

جامعة قاصدي مرباح - ورقلة -

كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية

قسم علوم الإعلام والاتصال



مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر أكاديمي

الميدان: العلوم الإنسانية

الشعبة: علوم الإعلام والاتصال

تخصص: تكنولوجيا الاتصال الجديدة

من إعداد الطالبتان :

ربيعة بالحبيب

مبروكة حمادة

بعنوان:

استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في الاتصال الإداري دراسة مسحية بمقر دائرة تقرت - بورقلة -

نوقشت و أجزيت علنا بتاريخ: 2015/05/25

أما م اللجنة المكونة من السادة:

الأستاذة/ ليندة زموري.....(جامعة قاصد مرباح -ورقلة-)/رئيسا

الأستاذ/ عبد القادر قندوز.....(جامعة قاصدي مرباح -ورقلة-)/مشرفا

الأستاذ/فضيلة تومي.....(جامعة قاصدي مرباح -ورقلة-)/مناقشا

الموسم الجامعي: 2015/2014.

شكر و عرفان

إن الشكر والحمد لله الواحد الأحد الصمد الذي لا اله إلا هو الذي اصطفانا
بخير دين شرع وبني أرسل محمد صلى الله عليه وسلم ووفقتنا
بعونه تعالى لإنهاء وانجاز هذا البحث بخطى ثابتة .
وذلك بعد قوله تعالى " رب أوزعني أن اشكر نعمتك التي أنعمت
علي وعلى والدي وإن اعمل صالحا ترضاه وأدخلني برحمتك في عبادك الصالحين "
سورة النمل الآية 19

وبكل امتنان و عرفان أقدم أسمى معاني الشكر والتقدير والاحترام
إلى الأستاذ المشرف قندوز عبد القادر على توجيهاته وإرشاداته القيمة
التي أفادتنا طيلة مدة الإشراف والذي كان لنا بمثابة الأب والأخ.
ونتقدم بالشكر والتقدير إلى الأسرة الجامعية والى كل من قدم لنا معلومات مفيدة.
وكما نتقدم بالشكر الخاص إلى الأمين العام مولدي سوفي على مجهوداته
الجبارة والذي لم يبخلنا على أية معلومة تفيدنا وكل زملاءه في دائر تقرت.
والى كل من قدم لنا يد العون والمساعدة من قريب أو من بعيد لإتمام هذا العمل
ولو بكلمة طيبة نتفاعل بها. إلى كل الزملاء في جامعة قاصدي مرباح ورقلة
وبالأخص دفعة 2014-2015 .

رابعة * مبروكة

إهداء

الحمد لله فالق الأنوار وجاعل الليل النهار ، والحمد لله الذي جعل مفتاح رحمته وجعل الظلمات والنور وهدى من أحبهم إلى صراط مستقيم ، حمد لك يا رب كما ينبغي لجلال وجهك وعظيم سلطانك ثم الصلاة والسلام على حبيبنا وسيدنا محمد المختار .

إلى من كانا سبب وجودنا في هذه الدنيا والدينا العزيزين اللذان انفقنا الغالي والنفيس في سبيل نجاحنا ، ودعمونا طول هذه السنين من دون كل ولا ملل ، أطال الله في عمرهما . إلى من نشواق إلى رؤياهم حتى حين وجودهم ، إخوتنا وأخواتنا حفظهم الله ورعاهم ووفقهم في حياتهم . إلى كل الأقراب والأصدقاء والى جميع من جمعنا بهم كل محطات دراستنا من دون استثناء . إلى من كان لنا السند المرشد في إنجاز هذا البحث أستاذنا المشرف قندوز عبد القادر حفظه الله ورعا .

إلى كل الأساتذة الكرام ، إلى من ساعدنا في طباعة هذا البحث "بن الشيخ فوزي" .

إلى كل من مد لنا يد العون في إنجاز هذا العمل من قريب أو من بعيد .

على كل هؤلاء نهدى هذا العمل .

فهرس المحتويات:

الصفحة.	المحتويات.
-	شكروعرفان.
-	اهداء.
-	فهرس المحتويات.
-	قائمة الجداول.
-	قائمة الاشكال.
1	مقدمة.
الإطار المنهجي للدراسة.	
	الفصل الأول: الاجراءات المنهجية للدراسة.
06	1-الإطار المنهجي للدراسة.
06	1-1.اشكالية الدراسة.
07	1-2.أسباب اختيار الموضوع.
07	1-3.أهمية و اهداف الدراسة.
08	1-4.تحديد المصطلحات.
11	1-5.الدراسات السابقة.
12	2-اجراءات الدراسة الميدانية.
12	2-1.منهج الدراسة.
13	2-2.عينة الدراسة.
13	2-3.أدوات جمع البيانات.
14	2-4.مجالات الدراسة.
الإطار النظري.	
	الفصل الثاني: تكنولوجيا الاتصال الحديثة و استخدامها في الاتصال الاداري.
	تمهيد.
18	المبحث الأول: تكنولوجيا الاتصال الحديثة.
18	المطلب الأول: مفهوم تكنولوجيا الاتصال الحديثة.
20	المطلب الثاني: خصائص تكنولوجيا الاتصال الحديثة.
21	المطلب الثالث: وظائف تكنولوجيا الاتصال الحديثة.
23	المطلب الرابع: وسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة.

30	المبحث الثاني: الاتصال الاداري.
30	المطلب الأول: مفهوم الاتصال الاداري.
31	المطلب الثاني: أهمية و خصائص الاتصال الاداري.
32	المطلب الثالث: أهداف الاتصال الاداري.
32	المطلب الرابع: انماط و اشكال الاتصال الاداري.
34	المطلب الخامس: معوقات الاتصال الاداري.
	خلاصة الفصل.
الإطار التطبيقي.	
	الفصل الثالث: تحليل و تفسير البيانات و عرض النتائج.
	تمهيد.
40	1-اجراءات الدراسة الميدانية.
41	2-المؤسسة المراد دراستها.
44	3- عرض و تحليل نتائج الدراسة و تفسيرها.
44	3-1- عرض و تحليل نتائج المحور الأول و تفسيره.
48	3-2- عرض و تحليل نتائج المحور الثاني و تفسيره.
56	3-3- عرض و تحليل نتائج المحور الثالث و تفسيره.
62	3-4- عرض و تحليل نتائج المحور الرابع و تفسيره.
70	4-نتائج الدراسة.
72	خاتمة.
-	قائمة المصادر والمراجع.
-	الملاحق.
-	ملخص الدراسة.

قائمة الجداول:

الرقم	الجدول	الصفحة
01	يوضح الفرق بين الانترنت والانترانت.	29
02	يوضح الفرق بين الانترنت والانترانت الاكسترانت.	30
03	يوضح توزيع المبحوثين حسب متغير الجنس.	44
04	يوضح توزيع المبحوثين حسب متغير السن.	45
05	يوضح توزيع المبحوثين حسب المستوى التعليمي.	46
06	يوضح توزيع المبحوثين حسب المنصب.	47
07	يوضح مدى توفر المؤسسة على وسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة.	48
08	يوضح أهم الوسائل المتوفرة داخل المؤسسة.	48
09	يوضح إمكانية استخدام وسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة من طرف المبحوثين.	49
10	يوضح إمكانية استخدام وسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة من طرف المبحوثين وعلاقته بالمستوى التعليمي.	49
11	يوضح مستوى تحكم المبحوثين في استخدام وسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة.	50
12	يوضح مستوى تحكم المبحوثين في استخدام وسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة وعلاقته بالمنصب الذي يشغلونه.	51
13	يوضح الوسائل التكنولوجية المستخدمة من طرف المبحوثين أثناء أدائهم لمهامهم.	52
14	يوضح الوسائل التكنولوجية المستخدمة من طرف المبحوثين أثناء أدائهم لمهامهم وعلاقته بالمنصب الذي يشغلونه.	53
15	يوضح توفير وسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين إنتاجية العمل.	54
16	يوضح توفر وسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة وتحسين مستوى أداء المبحوثين.	54
17	يوضح رأي المبحوثين في قيام المؤسسة بتجديد وسائل تكنولوجيا الاتصال.	55
18	يوضح مجالات استخدام المبحوثين لوسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة.	55
19	يوضح استخدام وسائل تكنولوجيا الاتصال ودورها في تسهيل عملية الاتصال.	56
20	يوضح استخدام وسائل تكنولوجيا الاتصال ودورها في دقة المعلومات.	56
21	يوضح دور وسائل تكنولوجيا الاتصال في التزود بالمعلومات.	57

57	يوضح دور وسائل تكنولوجيا الاتصال في تحسين مستوى أداء الإدارة والموظفين.	22
58	يوضح استخدام وسائل تكنولوجيا الاتصال ودورها في تخفيض الجهد والتكاليف.	23
58	يوضح مساهمة وسائل تكنولوجيا الاتصال في تحسين صورة المؤسسة وخدمة المواطن.	24
59	يوضح استخدام الوسائل التكنولوجية الاتصالية الحديثة ودورها في تحفيز العاملين على أداء مهامهم.	25
60	يوضح استخدام الوسائل التكنولوجية الاتصالية الحديثة ودورها في تحفيز العاملين على أداء مهامهم وعلاقته بالمنصب الذي يشغلونه.	26
60	يوضح استخدام الوسائل التكنولوجية الحديثة ودورها في تحقيق التنسيق بين مختلف الأقسام المكونة للمؤسسة.	27
61	يوضح استخدام وسائل تكنولوجيا الاتصال ودورها في سرعة حفظ البيانات.	28
62	يوضح الاعتماد على الوسائل التقليدية من معوقات استخدام وسائل تكنولوجيا الاتصال.	29
62	يوضح من معوقات استخدام وسائل تكنولوجيا الاتصال قلة خبرة العاملين.	30
63	يوضح قلة خبرة العاملين وعلاقته بالمستوى التعليمي.	31
64	يوضح نقص الكوادر المؤهلة.	32
64	يوضح نقص الكوادر المؤهلة وعلاقته بالمستوى التعليمي.	33
65	يوضح صعوبة استخدام وسائل الاتصال من طرف العاملين.	34
65	يوضح صعوبة استخدام الوسائل التكنولوجية الاتصالية الحديثة في المؤسسة وعلاقته بالمستوى التعليمي.	35
66	يوضح عدم توفر الوسائل التكنولوجية بقدر كافي داخل المؤسسة.	36
67	يوضح تعرض الوسائل التكنولوجية لمخاطر تقنية والفيروسات.	37
67	يوضح ارتفاع تكاليف الأجهزة وصيانتها.	38
68	يوضح كثرة المعلومات الواردة في المؤسسة.	39
68	يوضح استخدام الوسائل التكنولوجية الحديثة تعتبر طريق غير آمنة لحفظ البيانات.	40
69	يوضح غياب تدريب وتأهيل العاملين داخل المؤسسة على استخدام الوسائل الحديثة	41

قائمة الأشكال:

الصفحة	الأشكال	الرقم
27	يوضح مكونات شبكة الانترنت.	01
33	يوضح نمط العجلة.	02
33	يوضح نمط السلسلة.	03
33	يوضح نمط الدائرة.	04
34	يوضح نمط التشابك.	05
44	يوضح توزيع المبحوثين حسب متغير الجنس.	06
45	يوضح توزيع المبحوثين حسب متغير السن.	07
46	يوضح توزيع المبحوثين حسب المستوى التعليمي.	08
47	يوضح توزيع المبحوثين حسب المنصب.	09

مقدمة

مقدمة:

لقد عرف الإنسان الاتصال وممارسه منذ الوهلة الأولى من حياته البدائية وذلك من أجل استمرار حياته وتفعيل علاقاته المختلفة داخل مجتمعه، حيث كان يتعامل مع الخامات الطبيعية بالوسائل والطرق التقليدية إذ كان يستغلها ويستخدمها لتلبية حاجات اليومية وفق نمط حياته، ومع ازدياد حاجاته ومتطلباته حاول ساعيا إلى تطوير أدواته بذلك أدى إلى ظهور المجتمع الصناعي (الثورة الصناعية) والتي غيرت مجرى حياته والتي ساهمت في ظهور واختراع الآلات الصناعية التي قللت من جهده.

وفي ظل التطورات المتزايدة التي يشهدها العالم من تغيرات وتحولات كبرى في مختلف المجالات والانتقال من مرحلة إلى مرحلة أكثر تطور وتقدما، حيث أصبحت المجتمعات تعتمد على الحداثة وذلك من خلال تطوير تقنيات وسائل والتكنولوجيات الحديثة ، والاعتماد على المعرفة ك رأس مال في رفع إنتاجية العمل حيث أضحت التكنولوجيا الحديثة جزء هام في تغير مجرى حياة الأفراد، وأصبحت جزء لا يتجزأ منه والتي تغلغت في مختلف نشاطاته اليومية حيث ساهمت هذه الوسائل التكنولوجية في رفاهية وخدمة ، وتسهيل أو تبسيط نمط حياته ومن بين هاته الوسائل نذكر الانترنت ،الهاتف والحاسب الآلي، وكذا الأقمار الصناعية ، الاكسترنانت... الخ وغيرها من الوسائل التكنولوجية المختلفة.

لقد فرضت هذه التطورات التكنولوجية الحاصلة إدخالها لنشاط المؤسسات على اختلاف نشاطاتها سواء كانت اقتصادية أو إدارية... باعتبار أن هاته الوسائل أداة لرفع الإنتاجية وكفاءة العمل، بالإضافة أدائها حيث أصبحت المؤسسات الإدارية تعتمد على هذه الوسائل التكنولوجية في تحسين جودة الاتصال الداخلي والخارجي لها، وتسهيل سيرورة عملها وإعطاء صورة حسنة لها وبذلك تحقيق لأهدافها ونظرا لأهمية الوسائل التكنولوجية واستخدامها في الاتصال الإداري، ارتأينا إلى تقديم هذه الدراسة للبحث عن مدى استخدام وسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسات الإدارية .

حيث قمنا بتقسيم الدراسة إلى ثلاثة فصول:

حيث تناولنا في الفصل الأول الإجراءات المنهجية للدراسة الذي يشمل الإطار المنهجي للدراسة وإشكالية الدراسة وأسباب اختيار الموضوع، وكذا أهمية وأهداف الدراسة مع تحديد المصطلحات، الدراسات السابقة. وإجراءات الدراسة الميدانية التي تشمل منهج الدراسة، عينة الدراسة وأدوات جمع البيانات وأيضا مجالات الدراسة.

أما الفصل الثاني يتمثل في استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في الاتصال الإداري والتي قسمت بدورها إلى مبحثين المبحث الأول يتعلق بتكنولوجيا الاتصال الحديثة الذي يشمل كل من مفهومها وخصائصها ووظائفها، وكذا وسائلها. فيما يخص المبحث الثاني فهو يتعلق بالاتصال الإداري الذي يشمل كل من مفهومه وأهميته وخصائصه، بالإضافة إلى أنماطه وأشكاله ومعوقاته.

أما الفصل الثالث والمتعلق بالجانب التطبيقي (الميداني) والذي يحتوي على إجراءات الدراسة الميدانية وكذلك التعريف بالمؤسسة المراد دراستها وأهم المعلومات التي تتعلق بها، وكذا عرض وتحليل الدراسة وتفسيرها وفي الأخير استنتاجات الدراسة وخاتمة.

الإطار المنهجي للدراسة

الفصل الأول: الإجراءات المنهجية للدراسة.

1- الإجراءات المنهجية للدراسة.

1- 1 الإطار المنهجي للدراسة.

1- 2 أسباب اختيار الموضوع.

1- 3 أهمية وأهداف الدراسة.

1- 4 تحديد المصطلحات.

1- 5 الدراسات السابقة.

2- إجراءات الدراسة الميدانية.

2- 1 منهج الدراسة.

2- 2 عينة الدراسة.

2- 3 أدوات جمع البيانات.

2- 4 مجالات الدراسة.

1- الإطار المنهجي للدراسة:

1-1. الإشكالية الدراسة:

تعتبر الإدارة القلب النابض في أي مؤسسة أو منشأة مهما كان حجمها و النشاط الذي تمارسه فهي تسعى دائما إلى تقديم الأفضل بتحسين خدماتها و الرفع من مستوى أدائها و مستوى المؤسسة ككل، و ذلك عن طريق قيامها بمجموعة من المهام و الوظائف الموكلة إليها من تخطيط و تنظيم و رقابة و اتخاذ القرارات و تعتمد في ذلك على مجموعة من الوسائل و الأدوات سواء الكتابية أو الشفهية منها، لكن من خلال التطورات التكنولوجية التي شهدتها العالم و التي مست جميع المجالات و الوسائل و خاصة الاتصالية منها حيث ساهمت في ظهور الحاسب الآلي الكمبيوتر، و ما تبعه من وسائل أخرى كالفاكس و التلكس... الخ حيث أدخلت هذه الوسائل النشاط الإداري و الذي ساهم في تحسين العمل الإداري، حيث وفرت الوسائل الدقة و قلصت في الوقت و الجهد و المال بالنسبة للعمال و المؤسسة و بذلك قضت على بعض المعوقات التي كان يواجهها النشاط الإداري.

و قد صاحب أيضا تطور الوسائل الاتصالية الحديثة ظهور الشبكات التوصلية من انترنت و اكسترنات و غيرها و التي أصبحت العامل أو الوسيلة الأساسية المستخدمة في الاتصال الإداري، فهذا الأخير يعد الجزء المهم في عمل الإدارة لتحسين تواصلها مع جميع الأقسام و العمال داخل المنشأة المؤسسة أو بين مؤسسة و مجموعة من المؤسسات الأخرى قد تكون في مناطق مختلفة.

و بذلك أصبحت معظم المؤسسات الإدارية تقاس في أداء مهامها بمدى توفر و استخدام التكنولوجيا الحديثة في عملها.

و في ظل تحول مختلف الإدارات العالمية من إدارة تقليدية تعتمد على الوسائل البسيطة أو التقليدية إلى إدارات افتراضية تعتمد على الوسائل التكنولوجية الحديثة، و تأتي دراستنا لمعرفة مدى استخدام و توفر التكنولوجيا الحديثة في إدارتنا و أهم التغيرات التي ساهمت في إحداثها و بذلك نطرح الإشكالية التالية:

*** ما مدى توفر تكنولوجيا الاتصال الحديثة و استخدامها في الاتصال الإداري بمقر دائرة تقرت بورقلة؟**

و لتوضيح الإشكالية قمنا بصياغة التساؤلات الفرعية التالية:

- 1- هل تتوفر المؤسسة على وسائل تكنولوجية حديثة للاتصال تساهم في تحسين الاتصال الإداري؟
- 2- هل ساهمت تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تفعيل الاتصال الإداري داخل المؤسسة؟
- 3- هل هناك معوقات تحد من فعالية استخدام الوسائل الاتصالية الحديثة في الاتصال الإداري؟

فرضيات الدراسة:

- 1- تتوفر المؤسسة الإدارية على وسائل تكنولوجية حديثة تساهم في تحسين الاتصال الإداري.
- 2- تساهم تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تفعيل الاتصال الإداري .
- 3- هناك معوقات تحد من فعالية استخدام الوسائل الاتصالية الحديثة في الاتصال الإداري.

1- 2 أسباب اختيار الموضوع:

- 1- اقتحام تكنولوجيا الاتصال الحديثة مختلف المجالات و توحيد الجزائر نحو تجربة (بناء) لدخول مجتمع المعلومات.
- 2- الرغبة الذاتية في دراسة هذا الموضوع لارتباطه بالتخصص.
- 3- حداثة الموضوع.
- 4- تسليط الضوء و الاهتمام الكبير في الوقت الراهن على تكنولوجيا الإتصال الحديثة و تأثيراتها.
- 5- إبراز مدى أهمية تطبيق تكنولوجيا الإتصال الحديثة في مؤسساتنا الإدارية لمواكبة التطورات العالمية.

1- 3 أهمية وأهداف الدراسة:

أ - أهمية الدراسة:

- 1- تحسين الإتصال الإداري و الرفع من مستوى أداء المؤسسات الإدارية.
- 2- السعي لإبراز أهمية ضرورة استخدام تكنولوجيات الاتصال لتحسين الإتصال الإداري للمؤسسة في ظل المشاكل التي يتعرض لها القطاع و التوجه الخدمي نحو مجتمع المعلومات.
- 3- الدور العام الذي تلعبه تكنولوجيا المعلومات و الاتصال الحديثة في المؤسسة بكافة جوانبها و خصوصا الجانب الإداري.
- 4- ضرورة و إلزامية التطور في القطاع الإداري نظرا للتقدم و التطور التكنولوجي الحديث.

ب - أهداف الدراسة:

- 1- معرفة مدى استخدام التكنولوجيات الحديثة في مجال الاتصالات الإدارية في حين توجه مختلف الإدارات في معظم الدول من إدارة تقليدية تعتمد على الأساليب القديمة في الاتصال إلى إدارات افتراضية تعتمد على الوسائل التكنولوجية.
- 2- إثراء المكتبة بمثل هذه الدراسات الجديدة.
- 3- كسب الخبرة و التدريب على عملية البحث العلمي و تطبيق خطواته.
- 4- التعرف على التأثيرات و التغييرات التي حدثتها تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسات الإدارية.

1- 4 تحديد مصطاحات الدراسة:

استخدام، التكنولوجيا، الاتصال، تكنولوجيا الاتصال الحديثة، الاتصال الإداري.

استخدام في اللغة الانجليزية:

لغة: استخدام/ استخدام الرجل غيره، استخدمه استخداما فهو مستخدم و الآخر اتخذه خادما طلب منه أن يخدمه / استخدام الإنسان الآلة و السيارة... الخ استعمالها في خدمة نفسه.

استخدام = استعمال Utilisation. Use. application. exploitation. employment

استخدام = توظيف employment. living. live. Taking a recrutement

استخدم = استعمل To make. To .to apply. To utilise. To use. to employ engage

الاستخدام في اللغة الفرنسية:

استخدام = استعمال emploi. usage. souscription. exploitation. application. candidatureur

استخدام = توظيف emploi. Loyer.embauchage.embauche recrutement

استخدم = استعمل employer. utiliser. se servir de. appliquer. utiliser¹

- أما معجم le rabert de sociologie فيرى أن الاستخدام نشاط اجتماعي يتحول إلى نشاط عادي لدى ثقافة معينة بفضل التكرار و القدم.

اصطلاحا: و قدم la croix مفهوما الاستخدام حيث يقول أن الاستخدامات الاجتماعية هي أنماط تظهر و تبرز بصورة منتظمة على نحو كاف بحيث تشكل عادات مندمجة في يوميات المستخدم، تفرض نفسها في قائمة الممارسات الثقافية القائمة مسبقا و تعيد إنتاج نفسها في قائمة الممارسات الثقافية مسبقا و تعيد إنتاج نفسها و ربما مقاومة الممارسات الأخرى المنافسة لها أو المرتبطة.²

و بظهور الوسائل الاتصالية الحديثة تعزز مفهوم المستخدمين و الذي يرمز إلى الجمهور النشط الإيجابي، يحدد الموضوع الذي يرغب في التعرض له و الوسائل التي يتعرض وفقا للمعلومات التي يرغب في الحصول عليها.³

¹ - خالد منصر: علاقة استخدام تكنولوجيا الإعلام و الاتصال الحديثة باغتراب الشباب الجامعي، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علوم الإعلام و الاتصال، جامعة الحاج لخضر باتنة 2011-2012، ص 13.

² - تسعديت قنوار، اثر تكنولوجيا الاتصال على الإذاعة و جمهورها، مذكرة لنيل شهادة ماجستير في علوم الإعلام والاتصال ، جامعة الجزائر 3، 2010-2011، ص 29.

³ - علياء سامي عبد الفتاح، الانترنت و الشباب في آليات التفاعل الاجتماعي، دار العالم العربي، ط1، مصر، 2009، ص 72.

التعريف الإجرائي للاستخدام: هو تقنية استعمال الوسائل التكنولوجية في العملية الإدارية من أجل الاستفادة من خدماتها.

التكنولوجيا:

لفظ تكنولوجيا مصطلح يوناني الأصل و هي مشتقة من لفظين Techme تعني فن أو تقنية و لفظ Loyis أو ligos و تعني علم أو دراسة و على هذا الأساس فهي تشير إلى علم التقنية.¹ و في المعجم لمصطلحات التربية أن التكنولوجيا هي كل الوسائل المستخدمة لتوفير كل ما هو ضروري لمعيشة الناس و رفاهيتهم.²

و يعرفها سمير عبده بأنها الأدوات و الوسائل التي تستخدم لإغراض علمية تطبيقية و التي يستعين بها الإنسان في عمله لإكمال قدراته، و تلبية الحاجيات التي تظهر في إطار ظروفه الاجتماعية و مراحلها التاريخية.³

أما عبد الله الصوفي: فيعرفها بأنها الأدوات أو الوسائل التي تستخدم لإغراض علمية تطبيقية و التي يستعين بها الإنسان في عمله لإكمال قواه و قدراته و تلبية حاجاته.⁴

التعريف الإجرائي للتكنولوجيا: هي استخدام المعرفة في إنتاج الأدوات والوسائل تلبي تساهم في رفاهية و تلبية حاجيات الفرد في مختلف المجالات.

الاتصال:

إن كلمة الاتصال المترجمة عن الانجليزية Communication مشتقة أصلاً من الكلمة اللاتينية communis و التي تعني التي المشترك و فعلها communicate أي يذيع أو يشيع.

و الاتصال لغويًا في القواميس العربية كلمة مشتقة من مصدر "وصل" الذي يعني أساساً الصلة و بلوغ الغاية أما قاموس إكسفورد فيعرف الاتصال بأنه نقل و توصيل أو تبادل الأفكار و المعلومات.⁵

و عرفه محمد عبد الحميد: بأنه العملية الاجتماعية التي يتم بمقتضاها تبادل المعلومات و الآراء و الأفكار في رموز دالة بين الأفراد، و الجماعات داخل المجتمع و بين الثقافات المختلفة لتحقيق أهداف معينة.⁶ و محمود عودة: فيعرفه بأنه العملية الاجتماعية طالما كانت المعاني و الأفكار التي تنقل بواسطة مؤثرة.⁷

¹ محمد الفاتح حمدي وآخرون، تكنولوجيا الاتصال والإعلام الحديثة الاستخدام والتأثير، مؤسسة كنوز الحكمة، ط1، الجزائر 2011، ص3.

² - فريد نجار، المعجم الموسوعي لمصطلحات التربية، المكتبة ناشرون، ط1، لبنان، 2003، ص 123.

³ - محمد الصيرفي، إدارة تكنولوجيا المعلومات، دار الفكر الجامعي، ط1، الإسكندرية، 2009، ص 13.

