



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة عمار ثليجي الأغواط
كلية العلوم الاجتماعية
قسم علم الاجتماع والديمغرافيا



الموضوع:

دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تفعيل الاتصال الإداري

- دراسة ميدانية - على عينة من موظفي "كلية العلوم الاجتماعية"

في جامعة عمارثليجي بالأغواط

مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستري في شعبة علم الاجتماع

تخصص: علم الاجتماع والاتصال

إشراف الأستاذ:

د/- محمد بداوي

إعداد الطلبة:

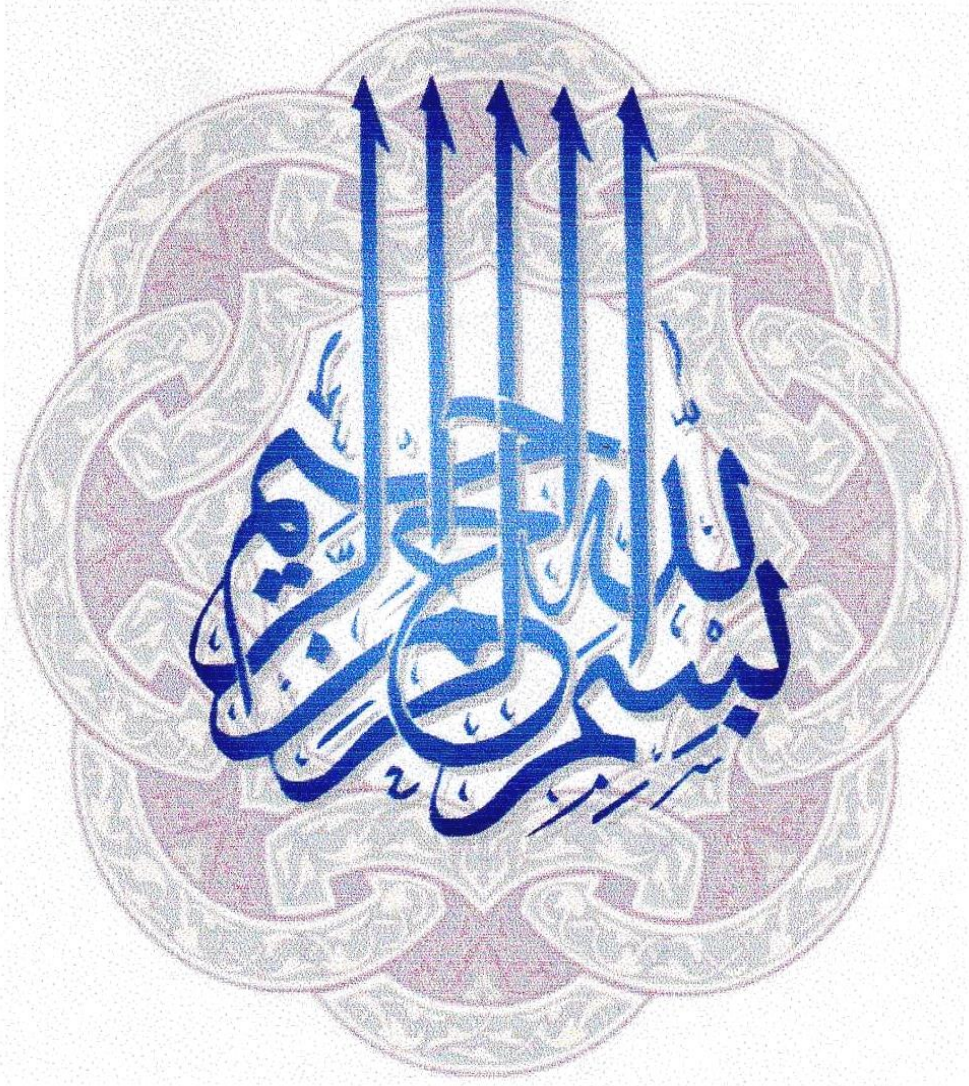
1. محمد الأمين قبسي

2. محمد حمامة

لجنة المناقشة

الاسم واللقب	الرتبة	الصفة
أحمد حجاج	أستاذ التعليم العالي	رئيسا
محمد بداوي	أستاذ التعليم العالي	مشرفا ومقررا
بلخير بساس	أستاذ التعليم العالي	ممتحنا

السنة الجامعية: 2025 / 2024



شكرتكم

الحمد لله الذي يفتح بحمده كل كتاب، وبذكره يصدر كل خطاب، وبحمده يتنعم أهل النعيم في دار الثواب بحمده حمدا كثيرا كما ينبغي لجلال وجهه وعظيم سلطانه، نصلي ونسلم على نبي الامة محمد ﷺ وعلى آله وصحبه، ومن تبعهم بإحسان الى يوم الدين.

فأول ما يخطر ببالنا في هذه اللحظات هو التقدم بالشكر الجزيل والثناء الجميل لله عز وجل أولا. ونتقدم بأسى عبارات الشكر والامثال والتقدير والمحبة إلى الذين حملوا أقدس رسالة في الحياة إلى من مهدوا لنا طريق العلم والمعرفة

إلى من زرعوا التفاؤل في دربنا وقدموا لنا المساعدات والتسهيلات

إلى أساتذتنا الأفاضل كل باسمه وأخص بالذكر الأستاذ الدكتور " بداوي محمد " رئيس اللجنة العلمية بقسم علم الاجتماع والديمغرافيا الذي تفضل بالإشراف على هذه الرسالة لما أمدنا به من اهتمام وتوجيه وإشراف حيث بفضل الله أولا ثم بفضل جهده المتواصل وتوجيهاته السديدة ورحابة صدره أثناء فترة البحث تم انجاز هذا العمل فله منا الوفاء وخالص التقدير.

والشكر الموصول أيضا إلى أعضاء لجنة المناقشة الموقرين الذين تفضلوا بقبول مناقشة هذه المذكرة فتحملوا في سبيل ذلك عناء المطالعة والتدقيق ، مع طولها وكثرة صفحاتها ، وعلى ما سيبدو من ملاحظات وتوجيهات يكون لها الفضل إن شاء الله في استدراك ما فاتنا وما وقع منا من قصور أو أخطاء.

ويبقى عظيم شكرنا لكل من ساهم معنا بجهد أو مشورة في اعداد هذه الرسالة وأخص بالذكر الأساتذة الذين قاموا بتحكيم استبانة هذه الدراسة .

كما لا ننسى أن نتقدم بالشكر الجزيل إلى كل من قدم لنا يد المساعدة من قريب أو من بعيد ونخص بالذكر موظفي كلية العلوم الاجتماعية وأخردعو اننا أن الحمد لله رب العالمين.

إهداء

الحمد لله حُباً وشُكراً ، الحمد لله الذي بفضله ادركت اسمى الغايات
انظر لنفسى ولنجاحي كالذي ينظر إلى مُعْجَزَتِهِ ، إلى الحُلم الذي طالَ إنتظارُهُ يتحقق
بفضل الله واصبح و اقعاً افتخر به بكل حب اهدي ثمرة نجاحي وتخرجي:
إلى والديّ العزيزين اللذين كانا لي دائماً مصدر إلهام ودعم، إلى من غرس فيّ حب العلم والتعلم، وإلى من لم
يبخلا عليّ بالنصح والإرشاد ، إلى من كانا لي سنداً في كل خطوة خطوتها في حياتي العلمية والعملية
أهدي هذا البحث تعبيراً عن شكري وامتناني العميقين، وأرجو أن يكون هذا العمل ثمرة تعبكم وجهودكم،
إلى إخوتي وأخواتي الأعزاء، الذين كانوا السند لي في كل لحظة شكراً لأنكم كنتم دائماً إلى جانبي بدعمكم
وتشجيعكم ، إلى أساتذتي الأفاضل الذين لم يبخلوا عليّ بعلمهم ونصائحهم وتوجيهاتهم، إلى من كانوا لي
قدوة ومثالاً يحتذى به في حب العلم والتعلم، إلى من غرسوا فيّ حب البحث والاستكشاف أهدي هذا
البحث المتواضع الذي أنتم جزء منه تعبيراً عن شكري وتقديري لجهودكم الكريمة، وأرجو أن يُخلد اسمكم
ومكانتكم في التاريخ العلمي والمعرفي ، إلى من كانوا لي الإخوة والأصدقاء، إلى أحبائي الأعزاء الذين كانوا لي
العائلة الثانية، إلى من كانوا لي الرفاق في رحلة العلم والمعرفة، والذين شاركوني كل لحظة من لحظات
النجاح والتحدي أقول لكم : شكراً من القلب على كل ما قدمتموه لي، وعلى كل لحظة قضيناها معاً

وفي الأخير اهدي ثمرة جهدي ومسيرة اشهر من العمل والتعب

إلى كل من هممه أمري وأسعده نجاحي

محمد الأمين قبسي



إهداء

مهـما كـتبت من عبارات لن أجد أصدق من قوله تعالى "

" يرفع الله الذين آمنوا منكم والذين أوتوا العلم درجات والله بما تعملون خبير "

فالحمد لله حمد كثيرا طيبا مباركا فيه

ها قد انطوت صفحة من صفحات الحياة كان فيها الجـد والاجتهاد

الى نفسي التي قالت أنا لها سأناها وأخبرها أنا أقف على عتبة تخرجي أقطف ثمار تعبي

وأرفع قبعتي بكل فخر إلى أمي من جعلك الله سببا في وجودي وسندا في حياتي دعائك كان حصني

ورضاك كان طريقي وحبك كان نوري إلى من أرشدتني ور افقتني في مشاوير حياتي

ولا تزال تفعل ذلك إلى الآن

اللهم احفظها وارزقها العفو والعافية

أمي الحبيبة أسأل الله أن يجازيك عني خير الجزاء وأن يجعل هذا العمل في ميزان حسناتك

كما جعلتني في حياتك كل همك

إلى روح غالية فارقتني وأنا لازلت متعلقة بها

إلى روح انتزعت من روحي ، إلى روح فجعنتني برحيلها ، إلى بسمـة وضحكة لا تغيب عن البال بقيت

مخلدة في قلبي حتى بعد ان ابتعدنا الأماكن وضمك التراب ، دمتي بنعيم ربي حتى نلتقي

يا أبي ها أنا أكتب لك من عالم الاحياء ومازالت دعواتي تصلك كل يوم ، هذا النجاح جزء من ميراثك

في قلبي جزء من تعبك أهديه إليك ، لعله يكون دعاء آخر يرفع باسمك إلى الله

رحمك الله يا قطعة من قلبي وجعل الجنة دارك

إلى كل من يحبني بصدق وإخلاص

إلى كل من تلقيت منهم الدعم والنصح

محمد حمامة

ملخص الدراسة

تناولت هذه الدراسة موضوع دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تفعيل الاتصال الإداري، وقد تم اختبار هذه الدراسة بكلية العلوم الاجتماعية (جامعة عمار ثليجي بالأغواط) كحالة يستقصى فيها وجود هذا الأثر، استخدمنا المنهج الوصفي، طبقت هذه الدراسة على عينة مكونة من (50) موظف ، من أصل مجتمع الدراسة المكون من (87) موظف ، حيث استخدمت الدراسة الاستبيان كأداة رئيسية لجمع المعلومات والبيانات، وقد تم توزيع الاستبيان عشوائيا على مختلف العاملين بالكلية، وذلك على اختلاف مستوياتهم التنظيمية، وقد سعت هذه الدراسة لاختبار عدد من الفرضيات المتعلقة بعلاقات التأثير بين متغيرات الدراسة ، وكذلك الفروق في آراء وتصورات العاملين حول إدراك متغيرات الدراسة، وذلك للإجابة عن التساؤلات المتعلقة بمشكلة الدراسة والوصول إلى الأهداف الموضوعية.

وخلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج من أهمها :

توجد علاقة تأثيرية بين تكنولوجيا الاتصال الحديثة و تفعيل الاتصال الإداري [بكلية العلوم الاجتماعية] في جامعة عمار ثليجي بالأغواط .

- تساهم تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تفعيل الاتصال الإداري.

- توجد معوقات تحد من فعالية استخدام وسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة في الاتصال الإداري.

الكلمات المفتاحية : دور / تكنولوجيا / الاتصال / تكنولوجيا الاتصال الحديثة / الاتصال الإداري

This study addressed the role of modern communication technology in enhancing administrative communication. The study was conducted at the Faculty of Social Sciences (Amar Telidji University in Laghouat) as a case to investigate the existence of this impact. A descriptive approach was used, and the study was applied to a sample of 50 employees out of a total population of 87 employees. The main tool used for data collection was a questionnaire, which was randomly distributed among various employees at the faculty, across different organizational levels. The study aimed to test a number of hypotheses related to the impact relationships between the study variables, as well as the differences in employees' opinions and perceptions regarding their awareness of the study variables. This was done to answer the research questions and achieve the set objectives. The study concluded with a number of key findings, the most important of which are:

- *There is an impact relationship between modern communication technology and the enhancement of administrative communication at the Faculty of Social Sciences, Amar Telidji University in Laghouat.*
- *Modern communication technology contributes to the enhancement of administrative communication.*
- *There are obstacles that limit the effectiveness of using modern communication technologies in administrative communication.*

Keywords : Role / Technology / Communication / Modern Communication Technology / Administrative Communication

فهرس المحتويات

/	الشكر والتقدير
/	الاهداء
/	ملخص الدراسة
أ - ب	مقدمة
الفصل الأول: بناء الموضوع	
14	أولاً: إشكالية
15	ثانياً: الفرضيات
15	ثالثاً: أسباب اختيار الموضوع
16	رابعاً: الأهمية والأهداف
16	خامساً: المفاهيم
22	سادساً: المقاربة النظرية
الفصل الثاني: الدراسات السابقة	
25	أولاً: أطروحة دكتوراه " التكنولوجيا المعلومات والاتصال كمدخل لتفعيل التطوير التنظيمي في منظمات الأعمال "
27	ثانياً: مذكرة ماجستير " استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتأثيرها على وظائف إدارة الموارد البشرية في المؤسسة "
29	ثالثاً: مذكرة ماجستير " التعليم العالي وعلاقته بالتغيرات التكنولوجية الحديثة - تكنولوجيا المعلومات - "
31	رابعاً: مذكرة ماجستير " استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية "
32	خامساً: مذكرة ماجستير " استراتيجيات الاتصال الداخلي في المنظمة "
الفصل الثالث: الطريقة والأدوات	
35	أولاً: مجالات الدراسة
41	ثانياً: المنهج المستخدم
43	ثالثاً: أدوات جمع المعلومات
44	رابعاً: المعاينة
44	خامساً: خصائص عينة الدراسة
الفصل الرابع: النتائج والمناقشة	
46	أولاً: عرض وتحليل بيانات الفرضيات
59	ثانياً: اختبار الفرضيات
59	ثالثاً: عرض ومناقشة نتائج الفرضيات
61	رابعاً: الاستنتاج العام

فهرس المحتويات

63	خاتمة
65	قائمة المصادر والمراجع
70	الملاحق

فهرس الجدول

الصفحة	عنوان الجدول	الرقم
41	احصائيات عامة حول التعداد الحقيقي لمجموع موظفي وعمال كلية العلوم الاجتماعية 2025	01
44	معلومات متعلقة بالعيينة	02
48	مواصفات العينة	03
49	توزيع العينة حسب الخصائص الشخصية	04
50	توزيع العينة حسب الجنس	05
51	توزيع العينة حسب السن	06
52	توزيع العينة حسب المستوى التعليمي	07
53	توزيع العينة حسب الرتبة	08
54	توزيع العينة حسب الخبرة المهنية	09
56	معامل الارتباط لبيرسون	10
56	تحليل التباين	11
57	معاملات الانحدار	12
58	تحليل التباين باتجاه واحد One way ANOVA لمتغير الاتصال الإداري	13

فهرس الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	الرقم
35	صورة المجاهد عمار ثليجي	01
47	نموذج الدراسة	02
50	توزيع العينة حسب الجنس	03
51	توزيع العينة حسب السن	04
52	توزيع العينة حسب المستوى التعليمي	05
53	توزيع العينة حسب الرتبة	06
54	توزيع العينة حسب الخبرة المهنية	07

فهرس الملاحق

الرقم	عنوان الملحق
01	ترخيص (زيارة ميدانية)
02	استمارة استبيان
03	الهيكل التنظيمي لكلية العلوم الاجتماعية
04	أقسام الكلية (العلوم الاجتماعية)

لقد عرف الإنسان الاتصال وممارسه منذ الوهلة الأولى من حياته البدائية وذلك من أجل استمرار حياته وتفعيل علاقاته المختلفة داخل مجتمعه، حيث كان يتعامل مع الخامات الطبيعية بالوسائل والطرق التقليدية إذ كان يستغلها ويستخدمها لتلبية حاجات اليومية وفق نمط حياته، ومع ازدياد حاجاته ومتطلباته حاول ساعياً إلى تطوير أداوته بذلك أدى إلى ظهور المجتمع الصناعي (الثورة الصناعية) والتي غيرت مجرى حياته والتي ساهمت في ظهور واختراع الآلات الصناعية التي قللت من جهده ، وفي ظل التطورات المتزايدة التي يشهدها العالم من تغيرات وتحولات كبرى في مختلف المجالات والانتقال من مرحلة إلى مرحلة أكثر تطوراً وتقدماً، حيث أصبحت المجتمعات تعتمد على الحداثة وذلك من خلال تطوير تقنيات ووسائل التكنولوجيات الحديثة ، والاعتماد على المعرفة ك رأس مال في رفع إنتاجية العمل حيث أضحت تكنولوجيا الحديثة جزء هام في تغير مجرى حياة الأفراد، وأصبحت جزء لا يتجزأ منه والتي تغلغت في مختلف نشاطاته اليومية حيث ساهمت هذه الوسائل التكنولوجية في رفاهية وخدمة ، وتسهيل أو تبسيط نمط حياته ومن بين هاته الوسائل نذكر الحاسب الآلي ، الانترنت ، الانترانت ، الاكسترانت ، الهاتف ، الأقمار الصناعية...الخ وغيرها من الوسائل التكنولوجية المختلفة.

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

إن تكنولوجيا الاتصال جزء لا يتجزأ من نسيج الإدارة في المؤسسات المعاصرة ومورداً أساسياً تعتمد عليه في تفعيل عملية الاتصال الإداري، تدعيم القرارات والاستغلال الأفضل للموارد، مما ينتج عنه سرعة تأدية المهام الإدارية داخل المؤسسة ، وعليه فقد جاءت دراستنا من أجل معرفة كيف تساهم وسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تفعيل وتحسين الاتصال الإداري.

حيث قمنا بتقسيم الدراسة إلى أربع فصول :

تناولنا في الفصل الأول : الإجراءات المنهجية للدراسة الذي يشمل الإطار المنهجي للدراسة إشكالية وفرضيات الدراسة وأسباب اختيار الموضوع ، وكذا أهمية وأهداف الدراسة مع تحديد المفاهيم ، المقاربة النظرية المفسرة لموضوع الدراسة .

