

جامعة مولود معمري تيزي وزو
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم العلوم الإنسانية
فرع علوم الإعلام والاتصال



تحت موضوع:

دور تكنولوجيا الإتصال الحديثة في تحسين الخدمات بالجامعة
الجزائرية

-دراسة وصفية مسحية على عينة من العمال بكلية العلوم
الإنسانية و الاجتماعية بجامعة "مولود معمري" بولاية تيزي
وزو - قطب تامدة

مذكرة تخرج مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال
تخصص إتصال تنظيمي

تحت إشراف الأستاذة:
-فروجة موساوي

من إعداد الطالبتين:
-سميرة أيت أعمار
-فريال شيخي

السنة الجامعية : 2022/2021

شكر و عرفان

يقول المولى عز وجل:

(لَئِنْ شَكَرْتُمْ لَأَزِيدَنَّكُمْ)

آية 7 - سورة إبراهيم

الشكر لله وحده الذي أمدنا بيد القوة والعزيمة والمثابرة لإنجاز هذا العمل المتواضع

نتقدم بالشكر الجزيل والإمتنان العظيم والتقدير الخالص والوافر للأستاذة الفاضلة ، القديرة ، المحترمة المتميزة ، "موساوي فروجة" الأستاذة ذات العلم الواسع والقلب الورع ، وفكرها الجامع المانع ، كالقمر الذي بلغ عنان السماء، وأنار الوجود بنور علمها الوضاح الوضاء، من أضاء الليل، وشمس إلى غاية الصباح ، ما أبعد العيب والنقصان عنهما ، هي الثريا وذان الشيب والصر وهتان بين الثرى والثريا ، يا من كانت لنا نعم السند والمدد والأخذ باليد ، ألمهما المولى تعالى طريق الرشاد والسداد ، شعارها في الحياة ، "الحيلة والعزم والأهبة والعزم" ، مثال للإصرار والشجاعة والإباء والشموع وعزة النفس ، بقبولها الإشراف على إنجاز مذكرتنا المتواضعة ، والتي لم تبخل علينا بنصحها الدائم ، ودعمها المستمر وإرشاداتها القيمة والقويمة والمفيدة ، وأفكارها النيرة ، السديدة ، السليمة، على مشاطرتنا عناء وشقاء إنجاز هذا العمل بكل حبه وإخلاص وتفان ، هي النبراس المنير والسراج الوجود ، ستحيا أستاذتنا الموقرة واللامعة كالنسر في القمة السماء العليا وترنو إلى الشمس هازئة بالسحب والأمطار والأنواء

كما نشكرها من أعماق قلوبنا على مساندتنا وتوجيهنا السليم والقويم وندعو الله عز وجل أن يجعل لها هذا الصنيع صدقة جارية في الدنيا والآخرة

وشكراً

"سميرة"

"فريال"

الإهداء

أهدي هذا العمل المتواضع:

*إلى نوع الرحمة والعطف "أمي" ذات القلب الحنون والفياض الذي لا يجف ولا ينتهي .

*إلى والدي العزيزي الكريم "أبي" الذي سهر على تربيته وورعته
أثناء الليل وأطرافه النهار ، وكان لي نعم الأمان والسلوى والحنان والحب
الذي يعطي دون أن ينتظر ، حفظه الله وأطال الله في عمره .

*إلى زوجي العزيز ومثلي القدير وعموان سعادتي ، الذي دعمني ماديا
ومعنويا ، وكان معي في السراء والضراء ، وفي أحلك الظروف والمحن
وتمرنني بعطفه الأمدود ، الذي لا تحده الحدود

*إلى من أعطت للنفس نبضا ، وبهجة الحياة وسرورها ورزقيتها ، قرتي
عينا "إبنتي" "ليزا مراد"

*إلى من عرفته معمو معنى الحياة إخوتي وأشقائي "أحمد" و"مروان"
وإخوتي "سعيدة" و"إكرام"

*إلى جميع الزملاء وزميلاتي الذين تشرفتم بالتعرف عليمو خلال مشواري
الدراسي الجامعي ، وأخص بالذكر زميلتي في العمل "شبيخي فريال"

وشكرا

"سميرة أيت أممر"

الإهداء

لك الحمد والشكر ربي على عظيم فضلك وكثير عطائك

إلى أعمز الناس وأقربهم إلى قلبي والدي العزيز ووالدتي العزيزة اللذان كانا
عونا لي

أطل الله في عمرهما .

إلى زوجي العزيز "يدير" الذي كان لي السند والدعم الأكبر في كل شيء،

فشكرا كثيرا على ثققتك ودفعي نحو الأفضل

إلى عائلة زوجي ، التي تعد بمثابة العائلة الثانية،

إلى أمي وأبي العزيزين إليكما أهدي هذا الجهد

فقد كنتما على الدوام ملهمي وقد كنتما لي سندا طوال السنة الدراسية

إلى إخوتي "سعيد" "ياسين" "إسماعيل" وأخواتي "نوال" "ليندة" "كنزة"

كما أهدي هذا إلى ابنة أختي المشاعبة والبشوشة "سيرين"

إلى زملائي حفظهم الله ، وأخص بالذكر زميلتي في العمل "سميرة أيتها أعمار"

إلى كل هؤلاء أهديهم هذا العمل المتواضع

"فريال شبيخي"

خطة الدراسة

- كلمة شكر
- الإهداء
- ملخص الدراسة
- مقدمة عامة

الإطار المنهجي للدراسة

- 1- إشكالية الدراسة وتساؤلاتها
- 2- أسباب إختيار الموضوع
- 3- أهداف الدراسة
- 4- أهمية الدراسة
- 5- نوع الدراسة
- 6- منهج الدراسة وأدواته
- 7- مجتمع الدراسة وعينته
- 8- مصطلحات ومفاهيم الدراسة
- 9- الدراسات السابقة

الإطار النظري

الفصل الأول: مدخل مفاهيمي حول تكنولوجيا الإتصال الحديثة

- تمهيد للفصل
- المبحث الأول: مفهوم تكنولوجيا الإتصال الحديثة
- المبحث الثاني: أنواع تكنولوجيا الإتصال الحديثة
- المبحث الثالث: خصائص تكنولوجيا الإتصال الحديثة
- المبحث الرابع: وظائف تكنولوجيا الإتصال الحديثة
- المبحث الخامس: مزايا و عيوب تكنولوجيا الإتصال الحديثة
- خلاصة الفصل

الفصل الثاني: خلفية نظرية حول الخدمات

• تمهيد الفصل

المبحث الأول: مفهوم الخدمة

المبحث الثاني: خصائص الخدمات

المبحث الثالث: أهمية الخدمات

المبحث الرابع: تصنيف الخدمات

• خلاصة الفصل

الفصل الثالث: مساهمة تكنولوجيا الإتصال الحديثة في تطوير الخدمات في المؤسسات العمومية

• تمهيد الفصل

المبحث الأول: علاقة تكنولوجيا الإتصال الحديثة بالمؤسسة الخدمائية

المبحث الثاني: إستخدامات تكنولوجيا الإتصال الحديثة في المؤسسة الخدمائية

المبحث الثالث: أشكال تكنولوجيا الإتصال الحديثة في المؤسسات الخدمائية

المبحث الرابع: أهمية تكنولوجيا الإتصال الحديثة في المؤسسات الخدمائية

• خلاصة الفصل

الإطار التطبيقي للدراسة

عرض وتحليل البيانات والمعلومات المتعلقة بالدراسة الميدانية

• تمهيد

1- بطاقة فنية بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية عن قطب تامدة بجامعة "مولود معمرى" بولاية تيزي وزو

2- مهام كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدة بجامعة "مولود معمرى" بولاية تيزي وزو

3- التنظيم الإداري لكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدة بجامعة مولود معمرى بولاية تيزي وزو

4- الهيكل التنظيمي لكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدة بجامعة مولود معمرى بولاية تيزي وزو

5- خصائص مجتمع البحث

6- التحليل الكمي والكيفي للجداول

أ- التحليل الكمي والكيفي للجداول البسيطة

ب- التحليل الكمي والكيفي للجداول المركبة

6- عرض المقابلات

7- عرض نتائج الدراسة

أ- عرض النتائج الجزئية للدراسة

ب- عرض النتائج العامة للدراسة

- خلاصة الدراسة
- توصيات ومقترحات الدراسة
- قائمة المصادر والمراجع
- ملاحق الدراسة
- فهرس المحتويات
- فهرس الجداول البسيطة والمركبة
- فهرس الأشكال

• ملخص الدراسة:

تهدف إشكالية دراستنا للبحث والتعرف على علاقة استخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة وتحسين الخدمات بالمؤسسة الجامعية ، ولكي نبحت في الموضوع طرحنا التساؤل الجوهري التالي:

ما دور تكنولوجيا الإتصال الحديثة في تحسين الخدمات بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة مولود معمري "قطب تامدة"؟

ويندرج ضمن التساؤل الجوهري مجموعة من التساؤلات الفرعية وهي كالتالي:

-ما واقع استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة بجامعة "مولود معمري" كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية "قطب تامدة"؟

-ما مدى استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة "مولود معمري" "قطب تامدة"؟

-ماهي الخدمات التي تقدمها كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية "قطب تامدة" باستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة؟

-ماهي أنواع تكنولوجيا الإتصال الحديثة الأكثر استخداما في المؤسسة بجامعة "مولود معمري" بولاية تيزي وزو ، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية "بقطب تامدة"؟

ماهي الدوافع والإشباع التي تحقق من خلال استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة من قبل الإداريين بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية "بقطب تامدة"؟

-ماهي معوقات استخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة التي تعيق الخدمة بشكل مناسب؟

تندرج دراستنا ضمن الدراسات الوصفية المسحية ، حيث إعتدنا على المنهج المسحي ، كونه المنهج الملائم والأنسب لدراستنا، كما إعتدنا على مجموعة من الأدوات لجمع المعلومات والبيانات وهي الملاحظة والمقابلة وإستمارة الإستبيان كأداة رئيسية،

أما مجتمع دراستنا يتمثل في مجموعة من الإداريين بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة "مولود معمري" قطب تامدة، أما عينة دراستنا فهي مجموعة من المفردات مجتمع البحث المتمثلين في مجموع إداريي من كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدة التي يبلغ عددها 50 مفردة.

ومن بين النتائج المتوصل إليها في خلال دراستنا الحالية مايلي :

-تتمثل أنواع تكنولوجيا الاتصال الأكثر استخداما في كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة مولود معمري قطب تامدة لولاية تيزي وزو في شبكة الإنترنت، مواقع التواصل الإجتماعي، البريد الإلكتروني، مما يساهم في تحسين مستوى الخدمات المقدمة للطلبة والأساتذة الجامعيين.

-الخدمات التي تقدمها كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة مولود معمري قطب تامدة لولاية تيزي وزو بإستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة، هي التوجيه والتنسيق والإستقبال وإنجاز المعاملات الإدارية وتقديم المعلومات والبيانات.

-إن إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة بكلية العلوم الإنسانية والإجتماعية بجامعة "مولود معمري" "قطب تامدة" لولاية تيزي وزو في إطار متوسط ، ولم يرق إلى المستوى المطلوب نتيجة وجود مؤثرات وعراقيل مادية ومالية.

-تعد تكنولوجيا الإتصال الحديثة على مستوى كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية بجامعة مولود معمري "قطب تامدة" بتيزي وزو، أداة رئيسية لسير المعلومات على مستوى الهيكل التنظيمي كونها تساهم في تدفق المعلومات بشكل مرن وواضح بين مختلف المستويات الإدارية ، مما يساهم في إتخاذ القرارات، ومنه تقديم خدمات نوعية.

الكلمات المفتاحية: دور، تكنولوجيا الإتصال الحديثة، الخدمات الجامعة، إدارة ، التنظيم ، التنسيق

Résumé de L'étude:

L'objectif de notre étude consiste à observer, connaître et mettre à profit l'utilisation pragmatique de la technologie de la communication moderne au sein de la faculté des sciences humaines et sociales au pôle de Tamda-université de Tizi Ouzou.

De ce fait et à fin d'aboutir aux résultats escomptés, nous avons suscité des utilisateurs concernés des réponses aux travers d'une série de questions appropriées qui sont les suivantes :

-En quoi la technologie de la communication moderne aura-t-elle un impact important dans l'amélioration des prestations de service au sein de la faculté des sciences humaines et sociales ?

-Quel est le degré d'utilisation de la technologie de la communication moderne au sein de la faculté des sciences humaines et sociales ?

-Quelles sont les prestations de services de la technologie de la communication moderne existantes au sein de la faculté en question ainsi que les plus utilisées ?

-Quels sont les motivations et l'intérêt affichés par les utilisateurs en vue de l'amélioration de leur performance grâce à la technologie de la communication moderne ?

-Quelles sont les difficultés objectives ne permettant pas une mise en œuvre rapide et complète de la technologie de la communication moderne ?

Notre étude découle d'une enquête d'études descriptives dans la mesure où cette méthode est la plus appropriée aussi nous nous sommes appuyés sur l'autre approche afin de réunir un maximum d'information de la part du personnel administratif, notamment par la mise en place d'un formulaire de questionnaire.

L'enquête va concerner un échantillon de 50 personnes essentiellement administratif.

Après une analyse qualitative et quantitative des données relevées, nous sommes parvenus à la conclusion suivante :

Les différentes options les plus utilisées de la technologie de la communication moderne au sein de la faculté des sciences humaines et sociales (pôle de Tamda) sont l'internet, les réseaux sociaux, le courrier électronique ainsi que l'internet.

Toutes ces options vont permettre si leur utilisation est optimale de faciliter toutes les transactions administratives complétées en évidence par une orientation, une coordination et l'accueil ainsi qu'une banque de données.

Nous avons constaté qu'au niveau de la faculté des sciences humaines et sociales, la technologie de la communication moderne n'a pas atteint un niveau d'utilisation suffisant et ce pour diverses raisons notamment celles liées aux problèmes d'équipement et aux finances.

Il est à souligner que la technologie de la communication moderne devient un outil de travail clé pour le traitement de l'information dans l'organisation de la structure, celle-ci permet aussi la facilité et la transmission rapide de l'information entre les différents opérateurs et de ce fait assurer des prestations de qualité.

Mots clefs: Rôle, Prestation de service, La technologie de la communication Modern, Gestion, Organisation, coordination

مقدمة

• مقدمة عامة:

شهد العالم في الآونة الأخيرة تطورات سريعة وغير مسبوقة على كافة نواحي الحياة وأبرز هذه التطورات، التي ميزت وقتنا الحالي هي الديناميكية، التي عرفها المجال التكنولوجي، خاصة تلك المتعلقة بنقل وتبادل المعلومات ومعالجتها، أو بما يعرف بتكنولوجيا الإتصال الحديثة، حيث ساهم التطور التكنولوجي في مجال الإتصالات من الربع الأخير من القرن العشرين وحتى الآن في إحداث تغيير جذري في طريقة الإدارة وتحديث أنظمتها وأساليبها وآليات العمل بها، حيث غزت كافة المجالات والأنشطة المعاصرة، وقد سارت تكنولوجيا الإتصال بالتوازي مع ثورة المعلومات، حتى لا يمكن الفصل بينهما وأصبح لها دورا بالغ الأهمية ومحسوسا في جميع الأنشطة من أجل تسريع عملية الحصول على المعلومات وسرعة توصيلها، بما في ذلك أساليب الإتصال بين العاملين أنفسهم وبين المؤسسة وبيئتها الخارجية وتعظيم الاستفادة منها للخلق المناخ المناسب للإبداع والإبتكار.

إن جميع التحولات أثبتت ضرورة إدخال تكنولوجيا الإتصال الحديثة في تنشيط مختلف المؤسسات سواء كانت إقتصادية أو تجارية أو خدمتية، بما في ذلك المؤسسات الجامعية كشكل من أشكال التجديد، الذي يمس كل العمليات على مستوى المؤسسة، ما في ذلك العملية الإتصالية، التي تساعد على التكيف والتأقلم مع التعليم الجديد والحديث، الذي يبنى على دعم الإتصال بالمحيط الداخلي والخارجي ما يعرف من كفاءة العاملين، الذي يعد عنصرا ضروريا لإستمرار نشاط المؤسسات ونموها، لأنه يعبر عن يملكه العاملون من مهارات وقدرات وإمكانيات ، كما يعد أهم وسيلة لتحقيق أهداف المؤسسة .

ومما لاشك فيه أن تكنولوجيا الإتصال الحديثة تحتل موقع الصدارة من حيث الدور الإستراتيجي الذي تؤديه في مختلف القطاعات، إذ وضعها الباحثون ضمن سياق التحديات الإستراتيجية الهامة في بناء المؤسسات وأدائها عمليا

فالتطور التقني في مجال الإتصالات، هو من مكن المؤسسات في تجسيد فكرة العمل الأسرع في المؤسسات الجامعية ، كونها حاولت مواكبة وإدخال تكنولوجيا الإتصال الحديثة تدرج ضمن هذه المؤسسات الخدمتية، لإعتبارها مؤسسة تقوم بتقديم خدمات متنوعة ومتعددة، فمن بين هذه الخدمات، التي تقدمها نذكر منها معالجة المعلومات إلكترونيا التواصل مع وزارة التعليم العالي والبحث العلمي عبر وسائل تكنولوجيا الإتصال الحديثة

وكذا تزويد الإدارات العليا بالتقارير الدقيقة وتقديم الإستشارات اللازمة لإتخاذ القرارات بشكل صائب، وكذلك تقوم بخدمة جمهورها الداخلي، وذلك عن طريق توجيه وإرشاد الطلبة الجامعيين من خلال إستقبالهم وإعلامهم، وغيرها من الخدمات .

من هذا المنطلق وبغرض دراسة دور تكنولوجيا الإتصال الحديثة في تحسين الخدمات الجامعية ، قمنا بإختيار مجتمع الدراسة، من خلال المؤسسة الجامعية، وتحديد الموظفين الإداريين على مستوى كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية بجامعة "مولود معمرى" قطب تامدة لولاية تيزي وزو .

وقد جاءت هذه الدراسة الوصفية ،على عينة من الموظفين الإداريين العاملين على مستوى كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية بجامعة "مولود معمرى" قطب تامدة لولاية تيزي وزو ، سعينا من خلالها إلى تقديم هذا الموضوع بطريقة مناسبة و مقبولة،وقد إستدعت طبيعة الدراسة، تقسيم الموضوع بعد ملخص الدراسة و المقدمة العامة إلى مايلي:

الإطار المنهجي: تناولنا فيه إشكالية الدراسة وتساؤلاتها،أسباب إختيار الموضوع ،أهمية الدراسة،أهداف الدراسة ونوعها، منهج الدراسة وأدواتها،مجتمع الدراسة وعينته مصطلحات ومفاهيم الدراسة،الدراسات السابقة.

-الإطار النظري:قمنا بتقسيمه إلى ثلاثة فصول على الشكل التالي:

الفصل الأول:تحت عنوان "**مدخل مفاهيمي حول تكنولوجيا الإتصال الحديثة**"تطرقنا من خلال مباحثه ، بعد التمهيد للفصل إلى:

مفهوم تكنولوجيا الإتصال الحديثة، أنواع تكنولوجيا الإتصال الحديثة، خصائص تكنولوجيا الإتصال الحديثة ، وظائف تكنولوجيا الإتصال الحديثة، مزايا وعيوب تكنولوجيا الإتصال الحديثة، خلاصة الفصل.

الفصل الثاني:تحت عنوان "**خلفية نظرية حول الخدمات**"، تطرقنا من خلال مباحثه بعد التمهيد للفصل إلى:

مفهوم الخدمة، خصائص الخدمات، أهمية الخدمات، تصنيف الخدمات،خلاصة الفصل.

الفصل الثالث: تحت عنوان "مساهمة تكنولوجيا الإتصال الحديثة في تطوير الخدمات في المؤسسات العمومية" تطرقنا فيه من خلال مباحثه بعد التمهيد للفصل إلى :علاقة تكنولوجيا الإتصال الحديثة بالمؤسسة الخدمائية، إستخدامات تكنولوجيا الإتصال الحديثة في المؤسسة الخدمائية ، أشكال تكنولوجيا الإتصال الحديثة في المؤسسات الخدمائية أهمية تكنولوجيا الإتصال الحديثة في المؤسسات الخدمائية، خلاصة الفصل

الإطار التطبيقي: تحت عنوان "عرض وتحليل البيانات والمعلومات المتعلقة بالدراسة الميدانية" ، قمنا بتقسيمه إلى ثمانية عناصر، بعد التمهيد له، حيث تطرقنا فيه إلى:

البطاقة الفنية بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية عنتمدة بجامعة "مولود معمري" بولاية تيزي وزو، مهام كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية عن قطب تامدة بجامعة "مولود معمري" بولاية تيزي وزو، التنظيم الإداري لكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدة بجامعة "مولود معمري" بولاية تيزي وزو، الهيكل التنظيمية لكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدة بجامعة مولود معمري بولاية تيزي وزو، خصائص مجتمع البحث، التحليل الكمي والكيفي للجداول البسيطة والمركبة، عرض المقابلات، عرض النتائج الجزئية للدراسة والعامة، خلاصة الدراسة بالإضافة إلى عرض توصيات ومقترحات الدراسة قائمة المصادر والمراجع، ملاحق الدراسة، فهرس المحتويات، فهرس الجداول البسيطة والمركبة، فهرس الأشكال

الإطار المنهجي

الإطار المنهجي للدراسة

- 1- إشكالية الدراسة وتساؤلاتها
- 2- أسباب إختيار الموضوع
- 3- أهداف الدراسة
- 4- أهمية الدراسة
- 5- نوع الدراسة
- 6- منهج الدراسة وأدواته
- 7- مجتمع الدراسة وعينته
- 8- مصطلحات ومفاهيم الدراسة
- 9- الدراسات السابقة

1- إشكالية الدراسة وتساؤلاتها:

أدت التطورات العلمية إلى ظهور التكنولوجيا الحديثة، من أهمها : تكنولوجيا الإتصال التي أصبحت ضرورية في وقتنا الراهن، وتعد من أولويات النظم المختلفة في العالم ، وفي عصرنا الحالي يتزايد دور تكنولوجيا الإتصال في صياغة الحاضر وتشكيل المستقبل، ولقد كان لتطور الإتصال إنعكاسا كبيرا على كل مجالات الحياة، لأن تطور العملية الإتصالية مرت بعدة مراحل، حيث بدأت بمرحلة الإشارات مرورا بمرحلة الكتابة والرموز، وصولا إلى الطباعة، حيث تعد هذه المرحلة، من أهم مراحل العملية الإتصالية، وبعد الثورة الصناعية، تغيرت معالم عملية الإتصال، وحدث هناك تطور رهيب من خلال الإختراعات والإنتتاح الفكري، وعد الحرب العالمية الثانية، تغير العالم بشكل كبير ومسّ هذا التغير تكنولوجيا الإتصال الحديثة، وكذا المؤسسات الكبرى الإعلامية والإقتصادية وغيرها، مهما كان نشاطها ونوعها، لها خدمات تسعى لتقديمها وأهداف تود تحقيقها ، مما جعل تكنولوجيا الإتصال مطلب أساسي في شتى المجالات ، كما أدت العديد من العوامل كالمنافسة الشديدة بين الشركات والمؤسسات، إلى الإستعانة بهذه الوسيلة، التي تضمنت إتصالا أسرع وأقوى حيث ينبغي التعامل مع هذه التكنولوجيا كمصدر للإنتاج وأداة تساهم في تحقيق أهداف المؤسسة .

ومع المزايا التي تتمتع بها تكنولوجيا الإتصال الحديثة، نجد أن بعض المؤسسات في مختلف بقاع العالم، وبغض النظر على نشاطها، نجد أنها تستخدم تكنولوجيا الإتصال في نشاطاتها اليومية، لتضاعف سلسلة القنوات الإتصالية التقليدية المستخدمة، وذلك الإتصال بالفروع والأقسام .

ومن بين هذه المؤسسات ، نجد المؤسسة التربوية ، حيث أولت لها الحكومة الكثير من الإهتمام، والذي يتجسد في مجموعة من الإصلاحات، التي عرفت هذا القطاع، الذي يعاني من مشاكل عديدة أغلبها متعلقة بسوء تسيير الإمكانيات ، لذا عملت المؤسسات على إصلاح الخدمات الجامعية، ونعني بهذه الخدمات التي تتمثل في: "إستقبال الطلبة الجامعيين والتسجيلات الجامعية وغيرها " ،على تحديها وتكريسها لأهداف منذ وقت طويل، وتزويد

القطاع بالعديد من المشاريع التنموية، على مستوى الأداء الإداري والخدماتي وهذا لإرساء دعائم الخدمة الإلكترونية

فلاشك أن توظيف تكنولوجيا الإتصال الجديدة لهذا الميدان، يعد تحديا حقيقيا ومنعرجا هاما للقائمين على الجهاز، باعتبار أن المعلومة الخاصة بالخدمة الجامعية ، ليست كغيرها من المعلومات، وذلك لخصوصيتها، ويشير مفهوم الخدمة إلى الأعمال، التي لا تملك طبيعة مادية ، يمكن الإحساس بها، وهي أنشطة يقوم بها الأفراد والجماعات والشركات .

فتعدد وتنوع المؤسسات والشركات في الجزائر أدى إلى إدراك أهمية تكنولوجيا الإتصال الحديثة وإنعكاساتها على الإتصال في المؤسسات الجزائرية ، التي حاولت مواكبة تكنولوجيا الإتصال الحديثة، نجد جامعة "مولود معمري"، والتي إختارنا منها كلية العلوم والإنسانية والإجتماعية، التي تعد مؤسسة تعمل على توجيه وخدمة الطلبة، لاسيما فيما يتعلق بتلبية حاجياتهم ورغباتهم في الجانب التعليمي ، من خلال إستدراك النقائص في هذا المجال ومن بيم الخدمات التي تقدمها، نذكر منها: إرشاد الطالب وتوجيهه وإستقباله، فهدفها الوحيد هو الطالب الجامعي، ومنه سنحاول في هذه الدراسة، الخوض في موضوع تكنولوجيا الإتصال الحديثة وأهم الخدمات وإسهاماتها في تحسين الخدمات الجامعية، ومدى علاقتها بالدفعية نحو الإنجاز والتطور التكنولوجي الإتصالي، وهذا ما جعلنا نركز على الإستفسار والبحث في العلاقة داخل المؤسسة الجامعية الجزائري.

بناء على كل ما سبق ، يمكننا أن نطرح التساؤل الجوهري الرئيسي التالي:

ما هو دور تكنولوجيا الإتصال الحديثة في تحسين الخدمات بالجامعة الجزائرية؟

وقد تفرعت عن هذه الإشكالية إلى مجموعة من التساؤلات الفرعية أهمها:

-ما واقع إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة بكلية العلوم والإنسانية والإجتماعية

بجامعة "مولود معمري" "قطب تامدة" لولاية تيزي وزو ؟

-مامدى إستخدام الإداريين لتكنولوجيا الإتصال الحديثة بكلية العلوم والإنسانية

والإجتماعية بجامعة "مولود معمري" "قطب تامدة" على مستوى لولاية تيزي وزو ؟

- ماهي أنواع تكنولوجيا الإتصال الأكثر إستخداما بكلية العلوم والإنسانية والإجتماعية بجامعة "مولود معمري" "قطب تامدة" لولاية تيزي وزو للتواصل مع الجمهور الداخلي والخارجي للمؤسسة وخدماتها ؟

- ماهي الدوافع والإشباعات التي تتحقق للجمهور الداخلي والخارجي من خلال إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة من قبل الإداريين بكلية العلوم والإنسانية والإجتماعية بجامعة "مولود معمري" "قطب تامدة" لولاية تيزي وزو ؟

- ماهي الخدمات التي تقدمها كلية العلوم والإنسانية والإجتماعية بجامعة "مولود معمري" "قطب تامدة" لولاية تيزي وزو بإستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة ؟

- ماهي معوقات إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة بكلية العلوم والإنسانية والإجتماعية بجامعة "مولود معمري" "قطب تامدة" لولاية تيزي وزو، التي تعيق الخدمة بشكل مناسب ؟

2-أسباب إختيار الموضوع :

تم إختيار هذا الموضوع لعدة أسباب نوجزها فيما يلي:

أ-الأسباب الذاتية :

-الميل والرغبة الشخصية في دراسة هذا الموضوع، حيث يتماشى مع طبيعة التخصص كوننا طلبة في علوم الإعلام والإتصال، تخصص : إتصال تنظيمي .

-الإهتمام الشخصي بمجال تكنولوجيا الإتصال الحديثة، ومدى مساهمتها في تحسين الخدمات على مستوى المؤسسات الجامعية ، بما فيها الجامعات الجزائرية .

-الرغبة الذاتية في دراسة واقع إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة ومعرفة دورها في الجامعات الجزائرية، وكذا محاولة التعرف على الإشباعات، التي حققتها هذه الأخيرة داخل الجامعات الجزائرية .

ب- الأسباب الموضوعية :

-أهمية الموضوع حيث تعد تكنولوجيا الإتصال الحديثة، أداة رئيسية لسير المعلومات داخل الهيكل التنظيمي وخارجه، وبالتالي فأهميتها دور كبير في زيادة تدفق المعلومات وكذا تحسين سيرورتها وتبادلها .

-أبرز سبب جعلنا نختار هذا الموضوع، يتمثل في كوننا نعيش في عصر التطور المعلوماتي والتكنولوجي ،فتكنولوجيا الإتصال، تعد من أهم إبتكارات العصر، مما تحدثه من تغييرات إيجابية في المؤسسات ، بما فيها المؤسسات التربوية كالجامعات الجزائرية .

-إثراء البحث العلمي والجانب المعرفي ، بدراسة أكاديمية حول تكنولوجيا الإتصال الحديثة، وعلاقتها بتحسين الخدمات ، ومحاولة التعرف على فاعلية التكنولوجيا في تقريب الإدارة من العمال ، وكذا الطلبة .

-والسبب الآخر لإختيارنا لهذا الموضوع، يتعلق بحدثة الموضوع، نظرا لقلّة الدراسات حوله

-قلّة المراجع والبحوث، رغم وجود الكثير من الدراسات، التي تناولت تكنولوجيا الإتصال الحديثة، إلا أنها قليلة، تلك التي إهتمت بدورها في تقديم الخدمات بالمؤسسات التربوية ، ومنه سنحاول إثراء البحوث العلمية في هذا الميدان .

3-أهداف الدراسة:

يسعى كل باحث في دراسته إلى تحقيق أهداف معينة، ولقد حصرنا أهداف دراستنا فيما يلي:

-التعرف على مدى إستخدام الموظفينلتكنولوجيا الإتصال الحديثة في الجامعة الجزائرية بتيزي وزو .

-التعرف على أكثر التكنولوجيا إستخداما من قبل المؤسسات الجامعية .

-التعرف على الدوافع والإشباعات المحققة من خلال إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة على مستوى جامعة "مولود معمري" بولاية تيزي وزو، وبالتحديد كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية ، "قطب تامدة"

-محاولة التعرف على واقع إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة بجامعة تيزي وزو على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية .

-محاولة التعرف على أهم الخدمات، التي تقدمها الجامعة بإستخدامها تكنولوجيا الإتصال الحديثة.

والهدف الأخير من دراستنا، تكمن في تقديم معلومات وحقائق مفسرة لهذا الموضوع وكذا فتح المجال للآخرين لإستكمال الجوانب الناقصة من خلال إجراء الدراسات والبحوث.

4-أهمية موضوع الدراسة:

تتوقف أهمية الدراسة على أهمية الموضوع في حد ذاته، وتكمن أهمية دراستنا في محاولة التعرف على مدى التغيرات، التي مرت بها الخدمات في الجامعات الجزائرية فهي مرحلة من مرحلة الرديئة إلى مرحلة الخدمة السريعة والمتطورة.

وتسعى أيضا هذه الدراسة إلى الكشف عن مفهوم تكنولوجيا الإتصال الحديثة والتعرف على الدور، الذي تقوم به تكنولوجيا الإتصال الحديثة في تسيير المؤسسات التربوية ، بما فيها الجامعات الجزائرية ومدى مساهمتها في تحسين الخدمات .

-وتتمثل أهمية هذه الدراسة في النتائج، التي نتوصل إليها، حيث تساعدنا على الوصول إلى حقائق ومعلومات، تفسر لنا واقع إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة ومساهمتها في تحسين الخدمات في الجامعة الجزائرية .

-كما قمنا من خلال هذه الدراسة بالبحث في تكنولوجيا الإتصال الحديثة وبالتحديد محاولة التعرف على الوظائف، التي تقوم بها والإشباعات، التي تحققها والتغيرات التي تحدثها داخل الجامعة الجزائرية "مولود معمري" على مستوى كلية العلوم الإنسانية

والإجتماعية بولاية تيزي وزو، وهذا سعيا لمعرفة الأدوار، التي تؤديها والخدمات التي تقدمها .

-المساهمة بإقتراحات حول كيفية إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة وتوظيفها من طرف الإداريين والعمال والمسؤولين بالمؤسسة التربوية لإيصال المعلومات لجمهورها الداخلي والخارجي وتحسين أدائهم ومستواهم، من خلال المساهمة بإقتراح إستراتيجية إتصالية مناسبة، تعتمد أساسا على التوظيف الأنسب، لكل أنواع تكنولوجيا الإتصال

5-نوع الدراسة:

تدرج هذه الدراسة ضمن الدراسات الوصفية، التي تستهدف تصوير ظاهرة ما ودراسة الظروف المحيطة بها، أي كشف الحقائق الراهنة التي تتعلق ظاهرة أو موقف ما أو جماعة ما من الأفراد، مع تسجيل دلالاتها وخصائصها وتصنيفاتها، وكشف إرتباطاتها متغيرات أخرى، بهدف وصف الظاهرة وصفا دقيقا شاملا من كافة الجوانب، ولفت النظر إلى أعادها المختلفة، وهي بمثابة الدراسات الإستطلاعية، التي تمهد للباحث الطريق، وترسم له صورة عامة للمشكلة، وتمده بقدر من المعلومات، وهو أمر يسهل عليه بإختيار المشكلة إختيارا دقيقا، وإنتقاء مجالات بحثه وتحديد إجراءاته وأهدافه وخصائص عينته . (1)

كما تعرّف أيضا بأنها " تقوم دراسة الظواهر والأحداث، كما هي من حيث خصائصها وأشكالها والعوامل المؤثرة في ذلك، فهي تدرس حاضر الظواهر والأحداث عن طريق توصيفها في جميع الجوانب والأبعاد، بهدف إستخلاص والحصول على المعلومات والبيانات، وتحديد الأسباب والعلاقات، التي أدت إلى هذه الظواهر والأحداث، وكذلك تحديد العلاقات مع بعضها، إذ يقوم على جمع المعلومات والبيانات على قدر الإمكان من المصادر المختلفة، سواء كانت أولية أو ثانوية بهدف إستخلاص النتائج" (2)

¹-محمد شفيق، البحث العلمي بالخطوات المنهجية لإعداد البحوث الإجتماعية، (د-ط)، المكتبة الجامعية، الإسكندرية، مصر 2001، ص 108

²-محمد زياد حمدان، البحث العلمي كنظام، ط28، سلسلة التربية الحديثة، عمان، 1982، ص 66

6- منهج الدراسة وأدواته:

أ- منهج الدراسة:

يعرف المنهج على أنه " الطريقة التي يتبعها الباحث في دراسة موضوع ما" ويعرف منهج البحث العلمي بأنه: "أسلوب للتفكير والعمل، يعتمد الباحث لتنظيم أفكاره وتحليلها وعرضها وبالتالي الوصول إلى نتائج وحقائق معقولة حول الظاهرة موضوع الدراسة المدروسة"⁽¹⁾

كما يعرف بأنه " الأسلوب الذي يستخدمه الباحث في دراسة ظاهرة معينة، والذي من خلاله يتم تنظيم الأفكار المتنوعة طريقة تمكنه من علاج مشكلة البحث "

من خلال التعريفات السابقة يتضح لنا أن:

"منهج البحث، هو مجموعة من القواعد العامة، التي يعتمد عليها الباحث في تنظيم ما لديه من أفكار ومعلومات من أجل توصله إلى النتيجة المطلوبة"⁽²⁾

كما يعرفه عبد "الرحمان بداوي" على أنه " هو الطريق المؤدي إلى الكشف عن الحقيقة في العلوم المختلفة، وعن طريق مجموعة من القواعد العامة، التي تسيطر على سير العقل، وتحديد عملياته، حتى يصل إلى نتيجة معلومة " ⁽³⁾

بما أن دراستنا تندرج ضمن الدراسات الوصفية المسحية، إرتأينا إلى إستخدام المنهج المسحي، كونه المنهج الأنسب لدراستنا الحالية، والملائم لجمع البيانات وحقائق ومعرفة مدة مساهمة تكنولوجيا الإتصال الحديثة في تحسين الخدمات بالجامعات الجزائرية ، وعن أهم الإضافات والتغييرات التي طرأت على الخدمات الجامعية المقدمة للجمهور الداخلي والخارجي لهذه المؤسسة

¹-سمير محمد حسين، دراسات في مناهج البحث العلمي، بحوث الإعلام، ط2، عالم الكتب، القاهرة، 1995، ص ص 123، 123

²-سمير محمد حسين، نفس المرجع السابق ، ص 133

³-عبد الله محمد عبد الرحمان ومحمد علي البدوي، مناهج البحث العلمي وطرق البحث الإجتماعي، ط1، دار المعرفة الجامعية الإسكندرية ، 2002، ص 126

حيث يعرف "أحمد بن مرسل" المنهج المسحي على أنه "الطريقة العلمية، التي تمكن الباحث من التعرف على الظاهرة المدروسة، من حيث العوامل المكونة لها والعلاقات السائدة داخلها، كما هي في الحين الواقعي، وضمن ظروفها الطبيعية غير المصطنعة من خلال جمع المعلومات والبيانات المحققة لذاك" (1)

ب- أدوات الدراسة :

تتمثل أدوات الدراسة المستخدمة في هذه الدراسة في :

أ- إستمارة الإستبيان: تعد الإستمارة من أهم أدوات المنهج المسحي ، وهي الأداة الأساسية المعتمدة في دراستنا ، حيث تعرف من أكثر الأدوات لجمع البيانات شيوعا في البحوث الإجتماعية، وهي وسيلة أساسية تستخدم لجمع البيانات المتعلقة لموضوع الدراسة، وهذا عن طريق مجموعة من الأسئلة، حيث أنها أقل تكلفة وجهدا ووقتا، إضافة إلى سهولة المعالجة . كما يعد الإستبيان أداة ملائمة للحصول على البيانات والمعلومات والحقائق المرتبطة بواقع معين، وهناك تعريفات عديدة يصعب حصرها لمفهوم الإستبانة :

فهي أداة تتضمن مجموعة من الأسئلة أو الجمل الخبرية، التي يطلب من المبحوث الإجابة عنها بطريقة يحددها الباحث حسب أغراض البحث.(2)

وقد إعتدنا في دراستنا الحالية على إستمارة إستبائية مباشرة واحدة ، وزعت على كافة مفردات العينة (مفردة 50) ، من إداريي كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية بقطب تامدة على مستوى جامعة "مولود معمري" لولاية تيزي وزو .

فالإستبيان المباشر هو"الذي يوزع باليد مباشرة من الباحث، يتم تقديمه من قبل الباحث إلى المبحوثين، ويتم توضيح أي تفسير يطرح من طرف المبحوثين" (3)

وتتكون إستمارة الإستبيان من 38 سؤالا موزعة على المحاور التالية:

-المحور الأول:البيانات الشخصية

1- أحمد بن مرسل، مناهج البحث في علوم الإعلام والاتصال، ط2، ديوان المطوعات الجامعية ، الجزائر، 2006، ص 286
 2-توفيق سالم، مقدمة في طريق البحوث الإجتماعية، ط1، دار النشر، الكويت ، 1979، ص 180
 3-موريس أنجرس، منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية، تدريبات علمية وعملية، (د-ط)، ترجمة: بوزيد صحراوي، كمال بوشرف وآخرون دار القصة ، الجزائر، 2014، ص 47

-المحور الثاني: واقع إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة بكلية العلوم الإنسانية والإجتماعية بتيزي وزو من طرف الإداريين

-المحور الثالث: طبيعة الخدمات بكلية العلوم الإنسانية والإجتماعية

-المحور الرابع: مساهمة إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة في تحسين الخدمات بالكلية

ولقد خضعت إستمارة الإستبيان الحالية إلى تعديلات وتغييرات طفيفة وبسيطة من خلال مساعدة ومساندة الطلبة والأساتذة ، حتى تخرج بشكلها النهائي .

ب-المقابلة:

هي أداة من أدوات البحث العلمي، يتم موجهها جمع البيانات والمعلومات، التي تمكن الباحث من الإجابة على تساؤلات البحث وإختبار فروضه، وتعتمد على مقابلة الباحث

كما يمكن تعريف المقابلة على أنها "محادثة موجه، يقوم بها الفرد مع آخر، بهدف الحصول على المعلومات اللازمة للإستخدام في البحث العلمي، وفي التوجيه والتشخيص والعلاج ، أو من أجل معرفة حقيقة أمر محدد أو جوهر المحادثة السؤال والجواب" (1)

وسنعمد في دراستنا هذه على المقابلة المقننة، وتعرف هذه الأخيرة، على أنها تلك المقابلة، التي تعتمد على نمط واحد من الأسئلة، التي تطبق على جميع المبحوثين ، بحيث يمكن مقارنة المعلومات ، التي يتم الحصول عليها مع بعضها البعض ، ويتطلب هذا النوع من المقابلات ، إعداد إستمارة خاصة ، يطلق عليها " إستمارة المقابلة" (2)

ولقد قمنا بإجراء مقابلتين الأولى مع الدكتور : "إيكوفان شفيق" أستاذ دائم على مستوى كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية جامعة "مولود معمري" قطب تامدة بولاية تيزي وزو، والثانية مع السيدة: "نكروش أمال" المكلفة بالبحث العلمي والتكوين على مستوى كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية ، قطب تامدة ، جامعة " مولود معمري" بولاية تيزي وزو

¹-صلاح الدين شروح، منهجية البحث العلمي، (د-ط)، دار العلوم والنشر والتوزيع، عناية، 2003، ص ص 37، 37
²-سماح سالم سالم، البحث الإجتماعي، (الأساليب، المناهج، الإحصاء)، (د-ط)، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، 2012، ص 72

ج-الملاحظة:

تعد الملاحظة من الوسائل المنهجية، التي يعتمد عليها في جمع المادة العلمية والحقائق من مكان إجراء الدراسة، وذلك أن الملاحظة، هي "مشاهدة الظاهرة محل الدراسة عن كثب في إطارها المتميز، ووفقا لظروفها الطبيعية، والملاحظة كوسيلة بحثية، تتمتع بفوائد كبيرة، تميزها عن الوسائل الأخرى، حيث تعطي للباحث إمكانية ملاحظة سلوك وعلاقات وتفاعلات المبحوثين والإطلاع على أنماط وأساليب معيشتهم، ويتيح للباحث ملاحظة الأجواء الطبيعية غير المصطنعة وتفاعلاتهم سليمة وصحيحة وبعيدة عن التصنع والتكلف" (1)

وقد إستفدنا من الملاحظة في الوصول لمعلومات، التي لا يمكن الحصول عليها، عن طريق الأدوات الأخرى، كالمعلومات المتعلقة بنوعية التكنولوجيات الإتصالية المستخدمة في المؤسسة الجامعية، وكيفية إستخدامها وظروف إستخدامها .

وقد إستعنا بالملاحظة البسيطة، أثناء تواجدنا في الإدارة بكلية العلوم الإنسانية والإجتماعية بجامعة "مولود معمرى" بولاية تيزي وزو، قطب تامدة، وذلك من خلال جمع البيانات والمعلومات، التي تخدم دراستنا، وقد إقتصر مجال الملاحظة على التعرف على الظروف الداخلية للإداريين والعمال، وكذا الوسائل المستخدمة لتأدية مهامهم وملاحظة كيفية إستخدامها والتركيز على سلوكهم وإتجاهاتهم وجمع مختلف الآراء والأفكار حول مدى مساهمة تكنولوجيا الإتصال الحديثة في تحسين الخدمة العمومية على مستوى كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية، على مستوى قطب جامعة تامدة، بجامعة "مولود معمرى" لولاية تيزي وزو، بهدف التوصل إلى نتائج ذات مصداقية وحيادية ودقة .

وقد إستخدمنا في دراستنا الحالية، الملاحظة البسيطة المباشرة أو العادية غير الموجهة والتي تحدث تلقائيا في ظروف عادية، وبدون إخضاع المتغيرات أو السلوك للضبط بإستخدام أدوات قياس لدراسة الظاهرة موضوع البحث (2)

1-حسين محمد الحسن، الأسس العلمية لمناهج البحث الإجتماعي، ط2، دار الطليعة، بيروت، 1996، ص 107
2-عمار بوحوش، طبعة رابعة منقحة، ديوان المطوعات الجامعية، الساحة المركزية، بن عكنون، الجزائر، 2007، ص 67

7-مجتمع الدراسة وعينته:

أ-مجتمع الدراسة:

يعرف مجتمع الدراسة على أنه " المجتمع الأكبر ومجموعة المفردات، التي يستهدف الباحث دراستها، لتحقيق نتائج بحثية جديدة، ويتمثل هذا المجتمع في الكل أو المجموع الأكبر من المجتمع المستهدف، الذي يهدف الباحث إليه في دراسته، ويتم تعميم⁽¹⁾

نتائج الدراسة على كل مفرداته، إلا أنه يصعب الوصول إلى هذا المجتمع المستهدف بضخامته فيتم التركيز على المجتمع المتاح أو الممكن الوصول إليه والإقتراب منه لجمع البيانات والمعلومات، والذي يعتبر عادة ممثلاً للمجتمع المستهدف، ويلبي حاجات الدراسة وأهدافها ، والتي نختار منها عينة " (2)

وفي تعريف آخر لمجتمع الدراسة هو "المجموعة الكلية من العناصر، التي تعمم عليها نتائج البحث، حيث أن دقة الباحث على إختيار العينة، التي تمثل مجتمع الدراسة تؤدي إلى نجاح الدراسة ، فبقدر ما تكون العينة ممثلة للمجتمع الأصلي ، بقدر ما تكون النتائج صادقة" (3)

يعرّفمجتمع البحث في العلوم الإنسانية على أنه " مجموعةوسلسلة منتهية أو غير منتهية من العناصر والمفردات المحددات مسبقا، التي تتركز عليها الملاحظات"

يتمثل مجتمع دراستنا الحالية في مجموع الأفراد الموظفين الإداريين العاملين على مستوى كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية بجامعة "مولود معمري" بولاية تيزي وزو ، قطب تامدة . (4)

¹ محمد عبيدات وآخرون،منهجية البحث العلمي -القواعد والمراحل والتطبيقات، ط2، دار وائل للطباعة والنشر،الأردن، 1999

ص 96

² محمد عبيدات وآخرون، نفس المرجع السابق، ص 96

³ موريس أنجرس، منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية، تدريبات علمية وعملية،مرجع سبق ذكره، ص 47

⁴ فاطمة عوض وميرفيت خفاجة، أسس ومبادئ البحث العلمي، ط1، مكتبة الإشعاع الفنية، الإسكندرية ، 2002، ص 121

ب- عينة الدراسة :

تعرف العينة على أنها "ذلك المجتمع المختار من مجتمع البحث الكلي، وتكون ممثلة للمجتمع ، ويشترط للعينة أن تكون فيها جميع الصفات الأصل التي أستقت منها وطبقا لطبيعة الدراسة، فهي تعميم النتائج على المجتمع الكلي ووحدات العينة، وقد تكون أشخاصا أو شوارعا أو الوسائل المادية المختلفة والمتنوعة، وغير ذلك من الأشياء"⁽¹⁾

تعرف العينة أيضا على أنها "ذلك الجزء المختار من مجتمع البحث الكلي، وتكون ممثلة لهذا المجتمع، ويشترط للعينة

أن تكون فيها جميع صفات الأصل، التي أستقت منه في جوانبها المختلفة وطبقا لطبيعة الموضوع المدروس ، فهي تعميم نتائج الدراسة على المجتمع كله، ووحدات العينة، قد تكون أشخاصا، كما قد تكون أحياء أو شوارع أو مدن أو غير ذلك"⁽²⁾

وقد إعتدنا في دراستنا الحالية على العينة العشوائية البسيطة، وتعرف هذه الأخيرة على أنها "أحد أنواع العينات الإحتمالية، التي تعتمد على نظرية الإحتمالات في إختيار وحداتها وتقدير معالمها ، وتعد هذه العينة أكثر شيوعا وأبسطها"⁽³⁾

وقد إخترنا هذا النوع من العينة، كون مجتمع الدراسة كبير، يصعب علينا دراسته كاملا حيث حددنا عليه عينة ، أجرينا عليها الدراسة .

وتتمثل عينة دراستنا في أخذ مفردات بسيطة من مجتمع البحث، الذي يتمثل في العمال الإداريين على مستوى كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية بجامعة "مولود معمري" بولاية تيزي وزو، قطب تامدة، الذين يستخدمون تكنولوجيا الإتصال الحديثة في إطار مهامهم ووظائفهم وأنشطتهم من أجل تحسين الخدمة العمومية، حتى تكون في مستوى آمال وتطلعات الطلبة والأساتذة، مما يسهم بشكل إيجابي في تطوير البحث العلمي ومنظومة

¹- علي غربي، أبجدية المنهجية في كتابة الرسائل الجامعية، (د-ط)، مخبر علم إجتماع الإتصال، جامعة منتوري، قسنطينة ، 2010 ص 198

²-معن خليل العمر، مناهج البحث في علم الإجتماع، (د-ط) ، دار الشروق للنشر والتوزيع، القاهرة ، 2004، ص 98

³-محمد عبد العال النعيمي وآخرون، طرق ومناهج البحث العلمي، ط1، دار الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2005 ص ص 77، 78 ،

التعليم العالي، وتجسيد جامعة قوية ومنتينة ذات أسس صحيحة ومنتينة، بناء على قواعد ومقومات الشفافية والأداء المهني والوظيفي، الذي يجب أن يتسم بالجودة العالية، من أجل توفير الوقت والجهد والمال، من خلال تحويل المعاملات الإدارية الورقية إلى المعاملات الإدارية الإلكترونية، ويتمثل حجمها في 50 مفردة .

8-مصطلحات ومفاهيم الدراسة:

1-الدور: (Rôle) :

أ-لغة :

جاء من اللفظ دور ، ومصدره دار وجمعه أدوار ، معنى قام⁽¹⁾
دار حول الشيء، يدور بفتح وسكون، يقال: درا يدور وإستدارة ويستدير، إنعطف حول الشيء ، إذ عاد إلى الموضوع الذي إبتدأ .⁽²⁾

ب-إصطلاحا:

يعرف الدور على أنه "عنصر من التفاعل الإجتماعي ، ويشير إلى نمط متكرر من الأفعال المكتسبة، التي يؤديها شخص معين"⁽³⁾، وهو أيضا "السلوك المتوقع من الفرد في الجماعة والجانب الديناميكي لمركزه"

ويتحدد سلوك الفرد في ضوء الحقوق والواجبات، المرتبطة بمركزه الإجتماعي وحدود الدور، تضمنت تلك الأفعال، التي تنقلها الجماعة في ضوء مستويات السلوك في الثقافة السائدة .⁽⁴⁾

ج-التعريف الإجرائي:

الدور هو الوظيفة والنشاط النفسي والتعليمي، الذي تؤديه القيادات من خلال العملية الإتصالية ، والمقصود بالدور في دراستنا الحالية هو إستخدام العمال الإداريين على مستوى كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية بجامعة "مولود معمرى" بولاية تيزي وزو، قطب تامدة،

¹-معن خليل عمر، علم إجتماع الأسرة ، ط5، دار الشروق للنشر والتوزيع ، العراق، 2006، ص362
²-محمد مرتضى الزبيدي، تاج العروس من جواهر القاموس، (د-ط)، منشورات مكتبة الحياة ، بيروت، 1982، ص 315
³-فاطمة عاطف، قاموس مصطلحات العلوم الإجتماعية الحديث، ترجمة: إبراهيم جابي، (د-ط)، دار المعارف الجامعية، 2013 ص 473
⁴-أحمد زكي بداوي، معجم مصطلحات العلوم الإجتماعية، ط1، مكتبة لبنان، لبنان، 1993، ص 26

الذين يستخدمون تكنولوجيا الإتصال الحديثة، في إطار مهامهم ووظائفهم وأنشطتهم من أجل تحسين الخدمة العمومية، نظرا للمزايا العديدة التي تتصف بها هذه التكنولوجيا الإتصال الحديثة في توفير الوقت والجهد والمال .

2-التكنولوجيا: (Technologie) :

أ-لغة :

لفظ التكنولوجيا ، مصطلح يوناني الأصل، مشتقة من لفظين (Techno)تعني فن أو تقنية ولفظ (Logos) أو (Lojis)، التي تعني علم أو دراسة، وعلى هذا الأساس، فهي تشير إلى علم التقنية . (1)

ب-إصطلاحا:

يعرّفها "سمير عبده" بأنها "الأدوات والوسائل ، التي تستخدم لأغراض علمية تطبيقية والتي يستعين بها الإنسان في عمله لإكمال قدراته وتلبية الحاجيات ، التي تظهر في إطار ظروف إجتماعية ومراحله التاريخية" (2)

وتعريفه في "الموسوعة الفلسفية السوفيتية" على أنه "مجموعة الآلات والآليات والأنظمة ووسائل السيطرة والتجميع والتخزين منقل الطاقة والمعلومات، كل تلك التي تخلق الأغراض الإنتاج والبحث والحرب" (3)

ومنه نجد أن هذا التعريف حصر التكنولوجيا في أنها مجرد آلات ووسائل

ويعرفه قاموس "السفور" على أنها "الدراسة العلمية للفنون العلمية أو الصناعية ويصف البعض، (Technology)، بأنها " العلم الذي يهتم بتحسين الأداء والممارسة والصيانة والتطبيق العلمي " (4)

¹-محمد الفاتح حمدي وآخرون، تكنولوجيا الإتصال الحديثة، الاستخدام والتأثير، ط1، مؤسسة كنور الحكمة، الجزائر، 2011، ص

22

²-محمد الصيرفي، إدارة تكنولوجيا المعلومات، دار الفكر الجامعي ، ط1، الإسكندرية ، 2009، ص 13

³-محمد الزعبي، التغيير الإجتماعي ، ط1، دار الطليعة، لبنان ، 1998، ص 85

⁴-مجد هاشم الهاشمي، تكنولوجيا وسائل الإتصال الجماهيري، ط1، دار أسلمة للنشر والتوزيع، عمان ، الأردن ، ص 50

ج-التعريف الإجرائي:

من خلال التعريفات السابقة ، يمكن تعريف التكنولوجيا على أنها علم الصناعة الذي لا يشتمل على فقط العتاد والتجهيزات والوسائل التي يستخدمها الإنسان في خدمة أغراضه ، والمقصود بالتكنولوجيا في دراستنا الحالية هو استخدام الموظفين الإداريين على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية لتكنولوجيا الإتصال الحديثة، في إطار مهامهم ووظائفهم من أجل تحسين الخدمة العمومية، حتى تكون قيمة مضافة ونوعية للطلبة والإداريين والأساتذة .

3-الإتصال: (communication) :

أ-لغة :

(Communication)، مشتقة من أصلها اللاتيني (Communis) أي (Common) ومعناها مشترك فعندما نقوم بعملية الإتصال، فنحن نحاول أن نقيم رسالة مشتركة بين شخصين أو جماعة أي نحاول أن (نشترك في معلومات وأفكار) . (1)

وتعرّف أيضا كلمة الإتصال المترجمة عن الإنجليزية (Communication)، مشتقة من الكلمة اللاتينية (Communis)، التي تعني الشيء المشترك وفعالها (Communicat) أي يذيع ويشيع . (2)

ب-إصطلاحا:

إختلف الباحثون في إعطاء تعريف واحد لمصطلح الإتصال، وذلك يعود إلى تعدد مجالات العلوم ، ومن بين هذه التعاريف نجد :

يعرّف الإتصال على أنه "تفاعل ومشاركة بين طرفين أو أكثر للخبرات والثقافة والمعارف ، وهو التأثير في المستقبل من قبل المرسل" (3)

¹-محمد جمال الفار، المعجم الإعلامي، (د-ط)، دار أسامة للنشر والتوزيع ، عمان ، 2010، ص 7

²-فضيل دليو ، تاريخ وسائل الإعلام ، ط2، دار أقطاب للفكر ، عمان، 2007، ص 17

³-محمد صاحب سلطان، مبادئ الإتصال ، الأسس والمفاهيم ، ط1، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان ، 2004، ص 105

نلاحظ أن هذا التعريف أقرب إلى العملية الإتصالية ، كونه ركز على أن الإتصال عملية تفاعل بين الطرفين أو أكثر ، بالإضافة إلى أنه يعمل على التأثير في المستقبل ، يعرف الإتصال أيضا على أنه " شكل من التفاعل والتواصل ، الذي يحد من خلال الرموز ، وهذه الرموز قد تكون حركة بدنية أو صورة شفاهية أو حرفية أو منطوقة ، أو أي رمز آخر

يمكن أن يعمل كمحرك لإستجابة سلوكية وإنفعالية، قد لا يحركها الرمز نفسه في غياب ظروف خاصة للشخص المتلقي (1)

ج-التعريف الإجرائي:

من خلال التعريفات السابقة ، يمكن تعريف الإتصال على أنها عبارة عن عملية تحدث بين طرفين يتم من خلالها إيصال المعلومة والأفكار، وذلك بغية إيجاد تغيير سلوك الطرف الآخر، والمقصود بالإتصال في دراستنا الحالية هو إستخدام الإداريين لتكنولوجيا الإتصال الحديثة، على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، لولاية تيزي وزو، قطب تامدة على مستوى جامعة "مولود معمري" من أجل تقديم الخدمات الإدارية للجمهور الداخلي .

2-تكنولوجيا الإتصال الحديثة: (Technologie de Communication)

: (Communicationmodern)

ب-إصطلاحا:

إن تكنولوجيا الإتصال الحديثة (Communication Technologie)، هي "أداة أو جهاز أوسيلة، تساعد على إنتاج أو توزيع أو تخزين أو إستقبال أو عرض البيانات والمعلومات أو هي الآلات والأجهزة والمعدات، التي تساعد على إنتاج المعلومات وتوزيعها وعرضها . (2)

¹-علي محمد شمو، الإتصال الدولي والتكنولوجيا الحديثة، الأنترنت (القمر الصوتي الرقمي، الميلايمديا، 1ط، مكتبة ومطبعة الأشعار، الإسكندرية ، 2004، ص16

²-محمد تيمور عبد الحبيب ومحمود علم الدين، الحاسبات الإلكترونية وتكنولوجيا الإتصال، 1ط، دار الشرق، القاهرة، مصر 1997، ص 17

ف نجد هذا التعريف، قد حصر مفهوم تكنولوجيا الإتصال الحديثة في مجموعة من الأدوات والأجهزة والوسائل، التي تعمل على (إنتاج، بث، تخزين المعلومات وإسترجاعها وعرضها مرة أخرى)⁽¹⁾

وتعرّف أيضا على أنها "أحد روافد تكنولوجيا المعلومات ويقصد بها الوسيط المستخدم في نقل أو تداول المعلومات والأفكار بين أفراد المجتمع"

ونفهم من هذا التعريف أن تكنولوجيا الإتصال مرتبطة أشد الإرتباط بتكنولوجيا المعلومات فهذه الأخيرة، تعمل على نقل الأفكار والمعلومات بين الأفراد والمجتمعات ، وتعرّف أيضا تكنولوجيا الإتصال الحديثة على أنها "مجمل المعارف المتراكمة والمتاحة والأدوات والوسائل المادية والتنظيمية والإدارية المستخدمة في جمع المعلومات ومعالجتها وإنتاجها وتخزينها وإسترجاعها ونشرها وتبادلها بين الأفراد والجماعات"⁽²⁾

ج-التعريف الإجرائي:

من خلال التعريفات السابقة، التي تطرقنا إليها، يمكن تعريف تكنولوجيا الإتصال الحديثة، على أنها الأدوات والأجهزة والوسائل والتقنيات، التي يمكن إستخدامها وإستعمالها في معالجة البيانات والمعلومات، والتي يتم من خلالها، إنتاج وتخزين وإستقبال وتوزيع هذه المعلومات بإستخدام التقنيات والوسائل الإتصالية بمختلف أنواعها مثل(الأنترنت، الكمبيوتر، أجهزة الفاكس وغيرها) أما تكنولوجيا الإتصال الحديثة المقصودة في دراستنا الحالية في مواقع التواصل الإجتماعي الأنترانيت والإكسترانيت والهاتف، الحاسوب وغيرها من التقنيات الحديثة من أجل تحسين الخدمات على مستوى كلية العلوم على مستوى كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية، لولاية تيزي وزو، قطب تامدة ، جامعة "مولود معمري".

¹-محمد تيمور عبد الحبيب ومحمود علم الدين، نفس المرجع السابق، ص 17

²-جمال مجاهد وآخرون، مدخل إلى الإتصال الجماهيري ، ط1، دار المعرفة الجامعية ، الإسكندرية ، 2010، ص 321

9-الدراسات السابقة:

1-الدراسة الأولى:

دراسة الطالبة "نور الهدى شابو" بعنوان "دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الخدمة العمومية"-دراسة ميدانية بمؤسسة بريد الجزائر، أم البواقي، مذكرة لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال، تخصص: إتصال وعلاقات عامة، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، 2020-2021

تعالج هذه الدراسة دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الخدمة العمومية بمؤسسة بريد الجزائر بولاية أم البواقي والتي لها دور كبير في أداء المؤسسة والعمل على خدمة المواطن.

وعلى ضوء ما ذكر قامت الطالبة بصياغة التساؤل الجوهري على النحو التالي:ما دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الخدمة العمومية بمؤسسة بريد الجزائر؟.

ولتوضيح الإشكالية الرئيسية قامت الطالبة بصياغة أسئلة فرعية:

1-ما هي دوافع استخدام مؤسسة بريد الجزائر لتكنولوجيا الاتصال الحديثة في مجال الخدمة العمومية؟

2-ماهي الخدمات التي تقدمها مؤسسة بريد الجزائر باستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة؟

3-ماهي المعوقات التي تواجه مؤسسة بريد الجزائر أثناء القيام بتقديم الخدم العمومية باستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة؟

استعانت الطالبة المنهج المسحي كونه النسب لدراستها وذلك من خلال تطابق خصائصه وموضوع الدراسة. *

وتندرج دراسة الطالبة ضمن الدراسات الوصفية التي تعتمد على دراسة الواقع، أما عينة الدراسة فقد إعتمدت على العينة العشوائية البسيطة لكون مفردات مجتمع البحث معروفة والذي يشمل جميع موظفي مؤسسة بريد الجزائر بما في ذلك فروعها بمدينة أم

*نور الهدى شابو، دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الخدمة العمومية ، دراسة ميدانية بمؤسسة بريد الجزائر، أم البواقي مذكرة الماستر في علوم الإعلام والاتصال، تخصص: إتصال وعلاقات عامة، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، 2020-2021

البواقي والمزودين بالتكنولوجيا الحديثة للاتصال والذي قدر عددهم بـ 109 موظف، حيث تم توزيع 60 إستبانة على مفردات البحث من المجموع الأصلي 109 مفردة.

توصلت هذه الدراسة إلى النتائج التالية:

- أن مؤسسة بريد الجزائر أم البواقي تستخدم تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة لتقديم الخدمة العمومية دائما، وكان ذلك لأكثر من 03 سنوات.

-الدافع الأساسي من تطبيق تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة هو القضاء عن النقص الذي عانت منه الإدارة التقليدية.

-أحدثت تكنولوجيا الاتصال الحديثة تجديدا في المؤسسة، وذلك من خلال تنظيم العمل وتخفيف الضغط.

-الخدمات التي يتطلب إنجازها استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة هي الخدمات المالية والحصول على بطاقة البريد الإلكتروني.

-ساهمت تكنولوجيا الاتصال الحديثة في زيادة كفاءة تقديم الخدمة.

-يرى موظفو المؤسسة أن لتكنولوجيا الاتصال الحديثة سلبيات قليلة وأن أكبر المعوقات هي مالية وبشرية.

● **التعقيب على الدراسات السابقة:**

● **أوجه التشابه**

تتشابه هذه الدراسة مع دراستنا من حيث المضمون حول دور تكنولوجيا الإتصال الحديثة في تحسين الخدمة العمومية.

-كما تتشابه أيضا في منهج الدراسة كلانا إستخدمنا المنهج المسحي

-كلانا إعتمدنا على الدراسة الوصفية.

-كلانا إعتمدنا على العينة العشوائية البسيطة..

● **أوجه الإختلاف:**

تختلف دراستنا مع هذه الدراسة في مكان إجراء الدراسة، حيث كانت دراستنا في

مؤسسة جامعية بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية "قطب تامدة، أما دراسة الباحثة كانت في

مؤسسة بريد الجزائر أم البواقي.

تختلف دراستنا مع هذه الدراسة في مجتمع البحث حيث كان مجتمع البحث الذي إعتمدت عليه الباحثة هو جميع موظفي مؤسسة بريد الجزائر، أما عن مجتمع البحث الذي إستخدمناه فهو الإداريين بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة مولود معمري "قطب تامدة"

• الإستفادة من الدراسة:

- إستفدنا من خلال هذه الدراسة:
- الإستفادة في توظيف بعض المراجع
- إستخدام فرضيات الدراسة في البناء النظري وذلك في صياغة الأسئلة الفرعية وكذا توصيات الدراسة.
- إستفدنا كذلك من خلال توظيف المقاييس الإحصائية في الجانب التطبيقي.
- الإستفادة من المقابلات في صياغة الأسئلة والنتائج .
- التعرف على أهم الأخطاء والهفوات التي وقع الباحثون فيها وضمان عدم تكرارها في المستقبل.

2- الدراسة الثانية:

دراسة الباحث "العلمي بن عطاء الله" تحت عنوان " دور تكنولوجيا المعلومات والإتصال في رفع كفاءة الإدارة المحلية-دراسة في تطبيقات النموذج الجزائري والتونسي مذكرة لنيل شهادة الماستر في الحقوق والعلوم السياسية، تخصص: تنظيمات سياسية وإدارية، كلية الحقوق والعلوم السياسية ، جامعة محمد خيضر، بسكرة ، 2011

تعالج هذه الدراسة دور تكنولوجيا الإتصال الحديثة في تحسين خدمة الإدارة المحلية والتي لها دور كبير في أداء المؤسسة والعمل على خدمة المواطن .

وعلى ضوء ما ذكرناه قام الطالب بصياغة التساؤل التالي:

إلى أي مدى يساهم توظيف تكنولوجيا المعلومات والإتصال في تسيير الشأن العام المحلي وفي رفع كفاءة الإدارة المحلية في كل من الجزائر وتونس؟

ولتوضيح الإشكالية التالية ، قام الطالب بصياغة التساؤلات التالية :

-ما مفهوم تكنولوجيا الإتصال والمعلومات؟

-ما علاقة تقنيات تكنولوجيا المعلومات والإتصال بالحكومة الإلكترونية ؟

-ما علاقة تقنيات تكنولوجيا المعلومات والإتصال بالمشاركة السياسية والإجتماعية؟

-ما أثر توظيف تقنيات تكنولوجيا المعلومات والإتصال في تسيير الشأن العام المحلي

على كفاءة الإدارة المحلية في كل من تونس والجزائر؟

إستعانت الطالبة بعدة مناهج نظرا لطبيعة الدراسة وهي: منهج دراسة حالة، المنهج

التحليلي ، المنهج الوصفي، منهج البحث الميداني، الإقتراب النسقي *

* بن عطاء الله العلمي ، دور تكنولوجيا المعلومات والإتصال في رفع كفاءة الإدارة المحلية-دراسة في تطبيقات النموذج الجزائري والتونسي، مذكرة لنيل شهادة الماستر في الحقوق والعلوم السياسية، تخصص: تنظيمات سياسية وإدارية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة محمد خيضر، بسكرة ، 2011

توصلت هذه الدراسة إلى النتائج التالية :

- تساعد تكنولوجيا الإتصال والمعلومات على ترشيد الجهود والنفقات
- في ظل تكنولوجيا الإتصال والمعلومات، أضحى البعد المشاركي، سمة العصر في الفعل السياسي
- إن تطبيق نظام الإدارة الإلكترونية كوسيلة لتحسين الأداء الحكومي لخدمات الأفراد عزز من بناء الثقة بين المواطنين وحكوماتهم
- يعد أسلوب الإدارة الإلكترونية، فرصة مميزة للأنظمة السياسية والمواطنين على حد سواء لتحسين مستوى المشاركة الشعبية في القرار الحكومي
- إن تكنولوجيا الإتصال والمعلومات قادرة على تغيير الصورة السلبية التي تشكلت لدى المواطنين تجاه حكوماتهم
- أهم ما يميز تكنولوجيا الإتصال والمعلومات هو تطوير المعرفة وتقوية فرص لتكوين المستخدمين من أجل التحكم في عملية الإنتاج

• أوجه الإختلاف و التشابه:

• أوجه التشابه

تتشابه دراستنا مع الدراسة السابقة من حيث المحتوى، حول تكنولوجيا الإتصال ودورها في تحسين الخدمات

تتشابه دراستنا مع الدراسة السابقة من حيث إستخدام المنهج الوصفي

• أوجه الإختلاف:

تختلف دراستنا الحالية مع الدراسة السابقة في مكان إجرائها ، حيث كانت دراستنا على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية ، "قطب تامدة"، بجامعة مولود معمري تيزي وزو، في حين كانت الدراسة السابقة على مختلف المؤسسات والهيئات الإدارية في كل من تونس والجزائر بإعتبارهما الميدان التطبيقي للدراسة

تختلف دراستنا من حيث إستخدام المناهج، حيث إعتدنا في دراستنا على منهج واحد المنهج المسحي، في حين إعتد الطالب في الدراسة السابقة على أربع مناهج ، تتمثل في المنهج المسحي والوصفي ودراسة حالة ومنهج البحث الميداني والإقتراب النسقي.

● الإستفادة من الدراسة:

- الإستفادة في توظيف بعض المراجع
- الإستفادة من الدراسة السابقة في صياغة تساؤلات الدراسة
- الإستفادة من الدراسة السابقة في تنظيم المعلومات والبيانات
- الإستفادة من الدراسة السابقة في بناء الإطار النظري لدراستنا الحالية
- الإستفادة من نتائج الدراسة السابقة

الإطار النظري

الفصل الأول

الفصل الأول: مدخل مفاهيمي حول تكنولوجيا الإتصال الحديثة

• تمهيد للفصل

المبحث الأول: مفهوم تكنولوجيا الإتصال الحديثة

المبحث الثاني: أنواع تكنولوجيا الإتصال الحديثة

المبحث الثالث: خصائص تكنولوجيا الإتصال الحديثة

المبحث الرابع: وظائف تكنولوجيا الإتصال الحديثة

المبحث الخامس: مزايا و عيوب تكنولوجيا الإتصال الحديثة

• خلاصة الفصل

تمهيد للفصل:

تساهم تكنولوجيا الإتصال الحديثة في رسم صورة جديدة للعالم، تعرف بصورة "الإتصال والإعلام"، وذلك نظرا لتزايد أهميتها ودورها في صياغة الحاضر وبناء المستقبل، فهي ثورة لا تعرف حدودا سياسية ولا مواقع جغرافية، فهي جعلت من العالم قرية إلكترونية صغيرة، هذا ما أدى إلى حصرها ضمن المتطلبات الأساسية في الحياة التي لا يمكن الإستغناء عنها .

