وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة عمار ثليجي الأغواط

كلية العلوم الإنسانية والعلوم الإسلامية والحضارة

قسم علوم الإعلام والاتصال

الموضوع:

اثر تكنولوجيات الاتصال الرقمية في دعم التفاعل الاتصالي لدى العاملين

دراسة حالة بالفرع البيومتري لبلدية الأغواط

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال تخصص: اتصال وعلاقات عامة.

*من إعداد الطالبين:

- بقيرة الاخضر
- عبو الهاشمي

*لجنة المناقشة:

نوعي عبد القادر.....رئيس

مداني حجاج.....مناقش

جخدم موسى.....مشرف ومقرر

*تحت إشراف:

د/ جخدم موسى

*الأستاذ المساعد:

أ/ بن دهقان الطاهر

السنـــــــة الجـــــــامعية

2020/2019

بسم الله الرحمن الرحيم

﴿ رَبِّ أَوْزِعْنِي أَنْ أَشْكُرَ نِعْمَتَكَ الَّتِي
أَنْعَمْتَ عَلَيَّ وَعَلَىٰ وَالِدَيَّ وَأَنْ أَعْمَلَ
صَالِحًا تَرْضَاهُ وَأَدْخِلْنِي بِرَحْمَتِكَ فِي
عِبَادِكَ الصَّالِحِينَ ﴾
النمل:١٩

شكر وعرفان

بسم الله الرّحمن الرحيم

« رب أوزعني أن اشكر نعمتك التي أنعمت علي وعلى والدي وأن اعمل صالحا ترضاه وأدخلني برحمتك في عبادك الصالحين »

النمل -19-

قال الرسول صلى الله عليه وسلم:

" من اصطنع إليكم معروفا فجازوه، فإن عجزتم عن مجازاته فادعوا له حتى تعلموا أنكم قد شكرتم فإن الله شاكر يحب الشاكرين"

نبدأ بالصلاة على أشرف الخلق ونشكر المولى جل شأنه بديع السموات والأرض أن شق سمعنا وبصرنا بحوله وقوته وفضله وتوفيقه في إخراج هذا الجهد والعمل إلى النور، والذي يعد قطرة من بحر، كما نتفضل بشكرنا الخالص وجزيل الامتنان إلى كلية العلوم الإنسانية والإسلامية والحضارة تخصص اتصال والعلاقات العامة والى كافة أساتذة الكلية خاصة الدكتور والأستاذ المشرف جخدم موسى الذي لم يبخل علينا بجهده المتواصل وأفكاره النيرة وتوجيهاته وإرشاداته السديدة وآرائه القيمة وطريقته المثلى في إدارة التحفيز المعنوي وذلك بتخصيصه لنا الأوقات الثمينة من أجل إثراء هذا العمل وأيضا الأستاذ بن دهقان الطاهر على تعاونه معنا، فشكرا لكم جميعا أيها الأساتذة الكرام، ونتوجه بجزيل الشكر إلى السادة الأساتذة الذين درسونا من بداية المشوار الدراسي إلى يومنا هذا.

ونختم شكرنا المبجل إلى كل من ساهم في هذا العمل من قريب أو من بعيد، لكم جميعا كل شكرنا.

إهـــداء

بسم من يطيب بذكره الإهداء وقرة عيني ونور صدري سيدنا محمد عليه أزكى السلام

إلى الذين قال الله تعالى في حقهما :" وقضى ربك أن لا تعبدوا إلا إياه وبالوالدين إحسانا"

اهداء خاص إلى التي كلما رأت دمع عيني بكت وكلما رأت ابتسامة وجهي سرت إلى التي على بساط الأوجاع ولدتني وبأيدي الآلام ربتني وبعيون الأتعاب راعتني إلى التي لو بقي لساني ينطق الدهر كله لما أوفيتها حقها إلى أمي

إلى كياني الذي لا يهتز ولا يتزعزع إلى رمز الكفاح والأمانة إلى أبي الغالي

أهدي ثمرة جهدي هذا

إلى من أبصرت عينايا على وجودهم، إلى من ترعرعت وأحببتهم بكل جوارحي إخوتي وأخواتي وأهلي

إلى جميع الزملاء وإلى أعز وأغلى أصدقاء

وإلى كل من ساعدني في انجاز هذه المذكرة من قريب وبعيد

وإلى كل من نسيهم قلمي ولم ينساهم قلبي.

بقيرة الاخضر

إهداء

بسم الله الرحمن الرحيم

إلى شفيعنا يوم القيامة طبيب القلوب ودوائها وعافية الأبدان وشفائها محمد عليه أزكى الصلاة والتسليم.

إلى أصحاب الفضل الأول أطال الله أعمارهم إلى من تحملوا مشاقة الحياة فكانوا السند الطيب الصبور والصدر الحنون والديّ الكريمين حفظهما الله، إلى رمزي الحب والوفاء إخوتي كل باسمه حفظهم الله ورعاهم وسدد خطاهم.

إلى كل الزملاء والأصدقاء حفظكم الله ورعاكم وسدد خطاكم لما يحبه ويرضاه.

وإلى كل من يجمعنا به صلة الرحم والصداقة ولم نأتي على ذكرهم،

إلى كل من ساندني وشجعني من قريب وبعيد،

وأخيرا دعوانا الحمد لله رب العالمين.

عبو الهاشمي

- **ملخص الدراسة:**

تعمل تكنولوجيا الاتصال الرقمية الحديثة بدفع العديد من الباحثين إلى التعرف والفهم الدقيق على مدى استغلال المؤسسات لتكنولوجيا الاتصال في تحقيق التفاعل الاتصالي بها ومدى تأثير درجة كثافتها، وربطها مع الأثر الذي تتركه على مستويات الاتصال بالمؤسسة، من هنا كانت الإشكالية في التساؤل الجوهري الآتي: هل تساهم تكنولوجيات الاتصال الرقمية في دعم التفاعل الاتصالي لدى الأفراد العاملين في الفرع البيومتري لبلدية الأغواط ؟

ولقد استعنا بمجموعة من الفرضيات لمحاولة الإجابة على هذه الإشكالية، وأملا منا في البحث في الموضوع كانت كالآتي:

- يؤثر استخدام تكنولوجيا الاتصال الرقمية على أداء العاملين بالفرع البيومتري لبلدية الأغواط.
- تساهم تكنولوجيات الاتصال الرقمية في دعم التفاعل الاتصالي لدى العاملين بالفرع البيومتري لبلدية الأغواط.
- لتكنولوجيات الاتصال الرقمية دور في بناء الاتصال الفعّال بين العاملين بالفرع البيومتري لبلدية الأغواط.

من خلال هذه الدراسة حاولنا في ثلاثة فصول تحليل و تقييم مدى استخدام تكنولوجيا الاتصال الرقمي في المؤسسة، وعلى وسائل الاتصال المتطورة و المستخدمة من قبل إدارة المؤسسة، مع التركيز على معرفة دور ومساهمة هذه التكنولوجيات على تحسين التفاعل الاتصالي والعلاقات والروابط الإنسانية بين العمال من خلال الدراسة الميدانية، والتي اعتمدنا فيها على المنهج الوصفي التحليلي، ولصعوبة إجراءها لجميع مفردات البحث توجب علينا الاكتفاء بعينة تمثل المجتمع المدروس وذلك باستخدام العينة المسحية لتشمل على **30** مفردة، من أجل الحصول على البيانات والمعطيات التي تخدم أهداف الدراسة، واستعنا بالمقابلة

أثناء تواجدنا بمؤسسة الفرع البيومتري لبلدية الاغواط، كما اعتمدنا على استمارة الاستبيان كأداة رئيسية في البحث كونها تساعد على جمع المعلومات، وتمثلت مجالات الدراسة كالأتي:

- **المجال البشري:** قدر حوالي بـ **38** موظف.

- **المجال المكاني:** أجريت هذه الدراسة بمؤسسة الفرع البيومتري لبلدية الاغواط.

- **المجال الزمني:** تم الشروع في إنجاز هذه الدراسة منذ يوم 2020/02/18.

وبعد معالجتنا لمختلف جوانب البحث النظرية والتطبيقية توصلنا إلى النتائج التالية :

- أن هذه التكنولوجيات لها دور جد فعال ومهم في تحسين الاتصال الفعال في الفرع البيومتري لبلدية الاغواط.

- توصلت الدراسة إلى أن إطارات وموظفي مؤسسة الفرع البيومتري تحاول دائما توظيف كوادر بشرية تتمتع بمهارات على استخدام مثل هذه التقنيات، وهذا ما يعكس نقص الدورات التدريبية والتكوينية التي تمنحها المؤسسة لعملائها من أجل رفع مستواهم التقني.

- **Summary of the study:**

Modern digital communication technology works by pushing many researchers to identify and accurately understand the extent to which institutions exploit communication technology in achieving communication interaction with it and the extent of the impact of its degree of intensity, and linking it with the impact it has on the levels of communication with the institution, hence the problem in the following fundamental question: Do you contribute Digital communication

technologies in support of the communication interaction of individuals working in the Biometric Branch of the Municipality of Laghouat ?

We have used a set of hypotheses to try to answer this problem, and hoping for us to discuss the matter, it was as follows:

- The use of digital communication technology affects the performance of the employees of the Biometric Branch of the Municipality of Laghouat.

- Digital communication technologies contribute to supporting the communication interaction of workers in the biometric branch of the Municipality of Laghouat.

- Digital communication technologies have a role in building effective communication among the employees of the Biometric Branch of the Municipality of Laghouat.

Through this study, we have tried in three chapters to analyze and evaluate the extent of the use of digital communication technology in the institution, and on the advanced communication methods used by the management of the institution, with a focus on knowing the role and contribution of these technologies to improving communication interaction, relationships and human ties between workers through the study The field, in which we relied on the descriptive analytical method, and the difficulty of conducting it for all the research vocabulary, we had to suffice with a sample representing the studied

community by using a simple Christianity to include 30 items, in order to obtain data and data that serve the objectives of the study,

And we used the interview while we were in the institution of the biometric branch of the Municipality of Laghouat, and we also relied on the questionnaire form as a main tool in the research as it helps to collect information, and the fields of study were as follows:

- **The human field:** about 38 employees.
- **Spatial domain:** This study was conducted at the Biometric Branch Corporation of the Municipality of Laghouat.
- **Time domain:** This study has been started since 02/18/2020.

After we dealt with various aspects of theoretical and applied research, we reached the following results:

- That these technologies have a very effective and important role in improving the effective communication in the biometric branch of the Municipality of Laghouat.
- The study concluded that the frames and staff of the Biometric Branch Corporation are always trying to recruit human cadres with skills to use such technologies, and this reflects the lack of training and training courses granted by the institution to its customers in order to raise their technical level.

فهرس المحتويات

شكر وعرفان

الإهداء

ملخص الدراسة

فهرس المحتويات

قائمة الجداول والأشكال

مقدمة ..... **أ. ب. ج**

الفصل الأول: الإطار المنهجي

أولا: أسباب اختيار الموضوع **05**

ثانيا: إشكالية الدراسة **06**

ثالثا: التساؤلات الفرعية للدراسة **09**

رابعا: فرضيات الدراسة **09**

خامسا: تحديد المفاهيم والمصطلحات **10**

سادسا: أهداف وأهمية الدراسة **14**

سابعا: الدراسات السابقة والتعقيب عليها **16**

الفصل الثاني: تكنولوجيا الاتصال الرقمي

- **تمهيد** 25

أولا: ماهية التكنولوجيا 26

1- تعريف التكنولوجيا 26

2- مؤشرات التكنولوجيا 27

3- آليات استخدام التكنولوجيا 29

ثانيا: تكنولوجيا المعلومات والاتصال 30

1- تعريف تكنولوجيا المعلومات والاتصال 30

2- خصائص تكنولوجيا المعومات والاتصال 31

3- مكونات تكنولوجيا المعلومات والاتصال 34

ثالثا: تكنولوجيا الاتصال والمجتمع الرقمي.....36

1- مفهوم تكنولوجيا الاتصال الرقمي 36

2- مفهوم المجتمع الرقمي 37

3- علاقة تكنولوجيا الاتصال بالمجتمع الرقمي 39

- **خلاصة الفصل** 43

الفصل الثالث: علاقة الاتصال التفاعلي بالتفاعل الاجتماعي

- **تمهيد** **46**

أولا: ماهية الاتصال التفاعلي **47**

1- تعريف الاتصال التفاعلي **47**

2- أنواع الاتصال التفاعلي **50**

3- خصائص الاتصال التفاعلي **53**

4- أهداف الاتصال التفاعلي **54**

ثانيا: ماهية التفاعل الاجتماعي **57**

1- تعريف التفاعل الاجتماعي **57**

2- شروط التفاعل الاجتماعي **59**

3- مستويات استخدام التفاعل الاجتماعي **60**

4- أهمية التفاعل الاجتماعي **62**

ثالثا: علاقة التفاعل الاجتماعي بالاتصال التفاعلي **63**

1- علاقة الاتصال الفعال بالعلاقات الاجتماعية والإنسانية **63**

2- الاتصال التفاعلي وعلاقته بالجماعات **65**

3- الاتصال التفاعلي بالنسبة للمؤسسة في المجتمع **67**

4- تكنولوجيا الاتصال الرقمي وأثرها على التفاعل الاتصالي **68**

- **خلاصة الفصل** **74**

الفصل الرابع: الإجراءات الميدانية

- **تمهيد** **78**

أولا: نشأة البومتري وميدان الدراسة والهيكل التنظيمي للفرع البيومتري لبلدية الأغواط **79**

1- نشأة البيومتري **79**

2- ميدان الدراسة **80**

3- الهيكل التنظيمي للفرع البيومتري لبلدية الأغواط **81**

ثانيا : مجالات الدراسة **86**

1- المجال المكاني **86**

2- المجال الزماني..... **86**

3- المجال البشري..... **86**

ثالثا: المنهج المستخدم للدراسة **87**

1- تعريف المنهج **87**

2- منهج الدراسة **87**

رابعا : أدوات وتقنيات جمع البيانات **88**

1- المقابلة **88**

2- الاستبيان **89**

خامسا: عينة الدراسة وخصائصها **90**

1- عينة البحث وكيفية اختيارها **90**

2- خصائص العينة **91**

سادسا: عرض وتحليل البيانات **92**

1- الفرضية الجزئية الأولى **92**

- عرض وتحليل بيانات الفرضية الجزئية الأولى **92**

- مناقشة نتائج الفرضية **106**

2- الفرضية الجزئية الثانية **108**

- عرض وتحليل بيانات الفرضية الجزئية الثانية **108**

- مناقشة نتائج الفرضية **114**

3- الفرضية الجزئية الثالثة **115**

- عرض وتحليل بيانات الفرضية الجزئية الثالثة **115**

- مناقشة نتائج الفرضية **120**

سابعا: الاستنتاج العام للدراسة **121**

خاتمة **125**

قائمة المراجع **129**

قائمة الملاحق **136**

قائمة الجداول

الرقم	العنوان	الصفحة
01	توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس	92
02	توزيع أفراد العينة حسب متغير السن	93
03	توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي	94
04	توزيع أفراد العينة حسب الحالة العائلية	95
05	توزيع أفراد العينة حسب الفئة المهنية	96
06	توزيع أفراد العينة حسب الأقدمية	97
07	استعمال تكنولوجيات الاتصال الرقمية باستمرار	98
08	تأثير استخدام تكنولوجيات الاتصال الرقمية على الاستقرار المهني	99
09	علاقة الفئة المهنية بمساهمة تكنولوجيات الاتصال الرقمية في تطوير مستوى الأداء في العمل	100
10	تأثير تكنولوجيات الاتصال الرقمية على الأداء داخل العمل	101
11	علاقة الأقدمية بوجود تكنولوجيات الاتصال الرقمية في المؤسسة	103
12	مساهمة استخدام تكنولوجيات الاتصال الرقمية في الحصول على المعلومات في الوقت المناسب	104
13	مساهمة تكنولوجيا الاتصال الرقمي على زيادة الفعالية داخل العمل	105
14	مساعدة تكنولوجيات الاتصال الرقمية العامل في التفاعل والتواصل مع زملائه	108
15	علاقة الجنس بتسهيل استخدام تكنولوجيات الاتصال الرقمية في التواصل مع المواطن	109
16	الرضا عن استخدام تكنولوجيات الاتصال الرقمية في المؤسسة	110
17	عمل المؤسسة على تطوير مستوى استخدام تكنولوجيات الاتصال الرقمية	111
18	علاقة الحالة العائلية باعتبار أن تكنولوجيا الاتصال الرقمية حافز في التواصل مع الزملاء	113
19	اعتماد تكنولوجيات الاتصال الرقمية في المؤسسة ساهم في دعم الاتصال بين العمال	115
20	علاقة الفئة المهنية بمساهمة تكنولوجيات الاتصال الرقمية في تقريب المؤسسة من المواطن	116
21	وجود شروط معينة باستخدام تكنولوجيات الاتصال الرقمية	118
22	علاقة المستوى التعليمي بالتكنولوجيا المستعملة في التقليل من الأخطاء	119

قائمة الأشكال

الرقم	العنوان	الصفحة
01	مخطط الهيكل التنظيمي لمصلحة الفرع البيومتري لبلدية الأغواط	85

مقدمة

مقدمة:

أصبح من الضروري في ظل تكنولوجيات الاتصال الرقمية الحديثة والتغير المتلاحق والتقادم السريع للمعرفة، إعادة النظر في أسلوب الاتصال و الوسائل المستخدمة له على حد السواء، بما يتماشى مع أهم متطلبات المؤسسة و أهدافها المنشودة، وعليه تعمل المؤسسات على تحسين الاتصال الفعال بالاعتماد على أساليب الإدارة والتقنيات الحديثة لتكنولوجيا الاتصال الرقمي، حيث أن تحسين الاتصال الفعال كما وكيفا تعد سمة بارزة للمؤسسات الناجحة، ولا تستغني عنها أي مؤسسة سواء كانت تنتمي للقطاع العام أو للقطاع الخاص، فالمؤسسات تعتمد بالدرجة الأولى على مدى التدفق المعلوماتي خصوصا بعد أتساع دائرة المعرفة والبحث في شتى الميادين وظهور الأجهزة الإلكترونية المستخدمة في تكنولوجيا الاتصالات، وأصبح عصرنا الحاضر يسمى بعصر المعلومات المرتكز على الشبكات المعلوماتية، و باعتبار أن جوهر الاتصال وأساسه المعلومات المنقولة و المتمثلة في الرسالة فإنه هو الآخر تأثر بالتطور والتقنيات التكنولوجية التي أعطت له بعدا ومفهوما جديدا، وقد أدى هذا التأثير إلى ظهور ما يسمى الاتصال التفاعلي والمعتمد على العلاقات الاجتماعية والإنسانية.

للاتصال التفاعلي وظيفة أساسية وأهمية بالغة في المؤسسات المعاصرة، حيث تولي هذه المؤسسات اهتماما كبيرا به، وذلك نظرا للدور الذي يلعبه في نجاح أي مؤسسة، سواء كان على المستوى الإعلامي أو الخدماتي أو الاقتصادي، ويعتبر الاتصال التفاعلي من الدعائم الأساسية للتعبير الجيد والفعال للمؤسسة، وهذا على الصعيدين الداخلي والخارجي، فعلى الصعيد الداخلي يعمل على خلق الروابط الإنسانية وتبادل المعارف وإعطائهم الفرصة للإدلاء بآرائهم والمشاركة في مجالات عديدة، لذا فهو احد الدعائم الرئيسية لتجاوزها و ضمان استمرارها وتحقيق أهدافها، وهو الأمر الذي يساعد على التقارب والتعاون بين العمال ورفع معنوياتهم ليشعروا بانتمائهم للمؤسسة وبالتالي يساهم على ضمان تسيير الموارد المادية و البشرية للمؤسسة.

أما على الصعيد الخارجي، أصبح الاتصال أكثر من ضرورة، إذ يسمح للمؤسسة بفرض نفسها فالتنظيمات بمختلف أنواعها لا يمكن أن تتواجد بدون اتصال فعال، فهو وسيلة أساسية في تحسين الأداء و التبادل الفكري بين المواطنين ومختلف إدارات المؤسسات.

– وسنبدأ هذا العمل في الحديث عن **الفصل الأول** حول الجانب المنهجي، الذي يحاول الإلمام بشروط البحث العلمي ويوضح أسباب اختيار الموضوع والإشكالية والفرضيات وتحديد المفاهيم وأهداف وأهمية الدراسة وكذا تلخيص بعض الدراسات السابقة.

– أما الجانب النظري الذي يتربع على فصلين، كل فصل ضم مجموعة من العناصر، حيث جاء في: **الفصل الثاني** تحت عنوان: تكنولوجيا الاتصال الرقمي تحدثنا فيه عن: (ماهية التكنولوجيا، وعن تكنولوجيا المعلومات والاتصال، وكذا تكنولوجيا الاتصال والمجتمع الرقمي).

أما **الفصل الثالث** فجاء تحت عنوان علاقة الاتصال التفاعلي بالتفاعل الاجتماعي تكلمنا فيه عن: (ماهية الاتصال التفاعلي، وعن ماهية التفاعل الاجتماعي، وأيضا علاقة التفاعل الاجتماعي بالاتصال التفاعلي).

– بالإضافة إلى **الفصل الرابع** والذي خصصناه حول الجانب التطبيقي تناولنا فيه الدراسة الميدانية التي تمت في مؤسسة "**الفرع البيومتري لبلدية الأغواط**" من خلال الاعتماد على الاستبيان وجملة من المقابلات وتحليلها وفق الفرضيات المسطرة للبحث، وفي الأخير تلخيص جملة من الاستنتاجات التي توصلنا إليها من خلال البحث.

الفصل الأول

الإطار المنهجي

أولا: أسباب اختيار الموضوع

ثانيا: إشكالية الدراسة

ثالثا: التساؤلات الفرعية للدراسة

رابعا: فرضيات الدراسة

خامسا: تحديد المفاهيم والمصطلحات

سادسا: أهداف وأهمية الدراسة

سابعا: الدراسات السابقة والتعقيب عليها

أولا: أسباب اختيار الموضوع:

هناك عدة اعتبارات لاختيار الموضوع، و كأي باحثان تولد اهتمامنا بالموضوع المتمثل في: "**تكنولوجيات الاتصال الرقمية في دعم التفاعل الاتصالي لدى الأفراد العاملين**"، من خلال ملاحظاتنا لعمليات التفاعل في مكاتب البيومتري أثناء استخراج الوثائق البيومترية دفعنا لتسليط الضوء على هذه العمليات الاتصالية كموضوع دراسة من المواضيع التي تتسم بالحداثة و تؤدي إلى الانتباه والاهتمام المتزايد وكذا الاستفهام والتساؤل لمعرفة الأسباب الحقيقية والإطلاع عليها ومحاولة تفسيرها وتحليلها، ويمكن أن نلخص أسباب اختيار الموضوع في ما يلي :

أ- الأسباب الذاتية:

1- الميولات الشخصية ورغبتنا الخاصة في البحث في الموضوع ذلك لاقتناعنا التام به.

2- الاهتمام المتزايد بدراسة التفاعلات الاتصالية بالمؤسسات الجزائرية .

3- الفضول لمعرفة مدى مساهمة تكنولوجيا الاتصال الرقمية في العملية الاتصالية بالمؤسسة الجزائرية.

4- الشعور بأهمية مثل هذه المواضيع خاصة مع التطورات العلمية والتوجهات الحديثة التي يشهدها عصرنا الحالي.

ب- الأسباب الموضوعية:

1- تماشي الموضوع مع طبيعة التخصص الذي تلقيناه، حيث يعتبر من المواضيع التي تدخل في صميم تخصص الإعلام والاتصال.

2- تزايد الدور الذي تلعبه تكنولوجيات المعلومات والاتصالات في التأثير على الأفراد وعلى مختلف جوانب إدارة المؤسسات الجزائرية.

3- المزايا التي توفرها تكنولوجيا المعلومات والاتصالات للمؤسسات وتدعيمها للقدرات التنافسية لهذه الأخيرة في ظل التغيرات السريعة والمستجدات الحديثة.

4- الكشف عن مدى تطبيق تكنولوجيات الاتصال الرقمية وتحفيزها للفرد من اجل مواكبة التسيير الاستراتيجي للمؤسسة الجزائرية.

5- إثراء المكتبة بمواضيع توسع نطاق علوم الإعلام والاتصال

ثانيا: إشكالية الدراسة:

لقد تطورت تكنولوجيات الاتصال الرقمية في المؤسسة تبعا لعدة عوامل أهمها المنافسة بين المؤسسات، إذ ازدادت حاجتها للاتصال بسبب ممارسته من بعض المؤسسات المنافسة، مما حتم الاستعانة بهذه الوسيلة التي تضمن اتصالا أسرع وأقوى، ويعد تعود الجمهور على هذا النوع من التكنولوجيات ثاني عوامل هذا التطور، إذ أصبح الجمهور يطلبه مما استوجب تفاعل المؤسسات مع هذا الطلب، حيث أصبح لها استخدامات كثيرة ساهمت في تحقيق أهداف المؤسسة المادية و غير المادية، وأخيرا تطور وسائل الاتصال وظهور تكنولوجيا الاتصال الرقمية الحديثة التي فتحت آفاقا جديدة إلى المساهمة في دعم تفاعل العملية الاتصالية في جانب العلاقات الاجتماعية بين الأفراد والجماعات داخل المؤسسة.

بالنسبة للمؤسسات التي تحتاج للاتصال مهما كان نشاطها، وذلك للأهمية الكبيرة في توفير المعلومات والبيانات الضرورية لاستمرارية العملية الإدارية، ثم التحكم في سير هذه المعلومات داخل بنائها التنظيمي، باعتبار الاتصال العملية التي يتم من خلالها نقل الرسائل وتبادلها عبر قنوات اتصالية، تفرضها طبيعة العلاقات الوظيفية التي تربط مختلف أعضاء المؤسسة، وذلك بغرض التأثير على سلوكيات الأفراد أو الجماعات والتغيير أو التعديل فيها، وكذا تطوير أساليب العمل وتقوية العلاقات الاجتماعية داخل المؤسسة، فالتطور التكنولوجي يفرض على المؤسسات التكيف وإتباع إستراتيجية خاصة فيما يخص باتخاذ القرارات التنظيمية الآنية والمستقبلية والتي تتعلق بتحقيق أهداف المؤسسة.

وما يمكن قوله هو أن تكنولوجيا الاتصال الرقمية تعد ناقل العملية الاتصالية الاجتماعية عبر الأجيال والحقب الزمنية من خلال نقله لمختلف الخبرات والتجارب والمعارف الإنسانية، فالظاهرة الاتصالية ظاهرة

قديمة، صاحبت الإنسان في جل مراحل تكوين المجتمع البشري، إذ يعتمد على تفعيل العلاقات الاجتماعية بين الأفراد في مختلف المجتمعات بالاتصال بالدرجة الأولى، حيث لا نستطيع الاستغناء عن هذه التكنولوجيا، لأن أي نشاط اجتماعي أو تقدم إنساني يستدعي حتما وجود هذا العنصر الهام، إذ أنه أضفى ولا يزال يضفي قيمة و معنى لمختلف التفاعلات والعلاقات الاجتماعية، سواء كانت داخل المجتمع بين مختلف أفراده في سعيهم لتحقيق مختلف احتياجاتهم وإثبات ذواتهم، أو داخل المؤسسات باعتبارها مجتمعات مصغرة تحتاج لتوظيف الاتصال داخل المؤسسة، والذي يبدأ بتطبيق إستراتجية اتصالية مفعّلة تتماشى مع الإمكانيات والموارد البشرية والمادية المتاحة، يتم فيها توظيف مختلف الشبكات الاتصالية التي تتناسب مع حجم ونوع المؤسسة، كذلك استخدام مختلف الوسائل الاتصالية المتاحة داخل المؤسسة من أجل توظيفها في شرح مختلف المهام والتنظيمات والخطط والإستراتجيات، وكذا إشراك الموظفين في التحاور المهني والاجتماعي، وتوجيههم نحو أداء مثالي تدمج فيه الأهداف الشخصية مع التنظيمية من أجل تحقيق الأهداف المسطرة من طرف التنظيم.

ولقد ساهمت أيضا هذه التكنولوجيات الرقمية في ربط العلاقات الاجتماعية، فهي تعتبر الوسيلة الوحيدة والفعالة لكل نشاط اجتماعي سواء أكان الاتصال داخليا أو خارجيا وتجسد ذلك في فعالية الاتصال في المؤسسة فهي تعمل على دعم التفاعل الاتصالي للعاملين فتكنولوجيا الاتصال الرقمي داخل المؤسسة أمر ضروري وأساسي جدا لأنه يربط أعضاء المؤسسة فيما بينهم لينشر بينهم المعلومات والأفكار والحقائق حتى يتمكنوا من أن يؤدوا أعمالهم بفاعلية وكفاءة، كما يساعد أيضا على نشأة التعاون في العمل ويوجه ويحفز الأفراد لأداء مهامهم على أكمل وجه.

لهذا فالاتصال الفعال من الوظائف الإدارية الضرورية وهو أحد العناصر الأساسية في التفاعل الإنساني إذ عن طريق الاتصال تتفاعل الجماعات والمؤسسات مع بعضها بعضا وتستطيع إحراز التقدم الملموس، إن القدرة على الاتصال مع الآخرين، بطريقة بناءة هي من السمات المهمة التي يجب أن تتميز بها

شخصية الإداري، لا سيما في إدارة المؤسسات، فالمؤسسة الناجحة هي التي تحظى بتقدير كبير من الآخرين، وهي التي تستطيع أن تلهم الآخرين وتستفيد من أحسن ما لديهم وفي تعاون مثمر وفعال، كذلك فالاتصال يعمل على تجميع وجهات النظر والمعتقدات لإقناع العاملين والتأثير في سلوكهم ويساعدهم على التعرف على محيطهم الذي يعملون فيه، ويحفظ الاتصال هذه العلاقات ويبقي على استمرارها حيث يتمثل هدفها الحقيقي في تكامل جهود جميع العاملين في المؤسسة سواء أكانوا إطارات أو عمال بسطاء.

لهذا نجد أن المؤسسات الجزائرية ليست بمعزل عن هذا التطور، إذ لو نظرنا إليها للمسنا التأثير الواضح للاقتصاد الشبكي الرقمي عليها، حيث أن هذه الأخيرة مرت بمرحلة انتقالية، من فترة كانت تعتمد فيها على طرق التسيير والإنتاج الكلاسيكية، إلى مرحلة عصرية معتمدة على طرق التسيير العصرية القائمة على منظومة العلاقات الإنسانية خاصة بعد جهود الدولة في نشر التفاعل الاجتماعي القائم على التواصل والتفاهم بين العاملين في ميدان المؤسسات، إلا أن هذا التطور لا يمكن تعميمه على أغلب المؤسسات الجزائرية التي لازالت تعتمد على الطرق التقليدية للاتصال، فواقعه في المؤسسة الجزائرية نلاحظ انه لم يعطى له دوره الحقيقي والأساسي، مما جعل هذه الجهود متواصلة على جميع المجالات والأصعدة، وبطرق حديثة وكفيلة بالغرض.

فمن ضمن المؤسسات الجزائرية التي أدركت أهمية تكنولوجيا الاتصال الحديثة وانعكاساتها على التفاعل الاتصالي للأفراد العاملين في المؤسسة، هي مؤسسة الفرع البيومتري ببلدية الأغواط، فهنا نقول أن عملية تبني المؤسسة لتكنولوجيات الاتصالية الحديثة لا تعكس بالضرورة تطور الخدمات لها، بل تكيف وتفاعل العاملين لعمليات الاتصال فيها، وهذا ما جعلنا نقف عند هذه المؤسسة من اجل دراسة الإشكال الآتي:

كيف تساهم تكنولوجيات الاتصال الرقمية في دعم التفاعل الاتصالي لدى الأفراد العاملين في الفرع البيومتري لبلدية الأغواط ؟

ثالثا: التساؤلات الفرعية للدراسة:

1- هل يؤثر استخدام تكنولوجيا الاتصال الرقمية على أداء العاملين بالفرع البيومتري ببلدية الأغواط ؟

2- هل يساهم استخدام تكنولوجيا الاتصال الرقمية في بناء التفاعل الاتصالي بين العاملين في الفرع البيومتري ببلدية الأغواط؟

3- هل لتكنولوجيات الاتصال الرقمية دور في دعم الاتصال الفعّال بين العاملين في الفرع البيومتري لبلدية الأغواط ؟

رابعا: فرضيات الدراسة:

1- يؤثر استخدام تكنولوجيا الاتصال الرقمية على أداء العاملين بالفرع البيومتري لبلدية الأغواط.

2- تساهم تكنولوجيات الاتصال الرقمية في دعم التفاعل الاتصالي لدى العاملين بالفرع البيومتري لبلدية الأغواط.

3- لتكنولوجيات الاتصال الرقمية دور في بناء الاتصال الفعّال بين العاملين بالفرع البيومتري لبلدية الأغواط.

خامسا: تحديد المفاهيم والمصطلحات:

1) الأثر

- لغة:

يقال اثر على الشيء تأثيرا أي ترك فيه أثرا، الأثر له ثلاث معاني الأول بمعنى النتيجة وهو الحاصل من الشيء والثاني بمعنى العلاقة والثالث بمعنى الجزء[1] ، الأثر هو العلامة ولمعان السيف واثر الشيء أي

[1]- السيد شريف أبي الحسن، علي بن الحسيني، الجرجاني الحنفي، التعريفات، دار الكتابة العلمية للنشر، لبنان، ط2، 2003، ص13.

بقيته، وفي المثل (لا تطلب أثرا بعد عين) يضرب هذا المثل لمن يطلب أثرا بعد الشيء بعد فوت عينه، وما يحدثه، وجاء في أثره في عقبه[1].

- **اصطلاحا:**

التأثير هو التغيير الذي يطرأ على مستقبل الرسالة كفرد فقد تلفت الرسالة انتباهه ويدركها، وقد تضيف إلى معلوماته معلومات جديدة ، وقد تجعله يكون اتجاهات جديدة أو يعدل اتجاهاته القديمة، وقد تجعله يتعرف بطريقة جديدة أو يعدل سلوكه السابق، فهناك مستويات عديدة للتأثير ابتداء من الاهتمام بحدوث تدعيم داخلي للاتجاهات إلى حدوث تغيير على تلك الاتجاهات ثم في النهاية إقدام الفرد على سلوك علني[2].

- **إجرائيا:**

هو مجموعة التغييرات التي تطرأ على سلوك الشباب وذلك من خلال المضامين المختلفة من المعلومات ورسائل وفيديوهات التي يتلقاها من مواقع التواصل الاجتماعي المختلفة.

2) التكنولوجيا

- **لغة:**

ورد في بعض المصادر أن أول ظهور لمصطلح التكنولوجيا" **(Technologie)** كان في ألمانيا عام (1770)م، وهو مركب من مقطعين: **(techno)** وتعني في اللغة اليونانية "الفن" أو "صناعة يدوية و **(Logie)** وتعني "علم" أو "نظرية". وينتج عن تركيب المقطعين معنى "علم صناعة المعرفة النظامية في

[1] – إبراهيم مصطفى وآخرون، المعجم الوسيط ، ج1، المكتبة الإسلامية للطباعة والنشر والتوزيع، تركيا، ط2، 1972، ص5.

[2] – محمد منير حجاب، الموسوعة الإعلامية، دار الفجر، المجلد 2، 2003، ص 533.

فنون الصناعة أو العلم التطبيقي". وليس لديها مقابل أصيل في اللغة العربية بل عربت بنسخ لفظها حرفيا: تكنولوجيا" (**Technologi**)[1].

ـ اصطلاحًا:

عندما نتحدث عن مصطلح التكنولوجيا فإن الأذهان تتجه إلى الحاسب الشخصي أو الكمبيوتر فقط بل أن الكمبيوتر هو جزء صغير من أجزاء التكنولوجيا ولكن التكنولوجيا هي أسلوب للتفكير أو عملية شاملة قائمة على تطبيق المعارف والعلوم بشكل منظم فهي تُعتبر وسيلة وليست نتيجة فهي وسيلة لاستخدام وتطوير المهارات والمعارف والعلوم للوصل إلى إشباع رغبة الإنسان والوصول إلى مراده للحصول إلى أفضل نتيجة ممكنة[2].