الفصل الثاني : تطرقنا فيه إلى الدراسات السابقة ذات الصلة بمشكلة الدراسة والتي لها علاقة بمتغيرات الدراسة حيث قمنا بإبراز أوجه التشابه والاختلاف مع دراستنا .

الفصل الثالث : تطرقنا فيه إلى مجالات الدراسة (المكاني ، الزماني ، البشري) والاجراءات المنهجية (المنهج المستخدم ، أدوات جمع البيانات ، العينة) .

الفصل الرابع : قمنا بعرض وتحليل البيانات ، ثم عرض نتائج الدراسة ، الاستنتاج العام ، قائمة المراجع التي اعتمدنا عليها .

الفصل الأول

بناء الموضوع

أولاً: إشكالية

شكلت المستجدات التكنولوجية دوراً فعالاً في تسهيل حياة الإنسان ودعم أنشطته الاجتماعية والثقافية والاتصالية والإدارية، مما جعله يستفيد مباشرة وبلا حواجز من مزاياها، ولتكنولوجيا الاتصال الحديثة خصائص ترتبط بها والمتعلقة بالفاعلية والحركية في الأداء، يضاف إليها اللاتزامنية والانتشار والشمولية، هذه الخصائص هي في النهاية أدوات مساعدة على الأداء الجيد والاطلاع الواسع والإحاطة الكافية لطالبيها بسرعة وأقصى درجة من الكفاءة، إضافة إلى ما لها من وظائف، حيث أنها تسعى إلى التحول نحو التحول من الصوتي إلى الرقمي ومن الرخيص نحو المتاح دوماً، إضافة إلى وظيفة التوثيق وتجاوز قيود العزلة، عن طريق مجموعة من الوسائل والأجهزة، التي تعمل على نقل واستقبال وتخزين وتبادل المعلومات بشكل الكتروني، إذ يمكن أن يوفر ذلك تغيير في العمل الإداري بما في ذلك على أداء اتصالي مرن ومتفتح.

يعد الاتصال الإداري من بين الأنشطة التي تقوم عليها المؤسسة، قد يعمل على التسيير والانسجام والتعاون بين أفرادها، فقد نجد جميع أفراد المؤسسات يقضون أوقاتهم في الاتصال من أجل تحقيق هدف معين يخدم مصالح المؤسسة، كما أن استمرار المؤسسات مرتبط بوجود اتصال دائم يجمع بين العاملين باعتباره عملية نقل وتبادل المعلومات إضافة إلى كونه عملية إدارية قد تكون مهمة، إذ أنه يسعى إلى توجيه العاملين وتوضيح جميع المهام المسطرة لهم، وتعريف الموظفين بما لهم من حقوق وما عليهم من واجبات، مع تفهم الفرد للعمل المكلف به، وبالتالي التناسق في الأداء.

اذ يعتبر الاتصال الإداري اليوم موجهاً نحو فعالية الأداء الإداري الجيد، كونه يتعلق أساساً بالعنصر البشري، الذي قد يكون ركيزة العمل الإداري إضافة إلى عمليات التحديث المستمرة ذات الارتباط التقني والفكري التي ترتبط رؤيتها وفق ما هو متاح من وسائل حديثة مساعدة. وقد انفتحت الجزائر على غرار باقي دول العالم على تكنولوجيا الاتصال الحديثة كحتمية لمواكبة التغيرات الحاصلة في العالم محاولة لاستدراك النقائص في هذا المجال، فكيفت إمكاناتها المادية والبشرية لتحسين أداءها الإداري.

فقد أصبحت الثورة التكنولوجية حقائق موضوعية توظفها كافة المؤسسات لتحسين خدماتها والجامعة كغيرها من المؤسسات أدرجت تقنيات والأجهزة الحديثة والأنظمة والبرمجيات التي تسهل العمل وتنقل المعلومات بكل سهولة وسلاسة، وهذا بغيت مواكبة عصر الرقمنة و التحاق الجامعة الجزائرية بركب الجامعات العالمية مساندة التطورات الحالية لتحقيق تطورات مستقبلية ولا شك أن جامعة عمار ثليجي بالأغواط " كلية العلوم الاجتماعية " معنية بصفة مباشرة لعمليات التحديث الإداري الذي هو مرتبط مباشرة بتكنولوجيا الاتصال الحديثة .

وعلى هذا الأساس جاءت هذه الدراسة للتعرف على دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تفعيل الاتصال الإداري [بكلية العلوم الاجتماعية] في جامعة عمار ثليجي بالأغواط

ومن خلال ذلك نطرح التساؤل الرئيسي التالي :

* ما هو دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تفعيل الاتصال الإداري [بكلية العلوم الاجتماعية] في جامعة عمار ثليجي بالأغواط ؟ .

ويندرج تحت هذا التساؤل تساؤلات فرعية الآتية :

- 1- ما هي أهم وسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة المستخدمة داخل كلية العلوم الاجتماعية ؟
- 2- هل تساهم تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تفعيل الاتصال الإداري بكلية العلوم الاجتماعية ؟

ثانياً: الفرضيات

الفرضية العامة :

* لتكنولوجيا الاتصال الحديثة دورا بارزا في تفعيل الاتصال الإداري [بكلية العلوم الاجتماعية] في جامعة عمار ثليجي بالأغواط ؟ .

الفرضيات الجزئية :

- 1- تتوفر كلية العلوم الاجتماعية على وسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة (الحاسوب – الهاتف – منظومة الشبكات – البريد الإلكتروني) .
- 2- ساهمت تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تفعيل الاتصال الإداري بكلية العلوم الاجتماعية.

ثالثاً: أسباب اختيار الموضوع

أسباب ذاتية :

- تماشي موضوع الدراسة وطبيعة التخصص
- اهتمامنا الخاص بموضوع تكنولوجيا الاتصال الحديثة و الاتصال الإداري.
- الشعور بقيمة وأهمية هذا الموضوع خصوصا في ظل التحولات المتسارعة التي يشهدها القطاع المؤسسي في مجال تكنولوجيا الاتصال الحديثة واستخداماتها.
- اختبار المعارف المنهجية السابقة ومعرفة كيفية تطبيقها في بحث علمي منهجي منظم .
- إثراء مجال البحث العلمي من خلال الانطلاق من نقاط مشتركة في الدراسات السابقة .

أسباب موضوعية :

- إن اعتماد معظم المؤسسات الجزائرية على تكنولوجيا الاتصال الحديثة في عملياتها الأساسية يجعل من الموضوع أكثر قابلية للدراسة خاصة من الناحية الإمبريقية، حيث يوفر ذلك للباحث الميدان العملي للإجابة عن كل تساؤلاته، وتوقعاته بناء على المعطيات الميدانية التي سيتم جمعها.
- الرغبة في التأكيد على أهمية تكنولوجيا الاتصال الحديثة وأهمية الاتصال الإداري داخل المؤسسة .
- الاهتمام المتزايد للتحويل الرقمي في العصر الحالي والحرص على تطبيقه في جميع جوانب الحياة المؤسسية والاقتصادية والتحكم فيه .

رابعاً: الأهمية والأهداف

أهمية الدراسة :

إن أهمية أي بحث يتوقف على أهمية الظاهرة التي يتم دراستها، وعلى قيمتها العلمية، وما يمكن أن تحققه من نتائج يمكن الاستفادة منها، وما قد توفره من حقائق يمكن الاستدلال بها في رسم الاستراتيجيات المناسبة .

- إثراء المجال المعرفي و العلمي من خلال النتائج المتوصل إليها من هذه الدراسة .
 - إبراز العلاقة القائمة ما بين استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة والأداء المهني من خلال توجيه وتنفيذ الأعمال الادارية الكترونيا (الادارة الالكترونية) .
 - إبراز أهمية الاتصال الاداري ودوره في تحقيق الفعالية الاتصالية (الاتقان - تخفيض التكاليف – تبسيط الاجراءات – الشفافية) .
 - اهتمام الحكومات وتوجيهها نحو تحقيق شفافية التعامل وتعميق استخدام التكنولوجيا الرقمية لخدمة أهداف التنمية .
 - السعي لإبراز أهمية ضرورة استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة لتحسين الاتصال الإداري للمؤسسة في ظل المشاكل التي يتعرض لها القطاع و التوجه الخدمي نحو مجتمع المعلومات .
 - تحسين أداء المورد البشري (التدريب الالكتروني) .
 - تحسين الاتصال الإداري و الرفع من مستوى أداء المؤسسات الإدارية .
- #### أهداف الدراسة :

تسعى هذه الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية :

- انجاز مذكرة تخرج لنيل شهادة ماستر في تخصص علم الاجتماع الاتصال
- التعرف على وسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة وتوضيح أهميتها في بيئة العمل .
- أهمية توظيف وسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحقيق الأهداف " الاستراتيجية " .
- معرفة مدى تأثير توظيف وسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة على الاتصال الاداري.
- الكشف عن أهم الأساليب الرقمية التي تساهم في تحسين أداء المورد البشري .

خامساً: تحديد المفاهيم

تعتبر مرحلة تحديد المفاهيم من المراحل الصعبة عند إعداد أي بحث خصوصاً البحوث الاجتماعية والإنسانية وأن هذا لتعدد التعريفات المقدمة لكل مفهوم، حيث أن كل باحث يحدد المفهوم حسب الغاية من استخدامه، ويؤثر في ذلك أيضاً عوامل ذاتية، إيديولوجية، والثقافة الشخصية بالإضافة إلى نسبة العلوم الإنسانية عامة، وسنحاول في هذا العنصر عرض بعض التعاريف التي تخص كل مفهوم على حدى، لنحاول بعدها تكوين تعريف إجرائي، بعد التحليل والنقد واستنباط أوجه الاختلاف والاتفاق بين التعاريف المقدمة.

وتتضمن هذه الدراسة عدة مفاهيم، تستدعي منا التحديد بشكل يسمح باستخدامها حسب ما تتطلب هذه الدراسة وهي: دور/ تكنولوجيا / تكنولوجيا الاتصال الحديثة / الاتصال / الاتصال الاداري . دور:

لغة : الطبقة من الشيء المدار بعضه فوق بعض، يقال: انفسخ دور عمامته (وعند المناطقة) : توقف كل من الشئيين على الآخر، جمع أدوار¹ وقد عرفه ابن منظور في لسان العرب بقوله : دار الشيء دوار و دوارانا و دواراً و استدار و أدرته أنا ودورته وأداره غيره، وأدارت، استدارت، وداوره مداورة. **إصطلاحا :**

- هو السلوك الذي يقوم به الفرد في المركز الإجتماعي الذي يشغله .
- مجموعة من الأفعال التي يقوم بها الفرد ليؤكد إحتلاله المركز.²
- وعرفه تالكوت بارسونز بأنه " أفعال شخص ما ضمن علاقته مع أشخاص آخرين يعملون في نظام إجتماعي معين³ . **إجرائيا :**

نقصد بالدور في هذه الدراسة : مجموعة من المهام و الواجبات التي تقوم بها التكنولوجيات الحديثة لتحسين جودة الخدمات العمومية داخل مؤسسة . **تكنولوجيا :**

لغة : التكنولوجيا عموما كظاهرة قديمة قدم الانسان والشيء الحديث فيها هو اللفظة ، وكلمة تكنولوجيا كلمة معربة ولا أصل لها في كتب اللغة العربية، وقواميسها وتقابلها كلمة تقنية والتي يمكننا أن نطلقها على كلمة تكنولوجيا، وكلمة تكنولوجيا مكونة من قطعتين هما: "تكنيك" والذي معناه "الطريق" أو "الوسيلة" و"لوجي" تعني "العلم" وتكون معنى الكلمة كلها "علم الوسيلة" والتي بها يستطيع الانسان ان يبلغ مراده⁴ .

تعود كلمة التكنولوجيا في أصلها الى الإغريق فشقها الأول التكنو Techno وتعني في اللغة الاغريقية مجموعة الأساليب والفنون الإنسانية، وشقها الثاني لوجيا Logy وتعني المنطق والحوار. "واللفظان

¹ - المعجم الوسيط ، ط 4 ، القاهرة ، مكتبة الشروق الدولية ، 2005 ، ص 303 .

² - ابراهيم ناصر : علم الاجتماع التربوي ، دار الجبل ، بيروت ، 2006 ، ص 173 .

³ - نبيل عبد الهادي : مقدمة في علم الاجتماع ، دار البيازوني ، عمان ، 2009 ، ص 118 .

⁴ - عبد الباسط، محمد عبد الوهاب، استخدام تكنولوجيا الاتصال في الانتاج الازاعي والتلفزيوني: دراسة بطبيعة ميدانية (من المكتب الجامعي الحديث 2005) ص 82 .

معا يشيران الى كل معرفة فنية تنطوي على منطق وتبعث جدلا حولها ، وتشكل المعارف الفنية في معطياتها منظومة متكاملة تتفاعل فيها المعرفة مع التطبيقات العملية ضمن نسق منطقي متكامل¹ .
إصطلاحا :

التكنولوجيا مجموعة المعارف والخبرة المتراكمة والمتاحة وكذا الادوات والوسائل المادية و التنظيمية الادارية التي يستخدمها الانسان في أداء عمل ما أو وظيفة ما في مجالات حياته اليومية لإشباع رغباته وحاجياته المادية والمعنوية سواء على مستوى الفرد أو الجماعة² .

يعرفها حسين كمال بهاء الدين على إنها : فكر وأداء وحلول للمشكلات قبل أن تكون مجرد اقتناء معدات وأنها ليست مجرد علم أو تطبيق للعلم بل هي أعم وأشمل من ذلك بكثير فهي نشاط إنساني يشمل الجانب العلمي والجانب التطبيقي³ .

كما حددها زاهر أحمد من خلال ثلاث مفاهيم أساسية هي⁴ :

* التكنولوجيا كعملية : وهي التطبيق المنظم للمحتوى العلمي او المعلومات بغرض أداء محدد يؤدي في النهاية إلى حل مشكلة معينة.

* التكنولوجيا كمنتج : محصلة تطبيق الاساليب العلمية يكون في المساعدة في إنتاج الآلات والخامات اي مواد الخام.

* التكنولوجيا كمزيج للأسلوب والمنتج : من هنا يتضح أن عملية الاختراع تصاحبها عملية الإنتاج وبالتالي لا يمكن فصل التكنولوجيا كأسلوب عنها كمنتج.

يعرفها François Russo بأنها : مجموعة من العناصر تمزج فيما بينها ، وهذه العناصر هي: تدوين القوانين ، الشرح ، التركيب والاقتراح ، التكنولوجيا تتجلى كوسيلة لرفع انتاجية العمل ووضع موارد العلم ، في خدمة التقدم وترقية الانسان⁵ .

إجرائيا :

* هي تلك التقنيات الاتصالية الحديثة و الوسائل المبتكرة التي تطورت ، تزامنا مع زيادة حاجيات الفرد و متطلباته اليومية داخل المجتمع ، حيث سنحاول التركيز في هذه الدراسة على كل من سماتها و وظائفه .

¹ - محمد صفوح الأخرس ، الأساس الاجتماعي للتقدم العلمي والتقني ، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية ، الرياض ، 1990 ، ص 13 .

² - مهيبيل وسام ، تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ودورها في تفعيل وظيفة ادارة الموارد البشرية ، رسالة ماجستير في علوم التسيير ، جامعة الجزائر ، 2011/2012 ، ص 75 .

³ - نور الدين زمام / صباح سليمان ، اثر تكنولوجيا الاتصال الحديثة على الاتصال الشخصي في المجتمع الجزائري ، مجلة العلوم الانسانية والاجتماعية ، العدد 11 ، بسكرة ، جوان 2013 ، ص 165 .

⁴ - منصر هارون ، تكنولوجيا الاتصال الحديثة المسائل النظرية والتطبيقية ، الألفية للنشر والتوزيع ، الجزائر ، ص 58

⁵ - جمال عيسى ، الاتصال الالكتروني في المؤسسة الاقتصادية ، مذكرة ماجستير ، جامعة الجزائر ، 2024/2013 ، ص 9

تكنولوجيا الاتصال الحديثة :

لغة :

يعرفها المعجم الاعلامي على أنها " مجمل المعارف والخبرات المتراكمة والادوات والوسائل المادية والتنظيمية ، المستخدمة في جميع المعلومات ومعالجتها ونتاجها وتخزينها واسترجاعها ونشرها وتبادلها¹ اصطلاحا :

تعددت مفاهيم وتعريفات العلماء والباحثين للتكنولوجيا فقد عرفها يعقوب فهد العبيد على أنها التطبيق العلمي للاكتشافات العلمية والاختراعات وخاصة في مجال الصناعة التي يتمخض عنها البحث العلمي² .

وقد ورد تعريفها في الموسوعة الاعلامية بأنها " الأدوات والنظم التي تساعد على القيام بالاتصال وتمثل هذه الأدوات أساسا في الحاسبات الالكترونية³ .

عرفها Corter sinr : بأنها استخدام التكنولوجيا الحديثة التي تسهم في التقاط البيانات ومعالجتها وتخزينها واسترجاعها وإرسالها إلى الجهات المعنية بها بالشكل والتوقيت المناسبين.

عرفها الشوابكة : بأنها المكونات المادية والبرمجية لأجهزة الحاسوب وشبكات الاتصال وقواعد البيانات التي تعمل على استقبال البيانات ومعالجتها وتخزينها وإرجاعها إلى المستخدم النهائي في الوقت والزمان المناسبين ولأجل استخدامها في عملية اتخاذ القرارات الإدارية في المنظمة.

كما عرفها Slack : بأنها أدوات ووسائل تستخدم لجمع المعلومات وتصنيفها وتحليلها وخبزها أو توزيعها وتصنف تحت عنوان أوسع وأشمل هو التقنيات المستندة إلى الحاسوب بعلاقتها المباشرة بنشاطات العمليات في المنظمات⁴ .

ويرى محمد عطية خميس بأنها العلم الذي يعني بعملية التطبيق المنهجي للبحوث والنظريات وتوظيف الحلول العلمية المناسبة لها وتطويرها واستخدامها وإدارة تقويمها لتحقيق أهداف محددة.

وتعرفها كوجك كوثر على أنها جهد إنساني وتطبيق المعلومات والمهارات لحل مشكلات الإنسان واحتياجاته وزيادة قدراته⁵ .

¹ - محمد منير حجاب ، المعجم الاعلامي ، دار الفجر ، القاهرة ، 2004 ، ص 16 .

² - محمد أحمد كاسب خليفة "التعليم الالكتروني في إطار مجتمع المعلومات والمعرفة" دار الفكر الجامعي ، الإسكندرية ، ط ، 2019 ، ص 39

³ - جمال عيسى ، مرجع سبق ذكره ، ص 10.

⁴ - محمد أحمد كاسب خليفة "التعليم الالكتروني في إطار مجتمع المعلومات والمعرفة" دار الفكر الجامعي ، الإسكندرية ، 2019 ، ص 39

⁵ - محمود داود الربيعي "التعلم والتعليم في التربية البدنية والرياضة" دار الكتب العلمية بيروت لبنان ، 2012 ، ص 369 .