وقد لجأت العديد من المنظمات في العالم، إلى مسايرة ومواكبة تكنولوجيا الإتصال الحديثة وإمتلاكها التحكم فيها، نظرا لما توفره من سرعة ودقة المعلومات وإنتاجية كبيرة وجودة متميزة .

وسنحاول في هذا الفصل الموسوم بعنوان "تكنولوجيا الإتصال الحديثة" بعد التمهيد له من خلال مباحثه إلى مفهوم تكنولوجيا الإتصال الحديثة، وأهم خصائصها وأنواعها وظائفها وفي المبحث الأخير إلى مزاياها وعيوبها و خلاصة الفصل .

المبحث الأول: مفهوم مفهوم تكنولوجيا الإتصال الحديثة

تتعدد التعاريف المقدمة لتكنولوجيا الإتصال الحديثة، تبعا للمرتكزات النظرية أو التطبيقية، التي إنطلق منها المهتمون، غير أن الإتفاق حول جملة من سمات أو وظائف أو حتى التأثيرات المحددة لها، سهل من عملية إستنباط مفاهيم تبين ماهية تكنولوجيا الإتصال

-يعرفها "بروكتز" وآخرون (Brocter and Other) بأنها "العلم والنشاط في تخزين وإسترجاع ومعالجة المعلومات بإستخدام أجهزة الكمبيوتر"

-كما يعرفها "معهد تكنولوجيا المعلومات" على أنها "علم تجميع وتصنيف ومعالجة ونقل البيانات" (1)

-ويشير معجم اللغة الإنجليزية (Oxford)، أن كلمة تكنولوجيا الإتصال: ترتبط في أذهان العامة بالأدوات والآلات المتطورة الحديثة، التي يبتكرها الإنسان لتدعيم قدرته، على التعامل مع البيئة، التي يعيش فيها فالإنسان لديه قدرة على البصر، لكن هذا البصر الإنساني محدود، فسعى الإنسان إلى إختراع أداة ووسيلة، يستطيع من خلالها، أن يلاحظ بدقة الأشياء المتناهية في الصغر، أو تلك التي تقع على مسافات بعيدة، فكان إبتكار أدوات الميكروسكوب والتلسكوب وغيرها . (2)

بينما يقصر البعض تعريف تكنولوجيا الإتصال على أنها "أي جهاز أو وسيلة تساعد على إنتاج أو توزيع أو تخزين أو إستقبال أو عرض البيانات، أو أنها الآلات أو الأجهزة الخاصة أو الوسائل، التي تساعد على إنتاج المعلومات وتوزيعها وإسترجاعها وعرضها" فإن البعض الآخر يرى أنها لا تزيد كونها " عملية إكتساب ومعالجة وتخزين ونشر المعلومات الرقمية والنصية واللاسلكية والصوتية، من خلال مجموعة من الأجهزة الإلكترونية وأجهزة الإتصالات السلكية واللاسلكية والكمبيوتر" (3)

¹-هارون منصر، تكنولوجيا الإتصال الحديثة، المسائل النظرية والتطبيقية، ط1، دار الألفية للنشر والتوزيع، الجزائر، 2012ص 15

²-عبد الفتاح عبد النبي، تكنولوجيا الإتصال والثقافة (بين النظرية والتطبيق)، (د-ط)، دار العربي للنشر والتوزيع، القاهرة، 1990

ص 79

³-حسن علي محمد، تكنولوجيا الإتصال الحديثة، النشأة، التطور، الوظائف، ط2، دار البيان للطباعة والنشر، القاهرة، 2006، ص 18

المبحث الثاني: أنواع تكنولوجيا الإتصال الحديثة

إن تطور تكنولوجيا الإتصال الحديثة وانتشارها بصورة كبيرة ، جعلها تدخل جميع مجالات الحياة الإجتماعية، ومنها المؤسسات بمختلف أنواعها وبغض النظر عن نشاطاتها، حيث أن متطلبات العمل باتت تحتم بالضرورة إستخدام هذه التكنولوجيات، التي تتمثل أساسا في جهاز الحاسوب ، الفاكس ، التلكس ، الشبكات إلخ .

أ- الحاسوب الآلي:

يعرف الحاسوب بأنه وسيلة لتجهيز البيانات، بمعنى أنه يستلم بيانات كمدخلات ويجهزها في صورة معلومات ، كمخرجات ، أي أنه مصمم على أساس إحتواء قدر كبير من البيانات الداخلية وتخزينها، ثم إنجاز العمليات الحسابية عليها وإجراء للمقارنات المنطقية المتعلقة بها ، وأخيرا الإمداد بالمعلومات المطلوبة ، وذلك كله بمعدل سرعة كبيرة وقد شهد جهاز الحاسوب إنتشارا كبيرا في الآونة الأخيرة، وهذا راجع إلى تمتعه بمجموعة من الخصائص، كالسرعة الفائقة في الأداء والدقة والكفاءة العاليتين أثناء تنفيذ العمليات وإدارة البيانات ، كما يمكنه تنفيذ مهام معقدة ومختلفة كإدارة المشاريع (1)

ب- الهاتف :

عبارة عن جهاز إتصال صغير الحجم ، مربوط بشبكة الإتصالات السلكية والرقمية تسمح ببت وإستقبال الرسائل الصوتية والنصية والصور عن بعد وبسرعة فائقة ، ونظرا لطبيعة مكوناته الإلكترونية وإستقلاليته العملية، فقد يوصف "بالخولي" أو "النقال" أو "الجوال" والمعروف أن الهاتف النقال الآلي، هو الشكل المتطور للهاتف التقليدي "الثابت" أو "الخطي"، الذي كانت طرفياته موصولة بشبكة من الخيوط لا تسمح بنقله لمسافات بعيدة نائية (2)

1- محمد شوقي شادي، الحاسب الإلكتروني ونظم المعلومات ، (د-ط) ، دار النهضة ، لبنان ، 1983، ص 16

2- فضيل دليو، الإتصال-مفاهيمه، نظرياته، وسائله ، (د-ط) ، دار الفجر للنشر والتوزيع ، القاهرة ، 2000، ص 170

ج-الفاكس:

هو عبارة عن جهاز، يقوم ببث الرسائل والنصوص والصور والوثائق المكتوبة عبر الخطوط الهاتفية العادية، فهو يشبه آلة التصوير الصغيرة، غير أنها مزودة بهاتف أو متصلة به، فالفاكس هو عبارة عن تقنية حديثة تشمل على:

-جهاز إستنساخ إلكتروني مرتبط بخط هاتفي

-جهاز هاتف مرتبط بخط هاتفي

ويمكن تحديد أهم مميزات وخصائص الفاكس على النحو التالي:

-جهاز سهل الإستخدام يحتاج إلى خبير فني متخصص

-رخيص الثمن، يمكن للأفراد شراءه

-لا يحتاج إلى متطلبات كثيرة وخطوط لهاتف متوفرة في كل مكان

د-التلكس:

هو نظام لنقل الرسائل، وهو جهاز تم إستخدامه في الإرسال بالكهرباء، وتعرف الشفرة الخاصة بالمراقبة، تطورت في العشرينيات من القرن الماضي، تم فإستخدام الطبقات عن بعد، التي بإمكانها إرسال نبضات كهربائية مباشرة، عبر خطوط البرق إلى برقية أخرى على الطرف الآخر من الخط .

ولقد ساهم التلكس في نقل الأخبار والرسائل إلى غاية ظهور الهاتف، الذي أدى إلى الإستغناء عنه، وإستبداله بمعدات أخرى أكثر سرعة .

ه-التيليتكس:

هو حالة متقدمة من نظام البرقية، حيث أن التيليكس يجمع عمل التلكس الإعتيادي وعمل نظام معالجة النصوص، الذي يعمل واسطة الآلة الكاتبة الإلكترونية والشاشة المرئية الثابتة فيها مع وجود إمكانية لتخزين المعلومات المطبوعة (1).

¹-منى محمد إبراهيم البطل، تكنولوجيا الإتصال المعاصرة الشخصية والإدارية ونظم المعلومات، ط1، دار الوري للنشر والتوزيع عمان، (د-س)، ص ص ، 211، 213

و-**الشبكات**: هي مجموعة من الحواسيب المرتبطة مع بعضها بطريقة ربط معينة عبر وسائط تتبع في ذلك لمعايير مختلفة في أبسط أشكالها، تتكون من شبكة الحاسب من جهازين متصلين ببعضهما بواسطة سلك ويقومان بتبادل البيانات .

الشبكات في هذه الأيام تسمح لك بتبادل البيانات وموارد الكمبيوتر (**Computer Resources**) (معلومات، برامج أجهزة محيطية) (**Peripheral**) (مثل: الطابعة) وتسمح للمستخدمين بالتواصل مع بعض بشكل فوري⁽¹⁾، تنقسم الشبكات إلى ثلاثة أنواع هي:

1-الأنترنت :

هي عبارة عن مجموعة مفككة من ملايين الحواسيب في آلاف الأماكن والموقع حول العالم ويمكن لمستخدمي هذه الحواسيب، إستخدام حواسيب وشبكات محوسبة أخرى، للعثور على معلومات أو التشارك في ملفات، ولا يهم نوع الحاسوب المستخدم، وذلك بسبب وجود ما يسمى بالبروتوكولات (**Protocoles**)، يمكن أن تحكم وتسهل عملية التشارك هذه عبر الأنترنت.

فهذه الشبكة العملاقة، التي تضم ملايين الحواسيب المرتبطة مع بعضها، عشرات من الدول، تستخدم بروتوكول النقل والسيطرة وبروتوكول أنترنت، التي يرمز لها (**TCP/IP**) لغرض تأمين الإتصالات الشبكية، لذا فإنها أوسع شبكات الحواسيب في العالم، بل وأنها شبكة الشبكات، فهي تسمح بتزويد الأفراد المستخدمين بالعديد من الخدمات والتطبيقات كالبريد الإلكتروني، ونقل الملفات والأخبار والوصول إلى الآلاف من قواعد البيانات والمعلومات المختلفة⁽²⁾

¹-هارون منصر ، تكنولوجيا الإتصال الحديثة،المسائل النظرية والتطبيقية، مرجع سبق ذكره ، ص 173
²-عامر إبراهيم القندلجي،تكنولوجيا الإتصال الحديثة ، النشأة، التطور،(الوظائف، التأثيرات)، مرجع سبق ذكره ، ص18

2-الأنترانت:

هي شبكة معلوماتية خاصة بمؤسسة معينة، يستخدم فيها نفس البروتوكولات وتقنيات الويب التي تستخدم في الأنترنت خصوصا البروتوكول (TCP/IP)، والبروتوكول (TTP) ولها منفذ لشبكة الأنترنت، أي أن التعامل في الشبكة، يتم عن طريق واجهة الويب (WEB) وبالتالي كأنها أنترنت صغيرة الإستخدام الداخلي في لمؤسسة فقط، بمعنى أن هذه الشبكة مخصصة لإستخدامات المؤسسة ، ولا تستخدم من طرف الآخرين .

ومنه فالأنترنت: هو أنترنت خاص بالمؤسسة، يسمح بتقسيم المعلومات والبلوغ إليها بصفة خاصة لعدد من أعضاء المؤسسة ، وبإقي الأشخاص في المؤسسة ، لا بد من حصولهم على رخصة وتصريح لإستخدام الأنترانت .

ومن فوائد الأنترانت، نجد إمكانية الوصول والإرتباط من غالبية المنصات والتشكيلات الحاسوبية، وكذا إمكانية ربط نظم الشركة الداخلية وقواعد التعاملات التجارية الرئيسية في نظام تعاوني داخلي بتكلفة إنشاء منخفضة وغيرها (1)

3-الإكسترانت:

عبارة عن شبكة مكونة من شبكات الأنترنت، المرتبطة مع بعضها البعض عن طريق شبكة الأنترنت، والإكسترانت هي تلك الشبكة التي تربط وتتصل بين شبكات الأنترنت الخاصة بالمؤسسات والعلماء، الذين تجمعهم مصالح مشتركة، وهي بذلك تؤمن لهم سهولة وسرعة تبادل المعلومات والبيانات، مع الحفاظ على خصوصية الأنترانت كشبكات محلية خاصة بمؤسساتها، وبالتالي فالأكسترانت نتاج علمي وتطبيقي للإنترانت، إلا أنها أكبر منها في التغطية الجغرافية ، لذلك فهي خليط من الذكي بين الأنترانت والأنترنت (2)

¹-ربيعة بالحبيب، مبروكة حمادة، إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة في الإتصال الإداري-دراسة مسحية بمقر دائرة تقرتبورقلة، مذكرة ماستر في علوم الإعلام والإتصال، تخصص تكنولوجيا الإتصال الجديدة ، كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية ، جامعة قاصدي مرباح ، ورقلة ، 2014/2015، ص28

²-حسن علي محمد،تكنولوجيا الإتصال الحديثة،النشأة،التطور،الوظائف، مرجع سبق ذكره ، صص،64، 65

المبحث الثالث: خصائص تكنولوجيا الإتصال الحديثة

تتمثل سمات تكنولوجيا الإتصال الحديثة في :

1-التفاعلية:وتطلق هذه السمة على الدرجة، التي يكون فيها للمشاركين في عملية الإتصال تأثيرها على أدوار الأفراد الآخرين، وإستطاعتهم تبديلها ويطلق على ممارستهم "الممارسة المتبادلة" أو التفاعلية ومثال عن التفاعلية في بعض أنظمة النصوص المتلفزة .

2-اللاتزامنية: (عدم الارتباط بعنصر الوقت):تعني إمكانية إرسال الرسائل وإستقبالها في وقت مناسب للمستخدم، ولا تتطلب من كل المشارك أن يستخدموا النظام في الوقت نفسه⁽¹⁾

3-الاجماهيرية:هي إمكانية مشاركة عدد مختار من الأشخاص والجهات في الحصول على نفس الرسالة، بمعنى الإحتفاظ بنموذج واحد من المعلومات وإرساله لشخص واحد أو مجموعة محدودة من الأشخاص دفعة واحدة بصورة سهلة وسريعة ، دون الحاجة لتوجيهها إلى جماهير ضخمة .⁽²⁾

4-الإنتشار والعالمية: يقصد بها الشروع والإنتشار الأكبر لعدد ممكن من مستخدمي أدوات تكنولوجيا الإتصال الحديثة، كما يشير العالمية إلى التدفق الكبير للمعلومات وتخطي الحدود الجغرافية والعالمية .

5-قابلية نحو التصغير،قابلية التحرك أو الحركية:نتج رسائل الإتصال الجماهيرية في ظل الثورة إلى رسائل صغيرة، ويمكن نقلها من مكان إلى آخر، والشكل الذي يتلاءم وظروف مستهلك هذا العصر، الذي يتميز بكثرة التنقل والتحرك، عكس مستهلك العقود الماضية، الذي إتسم بالسكون والثبات، ومن الأمثلة عن هذه الوسائل الجديدة التلفزيون الهاتف النقال ، الحاسوب ، النقال المزود بطابعة إلكترونية .⁽³⁾

¹-إيمان الحاج على محمد حسين، إتجاهات ممارسي العلاقات العامة نحو إستخدام تكنولوجيا الإتصال -دراسة وصفية تحليلية على عينة من ممارسي العلاقات العامة بالجامعات السودانية، رسالة ماجستير في علوم الإعلام والإتصال، قسم علوم الإعلام

والاتصال، كلية الدراسات العليا، تخصص: العلاقات العامة والإعلام، جامعة السودان، 2018/2017، ص ص، 69، 70

²-إلياس سي ناصر، "أثر ثورة تكنولوجيا الإتصالات والمعلومات في تطوير العمل الإداري بالجزائر"، المجلة الجزائرية للأمن والتنمية العدد: 01، 2020، ص 222

³-حورية بولعويبات، إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة في المؤسسة الجزائرية -دراسة ميدانية لمؤسسة سونلغاز، فرع تسيير شبكة نقل الغاز بالشرق (GRTG)قسنطينة، رسالة ماجستير في علوم الإعلام والإتصال، كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية تخصص:إتصال وعلاقات عامة ، جامعة قسنطينة ، 2008/2007، ص 83

6- الكونية: البيئة الأساسية الجديدة لوسائل الإتصال الحديثة، هي بيئة عالمية، حتى تستطيع المعلومة أن تتبع المسرات المعقدة ، تعقد المسالك التي يتحقق عليها رأس المال إلكترونيا عبر الحدود الدولية ذهابا وإيابا، من أقصى مكان في الأرض إلى أدناه، في أجزاء على الألف من الثانية ، إلى جانب تتبعها مسار الأحداث الدولية في أي مكان في العالم . (1)

7- اللامركزية: حيث تسمح بإستقلالية تكنولوجيا الإتصال الحديثة ، فالأنترنت مثلا، تتمتع بإستمرارية عملها في كل الأحوال، فلا يمكن لأي جهة تعطّلها على مستوى العالم. (2)

8- تجيد المستفيد: تعني هذه السمة أن المعلومات، التي تتبادل (سوف تكون محددة الغرض) أي أن هناك درجة من التحكم في المعرفة المستفيد الحقيقي من معلومات معينة دون غيرها وهذه السمة أفرزتها تكنولوجيا الإتصالات المتمثلة بإحدى أنظمة البريد الإلكتروني، ألا وهو (الرزم البريدي الخادمة)، التي تتيح للمشارك بها مجالا واسعا للتحكم بكمية المعلومات المرغوب بها ونوعيتها ، ويقوم بهذه الخدمة شخص يدعى "المنسق" الذي قوم بترتيب هذه العملية عن طريق معرفة رغبات المستفيدين وحاجاتهم من المعلومات وتجهيزهم عن طريق (صناديق البريد الإلكترونية) الخاص بكل مشترك لقاء إشتراك شهري أو سنوي يدفع لقاء هذه الخدمة . (3)

المبحث الرابع: وظائف تكنولوجيا الإتصال الحديثة

تتعدد وظائف تكنولوجيا الإتصال الحديثة على النحو التالي :

1-وظيفة إنتاج المادة الإذاعية والتلفزيونية والصحفية: سواء للمقدم منها في المحتوى البرامجي أو المقدم منها عر صفحات الصحف أو من خلال النشر الإلكتروني (Digital Darkroom) (4)

¹- آدم رحمون وزهرة شريف، "الإستخدام المتميز لتكنولوجيا الإتصال الحديثة في المؤسسة في ظل الإبداع التنظيمي"، مجلة العلوم الإجتماعية، العدد: 7، جامعة الأغواط ، جانفي 2018، ص 105

²- ياسين خضير البياتي، الإتصال الرقمي أمم صاعدة وأمم مندهشة ، ط1، دار البداية للنشر والتوزيع ، بغداد ، 2015، ص 30

³- هارون منصر، إستخدام لتكنولوجيا الإتصال الحديثة في الإنتاج الإذاعي- دراسة على القائم بالإتصال بإذاعة تبسة، رسالة ماجستير غير منشورة في علوم الإعلام والإتصال، كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية، قسم العلوم الإنسانية، تخصص: الإعلام وتكنولوجيا الإتصال الحديثة، جامعة الحاج لخضر ، باتنة ، 2012/2011، ص 83

⁴- حسن علي محمد، مرجع سبق ذكره ، ص18

وسواء كانت تلك المعلومات مادة مكتوبة أو مصورة أو مرسومة ، فإن هناك العديد من البرامج ، التي تتعامل وتعالج مثل هذه المعلومات .

3-وظيفة تخزين المعلومات وإسترجاعها: بإستخدام الأقراص المدمجة في توثيق أرشيفاتها ووثائقها ، وهي تساعد في البحث عن المعلومات وإسترجاعها بشكل سريع وملائم .

4-وظيفة نقل وتوزيع المعلومات: عبر الفاكس والأقمار الصناعية والإتصالات السلكية واللاسلكية ، الشبكات الرقمية ، شبكات الألياف والكابل

5-وظيفة العرض: حيث تقوم أجهزة الكمبيوتر والأجهزة الرقمية الشخصية (**personal Digital Appliances**)، بعرض المعلومات عند طلبها في أي وقت⁽¹⁾ .

المبحث الخامس: مزايا وعيوب تكنولوجيا الإتصال الحديثة

تعد تكنولوجيا الإتصال الحديثة إحدى أهم المجالات الحديثة، التي شهدت تطورا ملحوظا وهائلا، وذلك لكونها تقوم بتطبيق المعارف والعلوم لتلبية حاجات الأفراد والمجتمعات ولكن تطورها رافقه مجموعة من المزايا والعيوب سنتطرق إليها كالتالي:

أ-المزايا:

تتلخص مزايا تكنولوجيا الإتصال الحديثة في النقاط التالية:

- **البعد الزمني:** حيث أتاحت أقصى درجات السرعة في نقل المعلومات، إلى حد إلغاء الفرق بين الزمن الإعلامي والواقعي، في حالة البث المباشر عبر الأقمار الصناعية.
- **البعد المكاني:** حيث وفرت كما هائلا من المساحة المطلوبة لتخزين المعلومات أو نقلها ، كما أنها تحيد عنصر المساحة مهما بعدت
- **البعد الخاص بعلاقة المتلقي الوسيلة الإعلامية:** حيث أتاحت ثورة الإتصال للمتلقي درجة من التفاعل الإيجابي مع الوسائل الإعلامية، خاصة التلفزيون، الذي يستخدم الإتصال الرقمي ويسمح للمشاهد بالتدخل في إختيار البرامج⁽²⁾ .

¹ -حسن علي محمد، نفس المرجع السابق، ص 18

² -منية بوتويوة، حنان بن بلي، دور تكنولوجيا الإتصال الحديثة في زيادة فعالية الإتصال الداخلي بمؤسسة إتصالات الجزائر-دراسة ميدانية بالوكالات التجارية لولاية "جيجل"، مذكرة الماستر في علوم الإعلام والإتصال، تخصص: إتصال وعلاقات عامة، كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية، جامعة محمد الصديق بن يحي، جيجل، الجزائر، 2017، ص ص ، 72 ، 73

• الحد من الإستهلاك : حيث أن العنصر الإلكتروني الحالي، سوف يؤدي على المدى البعيد إلى وفرة كم هائل في إستهلاك الورق، وهو ما ينبئ بظهور الصحيفة اللأورقية أو الصحيفة الإلكترونية (1)

ب-العيوب:

تتمثل عيوبتكنولوجيا الإتصال الحديثة فيما يلي:

-هذه التكنولوجيات أقل إجتماعية وعاطفية وحميمية، كما أنه على الرغم مما قدمته من خبرة عالية في مجال حرية التعبير، إلا أن هذه الحرية تقيدت بقيود سياسية، فليس هناك ضمان بأن تكنولوجيا الإتصال الحديثة، سوف تؤدي إلى عصر جديد مختلف ينطوي على المزيد من حرية التعبير

-تهدد البناء السياسي داخل الدول المتقدمة، التي تشهد تضخم إمكانيات ونفوذ المؤسسات الخاصة، التي تراعي كثيرا الخدمات العمومية وتكافؤ الفرص الإقتصادية والسياسية والثقافية.

-خصوصية منشأ تكنولوجيا الإتصال الحديثة، ومن ثم خصوصية إستخداماتها فبرامج الحاسوب، ليست كلها حيادية، فهي تمس محيط وتطلعات وخصوصيات شخصية الذين أعادوها .

-إزدياد الفجوة بين الدول المتقدمة والدول المتخلفة

-عدم القدرة على التحكم في التدفق الهائل للمعلومات، التي تنتجها تكنولوجيا الإتصال الحديثة ، مما يؤثر سلبا على المحتوى المقدم ، الذي قد لا يخضع للرقابة .

-التأثيرات الصحية لتكنولوجيا الإتصال الحديثة على الجانب البيولوجي والفيزيولوجي والنفسي للأفراد، فالعديد من الأمراض كان سببها الإستخدام المفرط لهذه التكنولوجيات مثل: (الإكتئاب، العزلة، الإرهاق، ضعف البصر، ضغط الدم....إلخ)، وهذا ما أثبتته العديد من الدراسات الغربية في هذا المجال (2)

¹ -منية بوتيتوتة، حنان بن بلي، نفس المرجع السابق ، ص ص ، 73، 74
² -أمنة عيادي، دور تكنولوجيا الإتصال الحديثة في تفعيل أداء العلاقات العامة في المؤسسة الخدمانية -المديرية الولائية للأمن بأم البواقي-أنموذجيا-، مذكرة الماستر في علوم الإعلام والإتصال، تخصص: إتصال وعلاقات عامة، كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية، جامعة العري بن مهدي، أم البواقي ، الجزائر، 2016/2015، ص ص ، 47، 48

• خلاصة الفصل:

في الأخير نخلص بأن تكنولوجيا الإتصال الحديثة، جعلت من العالم قرية كونية صغيرة حيث أتاحت للعديد من المجالات السياسية والإقتصادية والتعليمية، الإستفادة منها بهدف لما تنطوي عليه من إيجابيات ومزايا عديدة مثل : التفاعلية ، الأنية، السرعة ، توفير الجهد مما أدت إلى توفير كم هائل من المعلومات والمعارف، خاصة وأننا نعيش في عصر "الإنفجار الإعلامي"، أو ما يسمى بـ"إقتصاد المعرفة" ، لأنه من يملك المعلومة، يملك القوة ، وفي وقتنا الحالي، سهلت على الأفراد المجتمع القيام بمختلف الوظائف والأنشطة في مختلف المجالات والميادين ، وكرست مبدأ التعاون والتعارف بين الشعوب والدول .

الفصل الثاني

الفصل الثاني: خلفية نظرية حول الخدمات

• تمهيد الفصل

المبحث الأول: مفهوم الخدمة

المبحث الثاني: خصائص الخدمات

المبحث الثالث: أهمية الخدمات

المبحث الرابع: تصنيف الخدمات

• خلاصة الفصل

• تمهيد للفصل:

يشهد العالم اليوم تطورا كبيرا في المجال الخدماتي، وما تترتب عليه من إنتعاش ونمو المنافسة العالمية في مجال السلع والمنتجات والخدمات والأفكار، وإنتقالا لإقتصاد من الإهتمام بالتصنيع إلى الإهتمام بالخدمات والمعرفة حيث تعاضم دور بعض القطاعات الخدمية ، مما أصبح من الضروري على هذه المؤسسات أن تنتهج مبدأ ونهج الجودة في تقديم خدماتها المتنوعة والمختلفة للجمهور المستهدف من منتجاتها وخدماتها.

كما إحتلت الخدمات مكانة ومنزلة وأهمية كبيرة لدى مقدميها ولدى المستفيدين ، الأمر الذي زاد من إدراك المؤسسات الخدمية للأهمية والدور الذي تؤديه هذه الخدمات لضمان كسب ود الزبون وولائه وتأييده وعطفه ، ولن يكون ذلك إلا من خلال إهتمام المسؤولين على مستوى هذه المؤسسات بتطوير الإستراتيجيات والخطط والأساليب والسياسات التنظيمية وكذا التدريب الأمثل والتكوين الأحسن للموارد البشرية الكفؤة والمؤهلة والمدربة، علاوة على ذلك الإستغلال العقلاني والرشيد للموارد المادية والمالية المتاحة والموجودة .

وللتفصيل أكثر سنتطرق في هذا الفصل الموسوم تحت عنوان "خلفية نظرية حول الخدمات" بعد التمهيد له، من خلال مباحثه الأربعة، إلى مفهوم الخدمة، أهمية الخدمات. خصائص الخدمات أهمية الخدمات تصنيف الخدمات، ختاماً بملخص الفصل.

المبحث الأول: مفهوم الخدمة

يرجع أصل كلمة الخدمة (Service) إلى الكلمة اليونانية (Servicium)، التي تعني العبودية، أو كثرة خدمة الأسياد أي الملوك، في النشاط الإقتصادي، فإن هو المستهلك أو العميل، كما يمكن فهم طبيعة الخدمة، من خلال تحليل العلاقة بينهما وبين المنتجات العادية، وهذا بسبب الترابط والتزامن الوثيق فيما بينهما، فتضيفن المنتج، وعليه فكلمة الخدمة غير واضحة المعالم، وهذا عائد إلى عدة أسباب نوجزها في النقاط التالية:

1- إن كلمة الخدمة لا تشمل قطاع معين ، أي قطاع الخدمات متنوع جدا
2- لظالما أعتبرت الخدمة متعلقة بالعنصر البشري، ولكن المفهوم نقص مفعوله في وقت إكتسبت فيه الآلة ميدان الخدمات مثل: غسيل السيارات ، آلات تقديم القهوة وغيرها، أي أن الخدمة تتغير بتغير المحيط التكنولوجي .

3- ومن أجل إزالة الغموض ، الذي يكتنف مفهوم الخدمة ولو سلبيا ، إرتأينا تسليط الضوء على عدد من التعريفات ، التي جاءت بها أدبيات التسويق⁽¹⁾

-عرّف "كوتلر" (Kotler)، الخدمة على أنها "أي نشاط أو إنجاز أو منفعة ، يقدمها طرف ما لطرف آخر، وتكون أساسا غير ملموسة، ولا ينتج عنها أية ملكية، وأن إنتاجها أو تقديمها ، قد يكون مرتبط بمنتج ملموس"

-وتعرفه (Skimme) الخدمة على أنها " منتج غير ملموس يحقق المنفعة مباشرة للمستهلك كنتيجة الأعمال الجهد البشري أو ميكانيكي للأفراد أو الأشياء"

-وعرفتها "جمعية التسويق الأمريكية" على أنها " منتجات غير ملموسة، يتم تبادلها مباشرة من المنتج إلى المستخدم، ولا يتم نقلها، وهي تقريبا بسرعة الخدمات يصعب في الغالب تحديدها أو معرفتها، لأنها تظهر في الوجود بنفس الوقت، التي يتم شراءها وإستهلاكها، فهي تتكون من عناصر ملموسة متلازمة⁽²⁾

¹-عمار محمد زهير شناوي، استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمات المقدمة في شركات الاتصالات، رسالة ماجستير، تخصص إدارة الأعمال ، الجامعة الافتراضية السورية ، 2018/2019، ص ص ، 45، 46

²-بشير عباس العلق، حميد عبد النبي الطائي، تسويق الخدمات، مدخل وظيفي تطبيقي، (د-ط)، دارهدان للنشر والتوزيع، عمان 2000، ص 15

وغالبا ما تتضمن مشاركة الزبون بطريقة هامة حيث لا يتم نقل ملكيتها ، وليس لها لقب أو صفة"

وبناء على ما سبق، يمكن القول أن الخدمات هي "نشاط أو مجموعة من الأنشطة، يقدمها طرف الآخر ، تحقق له منفعة ، وتكون ذات طبيعة غير ملموسة في غالب الأحيان يكون مرتبط بمنتج مادي ملموس"

-كما تعرّف أيضا: حيث يقول (Growroos)، على أنها" عبارة عن الأشياء المدركة بالحواس وقابلة للتبادل، تقدمها شركات أو مؤسسات معينة بشكل عام، بتقديم الخدمات أو تعتبر نفسها مؤسسة خدمتية"

-هناك من يقول أن الخدمات "عبارة عن أنشطة تفاعلية غير ملموسة، قد يكون مرتبط بمنتج مادي أو لا يكون، تهدف أساسا إلى إشباع حاجات ورغبات المستفيد منها ويحقق له منفعة خلال فترة زمنية محددة، دون أن ينتج عن ذلك أي نقل للملكية"⁽¹⁾

المبحث الثاني: خصائص الخدمات

رغم العلاقة الموجودة بين السلع والخدمات، بكل الأشكال، هناك بعض الخصائص هناك بعض الخصائص، التي تميّز الخدمات، والتي يمكن أن تؤثر على تصميم البرامج التسويقية ، ويمكن إيجاز تلك الخصائص فيما يلي:

1-عدم الملموسية: وبالتالي يتعذر على العميل ، تبعا لذلك إدراك من خلال حواسه الخمسة إلا أنه لا يستطيع أن يتذوق أو يشم أو يسمع أو يرى ويلمس الخدمة قبل إقتنائها عكس السلع وبالتالي لا يمكن تقييم الجودة قبل إستهلاكها .

2-عدم الانفصالية: ونعني تلازم عمليتي الإنتاج والإستهلاك للخدمة، وتشير الخاصية المتلازمة إلى وجود علاقة مباشرة بين مزود الخدمة والمستفيد فعليا، ما يتطلب الأمر حضور المستفيدين من الخدمة عند تقديمها، كما يترتب أيضا على هذه الخاصية، ضرورة مساهمة أو مشاركة المستفيدين من إنتاجها ، وهذه السمة تعد أساسية ، حيث لا يمكن ⁽²⁾

¹ -بشير عباس العلق، حميد عبد النبي الطائي ، نفس المرجع السابق ، ص 16
² -عمار محمد زهير شناوي، مرجع سبق ذكره ، ص 48

أداء الكثير من الخدمات دون توفرها، وكمثال على ذلك، نجد أن دقة تشخيص الطبيب لحالة المريض تتوقف على دقة المعلومات والإيجابيات التي يعطيها المستفيد (مزود الخدمة).
3- عدم التجانس: "تباين الخدمة": فمن الصعب على الخدمة أن يقدم خدمات متجانسة، من حيث الوقت والمكان، كما أن التيقن من ثبات الأداء عند المقابلة بين العميل ومقدم الخدمة هو نسبي ، ومنه عدم القدرة في الكثير من الحالات على تنميط الخدمات ، وخاصة التي يعتمد تقديمها على الإنسان بشكل كبير (1)

وهناك من يميز الخدمة على النحو التالي :

أ- غير ملموسة: لا يستطيع المستهلك تفحص الخدمات أو تذوقها أو لمسها، كما هو الحال في السلع الملموسة ، وعليه استخدام طرق أخرى للحكم على جودة الخدمات .

ب- التلازم: عدم الانفصال والتلازم بين إنتاجها وإستهلاكها في آن واحد إنتاجها وإستهلاكها كما يحدث في نفس الوقت

ج- الفناء: عدم قابليتها للتخزين

د- الملكية: يعود إلى عدم القدرة على إمتلاك خدمة ما، لكونها غير ملموسة، أي يكون الإنتفاع بها ، وهي ليست مادية ، ولا يمكن التمتع بحق ملكيتها عند الحصول عليها .

هـ- إشترك المشتري: هناك العديد من الخدمات، التي تتسم بدرجة عالية من التفاعل والإتصال بين مقدمي الخدمة والزبائن ، بحيث يعد المتلقي ، أن المدخلات وفي نفس الوقت المخرجات الرئيسية لنظام دخول الخدمات

المبحث الثالث: أهمية الخدمات

إزدادت أهمية الخدمات في الآونة الأخيرة، مما كانت عليه بالسابق لأسباب عديدة أهمها:

-إرتفاع نسبة العاملين في قطاع الخدمات ، حيث تشير الدراسات إلى أن أكثر من ثلثي (2)

¹-عمار محمد زهير شناوي، نفس المرجع السابق، ص 48

²-شهرزاد بلقاسم ، دور التسويق الخدماتي في تحسين جودة الخدمات، مذكرة ماستر، قسم العلوم التجارية ، تخصص: التسويق جامعة عبد الحميد بن باديس ، 2017، ص ص ، 28، 29

- مجموع القوى العاملة في العالم ، تعمل في قطاع الخدمات .
- الزيادة في أعداد السلع، التي تحتاج إلى الخدمات، فسلع الكمبيوتر والانترنت وأنظمة الأمان تحتاج إلى خدمات متخصصة مثل : التركيب والصيانة والتدريب وقطع الغيار.
- إرتفاع مستويات الدخل في كثير من دول العالم، مما جعل الإتفاق على كثير من الخدمات هو أمر ممكن وميسور .
- التغيرات التكنولوجية، التي حدثت في منظمات الأعمال، فالتسويق الإلكتروني وإستخدام التكنولوجيا، أدت إلى زيادة الحاجة إلى الخدمات المدعمة لهذه الأنشطة .
- إرتفاع نسبة الخدمات في الناتج القومي الإجمالي **GNP**، حيث تشير الإحصائيات، أن الخدمات تساهم في 72% من الناتج القومي الإجمالي لإقتصاد الإتحاد الأوروبي

المبحث الرابع: تصنيف الخدمات

توجد عدة تصنيفات للخدمات، لا تختلف في التسمية، إلا أن جوهرها ومضمونها وأساسها واحد

1-التصنيف الأول: حيث تتم أساسا على المعايير التالية:

- 1-من حيث الإعتدالية:حيث أن الخدمات تتنوع، وفقا لإعتماده على المعدات مثال: (السيارات، الآلية ، الغسالاتإلخ) أو الإعتداد على الأفراد ، كما تتنوع الخدمات التي تعتمد على الأفراد ، حسب أداءها من قبل العمال الماهرين أو المحترفين .
- 2-من حيث حضور المستفيد:حيث تتطلب بعض الخدمات حضور المستفيد، لكي تؤدي الخدمة مثل: العمليات الجراحية ، بينما لا تتطلب أخرى وجود المستفيد .
- 3-من حيث الحاجة: حيث تتباين الخدمات فيما بينها، إذا كانت تحقق حاجة شخصية (خدمات فردية)، أو حاجات لمنظمات أعمال (خدمات منشآت)⁽¹⁾

¹-المرجع نفسه ، ص ص، 29 ، 30

3- من حيث أهداف مقدمي الخدمة: حيث يختلف مقدمو الخدمات في أهدافهم من حيث الملكية (عامة أو خاصة)

2- التصنيف الثاني: ويتم وفق المعايير التالية:

1- حسب نوع السوق: حيث يمكن تصنيفها إلى خدمات إستهلاكية، وهي الخدمات التي تقدم لإشباع حاجات شخصية بحتة، أما خدمات الأعمال، التي تقدم لإشباع الحاجات المالية والمحاسبة وصيانة المعدات .

2- حسب درجة كثافة قوة العمل: وهي كالاتي تعتمد على قوة العمل الكثيف ومن أمثلتها: الحلاقة وخدمات التدريس وغيرها، تعتمد على مستلزمات المعدات المادية مثل: خدمات الإتصالات السلكية واللاسلكية .

3- حسب درجة إتصال المستفيد: وهي كالاتي خدمات ذات إتصال شخصي، مثل: الصراف الآلي ، وكذلك يوجد ذات إتصال شخصي متوسط مثل خدمات المسرح .

4- حسب الخبرة المطلوبة في أداء الخدمة: حيث يمكن تصنيفها إلى:

- مهنية: مثل خدمات الأطباء والمحامين ومراجعي الحسابات

- غير مهنية: مثل خدمات حراسة العمارات ، وفلاحة الحدائق وغيرها

3- التصنيف الثالث: حيث يعتمد على إعتبار الخدمة بمثابة عملية موجهة حسب الآتي:

1- خدمات الناس: وتحصل عندما يطلب المستفيد خدمة ، تتألف عملياتها من إجراءات ملموسة، تكون موجهة إلى المستفيد، كشخص مادي وعليه فإن الخدمة تتألف عملياتها من إجراءات ملموسة، تكون موجهة إلى المستفيد، كشخص مادي، وعليه فإن الخدمة ، تتطلب حضور المستفيد لكي يحصل على الخدمة ، مثال على ذلك خدمات الطبيب موجهة شخصيا للمريض . (1)

¹- نفس المرجع ، ص ص، 49، 50

2-خدمات معالجة الممتلكات:وتحدث عندما يتطلب المستفيدين من مزودي الخدمة، أن يقوم بإجراءات أو خدمات غير موجهة إليه شخصيا ، وتكون وإنما تكون موجهة إلى ممتلكاتها المادية مثل: صيانة السيارات أو السكن أو شيء مادي آخر .

3-خدمات المثير العقلي:وهي تتضمن مجموعة من الخدمات المؤلفة من إجراءات، أو أعمال غير محسوسة، موجهة إلى عقول المستفيد وأذهانهم، ولهذا تتطلب مشاركة المستفيد بذهنه وعقله ومشاعرهم وأحاسيسهم في عملية تقديم الخدمة ، من خلال التواصل أو التعامل مع المعلومات ، ومن أمثلتها : خدمات التدريس والترفيه .

4-خدمات معالجة المعلومات:وهي خدمات موجهة لممتلكات المستفيد ، أو لمجهوداتهم غير الملموسة مثل: معالجة البيانات والخدمات القانونية (1)

¹-المرجع نفسه ، ص 50

• خلاصة الفصل:

منه نخلص في الأخير، بأن الخدمات تتسم بالمباديء وأسس مترابطة ومتكاملة فيما بينها وهي على الشكل التالي :

-مبدأ المساواة والمجانبة: أي تكون دون دفع تكاليف مالية، أي أنها تكون متاحة لجميع الأفراد من دون تمييز أو إقصاء أو تفضيل أو تهميش طرف على طرف آخر.

-مبدأ الديمومة والإستمرارية: أي أن هذه الخدمات العمومية ، تتميز بإستمرارية تقديمها على مستوى المرفق العام لجميع أفراد المجتمع، إذ لا يتصور إنقطاعها أو توقفها أو تذبذبها، بحيث يؤدي ذلك إلى ظهور إضطرابات ومشاكل وإحتجاجات على مستوى المجتمع

-مبدأ المرونة والتغير والتكيف: أي أن هذه الخدمات المقدمة تعمل على مواكبة وتطورات العصر وكذا مختلف المتغيرات السياسية والإقتصادية والإجتماعية والثقافية والتكنولوجية، من خلال إدخال تغييرات وتعديلات على مستوى أساليبها ومناهجها الإدارية والتنظيمية والبشرية والمادية، بهدف تحويل الإدارة مثلا، من إدارة ورقية إلى إدارة رقمية إلكترونية، تؤدي إلى تذليل الصعوبات والمعوقات على المواطنين، من خلال تخفيف الإجراءات الإدارية والبيروقراطية المعقدة على المواطنين عند إتمام وإنجاز معاملاتهم الإدارية المختلفة .

الفصل الثالث

الفصل الثالث: مساهمة تكنولوجيا الإتصال الحديثة في تطوير الخدمات في المؤسسات العمومية

• تمهيد الفصل

المبحث الأول: علاقة تكنولوجيا الإتصال الحديثة بالمؤسسة الخدمائية

المبحث الثاني: إستخدامات تكنولوجيا الإتصال الحديثة في المؤسسة الخدمائية

المبحث الثالث: أشكال تكنولوجيا الإتصال الحديثة في المؤسسات الخدمائية

المبحث الرابع: أهمية تكنولوجيا الإتصال الحديثة في المؤسسات الخدمائية

• خلاصة الفصل

● تمهيد للفصل:

تتأثر العديد من المنظمات والمؤسسات باختلاف أنواعها ووظائفها، بمختلف المؤثرات والعوامل والمتغيرات، التي تحدث على مستوى بيئتها الخارجية، من أجل الإستمرارية والبقاء والإستقرار في المحيط الذي تنشط فيه، مما يتوجب عليها ضرورة مسايرة ومواكبة جميع هذه التغيرات، من أجل تلبية مختلف إحتياجات ورغبات الزبائن والمستهلكين، ومن أجل تحقيق الإتصال الفعال وتقوية علاقتها مع جماهيرها ، فإنه يستلزم عليها ضرورة توظيف تكنولوجيا الإتصال الحديثة، وتحويل معاملاتها وأعمالها، من الشكل الورقي إلى الشكل الرقمي الإلكتروني، أين أصبح من السهل القيام بمختلف الوظائف وتقديم الخدمات والحصول على أكبر قدر ممكن من المعلومات والبيانات، من أجل تقديم خدمات عمومية تكون في المستوى المناسب والمطلوب للجمهور .

لذلك يتوجب على المنظمات الحالية بصفة عامة، والمنظمات الخدمية على وجه الخصوص ، التحكم في الإستخدام الأمثل لتكنولوجيا الإتصال الحديثة ، من أجل تحقيق مبدأ الجودة في الخدمات وتحسين فعاليتها وكفاءتها الإدارية ، بهدف بناء وتنمية وتقوية علاقات إنسانية بينها والجمهور الخارجي ، على أسس الثقة والشفافية والإحترام المتبادل .

حيث سنتطرق في هذا الفصل الثالث، الموسوم بعنوان "مساهمة تكنولوجيا الإتصال الحديثة في تطوير الخدمات في المؤسسات العمومية" حيث سنتطرق بعد التمهيد له من خلال المبحث الأول إلى علاقة تكنولوجيا الإتصال الحديثة بالمؤسسة الخدمية ، وفي المبحث الثاني، إستخدامات تكنولوجيا الإتصال الحديثة في المؤسسة الخدمية وفي المبحث الثالث، أشكال تكنولوجيا الإتصال الحديثة في المؤسسات، وفي المبحث الرابع والأخير إلى أهمية تكنولوجيا الإتصال الحديثة في المؤسسات مع خلاصة الفصل الثالث

المبحث الأول: علاقة تكنولوجيا الإتصال الحديثة بالمؤسسة الخدمائية

إن تكنولوجيا الإعلام والإتصال تساعد على جعل كل معلوم مسموعة أو رمزية أو مرئية أو تقرأ على الحاسوب أو الكتب أو المذكرات تخزن في مذكرات إلكترونية .

وتعد تكنولوجيا الإتصال الحديثة، لاسيما الأنترنت من أبرز العوامل، التي ساهمت في بلوغها تلك المكانة، بالإضافة إلى أنها خدمة كونية موضوعية في متناول الجميع ، يقول فيها كل فرد كلمة، فهي تشجع الممارسة الحقيقية للديمقراطية برفع نسبة المشاركة لدى المواطن إلى إتخاذ القرار مما تشجع من تقارب الأمم في المجال الإقتصادي .

هذا الإعلام يختصر الوجه التقدمي للإتصالات من حيث شموليتها وسهولتها وغاياتها وأهميتها ، فهي المدرك الأساسي للممارسات الإدارية حاليا، وهي السبيل إلى إنتاج المعرفة ومن حيث تعميمها ، ولهذا فتكنولوجيا الإتصال اليوم تعد البنية التحتية للدول المتقدمة .

ويلعب الكمبيوتر والهاتف النقال وغيرها، دورا محوريا فيها، وتتطلب هذه التكنولوجيات إتجاهات جديدة، تعتمد على محركات ومواقع، أهمها التنافس في أجواء ما يعرف **"بالعولمة الجديدة"** والتي من شأنها التخفيف من الأعباء والتكاليف، وهذا جزء يسير مما تقدمه، وعليه يمكن القول أن تكنولوجيا الإتصال الحديثة، عبارة عن توليفة من الدعائم الإتصالية، التي تمثل مصدرا للتعبير عن المنشآت، فهي أدوات مساعدة على التوجيه والحركية المهنية .

دائما وفي الجانب المتعلق بعلاقة تكنولوجيا الإتصال بالمؤسسة، نجد أنها تسهل بدون شك من عمل هذه الأخيرة، عن طريق إمداد الإدارة الوصية بالمعلومات اللازمة، وفي الوقت المطلوب، وهذا يشكل في حد ذاته ميزة تنافسية، تواجه فيها المؤسسة تقلبات المحيط بوقت وجهد أقل بالنسبة لتنظيم المؤسسة ، وهذا يمس بالدرجة الأولى الهيكل التنظيمي (1)

¹ -زهير ياسين الطاهات، سيكولوجية العلاقات العامة والإعلان ، ط1، دار ياف العلمية للنشر والتوزيع، الأردن، 2011، ص 166، 167

بجميع مستويات الوظيفة، تلك الميزة التنافسية، التي تقدمها تكنولوجيا الإتصال للمؤسسة، تتمثل في رفع كفاءة وفعالية نظام المعلومات المتبع داخل المؤسسة، وذلك من خلال سرعة إنتقال المعلومة بين المرسل والمستقبل، سواء داخليا أو خارجيا، كما تحقق السرعة في إحداث التغذية الراجعة، وهذا ما يسهم دون شك في تسريع عملية إتخاذ القرار داخل المؤسسة، فيعطي ذلك للمؤسسة ميزة سرعة رد الفعل كميزة تنافسية .

في ضوء ما سبق ذكره إسقاط، وقلناه عن العلاقة بين تكنولوجيا الإتصال الحديثة والمؤسسة عامة على موضوع دراستنا أو بالأحرى المتغير المتعلق بالمؤسسة الخدماتية نجد نفس العلاقة الإعتماضية(1)

المبحث الثاني: إستخدامات تكنولوجيا الإتصال الحديثة في المؤسسة الخدماتية

تتعدد إستخدامات وتطبيقات تكنولوجيا الإتصال الحديثة في المؤسسة الخدماتية ، بحيث يمكن أن نجدها ضمن مجال داخلي أو تطبيقها وفق ما يلي :

أ- إستخداماتها داخليا:

تستخدم تكنولوجيا الإتصال كمصدر مركزي لكل المعلومات خاصة بالمؤسسة في شكل بطاقة تحتوي على كل من التعريف بالمؤسسة، نشاطاتها، هيكلها، اهدافها، ربط أجزاء المؤسسة مع بعضها ، حتى وإن كانت في مواقع مختلفة ، بحيث تسمح لكل جزء فيها من معرفة ما يحتوي في الأجزاء الأخرى من خلال الشبكة الداخلية.

-تحديد الوظائف وتحديد مهامها ومسؤولياتها

-الإنتقال السهل والسريع داخل المؤسسة

أ- إستخداماتها خارجيا:

-نشر البيانات الخاصة بخدمات المؤسسة عبر البريد الإلكتروني، فهو يكسب ميزة الهاتف ناحية السرعة وميزة الخطاب بإعطاء أحسن تعبير (2)

¹-زهير ياسين الطاهات، نفس المرجع السابق، ص167

²-إبراهيم بختي ، مقياس التكنولوجيا ونظم المعلومات في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، رسالة ماجستير في العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية ، قسم علوم التسيير ، جامعة قاصدي مرباح ، ورقلة ، 2006، ص 47

-تزويد المؤسسة بمعلومات عن مواد نريد شرائها
-الحصول على معرفة خارجية من خبراء في مجال عملها لحل بعض المشاكل دون دفع تكاليف الإستشارة أحيانا .
-إختيار خدماتها لمعرفة مدى رضا العملاء حتى يفيدها في وضع خطتها المستقبلية من ناحية الخدمات

-متابعة مدى تطوير المؤسسة مقارنتها مع المؤسسات الأخرى، وذلك عن طريق الإتصال الدائم (1)

المبحث الثالث: أشكال تكنولوجيا الإتصال الحديثة في المؤسسات الخدماتية

إن تطور تكنولوجيا الإتصال وإنتشارها بصورة كبيرة جعلها تدخل جميع مجالات الحياة الإجتماعية ، ومنها المؤسسات بمختلف أنواعها وبغض النظر عن نشاطاتها، حيث أن متطلبان العمل باتت تحتم بالضرورة إستخدام هذه التكنولوجيات، التي تتمثل أساسا في جهاز الحاسوب وظائفه؟ وإستخداماته؟ وماهي أهم الشبكات المستخدمة في المؤسسة ؟ فوائدها وإستخداماتها؟

1-جهاز الحاسوب: (computer):

نعيش اليوم عصر ثورة من المعلومات، وتعتبر الحاسبات الإلكترونية المختلفة هي بالأساس جزء من هذا العصر المتطور، حيث يعد هذا الإختراع من أهم الإنجازات التكنولوجية الحديثة، التي أثرت على جميع المستويات في فترة وجيزة، ذلك أنه وفر الجهد الفكري والعضلي، وحسن من الطريقة ، التي تؤدي بها أغلب الأعمال، وأصبح في أعلى أولويات المشتريات للأفراد للمؤسسات والحكومات .

1-1- مفهومه ومكانته:

يعرف الحاسوب الإلكتروني على أنه "وسيلة لتجهيز البيانات، بمعنى أنه يستلم بيانات كمدخلات ويجهزها في صورة معلومات كمخرجات (2)

1-بختي إبراهيم، نفس المرجع السابق، ص 47
2-محمد شوقي بشاري، الحساب الإلكتروني ونظم المعلومات ، ط1، دار النهضة ، بيروت ، 1993، ص16

أي أنه مصمم على أساس إحتواء قدر كبير من المعلومات الداخلة وتخزينها، ثم إنجاز العمليات الحسابية عليها وإجراء المقارنات المنطقية المتعلقة بها، وأخيرا الإمداد بالمعلومات المطلوبة وذلك كله بمعدل سرعة كبيرة (1)

ويعرف أيضا على أنه "الآلة التي تجمع بين عدة مهام: تخزين، إسترجاع وإرسال وإستقبال في آن واحد بالصورة والصوت، إذا أريد ذلك" (2)

وعليه فإن تكنولوجيا الحاسوب، تقوم أساسا بإنجاز البيانات الحسابية ومعالجة المعلومات في إخراجها في شكل صوت وصورة وبها معا، ويتكون الحاسوب الإلكتروني من "وحدة التشغيل" (Unité centrale)، ويحتوي على "وحدة التخزين الداخلية" (Unité intérieur de stockage) في "الوحدة الحسابية" (l'unité de calcul)

وحدات لرصد النتائج المستخرجة من الحاسوب ويطلق عليها (l'unité d'output) وحدة التغذية بالمعلومات، وهي (unité d'imput)، يضاف إلى ذلك "وحدات التخزين الخارجية" (Unité intérieur de stockage)، وهي إما تكون في شكل أسطوانات أو أشرطة ممغنطة، والأسطوانة، هي شريحة دائرية الشكل لتخزين البيانات مغطاة غالبا بمادة مغناطيسية، وتعرف في هذه الحالة "القرص المغناطيسي" (disk) (dur) (3)

ويرجع تاريخ صناعة الحاسوب في الحرب العالمية الثانية في الولايات المتحدة الأمريكية (USA)، مع أول حاسوب إلكتروني (ENIAC)، تميز هذا الأخير بكبر حجمه وتعدد مكوناته، ومصمم بشكل خاص لأغراض عسكرية، أما أول حاسوب تجاري فقد سمي (MNIVAC)، عرض للبيع سنة 1951 (4)

¹-محمد شوقي بشاري، الحساب الإلكتروني ونمط المعلومات، ط1، دار النهضة، بيروت، 1983، ص 16
²-روبرت سترن، ونانسي سترن، الحسابات الآلية وتشغيل المعلومات، (د-ط)، ترجمة: سرور. وعاصم أحمد الحمادي، دار المريخ للنشر الرياض، 1990، ص ص، 164، 166
³-هدى حامد قشقوش، الحاسب الإلكتروني في التشريع المقارن، (د-ط)، دار النهضة العربية، القاهرة، سنة غائبة، ص ص، 20،
⁴-محمد محمد الهادي، تكنولوجيات الإتصالات وشبكات المعلومات، (د-ط)، المكتبة الأكاديمية، القاهرة 2001، ص 130

ووجه أساسا للأعمال الإدارية فقط ليشمل فيها عدة قطاعات أخرى .
إن إنشار الحاسوب في الوقت الحالي، بهذه الطريقة الهائلة، راجع إلى تمتعه بمجموعة من الخصائص كالسرعة الفائقة في الأداء، الدقة والكفاءة العاليتين، أثناء تنفيذ العمليات وإدارة البيانات، كما يمثله تنفيذ مهام معقدة ومختلفة كإدارة المشاريع، ومن مميزاته الأخرى التي تشجع المؤسسات على إستخدامه مايلي:

- مرونة الحاسوب، من حيث تحمل عبء أكبر من حالة النمو السريع ، دون الحاجة إلى زيادة العناصر البشرية

- قلة الأخطاء أو إنعدامها، إذا أحكمت الرقابة على المدخلات

- **عنصر التكلفة:** حيث أثبتت الممارسات أن تكلفة الحصول على المعلومات بإستخدام الحاسوب نقل بكثير عن تكلفة الحصول عليها يدويا .

- **العائد الإستثماري:** تشير التقديرات إلى جاذبية الإستثمار في الحاسوب، من خلال متوسط عائد يتراوح من 35% إلى 45% ، من الإستثمارات الكلية كل عام ، وذلك بالنسبة للمؤسسة متوسطة الحجم بالنسبة مقدما إستثماريا مغريا ، بالقياس إلى البدائل المختلفة (1).

1-2-أنواعه:

توجد عدة تقسيمات للحسابات الإلكترونية، فالبعض يقسمها حسب طريقة التشغيل الداخلي، إلى حسابات رقمية (**Digital**)، أي أن البيانات تخزن في ذاكرتها على شكل أرقام، وإذا طلب منه إسترجاعها، فإنه سيعطيها في الشكل المقروء، وليس كما هو مسجل في ذاكرته ، وهذا النوع الأكثر إستخداما حاليا

- حسابات تناظرية (قياسية) كعداد السرعة والحرارة ، يقوم بمهمة التخزين

- المختلط ، وهو يجمع بين الرقمي والقياسي ، ويجمع بين خاصية التخزين والقياس

والبعض يقسمها حسب الغرض إلى حسابات عامة وحسابات خاصة، وهي التي تقوم بمهام محددة، والبعض يقسمها حسب الحجم إلى صغيرة ومتوسطة وكبيرة، والبعض يقسمها حسب البرنامج داخلي، خارجي ومنتابح أو غير منتابح (2)

¹ -محمد محمد الهادي، نفس المرجع السابق، ص 130

² -مارلين كلايتون، إدارة مشاريع التشغيل الآلي في المكتبات، (د-ط) ،ترجمة:علي السليمان الصوينع، معهد الإدارة العامة ، الرياض السعودية ، 1992، ص 143

ويستخدم الحاسوب في المؤسسات لإعداد وإنجاز العديد من المهام الإدارية في وقت قصير، بعد أن كانت تتفرع وقت وجهد كبيرين، لإعداد، التقارير، المذكرات ومختلف الإحصائيات، وكذا تخزين الوثائق، التي تم إنجازها، فيما يخص أعمال المؤسسة، وأخيرا تسهيل عملية الإتصال بقواعد البيانات، وذلك عن طريق منظومة الشبكات الموصولة لهذا الجهاز ، فما هي الشبكات ؟ وأدوارها في المؤسسة ؟

2-1- الشبكات: (les réseaux):

حتى يتمكن الكمبيوتر من الإتصال بآخر، لا بد من توفر قدرات إتصالية لنقل البيانات كما يجب أن تتواجد مجموعة من الأساليب والقواعد والأدوات، والتي تعمل على تحويل البيانات من الشكل الرقمي للحاسوب إلى الشكل التناظري للإتصال، والعكس هذه القنوات الإتصالية تعرف بـ"الشبكات" والشبكة أساسا هي "الرابط بين الشبكات الطرفية"(terminal)، الحسابات بهدف نقل وتبادل المعلومات بين الحاسوب الآلي والنهايات الطرفية المتصلة به، في إطار النقل العام على الخط المباشر للبيانات (online).

ولعل من الشروط الرئيسية لتنظيم الربط الشبكي، أنها يجب أن تكون سريعة ودقيقة ومتاحة على الدوام ، وأمنية وسهلة الإصلاح وغير مكلفة، وأخذ الشروط الأخرى، هي أن نظم الربط، يجب أن تكون سهلة الإستخدام، أو بمعنى آخر أنها تعمل وفق إجراءات بسيطة لإستقبال وبت الشبكات، كما يجب أن تعمل حسب مواصفات إلكترونية سهلة، مما يتيح ربط سلسلة من الأجهزة في الشبكة ، ومن الناحية التالية ، فإنه يفترض أن تتم الوصلات خلال عملية الربط الفعلي بكابل قياسي ، ودون حاجة لإستخدام أجهزة خاصة للربط ، كما أنه من المفترض، أن تكون الشبكة غير ظاهرة للعيان، أو بمعنى آخر مخفية يشعر بها المستفيد ولا يراها .

وعموما توجد ثلاث شبكات رئيسية مستخدمة في المؤسسات هي: الأنترنت، الأنترانات الأكسترنات⁽¹⁾

¹-مارلين كلايتون، نفس المرجع السابق، ص 143

2-1-1- شبكة الأنترنت :

تعد الأنترنت إحدى أهم إنجازات تكنولوجيا شبكة الكمبيوتر في عالمنا المعاصر، بل ربما أكثرها قوة ، وقد بات بإمكان أي شخص إستخدام الأنترنت، التي لا تحتاج إلى شفرات أو أجهزة كمبيوتر، خاصة ، إضافة إلى إمكانية الولوج إليها من أي مكان في العالم الذي وصلت الأنترنت إلى أقطابه كلها .

2-1-1- مفهومها وتطورها:

الأنترنت هي جزء من ثورة الإتصالات، ويعرف البعض الأنترنت بشبكة الشبكات كما يعرفها "بوب نورتن"(Bob Northen)، و"كاتي سميث" (Katy Smith) الأنترنت كلمة إنجليزية مختزلة لعبارة، (Interconnection of net work) وهي تتجزأ إلى كلمتين (Interconnection) وتعني الربط بين عنصرين أو شبكتين و(net work) وتعني الشبكة . (1)

وشبكة الأنترنت "عبارة عن مئات الملايين من الحسابات الآلية حول العالم، مرتبطة ببعضها البعض، ومع ترابط هذا العدد الهائل من الحسابات، أمكن إرسال الرسائل الإلكترونية بينها بلمح البصر، بالإضافة إلى تبادل الملفات والصور الثابتة أو المتحركة أو الأصوات ، وقد تم الإتفاق على نظام موحد تتبادل جميع هذه الأنماط من المعلومات ، تم تسميته بـ "النسيج العالمي" (2)

بدأت الأنترنت سنة 1969، كشبكة تجربة في الولايات المتحدة الأمريكية، وكان من أهم أهدافها، هي الأبحاث العسكرية في تلك الفترة ، وكانت تتكون من أربع حواسيب فقط ، وقد شهدت "أربانت" (Arpanet)، منذ ذلك الحين تطورات، وقد إنقسمت الشبكة إلى شبكتين، الأولى بإسم "ميل نات" (Mil net) تقوم بوصل المواقع العسكرية (3)

¹-سميرة بوعيشة، الدعوة الإسلامية عبر الأنترنت، رسالة ماجستير في العلوم الإسلامية ، تخصص قسم الدعوة والإعلام، جامعة الأمير عبد القادر، قسنطينة 2003، ص 32

²-قويدر الواحد عبد الله ، بوزريع صليحة، الأنترنت كمظهر من مظاهر الإقتصاد الرقمي وآثارها السلبية على العقل العربي الرابط الإلكتروني: WWW.univ-chelef.dz، تاريخ الإطلاع : 12 ماي 2022، الساعة : 17:00

³-غالب عوض النواسية، خدمات المستفيدين من المكتبات ومراكز المعلومات،(د-ط)،دار المسيرة،الأردن،2001،ص 283285،ص

إحتفظت بإسم (Arpanet)، وإقتصرت بوصل المواقع غير العسكرية، وقد عززت شبكة الأنترنت، عندما قامت المؤسسة الوطنية للعلوم (NCE) الأمريكية بإستخدام هذه الشبكة وفي عام 1972، تم توصيل 72 جامعة ومركز أبحاث خاص في وزارة الدفاع الأمريكية ، وقد تطورت بعد ذلك ، حيث زاد عدد المواقع الرئيسية المرتبطة بالأنترنت إلى أكثر من 2000 موقع، والفرعية إلى أكثر من ذلك بكثير، سنة 1985، وقد تحقق أول مشروع ربط بين شبكة الأنترنت وشركات خاصة، بحمل الرسائل الإلكترونية لأهداف تجارية سنة 1989.

وكانت سنة 1990 إعلانا عن إسدال الستار عن مشروع "الأربانت"، وعرض تصميمه وهيكلته للبيع، وتوالت بعد ذلك ظهور أنظمة الإبحار مثل: (قوفر) (Gopher) والنسيج العالمي للربط بين الشبكات worldwww.web ، و"نتاسكايب" (Netscape)، وكان دخول "ميكروسوفت" (Micro soft) سنة 1995، ميدان التنافس إيذانا بالتطور السريع في الشبكة ، حيث وصل عدد مستخدمي الشبكة سنة 2005 ، إلى حوالي 245 مليون مستخدم (1)

2-1-2- خدماتها: وتتمثل في:

-البريد الإلكتروني:

وهو إختصار (Electronic Mail)، وهو عبارة عن نظام للتراسل الإلكتروني، أي إرسال وإستقبال الرسائل الإلكترونية، ولإستخدامها يشترط، وجود برنامج إلكتروني وعنوان البريد الإلكتروني للمرسل إليه، يمكن من خلاله إرسال الرسائل، القواعد، البيانات الصور، التسجيلات الصوتية، البرامج، وغير ذلك من البيانات وتجدر الإشارة إلى أن أول موقع أوجد لهذه الخدمة المتميزة، هو موقع شركة "ميكروسوفت" (Micro soft) أطلقت عليه إسم "هوت مايل" (Hot mail) (2)

1-غالب عوض النواسية ، نفس المرجع السابق ، ص 285

2-مراد شلبيابة ، علي فاروق ، مقدمة في الأنترنت ، (د-ط)، دار المسيرة ، الأردن ، 2001، ص 21

-التخاطب والردشة: (Chat):

وهي مرحلة تحتوي من كتابة الرسائل في إتصال مباشر، يشبه البريد الإلكتروني التقليدي مع مدة تأخير بسيطة غير مدركة، وخطوط الردشة في إرتباطات مفتوحة، حيث يمكن لمجموعة من الناس الإتصال عمليا بشكل فوري، وممكن لمجموعة المشتركين مشاهدة أي فرد، حيث تقوم أنت بكتابة رسالة يجري عرضها مباشرة أمام شخص آخر يقوم بالرد المباشر، وهكذا تكون الردشة بالنص، أو كتابة أو الكلام أو الإستماع عن طريق الصوت، مع تناولها مختلف المواضيع باللغة العربية أو بلغات أخرى .

2-1-3- إستخدامات شبكة الأنترنت في المؤسسات :

أصبحت معظم مؤسسات الأعمال تستخدم الحاسبات الآلية المرتبطة بشبكة الأنترنت في أداء أعمالها المتنوعة ، لتأثيرها الإيجابي على الأداء، حيث أن المؤسسات، تعمل ضمن بيئة تحتوي على متغيرات عديدة، تتصل بالسياسة والإقتصاد والإجتماع والتكنولوجيا، مما يحتم دراسة هذه المتغيرات دراسة متأنية ووافية، والعمل على عدم الإكتفاء بإدراكها فحسب بل التنبؤ أيضا، بما سوف يحدث في المستقبل القريب أو البعيد على حد سواء، وحتى تقوم المؤسسة بذلك، لابد لها من جمع المعلومات والبيانات، من كل المصادر المتاحة للوصول إلى نتائج، التي تفيد في إتخاذ القرارات الصحيحة، حيث تعد هذه العملية شاقة ومكلفة إلى حد كبير وفي كثير من الأحوال، كانت تضطر المؤسسات إلى الإستعانة بجهات بحثية أو مستشارين متخصصين، مع العلم أن هذا الإجراء، يكلف الكثير من النفقات، إلى جانب الوقت المستغرق، ومن هذا المنطلق، نجد أن شبكة الأنترنت، قد أحدثت ثورة هائلة في توقيت الكم الضخم من المعلومات الشبه الوافية والشاملة، المحتاج إليها في كافة المهام والمتغيرات، التي تواجهها المؤسسات المختلفة وإضافة إلى هذا، تتيح الشبكة المؤسسات العديد من الخدمات أهمها:

-دراسة السوق والتأثير على التسويق:

ساهمت الأنترنت في زيادة زبائن المؤسسة، بالإضافة إلى المؤسسة، بالإضافة إلى الموردين والبائعين والموزعين وغيرهم، ولذلك أصبح في إمكان أي مؤسسة (1)

¹-مراد شلبيابة ، نفس المرجع السابق ، ص 22

أن تقوم بأكثر من مجرد إرسال المعلومات عن منتجاتها وخدماتها عبر الأنترنت، إذ يمكنها أيضا عمل دراسات عن الأسواق ودراسة أوضاع المنافسين في ظل الأسواق الحديثة وغيرها من نوعيات المحتاج إليها (1)

-خدمة الإتصال :

عن طريق إستخدام الأنترنت ، تحولت العديد من المؤسسات من مؤسسات مغمورة إلى مؤسسات عالمية ، ساهمت الأنترنت أيضا في :

-الوصول إلى العميل في كل موقع، وأينما وجد ونقل المعلومات إليه سواء كانت وثائق نصية أو جداول إلكترونية...إلخ، وذلك بأقل تكلفة مع المحافظة على سرية المعلومات ذلك أن الرسائل لن تصل إلى المعني بالرسالة .

-توفير الوقت عن طريق البريد الإلكتروني، تصل كل الرسائل إلى المرسل إليه في أي مكان من العالم في ثوان معدودة .

-سهولة البيع وإمكانية إجراء عمليات الشراء عن طريق الأنترنت .

-خدمات المؤتمرات المفتوحة :

تعد خدمات المؤتمرات المفتوحة عبر شبكة الأنترنت من الخدمات المبتكرة والجديدة التي توفر لها العديد من البرامج، التي تساعد المؤسسات والأفراد على إستخدامها .

وخدمة المؤتمرات المفتوحة، هي ببساطة عبارة عن إمكانية عقد المؤتمر عن بعد، بين ممثلي المؤسسات عبر العالم، عن طريق نقل الصوت والصورة عبر الأنترنت إلى كل أعضاء المؤتمر في الوقت نفسه ، وبذلك من مزايا هذه الخدمة:

-التقليل من نفقات إنتقال مندوبي المؤسسات وأفراد الإجتماع في مكان ما لعقد

المؤتمرات

-توفير مكان عقد المؤتمرات، حيث يشترك كل شخص في المؤتمر المعين، وهو في

مكانه جالس على مكتبه (2)

1-المرجع نفسه ، ص 22

2-عبد المالك ردمات الدناني ، الوظيفة الإعلامية لشبكة الأنترنت ، (د-ط) ، دار الراتب الجامعية ، 2001، ص 62

- سهولة عقد الصفقات والإتفاقيات بين المنظمات، التي تتواجد في أماكن متباعدة
- سهولة نشر نتائج المؤتمرات من خلال إستخدام الأنترنت
- زيادة التعاون الدولي بين المؤسسات في جميع أرجاء العالم .

2-2-شبكة الأنترنت : (Internet):

أدت تطورات التكنولوجيا إلى ظهور أنظمة إتصالية حديثة، للحد من مختلف العوائق والإنحرافات، التي تعترض العملية الإتصالية داخل المؤسسات، مع توفير ظروف أحسن لنقل الرسائل وتبادلها في أسرع وقت، وقد أدى ربط أجهزة الكمبيوتر المتواجدة في أقسام المؤسسة بكوابل ، إلى تكوين شبكة معلوماتية، تسمح بتنظيم العمل بشكل متناسق، تسمى هذه الشبكة بـ "الأنترانات" .