⁴ - عبد الله إسماعيل الصوفي، التكنولوجيا الحديثة و مراكز المعلومات و المكتبة المدرسية، دار المسيرة، ط2، عمان، 2005، ص 84.

⁵ - ميلود طيبش، الاتصال التنظيمي و علاقته بالتفاعل الاجتماعي للعاملين بالمؤسسة، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع، جامعة قاصدي مرباح ورقلة 2010-2011، ص 10-11.

⁶ - حسن عماد مكاي، ليلي حسين السيد، الاتصال و نظرياته المعاصرة، الدار اللبنانية، ط6، القاهرة، 2006، ص 24.

⁷ - عبد إبراهيم الدسوقي، وسائل الاتصال الجماهيرية و الاتجاهات الاجتماعية، دار الوفاء، ط1، الإسكندرية، 2004، ص 15.

التعريف الإجرائي للاتصال:

هو عملية نقل المعلومات و الأفكار و الآراء من شخص إلى آخر أي بين المرسل و المستقبل في شكل رموز أو عبارات لفظية أو غير لفظية بهدف التأثير في اتخاذ القرار.

تكنولوجيا الاتصال الحديثة:

ورد تعريفها في المعجم الإعلامي بأنها مجمل المعارف و الخبرات المتراكمة و المتاحة و الأدوات و الوسائل المادية و الإدارية و التنظيمية المستخدمة في جمع المعلومات و معالجتها و إنتاجها و تخزينها و استرجاعها و نشرها و تبادلها أي توصيلها إلى الأفراد و المجتمعات.¹

- و جاء تعريفها في الموسوعة الإعلامية بأنها الأدوات و النظم التي تساعد على القيام بالاتصال، و تتمثل هذه الأدوات أساسا في الحاسبات الالكترونية.²

-و تعتبر كلمة حديثة التي تضاف إلى تكنولوجيا الاتصال نسبية ،لأنها تتوقف على مدى تطور المجتمع و على المدى الزمني فما هو حديث في زمن معين فهو قديم في آخر.³

التعريف الإجرائي لتكنولوجيا الاتصال الحديثة:

في دراستنا استخدام الوسائل أو التقنيات الحديثة و المتمثلة في الحاسب الآلي و الهاتف، البريد الالكتروني، الانترنت...الخ، في عملية معالجة المعلومات و البيانات و المعلومات و نقلها و تداولها بين مختلف الأقسام داخل المنظمة أو خارجها و ذلك في أسرع وقت و اقل جهد.

الاتصال الإداري:

هناك تعاريف متعددة للاتصال الإداري فبعضها يركز على مكونات العلمية الأساسية و البعض الآخر يربطها بالبيئة التنظيمية الخارجية، و أخرى تركز على الفهم و الأثر الذي تتركه العملية نفسها.

- غير أن هناك إجماعا على أن الاتصال الجيد هو جوهر المنظمة سواء من حيث وجودها أو من حيث أدائها لوظائفها.

- عرفته جمعية الإدارة الأمريكية AMA الاتصال على أنه فن خلق و إشاعة التفاهم بين الأشخاص أي تبادل و نقل الأفكار و نشرها بين الأفراد و الجماعات.

- ويعرف أيضا على أنه سلوك يقود إلى تبادل المعاني.

- كذلك هو تبادل المعاني و الحقائق و المشاعر بين جهة و أخرى لإنجاز عمل أو اتخاذ قرار أو تغيير سلوك ما.

¹ - محمد منير حجاب، المعجم الإعلامي، دار الفجر، القاهرة، 2004، ص 166.

² - محمد منير حجاب، الموسوعة الإعلامية، ج2، دار الفجر، القاهرة، 2003، ص 805.

³ - حورية بولعويدات، استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في الاتصال والعلاقات العامة، منشورة، جامعة منتوري قسنطينة، 2007-2008، ص 10.

أورد زكي غوثه تعريفا للاتصال: بأنه نقل المعلومات بين الموظفين و رؤسائهم على مختلف الاتجاهات و المستويات الإدارية في المنظمة.¹

الاتصال الإداري : هو عملية نقل الافكار والآراء والمعلومات والتعليمات في صورة حقائق بين اجزاء المؤسسة الواحدة بمختلف الاتجاهات عبر مراكز العمل المتعددة من اعلى المستويات إلى ادناها.²

التعريف الإجرائي للاتصال الإداري: هو عملية ديناميكية إدارية تعمل على نقل المعلومات الخاصة داخل المنظمة ،و إيصال القرارات و البيانات إلى كافة الأفراد داخل المنظمة لضمان حسن سير العمل الإداري و تحقيق أهداف المنظمة.

1- 5 الدراسات السابقة:

الدراسة الأولى: دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تحسين الاتصال الداخلي في المؤسسات الإستشفائية العمومية الجزائرية دراسة حالة مستشفى محمد بوضياف ورقلة ل الطالب بشير كاوجة، بحث مقدم لنيل شهادة الماجستير في نظم المعلومات و مراقبة التسيير جامعة ورقلة 2012-2013 تعالج هذه الدراسة كيفية استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال الحديثة و المستخدمة من قبل المستشفيات العمومية ، و مدى مساهمتها في تحسين جودة الاتصال الداخلي بالمستشفيات الجزائرية و على ضوء ما ذكر قام الباحث بصياغة الإشكالية على النحو الآتي: هل يمكن لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال أن تساهم و تؤدي دورا مهما في تحسين الاتصال الداخلي بالمستشفيات العمومية الجزائرية؟ و لتوضيح الإشكالية الرئيسية قام بصياغة أسئلة فرعية:

- 1- ما المقصود بتكنولوجيا المعلومات و الاتصال و ما هي أهم أبعادها و مرتكزاتها؟
- 2- هل لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال دور في تحسين الاتصال الداخلي في المؤسسات الإستشفائية العمومية الجزائرية؟
- 3- ما هو واقع و أفاق الاتصال الداخلي بالمستشفيات العمومية الجزائرية في ظل استخدامها لتكنولوجيا المعلومات و الإتصال؟
- 4- استعان الباحث بالمنهج الوصفي في الإطار النظري و دراسة حالة في الجانب الميداني و الاستبيان و الذي يتضمن ثمانية أقسام و يحتوي على 23 سؤال.

الدراسة الثانية: دور التقنيات الحديثة في تطوير الاتصالات الإدارية بالأجهزة الأمنية دراسة مسحية على إدارات الاتصالات الإدارية في القطاعات الأمنية للباحث محمد موسى محمد الخيبري، بحث مقدم لنيل شهادة الماجستير في العلوم الإدارية بأكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية 2003، تعالج هذه الدراسة

¹ - بوحنية قوي، الاتصالات الإدارية داخل المنظمات المعاصرة، ديوان المطبوعات الجامعية، دط، الجزائر، 2010، ص 30-31.

² على عياصرة ،محمد محمود العوده الفاضل ،الاتصال الإداري وأساليب القيادة الإدارية في المؤسسات التربوية ،ط1 2006 ..188

استخدام التكنولوجيات الحديثة في الاتصالات الدارسة في الإدارات الأمنية و دورها في تطوير أعمال الاتصالات الإدارية بوزارة المملكة العربية السعودية، و على ضوء ما ذكر قام الباحث بصياغة الإشكالية التالية:

ما دور التقنية الحديثة في تطوير الاتصالات الإدارية بالأجهزة الأمنية بوزارة الداخلية بالمملكة العربية السعودية؟ و قد تفرغ عن التساؤل الرئيسي أسئلة فرعية و هي كالتالي:

1- ما مدى توفر وسائل التقنية الحديثة في مجال أعمال الاتصالات الإدارية بإدارات الاتصالات بالقطاعات الأمنية؟

2- ما مدى استخدام وسائل التقنية الحديثة في مجال أعمال الاتصالات الإدارية بإدارات الاتصالات بالقطاعات الأمنية؟

3- ما مدى فعالية استخدام وسائل التقنية الحديثة في مجال أعمال الاتصالات الإدارية بإدارات الاتصالات الإدارية بالقطاعات الأمنية؟

4- ما هي معوقات استخدام وسائل التقنية الحديثة في مجال أعمال الاتصالات الإدارية بإدارات الاتصالات الإدارية بالقطاعات الأمنية؟

5- ما مدى اختلاف رؤية مفردات الدراسة حول فعالية و معوقات استخدام وسائل التقنية الحديثة في مجال أعمال الاتصالات الإدارية باختلاف خصائصهم الديمغرافية و الشخصية (جهة العمل، نوع الوظيفة، المؤهل التعليمي، سنوات الخبرة، العمر) ؟

6- حيث استعان الباحث بالمنهج الوصفي أما عينة الدراسة فقد قام بالمسح الشامل لمجتمع البحث و الذي يتألف من العاملين (عسكريين و مدنيين) و اعتمد في جمع المعلومات على الاستبيان و الذي قسم إلى قسمين رئيسيين الجزء الأول متعلق بالبيانات الأولية الخاصة بالمتغيرات الشخصية.

7- القسم الثاني و الذي قسم بدوره إلى أربعة أجزاء متعلقة بتساؤلات الدراسة.

2 - إجراءات الدراسة الميدانية:

2- 1 منهج الدراسة:

نظرا الطبيعة موضوع دراستنا ارتأينا على استخدام المنهج الوصفي المسحي إذ انه استخدمنا المنهج الوصفي في الشق النظري للدراسة من أجل الإحاطة بالموضوع و جمع المعلومات و التعريف بمفاهيم و مصطلحات الدراسة من مختلف المراجع و الكتب ،أما في الشق أو الجزء التطبيقي فقد اعتمدنا على المنهج المسحي بهدف معرفة و كشف إلى أي مدى يتم استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في الاتصال الإداري داخل المؤسسة الإدارية، و المتمثلة في دائرة تقرت بورقلة .حيث يعرف احمد بن مرسلبي المنهج المسحي: " بأنه الطريقة العلمية التي تمكن الباحث من التعرف على الظاهرة المدروسة من حيث العوامل المكونة لها ،و

العلاقات السائدة داخلها كما هي في الحين الواقعي و ضمن ظروفها الطبيعية غير المصطنعة من خلال جمع المعلومات و البيانات المحققة لذلك".¹

2- 2 عينة الدراسة:

العينة: هي جزء من المجتمع أو هي عدد من الحالات التي تؤخذ من المجتمع الأصلي و تجمع منها البيانات بقصد دراسة خصائص المجتمع الأصلي، و بهذه الطريقة فانه يمكن دراسة الكل عن طريق الجزء بشرط أن تكون العينة ممثلة للمجتمع المأخوذة منه.²

حسب طبيعة الدراسة لم نقم باختيار العينة بل قمنا بالمسح الشامل لمجتمع البحث والذي يتمثل في جميع موظفي وإطارات المؤسسة.

2- 3 أدوات جمع البيانات:

أولاً: الملاحظة.

تعريفها: "تعتبر إحدى أدوات جمع البيانات و تستخدم في البحوث الميدانية لجمع البيانات التي لا يمكن الحصول عليها عن طريق الدراسة النظرية أو المكتبية، كما تستخدم في البيانات التي لا يمكن جمعها عن طريق الاستمارة أو المقابلة أو السجلات الإدارية أو الإحصاءات الرسمية أو التقارير أو التجريب".³

ثانياً: الاستبيان.

يعتبر الاستبيان من أدوات البحث الأساسية الشائعة الاستعمال في العلوم الإنسانية خاصة في علوم الإعلام و الاتصال، حيث يستخدم في الحصول على معلومات دقيقة لا يستطيع الباحث ملاحظتها بنفسه في المجال المبحوث لكونها معلومات لا يملكها إلا صاحبها المؤهل قبل غيره على البوح بها.

تعريفه: يعرف الاستبيان على أنه " تلك القائمة من الأسئلة التي يحصرها الباحث بعناية في تعبيرها عن الموضوع المبحوث في إطار الخطة الموضوعية، لتقدم للمبحوث من اجل الحصول على إجابات تتضمن المعلومات، و البيانات المطلوبة لتوضيح الظاهرة المدروسة و تعريفها من جوانبها المختلفة".⁴

ومن أجل التحقق من صلاحية استمارة الإستبيان إستخدمنا الصدق عن طريق عرضها بصيغتها الأولية على مجموعة من الأساتذة ذوي الخبرة والإختصاص، لغرض إبداء آرائهم والتعرف على مقترحاتهم بشأن ما يرونه من حذف أو تعديل أو إضافة وبناء على هذا تم بناء الاستمارة النهائية على أساس توجيهات المحكمين.*

1 - أحمد بن مرسل، مناهج البحث في علوم الإعلام و الاتصال، ديوان المطبوعات الجامعة، ط 2، الجزائر، 2006، ص 286.

2 - فوزي غرابية و آخرون، أساليب البحث العلمي في العلوم الاجتماعية و الإنسانية، دار وائل للنشر، ط 1، عمان، 2008، ص 43.

3 - رشيد زرواتي، تدريبات على منهجية البحث العلمي في العلوم الاجتماعية، دار هومة، ط1، الجزائر، 2002، ص 153.

4 - أحمد بن مرسل، منهج البحث العلمي في علوم الإعلام و الاتصال، ديوان المطبوعات الجامعية، ط4، الجزائر، 2010، ص 220.

* الأساتذة الذين قاموا بعملية تحكيم الاستبيان د- ليز عبد الله، أ- بودريالة عبد القادر، أ- بن مولاي بدر الدين، أ- صالح عبد الرحمان.

2- 4 مجالات الدراسة:

تحتل حدود الدراسة مكانة كبيرة ضمن البحوث و الدراسات العلمية و تعد ركيزة أساسية فيها تمكن الباحث من معرفة وجهة و المكان المخصص لإجراء الدراسة، و جميع الخصائص لموجودة ضمنه لذلك نجدها تنقسم إلى ثلاثة مجالات و هي: البشري، الزماني، المكاني.

1-المجال البشري: يشمل هذا المجال على عدد أفراد المؤسسة التي هي محور الدراسة كذلك كل الفئات المهنية الموجودة في دائرة تقرت بورقلة، و ذلك من اجل معرفة مدى استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في الاتصال الإداري بالدائرة.

2-المجال الزمني: تمت إجراء هذه الدراسة خلال السنة الدراسية 2015/2014.

3-المجال الجغرافي أو المكاني: تمت الدراسة في مقر دائرة تقرت ولاية ورقلة و هي جهاز يعتبر مصلحة من مصالح الولاية تخضع لأحكام المرسوم التنفيذي رقم 215/94 المؤرخ في 1994/07/23 و تلعب دور الوساطة بين البلدية و الولاية بالرغم من الصلاحيات المحدود لها.

و تبعد دائرة تقرت مسافة 160 كلم عن مقر ولاية ورقلة و تعتبر من أهم دوائرها نظرا لمساحتها و عدد سكانها حيث تتربع على مساحة تقدر بـ 366 كلم²، و يسكنها حوالي 146176 نسمة حسب الإحصائيات الرسمية لسنة 2008، حيث يحدها من الناحية الشرقية دائرة الطيبات من الغرب دائرة الحجيرة و ولاية الجلفة و من الجنوب دائرة تماسين و شمالا دائرة المقارين.¹

¹ تم الحصول على المعلومات من طرف دائرة تقرت بولاية ورقلة الجزائر.

الإطار النظري

الفصل الثاني: استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في الاتصال الإداري.

تمهيد:

المبحث الأول: تكنولوجيا الاتصال الحديثة.

المطلب الأول: مفهوم تكنولوجيا الاتصال الحديثة.

المطلب الثاني: خصائص تكنولوجيا الاتصال الحديثة.

المطلب الثالث: وظائف تكنولوجيا الاتصال الحديثة.

المطلب الرابع: وسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة.

المبحث الثاني: الاتصال الإداري .

المطلب الأول: مفهوم الاتصال الإداري.

المطلب الثاني: أهمية الاتصال الإداري.

المطلب الثالث: أهداف الاتصال الإداري.

المطلب الرابع: أنماط وأشكال الاتصال الإداري.

المطلب الخامس: معوقات الاتصال الإداري.

خلاصة.

تمهيد:

بعد أن عاش الإنسان عصر الزراعة وانتقل بعد ذلك إلى الثورة الصناعية فلا شك انه اليوم يعيش عصر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الذي يعتمد على نظم الاتصالات الحديثة عبر الشبكات ونظم معالجة المعلومات والاتصالات عبر الحواسيب الالكترونية، إذ أصبح الإنسان في الوقت الراهن يمر في وضع صعب عليه العيش بمعزل عن هذه الوسائل التكنولوجية الحديثة التي أحدثت التطورات التقنية الحديثة التي يشهدها العالم مما أدى إلى ظهور تغيرات نوعية في العدد من أوجه الحياة بوتيرة عالية التي تركت آثار مختلفة في كافة المجالات والمستويات، حيث تلعب دورا كبيرا في مجال الاتصال خاصتنا الاتصال الإداري الذي يعد ركيزة التواصل في الإدارة إذ يعتبر الاتصال أساس العملية الإدارية داخل أي مؤسسة أو منظمة باختلاف أحجامها بحيث لا تستطيع الإدارة ممارسة وظائفها المختلفة دون وجود اتصال، حيث يؤدي هذا الأخير إلى تبادل المعلومات وتحقيق التفاعل لتحقيق الأهداف التي تسعى إليها المنظمة وكذلك رفع مستوى الإنتاجية على مدى فعالية وكفاءة الاتصال في التنظيم إذ يحقق بصفة أساسية تباين الواجبات والأعباء الخاصة بالعمل للفرد وتحسين الأسلوب الأمثل للأداء. حيث قمنا بتقسيم الفصل إلى مبحثين المبحث الأول حول تكنولوجيا الاتصال الحديثة والذي قسم بدوره إلى مطالب تتمحور حول المفهوم والخصائص، الوظائف وبعض الوسائل التكنولوجية الاتصالية. وفي المبحث الثاني والذي قسم بدوره أيضا إلى مطالب تعالج كل من المفهوم والأهمية وكذا الخصائص وأهداف، وأنماطه ومعوقاته.

المبحث الأول: تكنولوجيا الاتصال الحديثة.

المطلب الأول: مفهوم تكنولوجيا الاتصال الحديثة.

ليس هناك تعريف محدد لعبارة تكنولوجيا الاتصال الحديثة N.C.TNew communication Technology رغم ذبوع استخدامها غير أن مدلولها أصبح ينصب على الوسائل الالكترونية المستخدمة في الإنتاج و التسجيل الكهرومغناطيسي الكاسيت و الفيديو و أسطوانات الليزر و البث الإذاعي و التلفزيون، الذي توج باستخدام الشبكات الفضائية و شبكات الميكروويف المعتمدة على الترددات عالية القدرة V H F و فائقة القدرة U H F، و الشبكات الأرضية التي تستخدم الألياف الضوئية O F ذات الكفاءة العالية في حمل العديد البرامج التلفزيونية و الإذاعية و المعلومات هذا بالإضافة إلى استخدام الحاسوب (الكمبيوتر) و ما يتصل به من تقنيات .

و تعرف تكنولوجيا الاتصال الحديثة أكاديميا بأنها القطع الحرفية و الخدمية التي تعمل إلى نقل و استقبال و تخزين و معالجة و نشر المعلومات بوسائل الكترونية.¹

و يعرفها بروكتر و آخرون Procter fothers بأنها العلم و النشاط في تخزين و استرجاع و معالجة و بث المعلومات باستخدام أجهزة الكمبيوتر ،كما يعرفها معهد المعلومات بأنها علم تجميع و تصنيف و معالجة و نقل البيانات.²

كما تعرف أيضا تكنولوجيا الاتصال و الإعلام الحديثة: تكنولوجيا الاتصال و الإعلام هي تلك الوسائل و الأدوات التي ظهرت إلى الوجود، و إلى حياة المجتمعات الإنسانية نتيجة التطورات الحاصلة في ميدان الاتصال و الإعلام و هذا نتيجة زيادة حاجيات الإنسان و متطلباته اليومية.³

و تكنولوجيا الاتصال كثيرا ما تتداخل مع مصطلح آخر و هو تكنولوجيا المعلومات لذا ارتأينا أن نقدم تفصيلا عن تكنولوجيا المعلومات.

حيث تعرف تكنولوجيا المعلومات أنها تغير تطبيق التقنيات الحديثة في ابتكار المعلومات أو تخزينها أو التعامل معها أو التواصل بها أو ذلك كله، و منه فإن إستخدام أجهزة أو تخزينها أو التعامل معها أو التواصل بها أو ذلك كله و منه فإن إستخدام أجهزة مثل آلة العد البسيطة "الأباكوس" و أجهزة العرض و

¹ - فاروق سيد حسين، تكنولوجيا شبكات الحاسبات الالية، هلا للنشر و التوزيع، ط 1، القاهرة، 2000، ص 103.

² - محمد تيمور و محمود علم الدين المعلومات و تكنولوجيا الاتصال، دار الفجر للنشر و التوزيع، ط 1، القاهرة، 2002، ص 67.

³ - محمد الفاتح حمدي و آخرون، مرجع سبق ذكره، ص3.

الكود الرمزي بأية آلة و التليفون و التلغراف، أجهزة اللاسلكي و الأقمار الصناعية و أجهزة الكمبيوتر جميعها أمثلة لتكنولوجيا المعلومات.¹

و تعرف أيضا أنها " عملية جمع و تخزين و معالجة و نشر المعلومات و استخدامها مع الاعتراف بأهمية الإنسان و الأهداف التي يضعها، و القيم التي يستخدمها في تحديد مدى تحكمه في التكنولوجيا و مساهمته في إثراء حياته".²

و يرى نبيل علي: "أن تكنولوجيا الاتصال رافد لتكنولوجيا المعلومات على أساس أن المادة الخام لتكنولوجيا المعلومات هي البيانات و المعلومات و المعارف و أدواتها الأساسية بلا منازع، هي الكمبيوتر و برمجياته التي تستهلك طاقاته الحسابية في تحويل هذه المادة الخام إلى سلع و خدمات معلوماتية أما التوزيع فيتم من خلال التفاعل الفوري بين الإنسان و الآلة أو من خلال أساليب البث المباشر و غير المباشر كما هي الحال في أجهزة الإعلام، أو من خلال شبكات البيانات التي تصل بين الكمبيوتر و آخر بينه و بين وحداته الطرفية". بينما يرى الأستاذ سعد لبيب: "أن تكنولوجيا الاتصال و تكنولوجيا المعلومات هما وجهان لعملة واحدة على أساس ثورة تكنولوجيا الاتصال قد سارت على التوازي مع ثورة تكنولوجيا المعلومات التي كانت نتيجة لتفجر المعلومات و تضاعف الإنتاج الفكري في مختلف المجالات، و ظهور الحاجة إلى تحقيق أقصى سيطرة ممكنة على فيض المعلومات المتدفقة". و بناء على ما سبق فإنه لا يمكن الفصل الآن بين تكنولوجيا الاتصال و تكنولوجيا المعلومات فقد جمع بينهما النظام الرقمي التي تطورت إليه نظم الاتصال، و ارتبطت شبكات الاتصال مع شبكات المعلومات و بذلك فقد انتهى عهد إستقلال نظم المعلومات عن نظم الاتصال و تطور كل منهما.³

¹ - أحمد إبراهيم قنديل، التدريس بالتكنولوجيا الحديثة، ط 1، عالم الكتب القاهرة، 2006، ص 82.

² - محمود علم الدين، تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و مستقبل صناعة الصحافة، دار الرحاب، القاهرة، 2005، ص 143.

³ - حورية بولعويديات، استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية، مرجع سابق، ص 10.

المطلب الثاني : خصائص و سمات تكنولوجيا الاتصال الحديثة.

- 1- **التفاعلية** : من ابرز صفاتها هي تبادل الأدوار بين المرسل والمستقبل أي أن هناك ادوار مشتركة بينهما في العملية الاتصالية ويطلق على القائمين بالاتصال لفظ مشاركين بدلا من مصادر ومن ذلك نجد استعمال مصطلحات جديدة في عملية الاتصال مثل الممارسة الثنائية ، التبادل، التحكم ومثال على ذلك استعمال نظام (فيديو تيكست) الذي يتيح تفاعلا واضحا بين المرسل والمستقبل وهذا النظام يعد واحدا من أنظمة النصوص المتلفزة.¹
- 2- **الاجماهيرية**: (الرسائل الإعلامية الشخصية) ومعناه أن رسائل الاتصال قد توجه إلى مجموعة من الأفراد (الجماهير) وقد توجه إلى فرد بعينه ، فقد سمحت الوسائل الجديدة للفرد أن يستقبل عن المجموعة من حيث الرسائل التي يتابعها ومثال ذلك محطات البث التلفزيوني في البلدان المتقدمة التي تقدم برامج متنوعة حسب طلب المشترك ورغباته.²
- 3- **اللاتزامنية** : و تبرز أهمية هذه السمة كونها تسمح بإمكانية تراسل المعلومات بين أطراف العملية الاتصالية من دون شرط تواجدها إرسالها، و هذا يعني أن هناك إمكانية لخصن المعلومات المرسله عند استقبالها في الجهاز و استعمالها وقت الحاجة فمثلا في أنظمة البريد الالكتروني ترسل المعلومات من منتجها إلى المستفيد منها في أي وقت.
- 4- **قابلية التحرك أو الحركية** : و تسمح هذه السمة في بث المعلومات و استقبالها من أي مكان آخر أثناء حركة منتج مستقبل المعلومات ،و ذلك باستخدام عدد من الأجهزة المختلفة مثل التلفزيون النقال و هواتف السيارات و التلفاز المدمج في ساعة اليد و جهاز الفاكس الذي يمكن استعماله في السيارة و كذلك الحاسوب الالكتروني النقال.³
- 5- **قابلية التوصيل و التركيب** : لم تعد شركة صناعة أدوات الاتصال تعمل بمعزل عن بعضها البعض قد اندمجت أنظمة و استخدامات الأشكال و الوحدات التي تصنفها الشركات المختصة في صناعة أدوات الاتصال و من الأمثلة الدالة على ذلك وحدات الهوائي المقعر، التي يمكن تجميعها في موديلات مختلفة النفع لكنها تؤدي وظيفتها في مجال استقبال الإشارات التلفزيونية على أكمل وجه، فهناك الهوائي القائم على الوحدات التالية الصحن من صناعة شركة Eston و الديمو (المحلل) من صنع شركة Nextwave و الرأس من صنع شركة شارب Sharp.⁴

1 - علم الدين محمود، تكنولوجيا المعلومات وصناعة الاتصال الجماهيري، دار العربي، ط1، القاهرة 1990، ص99.

2 - محمد شطاح مرجع سابق ، ص26.

