



LARBI TEBESSI – TEBESSA UNIVERSITY

UNIVERSITE LARBI TEBESSI – TEBESSA-

جامعة العربي التبسي

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم: العلوم الإنسانية

الميدان: علوم إنسانية واجتماعية

الشعبة: علوم إنسانية

التخصص: اتصال تنظيمي

العنوان: دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تفعيل الاتصال الإداري في المؤسسة العمومية.

دراسة ميدانية: لمؤسسة اتصالات الجزائر – الشريعة –

مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر " ل. م. د "

دفعة: 2021

إشراف الأستاذ:

اعداد الطلبة:

• د/ بن مهدي مرزوق

• مناصرية صبرينة

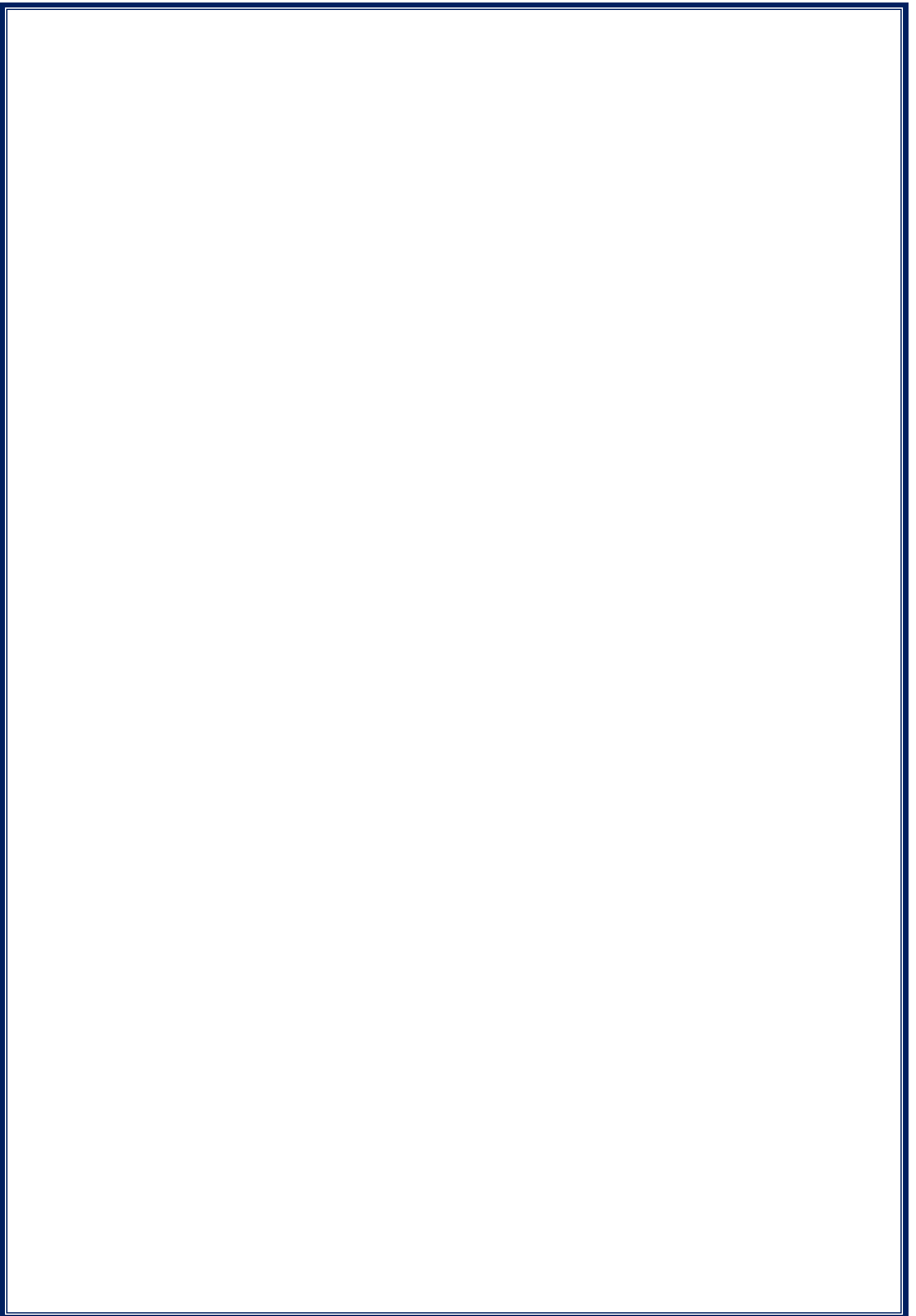
• عيادي عواطف

لجنة المناقشة:

الاسم واللقب	الرتبة العلمية	الصفة
د. بوزيان عبد الغني	أستاذ محاضر "أ"	رئيسا
د. بن مهدي مرزوق	أستاذ محاضر "أ"	مشرفا ومقررا
أ. ذويب اميرة	أستاذ محاضر "ب"	عضوا ممتحنا

السنة الجامعية: 2021/2020

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



شكر وتقدير:

قال الله تعالى «ولا تبخسوا الناس أشياءهم» (من سورة الأعراف الآية 84)
الحمد لله على إحسانه والشكر له على توفيقه وامتنانه ونشهد أن لا إله إلا الله
وحده لا شريك له تعظيماً لشأنه ونشهد أن نبيّنا محمد صلى الله عليه وسلّم
عبده ورسوله الداعي إلى رضوانه صلى الله عليه وسلّم وعلى آله وصحبه
الكرام...

بعد شكر الله سبحانه وتعالى على توفيقه لنا لإتمام هذه المذكرة

نتوجه بالشكر الجزيل إلى من شرفنا بإشرافه على مذكرة بحثنا

الأستاذ "بن مهدي مرزوق"

الذي لم تكفي حروف هذه المذكرة لإيفائه حقه بصبره الكبير علينا،
ولتوجيهاته العلمية التي لا تقدر بثمن والذي ساهم بشكل كبير في إتمام
واستكمال هذا العمل

كما لا يفوتنا أن نتقدم بالشكر لأعضاء لجنة المناقشة ولكل من ترك فينا بصمة
علم شكراً للذين لا يكفون عن العطاء،

كما نتوجه بالشكر والتقدير إلى كل من ساعدنا من قريب أو من بعيد على
إنجاز وإتمام هذا العمل واخص بالذكر " عياد طارق "، " الوالي كمال ".

"ربي أوزعنا أن نشكر نعمتك

التي أنعمتها علينا وعلى والدينا وأن نعمل صالحاً ترضاه

وأدخلنا برحمتك في عبادك الصالحين"



اهداء:

الحمد لله كثيرا طيبا والصلاة والسلام على رسول الله صلى الله عليه وسلم

اما بعد:

اللهم أعطنا ولا تحرمنا، وزدنا ولا تنقصنا، وأكرمنا ولا تهنا، وأثرنا ولا تؤثر علينا، الحمد لله الذي

وفقا لإنجاز هذا العمل المتواضع الذي اهديه الى:

إلى من رضاها غايتي وطموحي.....فأعطتني الكثير ولم تنتظر الشكر

إلى باعثة العزم والتصميم والإرادة.....صاحبة البصمة الصادقة في حياتي....

والدتي الحبيبة أطال الله في عمرها

إلى الإنسان الذي علمني كيف يكون الصبر طريقا للنجاح.... السند والقوة....

والدي الحبيب أطال الله في عمره

لي سندي وعضدي ومشاطري أفرحي وأحزاني أخي وأخواتي الجميلات " نوال، حيزية، ليلى، خيرة، اسيل، امير "

الى جميع افراد العائلة كل باسمه أينما وجدوا

إلى الأصدقاء وكل من قدم لي العون والمساعدة في إنجاز هذه العمل: "عواطف، لندة، نجمة،

منال، مروى، اسيا، مريم، شروق، نجوى، خولة، كريمة، دليلة.

الى كل من ذكرهم القلب ونسي ان يخطهم القلم

" صبرينة "

اهدي:

اهدي هذا العمل المتواضع الى :

الى اغلى ما املك في الوجود...امي "نوة" حفظها الله ،
الى من افنى شبابه من اجلى ..الى من بث فيا كل معاني العزيمة...ابي "العيد" حفظه
الله

الى الروح الطاهرة التي فارقتنا ..عمي الغالي "حمة الزين" رحمه الله

الى اخوتي : "سمير، فيصل ، واخر العنقود فارس"

الى اخواتي : "زليخة ، انيسة وابنائها : "امنة ، سند"

الى صاحب القلب الطيب والنية الصادقة اخي "رضا" وابناؤة " مودة ،رحمة، عبد
الرحمن ، عبد الودود "

الى من أوصى رسول الله بصلة رحمهم اشقاء ابي وابي

الى سندي وزارع الامل في حياتي

الى من تقاسمت معي هذا العمل :الغالية "صبرينة "

الى صديقات دربي : "خولة ، لندة ، نجمة ، نجوى، رندة ، كوثر ، شروق، منال ،
مروى ، اسيا ، خديجة "

"خواتم"

قائمة المحتويات

قائمة المحتويات

شكر وتقدير
اهداء
قائمة المحتويات
قائمة الجداول
قائمة الاشكال
مقدمة
الفصل الأول : الإطار المنهجي والمفاهيمي للدراسة
أولاً : منهجية الدراسة
01_ الإشكالية
_ التساؤلات الفرعية
02_ أسباب اختيار الموضوع
03_ أهمية الدراسة
04_ أهداف الدراسة
05_ ضبط مفاهيم ومصطلحات الدراسة
06_ الدراسات السابقة والمشابهة
ثانياً : الإجراءات المنهجية للدراسة
01_ مجتمع وعينة الدراسة

قائمة المحتويات

02_ منهج الدراسة
03_ أدوات جمع البيانات
04_ مجالات الدراسة
الفصل الثاني: الاطار النظري للدراسة
تمهيد
أولا : تكنولوجيا الاتصال الحديثة
01_ نشأة وتطور تكنولوجيا الاتصال الحديثة
02_ خصائص تكنولوجيا الاتصال الحديثة
03_ أنواع تكنولوجيا الاتصال الحديثة
04_ وظائف تكنولوجيا الاتصال الحديثة
05_ ايجابيات وسلبيات تكنولوجيا الاتصال الحديثة
ثانيا: الاتصال الإداري
01_ خصائص الاتصال الإداري
02_ أهمية الاتصال الإداري
03_ انواع الاتصال الإداري
04_ العوامل المؤثرة على فاعلية الاتصال الإداري
05_ معوقات الاتصال الإداري
خلاصة

قائمة المحتويات

الفصل الثالث : الاطار الميداني للدراسة
تمهيد
01_ خلفية نظرية عن المؤسسة
02_ تفريغ وتحليل البيانات الميدانية
03_ النتائج العامة للدراسة
04_ التوصيات والاقتراحات
05_ خاتمة
06_ قائمة المراجع
07_ الملخص
08_ الفهرس
09_ الملاحق

قائمة الجداول

الصفحة	العنوان
49	جدول رقم 01: يوضح توزيع أفراد العينة حسب الجنس
50	جدول رقم 02 : يوضح توزيع أفراد العينة حسب السن
51	جدول رقم 03 : يوضح توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي
51	جدول رقم 04 : يوضح توزيع أفراد العينة حسب المنصب
52	جدول رقم 05 : يوضح توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخبرة
53	جدول رقم 06 : يوضح توزيع إجابات أفراد العينة على استخدامهم لتكنولوجيا الاتصال الحديثة: (كوميبيوتر ، انترنت ، هاتف ... الخ).
54	جدول رقم 07 : يوضح توزيع إجابات أفراد العينة على قدرتهم الجيدة على التحكم في تكنولوجيا الاتصال الحديثة اثناء العمل
55	الجدول رقم 08 : يوضح توزيع إجابات أفراد العينة على اذا كانت شبكة الانترنت قد سهلت من طبيعة أعمالهم داخل المؤسسة .
56	الجدول رقم 09 : يوضح توزيع إجابات أفراد العينة على اذا ما كانت هناك صعوبة في استخدامهم لشبكة الانترنت اثناء تأدية وظائفهم
57	الجدول رقم 10: يوضح توزيع إجراءات أفراد العينة على الوسائل التكنولوجية الأكثر استخداما في مؤسسة اتصالات الجزائر
58	الجدول رقم 11: يوضح توزيع إجراءات أفراد العينة على اذا ما كانت الوسائل السابقة كافية لتحسين الاتصال في مؤسسة اتصالات الجزائر
59	الجدول رقم 12: يوضح توزيع إجراءات أفراد عينة الدراسة على وجود صعوبة في اجراء اتصالاتهم بواسطة الأجهزة التكنولوجية
60	جدول رقم 13: يوضح توزيع إجابات أفراد عينة الدراسة على نوعية الصعوبات التي تواجههم اثناء اتصالاتهم بواسطة الأجهزة التكنولوجية
60	جدول رقم 14: يوضح توزيع اجابات أفراد عينة الدراسة انطلاقا من رأيهم على ما اذا كانت تكنولوجيا الاتصال الحديثة أحدثت تغييرا في طبيعة العمل داخل المؤسسة .
61	الجدول رقم 15: يوضح توزيع إجابات أفراد العينة حسب اعتقادهم هل تساهم تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تسهيل المهام الإدارية في مؤسستهم
63	الجدول رقم 16: يوضح توزيع إجابات أفراد عينة الدراسة على هل حسنت تكنولوجيا الاتصال الحديثة من الاتصال بين موظفي المؤسسة

قائمة الجداول

64	الجدول رقم 17: يوضح توزيع إجابات أفراد العينة على هل زادت تكنولوجيا الاتصال الحديثة من فاعلية الاتصال الإداري في مؤسساتهم
65	الجدول رقم 18: يوضح توزيع إجابات أفراد عينة الدراسة على ماهي وسائل الاتصال الإداري المعتمدة في مؤسسة اتصالات الجزائر
66	الجدول رقم 19 : يوضح توزيع إجابات أفراد العينة على ما اذا الوسائل السابقة كافية ام لا

قائمة الأشكال

الصفحة	العنوان
49	الشكل 01: يوضح توزيع أفراد العينة حسب الجنس
50	الشكل رقم 02 : يوضح توزيع أفراد العينة حسب السن
51	الشكل رقم 03 : يوضح توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي
51	الشكل رقم 04 : يوضح توزيع أفراد العينة حسب المنصب
52	الشكل رقم 05 : يوضح توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخبرة
53	الشكل رقم 06 : يوضح توزيع إجابات أفراد العينة على استخدامهم لتكنولوجيا الاتصال الحديثة: (كومبيوتر ، انترنت ، هاتف ... الخ).
54	الشكل رقم 07 : يوضح توزيع إجابات أفراد العينة على قدرتهم الجيدة على التحكم في تكنولوجيا الاتصال الحديثة اثناء العمل
55	الشكل رقم 08 : يوضح توزيع إجابات أفراد العينة على اذا كانت شبكة الانترنت قد سهلت من طبيعة أعمالهم داخل المؤسسة .
56	الشكل رقم 09 : يوضح توزيع إجابات أفراد العينة على اذا ما كانت هناك صعوبة في استخدامهم لشبكة الانترنت اثناء تأدية وظائفهم
57	الشكل رقم 10: يوضح توزيع إجراءات أفراد العينة على الوسائل التكنولوجية الأكثر استخداما في مؤسسة اتصالات الجزائر
58	الشكل رقم 11: يوضح توزيع إجراءات أفراد العينة على اذا ما كانت الوسائل السابقة كافية لتحسين الاتصال في مؤسسة اتصالات الجزائر
59	الشكل رقم 12: يوضح توزيع إجراءات أفراد عينة الدراسة على وجود صعوبة في اجراء اتصالاتهم بواسطة الأجهزة التكنولوجية
60	الشكل رقم 13: يوضح توزيع إجابات أفراد عينة الدراسة على نوعية الصعوبات التي تواجههم اثناء اتصالاتهم بواسطة الأجهزة التكنولوجية
61	الشكل رقم 14: يوضح توزيع إجابات أفراد عينة الدراسة انطلاقا من رأيهم على ما اذا كانت تكنولوجيا الاتصال الحديثة أحدثت تغييرا في طبيعة العمل داخل المؤسسة .
62	الشكل رقم 15: يوضح توزيع إجابات أفراد العينة حسب اعتقادهم هل تساهم تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تسهيل المهام الإدارية في مؤسساتهم
63	الشكل رقم 16: يوضح توزيع إجابات أفراد عينة الدراسة على هل حسنت تكنولوجيا الاتصال الحديثة من الاتصال بين موظفي المؤسسة

قائمة الأشكال

64	الشكل رقم 17: يوضح توزيع إجابات أفراد العينة على هل زادت تكنولوجيا الاتصال الحديثة من فاعلية الاتصال الإداري في مؤسساتهم
65	الشكل رقم 18: يوضح توزيع إجابات أفراد عينة الدراسة على ماهي وسائل الاتصال الإداري المعتمدة في مؤسسة اتصالات الجزائر
66	الشكل رقم 19 : يوضح توزيع إجابات أفراد العينة على ما اذا الوسائل السابقة كافية ام لا

مقدمة

لقد شهدت نهاية القرن العشرين وبدايات القرن الواحد والعشرين قفزة نوعية للتكنولوجيا بصفة عامة ولتكنولوجيات الاتصال الحديثة بصفة خاصة، خاصة مع ظهور وسائل وتطبيقات كثيرة للاتصال التي جعلت العالم بأسره بمثابة قرية كونية صغيرة كما ان هذه الاليات والتطبيقات أحدثت نقلة كبيرة في سيرورة العمليات الاتصالية خاصة داخل المؤسسات، كما ساهمت في احداث تغييرات وتحولات في ميدان التنظيم والتسيير الإداري وهذا نظرا لأهمية هذا الميدان في تطور المؤسسات واستقرارها.

وباعتبار ان تكنولوجيات الاتصال الحديثة هي جزء لم يتجزأ من الهيكل الإداري داخل المؤسسات باختلاف أنواعها خاصة المؤسسات العمومية نظرا الى انها موردا أساسيا تعتمد عليه في تحسين عملية الاتصال الإداري وتجعله اكثر سرعة وديناميكية مما ينتج عن ذلك الخفة في تأدية الوظائف الإدارية المختلفة داخل المؤسسة ، ولهذا اصبح وجود مثل هذه التكنولوجيات مهما لخلق مكانة للمؤسسات الحديثة بكافة اشكالها ، وباعتبار ان مؤسسة اتصالات الجزائر الشريعة_ هي مؤسسة من بين هذه المؤسسات التي تولي أهمية كبيرة لموضوع تكنولوجيات الاتصال سنحاول في هذه الدراسة التطرق ودراسة دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تفعيل الاتصال الإداري داخل مؤسسة اتصالات الجزائر وكيفية تأثير هذه التكنولوجيات على أداء المؤسسة و العاملين فيها وإذا ما كان الاتصال الإداري قد تحسن فعلا بعد توظيف هذه التقنيات الحديثة ام لا .

وفي إطار تحقيق هذا الهدف تم تقسيم هذه الدراسة الى ثلاث فصول

تناولنا في الفصل الأول الإطار المنهجي والمفاهيمي للدراسة وفيه تطرقنا الى

أولاً: منهجية الدراسة وفيها تناولنا هذه العناصر على التوالي (تحديد الإشكالية والتساؤلات الفرعية، أسباب اختيار الموضوع، أهمية الدراسة، اهداف الدراسة ضبط مفاهيم ومصطلحات الدراسة، الدراسات السابقة والمشابهة).

ثانياً: الإجراءات المنهجية للدراسة وفيها تطرقنا الى ما يلي (مجتمع وعينة الدراسة، منهج الدراسة، أدوات جمع البيانات، مجالات الدراسة)

اما بالنسبة للفصل الثاني فتناولنا فيه الجانب النظري للدراسة والذي بدوره قسم الى محورين:

أولاً: تكنولوجيا الاتصال الحديثة وهنا تطرقنا الى كل ما يخص تكنولوجيايات الاتصال انطلاقاً من النشأة والتطور والخصائص وصولاً الى الأنواع والوظائف وحتى الإيجابيات والسلبيات

ثانياً: الاتصال الإداري وفيه تطرقنا الى خصائص وأهمية الاتصال الإداري وأنواعه ووظائفه وفي الأخير تناولنا المعوقات بكافة أنواعها.

أما بالنسبة للفصل التطبيقي فقد اشتمل أولاً على خلفية نظرية للمؤسسة ثم تفريغ وتحليل البيانات الميدانية وبعدها توصلنا للنتائج العامة للدراسة التي هي بمثابة إجابة للتساؤلات الفرعية المطروحة مسبقاً لنتطرق بعدها الى تقديم بعض التوصيات بالإضافة الى ملخص للعمل المنجز باللغتين العربية والفرنسية .

الفصل الأول: الإطار المنهجي والمفاهيمي للدراسة

أولاً. منهجية الدراسة:

01_ الإشكالية

_ التساؤلات الفرعية

02_ اسباب اختيار الموضوع

03_ أهمية الدراسة

04_ أهداف الدراسة

05_ ضبط مفاهيم ومصطلحات الدراسة

06_ الدراسات السابقة والمناقشة

ثانياً: الإجراءات المنهجية للدراسة

01_ مجتمع وعينة الدراسة

02_ منهج الدراسة

03_ أدوات جمع البيانات

04_ مجالات الدراسة

أولاً: منهجية الدراسة:

1- إشكالية البحث

ان ظهور التكنولوجيا الحديثة للاتصال أحدث تغييرات كبيرة في كافة مجالات الحياة بكل اشكالها حيث مهدت الطريق للانتقال من المجتمع الصناعي الذي شكلته الثورة الصناعية الى مجتمع أطلق عليه مجتمع المعلومات حيث أصبحت فيه تكنولوجيا الاتصال بمثابة الغذاء الرئيسي له بالنظر الى انها القاعدة الأساسية لعمل الإدارة داخل المؤسسات وهي المحرك الرئيسي لنجاح او فشل هذه الأخيرة.

