

جامعة عمار ثليجي الأغواط
كلية: العلوم الإجتماعية
كلية العلوم الإنسانية والعلوم الإسلامية و الحضارة
قسم علوم الإعلام و الإتصال



عنوان المذكرة:

دور تكنولوجيا الاتصال في ادارة الازمات في المؤسسة الصحية

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام و الإتصال تخصص:

إتصال وعلاقات عامة

تحت إشراف الأستاذ:

د/ حجاج مداني

إعداد الطالبين:

- قنيول صفي الدين

- محمد الأمين مرزوق

السنة الجامعي: 2022/2021

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

كلمة شكر

أولا وقبل كل شيء نشكر الله عزوجل على منه وفضله وتوفيقه

لنا لإنجاز هذا العمل المتواضع فله الحمد والشكر نتقدم بالشكر

الجزيل إلى أستاذنا المشرف الدكتور هـ "حجاج مداني" على قبوله

الإشراف على مذكرتنا.

و إلى كل من كان لنا عوناً وسنداً في إنجاز هذا العمل. ولا

يفوتنا أن نشكر من قدموا لنا المساعدة في الحصول على

المعلومات والبيانات اللازمة وإلى كل الزملاء والأصدقاء نشكر

جزيله وجزاء الله على الجميع خير جزاء.

وآخر دعوانا أن الحمد لله رب العالمين



إهداء

أولا من يشكر ويحمد أثناء الليل وأطراف النهار هو العلي القهار الذي أغرقنا بنعم التي لا تعد ولا تحصى وأغرق علينا برزقه الذي لا يفنى وانار دروبنا فله جزيل الحمد والثناء العظيم هو الذي أنعم علينا إذا أرسل فينا عبده ورسوله " محمد ابن عبد الله " عليه أزكى الصلوات وأطهر التسليم حت علي طلب العلم أينما وجد .

لله الحمد كله والشكر كله إذوفقنا وألهمنا الصبر على المشاق التي واجهتنا في إنجاز هذا العمل المتواضع .

و الشكر موصول إلى كل معلم أفادنا بعلمه من أولى المراحل الدراسة حتى هذا اللحظة كما ترفع كلمة شكر للدكتور المشرف الذي لم يبخل علينا بنصائحه و بإرشاداته و لوالدينا الكريمين أطال الله في

محمد

عمرهما.



إهداء

- أهدي ثمرة نجاحي الى التي عاشت الحياة لأجلي الى من علمي العجيب
إلي من كان دعائها سر نجاحي الى رائحة الجنة الى من حملتي وهنا
على وهن والتي أستمد منها قوتي إلى التي علمتني أن الحياة كفاح
وثمارها يعد ذلك نجاح ، لو ذكرت خصالها لن تسعني صفحات
مذكرتي أدعوا الله أن يطيل عمرها وأن لا تغيب عني دعواتها إلى
حبيبة قلبي إلى بسمه الحياة وسر الوجود " أمي الحبيبة "
- إلى أغلى الناس إلى من أحمل اسمه والدي حفظه الله .
- إلى أخوتي
- و إلى كل عائلتي الكريمة
- إلى من كانوا سندا ودعما معنويا في إنجاز عملي إلى كل عزيز على
قلبي.

صفي الدين





فهرس المحتويات

الصفحة	الموضوع
	شكر وعرقان
	الإهداء
	فهرس المحتويات
أ-ج	مقدمة
الفصل الأول : الجانب المنهجي للدراسة	
05	أولا: الإشكالية
06	ثانيا : أسباب اختيار هذا الموضوع
07	ثالثا : أهمية الدراسة
08	رابعا : أهداف الدراسة
08	خامسا: تحديد المصطلحات
09	سادسا : الدراسات السابقة
الفصل الثاني : تكنولوجيا الإتصال	
19	تمهيد
20	أولا - مفاهيم عامة مقارنة "تكنولوجيا الاتصال "
22	ثانيا- ماهية تكنولوجيا الاتصال والمعلومات
29	ثالثا- تكنولوجيا الشبكات الخاصة (الانترنت و الإنترنت و الإكسترانت)

الفصل الثالث : اتصال الأزمات	
39	أولاً : مفهوم الاتصال وأنواعه
42	ثانياً : نماذج الاتصال ونظرياته
57	ثالثاً: ماهية اتصال الأزمات وإدارة الأزمة
الفصل الرابع : الجانب التطبيقي	
78	1-حدود الدراسة
78	2-نوع الدراسة و المنهج
78	3-مجتمع البحث و عينة الدراسة
79	4-أدوات جمع البيانات
80	5- عرض وتحليل إجابات أفراد العينة لأسئلة المحاور الاستبيان
121	خاتمة
	قائمة المراجع
	الملاحق

قائمة الجداول :

الرقم	الموضوع	الصفحة
01	أهم الفروقات بين الإنترنت و الإنترنت	33
02	العلاقة بين الإنترنت و الإنترنت و الإكستراييت	37

مقدمة

عملت المجتمعات القديمة والبدائية على التعامل مع الخدمات الطبيعية كمحاولة تسخيرها لما يتوافق مع احتياجاتهم المكررة والمتزايدة أدى هذا إلى تطويرها وتحويلها شيئاً فشيئاً، ولقد صاحب هذا التطور ظهور المجتمعات الصناعية والتي تعتمد كلياً على الطاقة التي تعتمد بشكل أساسي على التقنيات الحديثة في استخدام المعرفة لرفع مستوى الأداء، أصبحت تكنولوجيا المعلومات والاتصال وسيلة بقاء وأداة لا يمكن الاستغناء عنها في عالم مفتوح يعتمد على القدرة على القدرة التنافسية معياراً للتقدم والازدهار وأحد أهم المحركات التي تعمل على زيادة كفاءة وفعالية أداء المؤسسات والمنظمات، فالمؤسسات تعتمد بالدرجة الأولى على مدى التدفق المعلوماتي خصوصاً بعد اتساع دائرة المعرفة والبحث في شتى الميادين وظهور أجهزة الكترونية مستخدمة في تكنولوجيا المعلومات وأصبح عصرنا الحاضر يسمى بعصر المعلومات المتمركز على الشبكات المعلوماتية، باعتبار أن جوهر الاتصال أساسه المعلومات المنقولة والمتمثلة في الرسالة، فإنه هو الآخر تأثر بالتطور والتقنيات التكنولوجية التي أعطت له بعداً أو مفهوماً جديداً أو قد أدى التطور التكنولوجي إلى ظهور ما يسمى بالاتصال التكنولوجي والمعتمد الوسائل الحديثة والشبكات، وقد أحدثت تكنولوجيا الإعلام والاتصال تغيرات جذرية في كيفية نقل المعلومات ومشاركة المعلومات بين الموظفين في المؤسسة مما سهل العملية الاتصالية من الشكل التقليدي إلى الشكل الإلكتروني وتسمى المؤسسات بشكل جدي على دعم عملية الاتصال هاته تتوفر كافة أسباب النجاح لها لكونها تساهم بقوة في التنسيق وأداء المهام وتحقيق الأهداف، مما جعل المؤسسة أكثر تحكماً في العملية الاتصالية بحيث نستطيع تحديد الأوقات المناسبة له ونوع الرسائل والقنوات الاتصالية من أجل توفير الوقت والتكلفة حيث أطلق على هذه المرحلة الراهنة العديد من التسميات أبرزها الإعلام المتعدد الوسائط أو مرحلة التكنولوجيا الاتصالية التفاعلية أو مرحلة الوسائط المنهجية وترتكز هذه المرحلة على الحسابات الإلكترونية وأنظمة الذكاء الاصطناعي إضافة إلى الألياف الضوئية وأشعة الليزر والأقمار الصناعية التي غيرها من الأنظمة التقنية والمعلوماتية كالبريد الإلكتروني والانترنت التي يمكن حصرها بمجملها في التكنولوجيات الجديدة لإعلام والاتصال .

فمع كل هذا التطور لهذه التكنولوجيات في شقها المعلوماتي إلا وصاحبه تطوير على مستوى الاتصال و الوسائل الذي يبشر بأن العالم يتغير تغيرا سريعا وأن التقنيات القديمة في الانحصار ونقلها من حالتها التقليدية إلى حالتها الحديثة أو العصرية مما تساهم في رفع المستوى الوظيفي للمؤسسة أثناء تخزين ونقل واستقبال المعلومات التي هي الحاجة إليها يوميا على مدار الساعة وتوسيع إمكانية استخدامها في كافة المجالات العلمية والتطبيقية للاقتصاد الوطني، وكذا تشجيع تصميم أساليب معلوماتية حديثة في الأجهزة الاستشفائية بغية تأمين وصول وتبادل المعلومات من تلك الأجهزة.

ولقد تم تقسيم العمل إلى ثلاثة فصول هي:

الجانب المنهجي الذي جاءت فيه التفاصيل المنهجية من الناحية الأكاديمية المتبعة، ونبدأ

إشكالية الدراسة و تساؤلاتها، فرضيات الدراسة ، أسباب اختيار الموضوع ،أهداف الدراسة وأهمية الدراسة، نوع الدراسة و منهجها ، أدوات جمع البيانات، صعوبات الدراسة، مجتمع الدراسة و عينته، مجال الدراسة، تحديد مفاهيم الدراسة ،الدراسات السابقة..

ثم تطرقنا ثانيا إلى الجانب النظري والذي تم التطرق فيه إلى فصلين الفصل الأول يتكلم عن اتصال الأزمات والفصل الثاني يتكلم عن الرضا الوظيفي وكل فصل يحتوي على مجموعة من المباحث والمطالب والفروع.

وأخيرا تم التطرق إلى الجانب الميداني ويحتوي على تفرغ بيانات الاستبيان بداية بالجدول مع تحليلها ثم عرض الجداول المركبة لبعض أسئلة الاستبيان ثم الانتقال إلى نتائج الدراسة ونهاية بالتوصيات والمقترحات.

الفصل الأول

الجانب المنهجي

أولاً: الإشكالية:

تعد الأزمات من أهم الظواهر التي يجب معالجتها إدارياً في ظل تطور مفهوم الإدارة حيث تعتبر الأزمة حدث مفاجئ أو غير متوقع يهدد الوضع الراهن لأي موقف ولأي منظمة اقتصادية كانت كما أنها تختلف باختلاف الأوضاع المحيطة بها فمنها الأزمات الإدارية وهي عبارة عن خلل يؤثر تأثيراً كبيراً على النظام ككله ويهدده.

كما أنها تختلف باختلاف المنظمات التي تحدث فيها لكنها جملة تدور في مجال واحد وهو عرقلة سير النظام وكبح العملية الإنتاجية فيها ومن الآثار السلبية المترتبة عن حدوث الأزمات هي حالة اللامبالاة (الانكسار) التي يشعر بها الموظفون وهذا الأخير الذي يعتبر النواة الحقيقية لعملية الإنتاج لدى المنظمة ومن ثم كان لزاماً على جهاز العلاقات العامة داخل المنظمة أن يعمل على تهيئة بيئة صحية للموظفين يشعرهم بحالة من الارتياح تدفعهم إلى الزيادة في الإنتاج والشعور بالانتماء الحقيقي للمؤسسة التي يعملون فيها.

يعتبر قطاع الصحة بالجزائر من بين أهم القطاعات بالدولة، حيث أولت له الحكومة الكثير من الاهتمام والذي يجسد في مجموعة الإصلاحات التي عرفها هذا القطاع، ورغم الموجهة لقطاع الصحة بالجزائر فيبقى هذا القطاع يعاني من مشاكل عديدة وجمة أغلبها متعلقة بعمليات التسيير للإمكانيات، لذا عملت الدولة على إصلاح قطاع الصحة وتحديثه وتكريسها لأهدافها المنشودة والمتمثلة في تقديم للمواطنين بكل مصداقية وشفافية وإتقان وأولى هذا القطاع بمشاريع تنموية على مستوى الأداء الإداري والخدماتي، تمتاز هذا المشروع في إرساء دعائم للخدمة الالكترونية، فلا شك إن إدخال تكنولوجيا الاعلام والاتصال الجديدة لهذا الميدان، اعتبر تحدياً حقيقياً ومنعرجاً هماً للقائمين على هذا الجهاز باعتبار أن المعلومة الخاصة بقطاع الصحة ليست كغيرها من المعلومات وذلك لخصوصيتها، لأنها تمس مباشرة صحة الأفراد، فالإشكالية التي ارتأينا التطرق إليها في هاته الدراسة.

- ما واقع استخدام التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال في المؤسسة الصحية؟ وما هو الدور الذي تلعبه؟

وقد انحدرت تحت هاته الإشكالية مجموعة من التساؤلات الفرعية أهمها ما يلي:

- 1- ما مدى استخدام الموظفين لتكنولوجيات الاعلام والاتصال؟
- 2- كيف تساهم تكنولوجيا الإعلام والاتصال في تحسين الخدمة الصحية؟
- 3- ما هي أهم التكنولوجيات التي تستخدمها المؤسسات الصحية ومجال تطبيقها؟

ثانيا : أسباب اختيار هذا الموضوع:

إن أسباب اختياره دون غيره كونه من المواضيع العلمية الحديثة النشأة والتناول له عدة أسباب ذاتية وأخرى موضوعية لهذا الاختيار نوجزها فيما يلي:

- الأسباب الذاتية:

طبيعة التخصص العلمي الذي ندرسه وصلته بموضوع الدراسة.

- 1- اهتماماتنا الشخصية بتكنولوجيا الإعلام والاتصال.
- 2- محاولة التعرف على تكنولوجيا الإعلام والاتصال الجديدة والمستخدم ومدى مواكبة المؤسسة لها.
- 3- الرغبة في معرفة الانعكاسات التي أحدثتها تكنولوجيا الإعلام والاتصال على أداء المؤسسات الاستشفائية العمومية.

- الأسباب الموضوعية:

إن موضوع تكنولوجيا الإعلام والاتصال ودورها في تحسين الخدمة العمومية المقدمة للمؤسسة الاستشفائية من المواضيع الحديثة، التي لم تأخذ حظها من الدراسة على

مستوى الجامعات أو المؤلفات في الدول العربية كالجائر وذلك يعود حداثة وجدية الموضوع بمختلف جوانبه من جهة أخرى.

1- الدور المهم الذي تلعبه تكنولوجيا الإعلام والاتصال في المؤسسة الاستشفائية العمومية.

2- تسليط الضوء على استراتيجية القطاع في إطار تأهيل المنظومة الاستشفائية لتصبح إدارة قريبة من الموظفين تتخرط ضمن نظام خدماتي يقوم على التواصل والشفافية وتوزيع العمل عبر استغلال الإمكانيات التي تخولها تكنولوجيا الحديثة للإعلام والاتصال في إطار ديمقراطية الوصول إلى المعلومة من طرف الموظفين.

3- يعتبر موضوع الدراسة من اهتماماتنا البحثية الخاصة لدور تكنولوجيا المعلومات حقا خصبا لدراسات كثيرة ومتعددة بمجال تخصصنا.

4- تكنولوجيا الإعلام والاتصال تدفع بالعديد من الباحثين إلى العمل على التعرف الدقيق على مدى استغلال المؤسسة الصحية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال ومدى تأثير درجة كثافتها وربطها مع الأثر الذي تركته على مستويات الاتصال بالمؤسسة.

ثالثا : أهمية الدراسة:

1- تعد هاته الدراسة مساهمة لجعل المؤسسة الصحية تكسب ثقافة واستراتيجية خدماتية لتحسين أدائها وفعاليتها.

2- مدى وعي الموظفين أو القائمين على المؤسسة الاستشفائية بدور تكنولوجيا الإعلام والاتصال واستخداماتها الفعلية.

3- معرفة أهم التكنولوجيات التي تستخدمها المؤسسات الاستشفائية ومجال تطبيقها.

4- أثر استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال على أداء المؤسسات العمومية.

رابعاً : أهداف الدراسة:

- 1- الكشف عن مدى حاجة المؤسسات العمومية إلى تحديث جهازها الإداري وتطوير جهازها الخدماتي باستخدام تكنولوجيات الإعلام والاتصال.
- 2- تشخيص العلاقة القائمة بين المؤسسة الاستشفائية كمرفق عام والمرتفقين لهذا الجهاز في ظل استعمال تكنولوجيا الإعلام والاتصال ومحاولة تجسيد مدى فعالية هذه التقنيات وقدرتها على تحسين الخدمة العمومية المقدمة في الوقت الراهن.
- 3- الكشف عن مدى استخدام المؤسسة الاستشفائية لتكنولوجيا الإعلام والاتصال والدور الذي تلعبه.
- 4- تقييم الواقع الداخلي للمؤسسة العمومية الاستشفائية.
- 5- الكشف عن نوعية التكنولوجيا المستخدمة وإلى أي حد ساهمت في إنماءها.

خامساً : تحديد المصطلحات:

التكنولوجيا: هي نتاج اجتماعي وثقافي يشمل الأفكار والمعتقدات والسلوك وجميع التصورات والقيم التي يستمدّها الفرد من خلال تعامله مع الطبيعة والمجتمع لأن التكنولوجيا قبل أن تكون آلة أو جهاز معيناً فهي فكرة تولدت عن حاجة أو رغبة اجتماعية معينة وفي وقت معين¹.

التعريف الإجرائي: التكنولوجيا هي مجموع الوسائل المختلفة التي أنتجتها التطورات العلمية لتسيير العمل البدني والفكري.

تكنولوجيا الإعلام والاتصال: هي كل ما يترتب على الاندماج بين تكنولوجيا الحاسب الالكتروني والتكنولوجيا السلكية واللاسلكية والالكترونيات الدقيقة والوسائط المتعددة من

¹-فضيل دليو: تكنولوجيا الجديدة للإعلام والاتصال(مفهوم، الاستعمالات، الآفاق) كلية العلوم الإنسانية جامعة منتوري

الجزائر، دار الثقافة للنشر والتوزيع ط 2010 ص.20

أشكال جديدة لتكنولوجيا ذات قدرات فائقة على إنتاج المعلومات وجمعها وتخزينها ومعالجتها ونشرها واسترجاعها بأسلوب غير مسبوق يعتمد على مجموعة من مؤتمرات الاتصال التفاعلي الجماهيري والشخصي معا².

إدارة الأزمات: بأنها سلسلة الإجراءات الهادفة إلى السيطرة على الأزمات، والحد من تفاقمها حتى لا ينفلت زمامها مؤدية بذلك إلى نشوب الحرب، وبذلك تكون الإدارة الرشيدة للأزمة هي تلك التي تضمن الحفاظ على المصالح الحيوية للدولة وحمائتها³.

سادسا : الدراسات السابقة:

• الدراسات المحلية:

الدراسة الأولى: دراسة بشير كاوجة لسنة 2013 تحت عنوان دور التكنولوجيا المعلومات والاتصال الداخلي في المؤسسات الاستشفائية العمومية الجزائرية بولاية ورقلة بحث مقدم لنيل شهادة الماجستير في علوم التسيير، ولقد تطرق الباحث في هذه الدراسة إلى إشكالية تتعلق بتكنولوجيا الإعلام والاتصال والدور الذي تلعبه في تحسين الاتصال الداخلي للمؤسسات العمومية الجزائرية والهدف منها تحليل وتقييم واقع الاتصال الداخلي بالمستشفيات العمومية ومدى استغلالها لتكنولوجيا المعلومات والاتصال الداخلي بها محاولة معرفة خصائص قطاع الصحة عموما والمؤسسات الاستشفائية العمومية الجزائرية خصوصا والمساهمة في الدراسات المتعلقة بهم للرفع من مستواهم، وكان التساؤل الرئيسي لهذه الدراسة

²-حسن رضا النجار، تكنولوجيا الاتصال، المفهوم المتطور، المؤتمر الدولي، الإعلام الجديد، تكنولوجيا جديدة، جامعة البحرين 7-9 أبريل 2009، ص594.

²-عباس رشدي العماري، إدارة الأزمات في عالم متغير، مركز الأهرام للترجمة والنشر، القاهرة، 1993م، ص89

هل يمكن لتكنولوجيا المعلومات والاتصال أن تؤدي دورا مهما في تحسين الاتصال الداخلي بالمستشفيات العمومية؟ وهنا تم استخدام المنهج الوصفي في هذه الدراسة لأنه مناسب لتقرير الحقائق والتعريف بمختلف المفاهيم ذات الصلة بالموضوع وهذه ما ينتسب مع طبيعة الموضوع، أما في الجانب تم الاعتماد على منهج دراسة حالة مستشفى محمد بوضياف ورقلة بغية تحليل واقع استخدام وسائل الاتصال المتطورة في الاتصال الداخلي للمؤسسة الاستشفائية المختارة.

الدراسة الثانية: دراسة زلماط مريم لسنة 2009 تحت عنوان دور تكنولوجيا الإعلام والاتصال في إدارة المعرفة المؤسسة الجزائرية حالة بسوناطراك فرع STH بحث مقدم لنيل شهادة الماجستير بمدرسة الدكتوراه تخصص تسيير الموارد البشرية في جامعة أبو بكر بلقايد، ولقد تطرق الباحث في هذا هو الدراسة إلى إشكالية تتعلق بتكنولوجيا الإعلام والاتصال ومدى مساهمته في إدارة المعرفة داخل المؤسسة الجزائرية والتحديات التي تواجهها وما يتطلب من متطلبات مهمة سواء على مستوى التكنولوجيا أو التنظيم والهدف منها البحث عن موضوعات أساسية.

نظرا لمعرفتنا المسبقة بالبحوث الاستطلاعية أو الوصفية عن هذه الظاهرة وصف الظاهرة التي يريد دراستها وجمع أوصاف ومعلومات دقيقة عنها وهو يعتمد على دراسة الواقع أو الظاهرة كما توجد في الواقع ويهتم بوصفها وصفا دقيقا ويعبر عنها تعبيراً كيفياً... وهو مرتبط منذ نشأته بدراسات المشكلات المتعلقة بالمجالات الإنسانية⁴.

تعريف قدمه "ويتني" 1976 في كتابه عناصر البحث الوصفي حسب قوله يهدف إلى دراسة الحقائق الراهنة المتعلقة بطبيعة ظاهرة أو موقف أو مجموعة من الأوضاع وذلك يهدف إلى

⁴عمار بوحوش محمد محمود ذنبيات، مناهج البحث العلمي وطرق إعداد البحوث ديوان المطبوعات الجامعية، ط 6 ص

دراسة الحقائق الراهنة المتعلقة بطبيعة ظاهرة أو موقف أو مجموعة من الأوضاع وذلك بهدف الحصول على معلومات كافية ودقيقة عنها، دون الدخول في أسبابها والحكم فيها هدف فهم الحاضر لتوجيه المستقبل، فهو يوفر بياناته وحقائقه تحديد المشاكل الموجودة أو توضيح بعض الظواهر، والمنهج المسيحي عبارة عن دراسة شاملة لعدد كبير من الحالات نسبيا في وقت بالإحصاءات العامة التي تنتج عندما نستخلص البيانات من حالات معينة

وسبب اختيارنا لهذا المنهج لأنه عرض المادة العلمية للبحث والتحليل الكيفي للمادة العلمية للبحث بالإضافة للتحليل الكمي للمادة العلمية للبحث.

وكونه كذلك مناسب لتقرير الحقائق والتعريف بمختلف المفاهيم ذات الصلة بالموضوع وهذا ما ينتسب مع طبيعة الموضوع.

- الدراسات الأجنبية :

الدراسة الثالثة : إيناس فؤاد نواوي فلمبان : الرضا الوظيفي وعلاقته بالالتزام التنظيمي لدى المشرفين التربويين والمشرفات التربويات بمدينة مكة المكرمة (2007/2008)

أهداف الدراسة :هدفت هذه الدراسة إلى:

1- التعرف على مستوى الرضا الوظيفي ومستوى الالتزام التنظيمي لدى المشرفين التربويين والمشرفات التربويات.

2- التعرف على العلاقة بين الالتزام التنظيمي والرضا الوظيفي للمشرفين التربويين والمشرفات التربويات بمكة المكرمة.

3- الوقوف على علاقة كل من الالتزام التنظيمي والرضا الوظيفي ببعض المتغيرات الشخصية وتشمل: الجنس، المؤهل التعليمي، التخصص، الحالة الاجتماعية للمشرفين التربويين والمشرفات التربويات بمكة المكرمة.

منهج الدراسة:

منهج البحث الوصفي المسحي وذلك لتحديد مستوى الرضا الوظيفي ومستوى الالتزام التنظيمي للمشرفين التربويين والمشرفات التربويات.

منهج البحث الوصفي الارتباطي وذلك لتحديد نوع العلاقة ما بين الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي وقوتها والعلاقة ما بين كل من الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي والمتغيرات الشخصية التي اشتملت على الجنس، التخصص، المؤهل التعليمي، والحالة الاجتماعية.

عينة الدراسة وأدواتها:

تكونت عينة الدراسة من (103) مشرفاً تربوياً و (175) مشرفة تربوية من مختلف مراكز الإشراف التربوي.

واستخدمت الباحثة الاستبانة أداة لجمع البيانات وقد تكونت من ثلاثة أجزاء الجزء الأول خاص بالمعلومات الديموغرافية ، والثاني بقياس الرضا الوظيفي وهو من إعداد الباحثة، والجزء الثالث خاص بقياس الالتزام التنظيمي.

أهم نتائج الدراسة:

1- إن كل من المشرفين التربويين والمشرفات التربويات يتمتعون بمستوى عالٍ من الرضا الوظيفي ومستوى عالٍ من الالتزام التنظيمي.

2- وجود علاقة ارتباطية إيجابية متوسطة بين الرضا الوظيفي بأبعاده والالتزام التنظيمي.

3- وجود فروق ذات دلالات إحصائية في درجات الرضا الوظيفي لدى المشرفين التربويين والمشرفات التربويات تبعاً للتخصص لصالح التخصصات العلمية ، والجنس لصالح الذكور.

4- وجود فروق ذات دلالات إحصائية في درجات الالتزام التنظيمي لدى المشرفين التربويين والمشرفات التربويات تبعاً للتخصص لصالح التخصصات العلمية، والجنس لصالح الذكور والمؤهل التعليمي لصالح حملة الدكتوراه.

التوصيات:

1- الاهتمام بالضمانات الوظيفية للمشرف التربوي، وذلك بتوفير الأنظمة التي تكفل للمشرف ضماناً وظيفياً أثناء أو بعد تركه العمل وتوفير الرعاية الصحية للمشرفين التربويين والمشرفات التربويات.

2- تكليف المشرفات التربويات والمشرفين التربويين بالقيام بأعمال إشرافية ضمن طبيعة عملهم وتخصصاتهم لتكون لديهم فرصة لمتابعة العملية التعليمية في المدارس بصورة أدق.

الدراسة الرابعة : دراسة حامد عبد حمد الديلمي:إدارة الأزمات في بيئة العولمة (حالة دراسية لإعادة إعمار مدينة الفلوجة في جمهورية العراق)(2008/2007)

تحتوي هذه الدراسة على مجموعة من الأهداف أبرزها:

1-عرض وتقديم الإطار العام لكيفية البدء في التعامل مع الأزمات الناتجة عن الصراعات التي تؤدي إلى نشوب الحروب في المناطق المدنية وما تتطلبه من تشكيل فرق إغاثة إنسانية عاجلة.

2-البحث في الطريقة المثلى لتشكيل فريق إدارة الأزمة واختيار رئيس الفريق والأعضاء الأساسيين واختيار مواقع تواجدهم

3-الصلاحيات التي يتطلب م نحتها لفريق إدارة الأزمة وعلاقته بالجهات الأخرى المتواجدة في موقع الأزمة سواء القطاعات العسكرية أو الأمنية.

4-تأثير بيئة العولمة على متخذي القرارات الميدانيين وما ينعكس منه على طبيعة أداء فريق إدارة الأزمات في ساحة الحدث.

5- اقتراح التوصيات الضرورية لتلافي أية مشاكل أو معوقات أو ثغرات رافقت إدارة أزمة إغاثة وإعادة إعمار مدينة الفلوجة والاستفادة منها في حالات مماثلة من الأزمات التي تنتج من العمليات عسكرية في عصر العولمة ، وتقديم النصائح الهامة في هذا المجال.

وتم اختيار عينة البحث كجزء من المجتمع تحتوي على بعض العناصر التي يتم اختيارها منه ، وبتعبير آخر إنها تمثل بعض وليس جميع عناصر المجتمع . وفي هذا البحث تمثل العينة أعداد من المواطنين المتضررين ثم زيارتهم إلى منازلهم و تم اختيارهم بصورة عشوائية من جميع أحياء المدينة الفقيرة منها والغنية حاملي الدرجات العلمية والمواطن العادي الذي يكسب قوته اليومي ، من الذين تدمرت منازلهم تدميرا كليا أو من الذين تدمرت منازلهم جزئياً.

إضافة إلى تنظيم استبيان لمديري الدوائر الرسمية في المدينة والجهات التي تولت إعادة الإعمار ، حيث سيتم دراسة هذه البيانات ، ومن ثم تقييم أداء فريق إدارة الأزمة وتعامله مع البيئة المحيطة به.

يمكن تلخيص أهم الاستنتاجات التي توصلنا إليها من خلال الدراسة الميدانية والتحليلات الإحصائية كما يلي:

الاستنتاجات من محور إدارة الأزمة:

1- لم تكن الفترة الزمنية التي توفرت لعوائل مدينة الفلوجة لمغادرة المدينة قبل بدء العمليات العسكرية واجتياح المدينة كافية مما سبب في تركهم لبعض مقتنياتهم ، وتعرض الباقين داخل المدينة لمخاطر كبيرة.

2-المواطنين للتعامل أو للتهيو للأزمة مما سبب في حصول تضحيات وأضرار كان يمكن تقليلها إلى الحد الأدنى لو كان هناك إعلام وإعلان واضح عن العمليات العسكرية وتوقيتها.

3- شعور معظم العوائل بالصدمة بسبب حجم الدمار الهائل في المدينة بعد عودتهم من أماكن نزوحهم.

4- لم تكن المساعدات والمعونات المقدمة من غرفة عمليات الأزمة في وزارة الصناعة أو من المنظمات الإنسانية للعوائل النازحة كافية بسبب عدم العدالة في التوزيع أو بسبب تباعد

أماكن تواجد النازحين وانتشارهم على مساحات ومدن وقرى متباعدة ، إضافة إلى الوضع الأمني غير المستقر سواء على طرق المواصلات أو داخل المدن والقرى نفسها.

5- إن معظم العوائل اختارت أماكن نزوحها تبعا لوجود أقارب لهم فيها.

الاستنتاجات من محور إدارة البيئة:

- 1- ساهمت البيئة الدينية التي تتميز بها مدينة الفلوجة مدينة المساجد في استقرارها في قيادة المقاومة ضد القوات الغازية.
- 2- سبب الدمار الذي حصل في المدينة نتيجة العمليات العسكرية تدهور واضح وتردي في الحالة الاقتصادية التي كانت تتمتع بها المدينة قبل اجتياحها.
- 3- كان للبيئة الدولية أثر واضح في اتخاذ قرار اجتياح المدينة من قبل قوات التحالف بسبب خشية تلك القوات مما سببته المقاومة في الفلوجة من كسر هيبة قوات التحالف.
- 4- إن للبيئة القانونية التي حصنت بها القوات الأمريكية أفراد قواته ا في منع مساءلتهم أمام المحاكم العراقية أو المحاكم الدولية عند ارتكابهم جرائم حرب سببا في زيادة أعداد الضحايا وحجم الدمار الهائل في المدينة.
- 5- إن تعرض مدينة الفلوجة للحصار و الدمار سبب في حصول فجوة تقنية بالرغم مما كانت تتمتع به المدينة من صناعات عديدة ومصانع وورش تمثل حالة متقدمة على مستوى العراق ، والتي تم تدميرها في العمليات العسكرية.

الاستنتاجات من محور العولمة :

- 1- يعتقد المواطنون أن اجتياح مدينة الفلوجة واحدة من مظاهر العولمة.
- 2- شجعت العولمة الاقتصادية في اعتماد مجتمع الفلوجة على التوجه نحو التفكير بالاستثمار.
- 3- ساهمت الطبيعة المحافظة لمجتمع الفلوجة في التأثير على ثقافات عدد من جنود القوات الأمريكية وجهرهم بمعارضتهم لاجتياح وتدمير المدينة.

4- سببت العمليات العسكرية على الفلوجة وتدمير المناطق الصناعية إلى هجرة رؤوس الأموال المحلية إلى خارج العراق.

5- تعرض المدينة للتدمير وخاصة مباني الجامعة والمباني العامة والمعاهد الخاصة والمستشفيات إلى هجرة كفاءات علمية وإدارية كثيرة إلى خارج العراق.

الدراسة الخامسة : دراسة منى عبد المنعم محمد أحمد: إدارة الأزمة في التعليم الجامعي بالولايات المتحدة الأمريكية وإمكانية الإفادة منها في مصر (2008):

يتمثل الهدف الرئيسي من هذه الدراسة في الاستفادة من خبرة الولايات المتحدة الأمريكية في تطبيق أسلوب إدارة الأزمة في التعليم الجامعي المصري ومن خلال هذا تسعى الدراسة إلى تحقيق العديد من الأهداف الفرعية نذكر منها:

- 1- التعرف علي ماهية وطبيعة الأزمة وأسلوب إدارتها.
 - 2- الوقوف علي واقع الأزمة ومظاهرها في التعليم الجامعي الأمريكي وتدابيرها و كيفية تطبيق أسلوب إدارة الأزمة فيها.
 - 3- الخروج بمقترحات يمكن بها تطبيق أسلوب إدارة الأزمة في التعليم الجامعي المصري بما يتفق مع واقع المجتمع المصري و ظروفه.
 - 4- تستخدم الدراسة المنهج المقارن الذي لا يقتصر على وصف الظواهر، بل تحليلها وتفسيرها في ظل ظروف مجتمعا والقوى المؤثرة فيها.
- وخرجت هذه الدراسة بالعديد من النتائج نذكر منها:

- 1- الاهتمام بتوفير أجهزة للإنذار المبكر لاكتشاف الأزمات قبل حدوثها والاستعداد لها في الجامعات الأمريكية.
- 2- تحديد واضح لأدوار العاملين بالجامعة في أوقات الأزمات وتنظيم ذلك وفق قواعد محدده في الجامعات الأمريكية.

- 3- ربط الجامعة الأمريكية بالمجتمع للمساهمة في تقديم المساعدات فمؤسسات المجتمع المدني المختلفة تساعد الجامعة في حالات الأزمات.
- 4- الاهتمام بإصدار القرارات من خلال التعاون بين جميع الأطراف المشتركة في الأزمة. داخل الجامعة الأمريكية.
- 5- الاهتمام بتوفير فريق لإدارة الأزمة في الجامعات الأمريكية.
- 6- الاتصال الدائم بين فريق إدارة الأزمة وجميع إدارات الجامعة.
- 7- عدم وجود إدارة للتخطيط للتعامل مع الأزمة داخل الجامعة المصرية.
- 8- ضعف الاهتمام بوجود أجهزة للإنذار المبكر لاكتشاف الأزمات قبل حدوثها في الجامعة المصرية.
- 9- عدم تحديد أدوار العاملين بالجامعة في أوقات الأزمات داخل الجامعة المصرية.
- 10- انفصال الجامعة المصرية عن المجتمع وعدم تقديم المساعدات في أوقات الأزمات.
- 11- عدم وجود إدارة لتكنولوجيا المعلومات مخصصة تقوم بأعمال إدارة الأزمة داخل الجامعة المصرية.
- 12- عدم وجود فريق لإدارة الأزمات في الجامعات المصرية.
- 13- إغفال المشاركة بين إدارات الجامعة المختلفة في اتخاذ القرارات.

الفصل الثاني

تكنولوجيا الإتصال

تمهيد

شهدت تكنولوجيا الإتصال والمعلومات خلال السنوات الأخيرة تطورات سريعة وتأثيرات مباشرة للثورة الرقمية على نمط الحياة الإنسانية على الأصعدة الاقتصادية والاجتماعية والثقافية تجعل التنمية الاقتصادية مرتبطة إلى حد كبير بمدى قدرة الدول على مسايرة هذه التحولات والتحكم فيها قصد استغلال الإمكانيات المتوفرة والمتجددة.

أولا - مفاهيم عامة مقارنة "تكنولوجيا الاتصال":

1-1- الاتصال

مصطلح الاتصال في اللغة العربية كما تشير المعاجم يعني الوصول إلى الشيء أو بلوغه و الانتهاء إليه. (مصطفى عليان ربحي، 2004، ص127) إن كلمة اتصالات communications مشتقة من الأصل اللاتيني communis بمعنى commou أي عام، و فعلها communicare أي يذيع أو يشيع. (فيصل دليو، 2006 ص17).

