

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



أثر استخدام الهاتف النقال على الاتصال المؤسسي

دراسة مسحية على عينة من موظفي الإدارة في كلية العلوم الإنسانية
والاجتماعية بجامعة مولود معمري تيزي وزو - قطب تامدة

مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال

تخصص: اتصال تنظيمي

الأستاذ المرفوع:

خالفي نصيرة

من إعداد الطالبين:

أيمن أوديج كريمة

محمدي جواهر

السنة الدراسية: 2021-2020

شكر وتقدير

الحمد لله الذي أنار درج العلم و المعرفة و أعظم شكر للذي سجدت له الكائنات
نحمده سبحانه على حسن التوفيق و التمكين و الصلاة و السلام على أشرف المرسلين و
الصداقة أجمعين.

نتقدم بالشكر الجزيل إلى من كانت لنا سندا و مرشدا ، و التي لم تبخل علينا بتقدم
الملاحظات و الإرشادات القيمة و التقويم في دراسة بحثنا أستاذتنا المشرفة " نصيرة
خالفي "

و لها كل الاحترام و الشكر و التقدير .

كما نتقدم بالشكر و التقدير إلى الأستاذة "عباش غنية" و أستاذة علوم الإعلام و
الاتصال قسم العلوم الإنسانية الذين رافقون في مشوارنا الدراسي ، و لا ننسى أن نخص
بالشكر عمال الإدارة الذين ساعدونا في جمع البيانات الميدانية .

و نتقدم بالشكر إلى صفيان و نبيل الذين ساعدونا في إنجاز هذا العمل المتواضع.
و نتقدم بامتناننا و تقديرنا إلى كل من قدم لنا يد العون من بعيد أو من قريب و
حفزنا على اتمام هذا العمل .

إهداء

بسم الله و الصلاة و السلام على سيدنا محمد (ص)
اللهم علمنا ما ينفعنا و نفعنا بما علمتنا و زدنا علما
أهدي عملي هذا المتواضع إلى التي صهرت الليالي من أجل اراحتي و إلى التي تفني من أجل أن
أعيش إلى نبع الحنان أُمي "مزهرة".
إلى من يعمل و يكد من أجل أن يوفر لنا لقمة العيش إلى من ساندتني حتى أكون هكذا ، إلى
منبر دربي و عقلي أبي "شريف".
إلى زوجي "صفيان" الذي دعمني و شجعني و كل عائلته الكريمة .
و إلى أخي جيبى "أباعوز" و إخواتي :ليندة ، سلوى و زوجها عبد الله و فروجة و زوجها "باشير" و
ابنها "جوبا" و ابنتها "أليس".
و إلى جدتي فروجة و جدي بلقاسم الله يطول في عمرهما.
و إلى صديقتي زهرة و غنيمة و كاتية.
و إلى من تقاسمت مشقة هذا البحث "جوهر".
إلى كل من وسعه قلبي و لم تسعهم هذه الصفحة إليهم جميعا أهدي ثمرة جهدي.

الاهداء

الحمد لله الذي أعاننا بالعلم وزيننا بالحلم و أكرمنا بالتقوى و أجملنا بالعافية
أهدي ثمرة نجاحي إلى مثال الصبر و الايمان إلى الزهرتين الساطعتين في سماء حياتي إلى أغلى
إنسانين على قلبي إلى صاحبة القلب الطيب و الابتسامة الدائمة إلى أمي "صالحة" .
إلى من تحمل مشاق حياتي و علمني الصبر إلى أبي "محمد"
إلى زوجي رفيق دربي "أغيلاس" الذي دعمني في مشواري الدراسي و عائلته الكريمة.
إلى إخوتي: زهرة ، وردة وزوجها "محمد" و ابنها "أسلاس" و إلى إخواتي شعبان و زوجته "كريمة"
و بناته "ليليا و لينا"، "مايليس"، و أخي "سالم" و زوجته "تسعديت" و بناته "اليانا" و "ايميلي"
إلى صديقاتي زهرة و غنيمة.
إلى من تقاسمت معها أتعاب هذا العمل "كريمة".
لكم جميعا أهدي ثمرة جهدي .

خطة الدراسة

مقدمة

الجانب المنهجي

- 1- إشكالية الدراسة و تساؤلاتها
- 2- أسباب اختيار الموضوع
- 3- أهمية الدراسة
- 4- أهداف الدراسة
- 5- نوع الدراسة
- 6- منهج الدراسة و أدواته
- 7- مجتمع الدراسة والعينة
- 8- مفاهيم الدراسة
- 9- الدراسات السابقة

الجانب النظري

الفصل الأول: نظرية الاستخدامات والاشباع

تمهيد

المبحث الأول : مفهوم نظرية الاستخدامات و الاشباع

المبحث الثاني :فروض نظرية الاستخدامات و الاشباع

المبحث الثالث : عناصر نظرية الاستخدامات و الاشباعات

المبحث الرابع :أهداف نظرية الاستخدامات و الاشباعات

المبحث الخامس :نقد نظرية الاستخدامات و الاشباعات

خلاصة

الفصل الثاني : الهاتف النقال

تمهيد

المبحث الأول : نشأة و تطور الهاتف النقال

المبحث الثاني: خدمات الهاتف النقال

المبحث الثالث: مجالات استخدام الهاتف النقال

المبحث الرابع : دوافع استخدام الهاتف النقال

المبحث الخامس : ايجابيات و سلبيات الهاتف النقال

خلاصة

الفصل الثالث : الاتصال المؤسساتي

تمهيد

المبحث الأول : مفهوم و نشأة الاتصال المؤسساتي

المبحث الثاني : وسائل الاتصال المؤسساتي

المبحث الثالث : أنواع الاتصال المؤسساتي

المبحث الرابع : أهداف الاتصال المؤسسي

المبحث الخامس: أهمية الاتصال المؤسسي

خلاصة

الجانب التطبيقي

1- التعريف بكلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية و الهيكل التنظيمي الخاص بها

2- التحليل الكمي و النوعي للجداول البسيطة.

3- التحليل الكمي و النوعي للجداول المركبة.

4- عرض نتائج الدراسة.

خاتمة

ملخص الدراسة :

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على أثر استخدام الهاتف النقال على مستوى كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية جامعة مولود معمري تيزي وزو قطب تامدة كون الهاتف النقال يعد وسيلة اتصالية هامة تساهم في ربط الموظفين و المستويات الإدارية المختلفة وهذا من خلال انسياب المعلومات و تدفقها بشكل منظم ، كما يقوم الهاتف النقال بتوفير الوقت و الجهد و تحقيق التنسيق و التنظيم بين كافة المستويات الإدارية بصفة عامة إضافة إلى ذلك يعمل على تطوير العمل الإداري و عاصرته من خلال استخدام وسائل الاتصال الحديثة التي تهدف إلى تجسيد الفعلية الإدارية و تطويرها ، هما تهدف هذه الدراسة إلى معرفة واقع استخدام الهاتف النقال والاشباكات المحققة لدى الموظفين من خلال استخدامهم لهذه الوسيلة .

و من أهم تساؤلات هذه الدراسة نجد :

- ماهي عادات وأنماط استخدام الهاتف النقال في كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية؟

- ما هي الدوافع التي تكمن وراء استخدام موظفي الإدارة للهاتف النقال؟

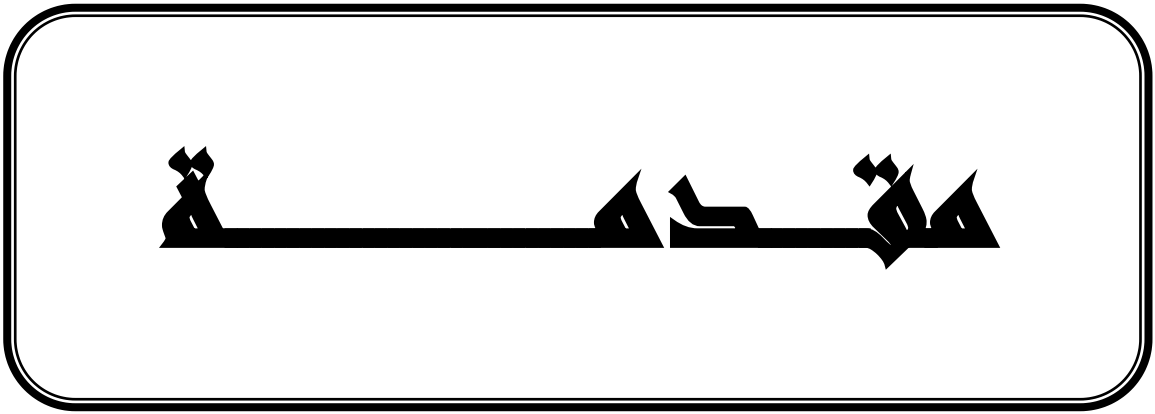
- ما هي الاشباكات التي يحققها الهاتف النقال لموظفي كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية؟

- ما هو دور الهاتف النقال في الاتصال المؤسسي؟

- يتمثل منهج دراستنا في المنهج المسحي كونه الملائم لدراستنا الحالية ، أما عينة الدراسة فتتمثل في العينة القصدية وبلغ حجمها 50 مفردة، أي 50 موظف على مستوى كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية، أما أدوات الدراسة فتتمثل في الاستمارة ، الاستبيان ، الملاحظة.

ومن أهم النتائج التي توصلنا إليها في دراستنا نذكر :

- إن دوافع استخدام الموظفين للهاتف النقال تتمثل في الدوافع النفسية و الدوافع المعرفية بهدف اكتساب المعلومات و تمريرها إلى المستويات الإدارية العليا والتحقق من الضغوطات النفسية و المهنية مثل القلق و الاكتئاب.
- إن الهاتف النقال يؤدي دورا في تشجيع الاتصال و منه تحسين الخدمة العمومية بشكل عام .
- إن الهاتف النقال يساهم مساهمة كبيرة على مستوى جامعة مولود معمري في تحقيق التنسيق و التنظيم من أجل القيام بكافة الأدوار و المهام و الوظائف بشكل سليم وواضح.
- إن استخدام الهاتف النقال يؤثر بشكل ايجابي على سير الاتصال على مستوى مؤسسة جامعة مولود معمري كونه يعد قناة أساسية تعمل من خلاله على تبادل المعلومات و البيانات من أجل تفعيلها في أداء مختلف المهام و الوظائف.



مقدمة :

تكتسي تكنولوجيا الاتصال و المعلومات خلال السنوات الأخيرة تطورات سريعة وتأثيرات مباشرة للثورة الرقمية على نمط الحياة الإنسانية ، على الأصعدة الاقتصادية والاجتماعية و الثقافية .

لقد استطاع التطور المذهل في هذا المجال ، أن يتيح لها الارتباط بكافة مجالات الحياة و الأنشطة الإنسانية ، فأصبحت جزءا مهما و حاجة ملازمة و ضرورية في الحياة اليومية هذا ما جعل العالم يعيش في تسابق و تنافس من أجل امتلاك هذه التكنولوجيات و توظيفها في حياة الأفراد و المجتمعات .

نجد من بين هذه التكنولوجيات الهاتف النقال الذي فرض نفسه بقوة في السنوات الأخيرة وصار من مظاهر ثقافة المجتمع و أصبح كأداة رابطة و سريعة في عملية الاتصال و التواصل ، كما يعد من أكثر الوسائل الاتصالية تأثيرا في المجتمع ، حيث أصبح ظاهرة اجتماعية لها أبعادها المختلفة بل ظاهرة عالمية لا يكاد يخلو منها مجتمع اليوم ، كما يعتبر هذا الأخير كأداة أو وسيلة تسهل الاتصالات الشخصية و تبادل المعلومات على نطاق يتجاوز بكثير الرقعة الجغرافية الواحدة ، و بهذا بات يشكل اليوم ضرورة لا يمكن الاستغناء عنها نظرا لقراراته الفائقة على تبادل الأحاديث و نقل الأحداث بالصوت والصورة، مما جعل الإنسان على اتصال دائم بغيره في أي مكان كان فيه ، و قد انتشر الجهاز بكثرة خاصة داخل مختلف المؤسسات الخدمتية و الاقتصادية.

ومن بين هذه المؤسسات نجد كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية جامعة مولود معمري تيزي وزو قطب تامدة.

حيث يستخدم الموظفون الهاتف النقال في مختلف معاملاتهم الإدارية من أجل تحقيق التنسيق والتفاهم بينهم و توفير الوقت و الجهد نظرا للمزايا التي يتمتع بها الهاتف النقال في ضمان استمرارية و سيرورة العمل الإداري و فعاليته.

كونه وسيلة هامة و رئيسية تعمل على انسياب المعلومات و تدفقها وفق أسس منطقية و محددة ، إلى جانب ذلك يعد الهاتف النقال من أهم مبتكرات تكنولوجيا الحديثة التي تعمل على عصرنه الإدارة و تحويلها من إدارة تقليدية إلى إدارة حديثة التي تستجيب لكل المتطلبات و التغييرات الحاصلة و التغييرات الحاصلة في البيئة الخارجية ، كما نجد أن الهاتف النقال يساهم في اتخاذ القرارات الإدارية الرشيدة و التي تساهم في ترقية العمل الإداري على مستوى كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية جامعة مولود معمري تيزي وزو قطب تامدة، حيث أن اتخاذ القرارات يتطلب معلومات و بيانات ذات الكمية و النوعية اللازمة.

و لقد جاءت هذه الدراسة المسحية الوصفية لتسليط الضوء على واقع استخدام الهاتف النقال في كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية و أثره على الاتصال المؤسسي ، و هي محاولة متواضعة منا لتقديم هذا الموضوع بصورة مقبولة.

و لقد اقتضت طبيعة الدراسة تقسيم الموضوع و فق الخطة التالية.

تناول الإطار الأول : الإطار المنهجي و يتضمن مايلي : الإشكالية و أهمية الدراسة أسبابها ، أهدافها ، نوع الدراسة ، منهج الدراسة و أدواته ، مجتمع الدراسة و العينة ، كما تم تحديد المفاهيم و المصطلحات و الدراسات السابقة .

أما الإطار النظري : قسمناها إلى ثلاث فصول : الفصل الأول : الاستخدامات و الاشباكات ، و جاء فيه 05 مباحث و هي:

مفهوم و النشأة ، فروضها ، عناصرها ، أهدافها ، و أخيرا نقد هذه النظرية.

أما الفصل الثاني : و تطرقنا فيه إلى الهاتف النقال و قسم إلى 05 مباحث و هي :
النشأة و التطور ، الخدمات ، المجالات ، الدوافع ، الايجابيات و السلبيات .

أما الفصل الثالث : تناولنا فيه الاتصال المؤسسي قسمناه إلى 05 مباحث و هي :
المفهوم و النشأة ، الوسائل ، أنواعه ، أهدافه ، أهميته .

أما بالنسبة للإطار التطبيقي تناولنا فيه التعريف بكلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية
والهيكل التنظيمي الخاص بها ، ثم تحليل الجداول الإحصائية البسيطة و المركبة ، ثم
خلصنا في الأخير نتائج الدراسة ، التوصيات و الخاتمة.

الجانب المنهجي

الإطار المنهجي

- 1- إشكالية الدراسة
- 2- أسباب إختيار الموضوع
- 3- أهمية الدراسة
- 4- أهداف الدراسة
- 5- نوع الدراسة:
- 6- منهج الدراسة و أدواته
- 7- مجتمع البحث وعينة الدراسة
- 8- مجالات الدراسة
- 9- مفاهيم و مصطلحات الدراسة
- 10- الدراسات السابقة

1- إشكالية الدراسة:

فتحت التكنولوجيا الحديثة للاتصال أفاقا جديدة و تغييرات عميقة في مختلف جانب الحياة الإنسانية، والثقافية والفكرية والاجتماعية كما أثرت بشكل كبير على كافة أنماط الاتصال الإنساني، حيث فتح المجال واسعا لتجسيد مفهوم القرية الكونية الذي أشار إليه مارشال كلوهان.

و في ظل هذا التطور التكنولوجي المذهل، تطورت أساليب و تقنيات الاتصال و منها الهاتف النقال، تلك التقنية التي أصبحت تشكل ضرورة من ضرورات الحياة المعاصرة والتي لا يمكن بأي حال من الأحوال الاستغناء عنها، فلقد اخترق الهاتف النقال جميع فئات المجتمع و لم يعد يقتصر إمتلاكه على فئة معينة، حيث كان لدخول تلك التقنية و اختصار الأوقات.

كذلك أصبح يمثل وسيلة مهمة و ضرورية في عملية التواصل الاجتماعي في المجتمع. وعليه أصبح الهاتف (النقال) أو (المحمول) وسيلة تواصل بين الأفراد لا غنى عنها لها يوفره من برامج و خدمات متعددة، و كذلك لسهولة حملة و خفة و خفة وزنه و بحيث أصبح له جمهور واسع يتميز عن جمهور وسائل الاتصال الجماهيرية، يكون أفراده معروفين بذواتهم و بأسمائهم، حيث أضح مع بداية الألفية الجديدة ضرورة بل لازم الأفراد خاصة بعد ظهور الجيل الثالث من الهواتف النقالة التي أصبحت تجاري العديد من وظائف الكمبيوتر كما تصفح الانترنت و إستعراض الملفات و العديد من الوظائف الأخرى.

ويعتبر الهاتف النقال من أكثر العناصر أهمية على مستوى أية مؤسسة مهما كانت طبيعة وظيفتها حيث أنه من الوسائل الرئيسية التي تستخدمها لتحقيق أهدافها و ذلك بنقل البيانات و المعلومات و الآراء و الأفكار داخل أية مؤسسة. مع دخول الأجهزة النقالة إلى مكان العمل، ليس هناك من ينكر قدراتها على تحسين و تبسيط إجراءات العمل، و تقوم المؤسسات باستخدام التطبيقات المؤسسة التي تعد فريدة من نوعها لأعمالها، و يقوم الموظفون بالاستفادة بشكل كامل من الفوائد التي تصاحب الأعمال المتنقلة، إذ كلما ازداد عدد

الموظفين الذين يستخدمون الأجهزة المحمولة للوصول إلى أنظمة و تطبيقات و بيانات المؤسسة، كلما إزداد أهمية حماية مثل هذا الوصول.

فالاتصال المؤسساتي نوع من أنواع الإتصال الدائم المبرز بمكانة المؤسسة و الفهم التي تتحكم في سلوكياتها، و الثقافة المميزة لها على غيرها من المؤسسات المماثلة فالمؤسسة في محوره و محتواه و كل عرض لرأي أو موقف عن موضوع يمس نشاطها الداخلي و الخارجي تعبير اتصالاً مؤسستياً.

حيث يعمل الهاتف النقال على تحقيق التنسيق و التفاهم و التنظيم المحكم بين الموظفين من أجل القيام بكافة المهام و الوظائف و الأدوار على أكمل وجه و بصورة صحيحة ، و من هذه المؤسسات التي تعمل على توظيف و استخدام الهاتف النقال في الاتصال بين مختلف العاملين و لتحقيق التفاعل في إطار الجماعة وفي استخدام مختلف أساليب العمل من أجل تحقيق الجودة في الأداء الوظيفي نجد كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية بجامعة مولود معمري تيزي وزو قطب تامدة .و في هذا الصدد نحاول من خلال دراستنا هذه التطرق إلى هذه المشكلات بصفة عامة، و كيف يتم تجاوزها.و من هنا نطرح السؤال الجوهرى التالي:

- ما هو أثر استخدام الهاتف النقال على الاتصال المؤسساتي في كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة مولود معمري؟

و يتفرع عن هذا السؤال الجوهرى، جملة من التساؤلات الفرعية و هي:

- ماهي عادات وأنماط استخدام الهاتف النقال في كلية العلوم الإنسانية الاجتماعية؟

- ما هي الدوافع التي تكمن وراء استخدام موظفي الإدارة للهاتف النقال؟

- ما هي الإشباعات التي يحققها الهاتف النقال لموظفي كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية؟

- ما هو دور الهاتف النقال في الاتصال المؤسساتي؟

- ما هي العراقيل التي تواجه استخدام الهاتف النقال في الاتصال على مستوى كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية؟

2- أسباب إختيار الموضوع:

أ- الأسباب الذاتية:

- الميول و الرغبة الشخصية في دراسة هذا الموضوع.
- إهتمامنا الشخصي بتكنولوجيا الإعلام و الإتصال خاصة الهاتف النقال، إضافة إلى رغبة في تعميق الدراسات المستقبلية في هذا المجال.
- طبيعة التخصص دفعنا إلى معالجة هذا الموضوع ومحاولة التعرف على الدور الذي يؤديه الهاتف النقال في الاتصال المؤسساتي.
- الرغبة في معرفة مدى تأثير الهاتف النقال على موظفي الإدارة في كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية.

ب- الأسباب الموضوعية:

- معرفة الخدمات التي يوفرها الهاتف النقال في الاتصال المؤسساتي.
- الحاجة للقيام بمزيد من الدراسات في إطار توظيف الهاتف النقال في الاتصال المؤسساتي و محاولة إثرائهم.
- إثراء البحث العلمي بمواضيع جديدة في ميدان الإعلام و الإتصال.
- يمكن لدراستنا أن تساهم في تنوير الباحثين في مجال الإعلام والاتصال ممن لديهم اهتمامات بها النوع من المواضيع.
- نقص الدراسات السابقة حول هذا الموضوع.

3- أهمية الدراسة:

تأتي أهمية دراستنا لموضوع "استخدام الهاتف النقال وأثره على الاتصال المؤسساتي" من أهمية الاتصال المؤسساتي الذي يعد عملية إدارية توفر إطاراً للتنسيق الفعال للاتصالات الداخلية والخارجية جميعها فالاتصال المؤسساتي يعمل على تشكيل رابطة علائقية بين المؤسسة كبناء بمختلف هياكلها كأنساق، مع بيئته الخارجية كمحيط مؤثر، وقد أدى تفاعل المؤسسات كأنظمة مفتوحة مع تنامي المد التكنولوجي وتوسع شبكات الاتصالات الخلوية

خاصة، إلى تمكين الموظفين من أداء مهامهم والتزاماتهم المهنية داخل أو خارج بيئة عملهم بكل سهولة وفي أي مكان وأي وقت عبر الهواتف النقالة حيث أصبح هذا الجهاز معتمداً عليه في إنجاز الوظائف وتقديم الخدمات بأقل تكلفة وجودة عالية.

كما تنطلق أهمية الموضوع من حداثة الهاتف النقال واستغلاله في ميدان الاتصال حيث أن أغلب الباحثين والدارسين، لم يولوا بعد الاهتمام الكافي لهذا النوع من المواضيع ولم يعطوها حقها رغم الحاجة إلى توظيف الهاتف النقال في المؤسسات المختلفة، وهذا ما يفسر قلة الدراسات التي تناولت هذا الموضوع في الجزائر على الخصوص. حيث قمنا بقراءات خاصة حول هذا الموضوع، وهذا ما دفعنا إلى التفكير في البحث الجدي، والتعمق حول الهاتف النقال واستغلاله في المؤسسة، والتعرف على الدور الذي يؤديه في تحقيق التفاعل والاتصال بين موظفي وكذلك أهميته في توفير الوقت والجهد وتسهيل العمل الإداري من خلال الاتصال الفعال. والتعرف على مواطن الخلل والقصور التي تواجه الاستخدام الأمثل للهاتف النقال في المؤسسة.

4- أهداف الدراسة:

إن اختيارنا لهذا الموضوع لم يكن عشوائياً، بل كان لتحقيق عدة أهداف سطرناها انطلاقاً من إشكالية الدراسة وتتمثل في النقاط الآتية:

- التعرف على عادات وأنماط استخدام الهاتف النقال في كلية العلوم الإنسانية الاجتماعية.
- الوصول إلى الدوافع الكامنة وراء استخدام موظفي الإدارة للهاتف النقال.
- رصد مختلف الإشباعات التي يحققها الهاتف النقال لموظفي كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية.
- التعرف على أهم الخدمات التي يوفرها الهاتف النقال والتي تساهم في إنجاز العمل بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية.

- التعرف على دور الهاتف النقال في الاتصال المؤسستي بالنسبة لكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية.
- التعرف على أهم العراقيل التي تواجه الموظفين جراء استخدام الهاتف النقال في الاتصال المؤسستيفي كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية

5- نوع الدراسة:

تندرج هذه الدراسة ضمن الدراسات الوصفية التي تقوم بدراسة الظواهر و الأحداث كما هي من حيث خصائصها و اشكالها، و العوامل المؤثرة في ذلك فهي تدرس حاضر الظواهر و الاهداف عن طريق توظيفها من جميع الجوانب و الابعاد بهدف استخلاص الحلول وتحديد الاسباب ، و العلاقات التي ادت الى هذه الظواهر و الاحداث و كذلك تحديد العلاقات مع بعضها البعض، اذ تقوم على جمع البيانات و المعلومات من المصادر المختلفة بهدف استخلاص النتائج.¹

تهدف الدراسة الوصفية الى تصوير وتحليل وتقديم خصائص ظاهرة معينة او موقف يغلب عليه صفة التحديد ، وبهذا فهي تعتمد على جمع الحقائق وتفسيرها لاستخلاص دلالاتها وتصل عن طريق ذلك الى اصدار تعميمات بشأن الموقف او الظاهرة التي يقوم الباحث بدراستها.²

تسعى هذه الدراسة الوصفية الى جمع المعلومات حول استخدام الهاتف النقال لدى موظفي الإدارة في كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية في جامعة مولود معمري قطب تامدة واثره على الإتصال المؤسستي ، ووصف العلاقة الموجودة بين استخدام الهاتف النقال في الاتصال المؤسستي مع قياس هذه العلاقة بأساليب وقاييس إحصائية و التعبير عنها وقياس مدى فاعلية الهاتف النقال وامكانيته في تحسين الخدمة داخل المؤسسة.

6- منهج الدراسة و أدواته:

¹ - محمد زيدان حمدان: البحث العلمي كنظام، سلسلة التربية الحديثة ، عمان، 1982، ص66.
² - ابراهيم عبد الله المسلم : مناهج البحث في الدراسات الاعلامية ، د ط، دار الفكر العربي ، القاهرة ، 2007 ، ص 53.

6-1- منهج الدراسة:

لا تخل أي دراسة من منهج يقودها إلى المعرفة الدقيقة والصحيحة، ويتوقف اختيار المنهج على المتغيرات المتعلقة بهذه الدراسة لأن لكل ظاهرة أو قضية إعلامية صفات تختلف عن الأخرى و ذلك للوصول إلى نتائج منطقية في نهاية الدراسة. ويعرف "المنهج" بأنه: مجموعة من القواعد التي يتم وضعها بقصد الوصول إلى الحقيقة في العلم. كما يعرف على أنه: "هو الطريقة التي يتبعها الباحث في دراسته للمشكلة لإكتشاف الحقيقة.¹ و من خلال هذا نرى بأن المنهج المناسب لدراستنا هو المنهج المسحي و ذلك من خلال مسح آراء عينة من الموظفين في كلية العلوم الانسانية و الاجتماعية في جامعة مولود معمري تيزي وزو وهو أكثر المناهج تناسبا و ذلك لوصف الظاهرة وصفا دقيقا في وضعها الراهن باعتباره جهدا علميا منظما للحصول على بيانات و معلومات عن خصائص الظاهرة المدروسة .

ويعرف المنهج المسحي أنه عبارة عن عملية تحليلية لجميع القضايا الحيوية إذ بفضل الوقوف على الظروف المحيطة بالموضوع الذي يرغب بدراسته و التعرف على الجوانب التي هي حاجة للتغيير و تقييم الشامل، فهو في مجمله أداة لتوضيح الطبيعة الحقيقية للمشكلة أو الأوضاع الاجتماعية و تحليل تلك الأوضاع و الوقوف على الظروف المحيطة بها أو الأسباب الدافعة إلى ظهورها⁽²⁾

6-2- أدوات الدراسة:

وفي دراستنا هذه اعتمدنا على أداتين هامتين وذلك للإلمام بالظاهرة من كافة جوانبها وتتمثل هاتين الأداتين فيما يلي:

¹ - عمار بوحوش: مناهج البحث العلمي و طرق إعداد البحوث، ط4، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، دون سنة ص 103.

² - عمار بوحوش: دليل الباحث في المنهجية و كتابة الرسائل الجامعية ، ط2، المؤسسة الوطنية للكتاب ، الجزائر ، 1985، ص ص 29-30.

6-2-1- الملاحظة: تعد الملاحظة أحد أهم أدوات جمع المعلومات في مختلف مجالات البحث العلمي فهي عبارة عن "عملية مراقبة أو مشاهدة لسلوك الظواهر والمشكلات والأحداث ومكوناتها المادية والبيئية ومتابعة سيرها واتجاهاتها وعلاقتها بأسلوب علمي منظم ومخطط وهادف بقصد التفسير وتحديد العلاقة بين المتغيرات والتنبؤ بسلوك الظاهرة وتوجيهها لخدمة أغراض الإنسان وتلبية احتياجاته"¹. كما أنها تعني توجيه الحواس لمشاهدة ومراقبة سلوك معين وتسجيل جوانب ذلك السلوك أو خصائصه². وقد اعتمدنا في دراستنا على **الملاحظة البسيطة** التي تعرف على أنها " ملاحظة الظواهر والأحداث كما تحدث مباشرة تلقائياً في ظروفها الطبيعية دون إخضاعها للضبط العلمي أي دون إعداد مسبق لها أو استخدام وسائل علمية فيها"³. وقد تم توظيفها من خلال ملاحظة الظاهرة محل الدراسة عن كثب في حالاتها الطبيعية ودون تخطيط لها وذلك بهدف أخذ المعلومات عن موضوع الدراسة من خلال ملاحظة مختلف التفاعلات في فضاءات الجامعة التي يتواجد بها الموظفين حيث تم التركيز على العمليات الاتصالية والعلاقات بين الموظفين واستخداماتهم اليومية للهاتف النقال وذلك بحكم تواجدها بالكلية يوميا والاحتكاك بالموظفين والدخول لمخفف المكاتب التي تردنا عليها طيلة فترة الدراسة مما ساعدنا في شرح وتفسير أسئلة الاستبيان وتقديم المبررات العلمية التي تدعمها.

6-2-2- إستمارة الاستبيان: وهي الأداة الأساسية التي اعتمدنا عليها في جمع البيانات الميدانية الخاصة بدراستنا ويعرفها "أحمد سليمان عودة" بأنها: " أداة تتضمن مجموعة من الأسئلة أو الجمل الخيرية تتطلب الإجابة عنها بطريقة يحددها الباحث بحسب أغراض

¹ العواملة نائل حافظ: أساليب البحث العلمي الأسس النظرية وتطبيقها في الإدارة، ط1، مكتبة أحمد ياسين، عمان، 1995 ص 130.

² عمارة بحوش، محمد محمود الدنبيات: **مناهج البحث العلمي وطرق إعداد البحوث**، ط2، ديوان المطبوعات الجامعية الجزائر، 1999، ص81.

³ - مي عبد الله: **البحث في علوم الإعلام و الإتصال**، ط1، دار النهضة العربية، لبنان، 2011، ص 255.

