رئيس مصلحة اتخذوا نفس النسبة المتمثلة في 0% وهذا راجع الى عون اداري في بعض الاحيان لا يحتاج الى الحاسوب وان ياخذ من وقتهم اثناء القيام باعمالهم. ومنه نستنتج ان الموظفين الذين وظائفهم تتطلب استخدام الحاسوب هم اكبر نسبة و التي ب 91.29

جدول رقم (02-24) : يمثل المستوى التعليمي وعلاقته بمتغير التكوين عل استخدام التكنولوجيا

المجموع	هل تم تكوينكم على استخدام هذه التكنولوجيا				المستوى التعليمي	
	لا		نعم			
	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار		
17.91%	12	11.94%	8	5.97%	4	متوسط
34.32%	23	23.88%	16	10.45%	7	ثانوي
47.76%	32	29.85%	20	17.91%	12	جامعي
100%	67	65.67%	44	34.33%	23	المجموع

الجانب التطبيقي

* يتضح من خلال الجدول أن أغلب أفراد العينة الذين تم تكوينهم على استخدام هذه التكنولوجيا مستواهم التعليمي جامعي بنسبة 17.91% ثم الثانوي بنسبة 10.45% و نسبة المتوسط بنسبة 5.97% و هذا راجع إلى أن المتوسط والثانوي أقل تعامل مع هذه التكنولوجيا إلى عدم فرض هذه التكنولوجيا في المتوسط و الثانوي أما بالنسبة للمستوى الجامعي فإن الدراسة الجامعية تتطلب استخدام هذه التكنولوجيا في البحوث ومذكرات التخرج و غيرها، وفي التعامل مع الاساتذة....إلخ.

- ومنه نستنتج أن كل موظفي البلدية تم تكوينهم على إستخدامها على مستوى الجامعي، أما بالنسبة للذين لم يتم تكوينهم فإن مستواهم التعليمي جامعي بنسبة 29.85% ثم ثانوي 23.88% ثم متوسط بنسبة 11.94% وهذا راجع إلى إعتقاد الجامعيين على المكتبات في بحوثهم الاكاديمية و توفر المراجع.

جدول رقم (02-25) : يوضح المعاملات الادارية ومتغير الجنس

المجموع	هل كل معاملتك الادارية تتطلب خدمة الانترنت				السؤال الجنس	
	لا		نعم			
	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار		
74.62%	50	50.74	34	23.28	16	ذكر
25.36%	17	14.92	10	10.44	7	أنثى
100%	67	65.66	44	34.32	23	المجموع

تلاحظ من خلال الجدول ان الذكور يمثلون المرتبة الاولى بنسبة 23.28

عل الاجابة بنعم بينما الاناث يحتلون المرتبة لاخيرة بنسبة 10.44

على الاجابة بنعم وهذا راجع الى ان معظم الذكور يفضلون استخدام الانترنت في الادارة من اجل ربح الوقت وقلة الجهد ،اما بنسبة للاناث فههم يستخدمونها لسهولة التعامل وتساعدهم على اداء اعمالهم بدقة .اما بنسبة للذين اجابو ب لافذكور يحتلون المرتبة الاولى بنسبة 50.74،اما الاناث يحتلون المرتبة الاخيرة بنسبة 14.92

وهذا يعود الى انا الذكور لا يستخدمون الانترنت بكثرة لانها ليست المصدر اللوحيد لاداء خدماتهم الادارية ، اما الاناث لا يستخدمون الانترنت في اداء مهامهم لان اعمالهم لا تتطلب انترنت . وفي الاخير نستنتج ان الذكور اكثر من الناث في تعاملتهم الادارية في خدمة الانترنت

نتائج الدراسة

لقد توصلنا من خلال دراستنا التي أجريناها حول استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة في تطوير الخدمات الإدارية المحلية المتمثلة بلدية الحجيرة إلى مجموعة من نتائج الموفقة للإشكالية المدروسة.