2-2-1-مفهومها:

شبكة الأنترانات هي "شبكة داخلية، تقوم المؤسسات بإنتاجها على إختلاف أحجامها هذه الشبكة تستخدم بروتوكولات الأنترنت مثل: Http، Ttp، وتستخدم خدمات الأنترنت مثل:البريد الإلكتروني، ولا يستطيع أي شخص من خارج المؤسسة الدخول إليها ومحتوياتها تحدها المؤسسة، وعادة تحتوي على خدماتالبريد الإلكتروني، وتنظيم مساحات النقاش، قاعدة بيانات المعلومات والبيانات، وهي بإختصار وسيلة إتصال بين موظفي وأقسام المؤسسة ووسيلة إنجاز الأعمال"

وأهم ما يفرق بينهما هو أن "الأنترنت" مصطلح يشير إلى شبكة المعلومات الدولية الواسعة الإنتشار، بينما مصطلح "الأنترانات" جديد ويسمى بـ"الشبكة الداخلية"، وهو ببساطة، تطبيق الأعراف والتقنيات، التي توظفها الأنترنت، ولكن على نطاق شبكة خاصة بالمؤسسة . (1)

¹-عبد المالك ردمات الدناني ، نفس المرجع السابق ، ص 62

2-2-2-أنواعها : تنقسم شبكة الأنترانات من حيث الإمداد الجغرافي إلى قسمين:

-الشبكة المحلية

-الشبكة الواسعة

2-2-2-1-الشبكة المحلية: (LAN):

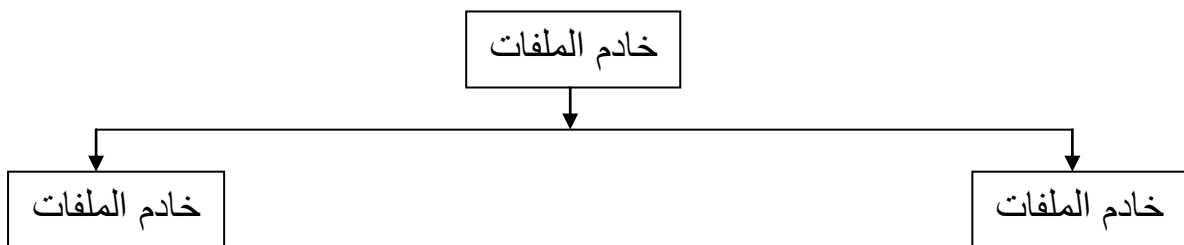
يعرفها معهد مهندسي الإلكترونيات والكهرباء بأنها " نظام إتصال البيانات، يسمح لعدد من الأجهزة المستقبلية بالإتصال كل مع الآخر، في حيز معتدل من خلال قنوات إتصالية فيزيائية وبمعدل مرور معتدل للبيانات "

فالشبكة المحلية، هي شبكة داخلية، تسمح لمجموعة من الأجهزة المزودة ببرامج معينة والمتصلة فيما بينها بكوابل الإتصال، في إطار جغرافي صغير، لا يتعد قطره 10 كلم مزودة بموزع واحد للملفات .

والشبكة المحلية بدورها، تنقسم إلى عدة أشكال، حيث وجد أن هناك ثلاث أشكال وهي : الشبكة الخطية (المتتالية)، الشبكة النجمية (الحلقية)، وكما يقول "وينفليد" فإن كل محطة مربوطة بالشبكة، تتميز بموقع مادي فريد أو عنوان، يسهل عملية إستقبال المعلومات من المحطات الأخرى أو بثها إليها، ومن المعتاد أن يتم ربط كل محطة بعقدة، والعقدة ماهي إلا نقطة، تحكم حاسوبي في شبكات الإتصال، حينما يقارب عدد الإرسال، أو عندما تجري عملية التبديل أو عند تنفيذ وظيفة تحكم معينة .

-الخطية (المثالية) : تصل المحطات فيما بينها ، وكذلك مع مخزن الملفات ، عن

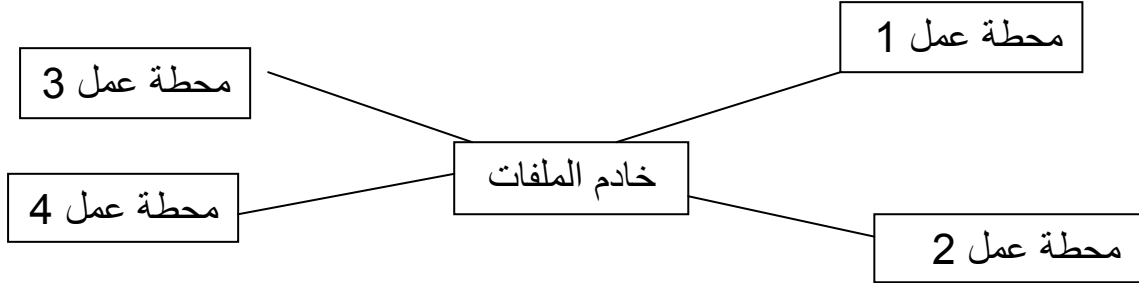
طريق كابل مع إمداد تلك المحطات كما في الشكل رقم:(1)



المصدر: تامر موسى يونس، شبكات الحاسوب ، (د-ط) ، دار الراتب الجامعية ، بيروت ، لبنان ، 1994، ص 20

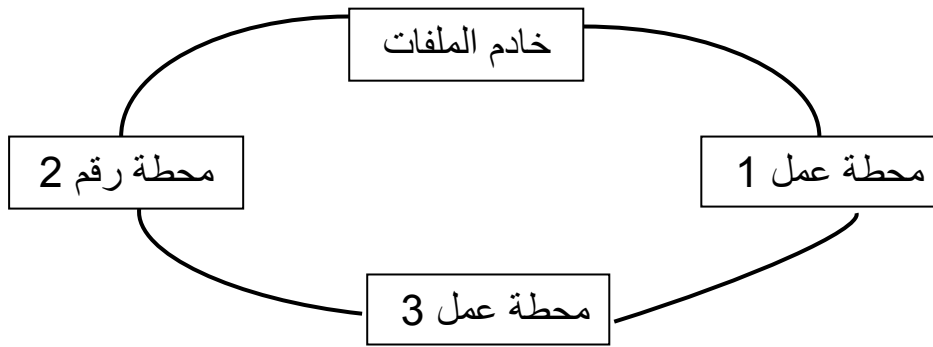
-النجمية: يتوسط مخزن الملفات، وتتفقم خلالالكوابل المتصلة بالمحطات لتكون شكلا نجميا .

شكل (2) نموذج الشبكة المحلية النجمية



-الحلقية: تتصل جميع المحطات والمخزن فيما بينها بكابل واحد ، ولكن بشكل حلقي كما في الشكل رقم: (3)

شكل (3) نموذج الشبكة المحلية

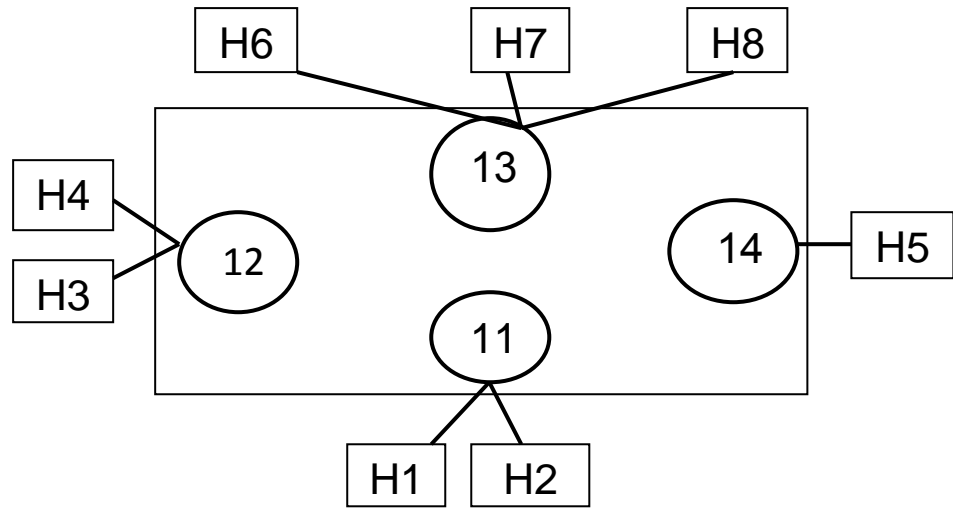


المصدر: تامر موسى يونس، نفس المرجع السابق، ص 20

2-2-2-2- الشبكة الواسعة:

إن الشبكة الواسعة، هي نفسها المحلية، مع وجود إختلافين جوهريين، الأول هو المسافة التي قد تكون هنا بعشرات المئات، أو ربما الآلاف الكيلومترات، وهذا ما يترتب عليه الإختلاف، الثاني هو وجود أجهزة خاصة تقوم بمهمة تنظيم عملية الإتصال كنقاط مركزية في الشبكة الواسعة

شكل رقم (4) نموذج الشبكة الواسعة



المصدر: المرجع نفسه، ص 21

3-2-2- إستراتيجية بناء وتطوير شبكة الأنترانات في المؤسسات:

تستخدم شبكة الأنترانات من قبل معظم المؤسسات في العالم، حتى أن الأسواق الدولية في آسيا وإقليم الباسفيك ، وقبل ذلك أوروبا، تشهد في الوقت الراهن نموا سريعا في تصميم وتطبيق تقنيات شبكة الأنترانات.

وتعد الولايات المتحدة الأمريكية، أكبر سوق لخدمات شبكات إتصالات الأعمال، حيث يلاحظ أن هناك نموا مطردا ومتصاعدا من 1998 إلى 2001، والسبب في هذه الظاهرة العالمية، ولا نقول الأمريكية فقط، والمتمثلة في إستخدام شبكة الأنترانات، أن المنظمات الرائدة والناجحة في العالم، هي تلك التي تعمل بإنتفاع دائم على الأفكار والتقنيات الجديدة لإكتساب مزايا تنافسية جديدة في الصناعة والسوق .

وعلى الرغم من ذلك، فثمة حاجة ملحة لوضع إستراتيجيات وخطط وسياسات لبناء وتطوير وتدعيم شبكات الأنترانات، ذلك لأن العديد من المؤسسات والمنظمات الحالية قفزت إلى إستخدام الشبكة ، دون تقييم وإعادة النظر مبكر للتكلفة والوقت ، ودرجة تعقد هذا الموضوع . (1)

¹ - نفس المرجع ، ص 21

2-2-3-3-العوامل التي تأخذ بعين الإعتبار لبناء وتطوير شبكة الأنترانات:

حتى توضع إستراتيجية محكمة لبناء شبكة الأنترانات لابد من أن:

-تتضمن شبكة الأنترانات، تطبيقات أعمال واسعة وسهلة الإستخدام، تساعد في تبسيط عمل وحياة العاملين في المؤسسة

-حماية الشبكة مسألة حيوية للغاية، فقيمة هذه الشبكة، إذا كانت مواردها من البيانات والمعلومات، معرضة لمخاطر الخسارة، أو إذا كان بإستطاعة المنافسين الوصول إليها وإستخدامها ضد المؤسسة .

-العمل على تحقيق التكامل بين قواعد البيانات وتطبيقات الأنترانات، إذ تمثل قواعد البيانات القلب النابض لشبكة الأنترانات، أما لأن المعلومات، التي يقوم العاملين بإدخالها في الشبكة ، تأتي من قواعد البيانات ثم تعود ثانية، وبالتالي فلا بد من تقويمها حتى تتصف بالدقة والكفاءة وسهولة الإستخدام .

-تحفيز العاملين على إستخدام شبكة الأنترانات، إذ أن تطوير وتطابق شبكة الأنترانات إلى المؤسسة، يعني إجراء تغيير جذري في طريقة تنفيذ أنشطة الأعمال، يتبعه تغيير مضاعف في أسلوب العمل المتبع من قبل العاملين في المؤسسة، لذلك من الضروري خلق إدراك قوي حول أهمية وفائدة التغيير، الذي سيحصل في حياة العاملين، عندما توضع شبكة الأنترانات موضع التنفيذ الفعلي .

2-2-2-3-تطورات بناء شبكة الأنترانات:

لابد من تنفيذ الخطوات التالية لبناء شبكة الأنترانات:

-تحليل ودراسة الجدوى الإقتصادية من شبكة الأنترانات ، وذلك من خلال تحديد حاجة العاملين في المؤسسة إلى الخدمات الإلكترونية ، تحديد الموارد والتطبيقات المشتركة بين العاملين وتحديد آلية الوصول إلى المعلومات وطرق إستخدامها

-إختيار أدوات العمل ، التي تتضمن برامج التصميم والتطوير المناسبة للغاية (1)

¹-سعد غالب ياسين، الإدارة الإلكترونية وأفاق تطبيقاتها العربية، ط1، معهد الإدارة العامة ، الرياض ، السعودية ، 2005، ص 70

ضمن حدود الميزانية المتاحة، وكذا تحديد مصادر محتوى الواقع الداخلي، وإختيار القائمين عليه بدقة وعناية ، وأخيرا تعيين فريق العمل من المصممين والمطورين .

-إصدار نسخة تجريبية، لدراسة تقبل المستخدمين لأدوات العمل الجديدة، وتحديد المستوى الحقيقي لقبوله للحلول الجديدة، وكذا دراسة السرعة المكتسبة في إنجاز العمل عن طريق الأنترانات، قياسا إلى سرعة العمل بدونها، والتأكد من كفاية وصحة محتوى الموقع الداخلي على الأنترانات، والتأكد من آلية سير عمليات الصيانة الدورية، والحفظ الإحتياطي لمحتوى الأنترانات .

-تنفيذ المشروع ومتابعة ووضع خطة تفصيلية لأنشطة الصيانة، والإستعانة بمحترفين لتنفيذ المشروع وعلى أكمل وجه

-وبإتباع هذه الخطوات مع إلتزام بالعوامل السابقة لتطوير وبناء شبكة الأنترانات تصبح هذه الشبكة، ذات مفعول إيجابي على المؤسسة، وهذا ما يتيح لها تقديم العديد من الخدمات ، نظرا للمزايا التي تتمتع بها . (1)

2-2-4- الخدمات التي تؤديها المؤسسة :

توفر شبكة الأنترانات للمؤسسة العديد من الخدمات ، تتلخص ، فيما يلي :

-المشاركة في الملفات:حيث يستطيع العاملون بالمؤسسة الحصول على جميع المعلومات المراد الحصول عليها، في أي لحظة، ومتابعة المتغيرات، التي تطرأ عليها أول بأول بشكل يساعد على إتمام عمليات البيع والشراء، ومعرفة وضع الموردين والعملاء وخطوط الإنتاج .

-نقل وتحويل الملفات: من خلال هذه العملية، يستطيع المسؤولون، نقل الملفات من قسم إلى آخر ومن فرع لآخر، وتحويل المعلومات الجديدة إلى جميع الأقسام أو الفروع على حد سواء (2)

¹-سعد غالب ياسين، نفس المرجع السابق، ص 70

²-نبيل محمد مرسي، التقنيات الحديثة للمعلومات ، (د-ط) ، دار الجامعة الجديدة ، القاهرة ، 2005، ص 156

-المشاركة في التطبيقات: قد يكون هناك برامج ، تكلفتها عالية الثمن ، فمن الممكن أن تقوم المؤسسة، بوضع تلك البرامج على أحد الأجهزة، ويقوم العاملون بالمؤسسة بمشاركة زملائهم في هذا البرنامج، دون زيادة نسخ إضافية من هذه البرامج، وذلك للحد من التكلفة.

-البريد الإلكتروني: البريد الإلكتروني عملي ومفيد في المؤسسات، التي تتطلب أعمالها إتصالات مستمرة وسريعة بين الأفراد، الذين لا يستطيعون الإلتقاء ببعضهم البعض، حيث يتم الإتصال عبر الشبكات والأجهزة حواسيب من مناطق متعددة .

فالأنترانات تكون فضاء للقاءات والحوار بين أفراد المؤسسة، دون أن يشترط في ذلك تزامن حضور جميع أطراف الحوار، وبالتالي فرصة بالنسبة للمدير للإطلاع على أعمال الإجتماع ، أو المشاركة الفعلية ، دون أن يغادر محل عمله

-المشاركة في خط واحد: تتيح الأنترانات دخول المستخدمين من جهاز الكمبيوتر على خط واحد من خطوط الأنترانات وتوفير تكلفة الشراء .

-إعتماد أفضل على النظام: في حالة حدوث عطل على الجهاز، فإن باقي الأجهزة تقوم بالعمل والتغطية.

-المشاركة في الموارد: حيث تقوم الشبكة بمشاركة أكبر في الموارد، على إعتبار هذه المشاركة موجودة منذ القدم ، وذلك من خلال أنها تؤدي إلى تحسين قدرات المهام المنجزة للمؤسسات المشتركة في الأنترانات، وتوحيد العلاقات العضوية بين المهام في المؤسسة وأقسامها وكذا الأساليب والأدوات .

-التحصيل المشترك: حيث يؤدي ذلك، إلى توفير القدرات تكنولوجيا متقدمة، تخدم إحتياجات المستخدمين ، وتعمل على توازن الأخطاء الذاتية بين مختلف المحاور المشتركة في الشبكة ، مما يؤدي إلى التكامل بين البيانات والبرامج، وبذلك يصبح في إمكان أي فرد الإتصال عن بعد مع أجهزة الكمبيوتر المتواجدة في الشبكة ، للإستفسار عن معلومة معينة وخاصة (1)

¹-نبيل محمد مرسي، نفس المرجع السابق، ص 157

-إمكانية الإتصال عن بعد: أصبح في إمكان الموظفين، الإتصال عن بعد، من خلال الإتصال على الخط المباشر، المشاركة في الوقت والبريد الإلكتروني

-الوصول المباشر: أي أن شبكة المعلومات الداخلية تهدف إلى تحقيق المزايا التالية:

-توفير معلومات على خط مباشر (Online)، تتسم بالسرعة والسهولة في الإسترجاع

-إمداد الفرد أو المؤسسة بالمعلومات أينما تواجدت

-زيادة إعتدادية الوصول للإتصالات عن بعد

-تقليل التكلفة

-التدعيم المركزي المشترك

إلا أن الملاحظ، أن هذه الخدمات، لا تتوافر كلها، لدى شبكة الأنترانات في جميع المؤسسات، فهي تختلف من مؤسسة إلى أخرى، بحسب أقدمية إدخال الشبكة والقدرة المادية للمؤسسة ، وكذلك الأهداف المتوخاة من تبني هذا المبتكر.

2-2-5-حماية المعلومات في شبكة الأنترانات :

إن البيانات والمعلومات الداخلية للمؤسسة، غير مخصصة للإستهلاك الخارجي، كما وأن بعض البيانات، كأرقام المبيعات والوثائق القانونية، يجب حمايتها ضد عمليات الدخول غير المرخص به، وبالتالي فإن مسألة حماية الموارد، هي أول وأهم شيء، عند التفكير في إنشاء شبكة محلية أو شبكة الأنترانات، لذلك وضع بيانات وإجراءات الحماية من الإقتحام الخارجي .

2-2-5-1-التحديات الأمنية لشبكة الأنترانات:

تترواح التحديات الأمنية للشبكة عادة، من تسرب كامل المعلومات، إلى غاية التلوث بفيروس، وقد تكون هذه التحديات عرضية أو مقصورة، وقد تكون لفترة مستمرة ، كما أن بعضها، يؤثر على البرامج والمستندات، ومختلف المعلومات والبيانات، وتتمثل أهم أشكال التحديات في : (1)

¹ - المرجع نفسه ، ص185

-التهديدات الداخلية للشبكة:

غالبا ما تكون التهديدات الداخلية الأكثر شيوعا، فالمستخدمون مؤمنون على بعض مستويات الوصول إلى الأنظمة والأجهزة، ولذا يمكن أن يكون تهديدهم رئيسيا، إذ لا تتم السيطرة عليهم ومراقبتهم بعناية، ولذلك يجب أن يقوم مسؤول العاملين بمراجعة وعرض خلفية الموظفين والمؤسسات، التي كانوا يعملون بها من قبل ، كما يجب تدريبهم وتوعيتهم بأهمية المعلومات ومراقبتهم وتغيير طرق الحماية من وقت لآخر .

-التهديدات المحتملة لشبكة الأنترانات:

يتألف موقع الويب، ونظام الأنترانات، من وجهة نظر التهديدات المحتملة، التي يمكن أن تواجهها إلى ثلاث مكونات، كل منها ، يمكن أن تعرض التهديد وهي: الأجهزة، البرامج وملفات البيانات.

-تهديدات الأجهزة:

أول مكونات شبكة الأنترانات، التي تتعرض للتهديد هي الأجهزة، التي تتعرض للسرقة أو العبث أو الإستخدامالخاطيء أو التصرف غير السليم أو الحماية غير الجيدة .

-تهديدات البرامج :

وتتضمن حذف برنامج عرضيا أو عن قصد، سرقة برنامج، تشويه برنامج، إما نتيجة عطل في الأجهزة، أو نتيجة فيروس، عيوب وعطل لبرامج أو تصميم موقع، يكون تأثيرها عاجلا أو أجلا

-تهديدات المعلومات:

مثل الحذف أو النسخ ، التشويه، النتائج عن مشاكل الأجهزة ، من علة برنامج السرقة

2-5-2-2- طرق الحماية الأمنية للشبكة:

أمام التهديدات الأمنية، التي تواجه شبكة الأنترانات، كان لابد من إبتكار أساليب لحماية المعلومات الموجودة في الشبكة ، ومن أهم هذه الطرق: (1)

¹-عبد الحميد بسيوني، الحماية من أخطار الأنترانات ، (د-ط) ، دار الكتب العلمية ، القاهرة ، 2003، ص ص ، 211، 213

-التشفير:

وهو عملية تحويل المعلومات إلى رموز، بحيث تصبح محمية، من عمليات الوصول غير مرخص بها ، ويتيح الإتصال بأمان ، ولتشفير رسالة ما ، يتم تحويلها إلى رموز سرية بواسطة مفتاح (رقم خاص يكون طوله عادة 64 أو 80 أو 128 بتا Bits) ، علما أن المفتاح الأطول يعطي أمانا أكبر

-جدران النار:

يزداد إستخدام جدران النار كوسيلة، تتحكم في عمليات الوصول إلى أنظمة الشبكات وقد وصل إستخدام الحماية بأشكال مختلفة من جدران النار، إلى ما يزيد عن ثلث مواقع الويب، وجدران النار، لا تمكن الدخلاء من الوصول إلى الخادم، أو إلى شبكة داخلية محمية إذ يقع جدران النار، بين شبكة محلية وبين الأنترانات، بحيث أن حركة النقل بين الشبكتين ، يجب أن تمر عبر جدران النار، وبالرغم من أنه يراقب حركة النقل، إلا أنه قادر على منع بعض أنواع النقل تماما، كما أن جدار النار، يقوم بعدة مهام أخرى من بينها: التحقق من أصالة المستخدمين ، تدوين معلومات عن حركة النقل وتوليد التقارير إن شبكة الأنترانات، لا تعمل لوحدها، وإنما تعمل من خلال تكنولوجيا الأنترانات وترتبط عادة بشبكة المؤسسة الخارجية "إكسترنانت"، أي أن شبكة الأنترانات هي قاعدة الإنطلاق إلى شبكة الإكسترنانت حيث أن الأنترانات تربط المؤسسة من الداخل والإكسترنانت تستخدم لبناء روابط إتصالات إلكترونية، فورية ومباشرة مع الزبائن من جهة والمجهزين من جهة أخرى، وهذا ما يقودنا إلى البحث أكثر في شبكة الإكسترنانت.

2-3- شبكة الإكسترنانت :

ظهرت شبكة الإكسترنانت، نتيجة الإنتقادات، التي وجهت إلى نظام الأنترانات وفي مقدمتها "الإستقلالية"، والبعد عن الأطراف الخارجية، حيث يرى البعض، أن نجاح مشروع لن يأتي إلا بعلاقة متواصلة وإتصال دائم مع موزيعه وعملائه، والذي يؤدي في النهاية إلى علاقة متشابكة (1)

¹-عبد الحميد ببيوني ، نفس المرجع السابق ، ص ص ، 224 ، 225

1-شبكات إكسترنات التزويد:

تربط هذه الشبكات مستودعات البضائع الرئيسية مع المستودعات الفرعية، بغرض تسهيل العمل فيها آلياً، للمحافظة على كمية ثابتة من البضائع في المستودعات، قاعدة نقطة الطلب، وبالتالي تقليل احتمال رفض الطلبات، بسبب عجز في المستودع، إضافة إلى العديد من الخدمات الأخرى المتعلقة بالتحكم في المخزون.

2-شبكات إكسترنات التوزيع:

تمنح هذه الشبكات صلاحيات للمتعاملين مستندة إلى حجم تعاملاتهم، وتقدم لهم خدمة الطلب الإلكتروني وتسوية الحسابات آلياً، مع التزود الدائم بقوائم المنتجات الجديدة والمواصفات التقنية، وما إلى ذلك من الخدمات الأخرى .

3-شبكات الإكسترنات التنافسية :

تعزز هذه الشبكات التنافس في القطاعات الصناعية، إذ تمنح المؤسسات الكبيرة والصغيرة فرصة متكافئة في مجال البيع والشراء، وعن طريق ربط الشركات الصغيرة والكبيرة، كي تنتقل فيما بينها الأسعار والمواصفات الدقيقة، مما يرفع مستوى الخدمة في ذلك القطاع ، ويعزز جودة المنتجات ويقضي على الإحتكار .

2-3-3-أهمية وفوائد الإكسترنات للمؤسسة:

إن خدمات شبكة الإكسترنات، هي نفسها خدمات شبكة الأنترانات ، ماعدا أنها موجهة إلى جمهور أوسع ، وتتمثل أهم فوائدها في :

-تسهيل عمليات الشراء:

إذ يمكن أن تقوم مؤسسة من الشرق بإرسال طلب شراء إلى مؤسسة من الغرب عبر الإكسترنات ، التي تربط بينها وتلغي المراسلات بكل أنواعها .

-متابعة الفواتير:

إذ تسهل هذه الخدمة عملية توقيع الفواتير من مديري الفروع المنتشرين في مناطق⁽¹⁾

¹-أبو فيصل ، ماهي الإكسترنات؟ منشور عبر الرابط الإلكتروني،www.alyasser.net،تاريخ الإطلاع : 31ماي 2022، الساعة: 19:00

في مناطق مختلفة، كما تسمح لهم بمتابعة إجراءات الصرف والقبض ووضع العلامات، التي تشير إلى كل عملية تجري على الفاتورة، أثناء تناقلها بين الفروع والأقسام
-خدمات التوظيف:

تستخدم الإكسترنانت لربط مصادر الموارد البشرية المؤهلة (الجامعات والمعاهد ومراكز التدريس ...) مع سوق العمل المتخصصة، بغرض تقديم خدمة متعددة المنافع لكلا الطرفين، إذ تجد الموارد البشرية المؤهلة، فرصة العمل المناسبة في الوقت المناسب ، كما أن سوق العمل ، يؤمن إحتياجاته عن طريق الشبكة نفسها.

-توصيل شبكات توزيع البضائع:

يمكن بناء شبكة إكسترنانت، تربط الموزعين المحليين بالمزود الرئيسي، لتسريع عمليات العلب والشحن، وتسوية الحسابات المتعلقة بها، إن إستخدام هذه الشبكة، سيتدعم أكثر للإستفادة منها، خصوصا وأن هذه الشبكة، تعرف تطورا ملحوظا، حيث بدأت تظهر تطبيقاتها بصفة هائلة، ككتيبات العرض الإلكترونية، والتي تزود العملاء ساعة بساعة بالعرض والأسعار وأزمة الشحن والتوصيل .

باختصار يمكن القول أن شبكات الإتصال، خلقت فرصا غير متوقعة للمؤسسات، لأنها حققت التعاضد الداخلي عن طريق شبكة الأنترانات، والتعاضد الخارجي عن طريق شبكة الإكسترنانت والأنترنت، ومن ثمة ، وفرت تكنولوجيا الشبكات القدرة التقنية لتطبيق أساليب مقدمة في الإدارة⁽¹⁾

المبحث الرابع: أهمية تكنولوجيا الإتصال الحديثة في المؤسسات الخدمائية

تزداد هذه الأهمية بإستمرار، بإعتبار أن المنتج والأدلة والعامل بالأشكال والكميات المطلوبة من المستهلك ، وكل منها مرتبط بالتكنولوجيا المستخدمة في المؤسسة ، ويرتبط بها كل من الإنتاجية والنوعية للمنتج.⁽²⁾

¹ نفس المرجع
² فيصل دليو، التكنولوجيا الجديدة للإعلام والإتصال، (مفهوم الإستعمالات والأفاق)، (د-ط)، دار الثقافة للنشر والتوزيع ، الجزائر 2010، ص ص ، 20 ، 21

فتزداد أهمية التكنولوجيا من جانب ضرورة إهتمام المسريين بها، في الإختبار المناسب منها، إذ غالبا ما تتم العملية بإعتماد مقاييس مالية، وإهمال الجوانب الإجتماعية والنفسية وغيرها، وهي جوانب قد يصل تأثيرها إلى حدود خطيرة جدا، مثل: توقف أو إفلاس المؤسسة، كما أن المجير مطالب اليوم ، أكثر من أي وقت مضى، لمعرفة كافية بالأساليب التقنية، التي تتم إستخدامها في المؤسسة ، وجوانب الإنتاج التي تقوم بها.

كما أن عملية إختيار التكنولوجيا أو تغييرها في حياة المؤسسة، تعد ذات أهمية كبيرة وخاصة في ظروف السوق الحالية، أن يكون التأثير في المؤسسة، ليست في السوق الحالية أين يكون التأثير في المؤسسة ، ليست في السوق الداخلية للبلد الموجود فيه .

وكذلك الإطلاع على مختلف مصادر التكنولوجيا والأبحاث، التي تتم بإستمرار في مختلف الجهات المتخصصة مثل: الجامعات والمخابر المختصة والمجالات، وهذه العناصر، تدخل في إطار الإتصال الدائم بالمحيط، عن طريق نظام المعلومات في المؤسسة ومحاولة جلب مختلف المعلومات، ومن مختلف المصادر الممكنة، من أجل تمكينها من الإعداد الجيد للقرارات، وخاصة منها المهمة والإستراتيجية، مثل ما يرتبط بتغيير أو تحسين التكنولوجيا المستخدمة .

إن ترقية إستخدام تقنيات الإتصال الحديثة في الجزائر، لا يعن التوسع في البنى التحتية فقط، بل يجب أن يكون توسعا فعالا، ضمن إستراتيجية مدروسة، هدفها الرئيسي، إحداث تغيير في الإجراءات، التي تؤدي إلى فعالية الأداء بالإدارات والمنشآت الإقتصادية والخدماتية، وهذا يتطلب من أصحاب القرار في البلاد، تسطير برامج، تشجع على الإستخدام الفعال لتقنيات الإتصال والإعلام في الخدمات والإنتاج والإدارة كمرحلة أولى وهي مرحلة لاحقة، نشر هذه التقنيات في وسط الأفراد المستهلكين، لإحلال التقنية في كل ميادين النشاط الإنساني، وبشكل رئيسي في الخدمات الحيوية، والخدمات التي تقدمها الدول سيضع تقنيات الإتصال والإعلام موضوعا على رأس موضوعات التطور والتنمية، وحسن الأداء ، فتجاهلها أمر غير متناسب مع رغبة مجتمع المعلومات . (1)

¹ -فيصل دليو، نفس المرجع السابق ، ص 22

فهذه التكنولوجيا الإتصالية الحديثة، تتيح الفرصة للمؤسسة ككل، والمؤسسة الخدمائية على وجه الخصوص، بأن تعيد النظر في طريقة الإدارة والتسيير من أجل التوصل إلى فكرة الإدارة المتكاملة، وستظل هذه التقنيات، أداة تشخيص وتطوير، في هذا الوقت أداة للحد من التجاوزات والأخطار البشرية⁽¹⁾

¹-المرجع نفسه ، ص 23

● خلاصة الفصل:

منه نخلص في الأخير، بأن تكنولوجيا الإتصال الحديثة عامل مهم، ومقوم أساسي لإستمرارية تقديم منتجاتها وخدماتها، وإستمرارية العلاقات والصلات بينها والجمهور سواء كان داخليا أو خارجيا، وهذا من خلال التدفق السلس والإنسياب المرن لمختلف المعلومات والبيانات ذات الكمية والنوعية المناسبة، مما يؤدي إلى تقديم خدمات ذات جودة ونوعية عالية ، تكون في مستوى آمال وتطلعات الجمهور، ويؤدي ذلك إلى بناء المؤسسة بصورة إيجابية وحسنة عن منتجاتها وخدماتها لدى الجمهور الخارجي أو الداخلي، ولتحقيق ذلك فإنه يتوجب على مختلف الفاعلين في هذه المؤسسات، التخطيط وصياغة مختلف الإستراتيجيات والخطط والسياسات، التي تؤدي إلى مخرجات ملائمة ومناسبة ، وكذا العمل على إستقطاب كفاءات وخبرات بشرية، مؤهلة ومدربة تدريبا معرفيا وتقنيا، وكذا الإستغلال الأمثل للموارد المادية والمالية أحسن إستغلال، وفي الحدود المتاحة، والتعرف على مختلف النقص والعراقيل، والعمل على تداركها وإصلاحها، من أجل بقاء هذه المؤسسة في المحيط الذي تنشط فيه .

الإطار التطبيقي

الإطار التطبيقي للدراسة

عرض وتحليل البيانات والمعلومات المتعلقة بالدراسة الميدانية

• تمهيد

1- بطاقة فنية بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية عن قطب تامدة بجامعة "مولود معمري" بولاية تيزي وزو

2- مهام كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدة بجامعة "مولود معمري" بولاية تيزي وزو

3- التنظيم الإداري لكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدة بجامعة مولود معمري بولاية تيزي وزو

4- الهيكل التنظيمي لكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدة بجامعة مولود معمري بولاية تيزي وزو

5- خصائص مجتمع البحث

6- التحليل الكمي والكيفي للجداول

1- التحليل الكمي والكيفي للجداول البسيطة

2- التحليل الكمي والكيفي للجداول المركبة

6- عرض المقابلات

7- عرض نتائج الدراسة

1- عرض النتائج الجزئية للدراسة

2- عرض النتائج العامة للدراسة

• خلاصة الدراسة

• توصيات ومقترحات الدراسة

• تمهيد:

نتطرق في هذا الإطار التطبيقي والأخير للدراسة، والذي يعد الجانب المهم والرئيسي إلى عرض وتحليل البيانات وكافة المعطيات التي تحصلنا علينا من خلال الدراسة الميدانية، حول دور تكنولوجيا الإتصال الحديثة في تحسين مستوى الخدمات بالجامعة الجزائرية من خلال دراستنا على عينة من العمال بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة مولود "مولود معمري" بولاية تيزي وزو - قطب تامدة

وقد تمكنا من الحصول على معطيات وبيانات كمية و معلومات كيفية ، أما النوعية فتمثلت في الحصول على معلومات حول كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة مولود معمري، قطب تامدا بولاية تيزي وزو، وهيكلها التنظيمي ومهامها ووظائفها وطبيعة خصائص مجتمع الدراسة ، وعرض المقابلات، أما البيانات الكمية أو الرقمية فكانت من عرض البيانات والإحصائيات، وتبويبها في شكل جداول تضمنت أرقاما و نسبا مئوية ، من خلال الجداول البسيطة والجداول المركبة، إضافة إلى توظيف متغيرات الدراسة المتمثلة في السن والجنس والمستوى التعليمي والأقدمية المهنية، بهدف التعرف على التعرف على دور تكنولوجيا الإتصال الحديثة ومدى مساهمتها في تحسين الخدمات الجامعية على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قطب تامدة بجامعة مولود معمري ولاية تيزي وزو، وهذا من التفسير والتحليل والتدقيق والتفصيل والإستنتاج بهدف إستخلاص النتائج ، سواء كانت نتائج عامة أو جزئية .

1)-بطاقة فنية بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قطب تامدة بجامعة مولود معمري بولاية تيزي وزو

تعتبر كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية حديثة النشأة مقارنة بالكليات الأخرى لجامعة مولود معمري، حيث تتواجد في القطب الجامعي بتامدة، افتتحت بداية من الدخول الجامعي 2009/2008، كانت تسميتها في الماضي "ميدان العلوم الإنسانية والاجتماعية" تابعة لكلية الآداب والعلوم الإنسانية، يرأسها مسؤول ميدان العلوم الإنسانية والاجتماعية، ثم تطورت وأصبحت تسمى بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية حسب مقتضى المرسوم 308/10 المؤرخ في 05 ديسمبر 2010.

حسب المرسوم التنفيذي رقم 253/98 عرفت الكلية بأنها وحدة للتعليم العالي والبحث العلمي في المجال العلمي والتكنولوجي، وتسير من طرف العميد ونوابه والأمين العام.

كما تضم الكلية مكتبة مركزية تابعة للقطب وأقسام إدارية، وكل قسم يسير من طرف رئيس القسم ونائب له.

أما بالنسبة للإحصائيات، فقد عرفت تطورا سريعا، وقد أصبحت قدرتها الاستيعابية في عام 2015 تضم 161 أستاذا و 95 موظفا، كما وصل عدد الطلبة فيها حوالي 3707 طالب مستوى ليسانس و 2427 طالب مستوى ماستر.

2)-مهام كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدة بجامعة مولود معمري بولاية تيزي وزو

وتتمثل أهم مهامها فيما يأتي:

-تكوين في التدرج وما بعد التدرج.

-نشاطات البحث العلمي.

-نشاطات التكوين المتواصل وتحسين المستوى وتجديد المعارف.⁽¹⁾

تاريخ الإطلاع: 28 مارس 2022، الساعة : 20:00، www.ummt.com-1

(3)-التنظيم الإداري لكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدة بجامعة مولود معمري بولاية تيزي وزو

تسير الكلية من طرف مجموعة من الأعضاء، فكل مصلحة من مصالحها معنية بتسييرها وكل عنصر فيها له دور فعّال في تطويرها.

1-الهيكل المركزي للكلية

حسب المادة 36 من الجريدة الرّسمية للجمهورية الجزائرية المؤرخة في 24 أوت 2003 م الموافق لـ 25 جمادى الثانية عام 1424 هـ العدد 51، تزود الكلية بما يلي:
-مجلس الكلية.

-المجلس العلمي للكلية واللجنة العلمية للقسم.

أولاً: مجلس الكليّة

يتشكل مجلس الكلية حسب المادة 37 من المرسوم التنفيذي للجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية المؤرخة في 24 أوت 2003 م الموافق لـ 25 جمادى الثانية 1424 هـ مما يلي:

-عميد الكلية، رئيساً،

-رئيس المجلس العلمي للكلية،

-رؤساء الأقسام،

-ممثلين (02) عن الأساتذة وعن كل قسم منتخبين من بين الأساتذة ذوي الرتبة الأعلى

-ممثل منتخب من الطلبة عن كل قسم،

-ممثلين (02) منتخبين عن المستخدمين الإداريين والتقنيين وعمال الخدمات.

ومن مهامه:

-عقد مجلس خاص لتوجيه الطلبة إلى مختلف التخصصات

-إتخاذمختلف القرارات المعنية بالقوانين الداخلية للكلية.⁽¹⁾

¹ نفس المرجع

ثانياً: المجلس العلمي للكلية واللجنة العلمية للقسم

حسب المادة 43 من المرسوم التنفيذي للجريدة الرسمية المؤرخ في 24 أوت 2003 م الموافق لـ 25 جمادى الثانية 1424 هـ، يضم المجلس العلمي للكلية، زيادة على عميد الكلية، الأعضاء الآتئين:

-نواب العميد،

-رؤساء الأقسام،

-رؤساء اللجان العلمية للأقسام،

-ممثلين (02) منتخبيين من بين الأساتذة عن كل قسم،

-مسؤول مكتبة الكلية.

يمارس المجلس العلمي للكلية صلاحيات المجلس العلمي لوحدة البحوث المنصوص عليه في المادة 16 من المرسوم التنفيذي رقم 99-257 المؤرخ في 16 نوفمبر سنة 1999.

وتضم اللجنة العلمية للقسم، زيادة على رئيس القسم ستة (06) إلى ثمانية (08) ممثلين عن الأساتذة.

ومن أهم مهامه:

-متابعة ملفات التربصات داخل وخارج الوطن

-إجراء المداولات السداسية والسنوية الخاصة بالطلبة

-القيام بالمجالس التأديبية عند الضرورة (كالغش، سوء السلوك).

2-الهيكل اللامركزية

أولاً: العميد

حسب المادة 52 من الجريدة الرسمية المؤرخة في 24 أوت 2003 م الموافق لـ 25 جمادى الثانية عام 1424 هـ، يعين عميد الكلية بموجب مرسوم يتخذ، بناء على اقتراح من الوزير المكلف بالتعليم العالي وبعد أخذ رأي رئيس الجامعة⁽¹⁾

¹ نفس المرجع

من بين الأساتذة في وضعية نشاط والذين ينتمون إلى رتبة أستاذ التعليم العالي وفي حالة عدم وجوده إلى رتبة أستاذ محاضر أو أستاذ محاضر استثنائي جامعي. عميد الكلية مسؤول عن سيرها ويتولى تسيير وسائلها البشرية والمالية والمادية، ويتولى بهذه الصفة، ما يأتي:

- هو الأمر بصرف إتمادات التسيير التي يفوضها له رئيس الجامعة،
- يعين مستخدمي الكلية الذين لم تتقرر طريقة أخرى لتعيينهم،
- يتولى السلطة السلمية ويمارسها على جميع المستخدمين الموضوعين تحت سلطته
- يحضر إجتماعات مجلس الكلية.
- يعدّ التقرير السنوي للنشاطات ويرسله إلى رئيس الجامعة بعد المصادقة عليه من مجلس الكلية.

ويساعد عميد الكلية في مهامه:

- نائب العميد المكلف بالدراسات والمسائل المرتبطة بالطلبة،
- نائب العميد المكلف بما بعد التدرج والبحث العلمي والعلاقات الخارجية،
- الأمين العام،
- رؤساء الأقسام،
- مسؤول مكتبة الكلية.

2-النواب

1-نائب العميد المكلف بالدراسات والمسائل المرتبطة بالطلبة:

وهو بدوره يرأس ثلاثة (03) مصالح إدارية وهي:

- مصلحة الشؤون المدرسية.
- مصلحة الدراسات والتقييم.
- مصلحة الإحصائيات والاستعلامات والتوجيه.

ومن أهم مهامه:

- دراسة واقتراح كل المعايير الكفيلة بالتعليم الجامعي⁽¹⁾

¹ نفس المرجع

-متابعة المسائل المتعلقة بالتعليم العالي المنظمة من طرف الكلية
-ضمان متابعة التسجيلات وتحويلات الطلبة.

1-نائب العميد المكلف بالدراسات ما بعد التدرج والبحث العلمي والعلاقات الخارجية:

وهو يتكون من:

-مصلحة متابعة التكوين ما بعد التدرج.

-مصلحة متابعة أعمال البحوث.

-مصلحة التعاون والعلاقات الخارجية.

ومن أهم مهامه:

-ضمان متابعة سير المسابقات المتعلقة بالدخول للتكوين بعد التدرج

-السهر على السير الحسن لمناقشة المذكرات والرسائل بعد التدرج

-متابعة سير الدورات ونشاطات البحث

-تنسيق مخطط البحث للجامعة

-متابعة الأعمال المرتبطة بتسيير الدراسات ما بعد التدرج المتخصص والتأهيل الجامعي

والسهر على تطبيق التنظيم الساري المفعول في هذا المجال

-جمع وتوزيع المعلومات حول نشاطات البحوث المنجزة من طرف الجامعة.

ثالثا: الأمين العام

وهو مرتبط بالمصالح الإدارية التالية:

-مصلحة المستخدمين.

-مصلحة الوسائل العامة والصيانة.

-مصلحة الميزانية والمحاسبة.

ومن أهم مهامه:

-ضمان تسيير المسار الجامعي في إطار احترام صلاحيات الكلية في هذا المجال

-تحضير ميزانية الكلية ومتابعة تنفيذها

-السهر على حسن سير المصالح المشتركة للكلية⁽¹⁾

¹ نفس المرجع

-ضمان متابعة وتمويل نشاطات وحدات البحث.

4-مكتبة الكلية

ومن مهامها:

-السهر على توفير الجو الملائم للطلبة بغرض الاستفادة من الكتب والمعلومات اللازمة في

أحسن الظروف

-إقتناء الكتب ومعالجتها وفهرستها

-تسيير الرصيد الوثائقي

-التوجيه والبحث الوثائقي.

5-الأقسام

تتشكل الكلية من أقسام وتحتوي على مكتبة منظمة في شكل مصالح وفروع، تنشأ

الأقسام بموجب قرار من الوزير المكلف بالتعليم العالي.

يشمل القسم شعبة أو مادة أو تخصص في المادة ويضم مخابر، عند الاقتضاء.

ويكلف بضمان برمجة نشاطات التكوين والبحث في ميدانه وإنجازها وتقييمها ومراقبتها.

تتكوّن كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية من الأقسام التالية:

-قسم العلوم الإنسانية.

-قسم العلوم الاجتماعية.

-قسم علم النفس.

والتي تنقسم بدورها إلى مستويين هما:

-الليسانس

-الماستر.

3-مصلحة المستخدمين

أولاً: مصلحة المستخدمين الإداريين والتقنيين والخدمات

هي الركيزة الأساسية في تسيير شؤون الموظفين ويستلزم أن يكون رئيسها ذات

كفاءة عالية في تسيير الموارد البشرية⁽¹⁾

¹-المرجع نفسه

لأن العنصر البشري يلعب دوراً رئيسياً في نجاح الإدارة، وعليه تعتمد هذه الأخيرة لتحقيق الأهداف المسطرة، كما تعد هذه المصلحة من أهم المصالح نظراً لحساسية الوظائف التي تقوم بها.

من أهم مهامها نجد:

-التجسيد ميدانياً لبرنامج ومخططات المستخدمين الإداريين والتقنيين وعمال الخدمات.

-تسيير المسار المهني للمستخدمين إلى غاية انتهاء العمل

-متابعة ملفات التقاعد والعطل

-متابعة مراحل التوظيف الخارجي والداخلي.

2- مصلحة المستخدمين للأساتذة

هي المشرفة على تسيير شؤون أساتذة الكلية حيث تعمل على التنسيق بينهم وخلق

جو ملائم، كما تسعى إلى توفير الشروط اللازمة لضمان حسن الأداء.

ومن أهم مهامها:

-تنفيذ مخططات الأساتذة

-تسيير المسار المهني للأساتذة

-معالجة ملفات الأساتذة العاملين بالساعات الإضافية.

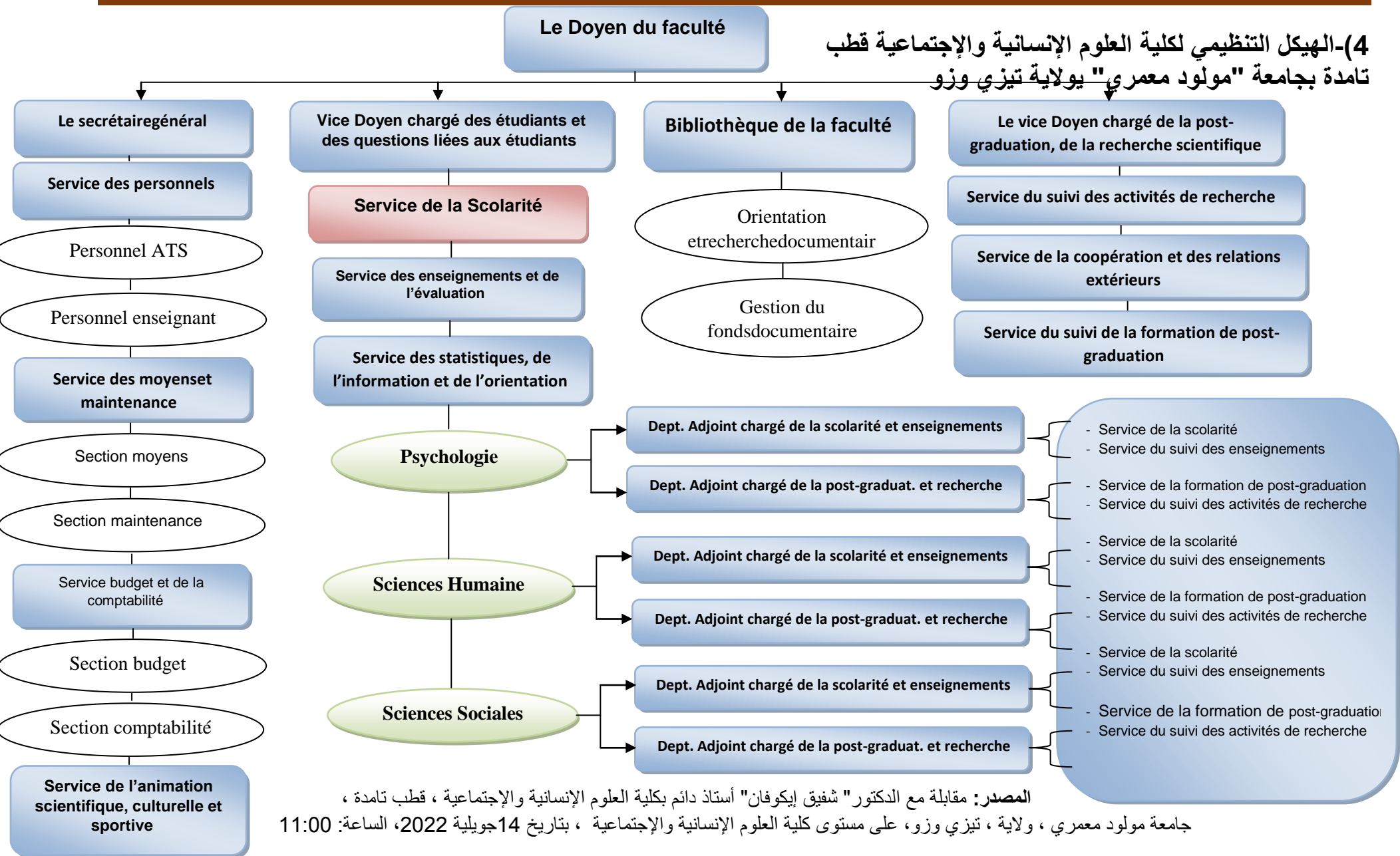
3- مصلحة المالية والصيانة

ومن أهم مهامها:

-تسيير إيرادات ونفقات الكلية

-مراقبة وصيانة مختلف الوسائل⁽¹⁾

¹ نفس المرجع



(5)-خصائص مجتمع البحث :

إعتمدنا في هذه الدراسة على العينة القصدية، المتمثلة في مجموع الموظفين الإداريين على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قطب تامدة بجامعة "مولود معمرى" بولاية تيزي وزو، وقد وجدنا سهولة في توزيع إستمارات الإستبيان، نظرا لتعاون وتنسيق الأفراد المبحوثين من الإداريين وسهولة تواصلهم تفاعلهم معنا ، بالرغم كثرة مسؤولياتهم المهنية والوظيفية .

تم إختيار كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية ، قطب تامدة بجامعة "مولود معمرى" بولاية تيزي وزو لإجراء الدراسة الميدانية، نظرا لقرب المسافة مما سهل علينا التعامل مع مجتمع البحث.

إعتمدنا في تحليل البيانات الخاصة بدراستنا، على أربعة متغيرات أساسية لقياس مختلف الفروق، حول مدى مساهمة تكنولوجيا الإتصال الحديثة في تحسين الخدمات المقدمة إلى الجمهور الداخلي والخارجي على مستوى هذه الكلية ، من خلال آراء الأفراد الموظفين الإداريين بهذه الكلية، وتتمثل هذه المتغيرات، في الجنس السن المستوى التعليمي والأقدمية المهنية

(6)- التحليل الكمي والكيفي للجداول

أ- التحليل الكمي والكيفي للجداول البسيطة:

الجدول رقم (1): يمثل توزيع الأفراد المبحوثين حسب متغير الجنس

النسبة المئوية	عدد التكرارات	الإجابة الجنس
%48	24	ذكر
%52	26	أنثى
%100	50	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول المتعلق بمتغير الجنس، بأن نسبة الإناث أكبر وأعلى من نسبة الذكور، حيث تقدر لدى الإناث بنسبة 52%، في حين نسبة الذكور تمثل 42%.

من خلال هذه الحصيلة الرقمية، يتبين لنا وجود تقارب في النسب بين الذكور والإناث على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قطب تامدة، جامعة "مولود معمري" بولاية تيزي وزو، حيث تعمل هذه المؤسسة على إستقطاب وجذب الأفراد الإداريين ، سواء كانوا ذكورا أو إناثا ، بشرط توافرهم على قدرات ومؤهلات ومهارات معرفية وتقنية وإدارية في إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة، بهدف أداء مختلف الوظائف والمهام والمسؤوليات على أكمل وجه وأحسن مستوى .

منه نستنتج أن هذه المؤسسة الجامعية، تعمل على توظيف الذكور والإناث، دون العمل على تهميش أو إقصاء أو تمييز طرف على طرف آخر، إنما يكون الإختيار، بناء على توفر المهارات والخبرات والقدرات المعرفية والإتصالية والإدارية والتقنية ، من أجل تقديم خدمات تكون ذات جودة عالية

الجدول رقم(2): يمثل توزيع الأفراد المبحوثين حسب متغير السن

النسبة المئوية	عدد التكرارات	الإجابة السن
74%	37	من 20 سنة إلى 29 سنة
16%	8	من 30 سنة إلى 39 سنة
8%	4	من 40 سنة إلى 49 سنة
2%	1	من 50 سنة فما فوق
100%	50	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول المتعلق بمتغير السن، أن أغلبية الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الأولى (من 20 سنة إلى 29 سنة) تمثل أعلى نسبة تقدر بـ 74%، ثم تليها في المرتبة الثانية الفئة العمرية الثانية (من 30 سنة إلى 39 سنة) بنسبة تمثل 16%، وفي المرتبة الثالثة نجد الفئة العمرية الثالثة (من 40 سنة إلى 49 سنة) بنسبة تقدر بـ 8%، وفي أخير الترتيب نجد الفئة العمرية الرابعة (من 50 سنة فما فوق) ، بنسبة 2%.

من خلال هذه الإحصائيات الرقمية، يتأكد لنا بأن الفئة العمرية الأولى (من 20 سنة إلى 29 سنة) هي الفئة الغالبة، وهذا على إهتمام هذه المؤسسة الجامعية بتطبيق سياسة التشبيب وضخ الدماء الجديدة على مستوى أقسامها ومصالحها الإدارية المختلفة، لأداء مختلف الوظائف والمهام ، التي تتطلب قدرا كبيرا ومعتبرا من القوة والحيوية والنشاط، ثم نجد الفئة العمرية الثانية (من 30 سنة إلى 39 سنة)، التي إكتسبت نوعا من الخبرة والتجربة والمهارات والمؤهلات المختلفة ، في إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة ، أما فيما يخص الفئة العمرية الثالثة (من 40 سنة إلى 49 سنة)، التي لها خبرة وحيوية ونشاط في ممارسة مختلف الوظائف والمهام الإدارية ، وفي الأخير نجد الفئة العمرية الرابعة (من 50 سنة فما فوق) بنسبة منخفضة، وهذا إن دلّ على شيء، إنما يدل على أن هذه الفئة لا تهتم بتكنولوجيا الإتصال الحديثة على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية ، قطب تامدة على مستوى جامعة "مولود معمرى" ، بولاية تيزي وزو

منه نخلص في الأخير بأن هذه المؤسسة الجامعية تعمل على عصرنه خدماتها المقدمة للجمهور الداخلي (الأساتذة، الإداريين، الطلبة)، من خلال التركيز على إستقطاب العنصر

البشري، الذي يتسم بالحيوية والنشاط والقوة، من أجل إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة إستخداما عقلانيا ورشيدا، دون إهمال الفئات العمرية الأخرى، التي تتمتع بالمهارات والخبرات الضرورية

الجدول رقم (3): يمثل توزيع الأفراد المبحوثين حسب متغير المستوى التعليمي

النسبة المئوية	عدد التكرارات	الإجابة المستوى التعليمي
0%	0	متوسط
0%	0	ثانوي
84%	42	جامعي
16%	8	دراسات عليا
0%	0	التكوين المهني
100%	50	المجموع

يظهر لنا من خلال الجدول المتعلق بمتغير المستوى التعليمي، بأن أغلبية الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات الجامعية بنسبة تقدر بـ 84%، ثم يليه في المرتبة الثانية الأفراد من ذوي الدراسات العليا ، بنسبة تقدر بـ 16%، وهذا ما يدل على أن هذه المؤسسة الجامعية، تعمل على جذب وإستقطاب الفئة المتعلمة والمتففة، التي تلقت تكوينا جامعا عاليا وراقيا، يسمح لها بالتسيير الأمثل والأنسب والإدارة العقلانية والرشيدة لمخالف المهام والوظائف وتقديم خدمة نوعية، ذات جودة كبيرة، تلقى قبول وإستحسان ورضا الجمهور الداخلي لهذه المؤسسة الجامعية (الإداريين، الطلبة، الأساتذة) من خلال إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة، وفي المركز الأخير نجد النسب معدومة لدى الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات التعليمية المتوسطة والثانوية والتكوين المهني، بنسبة 0%، وهذا ما يدل على أن هذه المؤسسة الجامعية، تهتم بالموارد البشري المكون تكوينا نظريا وتطبيقيا، وبشكل عال وكبير، مما يسمح له بتقديم خدمات نوعية وجيدة، تنال إستحسان الجمهور الخارجي عن طريق إستخدام تكنولوجيات الإتصال الحديثة

منه نستنتج بأن هذه المؤسسة الجامعية، تهتم برأس المال البشري، الذي لديه أفكار ومعارف وقدرات ومعارف هائلة ، تسمح له بإستثمارها في تقديم خدمات عمومية نوعية وجيدة تساهم في رفع الكفاءة والفعالية الإدارية لهذه المؤسسة الجامعية .

الجدول رقم (4): يمثل توزيع الأفراد المبحوثين حسب متغير الخبرة المهنية

النسبة المئوية	عدد التكرارات	الإجابة الخبرة المهنية
48%	24	أقل من 5 سنوات
36%	18	من 6 سنوات إلى 10 سنوات
12%	6	من 11 سنة إلى 20 سنة
4%	2	أكثر من 20 سنة
100%	50	المجموع

يتبين لنا من خلال الجدول المتعلق بمتغير الخبرة المهنية، بأن أغلبية الأفراد المبحوثين الذين لديهم خبرة (من سنة إلى 5 سنوات) بنسبة تمثل 48%، وهذا يعود إلى كونهم إلتحقوا حديثا للعمل على مستوى هذه المؤسسة الجامعية، ولا يمتلكون خبرات ومهارات لازمة توفى المرتبة الثانية، نجد الأفراد المبحوثين الذين لديهم خبرة (من 6 سنوات إلى 10 سنوات) تمثل نسبة 36%، وهذا يدل على أن لهم خبرة متوسطة، ولكنها ستتطور مع مرور الأيام والسنوات ممارسة مختلف المهام والوظائف الإدارية المختلفة، يليه ثالثا الأفراد المبحوثين الذين لديهم خبرة (من 11 سنة إلى 20 سنة) بنسبة 12%، وهؤلاء الأفراد لديهم خبرة كبيرة وممارسة طويلة في الميدان ونفس الأمر ينطبق على الأفراد المبحوثين الذين لديهم خبرة (أكثر من 20 سنة) بنسبة 4%، وهذا نتيجة إلتحاقهم المبكر بالعمل على مستوى هذه المؤسسة الجامعية ، وإكتسابهم لخبرات ومهارات ومؤهلات وممارسات تطبيقية في ميدان العمل .

منه نخلص في الأخير بأن الأفراد المبحوثين الذين لديهم خبرة (من سنة إلى 5 سنوات) هم الغالبون على مستوى هذه المؤسسة الجامعية، ويحتاجون إلى وقت للإندماج والتكيف مع جماعات التنظيم والعمل، وإكتساب مختلف المهارات والخبرات، التي تسمح لهم بالأداء الأحسن والأنسب والأمثل لمختلف الوظائف والأدوار والمهام والأنشطة، وتقديم الإضافة

النوعية واللازمة كونهم في مرحلة العطاء وذروة النشاط والحيوية والقوة، على مستوى هذه المؤسسة الجامعية

الجدول رقم (05): يمثل أهم وسائل تكنولوجيا الإتصال الحديثة المستخدمة لدى الإداريين على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قطب تامدة، بجامعة "مولود معمرى" بولاية تيزي وزو

النسبة المئوية	عدد التكرارات	الإجابة
18.75%	21	الإتصال المباشر
3.57%	4	لوحة الإعلانات
5.35%	6	التقارير
2.67%	3	الإجتماعات
22.32%	25	الهاتف
4.46%	5	الفاكس
21.42%	24	جهاز الحاسوب
17.85%	20	شبكة الأنترنت
3.57%	4	شبكة الأنترانات
100%	112	المجموع

من خلال الجدول، يتضح لنا بأن أغلبية أفراد عينة الدراسة، يؤكدون على الهاتف يمثل أهم وسائل تكنولوجيا الإتصال الحديثة المستخدمة لدى الإداريين على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قطب تامدة، بجامعة "مولود معمرى" بولاية تيزي وزو بنسبة تمثل 22.32%، حيث يعمل الهاتف على تسهيل الكثير من المهام والوظائف وتخفيف العبء الإداري العمل على تقسيم العمل، لإحداث التنسيق والفهم المشترك بين جميع المستويات الإدارية المختلفة، وفي المرتبة الثانية نجد الحاسوب، بنسبة تقدر بـ 21.42%، حيث تقوم هذه الوسيلة على جمع ونقل وتبادل مختلف المعلومات والبيانات بين مختلف الأقسام والمصالح الإدارية بهذه المؤسسة الجامعية، مما يسمح باتخاذ قرارات إدارية فعالة ورشيده المناسبة في الوقت المناسب وبأقل جهد ووقت ممكنين ، وفي المرتبة الثالثة نجد الإتصال المباشر، بنسبة تقدر بـ 18.75%، أي يتم هذا الإتصال وجها لوجه بين مختلف الأفراد والجماعات التنظيمية، كونها تسمح بالتعرف على ردود الأفعال الآخرين، من خلال

ملاحظ الوجه حركات الجسم، وفي المرتبة الرابعة، نجد شبكة الأنترنت بنسبة تمثل بـ 17.85%، كون هذه الشبكة العنكبوتية، وهي شبكة الشبكات، تساهم في توفير الوقت والجهد، كما تقوم بتسهيل مختلف الأنشطة والوظائف الإدارية المختلفة، وتعمل على وضع الرجل المناسب في المكان المناسب، وفي المرتبة الخامسة، نجد التقارير بنسبة 5.35%، حيث تقوم هذه التقارير على نقل ظروف وواقع سير مختلف الأنشطة والوظائف وهذا من خلال: عروض الحال، حيث تسمح للإدارة بممارسة الرقابة الإدارية على مختلف الأنشطة والمهام والأفراد، وفي المرتبة السادسة نجد الفاكس، بنسبة 4.46%، وهذه الوسيلة الإتصالية فعالة وناجعة في نقل مختلف المعلومات والبيانات، ذات النوعية والكمية المطلوبة في حالة الضرورة، مثلاً بعد الرقعة الجغرافية، أو في حالة الإستعجال في نقل مختلف المعلومات، التي تتطلب إتخاذ قرارات إدارية عاجلة وطارئة، وفي المرتبة السابعة نجد شبكة الأنترانات، بنسبة 3.57%، وهي عبارة عن شبكة داخلية للمؤسسة، تتيح للموظفين تبادل مختلف المعلومات والبيانات على مستوى المؤسسة الجامعية، من خلال الرمز السري، ونفس النسبة المئوية أيضاً، فيما يتعلق بلوحة الإعلانات أي 3.57%، حيث تقوم بتقديم مختلف المعلومات وأهم الإجراءات والإرشادات المتبعة في التنظيم، والمنظمة لسير ظروف العمل مثل: القانون الداخلي للمؤسسة، والميثاق المهني وأخلاقيات المهنة، وكذا الأخبار المتعلقة بأهم التغييرات الحاصلة في المؤسسة، بهدف بناء وتكوين ثقافة إتصالية قوية ومتينة وواضحة المعالم لدى الموظفين الإداريين على مستوى هذه المؤسسة، والتي تساهم في تقديم خدمة نوعية ومناسبة وجيدة، تنال قبول وإستحسان الجمهور الداخلي لهذه المؤسسة الجامعية، وفي ذيل الترتيب، نجد الإجتماعات، التي تمثل نسبة 2.67%، ولهذه الإجتماعات أهمية كبيرة، كونها تسمح بتبادل مختلف الآراء والأفكار والإتجاهات والإقتراحات، وفق ما يعرف بـ "العصف الذهني" (Braining storm)، أي أن كل فرد يقدم إقتراحاً أو فكرة معينة، وفي الأخير، يتم تجميع تلك الأفكار والإقتراحات والآراء في فكرة واحدة، مما يسمح بإتخاذ قرارات إدارية أكثر عقلانية ورشادة، تعود بالفائدة على هذه المؤسسة الجامعية .

منه نستنتج بأن هذه المؤسسة الجامعية تعمل على توظيف مختلف وسائل تكنولوجيا الإتصال الحديثة، من أجل تحقيق الإتصال الفعال والتفاعل البناء بين مختلف الأفراد الإداريين والجمهور الداخلي، بهدف تقديم خدمات في المستوى المطلوب والمناسب، ومنه بناء صورة ذهنية حسنة عن خدماتها المقدمة لدى جمهورها الخارجي .

الجدول رقم (06): يمثل مدى إستخدام جهاز الحاسوب على مستوى كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية على مستوى ، قطب تامدة بجامعة "مولود معمري" بولاية تيزي وزو

النسبة المئوية	عدد التكرارات	الإجابة
46%	23	غالباً
44%	22	أحياناً
10%	5	نادراً
100%	50	المجموع

يتبين من خلال الجدول، بأن أغلبية الأفراد المبحوثين، يؤكدون بأنهم يستخدمون غالباً جهاز الحاسوب على مستوى كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية، قطب تامدة بجامعة "مولود معمري" بولاية تيزي وزو، بنسبة تقدر بـ 46%، وهذا يعود إلى كون العمل الإداري، يتطلب إستخدام الحاسوب، من أجل توفير الوقت والجهد، وتقسيم العمل والمهام وسرعة نقل البيانات والمعلومات، بهدف إتخاذ قرارات إدارية رشيدة وسليمة، وفي ثاني الترتيب نجد أحياناً، بنسبة تقدر بـ 44%، كونهم يستخدمون وسائل إتصالية أخرى مكتوبة مثل: الإعلانات والتعليمات والنشريات والبرقيات، أو شفوية مثل: الإجتماعات، أو المقابلات، وفي أخير الترتيب نجد نادراً، بنسبة تقدر بـ 10%، كونهم يستخدمون وسائل إتصالية أخرى أو عدم تحكمهم بتقنيات تكنولوجيا الإتصال الحديثة، على مستوى هذه المؤسسة الجامعية .

منه نستنتج أن أغلبية الأفراد المبحوثين، يستخدمون غالباً، جهاز الحاسوب على مستوى كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية على مستوى، قطب تامدة بجامعة "مولود معمري" بولاية تيزي وزو من أجل تقديم خدمات في المستوى وذات جودة عالية وكبيرة للجمهور الداخلي لهذه المؤسسة الجامعية .

الجدول رقم (07): يمثل أهم أجيال الحاسوب المستخدمة على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية ، قطب تامدة ، بجامعة "مولود معمري" بولاية تيزي وزو

الإجابة	عدد التكرارات	النسبة المئوية
الجيل الأول	0	0%
الجيل الثاني	5	10%
الجيل الثالث	16	32%
الجيل الرابع	29	58%
المجموع	50	100%

يظهر لنا من خلال الجدول، بأن أغلبية أفراد عينة الدراسة، يؤكدون على أن الجيل الرابع من أهم أجيال الحاسوب، المستخدمة على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدة بجامعة "مولود معمري" بولاية تيزي وزو، بنسبة تقدر بـ58%، وهذا نظرا للمزايا والإيجابيات التي يتمتع بها مثل: تعدد التطبيقات والبرامج المختلفة وجودة الصوت والصورة وسرعة التركيب، وإنشاء الملفات الإلكترونية بشكل سريع وكبير وفعال، وفي المركز الثاني نجد الجيل الثالث، بنسبة تقدر بـ32%، وهذا يعود إلى التطبيقات المتوسطة التي تتيح للمستخدم تطبيقها والإطلاع عليها، ولكنها ليست في مستوى تطبيقات الجيل الرابع، ونفس الأمر يتعلق بالجيل الثاني ذو التطبيقات المحدودة والقليلة والتي لا تسمح بتقديم خدمات نوعية ذات المستوى المطلوب والجيد، بنسبة تقدر بـ10%، وفي أخير الترتيب نجد الجيل الأول، بنسبة صفرية تمثل بـ0%، وهذا يعود إلى كونه لا يتماشى مع وظائف ومهام العمل الإداري على مستوى هذه المؤسسة الجامعية

منه نستنتج بأن الجيل الرابع هو أكثر أجيال الحاسوب إستخداما على مستوى هذه المؤسسة الجامعية، كونه يساهم من خلال تطبيقاته وبرامجه المتنوعة والمتعددة والفعالة والملائمة في تقديم خدمات ذات مستوى وجودة عالية للجمهور الداخلي للمؤسسة

الجدول رقم (08): يمثل مستوى التحكم في الحاسوب على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدة بجامعة "مولود معمرى" بولاية تيزي وزو

الإجابة	عدد التكرارات	النسبة المئوية
جيدة	22	44%
متوسطة	27	54%
ضعيفة	1	2%
المجموع	100	100%

من خلال الجدول، يتبين لنا بأن أغلبية الأفراد المبحوثين، يؤكدون على أن مستوى التحكم في الحاسوب على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بقطب تامدة بجامعة "مولود معمرى" بولاية تيزي وزو، متوسط، بنسبة تقدر بـ 54%، وهذا يدل على أن هؤلاء الأفراد، لا يتمتعون نوعاً ما بالخبرات والمؤهلات اللازمة وتقنيات استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال، وفي المرتبة الثانية، مستوى التحكم جيدة، بنسبة تقدر بـ 44%، كون الأفراد الإداريين على مستوى هذه المؤسسة الجامعية يتوفرون على مؤهلات تقنية وإتصالية وكفاءات معرفية هامة تسمح لهم بالإستخدام الأمثل والأنسب لهذه التكنولوجيات الحديثة في الإعلام والاتصال، مما يؤثر بشكل إيجابي على نوعية الخدمات المقدمة وجودتها، وتنال قبول ورضا الجمهور الداخلي، وفي المركز الثالث والأخير، نجد مستوى التحكم ضعيف، بنسبة تقدر بـ 2%، وهذا يعود إلى كون هؤلاء الأفراد لا يتحكمون بشكل مناسب وملائم بهذه التكنولوجيا العالية، ويحتاجون إلى دورات تكوينية وتدريبية من أجل تطوير معارفهم ومهاراتهم العلمية والتقنية

في الأخير نستنتج بأن أغلبية الأفراد المبحوثين على مستوى هذه المؤسسة الجامعية يحتاجون إلى تطوير وتحسين مهاراتهم وقدراتهم التكنولوجية، حتى يكون الخدمات المقدمة للجمهور الداخلي ذات مستوى مقبول ومناسب .

