

جامعة مولود معمري تيزي وزو
كلية العلوم الانسانية و الاجتماعية
قسم علوم الاعلام و الاتصال
تخصصى اتصال تنظيمي



دور تكنولوجيا المعلومات في تسيير الاتصال الداخلي للمؤسسات الجزائرية
دراسة حالة ديوان مؤسسات الشباب لولاية تيزي وزو

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم الاعلام و الاتصال تخصص اتصال تنظيمي

تحت إشراف الأستاذة:

- بسمينة حناش

من إعداد الطالبتين:

- وفاء بلوني

- نور الهدى بن سراي

السنة الجامعية: 2025/2024

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

" و القد آتينا داوود و سليمان علما و قالوا الحمد لله الذي فضلنا على كثير من عباده المؤمنين "

سورة النمل الآية 15

"كلمة الشكر وعرفان"

نشكر الله الذي اثار لنا درب المعرفة , و سير لنا أداء هذا العمل المتواضع و نساله النجاح المتواصل لنا و لجميع من اتخذ العلم سلاحا ,نتقدم بخالص الشكر و الامتتان و التقدير و الاحترام و التبجيل إلى الأستاذة الموقرة و القديرة الأستاذة "حناش يسمينة" التي قبلت الاشراف في انجاز هذا العمل المتواضع و التي لم تبخل علينا بمختلف التوجيهات السديدة و الارشادات القيمة و الملاحظات و الانتقادات البناءة, اين شاطرتنا عناء و شقاء انجاز هذه المذكرة حيث كانت لنا نعم السند و المدد و هي التي تعرف بفكرها الجوال و لسانها القوال و القلم السيال و هي التي تتسم بالفهم السليم و التفكير و التدبير القويم حيث تمثل عضوا فعالا و نشطا في ميدان التعليم العالي و البحث العلمي و لا ينشق لها غبار و هي اشهر علم من نار ,و نسال الله تعالى أن يجعل لها هذا العمل و الجهد في ميزان حسانتها بمزيد من الاجر و الثواب و المغفرة , و أن يطيل الله في عمرها و تكون لنا ذخرا و مرجع و مصدر للإشباع العلمي و الفكري و الثقافي و هي تعد معدن الحكمة و قاطعة و منبع الحنان و الرحمة ،و قاهرة الظلمة و منيرة الدروب و مثال للفخر و الاعتزاز و الثناء و الإشادة بصفاتها الحميدة و مناقبها السامية و معاملتها للأخريين وفق أسس حضارية شعارها في الحياة "الحيطة و العزم و الالهبة و الحزم و خوض غمرات و مشاق البحث

العلمي"

" إهداء "

بسم الله الرحمن الرحيم: "ووصينا الانسان بوالديه حملته امه وهنا على وهنا وفصلناه في

عامين، ان اشكر لي ولوالديك والي المصير " الآية: 14 من سورة لقمان.

اهدي هذا العمل المتواضع الى

الى روح ابي والباقي في قلبي الذي وفر لي أحسن الظروف المعنوية و

المادية حتى أوصل احلامي

الى امي حبيبي ورفيقتي دربي وسندي بعد الله

الى امانى ومأمني اخي عبد الكريم واختي أحلام

الأستاذة القديرة "فروجة موساوي" التي لم تبخلنا من المساعدة

أصدقائي: ربيعة، امال

نور الهدى

" إهداء "

أهدي تخرجي الى من زرع في قلبي حب العلم إلى من علمني ان النجاح لا يأتي الا بالصبر والإصرار الى النور الذي انار دربي الى الذي استمدت منه قوتي واعتزازي بذاتي الى من رحل عن الدنيا جسدا وبقي في قلبي روحا ونورا الى ابي الغالي رحمه الله

إلى من جعل الجنة تحت اقدامها وسهلت لي الشدائد بدعائها

إلى الانسانة العظيمة التي ضحت بحياتها من اجل تحقيق احلامي

أمي حبيبتي

إلى الحبيبة الغالية امي الثانية خالتي

إلى العزيز الغالي اخي لطفني الذي ضحى بحلمه من اجل ان احقق انا احلامي

إلى سندي ومسندي بالحيات سبب سعادتي الى من لملم احزاني بين فترة وأخرى الى من

اشعرني بأنني لست وحيدة خطيبي نبيل

إلى كل عائلتي كلها صغير أو كبيراً

إلى من ساندني من قريب أو من بعيد ولو بكلمة طيبة صديقاتي آمال وربيعة

أهديكم هذا الإنجاز وثمره نجاحي الذي طالما تمنيته ها انا اليوم أكملت واتممت اول ثمراته

بفضل الله سبحانه وتعالى

فالحمد لله على ما وهبني شكرا وحبا وامتنانا على البدء والختام

وفاء

خطة الدراسة

مقدمة

الإطار المنهجي

- 1- إشكالية الدراسة وتساؤلاتها
- 2- أسباب اختيار الموضوع
- 3- أهمية الدراسة
- 4- أهداف الدراسة
- 5- نوع الدراسة
- 6- منهج الدراسة وأدواتها.
- 7- مجتمع الدراسة وعينة البحث
- 8- تحديد مفاهيم ومصطلحات الدراسة.
- 9- حدود الدراسة (الحدود الزمانية، المكانية، البشرية)
- 10- الخلفية النظرية للدراسة
- 11- الدراسات السابقة.

الإطار النظري

الفصل الأول: ماهية تكنولوجيات المعلومات وأهم مميزاتها

المبحث الأول: مفهوم تكنولوجيا المعلومات

المبحث الثاني: مميزات تكنولوجيا المعلومات

المبحث الثالث: أنواع تكنولوجيا المعلومات

المبحث الرابع: مكونات تكنولوجيا المعلومات

المبحث الخامس: خصائص تكنولوجيا المعلومات

خلاصة الفصل

الفصل الثاني: الاتصال الداخلي في المؤسسة

المبحث الأول: مفهوم الاتصال الداخلي

المبحث الثاني: أنواع الاتصال الداخلي

المبحث الثالث: وظائف الاتصال الداخلي

المبحث الرابع: مهارات الاتصال الداخلي

المبحث الخامس: العناصر الاستراتيجية في العملية الاتصالية في المؤسسة

المبحث السادس: معوقات الاتصال الداخلي في المؤسسة

المبحث السابع: تأثير تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على الاتصال الداخلي للمؤسسة

خلاصة الفصل

الإطار التطبيقي: العرض والتحليل الكمي والكيفي للمعطيات والبيانات الخاصة بالدراسة الميدانية

1- تعريف ديوان مؤسسات الشباب لولاية تيزي وزو

2- الهيكل التنظيمي لديوان مؤسسات الشباب

3- مهام ديوان مؤسسات الشباب

4- التحليل الكمي والكيفي للجداول البسيطة والمركبة

5- عرض النتائج الجزئية للدراسة

6- عرض النتائج العامة للدراسة

خاتمة

قائمة المصادر و المراجع

ملاحق الدراسة

فهرس المحتويات

فهرس الجداول البسيطة و المركبة

فهرس الأشكال

ملخص الدراسة:

تهدف هذه الدراسة الى التعرف على دور تكنولوجيا المعلومات في تسيير الاتصال الداخلي لديوان مؤسسات الشباب لولاية تيزي وزو، حيث تلعب هذه الدراسة دورا كبيرا على المستوى الفني ولمضاميني. تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، ومنهج دراسة حالة على وجه التحديد، مستعملة أداة استمارة الاستبيان كأداة رئيسية، والمقابلة كأداة ثانوية كما يتمثل مجتمع بحثنا في مجموع موظفي ديوان مؤسسات الشباب لولاية تيزي وزو لعينة قصدية طبقية.

حاولت الدراسة معالجة الإشكالية التالية:

هل ساهم استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين الاتصال الداخلي لديوان مؤسسة الشباب لولاية تيزي وزوو؟

ومن أهم النتائج المتوصل إليها في دراستنا:

- أظهرت الدراسة ان اعتماد تكنولوجيا المعلومات ساعد على تسريع عملية تبادل المعلومات في ديوان مؤسسات الشباب و، وتقليل التأخر في الاستجابة بين الإدارات، مما ساعد في تحسين الاتصال الداخلي.
- استخدام التكنولوجيا سهل على موظفي ديوان مؤسسات الشباب القيام بمهامهم اليومية بفعالية أكبر، وقلل من الوقت الضائع في التنقل او الانتظار، مما انعكس على جودة الأداء الوظيفي.
- رغم كل الإيجابيات، سجلت الدراسة بعض التحديات ومثل ضعف التكوين لدى بعض الموظفين في استخدام الأنظمة، والحاجة الى بنية تحتية تكنولوجية اقوى في بعض الولايات.

الكلمات المفتاحية: تكنولوجيا المعلومات , المؤسسة , دور, الاتصال الداخلي , الشباب , الموظفين .تحسين

Résumé de l'étude :

Cette étude vise à identifier le rôle des technologies de l'information dans la gestion de la communication interne au sein de l'Office des établissements de jeunesse de la wilaya de Tizi Ouzou. Elle revêt une grande importance tant sur le plan technique que sur le plan du contenu, en raison de ses implications directes sur l'efficacité administrative et l'amélioration de la qualité de la communication interne.

L'étude repose sur une approche descriptive et analytique, avec l'utilisation de l'étude de cas comme méthode principale. Le questionnaire a été utilisé comme outil principal de collecte de données, accompagné d'entretiens comme outil secondaire. La population de l'étude est composée de l'ensemble des employés de l'Office des établissements de jeunesse de la wilaya de Tizi Ouzou, avec un échantillon intentionnel et stratifié.

L'étude cherche à répondre à la problématique suivante :

L'utilisation des technologies de l'information a-t-elle contribué à améliorer la communication interne au sein de l'Office des établissements de jeunesse de la wilaya de Tizi Ouzou ?

Principaux résultats obtenus :

- L'étude a montré que l'adoption des technologies de l'information a permis d'accélérer l'échange d'informations au sein de l'Office, et de réduire les retards de réponse entre les services, ce qui a contribué à améliorer la communication interne.
- L'utilisation des technologies a facilité l'accomplissement des tâches quotidiennes par les employés, réduit le temps perdu en déplacements ou en attentes, ce qui a eu un impact positif sur la qualité de la performance professionnelle.

- Malgré ces avantages, l'étude a relevé certains défis, notamment le manque de formation de certains employés à l'utilisation des systèmes, et le besoin d'une infrastructure technologique plus solide dans certaines wilayas.

Mots-clés : technologies de l'information, institution, rôle, communication interne, jeunesse, employés, amélioration

Study Summary :

This study aims to identify the role of information technology in managing internal communication within the Youth Institutions Office of Tizi Ouzou Province. The study holds significant importance both technically and in terms of content, due to its direct implications on administrative efficiency and the quality of internal communication.

The study adopted a descriptive and analytical methodology, with a case study approach in particular. A questionnaire was used as the primary data collection tool, while interviews served as a secondary tool. The study population consists of all employees of the Youth Institutions Office in Tizi Ouzou, with a purposive stratified sample.

The study seeks to address the following research question:

Has the use of information technology contributed to improving internal communication within the Youth Institutions Office of Tizi Ouzou?

Key findings of the study:

- The study revealed that the adoption of information technology helped speed up the exchange of information within the Office and reduced response delays between departments, contributing to improved internal communication.
- The use of technology enabled employees to perform their daily tasks more efficiently and reduced time lost in commuting or waiting, which positively impacted job performance.
- Despite these benefits, the study identified several challenges, such as insufficient training among some employees in using IT systems, and the need for stronger technological infrastructure in certain provinces.

Keywords: Information technology, institution, role, internal communication, youth, employees, improvement.

مقدمة:

في ظل التغيرات المتسارعة التي يشهدها العالم أصبحت تكنولوجيا المعلومات والاتصال تلعب دورا محوريا في صياغة أساليب التسيير الحديثة داخل المؤسسات, بل تعد اليوم من الركائز الأساسية التي يقوم عليها تطور أي تنظيم يسعى الى تحسين ادائه الداخلي, وتعزيز قدرته التنافسية في بيئة تتسم بالتعقيد والا يقين الا الانتقال من الأنظمة التقليدية الى الأنظمة الرقمية, قد أحدث نقلة نوعية في طرق العمل وأساليب التواصل وطبيعة العلاقة التنظيمية, حيث لم تعد المؤسسة الحديثة تعتمد فقط على الموارد المادية والبشرية و انما أصبحت تعير اهتماما بالغا لإدارة المعلومة و تدفقها داخل بنيتها التنظيمية.

ان المعلومات في عصرنا لم تعد مجرد عنصر مساعد بل أصبحت موردا استراتيجيا أساسيا يبني عليه التخطيط اتخاذ القرار وحل المشكلات ومن هنا برزت أهمية تكنولوجيا المعلومات التي تمكن المؤسسات من انتاج وتخزين معالجة وتوزيع المعلومات بكفاءة عالية، هذه التكنولوجيا تتضمن مجموعة من الأنظمة البرامج الأجهزة والتطبيقات التي تتيح للعاملين داخل المؤسسة التواصل وتبادل البيانات بطرق أكثر فعالية وتسمح بإدارة العمليات الإدارية بشكل أكثر سلاسة وسرعة.

من بين اهم المجالات التي اثرت فيها تكنولوجيا المعلومات نجد بشكل ملموس الاتصال الداخلي للمؤسسة وهو يعد العمود الفقري(المباشر) لكل تفاعل تنظيمي ناجح, فالعملية الاتصالية الداخلية لم تعد تقتصر على اللقاءات الشفهية او المذكرات الورقية بل انتقلت الى مستوى أكثر تطورا, وذلك بفضل الأدوات الرقمية التي أحدثت ثورة في هذا المجال مثل الشبكات الداخلية, البريد الالكتروني, الاجتماعات الافتراضية تطبيقات الدردشة التفاعلية, نظم التخزين السحابية, منصات التعاون الجماعي, و غيرها من الوسائط التي ساهمت في تعزيز الانسياب المعلوماتي داخل مختلف مستويات التنظيم .

لقد بدى الاتصال الداخلي الفعال ضرورة حتمية للمؤسسات التي ترغب في تحقيق الانسجام بين أجهزتها و تحفيز الافراد و ضمان التنسيق الفعال بين مختلف الوحدات, حيث ان ضعف الاتصال قد يؤدي الى عرقلة العمل, انتشار الشائعات, غياب الانضباط التنظيمي, و انخفاض الإنتاجية, و هنا تتجلى أهمية تكنولوجيا المعلومات في توفير بيئة رقمية تضمن إيصال المعلومات بشكل اني دقيق و شفاف, مما يساعد على اختصار المسافات تقليص الفجوات الاتصالية, و تمكين العاملين من أداء مهامهم بكفاءة كما ان توظيف تكنولوجيا المعلومات في الاتصال الداخلي, لا يحسن فقط من الجوانب التقنية للعمل بل يعزز كذلك من الجانب النفسي و الاجتماعي داخل المؤسسة, وذلك من خلال توفير وسائل تواصل تفاعلية و قوية للإحساس بالانتماء و اشتراك الافراد في عملية اتخاذ القرار, مما يساهم في خلق مناخ تنظيمي إيجابي بدعم الاستقرار و يشجع على الابداع و الابتكار.

و قد تم تقسيم الدراسة التي تناولت موضوع دور تكنولوجيا المعلومات في تسيير الاتصال الداخلي لديوان لمؤسسات الشباب لولاية تيزي وزو الى ثلاث إطارات ، أولا الاطار المنهجي الذي شمل الإشكالية و تساؤلاتها و عرض اهم أسباب اختيار الموضوع, بالإضافة الى اهداف الدراسة و أهميتها و نوع الدراسة و منهج الدراسة و ادواته و مجتمع الدراسة و عينته و حدود الدراسة , الخلفية النظرية , المفاهيم و مصطلحات الدراسة و أخيرا الدراسات السابقة ,ثانيا الفصل الأول تحت عنوان تكنولوجيا المعلومات ودورها في تسيير الاتصال الداخلي بحيث يتضمن هذا الفصل خمسة مباحث متمثلة في مفهوم تكنولوجيا المعلومات، مميزات تكنولوجيا المعلومات، أنواع تكنولوجيا المعلومات، مكونات تكنولوجيا المعلومات وخصائص تكنولوجيا المعلومات. اما ثالثا الفصل الثاني تحت عنوان الاتصال الداخلي لديوان مؤسسات الشباب الذي ينقسم الى ستة مباحث، تعريف الاتصال الداخلي، أنواع الاتصال الداخلي , وظائف الاتصال الداخلي, مهارات الاتصال الداخلي, العناصر الاستراتيجية في العملية الاتصالية في المؤسسة , معوقات الاتصال الداخلي, و تأثير تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على الاتصال الداخل قد تم تقسيم الدراسة ي اما الجانب التطبيقي بعنوان عرض و تحليل البيانات و المعلومات المتعلقة بالدراسة الميدانية بالمؤسسة , تناولنا من خلال عناصره التعريف بديوان مؤسسات الشباب لولاية تيزي وزو و هيكلها التنظيمي و مهامه, ثم قمنا بالتحليل الكمي و الكيفي للجداول البسيطة و المركبة , و أخيرا توصلنا الى نتائج الدراسة التي اجابت على إشكالية البحث و تساؤلاته.

الإطار المنهجي

الإطار المنهجي

- 1- إشكالية الدراسة وتساؤلاتها
- 2- أسباب اختيار الموضوع
- 3- أهمية الدراسة
- 4- أهداف الدراسة
- 5- نوع الدراسة
- 6- منهج الدراسة وأدواتها.
- 7- مجتمع الدراسة وعينة البحث
- 8- تحديد مفاهيم ومصطلحات الدراسة.
- 9- حدود الدراسة (الحدود الزمانية، المكانية، البشرية)
- 10- الخلفية النظرية للدراسة
- 11- الدراسات السابقة.

إشكالية الدراسة:

لقد شكلت التطورات المتلاحقة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال إحدى أهم سمات العصر الحالي بل وغدت درجة الاعتماد على مخرجات التقنيات الحديثة أبرز، المحاكات الفاصلة بين دول العالم تقدماً وتأخراً وقد أثرت في كل مناحي الحياة الاجتماعية وغيرت عدة مجالات في المجتمعات المعاصرة بدءاً بالسياسة والاقتصاد والدين وصولاً إلى المعرفة والثقافة والإعلام وغيرها. من الميادين فقد أصبح من الضروري في ظل تكنولوجيا الاتصال الحديثة والتغير المتلاحق والسريع للمعرفة إعادة النظر في أسلوب الاتصال والوسائل المستخدمة له، على حد سواء باعتباره أبرز العوامل التي أنشأت علاقات اجتماعية بين الأفراد، فحجبتهم اليه مكنتهم من تنظيم الأعمال والنشاطات بينهم من خلال تبادل الأفكار والآراء والمعلومات والتي تكون مضمون الاتصال بالدرجة الأولى.

وكذلك الحال بالنسبة للمؤسسات فقد أصبح الاتصال الداخلي، يحظى باهتمام بالغ من طرف المفكرين والمسيرين كونه أحد الوسائل التي تسعى من خلاله المؤسسة لتحقيق أهدافها وتوفير المعلومات والبيانات الضرورية لضمان استمراريتها ولأنه عملية انتقال المعلومات وتبادل الآراء والأفكار، التي تساعد على القيام بالأعمال بطريقة أفضل وجعلها تفهم بوضوح في الوقت المناسب فلا غرابة أن يراه البعض العصب الحيوي والمحرك الرئيسي لأي مؤسسة وعنصراً رئيسياً من عناصر استراتيجية التسيير الحسن لها.

و انطلاقاً من أهمية الدور الذي يلعبه الاتصال الداخلي داخل المؤسسات عملت هذه الأخيرة على تحسينها بالاعتماد على أساليب الإدارة والتقنيات الحديثة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة حيث إن جودة الاتصال الداخلي، كما وكيفا يعد سمة بارزة للمؤسسات الناجحة فهو يمكن من الاستخدام الأمثل و الحقيقي لقدرة المؤسسة و طاقة العاملين فيها. الأمر الذي يحدد كمية و نوع الإنتاج الذي تختص به هذه المؤسسة كم انه يعمل على إيجاد جو تعاوني لجماعات العمل و هيئات الإدارة فهو يعتبر المادة الأساسية لتعزيز الروح المعنوية للفريق المهني و تيسير تدفق المعلومات التي تساهم في تسهيل المهام و تحسين الأداء. وكذا لضمان حقوق العمال ما يجعله من الضروريات التي لا يمكننا الاستغناء عنها من طرف أي مؤسسة سواء كانت تنتمي للقطاع العام او القطاع الخاص، خاصة بعد ان صار اعتماد المؤسسات بالدرجة الأولى على وسائل الاتصال الحديثة في كافة نشاطاتها الداخلية سواء تعلق الأمر بتعامل الموظفين مع بعضهم البعض اثناء ممارستهم لعملهم او حتى اثناء تعاملهم مع الزبائن باستخدام الأجهزة الالكترونية لتكنولوجيا الاتصال الحديثة، والتي أحدثت بدورها تغييرات جذرية في كيفية نقل المعلومات ومشاركتها بين الموظفين في المؤسسة مما طور العملية الاتصالية وجعلها تشهد تحولات عديدة كان من أبرزها التحول من الشكل التقليدي الى الشكل الالكتروني.

ووعيا من المنظمات بأهمية تطوير العملية الاتصالية وجعلها تسير بشكل صحيح، فقد سعت الى توفير كافة الوسائل الاتصالية الحديثة والاستفادة منها في زيادة فعالية الاتصال الداخلي نظرا لدوره الاستراتيجي في تحسين مستوى المؤسسة وزيادة دقة أداء موظفيها وتسهيل التواصل بينهم. إضافة الى تخفيف الأعباء عنهم إذا ما تم في ظروف ملائمة بوسائل مناسبة التي تجعل الاتصال يسير على أحسن وأكمل وجه من اجل تحقيق الأهداف العامة للمؤسسة.

ومن ضمن المؤسسات الجزائرية التي أدركت أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال وانعكاساتها على أدوارها الفعالة داخل المؤسسات خاصة على مستوى الاتصال الداخلي ديوان مؤسسات الشباب لولاية تيزي وزوو، وعليه نسعى من خلال دراساتنا هذه الى معرفة دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة في زيادة فعالية الاتصال الداخلي بهذه المؤسسة وعلى هذا النحو السؤال الرئيسي الذي نطرحه هو:

هل ساهم استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين الاتصال الداخلي لديوان مؤسسة الشباب لولاية تيزي وزوو؟

التساؤلات الفرعية:

لمعالجة وتحليل هذه الإشكالية وقصد إعطاء الصورة أوضح لها نقوم بتقسيم الإشكالية الرئيسية إلى الأسئلة الفرعية التالية:

1. ما دوافع استخدام تكنولوجيا المعلومات من قبل الموظفين داخل ديوان مؤسسات الشباب (ODEJ) لولاية تيزي وزوو؟ وما أبرز الحاجات التنظيمية والمهنية التي يسعون لإشباعها؟
2. ما هي أنواع الاتصال الداخلي المعتمدة في ديوان مؤسسات الشباب؟ وكيف تساهم في إشباع حاجات الموظفين المتعلقة بالتفاعل، الفهم التنظيمي، والمشاركة؟
3. إلى أي مدى تسهم تكنولوجيا المعلومات في تحقيق الإشباع الوظيفية والاتصالية للموظفين داخل ODEJ؟ كالكفاءة، السرعة، والوضوح في تبادل المعلومات؟
4. ما العلاقة بين استخدام تكنولوجيا المعلومات وإشباع الحاجات المرتبطة بتحسين الاتصال الداخلي من حيث السرعة، الفعالية، ودقة المعلومات داخل ODEJ؟
5. ما هي المعوقات التي تحول دون تحقيق الإشباع المرجوة من الاتصال الرقمي الداخلي في ODEJ؟ وكيف تؤثر هذه العوائق على استخدام التكنولوجيا بفعالية؟

2-أسباب اختيار الموضوع :

أ - الأسباب الذاتية:

- الرغبة في اكتساب مهارات وقدرات جديدة في مجال تكنولوجيا المعلومات دفعنا لاختيار هذا الموضوع لغرض الاستفادة منه مستقبلا سواء على المستوى العلمي والعملي.
- الرغبة في ترجمة مختلف المفاهيم النظرية الى جملة من الممارسات التطبيقية على ارض الواقع وذلك من خلال التعرف على واقع تكنولوجيا المعلومات وابرار تأثيره على تحسين الاتصال الداخلي داخل مؤسسات ديوان الشباب
- تناسب وارتباط الموضوع بتخصصنا ما دفعنا لدراسة موضوع دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين الاتصال الداخلي في ديوان مؤسسات الشباب لولاية تيزي وزو.

ب-الأسباب الموضوعية:

- توفير العديد من المصادر والمراجع حول الموضوع مما ساهم في توفير المعلومات والأفكار وتسهيل الدراسة النظرية والتطبيقية
- عرف هذا الموضوع اهتمام وعناية كبيرة من مختلف الأطراف الفاعلة في المجتمع كون ان تكنولوجيا المعلومات تلعب دور مهما في تحسين الاتصال الداخلي داخل ديوان مؤسسات الشباب لولاية تيزي وزو
- أهمية الموضوع بالنسبة للمؤسسات الخدمائية حيث تعتبر تكنولوجيا المعلومات المحرك الأساسي للاتصال الداخلي ومن اهم عوامل استمرارها وتقدمها
- حداثة الموضوع، كونها تسلط الضوء على واقع مساهمة تكنولوجيا المعلومات في تحسين الاتصال الداخلي داخل المؤسسات الخدمائية الجزائرية.

3-أهمية الدراسة :

إن الدراسات العلمية، تعد مهمة وأساسية، من ناحية إثراء البحث العلمي بمختلف الدراسات والأبحاث الجديدة والحديثة من الناحية المعرفية، وكذا تقديم أسس ومعايير حديثة تساهم في تطوير تكنولوجيا المعلومات، من خلال تقديم معلومات وخلق أنماط تنظيمية حديثة وعصرية تساهم في إضفاء الفعالية التنظيمية على مختلف المؤسسات، وتلبية مختلف حاجيات الشباب من خدمات، ذات النوعية الجيدة، حيث تتجلى أهمية دراستنا الحالية فيما يلي:

أ- الأهمية العلمية (النظرية):

تكمن أهمية هذا الموضوع كإضافة مهمة للبحوث العلمية في تزويد مختلف المكتبات سواء كانت مكتبات جامعية أو عمومية بمختلف الأبحاث والدراسات الجديدة والحديثة ذات الكمية والنوعية المناسبة والملائمة، التي تكون سندا وعونا ودعامة ومرجعا مهما بالنسبة للطالب والأستاذ الجامعي، الذي تعينه على إنجاز مختلف محاضراته وأبحاثه ومقالاته العلمية ومذكراته الجامعية بكل سهولة ويسر وتوفير الجهد والوقت، وهذا في إطار تحقيق ما يعرف بـ "التراكمية المعرفية" في مختلف المجالات البحثية والعلمية، وهذا ما يساهم في الأخير إلى إنعاش وتنشيط مشهد الحركة العلمية في مختلف المؤسسات الجامعات، وهذا يكون من خلال إمكانية مساهمتها في عقد ملتقيات وندوات وتظاهرات علمية على مستوى المؤسسات الجامعية، وعقد علاقات توأمة وشراكة مع مختل المؤسسات الاقتصادية والخدماتية لتبادل الخبرات والتجارب والأسس الإدارية والعلمية والتنظيمية.

ب- الأهمية العملية (التطبيقية):

يسمح لنا موضوع دراستنا الحالية بالقيام بدراسة على أرض الواقع على مستوى ديوان مؤسسة الشباب بولاية تيزي وزوو، حيث استعنا بأدوات البحث العلمي كالاستمارة والمقابلة، من خلال الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي بطريقة موضوعية وعلمية، وذلك نظرا للأهمية التي تؤديها تكنولوجيا المعلومات في تحقيق حسن تسيير الاتصال الداخلي على مستوى ديوان مؤسسة ديوان بولاية تيزي وزوو، إذ تساهم تكنولوجيا المعلومات في تحقيق الفعالية التنظيمية المناسبة والقوية والسليمة، وفق أسس سوية وصحيحة وقوية، مما يعزز من فعالية اتخاذ القرار على مستوى المؤسسات والمنظمات باختلاف أنواعها، على تبني واستخدام أنماط إدارية وتنظيمية حديثة وعصرية تواكب وتساهم في مختلف التغيرات والتطورات الحاصلة في إطار البيئة الداخلية والخارجية للمؤسسة، وهذا وفق تبني استراتيجيات، سياسات، خطط تنظيمية حديثة تساهم في التحسين والتطوير على مستوى الاتصال الداخلي، وإلى جانب أن تساهم دراستنا في تقديم استراتيجية لصناع القرار، من مدراء ومسؤولين ورؤساء المصالح الإدارية، حول كيفية استغلال تكنولوجيا المعلومات من أجل تعزيز الفعالية التنظيمية داخل المؤسسة ديوان مؤسسة ديوان الشباب بولاية تيزي وزوو، كما تساهم في تكريس إدارة الجودة الشاملة بأسمى أسسها ومعانيها ودلالاتها، وتكوين الصورة الذهنية الحسنة عن خدمات هذه المؤسسة لدى الجمهور الداخلي أو الخارجي أي الشباب، إضافة إلى تشخيص ورصد أهم أوجه القوة والكفاءة في الأنماط والأساليب والتنظيمية السائدة في المؤسسات، وأهم مواطن الخلل والضعف في الوظائف والخطط والأهداف التنظيمية الواجبة التحقيق، وفق نظرة استشرافية نحو المستقبل، كما تكمن أهمية الدراسة من خلال المزج بين الأطر النظرية المعروفة و المفاهيم المستحدثة كالتحول الرقمي الإدارة الإلكترونية و النظم الذكية للاتصال

المؤسسي كما تتيح الفرصة للباحثين و المهنيين لفهم اعمق لمتغيرات التنظيم. الداخلي وكيفية تأثره بالإمكانيات التي توفرها التكنولوجيا الحديثة لمؤسسات ديوان الشباب.

4-أهداف الدراسة:

1-التعرف على دوافع استخدام تكنولوجيا المعلومات من قبل الفاعلين داخل ديوان مؤسسات الشباب (ODEJ) لولاية تيزي وزو وأبرز الحاجات التنظيمية والمهنية التي يسعون لإشباعها.

2-الكشف على أنواع الاتصال الداخلي المعتمدة في ديوان مؤسسات الشباب وكيفية مساهمتها في إشباع حاجات العاملين المتعلقة بالتفاعل، الفهم التنظيمي، والمشاركة

3-التعرف على مدى مساهمة تكنولوجيا المعلومات في تحقيق الإشباع الوظيفية والاتصالية للموظفين داخل ODEJ الكفاءة، السرعة، والوضوح في تبادل المعلومات

4.معرفة العلاقة بين استخدام تكنولوجيا المعلومات وإشباع الحاجات المرتبطة بتحسين الاتصال الداخلي من حيث السرعة، الفعالية، ودقة المعلومات داخل ODEJ

5-كشف المعوقات التي تحول دون تحقيق الإشباع المرجوة من الاتصال الرقمي الداخلي في ODEJ وكيفية تأثيرها على استخدام التكنولوجيا بفعالية.

3-يركز البحث على قياس مدى فعالية استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحقيق بعض الإشباع الأساسية للموظفين، مثل الكفاءة في أداء المهام، السرعة في تنفيذ الإجراءات، والوضوح في تبادل المعلومات، مما يساهم في رفع مستوى الرضا الوظيفي داخل المؤسسة.

4-يسعى هذا الهدف إلى تحليل طبيعة العلاقة بين استخدام تكنولوجيا المعلومات وجودة الاتصال الداخلي داخل ODEJ، من حيث السرعة في نقل المعلومة، فعالية التفاعل الإداري، ودقة البيانات والمراسلات بين المصالح المختلفة

5-يهدف البحث إلى الكشف عن أبرز العوائق التي تعيق الاستخدام الفعال لتكنولوجيا المعلومات في الاتصال الداخلي، سواء كانت مرتبطة بالبنية التحتية، ضعف التكوين، أو مقاومة التغيير، مع تحليل تأثير هذه العوائق على فعالية التكنولوجيا في دعم التسيير والتواصل داخل المؤسسة.

5- نوع الدراسة:

تندرج دراستنا هذه حول موضوع دور تكنولوجيا المعلومات في الاتصال الداخلي للمؤسسات الجزائرية-دراسة حالة على عينة من عمال وموظفي ديوان الشباب لولاية تيزي وزو من ضمن الدراسات الوصفية¹.

تعرف الدراسة الوصفية على أنها "جمع المعلومات والبيانات من أجل فحص نظريات والإجابة على أسئلة تهتم بالوضع الحالي للفئة المدروسة".

كما تعرف الدراسة الوصفية بأنها «من أساليب التحليل المركز على معلومات كافية ودقيقة عن ظاهرة أو موضوع محدد، أو فترة أو فترات زمنية معلومة وذلك من أجل الحصول على النتائج العلمية تم تفسيرها بطريقة موضوعية بما ينسجم مع المعطيات الفعلية للظاهرة»²

حيث اعتمدنا في دراستنا على الدراسة الوصفية التحليلية من أجل وصف واقع تكنولوجيا المعلومات ودورها في تحسين الاتصال الداخلي لديوان مؤسسة الشباب بولاية تيزي وزو، للوصول إلى مختلف الحقائق والبيانات والمعلومات حول هذه الظاهرة، وتقديم أهم خصائصها وتسجيل كافة المعطيات الخاصة بها، وجمع مختلف البيانات حولها وتحليلها بهدف الوصول إلى النتائج بالإضافة إلى تحديد علاقة تكنولوجيا المعلومات بتحقيق الفعالية التنظيمية لديوان مؤسسة الشباب بولاية تيزي وزو.

لدى جمهورها الداخلي المتمثل في العمال والموظفين، ووصف أهم الأساليب التي تعتمدها هذه المؤسسة، بهدف زيادة مستوى فعاليتها وكفاءتها التنظيمية.

6- منهج الدراسة وأدواته:

أ-منهج الدراسة:

اعتمدنا في دراستنا على مجموعة من مناهج البحث العلمي لدراسة أي ظاهرة أو مشكلة أو قضية بهدف الوصول إلى النتائج ذات الدقة والموضوعية والعلمية الكبيرة، بعيدا عن الحدس والعشوائية والتخمين. حيث يعرف منهج البحث العلمي على أنه "الأسلوب أو الطريقة الواقعية التي يستعين بها الباحث لمواجهة مشكلة بحثية أو في دراسة لمشكلة موضوع البحث"³

كما يعرف بأنه «عبارة عن أسلوب من أساليب التنظيم الفعالة لمجموعة من الأفكار المتنوعة والهادفة للكشف عن دقيقة تشكل هذه الظاهرة أو تلك»⁴

¹ بلال ولد قله، عبد الله عيسوي، علاقة العلاقات العامة بتكوين الصورة الذهنية لدى الجمهور الخارجي بالمؤسسة الأمنية دراسة وصفية على عينة من جمهور ولاية تيزي وزو، مذكر ماستر في علوم الاعلام والاتصال تخصص اتصال تنظيمي، قسم العلوم الإنسانية، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة مولود معمري تيزي وزو، 2020-2021

² حورية بلعوي، استخدام تكنولوجيا الاتصال في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية، مذكرة ماستر في علوم الاعلام والاتصال، تخصص اتصال وعلاقات العامة، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم علوم الاعلام والاتصال، جامعة منتوري قسنطينة، 2007/2008، ص 28

³ عمار بوحوش محمد الذنبيات، مناهج البحث العلمي وطرق اعداد البحوث، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر 2021، ص 15

⁴ محمد عبيدات و آخرون منهجية البحث العلمي القواعد والمراحل والتطبيقات، دار وائل للطباعة والنشر، عمان، 1999، ص 89، ص 90

حيث اعتمدنا في دراستنا حول موضوع " دور تكنولوجيا المعلومات في الاتصال الداخلي لمؤسسة ديوان الشباب لولاية تيزي وزو "-دراسة تحليلية وصفية على عينة من عمال وموظفي ديوان مؤسسة الشباب بولاية تيزي وزو¹.

إذ يعرف المنهج الوصفي التحليلي على أنه "وصف الظاهرة وصفا دقيقا ثم تحليل مكوناتها وعلاقتها وأسبابها بهدف فهمها بشكل أعمق واستخلاص النتائج منها كما يعرف أيضا بأنه" دراسة الظواهر كما هي في الواقع ويهتم بوصفها وصفا دقيقا ثم تحليلها من خلال تفكيك عناصرها وتفسير العلاقات القائمة بينها بهدف الوصول الى استنتاجات علمية دقيقة² حيث اعتمدنا على منهج التحليلي الوصفي، كونه يتناسب مع طبيعة الدراسة الحالية، فالمنهج الوصفي التحليلي في البحث العلمي، "يفيد في التعرف على الظاهرة المدروسة في الوضع الطبيعي الذي تنتمي إليه من خلال وصف وتحليل مختلف البيانات والمعلومات ذات العلاقة بمكوناتها الأساسية ومعرفة مدى مساهمة تكنولوجيا المعلومات في تحسين تسيير الاتصال الداخلي داخل ديوان مؤسسات الشباب بولاية تيزي وزو".

ب-أدوات جمع البيانات:

هي الوسائل التي تمكن الباحث من الحصول على مختلف المعلومات والبيانات من مجتمع الدراسة وتصنيفها وجدولتها، ويتوقف اختيار الأداة اللازمة لجمع البيانات على عدة عوامل فبعض أدوات البحث تصلح في بعض المواقف والبحوث، بينما قد لا تكون مناسبة في غيرها من البحوث الأخرى، وقد اعتمدنا في دراستنا الحالية على مجموعة من الأدوات في إطار جمع المعلومات والبيانات حول موضوع الدراسة، وفق أسلوب موضوعي ومن أهمها نذكر:

أ- استمارة الاستبيان:

يعد الاستبيان من أكثر الوسائل جمع البيانات والمعلومات أهمية واستخداما في البحوث والدراسات العلمية، وقد قمنا بتوظيفه واستخدامه في جمع المعلومات والبيانات من العينة المختارة الخاصة بالجانب التطبيقي للدراسة، وذلك عن طريق توجيه مجموعة من الأسئلة، التي نسعى في الوصول إليها من خلال الأفراد المبحوثين، وجمع أكبر قدر ممكن من المعلومات والبيانات، للتوصل إلى النتائج الدقيقة والموضوعية في دراستنا الحالية. حيث تعرف الاستمارة على أنها "أداة لجمع المعلومات المتعلقة بموضوع البحث عن طريق استمارة معينة تحتوي على عدة عدد من الأسئلة، مرتبة بأسلوب منطقي مناسب يجرى توزيعها على أشخاص معينين لتعبئتها³ وفي تعريف آخر للاستبيان هو "أسلوب لجمع البيانات التي تستهدف استمارة الأفراد

1 ناصر بن عيسى مناهج البحث العلمي العامة وخطوات التطبيق دار الهدى للطباعة والنشر الجزائر 2016
2 قوي بوحنية، مناهج البحث العلمي دليل الباحث في العلوم الإنسانية والاجتماعية، دار المعرفة، الجزائر، 2013
3 مصطفى ربحي عليان، عثمان محمد غنيم، مناهج وأساليب البحث العلمي، النظرية والتطبيق، دار صفاء للنشر والتوزيع عمان، 2000 ص 82

المتحولين بطريقة منهجية ومقننة لتقديم حقائق وآراء معينة في إطار البيانات المرتبطة بموضوع الدراسة وأهدافها¹

فقد قمنا بصياغة العديد من الأسئلة، التي تخدم إشكالية وتساؤلات الدراسة وأهدافها، وقد تضمنت استمارة استبياننا مجموعة من الأسئلة المغلقة والأسئلة المفتوحة، إضافة إلى أسئلة الرأي التي تعطي المجال للفرد المبحوث للإجابة بكل حرية وشفافية ومصداقية، من دون تقييد أو وضع حدود فيها. تشمل استمارة الاستبيان على 36 سؤالاً موزعة على ثلاثة (3) محاور أساسية مرتبطة بفصول الدراسة، بهدف محاولة الإجابة على تساؤلات الدراسة، حيث تتمثل هذه المحاور فيما يلي:

البيانات الشخصية: ويشتمل على متغيرات الجنس، مستوى التعليمي الأقدمية في العمل.

-المحور الأول: واقع تكنولوجيا المعلومات على مستوى مؤسسات الشباب لولاية تيزي وزو.

-المحور الثاني: الاتصال الداخلي داخل المؤسسة الخدمائية ديوان مؤسسة الشباب لولاية تيزي وزو.

المحور الثالث: علاقة تكنولوجيا المعلومات بالاتصال الداخلي للمؤسسة الخدمائية ديوان مؤسسة الشباب لولاية تيزي وزو.

ب-المقابلة:

تعد المقابلة "أداة مكملة ومساعدة استمارة الاستبيان، ومن خلالها يسعى الباحث للوصول إلى حقيقة معينة، حيث استخدمناها من أجل جمع المعلومات والبيانات الإضافية حول الجوانب الخفية للثقافة الاتصالية المساهمة في تجسيد الفعالية التنظيمية على مستوى ديوان مؤسسات الشباب ODEJ.

فيمكن تعريفها بأنها "حادثة جادة وموجهة نحو هدف محدد من أجل الحصول على المعلومات

والآراء التي تعبر عن الاتجاهات ووجهات النظر الخاصة بمسائل معينة".²

كما عرفها "موريس أنجرس" على أنها "تقنية مباشرة للتقصي العلمي تستعمل إزاء المجموعات من أجل استجوابهم بطريقة موجهة"⁽³⁾

كما تعرف أيضا بأنها "تفاعل لفظي بين شخصين في موقف مواجهة، حيث يحاول الباحث أن

يستشير بعض المعلومات من المبحوث والتي تدور حول آرائه ومعتقداته»⁽⁴⁾

1 محمد عبيدات، دراسات الجمهور في بحوث الإعلام، عالم الكتاب، القاهرة، 1983، ص 191

2 إبراهيم عبد الله المسلمي، مناهج البحث في الدراسات الإعلامية، دار الفكر العربي، مصر، 2008، ص 20

3 موريس أنجرس، منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية، ترجمة بوزيد صحراوي وآخرون، دار القصب، الجزائر 2006، ص 197

4 لحسن عبد الله باشيوة وآخرون، البحث العلمي (مفاهيم، أساليب تطبيقات)، ط1، عمان، دار الوراق للنشر والتوزيع 2010، ص 387

حيث اعتمدنا في دراستنا على "المقابلة المقننة" التي تعرف على أنها " تلك المقابلة التي تكون محددة من حيث الأهداف والأسئلة والأشخاص والزمان والمكان وتطرح فيها الأسئلة بالترتيب بطريقة واحدة ولمدة زمنية محددة".⁽¹⁾

حيث أفادتنا هذه المقابلة المقننة في التعرف بشكل معمق وواسع وكبير على ردود أفعال الأفراد المستجوبين من خلال حركات الجسد وملامح الوجه، حول مدة مساهمة تكنولوجيا المعلومات في تحسين الاتصال الداخلي على مستوى ديوان الشباب بولاية تيزي وزو.

حيث قمنا بأجراء المقابلة مع السيدة (ا.و) رئيسة فرع التنشيط والاتصال والحياة الجماعية يوم الاربعاء 14 ماي 2025 على الساعة 10س صباحا.

ومع السيدة غ. ن المكلفة بمهام البريد الصاعد والبريد الوارد في ديوان مؤسسات الشباب لولاية تيزي وزو يوم الأربعاء 14 ماي على الساعة 11.30 سا.

وقمنا بمقابلة مع السيد خ.ش المسؤول على تسيير الفاسبوك لديوان مؤسسات الشباب وكذا دار الشباب الافتراضية للولاية وخلية الاصغاء من حيث نشر وتوزيع المعلومات وكذا صور والفيديوهات الخاصة بنشاطات يوم الخميس 15 ماي على الساعة 13سا² بعد الزوال.

7- مجتمع الدراسة وعينة البحث:

أ- مجتمع الدراسة:

مما لا شك فيه أن لكل بحث علمي، مجتمع بحث تدور حوله الدراسة فمجتمع البحث في لغة العلوم الإنسانية والاجتماعية هو " ذلك المجتمع الإحصائي الذي تجري عليه الدراسة ويشمل كل أنواع المفردات مثلا الأشخاص. إلخ".

ويعرف كذلك على أنه "جميع أفراد الظاهرة التي تعاني من مشكلة الدراسة ويسعى الباحث لتعميم الدراسة عليهم ومنها تشتق العينة"³.

حيث يتمثل مجتمع دراستنا الحالية في مجموع موظفي وعمال ديوان مؤسسة الشباب بولاية تيزي وزو.

ب-عينة الدراسة: كما هو معروف أنه من الصعب على الباحث إجراء دراسة وصفية تحليلية لجميع مفردات المجتمع حيث أن دراسة مجتمع البحث كله يتطلب وقتا طويلا وجهدا وتكاليف مادية مرتفعة، ولهذا يلجأ الباحثون إلى أسلوب الأخذ بالعينات التي تمثل المجتمع الأصلي.

¹ أحمد نقي، "المقابلة، الماهية، الأهمية، الأهداف"، كلية الآداب واللغات، جامعة الجبلالي بونعامة خميس مليانة الجزائر، المجلد 1، العدد 2، ديسمبر 2021، ص 93-

² محمد سرحان علي المحمودي، مناهج البحث العلمي، ط3، دار الكتب صنعاء الجمهورية اليمنية، 2019، ص 158

³ حاتم أبو زائدة، مناهج البحث العلمي، ط2، مركز البحث المستقبل، غزة، فلسطين، 2018، ص 193

حيث تعرف العينة على أنها " شريحة أو جزء من مجتمع الدراسة، تحمل خصائص وسمات هذا المجتمع، وتمثله تمثيلاً دقيقاً فيما يخص الظاهرة موضوع الدراسة"¹¹

كما تعرف على أنها "نموذج يشمل جانب أو جزء من وحدات المجتمع الأصلي للبحث وتكون ممثلة له، بحيث تحمل صفاته المشتركة، وهذا النموذج أو الجزء يعني عن دراسة كل الوحدات، ويتم اختيار العينات عادة وفق أساليب وطرق علمية ومتعارف عليها"²

وبناء على صغر مجتمع البحث الأصلي في ديوان مؤسسات الشباب بولاية تيزي وزو، وبالاعتماد على أسلوب دراسة حالة بالعينة قمنا باختيار " حصر شامل " من أجل دراسة مجتمع البحث الحالي. وقد قمنا باختيار مفردات العينة بصفة قصدية، والتي تمثلت في مجموعة من الموظفين الذين تتوفر فيهم الخصائص المطلوبة لجمع البيانات والمعلومات المتعلقة بدراستنا الحالية، قد قمنا بتوزيع 55 استمارة استبيان واسترجعنا 30 استمارة.

وتتمثل مبررات اختيار هذه العينة القصدية فيما يلي:

- توفير الوقت والجهد والمال
- إضفاء مبدأ المصادقية والموضوعية في اختيار العينة القصدية
- مجتمع الدراسة المحدود، الذي يسهل لنا الإحاطة الشاملة والعامّة والكاملة به والمتمثل في مجموع موظفي وعمال في ديوان مؤسسات الشباب بولاية تيزي وزو. لأن هذا النوع من العينة يسمح باختيار الأشخاص الأكثر صلة بالإشكالية المدروسة.

8- تحديد المفاهيم والمصطلحات:

يعد تحديد مفاهيم ومصطلحات الدراسة من أهم خطوات البحث العلمي، وهذا بهدف إزالة مواطن الغموض واللبس والإبهام في مختلف المفاهيم والمصطلحات، التي تحمل دلالات وتأويلات ومعانٍ مختلفة ومتعددة، تبعاً للاختلافات السياقات الاجتماعية والثقافية والفكرية والعلمية، مما يتوجب على الباحث ضرورة التحديد الدقيق من الناحية اللغوية والاصطلاحية

والإجرائية، حيث تتمثل المفاهيم الواردة على مستوى دراستنا الحالية في:

1-الدور: (rôle):

أ-لغة:

مصدره، دار وهو مشتق من الفعل دور، ويقال دور يدور تدويراً ودور الشيء أي: جعله على شكل

دائرة، أما في "قاموس المعجم الوسيط في اللغة العربية المعاصرة"

ب-اصطلاحاً:

1 منال هلال مزاهرة، مناهج البحث الإعلامي، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، 2014، ص 11
2 محمد بكر نوفل، التفكير والبحث العلمي، دار المسيرة للنشر والتوزيع، الأردن، 2010، ص 232

فقد عرف الدور على أنه "مجموعة من المسؤوليات والأنشطة والصلاحيات الممنوحة لشخص ما

" (1)

يعرف الدور على أنه " سياق مؤلف من أفعال مكتسبة يؤديها شخص في موقف اجتماعي ولا بد من التفرقة بين مجموعة من الخدمات التي يضطلع بها الدور في الجماعة وبين ما يقوم وراء هذا الدور من دوافع معينة لدى القائم به، حيث المهم من وجهة نظر الجماعة هو مجموع الخدمات، ووجهة الفرد هي الدوافع

"(2)

ويعرف الدور بمفهومه الرسمي على أنه "أداء سلوكي أو مجموعة من الأنشطة المرتبطة تتطلب

من الفرد إنجازها في إطار تفاعله مع الجماعة في مواقف معينة" (3)

ج-التعريف الاجرائي:

إن مفهوم الدور شامل وكذلك معتمد على حسب موضوع الدراسة، وبما أن موضوع الدراسة هو دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين تسيير الاتصال الداخلي لديوان مؤسسة الشباب لولاية تيزي وزو ، فيمكن تعريف الدور على أنه مجموعة من الجهود والأدوار المتعلقة استخدام تكنولوجيا المعلومات على مستوى ديوان مؤسسة الشباب بولاية تيزي وزو، بهدف العمل على تسيير الاتصال الداخلي لدى الموظفين والعمال التابعين لهذه المؤسسة، من خلال تحسين مستوى أدائهم الوظيفي، وفق أسس ومعايير تنظيمية علمية سليمة، مما يضمن بقاء واستقرار هذه المؤسسة في المحيط الذي تنشط فيه، خاصة مع وجود المنافسة الشرسية والحادة والشديدة بين مختلف المنظمات والمؤسسات، من أجل تحقيق الميزة التنافسية ومنه زيادة الخدمات و جودتها

ب-إصلاحا:

عرفت "تكنولوجيا المعلومات على انها مجموعة الأدوات والبرمجيات والمعدات ووسائل الاتصال التي تستخدم لجمع المعلومات ومعالجتها وتخزينها واسترجاعها وبتها بهدف دعم العمليات الإدارية واتخاذ القرار داخل المؤسسات" 4

وكما "عرفت أيضا انها الاستخدام المنهجي للحسابات ووسائل الاتصال في جمع البيانات ومعالجتها وتحويلها الى معلومات تستخدم في دعم اتخاذ القرارات"5

1 محمد عيسى، موضوع منشور على الرابط الإلكتروني التالي: <http://ahmany.com>، تاريخ الاطلاع 20 جوان 2021 الساعة 12:00
2 فاطمة نفيسة العلاقة بين التنسيق القيمي والدور الاجتماعي لدى المرأة التارقية-دراسة ميدانية بمدينة تمنراست، رسالة ماجستير في علم النفس، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم علم النفس وعلوم التربية، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة 2007/ 2008، ص59
3 محمد علي شمس الدين، إسماعيل محمد الفقي، السلوك الإداري، مدخل نفسي اجتماعي للإدارة التربوية، دار الفكر للنشر والتوزيع، عمان، 2007، ص35
4 ترجمة د رافت عوض كتاب مترجم للعربية بعنوان نظم المعلومات الإدارية في العصر الرقمي، دار المريخ للنشر، الرياض، 2013، ص27
5 د محمد الحناوي، نظم وتكنولوجيا المعلومات دار الفكر، العربي، القاهرة، 2004، ص 31

وتعرف "أيضا تكنولوجيا المعلومات بانها استخدام التكنولوجيا الحديثة في معالجة المعلومات من حيث التجميع التخزين المعالجة والنقل وذلك باستخدام الحواسيب والاتصالات"¹

ج-إجرائيا:

في هذا البحث يقصد بتكنولوجيا المعلومات ذلك المفهوم الذي يشمل الاستخدام المنهجي و المنظم لمجموعة من الموارد التقنية المتمثلة في الأجهزة مثل (الحواسيب و الخوادم) البرمجيات (كنظم إدارة قواعد البيانات و تطبيقات معالجة المعلومات) و شبكات الاتصال (كالإنترنت و الشبكات الداخلية) و ذلك بهدف دعم و معالجة تدفق البيانات و المعلومات داخل ديوان مؤسسة الشباب لولاية تيزي وزو و توظف هذه التكنولوجيا في مختلف الوظائف الإدارية من جمع البيانات و تخزينها و معالجتها الى استرجاعها و تحليلها بما يساهم في تحسين جودة القرارات و تسهيل العمليات التنظيمية و تحقيق الكفاءة و الفعالية داخل ديوان مؤسسة الشباب لولاية تيزي وزو،

3-الإتصال الداخلي:

اصطلاحا:

يعرف "الاتصال الداخلي هو مجموعة العمليات الاتصالية التي تهدف الى تبادل المعلومات بين المستويات الإدارية المختلفة داخل المؤسسة بغرض تحقيق التنسيق والتنظيم".

ويعرف " أيضا انه تدفق المعلومات داخل المؤسسة بين مختلف المستويات حيث يعمل على توجيه الموظفين وتحقيق الانسجام التنظيمي وتحفيز الأداء"².

كما عرفه عبد العزيز الشامي "الاتصال الداخلي هو العملية التي يتم من خلالها تبادل المعلومات والبيانات داخل المؤسسة والتي تهدف الى تحسين الأداء التنظيمي وتعزيز التفاعل بين الافراد لتحقيق الأهداف المشتركة للمؤسسة"³.

ج-إجرائيا:

يتمثل الاتصال الداخلي على مستوى دراستنا الحالية في عملية نقل و تدفق مختلف المعلومات والبيانات والرموز والحقائق بين المستويات الإدارية والتنظيمية بين عمال موظفي ديوان مؤسسة الشباب بولاية تيزي وزو، بشكل مرن و سلس بين مختلف القنوات الاتصالية المتنوعة، بهدف تحقيق الانسجام والتنسيق والفهم المشترك في أداء مختلف المهام والوظائف بشكل مناسب وملائم، وفي إطار الجماعة التنظيمية الواحدة، كما يضمن تدفق المعلومات والبيانات، المساهمة في عملية اتخاذ القرارات بشكل جيد وسليم والعمل على إدارة وتسيير مختلف الصراعات الإدارية التنظيمية، وذلك باستخدام مختلف الوسائط التقليدية او التكنولوجية

1 فتيحة قندوز تكنولوجيا المعلومات والاتصال والجامعة الافتراضية مذكرة دكتوراة جامعة قلمة 2021، ص 20
2 عبد الباسط محمد عيساوي الاتصال وتنمية مهارات الاتصال في المؤسسات القاهرة دار الفكر العربي 2005، 94
3 عبد العزيز الشامي الشامي الاتصال الإداري المفاهيم والمهارات عمان دار الحامد للنشر والتوزيع 2011، ص 112

كالمصنات الرقمية البريد الالكتروني الشبكات الداخلية و يعد الاتصال الداخلي عنصرا جوهريا في تنسيق الجهود و تحقيق الانسجام التنظيمي كما يشكل أداة فعالة لضمان الفعالية و السرعة في اتخاذ القرار داخل المؤسسة .

9-حدود الدراسة (الحدود الزمانية، المكانية، البشرية):

يعد تحديد الإطار الزمني والمكاني والبشري من أهم العناصر الأساسية للبحث العلمي مما يتوجب على الباحث ضرورة التحديد الدقيق والواضح من أجل الوصول إلى نتائج دقيقة علمية، حيث تتمثل حدود دراستنا الحالية في:

أ-الحدود الزمنية: يمثل المجال ل للدراسة الميدانية التطبيقية، حيث شرعنا في إنجاز دراستنا في الإطار المنهجي والنظري من تاريخ 20نوفمبر 2024 إلى غاية9أفريل 2025، بهدف الإحاطة الشاملة والعمامة بمتغيرات الدراسة، أما الدراسة التطبيقية فقد استغرقت وقتا طويلا من 24أفريل 2025 إلى غاية 4جوان 2025، حيث واجهنا صعوبات وعراقيل كبيرة من أجل إنجازها.

ب-الحدود المكانية: قمنا بإجراء الدراسة الميدانية على مستوى ديوان مؤسسات الشباب بديوان بولاية تيزي وزو.

ج-الحدود البشرية: هو ذلك المجال أو الإطار التطبيقي، الذي يختار فيه الباحث أفراد عينة الدراسة، بحيث قمنا بدراستنا بحصر شامل على عينة تقدر ب 55 واسترجعنا 30 فرد على مستوى ديوان مؤسسات الشباب بولاية تيزي وزو.

10- الخلفية النظرية للدراسة:

شكلت نظرية الاستخدامات والإشاعات في الاصطلاح العلمي مثار اختلاف بين الباحثين وتعني النظرية باختصار "تعرض الجمهور لمواد إعلامية لإشباع رغبات كامنة معينة استجابة لدوافع الحاجة الفردية" وأورد "مساعد المحي" تعريفا اصطلاحيا لمفهوم النظرية على انه ما تحققه المادة المقدمة عبر وسيلة معينة من استجابة جزئية او كلية لمتطلبات الحاجات ودوافع الفرد الذي يستخدم هذه الوسيلة ويتعرض لتلك المادة"

ويلخص "كاتز وزملاءه" هذه الفرضيات في النقاط الآتية:

- جمهور المتألفين هو جمهور نشط واستخدامه لوسائل الاعلام هو استخدام موجه لتحقيق اهداف معينة.
- يمتلك أعضاء الجمهور المبادر في تحديد العلاقة بين اشباع الحاجات واختيار وسائل معينة يرى انه تشبع حاجياته.
- تنافس وسائل الاعلام مصادر أخرى لإشباع الحاجات مثل (الاتصال الشخصي او المؤسسات الأكاديمية) وغيرها.