وباعتبار ان تكنولوجيا الاتصال الحديثة بكافة عناصرها ووسائلها وتطبيقاتها تساهم في تخزين ومعالجة وتحليل البيانات واسترجاع المعلومات وتوزيعها وهذا بالإضافة الى تأمينها وإمكانية العودة اليها، من اجل تسهيل سيرورة الاتصال داخل المؤسسة خاصة ان الاتصال الإداري يعد العنصر الفاعل في المؤسسة العمومية على وجه الخصوص حيث لا يمكنها تحقيق أهدافها دون وجود شبكات واليات اتصال خاصة بها حتى تنتقل من خلالها البيانات والمعلومات بين هياكل المؤسسة ومصالحها بصفة عامة وبين الموظفين والعمال بصفة خاصة.

ولهذا فمن الضروري تواجد تكنولوجيا الاتصال الحديثة داخل أي هيكل تنظيمي مهما كان نوعه. ومن هذا المنطلق وبناء على ما سبق ذكره ارتأينا الى ان نقوم بهذه الدراسة بغرض التعرف على دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تفعيل الاتصال الإداري في المؤسسة العمومية (اتصالات الجزائر_ الشريعة_) نطرح التساؤل الرئيسي التالي ما هو دور تكنولوجيا الاتصال في تفعيل الاتصال الإداري داخل المؤسسة العمومية؟

✓ التساؤلات الجزئية:

✓ ماهي مكانة تكنولوجيا الاتصال الحديثة في إدارة المؤسسات العمومية؟

✓ ماهي اهم الوسائل التكنولوجية الحديثة التي تعتمد عليها مؤسسة اتصالات الجزائر في تفعيل الاتصال الإداري؟

✓ كيف تساهم تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسن عملية الاتصال الإداري داخل مؤسسة اتصالات الجزائر؟

2- أسباب اختيار الموضوع:

تتعدد الأسباب التي دفعتنا الى هذه الدراسة حيث نجد هناك أسباب ذاتية وأخرى موضوعية أهمها:

• الأسباب الذاتية:

- ✓ طبيعة التخصص وارتباطه بموضوع الدراسة.
- ✓ الميل لاكتشاف تكنولوجيا الاتصال الحديثة.
- ✓ الفضول العلمي الذي دفعنا الى معرفة تأثير تكنولوجيا الاتصال الحديثة على فاعلية الاتصال الإداري.
- ✓ الرغبة في التعرف من خلال الجانب الميداني على واقع تكنولوجيا الاتصال الحديثة وتأثيرها على الاتصال الإداري.

• الأسباب الموضوعية:

- ✓ موضوع تكنولوجيا الاتصال الحديثة من المواضيع الواسعة التي تتطلب البحث عنها.
- ✓ الحاجة لقيام بمزيد من الدراسات على الاتصال الإداري وتكنولوجيا الاتصال الحديثة.
- ✓ محاولة توضيح دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تفعيل الاتصالات الإدارية داخل مؤسسة اتصالات الجزائر. الشريعة.

3- أهمية الدراسة:

تكمن أهمية دراستنا في كونها تثير الجوانب الايجابية لتكنولوجيا الاتصال الحديثة داخل المؤسسات العمومية وإبراز فعاليتها على الاتصال الإداري.

كما تبرز لنا الأهمية الكبيرة لتكنولوجيا الاتصال الحديثة بصفة عامة وهذا بالنظر لما تملكه من إمكانيات تساعد على تحريك الاتصالات بكافة اشكالها داخل المؤسسات العمومية.

4 - أهداف الدراسة:

إن أي باحث يقوم بإنجاز بحث علمي مهما كان مجاله لابد ان يكون له مجموعة الأهداف المسطرة مسبقا والتي يسعى للوصول اليها.

وتكمن اهم الأهداف التي نرجو نحن تحقيقها فيما يلي:

✓ التعرف على المكانة التي تتبوؤها تكنولوجيا الاتصال في إدارة المؤسسات العمومية.

✓ التعرف على الوسائل والتطبيقات المختلفة لتكنولوجيا الاتصال الحديثة التي تعتمد عليها مؤسسة اتصالات الجزائر بتبسة في تفعيل الاتصال الإداري.

✓ محاولة الوقوف على كيف تساهم تكنولوجيا الاتصال في تحسين عملية الاتصال الإداري داخل مؤسسة اتصالات الجزائر_ الشريعة_

5 - تحديد المصطلحات والمفاهيم:

• مفهوم التكنولوجيا:

✓ التعريف اللغوي:

يستخدم البعض كلمة تكنولوجيا كمرادف للتقنية technique في حين يرى اخرون اختلافا واضحا بينهما ويرجع أصل التكنولوجيا الى اليونانية¹

اشتقت كلمة تكنولوجيا technology والتي ترجمت الى تقنيات من الكلمة techno والتي تعني مهارة او صنعة في حين كلمة ology وتعني العلم او المنهج²

✓ التعريف الاصطلاحي:

تعرف التكنولوجيا على انها الاستخدام الأمثل والعلمي السليم للموارد المتاحة او الطاقات والإمكانات المتوفرة³

¹ هناء عبداوي، مساهمة في تحديد دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في اكساب المؤسسة ميزة تنافسية، أطروحة دكتوراه منشورة، (جامعة مجمد خيضر بسكرة: كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير ،2016/2015)، ص.20.

² مرجع سابق، ص.20.

³ فاطمة احمد الخزاعلة، الاتصال وتكنولوجيا التعليم، (عمان: دار أمجد للنشر والتوزيع ،2014)، ص.08.

كما تعرف أيضا على انها التنظيم الفعال لخبرة الانسان من خلال وسائل منطقية ذو كفاءة عالية وتوجيه القوى الكامنة في البيئة المحيطة بنا للاستفادة منها في الربح المادي¹

✓ التعريف الاجرائي:

التكنولوجيا هي مجموعة الخبرات والوسائل سواء كانت مادية او إدارية او تنظيمية التي يعتمد عليها الانسان في أداء اعماله في أي مجال من اجل تحقيق غايات وحاجات سواء مادية او معنوية تهتم الفرد او المجتمع

• مفهوم الاتصال:

✓ التعريف اللغوي:

يعود أصل كلمة اتصال communication الى الكلمة اللاتينية communis ومعناها Common بمعنى عام او مشترك من هذا تبين ان الاتصال هو بمثابة علبة تدور حول المشاركة او التفاهم حول شيء او فكرة ما او اتجاه او سلوك وفعل معين²

✓ التعريف الاصطلاحي:

ان الاتصال بمعناه البسيط والعام البعيد عن التعقيدات يقوم على نقل او استرجاع او تبادل المعلومات بين أطراف مؤثرة ومتأثرة ويترتب على ذلك تغيير في المواقف والسلوكيات³

ولبر شرام يرى الاتصال communication معناه تبادل الأفكار والمعلومات بين فرد واخر او جماعة وأخرى فمادته المعلومات والأفكار وادواته اللغة والكلمات⁴

كما يعرف الاتصال من منظور تنظيمي على انه عملية تفاعلية بين طرفين المرسل المستقبل داخل إطار بيئي اجتماعي معين على ان يجعل هذا التفاعل جوانب العملية الاتصالية مترابطة بحيث لا نستطيع فهم جانب واحد من العملية بعيدا عن الجوانب الأخرى⁵

¹ محسن علي عطية، تكنولوجيا الاتصال في التعليم الفعال، (عمان: دار المناهج للنشر والتوزيع، 2008)، ص.21.

² اميرة علي محمد، الاتصال التربوي، (الهرم: الدار العالمية للنشر والتوزيع، 2006)، ص. 21.

³ إسماعيل علي سعد، الاتصال الإنساني في الفكر الاجتماعي، (الإسكندرية: دار المعرفة الجامعية، 2007)، ص.07.

⁴ كامل خورشيد مراد، الاتصال الجماهيري والاعلام: التطور، الخصائص، النظريات، (عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع، ط2 2014)، ص.43.

⁵ ناصر قاسمي، الاتصال في المؤسسة، دراسة تطبيقية ونظرية، (ديوان المطبوعات الجامعية، 2016)، ص.07.

✓ التعريف الاجرائي:

الاتصال عبارة عن عملية نقل المعلومات والأفكار والاتجاهات بين طرفي العملية الاتصالية التي هي بمثابة حركة مستمرة من أجل تحقيق أهداف معينة وهو نشاط تفاعلي يتم بين طرفين أو أكثر يهدف إلى تبادل أفكار أو معلومات بين طرفين أحدهم يدعى مرسلًا والثاني مستقبلًا وهذا باستخدام قنوات إرسال مناسبة بهدف تغيير أو تعديل سلوك ما

• مفهوم تكنولوجيا الاتصال الحديثة:

✓ التعريف الاصطلاحي:

تعرفها منال هلال المزاهرة على أنها مجموعة التجهيزات والوسائل التي اكتشفتها وأخترتها البشرية لجمع وإنتاج وبت ونقل واستقبال وعرض المعلومات الاتصالية بين المجتمعات والأفراد¹

كما أنها تشير إلى جميع أنواع التكنولوجيا المستخدمة في تشغيل ونقل وتخزين المعلومات في شكل الكتروني وتشمل تكنولوجيا الحاسبات الآلية ووسائل الاتصال وشبكات الربط وأجهزة الفاكس وغيرها من المعدات التي تستخدم بشدة في الاتصالات²

في حين يعرفها لزهرة بوشارب بولداني على أنها استخدام التقنيات في تبادل المعلومات وتناقلها بحرية على اختلاف أنواعها وأغراضها³

✓ التعريف الاجرائي:

هي مجموعة الأدوات والأجهزة التي توفر وتحقق عملية تخزين المعلومات ومعالجتها ومن ثم استرجاعها وكذلك توصيلها بعد ذلك عبر أجهزة الاتصالات المختلفة إلى أي مكان في العالم.

• مفهوم التفعيل:

بمعنى تقوية الشيء وتحسين سيرورته وجعله أكثر فاعلية عن ذي قبل.

¹ منال هلال المزاهرة، تكنولوجيا الاتصال والمعلومات، (عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع، 2014)، ص.42.

² عبد الوهاب بن بريكة، "أثر تكنولوجيا الاعلام والاتصال في دفع عجلة التنمية"، مجلة الباحث، ع07، (2010/2009)، ص. 117.

³ لزهرة بوشارب بولداني، "دور التكنولوجيا الرقمية في إدارة المكتبات الجزائرية"، المجلة الأردنية للمكتبات والمعلومات، م50، ع3، (أيلول 2015)، ص.177.

✓ مفهوم الاتصال الإداري:

✓ التعريف الاصطلاحي:

هو عملية نقل المعلومات والأوامر والتوجيهات والقرارات وطرائق الأداء بين سائر الأقسام الرئيسية والفرعية في مؤسسة معينة¹

وهو أيضا عملية يقوم المدير بواسطتها بإعطاء المعلومات بشكل منظم ونقل مضمونها الى عدد كبير من الافراد العاملين في المنظمة او الى الأشخاص او المؤسسات داتا العلاقة والموجودة خارج المنظمة²

الاتصال الإداري هو أداة اجتماعية يتم من خلالها التفاهم بين الافراد والجماعات في المنظمة والاتصال هو وسيلة رئيسية من الوسائل التي تستخدم لتحقيق اهداف المنظمة حيث يتم من خلالها نقل المعلومات والبيانات والآراء والأفكار بين الافراد والجماعات بغرض تحقيق الأداء المستهدف للمنظمة³

✓ التعريف الاجرائي:

هو عملية تبادل الأفكار والآراء والامور والقرارات داخل المؤسسة مهما كان نوعها بين الافراد العاملين فيها بينهم او بين المصالح المختلفة بغرض تحقيق اهداف تخص المؤسسة وتكون مسطرة مسبقا

✓ مفهوم المؤسسة العمومية:

• تعريف المؤسسة:

يقصد بها جمعية او معهد او شركة أسست لغاية علمية او خيرية او اقتصادية.

يقال مؤسسة علمية، مؤسسة صناعية.⁴

¹ خيضر شعبان، مصطلحات في الاعلام والاتصال، (الجزائر: دار اللسان العربي، 1422هـ)، ص.05.

² إبراهيم علي ربابعة، مهارة الاتصال، (شبكة الالولة، ب، س)، ب، ص.

³ احمد الخطيب، عادل معاينة، الإدارة الحديثة: نظريات واستراتيجيات ونماذج حديثة، (عمان. جدارا للكتاب العالمي، اريد: عالم الكتب الحديث، 2009)، ص.216.

⁴ بوزيد غلابي، مفهوم المؤسسة العمومية، مذكرة ماجستير منشورة، (جامعة العربي بن مهدي ام البواقي: كلية الحقوق والعلوم السياسية، 2010/2011)، ب، ر، ص.

• المؤسسة العمومية:

✓ التعريف الاصطلاحي:

يعرفها الاستاد ديدي ترش على انها شخص معنوي من اشخاص القانون العام تهدف الى تسيير مرفق عام.¹

في حين يعرفها عمار عابدي: " المؤسسة العمومية هي منظمة إدارية عامة تتمتع بالشخصية القانونية والاستقلال المالي والإداري وترتبط بالسلطات الإدارية المركزية المختصة بعلاقة التبعية والخضوع للرقابة الإدارية الوصاية وهي تدار بالأسلوب الإداري اللامركزي لتحقيق اهداف محددة في نظامها القانوني²

✓ التعريف الاجرائي:

المؤسسة العمومية هي منظمة عامة تخضع لمبدأ التخصص ولها أسلوب اداري لامركزي، تابعة للدولة من حيث تنظيمها وتسييرها والهدف من انشائها هو إدارة نشاط معين وتتمتع بالاستقلال في إدارة هذا النشاط من خلال تمتع هذه المنظمة بالشخصية المعنوية.

6_ الدراسات السابقة والمشابهة:

• الدراسة الأولى:

وكان عنوانها دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تنمية العلاقات الإنسانية داخل التنظيم الإداري،³ دراسة ميدانية بمقر ولاية ورقلة للطالب مصطفى محجوبي من جامعة محمد خيضر بسكرة وهي أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه للطور الثالث LMD في علم اجتماع وهذا عام 2015\2016..

حيث تدور إشكالية الدراسة التي قام بها مصطفى محجوبي حول مجموعة التغيرات التي يمكن ان تحدثها تكنولوجيا الاتصال والمعلومات على مستوى العلاقات الإنسانية وبين أعضاء التنظيمات الإدارية.

¹ شايب الراس عبد القادر، المؤسسة العمومية ومبدأ المنافسة، مذكرة ماجستير منشورة، (جامعة وهران 2: كلية الحقوق والعلوم السياسية، 2017)، ص.17.

² شايب الراس، مرجع سابق، ص.17.

³ مصطفى محجوبي، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تنمية العلاقات الإنسانية داخل التنظيم الإداري، أطروحة دكتوراه منشورة، (جامعة محمد خيضر بسكرة: كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، 2015/2016)

ومن اجل هذا قام الطالب بصياغة تساؤل رئيسي مفاده:

_ كيف يساهم استخدام تكنولوجيا الاتصال والمعلومات في تنمية العلاقات الإنسانية بين العاملين في التنظيم الإداري؟

وقد انبثقت منه مجموعة من الأسئلة الفرعية أهمها:

_ كيف تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال على التعاون بين الموظفين؟

_ كيف تؤثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على مستوى الرضا الوظيفي لدى الإداريين؟

_ كيف تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال في رفع الروح المعنوية للموظف الإداري؟

✓ اهداف الدراسة:

تكمن الأهداف التي يسعى اليها الطالب مصطفى محجوبي في محاولة التعرف على الجانب الإنساني للموظف الإداري ويستلزم هذا الامر استطلاع جميع العوامل النفسية والاجتماعية للفرد في محيط العمل وعلاقة هذا النسق بالانساق الأخرى في التنظيم الإداري بالإضافة الى محاولة التوصل الى طرق وأساليب الاتصال الأكثر تأثيرا في ظل ما يطرح من مشاكل واختلالات تشوب طرق وأساليب استخدام التكنولوجيا بصفة عامة وتكنولوجيا الاتصال بصفة خاصة.

_ الوقوف على واقع استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في الإدارة الجزائرية.

_ التعرف على واقع العلاقات الإنسانية في الإدارة الجزائرية وهذا في ظل مشاكل التفاعل وضعف في العلاقات بين الموظفين والمسؤولين.

✓ منهج الدراسة وأدوات جمع البيانات:

اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي كما تم الاعتماد على الاستبيان المغلق ذو أسئلة محددة مسبقا كأداة لجمع المعلومات.

✓ نتائج الدراسة:

_ كلما توفرت تكنولوجيا المعلومات والاتصال زاد حجم الاتصال بين الإدارة العليا والموظفين التنفيذيين وبين الموظفين.

تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تعزيز روح التعاون والموظفين من خلال تسهيل نقل وتبادل الخبرات والاستشارات في المعلومات والبيانات الخاصة بالعمل.

كلما توفرت الأجهزة والوسائل كلما ازداد رضا العامل عن ظروفه المهنية.

كلما حسن استخدام هذه الأجهزة والمعدات كلما زادت درجة تقدير العامل لنفسه.

وجود تكنولوجيا الاتصال والمعلومات يساعد في الرفع من الروح المعنوية لدى المبحوثين.

✓ علاقة الدراسة الحالية والدراسة السابقة:

تشابهت دراستنا مع هذه الدراسة في كون كلا الدراستين تناولتا المتغير المستقل الا وهو تكنولوجيا الاتصال الحديثة وتتوافقا مع بعضهما في المنهج المتبع " المنهج الوصفي"، في حين تمحورت أوجه الاختلاف في كون دراسة مصطفى محجوبي أطروحة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الدكتوراه بالإضافة الى انه تناول موضوع تكنولوجيا الاتصال الحديثة ودورها في تنمية العلاقات الإنسانية في حين دراستنا الحالية تمحورت حول دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تفعيل الاتصال الاداري في المؤسسة العمومية، ورغم أوجه الاختلاف الا اننا لا نستطيع ان ننكر اننا استفدنا من هذه الدراسة حيث مكنتنا من الوصول الأسرع الى المعلومات خاصة حول موضوع تكنولوجيا الاتصال الحديثة والتعرف اكثر على كيفية التواصل مع والتعرف عليهم.

• الدراسة الثانية:

وكانت بعنوان دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين تنافسية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة،¹ دراسة حالة لشركة د.د.م للخدمات العامة والتجارة، ال دادوح للطالبة بن بوزيد شهرزاد من جامعة امحمد بوقرة بومرداس، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علوم التسيير وهذا عام 2011\2012.

وتدور إشكالية هذه الدراسة حول الدور الكبير الذي تلعبه تكنولوجيا الاتصال والمعلومات في تحسين التنافسية بين المؤسسات الصغيرة والمتوسطة باعتبارها مصدر أساسي للمعلومات ولها القدرة على خلق جو التنافسية بين المؤسسات مهما كانت اشكالها وهيكلها وهذا بالنظر الى اشكال الاتصال الكثيرة المعتمدة

¹ بن بوزيد شهرزاد، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين تنافسية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، مذكرة ماجستير منشورة، (جامعة امحمد بوقرة بومرداس: كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، 2011/2012)

داخل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة بحيث ان هذه الأخيرة تعمل على دعم وتحسين قنوات الاتصال وبهذا نستطيع تحقيق القدرة على مجابهة بعضها البعض، وعلى ضوء ما سبق صاغت صاحبة الدراسة اشكالياتها على النحو التالي:

_ الى أي مدى يمكن لتكنولوجيا الاتصال ان تساهم في تحسين تنافسية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة؟
وقد فرعت هذا التساؤل الى مجموعة أسئلة فرعية هي كالتالي:

_ هل يؤدي الاستثمار المادي في تكنولوجيا المعلومات الى دعم تنافسية المؤسسة الصغيرة والمتوسطة؟

_ ماهي اثار تكنولوجيا المعلومات والاتصال على خلق القيمة لدى المؤسسة الصغيرة والمتوسطة؟

_ على ماذا يتوقف نجاح المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في مشروعها لتبني تكنولوجيا المعلومات والاتصال؟

_ هل بإمكان تكنولوجيا المعلومات والاتصال ان تساهم في نجاح أحد الاستراتيجيات التنافسية؟

_ هل تملك شركة د.د.م للخدمات العامة والتجارة ال دادوح الإمكانيات اللازمة لاستغلال تكنولوجيا المعلومات والاتصال لأغراض تنافسية؟

✓ فرضيات الدراسة:

يؤدي الاستثمار في تجهيزات ووسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال الى نتيجة حتمية الا وهي رفع تنافسية المؤسسة الصغيرة والمتوسطة.

يؤدي الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصال الى خلق قيمة إضافية للمؤسسة الصغيرة والمتوسطة.

يتوقف نجاح المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في تبنيها لتكنولوجيا المعلومات والاتصال على قدراتها التنظيمية.

تستطيع تكنولوجيا المعلومات والاتصال ان تؤثر على درجة فعالية الاستراتيجية التنافسية.
تحاول شركة د.د.م للخدمات العامة والتجارة ال دادوح ان تحسن من أساليب أداء اعمالها بفضل تكنولوجيا الاتصال وهذا من اجل تقديم أفضل الخدمات للزبائن.