الجدول رقم (09): يمثل أغراض استخدام الحاسوب أثناء العمل على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدة بجامعة "مولود معمري" بولاية تيزي وزو

الإجابة	عدد التكرارات	النسبة المئوية
كتابة التقارير	22	31.42%
حفظ المعلومات	35	50%
تدوين جديد المؤسسة	6	8.57%
القيام بإحصائيات	7	10%
المجموع	70	100%

يتبين من خلال الجدول، بأن أغلبية الأفراد المبحوثين، يؤكدون على أن حفظ المعلومات ومن أهم أغراض استخدام الحاسوب أثناء العمل على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدة بجامعة "مولود معمري" بولاية تيزي وزو، بنسبة تقدر بـ 50% ، إذ يتم أرشفة وحفظ كافة المعلومات والبيانات، مما يساهم إلى سهولة الرجوع إليها في حالة الضرورة، حيث تكون تلك المعلومات حجية للإثبات القانوني، في حالة وجود خلل أو صراعات، ثم يليه في المرتبة الثانية ، كتابة التقارير، بنسبة تقدر بـ 31.42%، إذ أن كتابة التقارير، يسمح بإطلاع الإدارة العليا على ظروف سير العمل من خلال التعرف على أهم الوظائف والمهام والأدوار، وكذا تحديد نقاط القوة والضعف في الأساليب الإدارية والعمل على إستدراكها من خلال تقويمها تقويماً سليماً ومناسباً، من أجل إتخاذ قرارات إدارية رشيدة تصب في مصلحة التنظيم وفي المرتبة الثالثة والأخيرة ، نجد القيام بإحصائيات بنسبة تقدر بـ 10%، من خلال تقديم الأرقام والإحصائيات، مثل: تقديم رقم أعمال المؤسسة وعدد الموظفين والعمال والإداريين، بشكل يسمح بالتسيير الأمثل والأنسب للموارد المالية والبشرية بشكل جيد وملائم، وفي أخير الترتيب، نجد تدوين جديد المؤسسة 8.57%، وهذا من خلال إطلاع العمال والإداريين والأساتذة والطلبة عن أهم القرارات المتخذة وأهم التغييرات الحاصلة على مستوى هذه المؤسسة الجامعية، وكذا أهم القرارات الجديدة المتعلقة بإستراتيجيات وأساليب العمل الإداري وأنماطه

منه نستنتج في الأخير بأن حفظ المعلومات من أهم أهداف استخدام الحاسوب أثناء العمل على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية ، قطب تامدة بجامعة "مولود معمري"

بولاية تيزي وزو، كون حفظ المعلومة، يساهم مساهمة كبيرة بالرجوع إليها في حالة الحاجة أو الإقتضاء ، أو عند وجود صراعات ومشكل تنظيمية

الجدول رقم (10): يمثل مدى الإستعانة بالأسلوب التقليدي في العمل على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدة بجامعة "مولود معمرى" بولاية تيزي وزو

الإجابة	عدد التكرارات	النسبة المئوية
غالباً	6	12%
أحيانا	35	70%
نادرا	9	18%
المجموع	50	100%

من خلال الجدول، يتضح لنا بأن أغلبية الأفراد المبحوثين، يؤكدون الإستعانة بالأسلوب التقليدي في العمل على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية على مستوى قطب تامدة بجامعة "مولود معمرى" بولاية تيزي وزو، أحيانا بنسبة تقدر بـ70%، وهذا يكون في حالة إنقطاع التيار الكهربائي، وضعف تدفق الأنترنت، وفي المركز الثاني نجد بصفة نادرة ، بنسبة تمثل 18%، كون أغلب المعاملات الإدارية، يتم إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة، وفي الأخير نجد بصفة غالبية، بنسبة تمثل 12%، وهذا يعود إلى أن متطلبات العمل الإداري تستلزم الإعتماد والإستعانة بالأسلوب التقليدي(الكتابي، الشفوي، الورقي) في مختلف التعاملات والمهام الإدارية .

منه نستنتج في الأخير، بأن الإستعانة بالأسلوب التقليدي في العمل على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قطب تامدة بجامعة "مولود معمرى" بولاية تيزي وزو، يكون أحيانا بنسبة كبيرة، وهذا تبعا لظروف العمل الإداري ومقتضياته، التي تستوجب إستخدام الأسلوب التقليدي، كون هذا الأسلوب التقليدي، يكمل ويساند الأسلوب التكنولوجي الحديث

الجدول رقم (11): يمثل أسباب الإستعانة الأسلوب التقليدي في العمل على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدة بجامعة "مولود معمرى" بولاية تيزي وزو

الإجابة	عدد التكرارات	النسبة المئوية
طبيعة العمل تتطلب ذلك	30	58.82%
توقف الحاسوب عن العمل	19	37.25%
عدم الإقتناع بجدوى الحاسوب	2	3.92%
المجموع	51	100%

يتضح من خلال الجدول، بأن أغلبية أفراد عينة الدراسة ، يؤكدون بأن طبيعة العمل تتطلب الإستعانة الأسلوب التقليدي في العمل على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدة بجامعة "مولود معمرى" بولاية تيزي وزو، بنسبة تقدر بـ 58.82%، إذ أن أغلبية المعاملات الإدارية ورقية، ولا تحتاج إلى الحاسوب، وفي المرتبة الثانية نجد توقف الحاسوب عن العمل، بنسبة تقدر بـ 37.25%، أي عند حدوث عطب أو خلل تقني أو إنقطاع التيار الكهربائي، وفي الأخير نجد عدم الإقتناع بجدوى الحاسوب بنسبة تمثل 3.92%، وذلك نتيجة عدم التحكم بتكنولوجيا الإتصال والإعلام أو حدوث بطيء في تدفق الأنترنت

منه نستنتج أن أغلبية المبحوثين، يجمعون بأن مستلزمات ومقتضيات العمل الإداري من أهم أسباب الإستعانة بالأسلوب التقليدي، في العمل على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية على مستوى قطب تامدة بجامعة "مولود معمرى" بولاية تيزي وزو، الذي يتطلب إتباع الشكل الورقي .

الجدول رقم (12): يمثل مدى إحداث استخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة تغيرات في طبيعة العمل على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدة بجامعة "مولود معمرى" بولاية تيزي وزو

النسبة المئوية	عدد التكرارات	الإجابة
80%	40	نعم
20%	10	لا
0%	0	نوعا ما
100%	50	المجموع

من خلال الجدول، يتضح لنا أن معظم الأفراد المبحوثين، يجمعون على إحداث استخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة تغيرات في طبيعة العمل على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قطب تامدة بجامعة "مولود معمرى"، بولاية تيزي وزو، بنسبة تقدر بـ80%، وتتمثل هذه التغييرات في تسهيل العمل الإداري ومختلف الأدوار والوظائف وتوفير الوقت والجهد والمال، بالإضافة إلى تقسيم العمل ووضع الرجل المناسب في المكان المناسب وحفظ المعلومات والبيانات من الضياع والتشويه، مما يساهم ذلك في تقديم خدمات نوعية ، للجمهور الداخلي لهذه المؤسسة الجامعية، في حين نجد بقية الأفراد المبحوثين ينفون هذا التغيير، بنسبة 20%، أي يطرأ أي تغيير أو تأثير في الوظائف والأدوار والمهام، نتيجة استخدام هذه التكنولوجيا الحديثة، في حين نجد النسبة صفرية للمبحوثين الذين يؤكدون حدوث تغيير نوعا ما ، بنسبة تقدر بـ 0%

منه نستنتج أن معظم الأفراد المبحوثين، يؤكدون على إحداث استخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة تغيرات في طبيعة العمل على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية على مستوى قطب تامدة بجامعة "مولود معمرى" لما تتميز به من فعالية في تسهيل التفاعل والإتصال وتبادل المعلومات والبيانات ، مما يؤدي إلى تحسين نوعية الخدمات المقدمة .

الجدول رقم (13): يمثل كيفية مساهمة تكنولوجيا الإتصال الحديثة في إحداث تغييرات في طبيعة المهام والأدوار على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدة بجامعة "مولود معمرى" بولاية تيزي وزو

النسبة المئوية	عدد التكرارات	الإجابة
25.39%	27	تحسين مستوى الأداء
41.26%	9	السرعة في إتخاذ القرارات
11.11%	20	توفير الوقت والجهد والمال
100%	56	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول، أن غالبية الأفراد المبحوثين، يؤكدون على أن السرعة في إتخاذ القرارات من أهم مظاهر مساهمة تكنولوجيا الإتصال الحديثة ، في إحداث تغييرات في طبيعة المهام والأدوار على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية ، قطب تامدة بجامعة "مولود معمرى" بولاية تيزي وزو، بنسبة تقدر بـ 41.26%، وهذا من خلال إقامة وعقد دورات تدريبية وتكوينية ميدانية، حول إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة مما يؤدي إلى تقديم أداء لأفضل وأنسب وأمثلة، وفي المرتبة الثانية، نجد توفير الوقت والجهد والمال بنسبة تقدر بـ 35.71%، حيث ساهمت هذه التكنولوجيا الحديثة في أداء مختلف الوظائف والمهام بأقل وقت وجهد وبتكاليف مالية محدودة، مما أدى إلى تقديم خدمة عمومية ذات نوعية عالية وملائمة ومناسبة للجمهور الداخلي، وفي الأخير نجد السرعة في إتخاذ القرارات، بنسبة تقدر بـ 11.11%، وهذا يكون في حالة حدوث الأزمات والصراعات التنظيمية سواء كانت داخلية أو خارجية، مما يتطلب الإستغلال الأمثل والأنسب للموارد البشرية والمادية والمالية، وكذا الوقت المخصص والملائم لإتخاذ القرارات الرشيدة والسليمة على مستوى هذه المؤسسة الجامعية

منه نخلص في الأخير، إلى أن تحسين مستوى الأداء، يعد من أهم مؤشرات مساهمة تكنولوجيا الإتصال الحديثة، في إحداث تغييرات في طبيعة المهام والأدوار على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية ، قطب تامدة، وهذا من خلال جودة القرارات الرشيدة المتخذة، التي تهدف إلى تقديم خدمات نوعية وجيدة للجمهور الداخلي ، على مستوى هذه المؤسسة .

الجدول رقم (14): يمثل درجة التحكم في استخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدة بجامعة "مولود معمرى" بولاية تيزي وزو

النسبة المئوية	عدد التكرارات	الإجابة
46%	23	جيدة
52%	26	متوسطة
2%	1	ضعيفة
100%	50	المجموع

يتبين من خلال الجدول، أن أغلبية الأفراد المبحوثين يؤكدون أن درجة التحكم في استخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قطب تامدة بجامعة "مولود معمرى" بولاية تيزي وزو متوسطة ، بنسبة تقدر بـ 52%، حيث يحتاج الأفراد الإداريون إلى تطوير وتحسين في مهاراتهم الإتصالية من خلال التدريب والتكوين على استخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة، وفي المرتبة الثانية، نجد درجة التحكم جيدة بنسبة تقدر بـ 46% ، كون هؤلاء الأفراد الإداريين، يتمتعون بمؤهلات وقدرات ومهارات هائلة في استخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة على مستوى هذه المؤسسة الجامعية، من أجل تحقيق التنسيق والتفاهم في تقديم خدمات في المستوى ،وفي المرتبة الثالثة والأخيرة، نجد درجة التحكم ضعيفة، بنسبة تقدر بـ 2%، حيث يتوجب على مسؤولي كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بقطب تامدة، ضرورة عقد دورات وتربصات تكوينية وتدريبية لفائدة هؤلاء الموظفين الإداريين، من أجل تقديم خدمات أفضل تنال رضا وإستحسان وقبول الجمهور الداخلي

منه نستنتج بأن مستوى التحكم في استخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة متوسط على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية ، قطب تامدة بجامعة "مولود معمرى" بولاية تيزي وزو حيث يتطلب تقويم نقاط الضعف ومواطن الخلل والعمل على إصلاحها وتصحيح مختلف الممارسات الإدارية، وإستحداث أنماط إدارية حديثة وعصرية تواكب تطورات العصر، من خلال تطبيق الإدارة الإلكترونية من أجل تقديم خدمات ذات نوعية جيدة .

الجدول رقم (15): يمثل أهم تكنولوجيا الإتصال الحديثة الأكثر إستخداما على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية ، قطب تامدة بجامعة "مولود معمرى" بولاية تيزي وزو

النسبة المئوية	عدد التكرارات	الإجابة
3.92%	2	الإكسترنات
7.84%	4	الأنترانات
78.43%	40	الأنترنت
9.80%	5	جميعها
100%	51	المجموع

من خلال الجدول، نلاحظ بأن معظم أفراد عينة الدراسة ، يؤكدون أن الأنترنت من أهم تكنولوجيا الإتصال الحديثة الأكثر إستخداما على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدة بجامعة "مولود معمرى" بولاية تيزي وزو، بنسبة تقدر بـ 78.43%، كون هذه الوسيلة تساهم في تسهيل العمل الإداري، وتحويل المعطيات والمعاملات الورقية إلى معاملات إلكترونية ورقمية، مما يساهم في تقديم خدمات إدارية ذات نوعية جيدة ،وفي المرتبة الثانية، نجد جميع أنواع تكنولوجيا الإتصال الحديثة، بنسبة تقدر بـ 9.80%، وهذا يدل على أن كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، تعمل على توظيف الإدارة الإلكترونية في جميع معاملاتها الإدارية، وتحويل الإدارة التقليدية الكلاسيكية إلى إدارة عصرية ورقمية، وفي المرتبة الثالثة، نجد الأنترانات، بنسبة ذلك بنسبة تقدر بـ 7.84%، وهذه الشبكة الإتصالية ، تكون داخل المؤسسة، مما يساهم في سرعة تبادل المعلومات والبيانات ذات النوعية والكمية الكبيرة والمناسبة، ومنه سرعة إتخاذ القرارات الإدارية الرشيدة والعقلانية، وفي المرتبة الرابعة والأخيرة، نجد الإكسترنات، بنسبة تقدر بـ 3.92%، وهي عبارة عن شبكة خارجية لهذه المؤسسة الجامعية ، التي تتيح للموظفين الإداريين التواصل والتفاعل في جو من العلاقات الإنسانية والاجتماعية، ومنه تقديم خدمات نوعية للجمهور الداخلي (طلبة ، أساتذة ، موظفي الإدارة)

منه نستنتج أن الأنترنت، من أهم تكنولوجيا الإتصال الحديثة والأكثر إستخداما على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قطب تامدة بجامعة "مولود معمرى" بولاية تيزي وزو، من أجل تحسين مستوى الخدمات الجامعية، وتقديمها بشكل مناسب وملئم لكسب رضا وتأييد الجمهور الداخلي(الطلبة ، الأساتذة ، الإداريين)

الجدول رقم (16): يمثل نوع الخدمات الإدارية المقدمة على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدة بجامعة "مولود معمرى" بولاية تيزي وزو

النسبة المئوية	عدد التكرارات	الإجابة
35.31%	23	التوجيه والإستقبال
20.31%	13	التعليم والتكوين
10.93%	7	الإستماع والإصغاء للإشغالات
32.81%	21	الإعلام
100%	64	المجموع

يتبين من خلال الجدول، بأن أغلبية أفراد عينة الدراسة، يؤكدون على أن التوجيه والإستقبال، من أهم نوع الخدمات الإدارية المقدمة على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قطب تامدة بجامعة "مولود معمرى" بولاية تيزي وزو، بنسبة تقدر بـ 35.31%، وهذا من خلال إستقبال الطلبة والأساتذة وتوجيههم للقيام بمختلف المعاملات الإدارية بشكل واضح وسهل ومقبول، ثم يليه في المرتبة الثانية، نجد الإعلام بنسبة تقدر بـ 32.81%، وهذا من خلال تزويد الجمهور الداخلي، بمختلف المعلومات والبيانات، وفي حالة وجود إشغالات ومشاكل إدارية، وسوء الفهم والغموض في مختلف الإجراءات الإدارية، وفي المركز الثالث، نجد التعليم والتكوين، بنسبة تقدر بـ 20.31% وهذا من خلال عقد وإقامة الدورات التكوينية والتدريبية، التي تهدف إلى تنمية مهارات وقدرات الطلبة والأساتذة والإداريين، وفي أخير الترتيب نجد، الإستماع والإصغاء للإشغالات بنسبة تمثل 10.93%، وهذه الإشغالات والمشاكل، التي يعاني منها الجمهور الداخلي مما يتوجب على الموظفين الإداريين، التمتع بأهم مهارة إتصالية، ألا وهي مهارة الإنصات الجيد والإستماع بتركيز شديد، إلى درجة تقبل مختلف الإنتقادات البناءة والإقتراحات النيرة بهدف تحسين مستوى الخدمات الجامعية .

منه نستنتج بأن التوجيه والإستقبال، من أهم أنواع الخدمات الإدارية المقدمة من قبل كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية ، قطب تامدة بجامعة "مولود معمرى" بولاية تيزي وزو كون ظروف الإستقبال الجيد، تساهم في توطيد العلاقة والثقة والإحترام المتبادل بين الموظفين الإداريين والأساتذة والطلبة الجامعيين .في إطار ديمقراطي متفتح

الجدول رقم (17): يمثل درجة رضى الجمهور الداخلي على جودة الخدمات المقدمة من طرف إدارة كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية قطب تامدة بجامعة "مولود معمرى" بولاية تيزي وزو

النسبة المئوية	عدد التكرارات	الإجابة
64%	32	قليلًا
20%	10	كثيرًا
16%	8	غير راض
100%	50	المجموع

من خلال الجدول، نلاحظ بأن معظم الأفراد المبحوثين، يؤكدون أن درجة رضا الجمهور الداخلي على جودة الخدمات المقدمة من طرف إدارة كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية، قطب تامدة بجامعة "مولود معمرى" بولاية تيزي وزو قليلة بنسبة تقدر بـ 64% وهذه الخدمات المقدمة تحتاج إلى تطوير وتحسين، نظرا لوجود نقائص ومواطن للضعف والخلل ، حيث يتوجب تقييمها وتقويمها وتحسينها، ثم يليه في المرتبة الثانية، بنسبة تقدر بـ 20%، درجة الرضا كثيرة وهذا إن دلّ على شيء، إنما يدل على أن هذه الخدمات ذات مستوى عال ونوعي، تلقى القبول والإستحسان من الجمهور الداخلي ، وتساهم في القيام بجميع المعاملات الإدارية المعقدة، وفق ما يعرف بـ "السهل الممتنع" الذي يجمع بين القوة والوضوح والفعالية، وفي المركز الثالث نجد، عدم الرضا، بنسبة تقدر بـ 16% كون تلك الخدمات، لا ترق إلى مستوى تطلعات وآمال الجمهور الداخلي، مما يتوجب العمل على ترقيتها وتحسينها، من أجل توطيد العلاقة والصلة على أسس الثقة والشفافية والتعاون والتضامن والتساند .

منه نخلص في الأخير بأن مستوى رضا الجمهور الداخلي على جودة الخدمات المقدمة من طرف إدارة كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية ، قطب تامدة بجامعة "مولود معمرى" بولاية تيزي وزو قليل، مما يتطلب ضرورة صياغة إستراتيجيات وسياسات وخطط ترمي إلى تحسين الخدمات الجامعية المقدمة للجمهور الداخلي .

الجدول رقم (18): يمثل شروط نجاح الخدمة على مستوى إدارة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية ، قطب تامدة بجامعة "مولود معمرى" بولاية تيزي وزو

النسبة المئوية	عدد التكرارات	الإجابة
26.22%	16	خبرة الموظف
37.7%	23	مهارات الموظف
36.06%	22	حسن المعاملة
100%	61	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول، أن غالبية الأفراد المبحوثين، يؤكدون بأن مهارات الموظف من أهم شروط نجاح الخدمة على مستوى إدارة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية ، قطب تامدة بجامعة "مولود معمرى" بولاية تيزي وزو، بنسبة تقدر بـ 36.06% وتتمثل في مهارات الإتصال، مثل: حسن الحوار والتواصل ومهارة الإنصات والإقناع والكتابة والنقاش ومهارة التحليل والإستنتاج، وفي المرتبة الثانية نجد حسن المعاملة، بنسبة تقدر بـ 36.06%، حيث يتطلب على الموظفين الإداريين، أن يتحلوا بسلوك "الإتيكيت" أي إستخدام العبارات المهذبة والجذابة، وعدم التحدث بصوت عال، أو تقليل الإحترام إضافة إلى الإصغاء الجيد والحسن لإنشغالات ومشاكل الجمهور الداخلي، التي يواجهونها في معاملاتهم الإدارية، والعمل على حلها، وفي المرتبة الأخيرة، نجد خبرة الموظف بنسبة تقدر بـ 26.22%، وهذا من خلال تجربته الطويلة في ميدان الإدارة وتفاعله المستمر مع مختلف الأفراد، وتعرفه على الكثير من العقليات والذهنيات ومزاج الأفراد، وتمرسه الكبير، والعمل على توظيف هذه الخبرة والتجربة، في تقديم خدمات نوعية، تنال إستحسان وقبول الجمهور الداخلي .

منه نستنتج جفي الأخير بأن خبرة الموظف، من أهم شروط نجاح الخدمة على مستوى إدارة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قطب تامدة بجامعة "مولود معمرى" بولاية تيزي وزو، كون العنصر البشري، يمثل موردا هاما، له أهمية وقيمة كبيرة، من أجل تقديم خدمات إدارية، تكون ذات جودة ونوعية كبيرة .

الجدول رقم (19): يمثل أهم الوظائف المتعلقة بتكنولوجيا الإتصال الحديثة لتحسين الخدمة على مستوى إدارة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية ، قطب تامدة بجامعة "مولود معمرى" بولاية تيزي وزو

النسبة المئوية	عدد التكرارات	الإجابة
36.98%	27	تسهيل وتبادل المعلومات
12.32%	9	تحسين القدرات وتعزيز الأداء
15.06%	11	الإتصال بالطلبة
35.61%	26	التنسيق بين الإدارة والطلبة
100%	73	المجموع

يتضح من خلال الجدول، بأن معظم الأفراد المبحوثين، يؤكدون أن تسهيل وتبادل المعلومات، من أهم الوظائف المتعلقة بتكنولوجيا الإتصال الحديثة لتحسين الخدمة على مستوى إدارة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قطب تامدة بجامعة "مولود معمرى" بولاية تيزي وزو، بنسبة تقدر بـ 36.98%، إذ أن النقل الموضوعي والسليم لمختلف المعلومات والبيانات، وبشكل سهل ومرن، يؤدي إلى تحقيق التنسيق والتفاهم بين كافة المستويات الإدارية لهذه الكلية، من أجل تقديم خدمات نوعية وذات جودة عالية، ثم يليها في المرتبة الثانية، التنسيق بين الطلبة والإدارة، بنسبة تمثل 35.61%، وذلك عن طريق تبادل الآراء والأفكار والإتجاهات والإقتراحات، هدف تحسين الخدمة العمومية عن طريق إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة، وفي المرتبة الثالثة، نجد الإتصال بالطلبة بنسبة تقدر بـ 15.06%، كون الإتصال، يمثل حلقة ربط ونقطة وصل وجسر للتفاعل بين الإداريين والطلبة، من أجل تبادل الآراء والمقترحات، والعمل على التعرف على مختلف المشاكل والعوائق، بهدف إيجاد حلول لها، من أجل السير الحسن للخدمات المقدمة على مستوى هذه الكلية ، وفي أخير الترتيب نجد تحسين القدرات وتعزيز الأداء، بنسبة تقدر بـ 12.32%، وهذا من خلال عقد الدورات التدريبية التكوينية، لفائدة الموظفين الإداريين بهدف تنمية وتحسين قدراتهم ومهاراتهم الإدارية والمعرفية والإتصالية ، بشكل يسمح في تقديم خدمات ذات نوعية عالية .

منه نخلص في الأخير بأن تسهيل تبادل المعلومات والبيانات، من أهم الوظائف المتعلقة بتكنولوجيا الإتصال الحديثة لتحسين الخدمة على مستوى إدارة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدة بجامعة "مولود معمري" بولاية تيزي وزو.

الجدول رقم (20): يمثل مدى قيام تكنولوجيا الإتصال الحديثة بتوطيد العلاقة بين الجمهور الداخلي على مستوى إدارة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدة بجامعة "مولود معمري" بولاية تيزي وزو

الإجابة	عدد التكرارات	النسبة المئوية
نعم	42	84%
لا	8	16%
المجموع	50	100%

يتضح من خلال الجدول، بأن 84% من الأفراد المبحوثين، يؤكدون قيام تكنولوجيا الإتصال الحديثة بتوطيد العلاقة بين الجمهور الداخلي على مستوى إدارة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قطب تامدة بجامعة "مولود معمري" بولاية تيزي وزو، كون هذه التكنولوجيا تساهم في تجسيد وتفعيل وتدعيم العلاقات الإنسانية والاجتماعية ونقل مختلف المعلومات والبيانات ذات النوعية والكمية المناسبة، من أجل تنفيذ مختلف الوظائف والمهام وتقديم خدمات في المستوى المطلوب، في حين ينفي بقية الأفراد المبحوثين ذلك، بنسبة تقدر بـ 16%، والذي يمكن أن نرجعه إلى وجود شبكة كبيرة ومعقدة من الإتصالات غير الرسمية مثل الإتصالات غير الرسمية، المتمثلة في المقابلات الشخصية، أو وجود معوقات تقنية والمتمثلة في ضعف تدفق الأنترنت، وإنقطاعات التيار الكهربائي.... إلخ .

منه نستنتج أن تكنولوجيا الإتصال الحديثة، تساهم بتوطيد العلاقة بين الجمهور الداخلي على مستوى إدارة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قطب تامدة بجامعة "مولود معمري" بولاية تيزي وزو، وفق أسس الثقة والإحترام المتبادل والشفافية، من أجل ضمان تقديم خدمات ذات مستوى جيد وعال وراق .

جدول رقم (21): يمثل أهم المشاكل المعيقة لتنفيذ الخدمة في الوقت المناسب على مستوى إدارة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بقطب تامدة بجامعة "مولود معمري" بولاية تيزي وزو

النسبة المئوية	عدد التكرارات	الإجابة
24.59%	15	عدم المرونة في العمل
14.75%	9	غموض في بعض اللوائح
14.75%	9	نقص في التقنيات الحديثة
45.90%	28	نقص المتخصصين في ميدان الإتصال
100%	61	المجموع

من خلال الجدول، يتبين لنا بأن معظم أفراد عينة الدراسة، يؤكدون أن نقص المتخصصين في ميدان الإتصال، من أهم المشاكل المعيقة لتنفيذ الخدمة في الوقت المناسب على مستوى إدارة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بقطب تامدة بجامعة "مولود معمري" بولاية تيزي وزو، بنسبة تقدر بـ 45.90%، هذا يعود إلى عدم المهارات والقدرات المعرفية اللازمة لدى هؤلاء الموظفين، التي تسمح لهم بالتفاعل والنقاش الجيد مع الأفراد الآخرين، مما يؤثر سلبا على تقديم الخدمات الجامعية الإدارية، وفي المرتبة الثانية نجد عدم المرونة في العمل، بنسبة تقدر بـ 24.59%، أي أن الوظائف التي يقوم بها الموظفون تتسم بالتكرار والنمطية والروتين، عدم وجود التنوع والتجديد ومواكبة التطورات الحاصلة في الميدان الإداري، وفي المرتبة الثالثة نجد تساوي في النسب المئوية، فيما يتعلق بالغموض في بعض اللوائح ونقص في التقنيات الحديثة، بنسبة تقدر بـ 24.59%، لكل واحد منهما، أما فيما يتعلق بنقص في التقنيات الحديثة، فإن هذه المؤسسة الجامعية، تعاني من نقص في وسائل الإتصال الحديثة، من أجل تسهيل تقديم الخدمة للجمهور الداخلي، أما الغموض في بعض اللوائح، يتمثل في عدم فهم الموظفين الإداريين على مستوى هذه المؤسسة الجامعية، لبعض الإجراءات والمراسيم القانونية والتنظيمية، التي تحكم العمل وتسير العمل الإداري .

منه نستنتج بأن نقص المتخصصين في ميدان الإتصال، من أهم المشاكل المعيقة لتنفيذ الخدمة في الوقت المناسب على مستوى إدارة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بقطب تامدة بجامعة "مولود معمري" بولاية تيزي وزو، والذي يؤثر بشكل سلبي على تقديم خدمة ذات نوعية عالية للجمهور الداخلي.

الجدول رقم (22): يمثل الهدف الأساسي من استخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة على مستوى إدارة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدة بجامعة "مولود معمري" بولاية تيزي وزو

النسبة المئوية	عدد التكرارات	الإجابة
46.87%	30	نقل وتبادل المعلومات
39.06%	25	الإعلانات للطلبة
14.06%	9	حل مشكل جمهور الكلية (الأساتذة، الطلبة الإداريين)
100%	64	المجموع

يتضح من خلال الجدول، بأن أغلبية الأفراد المبحوثين، يؤكدون بأنقل وتبادل المعلومات، يمثل أهم الأهداف الأساسي من استخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة على مستوى إدارة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية على مستوى قطب تامدة بجامعة "مولود معمري" بولاية تيزي وزو، بنسبة تقدر بـ 46.87%، حيث أن تبادل المعلومات والبيانات يتم عبر تكنولوجيا الإتصال الحديثة، مما يضمن الإنسياب السهل والتدفق المرن للمعلومات والبيانات، وهذا ما يسمح باتخاذ قرارات إدارية ذات عقلانية ورشد ومنطقية، ثم يليه في المرتبة الثانية، الإعلانات للطلبة، بنسبة تقدر بـ 39.06%، ومن خلال هذه الإعلانات، يتم إعلام الطلبة بمختلف الإجراءات والقرارات والتعليمات الواجب إتباعها ومختلف التغييرات الحاصلة على مستوى هذه الكلية، حتى يكون الطلبة الجامعيون على دراية وإطلاع بأخير المستجدات الطارئة، وفي المرتبة الثالثة، نجد حل مشكل جمهور الكلية (الأساتذة، الطلبة الإداريين)، بنسبة تقدر بـ 14.06%، ويكون ذلك من خلال الإصغاء التام لإنشغالات ومشاكل الأساتذة والطلبة والموظفين الإداريين والعمل على حلها وتذليل مختلف الصعوبات والعوائق، التي تحول التقديم المناسب والملائم لمختلف الخدمات الإدارية على مستوى إدارة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية على مستوى قطب تامدة بجامعة "مولود معمري" بولاية تيزي وزو

منه نستنتج بأن التداول المرن والإنسياب السهل والسلس للمعلومات والبيانات، يؤدي إلى تزويد الإدارة العليا بثروة معتبرة من هذه المعلومات والبيانات على مستوى إدارة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قطب تامدة بجامعة "مولود معمري" بولاية تيزي وزو وهذا

يؤدي إلى تحقيق التنسيق والتفاهم بين الموظفين الإداريين، ومنه تقديم خدمات ذات نوعية عالية وجيدة .

الجدول رقم (23): يمثل درجة مساهمة تكنولوجيا الإتصال الحديثة في تحسين الخدمة العمومية على مستوى إدارة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية ، قطب تامدة بجامعة "مولود معمري" بولاية تيزي وزو

الإجابة	عدد التكرارات	النسبة المئوية
قليلا	16	32%
كثيرا	30	60%
لم تحسن	4	8%
المجموع	50	100%

يتضح من خلال الجدول، بأن معظم أفراد عينة الدراسة، يجمعون مساهمة تكنولوجيا الإتصال الحديثة في تحسين الخدمة العمومية على مستوى إدارة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية ، قطب تامدة بجامعة "مولود معمري" بولاية تيزي وزو، بشكل كثير، بنسبة تقدر بـ 60%، لما تتميز به هذه التكنولوجيا الحديثة للإتصال، من مزايا وإيجابيات في توفير الوقت والجهد والمال وتسهيل أداء العمل الإداري وجودته، والسرعة في إتخاذ القرارات الإدارية، ثم يليه في المرتبة الثانية، المساهمة القليلة، بنسبة تقدر بـ 32%، وهذا نظرا لوجود نقائص ومعوقات في إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة، مما يتطلب ضرورة إلتزام المسؤولين على مستوى هذه الكلية بعقد دورات تكوينية وتدريبية لتطوير القدرات والمهارات الإتصالية والإدارية للموظفين الإداريين لهذه الكلية، وفي المرتبة الثالثة ، نجد عدم وجود تحسين، بنسبة تقدر بـ 8%، وهذا يتطلب التحرك السريع والعاجل من طرف المسؤولين وصناع القرار بهذه الكلية، من أجل التعرف على مواطن الضعف والخلل في الخطط والسياسات والإستراتيجيات والأساليب الإدارية .

ونخلص في الأخير بأن تكنولوجيا الإتصال الحديثة، ساهمت في تحسين الخدمة العمومية على مستوى إدارة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قطب تامدة بجامعة "مولود معمري" بولاية تيزي وزو، من خلال إضفاء صفة العلمية والتنظيم والعقلانية على خدماتها الإدارية المقدمة لكافة للجمهور الداخلي

الجدول رقم (24): يمثل مؤشرات مساهمة تكنولوجيا الإتصال الحديثة في تحسين الخدمة العمومية على مستوى إدارة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قطب تامدة بجامعة "مولود معمري" بولاية تيزي وزو

النسبة المئوية	عدد التكرارات	الإجابة
42.62%	26	سرعة تداول وصول المعلومات
27.86%	17	سهولة الإتصال بين الموظفين
29.50%	18	فتح سبل التواصل مع الطلبة
100%	61	المجموع

يتضح من خلال الجدول، بأن أغلبية الأفراد المبحوثين، يؤكدون أن سرعة تداول وصول المعلومات، من أهم مؤشرات مساهمة تكنولوجيا الإتصال الحديثة في تحسين الخدمة العمومية على مستوى إدارة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قطب تامدة بجامعة "مولود معمري" بولاية تيزي وزو، بنسبة تقدر بـ 42.62%، وهذا يعود إلى وجود قنوات إتصالية لنقل مختلف المعلومات والبيانات بشكل سليم وواضح وسهل بين كافة المستويات الإدارية (العليا ، الدنيا ، السفلى)، ثم يليه ثانيا ، فتح سبل التواصل مع الطلبة ، بنسبة تقدر بـ 29.50%، وهذا من خلال فتح أبواب النقاش والحوار والتفاعل في إطار مناخ وفضاء ديمقراطي، مبني على تعدد الآراء وتنوعها، مما يؤدي إلى تحقيق ما يعرف "بالديمقراطية التشاركية"، وفي المرتبة الثالثة، نجد سهولة الإتصال بين الموظفين ، بنسبة تقدر بـ 27.86%، وهذا يعود إلى عدم وجود معوقات ومشاكل إتصالية وإدارية ونفسية وتقنية والتي تؤثر سلبا على تقديم الخدمة للجمهور الداخلي، أي أن هناك تنسيق وتفاهم وفق أسس الإحترام والتقدير والشفافية، ووجود علاقات إنسانية واجتماعية، تكرر التعاون والتضامن بين الموظفين الإداريين .

منه نخلص في الأخير بأن سرعة تدفق المعلومات والبيانات، يؤدي إلى ترقية الخدمة العمومية ،حيث تكون ذات جودة عالية ونوعية جيدة، تنال رضا وقبول الجمهور الداخلي من خلال إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة على مستوى إدارة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قطب تامدة بجامعة "مولود معمري" بولاية تيزي وزو،

الجدول رقم (25): يمثل أهم التغييرات الحاصلة على مستوى إدارة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قطب تامدة بجامعة "مولود معمري" بولاية تيزي وزو بعد إدخال تكنولوجيا الإتصال الحديثة

النسبة المئوية	عدد التكرارات	الإجابة
35.71%	25	تحسين أداء العمال
32.85%	23	تحسين أساليب العمل
17.14%	12	تراجع مشاكل الطلبة
14.28%	10	إستقبال شكاوي وإقتراحات الطلبة والأساتذة
100%	70	المجموع

من خلال الجدول، نلاحظ بأن أغلبية الأفراد المبحوثين، يؤكدون بأن تحسين أداء العمال، من أهم التغييرات الحاصلة على مستوى إدارة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدة بجامعة "مولود معمري" بولاية تيزي وزو، بعد إدخال تكنولوجيا الإتصال الحديثة، بنسبة تقدر بـ 35.71%، وهذا من خلال تحسين وتنمية قدراتهم ومهاراتهم المعرفية والإدارية والإتصالية، ويكون ذلك بعقد دورات وتربصات تكوينية وتدريبية، ثم يليه في المرتبة الثانية، تحسين أساليب العمل، بنسبة تقدر بـ 32.85%، وهذا من خلال إدخال وتوظيف أساليب إدارية تنظيمية حديثة وعصرية، تواكب تطورات وتغييرات الإدارة الحديثة، مثل إستخدام التكنولوجيا الجيل الرابع، الحديثة في مختلف المعاملات الإدارية وفي المرتبة الثالثة، نجد تراجع مشاكل الطلبة، بنسبة تقدر بـ 17.14%، وهذا يدل على حرص الإدارة على حل مشاكل الطلبة، من خلال حسن الإصغاء الجيد بتركيز من أجل إيجاد الحلول لها وفي أخير الترتيب، نجد إستقبال شكاوي وإقتراحات الطلبة والأساتذة بنسبة تقدر بـ 14.28%، وهذا يدل على إدارة هذه الكلية، تعمل على فتح باب النقاش والحوار لجميع الطلبة، من أجل تحسين مستوى الخدمات المقدمة .

منه نستنتج في الأخير بأن تحسين أداء العاملين من أهم التغييرات الحاصلة على مستوى إدارة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قطب تامدة بجامعة "مولود معمري" بولاية تيزي وزو بعد إدخال تكنولوجيا الإتصال الحديثة .

الجدول رقم (26): يمثل مدى قدرة تكنولوجيا الإتصال الحديثة في تحسين طبيعة العمل على مستوى إدارة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قطب تامدة بجامعة "مولود معمري" بولاية تيزي وزو بعد إدخال تكنولوجيا الإتصال الحديثة .

الإجابة	عدد التكرارات	النسبة المئوية
نعم	45	90%
لا	5	10%
المجموع	50	100%

من خلال الجدول، يتبين لنا بأن أغلبية أفراد عينة الدراسة ، يؤكدون قدرة تكنولوجيا الإتصال الحديثة في تحسين طبيعة العمل على مستوى إدارة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قطب تامدة بجامعة "مولود معمري" بولاية تيزي وزو، بعد إدخال تكنولوجيا الإتصال الحديثة بنسبة تقدر بـ 90%، كون تكنولوجيا الإتصال الحديثة، عملت على تسهيل العمل الإداري وتبسيطه، بالإضافة إلى تحقيق الجودة في الأداء، من خلال سرعة تدفق وإنسيابية المعلومات والبيانات، مما يؤدي إلى إتخاذ قرارات إدارية، تصب في مصلحة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية وجمهورها الداخلي، في حين ينفي بقية المبحوثين ذلك، بنسبة تقدر بـ 10%، كون هذه التكنولوجيا الحديثة، تواجه معوقات ومشاكل تقنية مثل: ضعف تدفق الأنترنت، إنقطاع التيار الكهربائي، وجود أعطاب وخلل في الشبكات المركزية ..إلخ وعلية نخلص بأن تكنولوجيا الإتصال الحديثة، عملت على عصرنه الخدمات المقدمة على مستوى إدارة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قطب تامدة بجامعة "مولود معمري" بولاية تيزي وزو

الجدول رقم (27): يمثل مظاهر مساهمة تكنولوجيا الإتصال الحديثة في تحسين طبيعة العمل على مستوى إدارة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قطب تامدة بجامعة "مولود معمري" بولاية تيزي وزو بعد إدخال تكنولوجيا الإتصال الحديثة

الإجابة	عدد التكرارات	النسبة المئوية
زيادة الدقة في الأداء	7	12.96%
السرعة في الأداء	35	64.81%
الرفع من كفاءة العمل	12	22.22%
المجموع	54	100%

من خلال الجدول، يتضح لنا بأن أغلبية الأفراد المبحوثين، يؤكدون أن السرعة في الأداء، من أهم مظاهر مساهمة تكنولوجيا الإتصال الحديثة في تحسين طبيعة العمل على مستوى إدارة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قطب تامدة بجامعة "مولود معمري" بولاية تيزي وزو، بعد إدخال تكنولوجيا الإتصال الحديثة، بنسبة تقدر بـ 64.81%، وهذا من خلال توفير الوقت والجهد والمال، وإنجاز مختلف المهام في وقت قياسي وبجودة عالية، وفي المرتبة الثانية، نجد الرفع من كفاءة العمل، بنسبة تقدر بـ 22.22%، من خلال زيادة نجاعة وفعالية ذلك العمل، مما يؤدي إلى تقديم خدمات ذات نوعية جيدة للجمهور الداخلي، وفي المركز الثالث والأخير، نجد زيادة الدقة في الأداء، بنسبة تقدر بـ 12.96%، أي من خلال التنظيم المحكم والدقيق والصارم للموارد البشرية والمالية والمادية، ووضعها في مكانها المناسب والملائم، بهدف تفاعلها وتكاملها، في تقديم مختلف الخدمات، ذات النوعية العالية والجيدة، في أقصر وقت ممكن.

منه نخلص في الأخير، بأن تكنولوجيا الإتصال الحديثة، تساهم في سرعة أداء مختلف الوظائف والمهام، وتقديم خدمات نوعية للجمهور الداخلي على مستوى إدارة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قطب تامدة بجامعة "مولود معمري" بولاية تيزي وزو

الجدول رقم (28): يمثل مدى تأثير المشاكل التقنية على مستوى أجهزة الإتصال الحديثة في تقديم الخدمة بإدارة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قطب تامدة بجامعة "مولود معمري" بولاية تيزي وزو

الإجابة	عدد التكرارات	النسبة المئوية
نعم	37	74%
لا	13	26%
المجموع	50	100%

نلاحظ من خلال الجدول، بأن أغلبية الأفراد المبحوثين، يؤكدون تأثير المشاكل التقنية على مستوى أجهزة الإتصال الحديثة في تقديم الخدمة بإدارة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قطب تامدة بجامعة "مولود معمري" بولاية تيزي وزو، بنسبة تقدر بـ74% وهذه يعود إلى كثرة الأعطاب والخلل على مستوى أجهزة الإتصال الحديثة، وعدم القيام بصيانتها الدورية والمستمرة، مما يؤثر على تقديم خدمات في المستوى للجمهور الداخلي لهذه الكلية، في حين ينفي بقية المبحوثين ذلك بنسبة تقدر بـ26%، أي يعني ذلك غياب المعوقات والعراقيل التقنية، التي تواجه أجهزة الإتصال الحديثة، وحتى لو وجدت، فإنه يتم التعامل معها بكل واقعية وحزم وصرامة، من أجل تقديم خدمات ذات نوعية جيدة للجمهور الداخلي .

منه نستنتج بأن المشاكل التقنية التي تواجه أجهزة الإتصال الحديثة ، تعيق في تقديم الخدمة على مستوى إدارة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قطب تامدة بجامعة "مولود معمري" بولاية تيزي وزو، مما يتطلب التحرك السريع والعاجل لدى صناع القرار بهذه المؤسسة الجامعية، من أجل إحتواء ومواجهة هذه المعوقات والمشاكل التقنية، من خلال إيجاد حلول لها .

الجدول رقم (29): يمثل مدى مساهمة تكنولوجيا الإتصال الحديثة في تحسين صورة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قطب تامدة بجامعة "مولود معمري" بولاية تيزي وزو

النسبة المئوية	عدد التكرارات	الإجابة
90%	45	نعم
10%	5	لا
100%	50	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول، بأن أغلبية الأفراد المبحوثين، يؤكدون مساهمة تكنولوجيا الإتصال الحديثة في تحسين صورة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قطب تامدة بجامعة "مولود معمري" بولاية تيزي وزو، بنسبة تقدر بـ90%، وهذا يعود إلى إلزام هذه المؤسسة بعصرنة إدارتها، من خلال توفير مختلف الظروف الملائمة والمناسبة من موارد بشرية ومعدات وأجهزة وكذا وجود تحفيزات معنوية ومادية، من أجل تقديم صورة حسنة لدى جمهورها الداخلي، في حين ينفي بقية الأفراد المبحوثين ذلك ، بنسبة تقدر بـ10% كون هذه التكنولوجيا، تعيقها مشاكل ومعوقات ، تحول دون تقديم خدمات مناسبة ونوعية مما يؤدي إلى تقديم صورة سيئة عن هذه المؤسسة الجامعية .

منه نخلص في الأخير، إلى أن تكنولوجيا الإتصال الحديثة، تعمل على تحسين صورة هذه المؤسسة الجامعية، من خلال توظيف وإستحداث أنماط وسلوكات تنظيمية جديدة وحديثة، تؤثر بشكل إيجابي على تقديم خدمات ذات نوعية عالية ، ومنه تحسين صورة هذه المؤسسة الجامعية .

الجدول رقم (30): يمثل مظاهر مساهمة تكنولوجيا الإتصال الحديثة في تحسين صورة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، لدى جمهورها الداخلي

النسبة المئوية	عدد التكرارات	الإجابة
36.76%	25	سرعة تقديم الخدمات
23.52%	16	الإهتمام بإنشغالات وإحتياجات الجمهور الداخلي
39.70%	27	تلبية رغبات وإحتياجات الجمهور
100%	68	المجموع

من خلال الجدول، يتضح لنا بأن أغلبية الأفراد المبحوثين، يؤكدون بأن تلبية رغبات وإحتياجات الجمهور، من أهم مظاهر مساهمة تكنولوجيا الإتصال الحديثة في تحسين

صورة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، لدى جمهورها الداخلي، بنسبة تقدر بـ 39.70% وهذا من خلال تسهيل مختلف المعاملات الإدارية، بهدف كسب تأييد ورضا الجمهور الداخلي، وفي المرتبة الثانية، نجد سرعة تقديم الخدمات، بنسبة تقدر بـ 36.76%، ويكون من خلال تقديم الخدمات، من دون تباطؤ أو إهمال أو تقصير من طرف الموظفين الإداريين في المرتبة الثالثة والأخيرة، نجد الإهتمام بإنشغالات وإحتياجات الجمهور الداخلي، بنسبة تمثل 23.52%، وهذا من خلال تطبيق أسلوب الباب المفتوح، أي العمل على الإصغاء لجميع الإقتراحات وإنشغالات الجمهور الداخلي، في جو من الديمقراطية المتفتحة على مختلف الآراء والإتجاهات والأفكار، من أجل تجسيد بيئة إدارية إتصالية تفاعلية، تتدفق فيها مختلف المعلومات والبيانات

منه نخلص في الأخير، أن سرعة تقديم الخدمات، من مظاهر مساهمة تكنولوجيا الإتصال الحديثة في تحسين صورة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قطب تامدة، جامعة "مولود معمري" لولاية تيزي وزو، لدى جمهورها الداخلي، كون سمعة وصورة المؤسسة تعد رأس مالها، من خلال العلاقات القوية والمنتينة مع هذا الجمهور، وفق أسس الثقة والشفافية والإحترام المتبادل

الجدول رقم (31): يمثل أهم مزايا تكنولوجيا الإعلام والإتصال المقدمة لكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قطب تامدة بجامعة "مولود معمري" بولاية تيزي وزو

النسبة المئوية	عدد التكرارات	الإجابة
34.72%	25	تقليل المعاملات الورقية
37.5%	27	التواصل بين الطلبة والإداريين
27.77%	20	تحسين الخدمات الجامعية من خلال توفير الدقة والسرعة والوقت
100%	72	المجموع

من خلال الجدول، يتضح بأن أغلبية الأفراد المبحوثين، يؤكدون بأن التواصل بين الطلبة والإداريين، من أهم مزايا تكنولوجيا الإعلام والإتصال المقدمة لكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قطب تامدة بجامعة "مولود معمري" بولاية تيزي وزو، بنسبة تقدر بـ 37.5%، من خلال سهولة التفاعل والإتصال بين الموظفين الإداريين، دون وجود عوائق أو صراعات بينهم، بالإضافة إلى سرعة إنسيابية المعلومات والبيانات، وفق قنوات

إتصالية ذات فعالية كبيرة، وفي المرتبة الثانية، نجد تقليل المعاملات الورقية، بنسبة تقدر بـ34.72%، وهذا من خلال تحويل الإدارة الورقية إلى إدارة عصرية، تعتمد على استخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة في تقديم مختلف خدماتها الإدارية، بأقل جهد ووقت ممكنين، في أخير الترتيب، نجد تحسين الخدمات الجامعية من خلال توفير الدقة والسرعة والوقت بنسبة تقدر بـ27.77%، وهي من أهم التغيرات الطارئة على الإدارة الجامعية التي تعتمد على الرقمنة والتكنولوجيا، في أداء مختلف المهام والأدوار، وتحقيق الفعالية والجودة في تقديم مختلف الخدمات .

منه نخلص في الأخير بأن التواصل بين الطلبة والإداريين، من أهم مزايا تكنولوجيا الإتصال الحديثة المقدمة لكلية العلوم الإنسانية والإجتماعية، قطب تامدة بجامعة "مولود معمري" بولاية تيزي وزو، إذ أن التفاعل الجيد والإتصال الحسن بين الإدارة والطلبة يضمن تقوية العلاقات الإجتماعية والإنسانية بين الطرفين .

جدول رقم (32): يمثل أنماط التغييرات الحاصلة على مستوى لكلية العلوم الإنسانية والإجتماعية، قطب تامدة بجامعة "مولود معمري" بولاية تيزي وزو بعد إدخال تكنولوجيا الإتصال الحديثة

النسبة المئوية	عدد التكرارات	الإجابة
44.61%	29	تفعيل عملية الإتصال داخل المؤسسة
21.53%	14	تحسين نوعية العمل
33.84%	22	ربح الوقت وسرعة أداء العمل
100%	65	المجموع

من خلال الجدول، نلاحظ بأن أغلبية الأفراد المبحوثين، يؤكدون بأن تفعيل عملية الإتصال داخل المؤسسة، من أهم أنماط التغييرات الحاصلة على مستوى لكلية العلوم الإنسانية والإجتماعية، قطب تامدة بجامعة "مولود معمري" بولاية تيزي وزو، بعد إدخال تكنولوجيا الإتصال الحديثة، بنسبة تقدر بـ44.61%، وهذا من خلال بناء علاقات إنسانية وإجتماعية والعمل على تدعيمها، وفق أسس التضامن والتعاون، وتقاسم الأدوار والمهام والتنسيق والتفاهم المشترك، وفي المرتبة الثانية، نجد ربح الوقت وسرعة أداء العمل، بنسبة تقدر بـ33.84%، أي أداء مختلف الأنشطة والمهام والوظائف في أقصر وقت ممكن، وعلى قدر

كبير من الجودة العالية، كون الوقت في ميدان الإدارة والأعمال، يعد عنصرا ثمينا ومقدسا، وفي أخير الترتيب نجد، تحسين نوعية العمل، بنسبة تقدر بـ 21.53%، من خلال التركيز على عصرنة الأساليب الإدارية والتنظيمية، ومختلف المهام والوظائف والوسائل والمعدات والذهنيات وأسس التنظيم الإداري، بهدف تقديم خدمات، تكون في مستوى آمال وتطلعات الجمهور الداخلي لهذه المؤسسة الجامعية، من خلال التوظيف الأمثل والأنسب لتكنولوجيا الإتصال الحديثة .

منه نستنتج بأن تدعيم وتعزيز عملية الإتصال والتفاعل الإيجابي والبناء بين مختلف المستويات الإدارية، يساهم في تقديم خدمات، ذات جودة عالية للجمهور الداخلي على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قطب تامدة بجامعة "مولود معمرى" بولاية تيزي وزو .

الجدول رقم (33): يمثل مدى مساهمة تكنولوجيا الإتصال الحديثة في تسهيل المهام الإدارية على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قطب تامدة بجامعة "مولود معمرى" بولاية تيزي وزو .

الإجابة	عدد التكرارات	النسبة المئوية
نعم	45	90%
لا	5	10%
المجموع	50	100%

من خلال الجدول، نلاحظ بأن معظم الأفراد المبحوثين، يؤكدون مساهمة تكنولوجيا الإتصال الحديثة في تسهيل المهام الإدارية على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قطب تامدة بجامعة "مولود معمرى" بولاية تيزي وزو، بنسبة تقدر بـ 90%، وهذا نظرا للمزايا، المقدمة من خلال تكنولوجيا الإتصال الحديثة، مثل سرعة أداء العمل، وتحسين نوعيته وجودته، وتفعيل وتسهيل عملية الإتصال، والعمل على إدارة مختلف الصراعات التنظيمية على مستوى هذه المؤسسة الجامعية، وفق أسس ودية وسلمية، في حين ينفي بقية الأفراد المبحوثين ذلك، بنسبة تقدر بـ 10%، وهذا يعود إلى وجود نقائص ومعوقات إتصالية، تؤثر على السير الحسن، لمختلف المهام والوظائف الإدارية، مثل: المعوقات

التقنية والمالية، التي تؤثر على الإستخدام الأمثل لتكنولوجيا الإتصال الحديثة، مما يؤثر سلبا على نوعية الخدمات المقدمة على مستوى هذه المؤسسة الجامعية .

منه نخلص في الأخير، بأن كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قطب تامدة بجامعة "مولود معمرى" بولاية تيزي وزو، تهدف من وراء إستخدامها لتكنولوجيا الإتصال الحديثة إلى تسهيل وتبسيط مهامها وأدوارها الإدارية ، من أجل تقديم خدمات ، ذلت نوعية عالية للجمهور الداخلي.

الجدول رقم (34): يمثل مدى مساهمة تكنولوجيا الاتصال في احداث تجديد تكنولوجيا الإتصال في طرق تقديم الخدمات للجمهور الداخلي على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قطب تامدة بجامعة "مولود معمرى" بولاية تيزي وزو

الإجابة	عدد التكرارات	النسبة المئوية
نعم	44	88%
لا	6	16%
المجموع	50	100%

من خلال الجدول، يتبين لنا بأن معظم الأفراد المبحوثين، يؤكدون إحداث توظيف تكنولوجيا الإتصال الحديثة تجديدا في طرق تقديم الخدمات للجمهور الداخلي على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قطب تامدة بجامعة "مولود معمرى" بولاية تيزي وزو بنسبة تقدر بـ 88%، وهذا التجديد يظهر في إستحداث سلوكيات وأنماط وأساليب إدارية جديدة وحديثة وعصرية على المورد المادي والبشري أو على مستوى الهيكل التنظيمي حين ينفي بقية الأفراد المبحوثين ذلك، بنسبة تقدر بـ 16%، وهذا راجع إلى وجود نقائص وعراقيل، تعيق إستخدام وتوظيف تكنولوجيا الإتصال الحديثة، مما يؤثر سلبا على الخدمات المقدمة على الجمهور الداخلي (الطلبة، الأساتذة، الإداريين)، وتتمثل هذه العراقيل في ضعف تدفق الأنترنت، عدم التحكم الجيد، من طرف الموظفين الإداريين بتقنيات وتكنولوجيا الإتصال الحديثة .

منه نخلص في الأخير بأن توظيف تكنولوجيا الإتصال الحديثة على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قطب تامدة بجامعة "مولود معمرى" بولاية تيزي وزو ، يقدم إضافة

كبيرة للإدارة الجامعية، من خلال تحسين الأساليب الإدارية، ومختلف مهامها ووظائفها بشكل إيجابي، مما يسهم في تقديم خدمات نوعية وذات جودة ، للجمهور الداخلي للكلية .

الجدول رقم (35): يمثل مظاهر توظيف تكنولوجيا الإتصال الحديثة في إحداث التجديد في طرق تقديم الخدمات على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قطب تامدة بجامعة "مولود معمرى" بولاية تيزي وزو

النسبة المئوية	عدد التكرارات	الإجابة
43.54%	27	التحول من الشكل الورقي إلى الشكل الإلكتروني
37.06%	23	الإعتماد على مواقع التواصل الإجتماعي
19.35%	12	إستخدام تقنيات البريد الإلكتروني في التواصل
100%	62	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول، بأن أغلبية الأفراد المبحوثين ، يؤكدون التحول من الشكل الورقي إلى الشكل الإلكتروني، من أهم مظاهر توظيف تكنولوجيا الإتصال الحديثة في إحداث التجديد في طرق تقديم الخدمات على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدة بجامعة "مولود معمرى" بولاية تيزي وزو، بنسبة تقدر بـ43.54%، وهذا من خلال تحويل الإدارة من إدارة كلاسيكية إلى إدارة عصرية ورقمية، تقوم على معالجة المعلومات والبيانات بشكل رقمي وإلكتروني، وفي المرتبة الثانية، نجد الإعتماد على مواقع التواصل الإجتماعي، بنسبة تقدر بـ37.06%، كون هذه الوسيلة، تحظى بالتفاعلية والمتابعة والإهتمام الكثير، من طرف جميع شرائح المجتمع، وهي وسيلة تكنولوجية، تتسم بسرعة تداول ونقل المعلومات والبيانات، بشكل سريع، مما يؤدي إلى تقديم ذات جودة عالية، وفي المرتبة الثالثة والأخيرة، نجد إستخدام تقنيات البريد الإلكتروني في التواصل، بنسبة تقدر بـ19.35%، إذ أن البريد الإلكتروني، يساهم في نقل وتوصيل مختلف المعلومات والبيانات، ذات النوعية والكمية المناسبة، في حالات الظروف القاهرة مثل الأزمات، وخير مثال على ذلك، الإتصال عن بعد في خضم وباء كورونا، مما يضمن إستمرارية هذا المرفق الجامعي في تقديم خدمات نوعية للجمهور الداخلي .

منه نستنتج بأن مظاهر التجديد لتوظيف تكنولوجيا الإتصال الحديثة، تتمثل في عصرنة ورقمنة الإدارة، من خلال ما يعرف ما يعرف بـ"المعالجة الرقمية" أو

الإلكترونية لمختلف المعلومات والبيانات على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدة بجامعة "مولود معمرى" بولاية تيزي وزو، من أجل تقديم خدمات، ذات جودة عالية.

الجدول رقم (36): يمثل كيفية مساهمة تكنولوجيا الإتصال الحديثة على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدة بجامعة "مولود معمرى" بولاية تيزي وزو في تحسين نوعية الخدمات

النسبة المئوية	عدد التكرارات	الإجابة
46.87%	30	تزويد الطالب بالمعلومات الملائمة
32.81%	21	توجيه الطالب
20.31%	13	تحسين العلاقة بين الطالب والإدارة
100%	64	المجموع

من خلال الجدول، يتضح بأن أغلبية الأفراد المبحوثين، يؤكدون تزويد الطالب بالمعلومات الملائمة، من أهم مساهمات تكنولوجيا الإتصال الحديثة على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدة بجامعة "مولود معمرى" بولاية تيزي وزو، بنسبة تقدر بـ 43.52%، وهذا من خلال تقديم مختلف المعلومات والبيانات، التي تفيد الطالب، ومختلف القرارات المتخذة، والتعليمات والتوجيهات والتغييرات المستجدة على مستوى هذه الكلية مما يسهم في تحقيق بيئة إتصالية تفاعلية، بين الإدارة الجامعية والطلبة الجامعيين، وفي المرتبة الثانية نجد، توجيه الطالب، بنسبة تقدر بـ 32.81%، ويكون ذلك من خلال تزويده بمختلف التوجيهات والإرشادات والتعليمات، التي تعمل على زيادة رصيده المعرفي والثقافي، من أجل مساعدته على الاندماج في إطار المحيط الجامعي، وفي أخير الترتيب، نجد تحسين العلاقة بين الطالب والإدارة، بنسبة تقدر بـ 20.31%، وهذا من خلال التفاعل والإتصال الفعال، المبني على تبادل وجهات النظر والإتجاهات والأفكار، في إطار ديمقراطي حر ومتفتح، يضمن التدفق والإنسياب السلس والواضح والسهل لمختلف المعلومات والبيانات.

منه نستنتج بأن تزويد الطلبة بالمعلومات المناسبة الملائمة، يمثل أبرز مساهمات تكنولوجيا الإتصال الحديثة في تحسين نوعية الخدمات على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدة بجامعة "مولود معمرى" بولاية تيزي وزو، بشكل يجعل من الطالب عنصرا فعالا ونشطا في منظومة التعليم الجامعي.

الجدول رقم (37): يمثل تقييم مستوى الخدمات الإدارية المقدمة على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدة بجامعة "مولود معمري" بولاية تيزي وزو بعد إدخال تكنولوجيا الإتصال الحديثة

الإجابة	عدد التكرارات	النسبة المئوية
مستوى جيد	12	24%
مستوى حسن	38	76%
مستوى ضعيف	0	0%
المجموع	50	100%

نلاحظ من خلال الجدول، بأن معظم الأفراد المبحوثين، يؤكدون أن مستوى الخدمات الإدارية المقدمة على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدة بجامعة "مولود معمري" بولاية تيزي وزو بعد إدخال تكنولوجيا الإتصال الحديثة حسن، بنسبة تقدر بـ 76%، وهذا يعود إلى وجود نقائص وعراقيل طفيفة وبسيطة، يمكن مواجهتها، تؤثر نوعاً ما، على تقديم مختلف الخدمات للجمهور الداخلي لهذه الكلية، يليه في الترتيب المستوى جيد، بنسبة تقدر بـ 24%، كون تكنولوجيا الإتصال الحديثة، تتسم بالتفاعلية والسرعة في نقل المعلومات والبيانات، تسهم في إتخاذ القرارات الإدارية العقلانية، مما يؤدي إلى تقديم خدمات في المستوى المطلوب والجيد، وفي الأخير الترتيب، نجد المستوى ضعيف بنسبة تمثل 0%، وهذا يدل على مساهمة تكنولوجيا الإتصال الحديثة، في تحسين نوعية الخدمات على مستوى هذه المؤسسة الجامعية .

منه نستنتج في الأخير بأن تكنولوجيا الإتصال الحديثة، تساهم في تقديم خدمات إدارية ذات جودة عالية على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدة بجامعة "مولود معمري" بولاية تيزي وزو .

الجدول رقم (38): يمثل الصعوبات المعرقلة لعملية تقديم الخدمة على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدة بجامعة "مولود معمرى" بولاية تيزي وزو بعد استخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة

النسبة المئوية	عدد التكرارات	الإجابة
24.65%	18	عدم التحكم في تكنولوجيا الإتصال
6.84%	5	الإعتماد المؤقت على تكنولوجيا الإتصال
41.09%	30	وجود مشاكل في شبكة الانترنت
27.39%	20	قلة التجهيزات والمعدات
100%	73	المجموع

يتضح من خلال الجدول، بأن أغلبية الأفراد المبحوثين، يؤكدون بأن وجود مشاكل في شبكة الأنترنت، من أهم الصعوبات المعرقلة لعملية تقديم الخدمة على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدة بجامعة "مولود معمرى" بولاية تيزي وزو، بعد استخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة، بنسبة تقدر بـ 41.09%، وتتمثل هذه العراقيل في إنقطاع التيار الكهربائي أو ضعف تدفق الأنترنت، وفي المرتبة الثانية، نجد قلة التجهيزات والمعدات، بنسبة تقدر بـ 27.39%، وهذا نتيجة قلة الميزانية المخصصة، لإستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة، وفي المرتبة الثالثة، نجد عدم التحكم في تكنولوجيا الإتصال، بنسبة تقدر بـ 24.65%، وهذا يعود إلى نقص الأفراد المؤهلين المكونين تكويننا عاليا، يتحكمون في تكنولوجيا الإتصال الحديثة، وفي أخير الترتيب، نجد الإعتماد المؤقت على تكنولوجيا الإتصال، بنسبة تقدر بـ 6.84%، أي أن هذا الإستخدام لتكنولوجيا الإتصال الحديثة، غير دائم ومستمر ويتم وفق مدة زمنية معينة، مما يؤثر على السير الحسن في تقديم خدمات ذات جودة عالية وجيدة .

منه نخلص في الأخير إلى ضرورة تجند وسهر مسؤولي هذه المؤسسة الجامعية إلى مواجهة ومجابهة هذه المعوقات والمشاكل، التي تعيق تكنولوجيا الإتصال الحديثة، والتي تؤثر على تقديم خدمات إدارية ذات نوعية جيدة للجمهور الداخلي، على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدة بجامعة "مولود معمرى" بولاية تيزي وزو

ب- التحليل الكمي والنوعي للجداول المركبة:

جدول رقم (39): يمثل علاقة متغيرات المستوى التعليمي والخبرة المهنية بدرجة مساهمة تكنولوجيا الإتصال الحديثة في تحسين الخدمة العمومية على مستوى إدارة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية ، قطب تامدة بجامعة "مولود معمري" بولاية تيزي وزو

المجموع		لم تحسن		كثيرا		قليلا		الإجابة	
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	المتغيرات	
%0	0	%0	0	%0	0	%0	0	متوسط	
%0	0	%0	0	%0	0	%0	0	ثانوي	
%84	42	%4.76	2	%66.66	28	%28.57	12	جامعي	
%16	8	%25	2	%25	2	%50	4	دراسات عليا	
%0	0	%0	0	%0	0	%0	0	التكوين المهني	
%100	50	%8	4	%60	30	%32	16	المجموع	
%50	25	%4	1	%68	17	%28	7	من سنة إلى 5 سنوات	
%40	20	%10	2	%60	12	%30	6	من 6 سنوات إلى 10 سنوات	
%6	3	%0	0	%33.33	1	%66.66	2	من 11 سنة إلى 20 سنة	
%4	2	%50	1	%0	0	%50	1	أكثر من 20 سنة	
%100	50	%8	4	%60	30	%32	16	المجموع	

من خلال الجدول، المتعلق بمتغير المستوى التعليمي، نلاحظ أن أغلبية الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات الجامعية، يؤكدون أن درجة مساهمة تكنولوجيا الإتصال الحديثة في تحسين الخدمة العمومية على مستوى إدارة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قطب تامدة بجامعة "مولود معمري" بولاية تيزي وزو كثيرة، بنسبة تقدر بـ 66.66%، وفي المرتبة الثانية نجد الأفراد المبحوثين من ذوي الدراسات العليا بنسبة تقدر بـ 25%، في حين نجد النسب معدومة لدى الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات الثانوية والمتوسطة والتكوين المهني التي تمثل 0%

بناء على هذه المعطيات الرقمية، يتضح لنا ارتفاع النسبة لدى أغلبية الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات الجامعية والدراسات العليا، تعود إلى كونهم، لاحظوا أن هناك تغييرا في نمط الخدمات العمومية المقدمة على مستوى هذه الجامعة من خلال، إعتقاد هذه المؤسسة على التكنولوجيا الإتصال المبنية على أسس ومعايير علمية، لما تتميز من مميزات من توفير الوقت والجهد، وتحكم ذوي الدراسات العليا والجامعيين في هذه التكنولوجيا بشكل فعال وناجح، كون المتطلبات التقنية والبشرية والمالية متوفرة، من أجل التطبيق الفعلي والواقعي لهذه التكنولوجيا الإتصالية لتحسين الخدمات المقدمة للجمهور الداخلي، أما النسب المعدومة لدى الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات الثانوية والمتوسطة والتكوين المهني، يمكن تفسير ذلك أن هذه المؤسسة الجامعية تعمل على عصرنه خدماتها الجامعية، بناء على معايير ومقاييس علمية وموضوعية، وتعمل على إستهداف الأفراد اللذين يتمتعون بالكفاءات والمهارات المعرفية والتقنية الضرورية واللازمة.

أما الجدول المتعلق بمتغير الأقدمية المهنية، يتضح لنا أن أغلبية الأفراد المبحوثين الذين لديهم أقدمية (من سنة إلى 5 سنوات) يؤكدون أن درجة مساهمة تكنولوجيا الإتصال الحديثة في تحسين الخدمة العمومية على مستوى إدارة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قطب تامدة بجامعة "مولود معمري" بولاية تيزي وزو كثيرة، بنسبة تقدر بـ 68%، يليه في المرتبة الثانية، الأفراد المبحوثين، الذين لهم خبرة (من 6 سنوات إلى 10 سنوات) بنسبة تقدر بـ 60% وفي المرتبة الثالثة، نجد الأفراد المبحوثين الذين لهم خبرة (من 11 سنوات إلى 20 سنة) بنسبة

تقدر بـ33.33%، وفي أخير الترتيب نجد النسبة معدومة لدى الأفراد المبحوثين الذين لهم أقدمية (أكثر من 20 سنة) ، بنسبة تمثل 0%.

من خلال هذه الحصيلة الرقمية، يمكن أن نفسر النسبة المرتفعة لدى الأفراد المبحوثين من سنة إلى 5 سنوات)، كونهم لاحظوا أن هناك تحسن في تقديم الخدمة العمومية على مستوى هذه المؤسسة الجامعية بشكل كبير، من خلال إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة، وهذا يعود إلى كونهم يعملون على إكتساب المهارات والخبرات المعرفية والتقنية ، ويسعون إلى تحسين أدائهم الوظيفي، بالرغم من أنهم مبتدئين وفي بداية المشوار المهني، أما الأفراد المبحوثين الذين لهم خبرة (من 6 سنوات إلى 10 سنوات) والأفراد المبحوثين الذين لهم خبرة (من 11 سنوات إلى 20 سنة) الأفراد المبحوثين الذين لهم أقدمية (أكثر من 20 سنة)، فإنهم يتمتعون بخبرات متوسطة ومعتبرة حيث لاحظوا أن هناك تحسن في تقديم الخدمات العمومية بصفة كثيرة، نظرا لتفاعلهم وإتصالهم مع مختلف المستويات الإدارية على مستوى هذه المؤسسة الجامعية، وملاحظتهم لرضا وإستحسان الجمهور الداخلي لهذه المؤسسة، من خلال التكنولوجيا الإتصالية المستخدمة، أما الأفراد المبحوثين، الذين لديهم أقدمية (أكثر من 20 سنة) ومن خلال نسبتهم المعدومة، التي تعود إلى عدم رضاهم الكامل بمستوى الخدمات العمومية المقدمة، بعد توظيف تكنولوجيا الإتصال الحديثة نظرا لوجود معوقات ومشاكل تقنية وتنظيمية على مستوى إستخدامات هذه التكنولوجيا الإتصالية .

منه نخلص في الأخير أن درجة مساهمة تكنولوجيا الإتصال الحديثة في تحسين الخدمة العمومية على مستوى إدارة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قطب تامدة بجامعة "مولود معمري" بولاية تيزي وزو كثيرة ، نظرا للمزايا التي تتمتع هذه التكنولوجيا الإتصالية في توفير الوقت والجهد، وتحقيق الفعالية المطلوبة، من أجل كسب رضا وقبول الجمهور الداخلي .

وفي المرتبة الثانية نجد بصفة قليلة، حيث يتبين من خلال الجدول المتعلق بمتغير المستوى التعليمي أن أغلبية الأفراد المبحوثين، من ذوي الدراسات العليا يؤكدون أن درجة مساهمة تكنولوجيا الإتصال الحديثة، في تحسين الخدمة العمومية على مستوى إدارة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قطب تامدة بجامعة "مولود معمري" بولاية تيزي وزو قليلة ، بنسبة

تقدر بـ 50%، وفي المرتبة الثانية، نجد الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات الجامعية بنسبة تقدر بـ 28.57%، في حين نجد النسب معدومة لدى الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات الثانوية والمتوسطة والتكوين المهني التي تمثل 0%.