■ الجمهور هو وحده القادر على تحديد الصورة الحقيقية لاستخدامه وسئل الاعلام لأنه هو الذي يحدد اهتماماته وحاجاته ودوافعه وبالتالي اختيار الوسائل التي تشبع حاجاته.

■ الاحكام حول قيمة بين حاجات الجمهور واستخدامه لوسيلة او محتوى معين يجب ان يعددها الجمهور نفسه، لان الناس قد تستخدم نفس المحتوى بطرق مختلفة بالإضافة الى ان المحتوى يمكن ان يكون له نتائج مختلفة.

❖ تحقق نظرية الاستخدامات والاشباعات ثلاثة اهداف رئيسية وهي:

1. محاولة تحديد كيفية استخدام الافراد لوسائل الاعلام وذلك بالنظر الى الجمهور النشط الذي يستطيع ان يختار ويستخدم الوسائل والمضامين التي تشبع احتياجاته.

2- شرح دوافع التعرض لوسائل الاعلام والاشباعات المتحققة من هذا التعرض.

3- على نتائج استخدام وسائل الاعلام بهدف فهم عملية الاتصال الجماهيري

❖ فروض نظرية الاستخدامات والاشباعات:

✓ افتراض الجمهور النشط

ويرى المغربيين ان الجمهور يكون نشطا من خلال ثلاثة ابعاد رئيسية وهي:

■ الانتقاء: حيث ينتقي الجمهور الوسائل الإعلامية والمضامين وفقا لما ينفق واحتياجاته واهتماماته.

■ الاستغراق: ويتم ذلك من خلال الاندماج مع ما يتعرض له الفرد من مضامين.

■ الإيجابية: بمعنى الدخول في المناقشات والتعليق على مضمون الاتصال.

✓ الأصول النفسية والاجتماعية لمستخدمي وسائل الاعلام

لقد أدى ظهور مفهوم مفهوم الإدراك الانتقائي المرتكز على الفروق الفردية الى افتراض ان الأنماط المختلفة من البشر يختارون الأنشطة بأنفسهم ويفسرون وسائل الاعلام بطرق متنوعة ومتباينة أي ان العوامل النفسية يمكن ان تؤدي الى وجود حوافز وان تحديد أصول كثير من استخدامات وسائل الاعلام وقد قدمت العديد من الدراسات الدليل الامبريقي على دور العوامل الديمغرافية والاجتماعية في التعرض لوسائل الاعلام مثل:

ارتباط هذا التعرض بالنوع والعمر، المهنة، والمستوى التعليمي، والاجتماعي والاقتصادي.

❖ دوافع استخدام الجمهور لوسائل الاعلام: وترتبط دوافع التعرض لوسائل الاعلام بمجموعة من

الحاجات تتخلص أساسا في: حاجات معرفية، أي الحاجة الى الخبر والمعرفة بشكل عام حاجات عاطفية،

كالحاجة الى الإحساس بالأخوة والمحبة والفرح، حاجات اجتماعية وحاجات اجتماعية وحاجات تحقق الذات،

والحاجة الى الترفيه يضاف اليها الحاجة الهروبية كالحاجة الى إزالة التوتر.

اما عن الدوافع فيقسمها "روبين roben".

✓ **الدوافع الوظيفية:** تعني اختيار الفرد لنوع معين من المضمون ولوسيلة اتصالية معينة لإشباع حاجته من المعلومات والعرفة

✓ **الدوافع الطقوسية:** وتستهدف تفضية الوقت، والتنفيس والاسترخاء والهروب من الروتين اليومي والمشكلات

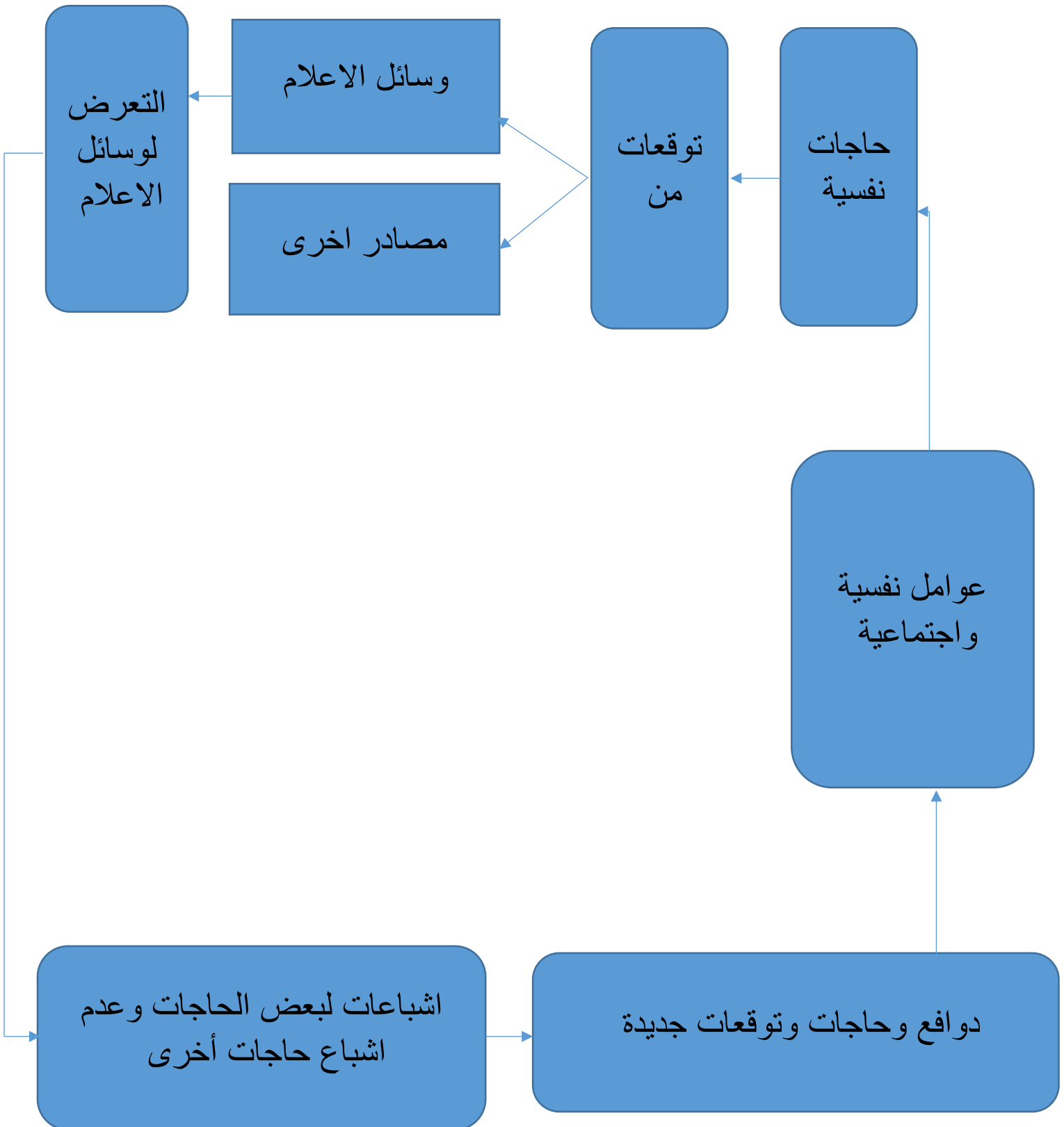
❖ توقعات الجمهور من وسائل الاعلام:

تهدف نظرية الاستخدامات والإشباعات للسعي الى اكتشاف كيف يستخدم الافراد وسائل الاتصال وذلك بالنظر الى الجمهور النشط الذي يستطيع ان يختار ويستخدم الوسائل التي تشجع حاجاته وتوقعاته وشرح دوافع التعرض لوسيلة معينة من وسائل الاتصال والتفاعل الذي يحدث نتيجة هذا التعرض كما تسعى التأكيد على نتائج استخدام وسائل الاتصال، وتحاول الكشف عن العلاقة المتبادلة بين دوافع الاستخدام وأنماط العرض لوسائل الاتصال والإشباعات الناتجة

❖ استخدام الجمهور لوسائل الاعلام:

يشير (ستيفن وندال) الى ان الاستخدام ربما يشير الى عملية معقدة تتم في ظروف معينة يترتب عليها تحقيق وظائف ترتبط بتوقعات معينة للإشباع ولذلك فانه لا يمكن تحديده في إطار مفهوم التعرض فقط ولكن يمكن وصفه في إطار كمية المحتوى المستخدم، نوع المحتوى العلاقة مع وسيلة الاعلام، طريقة الاستخدام وعلى سبيل المثال تحديد ما إذا كان الاستخدام اوليا او ثانويا.

نموذج الاستخدامات والإشباعات: قدم "كاتز وزملاؤه" نموذجا للاستخدامات والإشباعات كما هو موضح في الشكل الاتي:

الشكل رقم 01: يمثل نموذج الاستخدامات والاشباع حسب "كاتز وزملاؤه" ¹

¹بانيس لونيس، جمهور الطلبة الجزائريين و الانترنت، دراسة في استخدامات و اشباعات طلبة جامعة منتوري منكرة ماجستير منشورة، قسنطينة 2008، ص35

❖ نقد نظرية الاستخدامات والاشباعات:

- تلفت هذه النظرية مجموعة من الانتقادات، أكثرها هي التي أوردتها (ماكويل 1979) تعتبر مقارنة نفسية جديدة ومبالغ فيها، فهي تلغي احتمالات التواصل مع تفسيرات أخرى
- تعتمد بإفراط على دقاتر ذاتية للحالات النفسية للمستخدمين
 - تتراوح باستمرار بين جبرية الدوافع والحاجات الأساسية للمستخدم وبين تطوعية التفاعلية مع الرسائل، وهما حدان متناقضان
 - نفترض بان السلوك اتجاه الوسيلة يعتمد على اختيار الواعي والعقلاني، الا ان الملاحظ عادة ان عادات الاستخدام الموجه له
 - تواجه فلسفة الاستخدامات والاشباعات باستمرار مسالة قوة تأثير مضمون الاتصال¹

❖ وجه الاستفادة من النظرية

تعتبر نظرية الاستخدامات والاشباعات من النظريات التي تمكن الباحث من التعرف على الدوافع والاشباعات المحققة من استخدام وسيلة اتصالية معينة.

وفي دراستنا هذه نريد البحث عن الاشباعات التي حققتها تكنولوجيا المعلومات في تحسين الاتصال الداخلي حيث تعد نظرية الاستخدامات و الاشباعات اطارا نظريا فعالا لفهم دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين الاتصال الداخلي داخل ديوان مؤسسات الشباب لولاية تيزي وزو اذ تمكن هذه النظرية من تحليل كيفية استخدام الموظفين لوسائل الاتصال الرقمية بهدف تلبية احتياجاتهم المختلفة مثل : الحاجة الى المعلومات، و التواصل، و الدعم، و المشاركة في اتخاذ القرار من خلال هذا الفهم يمكن تصميم و تطوير أدوات تكنولوجيا فعالة تراعي تفضيلات الموظفين و تحقق لهم اشباعا وظيفيا و شخصيا مما ينعكس ايجابيا على جودة الاتصال الداخلي كما تسهم تكنولوجيا المعلومات وتعزز من روح الانتماء والمشاركة بين العاملين وهو ما يدعم الأداء العام للمؤسسة ويزيد من فعاليتها.

11-الدراسات السابقة:

1. دراسة شادلي شوقي 2008 تحت عنوان استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة -حلة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة بولاية الجزائر-بحث مقدم لنيل شهادة الماجستير في علوم التسيير جامعة ورقلة.

تناول الباحث شادلي شوقي في مذكرة الماجستير المقدمة بجامعة ورقلة سنة 2008، والعنونة بـ: "استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأثرها على أداء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة – دراسة حالة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة بولاية الجزائر"، موضوعاً حيويًا يعكس التحديات التي تواجه المؤسسات

¹ برهان محمد شوي , مدخل في الاتصال الجماهيري و نظرياته, الأردن, دار و مكتبة الكندي للنشر و التوزيع, 2014ص174

الجزائرية في عصر التحول الرقمي. وقد تمحورت إشكالية الدراسة حول مدى تأثير تبني واستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على تحسين أداء هذه المؤسسات، من حيث الكفاءة التشغيلية، الفعالية الإدارية، وسرعة الاستجابة للتغيرات البيئية. لتحقيق أهداف البحث، اعتمد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي مدعوماً بدراسة ميدانية شملت عينة من المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الناشطة بولاية الجزائر. وقد استعمل الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات، إذ تم توجيهه إلى مجموعة من مسيري ومديري هذه المؤسسات، لقياس مستوى اعتمادهم على تكنولوجيا المعلومات، ومدى انعكاس ذلك على مختلف جوانب الأداء المؤسسي. كما تم دعم المعالجة الإحصائية للبيانات باستخدام أدوات تحليل مثل SPSS، حيث تم استخدام النسب المئوية، والانحدار، وتحليل الارتباط لاستخلاص العلاقات بين المتغيرات. أظهرت نتائج الدراسة أن هناك علاقة إيجابية ومباشرة بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتحسن الأداء العام للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة، خاصة على مستوى تحسين أساليب التسيير، تقليص الوقت والتكاليف، وتسهيل اتخاذ القرار. كما بين البحث أن المؤسسات التي استثمرت في تكنولوجيا المعلومات سجلت أداءً أفضل مقارنة بنظيراتها التي لا تزال تعتمد على الأساليب التقليدية. غير أن الدراسة رصدت أيضاً جملة من التحديات، أبرزها نقص الكفاءات التقنية، وضعف التمويل، والمحدودية في البنية التحتية التكنولوجية، مما يعيق التبني الواسع لهذه التقنيات.¹

2. دراسة حنان جودي التي تمحورت في -استراتيجية تأهيل المؤسسات الصغيرة كخيار لتدارك الفجوة الاستراتيجية والاندماج في الاقتصاد التنافسي --دراسة حالة الجزائر- أطروحة الدكتوراه تخصص علوم التسيير جامعة محمد خيضر 2016-2017 تضمنت إشكالية هذه الدراسة على أي مدى سماح استراتيجية تأهيل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في الجزائر بتدارك الفجوة الاستراتيجية والاندماج في الاقتصاد التنافسي؟

اعتمدت الباحثة في دراستها على مجموعة من الأدوات المنهجية لجمع البيانات وتحليلها، تمثلت في الاستبيان الموجّه إلى عينة من مسيري المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، قصد التعرف على واقع التأهيل داخل هذه المؤسسات، ومدى استفادتها من البرامج المخصصة لذلك، فضلاً عن التحديات التي تواجهها في هذا السياق. كما استعانت بالمقابلات نصف الموجهة مع عدد من الفاعلين والخبراء في مجال التسيير، وممثلي هيئات الدعم العمومي، وذلك لتعميق الفهم حول مدى فعالية السياسات المعتمدة في تأهيل هذه المؤسسات. وتم تحليل المعطيات باستخدام أدوات إحصائية وصفية كالنسب المئوية، والمتوسطات الحسابية، والجداول التكرارية، مع الاستعانة بالتحليل المقارن بين خصائص المؤسسات المدروسة. كما تم توظيف المنهج الوثائقي من خلال مراجعة الأدبيات النظرية والدراسات السابقة، إضافة إلى التقارير الرسمية ذات الصلة بمجال التأهيل

¹ شادلي، ش. (2008). استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة -حالة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة بولاية الجزائر (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة ورقلة، كلية علوم التسيير، الجزائر

الاستراتيجي. وقد توصلت الدراسة إلى جملة من النتائج الهامة، أبرزها أن المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في الجزائر تعاني من ضعف واضح في قدراتها التنافسية نتيجة فجوة استراتيجية ناجمة عن التأخر في التكيف مع متطلبات الاقتصاد المعاصر. وأظهرت النتائج أن التأهيل يمثل خيارًا استراتيجيًا ضروريًا لسد هذه الفجوة، شريطة أن يكون شاملاً لكل من البنية التحتية، والموارد البشرية، والجوانب التنظيمية والإدارية. كما كشفت الدراسة عن ضعف التنسيق بين مختلف الفاعلين العموميين والخواص، مما يحدّ من فعالية برامج التأهيل، بالإضافة إلى صعوبة الولوج إلى مصادر التمويل، ونقص التكوين والتدريب الموجّه للمسيرين. وانتهت الباحثة إلى ضرورة مراجعة السياسات العمومية ذات الصلة، وتعزيز بيئة الأعمال عبر دعم الابتكار، وتطوير آليات الشراكة والمرافقة والتكوين¹

3- دراسة الباحثة سهام طرشاني ضمن أطروحة علوم وعالجت إشكالية مدى استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في اتخاذ القرار بالمؤسسات الجزائرية جامعة الجزائر 2013-2014 تناولت الباحثة سهام طرشاني في أطروحتها لنيل شهادة الدكتوراه في علوم التسيير، المقدمة بجامعة الجزائر خلال السنة الجامعية 2013-2014، موضوعًا بالغ الأهمية تمثل في: "مدى استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في دعم اتخاذ القرار بالمؤسسات الجزائرية"، وذلك في سياق التحولات التكنولوجية التي يشهدها العالم، وما تفرضه من تحديات وفرص على المؤسسات في البلدان النامية، ومنها الجزائر. وقد تمحورت إشكالية الدراسة حول مدى مساهمة تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة وفعالية القرار الإداري داخل المؤسسات الجزائرية، خاصة في ظل بيئة تنظيمية وتقنية متغيرة. وقد اعتمدت الباحثة على مزيج من الأدوات المنهجية، شملت الاستبيان كأداة أساسية لجمع البيانات من عينة من المسؤولين والموظفين العاملين في مؤسسات جزائرية تنشط في قطاعات مختلفة، بهدف استقصاء مدى توظيف تكنولوجيا المعلومات في دورة اتخاذ القرار. كما استعملت المقابلات شبه الموجهة لدعم النتائج الكمية بمعطيات نوعية، بالإضافة إلى اعتماد التحليل الوثنائي من خلال مراجعة الأدبيات والنصوص الرسمية ذات الصلة بتكنولوجيا المعلومات والتسيير الإداري. وتم تحليل البيانات باستخدام أساليب إحصائية مناسبة كالنسب المئوية، والانحدار، وتحليل التباين، وغيرها. أما النتائج المتوصل إليها، فقد بينت أن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال داخل المؤسسات الجزائرية ما يزال دون المستوى المطلوب، ويواجه عدداً من العراقيل التقنية والبشرية والتنظيمية، مما يحدّ من مساهمتها الفعلية في تحسين نوعية القرارات. كما توصلت الدراسة إلى أن هناك علاقة إيجابية بين مستوى استخدام نظم

¹جودي حنان، استراتيجية تأهيل المؤسسات الصغيرة كخيار لتدارك الفجوة الاستراتيجية والاندماج في الاقتصاد التنافسي - دراسة حالة الجزائر (أطروحة دكتوراه غير منشورة). جامعة محمد خيضر، بسكرة

المعلومات وبين فعالية القرارات المتخذة، وهو ما يعكس ضرورة الاستثمار في البنية التحتية الرقمية، وتكوين الموارد البشرية، وتحديث أساليب العمل الإداري بما يتماشى مع متطلبات العصر الرقمي.¹

• أوجه التشابه:

- ✓ معظم الدراسات السابقة اهتمت بالتأثير تكنولوجيا المعلومات على الأداء الإداري او الاتصال داخل المؤسسات وهو ما يتقاطع مع هدف دراستنا
- ✓ كل الدراسات تقريبا بما فيها دراستنا اعتمدت على أدوات كمية مثل الاستبيان وأحيانا أدوات كيفية مثل المقابلة مما يعزز المقارنة ويمنح نتائج قابلة للتحقق
- ✓ اغلب الدراسات بما فيها دراستنا استخدمت المنهج الوصفي التحليلي لأنه الأنسب لتحليل العلاقة بين المتغيرات التنظيمية

• أوجه الاختلاف:

- ✓ تختلف دراستنا عن بعض الدراسات السابقة حيث دراستنا ركزت على مؤسسة خدمتية جزائرية في حين الدراسات الأخرى تناولت مؤسسات اقتصادية او إعلامية الخ.
- ✓ الدراسات السابقة غالبا ركزت اما مع الاتصال الداخلي وحده او على التكنولوجيا المعلومات وحدها بينما دراستنا تبحث في العلاقة التفاعلية بينهما.
- ✓ في دراستنا لم نعلم على الفرضيات اما في الدراسات السابقة اعتمد الباحثين على فرضيات التي تمثل إيجابيات مؤقتة عن تساؤلات الدراسة.
- ✓ الاختلاف في الأهداف والنتائج المتوصل إليها.

• أوجه الاستفادة من الدراسات السابقة:

- ✓ تحديد الإطار النظري والمفاهيم: تساعدك الدراسات السابقة على فهم المفاهيم والمصطلحات بدقة، وبناء خلفية نظرية متينة لبحثك.
- ✓ توضيح الفجوات البحثية: من خلال مراجعتها، تستطيع تحديد ما لم تتم معالجته أو ما يحتاج إلى مزيد من الدراسة، وبالتالي تبرير أهمية بحثك.
- ✓ اختيار المنهجية المناسبة: تعطيك فكرة عن المناهج وأدوات البحث التي استُخدمت سابقاً، ومزاياها وعيوبها، مما يساعدك على اختيار الأنسب.
- ✓ المقارنة والتحليل: تمكّنك من مقارنة نتائجك بنتائج أبحاث أخرى، واستخلاص أوجه التشابه والاختلاف.

¹ شادلي شوقي، / استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأثرها على أداء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة - دراسة حالة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، مذكرة ماجستير غير منشورة جامعة ورقلة 2008

- ✓ تجنّب التكرار غير المفيد : تساعدك على عدم إعادة دراسة ما تمت دراسته بالفعل إلا إذا كنت ستضيف جديداً.
- ✓ بناء الفرضيات أو الأسئلة البحثية: توفر أساساً علمياً لصياغة أسئلة أو فرضيات بحثك بدقة.
- ✓ إثراء المناقشة والتفسير: عند مناقشة نتائجك، يمكنك الاستشهاد بالدراسات السابقة لدعم أو مناقضة ما توصلت إليه.

الإطار النظري

الفصل الأول: ماهية تكنولوجيا المعلومات

المبحث الأول: مفهوم تكنولوجيا المعلومات

المبحث الثاني: مميزات تكنولوجيا المعلومات

المبحث الثالث: أنواع تكنولوجيا المعلومات

المبحث الرابع: مكونات تكنولوجيا المعلومات

المبحث الخامس: خصائص تكنولوجيا المعلومات

خلاصة الفصل

تمهيد:

شهدت تكنولوجيا المعلومات خلال القرن الواحد والعشرين تطورات سريعة وتأثيرات مباشرة للثورة الرقمية امتد تأثيرها على كافة جوانب الحياة العامة، بحيث أدت إلى إحداث تغيير جوهري في شكل ودور الإدارات والأجهزة وعلاقتها مع بعضها البعض مما سهل العملية الاتصالية، حيث شهدت تحولات جذرية من الشكل التقليدي إلى الشكل الإلكتروني إذ تعمل المؤسسات بشكل جدي علي دعم العملية الاتصالية وتحسين الاتصال الداخلي كما وكيفا.

الفصل الأول: ماهية تكنولوجيا المعلومات وأهم مميزاتاها**المبحث الأول: مفهوم تكنولوجيا المعلومات**

قبل التطرق إلى تعريف تكنولوجيا المعلومات لابد من الإشارة إلى مفهوم التكنولوجيا

1-1- تعريف التكنولوجيا:

تعتبر التكنولوجيا ملتقى فضاءات متداخلة دراستها تفترض التقاء وتداخل عميق بين فضاءات التكنولوجيا وفروع معرفية أخرى كالاقتصاد وعلم الاجتماع والسياسة¹.

أي أن التكنولوجيا عبارة عن نظام اجتماعي له فلسفته، هياكله وهذا ما يجعل منها تقنيات تضبطها عوامل مكانية أكثر من زمنية.

وهناك من ينظر إلى التكنولوجيا عن طريق العلاقة والتوافق بين الإنسان والألة أي على تركيب من توافق معين من الأشياء، الأفراد وغير الأفراد.

واتجاه يركز على الغرض أو الهدف من التكنولوجيا وقيمها بتحويل المدخلات إلى مخرجات.

2-1- تعريف تكنولوجيا المعلومات:

لقد تعددت تعاريف تكنولوجيا المعلومات من وجهات نظر مختلفة من طرف الباحثين وسوف نأخذ البعض منها.

تعرف تكنولوجيا المعلومات بأنها "خليط من أجهزة الحواسيب الإلكترونية ووسائل الاتصال المختلفة مثل الألياف الضوئية والأقمار الصناعية وكذلك تقنيات المصغرات الفلمية والبطاقية والمجموعات الأخرى من الاختراعات واستثمارها في المجالات الجبائية المختلفة".

تعرف تكنولوجيا المعلومات بأنها "مجموعة من الأدوات التي تساعدنا في استقبال المعلومة ومعالجتها وتخزينها واسترجاعها طباعتها ونقلها بشكل إلكتروني سواء كانت بشكل نص أو صوت أو فيديو وذلك باستخدام الحاسوب".

¹ دليلة قادة، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين أداء الجماعات المحلية في الجزائر، شهادة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علوم التسيير، فرع تسيير عمومي، جامعة الجزائر 3، 2010-2011، ص88، ص89

كما عرفها عثمان على "انها التكنولوجيا اللازمة لتجميع واختراق وتجهيز وتوصيل المعلومات¹ " كما عرفها أيضا على انها ثورة المعلومات المرتبطة بصناعة المعلومات وحياسة المعلومات وتسويقها وتخزينها واسترجاعها وعرضها وتوزيعها من خلال وسائل تكنولوجية حديثة من خلال الاستخدام المشترك للحاسبة الالكترونية.

من خلال كل هذه التعاريف يمكن أن نستنتج التعريف الشامل لتكنولوجيا المعلومات على أنها مختلف الأنواع والاكتشافات والمستجدات الاختراعات التي تتعامل مع شتى أنواع المعلومات، من حيث جمعها وتحليلها وتنظيمها و تخزينها واسترجاعها في الوقت المناسب وهذا بظهور تكنولوجيا الحواسيب والاتصالات الحديثة.

التعريف الاجرائي لتكنولوجيا المعلومات:

هي مجموعة من الأدوات والأنظمة والبرمجيات والتقنيات التي تستخدم لجمع البيانات ومعالجتها، وتخزينها، وتبادلها، وذلك بهدف دعم العمليات الإدارية والتعليمية والبحثية، واتخاذ القرارات في مختلف المجالات.

المبحث الثاني: مميزات تكنولوجيا المعلومات:

لقد أصبح لتكنولوجيا المعلومات واضح المعالم على مختلف انواع المنظمات والمؤسسات المعاصرة وبتجاهات عدة أهمها²:

2-1- إدارة رأس المال:

فقد أصبحت تكنولوجيا المعلومات تمثل أكبر العناصر والمكونات في استثمارات رأسمال الشركات والمنظمات في العديد من الدول والمجتمعات الصناعية، فقد تضاعف الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات منذ 1980 ليصل إلى أكثر من ثلث 35% من رأس المال المستثمر عام 2005 حيث قدرت مبالغ المصرفيات الاستثمارات في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بعيدة المدى والبرمجيات ما يقارب 1,8 ترليون دولار في الولايات المتحدة وحدها.

2-2- أصبحت تكنولوجيا المعلومات والاتصالات أساسا مهما في إنجاز مختلف الأعمال:

فهناك على سبيل المثال لا الحصر أكثر من 23 مليون إداري أو مدير، وأكثر من 113 مليون من القوى العاملة الأمريكية تعتمد على تكنولوجيا المعلومات، ممثلة في نظم المعلومات المحسوبة، في أداء أعمالهم، في قطاعات العمل المختلفة فقد أصبح أي نشاط من الأنشطة الحياتية من إدارة الأعمال إلى الجامعات،

¹ ماهر عودة الشمالية، محمود عزت يوسف كافي، تكنولوجيا الاعلام و الاتصال، الطبعة الأولى ، دار الاعصار العلمي للنشرة التوزيع ، الأردن عمان وسط البلد، 2015، ص 29
² دليله قادة نفس المرجع السابق ، ص92

وإلى التجارة الإلكترونية والطب والإعلام والصحافة لا يمكن لها أن تستمر وتعمل وتنشط بمعزل عن تكنولوجيا المعلومات.

2-3- الإنتاجية:

تكنولوجيا المعلومات هي الإدارة الأكثر فعالية في زيادة الإنتاج فقد أصبح لدى مدراء المنظمات المعاصرة وسائل وأدوات محدودة تؤمن المكاسب والنتائج المطلوبة في الإنتاج والخدمات المناسبة وأن تكنولوجيا المعلومات هي واحدة من أهم الأدوات والوسائل التي تؤمن بالابتكارات والإبداعات المطلوبة، فلتكنولوجيا المعلومات دور مهم وكبير في الإنتاج والخدمات في المؤسسات بمختلف أنواعها.

2-4- فرص وامتيازات استراتيجية:

كذلك تعطي تكنولوجيا المعلومات فرص مهمة وامتيازات استراتيجية تسويقية للمنظمات، بمختلف أنواعها وتوجهاتها فإذا ما أرادت أي من الشركات أو المؤسسات أن تقتحم الفرص في الأسواق المحلية العالمية، فإنها عليها أن تطور منتجاتها وخدماتها بشكل ينتج ويؤمن خدمات جديدة، أن الفرص تكون كبيرة إذا ما تم تأمين استثمارات كبيرة ووافية في تكنولوجيا المعلومات للصمود أمام المنافسين

المبحث الثالث: أنواع تكنولوجيا المعلومات

شهدت تكنولوجيا المعلومات عبر تطورها المتلاحق ميلاد أنواع جديدة ومتجددة في الآن ذاته أضاف على ذلك أن النوع الواحد من تكنولوجيا المعلومات بات هو الآخر يشهد تناسل تكنولوجيا جديدة وهذا الأمر ينطبق قولاً وفعلاً على تكنولوجيا الأقراص المكنزة والتي من أهم أنواعها¹.

1- الاسطوانات البصرية للقراءة فقط:

منذ أن هذه التكنولوجيا إلى أرض الواقع العملي، كان الهدف منها القراءة فقط وفي هذه الحالة يقوم الناشر البيانات على الاسطوانات، أما المستفيد النهائي فهو يتسلم أسطوانة للقراءة فقط توضع في جهاز التشغيل لقراءة البيانات أو النصوص أو للمعلومات المسموعة أو معلومات الفيديو المسجلة على الاسطوانات، وهناك العديد من أنواع الاسطوانات المقروءة فقط ولها تطبيقات مختلفة أيضاً منها أسطوانات الفيديو أسطوانات الفيديو المهجنة، فهي بدورها تحتزن عدداً وأشكال المعلومات المختلفة على أسطوانة واحدة بما في ذلك النصوص و البيانات و الفيديو ذا النوعية العالية، أما الأقراص المكنزة (CD) فتعتبر منتجات استهلاكية محببة في سوق الاستماع، و أما الاسطوانات المكنزة ذات الذاكرة للقراءة فقط (CD-ROM) فهي تعديل مباشر لنظم الأقراص المكنزة و مستخدم بنجاح في النشر وفي تطبيقات تجهيز البيانات.

¹ حسن جعفر الطائي، تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها، الطبعة الأولى دار البداية ناشرون وموزعون، عمان وسط البلد، 2013-1434،

2- أكتب مرة واحدة وقرأ عدة مرات:

تستخدم أقراص وروم (WORM) لعمليات حفظ البيانات الأرشيفية داخل المكتبة، حيث ترغب المنظمات الأم في اختيار واستثمارها ولكن دون تعديلها، المستخدمون لنظام (WORM) يسجلون بياناتهم على القرص، ويقرأ القرص بعد ذلك (أي عدد من المرات) حسب الحاجة

3- الأقراص الضوئية القابلة للمحو:

يمكن تسجيل البيانات قراءتها ثم محوها وإعادة تسجيلها على أقراص ضوئية قابلة للمحو وبالتالي فإن الأقراص يمكن استخدامها في تطبيقات الأقراص الممغنطة المستخدمة حالياً.

4- أسطوانات الفيديو المكتنزة التفاعلية:

يعد هذا النوع من الأسطوانات من أحدث المبتكرات في مجال تخزين المعلومات في جميع أشكالها حتى الآن، وتعمل هذه الأسطوانة (CD-I) كنظام موحد لمختلف أشكال المعلومات بما فيها النصوص والرسوم والصور والأحداث والموسيقى ويرى خبراء المعلومات أن واقع هذه الأسطوانة سيكون هائلاً على صناعة النشر الإلكتروني، وستكون هذه التقنية هي الصيغة المعتمدة في تخزين المعلومات في المستقبل¹.

5- تكنولوجيا نظام مشاهدة الوثائق باستعمال أقراص الليزر اتونكس :

هو عبارة عن آلة متحسسة للضوء تقوم بتحويل الرسوم وغيرها من الصور مكونة من أجزاء رقمية (Bit) (Ranpped-Images) -تضيف نوعاً من التوضيح والتشويق إلى الصفحات المطبوعة المستخرجة من الحاسوب، ولعرض تخزين الوثائق يتطلب استخدام المفاتيح لإدخال البيانات بالأسلوب العادي التقليدي، وباستخدام جهاز المسح والتصوير (scanner) كوسيلة لالتقاط المعلومات المكونة لأية وثيقة أي الصورة الناتجة في شاشة الحاسوب تمثل النسخ الإلكترونية للوثائق الورقية، حيث تحول الصور والرسوم والكتابة إلى الشكل الرقمي (Digital Format) بواسطة جهاز المسح ومن هنا فقد وفرت (الأجهزة المساحة الطريق السريع الإدخال إلى الحاسوب، مضاف عليها وبعد إنجاز مهمة التقاط الصور للمعلومات أو الأشكال. وتخزينها في ذاكرة الحاسوب يصبح من الممكن استخدام منقح الرسوم (Graphique Editor) أو برنامج (Page composition-Program).

لتعديل أو تصغير أو تكبير أو تقطيع أو حذف أجزاء من تلك اللقطات وإصاقها بلقطات أخرى في صفحات أخرى.

-أهم المستعملين لتكنولوجيا اتونكس²:

• المؤسسات الحكومية:

1- ملفات ومعاملات جوازات السفر

¹ حسن جعفر الطائي، نفس المرجع السابق، ص 92، ص 95

² حسن جعفر الطائي، نفس المرجع السابق، ص 96

- 2- براءات الاختراع
- 3- أعمال وكالات الأنباء
- 4- الوثائق والمخططات وأعمال المكتبات العامة

• **تطبيقات مختلفة:**

- 1- الجامعات والمؤسسات التعليمية
- 2- جميع التطبيقات الموجودة حاليا على أجهزة الميكروفيلم أو الميكروفيش
- 3- الصحافة والمجلات

6-الفيديوتكس:

المقصود) بالفيديوتكس (النص المرئي، وهو نظام مصمم لتوصيل المعلومات و البيانات والرسومات وغيرها الي المنازل و المكاتب بتكاليف قليلة نسبيا يعتمد على استخدام جهاز تلفزيون عادي، جهاز هاتف، لوحة مفاتيح مبسطة، و جهاز فيديو خاص أو جهاز محلل رموز (Décoder) خاص و متصل بجهاز التلفزيون يتصل المستفيد مع شبكة المعلومات بواسطة رقم الهاتف الخاص بالشبكة ثم يضع سماعة الهاتف على جهاز يطلق عليه اسم (Modem) وعند إتمام الاتصال بنجاح تظهر على شاشة التلفزيون صفحة كشاف ثم يختار المستفيد المعلومات المطلوبة بالضغط على ازرار في لوحة المفاتيح الخاصة بذلك حسب التعليمات التي تظهر على الشاشة.

7-التيليتكس:

يعد التيليتكس¹ نظام إيصال معلومات من خلال الاتصالات السلكية و اللاسلكية باستخدام خطوط مرئية على الشاشة المرئية، أما وجه الاختلاف فيكمن أن في التيليتكس يختلف عن الفيديوتكس في كونه نظاما احادي الاتجاه و غير متفاعل، فهو يربط مركز المعلومات مع المنازل بواسطة البث المرئي العادي أو الكبل، هذا البث المستفيد من الحصول على أية صفحة من صفحات المعلومات التي يبثها النظام باستخدام المفاتيح بذلك فإن تكنولوجيا التيليتكس تمكن المستفيد من استعراض قائمة المحتويات، وبالتالي تصبح فرصة اختيار المناسب من بين صفحات الوثائق المعروضة متاحة لطالبيها، و من هنا بات هذا النظام مهم جدا للكثير من المستفيدين من خدماته، إذ بواسطته يمكن تحديد المعلومات لعدد غير قليل من المستفيدين(المشاهدين) وفي الان ذاته معلومات حديثة وعن مواضيع كثيرة، مثل الكتب التي نشرت حديثا و كذلك الأطباء و الصيادلة و المناوبين، أضف إلى ذلك ما يتعلق بشؤون المجتمع من حركة طائرات و أسعار العملات وأخبار الرياضة.... إلخ.

¹ حسن جعفر الطائي، نفس المرجع ، ص 96

8-الفاكسميلي (الاستنساخ عن بعد):

يعرف الاستنساخ¹ عن بعد أو الفاكسميلي بأنه إعادة تكوين صورة أصلية من مكان ما إلى مسافة بعيدة، و بمعنى آخر أن الفاكسميلي يقوم بنقل صورة ورقية للوثائق، أيا كانت لغتها أو شكلها و بجميع تفاصيلها، من مصدرها الأصلي إلى جهة أخرى ترغّب في الحصول عليها، و تقوم فكرة الفاكسميلي على أساس الاستعراض البصري (**scanning**) للوثائق، من هنا تعد تكنولوجيا الفاكسميلي من أكثر تكنولوجيا المعلومات لها أهمية قصوى في خدمات المكتبات حيث لها القدرة على حل مشكلة نقل الوثائق و توصيلها و مشاركة المصادر بين المكتبات نتيجة التضخم في النشر و تزايد الطلبات على الوثائق، إن الفاكسميلي هو الأسلوب الوحيد بجانب البريد العادي، إذ بإمكانه نقل الرسومات كجزء متكامل مع النص المرسل و نقل الوثائق المكتوبة خطيا و الصور.

المبحث الرابع :مكونات تكنولوجيا المعلومات:

لقد اختلف آراء الباحثين حول المكونات الأساسية لتكنولوجيا المعلومات الا أن معظمهم يتفق حول المكونات المادية للحاسوب والبرمجيات وفيما يلي نقوم بعرض هذه المكونات لتكنولوجيا المعلومات².

1- المكونات المادية للحاسوب:

قبل التطرق إلى المكونات المادية للحاسوب لابد من الإشارة إلى تعريف الحاسوب:

- **تعريف الحاسوب:** تعددت تعريف الحاسوب، بل وتغيرت عبر السنوات وأخذت مفاهيم مختلفة حسب تطوراتها، ولكن بالرغم من هذه المتغيرات فإن التعاريف الأساسية كانت ولا تزال موحدة وتعطي نفس المفهوم لمصطلح الحواسيب وفيما يلي بعض هذه التعاريف.
- هو جهاز استطاعته تنفيذ كم هائل من الأوامر والطلبات بموجب تعليمات خاصة مستخدما بذلك أو معتمد على بيانات مخزنة مسبقا
- وهناك من يعرفه بأنه وسيلة إلكترونية صممت لاستقبال المجاميع الكبيرة من البيانات بشكل آلي، ومن ثم تخزينها ومعالجتها وتحويلها على شكل نتائج ومعلومات مفيدة وقابلة للاستخدام
- الحاسوب هو جهاز إلكتروني يأخذ البيانات كمدخلات حيث يتم تخزينها ومعالجتها حسب الأوامر الصادرة لتنفيذ مهام معينة، ثم يتم عرضها كمخرجات
- الحاسوب هو مجموعة من الأجهزة والمعدات المرتبطة معا وتعمل فيما بينها من خلال مجموعة من التعليمات والأوامر.

واعتماد على ما سبق من تلك التعاريف يمكن الوصول إلى التعريف التالي لمفهوم الحاسوب:

¹ حسن جعفر الطائي، نفس المرجع ، ص 100

² دليلة قادة، نفس المرجع السابق، ص 93

الحاسوب عبارة عن أداة أو وسيلة صممت وطورت لحل المشكلات التي صار يعاني منها الناس في تعاملهم مع البيانات والمعلومات.

2- أنواع الحواسيب:

نستطيع أن نصنف الحواسيب، حسب أحجامها وإمكاناتها وطبيعتها استخدامها الي انواع عدة¹ هي:

1- الحواسيب العملاقة:

وهي الحواسيب الأسرع والأكبر، وتستخدم لتطبيقات واسعة مثل معالجة الملفات الضخمة وأجراء الحسابات الرياضية على مستوى كبير جدا وتطبيقات أخرى ومن أمثلتها التنبؤات الجوية الخاصة بالعواصف المستخدمة في مركز بستانغ للحواسيب العملاقة الذي تستخدمه جامعة أوكلوها، وأيضا هناك . عدد من هذه الحواسيب المستخدمة في مصانع اطارات السيارات والبيت الأبيض الأمريكي وغيرها، والحواسيب العملاقة القدرة على معالجة التعليمات بشكل متوازي وقابلية اكتشاف الإخفاقات ومعالجتها.

2- الحواسيب الكبيرة:

يستخدم هذا النوع من الحواسيب في نظم المشاريع الكبيرة كالرواتب والتطبيقات المالية في المؤسسات الكبيرة وتحليلات الاستثمار والتنبؤات وحجوزات الخطوط الجوية وحواسيب لا تدار بواسطة شخص واحد كما هو الحال في الحواسيب الشخصية، بل إنها تستخدم عادة من قبل أشخاص عدة في وقت متزامن واحد.

3- الحواسيب المتوسطة :

وهي الحواسيب التي تم تطويرها في السبعينات من القرن الماضي وتكون ذاكرتها التخزينية أقل من الحواسيب الكبيرة، تعتبر أقل تكلفة من سابقتها حيث مكنت العديد من المؤسسات من اقتنائها.

4- الحواسيب الصغيرة :

تعتبر من أهم فئات الحواسيب بالنسبة لمجال الأعمال والان تأتي هذه الحواسيب في العديد من الأشكال والأحجام لخدمة العديد من الأغراض فعلي سبيل المثال هناك حاسبات شخصية محمولة باليد وحاسبات الحقيبة وحاسبات المكتب تستخدم للعديد من الأغراض.

• المكونات المادية للحاسوب:

تتكون جميع أنواع الحواسيب من ثلاث وحدات اساسية² وهي:

¹ دليلة قادة، نفس المرجع السابق، ص94

² دليلة قادة، نفس المرجع السابق ، ص 96، ص97

1- وحدة الإدخال: تقوم بتجميع البيانات وإدخالها والبرامج المراد معالجتها الي وحدة المعالجة المركزية وهناك العديد من وحدات الإدخال بعضها تعمل بمجرد اللمس وبعضها يعتمد على الصوت والصورة ومن الأجهزة الشائعة الاستعمال لوحة المفاتيح والأشرطة والأقراص المغناطيسية ومساحات الصفحة ولوحة الرسومات الرقمية في الفأرة والقلم الضوئي وغيرها.

2- وحدة الإخراج: وتعد جميع أجهزة الإخراج أجهزة إضافية حيث تستخدم لاستخراج النتائج وعرضها بعد معالجتها من قبل الحاسوب وتشمل أنواع مختلفة مثل شاشات العرض والطابعات، مكبر الصوت.

3- وحدة المعالجة المركزية:

تشكل الجزء الرئيسي للحاسوب الإلكتروني وهي تقوم بتوجيه وتنفيذ إجراءات العمليات، وهي تعد الجزء الأساسي واللازم لتشغيل الحاسب وتقسيم هذه الوحدة على مقطعين رئيسيين هما بعض أنواع الذاكرة التي تقوم بتخزين النتائج المحلية مثل: (ذاكرة التدوين، السجلات والمعالج) وهو الذي يقوم بتنفيذ إجراء العمليات الحسابية والمنطقية ومن ثم يوجه نتائج المعالجة إلى الأقسام المختلفة بالذاكرة.

2- البرمجيات:

تعد البرمجيات مجموعة البرامج التي تسيطر على كل الفعاليات التي يقوم بها الحاسب وكذلك تسيطر على الأجهزة الملحقة به.

2-1- تعريف البرمجيات:

هي عملية كتابة التعليمات والبيانات الداخلية للخوارزميات بصيغة سلاسل من رقمين هما الواحد والصفير بحيث تكون مفهومة للحاسوب ويمكن تنفيذها للحصول على البيانات الخارجة وتعرف بأنها وصف للبرامج والخوارزميات والإرشادات المستخدمة في الحاسوب لإنجاز الأوامر والوظائف والأنشطة وتعمل على تنسيق العمليات والمعالجات لمكونات المادية للحاسوب

ومن خلال هذه التعاريف يمكن الوصول إلى تعريف شامل وهو أن البرمجيات هي التي توجه المكونات المادية للحاسوب للعمل بطريقة معينة بغرض الحصول على نتائج معينة.

2-2- انواع البرمجيات:

تنقسم البرمجيات الي نوعين أساسيين¹ هما:

2-2-1- برمجيات التشغيل:

هي برمجيات تستخدم لغرض إعطاء الأوامر للأجزاء المختلفة من المكونات المادية للعمل وتنفيذ الإجراءات والعمليات الحسابية والمنطقية من أشهر هذه البرمجيات (MS- DOS) و (Windows)

¹ دليله قادة، نفس المرجع السابق، ص 97، ص 98

وتنقسم برمجيات التشغيل الي نوعين:

2-2-1-1- برمجيات إدارة النظام:

وتتولى هذه البرمجيات مسؤولية إدارة المكونات المادية والغير المادية للحاسوب إضافة إلى البيانات خلال عمليات التشغيل ومنها نظم التشغيل ونظم مراقبة الاتصالات ونظم إدارة قواعد البيانات.

أ- **نظام التشغيل:** وهي تلك النظم المتكاملة التي تتولى عمليات وحدة المعالجة المركزية والتحكم والسيطرة على فعاليات وأنشطة المدخلات والمخرجات كذلك طلب برمجيات التطبيقات من وحدات التخزين الثانوية على الذاكرة الرئيسية، القيام بجدولة التشغيل من حيث تحديد أولويات التشغيل لكل برنامج وأخيرا مراقبة أنشطة نظام الحاسوب.

ب - برمجيات مراقبة الاتصالات:

وهي عبارة عن برمجيات مستخدمة لضبط الاتصالات ما بين الحواسيب الفرعية أو المرتبطة بها سواء داخل المنظمة أو المستخدمة عبر الشبكات وما بين الحواسيب الخاصة المستفيدين ومقدمي الخدمات.

ج - نظم إدارة قواعد البيانات:

وتشمل الأنواع المختلفة من نظم تصميم وبناء قواعد البيانات التي تعد داخل المؤسسة و غالبا ما تكون من الأنواع غير الجاهزة بل تعتمد لتصميم قواعد بيانات ذات خصوصية معينة تتناسب مع أهداف وحاجات ومتطلبات المؤسسة وخدماتها وإجراءاتها

2-2-1-2- برمجيات تطوير النظام:

وتستخدم هذه البرمجيات بشكل أساسي لتطوير الإجراءات المتعلقة بنظم المعلومات التي تستخدم، ومن أشهرها البرمجيات الخاصة بالترجمة والتعليق بها ترجمة تعليمات التي تتضمنها هذه البرمجيات من شكلها القابل للقراءة من قبل الانسان الي الشكل المقروء اليا وهناك العديد من لغات البرمجة ارتبطت بأنواع واجيال الحواسيب اشهرها لغة fortan و التي طورت من قبل شركة ibm كذلك لغة gobol والتي استخدمت للأغراض التجارية وهي أيضا من اللغات القديمة حاليا مستخدمة لغة basic و التي حققت رواج كبير و منها أيضا لغة Visual basic و التي تعد تطورا للغة البيسيك و التي تعالج الرسوم البيانية و هناك لغة prolog و تعد من اللغات المتطورة و التي تستخدم في التعامل مع النظم الخبيرة لذا فإنها اشبه ما تكون لغة طبيعية.

2-2-2 برمجيات التطبيقات:

البرمجيات التطبيقية هي أي برنامج تمت كتابته ليقوم بعمل معين ومن أشهر أنواع التطبيقات¹ ما

يلي:

¹ دليله قادة، نفس المرجع السابق، ص 99، ص 100

1-2-2-2 برامج معالجة النصوص:

تستعمل لإنشاء المستندات كالرسائل والتقارير والكتب والمقالات وتنسيقها وإدراج صور ورسوم و جداول وإنشاء فهارس ومن الأمثلة على هذه البرامج ms Word

2-2-2-2 برامج الجداول الالكترونية:

تستعمل لتخزين والتعامل مع جداول بيانات رقمية وتمكنك من اجراء عمليات حسابية واستخدام الدوال الرياضية وإدراج المخططات ومن الأمثلة على هذا البرامج MS Excel الذي يستعمل بشكل مكثف من قبل المهندسين وموظفي البنوك والمديرين الماليين.

3-2-2 برامج قواعد البيانات:

تستخدم لتخزين استخراج المعلومات حيث تتيح للمستخدم اعداد جداول وتقارير و نماذج البيانات من الأمثلة ms Access ومن بعض استخداماته استخراج أسماء وعناوين الزبائن مفرزة حسب المكان والاهتمام إعطاء تفاصيل عن الكتب الموجودة في مكتبة من حيث اسم المؤلف عنوان وموضوع الكتاب.

4-2-2-2 برامج مستعرض الويب:

وهي البرامج التي تتيح للمستخدم معاينة صفحات الويب وغالبا ما تكون جزء من نظام التشغيل ومن أشهر هذه البرامج Net Scap, Internet Explorer

5-2-2-2 التطبيقات المتخصصة:

وتسمى أحيانا برنامج مكيف لاحتياجات المستخدم و هذه التطبيقات لا تشتري من المتجر و انما تكتب من أجل مستخدم معين و تكون مصممة لتنفيذ مهمة معينة و من الأمثلة عليها جولة المواعيد ومراقبة الحضور.

المبحث الخامس :خصائص تكنولوجيا المعلومات:

لقد نجحت تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في احتلال مكانة جد مهمة في عصرنا الحالي، وسامت في احداث ثورة عظيمة في مجالات حياتنا اليومية، ولقد تمكنت هذه التكنولوجيا الحديثة من خلق مكانة رفيعة بفضل مجموعة الخصائص المميزة، و التي يمكن أن نذكر منها¹:

أ-اللامركزية:

من أهم أدوات التكنولوجيا الحديثة للمعلومات والاتصالات التي تتميز بخاصية اللامركزية هي شبكة الشبكات الانترنت، فهذه الشبكة تربط بين عدد لا نهائية من أجهزة الكمبيوتر الذاتية الإدارية دون أن يوجد كمبيوتر مركزي يتحكم في هذه الشبكة.

فقد كان غرض وزارة الدفاع الأمريكية من إنشاء الانترنت هو الحصول على شبكة لامركزية للاتصالات الحربية لا تتعطل في حالة حدوث هجوم نووي. وبناء على ذلك تمثل مبدأ عمل الانترنت في تقسيم

¹ سامية دمشق، التجارة الالكترونية وحتميتها وواقعها في الجزائر شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية ص7

الرسائل الإلكترونية الي وحدات "حزم" يمكن إرسالها عبر مجموعة من العقد ثم تجمع هذه الحزم لدي المستقبل لتشكل الرسالة، فتعطي عقدة واحدة لا يؤدي إلى توقف الاتصالات، بمعنى آخر انعدام المركز القيادي الذي يؤدي إلى توقف عمل الشبكة على مستوى العالم بأسره في حالة تعطله أو تحطمه.

ب - التفاعلية:

قديمًا كانت الرسالة الاتصالية ذات اتجاه واحد، ولكن بظهور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات أصبح التعامل تفاعلي ومزدوج الاتجاه بين الطرفين فقد ظهرت وسائل حديثة متعددة الوسائط اتاحت للمستخدم إمكانية الإرسال والاستقبال في نفس الوقت وكذلك التخاطب والتحاور مع الطرف الآخر، فمثلا: عند زيارة المشتري لموقع الشركة على الإنترنت يمكنه طرح أسئلة حول المنتج والحصول على أجوبة لحظية عكس حالة التجارة التقليدية، كما يمكنه المشاركة أيضا في الندوات والمؤتمرات المصورة سواء عقدت عبر الهاتف أو عبر الأنترنت، وبهذا لم يعد الجمهور في ظل هذه التكنولوجيا مجرد متلقى سلبي.

ج-الالتزام:

يعني اختلاف التوقيت الزمني بين إرسال الرسالة وتلقيها، أي عدم إلزامية حضور إلزامية المرسل إليه واستخدامه النظام في نفس الوقت ليتمكن من استقبال رسالته

د- اللامجاهرية:

هي إمكانية مشاركة عدد مختار من الأشخاص والجهات في الحصول على نفس الرسالة، بمعنى الاحتفاظ بنموذج واحد من المعلومات وارساله لشخص واحد ومجموعة محددة من الأشخاص دفعة واحدة بصورة سهلة وسريعة، ودون الحاجة لتوجيهها الي جماهير ضخمة

هـ -قابلية التوصيل:

معناه ان الشبكات¹ ليست مقتصرة على جهة أو بلد معين، فهي ذات طبيعة شاسعة، وبالتالي إمكانية الربط بين مختلف الأجهزة الاتصالية بغض النظر على مكان تواجدها.

و-الانتشار:

يقصد بالشيوع والانتشار العدد الإجمالي من مستخدمي أدوات التكنولوجيا المعلومات والاتصالات التي يمكن أن تصل إليهم الشبكات عبر مختلف دول العالم، حيث انه يمكن أن تصل هذه الشبكات الي قاعدة عريضة وعدد لا نهائي من المستخدمين.

ج - العالمية:

هي انتقال الرسائل والمعلومات بين مختلف الروابط والمراكز ووصولها الي ممرات وطرق مختلفة عبر كافة أنحاء العالم، أي أن تدفق المعلومات يتم على نطاق عالمي متخطيا بذلك للحدود الجغرافية وعابرا فوق الحدود الوطنية

¹ سامية دمشق، نفس المرجع ص 8

خلاصة الفصل:

إن إدخال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات هو تطوير حقيقي في الإدارة، لما يحثه من تغير في أسلوب العمل الإداري وفعاليتيه وادائه وإحداث تغيرات جذرية في حياتنا كدولة أو مؤسسات وكأشخاص . ويتضح دوماً بمرور الوقت ان الأنترنت تعد احد أبرز وسائل نشر المعلومات والأخبار الحديثة، واحد أبرز أساليب التفاعل المباشر فيما بين منتجي المعلومات و المستفيدين منها وتقديم الخدمات للمواطنين بطريقة إلكترونية تساهم بفعالية في حل العديد من المشكلات التي من أهمها التزاحم و الوقوف في الطوابير في الدوائر و المصالح الحكومية بالإضافة إلى تجنب الروتين و الوساطة و غيرها بالإضافة إلى ما تتميز به تكنولوجيا المعلومات من سرعة في إنجاز العمل و توفير الوقت و الجهد مما يعني تطبيقها في المؤسسات الإدارية بصفة عامة و الإدارة المحلية بصفة خاصة يرقى العمل الإداري للإدارة المحلية التي تتطلب السرعة و الدقة في تقديم الخدمات للمواطنين.

الفصل الثاني: الاتصال الداخلي في المؤسسة

المبحث الأول: مفهوم الاتصال الداخلي

المبحث الثاني: أنواع الاتصال الداخلي

المبحث الثالث: وظائف الاتصال الداخلي

المبحث الرابع: مهارات الاتصال الداخلي

المبحث الخامس: العناصر الاستراتيجية في العملية الاتصالية

المبحث السادس: معوقات الاتصال الداخلي في الدراسة

المبحث السابع: تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الاتصال الداخلي للمؤسسة

خلاصة الفصل

تمهيد

حظي الاتصال الداخلي باهتمام كبير من قبل الباحثين والعاملين بالمجال الإداري خاصة القياديين منهم إذ يعد الاتصال الشريان الرئيسي لأي منظمة حيث لا يمكننا تحقيق أهدافها دون وجود شبكة اتصالات إدارية خاصة بما تمكنها من تنسيق الأعمال والنشاطات بداخلها وأيضاً لنشر وتوزيع مختلف المعلومات والبيانات فالالاتصال الداخلي عملية تفاعلية تساهم في تكوين صورة جيدة عن المؤسسة فان الاتصال الداخلي ليس مجرد نقل للمعلومات بين الافراد بل يشمل التفاعل المستمر بين الافراد والإدارات على جميع المستويات ويعتمد على وضوح الرسائل المتبادلة ومدى فهم المستلمين لهذه الرسالة ويشمل الاتصال الداخلي ثلاثة أنواع رئيسية: الاتصال النازل الاتصال الصاعد والاتصال المتبادل حيث تعمل كل واحدة من هذه الأنواع على تحقيق اهداف مختلفة وهو ضمان التواصل الفعال وفي هذا الإطار سنحاول التطرق في هذا الفصل الى مفهوم الاتصال الداخلي وانواعه ووظائفه ومهاراته واهم المشاكل والمعوقات التي يواجهها وكيفية تحسين سيرورته داخل المؤسسة

الفصل الثاني: الاتصال الداخلي في المؤسسة

المبحث الأول: مفهوم الاتصال الداخلي

يعمل الاتصال الداخلي كمصطلح شامل **générique** ليشير بالمرّة إلى "عمليات و موضوع ووسائل الاتصال داخل المؤسسة" ولأنه لا يظهر كمعرفة متماسكة **cohérente** ومتشابهة **homogène** في المؤسسات , اختلف الباحثون في رسم ملامحه فانطلق كل واحد منهم يعرضها انطلاقاً من رؤيته الخاصة فهناك من صورها في تقنيات اتصالية وهناك من عرضها في بنيات اتصالية وآخر لخصها في عمليتين اثنتان "الإرسال والاستقبال".... الخ فاختلقت وتعددت التعاريف بتعدد الباحثون في ميدان الاتصال ومهما حاولت الاجتهادات وغيرها حاصلة على جميع أبعاد هذا المفهوم ،تظل هذه التعاريف، تصف جزء فقط من الحقيقة فلا يمكن أن نقول عنها إنها خاطئة ولكن في الوقت نفسه تبقى غير شاملة أو وافية لجميع مظاهر الاتصال داخل المؤسسات ¹.