✓ اهم النتائج المتوصل اليها:

ان شركة دادوح تعمل على تحقيق الزيادة في مجال نشاطاتها المختلفة من خلال امكانياتها المادية والبشرية.
تمتلك الشركة التجهيزات المادية من حواسيب وقواعد بيانات وشبكة محلية وبرمجيات معلومات مختلفة.
يمتلك عمال الشركة وعيا بأهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تنفيذ المهام المنوطة بوظائفهم.
تعمل الشركة على تحسين انتاجيتها بفضل مزايا تكنولوجيا المعلومات والاتصال.
تستعمل الشركة تكنولوجيا المعلومات والاتصال للاتصال بالزبائن وموردي الشركة وتفعيل علاقتها بهم من اجل كسب ولائهم وبالتالي التميز في تقديم الخدمات.

✓ علاقة الدراسة الحالية بالدراسة السابقة

تتشابه الدراستين في كونهما اعتمدتا نفس المنهج ونفس أدوات جمع البيانات حيث تدخل الدراستان ضمن الدراسات الوصفية وكلاهما اخضعا العينة الخاصة بهما للاستبيان كأداة بحث، وهذا رغم اختلافهما في طبيعة الدرجة العلمية باعتبار ان دراسة بن بوزيد شهرزاد تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير الا ان هذه الدراسة افادتنا في الإحاطة بالموضوع ومكنتنا من الفصل بين متغيرات الظاهرة بكل سهولة وقدمت لنا لمحة حول ما يمكن تناوله في الإطار النظري خاصة الشطر الأول من الفصل.

• الدراسة الثالثة:

بعنوان الاتصال الإداري وتأثيره على أداء العاملين في المكتبات الجامعية ،دراسة ميدانية بمكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية للطالب عوني محمد العيد من جامعة العربي التبسي تبسة ،¹

¹ عوني محمد العيد، الاتصال الإداري وتأثيره على أداء العاملين في المكتبات الجامعية، مذكرة ماستر منشورة، (جامعة العربي التبسي: كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية ، 2015/2016).

مذكرة مقدمة نيل شهادة الماستر ل.م.د، في تخصص إدارة المعرفة في المكتبات ومراكز التوثيق وهذا سنة 2015\2016.

حيث تتمحور إشكالية الدراسة حول مدى تأثير الاتصالات الإدارية على الأداء الوظيفي لعمال المكتبة الجامعية ومدى تحقيقه للالتزام التنظيمي لهذه المكتبات.

وانطلاقا مما سبق طرح الطالب اشكاليته على النحو الاتي:

_ ما هو تأثير الاتصال الإداري على تحقيق الالتزام الوظيفي بالمكتبات الجامعية؟

والذي بدوره ينقسم الى مجموعة الأسئلة الفرعية أهمها:

_ ما مدى تأثير الاتصال الإداري على أداء العاملين في المكتبات الجامعية؟

_ هل الخدمة المكتبية تتأثر بعلاقة المكتبي والمسؤول؟

✓ **فرضيات الدراسة:**

_ الاتصال الإداري الجيد بين المكتبي والمسؤول يحدد فاعلية المكتبة.

_ الخدمة المكتبية تتأثر بعلاقة المكتبي والمسؤول.

✓ **اهم النتائج المتوصل اليها:**

_ الفاعلية المكتبية الناجحة تبنى على خلق اتصال فعال وناجح بين المكتبي والمسؤول.

وجود عوائق وصعوبات في الجو الاتصال بين المكتبي والمسؤول وهذا راجع الى غياب ثقافة الاتصال الإداري.

_ غياب الاليات التنظيمية للاتصال الإداري داخل المكتبة مما خلق فجوة اتصالية بين المسؤول والمكتبي مما أثر سلبا على فاعلية المكتبة.

_ التنظيم، المعاملة، التكامل، التعاون، عند غيابها تؤثر سلبا أولا على العلاقة الرابطة بين المسؤول والمكتبي وثانيا افسال الفاعلية المكتبية التي بالضرورة تؤثر على رواد المكتبة.

✓ **علاقة الدراسة الحالية بالدراسة السابقة:**

تتشابه الدراستان أولا في كونهما تناولتا موضوع الاتصال الإداري بشكل مفصل بالإضافة الى ان كليهما من جامعة العربي التبسي بتبسة وكلاهما لهما نفس الدرجة العلمية (ماستر)،الا انهما اختلفتا في كون

الطالب عوني محمد العيد تناول موضوع الاتصال الإداري داخل تخصص إدارة المعرفة في المكتبات ومراكز التوثيق لا الاتصال التنظيمي ، ورغم هذا فنحن لا ننكر اننا استفدنا من المعلومات المقدمة سواء في الاطار النظري او التطبيقي خاصة فيما يخص الشق الثاني من دراستنا (الاتصال الإداري) كما اننا تمكنا من التعرف على مدى فاعلية الاتصال الإداري داخل المكتبة المركزية لكلية العلوم الإنسانية لجامعة العربي التبسي بتبسة .

• الدراسة الرابعة:

بعنوان دور الاتصال الإداري في تحسين صورة الأداء الوظيفي لجامعة طرطوس من وجهة نظر أعضاء الهيئة التعليمية دراسة ميدانية للدكتورة نايفة علي، مقالة منشورة في مجلة اتحاد الجامعات العربية للتربية وعلم النفس، المجلد السادس عشر العدد 2 ، 2018.

حيث تدور إشكالية الدراسة حول مدى استخدام الاتصال الإداري وممارسته لدرجة جودة الأداء الوظيفي ومعرفة العلاقة الارتباطية بين هذه المتغيرات في جامعة طرطوس.

صاغت الدكتورة نايفة علي إشكاليتهما على النحو التالي:

_ ما دور الاتصال الإداري في تحسين الأداء الوظيفي لجامعة طرطوس من وجهة نظر أعضاء الهيئة التعليمية؟

وقامت بتقسيم هذه الإشكالية الى أسئلة فرعية أهمها:

_ ما درجة ممارسة الاتصال الإداري في جامعة طرطوس من وجهة نظر أعضاء الهيئة التعليمية العاملين فيها؟

_ ما درجة جودة الأداء الوظيفي في جامعة طرطوس من وجه نظر أعضاء الهيئة التعليمية العاملين فيها؟

✓ فرضيات الدراسة:

¹ نايفة علي، "دور الاتصال الإداري في تحسين جودة الأداء الوظيفي لجامعة طرطوس من وجهة نظر أعضاء الهيئة التعليمية"، مجلة اتحاد الجامعات العربية للتربية وعلم النفس، م6، ع2، (2018)

_لا توجد فروق ذات دلالات إحصائية عند مستوى دلالة (0,05) بين متوسطات تقدير افراد عينة البحث لدرجة ممارسة الاتصال الإداري في جامعة طرطوس، تبعا لمتغيرات الاتية (الجنس، الاقدمية، المؤهل العلمي، طبيعة العمل)

_لا توجد فروق ذات دلالات إحصائية عند مستوى دلالة (0,05) بين متوسطات تقدير افراد عينة البحث لدرجة جودة الأداء الوظيفي في جامعة طرطوس تبعا للمتغيرات الاتية (الجنس، الاقدمية، المؤهل العلمي، طبيعة العمل).

_لا توجد علاقة ارتباط دالة إحصائية عند مستوى دلالة (0,05) بين متوسطات تقدير افراد عينة البحث لدرجة ممارسة الاتصال الإداري في جامعة طرطوس وبين متوسطات تقديراتهم لدرجة جودة الأداء الوظيفي.

✓ نتائج الدراسة:

يمكن تفسير النتيجة انه كلما زادت فاعلية الاتصال الإداري في الجامعة انعكس ذلك إيجابيا على الأداء الوظيفي للعاملين لان وضوح التعليمات وسرعة الحصول على المعلومات في الوقت المناسب تسهل على العاملين انجاز العمل بسرعة المناسبة والكفاءة المطلوبة، حيث اتضح وجود علاقة إيجابية بين الاتصال الإداري والانتماء التنظيمي لدى أعضاء هيئة التدريس في الجامعة التي بينت وجود اثر إيجابي للثقافة التنظيمية في مستوى الأداء الوظيفي.

✓ علاقة الدراسة الحالية بالدراسة السابقة:

تتشابه كلا الدراستين في كونهما تندرج تحت الدراسات الوصفية وفي كونهما دراسة ميدانية بالإضافة الى انها هذه الدراسة تناولت الاتصال الإداري والذي هو المتغير التابع لدراستنا الا انها اختلفتا في بعض النقاط خاصة في نوع الوثيقة بالنظر الى ان هذه الدراسة عبارة عن مقال كما اختلفتا في الإطار المكاني لان دراسة الدكتورة نايفة علي تمت داخل جامعة طرطوس

ورغم هذه التناقضات الا أننا لا نستطيع ان ننكر ان هذه الدراسة افادتنا نوعا ما وهذا من حيث الترتيب الجيد والصياغة الممتازة للأسئلة وكما مكنتنا من الوصول الى كم لا بأس به من المعلومات حول الاتصال الإداري.

• الدراسة الخامسة:

تحت عنوان واقع استخدام تكنولوجيا الاعلام والاتصال التعليمية من وجه نظر أساتذة جامعة ام البواقي، للطالب بخوش وليد ، مقالة منشورة في مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، العدد 31، ديسمبر 2017،¹

تدور إشكالية الدراسة حول مدى اسهام تكنولوجيا الاعلام والاتصال التعليمية في تحقيق طموحات القادة السياسيين والتربويين في جودة التعليم العالي، وطرحت الإشكالية على النحو التالي:

ما واقع استخدام تكنولوجيا الاعلام والاتصال التعليمية في الجامعة في الجامعة من وجه نظر الأساتذة الجامعيين.

✓ فرضيات الدراسة:

- __ يتقن الأساتذة الجامعيين استخدام تكنولوجيا الاعلام والاتصال التعليمية.
- __ يستخدم الأساتذة الجامعيين استخدام تكنولوجيا الاعلام والاتصال التعليمية في عملية التدريس.
- __ توجد صعوبات تواجه الأساتذة الجامعيين في تطبيق تكنولوجيا الاعلام والاتصال التعليمية.

✓ نتائج الدراسة:

- __ يتقن الفرد الدراسة تكنولوجيا الاعلام والاتصال التعليمية بدرجة مقبولة.
- __ يستخدم الفرد الدراسة برامج تكنولوجيا الاعلام والاتصال التعليمية فب تدريس الطلبة بدرجة اقل من المتوسط.
- __ افراد الدراسة يعانون من صعوبات تقف في وجه استخدام تكنولوجيا الاعلام والاتصال التعليمية في التعليم الجامعي.

¹ بخوش وليد، "واقع استخدام تكنولوجيا الاعلام والاتصال التعليمية من وجهة نظر أساتذة جامعة ام البواقي"، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، ع31، (ديسمبر 2017).

✓ علاقة الدراسة الحالية بالدراسات السابقة:

تتشابه الدراستين في كونهما يشتركان في ان كلاهما تناولتا موضوع تكنولوجيايات الاتصال والاعلام حيث ان دراستنا هدفت الى التعرف على دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تفعيل الاتصال الإداري في المؤسسة العمومية في الوقت الذي تناولت فيه دراسة بخوش وليد واقع استخدام تكنولوجيا الاعلام والاتصال التعليمية من وجه نظر أساتذة جامعة ام البواقي بالإضافة الى ان كلا الباحثين ينتميان تحت جناح الدراسات الوصفية واعتمدتا على الاستبيان كأداة لجمع البيانات في حيث تبرز نقاط الاختلاف في كون دراسة الطالب بخوش وليد عبارة عن مقال في مجلة في حين دراستنا هي مذكرة لنيل شهادة الماستر ل.م.د. كما انه تناول واقع تكنولوجيا الاعلام والاتصال في المؤسسات التعليمية في حين دراستنا تناولت الموضوع في المؤسسات الاقتصادية .

ثانيا: الإجراءات المنهجية للدراسة.

1_مجتمع وعينة الدراسة:

مجتمع الدراسة هو مصطلح علمي منهجي يراد به كل ما يمكن ان تتم عليه نتائج البحث سواء اكان مجموعة او افراد او كتب او مباني مدرسية.¹

ومجتمع الدراسة الخاص بنا يشمل عمال واداريي مؤسسة اتصالات الجزائر _الشرعية_

• وفي دراستنا هذه اخترنا استعمال "المسح الشامل " على مجتمع البحث بدل أسلوب العينة نظرا لقلّة عدد الموظفين في مؤسسة اتصالات الجزائر _الشرعية_ والذي يقدر عددهم ب 22 موظف.

حيث عرفت فاطمة عوض صابر البحوث الشاملة عل انها تلك البحوث التي تجرى على جل افراد العينة دون استثناء ، ويعاب على هذا الأسلوب تكاليفه المادية الباهظة وزيادة المجهودات الإدارية وطول الوقت اللازم لها ، لذا لا يمكن استخدام هذا الأسلوب الا اذا كان المجتمع محدودا ²

في حين ان عقيل حسن عقيل عبر على المسح الشامل على انه دراسة المجتمع (مجتمع الموضوع) دون استثناء أي مفردة منه أي دراسة الذين يتعلق الامر بيهم مع تحديد دقيق للمكان والزمان. ³

¹ داوود بن درويش حلس، دليل الباحث في تنظيم وتوضيح البحث العلمي في العلوم السلوكية، (جامعة الخرطوم)، ص. 66.

² فاطمة عوض صابر ، ميرفت علي خفاجة ،أسس ومبادئ البحث العلمي ، (الإسكندرية : مكتبة ومطبعة الاشعاع الفنية ،2002) ، ص.189.

³ عقيل حسن عقيل ، خطوات البحث العلمي من تحديد المشكلة الى تفسير النتيجة ،(دار ابن كثير) ، ص. 334.

2_ منهج الدراسة:

يعرف المنهج على انه مجموعة الخطوات العلمية الدقيقة والواضحة التي يسلكها الدارس او الباحث في مناقشة ومعالجة ظاهرة ما سواء اجتماعية او إعلامية او سياسية معينة¹ وبما ان دراستنا تهدف الى الوقوف على دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تفعيل الاتصال الإداري في المؤسسة العمومية فهي تندرج ضمن الدراسات الوصفية التي هي عبارة عن طريقة لوصف الموضوع المراد دراسته من خلال منهجية علمية صحيحة وتصوير النتائج التي يتم التوصل اليها على اشكال رقمية معبرة يمكن تفسيرها.²

3_ أدوات جمع البيانات:

✓ الاستبيان: هو أسلوب جمع المعلومات الذي يستهدف استثارة الباحثين بطريقة منهجية ومقننة لتقديم حقائق وراء وأفكار معينة في إطار البيانات المرتبطة بموضوع الدراسة وأهدافها³

كما يعرفه احمد مرسلي على انه تلك القائمة من الأسئلة التي يحضرها الباحث بعناية لتقديمها للباحثين من اجل الحصول على إجابات تحتوي المعلومات والبيانات المطلوبة لتوضيح الظاهرة المدروسة وتعريفها من جوانبها المختلفة⁴

وقمنا باختيار الاستمارة وتوزيعها على المحكمين وذلك بتعديل بعض الأسئلة وحذف البعض الاخر لتصل الى شكلها النهائي

وقد صنفنا هذه الأسئلة الى 04 محاور والتي تتضمن بدورها على 19 سؤالاً كانت كلها مغلقة موجهة لمجتمع البحث.

احتوى المحور الأول على (05) أسئلة تحت عنوان البيانات الشخصية للباحثين اما المحور الثاني فتناولنا فيه مكانة تكنولوجيا الاتصال الحديثة في إدارة المؤسسات العمومية والذي احتوى

¹ زهرة تيغزة وآخرون، منهجية البحث العلمي وتقنياته في العلوم الاجتماعية، (برلين: المركز الديمقراطي العربي للدراسات الاستراتيجية والاقتصادية، 2019)، ص.13.

² محمد عبيدات وآخرون، منهجية البحث العلمي: القواعد والمراحل والتطبيقات، (عمان: دار وائل للنشر، 1999)، ص.46.

³ محمد عبد الحميد، البحث العلمي في الدراسات الإعلامية، (القاهرة: عالم الكتب للنشر والتوزيع، 2000)، ص.353.

⁴ احمد بن مرسل، مناهج البحث العلمي في علوم الاعلام والاتصال، (الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية، ط4)، ص.220.

على (04) أسئلة اما بالنسبة للمحور الثالث فانطوى أيضا على (04) أسئلة معنونه بالوسائل التكنولوجية المعتمدة في مؤسسة اتصالات الجزائر لتفعيل الاتصال الإداري

اما بالنسبة للمحور الرابع والأخير لهذه الاستمارة فانطوى على (06) أسئلة درسنا فيها اسهام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين عملية الاتصال الإداري داخل مؤسسة اتصالات الجزائر

الشريعة

4_ مجالات الدراسة:

✓ **المجال المكاني:** تم حصر الحدود المكانية في ولاية تبسة في مؤسسة اتصالات الجزائر.

الشريعة باعتبار انها مؤسسة عمومية وتخدم موضوع الدراسة أكثر من أي مؤسسة أخرى

✓ **المجال الزمني**

ويتمثل في المدة التي استغرقناها في دراستنا بدءاً من تقديمنا لعنوان الدراسة إلى غاية الوصول إلى

نتائجها، وقد قسمنا المجال الزمني إلى عدّة مراحل:

-المرحلة الأولى:

- بدأ التفكير في موضوع الدراسة مع بداية العام الدراسي 2020 / 2021، وفي شهر قمنا

باختيار مجموعة من العناوين من أجل تقديمها للأستاذ المشرف علينا، وبعد عرضنا له العناوين

المقترحة، ناقشنا حول المواضيع الهامة التي نريد أن ندرسها، وعند معرفة ميولنا ساعدنا على

اختيار موضوع بحثنا، بعدها سجل موضوعنا على ورقة القبول مع الإمضاء، فتوجهنا إلى رئيس

القسم من أجل عرضها على اللجنة العلمية، وفي أواخر شهر تم إعلان المواضيع بعد تثبيتها من

طرف اللجنة العلمية، أين تمت الموافقة على الموضوع

-**المرحلة الثانية:** من أوائل شهر ديسمبر إلى غاية أواخر الشهر بدأنا في التفكير حول

كيفية إعداد إشكالية البحث، وقمنا بتصميم إشكالية أولية وعرضها على الأستاذ المشرف علينا

لتصحيحها، حيث قان بتوجيهنا نحو الأخطاء الموجودة في هذه الإشكالية، وبعد معالجة النقائص

تمت الموافقة عليها من طرف الأستاذ

وبعدها اهتمنا بالبحث عن المعلومات والمراجع حول دراستنا، اين تحصلنا على بعض المعلومات التي تخص موضوعنا.

- **المرحلة الثالثة:** مع بدايات شهر جانفي بدأنا في إعداد بقية الإطار المنهجي لدراستنا، حيث كنا على تواصل مع الأستاذ المشرف من أجل إرشادنا ومتابعته لنا لإعداد هذا الإطار، بما يشمل من اختيار للموضوع والأهمية والأهداف التي نسعى لتحقيقها... الخ وبعد معرفة المنهجية المتبعة، أتمنا الإطار المنهجي لتتفرغ مباشرة للإطار النظري ولإعداد استمارة الاستبيان بتوجيه من الأستاذ المشرف الذي اهتم بتصحيحها في شهر مارس

وبعدها قمنا نحن بتوزيعها على عينة الدراسة والمتمثلة في موظفي مؤسسة اتصالات الجزائر _ الشريعة_ ومن ثم تفرغها وتحليل نتائجها ومناقشتها الى غاية شهر جوان 2021 ليتم اخراج المذكرة في شكلها النهائي.

✓ المجال البشري:

شمل هذا المجال عمال وموظفي مؤسسة اتصالات الجزائر _ الشريعة _ البالغ عددهم 22 عامل ونظرا لظروف معينة اقتصر البحث على 20 منهم الذين وزعت عليهم استمارات الاستبيان والذي تم توزيعه عبر زيارات ميدانية للمؤسسة.

الفصل الثاني: الإطار النظري للدراسة

تمهيد

أولاً: تكنولوجيا الاتصال الحديثة

01_ نشأة وتطور تكنولوجيا الاتصال الحديثة

02_ خصائص تكنولوجيا الاتصال الحديثة

03_ أنواع تكنولوجيا الاتصال الحديثة

04_ وظائف تكنولوجيا الاتصال الحديثة

05_ إيجابيات وسلبيات تكنولوجيا الاتصال الحديثة

ثانياً: الاتصال الإداري

01_ خصائص الاتصال الإداري

02_ أهمية الاتصال الإداري

03_ أنواع الاتصال الإداري

04_ العوامل المؤثرة على فاعلية الاتصال الإداري

05_ معوقات الاتصال الإداري

خاتمة

تمهيد

لطالما أصبحت التكنولوجيا عنصرا أساسيا في حياة الافراد والمجتمعات وفي كافة مجالات الحياة سواء الاقتصادية او الاجتماعية والإدارية و حتى الترفيهية منها، ومع التطور الهائل لهذه التكنولوجيا فقد مهد الطريق لكثير من المؤسسات التي استثمارها وعلى رأسها تكنولوجيا الاتصال الحديثة وهذا بالنظر لما توفره من سرعة ودقة كبيرتين وإنتاجية وجودة عالية وممتازة مما انعكس بصورة مباشرة على الاعمال الإدارية خاصة ودورها هذا بالاعتماد على تقنياتها المختلفة التي تقدم خدمات عالية كالتفاعلية والغائها للحواجز المكانية والزمانية .

الا ان هذا لا يعني انها خالية من العيوب والنقائص فهي على كل حال سلاح ذو حدين.