ويمكن أن نفسر النسبة المرتفعة لدى الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات الجامعية والدراسات العليا، إلى كونهم قد لاحظوا بعض الصعوبات والعراقيل التقنية، التي تواجه تقديم الخدمات العمومية على مستوى هذه المؤسسة الجامعية، بعد توظيف تكنولوجيا الإتصال الحديثة، مثل: ضعف تدفق الانترنت ووجود بعض الأعطاب والخلل في الشبكة وإنقطاع التيار الكهربائي، مما يدفعهم في بعض الأحيان إلى إتباع الأساليب التقليدية في تقديم الخدمات العمومية للجمهور الداخلي، أما النسب المعدومة لدى بقية المستويات التعليمية المتوسطة والثانوية والتكوين المهني، نرجعها إلى غياب هذه المستويات التعليمية على مستوى عينة دراستنا، كون هذه المؤسسة الجامعية، تهتم الأفراد الذين يتمتعون بمستويات تعليمية عالية ومعتبرة.

أما الجدول المتعلق بمتغير الأقدمية المهنية، فنلاحظ أن أغلبية الأفراد المبحوثين، الذين لهم أقدمية (من 11 سنة إلى 20 سنة) يؤكدون أن درجة مساهمة تكنولوجيا الإتصال الحديثة في تحسين الخدمة العمومية على مستوى إدارة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قطب تامدة بجامعة "مولود معمري" بولاية تيزي وزو قليلة، بنسبة تقدر بـ 66.66%، وفي المرتبة الثانية، نجد الأفراد المبحوثين، الذين لهم خبرة (أكثر من 20 سنة) بنسبة تقدر بـ 50%، وفي المرتبة الثالثة، نجد الأفراد المبحوثين الذين لهم خبرة (من 6 سنوات إلى 10 سنوات) بنسبة تقدر بـ 30%، وفي أخير الترتيب، نجد الأفراد المبحوثين الذين لهم أقدمية (من سنة إلى 6 سنوات) بنسبة تقدر بـ 28%

من خلال هذه الإحصائيات يظهر لنا أن إرتفاع النسبة المئوية لدى أغلبية الأفراد المبحوثين (من 11 سنة إلى 20 سنة) والأفراد المبحوثين، الذين لهم خبرة (أكثر من 20 سنة)، كونهم يتمتعون بخبرات ومهارات إدارية وإتصالية وإدارية عالية، سمحت لهم بالإطلاع على أن مستوى الخدمات العمومية المقدمة بهذه المؤسسة الجامعية، بعد إستخدام تكنولوجيا الإتصال قليلة نظرا لوجود معوقات تنظيمية وتقنية، تواجه هذه التكنولوجيا الإتصالية، من خلال

تبوئهم لمسؤوليات ووظائف إدارية عديدة ومتنوعة على مستوى هذه المؤسسة، أما الأفراد المبحوثين الذين لهم خبرة (من 6 سنوات إلى 10 سنوات)، فهم يتمتعون بخبرات وتجارب إدارية وتنظيمية متوسطة، سمحت بالإطلاع على مستوى الخدمات المقدمة على مستوى هذه المؤسسة الجامعية، وفي أخير الترتيب، نجد الأفراد المبحوثين الذين لهم أقدمية (من سنة إلى 6 سنوات) الذين مازالوا في بداية المشوار المهني، ولم تتوضح لهم الصورة بشكل كبير على مستوى الخدمات العمومية المقدمة بهذه المؤسسة، بعد إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة ولكن مع مرور الوقت ستتوضح لهم الرؤية أكثر.

منه نستنتج في الأخير أن درجة مساهمة تكنولوجيا الإتصال الحديثة في تحسين الخدمة العمومية على مستوى إدارة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قطب تامدة بجامعة "مولود معمري" بولاية تيزي وزو قليلة، وتحتاج إلى تحسين وتطوير وتقويم مختلف الإستراتيجيات والسياسات والأساليب الإدارية، ومعالجة مختلف المعوقات والعراقيل، التي تواجه إستخدام وتطبيق تكنولوجيا الإتصال الحديثة، من أجل تقديم خدمات ذات نوعية عالية للجمهور الداخلي لهذه المؤسسة الجامعية.

وفي المرتبة الثالثة والأخيرة، نجد عدم تحسين الخدمات الجامعية، حيث يتبين لنا من خلال الجدول المتعلق بمتغير المستوى التعليمي أن أغلبية الأفراد المبحوثين من ذوي الدراسات العليا، ينفون مساهمة تكنولوجيا الإتصال الحديثة في تحسين الخدمة العمومية على مستوى إدارة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قطب تامدة بجامعة "مولود معمري" بولاية تيزي وزو بنسبة تقدر بـ 25%، وفي المرتبة الثانية، نجد الأفراد المبحوثين، من ذوي المستويات الجامعية، بنسبة 4.76%، وفي أخير الترتيب، نجد النسب صفرية، لدى بقية الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات التعليمية الأخرى، المتوسطة والثانوية والتكوين المهني بنسبة 0%.

من خلال هذه الأرقام والإحصائيات، يظهر لنا أن أغلبية الأفراد المبحوثين من ذوي الدراسات العليا والجامعيين، لم يلاحظوا أي مساهمة تكنولوجيا الإتصال الحديثة في تحسين الخدمة العمومية على مستوى إدارة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قطب تامدة بجامعة "مولود معمري" بولاية تيزي وزو، وهذا يعود إلى عدم إعتياد الموظفين على إستخدام

التكنولوجيا الإتصال الحديثة، ونظرا لوجود معوقات ومشاكل، تواجه هذه الخدمات الجامعية بعد توظيف تكنولوجيا الإتصال الحديثة، مثل بطء الأنترنت، والخلل الذي يصيب الشبكة وإنقطاع التيار الكهربائي، أما النسب الصفرية لدى بقية الأفراد المبحوثين من المستويات التعليمية الثانوية والمتوسطة والتكوين المهني، فيعود إلى كون هذه المؤسسة الجامعية، تنتهج سياسة وإستراتيجية قائمة على جذب الأفراد المتمتعين بالمهارات والقدرات العلمية والإتصالية والتنظيمية المعتبرة من أجل تقديم الإضافة المناسبة .

أما الجدول المتعلق بمتغير الأقدمية المهنية، يظهر لنا أن أغلبية الأفراد المبحوثين، الذي لهم خبرة (أكثر من 20 سنة) ينفون مساهمة تكنولوجيا الإتصال الحديثة في تحسين الخدمة العمومية على مستوى إدارة كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية، قطب تامدة بجامعة "مولود معمري" بولاية تيزي وزو، بنسبة تقدر بـ50%، وفي المرتبة الثانية، نجد الأفراد المبحوثين الذين لهم خبرة مهنية (من 6 سنوات إلى 10 سنوات)، بنسبة 10%، وفي المرتبة الثالثة، نجد الأفراد المبحوثين، الذين لهم أقدمية مهنية (من سنة إلى 5 سنوات)، بنسبة تمثل 4%، وفي أخير الترتيب، نجد الأفراد المبحوثين، الذين لهم خبرة مهنية، (من 11 سنة إلى 20 سنة) بنسبة معدومة تمثل 0%.

بناء على هذه الإحصائيات الرقمية، يتضح لنا أن أغلبية الأفراد المبحوثين، الذي لهم خبرة (أكثر من 20 سنة)، من خلال خبرتهم وتجربتهم المهنية الطويلة والخبرة الإدارية، لم يلاحظوا أي تحسين وتطوير في الخدمات المقدمة على مستوى هذه المؤسسة، بعد توظيف تكنولوجيا الإتصال الحديثة، لوجود عوائق وصعوبات تقنية وتنظيمية، مثل الصراعات التنظيمية وتداخل المسؤوليات ونقص التنسيق والتفاهم بين كافة المستويات الإدارية، أما الأفراد المبحوثين الذين لهم خبرة مهنية (من 6 سنوات إلى 10 سنوات)، فهم يتمتعون بخبرات متوسطة ولكنها محترمة نوعا، ومع ذلك يروون عدم وجود تحسن في الخدمات المقدمة، بعد إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة، والدليل على ذلك، بطء الإجراءات الإدارية والمعاملات الإدارية، التي تتطلب وقتا طويلا، أما الأفراد المبحوثين الذين لهم (من سنة إلى 5 سنوات)، لا يتوفرون على مهارات وخبرات معتبرة، كونهم حديثي الإلتحاق بهذه المؤسسة الجامعية، ويحتاجون إلى وقت، من أجل ملاحظة مستوى الخدمات المقدمة

للجمهور الداخلي وفي الأخير نجد الأفراد المبحوثين، الذين لهم خبرة مهنية، (من 11 سنة إلى 20 سنة)، من خلال النسبة معدومة، وهم يتمتعون بخبرات وتجارب معتبرة سواء كانت معرفية أو إدارية، ولكن يروون أم مستوى الخدمات الإدارية المقدمة متوسطة، نظرا لوجود عوائق وصعوبات مالية وبشرية وتقنية، تؤثر على السير الحسن لتوظيف تكنولوجيا الإتصال الحديثة على مستوى هذه المؤسسة الجامعية .

منه نستنتج أن تكنولوجيا الإتصال الحديثة الموظفة على مستوى إدارة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قطب تامدة بجامعة "مولود معمري" بولاية تيزي وزو، لم تساهم في تطوير الخدمات العمومية والإدارية، مما يتطلب ضرورة القيام بثورة في تغيير مختلف الأساليب والإستراتيجيات والسياسات والخطط الإدارية، من أجل عصرنة الإدارة وتحويلها إلى إدارة إلكترونية، بدل الإدارة الكلاسيكية، التي تعتمد على مبادئ ومعايير نمطية وقديمة غير مواكبة ومسايرة لتطورات العصر .

جدول رقم (40): يمثل علاقة متغيرات المستوى التعليمي والخبرة المهنية بكيفية مساهمة تكنولوجيا الإتصال الحديثة في إحداث تغيرات في طبيعة المهام والأدوار على مستوى كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية قطب تامدة بجامعة "مولود معمري" بولاية تيزي وزو

المجموع		توفير الوقت والجهد والمال		السرعة في إتخاذ القرارات		تحسين مستوى الأداء		الإجابة	المتغيرات
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار		
%0	0	%0	0	%0	0	%0	0	متوسط	المستوى التعليمي
%0	0	%0	0	%0	0	%0	0	ثانوي	
%82	41	%43.90	18	%4.87	2	%51.21	21	جامعي	
%18	9	%22.22	2	%55.55	5	%22.22	2	دراسات عليا	
%0	0	%0	0	%0	0	%0	0	التكوين المهني	
%100	50	%40	20	%14	7	%46	23	المجموع	
%60	30	%13.33	11	%13.33	4	%50	15	من سنة إلى 5 سنوات	الأقضية المهني
%34	17	%52.94	9	%11.76	2	%35.29	6	من 6 سنوات إلى 10 سنوات	
%6	3	%0	0	%33.33	1	%66.66	2	من 11 سنة إلى 20 سنة	
%0	0	%0	0	%0	0	%0	0	أكثر من 20 سنة	
%100	50	%40	20	%14	7	%46	23	المجموع	

يتبين لنا من خلال الجدول المتعلق بمتغير المستوى التعليمي، أن أغلبية الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات الجامعية، يؤكدون أن تحسين مستوى الأداء من أهم كفايات مساهمة تكنولوجيا الإتصال الحديثة، في إحداث تغيرات في طبيعة المهام والأدوار على مستوى إدارة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدة بجامعة "مولود معمري" بولاية تيزي وزو بنسبة تقدر بـ 51.21%، وفي المرتبة الثانية، نجد الأفراد المبحوثين من ذوي الدراسات العليا بنسبة تقدر بـ 22.22%، في حين، نجد النسب معدومة لدى بقية الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات الثانوية والمتوسطة والتكوين المهني التي تمثل نسبة 0%.

ويمكن أن نفسر النسبة المرتفعة لدى الأفراد المبحوثين، من ذوي المستويات الجامعية والدراسات العليا، إلى أنهم يتمتعون بمهارات علمية وتقنية معتبرة، سمحت لهم برفع مستوى أدائهم الوظيفي والمهني، وتقديم خدمات عمومية وإدارية في مستوى آمال وتطلعات الجمهور الداخلي لهذه المؤسسة الجامعية، أما النسب المعدومة لدى بقية الأفراد من المستويات التعليمية المتوسطة والثانوية والتكوين المهني، يمكن أن ننسبها إلى عدم توفر هذه الكفاءات والقدرات والمهارات المعرفية والتقنية في استخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة، بهدف تقديم خدمات عمومية في المستوى .

أما الجدول المتعلق بمتغير الأقدمية المهنية، فنلاحظ أن أغلبية الأفراد المبحوثين، الذين لهم أقدمية (من 11 سنة إلى 20 سنة)، يؤكدون أن تحسين مستوى الأداء، من أهم مساهمات تكنولوجيا الإتصال الحديثة في إحداث تغيرات في طبيعة المهام والأدوار، على مستوى إدارة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قطب تامدة بجامعة "مولود معمري" بولاية تيزي وزو بنسبة تقدر بـ 66.66%، وفي المرتبة الثانية، نجد الأفراد المبحوثين، الذين لهم خبرة (من سنة إلى 5 سنوات) بنسبة تقدر 50%، وفي المرتبة الثالثة، نجد الأفراد المبحوثين الذين لهم خبرة (من 6 سنوات إلى 10 سنوات)، بنسبة تقدر 35.29%، وفي أخير الترتيب، نجد الأفراد المبحوثين، الذين لهم أقدمية مهنية (أكثر من 20 سنة)، بنسبة معدومة، تمثل 0%

من خلال هذه المقاربات الرقمية، يتضح لنا ارتفاع النسبة لداغلبية الأفراد المبحوثين الذين لهم أقدمية (من 11 سنة إلى 20 سنة)، يتمتعون بالخبرة والتجربة والتمرس التنظيمي والمهني الطويل، حيث لاحظوا أن هناك تغييرا في الأدوار والوظائف على مستوى هذه الجامعة، من خلال مساهمة تكنولوجيا الإتصال، مما أدى إلى تحسين مستوى الأداء، أما الأفراد المبحوثين، الذين لهم خبرة (من سنة إلى 5 سنوات)، فهم لا يتمتعون بالمهارات الكافية، ولكن مع ذلك هناك جهد وإرادة كبيرة، من أجل تحسين مستوى أدائهم، وإثبات أنفسهم وأحقيتهم في الوظائف التي يمارسونها، من خلال إستخدام التكنولوجيا الحديثة، وفي المرتبة الثالثة، نجد الأفراد المبحوثين الذين لهم خبرة (من 6 سنوات إلى 10 سنوات)، وهم يتمتعون بخبرة متوسطة ومحترمة نوعا ما، من أجل تحسين مستوى أدائهم الوظيفي، من خلال الإستعانة بتكنولوجيا الإتصال الحديثة، وفي طور التحسن والتطور مع مرور الوقتوفي أخير الترتيب، نجد الأفراد المبحوثين، الذين لهم أقدمية مهنية (أكثر من 20 سنة)، فهم يتمتعون بخبرات ومهارات معرفية وإدارية طويلة، نتيجة إلتحاقهم المبكر بهذه المؤسسة الجامعية، ويمكن أن نرجع نسبتهم المعدومة، إلى كونهم يرون أن مساهمة تكنولوجيا الإتصال تتمثل في أمور أخرى مثل: سرعة أداء العمل وتوفير الجهد ، أما تحسين الأداء فليس من أهم مساهمات هذه التكنولوجيا، كونهم يتمتعون بالخبرة والتجربة المطلوبة المناسبة واللازمة لأداء مختلف الوظائف والأدوار على مستوى هذه المؤسسة الجامعية .

منه نخلص في الأخير أن تحسين مستوى الأداء الوظيفي، من أهم مساهمات تكنولوجيا الإتصال الحديثة في إحداث تغييرات في طبيعة المهام والأدوار، على مستوى إدارة كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية، قطب تامدة بجامعة "مولود معمري" بولاية تيزي وزو، إذ من خلال التوظيف السليم والعقلاني، يتم إكتساب المهارات والقدرات المعرفية والتقنية والإدارية من أجل تطوير مستوى الخدمات العمومية والإدارية المقدمة للجمهور الداخلي لهذه المؤسسة الجامعية .

وفي المرتبة الثانية، نجد السرعة في إتخاذ القرارات، حيث يتبين لنا من خلال الجدول المتعلق بمتغير المستوى التعليمي، أن أغلبية الأفراد المبحوثين، من ذوي الدراسات العليا يؤكدون أن السرعة في إتخاذ القرارات، من أبرز كفاءات مساهمة تكنولوجيا الإتصال

الحديثة، في إحداث تغييرات في طبيعة المهام والأدوار على مستوى إدارة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدة بجامعة "مولود معمري" بولاية تيزي وزو، بنسبة تقدر بـ 55.55%، وفي المرتبة الثانية، نجد الأفراد المبحوثين من ذوي الدراسات العليا، بنسبة تقدر بـ 4.87%، في حين نجد النسب معدومة لدى بقية الأفراد المبحوثين، من ذوي المستويات الثانوية والمتوسطة والتكوين المهني، التي تمثل نسبة 0%.

من خلال هذه المعطيات الرقمية، يتضح أن أغلبية الأفراد المبحوثين من ذوي الدراسات العليا، حيث تتمتع بمستوى علمي راق وعال، مما جعلهم يركزون على السرعة في إتخاذ القرارات، كون أن إتخاذ القرارات يتطلب، توفر المعلومات والبيانات ذات الكمية والنوعية المناسبة، لذلك فإن تكنولوجيا الإعلام والإتصال تعمل على توفير المعلومات اللازمة، من أجل إتخاذ قرارات إدارية عقلانية ومنطقية، تتم وفق مقاييس علمية ومنطقية صارمة، بعيدا عن العشوائية والحدس والتكهن، ونفس الأمر ينطق على الأفراد المبحوثين، من ذوي المستويات الجامعية، أما النسب معدومة لدى بقية الأفراد المبحوثين، من ذوي المستويات الثانوية والمتوسطة والتكوين المهني، فيمكن أن ننسبها إلى حرص هذه المؤسسة على إضفاء صفة العلمية والتنظيم في تقديم الخدمات الإدارية، التي تستوجب توفر مهارات وخبرات معرفية وتقنية لإستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة .

أما الجدول المتعلق بمتغير الأقدمية المهنية، نلاحظ أن أغلبية الأفراد المبحوثين، الذين لهم الذين لهم أقدمية مهنية (من 11 سنة إلى 20 سنة) يؤكدون أن السرعة في إتخاذ القرارات، من أهم مساهمات تكنولوجيا الإتصال الحديثة في إحداث تغييرات في طبيعة المهام والأدوار على مستوى إدارة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قطب تامدة بجامعة "مولود معمري" بولاية تيزي وزو، بنسبة تقدر بـ 33.33%، وفي المرتبة الثانية، نجد الأفراد المبحوثين الذين لهم خبرة (من سنة إلى 5 سنوات) بنسبة تقدر بـ 13.33%، وفي المرتبة الثالثة، نجد الأفراد المبحوثين الذين لهم خبرة (من 6 سنوات إلى 10 سنوات)، بنسبة تقدر بـ 11.76% وفي أخير الترتيب، نجد الأفراد المبحوثين، الذين لهم أقدمية مهنية (أكثر من 20 سنة)، بنسبة معدومة تمثل 0%.

من خلال هذه النسب المئوية ، يتبين لنا أن إرتفاع النسبة لدى الأفراد المبحوثين الذين لهم خبرة مهنية (من 11 سنة إلى 20 سنة) يروون أن السرعة في إتخاذ القرارات، من أبرز إيجابيات تكنولوجيا الإتصال الحديثة في إحداث تغييرات في مختلف الوظائف والأنشطة الإدارية على مستوى إدارة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قطب تامدة بجامعة "مولود معمري" بولاية تيزي وزو، حيث أنهم يتمتعون بخبرات ومهارات إدارية كبيرة ومعتبرة سمحت لهم بالإطلاع والدراسة الكافية، على أن سرعة إتخاذ القرارات يكون من خلال أساليب الإتصال الحديثة خصوصا في حالة الأزمات المستجدة، دون العمل على توظيف الوسائل الإتصالية التقليدية، أما الأفراد المبحوثين، الذين لهم خبرة (من سنة إلى 5 سنوات) بالرغم من عدم توفرهم بشكل كامل على مهارات وقدرات معرفية وإدارية كافية ، إلا أنهم لاحظوا ولو بشكل غير كبير، أن تكنولوجيا الإتصال الحديثة تساهم في سرعة إتخاذ القرارات الإدارية على مستوى هذه المؤسسة الجامعية، في حين نجد الأفراد المبحوثين الذين لهم خبرة (من 6 سنوات إلى 10 سنوات)، يتمتعون بخبرات متوسطة، سمحت لهم بتبادل مختلف المعلومات والبيانات، من أجل إتخاذ القرارات الإدارية الحاسمة، وفي أخير الترتيب نجد الأفراد المبحوثين، الذين لهم أقدمية مهنية (أكثر من 20 سنة)، بنسبة معدومة، وهذا يعود إلى قلة مفردات هذه العينة، التي تمثل مفردتين فقط .

وفي المرتبة الثالثة، نجد توفير الوقت والجهد والمال، حيث نلاحظ من خلال الجدول المتعلق بمتغير المستوى التعليمي، أن أغلبية أفراد عينة الدراسة، من ذوي المستويات الجامعية يؤكدون أن توفير الوقت والجهد والمال من أهم مساهمات تكنولوجيا الإتصال الحديثة، في إحداث تغييرات في طبيعة المهام والأدوار على مستوى إدارة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قطب تامدة بجامعة "مولود معمري" بولاية تيزي وزو، بنسبة تقدر بـ 43.90%، وفي المرتبة الثانية، نجد الأفراد المبحوثين، من ذوي الدراسات العليا، بنسبة تمثل 22.22%، وفي المركز الأخير ، نجد النسب معدومة لدى بقية الأفراد المبحوثين، من ذوي المستويات الثانوية والمتوسطة والتكوين المهني، التي تمثل نسبة 0%.

من خلال هذه النسب المئوية ، يتبين لنا أن أغلبية أفراد عينة الدراسة، من ذوي المستويات الجامعية والدراسات العليا ، يجمعون على مساهمة التكنولوجيا الحديثة في تبسيط الإجراءات

والمعاملات الإدارية والخدمات الجامعية، من خلال الإستناد إلى مؤشرات رقمية ونوعية والإعتماد على أساليب وتقنيات حديثة، تساهم في سرعة إنجاز مختلف الوظائف والمهام والأنشطة الإدارية، وهاتين الفئتين على مستوى كبير من الكفاءة والقدرات العلمية والإدارية والإتصالية المعتبرة، بشكل يسمح لها إستخدام هذه التكنولوجيا الإتصالية كل سهولة ويسر أما النسب الصفرية، لدى بقية المستويات التعليمية الثانوية والمتوسطة والتكوين المهني فيرجع إلى أن هذه المؤسسة الجامعية، تعمل على توظيف الأفراد، الذين يتمتعون بمعايير ومقومات علمية وتقنية، من أجل أداء مختلف الوظائف والأدوار المسندة إليهم

أما الجدول المتعلق بمتغير الأقدمية المهنية، نلاحظ أن أغلبية الأفراد المبحوثين، الذين لهم الذين لهم أقدمية مهنية (من 6 سنوات إلى 10 سنوات) يؤكدون أن توفير الوقت والجهد والمال من أهم مساهمات تكنولوجيا الإتصال الحديثة في إحداث تغييرات في طبيعة المهام والأدوار على مستوى إدارة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قطب تامدة بجامعة "مولود معمري" بولاية تيزي وزو، بنسبة تقدر بـ 52.94%، وفي المرتبة الثانية، نجد الأفراد المبحوثين الذين لهم خبرة (من سنة إلى 5 سنوات) ، بنسبة تقدر بـ 13.33%، وفي المرتبة الثالثة ، نجد الأفراد المبحوثين الذين لهم خبرة (من 11 سنة إلى 20 سنة)، والأفراد المبحوثين، الذين لهم أقدمية مهنية (أكثر من 20 سنة)، بنسب معدومة تمثل 0%.

بناء على هذه المؤشرات الرقمية، يتضح لنا، أن أغلبية الأفراد المبحوثين، الذين لهم الذين لهم أقدمية مهنية (من 6 سنوات إلى 10 سنوات) لهم خبرات متوسطة ومحترمة نوعا ما حيث يعملون على توفير الجهد والوقت، من خلال إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة من أجل تطوير وتحسين مهاراتهم وقدراتهم، في أداء مختلف الوظائف والأدوار الإدارية بشكل فعال وناجع، أما الأفراد المبحوثين الذين لهم خبرة (من سنة إلى 5 سنوات)، فهم يفتقدون إلى الخبرة والتجربة اللازمة ، لكن مع ذلك، يعملون على تطوير مهاراتهم وقدراتهم المعرفية من أجل سرعة تنفيذ مختلف الأنشطة والوظائف الإدارية، بأسرع وقت ممكن، من خلال توظيف تكنولوجيا الإتصال الحديثة، مما يؤدي إلى تقديم خدمات عمومية وإدارية، ذات نوعية، أما الأفراد المبحوثين الذين لهم خبرة (من 11 سنة إلى 20 سنة)، والأفراد المبحوثين، الذين لهم أقدمية مهنية (أكثر من 20 سنة)، من خلال نسبهم المعدومة ، فهم ذوي خبرات ومهارات

وتجارب كبيرة وعالية ومعتبرة، كونهم إكتسبوا مختلف مقومات الثقافة الإتصالية والإدارية والتنظيمية، نتيجة إلتحاقهم المبكر للعمل على مستوى هذه المؤسسة الجامعية، لذلك فإنهم يسعون إلى تقديم خدمات إدارية ذات جودة عالية، من دون العمل على توفير الجهد والوقت، حيث يكون هدفهم هو نيل رضا وإستحسان الجمهور الداخلي، لهذه المؤسسة الجامعية.

منه نخلص في الأخير، بأن تكنولوجيا الإتصال الحديثة، تعمل على توفير الوقت والجهد والمال، وهذا يعود إلى التغييرات في طبيعة المهام والأدوار على مستوى إدارة كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية، قطب تامدة بجامعة "مولود معمرى" بولاية تيزي وزو، سواء كان ذلك التغيير في الهيكل التنظيمي أو التقني أو الإداري، مما يساهم في تقديم خدمات إدارية نوعية للجمهور الداخلي لهذه المؤسسة الجامعية .

جدول رقم (41): يمثل علاقة متغيرات المستوى التعليمي والخبرة حول أهم مزايا تكنولوجيا الإعلام والإتصال المقدمة لكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قطب تامدة بجامعة "مولود معمرى" بولاية تيزي وزو

المجموع		تحسين الخدمات الجامعية من خلال توفير الوقت والدقة والسرعة		التواصل بين الطلبة		تقليل التعاملات الرقمية		الإجابة المتغيرات	
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار		
%0	0	%0	0	%0	0	%0	0	متوسط	
%0	0	%0	0	%0	0	%0	0	ثانوي	
%79.45	58	%27.58	16	%37.93	22	%34.48	20	جامعي	
%20.54	9	%40	6	%26.66	4	%33.33	5	دراسات عليا	
%0	0	%0	0	%0	0	%0	0	التكوين المهني	
%100	73	%30.13	22	%35.61	26	%34.24	25	المجموع	
%47.94	35	%22.85	8	%37.14	13	%40	14	من سنة إلى 5 سنوات	
%42.46	31	%35.48	11	%35.48	11	%29.03	9	من 6 سنوات إلى 10 سنوات	
%4.10	3	%33.33	1	%66.66	2	%0	0	من 11 سنة إلى 20 سنة	
%5.47	4	%50	2	%0	0	%50	2	أكثر من 20 سنة	
%100	73	%30.13	22	%35.61	26	%34.24	25	المجموع	

نلاحظ من خلال الجدول المتعلق بمتغير المستوى التعليمي، أن أغلبية أفراد عينة الدراسة، من ذوي المستويات الجامعية، يؤكدون أن التواصل بين الطلبة، من أهمزايا تكنولوجيا الإعلام والاتصال المقدمة لكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قطب تامدة بجامعة "مولود معمرى" بولاية تيزي وزو، بنسبة تقدر بـ 37.48%، وفي المرتبة الثانية، نجد الأفراد المبحوثين، من ذوي الدراسات العليا، بنسبة تمثل 33.33%، وفي أخير الترتيب، نجد النسب معدومة لدى بقية الأفراد المبحوثين، من ذوي المستويات الثانوية والمتوسطة والتكوين المهني، التي تمثل نسبة 0%.

من خلال هذه النسب المئوية، يتضح لنا أن أغلبية أفراد عينة الدراسة، من ذوي المستويات الجامعية والدراسات العليا، يجمعون على أن التفاعل والاتصال والتواصل من الطلبة، من أهم إيجابيات، تكنولوجيا الاتصال الحديثة، التي تسمح بتبادل المعلومات والبيانات والإقتراحات بين موظفي هذه الإدارة والطلبة الجامعيين، حيث يحتاج هذا التفاعل إلى مؤهلات وقدرات معرفية وتقنية في استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة، وهي متوفرة لدى الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات الجامعية والدراسات العليا، مما يسمح لهم بتقديم خدمات في المستوى المطلوب والجيد، أما النسب الصفرية، لدى بقية المستويات التعليمية الثانوية والمتوسطة والتكوين المهني فيرجع إلى أن هذه المؤسسة الجامعية، تهتم بتحسين وتطوير مستوى خدماتها الجامعية، وهذا من خلال العمل على توظيف أفراد يتمتعون بقدرات ذهنية ومعرفية وتقنية، من أجل أداء مختلف الوظائف والأدوار المسندة إليهم، بكل فعالية ونجاعة لخدمة الجمهور الداخلي لهذه المؤسسة الجامعية.

أما الجدول المتعلق بمتغير الأقدمية المهنية، نلاحظ أن أغلبية الأفراد المبحوثين، الذين لهم الذين لهم أقدمية مهنية (من 11 سنة إلى 20 سنة)، يؤكدون أن التواصل بين الطلبة، من أهمزايا تكنولوجيا الإعلام والاتصال المقدمة لكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قطب تامدة بجامعة "مولود معمرى" بولاية تيزي وزو، بنسبة تقدر بـ 66.66%، وفي المرتبة الثانية، نجد الأفراد المبحوثين الذين لهم خبرة (من سنة إلى 5 سنوات)، بنسبة تقدر بـ 37.14%، وفي المرتبة الثالثة نجد الأفراد المبحوثين، الذين لهم خبرة (من 6 سنوات إلى 10 سنوات)، بنسبة تمثل 35.48% وفي المركز الأخير، نجد الأفراد المبحوثين، الذين لهم أقدمية مهنية (أكثر من 20 سنة)، بنسبة معدومة تمثل 0%.

من خلال هذه البيانات الرقمية، يظهر لنا، أن أغلبية الأفراد المبحوثين، الذين لهم الذين لهم أقدمية مهنية (من 11 سنة إلى 20 سنة)، لهم خبرة وتجربة وتمرس والتواصل والتفاعل مع الطلبة، وهذا كونهم يمتلكون ثقافة إتصالية وتنظيمية معتبرة، في التواصل وجها لوجه، مما يعمل على سهولة الإتصال معهم من خلال تكنولوجيا الإتصال الحديثة، أما الأفراد المبحوثين الذين لهم خبرة (من سنة إلى 5 سنوات)، فهم قليلي الخبرة والتمرس والتجربة، ولكن مع ذلك يتواصلون مع الطلبة، من أجل تحقيق التفاعل والإندماج أكثر في المحيط المهني، في حين الأفراد المبحوثين، الذين لهم خبرة (من 6 سنوات إلى 10 سنوات)، يتمتعون بخبرات متوسطة ومحترمة، ولكن مع الدورات التكوينية والتدريبية، ستتحسن مهاراتهم في التواصل والإتصال مع الطلبة، من خلال توظيف تكنولوجيا الإتصال الحديثة بهذه المؤسسة الجامعية، وفي المركز الأخير، نجد الأفراد المبحوثين، الذين لهم أقدمية مهنية (أكثر من 20 سنة)، بنسبة معدومة التي تعود إلى محدودية أفرادها، على مستوى عينة دراستنا، التي تمثل مفردين فقط .

إن التواصل بين الطلبة، من أهم إيجابيات وفوائد تكنولوجيا الإعلام والإتصال المقدمة لكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قطب تامدة بجامعة "مولود معمري" بولاية تيزي وزو، كونها تسمح بتبادل مختلف المعلومات والبيانات والإقتراحات، بين الموظفين الإداريين والطلبة، في إطار سليم ومناسب، قائم على التنسيق والتفاهم المشترك .

وفي المرتبة الثانية، نجد تقليل المعاملات الورقية، حيث نلاحظ من خلال الجدول المتعلق بمتغير المستوى التعليمي، أغلبية الأفراد المبحوثين، من ذوي المستويات الجامعية، يؤكدون أن تقليل المعاملات الورقية، من أهمزايا تكنولوجيا الإعلام والإتصال المقدمة لكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قطب تامدة بجامعة "مولود معمري" بولاية تيزي وزو، بنسبة تقدر بـ 34.48%، وفي المرتبة الثانية، نجد الأفراد المبحوثين، من ذوي الدراسات العليا، بنسبة تمثل 33.33%، وفي المرتبة الثالثة والأخيرة، نجد النسب معدومة لدى بقية الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات الثانوية والمتوسطة والتكوين المهني، التي تمثل نسبة 0% .

من خلال هذه البيانات الرقمية، يتضح لنا أن هناك تقارب في النسب لدى الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات الجامعية، والأفراد المبحوثين من ذوي الدراسات العليا، كونهم

يتوفرون على مهارات إتصالية وتقنية وعلمية، في إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة، من أجل تجسيد الإدارة الإلكترونية، التي تكون خالية من المعاملات الإدارية والرزم الورقية، وتطبيق إدارة إلكترونية تسمى "صفر ورقة"، من أجل تخفيف الأعباء على الأساتذة والطلبة ومختلف المعوقات البيروقراطية، في حين نجد النسب معدومة لدى بقية الأفراد المبحوثين، من ذوي المستويات الثانوية والمتوسطة والتكوين المهني، كون هذه المؤسسة، تستهدف تطوير وتحسين خدماتها الجامعية، بالإعتماد على أفراد يتوفرون على كفاءات ومقاييس علمية معتبرة، من أجل ضمان السير الحسن لهذه المرفق الجامعي.

أما الجدول المتعلق بمتغير الأقدمية المهنية، نلاحظ أن أغلبية الأفراد المبحوثين، الذين لهم الذين لهم أقدمية مهنية (أكثر من 20 سنة)، يؤكدون أن تقليل التعاملات الورقية، من أهممزايا تكنولوجيا الإعلام والإتصال المقدمة لكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قطب تامدة بجامعة "مولود معمري" بولاية تيزي وزو، بنسبة تقدر بـ 50%، وفي المرتبة الثانية، نجد الأفراد المبحوثين الذين لهم خبرة (من سنة إلى 5 سنوات)، بنسبة تقدر بـ 40%، وفي المرتبة الثالثة نجد الأفراد المبحوثين، الذين لهم خبرة (من 6 سنوات إلى 10 سنوات)، بنسبة تمثل 29.03%، وفي المركز الأخير، نجد الأفراد المبحوثين، الذين لهم أقدمية مهنية (من 11 سنة إلى 20 سنة)، بنسبة معدومة تمثل 0%.

بناء على هذه النسب المئوية، يظهر لنا أن أغلبية الأفراد المبحوثين، الذين لهم الذين لهم أقدمية مهنية (أكثر من 20 سنة)، يتمتعون بخبرات ومهارات كبيرة، تسمح لهم بتقليل المعاملات الإدارية الورقية النمطية، وإستخدام المعاملات الإلكترونية، وفق أنماط وأساليب إدارية حديثة تسهم في تسهيل وتبسيط العمل الإداري على مستوى هذه الجامعة، أما الأفراد المبحوثين الذين لهم خبرة (من سنة إلى 5 سنوات)، بنسبة تقدر بـ 40%، فهم لا يتمتعون بالخبرات والمهارات العالية، ولكن رغم ذلك فهم يعملون على تطوير قدراتهم ومهاراتهم، من خلال إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة، من أجل تحقيق الإندماج الوظيفي وتسهيل مختلف المهام والوظائف الإدارية، أما الأفراد المبحوثين، الذين لهم خبرة (من 6 سنوات إلى 10 سنوات)، يتوفرون على خبرات وتجارب ومكتسبات تنظيمية محترمة نوعا ما، تسمح لهم بإستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة، من أجل تبسيط العمل الإداري، وتقديم خدمات

إدارية في المستوى المناسب والمطلوب، وفي المركز الأخير، أما الأفراد المبحوثين، الذين لهم أقدمية مهنية (من 11 سنة إلى 20 سنة)، فهم ذوي مهارات وخبرات تقنية ومعرفية وإتصالية، إلا أنهم، من خلال نسبتهم المعدومة، يروون أن من مزايا تكنولوجيا الإتصال هي توفير الوقت والأداء الجيد وتبسيط المعاملات الإدارية .

منه نستنتج تكنولوجيا الإعلام والإتصال على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قطب تامدة بجامعة "مولود معمري" بولاية تيزي وزو، تساهم في تحويل الإدارة التقليدية إلى إدارة حديثة وإلكترونية وعصرية، من خلال تقليل المعاملات الورقية، والتركيز على المعاملات الإلكترونية، التي تساهم في توفير الوقت والجهد والمال، وتحقيق الفعالية الإدارية .

وفي المركز الثالث نجد تحسين الخدمات الجامعية، من خلال توفير الوقت والدقة والسرعة يتبين لنا من خلال الجدول المتعلق بمتغير المستوى التعليمي أن معظم أفراد عينة الدراسة من ذوي الدراسات العليا، يجمعون أن تحسين الخدمات الجامعية، من خلال توفير الوقت والدقة والسرعة، من أبرز من أهم مزايا تكنولوجيا الإعلام والإتصال المقدمة لكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قطب تامدة بجامعة "مولود معمري" بولاية تيزي وزو، بنسبة تقدر بـ 40% وفي المرتبة الثانية، نجد الأفراد المبحوثين، من ذوي المستويات الجامعية، بنسبة تمثل 27.58%، وفي أخير الترتيب، نجد النسب معدومة لدى بقية الأفراد المبحوثين، من ذوي المستويات الثانوية والمتوسطة والتكوين المهني، التي تمثل نسبة 0%.

من خلال هذه النسب المئوية، يبرز لنا أن أفراد عينة الدراسة من ذوي الدراسات العليا والمستويات الجامعية، يجمعون أن تحسين الخدمات الجامعية، من خلال توفير الوقت والدقة والسرعة المستويات الجامعية، من أهم إيجابيات تكنولوجيا الإتصال الحديثة المستخدمة على مستوى هذه المؤسسة الجامعية، حيث يتمتع هؤلاء الأفراد المبحوثين بمهارات وقدرات معرفية وتقنية وإتصالية، تسمح لهم بتقديم خدمات ذات جودة عالية، بناء على مقاييس ومعايير علمية ومنطقية، من دون إتباع الأساليب الفوضوية والعشوائية، أما النسب المعدومة لدى بقية الأفراد المبحوثين، من ذوي المستويات الثانوية والمتوسطة والتكوين المهني، فتعود إلى أن هذه المؤسسة الجامعية، تهتم بإضفاء صفة التنظيم والتنسيق والجودة

والعلمية على خدماتها المقدمة للطلبة والأساتذة، من خلال الإهتمام بجذب الأفراد من ذوي الكفاءات العلمية والتقنية العالية والراقية والمعتبرة، من أجل السير الحسن والجيد لهذه المؤسسة الجامعية .

أما الجدول المتعلق بمتغير الأقدمية المهنية ، نلاحظ أن أغلبية الأفراد المبحوثين ، الذين لهم الذين لهم أقدمية مهنية (أكثر من 20 سنة)، يؤكدون أن تحسين الخدمات الجامعية من خلال توفير الوقت والدقة والسرعة، من أهمزايا تكنولوجيا الإعلام والاتصال المقدمة لكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قطب تامدة بجامعة "مولود معمرى" بولاية تيزي وزو بنسبة تقدر بـ50%، وفي المرتبة الثانية، نجد الأفراد المبحوثين، الذين لهم خبرة (من 6 سنوات إلى 10 سنوات)، بنسبة تقدر بـ35.48%، وفي المرتبة الثالثة نجد الأفراد المبحوثين، الذين لهم خبرة (من 11 سنة إلى 20 سنة)، بنسبة تمثل 33.33%، وفي المركز الأخير، نجد الأفراد المبحوثين الذين لهم أقدمية مهنية (من سنة إلى 5 سنوات)، بنسبة تمثل 22.85%.

بناء على هذه المقاربات الكمية، يتضح لنا أن الأفراد المبحوثين، الذين لهم الذين لهم أقدمية مهنية (أكثر من 20 سنة)، والأفراد المبحوثين، الذين لهم خبرة (من 6 سنوات إلى 10 سنوات) والأفراد المبحوثين، الذين لهم خبرة (من 11 سنة إلى 20 سنة)، يتميزون بثقافة إتصالية وتنظيمية وإدارية هامة ومعتبرة ومحترمة، تسمح لهم بإستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة من أجل تقديم خدمات في المستوى، تراعي الفعالية والدقة والوقت والسرعة، والتي تكون في مستوى آمال وتطلعات الأساتذة والطلبة الجامعيين، وفي المركز الأخير، نجد الأفراد المبحوثين الذين لهم أقدمية مهنية (من سنة إلى 5 سنوات)، ذوي خبرات وقدرات معرفية متواضعة وبسيطة ولكنهم مع مرور الوقت ستتطور مؤهلاتهم وقدراتهم، من أجل تقديم خدمات في المستوى المطلوب والمناسب، من خلال إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة على مستوى هذه المؤسسة الجامعية .

منه نخلص في الأخير إلى أن تحسين مستوى الخدمات الجامعية ، من خلال توفير الوقت والدقة والسرعة من أهمإيجابيات ومزايا وفوائد تكنولوجيا الإعلام والاتصال المقدمة لكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قطب تامدة بجامعة "مولود معمرى" بولاية تيزي وزو، حيث

يساهم في تقديم صورة حسنة وجيدة لجمهورها الداخلي، عن خدماتها الجامعية المقدمة، التي تتسم بالجودة العالية .

جدول رقم (42): يمثل علاقة متغيرات المستوى التعليمي والخبرة المهنية حول مظاهر مساهمة تكنولوجيا الإتصال الحديثة في تحسين صورة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، لدى جمهورها الداخلي

المجموع		تلبية رغبات وإحتياجات الجمهور الداخلي		الإهتمام بإحتياجات وإنشغالات الجمهور الداخلي		سرعة تقديم الخدمات		الإجابة	
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار		
%0	0	%0	0	%0	0	%0	0	متوسط	المستوى التعليمي
%0	0	%0	0	%0	0	%0	0	ثانوي	
%81.53	53	%41.50	22	%28.30	15	%30.18	16	جامعي	
%18.46	12	%41.66	5	%0	0	%58.33	7	دراسات عليا	
%0	0	%0	0	%0	0	%0	0	التكوين المهني	
%100	65	%41.53	27	%23.07	15	%35.38	23	المجموع	المهني الأقليمية
%49.23	32	%40.62	13	%21.87	7	%37.5	12	من سنة إلى 5 سنوات	
%40	26	%42.30	11	%26.92	7	%30.76	8	من 6 سنوات إلى 10 سنوات	
%6.15	4	%50	2	%25	1	%25	1	من 11 سنة إلى 20 سنة	
%4.61	3	%33.33	1	%0	0	%66.66	2	أكثر من 20 سنة	
%100	65	%41.53	27	%23.07	15	%35.38	23	المجموع	

من خلال الجدول المتعلق بمتغير المستوى التعليمي، نلاحظ أن هناك تقارب في النسب المئوية لدى الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات الجامعية والدراسات العليا، حيث يؤكدون أن تلبية إحتياجات الجمهور من أبرز مظاهر مساهمة تكنولوجيا الإتصال الحديثة في تحسين صورة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، لدى جمهورها الداخلي، بنسبة تقدر بـ 41.66% و 41.50% على التوالي، وفي أخير الترتيب، نجد النسب معدومة لدى بقية الأفراد المبحوثين، من ذوي المستويات الثانوية والمتوسطة والتكوين المهني، التي تمثل نسبة 0%.

من خلال هذه النسب المئوية، يبرز لنا أن أفراد عينة الدراسة من ذوي الدراسات العليا والمستويات الجامعية، يجمعون أن تلبية مختلف إحتياجات ورغبات الجمهور الداخلي (الطلبة الأساتذة، الموظفين الإداريين)، بناء على مقاييس ومؤشرات علمية وتقنية، ووفق معايير منطقية، تتلائم مع إحتياجات هذا الجمهور، وهؤلاء الأفراد المبحوثين، ذو مستويات علمية عالية وراقية، مما يسهم في ترقية الخدمات العمومية للجمهور، من خلال إستخدام تكنولوجيا الإتصال العالية، أما النسب المعدومة لدى بقية الأفراد المبحوثين، من ذوي المستويات التعليمية الثانوية والمتوسطة والتكوين المهني، يدل على أن هذه المؤسسة الجامعية، تسعى إلى ترقية خدماتها الجامعية والإدارية الموجهة للطلبة والأساتذة، وفق معايير وأسس علمية ومنطقية بعيدا عن الفوضى والعشوائية والإرتجالية، وتكريس مبدأ جودة الخدمات .

أما الجدول المتعلق بمتغير الأقدمية المهنية، نلاحظ أن أغلبية الأفراد المبحوثين، الذين لهم الذين لهم أقدمية مهنية (من 11 سنة إلى 20 سنة)، يؤكدون أن تلبية إحتياجات الجمهور من أبرز مظاهر مساهمة تكنولوجيا الإتصال الحديثة في تحسين صورة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، لدى جمهورها الداخلي، بنسبة تقدر بـ 50%، وفي المرتبة الثانية، نجد الأفراد المبحوثين، الذين لهم خبرة (من 6 سنوات إلى 10 سنوات)، بنسبة تقدر بـ 42.53%، وفي المرتبة الثالثة، نجد الأفراد المبحوثين، الذين لهم خبرة (من سنة إلى 5 سنوات)، بنسبة تمثل 40.62% وفي المركز الأخير، نجد الأفراد المبحوثين الذين لهم أقدمية مهنية (أكثر من 20 سنة)، بنسبة تمثل 33.33%.

بناء على هذه المقاربات الكمية، يظهر لنا أن أغلبية الأفراد المبحوثين، الذين لهم الذين لهم أقدمية مهنية (من 11 سنة إلى 20 سنة)، يتمتعون بمهارات وخبرات إتصالية وتنظيمية عالية من أجل التفاعل والإتصال بالجمهور وتلبية حاجياته ورغباته، ومن خلال التكنولوجيا الإتصالية الحديثة، أما الأفراد المبحوثين، الذين لهم خبرة (من 6 سنوات إلى 10 سنوات)، فهم ذوي خبرات وتجار متوسطة ومحترمة، تسمح لهم بتقديم الخدمات للجمهور الداخلي والعمل على تلبية إحتياجاته وفق أسس وأساليب تنظيمية وإدارية منظمة ومنسقة، في حين الأفراد المبحوثين الذين لهم خبرة (من سنة إلى 5 سنوات)، يتميزون بنقص الخبرة والتجربة، نتيجة إلتحاقهم حديث العهد بهذه المؤسسة، لكن مع مرور الوقت، ستتطور مهاراتهم وقدراتهم المعرفية والتقنية، من أجل تقديم خدمات إدارية موجهة للجمهور الداخلي لهذه المؤسسة الجامعية، وفي المركز الأخير نجد الأفراد المبحوثين، الذين لهم أقدمية مهنية (أكثر من 20 سنة)، وهم ذوي تمرس وحنكة إدارية، تسمح لهم بسهولة إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة، من أجل تلبية إحتياجات ورغبات الجمهور الخارجي وفق أساليب ومعايير تنظيمية وإدارية صارمة ومنظمة، قائمة على الحرص على راحة الجمهور .

منه نخلص في الأخير إلى تلبية إحتياجات ورغبات الجمهور، من أهم مؤشرات مساهمة تكنولوجيا الإعلام والإتصال المقدمة لكلية العلوم الإنسانية والإجتماعية، قطب تامدة بجامعة "مولود معمري" بولاية تيزي وزو، من خلال تقديم صورة حسنة لجمهورها الخارجي، عن الخدمات العمومية والإدارية المقدمة لهم، وكذا الحرص على كسب ودهم وإحترامهم ومساندتهم ونيل الإحترام والتقدير .

وفي المرتبة الثانية، نجد سرعة تقديم الخدمات، حيث يتبين لنا من خلال متغير المستوى التعليمي، أن معظم أفراد عينة الدراسة منذوي الدراسات العليا، يؤكدون أن سرعة تقديم الخدمات، من أهم مؤشرات مساهمة تكنولوجيا الإتصال الحديثة في تحسين صورة كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية، لدى جمهورها الداخلي، بنسبة تقدر بـ 58.33%، وفي المرتبة الثانية، نجد الأفراد المبحوثين، من ذوي المستويات الجامعية، بنسبة تمثل 30.18%، في

حين نجد النسب صفرية ومعدومة لدى بقية الأفراد المبحوثين، من ذوي المستويات الثانوية والمتوسطة والتكوين المهني، التي تمثل نسبة 0%.

بناء على هذه الأرقام والإحصائيات، يتبين لنا أن الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات الجامعية والدراسات العليا، يتمتعون بقدرات ومؤهلات علمية ومعرفية وتقنية، تسمح لهم بسرعة تقديم الخدمات الإدارية بأسرع وقت ممكن وبشكل فعال وناجع، أما النسب المعدومة لدى ذوي المستويات الثانوية والمتوسطة والتكوين المهني، فيعود ذلك أنهم لا يتوفرون على المهارات التقنية ولا المؤهلات العلمية، التي تسمح لهم بتقديم خدمات نوعية، من خلال استخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة .

أما الجدول المتعلق بمتغير الأقدمية المهنية، يتبين لنا أن أغلبية الأفراد المبحوثين، الذين لهم الذين لهم أقدمية مهنية (أكثر من 20 سنة)، يؤكدون أن سرعة تقديم الخدمات، من أبرز مظاهر مساهمة تكنولوجيا الإتصال الحديثة في تحسين صورة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، لدى جمهورها الداخلي، بنسبة تقدر بـ 66.66%، وفي المرتبة الثانية، نجد الأفراد المبحوثين، الذين لهم خبرة (من سنة إلى 5 سنوات)، بنسبة تقدر بـ 37.50%، وفي المرتبة الثالثة، نجد الأفراد المبحوثين، الذين لهم خبرة (من 6 سنوات إلى 10 سنوات)، بنسبة تمثل 30.76% وفي المركز الأخير، نجد الأفراد المبحوثين الذين لهم أقدمية مهنية (من 11 سنة إلى 20 سنة)، بنسبة تمثل 25%.

بناء على هذه المقاربات الكمية، يتضح لنا أن أغلبية الأفراد المبحوثين، الذين لهم الذين لهم أقدمية مهنية (أكثر من 20 سنة)، لهم ثقافة تنظيمية وإدارية محترمة ومعتبرة تسمح لهم بتقديم مختلف الخدمات بشكل سريع وفعال، من خلال استخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة، في حين الأفراد المبحوثين، الذين لهم خبرة (من سنة إلى 5 سنوات)، يتميزون بنقص الخبرة والتجربة كونهم حديثي الإلتحاق بهذه المؤسسة الجامعية، حيث يعملون على تحسين مهاراتهم في استخدام تكنولوجيا الإتصال، من أجل ضمان سرعة تقديم الخدمات، أما الأفراد المبحوثين، الذين لهم خبرة (من 6 سنوات إلى 10 سنوات)، فهم يتمتعون بتجارب ومهارات معرفية وإدارية محترمة ومتوسطة تسمح لهم بالإسراع في تقديم الخدمات الإدارية للجمهور الداخلي، وفي المركز الأخير نجد الأفراد المبحوثين الذين لهم أقدمية مهنية (من 11 سنة إلى 20 سنة) على مستوى عال من الخبرة والتمرس والحنكة الإدارية

والتنظيمية، التي تسمح لهم بسرعة تقديم مختلف الخدمات العمومية الموجهة للجمهور الداخلي لهذه المؤسسة الجامعية .

منه نخلص في الأخير أن سرعة تقديم الخدمات العمومية الموجهة للجمهور الداخلي، من أهم مؤشرات مساهمة تكنولوجيا الإتصال الحديثة، في تحسين صورتها لدى جمهورها، من أجل كسب ولائهم وإحترامهم والحرص على راحتهم وتسهيل مختلف معاملاتهم الإدارية .

وفي المرتبة الثالثة، نجد الإهتمام بإنشغالات وإحتياجات الجمهور الداخلي، حيث يتبين لنا من خلال متغير المستوى التعليمي، أن معظم أفراد عينة الدراسة من ذوي المستويات الجامعية يؤكدون أن الإهتمام بإنشغالات وإحتياجات الجمهور الداخلي، من أهم مؤشرات مساهمة تكنولوجيا الإتصال الحديثة في تحسين صورة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، لدى جمهورها الداخلي بنسبة تقدر بـ28.30%، في حين نجد بقية الأفراد المبحوثين بنسب صفرية ومعدومة ذوي المستويات الثانوية والمتوسطة والتكوين المهني، التي تمثل نسبة 0 %.

من خلال هذه الإحصائيات الرقمية، يتضح لنا إرتفاع النسبة لدى أغلبية الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات الجامعية، يرجع إلى أنهم يتمتعون مؤهلات علمية ومعرفية، تسمح لهم بمعالجة إنشغالات ومشاكل الجمهور، من خلال سرعة تشخيص وتحليل هذه الإنشغالات، بكل هدوء ويسر وسهولة، أما النسب الصفرية لدى بقية الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات الدراسات العليا، فيرجع ذلك إلى وجود مساهمات أخرى لتكنولوجيا الإتصال، مثل: السرعة والدقة وتوفير الوقت والجهد، أما الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات الثانوية والمتوسطة والتكوين المهني فلا يتوفرون على المقومات العلمية والمعرفية والتقنية، التي تسمح لهم بإستخدام تكنولوجيا الإتصال، من أجل تقديم الخدمات الإدارية للجمهور الداخلي لهذه المؤسسة الجامعية .

أما الجدول المتعلق بمتغير الأقدمية المهنية، يتبين لنا أن أغلبية الأفراد المبحوثين، الذين لهم الذين لهم أقدمية مهنية (من 6 سنوات إلى 10 سنوات)، يؤكدون أن الإهتمام بإنشغالات الجمهور الخارجي وإحتياجاته، من أبرز مظاهر مساهمة تكنولوجيا الإتصال الحديثة في تحسين صورة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، لدى جمهورها الداخلي، بنسبة

تقدر بـ 26.92%، وفي المرتبة الثانية، نجد الأفراد المبحوثين، الذين لهم خبرة (من 11 سنة إلى 20 سنة)، بنسبة تقدر بـ 25%، وفي المرتبة الثالثة، نجد الأفراد المبحوثين، الذين لهم خبرة (من سنة إلى 5 سنوات)، بنسبة تمثل 21.87% وفي المركز الأخير، نجد الأفراد المبحوثين الذين لهم أقدمية مهنية (من 11 سنة إلى 20 سنة)، بنسبة تمثل 0%.

من خلال هذه الحصيلة الرقمية، يتبين لنا أن أغلبية الأفراد المبحوثين، الذين لهم الذين لهم أقدمية مهنية (من 6 سنوات إلى 10 سنوات)، لهم خبرات وتجارب إدارية وتنظيمية متوسطة ومحترمة، حيث يعملون على تحسينها وتطويرها، من خلال توظيف تكنولوجيا الإتصال الحديثة في حلالإنشغالات والمعاملات الإدارية للجمهور الداخلي، أما الأفراد المبحوثين الذين لهم خبرة (من 11 سنة إلى 20 سنة)، فيتمتعون بخبرات إدارية وتنظيمية سابقة، من خلال تفاعلهم ومعايشتهم لمختلف إنشغالات ومشاكل الجمهور الداخلي الإدارية، أما الأفراد المبحوثين، الذين لهم خبرة (من سنة إلى 5 سنوات)، فيفتقدون إلى المؤهلات والمهارات اللازمة التي تسمح لهم بمعالجة إنشغالات ومشاكل الجمهور الداخلي، وفي المركز الأخير، نجد الأفراد المبحوثين الذين لهم أقدمية مهنية (من 11 سنة إلى 20 سنة)، ومن خلال نسبتهم الصفرية، التي تعود إلى كونهم محدودي العدد على مستوى عينة دراستنا، أي، وجود مفردتين فقط.

منه نستنتج أن الإهتمام بإنشغالات الجمهور وحاجياته، من أبرز مساهمات تكنولوجيا الإتصال الحديثة في تحسين صورة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، لدى جمهورها الداخلي، كون الخدمة العمومية، تقوم على أساس الحرص على راحة الجمهور، وإنهاء معاملاته الإدارية والحرص على الإضغاء والإستماع لمختلف إنشغالاته ومشاكله في جو ديمقراطي حر ومتفتح .

جدول رقم (43): يمثل علاقة متغيرات المستوى التعليمي والخبرة المهنية حول مؤشرات مساهمة تكنولوجيا الإتصال الحديثة في تحسين الخدمة العمومية على مستوى إدارة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قطب تامدة بجامعة "مولود معمرى" بولاية تيزي وزو

المجموع		فتح سبل التواصل مع الطلبة		سهولة الإتصال بين الموظفين		سرعة تداول المعلومات		الإجابة	
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار		
%0	0	%0	0	%0	0	%0	0	متوسط	
%0	0	%0	0	%0	0	%0	0	ثانوي	
%85.24	52	%30.76	16	%25	13	%44.23	23	جامعي	
%14.75	9	%22.22	2	%33.33	3	%44.44	4	دراسات عليا	
%0	0	%0	0	%0	0	%0	0	التكوين المهني	
%100	61	%29.50	18	%26.22	16	%44.26	27	المجموع	
%52.45	32	28.12%	9	%18.75	6	%53.12	17	من سنة إلى 5 سنوات	
%37.70	23	%26.08	6	%39.13	9	%34.78	8	من 6 سنوات إلى 10 سنوات	
%6.55	4	%75	3	%0	0	%25	1	من 11 سنة إلى 20 سنة	
%3.27	2	%0	0	%50	1	%50	1	أكثر من 20 سنة	
%100	61	%29.50	18	%26.22	16	%44.26	27	المجموع	

يتبين من خلال الجدول المتعلق بمتغير المستوى التعليمي، أن هناك تقارب في النسب المئوية لدى الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات الدراسات العليا والمستويات الجامعية، حيث يؤكدون أن سرعة تداول وصول المعلومات، من أهم مؤشرات مساهمة تكنولوجيا الإتصال الحديثة في تحسين الخدمة العمومية على مستوى إدارة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قطب تامدة بجامعة "مولود معمري" بولاية تيزي وزو، بنسب تمثل 44.44% و44.23%، في حين نجد بقية الأفراد المبحوثين بنسب صفرية ومعدومة ذوي المستويات التعليمية الثانوية والمتوسطة والتكوين المهني، التي تمثل نسبة 0% .

بناء على هذه الإحصائيات الرقمية، يتضح لنا، أن أغلبية الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات الدراسات العليا والمستويات الجامعية، من ذوي المستويات التعليمية العالية والمعتبرة، التي تسمح لهم بتبادل المعلومات والبيانات بشكل سلس ومرن، من خلال تكنولوجيا الإتصال الحديثة ودون وجود عوائق تقنية أو تنظيمية أو مادية، بناء على مقاييس ومؤشرات علمية ومنطقية مما يؤدي إلى تحسين مستوى الخدمات المقدمة للجمهور الداخلي لهذه المؤسسة الجامعية، أما بقية الأفراد المبحوثين بنسب صفرية ومعدومة ذوي المستويات الدراسات العليا والثانوية والمتوسطة والتكوين المهني، فإن هذه المؤسسة الجامعية، تشترط لتوظيف الأفراد، أن يكونوا حاملين للشهادات الجامعية أو الدراسات العليا من أجل إضفاء صفة التنظيم والتنسيق على وظائفها، والعمل على تحسين مستوى الخدمات الجامعية والإدارية، ناء على التحكم بشكل جيد بتكنولوجيا الإتصال الحديثة .

أما الجدول المتعلق بمتغير الأقدمية المهنية، يتبين لنا أن أغلبية الأفراد المبحوثين، الذين لهم الذين لهم أقدمية مهنية (من سنة إلى 5سنوات)، يؤكدون أن سرعة تداول المعلومات، من أبرز مؤشرات مساهمة تكنولوجيا الإتصال الحديثة في تحسين الخدمة العمومية على مستوى إدارة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قطب تامدة بجامعة "مولود معمري" بولاية تيزي وزو بنسبة تقدر بـ53.21%، وفي المرتبة الثانية، نجد الأفراد المبحوثين الذين لهم خبرة (أكثر من 20 سنة)، بنسبة تقدر بـ50%، وفي المرتبة الثالثة، نجد الأفراد المبحوثين، الذين لهم خبرة (من 6سنوات إلى 10سنوات)، بنسبة تمثل 34.78% وفي المركز

الأخير، نجد الأفراد المبحوثين الذين لهم أقدمية مهنية (من 11 سنة إلى 20 سنة) بنسبة تمثل 25%.

من خلال هذه الإحصائيات الرقمية، يظهر لنا أن أغلبية الأفراد المبحوثين، الذين لهم أقدمية مهنية (من سنة إلى 5 سنوات)، يركزون على سرعة إنسياب المعلومات والبيانات، من خلال توظيف تكنولوجيا الإتصال الحديثة ومساهمتها في تحسين الخدمة العمومية على مستوى إدارة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، وهذا يعود إلى كونهم في بداية المشوار المهني، ولا يمتلكون لخبرات كافية ولازمة ومناسبة في إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة، ويحتاجون إلى وقت من أجل الإندماج في المحيط المهني، أما الأفراد المبحوثين الذين لهم خبرة (أكثر من 20 سنة) والأفراد المبحوثين، الذين لهم خبرة (من 6 سنوات إلى 10 سنوات)، الأفراد المبحوثين الذين لهم أقدمية مهنية (من 11 سنة إلى 20 سنة) يتمتعون بتجارب ومهارات وخبرات، تسمح لهم بالإستخدام الأمثل والأنسب لتكنولوجيا الإعلام والإتصال الحديثة، من تطوير وتحسين مستوى الخدمات المقدمة للجمهور الداخلي بناء على المعلومات والبيانات المناسبة بكل سهولة ووضوح على مستوى هذه المؤسسة الجامعية، من أجل نيل رضاهم وكسب تأييدهم والحرص على راحتهم .

منه نستنتج أن سرعة تداول وإنسياب المعلومات والبيانات، يمثل أبرز مؤشرات تطوير مستوى الخدمات المقدمة للجمهور الداخلي، عن طريق توظيف تكنولوجيا الإتصال الحديثة مما يسهم في إتخاذ القرارات وتحسين مختلف الأساليب والأنماط الإدارية، والعمل تحقيق مبدأ الجودة الشاملة في الخدمات المقدمة على مستوى هذه المؤسسة الجامعية .

وفي ثاني الترتيب، نجد فتح سبل التواصل مع الطلبة، حيث نلاحظ أن أغلبية الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات الجامعية، يؤكدون أن التواصل بين الطلبة، من أبرز مظاهر مساهمة تكنولوجيا الإتصال الحديثة في تحسين الخدمة العمومية على مستوى إدارة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قطب تامدة بجامعة "مولود معمري" بولاية تيزي وزو بنسب تمثل 30.76% وفي المرتبة الثانية، نجد الأفراد المبحوثين من ذوي الدراسات العليا، بنسبة تقدر بـ 22.22%، فيحين نجد بقية الأفراد المبحوثين، بنسب صفرية

ومعدومة، ذوي المستويات التعليمية الثانوية والمتوسطة والتكوين المهني، التي تمثل نسبة 0% .

من خلال هذه النسب المئوية، يتضح لنا أن الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات الجامعية والدراسات العليا، يتوصلون مع الطلبة، من خلال فتح قنوات وفضاءات للنقاش والحوار عن طريق تكنولوجيا الإتصال، مما يسهم في تبادل الآراء والأفكار، والتعرف على أهم العراقيل والمشكلات التي تصادف الطلبة، في إطار متفتح وديمقراطي حر، حيث يظهر أن هاتين الفئتين من الأفراد المبحوثين يتمتعون بمهارات وخبرات إتصالية وتنظيمية وإدارية في التواصل والإتصال الفعال مع الطلبة، مما يؤدي إلى تحسين مستوى الخدمات الجامعية أما الأفراد المبحوثين، بنسب صفرية ومعدومة، من ذوي المستويات التعليمية الثانوية والمتوسطة والتكوين المهني، فلا يمتلكون المستويات التعليمية أو المعرفية أو التقنية اللازمة والمناسبة والملائمة، من أجل توظيف تكنولوجيا الإتصال في تحسين مستوى الخدمات على مستوى هذه المؤسسة الجامعية .

أما الجدول المتعلق متغير الأقدمية المهنية، يتبين لنا أن أغلبية الأفراد المبحوثين، الذين لهم الذين لهم أقدمية مهنية (من 11 سنة إلى 20 سنة)، يؤكدون أن فتح سبل التواصل مع الطلبة من أبرز مؤشرات مساهمة تكنولوجيا الإتصال الحديثة في تحسين الخدمة العمومية على مستوى إدارة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قطب تامدة بجامعة "مولود معمرى" بولاية تيزي وزو بنسبة تقدر بـ75%، وفي المرتبة الثانية، نجد الأفراد المبحوثين، الذين لهم خبرة (من سنة إلى 5 سنوات)، بنسبة تقدر بـ28.12%، وفي المرتبة الثالثة، نجد الأفراد المبحوثين، الذين لهم خبرة (من 6 سنوات إلى 10 سنوات)، بنسبة تمثل 26.08%، وفي المركز الأخير، نجد الأفراد المبحوثين الذين لهم أقدمية مهنية (أكثر 20 سنة)، بنسبة معومة، تمثل 0% .

بناء على هذه الأرقام والإحصائيات، يظهر لنا أن إرتفاع النسبة لدى أغلبية الأفراد المبحوثين (من 11 سنة إلى 20 سنة)، كونهم يتمتعون بخبرات والمهارات ومكتسبات تنظيمية قبلية وسابقة، تسمح لهم بسهولة التواصل مع الطلبة، من أجل العمل على تلبية مختلف معاملاتهم الإدارية والإصغاء التام لإنشغالهم المختلفة، أما الأفراد المبحوثين الذين

لهم خبرة (من سنة إلى 5 سنوات)، فهم يتواصلون ويتفاعلون مع الطلبة، من أجل إكتساب الخبرات والمهارات خصوصا المهارات الإتصالية، مثل مهارة الإنصات والتحدث عن طريق إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة، أما الأفراد المبحوثين، الذين لهم خبرة (من 6 سنوات إلى 10 سنوات) ، فإنهم ذوي خبرات متوسطة، وهي في طور التحسين والتطوير من خلال الدورات التدريبية والتكوينية، من أجل تقديم خدمات مناسبة وملائمة للطلبة الجامعيين، أما الأفراد المبحوثين الذين لهم أقدمية مهنية (أكثر 20 سنة)، ففسر النسبة المعدومة على مستوى دراستنا إلى محدودية أفراد هذه الفئة على مستوى عينة دراستنا .

منه نستخلص أن التفاعل والإتصال مع الطلبة، من أهم إيجابيات وفوائد إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة على مستوى هذه المؤسسة، كونه يسمح بتبادل الأفكار والآراء والانتقادات والإتجاهات من أجل العمل على تحسين وتطوير الأساليب والأنماط الإدارية والتنظيمية والإتصالية ، ومنه تحسين الخدمات المقدمة إلى الجمهور الداخلي لهذه المؤسسة الجامعية .

وفي المرتبة الثالثة، نجد سهولة الإتصال بين الموظفين، حيث يتبين لنا أن أغلبية الأفراد المبحوثين، من ذوي المستويات الجامعية ، يؤكدون أن سهولة الإتصال بين الموظفين، من أبرز مظاهر مساهمة تكنولوجيا الإتصال الحديثة في تحسين الخدمة العمومية على مستوى إدارة كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية، قطب تامدة بجامعة "مولود معمري" بولاية تيزي وزو، بنسب تمثل 33.33% وفي المرتبة الثانية، نجد الأفراد المبحوثين من ذوي الدراسات العليا، بنسبة تقدر بـ 25% في حين نجد بقية الأفراد المبحوثين، بنسب صفرية ومعدومة، ذوي المستويات التعليمية الثانوية والمتوسطة والتكوين المهني ، التي تمثل نسبة 0% .

من خلال هذه النسب المئوية، يتضح لنا أن الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات الجامعية والدراسات العليا، يعملون على التفاعل والإتصال فيما بينهم، من أجل تنسيق المهام وتحقيق التفاهم المشترك، وتبادل المعلومات والبيانات، مما يساهم في تحسين الخدمات الجامعية، من خلال أسس ومقاييس علمية ومنطقية وقواعد منظمة، بعيد عن العشوائية والفوضى، أما بقية الأفراد من ذوي المستويات التعليمية الثانوية والمتوسطة والتكوين المهني، فلا يمتلكون المقومات العلمية والتقنية اللازمة، من أجل القيام بمختلف الأدوار والمهام، من خلال

توظيف تكنولوجيا الإتصال الحديثة، من أجل تقديم خدمات إدارية في مستوى تطلعات وآمال الطلبة الجامعيين .

أما الجدول المتعلق متغير الأقدمية المهنية، يتبين لنا أن أغلبية الأفراد المبحوثين، الذين لهم الذين لهم أقدمية مهنية (أكثر من 20 سنة)، يؤكدون أن سهولة الإتصال بين الموظفين من أبرز مؤشرات مساهمة تكنولوجيا الإتصال الحديثة في تحسين الخدمة العمومية على مستوى إدارة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قطب تامدة بجامعة "مولود معمري" بولاية تيزي وزو بنسبة تقدر بـ50%، وفي المرتبة الثانية، نجد الأفراد المبحوثين، الذين لهم خبرة (من 6 سنوات إلى 10 سنوات)، بنسبة تقدر بـ39.13%، وفي المرتبة الثالثة، نجد الأفراد المبحوثين، الذين لهم خبرة (من سنة إلى 5 سنوات)، بنسبة تمثل 18.75%، وفي المركز الأخير، نجد الأفراد المبحوثين الذين لهم أقدمية مهنية (من 11 سنة إلى 20 سنة)، بنسبة معدومة، تمثل 0%.