¹ بودريوم فوزية، بودريالة فتيحة، مدخل الى الاتصال والاتصال التنظيمي، مذكرة ماجستير، كلية العلوم السياسية والاعلام، جامعة الجزائر، 2009 ص8

○ و نحاول بدورنا في هذه الدراسة حصر بعض أبعاد الاتصال داخل المؤسسات وذلك كما يلي:

✚ **1 عرفه "ابراهيم عبد العزيز شيجا":** "إن الاتصال الداخلي يعني تبادل الأفكار والبيانات بغرض تحقيق أهداف العمل الإداري أي أن تحقيق أهداف المؤسسة والإدارة مرتبط بتبادل الأفكار والمعلومات بين مختلف الإدارات".²

✚ و تعرفه "منال طلعة" ان الاتصال الداخلي دراسة وتطبيق مجموعة من المؤشرات والوسائل التي بواسطتها تنظم المؤسسة اتصالها مع محيطها".³

✚ ويرى "فضيل دليو": "بأنه النقل والاستلام من الفهم للتعليمات والمعلومات حيث اعتبر الاتصال هو عملية تبادل المعلومات مع ضرورة فهم هذه المعلومات والتعليمات".⁴

ويعرف كذلك "بأنه جملة الإجراءات المتخذة بهدف تسجيل استجابة بين القائمين على العمل في المؤسسة عن طريق التواصل فعندما يعمل عدد كبير من الأشخاص على قضاء حاجة مشتركة وخاصة إذا كان هناك تقسيم العمل تقتضي الحاجة أن يكون كل واحد لديه جملة من المعلومات على الأقل حول ما يقوم به الآخرون حتى يكون الهدف الذي يتبعونه منجزا على الصيغة الأكثر"

وكما هو أيضا "حصيلة لثلاثة اشكال من العمليات الاتصالية النازلة الصاعدة والمتبادلة التي تستعمل في كل من اتصالات الرسمية وغير رسمية داخل المؤسسة"⁵

التعريف الاجرائي:

يعرف الاتصال الداخلي بشكل عام على انه وسيلة مهمة لتسيير شؤون المؤسسة بشكل منظم وفعال حيث يستخدم لتبادل المعلومات والتعليمات بين مختلف الأقسام والإدارات داخل المؤسسة يهدف هذا النوع من الاتصال الى ضمان تنفيذ المهام اليومية بسلاسة وتنسيق الجهود بين العاملين لتحقيق الأهداف المسطرة.

² مصطفى حجازي، الاتصال الفعال في العلاقات الإنسانية والإدارة، المؤسسة الجامعية للنشر، بيروت، ص 19

³ منال طلعت محمود، مدخل الى علم الاتصال، دار المكتب الجامعي الحديث للنشر، مصر، 2001، ص 22

⁴ فضيل دليو، الاتصال، مفاهيمه، نظرياته، ووسائله، دار النشر والتوزيع، القاهرة، مصر، 2003 ص 73

⁵ فضيل دليو، نفس المرجع السابق، ص 73

وبشكل خاص فإن الاتصال الداخلي في ديوان مؤسسات الشباب بولاية تيزي وزو ODEJ يعد عنصرا أساسيا لضمان تقديم خدمات ذات جودة عالية و بشكل منظم فهو يتيح تنسيق العمليات اليومية بين الأقسام مثل الاستقبال الإدارة الموارد البشرية و المصالح التقنية مما يضمن سرعة الاستجابة لاحتياجات الزبائن هذا النوع من الاتصال يستخدم لتبادل التعليمات توزيع المهام اعداد الجداول و التقارير المتعلقة بالخدمات المقدمة كما يساهم في تحسين سير العمل و تقليل الأخطاء و تعزيز الانسجام بين الموظفين فبفضل الاتصال الداخلي الاجرائي تستطيع المؤسسة الخدماتية تحقيق الكفاءة المطلوبة و تلبية تطلعات المستفيدين بشكل افضل .

المبحث الثاني: أنواع الاتصال الداخلي:

1. من حيث اللغة المستخدمة: ويقسم الباحثون الاتصال الداخلي من حيث اللغة إلى:

1. **الاتصال اللفظي:** وهو الاتصال الذي يتم من خلال استخدام اللغة المنطوقة أو الشفوية الكلام، في توصيل الرسالة أو المعلومات إلى المستقبل فهو الذي يستخدم فيه اللفظ كوسيلة تمكن المرسل من نقل رسالته إلى المستقبل سواء كانت مكتوبة أو غير مكتوبة ك المذكرات والخطابات والتقارير والكتب والمحادثات التليفونية، المناقشة، المناظرة، الندوة، المؤتمرات... الخ، وغالبا ما يتم ذلك وجها لوجه ويسمى أيضا الاتصال الشفهي اي الشفوي ويأتي ضمن هذا النوع من الاتصال بين شخصين، الاتصال داخل الجماعة، الاتصال بين الجماعات، الاتصال العام مع الجمهور.

والاتصال الشفوي، هو نمط من أنماط الاتصال التقليدية لم يكن سمة من سمات شعوب الأرض قبل اختراع الكتابة والطباعة فحسب بل إنه ما يزال مألوفا ومستخدم في الكثير من الحالات. فالمسرح الشعبي¹ الذي نستطيع أن نجده في كثير من البلدان هو نوع من أنواع الاتصال الشفوي، وكذلك القصاصون الرحل والشعراء في الماضي. وهذا النوع من الاتصال أصلي وجد منذ أن وجد الإنسان، وهو ليس مقصورا على قوم دون قوم، ولا على قارة دون قارة أخرى، ولا حضارة دون غيره غيرها ولا حضارة دون غيرها فهو بالتالي ظاهرة إنسانية شاملة

ويقوم **الاتصال شفوي أي اللفظي** على أساس صلة المباشرة بين المرسل والمستقبل فمرسل الرسالة أو مستقبلها متواجدين في مكان واحد ومن ثم فجميع حواس الإنسان تشارك في العملية الاتصالية والاتصال اللفظي لا ينحصر في نمط واحد، وإنما هو متعدد الأوجه فبمقتضى لدرجة التعقيد للمجتمع الواحد، يكون

¹ رحيمة الطيب عيساني، مدخل الى الاعلام والاتصال، المفاهيم الأساسية والوظائف في عصر العولمة الإعلامية، دار الكتاب الحديث، كلية الحقوق، جامعة عنابة، الجزائر، 2019، ص37

أسلوب الاتصال بين أفراد، طبيعي أن تكون عملية الاتصال أكثر تعقيدا في مجتمع كبير متعدد وسائل الإنتاج متصل بثقافات أخرى

مع هذا كله فإن للاتصال اللفظي حدودا لا يمكن أن يتعداها، فإذا كان المرسل والمستقبل في مكان واحد يوفر للاتصال فرصة للنجاح أكثر حفا فإنه في الوقت نفسه يجعل الاتصال اللفظي محدودا ذلك إن اعتماد الإنسان على الأدوات الطبيعية كاللسان، والأذن، والعين، يجعل رسالته الاتصالية لا تذهب أبعد مما يمكن أن يذهب إليه الصوت العالي، والسماع المرهف، والنظر الحاد، ويضاف إلى محدودية المكان أو المسافة محدودية الزمان، فما لم يوجد شخصان في آن واحد وفي مكان واحد فإن عملية الاتصال اللفظي الشفوي لا¹ يمكن أن تتحقق و مهما قيل عن محدودية الاتصال اللفظي فإن له مزايا عديدة .²

2. **الاتصال غير اللفظي:** وهو عبارة عن تعبيرات منظمة تشير إلى مجموعة معاني يستخدمها الإنسان وقد يقصدها في احتكاكه بالآخرين من أنواعه لغة الصمت والتعبيرات الحسية والفيزيولوجية، كفرار الوجه أو تصيب العلق، والتعبيرات الحركية، واللغة الرمزية والإشارات كل إماءات الرأس واللمس.

ويطلق على هذا الاتصال اللغة الصامتة وهو من أقدم أنواع الاتصال، والرموز كما أسلفنا مجموعة إشارات منظمة تتطلب وجود جهازين عند الإنسان: الجهاز المحرك، والجهاز الصوتي، وبعبارة أخرى فإن اللغة تعتمد بوصفها أداة التعبير على الحركة أو الكلمة ويتم استقبال هذين النظامين بحواس اللمس والنظر مجتمعه أو منفردة

وفي الاتصال الرمزي يعتمد الإنسان في بث الإشارة واستقبالها على الإمكانيات التي وهبها له المولى عز وجل وقد اهتدى الإنسان إلى طرائق وسائل في تجسيد الرمز ومن وسائل الاتصال الرمزي التي استخدمها الإنسان قديما لاستقبال وتلقى الرسائل الاتصالية: الإشارات باليد، الإيماءات الصراخ، تعبير الوجه الدخان، قرع الطبول وما شابه ذلك، ومهما، تكن فعالية هذا النوع من الاتصال فإنه قصير المدى من حيث المسافة التي يمكن أن يغطيها بين. الإرسال ونقطة الاستقبال، إضافة إلى أنه واجه صعوبة فهمه في بعض الأحيان.

¹ محمد الفاتح حمدي، سميرة سطوطاح، نفس المرجع السابق، ص38

² محمد الفاتح حمدي، سمير سطوطاح، نفس المرجع السابق، ص39

ويصنف رونالد هاريسون الإشارات غير اللفظية على النحو التالي:

أ-شفرات أو رموز الأداء: مثل حركة الجسد، تعبيرات الوجه، حركة العيون، الإيماءات.... وشبه اللغة، مثل الضحك نوعية الصوت المستخدم.

ب-الشفرات أو الرموز الاصطناعية: مثل استخدام الملابس المعينة أو مستحضرات التجميل أو الأشياء الفنية، والرموز المعبرة عما كان الإنسان.

ج-الشفرات أو الرموز الإعلامية: كأنه يبرز المحرر الصورة بطرق عدة أو بألوان مختلفة، أو أن يختار المخرج لقطة قريبة أو لقطة طويلة، أو أن يضيف الموسيقى والمؤثرات الصوتية.

د-الشفرات أو الرموز الظرفية: من خلال استخدام الوقت والزمان، أو من خلال ترتيب المتصلين والأشياء حولهم، مثال ذلك أن تطلق شخصا ينتظر لفترة طويلة، أو أن تجلس بعيدا عن شخص تعرفه أو لا تنظر إليه خلال الجلسة.

II. أنواع الاتصال من حيث درجة رسميته: وينقسم الاتصال من حيث درجة رسميته إلى: ¹

1. **الاتصال الرسمي: يعرف معجم مصطلحات الإعلام:** الاتصال الرسمي بأنه: الاتصال الذي يتم بين المستويات الإدارية المختلفة في هيئة أو مؤسسة بالطرق الرسمية المتفق عليها في نظمها وتقاليدها، ويعتمد على الخطابات أو المذكرات أو التقارير حيث

يوجد في كل منظمة ما يعرف بشبكة الاتصالات الرسمية بأنواعها المختلفة والتي يتم تحديدها عند وضع الهيكل التنظيمي لتوضيح كيفية الربط بين الوحدات الإدارية المختلفة التي يتضمنها الهيكل. غالبا في إطار تنظيم، ويسير وفق أساليب وإجراءات وقواعد رسمية محددة ومعروفة، كما إنه غالبا ما يكون موثقا بصور مكتوبة ورسمية وعادة تتدفق المعلومات في الاتصال الرسمي بما يتماشى والتنظيم الرسمي للسلطات والاختصاصات والوظائف. ويمكن أن يسير الاتصال الرسمي من أعلى إلى

¹ احمد زكي بدوي، معجم المصطلحات الإعلامية، دار الكتاب المصري اللبناني ، 1985 القاهرة، ص44

الأسفل، أو من أسفل إلى أعلى، شيء وبشكل أفقي وتتصف الاتصالات الرسمية عادة بما يلي: قانونية، مكتوبة، تتعلق بالعمل مباشرة تتم داخل التنظيم وتتعلق به، وملزمة للأطراف ذات العلاقة.

✓ ويقسم الاتصال الرسمي إلى ثلاثة أقسام هي:1

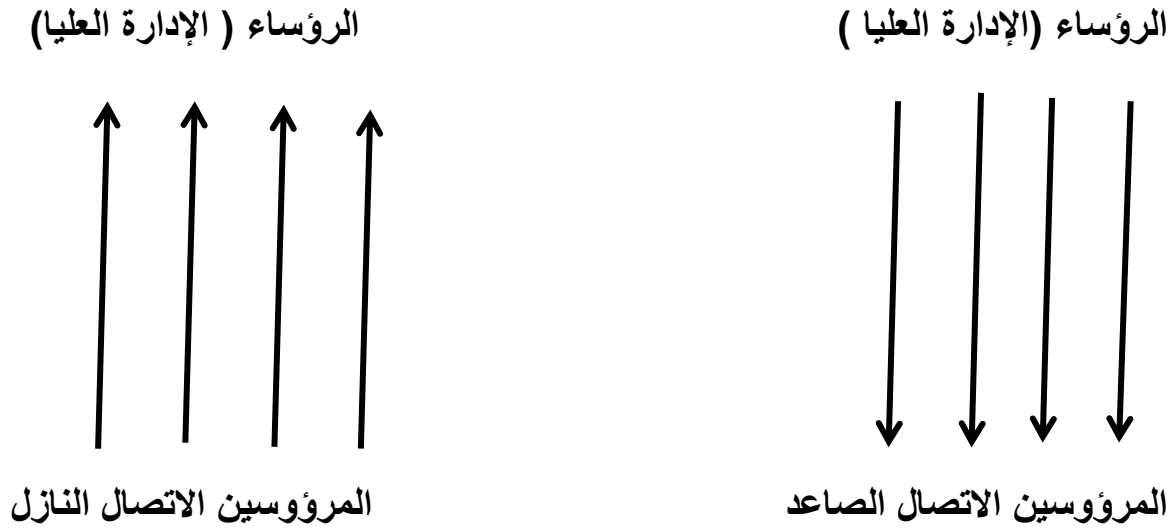
• **الاتصال الهابط أو النازل:** وهو الاتصال من أعلى إلى أسفل، ويكون من الرؤساء إلى المرؤوسين أو من مستوى إداري أعلى إلى مستوى إداري أدنى. وبعد هذا النوع من الاتصال أكثر شيوعاً، ويتم من خلاله نقل المادة المرسله من أوامر وتعليمات وبلاغات وقرارات عبر تسلسل هرمي من القيادة إلى القاعدة.

• **الاتصال الصاعد:** ويكون اتجاهه من أسفل إلى أعلى أي من المرؤوسين إلى الرؤساء، أو من مستوى إداري أدنى إلى مستوى إداري أعلى في الهيكل التنظيمي. ويكون الاتصال صاعد عادة في شكل تقارير وشكاوى واقتراحات وملاحظات وتغذية راجعة مرفوعة إلى القيادة أو الإدارة العليا. ومن الأساليب التي تسهم في تحسين الاتصال الصاعد سياسة الباب المفتوح واشتراك الإدارة العليا في الأندية والجماعات المهنية التي تسهم في كسره الحواجز بينهم وبين المرؤوسين، وصندوق الاقتراحات وإتاحة الفرصة للمرؤوسين للتعبير عن مواقفهم وآرائهم وإشعارهم بأهميته في المؤسسة، وإظهار الاهتمام والاستعداد لتسلم المقترحات والتعامل مع المشكلات القادمة من المرؤوسين ويمكن للمدراء زيادة فاعلية الاتصالات الصاعدة وتشجيعها من خلال تذليل العقبات والحواجز الموجودة في طريقها، وإظهار المزيد من الاهتمام والاستعداد لتقبل هذه الاتصالات، ووجود الرغبة الأكيدة والواضحة للتعامل مع المرؤوسين والاستماع لهم، وتفهم مشكلاتهم وآرائهم واقتراحاتهم وتوخي العناية في اختيار الأفراد الذين ينقلون الرسائل من أسفل إلى أعلى ويواجه هذا النوع من الاتصال الكثير من المشكلات والحواجز، حيث غالباً ما يحول بعض المدراء دون وصول المعلومات إلى الرئيس الأعلى وخاصة إذا كانت تحمل أخباراً تسيء إلى المؤسسة أو تسبب له إزعاجاً 2

¹ محمد السيد فهمي، تكنولوجيا الاتصال في الخدمة الاجتماعية، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، 1995، ص103

² رحيمة الطيب عيساني، نفس المرجع السابق، ص43

الشكل رقم 02: يبين الاتصال الصاعد والاتصال النازل¹



• _ الاتصال الأفقي:

ويكون هذا النوع من الاتصال بين المستويات الإدارية أو الاجتماعية أو السياسية أو الاقتصادية التي تقع في المستوى نفسه الاتصال بين الوزارة هو **اتصال أفقي**، والاتصال بين رؤساء الجامعات ومدراء المدارس وبين المعلمين وبين الطلبة وبين عامة الناس اتصال أفقي كذلك. ويهدف الاتصال الأفقي إلى التعاون والتنسيق وحل مشكلات وتبادل الأخبار والأفكار والمشاعر ووجهات النظر والمعلومات والخبرات بين أفراد أو زملاء من نفس المستوى الإداري أو الوظيفة أو المهنة. وغالبا ما يكون **الاتصال أفقي شفويا** وبطريقة مباشرة ودون أي تعقيدات إدارية، ويتم عادة من خلال اللقاءات وتبادل الزيارات والاجتماعات واللجان، والسلوكيات المختلفة أثناء العمل.

أما **الاتصال المتقاطع** يحدث عندما يتم الاتصال بين الأفراد في مستويات إدارية مختلفة لزيادة سرعة وصول المعلومات، وتحسين الفهم، وتنسيق الجهود لإنجاز الأهداف بسرعة وبأقل جهد ممكن دون المرور عبر المستويات الإدارية المختلفة وما فيها من بيروقراطية، ويكون هذا الاتصال مائلا ليس عموديا وليس أفقيا مثال : ذلك يطلع صل أحد الوزراء بأحد مدراء الدوائر في وزارة أخرى، دون الاتصال بالوزير الذي يعمل عنده مدير دائرة.

¹ رحيمة الطيب عيساني، نفس المرجع السابق، ص 43

2- الاتصال غير رسمي:

وهو الاتصال الذي يتم التفاعل فيه بطريقة غير رسمية بين العاملين بتبادل المعلومات والأفكار أو وجهات النظر في الموضوعات التي تهمهم وتتصل بعملهم، أو تبادل المعلومات من خارج منافذ الاتصال الرسمية

والاتصال غير رسمي لا يخضع لقواعد وإجراءات وقوانين إدارية مثبتة ومكتوبة ورسمية ومتفق عليها كما هو الحال في **الاتصال الرسمي**. إنما يتم غالبا عبر قنوات خارجية بعيدا عن القنوات الرسمية، كما يتم بين مستويات إدارية مختلفة متخطيا خطوط السلطة الرسمية. ولا يتم الاتصال غير رسمي داخل تنظيم فقط، بل يتعداه إلى خارج التنظيم من خلال اتصالات الشخصية واللقاءات والرحلات والاجتماعات الغير رسمية.

ويشير كثير من الباحثين هنالك نوع من الاتصال يكمل اتصال غير رسمي يدعمه. يطلق عليه **الاتصال الخارجي**، هو يشمل الاتصالات الجارية بين المضار أو الأطراف الأخرى خارج المنظمة مثل: المنظمات، والمؤسسات، والدوائر، والوزارات والأجهزة الحكومية وغيرها. وتسهم الاتصالات الخارجية في زيادة فاعلية وكفاءة الأداء الإداري والاستثمار الأفضل للموارد، كما تلعب دورا مهما في الإعلام والتسويق والتعاون وتبادل الخبرات¹

III. أنواع من حيث درجة تأثيره: ويقسم العلماء الاتصال من حيث درجة تأثيره إلى الاتصال المباشر والاتصال الجماهيري ويهمننا هذا التقسيم ونقف أمامه بشيء من التفصيل²

(1) _ **الاتصال المباشر أي الشخصي**: ويقصد به العملية التي يتم بمقتضاها تبادل المعلومات والأفكار والاتجاهات بين الأشخاص بالطريقة المباشرة وجها لوجه في اتجاهين دون عوامل أو قنوات وسيطة أو وسائل نقل صناعية حيث يصبح المرسل والمستقبل على اتصال ببعضهم البعض في مكان محدد. فبينما يرسلوا المرسل رسالة معينة إلى المستقبل سرعان ما يتلقى استجابة عليها، وبذلك يصبح المرسل مستقبلا والمستقبل مرسلا، وهكذا يصير التفاعل بين جانبيين وليس من جانب واحد.³

¹ رحيمة الطيب عيساني، نفس المرجع السابق، ص 44-45

² رحيمة الطيب عيساني، نفس المرجع السابق، ص 46

³ محمد السيد فهمي، نفس المرجع السابق، ص 109

وعرفه مرتون بأنه، اتصال يتضمن مواجهة مباشرة بين القائم بالاتصال والمستقبل تؤدي إلى التغيير في سلوك المستقبل واتجاهاته ويعرفه محمود عودة، بأنه، عملية تبادل المعلومات والأفكار والأخبار التي تتم بين الأشخاص دون وجود قنوات وسيطة.¹

ويرى صالح أبو إصبع، إن الاتصال المباشر هو الاتصال الذي يمكن فيه أن تستخدم حواسنا الخمس، ويتيح هذا الاتصال التفاعل بين شخصين أو أكثر في موضوع مشترك، ونتيجة هذا الاتصال تتكون الصداقات والعلاقات الحميمة بين الأفراد، ويتيح فرصة التعرف الفوري والمباشر على تأثير الرسالة، ومن ثم تصبح الفرصة أمام القائم بالاتصال سائحة لتعديل رسالته ه هو توجيهها بحيث تصبح أكثر فاعلية أو اقناعاً.²

المبحث الثالث: وظائف الاتصال الداخلي:

كل مؤسسة ترغب في أن تكون جميع الاتصالات الداخلية بينها نافعة وذات فعالية عالية، وعن طريق توفير اتصالات تفاعلية جيدة، يمكن الحصول على محيط عملي مريح، ومنه تنبثق وظائف الاتصالات الداخلية ونذكرها في النقاط التالية:

- **الوظيفة الاعلامية:** تتمثل في كل المعلومات الضرورية تحسباً لتنفيذ عمل معين وفي أجال محددة ومكان معين وكيفية مضبوطة لأجل تحديد كل منصب في تحديد العام و لهذه المعلومات أهمية لتوضيح بعض الامور لأنه هناك مستخدمين، بينما تكون لفترة زمنية طويلة، وهو منصبهم في المؤسسة ووسائل ذلك المنصب ودورهم تحدد مسؤوليتهم.
- **الوظيفة التحفيزية:** تشمل كل المعلومات التي تحفز العمال على العمل، وهي متعلقة بموقع كل فرد في المجموعة حتى يكون معرفة الأهداف والوسائل والصعوبات المتعلقة بالمؤسسة.
- **وظيفة الترقية:** تشمل المعلومات الخاصة بالترقية الداخلية أي الإمكانيات المستقبلية للعامل بالمؤسسة والمعلومات الخاصة بالتكوين والاتقان المهني.

¹ رحيمة الطيب عيساني، نفس المرجع السابق، ص47

² صالح أبو إصبع، الاتصال و الاعلام في المجتمعات المعاصرة ، دار ار للدراسات ، و النشر و التوزيع ط1 1995 ص14-15

- **وظيفة الاعلام:** تشمل على المعلومات حول التنظيمات العامة الداخلية والخارجية التي قد تهم العامل المتعلقة بحقوقه ودور مختلف المصالح وكذلك دور مصالح الخدمات الاجتماعية وهي امر يمكن للعمال الرجوع اليها وكذا المعلومات المتعلقة بالمؤسسة.

- **الوظيفة الترفيهية:** يلعب دور التخفيف من أعباء الحياة اليومية ومتاعبها. وذلك من خلال البرامج الترفيهية التي من شأنها الترويح عن نفس العاملين كالبرامج الفنية. وتلعب وسائل الاتصال دورا بارزا في ذلك.

- **الوظيفة الصناعية:** تساعد المؤسسة على تحقيق الاتفاق والاجماع بين أفراد المجتمع داخل المؤسسة، عن طريق الاقناع وضمان قيام كل فرد بالدور.¹

المبحث الرابع: مهارات الاتصال الداخلي:

هناك مجموعة من المهارات التي تساعد الفرد على استخدام المعلومات بشكل فعال والأداء يكون بسهولة ويسر ومن المهارات لمن يتولى عملية الاتصال:

✓ **مهارة الكتابة:** تعتبر الكتابة وسيلة للتعبير عن الآراء والأفكار وتوصيل المعلومات والمفاهيم للآخرين. ويجب مراعاة بعض الأشياء عند الكتابة وهي أن يتضمن الخطاب أو التقرير أو المذكرة الأفكار الأساسية والمعاني المحددة وأن تتسم الصياغة بالوضوح والإيجاز والدقة والموضوعية.

✓ **مهارة القراءة (الصامتة والمسموعة):** من اهم المهارات الضرورية في عملية الاتصال حيث ان التركيز والانتباه في القراءة يمكن الفرد من استخلاص المعلومات بسرعة حيث يقوم الفرد بقراءة التقارير والمذكرات ثم عليه ان يستخلص النتائج بسرعة والتي تساعد في اتخاذ القرارات

✓ **مهارة الانصات:** وهي المقدرة على التركيز مع الاستماع الجيد وتتضمن الاستماع إلى المحادثات الهاتفية والاجتماعات واللجان واثناء عملية الانصات يجب إعطاء فرصة الاخرين للكلام وان يكون الفرد صبورا وان يتقبل المناقشات والانتقادات الموضوعية

¹ محمد علي الفوزي، نشأة وسائل الاتصال و تطورها ، دار النهضة العربية للطباعة و النشر و التوزيع ، القاهرة ، 2007ص51

✓ مهارة التفكير: تعتبر مهارات التفكير ضرورة لكل اتصال جيد وبدونه لا ينجح أي عملية اتصال وتعتبر مهارة التفكير ملازمة لكل من مهارة التحدث والقراءة والكتابة والانصات¹

✓ مهارة استخدام وسيلة الاتصال المناسبة: المقصود ليس الوسيلة وإنما المهارة في استخدام هذه الوسيلة فعلى سبيل المثال عند إجراء مقابلة مع رئيس في العمل يجب مراعاة _الهدف من المقابلة، خصائص المستقبل، الصوت الهادئ، احواله فرصة المتحدث وعدم المقاطعة.²

المبحث الخامس: العناصر الاستراتيجية في العملية الاتصالية في المؤسسة:

ركز العديد من المؤلفين في كتاباتهم عند تناولهم لمسألة الاستراتيجية الاتصالية كمفتاح للاتصال داخلي، على ثلاثة عناصر أساسية، تشكل بدورها قاعدة لعبة الاتصال تنظيمي داخل المؤسسة، والمتمثلة في كل من الوسيلة، المرسل إليه (المستقبل)، والرسالة (المحتوى) حيث يتمتع كل عنصر من هذه العناصر ، بمجموعة من المميزات التي تؤهلها، إن حسن استغلالها ، لأن تكون عناصر مفاتيح **clés éléments** للاتصال الناجح داخل المؤسسات و من خلال قراءتنا الاستنتاجية سندرس عنصر الوسيلة بالتفصيل، حسب ما تتطلبه ضرورة هذه الدراسة ، كما يلي:

أولاً: عنصر الوسيلة في العملية الاتصالية:

تعريف الوسيلة في العملية الاتصالية:

تعتبر أحد الركائز الأساسية في أي نموذج من نماذج الاتصال، إذ تُشكّل الأداة أو القناة التي يتم عبرها نقل الرسالة من المرسل إلى المستقبل، وهي التي تُحوّل الرموز والمعاني إلى شكل يمكن استقباله وفهمه. تختلف الوسائل بحسب السياق، فقد تكون مباشرة أو غير مباشرة، بشرية أو تقنية، لفظية أو غير لفظية.

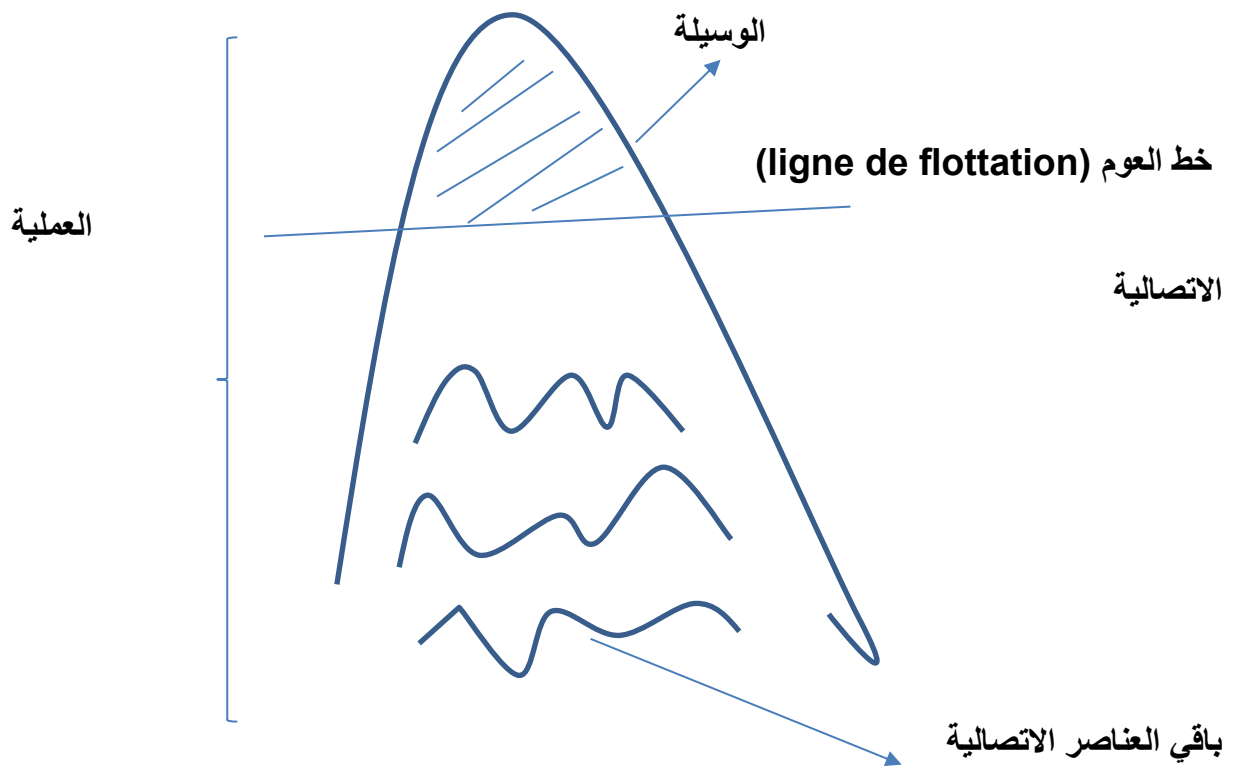
¹ د رضوان بالخيري، مدخل الى الاتصال المؤسساتي، ط1، دار قرطبة للنشر و التوزيع، باب الزوار الجزائر، 2015، ص101

² رضوان بالخيري، نفس المرجع السابق، ص101

ويُعرفها الدكتور عبد الرحمن عزي في كتابه نظريات الإعلام والاتصال بأنها:

"الوسيلة¹ هي القناة التي تمر من خلالها الرسالة الاتصالية من المرسل إلى المستقبل، وتختلف من حيث النوع والشكل باختلاف طبيعة الرسالة، والسياق الاتصالي، والجمهور المستهدف". والتي شبهت الجبل الجليدي **iceberg** كما يلي:

الشكل رقم 03: يمثل الوسيلة في العملية الاتصالية



المصدر:

Marie –France, label pierre, label, organiser la communication interne, les édition d'organisation, paris 1988, p : 16

¹ عبد الرحمن عزي، نظريات الإعلام والاتصال: من النقل إلى التفاعل، دار هومة، الجزائر، 2001، ص. 87

لهذا نجد العديد من المؤسسات تتسارع إلى بناء كاند رليات عظمى من الوسائل الاتصالية المختلفة لتجسيد حسب مدراءها، اتصالا فعالا مع عمالها، وأصبحت وسائل الاتصال مع تطورات التقنية والتكنولوجية في الآونة الأخيرة ضرورية داخل المؤسسات أكثر من أي وقت مضى، فهي مهمة، في العملية الاتصالية تقريبا كرسالة. فالوسيلة هي الرسالة يقول " ماكلوهان ".

"تعتبر الوسيلة الاتصالية، داخل التشكيلات التنظيمية إحدى الرهانات الأساسية، وأصبح اختيار الوسيلة المناسبة هو اختيار استراتيجي، يتحدد على أساس نجاح الاتصال داخل المؤسسة ففعالية العمليات الاتصالية داخل المؤسسة مرتبطة بدرجة كبيرة بالاستعمال الصحيح لهذه الوسائل ولتحقيق ذلك يجب احترام الخطوات التالية: ¹

1_ استغلال جيد لخصائص الوسيلة الاتصالية: في ليك لي وسيلة اتصالية خصائص تتباين بين التنوع، التقنية والفعالية (**efficacité ، technicité، Diversité**) واستغلالها الجيد سيضمن اتصالا فعالا²، داخل المؤسسة لهذا يجب أن تتأسس عملية اختيار الوسيلة على ما يلي:

- اتباع دليل استخدام **d'emploi Mode**، كل وسيلة اتصالية داخل لمؤسسة
- تحديد، بكل دقة، هدف محتوى وجمهور الوسيلة.

2_ اتباع مؤشرات الاختيار الاستراتيجي للوسيلة الاتصالية: تقوم عملية اختيار الوسيلة الاتصالية المناسبة داخل المناسبة، على أساس السياق الاتصالي العام لها إذ لا يمكن أبدا، تصور تقدير قيمة هذه الوسائل بصفة مطلقة، فليس هنالك وسائل فائقة **supérieure** وأخرى متوسطة أو ضعيفة، فكل هذا، لا يتحدد بصفة مطلقة بل بناء على مجموعة من المؤشرات التالية:

- إمكانية تحقيق الأهداف العملية الاتصالية.
 - إمكانية بلوغ الجمهور المستهدف بعملية الاتصالية
 - مدى ملائمة الوسيلة الاتصالية لمحتوى الرسالة الاتصالية
- يعتقد، في الحقيقة، الكثير من الباحثين والمسؤولين الإداريين، بأن الوسيلة الاتصالية، مهما كان نوعها هي ترياق **panache un** لكل أنواع العمليات الاتصالية داخل المؤسسات، ³

¹ فضيلة سبع، نفس المرجع السابق، ص 78

² Martine. termois. La communication.de l'entreprise .107 fiche outil. Les éditions .d'organisation. 2

paris.1995.p.12,

³ فضيلة سبع , نفس المرجع السابق , ص 78

3- فحص السياق العام للوسيلة الاتصالية: يخضع اختيار الشكل المناسب للوسيلة الاتصالية (الشفهي أو المكتوب أو السمعي البصري)، من جهة، ثم اختيار ركيزة أو الحامل support le للعملية الاتصالية إلى فحص ثلاثة (03) سياقات خاصة، بهذه الوسيلة كما يلي:

- قياس مدى ملائمة الشكل الاتصال للرسالة الاتصالية (المحتوى) ذلك بناء على (03) معايير كما يلي:

جدول رقم 01: يمثل قياس مدى ملائمة شكل الاتصال للرسالة (المحتوى) الاتصالية

المكتوب	الشفهي	السمعي البصري	
			الفهم....(Compréhension)
			التعريف (déformation)
			الاحتفاظ... (mémorisation)
			الكلفة.....(cout)

المصدر: Marie-France label ,pierre، p 78،op cit

ب- قياس الوسائل الاتصالية لخصائص الجمهور المستهدف: وذلك كما يوضحه الجدول التالي

جدول رقم 02: يمثل قياس ملائمة الوسائل الاتصالية لخصائص الجمهور المستهدف:

الإطارات	أعوان التنفيذ	أعوان التحكم	
			جريدة المؤسسة
			فيلم المؤسسة
			الاجتماعات
			الخ.....

المصدر: marie -France pierre , label ,op.cit. , p15

ج- قياس مدى ملائمة الوسائل الاتصالية للأهداف الاتصالية المسطرة: يقيس القائم بالاتصال داخل المؤسسة، في الفحص الثالث للوسيلة الاتصالية، مدى ملائمة هذه الوسائل الاتصالية، للأهداف المرجوة من العملية الاتصالية، وذلك من خلال اعداد جدول كما يلي:

جدول رقم 03: يمثل قياس مدى ملائمة الوسائل الاتصالية لأهداف الاتصالية المسطرة:

الهدف	نشر ثقافة المؤسسة	التعريف بالمؤسسة	الخ.....
			دليل الاستقبال
الوسائل الشفهية			الخ.....
			الاجتماعات
			الجريدة الهاتفية
الوسائل السمعية البصرية			الخ.....
			فيلم المؤسسة
			المحاضر المصورة

المصدر: marie –France pierre.label.op .cit. 15

المبحث السادس: معوقات الاتصال الداخلي في المؤسسة

هناك من حدد معوقات الاتصال في ثلاثة أنواع من العقبات والتي تصنف الى: عقبات مادية عقبات شخصية عقبات لفظية.

1. العقبات المادية:

كندرة الاتصالات او الافراط فيها كذلك دخول او تداخل متحدث اخر اثناء القيام بمكالمة هاتفية على الخط وبالتالي يؤدي الى تحقيق الاتصال لأغراضه وكذلك تعتبر كثرة الاتصالات والاجتماعات في المؤسسة عبئا ثقيلا على العاملين في المؤسسة وتعتبر كذلك ضياع للوقت وسببا للملل والضجر وهذا ما يجعل الاتصال غير فعال ولا يحقق اهدافا للمسطرة.

2. العقبات اللفظية (التعبيرية):

تعتبر اللغة أداة هامة من أدوات الاتصال فكما تساهم في عملية الاتصال وتسييرها كما يمكن ان تعرقلها فنجد الكثير من الكلمات تحمل اكثر من معنى وفقا للموقف الذي تستخدم فيه وتجعل المعنى غير مفهوم ومنه لا يصل الى المستقبل ولا يتحقق الاتصال وهدفه وهو نقل المعلومات ورفض الغموض كما ان اختلاف المستوى التعليمي والثقافي تخصصات العلمية والمهنية وهو ما يؤدي الى اختلاف الالفاظ وفهم تفسير الكلمات والمعاني كذا اختلاف البيئة ولتقاليد والعادات والقيم وهي ذات جوانب ثقافية أوسع تدخل في عملية التصور وفهم الاتصال

3. العقبات الشخصية:

وهي تتصل بالنواحي النفسية والاجتماعية للفرد والقائمة على مدى حكمه الصائب على الأشياء وحالته النفسية والعاطفية وطباعه ونزعتة وما شابه ذلك من نواحي خاصة بقيم الفرد كذلك نظرا لتجمع مختلف الأصناف البشرية في المؤسسة واختلاف طبيعتهم التفاعلية وهذا ما ينجم عنه صراعات او جو يسوده التوتر وهذا الوضع يعتبر معرقلا لعملية الاتصال¹

4. العقبات الناشئة عن طبيعة التنظيم:

ان الملامح التنظيمية تأثيرا على نوعية الاتصالات السائدة فغموض بعض الأدوار وعدم تحديد الصلاحيات او الاشراف يؤدي الى تشوش الاتصالات المركزية وتحتم ضرورة رجوع الافراد لشخص واحد يمتلك قدرا كافيا من المعلومات رغم بعده عن مراكز التنفيذ الأمر الذي يقلل م سرعة الاتصالات ويزيد من وجود احتمالات كثيرة لضياع المعلومات كما ان تعدد المستويات الإدارية يعني طول المسافة بين القاعدة وقمة الهرم في الهيكل التنظيمي ومرور المعلومات سلسلة م المستويات الإدارية مما يعرضها لعملية التحريف².

المبحث السابع: تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الاتصال الداخلي للمؤسسة.

ان خاصية السرعة في الأداء التي تتميز بها تكنولوجيا المعلومات والاتصال، أدت في أحدا صورها الى تحسين أساليب الاتصال بين الوحدات الإدارية على شكل نقل البيانات والمعلومات، سواء كان ذلك داخل المؤسسة او خارجها، وكذلك حرية ممارسة ذلك الاتصال حيث تحتفظ وسائط التقنية بسلامة المعلومات، وسهولة انسيابها بيسر حيث استطاعت المؤسسات عن طريق الحاسوب الاتصال بعدد من قواعد

¹ رضوان بالخيري. نفس المرجع السابق، ص115

² نعيمة بوكثوم، دور الاتصال الداخلي في عملية التغيير التنظيمي، أطروحة لنيل شهادة ماجستير، تحت اشراف د هلال درحمون، كلية العلوم الاقتصادية، قسم علوم التسيير، جامعة سعد دحلب، 2008، ص33-34

² عجلان بن محمد الشهري، التقنيات المكتبية و الوظائف الإدارية المعاونة، منشورات مركز البحوث و الدراسات الإدارية، الأردن، 1999، ص69

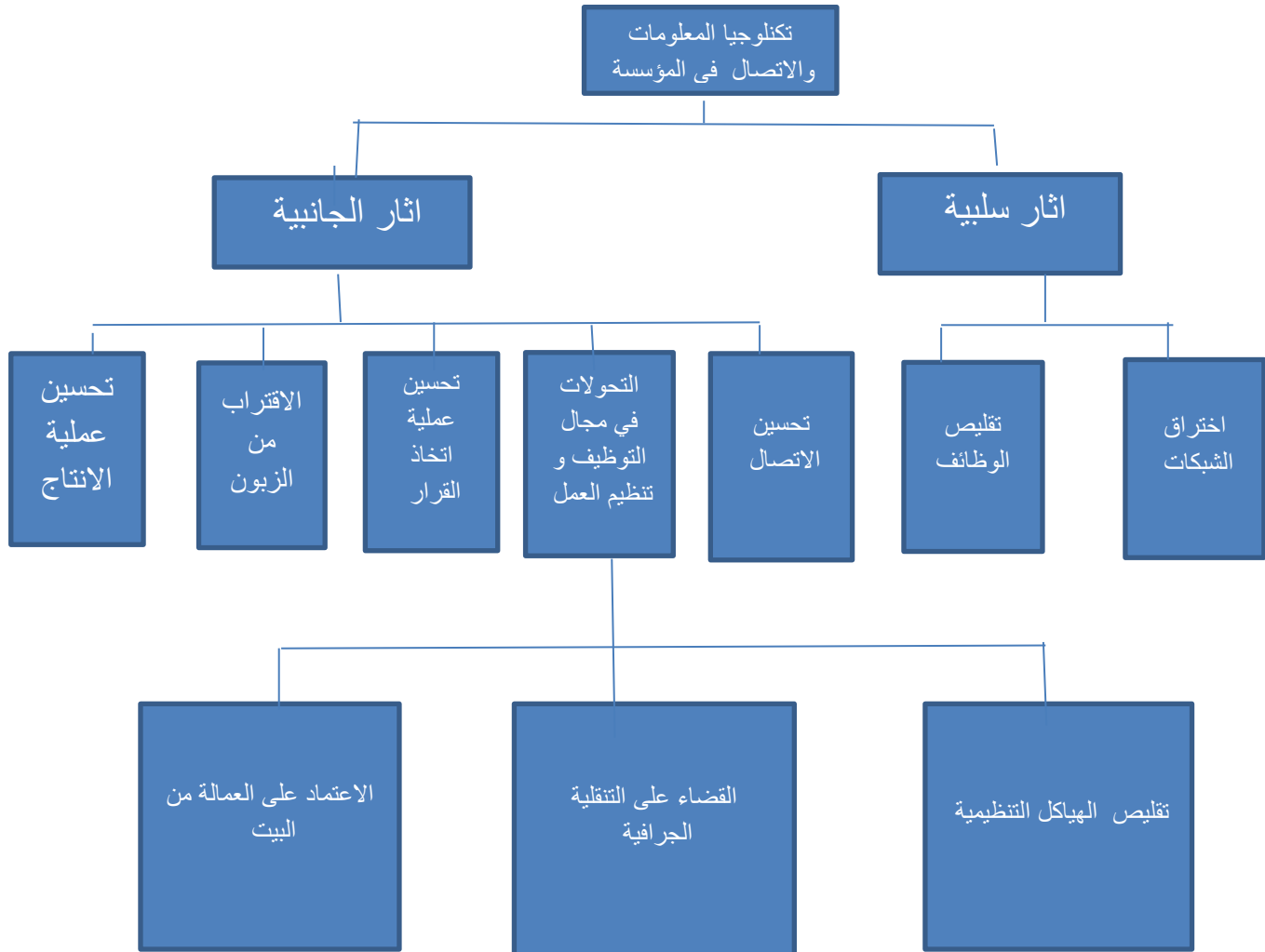
المعلومات، داخل الإدارة او خارجها للحصول على المعلومات التي تهمها ويتم ذلك خصوصا عن طريق شبكة الانترنت، الانترنت، الاكسترانت، وما تتحه هذه الشبكات من المشاركة في الوقت و ما يطلق عليها بالمشاركة الزمنية بمعنى ان إمكانية الحصول على أجهزة الإدخال والإخراج في الحاسوب المركزي متاح لعدة اشخاص في الوقت نفسه.¹

ونظرا للتأثير الكبير الذي تلعبه تكنولوجيا المعلومات والاتصال الداخلي، والمؤسسة ككل فان العديد من المؤسسات في العالم اليوم تسعى الى مواكبة واقتناء هذه التكنولوجيات، حيث اتسع الوعي العالمي بأهميتها ودورها في بناء وتطوير المؤسسات والاقتصاديات.

رغم التأثير الإيجابي الكبير لتكنولوجيا الحديثة على المؤسسات الا ان لها اثار سلبية، تتلخص أساسا في تقليص توظيف الافراد وكذا إمكانية اختراق الشبكات، من خلال الدخول غير المشروع الى قواعد البيانات للحصول على المعلومات او ارتكاب جرائم الفيروسات ويمكن تلخيص اثار تكنولوجيا المعلومات والاتصال على المؤسسة كما يلي:²

² أنطوان ابريس، شبكات الاعلام، (ترجمة فواد) شاهين، عويدات للنشر و التوزيع، بيروت، 2001، ص22

الشكل رقم 04: "أثار تكنولوجيا المعلومات والاتصال على المؤسسة".



مصدر: حورية بولعويدات، استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية، جامعة منتوري، قسنطينة، 2007-2008 ص115

خلاصة الفصل

من خلال الدراسات السابقة للاتصال الداخلي من قبل الباحثين يتبين لنا اختلاف في وجهات النظر والأفكار بين الكتاب والمفكرين، ونتيجة لهذا التباين أخذ الاتصال الداخلي عدة صور تحت تأثير الإطار الفكري والفلسفي للباحثين، تتمثل في الصور الاقتصادية والاجتماعية والثقافية، وبقي الاختلاف والتباين بين هذه الدراسات في تحديد أنجع صورة للاتصال الداخلي والتي يمكن للمؤسسات من خلالها أن تحقق أهدافها، غير أن تجسيد للاتصال الداخلي يختلف من مؤسسة إلى أخرى، وهذا تبعاً لاختلاف وتباين الظروف والعوامل التنظيمية من موارد بشرية ومالية ومادية، مما يتوجب على مختلف المؤسسات والمنظمات الاستغلال الأمثل والأفضل للموارد المادية والمالية والبشرية، و ذلك لضمان انسجام و تكامل جهود العاملين نحو الأهداف المشتركة

فقد بينت المعطيات ان الاتصال الإيجابي والفعال يسهم في تحسين مناخ العمل وتعزيز العلاقات بين الموظفين وتسهيل تبادل المعلومات ما ينعكس مباشرة على جودة الخدمات المقدمة كما يتأثر هذا الاتصال بعوامل متعددة منها النوع الاجتماعي والسن، والخبرة، ما يستدعي من المؤسسة اعتماد استراتيجيات اتصال متنوعة وشاملة، تراعي الفروقات وتدعم التواصل البناء داخل بيئة العمل.

الإطار التطبيقي

الإطار التطبيقي

- 1 التعريف بديوان مؤسسات الشباب ODEJ بولاية تيزي وزو
- 2 الهيكل التنظيمي لديوان مؤسسات الشباب ODEJ لولاية تيزي وزو
- 3 مهام ديوان مؤسسات الشباب ODEJ بولاية تيزي وزو
- 4 التحليل الكمي والكيفي للجداول
- 5 التحليل الكمي والكيفي للجداول البسيطة
- 6 التحليل الكمي والكيفي للجداول المركبة
- 7 عرض المقابلة والتعليق عليها
- 8 عرض النتائج الجزئية للدراسة
- 9 عرض النتائج العامة للدراسة
- 10 خاتمة
- 11 قائمة المصادر والمراجع
- 12 فهرس المحتويات
- 13 فهرس الجداول البسيطة والمركبة
- 14 فهرس الأشكال

تمهيد:

يعد الإطار التطبيقي المحور الأساسي في أي دراسة إذ يقوم من خلاله الباحث بإسقاط مختلف المفاهيم النظرية على أرض الواقع، حيث يقوم الباحث بجمع مختلف المعلومات والبيانات الكمية والنوعية المناسبة بهدف الوصول إلى نتائج تكون ذات مصداقية وموضوعية. وفي دراستنا الحالية استقينا معلومات وبيانات كمية ونوعية والتي تتمثل في الحول على معلومات شاملة بتعريف ديوان مؤسسات الشباب ODEJ بولاية تيزي وزو ومهامها وهيكلها التنظيمي.

إضافة إلى عرض المقابلة والتعليق عليها بهدف جمع المعلومات والبيانات التي تراخت عنها استمارة الاستبيان.

أما البيانات الكمية تتمثل في عرض البيانات توزيعها وتبويبها على شكل جداول تضمنت عدد التكرارات والنسب المئوية من خلال الجداول البسيطة والجداول المركبة، إضافة إلى توظيف متغيرات الدراسة المتمثلة في السن، الجنس، المستوى التعليمي، والاقدمية المهنية إضافة إلى عرض النتائج الجزئية والعامة للدراسة وهذا من خلال تحليل وتفسير مختلف المعلومات والبيانات المتصلة للوصول إلى نتائج ذات مصداقية كبيرة بهدف التعرف على دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين الاتصال الداخلي بديوان مؤسسات الشباب ODEJ بولاية تيزي وزو، و عرض خلاصة الدراسة.

- 1 التعريف بديوان مؤسسات الشباب ODEJ بولاية تيزي وزو
- 2 الهيكل التنظيمي لديوان مؤسسات الشباب ODEJ لولاية تيزي وزو
- 3 مهام ديوان مؤسسات الشباب ODEJ بولاية تيزي وزو.
- 4 التحليل الكمي والكيفي للجداول البسيطة والمركبة
- 5 عرض النتائج الجزئية للدراسة
- 6 عرض النتائج العامة للدراسة

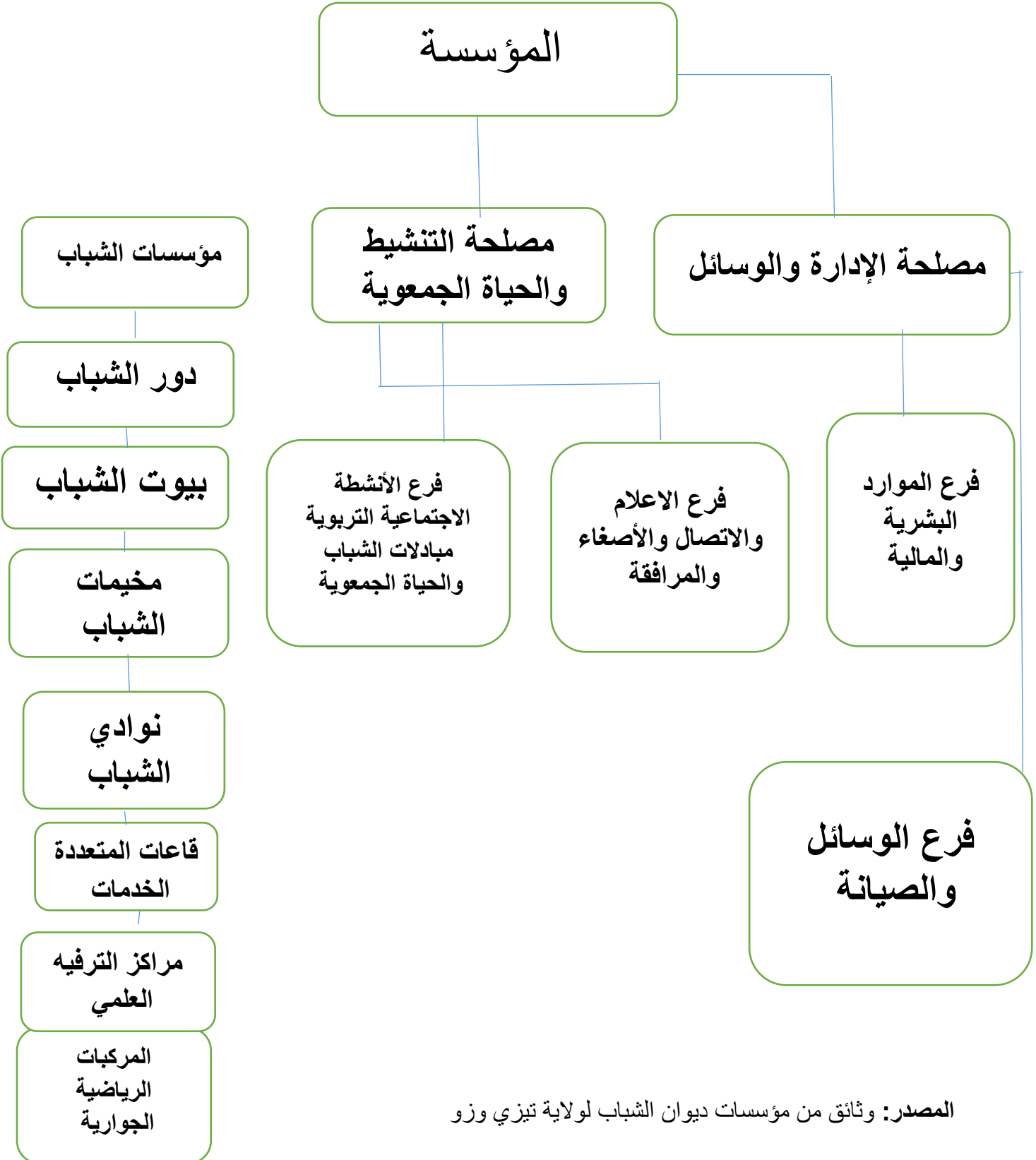
1) التعريف بديوان مؤسسات الشباب لولاية تيزي وزو:

هي مؤسسة عمومية ذات طابع اداري تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي أنشأ بمقتضى المرسوم التنفيذي رقم 07-01 مؤرخ في 17 ذي الحجة عام 1427 الموافق ل6 يناير سنة 2007 والمتضمن تحويل مراكز اعلام الشبيبة وتنشيطها، الى دواوين مؤسسات الشباب وهي تحت وصاية وزارة الشباب والرياضة تتمثل المهام الموكلة لها في تنفيذ برامج الاعلام والاتصال والاصغاء والتنشيط الاجتماعي والتربوي والاندماج في الأوساط الشباب ولنا تسيير وصيانة مؤسسات الشباب التي تشكل ممتلكات والمتمثلة في مؤسسات شبانيه و تعرف أيضا باسم **ODEJ tizi ouzou**

office:O**des établissements:D****de jeunes :Ej**

(2) الهيكل التنظيمي للمؤسسة

الشكل رقم 04: الهيكل التنظيمي للمؤسسة



3- مهام ديوان مؤسسات الشباب ODEJ لولاية تيزي وزو :

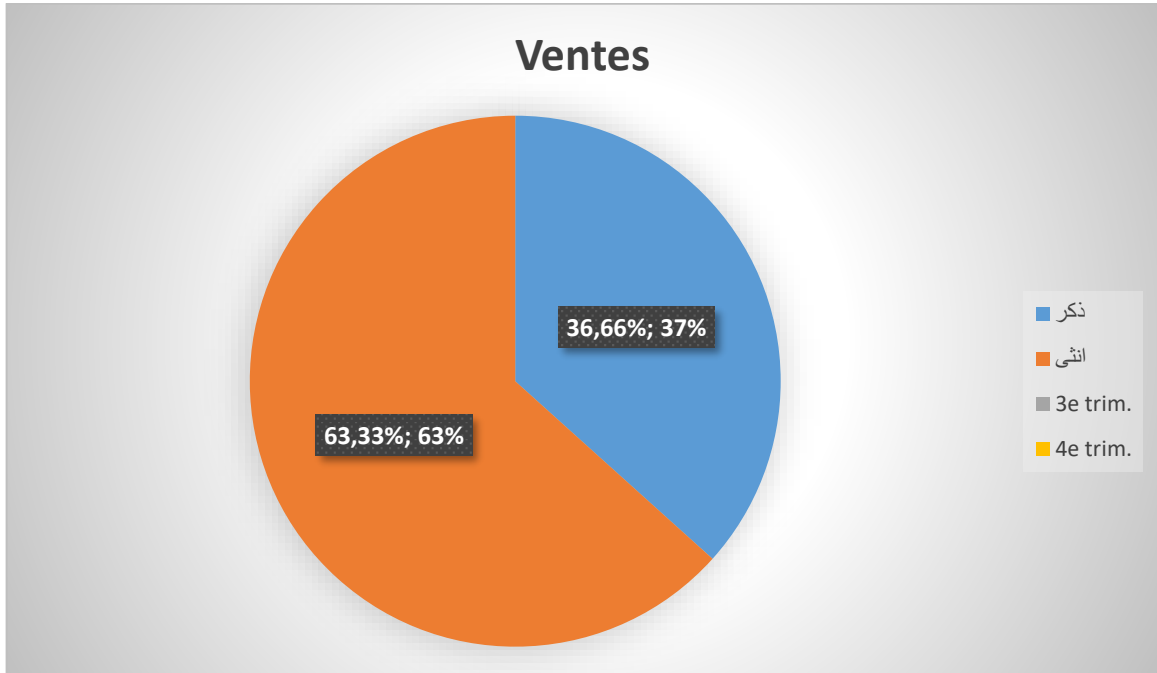
- تنظيم النشاطات الاجتماعية التربوية والثقافة ونشاطات التسلية تجاه الشباب وتنشيطها
- تنظيم تظاهرات ثقافية وعلمية
- تقديم المساعدة التقنية للشباب لإنجاز مشاريعهم
- المساهمة في ترقية التدابير المعدة لفائدة الطفولة
- تشجيع لقاءات الشباب في إطار المبادلات الوطنية والدولية والزيارات ودراسات الوسط
- وضع في متناول الشباب المعلومات التي من شأنها توجيههم وتسهيل ادماجهم في الميادين الاجتماعية والاقتصادية والثقافية
- تنظيم اعمال الوقاية العامة والتربية الصحية والاصغاء النفساني لفائدة الشباب وتطويرها
- القيام بكل التحقيقات الدراسات وسير الآراء المرتبطة بمجال تدخلها
- تطوير النشاطات الجوارية والمساهمة في ترقية الحركة الجمعوية في أوساط الشباب ومرافقتها
- اعداد بنك للمعطيات يحتوي على المعلومات التي يمكن ان تهم الشباب في كل ميادين الحياة الاجتماعية ووضع نقاط الاعلام عبر كل مؤسسات الشباب
- تنفيذ كل تدبير يمكن من تطوير الاعلام والاتصال تجاه الشباب بالتنسيق مع القطاعات الأخرى والمؤسسات
- ضمان سير مجموع مؤسسات ومنشآت الشباب وتسييرها وصيانتها وحفظها
- ضمان تسيير كل منشآت الشبيبة المرتبطة بنشاطات القطاع التي قد تسندها اليها السلطة الوصية صراحة
- تطوير المبادلات مع دواوين مع دواوين مؤسسات الشباب الموجودة في الولايات الأخرى
- احتضان تربصات التكوين والتجمعات وكذا العروض والاشغال والاداءات المرتبطة بموضعها

4- التحليل الكمي والكيفي للجداول البسيطة والمركبة

4-1- التحليل الكمي والكيفي للجداول البسيطة

الجدول رقم (1): يبين توزيع الافراد المبحوثين حسب متغير الجنس

النسبة المئوية	عدد التكرارات	الجنس
36,66%	11	ذكر
63,33%	19	انثى
100%	30	المجموع



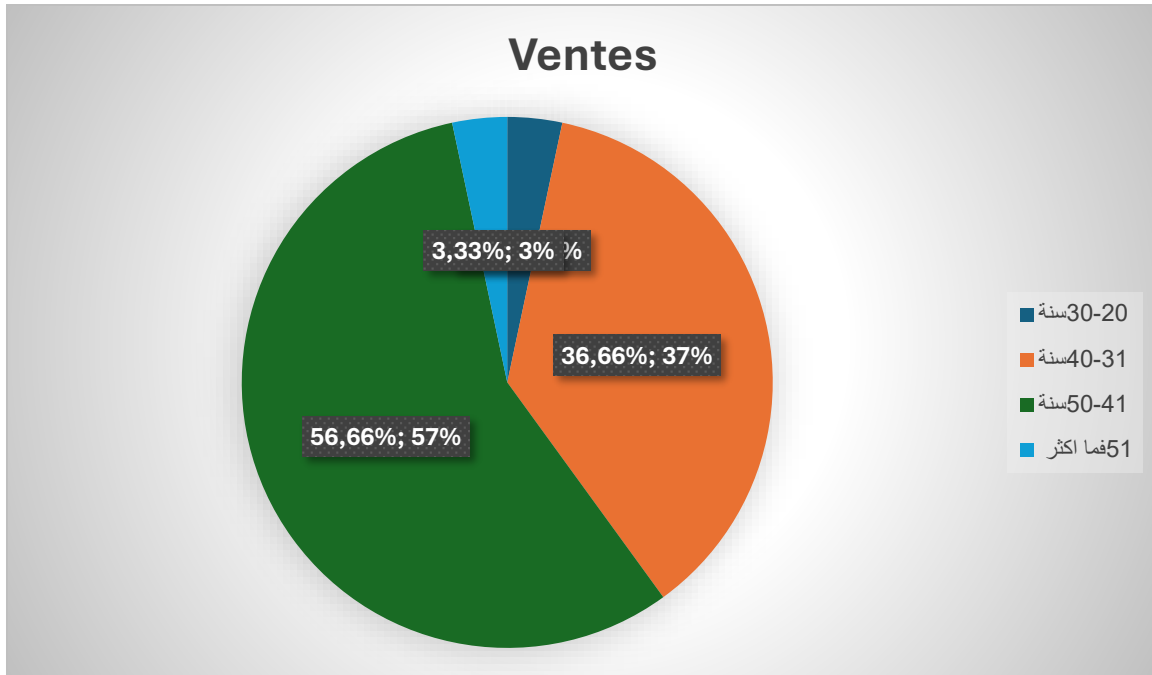
الشكل رقم 01: دائرة نسبية تمثل توزيع الافراد المبحوثين حسب متغير الجنس

يوضح لنا من خلال بيانات الجدول رقم (1) الذي يبين توزيع الافراد المبحوثين حسب متغير الجنس ان اغلبية مفردات عينة الدراسة من فئة الاناث وهي تمثل النسبة الأكبر التي تقدر ب 63,33% ثم تليها نسبة الذكور الذين تقدر نسبتهم ب 36,66% يتبين لنا من خلال هذا ان نسبة الاناث أكبر من نسبة الذكور.

