جامعة مولود معمري تيزي وزو
كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية
قسم العلوم الإنسانية
فرع علوم الإعلام والاتصال
تخصص الاتصال الجماهيري والوسائط الجديدة

حول موضوع:

دور تكنولوجيا الاتصال في تحسين الجودة الشّاملة بالمؤسسة الإعلامية الجزائرية

دراسة وصفية مسحية على عينة من الموظفين في الإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال تخصص اتصال الجماهيري والوسائط الجديدة

من إعداد الطالبتين:

_ فاطمة معاتقي

_ حياة مداني

إشراف الأستاذة:

أ. ***فروجة موساوي***

السنة الجامعية: 2022-2023

بِسْمِ ٱللَّهِ ٱلرَّحْمَٰنِ ٱلرَّحِيمِ

قَالَ تَعَالَىٰ: ﴿ ... يَرْفَعِ ٱللَّهُ ٱلَّذِينَ ءَامَنُوا۟ مِنكُمْ وَٱلَّذِينَ أُوتُوا۟ ٱلْعِلْمَ دَرَجَٰتٍ ۚ .... ﴿١١﴾ ﴾ المجادلة: ١١

صدق الله العظيم

كلمة الشكر والعرفان:

يقول المولى عز وجل:

" لئن شكرتم لأزيدنكم"

الأية 7 سورة إبراهيم.

الحمد لله عزّ وجل والصلاة والسلام على أشرف خلف الله محمد صلى الله عليه وسلم وعلى آله وصحبه أجمعين.

نتقدم بجزيل الشكر ووافر الامتنان للأستاذة المشرفة " فروجة موساوي " التي لم تبخل علينا بنصائحها القيمة وادعت البحث بالعناية العلمية

كما نتقدم بالشكر الجزيل إلى من كل ساعدنا ماديا ومعنويا على إنجاز هذا البحث وإتمامه، فلهم منا ألذ تحية تقدير واحترام.

فاطمة وحياة

الإهداء

الحمد لله رب العالمين، والصلاة والسلام على خاتم الانبياء والمرسلين أما بعد:

أهدي هذا العمل المتواضع كثمرة جهد وتعب إلى:

أمي:

بباقات الورد والزهور وأحلى ما في العطور، ومن لا تغنيها السطور، ولدتني بالحب وأهدتني حنان الدنيا، أمي يا منبع حناني الصافي وعمري فيك ببسمة صنعت فيها أحلامي ورسمت هدفا لحياتي

أبي:

والذي حملت اسمه والذي كرس حياته لتعليمي وتعب كثيرا من أجلي لدافعي وسندي في النجاح أبي العزيز أنت قدوتي في الحياة.

أخي:

إلى من ساندتني طول مشواري الدراسي، والذي لا يمكن لسطر أن يترجم فضله، أو لكلمة أن توفي حقه ولا برقم يحصى فضائله إلى جميع إخوتي وأخواتي متمنية لهم أحلى لحظات الحياة ومزيدا من النجاح والتألق. إلى رفيقة دربي "رفيقة " "حياة " التي كانتا لي أخت وصديقة ربي يخليهم لي. ولا يفوتني أن أهدي هذا العمل إلى من دعمتني بالنصائح والإرشادات الأستاذة الغالية " فروجة موساوي " مع فائق عبارات التقدير والاحترام وكل من ساعدنا من قريب أو بعيد:

فاطمة

الإهداء

الحمد لله والصلاة والسلام على الحبيب مصطفى وأهله الحمد لله الذي وفقني لتثمين هذه الخطوة في مسيرتي الدراسية، أهدي هذا العمل:

إلى أمي القلب الحاني لا أجد كلمات تمنحها حقها فهي ملحمة الحب وفرحة العمر ومثال للعطاء.

إلى أبي العطوف قدوتي ومثلي الأعلى وسندي في الحياة.

إلى أختاي رعاهم الله " ليندة " " اليسا "

إلى أخي وسندي "خالف"

إلى الأستاذة الكريمة " فروجة مساوي " التي لم تبخل علينا بتوجيهاتها ونصائحها. إلى رفيقتي حفظها الله "فاطمة "

إلى كل الأصدقاء وطلاب قسم الاتصال الجماهيري إلى كل من لهم أثر على حياتي وكل من أحبهم قلبي ونسيهم قلمي

حياة

خطة الدراسة

مقدمة

الإطار المنهجي للدراسة

1. إشكالية الدراسة وتساؤلاتها.
2. أسباب اختيار الموضوع.
3. أهمية الدراسة.
4. أهداف الدراسة.
5. منهج الدراسة وأدواته.
6. مجتمع البحث وعينة الدراسة.
7. حدود الدراسة.
8. تحديد المفاهيم والمصطلحات.
9. الدراسات السابقة.
10. الخلفية النظرية.

الإطار النظري

الفصل الأول : مدخل مفاهيمي لتكنولوجيا الاتصال

تمهيد للفصل:

المبحث الأول : مفهوم تكنولوجيا الاتصال

المبحث الثاني : أنواع تكنولوجيا الاتصال

المبحث الثالث :خصائص تكنولوجيا الاتصال

المبحث الرابع : وظائف تكنولوجيا الاتصال

المبحث الخامس : أهمية تكنولوجيا الاتصال

خلاصة الفصل

الفصل الثاني: ماهية الجودة الشاملة

تمهيد للفصل

المبحث الأول: مفهوم الجودة الشاملة

المبحث الثاني: مبادئ الجودة الشاملة

المبحث الثالث: أهمية الجودة الشاملة

المبحث الرابع: مراحل تطبيق الجودة الشاملة

المبحث الخامس: أهداف الجودة الشاملة

خلاصة الفصل

الفصل الثالث: العلاقة بين تكنولوجيا الاتصال والجودة الشاملة

تمهيد للفصل

المبحث الأول: تأثير تكنولوجيا الاتصال على وسائل الاتصال والممارسة الصحفية وعلى الجمهور وعلى المجتمع

المبحث الثاني: تأثير تكنولوجيا الاتصال على مختلف جوانب المنظمات

المبحث الثالث : استراتيجية التكنولوجيا في ظل إدارة الجودة الشاملة

المبحث الرابع: دور تكنولوجيا الاتصال في تحقيق إدارة الجودة الشاملة

المبحث الخامس: الإدارة الإلكترونية وإمكانياتها في تحقيق الجودة الشاملة

خلاصة الفصل

الإطار التطبيقي

عرض وتحليل البيانات والمعلومات المتعلقة بالدراسة

1. بطاقة فنية للإذاعة المحلية
2. مفهوم الإذاعة المحلية
3. خصائص الإذاعة المحلية

4. المجموع الفعال واستقبال الراديو للأقمار الصناعية وقائمة المعدات التقنية بالإذاعة المحلية
5. عرض و تحليل الجداول
6. التحليل الكمي والكيفي للجداول البسيطة
7. التحليل الكمي والكيفي للجداول المركبة
8. عرض المقابلة
10 . عرض نتائج الدراسة
10. 1. عرض النتائج الجزئية للدراسة
10. 2. عرض النتائج العامة للدراسة

. خاتمة

. توصيات واقتراحات

. قائمة المصادر والمراجع

. الملاحق

فهرس المحتويات

فهرس الجداول البسيطة والجداول المركبة

فهرس الأشكال

ملخص الدّراسة:

تهدف دراستنا إلى التعرف على دور تكنولوجيا الاتصال في تحسين الجودة الشاملة بمؤسسة إعلامية، والتي تمثل دراسة ميدانية بالإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو.

باعتبار موضوع تكنولوجيا الاتصال أصبح من أكثر المواضيع المتداولة في الأونة الأخيرة من خلال كثرة الاستخدام والفعالية لتحقيق الأهداف والتطورات التقنية، وذلك بإبراز الجودة الشاملة عامة التي تعني النظرية المنظمة لعملية تحليل البيانات والمعلومات في مختلف الميادين اليومية للوصول إلى التحسين المستمر.

اعتمدنا على المنهج المسحي كونه المنهج الأنسب والملائم لدراستنا، وذلك باستخدام مجموعة من الأدوات لجمع البيانات وهي استمارة الاستبيان كأداة رئيسية، وأيضا المقابلة وأخيرا الملاحظة.

أما مجتمع دراستنا يتمثل في موظفي الإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو، وأما عينة دراستنا فهي عينة عشوائية والتي حجمها 30 عينة.

وقد توصلنا في دراستنا إلى مجموعة من النتائج:

_ أن تكنولوجيا الاتصال لها دور هام في تحسين الجودة الشاملة.

_ وجود علاقة معنوية بين استخدام تكنولوجيا الاتصال والجودة الشاملة.

_ دعم استراتيجية التغيير التكنولوجي في ظل إدارة الجودة الشاملة للإذاعة المحلية بولاية تيزي وزو من أجل تحقيق الأهداف والميزانية.

الكلمات المفتاحية: دور، تكنولوجيا الاتصال، الجودة الشاملة، المؤسسة الإعلامية.

Summary of the study:

Our study aims to identify the role of communication technology in improving the overall quality of media institution, a field study on the local radio of the state of tizi ouzou.

Considering the topic of communication technology has become one of the most frequently discussed topics recently through ,its frequent use and effectiveness to achieve goals and technical devlopments.by highlighting the overall quality which means the organizing theory of process of analysing data and information in various daily fields to reach continuous improvement.

The population of our study is the employes of the local radio of the state of tizi ouzou, and the sample of our study is a random simple, which represents a size of 30 samples.

In our study, we reached a set of results:

_ Communication technology has an important role in improving overall quality.

_ The is significant relationship between the use of communication technology and total quality.

_ supporting the technological change strategy under the comprehensive quality management of local radio in the state of tizi-ouzou in order to achieve the gools and budget.

Key words: role, communication technology, comprehensive quality, media institution.

مقدمة

مقدمة:

يشهد العهد الأخير من القرن الحادي والعشرين حركة تغيير كبيرة من جميع العلاقات والأصعدة، حيث أصبح العالم اليوم أكثر حركية وتحولات من ذي قبل، فقد أدت التطورات العلمية إلى ظهور تكنولوجيا الاتصال التي أصبحت ضرورية في وقتنا الراهن، كما تعتبر من أولويات الإنسان في كل أنحاء العالم.

بحيث زاد استعمالها إلى حد اليوم لمساهمتها في تحسين فاعلية الأفراد بتقنية التواصل عبر مختلف الوسائل، وأيضا سرعة القدرة التنافسية في مختلف ميادين ومجالات حياة الإنسان إما في المجالات الاجتماعية والاقتصادية والثقافية والسياسية إلخ.....

لقد تمخضت ثورة تكنولوجيا الاتصال بمستحدثاتها كالحاسوب، الأقمار الصناعية، الأنترنيت وكذلك مختلف المواقع التواصل الاتصالية ذات وسائط تقنية فائقة السرعة والجودة، فهي ذات أهمية بالغة في الحياة اليومية، حيث عملت التكنولوجيا على اختزال المسافات بين الدول وتحقيق الانسجام بينها نظرا لتعدد مزاياها وخصائصها.

حيث باتت التكنولوجيا الاتصال تطمح لتحقيق أهدافها بطريقة ذكية واكتساب مراتب أولى في مختلف المؤسسات الرائدة في هذا المجال خاصة المؤسسات الإعلامية، وذلك لتحسين الجودة الشاملة بالمؤسسة من خلال تحسين جودة الأعمال الفردية والجماعية والقدرات والإمكانيات الإدارية من تخطيط، تنظيم، إدارة ورقابة وكذا جودة المادة الإعلامية (محتوياتها ومضامينها).

فالجودة كمفهوم وجد بوجود الإنسان ليس بمفهوم حديث، ولكنها أخذ شهرته في العصر الحديث مع كتابة الأسس والمعايير التي يمكن تطبيقها على نطاق واسع، فالجودة تأتي في مقدمة الاهتمامات الاستراتيجية الحيوية التي تواجهنا في حياتنا عموما وفي مجالات تخصصاتنا النوعية بصفة خاصة، ويرجع ذلك إلى التقدم العلمي والتقني.

فالجودة الشاملة تعني جودة المنتج والخدمة، والعمليات بالإضافة إلى جودة الأمور المتعلقة بالبيئة التي تؤثر على المنتج وتتأثر به وأيضا تعني النجاح الذي تحققه المؤسسات الإعلامية على المستوى الوطني والعالمي وفي ظل الحصول على الجودة الشاملة في العمل فإن المؤسسات تسعى كلها تجريب الأفكار والنظريات التي تجنبها الخسارة، كما أن المؤسسات الإعلامية تعيش الآن في ظل المنافسة والتحدي لاستخدام الإدارة الحديثة في ميدان العمل الإعلامي، لترتبط الجودة الشاملة بكافة الخصائص والسمات التي تتعلق بالمجال الإداري وتوثيق البرامج المختلفة، والتي تظهر في الجودة النتائج المراد تحقيقها لتصبح مؤسسات الإعلامية ملزمة على دمج تقنيات تكنولوجيا الاتصال الحديثة في عملياتها الإدارية، باعتبارها جزء مهم لتحسين جودتها وتعزيز أدائها وترقية ترتيبها مقارنة بغيرها. لتظهر الأهمية البالغة لتكنولوجيا الاتصال في تحقيق الجودة الشاملة في مؤسسات الإعلامية.

لذلك فموضوع العلاقة بين تكنولوجيا الاتصال والجودة الشاملة حضي باهتمام كبير في مختلف المستويات الإدارية في أغلب المؤسسات، وذلك لأهميتها في تطويرها لتكون مؤسسات الإعلامية من أهم المؤسسات الواجب عليها المسايرة في هذا المجال باستخدام مختلف التقنيات والوسائل الحديثة لتعميم الآراء والمعلومات المهمة بين أعضاء المؤسسة الإدارية، وتحقيق متطلبات الفرد لنفسه والمجتمع.

ودراستنا تتمحور على موضوع "دور تكنولوجيا الاتصال في تحسين الجودة الشاملة بمؤسسة إعلامية "، حيث اعتمدنا فيها على المنهج المسحي لأنه يخدم الموضوع، وهو يعد من أبرز المناهج العلمية المستعملة في الدراسات الاستكشافية الاستطلاعية، كما اعتمدنا أيضا في دراستنا على مجموعة من الأدوات والتي تتمثل في الاستمارة والمقابلة والملاحظة التي ساعدتنا كثيرا في الحصول على المعلومات، واستخدمنا العينة العشوائية التي يكون فيها

لكل فرد من أفراد المجتمع الفرصة نفسها لأن يكون أحد أفراد البحث أو جميعها معروفين ويمكن الوصول إليهم.

ومن هذا المنطلق حاولنا تغطية جوانب الموضوع فقد ركزت الدراسة على دور تكنولوجيا الاتصال في تحسين الجودة الشاملة بمؤسسة إعلامية.

حيث كانت دراستنا بالإذاعة الجهوية لتيزي وزو نموذجا، اشتملت الدراسة على مقدمة وخاتمة وثلاثة فصول تضمنت ما يلي:

الإطار المنهجي: الذي خصص لموضوع الدراسة وإطارها المنهجي، بحيث تناول هذا الفصل الإشكالية والتساؤلات (تساؤل رئيسي وتساؤلات فرعية)، وكذا أسباب اختيار الموضوع، وأهميته، وأهدافه ومنهج الدراسة، وأدواته، مجتمع البحث، عينته، بالإضافة إلى المقاربة النظرية، تحديد المفاهيم والمصطلحات، والدراسات السابقة.

أما للإطار النظري: تطرقنا فيه على ثلاثة فصول وهي:

الفصل الأول: والذي عنوانه تكنولوجيا الاتصال، حيث تضمن هذا الفصل: مفهوم تكنولوجيا الاتصال، وأنواعها، خصائصها، وكذا وظائفها، وأخيرا أهمية تكنولوجيا الاتصال.

الفصل الثاني: يتناول هذا الفصل الجودة الشاملة، حيث يضمن مفهوم الجودة الشاملة، ثم مبادئها، وكذلك أهميتها، ومراحل تطبيق الجودة الشاملة، وأخيرا أهدافها.

الفصل الثالث: بعنوان العلاقة بين التكنولوجيا الاتصال الجودة الشاملة، حيث تطرقنا فيه إلى خمسة مباحث: في المبحث الأول تأثير تكنولوجيا الاتصال على وسائل الاتصال والممارسة الصحفية وعلى الجمهور والمجتمع.

في المبحث الثاني: نجد تأثير تكنولوجيا الاتصال على مختلف جوانب المنظمات، ثم تليها استراتيجية التكنولوجيا في ظل إدارة الجودة الشاملة، وأيضا دور تكنولوجيا الاتصال في

تحقيق إدارة الجودة الشاملة ثم أخيرا نجد الإدارة الإلكترونية وإمكانيتها في تحقيق الجودة الشاملة.

أما الجانب التطبيقي: تحت عنوان عرض وتحليل البيانات والمعلومات المتعلقة بالدراسة: وتناولنا من خلال عناصره، البطاقة الفنية للإذاعة الجهوية لولاية تيزي وزو، ومفهوم الإذاعة الجهوية، ثم الهيكل

التنظيمي للإذاعة الجهوية، وأيضا المجموع الفعال للإذاعة الجهوية، ومهامها، ومدى استقبال الراديو للأقمار الصناعية، وفي الأخير قائمة المعدات التقنية، التحليل الكمي والنوعي للجداول البسيطة والمركبة، ونتائج الدراسة تشمل النتائج الجزئية والنتائج العامة.

وأخيرا نستعرض الخاتمة العامة لموضوعنا.

الإطار المنـهجي

الإطار المنهجي

1. إشكالية الدراسة وتساؤلاتها.
2. أسباب اختيار الموضوع.
3. أهمية الدراسة.
4. أهداف الدراسة.
5. منهج الدراسة وأدواتها.
   5. 1-منهج الدراسة.
   5. 2-أدوات الدراسة.
6. مجتمع البحث وعينة الدراسة.
   6. 1-مجتمع البحث.
   6. 2 – عينة الدراسة.
7. المقاربة النظرية للدراسة.
8. تحديد مفاهيم ومصطلحات الدراسة.
9. الدراسات السابقة.

1-إشكالية الدراسة:

تعتبر تكنولوجيا الاتصال من أهم التطورات التي حدثت في الآونة الأخيرة القرن العشرين، حيث اتسمت بسرعة الانتشار الاستخدام الكبير من مختلف المؤسسات بما فيها المؤسسات الإعلامية والاتصالية لما توفره من فرص للخلق والابداع والاتصال والتواصل والبث والنشر والتخزين ونقل المعلومات للجمهور بشكل آني وسريع وفعال.

حيث أحدثت الثورة التكنولوجية تكاملا كبيرا بين الاتصالات السلكية واللاسلكية وأجهزة الكمبيوتر، وكذلك التعامل الإنساني للأفراد بين مختلف الولايات داخلها وخارجها، بالإضافة إلى برامج المؤسسات الضرورية والبرمجيات الوسيطة، والمرئيات السمعية والسمعية البصرية التي تمكن المستخدمين من الوصول إلى معلومات دقيقة وصحيحة ليستوعب الفرد فهمها ومعالجتها.

ومن خلال هذا التطور في إنتاج مختلف الوسائل لتحقيق الميزانية والجودة بين مختلف المؤسسات باعتبار الجودة الشاملة نظريا من المفاهيم الحديثة، وعمليا من الأنظمة الحديثة والضرورية لاستمرار المؤسسة التي أصبحت بفعل العولمة بمختلف ميادينها الاقتصادية، التجارية، والإعلامية، بتشابك الأسواق والإدارات من جهة وأيضا بتغير الثقافة العالمية بصفة عامة من جهة أخرى.

وخاصة وأن المؤسسات بمختلف أنواعها تسعى إلى ترسيخ مبادئ الجودة الشاملة في عملياتها كلها في الإنتاج والخدمات وغيرها من المجلات، وذلك بهدف مواجهة ما يستجد من تحديات تتعلق بالمنافسة على الصعيد المحلي والعالمي للوصول إلى أعلى المستويات في جودة الإنتاج. فنجاح الجودة يعتمد المستخدم على استعمال واستخدام تكنولوجيا الاتصال في ظل نظام فعال يزود بالمعلومات الدقيقة الخاصة بحاجات المستهلك ورغباته.

فتقوم هذه الخاصية على تطبيق معايير ومقاييس أصبحت منظمة جدا، وهي من الشروط الأساسية لدخول أي سلعة وبقائها في وجه مناقشة عالمية شديدة، تتطلب تظافر

الجهود وإدخال تقنيات التكنولوجيا، وإدماج علم النفس الصناعي حيز التطبيق للوصول إلى أهداف المؤسسة.

ومن هنا زاد التوجه نحو تطبيق إدارة الجودة الشاملة وخاصة مع التطور الهائل في تكنولوجيا الاتصال وثورة المعلومات، والتي ألغت الحدود وجعلت العالم قرية صغيرة بما يعنيه المفهوم، فهذه المتغيرات فرضت تحديات كثيرة على المؤسسات المعاصرة، ومن أهم التحديات شدة المنافسة وزيادة الحاجات ورغبات العميل وبالتالي لم يكن أمام هذه المؤسسات سوى العمل جاهدة نحو تطبيق نظام الجودة لتحقيق رغبات ومتطلبات السوق، انطلاقا من مبدأ أساسي في إدارة الجودة الشاملة وهو التفوق على رغبات العميل.

فتكنولوجيا الاتصال فسحت المجال لتحقيق إدارة الجودة الشاملة فهي تساعدها على التطبيق في أي مؤسسة مهما كان نوعها وطبيعتها، وبمساهمة تكنولوجيا الاتصال في تحسين جودة الخدمات والمعلومات بمؤسسات الإدارية والإعلامية، فهي تساعد على إدارة الموارد البشرية وتنمية الكفاءات عن طريق التدريب والتكوين الجيد مع تفعيل عملية الإبداع والابتكار، ومنه هذه الوسائل الحديثة تساهم في عملية التواصل بين الطرفين وإيجاد حلول لبعض المشاكل الإدارية مثلا، وأيضا طبيعة العلاقة بين أعضاء المؤسسة.

وعليه سنحاول من خلال دراستنا هذه البحث في العلاقة الكامنة بين استخدام تكنولوجيا الاتصال والاعتماد عليها في المؤسسات الإعلامية (التي اخترنا منها الإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو) لتحسين الجودة الشاملة فيها (جودة الأهداف والأداء والعلاقات والوسائل والأساليب الاتصالية المعتمد عليها وكذا جودة العمل الإداري من تخطيط، تنظيم، إدارة، ورقابة).

ومنه طرحنا التساؤل الجوهري التالي:

كيف تساهم تكنولوجيا الاتصال في تحسين الجودة الشاملة في الإذاعة الجهوية لولاية تيزي وزو ؟

ومن هذا التساؤل تفرعت التساؤلات الفرعية التالية:

ـ ماهي عادات وأنماط استخدام الموظفين بالإذاعة الجهوية لولاية تيزي وزو لتكنولوجيا الاتصال؟

_ ماهي دوافع استخدام الموظفين بالإذاعة الجهوية لولاية تيزي وزو لتكنولوجيا الاتصال؟

_ كيف يساهم استخدام تكنولوجيا الاتصال في تحسين جودة الأداء والوسائل والأساليب الاتصالية المعتمد عليها بالإذاعة الجهوية لولاية تيزي وزو؟

_ كيف تساهم تكنولوجيا الاتصال في تفعيل الاستراتيجية الاتصالية بالإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو؟

_ كيف يؤثر استخدام تكنولوجيا الاتصال على الجانب العاطفي والمعرفي والسلوكي للموظفين بالإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو؟

_ ماهي عراقيل استخدام تكنولوجيا الاتصال التي تؤثر على الجودة الشاملة على مستوى الإذاعة الجهوية لولاية تيزي وزو؟

2-أسباب اختيار الموضوع:

إنّ اختيار موضوع البحث ليس بالأمر السهل، بل هو قرار يسبقه الكثير من الملاحظات، نظرًا لأهميته في حياتنا المهنية والفنية، حتى يتسنى للباحث التعرّف على مختلف الظواهر الإنسانية والاجتماعية ومعرفة أيضا بعض الجوانب الغامضة التي تستدعي في الدراسة والتحليل فيها.

ومن خلال ما قلنا هناك أسباب ذاتية وأخرى موضوعية تبرز أسباب اختيارنا لهذا الموضوع المهم.

أ-أسباب ذاتية:

- الميول الشخصي لدراسة مختلف وسائل تكنولوجيا الاتصالية، والتي توظف فيها العديد من العلوم كعلوم الإعلام والاتصال، وكذلك التّعرف على مختلف التقنيات الإلكترونية.

- الرغبة في معرفة المستوى المهني والاحترافي من خلال استخدام لمختلف أنواع تكنولوجيا الحديثة.

- الرغبة في اكتساب المزيد من الكفاءة والخبرة في ميدان الاتصال من خلال الاحتكاك بالمختصين في مجال دراستنا.

ب - أسباب موضوعية:

- تزايد الاهتمام بموضوع دور تكنولوجيا الاتصال في تحسين الجودة الشاملة في مختلف المؤسسات عمومًا أو أيضًا التّعرف على أهميته في المؤسسات الإعلامية خصوصًا وذلك بالبحث والدراسة حول الوسائل التكنولوجيا الحديثة وكيفية استخدامها بين الأفراد.

- بروز انشغالات جديدة في الوسط الإعلامي، فتح مجالاً واسعًا للدراسات تضع أي مستخدم لوسائل تكنولوجيا الاتصال الجديدة للتغيير إلى الأحسن.

- التحديات الجديدة بين المستخدمين ومقدمي البرامج والجمهور إلى إبراز مواهبهم عبر أي وسيلة إعلامية مهما كان نوعها.

- أهمية الموضوع في حياة الفرد باعتباره المحور الأساسي للتواصل وتكوين علاقات عامة باستخدام مختلف هذه الوسائل التكنولوجيا الحديثة لتحقيق الجودة والخدمة للمواطنين.

3-أهداف الدّراسة:

من خلال دراستنا لهذا الموضوع: "دور تكنولوجيا الاتصال في تحسين الجودة الشاملة بمؤسسة إعلامية". لقد تحصلنا على مجموعة من الأهداف كما يلي:

تهدف هذه الدراسة على التعرف على مدى استخدام الإعلام الجزائري لتكنولوجيا الاتصال الحديثة في تطوير المؤسسات الإعلامية عامة، وذلك بإبراز جوانب الاستفادة من تكنولوجيا الاتصال في التسيير والتنظيم لتحقيق الجودة العالية والميزانية المناسبة داخل هذه المؤسسات.

- السعي لإثراء المكتبة بمواضيع جديدة تتناول ظواهر متنوعة في علوم الاعلام والاتصال نظرا لحاجتنا نحن الباحثين إلى المزيد من الدراسات حول موضوع التكنولوجيا والجودة الشاملة الذي أصبح فضاء واسع وعالمي سريع الانتشار.
- محاولة التعرف على عادات وأنماط استخدام الموظفين بالإذاعة الجهوية لولاية تيزي وزو لتكنولوجيا الاتصال.
- توضيح أهم دوافع استخدام الموظفين بالإذاعة الجهوية لولاية تيزي وزو لتكنولوجيا الاتصال؟
- محاولة التعرف على كيفية مساهمة استخدام تكنولوجيا الاتصال في تحسين جودة الأداء والوسائل والأساليب الاتصالية المعتمد عليها بالإذاعة الجهوية لولاية تيزي وزو لتكنولوجيا الاتصال.
- البحث في كيفية مساهمة تكنولوجيا الاتصال في تفعيل الاستراتيجية الاتصالية بالإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو.
- محاولة التعرف على كيفية تأثير استخدام تكنولوجيا الاتصال على الجانب العاطفي والمعرفي والسلوكي للموظفين بالإذاعة المحلية بولاية تيزي وزو.

- إبراز عراقيل استخدام تكنولوجيا الاتصال التي تؤثر على الجودة الشاملة على مستوى الإذاعة الجهوية لولاية تيزي وزو.
- معرفة أثر تكنولوجيا الاتصالية على الأداء المهني داخل ا استخدام تكنولوجيا الاتصال، والكشف عن النتائج المحققة أثناء استخدامهم لها داخل المؤسسة.

4 _ أهمية الدراسة :

تكمن أهمية هذا الموضوع من خلال دراستنا، حيث نتعرض لتكنولوجيا الاتصال ودورها في تحسين الجودة الشاملة، وذلك من خلال ما تمده هذه التكنولوجيا من معلومات دقيقة ومتاحة للجميع في الوقت المناسب، وذلك بضرورة الاهتمام بتكنولوجيا الاتصال باعتبارها الأداة التي تساعد على تحقيق الأهداف المسطرة وكذلك لتنمية العلاقة بين الأفراد.

تنفيذ تكنولوجيا الاتصال بطريقة سليمة، فإنّها تدعم بصورة كبيرة التعليق الناجح لإدارة الجودة الشاملة في المؤسسة الإعلامية خاصة، وذلك بتوفير مجموعة من المتطلبات أو الحاجيات الإدارية، التنظيمية، المادية والاجتماعية التي تهم الجمهور باعتبارها بمثابة ركائز النّجاح.

إبراز العوامل التي تساعد على التّحكم في تسيير المؤسسات بمختلف أنواعها في استخدام الوسائل التكنولوجية الحديثة، فنجاح الجودة الشاملة يعتمد على مدى استخدام الوسائل الحديثة في ظل نظام فعال ومعلومات متوفرة تساعد الإدارة على تحقيق رغبات وحاجات المستهلك، وكذلك المنافسة بين المؤسسات المتّطورة.

إنّ تكنولوجيا الاتصال مهمة في العملية الاتصالية من أجل تحقيق الجودة لأنّها نظرية منظمة وطريقة متكاملة التّطبيق.

حيث منحتنا المؤسسة الإذاعية لولاية تيزي وزو القدرة على التعلم والمرونة، التكثيف والاستجابة السريعة للتغيرات الطارئة والتأقلم مع العمل وأسلوب الجودة الشاملة يهدف إلى

التحسين المستمر والتّسيير الدقيق للأداء والكفاءة المهنية بارتكازها على مدى فعالية وسائل الميديا الجديدة، المساهمة باقتراحات وتوصيات حول طريقة استخدام التكنولوجيا الحديثة لتحسين الجودة الشاملة بالمؤسسة الإعلامية.

5-منهج الدراسة وأدواته:

5-1-منهج الدراسة:

يعد المنهج الركيزة الأساسية لدراسة أي بحث من البحوث العلمية لدى الباحث، باعتبار أنه يتبعه للوصول إلى الإجابة التي تثيرها مشكلة بحثه.

فالمنهج هو "الطريق المؤدي إلى الكشف عن الحقيقة في العلوم بواسطة طائفة من القواعد العامة التي تُهيمن على سير العقل، وتحمد عملياته كي يصل إلى نتيجة معلومة"[1].

يعرف المنهج أيضًا أنّه: "عبارة من الخطوات التي يجب على الباحث اتباعها في إطار الالتزام بتطبيق قواعد معينة تمكنه من الوصول إلى النتيجة المسطرة أي أنّ المنهج عبارة عن إخضاع الباحث لنشاطه البحثي أي تنظيم دقيق في شكل خطوات معلومة يحددها في مساره البحثي من حيث نقطة الانطلاق وخط السير ونقطة الوصول مما جعل العديد من الباحثين يشبهون المنهج بالطريق الواضح المحدد المراحل"[2].

وأيضًا هو "طريقة يصل بها الإنسان إلى حقيقة أو معرفة"[3]، وهو بذلك ينتمي إلى علم الأبستمولوجيا ويعني علم المعرفيات أو نظرية المعرفة"[4].

---

[1] - Claude Bernard, Introduction à l'étude de la médecine expérimentale de la méthode dans les sciences, 2 séries, 1920.

[2]- عدنان عوض، **مناهج البحث العمي**، ط1، جامعة القدس المفتوحة، فلسطين، 1994، ص 78.

[3]- علي جواد الطاهر، **منهج البحث الأدبي**، ط2، مكتبة اللّغة العربية بغداد، شارع المتبني، 1983، ص 19.

[4]- عبد المنعم حنفي، المعجم الشامل لمصطلحات المعرفة، ط2، مكتبة مدبولي للنشر والطباعة، القاهرة، 2000، ص 18.

ويعرفه **محمد البدوي** المنهجية بأنّه "علم يعني بالبحث في أيسر الطرق للوصول إلى المعلومة مع توفير الجهد والوقت، وتفيد كذلك معنى ترتيب المادة المعرفية وتبويبها وفق أحكام مضبوطة"[1].

وبما أنّ دراستنا تتمحور حول الموضوع "دور تكنولوجيا الاتصال في تحسين الجودة الشاملة بمؤسسة إعلامية". فإننا قمنا باستخدام المنهج المسحي (الوصفي) لأنّه الأنسب لمثل هذه الدراسات الإعلامية الاستطلاعية والاستكشافية.

اعتمدنا في هذه الدراسة على المنهج المسحي، حيث يعدّ هذا الأخير من "أبرز المناهج العلمية المستعملة في الدراسات الاستكشافية، حيث يعتمد على تحليل الظاهرة قيد الدراسة انطلاقًا من تحديد المكان والمجال والنّاس المعنيين بالدراسة"[2].

عرّفه الباحث "**عبد الباسط** "في كتابه أصول البحث الاجتماعي المنهج المسحي على أنّه "محاولة منظمة لتحليل وتفسير وتقرير الوضع الراهن لنظام اجتماعي أو جماعة أو بيئة معينة، وينصب البحث المسحي على الوقت الحاضر وليس على اللّحظة الحاضرة، كما أنّه يهدف إلى الوصول إلى بيانات يمكن تصنيفها وتفسيرها وتعميمها، وذلك للاستفادة بها في المستقبل وخاصة في الأغراض العلمية".

وقد عرّفه "**هويتني**" أحد الباحثين أنّه "محاولة منظمة لتقرير وتحليل وتفسير الوضع الراهن لنظام اجتماعي أو جماعة أو بيئة معينة.

يعرف المنهج المسحي على أنّه "عبارة عن منهج يعتمد عليه الباحثون في الحصول على البيانات والمعلومات الدقيقة، وتصوّر الموقع الاجتماعية الذي يؤثر في كافة الأنشطة

[1]– محمد البدوي، **المنهجية في البحوث والدراسات الأدبية**، دار المعارف للطباعة والنشر، سوسة، تونس، 1998، ص 09.

[2]– أحمد شفيق، **البحث العلمي**، الخطوات المنهجية لإعداد البحوث الاجتماعية، ط1، المكتب الجمعي الحديث، الإسكندرية، 1998، ص 93.

الإدارية والاقتصادية والتربوية والثقافية والسياسية والعلمية وتساهم تلك البيانات في تحليل الظواهر"[1].

ووفقا لما سبق فإنّ المنهج المسحي هو الأنسب إلى دراستنا لهذا الموضوع، حيث قمنا بدراسة مسحية على عينة الموظفين بالإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو، من خلاله استطعنا على كشف البيانات والمعلومات الخاصة داخل هذه المؤسسة الإعلامية. وذلك بالتعرف على آرائهم واهتماماتهم حول استخدام الوسائل التكنولوجيا الحديثة المعتمدة داخل هذه المؤسسة الإذاعية لتحقيق الجودة العالية من استخدامها.

5-2-أدوات الدراسة:

تعدّ الأداة الوسيلة أو الرابط المستخدم في جمع البيانات والمعلومات والمصادر وتحليلها وتصنيفها، حيث تمكن من دراسة الظاهرة والتطلع عليها بطريقة علمية مبتكرة من كافة الجوانب.

فباختلاف وتنوع البحوث لقد اعتمدنا في هذا البحث على مجموعة من الأدوات التي تخدم موضوع دراستنا، فمن هذه الأدوات نجد الاستبيان، المقابلة وفي الأخير الملاحظة.

1. استمارة الاستبيان:

تعد الاستمارة من أهم أدوات المنهج المسحي باعتبارها الأداة الأساسية المعتمدة في دراستنا، حيث تعرف من أكثر الأدوات لجمع البيانات استخدامًا وشيوعًا في البحوث الاجتماعية، وهي وسيلة أساسية تستخدم لجمع البيانات المتعلقة بموضوع الدراسة، وهذا عن طريق مجموعة من الأسئلة حيث أنّها أقل تكلفة وجهد إضافة إلى سهولة المعالجة"[2].

---

[1]- أحمد بن مرسلي، **مناهج البحث العلمي في علوم الإعلام والاتصال**، ط4، دار الديوان للطباعة والنشر، الإسكندرية، 2015، ص 51-53.

[2]- توفيق سالم، **مقدمة في طرق البحوث الاجتماعية**، ط1، دار النشر، الكويت، 1979، ص 180.

وأيضا الاستمارة هي "عبارة عن نموذج يشتمل على مجموعة من الأسئلة التي يصوغها الباحث وفقًا لرؤيته، هادفا بذلك جمع المعلومات الرقمية أو الوصفية عن عينة من الأفراد، يقوم الباحث باختيارها حسب طبيعة الدراسة".

يعرف الدكتور "محمد عبد الحميد" الاستمارة على أنّها "أسلوب لجمع البيانات تستهدف استشارة الأفراد المبحوثين بطريقة منهجية ومقننة لتقديم حقائق أو أراء أو أفكار معينة في إطار البيانات المرتبطة بموضوع الدراسة وأهدافها دون تدخل من الباحث في التقرير الذاتي للمبحوثين في هذه البيانات"[1].

ويعرف الاستبيان في الأوساط العلمية البحثية تحت أسماء عديدة تمثل الاستقصاء، الاستفتاء، الاستبار والاستبيان في تصميمه أقرب إلى الدليل المرشد المتضمن سلسلة من الأسئلة التي تقم للمبحوث وفق تصور معين ومحدد الموضوعات قصد الحصول على معلومات خاصة بالبحث في شكل بيانات كمية تفيد الباحث في إجراء مقارنات رقمية أو في شكل بيانات كيفية تعبر عن مواقف أو أراء المبحوثين من قضية معينة[2].

فالاستبيان المفتوح يلزمه وقت كبير في تصنيف وإعداد البيانات أو وضعها في تبويب للقيام بتحليلها يدويا أو إلكترونيا من خلال برامج الحواسب الإحصائية.

مثل هذا النوع من الاستبيان: هل هناك تأثير تكنولوجيا الاتصال على الجودة الشاملة في الإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو.

حيث قمنا بإعداد استمارة الاستبيان حول موضوع دراستنا "دور تكنولوجيا الاتصال في تحسين الجودة الشاملة بمؤسسة إعلامية".