3 - الهجرسي سعد محمد الاتصالات و المعلومات و التطبيقات التكنولوجية، دار الثقافة العلمية، ط1، الإسكندرية، 2001، ص 201.

4 - سالم محمد صالح، العصر الرقمي وثورة المعلومات وتحديث المجتمع ، عين الدراسات والبحوث ، القاهرة، 2002، ص69.

6- **الشيوع والانتشار:** وتعني الانتشار المنهجي لوسائل الاتصال حول العالم و في الطبقات المختلفة للمجتمع، إذ كلما تظهر وسيلة لتناقل المعلومات تعد في البداية ترف و لكنها في النهاية تصبح بعد حين تقليدية يمكن استعمالها من فئات و طبقات مختلفة في المجتمع مثل استعمال التلفون و أجهزة الفاكس و غيرها من التقنيات.¹

7- **العالمية أو الكونية:** و تعني إمكانية تناقل المعلومات بين المستفيدين على مستوى العالم و ذلك لتوافر كميات و نوعيات من التقنيات التي تسمح بذلك، و هذه السمة من السعة في تناقل المعلومات تبين البشر تضيي الكثير من المميزات على التواصل العلمي و التقني و في تناقل الخبرات بينهم و بالتالي يكون التواصل عالمياً.²

المطلب الثالث: وظائف تكنولوجيا الاتصال الحديثة.

إن الانتشار الواسع لتكنولوجيا الاتصال الحديثة في وقتنا الحاضر جعل منها مكسباً كبيراً لدى الجمهور و المؤسسات و ذلك من خلال الوظائف التي تقوم بها هذه التكنولوجيا الاتصالية من خدمة و تحقيق لأهداف مختلفة، إذ أن هذه الوظائف التكنولوجية تختلف من وسيلة لأخرى و من ميدان لآخر. و منه نستعرض بعض وظائف تكنولوجيا الاتصال الحديثة فيما يلي:

1- **وظيفة التوثيق:** تلعب تكنولوجيا الاتصال و المتمثلة في الحاسوب و الأقراص المضغوطة و آلات التصوير الرقمية دور كبير في توثيق الإنتاج الفكري و في مجال الاتصال و الإعلام، و ذلك يتناول البحوث و الدراسات الأكاديمية لعمليات التجميع و وضع النظم و الأساليب الفنية الكفيلة باسترجاع مضمون ضد الإنتاج، و تحليله من خلال فهرسته و تصنيفه ثم الإعلام عنه لتحقيق الاستخدام الأمثل لهذا الرصيد الفكري.³

2- **تعمل تكنولوجيا الاتصال و الإعلام الحديثة على تقديم المعلومات المتعددة و المتنوعة التي تتميز بالضخامة بشكل غير مسبوق ذلك أن الاتصال الرقمي و الانفجار المعلوماتي، و المعرفي جاء نتاجاً للتطور غير مسبوق في تكنولوجيا المعلومات و انتشارها التي غطت كل المجالات نتيجة الخصائص التي تميزت بها تكنولوجيا الاتصال و المعلومات و أهمها سعة التخزين.⁴**

1 - محمد شطاح، مرجع سبق ذكره، ص 25

2 - سالم محمد صالح، مرجع سابق، ص 69.

3 - محمود علم الدين، تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و صناعة الصحافة، دار الرحاب، ط 1، القاهرة، 2005، ص 75.

4 - محمد عبد الحميد، الاتصال و الإعلام على شبكة الانترنت، عالم الكتب للنشر و التوزيع، ط 1، القاهرة، 2007، ص 52.

- 3- عملت تكنولوجيا الإعلام و الاتصال الجديدة على زيادة سرعة إعداد الرسائل الإعلامية. و في القدرات العالية من حيث تحويلها إلى أشكال مختلفة (من مطبوعة إلى مرئية و من مرئية إلى مطبوعة) و في القدرة على نشرها و توزيعها و تخطي حاجزي الزمان و المكان.¹
- 4- تجاوز قيود العزلة التي يفرضها الاتصال الرقمي، حيث يتعامل الفرد لساعات طويلة مع الحاسب الشخصي بعيدا عن الاتصال بالآخرين في الواقع الحقيقي، حيث يتم الاتصال وجها لوجه و لكن من خلال المحادثات و البريد الإلكتروني و الحوارات، و مع آخرين لا يعرف بعضهم بعضا و لا تميزهم سمات خاصة سوى ما يفرضه هذا الواقع و حاجاته، بدلا من الصداقات الجديدة مع الآخرين في ثقافات مختلفة إلى الاتصال بهذه الثقافات ذاتها و التحول خلالها بما يلبي حاجة الفرد.
- 5- و في إطار الوظيفة السابقة تنشأ ما يسمى بالمجتمعات الافتراضية التي يجتمع أفرادها حول أهداف أخرى قد تكون غائبة في المجتمعات الحقيقية هؤلاء الأفراد مثل مناهضة العنصرية، أو تحرير الجنس و النوع.²
- 6- قدمت تكنولوجيا الاتصال الحديثة من خلال الأجيال الجديدة للهاتف، و الفاكس فرصة المشاركة في الندوات من خلال طرح التساؤلات أو مناقشة بعض الموضوعات. كما اتسعت دائرة التعليم المفتوح أو التعليم عن بعد التي بدأت بالجامعات و تقديم المحاضرات من خلال الانترنت.
- 7- أدى امتزاج وسائل الاتصال السلكية و اللاسلكية مع تكنولوجيا الحاسب الإلكتروني إلى خلق عنصر جديد للنشر الإلكتروني، حيث يتم طباعة الكلمات على شاشة التلفزيون، أو وسيلة العرض المتصل بالحاسب الإلكتروني لكي يستلمها المستفيد في منزله أو مكتبه حيث يقترب مستخدمو النصوص الإلكترونية من المعلومات بالكمية و النوعية التي يرغبون فيها و في الأوقات التي تناسبهم.
- 8- ظهور العديد من الخدمات الاتصالية الجديدة مثل الفيديو تكتست و التلكتست، و البريد الإلكتروني و الأقراص المدمجة الصغيرة "CD" التي يمكن بفضلها تخزين عملاقة قمة مكتب صغير.
- 9- هناك اختراعات يبدو أنها ستغير من شكل التسلية المنزلية بشكل أكبر منذ الانقلاب الذي حدث نتيجة الانتقال من الفوتوغراف إلى الراديو في النصف الأول من القرن العشرين، و أمثلة ذلك الفيديو كاسيت أقراص الفيديو العاب الفيديو، الفيديو الرقمي DVD.³
- 10- ظهور الحاسب الشخصي و التوسع في استخدامه و يتيح هذا الحاسب قائمة ضخمة من الخدمات و المعلومات، سواء لاستخدام الشخص، أو الاستفادة من المعلومات التي تقدمها شبكة المعلومات.⁴

¹ - شطاح محمد و آخرون، القنوات الفضائية و تأثيرها على القيم الاجتماعية و الثقافية و السلوكية لدى الشباب الجزائري دراسة ميدانية، دار الهدى عين مليلة، دط، 2002، ص 28.

² - محمد عبد الحميد، مرجع سابق، ص 53-54.

³ - عبد الأمير الفيصل، الصحافة الإلكترونية في الوطن العربي، دار الشروق للنشر و التوزيع، ط1، عمان، 2005، ص 19-21.

⁴ - إياد شاكر البكري، تقنيات الاتصال بين زمنين، دار الشروق للنشر و التوزيع، ط 1، عمان، 2003، ص 25-26.

11- بجانب المواقع الإعلامية المعروفة هي شبكة الانترنت، تقوم الآلاف من المواقع الأخرى التي تقدم الخدمة الإعلامية حول الوقائع و الأحداث التي تتم في بقاع كثيرة من العالم، و كتابة التقارير الإخبارية و التعليقات عليها في إطار الخدمة الإعلامية المتكاملة التي تراها هذه المواقع.

12- وظيفة الإعلان و التسويق، و الدعاية و الدعوة أصبح لها صدى كبير لدى المعلنين و الدعاة، خصوصا بالنسبة للمواقع التي تحقق نسبة اكبر في الاستخدام و الدخول عليها.¹

المطلب الرابع: وسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة.

جهاز الحاسوب: يعرف الحاسوب الالكتروني بأنه: وسيلة لتجهيز البيانات بمعنى انه يستلم بيانات كمدخلات و يجهزها في صورة معلومات كمخرجات أي أنه مصمم على أساس احتواء قدر كبير من البيانات الداخلية و تخزينها، ثم انجاز العمليات الحسابية عليها و إجراء المقارنات المنطقية المتعلقة بها، و أخيرا الإمداد بالمعلومات المطلوبة و ذلك كله بمعدل سرعة كبيرة.

و قد شهد جهاز الحاسوب انتشارا كبيرا في الآونة الأخيرة و هذا راجع إلى تمتعه بمجموعة من الخصائص كالسرعة الفائقة في الأداء و الدقة و الكفاءة العاليتين أثناء تنفيذ العمليات و إدارة البيانات كما يمكنه تنفيذ مهام معقدة و مختلفة كإدارة المشروعات و من مميزات الأخرى التي تشجع المؤسسات على استخدامه مايلي:

- مرونة الحاسوب من حيث تحمل أعباء في حالة النمو السريع دون الحاجة إلى زيادة العنصر البشري.
- قلة الأخطاء أو انعدامها إذا احكم الرقابة على المدخلات.
- تكلفة الحصول على المعلومات باستخدام الحاسوب تقل بكثير عن تكلفة الحصول عليها يدويا.

أنواعه:

توجد عدة تقسيمات للحاسبات الالكترونية فالبعض يقسمها حسب طريقة التشغيل الداخلي إلى حاسبات رقمية أي أن البيانات تخزن في ذاكرتها شكل أرقام و إذا طلب منه استرجاعها، فإنه سيعطيها في الشكل المقروء و ليس كما هو مسجل ذاكرته و هذا النوع الأكثر استخداما حاليا:

- حاسبات تناظرية (قياسية) كعداد السرعة و الحرارة فلا يقوم بمهمة التخزين.
- المختلط: و هو يجمع بين الرقمي و القياسي و يجمع بين خاصية التخزين و القياس.
- و البعض يقسمها حسب الغرض إلى حاسبات عامة و حاسبات خاصة و هي التي تقوم بمهام محددة و البعض يقسمها حسب الحجم إلى صغيرة و متوسطة و كبيرة الحجم و البعض يقسمها حسب البرامج إلى حاسبات ذات برامج داخلي و خارجي و متتابع و غير متتابع.²

¹ - محمد عبد الحميد، مرجع سابق، ص، ص 55-56.

² - محمد شوقي شادي، الحاسب الالكتروني و نظم المعلومات، دار النهضة، دط، لبنان، 1983، ص 16.

الحاسب اللوحي / اللوح الإلكتروني:

الحاسوب اللوحي بالانجليزية (Tabletcomputer Tabletpc-Pad) أو اللوح الإلكتروني الرقمي، بالفرنسية Tablette électronique numérique Tactile هو حاسوب أصغر من الكمبيوتر المحمول و أكبر من الهاتف النقال، و هو يشبه في طريقة عمله الجيل الجديد من بعض الهواتف الذكية، أي فون، و بلاك بيري، فهو يعمل بتقنية اللمس على الشاشة باستعمال قلم رقمي، Stylet /Stylus، أو باللمس المتعدد بالإصبع بدلا عن الفأرة و لوحة المفاتيح في الحواسيب التقليدية لأن لديه برمجيات تفسر اللمسات التي يقوم المستخدم على سطح الشاشة.

و بالإضافة إلى إمكانية التفاعل مع السطح بعدة أصابع في نفس الوقت فان بعض الألواح أو أشهرها الآي باد، تسمح لعدة أشخاص باستخدامها في وقت واحد، و هناك أجهزة أخرى لا تكون في شكل ألواح بل جدران أو نوافذ أو جهات Vitrines لديها الخصائص نفسها.

إن فلولوح الإلكتروني جهاز خفيف و رقيق و لديه شاشة ذات بلورات سائلة تستخدم بالأصابع أو بالقلم و هو قادر على جمع تقريبا نفس خصائص الكمبيوتر التقليدي في حين يسمح بالتنقل من خلال القوائم و المجلدات و الملفات و تصفح الأنترنت، و بما أن اللوح يتضمن أيضا مميزات مكتبية، فهو ينتج كتابة النصوص أو الرسم على الشاشة كما لو كنا نعمل ذلك على الورق العادي. كما أن لديه قدرات تقنية تشمل في منافذ معظمها خارجي USB، SD (انترنت) (شبكة اتصال محلية)، و كذلك ملحقات إلية حديثة مثل خدمة الواي فاي، و تقنية بلوتوث و الصوت عبر IP مكبرات صوت، لوحة مفاتيح فيزيقية.

المزايا و العيوب:

- التنقلية المحمولة، يسمح حجم الألواح بأن تصاحب معك أينما تذهب و بعضها لديه قاعدة تسمح بالاحتفاظ به في وضعية قائمة بأمان.
- العرض يحتوي على شاشة نوعية أعلى بالمقارنة مع الهواتف الذكية، الشاشة أكبر و أكثر جمالا و تبدو فيها البيانات أكثر وضوحا و بالتالي تكون قراءتها ممتعة و مريحة أكثر.
- التواصل الدائم أن التنقلية تعني بالضرورة زيادة الاستجابة و الإنتاجية.¹

الهاتف:

آلة و جهاز يستخدم لنقل الصوت بشكل فوري بين مكانين متصلين بخط هاتف.²

¹ - فضيل دليو، تكنولوجيا الإعلام و الاتصال الجديدة، دار هومة، ط 1، الجزائر، 2004، ص ص 277-278.

² - www.wikipedia.org/13/4/2015/10:49

يعد الهاتف بنوعية الثابت و المحمول واحد من بين تكنولوجيا المعلومات و الاتصال الأكثر انتشارا في كل العالم، خاصة في الأونة الأخيرة لكونه ليس وسيلة اتصال بين الأفراد بل لأنه أصبح من مفاتيح النمو و التنمية الاقتصادية، فقد تأكد من خلال الدراسات و التقارير بان الهاتف المحمول يؤدي إلى تحقيق النمو الاقتصادي بطرق شتى، كما أن الاستثمار في الهياكل الأساسية للشبكات و الخدمات المتصلة بذلك كفيل بان يحدث فرصا بشكل مباشر و غير مباشر.¹

و مع التطورات التي تشهدها وسائل تكنولوجيا الاتصالات أخذت الاتصالات تتحول إلى النظام الجديد و هو النظام الرقمي، و هي اصغر الوحدات في معالجة البيانات كما يعتبر هذا النوع من الأنظمة (الرقمي) أكثر دقة و فاعلية، و هو مناسب لمختلف أنواع الاتصالات الصوتية و الفيديو و الصور اللاسلكية و الميكروويف و الأقمار الصناعية، و هو أكثر ملائمة للاتصال مع الحواسيب بالإضافة إلى انه يعطي نوعية أفضل الصوت و الصورة المنقولة.²

الفاكس:

هو جهاز يعمل عن طريق تقنية الاتصالات و يقوم بإرسال نسخ طبق الأصل من الوثائق المراد إرسالها إلى الطرق الأخرى، يستخدم الناسوخ لبث و استقبال الصور و لهذا فان الناسوخ تشبه آلات النسخ التصوير الصغيرة غير أنها إما تكون مزودة بهاتف أو متصلة به لإرسال وثيقة معينة، ما على المرسل إلا أن يضعها في الآلة و يدير رقم الناسوخ الخاص بالمرسل إليه و بمجرد بات يتم الاتصال تتحرك الأداة الفاحصة الالكترونية في الإرسال فوق الصفحة، و تتحول الصورة إلى مجموعة من الإشارات الكهربائية و تنتقل الإشارات عبر خط هاتف إلى الناسوخ المتلقي و تعيد تلك الآلة الإشارات الكهربائية مرة أخرى إلى صورة من الوثيقة الأصلية ثم تطبع نسخة منها.³

- و من ايجابيات هذا الجهاز انه بسيط في العمل
 - إمكانية الاتصال لاماكن بعيدة و نقل معلومات مكتوبة.
 - نظام اتصالي باتجاهين.
- و ما يعاب عليه أن المعلومات لا تحفظ إذا أردنا طباعتها مرة أخرى في المستقبل.⁴

¹ - العمري الحاج، دراسة قياسية لأثر تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على النمو الاقتصادي، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، العلوم الاقتصادية، جامعة الجزائر 3، 2012-2013، ص 51.

² - ربحي مصطفى عليان، عدنان الطوباسي، الاتصال و العلاقات العامة، دار صفا، ط 1، الأردن 2005، ص 115.

³ - www.wikipedia.org/13/4/2015/10:49.

⁴ - <http://www.icc.org/online/tutorials.foxlechtest/topic04r.tml>. 13/4/2015/ 10:49.

الشبكات:

تعريف الشبكة: هي عبارة عن مجموعة من التجهيزات المترابطة فيما بينها عن طريق قنوات اتصال بحيث تسمح بمرور عناصر معينة فيما بينها حسب قواعد محددة.¹

أولاً: الانترنت Internet لغويًا: هي مشتقة من شبكة المعلومات الدولية اختصارًا للاسم الإنجليزي Internationalnet Work و يطلق عليها عدة تسميات منها الشبكة the net أو الشبكة العالمية world net أو شبكة العنكبوت the web أو الطريق الإلكتروني السريع للمعلومات Electronic super High way أو الشبكة الشبكات .net et Work of network.²

أو هي عبارة عن دائرة معارف عملاقة يمكن للمشاركين فيها الحصول على المعلومات عن أي موضوع معين و تستعمل الحواسيب المرتبطة بالشبكة بما يعرف تقنيا البروتوكول Protocol للنقل و السيطرة و لغرض تأمين الاتصالات بالشبكة.

أو إنها إحدى الوسائط الفعالة في الكشف عن المعلومات و تقديمها أينما كانت و بسرعة عالية و عرضها على المشترك من خلال الحاسوب المرتبط بشبكة الاتصالات الدولية.³

¹ - BRAHIM BEEKHTI. L'essentiel de la micro informatique. ISP Institut des sciences Economique centre universite de Ouargla Ouargla 1999. p 97.

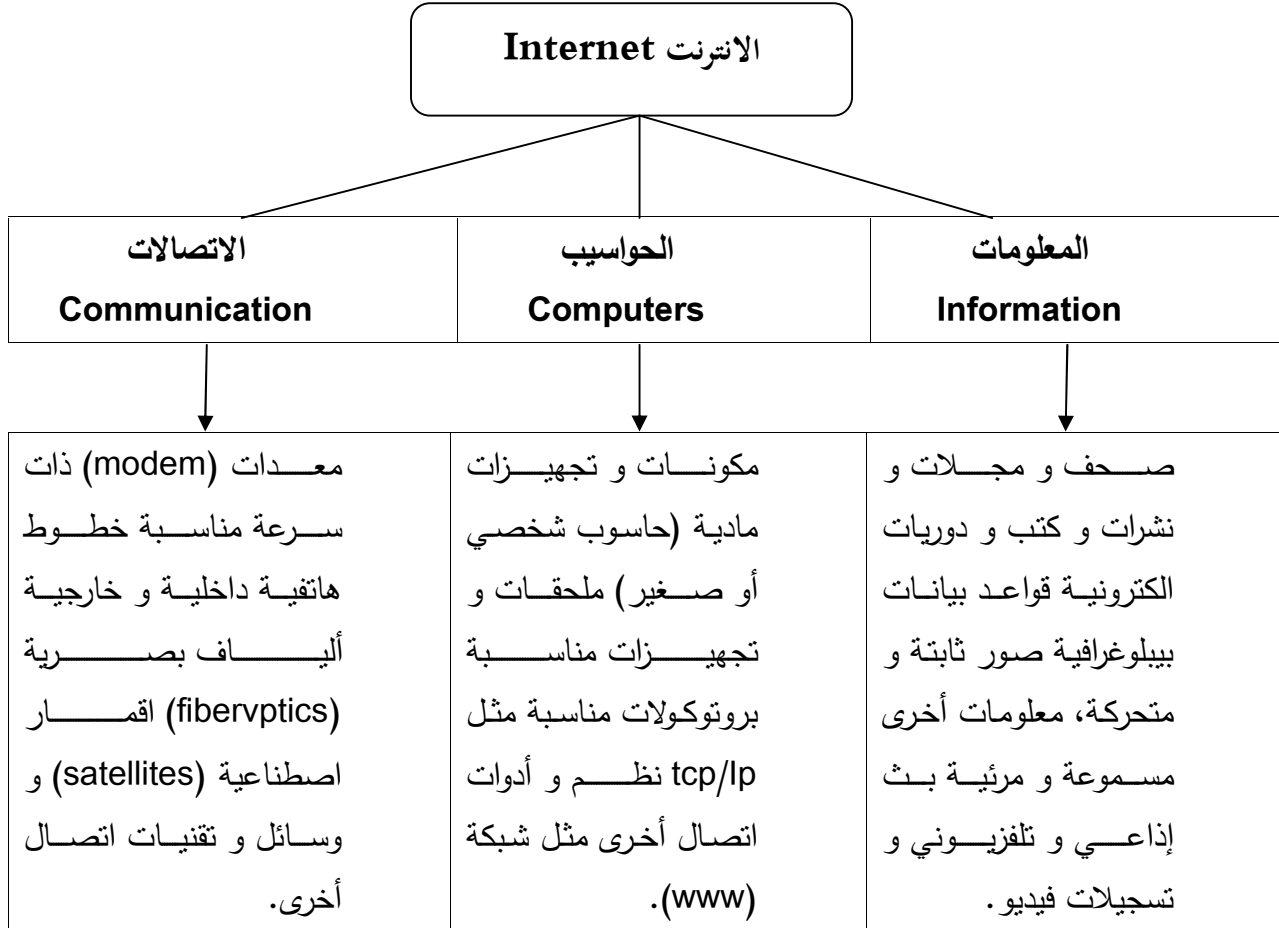
² - عبد المالك ردمان الدناني، الوظيفة الإعلامية لشبكة الانترنت دار راتب ط 1، بيروت، 2001، ص 36.

³ - فلاح جابر الغرابي، وسائل الاتصال الحديثة و دورها في إحداث التفسير الاجتماعي مجلة القادسية في الآداب و العلوم التربوية، المجلد 8 العدد 2 ، 2009 ، ص 208.

*المصدر: عبد المالك ردمان الدناني، الوظيفة الإعلامية لشبكة الانترنت ، دار راتب الجامعية ، ط1، بيروت، 2001 ، ص34

مكونات شبكة الانترنت:

الشكل رقم 1: يوضح مكونات شبكة الانترنت*



خدماتها: من بين خدمات الانترنت نذكر:

- البريد الإلكتروني "Email": و هو اختصار Electroni mail و هو عبارة عن نظام لتراسل الالكتروني أم إرسال واستقبال الرسائل الالكترونية، و لاستخدامها وجود برنامج بريد و عنوان بريد الكتروني للمرسل إليه يمكن من خلاله إرسال الرسائل و قواعد البيانات و الصور و التسجيلات الصوتية و البرامج و غير ذلك من البيانات¹. و تجدر الإشارة إلى أن أول موقع لهذه الخدمة المتميزة هو شركة ميكروسوفت أطلقت عليه اسم هوت ميل Hotmail.

¹ - مراد شلباية و علي فاروق، مقدمة إلى الانترنت، دار الميسرة، دط، الاردن 2001، ص 21.

التخاطب أو الدردشة: و هي مرحلة أخرى من كتابة الرسائل في اتصال حي مباشر يشبه البريد الإلكتروني مع مدة تأخير بسيطة غير مدركة و خطوط الدردشة، هي ارتباطات مفتوحة حيث يمكن لمجموعة من الأفراد الاتصال عمليا بشكل فوري و ممكن لمجموعة المشتركين مشاهدة أي فرد.¹

بروتوكول نقل الملفات FTP و هو اختصار File Transfer Protocol و يوفر هذا البروتوكول مكتبة عملاقة من ملفات الكمبيوتر، كما يتيح لنا استعراض الملفات المخزنة في الأجهزة المضيفة البعيدة عبر الانترنت و نقل ما شاء منها و خدمة نقل الملفات تتيح لنا الاتصال بأي جهاز كمبيوتر على الانترنت باستخدام البرنامج.²

مجموعة الأخبار: و هي مجموعة من النقاشات الجماعية و المقالات و الرسائل العامة التي يدفع بها الأفراد و المجمعات و المؤسسات إلى الشبكة كوسيلة لنشر و يستطيع أي مشترك في الانترنت الاشتراك في مجموعة أو أكثر وكتابة المقالات في المجموعة التي يشترك فيها.³

الانترنت:

هي شبكة معلوماتية خاصة بمؤسسة معينة يستعمل فيها نفس البروتوكولات و تقنيات الويب التي تستخدم في الانترنت خصوصا البروتوكول TCP/IP و البروتوكول http و لها منفذ لشبكة الانترنت أي أن التعامل في الشبكة يتم عن طريق واجهة الويب web.⁴

و بالتالي كأنها انترنت صغيرة للاستعمال الداخلي لمؤسسة فقط.⁵

بمعنى أن هذه الشبكة مخصصة لاستخدامات المؤسسة ولا تستعمل من طرف الآخرين.⁶

و منه فالانترنت: هو انترنت خاص بالمؤسسة يسمح بتقسيم المعلومات و البلوغ إليها بصفة خاصة لعدد من أعضاء المؤسسة، و باقي الأشخاص في المؤسسة لا يبد من حصولهم على رخصة و تصريح لاستخدام الانترنت.⁷

و من فوائد الانترنت نجد إمكانية الوصول و الارتباط و الوصول من غالبية المنصات و التشكيلات الحاسوبية، و كذا إمكانية ربط نظم الشركة الداخلية و قواعد التعاملات التجارية الرئيسية في نظام تعاوني داخلي تكلفة إنشاء منخفضة و غيرها.¹

¹ - عبد المجيد بسيوني، استخدام شبكات الانترنت في المدارس و دعم التعلم في المدارس، دار سيناء، ط1 ، مصر، د.س، ص 61.

² - بهاء شاهين، الانترنت و العولمة، عالم الكتب للنشر، ط1، مصر 1999، ص 315.

³ - www.wikipedia.org، الساعة 15:00، تاريخ الزيارة، 10-04-2015.

⁴ - بختي إبراهيم، تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و دورها في التعليم، جامعة ورقلة، 2004، ص 6.

⁵ - محمد محمود الخالدي، التكنولوجيا الإلكترونية، دار كنوز المعرفة، ط 1، عمان 2007، ص 150.

⁶ - PIERE BOULOC-Les NTIC Nouvelle Technologie de L'Informationet de la communication Dunod Paris 2003 p183.