إجرائيا :

* هي تقنية حديثة تتمثل في أجهزة إلكترونية تعمل على إنتاج أو إسترجاع أو إستقبال أو عرض المعلومات وهذا من أجل تحقيق أهداف معينة .

* هي مجموعة من القيم والأفكار والمعدات والبرمجيات التي تعتمدها المنظمة والعنصر البشري في أداء وظائفهم بهدف تحسين وتجديد أسلوب عملهم.

* وتكنولوجيا الاتصال كثيرا ما تتداخل مع مصطلح آخر هو تكنولوجيا المعلومات حيث أن هناك من يجمع بينهما في مصطلح واحد وهو تكنولوجيا الاتصال والمعلومات ICTS " ويعرف على أنه كل ما يترتب على الاندماج بين تكنولوجيا الحاسب الآلي والتكنولوجيا السلكية واللاسلكية، والإلكترونيات الدقيقة والوسائط المتعددة من أشكال جديدة للتكنولوجيات ذات قدرات فائقة على إنتاج وجمع وتخزين ومعالجة ونشر واسترجاع المعلومات بأسلوب غير مسبوق يعتمد على النص والصوت والصورة والحركة واللون وغيرها من مؤثرات الاتصال التفاعلي الجماهيري والشخصي معا". في حين هناك بعض الباحثين يفرقون في كتاباتهم بين المفهومين فيفصلون بين تكنولوجيا الاتصال وتكنولوجيا المعلومات وهذا التعريف على سبيل المثال "تكنولوجيا المعلومات هي مصطلح يطلق على الحاسب الآلي أو عملية من عملياته على نحو ما يحدث في الاستخدام الآلي للمعلومات في الأعمال الإدارية، أما تكنولوجيا الاتصالات فمثالها آلات الفاكس أو عقد المؤتمرات عبر الفيديو Vidéo-conferences".¹

* إن استخدام كلمة حديثة في قولنا تكنولوجيا الاتصال الحديثة يثير مسألة أن الكلمة ذات طابع نسبي فما يعد حديثا في مجتمع ما لا يعد حديثا في مجتمع آخر والمثال على ذلك أنه في الدول النامية كثيرا ما يستخدم مفهوم تكنولوجيا الاتصال الحديثة ليشير مثلا إلى تقنيات مثل أجهزة التلفزيون والفيديو كاسيت، في حين هذه التقنيات ذاتها ينظر إليها في المجتمعات المتقدمة بوصفها أدوات تقليدية وليست حديثة .

الاتصال :

لغة :

اتصل ، يتصل ، اتصال الشيء بالشيء : التصق به²

أما قاموس إكسفورد فيعرف الاتصال بأنه نقل و توصيل أو تبادل الأفكار و المعلومات³ .

كلمة اتصال **Communication** مشتقة من أصلها اللاتيني **Communis** ومعناها **Common** أي مشترك أو عام .

¹ - جمال مجاهد وآخرون، مدخل إلى اتصال الجماهيري، دار المعرفة الجامعية، القاهرة، 2010، ص322.

² - عبد البستاني ، الوافي معجم اللغة العربية ، ط 2 ، مكتبة لبنان للنشر ، بيروت ، 1999 ، ص 67.

³ - ميلود طبيش، الاتصال التنظيمي و علاقته بالتفاعل الاجتماعي للعاملين بالمؤسسة، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع، جامعة قاصدي مرباح ورقلة ، 2010-2011 ، ص 10

وبالتالي فالاتصال كعملية يتضمن المشاركة أو التفاهم حول شيء ما ، أو فكرة أو احساس أو اتجاه أو سلوك أو فعل ما¹.

اصطلاحا :

عرفه " محمد عبد الحميد " : بأنه العملية الاجتماعية التي يتم بمقتضاها تبادل المعلومات والآراء و الأفكار في رموز دالة بين الأفراد، و الجماعات داخل المجتمع و بين الثقافات المختلفة لتحقيق أهداف معينة²

في حين يرى " تشارلزكولي " الاتصال بأنه : " ذلك الميكانيزم الذي توجد من خلاله العلاقات الإنسانية وتنمو وتتطور الرموز العقلية بواسطة وسائل نشر هذه الرموز عبر المكان واستمرارها عبر الزمان، وهي تتضمن تعبيرات الوجه والايماءات والاشارات ونغمات الصوت والكلمات والطباعة والخطوط الحديدية والبرق والتليفون وكل تلك التدابير التي تعمل بسرعة وكفاءة على قهر بعدي الزمان والمكان³ كما يؤكد " ستانلي Stanley " أن الاتصال عبارة عن عملية تبادل تفاعلي بين أطراف ذات لغة مشتركة، وليس عملا فرديا منعزلا حيث تقاس فعالية الاتصال في ضوء قدرة عملية التبادل على إحداث حالات تفاعل وتناغم وانسجام وفهم مشترك للرموز المتبادلة⁴

الاتصال الاداري :

اصطلاحا :

هو عبارة عن الاتصال الإنساني المنطوق و المكتوب الذي يتم داخل المؤسسة على المستوى الفردي و الجماعي ويسهم في تطوير أساليب العمل وتقوية العلاقات الاجتماعية بين الموظفين⁵.

اجرائيا :

* هو عملية إدارية واجتماعية ونفسية داخل المنظمة تساهم في نقل وتحويل الآراء والأفكار عبر القنوات الرسمية مستهدفة خلق التماسك بين وحدات ومكونات البناء التنظيمي للمنظمة وتحقيق أهدافها .

* تلك العملية التي يتم من خلالها إيصال المعلومات والأفكار من مختلف الأقسام أو الإدارات الفرعية المكونة للهيكل التنظيمي للإدارة أو العكس والتي على أساسها تتخذ القرارات .

¹ - بسام عبد الرحمن المشاقبة ، نظريات الاتصال ، دار أسامة للنشر والتوزيع ، الأردن ، 2011 ، ص 21.

² - حسن عماد مكاي ، ليلي حسين السيد، الاتصال ونظرياته المعاصرة، الدار اللبنانية ، ط6 ، القاهرة ، 2006 ، ص 24

³ - مصطفى يوسف كافي ، الرأي العام ونظريات الاتصال ، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان ، 2015 ، ص 130 .

⁴ - بشير العلاق، نظريات الاتصال مدخل متكامل ، الأردن ، دار اليازوري العلمية لنشر والتوزيع ، 2010 ، ص 15

⁵ - نواف كنعان ، القيادة الإدارية ، عمان ، دار الثقافة للنشر والتوزيع ، 2006 ، ص 126.

سادسا : المقاربة النظرية

1- مفهوم نظرية البنائية الوظيفية :

تعد النظرية البنائية الوظيفية من أهم النظريات الاجتماعية التي انطلقت من تعريف المجتمع ، و أبرزت دور الأفراد كأهم وحداته ، ترى أن المجتمع يتكون من عناصر مترابطة تتجه نحو التوازن ، من خلال توزيع الأنشطة بينها ، و التي تقوم بدورها في المحافظة على استقرار النظام . فالبنائية الوظيفية تشير إلى تحديد عناصر التنظيم التي تقوم بين هذه العناصر و تحديد الأدوار التي يقوم بها كل عنصر في علاقته بالتنظيم الكلي ، وهو مدى مساهمة العنصر في النشاط الاجتماعي الكلي و يتحقق الثبات و الاتزان من خلال توزيع الأدوار على العناصر في شكل متكامل و ثابت . كما أن للوظيفية ظواهر اجتماعية تساعد على استمرارها في القيام بعملها و أن جميع الظواهر الاجتماعية للنظام مترابطة و متعلقة الواحدة بالأخرى ، و أن هذا التغيير في أي منها لابد أن يؤثر في جميعها .

2- مبادئ نظرية البنائية الوظيفية : تركز البنائية الوظيفية على المبادئ التالية :

* النظرة الكلية للمجتمع، بوصفه نسقا يحتوي على مجموعة من الأجزاء المتكاملة بنائيا و متسندة وظيفيا لبلوغ النسق أهدافه.

* استنادا للعملية الاجتماعية كتعدد العوامل الاجتماعية التبادل، التآثر والتأثير فيما بينهما.

* لا يخلو النسق من التوترات والانحرافات والقصور الوظيفي، غير أنها تحل نفسها بنفسها وصولا للتكامل والتوازن، حيث أن أي مؤسسة تعتبر نسق أو نظام، هذا الأخير لا يخلو من مشاكل وعراقيل التي يمكن حلها عن طريق النسق نفسه، وذلك كون المؤسسة تحوي موظفين يمارسون مهامهم المختلفة للقضاء على تلك المشاكل والتوترات فمثلا إذا كان هناك خلل على مستوى إداري معين لنقل التخطيط فنجد أن هذه المؤسسة لم تضع مخططا واحدا ووحيد، وإنما هي إلى جانب هذا المخطط الرئيسي لديها مخططات بديلة يمكن الاستعانة بها في حالة عجز أو تداعي المخطط الأول.

* إن الأنساق الاجتماعية تخضع لحالة من التوازن الدينامي الذي يشير إلى حالة الاستجابة للتغيير الخارجي، المعززة باليات التلاؤم والضبط الاجتماعي.

* يحدث التغيير بصفة تدريجية ملائمة أكثر مما يحدث بصفة فجائية.

* التغيير الحاصل إنما يأتي من ثلاثة مصادر أساسية تتمثل في : تكيف النسق مع المتغيرات الخارجية، والنمو الناتج عن الاختلاف الوظيفي والثقافي، والتجديد والإبداع من جانب أفراد النسق وجماعاته.

* إن أهم العوامل الأساسية في خلق التكامل يتمثل في الاتفاق العام على القيم¹.

¹ - غني ناصر القريشي : المدخل النظرية لعلم الاجتماع ، دار صفاء للنشر والتوزيع ، الأردن ، 2011 ، ص 160.

3- فروض النظرية :

يتفق الباحثون على التلخيص الذي قدمه " روبرت ميرتون " للعملية البنائية الوظيفية للمجتمع ، و ذلك باعتبارها افتراضات لهذه النظرية و تتمثل هذه الافتراضات فيما يلي :

- أفضل طريقة للنظر إلى المجتمع هي اعتباره نظاما لأجزاء مترابطة و أنه تنظيم للأنشطة المترابطة و المتكررة و التي يكمل كل منها الآخر .

- يميل هذا المجتمع بشكل طبيعي نحو حالة من التوازن الديناميكي و إذا حدث نوع من التنافر داخله فإن قوى معينة سوف تنشط من أجل استعادة التوازن .

- جميع الأنشطة المتكررة في المجتمع تساهم في استقراره ، و بمعنى آخر فإن كل النماذج القائمة في المجتمع تلعب دور مهما في الحفاظ على استقرار النظام .

- إن بعض الأنشطة المتكررة في المتماثلة و المتكررة في المجتمع لا غنى عنها في استمرار وجوده ، أي هناك متطلبات أساسية وظيفية تلي الحاجات الملحة للنظام ، و بدونها لا يمكن لهذا النظام أن يعيش .

4- اسقاط النظرية البنائية الوظيفية على موضوع الدراسة :

وفقا لتحليلات البناء الوظيفي للمجتمع التي تقرها النظرية البنائية الوظيفية ، يمكن القول أن نظام " تكنولوجيا الاتصال الحديثة " هو جزء ضروري مكون للمؤسسات الإدارية ، كما أن أنواع " وسائل الاتصال الحديثة " ضرورية للتنظيم الإداري و المجتمع من حيث ما توفره هذه الوسائل من ميزات متعددة تساهم في إدارة أنشطة الإدارة ، و من هنا تتضح الوظائف الظاهرة و الكامنة لوسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة في إدارة النشاط الإداري من خلال ما تؤديه من أدوار وظيفية متنوعة لتحسين الخدمة العمومية للمجتمع ، لهذا فإن تكنولوجيا الاتصال الحديثة و المؤسسات العمومية هي أجزاء يعتمد كل منها على الآخر من أجل تحقيق خدمات بأفضل جودة.

الفصل الثاني
الدراسات السابقة

الدراسات السابقة في مجال البحث العلمي هي المجال الواسع الذي يمكننا من فهم الموضوع والاستفادة مما توصل إليه الباحثون من قبل، فمن المهم جدا علي أي باحث أن يطلع على البحوث التي سبقت بحثه ، لتجنب التكرار وفهم موضوع بحثه أكثر، كما تفيده الدراسات السابقة فالاطلاع على مناهج وأدوات البحث التي اعتمد عليها الباحثون السابقون ونوعية المراجع التي اعتمدوا عليها، ولهذا قمنا بالاطلاع على مختلف الدراسات والبحوث التي لها علاقة بموضوع بحثنا لكي نستفيد منها وننتقل مما انتهى الآخرون، وقد اتبعنا في ترتيب هذه الدراسات المعيار الزمني من الأحدث إلى الأقدم و تحصلنا على 5 دراسات وهي :

الدراسة الاولى : دراسة فاطمة هواري بعنوان " تكنولوجيا المعلومات والاتصال كمدخل لتفعيل التطوير التنظيمي في منظمات الأعمال " دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر المديرية العملية للاتصالات بالجلفة أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه غير منشوره، تخصص إدارة المنظمات كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة زيان عاشور الجلفة 2019-2020م

تسعى الدراسة إلى معرفة تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على التطور التنظيمي في منظمات الأعمال وقد تم اختيار هذه الدراسة بمؤسسة اتصالات الجزائر بالجلفة كحالة يستقصى فيها وجود هذا الأثر.

وقد سعت هذه الدراسة لاختبار عدد من الفرضيات الرئيسية والفرعية المتعلقة بعلاقات التأثير بين متغيرات الدراسة وكذلك الفروق في آراء وتصورات العاملين حول إدراك متغيرات الدراسة وذلك للإجابة على التساؤلات المتعلقة بمشكلة الدراسة والوصول إلى الأهداف الموضوعية. وتتمحور إشكالية الدراسة حول التساؤل الرئيسي التالي كيف يمكن لتكنولوجيا المعلومات والاتصال ان تساهم في تفعيل التطور التنظيمي بمؤسسة اتصالات الجزائر بالجلفة ؟

وتتفرع من هذه الإشكالية مجموعة من الأسئلة الفرعية التالية:

ما مفهوم التكنولوجيا المعلومات والاتصال وما هي أهم أدواتها ؟

ما مفهوم التطور التنظيمي وما هي أهم محاوره ؟

ما مستوى استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال بمؤسسة اتصالات الجزائر بالجلفة ؟

انطلاقا من إشكالية الدراسة والأسئلة الفرعية السابقة، قمنا بتبني الفرضيات التالية، حيث سنحاول اختبار مدى صحتها إحصائيا، وهي:

- الفرضية الأولى :

« لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) لأبعاد تكنولوجيا المعلومات بصفة مستقلة على التطوير التنظيمي بمؤسسة اتصالات الجزائر بالجلفة»

- الفرضية الثانية :

« لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) لأبعاد تكنولوجيا الاتصال بصفة مستقلة على التطوير التنظيمي بمؤسسة اتصالات الجزائر بالجلفة »

- الفرضية الثالثة :

« لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) لأبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال مجتمعة على التطوير التنظيمي بمؤسسة اتصالات الجزائر بالجلفة ».

- الفرضية الرابعة :

« لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) لآراء العمال المستجوبين تجاه متغيرات الدراسة (تكنولوجيا المعلومات والاتصال، التطوير التنظيمي تعزى للعوامل الشخصية والوظيفية (النوع الاجتماعي، العمر، المستوى التعليمي، التصنيف الوظيفي، مدة الخدمة).

أهداف الدراسة :

عرض موضوع تكنولوجيا المعلومات والاتصال والتطوير التنظيمي على أساس نظري ليشكل قيمة تضاف إلى الملفات العربية .

القيام بدراسة ميدانية في المنظمة المبحوثة للوقوف على آثار استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

محاولة اختبار طبيعة العلاقة التي تربط بين أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال والتطوير التنظيمي بالمؤسسة اتصالات الجزائر بالجلفة.

منهج الدراسة : اعتمدت الباحثة على المنهج الوصفي التحليلي للوصول إلى تفسيرات كيفية تضاف إلى النتائج الكيفية .

أدوات الدراسة : حيث استخدمت الدراسة الاستبيان كأداة رئيسية لجمع المعلومات والبيانات وقد تم توزيع الاستبيان عشوائيا على مختلف العاملين بالمنظمة وذلك على اختلاف مستوياتهم التنظيمية .

تناولت هذه الدراسة موضوع تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على التطوير التنظيمي في منظمات الأعمال، وقد تم اختبار هذه الدراسة بمؤسسة اتصالات الجزائر بالجلفة كحالة يستقصى فيها وجود هذا الأثر. طبقت هذه الدراسة على عينة مكونة من (130) موظفا، من أصل مجتمع الدراسة المكون من (353) موظف، حيث استخدمت الدراسة الاستبيان كأداة رئيسية لجمع المعلومات والبيانات، وقد تم توزيع الاستبيان عشوائيا على مختلف العاملين بالمنظمة، وذلك على اختلاف مستوياتهم التنظيمية، وقد سعت هذه الدراسة لاختبار عدد من الفرضيات المتعلقة بعلاقات التأثير بين متغيرات الدراسة، وكذلك الفروق في آراء وتصورات العاملين حول إدراك متغيرات الدراسة، وذلك للإجابة عن التساؤلات المتعلقة بمشكلة الدراسة والوصول إلى الأهداف الموضوعية.

وخلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج من أهمها ما يلي:

- مستوى توافر تكنولوجيا المعلومات كان مرتفعا من وجهة نظر عينة الدراسة، أما مستوى توافر تكنولوجيا الاتصال بالمنظمة فكان متوسطا .

- درجة ممارسة فعاليات التطوير التنظيمي بالمنظمة كانت متوسطة من وجهة نظر عينة الدراسة.

- وجود أثر ذي دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) لتكنولوجيا المعلومات والاتصال على التطوير التنظيمي بمؤسسة اتصالات الجزائر بالجلفة .

- تبين بأن هناك اتفاق في آراء وتصورات الأفراد العاملين بمؤسسة اتصالات الجزائر بالجلفة تجاه متغيرات الدراسة، وذلك على الرغم من اختلاف: (النوع الاجتماعي، العمر، المستوى التعليمي، التصنيف الوظيفي، مدة الخدمة) .

وانطلاقا من تلك النتائج فقد خلصت الدراسة إلى مجموعة من التوصيات أهمها :

- ضرورة اهتمام مؤسسة اتصالات الجزائر بالجلفة بتكنولوجيا الاتصال، وخصوصا شبكاتها سواء من حيث ربط أفراد المنظمة ببعض أو ربط المنظمة بزملائها وتحسين جودة الخدمة المقدمة من خلال الاهتمام أكثر بآتمة عملياتها وخدماتها ومعالجة مشاكل تدفق الإنترنت التي تعاني منها.

