



الجمهورية الجزائرية لديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي.
جامعة عباس لغرور خنشلة



كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية

قسم العلوم الانسانية

شعبة اعلام واتصال التخصص سمعي بصري

الرقم التسلسلي:.....

دور التكنولوجيا الحديثة في الاتصال الرسمي في الادارة الجزائرية
" دراسة ميدانية على عينة من موظفي ولاية خنشلة "

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر اكايمي في شعبة اعلام واتصال
- تخصص سمعي بصري -

اشراف الاستاذ:

- د. خالد منصر

اعداد الطالبين:

- فرادي خير الدين

- عباسي نوال

اعضاء لجنة المناقشة

الاسم واللقب	الصفة	الرتبة العلمية
غضبان غالية	رئيسا	أستاذ محاضر أ
منصر خالد	مشرفا	أستاذ محاضر أ
قواس جمال	مناقشا	أستاذ محاضر أ

الموسم الجامعي: 2023/2022

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الشكر والتقدير

نشكر الله عز وجل على نعمته لتوفيقنا في
اتمام هذا العمل .

نتقدم بجزيل الشكر لكل من ساهم وساعد
في انجاز هذا العمل المتواضع .

الى استاذنا الفاضل مشرفا ومؤطرا لهذا العمل
جزاه الله خير جزاء على كل توجيهاته و
نصائحه .

الى كل من علمنا حرفا فصرنا له عبدا استاذتي
الاجلاء .

الشكر موصول الى موظفي ولاية خنشلة على
تجاوبهم

ومساعدتهم في انجاز هذا العمل .



اهداء

سبحان من يقول للشيء كن فيكون سبحان من رفع السماء
بدون عمد نراها الحمد لله الذي بنعمته تتم الصالحات
... الحمد لله الذي باسمه تشحن الهمم و برحمته ينزل السكون

الحمد لله أولا وأخرا

”وما توفيقي إلا بالله“

بفضل الله تعالى اتممت مناقشة مذكرة التخرج للحصول على
شهادة الماجستير

تخصص سمعي بصري

اهداء تخرجي

إلى بؤرة النور التي علمتني كيف أعيش لقد أَرْضاني الله فيك يا
أبتي فهلا رضيت عني ...

الى التي لا يحلى الوجود الا باسمها إلى حبيبة القلب و الروح الوالدة
الكريمة...

الى كل من شاركني فرحتي اخوتي و كل من آمن في شخصي
شكرا لكم

الى اخوتي في الدرب اهنتكم يا ثاني أسرة

اعتذر لمن لم أذكره هنا انتم في القلب لم ولن انساكم.

عباسي نوال

فهرس المحتويات

فهرس المحتويات

الصفحة	العنوان
أب	مقدمة
الفصل الاول : المنهجي للدراسة	
05	إشكالية الدراسة وتساؤلاتها
07	اسباب اختيار الموضوع
05	اهمية الدراسة
08	اهداف الدراسة
08	تحديد المصطلحات و المفاهيم
12	الدراسات السابقة
19	الاجراءات المنهجية للدراسة
19	منهج الدراسة
20	تحديد مجتمع البحث الاصلي
21	ادوات جمع البيانات
27	المدخل النظري
27	نظرية النظم
28	نظرية انتشار المبتكرات
الفصل الثاني : الاطار النظري	
33	ماهية الاتصال
33	تعريف الاتصال
33	انواع الاتصال
33	الاتصال الرسمي
34	الاتصالات غير الرسمية
36	ماهية تكنولوجيا الاتصال الحديثة
36	نشأة و تطور تكنولوجيا الاتصال الحديثة
37	خصائص تكنولوجيا الاتصال الحديثة
39	الوظائف الإدارية للاتصال
39	التخطيط
40	التنظيم
41	الرقابة
الفصل الثالث : الاطار التطبيقي	
44	تحليل البيانات و تفسيرها
65	نتائج الدراسة
66	مقارنة النتائج بتساؤلات الدراسة
68	مقارنة النتائج بالدراسات السابقة
69	اسقاط نتائج الدراسة على فروض المداخل النظرية
71	خاتمة
72	قائمة المراجع و المصادر
75	الملاحق
77	فهرس الجداول
	ملخص الدراسة

مقدمة

مقدمة :

يعرف العالم اليوم تغيرات عديدة توالى على مر التاريخ و كل فترة منها تختلف عن سابقتها اذ عرفت هذه الفترات تعايشا و صراعا بين الامم كما ميزها الصراع و التسابق نحو الهيمنة و استخدام كل الوسائل المتاحة في ذلك حسب كل فترة منذ استخدام الاسلحة الحجرية إلى غاية اليوم، فاليوم تشكل التكنولوجيا وسيلة للوصول إلى الاهداف المسطرة لكل نظام اذا اصبح الصراع على المعلومة هو السائد في وقتنا الحالي و تعتبر هذه الاخيرة المادة الاساسية لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال ، و هذا ما خلق لنا مجتمع المعلومات و المعرفة الذي واكب ظهور الانترنت التي ساهمت في انتشار الاتصالات بشكل كبير جدا و عرف على هذا المجتمع بالقرية الكونية.

لم تتوقف هاهنا تطورات التكنولوجيا بل اصبح ما ظهر لنا مفهوم آخر لتشعب شبة الاتصالات و الانترنت يسمى بالعمارة اذ اصبح ينظر لهذا العالم على انه عمارة تضم في كل طابق مجموعة شقق و في كل شقة مجموعة غرف و هذا كاختزال لما يدور في العالم من مفاهيم و احداث و علوم و غيرها، فأصبح هناك تنوع في المحتويات و الاستخدامات و بشكل دقيق جدا ، ضمن هذا الزخم اخذ كل مجال مكانة له و من بين هذه المجالات، الإدارة اذ تسعى هذه الاخيرة لمواكبة التطورات بإدخال تكنولوجيا الاتصال و ما تقدمه من خدمات ضمن مخططاتها العملية وتوفر بذلك كافة الشروط اللازمة لذلك من تجهيزات و ربط بالشبكات و تقنيين مختصين في هذا الميدان للإشراف على تنفيذ ما تصبوا اليه رؤية المسؤولين على هذا المجال.

كما اصبح اليوم نجاح اغلب الادارات يقاس على نجاح منظومتها المعلوماتية و مدى تمكنها من استغلال التكنولوجيا الحديثة.

فالإدارة الجزائرية هي الاخرى ليست بمنىء عن هذا التحول فمنذ عقود أدخلت تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات على مختلف فروع الإدارة في سعي منها لمواكبة التطور و العمل بها ضمن مخططاتها التنظيمية للرقى بالخدمات من جهة و حجز مكانة امام باقي المنظمات الأخرى، درستنا هذه نحاول من خلالها تناول احد جزئيات هذا الموضوع بالتطرق لدور التكنولوجيا الحديثة في الاتصال الرسمي في الإدارة و اتخذنا من موظفي ولاية خنشلة مجال للدراسة ، في شكل ثلاثة محاور و فصول ، الفصل الاول تضمن إشكالية الدراسة، الإجراءات المنهجية و مداخلها النظرية.

الفصل الثاني للدراسة يمثل الإطار النظري ومن خلاله تطرقنا لماهية الاتصال كمفهوم عام ثم مفهوم تكنولوجيات الإعلام و الاتصال الحديثة . و في الفصل الثالث و الذي يمثل الاطار التطبيقي

للدراسة تحليلًا للنائج و الاحصائيات التي تم التوصل لها كما قمنا بالمقارنة بين النتائج و التساؤلات المطروحة ثم مقارنة النتائج مع النتائج التي توصلت اليها الدراسات السابقة.

الفصل الأول : الإطار المنهجي

الفصل الاول :

اشكالية الدراسة، الاجراءات المنهجية و مداخلها النظرية

1- اشكالية الدراسة

1-1 اشكالية الدراسة وتساؤلاتها

1-2 اسباب اختيار الموضوع

1-3 اهداف الدراسة

1-4 متغيرات الدراسة

1-5 تحديد المفاهيم و المصطلحات

1-6 الدراسات السابقة

2- الاجراءات المنهجية للدراسة

2-1 المنهج المستخدم للدراسة

2-2 تحديد مجتمع البحث الاصلي

2-2-1 تحديد العينة

2-2-2 اساليب اختيار العينة

2-2-3 ادوات جمع البيانات

2-2-4 مجال الدراسة

3- المداخل النظرية

3-1 نظرية النظم (الانساق)

3-2 نظرية انتشار المبتكرات

1- إشكالية الدراسة :

1-1 إشكالية الدراسة و تساؤلاتها :

لا مناص للأخذ من حقل التكنولوجيا و بما نتج عن آخر تطوراتها في حياتنا اليومية و في شتى المجالات اذ تعكف مختلف المؤسسات و المنظمات الحكومية و غير الحكومية على ادراج الوسائل التكنولوجية في مختلف النشاطات سواء الإدارية او غيرها من خلال تأدية الأعمال المطلوبة او التواصل مع محيطها الداخلي او الخارجي، كانت البداية باستخدام الآلة الراقنة ، الهاتف ، الفاكس و التلكس للاتصال عند موظفي الإدارة إلى غاية دخول ظهور الانترنت ،التطبيقات و المنصات الرقمية و كذا اعتماد الاجتماعات على تقنية التحاور عن بعد لاختزال كل الالتزامات من تنقل الموظفين و ارتباطاتهم اليومية بالشغل، بل ان هناك من اعتمد على بنوك رقمية و عملة رقمية و يمني عليها النفس بأنها ستمكنه من تحقيق التميز بالخدمة و التجربة ثم العمل على تصدير الفكرة.

الجزائر هي الأخرى لا تخرج عن المجموعة المتنافسة على تدارك تأخر اقتصادها مقارنة بالدول النامية حتى لا نضع سعيها في مصاف الدول المتقدمة، إذ تعمل لوقت ليس ببعيد على مشروع ادخال التكنولوجيا الحديثة في المجال الإداري و الذي حقق اولى أهدافه في قطاع الجماعات المحلية من خلال رقمنة الحالة المدنية لكل فرد جزائري سواء كان مقيم او غير مقيم على تراب الوطن، فكان ذلك أولى الخطوات نحو الهدف المسطر فاعتمدت الإدارة الجزائرية على وسائل تكنولوجية حديثة لبلوغ هذا الهدف، و بالموازاة مع ذلك استغلّت الثورة الرقمية في وسائل الاتصال الحديثة و الفضاء الافتراضي الرقمي في الاداء الوظيفي و الاتصال لدى الادارات.

ليس هذا و فقط بل تسعى لاستغلال ما توفره التكنولوجيا الحديثة و استخدامها في الاتصال فيما بينها او بين جمهورها الخارجي في اطار سياسة الاتصال المؤسساتي.

و بما أن الولاية هي الجماعة الإقليمية للدولة و وحدة إدارية لها و تمثلها في حيز جغرافي معين وفق قوانين و تنظيميات محددة، تعمل على تنفيذ السياسات و المخططات التنموية للدولة وفق ما تقتضيه الاحتياجات المحلية لذلك و هذا وفق عمل إداري متناسق فيما بين الدوائر الإدارية الغير ممرضة للقطاعات الوزارية، و اساس هذا العمل هو التنسيق و الاتصال الإداري بمختلف أشكاله في المهام اليومية لكل المصالح الإدارية و من هذه الزاوية لا تتوانى الوصاية الإدارية لكل قطاع على استغلال الوسائل المتاحة في بلوغ الرقمنة على أن يتم ذلك في إطار قانوني محدد و منظم مما يتيح استخدام التكنولوجيا الحديثة ضمن المهام الإدارية التي تتم في سياق اتصالي عملي سواء كانت بتوجيه من السلطات الوصية او باجتهد شخصي من الموظفين الإداري ين داخل الولاية و في اطار ما يسمح به القانون.

وبناء على ما سبق فإن مشكلة الدراسة تتمثل في التساؤل الرئيس الآتي:

ما هو الدور الذي تلعبه التكنولوجيا الحديثة في الاتصال الرسمي بين موظفي ولاية خنشلة؟

ويتفرع عن هذا التساؤل الرئيس التساؤلات الفرعية الآتية:

➤ ما مدى مساهمة الوسائل التكنولوجية الحديثة ضمن آليات التخطيط و تنظيم العمل حسب عينة الدراسة؟

➤ هل يتم الاستعانة بالتكنولوجية الحديثة للتنسيق عند المبحوثين ؟

➤ هل يمكن اعتبار التكنولوجيا الحديثة وسيلة و اداة للرقابة الإدارية بين الرؤساء و المرؤوسين محل البحث ؟

➤ ما هي المعوقات و العراقيل التي تواجه التكنولوجيا الحديثة كوسيلة للتواصل الرسمي بين الموظفين الذين شملتهم الدراسة ؟

1-2 أسباب اختيار الموضوع :

ترجع الاسباب و الدوافع التي وجهت ذهن الباحث لهذا الموضوع لاعتبارات و مؤشرات علمية تمت ملاحظتها في الميدان سواء من جانب العمل الإداري لموظفي الولاية و النسق الاتصالي المستخدم فيما بينهم او من الجانب المتعلق بالباحث و توجهاته العلمية و رغبته في البحث عن هذا الموضوع تحديدا.

الاسباب الذاتية :

- الرغبة في التعرف على التكنولوجيا الحديثة المستخدمة في الوسط الإداري و ما يحيط بها.
- علاقة الترابط بين الموضوع المدروس مع التطور الحاصل في العملية الاتصالية و المهام الإدارية المختلفة.
- الاهتمام الشخصي بمجال الاتصال الإداري و التكنولوجيا الحديثة المستخدمة في هذا المجال.

الاسباب الموضوعية :

- نظرا لأهمية الاتصال الذي يعتبر الآداة الرئيسية لسير و نقل المعلومات داخل الإدارة و مدى اعتمادهم على التكنولوجيا الحديثة .
- الاطلاع على ما اذا كانت الإدارة تواكب التطور التكنولوجي و تضعه ضمن مخططاتها المستقبلية في تحسين جودة العمل الإداري .
- التعرف على اهم وسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة التي تتواجد داخل الإدارة الجزائرية و خصوصا عند موظفي ولاية خنشلة .
- اكتشاف اساليب التنسيق في الاتصال الإداري المبني على وسائل تكنولوجية حديثة .

- توضيح معيقات تكنولوجيا الاتصال الحديثة التي حالة دون الاستفادة منها في المجال الإداري .

1-3 أهداف الدراسة :

يكن الهدف العام لهذه الدراسة في محاولة معرفة استخدامات التكنولوجيا الحديثة في الاتصال الرسمي بين موظفي ولاية خنشلة ، و من اجل تحقيق ذلك قمنا بتقسيم هذا الهدف إلى ثلاثة عناصر بحثية نسعى من خلالها إلى الوصول إلى الهدف الرئيسي للدراسة و كذا اكتشاف مواطن الخلل و العراقيل التي يواجهها هذا التوجه.

و تتمثل هذه الاهداف في :

- التعرف على التخطيط الإداري في ولاية خنشلة و ما اذا كان يأخذ بعين الاعتبار وسائل تكنولوجيا حديثة ضمن استراتيجيته الاتصالية و مختلف الأعمال و النشاطات الإدارية.
- معرفة ما اذا كان موظفي ولاية خنشلة يعتمدون خلال العملية التنسيقية في أداء مختلف المهام الإدارية فيما بينهم على التكنولوجيا الحديثة.
- التعرف على مدى امكانية الاعتماد على التكنولوجيا الحديثة في عملية الرقابة على المهام الإدارية .
- تبيان مواطن الخلل و العراقيل التي تواجهها وسائل التكنولوجيا الحديثة في الاتصال الرسمي بين موظفي ولاية خنشلة.

1-4/ تحديد المصطلحات و المفاهيم :

يتم ضبط جوانب الموضوع من خلال تحديد المفاهيم و المصطلحات المستخدمة في مجال بحثنا و تبيانها بشكل واضح باعتبارها كلمات مفتاحية لدراستنا ، هذا ما دفعنا لتحديد المصطلحات التالية :

استخدام : لغة : مشتقة من مصطلح استخدم استخداما اي اتخذ الشخص خادما ، استعمال
الاداة لمصلحته.¹

اصطلاحا : يشير الدكتور إلى ان مفهوم الاستخدام يؤدي إلى معنى ماذا يفعل الناس
حقيقة بالأدوات و الأشياء التقنية يحيلنا مفهوم الاستخدام بدوره إلى التملك الاجتماعي
لوسائل تكنولوجياية .

ان مفهوم الاستخدام يقتضي الوصول إلى تكنولوجيا ما بمعنى ان تكون متوفرة فيزيائيا
(ماديا).²

اجرائيا : الاستخدام هو الاستعمال بشتى اشكاله المادية و المعنوية .

التكنولوجيا :

لغة : يعرف المعجم: webster التكنولوجيا بأنه اللغة التقنية، والعلم التطبيقي والطريقة
الفنية لتحقيق غرض عملي، فضلا عن كونها مجموعة الوسائل المستخدمة لتوفير كل ما هو
ضروري لمعيشة الناس ورفاهيتهم.³

- هي ذلك العلم الذي يعني بعلمية التطبيق المنهجي للبحوث والنظريات وتوظيف عناصر
بشرية وغير بشرية في مجال معين لمعالجة المشكلات وتصميم الحلول العلمية المناسبة لها
وتطويرها واستخدامها و إدارتها، وتقويمها لتحقيق أهداف محدد .

التعريف الإجرائي :

هي مجموع الوسائل المادية والتطبيقات العلمية التي تساهم في تسهيل الاتصال في الإدارة ،
وتتمثل أساسا في جهاز الحاسوب ومنظومة الشبكات.

¹ - معنى كلمة استخدام من معجم المعاني الجامع و الوسيط،معجم عربي عربي على الموقع الالكتروني :

<https://www.almaany.com/ar/dict/ar-ar/>، 2023/02/12، الساعة : 20:42.

² - عبد الوهاب بوخنوفة ، الأطفال و الثورة المعلوماتية، التمثل و الاستخدام ، مجلة إذاعات الدول العربية العدد2،ص210.

³ - محمد الصيرفي،ادارة تكنولوجيا المعلومات،دار الفكر الجامعي،الاسكندرية،2009،ص 13.

الاتصال:

لغة: مشتقة من وصل والذي يعني الصلة وبلوغ الغاية فوصل الشيء إلى الشيء وصولاً وتوصل إليه أي انتهى إليه وبلغه ويعني أيضا المواصلات والبلاغ.¹

اصطلاحاً: هي وسيلة اجتماعية يتم من خلالها التفاهم بين الأفراد والجماعات وهي وسيلة رئيسية من الوسائل التي تستخدم لتحقيق أهداف المنظمة حيث يتم من خلالها تناقل المعلومات والبيانات والآراء والأفكار بين الأفراد لغرض تحقيق الأداء المستهدف للمنظمة أو هو عبارة عن نقل أو تدقيق للموارد والمعلومات بين أفراد المؤسسة المختلفة.²

التعريف الاجرائي :

هو عبارة عن عملية تبادل المعلومات والأفكار والتوجيهات والأوامر بين شخصين أو أكثر.

الاتصال الرسمي :

هو احد أشكال الاتصال التي تتم فيها العملية الاتصالية في مستوى و شروط معينة و بين أطراف معينين، و قد يتم بين مسؤولين في مراكز حكومية أو إدارات و مؤسسات و هيئات رسمية او شبه حكومية.

الإدارة :

لغة : هي الدارة او التدوير و يقصد بها التسيير و التنظيم في تولي الشؤون و ترتيبها بشكل ملائم و مركب وفق نظام.³

¹ - <https://www.almaany.com/ar/dict/ar-ar/>، 2023/03/05، على الساعة : 10:15.

² - ماهر عودة الشمايلة، محمود عزت اللحام، مصطفى يوسف كافي، تكنولوجيا الإعلام و الاتصال، دار الإعصار العلمي، عمان. ص 65 .

³ - معنى كلمة إدارة من معجم المعاني الجامع و الوسيط، معجم عربي عربي على الموقع الالكتروني : <https://www.almaany.com/ar/dict/ar-ar/>، 2023/03/05، على الساعة : 10:45.

اصطلاحا :

تعرف الإدارة بأنها عملية توظيف الامكانيات المادية و الموارد البشرية لخدمة الاهداف وفق نمط يحدده المسؤولين عليها كما يعرفها فريدريك بأنها " المعرفة الصحيحة للعمل المراد من الأفراد أن يقوموا به، ثم التأكد من تأديتهم هذا العمل بأفضل طريقة وأقل تكلفة".¹

التعريف الإجرائي:

الإدارة بأنها مجموعة العمليات التي تسعى إلى تحقيق أهداف محددة وبأقل الجهود والتكاليف الممكنة وذلك عن طريق التنسيق، والتخطيط، والتنظيم، والرقابة، والتوجيه.

أ- مصطلحات ذات صلة:

- 1- التنسيق : هو تلك العمليات الاتصالية في مختلف اشكالها سوا الافقية و العمودية الصاعدة و النازلة التي تتم بين افراد التنظيم.
- 2- التخطيط : هو عملية رسم المسار لتحقيق الهدف المحدد عن طريق الوسائل المادية و البشرية المتاحة وفق خطة و برنامج محدد.
- 3- التنظيم :هو عملية الترتيب و التجهيز بنظام معين من اجل مواصلة العمل في المستقبل كما يعرف بانه عملية تحديد نشاطات و ترتيبها في مجموعات توزع على الافراد .²
- 4-الرقابة : هي عملية متابعة اتمام و تنفيذ الأعمال المطلوبة ، كما تشمل كذلك تحديد المعايير الرقابية و الوقوف على النتائج و الانحرافات و اسبابها و العمل على تصحيحها.³

¹ - نجم عبود نجم، الإدارة الالكترونية الإستراتيجية و الوظائف و المشكلات، دار اليازوري، عمان، 2008، ص134.

² - محمد بن علي الحميميدي، التنظيم و التخطيط، مكتبة الملك فهد الوطنية، ط2، الرياض، 2014، ص 08.

³ - عبد العزيز النجار، الادارة الذكية، المكتب العربي الحديث، القاهرة، 2008، ص 07.

5- الدراسات السابقة :

الدراسة الأولى :

دراسة الدكتورة خلود عاصم بعنوان دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة المعلومات و انعكاساتها على التنمية الاقتصادية نشرت هذه الدراسة في مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة -العدد الخاص بمؤتمر الكلية سنة 2013 ; ص 120-145 و قد هدفت هذه الدراسة إلى الاطلاع على انعكاسات استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على جودة المعلومات المحاسبية و تحقيق التنمية الاقتصادية مقابل الأنظمة التقليدية الأخرى .