– إجرائيا:

تعرف التكنولوجيا بأنها العلم الذي يهتم بعملية التطبيق المنهجي للنظريات والبحوث مع توظيف عناصر غير بشرية وبشرية في مجال معين لمعالجة بعض مشكلاته أو كلها وتصميم العلوم المناسبة العلمية واستخدامها وتطويرها وإدارتها وتقويمها لتحقيق الأهداف المرادة.

3) الاتصال

– لغة:

الاتصال من الناحية اللغوية نجد أن أصله في اللغة العربية وصل بمعنى بلغ أو وصل إليه ، أي بلوغ الهدف (الوصول إليه) بمعنى وصله إليه وصلا أي بلغه، ويعني هذا المفهوم في معجم الوسيط في مادة وصل، أصل، الفعل، وهو بمعني يصل فلان وصولا أي وصل الشيء أي بلغه وانتهى إليه[3].

---

[1]– نور الدين زمام، صباح سليماني، تطور مفهوم التكنولوجيا واستخداماته في العملية التعليمية، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، العدد 11، جوان 2013،ص 165.

[2]– نفس المرجع، ص166.

[3]– إبراهيم عبده الدوسوقي، وسائل وأساليب الاتصال الجماهيرية و الاتجاهات الاجتماعية ، دار الوفاء لدنيا الطباعة و النشر، الإسكندرية ،2004،ص11.

– اصطلاحا:

يرجع أصل كلمة "اتصال **communication**" إلى الكلمة اللاتينية "**communis**"، ومعناها "**common**" أي "مشترك" أو "عام"، وبالتالي فإن:"الاتصال كعملية يتضمن المشاركة أو التفاهم حول شيء أو فكرة أو إحساس أو اتجاه أو سلوك أو فعل ما"، ويعرف أيضا الاتصال اصطلاحا على أنه: "نقل الأفكار والمشاعر والمعلومات والتأثيرات"، بالإضافة إلى التوزيع والتفاوض، ولهذا يعتبر الاتصال عملية ديناميكية تشتمل على التأثير والتأثر، والذي يظهر من خلال التفاعل القائم بين المرسل والمستقبل للرسالة[1].

– إجرائيا:

هو نقل الأفكار والمشاعر والرغبات بين شخصين بغية تأثير الأول بالآخر والاتصال هو عملية نقل للمعلومات وعملية نقل المشاعر وعملية نقل الرغبات، وهذه العملية بحاجة إلى أركان ضرورية وهي الموضوع والغاية والوسيلة المستخدمة في الاتصال.

4) الرقمنة

– لغة:

الرقمنة أو التحويل الرقمي هو عملية تمثيل الأجسام، الصور، الملفات، أو الإشارات التماثلية باستخدام مجموعة متقطعة مكونة من نقاط منفصلة[2].

– اصطلاحا:

تعني التحول في الأساليب التقليدية المعهود بها إلى نظم الحفظ الإلكترونية، هذا التحول يستدعي التعرف على كل الطرق والأساليب القائمة واختيار ما يتناسب مع البيئة الطالبة لهذا التحول، والتحول إلي الرقمية

[1] – عبد محمد الديلمي، مدخل إلى وسائل الإعلام والاتصال، دار الثقافة للنشر، عمان، ط1، 2011 ، ص26 .

[2] – مفهوم الرقمنة، من الموقع: https://ar.wikipedia.org/wiki، تاريخ التصفح: 2019/12/20، على الساعة: 14:54 مساءا.

ليس صيحة تموت بمرور الزمن، بل أصبح أمرا ضروريا لحل كثير من المشكلات المعاصرة من أهمها القضاء على تعقد الإجراءات في ظل التوجه إلى الحكومات الإلكترونية، وكذلك القضاء على مشاكل التكدس وصعوبة الاسترجاع[1].

– إجرائيا:

هي عمليات تحويل البيانات والمعلومات إلى شكل رقمي. ففي هذا الشكل يتم تنظيم وتحويل البيانات والمعلومات إلى وحدات منفصلة من البيانات التي يمكن معالجة كل منها بشكل منفصل كمجموعات من الرقمين الصفر والواحد أي النظام الثنائي الذي تستطيع الأجهزة والأدوات ذات التكنولوجيا الرقمية من حواسيب وآلات تصوير ومسجلات الصوت والصورة فهمها ومعالجتها والتعامل معها للحصول على المعلومات.

5) التفاعل

– لغة:

تَفَاعُلٌ (فعل)، مصدر: تَفَاعَلَ: أي أصبح بينهما تفاعل مستمر (تَأْثِيرٌ مُتَبَادَلٌ)"[2].

– اصطلاحا:

إذ يعد التفاعل بشكل عام نوعاً من المؤثرات والاستجابات، وفي العلوم الإنسانية يشير إلى سلسلة من المؤثرات والاستجابات ينتج عنها تغيير في الأطراف الداخلة فيما كانت عليه عند البداية، والتفاعل لا

[1] – مفهوم الرقمنة، المرجع السابق.

[2] – مفهوم التفاعل، من الموقع، https://www.almaany.com/ar/dict/ar-ar، تاريخ التصفح: 2019/12/17، على الساعة: 13:12 مساءا.

يؤثر في الأفراد فحسب بل يؤثر كذلك في القائمين على البرامج أنفسهم بحيث يؤدي ذلك إلى تعديل طريقة عملهم مع تحسين سلوكهم تبعاً للاستجابات التي يستجيب لها الأفراد[1].

– إجرائيا:

التفاعل يتضمن مجموعة توقعات من جانب الأطراف الداخلة، وكذلك يتضمن إدراك الفرد وسلوكه في ضوء معايير التواصل عن طريق اللغة والرموز والإشارات وتكون المساهمة والرصيد الثقافي والفكري للفرد والجماعة نمط التفاعل الاجتماعي.

سادسا: أهداف وأهمية الدراسة:

– إبراز أهم الأدوار الإستراتيجية لتكنولوجيات الاتصال الرقمية في تحقيق الأداء الجيد والفعال للاتصال التنظيمي للأفراد بين كافة مستويات المؤسسة، مع تحقيق الجودة الشاملة للخدمات.

– الوقوف على واقع المؤسسة الجزائرية ومدى استفادتها من تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الرقمية الحديثة.

– محاولة إبراز أهمية الدراسة في ظل المعطيات الاجتماعية والتكنولوجية الراهنة.

– تقدم إطار نظري علمي ومنظم؛ من خلال دراسة أهمية تحقيق الاتصال الفعال في المؤسسة العمومية واثر استعمال تكنولوجيا نظم المعلومات والاتصالات على أفراد المؤسسة من حيث التكيف والاتصال والتنمية.

– أصبح مفهوم التفاعل الاتصالي يمس كل المنظمات الاقتصادية والاجتماعية والإدارية، نظرا للانتشار السريع للتكنولوجيا خاصة في مجال الاتصالات الحديثة.

[1]– أحمد يخلف، التفاعل الاجتماعي الصفي و مدى انعكاسه على طرق تدريس النشاط الرياضي التربوي في التعليم الثانوي الجزائري، رسالة لنيل شهادة الدكتوراه، إشراف عبد الناصر بن تومي، (معهد التربية البدنية جامعة الجزائر)، الجزائر، 2011 / 2010، ص 86.

– للتطور التكنولوجي خاصة تكنولوجيا الاتصالات الحديثة بصمة كبيرة وواضحة في المؤسسات، وعليه أصبح من الضروري جدا التركيز عليه بشكل واسع.

– التسيير التكنولوجي للاتصال الرقمي الذي من شأنه تحقيق مزايا عديدة في جانب الاتصال التنظيمي للمؤسسات من قبل الأفراد العاملين بالمؤسسة.

– ضرورة تغيير الأساليب الإدارية التقليدية في المؤسسات الجزائرية، بالأساليب تكنولوجية الحديثة والتي تحتوي على طابع العلاقات الإنسانية لضمان بقائها واستمراريتها.

سابعا: الدراسات السابقة والتعقيب عليها:

لقد قمنا بالاعتماد على مجموعة من الدراسات متعلقة بموضوعنا، وتم التعقيب عليها ونذكر منها:

1- الدراسة الأولى:

دراسة الدكتور "بن بريكة عبد الوهاب" والأستاذة" بن التركي زينب" تحت عنوان "**أثر تكنولوجيا الإعلام والاتصال في دفع عجلة التنمية**"، مجلة الباحث – عدد:07، تخصص نظم المعلومات ومراقبة التسيير، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة –بسكرة–، السنة 2009–2010، **وتبلورت إشكالية هذه الدراسة في:** ما هو واقع بدايات تكنولوجيا الإعلام والاتصال عالميا؟ ، **وكانت فرضيتها:** أضحت تكنولوجيات الإعلام والاتصال مادة أولية أهم من جميع المواد الأولية الأخرى المعروضة في اقتصاد السوق في الوقت الراهن، ودعامة أساسية لنمو الاقتصاديات وازدهارها، **ومنهج الدراسة تمثل** من خلال الدراسات المسحية والتحليلية للظواهر التكنولوجية ومدى قدرتها على تعزيز التنمية وبالإضافة إلى المنهج المقارن باستخدام الدراسات المشابهة لها، **أما أدوات الدراسة فاعتمدت** على المقابلة والملاحظة وباستخدام المؤشرات والنسب في تفسير النتائج بالأعداد النسبية، **وعينتها تضمنت** العينة العشوائية، **وتمحورت نتائجها** في انه أصبح المجتمع اليوم يعتمد أكثر على الاتصال بكل أنواعه،

فلقد صار ضرورة ملحة من ضروريات العصر، وبالنظر لما غيرته الثورة التكنولوجية الجارية في الكثير من حياة الأفراد والمجتمعات[1].

- التعقيب على هذه الدراسة:

أوجه التشابه مع دراستنا كانت حول قدرة تكنولوجيا الاتصال في التأثير على المؤسسة والفرد في تحقيق اتصال فعال مما يسمح لهم بتحقيق كفاءة مهنية ومعنوية من اجل التنمية والتطوير، **أما أوجه الاختلاف** ركزت على توضيح مكانة تكنولوجيا الإعلام والاتصال عالميا ودورها في دفع عجلة التنمية، **لهذا الغرض استفدنا** من هذه الدراسة فيما يخص ربطها بمتغير التفاعل الاتصالي لان هذا الأخير يتم تشكيله بقدرة فائقة التقنيات والأساليب العمل والثقافات لدى الأفراد، نتيجة لفاعلية الاتصال في المؤسسة وبالتالي قد يلعب الاتصال الداخلي دورا إيجابيا أو سلبيا في تحقيق رضا الموظفين بالفرع البيومتري لبلدية الاغواط بصفة خاصة.

2- الدراسة الثانية:

دراسة الطالبة "بولعويدات حورية" بعنوان "**استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية دراسة ميدانية بمؤسسة سونلغاز فرع تسيير شبكة نقل الغاز بالشرق –قسنطينة–**"، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير، تخصص الاتصال والعلاقات العامة، قسم علوم الإعلام والاتصال، كلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية، جامعة قسنطينة، سنة (2008/2007)، **حيث تضمنت إشكالية هذه الدراسة:** ما هو واقع الاستخدام الفعلي لتكنولوجيا الاتصال الحديثة بالمؤسسة الاقتصادية الجزائرية ؟، **وكانت فرضيتها** في أن هناك تباين في استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة، **ومنهج الدراسة** تمثل في المنهج الوصفي والمسحي والتحليلي وذلك بوصف الظاهرة ثم تحليلها وتفسيرها و استخلاص

[1]- بن بريكة عبد الوهاب، بن التركي زينب، أثر تكنولوجيا الإعلام والاتصال في دفع عجلة التنمية، مجلة الباحث – عدد:07، تخصص: نظم المعلومات ومراقبة التسيير، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة بسكرة، سنة 2009-2010.

النتائج العامة حولها، **أما أدوات الدراسة** فاعتمدت على الملاحظة للظاهرة المدروسة والمقابلة من اجل اخذ المعلومات من الأفراد وعمل استمارة استبيان لتحليل العينة المبحوث فيها، **لهذا عينتها تضمنت** العينة العشوائية التي أجريت على مجتمع البحث وذلك من خلال معرفة ترتيب هذه التكنولوجيات انطلاقا من نسب استخدامها، **وكانت نتائجها** في أن الدور الكبير الذي باتت تلعبه تكنولوجيا الاتصال الحديثة في حياة الأفراد والمجتمعات والاقتصاديات، جعلها تدخل ضمن البنى التحتية للعديد من المؤسسات التي تريد مواكبة التطورات الحديثة[1].

- التعقيب على هذه الدراسة:

أوجه التشابه أو الشبه مع دراستنا كانت حول كيفية استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة الرقمية في المؤسسة، **أما من حيث اختلاف الدراسة** فكانت في مواكبة التطورات الحديثة لا سيما منها المؤسسات الاقتصادية، التي تدرك دور التجديد وفعالية المبتكرات في تغيير أنماط الاتصال والتسيير الكلاسيكي لهذه للمؤسسات، **ولهذا الغرض استفدنا** من هذه الدراسة فيما يخص الجانب الفعلي لهذه التكنولوجيا في مدى قدرتها على توفير المناخ التنظيمي الملائم لعملية الاتصال لدى العاملين في تحقيق حاجياتهم وتحسين مستواهم الفكري والعملي بالفرع البيومتري لبلدية الأغواط.

3- الدراسة الثالثة:

دراسة الطالب "حريزي فاروق" بعنوان "**دور تكنولوجيات الحديثة للاتصالات في تحقيق أهداف إستراتيجية التنمية البشرية المستدامة في الجزائر دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر**" ، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في إطار مدرسة دكتوراه تخصص إدارة الأعمال الإستراتيجية والتنمية المستدامة، قسم العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة

[1]- بولعويدات حورية، استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير تخصص الاتصال والعلاقات العامة، قسم علوم الإعلام والاتصال، كلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية، جامعة قسنطينة، سنة 2008.

فرحات عباس –سطيف–، سنة (2011/2010)، **حيث تضمنت إشكالية** الدراسة: كيف يمكن لتكنولوجيا الحديثة أن تساهم في تحقيق أهداف إستراتيجية التنمية البشرية، **وكانت الفرضية** هي أن التكنولوجيا الحديثة للاتصالات لها تأثير بالغ في المؤسسة وفي تنمية الموارد البشرية من خلال التأثير في الهيكل التنظيمي وتغيير طريقة العمل والتأثير في القرار، **ومنهج الدراسة** استعمل المنهج الوصفي و التحليلي لأنه أحد الطرق العلمية في البحث، **وأدوات الدراسة** تمثلت في الملاحظة والمقابلة الحرة الموجهة والنصف الموجهة، أما عن **العينة** فاختار العينة العشوائية المنتظمة، **وأما عن نتائجها** تلخصت في إن التكنولوجيا الحديثة للاتصالات بمؤسسة اتصالات الجزائر لها عدة أوجه لكن يمكن أن تتمثل بشكل أساسي في شبكة الانترنت و استخداماتها المتعددة خاصة التطبيقات و البرامج الخاصة بتسيير الموارد البشرية و الزبائن و التي تسعى إلى تسهيل إيصال و نقل و حفظ المعلومات في أسرع وقت وبأقل تكلفة سواء للموظف أو للزبون ناهيك عن الاتصالات بين الأشخاص و الأجهزة والمشاركة في اتخاذ القرار[1].

– التعقيب على هذه الدراسة:

أوجه التشابه في تأثير تكنولوجيا الاتصالات الحديثة في تنمية الموارد البشرية من خلال تحسن سير العمل في المؤسسة وتغير سلوك الموارد البشرية و المساعدة والمشاركة في اتخاذ القرار بشكل غير مباشر، فأصبح هناك نوع من ضبط الموظفين والعمال خاصة لو كان هناك تحايل، وذلك عن طريق تدعيم المتابعة و المراقبة مما أدى لزيادة العلاقات الإنسانية ومستويات التفاعل الاتصالي بينهم، أما عن **أوجه الاختلاف** فهذه الدراسة تكلمت عن استخدامات شبكة الانترنت من الجانب الوسائل والمواد والتي لها عدة استخدامات للشبكات كالتكوين وتسهيل إيصال و نقل و حفظ المعلومات في أسرع وقت و بأقل تكلفة بين الأجهزة والأشخاص، بحيث **استفدنا** من هذه الدراسة من خلال أن تكنولوجيا الاتصالات تزيد من

[1]– حريزي فاروق، دور تكنولوجيات الحديثة للاتصالات في تحقيق أهداف إستراتيجية التنمية البشرية المستدامة في الجزائر، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في إطار مدرسة دكتوراه تخصص إدارة الأعمال الإستراتيجية والتنمية المستدامة، قسم العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة فرحات عباس –سطيف–، سنة (2011/2010).

دعم تطبيق المسؤولية الاجتماعية في المؤسسة ويتجلى ذلك في استغلال و تسيير العلاقات الاجتماعية حيث كانت هذه المؤسسة سباقة في تنظيم عملية الاتصال الجيد على عمالها.

4- الدراسة الرابعة:

دراسة الطالب "بشير كاوجة" بعنوان "**دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الاتصال الداخلي في المؤسسات الاستشفائية العمومية الجزائرية دراسة ميدانية بمستشفى محمد بوضياف –ورقلة–**"، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير، تخصص: نظم المعلومات ومراقبة التسيير، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح –ورقلة–، سنة (2013/2012)، **حيث تضمنت إشكالية** هذه الدراسة: هل يمكن لتكنولوجيا المعلومات والاتصال أن تساهم وتؤدي دورا مهما في تحسين الاتصال الداخلي بالمستشفيات العمومية الجزائرية ؟، **وكانت فرضيتها** في أن وسائل تكنولوجيا المعلومات و الاتصال تعزز الدور الكبير للاتصال الداخلي بالمستشفيات العمومية الجزائرية مما يساعد في تحقيق التنسيق و أهداف المستشفيات، رغم الصعوبات و التعقيدات الراجعة الطبيعة العمل و الخدمة المقدمة من طرف المستشفيات، حيث ترتبط بمصير و حياة الأفراد بالمجتمع، **ومنهج الدراسة** تمثل في المنهج الوصفي بالنسبة للجانب النظري ومنهج دراسة حالة بالنسبة للجانب التطبيقي، أما فيما يخص أدوات البحث و الدراسة فقد اعتمد في الجزء النظري من هذا البحث على المسح المكتبي لمجموعة المراجع المتنوعة ما بين الكتب و المقالات و الرسائل و الملتقيات، إضافة إلى استخدام مواقع حديثة و متنوعة لشبكة الانترنت، أما عن أدوات الدراسة الميدانية، فاعتمد على أداة جمع البيانات، من خلال الاستبيان و المقابلات و الملاحظة و تحليل الوثائق، **وعينتها تضمنت** العينة العشوائية والمبحوثة في مجتمع الوسائل والأدوات والوثائق، **وتمحورت نتائجها** في أن هناك تحسن في الاتصال الداخلي للمستشفيات من خلال استخدام وسائل تكنولوجيا المعلومات و الاتصال المتطورة و هذا ما يثبت

استخدامها في أنها تعمل على تحسين والإبداع وتوصلت الدراسة أيضا إلى أن هذه التكنولوجيات لها دور جد فعال و مهم في تحسين الاتصال بالمستشفيات[1].

- التعقيب على هذه الدراسة:

أوجه التشابه مع دراستنا كانت حول معرفة دور و مساهمة هذه التكنولوجيات على تحسين الاتصال الداخلي من خلال الدراسة الميدانية وكذا الاتصال الداخلي بأنه يساعد على تحسين و زيادة التنسيق داخل أجزاء المؤسسة مما يسمح للأفراد العاملين بالتفاعل والتفاهم والعمل بصورة جيدة، أما **أوجه الاختلاف** فتضمنت استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال، مع التركيز على وسائل الاتصال المتطورة و المستخدمة من قبل المستشفيات العمومية الجزائرية، لهذا **الغرض استفدنا** من هذه الدراسة فيما يخص جوانب أخرى من حيث الأثر لهذه التكنولوجيا على المؤسسة كتوفيرها للاتصال الفعال في المنحى الذي يحقق رضا الموظف، من خلال توفير بيئة عمل ملائمة يسودها التعاون والعلاقات الإنسانية الجيدة التي تتحقق من خلال توظيف أنواع الاتصال الداخلي وأساليبه ووسائله وشبكاته في تحقيق رضا الموظف، أو العكس إهمال الاهتمام بالعنصر البشري وبإنجازاته و دوره في تحقيق أهداف المؤسسة، عن طريق عدم استغلال وتوظيف هذه التكنولوجيات في تحقيق رضا.

5- الدراسة الخامسة:

دراسة الطالبة "طويهري فاطمة " بعنوان "**اثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء الموارد البشرية في المؤسسة الجزائرية دراسة حالة بشركة توزيع الكهرباء – تيارت**-"، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير، تخصص تسويق، قسم إدارة الأعمال، كلية العلوم الاقتصادية التجارية وعلوم التسيير، جامعة وهران 2، سنة (2015/2014)، **حيث تضمنت إشكالية** هذه الدراسة: ما الأثر الذي يخلفه استخدام

[1]- بشير كاوجة، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الاتصال الداخلي في المؤسسات الاستشفائية العمومية الجزائرية، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير، تخصص: نظم المعلومات ومراقبة التسيير، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح -ورقلة-، سنة 2013.

تكنولوجيا الإعلام والاتصال على أداء المورد البشري في المؤسسة الجزائرية لتعزيز مركزها الاقتصادي في جنيا العولمة ؟، **وكانت فرضيتها** في انه يعد استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في المؤسسة الجزائرية العامل المحفز في تنمية قدرات المورد البشري وتحسين أداءه، **ومنهج الدراسة** تمثل في المنهج الوصفي والمناسب للدراسة، أما عن **أدوات الدراسة** فاعتمدت على أداة جمع البيانات كالاستبيان و المقابلات و الملاحظة و تحليل الوثائق، أما عن **عينتها** فاختارت العينة العشوائية البسيطة في تحليل نتائج المتوصل إليها والمبحوثة في مجتمع المؤسسة، **وتمحورت نتائجها** من خلال أن شركة إنتاج الكهرباء لولاية تيارت أظهرت وبشكل بادي للعيان مدى اعتمادها على الطابع الإلكتروني في تسيير إدارتها للموارد البشرية ما ينعكس إيجابا على أداء المورد البشري من رفع لفعاليته وكفاءته ، وتحقيق مرونة أكبر في العمل، ما يجعل منها تقتنص نقاط القوة، وتتفادى نقاط الضعف وتكون أكثر تنافسية في الواقع[1].

- التعقيب على هذه الدراسة:

أوجه التشابه مع دراستنا كانت حول جني ثمار ذلك في انتشار ثقافة العمل الآني، وتسهيل كافة العمليات الإدارية بكفاءة وبطريقة إلكترونية تضمن شفافية وفعالية في الاتصال بين كافة المستويات والأفراد، وأمن وجودة المعلومات، إلى جانب تحقيق مرونة أكبر في العمل وتضييق الفجوات في المستويات الإدارية ، ما يوفر التقارب الوظيفي وتوفير للموظف راحة نفسية ورضا من جهة والتخصص من جهة أخرى عن طريق التدريب والتمكين، أما **أوجه الاختلاف** فتضمنت في توطين استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال بالشكل الذي يعود بالقيمة المضافة لها، من خلال رفع مستويات الأداء الاقتصادي وأداء المورد البشري، ولا سيما إذا تم استغلالها وتوجيهها توجيها فاعلا في إطار النمو الاقتصادي،

[1]- طويهري فاطمة، اثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء الموارد البشرية في المؤسسة الجزائرية، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير، تخصص تسويق، قسم إدارة الأعمال، كلية العلوم الاقتصادية التجارية وعلوم التسيير، جامعة وهران 2، سنة (2015/2014).

وضمن الأهداف الكبرى في الإستراتيجية الكلية للمؤسسة، لهذا **الغرض استفدنا** من هذه الدراسة من خلال أن وسائل الاتصال تعمل على توعية العاملين والتدرج في زرع ثقافة تقبل التجديد في الأساليب المستخدمة لإدارة الموارد البشرية ، بمعنى تعميم أفكار نشر إدارة إلكترونية على كافة العمال بكافة مستوياتهم لتفاعلهم معها.

الفصل الثاني

تكنولوجيا الاتصال الرقمي

- **تمهيد**

أولا: ماهية التكنولوجيا

1- تعريف التكنولوجيا

2- مؤشرات التكنولوجيا

3- آليات استخدام التكنولوجيا

ثانيا: تكنولوجيا المعلومات والاتصال

1- تعريف تكنولوجيا المعلومات والاتصال

2- خصائص تكنولوجيا المعومات والاتصال

3- مكونات تكنولوجيا المعلومات والاتصال

ثالثا: تكنولوجيا الاتصال والمجتمع الرقمي

1- مفهوم تكنولوجيا الاتصال الرقمي

2- مفهوم المجتمع الرقمي

3- علاقة تكنولوجيا الاتصال بالمجتمع الرقمي

- **خلاصة الفصل**

- تمهيد:

إن تطور تكنولوجيا الاتصال والمعلومات كماً ونوعاً، قد فرضت علينا اللجوء إلى تكنولوجيا الاتصال الرقمية الحديثة، كنتيجة حتمية لتأمين الخدمات وكسب العلاقات، وتهيئتها للأفراد بسرعة ودقة وشمولية، وفي هذا السياق اتجهت الكثير من المؤسسات والمجتمعات في العالم إلى استثمار وتبني هذه التكنولوجيات وعلى رأسها تكنولوجيا الاتصال الرقمي لما توفره من سرعة ودقة عاليتين وجودة متميزة وكذلك إلى توطيد العلاقات الإنسانية والاجتماعية، وقد ترجم هذا التبني توافق وانسجام كمية ضخمة من العلاقات الاجتماعية من الواقع الطبيعي الراهن إلى شبكات تواصلية وتفاعلية رقمية، وكنتيجة للتطور الهائل الذي أحدثته تكنولوجيا الاتصال الرقمي الحديثة في جميع المجالات عموما وفي علاقات المجتمع خصوصا، فسنحاول في هذا الفصل تقديم لمحة عن ماهية التكنولوجيا المعلومات والاتصال، وعن تكنولوجيا الاتصال الرقمي، ثم نركز بعدها على علاقة التكنولوجيا بالمجتمع الرقمي من حيث الخصوصية ومن حيث الجانب النفسي والاجتماعي.

أولا: ماهية التكنولوجيا

1- تعريف التكنولوجيا:

يمكن أن نعرفها بأنها:

- عبارة عن مجموعة من المعارف والمهارات والخبرات المتراكمة والمتاحة والأدوات والوسائل المادية والتنظيمية والإدارية التي يستخدمها الإنسان لاستغلال موارد البيئة وتطويع ما فيها من موارد وطاقات لخدمته في أداء عمل أو وظيفة ما في مجال حياته اليومية لإشباع الحاجات المادية والمعنوية سواء على مستوى الفرد أو المجتمع[1].

- فرع من المعرفة التي تتعامل مع إنشاء واستخدام وسائل التقنية وترابطها مع الحياة والمجتمع والبيئة، بالاعتماد على موضوعات مثل الفنون الصناعية والهندسة والعلوم التطبيقية والعلوم البحتة[2].

من خلال التعريفات السابقة، نستنتج ما يلي:

- تحتاج التكنولوجيا إلى المعارف التي يكتسبها الأفراد من خلال التكوين الفني والعلمي، بالإضافة إلى البنية التحتية من منشآت وتجهيزات متطورة.
- تتطلب توافر قاعدة إدارية وتنظيمية متكاملة من خلال التنسيق، وهذا يحتاج إلى شبكة اتصالات ومعلومات فعالة.
- تستغل التكنولوجيا الموارد الطبيعية لتحويلها إلى منتجات وخدمات تحقق الرفاهية الاجتماعية.
- للتكنولوجيا عدة أبعاد زمنية ومكانية، حيث توفر الجهد والوقت اللازمين لأداء الأعمال.

[1] – أحمد أبو اليزيد الرسول، "التنمية المتواصلة: الأبعاد والمنهج"، مكتبة بستان المعرفة، الإسكندرية، 2007، ص 185.

[2] – سيد فهمي محمد، تكنولوجيا الاتصال في الخدمة الاجتماعية، المكتب الجامعي الحديث، مصر، 2006، ص21.

- تنطلق التكنولوجيا من مجموعة أفكار، يتم صياغتها في شكل قوانين ونظريات، ثم تسخر هذه الأخيرة بفضل الموارد الطبيعية إلى منتجات وخدمات.

2- مؤشرات التكنولوجيا:

لقياس مدى التطور التكنولوجي الذي يشهده بلد ما، لا بد من الاعتماد على مجموعة من المؤشرات التي يتم اكتسابها وفق آليات عديدة، وسنذكر ذلك بالتفصيل كالآتي:

أ- **نفقات الأبحاث والتنمية:** تشكل بيانات الأبحاث والتنمية المؤشرات الأساسية لاقتصاد المعرفة (الاقتصاد المبني على ثورة المعلومات)، يتم استخدام مدخلات بشكل أساسي (النفقات المخصصة للأبحاث والتنمية وفريق العمل المستخدم لأعمال الأبحاث والتنمية)، هذه المؤشرات تخضع منذ مدة طويلة لعمل جمع منتظم ومعياري للبيانات، مما يسمح بإجراء تحاليل ديناميكية ومقارنات دولية[1].

ب- **إحصائيات براءات الاختراع:** براءات الاختراع هي حق احتكار مؤقت، تمنحه الحكومة إلى مخترع مقابل نشر اختراعه لفترة محدودة، ووفقا لشروط معينة[2].

ج- **المنشورات العلمية:** إن بيانات العلم الكمي للفهرسة ترتكز على عدد من المنشورات العلمية للباحثين الوطنيين في المجالات الدولية، تشكل وسيلة لتقييم نتائج نشاطات أبحاث أساسية تسمح بقيام نوعين من المؤشرات:

- مؤشرات ذات تركز علمي.
- مؤشرات التخصصات العلمية حسب المادة.

[1] – سيد فهمي محمد، المرجع السابق، ص27.

[2] – طيب سعيد ومنور أوسرير، "البعد التكنولوجي كمدخل لتحقيق الميزة التنافسية"، الملتقى العلمي الدولي حول المعرفة في ظل الاقتصاد الرقمي ومساهمتها في تكوين المزايا التنافسية للبلدان العربية ، جامعة شلف، 27- 28 نوفمبر 2007، ص ص 9- 10.

تمثل مؤشرات العلم الكمي للفهرسة الحدود ذاتها كبيانات براءات الاختراع، يختلف الميل إلى النشر والاستشهاد بصورة خاصة من مادة الأخرى، ولا تمثل المنشورات إلا أحد مخرجات نشاطات الأبحاث الأساسية، إضافة إلى ذلك تخضع البيانات المتوافرة إلى انحياز لصالح المنشورات باللغة الانجليزية، "ميزان المدفوعات التكنولوجية"، يمكن تقييم نشاط نقل التكنولوجيا بين البلدان بما يعرف بالبديل "ميزان المدفوعات التكنولوجي"[1]، وهو إجراء العمليات نقل دولية للتكنولوجيا غير المدمجة، وهو يتيح تسجيل الأموال المتعلقة بالملكية الفكرية، وعندها يعتمد على المقارنة بين البلدان التي تستخدم طرائق متشابهة لتجميع البيانات، ويمكنه أن يزود بمعلومات عن نشر التكنولوجيا والقدرة التنافسية، وهي تضم أربع فئات:

- عمليات نقل التكنولوجيا (سواء من مصادر خارجية؛ متمثلة في الشركات الصناعية الكبرى والمتخصصة والمنظمات الدولية .... أو من مصادر داخلية؛ متمثلة في مراكز البحث والتطوير، جهاز البحث والتطوير داخل المنشأة....).
- عمليات نقل الرسومات.
- تقدم الخدمات التقنية.
- الأبحاث والتنمية ذات الطابع الصناعي[2].

د- **مؤشرات التخصصات العلمية والتكنولوجية:** تستخدم وسائل مختلفة لتقييم التخصصات العلمية والتكنولوجية للدول، من خلال بيانات المنشورات وبراءات الاختراع والأبحاث والتنمية، غالبا ما تقدم بيانات المنشورات والبراءات بشكل مؤشرات تخصص تعكس التخصصات الخاصة بالدول في المواد العلمية المختلفة منشورات أو المجالات التكنولوجية (براءات الاختراع)[3].

[1] – زويل محمود أمين، الاتصالات وسيكولوجية العلاقات الإنسانية، مكتبة الوفاء القانونية، مصر، ط1، 2010، ص36.

[2] – طيب سعيد ومنور أوسرير، المرجع السابق، ص12.

[3] – زويل محمود أمين، المرجع السابق، ص40.

3- آليات استخدام التكنولوجيا:

إن التطور الهائل الذي شهده المجتمع والمؤسسات و مدى مساهمته في جميع القطاعات ومجالات الحياة، وخاصة في ظل استخدام الأقمار الصناعية، الهاتف النقال و الانترنت ...الخ، كل هذا وضع المجتمع والمؤسسة أمام فكرة كيفية أو آلية استخدام هذا التطور الجديد ألا و هو امتلاك هذه التكنولوجيا الرقمية، فلا بد من توفر جملة متكاملة من الآليات، تتمثل في:

أ- **آليات وضع الرؤية:** باستشراف المستقبل وتحليله، والتنبؤ التخطيطي القريب، ووضع السياسة واعتمادها رسميا، للمساعدة في اتخاذ القرار وديمومة هذا القرار[1].

ب- **الآليات المالية:** التي تدعم الابتكار والتجديد وتحول نتائج البحث إلى منتجات أو مواد أو عمليات، يضاف إلى ذلك آلية ميزانية البحث والتطوير المتنامية وإدارتها في مختلف قطاعات الإنتاج والخدمات العامة والخاصة، كما يضاف إليها آلية الاستثمار الحكومي الذي يهدف في الوقت نفسه إلى نشر التكنولوجيات الوطنية ونقل التكنولوجيات العالمية.

ج- **الآليات المؤسسية:** التي تعد إحدى حلقات تحويل منظومة العلم والتكنولوجيا إلى نظام وطني للتجديد والابتكار، من خلال تنمية ودعم التعاون بين شركات الإنتاج والخدمات من جهة، والجامعات ومراكز البحوث من جهة أخرى[2].

د- **آليات تطوير رأس المال البشري:** وهي من أهم الآليات، خاصة مع توجه الاقتصاد العالمي أكثر فأكثر نحو الاقتصاد المبني على المعرفة.

[1] - طيب سعيد ومنور أوسرير، المرجع السابق، ص13.

[2] - نفس المرجع، ص16.

هـ – **الآليات التشريعية:** التي تنظم نقل التكنولوجيا ومنع احتكارها، وحماية المؤسسات والشركات الوطنية من تحكم موردي التكنولوجيا فيهم من جهة، وتشجع توطين ثم توليد هذه التكنولوجيا محليا من جهة أخرى.

و – آليات التعاون الإقليمي والدولي في مجالات العلوم التطبيقية والتكنولوجيا[1].

ي– **آليات التوعية والإعلام في المجالات العلمية والتكنولوجية:** باستعمال الوسائل المكتوبة والمسموعة والمرئية، ومن خلال جهود ترجمة العلوم والتكنولوجيا إلى اللغة الوطنية[2].

ثانيا: تكنولوجيا المعلومات والاتصال

1– تعريف تكنولوجيا المعلومات والاتصال:

غالبا ما تستخدم تكنولوجيا المعلومات والاتصال (ICT) باعتبارها مرادفا موسعا لتكنولوجيا المعلومات (IT)، ولكن هو مصطلح أكثر تحديدا أن نشدد على دور الاتصالات الموحدة وتكامل الاتصالات وأجهزة الكمبيوتر، وكذا البرامج اللازمة للشركات الوسيطة والتخزين والأنظمة السمعية والبصرية، والتي تتيح للمستخدمين الوصول وتخزين ونقل ومعالجة المعلومات[3].

تشير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات إلى مجموعة من التكنولوجيات القائمة على الحوسبة والالكترونيات الدقيقة والاتصالات، بما في ذلك الشبكات والوسائط المتعددة والبث، التي عندما تكون مجتمعة ومترابطة تستخدم للبحث وتخزين ومعالجة ونقل المعلومات في شكل أنواع مختلفة من المعطيات (نص، صوت، صور ثابتة، وفيديو،...)، والسماح للتفاعل بين الناس، وبين الناس والآلات[4].

---

[1] – سيد فهمي محمد، المرجع السابق، ص33.