وهذا ما سنتناوله من خلال المحور الأول للفصل النظري والذي بعنوان تكنولوجيا الاتصال الحديثة

1- نشأة وتطور تكنولوجيا الاتصال الحديثة:

مرت وسائل الاتصال منذ نشأتها الأولى بعدد المحطات الزمنية التي رسخت كافة التغيرات التي عليها

يمكن تلخيص المراحل التاريخية لتطور تكنولوجيا لتطور تكنولوجيا الاتصال فيمايلي:

➤ المرحلة الأولى: الاتصال المباشر السمعي والبصري:

يعد هذا النوع من الاتصال هو الأسلوب الاقدم ولا يزال مستمرا حتى الان وهذا بواسطة الانسان وعبر نقل الرسائل الشفهية او البصرية من مكان لآخر.¹

حيث اعتمد الانسان هنا في نقل رسائله على الرموز الدلالية التي تحوي معاني كثيرة للتواصل مع الطرف القريب في حين اعتمد على أساليب مبتكرة أخرى لتواصل مع الافراد الذين تحول بينهم المسافات مثل قرع الطبول واشعال النيران.

➤ المرحلة الثانية: مرحلة الكتابة:

فيها عرف الانسان اللغة المكتوبة حيث كانت النقوش والكتابة أداة لتعبير والاتصال وحاسة البصر هي الحاسة الرئيسية وتفردت اللغة العربية عن غيرها من اللغات حتى بعد انتشار الكتابة والتدوين اد ظلت معايير السماع من اقوى معايير الحكم على سلامة القول المنطوق.²

ولهذا فالكتابة أدت الى ظهور عصر جديد في الاتصال المباشر رغم اختلاف الأساليب سواء كانت مباشرة او بالتتابع ومن الاعتماد على أنواع معينة من الحمام لإيصال الرسائل لإمكان معينة.

¹ وسام فاضل راضي، مهند حميد التميمي، الاتصال ووسائله الشخصية والجماعية والتفاعلية، (الامارات العربية المتحدة، الجمهورية اللبنانية: دار الكتاب الجامعي، 2017)، ص.28,29.

² راكان عبد الكريم حبيب، مقدمة وسائل الاتصال، (مكتبة دار زهران، 2001)، ص.232.

➤ المرحلة الثالثة: مرحلة الطباعة:

لطالما كان اختراع الطباعة يعد إنجازا بشريا في كل العصور حيث أدى الى خروج أساليب الاتصال من مرحلة الفوضى والسرية الى مرحلة الصناعة والحرفة الفنية.¹

وكان هذا في منتصف القرن الخامس عشر ويتفق معظم المؤرخين ان يوحنا جوتنبرج هو اول من فكر في اختراع الطباعة بالحروف المعدنية المنفصلة.²

لذا فالطباعة اثرت كثيرا وبطريقة كبيرة على عملية الاتصال الجماهيري ولعل التأثير الأكبر خصت به وسائل الاعلام خاصة الوسائل المطبوعة التي أصبحت رهان الطباعة.

➤ المرحلة الرابعة: مرحلة الاتصالات السلكية:

أحدثت ثورة الاتصالات السلكية نقلة نوعية في الاتصال حيث استطاعت نقل الصوت البشري الى مسافات طويلة جدا في زمن قياسي، فقد تم اختراع التلغراف وهذا خلال ثلاثينيات القرن التاسع عشر ميلادي، وبفضل هذه التقنية انتقلت الاخبار بسرعة اعتمدت عليها الصحف بصفة كبيرة ولم تتوقف الاختراعات هنا ففي 1876 نجح ألكسندر جراهام بل في اختراع اول هاتف ينقل الصوت الكترونيا بواسطة التيار الكهربائي وبحلول عام 1900 استخدم أكثر من مليون جهاز في الولايات الممتدة وفاق عدد المكالمات عدد الرسائل البريدية.³

¹ النسوقي عبده إبراهيم، وسائل وأساليب الاتصال الجماهيرية: الاتجاهات الاجتماعية، (الإسكندرية: دار الوفاء لنديا الطباعة والنشر، 2004)، ص.48.

² محمد سيد فهمي، تكنولوجيا الاتصال في الخدمة الاجتماعية، (الإسكندرية: المكتب الجامعي الحديث، 2006)، ص.19_20.

³ فاضل راضي، مرجع سابق. 31,32.

➤ المرحلة الخامسة: الاتصالات اللاسلكية:

أطلق المهندس جوليمو ماركوني عام 1895 اول إشارة لاسلكية، وضع اول جهاز أرسل بواسطة رسائل من الشاطئ الى سفينة قريبة. وخلال الحرب العالمية الأولى استخدمت هذه الوسائل بكثافة في تحقيق مهام القيادة والسيطرة.

وبذلك كانت الحرب العالمية الأولى والثانية دورا كبيرا في تطور الإشارات اللاسلكية، وبعدها نشأت فكرة

الإذاعة المسموعة وانتشرت اكثر في 1920 ولكن تجربة الارسال التلفزيوني تعود الى 1927¹

➤ المرحلة السادسة: الاتصالات الالكترونية والتفاعلية:

ظهرت ابتكارات عديدة في مجال الاتصالات وحدثت هذه التطورات نتيجة طلب المستهلكين من جانب

أولاً: ظهور الحاسب الشخصي والتوسع في استخدامه مع إمكانية الاستفادة من المعلومات التي تقدمها بنوك المعلومات Dat Banks من خلال الربط بخط تلفوني مع هذه البنوك.

ثانياً: أدى امتزاج وسائل الاتصال السلكية واللاسلكية مع الحاسب الالكتروني الى خلق عصر جديد للنشر الالكتروني حيث يتم نشر الكلمات على شاة التلفزيون او منفذ العرض terminal المتصل بالحاسب الالكتروني لكي يستلمه المستهلك في منزله او مكتبه.²

وهنا توغلت ثورة الحاسبات الالكترونية في كافة نواحي الحياة وامتزجت بكل وسائل الاتصال واندمجت معها والانترنت خير مثال على هذا الامتزاج.³

لعل ما يميز الاتصال في هذه المرحلة هي الخدمات التي تتيحها شبكة الانترنت في كافة اشكال الاتصال ففي هذه المرحلة أصبح الجمهور او الفرد لا يجد صعوبة في استقبال الرسائل او حتى ردود الأفعال ورجع الصدى كما أتاح الاتصال الالكتروني لجمهور وسائل الاعلام ابداء آرائهم نحو كافة المواضيع والتفاعل مع جل القضايا

¹ فاضل راضي، مرجع سابق. 31، 32.

² سيد فهمي، مرجع سابق، ص. 19، 20.

³ سامية حمد جابر، نعمان احمد عثمان، الاتصال والاعلام وتكنولوجيا المعلومات، (دار المعرفة ، 2003)، ص. 108.

2_خصائص تكنولوجيا الاتصال الحديثة:

تتصف وسائل الاتصال الحديثة بمجموعة من الصفات الا وهي:

➤ **التفاعلية:** حيث أصبح للمتلقى دور بالغ الأهمية العلمية الاتصالية بحيث أصبح يحق له التعليق المباشر على ما يتم نشره في المشاركة بآرائه عبر اشربة التعليق في أسفل شاشات القنوات الفضائية او المشاركة الحية تحدثا او كتابة في البرامج الإذاعية¹

وهذه الصفة توفر إمكانية تبادل الأدوار بين طرفي العملية الاتصالية واتاحة إمكانية إعطاء الراي حول أي موضوع يعرض على وسائل الاتصال المختلفة.

➤ **تحديد المستفيد:** أي ان هناك درجة من التحكم في معرفة المستفيد من معلومات معينة دون غيرها وهذه السمة افرزتها تكنولوجيا الاتصال المتمثلة في احدى أنظمة البريد الالكتروني الا وهي الرزم البريدية الخادمة التي تتيح للمشارك بها مجالا واسعا لتحكم بكمية المعلومات ونوعيتها.

➤ **اللاتزامنية:** وتسمح هذه السمة ببث المعلومات واستقبالها في أي مكان اخر اثناء حركة منتج ومستقبل المعلومات²

وهذا باعتبار ان معظم وسائل الاتصال الحديثة لا تفرض تواجد المرسل والمستقبل في نفس الزمان فمثلا تطبيق البريد الالكتروني يتيح للمستقبل الاطلاع على الرسالة في الوقت الذي يريده.

➤ **التحرك والحركية:** أي ان أكثر وسائل الاتصال تتميز بسهولة النقل بالإضافة الى الهاتف الذكي والحواسيب الذكية المزودة بخدمة شبكة الانترنت التي اتاحت سهولة حملها في كل مكان وسهولة استخدامها وتوفر كل أنواع المعلومات.³

وهذه الخاصية تمكن الفرد من استعمال تقنيات الاتصال في أي مكان خاصة مع ضمان إمكانية التنقل وحمل هذه الأجهزة سواء بالسيارة او حتى الجيب.

¹ وسام صالح باسبعين، ثورة تقنيات الاتصال الحديثة وتحدياتها، (الأردن: عالم الكتب الحديث ، 2016)، ص.17،16.

² منصر هارون ، تكنولوجيا الاتصال الحديثة ك المسائل النظرية والتطبيقية، (الجزائر: دار الألفية للنشر والتوزيع، 2012)، ص.52،51 .

³ باسبعين، مرجع سابق، ص.17.

➤ **قابلية التحويل:** ويقصد به إمكانية نقل المعلومات من وعاء الى اخر تسمح بتحويل الاوعية الورقية الى مصغرات فلمية والعكس وكذلك إمكانية تحويل المعلومات المسجلة على مصغرات فلمية الى اوعية ممغنطة او ليزيرية¹

وهذا يعنى ان أي رسالة او محتوى لديك مهما كانت صيغتها أصبح من السهل تحويلها الى الشكل الذي تريده سواء مسموعة او مرئية او حتى مطبوعة والى غير ذلك من الصيغ.

➤ **قابلية التوصيل:** ثمة مواصفات قياسية تسمح بوصل الأجهزة الاتصالية بأجهزة أخرى عديدة² وهذا يعنى إمكانية التواصل والتوصيل بين أجهزة الاتصال الحديثة باختلاف أنواعها واشكال المحتوى التي تحملها.

➤ **الانتشار:** تكنولوجيا الاتصال واسعة الانتشار تتخطى بذلك الحدود الجغرافية والسياسية للدول لتصل الى نقطة من العالم عززت ان تصل اليه وسائل الاتصال التقليدية.³ وهذا ان دل على شيء فهو يدل على القدرة الكبيرة لهذه التكنولوجيات على التفوق على الحدود التي اقامتها البلدان وهذا حتى تجعل من العالم قرية كونية صغيرة وهذا لا ينفي ان هذه الأجهزة تصبح تقليدية بمجرد ظهور أجهزة أكثر حداثة.

➤ **العالمية:** نشأت هذه التقنيات الحديثة لتكون أداة اتصال دولية عابرة للحدود وليست منتمية الى موقع جغرافي معين او نشاط مركزي ولا يشترط ظرف تشغيل معين.⁴ وبذلك فهي تسهل التواصل بكافة انواعه سواء كان هذا الأخير علمي او اقتصادي او تقني او غيره بين كل فرد في هذا العالم او حتى المؤسسات او البلدان.

¹ منصر، مرجع سابق، ص.53.

² باسبعين، مرجع سابق، ص. 18.

³ ماهر عودة الشمالية وآخرون، تكنولوجيا الاعلام والاتصال، (عمان: دار الاعصار العلمي للنشر والتوزيع، 2014)، ص. 99.

⁴ باسبعين مرجع سابق، ص. 18.

➤ **الاجماهيرية** : وتعني ان الرسالة الاتصالية من الممكن ان تتوجه الى فرد او جماعة معينة وليس

الى جماهير ضخمة كما كان في الماضي.¹

بحيث أصبح كل فرد مستعمل لتكنولوجيا الاتصال الحديثة يتعرض وينتقي ما يتناسب معه بعيدا عن حشو الوسائل التقليدية التي تستهدف أكبر كم من الجمهور وهذا بعد تمكن القائم بالاتصال من تحديد طبيعة الجمهور وتقليصه كل حسب الرسالة التي تناسبه.

3_أنواع تكنولوجيا الاتصال الحديثة:

➤ **تكنولوجيا الأقمار الصناعية**: ان هذه التكنولوجيا بمثابة تطوير الاستفادة من تكنولوجيا الميكروويف

في الاتجاه الراسي بدأ من الاتجاه الافقي، فمن خلال القدرات الفائقة لتكنولوجيا الميكروويف على السير في خطوط مستقيمة لمسافات شاسعة ويتم توجيهها الى الأقمار الصناعية لكي تثبتها الى الجانب الاخر من الكرة الأرضية.²

وتعد بمثابة محطات تحويل فضائية لبث إشارات ترسل بواسطة المحطات الأرضية والتي تعمل على ربط شبكات الاتصال الأرضية من خلال شبكات الهاتف واخذت الاتصالات الفضائية عبر الأقمار الصناعية دورا هاما في نقل الرسائل والمعلومات بفضل فعاليتها وعدم تأثرها بالظروف المحيطة.³

➤ **شبكة الانترنت**: في عام 1990 شهدت الانترنت استخداما واقبالا جماهيريا استثنائيا مما ساعد في

انخفاض أسعار الكمبيوتر الشخصي على انتشار الانترنت عالميا، حيث أصبحت الانترنت اليوم مصدرا أساسيا لصياغة الخبر ونقله خاصة وانه لم يعد هناك رقابة على الاعلام في ظل شبكة الانترنت، كما انها اثرت في زيادة مساحة المشاركة والتبادلية والشيوخ والانتشار وغيرها من سمات التكنولوجيا الحديثة.⁴

ويتمثل بعض خدماتها في:

¹ منصر، مرجع سابق، ص. 54.

² بطاش كمال، دور التكنولوجيا الحديثة للأعلام والاتصال في تفعيل العمل التشريعي، مذكرة ماجستير منشورة، (جامعة الجزائر: كلية العلوم السياسية والاعلام، 2010/2009)، ص. 28.

³ ياس خضير البياتي، الاتصال الرقمي أمم صاعدة وامم مندهشة، (عمان: دار البداية ناشرون وموزعون، 2014)، ص. 28.

⁴ عايد كمال، تكنولوجيا الاعلام والاتصال وتأثيراتها على قيم المجتمع الجزائري، أطروحة دكتوراه منشورة، (جامعة ابي بكر بلقايد تلمسان، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، 2017/2016)، ص. 74، 75.

- البريد الالكتروني: e. mail وهو عبارة للتواصل الالكتروني يشترط وجود برنامج بريد الكتروني وعنوان بريد الكتروني يمكن من خلاله تبادل الرسائل والصور والبرامج وحتى التسجيلات الصوتية.
- التخاطب او الدردشة: chat هو اتصال حي مباشر يشبه البريد الالكتروني مع مدة تأخير بسيطة غير مدركة.
- تلفونات الانترنت: حيث بإمكانك الوصول الى برنامج الهاتف والتحدث الى الناس عبر الانترنت من خلال تثبيت بطاقة الصوت والمكروفون على جهازك.

➤ جهاز الحاسوب:

يعتبر الحاسوب من اهم الإنجازات التكنولوجية الحديثة التي اثرت على جميع المستويات في فترة وجيزة. ويعرف بانه وسيلة لتجهيز البيانات واستلامها كمخرجات أي انه مصمم على أساس احتواء قدر كبير من البيانات الداخلة وتخزينها ويستخدم الحاسوب في كافة المؤسسات لإنجاز العديد من المهام الإدارية في وقت قصير.¹

➤ الهاتف: يمثل الهاتف من اهم وسائل الاتصال الصوتي ومن أقدمها وأكثرها انتشارا وقد تطور الهاتف من حيث حجمه وشكله ومزاياه وبإمكاناته عدة مرات الى ان وصول بصورته الحالية.²

¹ حورية بولعويدات، استخدام تكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية، مذكرة ماجستير منشورة، (جامعة منتوري قسنطينة: كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، 2007/2008)، ص.95.

² البياتي، مرجع سابق، ص.27.

4_ وُضائف تكنولوجيا الاتصال الحديثة:

تجلت وُضائف تكنولوجيا الاتصال الحديثة في الكثير من النقاط أهمها:

- التحول من الصوتي الى الرقمي: حيث أدى نقل البيانات رقميا الى واضح في مستوى الخدمات خاصة فيما يتعلق بتقليص حجم معدات الاتصال والتخفيف من وزنها.
- التحول نحو الرخيص المتاح: دوما عندما انتشر استخدام التكنيك الرقمي في الأجهزة الالكترونية فان ذلك أدى الى تصغير المعدات ووفرته وبالتالي رخصها.
- التحول من الثابت الى النقال: حيث أصبحت من الممكن ان يحمل معه الانسان معلومات وبيانات كثيرة وبرامج وملفات أينما ذهب من خلال تكنولوجيا الاتصال الحديثة مثل: الهاتف النقال، الكمبيوتر المحمول وغيرها.¹

بالإضافة الى الوظائف التالية:

- الإنتاج والعرض والنقل: حيث تساهم هذه التقنيات في تكوين المعلومات ونقلها وعرضها عبر حواجز الزمان والمكان.
- المضاعفة والتكرار والتضخيم: فبعض البيانات تنتجها تقنيات الاتصال وتعرضها تكون مرسله من شخص معين الى شخص اخر، وفي هذه الحالة يكون دور التقنية أساسا هو مضاعفة إثر الاتصال الشخصي كما انه من الممكن تداول الرسائل بين اعداد كبيرة من الأشخاص ويسمى الاتصال الجماهيري.
- الاستقبال والتخزين والاسترجاع: هناك أجهزة متخصصة وظيفتها الأساسية هي استقبال الرسائل وأجهزة أخرى تمنحها القدرة على تخزين المعلومات واسترجاعها مثل أجهزة التسجيل الصوتي (أسطوانات، أجهزة الحاكي، أجهزة الفيديو الشريطي والاسطوانية) دون ان ننسى جهاز تسجيل

¹ حديد يوسف، براهيمة نصيرة، تكنولوجيا الاتصال الحديثة واختراق الخصوصية الثقافية للأسرة الحضرية الجزائرية، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، ع17، (ديسمبر 2014)، ص.262.

المعلومات الجدير بالذكر وهو الحاسب الالي بحيث يمنح لنا إمكانية تخزينها وتصنيفها وإعادة تصنيفها واسترجاعها في أي وقت.¹

5_إيجابيات وسلبيات تكنولوجيا الاتصال الحديثة:

➤ الإيجابيات:

- تدني التكاليف حيث ساعدت هذه التكنولوجيات على تقليل المصاريف وهذا من خلال دفع تكاليف مكاملة تليفونية ذات مسافة بعيدة بالإضافة الى تقليل التكاليف البريدية بالنقل عبر البريد الالكتروني.
- تحقيق الفعالية في إدارة الوقت فهذه التكنولوجيات لها دور فعال في إدارة الوقت.
- تحسين ميكانيزمات التنسيق، يقصد به التدابير الموضحة التي تهدف الى إيجاد نوع من الانسجام بين الاعمال وتحسين وترتيب المهام وفق تسلسلها التاريخي.
- فعالية اتخاذ القرار تساعد في نشر أفضل المعلومات ووصول الاسهل لها ومنه المشاركة في عملية اتخاذ القرار.²

كما لا يخفى انها تزيد من المعرفة والتعليم فمن خلال هذه التكنولوجيات يستطيع المتعرض لها توصيل خدمات التعليم بعيدا عن التعليم التقليدي بالإضافة الى جلب الراحة والرفاهية للمستخدمين نظرا لما تقدمه لهم من ربح للجهد والوقت والمال.

➤ سلبيات:

هذه التكنولوجيات اقل اجتماعية وعاطفية وحميمية كما انها تؤدي الى انقسام الجمهور العريض الواحد على عدد كبير من الجماعات الصغيرة ذات الاتجاهات المتباينة التي تؤدي الى تقليص الخبرات المشتركة لمعظم افراد المجتمع.

¹ نصيف فهمي منقربوس، الاتصال بين الجوانب الإنسانية والتكنولوجية المعاصرة، (جامعة حلوان: المكتب الجامعي الحديث ، 2010)، ص.231،230.

² بن بوزيد، مرجع سابق، ص.98،99.

كما ان هذه التكنولوجيات من شأنها ان تنتهك خصوصياتنا بالإضافة الى انها توسع الهوية المعرفية بين من يملكون التكنولوجيات الاتصالية الحديثة ومن يفتقرون اليها.

ناهيك عن الغزو الثقافي والمعرفي وانها تقيم وعادات الشعوب.¹

ثانيا: الاتصال الإداري

1_ خصائص الاتصال الإداري:

تتجلى خصائص وسمات الاتصال الإداري فيمايلي:

✓ هو تفاعل يحدث بين البشر يؤدي الى تبادل الأفكار وحدث تفاهم بينهم يستوجب غالبا الاهتمام بها يعد بعضهم هذا الفهم معيارا لاستلام الرسالة.

✓ النتيجة التي تأتي عن الاتصال تكون إيجابية او سلبية تقضي الأولى الى التقارب والالفة والفهم المتبادل بين طرفين في حين ان الثانية تؤدي التبعاد والنفوذ وسوء الفهم.

✓ سياق يحدث التواصل فيه يسميه البعض (دينامية الجماعة) يكون بمثابة الوعاء الذي يحصل فيه الاتصال.²

كما ان الاتصال هو عملية اجتماعية بامتياز هدفها التأثير في الاخرين للوصول الى استجابات محددة ترتبط بأهداف المنظمة كما يعتبر الاتصال الإداري جزء من السياسة الاتصالية العامة بين العاملين داخل وحدات الهيكل التنظيمي او خارجها

لذا فالالاتصال الإداري ليس عملية تقنية او اجتماعية فقط بل هي عملية ديناميكية مستمرة كل شيء فيها يتغير ويتحرك بهدف نجاح العملية الإدارية ويتميز هذا الشكل من الاتصال أساسا بالتفاعل بين الافراد مهما كان عددهم او صفتهم ويتشارك اطرافه في الفكرة او الرسالة المطروحة.