و تتمثل أهمية هذه الدراسة في تبيين دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و فائدتها في المجال الاتصالي التنموي و هذا من خلال طرح فرضيات لتوجيه البحث تتمثل في :
* ان توظيف تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في اعداد و توصيل المعلومات يسهم في تحسين جودة المعلومات.

*ان تحسين جودة المعلومات كنتيجة لدور تكنولوجيا المعلومات و الاتصال يساعد على ترشيد القرارات الاستثمارية التي تساهم في تحقيق التنمية الاقتصادية.

و قد اعتمد الباحث على الملاحظة لسهولة تواصله مع الطلبة و الإداري ين كونه احد الأساتذة بالكلية و قام بتوزيع استمارة استبيان على 20 مفردة من مجتمع بحثه .

خلصت الدراسة إلى نتائج تتمثل في :

توصل الباحث إلى ان تكنولوجيا المعلومات و الاتصال لها اساليب و طرق جديدة ذات كفاءة عالية تؤدي إلى ترابط الحواسيب و شبكة الاتصال - الانترنت- معا لتكون قادرة على معالجة توصيل المعلومات الكترونيا .

* تؤدي تكنولوجيا المعلومات و الاتصال إلى زيادة معرفة الافراد المستخدمين وبالتالي تحقق

تنمية بشرية مستدامة .

* تتسم المعلومات المحاسبية بجودة عالية في ظل توظيف تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات.

- الدراسة الثانية:

دراسة كتاف كريمة بعنوان دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في انتشار تطبيق الإدارة الالكترونية داخل المؤسسة الجامعية - دراسة ميدانية بجامعة فرحات عباس 01 و لمين دباغين 02، و هي عبارة عن مذكرة دكتوراه فرع علم الاجتماع تخصص تنظيم و عمل بجامعة فرحات عباس 01 - سطيف موسم 2019/2020. ص 28-38.

تهدف هذه الدراسة إلى الاطلاع على ما تساهم به تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في انتشار تطبيق الإدارة الالكترونية داخل المؤسسة الجامعية .

هذا و استخدمت الباحثة على المنهج الوصفي . استمارة الاستبيان كأداة رئيسية و المقابلة كأداة ثانوية في جمع البيانات من مجتمع بحث يتكون من 1036 موظف تم اختيار منها 155 عينة.

خلصت الدراسة إلى النتائج التالية :

✓ صرح أفراد العينة و بنسبة 55.03 % منهم يرى بان القيادة تهتم نوعا ما بتقييم و متابعة تطبيق الإدارة الالكترونية .

✓ كشفت الدراسة بان 73.83 % من العينة لم يتلقوا تكوينا في مجال تكنولوجيا المعلومات و الاتصال.

✓ لم تتوان المؤسسة الجامعية في توفير الوسائل المادية لانجاح الإدارة الالكترونية اذ قامت بتوفير وسائل اتصال حديثة للموظفين.

✓ خلصت الدراسة إلى ان التركيز على العنصر البشري و المادي في تطبيق إدارة الكترونية .

- الدراسة الثالثة:

دراسة الطالب شريخي عيسى تحت عنوان دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في اطار الرقابة على التحصيل الضريبي -دراسة حالة بمركز الضرائب ولاية برج بوعريريج. للطلاب شريخي عيسى بكلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير بجامعة برج بوعريريج ، مذكرة لنيل شهادة ماستر موسم 2019/2020.ص أ ب ج .

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على كيفية مساهمة تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تطوير الرقابة الجبائية و التحصيل الضريبي ، و تكمن اهمية الدراسة في اكتساب معرفة عن واقع تكنولوجيا الاتصال و دورها في تحسين أداء الإدارة الجبائية و مدى مساهمتها في تطوير الرقابة الجبائية و التحصيل الضريبي بمركز الضرائب بولاية برج بوعريريج .

اعتمد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي و استخدم أداة الاستبيان و الملاحظة لجمع المعلومات من مجتمع بحثه المتمثل في 32 مفردة بحث و يمثلون جميع موظفي مركز الضرائب بولاية برج بوعريريج .

خلصت الدراسة إلى النتائج التالية :

- ✓ بينت الدراسة ان هناك مستويات عالية لتطبيق إجراءات الرقابة الجبائية من طرف الموظفين بمركز الضرائب .
- ✓ أثبتت الدراسة ان هناك مستويات عالية لاستخدام و توفير تكنولوجيا المعلومات و الاتصال بمركز الضرائب .
- ✓ تعد تكنولوجيا المعلومات أسلوب و طريقة جديدة ذات كفاءة عالية تؤدي إلى ترابط الحواسيب و شبكات الاتصال و الانترنت معا لتكون قادرة على معالجة و توصيل المعلومات الكترونيا .

- الدراسة الرابعة:

دراسة اسامة عميور و سهام عسكري تحت عنوان دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الأداء الوظيفي - دراسة ميدانية بمؤسسة اتصالات الجزائر فرع جيجل . مذكرة تخرج لنيل شهادة ماستر 2 من جامعة جيجل موسم 2021/2022. ص 15- 161 .

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على ما تساهم به تكنولوجيا الاتصال في تحسين الأداء الوظيفي لدى مؤسسة اتصالات الجزائر . هذا و تتمثل أهمية هذه الدراسة في التعرف على أهم تكنولوجيا الاتصال المستخدمة داخل المؤسسة و ابراز الدور الكبير لتكنولوجيا الاتصال المستخدمة و كذا التعرف على طرق و آليات استخدامها.

اعتمد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي مستخدما استمارة الاستبيان لجمع المعلومات من مجتمع بحث يتكون من 36 مفردة يمثلون موظفي المديرية.

خلصت الدراسة إلى النتائج التالية :

✓ أكدت الدراسة أن مؤسسة اتصالات الجزائر تعتمد على تكنولوجيا الاتصال بنسبة 100%.

✓ توصل الباحث إلى أن الموظفين يفضلون تكنولوجيا الاتصال الداخلي بنسبة 27.16 % للانترنت و بنسبة 23.45 % بالنسبة للانترنت.

✓ أكدت إجابات عينة الدراسة أن مؤسسة اتصالات الجزائر تضمن دورات تدريبية للموظفين بنسبة 63.83 % .

- الدراسة الخامسة:

دراسة الباحثة بولعويدات حورية تحت عنوان استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية ، دراسة ميدانية بمؤسسة سونلغاز فرع تسيير شبكة النقل

GRTG - قسنطينة . مذكرة تخرج لنيل شهادة ماجستير من جامعة قسنطينة موسم
2007/2008. ص 02-172.

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على واقع الاستخدام الفعلي لتكنولوجيا الاتصال الحديثة
. و تتمثل أهميتها في الاطلاع على أهمية التكنولوجيا للاتصال و دورها الكبير الذي باتت
تلعبه في زيادة سيولة تلك المعلومات و تحسين سيرورتها و تبادلها .

اعتمدت الباحثة على المنهج المسحي الوصفي و استخدمت الملاحظة ، المقابلة نصف
موجهة و المقابلة الموجهة لجمع المعلومات من مجتمع بحث متكون من 49 مفردة.

خلصت الدراسة إلى النتائج التالية :

- ✓ يحتل جهاز الحاسوب المرتبة الأولى من ناحية الاستخدام .
- ✓ جاءت شبكة الانترنت في المرتبة الثانية من حيث الاستخدام .
- ✓ صنفت شبكة الانترنت في المرتبة الثالثة من حيث الاستخدام .
- ✓ خلصت الدراسة إلى ان الاكسترنات احتلت المرتبة الرابعة من حيث الاستخدام
لدى عينة بحث الدراسة .

جاءت النتائج متفاوتة من حيث استخدام الطرق و الوسائط الحديثة لتكنولوجيا

المعلومات لدى عينة البحث .

- الدراسة السادسة:

دراسة عبد العالي حمودي و لينة لوصيف تحت عنوان دور التكنولوجيا الحديثة في
تفعيل الاتصال الإداري ،دراسة حالة بالوكالة الوطني لتسيير القرض المصغر بولاية ام البواقي
مذكرة تخرج لنيل شهادة ماستر 2 في علوم الإعلام و الاتصال تخصص اتصال و علاقات
عامة. جامعة أم البواقي موسم 2020/2021. ص 16-107 .

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تفعيل الاتصال الإداري بالوكالة الوطنية لتسيير القرض المصغر بولاية ام البواقي كما تكمن أهمية هذه الدراسة في كونها تبرز دور تكنولوجيا الاتصال و قدرتها على تفعيل الاتصال الإداري .
اعتمد الباحثان على المنهج الوصفي التحليلي واستخدما كوسيلة لجمع المعلومات استمارة الاستبيان على عينة بحث تمثل 40 مفردة من موظفي الوكالة.

خلصت الدراسة إلى النتائج التالية :

- ✓ إن البنية المعلوماتية التي تقوم عليها تكنولوجيا الاتصال الحديثة بالوكالة هي الانترنت .
- ✓ تتوفر تكنولوجيا الانترنت للاتصال الإداري بنسبة 70% من مجموع أفراد العينة.
- ✓ تستخدم الانترنت للحصول على المعلومات التي تخص أنشطة الوكالة بنسبة 25%.

- الدراسة السابعة :

دراسة حمزة جليل و بلطاس فوزية تحت عنوان استخدام تكنولوجيا الاتصال و المعلومات في الإدارة المحلية دراسة ميدانية بمديرية الثقافة لولاية جيجل ، في إطار نيل شهادة ماستر 2 تخصص اتصال و علاقات عامة من جامعة جيجل موسم 2017/2016 . ص 03 - 114 .
سعى الباحثين من خلال هذه الدراسة إلى التعرف على واقع استخدام تكنولوجيا الاتصال و المعلومات بمديرية الثقافة لولاية جيجل .

اعتمد الباحثان على المنهج المسحي، كما يفيد الباحثين بان دراستهم اعتمدت على الدراسة الوصفية لموضوع البحث و استخداما استمارة الاستبيان كأداة رئيسية و المقابلة الحرة كأداة ثانوية . و اسلوب الحصر الشامل لمجتمع البحث و المتكون من 30 موظف بذات المديرية.

من خلال الدراسة خلص الباحثين إلى النتائج التالية :

✓ يستخدم الموظفون بمديرية الثقافة لولاية جيجل تكنولوجيا الاتصال و المعلومات في آدائهم الإداري بنسبة 100% و هذا للرفع من مستوى الأداء و السرعة في الوصول إلى المعلومات و البيانات و ربح الوقت و الجهد.

✓ تفاوت في استخدام تكنولوجيا الاتصال و المعلومات بين جهاز الحاسوب و الهاتف و بقية الشبكات الاتصالية الاخرى ، اين توصل الباحث إلى ان استخدام الموظفين للحاسوب كان بنسبة 93.33% و الهاتف بنسبة 90% .

✓ هناك تفاوت في نسبة مواجهة الموظفين لمعيقات عند استخدام تكنولوجيا الاتصال و المعلومات فهناك من يرى ان المديرية لا تواجه اية عراقيل او صعوبات بما يقابله 60% من الموظفين في حين ترى نسبة 40% من الموظفين ان هناك عراقيل.

✓ لا يستخدم الموظفون داخل المديرية شبكة الانترنت و الاكسترنات حيث بلغت نسبة استخدام الانترنت 03.33% و هي نسبة ضعيفة جدا .

التعقيب على الدراسات السابقة :

1 / من حيث موضوع الدراسة و اهدافها : تتشابه دراستنا في الموضوع مع اغلب الدراسات السابقة من حيث تناول دور التكنولوجيا الحديثة و دورها في الاتصال و تفعيل أداء العمل داخل التنظيم او الإدارة .

2 / من حيث المنهج المستخدم في الدراسة :كل الدراسات العلمية السابقة التي استرشدنا بها اعتمدت على المنهج التحليلي المسحي الوصفي و الغالب في العلوم العلوم الانسانية و الاجتماعية نظرا لملائمته كإطار منهجي يسعى لتفسير الظاهرة الاجتماعية و هذا ما جعلنا نقوم بالاعتماد عليه كذلك في دراستنا هذه.

3 / من حيث آدات جمع البيانات : اعتمد الباحثين في الدراسة السابقة على وسيلة الاستمارة و هذا في الدراسة الرابعة ، الخامسة و السابعة في حين اعتمد الباحث في الدراسة

الرابعة على الاستمارة و الملاحظة في نفس الوقت و هذا ما يتطابق مع دراستنا، اما الدراسة السادسة فقد اعتمد الباحث فيها على المقابلة الموجهة و نصف موجهة و الدراسة الاولى استخدم الباحث الملاحظة فقط.

4/ من حيث العينة : تتشابه دراستنا و الدراسة الثانية في التمثيل النسبي لمجتمع البحث اما باقي الدراسة فقد شهدت مجتمع بحث قليل و لهذا تم المسح على جميع مفردات دون تمثيل نسبي.

و عليه فان الدراسات السابقة قد افادتنا في النقاط الاساسية التالية:

-في بناء المنهجية و اشكالياتها .

-تحديد منهج الدراسة .

-اختيار ادوات الدراسة .

- اجراءات الدراسة .

2- الاجراءات المنهجية للدراسة :

2-1 منهج الدراسة :

يعتمد كل باحث في اجراء دراسته على منهج معين و يعتبر كخارطة طريق للبحث في الظاهرة و الكشف عنها فيعرفه الباحثين على انه "يعرف المنهج على انه مجموعة العمليات و الخطوات التي يتبعها الباحث بغية تحقيق بحثه فالمنهج ضروري للبحث لانه يبسر الطريق و يساعد الباحث في ضبط ابعاد مساعيه"¹.

و كون دراستنا هذه تدرج هذه ضمن البحوث الوصفية التحليلية نظرا لملائمتها لبحوث العلوم الانسانية و الاجتماعية و ان موضوع دراستنا يحتاج لوصف و تفسير و تحليل بغية اثبات او نفي ما تم التطرق له في الاشكالية و التساؤلات المطروحة و قد عرفه الباحثون " هو مجموعة الاجراءات البحثية التي تتكامل لوصف الظاهرة او الموضوع اعتمادا على جمع

¹ - رشيد زرواطي، تدريبات على منهجية البحث العلمي في العلوم الاجتماعية، دار هومة، ط1، الجزائر 2001، ص 176.

الحقائق و البيانات و تصنيفها و معالجتها و تحليلها تحليلا كافيا و دقيقا لاستخلاص دلالتها و الوصول إلى نتائج او تعميمات على الظاهرة".¹

2-2 تحديد مجتمع البحث الاصيلي :

لقد حدد الباحثون مجتمع البحث بأنه جميع مفردات الظاهرة التي يدرسها الباحث و تعتبر هذه الاجزاء و المفردات المكونة لمجتمع البحث و التعرف على تكوينه الداخلي تعرفا دقيقا يتيح التفريق بين المفردات المتجانسة و المتباينة و غيرها من الفروقات التي من الممكن ان يصادفها الباحث، و هذا بعد اطلاعه على البحوث الاستكشافية حول مجتمع البحث المقصود. بما ان مجتمع بحثنا محصور في موظفي ولاية خنشلة و الذي يمثل عددهم في 411 موظف بمختلف المصالح و الرتب و الادارات التابعة لها داخل مقر الولاية و الذي قد يتضمن فروقا فردية يجب ان تضمن في العينة المختارة فيما بعد.

هذا و عرف الباحثون العينة " انها عنصر هام في مجتمع دراسة و تتميز عن غيرها بخصائص مجموعة عناصرها لها خاصية او عدة خصائص مشتركة تميزها عن غيرها من العناصر الاخرى التي يجري عليها البحث الاصيلي".²

01-02-02 تحديد العينة :

من خلال تحديدنا لمجتمع البحث يجب ان نختار مفردات لها درجة تمثيل سليم للعينة المتاحة ولهذا سنختار عينة ممثلة له تتوفر فيها خصائص المجتمع الكلي الاصيلي و قد تم تحديد 15 % من المجتمع الكلي محل البحث ما يقابله 62 او مفردة بحث، و بعد استرجاعنا لاستمارات الاستبيان من عينات الدراسة تبين ان العدد نقص بالمقارنة مع ما تم تحديده اذ وجد هناك استمارة واحدة غير مملوءة و استمارة لم يم استرجاعها وعليه سيكون مجتمع بحثنا بشكل نهائي 60 مفردة.

¹ - رشيد زرواطي ، المرجع نفسه،ص 177.

² - مورييس انجرس، منهجية البحث العلمي في العلوم الانسانية تدريبات علمية، ترجمة بوزيد صحراوي و آخرون،دار القصبه للنشر،ط2،الجزائر،2006، ص 173 .

02-02-02 اساليب اختيار العينة :

ارتأينا لاختيار اسلوب العينة التطبيقية و هذا لإطلاعنا و علمنا المسبق بمجتمع البحث و مفرداتها التي سنخضعها للمعاينة ، اذ تعرف هذه الطريقة باختيار الباحث لأفراد عينته بعد ان كان له سابق معلومة حول العناصر التي تمثل مجتمع البحث تمثيلا كاملا.و بما ان الولاية تتكون من مجموعة هياكل ادارية مثل ما سنتطرق اليه في المجال المكاني و الزماني للدراسة قمنا باختيار مدير الإدارة المحلية و 06 رؤساء رؤساء مصالح بكل من الإدارة المحلية و مديرية التقنين و الشؤون العامة و الامانة العامة بقدر متساوي و 10 رؤساء مكاتب بذات المديرية ، فيما تم توزيع اغلبية الاستثمارات على بقية الموظفين الآخرين و هذا لكونهم الاكثر عملا بوسائل التكنولوجيا الحديثة و انهم اعوان تنفيذ سيما موظفي الديوان ، المجلس الشعبي الولائي و المفتشية العامة للولاية .

03-02-02 ادوات جمع البيانات :

كما في كل دراسة علمية من الواجب الاستعانة بأدوات علمية و عملية لتجميع البيانات و هذا بالاستعانة بالادوات التي تخدم الباحث في الوصول إلى الإجابة على تساؤلاته و اثبات الفروض المطروحة ان وجدت ، دراستنا اخترنا فيها اسلوب الملاحظة كوسيلة ثانوية و استمارة الاستبيان كوسيلة رئيسية.

أ- الملاحظة :

تسمح الملاحظة للباحثة بمعاينة المبحوثين عن قرب و في ظروفها العادية غير المصطنعة و هذا ما يتيح للباحث تسجيل الملاحظات المتعلقة بالظاهرة دون اشعار المبحوثين ، و كوننا باحثين و احد الموظفين السابقين بمقر الولاية فقد كانت لنا ملاحظة علمية بمشاركة افراد العينة في مختلف النشاطات الإدارية ما اتاح لنا تكوين قاعدة بيانات اولية حول الظاهرة.¹

¹ -احمد بن مرسل،مناهج البحث العلمي في علوم الاعلام و الاتصال،ديوان المطبوعات الجامعية،ط4،الجزائر، 2010،ص

ب - الاستمارة:

تعتبر استمارة الاستبيان شائعة الاستعمال في ابحاث العلوم الانسانية كما تعرف وسط الحقل العلمي بأسماء مختلفة مثل الاستقصاء ، الاستبيان ، الاستبار .¹ تستخدم للحصول على معلومات دقيقة من عند المبحوثين لا يمكن للباحث الوصول اليها عبر الادوات الاخرى المغلفة لجمع المعلومات، و لهذا استعنا بها كأداة رئيسية للوصول إلى اكبر عدد ممكن من الاحصائيات المضمنة في الجداول التي تخدم كل محور من محاور دراستنا هذه .

2-2-4 مجال الدراسة :

لك دراسة علمية مجال زماني و مكاني و لهذا فان دراستنا تشتمل على :

أ-المجال المكاني : اجريت الدراسة بمقر ولاية خنشلة و هي الولاية رقم 40 من 58 ولاية

عبر الوطن اذ تم استحداثها سنة 1985 عند التقسيم الإداري آنذاك.

يتكون الهيكل الإداري لولاية خنشلة من الوالي و هو ممثل للدولة و مندوب الحكومة على

المستوى المحلي ، الديوان و يتكون من خلايا المتابعة و هي ستة خلايا .