[2] – بوسعدة سعيدة، "واقع اكتساب التكنولوجيا في الجزائر وآليات تفعيله"، مجلة علوم الاقتصاد والتسيير والتجارة، العدد: 22 المجلد: 2، جامعة الجزائر 3، 2010، ص ص 197–199.

[3] – زويل محمود أمين، المرجع السابق، ص47.

[4] – بوسعدة سعيدة، المرجع السابق، ص212.

– وتعني كذلك: " كافة الأمور التي تتضمن الحواسيب والأجهزة المساعدة لها، وشبكات الحواسيب بأنواعها المختلفة، ومعالجة البيانات والمعلومات بكافة أشكالها، وكافة المراكز والوظائف المتعلقة بالتكنولوجيا وخدمات التكنولوجيا في الأنظمة والمؤسسات، إضافة إلى البرامج والحزم البرمجية التي تستخدم في أداء الأعمال والوظائف، وتسويق المنتجات والخدمات، وكل ما يتعلق في ذلك من برامج وأجهزة ومعدات"[1].

– تكنولوجيا المعلومات والاتصال هي التزاوج والترابط الهائل ما بين تكنولوجيا الحواسيب المتطورة وتكنولوجيا الاتصالات مختلفة الأنواع والاتجاهات، التي حققت إمكانية تناقل كمية هائلة من المعلومات بسرعة فائقة وبغض النظر عن الزمان والمكان، وصولا إلى شبكات المعلومات وفي قمتها شبكة الانترنت.

– تعرف تكنولوجيا المعلومات والاتصال بأنها: "مجموع التقنيات أو الأدوات أو الوسائل أو النظم المختلفة التي يتم توظيفها لمعالجة المضمون أو المحتوى الذي يراد توصيله من خلال عملية الاتصال الجماهيري أو الشخصي أو التنظيمي، والتي يتم من خلالها جمع المعلومات والبيانات المسموعة أو المكتوبة أو المصورة أو المرسومة أو المسموعة المرئية أو المطبوعة أو الرقمية من خلال الحاسبات الالكترونية، ثم تخزين هذه البيانات والمعلومات، ثم استرجاعها في الوقت المناسب، ثم عملية نشر هذه المواد الاتصالية أو الرسائل أو المضامين مسموعة أو مسموعة مرئية أو مطبوعة أو رقمية، ونقلها من مكان إلى آخر، ومبادلتها، وقد تكون تلك التقنية يدوية أو آلية أو إلكترونية أو كهربائية حسب مرحلة التطور التاريخي لوسائل الاتصال والمجالات التي يشملها هذا التطور "[2].

2- خصائص تكنولوجيا المعومات والاتصال:

تميزت تكنولوجيا المعلومات والاتصال عن غيرها من التكنولوجيات الأخرى بمجموعة من الخواص أهمها:

[1] – مزهر شعبان العاني، "نظم المعلومات الإدارية: منظور تكنولوجي"، دار وائل للنشر والتوزيع، ط1، 2009، ص 63.

[2] – نفس المرجع، ص ص 93-97.

أ- **تقليص الوقت** : فالتكنولوجيا جعلت كل الأماكن متجاوزة .

ب- **تقليص المكان** : تتيح وسائل التخزين التي تستوعب حجما هائلا من المعلومات المخزنة والتي يمكن الوصول إليها سهولة[1].

ج- **اقتسام المهام الفكرية مع الآلة:** نتيجة للتفاعل بين الباحث والنظام.

د- **الذكاء الاصطناعي** : أهم ما يميز تكنولوجية المعلومات هو تطوير المعرفة وتقوية فرص تكوين المستخدمين من أجل الشمولية والتحكم في عملية الإنتاج[2].

هـ- **تكوين شبكات الاتصال:** تتوحد بمجموعة التجهيزات المستندة على تكنولوجية المعلومات من أجل تشكيل شبكات الاتصال، وهذا ما يزيد من تدفق المعلومات بين المستعملين والصناعيين، وكذا منتجي الآلات، ويسمح بتبادل المعلومات مع باقي النشاطات الأخرى.

و- **التفاعلية:** أي أن المستعمل لهذه التكنولوجية يمكن أن يكون مستقبل ومرسل في نفس الوقت، فالمشاركين في عملية الاتصال يستطيعون تبادل الأدوار، وهو ما يسمح بخلق نوع من التفاعل بين الأنشطة[3].

ي- **اللاتزامنية:** وتعني إمكانية استقبال الرسالة في أي وقت يناسب المستخدم، فالمشاركين غير مطالبين باستخدام النظام في نفس الوقت.

ن- **اللامركزية:** وهي خاصية تسمح باستقلالية تكنولوجية المعلومات والاتصالات، فالانترنت مثلا تتمتع باستمرارية عملها في كل الأحوال، فلا يمكن لأي جهة أن تعطلها على مستوى العالم[4].

---

[1] - الجميلي خيري الخليل، الاتصال ووسائله في المجتمع الحديث، المكتب الجامعي الحديث، مصر، دون طبعة، 1998، ص36.

[2] - نفس المرجع، ص37.

[3] - إسماعيل محمود حسن، مبادئ علم الاتصال ونظريات التأثير، الدار العالمية للنشر والتوزيع، ط1، 2003، ص 102.

[4] - مزهر شعبان العاني، المرجع السابق، ص99.

ل- قابلية التوصيل: وتعني إمكانية الربط بين الأجهزة الاتصالية المتنوعة الصنع، أي بغض النظر عن الشركة أو البلد الذي تم فيه الصنع[1].

ك- قابلية التحرك والحركية: أي أنه يمكن للمستخدم أن يستفيد من خدماتها أثناء تنقلاته، أي من أي مكان عن طريق وسائل اتصال كثيرة مثل الحاسب الآلي النقال، الهاتف النقال...إلخ.

م-قابلية التحويل: هي إمكانية نقل المعلومات من وسيط إلى آخر، كتحويل الرسالة المسموعة إلى رسالة مطبوعة أو مقروءة مع إمكانية التحكم في نظام الاتصال[2].

س- اللاجماهرية: تعني إمكانية توجيه الرسالة الاتصالية إلى فرد واحد أو جماعة معنية بدل توجيهها بالضرورة إلى جماهير ضخمة، وهذا يعني إمكانية التحكم فيها حيث تصل مباشرة من المنتج إلى المستهلك، كما أنها تسمح بالجمع بين الأنواع المختلفة للاتصالات، سواء من شخص واحد إلى شخص واحد، أو من جهة واحدة إلى مجموعات، أو من مجموعة إلى مجموعة.

ش- الشيوع والانتشار: هو قابلية هذه الشبكة للتوسع لتشمل أكثر فأكثر مساحات غير محدودة من العالم بحيث تكتسب قوها من هذا الانتشار المنهجي لنمطها المرن.

ص- العالمية: هو المحيط الذي تنشط فيه هذه التكنولوجيات، حيث تأخذ المعلومات مسارات مختلفة ومعقدة تنتشر عبر مختلف مناطق العالم، وهي تسمح لرأس المال بأن يتدفق إلكترونيا خاصة بالنظر إلى سهولة المعاملات التجارية التي يحركها رأس المال المعلوماتي فيسمح لها بتخطي عائق المكان والانتقال عبر الحدود الدولية[3].

---

[1] - الجميلي خيري الخليل، المرجع السابق، ص41.

[2] - نفس المرجع، ص43.

[3] - دادي عدوان ناصر، الاتصال ودوره في كفاءة المؤسسة الاقتصادية، دار المحمدية العامة، الجزائر، 2004، ص ص42-43.

3- مكونات تكنولوجيا المعلومات والاتصال:

أ- الأجهزة (Hardware):

هي الأدوات التي تحفظ وتخزن وتعالج الأساس الأول (البيانات)، والتي هي مجموعة من الحواسيب بمختلف أنواعها وأحجامها وسرعتها وإمكانية استيعابها من البيانات[1].

والحاسوب هو جهاز إلكتروني يأخذ البيانات كمدخلات، حيث يتم تخزينها ومعالجتها حسب الأوامر الصادرة لتنفيذ مهام معينة ثم يتم عرضها كمخرجات، والحاسوب يتقبل البيانات والمعلومات بكل أشكالها رموز، كلمات، صور وغيرها، حيث تحول إلى سلسلة من الأشكال الثنائية تسمى (Bit) ويمثل بالرقم صفر أو واحد، والحاسوب الرقمي يتعامل مباشرة مع الأرقام الثنائية وكل ثمانية أرقام تسمى (Byte) وتستخدم لخزن الأرقام والرموز والكلمات والصور وغيرها[2].

ب- البرمجيات (Software):

تعني برامج الحاسوب التي تعمل على تشغيل وإدارة المكونات المادية، وتقوم بمختلف التطبيقات، ولأهميتها أصبحت تكنولوجيا أساسية لتشغيل الحاسوب[3].

تساهم البرمجيات في معالجة المعلومات وتسجيلها وتقديمها كمخرجات مفيدة لأداء العمل وإدارة العمليات، وتنقسم برمجيات الحاسوب بشكل عام إلى :

- برمجيات النظام (System Softwares): تعتبر برمجيات ضرورية لتشغيل الحاسوب وتنظيم علاقة وحداته بعضها ببعض، ويضم هذا النوع برامج التشغيل والتي هي عبارة عن سلسلة البرامج التي تعد من قبل الشركة المصنعة للحاسوب وتخزن فيه داخليا، وتعتبر جزء لا يتجزأ من الحاسوب نفسه.

---

[1] – إسماعيل محمود حسن، المرجع السابق، ص110.

[2] – سونيا محمد البكري، إبراهيم سلطان، نظم المعلومات الإدارية، الدار الجامعية، مصر، 2001، ص126.

[3] – مزهر شعبان العاني، شوقي ناجي جواد، "العملية الإدارية وتكنولوجيا المعلومات"، إثراء للنشر والتوزيع، عمان، 2008، ص 133.

- **البرمجيات التطبيقية (Application Softwares)** : هي برامج معدة لتشغيل عمليات معينة ذات طبيعة نمطية بحيث يمكن تطبيقها مع تغييرات طفيفة، وتشتمل على كافة التعليمات التي تحدد بصورة تسلسلية عمليات المعالجة اللازمة للبيانات وكيفية تنفيذها[1]، وتعتبر البرمجيات التطبيقية ضرورية جدا في أداء عمليات منظمات الأعمال، إذ تتوفر برمجيات خاصة بأساليب الرقابة الإحصائية للعمليات، وطرق التنبؤ بالطلب، والمحاكاة وأساليب الترتيب الداخلي للمصنع واختيار مواقع المصنع والبرمجة الخطية...الخ[2].

- **برمجيات التأليف :(Compilation Softwares)** هي مجموعة البرامج التي تعنى بترجمة التعليمات المكتوبة بإحدى لغات البرمجة ذات المستوى العالي إلى لغة الآلة[3].

ج- **الأفراد:**

- **المستخدمون النهائيون:** هم الأفراد الذين يستخدمون النظام أو المعلومات التي ينتجها النظام، مثل المديرون، المحاسبون، العملاء...الخ، وعلى هذا الأساس فإن معظمنا مستخدمين النظام.

- **الاختصاصيون الفنيون:** هم المسئولون عن تشغيل واستدامة النظام، والذين يقومون بتطوير وتشغيل وإدارة نظام المعلومات فنية، ومنهم محللو النظم ومطورو البرامج ومشغلو النظام من العاملين[4].

د- **قواعد البيانات:**

هي مجموعة بيانات مرتبطة مع بعضها أو المعلومات المخزونة على أجهزة ووسائل خزن البيانات، مثل مشغل الأقراص الصلبة للحاسوب والأقراص المرنة أو الأشرطة، وقد تكون قواعد البيانات متعلقة بسجلات المخزون في الشركة، والأوقات القياسية الأنواع مختلفة من العمليات وبيانات تتعلق بالتكاليف أو معلومات

[1] – أحمد بن مرسلي، مناهج البحث في علوم الإعلام والاتصال، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، ط2، 2005، ص43.

[2] – سونيا محمد البكري، إبراهيم سلطان، المرجع السابق، ص131.

[3] – غسان قاسم اللامي، "إدارة التكنولوجيا"، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، ط1، 2007، ص ص 169-170.

[4] – مزهر شعبان العاني، شوقي ناجي جواد، المرجع السابق، ص162.

تخص احتياجات الزبائن وغيرها، وتتوفر قواعد بيانات مباشرة بعضها تنظم على شكل أرقام ومؤشرات اقتصادية وأسعار السوق والمخزون، وقسم آخر من قواعد البيانات تجمع على أساس مواضيع أو كلمات؛ مثل المواضيع المنشورة في الصحف والمجلات[1].

ثالثا: تكنولوجيا الاتصال والمجتمع الرقمي

1- مفهوم تكنولوجيا الاتصال الرقمي:

إن مصطلح تكنولوجيا الاتصال الرقمي ليس مفهوما وحيد المعنى والتخصص، فهو من اهتمامات عدة تخصصات: الرياضيات، الإعلام الآلي، الاتصال، الأدب، علم الاجتماع، علم النفس، هندسة الاتصالات، الفلسفة....إلخ، ولقد ظهر مفهومه الأصلي في الولايات المتحدة الأمريكية باسم "تكنولوجيات الإعلام" الناتجة عن دمج الحواسب بالخطوط الهاتفية وفي اليابان باسم الكمبيوتر و الاتصال وفي بعض دول أوروبا (إسبانيا،فرنسا....إلخ)، باسم الاتصال عن بعد و المعلوماتية بتأثر من علوم الإعلام شاع في أوروبا المصطلح الحالي[2].

يمكن تعريفها من جهة التحليل الاقتصادي بأنها "مجموعة المعارف والمهارات والخبرات الجديدة التي يمكن تحويلها إلى طرف إنتاج أو استعمالها في إنتاج سلع وخدمات وتسويقها وتوزيعها، أو استخدامها في توليد هياكل تنظيمية إنتاجية"[3].

ويمكن تعريفها على أنها :"تطبيق الإجراءات المستمدة من البحث العلمي والخبرات العلمية لحل المشكلات الواقعية، ولا تعني التكنولوجيا هنا الأدوات والأماكن فقط بل أنها الأسس النظرية والعلمية التي ترمي إلى تحسين الأداء البشري في الحركة التي تتناولها".

---

[1] – سونيا محمد البكري، إبراهيم سلطان، المرجع السابق، ص134.

[2] – ثابت عبد الرحمن إدريس، نظم المعلومات الإدارية المعاصرة، الدار الجامعية، مصر، 2005، ص309.

[3] – نوفيل حديد، تكنولوجيا الإنترنت و تأهيل المؤسسة للاندماج في الاقتصاد العالمي، أطروحة دكتوراه دولة، (غير منشورة)، كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التسيير، جامعة الجزائر،2007/2006 ص ص 51-52.

وهي كذلك التي يتم بواسطتها نقل مختلف المعلومات سواء كانت معطيات أو بيانات على شكل إشارات إلكترونية بين قارات العالم،[1] دون أن تتأثر هذه الأخيرة بطول المسافة، ومقاومتها للتشويش و التداخل بين الموجات ذات المصادر المختلفة، كما أنها أيضا تضمن سلامة تلك المعلومات وسريتها، كذلك تحمل هذه الإشارات الإلكترونية بيانات على شكل كتابات، نصوص، رسوم، صور، لقطات فيديو و أصوات، و تتكفل بدمجها و نقلها من جهاز إلى آخر، كما أن الإشارات الإلكترونية الرقمية في جميع خصائصها يمكن أيضا تحويلها إلى إشارات تماثلية إلى إشارات رقمية و العكس[2].

حيث أصبحت مرتبطة بتطور المجتمعات في عصرنا الحاضر، فهي تعتبر الوسيلة الأكثر أهمية لنقل المجتمعات النامية إلى المجتمعات الأكثر تطورا، حيث تساهم بطريقة مباشرة في بناء مجتمع جديد ينطوي على أساليب و تقنيات جديدة للاقتصاد الرقمي الذي يعتمد على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات[3].

ومن خلال هذه التعاريف يتبين أن تكنولوجيا الاتصال الرقمي هي مجموعة من الأدوات التقنية الحديثة والمتطورة تعمل على جمع وتخزين ومعالجة المعلومات واسترجاعها وإيصالها باستخدام تقنيات الاتصال الحديثة.

2- مفهوم المجتمع الرقمي:

يعرف المجتمع الرقمي انه: "هو ذلك الفرد الذي يجلس خلف جهاز الحاسوب يتصفح المواقع الإلكترونية ويتجول في العالم ويتواصل مع الآخرين ويناقش ويجادل ويشتري ويبيع ويكسب ويخسر يحزن ويفرح دون

[1]- عبد الباري، إبراهيم درة، تكنولوجيا الأداء البشري في المنظمات:الأسس النظرية و دلالاتها في البيئة العربية المعاصرة، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، 2003، ص 26.

[2]- فيصل دليو، التكنولوجيا الجديد للإعلام والاتصال، دار الثقافة، عمان، ط1، 2010، ص26.

[3] - أحمد بن مرسلي، مناهج البحث في علوم الإعلام والاتصال، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، ط2، 2005، ص22.

أن يتحرك من مكانه، هذا الإنسان يعيش في حياة افتراضية تحيط به مدن كبيرة وهائلة وأناس كثيرون وهو يجلس وحده في مكان واحد".

يؤدي المجتمع الرقمي الذي يعتمد على تكنولوجيا المعلومات إلى خلق المزيد من فرص العمل من خلال المجمعات التكنولوجية وحاضنات الأعمال ومراكز الاتصال[1].

يقول بعض الأخصائيون انه: "في المجتمع الرقمي يتم ربط جميع الوحدات الحكومية إلكترونياً مع بعضها البعض، بما يؤدي إلى تحسين الخدمات العامة وتطورها نحو الأفضل، ولأن أفراد هذا المجتمع يمتلكون المعرفة والمهارات الإلكترونية فإن خدمات الحكومة الإلكترونية ستعمل على تسهيل أمور حياتهم وتحسينها"[2].

ففي رأي العلماء والخبراء في علم الاجتماع أن المجتمع الرقمي هو: "مجتمع مبعثر مازال في طور التشكل والتقارب على نحو يجعل منه قارة جديدة قوامها الاتصالات والاقتصاد والمال والتكنولوجيا".

لهذا يوفر المجتمع الرقمي حرية التواصل مع الآخرين بسرعة ويسر ويسهل معرفة كل الأخبار وكل الأحداث فلا يوجد هناك أسرار يمكن إخفاؤها في المجتمع الرقمي ولا توجد خصوصية للأفراد ولا للحكومات ولا للمؤسسات، فالتكنولوجيا ووسائل الاتصال الذكية قد كتبت بالخط العريض عبارة واحدة على أبواب المجتمع الرقمي وهي (هنا لا توجد أسرار ما أنت عليه و ما تفعله وما تفكر به، فكله نعرفه وكل ما نعرفه ونفكر به ونفعله يعرفه الكثيرون)[3].

ويعرف أيضا: "المجتمع الرقمي هو عبارة عن نطاق أوسع بكثير من المجتمعات التقليدية التي تحددها اللغة المشتركة أو التضاريس الجغرافية أو الثقافة الواحدة وغيرها من العناصر المعروفة"[4].

---

[1]- محمد محمد الهادي، المجتمعات الرقمية الحديثة، المكتبة الأكاديمية، مصر، ط1، 2000، ص ص167- 168.

[2]- فيصل دليو، المرجع السابق، ص170.

[3]- محمد محمد الهادي، المرجع السابق، ص171.

[4]- علاء عبد الرزاق سالمي، تكنولوجيا المعلومات والمجتمع الالكتروني، دار المناهج للنشر والتوزيع، الأردن، ط2، 2002، ص362.

يعتمد هذا المجتمع في جميع معاملاته وخدماته على بوابة الإنترنت التي يثق بها أفراد المجتمع لإنجاز معاملاتهم إلكترونياً ، فهم يقومون من خلالها بدفع الفواتير وطلب البيانات والوصول إلى المعلومات التي تهمهم وكذلك الحصول على الخدمات الحكومية مثل تسجيل الشركات وتجديد رخص القيادة أو رخص السيارات وغيرها بل وكل شيء، وفي هذا المجتمع يتلاشى التعامل بالظاهر لأن الثقة تكون اكبر بالمعاملات الإلكترونية[1].

ومن التعاريف السابقة نستنتج أن المجتمع الرقمي هو المجتمع الحديث المتطور الذي يتشكل نتيجة لاعتماد ودمج تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المنزل والعمل والتعليم والترفيه، ولا تنفصل في هذا المجتمع الثقافة والتجارة وهو مجتمع ينمو ويزدهر اقتصادياً إذا توفرت لمواطنيه الحرية والأمن وحماية الحقوق، فيحمل أفراد المجتمع الرقمي بطاقات الهوية الوطنية التي تستند إلى تقنية البطاقة الذكية التي تعتمد التوثيق البيومتري مع القدرة على تطبيقات متعددة مثل الهوية الشخصية والمعاملات المالية والسجلات الطبية ونظام العمل في بطاقة واحدة.

3- علاقة تكنولوجيا الاتصال بالمجتمع الرقمي:

إن علاقة تكنولوجيا الاتصال الرقمي بالمجتمع هي علاقة تأثر وتأثير، فلقد أثرت التطورات الراهنة في تكنولوجيا الاتصال على الاتصال الجماهيري وعلى وسائله، ويمكن رصد بعض التأثيرات أو العلاقات التي أحدثتها التطورات الراهنة في تكنولوجيا الاتصال على وسائل الاتصال وعلى الجمهور والمجتمع في الجوانب الآتية[2]:

أ- **التأثيرات على وسائل الاتصال:** ويمكن حصرها في:

- أن التكنولوجيا الجديدة لا تلغي وسائل الاتصال القديمة بل تطورها، فعلى مستوى الاتصال الذاتي مثلا كانت الوسائل هي: تدوين الملاحظات، المذكرات الشخصية...الخ، أما المستحدثات التكنولوجية

[1] – علاء عبد الرزاق السالمي، المرجع السابق، ص364.

[2] – ثابت عبد الرحمن إدريس، المرجع السابق، ص372.

فهي: الأشرطة المسموعة، الحاسبات الإلكترونية... الخ، وعلى مستوى الاتصال الجماهيري كانت الوسائل هي: الجريدة، الراديو، التلفزيون. أما الآن فنجد التلفزيون بالاشتراك، أنظمة المعلومات الرقمية، الكتاب الإلكتروني... الخ[1].

- أن الشكل أو النمط الإنتاجي العام والمسيطر الذي كان يميز التطورات التكنولوجية السابقة هو ظهور مراكز توزيع على نطاق واسع من مصادر مركزية محددة إلى أعداد من الجماهير لا ترتبط بوحدة زمانية ومكانية، بينما النمط الحالي للاتصال الجماهيري يتميز بالتوجه إلى جماهير قليلة محددة جغرافيا من خلال مراكز إقليمية مختلفة التوازن بين المركز والأطراف[2].

- أن الحدود أو الفروق التي كانت تميز وسائل الاتصال الجماهيرية عن بعضها البعض قد زال بعضها والبعض الآخر في طريقه للزوال، ولم تعد الحدود بين الأنماط المختلفة والمتنوعة من وسائل الاتصال حادة جدا كما كان من قبل، فالأفلام السينمائية نجدها الآن متاحة للعرض في دور السينما وعلى شاشات التلفزيون على أشرطة فيديو الكاسيت[3].

- أن التطورات الراهنة في تكنولوجيا الاتصال خاصة في مجال الإرسال والاستقبال التلفزيوني كان لها آثارها على بعض الوسائل الأخرى كالسينما والصحافة[4].

- أن وسائل الاتصال الجماهيرية قد أصبحت تتسم بالطابع الدولي أو العالمي، حيث أحدثت الثورة المعاصرة طفرة هائلة في ظاهرة الإعلام الدولي أو عالمية الاتصال[5].

---

[1] – نوفيل حديد، المرجع السابق، ص77.

[2] – شريف درويش اللبان، تكنولوجيا الاتصال: المخاطر والتأثيرات الاجتماعية، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة، 2000، ص ص 185-186.

[3] – فيصل دليو، المرجع السابق، ص84.

[4] – عبد الباري، إبراهيم درة، المرجع السابق، ص35.

[5] – نفس المرجع، ص37.

ب- **التأثيرات على الجمهور:** يلاحظ أن تطور وسائل الاتصال الجماهيرية قد صاحبه أيضا نمو وتطور الجمهور معها، ويمكن تحديد تأثيرات ثورة الاتصال الراهنة على الجمهور في الجوانب التالية:

- تعدد قنوات الاتصال المتاحة أمام الفرد.

- أن هذه التكنولوجيات الاتصالية الراهنة تتسم بسمة أساسية وجديدة في الوقت نفسه على عالم صناعة الاتصال وهي التفاعل بين المستقبل والمرسل، وإمكانية تحكم المستقبل في العملية الاتصالية، وهذا يعطي للمستقبل سيطرة أكبر على عملية الاتصال، مما يساعده على التكيف مع انفجار المعلومات والسيطرة عليها كما وكيفا من خلال الانتقاء والاختيار، ونتيجة لتلك الانتقائية التي أتاحتها تكنولوجيا الاتصال الحديثة، فإنه من المتوقع أن يؤدي ذلك على المدى الطويل إلى عزل أفراد الجمهور لأنفسهم عن المعلومات التي قد يجدونها غير سارة أو مزعجة أو جادة وموترة وليست مسلية، وزيادة عمليات الإدراك الانتقائي والتعرض الانتقائي[1].

- أن التطورات الراهنة في تكنولوجيا الاتصال كان لها تأثيرها على عادات استخدام الجمهور للاتصال[2].

ج- **تأثيرها على المجتمع ورقمنته:** وتظهر التأثيرات الاجتماعية عند استخدامها لحل المشكلات الاجتماعية والإنسانية، كالاستعانة بها في التشخيصات الطبية وتطبيق القوانين ومساهمتها في زيادة الإنتاجية واستحداثها لوظائف جديدة في العمل، كما اعتبرت مسؤولة عن ارتفاع مستوى المعيشة وذلك نتيجة لإنجاز المهام الإدارية والإنتاجية في زمن وجيز، حيث وفرت الوقت للعديد من الأفراد وقضت على العديد من المهام المتعبة والمملة، وبصفة عامة رفعت من مستوى جودة أداء الأعمال الحياتية، كما برزت علاقة التأثير بشدة على مجالي الخصوصية والجانب النفسي الاجتماعي فيما يلي:[3]

[1] – شريف درويش اللبان، المرجع السابق، ص203.

[2] – نفس المرجع، ص205.

[3] – عماد عبد الوهاب الصباغ، الحاسوب في إدارة الأعمال، دار الثقافة، عمان، 1999، ص ص 380-382.

- **الخصوصية:** إن الخصوصية حق الأفراد في عدم إفشاء أو نشر معلومات تخصهم، ولكن وبعد ربط الحاسوب بشبكة الإنترنيت أصبح من السهل الكشف عن أي شخص وفي أي وقت كان، نتيجة هذا الأمر أبدى الكثير من الأفراد قلقهم ومخاوفهم خاصة بالنسبة للأمور المرتبطة بالمعاملات المالية والسجلات الإجرامية والصحية لنتائجها الوخيمة على حياتهم ومستقبلهم المهني، إلا أن هذه القضايا المتعلقة باختراق حق الخصوصية تنتشر أكثر في الدول المتقدمة لامتلاكها وحيازتها على أعداد هائلة من الحواسيب وشبكات الإنترنيت[1].

- **الجانب النفسي والاجتماعي:** يتوقع علماء الاجتماع أن التزاوج بين الحاسوب وشبكة الإنترنيت سيؤدي إلى عزلة نفسية واجتماعية للأفراد، وقد برزت هذه المشكلة بعد أن أصبحت عملية الاتصال تتم داخل المنزل بمعنى لقاء إلكتروني، أو ما يسمى أيضا الاتصال الافتراضي دون اللقاء المباشر المعروف، بناءا على ذلك قلت عدد الصداقات وأصبح الأفراد يعانون ضغوطا كثيرة في حياتهم ويشعرون بالعزلة والاكتئاب[2].

وما يمكن قوله أن للتكنولوجيا الاتصالية علاقة وطيدة بالمجتمع الرقمي تتعدى من خلال التأثيرات الخاصة بالجمهور والوسائل والمجتمع، والثابت هو أن لها تأثيرات سلبية وأخرى إيجابية، فأما الإيجابية فلا نقاش فيها أما السلبية فيجب توجيه الإمكانات والأبحاث لدراسة الإجراءات التي تحد منها أو تقضي عليها، مادامت التكنولوجيا حتمية خاصة في العصر الذي نعيشه.

[1] – عماد عبد الوهاب الصباغ، المرجع السابق، ص391.

[2] – سعيد يس عامر، علي محمد عبد الوهاب، الفكر المعاصر في التنظيم والإدارة، مركز وايد سبر قيس، القاهرة، ط1، 2002، ص 37.

- **خلاصة الفصل:**

نستنتج مما سبق قوله في هذا الفصل أن تكنولوجيا الاتصال الرقمي تعمل على توفير كميات هائلة من المعلومات بسرعة فائقة ودقة متناهية، يمكن تخزينها وتوظيفها في تكييف استراتيجيات الدول والمؤسسات باختلاف أهدافها مع تغيرات البيئة الداخلية والخارجية المحيطة ودراسة تأثيراتها المختلفة، ولهذا فإن تأهيل العقليات أصبح من المسائل الرئيسية لتوطين فكرة إدخال وتبني التكنولوجيات الحديثة في المجتمعات الحديثة، إضافة إلى الاستخدام الجيد والواعي لها حتى تستطيع هذه المجتمعات والمؤسسات من مواكبة الأنساق الجديدة من اجل التكيف ومسايرة المتغيرات الراهنة.

وأمام هذه الوضعية يبقى المجتمع مجبر على التكيف مع ما يحدث من متغيرات عالمية والاندماج في الجو الحديث، لذا يجب عليه أن يتعلم كيف يتكيف مع المتغيرات الجذرية التي يشهدها العالم ككل لاسيما فيما يتعلق بالتحول التكنولوجي، ويجب أن يدرك بأن الإبداع والابتكار يمده بالتفوق الثقافي والفكري في مواجهة التحديات المطروحة، سواء أكان على المستوى العالمي أو المحلي، مع الاهتمام بتكوين الكفاءات لدى أفراد المجتمع التي من شأنها تسيير هذه المبتكرات.

الفصل الثالث

علاقة الاتصال التفاعلي بالتفاعل الاجتماعي

- **تمهيد**

أولا: ماهية الاتصال التفاعلي

1- تعريف الاتصال التفاعلي

2- أنواع الاتصال التفاعلي

3- خصائص الاتصال التفاعلي

4- أهداف الاتصال التفاعلي

ثانيا: ماهية التفاعل الاجتماعي

1- تعريف التفاعل الاجتماعي

2- شروط التفاعل الاجتماعي

3- مستويات استخدام التفاعل الاجتماعي

4- أهمية التفاعل الاجتماعي

ثالثا: علاقة التفاعل الاجتماعي بالاتصال التفاعلي

1- علاقة الاتصال الفعال بالعلاقات الاجتماعية والإنسانية

2- الاتصال التفاعلي وعلاقته بالجماعات

3- الاتصال التفاعلي بالنسبة للمؤسسة في المجتمع

4- تكنولوجيا الاتصال الرقمي وأثرها على التفاعل الاتصالي

- **خلاصة الفصل**

- تمهيد:

إن الاتصالات الفعالة بالنسبة للعلاقات الاجتماعية والإنسانية في ظل تطورات تكنولوجيا الاتصال تعني طريقة إيصال المعلومات والتعليمات والتوجيهات بصورة مفهومة من شخص إلى آخر، لذا لا يمكن أن ينشأ التفاعل الاجتماعي الذي يعتبر البوابة الرئيسية لتكوين العلاقات الاجتماعية والإنسانية بين الأفراد داخل المجتمع عامة والمؤسسات خاصة، دون وجود الاتصال الفعال الذي كان وسيبقى العنصر الهام والفعال في الحياة الاجتماعية، كلنا يعلم أهمية العلاقات الإنسانية الجيدة بالنسبة للفرد الذي لا يمكنه العيش منفردا طيلة حياته، لذلك نقول أن الاتصالات الفعالة لا يمكن أن تكون كاملة ومؤدية للغرض إلا إذا فهمت من قبل المستلم بشكل جيد وواضح، فكل فرد سوي وعاقل بحاجة إلى أن يرتبط مع غيره من الأفراد بعلاقات تمنحه صفة "الاجتماعي" لأن من دونها يفقد هذا الفرد أهم ميزة التي من شأنها حفظ توازنه واستمراره كإنسان. إننا لا نضيف جديدا إذا قلنا أن العلاقات الإنسانية هي التي تجمع بين الناس، فتجمعهم أناسا متفاهمين ومتعاونين ومتضامنين، لهذا سنحاول في هذا الفصل التكلم عن مفهوم التفاعل الاجتماعي، وعن مفهوم الاتصال التفاعلي، ثم علاقة التفاعل الاجتماعي بالاتصال التفاعلي، وأيضا الى أثر تكنولوجيا الاتصال الرقمي على التفاعل الاتصالي بالمجتمع.

أولا: ماهية الاتصال التفاعلي

1- تعريف الاتصال التفاعلي:

- يعرف بعض الباحثين في مجال الاتصال أن الاتصال التفاعلي: "هو تأثير فرد على فرد آخر، ولما كانت التأثيرات بين الأفراد وترتبط بميولهم واتجاهاتهم فإن الأفراد عادة يؤثرون في بعضهم نتيجة تفكيرهم، أي تأثير عقل في عقل آخر، فوجود فكرة في عقل شخص معين إنما نشأت من إحساسه بالموقف الذي يعاني منه وهو يستمد قوة منطق ما من اتجاهاته الذاتية"، وهذا معناه أن يسير هذا الشخص على أساس منطقيتها من وجهة نظره، وكي يعدل هذا الشخص من هذه الفكرة فهو في حاجة إلى إحلال فكرة أخرى لا يكون اتجاهها خاطئة محل الفكرة الخاطئة، وبذلك تحل فكرة جديدة محل الفكرة القديمة تملأ الفراغ بين ما هو كان وما يجب أن يكون باتجاه بناء مثمر، ولا يمكن تعديل الأفكار والخاطئة أو تبديلها بأفكار إلا إذا وجدت القوة المؤثرة القادرة على الإقناع. ومن هذا يتبين أن مدلول الاتصال التفاعلي هو قدرة المرسل على التأثير في تفكير المستقبل واتجاهاته على أساس التفكير المنطقي والتأثير العقلي[1].

- في الوقت الحاضر الاتصال التفاعلي هو توثيق الصلة بالانترنت كشبكة اتصالات عالمية ضخمة تحدد خصائص وميزات تكنولوجيا الانترنت واختلاف الخدمات التي تقدمها الشبكة خصائص الأفراد المتعاملين معها وطبيعة استخدامهم لها فاهتمامات الباحثين تجعلهم ينظرون إلى الانترنت على أنه مكتبة عالمية هائلة تضم المراجع والمؤلفات والموسوعات والدوريات وما إلى ذلك أما بالنسبة للمستخدمين الآخرين فإنهم يرون في الانترنت مجالا للتراسل عبر البريد الإلكتروني وفي إطار تلك الصلة بين مصطلحي الاتصال التفاعلي وتكنولوجيا الانترنت يمكن إيضاح أن الاتصال التفاعلي يتصل بالكيانات الرقمية الجديدة في الفضاء الالكتروني وكما يرتبط بشكل وثيق بتطور استخدامات الاتصال الحديثة عبر شبكة الانترنت والتي تتركز خدماتها لمستخدمي الشبكة في كل من خدمة الاتصال (التفاعل) (الإعلام

[1]- حجاب محمد منير، الاتصال الفعال في العلاقات العامة، دار الفجر للنشر والتوزيع، مصر، ط1، 2007، ص52.

والمعلومات) الذي يعني استخدام الأفراد للانترنت لنشر واسترجاع المعلومات لتغطية مجال واسع من جوانب الأنشطة الإنسانية والمعرفية، ويتخذ الاتصال التفاعلي عدة أشكال كحلقات النقاش الحية، وحجرات المحادثة، ولوحة الرسائل، ومواقع تبادل رسائل البريد الالكتروني[1].

