

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة غرداية



قسم العلوم الإنسانية

كلية العلوم الإجتماعية والإنسانية

شعبة علوم الإعلام والاتصال

أثر تطبيق تكنولوجيا الاتصال الحديثة على أداء المؤسسات التربوية الجزائرية

دراسة حالة ثانوية حويشيتي محمد بلدية ضاية بن ضحوة ولاية غرداية

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال

تخصص إتصال وعلاقات عامة

إشراف الأستاذ:

أ/ فوزي شريطي

إعداد الطالبة:

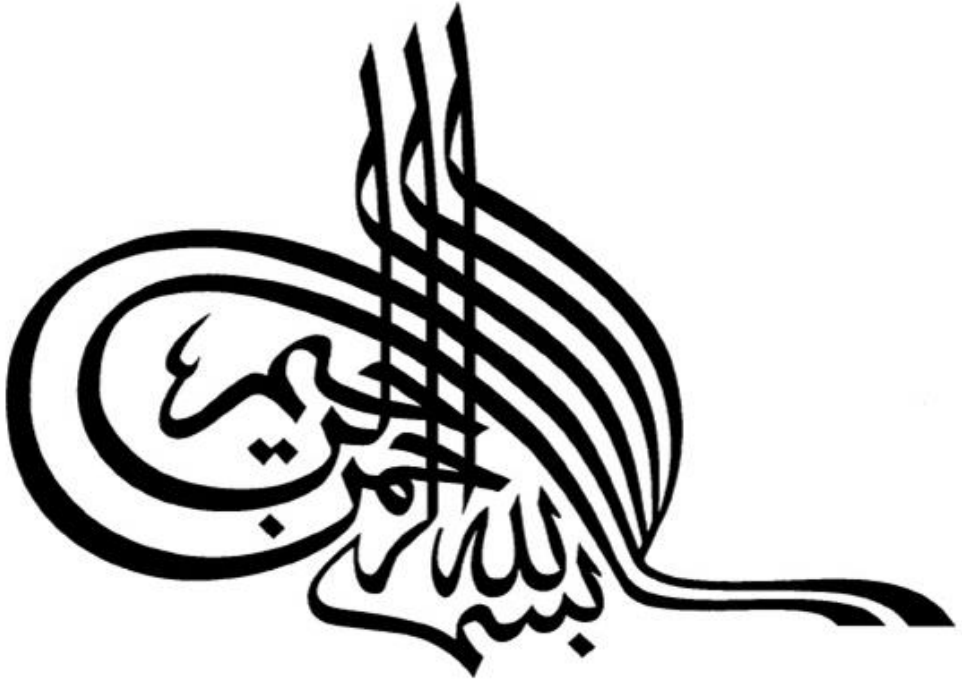
- نصيرة أولادسعيد

- لجنة المناقشة :

الصفة في اللجنة	الدرجة الأكاديمية	اسم الأستاذ ولقبه
رئيسا	أستاذ محاضر	كانون جمال
مناقشا	أستاذ مساعد	صيتي بوكري

السنة الجامعية

1437-1438 / 2017- 2016



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

"وَقُلْ اَعْمَلُوا فَسَيَرَى اللَّهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ وَسَتُرَدُّونَ إِلَىٰ عَالِمِ الْغَيْبِ وَالشَّهَادَةِ فَيُنَبِّئُكُمْ بِمَا

كُنْتُمْ تَعْمَلُونَ"

صدق الله العظيم

﴿سورة التوبة الآية: 104، 105﴾

إهداء

الحمد لله الذي أعاننا بالعلم وزيننا بالحلم وأكرمنا بالتقوى اهدي
ثمرة جهدي إلى من كانوا سندا لي بعد الله في هذه الحياة إلى
الوالدين الكريمين أطال الله في عمرهما, إلى إخواني وكل العائلة
إلى كل الأهل والأقارب والأصدقاء والزملاء إلى كل من
أحب....أخص بالذكر كل من زاد لحياتي مغزى

و معنى أنبل

كلمة شكر

الشكر و العرفان أولا و أخيرا لله تعالى الذي رزقنا من العلم ما لم نكن نعلم. فالحمد لله الذي أعطانا القوة و المقدره مما مكننا من الوصول إلى هذا المستوى ، و إتمام هذا العمل المتواضع

أتقدم بخالص الشكر للأستاذ المشرف فوزي شريطي الذي أفادنا بخبرته و توجيهاته نسأل الله عزوجل أن يزيد من علمه و فضله.....نتوجه بالشكر أيضا إلى كل من ساهم في إتمام هذا العمل من قريب أو بعيد.

فهرس الموضوعات

مقدمة.....أ

الفصل الأول: إشكالية الدراسة ومنهجيتها

1. تحديد المشكلة 5
2. تساؤلات 6
3. أسباب إختيار الموضوع 6
4. أهمية الدراسة 7
5. أهداف الدراسة 7
6. تحديد مفاهيم الدراسة 7
7. منهج الدراسة 10
8. مجتمع البحث 11
9. أدوات جمع البيانات 11
- 10 مجالات الدراسة 13
- 1.10.المجال المكاني
- 2.10.المجال الزمني
11. الدراسات السابقة:..... 13

الفصل الثاني: إتصال في المؤسسة

- المبحث الأول :إتصال في المؤسسة مفهومه,أهميته,أهدافه18
- المطلب 1 : تعريف إتصال في المؤسسة 18
- المطلب2: أهمية إتصال في المؤسسة 19
- المطلب3: أهداف إتصال في المؤسسة 20
- المبحث الثاني: أنماط الإتصال ووسائله في المؤسسة 21
- المطلب1: الأنماط الإتصال المؤسسة 21
- مطلب2: إستراتيجية إتصال المؤسسة:..... 22
- المطلب3: معوقات اتصال في المؤسسة..... 23
- المبحث الثالث:وسائل الإتصال في المؤسسة:..... 24
- المطلب1: وسائل الإتصال وهامه في المؤسسة:..... 24
- المطلب 2: مهام الاتصال في المؤسسة 28

الفصل الثالث: إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة في المؤسسة التربوية

- المبحث الأول :ماهية تكنولوجيا الإتصال الحديثة 32
- المطلب 1: توظنة تاريخية لتكنولوجيا الإتصال الحديثة..... 32
- المطلب2: أهم خصائص تكنولوجيا الإتصال الحديثة 33

المطلب 3: إيجابيات وسلبيات استخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة34

المبحث الثاني: بعض مظاهر تكنولوجيا الإتصال الحديثة في المؤسسة35

المطلب 1: جهاز الحاسوب (Computer):.....35

المطلب 2: الأنترنت36

المطلب 3: الإنترنت37

الفصل الرابع : لمحة عن المؤسسة التربوية وهيكلها التنظيمي وتحليل البيانات الميدانية

المبحث الأول: لمحة عن المؤسسة التربوية وهيكلها التنظيمي

المطلب 1: تعريف المؤسسة وهيكلها التنظيمي.....40

المطلب 2: وسائل الإتصال في المؤسسة.....41

المطلب 3: معوقات الإتصال في المؤسسة.....42

المبحث الثاني : تفرغ وتحليل البيانات الميدانية.....43

المبحث الثالث: النتائج العامة للدراسة.....61

خاتمة.....65

قائمة المراجع.....

الملاحق.....

1. الإستمارة والإستبيان.....

2. دليل المقابلة.....

قائمة الجداول

- الجدول 1 توزيع المبحوثين حسب 43
- الجدول 2 جدول توزيع المبحوثين حسب 44
- الجدول 3 جدول توزيع المبحوثين حسب مستوى 45
- الجدول 4 توزيع المبحوثين حسب الصنف الوظيفي..... 46
- الجدول 5 مدى توفر جهاز الكمبيوتر في 46
- الجدول 6 مدى توفر جهاز الكمبيوتر في المكتب حسب الفئات المهنية..... 47
- الجدول 7 مجالات استخدام الحاسوب..... 48
- الجدول 8 يوضح وصول الأنترنت في المكتب عند المبحوثين..... 49
- الجدول 9 وصول الأنترنت في المكتب عند المبحوثين 50
- الجدول 10 نوعية التي تقدمها الأنترنت والآنترنت في 50
- الجدول 11 مدى إستخدام بريد المؤسسة الإلكتروني في العمل..... 51
- الجدول 12 مستوى تحكم المستخدمين الإداريين في تكنولوجيات الحديثة للإعلام الألي..... 52
- الجدول 13 الأطراف التي يلجأ إليها المستخدم الإداري إذا احتاج إلى معلومات أو مستندات معينة..... 53
- الجدول 14 ماهي الوسائل التي يستعملها المسخدم الإداري لتمرير المعلومات... 54
- الجدول 15 مدى إستخدام تكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال في المؤسسة..... 55
- الجدول 16 رأي المبحوثين حول قدرة تكنولوجيا الإتصال الحديثة على إحداث تجديد في شكل المؤسسة... 55
- الجدول 17 أنماط التغيير التي أحدثت بعد إدخال تكنولوجيا الإتصال الحديثة إلى المؤسسة..... 56
- الجدول 18 إستطلاع حول ما إذا كانت تكنولوجيا الإتصال الحديثة قد ساهمت في تحسين الإتصال داخل المؤسسة.. 57
- الجدول 19 مظاهر تحسين الإتصال الداخلي بعد تطبيق تكنولوجيا الإتصال الحديثة..... 58
- الجدول 20 آراء المبحوثين 59

الجدول 21 آراء المبحوثين حول مدى تحسين تكنولوجيا الإتصال الحديثة لمحيط العمل59

الجدول 22 آراء المبحوثين حول ما إذا كانت تكنولوجيا الإتصال الحديثة سلبية60

قائمة الأشكال

الشكل 1: توزيع المبحوثين حسب الجنس.....43

ملخص:

من خلال دراستنا لموضوع إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة و مدى أهمية التي يشهدها قطاع تكنولوجيا, المعلومات و الإتصال المتعلقة بوسائل الإتصال المختلفة من قبل المؤسسات التربوية الجزائرية و معرفة أثر هذه التكنولوجيا على مستوى أداء المؤسسة من خلال عدة مؤشرات والأهم من ذلك سرعة و تدفق هذه التكنولوجيا في أسرع وقت وبأقل تكلفة داخل المؤسسات.

قمنا بجمع البيانات وفق أدوات الاستبيان الموجه للموظفين و المقابلة و الملاحظة و بعد تحليل و تفسير البيانات توصلنا إلى النتائج التالية :

- أهمية موضوع التكنولوجيا و علاقته بالمؤسسة التربوية .
- ان المؤسسة تستعمل وسائل اتصالية متعددة كالحاسوب والأنترنترنت والإنترانت .
- مساعدة تكنولوجيا الإتصال الحديثة على تحسين الإتصال داخل المؤسسة المدروسة عن طريق سرعة تداول المعلومة, إضافة إلى زيادة التنسيق بين أنشطة الأقسام و ذلك لإحداث في تغيير طريق و أسلوب العمل.

Résumé :

Grâce à notre étude de l'utilisation des technologies de communication modernes et de l'importance du secteur technologique, Information et communication liées aux différents moyens de communication des établissements d'enseignement algériens

Et la connaissance de l'impact de ces technologies sur le niveau de performance de l'entreprise à travers plusieurs indicateurs et surtout la vitesse et le flux.

Nous avons recueilli des données selon les outils du questionnaire pour le personnel, l'entretien et l'observation. Après avoir analysé et interprété les données, nous avons obtenu les résultats suivants :

- L'importance du sujet de la technologie et de ses relations avec l'institution

Trop pian.

- L'institution utilise plusieurs moyens de communication.

- Aider les technologies de communication modernes à améliorer la communication au sein de l'organisation étudiée grâce à la rapidité de la circulation de l'information, en plus d'une coordination croissante entre les activités des départements et de changer la manière et la méthode de travail.

المقدمة

مقدمة:

إن تكنولوجيا الإتصال الحديث على تعددها تفرض على المجتمعات النامية التحكم في التقنيات الحديثة للإتصال و استعمالها للمساهمة في تحقيق التنمية على كافة المستويات السياسية ، الإقتصادية ، الإجتماعية و الثقافية ، و الألق بالركب الحضاري العلمي، خاصة إذا ما نظرنا إلى ما يفرضه الواقع في ظل العولمة ، من التبعية و أحادية القطب التي تهدد المجتمعات المتخلفة اقتصاديا و علميا بالتبعية و الخضوع و ما يترتب عن ذلك ، حيث أنه لايتاح التحكم في المعلومات إلا بالتحكم في وسائلها و تقنياتها، أي التحكم في تكنولوجيا الإتصال و المعلومات في ظل ما يعرف بثورة الإتصال التي كان من نتائجها ظهور مجتمع جديدهو مجتمع المعلومات.

فعتبرت تكنولوجيا الإتصال الحديثة من بين الركائز الأساسية في كل المؤسسات والتنظيمات و لها دور كبير في حياة الأفراد و المجتمعات الذي جعلها تدخل ضمن العديد من المؤسسات التربوية التي تترك دور التجديد في التغيير أنماط الإتصال و التسيير بشكل عام، لأنها الوحدة الأساسية في نظام التعليمي ،و بما أن الإدارة تعني الوصول للهدف بإستعمال أفضل الطرق في توظيف الموارد البشرية و المادية و بأقل جهد و وقت و مال فقد أصبح من الضروري إدخال تكنولوجيا الحديثة في فعاليات الإدارة المدرسية بكافة جوانبها.

حيث ظهرت الحاجة إلى تطوير الإدارة المدرسية و الإشراف التربوي في ضوء ما يشهده العصر الحالي من التطور الهائل في إستخدام التقنية المرتبطة بمجال التعليم للأمر الذي أثر على العناصر منضومة التعليم على إختلاف مستوياتها و أحدث عددا من التغييرات في دور المعلم و الطالب مما يستدعي أحداث تغيير في وظائف الإدارة المدرسية و الإشراف التربوي لتواكب هذه التغييرات لكي تكون قادرة على قيادة التغيير و في ضوء ذلك باتت الإدارة المعلوماتية جزء من الإدارة التربوية أو جهاز الإشراف المقتنع بالتغيير و يسعى دورهما دون وجود إدارة تربوية أو جهاز إشراف مقتنع بالتغيير و يسعى إلى إحداثه و قدرة على التعامل مع التكنولوجيا المعلومات و الإتصالات في مختلف الوظائف الإدارية.

ومن أجل ذلك كان عنوان بحثنا هو أثر تطبيق تكنولوجيا الإتصال الحديثة على أداء المؤسسات التربوية و قد أجرينا البحث بمؤسسة التربوية هي ثانوية حويشيتي محمد ضاية بن ضحوة.

أما الخطة التي إتبعناها في هذا البحث والتي جاءت في أربعة فصول يعرض الفصل الأول منها إشكالية الدراسة مرور بالتساؤلات و أسباب إختيار الموضوع كذلك أهمية و أهداف الدراسة و تحديد المفاهيم و أخيرا المنهج و الأدوات المعتمدة و يتناول الفصل الثاني إتصال المؤسسة و الذي ثم التطرق فيه إلى(مفهوم-أهمية-الأهداف). ثم تعرضنا إلى هيكل الإتصال و وسائله.أما الفصل الثالث فيتعلق بإستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة و المؤسسة التربوية و يتضمن هذا الفصل عرض حول تكنولوجيا الإتصال الحديثة بصفة عامة و يعرض الفصل الرابع تحليل البيانات بدءا بتفريغ البيانات و وصول إلى نتائج العامة للدراسة.و أخيرا مرحلة خاتمة لدراسة هذه.

الفصل الأول

إشكالية الدراسة ومنهجيتها

الفصل الأول : إشكالية الدراسة و منهجيتها

1. تحديد المشكلة
2. تساؤلات
3. أسباب إختيار الموضوع
4. أهمية الدراسة
5. أهداف الدراسة
6. تحديد مفاهيم الدراسة
7. منهج الدراسة
8. مجتمع البحث
9. أدوات جمع البيانات
10. مجالات الدراسة
11. الدراسات السابقة

الفصل الأول : إشكالية الدراسة و منهجيتها

1. تحديد الإشكالية :

يعتمد المجتمع الحديث على الإتصالات من كل الأنواع و من بينها القدرة على الإتصال عبر المسافات البعيدة , ومع تطور تكنولوجيا الحديثة و تعدد خدماتها, أصبحت ظاهرة الإتصال من بين ظواهر المهمة في إدارة شؤون المجتمعات الحديثة كما أدى إمتزاج تكنولوجيا الحديثة مع الإتصال الإلكتروني إلى خلق عصر جديد و نتج عن ذلك ظهور العديد من الوسائل الإتصال الجديدة في المجتمع.

حيث يتصدى بحثنا هذا لدراسة تكنولوجيا الإتصال الحديثة و تعدد خدمات الإتصال الموجهة للأفراد .

و إتساع نطاق إستخدامها في كافة مجالات النشاط البشري و هذا حال المؤسسات أيضا و التي تحتاج لهذا نوع من التكنولوجيا مهما كان نشاطها و ذلك لتوفير المعلومات و البيانات الضرورية لإستمرار عملية الإدارية ثم التحكم في سير المعلومات بشكل تنظيمي و سريع بإعتبار الإتصال هو العملية يتم من خلالها نقل الوسائل و تبادلها عبر القنوات الإتصالية التي تفرضها طبيعة الوظيفة و العمل بين مختلف أعضاء المؤسسة سواء داخلها أو خارجها.

و قد أدى تطور تكنولوجيا الإتصال الحديثة لقدرتها الهائلة على تخزين و معالجة و إستجاع المعلومات خصوصا أن أم ظهورها كان من الجيد حيث تعمل على توفير ظروف الملائمة لنقل الوسائل و تداولها في أسرع وقت و بأقل تكلفة .

و من هنا أصبحت تكنولوجيا الإتصال الحديثة كمبتكر جديد للمؤسسات و مهم للمؤسسات الحديثة سواء (إقتصادية-تجارية- تربية....) و التي تزيد أن توكب التطورات الجديدة و تحقيق مكاسب مباشرة فهي تمكن من الإتصال بسهولة أكبر و تساهم في الوصول إلى مصادر المعلومات .