1-2- العولمة :

هي البيئة التي تفعل هذه التكنولوجيات لأنها تستعمل فضاء أكبر في أي ناحية من العالم وتسمح بتدفق رأس مال المعلومة في عاصمة المعلومات، لا مركزيتها سمحت بازدهارها في البيئة العالمية خاصة في التبادل التجاري الذي يسمح بأن يتجاوز مشكل الزمن و المكان. (http://www.memoireonline.com/01/10/3125/m_Limpact-des-TIC-sur-lentreprise3.html#toc5)

1-3- التكنولوجيا

يرجع أصل التكنولوجيا إلى الكلمة يونانية التي تتكون من مقطعين هما (Techno) تعني التشغيل الصناعي، والثاني (Logos) أي العلم أو المنهج، لذا تكون بكلمة واحدة هي علم التشغيل الصناعي. (غسان قاسم اللامي، 2006 ص 22)

و 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". (نوفيل حديد، 2006/2007 ص ص 51-52)

و يمكن تعريف التكنولوجيا على إنها: "تطبيق الإجراءات المستمدة من البحث العلمي والخبرات العلمية لحل المشكلات الواقعية، ولا تعني التكنولوجيا هنا الأدوات والماكنات فقط بل أنها

الأسس النظرية والعلمية التي ترمي إلى تحسين الأداء البشري في الحركة التي تتناولها". (عبد الباري، إبراهيم درة، 2003 ص 26)

1-4- تكنولوجيا المعلومات :

يتضمن مفهوم تكنولوجيا المعلومات كل نظم و أدوات الحاسوب التي تتعامل مع انساق الرمزية المعقدة من المعرفة أو مع القدرات الإدراكية الذهنية و في حقول التعليم والذكاء، بذلك تشكل تكنولوجيا المعلومات مظلة شاملة لكل علاقات التكنولوجيا بمعطيات الفكر الإنساني. و من هذا نجد عدة تعاريف لتكنولوجيا المعلومات

أ- " روجر كارتر " يعرف تكنولوجيا المعلومات بكونها " الأنشطة والأدوات المستخدمة لتلقى، تخزين، تحليل، تواصل المعلومات في كل أشكالها، تطبيقها لكل جوانب حياتنا شاملة، المكتب، المصنع و المنزل". و يميز روجر كارتر بين ثلاث جوانب رئيسية لتكنولوجيا المعلومات :

الجانب الأول : تكنولوجيا تسجيل البيانات وتخزينها.

الجانب الثاني : تكنولوجيا تحليل البيانات.

الجانب الثالث : تكنولوجيا توصيل البيانات (الاتصال). (محمود علم الدين 1990 ص 39).

ب-تعرف تكنولوجيا المعلومات بأنها : "خليط من أجهزة الكمبيوتر و وسائل الاتصال ابتداء من الألياف الضوئية إلى الأقمار الصناعية و التقنيات المصغرات و الفيديوية و الاستنساخ، تمثل مجموعة كبيرة من الاختراعات الذي يستخدم المعلومات خارج العقل البشري". (محمد الهادي، 1989 ص 32).

ت-تعرف تكنولوجيا المعلومات أيضا على أنها : "القاعدة الأساسية التي تبنى على ضوئها المنظمات الإدارية و المنشآت ميزتها التنافسية". و يقصد بالتكنولوجيا كل أنواع المعرفة الفنية و العلمية والتطبيقية التي يمكن أن تسهم في توفير الوسائل، المعدات، الآلات،

الأجهزة الميكانيكية و الإلكترونية ذات الكفاءة العالية و الأداء الأفضل التي تسهل للإنسان الجهد و توفير الوقت و تحقق للمنظمة أهدافها النوعية و الكمية بكفاءة و فاعلية". (شاهر فلاح العرود وطلال حمدون شكر، 2009 ص 478).

ث- كما عرفت وزارة التجارة والصناعة البريطانية تعريفا شاملا هي : "الحصول على البيانات و معالجتها و تخزينها و توصيلها و إرسالها في صورة معلومات مصورة أو صوتية أو مكتوبة أو في صورة رقمية، ذلك بواسطة توليفة من الآلات الإلكترونية و طرق المواصلات السلكية و اللاسلكية". (بوحنية قوي، 2010 ص 86)

ج- و عرف (Haag et peter) تكنولوجيا المعلومات بأنها : "مجموعة من الأدوات التي تساعد مستخدميها على التعامل بالمعلومات و بإنجاز الفعاليات أو الأنشطة ذات العلاقة بمعالجة المعلومات".

ومن خلال هذه التعريفات يتضح لنا أن تكنولوجيا المعلومات تتمثل في مختلف الوظائف من تجميع للبيانات وتحليلها وتخزينها و استرجاع المعلومات و ذلك عن طريق التكامل بين الآلات الإلكترونية و نظم الاتصالات الحديثة. (بشار عباس الحميري، أحمد كاظم بريس، ص 348)

ثانيا - ماهية تكنولوجيا الاتصال والمعلومات:

2-1- مفهوم تكنولوجيا الاتصال و المعلومات

قبل التطرق إلى تعريف تكنولوجيا الاتصال والمعلومات، نبدأ بتحديد مفهوم ثورة تكنولوجيا الاتصال وتكنولوجيا المعلومات لنخلص في الأخير إلى تعريف هذه التكنولوجيات التي يصعب إيجاد تعريف موحد لها بسبب تنوعها وتعقدتها.

وعموما يقصد بثورة تكنولوجيا الاتصالات، تلك التطورات التكنولوجية في مجال الاتصالات التي حدثت خلال الربع الأخير من القرن العشرين والتي اتسمت بالسرعة والانتشار والتأثيرات

الممتدة من الرسالة إلى الوسيلة، إلى الجماهير داخل المجتمع الواحد أو بين المجتمعات، وهي تشمل ثلاث مجالات (سامية ، نعمات - 2000 - 108)

أ- ثورة المعلومات أو ذلك الانفجار المعرفي الضخم، المتمثل في الكم الهائل من المعرفة.
ب- ثورة وسائل الاتصال المتمثلة في تكنولوجيا الاتصال الحديثة، التي بدأت بالاتصالات السلكية واللاسلكية، وانتهت بالأقمار الصناعية والألياف البصرية.

ت- ثورة الحسابات الإلكترونية التي امتزجت بوسائل الاتصال واندمجت معها والانترنت أحسن مثال على ذلك. أما مفهوم تكنولوجيا المعلومات فيشير إلى جميع أنواع التكنولوجيا المستخدمة في تشغيل ونقل وتخزين المعلومات في شكل إلكتروني، وتشمل تكنولوجيا الحسابات الآلية ووسائل الاتصال وشبكات الربط، وأجهزة الفاكس وغيرها من المعدات التي تستخدم بشدة في الاتصالات (معالي - 2002 - 253)

ومن خلال كل هذا نلاحظ بأن ثورة تكنولوجيا الاتصال قد سارت على التوازي مع ثورة تكنولوجيا المعلومات، ولا يمكن الفصل بينهما فقد جمع بينهما النظام الرقمي، الذي تطورت إليه نظم الاتصال فترابطت شبكات الاتصال مع شبكات المعلومات.

(درويش اللبان، - 2000 - 102)

إذ تعرف تكنولوجيا المعلومات و الاتصال بكونها "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 و البيانات 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 و المجالات التي يشملها هذا التطور (مسعي -1999- 26)

2-2- تطور تكنولوجيا الاتصال والمعلومات:

من المؤكد أن تطور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، يرتبط بسلسلة من التطورات ترجع إلى بدايات الثورة الصناعية التي وفرت على الإنسان كثيرا من المشقة. (أنظر/ نبيل - 2001 - 73). ومن المعلوم أن بدايات الثورة الصناعية، شهدت استحداث وسائل متجددة لتوليد الطاقة المطلوبة حيث حدد الإنسان كلاً من المخرجات المرغوبة و المدخلات المطلوبة وقام بتصميم الماكينات التي حولت المدخلات وسيطر على عملية الإنتاج بشكل مباشر . من خلال تعديلات أخرى . وفي وسط و أواخر الثورة الصناعية قامت ماكينات أخرى بتوليد أغلب الطاقة المطلوبة وعرف الإنسان المخرجات المرغوبة وبمساعدة الماكينات تمكن من تعريف المدخلات المطلوبة و صمم أيضا الماكينات وعن طريق لوحة المفاتيح أو لوحة مجموعة الدوائر الكهربائية التي يمكنه من خلالها إرسال إشارات متنوعة لتشغيل المدخلات وقد سيطر على الإنتاج بشكل غير مباشر باستعمال لوحات المفاتيح المتاحة . (السامي - 2001 - 81،82)

و على الرغم من أن مفهوم التكنولوجيا ارتبط بالصناعة أكثر. إلا أن اكتشاف الحواسيب أعطاهما نقله نوعية في نشر التكنولوجيا الجديدة في مختلف الصناعات والخدمات وكانت الاستخدامات المبكرة لتكنولوجيا الحاسب في عملية الإنتاج قد حققت تطوراً هائلاً في عملية التصنيع من خلال استخدامه في عمليتي التصميم والتصنيع في نفس الوقت. إذ أن عملية التفاعل بين المصمم والحاسب والذي يطلق عليها التصميم بمساعدة الحاسب (computer aided design(cad) أن نظام (cad) نظام إلكتروني لتصميم المنتج ككل ، أو أجزاءه ، أو الأجزاء المضافة ، أو إعادة تكوينه أو تغيير مواقع الرسوم التقليدية اليدوية بسهولة ، ومع التطور الحاصل في نظم التحكم الرقمية بالحاسب NC/cnc التي تستخدم نظام (cad)

أصبح بالإمكان تصميم الرسومات على الحاسب وإرسالها إلي الإنتاج مباشرة من الماكينات ذات السيطرة الرقمية ، الأمر الذي أدى إلي تسريع العملية الإنتاجية التي تتبعها بديها انخفاض في التكلفة الإجمالية.

(الطائي - 1998 - 20-21)

في وقت شملت فيه تقنية الحاسب مجالات أخرى كالأعمال الإدارية. ومع تطور البرمجيات زاد استخدام الحواسيب في مجالات أخرى من العمل .

وقد ظهر أول حاسب عام 1946م وكان يتميز بكبر حجمه ومحدودية أدائه واستخدامه. إذ لم يكن يستخدم سوى في عمليات الجمع والطرح والضرب بشكل أسرع من العقل البشري وكان طوله 50 قدما وارتفاعه 8 أقدام و3300 مفتاح كهر وميكانيكي.

و بدأ التطور باستخدام الصمامات المفرغة بدلاً من المفاتيح الكهروميكانيكية للتوصيل وما يميز هذه الفترة هو عدم وجود استخدام للطابعات أو مفاتيح الإدخال أو التخزين . وخلال هذه المرحلة بالموازاة وتطور الحاسب بدأ استخدام الشريط الممغنط وتبديل الصمامات المفرغة بأجهزة الترانزيستور والذي أحدث نقله كبيرة في زيادة استخدام الحاسب وبعد ذلك استطاعت شركة IBM تطوير إحدى أهم استخدامات الحاسب وهو استرجاع البيانات والمعلومات وهذا نهاية عشرية خمسينيات القرن الفائت. وبعد ذلك اكتشف ما يسمى بالموصلات وبداية الجيل الثالث واستخدام أشباه الموصلات وهي شرائح مصنوعة من رقائق السليكون النقي . حيث أنه بشريحة واحدة يستغني عن مئات الترانزستورات. مما أدى إلي صغر حجم الحاسب وزيادة سرعة أدائه للعمليات ثم جاءت مرحلة أخرى من مراحل تطور الحاسب بدخول الحاسبات الشخصية .

(مكليود - 1998 - 74)

وانطلاقاً من العام 1980 بدأ التركيز نحو مجال آخر من مجالات أوسع لاستخدام الحاسب وهو أتمتة المكاتب (office automation(OA) والتي تهدف إلي تسهيل الاتصالات وزيادة إنتاجية المدراء والعاملين في المكاتب والتي تحوي البريد الإلكتروني وعقد المؤتمرات إلكترونياً

والرسائل الصوتية ونقل المستندات وتخزين الصور. وكانت هذه التطورات ليست معزولة عن تطورات مقابلة في تكنولوجيا الاتصالات حيث تم الانتقال من الشبكات المعتمدة على الأسلاك النحاسية إلى الشبكات المعتمدة على الألياف الضوئية والتي تتميز بسرعة النقل وحجم التحمل كما تطورت وسائل الاتصالات بشكل كبير حيث حدثت نقلة كبيرة من التلغراف إلى الفاكس ومن الهاتف الثابت إلى الهاتف النقال فضلاً من أنه أصبح بالإمكان نقل الصور المستندات فضلاً عن البيانات الرقمية .

2-3- أنواع التكنولوجيا:

يتم تصنيف التكنولوجيا من عدة منطلقات وأسس بينها:

أ- على أساس درجة التحكم نجد ما يلي :

- التكنولوجيا الأساسية: و هي التكنولوجيا التي تمتلكها أغلب المؤسسات الصناعية والمسلم به وتتميز بدرجة التحكم كبير جدا.
- تكنولوجيا التمايز: و هي التي تملكها مؤسسة واحدة أو عدد محدود من المؤسسات الصناعية وهي التكنولوجيا التي تتميز بها عن بقية منافسيها.

ب- على أساس موضوعها :

- تكنولوجيا التسيير: وهي التي تستخدم في تسيير تدفقات موارد، ومن أمثلتها البرامج والتطبيقات التسييرية .
- تكنولوجيا التصميم : وهي التي تستخدم في نشاطات التصميم في المؤسسة كالتصميم بمساعدة الحاسوب .
- تكنولوجيا أسلوب الإنتاج : وهي تلك المستخدمة في عماليات الصنع ، وعمليات التركيب والمراقبة .
- تكنولوجيا المعلومات والاتصال: وهي التي تستخدم في معالجة المعلومات والمعطيات ونقلها .

ت- على أساس درجة التعقيد :

- التكنولوجيا ذات درجة عالية: وهي التكنولوجيا شديدة التعقيد، والتي من الصعب على المؤسسات الوطنية في الدول النامية تحقيق استغلالها إلا بطلب من صاحب البراءة .
- التكنولوجيا العادية: وهي أقل تعقيدا من سابقتها، حيث بإمكان المختصين المحليين في الدول النامية استيعابها غير أنها تتميز أيضا بضخامة تكاليف الاستثمار.

(لمين علوطي، 2003/2004، ص ص9-10)

2-4- أهمية تكنولوجيا الاتصال و المعلومات:

لقد ساهم التطور العلمي والتكنولوجي في تحقيق رفاهية الأفراد، ومن بين التطورات التي تحدث باستمرار تلك المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات والاتصال، وما تبلغه من أهمية من ناحية توفير خدمات الاتصال بمختلف أنواعها، وخدمات التعليم والتثقيف وتوفير المعلومات اللازمة للأشخاص والمنظمات، حيث جعلت من العالم قرية صغيرة يستطيع أفرادها الاتصال فيما بينهم بسهولة وتبادل المعلومات في أي وقت وفي أي مكان، وتعود هذه الأهمية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال إلى الخصائص التي تمتاز بها هذه الأخيرة، بما فيها الانتشار الواسع وسعة التحمل سواء بالنسبة لعدد الأشخاص المشاركين أو المتصلين، أو بالنسبة لحجم المعلومات المنقولة، كما أنها تتسم بسرعة الأداء وسهولة الاستعمال وتنوع الخدمات. وتوفر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات أداة قوية لتجاوز الانقسام الإنمائي بين البلدان الغنية والفقيرة والإسراع ببذل الجهود بغية دحر الفقر، والجوع، والمرض، والأمية، والتدهور البيئي. ويمكن لتكنولوجيا المعلومات والاتصال توصيل منافع الإمام بالقراءة والكتابة، والتعليم، والتدريب إلى أكثر المناطق انعزلاً. فمن خلال تكنولوجيا المعلومات والاتصال، يمكن للمدارس والجامعات والمستشفيات الاتصال بأفضل المعلومات والمعارف المتاحة، ويمكن لتكنولوجيا المعلومات والاتصال نشر الرسائل الخاصة بحل العديد من المشاكل المتعلقة بالأشخاص والمنظمات وغيرها .

إن تكنولوجيا المعلومات والاتصال تساهم في التنمية الاقتصادية. كما تؤدي الثورة الرقمية إلى نشوء أشكال جديدة تماماً من التفاعل الاجتماعي والاقتصادي وقيام مجتمعات جديدة. وعلى عكس الثورة الصناعية التي شهدها القرن المنصرم، فإن ثورة تكنولوجيا المعلومات والاتصال من شأنها الانتشار بشكل سريع والتأثير في حيوية الجميع. وتتمحور تلك الثورة حول قوة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات التي تسمح للناس بالوصول إلى المعلومات والمعرفة الموجودة في أي مكان بالعالم في نفس اللحظة تقريباً. ومعلوم أن زيادة قدرة الأشخاص على الاتصال وتقاسم المعلومات والمعارف ترفع من فرصة تحول العالم إلى مكان أكثر سلاماً ورخاء لجميع سكانه. وهذا إذا ما كان جميع الأشخاص لهم إمكانيات المشاركة والاستفادة من هذه التكنولوجيا. و تمكن تكنولوجيات المعلومات والاتصال، بالإضافة إلى وسائل الإعلام التقليدية والحديثة، الأشخاص المهمشين والمعزولين من أن يدلوا بدلهم في المجتمع العالمي، بغض النظر عن نوعهم أو مكان سكنهم. وهي تساعد على التسوية بين القوة وعلاقات صنع القرار على المستويين المحلي والدولي. وبوسعها تمكين الأفراد، والمجتمعات، والبلدان من تحسين مستوى حياتهم على نحو لم يكن ممكناً في السابق. ويمكنها أيضاً المساعدة على تحسين كفاءة الأدوات الأساسية للاقتصاد من خلال الوصول إلى المعلومات والشفافية. موقع

(<http://www.un.org/arabic/conferences/wsis/fact6.ht>)

من هذا يتضح أن لتكنولوجيا المعلومات والاتصال دور هام في تعزيز التنمية البشرية والاقتصادية والاجتماعية والثقافية، وذلك لما لهذه الأخيرة من خصائص متميزة وأكثر كفاءة من وسائل الاتصال التقليدية، فتكنولوجيا المعلومات والاتصال واسعة الانتشار تتخطى بذلك الحدود الجغرافية والسياسية للدول لتصل إلى أي نقطة من العالم عجزت أن تصل إليها وسائل الاتصال القديمة، كما أنها تمتاز بكثرة وتنوع المعلومات والبرامج التثقيفية والتعليمية لكل مختلف شرائح البشر، متاحة في أي مكان وزمان، وبتكلفة منخفضة. فهي تعد مصدر هام للمعلومات سواء للأشخاص أو المنظمات بمختلف أنواعها أو للحكومات، كما أنها تلعب دورا هاما في

تنمية العنصر البشري من خلال البرامج التي تعرض من خلالها، كبرامج التدريب وبرامج التعليم وبرامج التعليم وغيرها. لهذا يكون من الضروري الاهتمام بهذه التكنولوجيا وتطويرها استخدامها بشكل فعال، مع تدريب وتعليم الأفراد على استعمالها، وتوعيتهم بأهميتها في التنمية والتطور، من خلال إبراز أهميتها على الصعيد الجزئي والكلي.

ثالثاً - تكنولوجيا الشبكات الخاصة (الانترنت و الإنترنت و الإكسترنال):

تستخدم الإنترنت في تادية عمل المؤسسة، كما تسمح بإنشاء شبكات خاصة للاستعمال الحصري من قبل المؤسسة تدعى بالشبكات الداخلية (الإنترانيت) و شبكات خاصة بالزبائن و المورد و شركاء المؤسسة و التي تسمى بالشبكات الخارجية (الإكسترنال).

1- الانترنت

تعد الانترنت إحدى أهم انجازات تكنولوجيا شبكات الكمبيوتر في عالمنا المعاصر، بل ربما هي أكثرها قوة فقد بات بإمكان أي شخص استخدام الإنترنت التي لا تحتاج إلى شفرات أو أجهزة كمبيوتر خاصة، إضافة إلى إمكانية الولوج إليها من أي مكان في العالم الذي وصلت الإنترنت إلى أقطابه كلها.. وتعد جزء من ثورة الاتصالات. ويعرف البعض الإنترنت بشبكة الشبكات، في حين يعرفها البعض الآخر بأنها شبكة طرق المواصلات السريعة، كما يعرفها " بوب نورتن" كاتي سميث "Bob Northen" "Katy" الإنترنت كلمة إنجليزية مختزلة لعبارة "Interconnection of net" " work" وهي تتجزأ إلى كلمتين "Interconnection" وتعني الربط بين عنصرين أو شيئين و"Net work" وتعني الشبكة . (سميرة رابح بوعيشة، 2003، ص3)

وشبكة الإنترنت عبارة عن مئات الملايين من الحاسبات الآلية حول العالم مرتبطة ببعضها البعض، ومع ترابط هذا العدد الهائل من الحاسبات أمكن إرسال الرسائل الإلكترونية بينها بلمح البصر، بالإضافة إلى تبادل الملفات والصور الثابتة أو المتحركة أو الأصوات، وقد

تم الاتفاق على نظام موحد)تتبادل جميع هذه الأنماط من المعلومات تم تسميته النسيج العالمي. (قويدر الواحد عبد الله و بوذريع صليحة)

بدأت الإنترنت سنة 1969 كشبكة تجربة في الولايات المتحدة الأمريكية (USA) وكان أهم أهدافها دعم الأبحاث العسكرية في تلك الوزارة، وكانت تتكون من أربعة حواسيب فقط وقد شهدت "Arpanet" أربانت منذ ذلك الحين تطورات، فقد انقسمت الشبكة إلى شبكتين الأولى باسم "ميل نات" "Milnet" واختصت بوصل، وتقوم بوصل الواقع العسكرية والثانية احتفظت باسم "Arpanet"، المواقع غير العسكرية، وقد عززت شبكة الإنترنت عندما قامت المؤسسة الوطنية للعلوم (NCE) الأمريكية باستعمال هذه الشبكة، وفي عام 1972 تم توصيل 72 جامعة ومركز أبحاث خاص بوزارة الدفاع الأمريكية، وقد تطورت بعد ذلك حيث زاد عدد المواقع الرئيسية المرتبطة بالإنترنت إلى أكثر من 2000 موقع، والفرعية إلى أكثر من ذلك بكثير سنة 1985، وقد تحقق أول مشروع ربط بين شبكة الإنترنت وشركات خاصة بحمل الرسائل الإلكترونية لأهداف تجارية سنة 1989، وكانت سنة 1990 إعلانا عن إسدال الستار على مشروع "الأربانيت" وعرض تصميمه وهيكلته للبيع، وتوالت بعد ذلك ظهور أنظمة الإبحار مثل "قوفر"، "Gopher" والنسيج العالمي للربط بين الشبكات "World Wide.Web(www) ونت سكيب "Net Scape"، وكان دخول ميكروسفت 1995 سنة "Micro soft" ميدان التنافس إيذانا بالتطور الواسع في الشبكة، حيث وصل عدد مستخدمي الشبكة سنة 2005 إلى حوالي 245 مليون مستخدم. (غالب عوض النوايسة، 2000، ص283 (285

2- البريد الإلكتروني E-Mail: وهو اختصار لي Electronic Mail وهو عبارة عن نظام للتراسل الإلكتروني، أي إرسال واستقبال الرسائل الإلكترونية ولاستخدامها يشترط وجود برنامج بريد إلكتروني وعنوان بريد إلكتروني للمرسل إليه يمكن من خلاله إرسال الرسائل وقواعد البيانات والصور والتسجيلات الصوتية والبرامج وغير ذلك من البيانات (مراد شلباية وعلي فاروق 2001، ص2) ، وتجدر الإشارة إلى أن أول موقع أوجد لهذه الخدمة المتميزة

هو موقع شركة ميكروسوفت Micro soft " أطلقت عليه اسم " هوت مايل " Hot Mail " (محمد بشير ، 2002 ، ص 33)

2-1- **التخاطب أو الدردشة Chat:** وهي مرحلة أخرى من كتابة الرسائل في اتصال حي مباشر يشبه البريد الإلكتروني التقليدي مع مدة تأخير بسيطة غير مدركة، وخطوط الدردشة هي ارتباطات مفتوحة، حيث يمكن لمجموعة من الناس الاتصال عمليا بشكل فوري ويمكن لمجموعة المشتركين مشاهدة أي فرد (عبد الحميد بسيوني ، ص 61) ، حيث تقوم أنت بكتابة رسالة يجري عرضها مباشرة أمام شخص آخر يقوم بالرد المباشر وهكذا، وتكون الدردشة بالنص أي كتابة أو بالكلام أو الاستماع عن طريق الصوت، مع تناولها مختلف المواضيع باللغة العربية أو بلغات أخرى.

2-2- **تلفونات الإنترنت :** حيث بإمكانك الحصول على برنامج الهاتف والتحدث إلى الناس عبر الإنترنت، من خلال تثبيت بطاقة الصوت والميكروفون في جهازك وأحدث خدماتها الهاتف المرئي الذي يوفر إمكانية رؤية المتحدث.

2-3- **بروتوكول نقل الملفات FTP:** وهو اختصار لـ File transfer protocol ويوفر هذا البروتوكول مكتبة عملاقة من ملفات الكمبيوتر، كما يتيح لنا استعراض الملفات المخزنة في الأجهزة المضيفة Hosts البعيدة عبر الإنترنت ونقل ما نشاء منها، وخدمة نقل الملفات تتيح لنا الاتصال بأي جهاز كمبيوتر على الإنترنت باستخدام هذا البرنامج. (بهاء شاهين ، 1999 ، ص 315)

2-4- **نظام الفهرسة:** وهو نظام يرشدك إلى الملف المطلوب ومكان حفظه في البروتوكول، وهو وسيلة لإرسال واستلام الملفات بين أجهزة الكمبيوتر عن طريق الإنترنت دون الحاجة إلى إرسالها بالبريد العادي أو الفاكس، مما يقلص وبشكل ملحوظ فواتير التليفونات والبريد . (هشام مرسي، 1998 ، ص 18)

2-5- مجموعة الأخبار: وهي مجموعة من المناقشات الجماعية والمقالات والرسائل العامة التي يدفع بها الأفراد والجماعات والمؤسسات إلى الشبكة كوسيلة للنشر، ويستطيع أي مشترك في الإنترنت الاشتراك في مجموعة أو أكثر وكتابة المقالات في المجموعة التي يشترك فيها.

3- الإنترنت

يرى J.N.yolin أن الإنترنت : "عبارة عن شبكة داخلية، تستعمل تكنولوجيا الإنترنت و تكون فيها المعلومات في متناول العاملين بالمؤسسة فقط". (نوفيل حديد، ص 121)

فالإنترنت هي : "شبكة خاصة لمؤسسة تمكن المستخدمين الموجودين فيها فقط من الاستفادة من خدمات الشبكة و لا تسمح لأي مستخدم من خارج المؤسسة أو الشركة من الاستفادة من خدمات هذه الشبكة. و الإنترنت هي في الواقع نسخة مصغرة من شبكة الإنترنت تعمل داخل مؤسسة يستطيع العاملون في هذه المؤسسة وحدهم الوصول إلى المعلومات الموجودة فيها".

(سلوى محمد الشرف، 2008 ص 64)

و ربما تسمح إدارة الشركة بإعطاء موافقة خاصة للأشخاص الغير العاملين مثل الموردين أو العملاء الكبار للاستفادة من موارد الإنترنت و بإستخدام نظام الحماية و السيطرة و تقنيات الرقابة على المعلومات مثل برامج جدران النار (Fire walls) و غيرها، تستطيع المؤسسات حماية موارد الشبكة و ضمان الإستخدام لها.(شير عباس العلق 2007 ، ص 20)

3-1- أسباب استخدام الإنترنت : تستخدم شبكة الإنترنت بصورة واسعة من قبل المؤسسات المتوسطة و الكبيرة و ذلك للأسباب التالية :

3-2- تخفيض التكاليف : يعمل جهاز الخادم في شبكة الإنترنت على تقليل الحاجة من وجود نسخ متعددة من البرامج و قواعد البيانات و هذه لوجود تشابه بنيوي بين الإنترنت و

الإنترنت، حيث تسمح هذه البنية بخدمة تنزيل الملفات و التطبيقات بسهولة و يسر، و كذلك وصول للبيانات المشتركة إلى المستخدمين كل حسب صلاحيته.

و بتالي يمكن للمؤسسة أن تستغني عن الكثير من المطبوعات و النماذج الورقية التي تقدم الإنترنت حلولاً إلكترونية لها مثل : دليل الهاتف و طلبات الصيانة و الخدمات الإدارية المتعددة.

3-3- توفير الوقت : تساهم الإنترنت تقليل الكثير من الوقت الضائع في الإتصال بين أقسام و إدارات المؤسسة الواحدة. كما يعد وسيلة ضمان لدقة سير الإتصالات و عدم تكرارها.

فإن تنظيم تبادل المعلومات الإدارية يتم عن طريق نماذج معيارية متفق عليها و لا يتم إرسالها عن طرق النظام البريد الداخلي قبل إستيفاء المعلومات المطلوبة بكاملها، من ثم يتم حفظها آلياً في الجهاز المزود أو جهاز خادم البريد الإلكتروني، وتظهر لدى الطرف الثاني بعد وقت قصير جداً، وبذلك تؤمن الإنترنت الدقة و توفر الوقت.

ولكن هناك عدة فروقات بين الإنترنت و الإنترنت يمكن توضيح ذلك في الجدول التالي :

الجدول رقم (1) أهم الفروقات بين الإنترنت و الإنترنت

المعيار	الإنترنت	الإنترنت
الملكية	غير مملوك لأحد	هو ملك للمؤسسة التي تستضيفه
إمكانية النفوذ	أي شخص يمكنه الوصول إليه	لا يمكن لأي شخص الوصول إليه إلا الذين سمح لهم بذلك
حجم المواضيع	يحتوي على العديد من المواقع أو الصفحات و التي يمكن أن تكون مفيدة للمؤسسة	يحتوي على المواضيع و المعلومات التي توافق عليها المؤسسة

(نوفيل حديدي، مرجع سبق ذكره، ص 121).

ويمكن تلخيص أوجه الشبه بين الإنترنت و الإنترنت فيما يلي :

- كل من الشبكتين تستخدمان صفحات كتبت بلغة HTML.

- يستعمل كل منها متصفح الويب لمشاهدة الصفحات.

- كل يستعمل نفس البرتوكولات في استقبال و إرسال المعلومات.(نوفيل حديد ص 121)

3-4- الإكستراييت

تستخدم المؤسسات المتطورة بالإضافة إلى الإنترنت ما يسمى بالإكستراييت. وهي ما يعرف على أنها «نتاج تزواج" كل من الإنترنت و الإنترنت. فهي شبكة إنترنت مفتوحة على المحيط الخارجي بالنسبة للمؤسسة المتعاونة معها و التي لها علاقة بطبيعة نشاطها بحيث تسمح لشركاء أعمال المؤسسة المرور عبر جدران نارية التي تمنع ولوج الدخلاء و الوصول لبيانات المؤسسة، وقد يكون هؤلاء الشركاء موردين، موزعين، شركاء، عملاء، أو مراكز بحث تجمع بينهما شراكة عمل في مشروع و احد «.(مراد راييس 2006/2005، ص47). كما تعرف على أنها: "المشاركة بين الإنترنت الخاص بالشركة و شركائها التجاريين".(محمد الصالح الحناوي 2004 ص293) . و الواقع أن شبكة الإكستراييت تساهم في زيادة فعالية الأعمال من خلال تحسين جودة الأنشطة و مرونة عالية للاتصال الفوري مع اللاعبين الرئيسيين و مع مختلف فئات المستفيدين. كما تساهم شبكة الإكستراييت في تحقيق الميزة التنافسية من خلال دورها المباشر في إنجاز أنشطة القيمة المنظمة بمستوى تكلفة منخفض بالمقارنة مع المنافسين أو بطريقة تقدم للمشتري (أو المستفيد) قيمة مضافة. وشبكات الإكستراييت أنواع تجد جميعها نجد تطبيقاتها اليوم في مجالات عديدة مثل نظم تعليم، نظم تدريب العملاء، نظم التشارك على قواعد البيانات التابعة لمنظمات أو مراكز مختلفة وشبكات منظمات الخدمات المالية و المصرفية و نظم إدارة الموارد البشرية و الموارد الأخرى الخاصة بالشركات العالمية. (بشير عباس العلق ص 23) و

يعتمد تصنيف شبكات الإنترنت على قطاع الأعمال، حيث نصنف إلى ثلاث أنواع رئيسة هي :

1- شبكة إنترنت التزويد أو التكميل :

ترتبط هذه الشبكات المخازن و المستودعات الخاصة بالبضائع فيها تقوم بالتوفيق بين المخازن الفرعية و المستودعات الرئيسية للتحكم في مستوى المخزن بنظام، لتفادي مشكلات العجز و المحافظة على كميات ثابتة من المخزون.

2-شبكة إنترنت التوزيع :

يعتبر هذا النوع من الإنترنت أكثر أنواع تواجد فهو يقدم خدمة الطلب الإلكتروني للعملاء من حجز و اشتراكات و غيرها من خدمات، في ظل خدمات النشر الفوري للتعديلات و التغييرات التي قد تحدث على هذه الخدمات من تغير أسعار و مواصفات. (علاء السالمي ص 41).

3-شبكات إنترنت التنافسية :

هذا النوع من الشبكات يمنح المؤسسات الصغيرة و المتوسطة و كبيرة الحجم فرصا متكافئة في مجال البيع و الشراء عن طريق ربط الشركات الصغيرة و الكبيرة لكي تنتقل الأسعار و المواصفات التقنية بينهما مما يرفع من مستوى الخدمة في ذلك القطاع و يعزز جودة المنتجات و يقضي على الاحتكار. (بشير عباس العلق ص 24).

3-1- خدمات الإنترنت :

لقد حققت عديد من المؤسسات فوائد من تطبيق شبكة الإنترنت، نذكر في ما يلي بعض المجالات التي يمكن أن تستخدم فيها الإنترنت لتحسين العمل و نقله خطوة عن طريق الانتقال إلى الأعمال الإلكترونية و ذلك من خلال :

أ- **تسهيل عمليات الشراء في المؤسسات** : يمكن للمؤسسة أن تقوم بإرسال طلب شراء

عبر الإنترنت و تلغي الحاجة إلى المراسلات بكل أنواعها.

ب- **متابعة الفواتير** : تسهل هذه الخدمة عملية توقيع الفواتير من مديري الفروع

المنتشرين في مناطق مختلفة كما تسمح لهم بمتابعة إجراء الصرف أو القبض ووضع

العلامات التي تشير إلى كل عملية تجري على الفاتورة أثناء تناقلها بين الفروع و

الأقسام.

ت- **خدمة التوظيف** : تستخدم الإنترنت لربط مصادر الموارد البشرية المؤهلة مع

سوق العمل المتخصصة بغرض تقديم خدمة متعددة المنافع لكلا الطرفين.

إذ تجد الموارد البشرية المؤهلة فرصة العمل المناسبة في الوقت المناسب، كما يمكن لسوق

العمل تأمين إحتياجاته عن طريق الشبكة نفسها و قد تصل فعالية الشبكة إلى درجة المشاركة

بالتخطيط مع مصادر الموارد البشرية لما فيه صالح سوق العمل.

ث- **تواصل شبكات توزيع السلع** : تسمح شبكة إنترنت بربط الموزعين المحليين

بالمزود الرئيسي و ذلك لتسريع عمليات الطلب و الشحن و تسوية الحسابات. كما يمكن

أن تبني التطبيقات المستندة إلى مفهوم نقطة الطلب لإتمام كامل عمليات التوزيع و

تسوية الحسابات المتعلقة بها. (زينب شطبية ص ص 72-73).

و انطلاقا مما ذكر يمكن توضيح العلاقة بين الإنترنت و الإنترنت و الإكسترنيت و هذا من

خلال الجدول التالي :

الجدول رقم (2) : العلاقة بين الإنترنت و الإنترنت و الإكسترنيت.

نوع المعلومات	الوصول	المستخدمين	نوع الشبكة
عامة، شعبية، تسويقية	عدد غير محدود من العامة، بدون قيود	أي شخص عن طريق الهاتف أو شبكة العمل	الإنترنت
خاصة بالمؤسسة و بما يرتبط بالعمل	خاص و مقيد و محظور على العاملين	العاملون المرخص لهم فقط	الإنترانيت
مشاركة بين مجموعات الشركاء	خاص و محظور على شركاء العمل المرخص لهم	مجموعات خاصة من شركاء العمل	الإكسترنيت

الفصل الثالث

إتصال الأزمات

أولا : مفهوم الاتصال وأنواعه

1- مفهوم الاتصال:

الاتصال لغة: تعني كلمة اتصال Communication التعبير والتفاعل من خلال بعض الرموز لتحقيق هدف معين ، وتتطوي على عنصر القصد والتدبير، وهذه الكلمة مشتقة من الأصل اللاتيني Communis بمعنى المشاركة وتكوين العلاقة أو بمعنى شائع أو مألوف كما أرجع البعض هذه الكلمة إلى الأصل Common بمعنى عام أو مشترك وأي من هذه المفاهيم يوضح لنا أن الاتصال عملي تتضمن (المشاركة- التفاهم) حول (موضوع- فكرة) لتحقيق (هدف- برنامج)، ويرجع أصل الكلمة في اللغة العربية إلى الفعل يتصل والاسم يعني المعلومات المبلغة أو الرسائل الشفوية أو تبادل الأفكار والآراء أو المعلومات عن طريق الكلام أو الإشارات كما تعني الكلمة أيضا شبكة الطرق أو شبكة الاتصالات وكلها تؤكد على أهمية التفاعل والعلاقات الإنسانية بين البشر، حيث عرفها مختار القاموس بأنها "وصل الشيء بالشيء وصلا" بمعنى نقل المعلومات والمعاني والأفكار والمشاعر بين شخص وآخر وبين مجموعة من الأشخاص لتحقيق هدف ما أو غرض معين، وهناك من القواميس العربية الانجليزية ما يستخدم فعل Communicate وكلمة Communication كأحد مرادفات الفعل العربي "وصل" و "شارك" وتفاعل¹، فالإتصال هو العملية أو الطريقة التي يتم عن طريقها انتقال المعرفة من شخص لآخر حتى تصح مشاعا بينهما وتؤدي إلى التفاهم بين هذين الشخصين أو أكثر، وبذلك يصبح لهذه العملية عناصر ومكونات ويكون لها اتجاه تسير فيه وهدف تسعى الى تحقيقه ومجال تعمل فيه ويؤثر فيها. وهو أيضا عملية تفاعل مشترك بين طرفين (شخصين أو جماعتين أو مجتمعين) لتبادل فكرة أو خبرة معينة عن طريق وسيلة ما، كما أنه عملية يتم عن طريقها إيصال معلومات أو توجيهات من عضو في الهيكل التنظيمي إلى عضو آخر بقصد إحداث تغيير أو تعديل في الطريقة أو المحتوى أو الأداء .