- يعرف كذلك **ميرل** في كتابه الاتصال التفاعلي أنه: "هو عملية دمج في أسلوب الاتصال والتواصل بين المرسل و المرسل إليه، تكون المادة أو الرسالة هي محور هذا الدمج، بغرض توصيل الفكرة أو الإقناع بها ويشمل الخدمة الملحقة بأي وسيلة إعلامية مطبوعة أو مرئية أو إلكترونية تتيح للجمهور أن يشارك برأي"، فالتفاعل هو أحد أهم وسائل جذب الأفراد وإبقائهم ولا تقل أهميته عن باقي اشتراطات النجاح مثل المصداقية والمهنية ونحوها[2].

- يعرف **جورج ليندبرج** الاتصال التفاعلي بأنه: "التفاعل بواسطة الرموز والإشارات التي تعمل كمنبه أو مثير يثير سلوكه معينة عند المتلقي"[3].

- أما **كارل فلاند فيري** وصف الاتصال التفاعلي بأنه: "عملية يقوم بمقتضاها المرسل الإرسال رسالة لتعديل سلوك المستقبل أو تغييره".

- حيث يرى **شانون وويفر** أن: "الاتصال التفاعلي يمثل كافة الأساليب والطرق التي يؤثر بموجبها عقل في عقل آخر باستعمال الرموز أو الإيحاءات[4].

- ويرى أيضا **فرانك دامس** أن الاتصال التفاعلي بأنه: "العملية التي يتفاعل عن طريقها المرسل والمستقبل في إطار اجتماعي معين[5].

---

[1]– حجاب محمد منير، المرجع السابق، ص54.

[2]– الحديدي منى السعيد، سلوى إمام علي، الإعلام والمجتمع، الدار المصرية اللبنانية، مصر، ط1، 2004، ص217.

[3]– حجاب محمد منير، المرجع السابق، ص58.

[4]– الحديدي منى السعيد، سلوى إمام علي، المرجع السابق، ص223.

[5]– حجاب محمد منير، المرجع السابق، ص60.

- وتعرفه الدكتورة **جيهان رشتي** بأنه: "العملية التي يتفاعل بمقتضاها متلقي ومرسل الرسالة في مضامين اجتماعية معينة، وهذا التفاعل يتم بأفكار ومعلومات بين الأفراد عن قضية معينة"[1].

- إن عملية الاتصال الفعّال تعد جانبا حيا من جوانب التغير الاجتماعي، لأنها تفتح الطريق أمام التغير والتحديث، والتحديث يعني به العملية التي يتغير عبرها الأفراد من طريقة الحياة التقليدية إلى أسلوب الحياة الأكثر تعقيدا وأكثر تقدما من الناحية التكنولوجية، التحديث على المستوى الفردي يتوافق ويتطابق مع التطور على المستوى الاجتماعي، وعلى ذلك فإن التنمية هي نوع من التحديث الكلي الشامل الذي يتضمن إدخال أفكار جديدة في النظام الاجتماعي.

- وقد أثمر التطور الهائل في تكنولوجيا الاتصال والمعلومات والحاسبات الإلكترونية على وسائل اتصال حديثة كوسيلة أساسية لعملها كوسائل اتصال، وتستفيد من التطورات الأخرى في مجال الأقمار الصناعية وأشعة الليزر والألياف البصرية والتصوير المجسد، في هذا المجال يمكننا أن نشير إلى وسائل عديدة تفيد في مجال الاتصال التفاعلي الإداري مثل البريد الإلكتروني والمواقع الإلكترونية وواجهات العرض الإخبارية ..الخ، وهذه الوسائل تعتمد على شبكة الانترنت تسمح بمرور كم هائل من المعلومات بسرعة عالية وبتكلفة رخيصة وبصورة تجعلنا نخاطب المهتمين فقط، تسمع لهم بالاتصال والتفاعل مع مصدر الرسالة وعرض أفكارهم وآرائهم، ومن ناحية أخرى لا توجد حدود قصوى للمساحات الإعلامية والإعلانية مقارنة بالوسائل الأخرى، كما أن الوصول إلى المعلومات والتعامل معها سريع جدا ويتم بخصوصية شديدة واحة تامة[2].

- إذا تمكنا من تحقيق الاتصال مع بعضنا البعض فإننا سنسهم في حل كثير من مشكلاتنا ونقل من إمكانية حدوث احتكاك أو مصادمات ثم ندخل عصرا جديدا يسود فيه الوعي بدلا من الجهل، ويعم الفهم

[1] – بدوي هناء حافظ، وسائل الاتصال في الخدمة الاجتماعية والمجتمعات النامية، المكتب الجامعي الحديث، مصر، 2001، ص25.

[2] – نفس المرجع، ص28.

بدلا من سوء الفهم ولقد تعلمنا أن التفاهم يمكن أن يؤدي إلى التناغم والتوافق الاجتماعي، ويؤدي إلى تقوية أواصر الأخوة والترابط بين الأفراد، و إلى العيش بسلام، كما نجد أن الانفجار الاتصالي أتى بفيض من الرسائل الذي يجتاحنا كأمواج عاتية يحيط بنا من كل جانب ومنذ أواخر الخمسينات والاهتمام بالاتصال يحدث نموا مضطردة في حجم الرسائل وانسيابها، وتدفقها، فسقطت حواجز اللغة وتعرضت البيئات الاجتماعية والفكرية إلى تلوث اتصالي بشكل يهدد نسيجنا وبيئتنا الاجتماعية بالتشويش والإحباط، يمزق في الوقت نفسه فاعلية شخصيتنا وهويتنا الحضارية وكلما كثرت الاتصالات كلما ضعفت قيمتها ولاسيما ونحن نمر الآن بمرحلة تضخم اتصال أصبحت معه الوسائل أقل قيمة بسبب ارتفاع عددها[1].

من هذه التعاريف السابقة تتضح أن عملية الاتصال التفاعلي ما هي إلا إيصال فكرة أو مهارة من شخص لآخر بقصد التأثير عليه عبر وسيلة، ويعني هذا الاتصال الفعال في مجال العلاقات العامة هو الاتصال الذي يؤدي إلى خلق نوع من الاستجابة اتجاه أهداف الإفراد والمؤسسات حتى تحقق هذه الأهداف بأحسن الوسائل وأقل التكاليف، وهو بالنسبة لأفراد المجتمع يعد السبيل الوحيد لديناميكية الجماعة والتغلب على النزاع الذي ينشأ بين الأفراد على الثقافات والمعتقدات، فبدون الاتصال أهم العمليات الاجتماعية فهو يجعل العلاقات الإنسانية تتم بشفافية وبفاعلية.

2- أنواع الاتصال التفاعلي:

يمكن أن نقسم الاتصال التفاعلي من حيث حجم تفاعل المشاركين إلى ستة أنواع هي:

أ- الاتصال الذاتي personale communication:[2]

الاتصال الذاتي هو ما يحدث داخل الفرد، حيث يتحدث الفرد مع نفسه، وهو اتصال يحدث داخل عقل الفرد ويتضمن أفكاره، وتجاربه ومدركاته ويتضمن الاتصال الذاتي الأنماط التي يطورها الفرد في عملية

[1]- حجاب محمد منير، المرجع السابق، ص63.

[2]- أبو أصبع صالح خليل، الاتصال الجماهيري، دار شروق للنشر والتوزيع، الأردن، ط1، 1999، ص86.

الإدراك، أي أسلوب الفرد في إعطاء معنى وتقييم للأفكار والأحداث والتجارب المحيطة به، ويعتبر فهم العملية التي تحدث بين الفرد وذاته أساس فهم عملية الاتصال ذلك أن، رد الفعل تجاه أي رسالة يستقبلها الفرد في أي شكل من أشكال الاتصال الأخرى يتوقف على نتاج هذه العملية التي تحث ذاتية في جميع المواقف وتتأثر بالمخزن الإدراكي لدى الفرد عن الأشخاص والرموز التي يتعرض لها الفرد في عملية الانفعالية.

ب- **الاتصال المواجهي Face to face communication:**

وهو الشكل الذي يتم بين الأفراد مواجهة سواء كان بين فردين أو بين فرد وآخرين وينقسم هذا الشكل إلى:

- **الاتصال الشخصي:** يعتبر الاتصال الشخصي من أقوى أشكال الاتصال في الدول النامية بصفة عامة وفي المناطق التي تزداد فيها درجة الأمية وانخفاض المستوى الثقافي بصفة خاصة. ويعتبر الاتصال الشخصي من أهم أشكال الاتصال التقليدية في المناطق الريفية ومعظم المناطق غير الحضرية بصفة عامة.

- **الاتصال بالجماعات الصغيرة** :ويتم بين فرد وآخرين أو مجموعة من الأفراد مثل الفصل الدراسي، حلقات البحث والنقاش، الاجتماعات والندوات، وتتاح فيه فرصة المشاركة للجميع في الموقف الاتصالي[1].

ج- **الاتصال الرسمي:**

عرف معجم مصطلحات الإعلام، بأنه الاتصال الذي يتم بين المستويات الإدارية المختلفة في هيئة أو مؤسسة بطرق رسمية متفق عليها في نظمها وتقاليدها[2].

[1]- أبو أصبع صالح خليل، المرجع السابق، 98.

[2]- إبراهيم الدسوقي عبده، وسائل وأساليب الاتصال الجماهيرية والاتجاهات الاجتماعية، دار الوفاء الدنيا للطباعة والنشر، مصر، 2004، ص77.

د- **الاتصال غير الرسمي:**

هو الاتصال الذي يتم التفاعل فيه بطريقة غير رسمية بين العاملين بتبادل المعلومات والأفكار أو وجهات النظر في الموضوعات التي تتصل بعملهم أو تبادل المعلومات من خارج منافذ الاتصال الرسمية.[1]

هـ- **الاتصال الثقافي "الاتصال بين الثقافات":**

هو الاتصال الذي يتم بين أبناء الثقافات المختلفة، والثقافة هي مجموعة من القواعد المشتركة التي ترشد فكرنا وسلوكنا واتجاهاتنا وتساعدنا على تقييم سلوك واتجاهات الآخرين، فالثقافة هي الإنتاج الإنساني الفكري والمادي وهي طريقة الحياة المشتركة بين مجموعة من الناس فحياتنا ولغتنا وطعامنا وتفكيرنا وسلوكنا وعلاقاتنا بالآخرين تتأثر بالثقافة وتتغير الثقافة بتغير الأزمان والأماكن والناس، أما الاتصال بين الثقافات فهو الاتصال الذي يتم بين أعضاء ثقافات مختلفة ويهدف هذا النوع من الاتصال إلى إحلال التفاهم والتخلص من الصراعات[2].

و- **الاتصال الجماهيري:**

هو عملية الاتصال باستخدام وسائل الإعلام الجماهيرية وله القدرة على توصيل الرسائل إلى جمهور عريض متباين الاتجاهات والمستويات، والأفراد غير معرفين للقائم بالاتصال، تصلهم الرسالة في نفس اللحظة وبسرعة مدهشة، مع مقدرة على خلق رأي عام وعلى تنمية اتجاهات وأنماط من السلوك غير موجودة أصلا، والمقدرة على نقل المعارف والمعلومات، فالاتصال الجماهيري اتصال منظم ومدروس يقوم على إرسال رسائل علنية عامة صادرة عن مؤسسة للاتصال الجماهيري مؤسسة إذاعية أو صحفية أو وكالة سمعية بصرية إلى جمهور عريض من الناس بقصد التأثير على معلوماتهم واتجاهاتهم وسلوكهم[3].

[1]- إبراهيم الدسوقي عبده، المرجع السابق، ص82.

[2]- أبو أصبع صالح خليل، المرجع السابق، ص 107.

[3]- نفس المرجع، ص109

- كما أضاف "**لازويل**":

- **الاتصالات السرية:** تسد حاجة الموظف أو العامل من المعلومات ذات الأهمية العامة والتي تمس حياة العاملين الخاصة.

وهذه المعلومات قد تكون حقائق أو أنصاف حقائق أو أكاذيب أو إشاعات أو آراء وعادة ما يزيد اعتماد العاملين على الاتصالات السرية، إذا كانت شبكة الاتصالات الرسمية تشبع حاجاتهم إلى المعلومات الصحيحة.

ويمكن استغلال شبكة الاتصالات السرية بتزويدها بأكبر قدر من المعلومات الصحيحة وبأقل درجة من الإشاعات وبذلك تساعد في إشاعة روح التفاهم والتعاون بين العاملين والتقارب بينهم وترفع روحهم المعنوية وتزيد من شعورهم بالانتماء للمؤسسة[1].

3- خصائص الاتصال التفاعلي:

- يأخذ الاتصال التفاعلي عدة أشكال مختلفة، وتختلف هذه الأشكال فيما بينها من حيث طبيعتها ومتطلباتها.

- تتكون شبكة الاتصال الفعال في أبسط صورها من ثلاث عناصر هي المرسل والرسالة والمستقبل، وقد يكون المرسل أو المستقبل فردا أو جماعة كما قد يكون المستقبل مجموعة من الجماهير وفي حالة الاتصال الجماهيري يضاف عنصر رابع هو الوسيلة أو مجموعة الوسائل الاتصالية التي تنقل الرسالة إلى جماهير المستقبلين.

[1]- إسماعيل محمد حسن، مبادئ علم الاتصال ونظريات التأثير، الدار العالمية للنشر والتوزيع، الكويت، ط1، 2003، ص98.

- يتخذ الاتصال الفعال اتجاهات يتأثر بشكل الاتصال العام، وهو إما اتجاه واحد كما في معظم حالات الاتصال الجماهيري أو اتجاهين كما في معظم حالات الاتصال الشخصي والجمعي، ولو أن الاتصال ذو اتجاهين هو النمط الأمثل في عمليات الاتصال بأشكالها المختلفة[1].

- يعتمد الاتصال التفاعلي في خطوة بث الرسائل الاتصالية على وسائل الاتصال بالجماهير نظرا لانعدام الصلة المباشرة بين المرسل وجمهور المستقبلين كما في حالة الاتصال الشخصي.

- تتم معظم عمليات الاتصال التفاعلي من طرف واحد حيث يفتقر إلي رجع الصدى الفوري أو المباشر الذي تتم به عمليات الاتصال الشخصي، ويعتمد القائمون بالاتصال التفاعلي علي قياس ردود الفعل والتأثيرات المرتدة لدي الجماهير عن طريق الاستقصاءات والدراسات الميدانية.

- يتأثر الاتصال التفاعلي بالعنصر الاختياري الذي يتمثل في وجود عدد كبير ومتنوع من الوسائل والمواد الإعلامية المتاحة للجمهور والتي لا يمكنه أن يتشبع بها في وقت واحد.

- يؤثر نزوع الجماهير وقابليتها بشدة في عمليات الاتصال التفاعلي، حيث تميل الجماعات السياسية مثلا إلى الاهتمام بالأخبار والمواد الإعلامية الخاصة بها، فضلا عن أن الجماعة تستجيب عادة للمواد الإعلامية التي تتمشي مع اتجاهاتها ومعتقداتها وميولها.

- لا تقوم عمليات الاتصال التفاعلي على جهد فردي أو جهد مجموعة صغيرة، وإنما تقوم على جهد مؤسسات متكاملة كوسائل الإعلام، والشركات والمؤسسات وغيرها.

- يتأثر الاتصال التفاعلي بعدة عوامل كالميول والعادات وعضوية الجماعات المختلفة، والعمليات الاختيارية، وهي ما يمكن أن تساعد الاتصال على تدعيم المعتقدات والاتجاهات السائدة وأن تجعله تحت ظروف معينة وسيلة أساسية للتغيير الاجتماعي أو الثقافي أو الاقتصادي[2].

---

[1] – محمد عبد الحميد، الاتصال في مجالات الإبداع الفني الجماهيري، عالم الكتب، القاهرة، دون طبعة، 2002، ص36.

[2] – نفس المرجع، ص38.

4- أهداف الاتصال التفاعلي:

إن عملية الاتصال التفاعلي تسعى لتحقيق هدف عام وهو التأثير في المستقبل حتى تحقق المشاركة في الخبرة مع المرسل، وقد ينصب هذا التأثير على أفكاره لتعديلها وتغييرها أو على اتجاهاته أو على مهاراته لذلك يمكن تصنيف الأهداف إلى:

أ- **الهدف التوجيهي :**

وهذا النوع من الأهداف يمكن أن يحقق حينما يتجه الاتصال التفاعلي إلى إكساب المستقبل اتجاهات جديدة أو تعديل وتثبيت اتجاهات قديمة موجودة عنده ومرغوب فيها ولقد اتضح من خلال الدراسات العديدة التي أجريت في هذا المجال ان الاتصال الشخصي أقدر على تحقيق هذا الهدف.

ب- **الهدف التثقيفي:**

يتحقق هذا الهدف أو النوع من الأهداف حينما يتجه الاتصال الفعال نحو توعية المستقبلين بأمور تهمهم ويقصد منها مساعدتهم وزيادة معارفهم واتساع أفقهم لما يدور حولهم من أحداث.

ج- **الهدف التعليمي:**

حينما يتجه الاتصال الفعال نحو إكساب المستقبل خبرات أو مهارات أو مفاهيم جديدة[1].

د-**الهدف الترفيهي:**

ويتحقق هذا الهدف حينما يتجه الاتصال نحو إدخال البهجة والسرور والاستمتاع إلى نفس المستقبل.

هـ- **الهدف الإداري :**

ويتحقق هذا الهدف عندما يتجه الاتصال التفاعلي نحو تحسين سير العمل وتوزيع المسؤوليات ودعم التفاهم بين العاملين في المؤسسة أو الهيئة.

[1]- محمد العمري أبو النجا، الاتصال في الخدمة الاجتماعية، دار المعرفة الجامعية، دون طبعة، 2010، ص134.

و- **الهدف الاجتماعي:**

حيث يتيح الاتصال التفاعلي الفرصة لزيادة احتكاك الجماهير بعضهم بالبعض الآخر، وبذلك تقوى الصلات الاجتماعية بين الأفراد وفي الواقع أن الاتصال قد يجمع بين أكثر من هدف في وقت واحد[1].

- هناك أهداف أخرى عامة وأخرى خاصة يسعى إليها الاتصال التفاعلي لتحقيقها وهي:

- **الأهداف العامة:**

يمكن تقسيم الأهداف العامة إلى:

- **أهداف معرفية:** عندما يكون الهدف أساسيا توصيل المعلومات أو الخبرات.

- **أهداف اقناعية:**عندما يكون الهدف أساسا تغير وجهة نظر أو إقناع بشيء.

- **وأهداف ترويجية:** وتوحي أساسا للترويح عن النفس والتخفيف عنها وهذه الأهداف وأيّا كانت موجودة بالنسبة لكل عملية اتصال إلا من أحد الأهداف قد تغلب قيمته ووزنه على الآخر في عملية اتصال معينة.

- **الأهداف الخاصة:**

تتوقف هذه الأهداف على نوعية المؤسسة فالمؤسسات الاجتماعية تعتمد على العنصر البشري بالدرجة الأولى، لذلك نجد الاتصال الفعال بين أفراد الفريق العامل بالمؤسسة عنصر هام يتبع لأفرادها تبادل الخبرة ومعرفة حقيقة ما يقوم به الآخرون من أعمال وما يبذلونه، من جهد وما يسمح بالتنسيق من جهودهم ويمكن توضيح ذلك في بعض الأطراف الخاصة للاتصال في المؤسسات الاجتماعية[2].

فالاتصال التفاعلي داخل هذه المؤسسات التي تؤدي إلى تعريف العاملين بما يجري داخل المؤسسة الأمر الذي يؤدي زيادة الثقة والتفاهم مما ينعكس على زيادة الإنتاج، ولا شك أن تزويد العاملين بالقدر الكافي

[1]- محمد العمري أبو النجا، المرجع السابق، ص136.

[2]- نفس المرجع، ص140.

من المعلومات يؤدي إلى التقليل من الشائعات بين تضييع الوقت في أحاديث لا تقوم على أساس من الصحة، وهناك أربعة مجالات التقديم المعلومات للعاملين في المؤسسة وهي: [1]

- معلومات عن المؤسسة – إنتاجها – مستقبلها – القرارات الهامة للمؤسسة.
- معلومات عن سياسات المؤسسة خاصة ما يتصل بوظائفهم.
- معلومات تتصل ببعض المشكلات الطارئة التي تقابل المؤسسة.
- معلومات تتصل بنشاط العاملين الوظيفي وظروف المؤسسة الاقتصادية[2].

هناك هدف مهم يجب التطرق إليه بصفته لب أهداف الاتصال التفاعلي وهو **الاتصال الفعّال** بين أفراد المجتمع الرقمي، فلابد أن يتصف المتعامل مع تقنية المعلومات والاتصال بالقدرة على التعامل مع الآخرين ضمن فريق واحد. وأن يكون قادرا على التفاعل مع أعضاء ذلك الفريق بسهولة ويسر وأن يعمل معهم بفاعلية وجدية، ولابد أن يتمتع الاتصال التفاعلي بالمقدرة والطاقة والتي تمكنه من نقل وإرسال وتوفير فرصة التواصل مع مواقع المعلومات لمن يريد الحصول عليها مع التمتع بالقدرة على فهم المحتوى المعلوماتي الذي هو موجود أصلا في النظام[3].

ثانيا: ماهية التفاعل الاجتماعي

1- تعريف التفاعل الاجتماعي:

أولى علاقات الإنسان هي علاقته بذاته، فإما أن يتقبلها ويعمل جادا لبنائها وتنميتها أو يرفضها ويعمل بسلبية شديدة اتجاهها فيحاول إبعادها عن الديناميكية الفعالة في أحداث حياته، ويرفض من ثم مشاعره ورغباته، مما يجعل الآخرين يعاملونه بالسلبية نفسها التي يعامل بها ذاته الأمر الذي يؤثر عليه في حياته

[1]- محمد العمري أبو النجا، المرجع السابق، ص142.
[2]- محمد عبد الحميد، المرجع الساق، 41.
[3]- محمد العمري أبو النجا، المرجع السابق، ص143.

الشخصية والاجتماعية. والتفاعل الاجتماعي هو إحدى المهارات التي على الفرد إتقانها من أجل التعايش مع أفراد المجتمع الذي ينتمي إليه، فالمجتمع يسند إليه أدوارا متعددة ومتباينة قد ينجح أو يفشل بدرجات متفاوتة في أدائها، وذلك حسب عدد المغيرات مثل جنس الفرد، مكانته الاجتماعية، قدراته الذاتية، والمهارات الاجتماعية التي يمتلكها، كذلك حسب طبيعة المواقف[1].

وتتمثل الأنماط السلوكية التي تدل على التفاعل الاجتماعي داخل الجماعة في ردود الفعل الإيجابية التي تظهر من خلال التكافل والتماسك والتعاون مع أعضاء المجموعة، وفي ردود الفعل السلبية من خلال الاختلاف ورفض آراء الأفراد، والانسحاب من المواقف والتفاعلات الإيجابية أو الخصومة والصراع مع الآخرين، يعد التفاعل الاجتماعي بشكل عام نوعا من المؤثرات والاستجابات، وفي العلوم الاجتماعية يشير إلى سلسلة من المؤثرات والاستجابات التي ينتج عنها تغيير في الأطراف الداخلية فيما كانت عليه عند البداية، والتفاعل الاجتماعي لا يؤثر في الأفراد فحسب بل يؤثر كذلك في القائمين على البرامج أنفسهم بحيث يؤدي ذلك إلى تعديل طريقة عملهم مع تحسين سلوكهم تبعا للاستجابات التي يستجيب لها الأفراد[2].

ومن بين التعاريف للتفاعل الاجتماعي نذكر:

يعرفه "**أوتاواي (1970)** "بأنه: الاسم الذي يطلق على أي عالقة تحدث بين الأشخاص في مجموعات أو بين المجموعات بعضها ببعض باعتبارها وحدات اجتماعية[3].

ويعرفه "**أوينك** "بأنه ":قوة العمل الجماعي الداخلية كما يراها الذين يساهمون فيها[4].

[1]- إبراهيم أبو عرقوب، الاتصال الإنساني ودوره في التفاعل الاجتماعي، مكتبة أنجلو المصرية، مصر، دون طبعة، 2000، ص26.

[2]- أمير علي محمد، الاتصال التربوي، الدار العالمية للنشر والتوزيع، دون بلد، دون طبعة، 2006، ص65.

[3]- إبراهيم أبو عرقوب، المرجع السابق، ص 31.

[4]- نفس المرجع، ص 33.

ويعرفه **كولب وولسن** "في معنيين أولهما: إنه ما يحدث عندما يوضع شخصان أو جماعتان على اتصال فيما بينهما، و يحدث تغيير في سلوكهما. و ثانيهما ":هو التأثير المتبادل بين الأفراد، أو القوى الاجتماعية، ففي الوسط الاجتماعي يحدث التأثير المتبادل، و هذا يعد تفاعلا اجتماعية[1].

يعرفه "**النجيحي (1976)** "بأنه: عبارة عن العلاقات الاجتماعية بجميع أنواعها التي تكون قائمة بوظيفتها، أي العالقات الاجتماعية الديناميكية بجميع أنواعها سواء أكانت هذه العالقات بين فرد و آخر، أم جماعة وأخرى، أو بين فرد و جماعة.

يعرفه "**بدوي (1977)** "بأنه: السلوك الارتباطي الذي يقوم بين فرد و آخر، و بين مجموعة من الأفراد في مواقف اجتماعية مختلفة، أي أن التفاعل الاجتماعي في أوسع معاينة هو تأثر الشخص بأفعال و آراء غيره و تأثيرهم فيهم بمعنى أن هناك تأثرا و تأثيرا وفعلا و انفعالا في أي موقف إنساني.

وتعرفه "**حلمي منيرة** "بأنه: التقاء سلوك شخص مع شخص آخر، يكون سلوك كل منهما استجابة لسلوك الآخر، و منبها لهذا السلوك في الوقت نفسه[2].

ومن خلال كل التعاريف يظهر أن التفاعل الاجتماعي، هو العلاقات الاجتماعية التي تتشكل نتيجة وجود أفراد متجانسين، والهدف المشترك، ورغم اختلافاتهم الطبقية والاجتماعية فإن تفاعلهم حول المادة التعليمية، وحاصل التفاعل فيما بينهم تتكون العمليات الاجتماعية كالتنافس بوجهيه الإيجابي والسلبي، والتعاون بتحقيق الانسجام والصراع، والتكيف كحل للصراع، وسير العملية التربوية، وإعادة التفاعل الاجتماعي حول المادة التعليمية وما يتعلق بها، ونقصد بالتفاعل الاجتماعي طبيعة العلاقات النفسية واجتماعية الموجودة بين المتعلم (محور العملية التعليمية)، وباقي عناصر البيئة المدرسية (المعلم، الإدارة، مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي، الزملاء المجموعة الأقران)، وتظهر من خلال السلوك المثير، الاستجابة)، فإن كانت هذه العلاقات مبنية على الاحترام و التقدير والتعاون ترفع من دافعية المتعلم نحو

[1] – أمير علي محمد، المرجع السابق، ص67.

[2] – إبراهيم أبو عرقوب، المرجع السابق، ص 38.

التعلم وبالتالي تحقيق مستوى تحصيلي أفضل، وإن ساد هذه العلاقات التوتر والصراع أدت إلى نفور المتعلم، وبالتالي تؤثر سلبا على تحصيله الدراسي.

2- شروط التفاعل الاجتماعي:

التفاعل الاجتماعي هو تفاعل بين أفراد وأفراد لا بين أفراد وأشياء لأن الأشياء لا تستطيع أن ترد الاستجابة أو أن تتجاوب، ولا يمكن حدوث للتفاعل الاجتماعي ما لم يوجد شرطان أساسيان:

أولهما: الاتصال الاجتماعي Social Contact : ويعني أن يقترب فرد أو جماعة من فرد أو جماعة عبر المسافات الطبيعية عن طريق الوسائل التي تحمل الانطباعات المختلفة وكذلك عن طريق الاختراعات الحديثة كالتلفون، والتلغراف، والراديو، ووسائل المواصلات والاتصالات المختلفة .

ثانيهما: التواصل Communication : ويعني استمرار الاتصال لفترة طويلة من الزمن.

3- مستويات استخدام التفاعل الاجتماعي:

بمجرد الحديث عن مستويات استخدام التفاعل الاجتماعي نجد أن تبادل التأثير من أهم الأسس في علاقات التفاعل الاجتماعي والذي يحدد مستوياته فلا بد منا أولا الوقوف عند أهم المستويات قبل كل شيء، ثم بعد ذلك نحدد استخداماته، فمستويات التفاعل الاجتماعي تكمن فيما يلي:

- **المستوى الأول: العلاقات التبادلية:** وتعني وجود فردين معا، ولكن لا تتكون بينهما علاقات اجتماعية، كشخص جالسين في سيارة لنقل الركاب على نفس المقعد[1].

- **المستوى الثاني: علاقات الاتجاه الواحد:** وتعني وجود فردين ولكن كل منهما في مكان بعيدا عن الآخر، ويتأثر أحدهما فقط بالآخر دون تكوين علاقة اجتماعية بينهما كالمستمع والمذيع[2].

[1]- أمير علي محمد، المرجع السابق، ص78.

[2]- زويلف الهدى حسن، إدارة الأفراد، دار صفاء للنشر والتوزيع، الأردن، ط1، 2003، ص100.

- **المستوى الثالث: علاقات شبه تبادلية:** وفيها يوجد الفردان في مكان محدد وزمان معين، ويتم بينهما اللقاء وفق خطة مرسومة كالمقابلة بين مذيع وطبيب أخصائي.

- **المستوى الرابع: العلاقات المتوازية:** وفيها يتواجد فردان في مكان محدد وزمان معين، حيث يتحدث كل منهما عن مشكلته الخاصة، وفي الوقت نفسه لا يصغي أحدهما الأخر، كما هو الحال في حديث امرأتين تتحدث كل منهما في الوقت نفسه عن مشاكلهما مع زوجها.

- **المستوى الخامس: العلاقات المتبادلة غير المتناسقة:** وفيها يوجد فردان في مكان محدد وزمان معين، وتعتمد استجابات أحدهما على سلوك الآخر، وال يجوز العكس، كما يحدث في مقابلة الباحث الاجتماعي لفرد في عينه البحث الاجتماعي الميداني.

- **المستوى السادس: العلاقات المتبادلة:** وفيها يوجد فردان بمكان محدد وزمان معين، وتتكون علاقات اجتماعية بينهما وهي علاقات تأثير وتأثر، كعلاقة المعلم بالمتعلم، فسلوك المتعلم يعتمد على استجابة المعلم والعكس صحيح، وهناك من يقول أنها العلاقات الاجتماعية الحقيقية التي تعكس مفهوم التفاعل الاجتماعي[1].

فمن خلال التطرق إلى أهم المستويات فوجب علينا تحديد استخدامات التفاعل الاجتماعي ، فلقد تعددت استخداماته كما يلي:

- **يستخدم كعملية (Process)** : أنه يتضمن نوعا من النشاط الذي تستثيره حاجات معينة عند الإنسان كالحاجة لانتماء، الحاجة للحب، والحاجة للتقدير والنجاح.

- **وهو حالة (State)** : أنه يستخدم في الإشارة إلى النتيجة النهائية التي يترتب عليها تحقيق هذه الحاجات عند الإنسان.

[1]– زويلف الهدى حسن، المرجع السابق، ص113.

- **وهو مجموعة من الخصائص (Traits)** : التي هي نوع من الاستعدادات الثابتة نسبيا، تميز استجابات الفرد في سلوكه الاجتماعي، التي تدعى بالسمات التفاعلية والسمات الأولية الاستجابات الشخصية المتبادلة[1].

- **وهو سلوك ظاهر (Overt)** : لأنه يحوي التعبير اللفظي والحركات والإيماءات.

- **وهو سلوك باطن (Covert)** : لأنه يتضمن العمليات العقلية الأساسية كالإدارة، التذكر، التفكير، التخيل وجميع العمليات النفسية الأخرى. إن التفاعل كلمة مستعارة من العلوم الطبيعية التي تعني التأثير المتبادل بين عنصرين أو أكثر، ونتيجة لاتصال المباشر والتأثير المتبادل بين هذه العناصر يتم الحصول على ناتج التفاعل يمثل مركبا له من الخصائص والصفات ما يجعله مختلفا عن العناصر المتفاعلة، لكن يتضمن مفاهيم ومعايير وأهداف، فالفرد حين يستجيب لموقف إنساني إنما يستجيب المعنى معين يتضمنه هذا الموقف بعناصره المختلفة[2].

4- أهمية التفاعل الاجتماعي:

- يسهم التفاعل الاجتماعي في تكوين سلوك الإنسان، فمن خلاله يكتسب الوليد البشري خصائصه الإنسانية ويتعلم لغة قومه وثقافة مجتمعه وقيمها وعاداتها وتقاليدها، من خلال عملية التطبع الاجتماعي.

- التفاعل الاجتماعي ضروري لنمو الطفل، فلقد بينت الدراسات أن الطفل الذي لا تتوفر له فرصة كافية للتفاعل الاجتماعي يتأخر نموه.

- يهيئ التفاعل الاجتماعي الفرص للأشخاص ليتميز كلا منهم بشخصيته (ذاتيته) فيظهر منهم المخططون، المبدعون، وكذا العدوانيون... كما يكتسب المرء القدرة على التعبير والمبادرة والمناقشة.

[1]- احمد خاطر، المرجع السابق، ص57.

[2]- نفس المرجع، ص61.

- يعد التفاعل الاجتماعي شرطا أساسيا لتكوين الجماعة، إذ ترى نظرية التفاعل أنها نسق من الأشخاص يتفاعل بعضهم مع بعض، مما يجعلهم يرتبطون معا في علاقات معينه ويكون كل منهم على وعي بعضويته في الجماعة، ومعرفة ببعض أعضائها، ويكونون تصورا مشتركا لمجموعتهم.

- يؤدي التفاعل الاجتماعي إلى تمايز شرائح الجماعة فتظهر القيادات وعكس ذلك.

- يساعد التفاعل الاجتماعي على تحديد الأدوار الاجتماعية أو المسؤوليات التي يجب أن يضطلع بها كل إنسان، ففي جماعات المناقشة مثلا يؤدي التفاعل إلى إبراز أدوار المشاركين وتعميقها[1].

ثالثا: علاقة التفاعل الاجتماعي بالاتصال التفاعلي

1- علاقة الاتصال الفعال بالعلاقات الاجتماعية والإنسانية:

ومن جهة أخرى يمكن أن نقر أن القنوات الاتصالية الجيدة هي التي تعمل على حفظ العلاقات الإنسانية واستمرارها داخل المؤسسات، فهذه العلاقات من شأنها دفع التعاون إلى أقصى حد له بين العاملين وتحفيزهم على أداء المهام الموكلة إليهم وهم بهذا ينشدون إشباع حاجاتهم النفسية والاجتماعية والاقتصادية لأن وظيفة الفرد اليوم أصبحت المحور الرئيسي التي تملأ حياته، فهو عن طريقها يريد إعطاء أكبر قدر ممكن من الإنتاج و عن طريقها أيضا يصاب بأكثر من حافز لتلبية رغباته وتحقيق آماله، كما أنه يريد أن يفكر ويتخذ بعض القرارات ويشعر بأنه محل ثقة واحترام من طرف المحيطين به[2]، وعلى هذا يقترح علماء العلاقات الإنسانية أن تشارك الإدارة العمال في حل كافة المقتضيات الاجتماعية والإدارية بما يضمن ريح جدية العمال وإشعارهم بالمسؤولية حتى يكونوا مستعدين لتنفيذ ما اشتركوا في إعداده من برامج ومهام، إذن فتحقيق فعالية المؤسسة لابد من وضع نظام سليم للتسلسل الإداري "الرئاسي" والذي بإمكانه أن يؤدي إلى قيام علاقات إنسانية تساعد على بلورة روح التعاون بين العاملين

[1]- أمير علي محمد، المرجع السابق، ص74.

[2]- مصطفى حجازي، الاتصال الفعال في العلاقات الإنسانية والإدارة، المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر، لبنان، دون طبعة، 2000، ص69.