الامانة العامة و بها مصلحتين و خمسة مكاتب المفتشية العامة و تضم 3 مفتشين ، مديرية

التقنين و الشؤون العامة و بها ثلاثة مصالح و تسعة مكاتب ، مديرية الإدارة المحلية و تضم

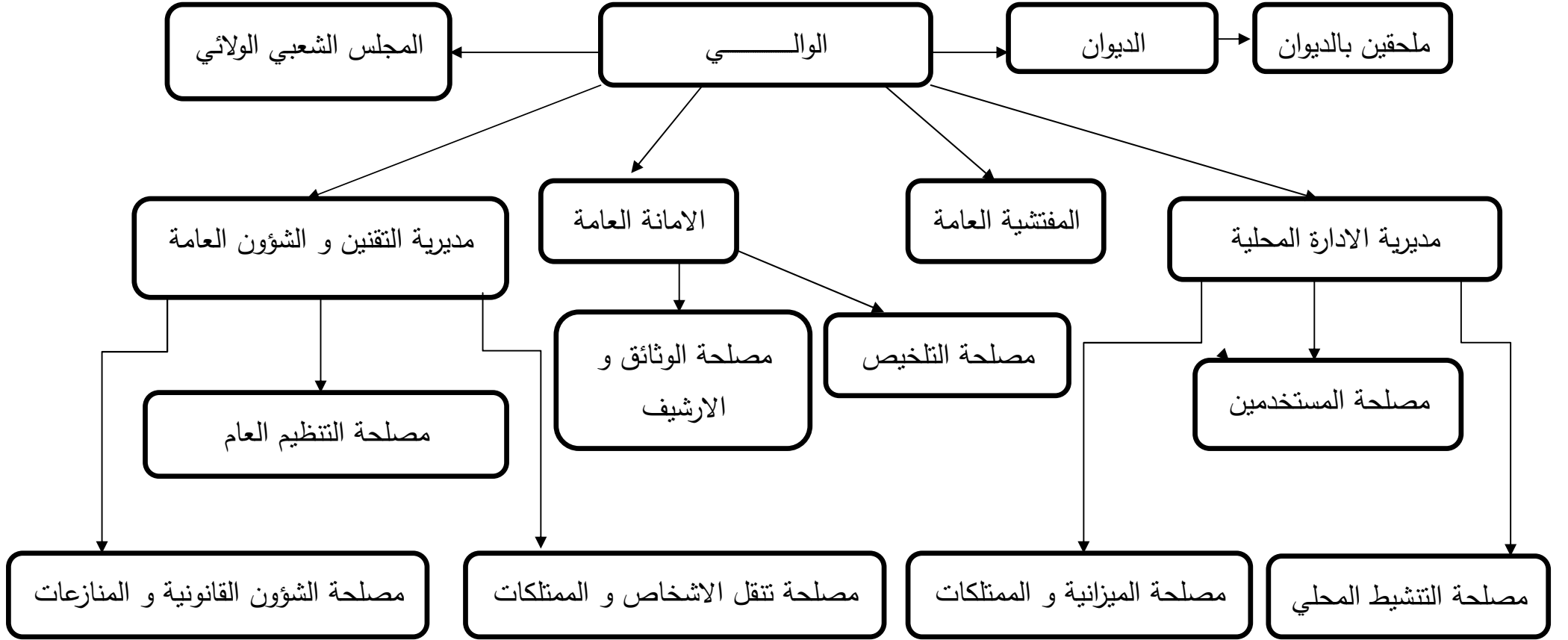
هي الاخرى ثلاثة مصالح و تسعة مكاتب، المجلس الشعبي الولائي و يضم الاعضاء

المنتخبين من طرف الشعب مع طاقم اداري للتنسيق و التنفيذ ، نموذج عن المخطط موضح

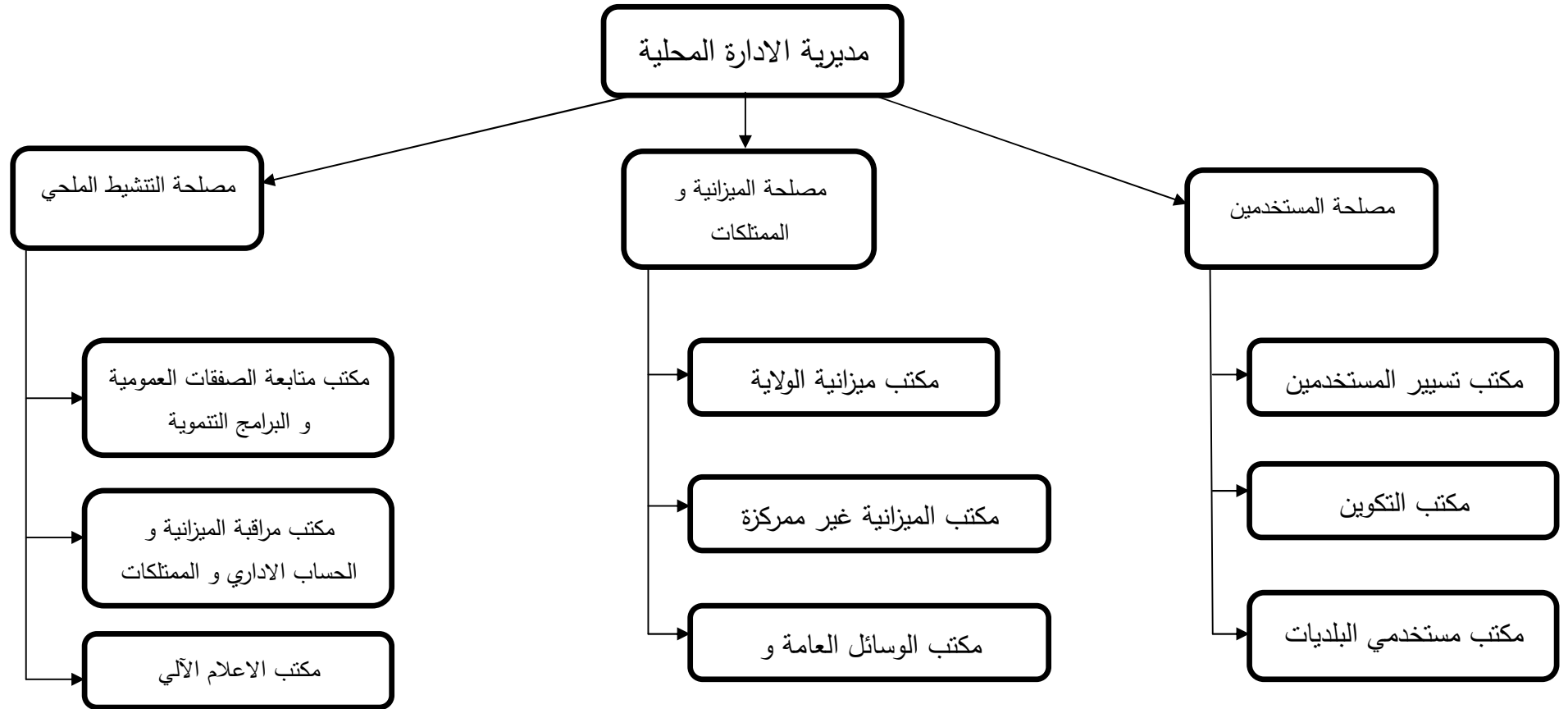
ادناه.

¹ - احمد بن مرسلبي المرجع نفسه .ص 220.

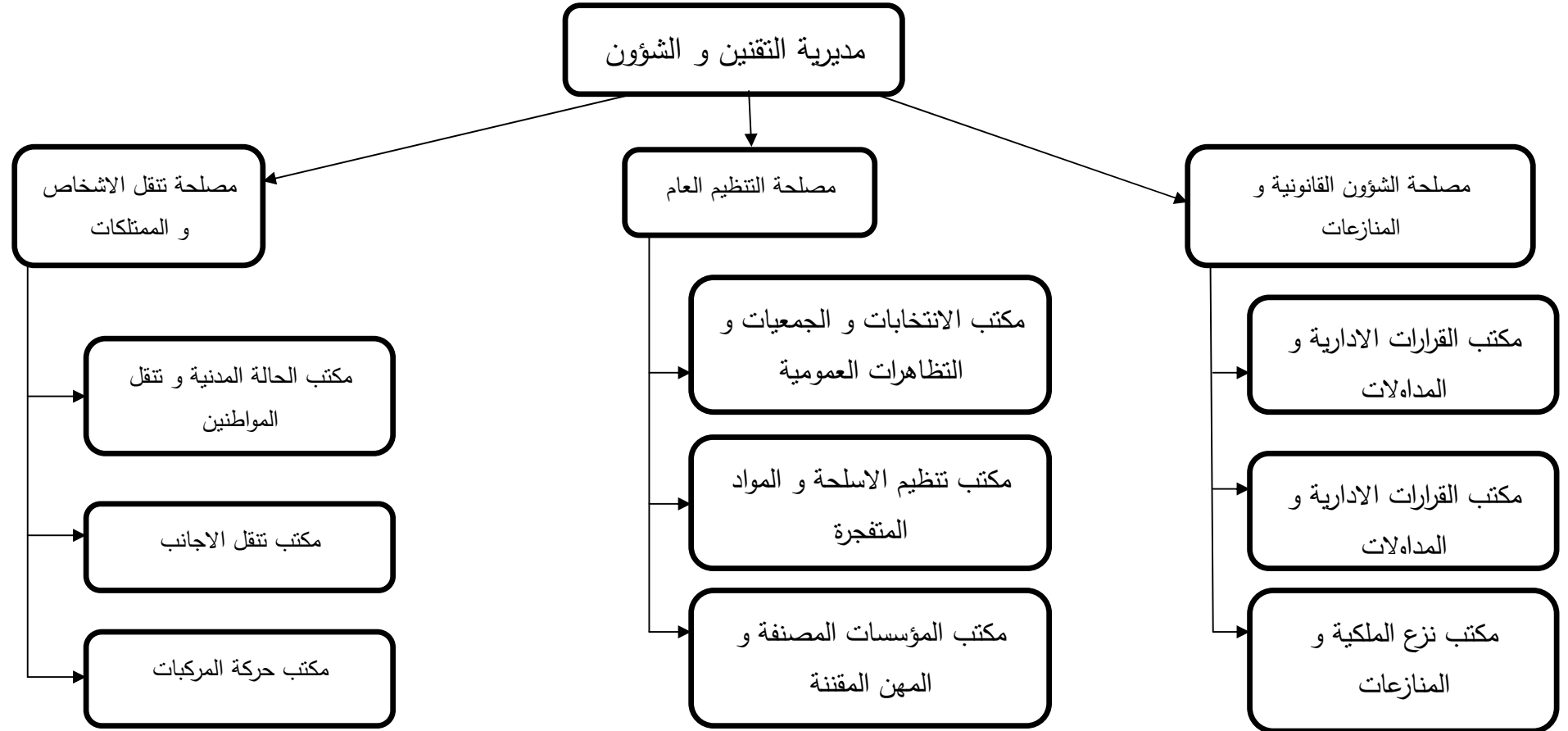
الهيكل التنظيمي لولاية خنشلة



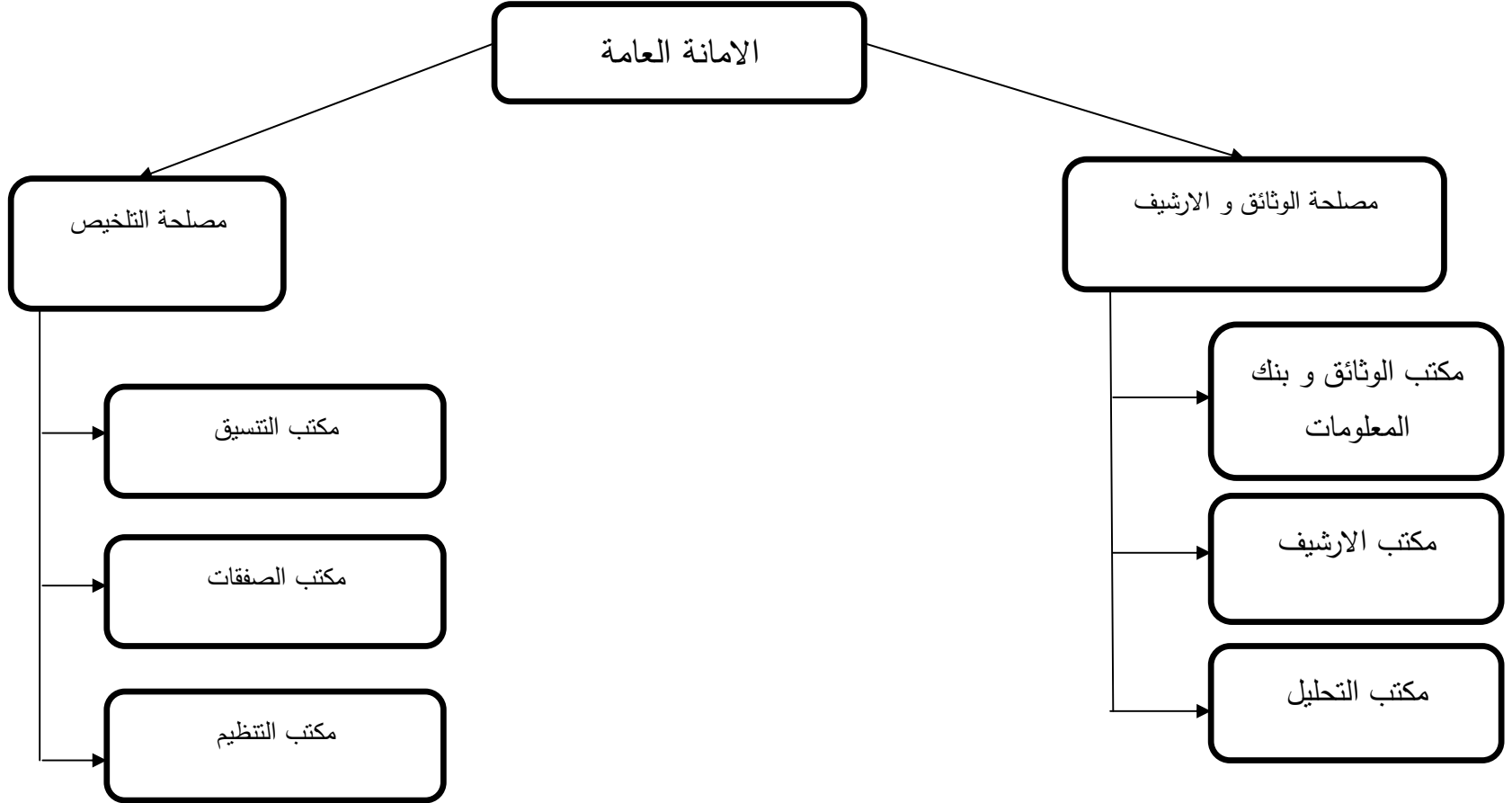
ملحق رقم 01 بالهيكل التنظيمي للولاية "مديرية الإدارة المحلية"



ملحق رقم 02 بالهيكل التنظيمي للولاية "مديرية التقنين و الشؤون العامة "



ملحق رقم 03 بالهيكل التنظيمي للولاية "الامانة العامة"



كما تشرف الولاية على التنسيق مع مختلف الهيئات و الادارات العمومية تحت الوصاية .
تم اختيارها لانها هيئة عمومية تواكب التطور الحاصل في ميدان تكنولوجيا المعلومات الحديثة،
كما ان الطالب الزميل في البحث كان احد الموظفين و هو على دراية بحوثيات العمل هناك و
كون الزميلة الطالبة في البحث تقيم بالقرب من مقر الولاية و هذا ما سيسهل في عملية التنقل و
ربح الوقت من اجل جمع البيانات .

ب-المجال الزمني : تم الانطلاق في انجاز هذه الدراسة بتاريخ 12 ديسمبر 2022 و قسمت
إلى مرحلتين ، المرحلة الاولى تم انجاز الاطار المنهجي و النظري للدراسة اين امتدت هذه
المرحلة إلى غاية 22 افريل من سنة 2023 ، لتليها المرحلة الثانية المتمثلة في الجانب التطبيقي
او الميداني الذي انطلق منذ يوم 03 ماي 2023 إلى غاية توزيع الاستثمارات و استرجاعها في
الاسبوع الاخير من نفس الشهر .

03- المدخل النظري :

03-01 نظرية النظم (المدخل النسقي)

يعتبر هذا المدخل النظري او النظرية من احدث النظريات المستخدمة لتحليل المنظمات
للدراسة اجزائها و كل جوانبها بشكل صحيح ، و لهذا فاننا سنوضح مفهوم النظام اذ هو الكيان
المنظم و المركب الذي يجمع و يربط بين الاشياء التي تشكل تركيبا منظما و موحدا فيما بينها.
ان التطور الذي شهدت المنظمات و المؤسسات خلال القرن 20 سمح بانتشار مفاهيم المدخل
النسقي و وضع المبادئ الاساسية و التصور النظري للأنساق في المنظمة او المؤسسة فهي نسق
يتكون من عدة اجزاء و هذه الاجزاء هي الاخرى تعتبر انساق مرتبطة ببعضها البعض من خلال
التفاعل و هذا ما يشكل النظام في صورته المتكاملة .

و من بين رواد هذا الاتجاه : لي برتلونفي Lee Bertalanfy و بلو Blau .و يتكون النسق
في التنظيم من ثلاثة محاور رئيسية تتمثل في:

- 1 الجانب البنائي : و هو المكونات و هو التنظيم في الفضاء.

- 2 الجانب الوظيفي : السيرورات و هي التنظيم في الزمن .

- 3 الجانب التاريخي : مصدر النسق (النسق في الماضي).¹

كما ان المؤسسة و التنظيم تتماشى في الحاضر من خلال العناصر الخارجية التي تساعد على مواكبتها للتطور الحاصل في الخارج عن نطاق المؤسسة و يصبح العنصر الخارجي المضاف إلى المؤسسة نسقا آخر هو كذلك .

من هذا المنطلق فان المدخل النسقي سيخدم دراستنا من جانب المكونات الاساسية للنظام الإداري في الولاية من هيكل و ظروف العمل ضمن القوانين و التشريعات إلى الاستعانة بوسائل اتصال حديثة تمكنها من مواكبة التطور الحاصل في العالم الخارجي. هذا و تعرضت النظرية للنقد بخصوص تركيزها على الهدف اكثر من الاسباب و كذا الارتباطية و الشمول بدلا من التحليل.

2/ نظرية انتشار المبتكرات

خلال السنوات الأخيرة من الخمسينات والستينات ذهب عدد من المنظرين إلى الاخذ بفرضية تدفق الاتصال على مراحل وقد اخذ بهذا الرأي كثير من دارسي نموذج انتشار المبتكرات وهذا النموذج قريب الشبه بنظرية انتقال المعلومات على مرحلتين غير انه يسمح بالمزيد من الاحتمالات المعقدة لتدفق الاتصال، اذ انه يرى ان تدفق المعلومات يتناسب مع افراد عديدين. ولا يتغير مفهوم قيادة الرأي في نظرية انتشار المبتكرات عن مفهومه في نظرية تدفق الاتصال على مرحلتين، ولكن يضيف تفصيلا اكثر حول شخصية قائد الرأي.

ويرى الباحثان روجرز وشوميكر أهمية عنصر الوقت كعامل ضروري لإنتشار المبتكرات ويقدمان نموذجا لعملية اتخاذ قرار حول الابتكار يشتمل على اربع مراحل هي:

المعرفة: التعرف على نوعية الابتكار والحصول على معلومات حول وظائفه

الإقناع: يحدد الفرد موقفا مؤيدا او غير مؤيدا للابتكار

¹ - سعدي وحيدة و ولهي حنان، التنظيمات " تحليل نسقي "، مقال علمي بمجلة دراسات و ابحاث المجلة العربية في العلوم الانسانية والاجتماعية، مجلد 10 عدد 4 ، سنة 2018. ص 244.

القرار: يمارس الفرد أنشطة تدفعه اما إلى تبني الابتكار او رفضه

التدعيم: يسعى الفرد إلى تدعيم قراره حول الابتكار، ولكنه قد يتخلى عن قراره السابق اذا

تعرض لوسائل جديدة. ويكون عنصر الوقت عاملا مهما في كل المراحل السابقة.

الخصائص التي تؤثر في قبول انتشار المبتكرات:

عرض روجرز شوميكر مجموعة من الخصائص التي تؤثر في قبول انتشار المبتكرات من خلال

ما توصلا اليه من دراستيهما في ميادين عديدة كالطب والزراعة والتعليم والتسويق...الخ،

ومن بين هاته الخصائص ما يلي:

الميزة النسبية: ويقصد بها عادة مدى الفائدة الاقتصادية التي تعود على الشخص الذي يتبنى

الفكرة او الأسلوب الجديد

الملائمة: وهو درجة توافق الفكرة مع القيم السائدة لدى من يتبناها، وتعتبر الملائمة خاصية

أساسية تساعد الفرد على الطمأنينة تجاه الفكرة.¹

درجة التعقيد: وهي الصعوبة النسبية للفكرة على الفهم والاستخدام.

القابلية للتنظيم والتجزئة: فبعض الأفكار والأساليب المستحدثة يمكن تقسيمها وتجريتها مجزأة

وكلما نجح الفرد في تجريب جزء اناقل بشكل اسهل إلى الجزء الذي بعده، فهاته الاساليب

المتحدثة القابلة للتجزئة تكون اكبر واسهل قابلية للتبني من طرف الافراد على عكس الاساليب

الغير قادرة للتجزئة.

قابلية التداول: وهي سهولة وقابلية تبني الفكرة وتقبلها.

وانطلاقا من هذا المدخل النظري فإن دراستنا ستركز على دراسة تكنولوجيا الاتصال الحديثة

كشكل من اشكال التجديد في الإدارات الجزائرية وكمبتكر حديث وذلك على مستويين:

¹ - حسن عماد مكاي، د.إلى حسين السيد، الاتصال ونظرياته، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة، ط ١، عام 1998، 1419م، ص

مستوى تبني الفكرة خاصة من خلال الادارات الجزائرية التي تستخدم التكنولوجيا الحديثة.استخدامها وتطبيقها وذلك من خلال تقبل الفكرة والشروع في تطبيقها و الربط بين هذين المستويين من أجل تفسير:

إما استخدام واسع لهاته المبتكرات والتكنولوجيات الحديثة على مستوى الإدارة الجزائرية.

و إما التلكؤ في استخدامها وعدم تقبلها وتبنيها واعتبارها من الثانويات.¹

النقد الموجه للنظرية انتشار المبتكرات:

وجه للنظرية عدد من أوجه النقد والتي يمكن أن نوردتها فيما يلي: أثبتت الأبحاث العلمية أن مراحل التبني الأفكار المستحدثة المبتكرات ليست محددة أو منفصلة عن بعضها البعض، بل إنها كثيرا ما تتداخل مع بعضها البعض.

¹ - حسن عماد مكاوي، د.ليلى حسين السيد،مرجع سابق ص 255.

الفصل الثاني : الاطار النظري

الفصل الثاني : الاطار النظري

1- ماهية الاتصال

1-1 تعريف الاتصال

2-1 انواع الاتصال

1-2-1 الاتصال الرسمي

أ- تعريف الاتصال الرسمي

ب- انواع الاتصال الرسمي

ج- الاتصال الغير رسمي

د- تعريف الاتصال الغير رسمي

و- اشكال الاتصال الغير رسمي

2- ماهية تكنولوجيا الاتصال الحديثة

1-2 نشأة وتطور تكنولوجيا الاتصال الحديثة

2-2 خصائص تكنولوجيا الاتصال الحديثة

3- الوظائف الإدارية للاتصال.

1-3 التخطيط

1-1-3 تعريف التخطيط

2-1-3 مستويات التخطيط

2-3 التنظيم

1-2-3 تعريف التنظيم

2-2-3 انواع التنظيم

3-3 الرقابة

1-3-3 تعريف الرقابة

2-3-3 مصادر الرقابة

1- ماهية الاتصال

1-1 تعريف الاتصال:

هو محور الخبرة الانسانية والاتصال يعني تبادل الافكار والمعلومات التي تتضمن الكلمات والصور والرسوم والرموز المختلفة، وإذا ايقنا بأهمية المعلومات باعتبارها احدى ركائز حياتنا المعاصرة، ومقوما اساسيا من مقومات الانتاج القومي، فإن هذه المعلومات تصبح بلا قيمة او فائدة اذ لم تصل إلى مريديها في الوقت المناسب وبالقدر المناسب.¹

توجد عدة تعريفات للاتصال منها: تعريف "كارل هوفلاند" ان الاتصال هو العملية التي يقدم خلالها القائم بالاتصال منبهات (رموز لغوية) لكي يعدل سلوك الافراد الاخرين (مستقبلي الرسالة).