الفرضية الأولى: امتلاك تكنولوجيا الاعلام والاتصال وتكوين العاملين على استخدامها يؤثر ايجابا على الاستخدام الجيد لهذه التكنولوجيا.

- 1- بينت الدراسة أن جل موظفين البلدية يستخدمون تكنولوجيا الاتصال الحديثة بنسبة 67.2%.
 - 2- قد أبرزت دراستنا أن أغلبية المبحوثين لم يتم تكوينهم على استخدام هذه التكنولوجيا بنسبة 65.7% والبقية من المستجيبين اجابوا نعم بنسبة 34.3%.
 - 3- كشفت الدراسة أن أفراد العينة يستخدمون الحاسوب في مجال عملهم بنسبة 62.7% وتليها الانترنت 19.4% من النسبة الإجمالية.
 - 4- نلاحظ أن معظم المبحوثين في البلدية لا يتعاملون مع شبكة الانترنت بنسبة 65.7%.
 - 5- كما برزت دراستنا أن أغلبية موظفين العاملين في البلدية يستخدمون الانترنت في مجال استخراج وثائق إدارية بنسبة 20.9%.
 - 6- من خلال إجابات أفراد مجتمع البحث أن وظيفتهم تتطلب استخدام الحاسوب بنسبة 91.0%.
 - 7- كما أثبتت الدراسة أن أغلبية مفردات العينة يتقنون استخدامه بنسبة 86.6%، والبقية لا ترى ذلك بنسبة 3.0%.
 - 8- كما أوضحت الدراسة أن معظم المبحوثين يستخدمون الحاسوب أثناء عملهم في مجال حفظ الملفات بنسبة 67.2%.
- الفرضية الثانية:** حسن استخدام العاملين في البلدية يؤدي إلى ارتفاع مستوى تحسين ظروف العمل.
- 9- معظم المستجيبين بنسبة 86.6% اجابو أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة سهلت من عملهم في كل الميادين من خلال استخراج وثائق إدارية، تداول المعلومات، السرعة والدقة.
 - 10- معظم موظفين في البلدية يعتبرون الطريقة الرقمية أفضل و مهمة بالنسبة إليهم بنسبة 70.1% من الطريقة التقليدية.

12 كما أسفرت الدراسة أن مساهمة هذه التكنولوجيا في تحسين ظروف العمل في البلدية من خلال إجابة أفراد العينة المستجوبة بنسبة 67.2 % حيث ساهمت في تسريع نقل المعلومات وتفاذي الأخطاء الشائعة والعمل بشكل مطمئن للموظف.

13- كما أظهرت الدراسة أن تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة تساهم في تنسيق بين المكاتب والمصالح داخل البلدية بنسبة 61.6%.

الفرضية الثالثة: تحسين ظروف العاملين في المؤسسة يؤدي إلى تطوير الأداء

14- اتضح أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة بالغة الأهمية على تطوير الأداء المهني داخل البلدية وذلك بنسبة 86.6%.

15- كما كشفت الدراسة أن أغلبية الباحثين لا يمكنهم الاستغناء عن تكنولوجيا الاتصال الحديثة بنسبة 67.2 %.

16- بينت الدراسة أن الباحثين موظفين البلدية يتعرضون للمعيقات أثناء استخدامها بنسبة 16%

17- كما أفرزت الدراسة مدى استجابة المورد البشري لاستغلال التكنولوجيا أن جل الباحثين عبروا عليها بصفة متوسطة بنسبة 68.7%.