وهو عملية تفاعلية تبادلية بين مرسل ومستقبل والعكس صحيح أيضا².

¹ سلوى عثمان الصديقي، هناء حافظ بدوي، أبعاد العملية الاتصالية، المكتب الجامعي دبنوقراط الأزاريطة ، 1999، ص 10، 09

² إبراهيم بن عبد العزيز الدعياج، الاتصال والسائل والتقنيات التعليمية، الطبعة الأولى ، دار الصفاء للنشر والتوزيع ،

2- أنواع الاتصال: للاتصال أنواع منها:

2-1- الاتصال الذاتي : إن الاتصال الذاتي هو عملية اتصالية تحدث بين الفرد ونفسه ، ويحدث هذا الاتصال داخل عقل الفرد متضمنا أفكاره وخبراته ، ومن ثم فالمرسل والمستقبل(المتلقي) شخص واحد، إن الاتصال الذاتي يتضمن الأنماط التي يطورها الفرد في عملية الإدراك عن طريق الملاحظة والتقويم للأحداث والأفكار المحيطة به، فالفرد يهتم بما يدور في نفسه ، وما يدور في نفوس الآخرين ، وأيضا يهتم بما يدور ويحدث في العالم من حوله ، لذا فإن الاتصال الذاتي الذي يحدث بي الفرد ونفسه هو الأساس الذي سيحكم اتصال الفرد مع الآخرين ، إضافة إلى أن اللغة تعد جزءا لا يتجزأ من الاتصال الذاتي ، كما أن الفكرة التي يكونها الفرد عن ذاته ونفسه تتأثر بدرجة تفاعل الفرد مع الآخرين المحيطين به ، وبمعنى آخر تتبع من التفاعل الاجتماعي ومن ثم يؤثر على سلوك الفرد وإدراكه لنفسه ومفهومه عن ذاته، والاتصال الذاتي يسمح و بشكل مثالي للفرد أن يتخذ القرارات بناءا على المعلومات التي يتلقاها عبر حواسه.

2-2- الاتصال الشخصي : هو حوار بين فردين أو عدد قليل من الأفراد ، حيث يستطيع كل من المرسل والمستقبل أن يتعرف على الآخر وأن يقدر مدى تفاعله وتأثيره بطريقة أقرب إلى اليقين منها إلى التخمين.

أما إذا زاد عدد أفراد الجمهور المستقبل حيث لا يستطيع المرسل أن يتعرف عليهم ولا يقدر مدى تفاعلهم وتأثرهم برسالته بشكل يقيني ، فإن الاتصال ينتقل من الاتصال الشخصي الى الاتصال الجمعي.

2-3- الاتصال الجمعي : هذا النوع من الاتصال يعتمد على المواجهة حيث يخاطب المرسل عددا من الجمهور المستقبل لرسالته المائل أمامه في مكان ووقت محددين ، ويستطيع المرسل أن يقدر(بطريقة تقريبية) مدى تفاعل الجمهور المستقبل برسالة المرسل ، ويتوقف نجاح الاتصال في هذا النوع على مدى معرفة المرسل بالمستقبل، والاتصال الجمعي يتم في مجموعة

محددة ومألوفة لدى القائم بالاتصال مثل المحاضرات ، والدروس ، والبرامج الإذاعية التعليمية أو التلفاز التربوي¹.

2-4- الاتصال الجماهيري : هو الاتصال الذي يتم عن طريق وسيلة اتصال جماهيرية ويوجه إلى أعداد كبيرة ومتنوعة من الجمهور الذي يكون مجهولاً (إلى حد كبير) للقائم بعملية الاتصال ، ويعد الاتصال الجماهيري من الأنواع المهمة لأنه يتم عن طريق وسائل متعددة لدراسة الاتصال الذي يكتنفه كثيرا من التعقيدات بدءا بالرسالة ثم اختيار الوسيلة المناسبة وبحث أثر الرسالة على المتلقي، والاتصال الجماهيري يعني مشاركة عدد كبير من الجماهير في الاتصال، ويمكن تعريف الاتصال الجماهيري بأنه:

"رسائل تبث عبر وسيلة اتصال جماهيرية إلى عدد كبير من الناس وهو بذلك يختلف عن الاتصال الذاتي والشخصي في أنه يتطلب وسيلة جماهيرية مثل التلفاز والإذاعة والصحف كما يقصد به الاتصال الذي يتم بواسطة وسائل الإعلام (صحافة ، راديو، تلفاز).

2-5- الاتصال التنظيمي: يتم هذا النوع من الاتصال داخل المنظمات لضمان انسياب المعلومات والأفكار بأقصى درجة ممكنة من القيادات الإدارية إلى المرؤوسين وانتقال رجح الصدى من المرؤوسين إلى القيادات الإدارية في المنظمة.

وقد تطورت الدراسات في النصف الثاني من القرن العشرين لمعرفة أسباب انهيار الاتصال التنظيمي في بعض المنظمات.

وأثبتت معظم الدراسات العلاقة القوية بين زيادة الإنتاج وارتفاع الروح المعنوية ووجود نظام اتصال رفيع المستوى، كما أن مفهوم الإدارة لا يتحقق بشكل فعال إلا إذا توفرت قنوات اتصال مستمرة بين العاملين والإدارة على اختلاف مستوياتها².

¹ إبراهيم بن عبد العزيز الدعياج، المرجع السابق، ص 20، 21

² المرجع السابق، ص 22، 23

ثانيا : نماذج الاتصال ونظرياته

1- نماذج الاتصال: في أواخر الأربعينيات وبداية الخمسينيات اتسع مجال الاتصال اتساعا كبيرا ،حيث بادر عدد من علماء الاجتماع والسلوكيين بتطوير نظريات الاتصال تجاوزت حدود مجالات تخصصاتهم ،فشملت مواضيع مثل أسس الاتصال غير اللفظي من إشارات وغيرها ،الإقناع والتأثير الاجتماعي ،طبيعة الاتصال الجماهيري ،السلوك الانتخابي ..الخ¹.

وكان من بين النفلات النوعية التي حدثت في هذه الفترة ظهور دراسات تحليلية لعملية الاتصال في شكل نماذج (تحدد عناصرها الأساسية والعلاقة بينهما)،كان من أشهرها أنذاك تشخيص العالم السياسي هارولد لسويل(H. lasswell) الذي نشر عام 1948 والذي يتلخص في العبارة التالية : ماذا ، لمن ، بأي وسيلة ،وبأي أثر ويمكن أن يستخدم هذا النموذج وتطبيقه أساسا في دراسة وتحليل محتوى الدعاية السياسية وأثرها على الرأي العام . ثم تلاه نموذج شانون ويفر (shannon weaver) عام 1949،الذين ادخلا مصطلح الضوضاء أو التشويش الذي قد يتداخل مع إرسال الإشارة من مصدرها إلى هدفها ،ومن النقد الموجه لهذا النموذج هو عدم احتوائه على عنصر الأثر الرجعي أو الاستجابة بالإضافة إلى كون مساره أحادي الاتجاه نموذج شرام (schramm) عام 1954 ، الذي قدم مفهوما هاما هو : هو مجال الخبرة المشترك بين المرسل والمستقبل ،نموذج وستلي ماكلين (westley&maclern) عام 1955 ،الذين اقترحا بان الاتصال لا يبدأ بمصدر بل بمجموعة من الإشارات أو الرسائل المحتملة في بيئة المرسل ،وفي نفس السياق أضاف برادوك (r.braddock) عام 1958 على نموذج هـ.لاسويل بأسئلته خمسة عنصر: الظروف البيئية المحيطة التي تتم فيها العملية الاتصالية ،وأهداف المرسل (لأي هدف ،تحت أي ظرف)،وأخيرا النموذج الدائري لـ اسجود وشرام (osgood&schramm) عام 1959 ، الذي يبين أن هنالك تماثلا بين سلوك المرسل والمستقبل أثناء عملية الاتصال .

وأما في العشرية الموالية (الستينيات)،التي يعتبرها البعض سنوات التكامل لما بذل من جهودات عملية كبيرة في إثراء مختلف المجالات التي لها علاقة ما بالاتصال ،فان أهم

¹فضيل دليو،الاتصال مفاهيمه-نظرياته-وسائله،الطبعة الأولى،دار الفجر للنشر والتوزيع،2003،ص 21

النماذج التي طورت خلال هذه العشرية تمثلت في نماذج كل من: بيرلو 1960 الذي تميز نموذجه بوضع عوامل ضابطة أو محددات لكل عنصر من العناصر الاتصالية التقليدية الأربعة: المصدر، الرسالة، القناة، المستقبل، نيوكمب 1961 الذي يصف عملية الاتصال من حيث تفسير ما يحدث داخل الأفراد بدل إرسال المعلومات بينهم، ديفلور 1966 الذي طور نموذج شانون مناقشا مدى التطابق بين الرسالة المنتجة من قبل المصدر والرسالة الواصلة إلى المستقبل، ومضيفا عنصر الأثر الرجعي وفوائده التعديلية، دانس 1967 الذي كان نموذجه الحلزوني مختلفا اختلافا أساسيا عن سابقه مع لإضافة بعد جديد هو البعد¹ الزمني، واتزلوايك (Watzlawick, Beavin, Jackson) في نفس السنة، والذين صوروا الاتصال على أنه عملية أخذ وعطاء للرسائل بين المرسل والمستقبل.

وأما بداية السبعينيات فتعتبر تعميقا للتوسع والتخصص اللذين ظهرا في أواخر الستينيات ولعل أكبر دلالة على النمو والتشعب في دراسة الاتصال هي الزيادة الواضحة الملاحظة في نشر الكتب والدوريات والمجلات العلمية، واستمر هذا النمو أواخر السبعينيات وأوائل الثمانينات بوتيرة منتظمة، مما سمح ب بروز اهتمام كبير بالعلاقات العامة على العموم وبتقنيات الاتصال على الخصوص، وقد ساعد الحاسب الآلي الشخصي، الحاسوب، وتقنيات الاتصال عن بعد... فأصبحت، منذئذ، طبيعة هذه التقنيات والتكنولوجيات الجديدة ومداها وتكاملها والسياسة الملائمة لاستعمالها محور اهتمام دارسي الاتصال، وقد تبقى كذلك في مطلع القرن الجديد.

وأخيرا تجدر الإشارة إلى أحد نماذج التلاقي للاتصال وهو نموذج "روجرز، كينكيد" (Rogers, Kinkcaid) الذي نشر عام 1981، وهو يركز على أهمية الوصول إلى فهم مشترك وكاف عن موضوع الاتصال عن طريق المعلومات المتبادلة بين المرسل والمستقبل.

وفي الختام يمكن القول أن التطبيقات الحديثة للتكنولوجيات الجديدة في هذا المجال ستؤدي إلى تطوير نماذج أخرى أكثر تعقيد.

¹فضيل دليو، المرجع السابق، ص 22، 21

2- نظريات الاتصال:

2-1- نظرية الرصاصة الإعلامية أو الحقنة تحت الجلد : استخدمت وسائل الاتصال الالكترونية في الحرب العالمية الأولى بشكل مكثف لم يسبق له مثيل حتى أن هتلر أرجع هزيمة ألمانيا في هذه الحرب - بالإضافة إلى عوامل أخرى- إلى تأثير الإذاعة والحرب النفسية التي شنتها دول الحلفاء ضد ألمانيا.

وصاحب ذلك وجود إيمان قوي بان الرسائل وسائل الإعلام قادرة على تحديد الفكر ودفع الأفراد إلى التصرف وفقا لأسلوب معين تسعى إلى تحقيقه سواء كان ما تهدف إليه إحداثه من تأثير إيجابي كزيادة المعلومات أو سلبي كخلق أو تدعيم اتجاهات العنف¹.

وشعر المواطنون بالقلق لإحساسهم بان وسائل الإعلام حلت محل العنف أو القهر في إخضاع الجماهير وإقناعها بتقبل الأوضاع القائمة وأشارت بعض الدراسات إلى أن ما كان في الماضي يتم تحقيقه بالعنف والقهر ومن الممكن تحقيقه عن طريق الجدل والإقناع من خلال وسائل الإعلام ، وقال هتلر (لماذا أخضع الأعداء بالوسائل الحربية مادام في وسعي إخضاعهم بوسائل أخرى أرخص وأجدي إن عملية استعداد المدفعية وهجوم المشاة في حرب الخنادق سوف تضطلع بها الدعاية مستقبلا) وتفاخر قائلاً(إن عملية دمار أمريكا نفسها يمكن تحقيقها من الداخل)².

وظهرت في وسط هذا الاتجاه خلال هذه الفترة نظرية الرصاصة الإعلامية أو الحقنة تحت الجلد تأثراً بالنظرية النفسية الشائعة في تلك الفترة المتعلقة بالمنبه والاستجابة التي تفترض أن لكل فعل رد فعل ، وإن كان منبه يحقق استجابة مؤكدة ، واعتبرت هذه النظرية وسائل الإعلام منبها تتعرض له الجماهير وتستجيب له بشكل أو بآخر .

وعزز هذه النظرية بالإضافة إلى الدعاية النازية إنشاء معهد لتحليل الرأي العام الأمريكي سنة 1927 حيث كان بمثابة رد فعل للإحساس بخطر هذه النظرية التي تعطي للإعلام قوة كبيرة في التأثير وتشبه بمن يطلق الرصاص ليصيب من يريد إصابته فور إطلاق الرصاص

¹المرجع السابق،ص22،23

²محمد علي أبو العلا،فن الاتصال بالجماهير بين النظرية والتطبيق،دار العلم والإيمان للنشر والتوزيع،2013،ص79،78

عليه، وتقوم هذه النظرية على اعتقاد ملخصه أن جمهور الاتصال عبارة عن مجموعة من الناس يتأثرون على إنفراد بوسائل الإعلام التي يتعرضون لها ، وأن رد الفعل إزاء وسائل الإعلام تجربة فردية أكثر منه تجربة جمعية ويمكن استنتاج افتراضين من هذه النظرية هما:

1/ يتلقى الأفراد المعلومات من وسائل الإعلام مباشرة دون وجود وسطاء.

2/ أن رد فعل الفرد رد فردي لا يعتمد على تأثره بالآخرين.

وهذه النظرية تعتبر مشابهة مع نظرية الفرس تصويرا تطبيقيا للأفكار الخاصة بعمليات بناء المعنى وتشكيل الحقائق الاجتماعية والتعليم من خلال الملاحظة.

ويعكس ذلك كما تقول أستاذتنا الدكتورة جيهان رشتي وجهة النظر التي كانت سائدة آنذاك والتي تنظر إلى جماهير وسائل الإعلام على أنهم مكونون من كائنات سلبية يمكن التأثير عليهم تأثيرا مباشرا يدفع المتلقي إلى القيام بشيء معين يسعى القائم بالاتصال إلى تحقيقه.

ولم تستمر هذه النظرية طويلا حيث تمخض عن الدراسات الميدانية العديدة التي أجريت بعد ذلك ظهور نظرية جديدة توضح أن الاتصال عملية معقدة تشتمل على عدة عوامل تساعد على زيادة فعالية الرسالة الإعلامية.

2-2- نظرية التأثير المحدود لوسائل الإعلام : اهتمت نظرية الرصاصة العلمية أو الحقنة تحت الجلد أمام نتائج الدراسات الميدانية التي أعقبت معارضة الصحافة الأمريكية للرئيس الأمريكي روزفلت بشكل كبير ، ورغم ذلك نجح في انتخابات عامي 1940، 1939 وبدأت هذه النظرية غير قادرة على تفسير أسباب استجابة الناس بالطريقة التي تمت إزاء الرسائل التي وصلتهم من وسائل الإعلام ، وعكف الباحثون على تقييم هذه النظرية ، وبدأت تظهر تدريجيا فكرة المجموعات الرعية التي تقوم على جمهور داخل جمهور A mass With in A mass حيث قدمت رؤية أشمل وأدق لكيفية استقبال المعلومات من وسائل الإعلام والاستجابة لها فلم تعد المعلومات التي يستقبلها الفرد مقصورة على ما تمده به وسائل الإعلام مباشرة وإنما تأتي بعض المعلومات من أفراد آخرين سبق لهم التعرض لهذه الوسائل وتوصلت الدراسات الميدانية إلى ظهور فكرة انتقال المعلومات على مرحلتين، ومن الأمثلة التي توضح ذلك تخيل أن أحد كبار المسؤولين في شركة أسمدة يقرأ الصفحة المالية في إحدى الجرائد المحلية أثناء تناوله

لطعام الغداء ، ثم يذهب بعد الظهر إلى مكتبه فتقبله سكرتيرته ، ويقفا للتحدث أثناء هذه المحادثة يقترح عليها التفكير في شراء أسهم في مجال الأعمال الزراعية كاستثمار شخصي لها ، وتفكر السكرتيرة في هذا الاقتراح ، إلا أنها حتى هذه اللحظة لم تتأثر بالدرجة التي تدفعها إلى الشراء ، وإنما غير حديثها مع هذا المسئول رأياً لاعتزازها بنصائحه لأنه صاحب خبرة واستثمارات عديدة في سوق الأوراق المالية¹

وقارئ لكثير من الصفحات والمجلات المالية التي تقدم معلومات مفيدة حول الاستثمارات المحتملة ، وبناء على كل ذلك ، تقرر السكرتيرة شراء الأسهم، لعل هذا المثال يوضح نظرية انتقال المعلومات على مرحلتين، وتتلخص هذه النظرية في أن المعلومات تنتقل على مرحلتين : من وسائل الإعلام إلى قادة الرأي ، ومن قادة الرأي إلى أفراد آخرين حيث أن عددا كبيرا من الأفراد غيروا من آرائهم نتيجة لتأثير الأشخاص عليهم وليس لتأثير وسائل الإعلام عليهم.

وقادة الرأي يمثلون مكانة خاصة في المجتمعات الريفية التي يتواجدون فيها وكذلك لهم كاريزما يمكن قبول الآخرين لأحكامهم لذلك يلجأ إليهم مرشحي الانتخابات لأن قادة الرأي مؤثرون على باقي أفراد المجتمع، وساعدت الدراسات العديدة التي أجريت بعد ذلك على تغيير وجهة النظر القائلة بأن لوسائل الإعلام تأثيرا مباشرا مثل الحقنة تحت الجلد أو الرصاصة إلى وجهة النظر التي تأخذ في الاعتبار الظروف الأخرى غير وسائل الإعلام والتي تعمل كعامل مكمل لأحداث التأثير وليست العامل الوحيد ، وكان من أهم هذه الدراسات دراسات بول لازارسفيلد وبرنارد برلسون وهازل جوديت لحملة الرئاسة الأمريكية عام 1940 حيث أوضحت أن ناقلي المعلومات من وسائل الإعلام يمكن أن يؤثروا على مواقف وقرارات مستقبلي هذه المعلومات ، كما تبين أن الناخبين يتأثرون بأصدقائهم أكثر من تأثرهم بوسائل الإعلام في عملية الإدلاء بأصواتهم لأنها عملية جماعية يتأثر فيها الفرد بآراء جماعته الأولية بدرجة واضحة، وساهم في إسقاط نظرية الرصاصة الإعلامية تطوير نظرية التصنيف في علم الاجتماع حيث أدى إلى تطوير المفهوم الاجتماعي إلى إمكانية تصنيف المجتمع إلى فئات يدخل في حسابها عدد من المتغيرات "كالدخل والعمر والحالة الاجتماعية والنوع والمهنة ومكان الإقامة حيث تبين للإعلاميين بصورة أوضح أن تأثير إعلامهم أو إعلاناتهم على مجموعة دون

¹ المرجع السابق، ص79،80،81

المجموعات الأخرى، وسرعان ما تطورت فرضية انتقال المعلومات على مرحلتين إلى انتقال المعلومات على مراحل متعددة ، وساهمت بحوث روجرز وشوميكر حول قادة الرأي في هذا التطوير التي استعرضا أهمها في الفصل الخاص بأنواع الاتصال ، إلا أن أهم ما قدماه رؤيتهما لعناصر تدفق المعلومات وتشبهها بما قدمه ديفيد برلو الذي أشرنا إليه في الفصل الذي خصصناه لبعض نماذج الاتصال ، فالمصدر¹ عندهما مبتكر أو قادة الرأي والرسالة والمبتكرات ، والوسيلة قد تكون وسيلة اتصال جماهيري أو وسيلة اتصال شخصي ، والمتلقي هو نفس المتلقي، ويقول بيتز أنه بالإضافة إلى الاتصال الغير مباشر الذي يتلقاه الأفراد عبر تدفق الخطوتين أو عدة خطوات ربما يتوجهون إلى وسائل الاتصال مباشرة إما للحصول على مزيد من المعلومات وإما لتعزيز رأي قدم إليهم من أحد قادة الرأي أو لتكوين آراء خاصة فعلى الرغم من المكانة المتميزة لصديقك على حد قول بيتز إلا أنه يمكنك قبول معلوماته العلمية التي أخبرك بها المنشورة في مجلة علمية متخصصة سبق له الاطلاع عليها ، وإنما قد تقرر الرجوع إلى المجلة العلمية وقراءة الموضوع بنفسك ويقول جون بيتز معلقا أن ما حدث في الواقع كان علاقة متبادلة بين وسائل الإعلام إليك و تأثيره فيك، ولعل أهم ما أبرزته هذه النظرية مصطلح قادة الرأي الذي تناولناه في الفصل الذي خصصناه لأنواع الاتصال ، وتبين أن لهؤلاء القادة تأثيرا كبيرا على باقي الأفراد لصعوبة تفاديهم من ناحية وسهولة الاقتناع بأراء ناس معروفين لنا والخلاصة انه وفقا لهذه النظرية يكون تأثير وسائل الإعلام مجرد متغير يعمل مع ومن خلال متغيرات أخرى في إحداث التأثير. أصبح في ضوء النظرية الجمهور الايجابي نشط لا يقبل ما يعرض له به يقبل ويرفض في إطار تأثير مدر كأنه بل أصبح يبحث في أشياء التي يريدتها أيضا ويقوم بالاختبار والتحكم في الوسائل التي تقدم المحتوى.

2-3- نظرية الاستعمالات وتلبية الحاجات : تأخذ نظرية الاستعمالات وتلبية الحاجات في الاعتبار الأول المتلقي كنقطة بدءا بدلا من الرسالة ، وتشرح سلوكه الاتصالي فيما يتصل بتجربة الفرد المباشرة مع وسائل الإعلام لان الأفراد يوظفون مضامين الرسائل بدلا من التصرف سلبييا حيالها ، كما ترى هذه النظرية أن الجمهور ليس مجرد مستقبل سلبي لرسائل الاتصال الجماهيري² ، ويشكل التعرض لوسائل الإعلام جانبا من بدائل وظيفية لإشباع

¹المرجع السابق،ص81،82،83

²عبد الحافظ عواجي صلوي، نظريات التأثير الإعلامية،2012،ص9

الحاجات التي يمكن ممارستها للوهلة الأولى بوظيفة قضاء وقت الفراغ لدى الإنسان، ويفترض هذا المدخل أن إشباع الحاجات يتم من خلال إلى وسيلة إعلامية محددة وليس من خلال التعرض لأية وسيلة إعلامية بالإضافة إلى السياق الاجتماعي الذي تستخدم فيه الوسيلة¹.

وبصفة عامة فإن مدخل الاستخدامات و الإشباعات يسعى إلى الإجابة عن تساؤل مهم يتعلق بأسباب اختيار الجمهور لمتابعة وسيلة اتصال معينة، باختصار تؤكد هذه النظرية على فاعلية الجمهور المتلقي إذا أنه دائم التقرير لما يريد أن يأخذ من الإعلام بدل السماح للإعلام بتوجيه الوجهة التي يريدها فالجمهور يعتمد على معلومات وسائل الإعلام ليلبي حاجاته ويحصل على ما يحتاج إليه ، وتصبح استعمالات الإنسان للإعلام المثل الرئيسي الذي يمكن أن يقاس بموجبه تأثير وسائله عليه، ويعتبر التحدي الأكبر للمداخل المختلفة لنظرية الاستخدامات والإشباعات هو رابطها بالتأثيرات وإقامة الدليل على قيام العلاقة بين الاستخدام وتحقيق الرضا والإشباع، وتطرح هذه النظرية الأفكار التالية:

إن الجمهور نشط وفعال ويختار من وسائل الإعلام ما يناسب احتياجاته ورغباته ، وبالتالي يمكن تفسير استخدام المتلقي لوسائل الإعلام بمثابة استجابة منه للحاجة التي يستشعرها ويتوقع أن ينالها أو ينال بعضها من خلال استعماله لوسائل الإعلام.

إن الجمهور المتلقي نفسه صاحب المبادرة في تقرير الوسائل والأساليب التي يتلقى بها الإعلام ما يتفق وحاجاته ورغباته. فالمبادرة في ربط إشباع الحاجات باختيار الوسيلة المناسبة تخضع للمتلقي نفسه في عملية الاتصال بالجمهور.

إن رغبات الجمهور عديدة ، ولا يلبي الإعلام إلا بعضا منها ، لأن الحاجات التي تخدمها وسائل الإعلام تشكل جزءا من نطاق أشم من حاجات الإنسان لوجود بدائل أخرى لإشباع تلك الحاجات كاللعب والزيارات ولقاءات الجماعات الأولية والمجاملات الاجتماعية.

يقوم الإعلام بتحقيق ثلاث تأثيرات من خلال اعتمادا الناس عليها وهي:

التأثيرات المعرفية ، التأثيرات العاطفية والتأثيرات السلوكية.

¹محمد علي أبو العلا، مرجع سبق ذكره، ص83،84،85.

ويرى كاتز أننا كنا في الماضي نسأل : ماذا تفعل وسائل الإعلام للناس؟

بدلاً من أن نقول : ماذا يفعل الناس بوسائل الإعلام ويرى أن الكثير من الأبحاث انطلقت من وجهة نظر ما اسمها "مسك الدفاتر" الدالة على السؤال الأول أكثر من انطلاقها من وجهة نظر الاستعمالات والإشباع الدالة على صيغة السؤال الثاني، ولا يمكننا في هذا الفصل¹ استعراض الدراسات العديدة الأجنبية والعربية التي تتطرق من وجهة النظر الثانية لكن نكتفي بتقديم نماذج منها على النحو الآتي:

توصلت هرتا هيرزوج في دراسات لها أسباب استماع الناس إلى أويرات الصابون في الراديو عن طريق المقابلات المتعمقة إلى ثلاثة أسباب هي التعويض ، تحقيق الرغبة والنصيحة.

توصل مارك ليفي من تصنيفه لاستعمالات وإشباعات مشاهدة التلفزيون إلى خمسة مجالات للاستعمالات والإشباع التي أوردها مشاهدو الأخبار التلفزيونية:

مجال التسلية : استخلصت من عبارات المشاهدين التي تقول : حينما يقوم مذييعي نشرة الأخبار بالتنكيت مع بعضهم البعض يكون تقبل الأخبار سهلاً.

مجال المراقبة واعدات الاطمئنان : ويتمثل في عبارات المشاهدين مثل قولهم:تجعلني أخبار التلفزيون أدرك أن حياتي ليست بهذا السوء على أي حال وقول البعض أشاهد أخبار التلفزيون لكي اعرف الأسعار ولا أفاجأ بارتفاعها.

مجال التوجيه المعرفي : ويتمثل في عبارات المشاهدين ومنها : مشاهدة أخبار التلفزيون تبقيني على اتصال بالعالم الخارجي.

مجال الاستيائات واستخلصه من عبارات مثل : عندما يأتي موعد نشرة الأخبار ليلا اكو نقرات أو سمعت معظم ما تقدمه.

مجال التوجيه العاطفي : واستخلصه الباحث من عبارات المشاهدين أمثال : تساعدني مشاهدة أخبار التلفزيون على الاسترخاء بعد يوم شاق ، وعبارة مثل : أحيان تكون أخبار التلفزيون مثيرة جداً.

¹محمد علي أبو العلا، مرجع سبق ذكره، ص 86، 87

اجتماعيا : الإسهام في مفهوم المشاكل الاجتماعية 82 % تجنب المخالفات والجرائم 56 %
فهم أفضل الطرق للتعامل مع الجنس الآخر 52 % وحل المشكلات العاطفية والاجتماعية
38%¹.

معرفيا : زيادة المعلومات : السياسية 78 % والأدبية والتاريخية 56 % والنفسية والتربوية
56%.

2-4- نظرية التنفس (التطهير): تركز هذه النظرية على مبدأ تطهير النفس من مشاعر
العنف والعدوانية²، والفكرة الأساسية هي : إذا أحس شخص بالعطش وشرب جرعة كبيرة من
الماء فإنه لا بد أن تمضي عدة ساعات قبل أن يحس بالرغبة في الشرب مرة أخرى ذلك أن
حاجته إلى الماء قد أشبعت بالكبت والغضب ، فارتكاب عمل عدوانيا ، ذهب هذا العمل
بغضبه وأصبح الشخص أكثر هدوءا وسلاما بعد ذلك والمرحلة الثانية في النظرية هي إمكان
تصريف غضب الشخص تدريجيا عن طريق مشاهدته للمعركة في التلفزيون.
ويتمسح أصحاب هذه النظرية بنظرية أرسطو الشهيرة حول المسرح من أن المعاناة التي
يخوضها المتفرج تؤدي إلى حالة من التطهير أو التنفيس عن الانفعالات فيخرج المتفرج وقد
شعر بالراحة والطمأنينة.

وفاتهم إن أرسطو كتب عن وظيفة التطهير أي التنفيس من خلال الدراما عن طريق الإحساس
بالخوف والشفقة وتقمص شخصية البطل في المسرح اليوناني القديم ، كما أن العنف نفسه لم
يكن يعرض على المسرح أبدا كما يحدث اليوم في التلفزيون.

كما يتمسح أصحاب أفلام العنف والرعب والجنس لنظرية فرويد في التنفيس عن الانفعالات
المكبوتة ولكنه تنفيس يتم عن طريق التحليل النفسي والإدارة والفهم لا عن طريق التعرض
لمظاهر العنف والجنس والمشاهدة الدعارة وهي مناظر لا يمكن أن تؤدي إلى تهديب نفوس
الأطفال والشباب وإنما تهجر الطاقات الشريرة وتضغط على زناد الرذيلة وتثير الفتنة. ويرى
بعض الباحثين وفقا لهذه النظرية أن مشاهدة أفلام العنف تسمح للمشاهد بتصريف إحباطه من

¹المرجع السابق، ص88، 87

²مالية مكيري، تأثير مضامين العنف للرسوم المتحركة على سلوكيات الأفراد ما بين 3 و5 سنوات، رسالة ماجستير غير

منشورة، جامعة الجزائر 2009، 2010/3، ص126

خلال المعيشة الخيالية بدلا من الممارسة الواقعية حيث تعمل هذه المشاهدة كصمام الأمان يصرف الإحباط والشعور بالعداء ، وتكون نتيجتها مماثلة للكلمات التي يوجهها المرء لكبس مملوء بالهواء ، فالإحباطات تتراكم داخل الفرد في حياتهم اليومية¹

وتطلق أو تفرغ بشكل بدلي عن طريق مشاهدة سلوك اعنف ويرى البعض أن تطهير النفس من ميول اعنف أمر مفيد وخاصة لشرائح المجتمع الدنيا أكثر من الشرائح الأخرى التي تستفيد من العلاقات الاجتماعية ووسائل التنمية الاجتماعية لمواجهة الإحباطات، ويضيف جون بيت زانها يمكن أن تنطبق على رجال الأعمال الذين يستخدمون التلفزيون لفك إحباطهم بشكل بدلي من خلال تصرفات الآخرين.

ويرى فيشباخ و سنجر أن مشاهدة الفرد للعنف عبر وسائل الإعلام يمكن أن تعطي الفرد فرص مشاركة سلبية فالصراع العنيف الذي ينطوي عليه الفم أو البرنامج ، وتزود الفرد بخبرة عدوانية بديلة مما يمثل أداة لتهدئة مشاعره من العدوان والإحباط ، ويقولان أن مشاهدة ممثل تلفزيوني في دور يتسم بالعنف والعدوان تجعل المشاهد يشارك في أعمال الممثل العدوانية مما يؤدي إلى خفض حاجة المشاهد إلى الانخراط في أعمال عدوانية حقيقة.

ومن التجارب التي تدعم هذه النظرية التجربة التي أجريت على بعض الطلاب حيث جاء الباحث بفريقين من الطلاب وعرض على الفريق الأول فلما من أفلام الملائمة وعرض على الفريق الثاني فلما عاديا خياليا من العنف وتبين أن أفراد الفريق الأول اظهروا استعدادات عدوانية بشكل ضئيل بالقياس إلى أفراد الفريق الثاني الذي ساهد فلما عاديا .

ويدافع رجال صناعة التلفزيون الأمريكي عن كم العنف والرعب الذي يتزايد يوما بعد يوم في الإنتاج التلفزيوني بقولهم أن التلفزيون لا يعتبر شرا في ذاته بل هو مصدر صحيا في تفرغ الشريرة الكامنة في نفوس الكثير من الناس مما يعانون اضطرابات نفسية وعقلية وانحرافا في شخصياتهم ، ويؤكدون أن الطفل بشكل خاص يجد في الشاشة الصغيرة مصرحا واقعا يجد فيه خياله الحالم وذلك عن طريق تقمص شخصيات المشهد الذي يراه ، ولذلك يرون أن التلفزيون بهذا المعنى يخدم أغراضا علاجية وأهدافا اصطلاحية، كما يقول رجال صناعة التلفزيون أيضا

¹ محمد علي أبو العلا، مرجع سبق ذكره، ص 89، 88

أن هنالك عبرة وهدفا من وراء تصوير بعض مشاهد العنف والعدوان وهو إن العنف أو العدوان دائما ينتهي بنهايات طيبة حيث تهدف القصة البوليسية في الغالب أي إظهار أن الجريمة لا تجدي نفعا وان المجرم ينال ما يستحقه من عقاب¹.

وتفند همليت هذا الرأي قائلة أن الطفل قد يتعلم أيضا من تلك البرامج دروسا أخرى غير "الجريمة لا تفيد" منها : انه يباح إطلاق الرصاص والمشابغة والغش ويشترط أن يكون الفرد مستندا على حق قانوني ، وان العلاقة بين الناس تقوم على الخوف والتسلط لا على الإخلاص والمحبة ، وفي ظل هذه الظروف يصبح تلقين حكمة"الجريمة لا تفيد" غالي الثمن مادام هو أمر مشكوك فيه من الناحية الأخلاقية.

كما يرى أصحاب هذه النظرية أن الموضوعات التلفزيونية المثقلة بالجنس يمكن أن تؤدي خدمة مماثلة لنفس الغرض المفيد(التطهير والتنقيص) وانتهى احد الخبراء إلى القول بأنه على العكس من سوء الفهم الشائع فان الذين يقرؤون الكتابات الجنسية المكشوفة اقل ميلا للجريمة المنحرفة التي قد تكون لديهم ونختلف مع هذا الرأي لان الإسراف في التعرض لهذه المواد يلهي الناس عن مشاكل الحياة ويورث جمودا في الحس وكما يقول الدكتور إبراهيم إمام: إن اخطر ما اكتشفه الدكتور فريديريك ورتام-وهو طبيب نفسي - أن الأطفال في سن الحادية عشر يتأثرون بالعنف والجنس ويحبون حياة أشبه بأحلام اليقظة ويمارسون العادة السرية ويربطون بين القسوة والعنف والجنس ولذلك يقول بعض الأطباء وعلماء النفس أن التلفزيون واحدة من آفات القرن العشرين التي تضم أيضا : السيارة ، السيارة ، الخمر ، كما بدأت بعض الدراسات قلقها من ظاهرة انتشار ظاهرة الفيديو في المنازل والأماكن العامة كالمقاهي والنوادي وأوضحت احدث الدراسات الميدانية العربية ذلك حين أشارت على وجه الخصوص إلى ظاهرة انتشار استخدام الفيديو التي أصبحت تمثل خطرا على الناشئين ، ذلك الخطر الناجم عن الكيفية والطريقة التي تعرض بها بعض الأفلام وعن المضمون الاجتماعي والأخلاقي لها حيث تعرض العلاقات الجنسية والحب والغرام المكشوف والمغامرات وتمجيد البطولات الفردية التي تدور حول العنف والعدوان والغش والخديعة والانحلال وتبين من الدراسة الميدانية التي أجريت على عينة من الأحداث الجانحين(كعينة تجريبية) والطلاب في المرحلة الابتدائية والإعدادية(كعينة ضابطة)

¹محمد علي أبو العلا، مرجع سبق ذكره ،ص91،90

الذين تتراوح أعمارهم بين الـ11 سنة والـ18 سنة وفي وحدة الرعاية الشاملة للأحداث الجانحين في مدينتي الشارقة أبوظبي ومدارس مدينة الشارقة في عام 1985 انه كان لأشرطة الفيديو¹ الأثر الأكبر في تعليم الجانحين اللواط وهو ما وجدته الدراسة متفقاً مع دراسة جون لوك التي أجراها على 500 طفل جانح.

ونخلص إلى أن هذه النظرية ما زالت تحتاج إلى أدلة تؤكد صحة ما ذهب إليها أصحابها ، ونرى ما توصل إليه شرام من أن التلفزيون لا يؤدي إلى تخفيف الميل النفسي تماما كما أن صورة اللحم المشوي لا تقلل من شعور الجوعان بالجوع.