ويرى "تشارا موريس" انا مصطلح "الاتصال" حين نستخدمه بشكل واسع النطاق فإنه يتناول اي ظرف يتوفر فيه مشاركة عدد من الأفراد في امر معين، ولكن موريس يقصر الاتصال على: (استخدام الرموز لكي تحقق شيوعا ومشاركة لها مغزى).

ويقول الباحث "جورج لندبرج" ان كلمة "الاتصال" تستخدم لتشير إلى التفاعل بواسطة العلامات والرموز، وتكون الرموز عبارة عن حركات او صور او لغة او اي شيء آخر تعمل كمنبه للسلوك.²

1-2 انواع الاتصال

أ. **الاتصال الرسمي:** من خلال خطوات السلطة الرسمية وأبعادها وتأخذ الاتصالات الرسمية ثلاثة اتجاهات أساسية وهي:

عند الاتصال بالرؤساء: تزويدهم بإجابات على طلباتهم، واعلامهم بالتقدم الذي وصل اليه المرؤوس، وطلب مساعدتهم في حل المشاكل وتزويدهم بالأفكار والاقتراحات لتحسين العمل للحصول على توضيحات لأوامرهم وتعليماتهم.

عند الاتصال بالنظراء (الزملاء غي العمل وفي نفس المستوى الوظيفي): لمشاركتهم الافكار من اجل تحسينات العمل ولتنسيق النشاطات معهم ولتزويدهم بالمساعدة التي قد يحتاجونها للاعتراف بهم كأفراد.

¹ ماهر عودة الشمالية، محمود عزت اللحام، مصطفى يوسف كافي، تكنولوجيا الاعلام والاتصال، دار الاعصار للنشر والتوزيع، ط1، عام 2015م، عمان، ص65.

² دكتور حسين عماد مكاي، دكتورة ليلي حسين السيد، الاتصال ونظرياته المعاصرة، الدار المصرية اللبنانية للنشر، ط1، عام 1998م، ص24.

عند الاتصال بالمرؤوسين: لإصدار اوامر او تعليمات وإقناعهم بأهمية التغييرات لتقسيم ادائهم للمدح، للمكافأة، ولتوضيح الاوامر، والتعليمات¹

ب- انواع الاتصال الرسمي:

الاتصال الصاعد: هي الاتصالات التي تجريها المستويات الاشرافية او العاملون مع المستويات الإدارية الاعلى منها اداريا، ويعبر هذا النوع من الاتصالات عن رغبات وافكار وآراء وشكاوي العاملين.

الاتصال الهابط: هي الاتصالات التي تجريها الإدارة مع مختلف العاملين في المنظمة وتأخذ طابعا رسميا، وتتدفق المعلومات من أعلى إلى أسفل على شكل توجيهات وتعليمات.

الاتصال الأفقي: هي الاتصالات التي تحدث بين الادارات والاقسام والوحدات والتي في مستوى اداري واحد بهدف تبادل المعلومات والتنسيق فيما بينها

الاتصال المائل: هي الاتصالات التي تحدث بين رؤساء الادارات ومرؤوسين لا يتبعونهم للتنسيق ومتابعة المشاريع لاختصار قنوات الاتصال²

ج- الاتصالات الغير رسمية: تتم خارج القنوات الرسمية المحددة للاتصال وتعتمد اساسا على مدى قوة العلاقة الشخصية التي تربط اجزاء التنظيم الإداري وبين اعضاءه، ويلجأ اليها العاملون لتسهيل الامور التنظيمية وتوفير الوقت في جمع المعلومات.³

يأخذ الاتصال الغير رسمي اشكل متعددة، وهو غالبا ما يكون في شكل دردشة بين الافراد، بصرف النظر عن مستوياتهم التنظيمية، وان كان غالبا ما يتم بين افراد ينتمون إلى نفس المستوى التنظيمي، فأشكال الاتصال الغير رسمي يمكن او توجد في بعض احالات الاتصال الرسمي، ومن اشكال الاتصال الغير رسمي نجد:

نموذج السلسلة: في هذا النموذج يقتصر الاتصال بين فردين فقط فالموقع يفرض قيود على عملية الاتصال حيث يتيح لكل طرف ان يتصل بطرف سابق له او اخر لاحق له من خلال هذا النمط تنتقل المعلومات على شكل سلسلة فكل فرد ينقل المعلومة إلى الذي يليه ويتبادل معه الحديث

¹ - محمد الفاتح محمود بشير المغرب، أصول الادارة والتنظيم، ط1، دار الحنان للنشر والتوزيع 2016، المملكة الأردنية الهاشمية، ص 111.

² - السعيد مبروك ابراهيم، الاتصال الاداري وادارة المعرفة بالمكتبات ومرافق المعلومات، ط1، 2013، دار الوفاء لعنوا الطباعة والنشر الإسكندرية، ص 116/117.

³ - محمد الفاتح محمود بشير المغرب، مرجع سبق ذكره، ص 111.

نموذج العنقود: وهو شكل من أشكال الاتصال الغير رسمي تأخذ شكل شبكة وتتميز بوجود طرف مركزي يتولى الاتصال بمجموعة من الاطراف مع افتراض ان كل طرف منها سيتولى الاتصال بأطراف اهرى معروفة ومحددة مسبقا، بحيث تنتشر المعلومات إلى الجميع

الإدارة بالتجوال: هو أسلوب يقدم على اساس تجوال المدير في المنظمة ويتبادل الأحاديث العفوية مع الآخرين، وتوجيههم بشكل غير رسمي، ويكثر هذا النوع في منظمات الأعمال الخدمائية مثل الفنادق والمستشفيات... الخ.

نموذج الاتصال في جميع الاتجاهات: حيث يتيح لكل طرف في المجموعة الاتصال بجميع الاطراف دون قيود وفي نفس الوقت ومن امثلة ذلك اجتماعات العمل التي تتم بين أعضاء الإدارة او القسم الواحد او فريق العمل المتكاملة حيث يتم تبادل الحديث مثل قبل بداية الاجتماع او بعد نهايته بغرض توضيح بعض المعلومات الخاصة بالاجتماع او مواضيع ذات طابع اجتماعي مثلا.¹

¹ . صالح مسعودي، لاتصال غير الرسمي وعلاقته بالأداء الوظيفي، دراسة ميدانية بمؤسسة روائح الورد كونيت الوادي، جامعة حمه لخضر 2017/2018، ص 37/36 .

2- ماهية تكنولوجيا الاتصال الحديثة

2-1 نشأة وتطور تكنولوجيا الاتصال الحديثة:

يعتمد المجتمع المنظم على الاتصال بمختلف أنواعه ومع تطور الوسائل الالكترونية الحديثة واستخدامها في المعالجة الرقمية للبيانات اصبحت ظاهرة الاتصال عن بعد شديدة الاهمية ويمكن تمييز انظمة الاتصال من خلال خمس ثورات:

الثورة الأولى: هي عندما استطاع الانسان ان يتكلم اذ اصبحت م الممكن ولأول مرة ان تجمع البشرية عن طريق الكلام حصيلة ابتكاراتها واكتشافاتها.

الثورة الثانية: حدثت هذه الثورة عندما اخترع السومريون اقدم طريقة للكتابة في العالم واستطاعوا الكتابة على الطين اللين، وذلك منذ حوالي 3600 سنة قبل الميلاد، حيث حفظت اللوح الطينية الفكر الاجتماعي والسياسي والفلسفي في مراحلها الأولى، ولقد استغرقت هاتين الثورتين الاتصاليتين معظم التاريخ البشري وكانت السمة الرئيسية لهذا العصر هي الفردية الاتصالية عبر هذا العصر الطويل.

الثورة الثالثة: ترتبط بظهور الطباعة في منتصف القرن الخامس عشر ويتفق معظم المؤرخين على ان "يوحنا جوتنبرج" هو اول من فكر في اختراع الطباعة بالحروف المعدنية المنفصلة وذلك منذ حوالي سنة 1436 ميلاد.¹

الثورة الرابعة: برزت معالم هذه الثورة الاتصالية خلال القرن التاسع عشر واكتمل نموها في النصف الأول من القرن العشرين، وتتميز هذه الثورة بظهور عدد كبير من وسائل الاتصال استجابة لعلاج بعض المشكلات الناجمة عن الثورة الصناعية.

وفي عام 1824م اكتشف العالم الانجليزي "وليم سترجون sturgeon" الموجات الكهرومغناطيسية واستطاع "صمويل مورس More" اختراع التلغراف عام 1937 استطاع "جرهام بل" ان يخترع التلفون لنقل الصوت البشري إلى مسافات بعيدة عام 1876م، وفي عام 1877 اخترع "توماس اديسون" جهاز الفوتوغراف Photograph ، ثم تمكن العالم الالمانى "اميل برنجز" في عام 1887 من ابتكار القرص المسطح "falte disc" الذي يستخدم في تسجيل الصوت وفي عام 1895 شاهد الجمهور الفرنسي اول العروض السينمائية ثم اصبحت السينما الناطقة عام 1928، وتمكن العالم الايطالى "جولينو ماركوني Marconi" من اختراع اللاسلكي عام 1896، وكانت تلك المرة الأولى التي ينتقل فيها الصوت إلى مسافات بعيدة دون استخدام الأسلاك، وكان الالمان والكنديون أول من

¹، ماهر عودة الشمالية، محمود عزت اللحام، مصطفى يوسف كافي، مرجع سبق ذكره، ص 67

بدأ في توجيه خدمات الراديو المنتظمة منذ عام 1919م، أما الـ التلفزيوني فقد بدأت تجارته في الولايات المتحدة الأمريكية منذ أواخر العشرينات في أول يوليو 1914 بدأت خدمات التلفزيون التجاري في الولايات المتحدة الأمريكية.

واكتسبت وسائل الاتصال الجماهيري أهمية كبيرة في القرن العشرين وخاصة الوسائل الالكترونية وباعتبارها قنوات أساسية للمعلومات والـ اخبار والترفيه واصبحت برامج التلفزيون تعكس قيم المجتمع وثقافته واساليبه، وعكست برامج الراديو اهتمامات الناس وقضاياهم الأساسية.¹

الثورة الخامسة: ظهرت في النصف الثاني من القرن العشرين من خلال اندماج ظاهرة تفجر المعلومات وتطور وسائل الاتصال وتعدد اساليبه وقد تمثل المظهر البارز لتفجر المعلومات في استخدام الحاسب الالكتروني في تخزين استرجاع خلاصة ما أنتجه الفكر البشري في حيز صغي للغاية، وبسرعة فائقة كما تمثلت ثورة الاتصال الخامسة في استخدام الأقمار الصناعية، وشبكة الإنترنت لنقل البيانات والصور والرسوم والصوت عبر الدول والقارات بطريقة فورية.

كذلك اتاحت التكنولوجيا ظهور خدمات عديدة ومتنوعة لتلبية حاجات الأفراد إلى المعلومات والترفيه مثل الاتصال الكابلي والحاسبات الشخصية المتنقلة والاليف الضوئية والاتصالات الرقمية وادى ذلك إلى ظهور خدمات الاتصال الجديدة مثل التلفزيون الكابلي والتلفزيون منخفض القوة والـ فيديو كانت، والفيديو سيك، والفيديو نكس والتيليكس، والاتصال المباشر، وعقد المؤتمرات عن بعد والبريد الإلكتروني.²

2-2 خصائص تكنولوجيا الاتصال الحديثة:

تتمثل سمات تكنولوجيا الاتصال الحديثة في :

• التفاعلية: وتطلق هذه السمة على الدرجة التي يكون فيها للمشاركين في عملية الاتصال، وذلك لوجود سلسلة من الافعال الاتصالية فالمرس يستقبل ويرسل في الوقت نفسه، وكذلك المستقبل ومثال ذلك بعض الوسائل التي يوجد فيها تفاعل بين المستخدم والمرسل مثل الهاتف، التلفاز التفاعلي، المؤتمرات عن بعد وغيرها كالحاسوب الذي يستخدم في الاتصال.³

¹ ، ماهر عودة الشمالية وآخرين، مرجع سبق ذكره، ص 67.

² المرجع نفسه، ص 67.

³ حديد يوسف ، براهمة نصيرة ، تكنولوجيا الاتصال الحديثة واختراق الخصوصية الثقافية للأسرة الحضرية الجزائرية، مجلة العلوم الانسانية والاجتماعية ، العدد17، ديسمبر 2014، ص 263

•اللاتزامنية: (عدم الارتباط بعنصر الوقت) : وتعني إمكانية إرسال الرسائل واستقبالها في وقت مناسب للفرد المستخدم، ولا تتطلب من كل المشاركين أن يستخدموا النظام في الوقت نفسه

•الاجماهيرية: هي إمكانية مشاركة عدد مختار من الأشخاص والجهات في الحصول على رساله لشخص واحد أو نفس الرسالة، بمعنى الاحتفاظ بنموذج واحد من المعلومات او مجموعة محددة من الأشخاص دفعة واحدة بصورة سهلة وسريعة، دون الحاجة لتوجيهها إلى جماهير ضخمة¹

•الانتشار والعالمية: يقصد بها الشيوخ والانتظار الأكبر عدد ممكن من مستخدمي أدوات تكنولوجيا الاتصال الحديثة، كما تشير العالمية إلى التدفق الكبير للمعلومات وتخطي الحدود الجغرافيا والعالمية .

•قابلية التوجه نحو التصفير، قابلية التحرك أو الحركية:

تتجه رسائل الاتصال الجماهيرية في ظل الثورة إلى رسائل صغيرة يمكن نقلها من مكان إلى آخر، والشكل الذي يتلاءم وظروف مستهلك هذا العصر الذي يتميز بكثرة التنقل والتحرك، عكس مستهلك العقود الماضية الذي اتسم بالسكن والثبات، ومن الأمثلة عن هذه الوسائل الجديدة: تلفزيون الجيب، الهاتف النقال، الحاسوب النقال المزود بطابعة إلكترونية

•الكونية: البيئة الأساسية الجديدة لوسائل الاتصال هي بيئة عالمية دولية حتى تستطيع المعلومة أن تتبع المسارات المعقدة تعقد المسالك التي يتحقق عليها رأس المال الكترونيًا عبر الحدود الدولية جيئة وذهابا من أقصى مكان في الأرض إلى أدناه في أجزاء على الألف من الثانية إلى جانب تتبعها مسار الأحداث الدولية في أي مكان من العالم

•اللامركزية: هي خاصية تسمح باستقلالية تكنولوجية المعلومات والاتصالات، فالإنترنت مثلا تتمتع باستمرارية عملها في كل الأحوال، فلا يمكن لأي جهة أن تعطلها على مستوى العالم²

•تحديد المستفيد: تعني هذه السمة إن المعلومات التي تتبادل سوف تكون محددة الغرض، أن هناك درجة من التحكم في المعرفة المستفيد الحقيقي من معلومات معينة دون غيرها، وهذه السمة أفرزتها تكنولوجيا الاتصالات الممثلة بإحدى أنظمة البريد الإلكتروني ألا وهو(البريد الخادمة) التي تتيح للمشارك بها مجالًا واسعًا للتحكم بكمية المعلومات المرغوب ونوعيته، ويقوم بهذه الخدمة شخص يدعى (المنسق) الذي يقوم بترتيب هذه العملية عن

¹ عبد الفتاح ابراهيم عبد النبي، تكنولوجيا الاتصال والثقافة بين النظرية والتطبيق ، ط1، عام 1990 العربي للنشر والتوزيع، القاهرة ص72

² وسام صالح بالسباعين، ثورة الاتصال الحديثة ، ط1، 2016، الكتب الحديث للنشر والتوزيع، الاردن ص15/16.

طريق معرفة رغبات المستفيدين وحاجاتهم من المعلومات وتجهيزهم بها عن طريق (صناديق البريد الإلكترونية) الخاص بكل مشترك لقاء اشتراك شهري أو سنوي يدفع لقاء هذا.¹

3- الوظائف الإدارية

من الوظائف الإدارية نجد التخطيط، التنظيم، الرقابة.

3-1-1 التخطيط:

3-1-1-1 تعريف التخطيط: كوظيفة ادارية ينطوي على تحديد الأهداف ورسم السياسات ووضع البرامج والإجراءات والتنبؤ بالظروف المستقبلية، وذلك لحل مشكلة معينة او اتخاذ قرار في موقف معين او لإنجاز عمل ما.

يعرفه هنري على انه التنبؤ للمستقبل والاستعداد له. كما يعرفه البعض بأنه جمع الحقائق والمعلومات التي تساعد على تحديد الأعمال الضرورية لتحقيق النتائج المرغوب فيها.²

3-1-2 مستويات التخطيط.

المستور الاستراتيجي: يتم في هذا النوع من التخطيط رسم الأهداف العامة للمنظمة على المدى الطويل ويتم التركيز على المتغيرات الخارجية التي تحيط بالمنظمة في القرارات الرئيسية بالمنظمة. ويتم على مستوى الإدارة العليا.

المستوى التكتيكي: يقوم بهذا النوع من التخطيط الإدارة الوسطى، حيث يركز المديرون على المهام وبرامج الإنتاج والاحتياجات المالية والبشرية على الاقسام الوظيفية، مثل خطة الإنتاج، خطة التسويق... الخ، لذي نرى انها قصيرة المدى تستخدم لتنفيذ الاستراتيجيات وتغطي فترة زمنية متوسطة.

التخطيط التشغيلي: ويركز هذا النوع من التخطيط على برامج العمل والتي عادة ما تكون في المدى القصير اقل من سنة (شهور، اسابيع، ايام) على سبيل المثال في الانتاج، تسليم البطاقة توضع من جانب الإدارة لتشكيل وتحديد ما يجب القيام به بشكل تفصيلي.³

¹ وسام صالح بالسباعين، مرجع سبق ذكره ص16

² السعيد مبروك ابراهيم، مرجع سبق ذكره، ص70.

³ محمد الفاتح محمود بشير المغربي، مرجع سبق ذكره، ص67

3-2 التنظيم

3-2-1 تعريف التنظيم: عرف على انه عبارة عن تجميع الانشطة اللازمة للوصول للأهداف وتخصيص كل مجموعة من هذه الانشطة إلى مدير معين مع منحه السلطة اللازمة للإشراف على هذه الانشطة، بالإضافة إلى توفير النسق الأفقي والرأسي في هيكل المنظمة.¹

3-2-2 انواع التنظيم:

التنظيم الرسمي: وينقسم إلى :

التنظيم الرأسي: وهو اقدم اساليب التنظيم حيث استخدم في الجيوش منذ الازل فإنه يطلق عليه احيانا التنظيم العسكري، يمتاز هذا النمط بالبساطة ووضوح الاجهزة والافراد والعلاقات بالإضافة إلى السرعة في تنفيذ الأوامر والتعليمات ويحقق فيه مبدأ السلطة الآمرة، حيث يتلقى الافراد الاوامر من شخص واحد.

التنظيم الوظيفي: يتميز بالتركيز على التخصص في النشاط او الوظائف داخل المنشأة اذ تختص كل وحدة ادارية بنشاط وظيفي محدد المعالم تمارسه حتى ولو كان ضمن مجال العمل عند وحدات اخرى

التنظيم الرأسي الوظيفي: ما يسميه البعض بالتنظيم الرأسي الاستشاري وهو يجمع بين النوعين السابقين محققا مزاياها ومتفاديا اهم العيوب في كل منها، وفي هذا النمط يستعان بالاستشاريين الفنيين والأخصائيين قبل اتخاذ القرار .

التنظيم الغير رسمي: ينقسم إلى

مصادر التنظيم الغير رسمي: والتي تتكون هي ايضا من :

الصلة الشخصية: تتمثل في العلاقات التي تربط الناس ببعضهم البعض لأسباب مثل المهنة التي تجمع بين عدد من العاملين في عدد المنشآت او في وحدة إدارية داخل منشأة ادارية واحدة.

الصلة الوظيفية: هي التي تنشأ بين الأشخاص في تنظيم ما او أشخاص آخرين داخل ذات التنظيم او خارجه بسبب علاقات عمل مباشرة بينهم. ومن مثال ذلك ان يكون الشخص خبيرا او مراقبا ماليا... الخ.²

¹ السعيد مبروك ابراهيم،، المرج سبق ذكره ص70.

² محمد الفاتح محمود بشير المغربي، مرجع سبق ذكره،ص 68

مركز النفوذ: في كثر من الحالات نجد أن بعض أعضاء الجماعات يتمتعون بنفوذ خاصة يفرضونها على باقي أعضاء الجماعة كأن يكون أحدهم قريباً لرئيسها أو يتمتع بعلم أو مال يجذب الناس نحوه.

3-3 الرقابة الإداري ة:

1-3-3 تعريف الرقابة: هي أنشطة تنظيمية منهجية تهدف إلى جعل الأنظمة والأنشطة المختلفة والخطط والنتائج منسجمة مع التوقعات والمعايير المستهدفة وفي حال وجود انحرافات تؤثر الأسباب وتتخذ الإجراءات التصحيحية اللازمة، وبدون هذه الأنشطة النظامية لا تستطيع المنظمة معرفة مواطن الخلل في أدائها ومقارنة بالأهداف المحددة مسبقاً ، بعبارة أخرى فإن الرقابة تركز على مقارنة ما هو حاصل فعلاً على أرض الواقع عند التنفيذ بما تم إقراره في الخطط مسبقاً. والرقابة هي البوصلة التي تحافظ على مسار المنظمة واتجاهها الصحيح.¹

2-3-3 مصادر الرقابة الإدارية

داخلية: أو ما يطلق عليها بالذاتية وهي الدعامة الرئيسية لكل أعمال الرقابة لأنها تعني قيام وحدات الإدارة نفسها بالرقابة على أنشطتها وأدائها. وأي رقيب خارجي لابد أن يعجز عن تفصي كل نواحي القصور أو أن يكشف عن أسبابها ما لم تكن وحدات الإدارة نفسها منظمة بالشكل الذي يمكنها من ذلك.

خارجية: تمارس في المملكة العربية السعودية هيئات وأجهزة رقابة متخصصة تتبع مستوى الإدارة العليا، وعادة تعطي هذه الأجهزة الرقابية الضمانات التي تمكنها من أداء وظيفتها، وتتمتع بدرجة عالية من الاستقلال المالي والإداري.²

¹ صالح مهدي محسن العامري، طاهر محسن منصور الغابي، الإدارة والأعمال، ط2، 2008، دار وائل للنشر والتوزيع، الأردن، ص 229.