فقد قمنا بإعداد استمارة تحتوي على 45 سؤال، فهذه الأسئلة واضحة ومباشرة وموضوعية، فهذا مسح مجمل لآراء موظفي إذاعة تيزي وزو بحيث تنوعت هذه الأسئلة بين

[1]– محمد عبد الحميد، **دراسات الجمهور في بحوث الإعلام**، ط1، عالم الكتب، القاهرة، مصر، 1993، ص 183.

[2]– أحمد بن مرسلي، **مرجع سبق ذكره**، ص 221.

أسئلة مغلقة بسيطة، أسئلة مغلقة اختيارية، أسئلة متعددة الاختيارات وأسئلة مفتوحة، فقد حرصنا على ترتيب هذه الأسئلة وتوضيحها وإعطائها الصيغة المباشرة دون وضع الفرد المستوجب في حالة غموض أو حرج، فتم عرض الاستمارة على الأستاذة المشرفة وقامت بمراجعتها والتحقق من مدى جاهزية الأسئلة وكذلك التعديل فيها.

تتضمن هذه الاستمارة أربعة محاور رئيسية وهي:

المحول الأول: البيانات الشخصية.

المحور الثاني: أنماط واستخدامات تكنولوجيا الاتصال.

المحور الثالث: الدوافع والإشباعات المحققة لاستخدام تكنولوجيا الاتصال.

المحور الرابع: الجودة الشاملة على مستوى الإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو.

المحور الخامس: دور تكنولوجيا الاتصال في تحسين الجودة الشاملة بإذاعة تيزي وزو.

2. أداة المقابلة:

تعتبر المقابلة العلمية أداة من أدوات البحث العلمي يستعملها الباحث للحصول على معلومات تساعده أو تمكنه من الإجابة على تساؤلات بحثه أو اختبار فرضيات دراسته[1].

حيث تعدّ من أكثر وسائل جمع المعلومات شيوعًا وفعالية في الحصول على البيانات الضرورية لأي بحث.

لقد عرف **موريس انجرس M. Angers** المقابلة على أنّها "تلك التقنية المباشرة التي تستعمل لمساءلة أفراد على اِنفراد، وفي بعض الحالات مجموعات بطريقة نصف موجهة"[2].

[1]– حميد شته، "**المقابلة في البحث الاجتماعي** "(مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية)، العدد الثامن، جوان 2012، ص 99.

[2] - Maurice Angers, **Initiation pratique à la méthodologie des sciences humaines**, collections techniques de recherches, Casbah, Algérie, 1997, P 140.

ويعرفها **محمد حسن عبد الباسط** بأنّها "المحادثة الجادة الموجهة نحو هدف محدد غير مجرد الرغبة في المحادثة لذاتها"[1].

وأيضًا يعرفها **خليل عمر** بأنّها "عملية سير حول حياة فرد غير معروف للباحث، بواسطة تحفيز وتذكير ذاكرة المبحوث حول المعلومات التي ترجع إلى الماضي أو فيما يتعلق بحياته الشخصية أو محيطه الاجتماعي عن طريق طرح أسئلة تمهيدية للأسئلة الرئيسية المتعلقة بشكل مباشر بحياة وأراء ومواقف وقيم المبحوثين، وتكون هذه العملية وجها لوجه وتكون إجابتهم بشكل شفوي دون إلزام رسمي أو غير رسمي"[2].

ومن تعريفنا نقول إن المقابلة هي حوار لفظي مباشر يتم بين شخصين (باحث ومبحوث)، أو بين شخص (باحث) ومجموعة من الأشخاص بغرض الحصول على معلومات دقيقة أو آراء مختلفة أو معتقدات لشخص آخر، حيث يتعذر الحصول عليها بالأدوات أو التقنيات الأخرى.

وهناك بعض المعلومات لا يمكن الحصول عليها إلاّ بمقابلة الباحث للمبحوث وجهًا لوجه من أجل الحصول على معلومات كافية وآرائهم دون أي تردد، فالمقابلة بين شخصين أو أكثر دائمًا بهدف محدد، فمهما تنوعت واختلفت المقابلة بكل مفاهيمها وأنواعها في البحوث العلمية، تكون بطرح مجموعة من الأسئلة تكون محددة من قبل بدقة أو على شكل نقاط لتسهيل عملية الاتصال بين الباحث والمبحوث.

تندرج مقابلة دراستنا إلى **المقابلة الموجهة (المقننة):** "هي عندما تستدعي أغراض الدراسة مقارنة استجابات المبحوثين عن الأسئلة، عندها لابد أن تكون الأسئلة محدد بدقة ولا يجوز أن تعطي توضيحات لأحد منهم دون الآخرين، وتتسم المقابلة المقننة بالموضوعية

[1]– محمد حسين عبد الباسط، **أصول البحث الاجتماعي**، مكتبة وهبة، القاهرة، مصر، 1982، ص. ص 30–31.

[2]– معن خليل عمر، **الموضوعية والتحليل في البحث الاجتماعي**، ط1، دار الآفاق الجديدة، بيروت، لبنان، 1983، ص 208.

حيث أنّ الأسئلة إذا كانت مقننة تكون نتائجها ثابتة وغالبًا ما يتم تدريب الباحثين على مثل هذا النّوع من المقابلات"[1].

وتعرف أيضًا المقابلة المقننة: "هي عبارة عن استبيان بمسمى آخر، تكون الأسئلة فيه محدودة، ويتبع كل سؤال فيها مجموعة من الاختيارات يحدد المبحوث منها ما يتفق مع رأيه، وعادة ما يتقيد الباحث بالأسئلة نفسها مع جميع المبحوثين، حتى يستطيع المقارنة مع الأجوبة".

كأن هذه الأسئلة معدة بغرض التعمق، والبحث المفصل حول الأهمية هذا الموضوع في المجتمع خاصة الإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو، حيث قمنا بطرح أسئلة حول موضوع "دور تكنولوجيا الاتصال في تحسين الجودة الشاملة"، فبالمقابلة نتأكد من صحة المعلومات وردود فعل الموظفين باستخلاص المستجدات والنقائص المادية والمعنوية من خلال استخدامهم لوسائل تكنولوجيا الحديثة.

وفي الأخير نقول أنّ إعداد المقابلة في البحث العلمي مهمة للباحث من أجل استخلاص الأفكار ومكتسبات الفرد للتعرف على أهم النقاط التي يرجى التطلع عليها.

3. أداة الملاحظة:

الملاحظة تعني الانتباه إلى ظاهرة أو حادثة معينة أو شيء ما بصمت بالكشف عن أسبابها وقوانينها وتعرف كذلك بأنّها المراقبة المقصودة لرصد ما يحدث وتسجيله كما هو"[2].

وتعرف الملاحظة من "وسائل جمع المعلومات عن الفرد وما يحيط به من مؤشرات بيئية والوصول منها إلى بعض الحقائق ذات العلاقة بحاضر الفرد ومستقبله"[3].

---

[1]– نذير أغمين، **مطبوعة بيداغوجية في مقياس "تقنيات جمع البيانات"**، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم علم النفس، تخصص ماستر علم النفس المدرسي، جامعة 08 ماي 1945، قالمة، 2021–2022.

[2]– الختاتنة، وفاطمة، **علم النفس الاجتماعي**، دار الحامد للنشر، الأردن، عمان، 2011، ص 19.

[3]– عبد الرزاق مدحت، الحجازي، **معجم مصطلحات علم النفس**، عربي–إنجليزي–فرنسي، دار الكتب العلمية، بيروت، لبنان، 2011، ص 351.

وأيضًا الملاحظة هي "حصر الانتباه نحو شيء ما للتعرف عليه وفهمه، وتعتبر وسيلة هامة من وسائل جمع البيانات في البحوث المختلفة"[1].

وكذلك يرى "دعمس" أنّها عبارة عن الجهد الجسمي والعقلي المنظم والمنتظم الذي يقوم به الباحث بغية التعرف على بعض المظاهر الخارجية المختارة المريحة والخفية للظواهر والأحداث والسلوك الحاضر في موقف معين ووقت محدد[2].

أمّا نحن نرى أنّ الملاحظة بصفة عامة هي عبارة عن مشاهدة ومراقبة سلوك أو ظاهرة معينة بصورة دقيقة، ثم نسجل هذه الملاحظات حول الظاهرة المدروسة في ورق مخصص أو كراس صغير، وذلك بالاستعانة بالأساليب الإحصائية التي يحددها أي باحث.

ورغم اختلاف أنواع الملاحظة في البحث العلمي، فقد اعتمدنا من خلال دراسة هذا الموضوع على **الملاحظة البسيطة،** فهي التي تستخدم غالبًا في البحوث العلمية والدراسات الاستكشافية والاستطلاعية، والتي لا يكون للباحث معلومات كافية أو دراسة حالة دون أن يكون له مخطط مسبق لتوعية المعلومات والسلوك الذي سيخضعه الملاحظ.

لذلك يستخدم الإحصائيين السلوكيين "**الملاحظة البسيطة**" كتقنية أساسية، فقد يحاول الإحصائي فهم شخص يعاني من رهاب الأماكن المرتفعة أو شخص يتجنب دخول الامتحان أو طفل توحدي يعاني من نوبات غضب، لكن العديد من الأخصائيين يرون بأنّه إذا لم يتم ملاحظة هؤلاء الأشخاص في بيئتهم الطبيعية فسوف يتعذر علينا فهم مشكلاتهم بصورة جيدة، ولتحديد مدى تكرار السلوك ومقدار شدته ومدى تغلغله والعوامل التي تعمل على استمراره. لابد من استخدام الملاحظة لكل هذا يسهل قوله وخاصة بشكل نسبي مع الأطفال

[1]– أحمد زكي بدوي، **معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية**، مكتبة لبنان، لبنان، 1982، ص 291.

[2]– دعمس، **منهجية البحث العلمي في التربية والعلوم الاجتماعية**، دار غيداء للنشر والتوزيع، ط1، عمان، الأردن، 2008، ص 207.

ويصعب عمله خصوصًا مع الراشدين، وتوجد قضية الأخلاقيات وهي استئذان الشخص في استخدام الملاحظة معه وهذا يؤدي إلى تصنع السلوكيات متى شعر الشخص أنه ملاحظ"[1].

وتستخدم هذه الملاحظة البسيطة في الظروف العادية دون إخضاع الظاهرة موضع البحث للضبط دون استخدام الأدوات الميكانيكية كالمسجلات والكاميرات، وذلك برصد جميع الانفعالات والسلوكيات التي يظهرها المبحوث عن طرح الأسئلة عليه ومعرفة جميع تحركاته باستخدام مختلف وسائل التكنولوجيا الحديثة داخل المؤسسة الإعلامية "الإذاعة المحلية تيزي وزو".

فبهذه الملاحظة أصبح مستوى الفرد وخصوصيته في العمل حيز التنفيذ بحيث استطاع الموظف إتقان وظيفته بدقة، وذلك باعتماده على مختلف وسائل التكنولوجيا الحديثة للحصول على مصداقية المعلومات باستخدام كفاءته المهنية والتقنيات الجديدة لتحقيق الجودة والأداء داخل المؤسسة الإذاعية.

6-مجتمع البحث وعينة الدراسة:

يجب على الباحث العلمي أن يقوم بمراعاة أهمية اختيار مجتمع البحث وعينة الدراسة في البحوث العلمية، فإن كل من مجتمع وعينة الدراسة يساعدان الباحث على إنشاء بحثه العلمي بصورة دقيقة. وبالأخص فيما يتعلق في جمع المعلومات التي تدور من حوله.

6-1-مجتمع البحث:

" تعني مجموعة من الظواهر أو الناس أو الأحداث التي يريد الباحث أن يصدر عنها بيانات وصفية أو تحليلية."[2]

[1]- فرحات محمد، الياصجين، **موضوعات في علم النّفس الخواص**، (الجزء 2)، دار المعتز للنشر، والتوزيع، ط1، عمان، الأردن، 2017، ص 21.

[2]- مشلح الديحاني، **أنواع العينات في مجتمع البحث**، كلية التربية، قسم المناهج وطرق التدريس، جامعة الملك سعود، المملكة العربية السعودية، ص 03.

كما يعرفه باحثون آخرون بأنه:" جميع المشاهدات موضوع الدراسة أو هي كافة مفردات مجتمع الدراسة"[1]، على سبيل المثال: موضوع الدراسة تقييم القدرة التنافسية بين الصحف في الأردن، وعلى افتراض أن عدد الصحف في عمان مئة صحيفة فإن مجتمع الدراسة في هذه الحالة يمثل جميع الصحف والبالغ عددها مئة صحيفة.

مجتمع البحث:" هو مجال الدراسة التي يحتوي مجموعة من العناصر التي نرغب بدراستها والحصول على بعض النتائج."[2]

أما بتعريفنا نقصد بمجتمع البحث هو جميع الأحداث أو الأفراد أو المؤسسات التي يمكن أن يكونوا أعضاء في عينة الدراسة.

فمجتمع دراستنا يتمثل في كل موظفي الإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو.

6-2-عينة الدراسة:

من الصعب في كثير من البحوث الإنسانية والاجتماعية القيام بدراسة شاملة لجميع المفردات التي تدخل في البحث، لذا لا يجد الباحث طريقة أخرى يعتمد عليها سوآءا لاكتفاء بعدد من المفردات، ثم محاولة تعميم صفاتها على مجتمع البحث.

تعرف العينة بأنّها عدد محدد أو جزء من إجمالي عدد مفردات مجتمع الدراسة محل الاهتمام، وذلك بشطر أن تمثل المجتمع تمثيل دقيق"[3].

يعرف "**محمد عبد الحميد**" العينة على أنّها: "عبارة عن عدد محدود من المفردات التي سوف يتعامل معها الباحث منهجيًا ويسجل من خلال هذا التعامل البيانات الأولية المطلوبة،

---

[1]– منال هلال مزاهرة، **بحوث للإعلام الأسس والمبادئ**، الطبعة الأولى، دار كنوز المعرفة للنشر والتوزيع، الأردن، 2011، ص 141.

[2]– مطلق العلوان، **جمع البيانات وطرق المعاينة**، مكتبة العبيكات للنشر، الطبعة الأولى، الرياض، 2010، ص 28.

[3]– يحي سعيد، **عينة الدراسة في البحث العلمي**، مقال منشور على الموقع الإلكتروني، https://drasah.comتمّ التصفّح بتاريخ 04 أفريل 2023 على الساعة 21h00.

ويشترط في هذا الصدد أن يكون ممثلاً لمجتمع البحث في الخصائص والسمات التي يوصف من خلالها هذا المجتمع"[1].

وأيضًا العينة هي "نموذج يشمل جانب أو جزءًا من وحدات المجتمع الأصلي المعني بالبحث، إن المعاينة أو اختيار العينة قائم على أسس علمية صحيحة بطريقة الاحتمالات وكل وحدة من وحدات العينة يجب أن تخضع لشروط معينة"[2].

أمّا في دراستنا هذه فقد استخدمنا "**العينة العشوائية**" تعني أن الباحث يختار عينة الدراسة بحيث تكون الفرصة متساوية لعينة الدراسة في عملية الاختيار، أي تكون ممثلة لمجتمع الدراسة، ويتم ذلك من حيث إعطاء كل فرد أو وحدة من عينة الدراسة رقمًا ومن ثم استخدام قائمة الأرقام الموجودة في معظم كتب الإحصاء لاختيار الأفراد أو الوحدات، ويمكن أن يتم الاختيار أيضا باستخدام الكمبيوتر أو اليانصيب"[3].

حيث تخضع العينات العشوائية لبعض الضوابط أثناء اختيارها، ألا وهي:

1. لكل عينة مختارة من عناصر المجتمع احتمال متعارف عليه، وبناء عليه فإنّ وحدة الاحتمال المتعارف عليه تشمل في العينة، إلا أنّ هذا لا يعني بالضرورة أنّ الاحتمالات متساوية لكافة عناصر المجتمع، حيث من الممكن لها ألاّ تساوي بما يضمن درجة دقة أعلى للنتائج ويكون هذا ضروريًا في حالة المجتمع غير المتجانس.
2. يتم جمع عناصر العينة على نحو عشوائي يضمن تحقيق الاحتمالات المتعارف عليها.

---

[1]– محمد عبد الحميد، **البحث العلمي في الدراسات الإعلامية**، عالم الكتب للطباعة والنشر والتوزيع، مصر، 2004، ص 132.

[2]– زين الكاف، **تطبيق العلميات الإحصائية في البحوث العلمية**، مكتبة القانون والاقتصادي، ط1، المملكة العربية السعودية، الرياض، 2014، ص 94.

[3]– محمد در، **أهم مناهج وعينات وأدوات البحث العلمي**، مجلة الحكمة للدراسات التربوية والنفسية، مؤسسة كنوز الحكمة للنشر والتوزيع، العدد ع9، الجزائر، جانفي 2017، ص 314.

3. تستخدم الاحتمالات المعلومة التوصل إلى تقدير اتجاهات المجتمع محل الدراسة[1].

يرجع السبب الرئيسي لاختيارنا العينة العشوائية، كون علينا التعرّف على وسائل التكنولوجيا الحديثة المختلفة، وذلك بمدى مساهمة الموظفين في استخدامها بتقديم مختلف البرامج في المؤسسة الإذاعية لتيزي وزو، بمشاركتهم بشكل مباشر أو غير مباشر في عملية التّواصل لتحسين الجودة في المؤسسة.

حيث تشمل دراستنا على 30 موظف ما بين الإداريين والموظفين والمسؤولين ومقدمي البرامج على مستوى المؤسسة المحلية لإذاعة تيزي وزو، وذلك باعتبار العملية الاتصالية هي عملية ضرورية لتفعيل وتحسين العلاقة بين الموظف والإدارة.

7-حدود الدراسة:

لقد حددت الدراسة في المجالات التالية:

7-1-الحدود الزمنية:

أجريت هذه الدراسة خلال السنة الجامعية 2022-2023

7-2-الحدود المكانية:

تمس الدراسة الميدانية مؤسسة إعلامية المحلية لإذاعة تيزي وزو.

7-3-الحدود البشرية:

اعتمدت في هذه الدراسة على عينة عشوائية من موظفي إذاعة تيزي وزو، حيث شملت هذه العينة العاملين ومتخصصي في علوم الإعلام والاتصال بإذاعة تيزي وزو.

[1]- يحي سعيد، **عينة الدراسة في البحث العلمي**، مقال منشور على الموقع الإلكترونيhttps://drasah.com ، تمّ بتاريخ 04 أفريل 2023 على الساعة 21:30.

8-المقاربة النظرية للدراسة

نظرية الاستخدامات الصحفيين لتكنولوجيا الاتصال الحديثة والإشباعات المحققة من ذلك:

لقد أدى ظهور الحواسيب الآلية وشبكات الاتصال الرقمية إلى بروز مصادر معلومات جديدة إلى جانب وسائل الاتصال الجماهيرية التقليدية، حيث مثلت وسائل الاتصال الرقمية أحد البدائل والخيارات الجديدة المطروحة أمام جمهور وسائل الإعلام والاتصال لإشباع حاجاته بناءً على التوقعات التي يرسمها.

ويتميز استخدام الاتصال الرقمي من طرف أفراد الجمهور بحضور عنصر التفاعلية مما يجعل هذا الجمهور أكثر نشاطا ومشاركة في العملية الاتصالية، كما انه يتخذ قراراته الخاصة بالاستخدام عن وعي كامل بالحاجات ومدى إشباعها من جراء استخدام وسائل الاتصال الرقمي.

أ . الاستخدامات:

يتجلى استخدام وسائل الاتصالية الرقمية في اتجاهين أساسيين:[1]

أ . الاتصال بالغير من خلال الوسائل المتوفرة على شبكة الأنترنت كالبريد الإلكتروني E-mail، الحوار chat حيث يكون المستخدم مرسلا أو مستقبلا.

ب . التجول بين المواقع المتعددة، كمواقع الويب Web-site أو الصحافة الإلكترونية من اجل تلبية الحاجات المستهدفة، مثل الحاجات المعرفية والتعليمية أو حاجات التسلية والترفيه، إضافة إلى حاجات أخرى.

وفيما يتعلق بالتجول فإن المستخدم هو الذي يحدد نسبة المواد التي يقبل عليها، حيث لا يعبر عدد المواقع أو الصفحات الإلكترونية على سعة الاستخدام أو عدد المستخدمين، لا

[1] عماد قرماط، محمد الشريف، **استخدام الصحفيين لتكنولوجيا الاتصال الحديثة، دراسة وصفية تحليلية لعينة من صحف التلفزيون الجزائري**، مذكرة ماستر تخصص تكنولوجيا الحديثة، قسم علوم الإعلام والاتصال، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، 2014 . 2015، ص ص 40 . 41.

تعتبر كثافة استخدام شبكة الأنترنت دليلا على إشباع الحاجات رغم ان التجول بين المواقع يمثل في حد ذاته استخداما للشبكة وبالتالي، فمن الضروري البحث في عادات الاستخدام وسلوك المستخدم نظرا للفجوة الموجودة بين مختلف الفئات الاجتماعية بفعل تباين المستوى الفكري والمادي فإن هناك اختلاف في كثافة وعادات الاستخدام وأنماطه السلوكية.

أما نحن فقد قلنا في موضوعنا كيفية استخدام وسائل التكنولوجية الحديثة لتحقيق الجودة الشاملة بمؤسسة إعلامية، وذلك بالنظر في تعدد دوافع الاستخدام لهذه الوسائل بمختلف أنواعها كالهاتف والحواسيب الإلكترونية وكذلك المنصة الرقمية لإيصال الأخبار والمعلومات حول أي موضوع للجمهور المستهدف لتلبية حاجياتهم.

ب . الإشباعات:

يحقق استخدام وسائل الاتصال الرقمي مجموعة من الإشباعات نذكر منه[1]:

1. استكشاف كل ما هو جديد في العالم الخارجي:

يؤدي التجول في مواقع الأنترنت بالمستخدم على استكشاف العالم الخارجي، إضافة إلى معرفة الجديد من أخبار ومعلومات سواء عن طريق الإنجاز أو المشاركة بواسطة البريد الإلكتروني والدردشة.

2. البحث عن المعلومات:

بفضل الأنترنت أصبح بإمكان المستخدمين الإحاطة بكل أنواع المعلومات سواء الشخصية، كالأخبار المحلية الخاصة بالمحيط الاجتماعي أو العامة كالأحداث العالمية، سياسية، اقتصادية، رياضية وثقافية.

[1] عماد قرماط، محمد الشريف، مرجع سبقة ذكره، ص42.

3. الاستمتاع والتسلية:

تساعد الأنترنت المستخدمين في إيجاد فضاءات للترفيه والاستمتاع والاسترخاء بفعل المواقع المتخصصة في الألعاب والنكت والأغاني.

4. الاتصال بالآخرين:

تختلف مجالات الاتصال في الأنترنت بفضل تعدد الأدوات المتخصصة لهذا الغرض إضافة إلى تعدد مجالات تطبيقها، ويأتي على رأسها البريد الإلكتروني بمختلف أشكاله والذي يتيح للمستخدم الاتصال بالآخرين في أي مكان في العالم فضلا عن جماعة المناقشة Usenet.

5. تحقيق الوجود الافتراضي:

لقد مكنت شبكة الويب مستخدميها من الانتقال من الوجود الفعلي المادي إلى العالم الافتراضي، ويتجلى ذلك في تشكيل جماعات كل في تخصصه، جماعة الصحافيين وجماعات الأطباء وجماعة المهندسين، وهو ما يمكن من تبادل الخبرات والأماكن والمواقع.

الذي تعرفه وسائل الاتصال والذي تقابله تغيرات في حياة الأفراد سواء على المستوى السيكولوجي أو الاجتماعي أو الاقتصادي.

نظرية الحتمية التكنولوجية:

1. مفهوم النظرية:[1]

تعدّ النظرية التكنولوجية لوسائل الإعلام من النظريات الحديثة التي ظهرت عن دور وسائل الإعلام وطبيعة تأثيرها على مختلف المجتمعات، ومبتكر هذه النظرية "مارشال ماك لوهان" يعمل أستاذا للغة الإنجليزية بجامعة تويتر بكندا، ويعتبر من أشهر المثقفين في النصف الثاني من القرن العشرين.

[1] م.م زايد حيدر صالح، **نظرية الحتمية التكنولوجية**، محاضرات في مادة نظريات التأثير، كلية الإعلام، جامعة ذي قار، 2019 . 2020، ص02.

يقول "مارشال ماك لوهان" ان مسائل الإعلام لا يمكن النظر إليه مستقلا عن تكنولوجية الوسائل الإعلامية الموضوعات والجمهور الذي توجه له رسالتها يؤثران على ما تقوله تلك الوسائل، ولكن طبيعة وسائل الإعلام التي يتصل بها الإنسان تشكل المجتمعات اكثر مما يشكلها مضمون الاتصال، فحينما ينظر "ماك لوهان" إلى التاريخ يأخذ موقفا نستطيع ان نسميه الحتمية التكنولوجية، فيقول ان التحول الأساسي في الاتصال التكنولوجي يجعل التحولات الكبرى تبدأ، ليس فقط في التنظيم الاجتماعي ولكن أيضا في الحساسيات الإنسانية والنظام الاجتماعي في رأيه يحدده المضمون الذي تحطه هذه الوسائل، وبدون فهم الأسلوب الذي تعمل بمقتضاه وسائل الإعلام لا نستطيع ان نفهم التغيرات الاجتماعية والثقافية التي تطرأ على المجتمعات.

2. افتراضات النظرية الحتمية التكنولوجية:

نظرية "مارشال ماك لوهان" هي عبارة عن تصورات لتطور وسائل الاتصال وتأثيراتها على المجتمعات الحديثة، وتعتمد هذه النظرية على ثلاثة افتراضات أساسية هي كالآتي:

أ . وسائل الاتصال في امتداد لحواس الإنسان:

يرى "مارشال ماك لوهان" ان الناس يتكيفون مع ظروف البيئة في كل عصر من خلال استخدام حواس معينة ذات صلة وثيقة بنوع الوسيلة الاتصالية المستخدمة، فطريقة عرض وسائل الإعلام للموضوعات وطبيعة الجمهور الذي تتوجه إليه يؤثران على مضمون تلك الوسائل، فطبيعة وسائل الاتصال التي تسود في فترة من الفترات هي التي تكون المجتمعات أكثر مما يكونها مضمون الرسائل الاتصالية.[1]

حيث يعتقد "ماك لوهان" فيما يسميه بالحتمية التكنولوجية Technological determinism أي ان المخترعات التكنولوجية المهمة هي التي تؤثر على تكوين المجتمعات، فأي وسيلة جديدة هي امتداد للإنسان تؤثر على طريقة تفكيره وسلوكه، فكاميرا

[1] م.م زايد حيدر صالح، سبقة ذكره، ص ص5-6.

التلفزيون تمدد أعيننا والميكرفون يمد أسماعنا والآلات الحاسبة توفر الجهد العقلي وتؤدي إلى امتداد الوعي.

ب . الوسيلة هي الرسالة:

لقد أولت نظرية "ماك لوهان" أهمية كبرى لدور الوسيط للوسيلة وتزداد خطورة الوسيط في العصر الحديث، حيث تمكن من الاستحواذ على كل الفضاء مهيمنا على كل أبعاد الحياة الإنسانية، حيث ان الرسالة في العصر الحديث على أهميتها غذت أجهزة الوسيط الذي يثمنها ويضخمها رغم تفاهتها.

حيث يرى "ماك لوهان" ان الرسالة الأساسية في الكتاب هي المطبوع والرسالة الأساسية في التلفزيون هي التلفزيون نفسه، فالمضمون غير مهم وان المهم هو الوسيلة التي تنقل المحتوى، كما سبق ذكره من خلال الأمثلة المقدمة سابقا والتي تؤكد على ان الوسيلة هي الرسالة. [1]

ج . وسيلة الاتصال الساخنة ووسائل الاتصال الباردة:

ان "ماك لوهان" في تقسيمه لمراحل التغيير حسب نظرية الحتمية التكنولوجية في الاتصال، والتي انتقلت من المرحلة الشفوية إلى مرحلة الكتابة إلى عصر الطباعة إلى عصر وسائل الاتصال الجماهيري، ففي مستوى آخر كان هذا الانتقال من الاتصال الساخن إذ العلاقة مباشرة متفاعلة بين المرسل والمستقبل وهو عالم الكتب والسنيما، أما الاتصال البارد تكون العلاقة ساكنة غير مباشرة مثل التلفزيون. فكلما كانت الوسيلة باردة بدت الحاجة إلى تزويد الجمهور بمعلومات أكثر، من هنا أتت الشاشة السنيمائية العريضة ساخنة والصورة التلفزيونية "القزمية" باردة.

[1] م.م زايد حيدر صالح، مرجع سبق ذكره، ص ص5-6.

فقد أحدثت التغيرات التكنولوجية في كل مجالات إما ثقافية إما مادية إما بشرية لكون هذه الوسائل في أيدينا نحن البشر، وذلك باستخدام مختلف أنواعها كالهاتف Smartphone والحواسيب الإلكترونية التي تساعد الكثير في إنجاز مهامهم دون أي تنقل وتكلفة بإرسال المعلومات إلى أشخاص أقرباء أو غرباء.

فمنه هذه التكنولوجيا هي الوسيلة المستخدمة للتواصل تؤثر على عقل المتلقي. [1]

9-تحديد المفاهيم والمصطلحات:

يعتبر تحديد المفاهيم من المسائل الضرورية في البحث العلمي لأنّ هناك الكثير من المفاهيم تستعمل معرفة المعاني والأفكار التي يريد الباحث التعبير عنها. وقد حددنا مفاهيم الدراسة فيما يلي: الدور، تكنولوجيا الاتصال، الجودة الشاملة، المؤسسة الإعلامية.

9-1-تعريف الدور:(Rôle)

لغة: يمكن فهم كلمة (الدور) بدلالة الحركة في محيط أو بيئة معينة في الفعل دار، دورًا، ودورانًا بمعنى طاف حول الشيء، أي دار حوله، وبه، وعليه، وعاد إلى الموضع الذي ابتدأ منه[2].

وهو "مجموعة طرق الحركة في مجتمع ما التي تتسم بطابعها سلوك الأفراد في ممارسة وظيفة خاصة"[3].

وهناك من يرى أنّ الدور هو "السلوك المتوقع من شاغل أو لاعب المركز الاجتماعي".

اصطلاحًا: الدور هو "السلوك المتوقع الذي يرتبط بوضع اجتماعي معين"[4].

---

[1] م.م زايد حيدر صالح، مرجع سبق ذكره، ص ص5-6.

[2]- إبراهيم مصطفى وآخرون، **المعجم الوسيط**، المكتبة الإسلامية للطباعة والنشر، القاهرة، 1972، ص 302.

[3]- صادق الأسود، **علم الاجتماع السياسي (أسسه وأبعاده)**، مطبعة دار المحكمة، جامعة بغداد، 1990، ص 123.

[4]- عمت عدلي، **علم الاجتماع الأمني**، ط1، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، 2011، ص 15.

كما يعرف أيضًا: "أنه لا يرتبط بمجال معين، إذ يتحدد دون غيره ويدخل في اختصاصات مختلفة اقتصادية وسياسية واجتماعية وطبيعية، وذلك ضمن عملية تحديد النتائج الخاصة بطبيعة العلاقات الارتباطية بين جزيئات ظاهرة ما أو بين مجموعات محددة من الظواهر، وحتى في نطاق المجال الواحد يمكن أن يظهر التّنوع في معنى الدور، إذ يعرف في المصطلحات السياسية والاقتصادية والاجتماعية بأنه موقف أو سلوك أو وظيفة لشخص داخل مجموعة"[1].

إجرائيًا: هو مجموعة من المهام والواجبات التي يقوم بها موظفي الإذاعة المحلية في استخدام وسائل التكنولوجيا الحديثة، والمقصود في دراستنا هي وظائف ومهام استخدام وسائل التكنولوجيا الحديثة في تحسين الجودة الشاملة بالمؤسسة الإعلامية "الإذاعة المحلية" بولاية تيزي وزو.

9-2-التكنولوجيا: Technologie

لغـة: هو اللفظ ذاته أما الظاهرة نفسها فهي قديمة قدم الإنسان، ومن الخطأ أن نربط بين التكنولوجيا وبين المخترعات الحديثة، لأنّ هذه المخترعات لا تعدو أن تكون آخر المراحل في تطوّر طويل بدأ منذ فجر الوعي البشري.

وأنّ المسافة الزمنية بين ظهور البحث النظري واكتشاف تطبيقاته العملية، قد قلت في عصرنا الحالي، فكلمة التكنولوجيا لا أصل لها في كتب اللغة والقواميس العربية، ويقابلها كلمة "تقنية" والتي يمكننا أن نطلقها على كلمة تكنولوجيا.

وكلمة تكنولوجيا مكونة كما حددتها الباحثون من مقطعين هما:

تكنين "Technique" والذي معناه الطريق أو الوسيلة.

[1]- أعياد عبد الرضا أل عبدال، **دور مصر في النظام الشرق أوسطي وآفاقه المستقبلية**، رسالة ماجستير (غير منشورة)، كلية التربية (ابن الرشد)، جامعة بغداد، 2006، ص 01.

لوجي "Logie" التي تعني العلم، وعليه يكون معنى الكلمة كلها "علم الوسيلة" الذي يستطيع بها الإنسان بلوغ مراده.

اِصطلاحًا: هي "مجموعة المعارف والخبرات المكتسبة التي تحقق إنتاج سلعة أو تقديم خدمة وفي إطار نظام اجتماعي واقتصادي معين"[1].

يقصد بالتكنولوجيا إذا أخذت بمعناها الواسع، جانب الثقافة المتّضمن المعرفة والأدوات، والتي يؤثر بها الإنسان في العالم الخارجي، ويسيطر على المادة لتحقيق النتائج المرغوب فيها[2].

إجرائيًـا: التكنولوجيا مجموعة التقنيات والأساليب المستخدمة في تحقيق الأهداف، وهي أيضًا تطوير واستخدام الأدوات التي يستخدمها الإنسان بصفة أساسية والتي تسهل له حياته وتحقق له المنفعة، أما التكنولوجيا التي نقصدها هي التكنولوجية الحديثة التي يستخدمها موظفي الإذاعة المحلية بولاية تيزي وزو التي تتمثل في تكنولوجيا الأقمار الصناعية، تكنولوجيا الأنترنيت والحاسوب، وكذلك تكنولوجيا الاتصال المختلفة.

9-3-الاتصال: Communication

لغة: كلمة مشتقة لغويًا من كلمة التواصل، والتواصل في اللّغة من الوصل ويعني ربط شيء بشيء آخر، ويعني أيضًا أن الشخص قد ربط ما عنده بما عند الآخر، وعلى ذلك فالتواصل حتى يتم لابد أن يكون لدى الفردين شيء واحد من الفكر والأحاسيس، وأنّ تكون هناك لغة مشتركة بينهما.

---

[1]- خالد منصر، **تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديث واغتراب الشباب**، دار الكتاب الجامعي، دولة الإمارات العربية المتحدة، الجمهورية اللبنانية، 2016، ص 21.

[2]- حسام الخطيب، **آفاق الإبداع ومرجعية في عصر المعلوماتية**، دار الفكر المعاصر للنشر والتوزيع، بيروت، لبنان، دمشق، سوريا، ص 118.

و"يعود لفظ الاتصال إلى الجذر وصل ويأتي بمعنى وصل الشيء بالشيء، يصله وصلاً أنهاه وأبلغه إياه"[1].

وإنّ الأصل في كلمة اتصال Communicationبمعنى يتربع أو يشبع عن طريق المشاركة ويرى البعض الآخر أنّ اللّفظ يرجع إلى الكلمة اللاتينية (Communis)ومعناه (Comman)بمعنى عام أو مشترك"[2].

اِصطلاحًا: هو اِنتقال وتبادل المعلومات التي تتم بين الأفراد من خلال تعاملاتهم وتفاعلاتهم المشتركة، بما يؤثر على مدركاتهم واستجاباتهم السلوكية وهو يشمل على العناصر التالية:

المرسل ← الرسالة ← الوسيلة ← المستقبل

والتبادل لا يتم إلاّ إذا وقع بين شخصين أو أكثر نحو تحقيق هدف معين.

كما عرّفه **شانون وويفر (Shannon et Wever)**، على أنّه: "العملية التي يتفاعل عن طريقها المرسل والمستقبل في إطار اجتماعي معين، بانتزاع الاستجابة باستخدام تلك الرموز الشفوية التي تعمل كميراث لتلك الاستجابة"[3].

تعريف **جورج هيزيرز:** "إن كلمة اتصال تستخدم لتشير إلى التّفاعل بواسطة العلامات بحيث تكون الرموز عبارة عن حركات أو صور أو لغة أو حتى شيئًا آخر يعمل كمنبه للسلوك، أي أنّ الاتصال عند "جورج" هو نوع من التّفاعل الذي يحدث بواسطة الرّموز"[4].

---

[1]– محمود حسن إسماعيل، **مبادئ علم الاتصال ونظريات التأثير**، الدار العالمية للنشر والتوزيع، مصر، 2003، ص 28.

[2]– عشوش فريد، **الاتصال في إدارة الأزمات**، دون طبعة، دار الخلدونية للنشر والتوزيع، الجزائر، 2011، ص 12.

[3]– محمد منير حجاب، **الاتصال الفعال العلاقات العامة**، ط1، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر، 2007، ص 21.

[4]– رضوان بلخيري، سارة جابري، **مدخل للاتصال والعلاقات العامة**، دار جسور للنشر والتوزيع، المحمدية، الجزائر، 1934م–2013م، ص 12.

وتعرفه **الجمعية القومية لدراسة الاتصال** بأنّه "تبادل مشترك للحقائق والأفكار بين كفاءة الأطراف بهدف النظر عن وجود انسجام ضمني"[1].

وعرفه **قاموس المصطلحات الإعلامية:** الاتصال بأنّه تبادل مشترك للحقائق الأفكار والآراء والأحاسيس مما يتطلب عرضًا واستقبالاً يؤدي إلى التّفاهم المشترك بين كفاءة الأطراف بهدف النظر عن وجود انسجام ضمني"[2].

وعرفه **قاموس المصطلحات الإعلاميـة:** الاتصال بأنّـه "انتقـال المعلومـات أو الأفكار أو الاتجاهات أو العواطف من شخص أو جماعة إلى شخص أو جماعة أخرى من خلال الرموز، ويوصف الاتصال بأنّه فعال حينما يكون المعني الذي يقصده المرسل هو الذي يصل بالفعل إلى المستقبل".