وظهور اتجاهات إيجابية نحو العمل لديهم، ولهذا وجب على المؤسسة الرشيدة تهيئة وسائل الاتصال حتى يتمكن العاملون من الإطلاع على القرارات والآراء والمقترحات من جهة، وتتمكن إدارة المؤسسة من التعرف على حاجاتهم وآرائهم من جهة ثانية إن العمال عندما يجدون ويحسون أن هنالك من يلح في طلب اقتراحاتهم وآرائهم، بل أكثر من ذلك أنه يضعها موضع الاهتمام، سرعان ما يتكون لديهم إحساس بالراحة النفسية والشعور بالرضا، الشيء الذي يجعل اتجاهاتهم في الغالب إيجابية نحو عملهم ونحو المؤسسة التي هم أجزاء منها، وهذا ناتج عن تشجيع الاتصال بين كل أطراف المؤسسة لذلك يمكن الجزم أن الاتصالات ضرورية للمؤسسات لأن بموجبها تنشأ وتتحسن العلاقات الإنسانية وبدونها لا توجد ولن تتحسن هذه العلاقات، كما أن الاتصالات بالنسبة للعلاقات الإنسانية على طريقة إيصال المعلومات والتعليمات والتوجيهات بصورة مفهومة من شخص إلى آخر، وهذا معناه أن الاتصالات دائما تشتمل على شخصين – المرسل والمستقبل، بحيث يكون المستلم هو أخر من ينقل حلقة الاتصال لأن مضمون الرسالة الاتصالية تعنيه هو بالدرجة الأساسية وقد يكون المستلم هذا، إما فردا أو جماعة أو هيئة أو غيرها[1].

أضف إلى ذلك أن الاتصالات الفعالة و الجيدة هي التي تحتوي على كل من المعلومات والتوجيهات من جهة، والقيم الاجتماعية والمعلومات من جهة ثانية لأن هذه المعلومات قد تصل إلى المستلم بسهولة وفي ظروف جدة وفي الوقت المناسب ولكنها لا تجد طريقها للتنفيذ، والسبب هو أن المستلم قد يكون عاجزا على فهم بشكل دقيق مضمون ومعنى الرسالة، لأن فهم التوجيهات والتعليمات يتوقف على مدى قدرة المستلم على إدراك ما هو مطلوب منه وكذلك الأسلوب الذي صيغت به هذه التوجيهات لذلك نقول أن الاتصالات لا يمكن أن تكون كاملة ومؤدية للغرض إلا إذا فهمت من قبل المستلم بشكل جيد وواضح[2].

[1] – مصطفى حجازي، المرجع السابق، ص73.

[2] – صلاح الدين محمد عبد الباقي، السلوك الإنساني في المنظمات، الدار الجامعية، مصر، دون تاريخ، ص246.

وبناء على ذلك، يصبح الإداري الناجح، هو الذي يكون على مقدرة من إيصال أرائه وتوجيهاته للآخرين وإفهامهم إياها بسهولة واختصار، لأن فقدان الاتصالات داخل المؤسسة أيا كان نوعها وحجمها يعني الغياب الكلي للإدارة أو القيادة، وتكون مختلف القرارات والتوجيهات لأغلبية إذا لم توضع موضع التنفيذ، ولن تنفذ إلا بواسطة الاتصالات الجيدة، عندما يتمكن الناس من الاتصال ببعضهم البعض عند ذلك فقط يتمكنون من العمل معا، لأن غاية الاتصالات في تهيئة المواقف الضرورية للحث على العمل والتعاون على تحقيق أهداف المؤسسة فالاتصالات في المشاركة في المعاني، وهي الواسطة التي بموجبها يتصل ويرتبط الرئيس بالمرؤوسين للإدارة الأعمال، فهي على هذا الأساس الطريقة والوسيلة الأكثر فعالية التي بموجبها تتمكن الإدارة العامة من اتخاذ القرارات وكافة الإجراءات التنظيمية اللازمة داخل المؤسسات أو المنظمات.

وبما أن الغاية من الاتصالات الجارية داخل التنظيمات هي إصدار المعلومات والتوجيهات الضرورية بشكل مفهوم وواضح للقيام بالعمل على أساس من التعاون النشيط بين كافة الأطراف، فإن ذلك سيؤدي بالضرورة إلى زيادة المهارة في العمل مع الرغبة فيه، وتكون النتيجة تكوين فريق عمل قادر على القيام بالعمل بصورة أجود وإنتاج أكبر[1].

2- الاتصال التفاعلي وعلاقته بالجماعات:

عندما يتكرر الاتصال والتفاعل بين الأفراد ذوي الاهتمام المشترك لمدة محددة من الزمن يتخذ بناء الجماعة نسقا ثابتا بدرجة معينة من العلاقات المتبادلة بين الأفراد تبعا لما يسهم به كل فرد في التفاعل، ومن اجل الفهم الأمثل للجماعة لابد من الكشف عن شبكة الاتصال في الجماعة، إذ يجب فهم التفاعل الذي يحدث بين أعضاء الجماعة سواء كانوا عضوين أو ثلاثة أو أكثر ويكون ذلك عن طريق تحديد نظام الاتصال الفعال أو طرق الاتصال وأبسط أنماط الاتصال تبدو في الجماعة الثنائية فكلما زاد عدد

[1]- إبراهيم العمري، السلوك الإنساني والعلاقات العامة، دار الجامعات المصرية، الإسكندرية، 1972، ص124.

أعضاء الجماعة زاد الاتصال تعقيدا[1]، ويرى "**هومانز**" أن أعلى أعضاء الجماعة وأكثرهم أمنا يكون أكثر قربا من مركز نشاط الجماعة، وأكثر تأثيرا وأكثر تعبيرا بحرية من خلال اتصالاتها، يختلف محتوى الاتصال باختلاف مكان الفرد، ففي جماعة المناقشة يقدم أصحاب المكانات العليا المعلومات والآراء العلمية بينما يمارس أصحاب المكانات الأقل درجة دورا سلبيا لا يتعدى التلقي، كما أن الاتصال بين أعضاء الجماعة يساعد على خلق ما يصطلح عليه تمايز الدور، حيث يخضع هذا التمايز لعدة اعتبارات منها أهداف الجماعة ونوع النشاط الذي تمارسه الجماعة، والمناخ السائد فيها فكلما كبرت الجماعة وازدادت توسعا كلما أدى ذلك للحد من إمكانية الاتصال والتفاعل أفرادها، ولذلك نجد أن تفاعل اتصال أفراد الجماعة لفترة محددة من الزمن تتكون جماعة ويظهر لها بناء ويلازم ذلك البناء وجود ظواهر أخرى تنشأ من عملية التفاعل الاتصالي والتفاعل بين الأفراد فتتحدد العادات والتقاليد والقيم والأخلاق وغيرها مما يمكن تسميتها المعايير الاجتماعية[2]، وهنا تجدر الإشارة إلى ما يلي:

- أن التكوين يلعب دورا هاما بالنسبة لتكوين العلاقات من خلال التفاعلات.

- تغيير الاتجاهات وتغيير سلوك أعضاء الجماعة يقتضي وجود الاتصال متبادل.

- أن الجماعات الأكثر إنتاجا تتميز بإقامة شبكة فعالة للاتصال أكثر ملائمة من تلك التي تقيمها الجماعات الأقل إنتاجا.

- كلما ارتفعت مكانة الفرد داخل الجماعة كلما ارتبط ذلك بمعاييرها وعندما ينحرف عن المعايير التي وضعتها الجماعة لنفسها فإنها غالبا ما تتغاضى عن ذلك ويمكن أن تصبح هدا معيارا أمام الأعضاء.

- كلما زادت درجة الاتصال لما زادت قوة الجماعة في تغيير وتعديل سلوك أفرادها[3].

---

[1] – مصطفى حجازي، المرجع السابق، ص75.

[2] – صلاح الدين محمد عبد الباقي، المرجع السابق، ص251.

[3] – ماجدة كمال علام، طريقة العمل مع الجماعات، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية ، مصر، 1995، ص75.

فالتفاعل الاتصالي هو وقود التفاعل الاجتماعي، فهو العملية التي بموجبها تنتقل الأفكار والمعلومات والمشاعر والخبرات بين الناس، فقد أصبح نجاح الإنسان في الحياة مرهون بقدرته على التواصل مع الآخرين؛ فنحن نتبادل كميات ونوعيات ضخمة من البيانات والمعلومات، بداية من السؤال عن الأحوال إلى تبادل المشاعر ونقل الأفكار، واستعراض الأخبار وتناقل وجهات النظر، فالفرد يمضي يومه متحدثاً أو مستمعاً، أو قارئاً؛ لذا فهو منغمساً ومُحاصراً في كل مكان أو زمان بنشاط اتصالي ما، حتى ولو بلغة جسده، إذن فعملية الاتصال هي الجسر الذي يصل الإنسان بالآخرين، لذا لابد لنا من إتقان أساسيات ومهارات الاتصال الفعال حتى نستطيع تحقيق أهدافنا وتحسين علاقاتنا بمحيطنا الاجتماعي، كما يسمح للفرد باكتساب مهارات جديدة تزيد من خبراته، وتنمي مهاراته وهذا عن طريق الاحتكاك بالآخرين، وبتبادل الخبرات يزيد التفاهم والثقة والتعاون بين أفراد المجتمع، هذا ما يسعى الأفراد الوصول إليه عن طريق التفاعل في الجماعات، والتي تعد عنصر مهم في تحقيق التفاعل الاجتماعي[1] .

3- الاتصال التفاعلي بالنسبة للمؤسسة في المجتمع:

للتفاعل الاتصالي بعد آخر يتعلق بخلق ثقافة مشتركة، بين أفراد التنظيم وبناء صورة مودة وايجابية عن المؤسسة، فإن المؤسسة منبع للتعلم الثقافي ، فمن خلالها يتم إعادة تنشئة الفرد، واكتسابه لقيم ومعايير وسلوكات جديدة، ويعتبر الكثير من الباحثين أن الهدف من التفاعل الاتصالي في المجتمع هو جعل المعلومة تمثل فلسفة المؤسسة، تاريخها تقاليدها، أهدافها وسياستها، من أجل خلق الشعور بالانتماء، وهذا لا ينعكس فقط على هوية المؤسسة، بل يتعداه إلى المجتمع ككل باعتبار المؤسسة أداة للبناء الاجتماعي، فبالنسبة للمؤسسة، تعتمد كافة العمليات الإدارية، على نظام الاتصال الفعال، مما يسمح بالتوجيه،

[1]- ماجدة كمال علام، المرجع السابق، ص389.

والتنسيق، إذ عن طريق فعالية الاتصال يمكن توفير المعلومات والبيانات التي تساعد على اختيار أفضل البدائل، والوصول إلى القرار الذي يتصف بالرشد[1].

بالإضافة إلى ذلك تعتمد العملية الاتصالية الفعالة على توجيه العاملين، بحيث يستطيع المسير باستخدام سبل الاتصال المتاحة، أن يحدد للعاملين أهداف المؤسسة بصفة عامة، وكذا الواجبات والأعمال التي تتوقع الإدارة منهم أن يؤدوها، كما يعتبر أداة فعالة لمواجهة الشائعات، وتسيير النزاعات التي قد تهدد المؤسسة[2].

وإذا انتقلنا إلى المؤسسات الناجحة سنجد أن التواصل هو قلب كل مؤسسة، فكل ما يتم إنجازه في مكان العمل ينتج عن التواصل، فالقراءة الجيدة والكتابة والتحدث ومهارات الاستماع والعرض وإدارة الوقت والاجتماعات والتفاوض جميعها مهارات ضرورية لنجاح المؤسسة وتحقيق أهدافها، لذا فإن نجاح الإدارة يتوقف إلى حدٍ كبير على فاعلية الاتصال داخلها، فالاتصالات الفعالة هي مفتاح الإدارة الرشيدة الفاعلة، حيث نجد أن الأكثر نجاحاً في عالم الأعمال اليوم، هي التي تُدرك أهمية هذه العملية الاتصالية على جميع المستويات والاتجاهات، فقد أصبح الاتصال الفعال ضرورة حتمية للمدير حتى ينجز مهامه الوظيفية بكفاءة، فلكي يخطط بشكل سليم يجب أن تتوافر لديه القدرة على توصيل رؤيته بشكل سليم إلى العاملين، ولكي ينظم جيداً يجب أن يشجع انسياب الاتصالات من أعلى إلى أسفل وبالعكس، بجانب الاتصالات على نفس المستوى الإداري، ولكي يقود بنجاح يجب أن يوجه العاملين إلى الأهداف المطلوبة، ولكي يراقب بفاعلية يجب أن يتصل بالمرؤوسين ليتابع التقدم في الأداء مؤكداً على تحقيق الأهداف ويتدخل بالتصحيح اللازم[3]، علاوة على أن التفاعل الاتصالي هو أساس عملية إقامة علاقات وطيدة مع الجماهير المستهدفة وأصحاب المصالح، بالإضافة إلى تقوية روح الجماعة، وتحقيق انتماء

[1]– خيري خليل الجميلي، الاتصال ووسائله في المجتمع الحديث، المكتب الجامعي الحديث، مصر، 1997، ص 24.

[2]– محمد بهجت جاد الله كشك، المنظمات وأسس إدارتها، دار الطباعة الحرة، مصر، 1995، ص 223

[3]– صلاح الدين محمد عبد الباقي، المرجع السابق، ص263.

الفرد إلى المجتمع واكتسابه هوية في محيطه، يسمح الاتصال الفعال برفع الروح المعنوية للأفراد، فهذه الأخيرة تتوقف بدرجة كبيرة على كفاءة وفعالية العلاقات الاجتماعية في المؤسسة لأنه من المهم للفرد معرفة لماذا يقوم بالعمل والأسلوب الأنسب لأدائه، وهذا ما يحفز الفرد، و يزيد من دافعتيه إلى العمل، ويحقق له الرضا الوظيفي[1].

4- تكنولوجيا الاتصال الرقمي وأثرها على التفاعل الاتصالي

أ- وضعية تكنولوجيات الاتصال الرقمية في فعالية تواصل المجتمع:

التواصل التكنولوجي الرقمي الفعّال بين أفراد المجتمع عامل لابد منه على اختلاف الحضارات والأديان والأمم والعوامل المحيطة، وكم من أمم أهملت العلاقات فكانت نهايتها الهلاك أو الضلال، من يريد البقاء عليه بالتواصل ومواكبة ما حوله من متغيرات ومنها التغيرات التكنولوجية التي أثرت في حياتنا إلى حد كبير والتي تعد إحدى أنواع النظريات العاملية التي تتضمّن أيضاً نظرية العامل الديموغرافي والإيكولوجي والاقتصادي والثقافي.

فعند تأملاتنا في ممارسات الناس اليومية أصبح استخدام تكنولوجيا الاتصال الرقمي في أخذ المعلومات واستخدام التطبيقات خصوصاً على الانترنت، أمرا أساسيا للعلاقات الضرورية على اختلاف المستويات الاجتماعية والثقافية والعلمية، كما أصبح انتشار الأجهزة الإلكترونية كبيراً في جميع مجالات حياة الإنسان، فازداد التعارف والتواصل بين الثقافات ومنها ما أثر على التكوين الأسري حيث أصبح البعض يرتبط بأجناس مختلفة ويختار جزئيات لحياته من خارج حدوده الجغرافية وخلفيته الثقافية بل وربما الدينية. وتكنولوجيا الاتصال حلقة تعود وترجع إلى الحاجة إلى التفاعل الاتصالي المجتمعي في مجال التكنولوجيا وتحسين الحياة على المستوى الفردي والمجتمعي ومنها تعود آثارها الإيجابية والسلبية على المجتمع نفسه،

[1]- عبد الغفار حنفي، السلوك التنظيمي وإدارة الأفراد، الدار الجامعية، لبنان، 1991، ص387.

والتكنولوجيا تُعد مُلبيا أساسيا لحاجة الإنسان لتوفير الوقت والجهد وإيجاد نمط حياة أسهل وأحدث يوفر له بناء نسيج فعّال من العلاقات الإنسانية مما يجعله في راحة وسعادة بين افرد مجتمعه.

وعندما نتحدّث عن النواة الأساسية في المجتمع وهي الأسرة، فنجد أن تطور التكنولوجيا أثّر بشكل كبير وملحوظ في طرق التواصل الأسري والعلاقات بين أفراد الأسرة الواحدة، فنجد أن التواصل الفعلي يتم استبداله بالمكالمات والرسائل، كما أن الانشغال بالإنترنت والأجهزة والألعاب أسهم بشكل كبير في تخفيف الساعات التي يقضيها أفراد الأسرة الواحدة معاً، وساهم بشكل كبير في التأثير على الأفكار والتوجهات نظراً لما يتم نشره وتداوله على مواقع التواصل الاجتماعي والتلفاز والمذياع والإنترنت.

وكذلك الأمر بالنسبة إلى نمط الحياة فنجد أن نمط الحياة السريع والسهل حلّ محل نمط الحياة البطيء والتقليدي، فمع انتشار التكنولوجيا التي تساعد الإنسان في تنظيم وتحسين نوعية حياته سَهُلَت حياة الإنسان وأصبحت سريعة الوتيرة في كسب العلاقات اليومية، ويستطيع الإلمام بأخبار العالم، والتواصل مع الأصدقاء والأهل الذين يقطن معهم أو الذين يعيشون خلف الحدود، هذا وقد أثرت تكنولوجيا الاتصال على التواصل الشخصي كذلك في المؤسسات فأصبحت العلاقات الاجتماعية الالكترونية هي المحرّك الأساس للتواصل الإنساني واستبدل ذلك بالكثير من التواصل الحقيقي بين الأفراد بل وحتى اللقاءات الشخصية تم استبدالها في كثير من الأحيان بالشات عبر الفيسبوك والواتس آب والعديد من التطبيقات المحادثة عبر الإنترنت مما ساهم في وجود مؤثرين ونشطاء اجتماعيين وخلق العديد من المواضيع والفعاليات التي يتم تغطيتها إلكترونياً، وأصبح التعامل مع هذه التكنولوجيا يعكس مدى خبرة واحترافية هؤلاء ، فكلما ألممت بجزئياتها واستخدمتها في العلاقات الاجتماعية كلما كانت أقرب أيضا للنظر في المستقبل المهني من قبل العديد من المستثمرين داخل نطاق المؤسسات[1].

[1]– مصطفى حجازي، المرجع السابق، ص86.

ب- أثار تكنولوجيا الاتصال على فعالية الاتصال في المؤسسات:

لا يمكن للمؤسسة أن تعيش إلا إذا كان لها اهتمام جاد بالاتصال الفعّال مع عمالها، وقاعدة نشاطاتها هي تأمين وضمان واستمرار هؤلاء العمال، وكلما زادت العلاقات الإنسانية بينها وبينهم وفهمت حاجاتهم بصورة أفضل كلما أعطت للأفراد قيمة أكبر وزادت من سمعتها واستمراريتها في المجتمع، ولتفهم حاجات أفرادها بصورة أفضل لابد من الاقتراب منهم قدر الإمكان، أي مضاعفة قنوات العمليات الاتصالية وإمكانيات تبادل المعلومات بين ممثليها والعاملين والمواطن، فإدخال تكنولوجيا الاتصال الحديثة لعب دورا كبيرا في إنتاج وتوزيع قواعد معطيات هائلة حول طريقة العمل ونمط العلاقات الاجتماعية لإفراد المؤسسة، بالإضافة إلى إتاحة المعلومات للمواطن للتعرف أكثر على المؤسسة وخدماتها[1].

إن ما تمتاز به تكنولوجيا الاتصال الحديثة من سرعة في الإنجاز ودقة وكفاءة عاليتين في الأداء ومرونة في تبادل المعلومات وتداولها جعل المؤسسات على اختلاف نشاطاتها، تعتمدها كمدخل من مدخلاتها، إلا أن هذا المدخل ساهم في تغيير جذري لأنماط العمل والتنظيم والاتصال، حيث سنحاول معرفة أهم هذه الآثار المترتبة عن تبني هذا المبتكر الجديد على نظام الاتصال وسير المؤسسة فيما يلي:

- **عملية الاتصال:**

إن خاصية السرعة في الأداء التي تتميز بها التقنيات الاتصالية الحديثة أدت في إحدى صورها إلى تحسين أساليب الاتصال بين الوحدات الإدارية على شكل نقل البيانات والمعلومات، سواء كان ذلك داخل المؤسسة أو خارجها، وكذلك حرية ممارسة ذلك الاتصال، حيث تحتفظ وسائط التقنية بسلامة المعلومات وسهولة انسيابها بيسر وسهولة، بحيث استطاعت المؤسسات عن طريق الحاسوب الاتصال بعدد من قواعد المعلومات، داخل الإدارة أو خارجها، للحصول على المعلومات التي تهمها، ويتم ذلك خصوصا عن طريق الشبكات المعلوماتية عبر الانترنت، وما تتيحه هذه الشبكات من المشاركة في الوقت، أو ما

[1]- حجاب محمد منير، المرجع السابق، ص159.

يطلق عليها بالمشاركة الزمنية، بمعنى أن إمكانية الوصول إلى أجهزة الإدخال والإخراج في الحاسوب المركزي متاح لعدة أشخاص في الوقت نفسه[1].

- **التحولات في مجال التوظيف وتنظيم العمل:**

نتج عن ثورة الاتصالات والمعلومات تحولات مهمة في أنماط التوظيف وهيكل المهن و أسلوب أداء العمل وذلك في:

- **الهياكل التنظيمية:** حيث تشير بعض الدراسات أن هناك تأثيرا واضحا لاستخدام التكنولوجيا الحديثة على الهياكل التنظيمية، التي تمثل: "البناء أو الإطار الذي يحدد التركيب الداخلي للمؤسسة، أي يوضح تقسيم العمل أفقيا ورأسيا، والوحدات الإدارية الأساسية والفرعية المكلفة بإنجاز هذه الأعمال" حيث يمكن الحاسوب من القيام بالعمل الإداري في نطاق ضيق وفعال، فبإمكانه جمع الوحدات وخلق تكامل تنظيمي بين دوائر كثيرة من المؤسسات ومصالحها، فلكثير من الأنشطة الإدارية من التقارب ما يسمح بإدماجها في نظام الحاسوب، هذا التقارب يمكن الموظفين من الاستفادة الكاملة من مجموعة الأنشطة في مكان واحد، استنادا إلى هذه المتغيرات التنظيمية التي يحدثها الحاسوب، فإن ذلك يفرض بالضرورة دمج أو إلغاء و استحداث بعض الأقسام أو الوحدات بالهيكل التنظيمي للمؤسسة[2].

- **تغيير نمط العلاقة التعاقدية بين العامل ورب العمل:** مما أثر في أسلوب أداء مناخ العمل، حيث أصبح هناك مزيد من الاعتماد على العمالة التي تعمل على حساب المؤسسات الحديثة، كما يتم اللجوء بشكل متزايد للعمالة بعض الوقت وليس كله كما هو الحال في البلدان المتقدمة[3].

- **تغيرات في التركيب المهني والمهاري لقوة العمل:** إذ بدأنا نشهد التقليص التدريجي لفئات العمالة الماهرة لصالح الفئات المهنية والفنية الأكثر اتصالا بأساليب تكنولوجيا الاتصال الحديثة، وهذا ما ساهم

[1] – إبراهيم العمري، المرجع السابق، ص135.

[2] – مصطفى حجازي، المرجع السابق، ص96.

[3] – إبراهيم العمري، المرجع السابق، ص139.

في استبدال اسم الموظف "بالتكنوقراطي" وهو الشخص الذي يمارس السلطة بفضل كفاءته التقنية، وبروز رؤية العقل "التكنوقراطي" المعتمد على الحاسوب، إلا أن هذا الأسلوب من شأنه التأثير السلبي على الشغل من خلال تقليص توظيف الأفراد، بالنسبة للمؤسسات المستفيدة من تكنولوجيا الاتصال الحديثة بشكل واسع، مما يؤدي إلى فقدان عدد كبير من مناصب العمل وتفشي البطالة، إضافة إلى أنه عند التعامل معها فإنها تحتاج إلى التدرب عليها لاكتساب عدد من المعارف والمهارات وللتمكن من تشغيلها والمحافظة عليها، وتقترح بعض الدراسات أنه بالرغم من حدوث بطالة في بعض المجالات نتيجة لاستخدام تكنولوجيا الاتصال وخاصة الحاسبات الآلية، فإن الحاجة ماسة إلى ممارسين للتعامل معها مما يقلل بدوره حجم البطالة التي يمكن أن تنجم عن إحلال التقنية محل الإنسان، والمطلوب في هذه الحالة هو أن يعمل ممارسوا التقنيات والمستفيدون متقاربين لتفادي السلبيات.

- **تغيرات في تنقلية العمل:** إذ أدت تكنولوجيا الاتصال الحديثة إلى تغيرات جذرية في مفهوم تنقلية العمل، فلم يعد مفهوم "التنقلية" مرتبط بالتنقلية الجغرافية، بل أصبح هناك تنقلية مجازية للعمل على الصعيد العالمي من خلال فضاء الاتصال الإلكتروني، وبالتالي لم يعد الموقع الجغرافي سجنا للواهب والقدرات التي تستطيع المساهمة في التقسيم الدولي للعمل[1].

- **عملية اتخاذ القرارات:**

تبين القرارات الإدارية قدرة المؤسسة في تسيير شؤونها ومستقبلها، وقد عرفت عملية اتخاذ القرار بأنها : "عملية الاختيار الأمثل بين بدائل متاحة لحل مشكلة ما، أو لتحقيق هدف معين"، وتحتاج عملية اتخاذ القرارات إلى عنصر مهم وهو المعلومات الصحيحة والتي وفرتها تكنولوجيا الاتصال الحديثة بشكل هائل خاصة ما تلعبه شبكة الإنترنيت في توفير المعلومات نتيجة انفتاحها على العديد من الأفراد والمؤسسات[2].

[1] – إبراهيم العمري، المرجع السابق، ص145.

[2] – مصطفى حجازي، المرجع السابق، ص108.

- **خلاصة الفصل:**

نستنتج مما سبق قوله في هذا الفصل أننا لا نريد أن يُفهم من هذا الموضوع، أننا تطرقنا من خلاله إلى كل الجوانب المتعلقة بتكنولوجيا الاتصال، على كثرتها وتشعبها التي تشملها ظاهرة الاتصال، والتي تبدأ من الأسرة إلى الجيرة إلى المجتمع بكل مكوناته وتنظيماته، بل اكتفينا بمحاولة إبراز أهمية التفاعلات الاتصالية والاجتماعية في بناء وتكوين علاقات إنسانية فعالة وجيدة داخل المجتمع والمؤسسة، وما يهمنا هنا إذن هو الدور الذي يلعبه الاتصال الفعال بين الأفراد في تكوين العلاقات الإنسانية داخل المجتمع، لأن الاتصال الفعال هو أساس النظم الاجتماعية، وهو عماد العلاقات التي تنشأ بين الناس لشتى الأغراض، بحيث يكون الهدف من تلك العلاقات هو العمل على تنمية روح التعاون بين الأفراد والجماعات، ففي المؤسسات مثلا يعد الاتصال الجيد أحد دعائمها الرئيسية، إذ تقوم معظم الأعمال والمهام على البيانات والحقائق المتبادلة بين الأفراد على اختلاف مستوياتهم داخل التنظيم، مما يساعد على ظهور التعاون في العمل وتجميع وجهات النظر والمعتقدات قصد إقناع العاملين والتأثير في سلوكهم.

الفصل الرابع

الإجراءات الميدانية

- تمهيد

أولا: نشأة البومتري وميدان الدراسة والهيكل التنظيمي للفرع البيومتري لبلدية الأغواط

1- نشأة البيومتري

2- ميدان الدراسة

3- الهيكل التنظيمي للفرع البيومتري لبلدية الأغواط

ثانيا : مجالات الدراسة

1- المجال المكاني

2- المجال البشري

3- المجال الزماني

ثالثا: المنهج المستخدم للدراسة

1- تعريف المنهج

2- منهج الدراسة

رابعا : أدوات وتقنيات جمع البيانات

1- المقابلة

2- الاستبيان

خامسا: عينة الدراسة وخصائصها

1- عينة البحث وكيفية اختيارها

2- خصائص العينة

سادسا: عرض وتحليل البيانات

1- الفرضية الجزئية الأولى

- عرض وتحليل بيانات الفرضية الجزئية الأولى

- مناقشة نتائج الفرضية

2- الفرضية الجزئية الثانية

- عرض وتحليل بيانات الفرضية الجزئية الثانية

- مناقشة نتائج الفرضية

3- الفرضية الجزئية الثالثة

- عرض وتحليل بيانات الفرضية الجزئية الثالثة

- مناقشة نتائج الفرضية

سابعا: الاستنتاج العام للدراسة

- تمهيد:

بعد تناولنا سابقا على تكنولوجيا الاتصال الرقمية، وأثرها الفعال في التفاعل الاتصالي لدى العاملين في المؤسسة، حيث وجدنا أنه في ظل التقلبات و التطورات التي تميز العالم، مما ألزم على المؤسسة التكيف مع هذه التطورات بما يخدم مصالحها و يحقق أهدافها، و العمل على دعمها للبنية التحتية للاتصالات و القوانين المنظمة لهذه الأنشطة، من هنا جاء هذا الفصل كدراسة ميدانية تسعى إلى تحديد اثر تكنولوجيا الاتصال الرقمية على التفاعل الاتصالي لدى العاملين في الفرع البيومتري لبلدية الاغواط، حيث سنحاول إسقاط الدراسة النظرية ميدانيا، من خلال دراسة و تقييم اثر تكنولوجيا الاتصال الرقمية على التفاعل الاتصالي لدى العاملين في مؤسسة الفرع البيومتري لبلدية الاغواط، من خلال الاستعانة بتصميم استبيان يحوي مجموعة من المعلومات و المؤشرات تساعدنا في دراسة الحالة بالإضافة إلى المقابلة و التي يتم من خلالها طرح أسئلة على أصحاب القرار بالمؤسسة محل الدراسة للإحاطة بأبعاد هذه الدراسة و استكمال و تفسير ما نحصل عليه من خلال الاستبيان السالف الذكر.

أولا: نشأة البومتري وميدان الدراسة والهيكل التنظيمي للفرع البيومتري لبلدية الأغواط

1- نشأة البيومتري

تنفيذا لمخطط عمل الحكومة الهادف إلى تحسين أداء الإدارة العمومية وجعله يتميز بالفعالية والشفافية، قامت وزارة الداخلية والجماعات المحلية بتجسيد عدة إنجازات هامة في مجال عصرنة المرفق العام باستعمال الوسائل التكنولوجية الحديثة، تهدف في مجملها إلى تمكين المواطن من خدمة عمومية ذات جودة ونوعية عالية، و من بين أهم هذه الإنجازات لسنة 2014 رقمنة جميع سجلات الحالة المدنية على المستوى الوطني وإحداث السجل الوطني الآلي للحالة المدنية و ربط كل البلديات و ملحقاتها الإدارية وكذا البعثات الدبلوماسية و الدوائر القنصلية به وهذا طبقا للقانون الجديد للحالة المدنية رقم 14-08 مؤرخ في 13 شوال عام 1435هـ الموافق لـ: 9 أوت 2014 يعدل و يتمم الأمر رقم 70-20 المؤرخ في 13 ذي الحجة عام 1389هـ الموافق لـ 19 فبراير 1970، و لقد مكن هذا الإنجاز من تمكين المواطن من استخراج كل وثائق الحالة المدنية بصفة آنية من أي بلدية أو ملحقة إدارية عبر الوطن دون أن يتكبد عناء التنقل إلى البلدية الأصلية خاصة بعد التحويل الجذري للمصالح البيومترية لاستخراج جواز السفر البيومتري و بطاقة التعريف الوطنية البيومترية من الدوائر إلى المقاطعات و البلديات ، كما تم تمكين الجالية الجزائرية المقيمة بالخارج من تقديم طلب الحصول على الوثائق الإدارية عبر الانترنت و الحصول عليها من الممثلية الدبلوماسية أو القنصلية المسجلين فيها.

بلدية الاغواط و على غرار بلديات الوطن من البلديات التي سعت وراء التغيير في مجال الإدارة وذلك من خلال استحداث المصلحة البيومترية و تتبع التنظيم العام رفقة الحالة المدنية ، و في هذا الصدد عمدت إلى توفير مقر للمصلحة و تجهيزه بجميع الأجهزة اللازمة لذلك مع توفير الموارد البشرية التي ستشرف على العملية و إخضاعهم إلى تكوين على مستوى الدائرة و الولاية لتحقيق الأهداف المسطرة

بعصرنة الإدارة من خلال إدخال تكنولوجيا الإعلام والاتصال، وكذا تقريب الإدارة من المواطن عن طريق تطوير الخدمات الإلكترونية، وكان ذلك جليا من خلال الدخول في تطبيق مشاريع إلكترونية تدريجيا، كجواز السفر و بطاقة التعريف الوطنية البيومتريين، والتي كان لها نصيب في الدخول للمشروع كانطلاقة لتطبيق الإدارة الإلكترونية.

المصلحة البيومترية فتحت أبوابها لكل مواطنيها، حيث تدعمت المصالح الإدارية لمدينة الاغواط بمصلحة جديدة تكون تابعة للبلدية مخصصة باستلام الملفات و استخراجها على تتمثل هذه الملفات في وثائق بيومترية كبطاقة التعريف الوطنية و جواز السفر، وقد تنقلت صفحة أخبار الأغواط لمسايرة الروتوشات النهائية قبل تسليم المصلحة ، وكما لاحظنا فريقا كاملا من مصلحة الحالة المدنية التابعة للفرع البلدي بالمعمورة يزاول مهاما و يبذل مجهودات جبارة من أجل إتمام الأشغال قبل الآجال المحددة.

و تتكون من أربعة مكاتب تسهر على خدمة المواطن هي:

- مكتب التنسيق والإعلام الآلي
- مكتب جواز السفر و بطاقة التعريف الوطنية البيومتريين
- مكتب ترقيم المركبات
- مكتب رخصة السياقة[1].

2- ميدان الدراسة:

إن ميدان الدراسة هو ذلك الميدان الذي يكون فيه العمل على البحث عن تلك الجوانب والمجالات التي تكون في لب موضوع البحث لذا فهو مجمل الجوانب والمحاور التي من شأنها إعطاء حوصلة حول تعريف بموضوع الدراسة المنشغلة على هذا الإطار وتقديم بطاقة استقرائية له في مجال الموضوع والمكان والزمان الذي حدث فيه هذا الإجراء أو الدراسة الاستطلاعية.

[1] – مصلحة مكتب التنسيق والإعلام الآلي، الفرع البيومتري لبلدية الأغواط، 2015

3- الهيكل التنظيمي للفرع البيومتري لبلدية الأغواط:

بعد استقبال المواطنين من طرف عون الاستقبال بالمصلحة البيومترية يقوم كل مكتب بمهامه بحسب نوع الطلب الوارد من المواطن، حيث أن الوظائف تنحصر كالآتي:

أ- مكتب التنسيق والإعلام الآلي[1]:

- التنسيق بين مختلف مصالح البلدية.
- القيام بكل عمليات الإعلام الآلي.
- ضبط البرامج لتعميم الإعلام الآلي عبر مختلف المصالح.

ب- مكتب جواز السفر و بطاقة التعريف الوطنية البيومتريين:

- **الإجراءات المتخذة من قبل البلدية:**

تم تحديد مكاتب و شباك كالآتي:

- شباك لاستقبال الملفات و القيام بعملية حجز المعلومات الأولية(Vérification) .
- مكتب لعمليتي الحجز الثانية (Saisie et Certification) .
- مكتب خاص بعملية أخذ البيانات البيومترية " الصورة و البصمات ، الإمضاء "(Enrôlement) .
- مكتب خاص بعملية التسليم.(Délivrance) .
- مكتب خاص بالخادم.(Serveur) .
- مكتب خاص بالمهندس.(Transfert) .
- تعيين مهندس في الإعلام الآلي ، 02 تقنيين سامين في الإعلام الآلي و عون حجز للإشراف على المصلحة.

كما تم إخضاع مستخدمي المصلحة إلى التكوين في مجال العمل.

[1] – مصلحة مكتب التنسيق والإعلام الآلي، المرجع السابق.

- **الإجراءات المتبعة:**

تبدأ عملية المعالجة بأخذ موعد خاص بكل مواطن باستعمال شبكة الانترنت موقع وزارة الداخلية و الجماعات المحلية ليرسل طلب المواطن إلى محطة التدقيق، يتم من خلالها حجز المعلومات الخاصة بالمواطن كما يتم مسح الصورة و شهادة الميلاد الخاصة بمقدم الطلب، بعد هذه العملية يتم إرسال الملف بعد التثبيت إلى محطة التدوين التي من خلالها يتم إدخال المعلومات المتعلقة بالأب و الأم ، تليها مرحلة المصادقة أين يتم التأكد من صحة المعلومات ثم إرسالها إلى محطة أخذ المعلومات البيومترية (البصمات– الصورة– الإمضاء) و في الأخير ترسل الملفات عن طريق موقع خاص بهذه العملية إلى مديرية السندات و الوثائق المؤمنة بالجزائر العاصمة.