2-5- نظرية التعلم من خلال الملاحظة : ليس الإنسان في حاجة إلى أن يتعلم فقط ، ولكن غالبا ما يدفعه حب الاستطلاع إلى محاولة أن يتعلم كيف يتعلم² ، حيث تشير هذه النظرية إلى انه يمكن أن يتعلم الأفراد سلوك العنف من مراقبة أو مشاهدة برامج العنف والرعب والإثارة ، فالأفراد يتعلمون سلوك العدوان والعنف من خلال مشاهدتهم للتلفزيون حسب سلوك الشخصيات التي تعرضها برامج العنف ، وتتنطبق هذه النظرية بشكل أقوى على الأطفال الصغار حيث يكون لبيئتهم تأثيرها الهام على ما يتعلمونه ، وتزداد الخطورة حينما يكون التلفزيون بديلا عن الأبوين ، لان الأطفال يفهمون الأفلام والبرامج التلفزيونية بطريقة مختلفة عن عالم الكبار حيث لا يستطيعون في أحوال كثيرة استنتاج العلاقة بين المشاهد التي يرونها أو ترتجيبها لتفسير المادة الدرامية مما يجعل تذكرهم للمضمون أشبه ما يكون بالشظايا فلا يتمكنون من بناء العلاقات بين برامج الكبار واستخلاص العبر من المسلسلات ، كما قد ينجح في ذلك الكبار مما يمكن معه القول أن الصور الذهنية التي تتركها أو تخلفها المضامين التلفزيون تترك صورا مشوهة عن حقيقة العالم ، ذلك أن عقل الطفل يسجل ما يشاهده ويخترنه سواء كان عن وعي أو بدون وعي منذ أن يبلغ الثلاثين شهرا ، ولا يخيف الطفل مقدار العنف الذي يعرضه التلفزيون أو تعرضه السينما ، ولا الخطورة البدنية التي يعقبها هذا العنف ، بقدر ما يخيفهم القالب الذي يحدث فيه العنف والطريقة التي يقدم بها على الشاشة ولذلك أدخلت مسلسلات(هاتشكوك) الرعب في ملايين قلوب الأطفال واطارت بعض المسلسلات

¹المرجع السابق،ص93،92،91

²أنور محمد الشراوي،التعلم نظريات وتطبيقات،بدون طبعة،مكتبة الأنجلو المصرية،2012،ص30

كمسلسلات-بلغجور الفرنسية- النوم من عيونهم ، هذه النظرية تتركز على الإنسان لديه القدرة على اكتساب التمثيل الرمزي للوقائع الخارجية وملاحظة هذه الوقائع والنماذج تعتبر مصدرا من مصادر التعلم وكذلك فيلم بوني ويكلاد¹ المنتج عام 1967 حيث اظهر أبطالهم في حالة ابتسام وهم يمارسون القتل ، ويرى شرام وزملائه انه إذا عرضت مشاهد العنف والقسوة والسلوك الغير طبيعي علنا على الجماهير ستكون سببا في إثارة الرغبة في السلوك العنيف عند الناس ، ولا يوجد شك في وجود علاقة ما بين ازدياد جرائم العنف وازدياد البرامج المليئة بالسلوك الإجرامي والأعمال العنيفة في السينما وال راديو والتلفزيون ، وأكدت ذلك دراسة لبياندورا حيث قدم مجموعة من التحليلات النفسية والاجتماعية التي أكدت اكتساب التصرفات الشرسة عن طريق الاحتكاك بالنماذج العنيفة من خلال وسائل الإعلام ، ولم يعد التعلم مقصورا على الأفلام والمسلسلات والأعمال الدرامية الأخرى ، فمشاهدة العنف موجود في الأفلام الإخبارية نفسها.

لدرجة انه عندما قدم التلفزيون بعض المشاهد من مظاهرات الطلبة في باريس في مايو عام 1968 انتشرت عدوى العنف وشملت فرنسا كلها وسرعان ما انتقلت إلى أنحاء مختلفة من أوروبا والولايات المتحدة بل وجدت هوملويت أن الأطفال يضطربون لمشاهدة المظاهرات وإطلاق النار والحرب في نشرات الأخبار كما يضطربون في مشاهدة هذه المشاهد في أفلام الغرب الأمريكي.

وفي ظل المسلسلات التي تقوم فيها الصداقات بين الرجال والنساء ويقوم الاختلاط وتتم صور من الانحراف الأخلاقي بل أصبحت هناك مطالب خفية في بعض المجتمعات بان تأخذ المرأة حظها من الفساد وذلك عن طريق مشاهدة الأفلام والمسلسلات الأجنبية وما يحدث فيها. وترى هذه النظرية أن العنف في وسائل الإعلام يزيد من احتمالية العدوانية عند المستقبلين من خلال ما يلي:

1/تزويد المشاهدين بالفرض لتعلم العدوان والعنف.

2/تقديم شخصيات شريرة يمكن تقليدها ، فلقد تبين أن المشاهدين يقتدون في اغلب الأحيان بالشخصيات المتحدة معهم في الجنس والسن والظروف الاقتصادية والاجتماعية ، وأوضحت

¹محمد علي أبو العلا، مرجع سبق ذكره ، ص93

دراسة أجريت حول أهمية تأثير النموذج العنيف في تعلم التصرفات العنيفة بمجرد الاتصال بهذا النموذج حيث أجرى المؤلفون دراسات على الأطفال من الحضانة من خلال مراقبتهم¹ تسعة أسابيع على مرحلتين : الأولى مدتها ستة أسابيع كان الأطفال في أثنائها يشاهدون البرامج التلفزيونية المعدة ضمن تنظيم معين والمرحلة الثانية مدتها ثلاثة أسابيع وراقب فيها الأطفال أنفسهم في تصرفاتهم العادية وتبين أن الأطفال بعد البرامج التي يكثر فيها العنف يصبحون أكثر عدواني حيث لوحظ ازدياد الاشتباكات مع الغير وتحطيم الألعاب بينما يكون الطفل بعد البرامج ذات الطبع الهادئ أكثر هدوءا وطواعية في تصرفاته.

إذا للتلفزيون ووسائل الإعلام المرئية دورا هاما جدا من جانب المشاهدين سواء كانوا أطفال أو رجال أو نساء بشتى الطرق التقليد المعروفة سواء في الملابس أو في استعمال العنف أو تسريحة الشعر أو السلوك اليومي للإنسان وهذه النظرية توضح ذلك.

3- أهداف الاتصال وأهميته

1- أهداف الاتصال : إن عملية الاتصال تسعى لتحقيق هدف عام وهو تأثير في المستقبل مثل توضيح أهداف المؤسسة وسياستها² حتى يتحقق المشاركة في الخبرة مع المرسل وقد ينصب هذا التأثير على أفكاره لتعديلها وتغييرها أو على اتجاهاتها أو على مهارته ، لذلك يمكن تصنيف أهداف الاتصال إلى :

• هدف توجيهي : ويمكن أن يحقق ذلك حينما يتجه الاتصال إلى إكساب المستقبل اتجاهات جديدة أو تعديل اتجاهات قديمة أو تثبيت اتجاهات قديمة مرغوب فيها .

ولقد وضح من خلال الدراسات العديدة التي أجريت أن الاتصال الشخصي اقدر على تحقيق هذا الهدف من الاتصال الجماهيري.

• هدف تثقيفي : ويتحقق هذا الهدف حينما يتجه الاتصال نحو تبصير توعية المستقبلين بأمور تهمهم بقصد مساعدتهم وزيادة معارفهم واتساع أفقهم لما يدور حولهم من أحداث.

¹المرجع السابق،ص93،94،95

²سكودارلي حياة،ظريف نورة،الاتصال ودوره في ترشيد قرارات المؤسسة،رسالة ماجستير غير منشورة،المركز الجامعي العقيد أكلي محند أولحاج البويرة،الجزائر،2011/2012،ص35

- هدف تعليمي : حينما يتجه نحو إكساب المستقبل خبرات أو مهارات أو مفاهيم جديدة¹.
- هدف ترفيهي أو ترويجي : ويتحقق هذا الهدف حينما يتجه هذا الاتصال نحو إدخال البهجة والسرور والاستمتاع إلى نفس المستقبل .
- هدف إداري : ويتحقق هذا الهدف حينما يتجه الاتصال نحو تحسين سير العمل وتوزيع المسؤوليات ودعم التفاعل بين العاملين في المؤسسة أو الهيئة .
- هدف اجتماعي : حيث يتيح الاتصال بالفرصة بزيادة احتكاك الجماهير بعضهم ببعض الآخر ولذلك تقوي الصلات الاجتماعية بين الأفراد .وفي الواقع أن الاتصال قد يجمع بين أكثر من هدف في وقت واحد .

4- أهمية الاتصال :

- 1/يتوقف على هذه المهارة نجاح الأخصائي في ممارسته لدوره المهني سواء داخل المؤسسة أو خارجها .
- 2/يمكن من خلاله زيادة معدلات المشاركة من أفراد المجتمع في مشروعات التنمية وكذلك زيادة انتمائهم لمجتمعهم ولذلك لان المعلومات سوف يحصلون عليها من خلال عمليات الاتصال تتسم بالصدق والصراحة ، الوضوح ، الشمول .
- 3/يكتسب أفراد المجتمع من خلال هذه المهارة معلومات جديدة من فرص التفاعل الاجتماعي من خلال ما يتم نشره بالصحف والمجلات والإذاعة والتلفزيون ... الخ .
- 4/إنها أداة مهمة لربط مكونات الداخلية للمؤسسة مع بعضهم وفي تدعيم علاقة المؤسسة بالبيئة المحيطة بها.
- 5/إنها أداة فعالة لمواجهة أي شائعات أو معوقات تواجه المؤسسة سواء بين أفرادها أو كانت إشاعات أو معوقات تتصل بالمجتمع المحلي المحيط بها .
- 6/إنها وسيلة أساسية في تحسين الأداء وتبادل الفكري بين الرؤساء والمرؤوسين وبين الإدارات المختلفة بالمؤسسة والمؤسسات الأخرى ذات العلاقة بها¹ .

¹محمد علي أبو العلا، مرجع سبق ذكره ص 96، 97

7/تعمل على خلق فرص الاحتكاك والتقارب بين الأفراد والجماعات والمؤسسات والمجتمعات.

8/ومهارة الاتصال إنسانية فيها احترام الإنسان وقيمه وتفكيره ومشاعره ومن خلالها يتم مواجهة احتياجاتهم الأساسية².

ثالثاً: ماهية اتصال الأزمة وإدارة الأزمة

1- مفهوم اتصالات الأزمة وأهميتها

1-1- مفهوم اتصالات الأزمة : تكشف مراجعة اتصالات الأزمة عن مجموعة من النقاط الهامة :

انه رغم إشارة الباحثين بضرورة دراسة وتنظير اتصالات الأزمة إلا أن هذا الموضوع يلاقي نفس الاهتمام الذي تلقاه موضوعات أخرى متصلة بالأزمة .

توجد بعض الدراسات التي اهتمت بموضوع اتصالات الأزمة إلا أن مجال اهتمامها محدود بتشخيص ودراسة حالة واحدة فقط بعينها دون أن تهدف لتقديم نموذج نظري يمكن تعميمها على الحالات الأخرى .

إن معظم الكتابات التي تناولت اتصال الأزمة لا تقوم بتعريف المفهوم نفسه وتفترض انه اتصال لا يتصف بأي خصائص خاصة معدا انه اتصال تقوم به العلاقات العامة وتركز على الاقتراح أو نصح بنصائح محددة للخروج من الأزمة ولا تخرج معظم النقاط الموجودة في القائمة عن هذه النقاط التالية :

1/لا تفترض أن الحالة قد أصبحت خارجة عن السيطرة فنوعية التغطية الإعلامية ستعتمد على نوعية المعلومات التي تزود بها الوسائل فإذا قدمت معلومات صحيحة وموضوعية ودقيقة لوسائل الإعلام ستنتشرها .

2/لا تجعل القانون يخيفك ويحذرك من التصريحات فتضطر إلى السكون فالاعتذار لا يعني انك ملوما قانوناً¹ .

¹سلوى عثمان صديقي،هناك حافظ بدوي،مرجع سابق،ص20،19

²المرجع السابق،ص19،18

3/ تذكر أن طريقة معالجة الأزمة لها نفس أهمية الأزمة فالجماهير قد تنسي الأزمة بعد فترة من الزمن لكنها لا تنسي محاولة الغش أو الكذب الاستهتار بحياة الناس .

4/ تقبل المسؤولية لذلك يجب أن تقول انك تحاول اتخاذ كل الاحتياجات والإجراءات لعلاج الأزمة .

5/ اعتذر واطهر عاطفة لان أسوء سمعة للمؤسسة تحدث عندما يبدو للناس أن المؤسسة لا تكثرث لأرواح الناس وعواطفهم .

ورغم أن هذه النصائح هامة في إدارة الأزمات إلا أنها على درجة كبيرة من العمومية ولا تقدم أساسا نظريا يمكن البناء عليه وتطويره للتعامل مع كافة أنواع الأزمات .

أما فيما يتعلق بوضع تعريف واضح ومحدد لاتصالات الأزمة فقد بدرت محاولات كثيرة من² قبل الباحثين نذكر من أهم هذه التعريفات والتي أتصور أنها وضعت مفاهيم واضحة لاتصالات الأزمة وذلك على النحو التالي .

يرى عثمان محمد العربي (1999) أنها "اتصالات تجريها العلاقات العامة بالمؤسسة عند حدوث الأزمة ويتبع ذلك أن تتصف اتصالات الأزمة بكونها تجري بظروف غير اعتيادية وفي جو مشحون بالسلبية والعداء من قبل وسائل الإعلام ومن قبل واحد أو أكثر من الجماهير الإستراتيجية للمؤسسة ويكون الهدف الأساس من اتصال الأزمات وهو تخفيف حدة السلبية العامة التي تغمر المؤسسة وظروف عملها والتي تهدد بالتفاقم لتشمل أطراف أخرى الأمر الذي يهدد سمعة المؤسسة بل واستمرارية عملها وإنتاجها وبقائها ."

ويرى محمد شومان (1999) أن اتصالات الأزمة هي كافة الأنشطة الاتصالية التي تمارس أثناء المراحل المختلفة للأزمة ويندرج في إطار الأنشطة الاتصالية كل أنواع الاتصال بغض النظر عن الوسائل والمضامين المستخدمة وعلى هذا الأساس فإن الأنشطة والأدوار الاتصالية المختلفة التي تقوم بها المنظمات والمؤسسات أثناء مراحل الأزمة بما في ذلك أنشطة العلاقات العامة تدخل في نطاق اتصالات الأزمة وكذلك فإن الأنشطة والأدوار التي تقوم بها وسائل

¹قديري علي عبد المجيد، اتصالات الأزمة وإدارة الأزمات، بدون طبعة، دار الجامعة الجديدة، 2008، ص175، 176

²المرجع السابق، ص177، 178

الإعلام الجماهيري في المجتمع تدخل في نطاق اتصالات الأزمة مما يعني أن اتصالات الأزمة ليست قاصرة على وظائف ومهام العلاقات العامة بل إن مسؤولية القيام بها تضع أيضا على وسائل الإعلام الجماهيري .

1-2- أهمية اتصال الأزمة:

يتفق الباحثون على أن الاتصال يلعب دورا بالغ الأهمية في المراحل المختلفة للازمات حيث يساعد الاتصال على الوقاية من الأزمات قبل حدوثها¹، ومن هنا تنمى الاهتمام النظري والعملي باتصالات الأزمة Crisis Communications والتي تتسع لكل الأنماط الاتصالية ومجالاته أثناء الأزمات ، وفي هذا السياق تطورت على نحو سريع وربما لأسباب عملية بحوث واستخدامات العلاقات العامة لاتصالات الأزمة حيث تعمل العلاقات العامة على الاتصال بجماهير المنظمة الداخلية والخارجية بما فيها وسائل الإعلام وأطراف الرأي العام لإخراج المنظمة من ورطتها وتهيئة الظروف لإعادة سمعة المنظمة وصورتها إلى ما كانت عليه من قبل الأزمة وفي المقابل ظل التطور في بحوث واستخدامات إعلام الأزمات media Crisis أو وسائل الإعلام الجماهير أثناء الكوارث محدودة وذلك ربما لأن الكوارث بحكم تعريفها وكذلك الأزمات العامة التي تؤثر في الرأي العام والمجتمع ككل اقل حدوثا من الأزمات التي تتعرض لها المؤسسات والمنظمات.

وترجع البداية العملية الجادة ادوار ووظائف الاتصال والإعلام أثناء الأزمات إلى الستينات من القرن العشرين ، فقد تنبه الباحثون الأوائل إلى أهمية دور الإذاعة في نقل رسائل التحذير عن الأزمات والكوارث وركزت البحوث على عملية التحذير وتصميم رسائل التحذير وخصائصها والعقبات التي تواجهها ولكن اغلب هذه البحوث لم تهتم بمجال عملية الاتصال الجماهيري في مرحلة ما قبل وما بعد انفجار الأزمة أو الكارثة وحتى أواخر الستينات ظهر عدد محدود من بحوث إعلام الأزمات التي أجريت في مراكز بحوث الأزمات والكوارث ومراكز الرأي العام في الولايات المتحدة الأمريكية وأوروبا واليابان بينما ظهرت محاولات فردية في تحليل الجوانب المختلفة لإعلام الأزمات حيث اعد اويل وليامز Ewell Williams 1953 رسالة ماجستير تضمنت تحليل مضمون لصحيفة نشرة وسائل وتقارير وصور عن إعصار ضرب احد

¹ هامل مهدية، اتصال الأزمة في المؤسسة الجزائرية، رسالة دكتوراه، جامعة منتوري قسنطينة، الجزائر، 2009/2008، ص255

المدن الأمريكية وقد قام هاري مور Harry More عام 1958 بإعادة شرح وتحليل المواد الصحفية التي قام وليامز بتحليلها عن نفس الكارثة¹ .

ومن جهة أخرى اخفق الباحثون الأوائل في إدراك الدور المزدوج للإعلام في الأزمات والكوارث فوسائل الإعلام تقرر الأحداث وتنقل الوقائع وفي الوقت ذاته تعمل كمنظمات رئيسية في التحضير والاستعداد والاستجابة للأزمات والكوارث .

وقد شهدت فترة الثمانينات والتسعينيات من القرن الماضي زيادة مطردة وسريعة في بحوث واستخدامات اتصالات الأزمة وإعلام الأزمات والكوارث على المستويين القومي والدولي ، كما ظهرت بحوث مقارنة لمواقف وتوجهات الإعلام أثناء الأزمة خاصة الإعلام الأمريكي والياباني وبصفة عامة فان الارتفاع المستمر في عدد ونوعية الأزمات والكوارث من جهة وتطور تكنولوجيا الاتصال وثورة المعلومات وسيادة قيم وآليات العولمة من جهة ثانية يدفع نحو زيادة الاهتمام ببحوث اتصالات و إعلام الأزمات والكوارث.

ويتم تحديد أسلوب الاتصال الأمثل للتعامل مع الأزمة لطبيعتها ونوعيتها وأبعادها ، وبصفة عامة يراعي التوازن في الاهتمام بالاتصالات الرسمية الداخلية لخلق درجة من الإجماع الشعبي أو الرأي العام المساند لموقف الدولة في الداخل وأيضاً عن طريق الاهتمام بالاتصالات الخارجية لتحسين الصورة الذهنية للدولة على مستوى الدول الأخرى ولدى الرأي العام الدولي، لذلك وكما يرى الكثير من الباحثين فقد أصبحت برامج اتصالات الأزمة جزءاً من هاما من عمل العلاقات العامة لان السمة الجديدة لأي منظمة لا تكتسب بالمصادفة ولكنها تأتي من خلال العمل الجاد المستمر خلال أوقات الرخاء وكذا أوقات الشدة عندما تبرز المشاكل وتعصف الأزمات.

ويقترح بعض الباحثين وضع خطة للاتصالات أثناء مواجهة الأزمة يكون هدفها الرئيسي بناء مصدر واحد للمعلومات عن المنظمة والأزمة وتزويد الجمهور سواء الداخلي أو الخارجي بكافة المعلومات المتاحة عن الأزمة وذلك لان عدم قدرة المنظمة على توفير المعلومات بسرعة ينتج

¹ اقدرى علي عبد المجيد، مرجع سابق، ص 178،179،180

عنه عدم السيطرة على الموقف ويدفع وسائل الإعلام إلى الحصول على المعلومات من مصادر أخرى غير منظمة¹.

وتسعى اتصالات الأزمة إلى احتواء أضرار الأزمة وتخفيف حدة السلبية والعداء لدى الجماهير الإستراتيجية للمؤسسة والعمل على الحيلولة دون تدخل أطراف أخرى كالسلطات وغيرها التي سيكون لها عواقب مدمرة للمؤسسة وتسعى أيضا إلى حماية الصورة المؤسسية للمؤسسة التي أصابها العطب من الانهيار وتعمل على تزويد الجماهير بالمعلومات ضد ما يقال من شائعات حول المؤسسة وتصرفاتها وتعمل على تهيئة الظروف لإعادة الثقة في المؤسسة من جديد، ومن المفترض أن يقوم جهاز العلاقات العامة بوضع خطة لاتصالات الأزمة Crisis Communications plan تتضمن الخطوات الرئيسية للاتصالات والمسئول عن كل منها مع تحديد اسم المتحدث الرسمي للمنظمة مهمة تجهيز وإعداد مواد اتصالية أساسية عن المنظمة.

2- وظائف اتصال الأزمات وأهم نظرياته

2-1- وظائف اتصال الأزمات:

وظائف اتصال الأزمة على مستوى الجمهور الداخلي: يعتبر الكثير من الباحثين تطوير نظم الاتصال داخل المنظمة هو الوظيفة الأولى للإدارة العليا بها وان فاعلية هذه الاتصالات قد تؤدي إلى عدم وقوع أزمات أما وأن وقعت أزمات فيجب إعداد وتطوير خطط اتصالية فعالة لإدارة الأزمة على مستوى الجمهور الداخلي وتشير بعض الدراسات التي أجريت في هذا المجال أن فاعلية الاتصال لا تتوقف فقط على وجود قنوات اتصال منظمة وواضحة وعلى التدفق الجيد للمعلومات من خلالها وإنما أيضا على توافر لعديد من مهارات الاتصال من إدراك لمسؤولية الإدارة عن الاتصال والتفاعل والتجاوب مع مضمونه والقدرة التحليلية لاستيعاب الملابسات وتقدير الاحتمالات المستقبلية والتصرف السليم لتحقيق الأهداف وان عدم توفر هذه المهارات أو بعضها قد يؤدي إلى وقوع أزمات عديدة.

¹قديري علي عبد المجيد، المرجع السابق، ص181،182،183

وتبرز أهمية هذا النوع من الاتصال في المنظمة إذا تم تطبيقه بفعالية في منع حدوث الكثير من الأزمات مثل الاضطرابات العمالية ، العبث بالمنتجات من العاملين بالمصانع...الخ، بل تؤكد بعض الدراسات على أن احد الأسباب الرئيسية التي تكمن وراء خطورة الأزمات وتطورها المتردي بشكل سريع هو عدم وجود نظام فعال للاتصال بين المستويات الإدارية المختلفة في الكيان الإداري أيا كان نوعه¹.

وأصبحت توجد فجوات تمت على سطح هذا التنظيم وباعدت بين مستوياته الإدارية المختلفة وعمقت الفجوة بينها في الوقت التي تمت فيه وتكاملت قوة تنظيم غير رسمي وأصبح قادرا على تحريك القوى وصنع الأحداث الازموية.

وفي مجال إدارة الأزمة داخل المنظمة تعدد نظم وقنوات الاتصال لتشمل مجموعة من المجالات هي:

1/بين مصادر جميع البيانات ورئاستها وبين هذه الأخيرة ووحدة معالجة المعلومات.

2/بين أعضاء وحدة معالجة المعلومات لتفسيرها وتقويم البدائل.

3/بين الوحدة السابقة وبين مجموعة القلب Core Group المنوط بها اتخاذ القرار.

ونظام الاتصال الذي يعرف على انه عملية نقل المعلومات من طرف لآخر² في الكيان الإداري يجب أن يتم فحصه بدقة وبسرعة لمعرفة أين يكمن الخلل ومن ثم معالجته قبل أن تستفحل الأزمة وتشتد لتأمين حركة فريق إدارة الأزمة ويجب أيضا أن يوفر نظام الاتصال الانسيابية والدقة والسرعة والسلامة لتدفق البيانات والمعلومات بين المستويات الإدارية المختلفة، ويتفق الكثير من الباحثين على انه يجب على القائم بالاتصال بالمنظمة فريق اتصالات الأزمة أن يقوم بمجموعة من الإجراءات والأنشطة التالية وذلك فيما يتعلق بالجمهور الداخلي بالمنظمة وهي:

¹المرجع السابق، 184، 183

²بوعطيط جلال الدين، الاتصال التنظيمي و علاقته بالأداء الوظيفي، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة منتوري محمد قسنطينة، الجزائر، 2008/2009، ص30

1- إقامة شبكة مباشرة من الاتصالات تضمن نشر كافة المعلومات المتعلقة بالأزمة إلى العاملين بالمنظمة.

2- شرح وبدقة الذي حدث وتسبب في حدوث الأزمة والإجراءات التي اتخذتها المنظمة لمواجهة تلك الأزمة وما هي الأعمال المستقبلية التي سيتم القيام بها لمنع تكرار وقوعها مستقبلا.

3- إصدار نشرة داخلية توزع على جميع العاملين بالمؤسسة تتضمن تلك المعلومات¹.

4- التأكيد على أن إدارة الأزمة مهمة بتقديم معلومات للعاملين بصفة منتظمة لإعلانهم بكل المستجدات وأيضا إشعار العاملين أنهم أفضل سفراء للمنظمة لأنهم سيكونون مقصدا لوسائل الإعلام للحصول منهم على معلومات ، ولذا يجب أن تتوفر لهم خلفية معلومات واضحة وصادقة.

وتميل المنظمات المستهدفة للازمات إلى تركيز جهودها على الاتصالات الداخلية بين الأعضاء داخل المنظمة وعلى أساس البيانات الفنية مثل الحسابات والمخزون والمعلومات المالية والتسويقية ، بينما تركز المنظمات المستعدة للازمات على كل من الاتصالات الداخلية والخارجية وكذا على الاتصالات البشرية والفنية.

وتشير الدراسة التي قامت بها جوليا جيليبو Julie Guillebeau (1989) والتي تعمل مديرا للعلاقات العامة بإحدى الجامعات الأمريكية حول حادث مقتل احد الموظفين بالجامعة ، نتيجة إصابته بطلق ناري وان الشرطة المحلية تحقق في هذا الحادث ، حيث قامت بجمع تفاصيل أكثر عن الحادث استعدادا للاتصال بمندوبي وسائل الإعلام والرد على استفساراتهم عن الحادث ، وأيضا مع الجمهور الداخلي ، وترى أنها قامت بإدارة هذه الأزمة على مستويين:

- الأول : على المستوى العام.

- الثاني : على مستوى الحرم الجامعي.

¹قديري علي عبد المجيد، مرجع سابق، ص188، 181

ذلك لاختلاف طبيعة الجمهور العام عن الجمهور الداخلي من حيث تأثرهم بالحادث والحاجة إلى المعلومات المختلفة عنهم ، فالعاملون بالجامعة يحتاجون إلى معلومات كثيرة عن الحادث لطمأنتهم بينما الجمهور العام يحتاج إلى معلومات لإرضاء فضولهم

وعلى هذا الأساس نقوم بعمل الآتي:

1/إعداد بيان مختصر عن الحادث وتم تثبيته على مختلف الحوائط بالجامعة مثل قاعات الطعام وأبواب المدينة الجامعية وقد تم إعداده بأسرع ما يمكن¹.

2/تم إبلاغ طلاب الجامعة بالحادث قبل انتقاله عبر وسائل الإعلام وبعدها تم إمداد وسائل الإعلام المحلية بكل التفاصيل وأعلن أن مدير العلاقات العامة هو المتحدث الرسمي الوحيد باسم الجامعة.

3/تم عقد مؤتمر صحفي والرد على كافة الأسئلة والاستفسارات عن الحادث واتسم الحوار بالصراحة التامة.

4/قام عميد الكلية-التي يتبعها القنيل - بالاتصال بأسرته لمساعدتهم وعقد اجتماع مع الطلاب للإجابة على أسئلتهم واستفساراتهم لعدم إثارة الخوف والسيطرة على الشائعات.

5/وتشير إلى أن النتيجة الأساسية للتعامل مع الحادث بهذا الشكل كان مفيدا جدا للجامعة حيث اتجه انتباه وسائل الإعلام إلى جوانب أخرى للقضية وان السرعة في التعامل مع هذا الحادث أدى إلى الوصول لأفضل النتائج في إدارة هذه الأزمة.

وتشير مارسة سوندرز Martha Saunders(1988) في دراسة لها عن نظم الاتصال بين الجمهور الداخلي أثناء الأزمة إلى ما يلي :

1/إن وقوع بعض الأزمات يتيح الفرصة للعاملين بالمؤسسة لأن يدركوا مثل تلك الأزمات وتؤدي إلى وجود نظام خاص داخل المؤسسة أثناء الأزمة.

2/أن العاملين بالمنظمة مشتركين في إدراكهم القوي لوجود أزمة تواجه الشركة.

¹ قدرى علي عبد المجيد، المرجع السابق، ص 190، 191

3/ أن الجمهور الداخلي يبحث دائما عن معلومات كافية حول الأزمة من مختلف المصادر خاصة الموثوق فيها وهي قليلة نسبيا.

4/ لا يثق الجمهور في ما تنشره وسائل الإعلام وتقاريرها حول الأزمة التي تواجه منظماتهم ، لأنهم يعتقدون أن تلك الأخبار مدفوعة الأجر من هذه المنظمات.

5/ أن الاتصال بين الجمهور الداخلي يكون نشط للغاية عند وقوع الأزمة¹.

6/ إن العاملين بالمنظمات يفضلون أن يكونوا جيدين ومخلصين في عملهم في شركة جيدة مع وجود إدارة سيئة وع ذلك فان لديهم رغبة في الاتصال مع إدارة الشركة إذا ما أرادت ذلك.

وتوصي بان المعلومات التي يتم جمعها خلال الأزمة يمكن أن تخدم نظم الاتصال بين الشركة وجمهور العاملين وذلك بإمدادهم بالآتي:

1/ إرسال رسائل من الإدارة العليا إلى العاملين. 2/ التأكيد على ضمان الوظيفة.

3/ الاهتمام بجمع الصدى Feed back من الجمهور الداخلي إلى الإدارة العليا.

02-وظائف اتصالات الأزمة على المستوى الإعلامي وعلى مستوى الجمهور: تعتبر قدرة الإدارة على تحقيق كفاءة الاتصالات ذات أهمية حيوية في إطار إدارة المخاطر وهذا التدفق في الاتصالات من اللازم أن يكون صاعد وهابط بين المستويات الإدارية لتكون المنظمة ذات كفاءة في التعامل مع الأزمات كذلك يخدم نظام الاتصالات وظيفية الرقابة وبدون اتصالات جيدة تكون المنظمة غير قادرة على التفاعل بكفاءة مع التغيرات السريعة المصاحبة لأحداث الأزمة فالمنظمة تحتاج لتأكيد قدرتها وتدعيمها والعمل على التكيف مع الموقف عن طريق تعديل الخطط عندما يحتاج الأمر ذلك ، بحيث يجب أن تتصف الاتصالات بالدقة والسرعة والقدرة على التكيف السريع والمرونة ليكون عنصرا فاعلا في مواجهة الأزمة بمراحلها المختلفة.

ويعتبر كثير من الباحثين أن إدارة أزمة التايلنول التي واجهتها شركة جونسون اند جونسون 1983 من أفضل الأزمات التي أديرت على المستوى الإعلامي والجمهور العام ، فقد تمثلت هذه الأزمة ، في قيام احد الأشخاص باستبدال التايلنول Tylenol extra-strength بكبسولات

¹المرجع السابق،ص191،192،193

معبئة بمادة سامة وأعيد تغليف هذه العبوات وتم وضعها على أرفف مجموعة من الصيدليات و متاجر الأغذية في ولاية شيكاغو الأمريكية وقد ترتب على شرائها وفاة سبعة أشخاص متأثرين بهذه السموم¹.

وقد حظيت هذه الأزمة بتغطية إعلامية كبيرة حيث نشرت ثمانون ألف قصة صحفية في الولايات المتحدة الأمريكية عن هذه الأزمة بالإضافة إلى التغطية الإذاعية والتلفزيونية.

وعندما علم مدير الشركة قام بعمل الآتي:

1/ تعيين أحد كبار المديرين لتولي مهمة إدارة هذه الأزمة.

2/ توجيه مدير الأزمة لتوجه إلى موقع الأحداث.

3/ طلب من فريق إدارة الأزمة بإبلاغه بكل الخطوات.

وعلى الفور قامت الشركة بتشكيل فريق على أعلى مستوى لإدارة هذه الأزمة والذي قام بتحديد أهدافه التالية لإدارة هذه الأزمة:

1/ إيقاف عملية القتل بسبب تناول هذه السموم.

2/ تحديد أسباب القتل.

3/ تقديم المساعدة لأسر الضحايا والمتضررين.

ونظرا لما تتمتع به الشركة من ثقة الجمهور الأمريكي فقد استندت في إدارتها لهذه الأزمة على الآتي:

1/ الصراحة مع وسائل الإعلام. 2/ الاستعداد لسحب المنتج من السوق أيا كانت التكلفة.

3/ معرفة اتجاه الأمريكيين عن هذه الأزمة وتأثيرها على الشركة.

ولقد ثبتت من التحقيقات براءة الشركة من هذه التهمة ونتج عن ذلك تعاطف الشعب الأمريكي ووسائل الإعلام معها¹.

¹ المرجع السابق، ص 193، 194

3- أهم نظريات اتصال الأزمات

01/نظرية الاعتذار Apologie Theory: ترى النظرية أن الكثير من المنظمات والمؤسسات تواجه هجوما واتهامات من وسائل الإعلام حيث يعرف محمد جميل حمامي وسائل الإعلام بأنها هي أحد أشكال الاتصال الجماهيري²، خاصة الصحف التي تقوم بنشر تحقيقات بصفة منتظمة عندما تواجه تلك المنظمات أزمة وأن الجماهير ترى أن تلك الاتهامات المنشورة صحيحة وفي هذه الحالة بتعين على المنظمة أن تتقدم باعتذار وغالبا ما يكون الاعتذار عن "عمل" قد سبب للأفراد أو البيئة خطرا معيناً من خلال السعي إلى تحقيق ربح أو مكسب. وتشير النظرية إلى أنه يوجد ثلاث استراتيجيات من الاعتذار:

الأول : يركز مقدمه على موضوعات أخرى بغرض تشتيت الجماهير وصرفها عن التهمة الأساسية الموجهة إلى المنظمة.

الثاني : يركز على تحدي صحة تلك الاتهامات الموجهة إلى المنظمة وذلك بتنفيذها والقول بأن تلك الاتهامات لا أساس لها من الصحة.

الثالث : إصدار اعتذار مصاد يشكك - بصفة مباشرة- في أخلاقيات وسيلة الإعلام التي وجهت الاتهام.

والاعتذار وفقا لهذه النظرية له أساسين هما:

1/السعي إلى رفع الاتهامات الموجهة إلى المؤسسة وإثبات أنها باطلة.

2/استخدام الحكم بأن الاتهامات باطلة ضد وسيلة الإعلام التي نشرته ومحاولة النيل من تلك الوسيلة، وإذا تمكن ذلك الاعتذار من إثارة الشبهات حول أخلاقيات وسيلة الإعلام التي نشرت الاتهامات فسوف يكون من السهل الإدعاء بأن تلك الاتهامات لا أساس لها من الصحة، وترى النظرية أن الهجوم المضاد كإستراتيجية تزيد من قوة المنظمة في مواجهة الاتهامات المنشورة ويجب أن تعتمد تلك الإستراتيجية في الهجوم على ما يلي:

¹المرجع السابق،ص194،195

²تيتي حنان، دور وسائل الإعلام في تفعيل قيم المواطنة لدى الرأي العام،مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر،2013/2014،ص24

1/ أن تلك الاتهامات والقصة التي رويت بها قد تم نشرها بطريقة غير واقعية وغير منطقية، أن تلك الاتهامات مبنية على قصص قديمة وسابقة وليس لها علاقة بما يحدث¹.

2/ أن تلك القصة التي نشرت بها الاتهامات جوفاء وليست لكشف الحقيقة ولكن هدفها تشويه صورة الشركة لدى الجماهير. ويؤكد واضعو تلك النظرية على انه يجب توخي الحذر من استخدام هذه النظرية ولا يجب استخدامها إلا في حالات وظروف معينة وذلك للأسباب الآتية: أن هذا الكم الهائل من الاتهامات المنشورة وما يقابله من هجوم من جانب المنظمة قد يأتي بأي نتائج عكسية ليست في صالح المنظمة، لا تحتاج الجمعيات والمؤسسات التي لا تهدف للربح إلى هذه النظرية إلا في حالات نادرة نظرا لعدم وجود بيئة تنافسية فيما بينها.

إن هذه النظرية يمكن أن تعرض المنظمة للكثير من المخاطر خاصة في مجال اهتزاز صورتها لدى جمهورها ويجب العمل على تحسين الصورة واتخاذ الإجراءات والجهود والأفعال التي تؤدي إلى ذلك بدلا من الاهتمام بالنواحي القانونية وتوزيع الاتهامات.

أما في الحالات التي يمكن استخدام تلك النظرية فيها فيجب الالتزام بالآتي:

1/ التركيز على إعداد التقارير والمعلومات اللازمة والتي تؤكد عدم صحة تلك الاتهامات.

2/ تقديم ما يثبت أن تلك الاتهامات غير صحيحة.