ومن خلال هذه البيانات نستخلص ان فئة الاناث أكثر تواجدا على مستوى مؤسسات ديوان الشباب مقارنة بفئة الذكور اذ تعمل مؤسسات ديوان الشباب على توظيف العنصر النسوي بكثرة.

الجدول رقم (2): يبين توزيع الافراد المبحوثين حسب متغير السن

المتغيرات	التكرار	النسبة المئوية
30-20 سنة	1	3,33%
40-31 سنة	11	36,66%
50-41 سنة	17	56,66%
51 سنة فأكثر	1	3,33%
المجموع	30	100%



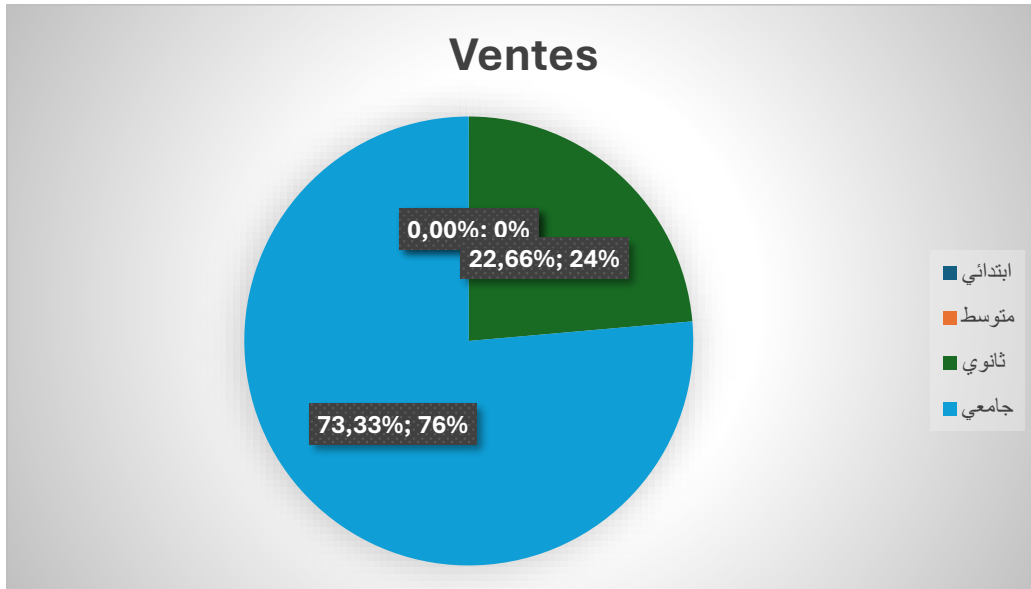
الشكل رقم 02: دائرة نسبية تمثل توزيع الافراد المبحوثين حسب متغير السن

يتضح لنا من خلال الجدول رقم (2) الذي يمثل توزيع الافراد المبحوثين حسب متغير السن ان النسبة الأكبر من افراد العينة تعود لفئة العمال الذين عمرهم (41-50 سنة) الذين تقدر نسبتهم ب 56,66% ثم تليها في المرتبة الثانية نسبة العمال الذين عمرهم (31-40 سنة) الذين تقدر نسبتهم ب 36,66% كما نجد في المرتبة الثالثة نسبة العمال الذين عمرهم (20-30 سنة) والعمال الذين عمرهم (51 سنة فأكثر) تمثل نسب متساوية تقدر ب 3,33%

من خلال هذه البيانات الإحصائية نستنتج ان اغلبية الافراد المبحوثين حسب متغير السن هم الافراد الذين عمرهم (41-50 سنة) بحيث هم الأغلبية في مؤسسات ديوان الشباب وهي فئة تمثل شريحة هامة من المجتمع نظرا لامتلاكها خبرات حياتية ومهنية متراكمة ويعكس التركيز على هذه الفئة اهتمامنا بفهم وجهات نظر الافراد في مرحلة النضج والاستقرار حيث يكون لهم تصور أوضح حول موضوع الدراسة

الجدول رقم (3): يبين توزيع الافراد المبحوثين حسب متغير المستوى التعليمي

النسبة المئوية	التكرارات	المستوى التعليمي
%0	0	ابتدائي
%0	0	متوسط
%22,66	8	ثانوي
%73,33	22	جامعي
%100	30	المجموع



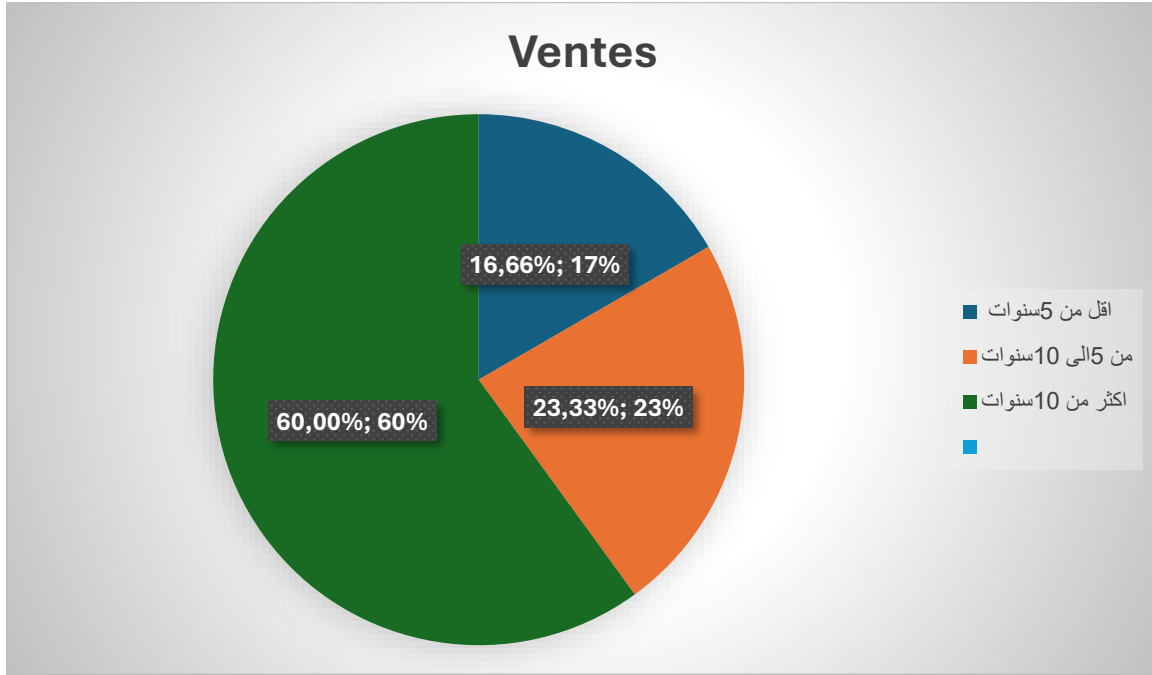
الشكل رقم 03: دائرة نسبية تمثل توزيع الافراد المبحوثين حسب متغير مستوى تعليمي

يظهر لنا من خلال بيانات الجدول رقم (3) الذي يبين متغير المستوى التعليمي ان النسبة الأكبر من افراد العينة تعود لفئة العمال الذين لديهم مستوى جامعي الذين تقدر نسبتهم ب 73,30% ثم تليها في المرتبة الثانية نسبة العمال الذين لديهم مستوى تعليمي ثانوي الذين تقدر نسبتهم ب 26,66% كما نجد في المرتبة الثالثة نسبة العمال الذين لديهم مستوى تعليمي ابتدائي وكذلك نسبة العمال الذين لديهم مستوى تعليمي متوسط بنسب معدومة تقدر ب 0% وذلك كون ان عينة دراستنا لا تحتوي على مفردات من هذه الفئة

من خلال ما سبق يمكن القول بان مؤسسات ديوان الشباب تقوم بتوظيف العمال الذين يتمتعون بقدرات معرفية كبيرة ومستوى تعليمي جامعي وذلك لممارسة مختلف الاتصالات في المؤسسة وتطوير تكنولوجيا المعلومات أكثر واعتماد على كوادر ذات تأهيل علمي عال في أداء المهام والخدمات المقدمة الامر الذي قد يساهم في رفع جودة الأداء وتحقيق اهداف المؤسسة بكفاءة وفعالية.

الجدول رقم (4): يبين توزيع المبحوثين حسب الاقدمية في العمل

النسبة المئوية	التكرار	الاقدمية في العمل
16,66%	5	اقل من 5 سنوات
23,33%	7	من 5 الى 10 سنوات
60%	18	اكثر من 10 سنوات
100%	30	المجموع



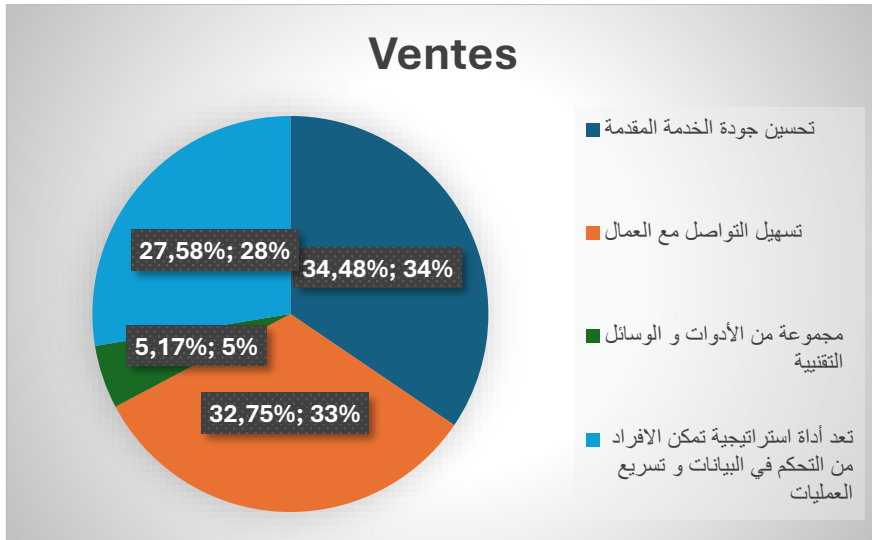
الشكل رقم 04: دائرة نسبية تمثل توزيع الافراد المبحوثين حسب متغير الاقدمية في العمل

يظهر لنا نت خلال بيانات الجدول رقم (4) الذي يبين توزيع الافراد المبحوثين حسب الاقدمية في العمل ان النسبة الأكبر من افراد العينة تعود لفئة العمال الذين لديهم اقدمية في العمل أكثر من 10 سنوات الذين تقدر نسبتهم ب 60 % ثم تليها في المرتبة الثانية نسبة العمال الذين لديهم اقدمية ف العمل من 5 الى 10 سنوات حيث تقدر نسبتهم ب 23,33 % كما نجد في المرتبة الثالثة نسبة العمال الذين لديهم اقدمية في العمل من 5 سنوات الذين تقدر نسبتهم ب 16,66 %

نستنتج من خلال ما سبق ان اغلبية الافراد المبحوثين حسب الاقدمية في العمل هم العمال الذين يعملون أكثر من 10 سنوات بحيث يعكس هذا المؤشر وجود فئة ذات خبرة طويلة في مجال العمل مما يساهم في اثناء بيئة العمل بالمعرفة والتجارب المتراكمة كما يحتمل ان يكون له تأثير إيجابي على الاستقرار الوظيفي ونقل المهارات للموظفين الجدد.

الجدول رقم (5): يبين توزيع الافراد المبحوثين حسب مفهوم تكنولوجيا المعلومات على مستوى مؤسسات ديوان الشباب لولاية تيزي وزو

النسبة المئوية	التكرار	الاجتماعات
%34,48	20	تحسين جودة الخدمة المقدمة
%32,75	19	تسهيل التواصل مع العمال
%5,17	03	مجموعة من الأدوات والوسائل التقنية
%27,58	16	تعد أداة استراتيجية تمكن الافراد من التحكم في البيانات وتسريع العمليات
%100	58	المجموع



الشكل رقم 05: دائرة نسبية تمثل توزيع الافراد المبحوثين حسب مفهوم تكنولوجيا المعلومات على مستوى مؤسسات ديوان الشباب لولاية تيزي وزو

يظهر لنا من خلال بيانات الجدول رقم (5) الذي يبين توزيع الافراد المبحوثين حسب مفهوم تكنولوجيا المعلومات على مستوى ديوان مؤسسات الشباب لولاية تيزي وزو ان اغلبية مفردات عينة الدراسة يؤكدون ان تكنولوجيا المعلومات تساهم في تحسين جودة الخدمات المقدمة بحيث يمثلون النسبة الأكبر

التي تقدر ب 32,75% ثم تليها نسبة المبحوثين الذين يرون ان تكنولوجيا المعلومات تعد أداة استراتيجية تمكن الافراد من التحكم في البيانات و تسريع العمليات بنسبة 27,58% ثم تليها نسبة المبحوثين الذين يرون ان تكنولوجيا المعلومات تمثل مجموعة من الأدوات و الوسائل التقنية بنسبة 5,17%

من خلال هذه البيانات الإحصائية نستخلص ان تكنولوجيا المعلومات على مستوى ديوان مؤسسات الشباب تعمل على تحسين جودة الخدمات المقدمة وذلك لتسهيل العمليات وتقليل

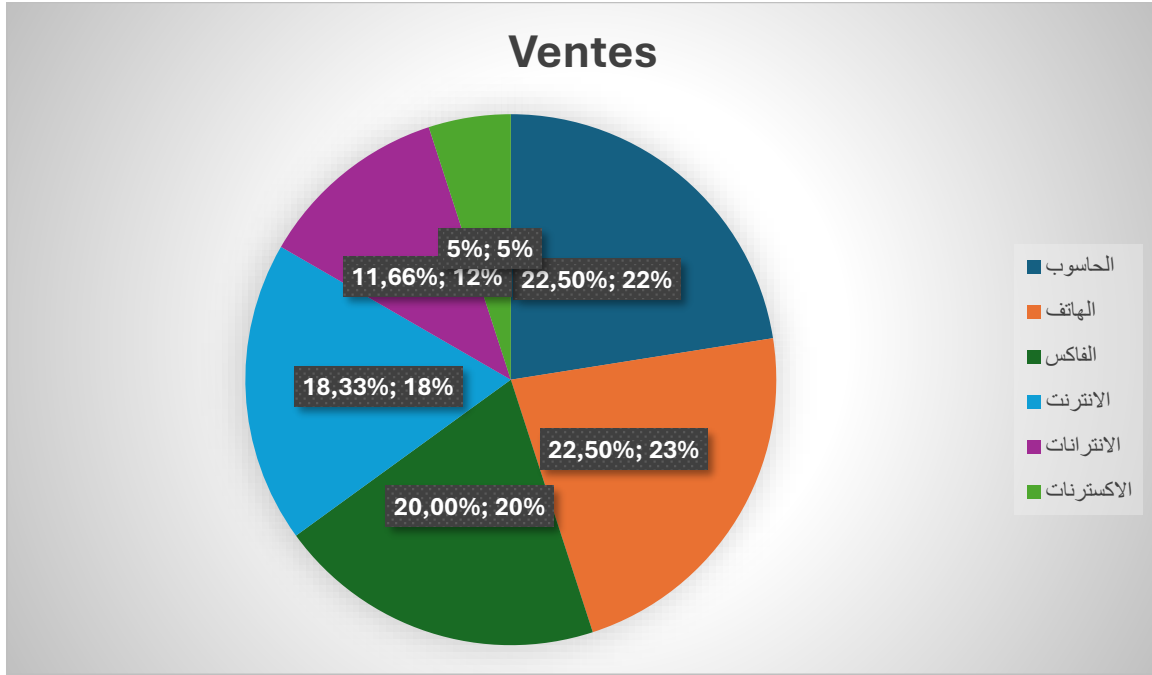
الخدمات المقدمة بحيث يمثلون النسبة الأكبر التي تقدر ب 32,75% ثم تليها نسبة المبحوثين الذين يرون ان تكنولوجيا المعلومات تعد أداة استراتيجية تمكن الافراد من التحكم في البيانات وتسريع العمليات بنسبة 27,58% ثم تليها نسبة المبحوثين الذين يرون ان تكنولوجيا المعلومات تمثل مجموعة من الأدوات والوسائل التقنية بنسبة 5,17%

من خلال هذه البيانات الإحصائية نستخلص ان تكنولوجيا المعلومات على مستوى ديوان مؤسسات الشباب تعمل على تحسين جودة الخدمات المقدمة وذلك لتسهيل العمليات وتقليل

وقت الاستجابة ورفع مستوى رضى المستفيدين وتحسين الية اتخاذ القرار داخل المؤسسة تقليل الوقت والتكلفة وتحسين تجربة المستفيد من خلال تسهيل الوصول الى الخدمة وجودتها.

الجدول رقم 06: يبين توزيع الافراد المبحوثين حسب توفر الوسائل التكنولوجية المتوفرة في ديوان مؤسسات الشباب

المتغيرات الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
الحاسوب	27	22,5%
الهاتف	27	22,5%
الفاكس	24	20%
الانترنت	22	18,33%
الأنترانت	14	11,66%
الإكسترانت	06	5%
المجموع	120	100%



الشكل رقم 06: دائرة نسبية تمثل توزيع الافراد المبحوثين حسب توفر الوسائل التكنولوجية المتوفرة في ديوان مؤسسات الشباب

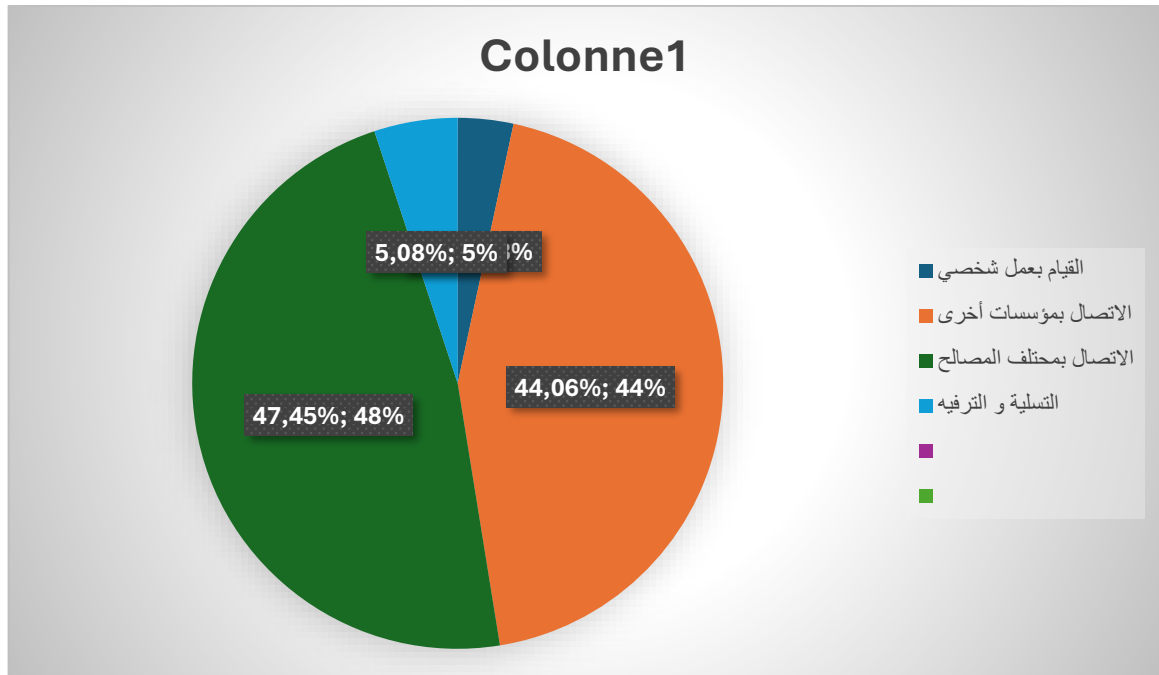
يتبين لنا من خلال بيانات الجدول رقم (6) الذي يوضح توزيع الافراد المبحوثين حسب الوسائل التكنولوجية المتوفرة بمؤسسات ديوان الشباب لولاية تيزي وزو ان اغلبية مفردات عينة الدراسة يؤكدون ان الوسائل التكنولوجية المتوفرة بالمؤسسة هي الحاسوب والهاتف بحيث تمثل نسب متساوية تقدر ب 22,5% ثم يليها الفاكس بنسبة 20% كما نجد

الانترنت بنسبة تقدر ب 18,33% تليها الانترنت التي تقدر بنسبة 11,66% وبعدها تأتي الاكسترنات بنسبة 5%

من خلال ما سبق يمكن القول ان الوسائل المتوفرة في مؤسسات ديوان الشباب لولاية تيزي وزو هي الحاسوب والهاتف مما يدل على اعتماد المؤسسة على التكنولوجيا الرقمية في أداء المهام اليومية ما يدل على ان المؤسسة تسعى الى تعزيز بيئة عمل مدعومة بتكنولوجيا الحديثة الا ان فعالية هذه الوسائل تظل مرتبطة بدرجة التكوين الرقمي لدى الافراد ومدى تكامل البنية التحتية التقنية.

الجدول (7): توزيع الافراد المبحوثين حسب مدى استخدام هذه التكنولوجيا

المتغيرات	التكرار	النسبة المئوية
القيام بعمل شخصي	2	3,38%
الاتصال بمؤسسات أخرى	26	44,06%
الاتصال بمختلف المصالح	28	47,45%
التسلية والترفيه	3	5,08%
المجموع	59	100%



الشكل رقم 07: دائرة نسبية تمثل توزيع الافراد المبحوثين حسب مدى استخدام هذه التكنولوجيا في ديوان مؤسسات الشباب:

يتبين لنا من خلال الجدول رقم (7) الذي يوضح توزيع الافراد المبحوثين حسب مدى استخدام تكنولوجيا المعلومات أن أغلبية مفردات عينة الدراسة يؤكدون ان استخدام هذه التكنولوجيا يساهم في الاتصال بمختلف المصالح وهم يمثلون النسبة الأكبر التي تقدر ب 47.45%

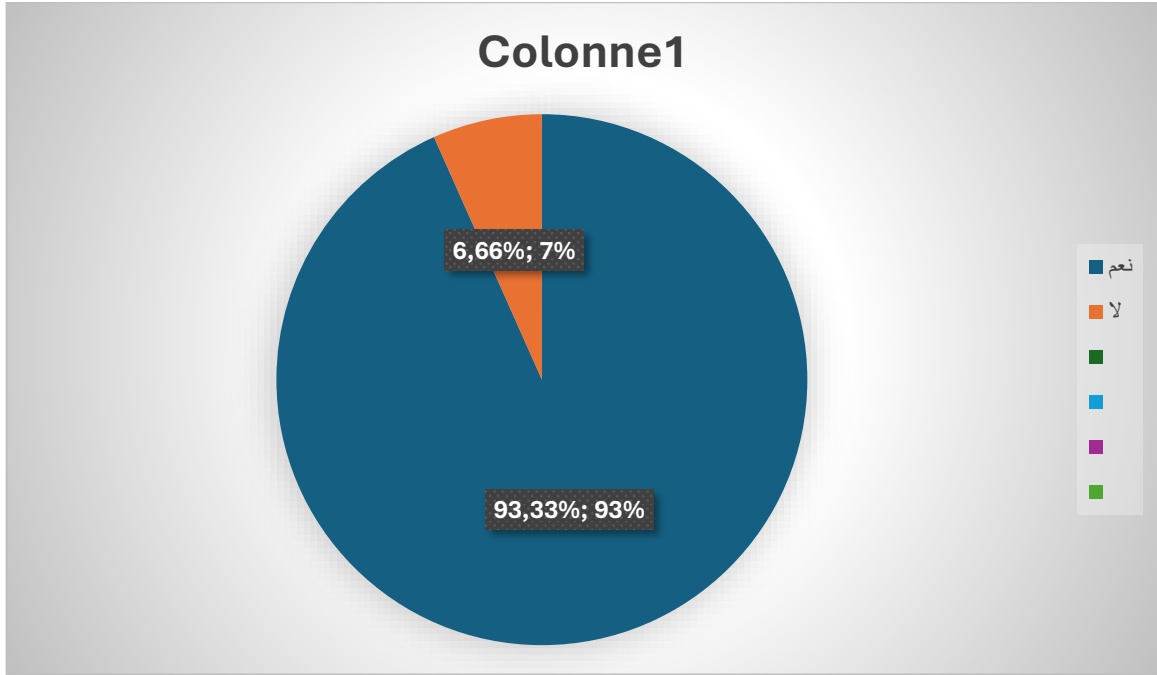
ثم تليها نسبة المبحوثين الذين يرون أن استخدام التكنولوجيا يساهم في الاتصال بمؤسسات أخرى التي تقدر نسبتهم ب 44,06%

ثم تليها نسبة المبحوثين الذين يرون أن استخدام هذه التكنولوجيا تساهم في التسلية والترفيه بنسبة 5,08% ومن جهة أخرى تجد نسبة المبحوثين يرون أن استخدام هذه التكنولوجيا يساهم في القيام بعمل شخصي بنسبة 3,38%

من خلال ما سبق يمكن القول إن استخدام التكنولوجيا في مؤسسة ديوان الشباب يعمل على الاتصال بمختلف المصالح وذلك لسهولة الوصول إلى الخدمات الرقمية وسرعة التفاعل مقارنة بالوسائل التقليدية

الجدول (08): توزيع الافراد المبحوثين حسب وفرة وسائل تكنولوجيا المعلومات اللازمة لتنفيذ القرارات

النسبة المئوية	التكرار	المتغيرات الاحتمالات
93,33%	28	نعم
6,66%	2	لا
100%	30	المجموع



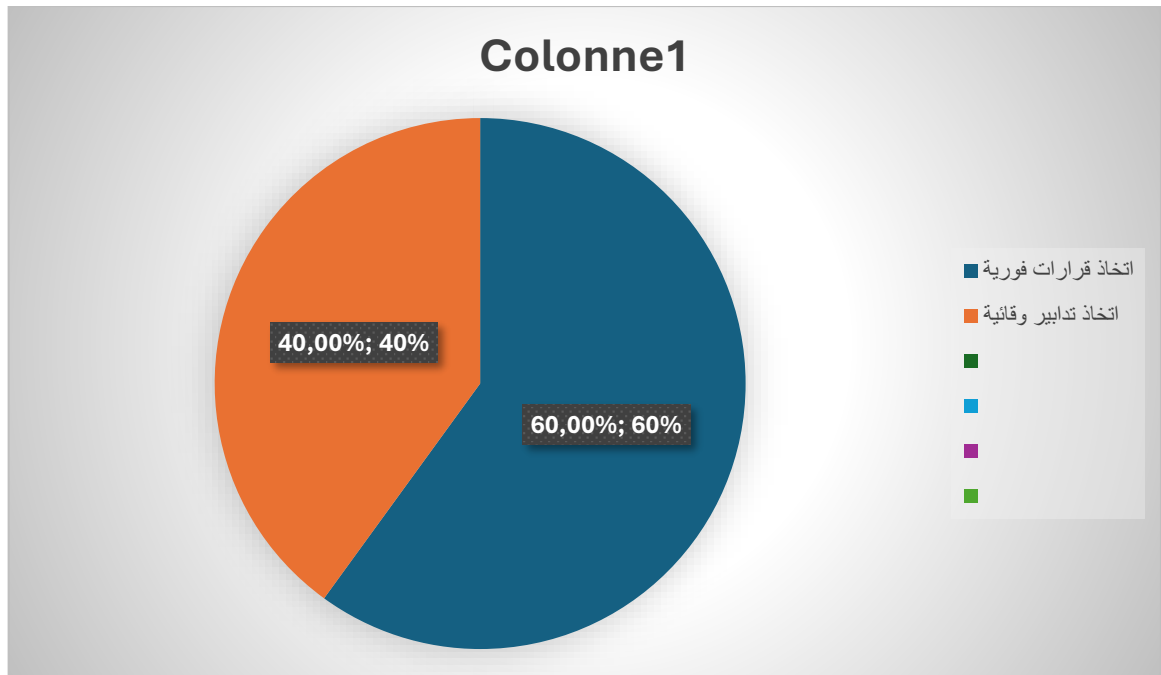
الشكل رقم 08: توزيع الافراد المبحوثين حسب وفرة الوسائل تكنولوجيا المعلومات اللازمة لتنفيذ القرارات

يتبين لنا من خلال الجدول رقم (08) الذي يوضح وفرة وسائل تكنولوجيا المعلومات اللازمة لتنفيذ القرارات أن أغلبية مفردات العينة يؤكدون على أن الوسائل التكنولوجية توفر المعلومات اللازمة لتنفيذ القرارات الذي تقدر نسبتهم ب 93.33% ومن جهة أخرى فإن الأقلية التي تقدر نسبته 6.66% يرون أن وسائل تكنولوجيا المعلومات لا توفر المعلومات اللازمة لتنفيذ القرارات

من خلال ما سبق يمكن القول ان الوسائل التكنولوجية توفر المعلومات اللازمة لتنفيذ القرارات وذلك لأهمية هذه الوسائل في دعم عملية اتخاذ القرارات وتنفيذها داخل المؤسسة، ما يدل على وجود بنية تحتية تقنية مناسبة تساعد في تسهيل جمع البيانات، معالجتها وتوزيعها بين مستويات الإدارة المختلفة كما يعكس ذلك وعياً متزايداً بأهمية دمج التكنولوجيا في العمليات الإدارية لتعزيز الكفاءة والسرعة لاستجابة للمتغيرات.

الجدول رقم (09): يبين توزيع الأفراد المبحوثين حسب مساهمة وسائل تكنولوجيا المعلومات في تنفيذ القرارات في المؤسسة

المتغيرات	التكرار	النسبة المئوية
اتخاذ قرارات فورية	18	60%
اتخاذ تدابير وقائية	12	40%
المجموع	30	100%



الشكل رقم 09: دائرة نسبية تمثل توزيع الأفراد المبحوثين حسب مساهمة وسائل تكنولوجيا المعلومات في تنفيذ القرارات

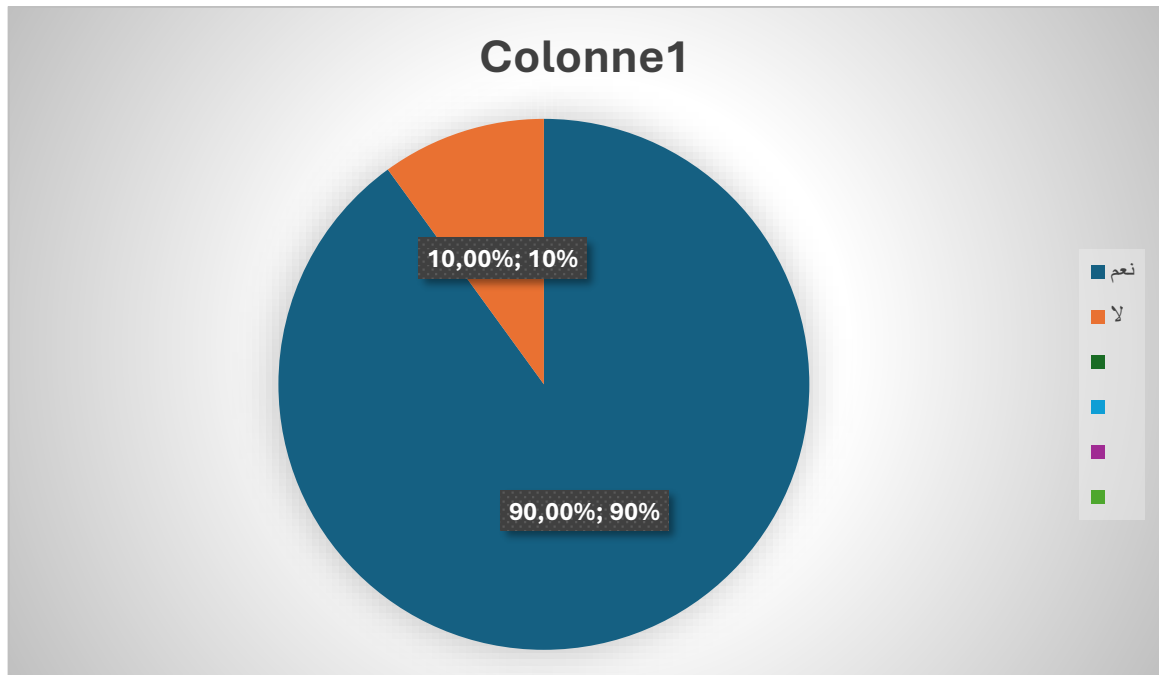
يتضح لنا من خلال بيانات الجدول رقم (09) أن أغلبية مفردات عينة الدراسة يؤكدون أن وسائل تكنولوجيا المعلومات تساهم في تنفيذ القرارات الفورية وهم يمثلون النسبة الأكبر التي تقدر ب 60% ثم

تليها نسبة المبحوثين الذين يرون أن وسائل تكنولوجيا المعلومات تساهم في اتخاذ تدابير وقائية التي تقدر نسبتهم 40%

نستنتج من خلال ما سبق أن تكنولوجيا المعلومات تساهم في اتخاذ القرارات الفورية حيث أسهمت بشكل فعال في تسريع عمليات اتخاذ القرار وتحسين جودته كما أن دمج تكنولوجيا المعلومات في بيئة العمل لم يعد خياراً تكميلياً بل ضرورة استراتيجية تساهم في تعزيز كفاءة المؤسسة واستجابتها السريعة للتغيرات والمواقف الطارئة.

الجدول رقم (10): يبين توزيع الافراد المبحوثين حسب ضمان الاتصالات الالكترونية لجودة المعلومات للموظفين في المؤسسة.

النسبة المئوية	التكرار	المتغيرات الاحتمالات
90%	27	نعم
10%	3	لا
100%	30	المجموع



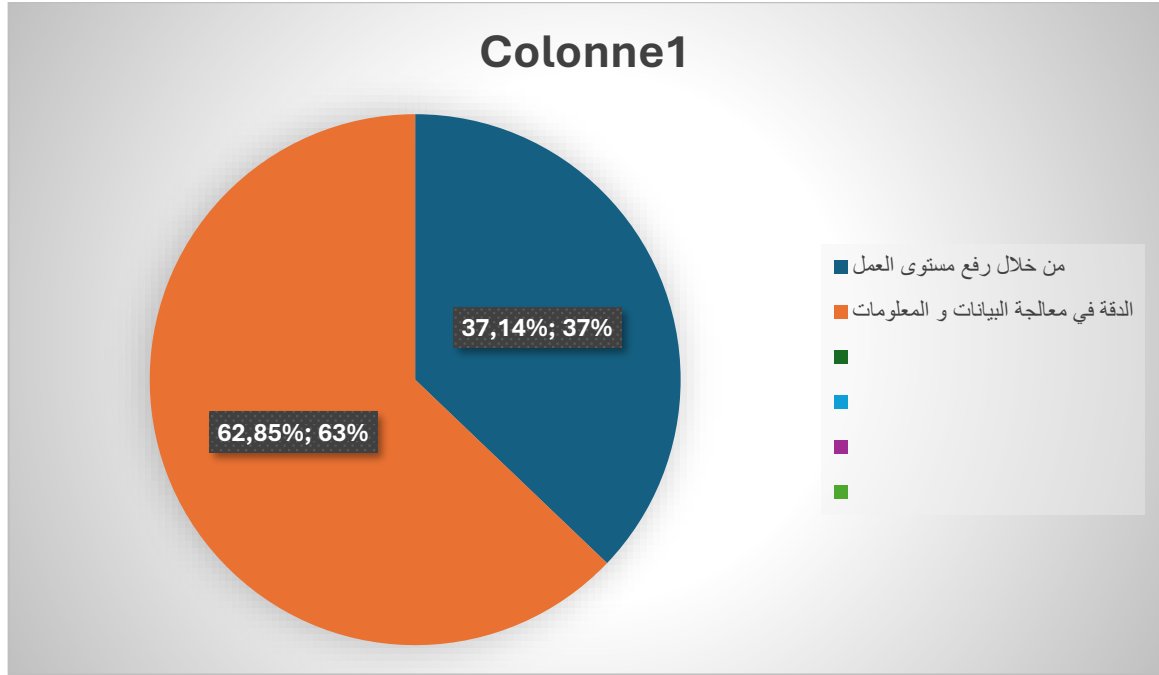
الشكل رقم (10): دائرة نسبية تمثل توزيع الافراد المبحوثين حسب ضمان الاتصالات الالكترونية لجودة المعلومات للموظفين في المؤسسة

نلاحظ من خلال بيانات الجدول رقم (10) الذي يوضح هل ضمان الاتصالات الالكترونية جودة المعلومات للموظفين في المؤسسة؟ أن أغلبية مفردات عينة الدراسة يؤكدون أن الاتصالات الالكترونية تضمن جودة المعلومات للموظفين في المؤسسة الذي تقدر نسبتهم: 90% ومن جهة أخرى فإن الأقلية التي تقدر نسبتهم ب 10% بحيث يرون ان الاتصالات الالكترونية لا تضمن جودة المعلومات للموظفين في المؤسسة.

من خلال ما سبق يمكن القول ان الاتصالات الالكترونية تضمن جودة المعلومات للموظفين في المؤسسة ويعكس ذلك إدراك غالبية الموظفين لأهمية وفعالية الاتصالات الالكترونية في توفير معلومات دقيقة، واضحة ذات صلة مما يساهم في تحسن مستوى الاداء واتخاذ القرارات داخل المؤسسة

الجدول رقم (11): يبين توزيع المبحوثين حسب مدى مساعدة تكنولوجيا المعلومات في تطوير العمل في المؤسسة.

النسبة المئوية	التكرار	المتغيرات الاحتمالات
37,14%	13	من خلال رفع مستوى العمل
62,85%	22	الدقة في معالجة البيانات والمعلومات
100%	35	المجموع



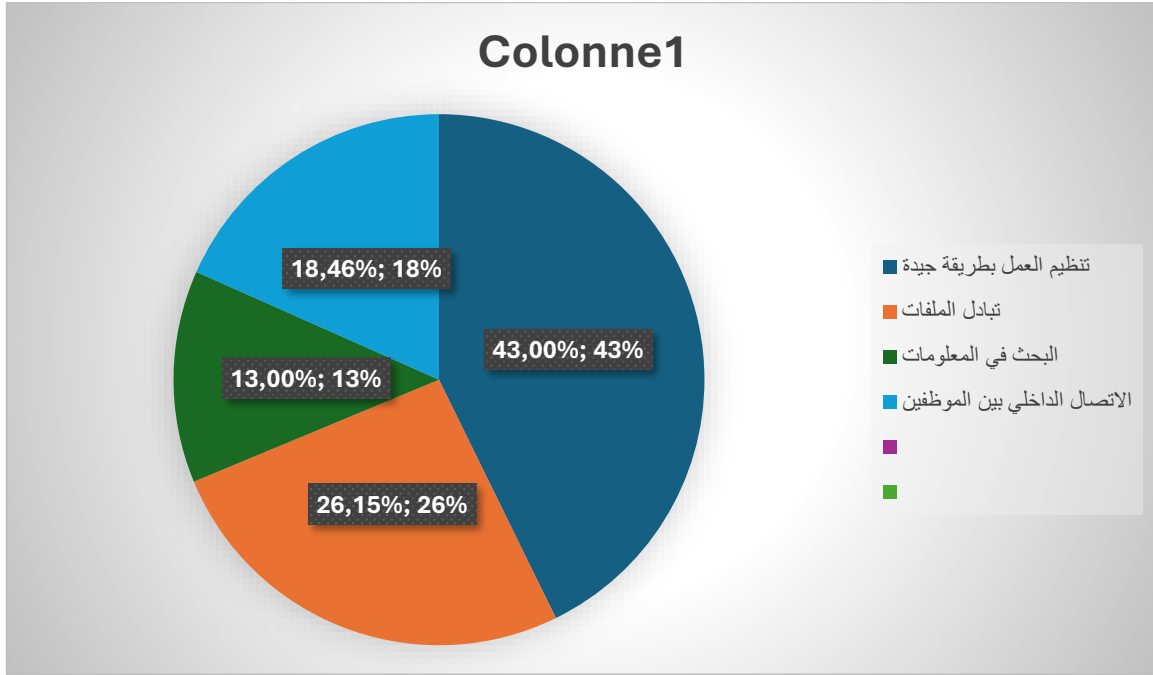
الشكل رقم(11): دائرة نسبية تمثل توزيع الافراد المبحوثين مدى مساعدة تكنولوجيا المعلومات في تطوير العمل في المؤسسة:

يظهر لنا من خلال بيانات الجدول رقم (11) أن أغلبية مفردات عينة الدراسة يؤكدون أن مساعدة تكنولوجيا المعلومات في تطوير عمل العامل داخل المؤسسة يكون عن الطريق الدقة في معالجة البيانات والمعلومات وهم يمثلون النسبة الأكبر التي تقدر ب 62,85% ثم تليها نسبة المبحوثين الذين يرون ان تكنولوجيا المعلومات تساعد في تطوير عمل العامل وذلك من خلال رفع مستوى العمل الذين تقدر نسبتهم ب 37.14%

من خلال هذه البيانات الاحصائية نستنتج أن أغلبية مفردات عينة الدراسة يجمعون على أن مساعدة تكنولوجيا المعلومات في تطوير عمل العامل في المؤسسة يندرج ضمن الدقة في معالجة المعلومات والبيانات وهذا يعكس وعي الموظفين بأهمية استخدام الأنظمة الرقمية والبرمجيات الحديثة في تقليل الأخطاء وتسريع العمليات الحسابية والمعالجة المنهجية للمعلومات كما يساهم في رفع جودة النتائج ومصداقية المعلومات المتخذة كأساس للقرارات الإدارية.

الجدول رقم (12): توزيع الافراد المبحوثين حسب كيفية تحسين تكنولوجيا المعلومات من اداء العمل داخل المؤسسة

المتغيرات الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
تنظيم العمل بطريقة جيدة	13	% 43
تبادل الملفات	17	% 26,15
البحث في المعلومات	13	% 13
الاتصال الداخلي بين الموظفين	12	%18,46
المجموع	65	%100



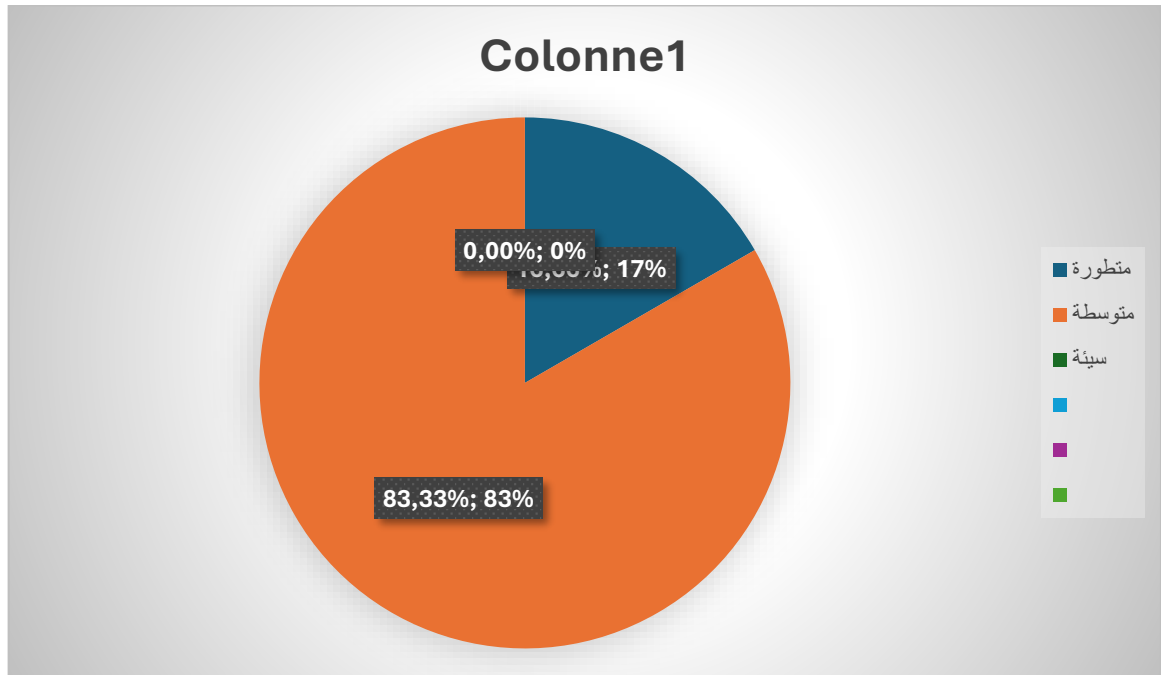
الشكل رقم 12: دائرة نسبية تمثل توزيع الافراد المبحوثين حسب كيفية تحسين تكنولوجيا المعلومات من اداء العمل داخل المؤسسة

نلاحظ من خلال بيانات الجدول رقم (12) أن أغلبية مفردات عينة الدراسة يؤكدون أن تكنولوجيا المعلومات تحسن في تنظيم العمل بطريقة جيدة في مؤسسة ديوان الشباب لولاية تيزي وزو هم يمثلون النسبية الأكبر التي تقدر ب 43% ثم تليها نسبة المبحوثين الذين يرون أن تكنولوجيا المعلومات تحسن من أداء العمل داخل الإدارة وذلك من خلال تبادل الملفات ب نسبة 26.15 % ثم تليها نسبة المبحوثين الذين يؤكدون أن تكنولوجيا المعلومات تحسن الاتصال الداخلي بين الموظفين وذلك بنسبة تقدر ب 18,46% وأخيرا تليها نسبة المبحوثين الذين يرون أن تكنولوجيا المعلومات تحسن أداء العمل داخل الادارة من خلال البحث في المعلومات بنسبة تقدر ب 13%

من خلال هذه البيانات ت الاحصائية نستنتج أن تكنولوجيا المعلومات تحسن من أداء العمل داخل الادارة وذلك عن طريق تنظيم العمل بطريقة جيدة ما يعزز الكفاءة الادارية وتسهيل سير العمليات، والاستثمار في تكنولوجيا المعلومات وتوسيع استخدامها داخل الادارات يمثل أحد الأسس الفعالة لتحقيق أداء مؤسستي عالي الجودة ومستدام.

جدول رقم (13): يمثل توزيع الأفراد المبحوثين حسب تقييم مستوى التكنولوجيا المعتمدة في مؤسساتكم:

الاحتمالات	المتغيرات	تكرار	النسبة المئوية
متطورة		05	% 16,66
متوسطة		25	% 83,33
سيئة		00	% 00
المجموع		30	% 100



الشكل رقم 13: دائرة نسبية تمثل توزيع الأفراد المبحوثين حسب تقييم مستوى التكنولوجيا المعتمدة في ديوان مؤسسات الشباب

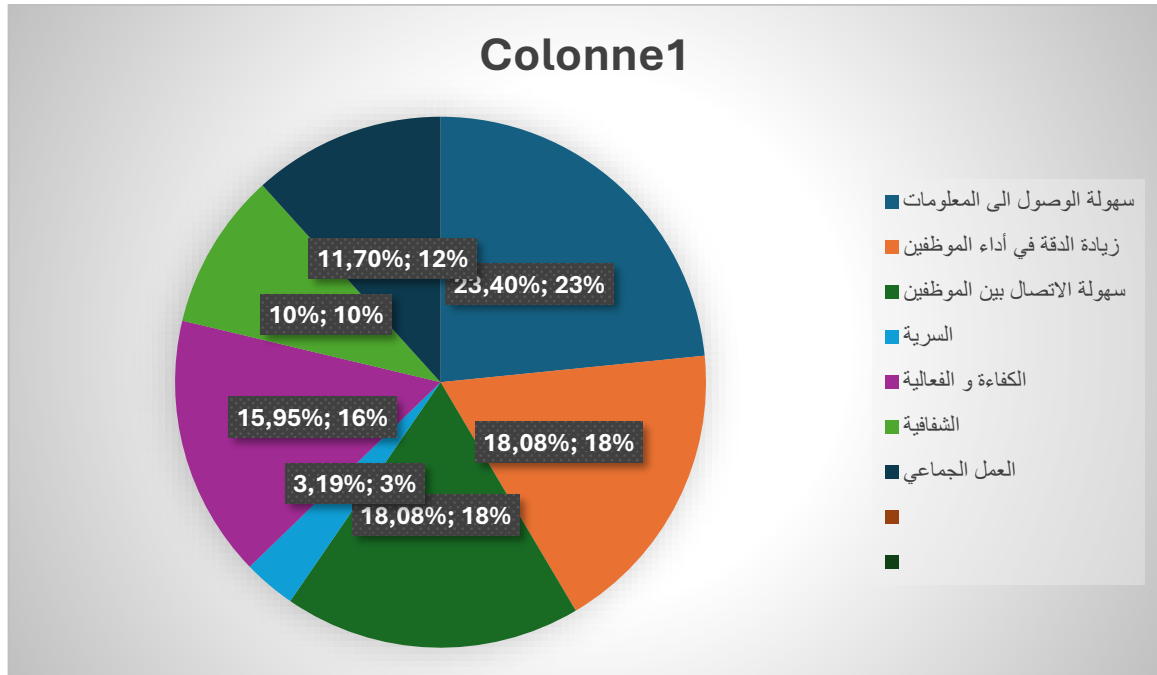
يتبين لنا من خلال بيانات الجدول رقم (13) الذي يبين توزيع الأفراد المبحوثين حسب تقييم مستوى التكنولوجيا المعتمدة في مؤسسات ديوان الشباب لولاية تيزي وزو أن مستوى التكنولوجيا متوسط بنسبة 83.33%

أما نسبة التطور التي حققتها تكون 16.66%. ثم تليها نسبة السوء وهي معدومة وتقدر ب 00 % من خلال ما سبق يمكن القول ان مستوى التكنولوجيا المعتمدة في مؤسسات ديوان الشباب لولاية تيزي وزوو متوسطة مما يشير إلى أن المؤسسة تعتمد تقنيات تفي بالحد الأدنى من المتطلبات التشغيلية والادارية دون أن تصل إلى مستويات متقدمة من التحديث والرقمنة ويعكس هذا التقييم تصور الموظفين لواقع البنية التكنولوجية في المؤسسة والذي يتسم بوجود أدوات وخدمات تكنولوجية أساسية. لكنها تفتقر أحيانا إلى الفعالية أو التكامل الشامل بين مختلف الوحدات كما قد يرتبط هذا التقييم بطبيعة الخدمات المقدمة ودرجة اعتمادها على الوسائل الرقمية في الاداء اليومي

الجدول رقم (14): يمثل توزيع الافراد المبحوثين حسب إجابيات الوسائل التكنولوجية المعتمدة في المؤسسة

المتغيرات	التكرار	النسبة المئوية
سهولة الوصول الى المعلومات	22	23,40%
زيادة الدقة في أداء الموظفين	17	18,08%
سهولة الاتصال بين الموظفين	17	18,08%
السرية	03	3,19%
الكفاءة والفعالية	15	15,95%
الشفافية	09	9,57%
العمل الجماعي	01	11,70%
المجموع	94	100%

الشكل رقم 14: دائرة نسبية تمثل توزيع الأفراد المبحوثين حسب إجابيات الوسائل التكنولوجية المعتمدة في المؤسسة

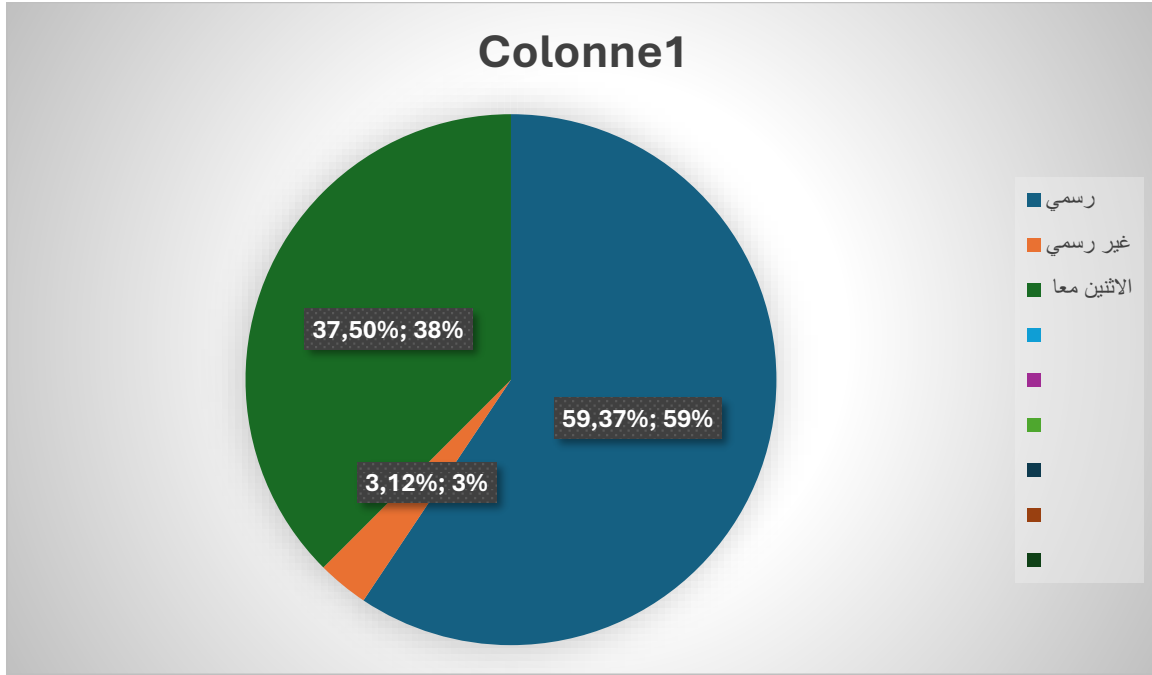


نلاحظ من خلال بيانات الجدول رقم (14) الذي يبين لنا إجابيات الوسائل التكنولوجية التي تعتمدها مؤسسات ديوان الشباب أن اغلبية مفردات عينة الدراسة يؤكدون أن إجابيات الوسائل التكنولوجية التي تعتمدها المؤسسة هي سهولة الوصول الى المعلومات الذين تقدر نسبتهم : 23.40% ثم تليها نسبة المبحوثين الذين يؤكدون ان إجابيات الوسائل التكنولوجية التي تعتمدها مؤسسات الشباب هي زيادة الدقة في اداء الموظفين من جهة اخرى نجد عينة من الدراسة تأكد ان من ايجابيات الوسائل التكنولوجية التي تعتمدها المؤسسة سهولة الاتصال بين الموظفين و ذلك بنسب متساوية تقدر ب 18.08 % ثم تليها نسبة الافراد المبحوثين الذين يؤكدون ان ايجابيات الوسائل التكنولوجية التي تعتمدها المؤسسة الكفاءة و الفعالية الذين تقدر نسبتهم ب 15.95% ثم تليها نسبة المبحوثين الذين يرون من ايجابيات الوسائل التكنولوجية التي تعتمدها المؤسسة العمل الجماعي الذين تقدر نسبتهم ب 11.70% ثم تليها نسبة المبحوثين الذين يرون من إجابيات الوسائل التكنولوجية التي تعتمدها المؤسسة الشفافية الذين تقدر نسبتهم ب 9,57% في الأخير تليها نسبة الافراد المبحوثين الذين يرون ان إجابيات الوسائل التكنولوجية التي تعتمدها المؤسسة هي السرية الذين تقدر نسبتهم ب 3,19%.