البحث.¹ وأما "محمد عبد الحميد" فيعرفها بأنها: "أسلوب لجمع البيانات تستهدف استثارة الأفراد المبحوثين بطريقة منهجية أو مقننة لتقديم حقائق أو آراء أو أفكار معينة في إطار البيانات المرتبطة بموضوع الدراسة وأهدافها دون تدخل من الباحث في التقدير الذاتي للمبحوثين في هذه البيانات".² وبالنسبة لموريس أنجرس فالاستمارة تعد: "تقنية مباشرة للتقصي العلمي تستعمل إزاء الأفراد وتسمح باستجوابهم بطريقة موجهة والقيام بسحب كمي بهدف إيجاد علاقات رياضية والقيام بمقاربات رقمية".³

تضمنت الاستمارة التي قمنا بتصميمها لإنجاز هذه الدراسة محورين إضافة إلى البيانات الشخصية الموجهة لمجتمع البحث المتمثل في عينة موظفي كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة مولود معمري بتيزي وزو، وقد تنوعت الأسئلة الواردة في استمارة بحثنا بين أسئلة مغلقة، وأسئلة مفتوحة وأخرى نصف مغلقة، والتي قدر عددها بـ (34) سؤال.

وقد قمنا بالتأكد من صلاحية استمارة الاستبيان عن طريق عرضها على الأستاذة المشرفة ومن ثم تعديل الاستمارة وفقا لملاحظتها وذلك لمعرفة مدى صحة أسئلة الاستبيان وملائمتها مع محاور الاستمارة وموضوع الدراسة، وكذلك إضافة الملاحظات التي من شأنها إثراء الاستبيان بحذف أو تعديل. وتبعاً لذلك تم تقديم جملة من الملاحظات التي تم أخذها بعين الاعتبار وتم إجراء التعديلات المناسبة، بعدها صياغة الاستمارة في شكلها النهائي، ثم طبعتها وتوزيعها على مبحوثين عينة الدراسة. وبناء على الخطوات السابقة تكونت الصورة النهائية لاستمارة الاستبيان في محورين أساسيين وهما:

- المحور الأول: واقع استخدام الهاتف النقال في كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية
- المحور الثاني: أثار استخدام الهاتف النقال في الاتصال المؤسسي

¹- أحمد سليمان عودة و فتحي مكاوي: أساليب البحث العلمي، د ط، مكتب المنار، الأردن، 1987، ص 150.

²محمد عبد الحميد: دراسة الجمهور في بحوث الإعلام، ط1، عالم الكتب، مصر، 1993، ص 183

³موريس أنجرس: منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية، ترجمة بوزيد صحراوي وآخرون، ط2، دار القصة للنشر، الجزائر، 2004، ص204.

بالإضافة إلى البيانات الشخصية المكونة من أربعة متغيرات وهي: (الجنس ، السن الأقدمية في العمل، المؤهل العلمي)

7- مجتمع البحث و عينة الدراسة:

7-1- مجتمع البحث:

تعتبر عملية تحديد مجتمع البحث خطوة جد هامة في البحث العلمي تتوقف عليها باقي مراحل البحث إذ لا بد على الباحث أن يتعرف على مجتمع البحث الأصلي قبل الشروع في إنجاز بحثه وهذا يتطلب من الباحث دقة بالغة، حيث يتوقف عليها إجراء البحث وتصميمه، وكفاءة نتائجه، و يواجه الباحث عند شروعه في القيام ببحثه مشكلة نظام العمل أي " إختيار مجتمع البحث أو العينة التي ستجري عليها الدراسة وهو يعرف بأنه: " مجموعة من الوحدات الإحصائية المعروفة بصورة واضحة و التي يراد منها الحصول على البيانات".¹ وحسب "مادلين قرافين فمجتمع البحث يعد" مجموعة عناصر لها خاصية أو عدة خصائص مشتركة تميزها مجموعة من العناصر الأخرى والتي يجري عليها البحث والتقصي".² كما أنه كل العناصر التي تستهدفها الدراسة سواء كانت هذه العناصر أفراد أو أهداف أو مشاهدات موضوع البحث أو الدراسة.³ ومجتمع البحث هو المجتمع الأكبر أو المفردات التي تستهدف الباحث دراستها لتحقيق نتائج -الدراسة، ويمثل هذا المجتمع الكل أو المجموع الأكبر للمجتمع المستهدف وتعميم نتائج الدراسة على كل مفرداته.⁴

1- رحيم يوسف كرو العزاوي: مقدمة في منهج البحث العلمي، ط1، دار الدجلة، عمان، 2008، ص 161.

2- أحمد مرسللي: مناهج البحث العلمي في علوم الإعلام و الإتصال، ط2، ديوان المطبوعات الجامعية، دون بلد النشر 2005، ص ص 182-183.

3- محمد عبيدات و آخرون: منهجية البحث العلمي، دار وائل للطباعة و النشر، ط2، عمان، الأردن، 1999، ص 84.³

4- يسرى خالد إبراهيم: وسائل الإعلام الإلكترونية و دورها في الإنماء المعرفي ، ط1، دار النقاش للنشر و التوزيع ن الأردن، 2014، ص 299، نقلا عن محمد عبد الحميد، البحث العلمي في الدراسات الإعلامية عالم الكتب ، القاهرة، 2000، ص 130.

ومجتمع البحث في دراستنا هم جميع موظفي " كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة مولود معمري"، ويعود اختيارنا للمجتمع البحث هذا كوننا ندرس بالكلية -محل الدراسة- مما يسهل عليها عملية إنجاز البحث في ظروف جيدة بحكم احتكاكنا اليومي بالموظفين وملاحظتنا المستمرة لتوظيف الهاتف النقال في العمل، وبحكم قربنا من الكلية لأننا نقيم في نفس الولاية وهذا عامل محفز للإنجاز الدراسة في ظروف ملائمة، من خلال توفير الوقت والجهد و المال.

2- عينة الدراسة:

تعتبر عملية اختيار العينات في البحث العلمي من الخطوات الأساسية التي تساهم في جمع بيانات ومعلومات عن مجتمع الدراسة الأصلي الذي سوف تجري عليه البحث ومن ثم تحليل النتائج وتعميمها، إذ تعد العينات من الأدوات الأساسية التي يتم من خلالها جمع والحصول على البيانات والمعلومات من مجتمع البحث وتعرف العينة أنها عدة أفراد مكونة للمجتمع أخذت لتمثله، ويتوقف صدق تمثيل العينة لمجتمع البحث على طريقة اختيار العينة أي المعاينة وحجم العينة.¹ وتعتبر مفردات دراسة العينة، مجموع الوحدات التي يجري عليها البحث والتقصي وأنها جزء من مجتمع البحث الذي يختارها الباحث لأساليب مختلفة وتضم عددا من الأفراد من المجتمع الأصلي.² ونظرا لصعوبة إجراء الدراسة على جميع موظفي الكلية لظروف تتعلق بالوقت والجهد الذي كان ينبغي أن يخصص لذلك، بالإضافة إلى العدد الكبير للموظفين الذين يدخلون في عينة الدراسة ولذلك كان اختيارنا للموظفين الذين يشغلون مناصب حيوية في الإدارة والتي تتطلب توظيف الهاتف النقال في إنجاز العمل وهو ما يتوافق مع العينة القصدية المطبقة في هذه الدراسة إذ تعني بأنها: "تلك العينة التي يختارها الباحث عندما يرى أنه يخدم هدف بحثه"³، فيقوم بانتقاء أفراد محددتين

1- محمد الطاوي مبارك: البحث العلمي، أسسه وطريقة كتابته، المكتبة الأكاديمية، القاهرة، 1992، ص 40.

2- ذوقات عبيدات، البحث العلمي مفهومه و أدواته و أساليبه د.طندار الفكر للطباعة و النشر و التوزيع، عمان، 2001، ص 10.

3- محسن السيد العربي: مناهج البحث العلمي، دط، قسم المكتبات و الوثائق و المعلومات، القاهرة، 2016، ص 38.

للعمل معهم، يكون الانتقاء حسب المتغيرات التي يراها الباحث مناسبة للدراسة فالباحث يذهب مباشرة إلى المفردات التي يختارها بنفسه.¹ كما تعرف كذلك: "بأنها اختيار الباحث لمفرداته المتمثلة للمجتمع الأصلي بناء على معايير يضعها للعينة المختارة و هي عينة يتم اختيارها عن قصد لأنها تلبي احتياجات الباحث" وعليه طبقت الدراسة على عينة قدرت بـ (50) موظفًا في الإدارة بكلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية بجامعة مولود معمري.

8-مجالات الدراسة

8-1 المجال المكاني:

أجرينا الدراسة في كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة مولود معمري بـتيزي وزو.

8-2المجال الزمني:بدأنا في توزيع الاستمارة في 27 جوان إلى 10 جويلية .

9- مفاهيم و مصطلحات الدراسة:

9-1- أثر:

لغة: هو بقية الشيء والجمع "أثار وأثر"، وخرجت في اثره تعده أنثرته و نأثرته تتبعت أثره.والأثر بالتحريك بقي في رسم الشيء والتأثير فياللغة العربية وهو influence في الانجليزية والفرنسية يفى "إبقاء الأثر في الشيء" وأثره في الشيء تترك فيه، والآثار الإعلام¹

- اصطلاحا :

يعرف المعجم الإعلامي التأثير بأنه إحداث تأثيرات و تغييرات في السلوك و التفكير وتتمثل في التغييرات الحاملة نتيجة للتعرضي للوسائل المختلفة² ويمكن تعريف التأثير بشكل عام بأنه : التغيير الذي يطرأ على مستقبل كفرد ، فقد تلفت الرسالة انتباهه و يدركها ، وقد تضيف إلى معلومات جديدة، وقد تجعله يكون اتجاهات جديدة ، أو يعدل اتجاهاته القديمة و قد تجعله يتصرف بطريقة جديدة أو يعد سلوكه السابق.فهناك مستويات عديدة للتأثير،

¹أوقاسي لونييس ، بوكراع إيمان ، بوبكرية رانيا: مرجع سبق ذكره ص 82 .
² محمد جمال الفار: المعجم الإعلامي ، ط1، دار أسامة للنشر و التوزيع ، 2003، ص 257.

ابتداء من الاهتمام إلى حدوث تدعيم داخلي للاتجاهات إلى حدوث تغيير على تلك الاتجاهات، ثم في النهاية اقدم الفرد على سلوك علني.^{1 1}

اجرائيا: هو التغييرات التي تحدثها الوسائل الاتصالية الحديثة على المستخدم سواء من الناحية الأفكار والاتجاهات والسلوكيات. ونقصد بالتأثير في دراستنا هذه التغييرات الحاصلة في الكلية محل الدراسة من حيث التعامل وإنجاز العمل نتيجة استخدام موظفيها للهاتف النقال.

9-2- الاستخدام

أ- لغة: استخدم، أستخدم (الرجل الأخر) إستخدمه استخداما فهم مستخدم و الآخر مستخدم، إتخذه خادما، طلب منه أن يخدمه.

استخدم (الإنسان الألة و السيارة)...إلخ إستعملها في خدمة نفسه، و الأمر من استخدم.² يبدو مفهوم الاستخدام من خلال النظرة الأولى مفهوما واضحا و بسيط المعني غيره في حاجة أو نشاط يتوخي ضبطه غير أن أية محاولة تستهدف ضبط المعاني و الدلالات النظرية و التطبيقي و بمفهوم غامض و متنوع يحتمل الكثير من الدلالات المختلفة باختلاف ما هو اجتماعي و ما هو تقني الداخل في تركيبية تكنولوجيا في تعين و تقرير و تحليل مجموعة السلوكات و المظاهر.³

هو عبارة عن الممارسات الاجتماعية التي تصبح عادية في إطار ثقافة معينة خلال ممارسة وإعادة الممارسة في النشاط نفسه إلى جانب عوامل الأقدمية المتعلقة بالفعل و الممارسة إن

¹ محمود حسن اسماعيل: مبادئ علم الاتصال و نظريات التأثير ، ط1، الدار العلمية للنشر و التوزيع ، 2003، ص 257.

2- عصام نور الدين: معجم نور الدين عربي- عربي، دار الكتب العلمية بيروت، 2005، ص 102.

3- أحمد عبدلي: مستخدموا الانترنت، مذكرة ماجستير غير منشورة، قسنطينة، جامعة الأمير عبد القادر، قسم الدعوة و الإعلام، 2003، ص 64.

يكون التعامل مع الأشياء الرمزية أو الطبيعية مرتبطا بتحقيق أهداف محددة و تتعلق هذه الممارسات بالطابع الخاص الذي يصفه الفرد أو الجماعة على الوسائل الأدوات، الخدمات هنا ما يعكس مجموعة من الدلالات الثقافية المركبة التي تتأسس في إطار الحياة اليومية.¹

إجراءيا:

هي أنماط من الاستعمالات التي تبرز بشكل متكرر في عادات مندمجة في يوميات المستخدمين على مستوى الكلية محل الدراسة وتكون ممارسات وظيفية و اجتماعية للهاتف النقال من أجل تحقيق التنسيق والتفاهم بين الموظفين لأداء مختلف الوظائف والمهام والأدوار.

9-3-الهاتف النقال:

لغة: هو مصطلح مركب من كلمتين: هاتف و نقال.

الهاتف من الهاتف و الهاتف الصوت الجافي العالي، و قيل: الصوت الشديد و قد هتف به صافا أي صاح به.²

و يعرفه المعجم الإعلامي على أنه: جهاز يستخدم لنقل الأصوات باستخدام سلك معدني يصل بين المتكلم و المستمع.³

أما النقال: فهو من النقل: و هو تحويل الشيء من موضع إلى موضع، نقله، ينقله، نقلا فانقلوا التتقل: التحول.

1- صفاح أمال فاطمة الزهراء: استخدام الهاتف النقال لدى الطالب الجامعي، مذكرة ماجستير، جامعة عبد الحميد بن باديس، كلية العلوم الاجتماعية، قسم علم الاجتماع، 2009-2010، ص 21.

2- ابن منظور: معجم لسان العرب، ط4، دار صادر، بيروت، مجلد 15، 2005، ص 375.

3- محمد منير حجاب: المعجم الإعلامي، ط1، دار الفجر للنشر و التوزيع، القاهرة، 2004، ص 600.

و يشير هذا المصطلح عموماً إلى الحركة أو القدرة على التحرك و في العلوم الاجتماعية يشير إلى الحركة خلال مسافة فيزيقية عليه حينئذ التنقل الجغرافي أو التنقل الفيزيقي، كما يشار به التحرك داخل نسق التدرج.¹

إصطلاحاً:

يعرف الهاتف النقال على أنه: عبارة عن جهاز اتصال صغير الحجم مربوط بشبكة من الإتصالات اللاسلكية و الرقمية تسمح ببث و إستقبال الرسائل الصوتية و النصية (الصوت و الصور) عن بعد و بسرعة فائقة و نظراً لطبيعة مكوناته الإلكترونية و استقلاله العملية، فقد يوصف بالخلوي أو النقال أو الجوال أو المحمول، و معروف أن الهاتف النقال الحالي هو الشكل المتطور للهاتف النقال الحالي هو الشكل المتطور للهاتف التقليدي "الثابت".² و قد ذكر حسن عماد مكاوي أن نظام الهاتف النقال: "عبارة عن أجهزة إرسال تستخدم موجه الراديو، و تسمح بوصول الإشارة إلى المتلقي في منطقة جغرافيا تسمى الخلية، و حين يتم إستقبال الإشارة يتم تحويلها مباشرة إلى التليفونات المركزية.³

إجرائياً:

الهاتف النقال عبارة عن وسيلة اتصال صغيرة الحجم، تعتمد على الإتصال اللاسلكي يسمح لعمال إدارة كلية العلوم الانسانية والاجتماعية بالاتصال واستقبال الرسائل الصوتية والنصية و الصور عن بعد بسرعة فائقة بين موظفي إدارة الكلية محل الدراسة.

1- محمد عاطف غيث: قاموس علم الاجتماع، د ط، دار المعرفة الجامعية للنشر و التوزيع، الإسكندرية، مصر، ص 266.

2- فضيل دليو: مدخل إلى الإتصال الجماهيري، د ط ، مخبر علم الاجتماع الإتصال، جامعة منشوري، قسنطينة، 2003 ص 180.

3- حسن مكاوي: تكنولوجيا للإتصال الحديثة في عصر العولمة، ط2، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة، ص 222.

9-4- مفهوم الإتصال: Communication

لغة: في الحقل اللغوي العربي وجدت أن كلمة الإتصال مشتقة من كلمة تواصل "واصل" على وزن فاعل وكلمة تواصل جاء على صيغة تفاعل و مدرها و صال مواصلة، و تشير كلمة تواصل إلى حدود المشاركة.¹

أما في اللغة الأجنبية فكلمة إتصال (Communication) للتعبير من خلال بعض الرموز لتحقيق هدف معين و هذه الكلمة مستمدة من الأصل اللاتيني (Communs) بمعنى المشاركة و تكوين علاقة أو بمعنى شائع، كما أرجعها البعض إلى الأصل (Commun) بمعنى عام و مشترك، نجد أن هذه المفاهيم تضمن المشاركة و التفاهم حول موضوع أو فكرة لتحقيق هدف أو برنامج.²

اصطلاحاً:

الإتصال عملية مستمرة تتضمن قيام أحد الأطراف بتمويل أفكار أو معلومات معينة إلى رسالة مفهومة و بطريقة معينة و نقلها إلى الطرف الأخر.³

عرف مايكل و يسترون (M. Weestroun) الإتصال بأنه: نقل المعاني و تبادلها أي أسلوب يفهمه أطراف المتصل و يتصرفون وفقه بشكل سليم.

و يرى آخرون أن الاتصال يعني "مجموعة الأفعال و التعبيرات و الأشكال التي تتم بين بني البشر بغرض الإبلاغ و الإيحاء و الإيماء للعواطف و الأفكار، و نقل المعاني المشتركة لأغراض لإقناع المبني على الحقائق و الأدلة و الشواهد.⁴

1- مدحت محمد أبو النصر: مهارات الإتصال مع الآخرين، ط2، المجموعة العربية للتدريب و النشر، القاهرة، 2009 ص 15.

2- بسام عبد الرحمن المثافية: نظريات الإتصال، (د ط، دار أسامة للنشر و التوزيع، عمان، 2015، ص 21.

3- عبد الكريم بن خالد عبد القادر: الإتصال التنظيمي و علاقته بدمج الموظفين الجدد في المؤسسة، ط1، دار الراجحة للنشر و التوزيع، عمان، 2017، ص 22.

4- بشير العلاق: الإتصال في المنظمات العادية بين النظرية و الممارسة، د ط، دار اليازوري العلمية للنشر و التوزيع، عمان، 2009، ص 2.

تعريف الإجرائي:

ونعني به في دراستنا تلك العملية الديناميكية التي تتم باللغة اللفظية بين الموظفين لنقل محتوى رسالة معينة من خلال الهاتف النقال بغرض تحقيق التناسق والانسجام الداخلي والخارجي من أجل الأداء الحسن للنشاط الذي تؤديه الكلية محل الدراسة.

9-5- مفهوم الإتصال المؤسسي

يعرفه الباحث Rogers بأنه عبارة عن عملية هادفة تتم بين طرفين أو أكثر لتبادل المعلومات و الآراء للتأثير في الموقف و الإتجاهات.¹ و قد تم تعريفه أيضا بأنه دراسة و تطبيق مجموع مؤشرات و وسائل تسمح للمؤسسة بتنظيم اتصالها مع بيئتها.²

- إجرائيا

نقصد به ذلك الاتصال الذي تقوم بها المؤسسة على المستوى الداخلي و الخارجي لتحقيق التنظيم و التنسيق فيها بين موظفي الإدارة في كلية العلوم الانسانية و الاجتماعية بقطب تامدة.

10- الدراسات السابقة:

1- الدراسة الأولى: لمريم ماضي

و قد تمحورت إشكالية البحث حول:

- ما هي تأثيرات الهاتف النقال على أنماط الإتصال الاجتماعي لدى الطالب الجامعي؟
و اندرجت منه عدة تساؤلات فرعية جاءت كما يلي:

1- ما هي مراحل تطور الهاتف النقال؟

2- كيف يستخدم الطالب الجامعي الهاتف النقال؟

1- عبد الرحمان و آخرون: عالم الإتصال، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1992، ص 18.

2 - Aimeri Narlonne, **Communication D'entreprise, conception et pratique**, Agrolle, paris, 1993, P 19.

- 3- ما هي دوافع هذا الاستخدام؟
 - 4- ما هي أنماط الإتصال الاجتماعي الموجودة؟
 - 5- هل أدى الهاتف النقال إلى إحصار الإتصال الشخصي المباشر لدى الطالب الجامعي؟
 - 6- هل دفع استخدام الهاتف النقال من طرف الطالب الجامعي إلى زيادته اعتماده الإتصال الوسيلة على حساب الإتصال الشخصي؟
 - 7- هل عززت خدمة الرسائل القصيرة لإتصال المكتوب لدى الطالب الجامعي؟
 - 8- ما تأثيرات استخدام الهاتف النقال من طرف الطالب الجامعي على علاقاته الأسرية؟
 - 9- هل قضى الهاتف النقال على البعدين المكاني و الزماني و عمق البعد الاجتماعي الإنساني للعلاقات بالنسبة للطالب الجامعي؟
- اعتمدت الباحثة على منهج الوصفي التحليلي، و أجريت هذه الدراسة على عينة قدر حجمها ب 394 مفردة، حيث تم اختيارها عن طريق العينة الطبقية و هذا باستخدام الملاحظة و الاستبيان كأدوات جمع البيانات.
- أهم النتائج التي توصلت إليها الباحثة:
- يستخدم الطالب الجامعي الهاتف النقال منذ مدة طويلة و قد أصبح شيئاً ملازماً لها لا يمكن الإستغناء عنه.
 - لا يجد الطالب الجامعي حرجاً في إطلاع أفراد أسرته على محتويات هاتفه النقال.
 - استخدام الطالب الجامعي الهاتف النقال في التواصل الاجتماعي يصب في إطار التواصل مع الأهل و الأصدقاء و إقامة العلاقات العاطفية مع الجنس الآخر بصفة سرية.
 - عزز الهاتف النقال الإتصال ما بين الطالب الجامعي و أسرته، و يسمح له بالبقاء على اتصال دائم بهم حتى خارج حدود المنزل.
 - ساهم في التقليل من الرقابة الأيوية على الطالب الجامعي، حيث يستغل هذا الأخير للكذب و إعطاء معلومات خاطئة عن أماكن تواجده.

- لا يعتبر الهاتف النقال سببا للعزلة و غياب الحوار الأسري لدى الطالب الجامعي، ذلك أنه بفضل مشاركة أفراد أسرته الحديث أثناء مجالستهم على الإنشغال بهاتفه النقال.¹

التعقيب على هذه الدراسة:

- **أوجه التشابه:**

- تتشابه هذه الدراسة مع دراسة "مريم ماضي" التي كانت تحت عنوان "تأثيرات الهاتف النقال على أنماط الإتصال لدى الطالب الجامعي"، من حيث نوع الدراسة و هي الدراسة الوصفية إضافة إلى إعتادنا على استمارة الاستبيان و الملاحظة.

- **أوجه الاختلاف:**

تختلف هذه الدراسة عن دراستنا في المنهج، بحيث اعتمدت الباحثة "مريم ماضي" على المنهج الوصفي التحليلي، أما في دراستنا اعتمدنا على المنهج المسحي، إضافة إلى اختلافنا في العينة حيث اعتمدت الباحثة على العينة الطبقية أما في دراستنا اعتمدنا على العينة القصدية و كذلك اختلافنا في المفاهيم المتعلقة بالموضوع.

- **مجال الإستفادة:**

إستفدنا من هذه الدراسة في صياغة بعض التساؤلات الفرعية إلى المساعدة في فهم مشكلتنا البحثية و تحديد بعض المفاهيم الإجرائية.

و كذلك توظيف بعض المراجع المستخدمة و معرفة الصعوبات التي واجهها الباحثون في انجاز مذكراتهم و التعرف على نقاط الضعف و الأخطاء .

1- الدراسة الثانية: لايمان معروف و خولة بلادهان

قد تمحورت إشكالية البحث الأول:

ما هو تأثير استخدام الهاتف النقال على قيم الأسرة الجزائرية؟

1- مريم ماضي، تأثيرات الهاتف النقال على أنماط الإتصال الإجتماعي لدى الطالب الجامعي، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير، جامعة الحاج لخضر باتنة، كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية، تخصص الإعلام و تكنولوجيا الإتصال الحديثة، سنة 2012/2013.

و اندرجت منه عدة تساؤلات فرعية جاءت كما يلي:

- 1- ما هي عادات استخدام الهاتف النقال لدى الأسرة الجزائرية؟
 - 2- ما هي الدوافع التي تكمن وراء استخدام الأسرة الجزائرية للهاتف النقال؟
 - 3- كيف يؤثر استخدام الهاتف النقال على قيم الأسرة الجزائرية؟
- إعتمدتا الباحثتان على منهج الوصفي، و أجريت هذه الدراسة على عينة من أسر أم البواقي، حيث تم اختيارها عن طريق العينة القصدية و هذا بإستخدام الملاحظة و الاستبيان كأدوات جمع البيانات.

* وصلت هذه الدراسة إلى النتائج التالية:

- يستخدم أفراد الأسرة الهاتف النقال بصفة دائمة.
- يستخدم أفراد الأسرة الهاتف النقال من أجل البقاء على إتصال دائم.
- الخدمة المفضلة لدى أفراد الأسرة في الهاتف النقال في خدمة المكالمات الهاتفية و الإبحار عبر الانترنت.
- يساهم استخدام الهاتف النقال في تحسين العلاقات الاجتماعية و ربط علاقات صداقة.
- أدى الهاتف النقال إلى التقليل من زيارة الأقارب في المناسبات، و ذلك أنهم يفضلون استخدامه في المناسبات.¹

التعقيب على هذه الدراسة:

أ- أوجه التشابه:

- تتشابه هذه الدراسة مع الدراسة الحالية في بعض المفاهيم المتعلقة بالدراسة بالإضافة إلى التشابه في بعض المباحث، إضافة إلى اعتمادنا على استمارة الاستبيان، و الإعتماد على نفس العينة و هي العينة القصدية العمدية.

¹-ايمان معروف ، خولة بلاتهان : تأثير استخدام الهاتف النقال على قيم الاسرة الجزائرية، مذكرة ماستر في علوم الاعلام و الاتصال تخصص اتصال وعلاقات عامة ، جامعة العربي بن مهيدي ام البواقي ، كلية العلوم الانسانية و الاجتماعية، 2014-2015.

ب- أوجه الاختلاف:

تتمحور إشكالية الباحثان حول تأثير استخدام الهاتف النقال على قيم الأسرة الجزائرية، بينما تتمحور إشكاليتنا حول استخدام الهاتف النقال و أثره على الإتصال المؤسستي، إضافة إلى اختلافنا في الإطار الزمني و المكاني، و كذلك اختلافنا لكيفية معالجتنا لهذا الموضوع، كما أن الباحثان اعتمدا على المنهج الوصفي، على عكسنا اعتمدا على المنهج المسحي.

-مجال الاستفادة:

استفدنا من هذه الدراسة من خلال تعميق المعرفة بموضوع الدراسة، بالإضافة إلى الاستفادة منها من خلال اعتمادنا عليها كدراسة سابقة، كما اعتمدنا عليها في تحديد بعض المفاهيم والمصطلحات الخاصة بالدراسة وكما استفدنا من أدوات الدراسة خصوصا الاستمارة وتصميم وصياغة الإطار النظري والتطبيقي للدراسة، كما اعتمدنا على المنهج الذي سمح لنا بتصوير الإطار العام للدراسة.

الجانحة النظرية

الفصل الأول

نظرية الاستخدامات والإشباع

تمهيد

المبحث الأول: مفهوم و نشأة نظرية الاستخدامات و الإشباع

المبحث الثاني: فروض النظرية الاستخدامات و الإشباع

المبحث الثالث: عناصر نظرية الاستخدامات و الإشباع

المبحث الرابع: أهداف نظرية الاستخدامات و الإشباع

المبحث الخامس: الإنتقادات الموجهة لنظرية الاستخدامات و الإشباع

خلاصة

تمهيد :

تلعب النظريات الإعلامية دورا مهما في تفسير و قياس العلاقة بين المرسل المتمثل بالوسيلة الإعلامية ، و المستقبل أو ما يعرف بالفرد المتلقي ، و من أهم النظريات و أكثرها دراسة في المجتمع ، نظرية الاستخدامات و الإشباعات ، حيث بدأت النظرية أو الدراسات المتعلقة بها تقوم حول فكرة بأن جمهور الوسيلة الإعلامية ليس عنصرا سلبيا بل عنصرا ايجابيا ، وكانت الدراسات الأولى حول أسباب استخدام الجمهور لوسائل الإعلام ، قد بدأت في العقد الرابع من القرن العشرين ، و ظهرت بشكل واضح خلال الحرب العالمية الثانية و منها اتفق العلماء بأن الجمهور هو من ينتقي وسائل الإعلام التي يتعرض لها ، و هو من يختار المضمون وفقا لحاجاته التي يرغب في إشباعها.

المبحث الأول: مفهوم و نشأة نظرية الاستخدامات و الإشباعات

أ- نشأة النظرية :

إن البحث حول استعمال "وسائل الاتصال" تحت عنوان "استعمال و الرضا أو الاستخدامات و الإشباعات" "User and gratification" جلب اهتمام الكثير من الباحثين الذين أرادوا التعرف على "ماذا يفعل الجمهور بالوسائل؟" بدلا من "ماذا تفعل الوسائل بالجمهور؟"¹.

و من هذا المنطلق نجد أن بدايات البحوث الأولى لهذه النظرية قد صاغت تصنيفات استخدام الراديو و الصحف حيث افترضت عالمة الاتصال "هيرتا هيرزج" وجود خمسة احتمالات للجمهور من برامج المسابقات هي : (تنافسية، تربوية، التقدير الذاتي، رياضية، إشباعات مستعمي المسلسلات في الراديو و هي التحرر العاطفي، التفكير المبني على الرغبة النصح)، و من ناحية ثانية استنتج الباحث "ستثمان" دوافع الاهتمام بالاستماع للموسيقى الجادة و الراديو و "لازرسقيلد" و "وولف فيسك" عن تطور الطفل بالفكاهة، بينما لاحظ "بيرلسون" استخدامات عديدة للصحيفة من أجل الأخبار و تفسير الشؤون العامة و كأداة من أدوات الحياة، الراحة و الاعتبار، و الاتصال الاجتماعي، و من الجدير بالذكر أن هذه النظرية إنطلقت بصورة خاصة على ضوء الأبحاث التي قام بها كل من "هيرتا هيرنج" عام 1944، و التي هدفت للكشف عن إشباعات الجمهور و الرأي و توصلت إلى ضرورة إشباع الحاجات العاطفية.