إجرائـيًـا: الاتصال هو تفاعل بين طرفين أو أكثر معًا في حدث أو موضوع معين داخل المؤسسة بهدف نقل معلومات أو أفكار أو معتقدات، أو اتجاهات، ورغبات ووسائل معينة من فرد لآخر، فنحن درسنا العملية الاتصالية الموجودة داخل المؤسسة الإعلامية "الإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو" التي هي بين الإدارة والموظف ومقدم البرامج مع الجمهور الفعال لهذه العملية.

9-4-تعريف التكنولوجيا الاتصال:

نقصد بها التطورات التكنولوجية في مجالات الاتصالات التي حدثت خلال الربع الأخير من القرن العشرين والتي اتسمت بالسرية والانتشار والتأثيرات الممتدة من الرسالة إلى الوسيلة إلى الجماهير داخل المجتمع الواحد أو بين المجتمعات.

---

[1]- ناصر دادي عدون، **الاتصال ودوره في كفاءة المؤسسة الاقتصادية**، دون طبعة، دار المحمدية العامة، الجزائر، 2003، ص 14.

[2]- محمد فريد عزت، **قاموس المصطلحات الإعلامية**، مكتبة الهلال، دار الشروق للنشر والتوزيع، 2007، ص 86.

تعرف تكنولوجيا الاتصال بأنّها مجمع التقنيات أو الأدوات أو الوسائل أو النظم المختلفة التي يتم توظيفها لمعالجة المضمون أو المحتوى الذي يراد توصيله من خلال عملية الاتصال الجماهيري أو الشخصي أو التنظيمي، والتي يتم من خلالها جمع المعلومات والبيانات المسموعة أو المكتوبة أو المصورة أو المرسومة أو المسموعة المرئية أو المطبوعة أو الرقمية (من خلال الحاسبات الإلكترونية)، ثم تخزين هذه البيانات والمعلومات، واسترجاعها في الوقت المناسب، ثم عملية نشر هذه المواد الاتصالية أو الرسائل أو المضامين المسموعة أو المسموعة الجزئية أو المطبوعة أو الرقمية ونقلها من مكان إلى آخر ومبادلتها.

وقد تكون تلك التقنية يدوية أو آلية أو إلكترونية أو كهربائية حسب مرحلة التطوّر التاريخي لوسائل الاتصال والمجالات التي يشملها هذا التّطوّر[1].

9-5-تعريف الجودة الشاملة:

لغــة: يعتبر لفظ الجودة بالإنجليزية quality مشتقة من الكلمة، وهي تعني طبيعة الشيء ودرجة صلاحه وهو يشكل مفهومًا يختلف باختلاف الجهة المستفيدة منه.

اصطلاحًا: عرّفها **دال بسترفيل د Dale. H. Besterfild**على أنّها إجمالي السّمات والخواص لمنتج أو خدمة التي تحصل على مقدرتها لتحقيق احتياجات مشمولة أو محددة، وهذه الاحتياجات تشمل الأمن، الإتاحة، القابلية للصيانة وهي تماسك الأداء عبر الوقت، الاستخدامية، السعر والبيئة[2].

عرّف **جوران J. M**الجودة بأنّه المطابقة للاستعمال[3].

---

[1]- مصطفى يوسف كافي، **الإعلام المعاصر وتحديات العولمة، ألفا للوثائق**، قسنطينة، الجزائر، 2017، ص ص 99-101.

[2]- حرفوش مدني، **الطريقة إلى إعادة اختراع الحكومة وإدارة الجودة الشاملة**، (دعوة للإصلاح الإداري)، مكتبة زهراء الشرق، القاهرة، 1996، ص 96.

أمّا **علي حسين العالي** يعرّفها بأنّها "أداء العمل في الجودة بطريقة صحيحة من أول مرة والوفاء بجميع المتطلبات المتفق عليها[1].

أما **معهد المقاييس القومي الأمريكي،** عرفها أنّها مجموعة الصفات والخصائص التي يمتاز بها المنتج أو الخدمة والتي تجعله يفي بالاحتياجات المطلوبة[2].

ومعهد المقاييس البريطاني: يعرّفها بأنّها فلسفة إدارية تشمل كافة نشاطات المنظمة التي من خلالها يتم تحقيق احتياجات وتوقعات العميل والمجتمع.

ويقول تعريف شامل للجودة على أنّها تلبية حاجيات وتوقعات العميل المعقولة، وهي طويلة الأجل لا تفعل المعجزات ومن الصعب تحقيق ذلك دون معرفة مراحل الإحباط[3].

إجرائـــيًا: إنّ مفهوم الجودة يتعلّق بمنظور العميل وتوقعاته، وذلك بمقارنة الأداء الفعلي للمنتج أو الخدمة مع التوقعات المرجوة من هذا المنتج أو الخدمة، وبالتّالي يمكن الحكم من خلال المنظور العميل بجودة أو رداءه ذلك المنتج أو الخدمة.

ومن خلال هذا التعريف، فقد رأينا مدى فعالية الجودة الشاملة بالإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو.

9-6-المؤسسة الإعلامية:

يطلق هذا الوصف على أي منظمة إعلامية أو مؤسسة أو كيان يهتم بنشر الأخبار للجماهير، وذلك باستخدام عدد من الوسائل الإعلامية، إما بمجموعة من الوسائل أو

3- رحيمة حوالف، **محاضرات في إدارة جودة الخدمات،** مقال منشور على الموقع: https.//elearn.univ-tlemcen.dz في تاريخ 2023/05/17 على الساعة 17:00.

4- محفوظ أحمد جودة، "**إدارة الجودة الشاملة**"، دار وائل للنشر، عمان، الأردن، ط2، 2006، ص 22.

[3] - Elissa Garcia, Morales, « **La gestion de la qualité en Espagne** », BAF, Paris, T.43, N° 01, 1997, P 74. http://bbf-exib.fr/sdx/BBF/pdf.1998/01/13.garcia.pdf.

باستخدام وسيلة واحدة، كقناة تلفزيونية أو إذاعة ما أو صفحة ورقية أو إلكترونية، بحيث يكون التواصل والاتصال بصيغة جماهيرية واسعة النطاق[1].

يطلق هذا المفهوم على الإعلام بشكل عام وهو مفهوم يستخدم لوصف أي مؤسسة تجارية أو وسيلة أو منظمة رسمية أو غير رسمية، ربحية أو غير ربحية. وتأخذ على عاتقها مهمة نقل المعلومات وتنشر الأخبار، ولقد اتخذ الإعلام شكلاً أكثر حداثة اليوم عما كاد عليه من قبل بفضل التكنولوجيا وبرمجيات التواصل عبر مواقع التواصل الاجتماعي، بل أنّ العديد من المفاهيم الجديدة ولدت من رحم العصر الحديث مثل الصحفي المواطن والمراسل الحر بحيث أصبح كل من يملك منصة أو كاميرا على نشر الأخبار والبيانات[2].

إجـرائيـــا: هي مؤسسة عمومية حكومية إعلامية تختص في مجال بث وعرض مختلف البرامج ذات جودة، وذلك باستخدام الوسائل الإعلامية والاتصالية وتسخيرها لإنتاج المادة الإعلامية ذات جودة التي تخاطب جميع شرائح المجتمع وفي بعض الأحيان تقوم بإنتاجها، وقد تكون مؤسسة التلفزيون، الإذاعة وكالة أنباء أو جريدة.

ونحن قمنا بدراسة المؤسسة الإعلامية "الإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو".

10-الدراسات السابقة:

- **الدراسة الأولى:** دراسة **عمار محمد زهير تيناوي** بعنوان: **دور استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين الأولى جودة الخدمات المقدمة في شركات الاتصالات (mtv et syriatel)**، دراسة استطلاعية على شركات الاتصالات، محافظة دمشق، بحث مقدم لنيل شهادة ماجستير في علوم الإعلام والاتصال، تخصص إدارة الأعمال **mba**، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، الجامعة الافتراضية السورية، سنة 2018_ 2019

[1]- صلاح عبد اللطيف، **الصحافة المتخصصة**، الطبعة 1، دار القومية للثقافة والنشر، القاهرة،1997، ص25.

[2]- محمد فريد عزت، **إدارة المؤسسات الإعلامية**، دار العربي للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر، 1994، ص ص 20-21.

انطلق الباحث في هذه الدراسة من خلال معرفة العلاقة المهمة بين استخدام تكنولوجيا المعلومات وتحسين جودة الخدمات في شركات الاتصالات وذلك من خلال طرح التساؤلات الرئيسي التالي:

هل توجد علاقة بين استخدام تكنولوجيا المعلومات، وبين تحسين جودة الخدمات المقدمة في شركات الاتصالات؟

وقد تفرع من هذا التساؤل الرئيسي تساؤلات فرعية تمثلت في:

-هل توجد علاقة بين استخدام تكنولوجيا المعلومات، وبين بعد الجوانب المادية الملموسة كأحد أبعاد جودة الخدمات المقدمة في شركات الاتصالات؟

-هل توجد علاقة بين استخدام تكنولوجيا المعلومات وبين بعد الاعتمادية أو المصداقية كأحد أبعاد جودة الخدمات المقدمة في شركات الاتصالات؟

-هل توجد علاقة بين استخدام تكنولوجيا المعلومات، وبين بعد سرعة الاستجابة وتساعد العميل كأحد أبعاد جودة الخدمات المقدمة في الشركات الاتصالات؟

-هل توجد علاقة بين استخدام تكنولوجيا المعلومات، وبين بعد الثقة والأمان كأحد أبعاد جودة الخدمات المقدمة في شركات الاتصالات؟

-هل توجد علاقة بين استخدام تكنولوجيا المعلومات وبين بعد التعاطف مع العميل كأحد أبعاد جودة الخدمات المقدمة في شركات الاتصالية؟

وقد اعتمد الباحث على المنهج الوصفي، واستخدم أداة الاستبيان لجمع البيانات، تكون مجتمع البحث من العاملين بشركات الاتصالات (mtv et seryatel)وتتمثل عينة الدراسة في العينة العشوائية.

هدف الباحث إلى دراسة العلاقة بين استخدام تكنولوجيا المعلومات، وبين تحسين الخدمات المقدمة في شركات الاتصالات.

توصل الباحث إلى النتائج التالية:

– بالنسبة للمحور الأول والذي يتعلق بالفرضية الفرعية الأولى التي تبين وجود علاقة معنوية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات وبعد الجوانب المادية المعلومية كأحد أبعاد جودة الخدمات المقدمة في شركات الاتصالات.

– بالنسبة للمحور الثاني يتعلق بالفرضية الفرعية الثانية التي تبين وجود علاقة معنوية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات وبعد الاعتمادية أو المصداقية كأحد أبعاد جودة الخدمات المقدمة في شركات الاتصالات.

بالنسبة للمحور الثالث والذي يتعلق بالفرضية الفرعية الثالثة التي تبين وجود علاقة معنوية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات، وبين بعد الاستجابة ومساعدة العميل كأحد أبعاد جودة الخدمات المقدمة في شركات الاتصالات.

–بالنسبة المحور الرابع، والذي يتعلق بالفرضية الفرعية الرابعة التي تبين وجود علاقة معنوية بين تكنولوجيا المعلومات، وبين بعد الثقة والأمان (الضمان) كأحد أبعاد جودة الخدمات المقدمة في شركات الاتصالات.

– بالنسبة للمحور الخامس والأخير الذي يتعلق بالفرضية الفرعية الخاصة التي تبين وجود علاقة معنوية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات وبين تحسين جودة الخدمات المقدمة في شركات الاتصالات.*

أوجه الاختلاف مع دراستنا:

تمثلت أوجه الاختلاف وبين هذه الدراسة ودراستنا، من حيث التخصص إذ تندرج هذه الأخيرة في تخصص إدارة الأعمال، أما دراستنا فهو اتصال جماهيري.

*–عمار محمد زهير تيناوي، **دور استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمات الافتراضية**، دراسة استطلاعية على شركات الاتصالات، محافظة دمشق، رسالة ماجستير في علوم الإعلام والاتصال، تخصص إدارة الأعمال، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، الجامعة الافتراضية السورية، دمشق، 2018–2019

وكذلك الاختلاف في طبيعة الدراسة بحد ذاتها كون أن دراستنا تمثلت في دراسة دور تكنولوجيا الاتصال في تحسين الجودة الشاملة بمؤسسة إعلامية، أما هذه الدراسة فتمثلت في دراسة دور استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمات المقدمة في شركات الاتصالات، وكذلك الاختلاف في طبيعة المنهج المستخدم للدراسة فالباحث " عمار محمد زهير تيناوي "استخدام المنهج الوصفي أما في دراستنا المنهج الوصفي، أما في دراستنا المنهج المسيحي، وذلك في أدوات الدراسة، استخدمنا الاستبيان والملاحظة والمقابلة، أما الدراسة فقط الاستبيان لجمع البيانات.

أوجه التشابه:

تمثلت أوجه التشابه بين هذه الدراسة ودراستنا في الاشتراك بينهما في المتغير الأول تكنولوجيا الاتصال والمتغير الثاني الجودة.

وكذلك التشابه في استخدام العينة العشوائية لتحليل البيانات.

أوجه الاستفادة من الدراسة:

يظهر من خلال الدراسة أن هناك اشتراك مع دراستنا فلقد استفدنا منها في بناء الإشكالية واختيار المنهجية المناسبة للدراسة، وكذلك ساعدتنا في بناء المتغير الأول وهو تكنولوجيا الاتصال والمتغير الثاني وهو الجودة الشاملة في جانبه النظري، والحصول على مختلف المراجع والمصادر.

الدراسة الثانية:

دراسة 1: محمد جودت محمد فارس: بعنوان " **دور تكنواستراتيجية إدارة المعلومات في تحقيق أداة الجودة الشاملة في شركة الاتصالات الخلوية،** بقطاع غزة، إدارة الأعمال جامعة الأزهر غزة – دولة فلسطين مارس 2022.[*]

[*] – محمد جودت محمد فارس "**دور تكنوستراتيجية إدارة المعلومات في تحقيق إدارة الجودة الشاملة في شركة الاتصالات الخلوية الفلسطينية جوال بقطاع غزة** "، إدارة الأعمال جامعة الأزهر، غزة، دولة فلسطين المجلة العربية التنمية الإدارية، جامعة الدول العربية، مجلة العربية للإدارة، مج 42، العدد 1، مارس 2022، ص ص 342_348.

تمحورت إشكالية الدراسة في ضرورة تبني فلسفة إدارية شاملة لتطبيق تكنواستراتيجية إدارة المعلومات بمقاييسها كافة العمل على نشر ثقافة الجودة الشاملة بشكل مستمر وتوفير بيئة مشجعة وداعمة تدرك أهمية تكنواستراتيجية إدارة المعلومات في تعزيز فرص النجاح.

لقد تطلقت الدراسة من التساؤل الرئيسي:

ما دور تكنوستراتيجية إدارة المعلومات في تحقيق إدارة الجودة الشاملة في الاتصالات الخلوية الفلسطينية ؟

ويتفرغ السؤال الرئيسي إلى تساؤلات فرعية الآتية:

– ما هو واقع تكنوستراتيجية إدارة المعلومات في شركة الاتصالات الخلوية الفلسطينية؟

– ما مستوى تطبيق غدارة الجودة الشاملة في شركة الاتصالات الخلوية الفلسطينية؟

– هل هناك علاقة بين أبعاد تكنواستراتيجية إدارة المعلومات الموارد المالية البنية التحتية، المهارة والخبرة، صناع المعرفة الكفاءة التكنولوجية إدارة الجودة الشاملة في شركة الاتصالات الخلوية الفلسطينية؟

– هل هناك دور لأبعاد تكنوستراتيجية إدارة المعلومات (الموارد المالية البنية التحتية، المهارة والخبرة، صناع المعرفة، الكفاءة التكنولوجية في تحقيق إدارة الجودة الشاملة في شركة الاتصالات الخلوية الفلسطينية؟

اعتمد الدكتور "محمد فارس " على المنهج الوصفي التحليلي وكانت عينة الدراسة تمثلت في العينة القصدية، استخدم أسلوب الحصر الشامل لمجتمع الدراسة واعتمد أيضا على أداة الاستبانة في جميع البيانات، حيث تم توزيع استمارة الاستبيان على 150 موظف وموظفة.

وتوصل الدكتور إلى النتائج التالية:

الفرضية الأولى: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى حلالة بين تكنوستراتيجية إدارة المعلومات بأبعادها (الموارد المالية، البنية التحتية التكنولوجية، المهارة والخبرة، صناع المعرفة الكفاءة التكنولوجية) وتحقيق إدارة الجودة الشاملة في شركة الاتصالات الخلوية الفلسطينية؟

الفرضية الثانية: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة لتكنوستراتيجية إدارة المعلومات بأبعادها الموارد المالية، البنية التحية التكنولوجيا، المهارة والخبرة، صناع المعرفة، الكفاءة التكنولوجية في تحقيق إدارة الجودة الشاملة في شركات الاتصالات الخلوية.*

أوجه الاختلاف مع دراستنا:

تختلف هذه الدراسة ودراستنا في طبيعة المنهج المستخدم للدراسة فالدكتور "**محمد جودت محمد فارس**" استخدم المنهج الوصفي التحليلي أما في دراستنا المنهج المسيحي، وكذلك دراستنا تمثلت في دراسة الدور، أما هذه الدراسة جمعت بين الدور واستراتيجية في أن واحد، وكذلك الاختلاف في الأدوات وفي دراستنا اعتمدنا على كل من الملاحظة والمقابلة والاستمارة، أما هذه الدراسة اعتمد الدكتور " محمد جودت محمد فارس" على الاستبانة فقط.

أوجه التشابه:

يظهر من خلال الدراسة أن هناك اشتراك مع دراستنا، وذلك في التشابه في المصطلحات والمفاهيم في بناء النظري. المستخدمة، وأيضا الاشتراك.0 **أوجه الاستفادة من الدراسة:** استفدنا من هذه الدراسة في بناء الموضوع من خلال الجانب المنهجي والجانب النظري، وكذلك تحديد المصطلحات، وكذلك الاستفادة الكبيرة في توظيف مختلف المراجع المتعلقة بالدراسة.

* – محمد جودت محمد فارس، مرجع سبق ذكره، ص ص 342_348.

الإطار النظري

الفصل الأول:

مدخل مفاهيمي لتكنولوجيا الاتصال

تمهيد للفصل:

المبحث الأول: مفهوم تكنولوجيا الاتصال

المبحث الثاني: أنواع تكنولوجيا الاتصال

المبحث الثالث: خصائص تكنولوجيا الاتصال

المبحث الرابع: وظائف تكنولوجيا الاتصال

المبحث الخامس: أهمية تكنولوجيا الاتصال

خلاصة الفصل

تمهيد للفصل:

لقد حولت الثورة في تكنولوجيا الاتصالات عالم اليوم إلى قرية إلكترونية تتلاشى فيها الحواجز الزمنية والمكانية، ولا شك أنّ هذا التّغير التكنولوجي فرض على المؤسسات أن تقدم حلولا للاستفادة من التّطور الحادث في مجال تكنولوجيا الاتصال وتوظيفها في المؤسسات بما يتماشى مع أهدافها.

فاستخدام التكنولوجيا في المؤسسات بمختلف أنواعها أصبح مطلبًا حيويًا لتطوير الهياكل والتقنيات لما تقدمه من مستلزمات أساسية ومتطلبات خاصة لضمان نجاحها داخل المؤسسات وخارجها.

وعليه، قسمنا الفصل الأول بعنوان ماهي تكنولوجيا الاتصال إلى عدّة مباحث ومنها: المبحث الأول مفهوم تكنولوجيا الاتصال، والمبحث الثاني أنواع تكنولوجيا الاتصال، ثم المبحث الثالث خصائص تكنولوجيا الاتصال، انتقلنا إلى المبحث الرابع وظائف تكنولوجيا الاتصال الحديثة، وفي الأخير أهمية تكنولوجيا الاتصال.

المبحث الأوّل: مفهوم تكنولوجيا الاتصال.

تعددت المفاهيم والتعريفات حول تكنولوجيا الاتصال:

يشير معجم اللغة الإنجليزية Oxford Dictionary إلى أنّ كلمة (techno) تعني أسلوب أداء أو المهنة وأن الكلمة (technologie)تعني العلم الذي يدرس تلك المهنة[1].

كما تعرف أيضًا على أنّها مجموعة من الآلات أو الأجهزة أو الوسائل التي تساعد على إنتاج المعلومات وتوزيعها واسترجاعها وعرضها[2].

تعريف منظمة اليونيسكو:

تعرفها على أنّ تكنولوجيا الاتصال هي مجالات المعرفة العلمية والتقنية أو الهندسية والأساليب الإدارية المستخدمة في تناول ومعالجة المعلومات وتطبيقها، إنّها تفاعل الحسابات والأجهزة مع الإنسان ومشاركتها في الأمور الاجتماعية والاقتصادية والثقافية والتربوية والسياسية[3].

وتعرف أيضا على أنها مجموعة من النظم والقواعد التطبيقية وأساليب العمل التي تستقر لتطبيق المعطيات المستخدمة لبحوث ودراسات مبتكرة في مجال الإنتاج والخدمات كونها التطبيق المنظم للمعرفة والخبرات المكتسبة التي تمثل مجموعة الرسائل والأساليب

[1]– محمد حسين علي، **تكنولوجيا الاتصال الحديثة (النشأة، التطور، الوظائف، التأثيرات)**، ط2، دار البيان للطباعة والنشر، القاهرة، 2007، ص 16.

[2]– نوال معزلي، "**دور تكنولوجيا الإعلام والاتصال في إرساء ممارسة جديدة للديمقراطية**"، (مجلة الدراسات الإعلامية)، ع1، يناير، 2018، الجزائر، ص 291.

[3]– لطيفة بن عبد الحفيظ، هدى حميداتي، **مساهمة تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تطوير العملية التعليمية**، (دراسة ميدانية بكلية العلوم والتكنولوجيا، بجامعة 08 ماي 1945)، مذكرة ماستر، تخصص علم اجتماع الاتصال، قسم علم الاجتماع، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة 08 ماي 1945، قالمة، 2020–2021، ص 30.

الفنية التي يستخدمها الإنسان في مختلف نواحي حياته العملية، وبالتّالي فهي مركب قوامه المعدات والمعرفة الإنسانية[1].

ويعرفها هاربت سيمون على أنّ تكنولوجيا الإعلام والاتصال تساعد على جعل كل المعلومات مسموعة أو رمزية أو مرئية، تقرأ على حاسوب أو كتب أو مذكرات تخزن في الذاكرات الإلكترونية[2].

تعرف تكنولوجيا الاتصال على أنّها مجموعة من التقنيات والأدوات أو الوسائل أو النظم المختلفة التي يتم توظيفها لمعالجة المضمون أو المحتوى الذي يراد توصيله من خلال عملية الاتصال الجماهيري أو الشخصي أو التنظيمي والتي يتم من خلالها جمع المعلومات والبيانات الموسوعة المكتوبة أو المصورة المرسومة أو المسموعة المرئية أو المطبوعة أو الرقمية من خلال الحسابات الإلكترونية، ثم تخزين هذه البيانات والمعلومات، ثم استرجاعها في الوقت المناسب، ثم المضامين مسموعة أو مسموعة مرئية أو مطبوعة، أو رقمية ونقلها من مكان إلى آخر ومبادلتها وقد تكون تلك التقنية يدوية وآلية أو إلكترونية أو الكهربائية حسب مرحلة التطوّر التاريخي لوسائل الاتصال والمجالات التي يشملها هذا التطوّر[3].

المبحث الثاني: أنواع تكنولوجيا الاتصال.

من أهم أنواع تكنولوجيا الاتصال ما يلي:

1- الأنترنت: هي عبارة عن شبكة عالمية وعامة تربط أجهزة الحاسوب مع بعضها البعض وتسهل الاتصال فيما بينها، حيث يمكن لأي جهاز حاسوب تبادل المعلومات مع جهاز آخر ومن أي مكان في العالم، وقد وضعت أول شبكة أنترنيت في العالم من قبل

[1]- لطيفة بن عبد الحفيظ، هدى حميداتي، نفس المرجع السابق، ص30 .

[2]- إبراهيم عمر يحياوي، **تأثير تكنولوجيا الإعلام والاتصال على العملية التعليمية في الجزائر**، الطبعة العربية، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، 2016، ص ص 21-28.

[3]- ماهر عودة الشمالية وآخرون، **تكنولوجيا الإعلام والاتصال**، ط1، دار الإعصار العلمي للنشر والتوزيع، الأردن، 2015، ص 66.

وكالة مشاريع البحوث المتقدمة وبموافقة من الحكومة الأمريكية في عام 1969، وكان الهدف منها هو المساعدة في البحوث العلمية وتبادل المعلومات بين الجامعات فيما يتعلق بتلك البحوث، ويقوم مبدأ عمل شبكة الأنترنت على استخدام مجموعة من البروتوكولات المتخصصة والتي تتحكم بعملية تبادل المعلومات بين الأجهزة المختلفة، ويتميز الأنترنيت بأنّه وسيلة اتصال حديثة سهلة وذو تكلفة اقتصادية منخفضة ويستخدم لغايات عدة للاتصال والتواصل بين الناس وللتعليم وللعمل وغيرها من الأمور الحياتية[1].

2-الهاتف النقال: هو وسيلة أو جهاز صغير يستخدم للتواصل موصل بشبكة اتصالات لا سلكية رقمية تسمح ببث واستقبال الرسائل الصوتية والنصية والصور، ويعتبر الهاتف النقال أحد أهم تقنيات الاتصال الحديثة التي تطور باستمرار حتى أصبحت أكثر من مجرد وسيلة اتصال صوتي وتعديلها إلى القيام بمهام الكمبيوتر، الكاميرا، آلة التصوير، المسجل، آلة حاسبة، المذياع...الخ.

3-الإذاعة: الإذاعة كمؤسسة وكوسيلة اتصال تعد وعاء للمضمون الثقافي الذي تحفل به برامجها وهي بذلك تصنف المواد الحاملة للثقافة والعاملة على نشرها بين مستعمليها[2].

4-الفيديوتكس: أي النص المرئي أو الصورة وهو نظام مصمم لتوصيل المعلومات والبيانات والرسومات وغيرها إلى المكاتب والمنازل بتكاليف قليلة نسبيا وللنظام إمكانيات متنوعة ويمكن توصيلها باستخدام وسائط مختلفة ويعتمد نظام الفيديوتكس على استخدام جهاز تلفزيون عادي، جهاز هاتف، لوحة مفاتيح مبسطة، وجهاز محل الرموز Décoder خاص متصل بجهاز التلفزيون.

---

[1]- خبير الخزاعلة، **بحوث حول وسائل الاتصال الحديثة**، موضوع منشور على الموقع الإلكتروني، http://mawdoo3.com
تاريخ الدخول 04 أفريل 2023، على الساعة 22:43.

2_ يوسف حديد، نصيرة براهيمة،"**تكنولوجيا الاتصال الحديثة واختراق الخصوصية الثقافية للأسرة الحضارية الجزائرية** "، (مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية)، جيجل، العدد 17، ديسمبر 2014، ص ص 263_ 264.

يستخدم الفيديوتكس لخدمات المعلومات البسيطة مثل موجز الأخبار المحلية أو العالمية، كما يستخدم لأغراض المكتبات والمعلومات خاصة في مجال الاقتناء والتزويد بالوثائق ونشاطات معالجة المعلومات المرجعية[1].

5-التيلتكس teletext يعد نظام التيلتكس بمسابقة (الفيديوتكس) نظام إيصال المعلومات من خلال الاتصالات السلكية واللاسلكية باستخدام خطوط الهاتف العادية أو الكوابل المحورية أو البث التلفزيوني لإعطاء معلومات مرئية على شاشة التلفزيون إلاّ أنّ التيلتكس يختلف عن الفيديوتكس في كونه نظام أحادي الاتجاه وغير متفاعل، فهو يربط مركز المعلومات أو بنك المعلومات مع المنازل بواسطة البث التلفزيوني العادي، وهنا يجب استخدام جهاز محلل رموز خاص لالتقاط التيليتكس ويعمل النظام بأن يبث بصفة مستمرة صفحات معلومات (واحدة في نفس الوقت)، بصفة دورية متكررة ينظر المستفيد إلى صفحة المحتويات ويختار رقم الصفحة المطلوبة باستخدام لوحة المفاتيح وهنا يقوم محلل الرموز باختيار الصفحة المطلوبة عند دورتها وتعرض المعلومات على شاشة التلفزيون، ويعد هذا النظام مناسبا لتحديد المعلومات لعدد كبير من المشاهدين ويعطي أحدث المعلومات عن مواضيع كثير متنوعة.

6- الفاكسميلي: تعد تكنولوجيا الفاكسميلي من أكثر تكنولوجيا الاتصالات أهمية في خدمات المكتبات، إذ لها القدرة على مشكلة نقل الوثائق وتوصيلها ومشاركة المصادر بين المكتبات نتيجة التضخم في النشر وتزايد الطلبات على الوثائق المكتوبة خطيًا والصور من التجارب المهمة التي أجريت حول موضوع الاستفادة من خدمات الفاكسميلي في مجال المكتبات تلك التجربة التي اشتركت فيها 13 ثلاث عشر مكتبة في مختلف أنحاء بريطانيا وذلك في نيسان عام 1985 وقد شاركت مكتبة الإدارة البريطانية(BLID) في هذه التجربة، حيث تم إرسال ما يزيد عن أربعة آلاف وثيقة ما بين المكتبات المشتركة للمدة ما بين تموز

[1]- ماهر عودة الشمالية وآخرون، مرجع سبق ذكره، ص ص 70-71.

(1981 ونيسان 1985)، لقد تنوعت المواد المرسلة من ملاحظات مكتوبة بخط اليد إلى مواصفات اختراع وطلبات مقالات ودوريات ومجالات علمية وغيرها.

وتشير نتائج هذه التجربة أنّ لتكنولوجيا الفاكسميلي دورًا هامًا في نقل المعلومات وأثرا قويا في دعم التعاون بين المكتبات على المستوى المحلي والخارجي ويمكن أن يكون الفاكسميلي بديلاً أقل تكلفة عن التلكس لأغراض اتصالات الإعارة المتبادلة بين المكتبات وأسلوبا سريعًا لمشاركة المصار على المستوى الوطني والدولي[1].

7-تكنولوجيا الأقمار الصناعية: إنّ هذه التكنولوجيا بمثابة تطوير للاستفادة من تكنولوجيا الميكروويف في الاتجاه الراسي بدأ من الاتجاه الأفقي، فمن خلال القدرات الفائقة لتكنولوجيا الميكروويف على السير في خطوط مستقيمة لمسافات شاسعة ويتم توجيهها في الأقمار الصناعية التي تثبتها إلى الجانب الأخر من الكرة الأرضية.

وتعد بمثابة محطات تحويل فضائية لبث إشارات ترسل بواسطة المحطات الأرضية والتي تعمل على ربط شبكات الاتصال الأرضية من خلال شبكات الهاتف وأخذت الاتصالات الفضائية عبر الأقمار الصناعية دورًا هامًا في نقل الرسائل والمعلومات بفضل فعاليتها وعدم تأثرها بالظروف المحلية.

8-جهاز الحاسوب: يعتبر الحاسوب أهم الإنجازات التكنولوجيا الحديثة التي أثرت على جميع المستويات في فترة وجيزة ويعرف بأنه وسيلة لتجهيز البيانات واستلامها كمخرجات أي أنه مصمم على أساس احتواء قدر كبير من البيانات الداخلية وتخزينها ويستخدم الحاسوب في كافة المؤسسات لإنجاز العديد من المهام الإداري في وقت قصير[2].

---

[1]- ماهر عودة الشمالية وآخرون، نفس المرجع السابق، ص 72.

[2]- صبرينة مناصرية، عواطف عيادي، "**دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تفعيل الاتصال الإداري في المؤسسة العلمية**"، دراسة ميدانية لمؤسسة اتصالات الجزائر-الشريعة-، مذكرة ماستر، تخصص اتصال تنظيمي، قسم العلوم الإنسانية، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية،، جامعة العربي التبسي، تبسة، 2020-2021، ص ص 31-32.

7- تكنولوجيا الألياف الضوئية: تستخدم الألياف الضوئية في الاتصالات الهاتفية من خلال مد كابلات هذه الألياف في خطوط تحت الأرض، كما تستخدم في الاتصال بين نقطتين بحيث تنقل كميات ضخمة جدًا من المحادثات الهاتفية، كذلك يمكن استخدام الألياف الضوئية كقنوات لنقل الإشارة التلفزيونية عبر الأقمار الصناعية، وتتيح الألياف الضوئية حلولاً للكثير من المشكلات الناجمة عن استخدام الاتصال السلكي والكابلات المركزية والميكروويف ونظم الاتصال التي تشع بالهوائيات، كما توفر الألياف الضوئية العزل الكهربائي من نقطة إلى أخرى، فهي محضة ضد تفريع البرق، وضد التداخل الكهرومغناطيسي، وتوفر قدرًا عاليًا من الأمان عند استخدامها[1].

المبحث الثالث: خصائص تكنولوجيا الاتصال.

تتميز تكنولوجيا الاتصال بعدة خصائص من أهمها:

الكونية:

البيئة الأساسية الجديدة لوسائل الاتصال هي بيئة عالمية دولية، حتى تستطيع المعلومة أن تتبع المسارات المعقدة التي يتدفق عليها رأس المال إلكترونيا عبر الحدود الدولية إيابًا وذهابًا من أقصى مكان في الأرض إلى أدناه في أجزاء على الألف من الثانية إلى جانب تتبعها مسار الأحداث الدولية في أي مكان من العالم .

اللاجماهرية:

ومعناه أنّ وسائل الاتصال قد توجه إلى مجموعة من الأفراد أو قد توجه إلى فرد بعينه، فقد سمحت الوسائل الجديدة للفرد أن يستقبل عن المجموع من حيث الرسائل التي

[1]- نسرين حسونة، **تكنولوجيا للألياف الضوئية والفيديوتكس**، موضوع منشور على الموقع الإلكتروني، https://www.alukah.netتاريخ الدخول 05 أفريل 2023، على الساعة 18:03.

يتابعها، ومثال ذلك محطات البث التلفزيوني في البلدان المتقدمة التي تقدم برامج متنوعة حسب طلب المشترك ورغباته[1].

التفاعلية:

بمعنى أنّ هناك سلسلة من الأفعال الاتصالية التي يستطيع الفرد (س) أن يأخذ فيها موقع الشخص (ص)، ويقوم بأفعاله الاتصالية، فالمرسل يستقبل ويرسل في نفس الوقت وكذلك المستقبل، ويطلق على القائمين بالاتصال "لفظ المشاركين" بدلا من المصادر ونتج عن هذا التفاعل انحسار تحكم الدولة في مصادر المعلومات والأخبار وأصبح الفرد مسؤولاً مسؤولية كاملة في اختيار معلوماته وبرامجه وذلك وفق اتجاهاته وإمكانياته وقدراته الإدراكية.

اللاتزامنية :

وتعني إمكانية إرسال الرسائل واستقبالها في وقت مناسب للفرد المستخدم ولا تتطلب من كل المشاركين أن يستخدموا النظام في الوقت نفسه، فمثلا في نظم البريد الإلكتروني ترسل الرسالة مباشرة من منتج الرسالة إلى مستقبلها في أي وقت دون الحاجة تتواجد مستقبل الرسالة .

قابلية التحويل:

وهي قدرة وسائل الاتصال على نقل المعلومات من وسط إلى آخر، كانت كالتقنيات التي يمكنها تحويل الرسالة المسموعة إلى رسالة مطبوعة وبالعكس، فالأفلام السينمائية يمكن عرضها في دور السينما، وعلى شاشة التلفزيون وعلى أشرطة الفيديو كاسيت وعلى الأسطوانات المدمجة على الرغم من اختلافها في الشكل[2].

[1] . محمد عبد البديع السيد، **تكنولوجيا الإعلام في العصر الرقمي**، كلية الآداب، جامعة بنهان، دط، دار الكتب المصرية، القاهرة، 2022، ص9.

[2]– المرجع نفسه، ص10.

قابلية التوصيل والتركيب:

لم تهد شركات صناعة أجهزة الاتصال تعمل بمعزل عن بعضها البعض، فقد اندمجت أنظمة الاتصال واتحدت الأشكال والوحدات التي تصنعها الشركات المتخصصة في صناعة أجهزة الاتصال، ومن الأمثلة الدالة على ذلك: وحدات الهواء التي يمكن تجميعها من موديلات مختلفة الصنع، لكنها تؤدي وظيفتها في مجال استقبال الإشارات التلفزيونية على أكمل وجه[1].

قابلية التحرك:

تتجه وسائل الاتصال الجماهيرية إلى وسائل صغيرة: يمكن نقلها من مكان إلى آخر وبالشكل الذي يتلاءم وظروف مستهلك هذا العصر الذي يتميز بكثرة التنقل والتحرك، عكس مستهلك العقود الماضية الذي اتسم بالسكون والثبات ومن الأمثلة عن هذه الوسائل الجديدة: تلفزيون الجيب، الموبايل، الكمبيوتر النقال المزود بطابعة إلكترونية[2].

الشيوع والانتشار:

وتعني الانتشار المنهجي لنظام حول العالم في داخل كل طبقة من طبقات المجتمع، وكل وسيلة تظهر تبدو في البداية على أنها ترف ثم تتحول إلى ضرورة، مثال ذلك في التلفزيون ثم الفاكسميل، وكلما زاد عدد الأجهزة المستخدمة زادت قيمة النظام، ومن المصلحة القوية للأثرياء أن يجدوا طرقًا لتوسيع النظام الجديد للاتصال ليشمل من هم أقل ثراء، حيث يدعمون بطريقة غير مباشرة الخدمة المقدمة لغير القادرين على تكاليفها[3].

[1]– محمد عبد البديع السيد، مرجع سابق، ص11.

[2]– المرجع نفسه، ص11.

[3]– المرجع نفسه، ص11.

الاحتكار وسيطرة قلة قليلة عليها:

إنّ صناعة هذه التكنولوجيا تتسم بالتركيز الشديد حاليا في عدد من الدول الصناعية الكبرى ومن الشركات العالمية متعددة الجنسيات، ويؤدي هذا التركيز إلى السيطرة المطلقة لهذه الشركات الاحتكارية ليس فقط على عملية نقل وتسويق هذه التكنولوجيا ولكن أيضًا عن طريق إدارتها واستخدامها وصياغتها[1].