حيث يظهر لنا أن أغلبية الأفراد المبحوثين، الذين لهم الذين لهم أقدمية مهنية (أكثر من 20 سنة) يركزون على سهولة الإتصال بين الموظفين عبر تكنولوجيا الإتصال الحديثة في تحسين الخدمة العمومية على مستوى إدارة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قطب تامدة بجامعة "مولود معمري" بولاية تيزي وزو، وهذا يعود إلى تفاعلهم مع مختلف المستويات الإدارية والتنظيمية مما يؤدي إلى تحسين وتطوير مستوى الخدمات الجامعية، أما الأفراد المبحوثين، الذين لهم خبرة (من 6 سنوات إلى 10 سنوات)، فهم يتمتعون بخبرات ومهارات متوسطة ومحترمة نوعا ما، وهم في طريق تحقيق الاندماج الوظيفي، من خلال تفاعلهم مع زملائهم الموظفين الإداريين في حين الأفراد المبحوثين، الذين لهم خبرة (من سنة إلى 5 سنوات)، هم حديثي الإلتحاق بهذه المؤسسة، ويحتاجون إلى وقت لإكتساب المهارات التنظيمية والمعرفية والتقنية، والتي تكون من خلال التفاعل مع زملاء العمل عبر تكنولوجيا الإتصال الحديثة، وفي المركز الأخير، نجد الأفراد المبحوثين الذين لهم أقدمية مهنية (من 11 سنة إلى 20 سنة)، بنسبة معدومة، تمثل 0%. كونهم محدودي العدد على مستوى عينة دراستنا، والمقدر عددهم بـمفردين فقط

منه نخلص في الأخير أن تحقيق التواصل والتفاعل بين الموظفين الإداريين ، يؤدي إلى تحقيق التفاهم والتنسيق في القيام بمختلف المهام والأدوار والوظائف، من خلال تكنولوجيا الإتصال الحديثة، وهذا يؤدي إلى تطوير مستوى الخدمات المقدمة للجمهور الداخلي، بناء على تبادل الأفكار والآراء ، حول مختلف ظروف العمل وأهم المعوقات الموجودة فيه، على مستوى هذه المؤسسة الجامعية .

جدول رقم (44): يمثل علاقة متغيرات المستوى التعليمي والخبرة المهنية حول مستوى الخدمات الإدارية المقدمة على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدة بجامعة "مولود معمري" بولاية تيزي وزو بعد إدخال تكنولوجيا الإتصال الحديثة

المجموع		ضعيف		حسن		مستوى جيد		الإجابة	المتغيرات
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار		
%48	24	%0	0	%62.05	15	%37.05	9	ذكر	الجنس
%52	26	%0	0	%88.46	23	%11.53	3	أنثى	
%100	50	%0	0	%76	38	%24	12	المجموع	
%74	37	%0	0	%81.08	30	%18.91	7	من 20 سنة إلى 29 سنة	السن
%16	8	%0	0	75%	6	%25	2	من 30 سنة إلى 39 سنة	
%8	4	%0	0	%50	2	%50	2	من 40 سنة إلى 49 سنة	
%2	1	%0	0	%0	0	%100	1	أكثر من 50 سنة	
%100	50	%0	0	%76	38	%24	12	المجموع	
%0	0	%0	0	%0	0	%0	0	متوسط	المستوى التعليمي
%0	0	%0	0	%0	0	%0	0	ثانوي	
%84	42	%0	0	%80.95	34	%19.04	8	جامعي	
%16	8	%0	0	%50	4	%50	4	دراسات عليا	
0%	0	%0	0	%0	0	%0	0	التكوين المهني	
%100	50	%0	0	%76	38	%24	12	المجموع	الأقدمية المهنية
%52	26	%0	0	%76.92	20	%23.03	6	من سنة إلى 5 سنوات	
%38	19	%0	0	%78.94	15	%21.05	4	من 6 سنوات إلى 10 سنوات	
%6	3	%0	0	%100	3	%0	0	من 11 سنة إلى 20 سنة	
%4	2	%0	0	%0	0	%100	2	أكثر من 20 سنة	
%100	50	%0	0	%76	38	%24	12	المجموع	

من خلال الجدول المتعلق بمتغير الجنس، نلاحظ أن أغلبية الأفراد المبحوثين من الإناث يؤكدن أن مستوى الخدمات الإدارية المقدمة على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدة بجامعة "مولود معمرى" بولاية تيزي وزو بعد إدخال تكنولوجيا الإتصال الحديثة حسنة بنسبة تقدر بـ88.46% ، في حين نجد النسبة منخفضة لدى الذكور، التي تمثل 62.05%.

من خلال هذه الحصيلة الرقمية، يظهر لنا أن إرتفاع النسبة لدى أغلبية المبحوثين من الإناث ، يعود إلى كونهن لاحظن أن مستوى الخدمات المقدمة حسن، بعد إدخال تكنولوجيا الإتصال الحديثة على مستوى هذه المؤسسة الجامعية، لما يتميزن به من دقة الملاحظة، ومن خلال الإطلاع بشكل سليم ودقيق وبنوع من التمحيص، كونهن إشتغلن على مستوى المكاتب الإدارية، أما الأفراد الذكور، ومن خلال النسبة المنخفضة، التي تعود إلى كونهم يقع عليهم والمسؤوليات والأعباء المهنية والإدارية والتقنية المتعلقة بإصلاح الأعطاب والخلل، الذي يمس شبكة الإتصال على مستوى هذه المؤسسة الجامعية .

أما الجدول المتعلق بمتغير السن، يتبين لنا أن أغلبية الأفراد المبحوثين، من الفئة العمرية الأولى (من 20 سنة إلى 29 سنة)، يؤكدون أن مستوى الخدمات الإدارية المقدمة على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدة بجامعة "مولود معمرى" بولاية تيزي وزو بعد إدخال تكنولوجيا الإتصال الحديثة حسنة، بنسبة تقدر بـ81.08%، وفي المرتبة الثانية ، نجد الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الثانية (من 30 سنة إلى 39 سنة)، بنسبة تقدر بـ75%، وفي المرتبة الثالثة، نجد الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الثالثة (من 40 سنة إلى 49 سنة)، بنسبة تقدر بـ50%، وفي أخير الترتيب، نجد الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الرابعة (أكثر من 50 سنة) بنسبة صفرية ، تمثل 0%

بناء على هذه المقاربات الرقمية، يتضح لنا إرتفاع النسبة لدى الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الأولى (من 20 سنة إلى 29 سنة)، يعود إلى كونهم ذوي نضج عقلي تنظيمي ناقص ولا يتوفرون على أسس الثقافة الإتصالية والتنظيمية المناسبة ، التي تسمح لهم الحكم بشكل صحيح على مدى فعالية تكنولوجيا الإتصال الحديثة ومساهمتها في تحسين الخدمات الجامعية المقدمة على مستوى هذه الكلية، أما الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الثانية

(من 30 سنة إلى 39 سنة)، والأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الثالثة (من 40 سنة إلى 49 سنة)، فهاتين الفئتين تتمتعان بنضج عقلي وتنظيمي محترم ، من خلال إكتسابهما لمختلف مقومات الثقافة الإتصالية والتنظيمية، مما يسمح لهما بالحكم بشكل جيد على حسن الخدمات الجامعية المقدمة بعد إدخال تكنولوجيا الإتصال الحديثة، أما الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الرابعة (أكثر من 50 سنة) من خلال نسبتها المعدومة، والتي تعود إلى محدودية عدد أفرادها على مستوى عينة دراستنا الحالية .

أما الجدول المتعلق بمتغير المستوى التعليمي ، يتبين لنا أن أغلبية الأفراد المبحوثين، من ذوي المستويات الجامعية، يؤكدون أن مستوى الخدمات الإدارية المقدمة على مستوى كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية قطب تامدة بجامعة "مولود معمرى" بولاية تيزي وزو بعد إدخال تكنولوجيا الإتصال الحديثة حسنة، بنسبة تقدر بـ80.95%، وفي المرتبة الثانية، نجد الأفراد المبحوثين من ذي الدراسات العليا، بنسبة تقدر بـ75%، في حين نجد بقية الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات المتوسطة والثانوية والتكوين المهني بنسب صفرية تمثل 0%.

من خلال هذه النسب المئوية، يظهر لنا أن معظم أفراد عينة الدراسة من ذوي المستويات الجامعية والدراسات العليا، يجمعون أن مستوى الخدمات الإدارية المقدمة على مستوى كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية بجامعة تامدة حسنة، حيث تتميز هاتين الفئتين من الأفراد المبحوثين بمستويات علمية ومعرفية معتبرة، يسمح لها بالحكم على حسن الخدمات الإدارية المقدمة على مستوى هذه الكلية بعد توظيف تكنولوجيا الإتصال الحديثة، وهذا من خلال معايير ومؤشرات كمية ونوعية، يمكن قياسها، في حين نرجع غياب الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات والثانوية والتكوين المهني، إلى كون هذه الجامعية تعمل على جذب وتوظيف الأفراد، الذين يتميزون بمستويات علمية كبيرة ومعتبرة، في إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة، من أجل إضفاء الجودة والفعالية على هذه الخدمات الإدارية المقدمة على مستوى كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية.

أما الجدول المتعلق بالخبرة المهنية، فنلاحظ أن معظم أفراد عينة الدراسة، الذين يملكون خبرة مهنية (من 11 سنة إلى 20 سنة) يؤكدون أن مستوى الخدمات الإدارية المقدمة على مستوى كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية قطب تامدة بجامعة "مولود معمرى" بولاية تيزي

وزو بعد إدخال تكنولوجيا الإتصال الحديثة حسنة، بنسبة تقدر بـ100%، وفي المرتبة الثانية، نجد الأفراد المبحوثين الذين يملكون خبرة مهنية (من 6 سنوات سنوات إلى 10 سنوات) بنسبة تقدر بـ78.94%، وفي المرتبة الثالثة، نجد الأفراد المبحوثين، الذين يملكون خبرة مهنية (من سنة إلى 5 سنوات) بنسبة تقدر بـ76%، وفي أخير الترتيب نجد الأفراد المبحوثين الذين يملكون خبرة مهنية (أكثر من 20 سنة) بنسبة صفرية، تمثل بـ0%.

من خلال هذه النسب المئوية، يبرز لنا أن إرتفاع النسبة المئوية لدمعظم أفراد عينة الدراسة، الذين يملكون خبرة مهنية (من 11 سنة إلى 20 سنة)، كونهم إلتحقوا مبكرا للعمل على مستوى هذه المؤسسة، مما سمح لهم بشكل كبير من ملاحظة جودة الخدمات المقدمة على مستوى هذه المؤسسة الجامعية، بعد إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة، كونهم يتمتعون بخبرة وتجربة كبيرة في الممارسة المهنية والتنظيمية، أما الأفراد المبحوثين الذين يملكون خبرة مهنية (من 6 سنوات سنوات إلى 10 سنوات)، والأفراد المبحوثين الذين يملكون خبرة مهنية (من سنة إلى 5 سنوات)، حيث تتفاوت الخبرات والتجارب، التي نجدها متوسطة ومحترمة لدى الأفراد المبحوثين الذين يملكون خبرة مهنية (من 6 سنوات سنوات إلى 10 سنوات) وناقصة لدى الأفراد المبحوثين الذين يملكون خبرة مهنية (من سنة إلى 5 سنوات)، مما يسمح لهم الإطلاع على مستوى الخدمات الجامعية المقدمة على مستوى هذه الكلية، بناء على الخبرة المهنية المكتسبة، وفي أخير الترتيب نجد الأفراد المبحوثين الذين يملكون خبرة مهنية (أكثر من 20 سنة) بنسبة صفرية، والتي يمكن تفسيرها، فيعود ذلك إلى العدد المحدود لمفردات عينة الدراسة، التي تمثل مفردتين فقط .

منه نخلص في الأخير إلى أن مستوى الخدمات الإدارية المقدمة على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية حسن، بعد إدخال تكنولوجيا الإتصال الحديثة، مما يستوجب على صناع القرار على مستوى هذه الكلية، إحداث ثورة تنظيمية وإتصالية في كيفية إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة ذات النوعية والجودة العالية، من خلال إستحداث أساليب وأنماط إدارية حديثة في تسيير الموارد البشرية والمادية، من أجل تقديم خدمات في المستوى المطلوب للجمهور الداخلي لهذه الكلية .

وفي المرتبة الثانية ، نجد مستوى الخدمات المقدمة جيد ، حيث يتضح لنا من خلال الجدول المتعلق بمتغير الجنس، أن معظم الأفراد المبحوثين من الذكور، يجمعون أن مستوى الخدمات الإدارية المقدمة على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدة بجامعة "مولود معمري" بولاية تيزي وزو بعد إدخال تكنولوجيا الإتصال الحديثة جيد بنسبة تقدر بـ37.05% ، في حين نجد النسبة منخفضة لدى الإناث، التي تمثل 11.53%.

من خلال هذه الإحصائيات والأرقام ، يظهر لنا أن إرتفاع النسبة لدى أغلبية المبحوثين من الإناث يعود إلى كونهن لاحظوا مستوى الخدمات المقدمة على مستوى هذه المؤسسة الجامعية، بعد إدخال تكنولوجيا الإتصال الحديثة، لما يتميزوا به من خلال الإطلاع على مستوى الخدمات وملاحظتهم لردة فعل الجمهور الداخلي، وإرتياحهم لمستوى الخدمات المقدمة على مستوى هذه الكلية، أما الإناث، ومن خلال النسبة المنخفضة ، التي تعود إلى تكليفهن بمهام وأدوار أخرى مثل: التنسيق وتنظيم الموارد المادية والمالية البشرية على مستوى هذه الكلية.

أما الجدول المتعلق بمتغير السن، يتبين لنا أن أغلبية الأفراد المبحوثين، من الفئة العمرية الرابعة (أكثر من 50 سنة)، يؤكدون أن مستوى الخدمات الإدارية المقدمة على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدة بجامعة "مولود معمري" بولاية تيزي وزو بعد إدخال تكنولوجيا الإتصال الحديثة جيد، بنسبة تقدر بـ100%، وفي المرتبة الثانية، نجد الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الثالثة (من 40 سنة إلى 49 سنة)، بنسبة تقدر بـ50% وفي المرتبة الثالثة، نجد الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الثانية (من 30 سنة إلى 39 سنة)، بنسبة تقدر بـ25%، وفي أخير الترتيب، نجد الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الأولى (من 20 سنة إلى 29 سنة) بنسبة تمثل 18.91%

من خلال هذه المقاربات الرقمية ، يتبين لنا إرتفاع النسبة لدى الأفراد المبحوثين ، من الفئة العمرية الرابعة (أكثر من 50 سنة)، يعود إلى أنهم يتمتعون التركيز والنضج العقلي والتنظيمي، ما سمح لهم بإطلاع على جودة الخدمات المقدمة على مستوى هذه الجامعة بعدتوظيف تكنولوجيا الإتصال الحديثة، أما الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الثالثة (من 40 سنة إلى 49 سنة)، والأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الثانية (من 30 سنة إلى

39 سنة)، فتمتعان بأسس الثقافة التنظيمية والإدراك والتركيز الكامل والتام، مما يتيح لهما دقة التعرف والإطلاع على جودة الخدمات المقدمة على مستوى هذه الكلية، أما الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الأولى (من سنة إلى 5 سنوات)، فهم يفتقدون إلى النضج العقلي والنفسي والتنظيمي، كونها تفتقر لأسس الثقافة الإتصالية والتنظيمية، وهذا ما يؤدي إلى أن يكون تقييمها ناقصا وغير واضح لمستوى الخدمات المقدمة على مستوى هذه الكلية، بعد توظيف تكنولوجيا الإتصال الحديثة .

أما الجدول المتعلق بمتغير المستوى التعليمي، يتبين لنا أن أغلبية الأفراد المبحوثين، من ذوي الدراسات العليا، يؤكدون أن مستوى الخدمات الإدارية المقدمة على مستوى كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية قطب تامدة بجامعة "مولود معمرى" بولاية تيزي وزو بعد إدخال تكنولوجيا الإتصال الحديثة جيد، بنسبة تقدر بـ50%، وفي المرتبة الثانية، نجد الأفراد المبحوثين من ذي الدراسات العليا، بنسبة تقدر بـ19.04%، في حين نجد بقية الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات المتوسطة والثانوية والتكوين المهني بنسب صفرية تمثل 0%.

من خلال هذه النسب المئوية، يظهر لنا أن معظم أفراد عينة الدراسة من ذوي المستويات الجامعية والدراسات العليا، كونهم يتوفرون على مهارات معرفية ومكتسبات علمية هائلة تسمح لهم بتقديم تقييم منطقي وموضوعي حول جودة الخدمات المقدمة، بناء على مؤشرات علمية وكمية ونوعية موضوعية ومنطقية، في حين نرجع غياب الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات الثانوية والتكوين المهني، إلى أن هذه المؤسسة الجامعية، تعمل على تحسين الخدمات الجامعية الإدارية، من خلال العمل على توظيف العنصر البشري المؤهل والمدرب تدريبا وتكوينا علميا وتقنيا عاليا، يسمح لها بالإستخدام الأمثل والأنسب لتكنولوجيا الإتصال الحديثة بهدف خدمة الجمهور الداخلي (الطلبة، الأساتذة، الإداريين)

أما الجدول المتعلق بالخبرة المهنية، فنلاحظ أن معظم أفراد عينة الدراسة، الذين يملكون خبرة مهنية (أكثر من 20 سنة) يؤكدون أن مستوى الخدمات الإدارية المقدمة على مستوى كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية قطب تامدة بجامعة "مولود معمرى" بولاية تيزي وزو بعد إدخال تكنولوجيا الإتصال الحديثة جيد، بنسبة تقدر بـ100%، وفي المرتبة الثانية، نجد

الأفراد المبحوثين الذين يملكون خبرة مهنية (من سنة إلى 5 سنوات) بنسبة تقدر بـ 23.07%، وفي المرتبة الثالثة، نجد الأفراد المبحوثين، الذين يملكون خبرة مهنية (من 6 سنوات إلى 10 سنوات) بنسبة تقدر بـ 21.05%، وفي أخير الترتيب، نجد الأفراد المبحوثين الذين يملكون خبرة مهنية (من 11 سنة إلى 20 سنة) بنسبة صفرية، تمثل بـ 0%.

من خلال هذه النسب المئوية، يبرز لنا أن ارتفاع النسبة المئوية لمعظم أفراد عينة الدراسة، الذين يملكون خبرة مهنية (أكثر من 20 سنة)، كونهم يمتلكون تجارب وخبرات كبيرة ومعتبرة وحنكة وتمرسا إداريا وميدانيا طويلا، مما يسمح لهم بتقديم تقديم مناسب ومنطقي على جودة الخدمات المقدمة على مستوى هذه المؤسسة، بناء على معطيات كمية ونوعية، أما الأفراد المبحوثين الذين يملكون خبرة مهنية (من 6 سنوات إلى 10 سنوات) فهم يتمتعون بخبرات وتجارب تنظيمية متوسطة ومحترمة، مما يسمح لهم بالحكم نوعا ما على جودة الخدمات الإدارية المقدمة على مستوى هذه المؤسسة الجامعية، أما الأفراد المبحوثين الذين يملكون خبرة مهنية (من سنة إلى 5 سنوات)، فهم يفتقرون ويفتقدون لأسس الثقافة التنظيمية والإدارية، مما يجعل حكمهم على تقييم مستوى الخدمات الجامعية ناقصا وغير مبني على أسس موضوعية ومنطقية، وفي الأخير نجد الأفراد المبحوثين الذين يملكون خبرة مهنية (أكثر من 20 سنة) بنسبة صفرية، والتي يمكن تفسيرها، فيعود ذلك إلى العدد المحدود لمفردات عينة الدراسة، التي تمثل مفردتين فقط، بالإضافة إلى أنهم يروون أن هذه الخدمات، لا تتسم بالجودة العالية الكاملة، نتيجة مصادفتها لعراقيل تنظيمية وتقنية ومادية.

وعليه يتضح لنا أن مستوى الخدمات المقدمة على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية ذات جودة عالية، بعد توظيف تكنولوجيا الإتصال الحديثة، وهذا يعود إلى توفر الإمكانيات المادية والمالية والبشرية، من أجل تقديم خدمات إدارية في المستوى المطلوب، التي تعمل على نيل رضا الجمهور الداخلي لهذه المؤسسة الجامعية.

وفي أخير الترتيب نجد مستوى الخدمات ضعيف، حيث يتبين لنا من خلال الجدول المتعلق بمتغير الجنس، أن الأفراد المبحوثين من الذكور والإناث، يؤكدون أن مستوى الخدمات الإدارية المقدمة على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدة بجامعة "مولود

معمرى" بولاية تيزي وزو بعد إدخال تكنولوجيا الإتصال الحديثة ضعيف، بنسبة معدومة تمثل 0%.

بناء على هذه الإحصائيات والأرقام، يظهر لنا أن مستوى الخدمات المقدمة على مستوى هذه المؤسسة الجامعية، تتسم بالجودة، حيث لا تعترضها معوقات أو عراقيل تقنية ومادية وتكون في متناول الجمهور الداخلي (الطلبة، الأساتذة، الإداريين) .

أما الجدول المتعلق بتغير السن، نلاحظ أن جميع الأفراد المبحوثين من الفئات العمرية الرابعة، يؤكدون أن مستوى الخدمات الإدارية المقدمة على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدة بجامعة "مولود معمرى" بولاية تيزي وزو بعد إدخال تكنولوجيا الإتصال الحديثة ضعيف، بنسبة معدومة، تمثل 0%.

ومن خلال هذه النسب الصفرية، يتضح لنا أن مستوى الخدمات الإدارية المقدمة على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، تتسم بالتنوع والجودة العالية، نتيجة التنظيم والتنسيق المحكم بين مختلف المستويات الإدارية في تقديم خدمات في المستوى المطلوب للجمهور الداخلي بهذه المؤسسة الجامعية .

أما الجدول المتعلق بمتغير المستوى التعليمي، يتضح لنا أن كل الافراد المبحوثين، من مختلف المستويات الجامعية والدراسات العليا والثانوية المتوسطة، يؤكدون أن مستوى الخدمات الإدارية المقدمة على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدة بجامعة "مولود معمرى" بولاية تيزي وزو بعد إدخال تكنولوجيا الإتصال الحديثة ضعيف بنسبة معدومة، تمثل 0%.

أما الجدول المتعلق بمتغير الأقدمية المهنية، فيظهر لنا أن كل الأفراد المبحوثين من ذوي الخبرة المهنية (من سنة إلى 5سنوات) والأفراد المبحوثين، الذين يملكون خبرة مهنية (من 6سنوات إلى 10سنوات) والأفراد المبحوثين، (الذين يملكون خبرة من 11سنة إلى 20سنة) والأفراد المبحوثين، الذين يملكون خبرة مهنية (أكثر من 20سنة) يؤكدون أن مستوى الخدمات الإدارية المقدمة على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدة

بجامعة "مولود معمري" بولاية تيزي وزو بعد إدخال تكنولوجيا الإتصال الحديثة ضعيف بنسبة معدومة، تمثل 0%.

منه يتضح لنا في الأخير، على أن مستوى الخدمات الإدارية المقدمة على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية تتميز النوعية والجودة العالية، الرغم من وجود نقائص وعراقيل وعوائق تقنية وإتصالية ومادية، إلا أنها ذات نوعية وجودة عالية ، تلبى جميع متطلبات وإحتياجات الجمهور الداخلي، حيث تحتاج فقط إلى تقويمات بسيطة وطفيفة حتى تكون في المستوى المطلوب .

جدول رقم (45): يمثل علاقة متغيرات المستوى التعليمي والخبرة المهنية حول مدى مساهمة تكنولوجيا الإتصال الحديثة في تحسين صورة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية ، قطب تامدة بجامعة "مولود معمري" بولاية تيزي وزولدى جمهورها الخارجي

المجموع		لا		نعم		الإجابة	المتغيرات
		النسبة	التكرار	النسبة	التكرار		
%0	0	%0	0	%0	0	متوسط	المستوى التعليمي
%0	0	%0	0	%0	0	ثانوي	
%54	42	%2.38	1	%97.61	41	جامعي	
%16	8	%50	4	%50	4	دراسات عليا	
%0	0	%0	0	%0	0	التكوين المهني	
%100	50	%10	5	%90	45	المجموع	
%52	26	%7.69	2	%92.30	24	من سنة إلى 5 سنوات	الأقلية المهنية
%38	19	%5.26	1	%94.73	18	من 6 سنوات إلى 10 سنوات	
%6	3	%0	0	%100	3	من 11 سنة إلى 20 سنة	
%4	2	%100	2	%0	0	أكثر من 20 سنة	
%100	50	%100	5	%90	45	المجموع	

من خلال الجدول المتعلق بمتغير المستوى التعليمي، يتبين لنا أن أغلبية الأفراد المبحوثين، من ذوي المستويات الجامعية، يؤكدون مساهمة تكنولوجيا الإتصال الحديثة في تحسين صورة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قطب تامدة بجامعة "مولود معمرى" بولاية تيزي وزولدى جمهورها الخارجي، بنسبة تقدر بـ97.61%، وفي المرتبة الثانية، نجد الأفراد المبحوثين من ذي الدراسات العليا، بنسبة تقدر بـ50%، في حين نجد بقية الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات المتوسطة والثانوية والتكوين المهني بنسب صفرية تمثل 0%.

من خلال هذه الحصيلة الرقمية، يتضح لنا أن ارتفاع النسبة لدى معظم أفراد عينة الدراسة من ذوي المستويات الجامعية والدراسات العليا، كونهم يتوفرون على مهارات معرفية وإدارية ومكتسبات علمية هائلة ومعتبرة، تسمح لهم بتقديم حكم موضوعي ومنطقي، على مدى مساهمة تكنولوجيا الإتصال في تحسين صورة المؤسسة، بناء على معايير ومقاييس علمية مثل: إستحسان الجمهور الداخلي لمستوى خدمات هذه المؤسسة الجامعية، في حين نرجع غياب الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات الثانوية والتكوين المهني، إلى أن هذه المؤسسة الجامعية، تعمل على تقديم الخدمات الجامعية الإدارية، من خلال العمل على إستهداف العنصر البشري المتمتع بالمستويات العلمية الراقية والمعتبرة بشكل يسمح لها بالإستخدام الأمثل والأنسب لتكنولوجيا الإتصال الحديثة بهدف خدمة الجمهور الداخلي (الطلبة، الاساتذة، الإداريين)

أما الجدول المتعلق بالخبرة المهنية، فنلاحظ أن معظم أفراد عينة الدراسة، الذين يملكون خبرة مهنية (من 11 سنة إلى 20 سنة) يؤكدون مساهمة تكنولوجيا الإتصال الحديثة في تحسين صورة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قطب تامدة بجامعة "مولود معمرى" بولاية تيزي وزولدى جمهورها الخارجي، بنسبة تقدر بـ100%، وفي المرتبة الثانية، نجد الأفراد المبحوثين الذين يملكون خبرة مهنية (من 6 سنوات إلى 10 سنوات) بنسبة تقدر بـ94.73%، وفي المرتبة الثالثة، نجد الأفراد المبحوثين، الذين يملكون خبرة مهنية (من سنة إلى 5 سنوات) بنسبة تقدر بـ92.30%، وفي أخير الترتيب، نجد الأفراد المبحوثين الذين يملكون خبرة مهنية (أكثر من 20 سنة) بنسبة صفرية، تمثل بـ0%.

من خلال هذه المعطيات الرقمية، يتضح لنا أفراد عينة الدراسة، الذين يملكون خبرة مهنية (من 11 سنة إلى 20 سنة)، يعود إلى تمتعهم بالخبرات والمهارات والتجارب التنظيمية الكبيرة والمعتبرة، نتيجة إلتحاقهم العمل مبكرا على مستوى هذه المؤسسة الجامعية، مما سمح لهم بالإطلاع على مساهمة تكنولوجيا الإتصال في تحسين صورة المؤسسة الجامعية أما الأفراد المبحوثين الذين يملكون خبرة مهنية (من 6 سنوات إلى 10 سنوات)، فهم يمتلكون خبرات وتجارب متوسطة ومحترمة ، تسمح لهم بتقديم تقييم شامل وحكم منطقي على مساهمة هذه التكنولوجيا الإتصالية في تحسين صورة هذه الكلية ، في حين الأفراد المبحوثين، الذين يملكون خبرة مهنية (من سنة إلى 5 سنوات) ، يفتقرون إلى أسس الثقافة التنظيمية ، التي تسمح لهم بتقديم تقييم وحكم على مساهمة هذه التكنولوجيا ، في تحسين صورة المؤسسة، لكن ستتوضح الرؤية أكثر مع مرور الأيام، أما الأفراد المبحوثين الذين يملكون خبرة مهنية (أكثر من 20 سنة)، ومن خلال نسبتهم الصفرية، التي تعود إلى عددهم المحدود على مستوى عينة دراستنا الحالية .

منه نستنتج بأن صورة المؤسسة الجامعية ، تمثل ركنا أساسيا وجوهريا لكسب الثقة والتأييد من قبل الجمهور الداخلي ولا يكن ذلك إلا من خلال تقديم خدمات إدارية وجامعية في المستوى، من خلال توظيف تكنولوجيا الإتصال الحديثة، التي تعمل على توفير الوقت والجهد والمال.

وفي الجهة المقابلة ، يتبين لنا من خلال الجدول المتعلق بمتغير المستوى التعليمي، أن أغلبية الأفراد المبحوثين، من ذوي الدراسات العليا، ينفون مساهمة تكنولوجيا الإتصال الحديثة في تحسين صورة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قطب تامدة بجامعة "مولود معمرى" بولاية تيزي وزولدى جمهورها الخارجي، بنسبة تقدر بـ50%، وفي المرتبة الثانية، نجد الأفراد المبحوثين من ذي المستويات الجامعية ، بنسبة تقدر بـ2.38%، في حين نجد بقية الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات المتوسطة والثانوية والتكوين المهني بنسب صفرية تمثل 0%.

من خلال هذه الحصيلة الرقمية ، يتضح لنا أن إرتفاع النسبة لدى غالبية أفراد عينة الدراسة من ذوي المستويات الجامعية والدراسات العليا، يعود إلى كونهم يتوفرون على قدرات

ومؤهلات علمية وتقنية، تسمح لهم باستخدام تكنولوجيات الإتصال الحديثة، التي تساهم في تحسين صورة المؤسسة لدى جمهورها الداخلي، في حين نرجع غياب الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات والثانوية والتكوين المهني، إلى كونهم لا يتوفرون على المؤهلات والمهارات العلمية والتقنية، التي تسمح لهم باستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة، من أجل بناء صورة ذهنية حسنة وجيدة لدى جمهورها الخارجي، عن خدماتها الإدارية المقدمة

أما الجدول المتعلق بالخبرة المهنية، فنلاحظ أن معظم أفراد عينة الدراسة، الذين يملكون خبرة مهنية (أكثر من 20 سنة) ينفون مساهمة تكنولوجيا الإتصال الحديثة في تحسين صورة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قطب تامدة بجامعة "مولود معمري" بولاية تيزي وزولدى جمهورها الخارجي، بنسبة تقدر بـ 100%، وفي المرتبة الثانية، نجد الأفراد المبحوثين الذين يملكون خبرة مهنية (من سنة إلى 5 سنوات) بنسبة تقدر بـ 7.69%، وفي المرتبة الثالثة، نجد الأفراد المبحوثين، الذين يملكون خبرة مهنية (من 6 سنوات إلى 10 سنوات) بنسبة تقدر بـ 5.26%، وفي أخير الترتيب، نجد الأفراد المبحوثين الذين يملكون خبرة مهنية (من 11 سنة إلى 20 سنة) بنسبة صفرية، تمثل بـ 0%.

من خلال هذه الإحصائيات الرقمية ، يتضح لنا أن إرتفاع النسب المئوية لدى الأفراد المبحوثين الذين يملكون خبرة مهنية (أكثر من 20 سنة)، يتميزون بتوفر الخبرات والمهارات المعتبرة، في إستخدام تكنولوجيات الإتصال الحديثة، مما يجعلهم يرون بان هذه التكنولوجيا الإتصالية، تساهم في تحسين صورة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية لدى جمهورها الداخلي ، في حين الأفراد المبحوثين الذين يملكون خبرة مهنية (من سنة إلى 5 سنوات) أما الأفراد المبحوثين، الذين يملكون خبرة مهنية (من 6 سنوات إلى 10 سنوات)، يتمتعون بخبرات ومهارات متفاوتة ومختلفة ، لكن مع مرور الوقت سوف تتطور ، وتتوضح لهم الرؤية شكل كامل، حول مدى مساهمة تكنولوجيا الإتصال الحديثة، في تحسين صورة المؤسسة الجامعية وفي الأخير نجد الأفراد المبحوثين الذين يملكون خبرة مهنية (من 11 سنة إلى 20 سنة) بنسبة صفرية، التي يمكن تفسيرها، بمحدودية أفرادها على مستوى عينة الدراسة الحالية، مما يجعل تقييمهم غير موضوعي ومنطقي، حول وجود مساهمة قوية لتكنولوجيا الإتصال في تحسين صورة المؤسسة الجامعية.

منه نستنتج أن تقديم الخدمات الإدارية الملائمة والمناسبة على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، على مستوى جامعة تامدا، لا يكون إلا من خلال عصرنة الأساليب والأنماط الإدارية، من خلال توظيف تكنولوجيا الإتصال الحديثة، التي تسمح ببناء صورة حسنة وإيجابية لدى جمهورها الداخلي .

جدول رقم (46): يمثل علاقة متغيرات المستوى التعليمي والخبرة المهنية حول أنماط التغييرات الحاصلة على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قطب تامدة بجامعة "مولود معمري" بولاية تيزي وزو بعد إدخال تكنولوجيا الإتصال الحديثة

المجموع		ربح الوقت وسرعة أداء العمل		تحسين نوعية العمل		تفعيل عملية الإتصال داخل المؤسسة		الإجابة المتغيرات
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	
%0	0	%0	0	%0	0	%0	0	متوسط
%0	0	%0	0	%0	0	%0	0	ثانوي
%76.11	51	%37.25	19	%23.52	12	%39.21	20	جامعي
%23.88	16	%37.5	6	%18.75	3	%43.75	7	دراسات عليا
%0	0	%0	0	%0	0	%0	0	التكوين المهني
%100	67	%37.31	25	%22.38	15	%40.29	27	المجموع
%50.74	34	%32.35	11	%17.64	6	%50	17	من سنة إلى 5سنوات
%37.31	25	%44	11	%24	6	%32	8	من 6سنوات إلى 10سنوات
%4.47	3	%33.33	1	%33.33	1	%33.33	1	من 11سنة إلى 20سنة
%7.46	5	%40	2	%40	2	%20	1	أكثر من 20سنة
%100	67	%37.31	25	%22.38	15	%40.29	27	المجموع

من خلال الجدول المتعلق بمتغير المستوى التعليمي، يتبين لنا أن معظم الأفراد المبحوثين من ذوي الدراسات العليا، يؤكدون أن تفعيل عملية التواصل بالمؤسسة، من أهم أنماط التغييرات الحاصلة على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قطب تامدة بجامعة "مولود معمري" بولاية تيزي وزو بعد إدخال تكنولوجيا الإتصال الحديثة، بنسبة تقدر بـ43.75%، وفي المرتبة الثانية، نجد الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات الجامعية بنسبة تقدر بـ39.29%، في حين نجد بقية الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات المتوسطة والثانوية والتكوين المهني بنسب صفرية تمثل 0%.

من خلال هذه الإحصائيات، يتضح لنا أن إرتفاع النسبة لدى معظم أفراد عينة الدراسة من ذوي المستويات الجامعية والدراسات العليا، كون أن عملية التواصل بالمؤسسة، تستدعي استخدام مقاربات ونظريات وأسس علمية ومنطقية، من أجل التنسيق والتنظيم المحكم لمختلف الخدمات، من خلال توظيف تكنولوجيا الإتصال الحديثة، في حين نرجع غياب الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات الثانوية والتكوين المهني، إلى أن هذه المؤسسة الجامعية، تعمل على توظيف الأفراد الإداريين، الذين يتمتعون بقدرات ومهارات إتصالية وتقنية ومعرفية، تكرر أسس الإتصال الفعال والبناء، من أجل تقديم خدمات إدارية ذات جودة عالية للجمهور الداخلي هذه المؤسسة الجامعية.

أما الجدول المتعلق بالخبرة المهنية، فنلاحظ أن معظم أفراد عينة الدراسة، الذين يملكون خبرة مهنية (من سنة إلى 5 سنوات) يؤكدون أن تفعيل عملية التواصل بالمؤسسة، من أهم أنماط التغييرات الحاصلة على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قطب تامدة بجامعة "مولود معمري" بولاية تيزي وزو بعد إدخال تكنولوجيا الإتصال الحديثة، بنسبة تقدر بـ50%، وفي المرتبة الثانية، نجد الأفراد المبحوثين الذين يملكون خبرة مهنية (من 11 سنة إلى 20 سنة) بنسبة تقدر بـ33.33%، وفي المرتبة الثالثة، نجد الأفراد المبحوثين، الذين يملكون خبرة مهنية (من 6 سنوات إلى 10 سنوات) بنسبة تقدر بـ32%، وفي أخير الترتيب، نجد الأفراد المبحوثين الذين يملكون خبرة مهنية (أكثر من 20 سنة) بنسبة صفرية، تمثل بـ20%.

من خلال هذه المعطيات الرقمية، يتضح لنا أن معظم أفراد عينة الدراسة، الذين يملكون خبرة مهنية (من سنة إلى 5 سنوات) لا يتوفرون على القدرات والمؤهلات اللازمة، وهم يحتاجون إلى التفاعل والتواصل، من خلال تكنولوجيا الإتصال الحديثة، من أجل تجسيد الاندماج الوظيفي، وتقديم خدمات في المستوى المطلوب، أما الأفراد المبحوثين الذين يملكون خبرة مهنية (من 11 سنة إلى 20 سنة) الأفراد المبحوثين، الذين يملكون خبرة مهنية (من 6 سنوات إلى 10 سنوات)، فهم يتمتعون بخبرات ومهارات مؤهلات معرفية وإتصالية وتقنية هائلة، تسمح لهم بتحقيق التفاعل والتواصل الإيجابي، بين ختلف جماعات التنظيم، من خلال توظيف تكنولوجيا الإتصال الحديثة، مما يؤدي إلى تقديم خدمات إدارية في المستوى المطلوب والملائم للجمهور الداخلي بهذه المؤسسة الجامعية، وفي أخير الترتيب، نجد الأفراد المبحوثين الذين يملكون خبرة مهنية (أكثر من 20 سنة) بنسبة صفرية، تمثل بـ 20%، نظرا لعدد مفرداتها المحدود المقدر بـ مفردتين.

منه نستنتج أن تفعيل عملية التواصل بالمؤسسة، من أهم أنماط التغييرات الحاصلة على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قطب تامدة بجامعة "مولود معمرى" بولاية تيزي وزو بعد إدخال تكنولوجيا الإتصال الحديثة، مما يساهم في تقديم خدمات إدارية تكون في مستوى آمال وتطلعات الجمهور الداخلي (طلبة، إداريين، الأساتذة)

وفي ثاني الترتيب، نجد ربح الوقت وسرعة أداء العمل، حيث نلاحظ من خلال الجدول المتعلق بمتغير المستوى التعليمي، أن أغلبية الأفراد المبحوثين، من ذوي الدراسات العليا يؤكدون أن ربح الوقت وسرعة أداء العمل، من أهم أنماط التغييرات الحاصلة على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قطب تامدة بجامعة "مولود معمرى" بولاية تيزي وزو بعد إدخال تكنولوجيا الإتصال الحديثة، بنسبة تقدر بـ 37.5%، وفي المرتبة الثانية، نجد الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات الجامعية، بنسبة تقدر بـ 37.25%، في حين نجد بقية الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات المتوسطة والثانوية والتكوين المهني بنسبة صفرية تمثل بـ 0%.

من خلال هذه الإحصائيات، يتضح لنا أن تقارب النسب المئوية لدى أفراد عينة الدراسة من ذوي المستويات الجامعية والدراسات العليا، يعود إلى تمتعهم بمؤهلات علمية ومؤهلات

معرفية، من أجل أداء العمل وفق وقت وجهد أقل من خلال التكنولوجيا الإتصال الحديثة ومن خلال استخدام أساليب وأنماط منطقية وعلمية حديثة، أما النسب الصفرية لدى الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات التعليمية المتوسطة والثانوية والتكوين المهني، فيعود إلى تمتعهم بالقدرات والمهارات التعليمية والمعرفية والعلمية الملائمة، من أجل مختلف الوظائف والأدوار والمهام الإدارية في أسرع وقت ممكن وبفعالية كبيرة واكل جهد ممكن، من خلال توظيف تكنولوجيا الإتصال الحديثة

أما الجدول المتعلق بالخبرة المهنية، فنلاحظ أن معظم أفراد عينة الدراسة، الذين يملكون خبرة مهنية (من 6 سنوات إلى 10 سنوات) يؤكدون أن ربح الوقت وسرعة أداء العمل، من أهم أنماط التغييرات الحاصلة على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قطب تامدة بجامعة "مولود معمرى" بولاية تيزي وزو بعد إدخال تكنولوجيا الإتصال الحديثة، بنسبة تقدر بـ44%، وفي المرتبة الثانية، نجد الأفراد المبحوثين الذين يملكون خبرة مهنية (أكثر من 20 سنة) بنسبة تقدر بـ40%، وفي المرتبة الثالثة، نجد الأفراد المبحوثين، الذين يملكون خبرة مهنية (من 11 سنة إلى 20 سنة) بنسبة تقدر بـ33.33%، وفي أخير الترتيب، نجد الأفراد المبحوثين الذين يملكون خبرة مهنية (من سنة إلى 5 سنوات) بنسبة تمثل بـ32.35%.

من خلال هذه المقاربات الرقمية، يتضح لنا أن معظم أفراد عينة الدراسة الذين يملكون خبرة مهنية (من 6 سنوات إلى 10 سنوات)، يتمتعون بخبرات متوسطة وتجارب إدارية محترمة، تسمح لهم بأداء مختلف الأدوار بأسرع وقت، ولكن هذه المهارات في طريق التحسن والتطور، من خلال التدريب والتكوين العالين، مما يضمن أداء مختلف المهام الإدارية بشكل سليم ومناسب، الأفراد المبحوثين الذين يملكون خبرة مهنية (أكثر من 20 سنة) والأفراد المبحوثين، الذين يملكون خبرة مهنية (من 11 سنة إلى 20 سنة)، تتمتعان بقدرات ومؤهلات معرفية وتقنية وتنظيمية معتبرة وهائلة، تسمح لها بتقديم خدمات في المستوى، وتنال إستحسان وقبول الجمهور الداخلي على مستوى هذه المؤسسة الجامعية وفي أخير الترتيب، نجد الأفراد المبحوثين الذين يملكون خبرة مهنية (من سنة إلى 5 سنوات)، يفتقرون إلى الخبرات والمهارات الضرورية والملائمة واللازمة، من أجل أداء

العمل بأسرع وقت ممكن، من خلال إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة، وهم يحتاجون إلى وقت للإندماج مع جماعات العمل الأخرى، من أجل إكتساب التجارب والخبرات التقنية والمعرفية والإدارية المناسبة والملائمة .

منه نستنتج أن ربح الوقت وسرعة أداء العمل، من أهمأنماط التغييرات الحاصلة على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قطب تامدة بجامعة "مولود معمري" بولاية تيزي وزو بعد إدخال تكنولوجيا الإتصال الحديثة، مما يسهم في تقديم خدمات إدارية تكون محل إستحسان وقبول الجمهور الداخلي (الطلبة ، الإداريين ، الأساتذة)

وفي أخير الترتيب، نجد تحسين نوعية العمل، حيث يظهر لنا من خلال الجدول المتعلق بمتغير المستوى التعليمي، أن معظم أفراد أغلبية الأفراد المبحوثين، من ذوي المستويات الجامعية ، يؤكدون أنتحسين نوعية العمل، من أهم أنماط التغييرات الحاصلة على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قطب تامدة بجامعة "مولود معمري" بولاية تيزي وزو بعد إدخال تكنولوجيا الإتصال الحديثة، بنسبة تقدر بـ23.52%، وفي المرتبة الثانية، نجد الأفراد المبحوثين من ذوي الدراسات العليا ، بنسبة تقدر بـ18.75%، في حين نجد بقية الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات المتوسطة والثانوية والتكوين المهني بنسب صفرية تمثل 0%.

من خلال هذه الإحصائيات، يتضح لنا أن هناك تقارب في النسب المئوية لدى أفراد عينة الدراسة من ذوي المستويات الجامعية والدراسات العليا، حيث يتمتعون بكفاءات ومؤهلات علمية وعلمية راقية وعالية، مما يعكس ذلك بشكل إيجابي في تقديم خدمات إدارية ذات نوعية وجودة عالية، من خلال إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة، وهذا عن طريق عصرة الخدمات الجامعية المقدمة للجمهور الداخلي بهذه المؤسسة الجامعية، أما النسب الصفرية لدى الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات التعليمية المتوسطة والثانوية والتكوين المهني، فيعود إلى مستوياتهم التعليمية المحدودة والمنخفضة، التي لا تعمل على تقديم الإضافة اللازمة لهذه المؤسسة الجامعية، في تحسين نوعية الخدمات الجامعية، وفق أسس علمية ومنطقية وموضوعية، وبناء على مقاربات ومعايير علمية ومنطقية دقيقة.

أما الجدول المتعلق بالخبرة المهنية، فنلاحظ أن معظم أفراد عينة الدراسة، الذين يملكون خبرة مهنية (أكثر من 20 سنة) يؤكدون أن تحسين نوعية العمل، من أهم أنماط التغييرات الحاصلة على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قطب تامدة بجامعة "مولود معمري" بولاية تيزي وزو بعد إدخال تكنولوجيا الإتصال الحديثة، بنسبة تقدر بـ44% وفي المرتبة الثانية، نجد الأفراد المبحوثين الذين يملكون خبرة مهنية (من 11 سنة إلى 20 سنة) بنسبة تقدر بـ33.33%، وفي المرتبة الثالثة، نجد الأفراد المبحوثين، الذين يملكون خبرة مهنية (من 6 سنوات إلى 10 سنوات) بنسبة تقدر بـ24%، وفي أخير الترتيب نجد الأفراد المبحوثين، الذين يملكون خبرة مهنية (من سنة إلى 5 سنوات) بنسبة تمثل بـ17.46%.

من خلال هذه الإحصائيات الرقمية، يظهر لنا أن معظم أفراد عينة الدراسة، الذين يملكون خبرة مهنية (أكثر من 20 سنة) والأفراد المبحوثين الذين يملكون خبرة مهنية (من 11 سنة إلى 20 سنة)، تمتلكان تمسكاً ومرسماً وحنكة وتجربة تنظيمية وإدارية طويلة في الميدان من خلال تفاعلها مع مختلف المستويات الإدارية، واكتسابها مهارات إدارية وإتصالية ومعرفية معتبرة، مما يسمح لها بتحسين نوعية العمل على مستوى هذه المؤسسة الجامعية، من خلال إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة، وتقديم خدمات إدارية في المستوى المطلوب للجماهير الداخلي بهذه الكلية، بينما الأفراد المبحوثين، الذين يملكون خبرة مهنية (من 6 سنوات إلى 10 سنوات)، فإنهم يتمتعون بخبرات ومؤهلات معرفية وتنظيمية متوسطة ومحترمة نوعاً ما، لكنها في طريق التحسن والتطور، من أجل تحسين نوعية العمل بهذه المؤسسة، من خلال توظيف تكنولوجيا الإتصال الحديثة، وفي أخير الترتيب نجد الأفراد المبحوثين، الذين يملكون خبرة مهنية (من سنة إلى 5 سنوات)، من خلال نسبتهم المنخفضة، التي تعود إلى أنهم يفتقرون إلى أسس الثقافة الإتصالية والتنظيمية، التي تسمح لهم بتحسين نوعية العمل كونهم أفراد إداريين مبتدئين، ولكن من خلال الإحتكاك والتفاعل مع الأفراد الإداريين من ذوي الخبرة والتجربة الكبيرة، فإنه ستتحسن قدراتهم ومهاراتهم من أجل تقديم الأداء الجيد من خلال إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة تامدا ولاية تيزي وزو.

منه نخلص في الأخير إلى أن تحسين نوعية العمل وجودته، من أهم أنماط التغييرات الحاصلة على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قطب تامدة بجامعة "مولود معمري" بولاية تيزي وزو، بعد إدخال تكنولوجيا الإتصال الحديثة، الهادفة إلى عصرنة الخدمات الإدارية الجامعية المقدمة إلى الجمهور الداخلي على مستوى هذه المؤسسة الجامعية.

جدول رقم (47): يمثل علاقة متغيرات المستوى التعليمي والخبرة المهنية مظاهر توظيف تكنولوجيا الإتصال الحديثة في إحداث التجديد في طرق تقديم الخدمات على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قطب تامدة بجامعة "مولود معمري" بولاية تيزي وزو

المجموع		إستخدام تقنيات البريد الإلكتروني في التواصل		الإعتماد على مواقع التواصل الإجتماعي		التحول من الشكل الورقي إلى الشكل الإلكتروني		الإجابة	
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	المتغيرات	
%0	0	%0	0	%0	0	%0	0	متوسط	
%0	0	%0	0	%0	0	%0	0	ثانوي	
%77.58	45	%13.33	6	%46.66	21	%40	18	جامعي	
%22.41	13	%46.15	6	%15.38	2	%38.46	5	دراسات عليا	
%0	0	%0	0	%0	0	%0	0	التكوين المهني	
%100	58	%20.68	12	%39.65	23	%39.65	23	المجموع	
%51.72	30	%23.33	7	%40	12	%36.66	11	من سنة إلى 5 سنوات	
%37.93	22	%13.63	3	%40.90	9	%45.45	10	من 6 سنوات إلى 10 سنوات	
%5.17	3	%33.33	1	%33.33	1	%33.33	1	من 11 سنة إلى 20 سنة	
%5.17	3	%33.33	1	%33.33	1	%33.33	1	أكثر من 20 سنة	
%100	58	%20.68	12	%39.65	23	%39.65	23	المجموع	

من خلال الجدول المتعلق بمتغير المستوى التعليمي، يظهر لنا، أن غالبية أفراد أغلبية الأفراد المبحوثين، من ذوي المستويات الجامعية، يؤكدون أن الإعتقاد على مواقع التواصل الاجتماعي، من أهم مظاهر توظيف تكنولوجيا الإتصال الحديثة في إحداث التجديد في طرق تقديم الخدمات على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قطب تامدة بجامعة "مولود معمري" بولاية تيزي وزو، بنسبة تقدر بـ46.66%، وفي المرتبة الثانية، نجد الأفراد المبحوثين من ذوي الدراسات العليا، بنسبة تقدر بـ15.38%، في حين نجد بقية الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات المتوسطة والثانوية والتكوين المهني بنسب صفرية تمثل 0%.

من خلال هذه الإحصائيات، يتضح لنا أن أفراد عينة الدراسة من ذوي المستويات الجامعية والدراسات العليا، يركزون على استخدام مواقع التواصل الاجتماعي، من أهم مظاهر تحسين الخدمات الجامعية، مما يساهم في تقديمها في قالب سهل ومناسب وفي أسرع وقت ممكن، مما يؤدي إلى إضفاء صفة الجودة على هذه الخدمات، وفق أسس علمية ومعرفية وتقنية ومعايير منظمة متوفرة لدى الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات الجامعية والدراسات العليا، أما النسب الصفرية لدى الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات التعليمية المتوسطة والثانوية والتكوين المهني، فيعود إلى عدم توفرهم على مؤهلات ومعايير تقنية ومعرفية، تساهم في تقديم خدمات إدارية، من خلال مواقع التواصل الاجتماعي، التي تتطلب قدرا كبيرا من التحكم والتعامل مع الإعلام الآلي .

أما الجدول المتعلق بالخبرة المهنية، فنلاحظ أن معظم أفراد عينة الدراسة، الذين يملكون خبرة مهنية (من سنة إلى 5 سنوات) يؤكدون أن الإعتقاد على مواقع التواصل الاجتماعي من أهم مظاهر توظيف تكنولوجيا الإتصال الحديثة في إحداث التجديد في طرق تقديم الخدمات على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قطب تامدة بجامعة "مولود معمري" بولاية تيزي وزو، بنسبة تقدر بـ40.90% وفي المرتبة الثانية، نجد الأفراد المبحوثين الذين يملكون خبرة مهنية (من 6 سنوات إلى 10 سنوات) بنسبة تقدر بـ40%، وفي المرتبة الثالثة، نجد الأفراد المبحوثين، الذين يملكون خبرة مهنية (من 11 سنة إلى

20 سنة) والأفراد المبحوثين، الذين يملكون خبرة مهنية (أكثر من 20 سنة) بنسب متساوية تمثل 33.33% لكل واحدة منهما .

من خلال هذه القراءة الرقمية، يمكن أن نفسر النسبة المرتفعة لدى أغلبية الأفراد المبحوثين خبرة مهنية (من سنة إلى 5 سنوات)، إلى إفتقارهم للخبرات والتجارب التنظيمية والتقنية ولكن يعملون على بذل مجهودات كبيرة، من خلال توظيف مواقع التواصل الإجتماعي في تقديم خدمات إدارية في المستوى المطلوب والمناسب، بدلا من الشكل التقليدي الورقي بينما الأفراد المبحوثين الذين يملكون خبرة مهنية (من 6 سنوات إلى 10 سنوات)، فهم يتمتعون بخبرات ومؤهلات تقنية وتنظيمية متوسطة ومحترمة، تسمع بتطوير قدراتهم ومؤهلاتهم في تقديم خدمات إدارية من خلال توظيف مواقع التواصل الإجتماعي، لخدمة الجمهور الداخلي لهذه المؤسسة الجامعية، أما النسب المتساوية لدى الأفراد المبحوثين، الذين يملكون خبرة مهنية (من 11 سنة إلى 20 سنة) والأفراد المبحوثين، الذين يملكون خبرة مهنية (أكثر من 20 سنة)، فهتان الفئتان تملكان تمرسا وحنكة تنظيمية معتبرة، ومؤهلات تقنية وإدارية تسمح لها بالتحكم بتقنيات الإتصال الحديثة، وتقديم خدمات إدارية في المستوى المناسب والملائم للجمهور الداخلي على مستوى هذه المؤسسة الجامعية .

منه نستنتج أن إستخدام مواقع التواصل الإجتماعي على مستوى كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية قط تامدا بجامعة "مولود معمري" لولاية تيزي وزو، من أهم مؤشرات تجديد الخدمات الجامعية الإدارية على مستوى هذه الكلية، من خلال توفير الوقت والجهد والمال وتحويل الإدارة من إدارة كلاسيكية تقليدية إلى إدارة حديثة إلكترونية عصرية .

وفي ثاني الترتيب، نجد التحول من الشكل الورقي إلى الشكل الإلكتروني، حيث يتبين لنا من خلال الجدول المتعلق بمتغير المستوى التعليمي، أن معظم أفراد عينة الدراسة من ذوي المستويات الجامعية، يؤكدون أن التحول من الشكل الورقي إلى الشكل الإلكتروني، من أهممظاهر توظيف تكنولوجيا الإتصال الحديثة في إحداث التجديد في طرق تقديم الخدمات على مستوى كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية، قطب تامدة بجامعة "مولود معمري" بولاية تيزي وزو، بنسبة تقدر بـ40%، وفي المرتبة الثانية، نجد الأفراد المبحوثين من ذوي

الدراسات العليا، بنسبة تقدر بـ38.46%، في حين نجد بقية الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات المتوسطة والثانوية والتكوين المهني بنسب صفرية تمثل 0%.

بناء على هذه المقاربات الرقمية، يتضح لنا أن النسب المتقاربة لدى الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات الجامعية والدراسات العليا، يعود إلى كونهم يتمتعون بمقومات ومعايير ومؤهلات علمية معتبرة وكبيرة، تسمح لهم باستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة، من أجل تبسيط مختلف الوظائف والإجراءات الإدارية، وتقديم خدمات في مستوى تطلعات وآمال الجمهور الداخلي لهذه المؤسسة الجامعية (طلبة، أساتذة، إداريين) أما الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات المتوسطة والثانوية والتكوين المهني، ومن خلال نسبهم الصفرية، التي تعود إلى أنهم يفتقرون إلى معايير ومقومات استخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة، وفق أسس حديثة وإلكترونية، وبأقل جهد ووقت ممكن، ومعايير وأساليب تنظيمية جديدة.

أما الجدول المتعلق بمتغير الأقدمية المهنية، يبرز لنا أن غالبية الأفراد المبحوثين الذين يملكون خبرة مهنية من 6 سنوات إلى 10 سنوات) يجمعون على أن التحول من الشكل الورقي إلى الشكل الإلكتروني، من أهم مظاهر توظيف تكنولوجيا الإتصال الحديثة في إحداث التجديد في طرق تقديم الخدمات على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قطب تامدة بجامعة "مولود معمري" بولاية تيزي وزو، بنسبة تقدر بـ45.45%، يليه في المرتبة الثانية الأفراد المبحوثين، الذين يملكون أقدمية مهنية، (من سنة إلى 5 سنوات) بنسبة تقدر بـ36.66%، وفي أخير الترتيب، نجد الأفراد المبحوثين، الذين يملكون خبرة مهنية (من 11 سنة إلى 20 سنة) والأفراد المبحوثين، الذين يملكون خبرة مهنية (أكثر من 20 سنة)، بنسب متساوية، تمثل 33.33%، لكل واحدة منهما

من خلال هذه البيانات الرقمية، يتضح لنا أن غالبية الأفراد المبحوثين الذين يملكون خبرة مهنية من 6 سنوات إلى 10 سنوات)، الذين يتوفرون على خبرات ومهارات تنظيمية وتقنية متوسطة ومحترمة نوعا ما، مما يسمح لهم بتقديم خدمات إلكترونية والإستغناء عن الخدمات الورقية، من أجل تحسين مستوى الأداء وتبسيط العمل الإداري، وفق أسس إدارية وتنظيمية صحيحة وسليمة، بينما الأفراد المبحوثين، الذين يملكون أقدمية مهنية، (من سنة إلى 5 سنوات)، فغنهم يفتقرون إلى أسس الثقافة التنظيمية والمعلوماتية، ولكن رغم

ذلك يعملون على بذل مجهودات كبيرة ومعتبرة، من أجل إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة، في تقديم خدمات وفق الشكل الإلكتروني ، وهذا من خلال الإحتكاك والتفاعل مع الأفراد، الذين يتمتعون بخبرات وتجارب كبيرة ومعتبرة، من أجل نيل رضا الجمهور الداخلي لهذه المؤسسة الجامعية، أما الأفراد المبحوثين، الذين يملكون خبرة مهنية (من 11 سنة إلى 20 سنة) والأفراد المبحوثين، الذين يملكون خبرة مهنية (أكثر من 20 سنة) ومن خلال نسبتها المتساوية، فإنهم يتمتعون بالخبرة والتجربة الطويلة والكبيرة والمعتبرة في العمل الإداري، حيث يعملون على توظيف التكنولوجيا الإتصال الحديثة، في تسهيل المعاملات والإجراءات التنظيمية، وفق أساليب وأنماط إدارية حديثة، لتقديم خدمات ذات جودة عالية للجمهور الداخلي .

منه نستنتج في الأخير على أن تحول الإدارة الجامعية من إدارة كلاسيكية وتقليدية تعتمد على الرزم الورقية، إلى إدارة رقمية وإلكترونية، من أهم مظاهر التجديد في طرق الخدمات بعد توظيفتكنولوجيا الإتصال الحديثة، نظرا لما تتميز به هذه الأخيرة ، من توفير الوقت والجهد والمال، والسهر على راحة الجمهور الداخلي لهذه المؤسسة الجامعية .

وفي ثالث الترتيب، نجد إستخدام تقنيات البريد الإلكتروني في التواصل، حيث نلاحظ من خلال الجدول المتعلق بالمستوى التعليمي، أن أغلبية الأفراد المبحوثين من ذوي الدراسات العليا، يؤكدون أن إستخدام تقنيات البريد الإلكتروني في التواصل، من أهم مظاهر التجديد من أهممظاهر توظيف تكنولوجيا الإتصال الحديثة في إحداث التجديد في طرق تقديم الخدمات على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قطب تامدة بجامعة "مولود معمري" بولاية تيزي وزو، بنسبة تقدر بـ46.13%، وفي المرتبة الثانية، نجد الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات الجامعية، بنسبة تقدر بـ13.33%، في حين نجد بقية الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات المتوسطة والثانوية والتكوين المهني بنسب صفرية تمثل 0%.

إنطلاقا من هذه النسب المئوية، يتضح لنا الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات الجامعية والدراسات العليا، يتوفرون على مؤهلات ومهارات تقنية وعلمية وتكنولوجية في إستخدام البريد الإلكتروني في عملية التواصل، من أجل إضفاء صفة الجودة والنوعية والسرعة وتوفير الجهد على الخدمات المقدمة للجمهور الداخلي لهذه المؤسسة الجامعية، أما بقية

الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات المتوسطة والثانوية والتكوين المهني، ومن خلال نسبهم المعدومة، التي تعود إلى أن هذه المؤسسة الجامعية، تعمل على توظيف الأفراد المتنوعين بالقدرات المعرفية والتكنولوجية والمؤهلات العلمية الهائلة في تقديم الخدمات الجامعية والإدارية، وفق الشكل الإلكتروني والرقمي ، من أجل تكريس مبدأ جودة الخدمات الجامعية .

أما الجدول المتعلق بمتغير الأقدمية المهنية، يبرز لنا أن معظم الأفراد المبحوثين الذين يملكون خبرة مهنية (من 11 سنة إلى 20 سنة) والأفراد المبحوثين الذين لهم خبرة مهنية (أكثر من 20 سنة) يجمعون على أن استخدام تقنيات البريد الإلكتروني في التواصل ، من أهممظاهر توظيف تكنولوجيا الإتصال الحديثة في إحداث التجديد في طرق تقديم الخدمات على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قطب تامدة بجامعة "مولود معمري" بولاية تيزي وزو، بنسب متساوية، تمثل 33.33%، لكل منهما، يليه في المرتبة الثانية ، الأفراد المبحوثين، الذين يملكون أقدمية مهنية، (من سنة إلى 5 سنوات) بنسبة تقدر بـ 23.33% وفي أخير الترتيب، نجدالأفراد المبحوثين، الذين يملكون خبرة مهنية (من 6 سنوات إلى 10 سنوات) بنسبة تمثل 13.63%.

من خلال هذه النسب المئوية، يتضح لنا بأن الأفراد المبحوثين الذين يملكون خبرة مهنية (من 11 سنة إلى 20 سنة) والأفراد المبحوثين الذين لهم خبرة مهنية (أكثر من 20 سنة) يتمتعون بقدرات ومؤهلات وتجارب إدارية وتنظيمية وتكنولوجية، تسمح لهم باستخدام البريد الإلكتروني، من أجل أداء مختلف المهام والمعاملات الإدارية، بشكل سهل وبسيط وفعال، وتقديم خدمات ذات جودة عالية للجمهور الداخلي لهذه المؤسسة الجامعية، أما الأفراد المبحوثين، الذين يملكون أقدمية مهنية، (من سنة إلى 5 سنوات)، فهم يفتقرون إلى أسس الثقافة التنظيمية والإدارية، والمؤهلات التكنولوجية والتقنية ، ولكن مع مرور الوقت سوف يكتسبون المهارات والمؤهلات التكنولوجية الضرورية، التي تسمح لهم باستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة في تقديم الخدمات الإدارية والجامعية للجمهور الداخلي لهذه المؤسسة الجامعية، في حين الأفراد المبحوثين، الذين يملكون خبرة مهنية (من 6 سنوات إلى 10 سنوات)، فهم يمتلكون قدرات وتجارب وخبرات متوسطة ومقبولة نوعا نوعا وعي

في طور التطور والتحسين، من خلال الإعتياد والإستمرار والمواظبة والمداومة في إستخدام تقنيات الإتصال الحديثة المتمثلة في البريد الإلكتروني، مما يسمح لهم بتقديم خدمات إدارية ذات نوعية جيدة وفي متناول الجمهور الداخلي، ومنه الحصول على الثقة والتأييد والمساندة، نتيجة الجهود الجبارة والكبيرة والمعتبرة، التي تبذلها هذه المؤسسة الجامعية من أجل السهر على راحة الجمهور الداخلي لهذه المؤسسة الجامعية .

منه نستنتج في الأخير، على أن إستخدام تقنيات البريد الإلكتروني في التواصل، يعد من أهم مظاهر توظيف تكنولوجيا الإتصال الحديثة في إحداث التجديد في طرق تقديم الخدمات على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قطب تامدة بجامعة "مولود معمرى" بولاية تيزي وزو، حيث يمثل نقلة نوعية وقفزة عملاقة في تقديم خدمات إلكترونية وإدارية ، ذات مستوى جيد ونوعي، مما يساهم في نيل قبول ورضا وإستحسان الجمهور الداخلي (الطلبة الإداريين، الأساتذة)، ويعمل على بناء صورة ذهنية حسنة وجيدة لدى جمهورها الداخلي من خلال خدماتها الإدارية المقدمة ، التي تتسم بالجودة والنوعية .

جدول رقم (48): يمثل علاقة متغيرات الجنس المستوى التعليمي والخبرة المهنية حول مدى إحداث استخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة تغيرات في طبيعة العمل على مستوى كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية قطب تامدة بجامعة "مولود معمرى" بولاية تيزي وزو

المجموع		لا		نعم		الإجابة	
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	المتغيرات	
%50	25	%20	5	%80	20	ذكر	الجنس
%50	25	%20	5	%80	20	أنثى	
%100	50	%20	10	%80	40	المجموع	
%0	0	%0	0	%0	0	متوسط	المستوى التعليمي
%0	0	%0	0	%0	0	ثانوي	
%84	42	%16.66	7	%83.33	35	جامعي	
%16	8	%37.5	3	%62.5	5	دراسات عليا	
%0	0	%0	0	%0	0	التكوين المهني	
%100	50	%20	10	%80	40	المجموع	
%52	26	%11.53	3	%88.46	23	من سنة إلى 5 سنوات	الأقدمية المهني
%40	20	%25	5	%75	15	من 6 سنوات إلى 10 سنوات	
%4	2	%0	0	%100	2	من 11 سنة إلى 20 سنة	
%4	2	%100	2	%0	0	أكثر من 20 سنة	
%100	50	%20	10	%80	40	المجموع	

من خلال الجدول المتعلق بمتغير الجنس، نلاحظ أن هناك تساوي في النسب المئوية لدى الأفراد المبحوثين من الذكور والإناث، حيث يؤكدون إحداث استخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة تغيرات في طبيعة العمل على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدة بجامعة "مولود معمرى" بولاية تيزي وزو، بنسبة 80%، لكل منهما

بناء على هذه الأرقام والإحصائيات، يتبين لنا تساوي النسب المئوية لدى الأفراد المبحوثين من الذكور والإناث من خلال إجماعهم على وجود تغيرات في طبيعة العمل على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدة بجامعة "مولود معمرى" بولاية تيزي وزو، بعد إحداث استخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة، من خلال تبسيط العمل الإداري، وتقديم خدمات ذات جودة عالية في أقل جهد ووقت ممكنين، ووجود تنسيق وتفاهم وتنظيم بين جميع المستويات الإدارية حول كيفية أداء مختلف المهام والوظائف والأدوار، بالإضافة إلى تجسيد أسس العلاقات الإنسانية والاجتماعية بين الموظفين الإداريين، من خلال الاستخدام الأنسب والأمثل لتكنولوجيا الإتصال الحديثة لخدمة الجمهور الداخلي على مستوى هذه المؤسسة الجامعية.

أما الجدول المتعلق بمتغير المستوى التعليمي، نلاحظ أن أغلبية الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات الجامعية، يؤكدون إحداث استخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة تغيرات في طبيعة العمل على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدة بجامعة "مولود معمرى" بولاية تيزي وزو، بنسبة 80%، وفي المرتبة الثانية، نجد الأفراد المبحوثين من ذوي الدراسات العليا، بنسبة تقدر بـ 62.5%، في حين نجد بقية الأفراد المبحوثين من ذوي المهن بنسب صفرية تمثل 0%.

من خلال هذه الإحصائيات والمقاربات الرقمية، يتضح لنا أن أفراد عينة الدراسة من ذوي المستويات الجامعية والدراسات العليا، يتمتعون بمؤهلات ومكتسبات علمية ومعرفية وتقنية وتكنولوجية معتبرة وهامة، في استخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة، التي ساهمت بشكل كبير في سرعة تبادل ونقل وجمع المعلومات والبيانات بأقل جهد ووقت ممكنين، بالإضافة إلى مساهمتها في سرعة إتخاذ القرارات الإدارية، وإنشاء بنوك للمعلومات والبيانات، يسهل

الرجوع إليها عند الحاجة والضرورة، والعمل على حل مختلف المشاكل الإدارية والتنظيمية وزيادة الثقافة الإتصالية والتنظيمية لدى الأفراد الإداريين، أما النسب الصفرية لدى الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات التعليمية المتوسطة والثانوية والتكوين المهني، فيعود إلى عدم توفرهم على مؤهلات علمية تقنية، تسمح لهم بإستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة في تقديم خدمات ذات نوعية وجودة عالية وفي مستوى آمال وتطلعات الجمهور الداخلي لهذه المؤسسة الجامعية

أما الجدول المتعلق بالخبرة المهنية، فنلاحظ أن معظم أفراد عينة الدراسة، الذين يملكون خبرة مهنية (من 11 سنة إلى 20 سنة) يؤكدون إحداث إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة تغيرات في طبيعة العمل على مستوى كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية قطب تامدة بجامعة "مولود معمرى" بولاية تيزي وزو، بنسبة تقدر بـ100% وفي المرتبة الثانية، نجد الأفراد المبحوثين الذين يملكون خبرة مهنية (من سنة إلى 5 سنوات) بنسبة تقدر بـ88.46%، وفي المرتبة الثالثة، نجد الأفراد المبحوثين، الذين يملكون خبرة مهنية (من 6 سنوات إلى 10 سنوات) بنسبة تمثل 75%، وفي أخير الترتيب، نجد الأفراد المبحوثين الذين يملكون خبرة مهنية (أكثر من 20 سنة)، بنسبة صفرية، تمثل 0%.