و في عام 1945 فقد تمكن "بيرلسون" من تحليل توقف ثماني صحف عن الصدور لمدة أسبوعين بسبب إضراب عمال التوزيع حيث أوجه سؤال للجمهور، ما الذي افتقده بسبب

1- فضيل دليو : الاتصال مفاهيمه- نظرياته- وسائله، د ط، دار الفجر للنشر و التوزيع، القاهرة، 2003، ص30.

غياب هذه الصحف، و توصل إلى ما تقوم به بأدوات مهمة للجمهور في نقل الأخبار و المعلومات و الهروب من الواقع اليومي.¹

هذا و قد ظهرت هذه النظرية لأول مرة بطريقة كاملة في كتاب "استخدام وسائل الاتصال الجماهيري" تأليف كاتز و بلومر Elihu Katz and Blumer, 1974، و دار هذا الكتاب حول فكرة أساسية مؤداها تصور الوظائف التي تقوم بها وسائل الإعلام و محتواها من جانب، و دوافع الفرد من التعرض إليها من جانب آخر.

و من جهة أخرى "كاتز و بلومر" فإن مدخل الاستخدامات و الإشباعات يعني ما يليك :

- الأصول الاجتماعية و السيكولوجية.
- الإحتياجات التي يتولد عنها.
- توقعات من وسائل الإعلام أو أي مصادر أخرى تؤدي إلى :
- أنماط مختلفة من التعرف لوسائل الإعلام. ينتج عنها :
- إشباعات للاحتياجات.

-نتائج أخرى في الغالب غير مقصودة.²

- التعريف بنظرية الاستخدامات و الإشباعات:

- التعريف اللغوي:

* الاستخدام : من استخدام استخداما، و استخدمه أي اتخذه خادما، و الرجل استوهبه

خادما.

1-جسام عبد الرحمان مشاقبة: نظرية الإعلام، دار أسامة للنشر و التوزيع، عمان، الأردن، 2011، ص85.

2- محمود حسن إسماعيل: مبادئ علم الاتصال و نظريات التأثير، الدار العالمية للنشر و التوزيع، الهرم. 2003 ص

* الإشباع : هي مأخوذة من الشبع و الشبع و تدل على امتلاك في أكل أو غيره و امرأة تشبعه الذراع من النساء هي ضخمته، و ثوب شبيع الغزل أي كثير، و شبيع العقل أي وافر/ و التشبع من يرى أنه شبعان.

و يعني أيضا : التوفية و بلوغ حد الكمال.¹

- التعريف الاصطلاحي :

إن مفهوم الاستخدام Usage الذي ظهر في اللغة الفرنسية في القرن 17 يشير منذ ذلك الحين إلى يومنا هذا إلى نشاط اجتماعي يتم ملاحظة بسبب تواتره في استخدام شيء ما و الإستفادة منه لغاية محددة أو تطبيقية لتلبية حاجة ما.

و في دراسات الإستخدام فإن موضوع الاستخدام يحيل إلى ممارسة، كما يحيل أيضا إلى تصرفات أو عادات أو اتجاهات.

و تشير الممارسة إلى جملة من العادات القائمة أو المكسرة أو طرف ملموسة في الفعل حيث أن السلوك أو التصرف يغطي جزئيا الممارسة لأنه يتشكل من كل ردود أفعال الفرد التي يمكن ملاحظتها بصورة موضوعية.²

و لذلك فإن الحديث عن الاستخدامات بدل الممارسة أو العادات يعني الاهتمام بانتظامية قابلة للقياس فيما يتعلق بطريقة استخدام الشيء أو خدمة ما، و يشير إلى "بوربولت" Perriault أن الاستخدام ليس أداتي "Instrumental" إلا نادرا، إذ أنه يتراوح دائما مع دور رمزي يضيفه المستخدم على الأداة أو الجهاز.

و يقدم "لاكروا" Lacroix تعريفا لمفهوم الاستخدام حيث يقول : أن الاستخدامات الاجتماعية هي أنماط استخدام تظهر و تبرز بصورة منتظمة على نحو كاف بحيث تشكل

1- المنجد في اللغة و الإعلام، ط 29. منشورات دار المشرق، بيروت. 1986، ص ص 171-372.

2- فطوم لطرش: استخدام الطلبة للموقع الإلكتروني الرسمي للجامعة و الإشباعات المحققة منه، دراسة مسحية على عينة من طلبة علوم الإعلام و الإتصال بجامعة مجد خيضر بسكرة، تخصص إتصال و علاقات عامة، سنة 2013-2014، ص ص 73-74.

عادات مندمجة في يوميات المستخدم، تفرض نفسها في قائمة الممارسة الثقافية القائمة مسبقا و تعيد إنتاج و ربما مقاومة الممارسة الأخرى المنافسة لها أو المرتبطة بها.¹

إن نظرية الاستخدامات و الإشباعات هي عبارة عن محاولة للنظر إلى العلاقة بين وسائل الإعلام و الجمهور بشكل مختلف، حيث ترى أن الجمهور يستخدم المواد الإعلامية لإشباع رغبات معينة لديه، حيث أن وسائل الإعلام هي التي تحدد للجمهور نوع الرسائل الإعلامية التي يتلقاها، بل إن استخدام الجمهور لتلك الوسائل لإشباع رغباته يتحكم بدرجة كبيرة في مضمون الرسائل الإعلامية التي تعرضها وسائل الإعلام.²

المبحث الثاني: فروض النظرية الاستخدامات و الإشباعات:

وضع الباحثون الأسس العلمية و الفروض الأساسية التي انطلقت من النظرية نفسها و ذلك بعد أن اتضحت المداخل الرئيسية للنظرية عند هؤلاء الباحثين، و شكلت هذه الأسس و العناصر المداخل العلمية للنظرية ولأن نظرية الاستخدامات و الإشباعات قامت على افتراض **الجمهور النشط** على العكس من نظريات التأثير السابقة و التي قالت بقوة تأثير وسائل الإعلام في الجمهور مثل نظرية الرصاصة، فقد أضفت هذه النظرية بذلك صفة الإيجابية على الجمهور، فلم يعد الجمهور من خلال هذا المنظور متلقيا سلبيًا، بل أصبح ينظر إليه على أنه ينتقي بوعي ما يرغب في التعرض له من الوسائل، و المضامين التي تلبي حاجاته النفسية و الاجتماعية، لذا وضع "إليهو كاتز" "Elihu Katz" و زملائه خمسة فروض رئيسية تتعلق بكيفية استخدام الأفراد لوسائل الاتصال، و الإشباعات التي يسعون إلى تحقيقها من وراء هذا الاستخدام.³

1- فطوم لطرش: مرجع سبق ذكره، ص 75.

2- محمد بن عبد الرحمن الحضيف: كيف تؤثر وسائل الإعلام دراسة في النظريات و الأساليب، ط2، مكتبة العبيكان الرياض، 1998، ص 26.

3- فطوم لطرش: استخدام الطلبة للموقع الإلكتروني الرسمي للجامعة و الإشباعات المحققة منه، دراسة مسحية على عينة من طلبة علوم الإعلام و الإتصال بجامعة محمد خيضر بسكرة، تخصص إتصال و علاقات عامة، سنة 2013-2014، ص ص 77-78.

- إن أعضاء الجمهور فاعلون في عملية الاتصال و استخدامهم لوسائل الإعلام, يحقق لهم أهداف مقصودة تلبي توقعاتهم.
- الربط بين الرغبة في إشباع حاجات معينة, و اختيار وسيلة إعلام محددة, يرجع إلى الجمهور نفسه و تحدد الفروق الفردية.
- التأكيد على أن الجمهور هو الذي يختار الوسائل و المضمون الذي يشبع حاجاته فالأفراد هم الذين يستخدمون وسائل الاتصال و ليست الاتصال هي التي تستخدم الأفراد.
- يكون الجمهور على علم بفائدة تعود عليه, و بدوافعه و اهتماماته, فهو يستطيع أن يمد الباحثين بصورة فعلية لاستخدامه لوسائل الإعلام.
- الاستدلال على المعايير الثقافية السائدة من خلال استخدامات الجمهور لوسائل الاتصال و ليس من خلال محتوى الرسائل التي تقدمها وسائل الاتصال.¹

المبحث الثالث: عناصر نظرية الاستخدامات و الإشباعات:

تتركب نظرية الإستخدامات من مجموعة من المفاهيم و العناصر المكونة لها هي:

الجمهور النشط : حيث يؤكد باحثو الإستخدامات والإشباعات أن أفراد الجمهور إيجابيين ونشطين، وليسوا مستقبلين سلبيين أو ضحايا لوسائل الإعلام، وقد حدد "جونتر" أبعاد مفهوم **الجمهور النشط في النقاط الآتية:**

1- الإنتقائية: Selectivity : فالجمهور وفقاً لنظرية الإستخدامات والإشباعات لديه القدرة على الإختيار للوسائل والمضامين التي تحقق حاجاته ودوافعه النفسية والاجتماعية والتي تعكس اهتماماته وتفضيلاته المختلفة، بالإضافة إلى أن الجمهور يستطيع أن يدرك ويتذكر بشكل إنتقائي ما يتعرض له من رسائل.

2- العمدية: Intentionality: حيث يوجه جمهور وسائل الإعلام المضمون الذي ينتقيه ويتعرض له لخدمة دوافعه وأهدافه وحاجاته المختلفة.

1- محمود حسن إسماعيل: مبادئ علم الإتصال و نظريات التأثير، الدار العالمية للنشر و التوزيع، الهرم، د ط، 2003

3- **المنفعة: Utility**: استخدام جمهور وسائل الإعلام للوسائل والمضامين الإعلامية

مرهون بما يعود عليه من إشباع للإحتياجات المختلفة التي يشعر بأنه في حاجة إليها.

4- **عدم السماح بفرضية التأثير Imperviousnessto influence**: الجمهور لا

يريد أن يتحكم فيه أحد، كما يؤكد باحثو هذه النظرية، أنه إيجابي ونشط ويوجه إختياراته بناء على احتياجاته، وعلى ذلك فالتأثير القوي لوسائل الإعلام على الجمهور مستبعد والأقرب هو التأثير المحدود لوسائل الإعلام.

5- **الإستغراق: Involvement** : وتؤكد إيجابية الجمهور الذي يندمج ويتوحد مع

النماذج التي تقدم في وسائل الإعلام ويتأثر بها

ويرى "بالمجرين Palmagreen" أن الجمهور يكون نشطا من خلال:

***الإنتقاء**: هي خطوة سابقة على التعرض للمضمون الإتصالي، حيث ينتقي الجمهور

الوسائل الإعلامية وكذلك المضامين التي يتعرض لها وفقا لما يتفق واحتياجاته واهتماماته .

* **الإستغراق**: هي خطوة تحدث أثناء عملية التعرض، ويتم ذلك من خلال الإندماج مع

ما يتعرض له الفرد من مضامين.

***الإيجابية** : بمعنى الدخول في مناقشات والتعليق على مضمون الإتصال، وهذا يشير

إلى تذكر المضمون وزيادة حجم المعلومات لدى الفرد في هذه الحالة، ويشعر الفرد بأنه

حقق نوعا من الإشباع لحاجاته كزيادة معلوماته بعد التعرض لوسائل ورسائل الإعلام، وتؤكد

هذه الأبعاد والعناصر - الخاصة بإيجابية الجمهور - أن هذا الجمهور 1 قادر على تحديد

اهتماماته واحتياجاته ودوافعه من استخدامه لوسائل الإعلام.¹

- **الأصول النفسية والإجتماعية لمستخدمي وسائل الإعلام:**

لقد أدى ظهور مفهوم الإدراك الإنتقائي المرتكز على الفروق الفردية إلى إفتراض أن

الأنماط المختلفة من البشر يختارون الأنشطة بأنفسهم ويفسرون وسائل الإعلام بطرق

1- مديحة جيطاني: استخدامات الشباب الجامعي للمواقع الإسلامية، دراسة في العادات و الأنماط و الإتجاهات، مذكرة

ماجستير (منشورة)، جامعة الحاج لخضر، باتنة، 2010، ص ص 38-39.

متنوعة ومتباينة، أي أن العوامل النفسية يمكن أن تؤدي إلى وجود حوافز وأن تحدد أصول كثير من إستخدامات وسائل الإعلام . وقد قدمت العديد من الدراسات الدليل الإمبريقي على دور العوامل الديمغرافية والإجتماعية في التعرض لوسائل الإعلام، مثل: ارتباط هذا التعرض بالنوع، العمر، المهنة ، و المستوى التعليمي، الإجتماعي، الإقتصادي.

- دوافع استخدام الجمهور لوسائل الإعلام.

وترتبط دوافع التعرض لوسائل الإعلام بمجموعة من الحاجات تتلخص أساسا في: حاجات معرفية، حاجات عاطفية، حاجات إجتماعية، حاجات تحقيق الذات، والحاجة إلى الترفيه، يضاف إليها الحاجة الهروبية كالحاجة إلى إزالة التوتر . أما عن الدوافع فيقسمها "روبن" إلى فئتين هما:

- **الدوافع الوظيفية (النفعية):** تعني إختيار الفرد لنوع معين من المضمون، ولوسيلة إتصالية معينة لإشباع حاجته من المعلومات والمعرفة .

-**الدوافع الطقوسية:** وتستهدف تمضية الوقت، التنفيس والإسترخاء، والهروب من الروتين اليومي والمشكلات¹.

- **توقعات الجمهور من وسائل الإتصال:** تخلق حالة الفرد الداخلية وميوله النفسية توقعات لإشباع حاجاته من خلال التعرض إلى وسائل الإتصال، وهو مفهوم يتلاءم مع مفهوم الجمهور النشط، حيث أنه إذا كان على الجمهور الإختيار بين بدائل إتصالية وغير إتصالية أخرى طبقا لإحتياجاتهم، فلا بد أن يكونوا على درجة كافية من الوعي ببدايل تكون أكثر إشباعا لإحتياجاتهم، حيث أن السلوك الإتصالي للأفراد ينشأ من التوقعات والمعتقدات بشأن إحتمال أن يكون لهذا السلوك مساهمة في إشباع احتياجاتهم المختلفة.

وقد عرف مفهوم التوقع من عدد كبير من الباحثين، ومنها تعريف "ماكلويد " "Macllould و بيكر" Baker القائل بأن التوقع: هو احتمالات الرضا التي ينسبها

1- باديس لونيس: جمهور الطلبة الجزائريين و الانترنت، دراسة في استخدامات و إشباعات طلبة جامعة منتوري، مذكرة ماجستير، قسنطينة، 2008، ص 35.

الجمهور لسلوكيات متنوعة، بينما عرفها "كاتز" Katz بأنها: مطالب الجمهور من وسائل الإعلام،¹ وكذلك أن التوقع هو الإشباع الذي يبحث عنه الجمهور¹.

- اشباعات وسائل الإعلام:

يتم وفق مدخل الإستخدامات والإشباعات أن يختار الجمهور من بين الوسائل الإعلامية المتاحة أمامه ومن مضامينها، ما يمكن أن يشبع حاجاته ويلبي رغباته، بغية الحصول على نتائج خاصة يطلق عليها الإشباعات، وهناك إمكانية ر بط محتوى الرسالة بالإشباعات المتحققة، فبرامج الدراما والترفيه والمنوعات يمكن أن تحقق إشباعات مختلفة، مثل التنفيس والتخلص من الملل، والقلق والهروب من المشكلات اليومية.

أما برامج الأخبار والمعلومات فتحقق إشباعا معلوماتيا يتمثل في الحصول على المعلومات والخبرات والمهارات، وتتأتى الإشباعات (المطلوبة والمتحققة) من الوسائل الإتصالية من خلال مصادر رئيسية ثلاثة تتمثل في محتوى أو مضمون الوسيلة الإعلامية من خلال التعرض إلى مضامين برمجية محددة، أو تتمثل في التعرض لوسيلة إعلامية معينة، ومن شأن ذلك أن يشبع إحتياجات معينة للفرد المشاهد، مثل الترفيه والتنفيس والإسترخاء والهروب من مشكلة ما أو تتمثل أيضا في الإطار المجتمعي عند المشاهدة، كأن يكون التعرض للوسيلة من خلال المشاركة مع آخرين كأفراد الأسرة أو الأصدقاء أو بشكل منفرد².

المبحث الرابع: أهداف نظرية الإستخدامات و الإشباعات

تسعى نظرية الاستخدامات و الإشباعات إلى ترسيخ و شرح مفهوم "الجمهور النشط" الذي تقدم عليه في الأساس، إضافة إلى أهداف أخرى نذكر منها :

- السعي إلى اكتشاف كيف يستخدم الأفراد وسائل الاتصال، و ذلك بالنظر إلى الجمهور النشط الذي يستطيع أن يختار و يستخدم الوسائل التي تشبع حاجاته و توقعاته.

1- منال هلال المزاهرة: نظريات الإتصال، دار المسيرة للنشر و التوزيع و الطباعة، عمان، 2012، ص 196.

2- منال هلال المزاهرة: مرجع سبق ذكره، ص ص 200، 201.

- شرح دوافع التعرض لوسيلة معينة من وسائل الاتصال و التفاعل الذي يحدث نتيجة هذا التعرض.

- التأكد على نتائج استخدام وسائل الاتصال لهدف فهم عملية الاتصال الجماهيري.¹
- الكشف عن "الإشباعات المختلفة" من وراء هذا الاستخدام.
- الكشف عن العلاقات المتبادلة بين "دوافع الاستخدام" و "أنماط التعرض" لوسائل الاتصال و الإشباعات الناتجة عن ذلك.
- معرفة دور المتغيرات الوسيطة من حيث مدى تأثيرها في كل من استخدامات الوسائل و إشباعاتها.²

المبحث الخامس: الإنتقادات الموجهة لنظرية الاستخدامات و الإشباعات:

- عدم الإتفاق على تعريفات محددة لبعض المفاهيم لهذه النظرية مثل الوظيفة- الدافع - الهدف- الإشباع و كما يقول Dennis Mequail إن مصطلح وظيفة Fonction يمكن أن تستخدم بمعنى Purpose أو بمعنى Conséquences أو بمعنى مطلب أساس Requirement و كذلك من الممكن أن يؤدي إلى اختلاف النتائج طبقا لاختلاف التعريفات المستخدمة في البحوث.³

- تنظر البحوث إلى تسند إلى نظرية الاستخدامات و الإشباعات إلى وظائف وسائل الإتصال من منظور فردي لمستخدم الرسائل الإتصالية في حين أن الرسالة قد تحققت وظائف لبعض الأفراد و تحقق اختلال وظيفيا لبعض الأخر.

1- حسن عماد مكاي، ليلي حسن السيد: الإتصال و نظريته المعاصرة، ط2، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة، 2001 ص 37.

2- منال هلال المزاهرة: مرجع سبق ذكره، ص ص 186- 187.

3- عبد النبي عبد الله الطب: فلسفة و نظريات الإعلام، ط1، الدار العالمية للنشر، جامعة وادي النيل، الخرطوم، 2014 ص ص، 149- 150.

- يمكن أن تختلف نتائج بحوث الاستخدامات و الإشباعات باختلاف الثقافات و الخصائص الديمغرافية، و بالتالي فإن نتائج هذه البحوث لا تصلح للتعميم في أغلب الأحوال.

- و مهم يكن من أمر الإنتقادات الموجهة لنظرية الإستخدامات و الإشباعات فإن صلاحيتها في دراسة الإتصال الجماهيري لا تزال قائمة حيث أنها تقدم مجالاً لدراسة العلاقة بين وسائل الإعلام و المجتمع، و تقدم العديد من المفاهيم التي يصعب التخلي عنها من أنهما كما يقول Mequail تساعدنا على وصف الأنشطة الأساسية التي تقوم بها وسائل الإعلام من حيث علاقتها بالعمليات الاجتماعية و البناء الاجتماعي.

و يقدم Resengeren نموذجاً لنظرية الاستخدامات و الإشباعات يحدد فيه أهمية الحاجات التي تقع في أعلى هرم ماسلو للحاجات مثل الحاجة إلى الصحة و القبول و تحقيق الذات و ارتباطها أكثر بنظرية الاستخدامات و الإشباعات مقارنة بالحاجات العضوية و الحاجات النفسية مثل تحقيق الأمن.¹

1- كمال بلحاج: نظريات الإعلام و الإتصال، د ط، الجامعة الافتراضية، السورية، سوريا، 2020، ص ص 94، 95.

خلاصة :

في ختام رسالتنا عن بحث عن نظرية الاستخدامات و الإشباعات ، تؤكد على أن نظرية الاستخدامات و الإشباعات ، قد ساهمت بشكل كبير في تقديم معايير جديدة لدراسة و تفسير احتياجات و اشباعات الجمهور التي تدفعه إلى استخدام وسائل الإعلام ، و ذلك على اعتبار الجمهور عنصر يمتلك تأثير كبير و أصبح أكثر نشاطا و ايجابيا

الفصل الثاني

ماهية الهاتف النقال

تمهيد

المبحث الأول: نشأة و تطور الهاتف النقال

المبحث الثاني: خدمات الهاتف النقال

المبحث الثالث: مجالات استخدام الهاتف النقال

المبحث الرابع: دوافع استخدام الهاتف النقال

المبحث الخامس: إيجابيات و سلبيات الهاتف النقال

خلاصة

تمهيد:

يعتبر الهاتف النقال من بين أهم التكنولوجيات التي فرضت نفسها بقوة في السنوات الأخيرة، و التي شكلت طفرة نوعية في حياة الأفراد و صارت من مظاهر ثقافة المجتمع و التي غزت مجتمعنا بشكل مكثف ، و يعد هذا الأخير كأداة رابطة و فعالة و سريعة في عملية الاتصال و التواصل ، كما أنه يعتبر من أكثر الوسائل الاتصالية تأثيرا في المجتمع حيث أصبح يتعاطف استخدامه يوم بعد يوم ، و قد وصل إلى مختلف الشرائح في المجتمع و أصبح ظاهرة اجتماعية لها أبعادها المختلفة ، بل ظاهرة عالمية لا يكاد يخلو منها مجتمع اليوم ، و تختلف درجة انتشاره هي أهم محدد لمدى خطورته ، في حين أصبح حاجة ضرورية و شيئا أساسيا في حياتنا لا يمكن الاستغناء عنه.

المبحث الأول: نشأة و تطور الهاتف النقال

يعود تاريخ ظهور الهاتف النقال في العالم إلى عام 1947 م عندما بدأت شركة لوست تكنولوجيو التجارب في معاملها بنيوجرسي، ولكنها لم تكن صاحبة أول تليفون محمول بل كان صاحب هذا الإنجاز هو الأمريكي (مارتن كوبر)، الباحث في شركة موتورولا للاتصالات في شيكاغو، حيث أجرى أول مكالمة عبر الهاتف النقال في 3 أبريل 1973م، و كان لابد إنتظار 1989 لإطلاق نموذج لأول هاتف خلوي من طرف شركة Mororola، بحيث كان يمكن استخدامه في أي مكان دون الحاجة لأي سلك و كان قيد التجارب، و كان شكله يبدو طويلا و يحتوي على هوائي قصير، و كان وزنه يبلغ 2 باوند أي 0.90 كيلوجرام و يعمل عن بطاريات يمكنها العمل المدة ساعة و ذاكرة تحمل على الأقل 30 رقما.

و في أكتوبر 1991 أعلن عن ظهور النظام الأوروبي الشامل للاتصالات المتحركة الذي لقي روجا كبيرا في مختلف أنحاء العالم منذ 1992، بحيث تم تجهيز شبكته العالمية بأنظمة إرسالية بفضل 66 قمزا يغطي جميع العالم و نتيجة لذلك إنتشرت الهواتف النقالة بكثرة عبر العالم.¹

مر تطور الهاتف النقال عبر أجيال مختلفة و هي كالتالي:

➤ الجيل الأول :

اعتمدت شبكات الجيل الأول و يرمز له اختصار G1 على التكنولوجيا التماثلية و صممت لهدف بسيط هو جعل الحديث ممكنا أثناء تنقل، و كانت تدعم فقط خدمات الصوت و لا تدعم خدمة نقل البيانات أولى الأنظمة الخلوية التي تعتمد على الإشارة التماثلية، و التي ظهرت في بداية الثمانينات كنوع من التطوير الأنظمة الراديو.

¹- مراد بلدي و كريم بلخمسة: الهاتف النقال في الفضاء الجامعي الجزائري، مذكرة لنيل شهادة الليسانس، تخصص اتصال و علاقات عامة، جامعة مولود معمري بتيزي وزو، كلية علوم الإعلام و الإتصال، 2013-2014، ص 36.

- الجيل الثاني:

من شبكات الإتصال الخلوية G2 فهو أول الأنظمة الخلوية التي تعتمد الإشارة الرقمية و التي أطلقت في بداية التسعينات، ثم ظهر نوع مطور من الجيل الثاني للشبكات يعرف بـ 2.5 ارتفعت معه سرعة نقل البيانات إلى 144 كيلوبايت في الثانية كحد أقصى.¹

- الجيل الثالث:

إن الهدف الرئيسي الذي كانت تسعى له شبكات G3 هو إتاحة خدمات الوسائط المتعددة التي تسمح بمزج الصوت الصورة و الرسوم... إلخ و تأمين الوصول السريع للانترنت و البث الصوتي و الفيدي في الوقت الحقيقي.

سعت شبكات G3 إلى تحقيق سرعة بيانات تصل إلى 2.5 ميغابايت في الثانية و الوصول إلى تحقيق اتصالات شخصية متحركة عالمية مع استخدام الاتصال الشخصي و الشبكات الذكية التي تحدد مكان الشخص الطالب و هو ما يمنح المستخدم الحرية في التواجد في أي مكان في العالم و بلغ عدد مستخدمي شبكات G3 منتصف 2006 أكثر من 350 مليون مستخدم بأكثر من 150 متعامل.²

و يرى جمال محمد غيطاس أنه مع شبكات الجيل الثالث فإن المحمول بتصميماته وتكنولوجيا المتطور يتيح ما يلي:

- استخدام الهاتف المحمول للإدارة الحلقات الحوار و دردشة و محادثة مع شخص أو أكثر في أي وقت و المشاركة في اجتماعات لحظية بالصوت و الصورة لزملاء في العمل أو أصدقاء عن بعد رؤية معلوماتية.³

1- عباس مصطفى صادق: الإعلام الجديد المفاهيم و الوسائل التطبيقات، ط1، دار الشروق للنشر و التوزيع، الأردن 2008، ص 290.

2- www.Bjinners4rales.blogspot.com/20/4/2021m

3- صالح خليل أبو أصبع: الإتصال الجماهيري، ط3، دار بركة للنشر و التوزيع، عمان، 2010، ص 88.

- الجيل الرابع:

يهدف G4 من شبكات النقال إلى زيادة سرعة نقل البيانات بتكلفة أقل، و هو مصطلح أوسع يمكنه أن يشمل معايير خارج الإتصالات المتقدمة المتنقلة الدولية، يمكن لنظام رؤية شبكات الإتصالات الحالية.

و يتوقع أن يوفر حلا شاملا و امنا على بروتوكول الانترنت، حيث تقدم المرافق مثل الصوت و البيانات و الوسائط المتعددة المتدفقة إلى المستخدمين على قاعدة أي زمان و مكان و بمعدلات بيانات أعلى بكثير مقارنة بالأجيال السابقة.

يتم تطوير G4 حاليا للتوافق مع جودة الخدمة و المعدلات التي تحددها التطبيقات القادمة مثل الدخول اللاسلكي على النطاق العريض و خدمة رسائل الوسائط المتعددة و دردشة الفيديو، و التلفزيون المتنقل، و محتوى التلفزيون عالي الدقة، بث الفيديو الرقمي (DVD)¹

المبحث الثاني: خدمات الهاتف النقال

- خدمة الرسائل النصية: هي خدمة تكفل الإرسال من أجهزة الهاتف النقال إلى أجهزة الفاكس أو بروتوكولات الانترنت أو أجهزة الهاتف النقال نفسه، و هي رسائل لا تحتوي صورا أو مقاطع فيديو، و إنما تقتصر على النصوص كما أن مساحة النص لا تتجاوز 160 عنصر موزعة حرف و رقم و مسافة، و بالرغم من أن ظهور الرسائل القصيرة بدأ مبكرا مع الهاتف النقال إلا أن الخدمة شهدت منعطف مؤثرا في زيادة انتشارها بظهور الرسائل الموحدة، حيث انطلقت خدمات تجارية عبر الرسائل الإعلانية التي تبث من مواقع الانترنت إلى أجهزة الهاتف النقال، متضمنة إعلانات تجارية، ثم موسع الأمر إلى شمول نتائج المباريات الرياضية و أسعار الأسهم و حالة الطقس و عناوين الأخبار و حتى نشر النكت (الدعابات) قبل ظهور منتديات الحوار عبر الرسائل النصية ((SMS CHATROOMS

1- أسامة سمير حسين: ثورة الحاسوب و الإتصالات، ط1، الجنادرية للنشر و التوزيع، عمان، 2011، ص 193.

- رسائل الوسائط المتعددة: هي خدمة الإرسال و استقبال الرسائل المصورة أو الملفات الفيديو و كذلك الرسائل النصية و بمحتوى أكبر من الرسائل القصيرة و هذا ما تمتاز به MMS عن SMS في أنها تجمع بين النص و الصور، الرسوم، الصوت... إلخ، و تتوافق مع خدمة البريد الإلكتروني كما يمكن أن تستقبل من خلال شبكة الانترنت كما تتيح إمكانية الإيصال، الحفظ الأشعار سواء داخلة شبكة واحدة أو عدة شبكات توزيع و يتم الاتصال بين الشبكات من خلال بروتوكولات الانترنت و بروتوكولات الوصول للرسائل.¹

- خدمة البلوتوث: تعود تسمية البلوتوث إلى اسم موحد الدنمارك و الترويج الملك هيراليد بلوتوثه.

البلوتوث عبارة عن معيار اتصالات قصيرة المدى تهدف إلى ربط الأجهزة الالكترونية ببعضها البعض بطريقة لا سلكية، و تعتمد تقنيا البلوتوث على الإتصال اللاسلكي عن بعد باستخدام نطاق محدود (بكات الإتصال الشخصية اللاسلكية PERSONAL AREA NETWORK) و اختصارها WIRLESSE PAN و هنا تقنية الإتصال عبر الأعة تحت الحمراء IRPA و الفرق ما بين التقنيين هو أن البلوتوث يغطي ساحة أوسع تتعدى مئة متر، و من وراء الحواجز و في أي إتجاه و أنها توفر الإتصال لأكثر من جهاز.

- تطبيقات الواب:

الانترنت وسيلة إعلامية حديثة، استطاعت أن تعبر القارات بالخدمات المعلوماتية التي تمتلكها و استطاعت شبكة العنكبوت أن تعلن ارتباطها بأجهزة الهواتف الخلوية، إذ تتسابق الشركة الإلكترونية على جعل شبكة الانترنت العالمية بشبكة لا سلكية لا يربطها فقط بالهواتف المحمولة فحسب بل بأجهزة موجودة الآن و اخرى يتوقع تصنيفها في المستقبل حيث تسمح هذه الخدمة بإمكانية دخول مستخدمي الهاتف النقال إلى مواقع المعلومات

1- إيمان معروف و خولة بلادهان: تأثير استخدام الهاتف النقال على قيم الأسرة الجزائرية، مذكرة ماستر في علوم الإعلام و الإتصال، تخصص: إتصال و علاقات عامة، جامعة العربي بن مهيدي أم بواقي، كلية العلوم الاجتماعية و الإنسانية، 2015/2014، ص 45.