02/ نظرية المباريات كنموذج للاتصال أثناء الأزمة: تقترح برسيلا ميرفي 1987 استخدام نظرية المباريات كنموذج لمتخذي القرار في العلاقات العامة خلال الأزمة ولذلك فعند وقوع الأزمة يجب مناقشة كافة المعلومات والأخبار من جانب مسؤولي العلاقات العامة وقبل نشرها بوسائل الإعلام فالأساس في عملية إدارة الأزمات هو التفاوض بين أطراف الأزمة للوصول إلى أفضل النتائج، وهذه النظرية تفترض أن هناك لاعبين أو أكثر يسعى كل منهم لتحقيق أهدافه وأن أحد اللاعبين هو مسئول العلاقات العامة والآخر هو الجمهور سواء كان داخلي أو خارجي واللاعب المعارض ربما يكون شخصا واحدا أو مجموعة من الأفراد يلعبون كوحدة مثل

¹قديري علي عبد المجيد، مرجع سابق 246، 247

شركة منافسة أو مجموعة من الأفراد يجمعها هدف واحد وعلى هذه المجموعة من اللاعبين اختيار الألعاب أو الاستراتيجيات المناسبة للوصول إلى أفضل النتائج¹.

ومن الناحية العملية فإن هذه النظرية تستخدم كأداة تحليلية لصناع القرار حيث تتيح للمسؤولين تنظيم بدائل واختيار الاستراتيجيات المناسبة والممكنة، ووفقا لهذه النظرية فإن الوقت يلعب دور هام لاتخاذ القرار المناسب خلال الأزمة لذلك يجب على مسؤولي العلاقات العامة الاهتمام بعملية الوقت أثناء الأزمة عند القيام بترتيب مؤتمر صحفي أو نشر أخبار متعلقة بالأزمة وفي هذه الحالة فإن مسئول العلاقات العامة هو اللاعب الأول في المباراة واللاعب الآخر هو وسائل الإعلام وفي هذه المباراة فإن الفوز لوسائل الإعلام هو الحصول على معلومات إخبارية لقصة صحفية عن الأزمة والفوز للاعب العلاقات العامة هو جعل الأزمة تحت السيطرة الكاملة قبل أن تصل أخبارها إلى الجمهور ، لذلك فإن نظرية المباريات بمختلف جوانبها واستراتيجياتها هدفها واحد وهو صياغة مبادئ كاملة بصورة رياضية لتحديد ما هو السلوك الرشيد لأنواع معينة من المواقف الاجتماعية والسلوك الرشيد سلوك مخطط لإنتاج قرارات ومسارات للفعل تجسد أقل السبل تكلفة لتحقيق الأهداف والمحافظة على الخسائر عند أدنى الشروط المقبولة ، وهي بذلك أسلوب للتحليل وأسلوب لاختيار مسارات الفعل المثالي في المواقف الاجتماعية والدولية والتي تسدي سلوكا رشيدا وتكون فعلا موجها نحو هدف وإنجاز غايات معينة.

03/استخدام نظرية الفوضى في إدارة الأزمات والقضايا: تعطي نظرية الفوضى مثلا طيبا للمواقف التي تسود فيها الأزمات ، فالأزمة تعني تعاقب أحداث تبدا مع الوقت على أنها نذير خطر وتعقيدات تزداد بسرعة وتتشابه ديناميكياتها مع النظام الفوضوي Chaotic System وتتطور به الأمور بصورة تصاعدية سريعة تنتهي إلى مراحل مركبة من حالة عدم الاستقرار. وفي بداية الأزمة قد يكون لأحدى المؤسسات سلطاتها ونفوذها على سير الأحداث إلا أنه بعد أن تتصاعد الأحداث إلى نقطة معينة تفقد تلك المؤسسة في الغالب قدرتها وتمثل الأزمات نقاط تشعب ، تعرف "بصورة منتظمة" إحدى المؤسسات بطريقة جديدة وغير متوقعة، إن بعض أصحاب النظريات يعرفون الأزمة على أنها نقطة في تاريخ إحدى المؤسسات ، تغير

¹المرجع السابق،ص247،248،249

ثقافتها وعملها وهذا المعيار هو الذي يميز الأزمة الحقيقية عن مجرد "الحديث السيئ" ، فعلى سبيل المثال بعد انتشار أنباء ظهور عيوب في تصميم إحدى المركبات الفضائية ، أصبح ذلك رمزا لعدم الثقة في المقدرة التكنولوجية لوكالة الفضاء¹

الأمريكية ناسا Nasa وبعد انفجار مكوك الفضاء تشالنجر في عام 1986 تغير صورة وكالة الفضاء الأمريكية ناسا من مؤسسة تستطيع أن تقوم بعمل شيء ما ، إلى مؤسسة لا تستطيع أن تصنع شيئا صحيحا غير معيب.

ومع ذلك تؤكد نظرية الفوضى ان تلك اللحظات العصبية ليست عشوائية أو جزافية ولكن تجمع الأصوات الصاخبة داخل النظام نفسه وهي الأخطر فهناك مؤسسات معينة تضم فيما بينها أنواعا من الخلل أو العيوب تتكاثر مع مرور الوقت حتى يتوالد عنها أزمات لا دخل للعوامل الخارجية فيها.

ويعتبر تحرك وكالة ناسا فيما يتعلق بأزمة المكوك تشالنجر مثالا لمجابهة مثل تلك الأخطاء التي تتعرض لها تلك المؤسسات فقد أنكر شوارتز Schuartz وهو مسئول كبير بالوكالة أن تكون الوكالة بوصفها مؤسسة قد أصبح عملها بعيدا عن الكمال وقد دلل على ذلك بان الوكالة قد سبق أن أطلقت أكثر من مكوك فضائي بنجاح دون حدوث أخطاء أو عيوب ولذلك فان تاريخها الناجح يعتبر إسهاما في كمال العمل الذي تضطلع به.

والحقيقة إن تلك المأساة "سقوط وفشل تشالنجر" قد عطبت صورة وكالة ناسا لدى الجماهير مما أدى بالمسؤولين إلى تأجيل إطلاق المركبات بعد ذلك "أكثر من مرة" وذلك خوفا من الفشل حتى يحققوا اكبر قدر ممكن من الأمان.

وتحدث مثل تلك الأزمات شروخا في الثقة بين المؤسسات وجماهيرها ويكون ذلك نتيجة لسوء إدراك تلك الجماهير لما قد يحدث من أخطاء من قبل تلك المؤسسات وكثيرا ما يتعذر تصحيح هذا الإدراك خاصة إذا ما ازدادت الشائعات بمرور الوقت.

¹المرجع السابق ،ص250،249

وغالبا ما تحاول المؤسسات محاربة تلك الشائعات بعرض الحقائق ومع ذلك اذا سارت تلك الشائعات في نظم فوضوية فان عرض تلك الحقائق يكون تأثيره ضئيل في مواجهة القلق الذي يسيطر على الجماهير.

ومن وجهة نظر علم الإدارة تعتبر العلاقات العامة جهدا منظما لتخفيف عدم التيقن Un Certainty لدى الجماهير ويمكنها القيام بذلك إما عن طريق التنبؤ بسلوك الجماهير¹ ومعالجته ، أو عن طريق تحقيق التآلف الكافي مع تلك الجماهير التي يحتمل أن يكون رد فعلها غير متوقع.

وتشير نظرية الفوضى إلى أن الأحداث لها حياة ومنطق خاص بها وهناك مساحة محدودة للتدخل لو كما يسميها بيرني Bernay "هندسة الرضا" .. وفي المجتمع الفوضوي تكمن السلطة في وحدات جماعية وفردية بصفة خاصة تلك الوحدات البعيدة عن السلطة لها تأثيرها الضئيل.

وتلقي نظرية الفوضى الأضواء على الصراعات بين العلاقات العامة والوظائف الأخرى للإدارة عند وقوع الأزمات ، فمن الناحية التقليدية تهدف الإدارة إلى التقليل من عدم التيقن الموجود لدى الجماهير ومن الناحية التقليدية أيضا تعتبر الإستراتيجية نتاجا للمعقول نحو الهدف.

4- مفهوم إدارة الأزمة وأسسها:

4-1- مفهوم إدارة الأزمة:

يتميز عالم اليوم بتعدد وتنوع أزماته خلال تحولاته الحضارية الجارية فالأزمة إذن سمة العصر الحاضر وهذا مما يجعل العمل على أqlمتها لجعلها عامل دفع في مسيرة التحول الحضري والتتمية القومية بدلا من أن تكون عامل إعاقة².

¹المرجع السابق،ص252،251،250،

²عاصم الأعرجي،إدارة الأزمات واتخاذ القرارات،الطبعة الأولى،مؤسسة حمادة للدراسات الجامعية والنشر والتوزيع،عمان

فتعرف الأزمة على أنها حدث أو موقف مفاجئ يؤدي إلى تغير في البيئة الداخلية والخارجية للدولة¹.

عرّف عليه إدارة الأزمات بأنها تعني بالأساس كيفية التغلب على الأزمات بالأدوات العلمية والإدارية المختلفة وتجنب سلبياتها والاستفادة من إيجابياتها فعمل إدارة الأزمات هو علم إدارة التوازنات والتكيف مع المتغيرات المختلفة وبحث آثارها في كافة المجالات².

وفي تعريف آخر لإدارة الأزمات هي مجموعة الاستعدادات والجهود الإدارية التي تبذل لمواجهة أو الحد من الدمار المترتب على الأزمة³.

وفي مفهوم آخر يعتبر علم إدارة الأزمات هو أحد العلوم الإنسانية الحديثة التي ازدادت أهمية في عصرنا. وهو علم إدارة توازنات القوى ورصد حركتها واتجاهاتها ، وهو أيضا علم المستقبل ، وعلم التكيف مع المتغيرات ، وعلم تحريك الثوابت وقوى الفعل في المجالات الإنسانية كافة ، إنه علم مستقل بذاته ، ولكنه متصل بكافة العلوم الإنسانية⁴.

ويقصد بإدارة الأزمة منهجية التعامل مع الأزمات في ضوء الاستعدادات والمعرفة والوعي والإدراك والإمكانات المتوافرة والمهارات وأنماط الإدارة السائدة⁵.

4-2- أسس إدارة الأزمات : يمكن إجمال أسس الأزمة في الآتي:

أ - إن التعامل مع أطراف الأزمة أثناء إدارتها لا يتم بصورة جذرية ، أي مراعاة الوسطية في التعامل ، حيث يتيح حرية الحركة وبهدف السيطرة على المواقف. وبقدر المستطاع تفادي

¹ محمد نصر مهنا، إدارة الأزمات، بدون طبعة ، مؤسسة شباب الجامعة ، الإسكندرية ، 2004، ص 243

² محمود جاد الله، إدارة الأزمات، الطبعة الأولى ، دار أسامة للنشر والتوزيع، الأردن-عمان ، 2015، ص 26

³ عبد السلام أبو قحف، الإدارة والإستراتيجية وإدارة الأزمة، بدون طبعة ، دار الجامعة الجديدة للنشر، الإسكندرية، 2002، ص

⁴ أديب خضور، الإعلام والأزمات، الطبعة الأولى، دار الحامد للنشر والتوزيع، الأردن-عمان، 2014، ص 10

⁵ محمد الصيرفي، إدارة الأزمات، بدون طبعة، مؤسسة حورس الدولية للنشر والتوزيع، الإسكندرية، 2008، ص 28

انفلات عناصر الأزمة أو إحداها ما قد يهدد بتفاقم الخطر ، وتعاضم الخسائر إلى مستوى يستحيل معه العلاج.

ب - إن الهدف من إدارة الأزمة هو الوصول لأفضل النتائج وأقل الخسائر ، وبالتالي فإن استحالة الخسائر أمر غير وارد ، وهذا الأساس مبني على اعتبار أن الأزمة قد وقعت بالفعل ، ومن ثم فإن خسائرها قد ظهرت ويستحيل إعادة الأمر إلى نصابه مرة أخرى ، وينبغي على ذلك أن تقلل حجم الخسائر وتحجيم انتشارها هو الهدف الرئيس الذي تسعى إليه إدارة الأزمة.

ج - لا يوجد مجال للخصومة أو العداوة مع أطراف الأزمة مهما كانت هويتهم ومهما كانت دوافعهم وسلوكياتهم وأيا كانت مطالبهم ، فالمصلحة العامة هي التي تحكم العلاقة بين فريق إدارة الأزمة وعناصرها الأخرى.

إن التدخل العسكري أو اللجوء للقوة يمثل العنصر الأخير لحل الأزمة ، ولا يمكن اللجوء إليه إلا بعد استنفاد جميع المحاولات والمراحل التي يجب الاهتداء بها لحل الأزمة.

د - إن عنصر الوقت عنصر فعال وهام وحيوي عند إدارة الأزمة ويجب أن يتم التعامل مع هذا العنصر بحسب طبيعة الأزمة وما ينجم عنها من خسائر.

هـ - يجب التمييز بين الإقدام والشجاعة والتهور والاندفاع عند مراحل المواجهة المختلفة لأن الفرق بينها بسيط أم نتائج كل منها فهي جسيمة في مخاطرها.

و - إن النظام السياسي والاجتماعي للدولة يحدد وجه إدارة الأزمة ، ويوجهها نحو اتجاهها الصحيح لفهم كثير من الحقائق وبالتالي فإن أهم عناصر فريق إدارة الأزمة يجب أن يكونوا من داخل الدولة وليسوا أجنب عنها حتى يكون إدراكهم للواقع الاجتماعي والسياسي متفاعلا مع الأحداث وليس بعيدا عنها¹.

¹ محمود جاد الله، المرجع السابق، ص44

5- متطلبات إدارة الأزمات وأهدافها

1-1- متطلبات إدارة الأزمات:

أورد الباحثون في إدارة الأزمات عدة متطلبات منها:1/ سجل الأزمات **Crisis Portfolio**: يقول الحملوي أنه لا بد من وجود سجل للأزمات **Crisis Portfolio** توثق به المنظمات كل المواقف التي تعتبرها أزمات من شأنها تهديد كيان المنظمة ويكون بمثابة ذاكرة للمنظمة.

- **فريق إدارة الأزمات** : هو ذلك الفريق الذي يجري تكليفه من إدارة الأزمات بالتعامل مع الأزمة¹ تكوين فريق لإدارة الأزمات يكون تمثيلاً لأعلى سلطة لأن الأزمة تتطلب ردود أفعال غير تقليدية مقيدة بضيق الوقت وضغوط الموقف ، هذا وتعتبر طريقة فرق العمل من أكثر الطرق شيوعاً واستخداماً للتعامل مع الأزمات وتتطلب وجود أكثر من خبير ومختص وفني في مجالات مختلفة وحساب كل عامل بدقة وتحديد التصرف المطلوب بسرعة وتناسق وعدم ترك الأمور للصدفة.
- **التخطيط كمتطلب أساسي**:تبني التخطيط كمتطلب أساسي مهم في عملية إدارة الأزمات ، فأفعالنا ما هي إلا رد فعل وشتان ما بين رد الفعل العشوائي ورد الفعل المخطط له ، فمعظم الأزمات تتأزم لأنه أخطاء بشرية وإدارية وقعت بسبب غياب القاعدة التنظيمية للتخطيط وإن لم يكن لدينا خطط لمواجهة الأزمات فإن الأزمات سوف تنتهي نفسها بالطريقة التي نريدها هي لا بالطريقة التي نريدها نحن.
- **وسائل علمية للتعامل مثل المحاكاة والسيناريو**:استخدام وسائل علمية في التعامل مع الأزمات مثل المحاكاة والسيناريو ، فالسيناريو كما عرّفه حواش هو مجموعة من الافتراضات المتعلقة بالموقف في مجال محدد يقوم فيه النظام بتحليله ودراسته مما يساعد على وضع تصورات للأزمة وإيجاد بدائل عديدة للحلول الموضوعة².

¹يوسف أبو فارة، إدارة الأزمات، بدون طبعة، بدون دار نشر، 2012، ص55

²محمود جاد الله، مرجع سابق، ص33،34

ومن خلال ما تقدم يتضح لنا أهمية السيناريو تستخدم الشركات اليابانية السيناريو من خلال تدريب موظفيها على تخيل أسوأ المواقف وهو ما يعرف بأسوأ سيناريو Worst case scenario المحاكاة virtual reality وهي تقليد لظاهرة ما بهدف التفسير والتنبؤ بسلوكها أو هي أسلوب كمي يهدف إلى وصف النظام الحقيقي من خلال تطوير النموذج الذي يوضح كيف تتداخل العوامل المؤثرة في المشكلة وما هو تأثير تلك العوامل مع التركيز على الكيفية التي يمكن بها أن يقلد هذا النموذج حركة النظام الحقيقي.

وفيما يتعلق بأهمية عنصر المحاكاة كمتطلب أساسي فعال في إدارة الأزمات سوف يتضح لنا لاحقا مدى فعاليته في التجربة الماليزية مع كوارث الحج وأثره في التقليل في عدد وفات الحجاج الماليزيين.

• **نظام اتصالات داخلي وخارجي:** أهمية وجود نظام اتصالات داخلي وخارجي فعال يساعد على توافر المعلومات والإنذارات في وقت مبكر ، وقد ورد في مقال بعنوان مواجهة الأزمات والكوارث باستخدام نظم المعلومات الآتي : "والجدير بالذكر أنه قد انتشرت تكنولوجيا نظم المعلومات الجغرافية انتشارا واسعا وسريعا على المستوى العالمي ، خاصة في الدول المتقدمة خلال السنوات القليلة الماضية ، كإحدى الوسائل الهامة المستخدمة في دعم اتخاذ القرار في المجالات المختلفة ، فعلى سبيل المثال يمكن الاستفادة من جميع هذه الجهود¹ والإمكانيات في بناء نظام معلومات متكامل للإنذار المبكر والتنبؤ بمخاطر السيول ، حيث تعتبر السيول وما يترتب عنها من أخطار من أهم مشاكل البيئة الطبيعية في الصحاري العربية بصفة خاصة"

• **التنبؤ الوقائي :** يجب تبني التنبؤ الوقائي كمتطلب أساسي في عملية إدارة الأزمات من خلال إدارة سبّاقة وهي الإدارة المعتمدة على الفكر التنبؤي الانذاري لتفادي حدوث أزمة مبكرا عن طريق صياغة منظومة وقائية مقبولة تعتمد على المبادأة والابتكار وتدريب

¹محمود جاد الله، المرجع السابق، ص36،35

العاملين عليها ، وقد أثبتت الدراسات صحة الفرضية القائلة بأن طبيعة ومستويات الجاهزية في المنظمة تجاه الأزمات تتناسب طرديا مع واقع الاتجاهات الوقائية أو العلاجية لدى العاملين في تلك المنظمة¹.

1-2- أهداف إدارة الأزمات:

- 1- منع حدوث الأزمات مستقبلا من خلال أجهزة الإنذار المبكر.
- 2- الاستعداد للمواجهة الأزمومية من خلال وضع سيناريوهات للمواجهة السريعة والتدريب عليها.
- 3- تقليل واحتواء الأضرار والآثار الأزمومية لتقليل الخسائر المادية والمعنوية.
- 4- استعادة القوى الضاربة للكيان الإداري والمالي للمنظمة أو الشركة من أجل العودة للعمل الطبيعي لأداء الأنشطة بالفاعلية المنشودة.
- 5- الاستفادة والتعلم من المواجهات الأزمومية وهي الدروس المستفادة. للوقوف على مناطق الضعف في المرحلة المستقبلية للمنظمة.
- 6- توفير الوقت والجهد والتكلفة بما يحقق كفاءة وفعالية أداء المنظمة وعدم إضاعة هذه الموارد في التعامل مع الأزمات.
- 7- تأمين المعدات والممتلكات بما يساعد على تجنب وقوع الأزمة.
- 8- تقليل فرص توقف الإنتاج.
- 9- تقليل الآثار السلبية لدى الرأي العام ، وتحسين الصورة الذهنية للمنظمة أمام عملائها.
- 10- تقليل مشاكل انخفاض الروح المعنوية للعاملين².

¹المرجع السابق ، ص 37،38

²محمد أحمد الطيب هيك، إدارة الأزمات والكوارث والمواقف الصعبة، بدون طبعة، الهيئة المصرية العامة للكتاب، القاهرة، 2006، ص17،18

الفصل الرابع

نتائج الدراسة

1-حدود الدراسة: ¹

- أ- الحدود المكانية: و تتعلق بالمجال المكاني الذي تجري فيه الدراسة و لقد أجريت هذه الدراسة بولاية الأغواط و بالضبط في مستشفى أحمد بن عجلة ، لأن عينة دراستنا تضم عمال الصحة الجوارية بالأغواط.
- ب- الحدود الزمانية: تتعلق بالحيز الزمني الذي سوف تتم فيه الدراسة التي بدأت مع نهاية شهر فيفري إلى غاية أواخر شهر أفريل و إنقسمت فترة الإنجاز إلى جانبين:

- الجانب المنهجي

- الجانب الميداني

- ت- الحدود البشرية: تتعلق بالعينة التي سوف تطبق عليها الدراسة و المتمثلة في 50 مفردة من عمال الأغواط.

2-نوع الدراسة و المنهج:

- تندرج أي دراسة في إطار نوع معين حسب موضوعها و أهدافها و دراستنا هذه تنتمي إلى "الدراسات الوصفية" و يعتبر هذا النوع من أنسب الطرق لمعالجة إشكاليتنا المطروحة و المتمحورة حول " ما واقع استخدام التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال في المؤسسة الصحية؟ وما هو الدور الذي تلعبه؟ " فالدراسات الوصفية تقوم على وصف الظاهرة و جمع معلومات دقيقة عنها إذ تعتمد على دراسة الواقع و كشف جوانب الظاهرة لتحديد العلاقات بين عناصرها و بين ظواهر أخرى².

3-مجتمع البحث و عينة الدراسة:

و يختلف معنى مجتمع البحث عن معنى عينة الدراسة إذ يشير معنى مجتمع الدراسة إلى جميع عناصر و مفردات المشكلة كما يشير مجتمع الدراسة إلى المجموعة الكلية من العناصر التي يسعى الباحث إلى أن يعمم عليها النتائج ذات العلاقة بالمشكلة المدروسة³، و يسعى الباحث من خلال مجتمع دراسته لوضع حدود لدرسته التي غالبا ما تشمل عناصر تعتبر ركيزة أساسية في بحثه كما أن اختيار مجتمع الدراسة و منه العينة بدقة له دور كبير في نجاح

1

² موريس أنجرس، منهجية البحث في العلوم الإنسانية، دار القصة للنشر و التوزيع، الجزائر، 2013، ص99.
³ محمد عبد الجبار خندقجي و نواف عبد الجبار خندقجي، مناهج البحث العلمي، منظور تربوي معاصر، عالم الكتب الحديث للنشر و التوزيع، ط1، بيروت، 2012، ص124.

البحث و عليه فيجب أن يكون مجتمع الباحث متجانسا و يخدم أهداف و أغراض الدراسة، و يتم التركيز على المجتمع المتاح الذي يضمن فرص الوصول إليه لجمع البيانات¹.

و المجتمع المتاح و الذي تم تطبيق الدراسة عليه هو شريحة الشباب المستخدم لموقع فيسبوك بالأغواط و ذلك بهدف التعرف على دور مواقع التواصل الاجتماعي في تكريس مفهوم الحرية عند هؤلاء الشباب كونهم يمثلون الشريحة المفعمة بالطاقة و الحيوية و يعتبرون أكبر فئة عمرية مشكلة للمجتمع.

• عينة الدراسة:

- و تعرف العينة بأنها جزء من مجتمع الدراسة الذي يجمع منه البيانات ميدانيا بمعنى أن تؤخذ مجموعة من أفراد مجتمع الدراسة على أن تكون ممثلة له ثم تعمم نتائج الدراسة على المجتمع كله

- و يعرفها عبد الحميد على أنها "عبارة عن عدد محدود من المفردات التي سوف يتعامل معها الباحث منهجيا و يسجل من خلال هذا التعامل البيانات الأولية و يشترط في هذا العدد أن يكون ممثلا لمجتمع البحث في الخصائص و السمات التي يوصف من خلالها المجتمع².

- و يمكن تعريفها على أنها: عينة تحظى فيها كل مفردات المجتمع المبحوث بنفس فرص الاختيار حيث تحسب مفرداتها بطريقة عشوائية³.

4- أدوات جمع البيانات:

- إن الاستبيان في البحث العلمي يعرف على أنه تلك القائمة من الأسئلة المنتقاة التي يعدها الباحث بعناية فائقة في تعبيرها عن موضوع المبحوث في إطار الخطة الموضوعية تهدف للحصول على المعلومات الضرورية لتحقيق فرضيات البحث و يستخدم كذلك لجمع المعلومات بين المبحوثين مباشرة و ذلك بالإجابة عن الأسئلة الواردة فيها و الاستمارة لها دور كبير في توسيع نطاق البحث و البرهنة إحصائيا⁴.

¹ علياء شكري، قراءات معاصرة في علم الاجتماع، دار الكتاب للنشر و التوزيع، القاهرة، 1975، ص206.

² محمد عبد الحميد، دراسات الجمهور في بحوث الاعلام، عالم الكتب، القاهرة، 1993، ص334.

³ سلطان بلغيث، غطاءات منهجية في العلوم الإنسانية، دار ابن طفيل، ط1، الجزائر، 139.

⁴ عمار بوحوش، مرجع سبق ذكره، ص30.

- و الاستبيان يعتبر أحد وسائل البحث العلمي التي تستعمل على نطاق واسع من أجل الحصول على البيانات أو معلومات تتعلق بأحوال الناس أو ميولهم أو اتجاهاتهم أو ميولهم أو دوافعهم أو معتقداتهم¹.

- و قد حاولنا ربط استمارة بحثنا بإشكالية و تساؤلات الدراسة قصد الحصول على إجابات عن الأسئلة الموجودة في الدراسة، فقد قمنا بأعداد الاستبيان بشكل مبدئي و ذلك باختيار الأسئلة التي تخدم موضوع دراستنا و من ثم عرضها على الأستاذة المشرفة لمعاينته، و بعد ذلك قمنا بعرضه على الأستاذة المحكمين قصد تحكيمه بشكل نهائي، ثم قمنا بعد ذلك بتوزيعه بطريقة عشوائية على أفراد العينة بمدينة الأغواط، و قد كان عدد الإستمارات حوالي 80 استمارة موزعة على مجتمع الدراسة فاسترجعنا 70 استمارة تم فرزها فألغينا أربع استمارات غير صالحة أما 66 الباقية فقد كانت صالحة للدراسة.

5- عرض وتحليل إجابات أفراد العينة لأسئلة المحاور الاستبيان

أولاً : عرض وتحليل إجابات أفراد العينة لأسئلة المحور الأول : البيانات الشخصية

السؤال 01 : نوع الجنس

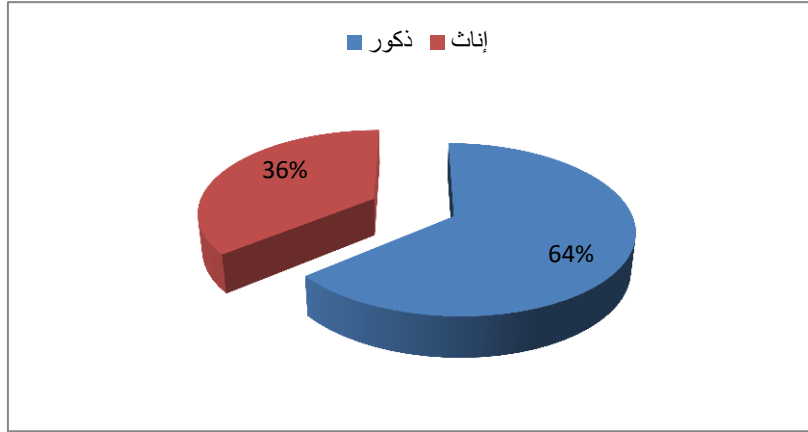
الجدول رقم : يمثل نتائج إجابة أفراد العينة على متغير الجنس

النسبة المئوية	التكرار	الفئات
ذكور	32	0,64%
إناث	18	0,36%
المجموع	50	100%

المصدر : من إعداد الطالب اعتماد إجابات العينة ومخرجات برنامج SPSS 18

القراءة الاحصائية : من خلال الجدول رقم 01 نرى أن نسبة الذكور بلغت 64% من العينة ونجد نسبة 36% من العينة هم اناث

¹ جودت عزي عطوي، أساليب البحث العلمي، مفاهيمه و أدواته، دار الثقافة للنشر و التوزيع، ط4، الأردن، 2011، ص99.



الشكل يمثل توزيع أفراد العينة حسب فئة الجنس

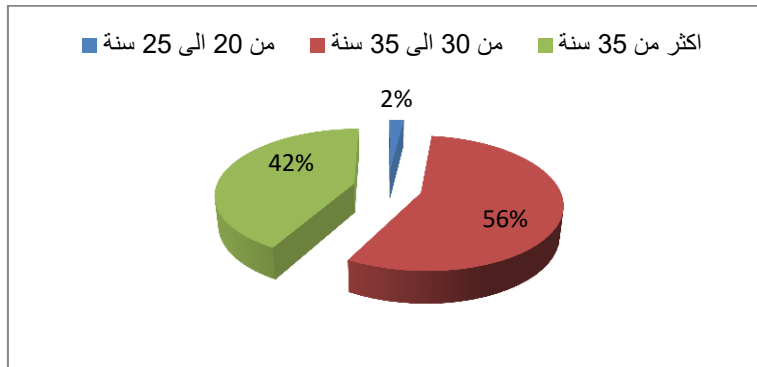
السؤال 02 : الفئة العمرية

الجدول رقم : يمثل نتائج إجابة أفراد العينة على متغير الفئة العمرية

النسبة المئوية	التكرارات	الفئات / التكرارات
0,2%	1	من 20 الى 25 سنة
0,56%	28	من 30 الى 35 سنة
0,42%	21	اكثر من 35 سنة
100%	40	المجموع

المصدر : من إعداد الطالب اعتماد إجابات العينة ومخرجات برنامج SPSS 18

القراءة الاحصائية : من خلال الجدول رقم 02 نرى أن فئة السن الأكثر نسبة هي فئة (من 30 إلى 35 سنة) بنسبة 56% ثم تليها فئة السن (اكثر من 35 سنة) بنسبة 42% ثم تليها فئة السن (من 20 الى 25 سنة) بنسبة 02%.



الشكل يمثل توزيع أفراد العينة حسب فئة الجنس

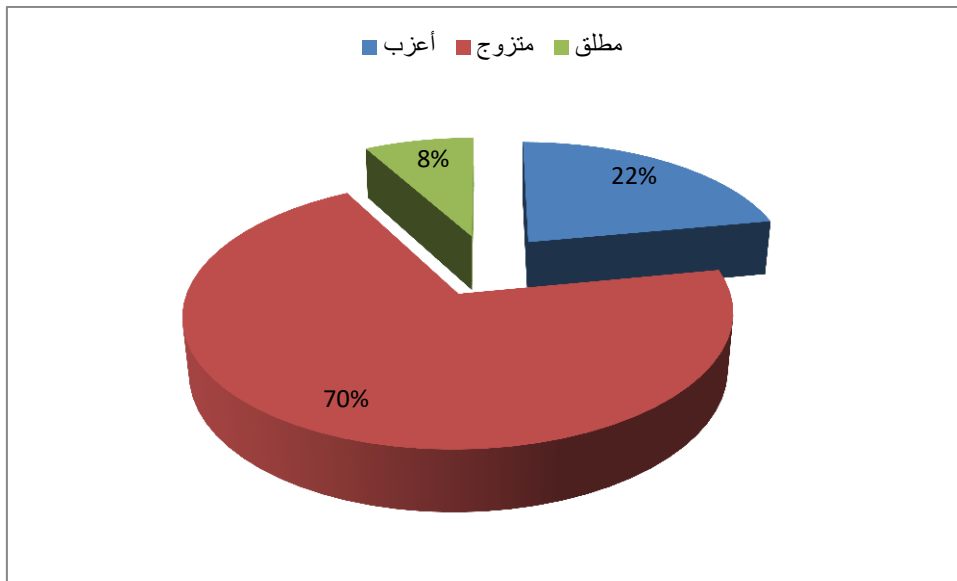
السؤال 03 : الحالة العائلية

الجدول رقم : يمثل نتائج إجابة أفراد العينة على متغير الحالة العائلية

النسبة المئوية	التكرارات	الفئات / التكرارات
0,22%	11	أعزب
0,70%	35	متزوج
0,8%	4	مطلق
100%	50	المجموع

المصدر : من إعداد الطالب اعتماد إجابات العينة ومخرجات برنامج SPSS 18

القراءة الاحصائية : من خلال الجدول رقم 03 نرى أن فئة (متزوج) بلغت نسبة 70% ثم تليها فئة (العزاب) بنسبة 22% ثم تليها فئة (المطلقات) بنسبة 08%.



الشكل يمثل توزيع أفراد العينة حسب فئة الجنس

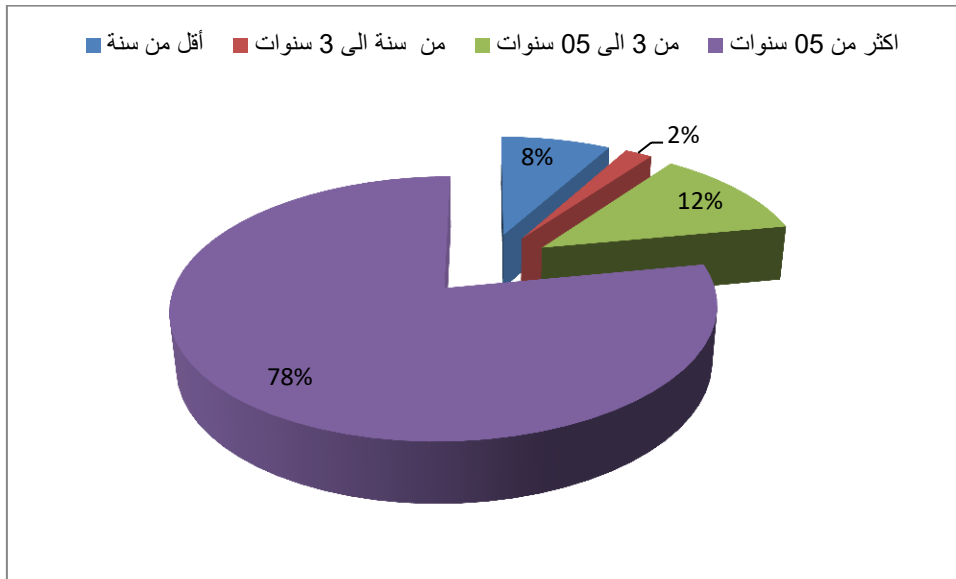
السؤال 04 : الإقدمية في المؤسسة الصحية

الجدول رقم : يمثل نتائج إجابة أفراد العينة على متغير الإقدمية في المؤسسة الصحية

النسبة المئوية	التكرارات	الفئات / التكرارات
0,8%	4	أقل من سنة
0,2%	1	من سنة الى 3 سنوات
0,12%	6	من 3 الى 05 سنوات
0,78%	39	اكثر من 05 سنوات
100%	50	المجموع

المصدر : من إعداد الطالب اعتماد إجابات العينة ومخرجات برنامج SPSS 18

القراءة الاحصائية : من خلال الجدول رقم 04 نرى أن فئة الإقدمية الأكثر نسبة هي فئة (اكثر من 05 سنوات) بنسبة 78% ثم تليها فئة الإقدمية (من 3 الى 05 سنوات) بنسبة 12% ثم تليها فئة الإقدمية (أقل من سنة) بنسبة 08% ثم تليها فئة الإقدمية (من سنة الى 3 سنوات) بنسبة 02%



الشكل يمثل توزيع أفراد العينة حسب فئة الإقدمية في المؤسسة الصحية

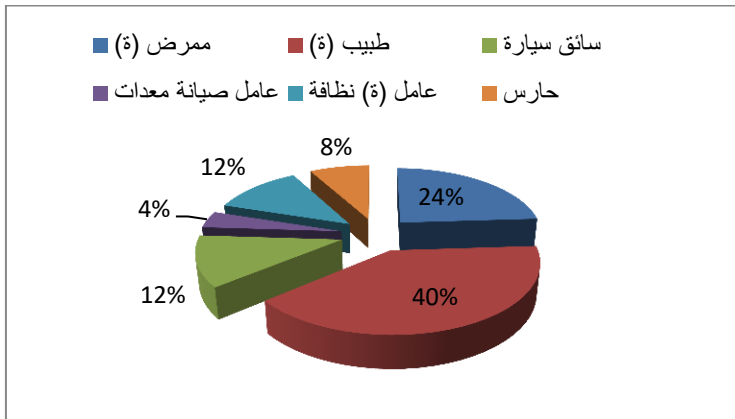
السؤال 05 : الرتبة المهنية

الجدول رقم : يمثل نتائج إجابة أفراد العينة على متغير الرتبة المهنية

النسبة المئوية	التكرارات	الفئات / التكرارات
0,24%	12	ممرض (ة)
0,40%	20	طبيب (ة)
0,12%	6	سائق سيارة
0,4%	2	عامل صيانة معدات
0,12%	6	عامل (ة) نظافة
0,8%	4	حارس
100%	50	المجموع

المصدر : من إعداد الطالب اعتماد إجابات العينة ومخرجات برنامج SPSS 18

القراءة الاحصائية : من خلال الجدول رقم 05 نرى أن فئة الرتبة المهنية الأكثر نسبة هي فئة (طبيب (ة)) بنسبة 40% ثم تليها فئة الرتبة المهنية (ممرض (ة)) بنسبة 24% ثم تليها فئة الرتبة المهنية (عامل (ة) نظافة) بنسبة 12% ثم تليها فئة الرتبة المهنية (سائق سيارة) بنسبة 12% ثم تليها فئة الرتبة المهنية (حارس) بنسبة 08% ثم تليها فئة الرتبة المهنية (عامل صيانة معدات) بنسبة 04%



الشكل يمثل توزيع أفراد العينة حسب فئة الرتبة المهنية

ثانيا : عرض وتحليل إجابات أفراد العينة لأسئلة المحور الثاني : استخدام الموظفين لتكنولوجيا الاتصال الحديثة.