² محمد الفاتح محمود بشير المغرب، مرجع سبق ذكره، ص 70

الفصل الثالث : الاطار التطبيقي

الفصل الثالث :

الإطار التطبيقي للدراسة

- 1- تحليل البيانات و تفسيرها
- 2- نتائج الدراسة
- 3- مقارنة النتائج بتساؤلات الدراسة
- 4- مقارنة النتائج بالدراسات السابقة

1- تحليل البيانات و تفسيرها

1-1 المحور الاول : البيانات الشخصية :

جدول رقم 01 يمثل متغير الجنس عند افراد العينة .

متغير الجنس	التكرار	النسبة المئوية
ذكر	23	38.33%
انثى	37	61.66%
المجموع	60	100%

من خلال الجدول الموضح اعلاه تبين ان من مجموع افراد العينة محل البحث 38.33% يمثلون الذكور و 61.66% منهم يمثلون الاناث . و هذا ما هو سائد في اغلب الادارات اذ يطغى العنصر النسوي على الذكوري كما ان هذا ما توصل اليه اغلب الباحثين في الدراسات السابقة المشار اليها في هذه الدراسة.

جدول رقم 02 يمثل متغير السن .

متغير السن	التكرارات	النسبة المئوية
من 21 إلى 30 سنة	10	16.66%
من 31 إلى 40 سنة	35	58.33%
من 41 إلى 50 سنة	10	16.66%
من 51 إلى 60 سنة	05	08.33%
المجموع	60	100%

يوضح الجدول ان نسبة افراد العينة الذين يتراوح سنهم من 21 إلى 30 سنة يمثلون 16.66% و 58.33% بالنسبة للفئة بين 31 سنة و 40 سنة . و بنسبة 16.66% لفئة 41 سنة إلى غاية 50 سنة، اما بالنسبة للفئة الاخيرة من 51 سن إلى غاية 60 فهي تمثل 08.33% من مجموع مفردات البحث. و عليه فان الشباب بمجموع 74.99% . و هذا منطقي بكون التوجه العام لسياسة الدولة في توظيف خريجي الجامعات في اطار عقود ما قبل التشغيل و الحد من البطالة و هذا توصل اليه اغلب الباحثين في الدراسات السابقة بصفة نسبية.

جدول رقم 03 يمثل المستوى التعليمي

متغير المستوى التعليمي	التكرارات	النسبة المئوية
ليسانس	22	36.66%
ماستر	31	51.66%
دكتوراه	3	05%
آخر	4	06.66%
المجموع	60	% 100

القراءة الاولى لجدول المستوى التعليمي لعينات الدراسة تفيد بان 36.66 % ذوي شهادة ليسانس و 51.66% حاملين لشهادة ماستر فيما كانت نسبة 05% لحاملي الدكتوراه ما يفيد بان الاغلبية الساحقة للموظفين ذوي شهادات عليا فيما سجل نسبة 06.66% لمن لهم اجابات اخرى و تتمثل فيم لهم شهادة الدراسات التطبيقية و خريجو المدرسة الوطنية للإدارة التي تمثل خزان لمختلف الادارات و القطاعات الإدارية بتكوين عالي و متخصص.

جدول رقم 04 يمثل الخبرة المهنية .

متغير السن	التكرارات	النسبة المئوية
اقل من 10 سنوات	30	%50
من 10 إلى 20 سنة	15	%25
من 20 إلى 30 سنة	11	%18.33
من 30 سنة فما فوق	4	%06.66
المجموع	60	% 100

تفيد البيانات الموضحة في الجدول و الخاصة بالخبرة المهنية لافراد العينة ان 50% منهم لديهم خبرة مهنية اقل من 10 سنوات و 25% لديهم خبرة بين 10 إلى 20 سنة فيما سجل نسبة 18.33% لمن لديهم خبرة مهنية بين 20 و 30 سنة لتليها في الاخير نسبة 06.66% لديهم خبرة مهنية اكبر من 30 سنة و يرجع انخفاض هذه النسبة لكون الاغلبية من الموظفين ذوي خبرة تفوق 30 قد احيلوا على التقاعد او بطلب منهم خصوصا و التغييرات التي مست قانون العمل منذ سنة 2016 في حين تمثل فئة الشباب الاغلبية الساحقة و هو واضح و هو في اطار سياسة القضاء على البطالة و ادماج عقود ما قبل التشغيل الجارية حاليا على دفعات .

1-2 المحور الثاني : ادراج الوسائل التكنولوجية الحديثة للعمل بين موظفي ولاية خنشلة.

جدول رقم 05 يمثل مدى توفر مصالحي الولاية على وسائل تكنولوجية داخل المكاتب .

العبارة	التكرارات	النسبة المئوية
غالبا	40	66.66%
احيانا	20	33.33%
نادرا	00	00.00%
اطلاقا	00	00.00%
المجموع	60	100%

تفبين النسب المتحل عليها من خلال الجدول اعلاه بان توفر الوسائل التكنولوجية على مستوى مكاتب موظفي عينات الدراسة متوفرة بنسبة مطلقة اذ سجل 66.66% لمن لهم اجابة بغالبا و 33.33% لمن كانت اجابتهم باحيانا كما ان الجداول التالية ستفسر لنا طبيعة هذه الوسائل و التعرف على نسب تواجدها بالتحديد.

جدول رقم 06 يمثل استخدام مفردات العينة للوسائل التكنولوجية المتاحة داخل المكتب .

العبارة	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	60	100%
لا	00	00.00%
المجموع	60	100%

بعدها تأكدنا من تواجد الوسائل التكنولوجية في المكاتب الإدارية لجل موظفي الولاية ، الجدول اعلاه يبين نسبة استخدام هذه الوسائل اذ سجل نسبة 100% و هي نسبة مطابقة لنتائج الدراسة السابعة للباحثين حمزة جليل و بلطاس فوزية و بنفس النسبة بالصفحة 164. فيما سجل نسبة كبيرة ايضا في باقي الدراسات بما يفيد بان استخدام هذه الوسائل يضمن ربح الوقت و الجهد و جودة الأداء¹.

¹ - حمزة جليل و بلطاس فوزية، استخدام تكنولوجيا الاتصال و المعلومات في الإدارة المحلية دراسة ميدانية بمديرية الثقافة لولاية جيجل، 2017-2018، ص 164.

جدول رقم 07 يمثل وسائل الاتصال المتاحة داخل المكتب عند افراد العينة .

العبرة	التكرارات	النسبة المئوية
هاتف	60	20.68 %
فاكس	4	01.37 %
تطبيق الكتروني	45	15.51 %
جهاز اعلام آلي	60	20.68 %
شبكة الانترنت	53	18.27 %
شبكة الانترنت	48	16.55 %
اخرى	20	06.89 %
المجموع	290	100 %

من خلال البيانات المتحصل عليها من مجموع التكرارات المشاهدة المقدرة بـ: 290 تكرار نظري من مجموع التكرارات الفعلية الاصلية 60 و المتعلقة بطبيعة الوسائل التكنولوجية المتواجدة في مكاتب المبحوثين تحصلنا على النسب الآتية : بالنسبة للهاتف سجل بتكرار نظري نسبة 20.68% و بالرجوع إلى عينات الدراسة فان هذه الوسيلة ترافق كل الموظفين¹ في مكاتبهم و بنسبة 01.37% للفاكس بحضور قليل جدا بالمقارنة مع باقي الوسائل الاخرى و هذا راجع لكون هذه الوسيلة محصورة عند رؤساء المصالح فقط دون غيرهم فيما سجل نسبة 15.51% للتطبيقات الالكترونية بمجموع تكرارات يساوي 45 تكرار من اجوبة المبحوثين اذ اصبحت مصالح الولاية و الوصاية التابعة لها تعتمد كثيرا على المبرمجين و المختصين في الإعلام الآلي لوضع تطبيقات خاصة بكل ملف اداري للمتابعة و التنسيق و هذا ما لم يتم تسجيله في باقي الدراسة العلمية التي سبق و التطرق لها. اجزة الإعلام الآلي هي الاخرى حاضرة بنسبة 20.68% و هي حاضرت ايضا داخل مكاتب جميع مفردات البحث و يرجع هذا للمهام المطلوبة التي تقتضي وجود هذا الجهاز لتأديتها اذا لوحظ ان جميع الموظفين يجيدون استخدامهم بطريقة سهلة، فيما سجل نسبة 18.27% لحضور تقنية الانترنت ضمن الشبكة المتوفرة بالولاية بمجموع 53 تكرار نظري من مجموع العينة و هذا ما يعطي انطباع بان هناك فئة كبيرة من افراد العينة لهم حرية الولوج للانترنت من مكاتبهم سواء للبحث عن معلومة او التواصل لغرض مهني فيما بينهم و سجلت شبكة الانترنت حضورها بدرج اقل من الانترنت بنسبة 16.89% التي تستخدم حسب ما لاحظناه للتواصل فيما بين الموظفين و مصالح الوصاية و التي تتضمن العناوين الالكترونية للبلديات و الدوائر و كذا مصالح الوزارة فيما سجلت نسبة 06.89% للوسائل الاخرى و كون السؤال كان في شكل خيارات و مفتوح لمفردات البحث في حالة تواجد

تقنيات اتصال حديثة مستخدمة فقد مثلت هذه التقنية السمات بـ: pronto للاتصال فيما بين الموظفين و المسؤولين و هو عبارة عن رابط الكتروني تم استحدثه و تطويره من طرف مصالح مديرية الاتصالات السلكية و اللاسلكية يكون بنسخة خاصة بجهاز الإعلام الآلي و نسخة اخرى على الهواتف الذكية تتيح التواصل و ارسال الملفات بين الموظفين و مسؤولي الولاية، هذه الاخيرة لم يتم تسجيلها ايضا في باقي الدراسات لانها كانت من اجتهاد خاص من مصالح المذكورة لإنشائها و نظرا للحاجة الملحة تم تنصيبها منذ سنة 2021 و انتشر العمل بها على مستوى جميع مصالح الولاية و الهيئات التابعة لها.

جدول رقم 08 ما اذا كانت هناك ارساليات ادارية تفرض العمل بهذه الوسائل التكنولوجية الحديثة .

النسبة المئوية	التكرارات	العبارة
100%	60	نعم
00.00%	00	لا
100 %	60	المجموع

من خلال الجدول تبين انه حقيقة هناك ارساليات تفرض العمل بوسائل التكنولوجيا الحديثة للتواصل و تادية المهام الإدارية المطلوبة و هذا ما يشير إلى الاعتماد بصفة رسمية على الوسائل التكنولوجية المتوفرة او التي طلب العمل بها اذ كانت نسبة الإجابة 100% لهذا الخصوص، و هي الاخرى احدى النقاط التي لم تتطرق لها الدراسات السابقة لوجود ارساليات تتضمن ضرورة العمل عبر الوسائل التكنولوجية الحديثة و من خلال تواجدها لاحظنا برقيات رسمية من مصالح الوزارة تطلب الرد المستعجل على احد الوضعيات الاحصائية عبر الرابط الالكتروني ضمن الشبكة المحلية انترانت التابع للوزارة .

جدول رقم 08-01 في حالة الإجابة بنعم لوجود ارساليات تفرض العمل بهذه الوسائل التكنولوجية و ماهية هذه الوسائل الموصى بها.

النسبة المئوية	التكرارات	العبرة
00.00%	00	هاتف
31.84%	50	فاكس
28.66%	45	تطبيق الكتروني
00.00%	00	شبكة الانترنت
28.66%	45	شبكة الانترنت
10.82%	17	اخرى
100%	157	المجموع

تفيد الاحصائيات المسجلة من خلال التكرارات المشاهدة المقدره بـ: 157 تكرار في الجدول اعلاه بان الفاكس كان اكثر الوسائل التي تكون محل طلب من طرف المسؤولين للرد على المراسلات و هذا بنسبة 31.84 % لان الوسيلة الورقية في التعامل بين المصالح الإدارية لا تزال مطلوبة و بنسبة كبيرة كون الملف المرسل عبر الفاكس يطلب كنسخة ورقية فيما بعد و يستهلك ورق العمل العادي و ورق الفاكس، فيما كانت نسبة 28.66 % للتطبيقات الالكترونية المخصصة لكل ملف اداري على حدى و بنفس النسبة لشبكة الانترنت و هذا للحماية التي توفرها هذه التكنولوجيا بالمقارنة مع شبكة الانترنت، و سجل بنسبة 10.82 % للوسائل الاخرى و المتمثلة في الرابط الالكتروني pronto كون هذه الوسائل تتيح السرعة في الرد و الدقة في العمل المطلوب.

جدول رقم 09 يمثل ما اذا كانت وسائل التكنولوجيا المتاحة تساهم في الرفع من المعارف الوظيفية.

النسبة المئوية	التكرارات	العبرة
76.66%	46	غالبا
30%	18	احيانا
06.66%	4	نادرا
00.00%	00	اطلاقا
100%	60	المجموع

توصلنا من خلال الاحصائيات في الجدول اعلاه بان نسبة 76.66% من المبحوثين غالبا ما تساهم وسائل التكنولوجيا المتاحة في الرفع من معارفهم الوظيفية فيما سجل نسبة 30 % بالنسبة للفئة التي

جاوبت باحيانا، و بنسبة اقل للفئة التي ترى بأنها نادرا ما تتيح من الرفع في معارفهم بـ 06.66% فيما سجلت نسبة 00.00% لفئة الاخيرة بجواب اطلاقا هذا ما يعطي تفسيراً بان الوسائل التكنولوجية تستخدم بوجهين ايجابيين في آن واحد من جهة فهي توفر الوقت و الجهد و من جهة اخرى تساعد على الرفع من مستوى معارف المستخدمين و هذا ما توصلت اليه الدراسة الثالثة للباحث شريخي عيسى بنسبة اجمالية للهدف نفسة و هذا بـ: 69%¹.

جدول رقم 10 يمثل مدى مساعدة الوسائل المتاحة من مستوى الأداء

النسبة المئوية	التكرارات	العبارة
46.66%	28	نعم
15%	9	لا
38.33%	23	إلى حد ما
100%	60	المجموع

من خلال الاحصائيات المتوصل اليها في الجدول تبين ان 46.66% من المبحوثين تساعدهم الوسائل التكنولوجية المتاحة في الرفع من مستوى آدائهم فيما كانت نسبة الإجابة بلا تمثل 15% و 38.33% كانت اجابتهم إلى حد ما ، بالنسبة للاختلاف في الإجابة يرجع إلى كون بعض الموظفين لا يحبذون العمل على الوسائل التكنولوجية تماما و هم فئة قليلة بالمقارنة مع باقي الفئات حسب النتائج المتوصل لها .

جدول رقم 11 يمثل سعي الإدارة إلى ربح الوقت و الجهد بالعمل بهذه الوسائل .

النسبة المئوية	التكرارات	العبارة
85%	51	نعم
03.33%	2	لا
11.66%	7	إلى حد ما
100%	60	المجموع

يتضح من خلال الاحصائيات اعلاه بان 85% من افراد العينة ترى بان الإدارة تسعى إلى ربح الوقت و الجهد من خلال العمل عبر هذه الوسائل و من كان لهم رأي مخالف من مفردات البحث تمثلهم نسبة 03.33% فيما سجل نسبة 11.66% من اجاب إلى حد ما و عليه فان التوافق في ذهنية التسيير عند المسؤولين و الموظفين هو ما يفسر لنا نسبة 85% اي بالاعلبية الساحقة اما الفئة

¹- شريخي عيسى تحت عنوان دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في اطار الرقابة على التحصيل الضريبي -دراسة حالة بمركز الضرائب ولاية برج بوعرييج، الجزائر، 2019-2020، ص 121.

التي ترى عكس ذلك قد تكون لها اعتبارات اخرى كأنقطاع التيار الكهربائي او عدم توفر هذه الاجهزة المطلوبة اطلاقا داخل المكتب .

2-1 المحور الثالث : حضور التكنولوجيا الحديثة في التخطيط الإداري بين موظفي الولاية

جدول رقم 12 يمثل كيف تساعد التكنولوجيا الحديثة على استخدامها في التخطيط

النسبة المئوية	التكرارات	العبرة
55.05%	49	الحصول على معلومات من الموظفين
37%	33	مواكبة تغيرات المحيط
02.24%	2	التعرف على تطلعات الجمهور المستهدف
05.61%	5	معرفة وضعية السوق
100%	89	المجموع

تفيد الاحصائيات إلى ان نسبة 55.05 % من التكرارات النظرية المحصلة من المبحوثين و التي بان التكنولوجيا الحديثة تساعدهم في التخطيط من خلال الحصول على معلومات من الموظفين كانت هذه النسبة الاكبر من بين باقي الاحتمالات لان اغلبية الموظفين في العمل الإداري بين مصالح الولاية و البلديات و الدوائر التي تعمل تحت اشراف سلطة الوالي و بنسبة 37% لمواكبة تغيرات المحيط فيما كانت نسبة 02.24% للتعرف على تطلعات الجمهور المستهدف و هذا لأنها قلما تكون في الوسط المهني في حين سجل نسبة 05.61 % لمعرفة وضعية السوق و هي الاخرى لا تكون بكثرة في العمل الإداري

جدول رقم 13 يمثل زيادة التكنولوجيا الحديثة من اهتمام الرؤساء باقتراح المرؤوسين في عملية التخطيط .

النسبة المئوية	التكرارات	العبرة
63.33%	38	نعم
36.66%	22	لا
100%	60	المجموع

يوضح الجدول ان نسبة 63.33% من افراد العينة مع ان التكنولوجيا الحديثة تزيد من اهتمام الرؤساء باقتراح المرؤوسين في عملية التخطيط ام نسبة 36.66% ترى عكس ذلك و تعود النسبة المرتفعة نوعا ما للمؤيدين لكون رتبهم العليا التي تسمح لهم باقتراح مخططات و توجهات لعملية التنظيم و التسيير و خاصتا الاسلاك التي تفوق الصنف 11 فما فوق و الذين يشغلون مناصب عليا

سواء هيكلية او تنظيمية و هذا ما تتوافق معه دراستنا و الدراسة السابقة الثانية للباحثة كتاف كريمة
بالصفحة 362 .¹

جدول رقم 14 يمثل تشجيع العينة محل البحث الإدارة للتخطيط بالمشاركة باستخدام الشبكات
التكنولوجية

النسبة المئوية	التكرارات	العبارة
55 %	33	نعم
23.33 %	14	لا
21.66 %	13	نوعا ما
100 %	60	المجموع

توضح البيانات في الجدول بان افراد العينة الذين يشجعون الإدارة على اشراك الإدارة للوسائل
التكنولوجية الحديثة في عملية التخطيط بنسبة 55% و هم الفئة المعروفة بشغفها في العطاء داخل
الإدارة و هم في الغالب كما سبق و اشرنا ذوي رتب و مناصب عليا و من هم من فئة الشباب الذي
يكون في اوج عطائه اذ يميل هؤلاء إلى مشاركة الرؤساء في التخطيط و التنظيم في حين كانت
اجابة البعض منهم بالنفي بنسبة 23.33% و هذه تمثل تمثلا كبيرا السن الذين اصبح منحنى
عطائهم في اتجاه الركود او الانحدار و لا يولون اهمية كبيرة لتشجيع الإدارة على اشراك الوسائل
التكنولوجية الحديثة في عملية التخطيط ، في حين كانت اجابات البقية من افراد العينة بنوعا ما و
هذا بنسبة 21.66% اذ يمثل هؤلاء الفئة الوسطية من بين الفئتين المذكورتين اعلا.

جدول رقم 14-01 في حالة الإجابة بنعم بالنسبة لفوائد المشاركة في التخطيط

النسبة المئوية	التكرارات	العبارة
20 %	13	تحديد الأهداف بدقة
43.07 %	28	تشخيص وضعية الإدارة الحالية
03.07 %	2	الاستفادة من آراء المشاركين
33.84 %	22	تحديد أفضل وسيلة لتحقيق الهدف
100 %	65	المجموع

تفيد الاحصائيات في الجدول بان المبحوثين الذين كانت لهم الإجابة بنعم يصرحون بان من فوائد
المشاركة في التخطيط تحديد الاهداف بدقة بنسبة 20 % من التكرار المشاهد لافراد العينة و هذا

1_ كريمة كتاف ، دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في انتشار تطبيق الإدارة الالكترونية داخل المؤسسة الجامعية - دراسة ميدانية بجامعة فرحات عباس 01 و لمين دباغين 02.الجزائر ،ص

يساعد الإدارة العليا في رسم التوجهات و الخطط، كما سجل نسبة 43.07% بالنسبة لتشخيص وضعية الإدارة الحالية و يرجع ارتفاع هذا الخيار بهذا الشكل لكون الوسائل التكنولوجية تعتبر الاسرع و هي التي تختزل الجهد و الوقت اللازم لعمل تشخيص شامل للوضعية المراد التعرف عليها في حين كانت اختيارات هذه الفئة و بنسبة قليلة موجهة لفائدة الاستفادة من آراء المشاركين بنسبة 03.07% في حين كان الخيار الرابع لتحديد افضل وسيلة لتحقيق الهدف بنسبة 33.84% في المرتبة الثانية وهذا راجع لما توفر هذه الوسائل من سرعة في انجاز الاهداف و الأعمال المطلوبة على غرار الطريقة اليدوية التقليدية.

جدول رقم 15 يمثل المراحل التي تظهر الحاجة اكثر لاستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة .

النسبة المئوية	التكرارات	العبرة
28.33 %	17	مرحلة جمع المعلومات
16.66 %	10	مرحلة تحديد الأهداف
03.33 %	2	مرحلة اختيار البدائل
43.33 %	26	مرحلة تنفيذ الخطة
08.33 %	5	مرحلة متابعة الخطة
100 %	60	المجموع

يبين الجدول اعلاه من خلال الاحصائيات المدرجة به بان الحاجة اكثر لاستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة تزيد عند مرحلة تنفيذ الخطة بنسبة 43.33 % امن اجابات المبحوثين و هذا لسهولة استخدامها عند اغلب المبحوثين و مرونة البيانات المدرجة و بدرجة اقل مرحلة جمع المعلومات بنسبة 28.33% وهذا يرجع لتوفر العديد من الوسائل المتاحة لجمع المعلومات كالهاتف و الفاكس و حتى الاتصال الشخصي عبر الاجتماعات في حين كان نسبة مرحلة تحديد الاهداف تمثل 16.66 % بشكل دون المتوسط عن باقي النسب الاخرى لتاتي نسبة مرحلة متابعة الخطة بشكل ضعيف بالمقارنة مع باقي النسب ما يمثل 08.33 % و بنسبة اقل بكثير مرحلة اختيار البدائل بـ 03.33% و هذا راجع للتوجه العام للمسؤولين في الوصول للمعلومة و تنفيذ الخطة كاولوية عن باقي الحاجات.