- ضرورة الاهتمام بتطوير العمل الجماعي وكذا ضرورة الاستفادة من الطاقات الفكرية الغير مستغلة، والعمل على تطوير قدرات ومهارات أفرادها .

التعليق عن الدراسة : تشابهت هذه الدراسة مع دراستنا في كونها تبحث عن تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة، وتظهر أوجه التشابه من خلال الإجراءات المنهجية، حيث يندرج كليهما ضمن الدراسة الوصفية وكلا الدراستين ميدانيتين إضافة إلى اعتمادهما لنفس المنهج الا وهو المنهج الوصفي التحليلي، كذلك استخدامهما لنفس الأداة " الاستبيان " وكذلك نوع العينة(عشوائية) وبغض النظر عن الاختلافات المتمثلة في الاطار الزماني والمكاني وفي كون الدراسة ركزت على تكنولوجيا المعلومات والاتصال كآلية لدعم التطوير التنظيمي في منظمات الأعمال . أما دراستنا ركزت على دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تفعيل الاتصال الاداري إلا أنها أفادتنا بالإحاطة حول الموضوع المدروس (بناء الفرضيات) .

الدراسة الثانية : دراسة حنان بن ضيفاف بعنوان : " استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتأثيرها على وظائف إدارة الموارد البشرية في المؤسسة " دراسة ميدانية بمؤسسة " كوندور " بولاية برج بوعريج، مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر في علم الاجتماع -تنمية الموارد البشرية-، كلية العلوم الإنسانية الاجتماعية، قسم علم الاجتماع، جامعة مسيلة، 2014/2013 .

التساؤل العام لدراسة : ما تأثير استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على وظائف إدارة الموارد البشرية داخل المؤسسة ؟

الأسئلة الفرعية : ما تأثير استخدام الحاسب الآلي على تضمين العملية التكوينية داخل المؤسسة ؟

ما تأثير استخدام شبكة الانترنت على تامين العملية التوظيفية في المؤسسة ؟

ما تأثير استخدام نظام معلومات الموارد البشرية بتفعيل القرارات داخل المؤسسة ؟

أهداف الدراسة :

-الكشف عن أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على وظائف إدارة الموارد البشرية داخل المؤسسة.

-محاولة معرفة أثر الحاسب الآلي على العملية التكوينية بالمؤسسة

البحث عن أثر استخدام شبكة الانترنت على تفعيل العملية التوظيفية في المؤسسة.

-محاولة البحث عن أثر نظام معلومات الموارد البشرية على تفعيل القرارات داخل المؤسسة.

منهج الدراسة : المنهج الوصفي التحليلي .

أدوات جمع البيانات : المقابلة/ الملاحظة/ الاستمارة .

عينة الدراسة : العينة القصدية.

النتائج المتوصل إليها :

-يعتبر الحاسب الآلي أحد أهم مكونات تكنولوجيا المعلومات والاتصال، إذ أنه يعتبر السبيل الأمثل للخروج أو التخلي عن الطرق التقليدية للتكوين وذلك لما له من قدرات على تخزين وحفظ البيانات والمعلومات والمحافظة عليها، وقد ساهم في تفعيل العملية التكوينية داخل المؤسسة بين موظفين إذ يتم بواسطته عرض المحاضرات والمنشورات الخاصة بالبرامج التكوينية باستخدام البريد الإلكتروني الذي يعتمد في إرسالته على شبكة الانترنت كما أنه ساهم في التقليل من الوقت والجهد وكذا النفقات وساعد على تطوير مهارات وقدرات العاملين بفعل تكرار المحتوى التكويني ومما زاد من أهميته أنه ساعد الموظفين بالتطبيق العملي وخلق بيئة تفاعلية غنية بالتطبيقات المعتمدة على تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

- يعتبر التوظيف الإلكتروني من أحدث ما توصلت إليه تكنولوجيا الاتصال، وقد ساهم هذا في تامين العملية التوظيفية داخل المؤسسة من خلال استقطاب أكبر عدد ممكن من طالبي العمل في زمن جد قصير مقارنة بالطرق التقليدية، مع جذب مهارات وقدرات عالية من أجل الرقي في الإنتاج مع تحقيق الجودة التي تعتبرها المؤسسة من بين أهم أهدافها الاستراتيجية، وتكمن أهميته أيضا في مساهمته في التقليل من الإجراءات في التوظيف كما أنه يسمح بتوفير أكبر قدر من المعلومات المتعلقة بالمرشحين وقد ساهم في القضاء على الحواجز البيروقراطية وإضفاء طابع الشفافية والمصداقية في التوظيف.

- يلعب نظام معلومات الموارد البشرية دورا أساسيا فيما يتعلق باتخاذ القرارات سواء على مستوى إدارة الموارد البشرية خاصة وأن الإدارة تعتمد على إدارة الكترونية لتسيير وظائفها، أو على مستوى المؤسسة خاصة فيما تعلق بالتنبؤ بالاحتياجات وتقديم آراء استشارية بطريقة أو أتمتاتيكية لمساعدة المسيرين في اتخاذ القرارات خاصة وأن أغلبية القرارات تتم بصورة مستمرة فيما يتعلق بنشاط المؤسسة.

التعقيب على الدراسة :

تشابهت هذه الدراسة مع دراستنا في مجال التخصص (علم الاجتماع) وتظهر أوجه التشابه من خلال الإجراءات المنهجية، حيث يندرج كليهما ضمن الدراسة الوصفية وكلا الدراستين ميدانيتين إضافة إلى اعتمادهما لنفس المنهج الا وهو المنهج الوصفي التحليلي " وقد اختلفت عن دراستنا من حيث مجالات الدراسة الاطار الزماني المكاني والبشري وفي كون الدراسة ركزت على " استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتأثيرها على وظائف إدارة الموارد البشرية في المؤسسة - " أما دراستنا ركزت على دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تفعيل الاتصال الاداري ، إضافة أنها اعتمدت على العينة القصدية ، أما دراستنا اعتمدت على العينة العشوائية البسيطة واعتمدت على المقابلة والاستبيان والملاحظة كأدوات لجمع المعطيات بينما في دراستنا اعتمدنا على الملاحظة والاستبيان إلا أنها أفادتنا بالإحاطة حول الموضوع المدروس .

الدراسة الثالثة : دراسة يسمينة برعودي بعنوان " التعليم العالي وعلاقته بالتغيرات التكنولوجية الحديثة - تكنولوجيا المعلومات - " دراسة ميدانية بجامعة الحاج لخضر - باتنة - لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع تخصص تنظيم وعمل، وذلك سنة 2009/2008 انطلقت هذه الدراسة من التغيرات التي مست كل المجالات ، فأصبح لزاما على الجامعة الجزائرية أن تتوافق أوضاعها مع الحياة العصرية ومسيرة التقدم العلمي والتكنولوجي، وذلك بالاستغلال الرشيد لتكنولوجيا المعلومات، ووفقا لما سبق فإن هذه الدراسة تبحث عن العلاقة الموجودة بين التعليم العالي و تكنولوجيا المعلومات، ومدى توظيف هذه الأخيرة في تطوير التعليم العالي في الجزائر بهدف خدمة التنمية، من خلال طرح التساؤل التالي :

- هل يتماشى التعليم العالي في الجزائر مع التغيرات التكنولوجية الحديثة ؟
وتفرعت عنه أسئلة فرعية كالتالي :

- هل تعد تكنولوجيا المعلومات من المداخل الأساسية لتطوير التعليم العالي في الجزائر؟
- هل يتطلب توظيف تكنولوجيا المعلومات في التعليم العالي في الجزائر إلى سياسة وطنية للمعلوماتية؟
أما عن الفرضيات فتمثلت في الفرض الرئيسي التالي :
- يتماشى التعليم العالي في الجزائر مع التغيرات التكنولوجية الحديثة.
والفرضيتين الفرعيتين :

- تعد تكنولوجيا المعلومات من المداخل الأساسية لتطوير التعليم العالي في الجزائر.
- يتطلب توظيف تكنولوجيا المعلومات في التعليم العالي في الجزائر إلى سياسة وطنية للمعلوماتية.
وقد استعانت الطالبة في دراستها بالمنهج الوصفي .
واختارت عينة عرضية تكونت من 54 أستاذ جامعي بنسبة % 4 من مجموع 1450 أستاذ بجامعة باتنة، ومن أجل جمع البيانات استعانت الطالبة باستمارة استبيان .

وجاءت نتائج الدراسة في ضوء الفرضية الأولى تبين أن المتاح من التعليم العالي في الجامعة الجزائرية لا يساير عصر المعلومات، ولا يزال ضعيف، والخريج الجامعي لا يمتلك مهارات تكنولوجيا المعلومات كالكمبيوتر و الإنترنت والبحث عن المعلومات واستقطابها، وترجع أسباب هذا الوضع إلى عدم تأقلم الجامعة الجزائرية مع التطورات التكنولوجية، سواء من حيث توفر الوسائل المادية و التقنية أو من حيث الكفاءات البشرية التي تتولى استخدام هذه الوسائل، بالإضافة إلى المناهج المعتمدة في الجامعة الجزائرية.

أما النتائج في ضوء الفرضية الثانية جاءت غير محققة ، خاصة وأن البنية الأساسية لتحقيق تعليم متطور وفعال يواكب عصر المعلومات ومتطلباته، تعتمد على شبكة اتصالات حديثة تضمن تداول كل أشكال المعلومات و الذي بدوره لم يتحقق في الجزائر، مما يستدعي فتح مجال الاستثمار أمام القطاع الخاص وتشجيع تأسيس شركات خاصة لإنتاج البرمجيات وتجهيزات الحاسبات و الشبكات، وضرورة الاهتمام بالمعرفة خاصة في مجال التعليم كونها تشكل فرصة لبناء اقتصاد المعرفة .

التعقيب على الدراسة :

تشابهت هذه الدراسة مع دراستنا في مجال التخصص (علم الاجتماع) وتظهر أوجه التشابه من خلال الإجراءات المنهجية، حيث يندرج كليهما ضمن الدراسة الوصفية وكلا الدراستين ميدانيتين إضافة إلى اعتمادهما لنفس المنهج الا وهو المنهج الوصفي التحليلي، كذلك استخدامهما لنفس الأداة " الاستبيان " وفي الاطار المكاني (الجامعة) وقد اختلفت عن دراستنا في الاطار الزمني وفي كون الدراسة ركزت على " التعليم العالي وعلاقته بالتغيرات التكنولوجية الحديثة - تكنولوجيا المعلومات - " أما دراستنا ركزت على دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تفعيل الاتصال الاداري ، إضافة أنها اعتمدت على العينة العرضية ، أما دراستنا اعتمدت على العينة العشوائية البسيطة إلا أنها أفادتنا بالإحاطة حول الموضوع المدروس .

الدراسة الرابعة : دراسة حورية بولعويدات بعنوان " استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية " دراسة ميدانية بمؤسسة سونلغاز فرع تسيير شبكة نقل الغاز بالشرق GRTG قسنطينة لنيل شهادة ماجستير غير مذشورة، تخصص اتصال علاقات عامة، قسم علوم الإعلام والاتصال، كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية، جامعة قسنطينة، سنة 2007-2008م تدور إشكالية هذه الدراسة حول الدور الكبير الذي تلعبه تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية، باعتبارها مصدر أساسي للمعلومات وذلك لمواكبة التطورات الحديثة لتغيير أنماط الاتصال والتسيير الكلاسيكي والوقوف أمام المساهمة الفعلية للحاسب في تبسيط الأعمال والإجراءات الإدارية والقدرة الهائل على التخزين باعتماده على منظومة الشبكات والمعلومات. حاولت هذه الدراسة أن تعالج هذا الموضوع عن طريق إيجاد إجابيات موضوعية للتساؤل ما هو واقع الاستخدام الفعلي لتكنولوجيا الاتصال الحديثة في مؤسسة سونلغاز؟

التساؤلات الفرعية :

ما هو ترتيب وسائل تكنولوجيا الاتصال الأربعة جهاز الحاسوب، شبكة الإنترنت، شبكة الأنترانت، شبكة الإكسترانت، من ناحية استخدامهما في المؤسسة؟

هل تأثر العوامل الذاتية للمبحوثين على نسبة استخدامهم لتكنولوجيا الاتصال الحديثة؟

ما هو أثر استخدامهم على مستوى المؤسسة؟

وقد استعانت الباحث في دراستها على المنهج الوصفي التحليلي للوصول إلى تفسيرات كيفية تضاف إلى النتائج الكمية.

أداة جمع البيانات : قامت الباحثة بالاعتماد على كل من الملاحظة والمقابلة والاستبيان كأدوات أكثر ملائمة لإجراء الدراسة.

أهم النتائج المتواصل إليها :

هناك تباين في استخدام التكنولوجيات الحديثة للاتصال حيث : يحتل جهاز الحاسوب المرتبة الأولى من ناحية الاستخدام .

تحتل شبكة الإنترنت المرتبة الثانية من ناحية الاستخدام .

تحتل شبكة الإنترنت المرتبة الثالثة من ناحية الاستخدام.

تحتل شبكة الإكسترانت المرتبة الرابعة من ناحية الاستخدام .

أن العوامل الذاتية للمبحوثين تؤثر في نسبة استخدامهم لتكنولوجيا الاتصال .

أدى استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين مستوى أداء المؤسسة المدرسة.

التعقيب على الدراسة :

تشابهت هذه الدراسة مع دراستنا في كونها تبحث عن تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية، وتظهر أوجه التشابه من خلال الإجراءات المنهجية، حيث يندرج كلهما ضمن الدراسة الوصفية وكلا الدراستين ميدانيتين إضافة إلى اعتمادهما لنفس المنهج الا وهو المنهج الوصفي التحليلي، كذلك استخدامهما لنفس الأداة " الاستبيان " وبغض النظر عن الاختلافات المتمثلة في مجال تخصص الدراسة (اتصال علاقات عامة) .

وفي الاطار الزمني والمكاني وفي كون الدراسة ركزت على تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية (اعتمدت على متغير واحد) .

أما دراستنا ركزت على دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تفعيل الاتصال الاداري ، إلا أنها أفادتنا بالإحاطة حول الموضوع المدروس (بناء المفاهيم) .

الدراسة الخامسة : دراسة حورية قبايلي حياة بعنوان : " استراتيجة الاتصال الداخلي في المنظمة " دراسة ميدانية بالشركة الوطنية لإنجاز القنوات " KANAGHAZ " في ولاية بومرداس لنيل شهادة ماجيستر ، تخصص تسيير منظمات، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير والعلوم التجارية ، جامعة بومرداس، سنة 2006-2007م

تدور إشكالية هذه الدراسة حول ما مدى أهمية استراتيجة الاتصال الداخلي في المنظمة ؟

أو بصيغة أخرى ما هو الدور الذي تؤديه استراتيجة الاتصال الداخلي في المنظمة ؟

ولتسهيل الدراسة تم طرح الأسئلة الفرعية التالية :

1- ما المقصود بالاتصال الداخلي ؟ و ما هي المكانة التي يحتلها في المنظمة ؟

2- ما المقصود باستراتيجة الاتصال الداخلي ؟ و كيف تؤثر على الاستراتيجة العامة للمنظمة ؟

3- ما هو واقع الاتصال الداخلي في الشركة الوطنية لإنجاز القنوات ؟

للوصول إلى إجابة واضحة على الإشكالية الأساسية تم الاعتماد على الفرضيات التالية :

1- لا يرتبط الاتصال الداخلي بتحقيق الأهداف فقط و إنما بتدعيم العلاقات بين الأفراد وتدعيم قيم و ثقافة المنظمة .

2- تعتبر استراتيجة الاتصال عامل من العوامل المساعدة على تنفيذ الاستراتيجة العامة للمنظمة .

3- التنظيم المركزي أحد العوامل المساهمة في الحد من كفاءة الاتصال الداخلي في المنظمات الجزائرية

حدود و مكان الدراسة : تمت الدراسة التطبيقية في المقر الاجتماعي الشركة الوطنية لإنجاز القنوات " KANAGHAZ " الواقع في ولاية بومرداس ، و لقد دام التريص مدة خمسة أشهر من 01/09/2006

إلى غاية 01/02/2007

* أدوات الدراسة ومصادر البيانات : تتمثل هذه الأدوات و المصادر فيما يلي :

1.الجانب النظري : و لقد تم الاعتماد على مختلف المراجع التي لها علاقة بالموضوع إن كانت باللغة

العربية أو اللغة الأجنبية ، كما تم الاعتماد على الدراسات السابقة و على بعض المجالات

2.الجانب التطبيقي : و تم الاعتماد في هذا الجانب على :

1/2 : المقابلة الشخصية : حيث تم إجراء عدد من المقابلات الشخصية مع المسؤول عن دائرة

الاتصال في الشركة الوطنية لإنجاز القنوات و ذلك بطرح مجموعة من الأسئلة الخاصة بوظيفة

الاتصال و كذلك شرح كيفية القيام بإعداد استراتيجية الاتصال على مستوى الشركة.

2/2 الملاحظة : من خلال التبرص الذي قمنا به تم الاطلاع على عدد من الوثائق الخاصة بالشركة و

التي قد ساعدتنا في جمع المعلومات و بعض البيانات و الإحصاءات.

3/2 الاستبيان : و تم ذلك بأخذ عينة عشوائية مكونة من 50 عاملا من إطارات و أعوان تحكم

و أعوان تنفيذ و تم طرح جملة من الأسئلة الخاصة بموضوع الدراسة.

اعتمدنا في دراستنا على المنهجين التحليلي الوصفي و هذا ما يسمح بشرح عملية الاتصال الداخلي و

أهدافها و كيفية الوصول إلى خطة اتصال متكاملة قابلة للتنفيذ ، كما اعتمدنا في الجانب التطبيقي

على أسلوب دراسة الحالة و الذي تمثل في المسح المكتبي ، المقابلات الشخصية ، طريق الاستقصاء و

العينة بالإضافة إلى الاعتماد على بعض الأساليب الإحصائية في جمع و تفرغ البيانات

التعقيب على الدراسة :

تشابهت هذه الدراسة مع دراستنا في كونها تناولت "واقع الاتصال الداخلي في المنظمة " ، وتظهر

أوجه التشابه من خلال الإجراءات المنهجية، حيث يندرج كليهما ضمن الدراسة الوصفية وكلا

الدراستين ميدانيتين إضافة إلى اعتمادهما لنفس المنهج الا وهو المنهج الوصفي التحليلي، كذلك

استخدامهما لنفس الأداة " الاستبيان " وبغض النظر عن الاختلافات المتمثلة في مجال تخصص

الدراسة (تسيير منظمات) ، وفي الاطار الزماني والمكاني ، وفي كون الدراسة ركزت على واقع الاتصال

الداخلي في المنظمة (اعتمدت على متغير واحد) ، أما دراستنا ركزت على دور تكنولوجيا الاتصال

الحديثة في تفعيل الاتصال الاداري إلا أنها أفادتنا بالإحاطة حول الموضوع المدروس .