بناء على هذه البيانات والمعطيات الرقمية، يتضح لنا معظم أفراد عينة الدراسة، الذين يملكون خبرة مهنية (من 11 سنة إلى 20 سنة)، يتمتعون بخبرات ومهارات وتجارب تنظيمية وتقنية معتبرة وهامة، تتيح لهم إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة، بشكل مناسب حيث تساهم هذه الأخيرة في تسوية مختلف الصراعات التنظيمية الموجودة بين الموظفين والعمال وفق أسس سلمية وودية، كما تعمل على زيادة مستوى الأداء المهني للعمال وتحسين وتطوير مستوى مهاراتهم الإتصالية، وتجسيد التنسيق والتفاهم المشترك بين الإدارة العليا والطلبة الجامعيين، بينما الأفراد المبحوثين الذين يملكون خبرة مهنية (من سنة إلى 5 سنوات) يفتقدون إلى الخبرة والتجربة التنظيمية المناسبة وأسس الثقافة الإتصالية لكن من خلال التدريب والتكوين، سوف تتحسن قدراتهم ومهاراتهم التنظيمية والإتصالية من خلال إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة، ويندمجوا مع جماعات العمل، من خلال التفاعل والإحتكاك والتواصل المستمر والدائم، أما الأفراد المبحوثين، الذين يملكون خبرة مهنية

(من 6 سنوات إلى 10 سنوات)، فهم يتمتعون بخبرات وممارسات تنظيمية مقبولة ومحترمة، وهي في طور التحسن والتطور، من خلال استخدام تقنيات الإتصال الحديثة مما يسهم في تعزيز قدراتهم ومهاراتهم المعرفية والتقنية، وتجسيد أسس التعاون والتضامن والتساند، وتقسيم العمل وفق اسس منظمة ومعايير تنظيمية ملائمة، تسهم في تقديم خدمات ذات نوعي عالية للجمهور الداخلي لهذه المؤسسة الجامعية، وفي أخير الترتيب، نجد الأفراد المبحوثين الذين يملكون خبرة مهنية (أكثر من 20 سنة)، ومن خلال نسبتها الصفرية، التي تعود إلى محدودية أفرادها على مستوى عينة دراستنا الحالية، التي تمثل مفردين فقط .

منه نخلص في الأخير على أن استخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة ساهم في إحداث تغيرات في طبيعة العمل على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدة بجامعة "مولود معمري" بولاية تيزي وزو، من خلال تبسيط كافة أشكال المعاملات والإجراءات الإدارية، وتحقيق التنسيق بين الطلبة الجامعيين والإدارة، وسرعة نقل وتبادل مختلف المعلومات والبيانات، وجودة الخدمات الإدارية المقدمة للجمهور الداخلي على مستوى هذه المؤسسة الجامعية .

وفي الجهة المقابلة، يتضح من خلال الجدول المتعلق بمتغير الجنس، أن هناك تساوي في النسب المئوية لدى الأفراد المبحوثين من الذكور والإناث، حيث ينفون إحداث استخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة تغيرات في طبيعة العمل على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدة بجامعة "مولود معمري" بولاية تيزي وزو، بنسبة 20%، لكل منهما

بناء على هذه الأرقام والإحصائيات، ومن خلال النسب المئوية المتساوية لدى الأفراد المبحوثين من الذكور والإناث ومن خلال نفيهم على وجود تغيرات في طبيعة العمل على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدة بجامعة "مولود معمري" بولاية تيزي وزو، بعد إحداث استخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة، المتمثلة في وجود بعض المعوقات والعراقيل، المتمثلة، في عدم تحكم بعض الموظفين الإداريين بتكنولوجيا الإتصال الحديثة وصعوبة التواصل والتفاعل نتيجة الفهم الغير المناسب لمحتويات الرسائل الإتصالية، نتيجة وجود معوقات نفسية أو فيزيقية، مثل الضوضاء والضجيج، أو عدم الإستيعاب الجيد

لمحتويات تلك الرسائل، وضعف تدفق الأنترنت... إلخ، ونقص التفاعل والتواصل بين الموظفين الإداريين، كون كل موظف لا يتفاعل مع الآخرين، من أجل ضمان السير الحسن والجيد لمختلف المهام والخدمات المقدمة للجمهور الداخلي على مستوى هذه المؤسسة الجامعية .

أما الجدول المتعلق بمتغير المستوى التعليمي، يتبين لنا أن أغلبية الأفراد المبحوثين من ذوي الدراسات العليا، ينفون إحداث استخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة تغيرات في طبيعة العمل على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدة بجامعة "مولود معمرى" بولاية تيزي وزو، بنسبة 37.5%، وفي المرتبة الثانية، نجد الأفراد المبحوثين من ذوي الدراسات العليا، بنسبة تقدر بـ 16.66%، في حين نجد بقية الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات المتوسطة والثانوية والتكوين المهني بنسب صفرية ، تمثل 0%.

بناء على هذه الإحصائيات الرقمية ، يتضح لنا أن أفراد عينة الدراسة من ذوي المستويات الجامعية والدراسات العليا، يتمتعون بقدرات ومهارات إتصالية ومعرفية وتقنية، تسمح لهم بالإطلاع والتعرف على أهم التغيرات الحاصلة على طبيعة العمل الإداري بعد استخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة، ويعود نفيهم حصول هذا التطور، إلى عدم إعتياد الموظفين على استخدام تكنولوجيات الإتصال الحديثة، وعدم وجود دورات تكوينية وتدريبية تسمح بتطوير مهارات وقدرات الموظفين الإداريين في استخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة، مما يسمح لهم بتحسين مستوى الخدمات الإدارية المقدمة، بالإضافة إلى الإعتماد على الشكل الورقي في أغلب المعاملات الإدارية، وعلى الإعلانات والنشرية الورقية، بدل من الإعلانات والنشرية الإلكترونية، لإعلام الجمهور الداخلي بأهم القرارات الإدارية المتخذة وأهم التغييرات الحاصلة على مستوى هذه المؤسسة الجامعية، أما النسب الصفرية لدى الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات التعليمية المتوسطة والثانوية والتكوين المهني، فيعود إلى السياسة والإستراتيجية المتبعة على مستوى هذه المؤسسة الجامعية، التي تقوم على إستهداف وتوظيف الأفراد الذين يتمتعون بقدرات وإمكانات علمية وتقنية ومعرفية هائلة من أجل تقديم خدمات ذات جودة عالية ونوعية، في حين هؤلاء الأفراد المبحوثين من ذوي

المستويات المحدودة، لا تتوفر فيهم المقاييس والمؤهلات العلمية والتقنية والإدارية الضرورية والمطلوبة .

أما الجدول المتعلق بالخبرة المهنية، فنلاحظ أن معظم أفراد عينة الدراسة، الذين يملكون خبرة مهنية (أكثر من 20 سنة) ينفون إحداث إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة تغيرات في طبيعة العمل على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدة بجامعة "مولود معمرى" بولاية تيزي وزو، بنسبة تقدر بـ100% وفي المرتبة الثانية، نجد الأفراد المبحوثين الذين يملكون خبرة مهنية (من 6 سنوات إلى 10 سنوات)، بنسبة تقدر بـ25% وفي المرتبة الثالثة، نجد الأفراد المبحوثين، الذين يملكون خبرة مهنية (من سنة إلى 5 سنوات) بنسبة تمثل 11.53%، وفي أخير الترتيب، نجد الأفراد المبحوثين، الذين يملكون خبرة مهنية (من 11 سنة إلى 20 سنة)، بنسبة صفرية ، تمثل 0%.

إنطلاقاً من هذه الحصيلة الرقمية، يتبين لنا أن معظم أفراد عينة الدراسة، الذين يملكون خبرة مهنية (أكثر من 20 سنة)، يتمتعون بخبرات ومهارات وتجارب تنظيمية وتقنية معتبرة وهامة، سمحت لهم بالتعرف والإطلاع على مختلف المعوقات والعراقيل، التي تواجهه إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة، مثل كثرة الأعطاب وإنقطاع التيار الكهربائي وضعف تدفق الانترنت، وعدم تحكم الموظفين الإداريين بتقنيات الإتصال الحديثة، وضعف التنسيق والتواصل بين الموظفين الإداريين، بينما الأفراد المبحوثين الذين يملكون خبرة مهنية (من سنة إلى 5 سنوات) يفتقدون إلى أسس الثقافة التنظيمية والإتصالية، وهذا يعود إلى كونهم حديثي الإلتحاق بهذه المؤسسة، مما يتوجب على هذه المؤسسة الجامعية ضرورة العمل على إكسابهم مختلف المهارات والقدرات التنظيمية والإدارية، من أجل تقديم خدمات إدارية في مستوى آمال وتطلعات الجمهور الداخلي، أما الأفراد المبحوثين، الذين يملكون خبرة مهنية (من 6 سنوات إلى 10 سنوات)، فهم يتمتعون بخبرات وممارسات إدارية وتقنية متوسطة ومقبولة ومحترمة، مما يستلزم على هذه المؤسسة ضرورة العمل على تنظيم وتنسيق مختلف مواردها البشرية والمادية، من أجل ضمان السير الحسن لمختلف المهام والوظائف والأدوار على مستوى هذه المؤسسة الجامعية ، وفي الأخير نجد الأفراد المبحوثين الذين يملكون خبرة مهنية (أكثر من 20 سنة)، ومن خلال نسبتها الصفرية، إلى

توفر مفردتين فقط، على مستوى عينة دراستنا الحالية، والتي تتسم بالخبرة العالية والكبيرة

منه نخلص في الأخير على أن إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة لم يسهم في إحداث تغيرات في طبيعة العمل على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدة بجامعة "مولود معمري" بولاية تيزي وزو، مما يتوجب على مسؤولي هذه المؤسسة الجامعية ضرورة العمل على تقويم وتقييم مختلف الأساليب والأنماط والإستراتيجيات والخطط الإدارية، من أجل تجسيد الإستخدام والتوظيف الأمثل والأنسب لتكنولوجيا الإتصال الحديثة، ومنه المساهمة في تقديم خدمات إدارية، ذات نوعية وجودة عالية للجمهور الداخلي لهذه المؤسسة الجامعية

جدول رقم (49): يمثل علاقة متغيرات المستوى التعليمي والخبرة المهنية بمدى إحداث توظيف تكنولوجيا الإتصال الحديثة تجديدا في طرق تقديم الخدمات للجمهور الداخلي على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قطب تامدة بجامعة "مولود معمرى" بولاية تيزي وزو

المجموع		لا		نعم		الإجابة	
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	المتغيرات	
%50	25	%16	4	%84	21	ذكر	الجنس
%50	25	%8	2	%92	23	أنثى	
%100	50	%12	6	%88	44	المجموع	
%0	0	%0	0	%0	0	متوسط	المستوى التعليمي
%0	0	%0	0	%0	0	ثانوي	
%84	42	%7.14	3	%92.85	39	جامعي	
%16	8	%37.5	3	%62.5	5	الدراسات العليا	
%0	0	%0	0	%0	0	التكوين المهني	
%100	50	%12	6	%88	44	المجموع	
%52	26	%11.53	3	%88.46	23	من سنة إلى 5 سنوات	الأقدمية المهنية
%38	19	%5.26	1	%94.73	18	من 6 سنوات إلى 10 سنوات	
%6	3	%0	0	%100	3	من 11 سنة إلى 20 سنة	
%4	2	%100	2	%0	0	أكثر من 20 سنة	
%100	50	%12	6	%88	44	المجموع	

من خلال الجدول المتعلق بمتغير الجنس، نلاحظ أن أغلبية الأفراد المبحوثين من الإناث يؤكدون إحداث توظيف تكنولوجيا الإتصال الحديثة تجديدا في طرق تقديم الخدمات للجمهور الداخلي على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قطب تامدة بجامعة "مولود معمري" بولاية تيزي وزو، بنسبة تقدر بـ 92%، في حين نجد النسبة متدنية لدى بقية الأفراد المبحوثين من الذكور، التي تمثل 84%

بناء على هذه الأرقام والإحصائيات، يتبين إرتفاع النسبة لدى الأفراد المبحوثين من الإناث الذي يعود إلى كونهن يتميزن بدقة الإطلاع والملاحظة والانتباه، من خلال ملاحظتهن تجديدا في الخدمات المقدمة للجمهور على مستوى هذه المؤسسة الجامعية، بعد توظيف تكنولوجيا الإتصال الحديثة، حيث أصبحت تقدم بشكل جيد ونوعي، وبصفة مكثفة، مع الإستغناء عن بعض المعاملات الورقية والإجراءات البيروقراطية، التي تثقل كاهل الطلبة الجامعيين والأساتذة الجامعيين، مثل: ملء الإستمارات إلكترونيا، والقضاء على ظاهرة الطابورات والإكتظاظات، وسرعة إنجاز مختلف المعاملات الإدارية، أما الأفراد المبحوثين من الذكور فهم يروون أن هذه الخدمات، أصبحت تقدم بشكل إلكتروني، بدلا من الشكل الورقي، وهذا من خلال اقل وقت وجهد ممكنين، بالإضافة إلى تحقيقها للتنسيق والتفاهم والتفاعل الإيجابي بين مختلف المستويات الإدارية، في أداء مختلف المهام والوظائف للجمهور الداخلي على مستوى هذه المؤسسة الجامعية .

أما الجدول المتعلق بمتغير المستوى التعليمي، نلاحظ أن أغلبية الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات الجامعية، يؤكدون إحداث توظيف تكنولوجيا الإتصال الحديثة تجديدا في طرق تقديم الخدمات للجمهور الداخلي على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قطب تامدة بجامعة "مولود معمري"، بنسبة 80%، وفي المرتبة الثانية، نجد الأفراد المبحوثين من ذوي الدراسات العليا، بنسبة تقدر بـ 62.5%، في حين نجد بقية الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات المتوسطة والثانوية والتكوين المهني بنسب صفرية تمثل 0%.

من خلال هذه الإحصائيات والمقاربات الرقمية، يتضح لنا أن أفراد عينة الدراسة من ذوي المستويات الجامعية والدراسات العليا، يتمتعون بمؤهلات ومكتسبات علمية ومعرفية وتقنية

وتكنولوجية معتبرة وهامة، في استخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة، التي ساهمت بشكل كبير في سرعة تبادل ونقل وجمع المعلومات والبيانات بأقل جهد ووقت ممكنين، بالإضافة إلى مساهمتها في سرعة إتخاذ القرارات الإدارية، وإنشاء بنوك للمعلومات والبيانات، يسهل الرجوع إليها عند الحاجة والضرورة، والعمل على حل مختلف المشاكل الإدارية والتنظيمية وزيادة الثقافة الإتصالية والتنظيمية لدى الأفراد الإداريين، أما النسب الصفرية لدى الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات التعليمية المتوسطة والثانوية والتكوين المهني، فيعود إلى عدم توفرهم على مؤهلات علمية تقنية، تسمح لهم بإستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة في تقديم خدمات ذات نوعية وجودة عالية وفي مستوى آمال وتطلعات الجمهور الداخلي لهذه المؤسسة الجامعية

أما الجدول المتعلق بالخبرة المهنية، فنلاحظ أن معظم أفراد عينة الدراسة، الذين يملكون خبرة مهنية (من 11 سنة إلى 20 سنة) يؤكدون إحداث توظيف تكنولوجيا الإتصال الحديثة تجديدا في طرق تقديم الخدمات للجمهور الداخلي على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قطب تامدة بجامعة "مولود معمري"، بنسبة تقدر بـ100%، وفي المرتبة الثانية، نجد الأفراد المبحوثين الذين يملكون خبرة مهنية (من 6 سنوات إلى سنوات)، بنسبة تقدر بـ94.73%، وفي المرتبة الثالثة، نجد الأفراد المبحوثين، الذين يملكون خبرة مهنية (من سنة إلى 5 سنوات) بنسبة تمثل 88.46%، وفي أخير الترتيب، نجد الأفراد المبحوثين الذين يملكون خبرة مهنية (أكثر من 20 سنة)، بنسبة صفرية، تمثل 0%.

من خلال هذه المعطيات الرقمية، يتضح لنا أن معظم الأفراد المبحوثين الذين يملكون خبرة مهنية (من 11 سنة إلى 20 سنة)، يتميزون بتوفر أسس الثقافة الإتصالية والتنظيمية، التي تسمح لهم بالإستخدام الأمثل لتكنولوجيا الإتصال الحديثة، وهذا من خلال تعزيز قدراتهم ومهاراتهم المعرفية والتكنولوجية، التي تسمح لهم بتقديم خدمات إدارية في المستوى الجيد والمطلوب، وهذا يعود من خلال سرعة تدفق المعلومات والبيانات بين مختلف الأقسام والمصالح الإدارية بهذه المؤسسة الجامعية، وكذا سرعة إتخاذ القرارات الإدارية العقلانية وتحسين مختلف الأساليب الإدارية والتنظيمية، بينما الأفراد المبحوثين الذين يملكون خبرة مهنية (من سنة إلى 5 سنوات)، فهم يفتقرون إلى المهارات والقدرات الإدارية والتنظيمية

والتكنولوجية اللازمة والمطلوبة، التي تسمح لهم بأداء مختلف المهام والوظائف، المتعلقة بتقديم الخدمات الإدارية للجمهور الداخلي، من خلال توظيف تكنولوجيا الإتصال الحديثة ولكن هناك جهد مبذول من طرفهم من أجل إكتساب مختلف المؤهلات والمهارات الإتصالية من أجل ضمان السير الحسن لخدمات هذا المرفق الجامعي الهام، أما الأفراد المبحوثين الذين يملكون خبرة مهنية (من 6 سنوات إلى 10 سنوات)، فهم يتمتعون بقدرات ومهارات وتجارب ومؤهلات مقبولة ومحترمة نوعا ما، وهي بحاجة إلى تحسين وتطوير، من خلال توظيف تكنولوجيا الإتصال الحديثة في تقديم مختلف الخدمات والمعاملات الإدارية، التي يرغب الجمهور الخارجي في القيام بها، وفي أخير الترتيب، نجد الأفراد المبحوثين، الذين يملكون خبرة مهنية (أكثر من 20 سنة) ومن خلال نسبهم الصفرية، التي تعود إلى محدودية أفرادها على مستوى عينة دراستنا الحالية .

منه نستنتج في الأخير على أن إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة، على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدة على مستوى جامعة مولود معمري ولاية تيزي وزو يساهم في تحسين الخدمات الجامعية المقدمة للجمهور الخارجي، من سرعة تقديمها بأقل جهد ووقت ممكنين، بالإضافة إلى جودتها ونوعيتها، والتفاعلية الكبيرة في سرعة نقل مختلف المعلومات والبيانات ووجود التنظيم والتنسيق والتفاهم المشترك والمحكم بين كافة المستويات الإدارية المختلفة، وتجسيد أسس التواصل والتفاعل الإيجابي في جو من العلاقات الإنسانية والاجتماعية بين الطلبة الجامعيين والإدارة .

وفي الجهة الأخرى، نلاحظ من خلال الجدول المتعلق بمتغير الجنس، أن أغلبية الأفراد المبحوثين، من الذكور ينفون إحداث توظيف تكنولوجيا الإتصال الحديثة تجديدا في طرق تقديم الخدمات للجمهور الداخلي على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قطب تامدة بجامعة "مولود معمري" بولاية تيزي وزو، بنسبة تقرب 16%، في حين نجد النسبة متدنية لدى بقية الأفراد المبحوثين من الإناث، التي تمثل 8%

بناء على هذه الأرقام والإحصائيات، يتبين أن إرتفاع النسبة لدى الأفراد المبحوثين من الإناث يعود إلى كونهن يتميزن بدقة الإطلاع والملاحظة والانتباه ، من خلال ملاحظتهن تجديدا في الخدمات المقدمة للجمهور على مستوى هذه المؤسسة الجامعية، بعد توظيف

تكنولوجيا الإتصال الحديثة، حيث أصبحت تقدم بشكل جيد ونوعي، وبصفة مكثفة، مع الإستغناء عن بعض المعاملات الورقية والإجراءات البيروقراطية، التي تثقل كاهل الطلبة الجامعيين والأساتذة الجامعيين، مثل: ملء الإستمارات إلكترونياً، والقضاء على ظاهرة الطابورات والإكتظاظات، وسرعة إنجاز مختلف المعاملات الإدارية، أما الأفراد المبحوثين من الذكور فهم يرون أن هذه الخدمات، أصبحت تقدم بشكل إلكتروني، بدلاً من الشكل الورقي، وهذا من خلال أقل وقت وجهد ممكنين، بالإضافة إلى تحقيقها للتنسيق والتفاهم والتفاعل الإيجابي بين مختلف المستويات الإدارية، في أداء مختلف المهام والوظائف للجمهور الداخلي على مستوى هذه المؤسسة الجامعية .

أما الجدول المتعلق بمتغير المستوى التعليمي، نلاحظ أن أغلبية الأفراد المبحوثين من ذوي الدراسات العليا، ينفون إحداث إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة تغيرات في طبيعة العمل على مستوى كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية قطب تامدة بجامعة "مولود معمرى" بولاية تيزي وزو، بنسبة 37.5%، وفي المرتبة الثانية، نجد الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات الجامعية، بنسبة تقدر بـ 7.14%، في حين نجد بقية الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات المتوسطة والثانوية والتكوين المهني بنسب صفرية تمثل 0%.

من خلال هذه الإحصائيات والمقاربات الرقمية، يتضح لنا أن أفراد عينة الدراسة من ذوي المستويات الجامعية والدراسات العليا، يمثلون الأفراد، الذين يتمتعون بالكفاءة العلمية العالية والكبيرة والمعتبرة، وهذا من خلال ملاحظتهم أن هذه التكنولوجيا العالية، لم تسهم في إحداث تغييرات على مستوى الخدمات، النظر إلى وجود معوقات وعراقيل تقنية وإتصالية، بالإضافة إلى إستمرار بعض المظاهر السلبية، التي تطبع الإدارات الجامعية، مثل كثرة الرزم الورقية، والتأخر في تسوية المعاملات والإجراءات المتعلقة بالطلبة، بالإضافة إلى نقص فعالية بعض البرمجيات الإلكترونية، أما النسب الصفرية لدى الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات التعليمية المتوسطة والثانوية والتكوين المهني، فيعود إلى أن هذه المؤسسة الجامعية، تعمل على تكريس مبدأ التنظيم والتنسيق في مختلف مهامها وأدوارها، من خلال توظيف الأفراد

المتمتعين الكفاءة الإدارية العالية والقدرات العلمية الراقية، التي تسمح لهم بتقديم خدمات ذات طابع إلكتروني للجمهور الداخلي .

أما الجدول المتعلق بالخبرة المهنية، فنلاحظ أن معظم أفراد عينة الدراسة، الذين يملكون خبرة مهنية (أكثر من 20 سنة) ينفون إحداث استخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة تغيرات في طبيعة العمل على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدة بجامعة "مولود معمري" بولاية تيزي وزو، بنسبة تقدر بـ100%، وفي المرتبة الثانية، نجد الأفراد المبحوثين الذين يملكون خبرة مهنية (من سنة إلى 5 سنوات)، بنسبة تقدر بـ11.53%، وفي المرتبة الثالثة، نجد الأفراد المبحوثين، الذين يملكون خبرة مهنية (من 6 سنوات إلى 10 سنوات) بنسبة تمثل 5.26%، وفي أخير الترتيب، نجد الأفراد المبحوثين الذين يملكون خبرة مهنية (من 11 سنة إلى 20 سنة)، بنسبة صفرية ، تمثل 0%.

من خلال هذه المؤشرات الرقمية، يتبين لنا أن النسبة المرتفعة لدى معظم أفراد عينة الدراسة، الذين يملكون خبرة مهنية (أكثر من 20 سنة)، يتمتعون بالإنضباط المهني الكير والجدية في العمل وحس المسؤولية، من خلال ملاحظتهم أن تكنولوجيا الإتصال الحديثة لم تسهم في إحداث تغيرات في طرق تقديم الخدمة، من خلال وجود معوقات ، تتمثل في إنقطاع شبكة الأنترنت ، أو بطء التدفق، وإنقطاع التيار الكهربائي، ومظاهر عدم وجود التنسيق بين الإدارة العليا والطلبة الجامعيين، أما الأفراد المبحوثين الذين يملكون خبرة مهنية (من سنة إلى 5 سنوات)، فهم يفتقرون إلى أسس الثقافة التنظيمية والإتصالية، التي تسمح لهم باستخدام تكنولوجيا الإتصال من أجل تقديم خدمات في المستوى، ولكن مع ذلك لاحظوا عدم وجود أي تجديد في مستوى الخدمات المقدمة على مستوى هذه الكلية، بعد استخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة، وهذا مؤشر إيجابي، يؤكد تحليهم بروح المسؤولية والتركيز في العمل، ثم نجد الأفراد المبحوثين، الذين يملكون خبرة مهنية (من 6 سنوات إلى 10 سنوات)، وهم يتمتعون بخبرات ومهارات متوسطة ومحترمة نوعا ما، من خلال إطلاعهم على عدم مساهمة تكنولوجيا الإتصال الحديثة في تجيد طرق تقديم الخدمات الجامعية، التي ما تزال تتسم بالبدائية والكلاسيكية وعدم التطور وفي أخير الترتيب، نجد الأفراد المبحوثين الذين يملكون خبرة مهنية (من 11 سنة إلى 20 سنة)، من خلال نسهم الصفرية، التي تعود إلى محدودية

أفرادها على مستوى عينة دراستنا الحالية، بالإضافة إلى أنهم يرون أن هناك تجديد في الخدمات المقدمة من خلال توظيف تكنولوجيا الإتصال الحديثة .

منه نستنتج في الأخير على أن تجديد الخدمة ومرونتها، من خلال إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة، يمثل تحديا ورهانا أساسيا ورئيسيا بالنسبة لكلية العلوم الغنسانية والإجتماعية بقطب تامدة على مستوى جامعة تيزي وزو، من أجل ضمان السير الحسن لهذه المرفق العام ، وتكوين صورة ذهنية جيدة عن الخدمات المقدمة للجمهور الداخلي لهذه المؤسسة الجامعية ، مما يضمن إستمرارية هذه المؤسسة .

جدول رقم (50): يمثل علاقة متغيرات المستوى التعليمي والخبرة المهنية حول أهم الوظائف المتعلقة بتكنولوجيا الإتصال الحديثة لتحسين الخدمة على مستوى إدارة كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية ، قطب تامدة بجامعة "مولود معمرى" بولاية تيزي وزو

المجموع		التنسيق بين الإدارة والطلبة		الإتصال بالطلبة		تحسين القدرات وتعزيز الأداء		تسهيل وتبادل المعلومات		الإجابة		
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار			
%0	0	%0	0	%0	0	%0	0	%0	0	متوسط	التعليمي	
%0	0	%0	0	%0	0	%0	0	%0	0	ثانوي		
%82.19	60	%35	21	%13.33	8	%13.33	8	%38.33	23	جامعي		
%17.80	13	%38.46	5	%15.38	2	%15.38	2	%30.76	4	الدراسات العليا		
%0	0	%0	0	%0	0	%0	0	%0	0	التكوين المهني		
%100	73	%35.61	26	%13.69	10	%13.69	10	%36.98	27	المجموع		
%53.42	39	%30.76	12	%19.94	7	%15.38	6	%38.46	15	من سنة إلى 5سنوات		الأقضية المهنية
%35.61	26	%34.61	9	%7.69	2	%15.38	4	%38.46	10	من 6سنوات إلى 10سنوات		
%5.47	4	%75	3	%0	0	%0	0	%25	1	من 11سنة إلى 20سنة		
%5.47	4	%50	2	%25	1	%0	0	%25	1	أكثر من 20سنة		
%100	73	%35.61	26	%13.69	10	%13.69	10	%30.98	27	المجموع		

من خلال الجدول المتعلق بمتغير المستوى التعليمي، نلاحظ أن أغلبية الأفراد المبحوثين من ذوي الدراسات العليا ، يؤكدون أن التنسيق بين الطلبة والإدارة، من أهم الوظائف المتعلقة بتكنولوجيا الإتصال الحديثة لتحسين الخدمة على مستوى إدارة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية ، قطب تامدة بجامعة "مولود معمري" بولاية تيزي وزو ، بنسبة 38.46%، وفي المرتبة الثانية، نجد الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات الجامعية، بنسبة تقدر بـ35%، في حين نجد بقية الأفراد المبحوثين من ذوي بقية الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات المتوسطة والثانوية والتكوين المهني بنسب صفرية تمثل 0%.

من خلال هذه الإحصائيات والمقاربات الرقمية ، يتضح لنا أن أفراد عينة الدراسة من ذوي المستويات الجامعية والدراسات العليا، يمثلون الأفراد، الذين يتمتعون بالكفاءة العلمية العالية والكبيرة والمعتبرة، مما يسمح لهم بسهولة التنسيق والتفاهم مع الطلبة والعمل على تبادل وجهات النظر المختلفة، أما النسب الصفرية لدى الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات التعليمية المتوسطة والثانوية والتكوين المهني، فيعود إلى أن هذه المؤسسة الجامعية، تعمل على تكريس مبدأ التنظيم والتنسيق والعلمية في مختلف مهامها وأدوارها ووظائفها، من خلال توظيف الأفراد المتمتعين بالكفاءة الإدارية العالية والقدرات العلمية الراقية والهائلة، التي تسمح لهم بتقديم خدمات ذات طابع إلكتروني للجمهور الداخلي .

أما الجدول المتعلق بالخبرة المهنية، فنلاحظ أن معظم أفراد عينة الدراسة، الذين يملكون خبرة مهنية (من 11 سنة إلى 20 سنة) ، يؤكدون أن التنسيق بين الطلبة والإدارة، من أهم الوظائف المتعلقة بتكنولوجيا الإتصال الحديثة لتحسين الخدمة على مستوى إدارة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية ، قطب تامدة بجامعة "مولود معمري" بولاية تيزي وزو، بنسبة تقدر بـ75%، وفي المرتبة الثانية، نجد الأفراد المبحوثين الذين يملكون خبرة مهنية (أكثر من 20 سنة)، بنسبة تقدر بـ50%، وفي المرتبة الثالثة، نجد الأفراد المبحوثين، الذين يملكون خبرة مهنية (من 6 سنوات إلى 10 سنوات)، بنسبة تمثل 34.61%، وفي أخير الترتيب نجد الأفراد المبحوثين، الذين يملكون خبرة مهنية (من سنة إلى 5 سنوات) بنسبة تقدر بـ30.76%.

من خلال هذه البيانات الرقمية ، يتضح لنا أن معظم أفراد عينة الدراسة، الذين يملكون خبرة مهنية (من 11 سنة إلى 20 سنة)، والأفراد المبحوثين الذين يملكون خبرة مهنية (أكثر من 20 سنة) يتمتعون قدرات ومهارات، تسمح لهم بالتنسيق والتواصل مع الطلبة الجامعيين ، من خلال تكنولوجيا الإتصال الحديثة، أما الأفراد المبحوثين، الذين يملكون خبرة مهنية (من 6 سنوات إلى 10 سنوات)، والأفراد المبحوثين، الذين يملكون خبرة مهنية (من سنة إلى 5 سنوات)، فهم يمتلكون قدرات ومهارات متوسطة وقليلة ، لكن مع مرور الوقت ستتطور تلك المهارات والقدرات ، من أجل التواصل الأمثل مع الطلبة الجامعيين .

وعليه نستنتج أن التنسيق بين الإدارة والطلبة، يعد من أهم الوظائف المتعلقة بتكنولوجيا الإتصال الحديثة لتحسين الخدمة على مستوى إدارة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية ، قطب تامدة بجامعة "مولود معمري" بولاية تيزي وزو، كونه يعمل على تحقيق التفاهم والتنسيق المشترك .

وفي المرتبة الثانية، نجد تسهيل وتبادل المعلومات، حيث يتبين لنا من خلال الجدول المتعلق بمتغير المستوى التعليمي، أن أغلبية الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات الجامعية، يؤكدون أنتسهيل وتبادل المعلومات، من أهم الوظائف المتعلقة بتكنولوجيا الإتصال الحديثة لتحسين الخدمة على مستوى إدارة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية ، قطب تامدة بجامعة "مولود معمري" بولاية تيزي وزو ، بنسبة 38.33% ، وفي المرتبة الثانية، نجد الأفراد المبحوثين من ذوي الدراسات العليا ، بنسبة تقدر بـ 30.76%، في حين نجد بقية الأفراد المبحوثين من ذوي في حين نجد بقية الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات المتوسطة والثانوية والتكوين المهني بنسب صفرية تمثل 0%.

من خلال هذه الإحصائيات والمقاربات الرقمية ، يتضح لنا أن أفراد عينة الدراسة من ذوي المستويات الجامعية والدراسات العليا، يمثلون الأفراد، الذين يتمتعون بالكفاءة العلمية العالية والكبيرة والمعتبرة والهامة والرصيد المعرفي الهام والعال ، مما يسمح لهم بسهولة جمع المعلومات وتبادلها بشكل مرن وسلس بين كافة المستويات الإدارية، من أجل إتخاذ القرارات الإدارية ، أما النسب الصفرية لدى الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات التعليمية المتوسطة

والثانوية والتكوين المهني، فيعود إلى المستويات التعليمية المتدنية لهؤلاء الأفراد وعدم توفرهم على المهارات والقدرات الإتصالية والتعليمية المناسبة والملائمة .

أما الجدول المتعلق بالخبرة المهنية، فنلاحظ أن معظم أفراد عينة الدراسة، الذين يملكون خبرة مهنية (من 11 سنة إلى 20 سنة)، الأفراد المبحوثين الذين يملكون خبرة مهنية (أكثر من 20 سنة) يؤكدون أن تسهيل وتبادل المعلومات، من أهم الوظائف المتعلقة بتكنولوجيا الإتصال الحديثة لتحسين الخدمة على مستوى إدارة كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية ، قطب تامدة بجامعة "مولود معمري" بولاية تيزي وزو، بنسبة تقدر بـ25%، لكل منهما في حين نجد الأفراد المبحوثين، الذين يملكون خبرة مهنية (من 6 سنوات إلى 10 سنوات) والأفراد المبحوثين، الذين يملكون خبرة مهنية (من سنة إلى 5 سنوات) بنسبمتساوية تمثل 38.46% لكل واحدة منهما .

من خلال هذه المعطيات الرقمية، نستنتج أن معظم أفراد عينة الدراسة، الذين يملكون خبرة مهنية (من 11 سنة إلى 20 سنة)، الأفراد المبحوثين الذين يملكون خبرة مهنية (أكثر من 20 سنة)، يتوفرون على مهارات وخبرات تنظيمية وإتصالية، تسمح لهم بسهولة جمعوتسهيل وتبادل المعلومات والبيانات من خلال تكنولوجيا الإتصال الحديثة، من أجل تحسين الخدمات على مستوى هذه المؤسسة الجامعية، أما الأفراد المبحوثين، الذين يملكون خبرة مهنية (من 6 سنوات إلى 10 سنوات) والأفراد المبحوثين، الذين يملكون خبرة مهنية (من سنة إلى 5 سنوات)، فهم يتفاوتون في الخبرات والمهارات بين القليلة والمتوسطة، لكن مع مرور الوقت ستتحسن وستتطور هذه المهارات، من أجل تسهيل تبادل المعلومات، وفق أسس سليمة وصحيحة ، وتقديم خدمات في المستوى الجمهور الداخلي لهذه المؤسسة .

منه نستنتج أن تسهيل وتبادل المعلومات، من أهم الوظائف المتعلقة بتكنولوجيا الإتصال الحديثة لتحسين الخدمة على مستوى إدارة كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية ، قطب تامدة بجامعة "مولود معمري" بولاية تيزي وزو، تضمن السير الحسن لمختلف الوظائف والأدوار بهذه المؤسسة الجامعية .

وفي المرتبة الثالثة ، نجد الإتصال بالطلبة، حيث يتبين لنا من خلال الجدول المتعلق بمتغير المستوى التعليمي، أن معظم أفراد عينة الدراسة من ذوي الدراسات العليا ، يؤكدون

أنالإتصال بالطلبة، من أهم الوظائف المتعلقة بتكنولوجيا الإتصال الحديثة لتحسين الخدمة على مستوى إدارة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية ، قطب تامدة بجامعة "مولود معمري" بولاية تيزي وزو، بنسبة 15.38%، وفي المرتبة الثانية، نجد الأفراد المبحوثين من ذوي الدراسات العليا، بنسبة تقدر بـ13.33%، في حين نجد بقية الأفراد المبحوثين من ذوي في حين نجد بقية الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات المتوسطة والثانوية والتكوين المهني بنسب صفرية تمثل 0%.

من خلال هذه الإحصائيات والمقاربات الرقمية، يتضح لنا أن أفراد عينة الدراسة من ذوي المستويات الجامعية والدراسات العليا، يمثلون الأفراد، يتميزون بتوفرهم على قدرات ومهارات إتصالية، تسمح لهم بالإتصال والتفاعل الجيد والبناء مع الطلبة الجامعيين وفق أسس سليمة وصحيحة، من أجل الوصول إلى إتفاق وإجماع عام ، أما النسب الصفرية لدى الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات التعليمية المتوسطة والثانوية والتكوين المهني، فيعود إلى المستويات التعليمية المتدنية، لا يملكون المهارات الإتصالية المناسبة والملائمة، من أجل التفاعل والتواصل مع الطلبة، من خلال تكنولوجيا الإتصال الحديثة .

أما الجدول المتعلق بالخبرة المهنية، فنلاحظ أن معظم أفراد عينة الدراسة، الذين يملكون خبرة مهنية (أكثر من 20 سنة)، يؤكدون أن الإتصال بالطلبة، من أهم الوظائف المتعلقة بتكنولوجيا الإتصال الحديثة لتحسين الخدمة على مستوى إدارة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قطب تامدة بجامعة "مولود معمري" بولاية تيزي وزو، بنسبة تقدر بـ25%، وفي المرتبة الثانية، نجد الأفراد المبحوثين، الذين يملكون خبرة مهنية (من سنة إلى 5 سنوات)، بنسبة تمثل 17.94%، وفي المرتبة الثالثة، الأفراد المبحوثين، الذين يملكون خبرة مهنية (من 6 سنوات إلى 10 سنوات) بنسبة تمثل 7.69% ، وفي المرتبة الأخيرة، نجد الأفراد المبحوثين، الذين يملكون خبرة مهنية (من 11 سنة إلى 20 سنة) بنسبة معدومة تمثل 0%.

من خلال هذه الأرقام والإحصائيات، يتبين لنا أن معظم أفراد عينة الدراسة، الذين يملكون خبرة مهنية (أكثر من 20 سنة)، يتمتعون بخبرات ومهارات تنظيمية وتقنية وإدارية وإتصالية تسمح لهم بتحقيق التفاعل والإتصال الجيد والبناء مع الطلبة، أما الأفراد المبحوثين، الذين

يملكون خبرة مهنية (من سنة إلى 5 سنوات)، والأفراد المبحوثين، الذين يملكون خبرة مهنية (من 6 سنوات إلى 10 سنوات)، يتميزون بتوفر القدرات التنظيمية والإتصالية المتفاوتة بين القليلة والمتوسطة، ولكنها في طور التطور والتحسين مع مرور الأيام، بهدف تحقيق الإتصال الفعال مع الطلبة الجامعيين، أما الأفراد المبحوثين الذين يملكون خبرة مهنية (من 11 سنة إلى 20 سنة)، ومن خلال نسبتهم المعدومة، التي تعود إلى محدودية أفرادها على مستوى عينة دراستنا الحالية.

منه نستنتج أن الإتصال بين الطلبة والإدارة من أهم الوظائف المتعلقة بتكنولوجيا الإتصال الحديثة لتحسين الخدمة على مستوى إدارة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قطب تامدة بجامعة "مولود معمري" بولاية تيزي وزو، الذي يسمح بتبادل الافكار والآراء ووجهات النظر والإقتراحات من أجل تحسين مستوى الخدمات الجامعية المقدمة للطلبة والاستذة الجامعيين .

وفي المرتبة الرابعة نجد تحسين القدرات وتعزيز الأداء، حيث يتبين لنا من خلال الجدول المتعلق بمتغير المستوى التعليمي، أن معظم أفراد عينة الدراسة من ذوي الدراسات العليا يؤكدون أنتحسين القدرات وتعزيز الأداء، من أهم الوظائف المتعلقة بتكنولوجيا الإتصال الحديثة لتحسين الخدمة على مستوى إدارة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية ، قطب تامدة بجامعة "مولود معمري" بولاية تيزي وزو، بنسبة 15.38%، وفي المرتبة الثانية، نجد الأفراد المبحوثين من ذوي الدراسات العليا، بنسبة تقدر بـ 13.33%، في حين نجد بقية الأفراد المبحوثين من ذوي في حين نجد بقية الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات المتوسطة والثانوية والتكوين المهني بنسب صفرية تمثل 0%.

من خلال هذه الإحصائيات والمقاربات الرقمية، يتضح لنا أن أفراد عينة الدراسة من ذوي المستويات الجامعية والدراسات العليا، يمثلون الأفراد، يتميزون بتوفرهم على قدرات ومهارات إتصالية، ولكن مع ذلك يسعون إلى تحسين قدراتهم ومهاراتهم ، من اجل تقديم الخدمات المناسبة للجمهور الداخلي بهذه المؤسسة الجامعية ، أما النسب الصفرية لدى الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات التعليمية المتوسطة والثانوية والتكوين المهني، فيعود إلى المستويات التعليمية المتدنية، لا يملكون المهارات القدرات ولا الخبرات المناسبة والملائمة

في استخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة، من أجل تقديم خدمات ، ذات نوعية عالية وجيدة للجمهور الداخلي .

أما الجدول المتعلق بالخبرة المهنية، فنلاحظ أن معظم أفراد عينة الدراسة، الذين يملكون خبرة مهنية (من سنة إلى 5سنوات)، الأفراد المبحوثين، الذين يملكون خبرة مهنية (من 6سنوات إلى 10سنوات)، يؤكدون أن تحسين القدرات وتعزيز الأداء، من أهم الوظائف المتعلقة بتكنولوجيا الإتصال الحديثة لتحسين الخدمة على مستوى إدارة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قطب تامدة بجامعة "مولود معمرى" بولاية تيزي وزو، بنسبة تقدر بـ25% وفي المرتبة الثانية، في حين نجد الأفراد المبحوثين، الذين يملكون خبرة مهنية (من 11سنة إلى 20سنة)، والأفراد المبحوثين، الذين يملكون خبرة مهنية (أكثر من 20سنة) بنسب معدومة تمثل 0% .

من خلال هذه المعطيات الرقمية ، يتبين لنا أن معظم أفراد عينة الدراسة، الذين يملكون خبرة مهنية (من سنة إلى 5سنوات)، الأفراد المبحوثين، الذين يملكون خبرة مهنية (من 6سنوات إلى 10سنوات)، يتميزون بتفاوت الخبرات والمهارات بين القلية والمتوسطة والمقبولة ، لكن من خلال التفاعل والإحتكاك بذوي الخبرات والقدرات الإدارية والإتصالية، ستتطور خبراتهم وقدراتهم في استخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة، من أجل تقديم الخدمات الجامعية للطلبة الجامعيين .

منه نستنتج أن تعزيز الأداء وتحسين القدرات من من أهم الوظائف المتعلقة بتكنولوجيا الإتصال الحديثة لتحسين الخدمة على مستوى إدارة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قطب تامدة بجامعة "مولود معمرى" بولاية تيزي وزو.

(7)- عرض المقابلات:

1-مقابلة مع الدكتور "إيكوفان شفيق" أستاذ دائم بكلية العلوم الانسانية و الاجتماعية جامعة "مولود معمري" قطب تامدة بولاية تيزي وزو ،

س1: ماهي نوع الخدمات الاتصالية المقدمة على مستوى إدارة كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية "قطب تامدة"؟.

ج1: هناك نوعين من الخدمات الإتصالية

الإتصال بين الإدارة والإدارة

إتصال بين الإدارة وطاقم الأساتذة

الإتصال بين الإدارة والعكس.

س2: هل الخدمات المقدمة في المستوى الذي يتطلع إليه الجمهور الداخلي للكلية؟

ج2: نعم فيها تحسن في نوع الخدمات مقارنة بالسنوات الماضية وهذا التحسن يظهر من خلال الرضاالتام من طرف العمال والأساتذة ويتجلى ذلك في ظاهرة الإضراب التي اندعدت تماما هذه السنة.

س3: كيف تستخدمون تكنولوجيا الإتصال الحديثة لتحسين الخدمة على مستوى كليتكم ؟

ج3: يستخدمون تكنولوجيا الإتصال الحديثة لتحسين الخدمة داخل الكلية من خلال تعميم شبكة الأنترنت على مختلف المصالح الإدارية من أجل رقمنة الإدارة وكذا تفعيل الموقع الرسمي للكلية، حيث يتم نشر جميع الإعلانات المهمة، فضلا عن تخصيص مواقع التواصل الإجتماعي لكل قسم للتقرب من الطلبة وإطلاعهم على كل ما هو جديد، إضافة إلى وجود قاعتين للإنترنت الأولى للأساتذة والأخرى للطلبة.⁽¹⁾

¹-مقابلة مع السيد "إيكوفان شفيق" ، مرجع سبق ذكره

س4: ما طبيعة ونوع العلاقة الاتصالية بين الإدارة وجمهورها الداخلي (الأساتذة، طلبة وإداريين)؟

ج4: طبيعة ونوع العلاقة الاتصالية بين الإدارة وجمهورها الداخلي (الأساتذة والطلبة) هو إتصال مزدوج بين الإتصال النازل والصاعد ، بحيث تتجنب الإدارة الإتصال غير الرسمي الذي من شأنه إثارة الإشاعات.

س5: ما أبرز الإضافات والتغيرات التي أضافتها تكنولوجيا الإتصال الحديثة لأداء العمال والإداريين؟

ج5: من بين الإضافات والتغيرات التي أضافتها تكنولوجيا الإتصال الحديثة لأداء العمال والإداريين ربح الوقت، إنهاء السنة الجامعية في أوانها المناسب، وكذا تقليص الجهد وتحسين نوعية الخدمة

س6: هل تعتمدون على وسائل التكنولوجيا التالية: "الأنترنيت والاكسترنيت والانترنيت أثناء العملية الاتصالية؟

ج6: يعتمدون في إدارة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية على وسيلة الانترنيت، فقط أما بالنسبة للإكسترنيت والإنترانيت فغير موجودة

س7: ما هي أنواع تكنولوجيا الإتصال الأكثر إستخداما في إدارة الكلية للتقرب من الأساتذة والطلبة؟

ج7: أكثر الوسائل المعتمدة من قبل الإدارة للتقرب من جمهورها الداخلي هي وسيلة الإنترنت إضافة إلى موقع الكلية الرسمي و وسيلة E mail

س8: هل يتم حفظ وتسجيل وإسترجاع البيانات إلكترونيا؟

ج8: نعم يتم حفظ وتسجيل البيانات إلكترونيا⁽¹⁾

¹ نفس المرجع

- س9:** ماهي الأهداف المحققة جراء إدخالكم للتقنيات الإتصالية الحديثة في إدارة الكلية؟
- ج9:** تتمثل الأهداف جراء إدخال التقنيات الإتصالية الحديثة في إدارة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية في: رفع جودة ونوعية العمل، السرعة في الأداء، نقص الجهد و ربح الوقت.
- س10:** هل تخصصون دورات تدريبية وتكوينية للعمال حول كيفية إستخدام التكنولوجيا لتحسين طبيعة الخدمات في كليتكم؟
- ج10:** لا يخصون دورات تدريبية وتكوينية للعمال حول كيفية إستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة لتحسين طبيعة الخدمات في كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية.
- س11:** هل ساهم إستخدامكم لتكنولوجيا الإتصال الحديثة في تحسين صورة الكلية لدى الجمهور الداخلي(الطلبة والأساتذة والإداريين)؟
- ج11:** نعم ساهمت تكنولوجيا الإتصال الحديثة في تحسين صورة الكلية لدى جمهورها الداخلي بشكل كبير
- س12:** ماهي معوقات إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة التي تعيق العمل الإداري وتحسين الخدمة؟
- ج12:** تتمثل معوقات استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في:
- مشاكل في إستخدام التكنولوجيات مع بعض العمال (عدم التحكم فيها)
 - مشاكل تقنية تخص طبيعة بعض التكنولوجيات
 - حدوث خلل وثقل في شبكة الإنترنت(1)

2-مقابلة مع السيدة: "نكروش أمال" بتاريخ 2022/06/28

س1: ماهي نوع الخدمات الاتصالية المقدمة على مستوى إدارة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية "قطب تامدة"؟.

ج1: تتمثل نوع الخدمات الاتصالية المقدمة على مستوى إدارة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بقطب تامدة في:

-الاتصال بين الإدارة والأساتذة، حيث يتم الاتصال بينها وبين الأساتذة الباحثين في إطار- مشاريع التكوين الجامعي ويتم الإتصال بين الأساتذة الباحثين وطلبة الدكتوراه، حيث يتم إعلام الأساتذة الباحثين وإخبارهم بجميع المستجدات وإتباع المشاريع.

س2: هل الخدمات المقدمة في المستوى الذي يتطلع إليه الجمهور الداخلي للكلية؟

ج2: نعم الخدمات المقدمة على مستوى هذه المصلحة يطلع عليها الجمهور الداخلي الذين هو "الأساتذة الباحثين" ويستفيدون من المعلومة ، التي تصل في الوقت اللازم وبشكل دقيق.

س3: كيف تستخدمون تكنولوجيا الإتصال الحديثة لتحسين الخدمة على مستوى كليتكم؟

ج3: يستخدمون تكنولوجيا الإتصال الحديثة لتحسين الخدمة داخل الكلية عن طريق نشر المعلومات وإرسال الرسائل عبر وسيلة البريد الإلكتروني(Email) وكذلك عن طريق الإتصال عبر وسيلة الهاتف سواء المتواجد في المكاتب، أو الشخصي وكذا عن طريق النشر التقليدي للإعلانات.

س4: ما طبيعة ونوع العلاقة الاتصالية بين الإدارة وجمهورها الداخلي (الأساتذة، طلبة وإداريين)؟

ج4: تتمثل طبيعة ونوع العلاقة الاتصالية بين الإدارة وجمهورها الداخلي "الأساتذة والطلبة" في العلاقة الاتصالية الرسمية المباشرة، بالإضافة إلى وجود علاقة ودية واجتماعية بين الإداريين والأساتذة الباحثين، وذلك يعود لطول العلاقة العملية التي تجمع بينهم. (1)

¹-مقابلة مع السيدة: "نكروش أمال" ، المكلفة بالبحث العلمي والتكوين بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية جامعة "مولود معمري" ولاية تيزي وزو، على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية ، قطب تامدة ، بتاريخ 28 جوان 2022، على الساعة : 9:00.

س5: ما أبرز الإضافات والتغيرات التي أضافتها تكنولوجيا الإتصال الحديثة لأداء العمال والإداريين؟

ج5: أبرز الإضافات والتغيرات التي أضافتها تكنولوجيا الإتصال الحديثة لأداء العمال والإداريين في سهولة أداء العمل ربح الوقت والسرعة في الأداء، الدقة في الأداء ، وكذا تسهيل العمل بالنسبة للإدارة والجمهور الداخلي ، كما أضافت كذلك نقص في الجهد.

س6: هل تعتمدون على وسائل التكنولوجيا التالية: "الإنترنت والاكسترنيت والانترنت أثناء العملية الاتصالية؟

ج6: يعتمدون في الإدارة أثناء أداء أعمالهم على الوسائل التكنولوجية الحديثة ويستخدمون فقط الإنترنت بشكل دائم ومستمر، أما بالنسبة لوسيلة الانترنت والاكسترنيت فهي غير متواجدة

س1: ماهي أنواع تكنولوجيا الاتصال الأكثر إستخداما في إدارة الكلية للتقرب من الأساتذة والطلبة؟

ج7: أنواع تكنولوجيا الاتصال الحديثة الأكثر استخداما على مستوى الإدارة تتمثل في الهاتف بكل أنواعه شبكة الأنترنت، الفاكس، البريد الإلكتروني، وجهاز الحاسوب، مواقع التواصل الإجتماعي عن طريق الصفحات الرسمية

س8: هل يتم حفظ وتسجيل وإسترجاع البيانات إلكترونيا؟

ج8: نعم يتم حفظ وتسجيل وإسترجاع البيانات إلكترونيا ويتم حفظها وإسترجاعها أيضا عن طريق الطريقة التقليدية الكلاسيكية ، أي عن طريق حفظ الملفات

س9: ماهي الأهداف المحققة جراء إدخالكم للتقنيات الاتصالية الحديثة في إدارة الكلية؟

ج9: من بين الأهداف المحققة جراء إدخال تكنولوجيا الاتصال الحديثة في إدارة الكلية في:

-رفع جودة العمل

-السرعة في الأداء

-نقص الجهد و ربح الوقت(1)

س10: هل تخصصون دورات تدريبية وتكوينية للعمال حول كيفية استخدام التكنولوجيا لتحسين طبيعة الخدمات في كليتكم؟

ج10: لا يتم تخصيص دورات تكوينية للعمال حول كيفية استخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة لتحسين صيغة الخدمات داخل كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية أي جهد العمال هو الجهد الخاص وحسب المعرفة فقط.

س11: هل ساهم استخدامكم لتكنولوجيا الإتصال الحديثة في تحسين صورة الكلية لدى الجمهور الداخلي(الطلبة والأساتذة والإداريين

ج11: نعم ساهم استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين صورة الكلية لدى جمهورها الداخلي بشكل كبير.

س12: ماهي معوقات استخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة التي تعيق العمل الإداري وتحسين الخدمة؟

ج12: تتمثل معوقات استخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة في ثقل في شبكة الإنترنت.⁽¹⁾

¹-نفس المرجع

8- عرض نتائج الدراسة :

تتمثل نتائج دراستنا الحالية في مايلي :

أ-النتائج الجزئية:

1-أغلبية الأفراد المبحوثين، يؤكدون على أن الهاتف، يمثل أهم وسائل تكنولوجيا الإتصال الحديثة المستخدمة لدى الإداريين على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قطب تامدة، بجامعة "مولود معمري" بولاية تيزي وزو بنسبة تمثل 22.32%، حيث يعمل الهاتف على تسهيل الكثير من المهام والوظائف وتخفيف العبء الإداري وعلى تقسيم العمل

2-معظم الأفراد المبحوثين، يؤكدون بأنهم يستخدمون غالبا جهاز الحاسوب على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قطب تامدة بجامعة "مولود معمري" بولاية تيزي وزو، بنسبة تقدر بـ 46%، وهذا يعود إلى كون العمل الإداري، يتطلب إستخدام الحاسوب، من أجل توفير الوقت والجهد، وتقسيم العمل والمهام وسرعة نقل البيانات والمعلومات، من أجل إتخاذ القرارات الإدارية العقلانية والسليمة

3- أغلبية أفراد عينة الدراسة، يؤكدون على أن الجيل الرابع من أهم أجيال الحاسوب المستخدمة على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدة بجامعة "مولود معمري" بولاية تيزي وزو، بنسبة تقدر بـ 58%، وهذا نظرا للمزايا والإيجابيات التي يتمتع بها مثل: تعدد التطبيقات والبرمجيات المختلفة وجودة الصوت والصورة وسرعة التركيب وإنشاء الملفات الإلكترونية بشكل سريع وكبير وفعال

4-أغلبية الأفراد المبحوثين، يؤكدون على أن مستوى التحكم في الحاسوب على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بقطب تامدة بجامعة "مولود معمري" بولاية تيزي وزو، متوسط، بنسبة تقدر بـ 54%، وهذا يدل على أن هؤلاء الأفراد، لا يتمتعون نوعا ما بالخبرات والمؤهلات اللازمة وتقنيات إستخدام تكنولوجيا الإعلام والإتصال، مما يتوجب ضرورة عقد لهم لدورات تكوينية وتدريبية

5-أغلبية الأفراد المبحوثين، يؤكدون على أن حفظ المعلومات ومن أهم أغراض إستخدام الحاسوب أثناء العمل على مستوى كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية قطب تامدة بجامعة "مولود معمري" بولاية تيزي وزو، بنسبة تقدر بـ 50%، إذ يتم أرشفة وحفظ كافة المعلومات والبيانات، مما يساهم إلى سهولة الرجوع إليها في حالة الضرورة، حيث تكون تلك المعلومات حجية للإثبات القانوني

6-أغلبية الأفراد المبحوثين، يؤكدون الإستعانة بالأسلوب التقليدي في العمل على مستوى كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية على مستوى قطب تامدة بجامعة "مولود معمري" بولاية تيزي وزو، أحيانا بنسبة تقدر بـ 70%، وهذا يكون في حالة إنقطاع التيار الكهربائي، وضعف تدفق الأنترنت

7-أغلبية أفراد عينة الدراسة، يؤكدون بأن طبيعة العمل تتطلب الإستعانة الأسلوب التقليدي في العمل على مستوى كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية قطب تامدة بجامعة "مولود معمري" بولاية تيزي وزو، بنسبة تقدر بـ 58.82%، إذ أن أغلبية المعاملات الإدارية ورقية، ولا تحتاج إلى الحاسوب

8-معظم الأفراد المبحوثين، يجمعون على إحداث إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة تغيرات في طبيعة العمل على مستوى كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية، قطب تامدة بجامعة "مولود معمري"، بولاية تيزي وزو، بنسبة تقدر بـ 80%، وتتمثل هذه التغييرات في تسهيل العمل الإداري ومختلف الأدوار والوظائف وتوفير الوقت والجهد والمال بالإضافة إلى تقسيم العمل ووضع الرجل المناسب في المكان المناسب وحفظ المعلومات والبيانات من الضياع والتشويه والتحريف والتزييف والإنتحال

9-غالبية الأفراد المبحوثين، يؤكدون على أن السرعة في إتخاذ القرارات من أهم مظاهر مساهمة تكنولوجيا الإتصال الحديثة، في إحداث تغيرات في طبيعة المهام والأدوار على مستوى كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية، قطب تامدة بجامعة "مولود معمري" بولاية تيزي وزو، بنسبة تقدر بـ 41.26%، وهذا من خلال إقامة وعقد دورات تدريبية وتكوينية

ميدانية، حول استخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة مما يؤدي إلى تقديم أداء لأفضل وأنسب وأمثلة

10- أغلبية الأفراد المبحوثين يؤكدون أن درجة التحكم في استخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قطب تامدة بجامعة "مولود معمري" بولاية تيزي وزو متوسطة ، بنسبة تقدر بـ 52%، حيث يحتاج الأفراد الإداريون إلى تطوير وتحسين في مهاراتهم الإتصالية من خلال التدريب والتكوين على استخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة

11- معظم أفراد عينة الدراسة، يؤكدون أن الأنترنت من أهم تكنولوجيا الإتصال الحديثة الأكثر استخداما على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدة بجامعة "مولود معمري" بولاية تيزي وزو، بنسبة تقدر بـ 78.43%، كون هذه الوسيلة تساهم في تسهيل العمل الإداري، وتحويل المعطيات والمعاملات الورقية إلى معاملات إلكترونية ورقمية، مما يساهم في تقديم خدمات إدارية ذات نوعية جيدة

12- أغلبية أفراد عينة الدراسة، يؤكدون على أن التوجيه والإستقبال، من أهم نوع الخدمات الإدارية المقدمة على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قطب تامدة بجامعة "مولود معمري" بولاية تيزي وزو ، بنسبة تقدر بـ 35.31%، وهذا من خلال إستقبال الطلبة والأساتذة وتوجيههم للقيام بمختلف المعاملات الإدارية بشكل واضح وسهل ومقبول

13- معظم الأفراد المبحوثين، يؤكدون أن درجة رضا الجمهور الداخلي على جودة الخدمات المقدمة من طرف إدارة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قطب تامدة بجامعة "مولود معمري" بولاية تيزي وزو قليلة بنسبة تقدر بـ 64% وهذه الخدمات المقدمة تحتاج إلى تطوير وتحسين، نظرا لوجود نقائص ومواطن للضعف والخلل ، حيث يتوجب تقييمها وتقويمها وتحسينها

14- غالبية الأفراد المبحوثين، يؤكدون بأن مهارات الموظف من أهم شروط نجاح الخدمة على مستوى إدارة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية ، قطب تامدة بجامعة "مولود معمري"

بولاية تيزي وزو، بنسبة تقدر بـ 36.06% وتتمثل في مهارات الإتصال، مثل: حسن الحوار والتواصل ومهارة الإنصات والإقناع والكتابة والنقاش ومهارة التحليل والإستنتاج

15-معظم الأفراد المبحوثين، يؤكدون أن تسهيل وتبادل المعلومات، من أهم الوظائف المتعلقة بتكنولوجيا الإتصال الحديثة لتحسين الخدمة على مستوى إدارة كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية، قطب تامدة بجامعة "مولود معمرى" بولاية تيزي وزو، بنسبة تقدر بـ 36.98%، إذ أن النقل الموضوعي والسليم لمختلف المعلومات والبيانات، وبشكل سهل ومرن، يؤدي إلى تحقيق التنسيق والتفاهم بين كافة المستويات الإدارية لهذه المؤسسة الجامعية

16-أكثر من 84% من الأفراد المبحوثين، يؤكدون قيام تكنولوجيا الإتصال الحديثة بتوطيد العلاقة بين الجمهور الداخلي على مستوى إدارة كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية قطب تامدة بجامعة "مولود معمرى" بولاية تيزي وزو، كون هذه التكنولوجيا تساهم في تجسيد وتفعيل وتدعيم العلاقات الإنسانية والإجتماعية ونقل مختلف المعلومات والبيانات ذات النوعية والكمية المناسبة

17-معظم أفراد عينة الدراسة، يؤكدون أن نقص المتخصصين في ميدان الإتصال، من أهم المشاكل المعيقة لتنفيذ الخدمة في الوقت المناسب على مستوى إدارة كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية قطب تامدة بجامعة "مولود معمرى" بولاية تيزي وزو، بنسبة تقدر بـ 45.90%، وهذا يعود إلى عدم المهارات والقدرات المعرفية اللازمة لدى هؤلاء الموظفين، التي تسمح لهم بالتفاعل والنقاش الجيد مع الأفراد الآخرين، مما يؤثر سلبا على تقديم الخدمات الجامعية الإدارية

18-أغلبية الأفراد المبحوثين، يؤكدون بأن نقل وتبادل المعلومات، يمثل أهم الأهداف الأساسي من إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة على مستوى إدارة كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية على مستوى قطب تامدة بجامعة "مولود معمرى" بولاية تيزي وزو، بنسبة تقدر بـ 46.87%، حيث أن تبادل المعلومات والبيانات، يتم عبر تكنولوجيا الإتصال

الحديثة، مما يضمن الإنسياب السهل والتدفق المرن للمعلومات والبيانات، ويسمح باتخاذ قرارات إدارية ذات عقلانية ورشد ومنطقية

19-معظم أفراد عينة الدراسة، يجمعون مساهمة تكنولوجيا الإتصال الحديثة في تحسين الخدمة العمومية على مستوى إدارة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قطب تامدة بجامعة "مولود معمرى" بولاية تيزي وزو، بشكل كثير، بنسبة تقدر بـ 60%، لما تتميز به هذه التكنولوجيا الحديثة للإتصال، من مزايا وإيجابيات في توفير الوقت والجهد والمال وتسهيل أداء العمل الإداري وجودته، والسرعة في إتخاذ القرارات الإدارية

20-أغلبية الأفراد المبحوثين، يؤكدون أن سرعة تداول وصول المعلومات، من أهم مؤشرات مساهمة تكنولوجيا الإتصال الحديثة في تحسين الخدمة العمومية على مستوى إدارة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قطب تامدة بجامعة "مولود معمرى" بولاية تيزي وزو، بنسبة تقدر بـ 42.62%، وهذا يعود إلى وجود قنوات إتصالية لنقل مختلف المعلومات والبيانات بشكل سليم وواضح وسهل بين كافة المستويات الإدارية (العليا، الدنيا، السفلى)

21-أغلبية الأفراد المبحوثين، يؤكدون بأن تحسين أداء العمال، من أهم التغيرات الحاصلة على مستوى إدارة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قطب تامدة بجامعة "مولود معمرى" بولاية تيزي وزو، بعد إدخال تكنولوجيا الإتصال الحديثة، بنسبة تقدر بـ 35.71%، وهذا من خلال تحسين وتنمية قدراتهم ومهاراتهم المعرفية والإدارية والإتصالية، ويكون ذلك بعقد دورات وتربصات تكوينية وتدريبية.

22-أغلبية أفراد عينة الدراسة، يؤكدون قدرة تكنولوجيا الإتصال الحديثة في تحسين طبيعة العمل على مستوى إدارة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قطب تامدة بجامعة "مولود معمرى" بولاية تيزي وزو، بعد إدخال تكنولوجيا الإتصال الحديثة بنسبة تقدر بـ 90% كون تكنولوجيا الإتصال الحديثة، عملت على تسهيل العمل الإداري وتبسيطه، بالإضافة إلى تحقيق الجودة في الأداء، من خلال سرعة تدفق وإنسيابية المعلومات والبيانات، مما يؤدي إلى إتخاذ قرارات إدارية، تصب في مصلحة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية وجمهورها الداخلي

23- أغلبية الأفراد المبحوثين، يؤكدون أن السرعة في الأداء، من أهم مظاهر مساهمة تكنولوجيا الإتصال الحديثة في تحسين طبيعة العمل على مستوى إدارة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قطب تامدة بجامعة "مولود معمرى" بولاية تيزي وزو، بعد إدخال تكنولوجيا الإتصال الحديثة، بنسبة تقدر بـ 64.81%، وهذا من خلال توفير الوقت والجهد والمال، وإنجاز مختلف المهام في وقت قياسي وبجودة عالية، وفي المرتبة الثانية، نجد الرفع من كفاءة العمل

24- أغلبية الأفراد المبحوثين، يؤكدون تأثير المشاكل التقنية على مستوى أجهزة الإتصال الحديثة في تقديم الخدمة بإدارة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قطب تامدة بجامعة "مولود معمرى" بولاية تيزي وزو، بنسبة تقدر بـ 74% وهذه يعود إلى كثرة الأعطاب والخلل على مستوى أجهزة الإتصال الحديثة، وعدم القيام بصيانتها الدورية والمستمرة، مما يؤثر على تقديم خدمات في المستوى للجمهور الداخلي لهذه الكلية

25- أغلبية الأفراد المبحوثين، يؤكدون مساهمة تكنولوجيا الإتصال الحديثة في تحسين صورة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قطب تامدة بجامعة "مولود معمرى" بولاية تيزي وزو، بنسبة تقدر بـ 90%، وهذا يعود إلى إلتزام هذه المؤسسة بعصرنة إدارتها، من خلال توفير مختلف الظروف الملائمة والمناسبة من موارد بشرية ومعدات وأجهزة وكذا وجود تحفيزات معنوية ومادية، من أجل تقديم صورة حسنة لدى جمهورها الداخلي

26- أغلبية الأفراد المبحوثين، يؤكدون بأن تلبية رغبات وإحتياجات الجمهور، من أهم مظاهر مساهمة تكنولوجيا الإتصال الحديثة في تحسين صورة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، لدى جمهورها الداخلي، بنسبة تقدر بـ 39.70% وهذا من خلال تسهيل مختلف المعاملات الإدارية، بهدف كسب تأييد ورضا الجمهور الداخلي

27- أغلبية الأفراد المبحوثين، يؤكدون بأن التواصل بين الطلبة والإداريين، من أهم مزايا تكنولوجيا الإعلام والإتصال المقدمة لكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قطب تامدة بجامعة "مولود معمرى" بولاية تيزي وزو، بنسبة تقدر بـ 37.5%، من خلال سهولة التفاعل

والإتصال بين الموظفين الإداريين، دون وجود عوائق أو صراعات بينهم، بالإضافة إلى سرعة إنسيابية المعلومات والبيانات، وفق قنوات إتصالية ذات فعالية كبيرة

28- أغلبية الأفراد المبحوثين، يؤكدون بأن تفعيل عملية الإتصال داخل المؤسسة، من أهم أنماط التغييرات الحاصلة على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قطب تامدة بجامعة "مولود معمري" بولاية تيزي وزو، بعد إدخال تكنولوجيا الإتصال الحديثة، بنسبة تقدر بـ 44.61%، وهذا من خلال بناء علاقات إنسانية واجتماعية والعمل على تدعيمها وفق أسس التضامن والتعاون، وتقاسم الأدوار والمهام والتنسيق والتفاهم المشترك

29- معظم الأفراد المبحوثين، يؤكدون مساهمة تكنولوجيا الإتصال الحديثة في تسهيل المهام الإدارية على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قطب تامدة بجامعة "مولود معمري" بولاية تيزي وزو، بنسبة تقدر بـ 90%، وهذا نظرا للمزايا، المقدمة من خلال تكنولوجيا الإتصال الحديثة، مثل سرعة أداء العمل، وتحسين نوعيته وجودته، وتفعيل وتسهيل عملية الإتصال، والعمل على إدارة مختلف الصراعات التنظيمية على مستوى هذه المؤسسة الجامعية، وفق أسس ودية وسلمية

30- معظم الأفراد المبحوثين، يؤكدون إحداث توظيف تكنولوجيا الإتصال الحديثة تجديدا في طرق تقديم الخدمات للجمهور الداخلي على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قطب تامدة بجامعة "مولود معمري" بولاية تيزي وزو بنسبة تقدر بـ 88%، وهذا التجديد يظهر في إستحداث سلوكيات وأنماط وأساليب إدارية جديدة وحديثة وعصرية على المورد المادي والبشري أو على مستوى الهيكل التنظيمي

31- أغلبية الأفراد المبحوثين، يؤكدون التحول من الشكل الورقي إلى الشكل الإلكتروني، من أهم مظاهر توظيف تكنولوجيا الإتصال الحديثة في إحداث التجديد في طرق تقديم الخدمات على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدة بجامعة "مولود معمري" بولاية تيزي وزو، بنسبة تقدر بـ 43.54%، وهذا من خلال تحويل الإدارة من إدارة كلاسيكية إلى إدارة عصرية ورقمية، تقوم على معالجة المعلومات والبيانات بشكل رقمي وإلكتروني

32- أغلبية الأفراد المبحوثين، يؤكدون تزويد الطالب بالمعلومات الملائمة، من أهم مساهمات تكنولوجيا الإتصال الحديثة على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدة بجامعة "مولود معمرى" بولاية تيزي وزو، بنسبة تقدر بـ43.52%، وهذا من خلال تقديم مختلف المعلومات والبيانات، التي تفيد الطالب، ومختلف القرارات المتخذة، والتعليمات والتوجيهات والتغييرات المستجدة على مستوى هذه الكلية مما يسهم في تحقيق بيئة إتصالية تفاعلية، بين الإدارة الجامعية والطلبة الجامعيين

33- معظم الأفراد المبحوثين، يؤكدون أن مستوى الخدمات الإدارية المقدمة على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدة بجامعة "مولود معمرى" بولاية تيزي وزو بعد إدخال تكنولوجيا الإتصال الحديثة حسن، بنسبة تقدر بـ76%، وهذا يعود إلى وجود نقائص وعراقيل طفيفة وبسيطة، يمكن مواجهتها، تؤثر نوعا ما، على تقديم مختلف الخدمات للجمهور الداخلي لهذه الكلية

34- أن أغلبية الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات الجامعية، يؤكدون أن درجة مساهمة تكنولوجيا الإتصال الحديثة في تحسين الخدمة العمومية على مستوى إدارة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قطب تامدة بجامعة "مولود معمرى" بولاية تيزي وزو كثيرة، بنسبة تقدر بـ66.66%، تعود إلى كونهم، لاحظوا أن هناك تغييرا في نمط الخدمات العمومية المقدمة على مستوى هذه الجامعة من خلال، إعتقاد هذه المؤسسة على التكنولوجيا الإتصال المبنية على أسس ومعايير علمية، لما تتميز من مميزات من توفير الوقت والجهد، وتحكم ذوي الدراسات العليا والجامعيين في هذه التكنولوجيا بشكل فعال وناجح.