السؤال 06 : هل أنت من المهتمين بوسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة ؟

الإجابات	التكرارات	النسب %	كا المحسوبة	كا الجدولة	sig	درجة الحرية	الاستنتاج الاحصائي
نعم	42	0,84	120,23	3.84	0.00	01	دال احصائيا
لا	8	0,16					
المجموع	50	100					

المصدر : من إعداد الطالب اعتماد إجابات العينة ومخرجات برنامج SPSS 18

القراءة الاحصائية : من خلال الجدول رقم نجد أن اجابات أفراد العينة كانت لصالح

الاجابة ب (نعم) بقيم مشاهدة 42 و نسبة 84 وهو ما يوضحه الشكل ادناه

وللتأكد أكثر من النتيجة أعلاه قمنا باستخدام اختبار كاي تربيع (كا) 2 حيث بلغت (كا) 2

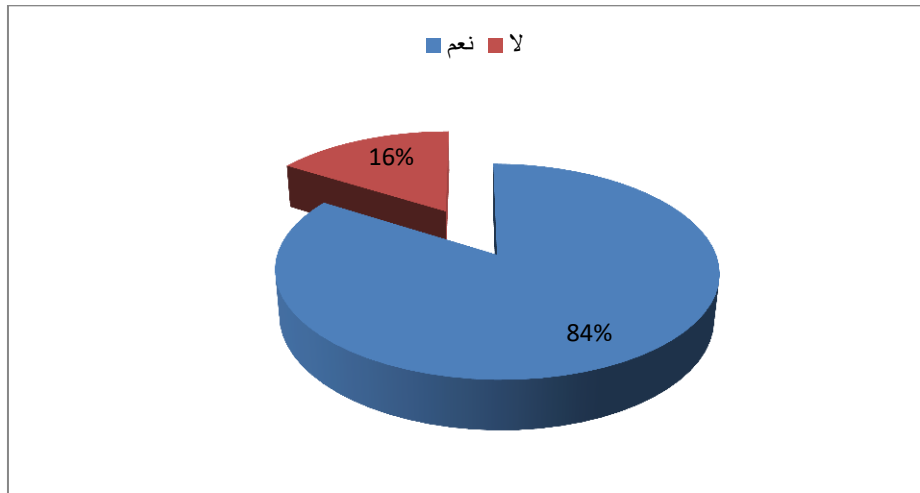
المحسوبة (23.12) وهي أكبر من كا الجدولية (3.84) و أيضا قيمة sig بلغت 0.00

وهي أصغر من مستوى الدلالة 0.05 ، أي توجد دلالة احصائية لصالح القيمة الاكثر تكرارا

ونسبة

الاستنتاج : نستنتج مما سبق أن اتجاه أفراد العينة المستجوبون يؤكدون على انهم من

المهتمين بوسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة



السؤال 07 : ما هو النمط الإتصالي الذي تقوم به

الإجابات	التكرارات	النسب %	كا المحسوبة	كا الجدولة	sig	درجة الحرية	الاستنتاج الاحصائي
الداخلي	17	0,34	88,15	5.99	0.00	02	دال احصائيا
الخارجي	5	0,10					
معا	28	0,56					
المجموع	50	100					

المصدر : من إعداد الطالب اعتماد إجابات العينة ومخرجات برنامج SPSS 18

القراءة الاحصائية : من خلال الجدول رقم نجد أن اجابات أفراد العينة كانت لصالح

الاجابة ب (معا) بقيم مشاهدة 28 و نسبة 56 وهو ما يوضحه الشكل ادناه

وللتأكد أكثر من النتيجة أعلاه قمنا باستخدام اختبار كاي تربيع (كا) 2 حيث بلغت (كا) 2

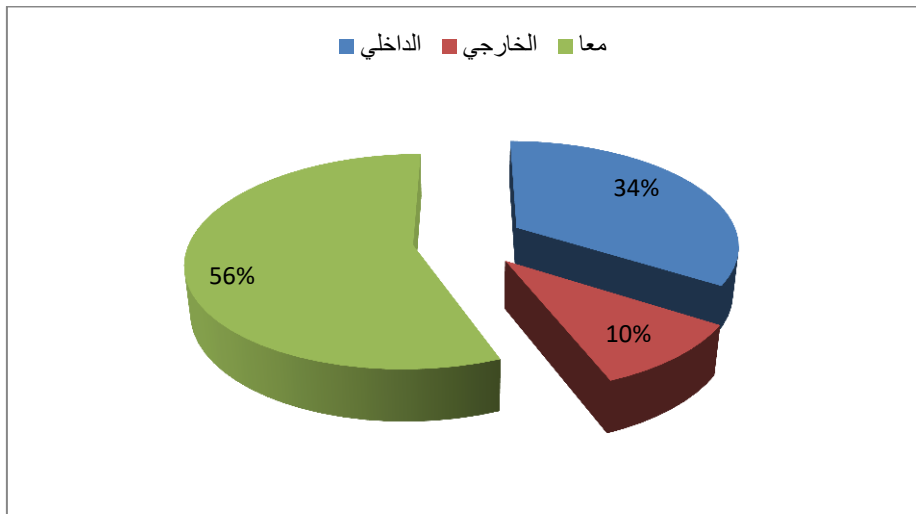
المحسوبة (15.88) وهي أكبر من كا الجدولية (5.99) و أيضا قيمة sig بلغت 0.00

وهي أصغر من مستوى الدلالة 0.05 ، أي توجد دلالة احصائية لصالح القيمة الاكثر تكرارا

ونسبة

الاستنتاج : نستنتج مما سبق أن اتجاه أفراد العينة المستجوبون يؤكدون على ان النمط

الإتصالي الذي تقومون به هو الداخلي و الخارجي معا



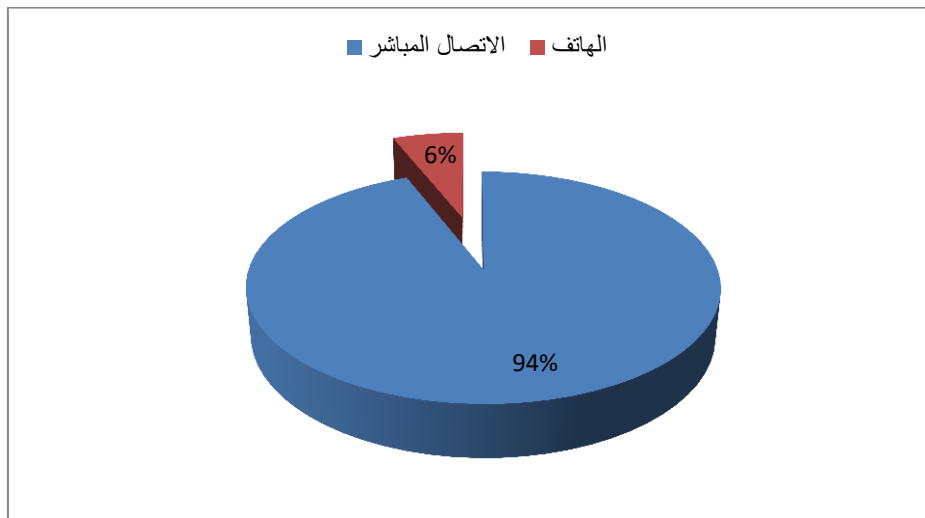
السؤال 08 : ماهي طرق الاتصال التي تروقك في عملك

الإجابات	التكرارات	النسب %	كا المحسوبة	كا الجدولة	sig	درجة الحرية	الاستنتاج الاحصائي
الاتصال المباشر	47	0,94	72,38	3.84	0.00	01	دال احصائيا
الهاتف	3	0,6					
المجموع	50	100					

المصدر : من إعداد الطالب اعتماد إجابات العينة ومخرجات برنامج SPSS 18

القراءة الاحصائية : من خلال الجدول رقم نجد أن اجابات أفراد العينة كانت لصالح الاجابة ب (الاتصال المباشر) بقيم مشاهدة 47 و نسبة 94 وهو ما يوضحه الشكل ادناه وللتأكد أكثر من النتيجة أعلاه قمنا باستخدام اختبار كاي تربيع (كا) 2 حيث بلغت (كا) 2 المحسوبة (720a,38) وهي أكبر من كا الجدولية (3.84) و أيضا قيمة sig بلغت 0.00 وهي أصغر من مستوى الدلالة 0.05 ، أي توجد دلالة احصائية لصالح القيمة الأكثر تكرارا ونسبة

الاستنتاج : نستنتج مما سبق أن اتجاه أفراد العينة المستجوبون يؤكدون على طرق الاتصال التي تروقهم في عملهم هو الاتصال المباشر

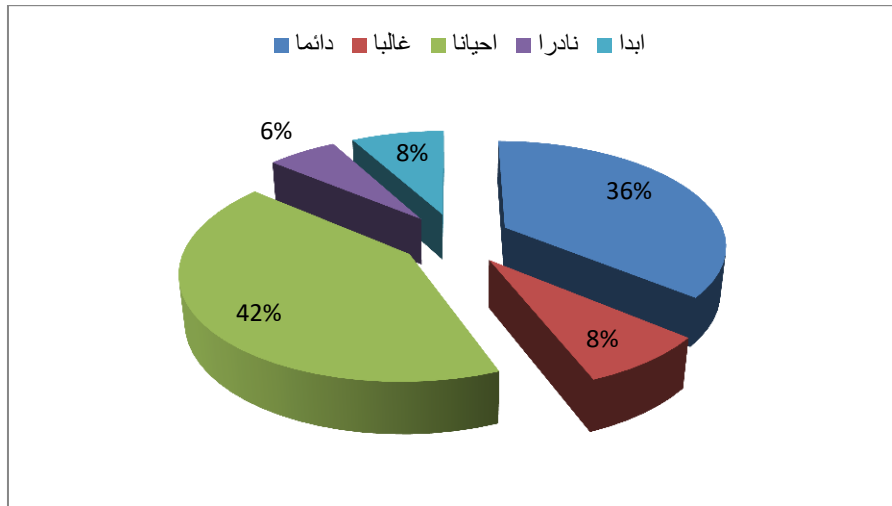


السؤال 09 : هل تستخدم جهاز الحاسوب في عملك :

الإجابات	التكرارات	النسب %	كا المحسوبة	كا الجدولة	sig	درجة الحرية	الاستنتاج الاحصائي
دائما	18	0,36	60,30	9.49	0.00	04	دال احصائيا
غالبا	4	0,8					
احيانا	21	0,42					
نادرا	3	0,6					
ابدا	4	0,8					
المجموع	50	100					

المصدر : من إعداد الطالب اعتماد إجابات العينة ومخرجات برنامج SPSS 18
 القراءة الاحصائية : من خلال الجدول رقم نجد أن اجابات أفراد العينة كانت لصالح
 الاجابة ب (الاتصال المباشر) بقيم مشاهدة 21 و نسبة 42 وهو ما يوضحه الشكل ادناه
 وللتأكد أكثر من النتيجة أعلاه قمنا باستخدام اختبار كاي تربيع (كا) 2 حيث بلغت (كا) 2
 المحسوبة (60,30) وهي أكبر من كا الجدولية (9.49) و أيضا قيمة sig بلغت 0.00
 وهي أصغر من مستوى الدلالة 0.05 ، أي توجد دلالة احصائية لصالح القيمة الاكثر تكرارا
 ونسبة

الاستنتاج : نستنتج مما سبق أن اتجاه أفراد العينة المستجوبون يؤكدون على أنهم احيانا
 يستخدمون جهاز الحاسوب



السؤال 10 : ماهي درجة تحكمك في جهاز الحاسوب

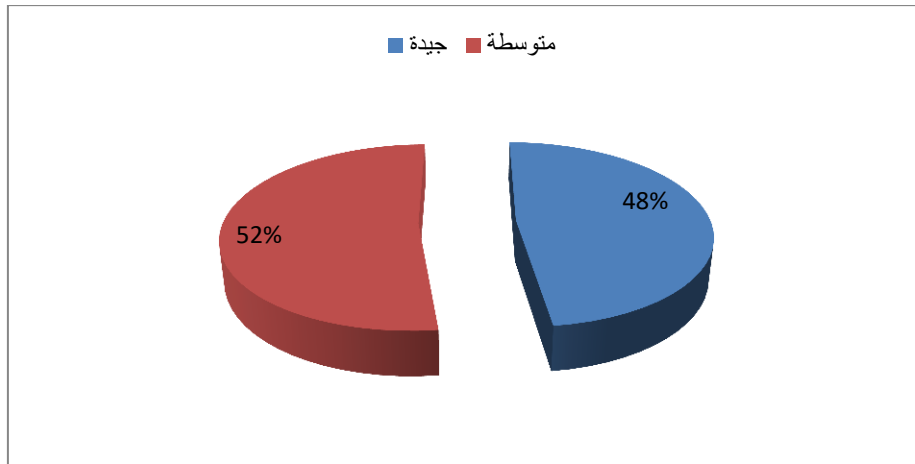
الإجابات	التكرارات	النسب %	كا المحسوبة	كا الجدولة	sig	درجة الحرية	الاستنتاج الاحصائي
جيدة	24	0,48	008،	3.84	0.777	01	غير دال احصائيا
متوسطة	26	0,52					
المجموع	50	100					

المصدر : من إعداد الطالب اعتماد إجابات العينة ومخرجات برنامج SPSS 18

القراءة الاحصائية : من خلال الجدول رقم نجد أن اجابات أفراد العينة كانت متباينة الاجابات الاجابة بين (جيدة و متوسطة) بقيم مشاهدة 24 و نسبة 48 و 26 و نسبة 52 وهو ما يوضحه الشكل ادناه

وللتأكد أكثر من النتيجة أعلاه قمنا باستخدام اختبار كاي تربيع (كا 2) حيث بلغت (كا 2) المحسوبة (0.080) وهي أصغر من كا الجدولية (3.84) و أيضا قيمة sig بلغت 0.777 وهي أكبر من مستوى الدلالة 0.05 ، أي لا توجد دلالة احصائية لصالح القيمة الاكثر تكرارا ونسبة

الاستنتاج : نستنتج مما سبق أن اتجاه أفراد العينة المستجوبون كانت متباينة في درجة الحكم في جهاز الكمبيوتر بين الاجابتين (جيدة و متوسطة)



السؤال 11 : فيما تستخدم جهاز الحاسوب :

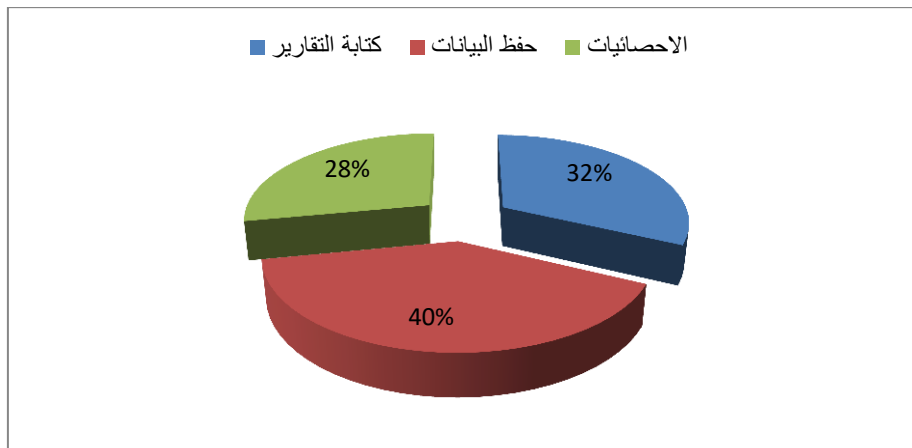
الإجابات	التكرارات	النسب %	كا المحسوبة	كا الجدولة	sig	درجة الحرية	الاستنتاج الاحصائي
كتابة التقارير	16	0,32	12,1	5.99	0.571	02	غير دال احصائيا
حفظ البيانات	20	0,40					
الاحصائيات	14	0,28					
المجموع	50	100					

المصدر : من إعداد الطالب اعتماد إجابات العينة ومخرجات برنامج SPSS 18

القراءة الاحصائية : من خلال الجدول رقم نجد أن اجابات أفراد العينة كانت متباينة الاجابات الاجابة بين (كتابة التقارير و حفظ البيانات و الاحصائيات) وهو ما يوضحه الشكل ادناه

وللتأكد أكثر من النتيجة أعلاه قمنا باستخدام اختبار كاي تربيع (كا 2) حيث بلغت (كا 2) المحسوبة (1.12) وهي أصغر من كا الجدولية (5.99) و أيضا قيمة sig بلغت 0.571 وهي أكبر من مستوى الدلالة 0.05 ، أي لا توجد دلالة احصائية لصالح القيمة الاكثر تكرارا ونسبة

الاستنتاج : نستنتج مما سبق أن اتجاه أفراد العينة المستجوبون كانت متباينة بين الاجابتين (كتابة التقارير و حفظ البيانات و الاحصائيات)



السؤال 12 : إضافة إلى استخدام جهاز الحاسوب هل تستعين بالنمط اليدوي ؟

الإجابات	التكرارات	النسب %	كا المحسوبة	كا الجدولة	sig	درجة الحرية	الاستنتاج الاحصائي
دائما	31	0,62	68,45	7.81	0.00	03	غير دال احصائيا
غالبا	1	0,2					
احيانا	15	0,30					
ابدا	3	0,6					
المجموع	50	100					

المصدر : من إعداد الطالب اعتماد إجابات العينة ومخرجات برنامج SPSS 18

القرءة الاحصائية : من خلال الجدول رقم نجد أن اجابات أفراد العينة كانت لصالح

الاجابة (دائما) بقيم مشاهدة 31 و نسبة 62 وهو ما يوضحه الشكل ادناه

وللتأكد أكثر من النتيجة أعلاه قمنا باستخدام اختبار كاي تربيع (كا 2) حيث بلغت (كا 2)

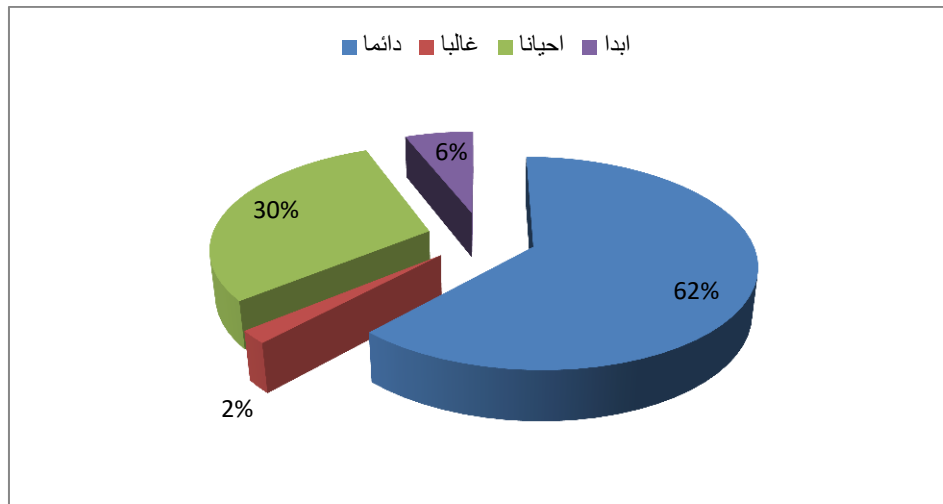
المحسوبة (680^c،45) وهي أكبر من كا الجدولية (7.81) و أيضا قيمة sig بلغت

0.00 وهي أصغر من مستوى الدلالة 0.05 ، أي توجد دلالة احصائية لصالح القيمة الاكثر

تكرارا ونسبة

الاستنتاج : نستنتج مما سبق أن اتجاه أفراد العينة المستجوبون يؤكدون على أنهم دائما

يستعينون بالنمط اليدوي



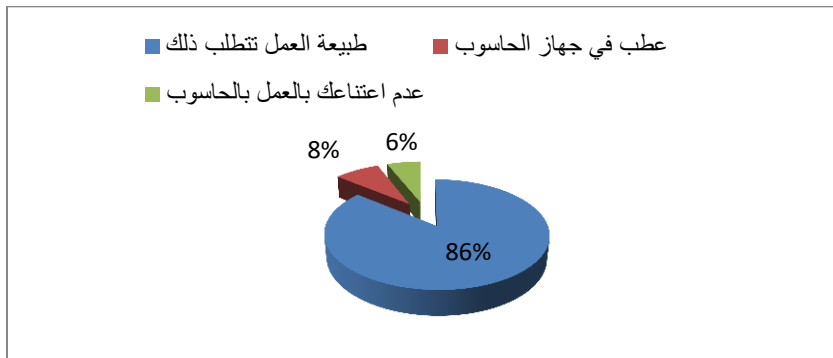
السؤال 13 : في حالة الإجابة بكونك تستخدم "النمط اليدوي " هل يرجع ذلك إلى:

الإجابات	التكرارات	النسب %	كا المحسوبة	كا الجدولة	sig	درجة الحرية	الاستنتاج الاحصائي
طبيعة العمل تتطلب ذلك	43	0,86	44,62	5.99	0.00	02	دال احصائيا
عطب في جهاز الحاسوب	4	0,8					
عدم اعتناك بالعمل بالحاسوب	3	0,6					
المجموع	50	100					

المصدر : من إعداد الطالب اعتماد إجابات العينة ومخرجات برنامج SPSS 18

القراءة الاحصائية : من خلال الجدول رقم نجد أن اجابات أفراد العينة كانت لصالح الاجابة (دائما) بقيم مشاهدة 43 و نسبة 86 وهو ما يوضحه الشكل ادناه وللتأكد أكثر من النتيجة أعلاه قمنا باستخدام اختبار كاي تربيع (كا) 2 حيث بلغت (كا) 2 المحسوبة (440b,62) وهي أكبر من كا الجدولية (5.99) و أيضا قيمة sig بلغت 0.00 وهي أصغر من مستوى الدلالة 0.05 ، أي توجد دلالة احصائية لصالح القيمة الاكثر تكرارا ونسبة

الاستنتاج : نستنتج مما سبق أن اتجاه أفراد العينة المستجوبون دائما يستعينون بالنمط اليدوي و يرجع ذلك إلى طبيعة العمل التي تتطلب ذلك



السؤال 14 : هل تستخدم شبكة الانترنت في عملك ؟

الإجابات	التكرارات	النسب %	كا المحسوبة	كا الجدولة	sig	درجة الحرية	الاستنتاج الاحصائي
دائما	22	0,44	84,19	5.99	0.00	02	دال احصائيا
غالبا	2	0,4					
احيانا	26	0,52					
المجموع	50	100					

المصدر : من إعداد الطالب اعتماد إجابات العينة ومخرجات برنامج SPSS 18

القراءة الاحصائية : من خلال الجدول رقم نجد أن اجابات أفراد العينة كانت لصالح

الاجابة (احيانا) بقيم مشاهدة 26 و نسبة 52 وهو ما يوضحه الشكل ادناه

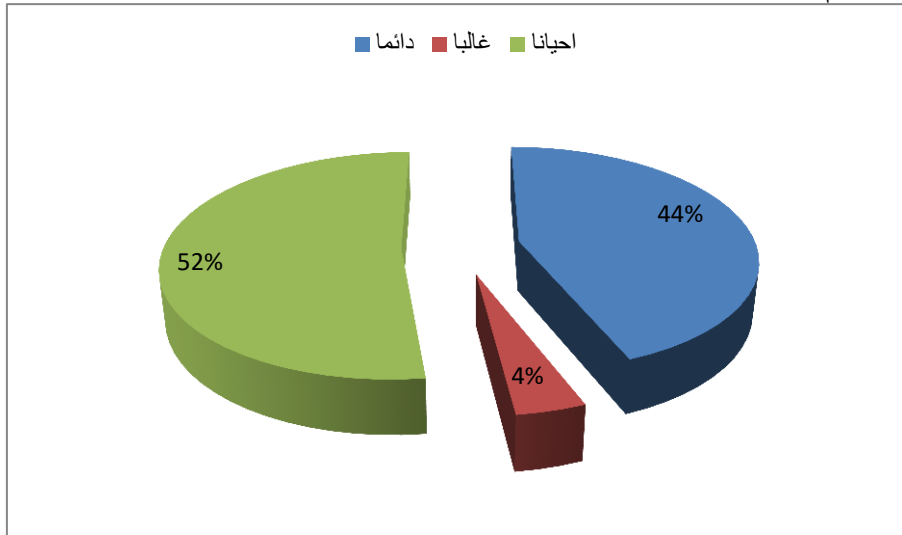
وللتأكد أكثر من النتيجة أعلاه قمنا باستخدام اختبار كاي تربيع (كا) 2 حيث بلغت (كا) 2

المحسوبة (19.84) وهي أكبر من كا الجدولية (5.99) و أيضا قيمة sig بلغت 0.00

وهي أصغر من مستوى الدلالة 0.05 ، أي توجد دلالة احصائية لصالح القيمة الاكثر تكرارا

ونسبة

الاستنتاج : نستنتج مما سبق أن اتجاه أفراد العينة المستجوبون دائما يستخدمون شبكة الانترنت في عملهم



السؤال 15 : إذا كنت تستخدم الانترنت فيما تستخدمها ؟

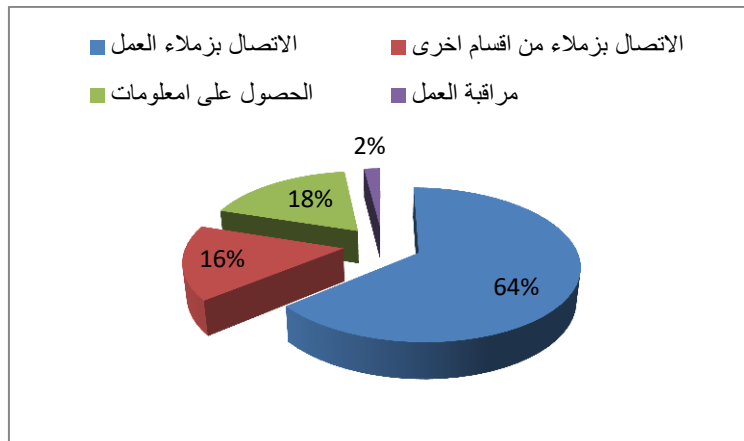
الإجابات	التكرارات	النسب %	كا المحسوبة	كا الجدولة	sig	درجة الحرية	الاستنتاج الاحصائي
الاتصال بزملاء العمل	32	0,64	60,43	7.81	0.00	03	دال احصائيا
الاتصال بزملاء من اقسام اخرى	8	0,16					
الحصول على المعلومات	9	0,18					
مراقبة العمل	1	0,2					
المجموع	50	100					

المصدر : من إعداد الطالب اعتماد إجابات العينة ومخرجات برنامج SPSS 18

القراءة الاحصائية : من خلال الجدول رقم نجد أن اجابات أفراد العينة كانت لصالح الاجابة (الاتصال بزملاء العمل) بقيمة مشاهدة 32 و نسبة 64 وهو ما يوضحه الشكل ادناه وللتأكد أكثر من النتيجة أعلاه قمنا باستخدام اختبار كاي تربيع (كا) 2 حيث بلغت (كا) 2 المحسوبة (43.60) وهي أكبر من كا الجدولية (7.81) و أيضا قيمة sig بلغت 0.00 وهي أصغر من مستوى الدلالة 0.05 ، أي توجد دلالة احصائية لصالح القيمة الاكثر تكرارا ونسبة

الاستنتاج : نستنتج مما سبق أن اتجاه أفراد العينة المستجوبون دائما يستخدمون شبكة

الانترنت في عملهم لغرض الاتصال بزملاء العمل



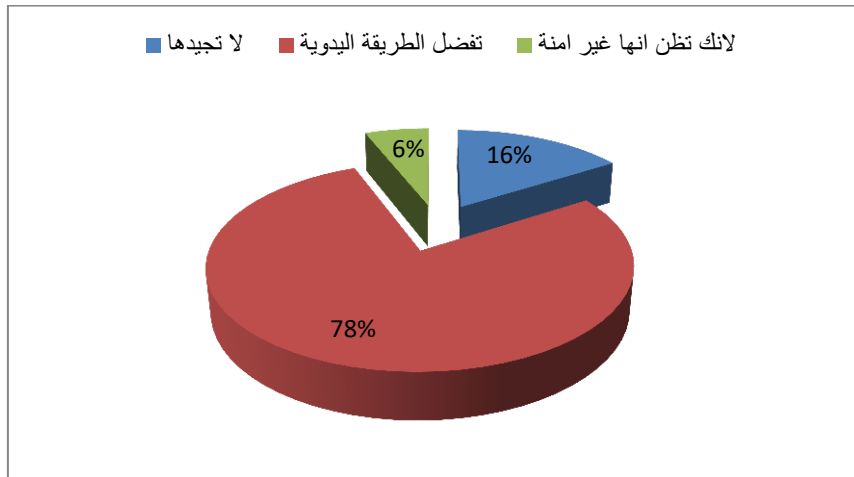
السؤال 16 : إذا لم يسبق لك استخدام شبكة الانترنت لماذا ؟

الإجابات	التكرارات	النسب %	كا المحسوبة	كا الجدولة	sig	درجة الحرية	الاستنتاج الاحصائي
لا تجيدها	8	0,16	16,14	7.81	0.003	03	دال احصائيا
تفضل الطريقة اليدوية	39	0,78					
لانك تظن انها غير امنة	3	0,6					
المجموع	50	100					

المصدر : من إعداد الطالب اعتماد إجابات العينة ومخرجات برنامج SPSS 18

القراءة الاحصائية : من خلال الجدول رقم نجد أن اجابات أفراد العينة كانت لصالح الاجابة (تفضل الطريقة اليدوية) بقيم مشاهدة 39 و نسبة 78 وهو ما يوضحه الشكل ادناه وللتأكد أكثر من النتيجة أعلاه قمنا باستخدام اختبار كاي تربيع (كا 2) حيث بلغت (كا 2) المحسوبة (14.16) وهي أكبر من كا الجدولية (7.81) و أيضا قيمة sig بلغت 0.003 وهي أصغر من مستوى الدلالة 0.05 ، أي توجد دلالة احصائية لصالح القيمة الاكثر تكرارا ونسبة

الاستنتاج : نستنتج مما سبق أن اتجاه أفراد العينة لم يسبق لهم استخدام شبكة الانترنت لانهم يفضلون الطريقة اليدوية



السؤال 17 : هل تستخدم شبكة الانترنت ؟

الإجابات	التكرارات	النسب %	كا المحسوبة	كا الجدولة	sig	درجة الحرية	الاستنتاج الاحصائي
دائما	11	0,22	72,31	5.99	0.00	02	الاحصائيا
غالبا	5	0,10					
احيانا	32	0,64					
نادرا	2	0,4					
المجموع	50	100					

المصدر : من إعداد الطالب اعتماد إجابات العينة ومخرجات برنامج SPSS 18

القراءة الاحصائية : من خلال الجدول رقم نجد أن اجابات أفراد العينة كانت لصالح

الاجابة (احيانا) بقيم مشاهدة 32 و نسبة 64 وهو ما يوضحه الشكل ادناه

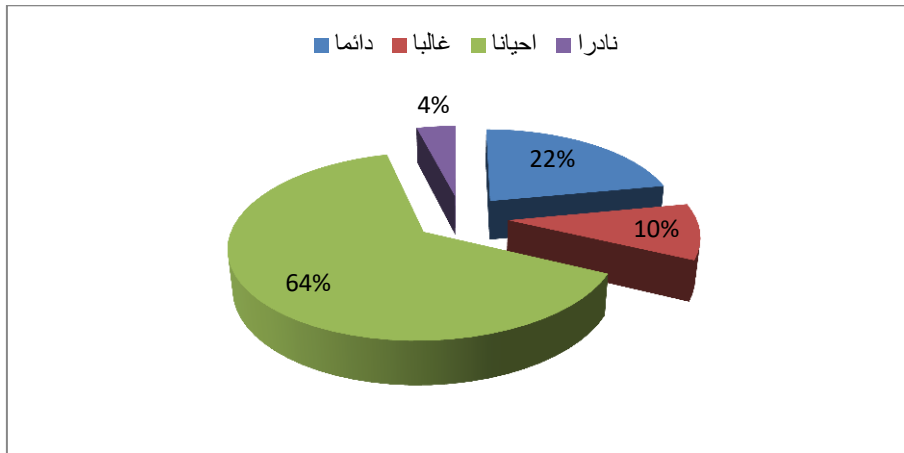
وللتأكد أكثر من النتيجة أعلاه قمنا باستخدام اختبار كاي تربيع (كا) 2 حيث بلغت (كا) 2

المحسوبة (72,31) وهي أكبر من كا الجدولية (5.99) و أيضا قيمة sig بلغت 0.003

وهي أصغر من مستوى الدلالة 0.05 ، أي توجد دلالة احصائية لصالح القيمة الاكثر تكرارا

ونسبة

الاستنتاج : نستنتج مما سبق أن اتجاه أفراد العينة يستخدمون شبكة الانترنت



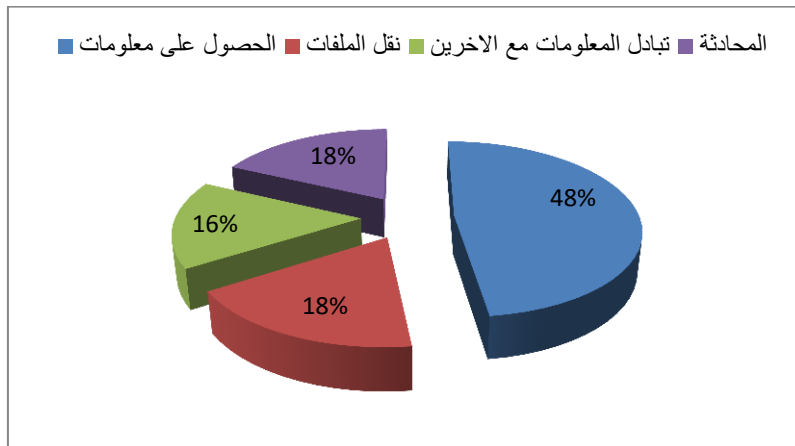
السؤال 18 : إذا كنت تستخدم الانترنت فيما تستخدمها ؟

الإجابات	التكرارات	النسب %	كا المحسوبة	كا الجدولة	sig	درجة الحرية	الاستنتاج الاحصائي
الحصول على معلومات	24	0,48	40,46	9.49	0.00	04	دال احصائيا
نقل الملفات	9	0,18					
تبادل المعلومات مع الاخرين	8	0,16					
المحادثة	9	0,18					
المجموع	50	100					

المصدر : من إعداد الطالب اعتماد إجابات العينة ومخرجات برنامج SPSS 18

القراءة الاحصائية : من خلال الجدول رقم نجد أن اجابات أفراد العينة كانت لصالح الاجابة (الحصول على معلومات) بقيم مشاهدة 24 و نسبة 48 وهو ما يوضحه الشكل ادناه وللتأكد أكثر من النتيجة أعلاه قمنا باستخدام اختبار كاي تربيع (كا) 2 حيث بلغت (كا) 2 المحسوبة (46.40) وهي أكبر من كا الجدولية (9.49) و أيضا قيمة sig بلغت 0.00 وهي أصغر من مستوى الدلالة 0.05 ، أي توجد دلالة احصائية لصالح القيمة الاكثر تكرارا ونسبة

الاستنتاج : نستنتج مما سبق أن اتجاه أفراد العينة يستخدمون شبكة الانترنت لغرض الحصول على المعلومات



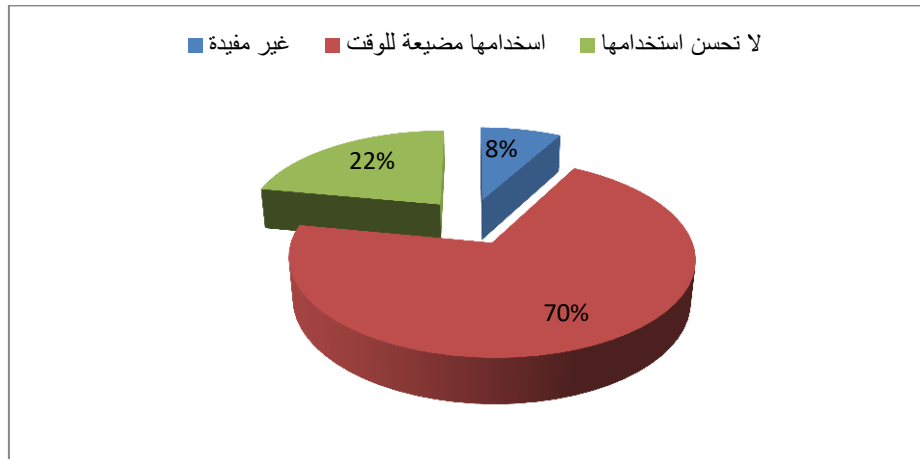
السؤال 19 : إذا لم يسبق لك وان استخدمتها لماذا ؟

الإجابات	التكرارات	النسب %	كا المحسوبة	كا الجدولة	sig	درجة الحرية	الاستنتاج الاحصائي
غير مفيدة	4	0,8	84,7	5.99	0.020	02	دال احصائيا
إستخدامها مضيعة للوقت	35	0,70					
لا تحسن استخدامها	11	0,22					
المجموع	50	100					

المصدر : من إعداد الطالب اعتماد إجابات العينة ومخرجات برنامج SPSS 18

القراءة الاحصائية : من خلال الجدول رقم نجد أن اجابات أفراد العينة كانت لصالح الاجابة (إستخدامها مضيعة للوقت) بقيمة مشاهدة 35 و نسبة 70 وهو ما يوضحه الشكل ادناه وللتأكد أكثر من النتيجة أعلاه قمنا باستخدام اختبار كاي تربيع (كا 2) حيث بلغت (كا 2) المحسوبة (7.84) وهي أكبر من كا الجدولية (5.99) و أيضا قيمة sig بلغت 0.020 وهي أصغر من مستوى الدلالة 0.05 ، أي توجد دلالة احصائية لصالح القيمة الاكثر تكرارا ونسبة