بسهولة، و يسمح بالتصفيح، الحوار، توفير تطبيقات الرسائل الصوتية و الإلكترونية، التجارة المتحركة، نقل الملفات.

- خدمة التصوير:

ظهر أو جهاز تجاري يحمل كاميرا تصوير في اليابان تحت اسم J-SH04، الذي تم تطويره من طرف شركة "شارب" اليابانية" و أطلق عليه وقتها و تم تسويقه عام 1999 ثم في الولايات المتحدة الأمريكية عام 2002 م لتنتشر هذه التكنولوجيا فيما بعد في العالم بأسره.

و قد ظهرت هذه التقنية بناء على فكرة كاميرا الشريحة Camera On Achip التي تطورت بداية التسعينات في معامل (JET PROPULSION LABORATORY) التابعة للناس، ليتم إنجاز أول كاميرا من هذا النوع سنة 1997م بواسطة (فيليب كان).

و هي التقنية التي سمحت للأفراد بالنقاط الكثير من الصور و تسجيل مقاطع فيديو التي تؤرخ لمراحل حياتهم و بالتالي زادت من منعهم و في نفس الوقت أصبحت تقنية الكاميرا تستخدم في كافة المجالات و الأنشطة.¹

المبحث الثالث: مجالات استخدام الهاتف النقال

بعد تطور شبكات العالمية للإتصالات اللاسلكية GSM أصبح الهاتف النقال كوسيلة إتصال متعددة و سريعة يشمل الكثير من نواحي حياتنا اليومية العامة و الخاصة.

- في المجال الإعلامي: يعد التلفون المحمول من الوسائط المستخدمة مؤخرا لنقل الصورة الصحفية لا سلكيا عبر موجات كهرومغناطيسية التي في الغلاف الجوي، و يعد استخدام الهاتف المحمول أكثر الطرق بساطة لنقل الصورة الصحفية من مواقع الأحداث إلى مقر الصحيفة مباشرة و إلى القنوات الإعلامية السمعية و البصرية.

1- إيمان معروف و خولة بلادهان، مرجع سبق ذكره، ص 46.

- في المجال التجاري: أصبحت التجارة بواسطة الهاتف النقال ميسرة و ذلك في سياق ما يعرف بالتجارة الإلكترونية، حيث حل محل الكمبيوتر كوسيلة اتصال بالأسواق العالمية و انجاز العمليات التجارية دون التقيد بالمكان و الإستفادة من الخدمات البنكية المصرفية.
- في المجال الصحي: طورت نماذج لتقنيات الإتصال النقال خاصة بالأطباء و نظم الرعاية الصحية خاصة أثناء تنقلات الأطباء و زيارتهم للمرضى.¹
- في المجال التعليمي: قد يستعمل الهاتف النقال في الإرشاد و التعليم خارج المدرسة للصغار و الكبار في الفيلم الموازي و الرسمي.
- في المجال العلاقات الاجتماعية: أصبح اليوم الهاتف النقال هو البديل في التفاعل مع الأفراد و الجماعات، فبدل من زيارتهم و الوصول إليهم أصبح الهاتف النقال هو الوسيلة المفضلة عند العديد من الأفراد من الإتصال بأفراد العائلة أو الأصدقاء خصوصا إذا كانت المسافة بعيدة.
- و لهذا يمكن أن نقول أن الهاتف المحمول يحول العلاقات الإتصالية في ظل القرية الكونية إلى علاقات إلكترونية.²

المبحث الرابع: دوافع استخدام الهاتف النقال

تتزايد الخدمات التي يقدمها الهاتف النقال، مما يدفع الناس إلى اقتنائه و بذلك يتزايد أعداد المشتركين فيه في أرجاء الكون، و هو بذلك يحقق أهداف الوسيلة الإعلامية و يمكننا اعتباره أداة تنتمي إلى وسائل الإعلام الجماهيري، و لكون الهاتف النقال وسيلة إعلامية حديثة فقد أغرى الباحثين في معرفة دوافع استخدام الناس له، فجاءت دراسة عربية بعنوان "دوافع استخدام الهاتف الخليوي لدى مستخدمي خدمات الهاتف الخليوي في الأردن" عام 2000 من قبل الباحثة "خلود إبراهيم القيسي" و توصلت إلى نتائج عديده حول دوافع استخدامات الهاتف النقال نذكر منها:

¹- سعيد الغريب النجار: تكنولوجيا الصحافة في عصر التقنية الرقمية، الدار المصرية اللبنانية، دبط، القاهرة، ص 105.
²- مراد بلدي و كريم بلخمس: الهاتف النقال في الفضاء الجامعي الجزائري، مذكرة لنيل هادة الليسانس، تخصص إتصال و علاقات عامة، جامعة مولود معمري تيزي وزو، كلية علوم الإعلام و الإتصال، 2014/2013، ص 62.

- دوافع نفسية و تتمثل في حب الظهور و التميز و توفير الأمان و الإطمئنان و الرغبة في التجديد و الإبتكار و الاستقلالية و تجنب العزلة.
- دوافع اجتماعية و تعني المحافظة على المكانة الاجتماعية و تحقيق القبول الاجتماعي.
- دوافع مهنية و تعني الاستجابة لمتطلبات العمل و الحصول على صفقات عمل من خلال الاتصال المباشر و المستمر.
- دوافع وضعية و تعني إدارة شؤون الأسرة و متطلبات الحياة و السيطرة على المواقف و الحالات الطارئة.

أما الدراسة الثانية فقام بها الباحث "كون" «KNOW» حول دوافع و مدركات مستخدمي الهاتف الخليوي في كوريا الجنوبية و هاواي و توصلت الدراسة إلى أن دوافع استخدام الهاتف الخليوي تتجسد في استخدامه في الحالات الطارئة و الإنتاجية في العمل و المسؤوليات العائلية و البقاء على إتصال دائم مع الأفراد الآخرين أما الدوافع الداخلية و هي المتعة في استخدام الهاتف النقال و الشعور بالأمان، الشعور بالإستقلالية و عدم الشعور بالوحدة. و دوافع معلقة بالضغوط الاجتماعية و يقصد بها توقعات الآخرين، تعزيز الوضع الاجتماعي مواكبة التغيرات الاجتماعية، و كشف الدراسة كذلك عن حجم الاستخدام الهاتف الخليوي و مداه.¹

1- مجاهد هاشم الهاشمي: الإعلام الإلكتروني و تكنولوجيا المستقبل، دار المستقبل للنشر و التوزيع، د.ط، عمان 2001، ص 105.

المبحث الخامس: إيجابيات و سلبيات الهاتف النقال

أ- إيجابيات:

- يمكن تلمس إيجابيات الهاتف النقال في شتى القطاعات سواء الاقتصادية منها أو الاجتماعية أو السياسية، و نجدها خاصة على سلوكيات الفرد و طبيعة علاقاته مع الآخرين.

- يسمح الهاتف النقال للفرد الإتصال بالآخرين بشكل سريع و فوري و بالتالي يحطم حواجز المكان و الزمان.

- أتاح أشكال جديدة يمكن أن يستغلها الفرد للتواصل مع غيره بحسب الظروف فخدمة الرسائل القصيرة وفرت مساحة للتعبير عن العواطف بنوع من الراحة التي يفقدها الفرد في حالة الحديث المباشر.

- الاهتمامات الجديدة التي خلفتها تطبيقات الهاتف النقال لدى مستخدمين كالتقاط الصور و تحميل الموسيقى و مقاطع الفيديو و مشاركتها مع الأصدقاء.

- يسمح للفرد أن يخلق عالم خاص به لا يحمل إلا ما يرغب فيه سواء المتعلقة بتهيئة الهاتف كالصور الملتقطة أو الموسيقى أو المتعلق بالأشخاص الذين يتواصل معهم عبر الهاتف النقال.

- هو وسيلة لحفظ المعلومات و تسجيل المواعيد و التذكير بها، و كذا مكتب متنقل يسمح بإنجاز الأعمال، و كذا آلة حاسبة و منبه...إلخ.

ب- سلبيات الهاتف النقال:

- إعلاء قيم الأنانية الذاتية على حساب قيم التضامن و التفاعل الاجتماعي كون أن هذه التقنية تعلى ثقافة الأنا أولاً قبل الجماعة على الصالح العام.

- إستنزاق الموارد و الدخول مما يؤثر بالسلب على الاقتصاد القومي بعد أن صار الكارث السحري مجال في شفت الفلوس من الجيوب.

- استخدامه في ظاهرة الغش داخل الإمتحانات و كذا دخوله في بعض جرائم التفجير.

- دخول خدمة مصورة لعرض صور إباحية إذا كان الجهاز فيه خاصية الانترنت ناهيك عن الكاميرا المصورة التي باتت تخترق جدار الخصوصية و لهذا فهو يطرح تحديات اجتماعية و مخاطر اقتصادية و حواء في البناء الثقافي و القيمي و الأخلاقي.
- تدني نسب الإدخار و من ثم الإستثمار المحلي مما قلل من الشراء لأن فاتورة المحمول باتت ترهق الأسر العربي.¹
- و هذا ما أكدته الدراسة التي قامت بها الدكتورة "مي عبد الله سنو" حيث أكدت فيها أن أهم سلبيات الخلوي هي كلفته برأي 41% من مجتمع الدراسة، و تضيقه للوقت برأي 38% و أضرار الصحية برأي 13%.

1- منى عبد الله سنو: الإتصال في علم العولمة الدور و التحديات الجديدة، ط2، دار النهضة العربية للطباعة و النشر بيروت، 2001، ص 2000.

خلاصة :

يعتبر الهاتف النقال أحد أشكال أدوات الاتصال الذي يعتمد على الاتصال اللاسلكي حيث مر تطوره عبر أربعة أجيال مختلفة ، حيث انتقلت فيها من الأنظمة التماثلية إلى الأنظمة الرقمية المتطورة ، يتكون من مجموعة من المعدات المادية و البرمجيات ، تمثلت في الشاشة و لوحة المفاتيح و الذاكرة ، و البطارية و أخيرا شريحة الاشتراك بالإضافة إلى أنه هناك مكونات إضافية أخرى و هذا راجع لوجود عدة منتجات و علامات تجارية.

و لقد أصبح الهاتف النقال وسيلة اتصال سريعة يشغل جميع مجالات الحياة اليومية العامة و الخاصة ، من بينها المجال التجاري ، الإعلامي ، الأمني ، الصحي و كذا المجال التعليمي ، و هذا الاستخدام كان من أجل تلبية الدوافع الخارجية كالعامل مثلا و البقاء على اتصال دائم مع الأفراد الآخرين ، و كذا الدوافع الداخلية كعدم الشعور بالوحدة و الشعور بالأمان و الاستقرار ، و قد نتج عن هذا الاستخدام العديد من الايجابيات التي سهلت على الفرد عملية الاتصال و السلبيات كالمخاطر الصحية و الاجتماعية و النفسية .

الفصل الثالث

ماهية الاتصال المؤسسي

تمهيد

المبحث الأول: مفهوم و نشأة الإتصال المؤسسي

المبحث الثاني: وسائل الإتصال المؤسسي

المبحث الثالث: أنواع الإتصال المؤسسي

المبحث الرابع: أهداف الإتصال المؤسسي

المبحث الخامس: أهمية الإتصال المؤسسي

خلاصة

تمهيد:

إن الإتصال المؤسسي هو عملية تبادل المعلومات ووسيلة للتأثير و التنظيم المحكم للمؤسسة و عماتها ، فهو يقضي تبليغ المعلومات و الأوامر و التعليمات التي تشكل هيكل المؤسسة أو النظام الإداري الذي يحدد مكانة و دور كل فرد في المؤسسة.

المبحث الأول: مفهوم و نشأة الإتصال المؤسساتي

أ- نشأة الإتصال المؤسساتي:

عرف الإتصال المؤسساتي بعد الحرب العالمية الأولى تدرجا في التطور وفقا لأسس فنية و منهجية علمية و ذلك بفضل جهود المفكرين في هذا المجال خاصة في أمريكا و أوروبا Lvylee رائد العلاقات العامة الحديثة الذي بدأ حياته الصحفية عام 1903م و يرجع عليه الفضل في حث مؤسسات الأعمال التجارية و الصناعية على نشر سياستها و إعلام الجمهور بأهدافها و أغراضها و العمل على اكتساب ثقة الجمهور فيها و تأييدها و مساندة لها و لقد درس المختصون أهمية النشر و الإعلام و النشر كميدان جديد في عالم التجارة، و نادوا بأن دور الإتصال المؤسساتي ينحصر في نقل إتجاهات الرأي العام إلى المؤسسة و العكس.¹

إذ فقد كان للعلاقات الأثر البالغ في لفت انتباه المؤسسات لدور الإتصال المؤسساتي سواء في تناقلها للإتجاهات مع الرأي العام أو توجه الرأي العام نحو هذه المؤسسات.

و إستمر نضال إتصال المؤسسة في التطور تحت تأثير و برعاية الهيئات العسكرية حيث وردت الإثارة في مذكرات الجنرال الفرنسي (FOCH) إلى دور المكلف بالصحافة الذي قم بها أحد ضباطه بصفة مؤقتة و بالموازنة مع مهام أخرى، و في نفس فترة بداية القرن 20 أنشأ "بيجو" أو صحيفة مؤسساتية 1926 و في فرنسا كانت الشركة الوطنية للسكك الحديدية SNCF عند إنشائها عام 1937 أو مؤسسة تزود بـ "مصلحة صحفية" و خاصة و لم يهد مجال الإتصال إنتعاشا إلا خلال فترة الثمانينات.²

1- محمد العزازي أحمد إدريس: العلاقات العامة المعاصرة و فعالية الإدارة، المكتبة العلمية، مصر، 2004، ص 70.
2- فضيل دليو، إتصال المؤسسة الإشهار: العلاقات العامة، علاقات مع الصحافة، دار الفجر، القاهرة، 2003، ص

ب- مفهوم الإتصال المؤسساتي

لقد تعددت المفاهيم الخاصة بالإتصال المؤسساتي أي الإتصال الذي يحدث داخل المؤسسة، فهو عملية هادفة تتم بين طرفين أو أكثر لتبادل المعلومات و الآراء و التأثير في المواقف و الاتجاهات فهو بهذا تحليلية تفسيرية للسلوك البشري داخل المؤسسة التي تتكون من مجموعة الوحدات و المستويات المختلفة و التي بدورها تشكل هيئة المؤسسة أو النظام الإداري الذي يحدد بصفة رسمية مكانة و دور كل فرد في المؤسسة، إذ أن هذا الأخير هو الذي يحدد إلى أبعد الحدود الأدوار التنظيمية المرتبطة بمناصب العمل، و نتيجة للتفاعل الحادث بين الأفراد في إطار الهيكل التنظيمي الذي يقتضي تبليغ المعلومات و الأوامر و المطالب إلى مختلف الجهات المعنية، فإن وجود هيكل للاتصال يصبح أمرا ضروريا لتحقيق الأهداف المرجوة و يرتبط الإتصال الذي يتخذ في هذه الحالة أنماطا و أشكالاً رسمية بالهيكل التنظيمي الرسمي و تصبح حركة الإتصال مرتبطة بهذا الهيكل بحيث يتم الإتصال عموديا من أعلى إلى أسفل أو من أسفل إلى أعلى، و ذلك من مستوى تنظيمي إلى مستوى تنظيمي آخر أو أفقيا في نفس المستوى أو الدرجة يمكن التحدث عن اتصال رسمي مرتبط بالتنظيم الرسمي للنسق.¹

فحسب محمد فهمي العطروني: "هو العملية التي عن طريقها يمكن إيصال المعلومات من أي نوع و من عضو في الهيكل التنظيمي في المؤسسة إلى عضو آخر قصد إحداث تغيير و قد يكون الإتصال من مستوى أعلى إلى مستوى أقل و العكس أو على المستوى الأفقي بهدف إحداث تغيير من أي نوع و إن كان مجرد ضوضاء له فائدة منه و يكون الاتصال إما للحصول على المعلومات أو البيانات لإعطاء تعليمات أو توجيهات بقصد تسهيل العمل.²

1- رضوان بلخيري: مدخل الإتصال و العلاقات العامة، جسور للنشر و التوزيع، الجزائر، ط1، 2013، ص 35.

2- محمد فهمي العطروني: العلاقات الإدارية في المؤسسات العامة، عالم الكتب، القاهرة، 1991، ص 360.

و عليه، فالإتصال المؤسساتي هو كل عملية يهدف من ورائها أي عضو في المؤسسة لتمرير رسالة معينة بهدف إحداث تغيير على الطرف الأخر سواء كانت هذه الرسالة تتضمن معلومات، تعليمات أو توجيهات، القصد منها السير الحسن لنشاط المؤسسة.

المبحث الثاني: وسائل الإتصال المؤسساتي

عرفنا أن عملية الإتصال بأنها عملية تبادل المعلومات أو الآراء أو الأفكار بين شخصين أو أكثر، و على هذا الأساس تستعمل المؤسسة في اتصالها الداخلي وسائل متعددة و متنوعة لضمان السير الحسن للعمل، فمنها المكتوبة و الشفوية و السمعية البصرية و ذلك حسب الأهداف التي توجه إليهم المعلومات.

أ- الوسائل المكتوبة:

يتم الإتصال الكتابي عن طريقة الكلمة المكتوبة التي يصدرها المرسل إلى المستقبل و يمكن القول عنها بأنها القنوات الأكثر دقة في نقل المعلومات و الأسلوب الأكثر استخداما في المنظمات الكبرى و عليه لا بد أن يتم الإتصال الكتابي بالبساطة و الموضوع و الدقة و يتم ذلك بوسائل أهمها:

- **التقرير** : يحرر من طرف مسئول يعمل داخل المؤسسة ، يكون مكتوبا بعد اجتماع عمل أو اجتماع إعلامي ، يعمل على توصيل المعلومات من المشاركين في الاجتماع إلى بقية المستخدمين ، و بهذا يتم الخروج بمقترحات للمشاكل المطروحة في المؤسسة.

- **الإعلان** : من الوثائق الداخلية التي تستعملها المؤسسة في تعليماتها الضرورية للسير الحسن لمصالحها، و الإعلان هو وثيقة رسمية تحمل إمضاء أو تاريخا.¹

1- مصطفى حجازي: الإتصال و العلاقات الإنسانية و الإدارية، دار الطلبة، بيروت، 1998، ص 160.

- **المنكرة (المدونة الإعلامية):** هي المعلومات أو التعليمات الإدارية الموزعة على عدد كبير ومحدد من المسؤولين، وتتعلق بتنظيم العمل، الأجور، الحوافز الاجتماعية وعامة المدونة الإعلامية هي كل ما يتعلق بتغيير جديد في المؤسسة¹.

- **جريدة المؤسسة :** تعتبر من وسائل الاتصال الخاصة التي تكتسب أهمية بالغة في نقل الإخبار و المعلومات عن الأحداث المختلفة التي تتعلق بطبيعة العمل ، ومشكلاته بالعاملين وإسهاماتهم في تقدم العمل ، وما يميز هذه الوسيلة هو عملية إشراك العاملين في إصدارها الأمر الذي يساعد على الإطلاع على آراء وأفكار العاملين.

ب- **الوسائل الشفوية:** يتم الاتصال الشفهي عن طريق نقل وتبادل المعلومات بيم المرسل و المرسل إليه شفويا أي عن طريق الكلمة المنطوقة ، ويتميز هذا الأسلوب عن الكتابي لكونه أكثر سهولة وإقناعا للمرسل إليه ، وما يعاب عليه أنه قد يعرض المعلومات المراد نقلها لسوء الفهم إذا لم تستخدم بشكل مناسب ، ونذكر من بينها :

- **التعليمات و الأوامر:** تنفذ في صورة أوامر تصدر من الرئيس إلى المرؤوس كأداة عمل معين.

- **الاستشارة:** و نقصد بها استعانة المؤسسة ببعض الأخصائيين في حل المشكلات التي قد تحدث و قد تسند هذه المهمة إلى مستشارين من الداخل إلى الخارج.

- **المقابلات:** و هي عبارة عن مواجهة بين شخص أو أكثر يقوم بينهما حديث أو نقاش أو تبادل الأفكار حول موضوع معين يخص أحد شؤون المؤسسة أو أفرادها لتحقيق غرض معين.

- **الاجتماعات و المؤتمرات:** تعبر عنها بالمواعيد الدورية التي يتم فيها تبادل الأفكار و الآراء و المعلومات و تقديم المؤسسة بصفة عامة و وضع الإستراتيجية المستقبلية.

1- مصطفى حجازي: مرجع سابق، ص 161.

- اللجان: مجموعة من الأفراد تسند إليهم مهام إستشارية أو تنظيمية أو تنسيقية، هذه المجموعة قد تكون دائمة أو مؤقتة يأتي دورها بتحقيق الهدف الذي تسعى إليه.
- البرامج التدريبية: تهدف إلى تنمية المواهب و زيادة قدرات الموارد البشرية، و تستخدم كوسيلة اتصال حيث يقوم المدرب بالإرسال و يعود المتدربون بالاستقبال و تبادل الآراء.
- الهاتف: أداة اتصال غير مباشرة توفر عامل الزمن لكنها قد تقتصر إلى الفعالية التامة نظرا لغياب طرفي الاتصال فالحضور يساعد على فهم الرسالة.¹
- وسائل التكنولوجيا: هي التي تجمع بين الصوت و الصورة بفضل التقدم التكنولوجي وظهور تقنيات متطورة في مجال الإعلام و الاتصال ،فتوجهت إليها الأنظار و استفادت منها المؤسسات إدماجها ضمن الوسائل التي تعتمد عليها في عمليات الاتصال الداخلية ، ومن هذه الوسائل:
- الانترنت: هي شبكة الحواسيب الداخلية ،تمكن من الاتصال و التنسيق بين مختلف الأطراف المكونة للمؤسسة ، وبالتالي تزيد في فاعلية التسيير و ربح الوقت والجهد.
- البريد الإلكتروني: يتم عن طريق الكمبيوتر ، وهو يحل محل الاتصال الشخصي إذ يمكن لمسئول المؤسسة أن يخاطب جميع الأطراف و بالتالي التعرف على التساؤلات و إيجاد الأجوبة لها في الوقت المناسب .
- الأقراص المضغوطة : هي دعامة تكنولوجية هامة ،فهي وسيلة ملتيميديا ،حيث تستطيع تخزين آلاف المعلومات المصورة و المكتوبة و الصوتية ، ويمكن استرجاعها في أية لحظة.²

1- ديهية تيفون و نبيلة لعيداي: دور تكنولوجيا الإعلام و الإتصال في تحسين الإتصال المؤسساتي في الجزائر، مذكرة الماستر في علوم الإعلام، تخصص إتصال مؤسسات و منظمات، كلية علوم الإنسانية فرع علوم الإعلام و الإتصال، سنة 2017-2018، ص 51.

2- عمرو غنايم، علي الشرقاوي: تنظيم إدارة الأعمال، دار النهضة العربية، للطباعة و النشر، بيروت، 1982، ص 190.

- **الصحيفة الالكترونية:** يمكن استغلال الإمكانيات التي يوفرها الكمبيوتر وتقنية الشبكات لإصدار صحيفة الكترونية داخلية ، تكون عبارة عن فضاء الكتروني يلتقي فيه كل عنصر من عناصر العملية الاتصالية.

- **الفيديو والسينما:** إن أفلام الفيديو و الأفلام السينمائية التي تعرضها إدارة المؤسسة في أوقات محددة ، تعتبر من أهم وسائل الأصال الداخلي مع العاملين ، إذ تستخدم كوسيلة لتدريب العاملين ونشر برامج السلامة و الوقاية ، إضافة إلى الترفيه عنهم ، إلا أن تكلفتها مرتفعة و كبيرة.

- **المذيع:** يعد وسيلة مهمة لخلق الشعور بالانتماء ، وجمع المستخدمين حول الأهداف المسطرة.¹

و اقتراحاتهم من خلال ما يساهمون فيه كتابات و تعليقات.

- **دليل المنظمة:** يشتمل على نبذة عن المنظمة و تطورها و نشاطاتها و إدارتها و الممارسات الإدارية البارزة التي تعد منبع فخرها و مواعيد العمل و الإنجازات، و كل ما يهم العاملين في المنظمة و سياساتها.

- **لوحة الإعلانات:** وسيلة سهلة التنفيذ و التسيير، توضع عادة داخل المؤسسة أو في أماكن الراحة، و تسمح بنشر المعلومات المختلفة مثل: معلومات متعلقة بالصحة، الأمن حقوق و واجبات العمال، المعلومات الاقتصادية و الاجتماعية لظروف العمل.

- **علبة الأفكار أو صندوق الإقتراحات:** تسمح للمستخدمين بتقديم آراء و اقتراحات للمؤسسة حول ما يتعلق بحياتهم لمعلومات مهمة من فوائدها، وسيلة اتصال بالحصول على تفاصيل أكثر دقة.²

1- عمرو غنايم، علي الشرقاوي: مرجع سبق ذكره، ص 191.

2- محمد عبد الفتاح محمد: العلاقات العامة في المؤسسات الاجتماعية، الأسس و المبادئ، المكتب العلمي للكمبيوتر و النشر و التوزيع، الإسكندرية، 1997، ص 176.

المبحث الثالث: أنواع الإتصال المؤسساتي

هناك أقسام عديدة للإتصال المؤسساتي، نذكر منها التقسيم التالي:

1- الإتصال الرسمي: يتم هذا النوع من الإتصال من خلال خطوط السلطة و نطاق الإشراف و تأخذ المعلومات التي تداولها على شكل أوامر و تعليمات و الاستشارات و التساؤلات التي تصدر من الإدارة العليا إلى المستويات الأدنى سواء من أعلى إلى أسفل و من أسفل إلى أعلى أو في شكل أفقي بين الأشخاص من المستوى الواحد.¹

- الإتصال الأفقي: هي تلك الإتصالات التي تجري ما بين المستوى الإداري الواحد و الذي يأخذ في الغالب صفة التشاور و التنسيق فيما بينهما لتحقيق الأداء الأفضل في العمل و تحقيق التوافق بين كافة الأطراف العاملة في المؤسسات لبلوغ تلك الأهداف المرسومة لها.²

- الإتصال النازل من أعلى إلى أسفل: يشمل هذا النوع من الإتصال بين القائد و المرؤوسين، و يعد أساسيا و عاملا حاسما في نجاح المؤسسات، فالخطط و العمليات و السياسات التي تصدر عن الإدارة العليا ينبغي نقلها إلى المستويات الوسطى و الدنيا بصورة دقيقة لضمان الأداء الفعال.

إن الهدف الرئيسي من هذا النوع هو زيادة فهم المرؤوسين للمؤسسات و نظامها و لمسئولياتهم و واجباتهم من أجل تحقيق قدراتهم على الأداء الكفاء و لزيادة ارتباطهم و انتمائهم لأعمالهم.

- الاتصالات الصاعد (من أسفل إلى أعلى): و يقصد بها عمليات الإتصال التي تبدأ من أسفل متجهة إلى أعلى داخل المؤسسة، إذ يتم نقل المعلومات و الأفكار و الشكاوي من

1- محمد الصيرفي: الإتصالات الإدارية، (د ط) مؤسسة حورس الدولية للنشر و التوزيع، الاسكندرية، 2007، ص 126.

2- محمد سلطان حمو: الإتصالات الإدارية، (ط1)، دار الراجحة للنشر و التوزيع، عمان، 2018، ص 18.

المستويات الدنيا إلى المستويات العليا، و يعمل هذا النوع من الاتصالات عن إبلاغ الإداريين بالمعلومات و مدهم بالبيانات و المقترحات و إخبارهم بالمشاكل و المعوقات التي تعترض تنفيذ برامج المنظمة و قراراتها في المستويات الأدنى، و مثال ذلك تقارير الأداء التي يكتبها المشرفين إلى الإدارة العليا و يهدف هذا الإتصال إلى زيادة فرصة مشاركة العاملين مع الإدارة و إعطائهم فرصة لتوصيل صوتهم للإدارة العليا.¹

- الإتصال غير الرسمي:

الإتصالات غير رسمية في تلك الاتصالات التي تقوم على أساسه العلاقات الشخصية و الاجتماعية بين العاملين داخل المؤسسة.

و تلعب الجماعات غير الرسمية دورا هاما في عملية الاتصالات غير الرسمية، فهي تعد بمثابة أداة إتصال، و إذا كان المفروض توصيل المعلومات توصيلا من الأعلى إلى الأسفل و كذلك من (أسفل إلى أعلى)، إلا أن وجود الجماعات غير الرسمية قد يكون ضروريا حتى لا تفقد بعض المعلومات على الطريق الرسمي و لذلك يرى بعض الباحثين أن الجماعات غير الرسمية مفيدة أحيانا، إلا أنها قد تكون ضارة في أحيان أخرى عندما تعمل على نشر الشائعات داخل المؤسسة.

و من أهم وسائل الإتصال غير الرسمي ما يدور بين العمال في حديثهم عن مشاكلهم و أمالهم و تمنياتهم و الأحوال العامة، و حديث المدراء و الرؤساء فيما بينهم عن ندواتهم الخاصة و الشكاوي و التظلمات التي تصل إلى المدراء دون التدرج في السلم الإداري، و حديث المديرين مع بعض سكريتاريهم لغرض تفرغ الشحنات الإنفعالية و الخروج عن النفسية التي تفرضها عليهم وظائفهم.²

1- طلعت إبراهيم لطفي: علم اجتماع التنظيم، (د ط)، دار غريب للنشر و التوزيع، القاهرة، 2007، ص 84.

2- طلعت إبراهيم لطفي: علم اجتماع التنظيم (د ط)، دار غريب للنشر و التوزيع، القاهرة، 2007، ص 84.

المبحث الرابع: أهداف الإتصال المؤسساتي

يسعى الإتصال المؤسساتي إلى تحقيق جملة من الأهداف منها:

- **الأهداف الخاصة بالعاملين:** حيث أنه من أهداف إتصال المؤسسة تلك الخاصة بالعاملين حيث يسعى الإتصال إلى التعريف بما يجري داخل المؤسسة، مما يؤدي إلى زيادة الثقة، كما يهدف إلى خلق الرضا و الارتياح في المؤسسة و بين العاملين بعضهم البعض و دعم هذا الرضا بصورة مستمرة و كذا الإلتقاء بمعنويات العاملين من خلال إشراكهم في عملية تسيير الإدارة و ذلك بإبداء آرائهم تجاه المواضيع المطروحة.¹

أي أن القائم الإتصال في المؤسسة عليه أن يشرك عمالها في عملية تخطيط الأهداف التي تحققها المؤسسة، مما يؤثر بالإيجاب في نجاح المؤسسة من خلال زيادة الإنتاج أو نوعية الخدمات المقدمة، و لكن في نفس الوقت على القائم بالإتصال أثناء إشراكه للعمال.