بعد الانتهاء من عملية إصدار بطاقة التعريف الوطنية أو جواز السفر البيومتري على مستوى مديرية السندات و الوثائق المؤمنة ترسل إلى الولاية ثم إلى الدائرة بعدها إلى البلدية من أجل تسليمها إلى المواطن و ذلك بعد تسجيلها على مستوى الشبكة المحلية.[1]

ج– مكتب ترقيم المركبات:

في إطار تحسين الخدمة العمومية و تقريب أكثر للإدارة من المواطن ، تم انطلاق عملية لا مركزية استخراج بطاقات تسجيل المركبات على مستوى البلديات في سنة 2015 وهذا تنفيذا لتعليمات السيد وزير الداخلية و الجماعات المحلية و المتضمن تحويل إصدار بطاقة ترقيم المركبات من الدوائر إلى البلديات ، بلدية الاغواط باشرت عملية استقبال ملفات ترقيم المركبات الواردة من داخل الولاية وكذلك خارج الولاية في 2015 ، وهذا بغية معالجتها واستصدار البطاقة الرمادية للمواطن ، وكذلك استصدار بطاقة مراقبة للوافدين من خارج الولاية.

[1] – مصلحة مكتب التنسيق والإعلام الآلي، المرجع السابق.

المكتب يقدم أيضا خدمات في ما يخص توجيه المواطنين و تسهيل استخراج الوثائق عن طريق الشباك الموحد للحالة المدنية (استمارة معلومات + بطاقة الإقامة)، إضافة إلى تلقي الشكاوي و التصاريح الأمنية والإجابة عنها.

- **الإجراءات المتخذة من قبل البلدية:**

سخرت بلدية الاغواط كل الإمكانيات المادية و البشرية لانطلاق العملية ، و ذلك بتوفير مكتب مهيأ و مجهز بعتاد الإعلام الآلي، تم ربطه بالبطاقية الوطنية والبطاقية المحلية بالإضافة إلى تعيين موظفين مؤهلين أسندت لهم مهام هذا المكتب ، كما تم تحديد شباك خاص بإيداع و مراقبة الملفات الخاصة بالبطاقات الرمادية.[1]

د – مكتب رخصة السياقة:

في إطار مجهودات الدولة الرامية إلى عصرنة الإدارة الجزائرية وتحقيق مشروع الحكومة الإلكترونية تم تحويل عملية استخراج وثيقة رخصة السياقة من الدوائر إلى البلديات في سنة 2015، وفي السياق ذاته و استنادا لما جاء في توجيهات وزارة الداخلية و الجماعات المحلية باشرت بلدية الاغواط عملية استقبال ملفات رخصة السياقة ، حيث تم توفير جميع الإمكانيات المادية والبشرية لمباشرة العملية بالبلدية ، و ذلك بتحديد مكتب مجهز بوسائل الإعلام الآلي و ربطه بالشبكة الوطنية كما تم تحديد شباك خاص بإيداع الملفات الخاصة برخصة السياقة ، أما بالنسبة للمستخدمين ، فقد تم تسخير أعوان مؤهلين أسندت لهم مهام هذا المكتب و تم إخضاعهم إلى تكوين مكثف بالعاصمة و سطيف للتحكم في تقنيات الإعلام الآلي الخاصة بإصدار رخصة السياقة.

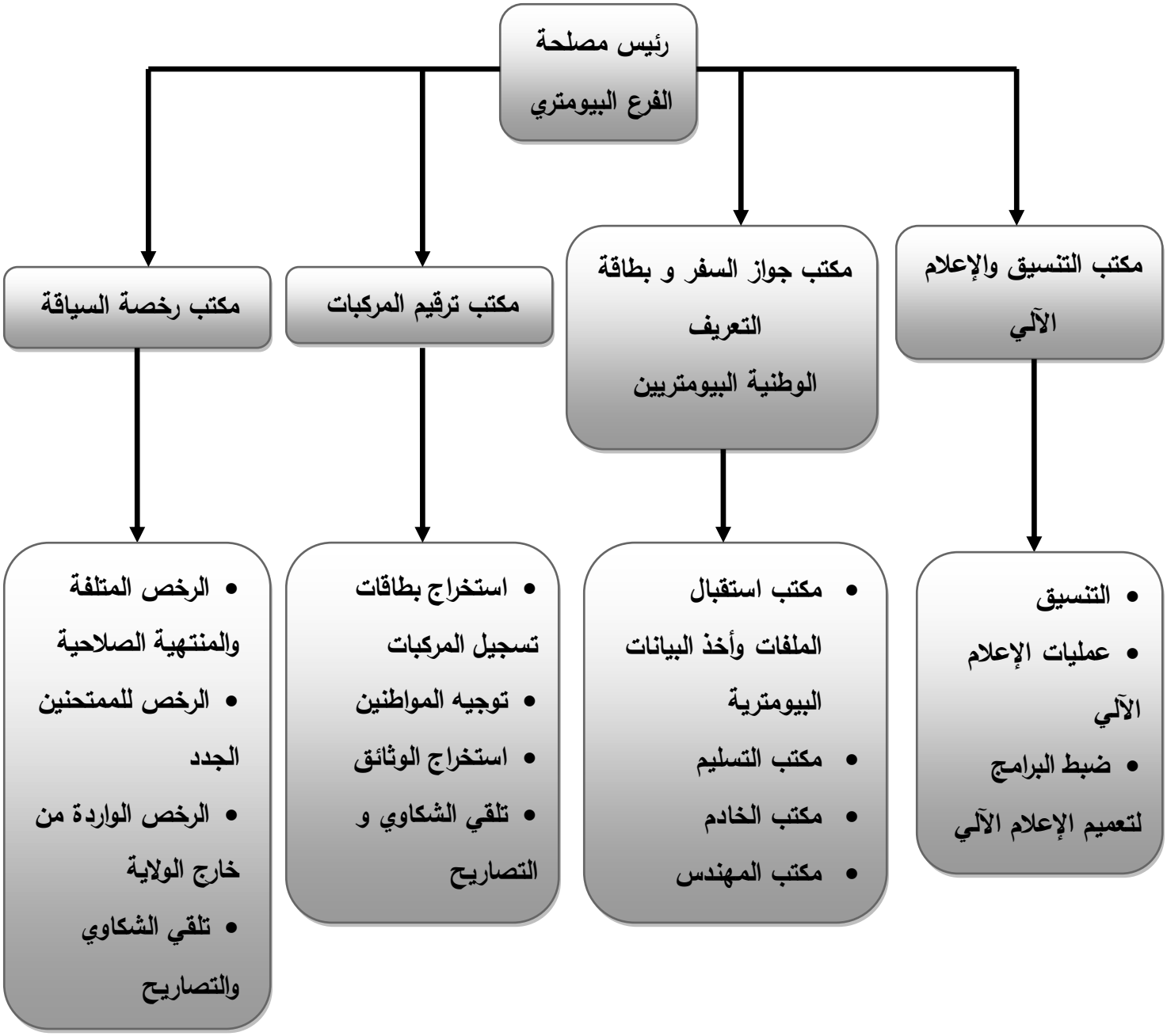
المكتب يقدم خدمات في ما يخص التكفل باستخراج رخص السياقة سواء بالنسبة للرخص المتلفة و المنتهية الصلاحية أو بالنسبة للرخص الاختبارية للممتحنين الجدد ، أما بالنسبة للرخص الواردة من خارج

[1] – مصلحة مكتب التنسيق والإعلام الآلي، المرجع السابق.

الولاية ، يوفر المكتب وصل إيداع في انتظار وصول شهادة الكفاءة لاستخراج الرخص ، كما يتلقى التصاريح و الشكاوي الأمنية و يجيب عنها، إضافة إلى استقبال المواطنين و تسهيل عملية استخراجهم للوثائق التالية : (شهادة الإقامة – استمارة المعلومات الشخصية) و هذا عن طريق الشباك الموحد للحالة المدنية[1].

[1] – مصلحة مكتب التنسيق والإعلام الآلي، المرجع السابق.

مخطط: الهيكل التنظيمي لمصلحة الفرع البيومتري لبلدية الأغواط



المصدر: مصلحة مكتب التنسيق والإعلام الآلي، الفرع البيومتري لبلدية الأغواط، 2015.

ثانيا : مجالات الدراسة:

1- المجال المكاني:

أجرينا دراستنا الميدانية بمؤسسة الفرع البيومتري لبلدية الأغواط، بحيث توجهنا إلى هذه المؤسسة الواقعة بحي بوعامر بالمعمورة، يحدها في جهة اليمين مؤسسة السجل التجاري، أما في الجهة اليسرى دار المحكمة القديمة، وقمنا بهذا البحث من اجل إجراء الدراسة العامة بالبحث عن المعلومات اللازمة في تحليل وتفسير الجانب النظري من الدراسة، وهذا لمعرفة علاقة النظري بالتطبيقي في هذا السياق.

2- المجال الزماني:

لقد قمنا بجولة استطلاعية أولية لميدان الدراسة قصد أخذ الإذن من إدارة مصلحة الفرع، وكانت تلك الزيارة في يوم: 2020/02/18 لجمع المادة الميدانية والتعرف على ميدان الدراسة، وبعدها زرنا الفرع مرة أخرى من اجل تنفيذ وتطبيق الاستمارة في يوم: 2020/03/02، بحيث دامت عملية تطبيق هذه الاستمارة خمسة أيام.

3- المجال البشري:

يتكون المورد البشري للفرع البيومتري لبلدية الاغواط إلى **38** موظف، وينقسمون إلى ثلاثة فئات وهي كالتالي:

1) إداريين.

2) تقنيون.

3) إطارات.[1]

[1] – مصلحة مكتب التنسيق والإعلام الآلي، المرجع السابق.

ثالثا: المنهج المستخدم للدراسة:

1- تعريف المنهج:

يمكن تحديد مفهوم المنهج على أنه: "هو الطريقة التي تتبع لكشف عن الحقائق بواسطة استخدام مجموعة من القواعد العامة ترتبط بتجميع البيانات وتحليلها حتى نصل إلى نتائج أو نتيجة معينة"[1].

2- منهج الدراسة:

إن طبيعة دراستنا التي تسعى إلى معرفة اثر تكنولوجيات الاتصال الرقمية في دعم التفاعل الاتصالي لدى الأفراد تحلل عن طريق مناهج وأساليب وطرق في البحث، و لهذا يختلف المنهج حسب المشكل المطروح والموضوع المعالج، ولذلك قمنا بالاعتماد على تحديد المنهج المناسب في كل مراحل البحث العلمي، بحيث يساعدنا في فهم وتبسيط الدراسة، فلذلك اعتمدنا على:

- **المنهج الوصفي التحليلي:**

تم إتباع المنهج الوصفي التحليلي مع طريقة معالجة الأفكار ولأنه: "يعتمد على وصف المفاهيم الواردة في الدراسة وصفا عمليا بهدف تحديد ملامحها وما تمتاز من خصائص تمهيدا لتحليلها"[2]، بمعنى أن الوصول إلى النتائج في هذا البحث قد يتم وفقا لتسلسل منطقي ابتداء من وصف العلاقة القائمة بين المفاهيم الأساسية في هذه الدراسة، ثم المنهج التحليلي هو الذي يعتمد على تحليل طبيعة العلاقات التي تم وصفها بناءا على المنهج السابق ومن ثم بيان النتائج بصورتها الواقعية وتقييم ما افرزه التحليل للعلاقات بين المفاهيم الأساسية، كما يتضح ذلك من خلال تفريغ البيانات وعرضها في شكل جداول

[1] – احمد بن مرسلي، مناهج البحث العلمي في علوم الإعلام والاتصال، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، ط2، 2005، ص 282.

[2] – نفس المرجع، ص285.

بيانية وتوضيحية، تساعدنا في فهم وشرح الظاهرة المدروسة، لهذا استخدمنا هذا المنهج الكمي و الكيفي الإحصائي الذي اعتمدنا فيه على أدوات تحليلية من بينها الاستبيان والمقابلة.

رابعا : أدوات وتقنيات جمع البيانات:

فيما يخص أدوات البحث و الدراسة فقد اعتمدنا في الجزء النظري من هذا البحث على مجموعة المراجع المتنوعة ما بين الكتب و المقالات و الرسائل و الملتقيات، أما عن أدوات الدراسة الميدانية فتمت باعتمادنا على أداة جمع البيانات من خلال الاستبيان و المقابلات، كما هي موضحة فيما يلي:

1 – المقابلة:

تعتبر مقابلة البحث من ضمن تقنيات جمع البيانات في العلوم الاجتماعية التي بفضلها يتم جمع البيانات والمعلومات بكمية هائلة حول أراء، اتجاهات، تصورات، معايير ... الخ، وتعرف المقابلة عموما بأنها : "التبادل اللفظي الذي يتخذ وجها لوجه بين القائم بالمقابلة وبين شخص آخر أو أشخاص آخرين"[1].

اعتمدنا على المقابلة في دراستنا هذه من اجل تقديم الأسئلة بطريقة شفوية في صميم الموضوع للأفراد داخل المؤسسة وذلك بطرح الباحث سؤالا عاما حول مشكلة البحث ومن خلال إجابة المبحوث يتسلل بطرح الأسئلة الأخرى.

لقد أجرينا هذه المقابلة مع رئيس مصلحة مكتب التنسيق والإعلام الآلي بالفرع البيومتري لبلدية الاغواط، وقد حاولنا قدر الإمكان كسب ثقته وذلك بشرح الموضوع وأهدافه، كما تعمدنا طرح الأسئلة بانتقاء المبحوثين كل حسب تخصصه، وقد استجاب أغلب المبحوثين لذلك، وحدثنا رئيس المصلحة عن الإطار الخاص بوضعية الاتصال والوسائل المستخدمة والتجديد الذي لحق هذه المؤسسة، كما ركز على التكنولوجيات الاتصالية المختلفة واستخداماتها وأدوارها وخدماتها وتأثيرها، وقد تم خاصة مع مسيري

[1] – حسن محمد الحسن، الأسس العلمية لمناهج البحث الاجتماعي، دار الطليعة، لبنان، ط2، 1996، ص 104.

الشبكات الاتصالية وبعض الإطارات المستخدمة لهذه التكنولوجيا وكيف أنها تساهم بشكل حيوي في التأثير على التفاعلات الاتصالية لدى عمال هذه المؤسسة من حيث الايجابية أو من حيث المعيقات والمشاكل التي تحول دون ذلك.

2- الاستبيان:

يعتبر الاستبيان من أدوات البحث الشائعة الاستعمال في العلوم الإنسانية، خاصة في علوم الإعلام والاتصال، حيث يستخدم في الحصول على معلومات دقيقة لا يستطيع الباحث ملاحظتها بنفسه في المجال المبحوث، وقد استخدمنا أسلوب الاستبيان كأداة رئيسية في البحث كونه :" يساعد الباحث على جمع المعلومات من عينة كبيرة العدد مهما تميزت بالانتشار أو التشتت، بالإضافة إلى أن عدم تدخل الباحث في التقرير الذاتي للمبحوثين أثناء الاستقصاء، ويوفر كثيرا من الوقت والجهد ويساعد على تصنيف البيانات وتبويبها، مما يرفع من درجة الثبات ودقة النتائج "[1].

حاولنا ربط الاستمارة بإشكالية وفروض الدراسة، وقصد الإجابة على الأسئلة الموجودة داخل الاستمارة، وقد كان استعمالنا بالاستمارة محاولة للوصول إلى معلومات تخدم الموضوع، حيث تم صياغة أسئلتها و عرضها على الأستاذ المشرف و كذلك موافقة الأساتذة المحكمين عليها بعد ذلك تم توزيعها على أفراد العينة في المؤسسة، ثم قمنا باسترجاع هذه الاستمارات من هذه المؤسسة وتم تفريغها يدويا، علما أن عدد الاستمارات كان **38** استمارة موزعة على مجتمع الدراسة فاسترجعنا **35** استمارة تم فرزها و ألغيت خمسة استمارات غير صالحة، أما **30** الباقية كانت صالحة للدراسة من جهة ومن جهة أخرى اعتمدنا على تبسيط الأسئلة لتسهيل عملية استيعابها، وقد انتظمت هذه الأسئلة في أربع محاور تجيب عن أسئلة الدراسة وهي:

[1]- محمد عبد الحميد، البحث العلمي في الدراسات الإعلامية، عالم الكتب، القاهرة، 2000، ص 106.

- **المحور الأول:** يتضمن بيانات شخصية.
- **المحور الثاني:** بيانات خاصة بالفرضية الأولى.
- **المحور الثالث:** بيانات خاصة بالفرضية الثانية.
- **المحور الرابع:** بيانات خاصة بالعلاقة بين متغيرات الدراسة.

خامسا: عينة الدراسة وخصائصها:

1- عينة البحث وكيفية اختيارها:

تختلف العينة و طريقة اختيارها، باختلاف المعلومات المراد جمعها، و قبل تصميم العينة يجب تحديد مجتمع الدراسة ومعرفة أفراده، وكلما زادت معرفة إطار العينة كلما تقلصت التحيزات التي قد تطرأ نتيجة الجهل به، فهي جزء من المجتمع الأصلي للبحث، يختارها الباحث بأساليب مختلفة وبطريقة تمثل هذا المجتمع الأصلي، وتحقق أغراض البحث وتغني الباحث من مشقة دراسة المجتمع بأكمله.[1]

وعلى اعتبار أن العينة أنواع فهي تعتبر الخطوة الأساسية في البحث لأنها تمهد للتحقيق الميداني، وتسهل الدراسة الإمبريقية، كما تختلف طريقة اختيار العينة باختلاف البحث، فالعينة التي اخترناها لدراستنا فهي العينة المسحية والتي تعني: " أن الباحث يختار عينة الدراسة بحيث تكون الفرصة متساوية لعينة الدراسة في عملية الاختيار، أي أن تكون ممثلة المجتمع الدراسة، و يتم ذلك من حيث إعطاء كل فرد أو وحدة من عينة الدراسة رقما، ومن ثم استخدام قائمة الأرقام الموجودة في معظم كتب الإحصاء لاختيار الأفراد أو الوحدات".[2]

[1] – محمد شفيق، الخطوات المنهجية لإعداد البحث العلمي، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، 2001، ص 115.

[2] – إبراهيم أبراش، المنهج العلمي وتطبيقاته في العلوم الاجتماعية، دار الشروق للنشر والتوزيع، الأردن، 2009، ص ص 67.

2- خصائص العينة:

على هذا الأساس فإن موضوعنا استدعى الاعتماد على هذه العينة المسحية، ولقد قمنا بعملية المسح لأفراد العينة من المجتمع المدروس، وهذا لأن مقتضيان البحث و طبيعته تقتضي ذلك، وعليه كان عدد موظفي مؤسسة الفرع البيومتري لبلدية الاغواط **30** موظف تؤخذ منها نسبة **78.95%** لنتحصل على **30.**

تم احتساب حجم العينة من خلال:

$$\text{حجم العينة} = \frac{\text{حجم المجتمع} \times \text{نسبة العينة}}{100} = \frac{38 \times 78.95}{100} = 30$$

سادسا: عرض وتحليل البيانات:

1- الفرضية الجزئية الأولى:

- يؤثر استخدام تكنولوجيا الاتصال الرقمية على أداء العاملين بالفرع البيومتري لبلدية الأغواط.

- **عرض وتحليل بيانات الفرضية الجزئية الأولى:**

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

الخيارات	التكرار	النسبة %
الإناث	21	%70
الذكور	09	%30
المجموع	30	%100

من انجاز الباحثين

التعليق:

يبين الجدول أن نسبة الموظفين الإناث في الفرع أعلى نسبة وهي حوالي **70%** بالمقارنة لعدد الذكور والذي هو بنسبة **30%** وتبدو نسبة الإناث مرتفعة مقارنة بنسبة الذكور.

ويؤكد هذا أن كون المرأة في الجزائر اكتسحت ميدان الشغل في السنوات الأخيرة، خصوصا وأنها فرضت نفسها في العديد من المجالات، إضافة إلى كون العمل المكتبي في المؤسسات من الوظائف التي تحبذنها الإناث مقارنة بالأعمال الأخرى التي تتطلب أعباء و تنقلات كثيرة، خاصة العمل في مجال الإدارة البيومترية.

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

الخيارات	التكرار	النسبة %
من 20 إلى 30 سنة	03	%10
من 31 إلى 40 سنة	15	%50
من 41 فما فوق	12	%40
المجموع	30	%100

من انجاز الباحثين

التعليق:

يتضح من خلال الجدول أن اكبر نسبة تقدر بـ **50%** و تمثل الفئة العمرية من 31 – 40 سنة في حين نجد **40%** تمثل الفئة العمرية من (41 فما فوق)، أما نسبة **10%** فهي تمثل الفئة العمرية وهي من (20 – 30) سنة.

ويدل هذا على أن معظم أفراد العينة هم شباب بالغي الأشد فهي مرحلة بذل العطاء والجهد، وهؤلاء الأفراد هم الذين يتحملون المسؤوليات ولديهم معارف وخبرات في العمل، لان الطاقة الشبابية تستوعب العمل في الإدارات كافة، وهذا يتناسب بمستوياتهم العلمية وخبراتهم المهنية داخل المؤسسة.

الجدول رقم (03): توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي:

الخيارات	التكرار	النسبة %
متوسط	00	%00
ثانوي	18	%60
جامعي	12	%40
المجموع	30	%100

من انجاز الباحثين

التعليق:

نرى من خلال الجدول أن اكبر نسبة هي **60%** والتي تمثل الفئة ذات المستوى التعليمي الثانوي، في حين نجد نسبة **40%** لأصحاب المستوى الجامعي، أما مستوى المتوسط فهو منعدم.

دلالة على أن المؤسسة تعتمد على الإطارات لان مستواهم جامعي نظرا لكونها تستوعب موظفين لديهم خبرة طويلة في العمل استطاعت تغطية نقص التعليم وفي تسيير شؤون المؤسسة، كما أن العينة المدروسة كلها تعمل في المكاتب، أي أن الأعمال تتطلب مجهودات فكرية وليست عضلية، دليل على ذلك الموظفين ورؤساء المصالح داخل المؤسسة نظرا لمستواهم العالي والكفء وهذا ما نجده على مستوى المناصب العليا تضم طاقة فكرية تساعد على تنظيم العمل وإعطائه أكثر ديناميكية في المؤسسة.

الجدول رقم (04): توزيع أفراد العينة حسب الحالة العائلية:

الخيارات	التكرار	النسبة %
أعزب	06	%20
متزوج	21	%70
مطلق	00	%00
أرمل	03	%10
المجموع	30	%100

من انجاز الباحثين

التعليق:

من خلال قراءتنا الإحصائية للحالة المدنية أو العائلية للفئة المبحوثة، نلاحظ أن اكبر نسبة هي **70%** وهي نسبة المتزوجين من أفراد العينة، تليها نسبة العزاب **20%** ونجد نسبة الأرامل بـ **10%** وفي الأخير نجد فئة المطلقين منعدمة.

وهذا راجع إلى درجة الاتصال الفعال، ودرجة الرضا الوظيفي ومشاركتهم في هذه العملية ترتبط أساسا بالوضعية النفسية الناجمة عن الحالة العائلية التي يعيشونها، فمن الناحية النفسية أن الفئات المتزوجة هي أكثر عملا وإنتاجا نتيجة إلى الثقة والتفاؤل والحيوية التي يبدونها على شخصيتهم، لهذا فمؤسسة الفرع البيومتري تفتخر بهؤلاء وبمجهوداتهم اتجاه المؤسسة.

الجدول رقم (05): توزيع أفراد العينة حسب الفئة المهنية:

الخيارات	التكرار	النسبة %
إداري	15	%50
تقني	03	%10
إطار	12	%40
المجموع	30	%100

من انجاز الباحثين

التعليق:

نلاحظ من خلال الجدول أن اكبر نسبة هي **50%** والتي تمثل فئة الإداريين، ونسبة **40%** تمثل الإطارات، و أما التقنيين فهي بنسبة **10%** فقط من الفئة المبحوثة.

ويؤكد هذا على الطابع الإداري والخدماتي المنتهج داخل المؤسسة، بما أن معظم عمال مؤسسة الفرع البيومتري لبلدية الاغواط هم إداريين وإطارات إذا فان طابع المؤسسة أصلا هو طابع إداري، لكون هذه الفئة كلها موصولة بتكنولوجيات الاتصالية الحديثة، ونظرا لمكانتها الوظيفية في مؤسسة الفرع البيومتري خاصة وأنها تتولى عمليات التسيير والتي تتطلب اتصالا أسرع وأكثر فاعلية، كذلك مما يعكس أسلوب العمل الالكتروني في المؤسسة.

الجدول رقم (06): توزيع أفراد العينة حسب الأقدمية:

الخيارات	التكرار	النسبة %
من5 سنوات فأقل	18	%60
من 6 سنوات فأكثر	12	%40
المجموع	30	%100

من انجاز الباحثين

التعليق:

من خلال الجدول نرى أن اكبر نسبة هي **60%** والتي تمثل 5 سنوات فاقل، في حين نجد **40%** تمثل من 6 سنوات فأكثر.

ونستخلص من هنا أن السبب في ذلك يرجع إلى الخبرة والكفاءة الإدارية، لأن أصلا الإدارة البيومترية حديثة النشأة وكذلك استنادا إلى العمال فمعظمهم جدد قليلي التجربة في العمل داخل المؤسسة نظرا لكون مؤسسة الفرع البيومتري تحاول التجديد في مواردها البشرية، للاستفادة من الطاقات الفكرية التي تخرجها الجامعات الجزائرية، والتي تكون أكثر قابلية للعمل وأكثر مسايرة للتطورات الحاصلة والمبتكرات الجديدة، إن الأقدمية في العمل تكسب الفرد خبرة في سيرورة أداء الأعمال، بحيث تعود على المؤسسة بفوائد للتقدم نحو الأحسن.

الجدول رقم (07):

استعمال تكنولوجيات الاتصال الرقمية باستمرار

الخيارات	التكرار	النسبة %
نعم	21	%70
لا	09	%30
المجموع	30	%100

من انجاز الباحثين

التعليق:

يتضح لنا من خلال الجدول أن اكبر نسبة هي **70%** من إجمالي الفئة المبحوثة ترى أنه هنالك استعمال لتكنولوجيات الاتصال الرقمية في إدارة مؤسستهم بصفة مستمرة، في حين نجد نسبة قليلة والتي تقدر بحوالي **30%** الذين ينظرون أو يرون عكس ذلك.

وهذا ما يعود إلى ثقافة وأسلوب العامل في عمله، فمعظم ايجابيات تكنولوجيا الاتصال الرقمية تسعى إلى ترتيب الأداءات وتسهيل سبل العمل لأنها تخلق وجود اتصال فعال بين العمال وبين الإدارة ، فاستمرارية نشاطها يجعلها تساهم بشكل كبير في تقوية الروابط الاجتماعية والمهنية بين العمال ومؤسستهم، ومساهمتها أيضا في تحسين الخبرة والجودة، مما تجعل المواطن في صورة قريبة جدا للمؤسسة وما تقدمه له من خدمة، في حين الذين يصرحون بعدم استعمال تكنولوجيا الاتصال في إدارتهم باستمرارية لأنهم لا يأبهون لذلك فمجال التكوين والتدريب يكفيهم ويسعى بهم إلى خلق فرص الإبداع والتفاني في أداءهم، بالإضافة إلى ثقتهم في خبراتهم وتجاربهم العملية اليومية.

الجدول رقم (08):

تأثير استخدام تكنولوجيات الاتصال الرقمية على الاستقرار المهني

الخيارات	التكرار	النسبة %
نعم	18	%60
لا	03	%10
أحيانا	09	30
المجموع	30	%100

من انجاز الباحثين

التعليق:

نلاحظ من خلال الجدول أن نسبة **60%** من الفئة المبحوثة يرون أن استخدام لوسائل التكنولوجيا يؤثر سلبا أو إيجابا على الاستقرار المهني للفرد في مؤسسته، في حين نجد نسبة **30%** من أفراد العينة ترى انه أحيانا ما يكون هناك تأثير، أما نسبة **10%** تجزم بأنه لا يوجد تأثير في أي شيء عند استخدام لهذه الوسائل.

نستنتج انه يعود سبب هذا التأثير إلى حسن أو سوء الاستغلال لتكنولوجيا الاتصال الرقمية في المؤسسة، وهذا راجع أيضا إلى مدى الخبرة والكفاءة في أداءها بصفة ايجابية وعقلانية، مما يجعلهم يتفادون كل المشاكل والمعيقات التي تهدد من استقرارهم المهني خاصة في الاستخدامات التي تعرقل من سير العمل وعلى استمرارية ونشاط المؤسسة وسمعتها للمواطن بصفة عامة ولعمالها بصفة خاصة، أما الذين يرون انه أحيانا ما يكون هنالك تأثير بالنسبة لتكنولوجيا الاتصال الرقمي على الاستقرار المهني

فهو ناتج عن ثقافة العامل أو المسؤول في الاستخدام، سواء من حيث العمل والأداء أو من حيث العلاقات المهنية والروابط الاتصالية بين الرؤساء والمرؤوسين، مما تولد أثار على الاستقرار داخل المؤسسة، فقد تكون هذه الآثار سلبية كالمشاكل والمعيقات أو تكون ايجابية كتعزيز الروابط الإنسانية بين الأفراد وخلق الإبداع والعمل.

الجدول رقم (09):

علاقة الفئة المهنية بمساهمة تكنولوجيات الاتصال الرقمية في تطوير مستوى الأداء في العمل

المهنة / المتغير	إداري		تقني		إطار		المجموع	
	التكرار	النسبة%	التكرار	النسبة%	التكرار	النسبة%	التكرار	النسبة%
نعم	12	%80	03	%100	09	%75	24	%80
لا	03	%20	00	%00	03	%25	06	%20
المجموع	15	%100	03	%100	12	%100	30	%100

من انجاز الباحثين

التعليق:

نلاحظ من خلال أعلاه أن أعلى نسبة قدرت بـ **80%** لتمثل أغلبية المبحوثين الذين صرحوا بأن تكنولوجيات الاتصال الرقمية ساهمت في تطوير أدائهم بالعمل ويقابلها جميع التقنيين، في حين نجد من لا يرون أن تكنولوجيات الاتصال الرقمية لا تساهم في تطوير أدائهم فقدرت بـ **20%** يقابلها نسبة الإطارات بـ **25%**.

نستنتج أن الأغلبية تعتقد أن تكنولوجيات الاتصال الرقمية لها دور فعال في رفع من مستوى الأداء للعمل راجع ذلك لدور التكنولوجيا في التأثير على الأفراد من خلال تسهيل لهم أعمالهم في أسرع وقت وأكثر دقة وكذا بأقل جهد ممكن، بالإضافة إلى الثقافة التنظيمية التي يكتسبها العمال جراء الاستغلال الأمثل للتكنولوجيا نتيجة الدوام واكتساب المعارف والخبرة، مما يؤكد لنا أن تكنولوجيا الاتصال المتبعة بالمؤسسة تلبي حاجيات العمال لتحقق لهم اشباعات العملية الاتصالية بعملهم، في حين الذين لا يرون أن تكنولوجيا المعلومات لا ترفع مستواهم راجع إلى عدم شعورهم بالإضافة التي تقدمها التكنولوجيا من كون أن مستواهم عال مما تؤكده النتائج الموجودة لدى الإطارات الذين يرون أن التكوين والتدريب يساهم أكثر في رفع المستوى من التكنولوجيا التي يعتبرونها وسيلة تساعد وتسهل العمل لمواكبة التغيرات الحاصلة على المجتمع.

الجدول رقم (10):

تأثير تكنولوجيات الاتصال الرقمية على الأداء داخل العمل

الخيارات	التكرار	النسبة %
ايجابي	27	%90
سلبي	00	%00
لا تؤثر	03	%10
المجموع	30	%100

من انجاز الباحثين

التعليق:

من خلال هذا الجدول نلاحظ أن اكبر نسبة **90%** من الفئة المبحوثة يرون أن تأثير وسائل التكنولوجيا على الأداء ايجابي، في حين نجد نسبة **10%** من العينة المبحوثة ترى انه لا وجود لتأثيرات، أما الفئة التي ترى أن هذا التأثير له ردود سلبية على الأداء فهي منعدمة تماما.

وهذا دليل على أن هذا التأثير له خلفية واضحة في مجال الاتصال الفعال وفي مجال العمل على مستوى الأداء والخبرة الفنية فهو موجود في المؤسسة، فأضاف شيئا من الإبداع والتطوير فيها، فتعد الاتصالات و المعلومات وظيفتين من الوظائف والمهام والأنشطة الرئيسية للإدارة، إذ أنها في أي مؤسسة من المؤسسات تهدف إلى ربط العاملين بعضهم ببعض، وكذا ربطهم بالبيئة الخارجية المتعامل معها، والإعداد لتقبل التغيير، والى جانب ذلك مدى حرسها على الأداء الأفضل وتحسين النوعية الخدماتية التي يقدمها العمال داخل المؤسسة بميزة رفيعة وخبرة جيدة، وذو رؤية إستراتيجية في رسم أهداف وسياسات المؤسسة.

الجدول رقم (11):

علاقة الأقدمية بوجود تكنولوجيات الاتصال الرقمية في المؤسسة

الأقدمية / المتغير	من 5 سنوات فاقل		من 6 سنوات فأكثر		المجموع	
	التكرار	النسبة%	التكرار	النسبة%	التكرار	النسبة%
نعم	16	%88.89	11	%91.67	27	%90
لا	02	%11.11	01	%8.33	03	%10
المجموع	18	%100	12	%100	30	%100

من انجاز الباحثين

التعليق:

نلاحظ من خلال الجدول أن اكبر قدرت بـ **90%** من المبحوثين الذين اقروا بضرورة وجود تكنولوجيا الاتصال الرقمية بالمؤسسة تقابلها نسبة **91.67%** تحصلت عليها فئات الأقدمية من **6** سنوات فما فوق صرحت بضرورة وجود تكنولوجيات الاتصال الرقمية في المؤسسة، في حين نجد من الفئات المبحوثة ترى عكس ذلك وقدرت بحوالي **10%** حيث تقابلها نسبة **11.11%** لدى المبحوثين ذوي الأقدمية الأقل المحددة من **5** سنوات فاقل

من خلال هذا الجدول نستنتج أن فئات الأقدمية التي ترى أنه لا بد من وجود طرق وأساليب ووسائل تكنولوجية في أي مؤسسة خاصة منها الخدماتية والاقتصادية لأنها تسهل العمل وتقلل الوقت والتكاليف، لأن المؤسسة مبنية على خبرة وثقافات الأفراد في العمل والى مرجعية الاستخدام لهذه الوسائل، لهذا الغرض فان التكنولوجيا الرقمية لها دور كبير في أي مؤسسة وفي أي طابع تمارسه خاصة في عصرنا

الحالي، فهي تسهل العمل وتربح في الوقت والتكلفة وتساعد في المهام بشكل عام لدى الأفراد وتوفر حتى المعلومات اللازمة لهم مما يسمح لهم بتفاني في العمل وتطوير خبراتهم داخل المؤسسة، في حين الذين يرون انه لا ضرورة في وجود تكنولوجيا الاتصال الرقمية في المؤسسة هذا مبدأه التمكين الفكري والكفاءة المهنية للعامل وما يحمله من رصيد يجعله يستغنى عن ما هو الكتروني إلى ما هو عقلي يدوي أساسه التفاني والإبداع في كافة مجالات العمل داخل المؤسسة.

الجدول رقم (12):

مساهمة استخدام تكنولوجيات الاتصال الرقمية في الحصول على المعلومات في الوقت المناسب

الخيارات	التكرار	النسبة %
نعم	09	%30
لا	06	%20
أحيانا	15	%50
المجموع	30	%100

من انجاز الباحثين

التعليق:

نلاحظ من خلال الجدول أن اكبر نسبة هي **50%** من الفئة المبحوثة ترى أن الأساليب التكنولوجية الرقمية تساعد أحيانا في الحصول على المعلومات في الأوقات المناسبة، أما نسبة **30%** من الفئة ترى أن هذه التكنولوجيا تعطي المعلومات في الوقت المناسب، في حين نجد نسبة قدرت بـ **20 %** من باقي الفئة ترى أنه لا تساعد هذه الوسائل في ذلك.