⁷ - مصالح الطيطي خضر إدارة تكنولوجيا المعلومات دار الحامد للنشر والتوزيع ط 1 عمان 2002، ص 56.

الجدول رقم (01): أهم الفروق بين الانترنت و الانترنت.*

الانترنت Intranet	الانترنت Internet	الفروقات
- هو ملك المؤسسة التي تستضيفه. - وصول الأشخاص المسموح لهم فقط. - يحتوي على مواضيع ومعلومات خاصة بالمؤسسة.	- غير مملوك لأحد. - أثير شخص يمكنه الوصول إليه. - يحتوي على مواضيع ومعلومات مختلفة و متعددة.	1- الملكية: 2- الوصول: 3- المحتوى:

الاكسترنات: هي شبكة داخلية تسمح لبعض شركاء العمل الخارجي من الوصول و الولوج فيها لأسباب محددة، و عادة يكون الوصول فيها للمعلومات جزئياً،² و هي شبكة انترانت أو مجموعة شبكات الانترنت المفتوحة جزئياً لشمّل أطراف خارجية متعاونة معها، و هنا نميز نوعين من الاكسترنات فإذا كان الاتصال بين المؤسسة و المتعاونين معها مضمون بواسطة خطوط متخصصة تدعى الشبكة اكسترنات حقيقية، أما إذا كان الاتصال بينهم مضمون بواسطة شبكة الانترنت تدعى الشبكة باكسترنات وهمية.³

أنواع الاكسترنات: إن تصنيف شبكات الاكسترنات يعتمد على قطاع الأعمال الذي يقسمها إلى الأنواع التالية:

- 1- **شبكات اكسترنات التزويد:** تربط هذه الشبكات المستودعات الرئيسية للبضائع بالفرعية بغرض تسيير العمل فيها ألياً للمحافظة على كمية ثابتة من البضائع في المستودع إضافة للعديد من الخدمات الأخرى المتعلقة بالتحكم في المخزون.
- 2- **شبكات اكسترنات للتوزيع:** تمنح هذه الشبكات صلاحيات للمتعاملين مستندة إلى حجم تعاملاتهم و تقدم لهم خدمة الطلب الالكتروني و تسوية الحسابات ألياً مع تزويد بقوائم المنتجات الجديدة و المواصفات التقنية و ما إلى ذلك من خدمات أخرى.

¹ - عامر إبراهيم قندلجي و علاء الدين عبد القادر نظم المعلومات الإدارية و تكنولوجيا المعلومات، دار الميسرة، ط1، عمان، 2009، ص 182.

² - محمد محمود الخالدي، المرجع السابق، ص 150.

*المصدر بختي اراهيم، تكنولوجيا المعلومات والاتصال ودورها في التعليم، جامعة ورقلة، 2004، ص7

³ - بختي إبراهيم، تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و دورها في التعليم، المرجع السابق، ص 7.

3-شبكات اكسترنات التنافسية: تعزز هذه الشبكات الندية و التنافس في القطاعات الصناعية إذ تمنح الشركات الكبيرة و الصغيرة فرصة متكافئة في مجال البيع و الشراء عن طريق ربطها فيما بينها بحيث تنقل الأسعار و المواصفات التقنية الدقيقة مما يرفع من مستوى الخدمة في ذلك القطاع و يعزز جودة المنتجات و يقضي على الاحتكار.¹

الجدول رقم (02): الفرق بين الانترنت والانترانت الاكسترنات.*

المواصفات	Internet	Intranet	Extranet
طبيعة الوصول	عام	خاص	شبه عام
المستخدمين	أي شخص	أعضاء من داخل منظمة الأعمال	ذوي العلاقات من خارج منظمة الأعمال منشآت أخرى
المعلومات	مجزأة	مملوكة	مشتركة بين مجموعة شركات أو مع ذوي العلاقات

المبحث الثاني: الاتصال الإداري.

المطلب الأول: مفهوم الاتصال الإداري.

1- هو عملية نقل و تبادل و تفهم المعلومات الآراء و المشاعر توحيد للفكر و إنفاقا للمفاهيم بهدف تحقيق أهداف معينة.²

2- هو عملية إدارية و اجتماعية و سلوكية تعمل على إيصال البيانات و المعلومات و القرارات إلى أفراد المنظمة للوصول إلى الهدف المشترك يتفاعل من خلال الاتصال مجموعة الأفراد المرسلين و المستقلين اجتماعيا و تخلق الروابط و الصلات و التشابكات فيؤثرون و يتأثرون ببعضهم.³

الاتصالات الإدارية: هي تفاعلات أو تعامل طرفين أو أكثر في موقف معين لتبادل المعلومات ، أو هي تبادل رسائل بين أطراف مختلفين باستخدام وسائل (قنوات) للتواصل ، الاتصالات عملية تتأثر متبادل بين طرفين (أو أكثر) بهدف كل منها للسيطرة على سلوك الآخر.⁴

¹ - صالح محمد سعادة و محمود الراميني و علاء علي حمدان، مقدمة إلى الانترنت، مكتبة المجتمع العربي، ط 1، عمان 2008، ص 9.

*المصدر عصام محمد البحيصي، مداخلة بعنوان تكنولوجيا المعلومات الحديثة ولثرها على القرارات الادارية في منظمات الاعمال،مجلة الجامعة الإسلامية،العدد الأول،فلسطين،جانفي 2006،ص155.

² - محمد موسى محمد الخيري، دور التقنية الحديثة في تطوير الاتصالات الإدارية، مذكرة لنيل شهادة ماجستير في العلوم الإدارية، أكاديمية نايف العربية، 1424-2013، ص 07.

³ - دياب سعد خير المطرفي، فعالية أساليب الاتصال الإداري و معوقاتنا لدى مديري المدارس الابتدائية مكة المكرمة من وجهة نظر المعلمين، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في الإدارة التربوية و التخطيط، جامعة أم القرى المملكة العربية السعودية، 1433-2012، ص 07.

⁴ - علي السلمي،إدارة الموارد البشرية،مكتبة الإدارة الجديدة، ط 1، غريب الفجالة،1996، ص 321.

المطلب الثاني: أهمية و خصائص الاتصال الإداري.

أ- أهمية الاتصال الإداري:

الاتصال الفعال هو مفتاح نجاح المنظمة و عليه يتوقف بقاؤها و دون الاتصال لا يعرف الموظفون لماذا يعمل زملائهم و لا تستطيع الإدارة أن تستلم المعلومات عن المداخلات التي تحتاجها و لا يستطيع المشرفون إصدار التوجيهات، و أعمال الوحدات و الأفراد مستحيلا و لا يمكن تحقيق التعاون فيما بينها لان الأفراد لا يستطيعون إيصال حاجاتهم و رغباتهم للآخرين مما يشجع على التعاون. إن نظرية الإدارة الحديثة لا تهتم فقط بالوظائف التقليدية للإدارة و إنما تهتم أكثر بالطريقة التي يعمل لها المدير و كيف ينفق وقته.

و كيف يؤدي عمله و ما هي الأدوار و الأنشطة و المهام التفصيلية التي يقوم بها المدير فعلا أثناء تأدية عمله، فنظرية الإدارة الحديثة تهتم مثلا بأن المدير يلعب أدوارا مثل الاتصال بالجهات الخارجية و تمثيل الإدارة رسميا و تجميع و تحليل المعلومات و نشرها و التحدث باسمها و حل المشاكل و التعارض مع الغير و غير ذلك من المهام و الأدوار.

الاتصالات تعد من أهم عناصر نجاح الإدارة في أي منشأة ذلك لأنها تتضمن كافة البيانات و المعلومات، و الحقائق التي ينبغي أن تنتقل على كافة أجزاء التنظيم و عادة ما تتضمن عملية الاتصالات البيانات و المعلومات و الحقائق و الآراء و الأفكار و الاستفسارات و الشكاوى و الاتجاهات و وجهات النظر و الأوامر و التعليمات التي يتعين توصيلها و تنفيذها من قبل الأفراد العاملين بالمنظمة.¹

ب- خصائص الاتصال الإداري:

يتميز الاتصال الإداري بكثرة من الخصائص الرئيسية التي يمكن تحديدها كمايلي:

- 1- إن الاتصال الإداري عملية تفاعل بين طرفين سواء كان شخصين أم شخصا و مجموعة من الأفراد و الهدف من التفاعل تحقيق مشاركة المستقبل للمرسل في فهم الفكرة و التمسك لتنفيذها و هذا يجعل عملية الاتصالات الإدارية عملية تفاعل لها فعل و رد فعل.
- 2- إن الاتصال الإداري عملية اجتماعية و نفسية يمكن للقادة استخدامه في تحريك الجماعة نحو تحقيق الأهداف المرغوبة، كما أنها تمكن القادة من فهم اتجاهات العاملين و تنسيق الروابط بينهم و بين أجزاء التنظيم و تنمية و توجيه العلاقات الإنسانية داخل المنظمة.

¹ - دياب سعد خبير المطرفي، مرجع سبق ذكره، ص، ص، 24-25.

3- إن الاتصال الإداري عملية مستمرة بمعنى أنها لا تقتصر على مرحلة زمنية من نشأة المنظمة و إنما تصاحب المنظمة منذ تأسيسها لتهيئة جو العمل، و تحافظ على مستنداته و تزويد الباحثين و المسؤولين و غيرهم بالمعلومات و الأنشطة التي تمارسها المنظمة عبر مراحل تطورها المختلفة.

المطلب الثالث: أهداف الاتصال الإداري.

تختلف أهداف عملية الاتصال الإداري تبعاً لطبيعة المنظمة و أهدافا الرئيسية إلا أن هناك أهداف أساسية في أغلب عمليات الاتصال و هي:

1- تزويد العاملين بما يحتاجون إليه من معلومات عن الإجراءات و الممارسات الخاصة بالعمل للقيام بمهام عملهم على أكمل وجه.

2- وضع كافة المعلومات و البيانات الدقيقة أمام متخذي القرارات في مواقع التنفيذ و القيادات المختلفة حتى يتمكنوا من وضع قرارات سليمة.

3- مساعدة الإدارة على القيام بأعمالهم الرئيسية في رسم سياسات المنظمة و وضع خططها و اتخاذ قراراتها.

4- تمكين متخذي القرارات في المنظمة من إيصال توجهاتها و أفكارها و نصائحها إلى العاملين، و في الوقت نفسه تمكين العاملين من إيصال مقترحاتهم و آرائهم و وجهات نظرهم إلى القادة.¹

5- يهدف الاتصال إلى الإقناع إذا لا يكفي تمتع الإدارة بقوة السلطة لضمان سير العمل في الحياة الوظيفية بل يجب أن تكفل الإدارة للعاملين بالمنظمة حرية التعبير عن وجهة نظرهم، و يتجلى هذا الأسلوب في القيادة الديمقراطية التي تؤمن بمبدأ المشاركة في اتخاذ القرارات كما تنتج مجالاً واسعاً للعاملين لإبداء آرائهم، و أفكارهم و مقترحاتهم و ما لديهم من معلومات و تلتزم بمبدأ الإقناع و الحوار عند مزاوله الاتصال.

6- إعلام المرؤوسين بالأهداف المطلوب تحقيقها و السياسات التي تم إقرارها و البرامج و الخطط التي وضعت و المسؤوليات و السلطات التي تم تحديدها أو أي تغييرات أخرى.²

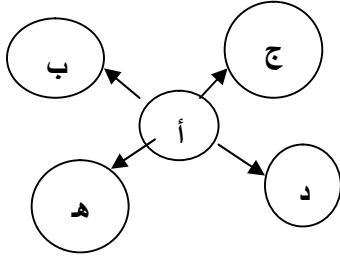
المطلب الرابع: أنماط و أشكال الاتصال الإداري.

توجد أربع نماذج تتمثل شبكات الإتصال الإداري و هي:

أ- **العجلة:** و هذا النمط يتبع لعضو واحد رئيساً أو مشرف أن يتصل بأعضاء المجموعة الآخرين و لا يستطيع أعضاء المجموعة في هذا النمط الاتصال المباشر إلا مع الرئيس فقط، و أن الإتصال بينهم يتم عن طريقه و هنا تكون سلطة اتخاذ القرارات تتركز في يد الرئيس فقط.¹

¹ - مصعب إسماعيل طبش، دور نظم وتقنيات الاتصال الإداري في اتخاذ القرارات رسالة لنيل شهادة الماجستير في إدارة الأعمال ، الجامعة الإسلامية غزة، 1429-2008، ص، ص، 19، 20.

² - محمد موسى محمد الخيري، مرجع سبق ذكره، ص 27-28.



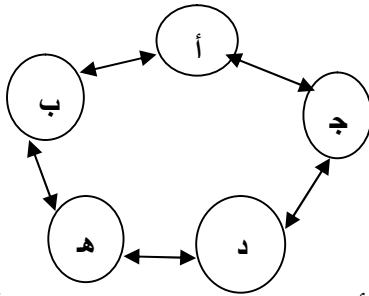
الشكل رقم (02): يوضح نمط العجلة. المصدر: بشير العلق،

ب- السلسلة: Chain و يظهر هذا النموذج شبكة اتصال غير مباشر بحيث أن الفرد لا يستطيع الاتصال إلا بشخصين.²



الشكل رقم (03) يوضح نمط السلسلة.

ج- الدائرة: حيث يوضح أن الاتصال يتم الفرد و من بجانبه فقط و ليس مع الأفراد الآخرين أي أن يتم هذا الاتصال بصورة الدائرة، حيث يناقش الأفراد قضايا و مشكلات المؤسسة بصورة دائرية و أحيانا يطلق عليها مجموعة الدائرة الحائرة.³



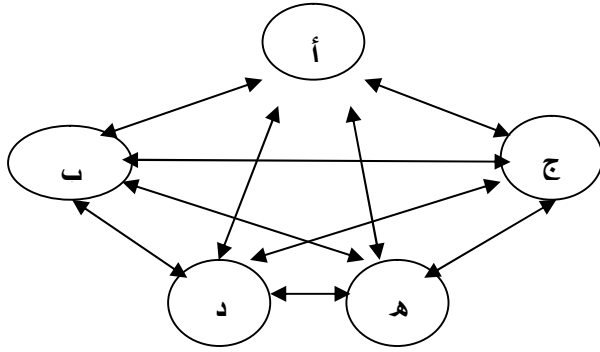
الشكل رقم (04): يوضح نمط الدائرة.

- الاتصال على شكل التشابك: في هذا النمط لكل أفراد التنظيم الاتصال المباشر بأي فرد فيها، بمعنى آخر أن الاتصال يتحه إلى كل الاتجاهات، غير أن استخدام هذا النمط يؤدي إلى زيادة التعريف فيها وبالتالي يقلل من الوصول إلى قرارات سليمة وفعالة.

¹ - بشير العلق، الاتصال في المنظمات العامة بين النظرية و الممارسة، دار اليازوردي، دار العلمية للنشر و التوزيع، ط1، عمان الأردن، 2009، ص 17-18.

² - بوحنية قوي، مرجع سبق ذكره، ص 52.

³ - عبد الله محمد عبد الرحمان، إدارة المؤسسات الاجتماعية، دار المعرفة الجامعية، ط1، الإسكندرية 2009، ص 169.



(05): يوضح نمط :

المصدر: مازن سليمان الحوش، الاتصال وتأثيره على تنظيم المؤسسة الاعلامية، مذكرة ماجستير، باتنة الجزائر، 2006 - 2005، ص 41

المطلب الخامس: معوقات الاتصال الإداري.

أولاً: المعوقات التنظيمية: هي المعوقات التي تظهر نتيجة لتنظيم المنظمة و سياستها و أهدافها و أساليب العمل التي تستخدمها لانجاز المهام و الواجبات طبقاً لطبيعة نشاط المنظمة، و لما كان الهيكل التنظيمي لأي منظمة من المنظمات الإدارية يحدد الاختصاصات و المسؤوليات أمام العاملين و يوضح خطوط السلطة و المستويات التنظيمية و يعين مدى مركزية اتخاذ القرارات و مستوى العلاقات الرسمية بين أفراد التنظيم و أسلوب تدفق المعلومات و البيانات، فإن فعالية الاتصال الإداري تتوقف على مدى مرونة و تحديث الهياكل التنظيمية و أيضاً ترتبط المعوقات التنظيمية للاتصال الإداري ارتباطاً وثيقاً بالهيكل التنظيمي للمنظمة، و فيما يلي نبذة عن أهم المعوقات التنظيمية التي تحول دون فعالية الاتصال الإداري.¹

1- قصور الهيكل التنظيمي يتضح قصور الهيكل التنظيمي من خلال عدم تحقيقه لوظائفه و مهامه و هذا القصور يخلق عدم وضوح في تنظيم العلاقات الإدارية، و تثبيت الاتصال في اتجاهات غير سليمة، و مما يسبب تعطيل الأعمال و تشتيتاً للمعلومات.

2- كثرة المعلومات أو قلة المعلومات عن الحد المطلوب أن الإفراط في بعض الرسائل و التقارير المطلوبة إلى الإدارة العليا من شأنه تعطيل عمل المديرين، و فقد أهم الحماس لها و الاهتمام بها أم أن كثرة المعلومات الواردة في الرسالة قد تترك المستقبل و تعوقه عن فهم محتوياتها و استيعاب مضمونها كما أن النقص في المعلومات يضعف من فعالية الاتصال.

3- ضغوط العمل تسبب ضغوط العمل اختصاراً لقنوات الاتصال مما يترتب عليه عدم و هول المعلومات إلى الأفراد الذين يحتاجونها إضافة ما تسببه ضغوط نفسية يصعب معها الاتصال على نحو يراعي مهارات الاتصال الأمر، الذي يحول دون تحقيق الاتصال لبعض وظائفه كالتغذية العكسية و تنمية العلاقة بين طرفي الاتصال و المشاركة في اتخاذ القرارات.²

¹ - دياب سعد خير المطرفي، مرجع سابق، ص 23-33.

² - محمد موسى محمد الخيري، مرجع سابق، ص 29-31.

ثانيا: المعوقات الشخصية:

تتعلق بالمرسل و المستقبل و من بين هذه المعوقات.

- تضارب الإطار المرجعي بين المرسل و المستقبل بسبب اختلاف الشخصية و الاتجاهات و الميول و الخلفية العلمية و الخبرة.
- الإدراك الانتقائي من قبل المستقبل فالمستقبل يميل غالبا إلى قراءة أو سماع ما يتوافق مع قيمة و اعتقاداته و اتجاهاته، و إهمال أي معلومات تتضارب أو تتعارض مع هذه القيم و الاتجاهات.
- مصداقية المرسل و تأثير إلى مدى ثقة المستقبل بالمرسل و أعماله و أقواله و يؤثر مستوى مدى هذه الثقة و المصداقية على نظرة المستقبل و استجابة لأقوال المرسل و أفكاره.
- عدم الإصغاء الجيد من قبل المستقبل و من المعوقات الشخصية القصور و عدم الخبرة في مهارات التحدث، و هو ما يعيق استيفاء كل عناصر الموضوع عن الحديث من حيث المحتوى و الفرد قد يفشل في استخدام حركاته و صورته بصورة تضمن وصول الحديث للمستهدفين و إدراكهم له كذلك المبالغة في الاتصال.¹

ثالثا: المعوقات البيئية.

و هذه المعوقات ترتبط بمناخ العمل داخل المنظمة و بالمناخ في البيئة الخارجية المحيطة به و تحدث هذه العوامل أثرا على عملية الاتصال و بالتالي التأثير على فعاليته و تتمثل هذه العوامل في الأتي:

أ- مجموعة القيم و الأفكار و الخلفيات لدى الموظفين تؤثر القيم و الاعتقادات و الدلالات السائدة داخل المنظمة عن طريق التأثير على مدى انسياب و تدفق المعلومات اللازمة لخدمة أهداف المنظمة، كذلك عن طريق مدى فهم هذه المعلومات من قبل أطراف الاتصال حيث أن القيم و الاعتقادات السائدة التي تتفق مع أهداف المنظمة من حيث زيادة الإنتاجية و سرعة الإنجاز تؤثر إيجابا على فعالية الاتصال.

ب- الانتشار الجغرافي للمنظمة و البعد المركز الرئيسي: تعاني المنظمات الكبيرة من عدم فعالية الاتصال نتيجة التباعد الجغرافي بين فروعها و كاتبها أو وجودها و إدارتها في عدة مباني في حين واحد أو عدة إحياء في المدينة مما يعوق الاتصالات الداخلية، فالمسافة البعيدة بين المراكز و التشتت بين مراكز اتخاذ القرار و بين مراكز التنفيذ تؤثر في عملية نقل المعلومات و غالبا ما تتعرض هذه المعلومات للتعديل أو التحريف.

¹ - دياب سعد خير المطرفي، مرجع سابق، ص 49.

ج- القيود التي تفرضها أجهزة الرقابة الخارجية على المنظمة أن فرض قيود و محددات على عمل المنظمة بصورة أكثر، مما تتطلبه الضرورة و عمليات التسيير الأعمال تلك المنظمات لا يحقق اتصالات فعالة داخل المنظمة.¹

¹ - مصعب إسماعيل طبش ، مرجع سابق ، ص 39.

خلاصة الفصل:

لقد تم الربط بين متغيرات البحث في هذا الفصل إذ بينا فيه تكنولوجيا الاتصال الحديثة ، ومالها من خصائص ووظائف وما تحدثه من ايجابيات وسلبيات من خلال وسائلها التكنولوجية المختلفة ، ومالها من دور عند استخداماتها في الاتصال الإداري الذي يعد من أهم وجوه العملية الإدارية سواء داخل المؤسسة أو خارجها والتي يمكن من خلالها تحقيق الترابط والتناسق في العمل الإداري والمساعدة في الحصول والوصول إلى المعلومات الدقيقة بسهولة وسرعة ، كما تساهم في تحقيق أهداف المؤسسة بالاتصال وسيلة يمكن بواسطتها تحسين التفاعل وتبادل المعلومات وتحقيق إنتاجية العمل وكفاءته . وحتى نؤكد أو ننفي أو نزيد أو ننقص مما جاء في الجزء النظري في هذا الفصل لابد من الانتقال إلى الفصل التطبيقي الذي هو عبارة عن تحقيق ميداني يبحث بظاهرة موضوع البحث.

الإطار التطبيقي

الفصل الثالث: تحليل و تفسير البيانات و عرض النتائج.

تمهيد.

1-إجراءات الدراسة الميدانية.

2-المؤسسة المراد دراستها.

3- عرض وتحليل نتائج الدراسة وتفسيرها.

3-1- عرض و تحليل نتائج المحور الأول و تفسيره.

3-2- عرض و تحليل نتائج المحور الثاني و تفسيره.

3-3- عرض و تحليل نتائج المحور الثالث و تفسيره.

3-4- عرض و تحليل نتائج المحور الرابع و تفسيره.

4- نتائج الدراسة.

تمهيد:

حتى نجيب عن الإشكالية المطروحة في هذا البحث وحتى نثبت صحة الفرضيات سنقوم في هذا الفصل بدراسة ميدانية، تعتمد على تحقيق ميداني ودراسة مسحية لمجتمع بحث الدراسة حيث سنعتمد في هذا الفصل على الاستمارة والملاحظة كأدوات لجمع البيانات، حتى نصل في الأخير لتحليل أجوبتهم وتفسيرها. ولكن في بداية الأمر يجب التطرق أولاً إلى القيام بتعريف المؤسسة المراد دراستها، ألا وهي دائرة تقرت بورقلة وما يتعلق بها من معلومات. وفي الأخير نقوم بعرض وتحليل النتائج المتعلقة بالدراسة وتفسيرها.

1- إجراءات الدراسة الميدانية:

منهج الدراسة: لقد اعتمدنا في دراستنا هذه على المنهج الوصفي المسحي اذ قمنا باستخدام المنهج المسحي قصد مسح جميع أفراد مجتمع البحث بهدف معرفة مدى استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في الاتصال الإداري بالمؤسسة وماهي الوسائل المستخدمة ويعتبر هذا المنهج ملائم باعتباره يقوم على وصف الظاهرة كما هي في الواقع ويعبر عنها كميًا وكيفيًا ويقدم لنا التحليل والتفسير بشكل علمي بحث بصفة دقيقة.

مجتمع البحث: يتمثل مجتمع دراستنا في جميع موظفي وإطارات الدائرة.

أدوات جمع البيانات:

أولا الاستبيان: اعتمدنا على الاستبيان كأداة رئيسية في البحث كونه: "يساعد الباحث على جمع المعلومات من عينة كبيرة العدد مهما تميزت بالانتشار أو التشتت وبالإضافة إلى عدم تدخل الباحث في التقرير الذاتي للمبحوثين أثناء الاستقصاء، ويوفر كثيرا من الوقت والجهد ويساعد على تصنيف البيانات وتبويبها مما يرفع من درجة الثبات ودقة النتائج".¹ الذي قسم بدوره إلى أربع محاور .

ثانيا الملاحظة: حيث تعرف بأنها "عملية مراقبة أو مشاهدة لسلوك الظواهر والمشكلات والأحداث ومكوناتها المادية والبيئية، ومتابعة سيرها وعلاقتها بأسلوب علمي منظم ومخطط وهاذف بقصد التفسير وتحديد العلاقة بين المتغيرات والتنبؤ بسلوك الظاهرة وتوجيهها لخدمة أغراض الإنسان وتلبية احتياجاته".² وقد أفادتنا الملاحظة في هذه الدراسة على ملاحظة بعض الظواهر التي لم نتمكن من الحصول عليها من طرف الأدوات الأخرى.

مجالات الدراسة: تتمثل في ثلاث مجالات رئيسية وهي:

المجال البشري: هو كل الفئات المهنية من عمال وإطارات في مقر دائرة تفرقت (المؤسسة).

المجال الزمني: تمت إجراء الدراسة خلال سنة 2014-2015

المجال المكاني: تمت إجراء الدراسة في مقر دائر تفرقت بورقلة.

¹ محمد عبد الحميد ، البحث العلمي في الدراسات الإعلامية، لعالم الكتب ،دط، القاهرة 2000 ، ص ، 106 .

² ربحي مصطفى عليان ، عثمان محمد غنيم ،مناهج وأساليب البحث العلمي ،دار صفاء للنشر والتوزيع ،ط1، عمان، 2000 -1420،ص112.

2- المؤسسة المراد دراستها.

تعريف الدائرة و مميزاتها:

أولاً: تعريف الدائرة.

إن الدائرة التي تعني في القانون الإداري الفرنسي كلمة ARRONDISSEMENT و هو الكيان الإقليمي الذي تقسم الولاية إليه تقليدياً، و تعتبر الدائرة نموذج لعدم التركيز الإداري و هي مقاطعة إدارية تابعة للولاية، و ليست جماعة محلية لأنها لا تتمتع بالشخصية المعنوية و الاستقلال المالي و الإداري بالإضافة إلى غياب تمثيل ديمقراطي فيها.