التعقيد وكثافة الاستخدام:

تكنولوجيا الاتصال وبالذات المتقدمة منها تتسم بكثافة الاستخدام رأس المال والتعقيد الشديد وارتفاع التكلفة[2].

الفوريــة:

ألغت تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحواجز الزمانية، كما ألغت الحواجز المكانية إذ يتم الاتصال بشكل فوري بغض النظر عن مكان المرسل أو المستقبل[3].

ومن خصائصها أيضًا:

- أنّ هذه التكنولوجيا قد صممت لتسهيل الاتصال في اتجاهين بدلا من اتجاه واحد.
- أنّ هذه التكنولوجيا اختصر كلا من المسافة والزمن.
- أنها تتسم بالمرونة والقابلية للتطويع والتأقلم، فكل تكنولوجي جديد يظهر في مجال الاتصال لا يلغي الأخر وإنّما ينفرد خاصة في مجال نشر وترويج المعلومات[4].

---

[1]– حسيبة مجدوب، لطيفة العايب، ت**وظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة في المؤسسة الخدماتية الجزائرية، مذكرة ماستر في** الإعلام والاتصال، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد الصديق بن يحي، جيجل، 2017–2018، ص45.

[2]– المرجع نفسه، ص46.

[3]– بن عبد الحفيظ لطيفة، حميداتني ندى، مرجع سبق ذكره، ص 61.

[4]– حسين علي محمد، مرجع سبق ذكره، ص 24.

المبحث الرابع: وظائف تكنولوجيا الاتصال:

تحددت وظائف تكنولوجيا الاتصال الحديثة على النحو التالي :

1- وظيفة إنتاج المادة الإذاعية والتلفزيونية والصحفية بعد دخول الكمبيوتر إلى بنية العملية الإنتاجية، فأصبح كل شيء يتم إلكترونيا، حيث أسهم الكومبيوتر في إنشاء قواعد المعلومات والأنترنيت والتصوير الإلكتروني والتصوير الرقمي الإلكتروني، والأقمار الصناعية، والماسحات الضوئية والاتصالات السلكية واللاسلكية والألياف البصرية...الخ.

2- وظيفة معالجة المعلومات رقميا سواء المقدم منها في المحتوى البرامجي للراديو والتلفزيون أو المقدم منها عبر صفحات الصحف أو من خلال النشر الإلكتروني Digital Darkoom وسواء كانت تلك المعلومات مادة مكتوبة أو مصورة أو مرسومة، فإن هناك العديد من البرامج التي تتعامل وتعالج مثل هذه المعلومات.

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

وظيفة العرض حيث تقوم أجهزة: الكمبيوتر والأجهزة الرقمية الشخصية بعرض المعلومات عن طلبها في أي وقت[1].

ومن وظائفها أيضًا:

- التحول من الإلكتروني إلى الفوتون: ظلت الإشارة الهاتفية تنتقل عبر الأسلاك النحاسية كتيار كهربائي ضعيف إلى أن حدثت النقلة النوعية باختراع الألياف الضوئية، وهكذا استبدل بتيار الفوتون (جسيمات الضوء) النقي.

[1]- حسين علي محمد، مرجع سبق ذكره، ص 18.

- التحول من الثابت إلى النقال: أصبح من الممكن أن يحمل معه الإنسان معلومات وبيانات كثيرة وبرامج وملفات أينما ذهب من خلال تكنولوجيات الاتصال الحديثة مثل الهاتف النقال، الكمبيوتر المحمول.

4- التحول نحو الرخيص المتاح دوما: عندما انتشر الكثير التكتيك الرقمي في الأجهزة الإلكترونية فإنّ ذلك أدى إلى تصغير المعدات ووفرتها وبالتالي رخصها.

المبحث الخامس: أهمية تكنولوجيا الاتصال.

لتكنولوجيا الاتصال أهمية كبيرة يمكن تحديدها فيما يلي:

- لقد ساهم التطوّر العلمي والتكنولوجي في تحقيق رفاهية الأفراد ومن بين التطوّرات التي تحدث باستمرار تلك المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات والاتصال بمختلف أنوعها وخدمات التعليم والتثقيف وتوفير المعلومات اللازمة للأشخاص والمنظمات جعلت من العالم قرية صغيرة يستطيع أفرادها الاتصال فيما بينهم بسهولة وتبادل المعلومات في أي وقت وفي أي مكان وتعود هذه الأهمية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال إلى الخصائص التي تمتاز بها هذه الأخيرة بما فيها الانتشار الواسع وسعة التحمل سواء بالنسبة لعدد الأشخاص المشاركين أو المتصلين أو بالنسبة لحجم المعلومات المنقولة، كما أنها تتسم بسرعة الأداء وسهولة الاستعمالي وتنوع الخدمات.

- توفر تكنولوجيا المعلومات والاتصال يعتبر أداة قوية لتجاوز الانقسام الإنمائي بين البلدان الغنية والفقيرة والإسراع ببذل الجهود بغية دحر الفقر والجوع والمرض والأمية والتدهور البيئي.

- يمكن لتكنولوجيا الاتصال توصيل منافع الإلمام بالقراءة والكتابة والتعليم والتدريب إلى أكثر المناطق انعزالا[1].

[1]- ماهر عودة الشمالية وآخرون، مرجع سبق ذكره، ص 98.

- تعمل تكنولوجيا الاتصال الحديثة على زيادة قدرة الأشخاص على الاتصال وتقاسم المعلومات والمعارف، وترفع من فرقة تحول العالم إلى مكان أكثر سلمًا ورخاء لجميع سكانه.

- إن تكنولوجيا المعلومات والاتصال تساهم في التنمية الاقتصادية، حيث تؤدي الثورة الرقمية إلى نشوء أشكال جديدة تمامًا من التفاعل الاجتماعي والاقتصادي وقيام مجتمعات جديدة.

- من خلال تكنولوجيا الاتصال الحديثة يمكن للمدارس والجامعات والمستشفيات الاتصال بأفضل المعلومات والمعارف المتاحة ويمكن لتكنولوجيا المعلومات والاتصال نشر الرسائل الخاصة لحل العديد من المشاكل المتعلقة بالأشخاص والمنظمات وغيرها[1].

[1]- ماهر عودة الشمالية وآخرون، مرجع سبق ذكره، ص 98.

خلاصة الفصل:

في هذا الفصل حول موضوع تكنولوجيا الاتصال داخل المؤسسات، أنّه مصطلح موسع لا مكن تحديد معانيه بشكل عام، حيث يؤكد على دور الأنترنيت التي ساهمت بشكل كبير في نقل المعلومات وتكامل الاتصالات السلكية واللاسلكية لخطوط الهاتف والإشارات اللاسلكية)، وأجهزة الحاسوب، بالإضافة إلى برامج المؤسسات الضرورية والبرمجيات الوسيطة والتخزين والمرئيات التي تُمكن المستخدمين من الوصول إلى المعلومات وفهمها وتخزينها ومعالجتها.

فتكنولوجيا الاتصال أصبحت من الأدوات الأكثر مساهمة، وبطريقة مباشرة في بناء مجتمع جديد ينطوي على أساليب وتقنيات جديدة.

الفصل الثاني:

ماهية الجودة الشاملة

تمهيد الفصل

المبحث الأول: مفهوم الجودة الشاملة

المبحث الثاني: مبادئ الجودة الشاملة

المبحث الثالث: أهمية الجودة الشاملة

المبحث الرابع: مراحل تطبيق الجودة الشاملة

المبحث الخامس: أهداف الجودة الشاملة

خلاصة الفصل

تمهيد الفصل :

تعتبر الجودة الشاملة أسلوب يقوم على التعاون بهدف إنجاز الأعمال من خلال توافر مهارات وقدرات لدى العاملين والإدارة، لتحقيق التحسين المستمر للإنتاجية وتحقيق الجودة من العمل الفردي والجماعي.

فهي تأتي في مقدمة الاهتمامات الاستراتيجية الحيوية التي تواجهنا في حياتنا عمومًا وفي مجالات تخصصاتنا النوعية بصفة خاصة، ويرجع ذلك إلى التّقدم العلمي والتقني المتلاحق وتزايد حدة المنافسة بين المؤسسات الإنتاجية والخدمة في ظل زيادة العرض عن الطلب.

فمنه قمسنا الفصل إلى عدّة مباحث المتمثلة في مفهوم الجودة الشاملة ومبادئه وأهميته ومراحل تطبيق الجودة بالإضافة إلى أهدافها.

المبحث الأوّل: مفهوم الجودة الشاملة.

الجودة الشاملة هي جودة كل شيء أي الجودة في كل عناصر ومكونات المنظمة، ومن هذا المنطلق تأخذ طابع الشمولية، وذلك لأنّ كلّ ما تحتويه المنظمة يشترك في تحديد ما يقدم للمستهلك وبالتالي تحقيق رضاه أو عدم رضاه.

وهناك من يعرفها على أنّها الطريقة أو الوسيلة الشاملة للعمل والتي تشجع العاملين للعمل ضمن فريق واحد مما يعمل على خلق قيم مضافة لإشباع حاجات المستهلكين[1].

يعرفها محمد الجودة الفيدرالي:

أنّ الجودة الشاملة منهج تطبيقي شامل يهدف إلى تحقيق حاجات وتوقعات العميل من خلال استخدام الأساليب الكمية لتحقيق التحسين في العمليات والخدمات[2].

يعرفها كروسي:

أنّ إدارة الجودة الشاملة تمثل المنهجية المنظمة لضمان سير النشاطات التي يتم التخطيط لها مسبقا، حيث أنها الأسلوب الأمثل الذي يساعد على منع وتجنب المشكلات من خلال العمل على التحفيز والتشجيع الإداري التنظيمي الأمثل في الأداء باستخدام الموارد البشرية بكفاءة عالية[3].

---

[1]– أمال ريحاني، **إدارة الجودة الشاملة كمدخل لتطوير تنافسية المؤسسات الخدماتية، دراسة حالة قطاع الاتصالات بالجزائر**، رسالة ماجستير، تخصص إدارة أعمال، قسم علوم التسيير، تخصص إدارة أعمال، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة البويرة، 2014–2015، ص 10.

[2]– عبد الرحيم محمد، "**الجودة الشاملة وفلسفة التطبيق**"، (مجلة دراسات أمنية)، الأردن، العدد 2، يونيو، 2010، ص 03.

[3]– خالد شريفي، **تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات الإعلامية**، "جريدة الخبر نموذجا"، رسالة ماجستير، تخصص تسيير المؤسسات الإعلامية، قسم علوم الإعلام والاتصال، كلية العلوم السياسية والاجتماعية، جامعة الجزائر، 03، 2010–2011، ص 14.

وتعرف الجودة بأنّها المستمر مع حاجات الزبائن والمستعملين وتطوراتها بواسطة التحكم في جميع نشاطات ووظائف المؤسسة[1].

وتعرف بأنّها تميز السلعة أو الخدمة في تلبية كافة مطالب الزبون وتوقعاته مثل حسن المعاملة، السعر، الوفرة، الخدمات الإضافية...[2].

المبحث الثاني: مبادئ الجودة الشاملة.

تتمثل مبادئ الجودة الشاملة هي مجموعة من المرتكزات والأسس الإدارية التي تدعم آليات تحسين الجودة، ونبين هذه المبادئ على النحول التالي:

ثقافة المنظمة:

يجب خلق ثقافة المنظمة بحيث تنسجم القيادة مع بيئة إدارة الجودة الشاملة، وتدعم الاستمرار في العمل وفقًا لخصائص الجودة وذلك عن طريق تبني قيم ومفاهيم العمل التعاوني وخلق علاقات عمل، بمشاركة جميع أفراد المنظمة، وبتشكيل فرق عمل ممكنة لاقتراح التغيرات المناسبة وإجرائها بغرض إرضاء العميل عن طريق تقديم خدمات وسلع ذات جودة ترقى لمستوى توقعات العملاء واحتياجاتهم، والعمل بشكل مستمر على تحسين جودة الخدمات والسلع وتطويرها.

التزام الإدارة العليا بالجودة:

لضمان ذلك الالتزام وإقناع الأخرين به لابد أن يبدأ التطبيق في قمة الهرم التنظيمي ثم ينحدر إلى المستويات الدنيا، من خلال التفهم الكامل وروح المشاركة من قبل الإدارة العليا، يجعل الجودة في المقام الأول من اهتمامها، وضرورة إيجاد الهياكل التنظيمية وإجراءات وسياسات العمل المناسبة وأنظمة الحوافز التي تشجع جمود تحسين الجودة.

[1]- خالد شريفي، مرجع سابق، ص15.

[2]- المرجع نفسه، ص16.

التحسين المستمر:

إنّ إدارة الجودة الشاملة قائمة على مبدأ أن فرض التطوير والتحسين لا تنتهي أبدًا مهما بلغت كفاءة الأداء وفعاليته، كما أنّ مستوى الجودة ورغبات المستفيدين وتوقعاتهم ليست ثابتة بل متغيرة، لذلك يجب تقديم الجودة والعمل على تحسينها بشكل مستمر وفق معلومات يتم جمعها وتحليلها بشكل دوري، فالعمل في إدارة الجودة الشاملة مستمر دائمًا للتقويم والبحث عن فرص التطوير[1].

التخطيط الاستراتيجي:

إنّ وضع خطة شاملة تعتمد رؤية وأهداف المنظمة ويتم صياغة الاستراتيجية باعتماد وتحليل نقاط القوة والضعف في المنظمة، وهو القلب النابض لبناء استراتيجية تنافسية لتحقيق الأهداف والمهام من خلال التجديد المستمر[2].

رضا الجمهور:

تجاه الخدمات الشرطة من خلال توفير لهم الأمن والخدمات والتركيز على المستهلك الداخلي أي الذي داخل المؤسسة والمستهلك الخارجي طالب الخدمة من المؤسسة ولتحقيق إدارة الجودة الشاملة في الأداء الصحيح الذي يخدم المستهلك بشقيه الداخلي والخارجي حيث تمثل السياسة الأمنية، وثم فإحساس الإنسان بالأمن هو الأثر الناتج لتلك العلاقة.

المشاركة الجماعية:

في أداء المهام وتفادي الأخطاء قبل وقوعها واستخدام معايير مقبولة لقياس جودة المنتجات وخدمات المسؤولية الاجتماعية للمنظمة، وأنّ العاملين متساويين مع قيادة المنظمة ويمثل العامل المباشر أفضل مصادر تحسين العملية التي يؤديها.

---

[1]– بهت راضي، هشام يوسف العربي، **إدارة الجودة الشاملة المفهوم الفلسفة والتطبيق**، ط1، شركة روابط للنشر وتقنية المعلومات، القاهرة، 2016، ص ص 103–104.

[2]– المرجع نفسه، ص104.

تحفيز وتعبئة خبرات منتسبي المؤسسة:

تعبئة خبرات العاملين وتحفزيهم ذلك يسهم في تحسين المنتج وتطوير العمل وإشعارهم بأنهم جزء من المؤسسة يساهم في تحقيق أفضل النتائج والأفراد يمثلون أهم موارد المنظمة ويجب تنميتهم بالتعليم والتدريب والتحفيز، ويشمل جميع المستويات بصورة مستمرة بحسب التخصص.

اتخاذ القرار المبني على الحقائق:

إدارة الجودة الشاملة تتبنى مفهوم مؤسسي لحل المعضلات من خلال فرص التطوير ويشترك في تنفيذه كافة العاملين على كل المستويات وإثراء الجمهور من خلال الشرطة المجتمعية والتفهم الكامل للعمل ومعضلاته وكافة المعلومات التي تكون رافدا مهما لاتخاذ القرار مع وجود جهاز لنظم المعلومات بالمؤسسة[1].

تطوير الأداء:

لا يمكن لأي مؤسسة أن تحقق أهدافها في مجال الجودة الشاملة ما لم تكن عملية التطوير مستمرة وذلك مسؤولية كل فرد في المؤسسة الأمنية ويشمل كل مجالات العمل الأمني، فهو مسؤولية لإدارة العاملين، تطوير الوضع الحالي والتحسين المستمر للمنظمة ككل مظهر من مظاهر العمليات محسنًا بدقة، وفي نطاق الواجبات اليومية للأفراد والمسؤولين عنها من أجل حصول الجمهور على الخدمة بسهولة وسرعة الإنجاز.

[1]– مبارك علوي محمد لزم، **إدارة الجودة الشاملة واستراتيجية المنظومة الأمنية**، ط1، دار الهاشمية، حضر موت، 2020، ص ص 34– 36.

الإسناد الإداري:

إنّ الإدارة التّقليدية تفترض أنّ المؤسسة أكثر معرفة بحاجات ورغبات المستفيدين وكيفية تحقيقها واستخدام الطريقة العلمية لتوصيل المعرفة بالأسباب، أداء الأعمال الصحيحة بالطريقة الصحيحة ومن أول مرّة[1].

الوقاية بدلا من التفتيش:

تتطلب فلسفة إدارة الجودة الشاملة من مبدأ أن الجودة عبارة عن نتيجة للعملية الوقائية التفتيشية، لقد ركزت نظريات التسيير على عنصر المراقبة مما عزز من عملية مراقبة الجودة أو تفتيش السلع عند تضيعها أو الخدمة أثناء تقديمها، هذا الأسلوب التقليدي ساهم في استنزاف الكثير من الطاقات البشرية والموارد المالية بهدف الكشف عن عيوب أو أخطاء العملية الإنتاجية، بينما في حالة تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة انخفاض في التكاليف وزيادة في الإنتاجية بسبب اعتماد عنصر الوقاية في العملية الإنتاجية ومراقبة الانحرافات جميعها بما يساهم في مطابقة السلع المنتجة مع المواصفات المعيارية[2].

التعاون بدل المنافسة:

يركز نظام إدارة الجودة الشاملة على أهمية التعاون بين مختلف وظائف المؤسسة بدل المنافسة فيما بينهما، فبالتعاون تتكامل تلك الوظائف وتتعرف على احتياجات بعضها من الموارد المالية والبشرية والفنية المساعدة على دعم التحسين المستمر.

التركيز على العميل:

كونه أحد أهم عناصر البيئة التنافسية المؤثرة على استراتيجية المؤسسة وسلوكها التسييري، حيث أصبح العميل أو المستهلك محل اهتمام متزايد من طرف المؤسسات

[1]– مبارك علوي محمد لزم، مرجع سبق ذكره، ص 36.

[2]– عبد الرحيم محمد، "مجلة الدراسات الأمنية"، مرجع سبق ذكره، ص12.

الاقتصادية، حيث أنّ الاحتفاظ بالموقف التنافسي وتطوير الميزة التنافسية مرهون بقدرة تلك المؤسسات على تقديم سلع وخدمات ذات جودة تلائم أذواق العملاء وتلبي احتياجاتهم المحددة أو الشاملة[1].

المبحث الثالث: أهمية الجودة الشاملة.

ترجع أهمية الجودة الشاملة في كونها نظامًا يعمل على:

- تخفيض التكلفة وزيادة الربحية.
- تمكين الإدارة من دراسة احتياجات العملاء والوفاء بها.
- تحقيق ميزة تنافسية في السوق المستهدف.
- توفير مناخ داعم يوفر فرص الحصول على بعض الشهادات الأولية من " Iso 9000".
- المساهمة في اتخاذ القرارات وحل المشكلات بسهولة ويسر.
- تدعيم الترابط والتنسيق بين إدارات المنظمة بوصفها متكاملا.
- تنمية الشعور بوحدة المجموعة وعمل الفريق والاعتماد المتبادل بين الأفراد والشعور بالانتماء في بيئة العمل.
- التغلب على العقبات التي تعوق أداء العنصر البشري نحو تقديم منتج ذي جودة عالية.
- توفير الوضوح للعاملين وتوفير المعلومات المرتدة لهم وبناء الثقة بين أفراد المنظمة ككل.
- زيادة إرتباط العاملين بالمنظمة ومنتجاتها وأهدافها.
- إحراز معدلات أعلى من التفوق والكفاءة وزيادة الوعي بالجودة في جميع إدارات المنظمة.

[1]- عبد الرحيم محمد، "مجلة الدراسات الأمنية"، مرجع سبق ذكره، ص ص 12-13.

- تحسين سمعة المنظمة في نظر العملاء والعاملين[1].
- التحسين المستمر في المنظمة وليس بالمطابقة مع المواصفات القياسية فحسب[2].
- رفع مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين وتنمية روح الفريق والعمل الجماعي لديهم[3].
- العمل على تحسين وتطوير طرق وأساليب العمل[4].

ومن أهميتها أيضًا:

- زيادة الحصة السوقية والإيرادات: حيث إنّ إدارة الجودة الشاملة تتيح للمؤسسة تقديم المنتجات والخدمات بجودة مميزة، وبالتالي تكمن المؤسسة من تحقيق الزيادة في الطلب ينتج عنه زيادة في الإيرادات وفي الحصة السوقية[5].
- زيادة رضا الزبائن والمستهلكين: حيث إن الهدف النهائي من إدارة الجودة الشاملة رضا العميل وتقديم ما يتطابق مع رغباته وتوقعاته، فعندما يحصل العميل على الجودة تزيد الثقة بينه وبين المؤسسة، وتحصل المؤسسة على ولاء هذا الزبون، وهذا يمكن المؤسسة من النجاح في تسويق منتجاتها والمحافظة على زبائنها والحصول على زبائن جدد[6].

---

[1]- بهحت راضي، هشام يوسف العربي، مرجع سبق ذكره، ص ص 42-43.

[2]- المرجع نفسه، ص 43.

[3]- مريم فارس، مروة عزوزي، **إدارة الجودة الشاملة ودورها في تحسين أداء المؤسسة الاقتصادية (دراسة حالة مؤسسة مطاحن عمر بن عمر) ولاية قالمة**، مذكرة ماستر، تخصص تحويل التنمية، قسم العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية، التجارية، وعلوم التسيير، جامعة 08 ماي 1945، قالمة، 2016-2017، ص 14.

[4]- المرجع نفسه، ص14.

[5]- وسام طلال، **أهمية إدارة الجوة الشاملة**، موضوع منشور على الموقع الإلكترونيhttps://mawdoo3.com، تاريخ الدخول 01 ماي 2023، على الساعة 16:57.

[6]- المرجع نفسه.

- زيادة رضا وتمكين الموظفين: إذ تحسن إدارة الجودة الشاملة الأعمال من خلال الاستغناء عن العمليات والمراحل غير الضرورية وتجنب إضاعة وقت الموظفين مما ينجم عنه الزيادة في إنتاجية الموظف وشعوره بالانتماء إلى العمل الجماعي في المؤسسة[1].

المبحث الرابع: مراجل تطبيق الجودة الشاملة.

مرحلة الإعداد:

هي أهم مراحل تطبيق إدارة الجودة الشاملة، يتم فيها تحديد هل إذا كانت المنظمة تستفيد أم لا من الجودة الشاملة ومن المهام التي تتم في هذه المرحلة:

- اِتخاذ القرار لتطبيق إدارة الجودة الشاملة.
- أن تلزم الإدارة العليا بإجراء التحسينات لإدارة الجودة الشاملة.
- أن يتم الاستعانة بمستشار خارجي إذ ألزم الأمر.
- تشكيل مجلس جودة يضم أعضاء من الإدارة العليا.
- توليد الثقافة التي تؤدي التغيير وتعزز الجودة.
- وضع معايير لقياس الرضا الوظيفي ورضا العملاء.

مرحلة التخطيط:

وهي ثاني مراحل تطبيق إدارة الجودة الشاملة، التي يتم فيها استخدام المعلومات التي يتم جمعها في المرحلة الأولى (مرحلة الإعداد) لتنفيذ مرحلة التخطيط بنجاح ويستخدم دائرة ديمينج المعروفة بـ (PDCA)وهي خطط، قرار، نفذ، راجع في التخطيط لمنهجية التنفيذ ومن مهام هذه المرحلة:

[1]– وسام طلال، المرجع سبق ذكره.

- القيام بدراسة الحالة وهي البيئة الداخلية التي تمثل نقاط القوة ونقاط الضعف، والبيئة الخارجية التي تمثل الفرص المتاحة والتهديدات المتوقعة.
- صياغة الرؤية التي سوف توضح طموحات المنظمة.
- وضع رسالة المنظمة لتحديد سبب وجود المنظمة.
- ضع الأهداف الاستراتيجية بعيدة المدى، حتى يكون انسجام بينهما وبين الرسالة[1].

مرحلة التنفيذ:

هو تحويل ما هو موجود على الورق إلى أرض العمل، أي التنفيذ الفعلي للمخطط، حيث تقوم فرق العمل بإحداث التغيرات التي يحتاجونها من خلال أراء المهام للوصول إلى الأهداف المحددة، ومن مهام هذه المرحلة:

- الدعم المالي من الإدارة العليا لإدارة الجودة الشاملة.
- قيام فرق العمل بتحديد طرق التحسين المستمر للعمليات في المنظمة.
- خل الأخطاء الإدارية والفنية، فعند التنفيذ يتم مواجهة هذه الأخطاء، وبالتالي يجب على إدارة الجودة استخدام الأدوات المساعدة في حل الأخطاء الإدارية، مثل: خريطة السبب والأثر، تحليل بارتيو، خرائط الرقابة[2].

مرحلة التقويم:

يتم في هذه الرحلة تبادل المعلومات لدعم مراحل الإعداد والتخطيط والتنفيذ، وتشمل هذه المرحلة على أعمال المسح الميداني والتقويم واستقصاء وإجراء المقابلات الشخصية

[1]– ولاء عضيبات، **مراحل تطبيق الجودة الشاملة**، موضوع منشور على الموقع الإلكترونيhttps:4e3arbi.com مقال منشور على الموقع الإلكتروني، تاريخ الدخول 01 ماي 2023، على الساعة 19:42.

[2]– المرجع نفسه.

على مستوى المنظمة وعلى جميع المستويات، فضلا على التقويم الذاتي لتوضيح انطباعات الفرد والمجموعة في تفضيل الأوجه الإيجابية وأوجه القصور في المنظمة[1].

مرحلة تبادل ونشر الخبرات:

وفي هذه المرحلة يتم استثمار الخبرات والنجاحات التي يتم تحقيقها في تطبيق إدارة الجودة الشاملة:

- دعوة جميع وحدات المنظمة وفروعها وجميع المتعاملين معها من عملاء وموردين للمشاركة في عملية التحسين واقتناعهم بالمزايا التي تعود عليهم من وراء المشاركة، ويتم فيها أيضا دمج كل الوحدات بنتائج إدارة الجودة الشاملة وعملية التحسين المستمر، حيث يقوم مجلس الإدارة بهذه الدعوة ويتولى الرؤساء شرح النتائج.

المبحث الخامس: أهداف الجودة الشاملة.

يمكن تحديد أهداف الجودة الشاملة وفق الآتي:

- يجب أن تمتاز جودة المنتجات بالاستقرار، وأن تكون أفضل ما يمكن بالنسبة للمؤسسة.
- أن تمتلك المؤسسة أفضل القنوات لتوزيع المنتجات، بحيث تساهم بشكل سريع في تقديم خدمات ما بعد البيع، وبما يتلاءم مع احتياجات المستهلك.
- أن تمتاز الشركة بالمرونة الدائمة والتكيف مع زيادة القدرة على إجراء التعديلات التي تحصل في بيئة عمليات الإنتاج من حيث حجم ونوع المتطلبات ووفقًا لاحتياجات المستهلك.

[1]- نور عزم الليل بن مارني، **دور تدريب الموارد البشرية في تحقيق الجودة الشاملة**، "المجلة العربية للنشر العلمي AJSP"، الإمارات العربية المتحدة، إمارة أبو ظبي، العدد 02، ص ص 200-201.

- السعي باستمرار إلى تخفيض كلف المنتج من خلال عمليات تحسين الجودة وتخفيض العيوب في العمليات أو المنتجات التامة الصنع[1].

ويشير كل من علي السلمي، يوسف حجيم سلطان الطائي، هاشم فوزي دباس العبادي إلى أنّ لإدارة الجودة الشاملة أهداف عديدة يمكن تحديدها فيما يلي:

- زيادة القدرة التنافسية للمنظمة.
- زيادة إنتاجية كل عنصر في المنظمة.
- إرضاء العملاء والتفوق على المنافسين.
- زيادة حركة ومرونة المنظمة في تعاملها مع المتغيرات المحيطة بها في البيئة.
- ضمان التحسين المتواصل الشامل لكل قطاعات ومستويات وفعاليات المنظمة.
- زيادة القدرة الكلية للمنظمة على النمو المتواصل[2].
- زيادة الربحية وتحسين اقتصاديات المنظمة.
- تقليل إجراءات العمل الروتينية واختصارها من حيث الوقت والتكلفة[3].

هناك أهداف داخلية وأهداف خارجية تتمثل في:

- **أهداف خارجية:** تتمثل في تقديم أفضل السلع والخدمات للزبائن والمستهلكين، وتحقيق أقصى إشباع لهم، من خلال تخفيض الأسعار، ويتطلب هذا الهدف تحديد الزبائن والمستهلكين والاستماع لحاجاتهم ورغباتهم.

---

[1]- برهان الدين حسين السامرائي، **دور القيادة في تطبيق أسس ومبادئ إدارة الجودة الشاملة (دراسة تطبيقية على مصنع سيراميك، أرس الخيمة)**، رسالة الماجستير، تخصص إدارة الأعمال الأكاديمية العربية البريطانية للتعليم العالي، 2011-2012، ص 20.

[2]- بهجت راضي، هشام يوسف العربي، مرجع سبق ذكره، ص 43.

[3]- المرجع نفسه، ص44.

- **أهداف داخلية:** وتصنف إلى هدفين أوّلهما اجتماعي يتمثل في تحقيق المنفعة لأفراد المؤسسة وزيادة إنتاجيتهم من خلال تشجيعهم العمل الجماعي، وتنمية إحساس الاعتزاز لدى هؤلاء الأفراد بالانتماء إلى المؤسسة وتحفيزهم، في حين الثاني اقتصادي ويتمثل في تعزيز القدرة التنافسية للمؤسسة من خلال تحقيق الكفاءة والفعالية[1].

[1]– ليلى قواجلية، دور **إدارة الجودة الشاملة في تحسين أداء المؤسسة الاقتصادية (دراسة حالة مؤسسة الغرف الصحراويةCABAM، عين مليلة أم البواقي)**، مذكرة ماستر، تخصص مالية تأمينات وتسيير المخاطر، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية، العلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، 2012– 2013، ص 15.

خلاصة الفصل:

إنّ الجودة الشاملة فلسفة إدارية، زاد الاهتمام بها في الآونة الأخيرة بشكل كبير نتيجة التطوّرات العالمية التي تشهدها العالم نتيجة التطوّر الهائل في تكنولوجيا الاتصال والمعلومات.

ونتيجة تغير رغبات الجمهور، فهذا الأمر وضع المؤسسات بمختلف أنواعها في حيرة من أمرها في كيفية تحقيق رضاء الجمهور.

فنجاح تطبيق الجودة الشاملة يتحقق من خلال إيمان جميع أعضاء المؤسسة وعلى رأسهم قادتها بأهمية الجودة الشاملة، ودورها في التحسين والتطوير الذي يحقق أهدافها كاملة.

الفصل الثالث:

العلاقة بين تكنولوجيا الاتصال والجودة الشاملة

تمهيد للفصل :

المبحث الأول: تأثير تكنولوجيا الاتصال على وسائل الاتصال، الممارسة الصحفية، على الجمهور والمجتمع.

المبحث الثاني: تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على مختلف جوانب المنظمات.

المبحث الثالث: استراتيجية التغيير التكنولوجي في ظل إدارة الجودة الشاملة .

المبحث الرابع : دور تكنولوجيا المعلومات في تحقيق إدارة الجودة الشاملة.

المبحث الخامس: الإدارة الإلكترونية وإمكانياتها في تحقيق الجودة الشاملة.

خلاصة الفصل

تمهيد للفصل:

بعد المناقشة النظرية التي تطرقنا إليها في الفصول السابقة التي تتمحور مجملها حول تكنولوجيا الاتصال والجودة الشاملة، ففي هذا الفصل نبين العلاقة التكاملية بين تكنولوجيا الاتصال والجودة الشاملة.

إن استخدام تكنولوجيا الاتصال في مختلف المراكز في كل بقاع العالم المتقدمة منها والمتخلفة بشتى الأساليب، الطرق والأنماط، وهذا كله هدف التحسين في جودة خدماتها المتمركزة أساسًا حول تحقيق متطلبات الفرد من جهة سوق العمل وإدارته، وهذا بالمعالجة الجيدة للمعلومات سواء كانت وظيفية، تأثر أو يقظة.

ونظرًا لأهمية تكنولوجيا الاتصال في حياتنا اليومية وتأثيرها على الجودة الشاملة، فإنّ هناك ضرورة للاهتمام بها، واستخدامها في مختلف المجالات لتحقيق الأهداف اللازمة.

وانطلاقا من هذه المعطيات قسمنا هذا الفصل إلى عدّة مباحث المتمثلة في تأثير تكنولوجيا الاتصال على وسائل الاتصال والممارسة الصحفية وعلى الجمهور والمجتمع، وأيضا تأثير تكنولوجيا الاتصال والمعلومات على مختلف جوانب المنظمات، وكذلك استراتيجية التغيير التكنولوجي في ظل إدارة الجودة الشاملة، ودور تكنولوجيا المعلومات في تحقيق إدارة الجودة الشاملة، وفي الأخير الإدارة الإلكترونية وإمكانياتها في تحقيق الجودة الشاملة.

المبحث الأوّل: تأثير تكنولوجيا الاتصال على وسائل الاتصال والممارسة الصحفية وعلى الجمهور والمجتمع.

أثرت التطوّرات الراهنة في تكنولوجيا الاتصال الجماهيري وعلى وسائله ويمكن رصد بعض التأثيرات التي أحدثتها هذه التطورات في تكنولوجيا الاتصال على الجوانب التالية[1]:

- **التأثيرات التكنولوجيا على وسائل الاتصال:** يمكن حصرها فيما يلي:

- أنّ التكنولوجيا الجديدة لا تلغي وسائل الاتصال القديمة بل تطورها، فعلى مستوى الاتصال الذاتي مثلا كانت الوسائل هي: تدوين الملاحظات، المذكرات الشخصية...الخ.

- أما المستحدثات التكنولوجيا فهي الأشرطة المسموعة الحاسبات الإلكترونية... الخ وعلى مستوى الاتصال الجماهيري كانت الوسائل هي الجريدة، الراديو، التلفزيون، أما الأن فنجد التلفزيون بالاشتراك، أنظمة المعلومات الرقمية، الكتاب الإلكتروني...الخ.

- أنّ الشكل أو النمط الإنتاجي العام والمسيطر الذي كان يميز التطورات التكنولوجية السابقة هو ظهور مراكز توزيع على نطاق واسع من مصادر مركزية محددة إلى أعداد من الجماهير لا ترتبط بوحدة زمانية ومكانية، بينما النمط الحالي للاتصال الجماهيري يتميز بالتوجه إلى جماهير قليلة محددة جغرافيًا من خلال مراكز إقليمية مختلفة[2].

- أنّ الحدود والفروق التي كانت تميز وسائل الاتصال الجماهيرية عن بعض البعض قد زال بعضها والبعض الآخر في طريقه للزوال ولم تعد الحدود بين الأنماط المختلفة والمتنوعة من وسائل الاتصال حادة جدًا كما كان من قبل، بينما النمط الحالي

---

[1]- داودي شابحة، **استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تنمية المهارات الإعلامية لدى الصحفي الجزائري (شبكات التواصل الاجتماعي والهاتف النقال "نموذجا"**، مذكرة ماستر، تخصص اتصال، قسم علوم الإعلام والاتصال، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة المسيلة، 2013-2014، ص 51.

[2]- المرجع نفسه، ص51.

للاتصال الجماهيري، فالأفلام السينمائية نجدها لأن متاحة للعرض في دور السينما على شاشات التلفزيون على أشرطة كاست.

- أنّ التطورات الراهنة في تكنولوجيا الاتصال خاصة في مجال الإرسال والاستقبال التلفزيوني كأن بها أثارها على بعض الوسائل الأخرى.

- أن وسائل الاتصال الجماهيري قد أصبحت تتسم بالطابع الدولي أو العالمي، حيث أحدث الثورة المعاصرة طفرة هائلة في ظاهرة الإعلام الدولي أو عالمية الاتصال[1].

التأثيرات التكنولوجيا على الممارسة الصحفية:

أثرت تكنولوجيا الاتصال الحديثة المختلفة على الصحافة بشكل مباشر وغير مباشر في كافة عمليات الإنتاج الصحفي من جمع المعلومات والتصميم والإخراج والتحرير وصولاً إلى عملية الطباعة والتوزيع، وهذه الجوانب التي أثرت فيها التكنولوجيا الحديثة أنعكس بشكل تلقائي على عمليات التحرير والإنتاج والتوزيع، والتعرف على أهم أوجه الاستفادة من المبتكرات التكنولوجية واستخداماتها المتطورة، وذلك بالنسبة لمختلف الجوانب والمراحل التي يمر بها النشاط الصحفي كمثله في كل من:

- جمع واستقاء المعلومات الصحفية وتراسلها مع الصحفية.
- حفظ وتخزين المعلومات الصحفية واسترجاعها.
- نشر المواد والمعلومات الصحفية ونقلها أو تبادلها.
- تغطية المواد الصحفية.
- إنتاج ومعالجة المواد الصحفية[2].

[1]- داودي شابحة، مرجع سابق، ص53.

[2]- المرجع نفسه، ص54.

التأثيرات التكنولوجية على الجمهور:

يلاحظ أنّ تطور وسائل الاتصال الجماهيرية قد صاحبه أيضًا نمو وتطور الجمهور معها، ويمكن تحديد تأثيرات ثورة الاتصال على الجمهور في الجوانب التالية:

- تعدد قنوات الاتصال المتاحة أمام الفرد.
- أن التطورات الراهنة في تكنولوجيا الاتصال كان لها تأثيرها على عادات استخدام الجمهور للاتصال.
- أن هذه التكنولوجيا الاتصالية تتسم بسمة أساسية وجديدة في الوقت نفسه على عالم صناعة الاتصال وهي التفاعل بين المستقبل والمرسل وإمكانية تحكم المستقبل في العملية الاتصالية وهذا يعطي للمستقبل سيطرة أكثر على عملية الاتصال، مما يساعده على التكيف مع انفجار المعلومات والسيطرة عليها، كما وكيفما من خلال الانتقاء والأخبار.