جدول رقم 16 يمثل تأثير المشاركة في التخطيط عبر تكنولوجيا الاتصال الحديثة على الموظفين.

النسبة المئوية	التكرارات	العبرة
11.66 %	7	رفع معنوياتهم
20 %	12	تزيد شعورهم بالانتماء للمؤسسة دائما
36.66 %	22	تزيد من الرضا الوظيفي لديهم
31.66 %	19	تحفزهم على الأداء الجيد
100 %	60	المجموع

تبين الاحصائيات المدرجة في الجدول بان تأثير التكنولوجيا الحديثة في التخطيط على الموظفين يمثل و بنسبة كبيرة في زيادة الرضا الوظيفي لديهم بما يقارب 36.66% و بنسبة اقل بقليل بالنسبة لتحفيزهم على الاداء الجيد و هذا بنسبة 31.66% و تمثل هذه النسبة المرتفعة عن باقي الخيارات بريح الجهد و الوقت الذي توفره هذه الوسائل في تنفيذ الأعمال المطلوبة بدلا من الطريقة اليدوية التي تعتبر متعبة نوعا ما في حين سجلنا من خلال اجابات المحوثين بان نسبة 20% منهم تآثر التكنولوجيا فيهم من خلال زيادة شعورهم بالانتماء دائما للتنظيم و هذا يفسر مكانتهم المهمة و لو انها بنسبة قليلة كون الوسائل المتاحة اغلب الموظفين يملكون مهارات التحكم بها في حين سجلنا نسبة 11.66% عند خيار تآثر التكنولوجيا في الرفع من معنوياتهم و يعود انخفاض هذه النسبة كون الموظف يحتاج إلى اشياء اخرى بديلة للرفع من المعنويات ربما تتمثل في المكافئة و التقدير او المنح الاستثنائية افضل من هذا.

جدول رقم 17 يمثل مساهمة تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحقيق تخطيط فعال.

النسبة المئوية	التكرارات	العبرة
61.66 %	37	دائما
26.66 %	16	احيانا
11.66 %	7	ابدا
100 %	60	المجموع

تشير الاحصائيات المتحصل عليها في الجدول بان 61.66% من المبحوثين قدموا اجابات بنسبة كبيرة لكون وسائل الاتصال الحديثة تساهم دائما في تحقيق تخطيط فعال و هذا دائما يعود للنتائج المحقق خلال آداء المهام بالمقارنة مع الوسائل التقليدية و اليدوية التي تأخذ وقت كبير من الموظف و تعتبر متعبة نوعا ما فيحين كانت نسبة 26.66% من لهم اجابة احيانا و بنسبة اضعف من لهم اجابة ابدا بما يقابل 11.66% و هذا راجع إلى كون الفئتين الاخيرتين ممن لهم ميول للعمل على

الاسلوب التقليدي اليدوي و يستخدمون الوسائل الحديثة في حالة الحرية في الاختيار في تقديم العمل المطلوب

جدول رقم 01-17 في حالة الإجابة بطريقة اجابية، لانها تتيح :

النسبة المئوية	التكرارات	العبارة
18.01 %	20	مرونة الخطة
32.43 %	36	التحيين بالمعلومات الجديدة
27.02 %	30	السيطرة على متغيرات المحيط أثناء التنفيذ
22.52 %	25	مرونة العلاقة بين القائم بالتخطيط وجهات التنفيذ
100 %	111	المجموع

تشير الاحصائيات في الجدول بان التكرارات المشاهدة للمبحوثين الذين كانت ردودهم حول ان التكنولوجيا الحديثة المستخدمة تحقق تخطيط فعال بأنها تساهم مرونة الخطة بنسبة 18.01% من مجموع تكرارات 111 تكرار و هذا لانها تمكن المستخدم من امكانية تعديل المعطيات المطلوبة وقت ما شاء و بنسبة 32.43 % للتحيين بالمعلومات الجديدة و هذا ما هو مطلوب في اغلب الاحيان وسط العمل الإداري و بنسبة 27.02 % للسيطرة على متغيرات المحيط اثناء التنفيذ هذه النسبة المسجلة ترجع دائما إلى الخصائص التي تميز الوسائل التكنولوجية المتاحة في المكاتب لانها تمكنهم من اعادة التحقق و التصحيح و المتابعة الآنية للنتائج و مراجعتها في حين سجلنا بنسبة متوسطة نسبة 22.52 % لخيار مرونة العلاقة بين القائم بالتخطيط و جهات التنفيذ و هذا ما يترك انطبعا بان الاتصال الشخصي بين الموظفين سواء الصاعد او الافقي لتحقيق الاهداف يمثل الجزء الالهم في الامر كونه يخلق جو من المرونة و في تنفيذ و تعديل الخطة من الطرفين .

01-03 المحور الرابع : استخدام التكنولوجيا الحديثة في التنسيق الإداري بين موظفي ولاية

خشلة.

جدول رقم 18 يمثل مساعدة التكنولوجيا الحديثة في سرعة أداء المهام .

النسبة المئوية	التكرارات	العبرة
56.66%	34	غالبا
30%	18	احيانا
10%	6	نادرا
03.33%	2	اطلاقا
100%	60	المجموع

يفيد الجدول اعلاه بان نسبة 56.66% من المبحوثين تساعدهم التكنولوجيا الحديثة في أداء مهامهم بسرعة في حين يرى ما نسبته 30% منهم انها احيانا ما تساعد على أداء المهام بسرعة وبنسبة اقل تمثل 10% ترى انهم نادرا ما تساعدهم التكنولوجيا على أداء مهامهم في حين اجاب 03.33% من المبحوثين باطلاقا، و هذا الاختلاف راجع إلى من هم لهم القدرة على استخدام الوسائل الحديثة في أداء مهامهم و من هم رافضون لها اصلا و اعتمادهم فقط على الطريقة التقليدية في تادية المهام المطلوبة اذ تعتبر فئة الاطارات و اعوان التحليل و التنسيق اهم فئة بين موظفي الولاية و التي تحتاج إلى افضل السبل للوصول للاهداف المطلوبة باستخدام الوسائل التكنولوجية المتاحة

جدول رقم 19 يمثل مساهمة التكنولوجيا الحديثة في تداول المعلومات

النسبة المئوية	التكرارات	العبرة
90%	54	نعم
00.00%	0	لا
10%	6	إلى حد ما
100%	60	المجموع

يوضح لنا الجدول ان المبحوثين الذين لهم الإجابة بنعم حول مساهمة التكنولوجيا الحديثة في تداول المعلومات وصلت إلى نسبة 90% و هذه نسبة كبيرة جدا و تحيلنا إلى الاهمية القصوى لهذه الوسائل في تداول المعلومة بين الموظفين و هذا ما لحظناه من خلال دراستنا هذه اذ يتم تداول المعلومات و ملفات العمل في اغلب الاحيان عن طريق الوسائل التكنولوجية الحديثة مع بقاء المعاملة الورقية او اليدوية ايضا و التي تمثلها نسبة 10% في الجدول بجواب إلى حد ما فيما لم نسجل اي اجابة لمبحوثين لهم رأي مخالف حول مساهمة التكنولوجيا في تداول المعلومات.

جدول رقم 20 يمثل تحقيق التكنولوجيا للتكامل بين مصالح الإدارة في الولاية .

النسبة المئوية	التكرارات	العبرة
71.66 %	43	نعم
08.33 %	5	لا
20 %	12	إلى حد ما
100 %	60	المجموع

تشير الاحصائيات من خلال الجدول بان 71.66% من المبحوثين تمثل من كانت اجابتهم بان التكنولوجيا تحقق تكاملا بين مصالح الولاية و 08.33 % من لهم راي آخر و اجابوا بلا في حين سجلنا 20% من افراد العينة بجواب نوعا ما هذا الفرق الواضح بين الاجابات راجع لكون اساسيات التواصل بين الموظفين من داخل مكاتبهم يتم بالاعتماد على الوسائل التكنولوجية الحديثة و بنسبة كبيرة الامر الذي يعكس المرافقة و الحاجة الكبيرة للموظفين في التواصل التنسيق فيما بينهم باستخدام وسائل التكنولوجيا الحديثة .

جدول رقم 21 يمثل خلق التكنولوجيا المستخدمة فضاء جامع بين المصالح و الموظفين

النسبة المئوية	التكرارات	العبرة
46.66 %	28	نعم
33.33 %	20	لا
20 %	12	إلى حد ما
100 %	60	المجموع

من خلال البيانات المسجلة على الجدول تبين بان 46.66 % من افراد العينة قد اجابوا بنعم كون التكنولوجيا تمثل فضاء جامعا بين مصالح و موظفي الولاية و 33.33% منهم كانت اجابتهم بلا و الفئة المتبقية بنسبة 20% كانت اجابتهم إلى حد ما ، هذا التفاوت في الإجابة يشير إلى وجود توافق حول التواصل باستخدام التكنولوجيا الحديثة باعتبارها فضاء جامعا بين الموظفين لما توفره من ميزات الاتصال الفوري و الارسال في اللحظة لمختلف المعلومات المتبادلة بين الموظفين و المصالح داخل الولاية فيما هناك نسبة لا بأس بها ترى بانه لا يمثل ذلك باعتبارهم يفضلون التواصل الشخصي او ان الوسائل التكنولوجية الحديثة قد يصيبها عطب و تتعطل .

جدول رقم 22 يمثل مساعدة التكنولوجيا الحديثة في الوصول للمعلومة في وقت وجيز

النسبة المئوية	التكرارات	العبارة
71.66 %	43	دائما
18.33 %	11	احيانا
06.66 %	4	نادرا
03.33 %	2	اطلاقا
100 %	60	المجموع

توضح البيانات المدرجة في الجدول بان اجابات المبحوثين كانت تشير إلى ان 71.66 % منهم تمثل بان التكنولوجيا الحديثة تساعد دائما على الوصول إلى للمعلومة في فترة وجيزة و 18.33 % منهم احيانا فيحين تم تسجيل نسبة 06.66 % لمن اجابوا بنادر ، اما الخيار الاخير اطلاقا كان بنسبة 03.33 % من هذا الباب فان النسبة المتفاوتة في الإجابة تفيد بان التكنولوجيا الحديثة تعتبر نافذة للولوج للمعلومة في وقت وجيز عند الكثير من افراد العينة و هذا لما توفر من تجميع لمصادر المعلومات او الوسيلة الفعالة في البحث السريع عن العمل المطلوب وهذا توصله اليه الدراسة الخامسة للباحثة بولعويدات حورية.¹

01-04 المحور الخامس: اعتبار التكنولوجيا الحديثة كوسيلة و أداة في نفس الوقت للرقابة

الإدارية على موظفي ولاية خنشلة.

جدول رقم 23 يمثل سعي الولاية إلى التركيز على العمل بالوسائط التكنولوجية الحديثة بين الموظفين

النسبة المئوية	التكرارات	العبارة
88.33 %	53	نعم
11.66 %	7	لا
100 %	60	المجموع

يبين الجدول سعي الولاية للتركيز على العمل بالوسائط التكنولوجية الحديثة بين الموظفين بنسبة 88.33 % بنعم و 11.66 % بالنسبة للاجابة بلا و من خلال القراءة الاولى يتضح بان التركيز على العمل بالوسائط التكنولوجية الحديثة ماض في الزيادة و تحقيق توسعا اكثر في الوسط الإداري و اكتساح الطرق التقليدية للادارة و هذا ما يفسر لنا النسبة الكبيرة للاجابات بنعم، كما ان الفئة القليلة

¹- حورية بولعويدات، استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية ، دراسة ميدانية بمؤسسة سونلغاز فرع تسيير شبكة النقل GRTG- قسنطينة، الجزائر ، 2007-2008، ص 164.

التي كانت اجابتها بلا قد تمثل بعض الوظائف الحساسة التي لا يمكن السماح بالعمل بوسائط
تكنولوجية حديثة او ان هذه المهام لا تحتاج إلى وسائط ، غير انها تبقى بنسبة قليلة جدا بالمقارنة
مع ما تسعى اليه الولاية للعمل .

جدول رقم 24 يمثل اعتماد مصالح الولاية على تلقي الرد حول المهام المطلوبة عبر الوسائط
التكنولوجية الحديثة المعتمدة و تأخذها بعين الاعتبار بشكل رسمي.

النسبة المئوية	التكرارات	العبارة
68.33%	41	غالبا
21.66%	13	احيانا
03.33%	2	نادرا
06.66%	4	اطلاقا
100%	60	المجموع

تمثل نسبة 68.33 % من الاجابات غالبا ما يتم اعتماد مصالح الولاية على الرد حول المهام
المطلوبة عبر الوسائط التكنولوجية الحديثة و تأخذها بعين الاعتبار كما كانت اجابة افراد العينة
بالنسبة لإجابة احيانا تمثل نسبة 21.66 % اما اجابة نادرا فكانت بنسبة 03.00 % و اخيرا
اجابة اطلاقا بنسبة 06.66 % ، يعتبر اعتماد الإدارة على تلقي الردود بطريقة الكترونية تحولا و
شيء ايجابي نحو تحقيق قفزة في طبيعة العمل الإداري الذي يشهد تحولا كليا مواكبا لباقي المجالات
، اذ اتاح للوسائط التكنولوجية الحديثة الدخول او بالأحرى فرضت الوسائط نفسها و اعتمدت بصفة
رسمية في تقديم الأعمال النهائية و العمل بها في تحديد الاهداف و رسم الخطط و السياسات .

جدول رقم 25 يمثل تقييم الموظفين من خلال آرائهم الوظيفي عبر التكنولوجيا الحديثة .

النسبة المئوية	التكرارات	العبارة
53.33%	32	نعم
46.66%	28	لا
100%	60	المجموع

من خلال البيانات المسجل في الجدول يتبين لنا بان نسبة الاجابات بنعم بخصوص تقييم الموظفين
من خلال التكنولوجيا الحديثة سجلت 53.33 % في حين سجلنا 46.66 % بالنسبة للإجابات بلا،
و يرجع هذا الاختلاف إلى المستويات المختلفة لدى الموظفين في التعامل مع هذه الوسائط
التكنولوجية اذ يرى البعض بأنها ضرورة و هو مجبر على التعامل معها و ينتظر التقييم من المسؤول
و هناك من يرى بأنها وسيلة جاءت في الوقت المناسبة لاختزال الوقت و الجهد و انها مكمل للتطور

الحاصل في باقي المجالات فيشعر بالتكامل بين تطلعاته و مهامه الإدارية في وجود الوسائل التكنولوجية لأداء مهامه.

جدول رقم 26 يمثل المتابعة الدورية لمردود العمل عبر التكنولوجيا الحديثة للاتصال بين المسؤولين و الموظفين.

النسبة المئوية	التكرارات	العبرة
78.33 %	47	نعم
21.66 %	13	لا
100 %	60	المجموع

يوضح الجدول بان نسبة 78.33 % من افراد العينة كانت اجابتهم بنعم بخصوص المتابعة الدورية لمردود العمل عبر وسائل الاتصال الحديثة بين المسؤولين و الموظفين فيحين كانت اجابة البقية بلا ما يمثل 21.66% وهذا ما يفسر اعتماد المسؤولين على الوسائل التكنولوجية المتاحة في تلقي الأعمال الإدارية المطلوبة بالإضافة إلى المتابعة الدورية و تصنيف مردوديتهم و جزائهم و هذا دون استخدام الطرق التقليدية في متابعة المردودية الورقية او غيرها اذ اصبحت التطبيقات المتاحة و الروابط الالكترونية تفي بالغرض لمعرفة مستوى الموظف و تقييمه عند المسؤولين في ولاية خنشلة.

جدول رقم 27 يمثل مراقبة الأعمال المنجزة عبر التكنولوجيا الحديثة و تقديم نتائجها النهائية

النسبة المئوية	التكرارات	العبرة
83.33 %	50	نعم
16.66 %	10	لا
100 %	60	المجموع

من خلال البيانات المتحصل عليها في الجدول اعلاه يتبين بان مراقبة الأعمال المنجزة عبر التكنولوجيا الحديثة و تقديم نتائج نهائية تمثلها نسبة 83.33 % من الإجابة بنعم في حين تمثلها 16.66% بلا ، و هذا يرجع إلى الافضلية التي تميز الوسائل الحديثة في تقديم النتائج و لدى المسؤول في مراقبة الأعمال المطلوبة على غرار الوسائل التقليدية التي قد تاخذ اوقات طويلة، فيحين تكون آجال الرد على بعض الأعمال المطلوبة قصيرة جدا و هذا ما يجعل مصالح الولاية و الوصاية تلح على تقديم العمال عبر الوسائل التكنولوجية الحديثة المتاحة.

05-01 المحور السادس : المعوقات و العراقيل التي تواجه الاعتماد على التكنولوجيا الحديثة

كوسيلة للتواصل الرسمي بين موظفي ولاية خنشلة .

جدول رقم 28 يمثل مدى اجادت افراد العينة لاستخدام التكنولوجيا الحديثة في الاتصال بين مصالح الولاية .

النسبة المئوية	التكرارات	العبرة
61.66 %	37	نعم
16.66 %	10	لا
21.66 %	13	إلى حد ما
100 %	60	المجموع

يوضح الجدول بان نسبة 61.66 % من افراد العينة يجيدون استخدام التكنولوجيا الحديثة في الاتصال فيما بينهم و 16.66 % منهم كانت اجابتهم بلا في حين نسبة 21.66 % منهم اجابوا بالخيار الثالث إلى حد ما و هاذ يعود إلى الوسائل المتاحة للتواصل فيما بينهم كوسيلة الهاتف او الفاكس و التي تعتبر الوسائل الشائعة و المعمول بها كثيرا في الوسط الإداري بينما كانت الإجابة بلا تشير إلى الوسائل الحديثة التي دخلت على الإدارة و المصالح الإدارية مؤخرا و بنسبة اكثر بقليل لمن اجابوا إلى حد ما اذ الضرورة الملحة للتواصل بين المصالح تجعلهم يستخدمون الوسائل المتاحة للتواصل بشكل اعتباطي

جدول رقم 29 يمثل ما اذا كانت هناك صعوبات تواجه افراد العينة اثناء القيام بمهامه باستخدام التكنولوجيا الحديثة .

النسبة المئوية	التكرارات	العبرة
81.66 %	49	نعم
18.33 %	11	لا
100 %	60	المجموع

تمثل نسبة 81.66 % في الجدول أعلاه ، افراد العينة الذين يواجهون صعوبات في القيام بمهامهم باستخدام التكنولوجيا الحديثة في حين تمثل نسبة 18.33 % من كانت اجابتهم بلا اذ لا تواجههم اي صعوبات في استخدام التكنولوجيا الحديثة في المهام المطلوبة منهم ، يرجع هذا لطبيعة التقنيات المستخدمة في التواصل بين الموظفين و المسؤولين او الوصاية و التي تستخدم لأول مرة في الوسط المهني في الولاية و قد يكون العامل الغوي ايضا عاملا مؤثرا على استخدام هذه التكنولوجيا ، في

حين جاءت الاجابات بعض افراد العينة بعدم وجود الانترنت داخل المكتب و نقص الدورات التكوينية المتخصصة في هذه التكنولوجيا.

جدول رقم 30 يمثل ما اذا كانت هناك مؤهلات تقنية لدى مفردات العينة لاستخدام تقنيات الاتصال الحديثة داخل الإدارة .

النسبة المئوية	التكرارات	العبارة
% 58.33	35	نعم
% 41.66	25	لا
% 100	60	المجموع

يفيدنا الجدول اعلاه بان نسبة 58.33% من افراد العينة لديهم مؤهلات تقنية للاستخدام تقنيات الاتصال الحديثة في حين كانت اجابة الافراد الاخرون بنسبة 41.66 % بلا، كما افادنا افراد العينة بطبيعة الشهادات المتحصل عليها و التي تعتبر كمؤهل علمي و تقني يساعد على الاستخدام الامثل لمثل هذه الوسائل التكنولوجية مثل شهادة التكوين المهني كما ان هناك من كانت اجابتهم بان المؤهل الذي يملكه هو الخبرة المهنية عبر سنوات الخدمة

و هذا ما يعتبر شيء اجابي للادارة في خلق تواصل و تكوين غير رسمي لافراد الإدارة و دون تكليف لذ يتم تبادل المعلومات و تكوين الموظفين حديثي العهد في الولاية على يد من لديهم خبرة مهنية معتبرة ، و هذا ما يفسر لنا عدم تنظيم دورات تكوينية و تاهلية للموظفين في حين انهم يملكون خبرة لا بأس بها في تسير شؤونهم باستخدام الوسائل الحديثة في الإدارة .

جدول رقم 31 يمثل ما اذ تلقى افراد العينة تكويننا خاصا للعمل على هذه التكنولوجيا .

النسبة المئوية	التكرارات	العبارة
%30	18	نعم
%70	42	لا
% 100	60	المجموع

يبين الجدول بان نسبة 30 % من البحوث قد تلقوا تكويننا خاصا بالعمل على التكنولوجيا الحديثة في حين كانت اجابات البقية الذين لم يتلقوا تكويننا بنسبة 70 % ، اعتماد الوزارة و الجهات الوصية على مكونين و تحيين المعارف يعتبر شيء فتي في هذا المجال اذ ان معظم التطبيقات و المرسلات للعمل بها او الشبكة الداخلية انترنت حديثة العهد للعمل بها داخل ولاية خنشلة . و هذا ما توصلت اليه ايضا الدراسة السادسة لعبد العالي حمدي و ليلية لوصيف بموضوع دور تكنولوجيا الاتصال

الحديث في تفعيل الاتصال الإداري دراسة ميدانية لوكالة تسيير القرض المصغر بام البواقي ، اذ توصلت الدراسة إلى ان 67.5 % من المبحوثين كانت اجابتهم بنعم بخصوص انعدام دورات تكوينية في مجال تكنولوجيا الاتصال الحديثة في حين كانت اجابة البقية بلا ما يمثل نسبة 32.5 % من مجموع المبحوثين.