¹ بولعويدات، مرجع سابق، ص. 88.

² نايفة علي، مرجع سابق، ص. 259.

2_ أهمية الاتصال الإداري:

ويعتبر الاتصال في غاية الأهمية بالنسبة للمنظمات العامة فهو وسيلة فعالة تساعد على تحقيق الأهداف والخطط والتنفيذ الفعال لتنظيم الإداري وكذلك تحقيق الرقابة من خلال قنوات ووسائل الاتصال.¹

تعد الاتصالات الإدارية من الأنشطة الأساسية للمنظمات وأنها من مؤشرات كفاءتها في الوصول الى الآخرين وقدرتها في تحقيق استجاباتهم المطلوبة وكذلك تساعد في تعزيز الدوافع لدى العاملين نحو العمل.²

ويرتبط نجاح المؤسسات في تحقيق أهدافها كثيرا بنجاحة عملية الاتصال داخلها وخارجها لما لها من أهمية في بنية تنظيم هذه المؤسسات³

ويمكن ايجاز أهمية الاتصال الإداري فيمايلي:

- ✓ المساعدة في نقل المعلومات والبيانات والإحصاءات عبر القنوات المختلفة مما يساعد في عملية اتخاذ القرار
- ✓ يعتبر الاتصال الإداري مفتاح الإدارة لتنسيق الجهود بين الافراد والجماعات في المنظمة
- ✓ _ الاتصال الإداري يمثل وسيلة رقابية وارشادية وتوجيهية لفعاليات ونشاطات المرؤوسين في المنظمة⁴

¹ السعيد مبروك إبراهيم، الاتصال الإداري وإدارة المعرفة بالمكتبات ومرافق المعلومات، (الإسكندرية: دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، 2013)، ص. 111، 112.

² محمد عبد إله العنزي، إثر الاتصالات الإدارية في تحقيق فاعلية القرارات الإدارية، مذكرة ماجستير منشورة، (جامعة الشرق الأوسط: كلية الاعمال، 2010)، ص. 14.

³ نايفة علي، المرجع السابق، ص. 258.

⁴ هادي نهر، احمد محمود الخطيب، إدارة الاتصال والتواصل: النظريات، العمليات، الوسائط، الكفاءات، (الأردن: عالم الكتب الحديث، 2010)، ص. 218، 219.

3_ أنواع واشكال الاتصال الإداري:

أخذ الاتصال الإداري اشكالا مختلفة في المؤسسات والمنظمات بكافة اشكالها.

أولا: الاتصالات الرسمية:

هو عملية ارسال واستقبال المعلومات والأوامر والتعليمات والتوجيهات والنشرات والقرارات والتعليمات داخل الإطار التنظيمي للمؤسسة.¹

وتأخذ الاتصالات الإدارية عدة صور هي:

▪ اتصالات هابطة:

من الرؤساء الى المرؤوسين وتكون عادة على شكل أوامر او تعليمات او قرارات الخ

▪ اتصالات صاعدة:

من المرؤوسين الى الرؤساء وتكون على شكل شكاوى، اقتراحات، تقارير ... الخ²

▪ الاتصال الافقي:

ويكون هذا الاتصال بين المستويات الإدارية او الاجتماعية او السياسية او الاقتصادية التي تقع في نفس المستوى ويهدف هذا الشكل من الاتصال الى تحقيق التعاون والتنسيق وحل المشكلات وتبادل الاخبار ووجهات النظر وغيرها.³

لذا فالالاتصال الرسمي وبغض النظر عن اشكاله هو تلك العملية التي تتم بين كافة المستويات الإدارية المختلفة في الإدارة الواحدة على ان تربط بين الوحدات الإدارية التي تحتويها الهيكل التنظيمي وتضمن السيورة الحسنة للعمل الإداري داخل المنظمة.

¹ امل محمد علي أبو رحمة، تطوير الاتصال الإداري في مدارس وكالة الغوث الدولية لمحافظات غزة باستخدام أسلوب الهندرة، مذكرة ماجستير منشورة، (الجامعة الإسلامية غزة: كلية التربية، 2012)، ص.26.

² محمد صاحب سلطان، مبادئ الاتصال: الأسس والمفاهيم، (عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع، 2013)، ص.293.

³ ربحي مصطفى عليان، عدنان محمد الطوباسي، الاتصال والعلاقات العامة، (عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع، 2005)، ص.105.

ثانيا: الاتصال الغير رسمي:

اتصال يتم التفاعل فيه بطريقة غير رسمية او هو تبادل المعلومات والأفكار ووجهات النظر خارج هو منافذ الاتصال الرسمية ومثال ذلك اللقاءات غير الرسمية وتفاعل زملاء العمل فيما بينهم وتبادل وجهات النظر في الموضوعات التي تهمهم¹

ويعتبر الاتصال الغير رسمي عنصر فعال داخل المؤسسات باعتبار انه يساهم في تحقيق التنسيق والانسجام بين الافراد العاملين مما يجعل سيرورة العمل أكثر سلاسة واتفاق.

ثالثا: الاتصال الالكتروني:

اتاحت التطورات الالكترونية المتلاحقة طرق عديدة ومتنوعة لنقل الأفكار والبيانات والمعلومات بين الناس كما ان وسائلها المختلفة مثل شبكات المعلومات والحاسب الالي والبريد الالكتروني Voice mail والبريد الالكتروني g. mail وتقنيات أخرى متقدمة هي في طريقتها الان حتى محل الوسائل التقليدية للاتصال.

وتسمح هذه الوسائل الحديثة بنقل كم هائل من المعلومات لعدد مهول من الافراد وبطريقة سريعة والسهولة والكفاءة وخفض التكاليف في نقل المعلومات.²

والاتصالات الالكترونية الإدارية هي القرارات او المعلومات التي تصل للعاملين عن طريق التقنيات الحديثة. فهي من الممكن ان تعزز نمو وفاعلية الاتصال بين العاملين لتحقيق الاتصال بين العاملين لتحقيق الاتصال بينهم وبين المدير والعملاء.³

¹ جمال مجاهد واخرون، مدخل الى الاتصال الجماهيري، (دار المعرفة الجامعية، 2003)، ص.40.

² شريف الحموي، مهارات الاتصال، COMMUNICATION SKILLS، (الأردن: دار يافا العلمية للنشر والتوزيع، 2003)، ص.19.

³ ليو رحمة، مرجع سابق، ص.29.

4_العوامل المؤثرة على الاتصال الإداري:

هناك مجموعة من العوامل التي تؤثر على سيرورة الاتصال الإداري سواء بالسلب او بالإيجاب نذكر منها

- ظروف الموقف: هناك اعتبارات اجتماعية تؤثر على الافراد وعندما يكون الطرفان يحبان بعضهما تكون عملية الاتصال أسهل.
- الهدف: اذا كان الهدف عبارة عن تبادل المنفعة واشباع رغبات طرفي الاتصال يكون الاتصال سهلا على عكس ان كان الاتصال يتم تنفيذا لرغبة فرد واحد.
- التوقيت: التوقيت الغير مناسب يحبط عملية الاتصال.
- مهارات الاتصال: كلما زادت مهارات الاتصال كلما زاد فهم الرسالة من طرف المستقبل.
- الحالة النفسية: كلما زاد الوضع النفسي للمرسل والمستقبل جيد اثناء الاتصال اتسمت لعملية بالسهولة والعكس صحيح.¹

في حين ان محمد صاحب سلطان صنف هذه العوامل الى:

عوامل تتعلق بالمرسل: وتتمثل في:

- استخدام اللغة والمفردات التي تليبي احتياجات الموقف
- التأكد من رسالتك واضحة ومختصرة وصحيحة.
- احرص على حصول عملية التغذية الراجعة مع المستقبل.

عوامل تتعلق بالمستقبل منها:

- كن إيجابيا وساعد المرسل على نقل رسالته.
- اعط المرسل التغذية الراجعة الكافية
- تأكد أنك استوعبت الرسالة، اطلب من المرسل اعادتها اد لزم الامر.²

¹ محمد علي المانع، تقنيات الاتصال ودورها في تحسين الأداء، مذكرة ماجستير منشورة، (جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية: كلية الدراسات العليا، 2006)، ص.26.

² صاحب سلطان، مرجع سابق، ص. 292.

وهذا بالإضافة الى:

- التخطيط للاتصال المرغوب اجراءه بشكل جيد ودقيق
- محاولة إزالة المؤثرات الخارجية قدر الإمكان والتقليل من فعاليتها.
- الأخذ بعين الاعتبار عدد المستويات الإدارية والتي سوف تنتقل من خلالها المعلومات.¹

5_معوقات الاتصال الإداري:

من بين اهم المعوقات التي تواجه الاتصال الإداري داخل المنظمة او المؤسسة ما يلي:

▪ معوقات شخصية:

وهي مجموعة المؤثرات التي ترجع الى المرسل والمستقبل في عملية الاتصالات وتحدث فيها اثرا عكسيا.²

وقد تعود هذه المعوقات الى عدة عوامل منها: اختلاف اللغة، درجة التعلم، الثقافة، المؤهل العلمي، التخصص، مستوى الخبرة الخ.³

▪ معوقات تنظيمية:

ويرجع هذا الى عدم وجود هيكل يحدد بوضوح مراكز الاتصال وخطوط السلطة الرسمية في المنظمة، وكذلك عدم وجود سياسة واضحة أدى العاملين في المنظمة تعبر عن نوايا الإدارة العليا تجاه الاتصال او قصور هذه السياسة.

¹ نياض سعد جبير المطرقي، فاعلية أساليب الاتصال الإداري ومعوقاتها لدى مديري المدارس الابتدائية في مكة المكرمة من وجهة نظر المعلمين، مذكرة ماجستير منشورة، (جامعة ام القرى: كلية التربية، 2012)، ص 30.

² زيد منير عوي، فن الإدارة بالاتصال، (عمان: دار دجلة، 2008)، ص 45.

³ رابعة، مرجع سابق، د، ر، ص.

▪ معوقات بيئية:

ويقصد بها المشكلات او أي شيء يمكن ان يعوق الاتصال سواء حصلت على المرسل او على عملية الارسال او على المستقبل وتحد من فاعلية الاتصال والتي ترجع الى مجموعة العوامل الموجودة في المجتمع الذي يعيش فيه الفرد سواء داخل المنظمة او خارجها.¹

▪ معوقات تكتيكية او فنية:

ويتمثل في قصور أدوات ووسائل الاتصال وعدم كفاءتها او عدم مناسبتها للرسائل المنقولة او عدم وضوح الأهداف او التعليمات او نقص الخطط والسياسات.²

¹ جبير المطرقي، مرجع سابق، ص 300.

² رابعة، مرجع سابق، د، ر، ص.

خلاصة:

ان نجاح المؤسسات على اختلاف اشكالها يكون مرهونا بالدرجة الأولى على مدى نجاحها في توفير الوسائل التكنولوجية اللازمة خاصة الاتصالية منها والتي بدورها تقوم على تنظيم كافة العلاقات والمعاملات والاتصالات داخل المؤسسة ونخص بالذكر الاتصال الإداري الذي هو بمثابة القلب النابض للإدارة فهو من يقوم بتسيير كافة العمليات الإدارية بالطريقة الأمثل.

ومن خلال الطرح النظري السابق تأكدنا من أهمية كلا العنصرين سواء تكنولوجيا الاتصال الحديثة او الاتصال الإداري خاصة بالنسبة لمؤسسات الدولة.

الفصل الثالث: الإطار الميداني للدراسة

تمهيد

- 01_ خلفية نظرية عن المؤسسة
- 02_ تفريغ وتحليل البيانات الميدانية
- 03_ النتائج العامة للدراسة
- 04_ التوصيات والاقتراحات
- 05_ خاتمة
- 06_ قائمة المراجع
- 07_ الملخص
- 08_ الفهرس
- 09_ الملاحق

تمهيد:

بعد دراسة الجانب النظري، الذي يتناول الرصيد المعرفي الخاص بموضوع البحث والذي احتوى على محورين كانا تحت عنوان:

_تكنولوجيا الاتصال الحديثة.

_الاتصال الإداري.

وبعدها انتقلنا مباشرة الى الجانب التطبيقي للدراسة وهذا قصد دراسة موضوع المذكرة ميدانيا وهذا حتى يتسنى لنا التحقق من المعلومات والبيانات النظرية المقدمة مسبقا وحتى إعطاء الصيغة الأكثر موضوعية للبحث وهذا من خلال تحليل ومناقشة نتائج الاستبيانات التي كانت مقدمة للمبحوثين من موظفين واطارات وحتى أعوان الإدارة داخل مؤسسة اتصالات الجزائر _الشرعية_

01 - خلفية نظرية عن المؤسسة:

تعتبر مؤسسة اتصالات الجزائر من المؤسسات الرائدة على المستوى الوطني في مجال الاتصالات وتهدف هذه المؤسسات أساسا الى الوصول الى تكنولوجيا أحدث في ميدان الاتصال.

1. نشأة المؤسسة:

لقد نشأت المؤسسة اتصالات الجزائر Algérie Télécom بموجب المرسوم رقم 2000/03 المؤرخ في 05 أوت 2000 في إطار الإصلاحات التي مست قطاع البريد و المواصلات و التي أدت إلى تقسيم البريد و المواصلات إلى قسمين هما : بريد الجزائر و اتصالات الجزائر و تعتبر مؤسسة اقتصادية بدأت مزاوله نشاطها في 01 جانفي 2003 وهي من الناحية القانونية عبارة عن شركة ذات أسهم برأسمال قدره : 61.275.180.000 دج المقيدة في السجل التجاري برقم 18083B02 و تشمل 48 وحدة موزعة على التراب الوطني تقوم بتقديم مجموعة من المنتجات الخدمية بشكل طبيعي أو معنوي .

2. تطور المؤسسة:

يتمثل تطور مؤسسة اتصالات الجزائر في أنها شركة ذات أسهم ملكيتها 100% للدولة وانشأت عبر تقسيم وزارة البريد والمواصلات سابقا وبدأت ببيع الهاتف الثابت و ثم توفير شبكة الانترنت للزبائن وتوفير شبكات الانترنت الداخلية لمؤسسات الدولة.

1. مؤسسة اتصالات - الشريعة -

يعود تاريخ اتصالات الجزائر بمدينة الشريعة الى سنة 1982 حيث كانت تسعى مؤسسة البريد والمواصلات تحت اشراف الوزارة الوصية بدون مدير رئيس عام والتي كانت تضم مصلحتي البريد والاتصال وتتمثل مهام الاتصالات في مدينة الشريعة آنذاك فيمايلي:

- تسجل المشتركين وتحريير الفواتير

- تصليح التعطيلات

وبقيت الخدمة مشتركة حتى عام 1999 وبعد هذا العام أصبحت تسمى نقطة اتصال مقسمة الى مصلحتين:

- الورشة التقنية

• قسم الفواتير والتحويل

وبعد ان دخلت في المخطط الجديد الذي أصبح ساري المفعول في سنة 2004 والذي ينص على تقسيم البريد والمواصلات الى قسمين منفصلين هما بريد الجزائر واتصالات الجزائر ولكل منهما مدير رئيس عام وتحت وصاية مشتركة بين البريد والمواصلات وتحولت اتصالات الجزائر بالشرعية من نقطة اتصال الى قسم الوكالة التجارية للاتصالات وقيمت هكذا الى يومنا هذا.

✓ المصلحة التجارية:

1. المدير: يقوم مدير الوكالة التجارية بعدة مهام أهمها:

الاهتمام بإدارة الوكالة والقيام بجميع الأمور الإدارية والتنسيق لمحاولة بلوغ اهداف الوكالة المطرة من قبل المديرية الولائية والتنسيق بين مختلف شبابيك الوكالة والتأشير على العقود المبرمة بين الوكالة والزبائن.

2. مكتب الإحصاءات أهمها:

_ تقديم عمل الصندوق ومراقبته

_ مسك دفاتر متعلقة بالمخزن (بطاقات تعبئة، بطاقات سيم، أجهزة تلفون، مودام.. الخ)

_ جمع مختلف المعلومات المطلوبة من الشبابيك وضبط الإحصاءات المختلفة.

3. الصندوق وقبض المستحقات النقدية لمختلف مبيعات الوكالة

4. الشبابيك من 01 الى 04: تهتم هذه الشبابيك بالاستقبال والترحيب بالزبائن والرد على مختلف

انشغالات الزبائن والقيام بعدة مهام.

الاستقبال والتوجيه، استقبال الطلبات الجديدة للهاتف والانترنت والجيل الرابع، استخراج فواتير

الهاتف الثابت، الرد على مختلف الانشغالات ... الخ

5. الشباك التقني التجاري: يقوم هذا الشباك على برمجة أجهزة المودام الجديدة والقديمة.

✓ المصلحة التقنية:

▪ الموجه:

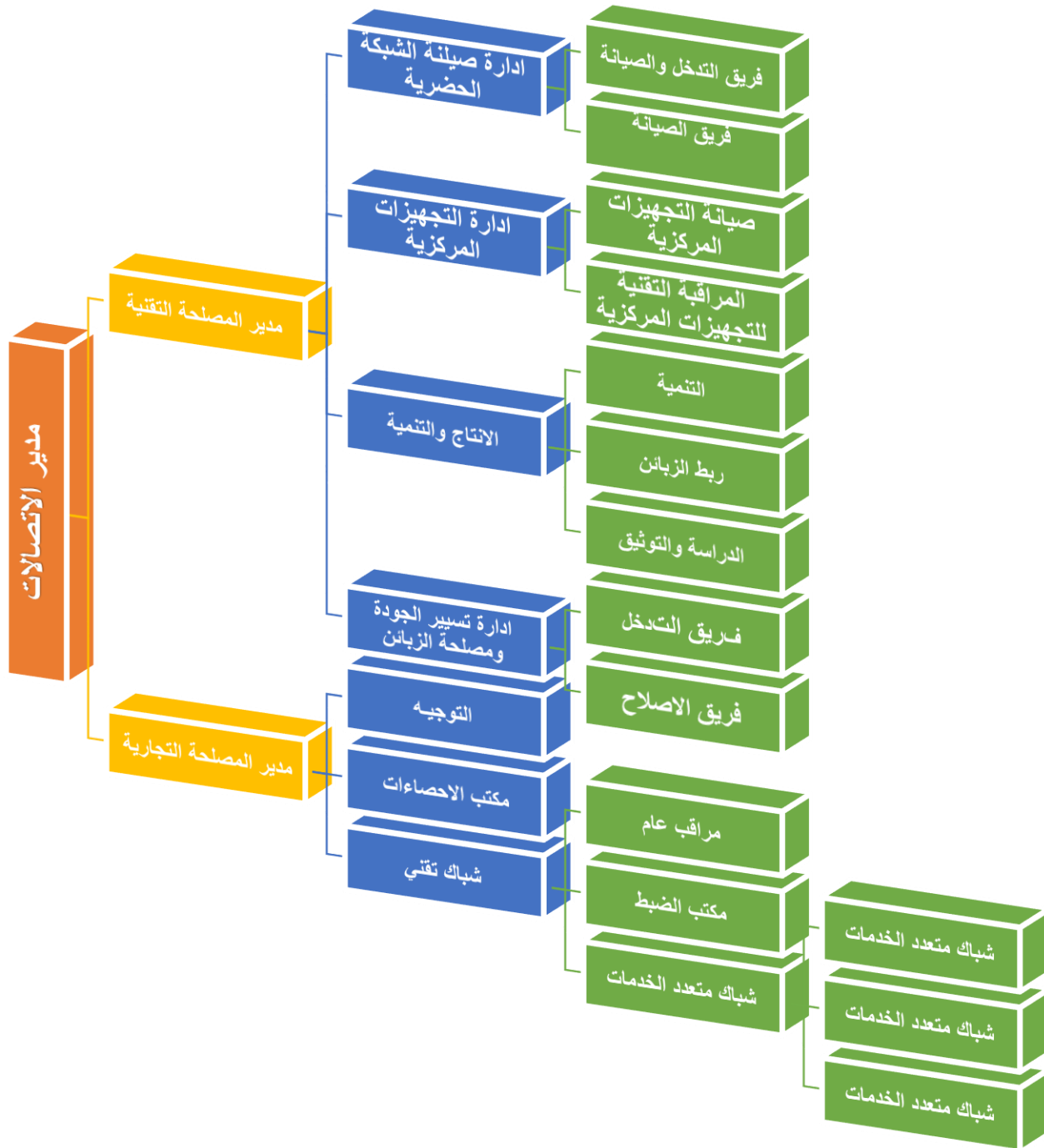
_ طباعة الامر بمهمة وارجاعها الى الخدمة المعنية

_ تسيير الزبائن الغائبون فيما يخص مشاكلهم في وقت لا يتعدى 48 ساعة

▪ مراقب عام للشبكة: ومن مهامه المراقبة والتفتيش التقني والغير التقني للشبكات وإعادة مراقبة الأعطال

التي تم حلها

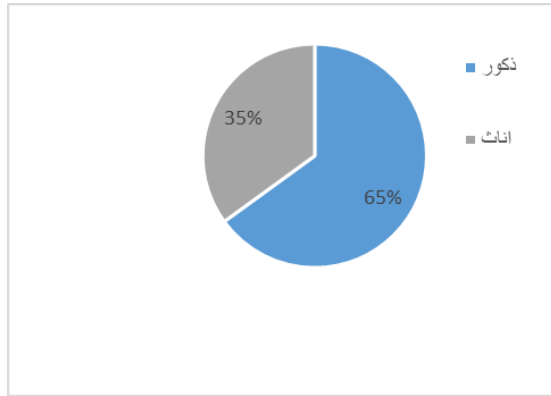
- إدارة صيانة الشبكة الحضرية ومن مهامها ضمان صيانة الشبكات الحضرية ومتابعة مؤشرات عمل الشبكات الحضرية
وهذا الفريق مكون من مراقب الشبكة وتقني
 - إدارة التجهيزات المركزية من مهامها متابعة الأعطال المرتبطة بالأجهزة ومتابعة المؤشرات المعلن عنها من المراقب العام للشبكة وحساب استهلاك الطاقة ... الخ
 - إدارة التطوير والإنتاج ومن مهام هذه الإدارة دراسة الشبكات واستقبال المشاريع وعمل خطط ومتابعة الإنتاج وتتكون من:
 - _ تقنيين اتوكاد
 - _ تقنيين لمتابعة المشروع (الورشة)
 - إدارة متابعة الجودة لخدمة العملاء وتتمثل مهامها في:
 - _ ضمان الجودة واستمرارية الخدمات
 - _ متابعة النزاعات مع العملاء وشكاويهم
 - _ العمل على تطوير وتحسين لخدمات
3. الهيكل التنظيمي لمؤسسة اتصالات الجزائر - الشريعة -



02- تفرغ وتحليل البيانات:

❖ المحور الأول: البيانات الشخصية.