حيث أصبحت تكنولوجيا المعلومات و الإتصال عاملا محفزا للمنظمان الباحثة أو المؤسسات بمختلف نشاطها للمنافسة و فعالية التطور المتسارع للتكنولوجيا الحديثة منها : الأنترنت التي تطرح الخدمات الإتصالية والمعلوماتية عديدة و تقديم حلول لقطاعات مختلفة كتعليم و الإدارة

فقد ساهمت التكنولوجيا المعلومات لمواكبة التطورات التكنولوجية الحديثة حيث ساعد ذلك في تحسين و تطور أداء المؤسسات في مختلف العالم.

و من ضمن المؤسسات الجزائرية التي أدركت أهمية تكنولوجيا الإتصال الحديثة و إنعكاسها على الإتصال و المؤسسة. مؤسسة تربوية تعليمية التي من خلالها نقف لدراسة الإشكال الآتي :

كيف تؤثر تكنولوجيا الاتصال الحديثة على أداء المؤسسة التربوية ثانوية حويشيتي محمد بضاية بن ضحوة ؟

2. تساؤلات :

1- ماهي طبيعة الفوائد التي توفرها تكنولوجيا الإتصال الحديثة للمستخدمين الإداريين ؟

2- كيف ساهمت وسائل تكنولوجيا الإتصال الحديثة في تفعيل الإتصالات الإدارية ؟

3- ماهو أثر استخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة على مستوى أداء المؤسسة ثانوية حويشيتي محمد بضاية بن ضحوة؟

3. أسباب إختيار الموضوع :

أسباب ذاتية:

- قرب الموضوع من تخصصنا الذي ندرسه .

- رغبتنا في معرفة إنعكاسات تكنولوجيا الاتصال الحديثة على أداء المؤسسات التربوية.

- محاولة الإسهام في إنجاز دراسة علمية تفيد غيرنا من طلبة و مؤسسات من خلال نتائجها.

أسباب موضوعية:

- ندرة الدراسات التي تناولت هذا الموضوع بالتحديد في جامعتنا .

- أهمية الموضوع و ضرورته في هذه البيئة التكنولوجية التي نشهدها اليوم

- الانتشار الواسع و السريع لتكنولوجيا الاتصال في المؤسسات و الاعتماد الكبير عليها

- خلق نوع من التوازن في التطرق لمواضيع جديدة في حقل البحث في علوم الاعلام و الاتصال.

4. أهمية الدراسة :

تتجلى أهمية الدراسة فيمايلي:

- أهمية موضوع التكنولوجيا نفسه و علاقته بالمؤسسة التربوية
- إثراء مكتبة الجامعة و شعبة الاعلام و الاتصال باعتباره تخصص فتي يحتاج لمثل هذه الدراسات .
- طبيعة النتائج المرجوة و أمل أخذها بعين الاعتبار من طرف المؤسسة التربوية عينة الدراسة.

5. أهداف الدراسة :

- التعرف على أثر التكنولوجيا على المؤسسات التربوية و تسييرها و فعاليتها.
- الإحاطة بمختلف الأدوار التي تؤديها التكنولوجيا في هذا الإطار .
- الإطلاع على واقع استخدام التكنولوجيا في ثانوية حويشتي محمد ببلدية ضاية بن ضحوة /غرداية.
- محاولة الكشف عن النقائص و العراقيل التي تعيق تطبيق التكنولوجيا في هذه المؤسسة.
- محاولة إفادة القائمين على تسيير المؤسسة من خلال نتائج دراستنا المرجوة .

6. تحديد مفاهيم الدراسة :

الأثر:

الأثر في اللغة:

الأثر مفرد، و الجمع الأثار او أثور و يطلق على معان متعددة منها: بقية الشيء و ذكر الشيء و رسم الشيء الباقي. و قال ابن منظور(711هـ) : الأثر بالتحريك مابقى من رسم الشيء و التأثر: إبقاء الأثر في الشيء ترك فيه أثرا.

الأثر في إصطلاح الفقهاء: لا يخرج إستعمال الفقهاء للفظ (أثر) عم معاني اللغوية و أكثر ما يستعمله الفقهاء للدلالة على بقية الشيء, أو ما يترتب على الشيء كقولهم في حكم بقية الشيء بعد الإستجمار: (و أثر الأستجمار معفو عنه بمحله).¹

التكنولوجيا :

لغة : لفظ "تكنولوجيا" مصطلح يوناني الأصل (technologie) و هي مشتقة من كلمتين (teck ne) و تعني التقنية أو الفن و كلمة « logis » تعني علم + الدراسة و على هذا الأساس تشير التكنولوجيا إلى الدراسة الرشيدة للفنون و يرى الأستاذ (littre) في قاموسه الصادر سنة 1876 ان اصطلاح التكنولوجيا تعني تفسير الخاصة للفنون و المهن العديدة.²

اصطلاحاً: هي مجموعة من النظم و القواعد التطبيقية و أساليب العمل التي تستقر لتطبيق المعطيات المستخدمة لبحوث ودراسات مبتكرة في مجال الإنتاج و الخدمات كونها التطبيق المنظم للمعرفة و الخبرات المكتيبة و التي تمثل مجموعة الرسائل و الأساليب الفنية التي يستخدمها الإنسان في مختلف نواحي حياته العملية و بالتالي فهي مركب قوامه المعدات و المعرفة الإنسانية.³

أما مفهوم الحديث للتكنولوجيا فيشمل الإبداع و الخلق بالإضافة إلى الإقتباس و الإستعاب, فالتكنولوجيا عبارة عن جمبع الإختراقات و الإبداعات اللازمة لعملية التطور الإقتصادي و الإجتماعي و التي تتم من خلال مراحل النمو المختلفة.⁴

يعرفها "سمير عبده" بأنها أدوات الوسائل التي تستخدم لأغراض عملية تطبيقية و التي يستعين بها

مجلة البحوث الإسلامية , العدد السادس وستون , الإصدار , (ربيع الأول إلى جمادى الثانية لسنة 1423).¹

نصيرة بوجمعة سعدي: عقود نقل التكنولوجيا في مجال التبادل الدولي , (الجزائر: ديوان المطبوعان الجامعية , 1992).²

عبد الأمير الفيصل: الصحافة الإلكترونية في للوطن العربي , (عمان: دار الشروق للنشر والتوزيع , ط1 , 1984).³

عدى قصور: مشكلات التنمية ومعوقات التكامل الإقتصادي العربي , (بيروت : دار الطباعة والنشر , ط1 1984).⁴

الإنسان في عمله لإكمال قواه و قدراته و تلبية تلك الحاجيات, التي تظهر في إطار ظروفه الإجتماعية و مراحلها التاريخية.¹

الإتصال :

مفهوم الإتصال communication: هو العملية أو الطريقة التي يتم عن طريقها إنتقال المعرفة من الشخص إلى آخر حتى تصبح مشاعا بينهما و تؤدي إلى التفاهم بين هذين الشخصين أو أكثر و بذلك يصبح لهذه العملية عناصر و مكونات و اتجاه تسير فيه و اتجاه تسعى إلى تحقيقه و مجال تعمل فهو يؤثر فيها.²

المؤسسة التربوية :

عبارة عن موقف عمومي ذو طابع تربوي يتكون من موظفي للتعليم و التاطير و الخدمات و هيئات إستشارية و هياكل و تجهيزات وسائل مالية و مادية تسخر كلها في خدمة التلاميذ كما تستعمل المؤسسة التربوية التعليمية لإستقبال التلاميذ و تسخر للتكفل بالانشطة التربوية و التعليمية طبقا للاهداف المحددة و إذا تستعين الإدارة المؤسسات في إطار التشاور و حسن التسيير بالمجالس المنصوص عليها في تنظيم الجاري به العمل .

أما من ناحية التشريعية و التسييرية فهي " مؤسسة عمومية إجتماعية ذات طابع إداري تتمتع بالشخصية المدنية و الإستقلال المالي و تخضع لقواعد المحاسبة و القواعد الإدارية المعمول بها في المؤسسات التعليم العمومية تحدث بموجب مرسوم و تقوم في حدود التشريعات المدرسية بالتربية و التعليم.³

التعريف الإجرائي لتكنولوجيا الإتصال الحديثة:

تكنولوجيا الإتصال الحديثة هي كل تكنولوجيايات المتعلقة بعمليات جمع تخزين و استرجاع المعلومات و إستخدامها حيث ظهرت في حياة المجتمعات الإنسانية نتيجة تطورات الحاصلة في ميدان الإتصال

محمد عبد الشفيق عيسى : العالم الثالث و التحدي التكنولوجي الغربي , (بيروت : دار الطبعة و النشر , ط1, 1984).¹

محمد جمال الفار : المعجم الإعلامي , (عمان : دار أسامة المشرق العربي'2006).²

ظاهر زرهوني, تنظيم و تسيير مؤسسة التربية و التعليم, ديوان المطبوعات الجامعية,الجزائر, 1991, ص 10.³

والإعلام، حيث تتجلى أهميتها كأداة لتنظيم والإدارة و لها اثار عدة التي تشمل مجالات و تطبيقاتها متنوعة مثل تشخيص المعارف عموما و تنظيم المؤسسات خصوصا.

و من هنا يتجلى أن لتكنولوجيا الإتصال الحديثة تأثيرات في شتى مجالات الحياة حيث أعطتها إهمية و مكانة في حياة المعاصرة.

7. منهج الدراسة :

منهج دراسة الحالة :

إنه منهج الذي يهتم بدراسة الظواهر والحالات الفردية و الثنائية و الجماعية و المجتمعية و يركز على تشخيصها من خلال المعلومات التي جمعها و تتبع مصادر في الحصول على الحقائق المسببة للحالة و يصل إلى نتائج و معالجات من خلال دراسته المتكاملة و يقول عبد الباسط محمد حسين (تتفق أغلب تعاريف منهج الحالة على أنه المنهج الذي يتجه إلى جمع البيانات العلمية المتعلقة بأية وحدة سواء كانت فردا أو أسرة أو جماعة أو مؤسسة أو نطاقا إجتماعيا أو مجتمعا محليا أو عاما و يقوم على أساس التعمق في الدراسة مرحلة معينة من تاريخ الوحدة أو المؤسسة أو الدراسة جميع المراحل التي مرت بها).¹

و يعتبر الطريق العلمي في الحالات بتعمق و توسع في إطار تحقيق الأهداف و قد تكون الحالة موضوع البحث و الدراسة خيرة من أجل أخذ العبرة منها و إستنباط المبادئ التربوية ، و الإجتماعية التي تساهم في تنظيم المجتمع و بناء شخصيته المتكاملة و قد تكون شريرة أو سيئة مما يجعل التركيز عليها و الإهتمام بها مسألة ضرورية من أجل إصلاح العناصر التي إنعكست الحالة في سلوكهم المرفوض إجتماعيا.

لأن الحالة كما عرفها ابن عقيل في اللغة هي: (ما عليه الإنسان من خير أو شر ويقال حال والحالة).²

وبما أن دراستنا تتمحور حول أثر تطبيق تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسات التربوية الجزائرية حيث سيتم الاعتماد في تحليلنا لهذا الموضوع على منهج دراسة الحالة، من خلال محاولة إسقاط الدراسة النظرية على واقع أو المؤسسة التربوية من البيئة الجزائرية.

عبد الباسط محمد حسين: أصول البحث الإجتماعي ، القاهرة : الأنجلو المصرية ، 1975 ، ص 237.¹

شرح ابن عقيل: الجزء الأول ، للمكتبة ، المصرية ، بيروت : 1988، ص 568.²

8. مجتمع البحث:

يعرف مجتمع البحث " حسب مادلين قرافيت" أنه : مجموعة عناصر له خاصية أو عدة خصائص مشتركة تميزها عن غيرها من العناصر أخرى و التي يجب عليها البحث و التقصي¹.

كما تعرف العينة بأنها: اختيار صغير من وحدات مجتمع البحث, اختيارا عشوائيا أو منظما.

عينة الدراسة:

ان العينة المعتمدة في دراستي تمثلت في اختيار كافة الموظفين الاداريين الموجودين في المؤسسة لثانوية الشهيد حويشيتي و المسح الشامل لكافة العمال بحيث ان عدد الموظفين 27 مفردة .

فبسبب صغر حجم مجتمع الدراسة فضلنا اتباع طريقة الحصر الشامل التي تتميز بما يلي:

- دقة النتائج المتحصل عليها.
- تجنب أخطاء التعميم التي تنتج عن البيانات المأخوذة من العينة.
- تقادي بعض الأخطاء الشائعة مثل خطأ التحيز و خطأ الصدفة².

9. أدوات جمع البيانات:

استخدمنا في هذا البحث عدة أدوات لجمع المعلومات و البيانات، نظرا لما تتطلبه دراستنا و هذا للإمام بمختلف جوانب الموضوع و من هذه الأدوات نذكر:

الملاحظة : و هي وسيلة بحثية تتمتع بفوائد كبيرة ، تميزها عن بقية الوسائل و تعني "ملاحظة سلوك و علاقات و تفاعلات المبحوثين و الاطلاع على أنماط و أساليب معيشتهم، و تتيح للباحث ملاحظة الأجواء الطبيعية غير المصطنعة لمجتمع البحث، حيث إن المبحوثين لا يعرفون أن سلوكهم و علاقاتهم و تفاعلاتهم تحت الدراسة و الفحص لذا يكون تصرفهم طبيعيا و تكون علاقاتهم و تفاعلاتهم سليمة و بعيدة عن التصنع و التكلف³.

موريس أنجرس، منهجية البحث العلمي في العلوم الانسانية، (ترجمة بوزيد صحراوي وأخرى)، ط2، (الجزائر: دار القصة، 2006)، ص 62.¹

خالد حامد، منهج البحث العلمي، دار ربحانة، ط1، الجزائر 2003، ص 122.²

أحمد بنمرسلي، مناهج البحث في علوم الإعلام والاتصال، ط2، الجزائر، ديوان المطبوعات الجامعية، 2005، ص 214.³

حيث أفادتنا الملاحظة في الحصول على بعض المعلومات التي لا يمكن الحصول عليها بأداة أخرى، مثل المتعلقة بنوعية العلاقة بين العمال داخل المؤسسة و التكنولوجيات المستخدمة و كيفية استخدامها،

المقابلة :

تعرف المقابلة عموما على أنها: "التبادل اللفظي الذي يتخذ وجها لوجه بين القائم بالمقابلة و بين شخص آخر أو أشخاص آخرين¹.

تعتبر المقابلة أداة مكملة لبقية الأدوات الأخرى ، من خلال فهم المواقف الاجتماعية للمبحوثين من خلالها، و كذا التعرف على ردود الأفعال التي لا يمكن الحصول عليها بالأدوات الأخرى ، فقد أجريت بعض المقابلات المفتوحة غير المقننة مع كل من السيدة مديرة الثانوية بن هجيرة والمقتصدة و المكلفة بالاتصال السيدة أولاد سعيد ليلي بالمؤسسة التربوية بغارداية، و ذلك لشرح موضوع البحث و كسب ثقتهم فيما يتعلق بتقديم المعلومات حول المؤسسة، للإشارة الدراسة سترفق بدليل المقابلة في قسم الملاحق.

الاستبيان:

الاستبيان: يساعد الباحث على جمع المعلومات من عينة كبيرة العدد مهما تميزت بالانتشار أو التشتت، بالإضافة إلى أن عدم تدخل الباحث في التقرير الذاتي للمبحوثين أثناء الاستقصاء يوفر كثيرا من الوقت و الجهد، و يساعد على تصنيف البيانات و تبويبها، مما يرفع من درجة الثبات و دقة النتائج².

أما في دراستنا هذه سنحاول من خلال الاستبيان الربط بين أسئلته، وكذا تساؤلات الدراسة في محاولة منا لجمع معلومات دقيقة حول تكنولوجيا الاتصال الحديثة الموجودة داخل المؤسسة، و أثر تطبيقها على هذه الأخيرة.

حيث سنقوم بتقسيم استمارة الاستبيان إلى محاور أساسية وهي:

المحور الأول: طبيعة المزايا التي توفرها تكنولوجيات الحديثة للاعلام و الاتصال.

المحور الثاني: وسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تفعيل الاتصالات الادارية.

¹-Madelin gravitez ; méthodes des sciences sociales, 2ed, paris, Dalloz, 1986, p 689.

²- محمد عبد الحميد، البحث العلمي في الدراسات الإعلامية، القاهرة، عالم الكتب، ط1، 2000، ص 106.

المحور الثالث: أثر استخدام تكنولوجيا الاتصال على مستوى أداء المؤسسة.

10. مجالات الدراسة :

1.10 المجال المكاني :

أجريت هذه الدراسة بثانوية الشهيد حويشيتي محمد مقرها ببلدية ضاية بن ضحوة, ولاية غرداية. يتمثل نشاط الرئيسي للمؤسسة التربوية و هو تنشئة الأفراد ليكونوا أعضاء صالحين في المجتمع, و تضم المؤسسة التربوية جانب اداري له عديد من المصالح و الأقسام.

و قد اختيرت هذه المؤسسة بذات كمجال لدراسة لمعرفة مدى استخدامها لتكنولوجيا الاتصال الحديثة.

2.10 المجال الزمني:

تم الشروع في انجاز هذه الدراسة سنة 2017 و خلال فترة الانجاز انقسمت هذه الأخيرة الى جانبين: الجانب النظري: استمر فيه البحث طوال الفترة الممتدة من بداية شهر فيفري 2017 الى غاية شهر أفريل 2017.

جانب الميداني: استمر فيه البحث من أواخر مارس الى بداية شهر أفريل كما ينقسم الى مرحلتين:

مرحلة الأولى: زيارة استطلاعية دامت خمسة أيام و قد تم فيها تجميع المعلومات الأولية عن موضوع الدراسة , كالتعرف على وسائل الاتصال الحديثةالخ.

مرحلة الثانية: جمع المعلومات وامتدت من 9 أفريل 2017 الى غاية 16 أفريل 2017 , و قد تم فيها اجراء مقبلات مع بعض الموظفين , كرئيس مصالح الاقتصادية ورئيس مصلحة الاستشارة والتوجيه ومكلف بالاتصال, كما تم في مرحلة لاحقة تجريب الاستثمارات والذي دام الى ثلاثة أيام ليتم فيها بعد تطبيق الاستثمار النهائية في جداول دامت مدة يومين.