الفصل الثالث
الطريقة والأدوات

أولاً: مجالات الدراسة

إن تحديد مجالات الدراسة عملية ضرورية وهامة لأي بحث اجتماعي، حيث أنها تساعد الباحث على مراجعة مشكلة بحثه بكل موضوعية وعلمية كما تضيف على البحث أكثر مصداقية وتبعده عن أي التباس أو نقص، الذي من شأنه أن يشكك في النتائج المتوصل إليها، ويجتمع الباحثون الاجتماعيون أن لكل دراسة ثلاثة مجالات رئيسية هي: المجال المكاني، المجال البشري، المجال الزمني .

المجال المكاني : أجريت هذه الدراسة بكلية العلوم الاجتماعية في جامعة عمار ثليجي بالأغواط.

تعريف بميدان الدراسة :

من هو عمار ثليجي ؟



ولد المجاهد الشهيد علي ثليجي المدعو سي عمار في يوم 26 ديسمبر 1923 بمدينة الأغواط من أسرة متواضعة ومحافظة. فقد كان أبوه يعمل في ميدان البناء.

ولما بلغ علي سن الطفولة فقد والده فعاش يتيماً في كفالة عمه، الذي تولى تربيته وتعليمه وعوده حنان الوالد وأحسن تنشئته، وقد ظهرت ملامح شخصية علي منذ نعومة أظافره، فكان يمقت الظلم والاستعباد ويثور متى شعر بالذل والإهانة، وفي الوقت نفسه اتسم بالتسامح وحب الخير وبذل كل ما في وسعه من أجل سعادة الآخرين.

وقد تجلت فيه علامات النبوغ والتفوق وهو في مرحلة التعليم الابتدائي، وعرف بحدة الذكاء وسرعة البديهية وقوة الإرادة، وروح المثابرة، والميل إلى المرح والترويح عن النفس. ولم يتنازل قط عن المراتب الأولى في جميع امتحانات المرحلة الابتدائية وبفضل هذه الميزات والسلوكات تمكن بقوة من الفوز بمقعد في ثانوية ابن الشنب بالمدينة والتي قلما يحصل جزائري على مقعد في مرحلة التعليم الثانوي بها، غير أنه لم ينهي دراسته فيها فغادرها ليجد نفسه جندياً في الجيش الفرنسي، وكانت الصدمة عنيفة

عندما بلغ هذا النبأ أسرته، فلم تكن تتوقع منه هذا التصرف لأن أبناء الجنوب في ذلك العهد غير ملزمين بتأدية الخدمة الإجبارية في الجيش الفرنسي، ومن اراد ذلك بمحض إرادته فله ذلك، والعجيب أن علي ثليجي لم يستشر أحد من أسرته ولا من اقاربه. ولعل التفسير الوحيد لهذا التصرف هو تدمره من تصرفات السلطة الاستعمارية اتجاه المناضلين، لاسيما بعد أن أعتقل أخوه محمد الثليجي وزج به في السجن وواجه أشنع أنواع التعذيب والتنكيل، ولم يلبث بالجيش وقت طويل حتى نفته السلطات الإستعمارية إلى فرنسا فأودعته السجن ومن هناك كتب مقالا في جريدة فرنسية يصف فيه معاناة المعتقلين الجزائريين في سجون فرنسا. فقد يكون هذا الوضع المتأزم وما وقع لأخيه وغيره من المناضلين وخاصة من حزب الشعب الجزائري هو الذي دفع به إلى التجنيد في الجيش الفرنسي لأنه كان المتنفس الوحيد الذي لجأ إليه الكثير من أمثاله عليهم بذلك يجدون الوسيلة الوحيدة لإثبات الذات، وأثناء وجوده في الجيش الفرنسي تنقل إلى جهات كثيرة من بينها الجنوب الجزائري ومنها إلى الهند الصينية ليستقر به المقام في المغرب الشقيق، وكان آنذاك ضابطاً في سلاح الإشارة ونظراً لمواهبه وذكائه الحاد وقوة شخصيته إكتسب خبرة عالية في ميدان العمل وبحكم الإتفاقات العسكرية التي تلزم فرنسا كدولة مستعمرة بوضع امكانياتها تحت تصرف الجانب الآخر.

كان الرائد علي ثليجي من بين الضباط الذين وضعوا تحت تصرف الجيش الملكي المغربي لمساعدته في اقتناء مفاهيم الإشارة بما في ذلك استعمال الراديو والصيانة وغير ذلك من المسائل المتعلقة بهذا الجانب. فقدم خدمات جلييلة ومعتبرة للجيش الملكي، ومازال كذلك إلى ان التحق في شهر جوان 1956 بجيش التحرير الوطني بواسطة الأخوين الطيب بن يخلف وابن شهنوا الذي كان موظفاً في الإدارة المغربية وكان اتصاله الاول بالعقيد عبد الحفيظ بوصوف "سي مبروك" الذي أسند له إدارة أول مدرسة جزائرية للإشارة حيث تخرجت على يده أول دفعة في شهر أوت 1956 تحمل اسم الشهيد "أحمد زبانه" وذلك في خلال شهر فقط عوض مدة التكوين القانونية التي تستغرق سنة على الأقل تلتها دفعات أخرى كانت بمثابة القاعدة الاساسية لسلاح الإشارة. كما أشرف الرائد علي ثليجي بالتعاون مع سي موسى على بث أول إرسال لاسلكي من الحدود المغربية إلى غاية القاهرة عبر حوالي ثلاثة آلاف 3000 كلم عبر الجو حيث تعرف المراسلان الجزائري والمصري على هوية كل منهما رغم محاولات التشويش اللاسلكية التي كانت تبثها فرنسا إنطلاقاً من محطتها بإبن عكنون الجزائر ويومها كانت فرحة العقيد بوصوف عظيمة لا توصف فرحته بهذا الجهاز العظيم الذي فتح آفاقاً جديدة للثورة الجزائرية ودفعها أكثر للمضي نحو انتزاع نصر جديد عبر الفضاء. ومن ثم تشكلت فرق الإشارة من المتخرجين الجدد كلف سي بومدين "الرئيس الراحل هواري بومدين" بمهمة إدخالها إلى الجهة الغربية من الوطن. وفي ديسمبر 1956 أشرف الرائد علي ثليجي على أول إرسال بصوت الجزائر الحرة من الحدود المغربية حيث كان لها الأثر الكبير في نفوس الجزائريين وتلتها بتطوان، واستمر مع رفقائه في الإشراف على المعدات لتكوين التخصص في الإشارة، وقد اشتهر بقدرته الفائقة في فك رموز مراسلات العدو.

وهذه عينة من الاعمال الجليلة التي جاءت بها عبقرية هذا المجاهد وما تزال راسخة في أذهان رفاقه المجاهدين الذين عرفوه عن كثب واستفادوا من خبرته ومهاراته ولما سطع نور فجر الحرية والاستقلال كان له الفضل ببناء القاعدة الأساسية لوزارة البريد والمواصلات الوطنية ومازال يعمل بنفس المهمة والإرادة والإخلاص إلى أن وافته المنية إثر حادث سيارة أليم سنة 1965 رحمه الله رحمة واسعة وأسكنه فسيح جناته مع الصديقين والشهداء وأولئك أحسن رفيقاً.

تاريخ الجامعة :

أنشئت جامعة الأغواط لأول مرة كمدرسة عليا لأساتذة التعليم التقني سنة 1986 . بموجب المرسوم التنفيذي رقم 86-165 المؤرخ في : 05-08-1986 لتضمن تكوين أساتذة التعليم الثانوي والتقني في التخصصات التالية:

- هندسة ميكانيكية
- هندسة مدنية
- هندسة كهربائية

وفي سنة 1997 تمت تحويل المدرسة العليا إلى مركز جامعي بموجب المرسوم التنفيذي رقم : 97-157 المؤرخ في : 10-05-1997 ليضمن تكوين في مهندس الدولة ، ليسانس ، الدراسات الجامعية التطبيقية في التخصصات التالية :

العلوم الدقيقة ، الإعلام الآلي ، هندسة ميكانيكية ، هندسة كهربائية، هندسة مدنية، كيمياء صناعية، بيولوجيا، علوم اقتصادية و علوم التسيير، لغة وأدب عربي، علم النفس والأرطفونيا، الحقوق.

وفي سنة 2001 تمت إعادة هيكلة المركز الجامعي ليصبح جامعة بموجب المرسوم التنفيذي رقم 01-270 المؤرخ في : 25-08-2010 لتضم الكليات وهي :

- * كلية العلوم
- * كلية التكنولوجيا
- * كلية الهندسة
- * كلية الطب
- * كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير
- * كلية الحقوق و العلوم السياسية
- * كلية الآداب و اللغات
- * كلية العلوم الاجتماعية
- * كلية العلوم الإنسانية و الإسلامية و الحضارة
- * بالإضافة إلى معهد التربية البدنية و الرياضية

وبالموازاة مع إعادة الهيكلة التي عرفتها الجامعة خلال هذه السنة تم فتح اختصاصات جديدة وهي صيانة في الهندسة الكهربائية، الموارد المائية، علوم فلاحية، هندسة معمارية، علوم اجتماعية وديمغرافيا، لغة إنجليزية .

ومع التحول الذي عرفه نظام التكوين بقطاع التعليم العالي بالجزائر، تم اعتماد النظام الجديد وفتح تخصصات جديدة في مرحلة ليسانس ل م د مع انطلاقة الموسم الجامعي 2006-2007 وهي : علوم المادة، علوم وتكنولوجيا، رياضيات وإعلام آلي، علوم وتقنيات الرياضة، علوم اقتصادية وعلوم التسيير، لغة فرنسية، علوم اجتماعية. ومع تطبيق السياسة الرامية إلى تعميم نظام ل م د فقد تم فتح تخصصات مكملية في مرحلة الماستر مع بداية الموسم الجامعي 2009-2010.

بلغ عدد التخصصات المفتوحة 156 تخصصا في مرحلة التدرج - ليسانس و ماستر- و وصل عدد مشاريع تكوين في مرحلة الدكتوراه في النظام القديم 363 و 286 مشروع في النظام ل.م.د. استفادت جامعة الأغواط برسم ميزانية 2014 من توظيف 83 أستاذ مساعد قسم "ب" و 22 موظفا ليصل بذلك عدد الأساتذة 915 منهم 135 مصف الرتب العليا.

استلمت المؤسسة الجامعية 2000 مقعد بيداغوجي جديد لاحتضان كلية الطب ليصل العدد الإجمالي للمقاعد البيداغوجية 24153 مقعد.

تقديم كلية العلوم الاجتماعية :

تم إنشاء كلية العلوم الاجتماعية في مطلع السنة الجامعية 2016/2017، وذلك في إطار الهيكلة الجديدة التي يعرفها إصلاح التعليم العالي. وهي بذلك كلية مستحدثة، لكنها تزخر بخبرات واسعة من خلال طاقمها الإداري المميز وأساتذتها الأكفاء الذين كانوا منضوين تحت مظلة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية سابقا. وتعمل الكلية على ضمان الجودة في الأقسام العلمية التابعة لها، على كافة المستويات، الإدارية، والبيداغوجية، والبحثية والاجتماعية.

2. رؤية الكلية:

التطوير المستمر لضمان جودة المنتوج العلمي.

3. رسالة الكلية:

تسعى إلى تحقيق الجودة الشاملة في جميع الممارسات التعليمية والبحثية والإدارية والاجتماعية في الكلية، والاستخدام الأمثل لجميع الإمكانيات والموارد المتاحة للنهوض بمستوى التعليم الجامعي، وذلك بمشاركة جميع أعضاء الكلية، لمقابلة حاجات المجتمع، ومتطلبات سوق العمل، وفق معايير الجودة.

4. الأهداف:

- * توزيع المهام، وتفعيل دور اللجان البيداغوجية، والمجالس العلمية والإدارية على مستوى الكلية.
- * العمل على ضمان جودة البرامج الأكاديمية، من خلال المتابعة وتقديم الدعم لها.
- * تشجيع البحوث الأكاديمية الجادة، وتكثيف التظاهرات العلمية النوعية.
- * متابعة تطوير أقسام الكلية المختلفة لبرامجها ولوائحها، للوصول بخريجها إلى مستوى متميز بين خريجي الأقسام المناظرة في الكليات المماثلة الأخرى، وبما يحقق لهم القدرة التنافسية العالية في سوق العمل.

شرح الهيكل التنظيمي للكلية :

- العميد : هو أعلى هيئة على مستوى الكلية و يقوم بالتسيير البيداغوجي و الإداري للكلية
- * أمانة العميد : بناء على تعليمات السيد العميد تقوم بالاستقبال و توجيه المراسلات على مستوى مصالح الكلية و الأقسام و حتى على مستوى الإدارة المركزية
- * الأمين العام : مكلف بتسيير مصالح الكلية و دائما يبقى تحت أوامر السيد العميد
- * أمانة الأمين العام : تقوم بالاستقبال إضافة إلى توجيه المراسلات على حسب المصالح و كذا إدخال و توجيه المراسلات بناء على تعليمات السيد الأمين العام بالإضافة للبريد الوارد و الصادر

2- مصالح الكلية :

أولاً/ الجانب البيداغوجي يوجد نائبين للعميد :

- أ/ نائب العميد المكلف بالدراسات و المسائل المرتبطة بالطلبة: وتندرج تحته ثلاث مصالح
- أ-1/ مصلحة التدريس : المكلفة بتسيير شؤون الطلبة على مستوى الكلية
- أ-2/ مصلحة الإعلام و الإحصاء و التوجيه : تكون بطريقة آلية احصاء الطلبة و توجيههم على حسب التخصصات بالنسبة لكل قسم
- أ-3/ مصلحة التعليم و التقييم .
- ب / نائب العميد المكلف بما بعد التدرج و البحث العلمي:

ب-1/ مصلحة متابعة التكوين فيما بعد التدرج

تنشيط وتشجيع البحث العلمي و ضمان وتكوين طيلة الماجستير والدكتوراه علوم و ل م د، كما تضمن الالتزام بأخلاقيات البحث العلمي من خلال تجسيد مبادئ الجودة والأمانة العلمية.

ب-2/ مصلحة متابعة أنشطة البحث :

- التعرف ومتابعة البحث العلمي لدى الكلية (مخابر البحث، وحدات البحث ومشاريع البحث)
- التعرف على المعلومات الهامة التي تخص ميدان التكوين في الدكتوراه (ماجستير- دكتوراه علوم- دكتوراه ل م د) وكذا مجمل الإجراءات وطرق التسجيل والمناقشات .
- معرفة أهم الاجراءات وشروط الترشيح للتأهيل الجامعي

ب-3/ مصلحة التعاون و النشاطات الثقافية .

ثانيا/ مصالح الكلية :

أ/ مصلحة المستخدمين: تقوم المصلحة على متابعة المسار المهني للموظفين و الأساتذة و العمال المهنيين بالكلية وكذا تعمل على توزيع الموظفين على مصالح الكلية وأقسامها حسب المؤهلات العلمية والرتب لخلق نوع من التوازن بين المصالح كما لها مهام عديدة وهي من أهم المصالح تقوم كذلك ببرمجة العطل وجدولتها.

ب/ مصلحة الوسائل و الصيانة:

كل ما يتعلق بالكلية من .تأثيث و احتياجات الكلية و كذا متابعة العمال المهنيين أثناء أداءهم لمهامهم من السهر على متابعة عمال النظافة وكذا صيانة كل التجهيزات والوسائل.

ج/ مصلحة الميزانية والمحاسبة:

ثالثا / أقسام الكلية :

تنقسم كلية العلوم الاجتماعية إلى أربعة أقسام وهي كالاتي :

* قسم العلوم الاجتماعية : أول توجيه للطلبة على مستوى الكلية ثم بعده يوجهون إما على حسب الاختيار أو المعدل.

* قسم علم النفس و علوم التربية و الأطفونيا

* قسم علم الاجتماع والديمغرافيا

* قسم الفلسفة.

المجال الزمني : طبقت هذه الدراسة خلال الموسم الدراسي الثاني 2024 / 2025

قمنا بإجراء هذه الدراسة عبر مراحل متعددة.

1- اختيار المشرف شهر جوان 2024

2- اختيار موضوع الدراسة نهاية شهر جانفي 2025 ، بعد قبول الإدارة لطلبنا المتعلق بالإشراف بشكل رسمي ونهائي ، وقد تم تحديد موضوع الدراسة بعد قيامنا بالمطالعات الأولية حول الموضوع كخطوة تمهيدية.

3- تم الاتفاق مع المشرف على حيثيات موضوع الدراسة من حيث ضبط الإشكالية والتساؤلات والمنهج والعينة والاداة بغرض توجيه مسار البحث نحو ما يخدم الأهداف كما تم وضع خطة البحث واعداد الفصول وتنظيمها وتدوين المعلومات واستمرت هذه المرحلة من شهر مارس حتى 15 ماي (شهرين ونصف).

4- في هذه المرحلة تم إعداد الاستمارة وتصحيحها ثم توزيعها واسترجاعها واعداد الجدولة وتحليل البيانات وصولا إلى الاستنتاجات ودامت هذه الفترة (20) يوما.

المجال البشري : وهو مجتمع البحث الذي يمثل مجموعة عناصر لها خاصية أو عدة خصائص مشتركة تميزها عن غيرها من العناصر الأخرى والتي يجرى عليها البحث أو التقصي ويمكننا الإشارة إلى أن مجتمع البحث الذي سيكون محل الدراسة يتمثل في : موظفين الإداريين والمتعاقدين بكلية العلوم الاجتماعية في جامعة عمار ثليجي بالأغواط والبالغ عددهم (87) موظف .
ومن أجل اختيار عينة بصورة ممثلة لمجتمع الدراسة قمنا بتحديد عينة عددها 50 موظف (عينة عشوائية بسيطة) .

جدول رقم (01) : احصائيات عامة حول التعداد الحقيقي لمجموع موظفي وعمال كلية العلوم الاجتماعية 2025

المجموع العام للموظفين الإداريين والتقنيين وأعاون الخدمة الدائمين	المجموع العام للعمال المتعاقدين بالتوقيت الكامل	الاساتذة الدائمين بجميع الرتب
70	17	114

المصدر : مصلحة المستخدمين ، كلية العلوم الاجتماعية ، جامعة عمار ثليجي بالأغواط 2025

ثانيا : المنهج المستخدم

إن كل دراسة أو بحث علمي يقوم على منهج معين بواسطته يتمكن الباحث من الولوج إلى نتائج علمية وموضوعية دقيقة "المنهج هو ذلك الإجراء الذي يستخدم في بلوغ غاية محددة أو الوسيلة محددة والتي توصل إلى غاية معينة¹ .

ويعتبر المنهج بصفة عامة مجموعة من المبادئ العامة والطرق التي يستخدمها الباحث لفهم الظاهرة موضوع الدراسة وعرف المنهج بأنه " الطريق المنظم الذي يسلكه العقل والتفكير الإنساني في دراسة مشكلة أو موضوع في مجالات العلوم عموما بقصد الوصول إلى الهدف المرسوم.