نستنتج من خلال هذه البيانات الاحصائية أننا من إيجابيات الوسائل التكنولوجية التي تعتمد عليها المؤسسة هي سهولة الوصول إلى المعلومات بحيث أصبحت المعلومات متاحة بشكل لحظي ومصادر رسمية وموثوقة مما قلل من الاعتماد على الموظف البشري كمصدر وحيد للمعلومة وقلص بذلك من مظاهر البيروقراطية والتأخير وتدلل هذه النتائج على أن التحول الرقمي لم يكن مجرد تغيير في الأدوات وإنما أحدث تحولا في ثقافة المؤسسة من خلال تعزيز الشفافية وتمكين المستخدم من اتخاذ قرارات مستنيرة بناء على بيانات دقيقة ومحدثة.

الجدول رقم (15): توزيع الأفراد المبحوثين حسب نوع الاتصال الداخلي السائد في المؤسسة

المتغيرات الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
رسمي	19	59,37 %
غير رسمي	1	3,12 %
الاثنين معا	12	37,5 %
المجموع	32	100 %



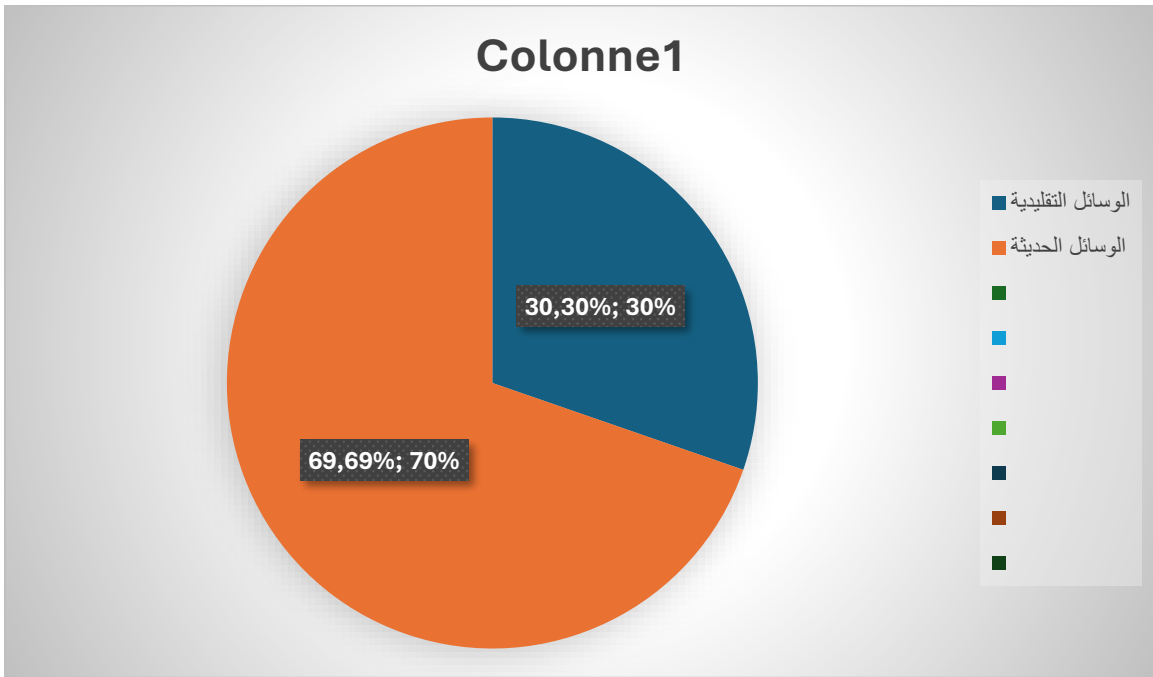
الشكل رقم 15: دائرة نسبية تمثل توزيع الافراد المبحوثين حسب نوع الاتصال الداخلي السائد في المؤسسة

يظهر لنا من خلال بيانات الجدول رقم (15) الذي يوضح نوع الاتصال الداخلي في مؤسسات ديوان الشباب ويظهر أن أغلبية مفردات عينة الدراسة يؤكدون أن الاتصال السائد في المؤسسة هو الاتصال الرسمي وهم يمثلون النسبة الأكبر التي تقدر بـ 59,37% ثم تليها نسبة المبحوثين الذين يرون أن نوع الاتصال الداخلي السائد في مؤسسة ديوان الشباب هو الاتصال الرسمي والغير الرسمي الذين تقدر نسبتهم بـ 37.5% ثم تليها نسبة المبحوثين الذين يرون أن الاتصال الداخلي السائد في مؤسسة ديوان الشباب هو الاتصال الغير الرسمي الذين تقدر نسبتهم بـ 3,12%

من خلال هذه البيانات الاحصائية تستنتج أن نوع الاتصال الداخلي السائد في مؤسسة ديوان الشباب هو الاتصال الرسمي ما يعد ضروريا لضمان التنسيق الفعال بين مختلف المصالح والاقسام كما يحقق التنظيم والانضباط الاداري والهيكلية التنظيمية.

الجدول رقم (16): يمثل توزيع الافراد المبحوثين حسب نوع الوسائل الاتصالية الأكثر استخداما في المؤسسة

المتغيرات	التكرار	النسبة المئوية
الوسائل التقليدية	10	30,30%
الوسائل الحديثة	23	69,69%
المجموع	33	100%



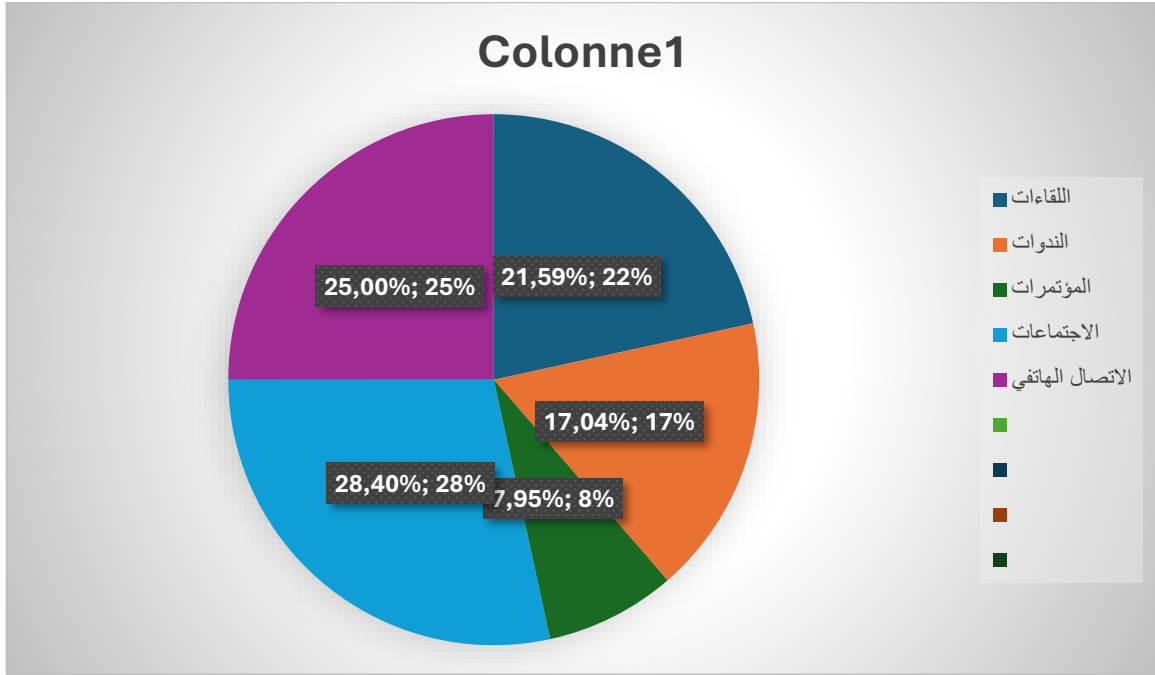
الشكل رقم 16: دائرة نسبية تمثل توزيع الافراد المبحوثين حسب نوع الوسائل الاتصالية الأكثر استخداما في المؤسسة

يظهر لنا من خلال بيانات الجدول رقم (16) الذي يوضح الوسائل الاتصالية الأكثر استخداما في مؤسسة ديوان الشباب ان اغلبية مفردات الدراسة يؤكدون أن الوسائل الاتصالية الأكثر استخداما هي الوسائل الحديثة الذين تقدر نسبتهم بـ 69.69% ثم تليها نسبة المبحوثين الذين يؤكدون أن الوسائل الاتصالية الأكثر استخداما في المؤسسة هي الوسائل التقليدية تقدر نسبتهم بـ 30,30%.

تستنتج من خلال هذه البيانات الاحصائية أن أغلبية مفردات عينة الدراسة يجمعون على أن الوسائل الاتصالية الأكثر استخداما في مؤسسة ديوان الشباب هي الوسائل الحديثة باعتبار أن الشباب يفضلون الوسائل السريعة التفاعلية والتي تتيح التواصل في الوقت الفعلي على الوسائل التقليدية وذلك لضمان فعالية الاتصال وتحقيق الأهداف الاتصالية للمؤسسة.

الجدول رقم (17): يمثل توزيع الافراد المبحوثين حسب الوسائل الشفوية المستخدمة في المؤسسة

المتغيرات	التكرار	النسبة المئوية
اللقاءات	19	21,59%
الندوات	15	17,04%
المؤتمرات	7	7,95%
الاجتماعات	25	28,40%
الاتصال الهاتفي	22	25%
المجموع	88	100%



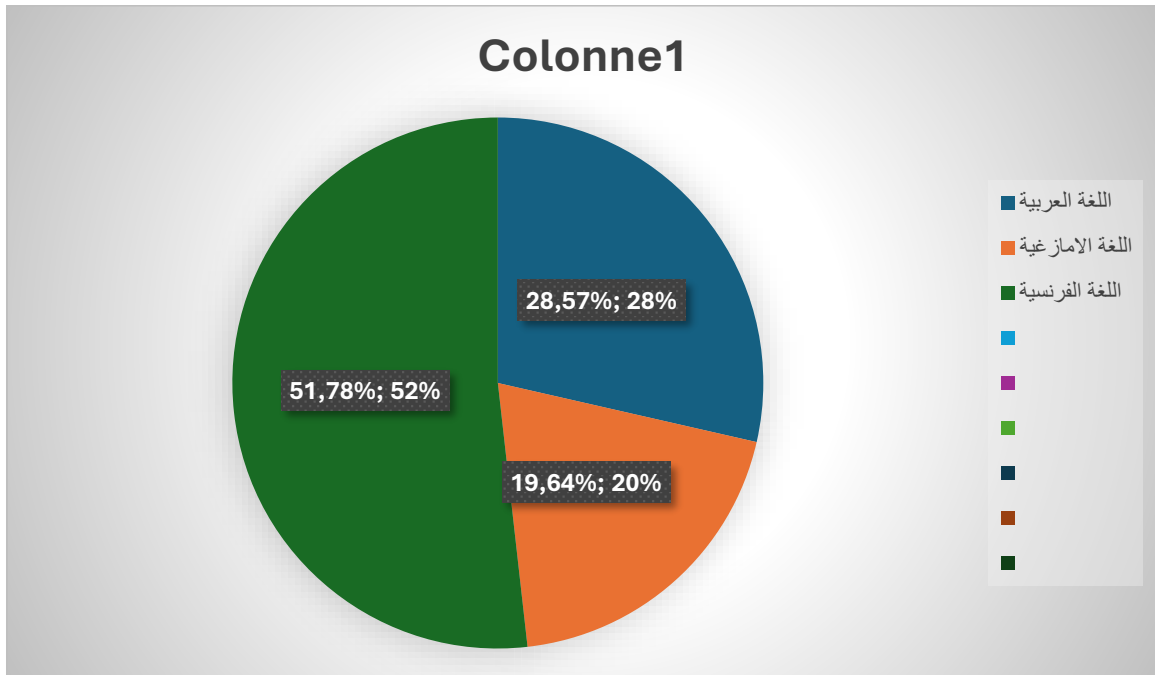
الشكل رقم 17: دائرة نسبية تمثل توزيع الافراد المبحوثين حسب الوسائل الشفوية التي المستخدمة في المؤسسة

نلاحظ من خلال بيانات الجدول رقم (17) الذي يوضح الوسائل الاتصالية الشفوية التي تستخدمها مؤسسات ديوان الشباب أن أغلبية مفردات عينة الدراسة يؤكدون أن الوسائل الاتصالية الشفوية التي تستخدمها المؤسسة هي الاجتماعات الذين تقدر نسبتهم بـ 28.40% ثم تليها نسبة المبحوثين الذين يؤكدون أن الوسائل الاتصالية الشفوية التي تستخدمها مؤسسة ديوان الشباب الاتصال الهاتفي الذي تقدر نسبتهم 25% ثم تليها نسبة المبحوثين الذين يؤكدون أن الوسائل الاتصالية الشفوية التي تستخدمها المؤسسة هي اللقاءات التي تقدر نسبتهم 21.59% ثم تليها نسبة المبحوثين الذين يرون أن الوسائل الاتصالية الشفوية التي تستخدمها المؤسسة هي الندوات التي تقدر نسبتهم 17.0% وفي الأخير تليها نسبة المبحوثين الذين يؤكدون أن الوسائل الاتصالية الشفوية التي تستخدمها مؤسسة ديوان الشباب هي المؤتمرات الذين تقدر نسبتهم بـ 7,95%

من خلال هذه البيانات الاحصائية نستنتج أن الاتصال الهاتفي يحتل مكانة مهمة ضمن الوسائل الاتصالية الشفوية المعتمدة من قبل المؤسسة ما يساعد على السرعة في نقل المعلومات وسهولة في التواصل المباشر لا سيما في المواقف التي تتطلب قرارات عاجلة أو تفاعلا فوريا كما يعكس اعتماد عدد معتبر من الافراد على هذه الوسيلة ادراكهم لفعاليتها في تقليل الحواجز الزمنية والمكانية.

الجدول رقم (18): يبين توزيع الافراد المبحوثين حسب اللغة الأكثر استخداما في العملية الاتصالية لديوان مؤسسات الشباب لولاية تيزي وزو

الاحتمالات	المتغيرات	التكرار	النسبة المئوية
اللغة العربية		16	%28,57
اللغة الامازغية		11	%19,64
اللغة الفرنسية		29	%51,78
المجموع		56	%100



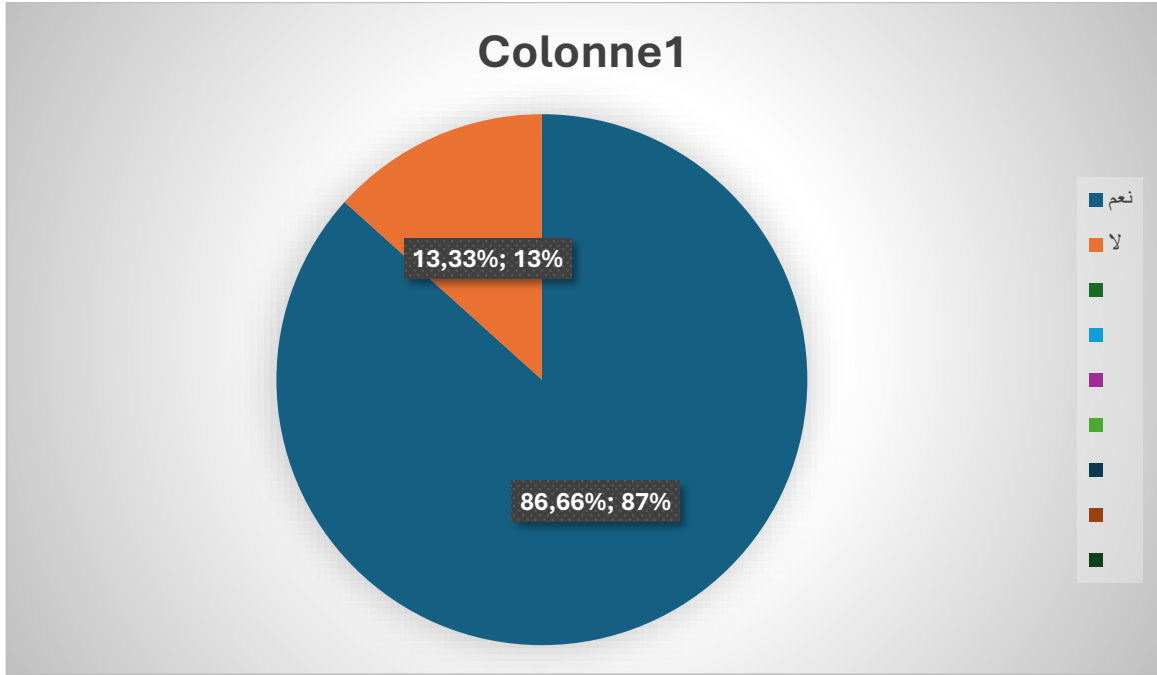
الشكل رقم 18: دائرة نسبية تمثل توزيع الافراد المبحوثين حسب اللغة الأكثر استخداما في العملية الاتصالية لديوان مؤسسات الشباب لولاية تيزي وزو

يتبين لنا من خلال الجدول رقم (18) الذي يوضح اللغة الأكثر استخداما في العملية الاتصالية في مؤسسات ديوان الشباب لولاية تيزي وزوو ان اغلبية عينة الدراسة تؤكد ان اللغة الفرنسية هي أكثر استخداما في العملية الاتصالية التي تقدر نسبتها ب 51,78% ثم تليها نسبة المبحوثين الذين يرون ان اللغة العربية هي اللغة الأكثر استخداما في العملية الاتصالية الذين تقدر نسبتهم ب 19,64% في الأخير تليها نسبة المبحوثين الذين يرون ان اللغة الامازغية هي الأكثر استخداما في العملية الاتصالية الذين تقدر نسبتهم ب 19,64%

من خلال هذه البيانات الإحصائية نستنتج ان اللغة الأكثر استخداما في مؤسسات ديوان الشباب لولاية تيزي وزوو هي اللغة الفرنسية حيث انها لا تزال تحتل مكانة بارزة في المجال الاتصالي داخل المؤسسات الخدماتية ما يدل على استمرار تأثيرها التاريخي كلغة إدارية وتقنية في العديد من المؤسسات الجزائرية او المغربية على وجه الخصوص كما يرتبط هذا الاختيار بالتعامل اليومي مع الوثائق الإدارية او نظم معلوماتية تكون غالبا باللغة الفرنسية ما يدفع الموظفين الى تفضيلها لضمان فعالية التواصل.

الجدول رقم 19: يبين توزيع الافراد المبحوثين حسب وصول الرسائل بشكل واضح وفي الوقت المناسب في المؤسسة:

المتغيرات الاحتمالات	المتغيرات	النسبة المئوية
نعم	26	86,66%
لا	4	13,33%
المجموع	30	100%



الشكل رقم 19: دائرة نسبية تمثل توزيع الافراد المبحوثين حسب وصول الرسائل بشكل واضح وفي الوقت المناسب

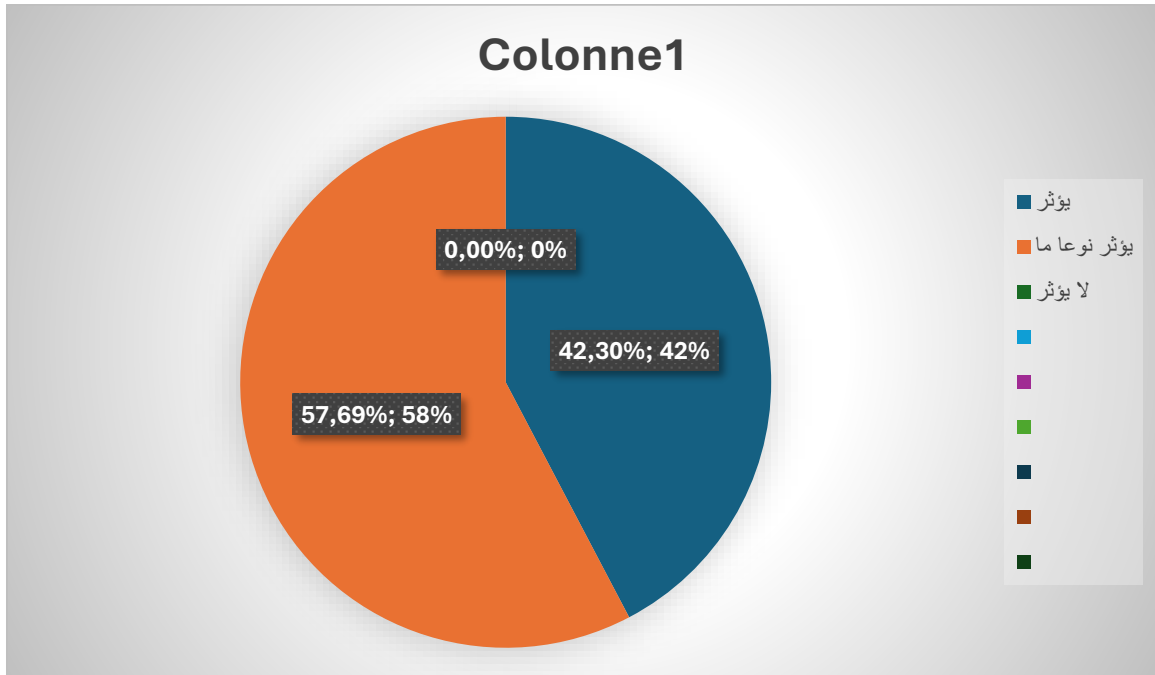
يظهر لنا من خلال بيانات الجدول رقم (19) الذي يوضح وصول الرسائل بشكل واضح وفي الوقت المناسب أن أغلبية مفردات عينة الدراسة يؤكدون على أن الرسائل تصل بشكل واضح وفي الوقت المناسب. وهم يمثلون النسبة الأكبر التي تقدر بـ 86,66% ثم تليها نسبة المبحوثين الذين يرون أن الرسائل تصل بشكل واضح ولا تصل في الوقت المناسب بحيث تقدر نسبتهم بـ 13,33%

من خلال هذه البيانات الاحصائية نستنتج أن هناك فعالية في نظام الاتصال المستخدم لنقل المعلومات مما يعزز من كفاءة التواصل المؤسسي ويعكس وجود أليات فعالة في نقل المعلومات ما يساهم في رفع مستوى التنسيق واتخاذ القرار لدى الافراد المعنيين ويقلل من احتمالية حدوث سوء فهم أو تأخير في تنفيذ المهام المرتبطة بهذه الرسائل

الجدول رقم (20): توزيع الافراد المبحوثين حسب زيادة الاتصال الداخلي من فعالية العلاقة بين المدير والموظف

المتغيرات الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
يؤثر	11	%42,30
يؤثر نوعا ما	15	%57,69
لا يؤثر	0	%0
المجموع	26	%100

الشكل رقم 20: دائرة نسبية تمثل توزيع الافراد المبحوثين حسب زيادة الاتصال الداخلي من فعالية العلاقة بين المدير والموظف

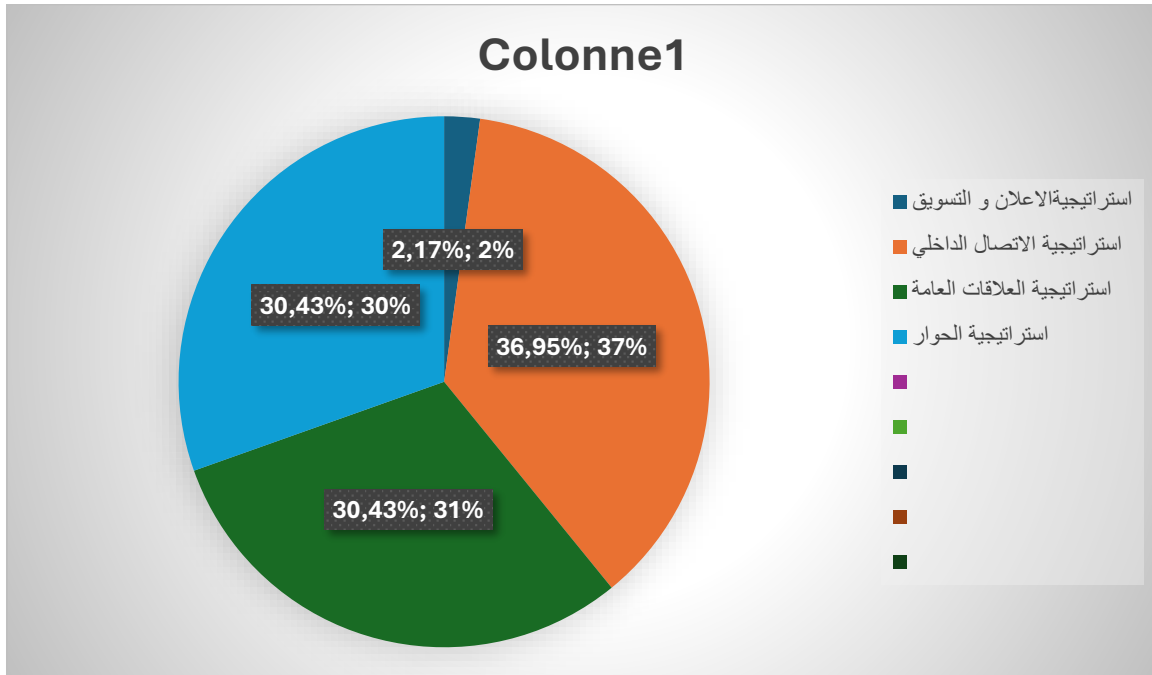


يتبين لنا من خلال الجدول رقم (20) الذي يوضح لنا زيادة الاتصال الداخلي من فعالية العلاقة بين المدير والموظف فأغلبية يؤكدون ان ذلك يؤثر نوعا ما عن فعالية العلاقة بين المدير والموظف الذين تقدر نسبتهم ب 57,69% تليها عينة الدراسة التي ترى الاتصال الداخلي يؤثر على فعالية العلاقة بين المدير والموظف الذين تقدر نسبتهم ب 42,30% من جهة أخرى هناك فئة من المبحوثين يرون ان الاتصال الداخلي لا يؤثر على فعالية العلاقة بين المدير والموظف وذلك بنسبة معدومة تقدر ب 0%

من خلال ما سبق نستخلص ان الاتصال الداخلي يزيد من فعالية العلاقة بين المدير و الموظف بشكل واضح نوعا ما اذ يعد الاتصال الداخلي عاملا حاسما في بناء العلاقة بين المدير و الموظف داخل المؤسسة الخدمائية فعندما يكون الاتصال فعالا و مفتوحا يشعر الموظف بان اراءه مسموعة و دوره مهم ما يعزز الثقة المتبادلة و ما يحفزه على الأداء الجيد على عكس اذ كان الاتصال الداخلي ضعيف او يتسم بالجمود هنا يحدث غياب التفاعل ما يؤدي الى شعور الموظف بالتهميش او غياب الشفافية ما يخلق نوعا من التوتر او الجفاف في العلاقة بين المدير والموظف لهذا فان طريقة تنظيم الاتصال الداخلي تلعب دورا محوريا في جودة العلاقة المهنية داخل المؤسسة

الجدول رقم (21): يبين توزيع الافراد المبحوثين حسب الاستراتيجية الاتصالية الأكثر استخداما في المؤسسة

المتغيرات	التكرار	النسبة المئوية
استراتيجية الإعلان والتسويق	1	2,17%
استراتيجية الاتصال الداخلي	17	36,95%
استراتيجية العلاقات العامة	14	30,43%
استراتيجية الحوار	14	30,43%
المجموع	46	100%



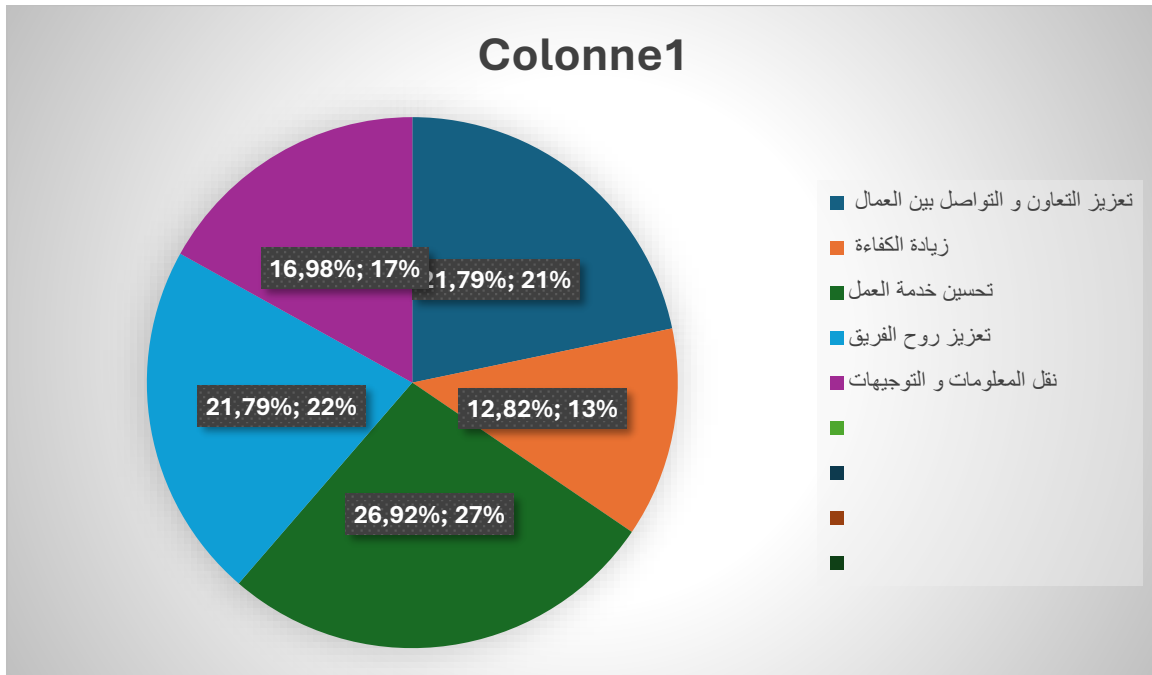
الشكل رقم 21: دائرة نسبية تمثل توزيع الافراد المبحوثين حسب الاستراتيجية الاتصالية الأكثر استخداما في المؤسسة

نلاحظ من خلال بيانات الجدول رقم (21) الذي يوضح لنا الاستراتيجية الاتصالية الأكثر استخداما في مؤسسات ديوان الشباب لولاية تيزي وزو ان اغلبية عينة الدراسة يؤكدون ان الاستراتيجية الأكثر استخداما هي استراتيجية الاتصال الداخلي الذين تقدر نسبتهم ب 36,95% ثم تليها نسبة المبحوثين الذين يعتبرون ان استراتيجية العلاقات العامة هي الأكثر استخداما في المؤسسة وهناك فئة من المبحوثين يرون ان الاستراتيجية الأكثر استخداما هي استراتيجية الحوار وذلك بنسب متساوية تقدر ب 30,43% وأخيرا هناك فئة الأقلية الذين يرون ان الاستراتيجية المستخدمة في المؤسسة هي استراتيجية الإعلان و التسويق الذين تقدر نسبتهم ب 2,17%

من خلال ما سبق نستخلص ان الاستراتيجية الاتصالية الأكثر استخداما في ديوان مؤسسات الشباب لولاية تيزي وزو هي استراتيجية الاتصال الداخلي نظرا لأهميتها في تحقيق التنسيق بين مختلف الأقسام وضمان سير العمل بسلاسة فمؤسسات ديوان الشباب تعتمد بشكل كبير على العنصر البشري في تقديم خدماتها مما يجعل من الضروري وجود تواصل فعال داخل المؤسسة لضمان نقل المعلومات و التعليمات بشكل دقيق و سريع كما تساهم هذه الاستراتيجية في تحفيز الموظفين و تعزيز شعورهم بالانتماء الامر الذي ينعكس إيجابا على جودة الخدمة المقدمة للشباب كما ان الاتصال الداخلي وسيلة فعالة لنقل الثقافة و ترسيخ القيم المشتركة داخل المؤسسة.

الجدول رقم (22): يبين توزيع الافراد المبحوثين حسب تحقيق اهداف الاتصال الداخلي في ديوان مؤسسات الشباب

المتغيرات	التكرار	النسبة المئوية
تعزيز التعاون والتواصل بين العمال	17	21,79%
زيادة الكفاءة	10	12,82%
تحسين خدمة العمل	21	26,92%
تعزيز روح الفريق	17	21,79%
نقل المعلومات والتوجيهات	13	16,98%
المجموع	78	100%



الشكل رقم 22: دائرة نسبية تمثل توزيع الافراد المبحوثين حسب تحقيق اهداف الاتصال الداخلي في ديوان مؤسسات الشباب

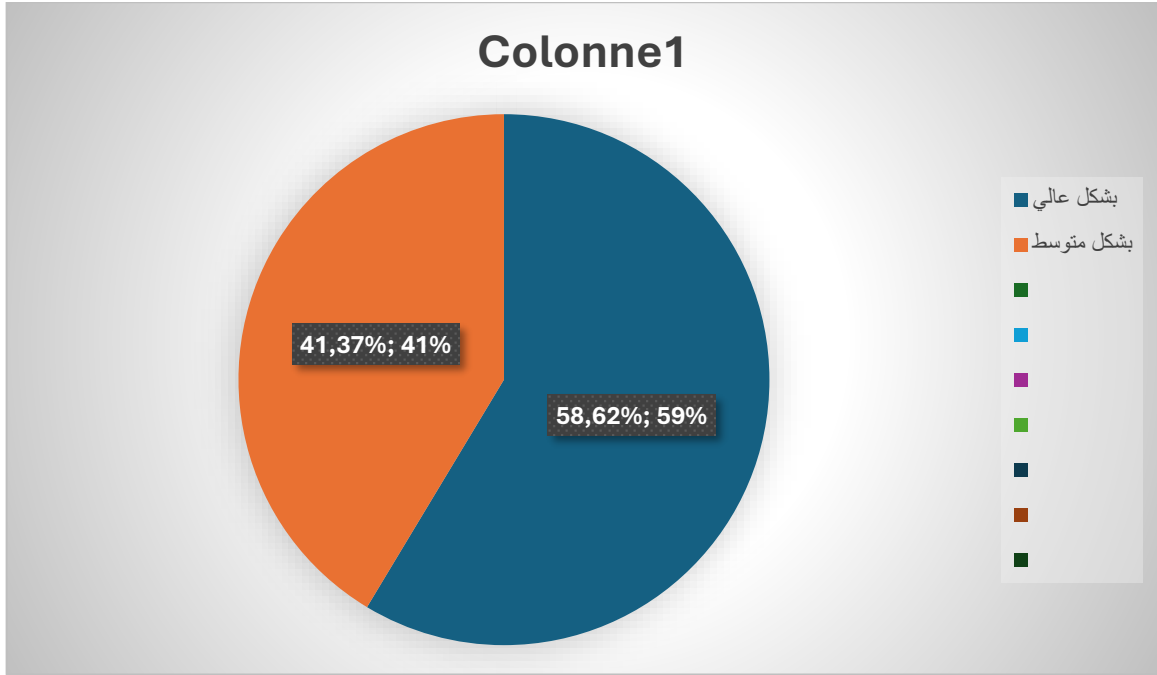
يظهر لنا من خلال بيانات الجدول رقم (22) الذي يوضح لنا اهداف الاتصال الداخلي في ديوان مؤسسات الشباب لولاية تيزي وزو فأغلبية عينة الدراسة يؤكدون ان هدف الاتصال الداخلي في المؤسسة

هو تحسين خدمة العمل الذين تقدر نسبتهم ب 26,92% ثم تليها نسبة المبحوثين الذين يعتبرون ان تعزيز التعاون والتواصل بين العمال هو الهدف الأساسي للاتصال الداخلي ومن جهة أخرى فئة من عينة الدراسة يرون ان هدف الاتصال الداخلي هو تعزيز روح الفري ذلك بنسب متساوية تقدر ب 21,79% ثم تليها نسبة المبحوثين الذين يعتبرون ان نقل المعلومات و التوجيهات هو الهدف الأساسي للاتصال الداخلي لمؤسسات ديوان الشباب الذين تقدر نسبتهم ب 16,98% ثم تليها نسبة المبحوثين الذين يعتبرون ان هدف الاتصال في هذه المؤسسة يتمثل في زيادة الكفاءة الذين تقدر نسبتهم ب 12,82%

من خلال ما سبق نستخلص ان تحسين الخدمة في العمل هو الهدف الأساسي للاتصال الداخلي لديوان مؤسسات الشباب لولاية تيزي وزو اذ يشكل هذا النوع من الاتصال العمود الفقري للتنسيق بين العاملين وتبادل المعلومات بشكل فعال وسريع فبفضل الاتصال الداخلي يتمكن الموظفون من فهم المهام الموكلة إليهم والتفاعل مع التوجيهات كما يساهم في تقوية روح العمل الجماعي وحل المشكلات في الوقت المناسب مما ينعكس مباشرة على جودة الخدمات المقدمة ومن هذا المنطلق فان المؤسسة التي تستمر في تطوير نظام اتصال داخلي فعال تكون اكثر قدرة على تحسن بادئها

الجدول رقم (23): يبين توزيع الافراد المبحوثين حسب تأثير الاتصال الداخلي في المؤسسة على تحقيق الأهداف

الاحتمالات	المتغيرات	التكرار	النسبة المئوية
بشكل عالي		17	58,62%
بشكل متوسط		12	41,37%
المجموع		29	100%



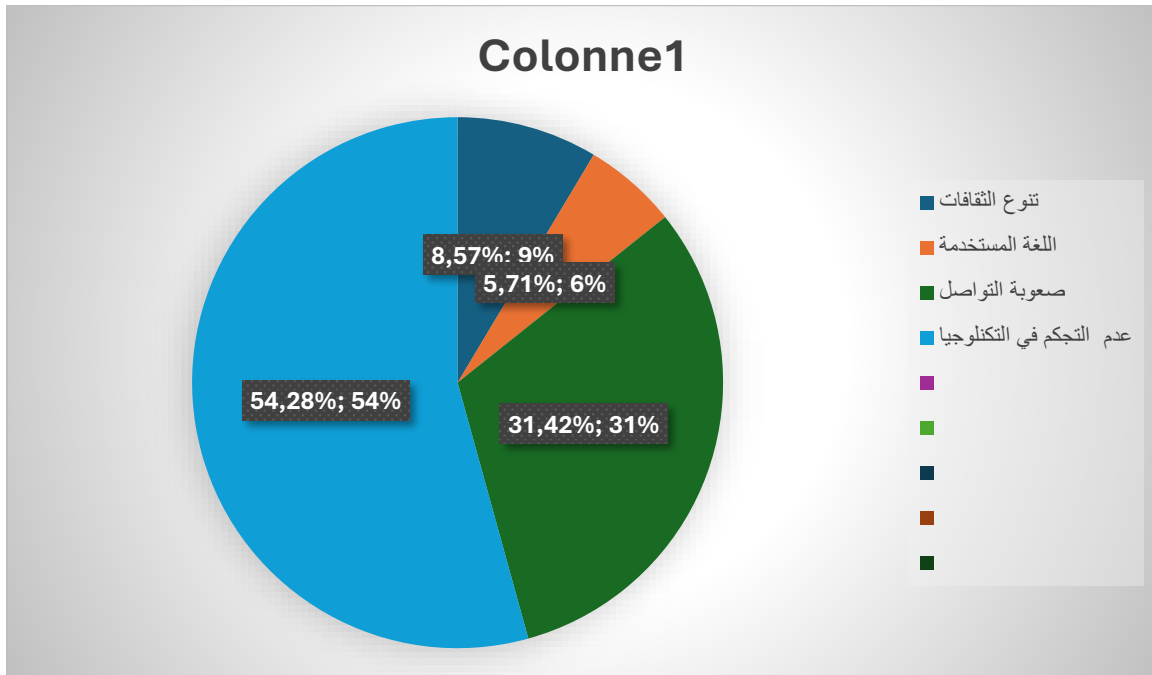
الشكل رقم 23: دائرة نسبية تمثل توزيع الافراد المبحوثين حسب تأثير الاتصال الداخلي في المؤسسة في تحقيق الأهداف

يتبين لنا من خلال الجدول (24) الذي يوضح تأثير الاتصال الداخلي في المؤسسة في تحقيق الأهداف ان اغلبية المبحوثين يؤكدون ان الاتصال الداخلي يحقق الأهداف بشكل عالي في المؤسسة الذين تقدر نسبتهم ب 58,62% ثم تليها فئة المبحوثين الذين يرون ان الاتصال الداخلي يحقق الأهداف في المؤسسة بشكل متوسط الذين تقدر نسبتهم ب 41,37%

من خلال هذه البيانات الإحصائية نستنتج ان للاتصال الداخلي دورا محوريا في تحقيق اهداف مؤسسة ديوان الشباب اذ يعتبر الوسيلة الأساسية لنقل الرؤى والتعليمات والخطط من الإدارة الى جميع العاملين من خلال نظام اتصال داخلي فعال يمكن توحيد الجهود وتوجيهها نحو تحقيق الأهداف الاستراتيجية سواء كانت مرتبطة بتحسين جودة الخدمات او رفع الكفاءة التشغيلية كما يسهل الاتصال الفعال من متابعة سير العمل وتصحيح الانحرافات في الوقت المناسب مما يساعد على التنفيذ.

الجدول رقم (24): توزيع المبحوثين حسب المعوقات الاتصالية داخل ديوان مؤسسات الشباب

المتغيرات	التكرار	النسبة المئوية
تنوع الثقافات	3	8,57%
اللغة المستخدمة	2	5,71%
صعوبة التواصل	11	31,42%
عدم التحكم في التكنولوجيا	19	54,28%
المجموع	35	100%



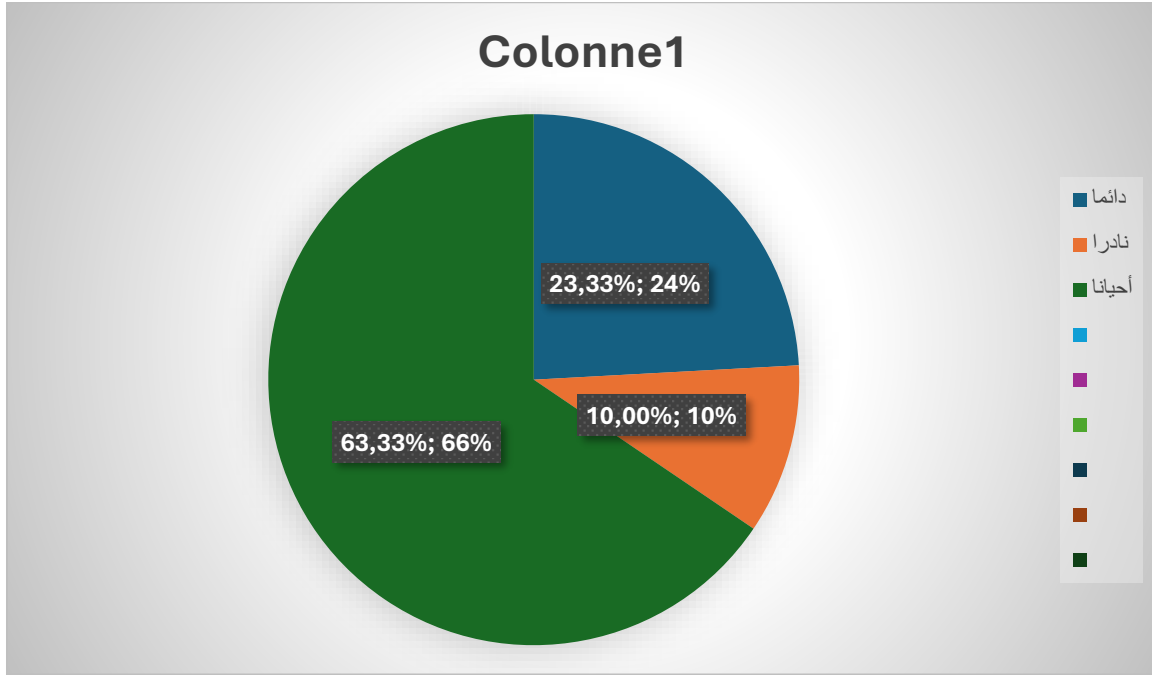
الشكل رقم 24: دائرة نسبية تمثل توزيع الافراد المبحوثين حسب المعوقات الاتصالية داخل ديوان مؤسسات الشباب

يتبين لنا من خلال بيانات الجدول رقم (24) الذي بوضوح المعوقات الاتصالية داخل ديوان مؤسسات الشباب ان اغلبية عينة الدراسة يؤكدون ان العائق الأساسي في العملية الاتصالية هو عدم التحكم في التكنولوجيا الذين تقدر نسبتهم ب 54,28% ثم تليها نسبة المبحوثين الذين يرون من معوقات الاتصال صعوبة التواصل الذين تقدر نسبتهم ب 31,42% ثم تليها نسبة المبحوثين الذين يرون ان العائق الاتصالي في المؤسسة هو تنوع الثقافة الذين تقدر نسبتهم ب 8,57% وأخيرا تليها نسبة المبحوثين الذين يرون ان اللغة المستخدمة هي العائق الاتصالي في ديوان مؤسسات الشباب الذين تقدر نسبتهم ب 5,71%

من خلال ما سبق نستخلص ان المعوقات الاتصالية داخل ديوان مؤسسات الشباب تعود الى عدم التحكم بالتكنولوجيا وتعد من أبرز المعوقات الاتصالية داخل المؤسسة الخدمائية حيث تعتمد المؤسسات الحديثة بشكل كبير على الوسائل التكنولوجية في تبادل المعلومات وعندما تفتقر المؤسسة الى الكفاءة في استخدام هذه التكنولوجيا فان التواصل وصعوبة في التنسيق بين الأقسام كما ان غياب التكوين المستمر للموظفين في المجال الرقمي بعمق هذه المشكلة مما يتعكس سلبا على وجود الخدمات المقدمة وفعالية اتخاذ القرار.

الجدول رقم (25): توزيع الافراد المبحوثين حسب قيام المؤسسة بدورات تكوينية لتحسين مهارات الاتصال

المتغيرات	التكرار	النسبة المئوية
دائما	7	23,33%
نادرا	3	10%
أحيانا	19	63,33%
ابدا	1	3,33%
المجموع	30	100%



الشكل رقم 25: دائرة نسبية تمثل توزيع الافراد المبحوثين حسب قيام المؤسسة بدورات تكوينية لتحسين مهارات الاتصال

يظهر لنا من خلال بيانات الجدول رقم (25) الذي يوضح قيام المؤسسة بدورات تكوينية لتحسين مهارات الاتصال حيث ان اغلبية عينة الدراسة يؤكدون ان مؤسسات ديوان الشباب أحيانا ما تقوم بدورات تكوينية للموظفين الذين تقدر نسبتهم ب 63,33% ثم تليها نسبة المبحوثين الذين يرون ان مؤسسات ديوان الشباب دائما ما توفر دورات تكوينية الذين تقدر نسبتهم ب 23,33% ثم تليها نسبة المبحوثين الذين يرون ان مؤسسة ديوان الشباب نادرا ما توفر ما توفر دورات تكوينية للموظفين الذين تقدر نسبتهم ب 10% و هناك اقلية من المبحوثين يرون ان المؤسسة لا توفر ابدا دورات تكوينية للموظفين الذين تقدر نسبتهم ب 3,33%

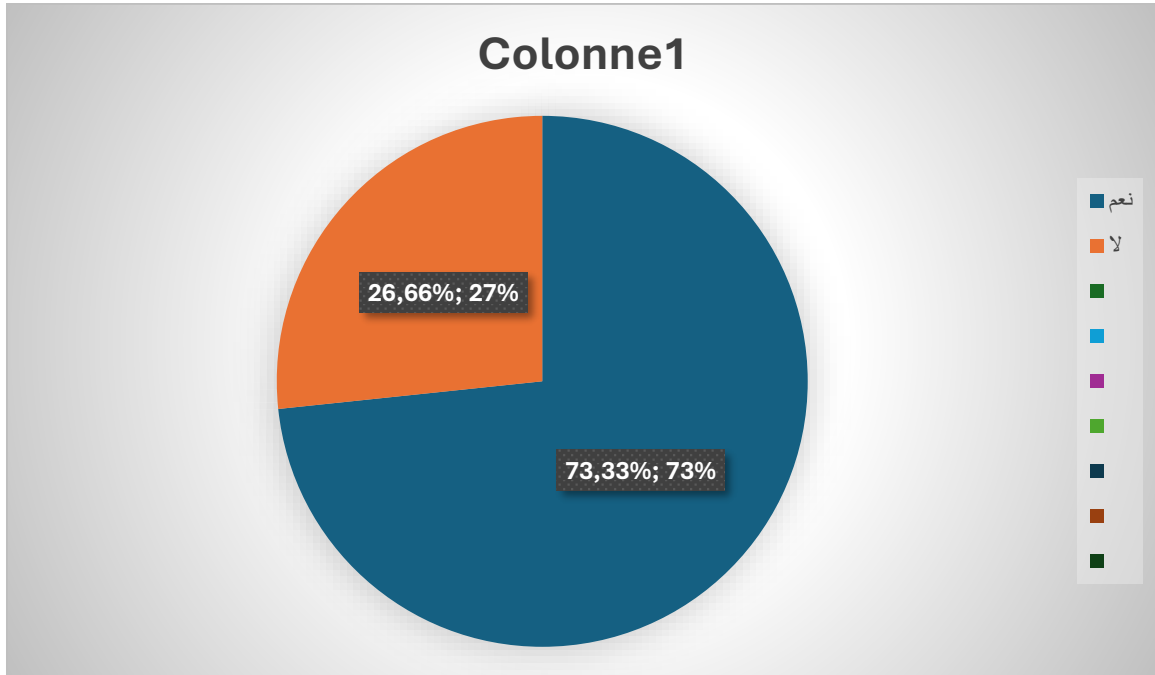
من خلال هذه البيانات الإحصائية نستنتج ان اغلبية مفردات عينة الدراسة يؤكدون ان المؤسسة أحيانا ما تقوم بدورات تكوينية لموظفيها, وذلك لتحسين مهارات الاتصال حيث ان مهارات الاتصال تعد من الركائز الأساسية التي تؤثر بشكل مباشر على جودة الخدمة ومستوى رضا الزبائن, ولذلك تسعى بشكل مستمر الى دورات تكوينية لفائدة موظفيها , حيث تهدف هذه الدورات الى تعزيز قدرات العاملين في فنون التواصل مثل حسن الاستماع و ضبط الانفعالات و نقل المعلومات بوضوح و التعامل مع الزبائن بطريقة جيدة و فعالة, لذلك من خلال تحسين مهارات الاتصال تتمكن المؤسسة من رفع مستوى الأداء

الداخلي و تعزيز التنسيق بين الفريق مما يساهم بشكل كبير في تحقيق أهدافها التشغيلية و
الاستراتيجية

الجدول رقم (26) توزيع المبحوثين حسب اعتماد المؤسسة بشكل أساسي على تكنولوجيا
المعلومات في تحسين الاتصال الداخلي

المتغيرات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	22	73,33%
لا	8	26,66%
المجموع	30	100%

الشكل رقم 26: دائرة نسبية تمثل توزيع الافراد المبحوثين حسب اعتماد المؤسسة بشكل أساسي على
تكنولوجيا المعلومات في تحسين الاتصال الداخلي

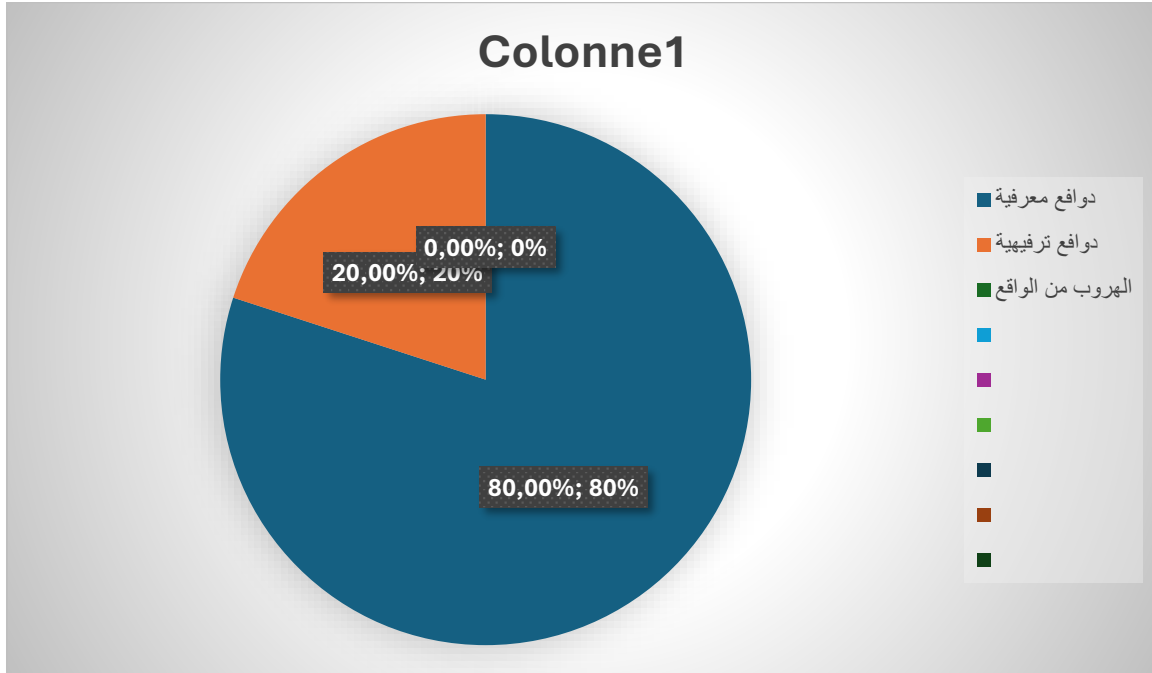


نلاحظ من خلال بيانات الجدول رقم (26) الذي يبين اعتماد المؤسسة بشكل أساسي على تكنولوجيا المعلومات في تحسين الاتصال الداخلي ان اغلبية مفردات عينة الدراسة يكودن ان المؤسسة تعتمد بشكل كبير على تكنولوجيا المعلومات في تحسين الاتصال الداخلي حيث تمكنها من تسهيل تبادل المعلومات بين الأقسام وتسهيل اتخاذ القرار و توفير قنوات تواصل فعالة و هم يمثلون النسبة الأكبر التي تقدر ب 73,33% من جهة أخرى هناك نسبة المبحوثين الذين يعتبرون ان تكنولوجيا المعلومات لها اثر و دور فعال في تحسين الاتصال الداخلي في مؤسسات ديوان الشباب و هم الأقلية الذين تقدر نسبتهم ب 26,66%

من خلال ما سبق نستخلص ان تكنولوجيا المعلومات يعتمد عليها بشكل أساسي تعتبر كأداة فعالة في تحسين الاتصال الداخلي وتعزيز التعاون بين الأقسام والإدارات من خلال استخدام البريد الالكتروني تطبيقات المحادثة الفورية وأنظمة إدارة المحتوى والمهام ما تمكن من تسهيل تدفق المعلومات بشكل سريع ومنظم مما يعزز الشفافية والوضوح داخل المؤسسة وهذا التكامل الرقمي لا يحسن فقط بنية العمل الداخلية بل يتعكس أيضا على جودة الخدمات المقدمة للعملاء من خلال رفع كفاءة الأداء وتسريع الاستجابة.