الخاتمة

خاتمة

لقد حاولنا من خلال المذكرة الموسومة اثر إستخدام تكنولوجيا الاعلام والاتصال في تطوير خدمات الادارة المحلية لبلدية الحجيرة في معالجة احدى اشكاليات العصر المتمثلة في معرفة اثر إستخدام تكنولوجيا الاعلام والاتصال بالنسبة لموظفي الادارة اذ تعتبر هذه الاخيرة جزء لايتجزء من حياة الموظفين داخل الادارة ويفضلها اخترق المجهول وكسرت صخرة المستحيل اذ اصبح الموظفين سيستخدمونها لتوفير الخدمات العمومية وسهلت المعاملات داخل البلدية بين الموظف والمواطن وقللت من الجهود المبذولة لكلى الطرفين وتلبية حاجياتهم ومتطلبات المواطنين دون مشاكل وعراقيل وخلقت نوع من الرضى الوظيفى وقضت على البيروقراطية والرشوة .

فمن الصعب او الغريب ان تستمر اى ادارة في اداء اعمالها دون استخدام هاذه التكنولوجيات

وتطبيقاتها ووسائلها المتطورة

قائمة المصادر والمراجع

صبحي الحموي ، المنجد في اللغة العربية المعاصرة ، دار الشروق ، بيروت ، 1994 ص 145
نصير بوعلي ، التلفزيون الفضائي و أثره على الشباب في الجزائر ، دار الهدى ، الجزائر ، 2005
السعيد بومعيزة ، أثر وسائل الإعلام على القيم و السلوكيات لدى الشباب ، دراسة استطلاعية
بمنطقة البلدية أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتورا ، قسم علوم الإعلام و الاتصال ، جامعة الجزائر ،
2006 .

¹ فضيل دليو :تكنولوجيا الجديدة للإعلام والاتصال المفهوم –الإستعمالات ،الآفاق ط1،الجزائر
2010 ص2

¹ د.منال طلعت محمود ، كتاب مدخل الى علم الإتصال مدرسة بالمعهد العلي للخدمة الاجتماعية
جامعة الإسكندرية طأ-2008.ص183

¹ بن دادي الجموعي، واقع الاتصال الداخلي في الهياكل الرسمية ، مذكرة مكملة لنيل شهادة
الماستر أكاديمي العلوم الاجتماعية،جامعة قاصدي مرباح ورقلة ، ص 7.

¹ حسن رضا النجار ،تكنولوجيا الاتصال المفهوم المتطور؛المؤتمر الدولي الاعلام الجديد
؛تكنولوجيا جديدة ؛جامعة البحرين 9؛ 7 افريل؛ 2009ص495

¹ عبد الوهاب بن بريكة ؛زينب بن التركي؛ اثر تكنولوجيا الاعلام والاتصال في دفع عجلة التنمية
مجلة الباحث عدد 07

¹ كهل فتيحة ،الاعلام الجديد ونشر الوعي البيئية ،دراسة استخدامات مواقع التواصل الاجتماعي
،موقع الفيسبوك "انموذجا "،مذكرة مكملة لنيل الماجستير في علوم الاعلام والاتصال .جامعة الحاج
لخضر باتنة ،2011-2012،ص10

¹ سهيلة بالضياف: المدونات الالكترونية في الجزائر، دراسة بالاستخدامات والاشباع، مذكرة
ماجستير في علوم الاعلام والاتصال، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، جامعة باتنة ، 2009-
2010 ، ص10

¹ بورحلة سليمان: أثر استخدام الانترنت على الطلبة الجامعيين وسلوكياتهم، مذكرة ماجستير في علوم
الاعلام والاتصال، جامعة الجزائر، 2003-2007، ص 8-48

¹ http://dralqudumi.blogspot.com.11:40 القديمي محمود ،مفهوم الادارة المحلية
وعلاقته بالمفاهيم المشابهة 2012/12/04،

¹ - محمد محمود الطعمانة مدير إدارة البحوث والدراسات المنظمة العربية للتنمية الادارية ،نظم
الادارة المحلية المفهوم والفلسفة والاهداف .صلالة -سلطنة عمان 18-20 اغسطس .نظم الادارة
المحلية ص6.