جدول رقم 32 يبين اذا كان يفضل الافراد المبحوثين للطريقة التقليدية في تقديم الأعمال الإدارية المطلوبة .

النسبة المئوية	التكرارات	العبرة
21.66%	13	نعم
78.33%	47	لا
100 %	60	المجموع

يوضح الجدول بان نسبة 21.66 % من الاجابات حول افضلية الطريقة التقليدية في تقديم العمل كانت بنعم في حين كانت الإجابة ب لا تمثل 78.33 % ،وهذا يعتبر تحصيل حاصل لغزو الوسائل التكنولوجية لكل انماط الحياة و الوظائف الإدارية لما تقدمه من ميزات و خصائص.

جدول رقم 01-32 في حالة الإجابة بنعم فيما تتمثل هذه الاسباب :

النسبة المئوية	التكرارات	العبرة
100 %	47	تضمن انها غير آمنة
00.00 %	0	غير متوفرة في المكتب
100 %	47	المجموع

توضح البيانات في الجدول بان 100 % من التكرارات النظرية لأفراد العينة الذين كانت اجابتهم بنعم في تفضيلهم للطريقة التقليدية في تقديم العمل المطلوب تعود لضعفهم بان الوسائل الحديثة غير آمنة ، كما انهم في الغالب هم من فئة كبار السن و الذين يعتبرون من الجيل القديم داخل الإدارة الذي تتوقف خبرتهم على الطرق التقليدية دون غيرها من وسائل اخرى او انهم لا يملكون المؤهلات اللازمة للتعامل مع هذه الوسائل الحديثة .

2- نتائج الدراسة :

على ضوء ما توصلنا اليه من خلال هذه الدراسة وما تلاها من تحليل للبيانات المتحصل عليها من عينات البحث تمكنا من تسجيل النتائج التالية :

1-توصلت دراستنا إلى ان العنصر النسوي من مجتمع البحث يمثل الاغلبية بنسبة 61.66% و هذا ما هو سائد في اغلب الادارات حاليا

2-يمثل الشباب بمجموع 74.99% من المبحوثين وهذا لكونهم حديثي العهد في الإدارة و يرجع ذلك إلى سياسة التوظيف بالكوطة تحت مسمى ادماج عقود ما قبل التشغيل .

3-سجلنا خلال الدراسة بان المستوى التعليمي للمبحوثين و بالأغلبية ذوي مستوى عالي في حين سجلنا الخبرة المهنية لاقل من 10 سنوات بنسبة 50% .

4-تتوفر اجهزة خاصة بالاتصال الرسمي بين الموظفين لدى اغلبية افراد العينة و بنسبة 66.66%.

5-بينت النتائج ان جميع افراد العينة يستخدمون الوسائل التكنولوجية المتوفرة داخل مكاتبهم.

6- سجلنا من خلال نتائج الدراسة أن الهاتف يمثل 20.68 من الوسائل التكنولوجية المتاحة داخل كل مكتب، و يرجع هذا لكونه الوسيلة الشائع استعمالا في مختلف الادارات ثم جهاز الإعلام ي الآلي بنفس النسبة و هذا لانه الوسيلة المستخدمة في تحرير المراسلات عند جميع افراد العينة و بنسبة اقل للانترنت تمثل 18.27 % و بنسبة مقارنة لها شبكة الانترنت 16.89% كونها احد الوسائل المستخدمة في التواصل عن بعد في بعض الملفات التي تتابعها السلطات المركزية من العاصمة و الهيئات تحت الوصاية المحلية، بنسبة اقل منها التطبيقات الالكترونية للملفات الإدارية التي توليها السلطات اهمية بالغة للمتابعة عن طريق التطبيق الالكتروني مثل التطبيق المسماة الشامل للموظفين و تطبيق الميزانية و الحساب الإداري و كذا تطبيق مناطق الظل التي تدخل ضمن احد برامج رئيس الجمهورية و بنسبة قليلة جدا جهاز الفاكس المستخدم من طرف رؤساء المصالح .

7- يتم توجيه افراد العينة للرد على المراسلات بوسائل تكنولوجية حديثة.

8- غالبا ما تساهم الوسائل التكنولوجية المتاحة لدى افراد العينة و بنسبة 76.66 % في زيادة معارفهم الوظيفية.

9- تساهم التكنولوجيا الحديثة في استخدامها للتخطيط بداعي الحصول على معلومات من الموظفين بنسبة 55.05 % من مجموع التكرارات النظرية المقدر بـ 89 تكرار للخيارات المتاحة ضمن استمارة

الاستبيان و 37 % لمواكبة المحيط في حين سجل نسبة 05.61 % لمعرفة وضعية السوق و نسبة 02.24% للتعرف على تطلعات الجمهور .

10-زيادة اهتمام الرؤساء باقتراح التكنولوجيا الحديثة في عملية التخطيط و هذا بنسبة 63.33% من الاحصائيات المسجلة.

11-يشجع عينات الدراسة الإدارة على اشراك التكنولوجيا الحديثة في عملية التخطيط بنسبة 55% و هذا بمجموع تكرارات يساوي 65 تكرار للخيارات المتاحة في الاستثمار بنسبة 43.07 % لتشخيص وضعية الإدارة الحالية و بنسبة 33.84 % منهم يعتبرونها وسيلة لتحقيق الهدف في حين اجاب 20 % منهم بان لها فائدة تحديد الاهداف .

12-تساهم التكنولوجيا الحديثة بنسبة 43.33% في تنفيذ الخطة المسطرة عند موظفي الولاية.

13-تساهم كذلك التكنولوجيا الحديثة و بنسبة 61.66% في تحقيق تخطيط فعال حسب عينة الدراسة.

14-تعود اسباب مساهمة التكنولوجيا في تحقيق تخطيط فعال حسب عينة الدراسة إلى مجموعة اقتراحات و بمجموع تكرار نظري يقدر بـ: 111 تكرار تمثل 32.43 % لتحسين المعلومات و 27.02% للسيطرة على متغيرات المحيط اثناء التنفيذ في حين سجل نسبة 22.52 % لمرونة العلاقة بين القائم بالتخطيط و جهات التنفيذ لتليها نسبة 18.01 %

لمرونة الخطة . و هذا حسب الجدول رقم 14-01.

15-تساعد الوسائل التكنولوجية الحديثة عند موظفي الولاية من الرفع في مستوى معارفهم و بنسبة 76.66% من مجتمع البحث للدراسة.

16-تسعى ادارة الولاية إلى ربح الوقت و الجهد بالعمل عبر هذه الوسائل التكنولوجية الحديثة بنسبة 85% من اجابات المبحوثين.

17-كما سجلنا نسبة كبيرة في مساهمة الولاية لتداول المعلومات بين موظفي الولاية بما يقارب 90% حسب الاحصائيات التحصل عليها في الجدول 19.

18- تساهم التكنولوجيا الحديثة في الوصول إلى المعلومات بنسبة 71.66% بين الموظفين و هذا ما تم تسجيله بالدراسات السابقة من بينها دراسة الباحثة بولعويدات حورية تحت عنوان استخدام التكنولوجيا الحديثة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية دراسة ميدانية بمؤسسة سونلغاز فرع قسنطينة في الصفحة 180 من الدراسة .

19- يستخدم افراد العينة و بنسبة 100% الوسائل التكنولوجية الحديثة اثناء تاديتهم لمهامهم الإداري ة.

20- حققت التكنولوجيا الحديثة المدخلة في الاتصال الرسة فيما بين الموظفين في الولاية تكاملا مطلقا بنسبة 71.66%.

21- تستخدم التكنولوجيا الحديثة و بنسبة 83.33% كآدات للرقابة على الأعمال المنجزة.

22- توصلنا إلى نسبة 78.33% من المبحوثين يعتبرون التكنولوجيا الحديثة آدات لمتابعة الدورية مردود العمل.

23- توصلت الدراسة إلى ان 88.33% من افراد العينة كانت اجابتهم تفيد بان السلطات الوصية تسعى إلى التركيز على العمل بالوسائل التكنولوجية الحديثة بين الموظفين.

24- تشير الاحصائيات المتحصل عليها بان 70% من مفردات العينة لم يتلقوا تكويننا متخصصا في هذه الوسائل التكنولوجية الحديثة بل ان عملهم بها مبني على الخبرة المكتسبة لديهم.

25- اجاب بنسبة اكثر من المتوسطة من افراد العينة بأنهم لا يجيدون العمل عبر كل الوسائل التكنولوجية الحديثة المتاحة و هذا بنسبة 61.66% من مجموع المفردات، فيما سجل بنسبة 41.66% منهم بانهم لا يملكون مؤهلات تقنية خاصة بهذه الوسائل.

26- توصلت النتائج إلى ان 78.33% من افراد العينة لا يفضلون الطريقة التقليدية فيما بررت الفئة الاخرى باختياره الطريقة التقليدية كون الوسائل التكنولوجية الحديثة ليست آمنة و هذا بنسبة 100% بمقابل عدم توفرها بالمكاتب بـ 00.00% بما يفيد بان توفر الوسائل بشكل كلي بجميع مكاتب الموظفين.

2- مقارنة النتائج بالتساؤلات المطروحة :

في ضل النتائج المتوصل اليها و البيانات المحصلة خلال هذه الدراسة و بعد المقارنة مع التساؤلات موضوع الدراسة سجلنا ما يلي :

التساؤل الاول : هل تدرج الوسائل التكنولوجية الحديثة ضمن مخططات تنظيم العمل في و لاية خنشلة ؟

- بينت المعطيات المتحصل عليها في نهاية الدراسة و من خلال الجداول 08 ، 09 و 11 بان التكنولوجيا الحديثة تدخل ضمن مخططات تنظيم العمل في ولاية خنشلة و هذا بحضورها بنسبة كبيرة في بعض المؤشرات اذ سجل نسبة اجابة 100% عند المبحوثين تفيد بوجود ارساليات تلزم

الموظفين بالرد عبر الوسائل التكنولوجية الحديثة (الجدول 08)، فيما افادتنا اجوبة المبحوثين في تعزيز و تأكيد هذا التساؤل بالوصول إلى نسبة 85 % من اجابات المبحوثين لوجود هذه الوسائل بغية ربح الوقت(الجدول 11) فيما افادتنا اجابات المبحوثين المتوصل اليها في الجدول 09 بان نسبة 76.66% من المبحوثين تساهم التكنولوجيا الحديثة في الرفع من مستوى معارفهم، و بهذا تكون اجابات المبحوثين كشاهد لجواب على التساؤل المطروح.

التساؤل الثاني : ما مدى حضور التكنولوجيا الحديثة في التنسيق الإداري بين موظفي ولاية خنشلة ؟

- ان الاحصائيات المتول اليها من خلال الجداول 18 ، 19 ، 20 ، 21 ، 22 تفيد و بشكل نسبي كبير بان الوسائل التكنولوجية الحديثة تستخدم بصفة ضرورية لأداء المهام المتمثلة في تداول المعلومات ، سرعة أداء المهام ، تحقيق التكامل بين المصالح ، الوصول إلى المعلومة في وقت وجيز و اخيرا كونها تعتبر فضاء جامع لكل مصالح الولاية و هذا بنسبة وصلت إلى 71% من المبحوثين لذا تعتبر آلية مهمة للتنسيق الإداري بين موظفي الولاية .

التساؤل الثالث : هل يمكن اعتبار التكنولوجيا الحديثة كوسيلة و اداة للرقابة الإدارية ؟

- من خلال ما تم التوصل اليه من نتائج و خاصة الاجابات المدونة في الجداول رقم 25 و 26 تبين بان و بنسبة كبيرة ان الوسائل التكنولوجية تستخدم في المتابعة الدورية لمردود العمل لدى افراد العينة محل البحث و هذا بنسبة كبيرة جدا وصلت إلى 78.33% كما تاكد من الجدول رقم 26 بان مراقبة الأعمال الإدارية المطلوبة من المبحوثين تتم عبر الوسائل التكنولوجية التي يتم العمل بها و بنسبة كبيرة ايضا وصلت إلى 83.33% و هذا راجع لما تم التوصل اليه ضمن الجدول 23 لاعتماد مصالح الولاية على الرد بالوسائل الحديثة للاتصال بنسبة 68.33% من اجوبة المبحوثين و كذا الجدول 22 اذ تبين من خلاله بان الولاية تسعى إلى لنشر و تطوير العمل عبر الوسائل الحديثة.و بهذا تكون النتائج المتوصل اليها قد اجابت بصفة ايجابية على التساؤل المطروح.

التساؤل الرابع : ما هي المعوقات و العراقيل التي تواجه الاعتماد على التكنولوجيا الحديثة كوسيلة للتواصل الرسمي بين موظفي ولاية خنشلة ؟

- توصلت دراستنا بان من العراقيل و المعوقات التي تواجه كوسيلة للاتصال الرسمي بصفة رسمية بين موظفي الولاية تكمن في عدم تلقي التكوين اللازم بهذه الوسائل التكنولوجية من خلال الجدول 30 و بنسبة 70% منهم كما ان نسبة 58.33% منهم لا توجد لديهم مؤهلات تقنية و هي مضمنة في الجدول رقم 29 في حين سجل تخوف بنسبة قليلة من استخدام التكنولوجيا الحديثة و

يرجع السبب في ذلك لكونها غير آمنة مثلما هو موضح في الجداول 32 و 32-1 . و لهذا فان اهم عائق يواجه هذه التكنولوجيات الحديثة هو قلة التكوين و عدم التخصص لكون اغلبهم ممن شعبة الإدارة العامة و الاسلاك الإدارية فقط و يطلب منهم تأدية مهام تقنية في اغلب الاحيان .

3- مقارنة نتائج دراستنا بالدراسات السابقة :

من خلال مقارنة نتائج المتوصل اليها في نهاية دراستنا توصلنا إلى ان هناك توافق نسبي و مع بعض الدراسات السابقة و اختلاف مع بعضها الآخر و هذا حسب ما هو موضح ادناه:
-تتوافق نتائج دراستنا و الدراسة الباحث اسامة عميور و هذا نسبيا فيما يخص زيادة التكنولوجيا الحديثة للاتصال من معارف المستخدمين.¹

- كما تطابقة النتائج المتوصل اليها عند الباحثة حورية بولعويدات و هذا بما جاء في نتائج بحثها و بنسبة 100% لاعتماد المبحوثين على وسائل التكنولوجيا الحديثة.²

- هناك تقارب بين دراستنا و دراسة الباحثة خلود عاصم في النسب المتوصل اليها من خلال اجوبة المبحوثين بنسبة 78.33% من عينات الدراسة بالولاية تنفيذ بان المسؤولين يتابعون تقييم المرؤوسين عبر الوسائل التكنولوجية في حين سجل ما نسبته 55.03% لنفس الوضعية بالدراسة الثانية ، كما ان هناك اتفاق لعينات الدراسة حول تقييم الموظفين عبر هذه الوسائل الحديثة في كلتي الدراستين .³

- تختلف نتائج دراستنا و دراسة الباحث اسامة عميور بخصوص تنظيم الدورات التكوينية لمستخدمي الوسائل التكنولوجية الحديثة في العمل الإداري و المهام المطلوبة،اذ توصلت الدراسة الثانية إلى ان اجوبة المبحوثين وصلت إلى 63.83% في حين تم تسجيل نسبة 70% من اجوبة المبحوثين بدراستنا لم يتلقوا تكويننا متخصصا للعمل على هذه التكنولوجيا.⁴

-تعتبر دراستنا مثل باقي الدراسات إلى ان العامل المشترك لاستخدام التكنولوجيا الحديثة يكمن في المميزات التي توفرها هذه الاخيرة من توفير للجهد و الزمن و الاعتماد عليها للتنسيق و التخطيط و حتى الرقابة بنسب مختلفة و لكنها تتماشى و نفس التوجه.

¹ - اسامة عموري، دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الاداء الوظيفي، دراسة ميدانية بمؤسسة اتصالات الجزائر، فرع جيجل، مذكرة لنيل شهادة الماستر، جيجل، 2001-2002، ص 234.

² - حورية بولعويدات ، المرجع نفسه ، ص 164.

³ - اسامة عميور، المرجع نفسه، 152.

⁴ - خلود عاصم، المرجع نفسه، 162.

4- اسقاط نتائج الدراسة على فروض المداخل النظرية :

- نتائج الدراسة على ضوء المدخل النظري للنظم " الانساق " :

بالرجوع إلى العوامل الأساسية الثلاثة للمدخل النظري لنظرية النظم " الانساق " التي تتمثل في الجانب البنائي للنظام فقد توصلت نتائج دراستنا إلى توافق كبير بين هذا الافتراض و النتيجة من حيث ان الهيكل الإداري للولاية بما فيها المديريات و المصالح و بقية الإدارات تحت الوصاية يحكمها تنظيم محكم و مقنن في شكل هرمي يمثل مختلف الرتب و المسؤوليات ، اما من الجانب الوظيفي فتبين من خلال النتائج المسجلة و الموزعة على محاور التساؤلات بان التكنولوجيا الحديثة المستخدمة في الاتصال الرسمي حاضرة بشكل كبير لغرض التخطيط و التنسيق و المتابعة و كذا الرقابة في تادية المهام و النشاطات الوظيفية داخل الولاية.و بالمقارنة مع الجانب التاريخي للنسق فان التسلسل التاريخي للمهام الإدارية الكلاسيكية و اليدوية يعتبر القاعدة الأساسية للإدارة في الولاية منذ فترة الاستعمار إلى غاية اليوم اذ يتم الاستعانة بكل الوسائل التكنولوجية المبتكرة عبر كل الفترات الزمنية لتصبح في كل مرة نسق ضمن الانساق الاصلية لهذا النظام .

-نتائج الدراسة في ضوء نظرية انتشار المبتكرات :

-من خلال المنظور الذي وضعه كل من روجرز و شوميكير في اربعة مراحل توصلت دراستنا إلى ان المعرفة عند افراد العينة محل البحث بالمبتكرات الجديدة التي دخلت على الإدارة تعتبر منخفضة نسبيا. في حين يعتبر الاقتناع بهذا الابتكار شيء مفصول فيه بل انه مرغوب و هذا ما لمسناه من خلال ملاحظتنا او تحليلنا للنتائج اذ ان اغلب الاحصائيات تقول بان المبحوثين يفضلون العمل على هذه الوسائل الحديثة دون الرجوع للطرق التقليدية و هذا ما جعلهم يقرون بتبني هذه الابتكارات الجديدة في الوسط المهني و الاعتماد عليها و كذا تدعيم تواجدها ايضا في الوسط المهني.

خاتمة

خاتمة :

تبين في من خلال هذا البحث بان التكنولوجيا الحديثة المستخدمة في الاتصال الرسمي احد العناصر المهمة جدا التي تلازم الوظائف الإدارية اليومية عند موظفي ولاية خنشلة و هذا ما اكدته النتائج التي تم التوصل اليها من خلال هذه الدراسة اين تبين مدى تواجد الوسائل التكنولوجية الحديثة المستخدمة في الاتصال الرسمي بين موظفي الولاية بشكل كبير و في كل مكتب تقريبا توجد هناك وسيلة تكنولوجية للاتصال و التواصل كما انا تحضر دائما في عملية تنظيم العمل و التنسيق الإداري و هذا للميزات التي توفرها هذه التكنولوجيا لربح الوقت و الجهد و كذا الرفع من مستواهم المعرفي .

كما توصلنا ايضا إلى ان سرعة الوسائل التكنولوجية الحديثة في تداول المعلومات و أداء المهام تساعد في الرفع من مستوى الموظفين و تحقق لهم الرضا بكونها فضاءا جامعا يساعد على تحقيق الاهداف و ايجاد الحلول في اقصر مدة زمنية و في جو عملي مشترك. هذا و يعتبرها الرؤساء في الولاية كأداة فعالة في فرض الرقابة على الأداء و المردودية .

كغيرها من المنظمات و المؤسسات تعاني ولاية خنشلة من نقص التاطير و التكوين بخصوص بعض البرامج و التطبيقات التي تسعى الجهات الوصية إلى العمل بها على كل ملف اداري اذا يتم الاعتماد على مهندسين محليين لتكوين الموظفين على التطبيقات التي يتم ارسالها بهذا الخصوص و هذا ما تم ملاحظته و تسجيله من خلال النتائج الاحصائية و من جهة اخرى يعانى بعض الموظفين المستخدمين لهذه التكنولوجيا من عدم اجادتهم العمل عليها.

و عليه فان التكنولوجيا الحديثة المستخدمة في الاتصال الرسمي بين موظفي ولاية خنشلة اثرت بشكل كبير على مستوى الأداء الوظيفي و اصبحت ملازمة للاتصال الرسمي في حد ذاته باعتبارها وسيلة يسهل توفيرها و استخدامها في المجال الإداري لما توفره من سرعة في التنسيق و تنظيم العمل و فرض الرقابة في آن واحد.

قائمة المصادر والمراجع

المراجع باللغة العربية:

- 1- ابراهيم السعيد مبروك .الاتصال الإداري و ادارة المعرفة بالمكتبات و مرافق المعلومات ،دار الوفاء لدنيا الطبعة و النشر،القاهرة،2008.
- 2- احمد بن مرسل،مناهج البحث العلمي في علوم الإعلام و الاتصال،ديوان المطبوعات الجامعية،ط4، الجزائر، 2010.
- 3-حسين مكوي، د. ليلي حسين السيد، الاتصال ونظرياته المعاصرة، الدار المصرية اللبنانية للنشر، ط1، الإسكندرية.
- 4- عبد الفتاح ابراهيم عبد النبي ، تكنولوجيا الاتصال و الثقافة بين النظرية و التطبيق،دارالعربي للنشر و التوزيع،القاهرة ، 1990.
- 5-محمد الصيرفي، ادارة تكنولوجيا المعلومات، دار الفكر الجامعي، الاسكندرية،2009.
- 6-محمد الفاتح محمود بشير المغرب، أصول الإدارة و التنظيم،ط1، دار الحنان للنشر والتوزيع، الاردن، 2016.
- 7-محمد بن علي الحميميدي، التنظيم و التخطيط، مكتبة الملك فهد الوطنية،ط2،الرياض،2014.
- 8-نجم عبود نجم، الإدارة الالكترونية الإستراتيجية و الوظائف و المشكلات،دار اليازوري،عمان، 2008.
- 9-رشيد زرواطي، تدريبات على منهجية البحث العلمي في العلوم الاجتماعية، دار هومة،ط1، الجزائر، 2001.
- 10- صالح مهدي محسن العامري، طاهر محسن منصور الغابي، الإدارة والأعمال، ط2، دار وائل للنشر والتوزيع، 2008.
- 11- ماهر عودة الشمايلة، محمود عزت اللحام، مصطفى يوسف كافي، تكنولوجيا الإعلام والاتصال، دار الاعصار للنشر والتوزيع،ط1،عمان، 2002.
- 12- موريس انجريس، منهجية البحث العلمي في العلوم الانسانية تدريبات علمية، ترجمة بوزيد صحراوي و آخرون، دار القصبه للنشر،ط2،الجزائر،2006.
- 13- عبد العزيز النجار، الإدارة الذكية، المكتب العربي الحديث،القاهرة،2008.
- 14- وسام صالح بالسباعين، ثورة الاتصال الحديثة ، الكتب الحديث للنشر والتوزيع، ط1، الاردن ،2016.