الجدول (27): توزيع المبحوثين حسب الدوافع الاتصالية في استخدام تكنولوجيا المعلومات في مجال العمل

المتغيرات	التكرار	النسبة المئوية
دوافع معرفية	28	80%
دوافع ترفيهية	7	20%
الهروب من الواقع	0	00%
المجموع	35	100%



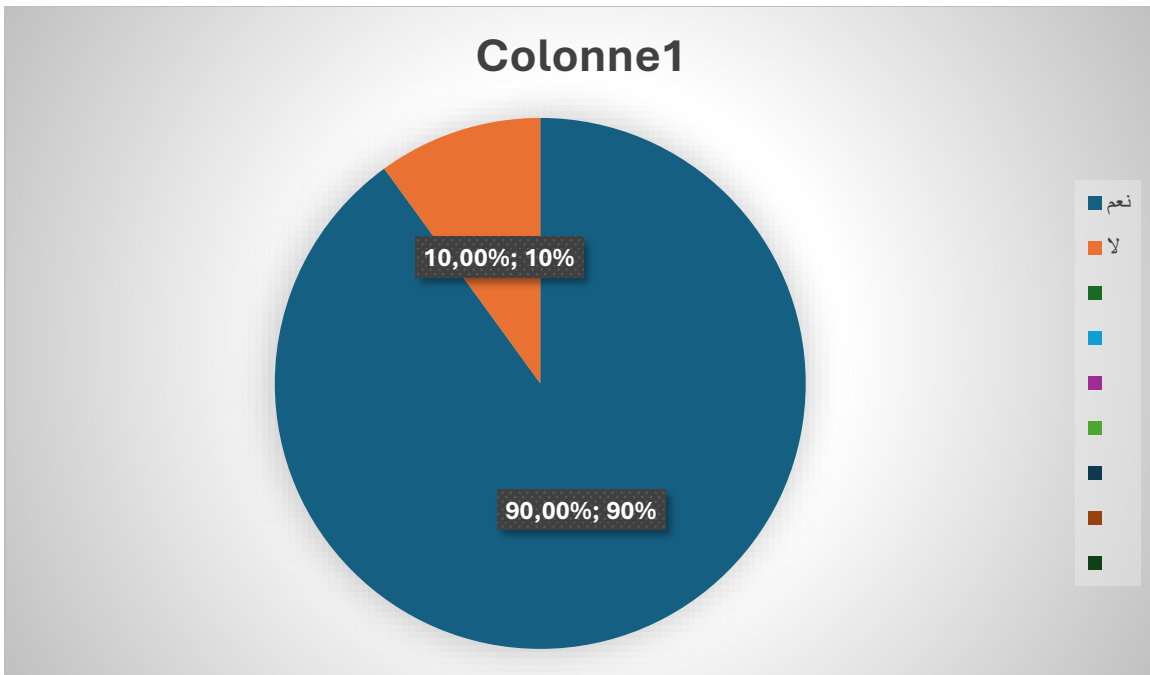
الشكل رقم 27: دائرة نسبية تمثل توزيع الافراد المبحوثين الدوافع الاتصالية في استخدام تكنولوجيا المعلومات في مجال العمل

يتبين لنا من خلال الجدول رقم (27) الذي يوضح الدوافع الاتصالية التي تجعل الموظف يستخدم تكنولوجيا المعلومات في مجال عمله فان اغلبية مفردات عينة الدراسة يؤكدون ان الدافع الأساسي لاستخدام تكنولوجيا المعلومات هي الدوافع المعرفية الذين يمثلون النسبة الأكبر التي تقدر ب 80% ثم تليها نسبة المبحوثين الذين يعتبرن دوافع استخدام تكنولوجيا المعلومات هي الدوافع الترفيهية التي تقدر ب 20% من جهة أخرى انعدام نسبة المبحوثين الذين يعتبرون ان الدافع من استخدام تكنولوجيا المعلومات هو الهروب من الواقع الذين تقدر نسبتهم ب 0 %

من خلال هذه البيانات الإحصائية نستنتج ان الدوافع الاتصالية التي جعلت الموظف يستخدم تكنولوجيا المعلومات في عمله هي الدوافع المعرفية فإنها تعد من اهم الأسباب التي دفعت الموظف الى استخدام تكنولوجيا المعلومات فبفضلها أصبح الموظف قادرا على الوصول الى المعلومات بسرعة وسهولة مثل الاطلاع على الاحصائيات اليومية والأدلة الخاصة بالإجراءات الإدارية كما تسمح له بتخزين المعرفة وتبادلها مع الزملاء مما يعزز من كفاءته ويطور قدراته المهنية.

الجدول (28) يبين توزيع المبحوثين حسب مساعدة تكنولوجيا المعلومات في تقليل الحواجز في التواصل بين الموظفين

النسبة المئوية	التكرار	المتغيرات الاحتمالات
%90	27	نعم
%10	3	لا
%100	30	المجموع



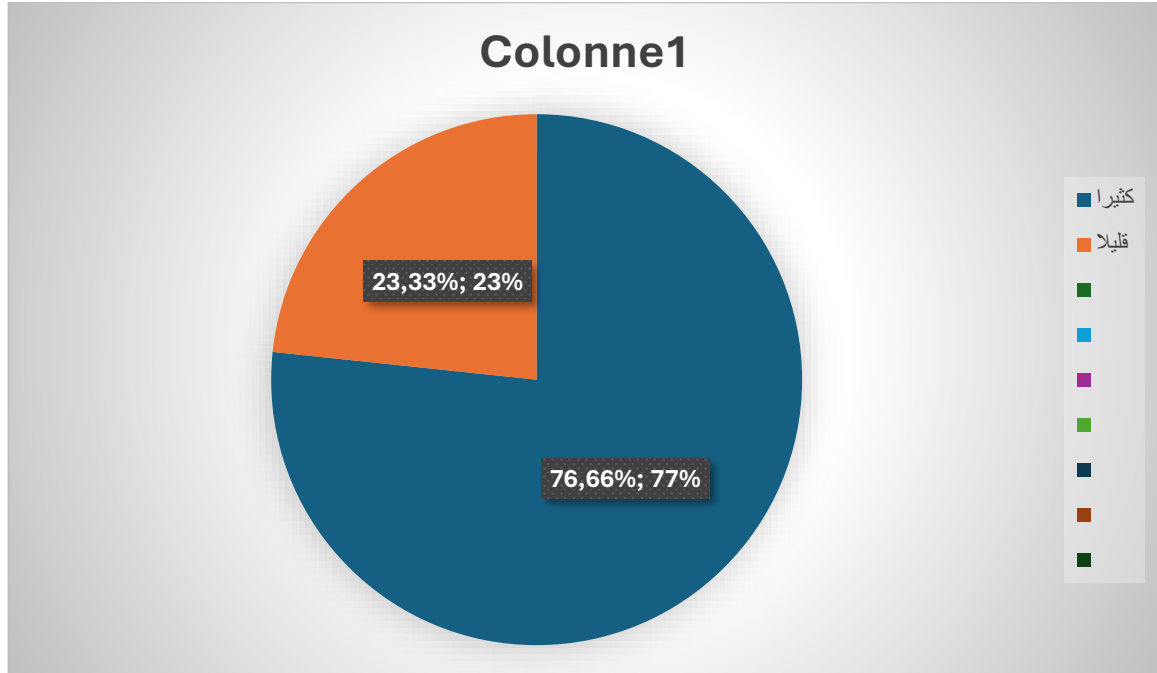
الشكل رقم 28: دائرة نسبية تمثل توزيع الافراد المبحوثين حسب مساعدة تكنولوجيا المعلومات في تقليل الحواجز في التواصل بين الموظفين

يتبين لنا من خلال بيانات الجدول رقم (28) الذي يوضح مدى مساعدة تكنولوجيا المعلومات في تقليل الحواجز في التواصل بين الموظفين في ديوان مؤسسات الشباب فان اغلبية مفردات العينة يؤكدون على ان تكنولوجيا المعلومات تساعدهم في تقليل الحواجز عند التواصل مع الموظفين والذي تقدر نسبتهم ب 90% من جهة أخرى فان الأقلية التي تقدر نسبتهم ب 10% يعتبرون ان تكنولوجيا المعلومات لم تساعدهم في تقليل الحواجز في والمعوقات التي تكون بين الموظفين من جهة التواصل

من خلال ما سبق نستخلص ان تكنولوجيا المعلومات لها دور كبير وفعال في التواصل بين الموظفين في مؤسسات ديوان الشباب و ذلك من خلال ان تكنولوجيا المعلومات لها دورا مهما في تحسين التواصل بين الموظفين داخل المؤسسة الخدمائية حيث توفر وسائل سريعة و فعالة لتبادل المعلومات مثل البريد الالكتروني و الرسائل الفورية كما تمكن أنظمة الاجتماعات الافتراضية من عقد لقاءات عن بعد بسهولة مما يساهم في التنسيق المستمر بين الفرق المختلفة إضافة الى ذلك تساعد أدوات إدارة المهام و مشاركة الملفات في تنظيم العمل الجماعي و زيادة الإنتاجية مما يجعل التواصل اكبر سلاسة و دقة داخل المؤسسة و يمكننا أيضا استخدام أدوات مثل قوئل دريب لمشاركة الملفات مثل جداول العمل مما يوفر وقتا و جهدا و يحسن من دقة العمل الجماعي.

الجدول (29) يبين: توزيع المبحوثين حسب احداث تكنولوجيا المعلومات تجديدي في شكل العمل في المؤسسة

المتغيرات الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
كثيرا	23	76,66%
قليلًا	7	23,33%
المجموع	30	100%



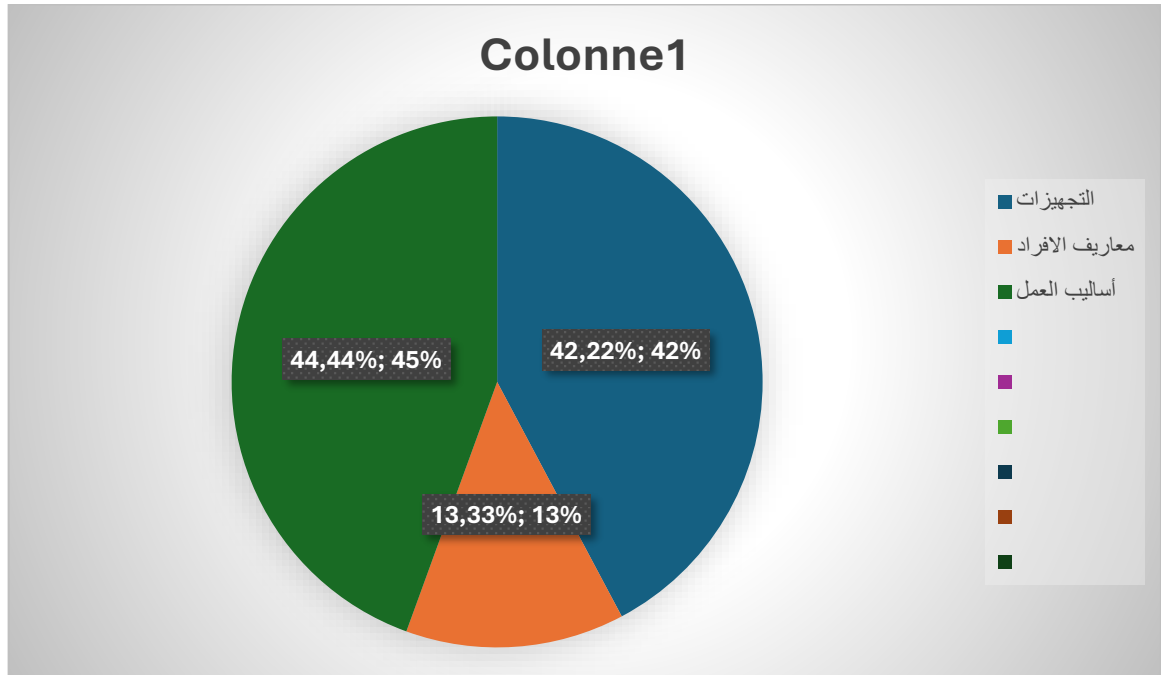
الشكل رقم 29: دائرة نسبية تمثل توزيع الافراد المبحوثين حسب احداث تكنولوجيا المعلومات تجديد في شكل العمل في المؤسسة

تبين لنا من خلال جدول رقم (29) الذي يوضح لنا احداث تكنولوجيا المعلومات تجديد في شكل العمل في المؤسسة حيث ان اغلبية عينة الدراسة يؤكدون انها احدثت تجديد كثيرا للمؤسسة وذلك في العمل المقام فيها بالنسبة التي تقدر ب 76,66 من جهة أخرى هناك فئة من عينة الدراسة يعتبرون ان تكنولوجيا احدثت تجديد بنسبة قليلة الذين تقدر نسبتهم ب 23,33

من خلال ما سبق نستخلص ان تكنولوجيا المعلومات احدث تجديد في شكل العمل في ديوان مؤسسات الشباب لولاية تيزي وزوو حيث ساهم في تحسين جودة الخدمات تسريع العمليات وتقليل التكاليف من خلال التحول الرقمي يمكن رقمه المعاملات التقليدية وتقديم خدمات عبر الانترنت او تطبيقات الهاتف مما يسهل على الزبائن الوصول الى الخدمة في أي وقت من أي مكان كما تسمح أنظمة المعلومات الإدارية بتحليل الشبكات اتخاذ قرارات اكثر دقة و فعالية بينما تستخدم أدوات الذكاء الاصطناعي لتقديم دعم تلقائي وتحسين في السوق جربة الزبائن بالإضافة الى ذلك توفر تقنيات مثل التخزين السحابي و الامن السببراني و بيئة عمل مرنة و امانة كل هذه الابتكارات تعزز من كفاءة المؤسسة و تزيد من قدرتها التنافس.

الجدول رقم 30: يبين توزيع المبحوثين حسب نمط التغيير الذي حدث في المؤسسة بعد ادخال تكنولوجيا المعلومات والاتصال

المتغيرات الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
التجهيزات	19	42,22%
معارف الافراد	6	13,33%
أساليب العمل	20	44,44%
المجموع	45	100%



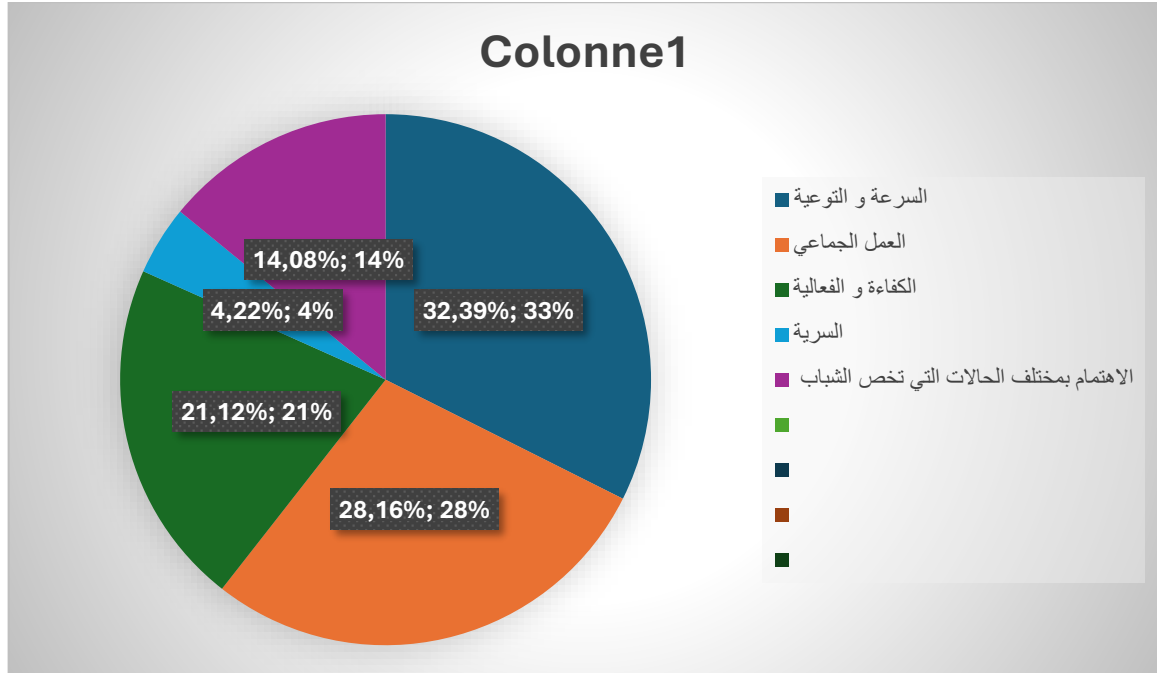
الشكل رقم 30: دائرة نسبية تمثل توزيع الافراد المبحوثين حسب نمط التغيير الذي حدث في المؤسسة بعد ادخال تكنولوجيا المعلومات

يظهر لنا من خلال الجدول رقم (30) الذي يوضح لنا نمط التغيير الذي حدث في المؤسسة بعد ادخال تكنولوجيا المعلومات والاتصال فأغلبية الافراد المبحوثين يؤكدون ان أساليب العمل هو التغيير البارز الذي ظهر في المؤسسة بإدخال عليها تكنولوجيا المعلومات في تسير الاتصال الداخلي وتحسينه الذين تقدر نسبتهم ب 44,44 ثم تليها نسبة المبحوثين الذين يعتبرون التغيير الذي حدث في المؤسسة هو التجهيزات تقدر نسبتهم ب 42,22 ثم تليها عينة الدراسة الذين يعتبرون ان التغيير الذي حدث هم معارف الافراد الذين تقدر نسبتهم ب 13,33

ومن خلال ما سبق نستخلص ان أساليب العمل هو التغيير الذي حدث في المؤسسة بعد ادخال تكنولوجيا المعلومات فقد أصبحت المهام تنجز بشكل أسرع ودقة بفضل الرقمنة مما ساهم في تقليص الوقت والجهد المبذول في العمليات الروتينية كما تحسنت أساليب التواصل الداخلي من خلال استخدام البريد الالكتروني والمنصات الرقمية و نظم إدارة المعلومات مما عزز التنسيق بين الأقسام و سهل التعامل مع الزبائن بالإضافة الى ذلك ظهرت أساليب عمل جديدة مثل العمل عن بعد وتقنية الحوسبة السحابية التي منحت المؤسسة مرونة اكبر في أداء مهامها هذا التغيير في الأساليب لم يحسن فقط في الكفاءة بل ساعد أيضا في تحسين جودة الخدمة و تلبية حاجات الزبائن بشكل اسرع و اكثر فعالية.

الجدول رقم 31: توزيع المبحوثين حسب إيجابيات استعمال تكنولوجيا المعلومات في تحسين الاتصال الداخلي في المؤسسة

النسبة المئوية	التكرار	المتغيرات الاحتمالات
32,39%	23	السرعة والتوعية
28,16%	20	العمل الجماعي
21,12%	15	الكفاية والفعالية
4,22%	3	السرية
14,08%	10	الاهتمام بمختلف الحالات التي تخص الشباب
100%	71	المجموع



الشكل رقم 31: دائرة نسبية تمثل توزيع الافراد المبحوثين حسب إجابيات استعمال تكنولوجيا المعلومات في تحسين الاتصال الداخلي.

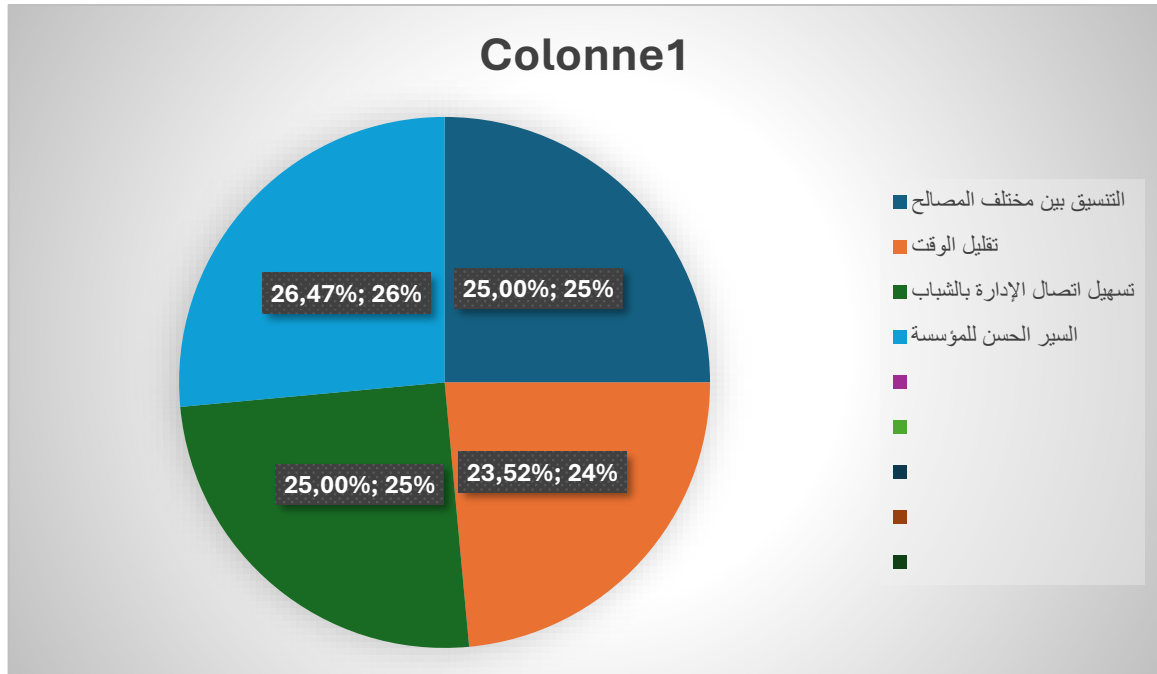
يتبين لنا من خلال الجدول رقم (31) الذي يوضح لنا إجابيات استعمال تكنولوجيا المعلومات في تحسين الاتصال الداخلي فأغلبية عينة الدراسة يؤكدون ان السرعة والتوعية هو من أبرز إجابيات تكنولوجيا المعلومات في تحسين الاتصال الداخلي الذين تقدر نسبتهم ب 32,39% ثم تليها نسبة المبحوثين الذين يعتبرون ان من إجابيات استعمال تكنولوجيا المعلومات في تحسين الاتصال الداخلي هو العمل الجماعي الذين تقدر نسبتهم ب 28,16% ثم تليها نسبة المبحوثين الذين يعتبرون من إجابيات استعمال تكنولوجيا المعلومات في تحسين الاتصال الداخلي هو الكفاءة و الفعالية الذين تقدر نسبتهم ب 21,12% ثم تليها نسبة المبحوثين الذين يعتبرون ان من إجابيات استعمال تكنولوجيا المعلومات في تحسين الاتصال الداخلي هو الاهتمام بمختلف الحالات التي تخص الشباب الذين تقدر نسبتهم ب 14,08% و في الأخير تليها نسبة المبحوثين الذين يرون ان إجابيات استعمال تكنولوجيا المعلومات في تحسين الاتصال الداخلي هو السرية الذين تقدر نسبتهم ب 4,22%

من خلال ما سبق نستنتج ان السرعة و التوعية هي من إجابيات استعمال تكنولوجيا المعلومات في تحسين الاتصال الداخلي في ديوان مؤسسات الشباب بولاية تيزي وزو حيث توفر هذه التكنولوجيا السرعة في تبادل المعلومات و البيانات بين مختلف الأقسام مما يسهل عملية اتخاذ القرار و يعزز التنسيق بين الفرق كما تساهم بشكل كبير في التوعية من خلال تمكين الموظفين من الوصول الفوري الى المعلومات الضرورية مثل السياسات الداخلية الأدلة الارشادية و التحديات المتعلقة بسير العمل ما يساعد على توحيد

الرؤية و فهم الأهداف المشتركة لديوان مؤسسات الشباب بهذه الطريقة كما تعزز تكنولوجيا المعلومات فاعلية الاتصال الداخلي و تساهم في رفع مستوى الأداء العام للمؤسسة.

الجدول رقم (32) توزيع المبحوثين حسب الإيجابيات الاتصالية التي حققها استخدام تكنولوجيا المعلومات في مؤسستكم

المتغيرات الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
التنسيق بين مختلف المصالح	17	25%
تقليل الوقت	16	23,52%
تسهيل اتصال الإدارة بالشباب	17	25%
السير الحسن للمؤسسة	18	26,47%
المجموع	68	100%



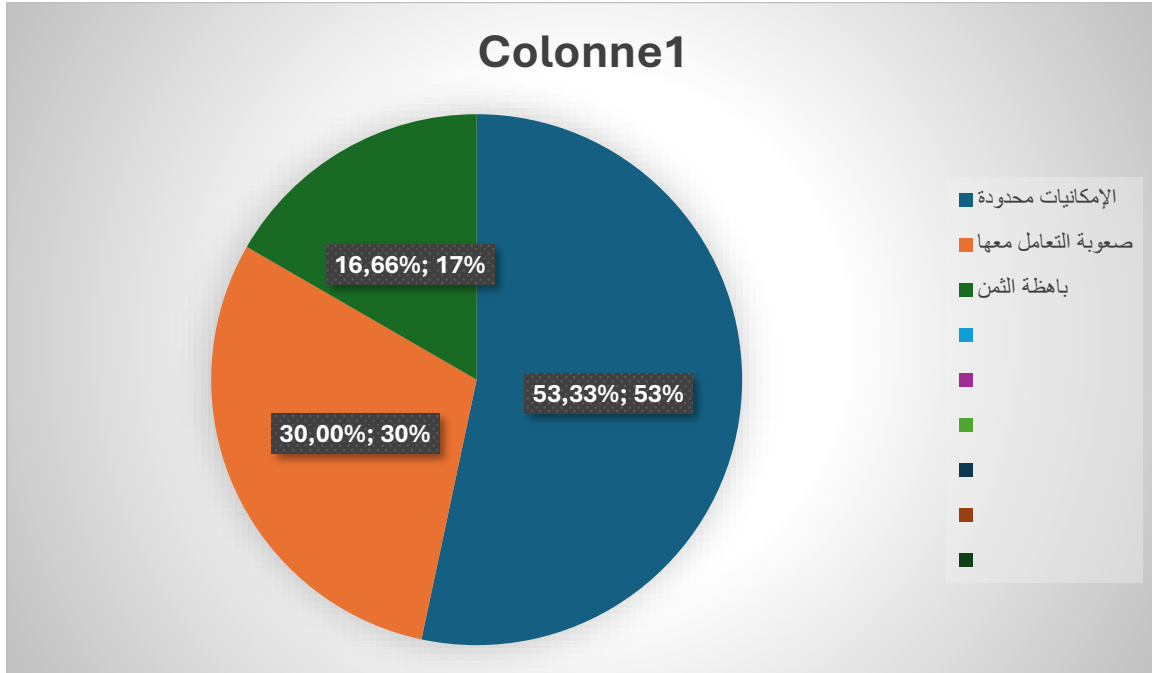
الشكل رقم 32: دائرة نسبية تمثل توزيع الافراد المبحوثين حسب الإيجابيات الاتصالية التي حققها استخدام تكنولوجيا المعلومات في مؤسستكم

يتبين لنا من خلال جدول رقم (32) الذي يوضح لنا الإيجابيات الاتصالية التي حققها استخدام تكنولوجيا المعلومات في ديوان مؤسسات الشباب لولاية تيزي وزوو حيث اغلبية عينة الدراسة يؤكدون ان السير الحسن للمؤسسة هو النقطة المهمة التي اضافتها تكنولوجيا المعلومات في المؤسسة التي تقدر نسبتها ب 26,47 ثم تليها نسبة المبحوثين الذين يؤكدون ان الايجابيات الاتصالية التي حققها استخدام تكنولوجيا المعلومات هو التنسيق بين مختلف المصالح ومن جهة أخرى نجد العمال الذين يرون هو تسهيل اتصال الإدارة بالشباب و هي تمثل نسب متساوية التي تقدر ب 25 ثم تليها نسبة المبحوثين الذين يؤكدون ان تقليل الوقت يشكل جانب إيجابي لتكنولوجيا المعلومات في المؤسسة بالنسب التي تقدر ب 23,52

من خلال ما سبق نستخلص ان من إيجابيات الاتصال التي حققها استخدام تكنولوجيا المعلومات في ديوان مؤسسات الشباب هي السير الحسن للمؤسسة حيث حسن من جودة وفعالية التواصل الداخلي بين الموظفين عبر البريد الالكتروني ومنصات العمل التعاوني والأنظمة المعلوماتية التي تضمن تبادل المعلومات بشكل سريع وامن كما سهلت التواصل الخارجي مع الموظفين من خلال مواقع الويب الرسمية وصفحات التواصل الاجتماعي مما أتاح استقبال الشكاوى واقتراحات الزبائن بشكل مباشر وسريع وهذه التحسينات الاتصالية أدت الى تسريع اتخاذ القرار تقليص الأخطاء الناتجة عن ضعف التنسيق وتحقيق شفافية أكبر في تقديم الخدمات وهو ما يساهم في السير الحسن لعمل المؤسسة وزيادة رضا المستفيدين.

الجدول رقم (33): يبين توزيع المبحوثين حسب سلبيات استخدام تكنولوجيا المعلومات في التسيير الداخلي للمؤسسة الخدمائية (ديوان مؤسسات الشباب)

المتغيرات	التكرار	النسبة المئوية
الإمكانيات محدودة	16	53,33%
صعوبة التعامل معها	9	30%
باهظة الثمن	5	16,66%
المجموع	30	100%



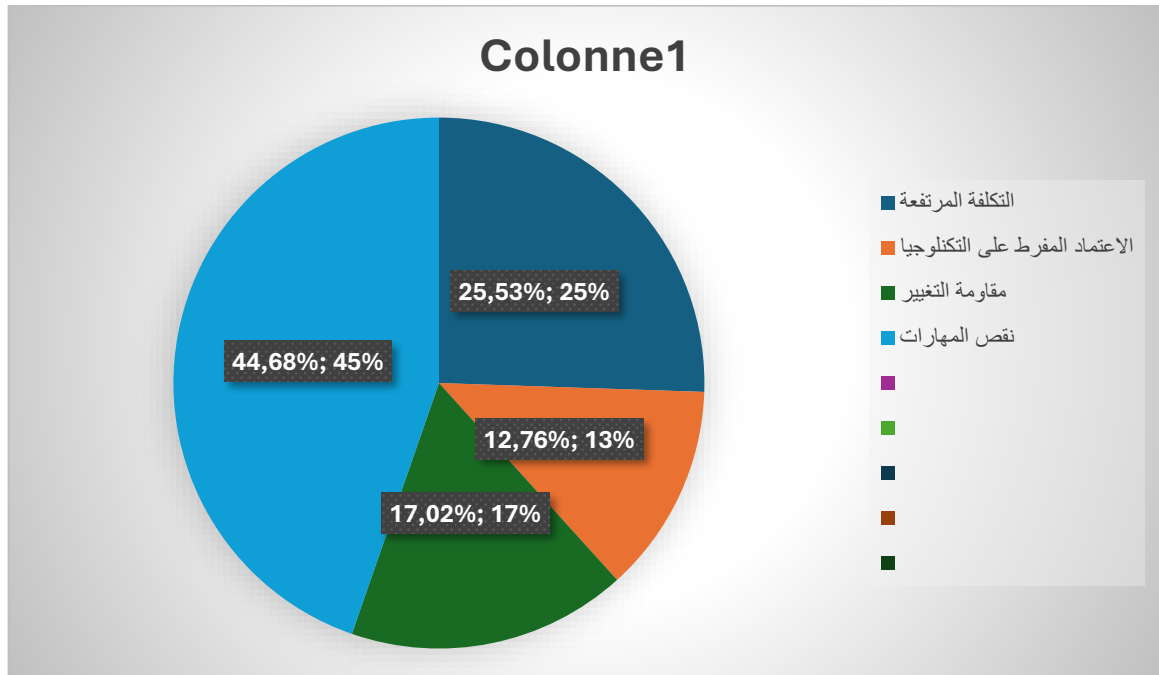
الشكل رقم 33 : دائرة نسبية تمثل توزيع الافراد المبحوثين حسب سلبيات استخدام تكنولوجيا المعلومات في التسيير الداخلي للمؤسسة الخدمائية (ديوان مؤسسات الشباب)

يتبين لنا من خلال الجدول رقم (33) الذي يوضح لنا سلبيات استخدام تكنولوجيا المعلومات في التسيير الداخلي للمؤسسة الخدمائية فأغلبية عينة الدراسة يؤكدون ان من أبرز سلبيات تكنولوجيا المعلومات في التسيير الداخلي للمؤسسة هو ان الإمكانيات محدودة الذين تقدر نسبتهم ب 53,33% ثم تليها نسبة المبحوثين الذين يعتبرون صعوبة التعامل معها هو الجانب السلبي فيها والذين تقدر نسبتهم ب 30% و في الأخير تليها عينة المبحوثين الذين يعتبرون ان من سلبيات استخدام تكنولوجيا المعلومات في التسيير الداخلي للمؤسسة انها باهظة الثمن الذين تقدر نسبتهم ب 16,66%

من خلال ما سبق نستخلص ان الإمكانيات المحدودة هو الجانب السلبي من استخدام تكنولوجيا المعلومات في التسيير الداخلي للمؤسسة الخدمائية وذلك فان الكثير من هذه المؤسسات قد تفتقر الى الموارد المالية الكافية لاقتناء أجهزة حديثة او أنظمة معلومات متطورة كما قد تواجه صعوبة في تدريب الموظفين على استعمال هذه الأدوات بشكل الأمثل وهذا النقص في الإمكانيات يؤدي الى ضعف في تدفق المعلومات بين مختلف المصالح و يعيق سرعة الاستجابة و اتخاذ القرارات المناسبة بالإضافة الى ذلك قد تكون البنية التحتية التقنية غير ملائمة مما يسبب عراقيل متكررة و يؤثر سلبا على جودة الاتصال الداخلي.

الجدول رقم (34): يبين توزيع الافراد المبحوثين حسب أبرز التحديات التي تواجهها المؤسسة في استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال

المتغيرات	التكرار	النسبة المئوية
التكلفة المرتفعة	12	25,53%
الاعتماد المفرط على التكنولوجيا	6	12,76%
مقاومة التغيير	8	17,02%
نقص المهارات	21	44,68%
المجموع	47	100%



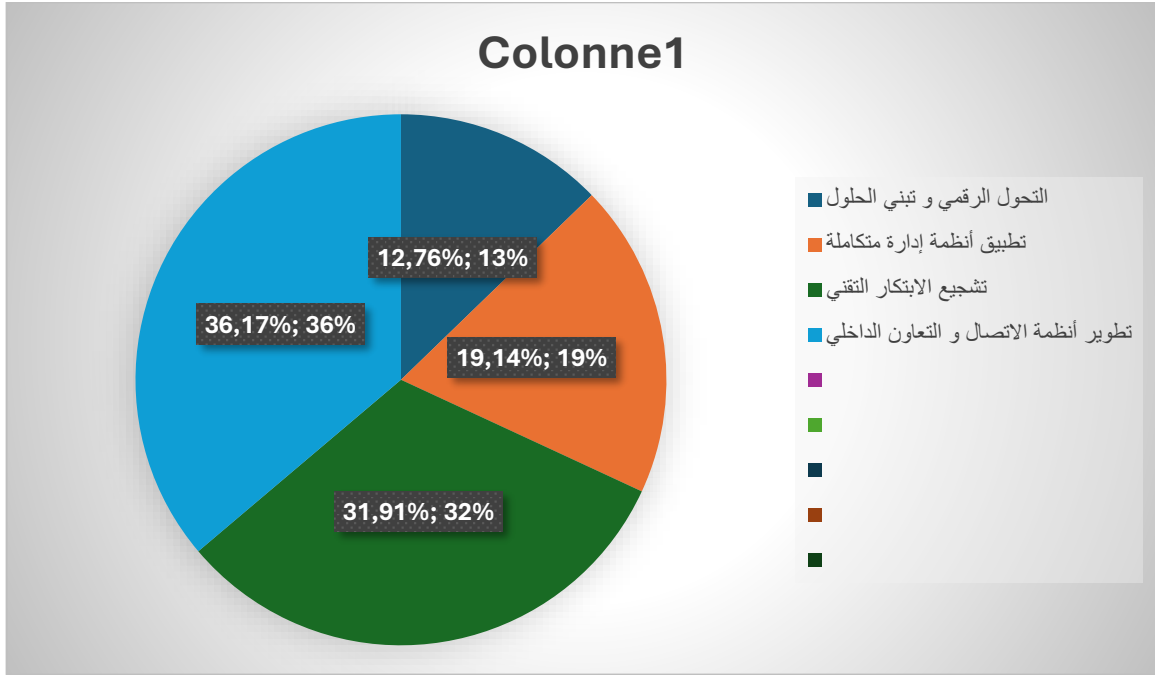
الشكل رقم 34: دائرة نسبية تمثل توزيع الافراد المبحوثين حسب أبرز التحديات التي تواجهها المؤسسة في استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال

يبين لنا من خلال الجدول رقم (34) الذي يوضح أبرز التحديات التي تواجهها المؤسسة في استخدام تكنولوجيا المعلومات حيث أغلبية عينة الدراسة يؤكدون ان نقص المهارات هو التحدي الكبير الذي تواجهه المؤسسة في استخدام تكنولوجيا المعلومات الذين تقدر نسبتهم ب 44,68 ثم تليها نسبة المبحوثين الذين يرون ان من ابرز التحديات التي تواجهها المؤسسة في استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال هي التكلفة المرتفعة الذين تقدر نسبتهم ب 25,53 ثم تليها نسبة المبحوثين الذين يرون ان من التحديات التي تواجهها المؤسسة هو مقاومة التغيير في الإدارة و طريقة استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال الذين تقدر نسبتهم ب 17,02 أخيرا هناك عينة من المبحوثين يرون ان من ابرز التحديات التي تواجهها المؤسسة هي الاعتماد المفرط على تكنولوجيا الذين تقدر نسبتهم ب 12,76

من خلال ما سبق نستخلص ان نقص المهارات هو من أبرز التحديات التي تواجهها المؤسسة في استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و ذلك بالرغم من توفير التجهيزات والبرمجيات الحديثة الا ان غياب الكفاءات المؤهلة او ضعف التكوين لدى الموظفين يعيق الاستغلال المثل لهذه التقنيات كما يؤدي هذا النقص الى صعوبات في تشغيل و تأخر في تقديم الخدمات الالكترونية للزبائن كما يؤثر سلبا على قدرة المؤسسة على التكيف مع التحولات الرقمية و مواكبة المنافسة و لهذا يصبح من الضروري الاستثمار في تكوين الموارد البشرية و تطوير مهارات في مجال تكنولوجيا المعلومات لضمان أداء فعال و تحسين جودة الخدمة المقدمة.

الجدول رقم (35) يبين: توزيع الافراد المبحوثين حسب الاقتراحات التي تراها مناسبة لتحسين وتطوير تكنولوجيا المعلومات

المتغيرات	التكرار	النسبة المئوية
الاحتمالات		
التحول الرقمي وتبني الحلول السحابية	6	12,76%
تطبيق أنظمة إدارة متكاملة	9	19,14%
تشجيع الابتكار التقني	15	31,91%
تطوير أنظمة الاتصال والتعاون الداخلي	17	36,17%
المجموع	47	100%



الشكل رقم 35: دائرة نسبية تمثل توزيع الافراد المبحوثين حسب الاقتراحات التي تراها مناسبة لتحسين وتطوير تكنولوجيا المعلومات

يتبين لنا من خلال بيانات الجدول رقم (35) الذي يوضح الاقتراحات التي نراها مناسبة لتحسين وتطوير تكنولوجيا المعلومات داخل المؤسسة فأغلبية عينة الدراسة يؤكدون ان الاقتراح المناسب لتحسين وتطوير تكنولوجيا المعلومات في مؤسسات ديوان الشباب هو تطوير أنظمة الاتصال والتعاون الداخلي الذين تقدر نسبتهم ب 36,17 ثم تليها نسبة المبحوثين الذين يعتبرون ان الاقتراح المناسب هو تشجيع الابتكار التقني الذين تقدر نسبتهم ب 31,91 ثم تليها نسبة المبحوثين الذين يؤكدون ان الاقتراح المناسب هو تطبيق أنظمة إدارة متكاملة الذين تقدر نسبتهم ب 19,14 ثم تليها نسبة المبحوثين الذين يعتبرون ان الاقتراح المناسب هو التحول الرقمي و تبني الحلول السحابية و هم يمثلون النسبة الأصغر الذين تقدر نسبتهم ب 12,76

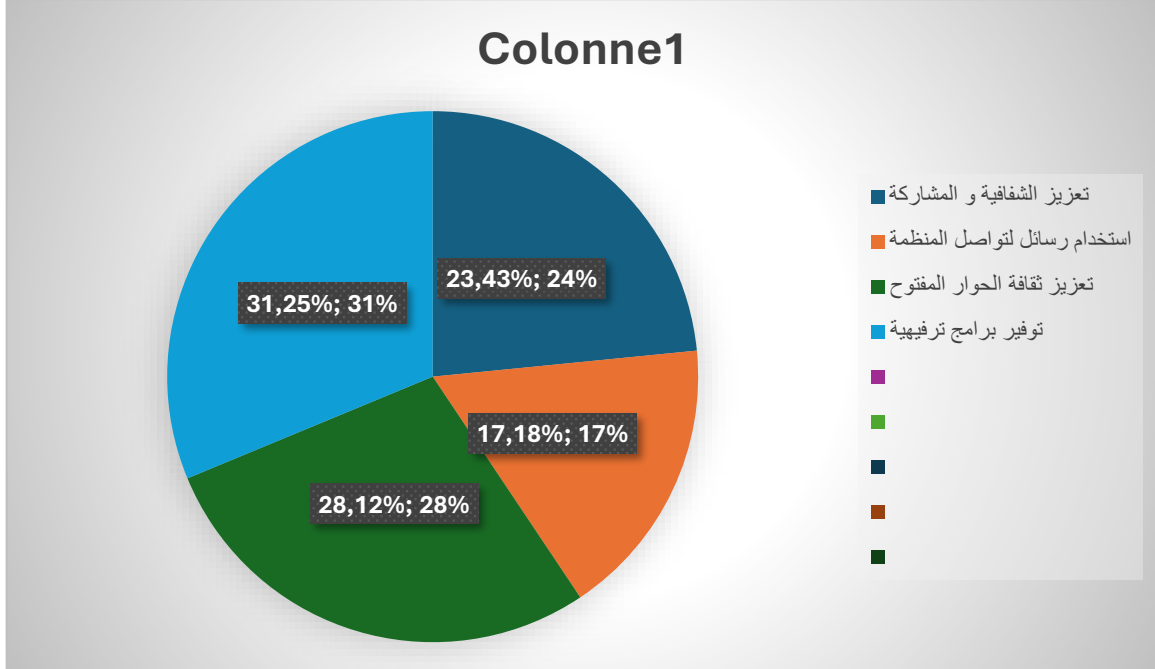
من خلال هذه البيانات الإحصائية نستنتج ان اغلبية الافراد المبحوثين بالوحدة الخدمائية بمؤسسة ديوان الشباب لولاية تيزي وزو يرون ان الاقتراح المناسب لتحسين و تطوير تكنولوجيا المعلومات داخل المؤسسة هو تطوير أنظمة الاتصال و التعاون الداخلي و هو من العوامل الحاسمة لتحسين الكفاءة و رفع الإنتاجية و جودة الخدمات المقدمة و تعزيز الثقافة التنظيمية للاتصال و ذلك بتشجيع الشفافية في نقل المعلومات و فتح قنوات للتواصل الصاعد من الموظف الى الإدارة و تدريب الموظفين على مهارات

الاتصال الفعال و حل النزاعات و كذلك تطوير الهيكلة التنظيمية من تبسيط قنوات الاتصال و تحديد مسؤوليات واضحة لتفادي التضارب والتكرار و كذلك استخدام التكنولوجيا الحديثة كأظمة إدارة المهام لتنسيق العمل ومنصات التعاون لتبادل الرسائل الملفات وجدولة الاجتماعات ونظم إدارة المعرفة لتوثيق الإجراءات الحلول والتجارب ليستفيد منها الجميع.

الجدول رقم (36) توزيع الافراد المبحوثين حسب الاقتراحات التي تراها مناسبة لتحسين الاتصال الداخلي بالمؤسسة

المتغيرات الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
تعزيز الشفافية والمشاركة	15	%23,43
استخدام رسائل لتواصل المنظمة	11	%17,18
تعزيز ثقافة الحوار المفتوح	18	%28,12
توفير برامج ترفيهية	20	%31,25
المجموع	64	%100

الشكل رقم 36: دائرة نسبية تمثل توزيع الافراد المبحوثين حسب الاقتراحات التي تراها مناسبة لتحسين الاتصال الداخلي بالمؤسسة



يتبين لنا من خلال الجدول رقم (36) الذي يوضح الاقتراحات التي نراها مناسبة لتحسين الاتصال الداخلي بمؤسسات ديوان الشباب لولاية تيزي وزوو ان اغلبية مفردات عينة الدراسة يؤكدون ان الاقتراح المناسب يتمثل في توفير برامج ترفيهية وهم يمثلون النسبة الأكبر الذين تقدر نسبتهم ب 31,25 ثم تليها نسبة المبحوثين الذين يعتبرون ان الاقتراح المناسب هو تعزيز ثقافة الحوار المفتوح الذين تقدر نسبتهم ب 28,12 ثم تليها نسبة المبحوثين الذين يؤكدون ان الاقتراح المناسب هو تعزيز الشفافية و المشاركة الذين تقدر نسبتهم ب 23,43 وفي الأخير تأتي نسبة المبحوثين الذين يعتبرون ان الاقتراح المناسب هو استخدام وسائل التواصل المنتظمة و هم يمثلون النسبة الأصغر الذين تقدر نسبتهم ب 17,18

من خلال هذه البيانات الإحصائية نستنتج ان اغلبية مفردات عينة الدراسة يؤكدون ان الاقتراح المناسب لتحسين الاتصال الداخلي بالمؤسسة هو توفير برامج تدريبية وهذا من اجل مواكبة التطورات السريعة ما يزيد في الكفاءة وتطوير المهارات العلمية، تحسين أداء المؤسسة مثل (تسريع العمل، حماية البيانات، تقليل التكاليف) تعزيز الامن المعلوماتي للمؤسسة كما يعتبر توفير البرامج التدريبية في المؤسسة الخدماتية من

اهم وسائل كفاءة الموظفين وتحسين جودة الخدمات ما يمكن العاملين من اكتساب مهارات جديدة و مواكبة التطورات التقنية و الإدارية مما ينعكس إيجابا على رضا العملاء و فعالية الأداء داخل المؤسسة.

4-2- التحليل الكمي والكيفي للجداول المركبة

الجدول رقم 37: يمثل علاقة متغيرات الجنس السن المستوى التعليمي والاقدمية في العمل حول الدوافع الاتصالية التي تدفع العامل لاستخدام تكنولوجيا المعلومات في مجال عمله.

المجموع		الهروب من الواقع		دوافع ترفيهية		دوافع معرفية		الاحتمالات المتغيرات
نسبة منوية	ت	نسبة منوية	ت	نسبة منوية	ت	نسبة منوية	ت	
35.13%	13	-	-	15.38%	2	84.51%	11	ذكر
64.86%	24	-	-	20.83%	5	79.16%	19	انثى
100%	37	-	-	36.21%	7	163.67%	30	المجموع
5.40%	2	-	-	50%	1	50%	1	من 20- سنة 30
37.83%	14	-	-	28.57%	4	71.42%	10	من 31- سنة 40
45.94%	17	-	-	5.88%	1	121.42%	16	من 41- الى سنة 50
10.81%	4	-	-	25%	1	75%	3	من سنة 51 فما أكثر
100%	37	-	-	59.45%	7	267.84%	30	المجموع
-	-	-	-	0%	0	0%	0	ابتدائي
-	-	-	-	0%	0	0%	0	متوسط
29.72%	11	-	-	27.27%	3	72.72%	8	ثانوي
70.27%	26	-	-	15.38%	4	84.61%	22	جامعي
100%	37	-	-	42.65%	7	157.33%	30	مجموع
16.21%	6	-	-	16.66%	1	83.33%	5	أقل من 5 سنوات
21.61%	8	-	-	12.5%	1	87.7%	7	من 5الى 10 سنوات
62.16%	23	-	-	21.73%	5	78.26%	18	أكثر من 10 سنوات
100	37	-	-	50.89%	7	249.29%	30	المجموع

من خلال الجدول أعلاه المتعلق بمتغير الجنس نلاحظ ان اغلبية افراد عينة الدراسة من جنس الذكور يؤكدون ان الدوافع المعرفية هي التي تدفع العامل لاستخدام تكنولوجيا المعلومات في مجال عمله والذي تقدر قيمته ب **84.51%**، في حين نسبة الاناث تتمثل ب **79.16%**

من خلال هذه البيانات الإحصائية يتضح لنا الافراد المبحوثين من الذكور يؤكدون ان الدوافع الاتصالية التي تدفع العامل الاستخدام تكنولوجيا المعلومات في المجال عمله هي الدوافع المعرفية و يؤكد ذلك أهمية اكتساب المعرفة و تبادل المعلومات كعامل أساسي في دعم الكفاءة المهنية و تعزيز التفاعل داخل ديوان مؤسسات الشباب , كما يبرز هذا التوجه الى توفير بيئة تكنولوجية داعمة تمكن العاملين من تطوير مهاراتهم الاتصالي و المعرفية بما ينسجم مع متطلبات العصر الرقمي , و قد تعود نسبة الاناث منخفضة الى ضعف التوجيه المهني نحو تخصصات تقنية للإناث او الى نظرة نمطية تقصر هذا المجال على الذكور , كما يمكن ان يكون لغياب برامج دعم و تشجيع الفتيات على الانخراط في البيئة الرقمية دور في هذا التفاوت , مما يستدعي العمل على اساسيات اندماجية تعزز نت حضور المرأة في هذا القطاع الحيوي .

اما المعلومات المتعلقة بمتغير السن يتبين ان اغلبية افراد عينة الدراسة من الفئة العمرية (41-50 سنة) والدافع المعرفي هو الذي يدفعهم لاستخدام تكنولوجيا المعلومات خلال عملهم في ديوان مؤسسات الشباب ODEJ لولاية تيزي وزو بنسبة تقدر ب **121,4%** وفي المرتبة الثانية نجد الافراد المبحوثين من الفئة العمرية الرابعة (51 فما أكثر) تقدر نسبتهم ب 75 وفي المرتبة الثالثة نجد الافراد المبحوثين من الفئة العمرية لثانية (31-40 سنة). تقدر نسبتهم ب **71,42%** و في المرتبة الرابعة نجد الفة العمرية الاولى (20-30 سنة) , تقدر نسبتهم ب **50%**

من خلال هذه البيانات الرقمية يظهر لنا ان اغلبية افراد العينة الدراسة من الفئة العمرية (41-50) و هي فئة تمتلك حبرة ميدانية طويلة , و تبدو مدفوعة برغبة في الحفاظ على قدرتها التنافسية داخل ديوان مؤسسات الشباب من خلال مواكبة الأدوات الرقمية الحديثة , مما يعكس سلوكا إيجابيا نحو التكيف و الاستمرارية المهنية, ثم تليها تمثل الفئة العمرية (51 فما أكثر) ما يدل على ادراك هذه الشريحة لأهمية التكيف مع المستجدات الرقمية رغم تقدمهم في السن , و قد يعزى هذا السلوك الى ضغط الواقع المهني او الحاجة الى اثبات الكفاءة في بيئة عمل متغيرة , ثم تليها الفئة العمرية (31-40)

حيث يعتبرون الدافع المعرفي هو العامل الرئيسي الذي يدفعهم لاستخدام تكنولوجيا المعلومات في مجال عملهم. و هو ما يعبر عن نضج مهني ووعي متزايد بأهمية التكوين الذاتي و التطوير المستمر للكفاءة المهنية، فهذه الفئة غالبا ما تكون في مرحلة استقرار وظيفي و مسؤوليات متقدمة، ما يدفعها الى استغلال

التكنولوجيا كأداة لتحسين الأداء وتحقيق الأهداف الوظيفية بفعالية، في الأخير الفئة العمرية (20-30) رغم قربها الطبيعي من التكنولوجيا، فقد سجلت نسبة اقل في الاستخدام المعرفي، و هو ما قد يعزى الى قلة الخبرة او غياب الوعي الكافي بأهمية توظيف التكنولوجيا في اطار مهني ممنهج . ويعكس هذا التفاوت ان الدافع المعرفي لا يرتبط فقط بالألفة الرقمية، بل يتأثر بعدة عوامل مثل الخبرة الدافعية الذاتية ومستوى الوعي بأهمية الكفاءة المهنية.

اما الجدول المتعلق بالمستوى التعليمي نلاحظ ان اغلبية عينة الدراسة من ذوي مستويات جامعية يؤكدون ان الدوافع المعرفية هي التي تدفع العامل لاستخدام تكنولوجيا المعلومات في مجال عملهم وتقدر نسبتهم ب **157,33%** وفي المرتبة الثانية نجد المستوى التعليمي الثانوي بنسبة تقدر ب **84,61%** وفي الاخير نجد المستوى التعليمي المتوسط والابتدائي بنسبة معدومة **0%**

و من خلال هذه البيانات نستنتج ان فئة **المستوى التعليمي الجامعي** و المستوى التعليمي الثانوي يريدون تطوير معارفهم و توسيع افاقهم الفكرية و المهنية مما يجعلهم يلجؤون الى التكنولوجيا كوسيلة فعالة للبحث عن المعلومات و اكتساب المهارات كما ان وعيهم بأهمية التعلم المستمر في بيئة العمل خاصة داخل المؤسسات تعني الشباب يدفعهم الى استغلال الموارد الرقمية المتاحة لتعزيز كفاءتهم و مواكبة التغيرات إضافة الى ذلك فان محدودية المصادر التقليدية قد تجعل من تكنولوجيا المعلومات بديلا ضروريا لتحقيق أهدافهم المعرفية سواء في المجال الإداري او التربوي اما في المرتبة الاخيرة نجد فئة المستوى التعليمي **(الابتدائي و المتوسط)** بنسبة معدومة **0%** و يبرر هذا الغياب الى طبيعة المهام الإدارية و المهنية التي تتطلب حد ادنى من الكفاءة التعليمية و القدرة على التعامل مع وسائل التقنية الحديثة و على راسها تكنولوجيا المعلومات كما يعكس هذا الواقع توجه المؤسسة نحو

توظيف افراد من ذوي المستويات التعليمية العليا القادرين على مواكبة متطلبات العصر في ديوان المؤسسات الشباب.

اما الجدول المتعلق بمتغير **الاقدمية في العمل** نلاحظ ان اغلبية افراد عينة الدراسة الذين لديهم اقدمية مهنية **(5-ألى 10 سنوات)** يؤكدون ان الدوافع المعرفية هي التي تدفعهم لاستخدام تكنولوجيا المعلومات في عملهم وتقدر نسبتهم ب **87,7%**، ثم تليها الفئة **(اقل من 5 سنوات)** حيث تقدر نسبتهم ب **83,7%** وأخيرا الفئة العمرية **(أكثر من 10 سنوات)** وتقدر نسبتهم ب **78,26%**

ونستخلص من خلال هذه الاحصائيات الرقمية ان اغلبية عينة الدراسة من الفئة **(5الى 10 سنوات)** و هذا يعكس حالة التوازن بين التكوين الاكاديمي الحديث و الاندماج العملي في بيئة العمل فهذه الشريحة

غالب ما تكون في مرحلة و تثبيت مسارها المهني , و هي مدفوعة برغبة قوية في تطوير الذات , و ثبات الكفاءة و تحقيق التمييز المهني تأتي .في المرتبة الثانية الفئة التي تتراوح اقدميتها بين (اقل من 5 سنوات) و فقد تكون حديثة العهد بالعمل لكنها نشأت في بيئة رقمية , ما يجعلها اكثر ارتياحا في التعامل مع تكنولوجيا المعلومات و ان كان استخدامها أحيانا بدافع الاعتياد او المتطلبات الوظيفية . اما الفئة ذات الاقدمية (اكثر من 10 سنوات) قد نفسر هذا ان الافراد ذوي الاقدمية العالية قد يكونون اقل انفتاحا على التغيرات التكنولوجية، اما بسبب الاعتياد عل أساليب العمل التقليدية، او نتيجة شعور بالاكفاء المعرفي و عدم الحاجة الى تطوير إضافي , او قد يعود ذلك الى ضعف التكوين الرقمي في المراحل السابقة من مسيرتهم المهنية , مما يجعل استخدام تكنولوجيا بالنسبة لهم يتم بدافع وظيفي او اداري اكثر منه بدافع معرفي .

الجدول رقم 38: طبيعة العلاقة بين متغيرات حول مساعدة التكنولوجيا المعلومات في تقليل الحواجز في التواصل بين الموظفين.