11. الدراسات السابقة:

من المهم جدا لأي باحث اجتماعي أن يضطلع على البحوث التي سبقت بحثه, لأن اضطلاع على ما سبق يجنبه التكرار, و يمكنه من تفادي الأخطاء الآخرين و قد يسمح له ذلك بفهم موضوع بحثه أكثر و اختيار الطرق و الاجراءات المنهجية الملائمة لدراسته فضلا هذه الدراسات تتضمن قوائم بالمراجع الهامة

التي اعتمدت عليها فتفيد الباحث في التعرف الكثير من مراجعه و مصادره لذلك حاولنا قد الامكان الحصول على دراسات سابقة أو مشابهة لهذه الدراسة و قد أسفر جهدنا هذا على الحصول على دراستين:

الدراسة الأولى: دراسة لـ: بوضياف هاجر 2015/2014 التي كان موضوعها أثر تطبيق تكنولوجيا الاتصال الحديثة على أداء المؤسسة الاقتصادية الجزائرية، دراسة حالة بمديرية توزيع الكهرباء و الغاز بالمدينة مذكرة معدة لنيل شهادة الماستر في علوم الاعلام و الاتصال تخصص اتصال و علاقات عامة.

و لقد هدفت هذه الدراسة الى:

-محاولة ابراز أهمية التكنولوجيا الاتصال الحديثة في أداء المؤسسات الاقتصادية.

محاولة التعرف على ما يحققه تطبيق تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية.

و تتشابه هذه الدراسة مع دراستنا كونها تبحث عن أثر تكنولوجيا الاتصال الحديثة (الحاسوب-شبكة الأنترنت) و استخدامها لتحسين أداء العمل و بينما تركز دراستنا على أثر تكنولوجيا الاتصال الحديثة على المؤسسة كما تركز هذه الدراسة الأثر فيما يخص العمل المكتبي كما تتشابه في المنهج و الأدوات المستخدمة خاصة أننا أعدنا اختبار بعض المؤشرات المتعلقة بتحسين أساليب الاتصال و محيط العمل¹.

الدراسة الثانية: بعنوان: تكنولوجيا الاتصال و تأثير على أداء المؤسسة .دراسة حالة بشركة التأمين SAA بالمدينة لنوال زموري و فتيحة الغريبي، من جامعة المدينة. لنيل شهادة الليسانس في العلوم التجارية تخصص محاسبة و ذلك سنة 2005/2004.

تدور اشكالية هذه الدراسة حول التغيرات التي أحدثتها تكنولوجيا المعلومات و الاتصال داخل المؤسسة و كذا انعكسات التقنية و المعلومات على اقتصاديات الدولة النامية مم استوجب على المؤسسة مواكبة هذه التطورات للالتحاق بالركب التكنولوجية .

و على ضوء ما ذكر صاغت الباحثين اشكاليتهما في تساؤل التالي:

- ما هو أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على تحسين أداء المؤسسة ؟

بوضياف هاجر، أثر تطبيق تكنولوجيا الإتصال الحديثة على أداء المؤسسة الاقتصادية الجزائرية،دراسة حالة مديرية توزيع الكهرباء والغاز بالمدينة مذكرة لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والإتصال تخصص اتصال وعلاقات عامة،جامعة المدينة،2015/2014.¹

كما صاغت الباحثتين ثلاثه فرضيات:

- تساعد تكنولوجيا الاتصال على تحسين أداء المؤسسة و زيادة قدرتها التنافسية.
 - أدت تكنولوجيا المعلومات و الاتصال الى خلق أسواق جديدة للمؤسسة (التجارة التكنولوجية).
 - قد استعانت الباحثتين بالأسلوب الاستقرائي الاستنباطي مع دراسة الحالة كأسلوب و منهج للدراسة.
- وقد توصلت هذه الدراسة الى أن المعلومة هي جوهر الرئيسي الذي تعتمد عليه شركة التأمين ASS لبناء و اتخاذ قرارها التي تصنف بالجودة و الدقة لمواجهة المشاكل المختلفة, و أنظمة المعلومات هي المسؤلة عن توفير المعلومات التي تحتاجها المؤسسة و لها تأثير على نوعية القرارات.
- و بادخال التكنولوجيا على هذه الأنظمة زاد من سرعتها من كل الجوانب سواء بجمع أو البحث أو نقل أو بث لأرسال أو استرجاع أو تقرير أو نقل المعلومات زاد ذلك من فعليتها وحسن استخدامها وجودة المعلومات التي تقدمها وهذه الأنظمة بمختلف أنواعها مهمتها مساعدة الادارة على اتخاذ القرارات الرشيدة خاصة نظم دعم القرارات التي تضمن تنظيم حوار بين المستخدم والنظام تضمن له الحل الأمثل للمشاكل الهيكلية و الأنظمة الاستراتيجية التي تحقق ميزة تنافسية للمؤسسة¹.

نوال زموري ,فتيحة الغريبي, تكنولوجيا الإتصال وتأثير على أداء المؤسسة-دراسة حالة بشركة التأمين بالمدينة,مذكرة لنيل شهادة الليسانس في العلوم التجارية تخصص محاسبة ,جامعة المدينة,2004/2005.¹

الفصل الثاني

إتصال المؤسسة

المبحث الأول: إتصال في المؤسسة : مفهومه , أهميته , أهدافه .

المطلب 1: تعريف إتصال في المؤسسة

المطلب 2: أهمية إتصال في المؤسسة

المطلب 3: أهداف إتصال في المؤسسة

المبحث الثاني: أنماط الإتصال و وسائله في المؤسسة

المطلب 1: بعض الأنماط الإتصال المؤسسة

المطلب 2: إستراتيجية الإتصال المؤسساتي

المطلب 3: معوقات إتصال المؤسسة

المبحث الثالث: وسائل الإتصال و مهامه في المؤسسة

المطلب 1: وسائل الإتصال في المؤسسة

المطلب 2: مهام الإتصال في المؤسسة

المبحث الأول : الإتصال في المؤسسة مفهومه , أهميته , أهدافه :

يحاول هذا المبحث الإحاطة بموضوع اتصال المؤسسة كمنشأ يفرض نفسه في بناء أي مؤسسة مهما كان نوعها أو توجهها و هذا من خلال توضيح المفهوم الإتصال في المؤسسة و إبراز الأهمية التي يكتسبها في عالم اليوم مع بيان أهدافه .

المطلب الأول : تعريف الإتصال في المؤسسة :

تجدر الإشارة في البداية إلى أن الاتصال يختلف من مؤسسة إلى أخرى حسب طبيعة نشاط كل منها و هو في المؤسسات التربوية يعتبر علمية ضرورية و هامة لكل عمليات التوافق و الفهم التي يتوجب على التربويين القيام بها بهدف الوصول إلى الأهداف المنشودة للمؤسسة التربوية ، و الاتصال عملية اجتماعية تفاعلية تقوم و تعتمد اعتمادا كبيرا في حدوثها على المشاركة في المعاني بين المرسل و المستقبل و الاتصال التربوي هو عملية نقل الأفكار و المعلومات التربوية من مدير المدرسة أو بالعكس أو من مجموعة من المعلمين إلى مجموعة أخرى أو من المدرسة إلى المعلمين أو بالعكس أو من مجموعة من المعلمين إلى مجموعة أخرى أو من المدرسة إلى الادارة التعليمية و بالعكس و ذلك عن طريق الأسلوب الكتابي أو الشفهي مما يؤدي إلى وحدة الجهود لتحقيق أهداف المدرسة من أجل تحقيق رسالتها (1) .

إن هذا التعريف يعتبر المعاني أو الأنشطة الاتصالية التي تحدث في المؤسسة الواحدة أو بينها و بين غيرها من المؤسسات إتصالا مؤسساتيا ، و أن المؤسسات التي التربوية رغم أن هدفها هو تسيير و إدارة العملية التعليمية والتربوية إلا أن الاتصال هو وسيلتها و أدواتها لتحقيق ذلك .

ومع ذلك فإن البعض كان قد نادى بضرورة إعادة النظر في مفهوم إتصال المؤسسة ، حسب المفهوم الاقتصادي حيث الإتصال يرتبط بالثقة لكن الملاحظ هو انعدام الثقة عبر الزمن ، و أن الحركات المصادرة للإعلام غدت عدم الثقة ، هذا ما أدى إلى إعادة النظر في مفهوم اتصال المؤسسة ، أين أصبحت المؤسسة تعمل ضمن نظرية الأطراف ذوي المصلحة ، و أن هناك من يهدد فشل المؤسسة من خارجها و يهمله فشلها لإن نجاحها يؤثر علمصالحا(1) .

(1) سناء محمد سليمان ، سيكولوجية الاتصال الانساني و مهاراته ، عالم الكتب ، القاهرة ، 2013 ، ص 133

(1) ، مدخل إلى عالم الاتصالات التسويقية ، مكتبة حسين العصرية ، بيروت ، 2015 ، ص 19 محمد الطاهر ، قادري ميلود

و يعرفه روجرز Rogers " بأنه انتاج أو توفير أو تجميع البيانات و المعلومات الضرورية لإستمرارية العملية الإدارية ونقلها وتبادلها أو إذاعتها، بحيث يمكن للفرد أو الجماعة إحاطة الغير بأمر أو أخبار أو معلومات جديدة أو تأثير في سلوك الأفراد أو الجماعات أو تغيير وتعديل في هذا السلوك أو التوجيه.

كما يعرف أيضا بأنه عملية نقل المعلومات الخاصة بالمؤسسة و خارجها و الإتصال كونه عملية إدارية ، فهو أيضا عملية اجتماعية عن طريقها تتفاعل جماعات العمل و يستطيع الرئيس الأعلى أو معاونه تحقيق التأثير المطلوب في تحريك الجماعات نحو الهدف و هي أيضا عملية نفسية تتطلب قدراً مناسباً من فهم الصورة الكاملة لسير العمل ، مما ينمي الاحساس بالاسهام في الإدارة و الشعور بالاهتمام و هذا ما يعزز شعورهم بالرضا و الاستقرار النفسي ... ، كما أنه تجميع البيانات و المعلومات الضرورية لاستمرار العملية الادارية و ذلك بنقلها وإذاعتها بحيث تمكن الفرد أ الجماعة من إحاطة الغير بأمر و معلومات جديدة أو التأثير في سلوك الأفراد و الجماعات لتغيير هذا السلوك و توجيه و جهة معينة ، كما يمكن اعتباره أحد مقومات قيام أي مؤسسة من حيث عناصر التنظيم الإداري⁽²⁾ .

التعريف الإجرائي للإتصال في المؤسسة :

الإتصال في المؤسسة هو عملية نقل الأفكار و المعلومات الضرورية لإستمرارية العملية الإدارية و نقلها و تبادلها داخل المؤسسة بهدف تسهيل العمل الإداري بين الموظفين و تساعد عملية الإتصال الأفراد على إدراك طبيعة العمل و المهام التي يقومون بها.

المطلب الثاني : أهمية الإتصال في المؤسسة :

يحقق الإتصال المؤسسي مزايا متعددة للأفراد و المؤسسات التي يعملون بها و يمكن توضيحها فيما يلي:⁽¹⁾

- تساعد عملية الإتصال الأفراد على فهم و إدراك طبيعة الأعمال و المهام التي يقومون بها .
- تساعد عملية الإتصال على تنمية العلاقات الإنسانية داخل المنظمة و خلق التعاون المشترك بين الأفراد كل في مجال تخصصه .

(2) أحمد خاطر ، مقدمة في إدارة المؤسسات الاجتماعية ، دار الكتاب الجامعي الحديث ، القاهرة ، 1982، ص 139-140 .

أحمد بن عبد الرحمان الشميمري و آخرون ، مبادئ إدارة الأعمال ، الأساسيات و الاتجاهات الحديثة ، مكتبة العبيكان ، الرياض ، ط2 ، 2005 ، (1) ، 298 .

- تساعد الاتصالات على معرفة معوقات العمل ، هل هي نابعة من التنظيم نفسه أو الأفراد لأن تحديد مصدرها يساعد على إيجاد الحلول المناسبة .

و في هذا الإطار تجدر الإشارة إلى أهمية توفير المعلومات سواء لدى الموظفين أو الجمهور الخارجي للمؤسسة صداً للإشاعات التي قد تعكر نشاط المؤسسة و تؤثر سلباً على إنتاجيتها ، حيث تظهر أهمية ذلك النشاط الاتصالي الذي تقوم به إدارة المؤسسة" بحيث أي نقص أو غياب أو أي تشويه للمعلومات يعني إضطراب وظائف المؤسسة فالإتصال هو محور كل العمليات في المؤسسة رسمية كانت أم غير رسمية (2)

ويمكن تلخيص أهمية الإتصال في علاقته الوثيقة و الواضحة بالتخطيط من الناحية، و بعملية إصدار القرارات من ناحية ثانية، و بعملية الرقابة من ناحية ثالثة .

المطلب الثالث: أهداف إتصال المؤسسة :

يمكننا القول في البداية أن أهمية الاتصال في المؤسسة لا تختلف عن أهميته في الحياة العام للأفراد و الجماعات و أن أهميته في المؤسسة هي من أهمية الاتصال في حد ذاته و مدى ضرورته لبقاء أي هيكل تنظيمي معين .

إن لكل عملية اتصالية داخل المنظمة أو المؤسسة لها أهداف تسعى إلى الوصول إليها يمكن إجمالها فيما يلي:(1)

- تمكين المرؤوسين من التعرف على الأهداف و الغايات المطلوب من التنظيم تحقيقها و تساعد على تحقيقها .

- الاتصالات وسيلة للتعاون و التنسيق و التكامل و توحيد الجهود لتحقيق الأهداف .

- تساعد على التعرف على مدى إنجاز و تنفيذ الأعمال ، و المعوقات التي تواجه الإدارة و مواقف الرؤساء والمرؤوسين من المعوقات و طرق علاجها .

- تعتبر الاتصالات و سيلة فعالة لجمع البيانات و المعلومات و فهمها .

(2) مهدي حسن زوليف ، علي محمد علي العضيلة ، إدارة المنظمة نظريات و سلوك ، دار مجدلاوي للنشر ، عمان ، 1996، 1، ص 70 .

- الاتصالات وسيلة تعين الادارة عل تغيير سلوك العاملين .

و تجدر الإشارة أيضا أن أهمية الاتصال المؤسساتي لا تقتصر على نظامها الداخلي أو العاملين بها ، تتعدى تلك الأهداف إلى الجمهور الخارجين ، و تتلخص تلك الأهداف في إقامة نظام إتصال به يمكنها من توصيل حقيقة الجهود التي تبذلها، وكذا ترسيخ صورة المؤسسة في ذهنه والنشاطات التي تقوم بها وكذا طبيعة إنتاجها وخدماتها من جهة والتعرف على رأي الجمهور فيها وكذا مقترحاتها لتحسين خدماتها من جهة أخرى (2) .

المبحث الثاني: أنماط الإتصال و وسائله في المؤسسة :

المطلب الأول : بعض أنماط الإتصال في المؤسسة :

يتخذ الاتصال المؤسساتي العدي من الأنماط التي تتم بها عملياته الاتصالية سواء داخل المؤسسة أو خارجها و يستقتصر حديثنا في هذا الإطار على نوعين أساسيين :

أ - الاتصالات الرسمية : و يقصد بها العمليات الاتصالية التي تتم في إطار القواعد التي تحكم المنظمة و تتبع القنوات و المسارات التي يحددها البناء التنظيمي الرسمي (1) .

و ينقسم هذا النمط إلى أشكال أخرى من أهمها :

- الاتصال النازل من أعلى إلى أسفل : و يتضمن هذا النوع التعليمات التي تحدد السياسات و الإجراءات المتعلقة بالأعمال ، كذلك تزويد الأفراد و الجماعات داخل المنشأة بالتعليمات التي تتضمن التفاهم و تفهمهم لمسائل معينة ، و من أكثر الوسائل المستخدمة في هذا الميدان الاجتماعات الرسمية ، لوحة الاعلانات(2) .

- الاتصال الصاعد : و هي الاتصالات التي تصدر من درجة أدنى إلى درجة أعلى من درجات السلم الإداري ، و لها أهمية كبيرة في إنجاز مهام المؤسسة ، حيث تحدث تجاوب بين الرؤساء و

(2) خيرى خليل الجميلي ، الاتصال و وسائله في المجتمع الحديث ، مؤسسة حورس للنشر و التوزيع ، القاهرة ، 1998، ص 37 .

1 فيصل محمود الشواورة ، مبادئ إدارة الأعمال، مفاهيم نظرية و تطبيقات عامة ، دار المناهج للنشر و التوزيع ، عمان ، 2013 ، ص 174

(2) رضا صاحب أبو حمد علي ، سنان كاضم الموسوي ، الإدارة ، نحات معاصرة ، مؤسسة الوراق للنشر و التوزيع ، عمان ، 2006 ، ص 455.

المرؤوسين ، فيسهل التعاون بينهم لتحقيق الهدف المشترك و وبواسطتها يتم التعرف على المشاكل التي تواجه قراراته و تعليماته و تعوق تحقيق الإدارة (3) .

و إلى جانب ذلك نجد أيضا الإتصال الأفقي و من صوره الإتصال الذي يتم بين أقسام مشروع معين في المؤسسة ، حيث يركز التنسيق بين الأقسام و الإدارات و تطوير خطط العمل لتحقيق الأهداف (1) .

المطلب الثاني : استراتيجية الإتصال المؤسستي .

تفرض طبيعة العمل المؤسستي المبني على ضرورة تحقيق أهداف معين إطار زمني محدد ، التخطيط لإنجاح تلك المشاريع و في هذا الإطار تعتمد المؤسسات على العديد من الوسائل منها وضع استراتيجية إتصالية متينة .

تعرف الاستراتيجية الاتصالية بأنها عملية الاختيار بين مختلف الطرق الممنوحة لأخصائي التسويق من أجل التعريف بالمنتج أو الخدمة ، و تتمثل هذه الطرق عموما في الإتصال المباشر ، بمعنى وجها لوجه بين البائع والزبون المحتمل ، و الإتصال غير المباشر كالإشهار و الترويج للمبيعات ، فطبيعة المنتج و السوق هما اللذان يقومان بتحديد الاستراتيجية للمنظمة أو المؤسسة (2) .