ونتيجة لتلك الانتقائية التي أتاحتها تكنولوجيا الاتصال الحديثة فإنه من المتوقع أن يؤدي ذلك على المدى الطويل إلى عزل أفراد الجمهور لأنفسهم عن المعلومات التي قد يجدونها غير سارة أو مزعجة أو جادة، وزيادة عمليات الإدراك الانتقائي والتعرض الانتقائي[1].

التأثيرات التكنولوجيا على المجتمع:

وتظهر التأثيرات الاجتماعية عند استخدامها لحل المشكلات الاجتماعية والإنسانية كالاستعانة بها في الشخصيات الطبية وتطبيق القوانين ومساهمتها في زيادة الإنتاجية واستحداثها لوظائف جديدة في العمل، كما اعتبرت مسؤولة عن ارتفاع مستوى المعيشة وذلك

[1]– عماد قرماط، الشريف قد محم ، **استخدام الصحفيين لتكنولوجيا الاتصال الحديثة (دراسة وصفية تحليلية لعينة من صحفيين التلفزيون الجزائري**، مذكرة ماستر، تخصص تكنولوجيا الاتصال الحديثة، قسم الإعلام والاتصال، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2014–2015، ص 26–27.

نتيجة لإنجاز المهام الإدارية والإنتاجية في زمن وجيز، حيث وفرت الوقت للعديد من الأفراد وقضت العديد من المهام المتبعة، وبصفة عامة رفعت من مستوى جودة أداء الأعمال الحياتية، كما برزت تأثيراتها بشدة على مجالي الخصوصية والجانب النفسي الاجتماعي[1].

- الخصوصية:

إن الخصوصية حق الأفراد في عدم إفشاء أو نشر معلومات تخصهم، ولكن وبعد ربط الحاسوب بشبكة الأنترنيت أصبح من السهل الكشف عن أي شخص وفي أي وقت كان. نتيجة هذا الأمر أبدى الكثير من الأفراد قلقهم ومخاوفهم خاصة بالنسبة للأمور المرتبطة بالمعاملات المالية والسجلات الإجرامية والصحية لنتائجها الوخيمة على حياتهم ومستقبلهم المهني، إلا أنّ هذه القضايا المتعلقة باختراق حق الخصوصية تنتشر أكثر في الدول المتقدمة لامتلاكها على أعداد هائلة من الحواسب وشبكات الأنترنيت[2].

- الجانب النفسي الاجتماعي:

يتوقع علماء الاجتماع أن التزاوج بين الحاسوب وشبكة الأنترنيت سيؤدي إلى عزلة نفسية واجتماعية للأفراد، وقد برزت هذه المشكلة بعد أن أصبحت عملية الاتصال تتم داخل المنزل بمعنى لقاء إلكتروني، أو ما يسمى أيضا الاتصال الافتراضي دون اللقاء المباشر المعروف بناءًا على ذلك قلت عدد الصدقات وأصبح الأفراد يعانون ضغوطًا كثيرة في حياتهم ويشعرون بالعزلة[3].

[1]- عماد قرماط، الشرف قد محمد، المرجع سابق، ص27.

[2]- المرجع نفسه، ص28.

[3]- المرجع نفسه، ص29.

المبحث الثاني: تأثير المعلومات والاتصالات على مختلف جوانب المنظمات.

1-التأثير على إنتاجية المؤسسة:

أكدت العديد من الدراسات مؤخرًا أنّ تكنولوجيا المعلومات تؤثر تأثيرا أساسيًا في نمو المنظمات، خاصة عندما يكون إدخال هذه التكنولوجيات مصاحبًا بتغييرات تنظيمية وإدارية مرافقة.

فقد بيّنت عدة دراسات أن معدل الإنتاجية كان أعلى ما يمكن لدى المنظمات التي استثمرت في تكنولوجيا المعلومات، وفي توزيع الإدارة والتنظيم.

كما أنّ هذه الدراسات بينت أن الاستثمار في المعلوماتية (الإعلام الآلي) دون أن يرافقه إعادة توزيع وتحسين في الإدارة والتنظيم أن يؤدي إلى زيادة محسوسة في الإنتاج وبالتالي فإنّ الاستفادة القصوى من تكنولوجيا المعلومات تتحقق فقط عندما يرافقها استثمار في استراتيجيات جديدة أو هياكل جديدة وأعمال جديد[1].

2-التأثير على القوى العاملة:

لتكنولوجيا الاتصالات والمعلومات تأثيرا آخر هو إدخال متطلبات جديدة بخصوص القوى العاملة، ومن هذه التغييرات أجور العاملين في مهن هذا القطاع التي عرفت زيادة كبيرة نسبيا، حيث أن معادل الأجر السنوي في الصناعات المنتجة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات كان 5800 دولار عام 1998 في الولايات المتحدة الأمريكية، أي أعلى من معدل الأجر السنوي البالغ 31400 دولار في القطاعات الأخرى (أي زيادة بحوالي 85%)، ومنذ سنة 1992 ارتفعت أجور العاملين في الصناعات المنتجة لتكنولوجيا المعلومات بمعدل 5.8% سنويًا بالمقابل لم ترتفع الأجور في الصناعات الخاصة الأخرى بالأكثر من 3.6%

[1]- الهادي بوقفول، "**تكنولوجيا المعلومات كأداة قوية في خدمة مسعى الجودة الشاملة**، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، قسم علوم التسيير، جامعة باجي مختار، عنابة، الجزائر، ورقة نشرت في (مجلة التواصل)، جامعة باجي مختار، عنابة، الجزائر، ع12، 2006، ص ص 4-5.

إضافة إلى أن إدخال تكنولوجيا المعلومات في القطاعات الأخرى، عن طريق استعمال تجهيزات وبرمجيات أكثر تعقيدًا وتطوّرًا من التجهيزات المستعملة سابقًا، يجعل هذه القطاعات بحاجة إلى عمالة أعلى خبرة وتأهيلا، كما تحتاج إلى تدريب مستمر لهذه القوى المعاملة يتناسب مع تطور التجهيزات والبرمجيات[1].

3-التأثير على تطوير المنتج:

أدت التغيرات السريعة في التكنولوجيا المعلومات والاتصالات والاستخدامات المتعددة لهذه التكنولوجيا في خطوط الإنتاج، إلى التوجه نحو استخدام وحدات إنتاج أصغر وأكثر مرونة، كما رافق هذا التوجه توجهات أخرى نحو التزود بعناصر إنتاج من خارج المؤسسة، وكذلك إلى التّوجه إلى تصغير كل وحدات الإنتاج الكبرى[2].

لقد ساعدت تكنولوجيا تحقيق المعلومات في تحقيق آليات جديدة في الإنتاج كالأثمنة، الكلية لآلية الإنتاج وتنسيق كل مرحلة من مراحلها في الوقت المناسب (J.I.T : Just In Time).

فهذه التكنولوجيا تساعد المؤسسات الصغيرة الحجم أن تتصرف كمنشآت كبيرة وتساعد المؤسسات الكبيرة على التصرف كمؤسسات صغير، وأهم مظاهر هذه الظاهرة ما يعرف بالتصنيع حسب الطلب وبحجم كبير، حيث تستخدم البرامج الجاهزة وشبكات الربط الآلية لربط المصنع بأوامر الطلب والتصميم، والشراء، والرقابة على معدات وآلات الإنتاج، مثل ما قامت به شركة Lévi-Straussلربط زبائنها على الخط من أجل طلب السراويل حسب قياساتهم ومواصفاتهم الشخصية.

كما اكتشفت منظمات الأعمال أن هذه التكنولوجيا يمكن استخدامها لتطوير منتجات وسلع جديدة، ويمكن استخدامها لتطوير خطوط وعمليات الإنتاج.

[1]- الهادي بوقفول، مرجع سابق، ص6.

[2]- المرجع نفسه، ص7.

وبالعفل فقد طورت الكثير من المنظمات منتجات جديدة تتضمن عناصر وتجهيزات معلوماتية أو برمجيات حاسوبية، وقد ساعد ظهور الأنترنيت في نشر معلومات البحث والتطوير العلمي والتكنولوجي، فالكثير من المنظمات تستعمل الأنترنيت من أجل زيادة مبيعاتها من خلال التحسين التدريجي المستمر للسلطة أو الخدمة بالاعتماد على استثمار الخبرات والبحوث المختلفة المنشورة على شركات الأنترنيت والتي تستعمل في:

- تنسيق وتصميم المنتج.
- تخفيف تكلفة إدارة المشروع.
- تخفيف تكلفة إدارة المخزون.
- تقديم التدريب الفعّال للعمال والموظفين.

4-التأثير على عمليات التسويق:

يمكن اليوم لكثير من المستهلكين في كثير من دول العالم الدخول إلى الأنترنيت والاطلاع على مواصفات وعرض أي من السلع التي يرغبون في شرائها، فالأنترنيت أصبحت مكانًا للتسوق يمكن من خلالها للمستهلك المفاضلة بين العديد من العارضين، ثم القيام بعمليات الشراء عبر الأنترنيت، وفي الكثير من الأحيان يتم الدفع عبر هذه الشبكة كما أثرت التجارة الإلكترونية تأثيرًا كبيرًا على أسعار مختلف السلع والخدمات، حيث يمكن للمشتري أن يتفحص السلعة ومختلف مواصفاتها وأسعارها في كل بقاع العالم بسرعة وبتكلفة قليلة مقارنة بالوسائل التقليدية السابقة (السفر، الزيارات، المعارض)، أو أكثر من ذلك فقد ظهرت بعض البرمجيات على الأنترنيت لتسهيل العملية[1].

تقوم هذه البرمجيات بالإبحار عبر الأنترنيت في العديد من المواقع وبسرعة فائقة باحثة عن أفضل سعر وأفضل مواصفات للمشتري، وتسمى هذه البرمجيات بالمشتري الرقمي(Bots)، من وجهة نظر البائع، فإنّ الأنترنيت أصبحت وسيلة هامة للتسويق عالميا.

[1]- الهادي بوقفول، مرجع سابق، ص 05.

فالمصنعين ومقدمي الخدمات يعرضون الآن على الأنترنيت معلومات ومواصفات وأسعار وخدمات لسلعهم، مع إمكانية الصيانة والاطلاع بالاستعانة بالأنترنيت، وكذلك التدريب عن بعد مع كل اللوازم التطبيقية[1].

المبحث الثالث: استراتيجية التكنولوجيا في ظل إدارة الجودة الشاملة.

إنّ التطور التكنولوجي المتسارع هو من أهم خصائص وسمات العصر الذي نعيش فيه، فالتطورات التكنولوجية متنوعة المجالات سواء في الاتصالات والحاسبات والأقمار الصناعية، وفي تكنولوجيا الإنتاج والخدمات وغيرها من عمليات التشغيل والإنتاج[2].

حيث أنّ التّحدي الذي يواجه قادة المنظمات اليوم في مجال هو التّقادم السريع في التكنولوجيا، وبالتالي ضرورة وحتمية التغيير التكنولوجي في المنظمة التي تواكب وتساير وتتميز تنافسيًا.

ويجب أن يتم التغيير التكنولوجي في إطار حاجات العمل وتطبيقاتها والأفراد وحاجات العملاء وغيرهم، ويتطلب التغيير التكنولوجي أخذ مقاومة الأفراد في الحسابات كما يحتاج إلى تجميع البيانات اللازمة واتخاذ القرارات، واقتناء التكنولوجيا الجديدة الي تساهم في تحسين الإنتاج وزيادة الكفاءة التعليمية[3].

فالتغيير التكنولوجي هو منهج مفضل لدى معظم المنظمات الأعمال الدولية والمعاصرة، وذلك لاستمرار عملية تحسين الأداء في إطار متطلبات إدارة الجودة الشاملة والتوجه بحاجات العملاء وتحقيق التّميز التنافسي.

---

[1]– سحر قدوري، "**الإدارة الإلكترونية وإمكانياتها في تحقيق الجودة الشاملة**"، (مجلة المنصور)، مركز المستنصرية للدراسات العربية والدولية، لجامعة المستنصرية، ع11، 2010، ص 164.

[2]– مراد بومنقار، مريم شرقي، **استراتيجية التغيير التكنولوجي في ظل إدارة الجودة الشاملة**، مجلة العلوم الإنسانية، جامعة باجي مختار، عنابة، الجزائر، ع44، المجلد ب، ديسمبر 2015، ص ص 565–583.

[3]– المرجع نفسه، ص572.

حيث أن تصميم التكنولوجيا الجديدة وتنفيذها يتم خارج المنظمة، وعلى المنظمة أن تتكيف وتتواءم مع هذه التصميمات حسب ظروفها ومتطلبات السوق الذي تعمل فيه، وقد تجد المنظمة صعوبات ومعوقات في استخدام التكنولوجيا المتقدمة، إلاّ أنّها تواجه هذه التحديات إذا ما زادت أن تبقى وتنمو في عالم الأعمال[1].

كما للتكنولوجي دور استراتيجي مهم، حيث أصبحت تقنيات قواعد المعلومات عن طريق الحاسب واحدة من الأسس التي تقوم عليها المنظمات المختلفة، ولهذا السبب تناقش موضوع الكتل التكنولوجية كجزء من البيئة العملياتية، إذ أي خلل أو نقص أو عدم اكتمال بالمعلومات قد يصبح أحد العوامل المخلة لأعمال الخيار الاستراتيجي.

فمثلا على مكتبة الوساطة للأوراق المالية أن يرضي زبائنه بشكل مستمر عن طريق توفير المعلومات اللازمة بشأن الأوراق المالية التي يتعامل بها هذا أو ذلك الزبون. وإذا حصل أي خلل أو تأخير في نظام الاتصال سيكون من الصعب على المكتب إدارة المعلومات إيجابيًان ومن الصعب على المتعامل بالأوراق المالية تحقيق هدف المضاربة السليم، ثم إنّ منظمة أخرى نقلت عملية مراقبة المخزون على الحاسوب، لذا فإنّ أي خلل يطرأ على نظام إدارة الموارد يعني فقدان إدارة المنظمة السيطرة على كلفة المواد ومراقبة مخزونها بشكل سليم[2].

وعليه فإنّ تقنية المعلومات تخلق الإدارة المنظمة خيارات استراتيجية لم يكون الحصول عليها أمرا سهلاً من خلال أساليب تكنولوجيا غير متطورة ومن هذه الخيارات الاستراتيجية الآتي:

- **الخيار الأوّل:** اعتماد قدرات الحاسوب لتنظيم أعمال تصميم المنتوج، خصوصًا في عمليات الإنتاج الواسع.

[1]- مراد بومنقار، مريم شرقي، مرجع سابق، ص575.

[2]- المرجع نفسه، ص580.

- **الخيار الثاني:** اعتماد قدرات الحاسوب لأعمال المقارنة ومشاهدة المنتوج من خلال الحاسوب المنزلي وليس من خلال الصحف والأدلة التسويقية.

- **الخيار الثالث:** اعتماد قدرات الحاسوب لأعمال المدير في إقرار مستويات الربح أو الخسارة في الكشوفات المالية المغداة على الحاسوب.

- **الخيار الرابع:** اعتماد قدرات الحاسوب للأعمال المصرفية دون الحاجة إلى زيادة فعلية للمصرف من خلال استخدام الحاسوب الشخصي.

المبحث الرابع: دور تكنولوجيا المعلومات في تحقيق إدارة الجودة الشاملة.

تصب مجهودات إدارة الجودة الشاملة في إشباع رغبات وحاجات المستهلك وتحقيق مركز تنافس قوي من خلال التحسين المستمر وفيما يلي سنتعرف على دور تكنولوجيا المعلومات في تحقيق إدارة الجودة الشاملة.

1-التركيز على الزبون:

من بين العوامل التي تميز المنظمة الناجحة هي مدى قدراتها على التعرف على متطلبات زبائنها وتلبية رغباتهم، فتكنولوجيا المعلومات تساعد على تعزيز مركز الزبون في المنظمة، بحيث تمكنه من التعريف بنفسه وباحتياجاته والتي تعتبر حجر الزاوية في تحقيق الجودة، كما يمكن تقديم منتجات المنظمة عبر شبكة الأنترنيت، كذلك يمكن للزبون الاتصال أو مراسلة المنظمة مباشرة عبر البريد الإلكتروني في حالة عدم تحقيق رضاه أو من أجل الإجابة على التساؤلات الخاصة بالمنتج.

2-تعظيم نظام الجودة:

تساعد تكنولوجيا المعلومات في زيادة سرعة الفحص واختيار الجودة، وتخفيض تكاليف أداء أنشطة رقابة الجودة المختلفة، وذلك من خلال تحسين عملية متابعة ومراقبة البيانات

وجمع وتلخيص هذه البيانات وإعداد التقارير[1].

كما يتضح دور تكنولوجيا المعلومات في إدارة الجودة الشاملة فيما يلي:

- تساعد تكنولوجيا المعلومات أفراد المنظمة على القيام بعمليات الاتصال في الوقت المناسب بالكفاءة والفعالية المطلوبين لإدارة الجودة الشاملة.
- كما أن قواعد البيانات بالحاسبات الآلية تسمح لكل المشاركين في عملية التصميم بالوصول إلى كل المعلومات التي يجتازها بخصوص خطوات وإجراءات وطرق العمل وتعليمات التشغيل.
- يعتمد تنفيذ برنامج إدارة الجودة الشاملة على جمع وتحليل البيانات عن جودة المنتج وأداء العمل، ويجب أن تكون هذه البيانات دقيقة ومتاحة في الوقت المناسب وهنا يظهر دور تكنولوجيا المعلومات في تحقيق هذا الهدف، كما تساعد تكنولوجيا المعلومات في زيادة كفاءة عملية جمع قياسات الأداء الفعلي ووضعها في جداول ورسومات يستطيع العمال معرفتها لعمل التعديلات المستمرة وتصحيح الأخطاء ورقابة نتائج أعمالهم.
- تكشف المعلومات التي توفرها عادة تكنولوجيا المعلومات عن تفاصيل عمليات العمل الحالية وإجراءاته، وتجعل هذه العمليات أكثر وضوحًا للعاملين بالمنظمة.
- تساعد تكنولوجيا المعلومات على بناء نظم رقابية معتمدة على الحاسب الألي، وهذا يدعم القدرة التنبؤية لنتائج عمليات وأنشطة المنظمة.
- من المهم وصول المعلومات للإدارة في الوقت المناسب ليتم اتخاذ القرارات بما يدعم عمل التحسينات، كما أنّ برنامج إدارة الجودة الشاملة غالبا ما يترتب عليه حجم كبير من البيانات، لذى يتطلب ذلك تحليل إحصائي فعال[2].

[1]- ولد إبراهيم وهيبة، "**دور تكنولوجيا المعلومات في تحقيق إدارة الجودة الشاملة**"، المعارف (مجلة علمية محكمة)، الجزائر، ع20، بتاريخ 20 جوان 2016، ص 331-332.

[2]- المرجع نفسه، ص332.

المبحث الخامس: الإدارة الإلكترونية وإمكانيتها في تحقيق الجودة الشاملة.

تعتبر تطبيقات الإدارة الإلكترونية من الأدوات التي تمكن التي من وصف وتحليل وتقاسم المعلومات من أجل القيام بالتحسينات اللازمة، مما يقود إلى اعتبار هذه التطبيقات بمثابة أداة قوية لبسط منطق الجودة الذي يبقى ثابتًا أهدافه وفي سبل تحقيقه ويمكن أن نجعل جميع العمليات والتنظيمات التي مكنت المؤسسات من التفكير بشكل مختلف تمامًا في الطريقة التي يسير بها العمل بداخلها على المستويات كافة وأدركت الفوائد العائدة من استخدموا وسائل الاتصالات في تحسين الجودة، ويمكن توضيح ذلك في[1]:

1-اعتبار الزبون مركز اهتمام المؤسسة:

أصبح التوجه للزبون فلسفة للمؤسسات الناجحة في عصرنا الحديث، فالزبون هو الأصل الوحيد الذي تملكه المؤسسة وتحقيق الرضا، والإشباع له هو الذي يجعل المؤسسات تستمر وتنجح، كما أن الزبون الذي يشعر بالرضا تجاه منتجات خدمات المؤسسة سوف يكون مستعدا للعودة مرة أخرى ودفع الأموال نظير الحصول على نفس المنتج أو الخدمة مرة أخرى. فالإدراك الزبون بمستوى جودة الخدمة المقدمة له يعتمد على الأسلوب المتبع في تقديم تلك الخدمة من جانب المؤسسة والنتائج المترتبة على حصوله على هذه الخدمة، وعليه فإنّ أحد العوامل التي يمكن أن تميز المؤسسة هو مدى قدرة تلك المؤسسة على التعرف على متطلبات زبائنها والوفاء بتلك الاحتياجات بشكل منتظم، فبالمختصر فإنّ الوسيلة الأساسية التي يمكن أن تتميز بها مؤسسة ما عن أخرى هي مدى قدرة هذه المؤسسة على تقديم خدمة متميز، فتطبيق الإدارة الإلكترونية تعزز مركز الزبون في قلب المؤسسات بحيث أن هذه التطبيقات تمكنه من التعرف بنفسه وباحتياجاته والتي تعتبر حجز الزاوية في تحقيق للجودة، حيث يمكن تقديم المنتجات له عبر شبكة الأنترنيت، وعرض المنتجات

[1]- سحر قدوري، "**الإدارة الإلكترونية وإمكانيتها في تحقيق الجودة الشاملة**"، (مجلة المنصور)، العراق، ع14، 2010، ص ص 168-169.

والخدمات التي كان الإقبال عليها كبيرا من طرف الزبائن إضافة إلى أنه يمكن للزبون الاتصال بمراكز الاتصال أو مراسلة المؤسسة مباشرة عبر البريد الإلكتروني في حالة عدم تحقيق رضاه أو من أجل الإجابة على تساؤلاته بخصوص منتوج معين أو خدمة معينة[1].

2-تؤدي إلى تعظيم نظام الجودة:

تمكن تطبيق الإدارة الإلكترونية الزبون من الحصول على أدوات المتابعة الجديدة والفعالة مثل الإرشاد المستمر بشأن وضعية الصفقة المرتبطة بمنتوج معين أو خدمة معينة مما يمكن حصول على المعلومات وتوفيرها في الوقت الحقيقي لتدفق العملية على الحاسوب الشخصي للزبون ذاته والاتصال بشأن حالة ووضعية الإجراءات الإدارية، وتسهيل إمكانيات تحسينها. كما يمكن هذه التطبيقات من نشر المستجدات التي قد تهم الزبون بحسب الخصائص التي يرغبها، وتوفير أدوات المحاكاة بالنسبة للخدمات الجديدة التي يمكن الوصول إليها مباشرة على الشبكة.

كما أنّ هذه التكنولوجيا تمكن من إيجاد علاقة تفاعلية مع الزبائن التي تسمح بالتعرف على ردود أفعالهم وتقديم الجديد لهم وشرح وتوضيح ما قد يستفسرون عنه، وأخيرًا حيث تجعل الإدارة الإلكترونية لا داعي لمبرر أنه أمر معقد يصعب القيام به من طرف الجميع مبررا حيث وبالنسبة لفئات كبيرة، ومن خلال حقوق الدخول، وسهولة استخدام هذه التطبيقات (نمذجة العمليات، والبحث عن المعلومات والاتصال المباشر بالمواطنين...الخ) أصبح بالإمكان تطوير العمليات أو تنفيذها[2].

3-إدارة علاقة الزبائن في خدمة تحقيق الجودة:

في ظل المنافسة الحادة ووجود بدائل متناهية بالنسبة للزبائن، فإنّ حل مشكلة إدماج الأنشطة الخاصّة بالتسويق والمبيعات والدعم لتمييز المؤسسة من خلال تعاملها مع الزبائن

[1]- سحر قدوري، مرجع سابق، ص169.

[2]- المرجع نفسه، ص170.

أي إيجادهم والعمل على المحافظة عليهم وتحويل رغباتهم في الشراء إلى مبيعات حقيقة. يكمن في مجموعة ضخمة من الأساليب التكنولوجية التي يطلق عليها اسم إدارة علاقات الزبائن وتتضمن العديد من العمليات، وهدفها الأساسي هو خلق تعاون بين الأنشطة الخدمية الخاصة بالمبيعات والتسويق[1].

[1]– سحر قدوري، مرجع سابق، ص170.

خلاصة الفصل:

في الأخير نسعى في هذا الفصل إلى إبراز الأهمية التي تكتسبها تكنولوجيا الاتصال في كل مجالات الحياة الحديثة بصفة عامة كمدخل أساسي لتحقيق الجودة الشاملة في كل خدماتها.

ومن هنا توصلنا إلى ضرورة اِستخدام تكنولوجيا الاتصال في تفصيل الاتصال بين الوحدات والأقسام لتوصيل المعلومات والاستفادة منها بشكل جيد دون العرقلة في تحسين الجودة في أي مؤسسة مهما كان نوعها، وذلك بتحديد درجة التأثير من جهة، وتحديد المعيقات التي تحول دون تحقيقها للأهداف من جهة ثانية.

وهذا من منطلق الانعكاسات الإيجابية لتكنولوجيا الاتصال على عناصر جودة العملية الاتصالية في المؤسسات الإعلامية بين (المدير الصحفي، عون إداري، الموظف) دون التعرّف على بعض النقائص الموجودة من خلال استخدام الميديا الجديدة لتحقيق الخدمة.

الاطار التطبيقي

عرض وتحليل معلومات وبيانات الدراسة

بطاقة فنية للإذاعة الجهوية لولاية تيزي وزو:

التسمية: الإذاعة الجهوية بتيزي وزو.

المكان: طريق شفاي أحمد، تيزي وزو، المساحة الإجمالية 2500 م2

مكونات الإذاعة:

01 استديو البث.

01 استديو التسجيل.

01 غرفة الأخبار.

01 غرفة العمل.

01 قاعة الاجتماعات.

01 الفضاء الثقافي "فرحات أومالو".

08 مكاتب إدارية.

01 مخزن.

01 صندوق الأمان.

01 جراج كبير يتسع ل 4 سيارات.

تاريخ الإنشاء: 01 نوفمبر 2011.

المدير: عزوز أرزقي.

الهاتف: 026129032

الفاكس :026129039

الايمايل:radiotiziouzou15@gmail.com

مفهوم الإذاعة الجهوية لولاية تيزي وزو :

هي إذاعة محلية تابعة للإذاعة الوطنية تأسست في 01 نوفمبر 2011، وهي المحطة 47 الجهوية، تباشر إرسالها من الساعة 7 صباحا إلى غاية 00:20 مساء، تبث برامجها باللغتين العربية والأمازيغية على التردد 97، 2 ,93 fm انطلاقا من النشرة الإخبارية على الساعة 07:30، السابعة ونصف صباحا.

المجموع الفعال لموظفي الإذاعة الجهوية:

40 موزعة على النحو التالي:

10 صحفيين (04 سيدات).

8 مقدمي البرامج (إمرآتان).

5 مخرجين (إمرآتان).

6 فنيين.

3 إداريين (3نساء).

2 سائق

أخرون: 4 حراس أمن، 1 وكيل للأعراض العامة 01: منظف واحد.

-تطور حجم البرامج بالساعة: 24/24 ساعة في اليوم.[1]

المتسربين مع القنوات الوطنية والمحلية: 13h00القناة الإذاعية

06h00 بدء البرنامج المحلي

بث راديو تيزي وزو على الترددات وأجهزة الإرسال التالية:

[1]– مقابلة مع السيد عزوز أرزقي داخل الإذاعة المحلية تيزي وزو في يوم 23 ماي 2023 على الساعة 10:00 صباحا.

1 محطة بث FMتردد للإرسال سيدي بلوا 93.0 مجاهرتز، الطاقة 250 واط.

2 محطة بث FM تردد إرسال تيزي وزو 5، 89 ميجاهرتز الطاقة 250 واط.

3 محطة إعادة البث azeffoun FMتردد الإرسال 99,01 ميجا هرتز الطاقة 50 واط.

4 – محطة إعادة البث FM، tigzirt تردد الإرسال 95,6 ميجا هرتز الطاقة 50 واط.

5 – محطة إعادة البث aboudid FMتردد الإرسال 2، 97 ميجا هرتز الطاقة 100 واط.

6 – محطة إعادة البث FM boughni تردد الإرسال 8، 96 ميجاهرتز الطاقة 50 واط.

7 – محطة إعادة بث FM abi youcef تردد الإرسال: 7، 90 ميجاهرتز الطاقة 100 واط

خصائص إذاعة ولاية تيزي وزو :

_ تعبر عن انشغالات المجتمع المحلي المختلفة.

_ تتناول برامج مختلفة من بينها برامج ثقافية، سياسية، اجتماعية، رياضية، صحية.

_ استخدام اللغة الواضحة والمفهومة التي تتناسب أفراد المجتمع المحلي بالأمازيغية والعربية.

_ تساهم في رفع المستوى الثقافي وتحرص على إشباع متطلبات الجمهور بشكل عام.

_ تقوم بالتغيير عن ثقافات المجتمع القبائلي .1

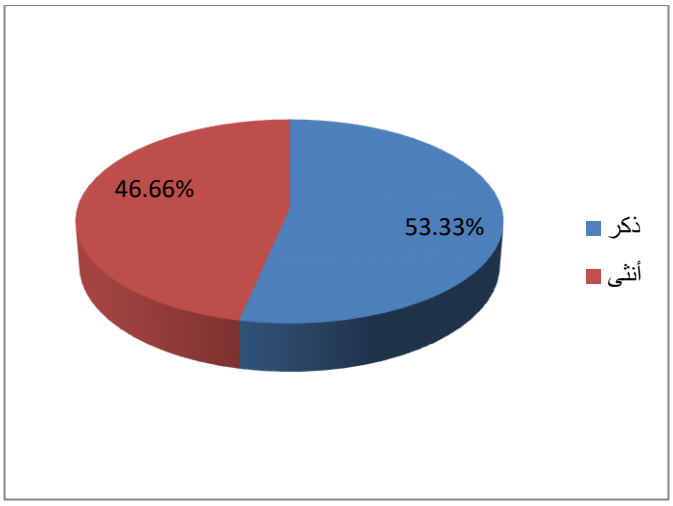
5-التحليل الكمي والكيفي للجداول:

5-1-التحليل الكمي والكيفي للجداول البسيطة

الجدول رقم 1: يمثل توزيع الأفراد المبحوثين حسب متغير الجنس.

الإجابة / الجنس	عدد التكرارات	النسبة المئوية
ذكر	16	%53.33
أنثى	14	%46.66
المجموع	30	%100

الشكل رقم 1: دائرة نسبية تمثل توزيع الأفراد المبحوثين حسب متغير الجنس.



نلاحظ من خلال بيانات الجدول أعلاه، بأن أغلبية أفراد عينة الدراسة من الذكور يمثلون النسبة الأكبر، والتي تمثل 53.33%، في حين نجد الأفراد المبحوثين من الإناث بنسبة تقدّر ب 46.66%. من خلال هذه البيانات الرقمية، يتضح لنا أن الأفراد المبحوثين من الذكور هم الأكثر تواجدا على مستوى الإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو، كونهم يتميزون بمقومات جسدية وعلمية ونفسية، إذ تسند وتوكل إليهم وظائف وأدوار وأنشطة ومهام تتلائم وتتوافق قدراتهم الجسدية، أما الأفراد المبحوثين من الإناث فإنهم يتمتعن بمقومات ذهنية وعلمية وإدارية واتصالية من أجل أداء مختلف الوظائف والمهام في إطار

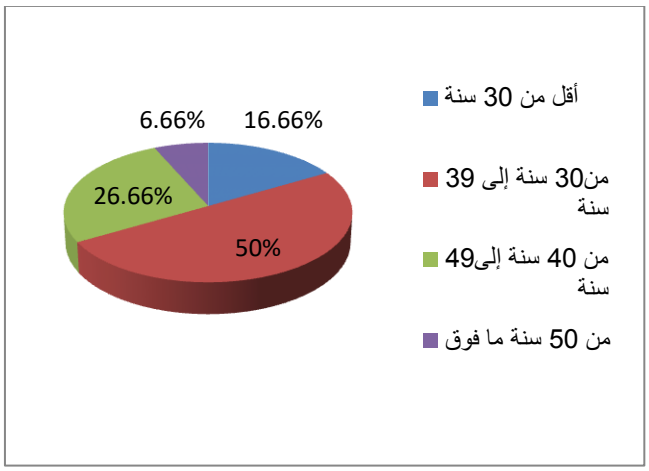
جيد وحسن ومناسب، من دون التقليل والإنقاص من قيمة وجهد ومستوى القدرات والمؤهلات الذهنية والعلمية الأفراد المبحوثين من الذكور .

منه نستخلص في الأخير على أن الإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو، تعمل وتحرص على توظيف وإستقطاب وجذب الأفراد الموظين، الذين تتوفر فيهم المؤهلات والمعايير والقدرات والمهارات والمقومات العلمية والذهنية والتنظيمية الملائمة والمناسبة، من أجل تحقيق الجودة الشاملة في تقديم منتجات وبرامج ومحتويات إعلامية نوعية وجيدة ومناسبة من خلال الإستخدام الأمثل والأنسب والأحسن لتكنولوجيا الإتصال الحديثة، حتى تلقى وتتناول هذه المضامين والمضامين والمحتويات والرسائل الإعلامية المتعددة والمتنوعة إهتمام وقبول وإستحسان الجمهور المستمع للإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو

الجدول رقم 2: يمثل توزيع أفراد العيّنة حسب متغير السن.

الإجابة السن	عدد التكرارات	النسبة المنوية
أقل من 30 سنة	05	%16.66
من30 سنة إلى 39 سنة	15	%50
من 40 سنة إلى49 سنة	08	%26.66
من 50 سنة ما فوق	02	%6.66
المجموع	30	%100

الشكل رقم 2: دائرة نسبية تمثل توزيع أفراد العيّنة حسب متغير السن.



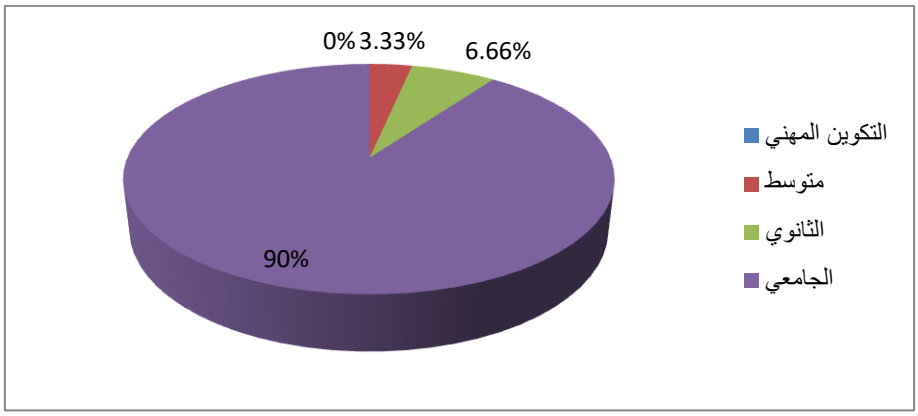
نلاحظ من خلال معطيات الجدول، أعلاه أن أغلبية أفراد عينة الدراسة من الفئة العمرية الثانية (من30 سنة إلى 39 سنة)، تمثل النسبة الأعلى التي تقدر بـ50% ، ثم يليه في المرتبة الثانية الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الثالثة (من 40سنة و49 سنة)، بنسبة تقدر بـ 26.66%، حيث تتسم هذه الفئتين العمريتين بتوفر النضج والإدراك العقلي والنفسي الكبير والقوة والحيوية والنشاط ، من أجل أداء مختلف الوظائف والمهام والأنشطة وفق الإستخدام الأمثل لتكنولوجيا الإتصال الحديثة، لتقديم محتويات ومضامين إعلامية ذات جودة عالية ومناسبة، وفي المركز الثالث، نجد الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الأولى (أقل من 30 سنة)، بنسبة تمثل 16.66، وهذه الفئة تتسم بالحيوية والحركية والديناميكية والنشاط الكبير مع نقص النضج العقلي والنفسي والتنظيمي، لكن مع مرور الوقت سوف تتطور هذه المهارات والقدرات التنظيمية، من خلال التمييز والنضج النفسي الكبير لهدف أداء مختلف لإستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة ،وفي أخير الترتيب نجد الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الرابعة (من 50 سنة ما فوق) بنسبة تمثل 6.66%، وهذه الفئة تتسم برجاحة العقل وإتزانه وبالحكمة والرشد، في إنجاز مختلف المهام والأنشطة والأدوار بشكل جيد ونوعي من خلال الإستخدام المناسب لتكنولوجيا الإتصال الحديثة على مستوى هذه المؤسسة الإعلامية

منه نستنتج في الأخير على أن أغلبية أفراد عينة الدراسة من الفئة العمرية الثانية (من30 سنة إلى 39 سنة)، تمثل النسبة الأعلى على مستوى الإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو، كون العمل الإعلامي من خلال إستخدام تكنولوجيا الحديثة، يتطلب الحيوية والنشاط كونها مهنة المتاعب والمشاكل، لكن هذا لا يعني الإستفادة من خبرات وتجارب الفئات العمرية الأخرى وتوظيفها من أجل تقديم منتجات ومحتويات ومضامين إعلامية ذات نوعية جيدة وتلبية مختلف رغباتهم وحاجياتهم المختلفة والمتنوعة والمتعددة.

الجدول رقم 3: يمثل توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي.

الإجابة المستوى التعليمي	عدد التكرارات	النسبة المئوية
التكوين المهن	0	%0
متوسط	01	%3.33
الثانوي	02	%6.66
الجامعي	27	%90
المجموع	30	%100

الشكل رقم 3: دائرة نسبية تمثل توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي.