أما الدائرة في النظام الإداري الجزائري هي قسم إداري إقليمي أو جغرافي تعين حدودها الإدارية أو تعدل أو تلغى بموجب مرسوم بناء على طلب من وزير الداخلية، إلا أننا نشير في هذا الصدد إلى أن هذا الأمر يحدث بدون استشارة المجالس المحلية المعنية بهذا الأحداث أو الإلغاء.

و قد تجاهل قانون الولاية رقم 09-90 و قانون البلدية 08-90 مصطلح الدائرة و لم ذكره على الإطلاق فاستغل المشرع حيلة قانونية لإنشاء الدوائر معتمدا على المرسوم التنفيذي رقم 306/91 الذي يعطي قائمة البلديات المنشطة من قبل رئيس الدائرة ثم جاء المرسوم التنفيذي رقم 215/94 بمثابة السند القانوني كونه يعتبر رئيس الدائرة احد الأجهزة التابعة لسلطة الوالي.

و هدف وجود الدائرة في نظام الجزائري هو تطبيق مبدأ تقريب الإدارة و خدمات الدولة من المواطن في كل بلديات الولاية المنتشرة و المتناثرة على طول و عرض الحدود الإدارية للولاية و البعيدة عن مركز و عاصمة الولاية.

و رغم أن الدائرة لم تحضي بأي قانون إلا أنها أثبتت نجاعتها و أهميتها خلال الأزمات كما أنها تشكل حلقة وصل بين الولاية و البلدية بل تتعداها إلى مهمة التنسيق بين المصالح الإدارية و المحافظة على النظام العام.

ثانياً: مميزات الدائرة.

لهذا يمكن القول أن الدائرة تتفرد بمجموعة من المميزات نذكر منها مايلي:

1- تعتبر جزءاً من إدارة الولاية: و هذا طبقاً للمرسوم رقم 215/94 التي نصت المادة الثانية منه على

أن الإدارة العامة في الولاية الموضوعية تحت سلطة الوالي تشتمل على الدائرة.

2- عدم تمتع الدائرة بالشخصية المعنوية و الاستقلال المالي: بل تستمد وجودها القانوني من مهام

رئيس الدائرة بحيث تمتع بتفويض الصلاحيات تحت سلطة الوالي كما يعتبر من المناصب السامية في

الدولة و خصوصاً بعد صدور المرسوم الرئاسي رقم 240/99 المؤرخ في 27/10/1999 المحدد

للووظائف التي يتم التعيين من قبل رئيس الجمهورية في المادة 03 على أن رئيس الدائرة يعين مرسوم

رئاسي و تنص المادة 07 على أن يتم التعيين بعد اقتراح من رئيس الحكومة.

3- **السلطة المشرفة على الدائرة:** لا يوجد للدائرة هيكل تنظيمي منصوص عليه قانونا لكن المرسوم التنفيذي رقم 215/94 في المادة 12 منه نص على وجود جهاز، مساعدين لرئيس الدائرة هما الأمين العام و المجلس التقني.

4- **رئيس الدائرة:** يتم تعيين رئيس الدائرة بمرسم رئاسي فهو يتولى الإشراف على بلديتين أو أكثر من بلديات الولاية، كما انه يعمل تحت الوالي كما ذكرنا سابقا هذا و تنص المادة 20 من المرسوم الذكر على أن رئيس الدائرة باعتباره من لأجهزة التابعة للولاية فهو يمارس صلاحيات تتعلق الأولى منه باعتباره ممثلا للدولة و صلاحيات أخرى تجاه البلدية التي يشرف عليها وهذا ما سنتطرق إليه لاحقا.

5- **الأجهزة المساعدة لرئيس الدائرة:** حسب المادة 12 من المرسوم التنفيذي رقم 215/94 فانه يساعد رئيس الدائرة في تأدية مهامه الأمين العام و المجلس التقني و هذا الأخير يتم تعيينه بقرار من الوالي أم الأمين العام فيعين بموجب مرسوم رئاسي و من ابرز مهامه:

- مساعدة رئيس الدائرة في تطبيق مختلف التعليمات.
- الاستفادة من التفويض في الإمضاء على بعض الوثائق كبطاقات التعريف و مراقبة البريد و استقبال المراسلات و توزيعهم على المصالح المعنية.
- تمثيل رئيس الدائرة في بعض الاجتماعات و الإشراف على اجتماعات الرؤساء و القيام بزيارات تفتيشية.

أما عن المجلس التقني فهو يتكون من مسؤولين مصالح الدولة على مستوى الدائرة و يعقد اجتماعاته كل أسبوع برئاسة رئيس الدائرة بحيث تحرر محاضر لتلك الاجتماعات و ترسل نسخة منها إلى الوالي.

مهام رئيس الدائرة:

يعتبر رئيس الدائرة ممثل الدولة و بذلك تكون وظيفته ذات طابع سياسي و يخضع من حيث السلطة الرئاسية للوالي فهو ملزم بتطبيق جميع تعليماته في الدائرة و لقد تناولت هذه الصلاحيات المواد 9-10-12-13-14-15 من المرسوم التنفيذي رقم 215/99 المؤرخ في 1994/07/23 و تنقسم اختصاصات رئيس الدائرة إلى قسمين:

- 1- مساعدة الوالي في تنفيذ القوانين و التنظيمات و اللوائح العامة و القرارات الدارية المعمول بها.
- 2- يخبر الوالي بالوضع في الدائرة و بجميع القضايا بالتنمية الاقتصادية و الثقافية.
- 3- يعطي رئيس الدائرة رأيا استشاريا في تعيين مسؤولي هياكل الدولة و مصالحها الأعضاء في المجلس الاستشاري التقني حسب المادة 14 و 19.
- 4- كما يحضر محاضر عن اجتماعاته و يرسل نسخة منها إلى الوالي.
- 5- يدرس الطلبات المقدمة و يسلم عند الاقتضاء أي وثيقة أو رخصة ينص عليها التشريع المعمول بها في مجال انتقاء الأموال و الأشخاص لممارسة بعض الأعمال.

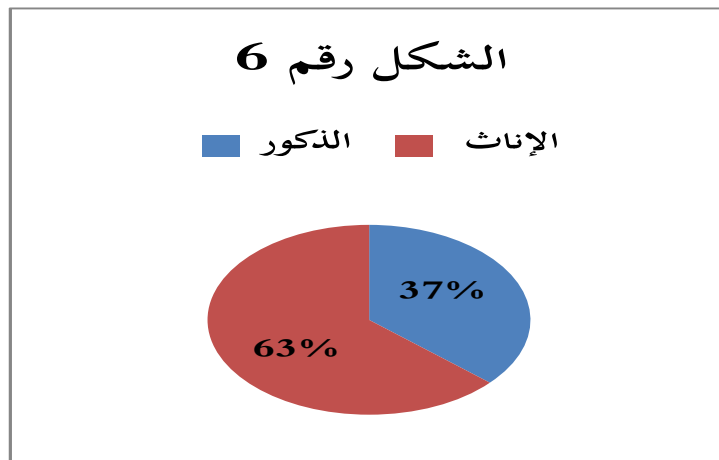
- 6- يحافظ رئيس الدائرة على حقوق الدولة و المواطنين و يقوم بتنفيذ القرارات المتخذة في نطاق المجلس التنفيذي للولاية.
- صلاحيات رئيس الدائرة تجاه البلديات: و تتمثل هذه الاختصاصات أساسا في التنشيط و الإشراف على البلدية المحلقة بالدائرة و هي:
- 1- ينشط و ينسق عمليات و تحضير مخططات البلدية للتنمية و تنفيذها.
 - 2- يصادق على المداولات المجالس الشعبية البلدية حسب الشروط التي يحددها القانون و التي يكون موضوعها:
 - الميزانيات و الحسابات الخاصة بالبلديات.
 - تعريفات حقوق مصلحة الطرق و توقف السيارات و الكراء لفائدة البلديات.
 - شروط الإيجار التي لا تتعدى مدتها تسع سنوات.
 - تغيير تخصيص الملكية البلدية المخصصة للخدمة العمومية.
 - المناقصات و الصفقات العمومية و المحاضر و الإجراءات.
 - الهبات و الوصايا.
 - 3- يوافق على المداولات و قرارات تسيير المستخدمين البلديين باستثناء المتعلقة منها بحركات التنقل و إنهاء المهام.
 - 4- الدائرة هي حلقة وصل و وسيلة تنسيق بين البلديات و الولاية على مستوى الدائرة فكذا تقع على رئيس الدائرة تقديم الأخبار و المعلومات عن الأمور و المسائل و التطورات المتصلة بالنشاط السياسي و الاقتصادي و الاجتماعي و الثقافي.
 - 5- يقوم و تحت سلطة و إشراف الوالي بتوجيه و تنسيق البلديات و النقابات و المؤسسات البلدية الموجودة في نطاق الحدود الإدارية لدائرة.
 - 6- تشجيع المبادرات الفردية و الجماعية للبلديات التي ينشطها.^{1*}

3- عرض وتحليل نتائج الدراسة وتفسيرها.

3-1- عرض و تحليل نتائج المحور الأول و تفسيره.

جدول رقم (03): يوضح توزيع المبحوثين حسب متغير الجنس.

النسبة %	التكرار	متغير الجنس
36,53 %	19	ذكور
63,47 %	33	إناث
100 %	52	المجموع

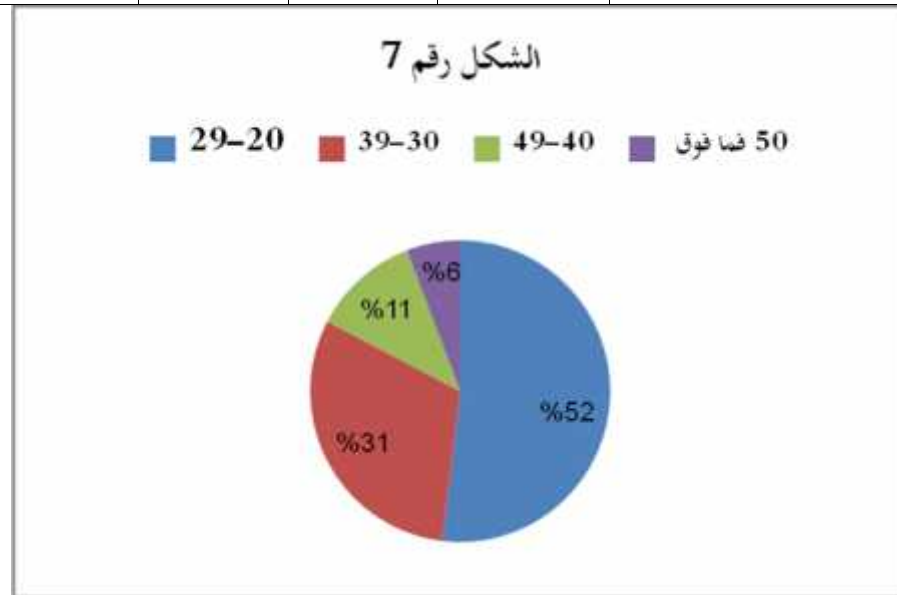


شكل رقم (06): يوضح توزيع المبحوثين حسب متغير الجنس.

يبين لنا من خلال الجدول متغير الجنس لدى مجتمع الدراسة بدائرة تقرب بـ 19 مفردة، بنسبة (36.53%) لدى فئة الذكور بينما 33 مفردة بنسبة (63.47%) لدى فئة الإناث، و هذا ما يدل على أن فئة الإناث اكبر من فئة الذكور من إجمالي مجتمع الدراسة البالغ عدده 52 مفردة بنسبة 100%، و يفسر ارتفاع فئة لاكتساح المرأة عالم الشغل حيث فرضت نفسها في العديد من المجالات و الميادين.

جدول رقم (04): يوضح توزيع المبحوثين حسب متغير السن.

المجموع		إناث		ذكور		المتغير
%	ت	%	ت	%	ت	الفئات
%51.93	27	%75.75	25	%10.53	2	29-20
%30.76	16	%21.21	7	%47.37	9	39-30
%11.54	6	%3.04	1	%26.32	5	49-40
%5.77	3	%0	0	%15.78	3	50 فما فوق
%100	52	%100	33	%100	19	المجموع



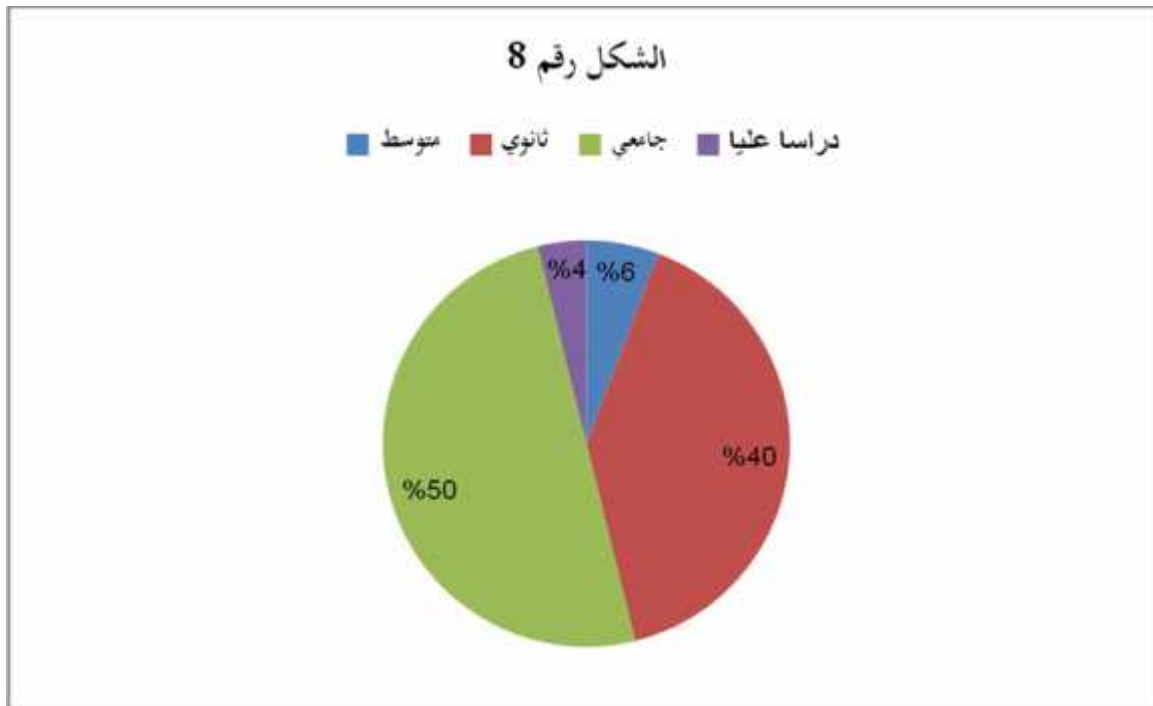
شكل رقم (07): يوضح توزيع المبحوثين حسب متغير السن.

يبين لنا من خلال هذا الجدول أن أغلبية المبحوثين من الفئة العمرية 29-20 بالنسبة للجنسين و ذلك بنسبة (51.93%) حيث كانت ب2 مفردة بالنسبة للذكور بنسبة 10.53% في حين أن الإناث ب25 مفردة بنسبة 75.75%، ثم تليها الفئة العمرية من 39-30 بنسبة 30.76% حيث كانت أيضا ب9 مفردة بالنسبة للذكور أي بنسبة 47.37% و الإناث ب7 مفردة بنسبة 21.21%، و بعدها تأتي الفئة العمرية من 49-40 بنسبة 11.54% حيث كانت ب5 مفردة بالنسبة للذكور أما الإناث ب1 مفردة حيث تقدر نسبتها ب3.04%.

و أخيرا تأتي الفئة العمرية من 50 فما فوق بنسبة 5.77% حيث كان عدد المفردات بالنسبة للذكور ب3 مفردة بنسبة 15.78% في حين انعدمت عند الإناث، و مما نلاحظ أن الذكور في الصدارة في الفئة العمرية من 39-30 و ذلك بنسبة 47.37% فيحين نجد أن الإناث في الصدارة في الفئة العمرية من 29-20 و ذلك بنسبة 75.75% .

جدول رقم (05): يوضح توزيع لمبحوثين حسب المستوى التعليمي.

المجموع		إناث		ذكور		المتغير
%	ت	%	ت	%	ت	
5.76%	3	6.06%	2	5.26%	1	البدائل
40.39%	21	33.34%	11	52.64%	10	متوسط
50%	26	54.45%	18	42.10%	8	ثانوي
3.85%	2	6.06%	2	0%	6	جامعي
100%	52	100%	33	100%	19	دراسات عليا
						المجموع



شكل رقم (08): يوضح توزيع لمبحوثين حسب المستوى التعليمي.

يوضح لنا الجدول أن المستوى الجامعي يحتل المرتبة الأولى و ذلك بـ 26 مفردة بنسبة 50% لكلا الجنسين حيث نجد 8 مفردات بنسبة 42.10% للذكور في حين أن الإناث بـ 18 مفردة بنسبة 54.54%، أما المستوى الثانوي الذي يمثل المرتبة الثانية بـ 21 مفردة بنسبة 40.39% حيث نجد لدى الذكور بـ 10 مفردة بنسبة 52.64% و الإناث بـ 11 مفردة بنسبة 33.34%، في حين نجد المرتبة الثالثة للمستوى المتوسط بـ 3 مفردة بنسبة 5.76% فنجد أن الذكور يمثلون بـ 1 مفردة بنسبة 5.26% أما الإناث 2 مفردة بنسبة 6.06% و في المرتبة الرابعة و الأخيرة مستوى دراسات عليا بـ 2 مفردة بنسبة 3.85% و هما لدى فئة الإناث.

جدول رقم (06): يوضح توزيع المبحوثين حسب المنصب.

المجموع		إناث		ذكور		المتغير
%	ت	%	ت	%	ت	البدائل
1.93%	1	0%	0	5.26%	1	رئيس دائرة
21.15%	11	3.03%	1	52.64%	10	إطار (متصرف إداري)
76.92%	40	96.97%	23	2.10%	8	عون إداري
100%	52	100%	33	100%	19	المجموع



شكل رقم (09): يوضح توزيع المبحوثين حسب المنصب.

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن الأعوان الإداريين يمثلون أكبر نسبة و التي تمثل ب 76.92% لكلا الجنسين فيما يخص الذكور نجد 8 مفردة بنسبة 2.10% أما الإناث ب 32 مفردة بنسبة 96.97%، في حين نجد الإطارات (متصرف إداري) تقدر نسبتهم ب 21.15% فنجد لدى الذكور ب 10 مفردة بنسبة 52.64% أما الإناث ب 1 مفردة بنسبة 3.03%، في حين نجد أن المؤسسة تتوفر على رئيس واحد و ذلك نظرا لطبيعة أي مؤسسة تتحمل وجود رئيس واحد فقط و الذي يمثل ب 1 مفردة بنسبة 1.93%.

3-2- عرض و تحليل نتائج المحور الثاني و تفسيره.

جدول رقم (07): يوضح مدى توفر المؤسسة على وسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة.

المجموع		إناث		ذكور		المتغير
%	ت	%	ت	%	ت	البدائل
100%	52	100%	33	100%	19	نعم
0	0	0	0	0	0	لا
100%	52	100%	33	100%	19	المجموع

من خلال الجدول أعلاه نجد أن الذين يرون أن المؤسسة تتوفر على وسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة و أجابوا بنعم بنسبة 100% بالنسبة لكلا الجنسين ،في حين مثلت الإجابة بـ لا بأن المؤسسة لا تتوفر على الوسائل التكنولوجية بنسبة 0% لكلا الجنسين ،و من خلال النتائج السالفة الذكر نستنتج أن المؤسسة فعلا تتوفر على وسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة والتي يبقى استخدامها في الاتصال الإداري.

جدول رقم (08): يوضح أهم الوسائل المتوفرة داخل المؤسسة.

المجموع		إناث		ذكور		المتغير
%	ت	%	ت	%	ت	البدائل
34.89%	52	36.66%	33	32.21%	19	أجهزة الحاسب الآلي
33.56%	50	34.44%	31	32.21%	19	الهاتف
23.49%	35	23.34%	21	32.75%	14	الفاكس
8.06%	12	51.56%	5	11.11%	7	الانترانت
0	0	0	0	0	0	الاكسترنانت
100%	149	100%	90	100%	59	المجموع

يوضح لنا الجدول أن المؤسسة تتوفر على أجهزة الحاسب الآلي و التي تحتل المرتبة الأولى بنسبة 34.89% ثم يليه في المرتبة الثانية الهاتف بنسبة 33.56% ،في حين نجد انه يليه جهاز الفاكس في المرتبة الثالثة بنسبة 23.49% ثم المرتبة الرابعة الانترانت بنسبة 8.06% و في الأخير نجد عدم توفر الاكسترنانت من خلال إجابات المبحوثين هذا إجمالاً.

و تشير النتائج الجزئية على أن الذكور اجابو بنسبة 32.21% على توفر جهاز الحاسب الآلي أما الإناث بنسبة 36.66% في حين نجد أن الذكور الذين اجابو على توفر الهاتف في المؤسسة بنسبة 32.21% أما الإناث بنسبة 34.44% ،ونجد الذكور الذين أجابوا على توفر الفاكس بنسبة 23.72% أما الإناث بنسبة 23.34% في حين نجد أن الذكور الذين أجابوا بتوفر الانترانت في المؤسسة بنسبة 11.86% أما الإناث

5.66%، و في الأخير أن كل من الجنسين اتفقوا على عدم توفر الاكسترنات و ما نفسره في الأخير أن المؤسسة توفر على بعض الأجهزة بكثرة في حين أن بعض الأجهزة تعاني النقص.

جدول رقم (09): يوضح إمكانية استخدام وسائل تكنولوجيا الاتصال من طرف المبحوثين:

المجموع		إناث		ذكور		المتغير	
ت	%	ت	%	ت	%	ت	%
46	88.47%	30	90.90%	16	84.22%	نعم	16
6	11.53%	3	9.10%	3	15.78%	لا	3
52	100%	3	100%	19	100%	المجموع	19

يبرر لنا الجدول أعلاه إمكانية استخدام الرسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة من طرف المبحوثين حيث نجد إجمالاً أن كلا الجنسين (ذكور – إناث) يجيدون الاستخدام بنسبة 90.90%، في حين نجد أن الذين لا يجيدون الاستخدام بنسبة 11.53% عند الذكور بنسبة 15.78% أما الإناث بنسبة 9.10%، وما نفسره أن كلا الجنسين يجيدون استخدام الوسائل التكنولوجية من خلال سهولة التعامل معها .

جدول رقم (10): يوضح إمكانية استخدام وسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة من طرف المبحوثين و علاقته المستوى التعليمي:

المجموع		دراسات عليا		جامعي		ثانوي		متوسط		المتغير	
ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%
46	88.96%	2	100%	27	93.11%	16	88.88%	1	33.34%	نعم	1
6	11.54%	0	0%	2	6.89%	2	11.12%	2	66.66%	لا	2
52	100%	2	100%	29	100%	18	100%	3	100%	المجموع	3

يظهر لنا الجدول امكانية استخدام وسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة من طرف المبحوثين و مستواهم التعليمي حيث نجد ان أغلبية المبحوثين أجابوا بنعم ب 46 مفردة تقدر نسبتهم 88.96% هذا اجمالاً. أما النتائج الجزئية فنجد أن مستوى متوسط ب 1 مفردة نسبة 33.34% و مستوى ثانوي ب 16 مفردة تقدر ب 88.88%، في حين نجد المستوى الجامعي ب 27 مفردة تقدر نسبة 93.11% و هي أكبر مفردة أما الدراسات عليا فتبلغ 2 مفردة بنسبة 100% ، في حين نجد أن نسبة المبحوثين الذين أجابوا بلا ب 6 مفردة تقدر نسبتهم 11.54% هذا اجمالاً. أما النتائج الجزئية فنجد أن مستوى متوسط ب 2 مفردة بنسبة 66.66% أما مستوى ثانوي ب 2 مفردة تقدر بنسبة 11.12% بينما نجد مستوى جامعي ب 2 مفردة أيضا تقدر بنسبة 6.89% و لكن مستوى دراسات عليا بلا و لا مفردة تقدر بنسبة 0%. و بذلك نفسر النتائج أن أغلبية

المبحوثين لهم إمكانية استخدام وسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة و ذلك لطبيعة تكوينهم من خلال المراحل الدراسية التي تتطلب دراية كبيرة على استخدامها، وهنا يتمثل في مستوى جامعي الذي يمثل أكبر مستوى لتمكنه من استخدامها و منه نجد أن إمكانية استخدام يرجع الى مستواهم التعليمي.

جدول رقم (11): يوضح مستوى تحكم المبحوثين في استخدام وسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة:

المجموع		إناث		ذكور		المتغير
%	ت	%	ت	%	ت	البدائل
25%	13	24.24%	8	26.32%	5	جيد
48.08%	25	48.48%	16	47.37%	9	متوسط
7.69%	4	3.04%	1	15.78%	3	ضعيف
19.23%	10	24.24%	8	10.53%	2	مقبول
100%	52	100%	33	100%	19	المجموع

من خلال الجدول يتبين لنا أغلبية مستوى المبحوثين لديهم مستوى متوسط بنسبة تقدر بـ 48.08% فيما يليها المرتبة الثانية من لديهم مستوى جيد بنسبة قدرت بـ 25%، و في المرتبة الثالثة مستوى مقبول بنسبة تقدر بـ 19.23% و أخيرا المرتبة الرابعة ذو مستوى مقبول بنسبة تقدر بـ، 7.69%.

حيث نجد بان نسبة الإناث اللواتي لديهن مستوى متوسط بنسبة قدرت بـ 48.48% ثم تليها فئة الذكور بسببة 47.36% أما مستوى جيد بالنسبة للذكور فهو بنسبة 26.32% و الإناث تقدر بـ نسبة 24.24%، و دائما بالنسبة للإناث نجدهن لديهم مستوى مقبول في تحكم الوسائل التكنولوجية نسبة قدرت بـ 24.24% أما الذكور قدرت النسبة بـ 10.53%، و فيما يخص مستوى ضعيف لدى الذكور قدرت النسبة بـ 15.53% بينما للإناث النسبة بـ بينما للإناث النسبة بـ 3.04%.

و من الملاحظ أن مستوى تحكم المبحوثين في وسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة لدى كلا الجنين لديهم مستوى متوسط.