وهنا نستنتج أن التكنولوجيا بحد ذاتها هي موكب المعلومات ومعالجتها فهي مقرونة ضمن متطلبات الأفراد وعلى حسب احتياجاتهم لهذه المعلومات في وقتها خاصة في العمل الروتيني اليومي، والدليل في ذلك هو أن التكنولوجيا الرقمية في المؤسسة لها تأثير ايجابي على رفع أداء العاملين، وذلك في إيصال المعلومات في الوقت المناسب وتحقيق جو ومناخ تنظيمي لهم، و تأدية مهامهم بالدقة والسرعة مما يحقق رفع أدائهم داخل المؤسسة، وهذا راجع على حسب التحديثات والتحيينات لهذه الأساليب والبرامج وعلى حسب مقتضيات الوقت وانشغالات الأفراد، فمن هذا المنطلق نتوصل إلى أنه بغياب تكنولوجيا الاتصال الرقمية خاصة في وقتها يصبح التنظيم عديم الجدوى، فالاتصال إذن ضروري لتوصيل المعلومات التي ستبني عليها المؤسسة إستراتيجيتها وأهدافها.

الجدول رقم (13):

مساهمة تكنولوجيا الاتصال الرقمي على زيادة الفعالية داخل العمل

الخيارات	التكرار	النسبة %
نعم	21	%70
لا	09	%30
المجموع	30	%100

من انجاز الباحثين

التعليق:

نرى من خلال الجدول أن اكبر نسبة **70%** من العينة ترى أن التكنولوجيا الرقمية تعمل على زيادة التفاعل أثناء العمل في المؤسسة، أما نسبة **30%** من العينة ترى بأن هذه التكنولوجيات لا تساعدهم في ذلك.

وهذا ما يعود إلى أن وسائل التكنولوجيا الرقمية مربوطة بالأداء وتفاعل الفرد معها فلا بد أن تساهم بدورها في زيادة التفاعل وتكيف الفرد مع الأداء ومدى حرسه عليه، لأنها تساعدهم في تحقيق أداء عملهم بطريقة أفضل وتحسين النوعية الخدماتية التي يقدمها الأفراد داخل المؤسسة بميزة رفيعة وخبرة جيدة، بحيث يعمل نظام الاتصال على زيادة رغبة العمال في العمل بتنسيق جهودهم، أو إحداث علاقات عمل فيما بينهم، وتدعيم المشاركة الفردية والجماعية ورفع من أداء العاملين لتحقيق أهداف المؤسسة، في حين الذين يرون أن مساهمة تكنولوجيا الاتصال الرقمي على زيادة الفعالية داخل العمل غير موجودة هذا راجع إلى كون مجال العلاقات الاجتماعية العامة هي أساس التفاعل في العمل والإبداع لأنها الرابط الوحيد الذي يجمع العامل بعمله ويعطيه الانسجام الكافي بمؤسسته وبزملائه.

- **مناقشة نتائج الفرضية:**

من خلال النتائج المحصل عليها نجد أن خطة الفرع البيومتري قامت بتعميم استخدام تكنولوجيا الاتصال الرقمية في جميع مكاتبها وأقسامها، وتوطين الأعمال الإلكترونية كمنهج إداري، في خضم الثورة المعلوماتية الحاصلة في الوقت الحالي كبرهنة منها على المرونة وجودة تقديم الخدمة، وشدة التكيف مع المستجدات، إذ يعد هذا مشروعا يستحق التقدير لما له من دور في تعزيز أداء المؤسسات الإدارية الجزائرية، وتحسين مستوى الخدمات ومنحها طابع الجدة، وتطوير أساليب التنظيم وتقليل المستويات الإدارية وسهولة الاتصالات المفعّلة، باعتباره يكسب كل عامل حق التواصل بالمسؤول والمواطن مباشرة دون وسيط، من خلال جعل الإدارة إلكترونية بحتة وتجهيزها بكافة متطلباتها من تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

فمن خلال نتائج الجداول المبينة على الفرضية سابقا أن مسار استخدام تكنولوجيا الاتصال الرقمية لدى مؤسسة الفرع البيومتري والعاملين هو من أجل جني ثمار ذلك في انتشار ثقافة العمل الآني، وتسهيل

كافة العمليات الإدارية بكفاءة وبطريقة إلكترونية تضمن شفافية، وأمن وجودة المعلومات، وتتعدى صفة الورقية وتكدساتها، إلى جانب تحقيق مرونة أكبر في العمل وتضييق الفجوات في المستويات الإدارية، ما يوفر التقارب الوظيفي وتمكين العامل من توطيد العلاقات الإنسانية مع أفراد المؤسسة ككل من جهة والتخصص من جهة أخرى عن طريق التدريب.

ولم يعد هذا من قبيل الصدفة أن تكون مؤسسة الفرع البيومتري لبلدية الاغواط، إحدى الأمثلة الحية عن المؤسسات الجزائرية، التي تتناغم فيها التحديات بين اكتساب تكنولوجيا المعلومات والاتصال، وبين ترقية المورد البشري، وتنمية أدائه من خلال بلورة أفكار واعية ومدركة حقا لما تمليه التكنولوجيات الرقمية الجديدة من أثر بارز للتكيف مع وتيرة المتغيرات، لتحقيق ميزة في الأداء عظمى سواء من المورد البشري المؤهل أو التجهيز الفخم من التكنولوجيا كصورة عصرية لمؤسسة جزائرية، تسعى إلى تحويل إدارتها إلى إدارة إلكترونية بحتة لمؤسسة الفرع البيومتري لبلدية الاغواط.

2- الفرضية الجزئية الثانية:

- تساهم تكنولوجيات الاتصال الرقمية في دعم التفاعل الاتصالي لدى العاملين بالفرع البيومتري لبلدية الأغواط.

- **عرض وتحليل بيانات الفرضية الجزئية الثانية:**

الجدول رقم (14):

مساعدة تكنولوجيات الاتصال الرقمية العامل في التفاعل والتواصل مع زملائه

الخيارات	التكرار	النسبة %
نعم	18	%60
لا	12	%40
المجموع	30	%100

من انجاز الباحثين

التعليق:

نلاحظ من خلال الجدول أن اكبر نسبة هي **60%** من العينة المدروسة ترى أن التكنولوجيا تساهم في تواصل العامل مع زملائه، في حين نجد نسبة **40%** من العينة ترى أن التكنولوجيا الرقمية لا تساعد العامل في التفاعل مع زملائه.

الدلالة على ذلك هو العلاقة الوطيدة بين العمال والمتمثلة في الصداقة والتعاون والمشاركة، لان التكنولوجيا بحاجة إلى من يتحكم بها ويجعل مقتضاها هو التواصل والتفاعل الإنساني فبمقدورها أن يشارك الفرد الآخرين في العمل والخبرات وتنفيذها على مستويات عدة فهي المحدد أو المعيار في تحديد

الاتصال الفعال بين الأفراد وتحديد علاقاتهم فيما بينهم والحفاظ على العلاقات الجماعية وتعديلها، وفتح مجال الإبداع والتطوير بين بعضهم البعض في المؤسسة، لهذا تعبر تكنولوجيا الرقمية عن عملية اجتماعية مبنية على تبادل الآراء والأفكار من أجل نقل المعارف والخبرات بين العمال، عبر وسائل مختلفة تعددت وتطورت عبر الزمان والظروف.

الجدول رقم (15):

علاقة الجنس بتسهيل استخدام تكنولوجيات الاتصال الرقمية في التواصل مع المواطن

الجنس / المتغير	ذكر		أنثى		المجموع	
	التكرار	النسبة%	التكرار	النسبة%	التكرار	النسبة%
نعم	09	%100	21	%100	30	%100
لا	00	%00	00	%00	00	%00
المجموع	09	%100	21	%100	30	%100

من انجاز الباحثين

التعليق:

نرى من خلال الجدول أن النسبة الإجمالية **100%** من المبحوثين سواء الذكور والإناث كلهم يرون أن استخدام لوسائل التكنولوجيا تسهل التواصل مع المواطن وتقديم الخدمة المشرفة له ، في حين انعدام من يرى عكس ذلك

والدليل على ذلك هو مدى مرونة استخدام والتعامل مع هذه التكنولوجيا في تسهيل العمل والاتصال والتفاعل مع المواطن فالطابع المؤسسة وميدان عملها يسمح لها بالتواصل مع الزبائن والمواطنين وتقديم

الخدمة اللازمة والمشرفة وبجودة عالية، كل هذا من اجل كسب رضا المواطن والحفاظ على بقاء وسمعة المؤسسة وتواصلها الدائم معهم، من خلال ربط العامل مع المواطن ومع التنظيم لتكوين فسيفساء إبداعية، بحيث تخلق حركة تكنولوجيا الاتصال الرقمية عن طريق توليد تدفقات للمعلومات وتوسيع التبادل في كل يوم بين مختلف العناصر الفاعلة في المؤسسة، دلالة على إستراتيجية المؤسسة في تكوين أفرادها وتمكنهم من التكنولوجيا وتحكمهم فيها مما سهل لهم عملية التواصل مع المواطنين.

الجدول رقم (16):

الرضا عن استخدام تكنولوجيات الاتصال الرقمية في المؤسسة

الخيارات	التكرار	النسبة %
نعم	24	%80
لا	06	%20
المجموع	30	%100

من انجاز الباحثين

التعليق:

نلاحظ من خلال الجدول هناك اكبر نسبة وهي 80% من العينة التي تصرح بأنها راضية بنتائج استخدامات التكنولوجيا الرقمية في المؤسسة خاصة في العصر الحالي، ونسبة 20% اقل بكثير من النسبة الأولى غير راضين بهذا الاستخدام.

نستنتج أن الأغلبية تعتقد انه هنالك رضا عن استخدام تكنولوجيات الاتصال الرقمية في المؤسسة لان الواجب هو ضرورة حتمية للتكيف والتأقلم مع هذه المعارف وكسب رصيد كبير منها على الأقل ثقافة

التعامل معها، فتأثير ذلك على أداءهم وعلى علاقتهم بالوسائل وبالإدارة والآخرين وحتى على مستوى طموحهم في تحقيق الأهداف الخاصة والعامة وكل هذا ينعكس على رضاهم الوظيفي، فتكنولوجيا الاتصال هي التي يتم من خلالها تخفيض الضغوطات النفسية في العمل و تبادل المعلومات بطريقة منظمة، ويجب الأخذ بعين الاعتبار بالتعليمات والقوانين قصد الفهم الجيد لاستخداماتها داخل المؤسسة، أما الفئة التي ترى عكس ذلك وتصرح بان الرضا ينتج عن أمور غير التكنولوجيا الرقمية فهي مرتبطة بعوامل مادية ونفسية واجتماعية إنسانية قد تكون مثلا حوافز أو تفاعلات بين أفراد الجماعة في العمل، والسبب في ذلك أيضا هو عدم معرفة العمال ماذا يتبعون في طريقة عملهم داخل المؤسسة باستخدام هذه التكنولوجيات لطبيعة تعقيدها في الأداء.

الجدول رقم (17):

عمل المؤسسة على تطوير مستوى استخدام تكنولوجيات الاتصال الرقمية

الخيارات	التكرار	النسبة %
نعم	27	%90
لا	03	%10
المجموع	30	%100

من انجاز الباحثين

التعليق:

يتبين من خلال الجدول أن اكبر نسبة هي **90%** من الفئة المدروسة ترى أن مؤسستهم فكرت في تطوير مستويات استخدام التكنولوجيا الرقمية، في حين نجد نسبة **10%** من عينة الدراسة لم تفكر مؤسستهم في تطوير هذا الاستخدام.

دلالة على إستراتيجية المؤسسة فهو من اجل تطوير المؤسسة وتحسين الخدمة وتحديث برامجها وعتادها لكسب رضا الفرد المواطن، مقابل في ذلك تثقيف الأفراد وتدريبهم وتكوينهم لهذه الوسائل كي تكون المعرفة الفنية لاستخدامها والتكيف معها والإبداع فيها، وهذا راجع إلى مدى الثقة التي تكتسبها المؤسسة ونظرتها التي توحي إلى أن التطوير والتكوين وتحسين كذا الوسائل والعتاد سوف يغير من نمط العمل والعلاقات والأداء وكذا سوف يتحسن أفرادها في أدائهم لوظائفهم بأكمل وجه وبصفة جيدة، أما الفئة التي ترى انه لم تفكر مؤسستهم بتطوير وتحسين التكنولوجيا الرقمية فهي توحي إلى ضرورة تطوير وتكوين وتدريب العنصر البشري في الأساس لأنه هو من يسعى إلى بلورة هذه الوسائل وجعلها في تطور دائم ومستجد.

الجدول رقم (18):

علاقة الحالة العائلية باعتبار أن تكنولوجيا الاتصال الرقمية حافز في التواصل مع الزملاء

الحالة / المتغير	أعزب		متزوج		مطلق		أرمل		المجموع	
	التكرار	النسبة%	التكرار	النسبة%	التكرار	النسبة%	التكرار	النسبة%	التكرار	النسبة%
نعم	00	%00	00	%00	00	%00	00	%00	00	%00
لا	06	%100	04	%19.06	00	%00	02	%66.67	12	%40
أحيانا	00	%00	17	%80.94	00	%00	01	%33.33	18	%60
المجموع	06	%100	21	%100	00	%00	03	%100	30	%100

من انجاز الباحثين

التعليق:

نلاحظ في الجدول انه توجد اكبر نسبة هي **60%** من هذه العينة الذين يرون أن هناك أحيانا حوافز ودوافع تنتجها الوسائل التكنولوجية التي تزيد من قوة تواصلهم الفعال اتجاه زملاءهم ويقابلها نسبة الفئات المتزوجة المقدرة ب 80 % في حين نجد أن نسبة 40% من العينة الذين يرون لا توجد حوافز تواصل تقابلها جميع فئة العزاب. في حين لا يوجد من اقر بوجود حوافز في التواصل

ويؤكد ذلك أن معظم العاملين داخل المؤسسة يستخدمون هذه الوسائل مما زادت دافعيتهم في التواصل والتفاعل مع بعضهم البعض وأنهم في حاجة ماسة إلى منطق العلاقات الاجتماعية كعامل لتخفيض الأعباء للأعمال وتوطيد وتعزيز العلاقات فيما بينهم داخل المؤسسة، فكل فرد سوي وعاقل بحاجة إلى أن يرتبط مع غيره من الأفراد بهذه الوسائل والتي تمنحه صفة الطابع الاجتماعي لأن من دونها يفقد هذا

الفرد أهم ميزة التي من شأنها حفظ توازنه واستمراره كعامل في المؤسسة، إننا لا نضيف جديدا إذا قلنا أن تكنولوجيا الاتصال الرقمية هي التي تجمع بين العمال فتجعلهم أناسا متفاهمين ومتعاونين ومتضامنين، في حين الذين يرون أن تكنولوجيا الاتصال الرقمية لا تعتبر حافز في التواصل مع بعضهم لان صفة العلاقات والروابط الإنسانية والاجتماعية دون الحاجة إلى التكنولوجيا فهي من تحرك وتحفز العامل في اندماجه مع زملائه في العمل بالمؤسسة.

- **مناقشة نتائج الفرضية:**

نلاحظ تحقق الفرضية الثانية بشكل مضمون، حيث أن مساهمة تكنولوجيا الاتصال الرقمية ينعكس على عدة جوانب خاصة منها فيما يتعلق بالتواصل الفعال وجو العمل وكذا الروح المعنوية للعمال بالفرع البيومتري، حيث أن تكنولوجيا الاتصال كان لها انعكاس على العمال وهذا بالذات تجسد من خلال الدعم القوي للعلاقات الاجتماعية من خلال استخدام لهذه التكنولوجيات الرقمية بالمؤسسة، وقد اجمع العمال تقريبا على أن تكنولوجيا الاتصال الرقمية كانت لها إستراتيجية وقدوة معقولة وحسنة في تسيير شؤون العمل من خلال السهر والعمل على توفير جميع متطلبات العمل وتعزيز الاتصال الفعال بالمؤسسة، بحيث أن طبيعة العمل تفرض توفير الوسائل والمعدات (العتاد التكنولوجي) وكذا متخصصين وخبراء تقنيين في هذا المجال، وهذا ما حدث مع هذا الفرع البلدي البيومتري، وبالتالي فإن الروح المعنوية لعماله قد تأثرت ايجابيا وتجاوبا وانعكست على رضاهم الوظيفي ودورهم وفاعليتهم، بالإضافة إلى دافعيتهم نحو أداء المهام والأعمال مطلوبة منهم بأكمل وجه.

فالهدف من هذه الفرضية فإن الاتصال الفعال في المؤسسة يعتبر كالعمود الفقري بالنسبة للعامل فهو القلب النابض لعمليات التسيير التنظيمي، فهو يجمع بين مدى قدرة الفرد في الأداء ومدى تعامله مع تكنولوجيا الاتصال الرقمية معا فلكليهما أهمية كبيرة في استمرار وجود مؤسسة الفرع البيومتري، بحيث

نجد أن التكنولوجيا الرقمية تعمل على تنسيق التفاعل بين جميع وحدات الفرع وتزيد من دافعية العمل بالنسبة إلى الإطارات والعمال معا وبالأخص إذا كان الاتصال فعال فإنه يزيد من فعالية ونجاح العلاقات الاجتماعية والإنسانية بين الأفراد.

3- الفرضية الجزئية الثالثة:

- لتكنولوجيات الاتصال الرقمية دور في بناء الاتصال الفعّال بين العاملين بالفرع البيومتري لبلدية الأغواط.

- **عرض وتحليل بيانات الفرضية الجزئية الثالثة:**

الجدول رقم (19):

اعتماد تكنولوجيات الاتصال الرقمية في المؤسسة ساهم في دعم الاتصال بين العمال

الخيارات	التكرار	النسبة %
نعم	30	%100
لا	00	%00
المجموع	30	%100

من انجاز الباحثين

التعليق:

يتبين لنا من خلال الجدول أن النسبة الإجمالية هي **100%** من الفئة يصفون ويبرزون أن قوة التواصل الفعال بينهم ناتجة عن معدل اعتماد المؤسسة لوسائل تكنولوجيا الاتصال الرقمية الحديثة بالصفة جيدة وواضحة، أما الفئة التي ترى عكس ذلك فهي منعدمة تماما.

مما يبرهن لنا أنه فعلا هنالك علاقة شخصية جيدة للعمال فيما بينهم، حيث يكون لها تأثير إيجابي فيما يخص الاتصال من خلال نسبة الإجابة وهذا نتيجة لعدة أسباب منها أسلوب المؤسسة في استخدام هذه الوسائل والظروف المادية والمعنوية إلى جانب ذلك طبيعة التكنولوجيا المستخدمة والهيكل التنظيمي وكذلك حجم المعرفة والدراية بالاستخدام الحسن والجيد من قبل الأفراد العاملين في المؤسسة، بحيث يكون الهدف من تلك التكنولوجيا هو العمل على تنمية روح التعاون بين الأفراد والجماعات، ففي مؤسسة الفرع البيومتري مثلا، يعد الاتصال الجيد أحد دعائمها الرئيسية، إذ تقوم معظم الأعمال والمهام على البيانات والحقائق المتبادلة بين العمال على اختلاف مستوياتهم داخل التنظيم، مما يساعد على ظهور التعاون في العمل وتجميع وجهات النظر والمعتقدات قصد إقناع العاملين والتأثير في سلوكهم.

الجدول رقم (20):

علاقة الفئة المهنية بمساهمة تكنولوجيات الاتصال الرقمية في تقريب المؤسسة من المواطن

المهنة / المتغير	إداري		تقني		إطار		المجموع	
	التكرار	النسبة%	التكرار	النسبة%	التكرار	النسبة%	التكرار	النسبة%
نعم	15	%100	00	%00	12	%100	27	%90
لا	00	%00	03	%100	00	%00	03	%10
المجموع	15	%100	03	%100	12	%100	30	%100

من انجاز الباحثين

التعليق:

نلاحظ من خلال الجدول أن نسبة هي **90%** من إجمالي الفئة المبحوثة التي ترى أنه ساهم استخدام تكنولوجيات الرقمية في تقريب المواطن بالمؤسسة ويقابلها جميع الإداريين والإطارات يرون أن تكنولوجيا الرقمية تساهم في تقريب المواطن بالمؤسسة ، في حين نجد نسبة قليلة من الفئة التقنية وهي **10%** ترى عكس ذلك نجدها عند جميع التقنيين.

والدليل يعود إلى مدى قدرة تحكم المؤسسة ودرايتها باستخدام هذه التكنولوجيا والعمل كهدف استراتيجي لها هو تحسين الخدمة ونوعية جودتها للمواطن فهي تحاول إقناع عمالها بضرورة استغلال هذه التكنولوجيا وطريقة التواصل باستخدامها مع المواطن، كي يكون هنالك وجود اتصال فعال بينهم وبين إدارة المؤسسة واخذ فكرة عن عملها حول طبيعة الخدمات التي تقدمها، أي لا يوجد خلاف حول أهمية خدمة المؤسسة للمواطن، لأن من طبيعة تكنولوجيا الاتصال أنها تساعد على تنمية العلاقات الاجتماعية، كما يحسس العاملين والمواطنين بأهميتهم ودورهم في إنجاح كافة المشاريع التي قامت المؤسسة من أجلها، فتجاهل المواطن من قبل المؤسسة يؤدي إلى الإحساس بالاستياء والإحباط من قبلها، مما ينعكس في النهاية على الكفاية الإنتاجية لخدمات المؤسسة وعلى سمعتها ككل، في حين الذين يرون عكس ذلك هو أن المؤسسة لا تعطي الاهتمام لأي شخص كان سوى العامل الذي من اجله تكون المؤسسة وستكون عليه في المستقبل.

الجدول رقم (21):

وجود شروط معينة باستخدام تكنولوجيات الاتصال الرقمية

الخيارات	التكرار	النسبة %
نعم	21	%70
لا	09	%30
المجموع	30	%100

من انجاز الباحثين

التعليق:

من خلال هذا الجدول نلاحظ أن معظم العينة التي قمنا بإجراء البحث عليها أو المبحوث فيها والمدون بنسبة **70%** تصرح أن هناك شروط معينة ومضبوطة باستخدام تكنولوجيا الاتصال الرقمية بالمؤسسة، أما الفئة الباقية وهي بنسبة **30%** من العينة ترى بأنه ليس هناك أي شروط أو قيود تمنع استخدام هذه التكنولوجيا بالمؤسسة.

الدلالة على ذلك هو أن المؤسسة تفطنت إلى ضرورة وضع نظام التسيير واستغلال ومتابعة مختلف التطورات المعرفية، ذلك أن الفئة المبحوثة في هذه المؤسسة اقتنعت أن الكفاءة والمؤهلات والمعارف هي عوامل التميز الأساسية ولذا أصبحت تخصص لها الخبرة والمعرفة ضمن شروط عامة بالمؤسسة عن طريق أنظمة تهتم بالتفاعل بين الجهود المعرفية الفردية بحيث تغذي جهودا معرفية جماعية تنتج عنها ابتكارات داخل المؤسسة، وتعود هذه الشروط المعنية أيضا باستخدام الأمثل لهذه التكنولوجيا الرقمية هو مجال تكوين وتدريب العمال على التعامل معها بطريقة تمكن هؤلاء من كسب رصيد عال من الخبرة الفنية وهذا هو الأساس في هذه الشروط داخل المؤسسة.

الجدول رقم (22):

علاقة المستوى التعليمي بالتكنولوجيا المستعملة في التقليل من الأخطاء

المستوى / المتغير	متوسط		ثانوي		جامعي		المجموع	
	التكرار	النسبة%	التكرار	النسبة%	التكرار	النسبة%	التكرار	النسبة%
نعم	00	%00	18	%100	12	%100	30	%100
لا	00	%00	00	%00	00	%00	00	%00
المجموع	00	%00	18	%100	12	%100	30	%100

من انجاز الباحثين

التعليق:

نرى من خلال الجدول أن إجمالي العينة المبحوثة هو **100%** ترى أن تكنولوجيا الاتصال الرقمية تساهم في التقليل من الأخطاء، يقابلها جميع الفئات ذوي لمستوى الثانوي والمستوى الجامعي ، أما العينة التي ترى عكس ذلك فهي منعدمة تماما.

وهذا ما يعود إلى مدى بنية البرامج والعتاد المبرمج بطريقة نظامية والكترونية فائقة التطور مما تساعد العمال في مراجعة الأخطاء بالأنظمة المبرمجة والتغلب على الصعوبات التي تواجههم في العمل وأداء المهام، وأيضا مدى حرسهم على الأداء الأفضل وتحسين النوعية الخدماتية التي تقدمها المؤسسة بميزة رفيعة وخبرة جيدة، وهذا السياق يخبرنا كيف للتكنولوجيا أن تكون جيدة وأنها تعتمد على كيفية الاستخدام، وكيف يجب أن يكون العمال أكثر وعيا بالتكيف معها، ولكن الإضافة فيها هي المناقشة والتصحيح كل

ما هو معرقل لسير العمليات الإدارية داخل المؤسسة، لتكوين جذور الفهم عميقة لصحة أفضل ودراية شاملة بالوضع الإدارة الالكترونية بالمؤسسة.

- **مناقشة نتائج الفرضية:**

بعدما أثبتته النتائج المتوصل إليها في هذه الفرضية من حقائق تعكس الأثر البارز لاستخدام تكنولوجيا الاتصال الرقمية على تطوير وبناء التفاعل الاتصالي في مؤسسة الفرع البيومتري لبلدية الاغواط، من خلال تحسين أساليب الاتصال الداخلي، ونقل البيانات وتوفير نمط اتصالي إنساني وجماعي، بواسطة الشبكات بين المستخدمين ما ساهم في تعزيز العلاقات الاجتماعية بين العمال وتحقيق المصالح، وبالتالي تحسين بيئة العمل وهذا النوع من التكنولوجيات المتطورة على مستوى الفرع البيومتري خفف ضغوطات عديدة مترتبة عن الأعمال اليومية المتكررة والروتينية وحتى النفسية منها، كما قضى على التداخل بين الوظائف وما يسببه من خلافات التي تفكك العلاقات وكذا التماطل في إنجاز المهام وانتشار ما يسمى بالخمول والكسل، وهذا ما يرفع من الروح المعنوية للعامل ويزيد من ثقته بنفسه وقدراته، وهذا ما أكدته نتائج هذه الفرضية حول تكنولوجيا الاتصال الرقمية وأثرها في بناء الاتصال الفعال بين أفراد العمل أن هناك نتائج إيجابية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال على العامل بالمؤسسة الفرع البيومتري تتعلق بتكثيف كفاءة من خلال المعلومات الدقيقة، وتوفير الجهد والوقت وكذا مساهمة تكنولوجيا الاتصال بإدارة المعرفة وتوفير السرعة والكفاءة والجدارة الوظيفية وجودة المعلومات وأداء الوظائف وكذا مرونة الاتصال الداخلي والعلاقات من خلال الشبكات لان طبيعة المؤسسة وهيكلها التنظيمي تفرض ذلك الوضع، وفي نفس الاتجاه توصلت إلى أن هناك اهتمام كبير بالاتصال الفعال بين العمال من قبل تكنولوجيا الاتصال الرقمية والوعي التام بأهميتها في تشكيل بنية العلاقات الاجتماعية بين عمال المؤسسة فهناك تأثير واضح على العمال وعلى كافة الأقسام التابعة لها في التعاون وتبادل الخبرات والتشاور والمشاركة فيما بينهم،

وقد برهنت أن العلاقات العامة بواسطة تكنولوجيا المعلومات والاتصال توفر جودة عالية في تقديم الخدمات للمواطن وكسبه ثقة الفرع البيومتري مما يجعل هذا الفرع يعمل على تكريس الجهد لتوطيد العلاقات بين العمال بهدف كسب المواطن، ومن آثار التكنولوجيا الرقمية أيضا هو كسب الوقت بتقليل حركات الانتقال عبر المكاتب والرفع من الإنتاجية وتحسين الأداء، كما تساهم الدقة في المعلومات، وتفادي التكاليف الناتجة عن كثرة الأخطاء والقضاء على كثرة الأوراق والإجراءات البيروقراطية، وضيق أماكن العمل، و أكدت الفرضية على أهمية المعلوماتية في الرفع من مقدار الشفافية والتقليل من فرص الفساد الإداري، والعمل الروتيني والرفع من المؤهلات إلى جانب تقليص المستويات الإدارية.

سابعا: الاستنتاج العام للدراسة:

تبين من خلال الفرضيات الأولى والثانية والثالثة أن العلاقة بينهما تكمن في التأكد بأن آلية استخدام تكنولوجيا الاتصال الرقمية في إدارة مؤسسة الفرع البيومتري لبلدية الاغواط ليست بسيطة يمكن التحكم فيها بسهولة ويسر، لأن العملية التكنولوجية هي عملية معقدة تتطلب إلى دراية بالمستجدات الحديثة ومعرفة مدققة عن الواقع والمحيط الداخلي والخارجي للمؤسسة خاصة مجال الاتصالات الداخلية، فهذا الاتصال الداخلي الفعال يمثل تضافر لمجموعة من الجهود والعناصر الهامة التي إذا نقص أحدهما اختل هذا الفرع، وبالتالي عدم نجاحه وتحقيق التكيف والرضا داخل المؤسسة، وقد يؤدي هذا إلى حدوث نوع من الاختلافات التي تؤثر على مسار المؤسسة في مستقبل العمال في تلاشي العلاقات، كما أن سوء تنظيم شبكة الاتصال داخل المؤسسة يؤدي إلى شعور بعدم التفاهم والتشارك لدى العمال، فالاتصالات الفعالة ضرورة اجتماعية قصوى وتحقيقا لذلك يمد العامل شعور المسؤولية والتعاون، وهذا ما يستوجب بناء علاقات إنسانية من اجل تحقيق القناعة والثقة في عملية تكنولوجيا الاتصال الرقمية داخل المؤسسة لفرع البيومتري، لأن مجال العلاقات الإنسانية مجال يهدف إلى وضع إستراتيجية تضمن للعامل في المؤسسة اطمئنانه ورضاه ومدى ثقته بقائده في أداء عمله وأيضا الشعور بروح مشاركة العمال لتأييد

استخدام العملية التكنولوجية بصورة استغلالية مثلى، لهذا السبب تبين أن هناك مؤشرات تتدخل في تحقيق التفاعل الاتصالي وفي تعزيز العلاقات الاجتماعية لدى عمال هذه المؤسسة أساسها مجال الاستخدام الأمثل لتكنولوجيا الاتصالات داخل المؤسسة.

ومن هنا نجد أن تكنولوجيا الاتصال في تحقيق التفاعل الاتصالي لدى العمال قد أصبحت أداة فعالة إذا أحسنَ استخدامها في تعزيز العلاقات الإنسانية وفي تحقيق ما يعرف بالتطوير التنظيمي في شتى المجالات سواء المجال البشري أو المجال التكنولوجي واللذان تسعى من خلالهما مؤسسة الفرع البيومتري لبلدية الاغواط إلى تحقيق أهدافها المرجوة بتحسين مجال تطوير الأساليب والأنظمة وفي جودة الخدمات عامة والاهتمام بالمورد البشري بتجسيد التعاون والتفاهم وتبادل المعارف والخبرات فيما بينهم لكسب رضاهم الشخصي خاصة، فمن هنا فإن الفرضيات قد تحققت بصفة عامة وبصورة مقبولة.

وفي الأخير توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج جاءت كالآتي:

- أن أنشطة تكنولوجيا الاتصال الرقمية هي الأكثر حيوية في مؤسسة الفرع البيومتري، إذ يعول عليها في إنتاج وتوليد المعرفة التي ستخدمها فرع المؤسسة ضمن عملياته كافة.
- تطبيق تكنولوجيا الاتصال الرقمية يتطلب توفير جميع سبل النجاح من مادية وبشرية، فيجب اختيار أفراد أكفاء وتدعيمهم وتوفير البيئة المناسبة لتقديم كل ما يمتلكون من قدرات وخبرات تخدم نجاح وتميز الفرع البيومتري وتكامل أنظمته الاتصالية، مما يحسن العلاقات الودية والاجتماعية بين العمال ومؤسستهم ومواطنيهم.
- جوهر تكنولوجيا الاتصال هو تنمية القدرات الفكرية و الأصول المعرفية الأخرى لبناء مؤسسة المعرفة، ومن أجل إنتاج وصناعة المعرفة، والعمل بشكل جماعي للعمال بتبادل وتشارك هذه المعارف، مما

يضمن لهم ولمواطنيهم فعالية تامة في عمليات الاتصال وخاصة العلاقات الإنسانية في التعامل فيما بينهم.

- الاتصال الفعال يعتبر من أهم الأدوات لتحقيق الجودة الإدارية، واستمرارية نشاط الفرع البيومتري.
- مؤسسة الفرع البيومتري لبلدية الاغواط بحاجة إلى الارتقاء وتحسين العلاقات على نطاق أوسع، لمواجهة مختلف صور التحديات والتغيرات في وجهات الرأي وتشتت الأفراد، وهذا ما يدعو إلى التفكير إلى تحديث العلاقات العامة بصورها الاجتماعية والإنسانية في المؤسسة.
- تجسيد تكنولوجيا الاتصال الرقمية في مؤسسة الفرع البيومتري يساعد في التقليل من الأخطاء وتكاليف، كما يؤدي إلى العمل بطريقة صحيحة وهذا يعني تحقيق جملة من الأهداف من بينها تقوية شبكات الاتصالية الداخلية مما يضمن تكامل فعال في جميع الأقسام والأنظمة وضمان نسيج قوي للجماعات العمالية بالمؤسسة.

خاتمة

خاتمة:

نخلص في الأخير إلى أن حتمية تكنولوجيا الاتصال الرقمية تتجلى من خلال الخصائص التي تتمتع بها، والأهداف التي ترمي إلى تحقيقها، والهدف الأساسي لتكنولوجيا الاتصال هو توفير المعرفة للمؤسسة وترجمتها إلى سلوك عملي يخدم أهدافها بتحقيق الاتصال بكفاءة وفعالية، كما أن إنتاج وتوليد التفاعل الاتصالي ونشره وتوظيفه والاستفادة منه في إطار العلاقات الاجتماعية العامة هي السمة الغالبة وأحد أهم المؤشرات التي يمكن من خلالها أن نقيس مدى تقدم المجتمعات وقدرتها على التكيف والتفاعل التام فيما بينهم والمساهمة الفعالة في تحقيق الترابط وتحسين عمليات الاتصال وهذا ما يساعد أيضا في هذه العملية الاتصالية بين الأفراد، حيث أن المعرفة السليمة و الكافية هي جوهر الحكمة والإنسانية والجودة لدى الفرد.

فتكنولوجيا الاتصال هي إتقان الأعمال والرقي بالمؤسسة والفرد إلى أعلى مستوى في المشاركة والأداء، وعليه فتحقيق العلاقات الاجتماعية الإنسانية في مؤسسة الفرع البيومتري لبلدية الاغواط يقوم على الالتزام المستمر من القمة الإدارية إلى المستويات الإشرافية، فعلى الإدارة العليا أن تتبنى وجهة نظر تكنولوجيا الاتصال من خلال رؤيتها الشاملة والمشاركة في تحسين الأداء، والأمر يحتاج إلى المصداقية العمل والى العلاقات الكافية وكل هذا يتم بتفعيل إدارة تكنولوجيا الاتصال الرقمية بالمؤسسة على أحسن وجه.

والتفاعل الاتصالي وتكنولوجيا الاتصال الرقمية مفهومان متلازمان، فمفهوم التفاعل الاتصالي ارتبط خلال تاريخ العملية الاتصالية الطويل بمفهوم الاتصال وعلى هذا الأساس ينظر إليه على أنه يمثل العلاقات الإنسانية العامة للمجتمع، وبقدر ما يحتاج المجتمع إلى موارد ومصادر طبيعية لبناء كيانه الاجتماعي والاقتصادي يحتاج أيضاً إلى موارد ومصادر لبناء كيانه التكنولوجي والمعرفي والفكري وهذه هي وظيفة التواصل الفعال، وبذلك تكون تكنولوجيا الاتصال الرقمية مصدر للعلاقات الاتصالية

الفعالة، حيث تستمد هويتها وشرعية وجودها من هذا الدور الهام الذي تقوم به في حياة المجتمع، لذلك تقع على عاتق الجامعات مسؤولية إثراء وتطوير وتنمية البناء المعرفي من اجل تحقيق أهداف وتعزيز روح المبادرة والمشاركة بالخبرات والأدوار في المجتمع.