المجموع	الاهتمام بمختلف الحالات التي تخص الشباب		السرية		الكفاءة والفعالية		العمل الجماعي		السرعة والتوعية		الاحتمالات المتغيرات	
	ت	نسبة مئوية	ت	نسبة مئوية	ت	نسبة مئوية	ت	نسبة مئوية	ت	نسبة مئوية		
%49.29	35	%11.42	4	%2.85	1	%20	7	%34.28	12	%28.57	10	ذكر
%50.70	36	%13.88	5	%5.55	2	%25	9	%22.22	8	%36.11	13	انثى
%100	71	%12.67	9	%4.22	3	%22.53	16	%28.16	20	%65.68	23	المجموع
%2.81	2	-	-	-	-	%50	1	%50	1	-	-	30-20
%25.35	18	%11.11	2	%5.55	1	%1.11	2	%33.33	6	%38.88	7	40-31
%56.33	40	%12.5	5	%2.2	1	%27.5	11	%25	10	%32.5	13	50-41
%15.49	11	%18.18	2	%9.09	1	%18.18	2	%27.27	3	%27.27	3	51
%100	71	%41.79	9	%16.84	3	%96.79	16	%135.6	20	%98.65	23	المجموع
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	ابتدائي
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	متوسط
%32.39	23	%13.04	3	-	-	%30.43	7	%30.43	7	%13.04	6	ثانوي
%67.60	48	%12.5	6	%6.25	3	%18.75	9	%27.08	13	%35.41	17	جامعي
%100	71	%12.62	9	%6.25	3	%49.18	16	%57.51	20	%48.45	23	مجموع
%11.26	8	%25	2	%12.5	1	%12.5	1	%25	2	%25	2	أقل من 5 سنوات
%15.49	11	-	-	-	-	%18.18	2	%27.27	3	%54.54	6	من 5 إلى 10 سنوات
%73.23	52	%13.46	7	%3.84	2	%25	13	%28.84	15	%28.84	15	أكثر من 10 سنوات
%100	71	%38.46	9	%16.34	3	%55.68	16	%81.11	20	%108.38	23	المجموع

من خلال الجدول اعلاه المتعلق بمتغير الجنس نلاحظ ان أغلبية افراد عينة الدراسة من جنس الإناث يؤكدون ان السرعة والتوعية هو ما ساعد تكنولوجيا المعلومات في تقليل الحواجز في التواصل بين الموظفين والتي تقدر نسبتهم **36,11** في حين نسبة الذكور تقدر ب **28,57%**

ومن هذه البيانات الإحصائية يتضح لنا ان افراد المبحوثين من الاناث هم اعلى نسبة هذا التفاوت وقد يُعزى إلى انخراط الإناث بشكل أكبر في عمليات التكوين أو استخدام المنصات الرقمية ضمن ديوان مؤسسات الشباب، ما يدل على دور تكنولوجيا المعلومات كوسيلة فاعلة في كسر الحواجز التواصلية، خصوصاً في المؤسسات التي تُعنى بفئة الشباب. وتُبرز هذه المعطيات ضرورة تعزيز برامج التوعية الرقمية وتوسيع نطاقها لتشمل جميع الموظفين، مع التركيز على المهارات الرقمية التفاعلية التي تتيح تواصلًا أسرع وأكثر فاعلية، مما ينعكس إيجابًا على الأداء العام لODEJ، ويُساهم في خلق بيئة عمل منفتحة ومتعاونة. في حين نسبة الذكور ضعيفة ويعود هذا إلى عدة عوامل. أولاً، قد يكون الذكور أقل تفاعلاً مع برامج التوعية الرقمية أو أقل حضوراً في الدورات التكوينية المرتبطة باستخدام تكنولوجيا المعلومات داخل مؤسسات الشباب، إما بسبب الانشغال بمهام ميدانية أو لتصورات نمطية تعتبر المهارات الرقمية أمراً ثانوياً. ثانياً، تشير بعض الدراسات إلى أن الذكور قد يُفضّلون وسائل تواصل تقليدية أو مباشرة، مما يجعلهم أقل حساسية لتحسينات التكنولوجيا في المجال الاتصالي. كما يمكن أن يكون هناك نوع من المقاومة لتبني أدوات رقمية جديدة لدى بعضهم، خصوصاً إذا لم تُرفق ببرامج تدريب مناسبة تراعي الفروق الفردية في الاستخدام.

اما الجدول المتعلق بمتغير السن، يبين ان اغلبية افراد عينة الدراسة من فئة العمرية الثانية (31الى40 سنوات) ويؤكدون ان السرعة و التوعية هي ما ساعدت تكنولوجيا المعلومات في تقليل الحواجز في التواصل بين الموظفين في ديوان مؤسسات الشباب لولاية تيزي وزو والتي تقدر نسبتهم ب **38,88%** وفي المرتبة الثانية نجد الافراد المبحوثين من الفئة العمرية الثالثة (41-50 سنة) التي تقدر نسبتهم ب **32,5%** وفي المرتبة الثالثة نجد الافراد المبحوثين من الفئة العمرية الرابعة (50 سنة وأكثر) **12,05%** وأخيرا في المرتبة الرابعة نجد الفئة العمرية الأولى (20-30 سنة) التي تقدر نسبتهم ب **0%** أي معدومة .

تُظهر هذه الاحصائيات الرقمية الفئة الأكثر نشاطاً في ديوان مؤسسات الشباب هي (31-40 سنة) وتعد غالباً النواة الديناميكية للعمل المؤسسي، إذ تجمع بين النضج المهني والكفاءة التقنية، كما أنها

الأكثر تكيفًا مع التغيرات التكنولوجية التي طرأت على بيئات العمل خلال العقد الأخيرين. أفراد هذه الفئة غالبًا ما يشغلون مناصب تنفيذية أو إشرافية، مما يجعلهم في قلب العمليات التواصلية اليومية، ويُفسر وعيهم الكبير بتأثير تكنولوجيا المعلومات في تحسين سرعة الاتصال وتسهيل تبادل المعلومات. أما الفئة (41-50 سنة)، فرغم أنها تنتمي إلى جيل وُلد قبل الثورة الرقمية، إلا أن نسبة كبيرة منها استطاعت التكيف مع أدوات التكنولوجيا الحديثة، لا سيما عندما تكون مرتبطة بمهامهم الإدارية أو التنظيمية، وهو ما يبرر احتلالهم المرتبة الثانية بنسبة معتبرة، ثم تليها الفئة العمرية (50 سنة فأكثر)، ورغم خبرتها المهنية الطويلة، فقد سجّلت نسبة أقل. وهذا التراجع قد يُعزى إلى صعوبات في التكيف مع أدوات الاتصال الحديثة، أو إلى تفضيلهم لأساليب التواصل التقليدية، وربما لغياب برامج تكوينية مستمرة تواكب احتياجاتهم التقنية من خلال المعلومات اعلاه المتعلق بمتغير **المستوى التعليمي** نلاحظ ان أغلبية افراد عينة الدراسة من جنس الإناث يؤكدون ان السرعة والتوعية هو ما ساعد تكنولوجيا المعلومات في تقليل الحواجز في التواصل بين الموظفين والتي تقدر نسبتهم بـ **35,41%** ثم يليها المستوى التعليمي الثانوي وتقدر نسبته بـ **13,04%** في حين نجد ان نسبة المستوى التعليمي المتوسط والابتدائي معدوم وتقدر نسبتهم بـ **0%**

من خلال هذه البيانات الرقمية نجد في المرتبة الأولى **المستوى التعليمي الجامعي** ثم يليها المستوى **التعليمي الثانوي** بحيث يعكس هذا الترتيب مدى تأثير المستوى التعليمي في إدراك أهمية الاستجابة السريعة لمتطلبات العمل، وفهم دور التكنولوجيا في تسهيل التفاعل بين موظفي ديوان مؤسسات الشباب ODEJ كما يشير الى ان الافراد ذوي التحصيل العلمي العالي اكثر وعيا بأهمية الاستخدام الفعال للتكنولوجيا ليس فقط من الناحية التقنية , بل أيضا من خلال نشر ثقافة التعبير و التحول الرقمي داخل بيئة العمل , مما يعزز من جودة التواصل و يدعم التنسيق المؤسسي اما في المرتبة الأخيرة نجد المستوى التعليمي الابتدائي و المستوى التعليمي المتوسط بنسبة معدومة تقدر بـ **0%** وهذا يعود الى ضعف ادراك هذه الفئة لأهمية التكنولوجيا في تحسين التفاعل المهني , و هو ما يمكن ان يعزى الى محدودية التكوين او قلة الوعي باليات و أدوات التحول الرقمي داخل المؤسسة و يؤكد ذلك الحاجة بتكثيف جهود التكوين والتوعية الرقمية داخل ديوان مؤسسات الشباب odej في تطوير الأداء وتعزيز التواصل بين الموظفين.

اما الجدول المتعلق بمتغير **الاقدمية في العمل في ديوان مؤسسات الشباب ODEJ** نلاحظ ان اغلبية افراد عينة الدراسة الذين لديهم اقدمية مهنية هم **(من 5 ال 10 سنوات)** يؤكدون ان السرعة والتوعية هي التي ساعدت تكنولوجيا المعلومات في تقليل الحواجز في التواصل بين موظفي ODEJ والتي تقدر نسبتهم بـ **54,54%** ثم تليها الفئة **(أكثر من 10 سنوات)** بنسبة تقدر بـ **28,84%** وأخيرا الفئة **(أقل من 5 سنوات)**.

تُظهر هذه المعطيات أن الفئة المتوسطة من حيث الأقدمية (من 5-10 سنوات) تمتلك توازناً بين التكوين المعاصر والتجربة الميدانية، ما جعلها أكثر قدرة على استيعاب دور التكنولوجيا في تحسين بيئة العمل، خاصة من حيث السرعة في تبادل المعلومات، والتوعية بآليات التواصل الرقمي. من جهة أخرى، فإن الموظفين الذين تفوق أقدميتهم 10 سنوات، رغم تجربتهم الطويلة، قد يواجهون تحديات مرتبطة بالانتقال من النماذج التواصلية التقليدية إلى النماذج الرقمية، مما يبرر نسبة أقل مقارنة بالفئة المتوسطة. أما الفئة الأقل من 5 سنوات، فرغم حداثة عهدها بديوان مؤسسات الشباب، إلا أن انخفاض النسبة قد يُعزى إلى محدودية مشاركتها في قنوات الاتصال الرسمية، أو قلة التكوين الادمجي الذي يسمح بفهم ديناميكيات الاتصال المؤسسي بشكل معمق.

انطلاقاً من هذه النتائج، تتضح أهمية توجيه برامج التكوين والدعم التقني لتشمل جميع فئات الموظفين، مع تركيز خاص على الفئات الجديدة لضمان إدماجها الفعّال في النظام الرقمي للديوان مؤسسات الشباب **odej**، وتعزيز قدرتها على التواصل والمساهمة في تحسين الأداء الوظيفي الجماعي. كما يُستحسن الاستفادة من الفئة المتوسطة من حيث الأقدمية كجسر يربط بين الموظفين الجدد وأصحاب الخبرة الطويلة، من خلال تبادل الممارسات الفضلى وتوجيه مسارات التكيف الرقمي داخل **odej**

الجدول رقم(39): طبيعة العلاقة بين متغيرات الدراسة حول سلبيات استخدام تكنولوجيا المعلومات في التسيير الداخلي للمؤسسة الخدمائية ل ديوان مؤسسات الشباب ODEJ لولاية تيزي وزو

المجموع		باهظة الثمن		صعوبة التعامل معها		الإمكانات محدودة		الاحتمالات المتغيرات	
نسبة مئوية	ت	نسبة مئوية	ت	نسبة مئوية	ت	نسبة مئوية	ت		
%34.48	10	%20	2	%20	2	%60	6	ذكر	الجنس
%65.51	19	%15.78	3	%36.84	7	%47.36	9	انثى	
%100	29	%35.78	5	%56.84	9	%107.36	15	المجموع	
%3.44	1	-	-	%100	1	-	-	من 20-30 سنة	السن
%31.03	9	-	-	%55.55	5	%44.44	4	من 31الى40 سنة	
%58.62	17	%29.41	5	%17.64	3	%52.94	9	من 41الى50 سنة	
%6.89	2	-	-	-	-	%100	2	من 51 فما أكثر	
%100	29	%29.41	5	%83.19	9	%197.38	15	المجموع	
-	-	-	-	-	-	-	-	ابتدائي	التعليمي المستوى
-	-	-	-	-	-	-	-	متوسط	
%31.03	9	%11.11	1	%44.44	4	%44.44	4	ثانوي	
%68.96	20	%20	4	%25	5	%55	11	جامعي	
%100	29	%31.11	5	%69.44	9	%99.44	15	مجموع	
%13.79	4	%	%	%75	3	%25	1	أقل من 5 سنوات	الاقتصادية في العمل
%27.58	8	%12.5	1	%37.5	3	%50	4	من 5الى10 سنوات	
%58.62	17	%23.52	4	%17.64	3	%58.82	10	أكثر من 10 سنوات	
%100	29	%36.02	5	%139.14	9	%133.82	15	المجموع	

من خلال الجدول أعلاه المتعلق بمتغير الجنس نلاحظ ان اغلبية افراد عينة الدراسة من جنس الذكور الذين يؤكدون ان من سلبيات استخدام تكنولوجيا المعلومات في التسيير الداخلي لديوان مؤسسات الشباب هي الإمكانيات محدودة بنسبة تقدر بـ 60% في حين نسبة الاناث تقدر بـ 47,36%.

من هذه البيانات الرقمية يتضح لنا ان الافراد المبحوثين من جنس الذكور وهذا الاختلاف بين الجنسين قد يكون نتيجة لعدة عوامل متشابهة تتعلق بالتصورات الاجتماعية، والتجارب الشخصية، والمشاركة في اتخاذ القرارات التكنولوجية داخل ديوان مؤسسات الشباب. على سبيل المثال، قد تكون الذكور أكثر تعرضاً للتكنولوجيا في مجالات أخرى أو لديهم إدراك أكبر للتحديات التقنية التي قد تواجه المؤسسات، مما يجعلهم أكثر تركيزاً على القيود والإمكانات المحدودة.

في المقابل، قد تعكس نسبة الإناث الأقل تقيماً لمحدودية الإمكانيات تبايناً في التعامل مع التكنولوجيا أو قد تكون نتيجة لمشاركة أقل في المراحل الأولى من تكنولوجيا المعلومات في التسيير الداخلي. من جهة أخرى، يمكن تفسير هذه الفروقات من خلال عوامل ثقافية أو تعليمية. فقد تكون الإناث قد تعرضن لتدريبات أو برامج تعليمية تُسهّم في تعميم استخدام التكنولوجيا، مما يقلل من شعورهن بالمحدودية أو العجز. بينما الذكور قد يواجهون تحديات أخرى تتعلق بتوظيف هذه الإمكانيات في المجالات المهنية، مما يفرض عليهم التركيز على الإشكاليات التقنية بشكل أكبر. على الرغم من ذلك، تبقى هذه النتائج قابلة للمراجعة بناءً على العوامل المختلفة التي قد تؤثر في هذه الآراء. كما أن هناك حاجة لإجراء المزيد من الدراسات المعمقة التي تتناول تأثيرات تكنولوجيا المعلومات في هذا السياق بشكل موسّع، والتعرّف على دوافع هذا التباين بين الجنسين، سواء من الناحية النفسية، الاجتماعية أو المهنية. بناءً على هذه النتائج، يُوصى بمراجعة الاستراتيجيات التي يتم من خلالها استخدام تكنولوجيا المعلومات في المؤسسات الشبابية أي odej، مع ضرورة توفير الإمكانيات اللازمة من أجل تلبية احتياجات جميع العاملين سواء كانوا ذكوراً أو إناثاً. كما يمكن النظر في تطوير برامج تدريبية متخصصة تراعي الفروقات بين الجنسين من حيث الاحتياجات والمعرفة التقنية.

اما الجدول المتعلق بمتغير السن، بحيث يبين ان اغلبية افراد الدراسة من الفئة العمرية الأولى (20-30 سنة) والفئة العمرية الرابعة (من 51 سنة فأكثر) بنسبة متساوية تقدر بـ 100% بحيث يعتبرون ان الإمكانيات المحدودة وصعوبة التعامل معها من سلبيات استخدام تكنولوجيا .

المعلومات في التسيير الداخلي لديوان مؤسسات الشباب ثم تليها الفئة العمرية الثانية من (31 إلى 40 سنة) باعتبار صعوبة التعامل معها من سلبيات استخدام تكنولوجيا المعلومات في التسيير الداخلي لديوان مؤسسات الشباب وأخيراً تأتي الفئة العمرية الثالثة (41-50 سنة)

ظهر من خلال النتائج المستخلصة من الجدول المتعلق بمتغير السن تبايناً واضحاً في تقييم سلبيات استخدام تكنولوجيا المعلومات في التسيير الداخلي لديوان مؤسسات الشباب بين الفئات العمرية المختلفة. حيث تبين أن أغلب أفراد الدراسة من الفئتين العمريتين الأولى (من 20 إلى 30 سنة) والرابعة (من 51 سنة فأكثر) يشتركون في اعتبار "الإمكانيات المحدودة" و"صعوبة التعامل مع التكنولوجيا" من أبرز السلبيات التي يواجهونها في العمل مع تكنولوجيا المعلومات، حيث بلغت النسبة في كل من الفئتين 100%. هذه النتيجة تشير إلى أن كلا الجيلين، على الرغم من الاختلاف الكبير في العمر والخبرة، يواجهان تحديات مشابهة في استخدام الأنظمة التكنولوجية في العمل. بالنسبة للفئة الشابة (20-30 سنة)، يمكن تفسير هذه النتيجة بوجود صعوبة في التكيف مع الأنظمة التكنولوجية المتاحة في ديوان مؤسسات الشباب بسبب نقص التدريب الكافي أو قلة الإمكانيات التكنولوجية. أما الفئة الأكبر سناً (51 سنة فأكثر)، فقد تواجه صعوبة في التعامل مع الأنظمة الحديثة نظراً لقلّة التجربة السابقة مع التكنولوجيا في بيئة العمل، مما يجعلها أكثر تردداً في استخدامها. أما الفئة العمرية الثانية (من 31 إلى 40 سنة)، فقد أظهرت تقييماً أقل من الفئتين السابقتين بخصوص "صعوبة التعامل مع تكنولوجيا المعلومات"، حيث أظهرت هذه الفئة نسبة 55,55% في اعتبار هذه السلبيات. من المحتمل أن أفراد هذه الفئة قد اكتسبوا خبرات عملية ساعدتهم على التكيف مع التكنولوجيا بشكل أكثر فاعلية من الفئات الأخرى، لكنهم لا يزالون يواجهون بعض الصعوبات، ربما بسبب التحديات المتعلقة بالتقنيات الحديثة والمعقدة التي قد تتطلب المزيد من التدريب والتأهيل. وفيما يتعلق بالفئة العمرية الثالثة (من 41 إلى 50 سنة)، فقد كانت هي الفئة الأقل تأثراً بهذه السلبيات، حيث أظهرت أقل نسبة من التقييمات السلبية. ويعكس ذلك قدرة هذه الفئة على التكيف بشكل أفضل مع تكنولوجيا المعلومات نتيجة لسنوات الخبرة العملية التي حصلوا عليها. إن هذه الخبرة تجعلهم أكثر استعداداً لاستخدام الأدوات التكنولوجية في التسيير الإداري ل ODEJ والتفاعل مع التحديات التقنية بشكل أكثر كفاءة.

أما الإحصائيات المتعلقة بمتغير المستوى التعليمي نلاحظ أن أغلبية عينة الدراسة من مستويات جامعية يؤكدون أن من سلبيات استخدام تكنولوجيا المعلومات في التسيير الداخلي لديوان مؤسسات الشباب ODEJ أنها باهضة الثمن وتقدر نسبتهم ب 55% ثم يليها المستوى التعليمي الثانوي حيث تقدر نسبتهم ب 44.44% أما المستويات الأخرى نسبتهم معدومة تقدر ب 0%

وعلى ذلك يمكننا القول ان الإدراك المعرفي والتحليلي بين الفئتين اذ يرجع ان الفئة الجامعية بحكم مستواها الأكاديمي، تمتلك وعياً أوسع بأعباء المالية المرتبطة بتكنولوجيا المعلومات من تكاليف الأجهزة، والبرمجيات والمصاريف الصيانة والتكوين المستمر، كما ان هذه قد تكون أكثر الماما بمفاهيم الكفاءة الاقتصادية والجدوى من الاستثمار في الأنظمة الرقمية، مما يجعلها أكثر انتقاداً لجانب التكلفة. اما المستوى التعليمي الثانوي شهد انخفاضا في نسبته بحيث تؤكد هذه الفوارق أهمية التكيف مع الخصائص التعليمية للمستخدمين عند ادخال تكنولوجيا المعلومات في ODEJ من خلال تقديم محتوى تدريبي مبسط للفئات ذات المستوى الأقل وتوفير اليات تشاركية في اتخاذ القرار الرقمي للفئة الأعلى تعليماً. في حين يمكننا تفسير عينات المستويات الأخرى بأنهم قد لا يستغلون مناصب داخل ديوان مؤسسات الشباب تتطلب استخداماً مباشراً لتكنولوجيا المعلومات او انهم غير ممثلين ضمن العينة المختارة بسبب طبيعة المهام او المعايير المعتمدة في التوظيف.

أما الجدول المتعلق بمتغير الأقدمية في العمل نلاحظ ان اغلبية افراد عينة الدراسة لديهم اقدمية مهنية (اقل من 5 سنوات) يؤكدون ان سلبيات استخدام تكنولوجيا المعلومات في التسيير الداخلي لديوان مؤسسات الشباب انها صعبة التعامل معها وتقدر نسبتهم ب 75%، ثم تليها الفئة من 5 الى 10 سنوات) والتي تقدر ب 37,05% وأخيرا الفئة (أكثر من 10 سنوات ب) نسبة تقدر ب 17,64% .

وحسب هذه الاحصائيات الرقمية يمكننا تفسير ان الفئة اعل من خلال تحليل النتائج المستخلصة من الجدول المتعلق بمتغير الأقدمية في العمل، يظهر أن هناك تفاوتاً ملحوظاً في تقييم الأفراد لسلبيات استخدام تكنولوجيا المعلومات في التسيير الداخلي لديوان مؤسسات الشباب، وذلك بناءً على سنوات الخبرة المهنية. حيث تؤكد أغلبية أفراد عينة الدراسة الذين لديهم أقدمية مهنية (تقل عن 5 سنوات) أن من أبرز سلبيات استخدام تكنولوجيا المعلومات هي صعوبة التعامل معها، حيث بلغت نسبة الموافقة على هذا الرأي 75%. بينما تبلغ النسبة لدى الأفراد الذين لديهم أقدمية تتراوح بين (5 إلى 10 سنوات) 37.05%، في حين تكون النسبة أقل بشكل ملحوظ لدى الأفراد ذوي الأقدمية التي (تتجاوز 10 سنوات)، حيث تبلغ 17.64%.

هذا التباين في الآراء بين الفئات العمرية المختلفة يبرز تأثير الخبرة المهنية على كيفية تقييم الأفراد لتكنولوجيا المعلومات ومدى تأثيرها في التسيير الإداري. في (الفئة التي تقل أقدمية أفرادها عن 5

سنوات)، يمكن تفسير هذا الشعور بالصعوبة في التعامل مع التكنولوجيا بأنه ناجم عن محدودية الخبرة العملية في التعامل مع الأنظمة والتقنيات الحديثة. غالباً ما تكون هذه الفئة قد انطلقت حديثاً في سوق العمل

أو قد تعودوا على استخدام تكنولوجيا المعلومات بشكل محدود في مجالات أخرى، مما يجعلهم يواجهون صعوبة أكبر في التكيف مع استخدام هذه الأنظمة بشكل فعال في التسيير الإداري.

أما بالنسبة للفئة التي تمتد خبرتها بين 5 إلى 10 سنوات، فيمكن اعتبار أن هؤلاء الأفراد قد مروا بتجارب أكثر في استخدام تكنولوجيا المعلومات داخل ديوان مؤسسات الشباب، مما يجعلهم أكثر دراية بكيفية التعامل مع الأنظمة المختلفة. ورغم ذلك، لا تزال هناك تحديات تواجههم في التكيف مع الأنظمة الحديثة أو في تعميم استخدام التكنولوجيا على كافة جوانب العمل، وهو ما يفسر نسبة 37.05% التي أظهرها.

أما الفئة ذات الأقدمية الأكبر من 10 سنوات، فهي تُظهر أقل نسبة في الإقرار بصعوبة التعامل مع التكنولوجيا، حيث تبلغ 17.64%. وهذا قد يُفسر بأن الأفراد ذوي الخبرة العالية في مجال العمل قد أصبحوا أكثر تأقلاً مع التكنولوجيا الحديثة ولديهم مهارات تقنية أكثر تطوراً. من المحتمل أيضاً أنهم قد مروا بفترات تدريبية أو دراسات تؤهلهم للتعامل مع التحديات التكنولوجية التي قد تواجههم في التسيير الداخلي.

يشير هذا التوزيع إلى أن الخبرة المهنية تلعب دوراً رئيسياً في التأثير على قدرة الأفراد على التفاعل مع تكنولوجيا المعلومات، حيث يُتوقع أن تنخفض نسبة الشعور بصعوبة التعامل مع التكنولوجيا كلما زادت الأقدمية المهنية. وبالتالي، من الأهمية بمكان أن تقوم المؤسسات بتوفير التدريب المستمر على استخدام تكنولوجيا المعلومات لجميع العاملين بغض النظر عن سنوات خبرتهم، وذلك لتقليص الفجوة بين الفئات المختلفة وتسهيل عملية التكيف مع الأنظمة التقنية الحديثة.

الجدول رقم (40): طبيعة العلاقة بين متغيرات الدراسة حول نمط التغيير الذي يحدث في المؤسسة بعد ادخال تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

المجموع		أساليب العمل		معاريف الافراد		التجهيزات		الاحتمالات المتغيرات	
نسبة مئوية	ت	نسبة مئوية	ت	نسبة مئوية	ت	نسبة مئوية	ت		
%32.6 0	15	%46. 66	7	%6.66	1	%46. 66	7	ذكر	الجنس
%67.3 9	31	%45. 16	14	%16.12	5	%38. 70	12	انثى	
%100	46	%91. 82	21	%22.78	6	%85. 36	19	المجموع	
%4.34	2	50	1	0	0	%50	1	من 20-30 سنة	السن
%30.4 3	14	%42. 85	6	%21.42	3	%35. 71	5	من 31-40 سنة	
%54.3 4	25	%52	13	%8	2	%40	10	من 41-50 سنة	
%10.8 6	5	%20	1	%20	1	%60	3	51 سنة فما أكثر	
%100	46	%146 .85	21	%49.42	6	%185 .71	19	المجموع	
-	-	-	-	-	-	-	-	ابتدائي	المستوى التعليمي
-	-	-	-	-	-	-	-	متوسط	
%23.9 1	11	%54. 54	6	-	-	%45. 45	5	ثانوي	
%76.0 8	35	%42. 85	15	%17.14	6	%40	14	جامعي	
%100	46	%97. 39	21	%17.14	6	%85. 5	19	مجموع	
%19.5 6	9	%44. 44	4	%22.22	2	%33. 33	3	اقل من 5 سنوات	
%17.3 9	8	%50	4	%12.5	1	%37. 5	3	من 5الى 10 سنوات	
%63.0 4	29	%44. 82	13	%10.34	3	%44. 82	13	أكثر من 10 سنوات	
%100	46	%139 .26	21	%45.06	6	%115 .65	19	المجموع	الاقدمية في العمل

من خلال الجدول أعلاه المتعلق بمتغير الجنس نلاحظ ان اغلبية افراد عينة الدراسة من جنس الذكور، بحيث يؤكدون ان معاريف الافراد والتجهيزات هو نمط التغيير الذي حدث في ديوان مؤسسات

الشباب بعد ادخال تكنولوجيا المعلومات والاتصال. حيث تقدر نسبتهم بـ **46,66%** ثم تليها نسبة الإناث **45,16%**.

ممكن تفسير ارتفاع نسبة الذكور بكونهم غالبًا يشغلون مناصب تقنية أو تنفيذية أكثر في بعض السياقات الإدارية، مما يجعلهم على احتكاك مباشر بالأنظمة التكنولوجية الجديدة، وبالتالي يكون وعيهم بالتغييرات المادية (كالتجهيزات) والمعرفية (كتحسين المهارات) أكثر وضوحًا. كما قد يعود ذلك أيضًا إلى طبيعة المهام التي يُكفون بها، والتي قد تستدعي استخدامًا أكبر لتكنولوجيا المعلومات. أما النسبة المرتفعة نسبيًا لدى الإناث (**45.16%**) فتُظهر أن المرأة العاملة في مؤسسات الشباب أصبحت أيضًا واعية بأهمية التحول التكنولوجي، وتأثيره على بيئة العمل، سواء على مستوى تطوير المعرفة أو تحسين التجهيزات. وهذا يعكس تطورًا في مشاركة الإناث في العملية التسييرية واعتمادهن المتزايد على الأدوات الرقمية في أداء المهام.

أما الجدول المتعلق بمتغير السن، يبين أن أغلبية أفراد عينة الدراسة من الفئة العمرية الثالثة (**51 سنة فما أكثر**) يؤكدون أن نمط التغيير الذي حدث في ديوان مؤسسات الشباب بعد ادخال تكنولوجيا المعلومات هو التجهيزات بنسبة تقدر بـ **60%** ثم تليها الفئة العمرية الأولى (**20-30 سنة**) بنسبة **50%**، ثم تليها الفئة العمرية الثالثة (**41-50 سنة**)، وأخيرًا الفئة العمرية الثانية (**31-40 سنة**) بنسبة تقدر **35,71%**

حسب الاحصائيات المتعلقة بمتغير السن عن اختلافات مهمة في تصورات أفراد عينة الدراسة بشأن نمط التغيير الذي أحدثته تكنولوجيا المعلومات في ديوان مؤسسات الشباب، لا سيما فيما يتعلق بالتجهيزات التقنية. وقد أظهرت النتائج أن أغلبية أفراد الفئة العمرية الرابعة (**51 سنة فما فوق**) يرون أن التغيير الأبرز بعد إدخال تكنولوجيا المعلومات يتمثل في تحسين التجهيزات، بنسبة بلغت **60%**، وهي أعلى نسبة مسجلة بين جميع الفئات. يمكن تفسير ذلك بكون هذه الفئة قد عايشت مراحل سابقة كانت فيها البنية التحتية التقنية شبه غائبة أو متواضعة للغاية، مما يجعل التحول في التجهيزات ملموسًا وبارزًا بشكل كبير بالنسبة لهم. ثم تأتي بعد ذلك الفئة العمرية الأولى (**20-30 سنة**) بنسبة **50%**، ما يعكس إدراك الشباب أيضًا لأهمية الجانب التجهيزي في التغيير، رغم أنهم ينتمون إلى جيل أكثر ألفة

بالتكنولوجيا. إلا أن ملاحظاتهم حول التحول في التجهيزات قد تكون نتيجة لمقارنة بين ما توفره المؤسسة حاليًا وما هو مأمول أو معتاد لديهم من تجارب سابقة في الدراسة أو الاستخدام الشخصي، مما يجعلهم يرون أن التجهيزات عنصر محوري في التغيير الحاصل. وتليهما الفئة العمرية الثالثة (**41-50 سنة**)، التي أظهرت اهتمامًا أقل نسبيًا بنفس الجانب، ثم الفئة العمرية الثانية (**31-40 سنة**) التي سجلت أدنى نسبة

(35.71%). يمكن تفسير انخفاض النسب في هاتين الفئتين بكون الأفراد فيهما غالبًا ما يركزون على جوانب أخرى من التغيير، مثل طرق العمل أو أساليب التسيير، أكثر من تركيزهم على التغييرات في المعدات والتجهيزات. كما أن هذه الفئات قد تكون أكثر انشغالًا بجوانب التغيير الوظيفي أو الإداري المصاحب للتحول الرقمي، مما يجعل التغييرات المادية أقل بروزًا في تقييمهم.

تعكس هذه النتائج أن إدراك التغيير الناتج عن إدخال تكنولوجيا المعلومات يختلف باختلاف المرحلة العمرية، حيث تميل الفئات الأكبر سنًا لرؤية التغيير من زاوية التحسن المادي الواضح في التجهيزات، بينما تميل الفئات الوسطى إلى التركيز على التحولات غير المادية أو التنظيمية. من هنا، تبرز أهمية مراعاة اختلاف التصورات حسب الفئة العمرية عند تقييم أثر التكنولوجيات الجديدة في المؤسسات، إذ أن كل فئة ترى وتقدّر جوانب معينة من التغيير بحسب خبراتها وتطلعاتها.

أما الجدول المتعلق بتغيير المستوى التعليمي نلاحظ أن أغلبية عينة الدراسة من ذوي المستويات الجامعية بحيث يؤكدون أن أساليب العمل هو التغيير الذي أحدثته في ديوان مؤسسات الشباب ODEJ بعد إدخال تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتقدر نسبتهم ب 54,54 في حين يليها المستوى التعليمي الثانوي والذي تقدر نسبته ب 45,45 أما (المستوى التعليمي المتوسط)، (المستوى التعليمي الابتدائي) نسبتهم معدومة تقدر ب 0%.

يظهر الجدول المتعلق بتغيير المستوى التعليمي تفاوتًا واضحًا في إدراك أفراد عينة الدراسة لطبيعة التغيير الذي أحدثته إدخال تكنولوجيا المعلومات والاتصال في ديوان مؤسسات الشباب (ODEJ)، وخاصة فيما يتعلق بأساليب العمل. فقد أظهرت النتائج أن الأغلبية الساحقة من المشاركين من ذوي المستوى الجامعي أكدوا أن أبرز تغيير طرأ نتيجة اعتماد هذه التكنولوجيا هو تطور أساليب العمل، حيث بلغت نسبتهم 54,54%، وهي نسبة مرتفعة تعكس وعيًا واضحًا بأهمية التحول الرقمي في تحسين الأداء الإداري والتنظيمي داخل المؤسسة. هذا الوعي المرتفع لدى الفئة الجامعية يمكن تفسيره من خلال خلفيتهم الأكاديمية، التي تُمكنهم من فهم العلاقة بين التكنولوجيا وتحسين سير العمل، كما أنهم غالبًا ما

يمتلكون خبرات سابقة في استخدام نظم المعلومات والتطبيقات الرقمية، مما يجعلهم أكثر قدرة على ملاحظة التغييرات الجوهرية في طريقة العمل والتنظيم الداخلي. في المرتبة الثانية تأتي فئة ذوي

المستوى التعليمي الثانوي، بنسبة 45,45%، وهي نسبة تعكس إدراكًا أقل نسبيًا للتغيير في أساليب العمل مقارنة بحملة الشهادات الجامعية. وقد يُعزى ذلك إلى محدودية الاطلاع أو الممارسة العملية لتكنولوجيا

المعلومات في سياقات سابقة، مما يجعل تقييمهم للتغيرات أكثر سطحية أو مقتصرًا على ما هو مرئي وواضح فقط. أما فيما يخص فنتي ذوي المستوى المتوسط والابتدائي، فقد أظهرت النتائج أن نسبتهم في إدراك التغيير في أساليب العمل معدومة (0%)، ما يشير إلى غياب تام في وعيهم أو إدراكهم لأثر التكنولوجيا على طرق العمل داخل المؤسسة. ويمكن تفسير ذلك بعدة عوامل، أبرزها غياب التكوين الكافي، وقلة التعامل مع أدوات التكنولوجيا الحديثة، أو اقتصار مهامهم الوظيفية على جوانب تقليدية لا تستدعي استخدام أنظمة رقمية متطورة، مما يجعلهم غير قادرين على ملاحظة أو فهم طبيعة التغيير الحاصل.

أما الجدول المتعلق بتغيير الأقدمية في العمل حيث يوضح لنا أن الفئة الأكثر أقدمية هي الفئة (من 5-10 سنوات) بحيث يؤكدون أن أساليب العمل هي النمط التغيير الذي حدث في ديوان مؤسسات الشباب (odej) بعد ادخال تكنولوجيا المعلومات والاتصال، وتقدر نسبتهم ب 50% ثم تليها الفئة التي لديها الأقدمية والتي تتمثل (أكثر من 10 سنوات) وتقدر نسبتهم ب 44,82% ثم تليها الفئة (أقل من 5 سنوات) 44.44% .

من خلال المعلومات المتعلقة بتغيير الأقدمية في العمل عن فروقات في تصوّر الموظفين لنمط التغيير الذي أحدثه إدخال تكنولوجيا المعلومات والاتصال في ديوان مؤسسات الشباب (ODEJ) ، وخصوصًا فيما يتعلّق بتطور أساليب العمل. حيث أظهرت النتائج أن الفئة التي تتراوح أقدميتها ما بين (5 إلى 10 سنوات) هي الأكثر إدراكًا لهذا التغيير، إذ بلغت نسبة من يرون أن أساليب العمل تغيرت بفعل التكنولوجيا 50%. ويمكن تفسير هذه النتيجة بأن هذه الفئة تتواجد في مرحلة مهنية وسطى تجمع بين الخبرة المكتسبة والفهم الوظيفي العميق، وفي الوقت نفسه لا تزال مرتبطة بمتابعة مستجدات العمل التكنولوجي، مما يجعلها أكثر حساسية تجاه التحولات في طرق وأساليب العمل. تليها فئة الموظفين الذين (تتجاوز أقدميتهم 10 سنوات)، بنسبة تقدر بـ 44.82%، وهو ما يدل على وجود وعي جيد بالتغييرات داخل المؤسسة، رغم أن هذه الفئة قد تكون قد بدأت مسيرتها المهنية في بيئة أكثر تقليدية وأقل رقمية. ومع ذلك، يبدو أن الخبرة الطويلة مكنتهم من ملاحظة الفروق بين النمط التقليدي والنمط الحديث للعمل، وإن بدرجة أقل قليلاً من الفئة الوسطى. أما الفئة ذات الأقدمية (الأقل من 5 سنوات) فقد سجلت نسبة متقاربة (44.44%)، وهي نسبة تعكس وعياً مبدئياً بتغيير أساليب العمل، لكن بدرجة محدودة نوعاً ما. من المحتمل أن هذه الفئة انخرطت في العمل خلال مرحلة بدأ فيها تطبيق تكنولوجيا المعلومات بالفعل، مما يجعلها لا تقارن بين "ما قبل" و" ما بعد"، وبالتالي إدراكها للتغيير قد يكون غير مكتمل أو غير واضح المعالم مقارنة بزملائهم الأكثر خبرة.

الجدول رقم (41): طبيعة العلاقة بين لمتغيرات الدراسة حول أبرز التحديات التي تواجهها المؤسسة في استخدام المعلومات والاتصال.

33

المجموع		نقص المهارات المتخصصة		الاعتماد المفرط للتكنولوجيا		مقومة التغيير		التكلفة المرتفعة		الاحتمالات المتغيرات
نسبة مئوية	ت	نسبة مئوية	ت	نسبة مئوية	ت	نسبة مئوية	ت	نسبة مئوية	ت	
%40.4	19	%31.57	6	%15.7	3	%21.05	4	%31.57	6	ذكر
%59.5	28	%53.57	15	%10.7	3	%14.28	4	%21.42	6	انثى
%100	47	%85.14	21	%26.4	6	%35.87	8	%52.99	12	المجموع
%4.25	2	%50	1	0	0	%50	1	0	0	من 20-30 سنة
%31.9	15	%40	6	%20	3	%13.33	2	%26.66	4	30-40 سنة
%55.3	26	%46.15	12	%7.69	2	%19.23	5	%26.92	7	40-50 سنة
%8.51	4	%50	2	%25	1	0	-	%25	1	من 51 سنة فما أكثر
%100	47	%18.65	21	%52.6	6	%85.65	8	%78.58	12	المجموع
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	ابتدائي
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	متوسط
%25.5	12	%41.66	5	%8.33	1	%16.66	2	%33.33	4	ثانوي
%74.4	35	%45.71	16	%22.8	5	%17.14	6	%22.85	8	جامعي
%100	47	%86.83	21	%31.1	6	%33.8	8	%56.18	12	مجموع
%19.1	9	%44.44	4	%22.2	2	%22.22	2	%11.11	1	أقل من 5 سنوات
%19.1	9	%44.44	4	%11.1	1	0	0	%44.44	4	من 5 إلى 10 سنوات
%61.7	29	%44.82	13	%23.0	3	%20.68	6	%24.13	7	أكثر من 10 سنوات
%100	47	%13.37	21	%56.4	6	%42.9	8	%79.68	12	المجموع

من خلال الجدول أعلاه المتعلق بمتغير الجنس نلاحظ ان اغلبية افراد عينة الدراسة من جنس الاناث، حيث يؤكدون ان نقص المهارات المتخصصة هو أبرز التحديات التي تواجهها ديوان مؤسسات الشباب ODEJ في استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال والتي تقدر نسبتهم ب 53,57% في حين نسبة الذكور تتمثل ب 31,75 %.

من هذه البيانات الرقمية يتضح لنا ان اغلبية الافراد المبحوثين من الإناث ونسبة الذكور محدودة بحيث والا ان كلا الطرفين اتفقا على نقص المهارات المتخصصة يعد من أبرز التحديات التي

تعيق استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال داخل ديوان مؤسسات الشباب , هذا الاتفاق يبرز ان الاشكال لا يتعلق بنوع الجنس , بل هو انعكاس لواقع تعيشه ديوان مؤسسات الشباب ODEJ, حيث تعاني من ضعف واضح في التأهيل الرقمي و التقني لمواردها البشرية , بالإضافة الى عدم ادماج التكنولوجيا بشكل فعال في مختلف المهام و الأنشطة , و هذا ساهم في تكريس هذا العجز , ة من ثم فان تجاوز هذا التحدي يتطلب استراتيجية واضحة تشمل تعزيز الكفاءات الرقمية لدى العاملين و تحسين البيئة التحتية المعلوماتية , مع التركيز على اشتراك كلا الجنسين بكل فعالية في عملية التحويل الرقمي لضمان أداء افضل وجود لخدمات اعلى موجهة لفئة الشباب .

اما الجدول أعلاه المتعلق بمتغير السن، يبين ان اغلبية افراد العينة الدراسة من الفئة العمرية الأولى والرابعة (من 51 فما أكثر). (20-30 سنة)، حيث يؤكدون نقص المهارات المتخصصة هو من أبرز التحديات التي تواجهها ديوان مؤسسات الشباب في استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال، حيث يتساوون في النسبة وتقدر ب 50% وتؤكد أيضا الفئة العمرية الأولى ب مقاومة التغيير 50 % وفي المرتبة الثانية نجد الفئة العمرية الثالثة (41-50 سنة) والتي تقدر نسبتهم ب 46,15% ثم تليها أخيرا نجد الفئة العمرية الثانية وهي (31-40 سنة) وهي تتمثل بنسبة 40 %

ومن خلال هذه البيانات الرقمية يظهر. الجدول المتعلق بمتغير السن أن أبرز التحديات التي تواجه ديوان مؤسسات الشباب في تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال تتمثل في نقص المهارات المتخصصة ومقاومة التغيير، وهو ما أجمعت عليه بنسب متفاوتة الفئات العمرية المشاركة في الدراسة. وقد بينت النتائج أن أعلى نسبة تعود إلى الفئتين العمريتين الأولى (20-30 سنة) والرابعة (51 سنة فما

فوق)، حيث اتفقتا على أن نقص المهارات المتخصصة يشكل أبرز العقبات، بنسبة 50% لكل منهما. كما أشارت الفئة العمرية الأولى أيضاً إلى أن مقاومة التغيير تُعد تحدياً كبيراً بالقدر ذاته (50%)، مما يعكس إدراكاً مضاعفاً لهذه الفئة لحجم الصعوبات المرتبطة بالتحول الرقمي داخل المؤسسات إن هذا التوافق

في النسبة بين الفئة الشابة والفئة الأكبر سناً يحمل دلالات عميقة، إذ أن الشباب (20-30 سنة)، رغم كونهم أكثر ارتباطاً بالتكنولوجيا في حياتهم اليومية، يدركون نقص الكفاءات التقنية المتخصصة داخل المؤسسة، وقد يشعرون بالإحباط بسبب فجوة المهارات أو نقص التكوين الملائم. أما الفئة الأكبر سناً، فقد تعاني من محدودية التكوين الرقمي منذ بداية مسارهم المهني، وهو ما يفسر شعورهم بعجزهم أمام التكنولوجيات الجديدة، ويعزز إدراكهم لهذه الثغرة كأحد أبرز العوائق. من جهة أخرى، جاءت الفئة العمرية الثالثة (41-50 سنة) في المرتبة الثانية بنسبة 46.15%، ما يدل على وجود وعي نسبي بهذه التحديات، خصوصاً من جانب من عاشوا مراحل انتقالية في العمل بين الأساليب التقليدية والتكنولوجيا الحديثة. أما الفئة العمرية الثانية (31-40 سنة)، فقد سجلت أدنى نسبة 40%. وهو ما يمكن تفسيره بكون أفراد هذه الفئة في موقع وسط، يجمع بين نوع من المهارة التقنية والاستعداد النفسي للتكيف، مما يجعلهم أقل حدة في إدراك التحديات مقارنة بالفئات الأخرى.

أما الإحصائيات الرقمية المتعلقة بمتغير المستوى التعليمي نلاحظ أن أغلبية عينة الدراسة من ذوي مستويات جامعية حيث يؤكدون أن نقص المهارات المتخصصة بنسبة تقدر هو أبرز التحديات التي تواجهها ODEJ في استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال والتي تقدر نسبتهم ب 45.71% وفي المرتبة الثانية نجد المستوى التعليمي الثانوي والذي تقدر نسبتهم ب 41,66% وفي الأخير نجد المستوى التعليمي الابتدائي، والمتوسط بنسبة معدومة 0 %

تكشف نتائج الجدول المتعلق بمتغير المستوى التعليمي عن تمثيل متفاوت للفئات التعليمية ضمن عينة الدراسة، حيث تبين أن النسبة الأكبر تنتمي إلى فئة ذوي التعليم الجامعي (45.71%)، يليها ذوو المستوى الثانوي بنسبة 41.66%، بينما غابت كلياً فئة التعليم الابتدائي والمتوسط، بنسبة 0%. هذا التوزيع له دلالات مهمة من الناحية التحليلية، إذ يعكس أولاً الطابع النخبوي لعينة الدراسة، ويبرز ثانياً التفاوت في الوعي والاهتمام بقضايا تكنولوجيا المعلومات والاتصال بحسب المستوى التعليمي. إن تصدر فئة الجامعيين للمشهد يؤكد أن الأفراد ذوي التعليم العالي أكثر قدرة على إدراك التحديات البنوية التي تعيق توظيف تكنولوجيا المعلومات داخل المؤسسات، وعلى رأسها النقص الحاد في المهارات المتخصصة. هذه الفئة غالباً ما تكون الأقرب إلى مراكز اتخاذ القرار أو تعمل في مناصب تتطلب مستوى

عالياً من الكفاءة الرقمية، ما يجعلها أكثر حساسية تجاه التحولات التكنولوجية والرقمية. كما أن هذه النتيجة تتماشى مع ما تشير إليه الأدبيات في ميدان التحول الرقمي، والتي تؤكد على العلاقة الطردية بين المستوى التعليمي والقدرة على استخدام وتوظيف التكنولوجيا بشكل فعال. أما نسبة المشاركين من ذوي التعليم

الثانوي، والتي بلغت (41.66%)، فتُعد أيضًا مرتفعة نسبيًا، ما يدل على أن فئة واسعة من الشباب أو الموظفين الحاصلين على هذا المستوى لديهم وعي تقني أو على الأقل يحتكّون بالبيئة الرقمية، وإن بدرجة أقل من الجامعيين. يمكن اعتبارهم فئة قابلة للتكوين والتأهيل، وهو ما يفتح المجال أمام إدماجهم بشكل أفضل في جهود الرقمنة داخل مؤسسات «ODEJ» في المقابل، فإن انعدام التمثيل لفنّي التعليم الابتدائي والمتوسط (0%) يكشف عن فجوة تعليمية واضحة. هذا الغياب قد يُعزى إلى عدة أسباب، من بينها محدودية تواجد هذه الفئة ضمن الأطر الوظيفية التي تعتمد على التكنولوجيا، أو عدم تمكينهم من المهارات الأساسية اللازمة للمشاركة في فضاءات رقمية أو بحثية. وهو ما يثير الحاجة إلى التفكير في سياسات إدماج تكنولوجي أكثر شمولاً، تركز على تأهيل الفئات ذات المستوى التعليمي المحدود، من خلال برامج تكوينية وتوعوية تستجيب لمستوى فهمهم واحتياجاتهم الخاصة. بناءً على ما سبق، يمكن القول إن التحديات التي تواجه «ODEJ» في استخدام تكنولوجيا المعلومات لا تتعلق فقط بنقص المهارات التقنية، بل أيضًا بعدم تكافؤ التكوين والفرص التعليمية، ما يتطلب معالجة متعددة الأبعاد تشمل التكوين المستمر، والتحفيز المؤسسي، وتحقيق العدالة في الوصول إلى التكنولوجيا.

أما المعلومات المتعلقة بمتغير الأقدمية في العمل في ديوان مؤسسات الشباب اغلبية عينة الدراسة الذين لديهم اقدمية في العمل من الفئة (أكثر من 10 سنوات) يؤكدون ان نقص المهارات المتخصصة ابرز التحديات التي يوجهها الموظف في ديوان مؤسسة الشباب ثم تليها الفئة (اقل من 5 سنوات) و الفئة (من 5 إلى 10 سنوات) يؤكدون ان نقص المهارات المتخصصة هو أبرز التحديات التي يوجهها الموظف في المؤسسة والتي تقدر نسبتهم ب 44,44% بحيث يتساوون أيضا مع راي ان التكلفة المرتفعة للتكنولوجيا المعلومات بنسبة تقدر ب 44,44% .

عكس بيانات الجدول المرتبط بمتغير الأقدمية في العمل داخل ديوان مؤسسات الشباب تباينًا لافتًا في إدراك التحديات التقنية بحسب سنوات الخبرة، وهو ما يضيف بعدًا مهمًا على تحليل واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال داخل ديوان مؤسسات الشباب. فقد أظهرت النتائج أن النسبة الأكبر من

عينة الدراسة تنتمي إلى فئة الموظفين الذين تتجاوز أقدميتهم في العمل 10 سنوات، حيث أكد أغلبهم أن نقص المهارات المتخصصة يُمثل أبرز التحديات التي تعيق الاستغلال الأمثل لتكنولوجيا المعلومات في بيئة العمل. ويعكس هذا المعطى وعيًا متقدمًا لدى هذه الفئة بالتغيرات التي طرأت على الممارسات الإدارية والاتصالية خلال السنوات الأخيرة، ومدى الحاجة إلى مهارات متجددة لمواكبة هذه التحولات. إن التركيز على نقص المهارات من قبل الموظفين ذوي الأقدمية الطويلة لا يعني بالضرورة عدم امتلاكهم للخبرة أو

المعرفة، بل يُعبّر عن إدراكهم للفجوة المتزايدة بين الخبرة التقليدية والمتطلبات الحديثة التي تفرضها **التكنولوجيات الرقمية**. ويشير هذا إلى أن تراكم سنوات الخدمة لا يعوّض غياب التكوين المستمر، بل على العكس، فإن طول مدة الخدمة قد يفضي إلى مزيد من الإحساس بالعجز المهني أمام أدوات وتقنيات جديدة لم يكونوا مهيين للتعامل معها سابقًا. من جهة أخرى، أظهرت نتائج الفئتين الأخرين، أي فئة الموظفين "أقل من 5 سنوات" و (من 5 إلى 10 سنوات) أن نسبة 44.44% من المشاركين ضمن هاتين الفئتين يرون أن **نقص المهارات المتخصصة** يمثل تحديًا رئيسيًا كذلك. هذه النسبة، المتطابقة مع رأيهم في أن ارتفاع **تكلفة التكنولوجيا** يُعد عائقًا كبيرًا، تُبرز أن التحديات التقنية لا تقتصر على العامل البشري فقط، بل تشمل أيضًا الجانب المالي، ما يعكس إدراكًا متزايدًا من قبل الموظفين الجدد بأن التحول الرقمي يتطلب استثمارات مادية كبيرة في البنية التحتية والتكوين، وهو ما قد لا يكون متاحًا دائمًا داخل مؤسسات تشتغل في إطار ميزانيات محدودة. المثير في هذا التحليل هو أن الموظفين الجدد، رغم قربهم من **جيل التكنولوجيا**، لا يُظهرون تفاؤلاً مطلقًا، بل يعترفون بأن هناك تحديات حقيقية تحول دون إدماج **فُعال للتقنيات الرقمية**، سواء على مستوى التكوين أو التمويل. وهذا يُحيلنا إلى فهم أوسع بأن التحول الرقمي لا يعتمد فقط على الإرادة أو القابلية، بل يحتاج إلى بيئة مؤسسية داعمة، وخطط واضحة لتأهيل الموارد البشرية بمختلف مستوياتها. وبذلك، فإن تقاطع آراء الموظفين من مختلف فئات الأقدمية حول "نقص المهارات" و"ارتفاع التكاليف" كعقبتين رئيسيتين، يُعد مؤشرًا قويًا على أن التحدي مزدوج: يتطلب من جهة سياسات تكوين مستمرة وموجهة حسب الفئات الوظيفية، ومن جهة أخرى ضرورة رصد ميزانيات كافية لتطوير البنية التكنولوجية للمؤسسة.

عرض النتائج الجزئية للدراسة

1_أغلبية مبحوثين ينتمون إلى فئة الإناث مما يدل على التمثيل النسوي وذلك بنسبة 63,33 بالمائة مما يدل أن مؤسسة ديوان الشباب تعمل فيها فئة الإناث أكثر من الذكور.

2_أغلبية مبحوثين يجمعون أن الفئة العمرية التي تعمل في المؤسسة هي من 41 إلى 50 سنة وذلك بنسبة 56,66 بالمائة مما يدل على أن هذه الفئة العمرية تشكل شريحة هامة وفاعلة في المؤسسة ما يعكس مستوى معينًا من النضج والخبرة.

3-أغلبية مبحوثين ينتمون إلى فئة المستوى التعليمي الجامعي وذلك بنسبة 73,33 بالمائة مما يشير إلى ارتفاع نسبة المشاركين الحاصلين على تعليم عالي وهو ما قد يعكس اهتمام هذه الفئة بموضوع الدراسة وقدرتهم على التفاعل مع أدوات البحث المستخدمة.

4_ أغلبية المبحوثين ينتمون إلى فئة الأقدمية في العمل التي تتجاوز 10 سنوات و ذلك بنسبة 60 بالمائة مما يعكس وجود خبرة مهنية متراكمة لدى عينة الدراسة ما يدل على استقرار وظيفي نسبي .