و يذكر في هذا الإطار الدكتور ماجد تبان مجموعة من المبادئ التي تقوم عليها الاستراتيجية الاتصالية في أي مؤسسة و هي كالآتي :

1- **الوجود:** عمليا لا تكتسب العديد من المؤسسات إستراتيجية اتصال حقيقية، إذ لا نستطيع أن نتكلم على إستراتيجية اتصال حقيقية بل هي عبارة عن تكتيكات لأنها ليست بعلوم دقيقة بل هي تتأثر بعوامل خارجية كالمنافسة مثلا.

2- **الاستمرارية:** يجب أن تستمر إستراتيجية الإتصال و أن تشكل حسب التغيرات التي تطرأ عليها.

(3) ماجد راغب الحلو ، علم الإدارة العامة و مبادئ الشريعة الإسلامية ، دار الجامعة الحديثة للنشر ، الإسكندرية ، 2007 ، ص 366 .

(1) عبد الرزاق محمد الدليمي ، المدخل للعلاقات العامة ، دار الثقافة للنشر و التوزيع ، عمان ، 2011 ، ص 314 .

(2) بن قيط الجودي ، استراتيجية الإتصال للإدارة الاستشفائية الجزائرية ، دراسة وصفية للإدارة الاستشفائية بالأغواط ، رسالة ماجستي غير منشورة ، جامعة الجزائر 3 ، 2012 ،

3- التمايز : إن الأسواق الحالية في ظل العولمة أصبحت تكتظ بالعروض، فعلى الإتصال أن يعطي ميزة خاصة للمنتجات التي تقدمها المؤسسة كي يكسبها مكانة تسويقية و ميزة تنافسية على حساب المنتجات الأخرى.

4- الواقعية : يجب أن يكون الإتصال يتماشى مع واقع السلعة أو الخدمة لكي يحض بالقبول من طرف المستهلك، بمعنى أن لا تكون الرسالة الاتصالية كاذبة و لا مثالية تتعدى واقع المنتج.

5- الوضوح : فعالية الرسالة الاتصالية مرتبطة بالوضوح و سهولة الفهم من قبل الزبون (المستقبل)

6 - الانحدار: يجب أن تستطيع الرسالة الاتصالية الانحدار حسب التقنيات المستعملة مثل: الإشهار الإعلامي، الإشهار مباشرة، الإشهار عن الحدث، العلاقات العامة، بدون فقدانها مكانتها و شفافتها.

7- التلاحم و التناسق: يجب أن تتلاحم وتتناسق الإتصال مع قرارات التسويق.

8- القبول الداخلي : على مسؤولي المؤسسة إتقان الإتصال الداخلي و إلا فإن العملية ستفرض من طرف المستهلك المستهدف (الخارجي)، و هذا بسبب عدم و جود تنسيق محكم داخل المؤسسة أي غياب الإتصال الداخلي .

المطلب الثالث : معوقات اتصال المؤسسة :

من الطبيعي جدا أن نجد مجموعة من المعوقات و الصعوبات التي تعترض نجاح عملية الإتصال المؤسساتي وهذا راجع للحركية التي تعرفها تلك المؤسسات و تنوع مجالات نشاطها .

و تظهر معوقات الإتصال نتيجة لمجموعة من العوامل يمكن إجمالها فيما يلي :

- مشاكل في الهيكل التنظيمي تؤدي إلى عرقلة انسياب و تدفق المعلومات بسبب التداخل و التعقيد في الهيكل التنظيمي .

- مشاكل التخصص الوظيفي و التي تظهر بسبب اختلاف التخصصات و طبيعة عمل الإدارات و الأقسام في المؤسسة .

- مشاكل مرتبطة بأهداف المؤسسة و تظهر عندما تكون الأهداف غير واضحة أو من الصعب تحقيقها

- مشاكل مرتبطة بالعلاقات الوظيفية و تظهر بسبب المراكز الوظيفية للأفراد و التي تنشأ عنها أحيانا علاقات وظيفية غير سليمة تؤثر في عملية الإتصال (1) .

كما تتأثر عملية الإتصال المؤسستي بمجموعة من العوامل و المؤثرات منها طبيعة العمل و النشاط الذي تمارسه كل منها ، لذلك فإن طبيعة هذه الأعمال أو الأنشطة تؤثر على أنماط الإتصالات و الأعمال أو الأنشطة المتشابهة أو المترابطة تتطلب اتصالات مباشرة(1).

و يمكننا أن نضيف أيضا أن حجم المؤسسة و كبرها ، و البيئة التي تعمل فيها ، إضافة لإمكاناتها المالية التي تتحكم في نوعية الاستراتيجيات الاتصالية التي تتبناها هي أيضا معوقات سير و نجاح الإتصال المؤسستي .

المبحث الثالث: وسائل الإتصال و مهامه في المؤسسة

المطلب الأول: وسائل الإتصال في المؤسسة:

تتعدد اليوم وسائل وقنوات الإتصال المؤسستي بشكل واسع وكبير، نظرا للتطور السريع في التكنولوجيا و التجديد المستمر لهذه الوسائل، والمؤسسات اليوم تسعى إلى إمتلاك أكبر قدر من هذه الوسائل وكذا مواكبة التطورات التكنولوجية الجارية، وذلك حتى تستعين بها في تحسين وتفعيل العملية الإتصالية في المؤسسة سواء على المستوى الداخلي او الخارجي.

تعريف وسائل الإتصال :

هي ما تؤذي بها الرسالة الإعلامية سواء كانت هذه الوسيلة لغة صحفية، إذاعة، تلفاز، حاسوب أو معرضا¹. أي أن الوسائل تمثل مجمل القنوات التي تحمل الرموز التي تحتويها الرسالة من المرسل إلى المستقبل، وتجد الإشارة أن للوسائل الإتصالية أهمية قصوى حتى أن "ماكلوهان" اعتبرها الرسالة في حد ذاتها حيث يقول أن: الوسيلة هي الرسالة: أي أن الوسيلة أهم من الرسالة ومع ذلك فإنه يمكن للجميع

(1) صلاح عبد القادر العيسى ، الإدارة ، دار اليازوري للنشر و التوزيع ، عمان ، 2008 ص 201 .

(1) صالح بن نوار فعالية التنظيم في المؤسسات الاقتصادية ، مخبر علم اجتماع الاتصال ، قسنطينة الجزائر ، 2006 ، ص 72

فضيل دليوبتاريخ وسائل الإتصال، (قسنطينة: سيرتاكوبي، 2006)، ص 14.

بين المدلولين إذا إعتبرنا أن طبيعة الوسيلة هي جزء هام من الوسيلة ,ولكنها ليست هي كلها الرسالة بمعنى أنه إذا كان للرسالة و لخصائصها الذاتية أهمية كبرى في التأثير على المستقبل , فإنه قد يكون لوسيلة الرسالة دور حاسم في ذلك و قد يصل الأمر إلى الحد جعل لكل وسيلة رسالتها

أنواع الوسائل الإتصالية المؤسسية:

يمكن تقسيم وسائل الإتصال طبقا لوسيلة الإتصال إلى أربعة أنواع أساسية ¹ .

وسائل الإتصال الشفوي: و منها الإتصال المباشر الذي يتم دون إستخدام أداة وسيطة غير مباشرة يتم على العكس من الأولى .

وسائل إتصال الشفوي المباشر واهم وسائل الإتصال الشفوي المباشر:

التعليمات و الأوامر: تنفذ في صورة أوامر تصدر من الرئيس إلى المرؤوسين لأداء عمل معين و التي تتأثر إلى حد كبير بالنمط القيادي المتبع.

الإستشارة: ونقصد بها استعانة المؤسسة ببعض الأخصائيين في حل المشكلات التي قد تحدث،و قد تسند هذه المهمة إلى مستشارين من داخل أو خارج المؤسسة و بالتالي الوسيلة هي تقديم الاستشارات.

المقابلات:و هي عبارة عن مواجهة بين شخصين أو أكثر يقوم بينهم حديث أو نقاش أو تبادل الأفكار حول موضوع معين يخص أحدشؤون المؤسسة أو أفرادها لتحقيق غرض معين²

-الاجتماعات والمؤتمرات: نعبّر عنها بالمواعيد الدورية التي يتم فيها تبادلًا لأفكار و الآراء و المعلومات و تقييم المؤسسة بصفة عامة و وضع الاستراتيجيات المستقبلية.

-اللجان : مجموعة من الأفراد تسند إليهم مهام استشارية أو تنظيمية أو تنسيقية ، هذه المجموعة قد تكون دائمة أو مؤقتة يأتي دورها بتحقيق الهدف الذي تسعى إليه.

-البرامج التدريبية : تهدف إلى تنمية المواهب و زيادة قدرات الموارد البشرية،و تستخدم كوسيلة اتصال حيث يقوم المدرب بالإرسال و يقوم المتدربون بالاستقبال و تبادل الآراء.

يس عاملا,مرجع نفسه,ص 67.¹

²Jean Hélène , Op.cit, P 391.

وسائل الإتصال الشفوي غير المباشر : و تتمثل أهم هذه الوسائل في:

- الهاتف: أداة اتصال غير مباشرة توفر عاملا لزمنا لكنها قد تفتقر إلى الفعالية التامة نظرا لغياب طرفي الإتصال فحضور الطرفين ساعد على فهم الرسالة.

- نظم الإذاعة الداخلية و المخاطبة العامة : توجد في المؤسسات ذات الدعم الماليا لكبير يتم من خلالها تبليغا لتعليمات و انتقال المعلومات دون تشويه أو تحريف، لكنها تفتقر إلى عدم القدرة على نقل أكثر من رسالة في وقت واحد بسبب خضوع الجميع إلى شبكة إذاعية واحدة.

- الإتصال الهاتفي التسجيلي : و المقصود به تسجيلا لرسالة المراد نقلها على رقم هاتفي معين، ويمكن هذا الإجراء من استقبال الرسالة في أي مكان خارج المؤسسة، ويعتبر هذا الإجراء وليدا للتكنولوجيا الحديثة في مجال الإتصال¹.

وسائل الإتصال الكتابي : نشأت مزاولة الإتصال الكتابي فيا لمؤسسة لعدة أسباب منها:

عدم توافر إمكانية الإتصال الشفهي وضيق وقت المسؤولين وجها لوجه معا لعاملين، صعوبة نقل الرسالة بصورة شفوية بالإضافة إلى الأثر القانوني في حالة وجود نزاع انتتوجب وجود الدليل. الكتابي وغيرها من الأسباب، ولذلك فالمكتوب يعتبر العنصر الأساسي للإتصال في المؤسسات حيث إن 90% من الرسائل الداخلية للمؤسسة تمر عبر وسائل الإتصال المكتوب²، و أهم وسائل الإتصال الكتابي:

-التعليمات و الأوامر : بالإضافة إلى كونها من الصور الشفاهية إلا أنها قد تأخذ طابعا مكتوبا، و تتمثل في المذكرات ، الخطابات الداخلية و الخارجية و النشرات و الكتب الدورية³.

- لوحة الإعلانات والنشرات :تستخدم لنقل المعلومات والتعليمات للعاملين، إلا أنه يعاب عليها كونها تفتقد لاهتمام العاملين في المؤسسة.

يس عامر، مرجع السابق، ص 68.¹

²West phalen Mari - Hélène , Op.cit, P 80.

محمد ناصر العديلي، مرجع السابق، ص 470.³

- مجلات المؤسسة :و تشتمل على أخبار المؤسسة و تنقسم عادة إلى مجلة قطاع المؤسسة نشاط المؤسسة (مجلة المؤسسة أخبار المؤسسة...،المجلة اليومية) (الأخبار اليومية للمؤسسة)¹.
- الرسائل الخاصة :مثلا لخطابات و الرسائل الخاصة بالعاملين و يتم هذا الإجراء عادة من مركز القرار إلى المستويات الأدنى و العكس.
- الأدلة و الكتيبات : و هي نظام متكامل لتعليمات مكتوبة طويلة الأجل قد يكون محتواه ثابت أو قد يكون قابلا للتعديل و التطوير.
- مطبوعات النقابات : هدفها تقديم خدمات لأعضاء النقابة والتعبير عن وجهة نظرهم أمام إدارة المؤسسة التي يعمل بها أعضاء النقابة.
- صندوق الاقتراحات : عبارة عن صندوق توضع فيه المقترحات من داخل المؤسسة أو من خارجها ، و يعاب عليه كون الرسائل لا يتم فتحها أو ال اضطلاع عليها في معظم الأحيان.
- التقارير : بالإضافة إلى كونها شفوية فقدت أخذ طابعا كتابيا و تقسم إلى تقارير إعلامية تذكيرية، إدارية ، تسويقية ،تقارير المبيعات...الخ ، و تخدم كلها أغراض اتصالية يتم فيها تبادل المعلومات و الآراء.²
- وسائل الاتصال التصويري : هناك وسائل و قنوات اتصال آخر يتم التوصل إليها حديثا نسبيا و هي مرتبطة بعصر التكنولوجيا صممت خصيصا لتفادي عيوب القنوات الشفهية و المكتوبة³ وتتمثل أساسا في :
- الملصقات :عبارة عن لوحات تلتصق عليها الصور و الرسومات لنقل أفكار معينة و تعتبر وسيلة قيمة لاتصالات العاملين خاصة منهم غير الملمين بالقراءة الجيدة.
- الكاريكاتير : تعبر عن الأفكار بصورة هزلية و التي يجدها جميع العمال ، فهي تنقل المعاني بأسلوبها الدافئ يكون القصد منها التوعية.

يس عامر، نفس المرجع السابق، ص 87.¹

محمد ناصر العديلي، مرجع السابق، ص 270.²

يس عامر، مرجع السابق، ص 103.³

- الأفلام : من الوسائل التصويرية النادرة في المؤسسات نظرا لارتفاع تكاليف إعدادها، يتم فيها عرض الوثائق و الملحقات و الآليات التي تخدم نشاطا لمؤسسة و تساعد العمال على الرفع من المستوى.

- الرسوم البيانية والخرائط :تستخدم عادة في إعداد التقارير بإتباع الأساليب الإحصائية والرسوم البيانية، وعلى سبيل المثال المؤسسة التي تستخدم الخرائط في المشروعات الجديدة وفيمايتعلق بانسياب خطوط الإنتاج والعمليات التشغيلية بقصد الإيضاح والسهولة.

وسائل الاتصال غير اللفظي :استعرضنا فيما سبق كيفية قل المعاني و الأفكار و تبادل المعلومات من خلال قنوات الاتصال شفهي و المكتوب والتصويري ،و لاتقف وسائل الاتصال عند هذا الحد بل توجد وسائل أخر غير لفظية تلعب دور في تعزيز الاتصال اللفظي¹ تتمثل أساسا في حركات الجسم أو مايعرف بلغة الجسم التي من خلالها يتم نقل المعاني بواسطة حركات و تعبيرات الوجه والإيماءات...الخ، و قد تم تصنيف تعبيرات الوجه إلنا لاهتمام والإثارة،الاستمتاع و البهجة ،الصدمة ، الرعب ، الغضب ،الانفعال ، و تعد العين من أكثر مكونات الوجه تعبيريا أما الحركات الجسمانية فهي تعد أيضا من العناصر المعبرة بدرجة عالية و تشمل الحركات الفعلية موقعا لجسم أثناء الاتصال ، فمثلا المباني ساحة المكاتب فهي تعبر كلها عن المؤسسة و الشخصيات داخلها ، فمثلا المكتب الفاخري عبر عن شخصية المدير، و ترتيب حجرات المكاتب توضح المركز و القوة و مكانة الفرد في المؤسسة².

المطلب 2 : مهام اتصال في المؤسسة:

بعد التحليل الذي قمنا به حول أهمية وأهداف اتصال المؤسسة وكذا أنواعه وأنماطه و كذا وسائله في المؤسسة كل هذا يدفعنا إلى معرفة مهام اتصال المؤسسة

مهام اتصال في المؤسسة:

تختلف أوجه النشاطات الذي تزاولها المؤسسات فمنها من يكون نشاطها صناعي و منها التحويلي أو الإنتاجي أو الخدماتي أو الجمع بين أكثر من نشاط ، حيث تتنوع نشاطات المؤسسة في العديد من الاتجاهات بقصد تحقيق أكبر استفادة مع تحديد مراكز تكلفة مختلفة للتعرف على العائد الربحي من كل نشاط.

صلاح الدين محمد عبد الباقي، مرجع السابق،ص 244.¹

رواية حسن،مرجع السابق،ص170.²

وبصرف النظر عن الغرض من قيام المؤسسة سواء كان لإنتاج سلعة أو تقديم خدمة ما سواء كانا لقصدي ربحي أو خيرى ، نجد أن المؤسسة تعتمد على الإتصال كدعامة رئيسية في المؤسسة. من منطلق المهام التي تؤدي من خلال مزاوله عملية الإتصال ، ويلاحظ أن الإتصال ينفرد بأربع مهام رئيسية : إعلامية ، انضباطية ، تكاملية و إقناعية ¹.

1- المهمة الإعلامية للاتصالات : و تظهر المهام الإعلامية للاتصال من خلال تدفق المعلومات على كافة المستويات الإدارية و التنفيذية ، فالمدبر الناجح هو الذي يتخذ قرارات ناجحة و القرار الناجح يعتمد على كمية هائلة منال معلومات السليمة في الوقت المناسب ويعتمد تدفق المعلومات على مدى فعالية الإتصال.

و على المستوى التنفيذي نجد أن العاملين بحاجة إلى الكثير من المعلومات المرتبطة بالأداء الوظيفي و على قدر تدفق المعلومات المرتبطة بأداء معين نجد أن نوعية الأداء تتأثر ، هذا إلى جانب أن العاملين بحاجة إلى معرفة الكثير من المعلومات المرتبطة بسياسات المؤسسة ، التغييرات المستمرة ، و يتم ذلك من خلال المهمة الإعلامية للاتصال ².