نلاحظ من خلال بيانات الجدول أعلاه، أن نسبة الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات الجامعية تمثل النسبة الأعلى، التي تقدر بـ90%، حيث تتسم هذه الفئة من المبحوثين قدرات ومهارات ومقومات علمية ومعرفية وتقنية هائلة وهامة، في إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة، من أجل تقديم منتجات إعلامية ومضامين ورسائل إذاعية ذات جودة عالية وكبيرة، ثم يليه في المرتبة الثانية الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات الثانوية، بنسبة تمثل 6.66%، وفي ثالث الترتيب، نجد الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات المتوسطة، بنسبة تمثل 3.33%، وهي تتسم ما بين المستويات التعليمية المتوسطة والمقبولة، ولكن من خلال إنخراطهم ي الدورات التكوينية والتدريبية، حول إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة، فإن ذلك يؤدي إلى تطوير وتحسين قدراتهم ومستواهم الوظيفي والمهني، في تقديم منتجات

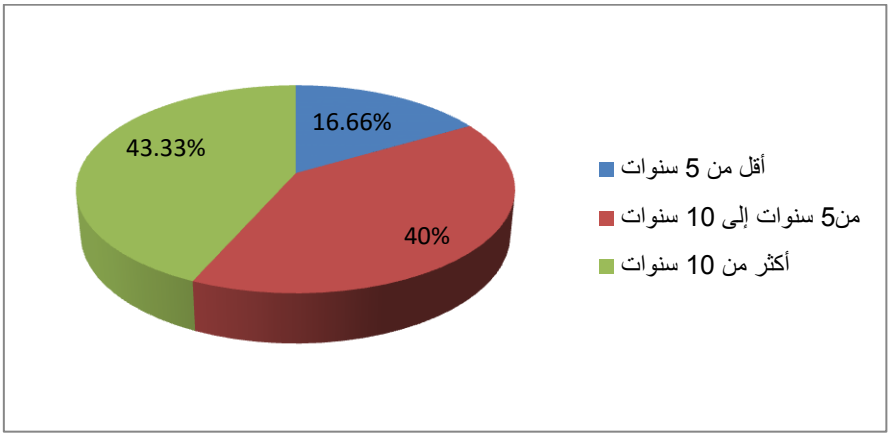
إعلامية ذات جودة عالية وكيرة للجمهور المستمع،وفي أخير الترتيب نجد الأفراد المبحوثين من ذوي مستويات التكوين المهني، بنسبة معدومة تمثل 0%، إذ يمكن تفسير هذه النسبة الصفرية إلى إنعدام مفردات هذه الفئة من ذوي التكوين المهني على مستوى عينة دراستنا الحالية

منه نستنتج في الأخير بأن الإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو، تعمل على إستهداف وإستقطاب وجذب أفراد يتمتعون بمؤهلات وقدرات ومؤهلات علمية ومعرفية عالية وراقية من أجل تحسين مستوى الأداء الإعلامي، وتقديم مضامين ورسائل ومحتويات وبرامج إعلامية ذات نوعية وجودة عالية للجمهور المستمع لهذه المؤسسة الإذاعية، التي تلقى الإهتمام والقبول والإستحسان .

الجدول رقم 4: يمثل توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الأقدمية المهنية

الإجابة الأقدمية المهنية	عدد التكرارات	النسبة المئوية
أقل من 5 سنوات	05	%16.66
من5 سنوات إلى 10 سنوات	12	%40
أكثر من 10 سنوات	13	%43.33
المجموع	30	%100

الشكل رقم 4: دائرة نسبية تمثل توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الأقدمية المهنية



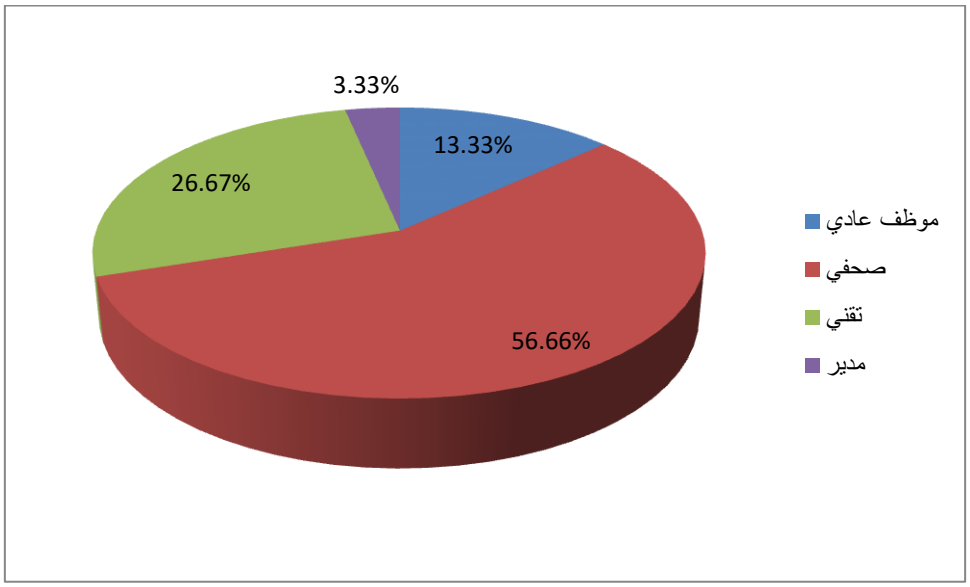
يتبين لنا من خلال معطيات الجدول أعلاه، بأن أغلبية الأفراد المبحوثين الذين لهم أقدمية مهنية (أكثر من 10 سنوات)، يمثلون النسبة العالية، التي تقدر بـ 43.33%، وفي ثاني الترتيب نجد الأفراد المبحوثين، الذين لهم أقدمية مهنية (من5 سنوات إلى 10 سنوات) بنسبة تمثل 40%، حيث تتسم هاتين الفئتين بتوفر جملة ومجموعة من القدرات والمهارات والقدرات التنظيمية والإدارية والعلمية، التي تسمح وتتيح لهم بإستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة بشكل مناسب وملائم من أجل تقديم منتجات ومضامين ومحتويات إعلامية مناسبة ونوعية للجمهور المستمع للإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو، وفي أخير الترتيب نجد الأفراد المبحوثين الذين لهم أقدمية مهنية (أقل من 5سنوات)، بنسبة تمثل 16.66%، حيث تفتقر هذه الفئة للتجارب والخبرات والمهارات التنظيمية والإدارية والعلمية والتكنولوجية وتحتاج على الإحتكاك والتواصل والتفاعل مع الأفراد المتمتعين والمتوفرين على مختلف الخبرات والتجارب والتقنيات والقدرات المتعلقة بإستخدام تكنولوجيا الإتصال

منه نستنتج في الأخير على أن الإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو، تعمل المزج بين عنصر الشباب والخبرة المهنية، وهذا من أجل إحداث التنسيق والتفاهم والإنسجام في أداء مختلف الأدوار والوظائف والأدوار من خلال تكنولوجيا الإتصال الحديثة، وتقديم مضامين ومحتويات إعلامية ذات نوعية وجودة عالية وهادفة ومفيدة للجمهور المستمع للإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو.

الجدول رقم 5: يمثل توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الوظيفة

الإجابة / الوظيفة	عدد التكرارات	النسبة المئوية
موظف عادي	04	%13.33
صحفي	17	%56.66
تقني	08	%26.67
مدير	01	%3.33
المجموع	30	%100

الشكل رقم 5: دائرة نسبية تمثل توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الوظيفة



يظهر لنا من خلال الجدول أعلاه، أن نسبة 56.66%، من أغلبية أفراد عينة الدراسة من الصحفيين، وهذا أمر منطقي وطبيعي للغاية، بهدف قيامهم وادائهم لمهامهم ووظائهم وأدوارهم المختلفة في الحصول والوصول وجمع مختلف المعلومات والوقائع، والعمل على نقلها وإيصالها إلى الجمهور المستهدف المستمع لهذه المؤسسة الإعلامية، وفي ثاني الترتيب، نجد الأفراد المبحوثين من التقنيين بنسبة تمثل 26.67%، من مهندسي الصوت والإنارة والتقنين في مجال التصليح في حالة وجود أعطاب وخلل، ثمّ نجد في ثالث الترتيب بنسبة تقدر بـ 13.33%، من الأفراد موظفون عاديون، مثل المراسلون المكتبيون والمكلفون بتنسيق المهام والأدوار الإدارية، وفي الأخير نجد أن من لديه صفة المدير تقدر بنسبة 3.33%،كون يمثل الآمر الناهي على مستوى هذه المؤسسة، وله سلطة إتخاذ القرارات الإدارية، تحدد له نطاق السلطة والمسؤولية، والعمل على توزيع مختلف الوظائف والأدوار على الأفراد العاملين وحسن الإستغلال الأمثل والأنسب للموارد المادية والمالية والبشرية المتاحة والمتوفرة غلى مستوى الإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو .

منه نستنتج في الأخير، أن أغلب أفراد عينة الدراسة هم صحفيون، كون هذه المؤسسة إعلامية خدمي، تعمل على جمع وإستقاء مختلف المعلومات والوقائع، من خلال الإستخدام المناسب لتكنولوجيا الإتصال الحديثة، مع الحرص والعمل على تقديم مضامين ومحتويات

ورسائل إعلامية ذات جودة نوعية للجمهور المستمع من خلال إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة .

الجدول رقم 6: يمثل آراء أفراد عينة الدراسة حول عدد سنوات إستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة على مستوى الإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو.

الإجابة	عدد التكرارات	النسبة المئوية
أقل من 03 سنوات	01	%3.33
أقل من 06 سنوات	03	%10
من 6 سنوات إلى ما فوق	26	%86.66
المجموع	30	%100

نلاحظ من خلال بيانات الجدول أعلاه، أن معظم أفراد عينة الدراسة، يجمعون على أن عدد سنوات إستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة على مستوى الإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو هي (من 6 سنوات إلى ما فوق) بنسبة تمثل 86.66%، وهي فترة طويلة جدا سمحت لها (المؤسسة الإذاعية) بتقديم مضامين ومحتويات إعلامية ورسائل إتصالية هادفة ومنطقية وموضوعية للجمهور المستمع، وفي المرتبة الثانية نجد، (أقل من 06 سنوات)، بنسبة تمثل 10%، وهذه الفترة تمثل فترة متوسطة نوعا، وفي أخير الترتيب ، نجد (أقل من 03سنوات)، بنسبة تمثل 3.33%، وهذه الفترة قصيرة جدا، وحديثة العهد مع إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة، من أجل تفعيل الجودة الشاملة على مستوى برامجها ومضامينها ومحتوياتها ومضامينها الإعلامية المقدمة والموجهة للجمهور العريض المستمع لهذه المؤسسة الإعلامية

منه نستنتج في الأخير على أن عدد سنوات إستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة على مستوى الإذاعة المحلية لولاية تيزي تمثل (أكثر من 06سنوات)، وهي فترة طويلة جدا أتاحت لهذه المؤسسة الإذاعية تقديم منتجات وصناعات ثقافية ولرامج إعلامية موجهة للجمهور المستمع، من أجل تجسيد ما يعرف **بالمسؤولية الإجتماعية**، كون هذه المؤسسة الإعلامية لها مهمة إجتماعية وإعلامية في تنوير الرأي العام والجمهور المستمع على وجه

الخصوص، بمختلف الأخبار والمعلومات والبرامج الإعلامية ، حتى يكون مطلعا ومتابعا على أخر المستجدات الطارئة .

الجدول رقم 7: يمثل آراء الأفراد المبحوثين حول أهم الفترات المفضلة لإستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة على مستوى الإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو .

الإجابة	عدد التكرارات	النسبة المئوية
الفترة الصباحية	6	%20
الظهيرة	4	%13.33
الفترة المسائية	20	%66.67
المجموع	30	%100

يتبين لنا من خلال الجدول أعلاه، على أن معظم أفراد عينة الدراسة، يؤكدون على أن الفترة المسائية، تعد من أهم الفترات المفضلة لاستخدام تكنولوجيا الاتصال على مستوى الإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو، بنسبة تمثل 66.67%، وهي تمثل فترة الذروة في الإستماع بعد عودة الجمهور إلى البيوت لأخذ قسط من الراحة وإلتقاط الأنفاس، بعد العودة من العمل، وفي المرتبة الثانية، نجد الفترة الصباحية بنسبة تمثل 20%، وهي فترة إستيقاظ الجمهور المستمع من النوم، ثم الإتجاه مباشرة لمتابعة أخير المستجدات الطارئة والأحداث والأخبار والوقائع في شتى الميادين السياسية والإقتصادية والإجتماعية، قبل الذهاب إلى العمل أو الدراسة، وفي المرتبة الثالثة والأخيرة، نجد الفترة الظهيرة، بنسبة تمثل 13.33%.، وهي تمثل فترة القيلولة وأخذ قسط من الراحة، بعد تناول وجبة الغذاء للتعرف والإطلاع ومتابعة أخير الاخبار والمستجدات والأحداث الواقعة والحاصلة في المجتمع .

منه نستنتج في الأخير أن أغلب أفراد عيّنة الدراسة يفضلون استخدام تكنولوجيا الاتصال في الفترة المسائية على مستوى الإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو، بهدف تقديم المضامين الإعلامية والإتصالية الهادفة ، وهي تمثل الفترة التي يكون فيها الأفراد من دون إلتزامات أو أعمال أو مسؤوليات .

الجدول رقم 8: يمثل آراء أفراد عينة الدراسة حول أهم الأطراف المفضلة لإستخدام تكنولوجيا الاتصال.

الإجابة	عدد التكرارات	النسبة المئوية
مع العائلة	10	%33.33
مع الأصدقاء	07	%23.33
بمفردك	13	%43.33
المجموع	30	%100

يبرز لنا من خلال الجدول أن معظم أفراد عينة الدراسة يؤكدون أن إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة، يكون بشكل منفرد بنسبة43.33%، وهذا بحثا عن نوع من الخصوصية الشخصية والإستقلالية، من أجل الفهم الجيد والواضح والإستيعاب المناسب لمختلف الرسائل والمضامين والبرامج الإعلامية المقدمة من طرف الإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو، وفي ثاني الترتيب، نجد العائلة بنسبة تمثل 33.33%، وهذا من أجل التفاعل والتواصل والحوار في إطار أجواء حميمية لتبادل وجهات النظر والأراء والإتجاهات والأفكار بين مختلف أفراد العائلة جول مختلف الأحداث والقضايا والوقائع الحاصلة في المجتمع، وهذا ما يؤدي إلى تكريس أسس التضامن والتماسك والتفاهم المشترك، كون العائلة تمثل مكان الدفء والحب والود، وفي أخير الترتيب نجد الأصدقاء بنسبة تقدر بـ23.33%، وهذا من أجل النقاش والحوار والتواصل والتفاعل الهادف والمنطقي في إطار الفضاء العمومي حول مختلف برامج ومحتويات الإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو من أجل الوصول إلى إجماع عام ورأي توافقي يرضي كامل الأطراف المتناقشة .

منه نستخلص في الأخير على أن أغلبية أفراد عينة الدراسة،يفضلون إستخدام تكنولوجيا الإتصال بصفة منفردة، وهذا من أجل الفهم المناسب والجيد والواضح والمستعاب لمختلف المحتويات الإعلامية ، خاصة وأن الإذاعة تجمع بين خاصتي الإستماع والتخيل لقول أحدهم : **"والأذن تعشق قبل العين أحيانا"**، التي تساعد الفرد المستمع على تخيل الأحداث وتحيليها وفهمها وإعطائها قرارات وتأويلات وصيغ ومعان ودلالات مختلفة

ومتعددة، وحسن التعاطي والمتابعة الجيدة والمناسبة لهذه المضامين والمحتويات الإعلامية الموجهة للجمهور المستمع على مستوى الإذاعة المحلية لولاي تيزي وزو .

الجدول رقم 9: يمثل آراء الأفراد المبحوثين حول أهم الأماكن المفضلة لإستخدام تكنولوجيا الاتصال.

الإجابة	عدد التكرارات	النسبة المئوية
البيت	23	%76.67
الجامعة	0	%0
مكان العمل	07	%23.33
المجموع	30	%100

يتضح لنا من خلال الجدول أعلاه على أن البيت يعد المكان المفضل لإستخدام تكنولوجيا الاتصال بنسبة76.67%، كونه يعد المكان الذي يكون تفاعل وتواصل وحوار بين مختلف الأفراد الأسرة حول مختلف القضايا والمسائل الحاصلة في المجتمع، في ثاني الترتيب، نجد مكان العمل بنسبة 23.33%، وهذا من أجل التفاعل والتواصل مع الجمهور وزملاء العمل حول مختلف المضامين والبرامج والمحتويات الإعلامية المقدمة في إطار نسق ونظام تعاوني وتشاركي وتضامني، وفي أخير الترتيب، نجد الجامعة بنسبة صفرية تمثل0.%

منه نستنتج في الأخير على أن أغلبية أفراد عينة الدراسة يفضلون استخدام تكنولوجيا الإتصال في البيت، من أجل تجسيد وتقوية وتدعيم علاقات وأسس الحوار والنقاش والتفاعل والتواصل البناء والهادف والمنطقي في إطار التفاهم والإنسجام وتقارب وجهات النظر المشترك والتوافق في مختلف الآراء والإتجاهات والأفكار، على مستوى الفضاء العمومي الأسري .

الجدول رقم 10: يمثل آراء الأفراد المبحوثين حول أهم أنواع وسائل تكنولوجيا الإتصال الأكثر إستخدما على مستوى الإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو.

الإجابة	عدد التكرارات	النسبة المئوية
الهاتف الذكي	16	%53.33
الفاكس	02	%6.67
المدونات	01	%3.33
الحاسوب	07	%23.33
كلها	04	%13.33
المجموع	30	%100

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه على أن الهاتف الذكي يعد من أهم أنواع وسائل تكنولوجيا الإتصال الأكثر إستخداما على مستوى الإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو بنسبة 53.33%، والذي يحتوي على عدة خصاص وتطبيقات متنوعة، من سرعة التفاعلية وجودة الصوت والصورة، وفي ثاني الترتيب نجد الحاسوب بنسبة تمثل 23.33%، سواء كان الحاسوب المحمول أو الثابت، من أجل نقل وإيصال مختلف المعلومات والأخبار للجمهور المستمع لهذه المؤسسة الإذاعية،وفي ثالث الترتيب نجد كل الوسائل التكنولوجية (الهاتف الذكي، الفاكس، المدونات الحاسوب) بنسبة تمثل 13.33%، وهذا من أجل تمرير وإيصال مختلف المواد والمحتويات والمضامين الإعلامية لأكبر قدر ممكن من الجماهير، وفي المرتبة الرابعة نجد الفاكس، بنسبة تمثل 6.67%، الذي يتميز بسرعة إيصال مختلف المعلومات والبيانات للجمهور المستهدف لهذه المؤسسة الإذاعية، وفي أخير الترتيب نجد المدونات، بنسبة تمثل 3.33%، وهي عبارة عن جماعات من الأراد المستخدمين الإفتراضيين في غرف الدردشة الإلكترونية ، التي تعمل على تبادل مختلف الآراء والإتجاهات والأفكار

منه نستخلص في الأخير على أن يستخدمون الهاتف الذكي يعد من أهم أنواع لتكنولوجيا الاتصال الأكثر إستخدما على مستوى الإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو، كونه سهل الحمل وإحتوائه على مجموعة، من التطيقات والتقنيات المتنوعة والمتعددة، من جودة

الصوت والصورة، وإمكانية تحديث وتغيير مختلف المجتويات، التي تعمل على نقل وإيصال مختلف المضامين والمحتويات والرسائل الإعلامية إلى الجمهور المستمع لهذه الإذاعة المحلية .

الجدول رقم 11: يمثل آراء الأفراد المبحوثين حول أغراض إستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة على مستوى الإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو .

الإجابة	عدد التكرارات	النسبة المئوية
إقتصاد الجهد في إنجاز العمل	18	%60
التنسيق بين مختلف الأقسام	10	%33.33
الإتصال والتواصل بين الموظفين	02	%6.67
المجموع	30	%100

يبرز لنا من خلال بيانات الجدول أعلاه، أن غالبية أفراد عينة الدراسة يجمعون على أن إقتصاد الجهد في إنجاز العمل بنسبة تمثل 60%، من أهم أغراض إستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة على مستوى الإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو، وتجنب إهدار الموظفين لطاقتهم الفكرية والبدنية والنفسية، والعمل على تحقيق **"السبق الإعلامي"**، خصوصا مع المنافسة الحادة والكبيرة والشرسة والشديدة المودودة بين مختاف المؤسسات الإعلامية من اجل إستقطاب وجذب أكبر عدد ممكن من الجماهير المتعددة، وفي المرتبة الثانية، نجد التنسيق بين مختلف الأقسام والمصالح الإدارية، بنسبة تمثل 33.33%، وهذا من خلال تنسيق مختلف الجهود والأدوار والمهام في إطار نظام مشترك وتضامني وتعاوني، من أجل تقديم برامج إعلامية هادفة للجمهور المستمع لهذه المؤسسة الإذاعية، مثل التنسيق والتعاون بين التقنيين والصحفيين والتنسيق بين الإدارة العليا والموظفين، في إطار إستراتيجية واضحة المعالم ومفهومة لدى الموظفين العاملين على مستوى هذه المؤسسة، وفي أخير الترتيب نجد الإتصال والتواصل بين الموظفين بنسبة تقدر6.67%، وهذا من أجل تبادل مختلف الآراء والأفكار والإقتراحات والإتجاهات في جو من العلاقات الإنسانية والإجتماعية، التي يسودها الود والإحترام والتقدير والحب والعمل على تجنب الصراعات

التنظيمية بين مختلف المستويات الإدارية لهذه المؤسسة الإذاعية المؤثرة سلبا على مهام ووظائف هذه المؤسسة الإذاعية.

منه نستنتج في الأخير أن غالبية أفراد عينة الدراسة، يجمعون على أن إقتصاد الجهد في إنجاز العمل، من أهم أغراض إستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة على مستوى الإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو، وهذا يعبر عن وجود إستراتيجية مخطط لها على مستوى هذه الإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو، تضمن عدم إستنزاف وهدر الجهود والقدرات الفكرية والبدنية والنفسية للأفراد العاملين على مستوى هذه المؤسسة الإعلامية، ومنه تكريس الجودة الشاملة في تقديم خدمات ومنتجات وصناعات إعلامية وثقافية تنال رضا وقبول وإستحسان الجمهور المستمع لهذه الإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو

الجدول رقم 12: يمثل آراء الأفراد المبحوثين حول أسباب الإعتماد على تكنولوجيا الاتصال على مستوى الإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو.

الإجابة	عدد التكرارات	النسبة المئوية
لتعريف الجمهور بخدماتكم	17	%56.67
لنقل الملفات وتحويلها	09	%30
لتلقي الأوامر والتعليقات والمستجدات	04	%13.33
المجموع	30	%100

يتضح من خلال معطيات وبيانات خلال الجدول أعلاه، بأن معظم الأفراد المبحوثين يؤكدون على أن التعريف الجمهور بالخدمات، من أهم أسباب الإعتماد على تكنولوجيا الإتصال على مستوى الإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو، بنسبة تمثل 56.67%، وهذا من أجل إطلاع الجماهير على مهام مختلف مهام ووظائف الإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو وأهم البرامج والرسائل والمضامين الإعلامية المقدمة للجمهور، بهدف تكوين صورة حسنة وإيجابية وجيدة لدى الجمهور المستمع، والعمل على إستقطابه وجذبه نحو برامجها ومحتوياتها ورسائلها الإعلامية، ذات الكمية والنوعية الملائمة والمناسبة، وفي ثاني الترتيب، نجد نقل الملفات بنسبة تمثل 30%، بين مختلف الأقسام والمصالح الإدارية

بهدف تنسيق المهام والأدوار والوظائف والعمل على توفير الوقت والجهد والمال، وفي أخير الترتيب نجد تلقي الأوامر والتعليقات والمستجدات، بنسبة 13.33%، التي تضمن سرعة وفعالية التنفيذ والتجسيد والإستجابة السريعة لها، من أجل السير الحسن لمختلف الوظائف والأدوار والمهام بشكل مناسب

منه نستنتج في الأخيرعلى أن تعريف الجمهور بالخدمات، من أهم أسباب الإعتماد على تكنولوجيا الإتصال على مستوى الإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو، وهذا من خلال إقامة وضع الجمهور في الصورة للإطلاع على مختلف مهام ووظائف هذه المؤسسة الإذاعية وكذا التعرف على أهم مبادئها والخط الإفتتاحي وإتجاهها الإعلامي السائد فيها .

الجدول رقم 13: يمثل آراء الأفراد المبحوثين حول أهم الإشباعات المراد تحقيقها من خلال إستخدام تكنولوجيا الإتصال على مستوى الإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو.

الإجابة	عدد التكرارات	النسبة المئوية
معرفية (تثقيفية)	27	%90
نفسية (ترفيهية)	03	%10
المجموع	30	%100

نلاحظ من خلال بيانات الجدول أعلاه، على أن الإشباعات المعرفية والتثقيفية، تعد من أهم الإشباعات المراد تحقيقها من إستخدام تكنولوجيا الاتصال على مستوى الإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو، بنسبة تمثل 90%، وهذا من خلال تزويد وإمداد الجمهور بمختلف المعلومات والحقائق المتعلقة بشتى الميادين السياسة والإجتماعية والإقتصادية وتدعيم مستوى معارفهم أو العمل على تحيينها وتصحيحها، وفي ثاني الترتيب نجد الإشباعات الإشباعات النفسية والترفيهية ،بنسبة تمثل 10%، وهذا من خلال العمل على تسلية الجمهور والترويح عن أنفسهم بمختف المضامين الإعلامية المتمثلة في الأغاني والبرامج الفكاهية المضحكة مثل: المسرحيات والحفلات الغنائية والسكاتشات المتنوعة، التي تضمن التخفيف من حدة الضغوطات الإجتماعية والمشاكل المتنوعة، مثل: القلق والتوتر والإنفعال

ولو بشكل مؤقت وظرفي وعرضي وتجديد النفس البشرية، التي تعمل على التخلص من الروتين والملل، وإضفاء أجواء من التسلية والترويح عن النفس.

منه نستنتج في الأخير على أن الإشباعات المعرفية والتثقيفية، تعد من أهم الإشباعات المراد تحقيقها من إستخدام تكنولوجيا الاتصال على مستوى الإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو، وهذا من أجل تكوين وتشكيل جمهور مثقف وواعي وإيجابي، مزود برصيد معرفي وثقافي معتبر وكبير حول مختلف القضايا والمسائل والأحداث والوقائع الإجتماعية والسياسية والإقتصادية، التي تضمن وتعمل على مشاركتهم وإنخراطهم في مختلف الفعاليات والتظاهرات والنشاطات الإجتماعية والسياسية والإقتصادية الواقعة والمقامة في المجتمع الجزائري .

الجدول رقم 14: يمثل آراء الأفراد المبحوثين حول أهم أهداف إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة على مستوى الإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو .

الإجابة	عدد التكرارات	النسبة المئوية
تسهيل الوصول للمعلومات	07	%23.33
تطوير مهارتك	15	%50
تحقيق فعالية التواصل	04	%13.33
تحقيق الآنية والسرعة	04	%13.33
المجموع	30	%100

نلاحظ من خلال معطيات الجدول أعلاه، أن معظم أفراد عينة الدراسة يجمعون على أن تطوير المهارات، يعد من أهم إستخدام تكنولوجيا الاتصال على مستوى الإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو بنسبة تمثل 50%، وهذا من خلال تحسين مستوى المؤهلات التقنية والإدارية من أجل تقديم مضامين إعلامية ذات جودة عالية وراقية للجمهور المستمع لهذه الإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو، وفي ثاني الترتيب نجد تسهيل الوصول للمعلومات بنسبة تمثل 23.33 ، أي من خلال التداول والتدفق السلس والمرن والسهل والفعال لمختلفف المعلومات والبيانات بشكل مناسب وملائم، من دون وجود معوقات سواء كانت تقنية أو بشرية

أو مالية وفي المرتبة الثالث نجد تحقيق فعالية التواصل تحقيق الآنية والسرعة بنسب متساوية تمثلان 13.33% لكل واحدة منهما، بالنسبة تحقيق فعالية التواصل، فإن تكنولوجيا الإتصال الحديثة تعمل على إتاحة وتجسيد التفاعل و التواصل الجيد بين الجمهور والإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو، من خلال ضمان نقل وإيصال تلك البرامج والمحتويات والرسائل الإعلامية المتعددة والمتنوعة إلى الجمهور بكل سهولة وفعالية، أما تحقيق الآنية والسرعة، وهذا من خلال تحقيق ما يعرف بـ**"السبق الإعلامي"** لمختلف المضامين والبرامج والمحتويات المتناولة وسرعة تناولها والتطرق إليها، خاصة في ظل المنافسة الشديدة الموجودة بين مختلف المؤسسات الإعلامية من أجل العمل على إستقطاب وإستمالة أكبر قدر ممكن من الجماهير

منه في الأخير نستخلص على أن تطوير المهارات والقدرات التقنية والتنظيمية والمعرفية، يعد من أهم إستخدام تكنولوجيا الاتصال على مستوى الإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو، وهذا بهدف تقديم منتجات ومواد ومحتويات ومضامين إعلامية ذات جودة ونوعية عالية للجمهور المستمع لهذه المؤسسة الإذاعية.

الجدول رقم 15: يمثل آراء الأفراد المبحوثين حول أسباب الإعتماد على وسائل تكنولوجيا الإتصال الحديثة على مستوى الإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو .

الإجابة	عدد التكرارات	النسبة المئوية
وفرة المعلومات	07	%23.33
إكتساب المعارف والخبرات	10	%33.33
تعدّد الخيارات	05	%16.67
تنوّع الأخبار	08	%26.67
المجموع	30	%100

نلاحظ من معطيات الجدول أعلاه، أن أغلبية الأفراد المبحوثين، يجمعون على أن إكتساب المعارف والخبرات، من أهم أسباب الإعتماد على وسائل تكنولوجيا الإتصال الحديثة على مستوى الإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو بنسبة تمثل 33.33%، وهذا من أجل إحداث التراكمية المعرفية وتدعيم الرصيد العلمي والتقني، الذي يساهم في تطوير مستوى الأداء الإعلامي لدى الأفراد الموظفين العاملين على مستوى الإذاعة المحلية لولاية

تيزي وزو، وفي ثاني الترتيب نجد تنوع الأخبار، بنسبة تمثل 23.3 ، التي تتنوع وتتعدد بين الأخبار السياسية والإجتماعية والإقتصادية، وتلبي مختلف حاجات وميولات ورغبات الجمهور العديدة والمتنوعة والمتشعبة، وفي ثالث الترتيب نجد وفرة المعلومات بنسبة تمثل 23.33% وخاصة وأننا نعيش في عصر **الإنفجار المعلوماتي،** الذي يتيح للجمهور الإطلاع ومتابعة مختلف الأحداث والمستجدات والقضايا الحاصلة على مستوى الساحة المحلية أو العربية أو الدولية ،وفي أخير الترتيب نجد تعدّد الخيارات بنسبة تمثل 16.67%، أي تعدد خيارات ووسائل أنواع الوسائل التكنولوجية المستخدمة من هاتف ذكي أة حاسوب أو لوحات رقمية، وليس هناك مجال محصور ومحدود ، كما كان حاصل على مستوى وسائل الإعلام التقليدية

منه نستنتج في الاخير على أن إكتساب المعارف والخبرات، من أهم أسباب الإعتماد على وسائل تكنولوجيا الإتصال الحديثة على مستوى الإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو، إذ أن إكتساب وتلقي مختلف المعارف والخبرات، يساهم في تقديم مستويات عالية وراقية من الأداء الوظيفي والإعلامي لدى الافراد الموظفين العاملين على مستوى الإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو

الجدول رقم 16: يمثل آراء الأفراد المبحوثين حول مدلولات الجودة الشاملة على مستوى الإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو.

الإجابة	عدد التكرارات	النسبة المئوية
الجودة في الأداء	04	%13.33
الجودة في الكمية والنوعية	09	%30
الجودة في طبيعة العلاقات الإنسانية	02	%6.67
الجودة في العملية الإتصالية	06	%20
الجودة في التنسيق الإداري	01	%3.33
الجودة في الأهداف	05	%16.67
إستخدام وسائل إتصالية وتقنيات مناسبة لتعيين جودة الخدمة	03	%10
المجموع	30	%100

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه ، على أن معظم أفراد عينة الدراسة يؤكدون على أن مدلول الجودة الشاملة على مستوى الإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو، يتمثل في الجودة في الكمية والنوعية، بنسبة تمثل30%، وهذا من خلال جودة المحتويات والمضامين الإعلامية والمنتجات، من حين الكم والنوع، والتي تناسب رغبات وميولات الجمهور المتعددة والمتنوعة، وفي ثاني الترتيب، يتمثل في جودة العملية الإتصالية بنسبة تمثل 20%، من خلال وجود قنوات إتصالية واضحة تضمن التداول السلس والمرن لمختلف المعلومات والبيانات وفق شكل واضح ومفهوم بين المستويات الإدارية بهذه المؤسسة،ثم نجد نسبة16.67% المتمثلة الجودة في الأهداف، المتمثلة في تحقيق الغايات وفق الالمدى القريب أو البعيد ، بناء على مؤشرات رقمية، يمكن الإستناد عليها ،ثم تليها نسبة13.33% التي تتمثل في الجودة في الأداء،أي أداء مختلف المهام والوظائف وفق شكل مناسب ومتقن وبناء على معايير وأسس واضحة ومفهومة وسليمة ،وفي خامس الترتيب نجد إستخدام وسائل إتصالية وتقنيات مناسبة لتعيين جودة الخدمة بنسبة تقدر بـ10%، بمعنى تحديد وإختيار الوسائل الإتصالية الملائمة والمناسبة، لتحديد مبادي الجودة الشاملة وفي سادس الترتيب نجد الجودة في طبيعة العلاقات الإنسانية بنسبة تقدر بـ6.67%، لمعنى بناء وخلق علاقات إجتماعية وإنسانية قوية ومتينة، وفق أسس الإحترام والود والتقدير المتبادل بين الأفراد العاملين على مستوى هذه المؤسسة الإذاعية، وفي أخير الترتيب ، نجد الجودة في التنسيق الإداري، بنسبة تمثل 3.33%، أي يكون هناك تفاهم وتعاون وإنسجام إداري مشترك من أجل أداء مختلف الوظائف والمهام والأدوار على أكمل وجه ممكن بين مختلف الموظفين .

منه نستنتج في الأخير على أن مدلول الجودة الشاملة على مستوى الإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو، يتمثل في الجودة في الكمية والنوعية، بمعنى أن تكون المنتجات والمحتويات الإعلامية ذات نوعية وكنية مناسبة للجمهور المستمع للإذاعة المحلية والتي تنال قبولهم وإستحسانهم وتلبي ميولاتهم وحاجاتهم وررغباتهم المتنوعة والمختلفة.

الجدول رقم 17: يمثل آراء الأفراد المبحوثين حول أهم المبادئ العامة لإدارة الجودة الشاملة على مستوى الإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو.

الإجابة	عدد التكرارات	النسبة المئوية
تحسين صورة المؤسسة لدى جمهورها الداخلي والخارجي	06	%20
تبني التحسين المستمر	09	%30
خلق ثقافة جدية في المؤسسة	05	%16.66
تقديم أفضل الخدمات	5	%16.66
تحديات متعلقة بالمنافسة على الصعيد المحلي والعالمي	5	%16.66
المجموع	30	%100

نلاحظ من خلال بيانات الجدول أعلاه على أن غالبية أفراد عينة الدراسة، يجمعون على أن تبني التحسين المستمر، من أهم المبادئ العامة لإدارة الجودة الشاملة على مستوى الإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو، بنسبة تمثل 30%، والذي يجب أن يكون بصفة مستمرة ودائمة وليست ظرفية أو مناسباته، إذ يكون التطوير والتغيير على مستوى المدخل البشري والتكنولوجي والسلوكي والهيكيلي، وفي المرتبة الثانية نجد تحسين صورة المؤسسة لدى جمهورها الداخلي والخارجي بنسبة تمثل 20%، وهذا من خلال بناء إنطباع جيد لدى الجمهور الخارجي والداخلي، من أجل كسب وده وعطفه وتأييده حول المنتجات والمحتويات الإعلامية المقدمة للجمهور الخارجي، وإمكانية تحقيق التفاعل الجيد والحسن ين الجمهور الداخلي والخارجي، بينما نجد في أخير الترتيب خلق ثقافة جدية في المؤسسة وتقديم أفضل الخدمات والتحديات المتعلقة بالمنافسة على الصعيد المحلي والعالمي بنسب متساوية تمثل 16.66%، لكل واحدة منها، فيمل يتعلق بخلق ثقافة جدية في المؤسسة ويكون ذلك من خلال تجسيد أسس المسسؤولية والجدية والصرامة والإنضباط الوظيفي والإخلاص والتفان في أداء مختلف الوظائف والمهام، أما تقديم أفضل الخدمات، فتتمثل في تقديم برامج ومضامين إعلامية هادفة تعمل على نيل رضا وإستحسان وقول الجمهور المستمع ، وفي الاخير نجد التحديات المتعلقة بالمنافسة على الصعيد المحلي والعالمي، من

خلال مواجهتها والتعاطي الجيد معها، كون المؤسسات الإعلامية الحالية تعمل على إستحداث وخلق الغيير والتطوير المستمر لمختلف مواردها البشرية والمادية والمالية والتكنووجية بهدف جذب وإستقطاب مختلف الجماهير العريضة نحو مختلف منتجاتها وخدماتها ومضامينها الإعلامية ذات الجودة والتوعية العالية والراقية

منه نستنتج في الأخير على أن تبني التحسين المستمر من أهم المبادئ العامة لإدارة الجودة الشاملة على مستوى الإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو، من خلال تحسين وتطوير مختلف المحتويات والبرامج الإعلامية ، الذي يكون من خلال تحسين مستويات الأداء لدى الموارد البشرية وخلق أنماط وأساليب تنظيمية عصرية وحديثة تواكب وتلائم تطورات البيئة الخارجية، من أجل تقديم محتويات ومضامين إعلامية هادفة للجمهور المستمع لهذه المؤسسة الإذاعية .

الجدول رقم 18: يمثل آراء الأفراد المبحوثين حول أهمية إدارة الجودة الشاملة على مستوى الإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو.