35- النسب معدومة لدى الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات الثانوية والمتوسطة والتكوين المهني التي تمثل نسبة 0%، وهذا يعود إلى عدم توفر هذه الكفاءات والقدرات والمهارات المعرفية والتقنية في إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة، بهدف تقديم خدمات عمومية في المستوى .

36- أغلبية الأفراد المبحوثين، الذين لهم أقدمية (من 11 سنة إلى 20 سنة)، يؤكدون أن تحسين مستوى الأداء، من أهم مساهمات تكنولوجيا الإتصال الحديثة في إحداث تغييرات في طبيعة

المهام والأدوار، على مستوى إدارة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قطب تامدة بجامعة "مولود معمري" بولاية تيزي وزو بنسبة تقدر بـ 66.66%، يتمتعون بالخبرة والتجربة والتمرس التنظيمي والمهني الطويل، حيث لاحظوا أن هناك تغييرا في الأدوار والوظائف على مستوى هذه الجامعة، من خلال مساهمة تكنولوجيا الإتصال، مما أدى إلى تحسين مستوى الأداء

37- أغلبية أفراد عينة الدراسة، من ذوي المستويات الجامعية، يؤكدون أن التواصل بين الطلبة، من أهمزايا تكنولوجيا الإعلام والإتصال المقدمة لكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قطب تامدة بجامعة "مولود معمري" بولاية تيزي وزو، بنسبة تقدر بـ 37.48%، التي تسمح بتبادل المعلومات والبيانات والإقتراحات بين موظفي هذه الإدارة والطلبة الجامعيين، حيث يحتاج هذا التفاعل إلى مؤهلات وقدرات معرفية وتقنية في إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة،

38- أغلبية الأفراد المبحوثين، الذين لهم الذين لهم أقدمية مهنية (أكثر من 20 سنة)، يؤكدون أن تقليل التعاملات الورقية، من أهمزايا تكنولوجيا الإعلام والإتصال المقدمة لكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قطب تامدة بجامعة "مولود معمري" بولاية تيزي وزو، بنسبة تقدر بـ 50%، يتمتعون بخبرات ومهارات كبيرة، تسمح لهم بتقليل المعاملات الإدارية الورقية النمطية، وإستخدام المعاملات الإلكترونية، وفق أنماط وأساليب إدارية حديثة تسهم في تسهيل وتبسيط العمل الإداري على مستوى هذه الجامعة

39- هناك تقارب في النسب المئوية لدى الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات الجامعية والدراسات العليا، حيث يؤكدون أن تلبية إحتياجات الجمهور من أبرز مظاهر مساهمة تكنولوجيا الإتصال الحديثة في تحسين صورة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، لدى جمهورها الداخلي، بنسبة تقدر بـ 41.66% و 41.50% على التوالي، بشكل يسمح بتلبية مختلف إحتياجات ورغبات الجمهور الداخلي (الطلبة الأساتذة، الموظفين الإداريين)، بناء على مقاييس ومؤشرات علمية وتقنية، ووفق معايير منطقية، تتلائم مع إحتياجات هذا الجمهور، وهؤلاء الأفراد المبحوثين، ذو مستويات علمية عالية وراقية، مما يسهم في ترقية الخدمات العمومية للجمهور، من خلال إستخدام تكنولوجيا الإتصال العالية

40- أغلبية الأفراد المبحوثين، الذين لهم الذين لهم أقدمية مهنية (من سنة إلى 5 سنوات)، يؤكدون أن سرعة تداول المعلومات، من أبرز مؤشرات مساهمة تكنولوجيا الإتصال الحديثة في تحسين الخدمة العمومية على مستوى إدارة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قطب تامدة بجامعة "مولود معمري" بولاية تيزي وزو بنسبة تقدر بـ 53.21%، حيث يركزون على سرعة إنسياب المعلومات والبيانات، من خلال توظيف تكنولوجيا الإتصال الحديثة ومساهمتها في تحسين الخدمة العمومية على مستوى إدارة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، وهذا يعود إلى كونهم في بداية المشوار المهني، ولا يمتلكون لخبرات كافية ولازمة ومناسبة في استخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة

41- أغلبية الأفراد المبحوثين من الإناث يؤكدون أن مستوى الخدمات الإدارية المقدمة على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدة بجامعة "مولود معمري" بولاية تيزي وزو بعد إدخال تكنولوجيا الإتصال الحديثة حسنة بنسبة تقدر بـ 88.46%، يعود إلى كونهن لاحظن أن مستوى الخدمات المقدمة حسن، بعد إدخال تكنولوجيا الإتصال الحديثة على مستوى هذه المؤسسة الجامعية، لما يتميزن به من دقة الملاحظة، ومن خلال الإطلاع بشكل سليم ودقيق وبنوع من التمحيص، كونهن إشتغلن على مستوى المكاتب الإدارية

42- يتبين لنا أن أغلبية الأفراد المبحوثين، من الفئة العمرية الرابعة (أكثر من 50 سنة)، يؤكدون أن مستوى الخدمات الإدارية المقدمة على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدة بجامعة "مولود معمري" بولاية تيزي وزو بعد إدخال تكنولوجيا الإتصال الحديثة جيد، بنسبة تقدر بـ 100%، يعود إلى أنهم يتمتعون التركيز والنضج العقلي والتنظيمي، ما سمح لهم بالإطلاع على جودة الخدمات المقدمة على مستوى هذه الجامعة بعد توظيف تكنولوجيا الإتصال الحديثة.

43- أغلبية الأفراد المبحوثين، من ذوي المستويات الجامعية، يؤكدون مساهمة تكنولوجيا الإتصال الحديثة في تحسين صورة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قطب تامدة بجامعة "مولود معمري" بولاية تيزي وزو لدى جمهورها الخارجي، بنسبة تقدر بـ 97.61%، كونهم يتوفرون على مهارات معرفية وإدارية ومكتسبات علمية هائلة ومعتبرة، تسمح لهم بتقديم حكم موضوعي ومنطقي، على مدى مساهمة تكنولوجيا الإتصال في تحسين صورة

المؤسسة ن بناء على معايير ومقاييس علمية مثل: إستحسان الجمهور الداخلي لمستوى خدمات هذه المؤسسة الجامعية

44-معظم أفراد عينة الدراسة، الذين يملكون خبرة مهنية (أكثر من 20 سنة) ينفون مساهمة تكنولوجيا الإتصال الحديثة في تحسين صورة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قطب تامدة بجامعة "مولود معمري" بولاية تيزي وزو لدى جمهورها الخارجي، بنسبة تقدر بـ 100%، يتميزون بتوفر الخبرات والمهارات المعتبرة، في إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة، مما يجعلهم يرون بان هذه التكنولوجيا الإتصالية، تساهم في تحسين صورة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية لدى جمهورها الداخلي

45-معظم الأفراد المبحوثين من ذوي الدراسات العليا، يؤكدون أن تفعيل عملية التواصل بالمؤسسة، من أهم أنماط التغييرات الحاصلة على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قطب تامدة بجامعة "مولود معمري" بولاية تيزي وزو بعد إدخال تكنولوجيا الإتصال الحديثة، بنسبة تقدر بـ 43.75%، كون أن عملية التواصل بالمؤسسة، تستدعي إستخدام مقاربات ونظريات وأسس علمية ومنطقية، من أجل التنسيق والتنظيم المحكم لمختلف الخدمات، من خلال توظيف تكنولوجيا الإتصال الحديثة

46-أغلبية الأفراد المبحوثين، من ذوي الدراسات العليا يؤكدون أنربح الوقت وسرعة أداء العمل، من أهم أنماط التغييرات الحاصلة على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قطب تامدة بجامعة "مولود معمري" بولاية تيزي وزو بعد إدخال تكنولوجيا الإتصال الحديثة، بنسبة تقدر بـ 37.5%، يعود إلى تمتعهم بمؤهلات علمية ومؤهلات معرفية، من أجل أداء العمل وفق وقت وجهد أقل من خلال التكنولوجيا الإتصال الحديثة ومن خلال أستخدام أساليب وأنماط منطقية وعلمية حديثة

47-غالبية أفراد أغلبية الأفراد المبحوثين، من ذوي المستويات الجامعية، يؤكدون أنالإعتماد على مواقع التواصل الإجتماعي، من أهممظاهر توظيف تكنولوجيا الإتصال الحديثة في إحداث التجديد في طرق تقديم الخدمات على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قطب تامدة بجامعة "مولود معمري" بولاية تيزي وزو، بنسبة تقدر

بـ46.66%، يركزون على استخدام مواقع التواصل الاجتماعي، من أهم مظاهر تحسين الخدمات الجامعية، مما يسهم في تقديمها في قالب سهل ومناسب وفي أسرع وقت ممكن، مما يؤدي إلى إضفاء صفة الجودة على هذه الخدمات، وفق أسس علمية ومعرفية وتقنية ومعايير منظمة متوفرة لدى الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات الجامعية

48- هناك تساوي في النسب المئوية لدى الأفراد المبحوثين من الذكور والإناث، حيث يؤكدون إحداث استخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة تغيرات في طبيعة العمل على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدة بجامعة "مولود معمرى" بولاية تيزي وزو بنسبة 80%، لكل منهما من خلال إجماعهم على وجود تغيرات في طبيعة العمل على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدة بجامعة "مولود معمرى" بولاية تيزي وزو، بعد إحداث استخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة، من خلال تبسيط العمل الإداري، وتقديم خدمات ذات جودة عالية في أقل جهد ووقت ممكنين، ووجود تنسيق وتفاهم وتنظيم بين جميع المستويات الإدارية حول كيفية أداء مختلف المهام والوظائف والأدوار، بالإضافة إلى تجسيد أسس العلاقات الإنسانية والاجتماعية بين الموظفين الإداريين، من خلال الاستخدام الأنسب والأمثل لتكنولوجيا الإتصال الحديثة لخدمة الجمهور الداخلي على مستوى هذه المؤسسة الجامعية .

49- أغلبية الأفراد المبحوثين من ذوي الدراسات العليا، يؤكدون أن التنسيق بين الطلبة والإدارة، من أهم الوظائف المتعلقة بتكنولوجيا الإتصال الحديثة لتحسين الخدمة على مستوى إدارة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قطب تامدة بجامعة "مولود معمرى" بولاية تيزي وزو، بنسبة 38.46%، يعود إلى كونهم يتمتعون بالكفاءة العلمية العالية والكبيرة والمعتبرة، مما يسمح لهم بسهولة التنسيق والتفاهم مع الطلبة والعمل على تبادل وجهات النظر المختلفة

50- أغلبية الأفراد المبحوثين الذين يملكون خبرة مهنية (أكثر من 20 سنة) يؤكدون أن تسهيل وتبادل المعلومات، من أهم الوظائف المتعلقة بتكنولوجيا الإتصال الحديثة لتحسين

الخدمة على مستوى إدارة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية ، قطب تامدة بجامعة "مولود معمري" لولاية تيزي وزو، بنسبة تقدر بـ25%، يتوفرون على مهارات وخبرات تنظيمية وإتصالية، تسمح لهم بسهولة جمع وتسهيل وتبادل المعلومات والبيانات من خلال تكنولوجيا الإتصال الحديثة، من أجل تحسين الخدمات على مستوى هذه المؤسسة الجامعية

ب-النتائج العامة للدراسة:

1-إستخدام الإداريين لتكنولوجيا الإتصال الحديثة بكلية العلوم والإنسانية والاجتماعية بجامعة "مولود معمري" "قطب تامدة" على مستوى لولاية تيزي وزو، متوسط ، مما ينبغي ضرورة تنمية قدرات الإداريين من خلال عقد الدورات التدريبية والتكوينية لإستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة، من أجل تقديم خدمات غدوية في مستوى آمال وتطلعات الجمهور الداخلي (الطلبة ، الإداريين ، الاساتذة)

2-تتمثل أنواع تكنولوجيا الإتصال الأكثر إستخداما بكلية العلوم والإنسانية والاجتماعية بجامعة "مولود معمري" "قطب تامدة" لولاية تيزي وزو في شبكة الأنترنت، مواقع التواصل الإجتماعي البريد الإلكتروني، الأنترنت، مما يسهم في تحسين مستوى الخدمات المقدمة للطلبة والأساتذة الجامعيين

3-دوافع والإشباع التي تتحقق من خلال إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة من قبل الإداريين بكلية العلوم والإنسانية والاجتماعية بجامعة "مولود معمري" "قطب تامدة" لولاية تيزي وزو، تتمثل في الدوافع المعرفية والنفسية تخفيف الضغوطات المهنية ، وتجسيد أسس التواصل والتفاعل في إطار جماعات العمل

4-الخدمات التي تقدمها كلية العلوم والإنسانية والاجتماعية بجامعة "مولود معمري" "قطب تامدة" لولاية تيزي وزو بإستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة، هي التوجيه والتنسيق والإستقبال ، وإنجاز المعاملات الإدارية وتقديم المعلومات والبيانات

5-إن إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة بكلية العلوم والإنسانية والاجتماعية بجامعة "مولود معمري" "قطب تامدة" لولاية تيزي وزو، في إطار متوسط ولم يرق إلى المستوى المطلوب نتيجة وجود مؤثرات وعراقيل تقنية ومادية ومالية

6- أهم المعوقات استخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة بكلية العلوم والإنسانية والاجتماعية بجامعة "مولود معمرى" "قطب تامدة" لولاية تيزي وزو، التي تعيق الخدمة بشكل مناسب تتمثل في نقص تدفق الانترنت، أو إنقطاعها وعدم تحكم بعض الأفراد الإداريين بتكنولوجيا الإتصال الحديثة

7- تعد تكنولوجيا الإتصال الحديثة، أداة رئيسية لسير المعلومات داخل الهيكل التنظيمي على مستوى كلية العلوم والإنسانية والاجتماعية بجامعة "مولود معمرى" "قطب تامدة" لولاية تيزي وزو، وبالتالي فأهميتها دور كبير في زيادة تدفق المعلومات، وكذا تحسين سيرورتها وتبادلها، مما يضمن تقديم خدمات في مستوى آمال وتطلعات الطلبة والأساتذة الجامعيين.

8- استخدام الإداريين لتكنولوجيا الإتصال الحديثة، على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، لولاية تيزي وزو، قطب تامدة، على مستوى جامعة "مولود معمرى" يعمل على تجسيد أسس العلاقات الإنسانية وتحقيق التواصل والتفاهم المشترك في أداء مختلف الوظائف والمهام

9- إن استخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة بكلية العلوم والإنسانية والاجتماعية بجامعة "مولود معمرى" "قطب تامدة" لولاية تيزي وزو، يهدف إلى بناء صورة جيدة وحسنة لدى جمهورها الداخلي من الطلبة والأساتذة الجامعيين عن خدماتها الإدارية المقدمة

10- استخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة بكلية العلوم والإنسانية والاجتماعية بجامعة "مولود معمرى" "قطب تامدة" لولاية تيزي وزو، لتكنولوجيا الإتصال الحديثة، يهدف على جمع وتبادل مختلف المعلومات والبيانات، من أجل إتخاذ القرارات الإدارية، التي تصب في تحسين مستوى الخدمات المقدمة للجمهور الداخلي بهذه المؤسسة الجامعية.

11- إن استخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة بكلية العلوم والإنسانية والاجتماعية بجامعة "مولود معمرى" "قطب تامدة" لولاية تيزي وزو، لتكنولوجيا الإتصال الحديثة، يهدف إلى تكريس وتجسيد مبدأ الجودة والنوعية في تقديم الخدمات الإدارية للطلبة والأساتذة الجامعيين

12- إن استخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة بكلية العلوم والإنسانية والاجتماعية بجامعة "مولود معمرى" "قطب تامدة" لولاية تيزي وزو، لتكنولوجيا الإتصال الحديثة، يؤدي إلى

تحقيق التنظيم والتخطيط والتنسيق والتوجيه والرقابة على مختلف مهام ووظائف هذه المؤسسة ، مما يسمح بتقديم خدمات ذات نوعية عالية وجيدة

13- يهدف استخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة بكلية العلوم والإنسانية والإجتماعية بجامعة "مولود معمرى" "قطب تامدة" لولاية تيزي وزو، لتكنولوجيا الإتصال الحديثة إلى القضاء على المظاهر السلبية، التي تميز الإدارات الحالية، مثل بطء الإجراءات التنظيمية والإدارية الفوضى والتسيب

14- هناك تحسن في نوع الخدمات الإدارية الجامعية المقدمة مقارنة بالسنوات الماضية وهذا التحسن يظهر من خلال الرضا الكبير من طرف العمال والأساتذة والطلبة وإنعدام الإضرابات

15- استخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة على مستوى كلية العلوم والإنسانية والإجتماعية بجامعة "مولود معمرى" "قطب تامدة" لولاية تيزي وزو لتحسين الخدمة داخل الكلية يكون من خلال تعميم شبكة الأنترنت على مختلف المصالح الإدارية من أجل رقمنة الإدارة وكذا تفعيل الموقع الرسمي للكلية، من أجل نشر جميع الإعلانات المهمة، فضلا عن تخصيص مواقع التواصل الإجتماعي لكل قسم للتقرب من الطلبة وإطلاعهم على كل ما هو جديد

16- طبيعة ونوع العلاقة الإتصالية بين إدارة كلية العلوم والإنسانية والإجتماعية بجامعة "مولود معمرى" "قطب تامدة" لولاية تيزي وزو وجمهورها الداخلي (الأساتذة والطلبة) هو إتصال مزدوج وثنائي بين الإتصال النازل والصاعد، بحيث تتجنب الإدارة الإتصال غير الرسمي الذي من شأنه إثارة الإشاعات والأخبار المغرضة والكاذبة التي تمس المؤسسة .

17- من أهم إسهامات تكنولوجيا الاتصال الحديثة على مستوى كلية العلوم والإنسانية والإجتماعية بجامعة "مولود معمرى" "قطب تامدة" لولاية تيزي وزو لأداء العمال والإداريين هو ربح الوقت إنهاء السنة الجامعية في أوانها المناسب، وكذا تقليص الجهد وتحسين نوعية الخدمة

18- اعتماد إدارة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة "مولود معمرى" "قطب تامدة" لولاية تيزي وزو علنا لأنترنت، فقط أما بالنسبة للإكسترنيتو الإنترنت التي منعدمة وغائبة

19- أكثر الوسائل المعتمدة من قبل إدارة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة "مولود معمرى" "قطب تامدة" لولاية تيزي وزو للتقرب من جمهورها الداخلي هي وسيلة الإنترنت إضافة إلى موقع الكلية الرسمي و وسيلة E mail ، من أجل تقديم خدماتها الإدارية

20- تتمثل الأهداف جراء إدخال التقنيات الإتصالية الحديثة على مستوى إدارة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة "مولود معمرى" "قطب تامدة" لولاية تيزي وزو في: رفع جودة ونوعية العمل، السرعة في الأداء، نقص الجهد و ربح الوقت، من أجل تقديم خدمات جامعية جيدة ونوعية للجمهور الداخلي والخارجي.

21- عدم تخصيص إدارة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة "مولود معمرى" "قطب تامدة" لولاية تيزي وزو لدورات تدريبية تكوينية للعمال حول كيفية إستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة لتحسين طبيعة الخدمات في كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

22- مساهمة تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين صورة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة "مولود معمرى" "قطب تامدة" لولاية تيزي وزو لدى جمهورها الداخلي بشكل كبير، نظرا لجودة الخدمات المقدمة

23- تتمثل معوقات إستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة "مولود معمرى" "قطب تامدة" لولاية تيزي وزو في:

-مشاكل في إستخدام التكنولوجيات مع بعض العمال

-مشاكل تقنية تخص طبيعة بعض التكنولوجيات

-حدوث خلل وثقل في شبكة الإنترنت

● خلاصة الدراسة:

من خلال الدراسة التي قمنا بها، توصلنا إلى الدور الهام والكبير الذي تؤديه تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الخدمات بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة مولود معمري بتيزي وزو "قطب تامدة"، وذلك بهدف تقديم أجود الخدمات لجمهورها الداخلي الطلبة الأساتذة والإداريين ومواقع التواصل الاجتماعي وغيرها من الوسائل التكنولوجية الحديثة، وهذا بغية تسهيل وتحسين المعاملات بين إدارة الكلية وجمهورها المستهدف وكذا ربح الوقت وتقديم أحسن الخدمات وأدقها، وقد أحدثت توظيف وإدخال تكنولوجيا الاتصال الحديثة إلى تغيير النمط الإداري السائد الذي لاسيما كان نمطا تقليديا الذي يعتمد على الوسائل التقليدية البسيطة، أو ما يعرف بالإدارة الورقية، إلى السرعة والدقة في الأداء حيث ساهم هذا التغيير في خلق السير الجدي وعمل على تحقيق أفضل المستويات وكذا كسب رضا الجمهور الداخلي للكلية (الطلبة والأساتذة) .

وقد توصلنا أيضا من خلال هذه الدراسة إلى أن سرعة اتخاذ القرارات من أهم مساهمة تكنولوجيا الاتصال الحديثة، حيث أحدثت تغييرات عديدة في طبيعة المهام على مستوى الكلية، ولكن هذا التغيير غير مرهون فقط في توظيف واستخدام تقنيات تكنولوجيا الاتصال الحديثة بل مرتبط أشد الارتباط بمهارات الموظف وقدراته المهنية والمعرفية، فهي من أهم شروط نجاح الخدمة، بالإضافة إلى وجود مختصين في مجال الاتصال المختصين والمعرفة من أهم المشاكل التي يمكن أن تعيق تنفيذ الخدمة على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة مولود معمري "قطب تامدة"، فمواكبة إدارة الكلية لتكنولوجيا الاتصال الحديثة ساهمت في رسم صورة ايجابية لها لدى جمهورها الداخلي (الطلبة والأساتذة) وذلك من خلال تسهيل مختلف المعاملات الإدارية وتسهيل المهام، وهذا نظرا للمزايا المقدمة وكذا من خلال التزامها بعصرنة إدارتها وأيضا من خلال تزويد الطالب بالمعلومات الملائمة واللازمة، فتكنولوجيا الاتصال الحديثة أحدثت تجديدا ملحوظا في طرق تقديم الخدمات واستحدثت سلوكيات وأنماط وأساليب إدارتها.

وفي الأخير نلخص أن بالرغم من كل الجهود المبذولة من طرف كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة مولود معمري "قطب تامدة" إلا أن هناك نقائص ينبغي على الجهات

المسؤولة النظر إليها، كونها تحتل مكانة كبيرة وأهمية في العمل الإداري مثل زيادة إدخال التقنيات التكنولوجية الحديثة وكذا النظر في المشاكل التقنية التي تعاني منها الوسائل التكنولوجية الحديثة، فهذا العطل يمكن أن يؤثر على تقديم الخدمة بالإضافة إلى القيام بدورات تدريبية نظرا لنقص تحكم العمال فيها وأيضا وجود استقطاب مختصين في هذا الميدان، فتكنولوجيا الاتصال الحديثة تعد أداة رئيسية لسير المعلومات داخل الهيكل التنظيمي.

• توصيات ومقترحات الدراسة :

1- ضرورة العمل على خلق وإنشاء شبكة للإنترانيت والإكسترانات، التي تتيح تكثيف التفاعل والتواصل بين إدارة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية ، قطلب تامدة جامعية "مولود معمري" ولاية تيزي وزو، من أجل تقديم خدمات إدارية ذات نوعية عالية وبصفة مكثفة

2-يتوجب على إدارة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قطلب تامدة جامعية "مولود معمري" ولاية تيزي وزو، إصلاح الأعطاب والخلل في شبكة الأنترنت، التي تؤثر سلبا على تقديم الخدمات الإدارية الجامعية للجمهور الداخلي

3-الحرص على مسؤولي إدارة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قطلب تامدة جامعية "مولود معمري" ولاية تيزي وزو، تبادل الخبرات والتجارب في طرق وأساليب إستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة مع مسؤولي مختلف المؤسسات الجامعات المتواجدة على مستوى التراب الوطني، من أجل تقديم خدمات جامعية في المستوى المطلوب للجمهور الداخلي

4-يتوجب على مسؤولي إدارة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قطلب تامدة جامعية "مولود معمري" ولاية تيزي وزو، عقد دورات تكوينية وتدريبية لفائدة العمال والموظفين حول إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة، من أجل تقديم خدمات نوعية وجيدة للجمهور الداخلي

5-تعزيز الجهد العلمي والأكاديمي وذلك بإنشاء قسم خاص لمتابعة الأبحاث العلمية والمخترعات الحديثة في مجال تكنولوجيا الإتصال الحديثة إدارة كلية العلوم الإنسانية

والإجتماعية، قطب تامدة جامعية "مولود معمري" ولاية تيزي وزو، مع توفير الإمكانيات اللازمة والبحوث الميدانية

6- تبادل المقترحات والأفكار مع بين مسؤولي إدارة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قطب تامدة جامعية "مولود معمري" ولاية تيزي وزو والوزارة الوصية الممثلة في وزارة التعليم العالي والحث العلمي، من أجل الإستخدام الأمثل لتكنولوجيا الإتصال الحديثة والمساهمة في تقديم خدمات نوعية وفي المستوى للجمهور

7- ضرورة تقديم التحفيزات المادية والمعنوية اللازمة لموظفي كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قطب تامدة جامعية "مولود معمري" ولاية تيزي وزو، حتى يعملوا على تقديم خدمات ذات نوعية عالية للجمهور الداخلي من خلال إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة

8- الإهتمام بتشجيع العلاقات غير الرسمية بين لموظفي كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قطب تامدة جامعية "مولود معمري" ولاية تيزي وزو، وفق أسس الإحترام والتقدير، حتى يكون أدائهم جيدا ويسهموا في تقديم خدمات ذات جودة عالية للجمهور الداخلي

9- ضرورة إعتداد كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قطب تامدة جامعية "مولود معمري" ولاية تيزي وزو على أنظمة معلوماتية وإلكترونية لتسيير الشكاوي ومختلف الإستفسارات التي ترد من الطلبة والأساتذة

10- ضرورة فتح مسؤولي كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قطب تامدة جامعية "مولود معمري" ولاية تيزي وزو ، فتح فضاءات وسل للحوار والنقاش مع الطلبة والأساتذة حول ظروف تقديم الخدمات الإدارية من خلال إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة

11- يستلزم على مسؤولي كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قطب تامدة جامعية "مولود معمري" ولاية تيزي وزو، وضع خطط وسياسات وإستراتيجيات تنظيمية واضحة ودائمة تقوم على تطبيق أساليب إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة من أجل تقديم خدمات جيدة للجمهور الداخلي

12- يتوجب على كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قطب تامدة جامعية "مولود معمري" ولاية تيزي وزو، إستشعار ورصد مختلف التغييرات الحاصلة في البيئة

الخارجية، تتيح لها خلق وإستحداث أنماط إدارية وتنظيمية جديدة، تواكب سير وتطور الخدمات الجامعية وفق أسس حديثة

13-وجوب وضع برامج وسياسات لتقييم وتقويم الأداء الوظيفي لموظفي إستخدام تكنولوجيا الإتصال لدى كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية، قطب تامدة جامعية "مولود معمري"ولاية تيزي وزو، من خلال إستخدامهم لتكنولوجيا الإتصال، من أجل تقديم خدمات نوعية وجيدة للجمهور الداخلي

14-يتوجب على مسؤولي كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية، قطب تامدة جامعية "مولود معمري"ولاية تيزي وزو، جذب وإستهداف الكفاءات والإطارات العلمية المتحكمة في تكنولوجيا الإتصال الحديثة، من أجل تقديم خدمات نوعية للجمهور الخارجي

15-ضرورة زيادة الميزانية المالية المخصصة لتطوير إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة على مستوى كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية، قطب تامدة جامعية "مولود معمري"ولاية تيزي وزو، من أجل تقديم خدمات نوعية للجمهور الداخلي

قائمة المصادر

والمراجع

قائمة المصادر والمراجع:

أولاً: المصادر

1- القرآن الكريم

(لَيْسَ شَكَرْتُمْ لَأَزِيدَنَّكُمْ)

الآية 7-سورة إبراهيم

ثانياً: المراجع

1-الكتب:

2-أنجرس موريس، منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية، تدريبات علمية وعملية، (د-

ط) ، ترجمة: بوزيد صحراوي، كمال بوشرف وآخرون دار القصة ، الجزائر، 2014

3-بسيوني عبد الحميد، الحماية من أخطار الأنترانات، (د-ط)، دار الكتب العلمية، القاهرة

2003

4-بشاري محمد شوقي ، الحساب الإلكتروني ونمط المعلومات، ط1، دار النهضة، بيروت

1983

5-البطل منى محمد إبراهيم ، تكنولوجيا الإتصال المعاصرة الشخصية والإدارية ونظم

المعلومات، ط1 ، دار الورى للنشر والتوزيع عمان ، (د-س)

6-بن مرسلي أحمد ،مناهج البحث في علوم الإعلام والإتصال ، ط2 ، ديوان المطوعات

الجامعية ، الجزائر، 2006

7-بوحوش عمار ، طبعة رابعة منقحة ، ديوان المطوعات الجامعية ، الساحة المركزية، بن

عكنون، الجزائر، 2007

8-البياتي خضير، الإتصال الرقمي أمم صاعدة وأمم مندهشة، ط1، دار البداية للنشر

والتوزيع ، بغداد ، 2015

9-تامر موسى يونس، شبكات الحاسوب، (د-ط)، دار الراتب الجامعية، بيروت، لبنان

1994

- 10-توفيق سالم، مقدمة في طريق البحوث الإجتماعية ، ط1، دار النشر، الكويت، 1979
1979 تيمور محمد عبد الحبيب وعلم الدين محمود، الحاسبات الإلكترونية وتكنولوجيا الإتصال ط1، دار الشرق، القاهرة، مصر، 1997
- 11-حسن علي محمد،تكنولوجيا الإتصال الحديثة،النشأة،التطور،الوظائف، ط2،دار البيان للطباعة والنشر، القاهرة 2006
- 12-حسين سمير محمد،دراسات في مناهج البحث العلمي،بحوث الإعلام، ط2، عالم الكتب القاهرة، 1995
- 13-حسين محمد الحسن، الأسس العلمية لمناهج البحث الاجتماعي، ط2، دار الطليعة، بيروت 1996
- 14-حمدان محمد زياد، البحث العلمي كنظام، ط28، سلسلة التربية الحدية ،عمان، 1982
- 15-حمدي محمد الفاتح وآخرون، تكنولوجيا الإتصال الحديثة، الإستخدام والتأثير، ط1 مؤسسه كنور الحكمة، الجزائر، 2011
- 16-دليو فضيل ، تاريخ وسائل الإعلام ، ط2، دار أقطاب للفكر ، عمان، 2007
- 17-دليو فضيل، الإتصال-مفاهيمه ،نظرياته ،وسائله ، (د-ط) ، دار الفجر للنشر والتوزيع القاهرة ، 2000
- 18-دليو فيصل، التكنولوجيا الجديدة للإعلام والإتصال، (مفهوم الإستعمالات والأفاق)، (د-ط)، دار الثقافة للنشر والتوزيع ، الجزائر 2010
- 19-الدناتي عبد المالك ردمات، الوظيفة الإعلامية لشبكة الأنترنت، (د-ط)، دار الراتب الجامعية ، 2001
- 20-الزعبي محمد، التغيير الإجتماعي ، ط1، دار الطليعة ، لبنان، 1998
- 21-سالم سماح سالم،البحث الإجتماعي،(الأساليب، المناهج، الإحصاء)، (د-ط)، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، 2012
- 22-سترن روبرت، وسترن نانسي، الحاسبات الآلية وتشغيل المعلومات، (د-ط) ، ترجمة: سرور: وعاصم أحمد الحمامي، دار المريخ للنشر الرياض ، 1990
- 24-سعد غالب ياسين، الإدارة الإلكترونية وأفاق تطبيقاتها العربية، ط1،معهد الإدارة العامة الرياض ، السعودية ، 2005

- 25-سلطان محمد صاحب، مباديء الإتصال، الأسس والمفاهيم، ط1، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان ، 2004
- 26-شادي محمد شوقي ،الحاسب الإلكتروني ونظم المعلومات، (د-ط) ، دار النهضة لبنان 1983
- 27-شروح صلاح الدين شروح، منهجية البحث العلمي، (د-ط)، دار العلوم والنشر والتوزيع، عناية، 2003
- 28-شفيق محمد، البحث العلمي بالخطوات المنهجية لإعداد البحوث الإجتماعية، (د-ط)، المكتبة الجامعية، الإسكندرية، مصر ، 2001
- 29-شلباية مراد، علي فاروق، مقدمة في الأنترنت، (د-ط)، دار المسيرة، الأردن، 2001
- 30-شمو علي محمد، الإتصال الدولي والتكنولوجيا الحديثة، الأنترنت (القمر الصوتي الرقمي، الميلايمديا، ط1، مكتبة ومطبعة الأشعار، الإسكندرية ، 2004
- 31-شوقي بشاري محمد، الحاسب الإلكتروني ونظم المعلومات، ط1، دار النهضة، بيروت 1993
- 32-الصيرفي محمد ،إدارة تكنولوجيا المعلومات ، دار الفكر الجامعي، ط1، الإسكندرية 2009
- 33-الطاهات زهير ياسين، سيكولوجية العلاقات العامة والإعلان، ط1، دار ياف العلمية للنشر والتوزيع، الأردن، 2011
- 34-عبد الفتاح عبد النبي، تكنولوجيا الإتصال والثقافة بين النظرية والتطبيق،العربي للنشر والتوزيع القاهرة، مصر، 1990
- 35-عبد الفتاح عبد النبي، تكنولوجيا الإتصال والثقافة (بين النظرية والتطبيق)، (د-ط)، دار العربي للنشر والتوزيع، القاهرة، 1990
- 36-عبد الله محمد عبد الرحمان ، البدوي محمد علي البدوي، مناهج البحث العلمي وطرق البحث الإجتماعي، ط1، دار المعرفة الجامعية ، الإسكندرية ، 2002
- 37-عبيدات محمد وآخرون،منهجية البحث العلمي -القواعد والمراحل والتطبيقات، ط2، دار وائل للطباعة والنشر،الأردن، 1999

- 38-العمر معن خليل، مناهج البحث في علم الاجتماع، (د-ط)، دار الشروق للنشر والتوزيع القاهرة، 2004
- 39-عوض فاطمة وخفاجة ميرفيت، أسس ومباني البحث العلمي، ط1، مكتبة الإشعاع الفنية الإسكندرية، 2002
- 40-غربي علي، أبجدية المنهجية في كتابة الرسائل الجامعية، (د-ط)، مخبر علم إجتماع الإتصال، جامعة منتوري، قسنطينة ، 2010
- 41-الفار محمد جمال ، المعجم الإعلامي، (د-ط)، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، 2010
- 42-قشقوش هدى حامد ، الحاسب الإلكتروني في التشريع المقارن، (د-ط)، دار النهضة العربية، القاهرة ،سنة غائبة
- 43-كلايتون مارلين،إدارة مشاريع التشغيل الآلي في المكتبات، (د-ط) ،ترجمة:علي السليمان الصوينع، معهد الإدارة العامة ، الرياض السعودية ، 1992
- 44-مجاهد جمال وآخرون، مدخل إلى الإتصال الجماهيري، ط1، دارالمعرفة الجامعية الإسكندرية ، 2010
- 45-مرسي نبيل محمد، التقنيات الحديثة للمعلومات، (د-ط)، دار الجامعة الجديدة، القاهرة 2005
- 46-معن خليل عمر، علم إجتماع الأسرة، ط5، دار الشروق للنشر والتوزيع، العراق 2006
- 47-منصر هارون ،تكنولوجيا الإتصال الحديثة،المسائل النظرية والتطبيقية، ط1،دار الألمعية للنشر والتوزيع، الجزائر،2012
- 48-النعيمي محمد عبد العال وآخرون، طرق ومناهج البحث العلمي،ط1، دار الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2005
- 49-النواسية غالب عوض، خدمات المستفيدين من المكتبات ومراكز المعلومات، (د-ط)، دار المسيرة،الأردن،2001
- 50-الهادي محمد محمد، تكنولوجيايات الإتصالات وشبكات المعلومات، (د-ط)،المكتبة الأكاديمية، القاهرة 2001

51-العلاق بشير عباس، حميد عبد النبي الطائي، تسويق الخدمات، مدخل وظيفي تطبيقي (د-ط)، دار هدان للنشر والتوزيع، عمان ، 2000

52-الهاشمي مجد هاشم، تكنولوجيا وسائل الإتصال الجماهيري، ط1، دار أسلمة للنشر والتوزيع

2-المعاجم والقواميس:

53-بداوي أحمد زكي، معجم مصطلحات العلوم الإجتماعية، ط1، مكتبة لبنان، لبنان، 1993

54-الزبيدي محمد مرتضي، تاج العروس من جواهر القاموس، (د-ط)، منشورات مكتبة الحياة ، بيروت، 1982

55-عاطف فاطمة، قاموس مصطلحات العلوم الإجتماعية الحديث، ترجمة: إبراهيم جابي (د-ط)، دار المعارف الجامعية، 2013

3-المجلات:

56-رحمون آدم رحمون شريف زهرة ، "الإستخدام المتميز لتكنولوجيا الإتصال الحديثة في المؤسسة في ظل الإبداع التنظيمي"، مجلة العلوم الإجتماعية، العدد: 7، جامعة الأغواط جانفي 2018

57-سي ناصر إلياس،"أثر ثورة تكنولوجيا الإتصالات والمعلومات في تطوير العملا لإداري بالجزائر"، المجلة الجزائرية للأمن والتنمية العدد: 01، 2020

4-المذكرات والرسائل الجامعية:

أ-رسائل الماجستير

58-بختي إبراهيم، مقياس التكنولوجيا ونظم المعلومات في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة رسالة ماجستير المؤسسات المتوسطة ، جامعة قاصدي مرباح ، ورقلة ، 2006

59-بوعيشة سميرة، الدعوة الإسلامية عبر الأنترنت، رسالة ماجستير، قسم الدعوة والإعلام جامعة الأمير عبد القادر، قسنطينة، 2003

60-شناوي عمار محمد زهير، إستخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمات المقدمة في شركات الإتصالات، رسالة ماجستير، تخصص إدارة الأعمال، الجامعة الإفتراضية السورية ، 2019/2018

61-محمد حسين إيمان الحاج علي ، إتجاهات ممارسي العلاقات العامة نحو إستخدام تكنولوجيا الإتصال -دراسة وصفية تحليلية على عينة من ممارسي العلاقات العامة بالجامعات السودانية، رسالة ماجستير غير منشورة، قسم علوم الإعلام والإتصال، كلية الدراسات العليا، تخصص: العلاقات العامة والإعلام، جامعة السودان، 2018/2017

62-منصر هارون، إستخدام لتكنولوجيا الإتصال الحديثة في الإنتاج الإذاعي- دراسة على القائم بالإتصال بإذاعة تبسة، رسالة ماجستير غير منشورة في علوم الإعلام والإتصال كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية، قسم العلوم الإنسانية، تخصص: الإعلام وتكنولوجيا الإتصال الحديثة، جامعة الحاج لخضر ، باتنة ، 2012/2011

63-بولعويادات حورية، إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة في المؤسسة الجزائرية-دراسة ميدانية لمؤسسة سونغاز، فرع تسيير شبكة نقل الغاز بالشرق (GRTG) قسنطينة، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية تخصص: إتصال وعلاقات عامة ، جامعة قسنطينة ، 2008/2007

ب-مذكرات الماستر:

64-بالحبيب ربيعة، حمادة مبروكة، إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة في الإتصال الإداري-دراسة مسحية بمقر دائرة تقرتبورقلة، مذكرة ماستر في علوم الإعلام والإتصال، تخصص تكنولوجيا الإتصال الجديدة، كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية جامعة قاصدي مرباح ، ورقلة ، 2015/2014

65-بلقاسم شهرزاد، دور التسويق الخدماتي في تحسين جودة الخدمات، مذكرة الماستر، قسم العلوم التجارية ، تخصص: التسويق جامعة عبد الحميد بن باديس ، 2017

66-بوتيوته منية، بن بلى حنان، دور تكنولوجيا الإتصال الحديثة في زيادة فعالية الإتصال الداخلي بمؤسسة إتصالات الجزائر-دراسة ميدانية بالوكالات التجارية لولاية "جيجل" مذكرة الماستر في علوم الإعلام والإتصال، تخصص: إتصال وعلاقات عامة كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية، جامعة محمد الصديق بن يحي، جيجل، الجزائر 2017

67-عيادي أمانة، دور تكنولوجيا الإتصال الحديثة في تفعيل أداء العلاقات العامة في المؤسسة الخدمائية –المديرية الولائية للأمن بأم البواقي-أنموذجا-، مذكرة الماستر في علوم الإعلام والإتصال، تخصص: إتصال وعلاقات عامة، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، الجزائر، 2016/2015

68-بن عطاء الله العلمي ، دور تكنولوجيا المعلومات والإتصال في رفع كفاءة الإدارة المحلية-دراسة في تطبيقات النموذج الجزائري والتونسي، مذكرة لنيل شهادة الماستر في الحقوق والعلوم السياسية، تخصص: تنظيمات سياسية وإدارية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة محمد خيضر، بسكرة

69-شابو نور الهدى، دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الخدمة العمومية دراسة ميدانية بمؤسسة بريد الجزائر، أم البواقي مذكرة لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والإتصال، تخصص: إتصال وعلاقات عامة، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، 2021-2020

5-المقابلات

70-مقابلة معال: "إيكوفان شفيق" أستاذ دائم على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية جامعة "مولود معمري" قطب تامدة بولاية تيزي وزو، على مستوى قطب تامدة الجامعي بولاية تيزي وزو

71-مقابلة مع السيدة: "نكروش أمال"، المكلفة بالبحث العلمي بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية جامعة "مولود معمري" ولاية تيزي وزو على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية ، قطب تامدة الجامعي بولاية تيزي وزو،

6-المواقع الإلكترونية

72-أبو فيصل ، ماهي الإكسترنانت ؟، منشور عبر المرقع

الإلكتروني: www.alyasser.net

72-قويدر الواحد عبد الله ، بوذريع صليحة، الأنترننت كمظهر من مظاهر الإقتصاد الرقمي
وأثارها السلبي على العقل العربي، منشور عبر الموقع الإلكتروني: WWW.univ-
chelef.dz

73-www.ummtto.com

الملاحق

جامعة مولود معمري تيزي وزو
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم العلوم الإنسانية
فرع علوم الإعلام والاتصال



إستمارة الاستبيان

حول موضوع:

دور تكنولوجيا الإتصال الحديثة في تحسين الخدمات بالجامعة الجزائرية

-دراسة وصفية مسحية لعينة من العمال بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة مولود معمري بولاية تيزي وزو - قطب تامدة

في إطار التحضير لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام و الإتصال تخصص: إتصال تنظيمي

نهدف من خلال هذه الإستمارة إلى جمع البيانات والمعلومات لدراسة دور تكنولوجيا الإتصال الحديثة في تحسين الخدمات بالجامعة الجزائرية، وقد تم إختيار كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة مولود معمري بولاية تيزي وزو - قطب تامدة للدراسة الميدانية، وعليه يرجى منكم الإجابة عنها بكل موضوعية وجدية، كما نعلمكم أن هذه المعلومات لا تستخدم إلا لأغراض البح العلمي فقط ، وسنتعامل معها بسرية تامة .

المطلوب منكم:

1- القراءة المتأنية لكل سؤال.

2- وضع علامة x داخل إطار للإجابة المناسبة.

تحت إشراف الأستاذة:

فروجة موساوي

من إعداد الطالبتين:

- سميرة أيت أممر

- فريال شيخي

السنة الجامعية: 2021-2022

المحور الأول: البيانات الشخصية

1-الجنس :

ذكر أنثى

2-السن:

من 20 سنة إلى 29 سنة من 30 سنة إلى 39 سنة من 40 سنة إلى 49 سنة
من 50 سنة فما فوق

3-المستوى التعليمي:

متوسط ثانوي جامعي دراسات عليا التكوين المهني

4-الخبرة المهنية :

من سنة إلى 5 سنوات من 6 سنوات إلى 10 سنوات من 11 سنة إلى 20 سنة
أكثر من 20 سنة

المحور الثاني: واقع إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة بكلية العلوم الإنسانية والإجتماعية بتيزي وزو من طرف الإداريين

5-ماهي وسائل الإتصال التي تستخدمها؟

الإتصال المباشر لوحة الإعلانات التقارير الإجتماعات الهاتف
الفاكس جهاز الحاسوب شبكة الأنترنت شبكة الأنترانات
أخرى أذكرها.....

6-هل تستخدم جهاز الحاسوب في عملك؟

غالبا أحيانا نادرا

7-ماهو جيل الحاسوب الذي تستخدمه :

الجيل الأول الجيل الثاني الجيل الثالث الجيل الرابع
علل لماذا

8-هل تتحكم في الحاسوب بدرجة ؟

جيدة متوسطة ضعيفة

9- إذا كنت تتحكم في الحاسوب في عملك ، فيما تستخدمه ؟

كتابة التقارير حفظ المعلومات تدوين جديد للمؤسسة القيام بإحصائيات

أخرى أذكرها

10- بالإضافة إلى استخدام الحاسوب في عملك ، هل تستعين بالأسلوب التقليدي :

غالبا أحيانا نادرا

11- إذا كانت إجابتك "بنعم" فهل إستعانتك بالأسلوب التقليدي يعود إلى :

طبيعة العمل تتطلب ذلك توقف الحاسوب عن العمل عدم إقتناعك بجدوى

الحاسوب

أخرى أذكرها

12- هل أحدث إستخدامك لتكنولوجيا الإتصال الحديثة تغيرا في طبيعة عملك على مستوى

الكلية؟

نعم لا

13- إذا كانت إجابتك «بنعم» فهل يتجلى ذلك من خلال :

تحسين مستوى الأداء السرعة في إتخاذ القرارات فبر الوقت والجهد والمال

14- ماهي درجة تحكمك في إستخدام تكنولوجيا الإتصال؟

جيدة متوسطة ضعيفة

15- ماهي نوع تكنولوجيا الإتصال الأكثر إستخداما في الكلية؟

الإكسترنات الأنترانات الأنترنت جميعها

المحور الثالث: طبيعة الخدمات بكلية العلوم الإنسانية والإجتماعية

16- ماهي نوع الخدمات الإدارية المقدمة في الكلية ؟

التوجيه والإستقبال التعليم والتكوين الإستماع والإصغاء للإنشغالات

الإعلام والتوجيه

أخرى أذكرها

17- هل الجمهور الداخلي راض على جودة الخدمات المقدمة من طرف إدارة الكلية؟

قليل كثيرا غير راض

18- ماهي شروط نجاح الخدمة بإدارة الكلية؟

خبرة الموظف مهارات الموظف حسن المعاملة

أخرى أذكرها.....

19- ماهي الوظائف التي تقوم بها تكنولوجيا الإتصال الحديثة لتحسين الخدمات بالكلية؟

- تسهيل وتبادل المعلومات تحسين القدرات وتعزيز الأداء الإتصال بالطلبة التنسيق بين الإدارة والطلبة

20- ماهي أهم الإستراتيجيات التي تركز عليها المؤسسة الإستشفائية "محمد ندير" بولاية تيزي وزو؟

- التنفيذ التوجيه التخطيط التنظيم التقييم الرقابة الإعلام

20- في رأيك هل تكنولوجيا الإتصال الحديثة تقوم بتوطيد العلاقة بين الإداريين والجمهور

الداخلي للمؤسسة (الطلبة ، الأساتذة ، الإداريين) ؟

- نعم لا

21- ماهي المشاكل التي تعيق تنفيذ الخدمة في الوقت المحدد ؟

- عدم المرونة في العمل غموض في بعض اللوائح نقص في التقنيات الحديثة نقص المتخصصين في ميدان الإتصال

أخرى أذكرها.....

المحور الرابع: مساهمة استخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة في تحسين الخدمات بالكلية

22- ماالهدف من استخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة في الكلية ؟

- نقل وتبادل المعلومات لإعلانات للطلبة حل مشاكل الجمهور الكلية (أساتذة طلبة)

أخرى أذكرها.....

23- هل تعتقد أناستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة أدت إلى تحسين الخدمة داخل الكلية؟

- قليلا كثيرا لم تحسن

24- إذا كنت تعتقد أنتكنولوجيا الإتصال الحديثة حسنت الخدمة داخل المؤسسة ، هل يعود

ذلك إلى:

- سرعة تداول وصول المعلومات لهولة الإتصال بين الموظفين فتح سبل التواصل مع الطلبة

أخرى أذكرها.....

25- ماهي التغيرات التي عرفتها الكلية بعد إدخال تكنولوجيا الإتصال الحديثة ؟

- تحسين أداء العمال تحسين أساليب العمل تراجع مشاكل الطلبة إستقبال شكاوي وإقتراحات الطلبة والأساتذة

أخرى أذكرها.....
26- هل تعتقد أن تكنولوجيا الإتصال الحديثة إستطاعت تحسين طبيعة العمل على مستوى المؤسسة؟
نعم لا

27- إذا كانت إجابتك "بنعم" فهل يتجلى ذلك من خلال :

زيادة الدقة في الأداء السرعة في الأداء رفع من كفاءة العمل

أخرى أذكرها.....

28- هل المشاكل التقنية التي تواجهها أجهزة الإتصال الحديثة تعيق تقديم الخدمة ؟

نعم لا

29- هل حسنت تكنولوجيا الإتصال الحديثة من صورة الجامعة لدى جمهورها الداخلي؟

نعم لا

30- إذا كانت إجابتك "بنعم" فهل يتجسد ذلك من خلال :

سرعة تقديم الخدمات الإهتمام بإنشغالات وإحتياجات الجمهور الداخلي للمؤسسة

تلبية رغبات وإحتياجات الجمهور

أخرى أذكرها.....

31- ماهي المزايا التي منحتها تكنولوجيا الإتصال الحديثة للمؤسسة الجامعية ؟

تقليل التعاملات الورقية اصل بين الطلبة والإداريين تحسب خدمات الجامعية من

خلال توفير الدقة والسرعة والوقت

أخرى أذكرها.....

32- ماهو نمط التغيير الذي حدث في مؤسستكم بعد إدخال التكنولوجيا الحديثة؟

تفعيل عملية التواصل بالمؤسسة تحسين نوعية العمل ربح الوقت سرعة أداء

العمل

33- هل ترى أن تكنولوجيا الإتصال الحديثة تسهل المهام والتعاملات الإدارية داخل

جامعتكم ؟

نعم لا

34- هل توظيف تكنولوجيا الإتصال الحديثة أحدث تجديدا في طرق تقديم الخدمات داخل جامعتكم؟

نعم لا

-إذا كانت إجابتك "بنعم" فهل يتجسد هذا التجسيد في :

تحول شكل الورقي إلى الشكل الإلكتروني الإعتماد على مواقع التواصل الإجتماعي

إستخدام تقنيات البريد الإلكتروني في التواصل

أخرى أذكرها.....

35- كيف ساهمت تكنولوجيا الإتصال الحديثة في تحسين نوعية الخدمات؟

تزويد الطالب بالمعلومات الملائمة توجيه الطالب تحسين العلاقة بين الإدارة

والطالب

أخرى أذكرها.....

36- كيف تقيم مستوى الخدمات الإدارية المقدمة على مستوى جامعتكم بعد إدخال تكنولوجيا الإتصال الحديثة؟

مستوى جيد حسن ضعيف

37- ماهي صعوبات إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة التي تعيق عملية تقديم الخدمة على مستوى مؤسستكم؟

عدم التحكم في تكنولوجيا الإتصال اعتماد المؤقت على تكنولوجيا الإتصال

وجود مشاكل في شبكة الأنترنت قلة التجهيزات والمعدات

أخرى أذكرها.....

38- ماهي الإقتراحات التي تقدمها حول كيفية إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة بشكل أفضل وأمثل من أجل تحسين نوعية الخدمات المقدمة للمؤسسة؟

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

ملحق رقم (2):

دليل المقابلة مع السيد الدكتور: "إيكوفان شفيق" أستاذ دائم بكلية العلوم الإنسانية والإجتماعية على مستوى كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية جامعة "مولود معمرى" قطب تامدة بولاية تيزي وزو ،

1- ماهي نوع الخدمات الاتصالية المقدمة على مستوى إدارة كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية "قطب تامدة"؟.

2- هل الخدمات المقدمة في المستوى الذي يتطلع إليه الجمهور الداخلي للكلية؟

3- كيف تستخدمون تكنولوجيا الإتصال الحديثة لتحسين الخدمة داخل كليتك؟

4- ما طبيعة ونوع العلاقة الاتصالية بين الإدارة وجمهورها الداخلي (الأساتذة، طلبة وإداريين)؟

5- ما أبرز الإضافات و التغييرات التي أضافتها تكنولوجيا الإتصال الحديثة لأداء العمال والإداريين؟

6- هل تعتمدون على وسائل التكنولوجيا التالية: "الأنترنيت والاكسترانيت والانترنيت أثناء العملية الاتصالية؟

7- ماهي أنواع تكنولوجيا الاتصال الأكثر إستخداما في إدارة الكلية للتقرب من الأساتذة والطلبة؟

8- هل يتم حفظ وتسجيل وإسترجاع البيانات إلكترونيا؟

9- ماهي الأهداف المحققة جراء إدخالكم للتقنيات الاتصالية الحديثة في إدارة الكلية؟

10- هل تخصصون دورات تدريبية وتكوينية للعمال حول كيفية إستخدام التكنولوجيا لتحسين طبيعة الخدمات في كليتكم؟

11- هل ساهم إستخدامكم لتكنولوجيا الإتصال الحديثة في تحسين صورة الكلية لدى الجمهور الداخلي(الطلبة والأساتذة والإداريين)؟

12- ماهي معوقات إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة التي تعيق العمل الإداري وتحسين الخدمة؟

ملحق رقم (2):

دليل المقابلة مع السيدة: "نكروش أمال"، المكلفة بالبحث العلمي والتكوين بكلية العلوم الإنسانية والإجتماعية جامعة "مولود معمري" ولاية تيزي وز

1- ماهي نوع الخدمات الاتصالية المقدمة على مستوى إدارة كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية "قطب تامدة"؟.

2- هل الخدمات المقدمة في المستوى الذي يتطلع إليه الجمهور الداخلي للكلية؟

3- كيف تستخدمون تكنولوجيا الإتصال الحديثة لتحسين الخدمة على مستوى كليتكم؟

4- ما طبيعة ونوع العلاقة الاتصالية بين الإدارة وجمهورها الداخلي (الأساتذة، طلبة وإداريين)؟

5- ما أبرز الإضافات والتغيرات التي أضافتها تكنولوجيا الإتصال الحديثة لأداء العمال والإداريين؟

6- هل تعتمدون على وسائل التكنولوجيا التالية: "الأنترنت والاكسترنيت والانترنت أثناء العملية الاتصالية؟

7- ماهي أنواع تكنولوجيا الاتصال الأكثر إستخداما في إدارة الكلية للتقرب من الأساتذة والطلبة؟

8- هل يتم حفظ وتسجيل وإسترجاع البيانات إلكترونيا؟

9- ماهي الأهداف المحققة جراء إدخالكم للتقنيات الاتصالية الحديثة في إدارة الكلية؟

10- هل تخصصون دورات تدريبية وتكوينية للعمال حول كيفية إستخدام التكنولوجيا لتحسين طبيعة الخدمات في كليتكم؟

11- هل ساهم إستخدامكم لتكنولوجيا الإتصال الحديثة في تحسين صورة الكلية لدى الجمهور الداخلي (الطلبة والأساتذة والإداريين)؟

12- ماهي معوقات إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة التي تعيق العمل الإداري وتحسين الخدمة؟

الصفحة	الموضوع
	كلمة شكر
	الإهداء
	ملخص الدراسة
أ-ب-ج	مقدمة عامة
الإطار المنهجي للدراسة	
06	1- إشكالية الدراسة وتساؤلاتها
08	2- أسباب إختيار الموضوع
09	3- أهداف الدراسة
10	4- أهمية الدراسة
11	5- نوع الدراسة
12	6- منهج الدراسة وأدواته
16	7- مجتمع الدراسة وعينته
18	8- مصطلحات ومفاهيم الدراسة
23	9- الدراسات السابقة
الإطار النظري للدراسة	
الفصل الأول: مدخل مفاهيمي حول تكنولوجيا الإتصال الحديثة	
32	تمهيد للفصل
33	المبحث الأول: مفهوم تكنولوجيا الإتصال الحديثة
34	المبحث الثاني: أنواع تكنولوجيا الإتصال الحديثة
38	المبحث الثالث: خصائص تكنولوجيا الإتصال الحديثة
39	المبحث الرابع: وظائف تكنولوجيا الإتصال الحديثة
40	المبحث الخامس: مزايا وعيوب تكنولوجيا الإتصال الحديثة
42	خلاصة الفصل
الفصل الثاني: خلفية نظرية حول الخدمات	
45	تمهيد للفصل
46	المبحث الأول: مفهوم الخدمة
47	المبحث الثاني: خصائص الخدمات
48	المبحث الثالث: أهمية الخدمات
49	المبحث الرابع: تصنيف الخدمات
52	خلاصة الفصل

الفصل الثالث: مساهمة تكنولوجيا الإتصال الحديثة في تطوير الخدمات في المؤسسات العمومية	
55	تمهيد للفصل
56	المبحث الأول: علاقة تكنولوجيا الإتصال الحديثة بالمؤسسة الخدمائية
57	المبحث الثاني: إستخدامات تكنولوجيا الإتصال الحديثة في المؤسسة الخدمائية
58	المبحث الثالث: أشكال تكنولوجيا الإتصال الحديثة في المؤسسات
78	المبحث الرابع: أهمية تكنولوجيا الإتصال الحديثة في المؤسسات
81	خلاصة الفصل
الإطار التطبيقي للدراسة	
عرض وتحليل البيانات والمعلومات المتعلقة بالدراسة	
84	تمهيد
85	1- بطاقة فنية بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية عن قطب تامدة بجامعة "مولود معمرى" بولاية تيزي وزو
85	2- مهام كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدة بجامعة "مولود معمرى" بولاية تيزي وزو
86	3- التنظيم الإداري لكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدة بجامعة مولود معمرى بولاية تيزي وزو
92	4- الهيكل التنظيمي لكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدة بجامعة مولود معمرى بولاية تيزي وزو
93	5- خصائص مجتمع البحث
94	6- التحليل الكمي والكيفي للجداول
94	أ- التحليل الكمي والكيفي للجداول البسيطة
132	ب- التحليل الكمي والكيفي للجداول المركبة
215	7- عرض المقابلات
221	8- عرض نتائج الدراسة
221	أ- عرض النتائج الجزئية للدراسة
233	ب- عرض النتائج العامة للدراسة
237	خلاصة الدراسة
238	توصيات ومقترحات الدراسة
	قائمة المصادر المراجع
	ملاحق الدراسة
	فهرس المحتويات
	فهرس الجداول البسيطة والمركبة
	فهرس الأشكال

فهرس الجداول البسيطة و المركبة:

رقم الجدول	عنوان الجدول	الصفحة
الجدول رقم 1	يمثل توزيع المبحوثين حسب متغير الجنس	94
الجدول رقم 2	يمثل توزيع المبحوثين حسب متغير السن	95
الجدول رقم 3	يمثل توزيع المبحوثين حسب متغير المستوى التعليمي	96
الجدول رقم 4	يمثل توزيع الأفراد المبحوثين حسب متغير الخبرة المهنية	97
الجدول رقم 5	يمثل أهم وسائل تكنولوجيا الإتصال الحديثة المستخدمة لدى الإداريين على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قطب تامدة، بجامعة "مولود معمرى" بولاية تيزي وزو	98
الجدول رقم 6	يمثل مدى إستخدام جهاز الحاسوب على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية على مستوى ، قطب تامدة بجامعة "مولود معمرى" بولاية تيزي وزو	100
الجدول رقم 7	يمثل أهم أجيال الحاسوب المستخدمة على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية ، قطب تامدة ، بجامعة "مولود معمرى" بولاية تيزي وزو	101
الجدول رقم 8	يمثل مستوى التحكم في الحاسوب على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدة بجامعة "مولود معمرى" بولاية تيزي وزو	102
الجدول رقم 9	يمثل أغراض إستخدام الحاسوب أثناء العمل على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدة بجامعة "مولود معمرى" بولاية تيزي وزو	103
الجدول رقم 10	يمثل مدى الإستعانة بالأسلوب التقليدي في العمل على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدة بجامعة "مولود معمرى" بولاية تيزي وزو	104
الجدول رقم 11	يمثل أسباب الإستعانة الأسلوب التقليدي في العمل على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدة بجامعة "مولود معمرى" بولاية تيزي وزو	105
الجدول رقم 12	يمثل مدى إحداث إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة تغيرات في طبيعة العمل على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدة بجامعة "مولود معمرى" بولاية تيزي وزو	106
الجدول رقم 13	يمثل كيفية مساهمة تكنولوجيا الإتصال الحديثة في إحداث تغيرات في طبيعة المهام والأدوار على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدة بجامعة "مولود معمرى" بولاية تيزي وزو	107

108	يمثل درجة التحكم في استخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة على مستوى كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية قطب تامدة بجامعة "مولود معمري" بولاية تيزي وزو	الجدول رقم 14
109	يمثل أهمتكنولوجيا الإتصال الحديثة الأكثر استخداما على مستوى كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية ، قطب تامدة بجامعة "مولود معمري" بولاية تيزي وزو	الجدول رقم 15
110	يمثل نوع الخدمات الإدارية المقدمة على مستوى كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية قطب تامدة بجامعة "مولود معمري" بولاية تيزي وزو	الجدول رقم 16
111	يمثل درجة رضا الجمهور الداخلي على جودة الخدمات المقدمة من طرف إدارة كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية قطب تامدة بجامعة "مولود معمري" بولاية تيزي وزو	الجدول رقم 17
112	يمثل شروط نجاح الخدمة على مستوى إدارة كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية ، قطب تامدة بجامعة "مولود معمري" بولاية تيزي وزو	الجدول رقم 18
113	يمثل أهم الوظائف المتعلقة بتكنولوجيا الإتصال الحديثة لتحسين الخدمة على مستوى إدارة كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية ، قطب تامدة بجامعة "مولود معمري" بولاية تيزي وزو	الجدول رقم 19
114	يمثل مدى قيام تكنولوجيا الإتصال الحديثة بتوطيد العلاقة بين الجمهور الداخلي على مستوى إدارة كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية قطب تامدة جامعة "مولود معمري" بولاية تيزي وزو	الجدول رقم 20
115	يمثل أهم المشاكل المعيقة لتنفيذ الخدمة في الوقت المناسب على مستوى إدارة كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية بقطب تامدة بجامعة "مولود معمري" بولاية تيزي وزو	الجدول رقم 21
116	يمثل الهدف الأساسي من استخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة على مستوى إدارة كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية قطب تامدة بجامعة "مولود معمري" بولاية تيزي وزو	الجدول رقم 22
117	يمثل درجة مساهمة تكنولوجيا الإتصال الحديثة في تحسينالخدمة العمومية على مستوى إدارة كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية ، قطب تامدة بجامعة "مولود معمري" بولاية تيزي وزو	الجدول رقم 23
118	يمثل مؤشرات مساهمة تكنولوجيا الإتصال الحديثة في تحسين الخدمة العمومية على مستوى إدارة كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية، قطب تامدة بجامعة "مولود معمري" بولاية تيزي وزو	الجدول رقم 24

119	يمثل أهم التغيرات الحاصلة على مستوى إدارة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قطب تامدة بجامعة "مولود معمرى" بولاية تيزي وزو بعد إدخال تكنولوجيا الإتصال الحديثة	الجدول رقم 25
120	يمثل مدى قدرة تكنولوجيا الإتصال الحديثة في تحسين طبيعة العمل على مستوى إدارة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قطب تامدة بجامعة "مولود معمرى" بولاية تيزي وزو بعد إدخال تكنولوجيا الإتصال الحديثة .	الجدول رقم 26
121	يمثل مظاهر مساهمة تكنولوجيا الإتصال الحديثة في تحسين طبيعة العمل على مستوى إدارة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قطب تامدة بجامعة "مولود معمرى" بولاية تيزي وزو بعد إدخال تكنولوجيا الإتصال الحديثة	الجدول رقم 27
122	يمثل مدى تأثير المشاكل التقنية على مستوى أجهزة الإتصال الحديثة في تقديم الخدمة بإدارة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قطب تامدة بجامعة "مولود معمرى" بولاية تيزي وزو	الجدول رقم 28
123	يمثل مدى مساهمة تكنولوجيا الإتصال الحديثة في تحسين صورة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قطب تامدة بجامعة "مولود معمرى" بولاية تيزي وزو	الجدول رقم 29
123	يمثل مظاهر مساهمة تكنولوجيا الإتصال الحديثة في تحسين صورة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، لدى جمهورها الداخلي	الجدول رقم 30
124	يمثل أهم مزايا تكنولوجيا الإعلام والإتصال المقدمة لكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قطب تامدة بجامعة "مولود معمرى" بولاية تيزي وزو	الجدول رقم 31
125	يمثل أنماط التغييرات الحاصلة على مستوى لكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قطب تامدة بجامعة "مولود معمرى" بولاية تيزي وزو بعد إدخال تكنولوجيا الإتصال الحديثة	الجدول رقم 32
126	يمثل مدى مساهمة تكنولوجيا الإتصال الحديثة في تسهيل المهام الإدارية على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قطب تامدة بجامعة "مولود معمرى" بولاية تيزي وزو	الجدول رقم 33
127	يمثل مدى إحداث توظيف تكنولوجيا الإتصال الحديثة تجديدا في طرق تقديم الخدمات للجمهور الداخلي على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قطب تامدة بجامعة "مولود معمرى" بولاية تيزي وزو	الجدول رقم 34
128	يمثل مظاهر توظيف تكنولوجيا الإتصال الحديثة في إحداث التجديد في طرق تقديم الخدمات على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قطب تامدة بجامعة "مولود معمرى" بولاية تيزي وزو	الجدول رقم 35

129	يمثل كيفية مساهمة تكنولوجيا الإتصال الحديثة على مستوى كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية قطب تامدة بجامعة "مولود معمري" بولاية تيزي وزو في تحسين نوعية الخدمات	الجدول رقم 36
130	يمثل تقييم مستوى الخدمات الإدارية المقدمة على مستوى كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية قطب تامدة بجامعة "مولود معمري" بولاية تيزي وزو بعد إدخال تكنولوجيا الإتصال الحديثة	الجدول رقم 37
131	يمثل الصعوبات المعرقة لعملية تقديم الخدمة على مستوى كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية قطب تامدة بجامعة "مولود معمري" بولاية تيزي وزو بعد إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة	الجدول رقم 38
132	يمثل علاقة متغيرات المستوى التعليمي والخبرة المهنية حول درجة مساهمة تكنولوجيا الإتصال الحديثة في تحسين الخدمة العمومية على مستوى إدارة كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية ، قطب تامدة بجامعة "مولود معمري" بولاية تيزي وزو	الجدول رقم 39
139	يمثل علاقة متغيرات المستوى التعليمي والخبرة المهنية بكيفية مساهمة تكنولوجيا الإتصال الحديثة في إحداث تغييرات في طبيعة المهام والأدوار على مستوى كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية قطب تامدة بجامعة "مولود معمري" بولاية تيزي وزو	الجدول رقم 40
146	يمثل علاقة متغيرات المستوى التعليمي والخبرة حول أهم مزايا تكنولوجيا الإعلام والإتصال المقدمة لكلية العلوم الإنسانية والإجتماعية، قطب تامدة بجامعة "مولود معمري" بولاية تيزي وزو	الجدول رقم 41
153	يمثل علاقة متغيرات المستوى التعليمي والخبرة المهنية حول مظاهر مساهمة تكنولوجيا الإتصال الحديثة في تحسين صورة كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية، لدى جمهورها الداخلي	الجدول رقم 42
159	يمثل علاقة متغيرات المستوى التعليمي والخبرة المهنية حول مؤشرات مساهمة تكنولوجيا الإتصال الحديثة في تحسين الخدمة العمومية على مستوى إدارة كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية، قطب تامدة بجامعة "مولود معمري" بولاية تيزي وزو	الجدول رقم 43
166	يمثل علاقة متغيرات المستوى التعليمي والخبرة المهنية حول مستوى الخدمات الإدارية المقدمة على مستوى كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية قطب تامدة بجامعة "مولود معمري" بولاية تيزي وزو بعد إدخال تكنولوجيا الإتصال الحديثة	الجدول رقم 44

175	يمثل علاقة متغيرات المستوى التعليمي والخبرة المهنية حول مدى مساهمة تكنولوجيا الإتصال الحديثة في تحسين صورة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية ، قطب تامدة بجامعة "مولود معمري" بولاية تيزي وزولدى جمهورها الخارجي	الجدول رقم 45
180	يمثل علاقة متغيرات المستوى التعليمي والخبرة المهنية حول أنماط التغييرات الحاصلة على مستوى لكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قطب تامدة بجامعة "مولود معمري" بولاية تيزي وزو بعد إدخال تكنولوجيا الإتصال الحديثة	الجدول رقم 46
187	يمثل علاقة متغيرات المستوى التعليمي والخبرة المهنية مظاهر توظيف تكنولوجيا الإتصال الحديثة في إحداث التجديد في طرق تقديم الخدمات على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قطب تامدة بجامعة "مولود معمري" بولاية تيزي وزو	الجدول رقم 47
194	يمثل علاقة متغيرات الجنس المستوى التعليمي والخبرة المهنية حول مدى إحداث إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة تغييرات في طبيعة العمل على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدة بجامعة "مولود معمري" بولاية تيزي وزو	الجدول رقم 48
201	يمثل علاقة متغيرات المستوى التعليمي والخبرة المهنية حول مدى إحداث توظيف تكنولوجيا الإتصال الحديثة تجديدا في طرق تقديم الخدمات للجمهور الداخلي على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قطب تامدة بجامعة "مولود معمري" بولاية تيزي وزو	الجدول رقم 49
208	يمثل علاقة متغيرات المستوى التعليمي والخبرة المهنية حول أهم الوظائف المتعلقة بتكنولوجيا الإتصال الحديثة لتحسين الخدمة على مستوى إدارة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية ، قطب تامدة بجامعة "مولود معمري" بولاية تيزي وزو	الجدول رقم 50

• فهرس الأشكال:

الصفحة	الموضوع	رقم الشكل
67	يوضح نموذج الشبكة الخطية (المثالية)	الشكل رقم (01)
68	يوضح نموذج الشبكة المحلية النجمية	الشكل رقم (02)
68	يوضح نموذج الشبكة المحلية	الشكل رقم (03)
69	يوضح نموذج الشبكة الواسعة	الشكل رقم (04)
76	يوضح شبكة الأنترانات والإكسترانات في المؤسسة	الشكل رقم (05)
92	يوضح الهيكل التنظيمي لكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطبتمدة بجامعة "مولود معمري" يولاية تيزي وزو	الشكل رقم (06)