فمؤسسة الفرع البيومتري لبلدية الاغواط بطبيعتها قائمة على تكنولوجيا الاتصال الرقمية، فهي بحاجة إلى إدارة أصولها المعرفية حتى تستطيع أن تؤدي رسالتها بالشكل المطلوب، فالاتصال الفعال يعد نتيجة حتمية لسيادة المعرفة التكنولوجية في هذا العصر، فأصبحت من أهم مدخلات التطوير والتغيير، وبالتالي تستطيع إحداث نقلة نوعية في مستوى أداء وحتى نجاح العلاقات العامة بين أفراد الفرع خاصة ومع المواطنين عامة فهي أهم مؤسسات المجتمع الخدماتي في كسب رضا المواطن.

وعليه أصبحت العلاقات المعرفية سلاحا استراتيجيا لتحقيق النجاح في مجالات عدة وهذا يعني أهمية تفعيل تكنولوجيا الاتصال الرقمية كمدخل إداري يساعد في تحسين إنتاج المعرفة واستثمارها بهدف تدعيم أهداف الفرع مثل الابتكار والجودة والفاعلية فهي تتضمن التخطيط والإعداد لتكوين التفاعل الاتصالي في علاقات الأفراد بالفرع وتوجيه تدفقاتها وتيسير توظيفها في كافة الأنشطة والعمل المستمر على تنميتها وتقويتها خاصة في المناخ التنظيمي عامة للفرع البيومتري لبلدية الاغواط.

- **التوصيات:**

استنادا إلى ما توصلت إليه الدراسة نذكر التوصيات التالية:

– ترسيخ مفهوم التفاعل الاتصالي لدى كل من المشرفين والعمال والموظفين.

– نشر مفاهيم تكنولوجيا الاتصال وما لها من فائدة في توعية الموظفين والعمال على إتقان عملهم من جهة والرقي بمستوى الخدمات من جهة أخرى.

– العمل على توفير اجتماعات وحوارات مناسبة ومرفقة بكل الوسائل اللازمة من أجل تحسين عملية التبادل ونشر المعرفة لدورها في تحقيق الاتصالات الفعالة فيما بين الأفراد.

– العمل على إيجاد ثقافة تنظيمية ترسخ أهمية تكنولوجيا الاتصال الرقمية وتشجع وتحفز على تبادل وتطبيق المعارف المكتسبة وعدم احتكارها.

– ضرورة تبني الإدارة العليا بالفرع البيومتري للبلدية تطبيق تكنولوجيا الاتصال الرقمية كمدخل لتطوير وتحسين الأداء الفردي والمؤسسي والعمل على زيادة قدرتها على الابتكار والإبداع في تحقيق الجودة.

– العمل على توفير البيئة التقنية التحتية اللازمة والملائمة لإدارة المعرفة.

– إيجاد حوافز ومكافآت مادية ومعنوية للعمال والموظفين حين يساهمون في إنتاج المعرفة، ويجعلون من هذه التكنولوجيا مناخ عام يجسد العلاقات الاجتماعية والإنسانية ويسعى إلى فتح باب الحوار والتكيف مع مستجدات الجماعة ومستجدات تبادل الخبرات والأعمال، مما يجعل من ذلك المناخ زيادة في مستويات الأداء والرضا الوظيفي داخل مؤسسة الفرع البيومتري لبلدية الاغواط.

قائمة المراجع

قائمة المراجع:

أولا: المجلات والملتقيات

1) بن بريكة عبد الوهاب، بن التركي زينب، أثر تكنولوجيا الإعلام والاتصال في دفع عجلة التنمية، مجلة الباحث عدد:07، تخصص نظم المعلومات ومراقبة التسيير، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة –بسكرة–، السنة 2009–2010.

2) نور الدين زمام، صباح سليماني، تطور مفهوم التكنولوجيا واستخداماته في العملية التعليمية، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، العدد 11، جوان 2013.

3) بوسعدة سعيدة، "واقع اكتساب التكنولوجيا في الجزائر وآليات تفعيله"، مجلة علوم الاقتصاد والتسيير والتجارة، العدد: 22 المجلد: 2، جامعة الجزائر 3، 2010.

4) طيب سعيد ومنور أوسرير، "البعد التكنولوجي كمدخل لتحقيق الميزة التنافسية"، الملتقى العلمي الدولي حول المعرفة في ظل الاقتصاد الرقمي ومساهمتها في تكوين المزايا التنافسية للبلدان العربية، جامعة شلف، 27– 28 نوفمبر 2007.

5) مقابلة ولقاء مع رئيس مصلحة مكتب التنسيق والإعلام الآلي، مقابلة: الفرع البيومتري لبلدية الأغواط، 2015.

6) عبد الباري، إبراهيم درة، تكنولوجيا الأداء البشري في المنظمات:الأسس النظرية و دلالاتها في البيئة العربية المعاصرة، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، 2003.

ثانيا: الكتب

7) إبراهيم مصطفى وآخرون، المعجم الوسيط، ج1، المكتبة الإسلامية للطباعة والنشر والتوزيع، تركيا، ط2، 1972.

8) السيد شريف أبي الحسن، علي بن الحسيني، الجرجاني الحنفي، التعريفات، دار الكتابة العلمية للنشر، لبنان، ط2، 2003.

9) إبراهيم أبراش، المنهج العلمي وتطبيقاته في العلوم الاجتماعية، دار الشروق للنشر والتوزيع، الأردن، 2009.

10) إبراهيم عبده الدوسوقي، وسائل وأساليب الاتصال الجماهيرية و الاتجاهات الاجتماعية ، دار الوفاء لدنيا الطباعة و النشر، الإسكندرية ، 2004.

11) أحمد أبو اليزيد الرسول، "التنمية المتواصلة: الأبعاد والمنهج"، مكتبة بستان المعرفة، الإسكندرية، 2007.

12) الجميلي خيري الخليل، الاتصال ووسائله في المجتمع الحديث، المكتب الجامعي الحديث، مصر، دون طبعة، 1998.

13) إسماعيل محمود حسن، مبادئ علم الاتصال ونظريات التأثير، الدار العالمية للنشر والتوزيع، ط1، 2003.

14) أحمد بن مرسلي، مناهج البحث في علوم الإعلام والاتصال، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، ط2، 2005.

15) الحديدي منى السعيد، سلوى إمام علي، الإعلام والمجتمع، الدار المصرية اللبنانية، مصر، ط1، 2004.

16) أبو أصبع صالح خليل، الاتصال الجماهيري، دار شروق للنشر والتوزيع، الأردن، ط1، 1999.

17) إبراهيم الدسوقي عبده، وسائل وأساليب الاتصال الجماهيرية والاتجاهات الاجتماعية، دار الوفاء الدنيا للطباعة والنشر، مصر، 2004.

18) إسماعيل محمد حسن، مبادئ علم الاتصال ونظريات التأثير، الدار العالمية للنشر والتوزيع، الكويت، ط1، 2003.

19) إبراهيم أبو عرقوب، الاتصال الإنساني ودوره في التفاعل الاجتماعي، مكتبة انجلو المصرية، مصر، دون طبعة، 2000.

20) أمير علي محمد، الاتصال التربوي، الدار العالمية للنشر والتوزيع، دون بلد، دون طبعة، 2006.

21) إبراهيم العمري، السلوك الإنساني والعلاقات العامة، دار الجامعات المصرية، الإسكندرية، 1972.

22) احمد بن مرسلي، مناهج البحث العلمي في علوم الإعلام والاتصال، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، ط2، 2005.

23) بدوي هناء حافظ، وسائل الاتصال في الخدمة الاجتماعية والمجتمعات النامية، المكتب الجامعي الحديث، مصر، 2001.

24) دادي عدوان ناصر، الاتصال ودوره في كفاءة المؤسسة الاقتصادية، دار المحمدية العامة، الجزائر، 2004.

25) زويلف الهدى حسن، إدارة الأفراد، دار صفاء للنشر والتوزيع، الأردن، ط1، 2003.

26) زويل محمود أمين، الاتصالات وسيكولوجية العلاقات الإنسانية، مكتبة الوفاء القانونية، مصر، ط1، 2010.

27) حجاب محمد منير، الاتصال الفعال في العلاقات العامة، دار الفجر للنشر والتوزيع، مصر، ط1، 2007.

28) حسن محمد الحسن، الأسس العلمية لمناهج البحث الاجتماعي، دار الطليعة، لبنان، ط2، 1996.

29) محمد عبد الحميد، البحث العلمي في الدراسات الإعلامية، عالم الكتب، القاهرة، 2000.

30) محمد شفيق، الخطوات المنهجية لإعداد البحث العلمي، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، 2001.

31) محمد منير حجاب، الموسوعة الإعلامية، دار الفجر، المجلد 2، 2003.

32) مزهر شعبان العاني، "نظم المعلومات الإدارية: منظور تكنولوجي"، دار وائل للنشر والتوزيع، ط1، 2009.

33) مزهر شعبان العاني، شوقي ناجي جواد، "العملية الإدارية وتكنولوجيا المعلومات"، إثراء للنشر والتوزيع، عمان، 2008.

34) محمد محمد الهادي، المجتمعات الرقمية الحديثة، المكتبة الأكاديمية، مصر، ط1، 2000.

35) محمد عبد الحميد، الاتصال في مجالات الإبداع الفني الجماهيري، عالم الكتب، القاهرة، دون طبعة، 2002.

36) محمد العمري أبو النجا، الاتصال في الخدمة الاجتماعية، دار المعرفة الجامعية، دون طبعة، 2010.

37) مصطفى حجازي، الاتصال الفعال في العلاقات الإنسانية والإدارة، المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر، لبنان، دون طبعة، 2000.

38) ماجدة كمال علام، طريقة العمل مع الجماعات، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، مصر، 1995.

39) محمد بهجت جاد الله كشك، المنظمات وأسس إدارتها، دار الطباعة الحرة، مصر، 1995.

40) سيد فهمي محمد، تكنولوجيا الاتصال في الخدمة الاجتماعية، المكتب الجامعي الحديث، مصر، 2006.

41) سونيا محمد البكري، إبراهيم سلطان، نظم المعلومات الإدارية، الدار الجامعية، مصر، 2001.

42) سعيد يس عامر، علي محمد عبد الوهاب، الفكر المعاصر في التنظيم والإدارة، مركز وايد سبر قيس، القاهرة، ط1، 2002.

43) عبد محمد الديلمي، مدخل إلى وسائل الإعلام والاتصال، دار الثقافة للنشر، عمان، ط1، 2011.

44) عبد الغفار حنفي، السلوك التنظيمي وإدارة الأفراد، الدار الجامعية، لبنان، 1991.

45) علاء عبد الرزاق السالمي، تكنولوجيا المعلومات والمجتمع الالكتروني، دار المناهج للنشر والتوزيع، الأردن، ط2، 2002.

46) عماد عبد الوهاب الصباغ، الحاسوب في إدارة الأعمال، دار الثقافة، عمان، 1999.

47) فيصل دليو، التكنولوجيا الجديد للإعلام والاتصال، دار الثقافة، عمان، ط1، 2010.

48) صلاح الدين محمد عبد الباقي، السلوك الإنساني في المنظمات، الدار الجامعية، مصر، دون تاريخ نشر.

49) شريف درويش اللبان، تكنولوجيا الاتصال: المخاطر والتأثيرات الاجتماعية، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة، 2000.

50) ثابت عبد الرحمن إدريس، نظم المعلومات الإدارية المعاصرة، الدار الجامعية، مصر، 2005.

51) خيري خليل الجميلي، الاتصال ووسائله في المجتمع الحديث، المكتب الجامعي الحديث، مصر، 1997.

52) غسان قاسم اللامي، "إدارة التكنولوجيا"، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، ط1، 2007.

ثالثا: الأطروحات والمذكرات:

53) أحمد يخلف، التفاعل الاجتماعي الصفي و مدى انعكاسه على طرق تدريس النشاط الرياضي التربوي في التعليم الثانوي الجزائري، رسالة لنيل شهادة الدكتوراه، إشراف عبد الناصر بن تومي، (معهد التربية البدنية جامعة الجزائر)، الجزائر،2011 / 2010.

54) بولعويدات حورية، استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير، تخصص الاتصال والعلاقات العامة، قسم علوم الإعلام والاتصال، كلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية، جامعة قسنطينة، 2008/2007.

55) بشير كاوجة، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الاتصال الداخلي في المؤسسات الاستشفائية العمومية الجزائرية، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير، تخصص: نظم المعلومات ومراقبة التسيير، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح – ورقلة–، (2013/2012).

56) حريزي فاروق، دور تكنولوجيات الحديثة للاتصالات في تحقيق أهداف إستراتيجية التنمية البشرية المستدامة في الجزائر، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في إطار مدرسة دكتوراه، تخصص إدارة الأعمال الإستراتيجية والتنمية المستدامة، قسم العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، سطيف، سنة 2011.

57) طويهري فاطمة، اثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء الموارد البشرية في المؤسسة الجزائرية، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير، تخصص تسويق، قسم إدارة الأعمال، كلية العلوم الاقتصادية التجارية وعلوم التسيير، جامعة وهران 2، 2014 /2015.

58) نوفيل حديد، تكنولوجيا الإنترنت و تأهيل المؤسسة للاندماج في الاقتصاد العالمي، أطروحة دكتوراه دولة، (غير منشورة)، كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التسيير، جامعة الجزائر،2007/2006.

رابعا: المواقع الالكترونية

59) مفهوم الرقمنة، من الموقع: https://ar.wikipedia.org/wiki، تاريخ التصفح: 2019/12/20.

60) مفهوم التفاعل، من موقع المعاني، https://www.almaany.com/ar/dict/ar-ar، تاريخ التصفح: 2019/12/17.

الملاحق

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة عمار ثليجي الأغواط

كلية العلوم الإنسانية والإسلامية والحضارة

قسم علوم الإعلام والاتصال

استمارة استبيان:

اثر تكنولوجيات الاتصال الرقمية في دعم التفاعل الاتصالي لدى العاملين
دراسة حالة بالفرع البيومتري لبلدية الأغواط

من أجل إنجاز مذكرة شهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال تخصص: اتصال وعلاقات عامة.

***من إعداد الطالبين:**

- بقيرة الأخضر
- عبو الهاشمي

***لجنة تحكيم الاستبيان:**

د/ نوعي عبد القادر

د/ قدوري عبد القادر

د/ ايت قاسي

د/ ساحي علي

***تحت إشراف:**

د/ جخدم موسى

***الأستاذ المساعد:**

أ/ بن دهقان الطاهر

نضع بين أيدي المبحوثين المحترمين استمارة خاصة التي تتضمن مجموعة من العبارات تهدف إلى معرفة اثر تكنولوجيات الاتصال الرقمية في دعم التفاعل الاتصالي لدى العاملين، حيث نرجو منكم مساعدتنا في مساهمتكم لننجز هذا البحث في نجاح مع العلم أن هذه المعلومات سرية ولا تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي.

ملاحظة: الرجاء منكم ملأ الفراغات ووضع علامة **(x)** أمام الجواب المناسب.

المحور الأول: البيانات الشخصية

1) **الجنس:** ذكر ☐ أنثى ☐

2) **السن:** من 20 إلى 30 سنة ☐ من 31 إلى 40 سنة ☐ من 41 فما فوق ☐

3) **المستوى التعليمي:** متوسط ☐ ثانوي ☐ جامعي ☐

4) **الحالة العائلية:** أعزب ☐ متزوج ☐ مطلق ☐ أرمل ☐

5) **الفئة المهنية:** إداري ☐ تقني ☐ إطار ☐

6) **الأقدمية:** من5 سنوات فأقل ☐ من 6 إلى 10 سنوات ☐ من 11 سنة فأكثر ☐

المحور الثاني: أثر استخدام تكنولوجيات الاتصال الرقمية على أداء العاملين بالفرع البيومتري لبلدية الاغواط

7) **هل تستعمل التكنولوجيات الاتصال الرقمية باستمرار؟** نعم ☐ لا ☐

8) **هل يؤثر استخدام تكنولوجيات الاتصال الرقمية على استقرارك المهني؟** نعم ☐ لا ☐ أحيانا ☐

إذا كانت الإجابة بلا لماذا:.....

9) **هل ساهم استخدام تكنولوجيات الاتصال الرقمية في تطوير مستوى أداءك للعمل؟** نعم ☐ لا ☐

إذا كان الجواب بنعم فكيف ساهم في ذلك .....

10) **هل تؤثر تكنولوجيات الاتصال الرقمية على أداءك داخل العمل؟**

إيجابي ☐ سلبيا ☐ لا تؤثر ☐

11) **هل ترى أن وجود تكنولوجيات الاتصال الرقمية في المؤسسة أمر ضروري؟** نعم ☐ لا ☐

في كلتا الحالتين يرجى التعليل.....

12) **هل يساعدك استخدام تكنولوجيات الاتصال الرقمية في الحصول على المعلومات في الوقت المناسب؟** نعم ☐ لا ☐ أحيانا ☐

13) هل تعمل تكنولوجيا الاتصال الرقمي على زيادة فعاليتك داخل العمل ؟ نعم ☐ لا ☐

إذا كان نعم كيف ذلك؟.....

المحور الثالث: واقع التفاعل الاتصالي بين العاملين في الفرع البيومتري لبلدية الاغواط في ظل استخدام تكنولوجيات الاتصال الرقمية

14) هل ساعدتك تكنولوجيات الاتصال الرقمية في التفاعل والتواصل مع زملائك؟ نعم ☐ لا ☐

15) هل سهل استخدام تكنولوجيات الاتصال الرقمية تواصلك مع المواطن؟ نعم ☐ لا ☐

16) هل أنت راض عن استخدامك لتكنولوجيات الاتصال الرقمية في مؤسستك؟ نعم ☐ لا ☐

17) هل تعمل مؤسستك على تطوير مستوى استخدام تكنولوجيات الاتصال الرقمية ؟ نعم ☐ لا ☐

إذا كانت لا لماذا؟.....

18) هل تعتبر تكنولوجيا الاتصال الرقمية حافز في تواصلك مع زملائك؟ نعم ☐ لا ☐ أحيانا ☐

المحور الرابع: دور تكنولوجيات الاتصال الرقمية في دعم الاتصال بين العاملين في الفرع البيومتري لبلدية الاغواط

19) هل تعتقد أن اعتماد تكنولوجيات الاتصال الرقمية في مؤسستك ساهم في دعم الاتصال بين العمال ؟ نعم ☐ لا ☐

20) هل ساهم استخدام تكنولوجيات الاتصال الرقمية في تقريب المؤسسة من المواطن؟ نعم ☐ لا ☐

21) هل هناك شروط معينة باستخدام تكنولوجيات الاتصال الرقمية؟ نعم ☐ لا ☐

إذا كانت الإجابة بنعم فهل هذه الشروط هي: الخبرة ☐ المعرفة ☐

أخرى تذكر.....

22) هل تقلل تكنولوجيا المستعملة في التقليل من الأخطاء؟ نعم ☐ **لا** ☐

الجمهوريـــــة الجزائريـــــة الديمقراطيـــــة الشعبيـــــة

وزارة الداخلية و الجماعات المحلية و التهيئة العمرانية

استمارة طلب بطاقة ترقيم المركبات ذاتية الحركة

الولاية : الدائرة: البلدية :

الرجاء وضع علامة (x) في الخانة المناسبة

☐ ترقيم لأول مرة ☐ إعادة الترقيم ☐ تغيير مقر السكن لولاية أخرى ☐ نسخة ثانية ☐ تصحيح

☐ تغيير المواصفات التقنية للمركبة ☐ تغيير البيانات الخاصة (رفع الرهن، انتهاء التنازل، انتهاء مدة الإيجار...)

المركـــبـــــة

رقم التسجيل الحالي | تاريخ إصدار بطاقة الترقيم الحالية | الرقم التسلسلي لبطاقة الترقيم | رقم التسجيل السابق

الصنف | الطراز | الرقم التسلسلي في الطراز

نوع المركبة | الهيكل | الطاقة

القوة | سنة أول وضع في السير | الحمولة الإجمالية المرخصة (PTAC) | الحمولة الإجمالية السائرة المرخصة (PTRA)

الحمولة المقيدة (CU) | عدد المقاعد (الجلوس) | عدد الواقفين

صاحـــب المركبـــــة

☐ شخص طبيعي ☐ ذكر ☐ أنثى ☐ شخص معنوي

اللقب | الاسم | اللقب و الإسم بالحروف اللاتينية

الغرض الاجتماعي

ابن | و | الجنسية

ولد في: اليوم | الشهر | السنة | البلدية | الدائرة | الولاية | البلد

العنوان: رقم التعريف الوطني | رقم الباب و/أو العمارة | طريق/ نهج/ جادة/ حي | قرية/ مشتة | بلدية | رقم السجل التجاري | ولاية

أو المقر الاجتماعي

الرمز البريدي | رقم الهاتف | المهنة

المالكين المشتركين

الاسم و اللقب أو الغرض الاجتماعي

بيانـــات خـــاصة

☐ الرهن ☐ عدم التنازل ☐ إيجار ☐ مركبة تابعة لأجنبي ☐ سلك دبلوماسي و قنصلي ☐ بيانات أخرى

أصرح بشرفي عن صحة المعلومات الواردة في الاستمارة
كل تصريح كاذب من طرفي يعرضني للعقوبات المنصوص عليها في قانون العقوبات

حرر بـ

بتاريخ

اليوم | **الشهر** | **السنة**

الإمضاء

إطار مخصص للإدارة

اسم ولقب الموظف الذي استلم الملف

اسم ولقب الموظف الذي عاين الملف

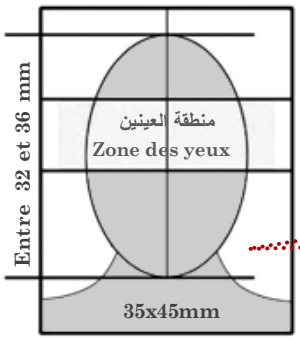
ملاحظات هامة :

1. ملأ الاستمارة بكل وضوح و دقة لتفادي عدم قبولها من طرف الإدارة.
2. الاستمارة لا تخضع لعملية التصديق على الإمضاء.
3. يتم إثبات العنوان المذكور عن طريق وثيقة تبرر مقر الإقامة.

الجمهـــورية الجـزائـــرية الـديمقـــراطيـــة الشعبيـــة
REPUBLIQUE ALGERIENNE DEMOCRATIQUE ET POPULAIRE

MINISTERE DE L'INTERIEUR,
ET DES COLLECTIVITES LOCALES

وزارة الداخليـة
والجماعـات المحليـة



استمارة طلب جواز السفر وبطاقة التعريف الوطنية الالكترونيين و البيومتريين

FORMULAIRE DE DEMANDE DU PASSEPORT ET DE LA CARTE NATIONALE D'IDENTITE ELECTRONIQUES ET BIOMETRIQUES

يجب أن تكون الصورة بيومترية و بدون إطار ، ذات خلفية موحدة و بيضاء
Le fond de la photo biométrique doit être **uni**, **sans contour** et de couleur **blanche**

الوثيقة المطلوبة **DOCUMENT DEMANDÉ**: ☐ جواز السفر PASSEPORT ☐ بطاقة التعريف الوطنية CARTE NATIONALE D'IDENTITE

A) ETAT CIVIL DU DEMANDEUR DU DOCUMENT — أ) الحالة المدنية لطالب الوثيقة

1. اللقب / 2. الاسم

3.Nom

4.Prénom (s)

5.الجنس Sexe: ☐ ذكر Masculin ☐ أنثى Féminin

6. تاريخ الميلاد Date de naissance: Jour /اليوم Mois /الشهر Année / السنة

7. مكان الميلاد Lieu de naissance

Pour les personnes nées en Algérie — **بالنسبة للأشخاص المولودين بالجزائر**

ولاية Wilaya

بلدية Commune

Pour les personnes nées à l'étranger — **بالنسبة للأشخاص المولودين بالخارج**

بلد الميلاد Pays de naissance

سفارة أو قنصلية التسجيل Ambassade/Consulat de transcription

8. الحالة العائلية Situation familiale: ☐ أعزب/عزباء Célibataire ☐ متزوج(ة) Marié(e) ☐ مطلق(ة) Divorcé(e) ☐ أرمل(ة) Veuf(ve)

9.لقب الزوج

10.اسم الزوج

11. Nom de l'époux

12. Prénom de l'époux

13.القامة Taille

14. لون العينين Couleur des yeux

15. لون الشعر Couleur des cheveux

16.فصيلة الدم Groupe sanguin

17.علامات خصوصية Signes particuliers

18.الجنسية الحالية Nationalité actuelle

19. سنة اكتساب الجنسية الجزائرية (إن كانت جديدة) Année d'obtention de la nationalité Algérienne *(si nouvellement acquise)*

20. الجنسية الأصلية Nationalité d'origine

21. العنوان Adresse

الرمز البريدي Code Postal

البلدية/ المدينة Ville/Commune

البلد Pays

22. سنة بداية الإقامة به Début de résidence à cette adresse *(Année)*

23.مهنة المعني بالأمر Profession

24.صاحب العمل Employeur

Remarque importante : — **ملاحظة هامة :**

1. Renseigner les rubriques nom et prénom en Arabe et en Français.
2. Renseigner les autres rubriques en Arabe ou en Français (utiliser une seule langue).
3. Pour les femmes mariées, remplir les rubriques nom et prénom du conjoint.
4. Pour les personnes mineures ayant un tuteur autre que les parents, remplir l'annexe « Tuteur Légal ».

1. ملء الخانات الخاصة بالإسم و اللقب بالعربية و الفرنسية.
2. ملء الخانات الأخرى بالعربية أو بالفرنسية (استعمل لغة واحدة فقط).
3. بالنسبة للمتزوجات ملء الخانات المتعلقة بلقب و اسم الزوج.
4. بالنسبة للقصر ذوي ولي شرعي غير الوالدين ملء الملحق المخصص للولي الشرعي.

B) INFORMATIONS PERSONNELLES DU PERE — ب) المعلومات الشخصية للأب

25. لقب الأب

26. اسم الأب

27. Nom du père

28.Prénom(s) du père

29.الجنسية الأصلية للأب
Nationalité d'origine du père

30.الجنسية الحالية للأب
Nationalité actuelle du père

31. تاريخ ميلاد الأب
Date de naissance du père
Année / السنة Mois /الشهر Jour /اليوم

32. مكان ميلاد الأب
Lieu de naissance du père

Pour les personnes nées en Algérie (le père) **بالنسبة للأشخاص المولودين بالجزائر** (الأب)

ولاية
Wilaya

بلدية
Commune

Pour les personnes nées à l'étranger (le père) **بالنسبة للأشخاص المولودين بالخارج** (الأب)

بلد الميلاد
Pays de naissance

C) INFORMATIONS PERSONNELLES DE LA MERE — ج) المعلومات الشخصية للأم

33. لقب الأم

34. اسم الأم

35. Nom de la mère

36.Prénom(s) de la mère

37.الجنسية الأصلية للأم
Nationalité d'origine de la mère

38.الجنسية الحالية للأم
Nationalité actuelle de la mère

39. تاريخ ميلاد الأم
Date de naissance de la mèree
Année / السنة Mois /الشهر Jour /اليوم

40. مكان ميلاد الأم
Lieu de naissance de la mère

Pour les personnes nées en Algérie (la mère) **بالنسبة للأشخاص المولودين بالجزائر** (الأم)

ولاية
Wilaya

بلدية
Commune

Pour les personnes nées à l'étranger (la mère) **بالنسبة للأشخاص المولودين بالخارج** (الأم)

بلد الميلاد
Pays de naissance

أصرح بشرفي عن صحة المعلومات الواردة في الاستمارة

Je déclare solennellement que les renseignements contenus dans cette demande sont authentiques.

توقيع طالب الوثيقة أو الولي الشرعي بالنسبة للقصر

Signature du demandeur ou du tuteur légal pour les mineurs

حرر بتاريخ
Année / السنة Mois /الشهر Jour /اليوم

بـ .....

خـــاص بالإدارة

التوقيع والختم الشخصي للعون الإداري الذي صادق على الملف

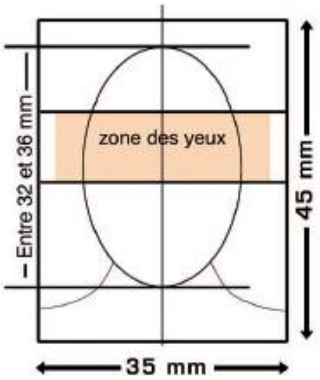
أي تصريح كاذب من طرفي يعرضني للعقوبات الواردة في المادتين 222 و 223 من قانون العقوبات

Toute fausse déclaration de ma part m'expose aux sanctions prévues par les articles 222 et 223 du code pénal

www.interieur.gov.dz

NORME RELATIVE A L'APPOSITION DES PHOTOGRAPHIES D'IDENTITE SUR LE PASSEPORT ET LA CARTE NATIONALE D'IDENTITE BIOMETRIQUES ALGERIENNES

La prise de vue doit être récente et ressemblante au jour du dépôt de la demande.



1. FORMAT

LA PHOTO DOIT MESURER **35 MILLIMETRES** DE LARGE **SUR 45 MILLIMETRES** DE HAUT.

LA TAILLE DU VISAGE DOIT ETRE DE **32 A 36 MILLIMETRES** (SOIT 70 A 80% DU CLICHE), DU BAS DU MENTON AU SOMMET DU CRANE (HORS CHEVELURE).

2. FOND

LE FOND DOIT ETRE UNI, DE COULEUR **BLANC**.

3. QUALITÉ DE LA PHOTO

LA PHOTO DOIT ETRE NETTE, SANS PLIURE, NI TRACE.

4. LUMINOSITE, CONTRASTE ET COULEURS

LA PHOTO NE DOIT PRESENTER NI SUREXPOSITION, NI SOUS-EXPOSITION. ELLE DOIT ETRE CORRECTEMENT CONTRASTEE, SANS OMBRE PORTEE SUR LE VISAGE OU EN ARRIERE-PLAN. UNE PHOTO EN COULEURS EST FORTEMENT RECOMMANDEE.

5. TETE

LA TETE DOIT ETRE NUE SANS COUVRE-CHEFS, NIQAB OU AUTRE OBJET DECORATIF.
LA TETE DOIT ETRE DROITE ET LE VISAGE DIRIGE FACE A L'OBJECTIF

6. REGARD ET EXPRESSION

LE SUJET DOIT FIXER L'OBJECTIF. IL DOIT ADOPTER UNE EXPRESSION NEUTRE ET AVOIR LA BOUCHE FERMEE.

7. VISAGE ET YEUX

LE VISAGE DOIT ETRE DEGAGE. LES YEUX DOIVENT ETRE PARFAITEMENT VISIBLES ET OUVERTS.

8. LUNETTES ET MONTURES

SI VOUS AVEZ DES LUNETTES, VOUS N'ETES PAS OBLIGE DE LES PORTER SUR LES PHOTOS.
PAR CONTRE, SI VOUS LES PORTEZ, LES LUNETTES DOIVENT RESPECTER LES CONDITIONS SUIVANTES :

- LA MONTURE NE DOIT PAS ETRE EPAISSE
- LA MONTURE NE DOIT PAS MASQUER LES YEUX
- LES VERRES NE DOIVENT NI ETRE TEINTES, NI ETRE COLORES
- IL NE DOIT PAS Y AVOIR DE REFLET SUR LES LUNETTES.

الجمهوريـــــــة الجزائريـــــــة الديـمقراطيـــــــة الشعبيـــــة

ولايـــــــة :.....

الدائرة الإدارية / الدائرة : .....

البلديـــــــة: .....

إستمارة طلب رخصة سياقة المركبات

القرار الوزاري المشترك المؤرخ في أول أوت 1989 المحدد لشروط تسليم رخصة سياقة السيارات و صلاحيتها

طـابـــــع	قسم مخصص للولاية
	رقم الرخصـــة : .....

السيد الوالي،

لي الشرف أن أطلب منكم تسليم رخصة السياقة الصالحة للصنف :

- ☐ أ$_1$ - الدراجات النارية من الصنف أ و الدراجات الثلاثية و الرباعية العجلات،
- ☐ أ$_2$ - الدراجات النارية من الصنفين ب و ج .
- ☐ ب - السيارات الأقل من 10 مقاعد وزنها بحمولتها أقل من 3500 كلغ.
- ☐ ج$_1$-سيارات البضائع التي يتجاوز وزنها مع الحمولة 3.500 كغ، و أقل من 19.000 كغ بالنسبة للمركبات المنفردة.
- ☐ ج$_2$-سيارات البضائع التي يتجاوز وزنها 19.000 كغ (مركبة منفردة) أو التي يتجاوز وزنها 12.500 كغ (مركبة جارة لمجموعة مركبات أو مركبة متمفصلة)
- ☐ د - سيارات النقل العام (أكثر من9 مقاعد).
- ☐ و - السيارات من الصنف (أ$_1$) أو (أ$_2$) أو (ب) التي يسوقها الأشخاص ذوو الإحتياجات الخاصة و المهيأة خصيصا لهم.

الاسم : ..... اللقب : .....
تاريخ الميلاد : ..... مكان الميلاد : .....الولاية : .....
الجنسية : .....
العنوان : .....

أتعهد بشرفـي :

- بأنني لست عاجزا.
- بأنني لست في حالة توقف عن الامتحان في ولاية أخرى.
- لست في حالة لا تسمح لي بالسياقة.
- لست متحصلا على الرخصة المطلوبة.
- عاجز بسبب عدم الرؤية الجيدة

و أن المعلومات الشخصية و العنوان صحيحان.
مرفق بالوثائق المطلوبة.

الكتابة السابقة بالأحرف اللاتينية :
الاسم : .....
اللقب : ..... في :..... يوم
: .....

قسم مخصص للبلدية أو محافظة الشرطة

وثائق إثبات الشخصية

.....
..... سلمت بتاريخ :
..... في :

.....ولاية :

.....

قسم يملأ من طرف المترشح		
رخص السياقة المتحصل عليهـــا		
الأصناف	التاريخ	الولاية/الدائرة
(أ1)		
(أ2)		
(ب)		
(ج1)		
(ج2)		
(د)		
(و)		

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة الداخلية و الجماعات المحلية و التهيئة العمرانية

ولاية: .....
مـديرية التنظيـم والشـؤون العـامـة
مـصـلـحـة تـنـقّـل الأشـخـاص
مـكـتـب تـنـقّـل الأجـانـب
رقـم: ...../ **2020**

صور شمسية حديثة

إستمارة طلب تمديد التأشيرة أو الإقامة(1)

Application form to extension visa

الاسم: ..... **Surname :**

اللّقب: ..... **Name** :

تاريخ ومكان الميلاد:..... **Date and place of birth** :

الجنسية الحالية : ..... **Current nationality :**

الجنسية الأصلية : ..... **Original nationality :**

المـــهـنـــة: ..... **Profession** :.

الحالة العائلية: ..... **Family status.**:

عنوان الإقامة بالخارج: ..... **Address abroad**

عنوان الإقامة بالجزائر : ..... **Address in Algéria :**

رقم الهاتف: ..... :**Tel** - **البريد الإلكتروني:** ..... **Email:**

جواز سفر رقم: ..... **صادر بتاريخ:** ..... : **delivred on** ..... **Passeport number :**

صالح إلى غاية : ..... **Valid to** :....

تاريخ الدخول إلى الجزائر: ..... **Date of entry into Algéria :**

نوع التأشيرة:..... **visa type :** **-صالحة إلى**: ..... **Valid to :**

رقم التأشيرة:..... **visa number :** **-صادرة عن**: ..... **Issued from :**

المدّة المطلوبة: ..... **Required duration :**

سبب طلب التمديد (2): ..... **Reason of the extension request** :

مبلغ الرسم المفروض: ..... **Visa tax**

توقيع المعني بالأمر **تاريخ إيداع الطلب:** .....

Signature of the applicant Application submission date.....

ختم وتوقيع الجهة المختصة

Signature and stamp of the relevant authority

---

(1) -تسلم هذه الاستمارة لطلبات تمديد كل التأشيرات القنصلية و تأشيرة التسوية.

(1) This application is issued for extending all consular and regularization visa requests.

(2) -يذكر سبب طلب تمديد التأشيرة (إداري، عملي، عائلي، طبّي...) مع إرفاق الوثائق المبرّرة للطلب.

(2) Mention the reason of visa extension request (administrative, professional, business, family, medical…), with the documents justifying the request. (2)