- المذكرات

- 1- بوجيت مريم، غياط كلثوم، استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة وعلاقتها بالتنظيم الإداري ، دراسة ميدانية بالشركة الإفريقية للزجاج بجيجل، مذكرة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع، تخصص تنظيم وعمل، جيجل، 2018-2019.
- 2- صالح مسعودي، الاتصال الغير رسمي وعلاقته بالأداء الوظيفي، دراسة ميدانية على العمال بمؤسسة روائح الورد الكونين، جامعة حمه لخضر الوادي، عام 2017/2018.
- 3- اسامة عموري دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الاداء الوظيفي، دراسة ميدانية بمؤسسة اتصالات الجزائر، فرع جيجل، مذكرة لنيل شهادة الماستر، جيجل، 2001-2002.
- 4-خلود عاصم، دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة المعلومات وانعكاساتها على التنمية الاقتصادية، كلية بغداد للعلوم الاقتصادية، بغداد ، 2012-2013.
- 5- حمزة جليل و فوزية بلطاس، استخدام تكنولوجيا الاتصال والمعلومات في الإدارة المحلية، دراسة ميدانية بمديرية الثقافة لولاية جيجل، مذكرة لنيل شهادة ماستر، اتصال وعلاقات عامة،الجزائر 2017/2018 .
- 6-حورية بولعوبدات استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية، دراسة ميدانية بمؤسسة سونالغاز بالشرق GRTG. قسنطينة، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في الاتصال والعلاقات العامة جامعة منتوري قسنطينة، 2007-2008.
- 7-دليلة لوصيف، عبد العالي حمودي، دور الاتصال الحديثة في تفعيل الاتصال الإداري ، دراسة ميدانية بالوكالة الوطنية لتسيير القرض المصغر، ولاية ام البواقي، مذكرة لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام و الاتصال، الجزائر ، 2020-2021.
- 8-شريخي عيسى دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في اطار الرقابة عن التحصيل الضريبي، دراسة خالة بمركز الضرائب ولاية برج بوعريريج، مذكرة لنيل شهادة الماستر، الجزائر ، 2019-2020 .
- 9-كريمة كريمة ، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في انتشار تطبيق الإدارة الالكترونية داخل المؤسسة الجامعية، دراسة ميدانية في جامعتي فرحات عباس1 ولمين دباغين2، بجامعة فرحات عباس1، سطيف، 2018-2019.

- المجالات

- 1- حديد يوسف ، براهمة نصيرة ، تكنولوجيا الاتصال الحديثة واختراق الخصوصية الثقافية للأسرة الحضرية الجزائرية، مجلة العلوم الانسانية والاجتماعية ، العدد17، ديسمبر 2014

2- عبد الوهاب بوخنوفة ، الأطفال و الثورة المعلوماتية، التمثل و الاستخدام ، مجلة إذاعات الدول العربية العدد2،الجزائر،2017.

3- سعدي وحيدة، وولعي حنان، التنظيمات، تحليل نسقي، مقال علمي بمجلة دراسات وابحاث المجلة العربية في العلوم الانسانية والاجتماعية، مجلد 10، عدد 4، سنة 2018

- المواقع الإلكترونية

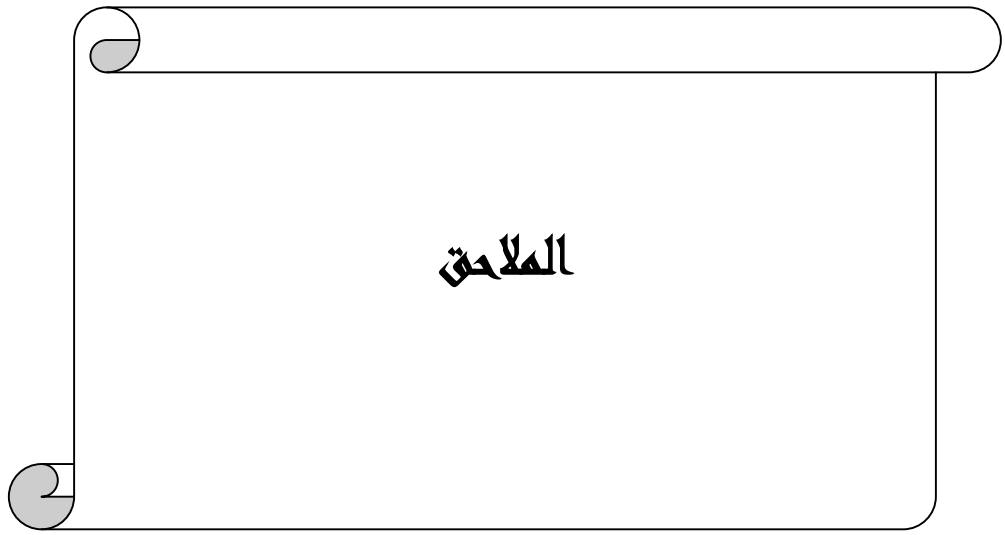
1- <https://www.almarsal.com>.

2- <https://mawdoo3.com>

3- <https://www.edarabia.com>

4- <https://almerja.com>

5- <https://www.almaany.com/ar/dict/ar-ar//>



فهرس الجداول

فهرس الجداول

الرقم	عنوان الجدول	الصفحة
01	متغير الجنس عند افراد العينة	41
02	توزيع المبحوثين حسب السن	4143
03	المستوى التعليمي للمبحوثين	43
04	الخبرة المهنية	43
05	مدى توفر مصالح الولاية على وسائل تكنولوجيا داخل المكاتب	44
06	استخدام مفردات العينة للوسائل التكنولوجية المتاحة داخل المكتب	44
07	وسائل الاتصال المتاحة داخل المكتب عند افراد العينة	45
08	جدول يوضح ما اذا كانت هناك ارساليات ادارية تفرض العمل بهذه الوسائل التكنولوجية الحديثة	45
09	في حالة الإجابة بنعم في الجدول رقم 08 لوجود ارساليات تفرض العمل بهذه الوسائل التكنولوجية و ماهية هذه الوسائل الموصى بها .	46
10	ما اذا كانت الوسائل التكنولوجية المتاحة تساهم في الرفع من المعارف الوظيفية.	47
11	مدى مساعدة الوسائل المتاحة من مستوى الأداء	47
12	سعي الإدارة إلى ربح الوقت و الجهد بالعمل بهذه الوسائل	48
13	كيف تساعد التكنولوجيا الحديثة على استخدامها في التخطيط	48
14	زيادة التكنولوجيا الحديثة من اهتمام الرؤساء باقتراح المرؤوسين في عملية التخطيط	49
15	تشجيع العينة محل البحث الإدارة للتخطيط بالمشاركة باستخدام الشبكات التكنولوجية	49
16	في حالة الإجابة بنعم في الجدول رقم 14 بالنسبة لفوائد المشاركة في التخطيط تحديد الفوائد	50
17	المراحل التي تظهر الحاجة اكثر لاستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة	51
18	تأثير المشاركة في التخطيط عبر تكنولوجيا الاتصال الحديثة على الموظفين	51
19	مساهمة تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحقيق تخطيط فعال	52

52	في حالة الإجابة بطريقة اجابية لانها تتيح في الجدول رقم 17، الجدول 01-17 يمثل ماذا تتيح؟	
53	مساعدة التكنولوجيا الحديثة في سرعة أداء المهام	20
53	مساهمة التكنولوجيا الحديثة في تداول المعلومات	21
54	تحقيق التكنولوجيا للتكامل بين مصالح الإدارة في الولاية	22
54	خلق التكنولوجيا المستخدمة فضاءا جامع بين المصالح و الموظفين	23
55	مساعدة التكنولوجيا الحديثة في الوصول للمعلومة في وقت وجيز	24
55	سعي الولاية إلى التركيز على العمل بالوسائط التكنولوجية الحديثة بين الموظفين	25
56	اعتماد مصالح الولاية على تلقي الرد حول المهام المطلوبة عبر الوسائط التكنولوجية الحديثة المعتمدة و تأخذها بعين الاعتبار بشكل رسمي.	26
56	تقييم الموظفين من خلال آدائهم الوظيفي عبر التكنولوجيا الحديثة للتكنولوجيا	27
57	المتابعة الدورية لمردود العمل عبر التكنولوجيا الحديثة للاتصال بين المسؤولين و الموظفين	28
57	مراقبة الأعمال المنجزة عبر التكنولوجيا الحديثة و تقديم نتائجها النهائية	29
58	مدى اجادت افراد العينة لاستخدام التكنولوجيا الحديثة في الاتصال بين مصالح الولاية	30
58	جدول يوضح ما اذا كانت هناك صعوبات تواجه افراد العينة اثناء القيام بمهامه باستخدام التكنولوجيا الحديثة	31
59	جدول يوضح ما اذا كانت هناك مؤهلات تقنية لدى مفردات العينة لاستخدام تقنيات الاتصال الحديثة داخل الإدارة	32
59	جدول يوضح ما اذ تلقى افراد العينة تكوينا خاصا للعمل على هذه التكنولوجيا	33
60	جدول يوضح اذا كان يفضل الافراد المبحوثين للطريقة التقليدية في تقديم الأعمال الإدارية المطلوبة	34
60	جدول رقم 01-32 في حالة الإجابة بنعم فيما تتمثل هذه الاسباب ؟	35

استمارة الاستبيان



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة عباس لغرور خنشلة

كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية

قسم العلوم الإنسانية

سنة ثانية ماستر تخصص: سمعي بصري



استمارة الاستبيان

في إطار التحضير لإعداد مذكرة التخرج لنيل شهادة الماستر تخصص سمعي بصري

بعنوان: دور التكنولوجيا الحديثة في الاتصال الرسمي في الإدارة "دراسة ميدانية على عينة من موظفي ولاية خنشلة"

نتشرف بأن نضع بين أيديكم هذا الاستبيان راجين منكم التعاون معنا و تقديم المعلومات المطلوبة بالتشطيب على الاجابات المناسبة ، كما نؤكد لكم على حرصنا بان تبقى اجوبتكم سرية و تستخدم فقط لغرض البحث العلمي .

إشراف الاستاذ :

د. خالد منصر

إعداد الطلبة :

- فرادي خيرالدين

- عباسي نوال

الموسم الدراسي :

2023 – 2022

المحور الأول: البيانات الشخصية:

1. الجنس: ذكر أنثى

2. العمر :

من 21 إلى 30 سنة من 31 إلى 40 سنة

من 41 إلى 50 سنة من 51 إلى 60 سنة

3. المستوى التعليمي:

ليسانس ماستر

دكتوراه آخر

إذا كان عندك مستوى تعليمي آخر اذكره:

4. الخبرة المهنية:

اقل من 10 سنوات من 10 إلى 20 سنة

من 20 إلى 30 سنة من 30 سنة فما فوق

المحور الثاني: ادراج الوسائل التكنولوجية الحديثة للعمل بين موظفي ولاية خنشلة

1/ هل توفر مصالح الولاية وسائل تكنولوجية في المكتب؟

غالبا أحيانا

اطلاقا نادرا

2/ هل تستخدم هذه الوسائل ؟

نعم لا

3/ في ما تتمثل هذه الوسائل ؟

هاتف فاكس تطبيق الكتروني

رابط الكتروني FTP شبكة الانترنت شبكة الانترنت

جهاز اعلام آلي اخرى

إذا كانت وسيلة اخرى، سمها

.....:

4/ هل هناك ارساليات ادارية تفرض العمل بهذه الوسائل التكنولوجية ؟

نعم لا

إذا كانت الإجابة بنعم الرجاء تحديد الوسيلة :

- هاتف فاكس تطبيق الكتروني
رابط الكتروني FTP شبكة الانترنت شبكة الانترنت
اخرى

إذا كانت وسيلة اخرى ، سمها :

.....

5/ هل هذه الوسائل التكنولوجية تزيد من معارفك الوظيفية؟

- غالبا احيانا نادرا
اطلاقا

6/ تساعدك هذه الوسائل على رفع مستوى أدائك ؟

- نعم لا إلى حد ما

7/ تسعى الإدارة لربح الوقت و الجهد بالعمل بهذه الوسائل؟

- نعم لا إلى حد ما

المحور الثالث: حضور التكنولوجيا الحديثة في التخطيط الإداري بين موظفي الولاية

1/ كيف يساعد استخدامكم لتكنولوجيا الاتصال الحديثة على أداء عملية التخطيط؟

- الحصول على معلومات من الموظفين -مواكبة تغيرات المحيط
-التعرف على تطلعات الجمهور المستهدف - معرفة وضعية السوق

أخرى...:

2/ هل زادت التكنولوجيا الحديثة للاتصال من اهتمام الرؤساء باقتراحات المرؤوسين في عملية التخطيط؟

- نعم لا

3/ هل تشجع إدارتكم عملية التخطيط بالمشاركة باستخدام الشبكات التكنولوجية؟

- نعم لا نوعا ما

-في حالة الإجابة بنعم، ما هي فوائد المشاركة في التخطيط:

- تحديد الأهداف بدقة -الاستفادة من آراء المشاركين
-تشخيص وضعية الإدارة الحالية -تحديد أفضل وسيلة لتحقيق الهدف
-اختيار البديل المناسب من بين البدائل المتاحة

-أخرى:

4/ في أي المراحل التالية تظهر الحاجة أكثر لاستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة؟

- مرحلة جمع المعلومات - مرحلة تحديد الأهداف
- مرحلة اختيار البدائل - مرحلة تنفيذ الخطة

- مرحلة متابعة الخطة

5/ ما هو تأثير المشاركة في التخطيط عبر تكنولوجيا الاتصال الحديثة على الموظفين؟

- رفع معنوياتهم - تزيد شعورهم بالانتماء للمؤسسة دائما

- تزيد من الرضا الوظيفي لديهم - تحفزهم على الأداء الجيد

أخرى تذكر:

6/ هل ساهمت تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحقيق تخطيط فعال؟

دائما أحيانا أبدا

- في حالة الإيجاب، لأنها تتيح:

- مرونة الخطة - التحيين بالمعلومات الجديد

- السيطرة على متغيرات المحيط أثناء التنفيذ - مرونة العلاقة بين القائم بالتخطيط وجهات التنفيذ

أخرى تذكر:

المحور الرابع: استخدام التكنولوجيا الحديثة في التنسيق الإداري بين موظفي ولاية خنشلة.

1/ التكنولوجيا الحديثة تساعد على السرعة في أداء المهام؟

غالبا احيانا نادرا اطلاقا

2/ تساهم التكنولوجيا الحديثة في تداول المعلومات ؟

نعم لا إلى حد ما

3/ تحقق التكنولوجيا التكامل بين المصالح الإدارية للولاية ؟

نعم لا إلى حد ما

4/ تخلق التكنولوجيا المستخدمة فضاءا جامع بين المصالح و الموظفين ؟

نعم لا إلى حد ما

5/ تساعد التكنولوجيا الحديثة في الوصول للمعلومة في وقت وجيز ؟

غالبا احيانا

اطلاقا نادرا

المحور الخامس: اعتبار التكنولوجيا الحديثة كوسيلة و أداة في نفس الوقت للرقابة الإدارية على

موظفي ولاية خنشلة.

1/ تسعى الولاية إلى التركيز على العمل بالوسائط التكنولوجية الحديثة بين الموظفين؟

نعم لا

2/ تعتمد مصالح الولاية على تلقي الرد حول المهام المطلوبة عبر الوسائط التكنولوجية الحديثة المعتمدة و

تأخذها بعين الاعتبار بشكل رسمي؟

غالبا احيانا

اطلاقاً نادراً

3/ يتم تقييم الموظفين من خلال آدائهم الوظيفي عبر التكنولوجيا الحديثة للتكنولوجيا ؟

نعم لا

4/ هناك متابعة دورية لمردود العمل عبر التكنولوجيا الحديثة للاتصال بين المسؤولين و الموظفين ؟

نعم لا

5/ يتم مراقبة الأعمال المنجزة عبر التكنولوجيا الحديثة و تقديم نتائجها النهائية ؟

نعم لا

المحور السادس : المعوقات و العراقيل التي تواجه الاعتماد على التكنولوجيا الحديثة كوسيلة

للتواصل الرسمي بين موظفي ولاية خنشلة .

1/ هل تجيد استخدام التكنولوجيا الحديثة المستخدمة في الاتصال بين مصالح الولاية؟

نعم لا إلى حد ما

2/ هل تواجه صعوبات في استخدام التكنولوجيا الحديثة اثناء القيام بمهامك؟

نعم لا

في حالة الإجابة بـ نعم ، الرجاء تحديد الصعوبات:

.....

3/ هل لديك مؤهلات تقنية لاستخدام هذه التكنولوجيا؟

نعم لا

في حالة الإجابة بـ نعم، الرجاء تحديد المؤهل التقني لديك

.....

4/ هل تلقيت تكويناً خاصاً للعمل على هذه التكنولوجيا ؟

نعم لا

5/ هل تفضل الطريقة التقليدية في تقديم الأعمال الإدارية المطلوبة ؟

نعم لا

في حالة الإجابة بـ نعم ، هل هذا راجع إلى الأسباب الآتية :

تضمن انها غير آمنة غير متوفرة في المكتب

ملخص الدراسة

ملخص الدراسة :

اتخذنا من موظفي الولاية مجال بحث لدراستنا هذه الموسومة بعنوان دور التكنولوجيا الحديثة في الاتصال الرسمي، و من اجل معالجة هذا الموضوع و التعمق فيه انطلقنا من تساؤل رئيسي يتمثل في: ما هو الدور الذي تلعبه التكنولوجيا الحديثة في الاتصال الرسمي بين موظفي ولاية خنشلة ؟ و لكي نتمكن من الاحاطة بجوانب هذا التساؤل اتبعناه بتساؤلات فرعية كل منها يفيدنا في نقاط اساسية تتعلق باعتماد افراد العينة على هذه الوسائل التكنولوجية في اتصاليهم الرسمي و وضع مخططات تنظيم العمل الإداري و التساؤل الثاني حول مدى حضور التكنولوجيا الحديثة في التنسيق الإداري بين موظفي الولاية ثم تطرقنا للاعتماد على هذه التكنولوجيا كوسيلة للرقابة الإدارية و في الاخير المعوقات و العراقيل التي تواجه التكنولوجيا الحديثة كوسيلة للاتصال الرسمي بين موظفي الولاية.

و للوصول إلى هذه الاهداف اعتمدنا على المنهج الوصفي التحليلي كونه الملائم لمثل هذه الدراسات اذ يساعد على وصف الظاهرة بمختلف جوانبها و تحليل و تفسير النتائج المتوصل اليها. و من اجل ذلك قمنا باختيار عينة دراسة تمثل نسبة 15 % من مجتمع البحث الكلي البالغ 411 موظف. هذا و قد استعنا بالملاحظة كوسيلة اولية لجمع البيانات اللازمة لهذا البحث ثم استمارة الاستبيان كوسيلة رئيسية مقسمة على خمسة محاور اساسية ، توصلنا إلى ان الوسائل التكنولوجية الحديثة تستخدم في الاتصال الرسمي بين موظفي ولاية خنشلة بنسبة 100% و هذا راجع لما تحققه من مميزات للتنسيق اللازم و سرعة أداء المهام و من جهة اخرى تساعد في وضع خطط مرنة للتنظيم الإداري اذ تسعى مصالح الولاية إلى نشر هذه الوسائل على جميع المكاتب وفق ما تمليه الضرورة، هذا و بينت الدراسة ان هذه الوسائل تستخدم للرقابة و متابعة العمل و تقييم الموظفين ايضا ، فيما سجل نقص في التكوين المتخصص لهذه الوسائل بنسبة 70 % لدى عينات الدراسة و غياب المؤهلات التقنية للعمل بها عندهم بنسبة 53.33 % كما ابدى البعض الآخر تخوفه من استخدامها كونها غير آمنة . لوحظ ايضا بقاء النسخة الورقية سارية المفعولة و مطلوبة ايضا حسب طبيعة الملف الإداري .

الكلمات المفتاحية : التكنولوجيا الحديثة ، الاتصال الرسمي ، التنسيق ، الرقابة ، التنظيم

Abstract :

We have taken a research field for our study of this tagged "The Role of New Technology in Official Communication". In order to address this topic and deepen it, we have proceeded from a key question: What are the uses of modern technology in official communication between khenchela State officials?

In order to be able to take note of the aspects of this question, we followed it up with sub-questions, which benefit us at key points regarding the reliance of the individuals of the sample on these technological means in their official communication, the development of administrative organization schemes and the second question about the presence of modern technology in administrative coordination among state officials, and then we touched on the reliance on this technology as a means of administrative control and finally the obstacles facing modern technology as a means of communication between state officials.

In order to reach these objectives, we have relied on the analytical descriptive approach as appropriate for such studies, which helps to describe the phenomenon in its various aspects and analyze and interpret the results reached. For this, we selected a study sample representing 15% of the total research community of 411 employees. We used this as the primary means of collecting the data needed for this research and then questionnaire form as the main means divided by five main axes. We have found that modern technological means are used in official communication between the employees of khenchela state 100%. This is due to the advantages of the necessary coordination and speed of performance of tasks. On the other hand, they help to develop flexible plans for administrative management as the interests of the state seek to disseminate these tools to all offices as required. The study showed that these methods are used to monitor and follow up work and also evaluate employees. While the specialized composition of these methods was 70% shortage in the study samples and the lack of technical qualifications to work for them 53.33%, others were afraid to use them as unsafe. It was also noted that the paper version remains valid and is also required depending on the nature of the administrative file.

Keywords: new technology, official communication, coordination, oversight, organization