الاستنتاج : نستنتج مما سبق أن اتجاه أفراد العينة لا يستخدمون شبكة الانترنت لان إستخدامها مضيعة للوقت



السؤال 20 : هل تستخدم شبكة الإنترنت ؟

الإجابات	التكرارات	النسب %	كا المحسوبة	كا الجدولة	sig	درجة الحرية	الاستنتاج الاحصائي
دائما	3	0,6	48,19	5.99	0.00	02	دال احصائيا
غالبا	7	0,14					
احيانا	7	0,14					
نادرا	4	0,8					
ابدا	29	0,58					
المجموع	50	100					

المصدر : من إعداد الطالب اعتماد إجابات العينة ومخرجات برنامج SPSS 18

القراءة الاحصائية : من خلال الجدول رقم نجد أن اجابات أفراد العينة كانت لصالح

الاجابة (أبدا) بقيم مشاهدة 29 و نسبة 58 وهو ما يوضحه الشكل ادناه

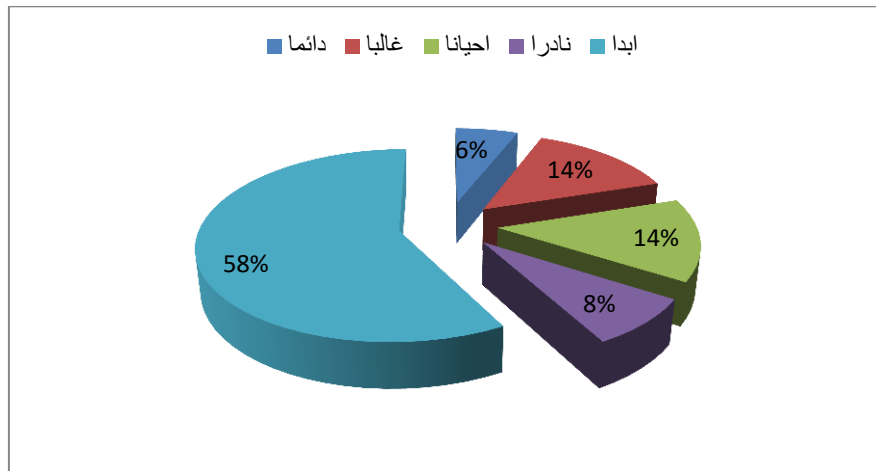
وللتأكد أكثر من النتيجة أعلاه قمنا باستخدام اختبار كاي تربيع (كا) 2 حيث بلغت (كا) 2

المحسوبة (19.48) وهي أكبر من كا الجدولية (5.99) و أيضا قيمة sig بلغت 0.00

وهي أصغر من مستوى الدلالة 0.05 ، أي توجد دلالة احصائية لصالح القيمة الاكثر تكرارا

ونسبة

الاستنتاج : نستنتج مما سبق أن اتجاه أفراد العينة يستخدمون شبكة الإنترنت



السؤال 21 : إذا لم يسبق لك و أن استخدمتها لماذا ؟

الإجابات	التكرارات	النسب %	كا المحسوبة	كا الجدولة	sig	درجة الحرية	الاستنتاج الاحصائي
لأنك تظن انك لا تحتاجها	8	0,16	84,7	5.99	0.020	02	دال احصائيا
لا تجيد استخدامها	24	0,48					
ليست لديك معلومات عن دورها	18	0,36					
المجموع	50	100					

المصدر : من إعداد الطالب اعتماد إجابات العينة ومخرجات برنامج SPSS 18

القراءة الاحصائية : من خلال الجدول رقم نجد أن اجابات أفراد العينة كانت لصالح

الاجابة (أبدا) بقيم مشاهدة 24 و نسبة 48 وهو ما يوضحه الشكل ادناه

وللتأكد أكثر من النتيجة أعلاه قمنا باستخدام اختبار كاي تربيع (كا) 2 حيث بلغت (كا) 2

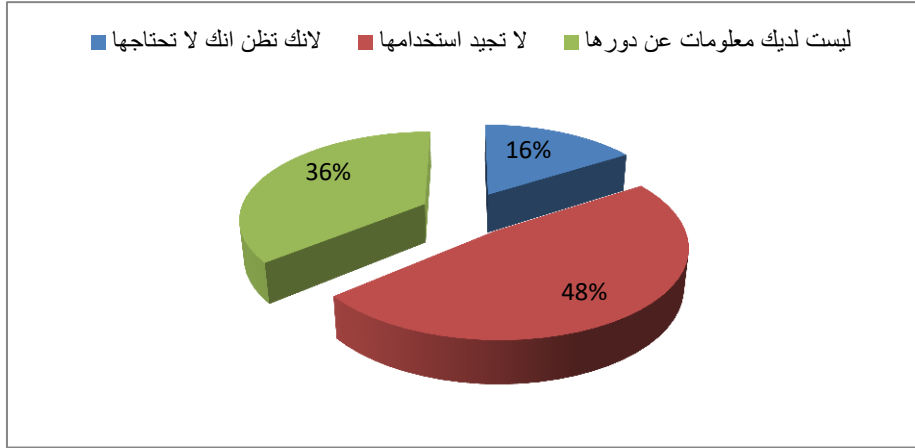
المحسوبة (7.84) وهي أكبر من كا الجدولية (5.99) و أيضا قيمة sig بلغت 0.020

وهي أصغر من مستوى الدلالة 0.05 ، أي توجد دلالة احصائية لصالح القيمة الاكثر تكرارا

ونسبة

الاستنتاج : نستنتج مما سبق أن اتجاه أفراد العينة لا يستخدمون شبكة الإكسترانت لانهم لا

تجيدون استخدامها



من خلال نتائج الجداول السابقة نجد أن معظم عبارات المحور الثاني استخدام الموظفين لتكنولوجيا الاتصال الحديثة دال احصائياً عد مستوى الثقة 0.05 ونجد أيضاً ان كا2 المحسوبة اكبر من الجدولة في معظمها ، وذلك ما يثبت أن هناك فروق ذات دلالة احصائية في اجابات أفراد عينة الدراسة ، ونستنتج ما يلي :

- اغلب أفراد العينة المستجوبون يؤكدون على انهم من المهتمين بوسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة
- اغلب أفراد العينة المستجوبون يؤكدون على ان النمط الإتصالي الذي تقومون به هو **الداخلي و الخارجي معا**
- اغلب أفراد العينة المستجوبون يؤكدون على طرق الاتصال التي تروقه في عملهم هو **الاتصال المباشر**
- اغلب أفراد العينة المستجوبون يؤكدون على أنهم احياناً يستخدمون جهاز الحاسوب
- اتجاه أفراد العينة المستجوبون كانت متايينة في درجة الحكم في جهاز الكمبيوتر بين **الاجابتين (جيدة و متوسطة)**
- اغلب أفراد العينة المستجوبون كانت متايينة بين الاجابتين **(كتابة التقارير و حفظ البيانات و الاحصائيات)**
- اغلب أفراد العينة المستجوبون يؤكدون على أنهم دائماً يستعينون بالنمط اليدوي
- اتجاه أفراد العينة المستجوبون دائماً يستعينون بالنمط اليدوي و يرجع ذلك إلى طبيعة العمل التي تتطلب ذلك
- اغلب أفراد العينة المستجوبون دائماً يستخدمون شبكة الانترنت في عملهم

- اغلب أفراد العينة المستجوبون دائما يستخدمون شبكة الانترنت في عملهم لغرض الاتصال بزملاء العمل
 - اغلب أفراد العينة لم يسبق لهم استخدام شبكة الانترنت لانهم يفضلون الطريقة اليدوية
 - اغلب أفراد العينة يستخدمون شبكة الانترنت اتجاه أفراد العينة يستخدمون شبكة الانترنت لغرض الحصول على المعلومات
 - اغلب أفراد العينة لا يستخدمون شبكة الانترنت لان إستخدامها مضيعة للوقت
 - اغلب أفراد العينة يستخدمون شبكة الإكسترنال أن اتجاه أفراد العينة لا يستخدمون شبكة الإكسترنال لانهم لا يجيدون استخدامها
- ومن خلال هذه النتائج يمكن القول بأن هناك استخدام نوعي لتكنولوجيات الاعلام والاتصال من طرف الموظفين

المحور الثالث : مساهمة تكنولوجيا الاتصال في الخروج من الازمة

السؤال 22 : في رأيك هل أحدث إدخال تكنولوجيا الاتصال الحديثة تجديدا:

الإجابات	التكرارات	النسب %	كا المحسوبة	كا الجدولة	sig	درجة الحرية	الاستنتاج الاحصائي
كثيرا	23	0,46	19,48	5.99	0.00	02	دال احصائيا
قليلا	25	0,50					
لا	2	0,4					
المجموع	50	100					

المصدر : من إعداد الطالب اعتماد إجابات العينة ومخرجات برنامج SPSS 18

القراءة الاحصائية : من خلال الجدول رقم نجد أن اجابات أفراد العينة كانت لصالح

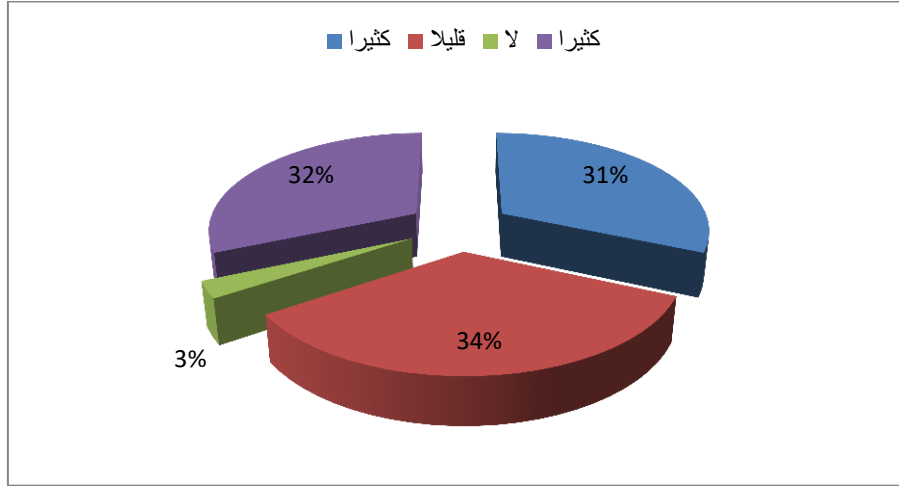
الاجابة (قليلا) بقيمة مشاهدة 25 و نسبة 50 وهو ما يوضحه الشكل ادناه

وللتأكد أكثر من النتيجة أعلاه قمنا باستخدام اختبار كاي تربيع (كا) 2 حيث بلغت (كا) 2

المحسوبة (19.48) وهي أكبر من كا الجدولية (5.99) و أيضا قيمة sig بلغت 0.00

وهي أصغر من مستوى الدلالة 0.05 ، أي توجد دلالة احصائية لصالح القيمة الأكثر تكرارا ونسبة

الاستنتاج : نستنتج مما سبق أن اتجاه أفراد العينة يرون بان إدخال تكنولوجيا الاتصال الحديثة احدث قليلا من التجديد



السؤال 23 : ما هو نمط التغيير الذي أحدث في الإدارة بعد إدخال تكنولوجيا الاتصال الحديثة؟

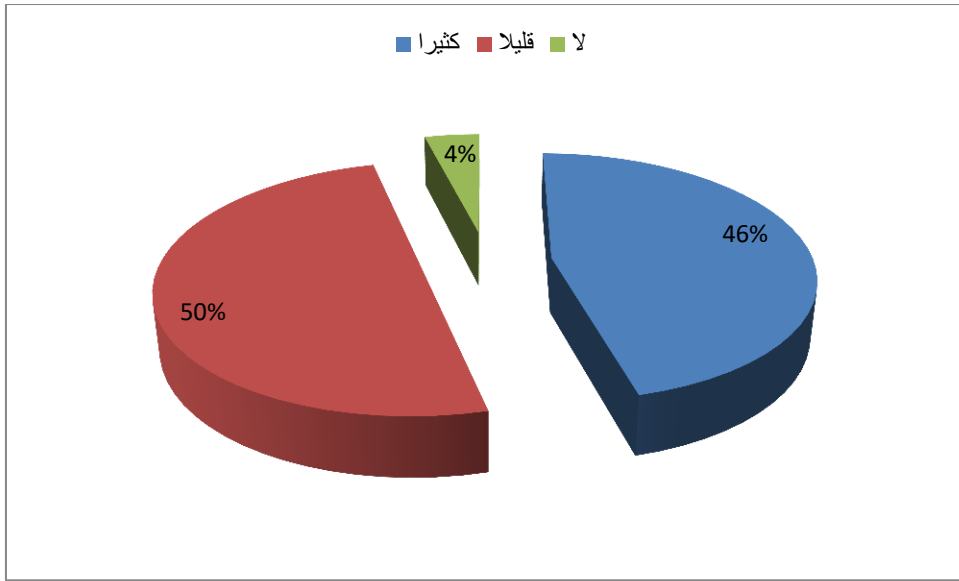
الإجابات	التكرارات	النسب %	كا المحسوبة	كا المجدولة	sig	درجة الحرية	الاستنتاج الاحصائي
التجهيزات	23	0,46	4,12	5.99	0.127	02	دال احصائيا
خبرات الافراد	25	0,50					
اساليب العمل	2	0,4					
المجموع	50	100					

المصدر : من إعداد الطالب اعتماد إجابات العينة ومخرجات برنامج SPSS 18

القراءة الاحصائية : من خلال الجدول رقم نجد أن اجابات أفراد العينة كانت متباينة الاجابة بين (التجهيزات و خبرات الافراد و اساليب العمل) 50 وهو ما يوضحه الشكل ادناه

وللتأكد أكثر من النتيجة أعلاه قمنا باستخدام اختبار كاي تربيع (كا) 2 حيث بلغت (كا) 2 المحسوبة (4.12) وهي أصغر من كا الجدولية (5.99) و أيضا قيمة sig بلغت 0.127 وهي أكبر من مستوى الدلالة 0.05 ، أي لا توجد دلالة احصائية لصالح القيمة الاكثر تكرارا ونسبة

الاستنتاج : نستنتج مما سبق أن اتجاه أفراد العينة يرون بأن نمط التغيير الذي أحدث في الإدارة بعد إدخال تكنولوجيا الاتصال الحديثة متمثل في : التجهيزات و خبرات الافراد



السؤال 24 : هل تعتقد أن استخدامك لتكنولوجيا الاتصال الحديثة ساهم في تحسين الاتصال ؟

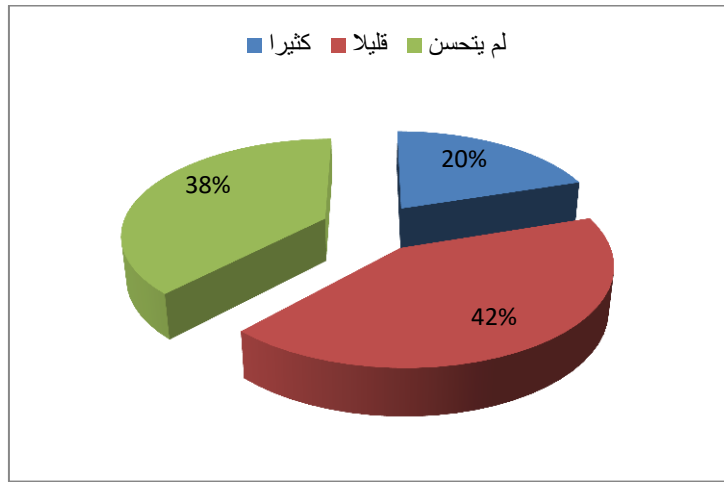
الإجابات	التكرارات	النسب %	كا المحسوبة	كا الجدولة	sig	درجة الحرية	الاستنتاج الاحصائي
كثيرا	10	0,20	32,92	5.99	0.00	02	دال احصائيا
قليلا	21	0,42					
لم يتحسن	19	0,38					
المجموع	50	100					

المصدر : من إعداد الطالب اعتماد إجابات العينة ومخرجات برنامج SPSS 18

القراءة الاحصائية : من خلال الجدول رقم نجد أن اجابات أفراد العينة كانت لصالح الاجابة (قليلا) بقيمة مشاهدة 21 و نسبة 42 وهو ما يوضحه الشكل ادناه

وللتأكد أكثر من النتيجة أعلاه قمنا باستخدام اختبار كاي تربيع (كا) 2 حيث بلغت (كا) 2 المحسوبة (32.92) وهي أكبر من كا الجدولية (5.99) و أيضا قيمة sig بلغت 0.00 وهي أصغر من مستوى الدلالة 0.05 ، أي توجد دلالة احصائية لصالح القيمة الاكثر تكرارا ونسبة

الاستنتاج : نستنتج مما سبق أن اتجاه أفراد العينة يرون بان استخدامك لتكنولوجيا الاتصال الحديثة ساهم في تحسين الاتصال قليلا



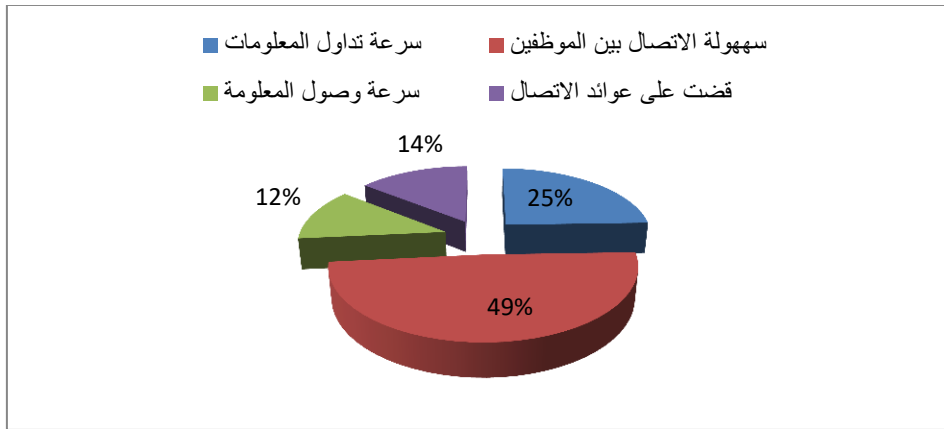
السؤال 25 : إذا كنت تعتقد أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة حسنت الاتصال بالنسبة لك هل يرجع ذلك إلى:

الإجابات	التكرارات	النسب %	كا المحسوبة	كا الجدولية	sig	درجة الحرية	الاستنتاج الاحصائي
سرعة تداول المعلومات	12	0,24	30,60	9.49	0.00	04	دال احصائيا
سهولة الاتصال بين الموظفين	24	0,48					
سرعة وصول المعلومة	6	0,12					
قضت على عوائد الاتصال	7	0,14					
المجموع	50	100					

المصدر : من إعداد الطالب اعتماد إجابات العينة ومخرجات برنامج SPSS 18
 القراءة الاحصائية : من خلال الجدول رقم نجد أن اجابات أفراد العينة كانت لصالح
 الاجابة (سهولة الاتصال بين الموظفين) بقيم مشاهدة 24 و نسبة 48 وهو ما يوضحه الشكل
 ادناه

وللتأكد أكثر من النتيجة أعلاه قمنا باستخدام اختبار كاي تربيع (كا) 2 حيث بلغت (كا) 2
 المحسوبة (30.60) وهي أكبر من كا الجدولية (9.94) و أيضا قيمة sig بلغت 0.00
 وهي أصغر من مستوى الدلالة 0.05 ، أي توجد دلالة احصائية لصالح القيمة الاكثر تكرارا
 ونسبة

الاستنتاج : نستنتج مما سبق أن أفراد العينة يعتقدون بأن تكنولوجيا الاتصال الحديثة حسنت
 الاتصال بالنسبة لهم وهذا يرجع الى سهولة الاتصال بين الموظفين

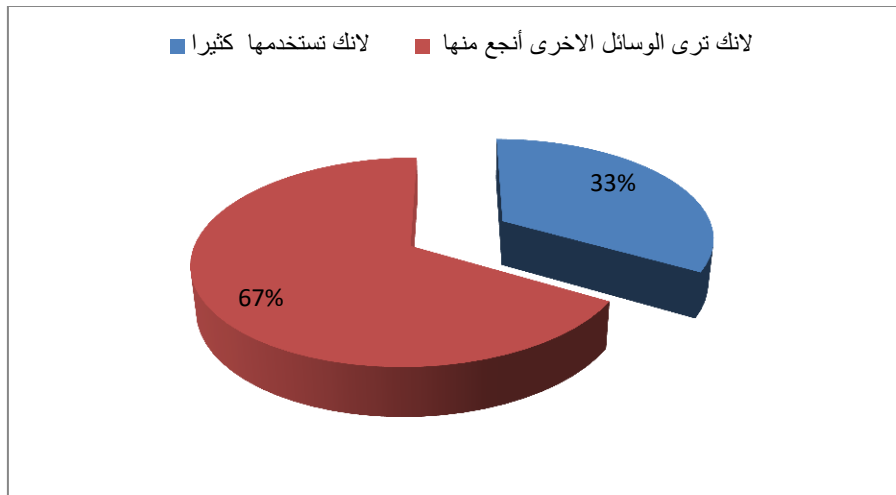


السؤال 26 : إذا كنت تظن أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة لمتحسن الاتصال داخل الإدارة
 لماذا؟

الإجابات	التكرارات	النسب %	كا المحسوبة	كا الجدولة	sig	درجة الحرية	الاستنتاج الاحصائي
لأنك تستخدمها كثيرا	12	0,24					
لأنك ترى الوسائل الاخرى أنجع منها	24	0,48	1,28	3.84	0.258	01	غير دال احصائيا
المجموع	50	100					

المصدر : من إعداد الطالب اعتماد إجابات العينة ومخرجات برنامج SPSS 18
القراءة الاحصائية : من خلال الجدول رقم نجد أن اجابات أفراد العينة كانت متباينة
 الاجابة بين (التجهيزات و خبرات الافراد و اساليب العمل) وهو ما يوضحه الشكل ادناه
 وللتأكد أكثر من النتيجة أعلاه قمنا باستخدام اختبار كاي تربيع (كا) 2 حيث بلغت (كا) 2
 المحسوبة (1.28) وهي أصغر من كا الجدولية (3.84) و أيضا قيمة sig بلغت 0.258
 وهي أكبر من مستوى الدلالة 0.05 ، أي لا توجد دلالة احصائية لصالح القيمة الاكثر تكرارا
 ونسبة

الاستنتاج : نستنتج مما سبق أن اتجاه أفراد العينة كانت متباينة الاجابات



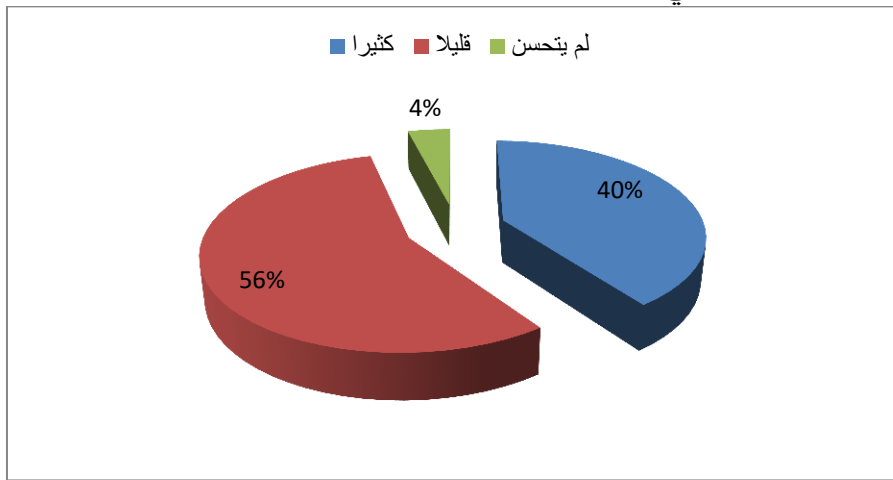
السؤال 27 : هل تعتقد أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة استطاعت تحسين أداء المهني؟

الإجابات	التكرارات	النسب %	كا المحسوبة	كا الجدولية	sig	درجة الحرية	الاستنتاج الاحصائي
كثيرا	20	0,40	14,56	5.99	0.001	02	دال احصائيا
قليلا	28	0,56					
لم يتحسن	2	0,4					
المجموع	50	100					

المصدر : من إعداد الطالب اعتماد إجابات العينة ومخرجات برنامج SPSS 18

القراءة الاحصائية : من خلال الجدول رقم نجد أن اجابات أفراد العينة كانت لصالح الاجابة (قليلا) بقيم مشاهدة 28 و نسبة 56 وهو ما يوضحه الشكل ادناه وللتأكد أكثر من النتيجة أعلاه قمنا باستخدام اختبار كاي تربيع (كا) 2 حيث بلغت (كا) 2 المحسوبة (14.56) وهي أكبر من كا الجدولية (5.99) و أيضا قيمة sig بلغت 0.00 وهي أصغر من مستوى الدلالة 0.05 ، أي توجد دلالة احصائية لصالح القيمة الاكثر تكرارا ونسبة

الاستنتاج : نستنتج مما سبق أن أفراد العينة يعتقدون بأن تكنولوجيا الاتصال الحديثة استطاعت تحسين الأداء المهني



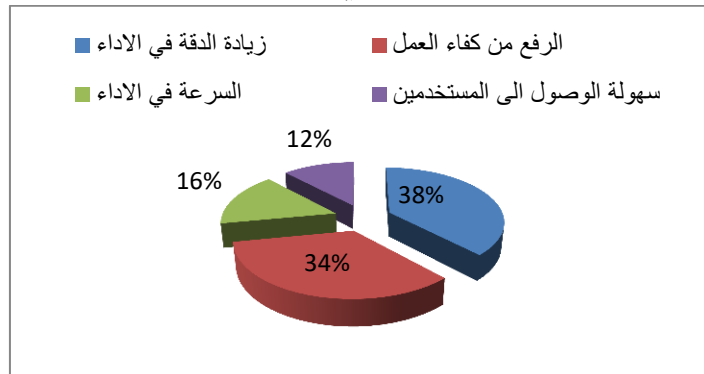
السؤال 28 : إذا كنت تضمن أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة ساهمت في تحسين الأداء فهل كان ذلك من خلال

الاجابات	التكرارات	النسب %	كا المحسوبة	كا المجدولة	sig	درجة الحرية	الاستنتاج الاحصائي
زيادة الدقة في الاداء	19	38,0	10,00	7.81	0.019	03	دال احصائيا
الرفع من كفاء العمل	17	34,0					
السرعة في الاداء	8	16,0					
سهولة الوصول الى المستخدمين	6	12,0					

					100	50	المجموع
--	--	--	--	--	-----	----	---------

المصدر : من إعداد الطالب اعتماد إجابات العينة ومخرجات برنامج SPSS 18
 القراءة الاحصائية : من خلال الجدول رقم نجد أن اجابات أفراد العينة كانت لصالح
 الاجابة (زيادة الدقة في الاداء) بقيم مشاهدة 19 و نسبة 38 وهو ما يوضحه الشكل ادناه
 وللتأكد أكثر من النتيجة أعلاه قمنا باستخدام اختبار كاي تربيع (كا) 2 حيث بلغت (كا) 2
 المحسوبة (10.00) وهي أكبر من كا الجدولية (7.81) و أيضا قيمة sig بلغت 0.019
 وهي أصغر من مستوى الدلالة 0.05 ، أي توجد دلالة احصائية لصالح القيمة الاكثر تكرارا
 ونسبة

الاستنتاج : نستنتج مما سبق أن أفراد العينة يعتقدون بأن تكنولوجيا الاتصال الحديثة ساهمت
 في تحسين الأداء المهني من خلال زيادة الدقة في الاداء



السؤال 29 : هل تعتقد أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة ساهمت في تحسين محيط العمل ؟

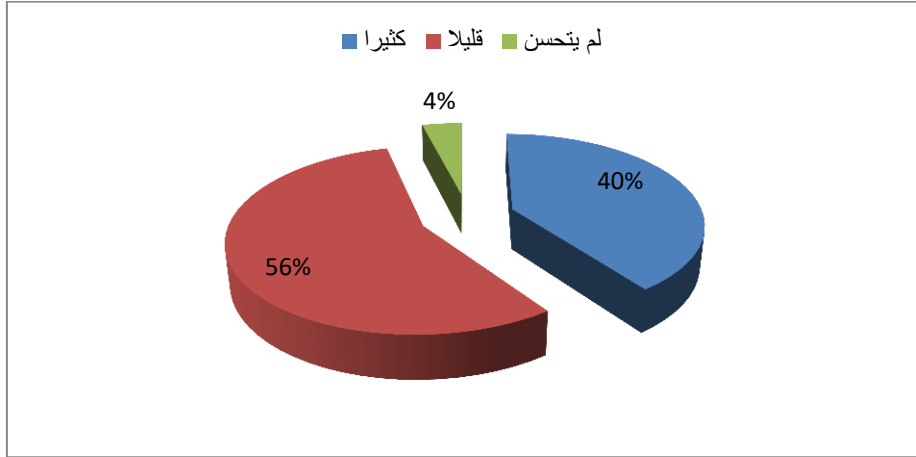
الاستنتاج الاحصائي	درجة الحرية	sig	كا المجدولة	كا المحسوبة	النسب %	التكرارات	الإجابات
دال احصائيا	02	0.00	5.99	28,21	0,40	20	كثيرا
					0,56	28	قليلا
					0,4	2	لم يتحسن
					100	50	المجموع

المصدر : من إعداد الطالب اعتماد إجابات العينة ومخرجات برنامج SPSS 18

القراءة الاحصائية : من خلال الجدول رقم نجد أن اجابات أفراد العينة كانت لصالح
 الاجابة (قليلا) بقيم مشاهدة 28 و نسبة 56 وهو ما يوضحه الشكل ادناه

وللتأكد أكثر من النتيجة أعلاه قمنا باستخدام اختبار كاي تربيع (كا) 2 حيث بلغت (كا) 2 المحسوبة (21.28) وهي أكبر من كا الجدولية (5.99) و أيضا قيمة sig بلغت 0.019 وهي أصغر من مستوى الدلالة 0.05 ، أي توجد دلالة احصائية لصالح القيمة الأكثر تكرارا ونسبة

الاستنتاج : نستنتج مما سبق أن أفراد العينة يعتقدون بأن تكنولوجيا الاتصال الحديثة ساهمت في تحسين محيط العمل



السؤال 30 : إذا كنت ترى أنها حسنت محيط العمل فهل كان ذلك من خلال:

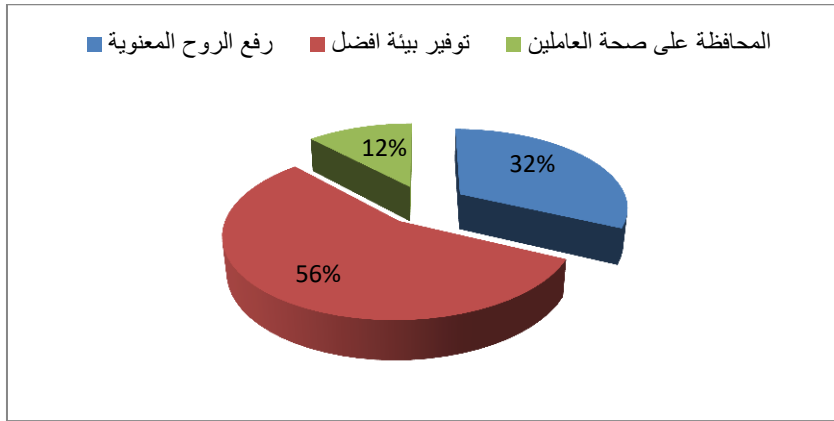
الإجابات	التكرارات	النسب %	كا المحسوبة	كا الجدولية	sig	درجة الحرية	الاستنتاج الاحصائي
رفع الروح المعنوية	16	0,32	56,14	5.99	0.00	02	دال احصائيا
توفير بيئة افضل	28	0,56					
المحافظة على صحة العاملين	6	0,12					
المجموع	50	100					

المصدر : من إعداد الطالب اعتماد إجابات العينة ومخرجات برنامج SPSS 18

القراءة الاحصائية : من خلال الجدول رقم نجد أن اجابات أفراد العينة كانت لصالح الاجابة (توفير بيئة افضل) بقيمة مشاهدة 28 و نسبة 56 وهو ما يوضحه الشكل ادناه

وللتأكد أكثر من النتيجة أعلاه قمنا باستخدام اختبار كاي تربيع (كا) 2 حيث بلغت (كا) 2 المحسوبة (14.56) وهي أكبر من كا الجدولية (5.99) و أيضا قيمة sig بلغت 0.00 وهي أصغر من مستوى الدلالة 0.05 ، أي توجد دلالة احصائية لصالح القيمة الأكثر تكرارا ونسبة

الاستنتاج : نستنتج مما سبق أن أفراد العينة يعتقدون بأن تكنولوجيا الاتصال الحديثة ساهمت في تحسين محيط العمل من خلال توفير بيئة افضل



السؤال 31 : ما دور تكنولوجيا الاتصال ؟

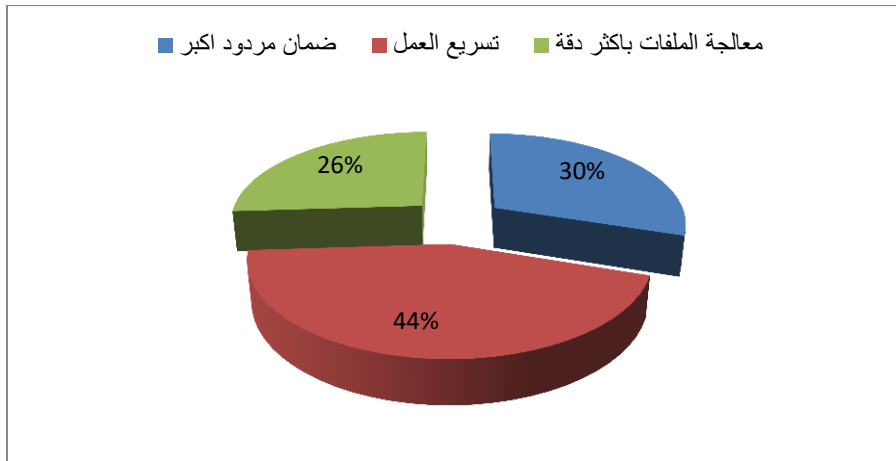
الإجابات	التكرارات	النسب %	كا المحسوبة	كا الجدولية	sig	درجة الحرية	الاستنتاج الاحصائي
ضمان مردود اكبر	15	0,30	68,2	5.99	0.262	02	غير دال احصائيا
تسريع العمل	22	0,44					
معالجة الملفات بأكثر دقة	13	0,26					
المجموع	50	100					

المصدر : من إعداد الطالب اعتماد إجابات العينة ومخرجات برنامج SPSS 18

القراءة الاحصائية : من خلال الجدول رقم نجد أن اجابات أفراد العينة كانت متباينة الاجابة بين (ضمان مردود اكبر و تسريع العمل و معالجة الملفات باكثر دقة) وهو ما يوضحه الشكل ادناه

وللتأكد أكثر من النتيجة أعلاه قمنا باستخدام اختبار كاي تربيع (كا) 2 حيث بلغت (كا) 2 المحسوبة (2.68) وهي أصغر من كا الجدولية (5.99) و أيضا قيمة sig بلغت 0.262 وهي أكبر من مستوى الدلالة 0.05 ، أي لا توجد دلالة احصائية لصالح القيمة الاكثر تكرارا ونسبة

الاستنتاج : نستنتج مما سبق أن اتجاه أفراد العينة كانت متباينة الاجابات



السؤال 32 : كيف ترى مستوى الاداء ؟

الإجابات	التكرارات	النسب %	كا المحسوبة	كا الجدولية	sig	درجة الحرية	الاستنتاج الاحصائي
جيد	12	0,24	40,84	5.99	0.00	02	دال احصائيا
حسن	37	0,74					
متوسط	1	0,2					
المجموع	50	100					

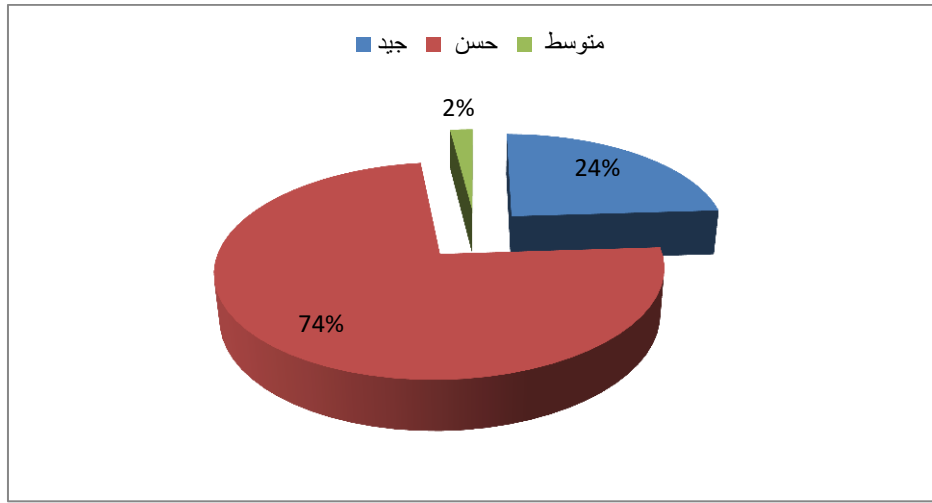
المصدر : من إعداد الطالب اعتماد إجابات العينة ومخرجات برنامج SPSS 18

القراءة الاحصائية : من خلال الجدول رقم نجد أن اجابات أفراد العينة كانت لصالح

الاجابة (حسن) بقيم مشاهدة 37 و نسبة 74 وهو ما يوضحه الشكل ادناه

وللتأكد أكثر من النتيجة أعلاه قمنا باستخدام اختبار كاي تربيع (كا) 2 حيث بلغت (كا) 2 المحسوبة (40.84) وهي أكبر من كا الجدولية (5.99) و أيضا قيمة sig بلغت 0.00 وهي أصغر من مستوى الدلالة 0.05 ، أي توجد دلالة احصائية لصالح القيمة الاكثر تكرارا ونسبة

الاستنتاج : نستنتج مما سبق أن أفراد العينة يرون بأن مستوى الاداء كان بدرجة حسنة



السؤال 33 : هل ترى أن تكنولوجيا الاتصال تنمي في الفرد

الإجابات	التكرارات	النسب %	كا المحسوبة	كا الجدولة	sig	درجة الحرية	الاستنتاج الاحصائي
روح العمل	11	0,22	7,92	7.81	0.048	03	دال احصائيا
تزيد من معلوماته	21	0,42					
تنشر للثقافة التكنولوجية على نطاق أوسع	9	0,18					
تقدم ضوابط عمل حقيقية	9	0,18					
المجموع	50	100					

المصدر : من إعداد الطالب اعتماد إجابات العينة ومخرجات برنامج SPSS 18

القراءة الاحصائية : من خلال الجدول رقم نجد أن اجابات أفراد العينة كانت لصالح

الاجابة (تزيد من معلوماته) بقيمة مشاهدة 21 و نسبة 42 وهو ما يوضحه الشكل ادناه

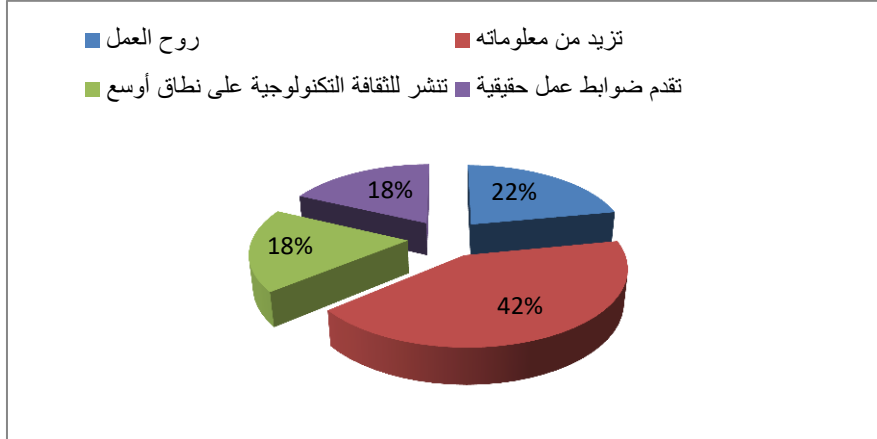
وللتأكد أكثر من النتيجة أعلاه قمنا باستخدام اختبار كاي تربيع (كا) 2 حيث بلغت (كا) 2

المحسوبة (7.92) وهي أكبر من كا الجدولية (7.81) و أيضا قيمة sig بلغت 0.00

وهي أصغر من مستوى الدلالة 0.05 ، أي توجد دلالة احصائية لصالح القيمة الاكثر تكرارا

ونسبة

الاستنتاج : نستنتج مما سبق أن أفراد العينة يرون بأن تكنولوجيا الاتصال تنمي في الفرد و تزيد من معلوماته.