2- المهمة الانضباطية للاتصالات : يعتمد سير العمل بالمؤسسة على مزاوله الكثير من العمليات الإدارية من ضبط ، رقابة وتنسيق بين الأنشطة المختلفة ، و بالتالي يستلزم وجود سياسات و استراتيجيات و مجموعة من التعليمات و القرارات و الإرشادات و المذكرات الدورية و التي توضح لأعضاء المؤسسة ما يجب إتباعه أو ما يجب تجنبه ، و لا يتم هذا إلا بمزاوله عملية الإتصال ، و تستمد المهمة الانضباطية للاتصال أبعادها من منطلقين :

المنطلق الأول : فيرتبط بتحكم الإدارة في نقل المعلومات بحكم كونها مركز السلطة.

أما المنطلق الثاني : فيأتي من كون اقتصار المعلومات و الرسائل و المعاني الصادرة عن الإدارة على ما يتعلق بالعمل و ظروفه ³.

يس عامر، مرجع السابق، ص 68.¹

نفس المكان.²

المرجع السابق، ص 49.³

3- المهمة الإقناعية للاتصالات: أحيانا لا يكفي تمتع الإدارة بقوة السلطة لضمان سير العمل في الحياة الوظيفية ، بل يجب أن تكفل الإدارة للعاملين بالمؤسسة حرية التعبير عن وجهة النظر و حرية الموافقة أو عدم الموافقة معال رؤساء ،و يرتبط ذلك بالمهمة الإقناعية التي يمكن إنجازها من خلال مزاوله عملية الاتصال ، و تظهر أبعاد المهام الإقناعية في الاتصال ذو الطريقتين، حيث تعطى الفرصة للمستقبل لإجراء المزيد منا لاستفسارات بقصد الإقناع بشيء معين، و قد أكد تطور الفكر الإداري على أهمية الإقناع في الأداء الوظيفي.

4- المهمة التكاملية للاتصالات : تتبع أبعاد المهمة التكاملية للاتصال من كونه تعبير عن الممارسات المختلفة حيث يتفاعل الأفراد من أجل التكامل الذاتي و الجماعي، وتساعد هذه المهمة على سيادة روح الوحدة بالمؤسسة، مما يستلزم توفير وسيلة يستطيع بها الموظف التعرف على نفسه من خلال الانتماء إلى مجموعة ما بالمؤسسة.

ومن الطبيعي أنهلا يمكن تحقيق المهام التكاملية بالمؤسسة دون مزاوله لعملية الاتصال، حيث تعتمد الإدارة على الاتصال في صورها لمختلفة لمحاولة الربط بين أهداف المؤسسة وأهدافا لأفراد و خلق جو من التكامل البناء لتقليل احتمالات النزاعات المختلفة¹.

و بالفعل فالاتصال المؤسسة عدة مهام تصب كلها في خدمة المؤسسة، و ذلك من خلال تسهيل اتخاذ القرارات ، تنمية الموارد البشرية، تسهيل مزاوله كافة العمليات الإدارية من تخطيط تنسيق، تنظيم ، رقابة، متابعة و توظيف دليلا لصعوبات التي تواجهها لمؤسسة سواء فنية أو تقنية.

¹ نفس المكان.

الفصل الثالث

إستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة التربوية

المبحث الأول : ماهية تكنولوجيا الإتصال الحديثة :**المطلب الأول : توطئة تاريخية لتكنولوجيا الإتصال الحديثة :**

من الصعب أن نقف عن مختلف مراحل ظهور و تطور تكنولوجيا الاعلام و الإتصال ، نظراً لأن تلك التكنولوجيات كانت عبارة مجموعة غير محدودة من البحوث و الاختراعات في عدة حقول علمية و في مناطق متفرقة ، و مع ذلك سنحاول الإشارة إلى بعضها ، حيث تجدر الإشارة في هذا الإطار إلى أعمال وليام ستيورجان الذي اكتشف الموجات الكهرومغناطيسية عام 1824 و استطاع صمويل مورس اختراع التلغراف 1837 و ابتكر طريقة للكتابة تعتمد على استخدام " النقط " و بقدم عام 1876 استطاع قراهام بل اختراع التلفون لنقل الصوت إلى مسافات طويلة مستخدماً نفس تكنولوجيا التلغراف ن أي سريان التيار الكهربائي في الأسلاك النحاسية ، و تقوم سماعة التلفون بتحويل هذه الذبذبات الكهربائية إلى إشارة صوتية تحاكي الصوت الأصلي⁽¹⁾ .

لقد مثل ظهور الكمبيوتر أهم حدث منفرد في تاريخ التكنولوجيا ، فقد كانت أجهزة الكمبيوتر العامل الأساسي للتغير خلال الخمسين سنة الماضية و خاصة في مجال المال و التجارة و الاقتصاد و في إطار عملية التطوير و التأثير في المجتمع بصفة عامة و لذلك نطلق على هذا العصر بعصر المعلومات في كل الميادين ، .. وتجدر الإشارة في هذا السياق التاريخي إلى وسيلة الانترنت باعتبارها شبكة الشبكات و أكثرها تشعباً و انتشاراً تقوم على أحدث تكنولوجيا الإتصال في بث المعلومات إلى ملايين المشتركين فهي الشبكة التي تنسج خيوطاً حول العالم تتفاعل على المستوى العالمي من خلال شبكة واسعة من أجهزة الكمبيوتر ذات الإتصال المتبادل⁽²⁾

و في الوقت الذي دخلنا فيه القرن الحادي و العشرين ، فقد تم توسيع مفهوم تكنولوجيا المعلومات من خلال النقاء ثلاثة مكونات تكنولوجيا المعلومات فبالإضافة إلى الحاسوب و شبكات الاتصالات ، هناك

⁽¹⁾ نظرية فركوس ، واقع استعمال التكنولوجيا الحديثة للإعلام و الإتصال ، دراسة ميدانية بجامعة عنابة ، رسالة ماجستير غير منشورة ، 2004-2005 ، ص 4 .

⁽²⁾ جمال محمد أحمد ، الإعلام السياسي ، دار غيداء للنشر و التوزيع ، عمان ، 2014 ، ص 57

مكون آخر وهو إلكترونيات المستهلك ، و هو عبارة عن أجهزة إلكترونية تستخدم لتلبية رغبات و طلبات الناس و التي تشمل التلفزيون و مسجلات الدسك الليزرية و أجهزة الستيريو و الصوت و .. (1).

إن الملاحظة التي يمكننا تسجيلها من خلال تتبعنا لسيرورة تطور تكنولوجيا الاعلام و الإتصال الحديثة أنها في حركة دائمة نحو الأمام ، و بشكل متسارع جدا تتقدم فيه تلك التكنولوجيات بشكل كبير جدا و في هذا الإطار فإن إمكانية ظهور تكنولوجيات جديدة أمر وارد في كل يوم .

المطلب الثاني : أهم خصائص تكنولوجيا الإتصال الحديثة :

تتميز تكنولوجيا الإتصال الحديثة بالعديد من الخصائص التي تجعل منها شيئا فريداً عن باقي التكنولوجيات الأخرى ، مثل خصائص التنوع ، السرعة ، و المرونة ، .. ، و في هذا الإطار سنتناول أهمها فقط ، لأن المجال لا يتسع لذكرها مجتمعة :

1- ذكاء الأنظمة : توفر الأنظمة الذكية خدمات متطورة و تتفاعل مع المشترك دونما حاجة إلى عامل التشغيل من هذه الخدمات إمكانية المشترك الإتصال بمشترك آخر تفصله عنه مسافات كبيرة ، فالشبكة الذكية يمكن أن تطلب المشترك الثاني على رقمه الأول المخزن في الذاكرة ، فإذا لم تجده على الإطلاق تعاود الإتصال بالمشترك لتبلغه على رقمه الأول المخزن في الذاكرة ، فإذا لم تجده على الإطلاق تعاود الإتصال بالمشترك لتبلغه عن نتيجة المحاولات و تطلب منه إذا كان يريد المحاولة لاحقاً و إمكانية الإتصال ثانية و تعرف على صوتك للتأكد من الهوية (2).

2- التفاعلية : أين يؤثر المشاركون في العملية الاتصالية على أدوار الآخرين و أفكارهم و يتبادلون معهم المعلومات و يطلق على القائمين بالاتصال لفظ مشاركين بدلا من مصادر ، و قد ساهمت هذه الخاصية في ظهور نوع جديد من منتديات الإتصال و الحوار الثقافي المتكامل و المتفاعل عن بعد ، حيث يجعل المتلقي متفاعلا مع وسائل الإتصال تفاعلا ايجابيا(3).

(1) اعلاء عبد الرزاق السالمي، تكنولوجيا المعلومات ، دائرة المكتبة الوطنية ، عمان ، 2009 ، ص 19

(2) مي العبد الله، الإتصال في عصر العولمة ، الدور و التحديات الجديدة ، دار النهضة العربية ، بيروت ، ط2 ، 2001 ، ص 221

(3) رضوان بلخيري ، مدخل إلى وسائل الإعلام و الإتصال ، نشأتها و تطورها ، جسر للنشر و التوزيع ، الجزائر ، 2014 ، ص 245

3- اللاتزامنية: و تعني إمكانية إرسال الرسائل و استقبالها في وقت مناسب للفرد المستخدم و لا تتطلب من كل المشاركين أن يستخدموا النظام في الوقت نفسه فمثلا في نظام البريد الالكتروني ترسل الرسالة مباشرة من منتج الرسالة مستقبلها في أي وقت دون الحاجة لتواجد المستقبل للرسالة⁽¹⁾

المطلب الثالث : إيجابيات و سلبيات استخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة :

تعتبر تكنولوجيا الإتصال الحديثة كغيرها من المستحدثات التي تعرفها المجتمعات على اختلافها ذات جانبيين من حيث آثار استخداماتها أو تطبيقاتها فهي قد تكون سلبية او ايجابية .

و في هذا الإطار تحقق العديد من المزايا عند استخدامها من قبل المنظمات موضوع دراستنا :⁽²⁾.

1- تسريع تطوير آليات فعالة للنمو الاقتصادي: حيث تشجيع عمليات التنمية المستدامة يتم من خلال تحولات دول العالم اليوم إلى تكنولوجيا المعلومات .

2- تحسين اتخاذ القرارات: تكنولوجيا المعلومات غالبا ما تحسن عمليات الأعمال و تخلق مناخا يليي طموحات طاقة الأطراف و تجسد علاقات عمل أكثر ديناميكية و طويلة المدى .

3- إدارة المخاطرة : تعمل تكنولوجيا المعلومات على تمكين المنظمة من إدارة العديد من المخاطر المحتملة و خفض احتمالاتها من خلال البحث العلمي و التنظيم و القدرات التنظيمية .

4 - إدارة المستقبلات : يشغل موضوع المستقبلات حيزاً كبيراً من الجهد الفكري و الانساني في عالمنا المعاصر و تتنافس الدول و المجتمعات فيما بينها من أجل ابتكار الآليات و التكنولوجيا للمعلومات التي تتيح لها افتراض الصيغ المستقبلية الأكثر قربا من إيجاد موطئ قدم لها في عالم الغد .

إن كل تكنولوجيا قابلة للإستخدام بطرق عديدة ، و على الرغم من وجود إمكانيات للتغلب على سلبيات تكنولوجيا معينة إلا أن ذلك قد يتطلب مزيدا من الوقت و العمل و الموارد⁽³⁾

و في هذا الصدد يمكننا أن نذكر بعد المشاكل و المخاطر الصحية التي تتبع الاستخدام الكثيف لوسائل وتكنولوجيا الإتصال الحديثة في المؤسسة أو غيرها من الاستخدامات الفردية و من ذلك آلام الرسغ جراء

(1) السعيد مبروك إبراهيم ، المكتبات الإلكترونية : رؤية للمكتبات في الألفية الثالثة ،المجموعة العربية للتدريب و النشر ، القاهرة ، 2012،ص38

(2) عبد الناصر علك حافظ ، نظم المعلومات الإدارية بالتركيز على وظائف المنظمة ، دار غيداء للنشر و التوزيع ، عمان، 2013 ، ص 69

(3) أ.و. طوني بيتس ، ترجمة وليد شحادة ، التكنولوجيا و التعلم الالكتروني و التعليم عن بعد ، العبيكان ، الرياض ، ط2، 2007، ص 420

الاستخدام غير المناسب للوحة المفاتيح ، و إجهاد العين من خلال وضع شاشة العرض بشكل غير مناسب أو مريح للنظر ، و آلام الظهر التي تنتج عن الجلوس على كرسي غير مريح أو غير معدل بشكل مناسب (1) .

المبحث الثاني: بعض مظاهر تكنولوجيا الإتصال الحديثة في المؤسسة :

تتعدد الأشكال و المظاهر التي تتجلى فيها تكنولوجيا الإتصال الحديثة و في هذا الإطار سنتطرق لأهمها فقط نظراً لعدم إمكانية التطرق لها مجتمعة .

المطلب الأول : جهاز الحاسوب Computer :

يشغل هذا الجهاز حيزاً كبيراً من يومياتنا و حياتنا العملية حيث نستخدمه في العديد من المجالات و الميادين ، وما نشهده من تطور سريع في تكنولوجيا الحاسوب إلا دليل على أهمية استخدامه ، إذ لم يعد حقل من حقول المعرفة إلا و للحاسوب فيه أثر ، و من هنا لا يمكننا تجاهل تأثير التطورات العلمية و التقنية في تكنولوجيا المعلومات و التي تجمع بين تكنولوجيا الحاسوب و الاتصالات والأجهزة الالكترونية المختلفة ، و في هذا الصدد كان حضي هذا الجهاز بتعاريف كثيرة من قبل الباحثين و الدارسين الذين اعتبره بعضهم بأنه معالج بيانات بإمكانه أداء حوسبة مقادير ضخمة بضمنها عمليات حسابية منطقية كثيرة دون تدخل الانسان القائم بتشغيله خلال عملية التنفيذ ، كما اعتبره آخرون بأنه عبارة عن جهاز مادي يستخدم في أنشطة الادخال و التخزين والمعالجة و إخراج البيانات و المعلومات في نظم المعلومات و التي تحتوي على وحدة المعالجة الحاسوبية الالكترونية ، فضلا عن أوساط مادية لغرض ربط الأجزاء معا (1) .

غير أن الأهم في جهاز الحاسوب هو البرمجيات التي تساعد على عمل تلك الأجزاء المادية ، ويشمل مصطلح السوفت وير مواقع الويب و البرامج و ألعاب الفيديو و غيرها من البرامج و التطبيقات التي يتم تكويدها باستخدام لغات البرمجة ، و غالبا ما يشمل مصطلح " السوفت وير " كل شيء في جهاز الحاسب عدا عتاد الحاسوب ؛ أي المكونات المادية للحاسب ، و لكن البرامج عبارة عن مواد غير ملموسة داخل جهاز الحاسب ، و يشمل " السوفت وير " أو " برامج الحاسب " مجموعة كبيرة للغاية من

(1) إيهاب أبو العزم ، مفاهيم تكنولوجيا المعلومات ، دار الحكمة ، طرابلس ، ط4 ، 2012 ، ص 84

(1) محمود حسن الهواسي ، تكنولوجيا وأنظمة المعلومات في المنظمات المعاصرة ، منظور إداري - تكنولوجي ، مطبعة ابن العربي ، بغداد ، 2014 ، ص96، حيدر شاكر البرزنجي

المنتجات و الوسائل التقنية المطورة باستخدام تقنيات مختلفة ، مثل لغات البرمجة أو لغات النصوص البرمجية أو حتى الميكروكود أو FPGA ، و من بين أنواع " السوفت وير " تأتي المواقع الالكترونية المطورة من خلال بعض التقنيات الحديثة ،بالإضافة إلى تطبيقات سطح المكتب من برامج " مايكروسوفت وورد " و .. (1).

و فيما يتعلق بدراستنا فإنه يمكننا القول أن تطبيقات الحاسوب في تخطيط التدريس و تنظيمه و تنفيذه أصبحت واسعة جدا في الوقت الحالي مما يقتضي من المعلمين و المديرين معرفة إمكانياته و استثمارها إلى أقصى درجة ، فالكومبيوتر أداة تعلم مؤثرة و قوية ، و تتمثل أحد أهم مزايا استخدام الحاسوب في مجال التربية الخاصة في الطبيعة الفردية للتعليم عبر الحاسوب ، و من الفوائد الأخرى المحتملة لاستخدام الحاسوب في التربية الخاصة أن لديه القابلية للتفاعل مع الطالب (2) .

المطلب الثاني : الانترنت :

و إلى جانب الحاسوب تمثل شبكة الانترنت أكثر من ضرورة في عالم اليوم ، و تعتبر الشبكة العنكبوتية العالمية World Wide Web مجموعة أجهزة الكمبيوتر المتصلة ببعضها البعض ، بحيث يستطيع أي كمبيوتر متصل بهذه الشبكة الوصول إلى المعلومات الموجودة على بقية أجهزة الشبكة ، وتقدم هذه المعلومات في شكل مواقع ويب (3) .

وتعرف الانترنت بأنها عبارة عن مجموعة من الحاسبات المترابطة في شبكة أو شبكات يمكن أن تتصل بشبكات أكبر و يحكم عملية الاتصال بين الشبكات بروتوكول معين و لا تخضع مسؤولية لأية هيئة مركزية ، ويمكن لمهم كثيرة أن تستخدمها لأغراضها الخاصة بما فيها الحومات نفسها (4) .