أما المنهج العلمي هو مجموعة من العمليات والخطوات التي يتبعها الباحث بغية تحقيق أهداف بحثه² .

وفي الواقع لا توجد طريقة أو منهج علمي واحد يمكن الاعتماد عليه للكشف عن الحقيقة فهناك العديد من المناهج المختلفة ويستخدم كل منها حسب طبيعة المشكلة المراد دراستها والأهداف التي يستهدف البحث تحقيقها³ .

¹ - محمد قاسم، مدخل إلى مناهج البحث العلمي، دار النهضة العربية، بيروت، 1999، ص 6.

² - موريس أنجريس، منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية والاجتماعية، ترجمة بوزيد صحراوي وآخرون، دار القصة للنشر، الجزائر، 2004، ص 98.

³ - زيدان عبد الباقي، قواعد البحث الاجتماعي، القاهرة، مطبعة السعادة، ط2، 1974، ص 40.

تدخل دراستنا ضمن البحوث الوصفية الكشفية التي تهدف إلى اكتشاف الوقائع والظواهر ووصفها وصفا دقيقا ، وتحديد خصائصها تحديدا كيفيا والعوامل المتحركة فيها وكذلك تخضع للتحليل والتفسير، فان المنهج الأكثر كفاءة وملائمة لموضوع دراستنا هو المنهج الوصفي التحليلي الذي يعد من أنسب الطرق في مجال الدراسات الاجتماعية كونه المنهج السائد والمتبع لهذا النوع من الدراسات. والذي يقوم على تحديد المتغيرات المتعلقة بمشكلة الدراسة وتحديد العلاقة التي تربطها ببعضها البعض ثم اتجاه تلك العلاقة وقوتها. اذ يعرف المنهج الوصفي بأنه "المنهج الذي يتضمن البحث عن اوصاف دقيقة للظاهرة المدروسة، وهو أحد اشكال التفسير العلمي المنظم لوصف الظاهرة وتحليلها عن طريق جمع المعلومات الكمية والكيفية وتصنيفها وإخضاعها للدراسة الدقيقة"¹.

والمنهج الوصفي يضم المنهجين الكمي والكيفي فالأول يسعى الى قياس الظواهر، وهذا من خلال وضع استمارة بحث، اما الثاني فهو يسعى إلى فهم الظاهرة، وهذا بحصر الأقوال التي جمعت أو السلوكيات التي تمت ملاحظتها، وعليه فان مسار الدراسة يتضمن انتهاج أسلوبين "الأسلوب الكمي" الذي يسمح بجمع معلومات متشابهة من عنصر لآخر من مجموع العناصر، فيما بعد تسمح هذه التشابهية بين المعلومات بقيام الاحصاءات و بشكل أهم التحليل الكمي للمعطيات إذ الشرط الأساسي لتطبيق المناهج الكمية هو أن تتوجه للملاحظة نحو مجموعة عناصر هي بشكل معين مقارنة².

أما "الأسلوب الكيفي" فاذا كان الأسلوب السابق يعطي دلالات رقمية بحتة فان هذا الأسلوب من شأنه أن يترجم دلالات هذه الارقام إلى معاني لها القدرة على سبر أغوار الظاهرة محل الدراسة، وتماشيا مع أهداف وطبيعة موضوع الدراسة ، فإننا استخدمنا المنهج الوصفي بغرض ابراز دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تفعيل الاتصال الاداري ، ففي الجانب النظري اعتمدنا عليه من خلال استعراض المفاهيم الخاصة بتكنولوجيا الاتصال الحديثة و الاتصال الاداري ، محاولة فهم العلاقة بين مختلف وسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة ودورها في تفعيل الاتصال الاداري.

وبالنسبة للجانب التطبيقي اعتمدنا عليه من أجل تقريب واسقاط الدراسة النظرية على واقع المؤسسة الجزائرية متخذين كنموذج لذلك جامعة عمار ثليجي بالأغواط "كلية العلوم الاجتماعية" حيث اعتمدنا في ذلك على الأسلوب الاحصائي البسيط وبرنامج SPSS لتبويب وتحليل البيانات ذلك بعرض البيانات في جداول إحصائية واستخدام التكرارات والنسب المئوية في الكشف عن متغيرات الدراسة بإحصاء إجابات المبحوثين ، وتحليلها وعرض النتائج التي خلصنا إليها.

¹ - سلاطينة بلقاسم ، حسان الجيلالي ، مدخل لمناهج البحوث الاجتماعية ، ديوان المطبوعات الجامعية ، الجزائر ، 2014 ، ص 75

² - بودون ريمون ، مناهج علم الاجتماع ، ترجمة : هالة شبؤون الحاج ، منشورات عويدات ، بيروت ، ط4 ، 1988 ، ص 37.

ثالثاً: أدوات جمع المعلومات

لا يتمكن الباحث أو الدارس من الوصول إلى المعلومات المناسبة إلا عن طريق الاستعانة بأدوات جمع البيانات حول الظاهرة المدروسة، وقد تم الاعتماد في هذه الدراسة على الأدوات التالية:

1- **الملاحظة** : نظراً لما لها من دور لا يمكن الاستغناء عنها، فهي تمكننا من التسجيل المباشر عقب وقوع السلوك، وتسهل لنا الحصول على بيانات لا يمكن الحصول عليها بوسائل أخرى¹.

وتعد الملاحظة خطوة أساسية من خطوات المنهج العلمي ومن أهم وسائل الباحث الأساسية لجمع وتحليل البيانات، فقد تمت الملاحظة على مستوى الكلية وهذا من خلال الزيارات الاستطلاعية التي قمنا بها، وتمت ملاحظة المكاتب التي يعمل فيها العمال ووسائل تكنولوجيا المتوفرة لديهم.

2- **الاستبيان** : اعتمدنا في دراستنا هذه على الاستبيان كأداة أساسية لجمع البيانات، والحصول على حقائق أو معلومات أو بيانات مرتبطة بحالة معينة أو مشكلة، وهو مجموعة من الأسئلة والاستفسارات المتنوعة والمرتبطة ببعضها البعض وبشكل يحقق الهدف أو الأهداف، التي يسعى إليها الباحث على ضوء الموضوع والمشكلة التي اختارها لبحثه².

وقد تضمنت الاستمارة كما هي موضحة في الملحق (01) 25 سؤال، موزع عبر محاورها كالتالي :

المحور الأول : اندرجت فيه أسئلة محددة ومغلقة من (01 – 05) وتتضمن بيانات شخصية، وذلك لوصف مجتمع الدراسة ومعرفة سماته وخصائصه حيث شملت : الجنس، السن، المستوى التعليمي، الرتبة، الخبرة المهنية.

المحور الثاني : الخاص بالبيانات المتعلقة بأهم وسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة المستخدمة في الكلية وتضمن الأسئلة من (06 – 15) وهي أسئلة مغلقة ومفتوحة.

المحور الثالث : الخاص بالبيانات المتعلقة بمساهمة تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تفعيل وتحسين الاتصال الإداري، وتتضمن الأسئلة من (16 – 25) وهي أسئلة مغلقة ومفتوحة.

ولقد مرت عملية انجاز استمارة البحث بالمراحل التالية :

1- قدمت أسئلة الاستمارة إلى المشرف الذي أبدى ملاحظات حولها، وبناء على توجيهاته وما أثير حولها من مناقشات شملت الشكل والمضمون تم تعديلها.

2- تم عرض الاستمارة على أساتذة المحكمين من القسم.

3- تم تعديل وتصحيح الاستمارة وفق ملاحظات واقتراحات الأساتذة المحكمين.

وقد تم النزول إلى الميدان لتوزيع الاستمارة يوم 2025/06/01 وتم استرجاع الاستمارات بعد ثلاثة أيام من التوزيع وتم استرجاع 50 استمارة كاملة من 60 استمارة.

¹ - صلاح الدين شروخ، منهجية البحث العلمي، دار العلوم للنشر والتوزيع، عنابة، الجزائر، 2003، ص 187.

² - محمود محمد الجراح، أصول البحث العلمي، دار الراية للنشر والتوزيع، عمان، 2008، ص 149.

رابعاً: المعاينة (عينة الدراسة)

يعتبر مجتمع الدراسة من العوامل التي يجب تحديدها قبل البدء في الدراسة، ومجتمع الدراسة يتكون من مفردات الظاهرة المراد دراستها¹، يشمل في دراستنا هذه جميع أفراد (الموظفين الاداريين والعمال المتعاقدين) على اختلاف مستوياتهم ، والذي يبلغ عددهم (87) فرداً، ونظراً لصعوبة تطبيق المسح الشامل بسبب ضيق الوقت، التكلفة الكبيرة، انشغال الموظفين بأداء وظائفهم، فإننا اخترنا القيام بعملية المسح عن طريق المعاينة وقد كانت "عينتنا عشوائية بسيطة"

جدول رقم (02) : معلومات متعلقة بالعينة

النسبة المئوية للاستبيانات المسترجعة	عينة الدراسة (الموظفين الاداريين والعمال المتعاقدين) 60 موظف	
	مسترجع	موزع
%83.33	50	60

المصدر: من إعداد الطالبان.

وبعد تدقيق تلك الاستبيانات المسترجعة، وعليه، فقد كان عدد الاستبيانات التي خضعت للتحليل الإحصائي 50 استبيان بنسبة استرداد 83.33 % وهي نسبة جد مقبولة ، وتعتبر كافية لإجراء عملية التقدير (Estimation) أو تعميم النتائج على المجتمع الأصلي.

خامساً: خصائص عينة الدراسة :

إن لكل عنصر من عناصر مجتمع الدراسة فرصة متكافئة مع بقية عناصر للظهور في هذه العينة، وبالتالي فإن الوحدات المكونة لمجتمع الدراسة تعامل كلها باحتمال متساوي ولا تعطي أي منها أي نوع من الترجيح².

أما عن تقدير حجم العينة فهو يعتمد على حجم المجتمع حيث³:

- في حالة المجتمع يقل أو يساوي (100) فالعينة الدنيا هي نصف العدد أي (50 %)
 - في حالة المجتمع الذي يتراوح بين (100 و 9000) الأفضل الأخذ (10 %) من مجتمع الدراسة
 - في حالة المجتمع يتكون من عشرات الآلاف تكفي له عينة بحجم (01 %)
- ولتمثيل المجتمع ارتأينا أن نحدد حجم العينة بما يفوق (50 %) من مجتمع الدراسة وتحقيقاً لذلك وزعت 60 استمارة على أفرادها.

¹ محمود أحمد درويش، مناهج البحث في العلوم الإنسانية، مصر: مؤسسة الأمة العربية ، 2008 ، ص 238.

² محمد عبد الفتاح الصبري، البحث العلمي الدليل التطبيقي للباحثين، ط3، الأردن ، دار وائل ، 2009 ، ص 190.

³ عبد المجيد قدي، أسس البحث العلمي في العلوم الاقتصادية والإدارية - الرسائل والأطروحات-، الجزائر، دار الأبحاث للترجمة والنشر والتوزيع ، 2009 ، ص 93.

الفصل الرابع
النتائج والمناقشة

تحليل بيانات الفرضيات :

تكتملة لما سبق و على اعتبار دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تفعيل الاتصال الاداري، ونقصد به البحث عن الآثار التي تسببها ، و كذلك تحديد الأسباب والحلول الممكنة لهذه الظاهرة ، حتى يمكننا المساهمة في معرفة درجة الأثر والارتباط فعال وكذلك معرفة الأهمية والفروق .
انطلاقاً مما سبق وتأسيساً على أهداف البحث وتساؤلاته قمنا بصياغة الفرضيات التالية:

الفرضية العامة :

لتكنولوجيا الاتصال الحديثة دورا بارزا في تفعيل الاتصال الاداري [بكلية العلوم الاجتماعية] جامعة
عمار ثليجي بالأغواط
الفرضيات الجزئية :

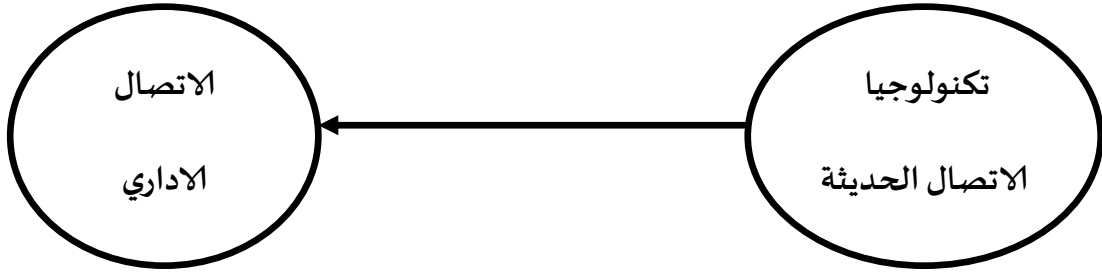
1- لتكنولوجيا الاتصال الحديثة علاقة طردية في تفعيل الاتصال الاداري بكلية العلوم الاجتماعية.
2- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تفعيل الاتصال الإداري تعزى للمتغيرات الديمغرافية (الجنس ، السن ، المستوى التعليمي ، الرتبة ، الخبرة المهنية)
يتعلق موضوعنا بدراسة العلاقة التأثيرية بين تكنولوجيا الاتصال الحديثة و تفعيل الاتصال الاداري، و لاكتشاف طبيعة و مكونات هذه العلاقة نستعين بالمقاربة الكمية، وتتضمن هذه المقاربة مجموعة من الإجراءات التي تسمح لنا بتحديد مكونات تكنولوجيا الاتصال الحديثة التي تساهم في تفعيل الاتصال الاداري ، ومن خلال هذا استخدمنا تقنية الانحدار الخطي البسيط في اختبار الفرضية الرئيسية .

أما فيما يتعلق باختبار الفرضيات الجزئية : فتم استخدام معامل الارتباط الخطي البسيط لاختبار الفرضية الجزئية الأولى، و لاختبار الفرضية الجزئية الثانية تم استخدام تحليل التباين ANOVA .
ان تقنية الانحدار الخطي (*La Régression linéaire*) تعد من المواضيع المهمة والأكثر تناولا في ميدان الإحصاء الاستدلالي، باستخداماته الواسعة في شتى الميادين العلمية والاجتماعية و الاقتصادية، وهو أداة رياضية تستخدم لتقدير العلاقة بين متغيرين أو أكثر، أحد هذه المتغيرات يسمى متغيرا تابعا (*variable dépendante*) وهو الذي تتأثر قيمته في حالة تغير قيمة المتغير المستقل ويسمى بالمتغير الدال، والآخر يسمى بالمتغير المستقل (*variable indépendante*) وهو يؤثر في قيمة المتغير التابع عند تغيره ويسمى بالمتغير المفسر¹.

أما معامل الارتباط الخطي البسيط فيقيس قوة الارتباط الخطية بين متغيرين كميين، وهو مؤشر إحصائي جد هام لقياس العلاقة بين متغيرين².

¹ - بداوي محمد، دوة محمد: الإحصاء المطبق في العلوم الاجتماعية، عمان، دار اليازوري: 2015، ص 131.

² - بداوي محمد، دوة محمد، مرجع سبق ذكره، ص 122.



المصدر: من اعداد الطالبان بناء على فرضيات الدراسة

الإجراءات والأدوات المستخدمة في الدراسة :

نتطرق في هذا الاطار إلى أسس اختيار العينة و تقديم الأدوات الإحصائية المعتمدة.

جمع البيانات :

من أجل كشف العلاقة التأثيرية والارتباطية بين تكنولوجيا الاتصال الحديثة و تفعيل الاتصال الاداري ، وعرض هذه الحالة انطلاقا من الإشكالية العامة وللتأكد من صدق الفرضيات أو نفيها ، قمنا باختبار أداة الاستمارة في هذه الدراسة.

المقياس:

هو مجموعة مؤشرات يمكن عن طريقها اكتشاف أبعاد موضوع الدراسة عن طريق الاستقصاء التجربة أي إجراء بحث ميداني على جماعة محددة من الناس، وهو وسيلة الاتصال الرئيسية بين الباحث والمبحوث.³

وقد قمنا باستخدام الاستمارة (الاستبيان) في موضوعنا بشكل أساسي لأنها تسمح لنا بمعرفة أسباب وتقدير قوة علاقة تكنولوجيا الاتصال الحديثة وتأثيرها على الاتصال الاداري ومعرفة الاسباب الرئيسية بالإضافة الى معرفة الفروق ومعرفة أهمية محددات الاتصال الاداري.

³ - سلاطينة بلقاسم، حسان الجيلالي، أسس البحث العلمي، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر ، 2007، ص 77.

الفصل الرابع : النتائج والمناقشة

مجتمع وعينة الدراسة :

مجتمع الدراسة يتألف من جميع (الموظفين الاداريين والعمال المتعاقدين) والذي يبلغ عددهم (87) فردا ونلخص المعلومات المتعلقة بالعينة وفقا للجدول التالي:

جدول رقم (02) : مواصفات العينة

النسبة المئوية للاستبيانات المسترجعة	عينة الدراسة (الموظفين الاداريين والعمال المتعاقدين) 60 موظف	
	مسترجع	موزع
%83.33	50	60

المصدر: من إعداد الطالبان.

وبعد تدقيق تلك الاستبيانات المسترجعة، وعليه، فقد كان عدد الاستبيانات التي خضعت للتحليل الإحصائي 50 استبيان بنسبة استرداد 83.33 % وهي نسبة جد مقبولة ، وتعتبر كافية لإجراء عملية التقدير (Estimation) أو تعميم النتائج على المجتمع الأصلي.

خصائص العينة : سنحاول التطرق إلى خصائص العينة فيما يلي:

جدول (03) : احصائيات المتغيرات الشخصية

	N	Moyenne	Ecart type
الجنس	50	1,5600	,50143
السن	50	2,1200	,62727
المستوى التعليمي	50	2,6200	,98747
الرتبة	50	1,2000	,40406
الخبرة	50	2,1600	,76559

أظهر تحميل الخصائص الشخصية أن العينة تتسم بمجموعة من الخصائص من حيث الجنس ، السن ، المستوى التعليمي، الرتبة ، الخبرة المهنية .