الإجابة	عدد التكرارات	النسبة المئوية
تحسين عملية الإتصال بين مختلف المستويات داخل المؤسسة	01	%3.33
التأثير على الجمهور	07	%23.33
العمل كفريق واحد	09	%30
تحسين مستوى الأداء	13	%43.33
المجموع	30	%100

من خلال الجدول أعلاه ، يتبين لنا أن معظم أفراد عينة الدراسة، يؤكدون على تحسين مستوى الأداء، يعد من أهمية إدارة الجودة الشاملة على مستوى الإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو، بنسبة تمثل 43.33%، وهذا من خلال إمدادهم بمختلف المهارات التقنية والعلمية والإدارية، من أجل تقديم أداء إعلامي ذو جودة عالية وكبيرة، ثم يليه في المركز الثاني العمل كفريق واحد بنسبة تمثل 30%، أي تجسيد روح الفريق الواحد، والتفاعل في إطار الجماعة، مما يؤدي إلى تجسيد أسس التعاون والتضامن وتقوية العلاقات الإنسانية،

ومنه تقديم خدمات عمومية إعلامية ونوعية للجمهور المستمع لهذه المؤسسة الإذاعية، بينما نجد في الثالث الترتيب، التأثير على الجمهور، بنسبة تمثل 23.33 ، وهذا يكون من خلال التعديل والتغيير في سلوكاتهم وإتجاهاتهم العقلية والسلوكية والوجدانة، تقديم مضامين ورسائل إلعلامية ذات جودة عالية تلبي مختلف إحتياجاتهم النفسية والمعرفية، وفي أخير الترتيب نجد تحسين عملية الإتصال بين مختلف المستويات داخل المؤسسة بنسبة تمثل 3.33%، ويكون ذلك من خلال تشجيع كافة الإتصالات الرسمية سواء كانت الإتصالات الصاعدة أو الإتصالات النازلة أو الإتصالات الأفقية، خصوصا الإتصالات غير الرسمية التي تؤدي إلى تحقيق التنسيق والتفاهم والإنسجام العام المشترك في أداء مختلف الأدوار والوظائف والمهام على مستوى هذه المؤسسة الإذاعية، في إطار جو من العلاقات الإنسانية والإجتماعية، التي يسودها التقدير والإحترام المتبادل

منه نستنتج على أن تحسين مستوى الأداء، يعد من أهمية إدارة الجودة الشاملة على مستوى الإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو، وهذا من خلال عقد وإقامة مختلف الدورات التدريبية والتكوينية لفائدة الموظفين العاملين على مستوى هذه المؤسسة، والعمل على تزويدهم وإمدادهم بمهارات ومؤهلات علمية وتقنية وإدارية مختلفة ومتنوعة.

الجدول رقم 19: يمثل آراء الأفراد المبحوثين حول أهداف إدارة الجودة الشاملة على مستوى الإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو

الإجابة	عدد التكرارات	النسبة المئوية
رفع مستوى جودة كل الخدمات	13	%43.33
تحفيز الموظفين على أداء العمل بطريقة أسهل	04	%13.33
تحسين صورتها الذهنية لدى جمهورها الداخلي والخارجي	05	%16.67
مواجهة المنافسة والتحديات	08	%26.67
المجموع	30	%100

نلاحظ من خلال معطيات الجدول أعلاه، على أن معظم أفراد عينة الدراسة يجمعون على أن رفع مستوى جودة كل الخدمات، يعد من أهم أهداف إدارة الجودة الشاملة على

مستوى الإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو، بنسبة تمثل 43.33%، وهذا من خلال إستخدام أساليب وأنماط علمية حديثة، تواكب مختلف تطورات وتغيرات العصر من خلال تحسين مختلف المداخل البشرية والتكنولوجية والسلوكية المختلفة، وفي ثاني الترتيب نجد مواجهة المنافسة والتحديات بنسبة تمثل 26.67%، خصوصا المنافسة الحادة الموجودة بين مختلف المؤسسات الإذاعية والإعلامية، حول إستقطاب وجذب أكبر قدر ممكن من الجماهير، نحو محتوياتها ومضامينها الإعلامية المختلفة، بينما نجد في المركز الثالث، تحسين صورة الإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو الذهنية لدى جمهورها الداخلي والخارجي، بنسبة تمثل 16.67% ،وهذا من خلال بناء إنطباعات وإدراكات وترسيح صورة جيدة وإيجابية لدى أذهان الجمهور الخارجي والداخلي حول مختلف محتويات ومضامين هذه المؤسسة الإعلامية والأهداف الواجب تحقيقها في المستقبل، وفي أخير الترتيب، نجد تحفيز الموظفين على أداء العمل بطريقة أسهل تقدر بنسبة تمثل13.33%، من خلال توفير مختلف الحوافز المادية والمالية والمعنوية، من تحسين الأجور المنح والعلاوات المالية، وكذا الإحترام والتقدير والتشجيع والترقية، وتوفير مختلف ظروف الأمن والسلامة والوقاية

منه نستنتج في الأخير، على أن رفع مستوى جودة كل الخدمات، يعد من أهم أهداف إدارة الجودة الشاملة على مستوى الإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو، وهذا من خلال تقديم محتويات ومضامين ومنتجات إعلامية منطقية وهادفة وذات نوعية عالية، ولا يكون ذلك إلا من خلال الإستغلال الأمثل للموارد البشرية والمادية والمالية المتاحة على مستوى الإذاعة المحلية بولاية تيزي وزو

الجدول رقم 20: يمثل آراء الأفراد المبحوثين حول مدى إدراكهم أن الجودة مقوم أساسي في رفع مستوى الأداء العام بالإذاعة المحلية بولاية تيزي وزو من عدمه

الإجابة	عدد التكرارات	النسبة المئوية
نعم	30	%100
لا	0	%0
المجموع	30	%100

يظهر لنا من خلال الجدول أعلاه على أن معظم أفراد عينة الدراسة، يجمعون على إدراكهم أن الجودة مقوم أساسي في رفع مستوى الأداء العام على مستوى الإذاعة المحلية بولاية تيزي وزو، بنسبة تمثل100%، وهذا من خلال الإهتمام بتحسين مستوى أداء الافراد العاملين، وخلق إدارة عصرية، وفق أسس ومعايير علمية وموضوعية وصحيحة وقويمة، بعيدا عن الحدس والعشوائية والتكهن والتخمين والإحتمال والتسرع، وتشجيع العلاقات الإنسانية والإجتماعية بين مختلف المستويات الإدارية بهذه المؤسسة الإذاعية، مع الحرص والعمل على تقديم محتويات ومضامين إعلامية ذات جودة ونوعية عالية للجمهور المستمع، في حين نجد النسبة صفرية فيما يتعلق بالأفراد الذين ينفون ذلك بنسبة تمثل 0%

منه نستنتج في الأخير على وجود إجماع كبير لدى كل أفراد عينة الدراسة على إدراكهم أن الجودة مقوم أساسي في رفع مستوى الأداء العام على مستوى الإذاعة المحلية بولاية تيزي وزو، وهذا يكون من خلال التحسين المستمر والدائم لمستوى أداء الموظفين بشكل كمي ونوعي، بناء على مؤشرات ومعايير، تعمل على ضمان تقديم مضامين ومحتويات ورسائل إعلامية هادفة ومنطقية للجمهور المستمع للإذاعة المحلية بولاية تيزي وزو

الجدول رقم 21: يمثل آراء الأفراد المبحوثين حسب مدى وجود حرص على تقديم مواضيع ومحتويات ذات مستوى عالي من الجودة والنوعية على مستوى الإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو من عدمه.

الإجابة	عدد التكرارات	النسبة المئوية
نعم	30	%100
لا	0	%0
المجموع	30	%100

نلاحظ من خلال بيانات الجدول أعلاه، على أن كل الأفراد المبحوثين، يؤكدون وجود حرص على تقديم مواضيع ومحتويات، ذات مستوى عالي وكبير من الجودة والنوعية على مستوى الإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو، بنسبة تمثل 100%، وهذا من خلال التنويع

والتغيير من مستوى المضامين والمحتويات، التي تعمل على نيل رضا وقبول وآمال الجمهور وييكون ذلك من خلال إستطلاعات الرأي العام ودراسات وبحوث الجمهور بهدف التعرف على أهم المواضيع والمضامين التي تلقى القبول والرضا لدى فئات الجمهور المختلفة والمتنوعة، في حين نجد بقية الأفراد المبحوثين، ينفون ذلك بنسبة معدومة 0%.

منه نستنتج وجود حرص على تقديم مواضيع ومحتويات، ذات مستوى عالي من الجودة والنوعية على مستوى الإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو، وهذا يدل على وجود إستراتيجية منظمة ومخططة، وعلى بعد إستشرافي لهذه المؤسسة الإذاعية، والعمل على إحترام عقول الجماهير وأذهانهم وإتجاهاتهم والحرص على تنويرهم بمختلف المعلومات والحقائق الموضوعية والسليمة والصحيحة.

الجدول رقم 22: يمثل آراء الأفراد المبحوثين حول أهم الأهداف الخاصة بالجودة الشاملة المراد تحقيقها على مستوى الإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو

الإجابة	عدد التكرارات	النسبة المئوية
زيادة أرباحها	04	%13.33
إستغلالها الأمثل للموارد البشرية	08	%26.67
تحقيق نموّها	08	%26.67
تحقيق أهدافها	10	%33.33
المجموع	30	%100

نلاحظ من خلال معطيات الجدول أعلاه على أن معظم أفراد عينة الدراسة يؤكدون على أن تحقيق أهدافها، تعد من أهم الأهداف الخاصة بالجودة الشاملة المراد تحقيقها على مستوى الإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو، بنسبة تمثل 33.33%، سواء كانت أهداف متعلقة بتحسين صورتها لدى الجمهور، أو تقديم خدمة عمومية ذان جودة عالية وفي إطار المسؤولية الإجتماعية، والعمل والحرص على تنوير الرأي العام والمجتمع بمختلف المعلومات والأخبار والأحداث والوقائع الصحيحة والموضوعية والسليمة، التي تتناول مختلف القضايا والمسائل الإجتماعية والسياسية والإقتصادية المتنوعة، في حين نجد في ثاني الترتيب، الإستغلال الأمثل للموارد البشرية وتحقيق نموها، بنسب متساوية تمثلان

26.67%، لكل واحدة منهما، وهذا من خلال ضمان تزويدها وإمدادها بمختلف المهارات والمؤهلات والمكتسبات والقدرات العلمية والتقنية والإدارية، والعمل على تثمينها وتقديرها كون المورد البشري يعد معادلة أساسية وضرورية الواجب العناية والإهتمام بها، من أجل تقديم الأداء الإعلامي والوظيفي المناسب على مستوى هذه المؤسسة الإذاعية، أما فيما يخص تحقيق نموها، والذي يكون من خلال مواكبة ومسايرة مختلف التغيرات والتطورات الحاصلة في البيئة الداخلية والخارجية لهذه المؤسسة، مثل: تحديات المنافسة وتغير أذواق وميولات الجمهور، من أجل ضمان إستمراريتها وبقائها في إطار المحيط الذي تنشط فيه، وفي ذيل الترتيب، نجد زيادة أرباحها بنسبة تقدر 13.33% ويكون ذلك من خلال زيادة رقم أعمالها وتحقيق الأرباح المالية، من اجل مواصلة الإستمرارية والبقاء والإستقرار تقديم المنتجات والصناعات الثقافية الإعلامية الهادفة والموضوعية للجمهور المستمع لهذه الإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو

منه نستنتج في الأخير على أن تحقيق أهدافها، تعد من أهم الأهداف الخاصة بالجودة الشاملة المراد تحقيقها على مستوى الإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو، وهذا وفق مؤشرات كمية ونوعية، يمكن الإستناد عليها، ووفق خطة إستراتيجية واضحة ومنظمة وإستشرافية نحو المستقبل .

الجدول رقم 23: يمثل آراء الأفراد المبحوثين حول مدى إهتمام الإدارة بإنشغالات الموظفين على مستوى الإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو من عدمه .

الإجابة	عدد التكرارات	النسبة المئوية
نعم	30	%100
لا	0	%0
المجموع	30	%100

نلاحظ من خلال معطيات الجدول أعلاه، على أن كل أفراد عينة الدراسة، يجمعون على وجود إهتمام وعناية لدى الإدارة العليا بالإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو بإنشغالات الموظفين، بنسبة تمثل 100%، إذ تعمل الإدارة العليا على خلق قنوات للإتصال والتفاعل

في إطار مناخ وجو ديمقراطي ومتفتح وحر، يضمن تبادل وجهات النظر والأفكار والإتجاهات المختلفة بين الإدارة العليا والموظفين، والعمل على إدارة مختلف الصراعات والنزاعات التنظيمية بين مختلف المستويات الإدارية، وفق أسس سلمية وودية، في حين ينفي بقية الأفراد المبحوثين ذلك بنسبة 0% .

منه نستنتج في الأخير على أن غالبية الأفراد المبحوثين، يجمعون على وجود إهتمام لدى الإدارة العليا بالإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو بإنشغالات ومشاكل الموظفين المختلفة بهدف العمل على إيجاد حلول لها، وهذا بعبر بشكل كبير عن وجود ثقافة إتصالية، وتطبيق أهم مهارة من مهارات الإتصال، وهي مهارة الإنصات الجيد والحسن لمختلف إنشغالات ومشاكل الموظفين على مستوى هذه المؤسسة الإعلامية، من أجل تقديم محتويات ومضامين إعلامية مناسبة وملائمة وهادفة وذات جودة عالية للجمهور المستمع لهذه المؤسسة الإذاعية .

الجدول رقم 24: يمثل آراء الأفراد المبحوثين حسب مدى مساهمة تكنولوجيا الإتصال في تسهيل مهام الموظفين على مستوى الإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو من عدمه.

الإجابة	عدد التكرارات	النسبة المئوية
نعم	28	%93.33
لا	02	%6.66
المجموع	30	%100

نلاحظ من خلال معطيات الجدول أعلاه على أن معظم أفراد عينة الدراسة، يجمعون على مساهمة تكنولوجيا الاتصال في تسهيل المهام على مستوى الإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو، بنسبة تمثل 93.33%، كونها تعمل على توفير الوقت والجهد، وتزويد الإدارة العليا بمختلف المعلومات والبيانات ذات الكمية والنوعية المناسبة والملائمة، من أجل خلق وإستحداث إستراتيجيات وسياسات تنظيمة وإدارية حديثة، بهدف تقديم منتجات ومضامين إعلامية ذات جودة عالية ومناسبة للجمهور المستمع لهذه المؤسسة الإذاعية، وإتخاذ القرارات الإدارية الحاسمة في حالة حدوث الأزمات والمشاكل التنظيمية المختلفة، في حين

نجد بقية الافراد المبحوثين، ينفون ذلك بنسبة تمثل 6.66%، وهذا من خلال وجود مقومات ومعايير أخرى مثل: وجود أسس التخطيط الجيد والتنظيم المحكم والتنسيق المناسب والتوجيه القويم والرقابة الصحيحة والسليمة ووجود حسن روح المسؤولية وروح والإخلاص والتفان والمبادرة الصرامة التنظيمية المنطقية والإلتزام والولاء التنظيمي لدى الأفراد الموظفين العاملين على مستوى الإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو .

منه نستنتج من خلال هذه الحصيلة الرقمية على وجود إجماع لدى غالبية أفراد عينة الدراسة حول مساهمة تكنولوجيا الاتصال في تسهيل مهام الموظفين على مستوى الإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو، كونها تعمل وتهدف إلى عصرنة مستوى الأداء الإعلامي وتحسين وتطوير مستوى المضامين والمحتويات والرسائل والمنتجات الإعلامية المقدمة للجمهور المستمع لهذه المؤسسة الإذاعية .

الجدول رقم 25: يمثل آراء الأفراد المبحوثين حسب مدى ملاءمة بيئة العمل للموظف لإستخدام تكنولوجيا الإتصال للتعبير عن الأفكار والآراء على مستوى الإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو من عدمه

الإجابة	عدد التكرارات	النسبة المئوية
نعم	24	%80
لا	06	%20
المجموع	30	%100

نلاحظ من خلال بيانات الجدول أعلاه، على أن غالبية عينة الدراسة، يجمعون على ملاءمة بيئة العمل للموظف لإستخدام تكنولوجيا الإتصال للتعبير عن مختلف الأفكار والآراء على مستوى الإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو، بنسبة تمثل 80%، في إطار مناخ وجو ديمقراطي متفتح وحر وشفاف، يضمن التداول والإنتقال السلس والمرن والحر لمختلف المعلومات والبيانات في الفضاء العمومي الإفتراضي، وتبادل مختلف الآراء والأفكار بين الموظفين، مما يساهم في ترقية الخدمة العمومية المقدمة على مستوى هذه المؤسسة الإذاعية، وضمان الرضا والإستقرار الوظيفي على مستوى هذه المؤسسة، ووجود

روح المبادرة والمشاركة في تقديم إقتراحات بناءة وفعالة ، تعود بالفائدة لهذه المؤسسة الإذاعية في حين ينفي بقية الأفراد المبحوثين ذلك بنسبة تمثل 20%، وهذا يعود إلى وجود عراقيل وضوابط، سواء كانت قانونية أو تنظيمية على مستوى هذه المؤسسة الإذاعية، التي تعمل على ضبط كيفية سريان وتدفق المعلومات والبيانات والأفكار وفق حدود مرسومة وخطوط لا ينبغ العمل على تجاوزها أو مخالفتها، تحت ذريعة **واجب التحفظ، والمحافظة على أسرار المؤسسة .**

من خلال هذه المقارات الإحصائية، يتضح لنا مدى ملاءمة بيئة العمل للموظف باستخدام تكنولوجيا الإتصال للتعبير عن الأفكار والآراء على مستوى الإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو، من خلال توفر الشروط والظروف والاجواء التنظيمية والإدارية الملائمة والمناسبة، التي تعمل ضمان تجسيد الجودة الشاملة في تقديم مضامين ورسائل إعلانية ذان نوعية وجودة عالية للجمهور المستمع لهذه المؤسسة الإذاعية.

الجدول رقم 26: يمثل توزيع آراء الأفراد المبحوثين حسب مظاهر ملاءمة بيئة العمل للموظف باستخدام تكنولوجيا الاتصال للتعبير عن الأفكار والآراء على مستوى الإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو من عدمه

الإجابة	عدد التكرارات	النسبة المئوية
المسؤولية في العمل	14	%58.33
الرضا في العمل	06	%25
الإستقرار في العمل	2	%8.33
الثقة بالنفس	1	%4.16
إقتراح مواضيع مهمة تخدم المجتمع	1	%4.16
المجموع	24	%100

نلاحظ من خلال بيانات الجدول أعلاه على أن غالبية أفراد عينة الدراسة، يجمعون على أن المسؤولية في العمل من أهم مظاهر ملاءمة بيئة العمل للموظف باستخدام تكنولوجيا الاتصال للتعبير عن الأفكار والآراء على مستوى الإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو بنسبة تمثل 58.33%، ويكون من خلال حسن الإنضباط والإلتزام في أداء مختلف

الوظائف والأدوار، مع تحمل المسؤولية في حالة وجود أخطاء وهفوات، وفي ثاني الترتيب نجد الرضا في العمل، بنسبة تمثل25%، ويكون من خلال الإحساس بالراحة والإطمئنان نتيجة وجود تحفيزات مادية ومعنوية تضمن تقديم الاداء الوظيفي الملائم والمناسب على مستوى المؤسسة الإذاعية لولاية تيزي وزو، بينما نجد في المركز الثالث، الإستقرار في العمل بنسبة تمثل 8.33%، الناتج عن توفر أجواء مريحة وجيدة وحسنة من علاقات إجتماعية قوية ومتينة، بسودها التقدير والإحترام المتبادل ، وعدم تغيير المهام والوظائف بشكل متكرر ومستمر، وفي المرتبة الرابعة، نجد الثقة في النفس، وإقتراح مواضيع مهمة تخدم المجتمع بنسب متساوية تمثلان 4.16% ، لكل واحد منهما ، فيما يخص الثقة بالنفس يكون من خلال عدم الإنقاص والتقليل من ذات العامل النفسية والإدارية والإيمان المطلق والكامل بنختلف قدراته العلمية والتقنية والنفسية، من أجل تقديم الاداء الإعلاي الملائم للجمهور المستمع لهذه الإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو، أما إقتراح مواضيع مهمة تخدم المجتمع، فيكون من خلال تحديد وإختيار القضايا والمسائل، والتي تعمل على تسليط الضوء على الواقع الإجتماعي والسياسي والمعيشي والإقتصادي والتنموي للمواطنين الحقيقي والكشف عن مختلف الإنحرافات والخروقات التي تهدد قيم وعادات الفرد والجماعة في المجتمع الجزائري، بعيدا عن سياسة الشعبوية و كل شيء على احسن ما يرام .

من خلال هذه النسب المئوية، نستخلص على أن المسؤولية في العمل من أهم مظاهر ملاءمة بيئة العمل للموظف باستخدام تكنولوجيا الاتصال للتعبير عن الأفكار والآراء على مستوى الإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو، كونه يتجسد من خلال توفر أجواء تنظيمية ومناخ تنظيمي، تسوده العلاقات الإجتماعية القوية، ووجود حوافز مادية ومعنوية، تضمن على إحداث الإستقرار الوظيفي للأفراد الموظفين على مستوى الإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو .

الجدول رقم 27: يمثل آراء الأفراد المبحوثين حسب مدى سهولة الحصول على المعلومات بإستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة على مستوى الإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو من عدمه.

الإجابة	عدد التكرارات	النسبة المئوية
نعم	28	%93.33
لا	02	%6.66
المجموع	30	%100

يتبين لنا من خلال الجدول أعلاه، على أن غالبية أفراد عينة الدراسة، يجمعون على سهولة الحصول على المعلومات بإستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة على مستوى الإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو، بنسبة تمثل 93.33%، وهذا من خلال التطبيقات والتقنيات المتعددة والمتنوعة المتوفرة عليها، من خلال سرعة تدفق المعلومات والتفاعلية الكبيرة والمعتبرة بين نختلف الحدود المكانية والزمانية، ووجود كم هائل من المعلومات والبيانات التي يمكن تحديد وتمييز الصحيح والسليم منها، من غير الصحيح والسليم ، في حين نجد بقية الأفراد المبحوثين ينفون ذلك بنسبة تمثل 6.66%، وهذا لوجود عراقيل تقنية، أو عدم التحكم السليم في إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة لدى الموظفين، ووجود قوانين تنظيمية، تعمل على ضبط تداول مختلف المعلومات والبيانات في إطار الفضاء العمومي الإفتراضي .

منه نستنتج في الأخير على سهولة الحصول على المعلومات بإستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة على مستوى الإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو، وهذا من أجل تحقيق من يعرف **بالسبق الإعلامي**، خاصة في ظل المنافسة الحادة والشديدة الموجودة بين مختلف المؤسسات الإعلامية، من أجل إستقطاب وإستمالة وجذب أكبر قدر ممكن من الجماهير العريضة .

الجدول رقم 28: يمثل آراء الأفراد المبحوثين حول مظاهر مساهمة تكنولوجيا الإتصال الحديثة في تحسين جودة الأداء على مستوى الإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو.

الإجابة	عدد التكرارات	النسبة المئوية
تحسين عملية التوجيه	04	%13.33
تحسين عملية التخطيط	04	%13.33
تحسين عملية التنفيذ	02	%6.67
تحسين عملية الرقابة	07	%23.33
تحسين عملية التنسيق	03	%10
تحسين عملية التواصل	10	%33.33
المجموع	30	%100

يتبين لنا من خلال الجدول أعلاه، على أن غالبية أفراد عينة الدراسة ، يجمعون على أن تحسين عملية التواصل، من أهم مظاهر مساهمة تكنولوجيا الإتصال الحديثة في تحسين جودة الأداء على مستوى الإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو، بنسبة تمثل 33.33% ، وذلك من خلال توفير أجواء تساعد على الإتصال الفعال والجيد وفضاء ديمقراطي متفتح وحر لمختلف الأفكار والإتجاهات، وفي ثاني الترتيب، نجد تحسين عملية الرقابة، بنسبة تمثل 23.33%، سواء كانت هذه الرقابة قبلية أو بعدية بهدف تصحيح مختلف الإختلالات الواضحة والمؤثرة على الأداء الوظيفي للموظفين، وفي المرتبة الثالثة نجد تحسين عملية التخطيط وتحسين عملية التوجيه، بنسب متساوية تمثل 13.33% لكل واحدة منهما، إذ أن التخطيط الجيد والمناسب لمختلف الإستراتيجيات والسياسات، يؤدي إلى حسن التوجيه الملائم لمختلف الموارد المالية والمادية والبشرية، بهدف تحقيق الأهداف والغايات المتعلقة بهذه المؤسسة، بينما نجد في رابع الترتيب، تحسين عملية التنسيق، بنسبة تمثل10% بمعنى تجسد أسس التفاهم والإنسجام والتعاون المشترك بين مختلف الفعاليات الإدارية والتنظيمية لهذه المؤسسة، وفي أخير الترتيب نجد تحسين عملية التنفيذ بنسبة تمثل 6.67% ، بمعنى وضع لك الخطط والسياسات في موضع التطبيق على أرضية الواقع

من خلال هذه الإحصائيات الكمية، يتبين لنا على أن تحسين عملية التواصل، من أهم مظاهر مساهمة تكنولوجيا الإتصال الحديثة في تحسين جودة الأداء على مستوى الإذاعة

المحلية لولاية تيزي وزو، بهدف تحقيق مستوى عال من الأداء الجيد ومنه تقديم محتويات ومضامين إعلامية هادفة ومناسبة للجمهور المستمع لهذه القناة الإذاعية .

الجدول رقم 29: يمثل آراء الأفراد المبحوثين حول مدى تنظيم الإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو لدورات تدريبية من أجل تسهيل إستخدام تكنولوجيا الاتصال لتحقيق الجودة العالية في المؤسسة من عدمه .

الإجابة	عدد التكرارات	النسبة المئوية
نعم	18	%60
لا	12	%40
المجموع	30	%100

نلاحظ من خلال بيانات الجدول أعلاه على أن أغلبية أفراد عينة الدراسة يجمعون على تنظيم الإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو لدورات تدريبية من أجل تسهيل إستخدام تكنولوجيا الاتصال لتحقيق الجودة العالية في المؤسسة بنسبة تمثل 60%، سواء كانت هذه الدورات التكوينية يومية،أسبوعية، شهرية، سنوية ، بغرض إكساب الموظفين بمختلف المؤهلات العلمية والتقنية والإدارية المناسبة، من أجل تقديم مستوى عال من الأداء الوظيفي، في حين ينفي بقية الأفراد المبحوثين ذلك ، بنسبة تمثل 40% ، وهذا مؤشر سلبي يدل على عدم إستغلال هذه المؤسسة للموارد البشرية، من أجل تطوير وتحسين مستوى أدائها المهني والوظيفي، ومنه تقديم مضامين إعلامية جيدة ونوعية للجمهور المستمع للإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو .

منه نستنتج من خلال هذه المعطيات الرقمية تنظيم الإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو لدورات تدريبية وتكوينية من أجل تسهيل إستخدام تكنولوجيا الاتصال لتحقيق الجودة العالية في المؤسسة ، كون هذه الدورات التدريبية، تساهم في تصحيح مختل الإختلالات على مستوى الأداء المهني والوظيفي للأفراد العاملين بهذه المؤسسة الإذاعية .

الجدول رقم 30: يمثل آراء الأفراد المبحوثين حول مدى إستعانة الإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو بالوسائل الإتصالية الحديثة المختلفة بهدف تحسين جودة الأخبار والمعلومات.

الإجابة	عدد التكرارات	النسبة المئوية
غالبا	16	%53.33
أحيانا	12	%40
نادرا	02	%6.66
المجموع	30	%100

نلاحظ من خلال معطيات الجدول أعلاه على أن معظم أفراد عينة الدراسة يجمعون على إستعانة الإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو بالوسائل الإتصال الحديثة المختلفة بهدف تحسين جودة الأخبار والمعلومات بنسبة تمثل 53.33%، وهذه الوسائل الإتصالية الحديثة تساهم مساهمة فعالة في تحسين نوعية المعلومات والأخبار، من خلال توفرها على جودة الصوت والصورة وسرعة إستقاء المعلومات والبيانات ذات الكمية والنوعية المناسبة ، في ثاني الترتيب نجد أحيانا بنسبة تمثل 40%، وهذا يعود إلى وجود عراقيل تنظيمية وبشرية ومالية تواجه هذه المؤسسة الإذاعية، وفي ثالث الترتيب نجد بشكل نادرا بنسبة تمثل 6.66%، إذ يعبر هذا كل سلبي عن عدم قدرة الإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو على مسايرة مختلف التطورات والتغيرات الحاصلة والواقعة في البيئة الخارجية، خاصة في ظل المناسة الشديدة المموجودة بين مختلف المؤسسات الإعلامية، من أجل إستقطاب أكبر قدر ممكن من الجماهير.

منه نستنتج في الأخير على إستعانة الإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو للوسائل الإتصالية الحديثة العصرية المختلفة بهدف تحسين مستوى جودة الأخبار والمعلومات والبيانات، وهذا من أجل البقاء في القمة والإستمرارية والنمو في إطار المحيط الذي تنشط فيه، وتقديم مضامين ورسائل إعلامية ذات جودة عالية ومناسبة للجمهور المستمع لهذه المؤسسة الإذاعية .

الجدول رقم 31: يمثل آراء الأفراد المبحوثين حول مدى مستويات مساهمة وسائل الإتصال في نقل البرامج والنشاطات على مستوى الإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو

الإجابة	عدد التكرارات	النسبة المئوية
ضعيفة	0	%0
متوسطة	19	%63.33
قوية	11	%36.66
المجموع	30	%100

يظهر لنا من خلال الجدول أعلاه على أن غالبية أفراد عينة الدراسة، يجمعون على أن مستوى مساهمة وسائل الإتصال في نقل مختلف البرامج والنشاطات على مستوى المؤسسة الإذاعية لولاية تيزي وزو متوسط، بنسبة تمثل 63.33%، نظرا لوجود إختلالات وعراقيل بشرية وتقنية ومالية يمكن العمل على تجاوزها، وفي ثاني الترتيب نجد المستوى قوي، بنسبة تمثل 36.66%، إذ ينعكس إيجابا على نوعية المعلومات والأخبار المقدمة إلى الجمهور المستهدف لهذه المؤسسة الإذاعية ، وتقديم خدمة عمومية إعلامية تنال رضاه وقبوله، وفي أخير الترتيب، نجد المستوى ضعيف بنسبة معدومة تمثل 0%

منه نستنتج في الأخير على أن مستوى مساهمة وسائل الاتصال في نقل البرامج والنشاطات على مستوى المؤسسة الإذاعية لولاية تيزي وزو، متوسط ،مما يتوجب على هذه المؤسسة إعادة النظر في مختلف السياسات والإسترتيجيات والخطط، بناء على الإستغلال الأمثل والأنسب للإمكانيات المادية والمالية والبشرية، بهدف تقديم محتويات ومضامين ورسائل إعلامية ذات جودة عالية للجمهور المستمع .

الجدول رقم 32: يمثل آراء الأفراد المبحوثين حول طبيعة التغيير الحاصل نتيجة إستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الجودة الشاملة على مستوى الإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو.

الإجابة	عدد التكرارات	النسبة المئوية
إيجابي	29	%96.66
سلبي	01	%3.33
المجموع	30	%100

نلاحظ من خلال معطيات الجدول أعلاه على أن غالبية أفراد عينة الدراسة يجمعون على أن طبيعة التغيير الحاصل على مستوى تكنولوجيا الاتصال في تحسين الجودة الشاملة على مستوى الإذاعة المحلية لتيزي وزو إيجابي، بنسبة تمثل 96.66%، وهذا من خلال تقديم محتويات ومضامين ورسائل إعلامية ذات نوعية ودودة عالية، تنال قبول ورضا الجمهور المستمع لهذه المؤسسة الإذاعية، وتلبية مختلف ميولاته ورغباته المختلفة والمتنوعة، في حين نجد بقية الأفراد المبحوثين يروون بأن طبيعة التغيير سلبي، بنسبة تمثل 3.33%، أي لم يطرأ أي تغيير، نتيجة وجود نوع من التكرار والنمطية في تقديم منتجات إعلامية وإتصالية لاتلق رضا وقبول الجمهور المستمع .

منه نستنتج في الأخير على أن طبيعة التغيير الحاصل على مستوى تكنولوجيا الاتصال في تحسين الجودة الشاملة على مستوى الإذاعة المحلية لتيزي وزو إيجابي، وهذا مؤشر جيد يدل على أن هذه المؤسسة الإذاعية، تعمل وتسير وفق إستراتيجية واضحة المعالم من أجل الإستقرار والبقاء في إطار المحيط الذي تنشط فيه، وتطوين صورة ذهنية جيدة لدى جمهورها الخارجي .

الجدول رقم 33: يمثل آراء الأفراد المبحوثين حول مؤشرات التغيير الحاصل نتيجة إستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الجودة الشاملة على مستوى الإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو.

الإجابة	عدد التكرارات	النسبة المئوية
تسهيل عملية النشر وتوزيع المعلومات	8	%26.66
تحسين الأداء الصحفي	9	%30
تحسين صورة المؤسسة لدى جمهورها الداخلي والخارجي	7	%23.33
تحقيق التنسيق بين العمال والمسؤولين	4	%13.33
تحسين عملية التواصل والتبادل بين الصحفيين	2	%6.66
المجموع	30	%100

يظهر لنا من خلال الجدول أعلاه، على أن معظم أفراد عينة الدراسة، يجمعون على أن تسهيل الأداء الصحفي، من أهم مؤشرات التغيير الحاصل، نتيجة إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة في تحسين الجودة الشاملة على مستوى الإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو بنسبة تمثل 30%، وهذا من أجل توفير الوقت والجهد والمال، وسهولة الحصول على مختلف المعلومات والبيانات، ونقل وإيصالها إلى الجمهور بشكل جيد ومناسب، وفي ثاني الترتيب، نجد تسهيل عملية النشر وتوزيع المعلومات، بنسبة تمثل 26.66%، أي من خلال التدفق السلس والتداول المرن لمختلف المعلومات والبيانات للجمهور المستمع، دون ودود عراقيل وعوائق تنظيمية أو تقنية أو بشرية، وفي المرتبة الثالثة، نجد تحسين صورة المؤسسة لدى جمهورها الداخلي والخارجي بنسبة تمثل 23.33%، وهذا من خلال بناء إنطباعات جيدة عن المنتجات والمحتويات الإعلامية ، التي تنال رضا وقبول هذا الجمهور بغرض كسب وده وتأييده، بينما نجد في رابع الترتيب، تحقيق التنسيق بين العمال والمسؤولين، بنسبة تمثل13.33%، بمنى تساند وتضامن جهود مختلف الفعاليات التنيظيمة على مستوى هذه المؤسسة الإعلامية، من أجل تحقيق التنسيق والإنسجام والتفاهم المشترك في أداء مختلف الوظائف والأدوار على مستوى هذه المؤسسة الإذاعي، وفي أخير الترتيب نجد تحسين عملية التواصل والتبادل بين الصحفيين، بنسبة تمثل 6.66%، وهذا من خلال بناء وتقوية العلاقات الإنسانية والإجتماعية وفق أسسس الإحترام والتقدير والمتبادل، من أجل تقديم محتويات ومضامين إعلامية، تنال رضا وقول وإستحسان الجمهور المستمع لهذه المؤسسة الإذاعية .

منه نستنتج في الأخير على أن تسهيل الأداء الصحفي، من أهم مؤشرات التغيير الحاصل نتيجة إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة في تحسين الجودة الشاملة على مستوى الإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو، بمعنى وضع الموظفين العاملين على مستوى هذه المؤسسة الإذاعية في شروط أجواء تنظيمية وإدارية جيدة ومناسبة وملائمة، حتى يكون العطاء والأداء الإعلامي والإلتزام الوظيفي وتوفر حسن المسؤولية والمبادرة في المستوى الجيد والمناسب للصحفيين، وفي مستوى آمال وتطلعات الجمهور المستمع لهذه المؤسسة الإذاعية .

الجدول رقم 34: يمثل آراء الأفراد المبحوثين بمظاهر مساهمة تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين العلاقة بين المسؤولين والإداريين على مستوى الإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو

الإجابة	عدد التكرارات	النسبة المئوية
إطلاع الإدارة على إنشغالات وإحتياجات الصحفيين	16	%32
تلقي إقتراحات الصحفيين حول نوعية الخدمات المقدمة	12	%24
تقريب وجهات النظر بين جميع أطراف المؤسسة	22	%44
المجموع	50	%100

يتبين لنا من خلال الجدول أعلاه، على أن معظم الأفراد المبحوثين، يجمعون على تقريب وجهات النظر بين جميع أطراف المؤسسة، من أهم مظاهر مساهمة تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين العلاقة بين المسؤولين والإداريين على مستوى الإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو، بنسبة تمثل 44%، معنى تبادل مختلف الآراء والإتجاهات بين مختلف المستويات الإدارية بهذه المؤسسة، يؤدي إلى تجسيد الإجماع العام والرأي التوافقي حول مختلف مهام وغايات هذه المؤسسة الإعلامية، وتجنب الصراعات التنظيمية الموجودة بين مختلف المستويات التنظيمية، وفي ثاني الترتيب، نجد إطلاع الإدارة على إنشغالات وإحتياجات الصحفيين، بنسبة تمثل 32%، وهذا من خلال وجود ثقافة الحوار والإصغاء الجيد والحسن، الذي يؤدي إلى تسوية وحل مختلف مشاكل العمال بطرق سلمية وودية، تضمن تقديم محتويات ومضامين إعلامية هادفة وموضوعية للجمهور المستمع لهذه المؤسسة الإذاعية وفي المرتبة الثالثة والأخيرة، نجد تلقي إقتراحات الصحفيين حول نوعية الخدمات المقدمة، بنسبة تمثل 24%، بمعنى التعرف على ردود أفعال الصحفين، من خلال تح المحال وإتاحة الفرصة للتعبير عن مختلف آرائهم وإتجاهاتهم وافكارهم في إطار مناخ ديمقراطي حر ومتفتح وشفاف ، يشجع على ثقافة الإتصال والتفاعل البناء والفعال .

منه نستنتج في الأخير على أن تقريب وجهات النظر بين جميع أطراف المؤسسة، من أهم مظاهر مساهمة تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين العلاقة بين المسؤولين

والإداريين على مستوى الإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو، وهذا يؤثر بشكل إيجابي في تقديم مضامين ومحتويات إعلامية هادفة ومنطقية للجمهور المستمع لهذه القناة الإذاعية.