جدول رقم (12): يوضح مستوى تحكم المبحوثين في استخدام وسائل تكنولوجيا الاتصال و علاقته بالمنصب الذي يشغلونه.

البدائل	رئيس دائرة		إطار (متصرف إداري)		عون إداري		المجموع	
	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%
جيد	1	100%	1	9.10%	11	27.5%	13	25%
متوسط	0	0%	7	63.63%	18	45%	25	48.08%
ضعيف	0	0%	0	0%	2	5%	2	3.84%
مقبول	0	0%	3	27.27%	9	22.5%	12	23.08%
المجموع	1	100%	11	100%	40	100%	52	100%

تشير البيانات الإحصائية من خلال الجدول أعلاه أن مستوى تحكم الموظفين كلا حسب نوع المنصب الذي يشغله في استخدام وسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة فنجد مستوى متوسط إجمالاً بنسبة 48.08% و هي تمثل الغالبية و أكبر نسبة حيث نجد الأعوان الإداريين بلغت نسبتهم 5% أما الإطارات (متصرف إداري) بنسبة 63.63% في حين نجد رئيس الدائرة بنسبة معدومة و هي 0%، و يليه في المرتبة الثانية مستوى جيد بنسبة 25% عند الأعوان الإداريين تقدر نسبتهم 27.5% أما الإطارات متصرف إداري بنسبة 9.10% و فيما يخص رئيس الدائرة 100%، ثم نجد في المرتبة الثالثة مستوى مقبول بنسبة بلغت 23.08% حيث كانت نسبة الأعوان الإداريين 22.5% أما الإطارات (متصرف إداري) نسبة قدرت بـ 27.27% بينما رئيس الدائرة معدومة بنسبة 0% و في المرتبة الرابعة و الأخيرة مستوى ضعيف يقدر بنسبة 3.84% حيث كانت نسبة الأعوان الإداريين تقدر بـ 5% أما من الإطارات ورئيس الدائرة بنسبة 0%، وما نفسره من هذا الجدول أن مستوى تحكم الموظفين في الدائرة في استخدامهم لوسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة بمستوى متوسط.

جدول رقم (13): يوضح الوسائل التكنولوجية المستخدمة من طرف المبحوثين أثناء أدائهم لمهامهم.

المتغير	ذكور		إناث		المجموع	
	ت	%	ت	%	ت	%
البدائل						
اجهزة الحاسب الالى	17	26.98%	32	47.76%	49	37.69%
الهاتف	19	30.16%	21	31.35%	40	30.77%
الانترنت	4	6.35%	4	5.97%	8	6.16%
البريد الالكتروني	3	4.77%	0	0%	3	2.31%
الانترنت	5	7.94%	2	2.98%	7	5.38%
الاكسترنات	0	0%	0	0%	0	0%
الفاكس	15	23.80%	8	11.94%	23	17.69%
المجموع	63	100%	67	100%	130	100%

يتبين من إجابات المبحوثين أن أجهزة الحاسب الآلي الأكثر استخداما في أداء مهامهم حيث قدرت بنسبة 37.69% فيما يليها الهاتف نسبة مئوية تقدر بـ 30.77% بينما الفاكس نسبة تقدر بـ 17.69% أما بالنسبة للانترنت نسبة 6.16% و الانترنت بنسبة 5.38%، في حين نجد انعدام استخدام الاكسترنات لدى جميع المبحوثين و يفسر ذلك لعدم توفر المؤسسة على الاكسترنات. أما بالنسبة للنتائج الجزئية فنجد أن الإناث الأكثر استخداما لأجهزة الحاسب الآلي و ذلك نسبة بلغت 47.76% بينما عند الذكور الأكثر نسبة 26.98% بينما سجلنا وجود تقارب في استخدام الهاتف لدى كلا الجنسين بالنسبة للهاتف قدرت النسبة لدى الذكور بـ 30.16% و عند الإناث بـ 31.35%، أما بالنسبة للانترنت نجد لدى الذكور نسبة 6.35% أما الإناث 5.97% وفيما يخص استخدام المبحوثين للانترنت لدى الذكور يقدر بنسبة 7.94% أما الإناث بنسبة 2.98%، أما بالنسبة لاستخدام البريد الالكتروني فئة الذكور قدرت بـ 2.31% بينما انعدام استخدام لدى فئة الإناث أما استخدام الاكسترنات نجدها منعدمة لدى كل المبحوثين.

و من الملاحظ أن الهاتف و أجهزة الحاسب الأكثر استخداما لدى المبحوثين و هذا راجع إلى توفره بشكل كافي فيما يقل استخدام الوسائل الأخرى و يفسر ذلك إلى عدم توفرها في المؤسسة بشكل كافي.

جدول رقم (14): يوضح الوسائل التكنولوجية المستخدمة من طرف المبحوثين أثناء أدائهم لمهامهم و علاقته بالمنصب الذي يشغلونه.

المتغير	رئيس دائرة		إطار(متصرف إداري)		عون إداري		المجموع	
	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%
البدائل								
اجهزة الحاسب الالي	1	25%	12	32.34%	38	44.70%	51	40.48%
الهاتف	1	25%	10	27.02%	27	31.76%	38	30.16%
الانترنت	0	0%	4	10.82%	6	7.06%	10	7.93%
البريد الالكتروني	1	25%	2	5.40%	0	0%	3	2.39%
الانترانت	0	0%	3	8.11%	3	3.53%	6	4.76%
الاكسترنانت	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
الفاكس	1	25%	6	16.22%	11	12.95%	18	14.28%
المجموع	4	100%	37	100%	85	100%	126	100%

تشير البيانات الإحصائية من خلال الجدول أعلاه أن الوسائل المستخدمة من طرف المبحوثين أثناء أدائهم و علاقته بنوع الوظيفة حيث نجد أن أجهزة الحاسب الآلي تحتل الصدارة الأولى بنسبة 40.48% ثم يليه في المرتبة الثانية الهاتف بنسبة 30.16%، و في المرتبة الثالثة الفاكس نسبة تقدر بـ 14.28% و نجد في المرتبة الرابعة الانترانت نسبة بلغت 4.76% ثم يليه في المرتبة الخامسة البريد الالكتروني بنسبة تقدر بـ 2.39% و في المرتبة الأخيرة نجد الاكسترنانت بنسبة 0% هذا إجمالاً . أما بالنسبة للنتائج الجزئية نجد أن استخدام أجهزة الحاسب الآلي لدى الأعوان الإداريين تقدر بنسبة 44.70% أما الإطارات متصرف إداري بنسبة 32.43% بينما رئيس الدائرة نسبة 25% في حين نجد الهاتف عند الأعوان الإداريين بلغت نسبتهم 31.76% أما الإطارات بنسبة 27.02% ورئيس الدائرة بنسبة 25%، و فيما يخص استخدام الفاكس لدى الأعوان الإداريين يقدر بنسبة 12.95% أما الإطارات بنسبة 16.22% و رئيس الدائرة بنسبة 25% بينما نجد الانترنت استخدامها من طرف الأعوان الإداريين نسبة تقدر بـ 7.06% أما الإطارات بنسبة 10.82% أما رئيس الدائرة بنسبة 0%، في حين نجد أن الانترنت يتم استخدامها من طرف الأعوان الإداريين بنسبة 3.53% أما الإطارات بنسبة بلغت 8.11% و لكن استخدام رئيس الدائرة لها معدوم بنسبة 0% كما تشير

البيانات الإحصائية أيضا أن استخدام البريد الإلكتروني عند الأعوان الإداريين معدومة بنسبة 0% أما استخدامها من طرف الإطارات بلغت نسبتهم 5.40%.
بينما رئيس الدائرة بنسبة تقدر بـ 25% و في الأخير نجد استخدام الاكسترنات منعدمة تماما من طرف كل من الأعوان الإداريين و الإطارات و رئيس الدائرة بنسبة 0%. و ما نفسره من هذا الجدول أن أجهزة الحاسب الآلي و الفاكس و الهاتف هي أكثر استخدام في أداء المهام عكس الوسائل الأخرى التي تعاني نقص في الاستخدام.

جدول رقم (15): يوضح توفير تكنولوجيا الاتصال الحديثة و تحسين إنتاجية العمل.

المجموع		إناث		ذكور		المتغير
ت	%	ت	%	ت	%	البدائل
52	%100	33	%100	19	%100	نعم
0	%0	0	%0	0	%0	لا
52	%100	33	%100	19	%100	المجموع

يوضح لنا الجدول المبين أعلاه أن توفر وسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة و مساهمتها في تحسين إنتاجية العمل حيث نجد أن هناك اتفاقا شامل بالإجابة ينعم من طرف المبحوثين كلا الجنسين (ذكور، إناث) و ذلك بنسبة 100%، حيث نجد أن الإناث بـ 33 بنسبة 100% أما الذكور بـ 19 مفردة بنسبة 100% في حالة إجابة المبحوثين بنعم فقد كانت إجابة المبحوثين تصب في قالب واحد أن وسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة تحسن من إنتاجية العمل ذلك عن طريق السرعة و الدقة و اختصار الوقت و القضاء على أمراض البيروقراطية.

جدول رقم (16): يوضح توفر وسائل التكنولوجيا الاتصال الحديثة و تحسن مستوى أداء المبحوثين.

المجموع		إناث		ذكور		المتغير
ت	%	ت	%	ت	%	البدائل
52	%100	33	%100	19	%100	نعم
0	%0	0	%0	0	%0	لا
52	%100	33	%100	19	%100	المجموع

يظهر لنا الجدول أعلاه توفر وسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة داخل المؤسسة يحسن من أداء المبحوثين و ذلك بنسبة 100% و ذلك من خلال إجاباتهم حيث كانت لدى الإناث 33 مفردة بنسبة 100% و الذكور 19 مفردة بنسبة 100%، و ما نتوصل إليه من خلال النتائج السالفة الذكر أن لوسائل تكنولوجيا الاتصال

الحديثة عدة خصائص ايجابية كسرعة تداول المعلومات و تسهيل العملية الإدارية، و القضاء عل البيروقراطية و سهولة الحصول على المعلومات و البيانات مما جعلها تحمسن من أداء العاملين داخل المؤسسة و تحسين صورتها.

جدول رقم (17) :يوضح قيام المؤسسة بتجديد وسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة.

المجموع		إناث		ذكور		المتغير
ت	%	ت	%	ت	%	البدائل
25	%48.08	10	%30.31	15	%78.95	نعم
27	%51.92	23	%69.69	4	%21.05	لا
100	%100	33	%100	19	%100	المجموع

من ملاحظة الجدول رقم (17) أن المؤسسة لا تقوم بتحديد وسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة و ذلك نسبة 51.92% حيث كانت نسبة الإناث بـ 69.69% بينما الذكور كانت بنسبة 21.05%، في حين بلغت نسبة الذين يرون بان المؤسسة تقوم بتحديد وسائلها بنسبة 48.08% نسبة الإجابات عند الإناث بـ 30.31% و لدى فئة الذكور بـ 78.95%.

جدول رقم (18): يوضح مجالات استخدام المبحوثين لوسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة.

المجموع		إناث		ذكور		المتغير
ت	%	ت	%	ت	%	البدائل
45	%86.54	29	%87.87	16	%48.22	إطار العمل
5	%9.63	3	%9.09	2	%10.52	الاتصال بالزملاء
2	%3.84	1	%3.04	1	%5.52	الترفيه
52	%100	33	%100	19	%100	المجموع

من الجدول الموضح أعلاه تبين أن استخدام وسائل تكنولوجيا الاتصال من طرف المستخدمين في إطار العمل أو الاتصال بالزملاء أو الترفيه نجد إجمالاً في إطار العمل ب نسبة تقدر بـ 86.54% في المرتبة الأولى، في حين نجد المرتبة الثانية كانت للاتصال بالزملاء نسبة بلغت 9.62% و المرتبة الثالثة الأخيرة كانت للترفيه بنسبة 3.84% حيث نجد أن الإناث اكبر نسبة لاستخدامهم في إطار العمل تقدر بـ 87.87% أما الذكور بـ 48.22% حين نجد أن الإناث في استخدامهم إطار الاتصال بالزملاء بلغت نسبة 9.09% أما الذكور بنسبة 10.52%، و هي اكبر نسبة و فيما يخص الترفيه نجد الذكور هنا بلغت نسبتهم

5.26% أما الإناث نسبة 3.04% و نفسره من هذا الجدول أن استخدام وسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة من طرف المستخدمين في المؤسسة يكون في إطار العمل بصفة كبيرة.

3-3- عرض و تحليل نتائج المحور الثالث و تفسيره.

جدول رقم (19): يوضح وسائل تكنولوجيا الاتصال و دورها في تسهيل عملية الاتصال.

المجموع		إناث		ذكور		المتغير
ت	%	ت	%	ت	%	البدائل
52	100%	33	100%	19	100%	موافق
0	0%	0	0%	0	0%	محايد
1	0%	0	0%	0	0%	غير موافق
52	100%	33	100%	19	100%	المجموع

يبين لنا الجدول أعلاه سهولة عملية الاتصال في الاتصال في المؤسسة من خلال استخدام الوسائل التكنولوجية الاتصالية من طرف المبحوثين انه تم الإجماع من كلا الجنسين بالموافقة نسبة 100% عند الذكور بـ 19 مفردة بنسبة 100% و الإناث بـ 33 مفردة بنسبة 100%، و فيما يخص المحايدون و غير الموافقين بنسبة 0% و ما نفسره هنا أن استخدام الوسائل التكنولوجية الاتصالية في المؤسسة تسهل من عملية الاتصال و ذلك من خلال ما تقدمه هذه الوسائل من خدمات.

جدول رقم (20): يوضح استخدام وسائل تكنولوجيا الاتصال و دورها في دقة المعلومات.

المجموع		إناث		ذكور		المتغير
ت	%	ت	%	ت	%	البدائل
51	98.07%	32	96.96%	19	100%	موافق
0	0%	0	0%	0	0%	محايد
1	1.93%	1	3.04%	0	0%	غير موافق
52	100%	33	100%	19	100%	المجموع

من خلال الجدول نلاحظ أن اكبر نسبة كانت للموافقين و ذلك نسبة 98.07% أما المحايدون كان نسبة منعدمة بـ 0% فيما يخص غير الموافقين نسبة 1.93% حين نجد النتائج الجزئية لدى الذكور الذين وافقوا بـ 19 مفردة بنسبة تقدر بـ 100% أما الإناث بـ 32 مفردة بنسبة 96.96%، بينما المحايدون من كلا الجنسين 0% فيحين نجد غير الموافقين لدى الذكور بنسبة 0% أما الإناث بـ 1 مفردة بنسبة تقدر بـ 3.04%، وهذا ما نفسره أن استخدام الوسائل التكنولوجية الحديثة تؤدي إلى دقة المعلومات داخل المؤسسة من خلال ما

تقدمه و ما تتميز به من خصائص تعمل على تسيير شؤون المؤسسة على أحسن وجه و بوتيرة جيدة أفضل ما تكون عليه بطريقة تقليدية.

جدول رقم (21): يوضح دور وسائل تكنولوجيا الاتصال في التزود بالمعلومات:

المجموع		إناث		ذكور		المتغير
ت	%	ت	%	ت	%	البدائل
51	98.07%	32	96.96%	19	100%	موافق
1	1.93%	1	3.04%	0	0%	محايد
0	0%	0	0%	0	0%	غير موافق
52	100%	33	100%	19	100%	المجموع

تشير البيانات الإحصائية من خلال الجدول أعلاه إلى أن أغلبية المبحوثين وافقوا من كلا الجنسين بـ 51 مفردة بنسبة 98.07% أما المحايدون بـ 1 مفردة بنسبة قدرت 1.93% في حين نجد غير الموافقين منعدمة تماما بنسبة 0% هذا إجمالا أما النتائج الجزئية فنجد أن الذكور اجابو بالموافقة بـ 19 مفردة بنسبة 100% أما الإناث كانت بـ 32 مفردة بنسبة 96.96%، في حين نجد أجابوا بالحياد عند الذكور كانت بنسبة 0% أي منعدمة أما الإناث بـ 1 مفردة بنسبة بلغت 3.04% و كما سبق ذكره أنفا غير الموافقين من كلا الجنسين كانت بنسبة 0%. فنجد أن استخدام وسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة ساهم بشكل كبير جدا في التزويد بالمعلومات في الوقت المناسب ، و تعمل على القضاء على عامل الزمان الذي كان يعرقل مسار العمل و البحث عن المعلومات وهذا ما تتصف و تتسم به من خصائص و سمات.

جدول رقم (22): يوضح دور وسائل تكنولوجيا الاتصال تحسين مستوى أداء الإدارة و الموظفين:

المجموع		إناث		ذكور		المتغير
ت	%	ت	%	ت	%	البدائل
50	98.07%	31	93.94%	19	100%	موافق
1	1.92%	1	3.03%	0	0%	محايد
1	1.92%	1	3.03%	0	0%	غير موافق
52	100%	33	100%	19	100%	المجموع

يبرز لنا الجدول أعلاه أن أغلبية المبحوثين من كلا الجنسين وافقوا بنسبة قدرت 96.16% أما المحايدون بنسبة بلغت 1.92% و لها نفس النسبة لغير الموافقين أي 1.92 هذا إجمالا، وفيما يخص النتائج الجزئية فنجد الذكور الموافقين بنسبة 100% أما الإناث تقدر نسبتهن 93.94% في حين نجد الذكور المحايدون

بنسبة 0% أما الإناث بنسبة بلغت 3.03% و هذا أيضا ما يتمثل عند غير الموافقون الذكور بنسبة 0% و الإناث بنسبة 3.03% ، و ما تفسره هو أن استخدام وسائل تكنولوجيا الاتصال تحسن بشكل كبير من أداء الموظفين و للإدارة و يرفع من كفاءتهم الأدائية و كذا من إنتاجية العمل للمؤسسة.

جدول رقم (23): يوضح استخدام تكنولوجيا الاتصال و دورها في تخفيض الجهد و التكاليف.

البدائل	المتغير		ذكور		إناث		المجموع	
	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%
موافق	17	89.48%	30	90.90%	47	90.39%		
محايد	0	0%	2	6.06%	2	3.84%		
غير موافق	2	10.52%	1	3.04%	3	5.77%		
المجموع	19	100%	33	100%	52	100%		

نلاحظ من الجدول أعلاه أن الأغلبية موافقون بنسبة 90.39% أما المحايدون فبلغت نسبتهم 3.84% و هم اقل نسبة أما غير الموافقون بنسبة 5.77% هذا إجمالاً، بينما النتائج الجزئية نجد الذكور الموافقون بنسبة قدرت بـ 89.48% أما الإناث بنسبة بلغت 90.90% في حين نجد المحايدون عند الذكور منعدمة بنسبة 0% أما الإناث نسبتهم 6,06%، وفيما يخص غير الموافقين عند المبحوثين نجد عند الذكور نسبتهم قدرت بـ 10,52% أما الإناث نسبة 3.04% فما نلاحظ من نتائج، و ما تفسره هو أن استخدام وسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة لها فعلية من خلال ما تتميز به و تتسم به سمات و خصائص من بينها تخفيض الجهد و التكاليف.

جدول رقم (24): يوضح وسائل تكنولوجيا الاتصال تحسين صورة المؤسسة و خدمة المواطن.

البدائل	المتغير		ذكور		إناث		المجموع	
	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%
موافق	18	94.73%	25	75.75%	43	82.69%		
محايد	0	0%	27	21.21%	7	13.47%		
غير موافق	1	5.27%	1	3.04%	2	3.84%		
المجموع	19	100%	33	100%	52	100%		

من ملاحظة الجدول رقم (24) يتضح أن مساهمة استخدام الوسائل التكنولوجية الاتصالية في تحسين صورة المؤسسة و خدمة المواطن أن الأغلبية موافقون على ذلك نسبة 82.69% و هو يحتلون الصدارة الأولى ثم يليهم المحايدون في المرتبة الثانية بنسبة 13.47%، و في المرتبة الأخيرة و الأقل نسبة نجدها

عند غير الموافقون و ذلك بنسبة 3.84% حيث نجد لدى الذكور نسبة 94.73% أما الإناث بنسبة 75،75% في حين نجد المحايدون لدى الذكور بنسبة 0% أما الإناث بنسبة 21،21% ، بينما الذكور غير الموافقون تقدر نسبتهم 27،5% والإناث بنسبة 3،04% و ما نفسره أن استخدام وسائل تكنولوجيا المواطن على أحسن وجه من سرعة و دقة و سهولة و القضاء على المعوقات التي كانت تعرفها.

جدول رقم (25): يوضح إستخدام الوسائل التكنولوجية الاتصالية الحديثة تحفيز العاملين على أداء مهامهم في العمل.

المجموع		إناث		ذكور		المتغير
ت	%	ت	%	ت	%	البدائل
46	%88.47	92	%87.87	17	%89.48	موافق
5	%9.61	3	%9.09	2	%10.52	محايد
1	%1.92	1	%3.04	0	%0	غير موافق
52	%100	33	%100	19	%100	المجموع

يظهر لنا الجدول أن الأغلبية لدى كلا الجنسين موافقون على أن استخدام الوسائل التكنولوجية يحفز على أداء مهامهم في العمل و ذلك بنسبة 88.47% حيث نجد الذكور نسبة 89.48% و الإناث 87.87%، ثم يليهم المحايدون بنسبة 9.61% عند الذكور بلغت نسبتهم 10.52% أما الإناث نسبة تقدر ب 9.09% حين نجد أقل نسبة عند غير الموافقين فكانت نسبة الذكور بنسبة 0% أي منعدمة أما الإناث 3.04%، ومما نفسره من هذا الجدول هو أن استخدام الوسائل التكنولوجية يحفز العاملين على أداء مهامهم في العمل و ذلك من خلال السهولة و الدقة و سرعة.

جدول رقم (26) : يوضح استخدام الوسائل التكنولوجية الاتصالية الحديثة تحفيظ العاملين على أداء مهامهم في العمل و علاقته بنوع المصب الذي يشغلونه.

المتغير	رئيس دائرة		إطار (متصرف إداري)		عون إداري		المجموع	
	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%
البدائل								
موافق	1	%100	8	%72.72	37	%92.5	46	%88.47
محايد	0	0%	3	%27.28	3	%7.5	6	%9.61
غير موافق	0	0%	0	0%	0	0%	0	%1.92
المجموع	1	%100	40	%100	40	%100	52	%100

يبرز لنا الجدول أن الأغلبية موافقون بنسبة 88.46% و هم يحتلون الصدارة الأولى ثم يليهم في الرتبة الثانية المحايدون بنسبة 11.54% ثم يليها في المرتبة الثالثة لغير الموافقين بنسبة معدومة 0% هذا إجمالاً، وفيما يخص النتائج الجزئية نجد الموافقين عند الأعوان الإداريين بنسبة تقدر 92.5% أما الإطارات (متصرف إداري) بنسبة 72.72% أما رئيس الدائرة بنسبة 100%، في حين نجد المحايدون الأعوان الإداريين بنسبة 7.5% أما الإطارات (متصرف إداري) تبلغ نسبتهم 27.28% أما رئيس الدائرة بنسبة 0% بينما نجد غير الموافقين منعدمة تماماً نسبة 0% عند جميع المبحوثين و ما نفسره أن الوسائل التكنولوجية تحفزه على إتقان المهام من خلال ما تتميز به من خصائص و جودة عالية و دقة المعلومات، و سرعة و سهولة التعامل معها بالإضافة إلى تقليل من الجهد.

جدول رقم(27): يوضح استخدام وسائل التكنولوجيا الحديثة للاتصال يؤدي إلى تحقيق التنسيق بين مختلف الأقسام داخل المؤسسة.

المتغير	ذكور		إناث		المجموع	
	ت	%	ت	%	ت	%
البدائل						
موافق	13	%68.42	31	%93.94	44	%84.62
محايد	2	3%10.5	1	%3.03	3	%5.76
غير موافق	4	%21.53	1	%3.03	5	%9.62
المجموع	19	%100	33	%100	52	%100

من الجدول الموضح رقم(27) يتضح أن الأغلبية أجمعت بالموافقة و ذلك بنسبة 84.62% من كلا الجنسين نجد المحايدون بنسبة 5.76% و هم أقل نسبة أما غير الموافقين نسبة 9.62% هذا إجمالاً، بينما نجد النتائج الجزئية الموافقين عند الذكور بنسبة قدرت 68.42% أما الإناث بنسبة 93.94% و هي أكبر نسبة

و فيما يخص المحايدين الذكور تقدر نسبتهم 10.53% أما الإناث بنسبة 3.03%، في حين نجد غير الموافقين عند الذكور بنسبة 21.53% أما الإناث بنسبة 3.03% و ما نفسره أن استخدام وسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة تؤدي إلى تحقيق التنسيق بين مختلف الأقسام المكونة للمؤسسة و ذلك من خلال اتجاه التدفق للاتصال سواء كانت نازلة أو صاعدة أو أفقية أي من الرئيس للمرؤوسين، أو من المرؤوسين للرئيس أو فيما بينهم بمعنى أن تكون هناك إستراتيجية متناسقة و وحدة اتصالية في المؤسسة.

جدول رقم(28): يوضح إستخدام وسائل تكنولوجيا الاتصال يؤدي إلى سرعة حفظ البيانات.

المتغير	ذكور		إناث		المجموع	
	ت	%	ت	%	ت	%
البدائل						
موافق	19	100%	31	93.93%	50	96.16%
محايد	0	0%	2	6.07%	2	17.31%
غير موافق	0	0%	0	0%	0	0%
المجموع	19	100%	33	100%	52	100%

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه نجد أن أغلبية المبحوثين يوافقون على أن استخدام وسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة تؤدي إلى سرعة حفظ البيانات و استرجاعها و ذلك بنسبة 96.16% فنجد عند فئة الذكور بنسبة 100% بنما عند الإناث 93.93% ، أما المحايدون بنسبة 3.84% إجمالاً بنسبة 6.07% أما غير موافقون فنجد كلا الجنسين بنسبة 0% و نفسر موافقة أغلبية المبحوثين على أن وسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة تؤدي إلى سرعة و حفظ البيانات نظراً لسهولة استخدام هاته الوسائل في إدخال البيانات و المعلومات و حفظها في ظرف وجيز ، و إمكانية استرجاعها وقت الحاجة دون عناء أو مشقة حيث أصبحت المعلومات متوفرة في أي وقت و أي مكان.

3-4- عرض و تحليل نتائج المحور الرابع و تفسيره.

جدول رقم (29) : يوضح الإعتداع على الوسائل التقليدية من معوقات إستخدام وسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة.