▪ جدول رقم 01: يوضح توزيع أفراد عينة حسب الجنس

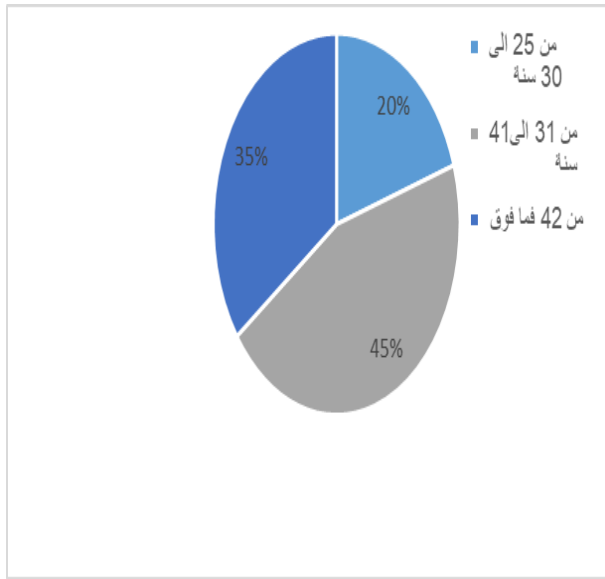


الاحتمالات	التكرار	النسبة
ذكور	13	65%
إناث	7	35%
المجموع	20	%100

• الشكل رقم 01: يوضح توزيع أفراد عينة حسب الجنس

تتاول الجدول أعلاه توزيع أفراد العينة حسب الجنس حيث بلغت نسبة الذكور (65%) في حين بلغت نسبة الإناث (35%) ومما يتضح لنا مؤسسة اتصالات الجزائر بالشريعة توظف العنصر الذكوري أكثر من النسوي وهذا ربما يعود الى اهتمام الذكور بمجال الاتصالات وتقنياتها على خلاف الإناث التي عادة ما تفضل المؤسسات التعليمية.

▪ جدول رقم 02: يوضح توزيع أفراد عينة حسب السن

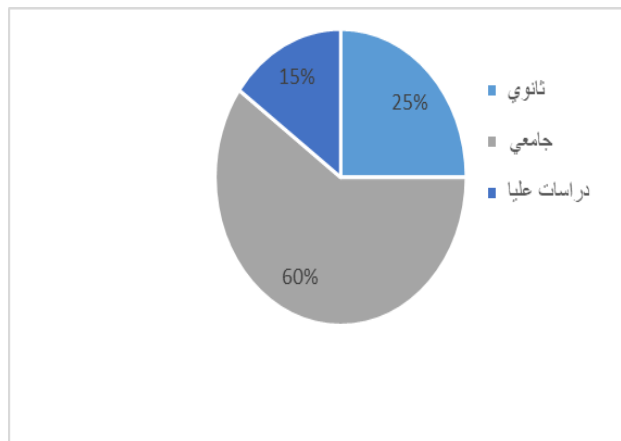


الاحتمالات	التكرار	النسبة
من 25 إلى 30 سنة	4	20%
من 31 إلى 41 سنة	9	45%
من 42 فما فوق	7	35%
المجموع	20	%100

• الشكل رقم 02: يوضح توزيع أفراد عينة حسب السن

يتضح لنا من خلال الجدول أعلاه ان الفئة العمرية التي استحوذت النسبة الأكبر هي الفئة التي تتراوح أعمارهم من 31 إلى 41 سنة حيث قدرت نسبتهم ب (45%) بينما جاءت في المرتبة الثانية الموظفين التي تتراوح أعمارهم من 42 فما فوق وقدرت نسبتهم ب (35%) في حين بلغت نسبة الموظفين الذين تتراوح أعمارهم من 25 إلى 30 سنة (20%) وهي النسبة الأضعف في التوزيع وهذا يدل على ان اغلب موظفي مؤسسة اتصالات الجزائر هم من الفئة العمرية التي تتراوح أعمارهم من 31 إلى 41 سنة وهذا لان المؤسسة تعتمد على عنصر الخبرة والكفاءة العالية في مجال الاتصالات وذلك من اجل تأدية العمل على اكمل وجه ورفع نسبة أرباح المؤسسة

▪ جدول رقم 03: وضع توزيع أفراد عينة حسب المستوى التعليمي

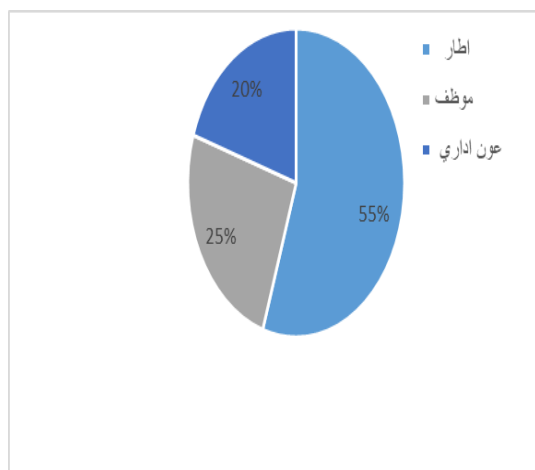


الاحتمالات	التكرار	النسبة
ثانوي	5	25%
جامعي	12	60%
دراسات عليا	3	15%
المجموع	20	%100

• الشكل رقم 03: يوضح توزيع أفراد عينة حسب المستوى التعليمي

نلاحظ من خلال هذا الجدول ان توزيع افراد العينة حسب المستوى التعليمي احتل فيه الجامعيون النسبة الأكبر حيث بلغت (60%) في حين قدرت نسبة الافراد ذوي المستوى الثانوي (25%) في الوقت الذي بلغت فيه نسبة الافراد الحائزين على الدراسات العليا (15%)، وهذا يعود الى حرص المؤسسة على توظيف خريجي الجامعات لان المؤسسة تحتاج الى موظفين ذوي كفاءة عالية ومؤهلة علمي يساعد على تسيير العمل بشكل أفضل.

▪ جدول رقم 04: يوضح توزيع أفراد العينة حسب المنصب



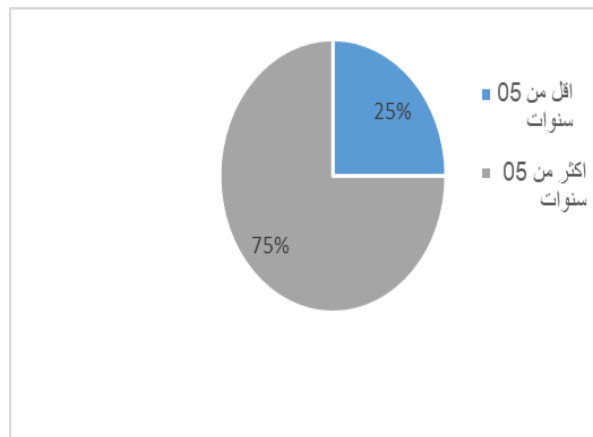
الاحتمالات	التكرار	النسبة
اطار	11	% 55
موظف	5	25%
عون اداري	4	20%
المجموع	20	%100

• الشكل رقم 04: يوضح توزيع أفراد العينة حسب المنصب

من خلال قراءتنا للأرقام المسجلة في الجدول أعلاه نلاحظ ان هناك تباين في المناصب التي يشغلها الموظفين حيث نجد ان الإطارات احتلوا اعلى نسبة والمقدرة ب (55%) وذلك بسبب طبيعة عملهم التي تتطلب انجازهم للمهام الإدارية بمكاتيمهم وهذا ما سهل علينا توزيع الاستثمارات، تليها نسبة (25%) للموظفين العاديين وبعدها أعوان الإدارة بنسبة (20%)

▪ جدول رقم 05: يوضح توزيع أفراد العينة حسب الخبرة

الاحتمالات	التكرار	النسب
اقل من 5 سنوات	05	25%
اكثر من 5 سنوات	15	75%
المجموع	20	%100



• الشكل رقم 05: يوضح توزيع أفراد العينة حسب الخبرة

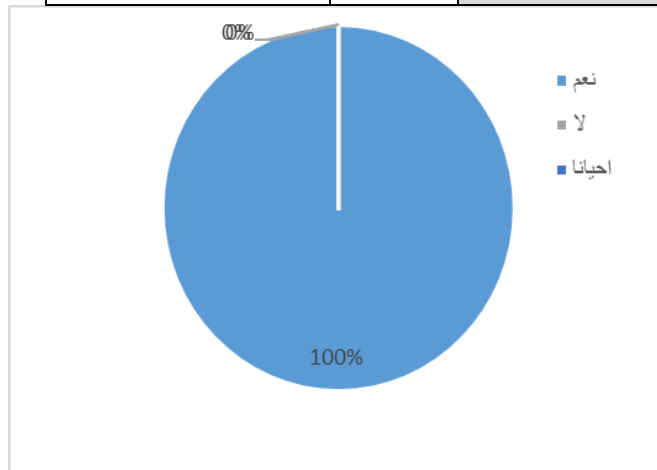
يتضح لنا من الجدول أعلاه ان المفردات الاتي لهم خبرة لأكثر من 05 سنوات هي التي استحوذت على النسبة الأكبر حيث بلغت نسبة (75%) ، وهذا ربما يعود الى الثقة التي تعطيها مؤسسة اتصالات الجزائر بالشرعية في موظفيها خاصة الذين لديهم الاقدمية أي الخبرة في مجال العمل

بحيث تساعدهم على تسيير مهامهم وتعود على المؤسسة بفوائد تقودها للتقدم نحو الاحسن ، اما فيما يخص المبحوثين الباقين والذين بلغت نسبتهم (25%) فهم الافراد التي بلغت نسبة خبرتهم اقل من 05 سنوات الا ان هذا لا يلغي حقيقة مهارتهم واتقانهم للعمل وتمكنهم الكبير من الوسائل الاتصالية الحديثة الموجودة في المؤسسة .

❖ المحور الثاني: مكانة تكنولوجيا الاتصال الحديثة في إدارة المؤسسات العمومية.

▪ جدول رقم 06: يوضح توزيع إجابات افراد العينة على استخدامهم لتكنولوجيا الاتصال الحديثة: (كومبيوتر، انترنت، هاتف ... الخ).

الاحتمالات	التكرار	النسب
نعم	20	100%
لا	00	00%
أحيانا	00	00%
المجموع	20	100%

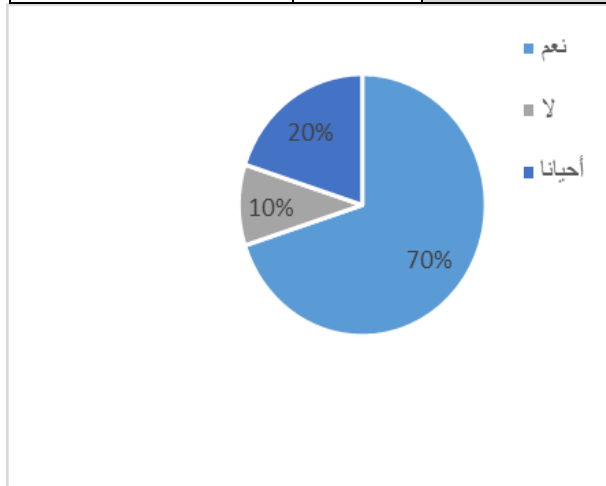


• الشكل رقم 06: يوضح توزيع إجابات افراد العينة على استخدامهم لتكنولوجيا الاتصال الحديثة: (كومبيوتر، انترنت، هاتف ... الخ).

تبين لنا من خلال الجدول 06 ان كافة موظفي وعملا مؤسسة اتصالات الجزائر بالشرعية وبالباغة نسبتهم (100%) يستخدمون في عملهم مختلف تكنولوجيات الاتصال الحديثة ولهذا فمن الواضح ان مؤسسة اتصالات الجزائر بالشرعية كغيرها من المؤسسات التي تسعى لمواكبة عصر التقدم والثورة التكنولوجية والعلمية بحيث يستخدمون الهاتف والكمبيوتر والانترنت ... الخ والتي تعتبر كافة من الوسائل التي افرزتها الثورة التكنولوجية الحديثة

▪ جدول رقم 07: يوضح توزيع إجابات افراد العينة على قدرتهم الجيدة على التحكم في تكنولوجيا الاتصال الحديثة اثناء العمل

الاحتمالات	التكرار	النسب
نعم	14	70%
لا	2	10%
أحيانا	4	20%
المجموع	20	%100

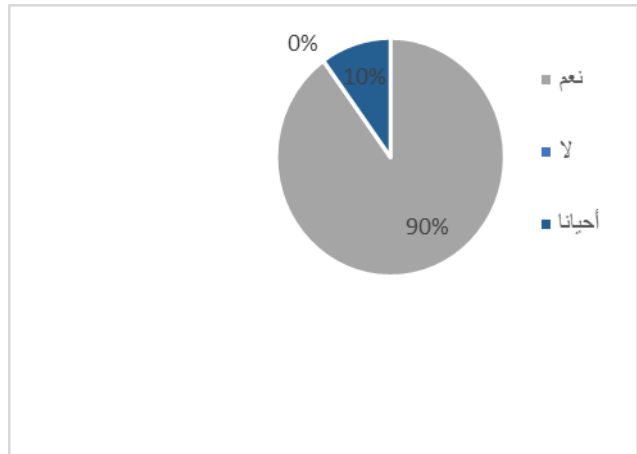


• الشكل رقم 07: يوضح توزيع إجابات افراد العينة على قدرتهم الجيدة على التحكم في تكنولوجيا الاتصال الحديثة اثناء العمل

تبين من خلال الجدول أعلاه ان هناك نسبة كبيرة من المبحوثين لديهم القدرة على التحكم في استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة حيث بلغت نسبتهم (70%) من افراد العينة بينما أجاب (20%) فقط بأنهم أحيانا يكون بإمكانهم التحكم في بعض تكنولوجيات الاتصال الحديثة وأحيانا لا يستطيعا استخدامها والتحكم فيها، يليها نسبة (10%) وهي النسبة التي تعبر عن مجموعة المبحوثين الذين اختاروا الاحتمال لا وهو دليل على جهلهم التام بتكنولوجيات الاتصال الحديثة وعدم تمكنهم من التحكم فيها

▪ جدول رقم 08: يوضح توزيع إجابات أفراد العينة على إذا كانت شبكة الانترنت قد سهلت من طبيعة أعمالهم داخل المؤسسة

الاحتمالات	التكرار	النسب
نعم	18	90%
لا	0	00%
أحيانا	2	10%
المجموع	20	%100



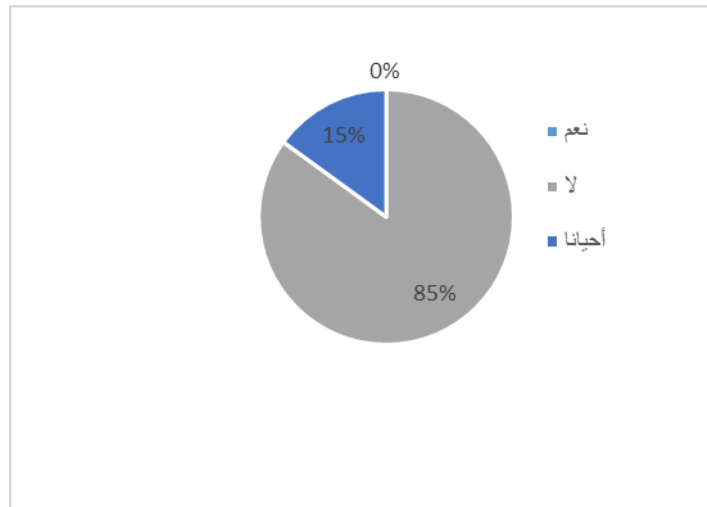
• الشكل رقم 08: يوضح توزيع إجابات أفراد العينة على إذا كانت شبكة الانترنت قد سهلت من طبيعة أعمالهم داخل المؤسسة

من خلال الجدول 08 تبين ان غالبية المبحوثين اجابوا ان شبكة الانترنت سهلت فعلا من طبيعة العمل داخل المؤسسة وساهمت فعلا في توفير الوقت والجهد وكانت نسبتهم (90%) في الوقت الذي

أجاب فيه (10%) بأحيانا في الوقت الذي حصدت فيه الإجابة لا (00%)، ومنه يتضح لنا ان الانترنت وسيلة حديثة نوعا ما تقدم خدمات كبيرة للمؤسسات التي تسعى الى ضمان الأداء الأفضل والجودة والربح الأسرع

▪ جدول رقم 09: يوضح توزيع إجابات أفراد العينة على إذا ما كانت هناك صعوبة في استخدامهم لشبكة الانترنت اثناء تأدية وظائفهم

الاحتمالات	التكرار	النسب
نعم	0	00%
لا	17	85%
أحيانا	3	15%
المجموع	20	100%



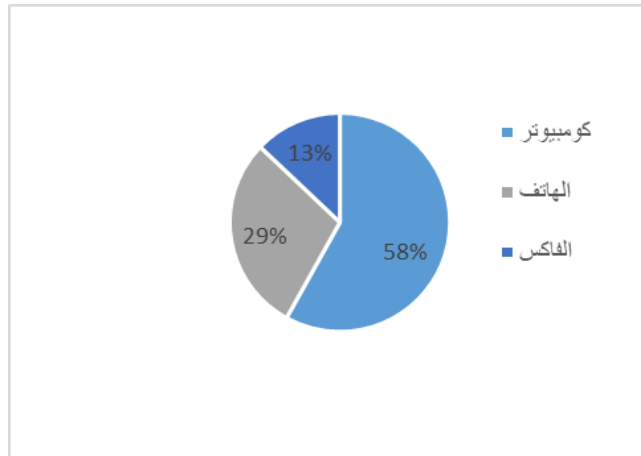
• الشكل رقم 09: يوضح توزيع إجابات أفراد العينة على إذا ما كانت هناك صعوبة في استخدامهم لشبكة الانترنت اثناء تأدية وظائفهم

من خلال الجدول رقم 09 تبين لنا ان معظم المبحوثين لا يواجهون أي صعوبة في استخدام الانترنت اثناء تأدية مهامهم داخل مؤسسة اتصالات الجزائر بالشريعة وهذا ما تعبر عنه نسبة (85%) في حين ان نسبة (15%) من المبحوثين اجابوا بأحيانا، في حين حظي الاحتمال نعم بنسبة (00%)، وربما يعود هذا الى التكوين والتدريب الجيد على استعمال الوسائل التكنولوجية الحديثة للاتصال سواء كان هذا التدريب من المعاهد والجامعات او في المؤسسة في حد ذاتها.

❖ المحور الثالث: الوسائل التكنولوجية المعتمدة في مؤسسة اتصالات الجزائر لتفعيل الاتصال الإداري.