في عملة تخطيط الأهداف أن يتخلى بالأمانة التي تشمل قول الحق و النزاهة و إعطاء كل ذوي حقه و الأمين يحاول قدر استطاعته أن يمارس الموضوعية و عدم الإنحياز و الإدارة السليمة هي التي تشجع على اختلاف الرأي و حرية التعبير و التنافس البناء و الحوار الفعال.²

و عليه فالأمانة تأخذ دورا بارزا في رسم أهداف المؤسسة من خلال الإشتراك العمال، أي أنه على متخذ القرار أن يكون أمينا في اختيار الهدف المناسب للمؤسسة و نجاحها بغض النظر عن صاحب الهدف و رتبة منصب في هذه المؤسسة.

1- خيرى خليل الجميلي: الإتصال و رسائل في المجتمع الحديث، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، 1999، ص 35.

2- صموئيل حبيب: كيف تكون علاقات ناجحة مع الناس، ط1، دار الثقافة، القاهرة، ص 59.

- الأهداف الإتصالية الخاصة بالقيادة الإدارية:

حيث تدور في مجملها حول تمكين القائد من التعرف على ما يحدث داخل المؤسسة بصورة صادقة الأمر الذي من شأنه مساعدته على اتخاذ القرارات السليمة و الهامة القائمة على قد كافي من الحقائق و المعلومات و البيانات الصحيحة مما يسهل عليه عملية التوجيه و الإشراف و الأثير على العاملين و بالتالي تحقيق التنسيق الكامل بين الأنشطة و الإدارة المختلفة داخل المؤسسة.¹

فالقائد الإداري من خلال هذا الطرح يجب أن يكون على دراية تامة بكل الأحداث التي تقع في المؤسسة و حتى خارجها لأن معرفة لحيثيات هذه الوقائع سيجعل من القرارات التي يتخذها قابلة لتحقيق و قريبة من واقع المؤسسة، و لكي تكون الأهداف الإتصالية الخاصة بالقيادة الإدارية ناجحة و محققة و فعالة على القائد أن يتمتع بعدة صفات تجعل منه يكون ناجحا، حيث تتمثل هذه الصفات في النقاط التالية:

- الذكاء: و الذي يتطلب القدرة على التحليل و تفهم المشاكل المعقدة التي تواجهه.
- النضج الإجتماعي: حيث أن لا يجعله عاجزا عن الحركة و لا النصر أو النجاح أو نسيان الأهداف المرجو تحقيقها.
- التحفيز الذاتي: فالقائد الناجح يكون مدفوعا إلى عمله بحوافز داخلية نابغة من نفسه.
- المقدرة على فهم الناس و التعامل معهم: فالمدير أو القائد الناجح هو أصلا خبير بالعلاقات الإنسانية و أسس تنظيمي²، و عليه فإن القائد الإداري متى توفرت فيه هذه الصفات أن يكون قائدا ناجحا و ضرورة أن يطبق هذه الصفات في الميدان العملي سواء داخل المؤسسة أو خارجها.

1- خيرى الخليل الجميلي: مرجع سبق ذكره، ص 36.

2- علي السلمي: السلوك الإنساني في الإدارة، مكتبة غريب، القاهرة، 2008، ص 284.

- أهداف الإتصال بالنسبة للجمهور:

و تتمثل في إقامة نظام إتصال للمؤسسة يمكنها من توصيل حقيقة الجهود التي تبذلها و كذا ترسيخ صورة المؤسسة في ذهنه و النشاطات التي يقوم بها، و كذا طبيعة إنتاجها و خدماته، و التعرف على رأي الجمهور فيها و كذا مقترحاته و تحسين خدماتها.¹

فالمؤسسة من أجل تخفيف أهدافها و غيصالها للجمهور تقوم بنشاط نظام اتصالي لها يكون بمثابة قناة و واسطة بينها و بين هذا الجمهور بغض النظر عن مضمون هذه الأهداف التي قد تتعلق بزيادة الأرباح أو كسب جماهير جدد أو تدعيم آراء الجماهير السابقين... إلخ، كما يهدف الإتصال المؤسساتي إلى إحداث تغير في البيئة أو في الآخرين من خلال تحديد وصول الرسالة الإتصالية إلى الطرف المقصود في الإتصال.²

و هنا على المؤسسة أن تقوم بدراسة الجماهير التي لها علاقة مع مضمون إتصالها المؤسساتي و معرفة توجهاته و آرائه نحو هذه السلع أو الخدمات أو الآراء التي ستقوم بها، و كلما كانت المؤسسة بتحديد دقيق لجماهيرها سواء من حيث العدد أو التوجهات و الرغبات الخاصة بها كلما كانت أهدافها قريبة للنجاح و التحقق.

المبحث الخامس: أهمية الإتصال المؤسساتي

إن الحديث عن دور الإتصال داخل المؤسسة تجعلنا نتطرق إلى مدى اهتمام مسؤول المؤسسة بهذا الموضوع، مما يتعين على الإدارة أن تضع أولوياتها داخل المؤسسة، و من هنا يرى "كارل دوبيير" « Carel Debire » أن وظيفة الإدارة هي الإتصال لذلك يجب أن تلقى كل الاهتمام من قبلها، فالإتصال هو مفتاح الإدارة، كما أن الإتصالات داخل المؤسسة ليست فقط لنقل المعلومات من نقطة إلى أخرى لكن العناصر الأساسية في الاتصالات نجد

1- خيرى الخليل الجميلي: مرجع سبق ذكره، ص 37.

2- محمد محمود الحيلة: التكنولوجيا التعليمية و المعلوماتية، ط1، دار الكتاب الجامعي، الإمارات العربية المتحدة 2001، ص 96.

ذاته هي، الحوار التفاعلي¹، و عليه يأخذ الإتصال مكانة مهمة في نشاط الإدارة، فهو الأداة التي التي تستعملها لتنظيم علاقتها مع مختلف أفراد المؤسسة ليست فقط من الجانب الإعلامي، و إنما أيضا في تخفيف مناخ من الإحتكاك و التقارب بين القمة و القاعدة، ما نجد الإشارة إليه، هو أن أهمية الإتصال داخل المؤسسة لا ترتبط فقط بذلك النشاط الإداري الذي يهدف إلى تنظيم مجموع المعاملات التي تحدث بين القمة و القاعدة، و إنما أيضا مرتبط بتكوين مناخ من الإحتكاك و التقارب فيما بين الموظفين بهدف تعزيز العمل الجماعي و توجيه كل الطاقات نحو خدمة المؤسسة.

انطلاقا من هذا، تبرز لنا أهمية الإتصال المؤسساتي التي نذكر أهمها في النقاط الآتية:

- أ- للإتصال ردود فعل في حل الأزمات و الخلافات التي قد تحدث فيما بين الموظفين على مستوى المؤسسة بتوجيه الاختلافات و الصراعات نحو المصلحة و الإتحاد.
- ب- يساهم الإتصال في تفعيل العمل الجماعي و الترابط فيما بين الموظفين داخل المؤسسة بحيث يسمح لهم بالإحتكاك و التعارف على بعضهم البعض و الإحساس بالتضامن و بالتالي إيجاد وسط إتصالي مميز بالنسبة للمجموعة.²
- و هذا شيء مطلوب في المؤسسات التي يتوقف نشاطها على العمل الجماعي المنسجم مع أهدافها.

- ج- الإتصال هو الأداة التي تمكن من قياس درجة ممارسة الديمقراطية داخل المؤسسة و التي يمكن اكتشافها من خلال مجموع المعاملات التي يجب أن تتم بشفافية في الحوار و حرية التعبير التي يجب أن يتمتع بها الموظفين لعرض انشغالاتهم على القمة.

1- Carldurer : **la Cinétiques de la direction**, édition public union, n°72, Paris, 1972, P 19.

2- Régis Revêt et Jean Nicola : **Les médine et la communication en criât**, édition Ecinomincé, Paris, 1997, P 64.

د- يساهم الإتصال داخل المؤسسة في اضعاف القوة بداخلها كما أنه الأداة التي تؤثر من خلالها المؤسسة على أفرادها.¹

و عليه يساهم في وجود سياسة اتصالية قائمة على دراسة معمقة لخصوصيات محيطها الداخلي في توجيه مجموع الطاقات نحو خدمة نشاط الموظفين لكنها لا تحقق الأمن من خلال تحقيق شبه اجتماع فيما بينهم مهما كانت توجهاتهم الفكرة التي مما سبق أن الإتصال المؤسساتي يسمح بتشكيل محيط اجتماعي قائم على التقارب و التعاون بين مختلف أفرادها سواء بين القمة و القاعدة أو بين الموظفين، و هذا لا يتم بتوجيه كل الطاقات نحو الأداء الأحسن نشاط المؤسسة.

1- أحمد خاطر: مقدمة في الإدارة المؤسسات الاجتماعية، دار الكتاب الجامعة الحديث، القاهرة، 1982، ص 140.

خلاصة :

نتيجة لما تم ذكره يمكننا القول بأن الإتصال عنصرا أساسيا في الحياة الاجتماعية سواء كأشخاص طبيعيين أو معنويين ، و الإتصال بكل أنواعه له مكانة مهمة و ضرورية خاصة منه الإتصال المؤسساتي الذي يمكننا اعتباره كعلم و كفن و كفلسفة ، و لا يمكننا حصره في بضع عناصر لأنه علم و العلم في وتيرة تطويرية مستمرة ، و لأنه فن و الفن دائما يشهد صفحات الإبداع و التجديد و لأنه فلسفة و الفلسفة ليست تضارب ، و إنما تعدد و اختلاف و تباين يتباين فلسفة الإدارات الأخرى و بالتالي تختلف الإدارات باختلاف فلسفتها و بإخلاف نظامه الداخلي المعمول به و الذي هو الآخر يتباين في حد ذاته بداخل المؤسسة الواحدة ما بين موظفيها من اتصال صاعد و اتصال أفقي.

الجانحة التطبيقية

الفصل الرابع

الجانب التطبيقي

المبحث الأول : نبذة تاريخية عن كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية

المبحث الثاني: البيانات الشخصية

المبحث الثالث: واقع استخدام الهاتف النقال في كلية العلوم الانسانية و الاجتماعية

المبحث الرابع: أثر استخدام الهاتف النقال في الاتصال المؤسساتي.

المبحث الأول : نبذة تاريخية عن كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية

انشئت كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية بموجب المرسوم التنفيذي رقم 89_139 المؤرخ في 1 أوت 1989 ، الذي بموجبه يتم تأسيس جامعة تيزي وزو ، و تتكون من 3 أقسام مرتبة حسب مراحل نشأتها و تكوينها و هي كالتالي :

_ قسم العلوم الاجتماعية.

_ قسم علم النفس.

_ قسم العلوم الإنسانية.

في الوقت الحاضر و في سياق LMD يوجد ميدان واحد ، ألا و هو ميدان العلوم الإنسانية و الاجتماعية ، و ينقسم هذا الميدان إلى قسمين :

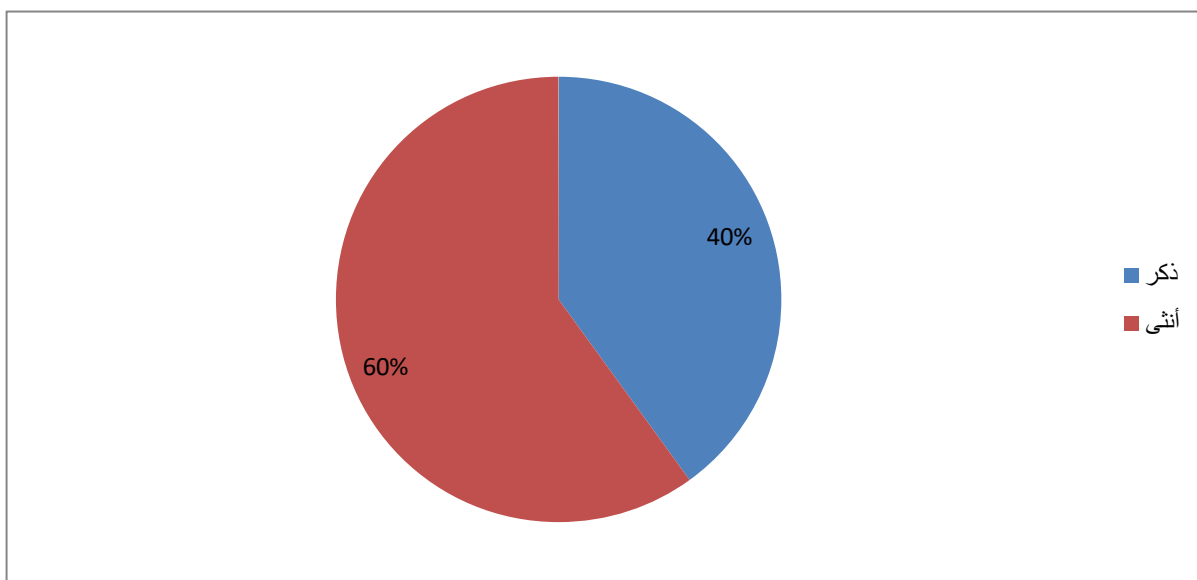
قسم العلوم الإنسانية و قسم العلوم الاجتماعية ، و قد تم اضافة الطابع الرسمي عليها.

و لقد أولت الكلية لميدان التكوين مكانة هامة ، و ليس لوحد هذا المجال التكويني يحظى بالأفضلية ، و لكن هناك أيضا مجال البحث العلمي ، الذي يعتبر مجال غير محدود على مستوى الكلية ، بحيث تتوفر هذه الأخيرة على مختبر واحد مخصص في هذا المجال يعرف بمختبر مجتمع التعليم و العمل (SET)

المبحث الثاني : البيانات الشخصية

جدول رقم (1) يوضح توزيع المبحوثين حسب متغير الجنس

النسبة المئوية	التكرارات	الجنس
%40	20	ذكر
%60	30	أنثى
%100	50	المجموع



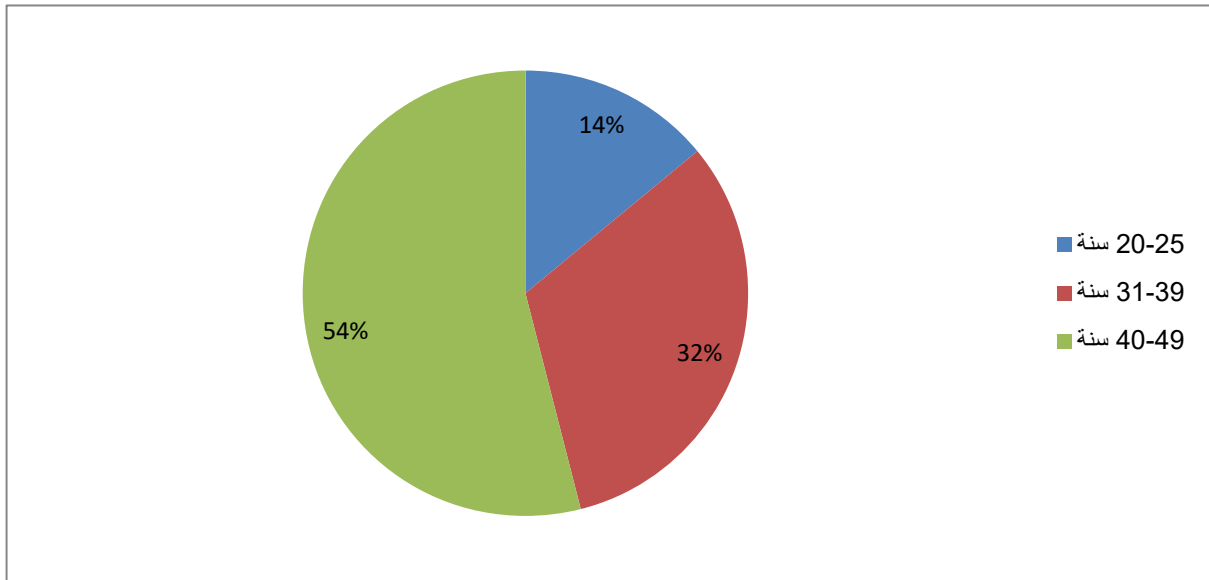
شكل رقم (01) دائرة نسبية تبين توزيع المبحوثين حسب متغير الجنس

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن المبحوثين حسب متغير الجنس يتضح أن نسبة الإناث فاقت نسبة الذكور ، حيث جاءت بمعدل 60% من المبحوثين في حين بلغت نسبة الذكور ب 40%.

كون كلية علوم الإنسانية و الاجتماعية بجامعة مولود معمري قطب تامدة ، تعمل على توظيف الإناث اللواتي يمتلكن مهارات و كفاءات عالية في العمل الإداري مقارنة بالذكور .

جدول رقم (2) يوضح توزيع المبحوثين حسب متغير السن

النسبة المئوية	التكرارات	السن
14%	7	25-20 سنة
32%	16	39-31 سنة
54%	27	49-40 سنة
100%	50	المجموع

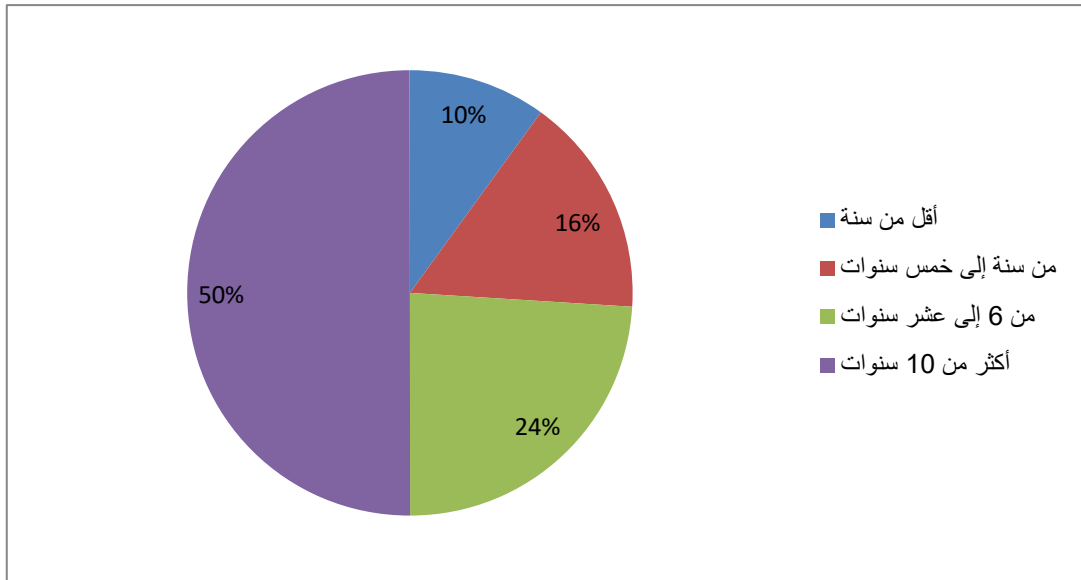


شكل رقم (02) دائرة نسبية تبين توزيع المبحوثين حسب متغير السن

من خلال الجدول رقم (2) يتضح لنا بأن أغلبية المبحوثين من الفئة العمرية الثالثة 40-49 سنة تمثل نسبة 54% و هذا كون المؤسسة الجامعية مولود معمري تعمل على توظيف الأفراد الذين يتمتعون بحس المسؤولية و الإلتزام و التفاني في العمل ، ثم يليه في المرتبة الثانية الفئة العمرية الثانية (من 31-39 سنة) بنسبة تقدر بـ32% ، كون هذه الفئة تتمتع بالحيوية و النشاط و القابلية لإنجاز مختلف المهام و الأدوار الإدارية ، و في المرتبة الثالثة نجد الفئة العمرية الثالثة (من 20 - 25 سنة) بنسبة تقدر بـ14%.

جدول رقم (3) توزيع المبحوثين حسب الأقدمية في العمل.

الاجابة	التكرارت	النسبة
اقل من سنة	5	10%
من سنة الى 5 سنوات	8	16%
من 6 الى 10 سنوات	12	24%
اكثر من 10 سنوات	25	50%
المجموع	50	100%



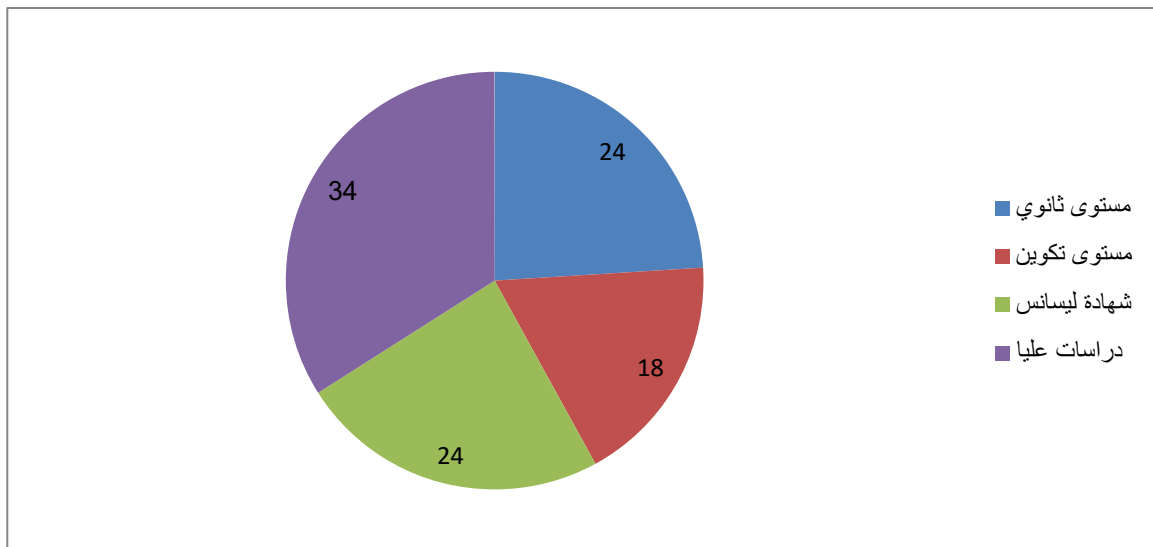
شكل رقم (3) دائر نسبية تبين توزيع المبحوثين حسب متغير الاقدمية في العمل

نلاحظ من خلال الجدول أن أغلبية المبحوثين الذين لهم أقدمية أكثر (من 10 سنوات) تمثل نسبة 50%، وهي أعلى نسبة وهذا يدل على أنهم إلتحقوا مبكرا للعمل على مستوى المؤسسة الجامعية مولود معمري قطب تامدة ، مما يسمح لهم بالقيام بمختلف المهام و الوظائف الإدارية بشكل جيد ، و في المرتبة الثانية نجد الأفراد الذين لهم الأقدمية من 6 إلى عشر سنوات بنسبة تقدر بـ 24% و هذا يدل على امتلاكهم لخبرة متوسطة في العمل و إمكانية تطوير مهارتهم وقدراتهم ، أما في المرتبة الثالثة نجد الأفراد المبحوثين (من سنة إلى 5

سنوات) بنسبة تقدر 16% ، وهم حديثي الالتحاق بالمؤسسة، مما يدل على عدم امتلاكهم للخبرة و التجربة اللازمة ، لكنها ستطور تلك المهارات و الخبرات مع مرور الوقت و في الأخير نجد الأفراد الذين لهم أقدمية أقل من سنة بنسبة 10% ، و هي أدنى نسبة و هذا يدل على عدم تمتعهم بالخبرة و التجربة اللازمة التي تسمح له بأداء مختلف الوظائف و الأدوار.

جدول رقم (4) يوضح توزيع المبحوثين حسب المؤهل العلمي.

النسبة	التكرارات	المؤهل العلمي
24%	12	مستوى ثانوي
18%	9	مستوى تكوين
24%	12	شهادة ليسانس
34%	17	دراسات عليا
100%	50	المجموع



شكل رقم (4) دائرة نسبية تمثل توزيع المبحوثين حسب المؤهل العلمي

يتضح من خلال الجدول بأن أغلبية المبحوثين لهم مؤهل علمي المتمثل في دراسات العليا بنسبة تقدر 34% و هذا يدل على مستوى تعليمهم الكبير مما يساهم في جودة العمل الإداري على مستوى المؤسسة الجامعية مولود معمرى قطب تامدة و في المرتبة الثانية نجد ذوي المستويات الثانوية و الليسانس بنسب متساوية تقدر ب 24% من كل منهما و في الأخير الترتيب نجد الأفراد ذوي مستوى التكوين المهني بين لنا بأن جامعة مولود معمرى تعمل على توظيف مختلف الأفراد باختلاف مستوياتهم التعليمية من خلال تعيينهم و توظيفهم في المناصب الإدارية التي تناسب و تلاؤم مستوياتهم التعليمية من دون تميز أو إقصاء لأحد و هذا في إطار تقسيم العمل .

المبحث الثالث : واقع استخدام الهاتف النقال في كلية العلوم الانسانية و الاجتماعية

جدول رقم (5) يوضح مدى توظيف الاتصال داخل المؤسسة

الإجابة	التكرارات	النسبة
أحيانا	28	56%
دائما	19	38%
نادرا	3	6%
المجموع	50	100%

من خلال الجدول رقم (5) يتضح بأن أغلبية المبحوثين يؤكدون بأن الاتصال يوظف على مستوى كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية بجامعة مولود معمرى قطب تامدة بنسبة تقدر ب 56% نظرا لوجود عوائق و عراقيل و مراعات تنظيمية ، و في المرتبة الثانية نجد الاتصال داخل المؤسسة يتم بصفة دائمة بنسبة تقدر ب 38% و هذا يدل على وجود تقاهم و تنسيق بين العمال و الإدارة العليا على مستوى كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية و في الأخير نجد الاتصال يتم بصفة نادرة على مستوى جامعة مولود معمرى بنسبة تقدر ب

6% و هذا يؤثر سلبا على مهام ووظائف المؤسسة و عدم وجود روح الجماعة في العمل في جو من العلاقات الانسانية.

جدول رقم (6) يوضح نوع الاتصال السائد داخل كلية العلوم الانسانية و الاجتماعية

الإجابة	التكرارات	النسبة
داخلي	15	30%
خارجي	0	0%
داخلي و خارجي	35	70%
المجموع	50	100%

يتضح من خلال الجدول بأن أغلبية المبحوثين يؤكدون بأن الاتصال الداخلي و الخارجي هو السائد داخل كلية العلوم الانسانية و الاجتماعية ، جامعة مولود معمري ، قطب تامدة بنسبة تقدر ب 70% ثم يليه الاتصال الداخلي بنسبة تقدر ب 30% و في المرتبة الأخيرة نجد النسبة معدومة فيما يتعلق بالاتصال الخارجي التي تمثل 0%.

منه نلخص بأن الاتصال الداخلي و الخارجي هو المهيمن على مستوى كلية العلوم الانسانية و الاجتماعية جامعة مولود معمري ، قطب تامدة ، و الذي يهدف إلى ربط العمل الإداري الداخلي بالعمل الإداري الخارجي و يساهم في تحقيق التنسيق و التفاهم بين العمال ، في حين نجد الاتصال الداخلي يتم بوتيرة بطيئة داخل كلية العلوم الانسانية و الاجتماعية ، وفي الأخير نجد الاتجاه الخارجي غائب على مستوى هذه المؤسسة (جامعة مولود معمري قطب تامدة) نظرا لتداخل الاتصال الداخلي و الخارجي.

جدول رقم (7) يوضح طرق الاتصال الداخلي التي تعمل به المؤسسة

الإجابة	التكرارات	النسبة المئوية
شفهي	8	16%
كتابي	2	4%
الالكتروني	4	8%
مزيج	36	72%
المجموع	50	100%

نلاحظ من خلال الجدول رقم 07 بأن هناك مزيج لاستخدام أساليب الاتصال الداخلي على مستوى كلية العلوم الانسانية و الاجتماعية جامعة مولود معمري ، قطب تامدة ، حيث يؤكد أغلبية المبحوثين العمال بنسبة تقدر ب 72% ، و في المرتبة الثانية نجد الاتصال الشفهي بنسبة تقدر ب 16% ، و في المرتبة الثالثة نجد الاتصال الالكتروني بنسبة تقدر ب 8% و في الأخير نجد الاتصال الكتابي بنسبة 4% .

من خلال هذه الإحصائيات يتضح لنا بأن هناك تنوع في استخدام لجميع طرق الاتصال الداخلي (شفهي ، كتابي ، الكتروني ، مزيج) بهدف تحسين الأداء الوظيفي و الفعالية الإدارية على مستوى كلية العلوم الانسانية و الاجتماعية جامعة مولود معمري ، قطب تامدة ثم نجد أسلوب الاتصال الشفهي من خلال المقابلات الشخصية و الاجتماعات بين العمال و الإدارة العليا ، و في الاتصال الكتابي من خلال التقارير و التعليمات و التوجيهات التي تتم في اطار الاتصال المساعد أو النازل أو الأفقي ، و في الأخير نجد الاتصال الالكتروني بنسبة قليلة و يتم عن بعد في حالة عدم وجود العمال داخل المؤسسة ، مما يتيح تحقيق الربط و التنسيق بين الإدارة و العمال في الخارج.

جدول رقم (8) يوضح مستوى استخدام الهاتف النقال في العمل.

الإجابة	التكرارات	النسبة المئوية
دائماً	22	44%
أحياناً	26	52%
نادراً	2	4%
المجموع	50	100%

نلاحظ من خلال الجدول رقم (8) بأن أغلبية المبحوثين يستخدمون الهاتف النقال في العمل أحياناً بنسبة تقدر ب 52% و هذا في حالة وجود خلل و عوائق و مشاكل عند القيام بمختلف المهام و الوظائف ، ثم يليه بصفة دائمة بنسبة تقدر ب 44% ، و هذا من أجل توفير الوقت و الجهد و القيام بشتى الوظائف و المهام بكل سهولة و فعالية ، و في الأخير بصفة نادرة بنسبة تمثل ب 4% نظراً لوجود وسائل الاتصال الأخرى مثل : الاتصال الشفوي عن طريق المقابلات أو الكتابي .

جدول رقم (9) يوضح معدل استخدام اليومي للهاتف النقال.

الإجابة	التكرار	النسبة
أكثر من ساعة	26	52%
من ساعة إلى 2 ساعة	16	32%
أقل من ساعة	8	16%
المجموع	50	100%

نلاحظ من خلال الجدول رقم (9) بأن أغلبية المبحوثين يؤكدون بأن معدل الاستخدام اليومي للهواتف النقالة يتمثل في أكثر من ساعتين بنسبة تقدر ب 52% ، ثم يليه في المرحلة

الثانية من ساعة إلى 2 ساعة بنسبة تقدر ب 32% و يتذيل الترتيب أقل من ساعة بنسبة تقدر ب 16% .

من خلال هذه الإحصائيات يتبين لنا بأن معدل الاستخدام اليومي للهاتف النقال أكثر من ساعتين و هذا يدل على أن هنالك تفاعل و اتصال كبير و معتبر بين المستخدمين من أجل تحقيق التنسيق و التفاهم في أداء مختلف المهام و الوظائف بين العمال على مستوى كلية العلوم الانسانية و الاجتماعية جامعة مولود معمري ، قطب تامدة ، ثم تليه من ساعة إلى ساعتين و أقل من ساعة و هذا يدل على الاستخدام المتوسط المتواضع للهاتف النقال بين العمال لانجاز العديد من المهام و الوظائف المتعلقة بجامعة مولود معمري ، قطب تامدة.