الفصل الرابع : النتائج والمناقشة

والجدول التالي يوضح العدد والتكرار النسبي للعينة حسب الخصائص الشخصية :
جدول رقم (04) : توزيع العينة حسب الخصائص الشخصية

الخاصية	التقسيم	العدد	التكرار النسبي %
الجنس	ذكر	22	44%
	أنثى	28	56%
السن	اقل من 30	7	14%
	من 30 - 40	30	60%
	أكثر من 40	13	26%
المستوى التعليمي	متوسط	10	20%
	ثانوي	7	14%
	جامعي	25	50%
	دراسات عليا	8	16%
الرتبة	موظف إداري	40	80%
	متعاقد	10	20%
الخبرة المهنية	اقل من 5 سنوات	11	22%
	من 5 - 10 سنوات	20	40%
	أكثر من 10 سنوات	19	38%

المصدر: من اعداد الطالبان بناء على مخرجات برنامج SPSS

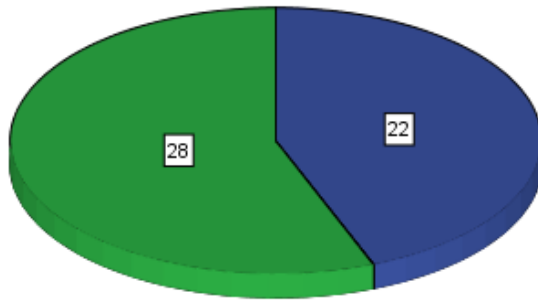
الجدول رقم (05) : توزيع العينة حسب الجنس

	الجنس		Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
	Fréquence	Pourcentage		
Valide	1,00	22	44,0	44,0
	2,00	28	56,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

ولمزيد من التوضيح نأخذ الأشكال البيانية التالية :
الشكل رقم (03) : توزيع العينة حسب الجنس

VAR00001

■ 1,00
■ 2,00

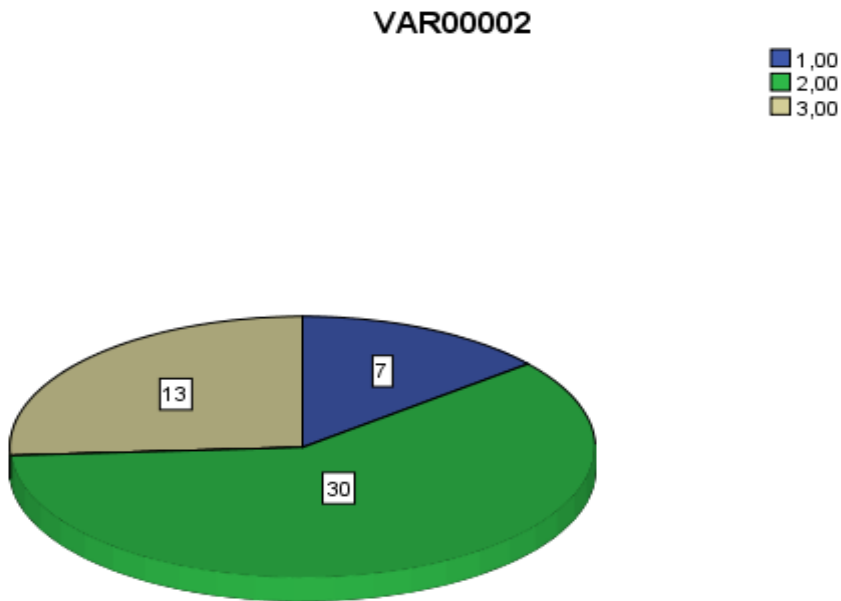


المصدر: من مخرجات برنامج SPSS

الجدول رقم (06) : توزيع العينة حسب السن

	السن		Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
	Fréquence	Pourcentage		
Valide	1,00	7	14,0	14,0
	2,00	30	60,0	74,0
	3,00	13	26,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

الشكل رقم (04) : توزيع العينة حسب السن

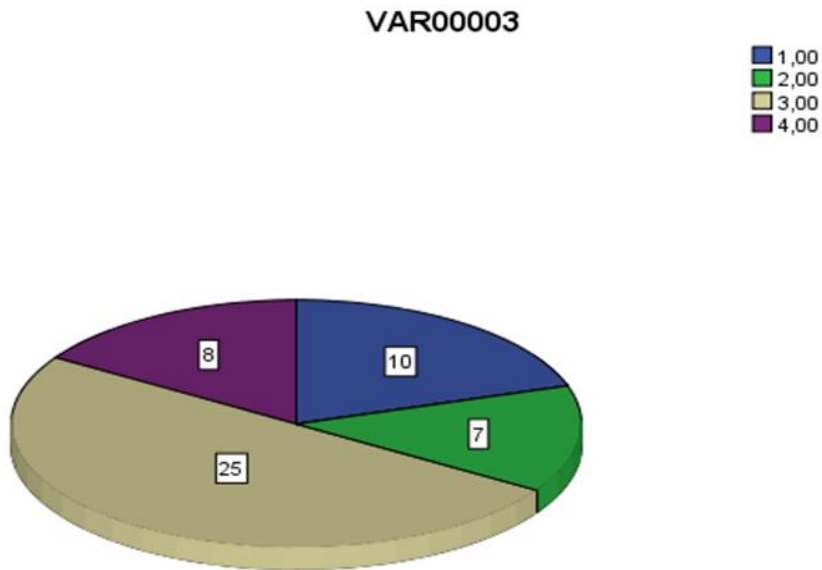


المصدر: من مخرجات برنامج SPSS

الجدول رقم (07) : توزيع العينة حسب المستوى التعليمي

		المستوى التعليمي			
	Fréquence	Pourcent age	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé	
Valide	1,00	10	20,0	20,0	
	2,00	7	14,0	34,0	
	3,00	25	50,0	84,0	
	4,00	8	16,0	100,0	
	Total	50	100,0	100,0	

الشكل رقم (05) : توزيع العينة حسب المستوى التعليمي

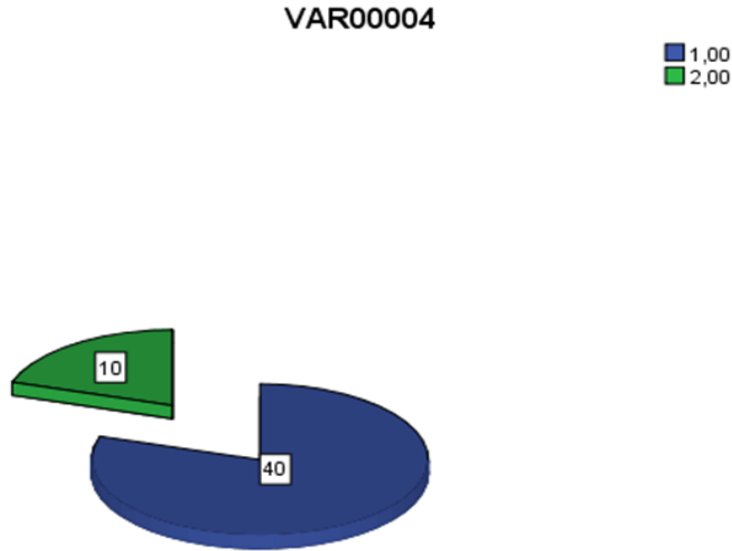


المصدر: من مخرجات برنامج SPSS

الجدول رقم (08) : توزيع العينة حسب الرتبة

	الرتبة	الرتبة			
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	1,00	40	80,0	80,0	80,0
	2,00	10	20,0	20,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

الشكل رقم (06) : توزيع العينة حسب الرتبة

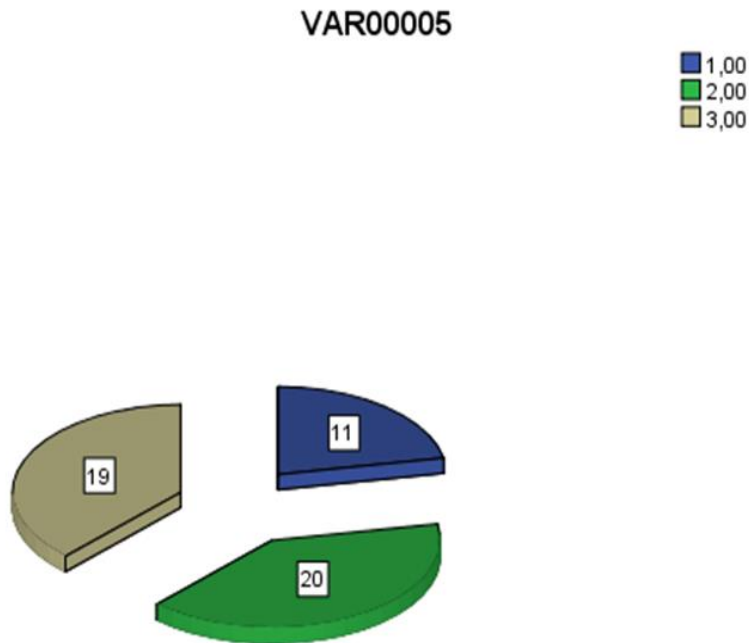


المصدر: من مخرجات برنامج SPSS

الجدول رقم (09) : توزيع العينة حسب الخبرة المهنية

		الخبرة المهنية			
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	1,00	11	22,0	22,0	22,0
	2,00	20	40,0	40,0	62,0
	3,00	19	38,0	38,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

الشكل رقم (07) : توزيع العينة حسب الخبرة المهنية



المصدر: من مخرجات برنامج SPSS

الفرضية العامة :

لتكنولوجيا الاتصال الحديثة دورا بارزا في تفعيل الاتصال الاداري [بكلية العلوم الاجتماعية] جامعة
عمار ثليجي بالأغواط

الفرضيات الجزئية :

1- لتكنولوجيا الاتصال الحديثة علاقة طردية في تفعيل الاتصال الاداري [بكلية العلوم الاجتماعية]
جامعة عمار ثليجي بالأغواط

2- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تفعيل الاتصال الإداري تعزى للمتغيرات الديمغرافية (الجنس
، السن ، المستوى التعليمي، الرتبة ، الخبرة المهنية).

الاختبارات والأدوات الإحصائية :

من اجل إعطاء الدراسة اكبر قدر ممكن من الموثوقية قمنا بإجراء الاختبارات الخاصة بأداة القياس
(الاستمارة) لاختبارات الإحصائية (لتحليل الاستبيان)، اعتمدنا على :

صدق الأداة **Validité d'instrument** : يهدف التأكد من مدى صدق أداة القياس، والتأكد من أن
العبارات التي تتكون منها فقرات الاستبيان يمكن أن تؤدي إلى جمع البيانات بدقة قمن بعرض أسئلة
الاستبيان على مجموعة من الأساتذة قصد تحكيمها.

ثبات الأداة **Réabilité d'instrument** :

ولاختبار مدى ثبات النتائج التي تم الحصول عليها باستخدام أداة القياس، ثم حساب معامل كرونباخ
ألفا (**Cronbach's Coefficient Alpha**) لجميع أقسام الاستبيان، للتأكد من درجة ثقة أداة
القياس، والذي كانت نتيجة (0.4) للأداة ككل.

الأدوات الإحصائية المستخدمة :

تم استخدام برنامج **SPSS** (نسخة 24) بالإضافة إلى استخدامنا لبرنامج **Excel** في تحليل البيانات،
وتماشيا مع أهداف الدراسة، فقد استخدمنا أدوات إحصائية نذكر منها :

1- مقاييس الإحصاء الوصفي : وذلك لوصف مجتمع الدراسة، وإظهار خصائصه، الاعتماد على
النسب المئوية، والتكرارات، والإجابة على فرضيات (الدراسة، وترتيب متغيراتها حسب أهميتها النسبية

2- اختبار الثبات (**Réabilité-test**) : والمتمثل في حساب معامل كرونباخ ألفا (**cronbach-alpha**)،
يهدف التحقق من الترابط الداخلي لمجالات الدراسة وللإستبيان ككل .

3- اختبارستودنت (**t-test**)

4- اختبار فيشر (**F-test**)

5- معامل الارتباط الخطي البسيط

6- معامل الانحدار الخطي البسيط

أولاً: تقنية الانحدار الخطي ومعامل الارتباط لبيرسون:
نستخدم الجداول التالية :

الجدول (10): معامل الارتباط لبيرسون

		x	y
x	Corrélation de Pearson	1	,360*
	Sig. (bilatérale)		,010
	N	50	50
y	Corrélation de Pearson	,360*	1
	Sig. (bilatérale)	,010	
	N	50	50

*. La corrélation est significative au niveau 0,05 (bilatéral).

الجدول (11): تحليل التباين

		ANOVA ^a				
Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	,402	1	,402	7,139	,010 ^b
	Résidu	2,705	48	,056		
	Total	3,107	49			

a. Variable dépendante : x

b. Prédicteurs : (Constante), y

Modèle		Coefficients ^a				Sig.
		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	
		B	Erreur standard	Bêta		
1	(Constante)	1,143	,237		4,828	,000
	y	,429	,161	,360	2,672	,010

a. Variable dépendante : x

تحليل التباين :

هو من الطرق التي تستخدم لقياس الفروق بين متوسطات عدد من المجتمعات عندما يصعب أو يتعذر قياسها بواسطة اختبار T ، هذا الأخير يستخدم في حالة قياس بين متوسطي أو ثلاثة على الأكثر، أما إذا كان عدد المتوسطات أكثر من ذلك فأن اختبار فيشر F هو الأنسب في هذه الحالة، والذي يستخرج من جدول تحليل التباين ANOVA .

ف تحليل التباين يساعدنا في معرفة الفروق ان وجدت في متغير الدراسة (الاتصال الاداري) وبين المتغيرات الشخصية (الجنس ، السن ، المستوى التعليمي ، الرتبة ، الخبرة المهنية).

الجدول (13): جدول تحليل التباين باتجاه واحد One way ANOVA لمتغير الاتصال الإداري

الجنس	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
Inter-groupes	0,011	1	0,011	0,254	0,617
Intragroupes	2,17	48	0,045		
Total	2,182	49			

السن	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
Inter-groupes	0,038	2	0,019	0,411	0,665
Intragroupes	2,144	47	0,046		
Total	2,182	49			

المستوى التعليمي	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
Inter-groupes	0,061	3	0,02	0,443	0,723
Intragroupes	2,12	46	0,046		
Total	2,182	49			

الرتبة	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
Inter-groupes	0,058	1	0,058	1,306	0,259
Intragroupes	2,124	48	0,044		
Total	2,182	49			

الخبرة المهنية	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
Inter-groupes	0,035	2	0,017	0,379	0,687
Intragroupes	2,147	47	0,046		
Total	2,182	49			

المصدر: من إعداد الطالبان استنادا إلى مخرجات برنامج SPSS

Le modèle additif: الجمعي

النموذج الجمعي هو نموذج انحدار المكون المنتظم، وهو عبارة عن المجموع الحسابي لتأثيرات المتغيرات المفسرة، نعتبر حالة بسيطة من تجربة مع عامل إذا كان Y هو متغير الاستجابة (هنا يأخذ الاتصال الاداري) مكان X_1 و X_2 هما المتغيرين المفسرين، فإن النموذج الخطي الجمعي للعلاقة بين متغير الاستجابة و المتغيرين المفسرين هو:

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \varepsilon$$

فاستخدامنا لأسلوب تحليل التباين ANOVA يساهم في الكشف عن وجود فروق بين مهارات الاتصال الإداري لدى موظفي الكلية تعزى للمتغيرات الشخصية السالفة الذكر (عند مستوى معنوية $\alpha = 0.05$).

فالفرضية الاحصائية تكون على النحو الاتي:.....

$$H_0: \mu_1 = \mu_2 = \dots\dots\dots$$

$$H_1: \mu_1 \neq \mu_2 \neq \dots\dots\dots$$

ويمكن صياغة H_1 : على الأقل متوسطين غير متساويين، أو $(\mu_3 \neq \mu_4)$ أو $(\mu_3 \neq \mu_2)$ أو $(\mu_4 \neq \mu_2)$ أو $(\mu_1 \neq \mu_2)$ أو $(\mu_1 \neq \mu_3)$ أو $(\mu_1 \neq \mu_4)$.

التحليل الاحصائي للجدول (11) :

بالنسبة لمتغير الاتصال الاداري فبعد مقارنة القيمة الاحتمالية (sig) مع مستوى المعنوية (α) ، نلاحظ عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين مهارات الاتصال الإداري لدى موظفي الكلية تعزى للمتغيرات الشخصية السالفة الذكر .

اختبار الفرضيات وعرض النتائج :

تم تطبيق برنامج SPSS لفحص النموذج العام للدراسة (اختبار الفرضية العامة) ، أما فيما يتعلق بباقي الفرضيات الجزئية فتم اختبارها بواسطة معامل الارتباط وتحليل التباين (دراسة الفروق).

اختبار الفرضية العامة :

تنص هذه الفرضية : " لتكنولوجيا الاتصال الحديثة دورا بارزا في تفعيل الاتصال الاداري [بكلية العلوم الاجتماعية] في جامعة عمار ثليجي بالأغواط " ، يتم استخدام الفرضية الصفرية عند مستوى معنوية $\alpha = 0.05$ ، تكون صياغة الفرضيات على النحو الاتي:

H_0 : لا توجد علاقة تأثيرية بين تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تفعيل الاتصال الاداري

[بكلية العلوم الاجتماعية] جامعة عمار ثليجي بالأغواط عند مستوى معنوية $\alpha = 0.05$.

H_1 : توجد علاقة تأثيرية بين تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تفعيل الاتصال الاداري

[بكلية العلوم الاجتماعية] جامعة عمار ثليجي بالأغواط عند مستوى معنوية $\alpha = 0.05$.

من خلال الجدول رقم (11) يتم رفض الفرضية الصفرية H_0 ، لأن $(sig = 0.01 < \alpha = 0.05)$ وقبول الفرضية البديلة H_1 .

وبالتالي نأخذ بصحة الفرضية العامة القائلة : توجد علاقة تأثيرية بين تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تفعيل الاتصال الاداري [بكلية العلوم الاجتماعية] جامعة عمار ثليجي بالأغواط .
اختبار الفرضيات الجزئية :

بالنسبة للفرضية الجزئية الأولى القائلة : " توجد علاقة ارتباطية بين تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تفعيل الاتصال الاداري بكلية العلوم الاجتماعية ، يتم استخدام الفرضية الصفرية عند مستوى معنوية $\alpha = 0.05$ ، تكون صياغة الفرضيات على النحو الاتي:

H_0 : لا توجد علاقة ارتباطية بين تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تفعيل الاتصال الاداري بكلية العلوم الاجتماعية عند مستوى معنوية $\alpha = 0.05$.

H_1 : توجد علاقة ارتباطية بين تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تفعيل الاتصال الاداري بكلية العلوم الاجتماعية عند مستوى معنوية $\alpha = 0.05$.

من خلال الجدول رقم (11) يتم رفض الفرضية الصفرية H_0 ، لأن $(sig = 0.01 < \alpha = 0.05)$ وقبول الفرضية البديلة H_1 .

وبالتالي نأخذ بصحة الفرضية الجزئية الأولى : " توجد علاقة ارتباطية بين تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تفعيل الاتصال الاداري بكلية العلوم الاجتماعية " .

بالنسبة للفرضية الجزئية الثانية القائلة: " توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تفعيل الاتصال الإداري تعزى للمتغيرات الديمغرافية (الجنس ، السن ، المستوى التعليمي ، الرتبة ، الخبرة المهنية) يتم استخدام الفرضية الصفرية عند مستوى معنوية $\alpha = 0.05$ ، تكون صياغة الفرضيات على النحو الاتي:

H_0 : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تفعيل الاتصال الإداري تعزى للمتغيرات الديمغرافية (الجنس ، السن ، المستوى التعليمي ، الرتبة ، الخبرة المهنية) عند مستوى معنوية $\alpha = 0.05$.