▪ جدول رقم 10: يوضح توزيع إجراءات أفراد العينة على الوسائل التكنولوجية الأكثر استخداما في مؤسسة اتصالات الجزائر

الاحتمالات	التكرار	النسب
كومبيوتر	18	58,07%
الهاتف	9	29,03%
الفاكس	4	12,90%
المجموع	31	%100



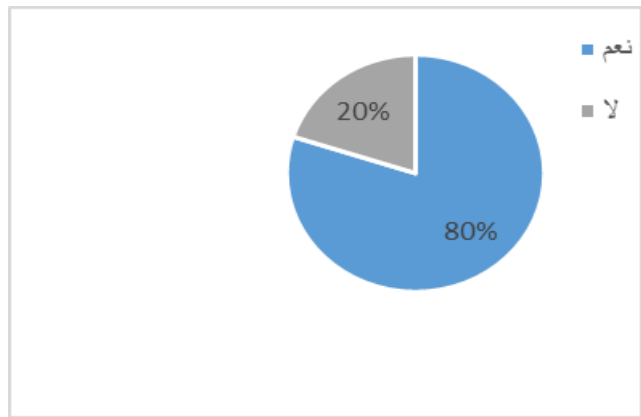
• الشكل رقم 10: يوضح توزيع إجراءات أفراد العينة على الوسائل التكنولوجية الأكثر استخداما في مؤسسة اتصالات الجزائر

نلاحظ من خلال الجدول رقم 10 ان نسبة المبحوثين الذين يستخدمون الكومبيوتر بلغت (58,07%) وهذا راجع لأهميته الكبيرة اثناء تنفيذ المهام والوظائف الإدارية ثم تليها نسبة (29,03%) وربما هذا يعود طبيعة المهام المنوطة للموظفين او للاتصال بين الموظفين فيما بينهم باعتبار ان الهاتف وسيلة أسهل من الوسائل التكنولوجية الأخرى اما بالنسبة للمبحوثين الذين يستخدمون الفاكس فقد بلغت (12,90%) وهذا يخص أكثر شيء رؤساء المكاتب والمصالح ويستخدم للتواصل بين المصالح وحتى للاتصال بالوحدة الرئيسية لاتصالات الجزائر *تبسة* او حتى بفروع المؤسسة في كافة القطر الوطني

▪ جدول رقم 11: يوضح توزيع إجراءات أفراد العينة على إذا ما كانت الوسائل السابقة

كافية لتحسين الاتصال في مؤسسة اتصالات الجزائر

الاحتمالات	التكرار	النسب
نعم	16	80%
لا	4	20%
المجموع	20	%100

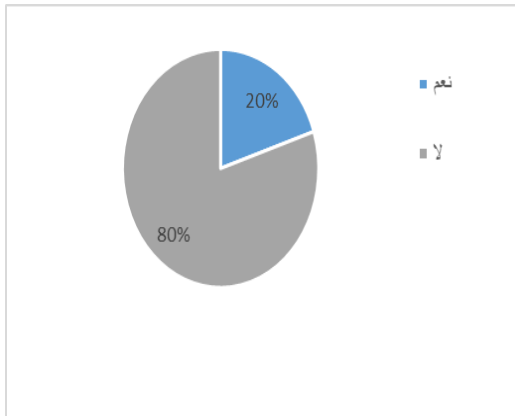


• الشكل رقم 11: يوضح توزيع إجراءات أفراد العينة على إذا ما كانت الوسائل السابقة كافية لتحسين الاتصال في مؤسسة اتصالات الجزائر

تبين لنا من خلال الجدول رقم 11 ان الوسائل التكنولوجية السابقة كافية لتحسين الاتصال داخل مؤسسة اتصالات الجزائر بالشريعة وهذا ما عبرت عنه نسبة (80%) وهذا دليل على قدرة الأجهزة السابقة من تغطية حاجة المؤسسة الى وسائل أخرى في الوقت الذي اختار (20%) من المبحوثين الإجابة لا معبرين عن حاجتهم لوسائل اتصالية أخرى بغرض تفعيل الاتصال بأنواعه داخل المؤسسة وهم يمثلون الافراد الأكثر اطلاع على تطور تقنيات الاتصال والقادرين على استعمالها

▪ جدول رقم 12: يوضح توزيع إجراءات أفراد عينة الدراسة على وجود صعوبة في

اجراء اتصالاتهم بواسطة الأجهزة التكنولوجية

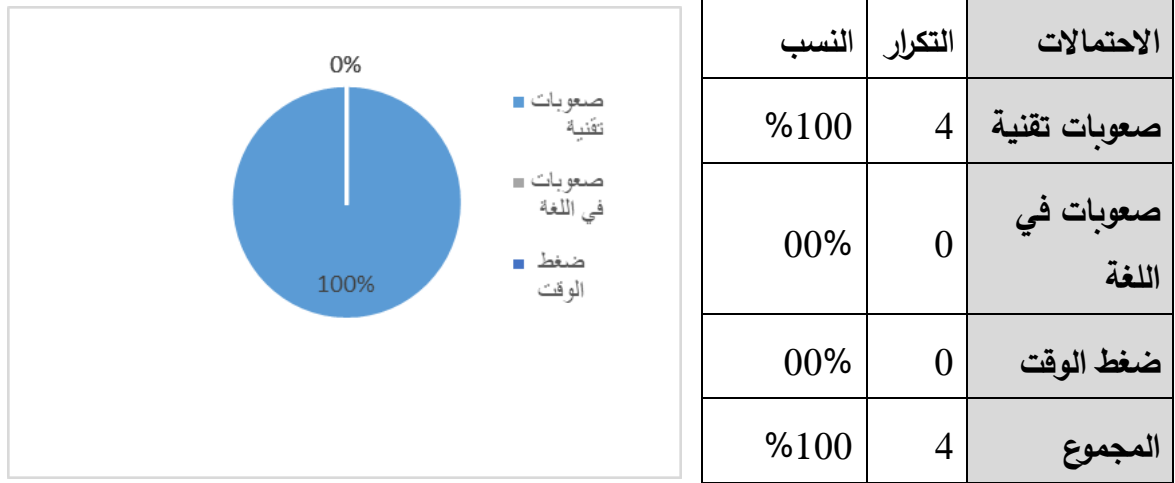


الاحتمالات	النسب	التكرار
نعم	20%	4
لا	80%	16
المجموع	%100	20

- الشكل رقم 12: يوضح توزيع إجراءات أفراد عينة الدراسة على وجود صعوبة في إجراء اتصالاتهم بواسطة الأجهزة التكنولوجية

نلاحظ من خلال الجدول رقم 12 ان معظم المبحوثين لا يعانون من في إجراء اتصالاتهم بواسطة الأجهزة التكنولوجية وهذا ما عبرت عنه نسبة (80%) وهذا راجع بالدرجة الأولى الى تعود المبحوثين على هذه الوسائل بالنظر الى كثرة استخدامها بالإضافة الى تمكنهم الجيد من التحكم في كافة التقنيات الحديثة الموجودة في مؤسسة اتصالات الجزائر، في الوقت الذي أجاب فيه (20%) من المبحوثين بنعم تعبيراً على انه هناك بعض الصعوبات التي تحول دون الاستخدام الجيد للوسائل التكنولوجية خاصة اثناء إجراء اتصالاتهم

- جدول رقم 13: يوضح توزيع إجابات أفراد عينة الدراسة على نوعية الصعوبات التي تواجههم اثناء اتصالاتهم بواسطة الأجهزة التكنولوجية



• الشكل رقم 13: يوضح توزيع إجابات أفراد عينة الدراسة على نوعية الصعوبات التي تواجههم

اثناء اتصالهم بواسطة الأجهزة التكنولوجية

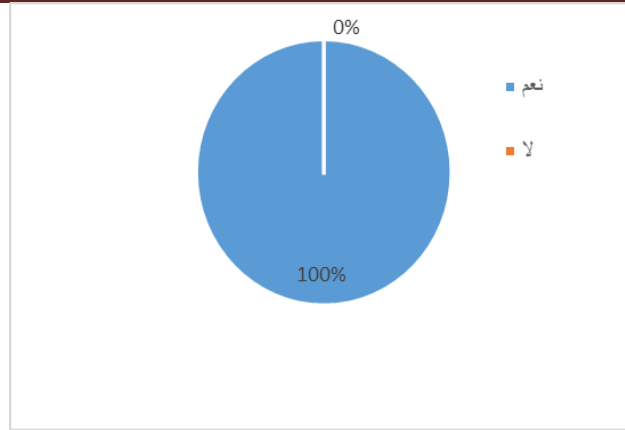
نلاحظ من خلال الجدول أعلاه ان نسبة (100%) من المبحوثين اختاروا الصعوبات التقنية وهذا راجع الى جهلهم التام بالوسائل التقنية وميولهم أكثر الى الأجهزة التقليدية اثناء تأدية المهام لأنها أكثر سهولة.

❖ المحور الرابع: اسهام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين عملية الاتصال الإداري داخل مؤسسة اتصالات الجزائر.

▪ جدول رقم 14: يوضح توزيع اجابات أفراد عينة الدراسة انطلاقا من رأيهم على ما إذا

كانت تكنولوجيا الاتصال الحديثة أحدثت تغييرا في طبيعة العمل داخل المؤسسة

الاحتمالات	التكرار	النسب
نعم	20	100%
لا	0	00%
المجموع	20	%100

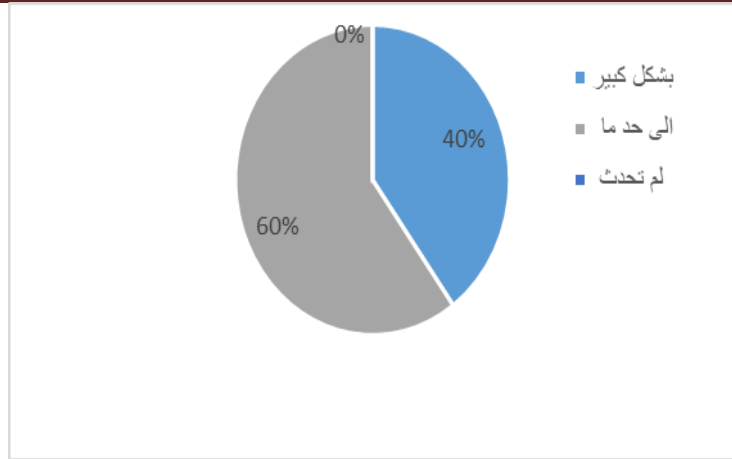


- الشكل رقم 14: يوضح توزيع اجابات أفراد عينة الدراسة انطلاقا من رأيهم على ما إذا كانت تكنولوجيا الاتصال الحديثة أحدثت تغييرا في طبيعة العمل داخل المؤسسة

بالنظر الى الجدول رقم 14 ان تكنولوجيا الاتصال الحديثة قد أحدثت تغييرا ملحوظا في طبيعة العمل داخل مؤسسة اتصالات الجزائر وهذا ما عبرت عنه نسبة (100%) وهذا باعتبار ان الوسائل التكنولوجية الحديثة للاتصال سهلت من طبيعة العمل وجعلت المهام والوظائف المنوطة للمبجوثين أكثر سهولة وحركية بعيدا عن تعقيدات الوسائل التقليدية

- جدول رقم 15: يوضح توزيع إجابات أفراد العينة حسب اعتقادهم هل تساهم تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تسهيل المهام الإدارية في مؤسستهم

الاحتمالات	التكرار	النسب
بشكل كبير	8	40%
الى حد ما	12	60%
لم تحدث	0	00%
المجموع	20	%100

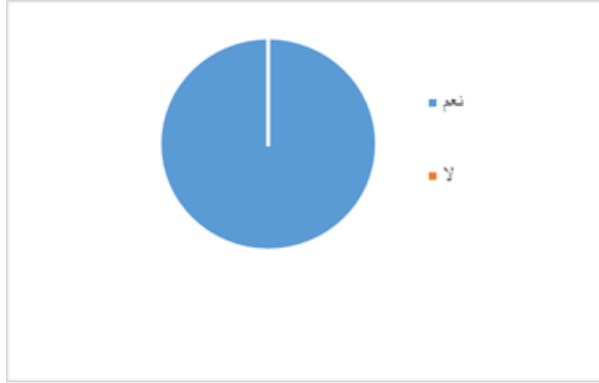


• الشكل رقم 15: يوضح توزيع إجابات أفراد العينة حسب اعتقادهم هل تساهم تكنولوجيا

الاتصال الحديثة في تسهيل المهام الإدارية في مؤسساتهم

يتضح لنا من خلال المعطيات التي التي يطرحها الجدول رقم 15 ان تكنولوجيا الاتصال الحديثة تساهم في تسهيل المهام الإدارية في مؤسسة اتصالات الجزائر، الى حد ما فقط وهذا ما عبرت عنه نسبة (60%) في حين قدرت نسبة المبحوثين الذين اختاروا الاحتمال الأول بشكل كبير نسبة (40%) باعتبار انها ساعدتهم في التواصل سواء بين الموظفين من نفس المستوى او الرتبة او بين مصالح المؤسسة او بين الرؤساء والمرؤوسين متخليين بذلك عن التنقل بين المكاتب لتوصيل الوثائق والملفات وهذا الامر الذي كان يهدر الوقت ويكلف ماديا باعتبار ان سرعة الانتشار والتوصيل احدى اهم سمات تكنولوجيا الاتصال

- جدول رقم 16: يوضح توزيع إجابات أفراد العينة على هل حسنت تكنولوجيا الاتصال الحديثة من الاتصال بين موظفي المؤسسة:

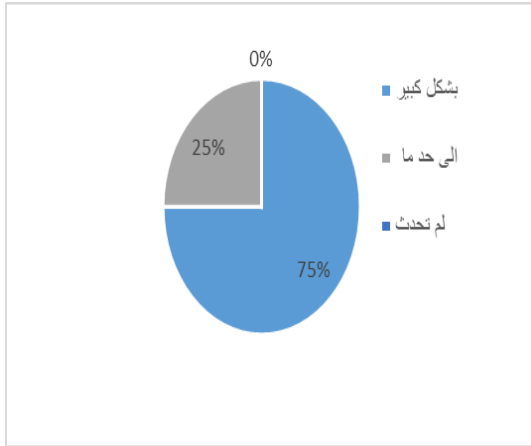


الاحتمالات	التكرار	النسب
نعم	20	100%
لا	0	00%
المجموع	20	%100

- الشكل رقم 16: يوضح توزيع إجابات أفراد العينة على هل حسنت تكنولوجيا الاتصال الحديثة من الاتصال بين موظفي المؤسسة:

نلاحظ من خلال الجدول رقم 16، أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة حسنت فعلا من الاتصال بين الموظفين في المؤسسة وهذا ما عبرت عنه نسبة (100%) للإجابة بنعم ولعل هذا يدل على الحاجة الماسة لمؤسسة اتصالات الجزائر لتكنولوجيا الاتصال الحديثة بكافة أنواعها ووسائلها. وذلك لغرض تسهيل التواصل بين الموظفين وعمال المؤسسة فيما بينهم بالإضافة أنها أعطت طابع آخر للعلاقات الموجودة بين كافة عمال المؤسسة دون استثناء بالنظر لما توفره هذه التقنيات من تطبيقات وأشكال وصيغ للتواصل بحيث يتمتع كل تطبيق مثلا بأنماط اتصال تجعل الرسالة أكثر وضوحا وسهولة وتعبير كالمصقات مثلا وهذا بعيدا عن سوء الفهم الذي تولده الأساليب الكلاسيكية للاتصال.

- جدول رقم 17: يوضح توزيع إجابات أفراد العينة على هل زادت تكنولوجيا الاتصال الحديثة من فاعلية الاتصال الإداري في مؤسستهم

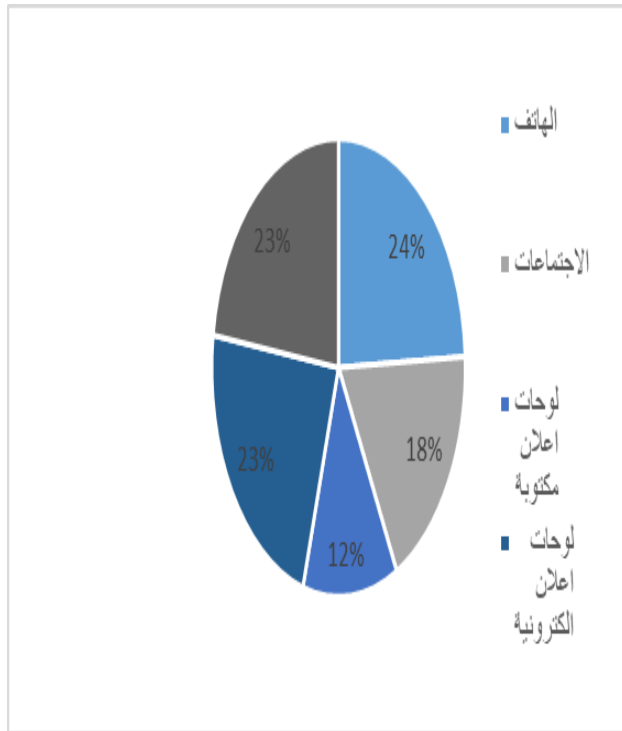


الاحتمالات	التكرار	النسب
بشكل كبير	15	75%
الى حد ما	5	25%
لم تحدث	0	00%
المجموع	20	%100

- الشكل رقم 17: يوضح توزيع إجابات أفراد العينة على هل زادت تكنولوجيا الاتصال الحديثة من فاعلية الاتصال الإداري في مؤسساتهم

تبين لنا من خلال الجدول رقم 17 ان تكنولوجيا الاتصال الحديثة زادت من فاعلية الاتصال الإداري في مؤسسة اتصالات الجزائر_ الشريعة _ بشكل كبير حسب النسبة المسجلة في الجدول أعلاه والمقدرة ب (75%) وما يقابله بنسبة (25%) من المبحوثين الذين أجابوا ب "الى حد ما" وهذا يدل على ان تقنيات الاتصال على اختلاف اشكالها لها فاعلية كبيرة وهذا راجع الى اعتماد المؤسسة على هذه التكنولوجيات في تأدية المهام الإدارية ومن اهم الوسائل المخصصة لهذا الغرض هو الهاتف، الكومبيوتر ، الفاكس ،الانترنت ...الخ وهي وسائل اثبتت فعاليتها بجدارة ليس فقط في مؤسسة اتصالات الجزائر انما في جل المؤسسات التي تعتمد عليها خاصة وانها سهلت من الاتصال الإداري بشكل كبير واختصرت الكثير من الوقت واعباء التنقل.

- جدول رقم 18: يوضح توزيع إجابات أفراد عينة الدراسة على ماهي وسائل الاتصال الإداري المعتمدة في مؤسسة اتصالات الجزائر



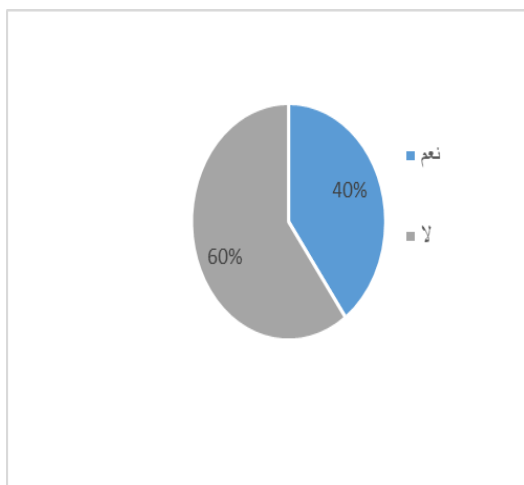
الاحتمالات	التكرار	النسب
الهاتف	16	24,24%
الاجتماعات	12	18,2%
لوحات اعلان مكتوبة	8	12,12%
لوحات اعلان الكترونية	15	22,72%
بريد الكتروني	15	22,72%
المجموع	66	%100

• الشكل رقم 18: يوضح توزيع إجابات أفراد عينة الدراسة على ماهي وسائل الاتصال الإداري المعتمدة في مؤسسة اتصالات الجزائر

من خلال قراءتنا للجدول رقم 18 نلاحظ ان درجة استخدام وسائل الاتصال من قبل المبحوثين تختلف من وسيلة الى أخرى حيث لاحظنا ان الوسائل الحديثة للاتصال في مجالها اختلفت على عكس الوسائل الكلاسيكية الأخرى، كالاتتماعات ،اللوحات المكتوبة التي تحصلت على نسبة (30,32%). حيث من الواضح ان لكل وسيلة دورها وتأثيرها في العمل حيث تشير الدراسات الى ان كل فرد او عامل لديه قنوات اتصالية مختلفة وهذا ما يفسر ارتفاع نسبة استخدام وسيلة على أخرى، حيث نجد ان اعلى نسبة كانت للهاتف بنسبة (24,24%) ولأنها وسيلة سهلة الاستخدام وفورية نوعا ما في نقل المعلومات ويمتاز بسهولة استخدامه وصغر حجمه ، بالإضافة لتوفرها لدى اغلب الموظفين، ثم يليها اللوحات الإعلان الإلكترونية والبريد الإلكتروني وهذا بنسبة (22,72%) وبعدها تأتي الاجتماعات بنسبة (18,2%) وجاءت نسبة لوحات الإعلان المكتوبة ضئيلة بنسبة (12,12%) وهذا لان مؤسسة اتصالات الجزائر_الشريعة_ تبنت اللوحات الإلكترونية مكانها وهذه النسب كافة ان دلت على شيء فهي تدل على ان المؤسسة مواكبة للتطورات التقنية خاصة في مجال الاتصالات رغم انها لاتزال متمسكة ببعض الأساليب التقليدية للاتصال .

▪ جدول رقم 19: يوضح توزيع إجابات أفراد العينة على ما إذا الوسائل السابقة كافية

ام لا



الاحتمالات	التكرار	النسب
نعم	8	40%
لا	12	60%
المجموع	20	100%

• الشكل رقم 19: يوضح توزيع إجابات أفراد العينة على ما إذا الوسائل السابقة كافية ام لا

يوضح لنا الجدول رقم 19 والأخير ان نسبة (60%) من المبحوثين أجابوا على ان هذه الوسائل غير كافية لتحقيق اهداف المؤسسة، في حين ان (40%) أجابوا بنعم معبرين عن اكتفائهم بوسائل الاتصال الإداري الموجودة بالمؤسسة، وهذا يعود الى ان النسبة الأولى من المبحوثين يجدون أنفسهم مؤهلين للعمل بوسائل أخرى سواء كانت تقليدية او حديثة.

03- النتائج العامة للدراسة:

انطلاقا مما جاء في نتائج الاستبيان الذي تم توزيعه على موظفي المؤسسة محل الدراسة تم تسجيل مجموعة من الملاحظات التي من شأنها ان تعطينا الصورة الواضحة لدور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تفعيل الاتصال الإداري في المؤسسة العمومية ومن بين هذه الملاحظات ما يلي:

❖ ان مؤسسة اتصالات الجزائر الشريعة على اطلاع كاف بوسائل الاتصال الحديثة وتعتمد عليها كثيرا في قضاء المصالح التي تهم المؤسسة خاصة الإدارية منها.

❖ مؤسسة اتصالات الجزائر الشريعة تستخدم وسائل اتصالية مختلفة بما في ذلك الانترنت خاصة ان هذه المؤسسة تم ربطها بالانترنت منذ نشأتها الان هذا لم يخفي جهل بعض الموظفين بها بالنظر الى الصعوبات التي تواجههم في استخدامها.