و من بين الخدمات أيضا خدمة البريد الالكتروني Email و التي تعتبر من بين أقدم الخدمات التي تقدمها شبكة الانترنت ، حيث يرجع تاريخها إلى بدايات السبعينات من القرن الماضي ، تستطيع من خلالها كتابة الرسائل للأصدقاء و تضمينها ملفات أو صور أو مستندات وذلك بعد معرفة عنوان

(1) أسامة سمير حسين ، ثورة الحاسوب و الاتصالات ، الجندرية للنشر و التوزيع ، القاهرة ، ط1 ، 2012 ، ص 128

(2) مصطفى نمر دمس ، تكنولوجيا التعلم و حوسبة التعليم ، دار غيداء للنشر و التوزيع ، عمان ، 2011 ، ص 269

(3) علي كمال شاكر ، تطبيقات الانترنت لأخصائي المكتبات و المعلومات ، ص 239

أسامة السيد محمود ، الاتجاهات الحديثة في المكتبات و المعلومات ، العدد 33 ،

(4) <https://books.google.dz/books?id=hvYnDwAAQBAJ&pg=PT149&dq=162>

بريده الإلكتروني ، و كذلك استقبال الرسائل من أي مستخدم لشبكة انترنت ، كل ذلك من خلال برامج خاصة و على الرغم من الفوائد الهائلة التي تقدمها هذه الخدمة إلا أنها من الممكن أن تشكل تهديداً لمصالح الناس و أمن معلوماتهم الشخصية⁽¹⁾

وتتميز الانترنت بعدد من الخصائص من بينها التجدد باستمرار حيث أن الانترنت مبنية على المعلومات والمعلومات تتجدد و تتقدم بمرور الزمن لحظة بلحظة علما أن تجدد الانترنت أسرع بكثير من تجدد الصحف والكتب على سبيل المثال ، كما أن من خصائصها صعوبة ضبطها ، و عدم وجود السرية المطلقة لمحتواها ، حيث لا يملكها أحد و لا يسيطر عليها أحد⁽²⁾.

و إضافة إلى ذلك تمثل سهولة الاستخدام أحد أهم عوامل تفضيل مستخدمي الانترنت و زيادة إقبال الجماهير لهذه الشبكة ، حيث لا تتطلب الإفادة من الشبكة بذل جهد جسدي و عقلي كبير لفهم أو استيعاب ما تتوافر من مواد خاصة مع استخدام بعض البرمجيات التي تسهم في تسهيل الموضوعات المعقدة مثل الوسائط المتعددة و غيرها⁽³⁾ .

المطلب الثالث : الإنترنت .

و هي شبكة حاسبات مقصورة على مؤسسة ما و لكنها تستخدم نفس أسلوب عمل الانترنت و غير متصلة بالانترنت ، أي أن تسمية الإنترنت تطلق على التطبيق العلمي لاستخدام تقنيات الانترنت و الويب في الشبكة الداخلية للمؤسسة أو الشركة ، بغرض رفع كفاءة العمل الإداري و تحسين آليات مشاركة الموارد والمعلومات و الاستفادة من تقنيات الحواسيب المشتركة .⁽⁴⁾

تعتبر الانترنت وسيلة لتجميع المعلومات و المعرفة في مكان رئيسي داخل الشركة مما يمثل مصدر للمعلومات وخبرات الشركة متاح لكل من الإدارة و الموظفين حيث يستطيع المدراء الحصول على المعلومات و تحليلها عن طريق برامج ذكية و بالتالي تساعده في اتخاذ القرارات بشكل أسرع و فعال و مفيد للشركة لتحقيق أهدافها ، ومن أهم فوائد الشبكات المحلية أنها قليلة التكلفة مقارنة باستخدام أجهزة

(1) محمد الألفي ، إيمان الانترنت، المكتب المصري الحديث ، القاهرة ، ط1 ، 2008 ، ص 15

(2) مضر عدنان زهران ، التعليم عن طريق الانترنت ، دار زهران للنشر و التوزيع ، عمان ، 2011 ، ص 100

(3) فيصل أبو عيشة ، الإعلام الإلكتروني ، دار أسامة ، عمان ، 2010 ، ص 92

(4) مصطفى يوسف كافي ، الإدار الإلكتروني ، دار رسلان ، دمشق ، 2011 ، ص 182

أخرى ، إضافة لإمكانية مشاركة مصادر الشبكة الأخرى من طابعات و أجهزة الفاكس و الملفات و المجلات بين كل المستخدمين في الشبكة (1) .

و إلى جانب ذلك تتميز هذه التكنولوجيا بالكفاءة من خلال تحسين آلية تبادل المعلومات داخل المؤسسة ، والتغلب على العقبات المنطقية التي تعوق جميع المعلومات و نشرها في الوقت المناسب ، كما تتميز بالفاعلية والتي تعني الأثر أو الفائدة التنظيمية التي تقود إلى تحسين التعاون و الترابط بين أجزاء المؤسسة ، و أثر ذلك في آلية اتخاذ القرار (2).

وسائل الإتصال عن بعد (Telecommunication) :

هي عملية إرسال المعلومات على أي شكل كالصوت أو الصورة أوالمعلومات من مكان إلي آخر بإستخدام وسائل إلكترونية أو ضوئية ، وتلعب الإتصالات دورا مهما في الإدارة التربوية ، وضرورة مهمة تزود الجامعات بخدمات الصوت و وسائل الإعلام ووسائل المعلومات المطلوبة و تتمثل في إستخدام وسائل الإتصال عن بعد في العمل الإداري بالمجالات التالية:

نظم الإجتماعي الإلكترونية : وتستخدم في عقد الإجتماعات و غرف إتخاذ القرارات والإجتماعات عن بعد، أو الإجتماع بإستخدام الفيديو.

نظم معالجة شؤون العمل : وتستخدم للإستعجلات، و تبادل الإلكتروني، و ضبط العمليات، و حفظ البيانات و مراقبة الأنشطة المختلفة .

نظم الإتصال الإلكتروني : وتشمل على البريد الإلكتروني الصوتي، و الفاكس و نظم لوحة المعلومات و أهمها بشبكة الأنترنت التي تستحق الوقوف عندها ¹ .

(1) خضر مصباح إسماعيل الطيبي ، إدارة و صناعة الجودة ، دار الحامد لنشر و التوزيع ، عمان ، 2010 ، ص 292

(2) محمد عوض ، الرقب الترتوري ، إدارة الجودة الشاملة في المكتبات و مراكز المعلومات الجامعية ، دار الحامد للنشر و التوزيع ، عمان ، ص

الفصل الرابع

لمحة عن المؤسسة التربوية

المبحث الأول: لمحة عن المؤسسة التربوية :

المطلب الاول: تعريف المؤسسة وهيكلها التنظيمي:

1-تعريف المؤسسة:

تم انشاء المؤسسة التربوية ثانوية حويشتي محمد سنة 2005,بلدية ضاية بن ضحوة ولاية غرداية, بموجب قانون رقم تعريف الوطني 1.47033001¹.

رقم الهاتف :029271241

الفاكس : 029271241

Lyc0ghardaia@gmail.com البريد الالكتروني :

نظام الدراسة: نظام نصف الداخلي

2- الهيكل التنظيمي للمؤسسة:

عدد القاعات :18

عدد المخابر :4 مخبر للأعلام- مكتبة - المدرج - الورشات

سكنات الوظيفية.

الملعب.

3-الهيكل الاداري : كما أن للمؤسسة التربوية خمسة مصالح على مستوى الثانوية و هي كالآتي:

مصلحة الادارة.

مصلحة الرقابة.

مصلحة الاقتصادية.

مصلحة الاستشارة والتوجيه.

مصلحة الأرشيف.

1- مقابلة مع السيد ,عقبةميلود,ناظر المؤسسة ومكلف بالاتصال بثناويةحويشيتي محمد بضاية بن ضحوة,يوم 2017/04/09,على الساعة 10:00 صباحا.

المطلب الثاني : وسائل الإتصال في المؤسسة :

1-الوسائل المكتوبة:

من خلال الملاحظات التي سجلناها والوثائق التي تحصلنا عليها نجد أن الوسائل المكتوبة كثيرا ما تستعمل في الثانوية، بغية وصول المعلومات أو القرارات الادارية لمختلف الاداريين و من أهم الوسائل الموجودة هي:

- تقرير المصغر: عبارة عن وثيقة تصدر عن مكلف بالاتصال موجهة للموظفين و يظم انجازات و نشاطات المديرية, كما تشير الى دور الموظفين.

- الاعلانات: يعتبر الاعلان وسيلة الأكثر استعمالا في الادارة الثانوية لأنها الوسيلة السهلة في الاتصال الداخلي الفعال.

2- الوسائل الشفوية :

- الاجتماعات تعتبر من أهم الوسائل المستعملة في إرسال وإستقبال المعلومات والإستفسار حيث أنه بعد الاجتماع يصدر القرار بتحويل الكلام الى وثيقة رسمية. و من بين هذه الاجتماعات داخل المؤسسة (الثانوية):

التجمع: وهو خاص بالعمال: حيث يلتقي مدراء العمال لطرح انشغالاتهم و مشاكل الموظفين.

3-الوسائل التكنولوجية:

- فيديو المديرية: يتوفر للثانوية على أجهزة فيديو خاصة بها تثبت فيها رسائل خاصة عبر أفلام و ثائقية حول المؤسسة و نشاطاتها و تغطية للأحداث المختلفة.

- البريد الالكتروني: هو وسيلة حيوية و فعالة بالنسبة للمديرية, حيث يتم عن طريقة تبادل المعلومات بالاضافة الى موقع الالكتروني خاص بالثانوية.

- الهاتف الداخلي والخارجي: هناك خطوط داخلية وأخرى خارجية,الداخلية خاصة بعمال ادارة الثانوية أما الخطوط الخارجية خاصة بالجمهور الخارجي.

- الفاكس: له دور كبير في إيصال الوثائق الضرورية بسرعة.

المطلب الثالث: أنواع الاتصال في المؤسسة :

الاتصال الداخلي:

من خلال تربصنا في المؤسسة التربوية ثانوية حويشيتي محمد توصلنا الى وجود نوعين من الاتصال:

1-الاتصال العمودي: و هو الاتصال الذي يحدث بين عمال الثانوية بصفة تدريجية حسب السلم الاداري.

2-الاتصال الأفقي:و يتم هذا الاتصال في نفس المستوى من الهيكل التنظيمي للثانوية.

الوسائل المستعملة في الاتصال الداخلي:

الهاتف.

شبكة الداخلية للمؤسسة.

البريد الالكتروني.

الفاكس.

لوحة الاعلانات.

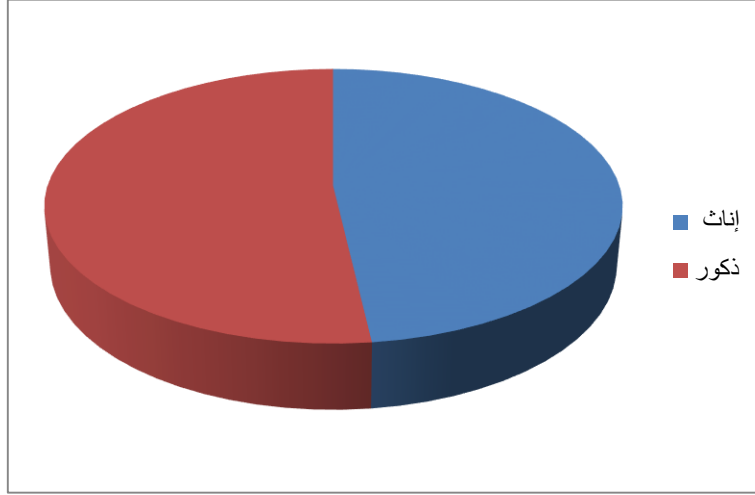
الاتصال الخارجي: يتم هذا الاتصال بهدف تحسين صورة المؤسسة و متطلبات المجتمع المدي المختلفة

و المنظمة التربوية عامة.¹

- نفس المرجع السابق.¹

المبحث الثاني: عرض وتحليل البيانات الميدانية :

1- البيانات الشخصية:



النسبة	التكرار	التكرار+النسبة	الجنس
51.85%	14		ذكر
48.15%	13		أنثى
100%	27		المجموع

جدول 1 جدول توزيع المبحوثين حسب الجنس

إن القراءة المتأنية لمعطيات الجدول توضح ارتفاع نسبة الذكور عن نسبة الإناث ؛ حيث بلغ عددها

14 مفردة

بنسبة 51.85% و 48.15% بالنسبة لفئة الإناث التي بلغ عددها 13 مفردة ، و مع ذلك فإننا نعتقد أن هذا الارتفاع لا يعبر حقيقة عن خصوصية العمل الإدارة أو التربوي في المؤسسة ، طالما أن كلا الجنسين يمكنه تبوء تلك المناصب و تحقيق مرودية عمل أكبر ، إلا أنه قد يعكس من جهة أخرى حجم

إقبال الإناث على هكذا وضائف ، تعتبر مواتية لهن خاصة إذا وضعنا عامل التقاليد و الأعراف التي يتمسك بها المجتمع ، إضافة إلى طبيعة بعض الوظائف ، كأمانة مكتب مثلا التي جرت العادة أن تكون من الإناث .

النسبة	التكرار	التكرار+النسبة السن
%44.44%	12	29-20
%44.44%	12	39-30
%7.41%	2	49-40
%7.30%	1	50-فما فوق
100%	27	المجموع

الجدول 2 توزيع المبحوثين حسب السن

تشير النسب المئوية إلى ارتفاع ملحوظ في حجم اليد العاملة الشبابية ، التي تتراوح أعمارها بين 20 إلى 39 سنة ، حيث بلغ عدد العمال المبحوثين الذين تتراوح أعمارهم من 20 إلى 29 سنة في المؤسسة عينة الدراسة 44.44 % ، و هي نفسها نسبة الذين تتراوح أعمارهم بين 30 و 39 ، في حين كانت نسبة باقي الفئات العمرية ضئيلة جدا أين بلغت 7.41% بالنسبة للفئة العمرية من 40-49 و 7.30 % بالنسبة للذين تتراوح أعمارهم بين 50 فما فوق ، و تعبر هذه النسب عن مدى حضور اليد العاملة الشبابية التي في استطاعتها تقديم أكثر فعالية للأنشطة الاتصالية التي تقومها بها أو المهام اليومية المنوطة بها في المؤسسات التربوية .

النسبة	التكرار	التكرار+النسبة مستوى التعليمي
—	—	متوسط
14.81%	04	ثانوي
77.78%	21	جامعي
7.40%	02	جامعي (ما بعد التدرج)
100%	27	المجموع

الجدول 3 توزيع المبحوثين حسب مستوى التعليمي

يبدو واضحا من خلال معطيات الجدول أن نسبة المبحوثين من ذوي المستوى التعليم الجامعي هي النسبة الأكبر بين غيرها من المستويات الأخرى، حيث بلغت 77.78 % ، في حين أن النسبة المتبقية هي ممن يتوفرون على المستوى الثانوي فما فوق ، و التي بلغ عددها 14.81% ، و في هذا الإطار فإن فرص حضور التكنولوجيا سواء من خلال حجم الاستخدام أو نوعيته تكون أكثر مردودية في حالة المستويات التعليمية الدنيا ، و بالمقابل قد لا يعني نقص حضور من يفوق مستواهم التعليمي ما بعد التدرج عن ضعف أو نقص مردودية المؤسسة التربوية بقدر ما يعني أن هناك مؤسسات أخرى تحتوي هذه الفئة و أن هناك وظائف أخرى تناط بها .

النسبة	التكرار	التكرار+النسبة الصف الوظيفي
3.70%	01	المدير
11.11%	03	رئيس القسم
22.22%	06	رئيس مصلحة
62.26%	17	عون إداري
100%	27	المجموع

الجدول 4 توزيع الباحثين حسب الصف الوظيفي

تشير المعطيات و النسب في الجدول إلى ارتفاع نسبة الموظفين الذين يشغلون منصب عون إدارة حيث فاقت نصف عدد الموظفين بالمؤسسة ، أي 62.26 % في حين تراوحت نسب المناصب الأخرى بين 11.11 بالنسبة لرؤساء الأقسام ، 22.22 لرؤساء المصالح ، و هذا أمر منطقي تفترضه فلسفة العمل الإداري قبل كل شيء ، حيث تدار المؤسسة من قبل مدير واحد ، +يوزع المهام على عدد من الأقسام و المصالح و التي تستعين في أداء وظائفها بأعوان الإدارة .

المحور الأول: طبيعة المزايا التي توفرها تكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال :

النسبة	التكرار	التكرار+النسبة الوسيلة
81.48%	22	نعم
18.51%	5	لا
100%	27	المجموع

الجدول 5 مدى توفر جهاز الكمبيوتر في المكتب

تكشف تكرار و نسب الجدول عن أن جهاز الحاسوب متوفر لدى مكاتب و مصالح المؤسسة التربوية بشكل شبه كامل حيث بلغت نسبة تغطيتها 81.48 % و هي حقيقة فرضتها ضرورة مهام و وظائف

القائمين على المؤسسة في حد ذاتها ، و التي تسهل و تسهم في تحقيق مجموعة من الأهداف و كذا الأنشطة اليومية التي وجدت من أجلها تلك المؤسسة .

النسبة	التكرار	التكرار الوظيفة
6.66 %	1	المدير
13.33%	2	رئيس قسم
40%	6	رئيس مصلحة
40%	6	عون إداري
100%	15	المجموع

الجدول 6 مدى توفر جهاز الكمبيوتر في المكتب حسب الفئات المهنية

من خلال بيانات الجدول يتضح للوهلة الأولى أن عدد الأجهزة لا يغطي احتياجات جميع الوظائف ، إذا ما اعتبرنا أن كل موظف يجب أن يحوز على جهاز حاسوب حتى يقوم بوظائفه اليومية على أحسن وجه ، و بالمقابل فإن النسب تبين مكاتب رؤساء المصالح و المدير تتوفر بشكل كلي على أجهزة حاسوب مقارنة بعدد تلك الوظائف ، غير أن الضعف نلاحظه على مستوى رؤساء الأقسام و أعوان الإدارة ، أين لا تتوفر مكاتبهم على جهاز حاسوب بشكل كلي .

المجموع		لا		نعم		تكرار+النسبة مجالات استخدام الحاسوب
100%	27	7.40%	2	91.59%	25	كتابة تقارير
100%	27	29.62%	8	70.37%	19	حفظ المعلومات
100%	27	66.67%	18	33.33%	9	قيام بإحصاء

جدول 7 مجالات استخدام جهاز الحاسوب للمبحوثين.