جدول رقم (10) يوضح نوع الهواتف النقالة التي يستخدمها الموظفين

الإجابة	التكرارات	النسبة المئوية
الجيل 1	3	6%
الجيل 2	4	8%
الجيل 3	24	26%
الجيل 4	14	60%
المجموع	50	100%

من خلال الجدول رقم (10) نلاحظ بأن أغلبية المبحوثين يؤكدون بأن نوع الهواتف النقالة المستخدمة في العمل تتمثل في الجيل الرابع (4) بنسبة تقدر ب 60% ، ثم يليه في المرتبة الثانية الجيل 3 بنسبة تقدر ب 26% و في المرتبة الثالثة نجد الجيل 2 بنسبة تقدر ب 8% و في المرتبة الأخيرة نجد الجيل الأول بنسبة تقدر ب 6% .

من خلال هذه الحصيلة الرقمية يتضح لنا بأن أغلبية المبحوثين يمتلكون الهواتف النقالة ذات الجيل 4 الذي يحتوي على العديد من التطبيقات و المزايا التكنولوجية التي تتيح الاتصال الفعال بين العمال على مستوى كلية العلوم الانسانية و الاجتماعية جامعة مولود معمري ، قطب تامدة ، ثم تأتي الأجيال الأخرى الأولى و الثانية و الثالثة التي تحتوي على المزايا و التقنيات المختلفة .

جدول رقم (11) يوضح أهداف استخدام الهاتف النقال.

الإجابة	التكرارات	النسبة المئوية
كتابة التقارير	5	10%
حفظ المعلومات	16	32%
نقل الملفات	8	16%
توصيل المعلومات	21	42%
المجموع	50	100%

من خلال الجدول رقم (11) نلاحظ بأن أغلبية المبحوثين يؤكدون بأن أهداف استخدام الهاتف النقال يكون في توصيل المعلومات بنسبة تقدر ب 42% ، و هذا من أجل أن يكون العمال على اطلاع و علم بمختلف المستجدات الطريئة على ظروف العمل و في المرتبة الثانية نجد حفظ المعلومات بنسبة تقدر ب 32% ، و هذا في حالة الرجوع إليها عند الحاجة و تكون بمثابة حجية الاثبات ، و في المرتبة الثالثة نقل الملفات بنسبة 16% ، و هذا من أجل تسهيل العمل الإداري و جعله أكثر كفاءة و القيام بكافة المعاملات الإدارية ، و في آخر الترتيب نجد كتابة التقارير بنسبة 10% ، و التي تعمل على وصف ظروف العمل و سيرها حتى تكون الإدارة على اطلاع شامل بالسير العمل .

جدول رقم (12) يوضح مستوى استخدام جهاز الهاتف النقال من أجل كتابة و تدوين و حفظ المعلومات.

الإجابة	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	41	82%
لا	9	18%
المجموع	50	100%

من خلال الجدول يتضح بأن أغلبية المبحوثين ، يؤكدون استخدام جهاز الهاتف النقال من أجل حفظ و تدوين و كتابة المعلومات بطريقة سهلة و سريعة بنسبة تقدر ب 82% ، و هذا من أجل الرجوع إليها في حالة الحاجة إليها ، و تكون بمثابة للاثبات ، في حين ينفي بقية المبحوثين ذلك بنسبة تقدر ب 18% ، نظرا لوجود وسائل أخرى لكتابة و تدوين المعلومات مثل أجهزة الحاسوب ، بطاقة الذاكرة ، قرص فلاش، التقارير.

جدول رقم (13) يوضح مدى الاستعانة بالوسائل الاتصالية الأخرى إلى جانب استخدام الهاتف النقال

الإجابة	التكرار	النسبة
دائما	29	58%
نادرا	0	0%
أحيانا	21	42%
أبدا	0	0%
المجموع	50	100%

يظهر من خلال الجدول رقم (13) أن أغلبية المبحوثين يؤكدون استعانتهم بالوسائل الأخرى من أجل تدوين و حفظ المعلومات بطريقة سهلة و سريعة بنسبة ب 58% نظرا للمزايا

التكنولوجية العليا التي توفرها هذه الوسائل الأخرى مثل : الحاسوب ، القرص فلاش بطاقة الذاكرة ، و في المرتبة الثانية نجد بقية المبحوثين يؤكدون بأحيانا بنسبة تقدر ب 42% و هذا حسب طبيعة و أهمية المعلومة المراد حفظها .

و في الأخير فنجد النسب معدومة فيما يتعلق بأراء المبحوثين بنادرا و أبدا بنسبة تقدر ب 0% نظرا لمكانة الهاتف الكبيرة و سهولة استخدامه و حمله و المزايا و التطبيقات المتوفرة فيه من أجل القيام بمختلف المهام و الوظائف.

جدول رقم (14) في حالة الاستعانة بالوسائل الأخرى.

الإجابة	التكرارات	النسبة
طبيعة العمل يتطلب ذلك	38	76%
توقف الهاتف عن العمل	6	12%
عدم اقناعك جدوى العمل بالهاتف النقال	6	12%
المجموع	50	100%

من خلال الجدول يتضح بأن أغلبية المبحوثين يؤكدون بأن طبيعة العمل يتطلب ذلك لاستخدام الوسائل الأخرى خصوصا التكنولوجية ذات الفعالية الكبيرة بنسبة تقدر ب 76% ثم نجد تساوي في النسب فيما يتعلق بتوقف الهاتف عن العمل ، و عدم الاقناع ، جدوى العمل بالهاتف النقال بنسبة تقدر ب 12% ، بحيث وجود خلل في الهاتف و تعطله عن العمل يؤدي إلى الاستعانة بالوسائل الأخرى ، كما أن عدم الاقناع بجدوى العمل بالهاتف كون الوسائل الأخرى ذات فعالية كبيرة للاتصال الإداري على مستوى الكلية.

جدول رقم (15) يوضح مدى تسهيل الهاتف النقال من طبيعة العمل داخل الكلية

الإجابة	التكرارات	النسبة
نعم	27	54%
لا	7	14%
أحيانا	16	32%
المجموع	50	100%

من خلال الجدول رقم (15) نلاحظ أن أغلبية المبحوثين يؤكدون بأن الهاتف النقال سهل من طبيعة العمل داخل المؤسسة بنسبة تقدر ب 54% كونه يعمل على تحقيق التنسيق و التفاهم بين العمال لانجاز مختلف المهام و الوظائف و تجسيد العلاقات الانسانية على مستوى كلية العلوم الانسانية و الاجتماعية ، ثم نجد في المرتبة الثانية أحيانا بنسبة 32% كونه تتوفر وسائل الاتصال الأخرى ذات الفعالية و التأثير على العمل الإداري ، و في الأخير نجد بقية المبحوثين ينفون ذلك كون الهاتف لا يعد التكنولوجيا الاتصال العالية ذات الجودة المتميزة و ذلك بنسبة تقدر ب 14%.

جدول رقم (16) يوضح مدى توفر الهاتف النقال الجهد و الوقت في تسيير شؤون العمل داخل المؤسسة.

الإجابة	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	26	52%
لا	9	18%
أحيانا	15	30%
المجموع	50	100%

من خلال الجدول أعلاه ، يتضح بأن أغلبية المبحوثين يؤكدون بأن الهاتف النقال عمل على توفير الجهد و الوقت في تسيير شؤون العمل بنسبة تقدر ب 52% ، وجعل العمل أكثر سهولة و جودة ، و عدم الشعور بالتعب و الملل و الروتين ، في حين نجد بقية المبحوثين في المرتبة الثانية يؤكدون بأن الهاتف النقال يوفر الجهد و الوقت في تسيير شؤون العمل أحيانا ، بنسبة تقدر ب 30% ، نظرا لوجود وسائل أخرى للاتصال ذات فعالية كبيرة و في المرتبة الثالثة نجد أن بقية المبحوثين ينفون ذلك ، بنسبة 18% ، كون الهاتف النقال لا يعمل على توفير الجهد و الوقت في تسيير شؤون العمل و يستغل لتضييع الوقت و الإهمال و عدم القيام بكامل الوظائف و الأدوار .

جدول رقم (17) يوضح مدى مواجهة الصعوبات في استخدام الهاتف النقال بأداء المهام داخل المؤسسة.

الإجابة	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	12	24%
لا	24	48%
أحيانا	14	28%
المجموع	50	100%

من خلال الجدول رقم (17) يتضح بأن أغلبية المبحوثين لا يجدون صعوبات في استخدام الهاتف النقال في مهامهم بنسبة تقدر ب 48% نظرا لتحكمهم و حسن استخدامهم له بكل مهارة مما يؤدي إلى تحسين جودة العمل الإداري ، و في المرتبة الثانية نجد أحيانا ، بنسبة تقدر ب 28% نظرا لوجود بعض التطبيقات الصعبة لاستخدام ، و في الأخير نجد بقية المبحوثين ينفون ذلك كونهم لا يتحكمون جيدا في استخدام الهاتف النقال للقيام بمختلف المهام ، كونهم حديثي الاستخدام و امتلاكهم للهاتف.

جدول رقم (18) مدى ارتباط الهواتف النقالة الخاصة بأعوان الإدارة ، شبكة الأنترنت داخل الكلية.

الإجابة	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	11	22%
لا	39	78%
المجموع	50	100%

من خلال الجدول رقم (18) يتضح أن أغلبية المبحوثين ينفون بأن هواتفهم النقالة الخاصة بهم غير مرتبطة بشبكة الأنترنت داخل المؤسسة بنسبة تقدر ب 78% ، في حين يؤكدون بقية المبحوثين أن هواتفهم النقالة مرتبطة بشبكة من الأنترنت داخل كلية العلوم الانسانية و الاجتماعية ، قطب تامدة.

و من خلال هذه الإحصائيات يتضح لنا أن أغلبية المبحوثين لا يستخدمون شبكة الأنترنت الخاصة بالمؤسسة ، و هذا يعود إلى غياب و عدم وجود هذه الشبكة ، بل إن العمال الإدارة يعتمدون على هواتفهم الخاصة ، و هذا من خلال تعبئة هواتفهم من أجل الاشتراك و الاستفادة من خدمات الإبحار في الأنترنت و الاستفادة منها من أجل القيام بمختلف المهام أما بقية العمال الذين أكدوا و ارتباط هواتفهم النقالة بشبكة الأنترنت داخل المؤسسة فيعود ذلك إلى ضعف تدفق الأنترنت.

منه نخلص في الأخير إلى أن هنالك ضعف في تدفق الأنترنت على مستوى المؤسسة الجامعية مولود معمرى ، قطب تامدة ، مما يؤثر سلبا على الاتصال بين العمال و القيام بمختلف الوظائف و المهام.

جدول رقم (19) مدى الإبحار عبر الأنترنت بشبكة الأنترنت باستخدام الهاتف النقال في العمل لكلية العلوم الانسانية و الاجتماعية بجامعة مولود معمري.

الإجابة	التكرار	النسبة
نعم	27	54%
لا	23	46%
المجموع	50	100%

من خلال الجدول رقم (19) يتضح أن أغلبية المبحوثين يبحرون عبر شبكات الأنترنت باستخدام الهاتف النقال في العمل على مستوى جامعة مولود معمري ، قطب تامدة بنسبة تقدر ب 54% ، و هذا من أجل التفاعل و الاتصال و الاستفادة من مختلف المعلومات و البيانات المتعلقة بظروف سير العمل ، في حين نجد بقية المبحوثين ينفون ذلك بنسبة تقدر ب 46% ، و هذا يعود إلى كون بعض الأعمال و المهام الإدارة لا تتطلب استخدام الأنترنت.

جدول رقم (20) يوضح أغراض استخدام الأنترنت لدى أعوان الإدارة في العمل على مستوى جامعة مولود معمري.

الإجابة	التكرارات	النسبة
الاتصال بالموظفين	10	37.04%
متابعة العمل	5	18.51%
الحصول على المعلومات	7	25.92%
لتوفير الجهد و الوقت	5	18.51%
المجموع	27	100%

من خلال الجدول رقم (20) نلاحظ أغلبية المبحوثين يؤكدون بأن استخدام الانترنت على مستوى جامعة مولود معمري هدفه هو الاتصال بالموظفين بنسبة تقدر ب 37.04% و هذا من أجل تحقيق التنسيق و التنظيم و سير العمل بشكل السليم ، ثم نجد في المرتبة الثانية الحصول على المعلومات من أجل اتخاذ القرارات الإدارية الرشيدة السليمة ، و في المرتبة الثالثة نجد تساوي في النسب فيما يتعلق متابعة العمل و توفير الجهد و الوقت بنسبة تقدر ب 18.51% و ذلك من خلال الرقبة على سير العمل و اختصار الوقت و الجهد بأداء مختلف الأدوار في العمل الإداري.

جدول رقم (21) يوضح مدى تسهيل الحاصلة بعد ادخال شبكة الأنترنت من طبيعة العمل على مستوى الكلية.

الإجابة	التكرارات	النسبة
أحيانا	24	48%
نعم	8	16%
لا	18	36%
المجموع	50	100%

من خلال الجدول رقم (21) يتضح لنا بأن أغلبية المبحوثين يؤكدون بأن شبكة الأنترنت عملت على تسهيل طبيعة العمل على مستوى جامعة مولود معمري أحيانا بنسبة 48% و هذا لوجود معوقات تقنية و عدم وجود تنسيق و تنظيم في أداء المهام و الأدوار نتيجة ضغوطات العمل ، في حين يؤكد بقية المبحوثين ذلك بنسبة تقدر ب 36% ، و هذا يعود إلى وجود تدفق الأنترنت و توفير الوقت و الجهد في انجاز مختلف المهام و الوظائف على مستوى جامعة مولود معمري بتيزي وزو ، و في الأخير نجد بقية المبحوثين ينفون ذلك بنسبة تقدر ب 16% ، و يعود ذلك إلى وجود ضعف في تدفق الأنترنت و عدم وجود

تنسيق و تفاعل بين العمال الإدارة مما يؤثر سلبا على الأداء الوظيفي على مستوى جامعة مولود معمري .

منه نستخلص في الأخير ، بأنه يتوجب العمل على تحسين شبكة الأنترنت على مستوى جامعة مولود معمري تيزي وزو من أجل تحقيق الكفاءة الإدارية الفعالة و الاتصال الفعال.

جدول رقم (22) يمثل أهم الاشباكات المحققة من طرف الهاتف النقال على مستوى جامعة مولود معمري بولاية تيزي وزو

الإجابة	التكرارات	النسبة المئوية
اشباكات نفسية	20	40%
اشباكات معرفية	30	60%
المجموع	50	100%

من خلال الجدول أعلاه يتبين لنا أن أغلبية المبحوثين يؤكدون بأن أهم الاشباكات المحققة من طرف الهاتف النقال على مستوى الكلية تتمثل في الاشباكات المعرفية بنسبة تقدر ب

60% ، و ذلك من خلال الاستفادة من كافة المعلومات و البيانات عن طريق الهاتف النقال و التي تساهم في تحقيق التنسيق و القيام بالوظائف بشكل صحيح ، ثم يليه الاشباكات النفسية تقدر بنسبة 40% ، و هذا من خلال مساهمة الهاتف النقال في التخفيف من ضغوط العمل و من الاكتئاب و القلق ، و بصفة عامة تحقيق التوازن النفسي للموظفين أثناء فترة العمل .

جدول رقم (23) مدى امتلاك الكلية لشبكة الانترنت وفق تدفق المعلومات.

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

من خلال الجدول أعلاه يتبين لنا ، بأن أغلبية المبحوثين يتقون امتلاك الكلية لشبكة الانترنت وفق تدفق المعلومات بنسبة تقدر ب 74% ، في حين ينفي بقية المبحوثين ذلك بنسبة تقدر ب 26% .

من خلال هذه الإحصائيات يتضح لنا بأن أغلبية المبحوثين يتقون توفر الكلية على شبكة الانترنت وفق تدفق المعلومات ، كونها تتميز بالضعف في التدفق و عدم الاستفادة من خدماتها ، في حين يؤكد بقية المبحوثين ذلك كون الكلية تملك شبكة الانترنت تتيح تدفق المعلومات و الاستفادة من مختلف خدماتها بغية تطوير العمل الإداري على مستوى جامعة مولود معمري بتيزي وزو.

المبحث الرابع: أثر استخدام الهاتف النقال في الاتصال المؤسساتي.

جدول رقم (24) : مدى احداث الهاتف النقال تحديدا في شكل العمل على مستوى جامعة

مولود معمري تيزي وزو.

النسبة	التكرارات	الإجابة
38%	19	كثيرا
54%	27	قليلًا
8%	4	لا
100%	50	المجموع

يتبين لنا من خلال الجدول بأن أغلبية المبحوثين يؤكدون بأن الهاتف النقال عمل على احداث تجديد في شكل العمل على مستوى كلية العلوم الانسانية و الاجتماعية بجامعة مولود معمري تيزي وزو -قطب تامدة بشكل قليل تقدر ب 54% ، و هنا يعود إلى كونه يحتاج إلى تحسين و تطوير ليبلغ مستوى كبيرا من التطور من أجل تجديد 54%مختلف المهام و الأدوار مما يؤدي إلى تحسين و تنمية الأداء الوظيفي ، أما بقية المبحوثين فيرون بأن هناك تجديد بشكل كثير في العمل بنسبة 38% ، نظرا للمزايا التي يتوفر عليها الهاتف النقال في اختصار الجهد و الوقت و انجاز الكثير من المهام و الوظائف بفعالية كبيرة.

و في الأخير نجد بقية الأفراد المبحوثين ينفون هذا التجديد من خلال ادخال الهاتف النقال و دوره في تجديد العمل داخل المؤسسة نظرا لوجود الأشكال الأخرى للاتصال مثل : الاتصال الكتابي ، الشفوي ، الصورة ...إلخ.

جدول رقم (25) يوضح أنماط التغيير الحاصلة بعد ادخال الهاتف النقال إلى المؤسسة

النسبة	التكرار	الإجابة
16%	8	وفرة المعلومات
18%	9	معارف الأفراد
66%	33	أساليب العمل
100%	50	المجموع

من خلال الجدول رقم (25) نلاحظ بأن أغلبية المبحوثين يؤكدون بأن أساليب العمل من أهم أنماط التغيير الحاصلة بعد ادخال الهاتف النقال على مستوى كلية العلوم الانسانية و الاجتماعية ، جامعة مولود معمري تيزي وزو -قطب تامدة بنسبة تقدر ب 66% و ذلك من خلال استحداث أنماط إدارية جديدة و تقسيم العمل و تحديد نطاق السلطة و المسؤوليات و إجراءات الترقية في العمل ، ثم ليله في المرتبة الثانية معارف الأفراد من خلال العمل على اكتساب العمال للثقافة اتصالية تقوم على أساس الفهم الجيد و الاستعاب السليم لمختلف اجراءات العمل و ظروفه حتى يكون الأداء الوظيفي في المستوى المطلوب ، و في المرتبة الثالثة نجد وفرة المعلومات بنسبة 16% ، وهنا من خلال سهولة انسياب و تدفق المعلومات و البيانات ذات الكمية و النوعية المطلوبة بين العمال مما يؤدي إلى تحقيق الأداء الوظيفي داخل المؤسسة.

جدول رقم (26) مدى مساهمة استخدام الهاتف النقال في تحسين الاتصال داخل المؤسسة

النسبة	التكرارات	الإجابة
60%	30	حسن
40%	20	لم تحسن
100%	50	المجموع

من خلال الجدول رقم (26) يتضح لنا بأن أغلبية المبحوثين يؤكدون مساهمة الهاتف النقال في تحسين الاتصال داخل المؤسسة بنسبة تقدر ب 60% ، و هذا من خلال سرعة تدفق المعلومات و البيانات بشكل جيد و سليم ، مما يؤدي إلى تحقيق الانسجام و التنسيق بين العمال عند القيام بكافة المهام و الوظائف على مستوى المؤسسة ، في حين ينفي بقية المبحوثين ذلك بنسبة تقدر ب 40% ، و هذا يعود لوجود تقنيات آخر للاتصال مثل المحدثات الشفوية ، المقابلات التي تعمل على تكريس روح الجماعة و التفاعل في العمل بين العمال .

جدول (27) اتجاهات مساهمة الهاتف النقال في تحسين الاتصال داخل المؤسسة.

النسبة	التكرارات	الإجابة
50%	15	سرعة تناول المعلومات
33.33%	10	سرعة وصول المعلومة
16.66%	5	سهولة الاتصال ما بين المتوظفين
100%	30	المجموع

من خلال الجدول رقم (27) نلاحظ أن أغلبية المبحوثين يؤكدون بأن سرعة تناول المعلومة من أهم ايجابيات استخدام الهاتف النقال في تحسين الاتصال على مستوى المؤسسة بنسبة تقدر ب 50% ، و هذا من خلال معالجة تلك المعلومة و استخدامها في اتخاذ القرارات الإدارية ، ثم يليه في المرتبة الثانية سرعة وصول المعلومة في الوقت المناسب و المكان المناسب ، مما يؤدي إلى تحسين الأداء الإداري للعمال و عدم وجود تشويش على العملية الاتصالية ، و ذلك بنسبة تقدر ب 33.33% ، و في الأخير نجد سهولة الاتصال بين الموظفين بنسبة تقدر ب 16.66% ، مما يؤدي إلى تحقيق التفاعل و التنسيق بين الموظفين و العمل لإي اطار الجماعة ، مما يؤدي إلى تحقيق الجودة الوظيفية في العمل .

جدول رقم (28) يوضح مدى وجود سلبيات في استخدام الهاتف النقال على مستوى المؤسسة.

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

نلاحظ من خلال الجدول رقم (28) أن أغلبية المبحوثين يتقون وجود سلبيات استخدام الهاتف النقال بنسبة تقدر ب 74% ، و هذا يرجع إلى كون الهاتف النقال عامل على تسهيل العمل الإداري و القيام بمختلف المهام بشكل فعال و سليم ، في حين يؤكد بقية المبحوثين ذلك بنسبة تقدر ب 26% كون الهاتف النقال ينطوي على العديد من السلبيات مثل عدم التركيز في العمل ، بالإضافة إلى الإزعاج وقت العمل ، كما ينطوي على صحة العامل من خلال الاستخدام المتكرر للهاتف و تأثيره على العين .

جدول رقم (29) أهم سلبيات استخدام الهاتف النقال في المؤسسة.

النسبة المئوية	التكرارات	الإجابة
30.76%	8	تقليص الوظائف
38.46%	10	تهديد حماية المعلومات
23.07%	6	مخاطر التلوث بالفيروسات
7.69%	2	المخاطر الصحية للعامل
100%	26	المجموع

يتضح من خلال الجدول رقم (29) أن أغلبية المبحوثين يؤكدون بأن تهديد حماية المعلومات من أهم سلبيات الهاتف النقال في المؤسسة بنسبة تقدر ب 38.46% ، و هذا

من خلال الخطر الناجم عن سرقة و قرصنة المعلومات من الآخرين ، ثم يليه تقليص الوظائف مما يؤدي إلى انتشار البطالة بشكل كبير بنسبة تقدر ب 30.76% ، و في المرتبة الثالثة مخاطر التلوث بالفيروسات بنسبة تقدر ب 23.07% ، و هذا من خلال تأثير تلك الفيروسات على الملفات و المستندات الإدارية مما يؤدي إلى ضياعها.

و في الأخير نجد المخاطر الصحية للعامل بنسبة تقدر ب 7.69% ، و هذا من خلال تأثيره خصوصا على العين الذي يسبب أضرارا كبيرا لشبكة العين من خلال الإشعاعات الصادرة من الهاتف.

جدول رقم (30) يوضح مستوى الاتصال المؤسستي في ظل استخدام الهاتف النقال.

النسبة المئوية	التكرارات	الإجابة
22%	11	جيد
34%	17	حسن
32%	16	متوسط
12%	6	ضعيف
100%	50	المجموع

من خلال الجدول رقم (30) يتضح أن أغلبية المبحوثين يؤكدون بأن مستوى الاتصال المؤسستي في ظل استخدام الهاتف النقال حسن بنسبة تقدر ب 34% ، و هذا يدل على وجود عوائق و مشكلات ، و يحتاج إلى تحسين ، في المرتبة الثانية نجد بقية المبحوثين يرون بأن مستوى الاتصال المؤسستي متوسط بنسبة تقدر ب 32% ، نظرا لعدم الاستخدام الأمثل و السليم لتكنولوجيات الهاتف النقال بشكل جيد وسليم و فعال ، و في المرتبة الثالثة نجد بقية المبحوثين يؤكدون بأن مستوى الاتصال المؤسستي جيد بنسبة تقدر ب 22% نظرا لمواكبة للتغيرات الحاصلة في العمل الإداري و مساهمته في تطوير الأداء الوظيفي و

في الأخير نجد مستوى الاتصال المؤسساتي ضعيف ، و هذا مؤشر سلبي على عدم تدفق و سريان الاتصال على مستوى جامعة مولود معمري بشكل سليم و صحيح ، مما يؤثر على القيام بمختلف المهام ، و الأدوار الإدارية على مستوى جامعة مولود معمري بولاية تيزي وزو.

جدول رقم (31) يوضح مدى تمكين الهاتف النقال من التقليل من العاقل و المشاكل المتعلقة بالاتصال المؤسساتي في كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية.

النسبة المئوية	التكرارات	الإجابة
82%	41	نعم
18%	9	لا
100%	50	المجموع

من خلال الجدول رقم (31) نلاحظ أن أغلبية المبحوثين يؤكدون بأن الهاتف النقال يسهم في التقليل من العراقيل و المشاكل المتعلقة بالاتصال المؤسساتي على مستوى جامعة مولود معمري تيزي وزو كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية بنسبة تقدر ب 82% كون الهاتف النقال يعد من أهم الوسائل للتفاعل و الاتصال بين العمال في حالة وجود قنوات أخرى و مجالات تتيح للعاملين التفاعل فيما بينهم ، في حين ينفي بقية المبحوثين ذلك بنسبة 18% ، و هذا يعود إلى اعتمادهم على قنوات الاتصال الأخرى مثل المقابلات و الاجتماعات و الاتصالات الشخصية بهدف مواجهة ضعف الاتصال داخل المؤسسة .

جدول رقم (32) يوضح التحولات الطارئة على الاتصال المؤسستي في ظل استخدام

الهاتف النقال

النسبة المئوية	التكرارات	الإجابة
28%	14	سرعة تدفق المعلومة
36%	18	سهولة إيصال للإعلانات و التعليمات
36%	18	سهولة الاتصال بالطرق الأخرى عن العمل
100%	50	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول رقم (32) أن هنالك تساوي في النسب لدى أغلبية المبحوثين فيما يتعلق بسهولة إيصال الإعلانات و التعليمات و سهولة الاتصال بالطرق الأخرى في العمل بنفس النسبة التي تقدر ب 36% لكل منهما ، حيث أن سهولة إيصال الإعلانات و التعليمات يجعل العمال في اطلاع شامل بتلك التعليمات مما يؤدي سرعة انجاز مختلف المهام ، و الوظائف الإدارية بالإضافة إلى سهولة الاتصال بين العمال ، مما يؤدي إلى تحقيق الفهم المشترك للتنسيق و التعاون في انجاز مختلف المهام و الأعمال الإدارية بأسرع وقت و أقل جهد ، و في الأخير نجد سهولة تدفق المعلومة التي تعمل على صنع و اتخاذ القرارات الإدارية السليمة و تساهم في تطوير الأداء الإداري بشكل ينعكس إيجاباً على الأداء الوظيفي للعمال جامعة مولود معمري تيزي وزو ، قطب تامدة.

جدول رقم (33) يوضح مدى مساهمة الهاتف النقال في تحسين نوعية الاتصال بين مختلف الأقسام على مستوى كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية قطب تامدة.

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

يتضح من خلال الجدول رقم (33) بأن أغلبية المبحوثين يؤكدون بمساهمة الهاتف النقال في تحسين نوعية الاتصال بين مختلف الأقسام على مستوى جامعة مولود معمري تيزي وزو قطب تامدة بنسبة تقدر ب 90% ، و هذا من خلال وجود تعاون و تنسيق و تضافر للجهود من أجل التفاعل و الاتصال السليم بين العمال ، مما يؤدي إلى تطوير الأداء الوظيفي للعمال ، في حين ينفي المبحوثين ذلك بنسبة تقدر ب 10% ، نظرا لوجود أساليب أخرى للاتصال مثل الاتصال الشفوي أو التقارير.

جدول رقم (34) يوضح مدى الرضا عن الخدمات الموقرة من خلال الهاتف النقال في إطار العمل على مستوى كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية.جامعة مولود معمري تيزي وزو قطب تامدة.

النسبة المئوية	التكرارات	الإجابة
76%	38	نعم
24%	12	لا
100%	50	المجموع

يتضح من خلال الجدول رقم (34) بأن أغلبية المبحوثين يؤكدون رضاهم عن الخدمات التي يوفرها الهاتف النقال في إطار العمل بنسبة 76% ، و هذا من خلال المزايا و التطبيقات التي تحتوي عليها مثل google-email-facebook... إلخ التي تعمل على توفير الوقت و الجهد و تسهيل العمل الإداري .

في حين ينفي بقية المبحوثين ذلك بنسبة تقدر ب 24% ، و هذا يعود إلى ضعف تدفق الانترنت ، مما يستحيل الاستفادة من تلك الخدمات بشكل ايجابي و جيد بهدف توظيفها في متطلبات العمل الإداري.

جدول رقم (35) يوضح علاقات متغيرات الجنس و السن باستخدام الهاتف النقال في العمل .

المجموع		نادرا		أحيانا		دائما		الاجابة	
		النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار
40	20	0	0	38.46	10	45.45	10	ذكر	الجنس
60	30	100	2	61.53	16	54.54	12	أنثى	
100	50	100	2	100	26	100	22	المجموع	
14	7	0	0	7.69	2	22.72	5	من 20 إلى 25 سنة	السن
32	16	0	0	30.76	8	36.36	8	من 31 إلى 39 سنة	
54	27	100	2	61.53	16	40.90	9	من 40 إلى 49 سنة	
100	50	100	2	100	26	100	22	المجموع	

نلاحظ من خلال هذا الجدول المتعلق بمتغير الجنس أن أغلبية المبحوثين من الإناث يؤكدون استخدام الهاتف النقال في العمل نادرا بنسبة تقدر ب 100% ، ثم نجد النسبة

الصفرية لدى الذكور التي تمثل 0% من خلال هذه المقاربات الرقمية يتضح لنا بأن استخدام الهاتف النقال في العمل نادرا لدى الإناث ، و هذا نظرا للأعباء و الضغوطات المهنية التي تعاني منها الإناث ، و منه نستنتج بأن مستوى استخدام الهاتف النقال في العمل نادرا لدى الإناث ، و هذا يعود لوجود قنوات اتصالية أخرى ، ثم يليه في المرتبة الثانية أحيانا حيث نلاحظ بقية المبحوثين من الإناث يؤكدون استخدام الهاتف النقال في العمل أحيانا بنسبة تقدر بـ 61.53%، و تتدنى النسبة لدى الذكور بنسبة تقدر بـ 38.46% .