المجموع		إناث		ذكور		المتغير
%	ت	%	ت	%	ت	البدايل
59.61%	31	63.63%	21	52.63%	10	موافق
17.31%	9	21.21%	7	10.52%	2	محايد
23.08%	12	15.16%	5	36.85%	7	غير موافق
100%	52	100%	33	100%	19	المجموع

يبين لنا من خلال إجابات المبحوثين أن الأغلبية توافق على أن من معوقات استخدام وسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة داخل المؤسسة هو الإعتداع على الأساليب التقليدية و ذلك بنسبة 52.63% لدى فئة الإناث بنسبة 63.63% و الذكور بنسبة 52.63% ، بينما نجد المحايدين في إجاباتهم بنسبة 17% فكان عند الإناث بنسبة 21.21% و الذكور بنسبة 10.52% و غير موافقين بنسبة 23.08% فالذكور بنسبة 36.85% بينما فئة الإناث بنسبة 15.16% ، و مانفسره من النتائج السابقة على أن المؤسسة لا تزال تعتمد على الطرق و الوسائل التقليدية بالرغم من توفر الوسائل التكنولوجية.

جدول رقم (30) : يوضح من معوقات إستخدام وسائل تكنولوجيا الاتصال قلة خبرة العاملين.

المجموع		إناث		ذكور		المتغير
%	ت	%	ت	%	ت	البدايل
59.61%	31	63.63%	21	52.63%	10	موافق
9.61%	9	21.21%	7	10.52%	2	محايد
15.39%	12	15.16%	5	36.85%	7	غير موافق
100%	52	100%	33	100%	19	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول أن أغلبية المبحوثين يوافقون على أن قلة خبرة العاملين داخل المؤسسة من بين المعوقات عدم استخدام لوسائل تكنولوجيا الاتصال و ذلك بنسبة 75% بينما بلغت نسب غير موافقين 15.39% ،في حين تقدر نسبة المحايدبن بنسبة 9.61% هذا إجمالاً. و بالنسبة للنتائج الجزئية فكانت الذين يوافقون من فئة الذكور بنسبة 52.63% أما الإناث بنسبة 63.63% و المحايدبن عند الإناث بنسبة 21.21% أما الذكور 10.52% في حين نجد غير موافقين عند الذكور بنسبة 36.85% أما الإناث

15.16%. و نفسر رأي الأغلبية بالموافقة على أن العاملين داخل المؤسسة يعانون من عدم التحكم الجيد استخدام هاته الوسائل، و ذلك لقلة استخدامها و التدريب عليها سوءا كان أثناء العمل أو خارج أوقات العمل و الاعتماد على الطريقة التقليدية و هذا ما أشارت إليه نتائج الجدول السابق.

جدول رقم (31): يوضح قلة خبرة العاملين و علاقته بالمستوى التعليمي.

المتغير	متوسط		ثانوي		جامعي		دراسات عليا		المجموع	
	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%
البدائل										
موافق	3	%100	16	%76.19	20	%76.92	1	%50	40	%76.92
محايد	0	%0	2	%9.52	3	%11.52	0	%0	5	%9.61
غير موافق	0	%0	3	%14.29	3	%11.54	1	%0	7	%13.47
المجموع	3	%100	21	%100	26	%100	2	%100	52	%100

تشير النتائج في الجدول أعلاه أن نسبة 76.92% من المبحوثين يوافقون على أن قلة خبرة العاملين داخل المؤسسة يعد عائق في استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة و المحايد نسبة 9.61% و غير موافقين بنسبة 13.47% هذا إجمالاً، و بالنسبة للنتائج الجزئية فكانت نسبة من لديهم مستوى متوسط 100% أما الثانوي بنسبة 76.19% و الجامعي بنسبة 76.72% بينما دراسات عليا بنسبة 50%، أما بالنسبة لإجابات غير موافقين بالنسبة لمستوى متوسط بنسبة 0% و الثانوي بنسبة 9.52% و الجامعي بنسبة 11.54% و مستوى دراسات عليا بنسبة 0% بينما نجد المحايد بنسبة لمستوى متوسط 0% و الثانوي 9.52% و جامعي بنسبة 11.54% و دراسات عليا 0%، و نفس النتائج السالفة الذكر على أن قلة خبرة العاملين داخل المؤسسة على استخدام وسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة من بين معوقات استخدامها هذا راجع إلى المستوى التعليمي للأفراد و إمكانياتهم و مؤهلاتهم في التحكم في الوسائل التكنولوجية.

جدول رقم (32): يوضح نقص الكوادر المؤهلة.

المتغير		ذكور		إناث		المجموع	
البدائل	ت	%	ت	%	ت	%	ت
موافق	16	84.21%	20	60.60%	63	69.23%	
محايد	2	10.52%	11	33.34%	13	25%	
غير موافق	1	5.27%	2	6.06%	3	5.27%	
المجموع	19	100%	33	100%	52	100%	

يظهر لنا الجدول نسبة 96.23% من المبحوثين الذين يوافقون على أن نقص الكوادر المؤهلة في استخدام وسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة داخل المؤسسة يعد عائقاً، بينما بلغت نسبة المحايدين بـ 25% و غير موافقين بنسبة 5.27%، حيث كانت الإجابة بالموافقة عند الذكور بنسبة 84.21% و الإناث بنسبة 60.60%، و المحايدين من الذكور بنسبة 10.52% بينما الإناث بنسبة 33.34% و غير موافقين عند فئة الإناث بنسبة 6.06% و الذكور بنسبة 5.27%، و ما نفسر من خلال نتائج الجدول أن المؤسسة تعاني من نقص توظيف العاملين المؤهلين و ذات كفاءة في مجال استخدام الوسائل التكنولوجية.

جدول رقم (33): يوضح نقص الكوادر المؤهلة و علاقتها بالمستوى التعليمي:

المتغير		متوسط		ثانوي		جامعي		دراسات عليا		المجموع	
البدائل	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت
موافق	2	66.66%	14	70%	18	66.66%	1	50%	35	67.31%	
محايد	1	33.34%	5	25%	7	25.93%	1	50%	14	6.92%	
غير موافق	0	0%	1	5%	2	7.41%	0	0%	3	5.77%	
المجموع	3	100%	20	100%	27	100%	2	100%	52	100%	

تشير نتائج الجدول أعلاه أن أكبر نسبة ممن كانت إجاباتهم بالموافقة من مستوى ثانوي بنسبة 70% ثم يليها مستوى جامعي و المتوسط بنسب متساوية تقدر بـ 66.66% و يليه مستوى دراسات عليا بنسبة 50% و إجمالاً قدرت نسبتهم 67.31%، و بالنسبة المحايدين كانت نسبة مستوى دراسات عليا بنسبة 50% أما مستوى متوسط بنسبة 33.34% و الثانوي بـ 25% و مستوى جامعي بنسبة 25.93% و إجمالاً النسبة بـ 26.92%، و كانت إجابات المبحوثين غير موافقين بالنسبة لكل من المستويين المتوسط و دراسات عليا بنسبة 0% أما مستوى جامعي بنسبة 7.41% بينما مستوى ثانوي بنسبة 5% و مما نتوصل من خلال نتائج الجدول أن نقص الكوادر المؤهلة داخل المؤسسة يعد من معوقات استخدام الوسائل التكنولوجية لان المستوى التعليمي و الخبرة تلعب دوراً هاماً في مجال تسيير الأجهزة و التحكم في استخدامها.

جدول رقم(34): يوضح صعوبة استخدام وسائل تكنولوجيا الاتصال من طرف العاملين.

المجموع		إناث		ذكور		المتغير	
ت	%	ت	%	ت	%	ت	%
19	36.45%	8	24.24%	11	57.89%	موافق	
13	25%	10	30.31%	3	15.79%	محايد	
20	38.46%	15	45.45%	5	26.32%	غير موافق	
52	100%	33	100%	19	100%	المجموع	

يوضح لنا الجدول أن نسبة 38.46% من إجمالي إجابات المبحوثين الذين اجابو بعدم الموافقة على أن صعوبة استخدام الوسائل التكنولوجية تعد عائق في استخدامها داخل المؤسسة حيث قدرت نسبة الاناث بـ 45.45% و فئة الذكور بنسبة 26.32% ،أما الموافقين بنسبة 36.45% حيث تقدر نسبة إجابات فئة الاناث بنسبة 24.24% و الذكور بنسبة 24.24% ، بينما المحايدين بنسبة 25% فكانت نسبة الاناث 30.31% و الذكور بنسبة 15.79% وما نفسر النتائج السابقة أن المعلومات و البيانات التي تحتويها الوسائل التكنولوجية متوفرة بعدة لغات و التي يتكون في متناول الجميع و التي يجيدها و يفهمها أغلبية العمال في حين نجد أن هناك من يزال يعاني من صعوبات تقنية قد تكون متعلقة بطرق الاستخدام.

جدول رقم (35): يوضح صعوبة استخدام الوسائل التكنولوجية الاتصالية الحديثة و علاقته بالمستوى التعليمي.

المجموع		دراسات عليا		جامعي		ثانوي		متوسط		المتغير	
ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%
19	26.53%	1	50%	8	30.76%	9	42.86%	1	33.33%	موافق	
13	25%	0	0%	9	34.62%	3	14.285%	1	33.33%	محايد	
20	38.47%	1	50%	9	34.62%	9	42.86%	1	33.33%	غير موافق	
52	100%	2	100%	26	100%	21	100%	3	100%	المجموع	

يبين لنا الجدول أعلاه أن نسبة المبحوثين الموافقين إجمالاً تبلغ نسبتهم بـ 36.53% على أن صعوبة استخدام وسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة يعد عائق في استخدامها في المؤسسة أما المحايدون تقدر نسبتهم بـ 25% بينما نجد غير الموافقين نسبة تقدر بـ 38.47% أما النتائج الجزئية للموافقين عند المستوى التعليمي متوسط نسبة 33.33% أما ثانوي 42.86% بينما نجد المستوى الجامعي نسبة 30.76% و الدراسات

العليا بنسبة تقدر ب 50% في حين نجد المحايدون عند المستوى التعليمي متوسط نسبة تقدر 33.33% أما المستوى الثانوي تبلغ 14.28% بينما نجد المستوى الجامعي بنسبة تقدر ب 34.62% و لكن المستوى الدراسات العليا 0%.

و في الأخير كالثانوي 42.86% الموافقون عند المستوى متوسط تقدر بنسبة 33.34% و المستوى الثانوي بنسبة 42.86% أما المستوى الجامعي نسبة 34.62% و الدراسات العليا بنسبة 50%.

و ما نفسه هو أن صعوبة استخدام الوسائل التكنولوجية الاتصالية الحديثة و علاقته بالمستوى التعليمي أن المستوى التعليمي دور في عملية التحكم في استخدام الوسائل و التكنولوجية و كسب و معرفة كيفية التعامل معها.

جدول رقم(36):وضح عدم توفر المؤسسة على الوسائل بقدر كافي داخل المؤسسة.

المجموع		إناث		ذكور		المتغير
ت	%	ت	%	ت	%	البدائل
49	94.24%	30	90.90%	19	100%	موافق
2	3.84%	2	6.06%	0	0%	محايد
1	1.92%	1	3.04%	0	0%	غير موافق
52	100%	33	100%	19	100%	المجموع

يظهر لنا الجدول أعلاه أن أكبر نسبة كانت عند الموافقون على عدم توفر المؤسسة على الوسائل التكنولوجية بقدر كافي داخل المؤسسة يعد عائق بنسبة 94.24% أما المحايدون من المبحوثين كانت نسبتهم تقدر ب 3.84% و غير الموافقون تمثل اقل نسبة تقدر ب 1.92% هذا إجمالاً. و النتائج الجزئية للموافقين نجد الذكور بنسبة 100% أما الاناث 90.90% في حين نجد المحايدون عند الذكور تقدر ب نسبتهم 0% و عند الاناث 6.06%، وبينما نجد غير الموافقين من الذكور تقدر نسبتهم 0% أما الاناث بنسبة 3.04%، و ما نفسه من هذا الجدول و النتائج المتوصل إليه هو أن عدم توفر المؤسسة على الوسائل التكنولوجية بقدر كافي فيها يعد أكبر عائق في تسيير شؤون و المؤسسة و كذا في استخدام هذه الوسائل التكنولوجية.

جدول رقم (37): يوضح تعرض الوسائل التكنولوجية لمخاطر تقنية و الفيروسات.

البدائل	المتغير		ذكور		إناث		المجموع	
	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%
موافق	14	73.68%	22	66.66%	36	69.24%		
محايد	1	5.26%	3	9.09%	4	7.69%		
غير موافق	4	21.05%	8	24.25%	12	23.07%		
المجموع	19	100%	33	100%	52	100%		

نلاحظ من خلال الجدول أن هناك نسبة تقدر بـ 69.24% موافقة على أن تعرض الوسائل التكنولوجية الحديثة لمخاطر تقنية و الفيروسات تعد عائقا و هي تعد أكبر نسبة ،حيث كانت النسبة عند فئة الذكور بـ 73.68% و الاناث 66.66% بينما غير الموافقين قدرت نسبة 23.07% حيث كانت النسبة عند الاناث بنسبة 24،25% أما الذكور بنسبة 21،05%، بينما المحايدين بنسبة 7.69% حيث قدرت نسبة إجابات الاناث بـ 9.09 و عند فئة الذكور نسبة 5.26%. و ما نفسره من النتائج المتوصل إليها هو أن الوسائل التكنولوجية نجدها في معظم الأحيان أنها تتعرض لمخاطر تقنية و الفيروسات يصعب معالجتها في ظروف وجيز، إضافة إلى إمكانية تعرضها لعملية القرصنة مما يؤدي إلى تسريب المعلومات والبيانات الخاصة سواء كانت متعلقة بالأفراد أو المؤسسة.

جدول رقم(38): يوضح ارتفاع تكاليف توفير الأجهزة و صيانتها.

البدائل	المتغير		ذكور		إناث		المجموع	
	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%
موافق	7	36.84%	10	30.30%	17	32.69%		
محايد	7	36.84%	9	27.27%	16	30.77%		
غير موافق	5	26.32%	14	42.43%	19	36.54%		
المجموع	19	100%	33	100%	52	100%		

يتضح لنا من خلال إجابات المبحوثين في الجدول أعلاه أن نسبة 36.54% غير موافقين على أن ارتفاع تكاليف الأجهزة و صيانتها من معوقات استخدامها داخل المؤسسة الإدارية. حيث كانت نسبة الإجابات عند فئة الاناث 42.43% و الذكور بنسبة 26.32% و الموافقين قدرت نسبتهم بـ 32.69% حيث كانت نسبة 36.84% لدى فئة الذكور بينما الاناث بنسبة 30.30%، أما إجابات المحايدين بنسبة 30.77% لدى الذكور بنسبة 36.84 و الاناث 27،27%. و ما نفسره من النتائج على أن أصبح توفير الأجهزة التكنولوجية

داخل المؤسسات الإدارية من الأولويات و هذا ما نشهده من خلال التطورات العالمية في مختلف الميادين، و تحول مختلف الإدارات من إدارة تقليدية تعتمد على الوسائل البسيطة و التقليدية إلى إدارات افتراضية (ذكية) تعتمد على الوسائل التكنولوجية و ذلك من اجل تقريب الإدارة من المواطن وتبسيط الخدمات الإدارية.

جدول رقم (39): كثرة المعلومات الواردة في المؤسسة.

البدائل	المتغير		ذكور		إناث		المجموع	
	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%
موافق	7	36.84%	14	42.43%	21	40.38%		
محايد	3	15.79%	5	15.16%	8	15.38%		
غير موافق	9	47.37%	14	42.43%	23	44.24%		
المجموع	19	100%	33	100%	52	100%		

من الجدول الموضح أعلاه يتبين أن الموافقون على كثرة المعلومات الواردة في المؤسسة بنسبة 40.38% لدى كلا الجنسين كانت بنسبة الذكور تبلغ 36.84% أما الاناث بنسبة 42.42%، و فيما يخص المحايدون فبلغت نسبتهم إجمالاً 15.38% فكان الذكور بنسبة 15.79% أما الاناث بنسبة 15.25%، في حين نجد غير الموافقون إجمالاً بلغت نسبة 44.24% لكلا الجنسين فكان للذكور نسبة تقدر بـ 47.37% أما الاناث بنسبة 42.42%. و ما نفسره من خلال هذه النتائج أن كثرة المعلومات الواردة في المؤسسة لا تحد من فعالية استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة، لان استخدامها في حالة كثرة المعلومات يعمل على تسهيل العمل بطريقة جيدة.

جدول رقم (40): يوضح استخدام الوسائل التكنولوجية الحديثة تعتبر غير آمنة لحفظ البيانات.

البدائل	المتغير		ذكور		إناث		المجموع	
	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%
موافق	7	36.84%	5	15.16%	44	84.62%		
محايد	3	15.79%	6	18.18%	6	11.53%		
غير موافق	9	47.37%	22	3.04%	2	3.85%		
المجموع	19	100%	33	100%	52	100%		

يبرز لنا الجدول أعلاه أن نسبة 59.62% غير موافقين على أن استخدام وسائل تكنولوجيا الاتصال غير آمنة لحفظ البيانات و بذلك تعتبر معوقات لاستخدامها داخل المؤسسة، حيث كانت نسبة الذكور بـ

47.37% و الاناث بنسبة 42.42% و الموافقين بنسبة 36,84% لدى الاناث بنسبة 15.16% بينما المحايدبن بنسبة 17.30% حيث قدرت النسبة لدى الاناث بـ 18.18% و الذكور بنسبة 15.79%. و من خلال النتائج السابقة نتوصل إلى أن الأجهزة التكنولوجية الحديثة معرضة للقرصنة في حالة إيصالها بالشبكات مما يؤدي إلى تسريب المعلومات الخاصة والسرية للمؤسسة، بالإضافة إلى تعرضها إلى المخاطر التقنية التي يصعب معالجتها مما يؤدي إلى فقدان المعلومات.

جدول رقم(41): يوضح غياب تدريب و تأهيل العاملين داخل المؤسسة على الوسائل الحديثة.

المجموع		إناث		ذكور		المتغير
ت	%	ت	%	ت	%	البدائل
44	84.62%	26	78.78%	18	94.73%	موافق
6	11.53%	6	18.18%	0	0%	محايد
2	3.85%	1	3.04%	1	5.27%	غير موافق
52	100%	33	100%	19	100%	المجموع

يظهر لنا الجدول أعلاه أن الأغلبية موافقون على أن غياب تدريب و تأهيل العاملين داخل المؤسسة يحد من فعالية استخدام الوسائل الحديثة و ذلك بنسبة 84.62% إجمالاً لكلا الجنسين حيث بلغت نسبة الذكور 94.73% أما الإناث 78.78% في حين نجد المحايدبن إجمالاً بنسبة 11.53% فكان ذلك عند الاناث بنسبة 18.18% أما الذكور بنسبة 0%، و فيما يخص غير الموافقون فهي بنسبة 3.85% فنجد الذكور بنسبة 5.27% أما الاناث بنسبة 3.04%. و ما نفسره من هذا الجدول و النتائج المتوصل إليها أن غياب تدريب و تأهيل العاملين داخل المؤسسة يعد عائق يحد من فعالية استخدام هذه الوسائل الحديثة لأنه يجب أن يكون المستخدم على دراية كافية و معرفة جيدة على كيفية عمل هذه الوسائل، و القدرة على التحكم فيها و التعامل معها لدى يجب على العامل و المستخدمين مسايرة التطور التكنولوجي الذي وصل إليه العالم اليوم من خلال التدريب على استخدامها و هذا ما يجب على المؤسسة أن توفره وتلتزم به.

4- نتائج الدراسة:

من خلال تحليلنا للبيانات وتفسيرنا لنتائج الجداول توصلنا إلى النتائج التالية :
نتائج المحور الثاني: تتوفر المؤسسة على وسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة وتساهم في تحسين الاتصال الإداري.

-إن المؤسسة تتوفر على وسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة، ومن أهم الوسائل المتوفرة أجهزة الحاسب الآلي والهاتف والفاكس ،والانترنت والانترانت .

- معظم الأفراد العاملين داخل المؤسسة يجيدون استخدام وسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة بها وذلك من خلال أداء مهامهم وذلك مستوى متوسط.

- معظم أفراد العاملين في المؤسسة يرون أن توفير الوسائل التكنولوجية تحسن من إنتاجية العمل وذلك من خلال تحسين الأداء والسرعة ودقة العمل وسهولة الوصول إلى المعلومات.

معظم المبحوثين يستخدمون وسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة في إطار العمل.

*وهذا ما يؤكد صحة الفرضية الأولى: أن المؤسسة تتوفر على وسائل تكنولوجيا حديثة تساهم في تحسين الاتصال الإداري.

نتائج المحور الثالث: فعالية استخدام الوسائل التكنولوجية الاتصالية الحديثة في المؤسسة.

-إن وسائل التكنولوجيا الاتصالية الحديثة تسهل من عملية الاتصال في المؤسسة كما أنها تؤدي إلى دقة المعلومات والتزود بها في الوقت المناسب.

-تساهم الوسائل التكنولوجية الحديثة للاتصال في تحسين مستوى أداء الموظف والإدارة ،كما نجدها كذلك تحسن من صورة المؤسسة وخدمة المواطن ،مما يحفز العاملين على أداء مهامهم وإتقانه.

-استخدام وسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة داخل المؤسسة أدى إلى تحقيق التنسيق بين مختلف الأقسام المكونة للمؤسسة ،كما أنها تساعد على سهولة حفظ البيانات واسترجاعها في الوقت المناسب ، بالإضافة إلى سرعة تداولها مما يؤدي لخفض الجهد والتكاليف.

*وبذلك نثبت صحة الفرضية الثانية : تساهم تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تفعيل الاتصال الإداري.

نتائج المحور الرابع : المعوقات التي تحد من فعالية استخدام وسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة.

-الاعتماد على الأساليب والوسائل التقليدية في الاتصال الإداري بالإضافة إلى نقص لخبرة العاملين والكوادر المؤهلة.

-وكذلك عدم قيام المؤسسة بحصص تدريبه وتأهلية للعاملين داخل بالمؤسسة على استخدام وسائل التكنولوجيا الحديثة.

*وهذا ما يؤكد صحة الفرضية الثالثة :هناك معوقات تحد من فعالية استخدام وسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة في الاتصال الإداري.

خاتمة

خاتمة:

تلعب تكنولوجيا الاتصال الحديثة دورا هاما داخل المؤسسات وذلك من خلال ماوفرته من وسائل تكنولوجيا اتصالية، كالأقمار الصناعية والهاتف، والفاكس والشبكات كالانترنت و الاكسترانت... الخ. والتي كان لها تأثير جوهري وجد فعال في تغير مجرى سير المؤسسات، مقارنة ما كانت عليه سابقا من خلال تخطيها للعديد من العقبات التي كانت تعتبر عائق أمام سير نظام الاتصال والنشاط الإداري، كاعتمادها على الأساليب التقليدية وهدرها للوقت، وكذا الاعتماد على الجهد البشري، بالإضافة إلى صعوبة حفظ البيانات والمعلومات والرجوع إليها وقت الحاجة، ولكن بفضل هذه التكنولوجيات الحديثة واستخداماتها لم تعد تعتبر عائق يقف أمام سيرورة النشاط والاتصال الإداري في المؤسسات.

وبذلك يمكننا القول أن وسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة تعتبر أساس العملية الاتصالية الإدارية داخل المؤسسات، والتي لا يمكن الاستغناء عنها وهذا بفضل ما تتميز به من سمات وخصائص كالسرعة والدقة وسهولة الوصول إلى المعلومات والبيانات وحفظها واسترجاعها في الوقت المناسب .

كما نجد أيضا تكنولوجيا الاتصال الحديثة أداة ضرورية ولازمة في العملية الاتصالية الإدارية للمؤسسات الإدارية للمؤسسة، حيث ساهمت في تحسين الاتصال الداخلي والخارجي للمؤسسات مما يؤدي إلى تحقيق التناسق والترابط بين مختلف القطاعات الإدارية، ومنه يتم تحقيق أهداف المؤسسة المنشودة التي سعى إليها. ومن خلال ما حققته دراستنا وما توصلت إليه من نتائج نجد أنه مدى توفر تكنولوجيا الاتصال الحديثة واستخدامها في الاتصال الإداري بقر دائرة تفرقت بورقلة أن هذه المؤسسة تتوفر على وسائل تكنولوجيا اتصالية حديثة كأجهزة الحاسب الآلي والهاتف وكذا الفاكس والانترنت، والانترنت وغيرها إذا أن استخدامها أدى إلى تحسين صورة المؤسسة وساهم بصورة جيدة لأدائها وكذا من رفع انتاجية عملها داخل وخارج المؤسسة، وهذا ما أدى إلى تفعيل وتحسين النشاط والاتصال الإداري للمؤسسة وأصبح استخدام هذه الوسائل والتقنيات الحديثة للاتصال أساس سيرورة العملية الاتصالية للإدارة و يعد الجزء المهم بها.

قائمة المصادر والمراجع

قائمة المصادر والمراجع

قائمة المصادر والمراجع:

المعجم و الموسوعات:

- 1- فريد نجار، المعجم الموسوعي لمصطلحات التربية، المكتبة ناشرون، ط1، لبنان، 2003.
- 2- محمد منير حجاب، المعجم الإعلامي، دار الفجر، القاهرة، 2004.
- 3- محمد منير حجاب، الموسوعة الإعلامية، ج2، دار الفجر، القاهرة، 2003.

المراجع باللغة العربية:

- 4- الهجرسي سعد محمد، الاتصالات و المعلومات و التطبيقات التكنولوجية، دار الثقافة العلمية، ط1، الإسكندرية، 2001.
- 5- أحمد إبراهيم قنديل، التدريس بالتكنولوجيا الحديثة، ط 1، عالم الكتب القاهرة، 2006.
- 6- أحمد بن مورسلي، مناهج البحث في علوم الإعلام و الاتصال، ديوان المطبوعات الجامعية، ط 2، الجزائر، 2006.
- 7- أحمد بن مرسللي، منهج البحث العلمي في علوم الإعلام و الاتصال، ديوان المطبوعات الجامعية، ط4، الجزائر ، 2010.
- 8- إياد شاكر البكري، تقنيات الاتصال بين زمنين، دار الشروق للنشر و التوزيع، ط 1، عمان، 2003.
- 9- بوحنية قوي، الاتصالات الإدارية داخل المنظمات المعاصرة، ديوان المطبوعات الجامعية، ط1، الجزائر، 2010.
- 10- بشير العلاق، الاتصال في المنظمات العامة بين النظرية و الممارسة، دار اليازوردي، دار العلمية للنشر و التوزيع، ط1، عمان الأردن، 2009.
- 11- بهاء شاهين، الانترنت و العولمة، عالم الكتب للنشر، ط1، مصر. 1999.
- 12- حسن عماد مكايي، ليلى حسين السيد، الاتصال و نظرياته المعاصرة، الدار اللبنانية، ط6، القاهرة، 2006.
- 13- ربحي مصطفى عليان ، عثمان محمد غنيم ،مناهج وأساليب البحث العلمي، دار صفاء للنشر والتوزيع ، ط1، عمان، 2000-1420.
- 14- ربحي مصطفى عليان، عدنان الطوباسي، الاتصال و العلاقات العامة، دار صفاء، ط 1، الأردن 2005.
- 15- رشيد زرواتي، تدريبات على منهجية البحث العلمي في العلوم الاجتماعية، دار هومة، ط1، الجزائر، 2002.
- 16- شريف درويش اللبان، تكنولوجيا الاتصال المخاطر و التحديات و التأثيرات الاجتماعية، الدار المصرية، ط 1، القاهرة، 2000.