من خلال المعطيات التي تتضمنها الجدول ، نلاحظ ارتفاع نسبة نشاط استخدام جهاز الحاسوب في كتاب التقارير و المراسلات اليومية التي تعتبر وسيلة التواصل الأساسية في المؤسسات التربوية ، و ذلك بنسبة 91.59 % ، و هو مؤشر واضح على مدى حضور التكنولوجيا في ذان المؤسسة ، و هذا راجع طبعا للخدمات التي يوفرها و الوظائف التي يسهلها جهاز الحاسوب ، حيث يستخدم أيضا في حفظ البيانات و المعلومات المتعلقة بالمؤسسة أو العاملين بها ، و هذا بنسبة 70.37 % من أنشطة استخدامه ، بينما تبقى استخدامات الحاسوب في العمليات الإحصائية ضعيفة نوعا ما مقارنة بالاستخدامات الأخرى

النسبة	تكرار	تكرار+النسبة وصول الأنترنت بالمكتب
59.25%	16	دائما
7.41%	02	أحيانا
—	—	نادرا
33.33%	09	غير متوفر
100%	27	مجموع

الجدول 8 يوضح وصول الأنترنت في المكتب عند المبحوثين

تكشف معطيات الجدول عن حجم توافر شبكة الانترنت و حضورها في المؤسسة التربوية حيث تتوفر بشكل دائم بنسبة 59.25 % من خلال ربط الجهاز المتوافر بالمكتب بالشبكة أو الأجهزة المحمولة الشخصية ، و هي نسبة ضعيفة إذا ما قارنا حجم و ضرورة استخدامها و توافرها بشكل دائم ، حيث أن هناك نقص ملحوظ بالمؤسسات ممثلا في عدم ربط بعض المكاتب أو المصالح بالشبكة و ذلك بنسبة 33.33% في حين تمثل التقطعات التي تعرفها الشبكة عاملا إضافيا آخر لعدم توافرها بشكل دائم .

النسبة	تكرار	تكرار+النسبة استخدام شبكة الأنترانيت
29.62%	08	دائما
3.70%	01	أحيانا
—	—	نادرا
66.66%	18	غير متوفر
100%	27	المجموع

الجدول 9 وصول الأنترانيت في المكتب عند المبحوثين

يبدو جليا من خلال الجدول أعلاه أن حجم الوصول إلى الأنترانيت بالمكتب غير متاح لما يقارب نصف أفراد العينة الذين تتوافر مكاتبهم على جهاز حاسوب و ذلك بنسبة 66.66% و هي نسبة كبيرة تؤثر بلا شك عدل سير و نجاح أنشطة المؤسسة ، بينما يعتبر الوصول إلى الشبكة الداخلية ممكنا بصفة دائمة لدى 29.62% وأحيانا متاح لنسبة 30.70% من المبحوثين ، و مع أننا لاحظنا أن عملية الربط بالأنترانيت جارية بغية وتعميم تغطية المرافق الإدارية ككل بهذه الخدمة حسب قول رئيس قسم المصالح الإقتصادية للمؤسسة ، إلا أن النسب السابقة واقعا سلبيا تعيشه المؤسسة .

النسبة	تكرار	التكرار+النسبة نوعية الخدمة
29.63%	08	جيدة
33.33%	09	مقبولة
3.70%	01	سيئة
33.33%	09	لا يستخدمه
100%	27	مجموع

الجدول 10 نوعية التي تقدمها الأنترنت والأنترنيت في العمل

يبدو جليا من خلال المعطيات التي يتيحها الجدول أن نسبة قليلة تعتبر خدمتي الانترنت و الإنترنت في المؤسسة جيدة ، حيث أفصح 29.69% من بذلك ، و هي نسبة ضعيفة إذا ما قارناها بحجم الذين اعتبروا الخدمة مقبولة ، حيث بلغت نسبتهم 33.33% ، في حين لا تؤثر نسبة الذين لا يستخدمونها في هذا الصدد طالما أنهم لم يجرو الخدمة إطلاقا ، بينما هناك قلة قليلة فقط تعتبر الخدمة سيئة و ذلك بنسبة 3.70% .

النسبة	تكرار	التكرار+النسبة استخدام البريد الإلكتروني
18.52%	5	دائما
22.22%	6	أحيانا
29.63%	8	نادرا
29.63%	8	أبدا
100%	27	مجموع

الجدول 11 مدى إستخدام بريد المؤسسة الإلكتروني في العمل

توضح معطيات الجدول أعلاه أن غالبية المبحوثين ليسوا ذوي اهتمام كبير بخدمات البريد الإلكتروني و فوائده في تيسير عملية الاتصال داخل المؤسسة التربوية ، حيث أن 29.63% من أفراد لا يستخدمون بريد المؤسسة أبدا و بعضهم الآخر نادراً ما يستخدمه ، في حين أن نسبة 18.52% من المبحوثين يستخدمونه بشكل دائم أو أحيانا بنسبة 22.22% ، و مع ذلك فإن عزوف غالبية المبحوثين عن استخدام البريد الإلكتروني يؤثر سلبا وبشكل كبير على مردودية و فعالية المؤسسة التربوية .

المحور الثاني: وسائل تكنولوجيا الإتصال في تفعيل الإتصالات الإدارية

النسبة	تكرار	تكرار+النسبة	كيف تقيم مستواك
51.85%	14		جيدة
44.45%	12		متوسط
3.70%	1		ضعيف
100%	27		مجموع

الجدول 12 مستوى تحكم المستخدمين الإداريين في تكنولوجيايات الحديثة للإعلام الآلي

يوضح الجدول أعلاه مستوى تحكم موظفي المؤسسة التربوية عينة البحث لتكنولوجيايات الإعلام الآلي الحديثة ، حيث أكثر من نصف المبحوثين يعتقدون أن تحكهم جيد بنسبة 51.85% و هذا راجع ربما لتخصصهم السابق أو لإنخراطهم في دورات تكوينية في هذا الميدان من جهة ، أو لمدى محدودية المهام التي تتطلب استخدام تكنولوجيا الإعلام الآلي في الوظيفة أو المنصب الذي يشغلونه في المؤسسة ، في حين عبرت نسبة 44.45 عن تحكهم المتوسط في هذه التكنولوجيا ، وبصفة عامة توجي أغلب النسب عن ميزة إيجابية لواقع تكنولوجيا الاعلام الآلي و استخداماتها في المؤسسة التربوية .

المجموع		لا		نعم		تكرار+النسبة إذا احتجت المعلومات لمن تلجأ
		النسبة	تكرار	النسبة	تكرار	
100	27	77.73	21	22.22	6	الأنترانيت
100	27	25.92	07	74.07	20	زملاء العمل
100	27	44.45	12	55.55	15	المسؤول المباشر
100	27	66.66	18	33.33	09	المدير

الجدول 13 الأطراف التي يلجأ إليها المستخدم الإداري إذا احتاج إلى معلومات أو مستندات معينة

يبين الجدول أعلاه أن زملاء العمل هم مصدر المعلومات الذي يعتمد عليه موظفي المؤسسة التربوية بشكل أكبر و ذلك بنسبة 74.07 % منهم و في هذا إشارة ضمنية إلى طبيعة شكل الاتصال الأكثر حضوراً و هو الاتصال الأفقي ،في حين يعتمد 55.55 منهم على مسؤولهم المباشر في الحصول على المعلومات أو المستندات المتعلقة بعملهم ، بينما القليل فقط من المبحوثين يلجأون للمدير أو يعتمدون عليه كمصدر للمعلومات و ذلك بنسبة 33.33 فقط ، و هذا راجع حسب اعتقادنا إلى طبيعة العمل و المؤسسة في حد ذاتها .

المجموع	نادراً		أحيانا		دائما		تكرار الوسائل المستعملة
	ت	%	ت	%	ت	%	
البريد الالكتروني	27	44.44	12	33.33	9	22.22	6
الاتصال الشفهي	27	7.41	02	7.41	02	85.18	23
الوسائل المعلوماتية	27	7.41	02	44.44	12	48.15	13
الكتابة	27	-	-	22.22	06	77.78	21

الجدول 14 ماهي الوسائل التي يستعملها المستخدم الإداري لتمرير المعلومات

يتضح من معطيات الجدول أهمية الاتصال الشخصي في المؤسسة التربوية و دوره في تمرير المعلومات ، و بالتالي فإن النسبة الأكبر هي 85% بين الوسائل الأخرى المستعملة من طرف الموظفين المبحوثين ، و إلى جانب ذلك تشكل أيضا وسيلة الكتابة نسبة لا بأس بها حيث بلغت 77.78 أيضا و هي نسبة تتعلق بطبيعة العمل الإداري و النظام الذي يفرض ذلك ، في حين تبقى الوسيلة الأكثر أهمية في عصرنا الحالي (البريد الالكتروني) دون أهمية كبيرة في المؤسسة التربوية و ذلك بنسبة 22.22 % فقط .

النسبة	تكرار	تكرار+النسبة أهمية تكنولوجيا
77.78%	21	ضروري جدا
14.82%	04	ضروري نوعا ما
4.70%	02	غير ضروري
100%	27	المجموع

الجدول 15 مدى إستخدام تكنولوجيايات الحديثة للإعلام والإتصال (الأنترنت والأنترايت-البريد الإلكتروني) في المؤسسة

تعتبر معطيات الجدول أعلاه عن مدى الأهمية التي يكنها المبحوثين لاستخدام تكنولوجيا الاعلام و الاتصال في المؤسسة التي يعملون فيها ، حيث يؤكد أغلبهم أنها ضرورية و ذلك بنسبة 77.78 % وذلك راجع لما لمسوه من أثر تطبيقها من تسهيل مهامهم و طائفهم و تسريع خدماتهم سواء بينهمخ و بين المؤسسة أو بين المؤسسة والمتعاملين معها ، في حين تراوحت رؤى البقية بين ما يعتبرونها ضرورية نوعا ما و غير ضرورية بنسبتي 14.82% و 4.7% على التوالي .

المحور الثالث: أثر إستخدام تكنولوجيا الإتصال على مستوى اء المؤسسة

النسبة	تكرار	تكرار+النسبة الأراء
77.78%	21	كثيرا
22.22%	06	قليلًا
—	—	لا
100%	27	المجموع

الجدول 16 رأي المبحوثين حول قدرة تكنولوجيا الإتصال الحديثة على إحداث تجديد في شكل المؤسسة

تعكس معطيات الجدول أعلاه مدى اعتقاد المبحوثين بأثر تطبيق التكنولوجيا على النموذج العام الذي تدير عليه أنشطة المؤسسة ، حيث عبر 77.78 % منهم عن إمكانية حصول تعديلات و تحسينات تمس وتيرة سير أنشطة المؤسسة بعد تطبيق تكنولوجيا الاتصال الحديثة بشكل واسع و هذا أمر منطقي ، في حين أن 22.22 فقط عارضوا فكرة أو إمكانية حصول تغير في شكل المؤسسة بعد تبني تكنولوجيا الاتصال الحديثة فيها .

التكرار	نعم		لا		المجموع	
	ت	%	ت	%	ت	%
الأنماط						
التجهيزات	13	48.14%	14	51.85%	27	100%
المعارف	19	70.37%	08	29.62%	27	100%
أساليب العمل	21	77.77%	06	22.22%	27	100%

الجدول 17 أنماط التغيير التي أحدثت بعد إدخال تكنولوجيا الإتصال الحديثة إلى المؤسسة

تبين معطيات الجدول أن إعتقاد تطبيق التكنولوجيا في المؤسسة التربوية عينة الدراسة كان له أثر كبير في إحداث تغيير على مستوى أساليب العمل اليومي حسب إجابات المبحوثين و ذلك بنسبة 77.77% ، في حين مست تلك التغييرات معارف الموظفين و حسنت من معلوماتهم حول العمل الذي يؤديه و ذلك بنسبة 70.37% وتجدر الإشارة هنا إلى ضرورة الاعتماد على التكنولوجيا و توسيع استخدامها في مختلف أقسام المؤسسة نظراً لمردودية فائدتها و نتائجها الايجابية .

النسبة	التكرار	تكرار+النسبة	الأراء
66.67%	18		كثيرا
33.33%	09		قليلًا
—	—		لم تحسن
100%	27		المجموع

الجدول 18 إستطلاع حول ما إذا كانت تكنولوجيا الإتصال الحديثة قد ساهمت في تحسين الإتصال داخل المؤسسة

تكشف معطيات الجدول عن إحدى إيجابيات اعتماد تكنولوجيا الإتصال الحديثة بالمؤسسة عينة الدراسة ، حيث يعتقد 66.67% من المبحوثين أن الأثر كان ملموسا أكثر ، حيث ساهمت أجهزة الحاسوب و غيرها من التكنولوجيات الحديثة المعتمدة في تحسين وتيرة الإتصال الداخلي و تطويره ، بينما اعتبر البعض بنسبة 33.33 % أن التأثير كان قليلا ، بينما لم يعتقد أحد أن التكنولوجيات المعتمدة لم يكن لها تأثير .

المجموع		لا		نعم		التكرار المظاهر
%	ت	%	ت	%	ت	
% 100	27	51.48	14	48.15	13	سرعة وصول المعلومة
%100	27	%25.92	07	%74.07	20	سهولة الاتصال بين الموظفين
%100	27	%62.96	17	%37.04	10	سرعة تداول المعلومة

الجدول 19 مظاهر تحسين الإتصال الداخلي بعد تطبيق تكنولوجيا الإتصال الحديثة

تكشف بيانات الجدول أعلاه أن أهم مظاهر تحسن الإتصال الداخلي بالمؤسسة التربوية عينة الدراسة كان من خلال تسهيل عملية الإتصال بين الموظفين و ذلك حسب رأي 74.20 من الموظفين ، في حين قلة منهم فقط اعتبرت أن ذلك التحسن كان قد مس سرعة تداول المعلومة و هذا ما تعبر عنه نسبة 62.96 مقابل 37.04 ممن عبروا بنعم ، و من جهة أخرى فإن المبحوثين أيضا لا يعتبرون أن تحسن الإتصال الداخلي بعد تطبيق التكنولوجيا قد تجسد من خلال سرعة وصول المعلومة و ذلك بنسبة 51.48 و هي نتيجة منطقية طالما أن أغلبهم لا يعتقدون بسرعة تداول المعلومة مسبقا .

النسبة	تكرار	النسبة/الأراء
55.56%	15	كثيرا
29.64%	08	قليلا
13.80%	04	لم تحسن
100%	27	المجموع

الجدول 20 آراء المبحوثين حول ما إذا كانت تكنولوجيا الإتصال الحديثة قد حسنت من مستوى إنتاجية العمل

توضح معطيات الجدول أعلاه أن ما يفوق نصف عدد المبحوثين 55.56% يعتقدون أن تكنولوجيا الإتصال الحديثة قد حسنت من مستوى إنتاجية و مردودية العمل ، و ما يعنيه ذلك من سرعة الاستفادة من الخدمات أو تقديمها للجمهور الخارجي ، حيث لا تسرع تلك التكنولوجيا من عملية القيام بالمهام اليومية فقط ، بل تقدمها بطريقة أكثر ملائمة و سهولة من السابق ، إضافة إلى توفير الوقت باعتباره العنصر الأهم في تلك العملية فكلما تم الاعتماد على التكنولوجيا كلما أدى ذلك إلى إمكانية القيام بواجبات و مهام أخرى تتعلق بطبيعة الإنتاجية في المؤسسة التربوية ، في حين تجدر الإشارة إلى نسبة لا بأس بها من المبحوثين الذين اعتقدوا بمحدودية أثر تطبيق التكنولوجيا الحديثة على إنتاجية العمل و ذلك بنسبة 29.64 % .

النسبة	تكرار	النسبة+تكرار
62.97%	17	كثيرا
29.63%	08	قليلا
7.40%	02	لم تحسن
100%	27	المجموع

الجدول 21 آراء المبحوثين حول مدى تحسين تكنولوجيا الإتصال الحديثة لمحيط العمل

تكشف معطيات الجدول أعلاه عن اتساع تأثيرات تطبيق التكنولوجيات الحديثة على المؤسسة التربوية ، حيث تعدى مجرد تحسين مردودية إنتاجها ، بل لها تأثيرات ملموسة حتى على محيط العمل ككل و ما يعنيه ذلك من تحسين العلاقات بين العمال فيما بينهم أو بينهم و بين المؤسسة و غيرها ، و هذا ما عبره عنه 62.97 % منهم ، في حين لم تعتقد نسبة 29.63 % منهم بذلك ، بينما نفت النسبة المتبقية 7.40 ذلك التأثير إطلاقا .

النسبة	تكرار	تكرار+النسبة	الأراء
18.52%	05		كثيرا
48.15%	13		قليلا
33.33%	09		منعدمة
100%	20		المجموع

الجدول 22 المبحوثين حول ما إذا كانت تكنولوجيا الإتصال الحديثة سلبية

توضح معطيات الجدول أعلاه بطريقة ضمنية حجم ايجابيات تطبيق تكنولوجيات الاتصال الحديثة في المؤسسة التربوية ، و هذا ما يعتقد به ما يقارب نصف المبحوثين الموظفين بذات المؤسسة 48.15% حيث يرون القليل من السلبيات فقط تلك التكنولوجيات ، و من جهة أخرى نعتقد أن الاعتقاد بانعدام تلك السلبيات في رأي المبحوثين كان مبالغا فيه ، حين عبر 33.33 % منهم بانعدام السلبيات أصلا .

المبحث الثالث: النتائج العامة للدراسة:

نتائج الدراسة

من خلال الدراسة التي قمنا بها حول موضوع أثر تكنولوجيا الإتصال الحديثة على أداء المؤسسة التربوية تحصلنا على عدة نتائج منها:

_ حضور اليد العاملة الشبابية التي في إستطاعتهم تقديم أكثر فعالية للأنشطة الإتصالية التي تقوم بها المؤسسة التربوية.

_ إن المستخدمين ذوي المستوى التعليم الجامعي أكثر إعتقادا في سهولة إستخدام التكنولوجيا سواء من خلال حجم الإستخدام أو نوعيته بالمؤسسة حيث يتمتعون بإمكانيات فكرية وقدرات تجعلهم قادرين على تحكم بصورة جيدة في هذه الوسائل.

_ نظرا للمعطيات والتكرارات المقدمة أن جهاز الحاسوب متوفر لدى المكاتب ومصالح المؤسسة التربوية وهي حقيقة فرضتها ضرورة العمل ومهام المؤسسة حيث ساعد الحاسوب في الكثير من العمليات الإدارية والتي أصبحت تنجز في وقت قصير بعد أن كانت تستغرق وقت وجهد كبيرين.