- ¹ مروان عبد المجيد إبراهيم . أسس البحث العلمي لإعداد الرسائل الجامعية الطبعة الأولى . عمان
لنشر والتوزيع سنة 2000 ص 61
- ¹ جودت عزت عطوي ،أساليب البحث العلمي 'مفاهيمه أدواته طرقه الإحصائية ' ط1، عمان دار
الثقافة للنشر والتوزيع ،2000، ص181
- ¹ خليدة صديق، مناهج البحث في الاعلام الجديد، ط1 ، عمان، دار الاعصار العلمي للنشر
والتوزيع، سنة 2014، ص71
- ¹ - مليكة هارون، الاتصال في اوساط الشباب في ظل التكنولوجيات الحديثة للاعلام والاتصال،
دراسة ميدانية على عينة من شباب ولاية تيبازة خلال صيف 2004 لنيل شهادة الماجستير في علوم
الاعلام والاتصال سنة 2004-2005 ، ص21
- ¹ - طاهر حسو الزبياري ، أساليب البحث العلمي في علم الاجتماع، ط1، للنشر والتوزيع 2011،
ص115
- ¹ - محمد عبد الحميد، البحث العلمي في الدراسات الاعلامية، عالم الكتب، القاهرة، 2000،
ص133
- ¹ طاهر حسو الزبياري ،أساليب البحث العلمي في علم الاجتماع ،ط1، للنشر
والتوزيع، 2011، ص117.
- ¹ محمود محمد الجراح ،أصول البحث العلمي ،ط1، عمان دار الياض للنشر والتوزيع
،2008، ص149.
- ¹ محمود محمد الجراح نفس المرجع السابق ص151
- ¹ خليدة صديق ،مناهج البحث في الإعلام الجديد ،ط1، عمان دارالاعصار العلمي للنشر والتوزيع
،2014، ص45
- ¹ ماجد محمد الخياط،أساليب البحث العلمي ،ط1، عمان دار الياض للنشر ،2010، ص155
- ¹ -محمدالصاوي محمد مبارك ،البحث العلمي أسسه وطريقة كتابته ،ط1، للنشر ،1992، ص36.
- ¹ خليدة صديق نفس مرجع السابق ص52
- ¹ جودت عزت عطوي ،أساليب البحث العلمي مفاهيمه أدواته طرقه الإحصائية ' ط1، دار الثقافة
لنشر والتوزيع ' عمان، 2000، ص110
- ¹ منال هلال المزاهرة 'نظريات الاتصال، ط1، دار المسيرة للنشر والتوزيع،.
- ¹ بسام عبد الرحمان المشاقبة، نظريات الإعلام، دار أسامة للنشر والتوزيع، ط01، 2010،.
- ¹ مقابلة مع السيد محمد عبد الحميد رئيس المجلس الشعبي البلدي بلدية الحجرة في مكتبه يوم: 20
افريل 2018 على الساعة 10 صباحا.

الملاحق



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة قاصدي مرباح - ورقلة -

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم علوم الإعلام والاتصال

تخصص : تكنولوجيا الاتصال الجديدة



استمارة استبيان

اثر استخدام تكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة في تطوير خدمات
الادارة المحلية دراسة ميدانية لبلدية الحجيرة

في إطار تحضير لمذكرة التخرج لنيل شهادة ماستر في علوم الإعلام و الاتصال تخصص تكنولوجيا الاتصال الحديثة ، تم اختيار.....كمحل لدراستنا ، لذا نرجو منكم مساعدتنا و التعاون معنا في انجاز هذه الدراسة العلمية . في إطار البحث العلمي نضع لديك هذه الاستمارة لذا نرجو منك أن تضع علامة (X) أمام الإجابة المناسبة و تبقى معلوماتك سرية من أجل أغراض البحث العلمي .
و اعلموا أن رأيكم يهمنا ، و لكم منا فائق الاحترام و التقدير