و هذه النسبة العالية لدى الإناث تعود إلى كون استخدامهن للهاتف النقال في العمل تكون حسب المستجدات و الحالات الطارئة التي تتطلب نقل المعلومات ذات الكمية و النوعية المطلوبة من أجل تحقيق التنسيق و التفاهم .

و في المرتبة الثالثة نجد بصفة دائمة ، حيث يؤكد بقية المبحوثين من الإناث استخدامهن للهاتف النقال في العمل بنسبة تقدر بـ 54.54% و تنخفض النسبة لدى الذكور بنسبة تقدر بـ 45.45% .

من خلال هذه الإحصائيات الرقمية يتضح لنا بأن الإناث يستخدمن الهاتف النقال في العمل بصفة دائمة كونه يمثل وسيلة هامة لتحقيق التفاعل و التنسيق بين مختلف المهام و الوظائف ، بالإضافة إلى طبيعة الأنثى التي تميل إلى الحديث و الفضفضة و التعبير عن كل ما يخترج احساسهم و شعورهم .

أما الجدول المتعلق بمتغير السن ، فنلاحظ أن أغلبية المبحوثين من الفئة العمرية الثالثة من 40 إلى 49 سنة يؤكدون استخدامهم للهاتف النقال بصفة نادرة بنسبة تقدر بـ 100% ثم نجد النسب المئوية المعدومة لدى الفئة العمرية الأولى من 20 إلى 25 سنة و الفئة العمرية

الثانية من 31 إلى 39 سنة تقدر ب 0% لكل الفئتين .

من خلال هذه الأرقام و الإحصائيات يتضح لنا بأن استخدام الهاتف النقال في العمل لدى الفئة العمرية الثالثة نادرة كون هذه الفئة ذات نضج عقلي و تميل إلى الاتصال المباشر مع مختلف الأطراف أي وجها لوجه .

و في المرتبة الثانية فوجد أحيانا ، حيث تؤكد الفئة العمرية الثالثة اعتمادها على الهاتف النقال في العمل أحيانا بنسبة 61.53% و يليه في المرتبة الثانية الفئة العمرية الثانية من 31 إلى 39 سنة بنسبة تقدر ب 30.76% و في المرتبة الثالثة نجد في الفئة العمرية الأولى بنسبة تقدر ب 7.69% .

من خلال هذه الإحصائيات يتضح أن ارتفاع النسبة لدى الفئة العمرية الثالثة تعود إلى كونها مكلفة بمهام ووظائف تتناسب مع عمرهم و نضجهم العقلي و ممارستهم المهنية التي تتطلب استخدام الهاتف النقال في العمل .

و في الأخير نجد بصفة دائمة حيث يؤكد بقية الباحثين من الفئة العمرية الثالثة من 40 إلى 49 سنة استخدامهم الهاتف النقال في العمل بصفة دائمة بنسبة تقدر ب 40.90% و في المرتبة الثانية نجد الفئة العمرية الثانية من 31 إلى 39 سنة بنسبة تقدر ب 36.36% و في المرتبة الثالثة نجد الفئة العمرية الأولى من 20 إلى 25 سنة بنسبة تقدر ب 22.72% و يعود ارتفاع النسبة لدى الفئة العمرية الثالثة إلى كونها ذات مسؤوليات

و مهام عديدة تتطلب الاستخدام الدائم و المستمر للهاتف النقال بغية تحقيق التنسيق و التفاعل و التفاهم بين جميع الأفراد العاملين على مستوى كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية بجامعة مولود معمري تيزي وزو قطب تامدة.

الجدول رقم (36) يوضح علاقة متغير المؤهل العلمي بأهداف استخدام الهاتف النقال في العمل.

المجموع		توصيل المعلومات		نقل الملفات		حفظ المعلومات		كتابة التقارير		الاجابة المتغير
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	
24	12	33.33	7	0	0	25	4	20	1	ثانوي
18	9	14.28	3	0	0	25	4	40	2	تكويني
24	12	33.33	7	0	0	25	4	20	1	شهادة الليسانس
34	17	19.04	4	100	8	25	4	20	1	دراسات عليا
100	50	100	21	100	8	100	16	100	5	المجموع

من خلال الجدول المتعلق بمتغير المأهل العلمي نلاحظ أن أغلبية المبحوثين من ذوي المؤهل العلمي في الدراسات العليا يؤكدون بأن نقل الملفات من أهم أهداف استخدام الهاتف النقال في العمل بنسبة تقدر بـ 100% ، ثم نجد النسب معدومة لدى الأفراد من ذوي المستوى الثانوي و التكوين المهني و شهادة الليسانس بنسبة تقدر بـ 0% لكل واحد منها. من خلال هذه الحصيلة الرقمية يتضح لنا ارتفاع النسبة لدى ذوي الدراسات العليا كونه ذو

مستوى تعليمي معتبر و محترم و الذي من شأنه يقوم على القيام بنقل الملفات من خلال استخدام الهاتف النقال كون نقل الملفات من خلال استخدام الهاتف النقال ، كون نقل الملفات يتطلب مستوى تعليمي معتبر علمي راقى لدى الموظفين ، في حين نجد النسبة منعدمة لدى المستويات التعليمية الأخرى ، و هذا نتيجة تباين مؤهلاتها العلمية و نقص المامهم بجوانب العمل الإداري ، و في المرتبة الثانية تأتي كتابة التقارير ، حيث يتضح لنا أن أغلبية الأفراد المبحوثين من ذوي التكوين المهني يؤكدون بأن كتابة التقارير من أهداف استخدام الهاتف النقال في العمل الإداري بنسبة تقدر بـ 40%، ثم نجد النسب متساوية لدى الأفراد ذوي المستويات ثانوية و شهادة ليسانس و الدراسات العليا بنسبة تقدر بـ 20% و يعود ارتفاع النسبة لدى الأفراد المبحوثين من ذوي مستوى التكوين المهني إلى كونهم متخرجين من مراكز التكوين المهني و يملكون مستوى في كتابة التقارير من خلال استخدام الهاتف النقال في العمل ، و هذا نتيجة الممارسة الميدانية الطويلة.

و في المرتبة الثالثة نجد توصيل المعلومات ، حيث يؤكد الأفراد من ذوي المستوى الثانوي و شهادة الليسانس بنسبة تقدر بـ 33.33% لكل واحد منهما.

و في المرتبة الثانية نجد الأفراد من ذوي الدراسات العليا بنسبة تقدر بـ 19.40% ، وفي الأخير نجد الأفراد المبحوثين من ذوي التكوين المهني بنسبة تقدر بـ 14.28%.

و يتضح من خلال هذه الأرقام و الإحصائيات بأن أغلبية المبحوثين من ذوي المستوى الثانوي و شهادة الليسانس يجمعون على أن توصيل المعلومات من أهم استخدام الهاتف

النقل في العمل ، كونه يمتلكون مهارة الاتصال في كيفية توصيل المعلومة بطريقة واضحة و سليمة و منظمة.

و في الأخير نجد حفظ المعلومات بنسب متساوية لدى الأفراد من ذوي المستوى الثانوي و التكوين المهني و شهادة الليسانس و الدراسات العليا الذين يؤكدون بأن كتابة التقارير من أهم أهداف استخدام الهاتف النقل في العمل بنسبة تقدر ب 25% لكل منها ، و هذا يعود إلى توفر نفس المهارات و القدرات و المؤهلات لدى هؤلاء الأفراد في حفظ المعلومات و توثيقها و الرجوع إليها في حالة الحاجة إليها.

جدول (37) يوضح علاقة متغير الأقدمية بمدى تسهيل شبكة الانترنت من طبيعة العمل على مستوى جامعة مولود معمري تيزي وزو

المجموع		نعم		لا		أحيانا		الإجابة المتغير	
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار		
10	5	5.55	1	12.5	1	12.5	3	أقل من سنة	الاعدمية في العمل
16	8	22.22	4	12.5	1	12.5	3	منسنة إلى 5 سنوات	
24	12	33.33	6	12.5	1	20.83	5	من 6 سنوات إلى 10 سنوات	
50	25	38.88	7	62.5	5	54.16	16	أكثر من 10 سنوات	
100	50	100	18	100	8	100	24	المجموع	

من خلال الجدول المتعلق بمتغير الأقدمية في العمل يتضح لنا بأن أغلبية المبحوثين الذين لهم أقدمية أكثر من 10 سنوات ينفون تسهيل شبكة الأنترنت من طبيعة العمل داخل

المؤسسة بنسبة تقدر ب 62.5% ، ثم نجد النسب المتساوية لدى الأفراد المبحوثين الذين لهم أقدمية أقل من سنة ، و الأفراد الذين لهم أقدمية من سنة إلى 5 سنوات ، و الأفراد الذين لهم أقدمية من 6 سنوات إلى 10 سنوات بنسبة تقدر ب 12.5% لكل هذه الفئات الثلاثة و يعود ارتفاع النسبة لدى الأفراد المبحوثين الذين لهم أقدمية أكثر من 10 سنوات إلى كونهم لم يلاحظ تسهيل شبكة الأنترنت للعمل داخل جامعة مولود معمري ، نظرا لوجود

وسائل و قنوات اتصالية أخرى بديلة تقوم على تحقيق التفاعل والتفاهم بين كفاة العاملين ثم نلاحظ النسب المتساوية لدى الفئات الثلاثة الأولى ، و هذا يعود إلى خبرتهم المتواضعة و القليلة ، و عدم تعودهم على أجواء العمل .

ثم نجد في المرتبة الثانية أحيانا ، حيث يؤكد أغلبية المبحوثين الذين لهم أقدمية أكثر من 10 سنوات بنسبة تقدر ب 54.16% على تسهيل شبكة الأنترنت من طبيعة العمل على مستوى جامعة مولود معمري بـتيزي وزو قطل تامدة أحيانا ، ثم نجد في المرتبة الذين لديهم الأقدمية من 5 سنوات إلى 10 سنوات بنسبة تقدر ب 20.83% ، و في الأخير نجد تساوي في النسب لدى الأفراد المبحوثين أقل من سنة و من سنة إلى 5 سنوات بنسبة تقدر ب 12.5% لكل منهما .

من خلال هذه الحصيلة الرقمية يتبين لنا ارتفاع النسبة لدى الأفراد المبحوثين الذين لهم أقدمية أكثر من 10 سنوات و هذا يعود إلى أن شبكة الأنترنت تسهل مختلف المهام و الوظائف على مستوى جامعة مولود معمري قطب تامدة أحيانا ، و هذا يعود إلى الخبرة و التجربة التي اكتسبوها نتيجة التحاقهم الحديث بالعمل على مستوى كلية العلوم الإنسانية

و الاجتماعية جامعة مولود معمري ، خاصة أن شبكة الأنترنت تعمل على الربط بين مختلف المستويات الإدارية العليا و الدنيا .

و في الأخير نجد بقية المبحوثين الذين لهم أقدمية أكثر من 10 سنوات يؤكدون تسهيل شبكة الأنترنت من طبيعة العمل على مستوى جامعة مولود معمري قطب تامدة بنسبة تقدر بـ 38.88% و في المرتبة الثانية نجد الأفراد المبحوثين الذين لديهم الأقدمية من 6 سنوات إلى 10 سنوات بنسبة تقدر بـ 38.88% ، و في المرتبة الثالثة نجد الأفراد المبحوثين الذين لهم أقدمية من سنة إلى 5 سنوات بنسبة تقدر بـ 22.22% .

وفي الأخير نجد الأفراد المبحوثين الذين لهم أقدمية أقل من سنة بنسبة تقدر بـ 5.55%.

من خلال هذه الأرقام و الإحصائيات يتضح لنا بأن أغلبية المبحوثين الذين لهم الأقدمية أكثر من 10 سنوات ، يجمعون على مساهمة شبكة الأنترنت في تسهيل و تبسيط مختلف وظائف و مهام العمل على مستوى جامعة مولود معمري قطب تامدة ، كونها تعمل على تبسيط العمل الإداري و توفير الوقت و الجهد و تحقيق الجودة العالية في مختلف الخدمات و الوظائف المقدمة و التي ترمي إلى تحقيق الفعالية الإدارية المناسبة.

جدول رقم (38) يوضح علاقة المتغير بمدى تمكين الهاتف النقال من التقليل من العراقيل و المشاكل المتعلقة بالاتصال المؤسساتي .

المجموع		لا		نعم		الإجابة	
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	المتغير	
10	5	11.11	1	9.75	4	أقل من سنة	المتغير
16	8	33.33	3	12.19	5	من سنة إلى 5 سنوات	
24	12	22.22	2	24.39	10	من 6 إلى 10 سنوات	
50	25	33.33	3	53.65	22	أكثر من 10 سنوات	
100	50	100	9	100	41	المجموع	

من خلال الجدول المتعلق بمتغير الأقدمية في العمل نلاحظ أن أغلبية المبحوثين الذين لهم خبرة أكثر من 10 سنوات يؤكدون تمكين الهاتف النقال من التقليل من العراقيل و المشاكل المتعلقة بالاتصال المؤسساتي بنسبة تقدر ب 53.65% ، ثم يليه في المرتبة الثانية الأفراد المبحوثين الذين لهم أقدمية من 6 سنوات إلى 10 سنوات بنسبة تقدر ب 24.39% ، و في المرتبة الثالثة نجد الأفراد المبحوثين الذين لهم أقدمية من سنة إلى 5 سنوات بنسبة تقدر ب 12.19% و في المرتبة الأخيرة نجد الأفراد المبحوثين الذين لهم أقدمية أقل من سنة بنسبة تقدر ب 9.75% .

من خلال هذه الحصيلة الرقمية يتضح لنا أن ارتفاع النسبة لدى الأفراد المبحوثين الذين لهم أقدمية أكثر من 10 سنوات إلى التحاقهم المبكر بالعمل و ملاحظتهم بأنها الهاتف النقال

يعتبر وسيلة هاوم للإدارة مختلف المراعاة التنظيمية التي تنشأ بين العمال ، و هذا من خلال مساهمته في حل المشاكل و مختلف العراقيل وفق أسس ديمقراطية مبنية على الحوار البناء و النقاش الفعال الذي يؤدي إلى تحقيق التفاهم و التنسيق بين العمال و العمل على تجسيد التعاون و تضافر الجهود بين مختلف الفعاليات المهنية و الإدارية .

مقابل ذلك نلاحظ تساوي في نسب لدى الأفراد المبحوثين الذين لهم أقدمية أكثر من 10 سنوات و الأفراد المبحوثين الذين لهم أقدمية من سنة إلى 5 سنوات الذي يتفوت تمكني الهاتف النقل في التقليل من المشاكل و العراقيل المتعلقة بالاتصال المؤسستي بنسبة تقدر ب 33.33 % لكل منهما ، ثم نجد في المرتبة الثانية الأفراد المبحوثين الذين لهم أقدمية من 6 سنوات إلى 10 سنوات بنسبة تقدر ب 22.22 % ، و في الأخير نجد الأفراد المبحوثين الذين لهم أقدمية أقل من سنة بنسبة تقدر ب 11.11 % .

من خلال هذه المقاربات الرقمية يتبين لنا ارتفاع النسبة لدى الأفراد المبحوثين الذين لهم

أقدمية أكثر من 10 سنوات إلى كونهم ذات خبرة و تجربة كبيرة من خلال التحاقهم بالعمل على مستوى جامعة مولود معمري قطب تامدة ، حيث يرون بأن هنالك طرق ووسائل أخرى تعمل على التقليل من العراقيل و المشاكل المتعلقة بالاتصال من خلال التحاور بين الإدارة و العمال من خلال الاجتماعات أو من خلال الاتصال الصاعد و النازل بين الرئيس و المرؤوس ، أما الأفراد المبحوثين الذين لهم أقدمية من سنة إلى 5 سنوات ، و يعود ذلك إلى عدم تعودهم بشكل كبير لأجواء العمل على مستوى جامعة مولود معمري قطب تامدة

من خلال استخدام الهاتف النقال من أجل الاتصال و التفاعل بشكل ايجابي بين العمال من أجل تحقيق التنسيق و الفهم المشترك في انجاز مختلف الوظائف و المهام و الأدوار.

جدول رقم (39) علاقة متغير الجنس و السن بمدى الرضا عن الخدمات الموفرة من خلال الهاتف النقال في إطار العمل.

الإجابة المتغير		لا		نعم		المجموع
		النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	
الجنس	ذكر	44.73	3	17	20	40
	أنثى	55.26	9	21	30	60
	المجموع	100	12	38	50	100
السن	من 20 إلى 25	13.15	2	5	7	14
	31 إلى 39	36.84	2	14	16	32
	40 إلى 49	50	8	19	27	54
	المجموع	100	12	38	50	100

من خلال الجدول المتعلق لمتغير الجنس نلاحظ بأن أغلبية المبحوثين من الإناث ينفين الرضا عن الخدمات الموفرة من خلال الهاتف النقال في إطار العمل بنسبة تقدر ب 75% مقارنة بالنسبة للذكور المنخفضة و التي تمثل 25% .

من خلال هذه الإحصائيات الرقمية يتضح لنا بأن أغلبية الإناث غير راضيات عن الخدمات المتوفرة عبر الهاتف النقال في إطار العمل ، و هذا يعود إلى كون تلك الخدمات لا تتمتع بالجودة العالية و الفعالية اللازمة من أجل القيام بمختلف المهام و الوظائف المكالة إليه و هذه الخدمات ليست في مستوى أمانهم و تطلعاتهم ، مقابل ذلك نلاحظ بقية المبحوثين من الإناث يؤكدنا الرضا عن الخدمات المقدمة من خلال الهاتف النقال في إطار العمل بنسبة تقدر ب 55.26% ، و تنخفض النسبة لدى الذكور بنسبة تقدر ب 44.73% .

و يمكن أن نرجع تلك النسبة العالية لدى الإناث إلى كونهن يجدن خدمات ذات جودة عالية عبر الهاتف النقال مثل سهولة الاتصال و إرسال الرسائل و تدفق السليم للمعلومات بكل سهولة من أجل القيام بمختلف الوظائف و الأدوار في العمل و يؤدي إلى وجود دافعية لدى الموظفين عن الخدمات الموفرة من خلال الهاتف النقال ، يؤدي إلى وجود دافعية لدى الموظفين في القيام بمختلف الوظائف و الأدوار في العمل ، و يؤدي في اتخاذ قرارات سليمة تعود بالنفع على جامعة مولود معمري قطب تامدة كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية و على العمال.

أما الجدول المتعلق بمتغير السن فنلاحظ أن أغلبية المبحوثين من الفئة العمرية الثالثة من 40 إلى 49 سنة ينفون الرضا عن الخدمات الموفرة من خلال الهاتف النقال في إطار العمل بنسبة 66.66% ، ثم نجد تساوي لدى الفئة العمرية الأولى من 20 إلى 25 سنة

و الفئة العمرية الثانية من 31 إلى 39 سنة بنسبة تقدر بـ 16.66% لكل منهما .

ويعود ارتفاع النسبة لدى الفئة العمرية الثالثة إلى كونهم يرون بأن الهاتف النقال لا يعمل على إشباع احتياجاتهم النفسية و المعرفية من خلال الاستفادة من الخدمات الموفرة من خلال الهاتف النقال في إطار العمل كونه يؤدي إلى تضييع الوقت و إهمال انجاز العمل

مقابل ذلك نلاحظ أن بقية المبحوثين من الفئة العمرية الثالثة من 40 إلى 49 سنة يؤكدون رضاهم عن الخدمات الموفرة من خلال الهاتف النقال في إطار العمل بنسبة تقدر بـ 50%

يليه في المرتبة الثانية الفئة العمرية الثانية من 31 إلى 39 سنة بنسبة تقدر بـ 36.84%

و في المرتبة الثالثة نجد الفئة العمرية الأولى بنسبة تقدر بـ 13.15%.

من خلال هذه البيانات الرقمية يتضح لنا أن أغلبية المبحوثين من الفئة العمرية الثالثة راضون بشكل كبير عن الخدمات التي يقدمها الهاتف النقال في إطار العمل كونهم على مستوى كبير من النضج العقلي الذي يمكنهم من استغلال خدمات الهاتف النقال في إطار العمل ، و ذلك بالاستفادة من مختلف مزايا التكنولوجيا و المعلومات و البيانات التي تسهل العمل الإداري بشكل كبير و فعال.

منه نستنتج في الأخير أن الهاتف النقال يتوفر على العديد من الخدمات و التطبيقات التكنولوجية ، و التي تساهم في توفير الوقت و الجهد ، و تضمن سيرورة العمل الإداري على جامعة مولود معمري قطب تامدة كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية.

جدول رقم (40) علاقة متغير المتأهل العلمي بأنماط التغيير الحاصلة بعد إدخال الهاتف

المجموع		أساليب العمل		معارف الأفراد		وفرة المعلومات		الإجابة المتغير	المؤهل العلمي
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار		
24	12	27.27	9	11.11	1	25	2	ثانوي	
18	9	15.15	5	33.33	3	12.5	1	تكويني	
24	12	24.24	8	0	0	50	4	شهادة ليسانس	
34	17	33.33	11	55.55	5	12.5	1	دراسات عليا	
100	50	100	33	100	9	100	8	المجموع	

نلاحظ من خلال الجدول المتعلق بمتغير المؤهل العلمي بأن أغلبية المبحوثين من ذوي الدراسات العليا ، بأن نمط التغيير الحاصل بعد إدخال الهاتف النقال يتمثل في زيادة معارف الأفراد بنسبة تقدر ب 55.55% ، ثم تليه في المرتبة الثانية الأفراد المبحوثين من ذوي التكوين المهني بنسبة تقدر ب 33.33% ، و في المرتبة الثالثة نجد الأفراد المبحوثين من ذوي المستوى الثانوي بنسبة تقدر ب 11.11% ، و في المرتبة الأخيرة نجد الأفراد

المبحوثين من ذوي شهادة الليسانس بنسبة منعدمة 0% .

من خلال هذه الحصيلة الرقمية يتضح لنا زيادة المعارف و المعلومات لدى الأفراد المبحوثين من ذوي الدراسات العليا و تدعيمها بهدف توضيح مختلف إجراءات العمل و القيام بمختلف المهام و الوثائق بكل وضوح و فعالية.

و في المرتبة الثانية نجد وفرة المعلومات ، حيث يؤكد بقية المبحوثين من ذوي شهادة الليسانس بأن وفرة المعلومات من أهم أنماط التغيير الحاصلة بعد إدخال الهاتف النقال بنسبة تقدر ب 50% ، ثم يليه الأفراد من ذوي المستوى الثانوي بنسبة تقدر ب 25%.

و في المرتبة الثالثة نجد تساوي في النسب لدى الأفراد المبحوثين من ذوي التكوين المهني و الدراسات العليا بنسبة تقدر ب 12.5% لكل منهما .

من خلال هذه المقاربات الرقمية يتضح لنا بأن ارتفاع النسبة لدى المبحوثين من ذوي شهادة الليسانس يعود إلى كونهم يعملون على اكتساب مختلف المعلومات و البيانات من خلال استخدام الهاتف النقال في العمل بهدف تبسيط العمل الإداري و توفير الوقت و الجهد و تحقيق الفهم و الاستيعاب الجيد بين مختلف المستويات الإدارية بجامعة مولود معمري تيزي وزو قطب تامدة.

و في الأخير نجد أساليب العمل ، حيث يؤكد بقية المبحوثين من ذوي الدراسات العليا ، بأن أساليب العمل من أهم أنماط التغيير الحاصلة بعد إدخال الهاتف في العمل بنسبة تقدر ب 33.33% ، ثم يليه في المرتبة الثانية الأفراد المبحوثين من ذوي المستوى الثانوي بنسبة تقدر ب 27.27% ، و في المرتبة الثالثة نجد الأفراد المبحوثين من ذوي شهادة الليسانس بنسبة تقدر ب 24.24% ، و في المرتبة الأخيرة نجد الأفراد المبحوثين من ذوي التكوين المهني بنسبة تقدر ب 15.15% .

من خلال الأرقام و الإحصائيات يمكن أن نرجع ارتفاع النسبة لدى الأفراد المبحوثين من ذوي الدراسات العليا إلى كونهم من ذوي المستويات العلمية الكبيرة التي تعمل على اكتساب مختلف الطرائق العمل و أساليبها بعد إدخال الهاتف النقال ، و التي تهدف إلى تحسين الأداء الوظيفي ، و تحقيق جودة العمل الإداري ، و تجسيد التفاعل و التعاون في نسق جماعي بين الموظفين على مستوى جامعة مولود معمري تيزي وزو قطب تامدة.

نتائج الدراسة:

بناء على تساؤلات الدراسة المتعلقة "بأثر استخدام الهاتف النقال في الاتصال المؤسساتي والتي انطلقت من التساؤل الرئيسي التالي: ما هو أثر استخدام الهاتف النقال على الاتصال المؤسساتي في كلية العلوم الإنسانية والاجتماعي بجامعة مولود معمري؟ والذي اندرج تحتها جملة من التساؤلات وزعت بدورها فضلا على أسئلة أخرى جزئية تخدم تلك التساؤلات على محاور الاستبيان، وبناء على هذه التساؤلات تم صياغة مجموعة من النتائج وذلك على النحو التالي:

- بينت النتائج أن النسبة الأكبر من المبحوثين يؤكدون بأن الاتصال يوظف على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة مولود معمري بنسبة تقدر ب(56%) نظرا لوجود عوائق وعراقيل تنظيمية.

- أغلبية المبحوثين وافقوا على أن الاتصال الداخلي والخارجي هو السائد داخل كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة مولود معمري بنسبة قدرت ب(70%) لأن الاتصال الداخلي والخارجي هو المهيمن داخل المؤسسة، الذي يهدف إلى ربط العمل الإداري الداخلي بالعمل الإداري الخارجي ويساهم في تحقيق التنسيق والتفاهم بين العمال.

- هناك مزيج فياستخدام أساليب الاتصال الداخلي على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية جامعة مولود معمري، وهذا ما أكدت عليه أغلبية المبحوثين من الموظفين بنسبة قدرت ب (72%)، وهذا بهدف تحسين الأداء الوظيفي والفعالية الإدارية على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية جامعة مولود معمري.

- بينت النتائج بأن نسبة المبحوثين الذين يستخدمون الهاتف النقال في العمل (أحيانا) قدرت نسبتهم ب (52%) وهذا في حالة وجود خلل وعوائق ومشاكل عند القيام بمختلف المهام والوظائف.

- قدرت نسبة المبحوثين الذين وافقوا على أن معدل الاستخدام اليومي للهواتف النقالة يفوق الساعتين ب(52%) وهي تمثل أكبر نسبة، وهذا يدل على أن هناك تفاعل واتصال كبير بين المستخدمين من أجل تحقيق التنسيق والتفاهم في أداء مختلف المهام والوظائف بين العمال على مستوى كلية العلوم الانسانية والاجتماعية جامعة مولود معمري، قطب تامدة.

- أغلبية المبحوثين يؤكدون بأن نوع الهواتف النقالة المستخدمة في العمل تتمثل في الجيل الرابع (4) بنسبة تقدر ب 60%، كونه يحتوي على العديد من التطبيقات و المزايا التكنولوجية التي تتيح الاتصال الفعال بين العمال على مستوى المؤسسة.

- أكبر نسبة من المبحوثين يؤكدون على أن أهداف استخدام الهاتف النقال يكون في توصيل المعلومات بنسبة تقدر ب(42%)، وهذا من أجل أن يكون العمال على اطلاع وعلم بمختلف المستجدات الطريئة على ظروف العمل.

- أوضحت النتائج بأن أغلبية المبحوثين، وافقوا على أن استخدام جهاز الهاتف النقال هو من أجل حفظ وتدوين وكتابة المعلومات بطريقة سهلة وسريعة بنسبة قدرت ب (82%)، مما يسهل الرجوع إليها في حالة الحاجة إليها.

- أثبتت النتائج بأن استعانة المبحوثين بوسائل أخرى مثل (الحاسوب، القرص، فلاش، بطاقة الذاكرة) بغرض تدوين وحفظ المعلومات بطريقة سهلة وسريعة قدر بنسبة (58%) وذلك نظرا للمزايا التكنولوجية العالية التي توفرها هذه الوسائل الأخرى.

- معظم المبحوثين أكدوا بأن طبيعة العمل يتطلب استخدام وسائل أخرى خصوصا التكنولوجية ذات الفعالية الكبيرة بنسبة تقدر ب (76%).

- أقرت النسبة الأكبر من المبحوثين بأن الهاتف النقال سهل من طبيعة العمل داخل المؤسسة بنسبة قدرت ب (54%) كونه يعمل على تحقيق التنسيق والتفاهم بين العمال

لإنجاز مختلف المهام والوظائف وتجسد العلاقات الانسانية على مستوى كلية العلوم الانسانية والاجتماعية على مستوى كلية العلوم الانسانية والاجتماعية جامعة مولود معمري، قطب تامدة.

- وافقت النسبة الأكبر من المبحوثين بأن الهاتف النقال عمل على توفير الجهد والوقت في تسيير شؤون العمل بنسبة تقدر ب (52%)، بحيث جعل العمل أكثر سهولة وجودة وعدم الشعور بالتعب والملل والروتين.

- قدرت نسبة المبحوثين الذين لا يجدون صعوبات في استخدام الهاتف النقال في مهامهم ب (48%)، وهذا نظرا لتحكمهم وحسن استخدامهم له بكل مهارة مما يؤدي إلى تحسين جودة العمل الإداري.

- أثبتت نتائج الدراسة بأن أغلبية المبحوثين أقروا بأن هواتفهم النقالة غير مرتبطة بشبكة الأنترنت داخل المؤسسة بنسبة تقدر ب (78%)، وهذا يعود إلى غياب وعدم وجود هذه الشبكة، بل إن العمال الإدارة يعتمدون على هواتفهم الخاصة.

- أكبر نسبة من المبحوثين يبحرون عبر شبكات الأنترنت باستخدام الهاتف النقال في العمل على مستوى الجامعة محل الدراسة بنسبة قدرت ب (54%) ، و هذا من أجل التفاعل والاتصال و الاستفادة من مختلف المعلومات و البيانات المتعلقة بظروف سير العمل.

- قدرت نسبة المبحوثين الذين وافقوا على أن هدف استخدام الأنترنت هو الاتصال بالموظفين بنسبة تقدر ب (37.04%) وهذا من أجل تحقيق التنسيق والتنظيم و سير العمل بشكل السليم.

- بلغت نسبة المبحوثين الذين وافقوا على أن شبكة الأنترنت تسهل العمل (أحيانا) في جامعة مولود معمري (48%) وهذا بسبب وجود معوقات تقنية وعدم التنسيق والتنظيم في أداء المهام والأدوار المكلفون بها.

- أغلبية المبحوثين ينفون امتلاك الكلية لشبكة إلكترونية ذات تدفق عالي وهذا بنسبة قدرت ب (74%) مما يعرقل من الاستفادة من خدماتها وإنجاز العمل بالكفاءة والدقة المطلوبة.