_ وجود عدد كبير من المستخدمين الإداريين غير موصولين بالإنترنت في مكاتبهم حيث وصلت نسبة 59.25% نسبة متوسطة إذا ما قارنا حجم وضرورة إستخدامها وتوافقها بشكل دائم ,حيث هناك نقص ملحوظ بالمؤسسات ممثلا في عدم ربط بعض المكاتب بهذه الشبكة.

_ إن غالبية المستخدمين الإداريين على وعي بأن نوعية الخدمة التي تقدمها الشبكة (أنترنت+ أنترانت) جيدة وهذا ليس وليد الصدفة بالنظر إلى إهتمام المؤسسة بتحسين الإتصال عبر شبكة المعلوماتية وحرص على أمن المعلومات.

_ من خلال نتائج الدراسة أن غالبية المستخدمين الإداريين لا يستعملون بريد الإلكتروني وفوائده في تسيير عملية الإتصال داخل المؤسسة التربوية وذلك راجع إلى غياب هذه الخدمة لدى هؤلاء, وإن كان يضمن سهولة الإتصال وسرية نقل المعلومات وسرعتها إلا أن هؤلاء المستخدمين كثيرا ما يستعملون الإتصالات الكتابية والشفهية.

_ بالرغم من قلة إستخدام البريد الإلكتروني بؤثر سلبيًا وبشكل كبير على مردودية وفعالية المؤسسة التربوية إلا أن هناك مؤشر إيجابي يعبر عن معدل إدراك المؤسسة بأهمية التكنولوجيا المعلومات في سير العمل.

_ إن نسبة كبيرة من المستخدمين الإداريين الذين تتوفر مكاتبهم على أجهزة الإعلام غير موصولون بالإنترنت حاليا حيث وصلت نسبة 66.66 بالمئة، إلا أن المؤسسة تعمل على وصل كل المستخدمين الإداريين بهذه الوسيلة.

_ من خلال المعطيات المقدمة أغلبية المستخدمين يعتقدون أن تكنولوجيايات الإتصال الحديثة قد حسنت من مستوى إنتاجية ومردودية العمل، وما يغييه ذلك من سرعة الإستفادة من الخدمات أو تقديمها للجمهور الخارجي إضافة إلى توفير الوقت بإعتباره العنصر الأهم في تلك العملية، فكما تم الإعتماد على التكنولوجيا كلما أدى ذلك إمكانية القيام بواجبات ومهام أخرى تتعلق بطبيعة الإنتاجية في المؤسسة التربوية.

_ تكتشف بعض المعطيات عن إتساع تأثيرات تطبيق التكنولوجيا الحديثة على المؤسسة التربوية حيث تعد مجرد تحسين مردودية إنتاجها، بل لها تأثيرات ملموسة حتى على محيط العمل ككل وما يعتبه ذلك تحسين العلاقات بين العمال داخل وخارج المؤسسة.

_ إن غالبية المستخدمين الإداريين كثيرا ما يستعملون الإتصالات الكتابي والشفهي. وذلك راجع إلى ضمن سهولة الإتصال، وقلة الأخطاء وسرية نقل المعومات وسرعتها .

_ غالبية المستخدمين يلجأون إلى إتصال الشخصي والمكتوب لتوصيل وتبادل المعومات من الأطراف الأخرى حيث إن غالبية المستخدمين الإداريين يستعملون الإتصال الشفهي لتفعيل الإتصال بين العمال داخل المؤسسة .

_ إن نسبة كبيرة من المستخدمين الإداريين يرون أن التكنولوجيا الحديثة للإتصال استطاعت تحقيق تحسين الإتصال الداخلي عن طريق تسهيلها للإتصال بين الموظفين خاصة وأن التكنولوجيا الإتصال الحديثة تتيح المشاركة في الملفات حيث يستطيع العاملون بالمؤسسة الحصول على جميع المعلومات المراد الحصول عليها، في أي وقت ومتابعة التغيرات التي تطرأ عليها أولا بأول.

_ لكل مؤسسة إيجابيات وسلبيات التي تحدثها تكنولوجيا الإتصال الحديثة وإذا كان حجم إيجابياتها أكبر هذا لا يعني أنه لا يوجد سلبيات لها, ومن خلال هذه الدراسة رأينا ما يقارب نصف المبحوثين بذات المؤسسة يرون أن وجود القليل من السلبيات فقط لتلك التكنولوجيا ومن جهة أخرى نرى بإنعدام تلك السلبيات في رأي المبحوثين وكان مبالغ فيه وهذا حسب إختلاف رأي المبحوثين.

الخاتمة

الخاتمة

لقد حاولنا من خلال هذه الدراسة الكشف عن اثر تطبيق تكنولوجيا الإتصال الحديثة على أداء المؤسسة التربوية الجزائرية من خلال الإجابة على التساؤلات الفرعية.

وقد أسفرت نتائج الدراسة الميدانية التي تم من خلالها توزيع الإستمارة الإستبيان على الموظفين المزودين بتكنولوجيا الإتصال الحديثة, عن وجود إستخدام كبير لوسيلة الحاسوب من قبل المستخدمين الإداريين, كما نرى أن شبكة الأنترنت هي وسيلة الأنسب للعمل, وقد إستعانت كذلك بالوسائل التقليدية نظرا لطبيعة العمل التي تتطلب ذلك, كما ساعدت تكنولوجيا الإتصال الحديثة على تحسين الإتصال داخل المؤسسة المدروسة عن طريق سرعة تداول المعلومة, إضافة إلى زيادة التنسيق بين أنشطة الأقسام وذلك لإحداث في تغيير طريق وأسلوب العمل وحتى في تقليص فترة إنجاز العمل داخل الثانوية حسب رأي المبحوثين وارتفعت جودة الخدمة المقدمة, ومن مزايا الإيجابية التي ساهمت تكنولوجيا الإتصال الحديثة في تفعيلها داخل المؤسسة السرعة في الأداء.

كما قد سمحت الدراسة بإعطاء فكرة كافية عن واقع إستخدام هذه التكنولوجيات التي أصبحت موردا مهما لتسهيل العمل في المؤسسات التربوية بالجزائر من خلال الكشف عن توفرها ومستوى إستغلالها إلى جانب التعرف على بعض العوامل المؤثرة في كيفية استخدامه او التي تتباين لدى الأفراد, وهي مرتبطة بمتغيرات شخصية وأخرى تنظيمية.

وفي إطار هذا الموضوع والدراسة التي أجريناها والتي شملت أثر تكنولوجيا الإتصال الحديثة على أداء المؤسسة التربوية يمكن الحكم بنوع من الرضا في التقييم في مجال هذه التقنيات وتكنولوجيات الحديثة. ويبقى الهدف من هذه الدراسة هو تقديم إضافة إلى الدراسات التي اهتمت بمجال تكنولوجيا الإتصال والإعلام والاتصال, التي لا يزال يطرح تطورها وتنمادورها خاصة في مجال الأعمال محاولات متجددة لإثرائها بدراسات أخرى.

خلاصة الكلام أن إسهام تكنولوجيا الحديثة للإتصال التي يشهدها ميدان الإعلام والإتصال ومتابعة تطورها وإعتمادها في مختلف الميادين قد رفع الكثير من المستوى تطور وسائل الحديثة داخل المؤسسات حيث أثرى على مستوى أدائها في شتى المجالات بشكل جيد في ظل التقدم الحادث والإستفادة من الإتاحات التكنولوجية الإتصالية التي لها إنعكاساتها على شتى ميادين الحياة في المجتمع الحديث.

قائمة المراجع

الكتب:

1. أحمد بن مرسل، مناهج البحث في علوم الإعلام والاتصال ، ط 2 ، (الجزائر :ديوان .المطبوعات الجامعية، 2005).
2. أحمد خاطر ، مقدمة في إدارة المؤسسات الاجتماعية ، دار الكتاب الجامعي الحديث ، القاهرة ، 1982.
3. أبو بكر محمد الهوش، تقنية المعلومات ومكتبة المستقبل، ط1، (القاهرة: دار عصم للنشر والتوزيع، 1996).
4. حسن عماد مكاوي، ليلي السيد، الاتصال ونظرياتها المعاصرة، ط4، (القاهرة : الدار المصرية اللبنانية، 2003).
5. حسن عماد مكاوي، تكنولوجيا الاتصال الحديثة في عصر العولمة، ط2، (القاهرة: الدار المصرية اللبنانية، 1997).
6. خيرى خليل الجميلي ، الاتصال و وسائله في المجتمع الحديث ، مؤسسة حورس للنشر والتوزيع ، القاهرة : ، 1998.
7. خيرى خليل الجميلي، الاتصال ووسائله في المجتمع الحديث، (القاهرة : المكتب الجامعي الحديث، 1997).
8. خيرى خليل الجميلي، الاتصال ووسائله في المجتمع الحديث، (القاهرة : المكتب الجامعي الحديث، 1997).
9. محمد الفاتح حمدي، تكنولوجيا الإتصال والإعلام الحديثة ، الإستخدام والتأثير، ط1، (الأردن : دار الثقافة، 2011).
10. محمود حسن الهواسي ، تكنولوجيا وأنظمة المعلومات في المنظمات المعاصرة ، منظور إداري - تكنولوجياي ، مطبعة ابن العربي ، بغداد ، 2014.
11. موريس أنجرس، منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية، ط2، (الجزائر : دار القصبه، 2006).
13. مصطفى حجازي، الإتصال في العلاقات الإنسانية والإدارية، ط2، (بيروت : دار الطليعة 1992).
14. مصطفى نمر دعمس ، تكنولوجيا التعلم و حوسبة التعليم ، (دار غيداء للنشر و التوزيع ، عمان : 2011).
15. محمد عبد الشفيق عيسى : العالم الثالث والتحدي التكنولوجي الغربي، (بيروت : دار الطبعة والنشر، ط1، 1984).

16. موريس أنجرس، منهجية البحث العلمي في العلوم الانسانية، (ترجمة بوزيد صحراوي وأخرى)، ط2، (الجزائر : دار القصة،2006)
17. محمد محمد الهادي،تكنولوجيا الاتصالات وشبكات المعلومات،(القاهرة: المكتبة الأكاديمية، 2001).
18. سناء محمد سليمان ، سيكولوجية الاتصال الانساني و مهاراته ، عالم الكتب ، القاهرة : 2013.
19. فضيل دليوتكنولوجيا الإعلام والاتصال الجديدة ،بعض تطبيقاتها التقنية،ط1،(الجزائر:دار هومة للطباعة والنشر والتوزيع،2004).
20. راتب جليل صويص،تقنيات ومهارات الإتصال،ط1،(عمان:مكتبة جامعة الشارقة،إثراء للنشر والتوزيع،2008).
21. طاهر زرهوني، تنظيم وتسيير مؤسسة التربية والتعليم، الجزائر : ديوان المطبوعات الجامعية ،1991.
22. عبد الباسط محمد عبدالوهاب ،استخدام تكنولوجيا الاتصال في الإنتاج الإذاعي والتلفزيوني . دراسة ميدانية،(ذ.م.ن:المكتب الجامعي الحديث،2005).
23. عبدالعزيز شرف، نماذج الاتصال،(القاهرة : الدارالمصرية اللبنانية،2003).

1-2- المجلات والدوريات:

_مجلة البحوث الإسلامية، العدد السادس وستون،الإصدار، (ربيع الأول إلى جمادى الثانية لسنة 1423

1-3- الرسائل الجامعية:

نظيرة فركوس ،واقع استعمال التكنولوجيا الحديثة للإعلام و الاتصال ، دراسة ميدانية بجامعة عنابة ، رسالة ماجستير غير منشورة ،2004-2005.

بوخناق هشام،وظيفة العلاقات العامة وانعكاساتها على أداء المؤسسة العمومية الجزائرية،دراسة ميدانية بطبيعته،مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علم الإجتماع،تخصص علاقات عامة،بجامعة عنابة،2010-2011.

فوزية بودريوة ،واقع الاتصال بالمؤسسة التربوية الجزائرية ،مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علم اجتماع تنمية الموارد البشرية،قسم علم الاجتماع ،جامعة قسنطينة، 2006-2007 .

المراجع باللغة الأجنبية:

Aimiri de narlonne, communication d'entre prise...conception et pratique (paris:Eyrolles 1993).

Alex Marchelli, communication et Mangement d'erse, (Paris: étionsd'organisation, S.A).

مواقع الانترنت

<https://majed1975.wordpress.com/07/08/2017> , 12:33

[https://univ-chled.dz\(23/3/2017\)](https://univ-chled.dz(23/3/2017)),17 :45

[https://camarche.net\(10/03/2017\)](https://camarche.net(10/03/2017)),09:15

[https://m3loma.com\(19/04/2017\)](https://m3loma.com(19/04/2017)),11:31

الملاحق

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة غرداية

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

تخصص: اتصال وعلاقات عامة

استمارة استبيان حول:

أثر تطبيق تكنولوجيا الاتصال الحديثة على أداء المؤسسات التربوية الجزائرية

دراسة حالة ثانوية حويشيتي محمد بلدية ضاية بن ضحوة ولاية غرداية

هذه الاستمارة لنيل شهادة الماستر في علوم الاعلام و الاتصال تخصص اتصال وعلاقات عامة،
فنرجو منكم التعاون معنا بالاجابة الدقيقة و الموضوعية على ما تتضمنه الاستمارة من أسئلة.

ملاحظة:

-المعلومات التي تقدمها لاتستعمل إلا لأغراض البحث العلمي.

-ضع (ي) علامة (X) في خانة الاختيار الذي تراه مناسباً.

- إشراف الأستاذ:

- اعداد الطالبة:

فوزي شرايطي

أولاد سعيد نصيرة

الموسم الدراسي: 2016- 2017

البيانات الشخصية:

الجنس: ذكر أنثى

السن:

المستوى التعليمي:

ماهي ربتك الوظيفية في المؤسسة:

مدير رئيس قسم رئيس مصلحة عون اداري

المحور الأول: طبيعة المزايا التي توفرها تكنولوجيات الحديثة للاعلام والاتصال:

1- هل يتوفر مكتبك على جهاز كمبيوتر:

نعم لا

2- اذا كنت تستخدم جهاز الحاسوب في مكتبك فيما تستخدمه:

- كتابة تقارير

- حفظ المعلومات

- القيام باحصاءات

- استخدامات أخرى تذكر :

3-هل الوصول الأنترنت internet متاح لك في مكتبك:

دائما أحيانا نادرا متوفر

4- هل الوصول الأنترنت internet متاح لك في مكتبك:

دائماً أحيانا نادراً غير متوفر

5- ماهي نوعية الخدمة التي تقدمها الأنترنت و الانترنت:

جيدة مقبولة سيئة لا استخدمه

6- هل تستخدم البريد الالكتروني للمؤسسة email في العمل:

دائماً أحيانا نادراً غير متوفر

المحور الثاني: وسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تفعيل الاتصالات الادارية:

7- ما هو مستوى تحكمك في استخدام التكنولوجيات الحديثة للإعلام و الاتصال:

جيد متوسط ضعيف

8- إذا احتجت لمعلومات أو مستندات تخص العمل، فهل تلجأ إلى:

-الانترنت / الإنترنت

-زملاء العمل

-المسؤول المباشر

-المدير

9- ماهي الوسائل التي تستخدمها لتمرير المعلومات:

البريد الالكتروني: دائماً أحيانا نادراً

الوسائط المعلوماتية: دائماً أحيانا نادراً

الاتصال الشفهي: دائما أحيانا نادرا

الكتابة اليدوية أو المطبوعة: دائما أحيانا نادرا

10- ماهي القنوات التي تستعمل في تفعيل الاتصال بين العمال:

البريد الالكتروني للمؤسسة:

الهاتف

اتصال مطبوع-ورقي-

الاتصال الشخصي:

11- هل ترأى استخدام التكنولوجيات الحديثة للإعلام و الاتصال (الانترنت، الانترانيت، البريد الالكتروني) في المؤسسة:

ضروري جدا ضروري نوعا ما غير ضروري

المحور الثالث: أثر استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة على مستوى أداء المؤسسة:

12- فإرأيك هل أحدث إدخال تكنولوجيا الاتصال الحديثة تجديدا في شكل العمل في المؤسسة:

كثيرا قليلا لا

13- ماهو نمط التغيير الذي أحدث في المؤسسة بعد إدخال تكنولوجيا الاتصال الحديثة ؟

التجهيزات

معارف الافراد

أساليب

أخرى تذكر : / /

14- هل تعتقد أن استخدام التكنولوجيا الاتصال الحديثة ساهم في تحسين الاتصال داخل في المؤسسة :

كثيرا قليلا لا تحسن

15- إذا كنت تعتقد أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة حسنت الاتصال داخل المؤسسة هل يرجع ذلك الى:

سرعة تداول معلومة

سرعة وصول المعلومة

سهولة الاتصال بين الموظفين

16- هل تعتقد أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة استطاعت تحسين إنتاجية العمل ؟

كثيرا قليلا لا تحسن

17- هل تعتقد أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة حسنت من محيط العمل ؟

كثيرا قليلا لا تحسن

18- هل تر بأن هناك سلبيات لاستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة ؟

كثيرة قليلة منعدمة

دليل المقابلة

متى أدخل الحاسوب إلى مؤسستكم ؟

متى بدأ التطبيق الفعلي لمشروع الانترنت ؟

متى بدأ تطبيق مشروع الانترنت؟

ما هي أهم وسائل الاتصال المستخدمة في مؤسستكم ؟

ما هي أنواع الاتصال الموجودة بالمؤسسة ؟

حسب رأيك هل أحدثت تكنولوجيا الاتصال الحديثة تغييرا في طريقة عملك ؟

هل أضافت تكنولوجيا الاتصال الحديثة تجديدا لنوعية الخدمة ؟

هل تحسن أداء العمال بعد إدخال تكنولوجيا الاتصال الحديثة للمؤسسة ؟

ما هو تقييمك لأداء المؤسسة لدى استخدام الموظفين لتكنولوجيا الاتصال الحديثة ؟