الأستاذ المشرف :

صالح عبد الرحمان

إعداد الطلبة :

1-زناتي وسيلة

2-حميتي خضرة

البيانات الشخصية :

- 1.الجنس : ذكر أنثى
- 2.السن: أقل من 30 من 31 إلى 40 من 41 إلى 49 من 50 فأكثر
- 3.المستوى التعليمي: متوسط ثانوي جامعي
- 4.الوظيفة التي تشغلها في البلدية : أمين عام رئيس فرع رئيس مصلحة
- عون إداري

المحور الأول: استخدام عمال مصالح بلدية الحجرة لتكنولوجيا الإتصال الحديثة في مجال العمل

5.هل تستخدم تكنولوجيا الإتصال في مجال عملك ؟

نعم لا

6.هل تم تكوينكم على إستخدام هذه التكنولوجيات؟

نعم لا

7.من بين الوسائل اختار الوسيلة التي تستخدمها أكثر في مجال عملك؟

حاسوب فاكس أنترنت هاتف ذكي

8.هل كل معاملتك الإدارية تتطلب خدمة الأنترنت؟

نعم لا

9.إذا كانت الإجابة نعم في أي مجال من المجالات تستخدمها؟

-مواقع التواصل الإجتماعي

-البريد الإلكتروني

إستخراج وثائق إدارية

10.هل وظيفتك تتطلب إستخدام الحاسوب؟

نعم لا

11.إذا كانت الإجابة نعم هل تتقن إستخدامه ؟

نعم لا

12.في أي مجال تستخدمه أثناء عملك في الإدارة؟

-التعامل مع المواطنين

- تعامل الموظفين مع بعضهم البعض
- حفظ الملفات
- البحث عن معلومة من أجل خدمة
- المحور الثاني:إستخدام وتطبيق تكنولوجيا الإعلام و الإتصال و دورها في تطوير أداء المعاملين في المؤسسة

13. هل لتكنولوجيا الإتصال الحديثة دور في تطوير الأداء المهني في بلديتكم؟

نعم لا

14. إذا كانت الإجابة نعم كيف يكون ذلك؟

15. هل تستطيع أنت كموظف الإستغناء عن تكنولوجيا الإتصال في تسيير عملك؟

نعم لا

16. إذا كانت الإجابة نعم ما هي المعوقات التي تتعرض لها أكثر أثناء إستخدامها ؟

-الإنقطاع المستمر لأنترنت

-قلة الأجهزة

17. ما مدى استجابة المورد البشري لاستغلال التكنولوجيا

-ضعيفة -متوسطة -قوية

المحور الثالث : مساهمة تكنولوجيا الإتصال الحديثة في تحسين ظروف العمل لدى عاملي بلدية الحجيرة

18. هل تعتقد أن تكنولوجيا الإتصال الحديثة سهلت من عملكم ؟

نعم لا

19. إذا كانت الإجابة نعم فكيف ذلك؟

20. ما هي الطريقة الأفضل لديك لتأدية عملك؟

-الطريقة التقليدية (الوثائق و المراسلات الورقية)

-الطريقة الرقمية (باستخدام تكنولوجيايات الاعلام و الاتصال)

21. هل لقت التكنولوجيا الحديثة استحسانا لدى المواطن حسب رأيك؟

الملاحق

لا

نعم

22. إذا كانت الاجابة نعم فأين يكمن ذلك الاستحسان؟

23. هل ساهم

استخدام هذه التكنولوجيا في تحسين ظروف العمل لديك في البلدية؟

تحسن

كثيرا

قليل

24. كيف ذلك؟

.....

25. هل ساهم استخدام هذه التكنولوجيا في التنسيق بين المكاتب و المصالح داخل البلدية؟

لا

نعم

26. ماهو تقييمك لاستخدام هذه التكنولوجيا في بلديتكم؟

.....

.....

.....

.....

.....