من خلال نتائج الجداول السابقة نجد أن معظم عبارات المحور الثالث مساهمة تكنولوجيا الاتصال في الخروج من الأزمة دال احصائيا عد مستوى الثقة 0.05 ونجد أيضا ان كا المحسوبة اكبر من المجدولة في معظمها ، وذلك ما يثبت أن هناك فروق ذات دلالة احصائية في اجابات أفراد عينة الدراسة ، ونستنتج ما يلي :

- أن اغلب أفراد العينة يرون بان إدخال تكنولوجيا الاتصال الحديثة احدث قليلا من التجديد
- اغلب أفراد العينة يرون بأن نمط التغيير الذي أحدث في الإدارة بعد إدخال تكنولوجيا الاتصال الحديثة متمثل في : التجهيزات و خبرات الافراد
- اغلب أفراد العينة يرون بان استخدامك لتكنولوجيا الاتصال الحديثة ساهم في تحسين الاتصال قليلا
-
- اغلب أفراد العينة يعتقدون بأن تكنولوجيا الاتصال الحديثة حسنت الاتصال بالنسبة لهم وهذا يرجع الى سهولة الاتصال بين الموظفين
- اغلب أفراد العينة يعتقدون بأن تكنولوجيا الاتصال الحديثة استطاعت تحسين الأداء المهني
- اغلب أفراد العينة يعتقدون بأن تكنولوجيا الاتصال الحديثة ساهمت في تحسين الأداء المهني من خلال زيادة الدقة في الاداء
- اغلب أفراد العينة يعتقدون بأن تكنولوجيا الاتصال الحديثة ساهمت في تحسين محيط العمل
- اغلب أفراد العينة يعتقدون بأن تكنولوجيا الاتصال الحديثة ساهمت في تحسين محيط العمل من خلال توفير بيئة افضل
- اغلب أفراد العينة يرون بأن مستوى الاداء كان بدرجة حسنة
- اغلب أفراد العينة يرون بأن تكنولوجيا الاتصال تنمي في الفرد و تزيد من معلوماته

ومن خلال هذه النتائج يمكن القول بأن تكنولوجيا الإعلام والاتصال تساهم في تحسين الخدمة الصحية من خلال (سهولة الاتصال بين الموظفين - تحسين الأداء المهني - زيادة الدقة في الاداء - تحسين محيط العمل - توفير بيئة افضل - انماء الفرد و تزيد من معلوماته)

المحور الرابع : الصعوبات و العوائق التي تحول تكنولوجيا الاتصال دون تحقيق الأداء المطلوب

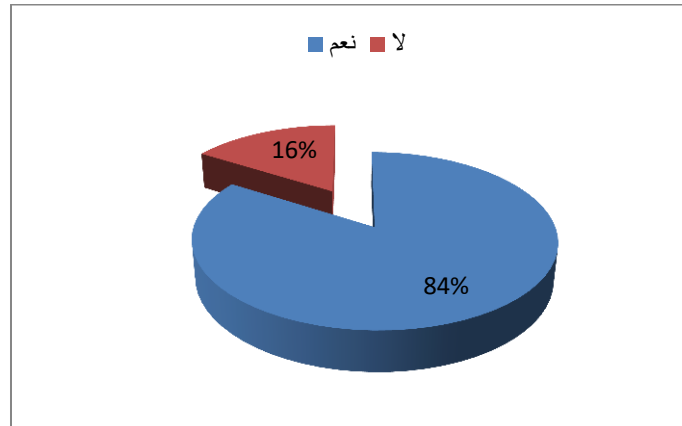
السؤال 34 : هل تواجه صعوبات أثناء استخدام كل تكنولوجيا الاتصال الحديثة ؟

الإجابات	التكرارات	النسب %	كا المحسوبة	كا الجدولة	sig	درجة الحرية	الاستنتاج الاحصائي
نعم	42	0,84	23,12	3.84	0.00	01	دال احصائيا
لا	8	0,16					
المجموع	50	100					

المصدر : من إعداد الطالب اعتماد إجابات العينة ومخرجات برنامج SPSS 18

القرءة الاحصائية : من خلال الجدول رقم نجد أن اجابات أفراد العينة كانت لصالح الاجابة (تزيد من معلوماته) بقيم مشاهدة 42 و نسبة 84 وهو ما يوضحه الشكل ادناه وللتأكد أكثر من النتيجة أعلاه قمنا باستخدام اختبار كاي تربيع (كا) 2 حيث بلغت (كا) 2 المحسوبة (23.12) وهي أكبر من كا الجدولية (3.84) و أيضا قيمة sig بلغت 0.00 وهي أصغر من مستوى الدلالة 0.05 ، أي توجد دلالة احصائية لصالح القيمة الاكثر تكرارا ونسبة

الاستنتاج : نستنتج مما سبق أن أفراد العينة يواجهون صعوبات أثناء استخدام كل تكنولوجيا الاتصال الحديثة



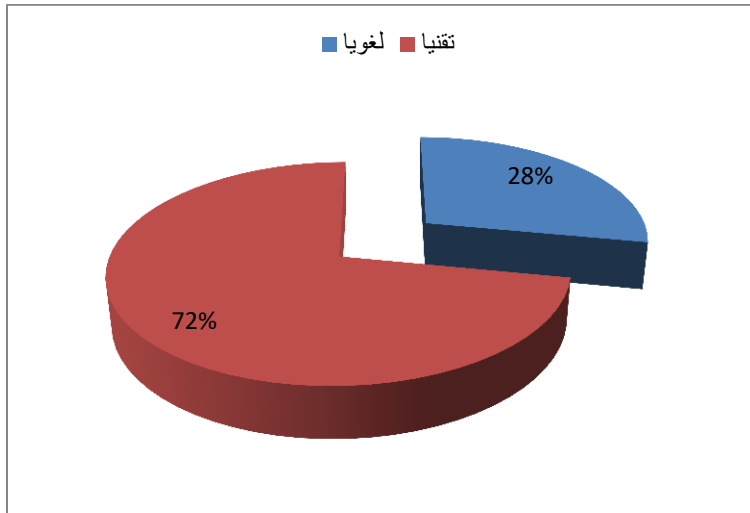
السؤال 35 : إذا كانت الإجابة " بنعم " ما نوع هذه الصعوبات ؟

الإجابات	التكرارات	النسب %	كا المحسوبة	كا الجدولة	sig	درجة الحرية	الاستنتاج الاحصائي
لغويا	14	0,28	9,68	3.84	0.002	01	دال احصائيا
تقنيا	36	0,72					
المجموع	50	100					

المصدر : من إعداد الطالب اعتماد إجابات العينة ومخرجات برنامج SPSS 18

القراءة الاحصائية : من خلال الجدول رقم نجد أن اجابات أفراد العينة كانت لصالح الاجابة (تزيد من معلوماته) بقيم مشاهدة 36 و نسبة 72 وهو ما يوضحه الشكل ادناه وللتأكد أكثر من النتيجة أعلاه قمنا باستخدام اختبار كاي تربيع (كا 2) حيث بلغت (كا 2) المحسوبة (9.68) وهي أكبر من كا الجدولية (3.84) و أيضا قيمة sig بلغت 0.00 وهي أصغر من مستوى الدلالة 0.05 ، أي توجد دلالة احصائية لصالح القيمة الاكثر تكرارا ونسبة

الاستنتاج : نستنتج مما سبق أن أفراد العينة يواجهون صعوبات تقنية



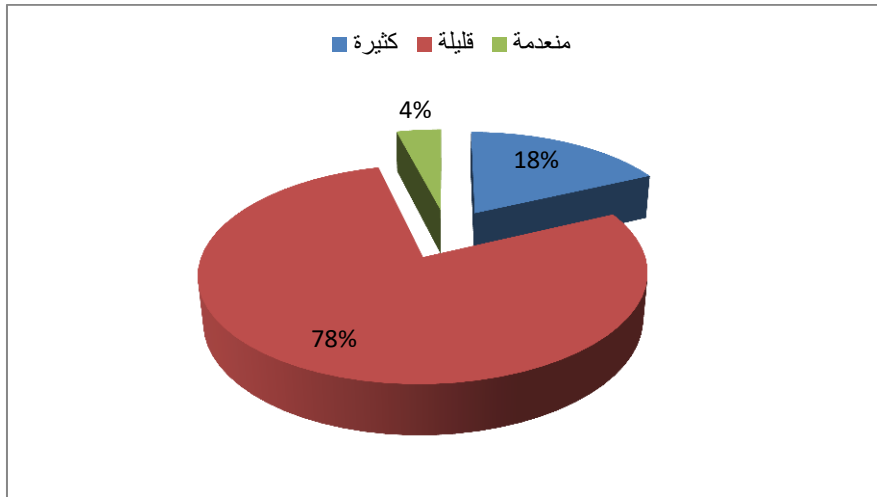
السؤال 36 : هل ترى أن هناك سلبيات لاستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في الإدارة؟

الإجابات	التكرارات	النسب %	كا المحسوبة	كا الجدولة	sig	درجة الحرية	الاستنتاج الاحصائي
كثيرة	9	0,18	32,78	7.81	0.00	03	دال احصائيا
قليلة	39	0,78					
منعدمة	2	0,4					
المجموع	50	100					

المصدر : من إعداد الطالب اعتماد إجابات العينة ومخرجات برنامج SPSS 18

القراءة الاحصائية : من خلال الجدول رقم نجد أن اجابات أفراد العينة كانت لصالح الاجابة (تزيد من معلوماته) بقيم مشاهدة 39 و نسبة 78 وهو ما يوضحه الشكل ادناه وللتأكد أكثر من النتيجة أعلاه قمنا باستخدام اختبار كاي تربيع (كا) 2 حيث بلغت (كا) 2 المحسوبة (78.32) وهي أكبر من كا الجدولية (7.81) و أيضا قيمة sig بلغت 0.00 وهي أصغر من مستوى الدلالة 0.05 ، أي توجد دلالة احصائية لصالح القيمة الاكثر تكرارا ونسبة

الاستنتاج : نستنتج مما سبق أن أفراد العينة يرون بأن هناك سلبيات قليلة لاستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في الإدارة



السؤال 37 : إذا كنت ترى أن هناك سلبيات في ما تتمثل؟

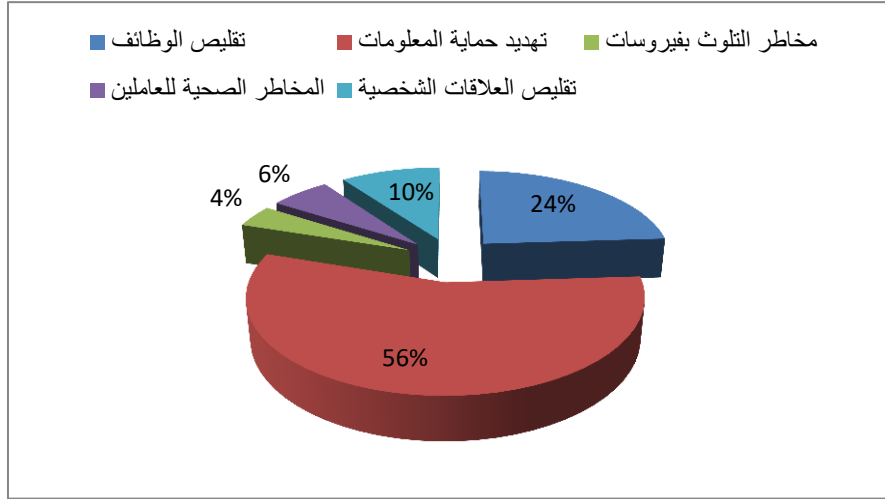
الإجابات	التكرارات	النسب %	كا المحسوبة	كا الجدولة	sig	درجة الحرية	الاستنتاج الاحصائي
تقليص الوظائف	12	24،0	60،46	9.49	0.00	04	دال احصائيا
تهديد حماية المعلومات	28	56،0					
مخاطر التلوث بفيروسات	2	0،4					
المخاطر الصحية للعاملين	3	0،6					
تقليص العلاقات الشخصية	5	10،0					
المجموع	50	100					

المصدر: من إعداد الطالب اعتماد إجابات العينة ومخرجات برنامج SPSS 18

القراءة الاحصائية : من خلال الجدول رقم نجد أن اجابات أفراد العينة كانت لصالح الاجابة (ت تهديد حماية المعلومات) بقيم مشاهدة 28 و نسبة 56 وهو ما يوضحه الشكل ادناه

وللتأكد أكثر من النتيجة أعلاه قمنا باستخدام اختبار كاي تربيع (كا 2) حيث بلغت (كا 2) المحسوبة (46.60) وهي أكبر من كا الجدولية (9.49) و أيضا قيمة sig بلغت 0.00 وهي أصغر من مستوى الدلالة 0.05 ، أي توجد دلالة احصائية لصالح القيمة الاكثر تكرارا ونسبة

الاستنتاج : نستنتج مما سبق أن أفراد العينة يرون بأن هناك سلبيات قليلة لاستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في الإدارة وتتمثل في تهديد حماية المعلومات



السؤال 38 : ماهي العوائق الاتصالية التي تحول دون تحقيق أهداف الأداء المهني :

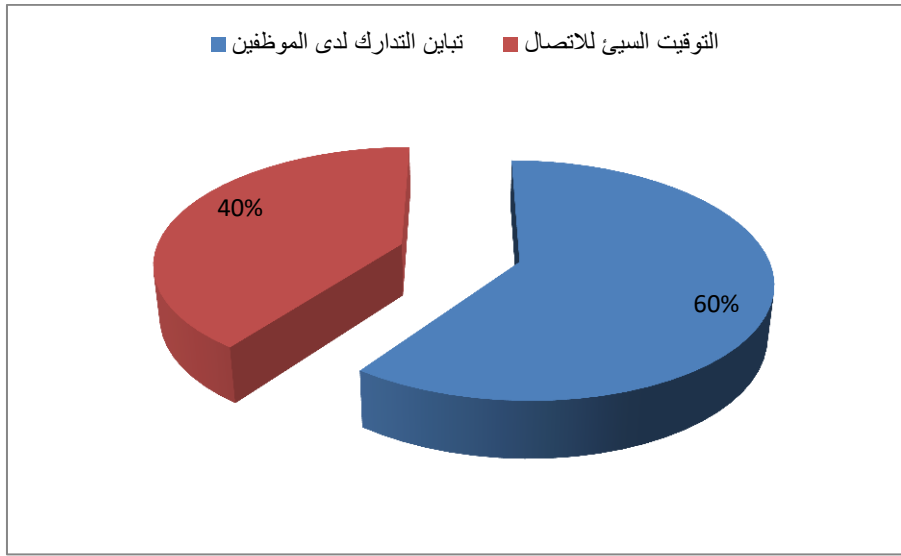
الإجابات	التكرارات	النسب %	كا المحسوبة	كا الجدولية	sig	درجة الحرية	الاستنتاج الاحصائي
تباين التدارك لدى الموظفين	30	0,60	2,00	3.84	0.157	01	غير دال احصائيا
التوقيت السيئ للاتصال	20	0,40					
المجموع	50	100					

المصدر: من إعداد الطالب اعتماد إجابات العينة ومخرجات برنامج SPSS 18

القرءة الاحصائية : من خلال الجدول رقم نجد أن اجابات أفراد العينة كانت متباينة الاجابة بين (تباين التدارك لدى الموظفين و التوقيت السيئ للاتصال) وهو ما يوضحه الشكل ادناه

وللتأكد أكثر من النتيجة أعلاه قمنا باستخدام اختبار كاي تربيع (كا 2) حيث بلغت (كا 2) المحسوبة (2.00) وهي أصغر من كا الجدولية (3.84) و أيضا قيمة sig بلغت 0.157 وهي أكبر من مستوى الدلالة 0.05 ، أي لا توجد دلالة احصائية لصالح القيمة الاكثر تكرارا ونسبة

الاستنتاج : نستنتج مما سبق أن أفراد العينة يرون بأن العوائق الاتصالية التي تحول دون تحقيق أهداف الأداء المهني هي : تباين التدارك لدى الموظفين و التوقيت السيئ للاتصال



من خلال نتائج الجداول السابقة نجد أن معظم عبارات المحور الرابع م الصعوبات و العوائق التي تحول تكنولوجيا الاتصال دون تحقيق الأداء المطلوب دال احصائيا عد مستوى الثقة 0.05 ونجد أيضا ان كا2 المحسوبة اكبر من الجدولة في معظمها ، وذلك ما يثبت أن هناك فروق ذات دلالة احصائية في اجابات أفراد عينة الدراسة ، ونستنتج ما يلي :

أفراد العينة يواجهون صعوبات أثناء استخدام كل تكنولوجيا الاتصال الحديثة

أن أفراد العينة يواجهون صعوبات تقنية

أفراد العينة يرون بأن هناك سلبيات قليلة لاستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في الإدارة

أفراد العينة يرون بأن هناك سلبيات قليلة لاستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في الإدارة وتمثل في تهديد حماية المعلومات

أفراد العينة يرون بأن العوائق الاتصالية التي تحول دون تحقيق أهداف الأداء المهني هي : تباين التدارك لدى الموظفين و التوقيت السيئ للاتصال

ومن خلال هذه النتائج يمكن القول بأن المؤسسات الصحية تستخدم كل وسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة المتاحة و ان العوائق الاتصالية التي تحول دون تحقيق أهداف الأداء المهني تتمثل في التدارك لدى الموظفين و التوقيت السيئ للاتصال.

خاتمة

من خلال ما سبق يمكننا القول أن نجاح أي مؤسسة أو هيئة مهما كانت طبيعة نشاطها مرهون بوضعها إستراتيجية تنظيمية للاتصال واضحة المعالم.

وذلك من خلال وضع أو رسم خطط مدروسة مسبقا والتي تؤدي إلى تحقيق الأهداف التي تسعى إليه الادارة للوصول إليها.

ولكن هذا لا يتم إلا بتضافر جهود كل من إداريين ومرؤوسيهم أي جميع إطراف العملية الاتصالية في المنظمة، ككتلة واحدة من اجل هدف واحد إلا وهو ناجعة نشاط المنظمة عن طريق إستراتيجية دقيقة ومتكاملة بهدف تحقيق تكامل أفضل ونجاح أوسع يساهم في تحديث المنظمة.

قائمة

المصادر و المراجع

❖ قائمة المصادر والمراجع :

• الكتب

- 1- محمد أبو سمر: الاتصال الإداري، دار أسامة، ط1، الأردن – عمان ، 2009.
- 2- ناصر دادي عدون : الاتصال و دوره في كفاءة المؤسسة الاقتصادية ، دار العمدية ، ط1، الجزائر 2004 .
- 3- بشير العلاق : الاتصال في المنظمات العامة ، دار اليازوري ، ط1، الأردن – عمان ، 2009
- 4- بوحنية قوي : الاتصالات الإدارية داخل المنظمة المعاصرة ، ديوان المطبوعات الجامعية ، الجزائر ، 2010.
- 5- عريب عبد السميع: الاتصال و العلاقات العامة في المجتمع المعاصر، مؤسسة شباب الجامعة، الإسكندرية، 2006
- 6- ناصر قاسيمي : الاتصال في المؤسسة دراسة نظرية و تطبيقية ، ديوان المطبوعات الجامعية ، ط1، الجزائر ، 2011.
- 7- مصطفى حجازي وعبد الرحمان البريدي : الاتصال الفعال في العلاقات الإنسانية والإدارة ، المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر والتوزيع ، ط2، بيروت ، 1997.
- 8- شعبان فرج : الاتصالات الإدارية ، دار أسامة ، ط1، عمان ، 2009.
- 9- عبد الله محمد عبد الرحمان: إدارة المؤسسات الاجتماعية، دار المعرفة الجامعية، مصر، 2009.
- 10- ثروت مشهور : استراتيجيات التطوير الإداري ، دار أسامة ، ط1، عمان ، 2010.
- 11- طلعت إبراهيم لطفي: علم اجتماع التنظيم، دار غريب، مصر، 2007.
- 12- بوفلجة غياث :مقدمة في علم النفس التنظيمي، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر.
- 13- كامل محمد المغربي : السلوك التنظيمي مفاهيم وأسس سلوك الفرد والجماعة في التنظيم، دار الفكر للنشر والتوزيع، عمان، ط3 ، 2004.
- 14- شعبان علي حسين السيسى: السلوك التنظيمي بين النظرية و التطبيق، المكتب الجامعي ، ط1. الإسكندرية ، 2009.
- 15- شريف الحموي: مهارات الاتصال ، دار يافا العلمية ، ط1، عمان ، 2007
- 16- عبد الغفور يونس، نظريات التنظيم والإدارة، المكتب العربي الحديث، الإسكندرية، 1997
- 17- مصطفى عشوي : أسس علم النفس التنظيمي الصناعي، المؤسسة الوطنية للكتاب، الجزائر 1992
- 18- الطاهر خرف الله ونخبة من الأساتذة: الوسيط في الدراسات الجامعية، الجزء 12 ، دار هومه للنشر والتوزيع، ط1، الجزائر، 2006.
- 19- أبو النجا محمد العمري: الاتصال في الخدمة الاجتماعية، دار المعرفة الجامعية، القاهرة، دون سنة .
- 20- إبراهيم الغمري: السلوك الإنساني و العلاقات العامة، دار الجامعات المصرية، مصر، 1976.

- 21- إبراهيم عبد العزيز شـيـحـا: أصول الإدارة العامة، منشأة توزيع المعارف، الإسكندرية، 1993.
- 22- أحمد حافظ نجم: مبادئ علم الإدارة العامة، دار الفكر العربي، القاهرة، دون سنة.
- 23- أحمد ماهر: السلوك التنظيمي-مدخل بناء المهارات-، الدار الجامعية ، الإسكندرية ، القاهرة، ط7، 2002.
- 24- جورج فريد مان، بيار نافيل: رسالة في سوسولوجيا العمل، ترجمة حسين حير، منشورات عويدان ،ديوان المطبوعات الجزائرية، ط1، الجزائر، 1985 .
- 25- هالة منصور: الإتصال الفعال، مفاهيمه، أساليبه، مهاراته، المكتبة الجامعية، الإسكندرية، 2000 .
- 26- حمدي فؤاد علي: التنظيم و الإدارة الحديثة، دار النهضة العربية للطباعة والنشر، بيروت، 1981 .
- 27- حسين حريم: مبادئ الإدارة الحديثة، النظريات، العمليات الإدارية، وظائف المنظمة، دار حامد للنشر و التوزيع، عمان، الأردن، 2006.
- حسين حريم: تصميم المنظمة، الهيكل التنظيمي وإجراءات العمل، دار حامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2006.
- 28- حسين حريم: السلوك التنظيمي، سلوك الأفراد والجماعات في منظمات الأعمال، دار حامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2004 .
- 29- حسن عبد الحميد أحمد رشوان: علم الإجتماع التنظيم، مؤسسة الجامعة، الإسكندرية، مصر، 2004 .
- 30- محمد شاكر عصفور: أصول التنظيم والأساليب، دار المسيرة للنشر و التوزيع والطباعة ، عمان، الأردن، ط5، 2005، 3 .
- 31- علي محمد علي وآخرون: الدور الفعال للعلاقات الإنسانية في منظمات الأعمال، مكتبة عين الشمس، القاهرة، دون سنة.
- 32- علي عباس: أساسيات في علم الإدارة، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الأردن، ط1، 2004.
- 33- محمد علي محمد في و عبد القادر شليحي: واقع الاتصال الرسمي في تنظيم المؤسسة – رسالة ماجستير في علم اجتماع الاتصال – جامعة قسنطينة – 1999
- 34- محمد مسلم: منهجية البحث العلمي، دليل طلاب العلوم الاجتماعية والإنسانية، الطبعة الثانية، دار الغرب للنشر والتوزيع.
- 35- ريب عبد السميع: الاتصال و العلاقات العامة في المجتمع المعاصر، مؤسسة شباب الجامعة، الإسكندرية، 2006، .
- 36- عبد الغفور يونس: نظريات التنظيم والإدارة، المكتب العربي الحديث، الإسكندرية، 1997.
- المعاجم :
- 37- معجم المعاني الجامع، معجم عربي عربي، www.almany.com، 2015/04/16:32، 24.

38-خلادي عبد القادر وآخرون: معجم قانون تكنولوجيات الاعلام والاتصال (عربي-فرنسي-انجليزي)، وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، ط1، 2008.

39-أحمد بدوي: معجم المصطلحات للإعلام، دار الكتاب المصري، القاهرة، 1985.

● **المجلات :**

40-رويم فائزة ومهيري بلخير:مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، مطبعة قاصدي مرباح ورقلة، عدد خاص الملتقى الدولي حول المعاناة في العمل.

41-ياسين محجر والهاشمي لوكايا: مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، مطبعة جامعة قاصدي مرباح ورقلة، العدد 7 ، 2012.

● **الدراسات السابقة :**

42-احمد مسعودة نادية: تناول الاتصال الداخلي في المؤسسة،دراسة ميدانية حول مؤسسة الوطنية للتأمين SAA ،مذكرة نيل شهادة ليسانس، معهد الإعلام و اتصال، جامعة الجزائر، سنة 2005.

43-بن حاج عابد جمال ، بودربالة الشريف:الاتصال الداخلي في المؤسسة،دراسة فرع صيدال للمضادات الحيوية بالمدينة،دراسة حالة، مذكرة تخرج لنيل شهادة الليسانس ،قسم علوم الإعلام والاتصال،المركز الجامعي يحي فارس بالمدينة،2002/2001.

44-بن زاوي بدر الدين، رباعي فيصل: الاتصال الداخلي في المؤسسة، دراسة حالة مديرية الاتصال بالبنك الخارجي الجزائري، مذكرة تخرج لنيل شهادة الليسانس، علوم الإعلام والاتصال، جامعة الجزائر، 2004 -2005.

45-بوزيد الضاوية: الاتصال في المؤسسات التربوية ، ثانوية سعيد كنتور ببرج منايل،دراسة حالة،مذكرة تخرج لنيل شهادة الليسانس،قسم علوم الإعلام والاتصال، جامعة الجزائر،2002/2001.

46-بوعطيط جلال: الاتصال التنظيمي وعلاقته بالأداء التوظيفي، دراسة ميدانية على العمال المنفذين بمؤسسة سونلغاز عنابة ، مذكرة نيل شهادة تخرج ماجستير،جامعة عنابة ،

47-شبيط صدرية: كفاءة الاتصال الداخلي في المؤسسات العمومية الاقتصادية الجزائرية، دراسة الحالة لشركة الأكياس والصناديق العمومية، لنيل شهادة الماجستير في علوم الإعلام والاتصال ،جامعة الجزائر، سنة 1999 -2000.

48-هاوتورن: سلسلة من الدراسات والتجارب بدأت في عام 1927 في مصنع "هاوشون، بولاية شيكاغوامريكا،سنة 1927.

الملاحق

جامعة عمارة ثليجي بالأغواط

كلية العلوم الإنسانية والإسلامية والحضارة

قسم علوم الإعلام والاتصال

فرع اتصال وعلاقات عامة

استمارة استبيان بعنوان :

دور تكنولوجيا الاتصال في ادارة الازمات في

المؤسسة الصحية

يطيب لنا ويسعدنا كثيرا أن نرفع إليكم استبياننا الملحق بدراستنا الميدانية لإكمال مذكرة تخرج خاصة بدرجة " ماستر " في علوم الإعلام والاتصال ، تخصص اتصال وعلاقات عامة. أملين منكم الإجابة بكل صدق وشفافية على الأسئلة الواردة بوضع علامة على الخانة المناسبة. حتى نتمكن من بلوغ هدفنا المنشود وجمع المعلومات الكفيلة بخدمة دراستنا وتتويج عملنا بنتائج هامة. وبذلك تكونوا سادتي الكرام قد وضعت بصمتكم وساهمت في إثراء دراسات البحث العلمي . شاكرين لكم صنيعكم هذا، متمنين لكم التوفيق والسداد والفوز بالدارين إن شاء الله.

ملاحظة: ضع علامة (x) في الخانة المناسبة للإجابة.

السنة الجامعية 2021/2020

المحور الأول: البيانات الشخصية

- 1 - الجنس: نكر أنثى
- 2 - السن: 20 إلى 25 30 إلى 35 أكثر من 35
- 3 - الحالة العائلية: أعزب متزوج مطلق
-
- 7- أدميتك المهنية في المؤسسة الصحية: أقل من سنة من 1 إلى 3 سنوات من 3 إلى 5 سنوات
- 5 سنوات فما فوق
- 8- ماهي رتبك المهنية:

المحور الثاني: استخدام الموظفين لتكنولوجيا الاتصال الحديثة.

- 9- هل أنت من المهتمين بوسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة:
نعم لا
- 10- ماهو النمط الاتصالي الذي تقوم به :
الداخلي الخارجي معا
- 11- ماهي طرق الاتصال التي تروك في عملك :
الاتصال المباشر لوحة الإعلانات التقرير الاجتماع الهاتف
- الفاكس جهاز الحاسوب شبكة الانترنت شبكة الإنترنت شبكة الإكسترنانت
- أخرى تذكر
- 12- هل تستخدم جهاز الحاسوب في عملك :
دائما غالبا أحيانا نادرا أبدا
- 13- ماهي درجة تحمك في جاهز الحاسوب :
جيدة متوسطة ضعيفة
- 14- فيما تستخدم جهاز الحاسوب :
كتابة التقارير حفظ البيانات الإحصائيات
- أخرى تذكر

15- إضافة إلى استخدام جهاز الحاسوب هل تستعين بالنمط اليدوي ؟

دائماً غالباً أحياناً نادراً أبداً

16- في حالة الإجابة بكونك تستخدم "النمط اليدوي" هل يرجع ذلك إلى:

طبيعة العمل تتطلب ذلك عطب في جهاز الحاسوب عدم اقتناعك بالعمل بالحاسوب

17- هل تستخدم شبكة الانترنت في عملك ؟

دائماً غالباً أحياناً نادراً أبداً

18- إذا كنت تستخدم الانترنت فيما تستخدمها ؟

الاتصال بزلاء العمل الاتصال بزلاء من أقسام أخرى الحصول على المعلومات

عملية تسيير مراقبة العمل توفير فضاء جماعي

أخرى تذكر

19- إذا لم يسبق لك استخدام شبكة الانترنت لماذا ؟

لاتجديها تفضل طريقة اليدوية لأنك تظن أنها غير آمنة

أخرى تذكر

20 هل تستخدم شبكة الانترنت ؟

دائماً غالباً أحياناً نادراً أبداً

21- إذا كنت تستخدم الانترنت فيما تستخدمها ؟

الحصول على معلومات نقل الملفات تبادل المعلومات مع الآخرين

المحادثة الترفيه

أخرى تذكر

22- إذا لم يسبق لك وان استخدمتها لماذا ؟

غير مفيدة استخدامها مضيعة للوقت غير متاحة لك لا تحسن استخدامها

23- هل تستخدم شبكة الإنترنت ؟

دائماً غالباً أحياناً نادراً أبداً

24- إذا لم يسبق لك و أن استخدمتها لماذا ؟

لأنك تظن أنك لا تحتاجها لا تجيد استخدامها ليست لديك معلومات عن دورها

المحور الثالث: مساهمة تكنولوجيا الاتصال في الخروج من الأزمة :

30- في رأيك هل أحدث إدخال تكنولوجيا الاتصال الحديثة تجديدا:

كثيرا قليلا لا

31- ماهو نمط التغيير الذي أحدث في الإدارة بعد إدخال تكنولوجيا الاتصال الحديثة؟

التجهيزات خبرات أفراد أساليب العمل

أخرى تذكر

32- هل تعتقد أن استخدامك لتكنولوجيا الاتصال الحديثة ساهم في تحسين الاتصال ؟

كثيرا قليلا لم يتحسن

33- إذا كنت تعتقد أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة حسنت الاتصال بالنسبة لك هل يرجع ذلك إلى:

سرعة تداول المعلومة سهولة الاتصال بين الموظفين سرعة وصول المعلومة

قضت على عوائد الاتصال القضاء على التشوه الذي قد يصيب المعلومة

أخرى تذكر

34- إذا كنت تظن أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة لمتحسن الاتصال داخل الإدارة لماذا؟

لأنك لا تستخدمها كثيرا لأنك ترى الوسائل الأخرى أنجع منها

أخرى تذكر

35- هل تعتقد أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة استطاعت تحسين أداء المهني؟

كثيرا قليلا لم تحسن

36- إذا كنت تظن أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة ساهمت في تحسين الأداء فهل كان ذلك من خلال:

زيادة الدقة في الأداء الرفع من كفاءة العمل السرعة في الأداء

سهولة الوصول إلى مستخدمين

أخرى تذكر

37- هل تعتقد أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة ساهمت في تحسين محيط العمل ؟

كثيرا قليلا لم تحسن

38- إذا كنت ترى أنها حسنت محيط العمل فهل كان ذلك من خلال:

رفع الروح المعنوية توفير بيئة أفضل المحافظة على صحة العاملين

أخرى تذكر.....

39- ما دور تكنولوجيا الاتصال:

ضمان مردود أكبر تسريع العمل معالجة الملفات بأكثر دقة

40- كيف ترى مستوى الأداء ؟

جيد حسن متوسط

41- هل ترى أن تكنولوجيا الاتصال تنمي في الفرد: روح العمل تزيد من معلوماته

تنشر للثقافة التكنولوجية على نطاق أوسع تقدم ضوابط عمل حقيقية

تضاعف من مستوى الأداء

المحور الرابع: الصعوبات و العوائق التي تحول تكنولوجيا الاتصال دون تحقيق الأداء المطلوب :
42- هل تواجه صعوبات أثناء استخدام كل تكنولوجيا الاتصال الحديثة؟

نعم لا

43 – إذا كانت الإجابة " بنعم " ما نوع هذه الصعوبات ؟

لغويا تقنيا

أخرى تذكر.....

44- هل ترى أن هناك سلبيات لاستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في الإدارة؟

كثيرة قليلة معدمة

45 – إذا كنت ترى أن هناك سلبيات في ما تتمثل؟

تقليص الوظائف تهديد حماية المعلومات مخاطر التلوث بفيروسات

المخاطر الصحية للعاملين تقليص العلاقات الشخصية

أخرى تذكر.....

46- ماهي العوائق الاتصالية التي تحول دون تحقيق أهداف الأداء المهني :

تباين التدارك لدى الموظفين التوقيت السيئ للاتصال

أخرى تذكر.....