5_ أغلبية المبحوثين يؤكدون ان مفهوم تكنولوجيا المعلومات يتمثل في تحسين جودة الخدمات المقدمة بنسبة تقدر ب 34,48 بالمائة على مستوى ديوان مؤسسات الشباب لولاية تيزي وزوو وذلك يعود الى قدرتها على تسريع الإجراءات وتسهيل الوصول الى المعلومات وتقليل الأخطاء فضلا عن تعزيز الشفافية والرضا العام لدى المستفيدين من هذه الخدمات

6_ أغلبية المبحوثين يؤكدون ان الوسائل التكنولوجية المتوفرة بالمؤسسة الخدماتية ديوان مؤسسات الشباب تقتصر أساسا على الحاسوب والهاتف بنسبة تقدر ب 25,5 بالمائة ويعكس هذا التصور محدودية البنية التحتية التكنولوجية داخل المؤسسة مما قد يؤثر على مستوى التحول الرقمي ويحد من الاستفادة الكاملة من الإمكانيات التي توفرها تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة

7_ أغلبية المبحوثين يؤكدون على ان استخدام تكنولوجيا المعلومات يعمل على الاتصال بمختلف المصالح الذين تقدر نسبتهم ب 47,45 بالمائة ويعود ذلك الى ما توفره هذه التكنولوجيا من سرعة في تبادل المعلومات ويسير إجراءات التواصل وتقليص الفجوات الإدارية مما ينعكس إيجابا على الأداء العام للمؤسسة

8_ أغلبية المبحوثين يؤكدون ان تقييم مستوى التكنولوجيا المعتمدة في مؤسسة ODEJ متوسطة وذلك بنسبة تقدر ب % 83,33 ما يدل على وجود بعض الإمكانيات التكنولوجية لكنها تظل غير كافية لتحقيق اقصى درجات الفعالية والتطور ما بين ان المؤسسة بحاجة الى المزيد من التحديث والتطوير في بنيتها التحتية الرقمية وتعزيز استخدامها لتقنيات أكثر تقدما بما يواكب متطلبات العصر

9_ أغلبية افراد المبحوثين يؤكدون ان الاتصالات الالكترونية تضمن جودة المعلومات للموظفين في المؤسسة وذلك بنسبة % 90 ما يدل على ما توفره هذه الوسائل من دقة وسرعة في نقل المعلومات وسهولة الوصول اليها الامر الذي يحسن من فعالية أداء الموظف ويعزز من جودة اتخاذ القرار

10_ أغلبية افراد المبحوثين يؤكدون ان المؤسسة الخدماتية ODEJ توفر وسائل تكنولوجيا المعلومات اللازمة لتنفيذ القرارات وذلك بنسبة % 93,33 ما يدل على وجود حد مقبول من البنية التحتية الرقمية تمكن من دعم عملية اتخاذ وتنفيذ القرارات من خلال تسهيل تدفق المعلومات وتحسين التنسيق بين الأقسام وتسريع الإجراءات المرتبطة بالتنفيذ

- 11_ اغلبية افراد المبحوثين يؤكدون ان وسائل تكنولوجيا المعلومات تساهم في تنفيذ قرارات فورية وذلك بنسبة % 60 ما يبين ان استخدام هذه الوسائل يمكن من تسريع عملية جمع وتحليل المعلومات ويساعد على اتخاذ قرارات دقيقة في وقت قصير ويعود ذلك الى سهولة الوصول الى البيانات وسرعة التواصل بين مختلف الأطراف بالإضافة الى اعتماد المؤسسات على أنظمة دعم القرار وتقنيات الذكاء الاصطناعي في معالجة المعطيات
- 12_ اغلبية افراد المبحوثين يؤكدون ان تكنولوجيا المعلومات تحسن من أداء العمل داخل الإدارة وذلك عن طريق تنظيم العمل بطريقة جيدة بنسبة % 43 ما يبين ان استخدام الأدوات الرقمية والأنظمة المعلوماتية يسهل من عملية تنسيق المهام توزيع الأدوار ومتابعة سير العمل بفعالية ودقة مما يؤدي الى تقليل العشوائية وزيادة الانضباط والشفافية داخل بيئة العمل الادارية
- 13_ اغلبية المبحوثين يؤكدون ان مساعدة تكنولوجيا المعلومات في تطوير العمل في المؤسسة يعمل على الدقة في معالجة البيانات والمعلومات وذلك بنسبة تقدر % 62,85 حيث ان الاعتماد على الأدوات التكنولوجية والبرمجيات المتطورة أدى الى تقليل نسبة الأخطاء وزيادة موثوقية المعلومات وسرعة معالجتها بشكل دقيق كما ان الأنظمة الرقمية وفرت اليات مراقبة ومراجعة فعالة مما عزز جودة العمل وساهم في تحسين مخرجات المؤسسة بشكل عام
- 14_ اغلبية المبحوثين يؤكدون ان إيجابيات الوسائل التكنولوجية التي تعتمدها المؤسسة تعمل على سهولة الوصول الى المعلومات وذلك بنسبة % 23,40 حيث تمكنهم من الحصول على البيانات والمستندات المطلوبة بسرعة وكفاءة مما انعكس إيجابا على جودة اداءهم وسرعة انجازهم للمهام ويعزي ذلك الى استخدام أنظمة معلومات متطورة قواعد بيانات مركزية ومنصات الكترونية داخلية تسهل تبادل المعلومات بين مختلف الأقسام
- 15_ اغلبية المبحوثين يؤكدون ان نوع الاتصال الداخلي السائد في مؤسسة ODEJ هو الاتصال الرسمي بنسبة تقدر ب % 59,37 ما يدل على ان تبادل المعلومات ة التواصل بين الافراد يتم وفق قنوات محدودة ورسمية عالية وتكون مكتوبة او عبر التسلسل الإداري ما يعكس وجود تنظيم اداري واضح وهيكل مؤسستي يحرص على الالتزام بالإجراءات الرسمية في نقل وتبادل المعلومات داخل المؤسسة
- 16_ اغلبية المبحوثين يؤكدون ان الوسائل الاتصالية الأكثر استخداما في مؤسسة ODEJ هي الوسائل الحديثة بنسبة % 69,69 مما يعكس تحولا واضحا نحو التكنولوجيا الرقمية في بيئة العمل وقد تصدرت

الوسائل الرقمية الحديث مثل البريد الإلكتروني وتطبيقات المحادثة الفورية والمنصات الرقمية للاجتماعات قائمة الوسائل الأكثر استخداما مقارنة بالوسائل التقليدية

17_ اغلبية المبحوثين يؤكدون ان الوسائل الاتصالية الشفوية التي تستخدمها المؤسسة هي الاجتماعات وذلك بنسبة %28,40 حيث اعتبرت الاجتماعات وسيلة فعالة لتبادل المعلومات مناقشة القضايا التنظيمية واتخاذ القرارات مما يعكس اعتماد المؤسسة الكبير على هذا النمط التواصل الشفوي في تسير شؤونها اليومية وتعزيز التنسيق بين مختلف المصالح والفرق

18_ اغلبية المبحوثين يؤكدون ان الرسائل تصل بشكل واضح وفي الوقت المناسب وذلك بنسبة %86,66 ما يدل على فاعلية وسائل التواصل المعتمدة في إيصال المعلومات المطلوبة الى الشباب بشكل فعال وفي الوقت المناسب مما يعزز من كفاءة الاتصال ويساهم في تحقيق الأهداف المرجوة من الرسائل الموجهة

19_ اغلبية المبحوثين يؤكدون ان مؤسسة ODEJ تقوم أحيانا بدورات تكوينية لتحسين مهارات الاتصال وذلك بنسبة %63,33 حيث يعكس هذا التوجه حيث يعكس هذا التوجه وجود نوع من الاهتمام بتطوير هذه المهارات وان كان ذلك يتم بشكل غير منتظم مما قد يؤثر على فعالية تعزيز قدرات الاتصال لدى الموظفين بشكل مستدام

20_ اغلبية المبحوثين يؤكدون ان اللغة الأكثر استخداما في العملية الاتصالية في مؤسسة ODEJ لولاية تيزي وزو هي اللغة الفرنسية كلغة رئيسية بنسبة %51,78 ما يشير الى ان اللغة الفرنسية ما تزال تحضي بحضور قوي في التفاعلات الرسمية وغير الرسمية داخل المؤسسة الخدمانية

21_ اغلبية المبحوثين يؤكدون ان الاستراتيجية الاتصالية الأكثر استخداما في المؤسسة هي استراتيجية الاتصال الداخلي وذلك بنسبة %36,95 ما يعكس هذا الاختيار مدى اعتماد المؤسسة على هذه الالية في تسير شؤونها الداخلية وتبادل المعلومات بين مختلف المستويات التنظيمية

22_ اغلبية المبحوثين يؤكدون ان الهدف الأساسي من الاتصال الداخلي في مؤسسة odej هو تحسين خدمة العمل ذلك بنسبة %26,92 ما يبين أهمية الاتصال الفعال في تسهيل سير المهام اليومية وتنسيق الجهود بين الموظفين وتعزيز جودة الأداء الوظيفي

23- اغلبية المبحوثين يؤكدون ان الاتصال الداخلي يزيد من فعالية العلاقة بين المدير والموظف وذلك بتأثير نوعا ما بنسبة تقدر ب %57,69 ما يدل على وجود تأثير غير مكتمل لهذا النوع من الاتصال في

بيئة العمل ما يشير الى ان اليات الاتصال الداخلي المعتمدة حاليا لا تزال بحاجة الى تطوير او تفعيل أكبر لضمان تواصل فعال يساهم في تعزيز الثقة وضوح الأدوار والتفاهم المتبادل بين المديرين والموظفين

24_ اغلبية المبحوثين يؤكدون ان الاتصال الداخلي يساهم على تحقيق الأهداف في المؤسسة وذلك بشكل عالي وذلك بنسبة % 58,62 حيث ان فعالية قنوات الاتصال الداخلي سواء كانت رسمية او غير رسمية لها تأثير عالي وايجابي على تنسيق الجهود وضوح الأدوار وزيادة التفاهم بين مختلف المستويات الإدارية مما ينعكس مباشرة على تحقيق الأهداف المحددة للمؤسسة

25_ اغلبية المبحوثين يؤكدون ان عدم التحكم في التكنولوجيا أحد أبرز المعوقات الاتصالية داخل المؤسسة وذلك بنسبة % 54,28 حيث تبين ان هذا العامل يؤثر بشكل مباشر على فعالية التواصل بين الموظفين خاصة في ظل الاعتماد المتزايد على الوسائل الرقمية والتقنيات الحديثة في إدارة العمل وتبادل المعلومات

26_ اغلبية المبحوثين يؤكدون ان المؤسسة لا تعتمد بشكل أساسي على تكنولوجيا المعلومات في تحسين الاتصال الداخلي وذلك بنسبة % 26,66 مما يعكس فجوة محتملة في تبني المؤسسة للتقنيات الحديثة في مجال الاتصال الامر الذي قد يؤثر سلبا على كفاءة وسرعة تدفق المعلومات بين مختلف المستويات الإداري

27_ اغلبية المبحوثين يؤكدون ان الدوافع الاتصالية التي جعلت العامل يستخدم تكنولوجيا المعلومات في مجال العمل هي الدوافع المعرفية وذلك بنسبة % 80 حيث استخدام تكنولوجيا المعلومات يساهم بشكل فعال في الوصول الى المعرفة وتحديثها ومتابعة التطورات التقنية والمهنية ذات الصلة بمجال العمل

28_ اغلبية المبحوثين يؤكدون ان تكنولوجيا المعلومات ساعدت العامل في تقليل الحواجز في التواصل بين الموظفين وذلك بنسبة % 90 ما يدل على ان استخدام تقنيات الاتصال الحديثة مثل البريد الالكتروني وتطبيقات المحادثة الفورية ساهم بشكل ملحوظ في تسهيل التواصل داخل بيئة العمل وتعزيز التفاعل بين الموظفين بغض النظر عن الموقع الجغرافي او الحواجز الزمنية

29_ اغلبية المبحوثين يؤكدون ان إيجابيات استعمال تكنولوجيا المعلومات في تحسين الاتصال الداخلي هي السرعة والتوعية وذلك بنسبة % 32,39 ما يعمل على رفع كفاءة العمل واتخاذ قرارات أسرع وأكثر دقة كما تعمل هذه التكنولوجيا على تعزيز التوعية الداخلية من خلال تسهيل الوصول الى

المعلومات والتوجيهات ونشر ثقافة تنظيمية موحدة ما يساهم في رفع درجة الانسجام والفهم بين مختلف افراد المؤسسة

30_اغلبية المبحوثين يؤكدون ان من أبرز سلبيات استخدام تكنولوجيا المعلومات في التسيير الداخلي للمؤسسة الخدمائية هو ان الإمكانيات محدودة بنسبة %53,33 وذلك يعود الى صعوبة التكيف مع الأدوات الرقمية الحديثة نتيجة ضعف التكوين والتأهيل وغياب الدعم التقني الملائم بالإضافة الى الشعور بعدم المساواة في فرص الاستفادة من التكنولوجيا داخل المؤسسة

31_اغلبية المبحوثين يؤكدون ان الإيجابيات الاتصالية التي حققها استخدام تكنولوجيا المعلومات في مؤسسة odej هي السير الحسن للمؤسسة بنسبة %26,47 وذلك من خلال تحسين تدفق المعلومات وتيسير التنسيق بين مختلف الأقسام وتسريع عمليات اتخاذ القرار وزيادة الكفاءة التشغيلية وتقليل نسبة الأخطاء الناتجة عن ضعف التواصل مما يعكس فاعلية الاستثمار في تقنيات المعلومات في تحقيق اهداف المؤسسة وتنظيم عملها بشكل أكثر سلاسة وفعالية

32_اغلبية المبحوثين يؤكدون ان تكنولوجيا المعلومات والاتصال أحدث كثيرا تجديد في شكل العمل في المؤسسة وذلك بنسبة %76,66 ما يعكس إدراكا عاليا لأثر التكنولوجيا في تحسين طرق وأساليب العمل وتحديث الممارسات المهنية بما يساهم في زيادة الفعالية والتكيف مع متطلبات العصر الرقمي

33_اغلبية المبحوثين يؤكدون لاحظوا تغيرات واضحة في أساليب العمل بعد ادخال تكنولوجيا المعلومات والاتصال خاصتا في أساليب العمل بنسبة %44,44 حيث تمثلت هذه التغيرات في اعتماد طرق عمل أكثر تنظيما وفعالية الى جانب تسريع وتيرة انجاز المهام وتحسين التواصل بين العمال

34-اغلبية المبحوثين يؤكدون ان أبرز التحديات التي تواجهها المؤسسة في استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال يظهر في نقص المهارات بنسبة %44,68 ويعود ذلك الى وجود فجوة واضحة في الكفاءات الرقمية سواء من حيث التعامل مع البرمجيات الحديثة او استيعاب مستجدات التقنيات المرتبطة بمجال عمل المؤسسة

35-اغلبية المبحوثين يؤكدون ان الاقتراحات المناسبة لتحسين وتطوير تكنولوجيا المعلومات داخل المؤسسة هو تطوير أنظمة الاتصال والتعاون الداخلي بنسبة %36,17 وذلك من خلال اعتماد منصات رقمية موحدة لتسهيل التواصل بين الأقسام مثل استخدام تطبيقات إدارة العمل الجماعي، تحسين البنية التحتية الرقمية من خلال تحديث شبكات الاتصال الداخلية وضمان سرعة واستقرار الانترنت داخل المؤسسة

36-أغلبية الباحثين يؤكدون ان الاقتراحات التي تراها مناسبة لتحسين الاتصال الداخلي بالمؤسسة هو توفير برامج ترفيهية وذلك بنسبة %31,25 حيث ان عندما توفر المؤسسة الأنشطة الترفيهية مثل الأيام المفتوحة الرحلات الورش التفاعلية والمسابقات الداخلية تساهم في خلق جو إيجابي يعزز العلاقات بين الموظفين ويخفف من ضغوط العمل مما يؤدي الى تحسين مستويات التواصل والتعاون بين مختلف الأقسام والموظفين داخل المؤسسة.

النتائج العامة للدراسة:

1. تساهم تكنولوجيا المعلومات وأبرز مكونات وتطبيقاتها داخل ديوان مؤسسات الشباب بولاية تيزي وزو في تعزيز كفاءة الأداء الإداري وتطوير جودة الخدمات الموجهة لفئة الشباب، حيث تتيح أنظمة المعلومات الحديثة لتسهيل عمليات التسيير الإداري، وارشفة الوثائق بشكل رقمي، مما يسهل في تقليص الوقت والجهد وتحسين دقة المعالجة كما تمكن التطبيقات الرقمية والمواقع الالكترونية للمؤسسة من تقديم خدمات شبابية متطورة مثل: التسجيل الالكتروني في الأنشطة والبرامج وتوفير منصات للتكوين والتدريب عن بعد.
2. يساهم الاتصال الداخلي داخل ديوان مؤسسات الشباب بأنواعه ووظائفه المختلفة في تعزيز التنسيق الفعال بين مختلف الإدارات والأقسام، مما يعكس إيجابيا على جودة الأداء العام للمؤسسة، فالالاتصال الداخلي، سواء كان شفهيًا أو كتابيًا أو إلكترونيًا أو اجتماعيًا، يعد وسيلة أساسية لتبادل المعلومات والتوجيهات والتعليمات بين الموظفين، مما يضمن انسجام الجهود وتحقيق الأهداف المشتركة، وتتمثل وظائفه في نقل المعلومات وتسيير عملية اتخاذ القرار وتحفيز العاملين وحل المشكلات كما يساهم في خلق بيئة عمل إيجابية تقوم على الشفافية والتواصل المفتوح، وهو ما يدعم بدوره قدرة المؤسسة على الاستجابة لاحتياجات الشباب بكفاءة وفعالية.
3. يستفيد الفاعلون في ديوان مؤسسات الشباب من تكنولوجيا المعلومات في تحسين الاتصال الداخلي من خلال تسريع تبادل المعلومات وتسهيل التنسيق بين الأقسام، وتمكنهم الأدوات الرقمية مثل البريد الإلكتروني، تطبيقات المراسلة، ومنصات العمل التعاوني من التواصل الفعال، تقليل الأخطاء، وتوفير بيئة عمل منظمة وأكثر شفافية.
4. الأهمية المتزايدة لحماية وأمن الشبكات داخل ديوان مؤسسات الشباب نظرًا لدوره الحيوي في تأطير الشباب وتمكينهم من استخدام تكنولوجيا المعلومات بشكل آمن وفعال. من خلال توفير بيئة رقمية مؤمنة، يساهم الديوان في تعزيز ثقة الشباب في استخدام الوسائل الرقمية، سواء في التعلم،

التواصل، أو الابتكار، مما يدعم جهود التحول الرقمي ويشجع على الاستعمال الإيجابي والمسؤول للتكنولوجيا في الحياة اليومية.

5. تساهم العلاقة المتكاملة بين استخدام تكنولوجيا المعلومات وتحسين الاتصال الداخلي في ديوان مؤسسات الشباب بشكل فعال كم خلال تعزيز سرعة تبادل المعلومات، مما ينعكس إيجابيا على جودة العمل الإداري والتنظيمي، فبفضل أدوات وتقنيات الاتصال الحديث، أصبح من الممكن تسهيل تدفق المعلومات بين مختلف الأقسام، وتسريع عملية اتخاذ القرار ، وضمان وصول المعلومات الصحيحة الى الجهات المعنية في الوقت المناسب ، كما يساهم هذا الاستخدام الذكي للتكنولوجيا في تقليل الأخطاء ، و تعزيز التنسيق الداخلي ، ورفع كفاءة الأداء المؤسسي بشكل عام.
6. من بين التحديات والمعوقات التي يواجهها الاتصال الداخلي الرقمي في ديوان مؤسسات الشباب، يمكن الإشارة الى ضعف البنية التحتية للتكنولوجيا وغياب التكوين المستمر للموظفين في مجال الأدوات الرقمية، كما ان غياب ثقافة رقمية فعالة داخل المؤسسة يؤدي أحيانا الى مقاومة التغيير من طرف بعض العاملين، مما يحد من فعالية التواصل الرقمي الداخلي ويؤثر على تدفق المعلومات وسرعة اتخاذ القرار.

خاتمة

من خلال هذه الدراسة واعتمادا على الإطار النظري والتطبيقي اتضح لنا ان نجاح أي مؤسسة سواء خدماتية او خاصة مرتبط بالاعتماد الأمثل لتكنولوجيا المعلومات والاتصال, لما لها من العديد من الميزات التي تتمتع بها منها تقليل التدخل البشري في العمليات المتكررة, وتحسين صورة وأداء المؤسسة وتسريع عمليات تبادل المعلومات عبر الشبكات, ويحدث تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال في وسائل الاتصال الداخلي بالمؤسسات تغيرات أساسية في الإدارة, كما يساعد بشكل خاص في اتخاذ القرار المناسب والسريع المبني على الحقائق والمعلومات, كما يحدث تحولا تدريجيا من الإدارة التقليدية الى الإدارة الالكترونية فتطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال في مجال الاتصال الداخلي بالمؤسسات يؤثر على العملية الاتصالية بحيث يزيد من كفاءتها وفعاليتها و تجاوز حاجزي الزمان و المكان.

لذا يستلزم على المؤسسات العمل على البحث عن الوسائل والتقنيات المتبعة الملائمة لموضوع الرسالة المنقولة في العملية الاتصالية وهذا لا يأتي الا بتوفير نسبة تحتية متطورة من شبكات المعلومات والاتصالات وتطبيقاتها كأداة لدعم الاتصال وتكون سهلة النفاذ وبتكلفة معقولة لتشغيل على نطاق أوسع للمؤسسات

قائمة المصادر والمراجع

قائمة المراجع والمصادر:

أ-المصادر:

1. القرآن الكريم

2. احمد زكي بدوي، معجم المصطلحات الإعلامية، دار الكتاب المصري اللبناني لقاهرة،

1985

ب-المراجع:

1- الكتب:

1. إبراهيم عبد الله المسلمي، مناهج البحث في الدراسات الإعلامية، دار الفكر العربي، مصر،

2008

2. أحمد نقي، "المقابلة، الماهية، الأهمية، الأهداف «، كلية الآداب واللغات، جامعة الجبيلي

بونعامة خميس مليانة الجزائر، المجلد 1، العدد 2، ديسمبر 2021

3. أنطوان ابريس، شبكات الاعلام، (ترجمة فؤاد) شاهين، عويدات للنشر والتوزيع، بيروت ،

2001

4. برهان محمد شاوي، مدخل في الاتصال الجماهيري ونظرياته، الأردن، دار ومكتبة الكندي

للتنشر والتوزيع، 2014

5. ترجمة د رافت عوض كتاب مترجم للعربية بعنوان نظم المعلومات الإدارية الإدارة في

العصر الرقمي، دار المريخ للنشر، الرياض، 2013

6. حاتم أبو زائدة، مناهج البحث العلمي، ط2، مركز البحث المستقل، غزة، فلسطين ، 2018

7. حسن جعفر الطائي تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها ط1، دار البداية ناشرون وموزعون

، عمان وسط البلد ،2013،

8. د رضوان بالخيري، مدخل الى الاتصال المؤسسي، ط1، دار قرطبة للنشر والتوزيع، باب

الزوار الجزائر، 2015

9. د محمد الحناوي، نظم وتكنولوجيا المعلومات دار الفكر، العربي، القاهرة، 2004

10. رحيمة الطيب عيساني، مدخل الى الاعلام والاتصال، المفاهيم الأساسية والوظائف في

عصر العولمة الإعلامية، دار الكتاب الحديث، كلية الحقوق، جامعة عنابة، الجزائر، 2019

11. صالح أبو إصبع، الاتصال والاعلام في المجتمعات المعاصرة، دار ار للدراسات، والنشر والتوزيع ط1 1995
12. عبد الباسط محمد عيساوي الاتصال وتنمية مهارات الاتصال في المؤسسات القاهرة دار الفكر العربي 2005
13. عبد العزيز الشامي الاتصال الإداري المفاهيم والمهارات، عمان، دار الحامد للنشر والتوزيع, 2011
14. عبد الرحمن عزي، نظريات الإعلام والاتصال: من النقل إلى التفاعل، دار هومة، الجزائر، 2001
15. عجلان بن محمد الشهري، التقنيات المكتبية والوظائف الإدارية المعاونة، منشورات مركز البحوث والدراسات الإدارية، الأردن, 1999،
16. عمار بوحوش محمد الذنبيات، مناهج البحث العلمي وطرق إعداد البحوث، ديوان المطبوعات الجامعية، ال جزائر 2021
17. فايز الزغبي واخرون، اساسيات الإدارة الحديثة، دار المستقبل، ط1 الأردن , 1997
18. محمد علي الفوزي، نشأة وسائل الاتصال وتطورها، دار النهضة العربية للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة , 2007
19. فضيل دليو، الاتصال، مفاهيمه، نظرياته، ووسائله، دار النشر والتوزيع، القاهرة، مصر, 2003
20. فضيلة سبع، ثقافة المؤسسات الاقتصادية من خلال الاتصال الداخلي، دراسة استطلاعية لواقع ثقافة مؤسسة سوناطراك، أطروحة دكتوراه تخصص الاعلام والاتصال , 2016
21. قوي بوحنية، مناهج البحث العلمي دليل الباحث في العلوم الإنسانية والاجتماعية , دار المعرفة , الجزائر, 2013
22. لحسن عبد الله باشيوة وآخرون، البحث العلمي (مفاهيم، أساليب تطبيقات)، ط1، عمان، دار الوراق للنشر والتوزيع 2010

23. ماهر عودة الشمالية، محمود عزت اللحام مصطفى يوسف كافي، تكنولوجيا الاعلام والاتصال ط1، دار الاصدار العلمي للنشر والتوزيع، الأردن، عمان، وسط البلد 2015
24. محمد السيد فهمي، تكنولوجيا الاتصال في الخدمة الاجتماعية، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، 1995
25. محمد بكر نوفل، التفكير والبحث العلمي، دار المسيرة للنشر والتوزيع، الأردن، 2010
26. محمد سرحان علي المحمودي، مناهج البحث العلمي، ط3، دار الكتب صنعاء الجمهورية اليمنية، 2019
27. محمد عبيدات وآخرون، منهجية البحث العلمي، القواعد والمراحل والتطبيقات، دار وائل للطباعة والنشر، عمان، 1999
28. محمد عبيدات، دراسات الجمهور في بحوث الإعلام، عالم الكتاب، القاهرة، 1983
29. محمد علي شمس الدين، إسماعيل محمد الفقي، السلوك الإداري، مدخل نفسي اجتماعي للإدارة التربوية، دار الفكر للنشر والتوزيع، عمان، 2007،
30. مصطفى حجازي، الاتصال الفعال في العلاقات الإنسانية والإدارة، المؤسسة الجامعية للنشر، بيروت
31. مصطفى ربحي عليان، عثمان محمد غنيم، مناهج وأساليب البحث العلمي، النظرية والتطبيق، دار صفاء للنشر والتوزيع عمان، 2000
32. منال طلعت محمود، مدخل الى علم الاتصال، دار المكتب الجامعي الحديث للنشر، مصر، 2001
33. منال هلال مزاهرة، مناهج البحث الإعلامي، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، 2014
34. موريس أنجرس، منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية، ترجمة بوزيد صحراوي وآخرون، دار القصبة، الجزائر 2006
35. ناصر بن عيسى مناهج البحث العلمي العامة وخطوات التطبيق دار الهدى للطباعة والنشر الجزائر 2016

2- المجالات:

1. محمد خنايف، تكنولوجيا المعلومات ودورها في تحسين الاتصال الداخلي مجلة

الإدارة والتنمية للبحوث والدراسات، الجزائر جامعة البليدة 2، المجلد 9، العدد 1

2020

3- اطروحات الدكتوراه:

1. جودي، ح. (2017). استراتيجية تأهيل المؤسسات الصغيرة كخيار لتدارك الفجوة الاستراتيجية والاندماج في الاقتصاد التنافسي – دراسة حالة الجزائر (أطروحة دكتوراه غير منشورة، تخصص علوم التسيير). جامعة محمد خيضر – بسكرة، الجزائر

2. طرشاني، س. (2014). مدى استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في اتخاذ القرار بالمؤسسات الجزائرية (أطروحة دكتوراه غير منشورة، تخصص علوم التسيير). جامعة الجزائر

3. فتيحة قندوز تكنولوجيا المعلومات والاتصال والجامعة الافتراضية مذكرة اطروحة، دكتوراه جامعة قالمة 2021

4- رسائل الماجستير:

1. بانيس لونيس، جمهور الطلبة الجزائريين والانترنت، دراسة في استخدامات

واشباعات طلبة جامعة منتوري مذكرة ماجستير منشورة، قسنطينة، 2008

2. بودريوم فوزية، بودريالة فتيحة، مدخل الى الاتصال والاتصال التنظيمي، مذكرة

ماجستير، كلية العلوم السياسية والاعلام، جامعة الجزائر، 2009

3. حورية بولعويديات، استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية

الجزائرية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية،

جامعة منتوري، قسنطينة، 2007-2008

4. شادلي، ش. (2008). استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة -حالة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة بولاية الجزائر (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة ورقلة، كلية علوم التسيير، الجزائر
5. فاطمة نفيسة العلاقة بين التنسيق القيمي والدور الاجتماعي لدى المرأة التارقية - دراسة ميدانية بمدينة تمنراست، رسالة ماجستير في علم النفس، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم علم النفس وعلوم التربية، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة 2008/ 2007
6. نعيمة بوكثوم، دور الاتصال الداخلي في عملية التغيير التنظيمي، أطروحة لنيل شهادة ماجستير، تحت اشراف د هلال درحمون، كلية العلوم الاقتصادية، قسم علوم التسيير، جامعة سعد دحلب، 2008

5-مذكرات الماستر:

1. بلال ولد فله، عبد الله عيساوي، علاقة العلاقات العامة بتكوين الصورة الذهنية لدى الجمهور الخارجي بالمؤسسة الأمنية، دراسة وصفية، على عينة من جمهور ولاية تيزي وزو، مذكرة ماستر في علوم الإعلام والاتصال، تخصص: اتصال تنظيمي، قسم العلوم الإنسانية، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة مولود معمري تيزي وزو، 2021/2020
2. حورية بلعويدات، استخدام تكنولوجيايات الاتصال في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية مذكرة ماستر في علوم الإعلام والاتصال، تخصص: اتصال وعلاقات العامة، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم علوم الإعلام والاتصال جامعة منتوري قسنطينة، 2008/2007

6 -المواقع الإلكترونية:

1. محمد عيسى، موضوع منشور على الرابط الإلكتروني التالي:
<http://ahmany.com>، تاريخ الاطلاع 20 جوان 2021 الساعة 12:00

7-المراجع الأجنبية:

- 1- Marie-France label, pierre. **Organiser la communication interne. L'édition d'organisation.** paris 1998
- 2- Martine. termois. **La communication.de l'entreprise .107** fiche outil. Les éditions .d'organisation. paris.1995

الملاحق

جامعة مولود معمري تيزي وزو

كلية العلوم الانسانية والاجتماعية

قسم العلوم الانسانية

فرع علوم الإعلام والاتصال

استمارة الاستبيان:

حول موضوع: دور تكنولوجيا المعلومات في تسيير الاتصال الداخلي للمؤسسات الجزائرية

دراسة حالة ديوان مؤسسة الشباب لولاية تيزي وزو

في إطار التحضير لنيل شهادة الماستر في علوم الاعلام والاتصال تخصص اتصال تنظيمي

تهدف هذه الاستمارة الى جمع البيانات والمعلومات لدراسة دور تكنولوجيا المعلومات في تسيير الاتصال الداخلي في المؤسسة الجزائرية حيث نضع بين أيديكم مجموعة من الاسئلة التي قمنا بتحريرها بدقه وعناية وعليه يرجى منكم الاجابة عنها بكل موضوعية وجدية. كما نعلمكم أن هذه المعلومات لا تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي فقط ونتعامل بها بسرية تامة.

المطلوب منكم:

(1) القراءة المناسبة لكل سؤال

(2) وضع علامة (x) داخل إطار الاجابة المناسبة

من إعداد الطالبتين :

- وفاء بلوني

- نور الهدى بن سراي

تحت إشراف الاستاذة :

- يسمينة حناش

السنة الجامعية 2024 / 2025

البيانات الشخصية:

(1) الجنس:

ذكر أنثى

(2) السن :

30-20 سنة 40-31 سنة 50-41 سنة

51 سنة فأكثر

(3) المستوى التعليمي:

ابتدائي متوسط ثانوي جامعي

(4) الأقدمية في العمل :

أقل من 5 سنوات من 5 إلى 10 سنوات أكثر من 10 سنوات

المحور الاول : واقع تكنولوجيا المعلومات على مستوى ديوان مؤسسة الشباب لولاية تيزي وزو؟

(5) ما مفهومكم لتكنولوجيا المعلومات على مستوى ديوان مؤسسة الشباب لولاية تيزي وزو؟

تحسين جودة الخدمات المقدمة

تسهيل التواصل مع العمال

مجموعة من الادوات والوسائل التقنية

تعد أداة استراتيجية تمكن الأفراد من التحكم في البيانات وتسريع العمليات

أخرى أذكرها

(6) ما هي الوسائل التكنولوجية المتوفرة لمؤسستكم؟

الانترنت الفاكس الهاتف الحاسوب

الانترنت الاكسترنات

أخرى أذكرها

(7) ما مدى استخدام هذه التكنولوجيا؟

- القيام بعمل شخصي الاتصال لمؤسسات أخرى
 الاتصال لمختلف المصالح التسلية والترفيه
أخرى اذكرها

(8) هل وفرة وسائل تكنولوجيا المعلومات تساعد في اتخاذ القرارات

- نعم لا

(9) ما مساهمة وسائل تكنولوجيا المعلومات في تنفيذ القرارات في المؤسسة

- اتخاذ قرارات فورية اتخاذ تدابير وقائية

(10) هل الاتصالات الإلكترونية تضمن جودة المعلومات للموظفين في المؤسسة؟

- نعم لا

(11) ما مدى مساعدة تكنولوجيا المعلومات في تطوير العمل في المؤسسة

- رفع مستوى العمل الدقة في معالجة البيانات والمعلومات

(12) كيف تحسن تكنولوجيا المعلومات من أداء العمل داخل المؤسسة؟

- تنظيم العمل بطريقة جديدة البحث في المعلومات
 تبادل الملفات الاتصال الداخلي بين الموظفين

(13) كيف تقيم مستوى التكنولوجيا المعتمدة في مؤسساتكم؟

- متطورة متوسطة سيئة

14) ما هي ايجابيات الوسائل التكنولوجية التي تعتمدھا مؤسستكم حسب رأيك؟

- سهولة الوصول المعلومات السرية
- زيادة الدقة في أداء الموظفين الكفاءة والفعالية
- سهولة الاتصال بين الموظفين الشفافية العمل الجماعي
- أخرى أذكرھا.....

المحور الثاني : الاتصال الداخلي داخل المؤسسة الخدمائية لديوان مؤسسات الشباب لولاية تيزي وزو

15) ما نوع الاتصال الداخلي السائد في مؤسستكم؟

- رسمي غير رسمي الاثنین معا

16) ما هي الوسائل الاتصالية الأكثر استخداما في مؤسستكم؟

- الوسائل التقليدية الوسائل الحديثة

17) ما هي الوسائل الاتصالية الشفوية التي تستخدمھا مؤسستكم؟

- اللقاءات الندوات المؤتمرات
- الاجتماعات الاتصال الهاتفی

أخرى اذكرھا.....

18) ما هي اللغة الأكثر استخداما في العملية الاتصالية لديوان مؤسسات الشباب لولاية تيزي وزو؟

- اللغة العربية اللغة الأمازغية اللغة الفرنسية

19) هل الرسائل تصلك بشكل واضح وفي الوقت المناسب؟

- نعم لا

20) هل الاتصال الداخلي يزيد من فعالية العلاقة بين المدير و الموظف؟

- يؤثر يؤثر نوعا ما لا يؤثر

21) ما نوع الاستراتيجية الاتصالية الأكثر استخداما في مؤسساتكم؟

- استراتيجية الاعلان والتسويق استراتيجية العلاقات العامة
 استراتيجية الاتصال الداخلي استراتيجية الحوار
أخرى أذكرها.....

22) ما هي أهداف الاتصال الداخلي في ديوان مؤسسات الشباب؟

- تعزيز التعاون والتواصل بين العمال زيادة الكفاءة تحسين خدمة العمل
 تعزيز روح الفريق نقل المعلومات والتوجيهات
أخرى اذكرها

23) هل تعتقد أن الاتصال الداخلي في مؤسساتكم يؤثر في تحقيق أهداف المؤسسة؟

- بشكل عالي بشكل متوسط

24) ما هي المعوقات الاتصالية داخل ديوان مؤسسات الشباب؟

- تنوع الثقافات اللغة المستخدمة
 صعوبة التواصل عدم التحكم في التكنولوجيا

25) هل المؤسسة تقوم بدورات تكوينية لتحسين مهارات الاتصال؟

- دائما نادرا أحيانا أبدا

المحور الثالث: علاقة تكنولوجيا المعلومات بالاتصال الداخلي في ديوان مؤسسات الشباب لولاية

تيزي وزو؟

26) هل المؤسسة تعتمد بشكل أساسي على تكنولوجيا المعلومات في تحسين الاتصال الداخلي؟

- نعم لا

27) ما هي الدوافع الاتصالية في استخدام تكنولوجيا المعلومات في مجال العمل؟

- دوافع معرفية دوافع ترفيهية الهروب من الواقع

28) هل ساعدت تكنولوجيا المعلومات في تقليل الحواجز في التواصل بين الموظفين؟

لا

نعم

29) هل أحدثت تكنولوجيا المعلومات تجديد في شكل العمل في المؤسسة؟

قليلا

كثيرا

30) ما هو نمط التغيير الذي حدث في المؤسسة بعد إدخال تكنولوجيا المعلومات والاتصال؟

أساليب العمل

معارف الافراد

التجهيزات

31) ما هي ايجابيات استعمال تكنولوجيا المعلومات في تحسين الاتصال الداخلي؟

الكفاءة والفعالية

العمل الجماعي

السرعة والتوعية

الاهتمام بمختلف الحالات التي تخص الشباب

السرية

أخرى أذكرها

32) ما هي الايجابيات الاتصالية التي حققها استخدام تكنولوجيا المعلومات في مؤسستكم؟

تقليل الوقت

التنسيق بين مختلف المصالح

السير الحسن للمؤسسة

تسهيل اتصال الادارة بالشباب

أخرى اذكرها

33) فيما تتمثل سلبيات استخدام تكنولوجيا المعلومات في التسيير الداخلي للمؤسسة الخدمائية (ديوان

مؤسسات الشباب)؟

باهضة الثمن

صعوبة التعامل معها

الامكانيات محدودة

أخرى أذكرها

34) ما هي أبرز التحديات التي تواجهها المؤسسة في استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال؟

الاعتماد المفرط لتكنولوجيا

التكلفة المرتفعة

نقص المهارات المتخصصة

مقاومة التغيير

35) ما هي الاقتراحات التي تراها مناسبة لتحسين وتطوير تكنولوجيا المعلومات ؟

تشجيع الابتكار التقني

التحول الرقمي وتبني الحلول السحابية

تطوير أنظمة الاتصال والتعاون الداخلي

تطبيق أنظمة ادارة متكاملة

أخرى أذكرها

36) ماهي الاقتراحات التي تراها مناسبة لتحسين الاتصال الداخلي بالمؤسسة؟

تعزيز ثقافة الحوار المفتوح

تعزيز الشفافية والمشاركة

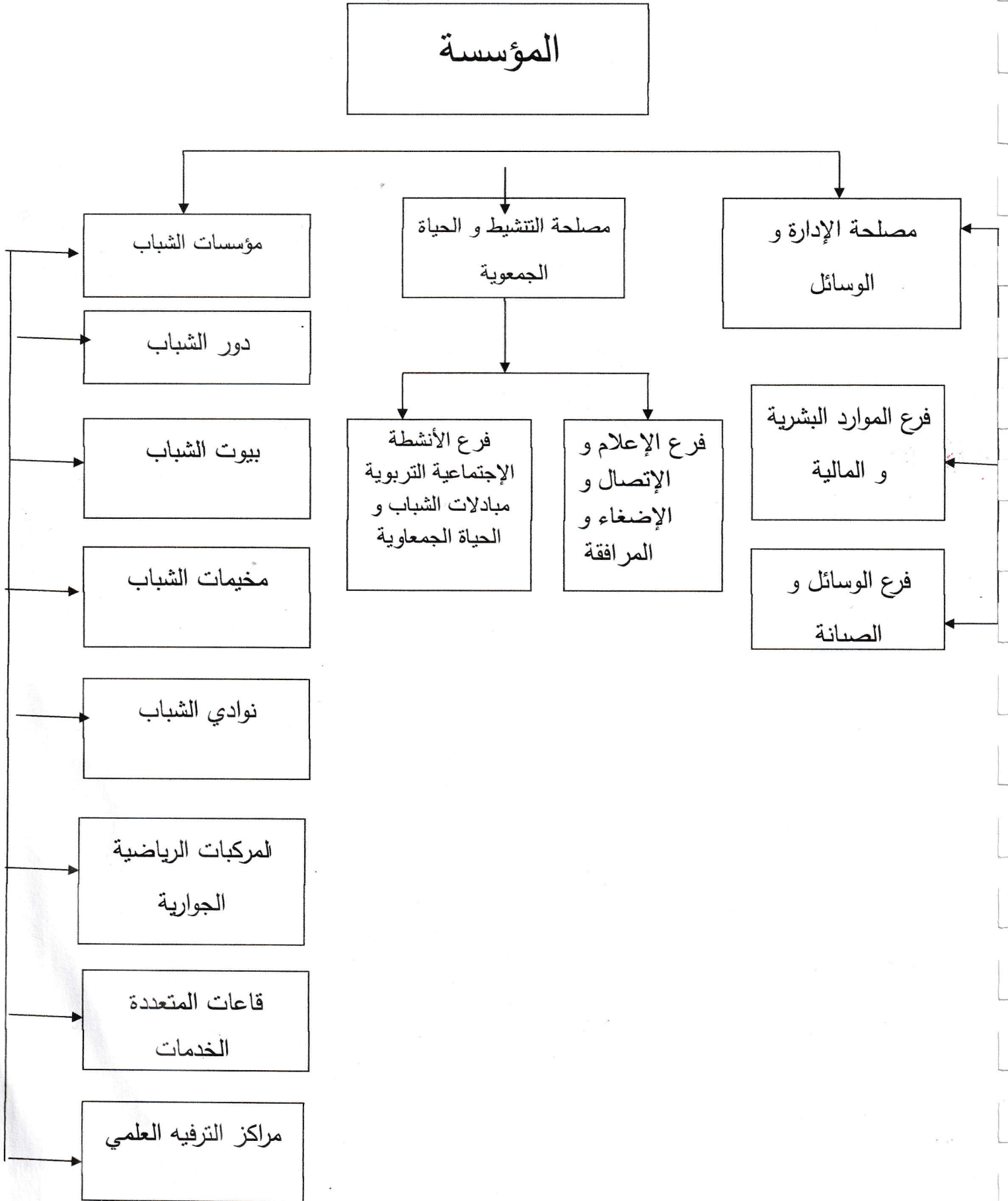
توفير برامج ترفيهية

استخدام رسائل لتواصل المنظمة

دليل المقابلة

- (1) إلى أي مدى حققت تكنولوجيا المعلومات نجاح داخل ديوان مؤسسة الشباب
- (2) ما هي أجيال الحاسوب الموجودة بمؤسستكم؟
- (3) متى بدأ التطبيق الفعلي لمشروع الإنترنت في مؤسستكم؟
- (4) ما هي أهم الخدمات التي تقدمها شبكة الانترنت في المؤسسة؟
- (5) هل تتعاملون مع دور الشباب بالإكسترنانت وماهي أكثر الوسائل استخداما؟
- (6) ما هي احتياطات حماية الشبكات الاتصالية في مؤسستكم؟
- (7) ما هي الأفاق المستقبلية لاستخدام تكنولوجيا المعلومات؟
- (8) ما هي أهم أهداف الاتصال في مؤسستكم؟
- (9) ما هي أنواع الاتصال الموجودة بمؤسستكم؟
- (10) ما هي اهم الوسائل الاتصالية الأكثر استعمال في مؤسستكم؟
- (11) في رأيك هل قامت المؤسسة بالتجديد في وسائلها الاتصالية؟
- (12) من هو المشرف على إدارة الشبكات الاتصالية

8. الهيكل التنظيمي لديوان مؤسسات الشباب



رمز التسمية الدولية المشتركة	التسمية الدولية المشتركة	الشكل	المقادير	التسمية المرجعية للوحدة (دج)	الشروط الخاصة بتطبيق التسمية المرجعية
01	علم الأرجيات				

.....(بدون تغيير).....

07 D	مضادات الفطريات الموضعية				
------	--------------------------	--	--	--	--

.....(بدون تغيير).....

07 D 110	أمورولفين	محلول استعمال موضعي	5%	729.60	
07 D 151	سيكلو بيروكس	محلول شريط لاستعمال موضعي	8%	121.60	

.....(بدون تغيير).....

25 B	الأدوية غدة الموثة				
------	--------------------	--	--	--	--

.....(بدون تغيير).....

25 B 006	سرينوا روبنس	أقراص	160 ملغ	21.62	
----------	--------------	-------	---------	-------	--

.....(الباقى بدون تغيير).....

- بمقتضى المرسوم الرئاسي رقم 07-173 المؤرخ في 18 جمادى الأولى عام 1428 الموافق 4 يونيو سنة 2007 والمتضمن تعيين أعضاء الحكومة، المعدل،

- وبمقتضى المرسوم التنفيذي رقم 07-01 المؤرخ في 17 ذي الحجة عام 1427 الموافق 6 يناير سنة 2007 والمتضمن تحويل مراكز إعلام الشبيبة وتنشيطها إلى دواوين مؤسسات الشباب للولاية، لا سيما المادة 8 منه،

- وبمقتضى المرسوم الرئاسي المؤرخ في 7 ربيع الثاني عام 1423 الموافق 18 يونيو سنة 2002 والمتضمن تعيين الأمين العام للحكومة،

- وبمقتضى القرار المؤرخ في 19 جمادى الثانية عام 1428 الموافق 4 يوليو سنة 2007 الذي يحدد شروط إنشاء مؤسسات الشباب ومهامها وتنظيمها وسيرها وكذا تعداد ونوع المستخدمين العاملين بها ومؤهلاتهم،

المادة 2 : ينشر هذا القرار في الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية.

حرر بالجزائر في 21 رمضان عام 1429 الموافق 21 سبتمبر سنة 2008.

الطيب لوح

وزارة الشباب والرياضة

قرار وزاري مشترك مؤرخ في 20 رمضان عام 1429 الموافق 20 سبتمبر سنة 2008، يحدد التنظيم الداخلي لديوان مؤسسات الشباب للولاية.

إن الأمين العام للحكومة،

وزير المالية،

وزير الشباب والرياضة،

يقررون ما يأتي :

المادة الأولى : يهدف هذا القرار إلى تحديد التنظيم الداخلي لديوان مؤسسات الشباب للولاية تطبيقاً لأحكام المادة 8 من المرسوم التنفيذي رقم 07-01 المؤرخ في 17 ذي الحجة عام 1427 الموافق 6 يناير سنة 2007 والمتضمن تحويل مراكز إعلام الشبيبة وتنشيطها إلى دواوين مؤسسات الشباب للولاية.

المادة 2 : يضم ديوان مؤسسات الشباب للولاية، تحت سلطة المدير :

- مصلحة التنشيط والاتصال والحياة الجموعية،
- مصلحة الإدارة والوسائل،
- مؤسسات الشباب.

المادة 3 : تتكون مصلحة التنشيط والاتصال والحياة الجموعية من فرعين (2) :

- فرع الإعلام والاتصال والإصغاء والمرافقة،
- فرع الأنشطة الاجتماعية التربوية ومبادلات الشباب والحياة الجموعية.

المادة 4 : تتكون مصلحة الإدارة والوسائل من فرعين (2) :

- فرع الموارد البشرية والمالية،
- فرع الوسائل والصيانة.

المادة 5 : ينشر هذا القرار في الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية.

حرر بالجزائر في 20 رمضان عام 1429 الموافق 20 سبتمبر سنة 2008.

وزير الشباب والرياضة وزير المالية

الهاشمي جيار كريم جودي

من الأمين العام للحكومة

وبتفويض منه

المدير العام للوظيفة العمومية

جمال خرشي

فهرس المحتويات

	المحتويات
	كلمة الشكر
	اهداء
	خطة الدراسة
	ملخص الدراسة
	مقدمة
الإطار المنهجي للدراسة	
5	إشكالية الدراسة وتساؤلاتها
7	أسباب إختيار الموضوع
7	أهمية الدراسة
9	نوع الدراسة
10	منهج الدراسة وأدواتها
13	مجتمع الدراسة وعينة البحث
14	تحديد مفاهيم ومصطلحات الدراسة
17	حدود الدراسة (الحدود الزمانية، المكانية، البشرية)
17	الخلفية النظرية للدراسة
21	الدراسات السابقة
الإطار النظري	
26	الفصل الأول: ماهية تكنولوجيا المعلومات وأهم أبعادها
26	المبحث الأول: مفهوم تكنولوجيا المعلومات
27	المبحث الثاني: مميزات تكنولوجيا المعلومات
28	المبحث الثالث: أنواع تكنولوجيا المعلومات
31	المبحث الرابع: مكونات تكنولوجيا المعلومات
35	المبحث الخامس: خصائص تكنولوجيا المعلومات
37	خلاصة الفصل
39	الفصل الثاني: الاتصال الداخلي في المؤسسة
39	المبحث الأول: تعريف الاتصال الداخلي
41	المبحث الثاني: أنواع الاتصال الداخلي

47	المبحث الثالث: وظائف الاتصال الداخلي
48	المبحث الرابع: مهارات الاتصال الداخلي
49	المبحث الخامس: العناصر الاستراتيجية في العملية الاتصالية
53	المبحث السادس: معوقات الاتصال الداخلي في الدراسة
54	المبحث السابع: تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الاتصال الداخلي للمؤسسة
57	خلاصة الفصل
الإطار التطبيقي	
60	التعريف بديوان مؤسسات الشباب بولاية تيزي وزو
61	الهيكل التنظيمي لديوان مؤسسات الشباب ODEJ لولاية تيزي وزو
62	مهام ديوان مؤسسات الشباب ODEJ بولاية تيزي وزو
63	التحليل الكمي والكيفي للجداول البسيطة والمركبة
63	التحليل الكمي والكيفي للجداول البسيطة
120	التحليل الكمي والكيفي للجداول المركبة
141	عرض النتائج الجزئية للدراسة
147	عرض النتائج العامة للدراسة
	خاتمة
	قائمة المصادر والمراجع
	فهرس المحتويات
	فهرس الجداول البسيطة والمركبة
	فهرس الأشكال

فهرس الجداول

فهرس الجداول البسيطة والمركبة للاستمارة

رقم الجدول	العنوان	الصفحة
01	يمثل قياس مدى ملاءمة شكل الاتصال للرسالة (المحتوى) الاتصالية	52
02	يمثل قياس ملاءمة الوسائل الاتصالية لخصائص الجمهور المستهدف	52
03	يمثل قياس مدى ملاءمة الوسائل الاتصالية لأهداف الاتصالية المسطرة	53
04	يمثل توزيع الافراد المبحوثين حسب متغير الجنس	63
05	يمثل توزيع الافراد المبحوثين حسب متغير السن	65
06	يمثل توزيع الافراد المبحوثين حسب متغير المستوى التعليمي	66
07	يمثل توزيع المبحوثين حسب الاقدمية في العمل	67
08	توزيع الافراد المبحوثين حسب مفهوم تكنولوجيا المعلومات على مستوى مؤسسات ديوان الشباب لولاية تيزي وزو	69
09	توزيع الافراد المبحوثين حسب الوسائل التكنولوجية المتوفرة لمؤسستك	71
10	توزيع الافراد المبحوثين حسب استخدام هذه التكنولوجيا	73
11	يمثل توزيع الافراد المبحوثين حسب تقييم مستوى التكنولوجيا المعتمدة في مؤسستكم	74
12	توزيع الافراد المبحوثين حسب تضامن الاتصالات الالكترونية جودة المعلومات للموظفين في المؤسسة	76
13	توزيع الافراد المبحوثين حسب توفر الوسائل التكنولوجية المعلومات اللازمة لتنفيذ القرارات	77
14	توزيع الافراد المبحوثين حسب كيفية مساهمة وسائل تكنولوجيا المعلومات في تنفيذ القرارات	78
15	توزيع الافراد المبحوثين حسب كيفية تحسين تكنولوجيا المعلومات من اداء العمل داخل المؤسسة	80
16	توزيع المبحوثين حسب مساعدة تكنولوجيا المعلومات في تطوير عملك في المؤسسة	82
17	يمثل توزيع الافراد المبحوثين حسب إيجابيات الوسائل التكنولوجية التي تعتمدها المؤسسة	83
18	توزيع الافراد المبحوثين حسب نوع الاتصال الداخلي السائد في مؤسستكم	85
19	يمثل توزيع الافراد المبحوثين حسب الوسائل الاتصالية الأكثر استخداما في المؤسسة	87
20	يمثل توزيع الافراد المبحوثين حسب الوسائل الاتصالية الشفوية التي تستخدمها المؤسسة	88
21	يمثل توزيع الافراد المبحوثين حسب وصول الرسائل بشكل واضح وفي الوقت المناسب	90
22	توزيع الافراد المبحوثين حسب قيام المؤسسة بدورات تكوينية لتحسين مهارات الاتصال	91

93	الذي يمثل توزيع الافراد المبحوثين حسب اللغة الأكثر استخداما في العملية الاتصالية لديوان مؤسسات الشباب لولاية تيزي وزو	23
94	توزيع الافراد المبحوثين حسب الاستراتيجية الاتصالية الأكثر استخداما في المؤسسة	24
96	توزيع الافراد المبحوثين حسب اهداف الاتصال الداخلي في ديوان مؤسسات الشباب	25
97	توزيع الافراد المبحوثين حسب الاتصال الداخلي يزيد من فعالية العلاقة بين المدير والموظف	26
99	توزيع الافراد المبحوثين حسب تأثير الاتصال الداخلي في المؤسسة في تحقيق الأهداف	27
100	توزيع المبحوثين حسب المعوقات الاتصالية داخل ديوان مؤسسات الشباب	28
102	توزيع المبحوثين حسب اعتماد المؤسسة بشكل أساسي على تكنولوجيا المعلومات في تحسين الاتصال الداخلي	29
103	توزيع المبحوثين حسب الدوافع الاتصالية التي جعلتك تستخدم تكنولوجيا المعلومات في مجال عملك	30
105	توزيع المبحوثين حسب تكنولوجيا المعلومات ساعدتك في تقليل الحواجز في التواصل بين الموظفين	31
106	توزيع المبحوثين حسب إيجابيات استعمال تكنولوجيا المعلومات في تحسين الاتصال الداخلي	32
108	توزيع المبحوثين حسب سلبيات استخدام تكنولوجيا المعلومات في التسيير الداخلي للمؤسسة الخدمائية (ديوان مؤسسات الشباب)	33
109	توزيع المبحوثين حسب الإيجابيات الاتصالية التي حققها استخدام تكنولوجيا المعلومات في مؤسستكم	34
111	توزيع المبحوثين حسب احداث ادخال تكنولوجيا المعلومات والاتصال تجديدي في شكل العمل في المؤسسة	35
112	توزيع المبحوثين حسب نمط التغير الذي حدث في المؤسسة بعد ادخال تكنولوجيا المعلومات والاتصال	36
114	توزيع الافراد المبحوثين حسب أبرز التحديات التي تواجهها المؤسسة في استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال	37
115	توزيع الافراد المبحوثين حسب الاقتراحات التي تراها مناسبة لتحسين وتطوير تكنولوجيا المعلومات	38
117	توزيع الافراد المبحوثين حسب الاقتراحات التي تراها مناسبة لتحسين الاتصال الداخلي بالمؤسسة	39
120	يمثل علاقة متغيرات الجنس السن المستوى التعليمي والاقدمية في العمل حول الدوافع الاتصالية التي تدفع العامل لاستخدام تكنولوجيا المعلومات في مجال عمله	40
124	طبيعة العلاقة بين متغيرات حول مساعدة التكنولوجيا المعلومات في تقليل الحواجز في التواصل بين الموظفين.	41

128	طبيعة العلاقة بين متغيرات الدراسة حول سلبيات استخدام تكنولوجيا المعلومات في لولاية تيزي ODEJالتسيير الداخلي للمؤسسة الخدمائية ل ديوان مؤسسات الشباب وزو	42
133	طبيعة العلاقة بين متغيرات الدراسة حول نمط التغيير الذي يحدث في المؤسسة بغد ادخال تكنولوجيا المعلومات والاتصال.	43
137	طبيعة العلاقة بين لمتغيرات الدراسة حول أبرز التحديات التي تواجهها المؤسسة في استخدام المعلومات والاتصال.	44

فهرس الأشكال

رقم	الشكل	الصفحة
01	يمثل نموذج الاستخدامات والاشباعات حسب "كاتز وزملاؤه "	18
02	يبين الاتصال الصاعد والاتصال النازل	45
03	يمثل الوسيلة في العملية الاتصالية	50
04	اثار تكنولوجيا المعلومات والاتصال على المؤسسة	56
05	الهيكل التنظيمي للمؤسسة	62
06	دائرة نسبية تمثل توزيع الافراد المبحوثين حسب متغير الجنس	64
07	دائرة نسبية تمثل توزيع الافراد المبحوثين حسب متغير السن	65
08	دائرة نسبية تمثل توزيع الافراد المبحوثين حسب متغير مستوى تعليمي	66
09	دائرة نسبية تمثل توزيع الافراد المبحوثين حسب متغير الاقدمية في العمل	68
10	دائرة نسبية تمثل توزيع الافراد المبحوثين حسب مفهوم تكنولوجيا المعلومات على مستوى مؤسسات ديوان الشباب لولاية تيزي وزو	69
11	دائرة نسبية تمثل توزيع الافراد المبحوثين حسب توفر الوسائل التكنولوجية المتوفرة في ديوان مؤسسات الشباب	72
12	دائرة نسبية تمثل توزيع الافراد المبحوثين حسب مدى استخدام هذه التكنولوجيا في ديوان مؤسسات الشباب:	73
13	توزيع الافراد المبحوثين حسب وفرة الوسائل تكنولوجيا المعلومات اللازمة لتنفيذ القرارات	75
14	دائرة نسبية تمثل توزيع الافراد المبحوثين حسب مساهمة وسائل تكنولوجيا المعلومات في تنفيذ القرارات	76
15	دائرة نسبية تمثل توزيع الافراد المبحوثين مدى مساعدة تكنولوجيا المعلومات في تطوير العمل في المؤسسة:	79
16	دائرة نسبية تمثل توزيع الافراد المبحوثين حسب كيفية تحسين تكنولوجيا المعلومات من اداء العمل داخل المؤسسة	81
17	دائرة نسبية تمثل توزيع الافراد المبحوثين حسب تقييم مستوى التكنولوجيا المعتمدة في ديوان مؤسسات الشباب	82

84	دائرة نسبية تمثل توزيع الافراد المبحوثين حسب إيجابيات الوسائل التكنولوجية المعتمدة في المؤسسة	18
86	دائرة نسبية تمثل توزيع الافراد المبحوثين حسب نوع الاتصال الداخلي السائد في المؤسسة	19
87	دائرة نسبية تمثل توزيع الافراد المبحوثين حسب نوع الوسائل الاتصالية الأكثر استخداما في المؤسسة	20
89	دائرة نسبية تمثل توزيع الافراد المبحوثين حسب الوسائل الشفوية التي المستخدمة في المؤسسة	21
90	دائرة نسبية تمثل توزيع الافراد المبحوثين حسب الوسائل الشفوية التي المستخدمة في المؤسسة	22
92	دائرة نسبية تمثل توزيع الافراد المبحوثين حسب وصول الرسائل بشكل واضح وفي الوقت المناسب	23
93	دائرة نسبية تمثل توزيع الافراد المبحوثين حسب زيادة الاتصال الداخلي من فعالية العلاقة بين المدير والموظف	24
95	دائرة نسبية تمثل توزيع الافراد المبحوثين حسب الاستراتيجية الاتصالية الأكثر استخداما في المؤسسة	25
96	دائرة نسبية تمثل توزيع الافراد المبحوثين حسب تحقيق اهداف الاتصال الداخلي في ديوان مؤسسات الشباب	26
98	دائرة نسبية تمثل توزيع الافراد المبحوثين حسب تأثير الاتصال الداخلي في المؤسسة في تحقيق الأهداف	27
99	دائرة نسبية تمثل توزيع الافراد المبحوثين حسب المعوقات الاتصالية داخل ديوان مؤسسات الشباب	28
101	دائرة نسبية تمثل توزيع الافراد المبحوثين حسب قيام المؤسسة بدورات تكوينية لتحسين مهارات الاتصال	29
102	دائرة نسبية تمثل توزيع الافراد المبحوثين حسب اعتماد المؤسسة بشكل أساسي على تكنولوجيا المعلومات في تحسين الاتصال الداخلي	30
104	دائرة نسبية تمثل توزيع الافراد المبحوثين الدوافع الاتصالية في استخدام تكنولوجيا المعلومات في مجال العمل	31

105	دائرة نسبية تمثل توزيع الافراد المبحوثين حسب مساعدة تكنولوجيا المعلومات في تقليل الحواجز في التواصل بين الموظفين	32
107	دائرة نسبية تمثل توزيع الافراد المبحوثين حسب احداث تكنولوجيا المعلومات تجديد في شكل العمل في المؤسسة	33
108	يبين توزيع المبحوثين حسب نمط التغير الذي حدث في المؤسسة بعد ادخال تكنولوجيا المعلومات والاتصال	34
110	دائرة نسبية تمثل توزيع الافراد المبحوثين حسب إيجابيات استعمال تكنولوجيا المعلومات في تحسين الاتصال الداخلي	35
111	دائرة نسبية تمثل توزيع الافراد المبحوثين حسب الإيجابيات الاتصالية التي حققها استخدام تكنولوجيا المعلومات في مؤسستكم	36
113	دائرة نسبية تمثل توزيع الافراد المبحوثين حسب سلبيات استخدام تكنولوجيا المعلومات في التسيير الداخلي للمؤسسة الخدمائية (ديوان مؤسسات الشباب)	37
114	دائرة نسبية تمثل توزيع الافراد المبحوثين حسب أبرز التحديات التي تواجهها المؤسسة في استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال	38
116	دائرة نسبية تمثل توزيع الافراد المبحوثين حسب الاقتراحات التي تراها مناسبة لتحسين وتطوير تكنولوجيا المعلومات	39
118	دائرة نسبية تمثل توزيع الافراد المبحوثين حسب الاقتراحات التي تراها مناسبة لتحسين الاتصال الداخلي بالمؤسسة	40