❖ هناك وسائل اتصالية حديثة متنوعة في مؤسسة اتصالات الجزائر الشريعة وهذه الوسائل والتقنيات تعتمد عليها بكثرة في اجراء الاتصالات بكافة أنواعها خاصة الاتصال الإداري الذي هو بمثابة القلب النابض للمؤسسة.

❖ تساهم تكنولوجيا الاتصال الحديثة والمختلفة في تحسين سير العمل في المؤسسة وتسهيل المهام الإدارية كما انها لها دور فعال في تحسين الاتصال الإداري بالمؤسسة.

❖ ان الاتصال الإداري داخل مؤسسة اتصالات الجزائر تبنى على مجموعة من الوسائل الاتصالية التي تتمثل بشكل أساسي في الكمبيوتر وشبكة الانترنت والبريد الالكتروني... الخ، وهذه التكنولوجيات تسعى لتسهيل اتصال ونقل وحفظ المعلومات في أسرع وقت وبأقل تكلفة.

04- التوصيات والاقتراحات

بالنظر الى النتائج المتوصل اليها ارتا بنا من خلال دراستنا الى تقديم بعض التوصيات والتي من شأنها تقديم الإفادة لهذه الدراسة وهي:

- ❖ توسيع دائرة استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة في المؤسسة.
- ❖ مواكبة التطورات الحاصلة في تكنولوجيا الاتصال الحديثة، ومحاولة اقلمة التكنولوجيات مع المؤسسة.
- ❖ تشجيع ومنح فرص التكوين في ميدان التكنولوجيات الحديثة بسواء المادية او البرمجية.
- ❖ التخلي عن الأساليب القديمة للاتصال داخل الإدارة وتبني الوسائل التكنولوجية الحديثة اثناء تأدية كافة المهام
- ❖ تشجيع الادارة الالكترونية داخل المؤسسات لتسهيل الحصول على المعلومات والبيانات في الوقت المناسب بعيدا عن تعقيدات الإدارة التقليدية.

خاتمة

05 - خاتمة:

على إثر الموضوع الذي تطرقنا اليه نستطيع القول ان تكنولوجيا الاتصال الحديثة لها أهمية بالغة باعتبارها ظاهرة من أبرز الظواهر السائدة في المؤسسات حيث تبرز هذه الأهمية من خلال الدور الذي تلعبه في تسيير كافة العمليات الإدارية دون استثناء وخاصة تقويتها لكل العمليات الاتصالية وجعلها أكثر سلاسة وفاعلية ونخص بالذكر الاتصال الإداري.

وقد حاولنا من خلال هذه الدراسة العلمية الوقوف على دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تفعيل الاتصال الإداري في المؤسسات العمومية وهذا من خلال قياس واقعه في مؤسسات اتصالات الجزائر ومدى مساهمته في هذا الدور وكذا كيفية تحسينه لسيرورة الاتصال الإداري في المؤسسة سواء بين الموظفين او المصالح الإدارية او حتى الهياكل التنظيمية، لان نجاح المنظمات باختلاف أنواعها وأهدافها يتوقف الدرجة الأولى على مدى نجاح العمليات الاتصالية فيها.

وانطلاقا من المعطيات الميدانية ونتائج هذه الدراسة المتوصل اليها يتبين لنا ان تكنولوجيا الاتصال الحديثة لها دور أساسي في تفعيل وتحسين الاتصال الإداري داخل مؤسسات الدولة فكلما سارت العملية الاتصالية بشكل جيد داخل المؤسسة كلما رفع هذا من كفاءة العمل وخلق التفاعل الإيجابي بين العمال والموظفين وهذا ما يؤدي بالدرجة الأولى الى خلق الاستقرار واثراء روح العمل الجماعي باعتبار ان تكنولوجيا الاتصال الحديثة تسعى أولا الى نقل المعلومات والبيانات بين اطراف العملية الاتصالية في الوقت المناسب بعيدا عن تماطل الاجهزة والأساليب التقليدية .

قائمة المراجع

المراجع باللغة العربية

➤ الكتب:

1. احمد الخطيب، عادل معاينة، الإدارة الحديثة: نظريات واستراتيجيات ونماذج حديثة، عمان. جدارا للكتاب العالمي، اربد: عالم الكتب الحديث، 2009.
2. اميرة علي محمد، الاتصال التربوي، الهرم: الدار العالمية للنشر والتوزيع، 2006
3. احمد بن مرسل، مناهج البحث العلمي في علوم الاعلام والاتصال، الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية، ط4، 2010.
4. الدسوقي عبده إبراهيم، وسائل وأساليب الاتصال الجماهيرية: الاتجاهات الاجتماعية، الإسكندرية: دار الوفاء لندنيا الطباعة والنشر، 2004.
5. السعيد مبروك إبراهيم، الاتصال الإداري وإدارة المعرفة بالمكتبات ومرافق المعلومات، الإسكندرية: دار الوفاء لندنيا الطباعة والنشر، 2013.
6. إبراهيم علي ربابعة، مهارة الاتصال، شبكة الالولة، ب، س، ب، ص.
7. إسماعيل علي سعد، الاتصال الإنساني في الفكر الاجتماعي، الإسكندرية: دار المعرفة الجامعية، 2007.
8. جمال مجاهد واخرون، مدخل الى الاتصال الجماهيري، دار المعرفة الجامعية، 2003.
9. خيضر شعبان، مصطلحات في الاعلام والاتصال، الجزائر: دار اللسان العربي، 1422هـ.
10. داوود بن درويش حلس، دليل الباحث في تنظيم وتوضيح البحث العلمي في العلوم السلوكية، جامعة الخرطوم.
11. ربحي مصطفى عليان، عدنان محمد الطوباسي، الاتصال والعلاقات العامة، عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع، 2005.
12. راكان عبد الكريم حبيب، مقدمة وسائل الاتصال، مكتبة دار زهران، 2001
13. زيد منير عبوي، فن الإدارة بالاتصال، عمان: دار دجلة، 2008.
14. زهرة تيغزة واخرون، منهجية البحث العلمي وتقنياته في العلوم الاجتماعية، برلين: المركز الديمقراطي العربي للدراسات الاستراتيجية والاقتصادية، 2019.
15. سامية حمد جابر، نعمان احمد عثمان، الاتصال والاعلام وتكنولوجيا المعلومات، دار المعرفة، 2003.
16. شريف الحموي، مهارات الاتصال، COMMUNICATION SKILLS، الأردن: دار يافا العلمية للنشر والتوزيع، 2003.
17. عقيل حسن عقيل، خطوات البحث العلمي من تحديد المشكلة الى تفسير النتيجة، دار ابن كثير.

18. فاطمة احمد الخزاعلة، الاتصال وتكنولوجيا التعليم، عمان: دار أمجد للنشر والتوزيع، 2014.
19. فاطمة عوض صابر، ميرفت علي خفاجة، أسس ومبادئ البحث العلمي، الإسكندرية: مكتبة ومطبعة الاشعاع الفنية، 2002.
20. كامل خورشيد مراد، الاتصال الجماهيري والاعلام: التطور، الخصائص، النظريات، عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع، ط2، 2004.
21. محسن علي عطية، تكنولوجيا الاتصال في التعليم الفعال، عمان: دار المناهج للنشر والتوزيع، 2008.
22. منال هلال المزاهرة، تكنولوجيا الاتصال والمعلومات، عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع، 2014.
23. محمد عبد الحميد، البحث العلمي في الدراسات الإعلامية، القاهرة: عالم الكتب للنشر والتوزيع، 2000.
24. محمد عبيدات وآخرون، منهجية البحث العلمي: القواعد والمراحل والتطبيقات، عمان: دار وائل للنشر، 1999.
25. محمد سيد فهمي، تكنولوجيا الاتصال في الخدمة الاجتماعية، الإسكندرية: المكتب الجامعي الحديث، 2006.
26. ماهر عودة الشمالية وآخرون، تكنولوجيا الاعلام والاتصال، عمان: دار الاعصار العلمي للنشر والتوزيع، 2014.
27. محمد صاحب سلطان، مبادئ الاتصال: الأسس والمفاهيم، عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع، 2013.
28. منصر هارون تكنولوجيا الاتصال الحديثة ك المسائل النظرية والتطبيقية، الجزائر: دار الألمعية للنشر والتوزيع، 2012.
29. ناصر قاسمي، الاتصال في المؤسسة، دراسة تطبيقية ونظرية، ديوان المطبوعات الجامعية، 2016.
30. نصيف فهمي منقريوس، الاتصال بين الجوانب الإنسانية والتكنولوجية المعاصرة، جامعة حلوان: المكتب الجامعي الحديث، 2010.
31. هادي نهر، احمد محمود الخطيب، إدارة الاتصال والتواصل: النظريات، العمليات، الوسائط، الكفاءات، الأردن: عالم الكتب الحديث، 2010.
32. وسام صالح باسبعين، ثورة تقنيات الاتصال الحديثة وتحدياتها، الأردن: عالم الكتب الحديث، 2016.
33. وسام فاضل راضي، مهند حميد التميمي، الاتصال ووسائله الشخصية والجماهيرية والتفاعلية، الامارات العربية المتحدة، الجمهورية اللبنانية: دار الكتاب الجامعي، 2017.

34. ياس خضير البياتي، الاتصال الرقمي أم صاعدة وامم مندهشة، عمان: دار البداية ناشرون وموزعون، 2014.

➤ الرسائل الجامعية:

35. امل محمد علي أبو رحمة، تطوير الاتصال الإداري في مدارس وكالة الغوث الدولية لمحافظة غزة باستخدام أسلوب الهندرة، مذكرة ماجستير منشورة، الجامعة الإسلامية غزة: كلية التربية، 2012.

36. بن بوزيد شهرزاد، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين تنافسية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، مذكرة ماجستير منشورة، جامعة امحمد بوقرة بومرداس: كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، 2011/2012.

37. بطاش كمال، دور التكنولوجيا الحديثة للأعلام والاتصال في تفعيل العمل التشريعي، مذكرة ماجستير منشورة، جامعة الجزائر: كلية العلوم السياسية والاعلام، 2009/2010.

38. بوزيد غلابي، مفهوم المؤسسة العمومية، مذكرة ماجستير منشورة، جامعة العربي بن مهيدي ام البواقي: كلية الحقوق والعلوم السياسية، 2010/2011.

39. حورية بولعويدات، استخدام تكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية، مذكرة ماجستير منشورة، جامعة منتوري قسنطينة: كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، 2007/2008.

40. نيا ب سعد جبير المطرقي، فاعلية أساليب الاتصال الإداري ومعوقاتها لدى مديري المدارس الابتدائية في مكة المكرمة من وجهة نظر المعلمين، مذكرة ماجستير منشورة، جامعة ام القرى: كلية التربية، 2012.

41. شايب الراس عبد القادر، المؤسسة العمومية ومبدأ المنافسة، مذكرة ماجستير منشورة، جامعة وهران 2: كلية الحقوق والعلوم السياسية، 2017.

42. عايد كمال، تكنولوجيا الاعلام والاتصال وتأثيراتها على قيم المجتمع الجزائري، أطروحة دكتوراه منشورة، جامعة ابي بكر بلقايد تلمسان، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، 2016/2017.

43. عوني محمد العيد، الاتصال الإداري وتأثيره على أداء العاملين في المكتبات الجامعية، مذكرة ماستر منشورة، جامعة العربي التبسي: كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، 2015/2016.

44. محمد علي المانع، تقنيات الاتصال ودورها في تحسين الأداء، مذكرة ماجستير منشورة، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية: كلية الدراسات العليا، 2006.

45. محمد عبد إله العنزي، إثر الاتصالات الإدارية في تحقيق فاعلية القرارات الإدارية، مذكرة ماجستير منشورة، جامعة الشرق الأوسط: كلية الاعمال، 2010.

46. مصطفى محجوبي، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تنمية العلاقات الإنسانية داخل التنظيم الإداري، أطروحة دكتوراه منشورة، جامعة محمد خيضر بسكرة: كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، 2016/2015.

47. هناء عبداوي، مساهمة في تحديد دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في اكساب المؤسسة ميزة تنافسية، أطروحة دكتوراه منشورة، جامعة محمد خيضر بسكرة: كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، 2016/2015.

➤ المجلات:

48. بخوش وليد، "واقع استخدام تكنولوجيا الاعلام والاتصال التعليمية من وجهة نظر أساتذة جامعة ام البواقي"، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، ع31، ديسمبر 2017.

49. حديد يوسف، براهمة نصيرة، "تكنولوجيا الاتصال الحديثة واختراق الخصوصية الثقافية للأسرة الحضرية الجزائرية"، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، ع17، ديسمبر 2014.

50. عبد الوهاب بن بريكة، "أثر تكنولوجيا الاعلام والاتصال في دفع عجلة التنمية"، مجلة الباحث، ع7، 2010/2009.

51. لزهو بوشارب بولداني، "دور التكنولوجيا الرقمية في إدارة المكتبات الجزائرية"، المجلة الأردنية للمكتبات والمعلومات، م50، ع03، أيلول 2015.

52. نايفة علي، "دور الاتصال الإداري في تحسين جودة الأداء الوظيفي لجامعة طرطوس من وجهة نظر أعضاء الهيئة التعليمية"، مجلة اتحاد الجامعات العربية للتربية وعلم النفس، م6، ع2، 2018.

المـلـخـص:

هدفت دراستنا الى التعرف على دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تفعيل الاتصال الإداري وتناولنا بذلك مؤسسة اتصالات الجزائر بالشرعية حيث تطرقنا الى مجموعة الوسائل التكنولوجية التي تعتمد عليها هذه المؤسسة في تحسين سيرورة الاتصال داخلها وكذلك تعرفنا على الصعوبات التي من شأنها ان تحول دون الاستخدام الصحيح لهذه التكنولوجيات ، وقد اعتمدنا على المنهج الوصفي كأسلوب للدراسة وعلى الاستبيان كأداة لجمع البيانات واخترنا عينة مكونة من 20 مفردة اختيرت عن طريق المسح الشامل وهذا بالنظر الى صغر مجتمع الدراسة .حيث توصلنا الى مجموعة من النتائج أهمها:

- * اعتماد المؤسسة على وسائل التكنولوجيا الحديثة رغم قلتها
 - * العودة أحيانا الى الوسائل التقليدية خاصة اثناء التواصل بين الموظفين او المصالح
 - * عجز بعض الموظفين عن استخدام تقنيات الاتصال الحديثة بأنواعها
 - * عدم كفاية الوسائل المتوفرة في المؤسسة لتفعيل الاتصال الإداري
- الكلمات المفتاحية: تكنولوجيا الاتصال الحديثة، الاتصال الإداري، المؤسسة العمومية

Abstrait

Notre étude visait à identifier le rôle des technologies de communication modernes dans l'activation de la communication administrative, et nous avons traité de cela avec l'institution Algérienne des Télécoms dans la charia, ou nous avons traité le groupe de moyens technologiques sur lesquels cette institution s'appuie pour améliorer le processus de communication en son sein, ainsi que nous avons pris connaissance des difficultés qui empêchent l'utilisation correcte de ces technologies, nous nous sommes appuyés sur l'approche descriptive comme méthode de l'étude et sur le questionnaire comme outil de collecte de données et nous avons choisi un échantillon composé de 20 personnes choisies dans le cadre de l'enquête complète compte tenu de la petite population de l'étude. Nous avons atteint un ensemble de résultats sont :

- *la dépendance de l'institution à la technologie moderne, malgré sa rareté.
- *Revenant parfois aux moyens traditionnels, notamment lors de la communication entre employés ou départements.

*L'incapacité de certains employés à utiliser les technologies de communication modernes de toutes sortes.

* Moyens insuffisants disponibles dans l'établissement pour active la communication administrative.

Mote clés:

**Technologies de communication modernes ,
communication administrative ,institution
publique.**

21	02_ منهج الدراسة
22_21	03_ أدوات جمع البيانات
23_22	04_ مجالات الدراسة
	الفصل الثاني: الاطار النظري للدراسة
25	تمهيد
	أولا : تكنولوجيا الاتصال الحديثة
28_26	01_ نشأة وتطور تكنولوجيا الاتصال الحديثة
31_29	02_ خصائص تكنولوجيا الاتصال الحديثة
32_31	03_ أنواع تكنولوجيا الاتصال الحديثة
33	04_ وظائف تكنولوجيا الاتصال الحديثة
35_34	05_ ايجابيات وسلبيات تكنولوجيا الاتصال الحديثة
	ثانيا: الاتصال الإداري
35	01_ خصائص الاتصال الإداري
36	02_ أهمية الاتصال الإداري
38_37	03_ انواع الاتصال الإداري
40_39	04_ العوامل المؤثرة على فاعلية الاتصال الإداري
41_40	05_ معوقات الاتصال الإداري
42	خلاصة

الفصل الثالث: الاطار الميداني للدراسة	
44	تمهيد
48_45	01_ خلفية نظرية عن المؤسسة
66_49	02_ تفرغ وتحليل البيانات الميدانية
67	03_ النتائج العامة للدراسة
68	04_ التوصيات والاقتراحات
70	05_ خاتمة
75_72	06_ قائمة المراجع
78_76	07_ الملخص
	08_ الفهرس
	09_ الملاحق

الملاحق



جامعة العربي التبسي - تبسة
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم: علوم الاعلام والاتصال

التخصص: اتصال تنظيمي

استمارة للدراسة بعنوان استبيان

دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تفعيل الاتصال الإداري في المؤسسة العمومية.

مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر " ل.م.د " "

دفعة: 2021

تحت اشراف الأستاذ:

• بن مهدي مرزوق

▪ اعداد الطلبة:

▪ مناصرية صبرينة

▪ عيادي عواطف

ملاحظة: المعلومات التي سندلي بها في هذه الاستمارة الا لغرض الدراسة لذا نأمل

منكم التكرم بالإجابة على هذه الاسئلة بوضع اشارة (X) اما الاجابة التي تتوافق مع

وجهة نظرك

السنة الجامعية: 2021/2020

• التساؤل الرئيسي:

ما هو دور تكنولوجيا الاتصال في تفعيل الاتصال الإداري داخل المؤسسة العمومية؟

• التساؤلات الفرعية:

✓ ماهي مكانة تكنولوجيا الاتصال الحديثة في إدارة المؤسسات العمومية؟

✓ ماهي اهم الوسائل التكنولوجية الحديثة التي تعتمدھا مؤسسة اتصالات الجزائر في تفعيل الاتصال الإداري؟

✓ كيف تساهم تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسن عملية الاتصال الإداري داخل مؤسسة اتصالات الجزائر؟

المحور الاول: البيانات الشخصية:

1. الجنس:

ذكر أنثى

2. السن:

- من 25 سنة الى 30 سنة
- من 31 سنة الى 41 سنة
- من 42 فما فوق

3. المستوى التعليمي:

ثانوي جامعي دراسات عليا

4. المنصب:

إطار موظف عون اداري

5. سنوات الخبرة:

- اقل من 05 سنوات
- أكثر من 05 سنوات

المحور الثاني: مكانة تكنولوجيا الاتصال الحديثة في إدارة المؤسسات العمومية:

6. هل تستخدم تكنولوجيا الاتصال الحديثة: (كوميبيوتر، انترنت، هاتف...):

نعم لا أحيانا

7. هل لديك قدرة جيدة على التحكم في تكنولوجيا الاتصال الحديثة اثناء العمل بها:

نعم لا أحيانا

8. هل سهلت شبكة الانترنت من طبيعة عملك داخل المؤسسة:

نعم لا أحيانا

9. هل تواجهك صعوبة في استخدام شبكة الانترنت اثناء تأدية مهامك داخل

المؤسسة:

نعم لا أحيانا

المحور الثالث: الوسائل التكنولوجية المعتمدة في مؤسسة اتصالات الجزائر لتفعيل

الاتصال الإداري:

10. ماهي الوسائل التكنولوجية الأكثر استخداما في مؤسسة اتصالات الجزائر:

_ الكمبيوتر _ الهاتف _ الفاكس

11. هل ترى ان هل الوسائل كافية لتحسين الاتصال في مؤسسة اتصالات

الجزائر:

_ نعم _ لا

12. هل تواجه صعوبة في اجراء اتصالاتك بواسطة الأجهزة التكنولوجية:

_ نعم _ لا

13. إذا كانت اجابتك نعم فماهي هذه الصعوبات:

- صعوبات تقنية
- صعوبات في اللغة
- ضغط الوقت

المحور الرابع: اسهام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين عملية الاتصال الإداري

داخل مؤسسة اتصالات الجزائر:

14. حسب رأيك هل تكنولوجيا الاتصال الحديثة أحدثت تغييرا في طبيعة العمل

داخل المؤسسة:

_ نعم _ لا

15. حسب اعتقادك هل تساهم تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تسهيل المهام

الإدارية داخل مؤسستكم:

_ بشكل كبير _ الى حد ما _ لم تحدث

16. هل حسنت تكنولوجيا الاتصال الحديثة من الاتصال بين موظفي المؤسسة:

_ نعم _ لا

17. هل ترى ان تكنولوجيا الاتصال الحديثة في مؤسستكم زاد من فاعلية

الاتصال الإداري:

_ بشكل كبير _ الى حد ما _ لم تحدث

18. ماهي وسائل الاتصال الإداري المعتمدة داخل مؤسساتكم:

▪ الهاتف

▪ الاجتماعات

▪ لوحات اعلان مكتوبة

▪ لوحات اعلان الكترونية

▪ بريد الكتروني

19. هل ترى ان هذه الوسائل كافية:

_لا

_نعم