قائمة المصادر والمراجع

- 17- شطاح محمد و آخرون، الفتوات الفضائية و تأثيرها على القيم الاجتماعية و الثقافية و السلوكية لدى الشباب الجزائري دراسة ميدانية، دار الهدى عين مليلة، 2002.
- 18- صالح محمد سعادة و محمود الراميني و علاء علي حمدان، مقدمة إلى الانترنت، مكتبة المجتمع العربي، ط 1، عمان 2008.
- 19- عامر إبراهيم قندلجي و علاء الدين عبد القادر، نظم المعلومات الإدارية و تكنولوجيا المعلومات، دار الميسرة، دط، عمان، 2009.
- 20- عبد الله إسماعيل الصوفي، التكنولوجيا الحديثة و مراكز المعلومات و المكتبة المدرسية، دار المسيرة، ط 2، عمان، 2005.
- 21- عبد الله محمد عبد الرحمان، إدارة المؤسسات الاجتماعية، دار المعرفة الجامعية، ط 1، الإسكندرية 2009.
- 22- عبد المالك ردمان الدناني، الوظيفة الإعلامية لشبكة الانترنت ، دار راتب ط 1، بيروت، 2001.
- 23- عبد المجيد بسيوني، استخدام شبكات الانترنت في المدارس و دعم التعلم في المدارس، دار سيناء، دط ، مصر، د.س.
- 24- عبد إبراهيم الدسوقي، وسائل الاتصال الجماهيرية و الاتجاهات الاجتماعية، دار الوفاء، ط 1، الإسكندرية، 2004.
- 25- علم الدين محمود، تكنولوجيا المعلومات وصناعة الاتصال الجماهيري، دار العربي، ط 1، القاهرة 1990.
- 26- علي السلمي، إدارة الموارد البشرية، مكتبة الإدارة الجديدة، دط ،غريب الفجالة، 1996.
- 27- علياء سامي عبد الفتاح، الأنترنت و الشباب في آليات التفاعل الاجتماعي، دار العالم العربي، ط 1، مصر، 2009.
- 28- على عياصرة ،محمد محمود العودة الفاضل ،الاتصال الإداري وأساليب القيادة الإدارية في المؤسسات التربوية ،ط 1، دار الحامد ،عمان 2006.
- 29- فاروق سيد حسين، تكنولوجيا شبكات الحاسبات الآلية، هلا للنشر و التوزيع، ط 1، القاهرة، 2000.
- 30- فضيل دليو، تكنولوجيا الإعلام و الاتصال الجديدة، دار هومة، ط 1، الجزائر، 2004.
- 31- فوزي غرابيية و آخرون، أساليب البحث العلمي في العلوم الاجتماعية و الإنسانية، دار وائل للنشر، ط 1، عمان، 2008.
- 32- محمد الصيرفي، إدارة تكنولوجيا المعلومات، دار الفكر الجامعي، ط 1، الإسكندرية، 2009.
- 33- محمد الفاتح حمدي و آخرون، تكنولوجيا الاتصال و الإعلام الحديثة الاستخدام و التأثير ، مؤسسة كنوز الحكمة، ط 1، الجزائر. 2011.

- 34- محمد تيمور و محمود علم الدين، المعلومات و تكنولوجيا الاتصال، دار الفجر للنشر و التوزيع، ط 1، القاهرة، 2002.
- 35- مصباح الطيطي خضر، إدارة تكنولوجيا المعلومات ، دار الحامد للنشر والتوزيع، ط1، عمان، 2002.
- 36- محمد شوقي شادي، الحاسب الالكتروني و نظم المعلومات، دار النهضة، دط، لبنان، 1983.
- 37- محمد عبد الحميد ، البحث العلمي في الدراسات الإعلامية، لعالم الكتب ، دط، القاهرة 2000 .
- 38- محمد عبد الحميد، الاتصال و الإعلام على شبكة الانترنت، عالم الكتب للنشر و التوزيع، ط 1، القاهرة، 2007.
- 39- محمد محمود الخالدي، التكنولوجيا الالكترونية، دار كنوز المعرفة، ط 1، عمان 2007.
- 40- محمود علم الدين، تكنولوجيا المعلومات و الاتصال ومستقبل صناعة الصحافة، دار الرحاب، ط 1، القاهرة، 2005.
- 41- مراد شلباية و علي فاروق، مقدمة إلى الانترنت، دار الميسرة، دط، الاردن 2001.
- الرسائل الجامعية:**
- 42- العمري الحاج، دراسة قياسية لأثر تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على النمو الاقتصادي، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، العلوم الاقتصادية، جامعة الجزائر 3، 2012-2013.
- 43- تسعديت قدار، اثر تكنولوجيا الاتصال على الإذاعة و جمهورها، مذكرة لنيل شهادة ماجستير في علوم الإعلام والاتصال ، جامعة الجزائر 3، 2010-2011.
- 44- حورية بولعويديات، إستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في الاتصال والعلاقات العامة ، منشورة، جامعة منتوري قسنطينة، 2007-2008.
- 45- خالد منصر، علاقة إستخدام تكنولوجيا الإعلام و الاتصال الحديثة باغتراب الشباب الجامعي، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علوم الإعلام و الاتصال، جامعة الحاج لخضر باتنة 2011-2012.
- 46- دياب سعد خير المطرفي، فعالية أساليب الاتصال الإداري و معوقاتهما لدى مديري المدارس الابتدائية مكة المكرمة من وجهة نظر المعلمين، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في الإدارة التربوية و التخطيط، جامعة أم القرى المملكة العربية السعودية، 1433-2012.
- 47- مازن الحوش، الاتصال وتأثيره على تنظيم المؤسسة الإعلامية، مذكرة ماجستير، باتنة، الجزائر، 2006-2005.
- 48- محمد موسى محمد الخيري، دور التقنية الحديثة في تطوير الاتصالات الإدارية، مذكرة لنيل شهادة ماجستير في العلوم الإدارية، أكاديمية نايف العربية، 1424-2013.

49- مصعب إسماعيل طيش، دور نظم وتقنيات الاتصال الإداري في اتخاذ القرارات، رسالة لنيل شهادة الماجستير في إدارة الأعمال ، الجامعة الإسلامية غزة، 1429-2008.

50- ميلود طيش، الاتصال التنظيمي و علاقته بالتفاعل الاجتماعي للعاملين بالمؤسسة، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع، جامعة قاصدي مرباح ورقلة 2010-2011.

الدراسات والأبحاث:

51- سالم محمد صالح، العصر الرقمي وثورة المعلومات وتحديث المجتمع ، عين الدراسات والبحوث ، القاهرة، 2002.

52- عصام محمد البحيصي ، مداخلة بعنوان تكنولوجيا المعلومات الحديثة وأثرها على القرارات الإدارية في منظمات الأعمال ، مجلة الجامعة الإسلامية ، العدد الأول ، فلسطين جانفي 2006 ، ص.155

53- فلاح جابر الغرابي، وسائل الاتصال الحديثة و دورها في إحداث التفسير الاجتماعي ،مجلة القادسية في الآداب و العلوم التربوية، المجلد 8 العدد 2 ، 2009.

54- بختي إبراهيم، تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و دورها في التعليم، جامعة ورقلة، 2004.

المراجع باللغة الأجنبية:

55-BRAHIM BEEKHTI. L'essentiel de la micro informatique. ISP Institut des sciences Economique centre universite de Ouargla Ouargla 1999.

56- PIERE BOULOC-les ntic nouvelle Technologie de Llnformationet la de communication .Dunod Paris 2003.

المواقع الالكترونية:

57- www.wikipedia.org /13/4/2015/ تاريخ الزيارة/ الساعة 10:49

58- <http://www.icc.org/online/tutorials.foxlechtest/topic04r.tml>. 13/4/2015/ تاريخ الزيارة/ الساعة 10:49

59- www.wikipedia.org 2015-04-10، تاريخ الزيارة، الساعة 15:00 .

الملاحق

جامعة قاصدي مرباح ورقلة
كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية
قسم علوم الإعلام و الاتصال
تخصص: تكنولوجيا الاتصال الحديثة



استمارة ميدانية في إطار إعداد مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في تكنولوجيا الاتصال الجديدة
بعنوان

استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في الاتصال الإداري
دراسة مسحية بمقر دائرة تقرت بورقلة.

أخي - أختي تحية طيبة وبعد:

- في إطار إعداد مذكرة لنيل شهادة الماستر نضع بين أيديكم استمارة استبيان و نرجو منكم الإجابة
عن الأسئلة بكل موضوعية و نتعهد بالمحافظة على سرية المعلومات و عدم استعمالها إلا لغرض
البحث العلمي .

و شكرا على تعاونكم .

إشراف الأستاذ:

قندوز عبد القادر

إعداد الطالبتين :

بالحبيب ربيعة

حمادة مبروكة

ملاحظة:

- ضع علامة (X) أمام العبارة المناسبة

السنة الجامعية: 2015/2014

المحور الأول : البيانات الشخصية

الجنس : ذكر أنثى

السن:

المستوى التعليمي: متوسط ثانوي جامعي دراسات عليا

نوع الوظيفة : رئيس دائرة إطار (متصرف إداري) عون إداري أخرى اذكرها....

المحور الثاني : تتوفر المؤسسة على وسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة و تساهم في تحسين

الاتصال الإداري

1- هل تتوفر المؤسسة على وسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة ؟ نعم لا

2- ما هي أهم الوسائل المتوفرة

- أجهزة الحاسب الآلي الانترنت

- الهاتف الاكسترنانت

- الفاكس

3- هل تجيد استخدام وسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة ؟ نعم لا

4- ما هو مستوى تحمكك في وسائل التكنولوجيا الحديثة للاتصال ؟

جيد متوسط ضعيف مقبول

5- ماهي أهم الوسائل المستخدمة في أداء لمهامك ؟

- أجهزة حاسب الآلي الانترنت

- الهاتف الاكسترنانت

- الانترنت الفاكس

- البريد الالكتروني

6- هل ترى أن توفير وسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة يحسن من إنتاجية العمل ؟

نعم لا

إذا كانت الإجابة بنعم كيف يكون

ذلك.....

7- هل توفر وسائل التكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة يحسن مستوى أدائك ؟

نعم لا

8- هل تقوم المؤسسة بتجديد وسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة ؟ نعم لا

9- هل تستخدم وسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة في

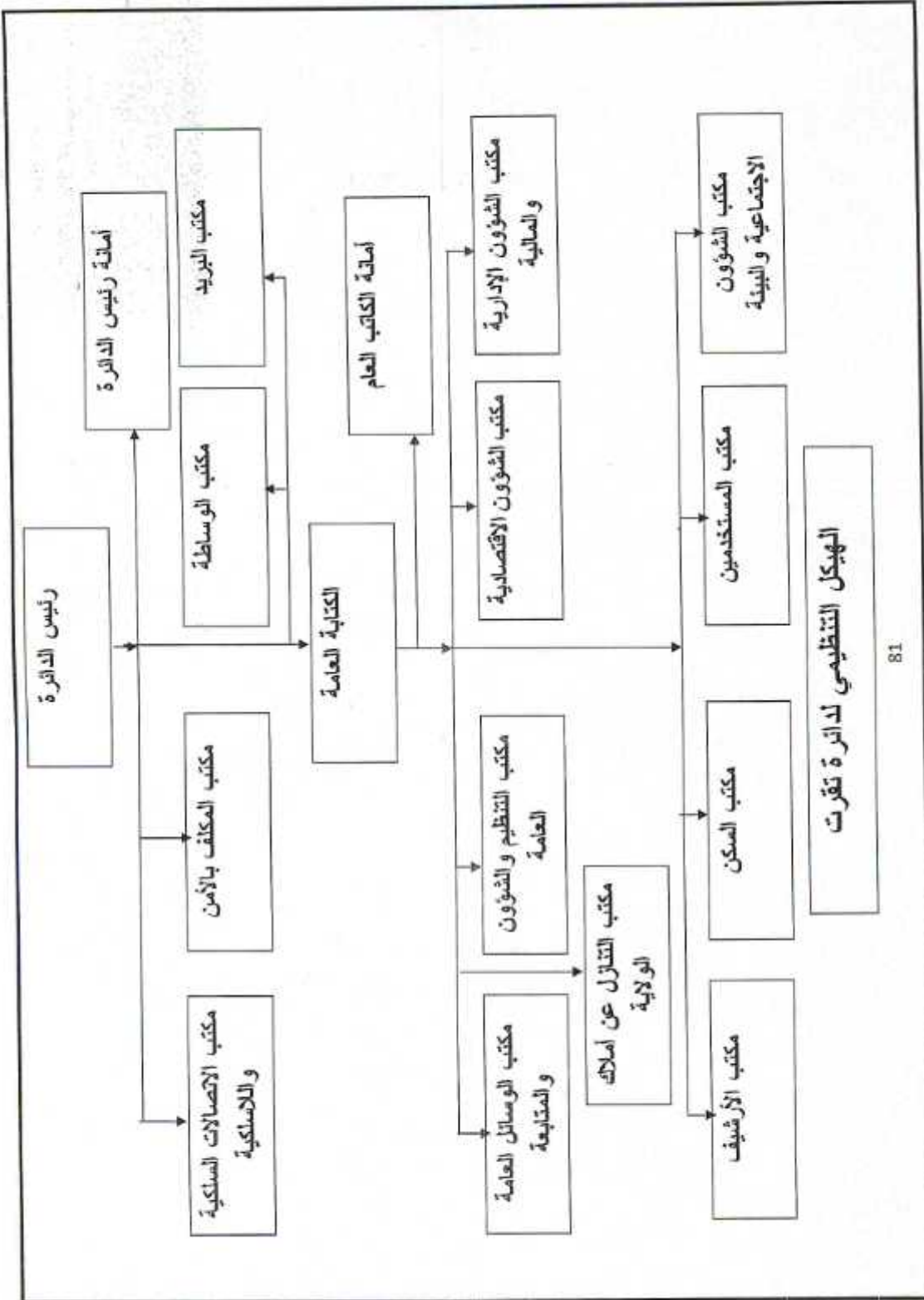
إطار العمل الاتصال بالزملاء الترفيه
أخرى انكرها.....

المحور الثالث : فعالية استخدام الوسائل التكنولوجية الاتصالية الحديثة في المؤسسة .

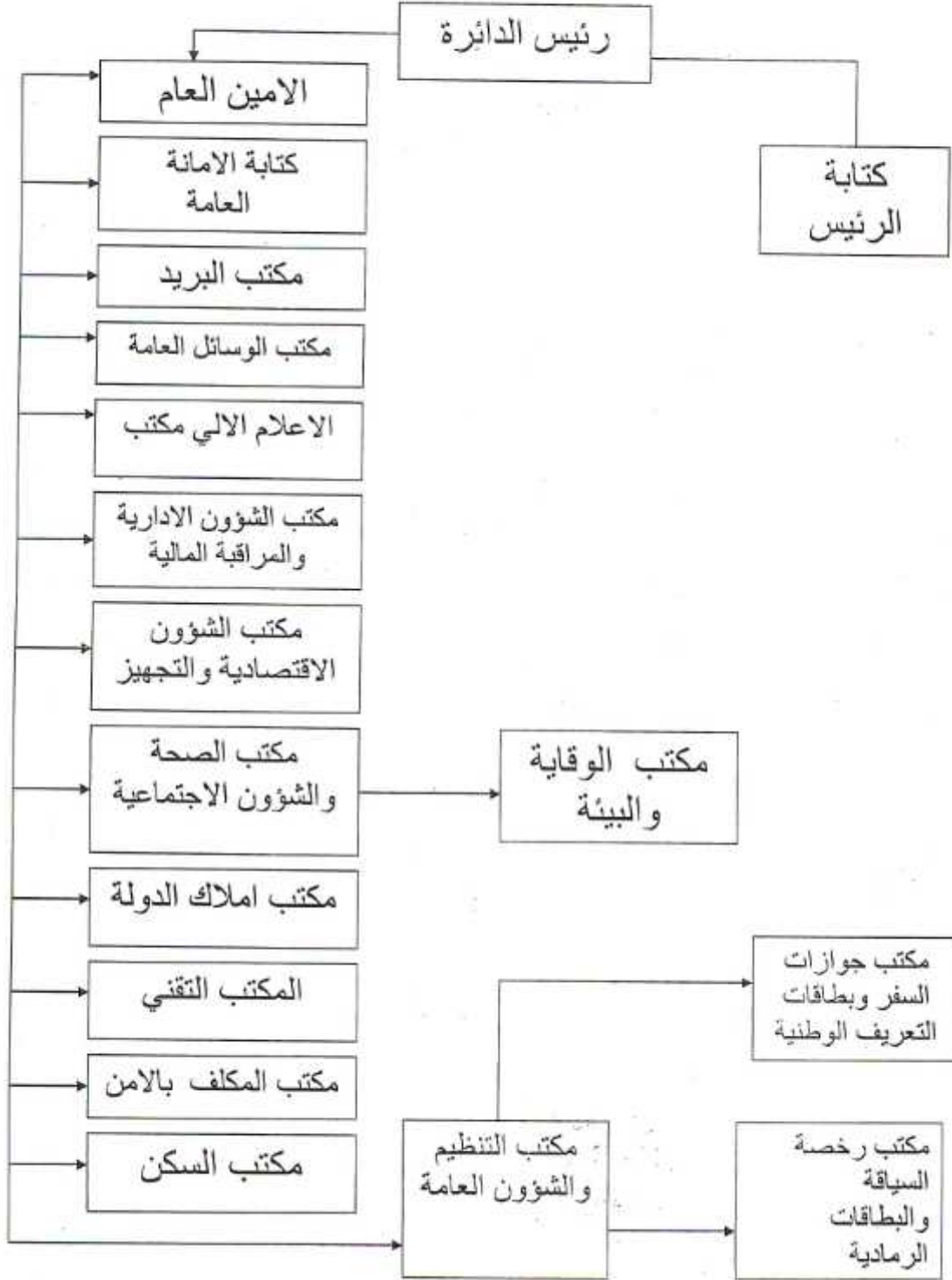
غير موافق	محايد	موافق	العبارة
			1- الوسائل التكنولوجية الاتصالية تسهل من عملية الاتصال في المؤسسة
			2- استخدام الوسائل التكنولوجية الاتصالية داخل المؤسسة يؤدي الى دقة المعلومات
			3- استخدام الوسائل التكنولوجية الحديثة تساهم في التزود بالمعلومات في الوقت المناسب
			4- استخدام الوسائل التكنولوجية الاتصالية يحسن من مستوى أداء الموظف و الإدارة
			5- استخدام الوسائل التكنولوجية للاتصال تعمل على تخفيض الجهد و التكاليف
			6- ساهمت الوسائل التكنولوجية الحديثة للاتصال في تحسين صورة المؤسسة وخدمة المواطن
			7- استخدام الوسائل التكنولوجية يحفز العاملين على أداء مهامهم في العمل
			8- يؤدي استخدام الوسائل التكنولوجية الاتصالية الحديثة إلى تحقيق التنسيق بين مختلف الأقسام المكونة للمؤسسة
			9- تساعد الوسائل التكنولوجية على سهولة حفظ البيانات و استرجاعها وقت الحاجة و سرعة تداولها

المحور الرابع : المعوقات التي تحد من فعالية استخدام وسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة

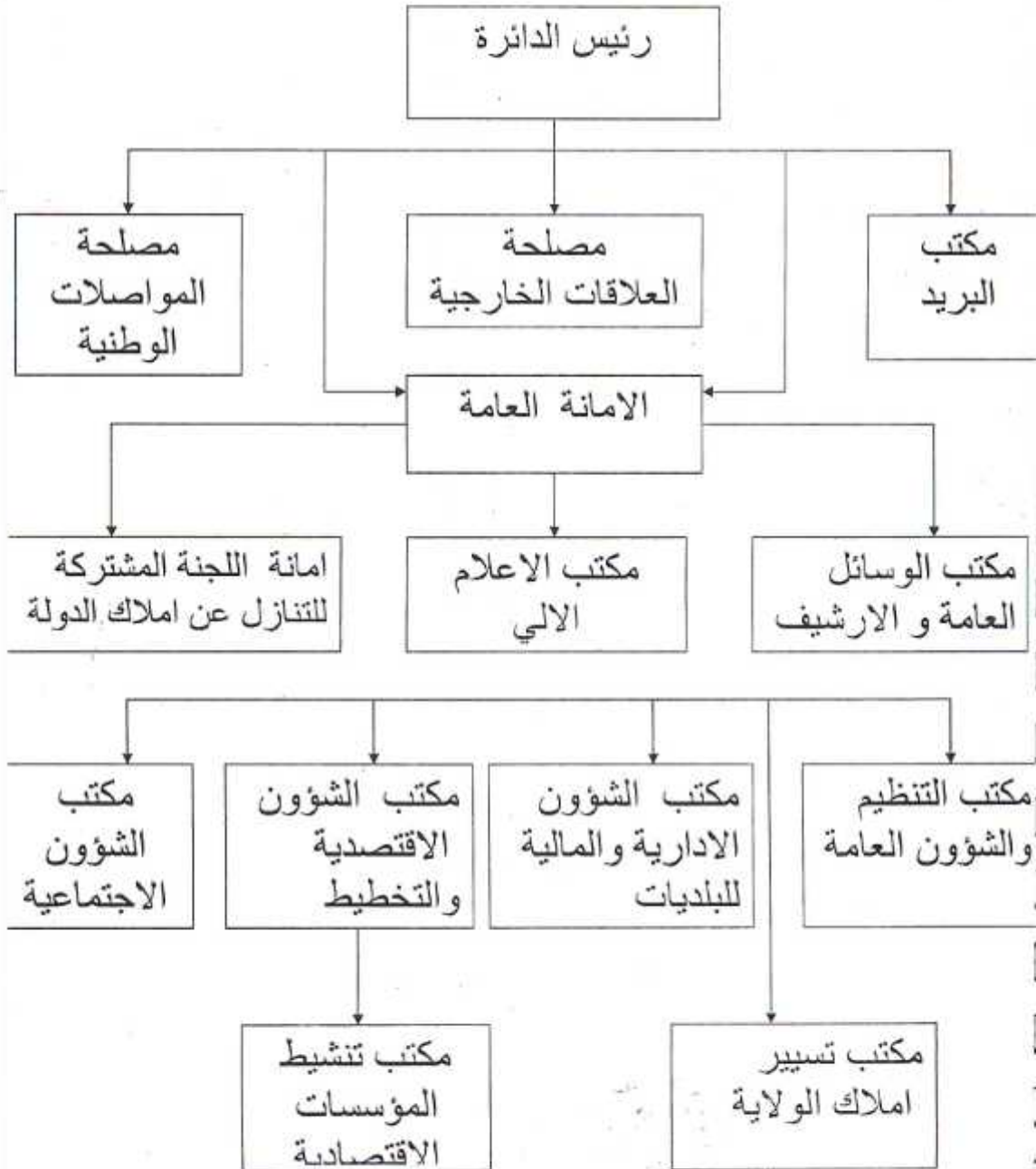
غير موافق	محايد	موافق	العبارة
			1- الاعتماد على الأساليب و الوسائل التقليدية في الاتصال الإداري
			2- قلة خبرة العاملين في المؤسسة في مجال استخدام الوسائل التكنولوجية الحديثة للاتصال
			3- نقص الكوادر المؤهلة
			4- صعوبة استخدام وسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة
			5- عدم توفر الوسائل بقدر كافي داخل المؤسسة
			6- تعرض الوسائل التكنولوجية الحديثة لمخاطر تقنية والفيروسات
			7- ارتفاع تكاليف توفير الأجهزة و صيانتها
			8- كثرة المعلومات الواردة في المؤسسة
			9- استخدام الوسائل التكنولوجية الحديثة تعتبر طريقة غير آمنة لحفظ البيانات
			10- غياب تدريب و تأهيل العاملين داخل المؤسسة على استخدام الوسائل الحديثة



الهيكل التنظيمي لدائرة تفرقت



شكل تنظيم مصالح الدائرة
حسب القرار الوزاري رقم 6973 مؤرخ في 1981/10/21



ملخص الدراسة:

لقد تمحورت دراستنا حول استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في الاتصال الإداري إذ نهدف من خلال هذه الدراسة إلى الكشف عن مدى استخدام الوسائل التكنولوجية في دائرة تقرت بورقلة ومعرفة أهمية ومدى فعالية هاته التكنولوجيا الحديثة.

حيث اعتمدنا على المنهج الوصفي في الشق النظري، و على المنهج المسحي في الشق التطبيقي وكذلك استعنا بالاستبيان والملاحظة كأدوات لجمع البيانات .

من خلال ذلك تم التوصل إلى النتائج التالية :

- أن المؤسسة تتوفر على وسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة.
- تساهم تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تفعيل الاتصال الإداري.
- توجد معوقات تحد من فعالية استخدام وسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة في الاتصال الإداري.

الكلمات المفتاحية:

إستخدام، التكنولوجيا، الاتصال ، تكنولوجيا الاتصال الحديثة، الاتصال الإداري.

Summary:

Our study focus on the use of modern Technology of communication in the administrative contact. It aimed at discovering to what extent the use of those technological means in Touggourt .Also . to know the importance and the effectiveness of the modern technologies .

We dependon the descriptive methodon the theoritical chapter and the generative method on the practiclone . whereas the quesianaire and the observation as data collecting tools .

Through this study .We obtain the fallowing results.

Insti tuttions have the modern technological means of communication which contribute in the imprivement of administrative contact.

The modern Technology of communication contribute in the reinforcement of the administrative contact.

There are many obstacles that limit the effectivenessof the modern technology of communication.

Keywords: use, technology, communication, modern communication technology, administrative communication.