- أكثر المبحوثين أكدوا بأن الهاتف النقال عمل على إحداث تجديد في شكل العمل على مستوى كلية العلوم الانسانية والاجتماعية بجامعة مولود معمري تيزي وزو بشكل (قليل)نسبة قدرت ب(54%)، وهذا يعود إلى عدم الاستفادة المثلى من خدماتهفي تحسين وتطوير مختلفالمهام والأدوار المكفون لها ومن ثم تنمية الأداء الوظيفي.

- النسبة الأكبر من المبحوثين أكدوا بأن أساليب العمل من أهم أنماط التغيير الحاصلة بعد إدخال الهاتف النقال على مستوى كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، جامعة مولود معمري تيزي وزو بنسبة قدرت ب(66%) وذلك من خلال استحداث أنماط إدارية جديدة وتقسيم العملوتحديد نطاق السلطة والمسؤوليات وإجراءات الترقية في العمل.

- أكثر نسبة من المبحوثين وافقوا على أن الهاتف النقال يساهم في تحسين الاتصال داخل المؤسسة بنسبة تقدر ب (60%)، وهذا من خلال سرعة تدفق المعلومات والبيانات بشكل جيد وسليم، مما يؤدي إلى تحقيق الانسجام والتنسيق بين العمل عند القيام بكافة المهام والوظائف على مستوى المؤسسة.

-بلغت نسبة المبحوثين الذين أقرروا بأن سرعة تداول المعلومة يعد أهم ايجابيات استخدام الهاتف النقال في تحسين الاتصال في المؤسسة محل الدراسة ب (50%)، وهذا يساهم في معالجة تلك المعلومة واستخدامها في اتخاذ القرارات الإدارية في الوقت المناسب.

-أغلبية المبحوثين ينفون وجود سلبيات في استخدام الهاتف النقال وذلك بنسبة قدرت ب (74%)، وهذا يرجع إلى كون الهاتف النقال عامل على تسهيل العمل الإداري والقيام بمختلف المهام بشكل فعال وسليم.

-وصلت نسبة المبحوثين الذين أكدوا بأن تهديد حماية المعلومات يعد من أهم سلبيات الهاتف النقال في المؤسسة محل الدراسة إلى (38.46%) ، و هذا من خلال الخطر الناجم عن سرقة و قرصنة المعلومات من الآخرين.

-نسبة المبحوثين الذين أكدوا أن مستوى الاتصال المؤسستي في ظل استخدام الهاتف النقال (حسن) قدرت ب (34%) ، وهذا يدل على وجود عوائق و مشكلات، ويحتاج إلى تحسين للوصول مرتبة أعلى .

- تبين النتائج بأن أغلبية المبحوثين وافقوا على أن الهاتف النقال يساهم في التقليل من العراقيل والمشاكل المتعلقة بالاتصال المؤسستي على مستوى الجامعة محل الدراسة بنسبة قدرت ب (82%) كون الهاتف النقال يعد من أهم الوسائل للتفاعل والاتصال بين العمال في حالة وجود قنوات أخرى ومجالات تتيح للعاملين التفاعل فيما بينهم

-أوضحت النتائج أن هنالك تساوي في النسب لدى أغلبية المبحوثين فيما يتعلق "بسهولة إيصال الإعلانات والتعليمات" و"سهولة الاتصال بالطرف الأخر" في العمل بنفس النسبة التي قدرت ب (36%) لكل منهما، حيث أن سهولة إيصال الاعلانات والتعليمات يجعل العمال على اطلاع شامل بتلك التعليمات، مما يؤدي إلى سرعة انجاز مختلف المهام والوظائف الإدارية بالإضافة إلى سهولة الاتصال بين العمال وهذا يؤدي إلى تحقيق الفهم المشترك للتنسيق والتعاون في انجاز مختلف المهام والأعمال الإدارية بأسرع وقت وأقل جهد.

- أغلبية المبحوثين أكدوا على مساهمة الهاتف النقال في تحسين نوعية الاتصال بين مختلف الأقسام على مستوى الجامعة محل الدراسة بنسبة قدرت ب (90%)، وهذا من خلال وجود التعاون والتنسيق وأيضاً تظافر الجهود مما يساهم بدوره في تحقيق التفاعل والاتصال السليم بين العمال، وهذا يؤدي إلى تطوير الأداء الوظيفي للعمال.

- النسبة الغالبة من المبحوثين أكدوا عن رضاهم بالنسبة للخدمات التي يوفرها الهاتف النقال في إطار العمل حيث قدرت ب(76%)، وهذا من خلال المزايا والتطبيقات التي يحتوي عليها مثل:(google-email-facebook... إلخ) حيث تعمل جميعها على توفير الوقت والجهد وتسهيل العمل الإداري .

-أثبتت النتائج أن نسبة فئة الإناث اللواتي أكدن على استخدام الهاتف النقال في العمل (نادرا)بلغت(100%). و هذا يعود لوجود قنوات اتصالية أخرى مثل الإيمبل والمواقع الإلكترونية أو تفضيل العمل وجها لوجه داخل الكلية محل الدراسة، كما أن أغلبية المبحوثين من الفئة العمرية الثالثة من(40 إلى 49) سنة تستخدم الهاتف النقال في العمل بصفة (دائمة)بنسبة40.90% ، ويعود سبب ذلك إلى ذات مسؤوليات و مهام عديدة تتطلب الاستخدام الدائم و المستمر للهاتف النقال بغية تحقيق التنسيق والتفاعل والتفاهم بين جميع الأفراد العاملين على مستوى المؤسسة.

- أغلبية المبحوثين اللذين لديهم مستودرات العليا يؤكدون بأن نقل الملفات من أهم أهداف استخدام الهاتف النقال في العمل بنسبة تقدر ب(100%)، وهذا نظرا لاملاكهم الخبرات عن أفضل طرق نقل الملفات من خلال مختلف البرامج وهذا لحاجاتهم في نقل الأبحاث والدراسة خلال مرحلة إنجاز رسالة التخرج

-أكثر المبحوثين الذين لهم أقدمية تجاوزت 10 سنوات لم يوافقوا على أنشبكة الأنترنت سهلت من طبيعة العمل داخل الكلية محل الدراسة بنسبة قدرت ب(62.5%) ، وهذا يعود إلى كونهم لم يلاحظوا تسهيل شبكة الانترنت للعمل داخل الجامعة محل الدراسة، نظرا لوجود وسائل وقنوات اتصالية أخرى بديلة تقوم على تحقيق التفاعل و التفاهم بين كافة العاملين .

-نسبة معتبرة من المبحوثين الذين لهم أقدمية أكثر من 10 سنوات أكدوا على تسهيل شبكة الأنترنت من طبيعة العمل على مستوى جامعة بنسبة قدرت ب(54.16%) وهذا يعود إلى أن شبكة الأنترنت تسهل مختلف المهام والوظائف على مستوى الكلية محل الدراسة محل الدراسة (أحيانا)، وهذا يعود إلى الخبرة والتجربة التي اكتسبوها نتيجة التحاقهم الحديث بالعمل على مستوى المؤسسة.

-نسبة المبحوثين الذين لديهم خبرة أكثر من 10 سنوات وأكدوا على تمكين الهاتف النقال من التقليل من العراقيل والمشاكل المتعلقة بالاتصال المؤسساتي فاقت الخمسين بالمائة إذ قدرت ب (53.65%)، وهذا يعود إلى التحاقهم المبكر بالعمل وخبرتهم التي بينت لهم بأن الهاتف النقال يعتبر وسيلة هامة في الإدارة وهذا من خلال مساهمته في حل المشاكل ومختلف العراقيل وفق أسس ديمقراطية مبنية على الحوار البناء و النقاش الفعال الذي يؤدي إلى تحقيق التفاهم و التنسيق بين العمال والعمل على تجسيد التعاون و تضافر الجهود بين مختلف الفعاليات المهنية والإدارية.

- أغلبية المبحوثين من فئة الإناث لم بقروا بالرضا عن الخدمات الموفرة من خلال الهاتف النقال في إطار العمل بنسبة تقدر ب (75%)، وهذا يعود إلى أن تلك الخدمات لا تتمتع بالجودة العالية و الفعالية اللازمة من أجل القيام بمختلف المهام و الوظائف الموكلة إليهن .

-أكثر المبحوثين من الفئة العمرية الثالثة من (40 إلى 49) سنة لم بقروا بالرضا عن الخدمات الموفرة من خلال الهاتف النقال في إطار العمل بنسبة (66.66%)، ويعود ارتفاع النسبة لدى الفئة العمرية الثالثة إلى كونهم يرون بأن الهاتف النقال لا يعمل على إشباع احتياجاتهم النفسية والمعرفية من خلال الاستفادة من الخدمات الموقرة من خلال الهاتف النقال في إطار العمل كونه يؤدي إلى تضييع الوقت و إهمال انجاز العمل.

نتائج الدراسة

-بلغت نسبة المبحوثين (من ذوي الدراسات العليا)،الذين وافقوا على أن ادخال الهاتف النقال ساهم في زيادة معارف الأفراد (55.55%)، وهذا عامل مساهم في انجاز العمل وتحقيقه بفاعلية كبيرة وكفاءة عالية.

الاقتراحات:

- ضرورة الاهتمام بالموارد البشرية و العملي على تدريبها في استخدام التقنيات الاتصالية الأخرى على كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية.
- العمل على استحداث قاعدة للمعلومات و البيانات التي تعمل على تكييف المعلومات و تفعيلها لهدف اتخاذ القرارات الإدارية.
- ضرورة الاهتمام بتحسين و تطوير أساليب العمل على مستوى كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية مولود معمري على توابك أخر التطورات ، و هذا من خلال التكتيف في استخدام الوسائل التكنولوجيا المتطورة ذات الفعالية الكبيرة .
- يجب عدم ممارسة الضغوطات المهنية على العاملين على مستوى كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية مولود معمري تيزي وزو حتى يكون مردودهم أحسن بشكل كبير.
- ضرورة التكتيف في القيام بدورات تكوينية وتربصات للموظفين على مستوى كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية مولود معمري تيزي وزو من أجل تطوير قدراتهم و مهاراتهم المعرفية و الإدارية ، و ذلك لتزويدهم بمختلف التقنيات الاتصالية الحديثة التي تساهم في تطوير العمل الإداري.
- ضرورة فتح المجال للعاملين على على مستوى كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية في التعبير عن آرائهم و اقتراحاتهم في إطار الديمقراطية التشاركية.
- العمل على إقامة علاقات التعاون و التنسيق مع المؤسسات الأخرى المتمثلة في الجامعات للاستفادة من كافة الخبرات و التجارب المتعلقة بالاتصال في المستويات الإدارية .
- ضرورة توظيف أشخاص يتمتعون بالكفاءات و المهارات الاتصالية على مستوى الجامعات من أجل الرقي و تطوير المنظمات.

- الاهتمام بالقيم بالدراسات على مستوى المؤسسات من أجل التشخيص و التحقيق مختلف السلوكات و أساليب العمل للمساهمة في تطوير الاتصال و تحسينها .
- ضرورة العمل على حل جميع العوائق و المشاكل التي توجه كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية بجامعة مولود معمري قطب تامدةو ذلك من خلال الاستجابة لجميع متطلبات العاملين و العمل على تلبيتها.
- يجب إعداد مشاريع إستشرافية فيما يخص بالتخطيط للاتثال و صياغته من أجل تحقيق الفعالية اللازمة و تحسين الخدمة العمومية .
- ضرورة إشراك المؤسسات الأخرى مع جامعة مولود معمري جامعة مولود معمري التي لها علاقة معها مثل المستشفيات ، مؤسسات البحث العلمي من أجل إعداد مختلف الاستراتيجيات و الأساليب و المناهج التي تعمل على تطوير و تنمية الاتصال على مستوى الكلية .

الخلاصة

خاتمة :

منه نستخلص في الأخير بأن الهاتف النقال يقوم بأدوار متنوعة لتحقيق التنسيق و التواصل بين جميع الموظفين على مستوى كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية بجامعة مولود معمري قطب تامدة من أجل تحقيق الاتصال الفعال الذي يؤدي إلى تحسين الخدمة العمومية.

كما يعمل على تزويد الإدارة بكم هائل من المعلومات و البيانات التي تساهم في اتخاذ القرارات الإدارية الرشيدة و العقلانية.

زيادة عل ذلك يعمك الهاتف النقال على توفير الوقت و الجهد من خلال إنجاز العديد من المهام و الوظائف بشكل سليم و فعال ، و هنا في إطار الموارد البشرية و المادية المتوفرة .

علاوة على ذلك يقوم بتجسيد العلاقات الإنسانية بين الموظفين مما يؤدي إلى الاندفاع و الحماس في العمل بكل قوة و إرادة ، غير أنه لا يكفي استخدام هذه التقنية إنما يتطلب الاهتمام باستخدام تقنيات أخرى حديثة تكون مواكبة و مسيرة للتطورات العصر و العمل الإداري بصفة خاصة .

المراجع المعتمدة

قائمة المصادر و المراجع باللغة العربية :

- 1- ابراهيم الأخرس : الأثار الاقتصادية و الاجتماعية لثورة الاتصالات و تكنولوجيا المعلومات على الدول العربية (الأنترنت و المحمول نموذجا، ط1، ايتراك للنشر و التوزيع ، القاهرة ، 2008.
- 2- أحمد سليمان عودة و فتحي مكاوي :أساليب البحث العلمي ، د ط ، مكتبة المنار الأردن ، 1887، ص 150.
- 3-أحمد خاطر : مقدمة في الإدارة المؤسسات الاجتماعية ، دار الكتاب الجامعة الحديثة القاهرة ، 1982.
- 4-أسامة سمير حسين : ثورة الحاسوب و الاتصالات ، ط1، الجنا درية للنشر والتوزيع ، عمان ، 2011.
- 5- بسام عبد الرحمان مشاقية : نظريات الإعلام ، دار أسامة للنشر و التوزيع ، عمان الأردن ، الهرم ، 2003، ص 252.
- 6- بسام عبد الرحمن المتافية : نظريات الاتصال ، د ط ، دار أسامة للنشر و التوزيع عمان ، 2015، ص 21.
- 7- بشير العلق : الاتصال في المنظمات العامة بين النظرية و الممارسة ، دط ، دار البازوري العلمية للنشر و التوزيع ، عمان ، 2009، ص 2.
- 8- حسن عماد مكاوي : تكنولوجيا الاتصال الحديثة في عصر العولمة ، ط2، الدار المصرية اللبنانية ، القاهرة ، ص 222.
- 9-حسان عماد مكاوي ، ليلي حسن السيد : الاتصال و نظرياته المعاصرة ، ط2 الدار المصرية اللبنانية ، القاهرة ، 2001، ص 37.

- 10- خيرى خليل الجميلي : الاتصال و رسائل في المجتمع الحديث ، المكتب الجامعي الحديث ، الاسكندرية ، 1997.
- 11- ربحى مصطفى عليان ، عثمان محمد غنيم :مناهج و أساليب البحث العلمي النظرية و التطبيق ،دار صفا للنشر و التوزيع ، عمان ، 2000، ص 137.
- 12- رحيم يوسف كرو العزاوي :مقدمة في منهج البحث العلمي ، ط1، دار الدجلة عمان ، 2008، ص 161.
- 13- طلعت ابراهيم لطفي : علم اجتماع التنظيم ، (دط) ، دار غريب للنشر و التوزيع القاهرة ، 2007.
- 14- عباس مصطفى صادق : الإعلام الجديد المفاهيم و الوسائل و التطبيقات ، ط1 دار الشروق للنشر و التوزيع ، الأردن ، 2008.
- 15- فضيل دليو : اتصال المؤسسة (الاشهار ، العلاقات العامة ، علاقات مع الصحافة دار الفجر ، القاهرة ، 2003.
- 16- كمال الحاج: نظريات الإعلام و الاتصال ، د ط ، الجامعة الافتراضية السورية سوريا
- 17- محمد سلطان حمو : الاتصالات الإدارية ، ط1، دار الراية للنشر و التوزيع 2015.
- 18- محمد محمود الميلة : التكنولوجيا التعليمية و المعلوماتية ، ط1، دار الكتاب الجامعي ، الإمارات العربية المتحدة ، 2001.
- 19-منى العبد الله سنو : الاتصال في عصر العولمة الدور و التحديات الجديدة دار النهضة العربية للطباعة و النشر ، بيروت ، 2001.

- 20-رضوان بلخيري : " مدخل للاتصال و العلاقات العامة ، جسور للنشر و التوزيع الجزائر ، ط1، 2013.
- 21-سعيد الغريب النجار : تكنولوجيا الصحافة في عصر التقنية الرقمية ، الدار المصرية اللبنانية ، (دط) ، القاهرة ، 2002.
- 22-صالح قليل أبوصبع: الاتصال الجماهيري ، ط3، دار بركة للنشر و التوزيع عمان 2010.
- 23-صموئيل جيب : كيف تكون علاقات ناجحة مع الناس ، ط1، دار الثقافة القاهرة ص 59.
- 24-عبد الرحمان عزي و آخرون ،عالم الاتصال، ديون المطبوعات الجامعية ، الجزائر 1992، ص 151.
- 25-عبد الكريم بن خالد عبد القادر :الاتصال التنظيمي و علاقته بدمج الموظفين الجدد في المؤسسة ، ط1، دار الولاية للنشر و التوزيع ، عمان ، 2017، ص 22.
- 26-عبد النبي عبد الله الطب : فلسفة و نظريات الإعلام ، ط1، الدار العالمية للنشر جامعة وادي النيل ، الخرطوم ، 2014 ، ص ص 149-150.
- 27-عصام نور الدين : معجم نور الدين عربي، دار الكتب العلمية ، بيروت ، الأمير عبد القادر ، قسم الدعوة و الإعلام ، 2003، ص 64.
- 28-علي السلمي : السلوك الإنساني في الإدارة ، مكتب غريب ، القاهرة ، 2008.
- 29-عمار بوحوش : مناهج البحث في الدراسات الإعلامية ،دار الفكر العربي ، القاهرة 2007، ص 53.

- 30-عمار بوحوش :دليل الباحث في المنهجية و كتابة الرسائل الجامعية ط2،المؤسسة الوطنية للكتاب ، الجزائر ، 1985، ص ص 29-30.
- 31-عمرو غنايم ، علي الشرقاوي : تنظيم و إدارة الأعمال ، دار النهضة العربية للطباعة و النشر ، بيروت ، 1982.
- 32-فضيل دليو : الاتصال مفاهيمه -نظرياته -وسائله ، دار دار الفجر للنشر و التوزيع ، القاهرة ، 2003، ص 30.
- 33-فضيل دليو : مدخل إلى الاتصال الجماهيري، مخبر علم الاجتماع للاتصال جامعة منتوري ، قسنطينة ، 2003، ص 180.
- 34-مجد هاشم الهاشمي : الإعلام الكوني و تكنولوجيا المستقبل ، دار المستقبل للنشر و التوزيع ، (دط)، عمان ، 2001.
- 35-محسن السيد العريني : مناهج البحث العلمي ، د ط ،قسم المكتبات و الوثائق و المعلومات ، القاهرة ، 2016 ، ص 38.
- 36-محمد الصبرفي : الاتصالات الإدارية ، (دط) ، مؤسسة حورس الدولية للنشر و التوزيع ، الاسكندرية ، 2007.
- 37-محمد الطاوي مبارك : البحث العلمي أسسه و طريقة كتابته ، المكتبة الأكاديمية القاهرة ، 1992 ، ص 40.
- 38-محمد العزازي أحمد إدريسي : العلاقات العامة المعاصرة و فعالية الإدارة ، المكتبة العلمية ، مصر ، 2004.
- 39-محمد بن عبد الرحمان الحفيف :كيف يؤثر وسائل الإعلام دراسة في النظريات والأساليب ، ط2، مكتبة العبكان ، الرياض ، 1998 ، ص 20.

- 40- محمد زيدان : البحث العلمي كنظام ، سلسلة التربية الحديثة ، عمان 1982، ص 66
- 41- محمد عبد الفتاح محمد : العلاقات العامة المؤسسات الاجتماعية ، الأسس و المبادئ، المكتب العلمي للكمبيوتر دار النشر و التوزيع ، الاسكندرية ، 1997.
- 42- محمد فهمي العطروزي : العلاقات الإدارية في المؤسسة العامة ، عالم الكتب القاهرة ، 1991.
- 43- محمد منذر عبد الحميد : أساسيات البحث العلمي ، ط1، دار المسيرة للنشر و التوزيع عمان ، 2007.
- 44- محمود حسن اسماعيل : مبادئ علم الاتصال و نظريات التأثير ، دار العالمية للنشر و التوزيع ، الهرم ، د ط ، 2003.
- 45- مدحت محمد أبو النصر : مهارات الاتصال مع الآخرين ، ط2، المجموعة العربية للتدريب و النشر ، القاهرة ، 2009.
- 46- مصطفى حجازي : الاتصال و العلاقات الإنسانية و الإدارية ، دار الطلبة بيروت 1998.
- 47- منال هلال المزاهرة : نظريات الاتصال ، دار المسيرة للنشر و التوزيع ، عمان 2012.
- 48- مي عبد الله : البحث في علوم الإعلام و الأتصال ، ط1، دار النهضة العربية لبنان 2011.
- 49- يوسف حجيم الطائي ، هاشم فوزي العبادي : إدارة الموارد البشرية قضايا معاصرة في الفكر الإداري ، ط1، دار صفاء للنشر و التوزيع ، عمان ، 2015.

- المعجم:

- 1- ابن منظور : معجم لسان العرب ، ط4، دار صادر ، بيروت ، مجلد 15، 2005.
- 2- محمد عاطف غيت : قاموس علم الاجتماع ، (دط) ، دار المعرفة الجامعية للنشر و الطبع و التوزيع ، الاسكندرية ، مصر ، 2008.
- 3- محمد منير حجاب : المعجم الإعلامي ، ط1، دار النشر و التوزيع القاهرة، 2004
- 4- منجد في اللغة و الإعلام : منشورات ، ط29، دار النشر المشرق ، بيروت 1986.
- 5- محمد جمال الفار : المعجم الإعلامي ، ط1، دار أسامة للنشر و التوزيع ، عمان الأردن ، 2006.

- مذكرات :

- 1- ايمان معروف ، خولة بلادهان : تأثير استخدام الهاتف النقال على قيم الأسرة الجزائرية ، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام و الاتصال تخصص اتصال و علاقات عامة ، جامعة العربي بن مهيدي ، أم بواقي ، في كلية العلوم الاجتماعية و الانسانية ، قسم العلوم الإنسانية ، 2015.
- 2- باديس لويس : جمهور الطلبة الجزائريين و الأنترنت ، دراسة في استخدامات و اشباعات طلبة جامعة منتوري ، مذكرة ماجستير ، قسنطينة ، 2008.

3- ديهية تيفون و نبيلة لعبيدي : دور تكنولوجيايات الإعلام و الاتصال في تحسين الاتصال المؤسساتاتي في الجزائر ، مذكرة لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام تخصص اتصال مؤسسات و منظمات ، كلية العلوم الإنسانية ، فرع علوم الإعلام و الاتصال، 2018.

4- فطوش لطرش : استخدام الطلبة للموقع الإلكتروني الرسمي للجامعة و الإشباعات المحققة منه ، مذكرة لنيل شهادة الماستر تخصص اتصال و علاقات عامة، جامعة محمد خيضر ، بسكرة ، 2014.

5- صفاح أمال فاطمة الزهراء : استخدام الهاتف النقال لدى الطالب الجامعي ، مذكرة ماجستير ، جامعة عبد الحميد بن باديس ، كلية العلوم الاجتماعية ، قسم علم الاجتماع 2010.

6- مديحة حيطاني : استخدامات الشباب الجامعي للموقع الإسلامية ، دراسة كالعادات و الأنماط و الاتجاهات ، مذكرة ماجستير ، جامعة الحاج لخضر ، باتنة ، 2010.

7- مراد بلدي و كريم بلخمسة : الهاتف النقال في الفضاء الجامعي الجزائري ، مذكرة لنيل شهادة الليسانس تخصص اتصال و علاقات عامة، جامعة مولود معمري تيزي وزو كلية علوم الإعلام و الاتصال ، 2014.

8- مريم ما ضوي : تأثير الهاتف النقال على أنماط الاتصال الاجتماعي لدى الطالب الجامعي ، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير ، جامعة العاج لخضر ، باتنة ، كلية العلوم الاجتماعية و الإنسانية تخصص الإعلام و تكنولوجيايات الاتصال الحديثة 2013.

الكتب باللغة الفرنسية :

- 1- Aimer Narbonne ; Communication d'entreprise , Conception et Matique Agrole, paris , 1993,p19.
- 2- Régis Revêt et Jean Nicolas ; Les médimnes et la communication en créât Edition Ecinomince , paris, 1994,1994,p64.
- 3- www.Bginnners 4arabs, Blogspot.com/20/04/2021 m21:30

المصاحف

جامعة مولود معمري

كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية

قسم علوم الإعلام و الاتصال

تخصص اتصال تنظيمي



أثر استخدام الهاتف النقال على الاتصال المؤسساتي

ملاحظة :

نرجو من سيادتكم بالتكرم بالإجابة التي تراها مناسبة بكل صدق على أسئلة هذه الإستمارة التي تدخل في إطار إعداد مذكرة بحث علمي لنيل شهادة الماستر اتصال تنظيمي ، علما أن هذه المعلومات التي تبونها تستعمل لأغراض علمية فقط و التي تخص هذه المذكرة

و لكم منا كل الشكر وفائق التقدير و الاحترام

تحت إشراف الأستاذة :

خالفي نصيرة

من إعداد الطالبتين :

- أيت أوديع كريمة

- محندي جوهر

السنة الدراسية : 2020-2021

المحور الاول: البيانات الشخصية

1- الجنس

- ذكر

- أنثى

2- السن

- 20- 25 سنة

- 31- 39 سنة

- 40- 49 سنة

3- الاقدمية في العمل

اقل من سنة

من سنة إلى 5 سنوات

من 6 إلى 10 سنوات

اكثر من 10 سنوات

4- المؤهل العلمي

- مستوى ثانوي

- مستوى تكوين

- شهادة ليسانس

- دراسات عليا

المحور الثاني: واقع استخدام الهاتف النقال في كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعي

5 - مدى توظيف الإتصال داخل المؤسسة؟

نادرا

دائما

أحيانا

6 - ما هي نوع الاتصال الذي يسود في مؤسستك

داخلي خارجي داخلي وخارجي

7- ماهي طرق الاتصال الداخلي التي تعمل بها؟

شفهي كتابي إلكتروني مزيج

أخرى أذكرها

8 - هل تستخدم الهاتف النقال في عملك؟

دائماً أحياناً نادراً

9- كم يستغرق استخدامك اليومي للهاتف النقال؟

أقل من ساعة من ساعة إلى 2 ساعة أكثر من 2 ساعة

10- ماهي نوع الهواتف النقالة التي تستخدمها ؟

الجيل 1

الجيل 2

الجيل 3

الجيل 4

11- في ماذا تستخدم الهاتف النقال ؟

كتابة التقارير

حفظ المعلومات

نقل الملفات

توصيل المعلومات

أخرى أذكرها

12- هل إستخدامك لجهاز الهاتف النقال يمكنك في كتابة وتدوين و حفظ المعلومات بطريقة سهلة و سريعة

نعملا

13-بالإضافة إلى استخدام الهاتف النقال في عملك هل تستعين بالوسائل الأخرى

دائما أحيانا

نادرا أبدا

14 فيحالة الإجابة استعانتك بالوسائل الأخرى هل يرجع ذلك إلى

- طبيعة العمل يتطلب ذلك

- توقف الهاتف عن العمل

- عدم إقناعك عدوى العمل بالهاتف

أخرى أذكرها

15- هل سهل عليك الهاتف النقال من طبيعة عملك داخل المؤسسة ؟

نعم لا أحيانا

16- هل وفر الهاتف النقال الجهد و الوقت في تسير شؤون عملك؟

نعم لا أحيانا

17- هل تواجهك صعوبات في إستخدام الهاتف النقال في مهامك ؟

نعم لا أحيانا

18- هل الهاتف النقال الخاص بك مرتبط بشبكة انترنت داخل المؤسسة ؟

نعم لا

هل تبحر عبر شبكة الانترنت باستخدام الهاتف النقال في عملك؟19

نعم لا

في حالة الإجابة بنعم

20- إذا كنت تستخدم الانترنت فيما تستخدمها؟

الاتصال بالموظفين

متابعة العمل

الحصول علي المعلومات

لتوفير الجهد و الوقت

أخرى اذكرها

21- هل سهلت عليك شبكة الانترنت من طبيعة عملك داخل المؤسسة ؟

نعم لا أحيانا

22- ماهي الاشباكات التي يحققها لك الهاتف النقال داخل المؤسسة؟

اشباكات نفسية اشباكات معرفية

23- هل تملك الكلية شبكة الإلكترونية تسير تدفق المعلومات بين العمال

نعم لا

في حالة الإجابة بنعم

فيما تستعمل الشبكة الإلكترونية؟.....

.....

.....

المحور الثالث: أثر استخدام الهاتف النقال في الاتصال المؤسساتي؟

24 - في رأيك هل أحدث إدخال الهاتف النقال تجديد في شكل العمل في المؤسسة؟

كثيرا قليلا لا

25- ما هو نمط التغيير الذي أحدث في المؤسسة بعد إدخال الهاتف النقال؟

- وفرة المعلومات

- معارف الافراد

- أساليب العمل

أخرى أذكرها

26- هل تعتقد أن استخدامك للهاتف النقال ساهم في تحسين الاتصال داخل المؤسسة

حسنلم يحسن

27- إذا كنت تعتقد أن الهاتف النقال حسن الاتصال داخل المؤسسة هل يرجع ذلك إلى

- سرعة تناول المعلومة

- سرعة وصول المعلومة

- سهولة الاتصال بين الموظفين

أخرى أذكرها

28 هل ترى ان هناك سلبيات في استخدام الهاتف النقال في المؤسسة ؟

نعم لا

29- إذا كنت ترى أن هناك سلبيات فيما تتمثل؟

- تقليص الوظائف

- تهديد حماية المعلومات

- مخاطر التلوث بالفيروسات

- مخاطر الصحية للعملي

أخرى أذكرها

30- ما مستوى الاتصال المؤسسي في ظل استخدام الهاتف النقال؟

جيد حسن متوسط ضعيف

31- هل يمكنك الهاتف النقال من التقليل من العراقيل والمشاكل التي يعاني منها الاتصال المؤسسي في منظماتكم؟

نعم لا

32- ما هي التحولات التي طرأت على الاتصال المؤسسي في ظل استخدام الهاتف النقال؟

- سرعة تدفق المعلومات

- سهولة اوصول الاعلانات والتعليمات للعمال

- سهولة الايصال بالطرف الاخر في العمل

أخرى أذكرها.....

33- هل ساهم الهاتف النقال في تحسين نوعية الاتصال بين مختلف الاقسام في منظماتكم؟

نعم لا

34- هل أنت راضي على الخدمات التي يوفرها الهاتف النقال في إطار عملك؟

نعم لا

- ما هو تقييمك الاستخدام الهاتف النقال في الاتصال المؤسسي؟

.....
.....
.....
.....
.....