H_1 : توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تفعيل الاتصال الإداري تعزى للمتغيرات الديمغرافية (الجنس ، السن ، المستوى التعليمي ، الرتبة ، الخبرة المهنية) عند مستوى معنوية $\alpha = 0.05$.

من خلال الجدول رقم (13) يتم قبول الفرضية الصفرية H_0 ، لأن $(sig > \alpha = 0.05)$.

الاستنتاج العام :

- من خلال تحليلنا البيانات وتفسيرنا لنتائج الجداول الاحصائية توصلنا إلى النتائج التالية :
- * تتوفر كلية العلوم الاجتماعية على وسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة، ومن أهم الوسائل المتوفرة أجهزة الحاسب الآلي ، الهاتف ، الانترنت ، البريد الالكتروني أكثر استعمالاً
 - معظم الأفراد العاملين في الكلية يجيدون استخدام وسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة بها وذلك من خلال أداء مهامهم بمستوى مقبول .
 - معظم أفراد العاملين في الكلية يرون أن توفير وسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة حسن من إنتاجية العمل وذلك من خلال تحسين الأداء والسرعة ودقة العمل وسهولة الوصول إلى المعلومات.
 - * تتوفر كلية العلوم الاجتماعية على وسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة تساهم في تحسين الاتصال الإداري.
 - سهلت وسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة من خلال عملية الاتصال والتواصل المستمر بين المسؤولين والموظفين (سرعة تداول المعلومات – الاطلاع على كل ما هو جديد)
 - ساهمت وسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين مستوى أداء الموظف والإدارة ، كما نجدها كذلك حسنت من صورة المؤسسة وخدمة المواطن ، مما يحفز العاملين على أداء مهامهم وإتقانها.
 - * إن استخدام وسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة داخل كلية العلوم الاجتماعية حسن من محيط الاتصال داخل الكلية (قربت الرؤى بين الموظفين ، ساهمت في صياغة القرار الجماعي ، ساهمت في انسيابية المعلومة - حققت الشفافية في أداء الكلية) .

خاتمة

الخاتمة

تلعب تكنولوجيا الاتصال الحديثة دورا هاما داخل المؤسسات وذلك من خلال ما وفرته من وسائل تكنولوجيا اتصالية ، كالحاسب الآلي و الانترنت والاكسترانت والهاتف والفاكس...الخ والتي كان لها تأثير جوهري وجد فعال في تغير مجرى سير المؤسسات، مقارنة ما كانت عليه سابقا من خلال تخطيطها للعديد من العقبات التي كانت تعتبر عائق أمام سير نظام الاتصال والنشاط الإداري كاعتمادها على الأساليب التقليدية وهدرها للوقت ، وكذا الاعتماد على الجهد البشري ، بالإضافة إلى صعوبة حفظ البيانات والمعلومات والرجوع إليها وقت الحاجة ، ولكن بفضل هذه التكنولوجيات الحديثة واستخداماتها لم تعد تعتبر عائق يقف أمام سيرورة النشاط والاتصال الإداري في المؤسسات، وبذلك يمكننا القول أن وسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة تعتبر أساس العملية الاتصالية الإدارية داخل المؤسسات ، والتي لا يمكن الاستغناء عنها وهذا بفضل ما تتميز به من سمات وخصائص كالسرعة والدقة وسهولة الوصول إلى المعلومات و البيانات وحفظها واسترجاعها في الوقت المناسب ، كما نجد أيضا تكنولوجيا الاتصال الحديثة أداة ضرورية ولازمة في العملية الاتصالية الإدارية للمؤسسات الإدارية للمؤسسة، حيث ساهمت في تحسين الاتصال الداخلي والخارجي للمؤسسات مما يؤدي إلى تحقيق التناسق والترابط بين مختلف القطاعات الإدارية ، ومنه يتم تحقيق أهداف المؤسسة المنشودة التي سعى إليها ، ومن خلال ما حققته دراستنا وما توصلت إليه من نتائج نجد أنه مدى توفر تكنولوجيا الاتصال الحديثة واستخدامها في الاتصال الإداري بكلية العلوم الاجتماعية في جامعة عمار ثليجي بالأغواط أن هذه المؤسسة تتوفر على وسائل تكنولوجيا اتصالية حديثة كأجهزة الحاسب الآلي و الانترنت والاكسترانت والهاتف والفاكس وغيرها إذ أن استخدامها أدى إلى تحسين صورة المؤسسة وساهم بصورة جيدة لأدائها وكذا من رفع انتاجية عملها داخل وخارج المؤسسة، وهذا ما أدى إلى تفعيل و تحسين النشاط والاتصال الإداري للمؤسسة وأصبح استخدام هذه الوسائل والتقنيات الحديثة للاتصال أساس سيرورة العملية الاتصالية للإدارة و يعد الجزء المهم بها .

قائمة المراجع

❖ المصادر:

1 - مصلحة المستخدمين ، كلية العلوم الاجتماعية ، جامعة عمار ثليجي بالأغواط 2025

❖ المعاجم والقواميس :

2- المعجم الوسيط ، مكتبة الشروق الدولية ، القاهرة ، ط4 ، 2005

❖ الكتب :

3- ابراهيم ناصر علم الاجتماع التربوي ، دار الجبل ، بيروت ، 2006

4- بداوي محمد، دوة محمد ، الاحصاء المطبق في العلوم الاجتماعية ، دار اليازوري ، عمان ، 2015

5- بسام عبد الرحمن المشاقبة ، نظريات الاتصال ، دار أسامة للنشر والتوزيع ، الأردن ، 2011 .

6- بشير العلاق، نظريات الاتصال مدخل متكامل ، دار اليازوري العلمية لنشر والتوزيع ، الأردن ،
2010

7- بودون ريمون ، مناهج علم الاجتماع ، ترجمة : هالة شبؤون الحاج ، منشورات عويدات بيروت ،
ط4، 1988 .

8- جمال مجاهد وآخرون، مدخل إلى اتصال الجماهيري، دار المعرفة الجامعية، القاهرة، 2010 .

9- حسن عماد مكاوي، ليلي حسين السيد، الاتصال ونظرياته المعاصرة، الدار اللبنانية ، ط6 ،
القاهرة ، 2006 .

10- زيدان عبد الباقي ، قواعد البحث الاجتماعي ، القاهرة ، مطبعة السعادة ، ط2، 1974 .

11- سلاطنية بلقاسم، حسان الجيلالي، أسس البحث العلمي، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر،
2007

12- سلاطنية بلقاسم ، حسان الجيلالي ، مدخل لمناهج البحوث الاجتماعية ، ديوان المطبوعات
الجامعية ، الجزائر، 2014.

قائمة المصادر والمراجع

- 13- صلاح الدين شروخ ، منهجية البحث العلمي ، دار العلوم للنشر والتوزيع ، عنابة ، الجزائر ، 2003
- 14- عبد الباسط، محمد عبد الوهاب، استخدام تكنولوجيا الاتصال في الانتاج الاذاعي والتلفزيوني: دراسة بطبيعة ميدانية (من المكتب الجامعي الحديث 2005)
- 15- عبد البستاني ، الوافي معجم اللغة العربية ، ط 2 ، مكتبة لبنان للنشر ، بيروت ، 1999 .
- 16- غني ناصر القريشي ، المداخل النظرية لعلم الاجتماع ، دار صفاء للنشر والتوزيع ، الأردن ، 2011.
- 17- محمد أحمد كاسب خليفة "التعليم الالكتروني في إطار مجتمع المعلومات والمعرفة " دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2019.
- 18- محمد صفوح الأخرس، الأساس الاجتماعي للتقدم العلمي والتقني، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، 1990
- 19- محمد قاسم، مدخل إلى مناهج البحث العلمي، دار النهضة العربية، بيروت، 1999 .
- 20- محمد منير حجاب ، المعجم الاعلامي ، دار الفجر ، القاهرة ، 2004 .
- 21- محمود داود الربيعي " التعلم والتعليم في التربية البدنية والرياضة ، دار الكتب العلمية بيروت لبنان، 2012 .
- 22- محمود محمد الجراح ، أصول البحث العلمي ، دار الراهة للنشر والتوزيع ، عمان ، 2008 .
- 23- مصطفى يوسف كافي ، الرأي العام ونظريات الاتصال ، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان ، 2015
- 24- منصر هارون ، تكنولوجيا الاتصال الحديثة المسائل النظرية والتطبيقية، الألفية للنشر والتوزيع ، الجزائر ، 2012
- 25- موريس أنجرس ، منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية والاجتماعية ، ترجمة بوزيد صحراوي وآخرون ، دار القصبه للنشر ، الجزائر ، 2004 .

26- نبيل عبد الهادي : مقدمة في علم الاجتماع ، دار اليازوني ، عمان ، 2009

27- نواف كنعان ، القيادة الإدارية ، دار الثقافة للنشر و التوزيع ، عمان ، 2006 .

❖ المقالات العلمية :

28- نور الدين زمام / صباح سليمان ، اثر تكنولوجيا الاتصال الحديثة على الاتصال الشخصي في المجتمع الجزائري، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية ، العدد11 ، بسكرة ، جوان 2013

❖ الرسائل الجامعية :

29- حنان بن ضيف " استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتأثيرها على وظائف إدارة الموارد البشرية في المؤسسة " ، مذكرة لنيل شهادة ماستر في علم الاجتماع -تنمية الموارد البشرية- ، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم علم الاجتماع، جامعة محمد بوضياف - مسيلة - ، سنة 2013/2014

30- حورية بولعويديات " استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية " مذكرة لنيل شهادة ماجستير غير منشورة، تخصص اتصال علاقات عامة، كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية، قسم علوم الإعلام والاتصال ، جامعة الاخوة منتوري قسنطينة، سنة 2007-2008م.

31- حورية قبايلي حياة " استراتيجة الاتصال الداخلي في المنظمة " مذكرة لنيل شهادة ماجستير ، تخصص تسيير منظمات، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير والعلوم التجارية ، جامعة امجد بوقرة - بومرداس - ، سنة 2006-2007

32- عيسى جمال ، الاتصال الالكتروني في المؤسسة الاقتصادية ، مذكرة ماجستير ، جامعة الجزائر، 2013/2014 .

33- فاطمة هوارى " التكنولوجيا المعلومات والاتصال كمدخل لتفعيل التطوير التنظيمي في منظمات الأعمال " أطروحة مقدمه لنيل شهادة الدكتوراه غير منشوره، تخصص إدارة المنظمات كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة زيان عاشور - الجلفة - سنة 2019-2020

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

قائمة المصادر والمراجع

35- وسام مهبيل ، تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ودورها في تفعيل وظيفة ادارة الموارد البشرية ، رسالة ماجستير في علوم التسيير، جامعة الجزائر، 2012/2011

36- يسمينة برعودي " التعليم العالي وعلاقته بالتغيرات التكنولوجية الحديثة - تكنولوجيا المعلومات مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع تخصص تنظيم وعمل ، جامعة الحاج لخضر – باتنة – ، سنة 2009/2008

الملاحق

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
REPUBLIQUE ALGERIENNE DEMOCRATIQUE ET POPULAIRE

Ministère de l'enseignement supérieur et de la
recherche scientifique
Université Amar Thelji Laghouat
Faculté des sciences sociales
Département de sociologie et démographie
Comité scientifique



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة عمار ثلجي بالأغواط
كلية العلوم الاجتماعية
قسم علم الاجتماع والديموغرافيا
اللجنة العلمية

تعهد

أنا الطالب (ة) الممضي (ة) أسفله :

الطالب (ة): **محمّد الأمين**
الحامل لبطاقة التعريف الوطنية رقم: **2005.53.0408**. الصادرة بتاريخ
2010.10.10 عن دائرة: **الأغواط** ولاية: **الأغواط**
رقم التسجيل: **2007.9008372**
التخصص: **علم الاجتماع**
عنوان مذكرة نهاية الدراسة :

أصرح بشرفي أنني قمت بانجاز مذكرة نهاية الدراسة المذكور عنوانها أعلاه
بجهدى الشخصي وفقا للمنهجية المتعارف عليها في البحث العلمي وبذلك أتحمّل
المسؤولية كاملة عن أي مخالفة لقواعد الأمانة العلمية وحقوق الملكية الفكرية وما
يترتب عن ذلك من متابعة بما فيها الإجراءات الإدارية المتعلقة بالنظام الداخلي
للجامعة وكذلك القرارات الوزارية المعمول بها.

الاغواط في: **2025** جوان

توقيع الطالب (ة):

24 جوان **2025**

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
REPUBLIQUE ALGERIENNE DEMOCRATIQUE ET POPULAIRE

Ministère de l'enseignement supérieur et de la
recherche scientifique
Université Amar Thellji Laghouat
Faculté des sciences sociales
Département de sociologie et démographie
Comité scientifique



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة عمار ثلجي الأغواط
كلية العلوم الإجتماعية
قسم علم الاجتماع والديموغرافيا
اللجنة العلمية

تعهد

أنا الطالب (ة) الممضي (ة) أسفله :

الطالب (ة):
.....

الحامل لبطاقة التعريف الوطنية رقم :
.....
عن دائرة : ولاية :
.....

رقم التسجيل :
.....

التخصص :
.....

عنوان مذكرة نهاية الدراسة :

أصرح بشرفي أنني قمت بانجاز مذكرة نهاية الدراسة المذكور عنوانها أعلاه
بجهدى الشخصي وفقا للمنهجية المتعارف عليها في البحث العلمي وبذلك أتحمّل
المسؤولية كاملة عن أي مخالفة لقواعد الأمانة العلمية وحقوق الملكية الفكرية وما
يترتب عن ذلك من متابعة بما فيها الإجراءات الإدارية المتعلقة بالنظام الداخلى
للجامعة وكذلك القرارات الوزارية المعمول بها.

الاغواط في 24 جويلية 2025

توقيع الطالب (ة):



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة عمار طليجي الأغواط
كلية العلوم الاجتماعية
قسم علم الاجتماع والديمغرافيا



استمارة استبيان حول:

دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تفعيل الاتصال الإداري

- دراسة ميدانية - على عينة من موظفي "كلية العلوم الاجتماعية"

بجامعة عمار طليجي بالأغواط

إشراف الأستاذ:

د/- محمد بداوي

إعداد الطلبة:

1. محمد الأمين قبسي

2. محمد حمامة

في إطار إنجاز مذكرة تخرج ماستر تخصص علم الاجتماع الاتصال بعنوان:

" دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تفعيل الاتصال الإداري " نرجو منكم التكرم بالإجابة على أسئلة الاستبيان بوضع علامة (X) في الخانة التي تعبر عن مدى موافقتكم عليها، مع مراعاة الصراحة والموضوعية علما بأن المعلومات المقدمة لن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي وتبقى في سرية تامة، تتوقف على دقتها النتائج التي سنتوصل إليها .

وفي الأخير تقبلوا منا كافة التقدير والاحترام ،،، وشكرا جزيلاً مسبقاً ،،،

رقم الاستبيان

السنة الجامعية: 2025 / 2024

المحور الأول : البيانات الشخصية

- 1- الجنس : ذكر أنثى
- 2- السن : أقل من 30 من 30-40 أكثر من 40
- 3- المستوى التعليمي : متوسط ثانوي جامعي دراسات عليا
- 4- الرتبة : موظف إداري عامل متعاقد
- 5- الخبرة المهنية : أقل من 5 سنوات من 5-10 سنوات أكثر من 10 سنوات

المحور الثاني : أهم وسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة المستخدمة في الكلية

6- ما هي وسيلة الاتصال الأكثر استخداما في الكلية ؟

- الهاتف الفاكس الحاسوب
- الانترنت البريد الإلكتروني

أخرى تذكر.....

7- هل جهاز الحاسوب الموجود في مكتبك مزود بشبكة الانترنت ؟

- نعم لا

8- هل تجيد استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة ؟

- نعم لا

9- ما هو مستوى تحكّمك في وسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة ؟

- جيد مقبول متوسط ضعيف

10- هل تستخدم وسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة في التواصل مع زملاء العمل ؟

- نعم لا

11- إذا كانت الإجابة بـ " نعم " ففيما تستخدمها ؟

- الحصول على معلومات التنسيق وتبادل المعلومات بين المصالح
- حسن تسيير العمل مراقبة العمل

أخرى تذكر.....

12- هل وسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة المتوفرة بالكلية كافية لتلبية الاحتياجات ؟

- نعم لا

13- هل ترى أن الكلية توفر دورات تكوينية لموظفيها من أجل مواكبة التطورات الحديثة لتقديم

خدمات أفضل ؟

- نعم لا

14- إذا كانت إجابتك بـ " نعم " حدد مدة التكوين ونوع التكوين ؟

15- هل يعمل العنصر الإداري بإدارة الكلية على إعادة هندسة الاجراءات الادارية والتنظيمية بما

يتناسب مع التطورات التكنولوجية الجديدة ؟

نعم لا

المحور الثالث : مساهمة تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تفعيل وتحسين الاتصال الاداري

16- ما طبيعة الاتصال السائد في ادارة الكلية ؟

نازل صاعد افقي

17- هل ترى أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة تسهل عملية الاتصال بين المستويات الإدارية ؟

نعم لا

18- هل تتيح تكنولوجيا الاتصال الحديثة إمكانية التواصل المستمر بين المسؤولين والموظفين ؟

دائما أحيانا نادرا

19- فيما تساهم هذه التكنولوجيا ؟

سرعة تداول المعلومات سهولة الوصول إلى المعلومات

الاطلاع على كل ما هو جديد التقليل من معوقات الاتصال

أخرى أذكرها

20- هل تعتقد أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة تحسن من مستوى الخدمات التي تقدمها الكلية ؟

نعم لا

21- هل تعتقد أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة حسنت من محيط الاتصال داخل الكلية ؟

نعم لا

في حالة الإجابة بـ " نعم " كيف ذلك ؟

قربت الرؤى بين الموظفين ساهمت في صناعة القرار جماعيا

ساهمت في انسيابية المعلومة قللت الوقت والجهد لدى الموظفين

حققت شفافية في أداء الكلية

22- هل فعلت تكنولوجيا الاتصال الحديثة الاتصال خارج الكلية ؟

نعم لا

إذا كانت إجابتك بـ " نعم " ماهي أهم مظاهرها ؟

التعريف بالكلية تسهيل الاتصال بالجهات الأخرى

أخرى أذكرها

23- ماهي أهم الدوافع وراء استخدامك لتكنولوجيا الاتصال الحديثة ؟

اكتساب خبرة جديدة في مجال العمل ربح الوقت والتقليل من التكاليف
التفاعلية والمشاركة في العملية الاتصالية

أخرى أذكرها

24- هل تعتقد أنّ استخدامك لوسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة ساهم في تطوير أدائك المهني ؟

نعم لا

25- هل تعترضك معوقات اتصالية أثناء القيام بعمك ؟

دائما أحيانا أبدا

إذا كانت " دائما " يرجع ذلك إلى :

الوسيلة الاتصالية المختارة عدم مصداقية المعلومات المحيط المهني

أخرى أذكرها