الجدول رقم 35: يمثل آراء الأفراد المبحوثين أهم المزايا والتسهيلات المقدمة من تكنولوجيا الاتصال الحديثة للموظفين على مستوى الإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو

الإجابة	عدد التكرارات	النسبة المئوية
سرعة إنجاز المهام	15	%50
سرعة الحصول على المعلومات وإيصالها	7	%23.33
الآنية في الحصول على المعلومات	5	%16.66
وصول المعلومة لجميع الأطراف في الوقت المناسب	3	%10
المجموع	30	%100

يظهر لنا من خلال الجدول أعلاه، على أن غالبية الأفراد المبحوثين، يؤكدون على أن سرعة إنجاز المهام، من أهم المزايا والتسهيلات المقدمة من تكنولوجيا الاتصال الحديثة للموظفين على مستوى الإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو، بنسبة تمثل 50%، أي توفير الوقت والجهد، مع وجود فعالية ونجاعة في مستوى أداء تلك المهام والوظائف وفق أسس علمية وموضوعية، وفي ثاني الترتيب، نجد سرعة الحصول على المعلومات وإيصالها، بنسبة تمثل 23.33%، وهذا نظرا لطابع المنافسة الشديدة والحادة الموجودة بين مختلف المؤسسات الإعلامية من أجل إستقطاب أكبر قدر ممكن من الجماهير، وهذا من أجل تجسيد ما يعرف بالسبق الإعلامي في نقل مختلف الاخبار والمعلومات للجمهور المستمع، في حين نجد في المرتبة الثالثة الآنية في الحصول على المعلومات، بنسبة تمثل 16.66%، بمعنى التفاعلية الأنية مع مختلف الأحداث والقضايا والمواضيع المختلفة، وفي أخير الترتيب، نجد وصول المعلومة لجميع الأطراف في الوقت المناسب، بنسبة تمثل 10%، وهذا من أجل تكريس مبدأ حق الجمهور في المعلومة السليمة والصحيحة والمنطقية، إضافة إلى وصول مختلف المعلومات والبيانات ذات الكمية والنوعية المناسبة إلى الإدارة العليا، ومختلف المستويات الإدارية، من أجل سرعة إتخاذ القرارات الإدارية الرامية والهادفة إلى تجسيد الجودة الشاملة في الميدان الإعلامي .

منه نستنتج في الأخير على أن سرعة إنجاز المهام، من أهم المزايا والتسهيلات المقدمة من تكنولوجيا الاتصال الحديثة للموظفين على مستوى الإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو وهذا يعمل ويؤدي إلى سرعة أداء مختلف الوظائف والمهام بأقل وقت ممكن وجهد ممكنين ويساهم في تقديم منتجات ومحتويات ومضامين إعلامية مناسبة وملائمة وهادفة للجمهور المستمع لهذه المؤسسة الإذاعية

الجدول رقم 36: يمثل آراء الأفراد المبحوثين حول أهم أهداف إستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة على مستوى الإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو

الإجابة	عدد التكرارات	النسبة المئوية
مواجهة التحديات	20	%66.66
مواجهة المنافسة محليا وعالميا	2	%6.66
تحسين نوعية الخدمات	8	%26.66
المجموع	30	%100

من خلال الجدول أعلاه، يبرز لنا على أن غالبية الأفراد المبحوثين، يؤكدون على أن مواجهة التحديات، تعد من أهم أهداف إستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة على مستوى الإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو، بنسبة تمثل 66.66%، وأكبر تحدي هو المنافسة الشرسة بين المؤسسات الإعلامية، إضافة إلى الإطلاع الدائم والمستمر على مختلف حاجات وميولات الجمهور المستمع المتعددة، وتوفير الميزانية المالية الملائمة من أجل تقديم منتجات إعلامية جيدة ومناسبة للجمهور المستمع،وفي ثاني الترتيب، نجد تحسين نوعية المنافسة محليا وعالميا، بنسبة تمثل 26.66%، سواء المنافسة الإعلامية الموجودة بين مختلف المؤسسات الإعلامية المحلية والدولية حول الحضول على السبق الإعلامي في مختلف الاخبار والمواضيع، وفي أخير الترتيب نجد تحسين نوعية الخدمات، بنسبة تمثل 6.66%، وهذا يتطلب التحليل الدائم وإستشعار مختلف نقاط القوة والضعف على مستوى البيئة الداخلية للمؤسسة الإعلامية ومختلف الفرص والتهديات على مستوى البيئة

الخارجية، من أجل إعداد مختلف الإستراتيجيات والخطط والسياسات المناسبة لتحسين نوعية الخدمات الإعلامية المقدمة للجمهور المستمع.

منه نستنتج في الأخير على أن مواجهة التحديات، تعد من أهم أهداف إستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة على مستوى الإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو، وهذه التحديات والرهانات هي أمر واقعي وموجود، مما يتطلب على هذه المؤسسة الإعلامية الإذاعية التكيف والتأقلم مع مختلف هذه التحديات، وهذا من خلال إستحداث أنماط وأساليب إدارية عصرية متطورة تضمن لها الإستمرارية والبقاء في إطار المحيك الذي تنشط فيه .

الجدول رقم 37: يمثل آراء الأفراد المبحوثين حول أهم طرق مساهمة إستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين أساليب العمل على مستوى الإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو

الإجابة	عدد التكرارات	النسبة المئوية
تحسين العلاقات بين أفراد المؤسسة	21	%70
رفع الكفاءة بالمؤسسة	9	%30
المجموع	30	%100

من خلال الجدول أعلاه، يظهر لنا على أن غالبية الأفراد المبحوثين، يؤكدون على أن تحسين العلاقات بين أفراد المؤسسة، تعد من أهم طرق مساهمة إستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين أساليب العمل على مستوى الإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو بنسبة تمثل 70%، وهذا من خلال تدعيم وتعزيز العلاقات الإنسانية والإجتماعية وفق أسس الحب والإحترام والتقدير والتعاون والتضامن المتبادل بين مختلف المستويات الإدارية، وتجنب الصراعات التنظيمية المؤثرة بشكل سلبي على الأداء الإعلامي لهذه المؤسسة الإذاعية، وفي ثاني الترتيب، رفع الكفاءة بالمؤسسة، بنسبة تمثل 30%، وهذا يكون من خلال زيادة فعاليتها التنظيمة والإدارية .

منه نستنتج من خلال هذه الحصيلة الرقمية، على أن تحسين العلاقات بين أفراد المؤسسة، تعد من أهم طرق مساهمة إستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين أساليب العمل على مستوى الإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو، كون العلاقات الإجتماعية

الإنسانية لها دور كبير في تجسيد أسس التعاون والتضامن بين الموظفين في إطار مناخ تنظيمي جيد ومناسب.

الجدول رقم 38: يمثل آراء الأفراد المبحوثين حول أثر إستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة على الإلتزامات الأخلاقية بالإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو

الإجابة	عدد التكرارات	النسبة المئوية
التنوع في إختيار المصادر المؤقتة	18	%60
الدقة في نقل وإيصال الأخبار	4	%13.33
الموضوعية في نقل الأخبار	8	%26.66
المجموع	30	%100

من خلال الجدول أعلاه، يتضح لنا على أن معظم الأفراد المبحوثين، يؤكدون على أن التنوع في إختيار المصادر المؤقتة، تعد من أهم أثر إستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة على الإلتزامات الأخلاقية بالإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو، بنسبة تمثل 60%، وهذا من خلال الإستناد إلى مصادر موثوقة وذات مصداقية تحظى بالصدق والإلتزام والنزاهة والأمانة والشفافية، وفي ثاني الترتيب، نجد الموضوعية في نقل الأخبار، بنسبة تمثل 26.66%، أي نقل مختلف الوقائع والأحداث والمعلومات من دون تحيز شخصيي أو ميل لطرف على طرف آخر وفي ثالث الترتيب نجد الدقة في نقل وإيصال الأخبار، بنسبة تمثل 13.33%، بمعنى تجنب العمل على التشويه والتضليل والتغليط والتعتميم والتضخيم والتهويل في نقل المعلومات والأخبار وحق الجمهور المستمع في المعلومة الصحيحة السليمة .

منه نستنتج من خلال هذه الحصيلة الرقمية ، أن التنوع في إختيار المصادر المؤقتة تعد من أهم أثر إستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة على الإلتزامات الأخلاقية بالإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو، كونها تساهم مساهمة كبيرة في تقديم منتجات ورسائل ومضامين إعلامية ، ذات الكمية والنوعية المناسبة للدمهور المستمع، وضمان الحصول على رضاه وكسب تأييده ووده وعطفه أو على الأقل ضمان حياده .

الجدول رقم 39: يمثل آراء الأفراد المبحوثين حول مدى مسايرة تكنولوجيا الاتصال الحديثة المستخدمة لمتطلبات الجودة الشاملة على مستوى الإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو من عدمه.

الإجابة	عدد التكرارات	النسبة المئوية
نعم	27	%90
لا	3	%10
المجموع	30	%100

من خلال الجدول أعلاه، يظهر لنا على أن معظم الأفراد المبحوثين، يؤكدون مسايرة تكنولوجيا الاتصال الحديثة المستخدمة لمتطلبات الجودة الشاملة على مستوى الإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو، بنسبة تمثل 90%، وهذا من خلال التحليل ومتابعة مختلف التطورات الحاصلة في تكنولوجيا الإتصال الحديثة، والقيام بدراسات الجمهور وإستطلاعات الرأي العام، من أجل الإختيار الأنسب وتحديد مختلف البرامج والمضامين الإعلامية، التي تناسب ميولات ورغبات الجمهور المستمع، في حين ينفي بقية الأفراد المبحوثين ذلك بنسبة تمثل 10%، وهذتا يعد مؤشر سلبي ، يؤثر على سمعة وصورة هذه المؤسسة الإعلامية، وعلى ضمان يقائها وإستمراريتها في إطار المحيط الذي تنشط فيه، إذ يتوج عليها التكيف والتأقلم مع مختلف متغيرات البيئة الخارجية، خاصة في ظل المنافسة الحادة والكبيرة الموجودة بين مختلف المؤسسات الإعلامية، إضافة إلى التكيف والتأقلم مع مستجدات البيئة الرقمية.

منه نستنتج من خلال هذه النسب المئوية، مسايرة تكنولوجيا الاتصال الحديثة المستخدمة لمتطلبات الجودة الشاملة على مستوى الإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو، وهذا ما يؤدي إلى ضمان بقاء ونمو وإستمرارية هذه المؤسسة الإذاعية في إطار المحيط الذي تنشط فيه، من خلال إستمرارية تقديم مختلف المضامن والمحتويات الإعلامية للجمهور المستمع .

الجدول رقم 40: يمثل آراء الأفراد المبحوثين حول مظاهر مسايرة تكنولوجيا الإتصال الحديثة المستخدمة لمتطلبات الجودة الشاملة على مستوى الإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو

الإجابة	عدد التكرارات	النسبة المئوية
تحقيق رضا الجمهور	6	%22.22
تحسين مستوى الأداء	10	%37.03
تبني أساليب حديثة في الإدارة	3	%11.11
تحقيق المشاركة من قبل جميع الأفراد في المؤسسة	4	% 14.81
تدريب العمال وتكوينهم	3	%11.11
تهيئة مناخ الملائم للإتصال	1	%3.70
المجموع	27	%100

يظهر لنا من خلال الجدول أعلاه، على أن غالبية الأفراد المبحوثين، يؤكدون على أن تحسين مستوى الأداء، يعد من مظاهر مسايرة تكنولوجيا الإتصال الحديثة المستخدمة لمتطلبات الجودة الشاملة على مستوى الإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو، بنسبة تمثل 37.03%، وهذا من خلال تزويدهم بمختف المؤهلات والمكتسابات العلمية والتقنية ، بهد زيادة مستوى أدائهم الوظيفي، وفي ثاني الترتيب، نجد تحقيق رضا الجمهور، بنسبة تمثل 22.22%، بمعنى كسب وده وتأييده وقبوله، من خلال تقديم محتويات ومضامين إعلامية تتناسب وتتلاءم مع مختلف ميولاته وعاداته وتقاليده وقيمه السائدة في إطار المجتمع الذي يعيش فيه، في حين نجد في المرتبة الثالثة، تحقيق المشاركة من قبل جميع الأفراد في المؤسسة، بنسبة تمثل 14.81%، أي يكون من خلال المشاركة الجماعية في طرح وتقديم متلف الآراء والإتجاهات والأفكار والمشاركة الجماعية في عملية صنع وإتخاذ القرارات الإدارية،وفي المرتبة الرابعة، نجد تبني أساليب حديثة في الإدارة وتدريب العمال وتكوينهم، بنسب متساوية تمثل 11.11%، لكل واحدة منهما، فيما يخص تبني أساليب حديثة في الإدارة، وهذا من خلال إستحداث أنماط تنظيمية حديثة وعصرية، تواكب مختلف تطورات العصر، والعمل على غقامة وعقد دورات تكوينية للعمال، منى أجل تحسين مستوى أدائهم

المهني والإعلامي،وفي أخير الترتيب نجد تهيئة مناخ الملائم للإتصال بنسبة تمثل3.70%، ويكون ذلك من خلال توفير وتهيئة قنوات للتفاعل والتواصل والإتصال الفعال والبناء بين مختلف المستويات الإدارية، من خلال تشجيع كافة أنواع الإتصالات الرسمية، سواء كانت صاعدة أو نازلة أو أفقية أو إتصالات غير رسمية، مع الإهتمام بشكل كبير بالإتصالات غير الرسمية، التي تعمل على توطيد وتمتين العلاقات الإنسانية والإجتماعية في إطار الجماعة، ومنه المساهمة الكبيرة والفعالة والناجعة في تقديم محتويات إعلامية موضوعية وهادفة للجمهور المستمع لهذه القناة الإذاعية ، بواسطة تكنولوجيا الإتصال الحديثة .

الجدول رقم 41: يمثل آراء الأفراد المبحوثين حول أهم التغيرات الحاصلة بعد إستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة على مستوى الإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو.

الإجابة	عدد التكرارات	النسبة المئوية
تقلص الأخطاء الموجودة في العمل سابقا	14	%33.33
تحسين في جودة الخدمة	22	%52.38
تحقيق هذه المؤسسة السمعة الجيدة لدى الجمهور	6	14.28%
المجموع	42	%100

يتبين لنا من خلال الجدول أعلاه، على أن غالبية الأفراد المبحوثين، يؤكدون على أن تحسين في جودة الخدمة، يعد من أهم التغيرات الحاصلة بعد إستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة على مستوى الإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو، بنسبة تمثل 52.38%، وهذا من خلال إدخال تغييرات وتعديلات تواكب وتناسب حاجات وميولات الجمهور المختلفة، بناء على مؤشرات كمية ونوعية، يمكن الإعتماد عليها، وفي ثاني الترتيب، نجد تقلص الأخطاء الموجودة في العمل سابقا، بنسبة تمثل 33.33%، أي أن تكنووجيا الإتصال الحديثة، تؤدي إلى تقليض هامش الأخطاء والهفوات والإختلالات ومواطن الضعف من خلال إستخدام معايير علمية وموضوعية، في حين نجد في المرتبة الثالثة والأخيرة، تحقيق هذه المؤسسة السمعة الجيدة لدى الجمهور، بنسبة تمثل 14.% ، أي تكوين صورة ذهنية جيد وإنطباع

جيد وحسن ومناسب لدى الجمهور عن مختلف المنتجات والمحتويات والرسائل والمضامين المقدمة لجدى هذه المؤسسة الإذاعية، من أجل العمل والحرض على نيل رضاه وتأييده .

منه نستنتج على أن تحسين في جودة الخدمة، يعد من أهم التغيرات الحاصلة بعد إستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة على مستوى الإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو، كون الخدمة العمومية تتطلب التحسين المستمر والدائم والتكيف والتاقلم مع مختلف المستجدات والتطورات الحاصلة على مستوى البيئة الخارجية لهذه المؤسسة الإعلامية.

الجدول رقم 42: يمثل آراء الأفراد المبحوثين حول أهم معوقات إستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة والمؤثرة على تحقيق الجودة الشاملة على مستوى الإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو

الإجابة	عدد التكرارات	النسبة المئوية
غياب الثقة في مصادر المعلومات	14	%25
عدم التحكم في تكنولوجيا الإتصال	17	%30.35
نقص نوعية تكنولوجيا الإتصال المتوفرة بالمؤسسة	16	%28.57
إستخدام تكنولوجيا الإتصال بشكل مؤقت	9	%16.07
المجموع	56	%100

يظهر لنا من خلال الجدول أعلاه، على أن غالبية الأفراد المبحوثين، يؤكدون على أن عدم التحكم في تكنولوجيا الإتصال، يعد من أهم معوقات إستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة والمؤثرة على تحقيق الجودة الشاملة على مستوى الإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو بنسبة تمثل 30.35%، وهذا من خلال عدم توفر العنصر البشري المؤهل والمدرب لإستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة، نتيجة عدم وجود تكوين مناسب لها، وفي ثاني الترتيب، نجد نقص نوعية تكنولوجيا الإتصال المتوفرة بالمؤسسة، بنسبة تمثل 28.57% أي إستخدام التكنولوجيا غير المناسبة والمتطورة جدا، وهي ذات الأطوار أو الأجيال المتأخر،في حين نجد في المرتبة الثالثة، غياب الثقة في مصادر المعلومات، بنسبة تمثل25%، وهذا نتيجة غياب مضادر موثوقة وعليمة، يمكن الإستناد والرجوع إليها، في

حالة وجود خلل وفي أخير الترتيب، نجد إستخدام تكنولوجيا الإتصال بشكل مؤقت، بنسبة تمثل16.07%، بمعنى إستخدامها العرضي والمناسباتي وليس بكل مستمر ودائم.

منه نستنتج في الأخير على أن عدم التحكم في تكنولوجيا الإتصال، يعد من أهم معوقات إستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة والمؤثرة على تحقيق الجودة الشاملة على مستوى الإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو، وهذا مؤشر سلبي يؤثر على تقديم منتجات ومضامين ورسائل ومحتويات إعلامية ذات نوعية وجودة وكمية مناسبة للجمهور المستمع لهذه القناة الإذاعية.

الجدول رقم 43: يمثل آراء الأفراد المبحوثين حول أهم الجوانب الملاحظة للتطور في الأداء بعد إستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة على تحسين نوعية المعلومات على مستوى الإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو

الإجابة	عدد التكرارات	النسبة المئوية
تحسين نوعية المعلومات	13	%26
تحسين عملية الحوار والتواصل بين الموظفين	17	%34
تسهيل الحصول على المعلومات وإيصالها	20	%40
المجموع	50	%100

يبرز لنا من خلال الجدول أعلاه، على أن معظم الأفراد المبحوثين، يجمعون على أن على أن تسهيل الحصول على المعلومات وإيصالها، تعد من أهم الجوانب الملاحظة للتطور في الأداء بعد إستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة على تحسين نوعية المعلومات على مستوى الإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو، بنسبة تمثل 40%، أي سهولة الوصول والحصول على مختلف المعلومات والبيانات من دون وجود صعوبات تقنية أو عراقيل تنظيمية معينة ،وفي ثاني الترتيب، نجد تحسين عملية الحوار والتواصل بين الموظفين بنسبة تمثل 34%، وهذا من خلال تكوين وتشكيل علاقات إجتماعية وإنسانية في إطار الجماعة التي يسودها الإحترام والتقدير المتبادل بين مختلف المستويات الإدارية بهذه المؤسسة، في حين نجد في المرتبة الثالثة والأخيرة، تحسين نوعية المعلومات، بنسبة

تمثل25%، من خلال إستخدام تقنيات الإقناع والحوار والحجج والبراهين والأرقام والإحصائيات، وتقديم الامثلة والنماذج الحية، مما يؤدي إلى تحقيق الصدق والمصداقية والنزاهة لهذه المؤسسة الإعلامية ولهذه المعلومات المستقاة من مضادر موثوقة وعليمة

منه نستنتج على أن تسهيل الحصول على المعلومات وإيصالها، تعد من أهم الجوانب الملاحظة للتطور في الأداء بعد إستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة على تحسين نوعية المعلومات على مستوى الإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو، والعمل على نيل وكسب رضا وقبول الجمهور، وها من خلال إحترام عقولهم وعدم التلاعب بها .

5-2-التحليل الكمي والكيفي للجداول المركبة

الجدول رقم 44 : يمثل علاقة متغيرات السن والمستوى التعليمي والأقدمية المهنية والمنصب بمدى مساهمة تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تسهيل مهام الموظفين على مستوى الإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو من عدمه.

الإجابة / يرات		نعم		لا		المجموع	
		التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة
السن	أقل من 30سنة	4	%80	1	%20	5	%16.66
	من 30سنة إلى 39سنة	14	%93.33	1	%6.66	15	%50
	من 40سنة إلى 49سنة	8	%100	0	%0	8	%26.66
	أكثر من 50سنة	2	%100	0	%0	2	%6.66
	المجموع	28	%93.33	2	%6.66	30	%100
المستوى التعليمي	التكوين المهني	0	%0	0	%0	0	%0
	متوسط	1	%100	0	%0	1	%3.33
	ثانوي	1	%50	1	%50	2	%6.66
	جامعي	26	%96.29	1	%3.70	27	%90
	المجموع	28	%93.33	2	%6.66	30	%100
الأقدمية المهنية	أقل من 5سنوات	4	%80	1	%20	5	%16.66
	من 5سنوات إلى 10سنوات	11	%91.66	1	%8.33	12	%40
	أكثر من 10سنوات	13	%100	0	%0	13	%43.33
	المجموع	28	%93.33	2	%6.66	30	%100
المنصب	موظف عادي	3	%75	1	%25	4	%13.33
	صحفي	17	%100	0	%0	17	%56.66
	تقني	8	%100	0	%0	8	%26.66
	مدير	0	%0	1	%100	1	%3.33
	المجموع	28	%93.33	2	%6.66	30	%100

من خلال الجدول المتعلق بمتغير السن، نلاحظ أن الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الثالثة (من 40سنة إلى 49سنة) والأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الرابعة (أكثر من 50سنة)، يؤكدون مساهمة تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تسهيل مهام الموظفين على مستوى الإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو، بنسب متساوية تمثلان 100%، حيث تتسم هاتين الفئتين بالنضج والإدراك والتمييز العقلي والنفسي، من خلال إعطائها لتقييمات وأحكام وملاحظات وآراء، عن دور تكنولوجيا الإتصال الحديثة في تحقيق التنسيق والتفاهم بين كافة الموظفين العاملين على مستوى هذه المؤسسة الإذاعية، وفي ثاني الترتيب نجد الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الثانية (من 30سنة إلى 39سنة)، بنسبة تمثل 93.33%، وهي فئة تتسم القوة والنشاط الحيوية والنضج العقلي والإدراك النفسي، الذي يسمح الإطلاع على مساهمة الإتصال الحديثة في تسهيل وتبسيط مهام الموظفين على مستوى الإذاعة المحلية في تيزي وزو، من بحث وإستقصاء وتحقيق نقل ونشر مختلف الأخبار والمعلومات، وفق نسق منظم ودقيق، يكرس التعاون والتضامن والتساند والتعاضد في إطار الجماعة، وفي أخير الترتيب نجد الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الأولى (أقل من 30سنة) بنسبة تمثل 80% وهي فئة تتسم القوة والنشاط مع نقص النضج العقلي والنفسي، إلا أنها تؤكد مساهمة تكنولوجيا الإتصال الحديثة في تنسيق وتنظم المهام والوظائف، في إطار منظم من اجل تقديم مادة إعلامية ذات نوعية وكمية وجودة عالية للجمهور المستمع إلى هذه المؤسسة الإذاعية لولاية تيزي وزو .

أما الجدول المتعلق بمتغير المستوى التعليمي، يظهر لنا من خلال بياناته الرقمية على أن معظم الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات المتوسطة، يجمعون على مساهمة تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تسهيل مهام الموظفين على مستوى الإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو بنسبة تمثل 100%، وهي فئة تتسم بمستوى تعليمي متوسط، ولكن من خلال عقدها لدورات تكوينية وتدريبية، أدركت مساهمة تكنولوجيا الإتصال الحديثة في تسهيل الأداء الإعلامي والمهني للصحفيين على مستوى هذه المؤسسة الإعلامية، لما توفره من جهد ووقت ومال في تقديم مختلف المعلومات والحقائق للجمهور المستمع لهذه المؤسسة الإذاعية وفي ثاني الترتيب نجد الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات الجامعية بنسبة تمثل96.29%، وهي

فئة ذات مستويات تعليمية ومعرفية معتبرة وهامة، تدرك أهمية تكنولوجيا الإتصال الحديثة في إحداث التنسيق من خلال معايير وأسس علمية وموضوعية، من تخطيط وتنظيم وتنسيق وتوجيه ورقابة، من اجل أداء مختلف الوظائف والمهام على مستوى هذه المؤسسة شكل جيد ومناسب، وفي ثالث الترتيب نجد الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات الثانوية بنسبة تمثل 50%، وهي فئة ذات مستويات تعليمية متوسطة، ولكنها ترى أن تكنولوجيا الإتصال الحديثة، تساهم في إحداث وتكريس التنسيق والتنظيم وتسهيل الوظائف والمهام، بشكل يعود بالفائدة على الموظفين والصحفيين في تقديم أداء أحسن، وتقديم مادة إعلامية ذات جودة عالية للجمهور المستمع لهذه المؤسسة الإذاعية، وفي أخير الترتيب نجد الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات التكوين المهني، بنسبة معدومة، تمثل 0%، وهذا نتيجة إنعدام مفرداتها على مستوى عينة دراستنا الحالية، حيث تعمل الإذاعة الجهوية على إستقطاب وجذب أفراد يتمتعون بمهارات وقدرات فنية وعلمية وتقنية هامة ومعتبرة .

أما الجدول المتعلق بمتغير الأقدمية المهنية، يتبين لنا من خلال مؤشراته الكمية، على أن غالبية الأفراد المبحوثين الذين لهم أقدمية مهنية (أكثر من 10سنوات)، يؤكدون على مساهمة تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تسهيل مهام الموظفين على مستوى الإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو، بنسبة تمثل 100%، وفي ثاني الترتيب نجد الأفراد المبحوثين الذين لهم أقدمية مهنية (من 5سنوات إلى 10سنوات)، بنسبة تمثل80%، وهاتين الفئتين تتمتعان بقدرات ومقومات ومكتسبات إدارية وتنظيمية وميدانية، نتيجة إلتحاقها بهذه المؤسسة الإذاعية مبكرا وملاحظتها أن تكنولوجيا الإتصال الحديثة، تقوم دور كبير في تحقيق التفاهم والتنسيق وتسهيل مختلف المهام والأدوار على مستوى هذه المؤسسة، وفي ثالث الترتيب نجد الأفراد المبحوثين الذين لهم أقدمية مهنية (أقل من 5سنوات)، بنسبة تمثل 80%، وهي فئة تفتقر إلى مهارات وقدرات مهنية وتنظيمية، ولكنها في طريق التحسن والتطور، وهذا من خلال إطلاعها على أهمية تكنولوجيا الإتصال الحديثة في تسهيل وتبسيط العمل الإعلامي، من خلال سرعة نقل ونشر مختلف الأخبار والمعلومات وبشكل نوعي وكمي مناسب، خاصة في ظل المنافسة الموجودة بين المؤسسات الإعلامية الأخرى من اجل إستقطاب وجذب أكبر قدر ممكن من الجماهير .

أما الجدول المتعلق بمتغير المنصب، يظهر لنا أن أغلبية الأفراد المبحوثين من الصحفيين والأفراد المبحوثين من التقنيين، يؤكدون على مساهمة تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تسهيل مهام الموظفين على مستوى الإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو بنسب متساوية تمثلان 100%، لكل واحدة منهما، إذ أن طبيعة العمل الصحفي، سواء كان مراسلا أو ناقلا أو ناشرا أو مدققا لمختلف الأخبار والمعلومات أو رئيسا التحرير، أما التقنيين سواء كانو مهندسي للصوت والإنارة والمؤثرات السمعية وموجات البث الإذاعي، تساهم تكنولوجيا الإتصال الحديثة في تحسين وتبسيط وتسهيل المهام والوظائف والمسؤوليات والأدوار، نظرا للمزايا والإيجابيات التي تتسم بها من توفير وإختصار للوقت والجهد والمال، والآنية وسرعة التفاعلية، وفي ثاني الترتيب نجد الأفراد المبحوثين من الموظفين العاديين بنسبة تمثل75% سواء كانوا سائقين أو كهربائيين أو أعوان الأمن ووقاية، أو أعوان الصيانة والإصلاح، حيث يروون أن تكنولوجيا الإتصال الحديثة ذات دور كبير وهام وفعال في أداء مختلف المهام والوظائف، بسرعة وجودة عالية، خاصة في ظل المنافسة الموجودة بين مختلف المؤسسات الإعلامية، وفي ثالث الترتيب نجد الأفراد المبحوثين من المديرين بنسبة صفرية تمثل 0%، وهذا نتيجة محدودية أفراد هذه العينة التي تتطلب وجود مديرا واحدا فقط أو نائبه الذي يعمل على توزيع مختلف المهام والمسؤوليات على الصحفيين، ومن خلال الإستغلال الأمثل والأنسب لتكنولوجيا الإتصال الحديثة من أجل تقديم مواد ومضامين ورسائل إعلامية هادفة ونوعية وهامة، تنال رضا وإستحسان وقبول الجمهور المستمع للإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو .

منه نستنتج مساهمة تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تسهيل مهام الموظفين على مستوى الإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو، وهذا من خلال الأساليب والتقنيات المستخدمة من صوت وصورة وإضاءة وديكور، ولما تتوفر فيه من إيجابيات في تجسيد أسس علاقات التعاون والتضامن وتكامل وتضافر الجهود والأدوار، من أجل تقديم مضامين ومحتويات إعلامية هادفة ومنطقية ومناسبة للجمهور المستمع الإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو

وفي الجهة الأخرى من الجدول، يتضح لنا على أن غالبية أفراد عينة الدراسة من الفئة العمرية الأولى (أقل من 30سنة) ينفون مساهمة تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تسهيل مهام الموظفين على مستوى الإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو، بنسبة تمثل 20%، وهذه الفئة العمرية ذات نقص في الإدراك والخبرة والنضج النفسي، ويمكن أن ننسب نفيهم مساهمة تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تسهيل مهام الموظفين على مستوى الإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو إلى وجود معوقات وصعوبات في كيفية إستخدامها وإستغلالها، وفي ثاني الترتيب، نجد الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الثانية (من 30سنة إلى 39سنة) بنسبة تمثل 6.66%، وهذه الفئة ذات قوة ونشاط وحيوية كبيرة، وذات إدراك عقلي، وهي ترى أن عدم مساهمة تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تسهيل مهام الموظفين على مستوى الإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو، إلى عدم تأقلمهم وتعودهم على إستخدام التقنيات التكنولوجية الحديثة، إضافة إلى وجود مقومات أخرى لتسهيل المهام مثل: التنسيق والتنظيم والإنضباط والصرامة والتحلي أخلاقيات المهنة الإعلامية ، وفي أخير الترتيب نجد الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الثالثة (من 40سنة إلى 49سنة)والأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الرابعة (أكثر من 50سنة) بنسب معدومة تمثلان 0%، لكل واحدة منهما، وهاتين الفئتين تتمتع بقدرات ومؤهلات نفسية وعقلية، ويمكن تفسير النسبة الصفرية على أنهم يجمعون الدور الكبير لتكنولوجيا الإتصال الحديثة في تسهيل مهام ووظائف الموظفين على مستوى الإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو.

أما الجدول المتعلق بمتغير المستوى التعليمي، يظهر لنا من خلال نسبه المئوية على أن معظم الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات الثانوية، ينفون مساهمة تكنولوجيا الإتصال الحديثة في تسهيل مهام الموظفين على مستوى الإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو، بنسبة تمثل 50%، وهذه الفئة ذات مستويات تعليمية متوسطة، وتجد صعوبات تقنية وفنية وعلمية في إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة من أجل الأداء الوظيفي الإعلامي الجيد، مما يتوجب على إدارة هذه المؤسسة عقد دورات تدريبية وتكوينية، من أجل تحسين مستوى أدائهم الوظيفي، وفي ثاني الترتيب نجد الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات الجامعية، بنسبة تمثل3.70%، وهي فئة ذات مستويات تعليمية ومعرفية وعلمية هامة وكبيرة، ويمكن تفسير

نفيهم لمساهمة تكنولوجيا الإتصال الحديثة في تسهيل مهام الموظفين على مستوى الإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو، إلى وجود عراقيل تنظيمية وصعوبات تقنية وفنية تعيق مستوى أداء مختلف الوظائف والمهام والمسؤوليات على مستوى هذه المؤسسة الإعلامية، وفي ثالث الترتيب نجد الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات الثانوية والأفراد المبحوثين من ذوي المستويات التكوين المهني، بنسبة صفرية تمثل 0%، لكل واحدة من هاتين الفئتين، بنسب صفرية، بالنسبة للأفراد المبحوثين من ذوي المستويات الثانوية، تعود إلى محدودية أفراد هذه العينة التي تمثل مفردتين، في حين والأفراد المبحوثين من ذوي المستويات التكوين المهني فتعود إلى إنعدام مفرداتها على مستوى عينة دراستنا الحالية .

أما الجدول المتعلق بمتغير الأقدمية المهنية، يظهر لنا من خلال إحصائياته وبياناته الرقمية، على أن غالبية الأفراد المبحوثين الذين لهم أقدمية مهنية (أقل من 5سنوات)، ينفون مساهمة تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تسهيل مهام الموظفين على مستوى الإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو، بنسبة تمثل 20%، وهذا يعود إلى إفتقارهم إلى خبرات ومهارات تكنولوجية وتنظيمية، تسمح لهم بالإستخدام الأمثل والأفضل والأنسب لتكنولوجيا الإتصال الحديثة من أجل تسهيل وإنجاز مختلف المهام على أكمل وجه ممكن، وفي ثاني الترتيب نجد الأفراد المبحوثين الذين لهم أقدمية مهنية (من 5سنوات إلى 10سنوات)، بنسبة تمثل8.33%، وهي فئة ذات مهارات وقدرات تنظيمية وعملية هامة ومتوسطة، ولكنها ترى أن هناك مقومات ومعايير متعلقة بأخلاقيات ومواثيق العمل الإعلامي من صدق ومصداقية وصرامة ونزاهة وتعاون في جو من العلاقات الإنسانية بين مختلف العاملين على مستوى الإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو، تساهم في تسهيل وتبسيط مختلف المهام والوظائف والأدوار، وفي ثالث الترتيب، نجد الأفراد المبحوثين الذين لهم أقدمية مهنية (أكثر من 10سنوات)، بنسبة معدومة تمثل 0%، وهي ذات قدرات وخبرات مهنية معترة وهامة ويمكن تفسير هذه النسبة الصفرية، إلى أنهم يجمعون على الدور الهام والبارز لتكنولوجيا الإتصال الحديثة في تسهيل مهام الموظفين على مستوى الإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو نظرا لما تتميز به من تقديم ونشر مواد ومحتويات إعلامية ذات جودة ونوعية عالية، إضافة إلى تحسين مستوى الخدمة العمومية المقدمة على مستوى هذه المؤسسة الإذاعية .

أما الجدول المتعلق بمتغير المنصب، يظهر لنا أن أغلبية الأفراد المبحوثين من المديرين ينفون مساهمة تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تسهيل مهام الموظفين على مستوى الإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو، بنسبة تمثل 100%، وهذا يعود إلى وجود معايير وأسس أخرى مثل: الجدية والتنظيم والتنسيق المحكم وتوفر مهارات إتصالية وتنظيمية ومستويات معرفية وعلمية لدى الأفراد العاملين على مستوى هذه المؤسسة الإذاعية، مما يؤدي إلى تقسيم الأدوار وتبسيطها وتقديم مواد ومضامين إعلامية هادفة ومناسبة لأذواق وميولات وإتجاهات الجمهور المستمع المختلفة المتنوعة والمتشعبة، وفي ثاني الترتيب نجد الأفراد المبحوثين من الموظفين العاديين بنسبة تمثل25%، نتيجة نقص القدرات والمؤهلات الملائمة ، وهذا ما يتطلب على الإدارة العليا لهذه المؤسسة العمل على إجراء دورات تدريبية وتكوينية لفائدة الموظفين حول إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة، التي تؤدي إلى تحسين العمل الصحفي والإعلامي، وفي أخير الترتيب نجد الأفراد المبحوثين من الصحفيين والتقنيين ،بنسب صفرية ، تمثلان 0% لكل واحدة منهما، كونهم يجمعون على المساهمة الكبيرة لتكنولوجيا الإتصال الحديثة في تسهيل وتبسيط مهام الموظفين على مستوى الإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو، لما تتوفر من ميزات إقتصاد الوقت والجهد والمال، وإستخدام مؤثرات سمعية وبصرية وسرعة تدفق الأنترنت، وسرعة إلتقاط الموجات الإذاعية .

منه نستنتج بأن أغلبية الأفراد المبحوثين ينفون مساهمة تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تسهيل مهام الموظفين على مستوى الإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو، وهذا نتيجة وجود نقائص ومعوقات وعراقيل تنظيمية وتقنية وبشرية ، إضافة إلى ضرورة الإستخدام المتدرج وغير السريع في تبني تكنولوجيا الإتصال الحديثة على مستوى الإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو، وكذا عقد دورات تدريبية وتكوينية للصحفيين وكافة العاملين، من أجل إكتساب وتلقي مهارات وقدرات تكنولوجية وفنية وإتصالية، تساهم في تقديم محتويات ومضامين ورسائل إعلامية ذات جودة ونوعية وكمية لازمة هادفة ومناسبة للجمهور المستمع لهذه المؤسسة الإذاعية .

الجدول رقم 45: يمثل علاقة متغيرات الجنس والسن والمهنية والمنصب بمدى ملاءمة بيئة العمل لإستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة لتعبير الموظفين عن آرائهم وأفكارهم على مستوى الإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو من عدمه.

المتغيرات / الإجابة		نعم		لا		المجموع	
		التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة
الجنس	ذكر	12	%75	4	%25	16	%53.33
	أنثى	12	%85.71	2	%14.28	14	%46.66
	المجموع	24	%80	6	%20	30	%100
السن	أقل من 30سنة	3	%60	2	%40	5	%16.66
	من 30سنة إلى 39سنة	13	%86.66	2	%13.33	15	%50
	من 40سنة إلى 49سنة	7	%87.5	1	%12.5	8	%26.66
	أكثر من 50سنة	1	%50	1	%50	2	%6.66
	المجموع	24	%80	6	%20	30	%100
المستوى التعليمي	التكوين المهني	0	%0	0	%0	0	%0
	متوسط	1	%100	0	%0	1	%3.33
	ثانوي	1	%50	1	%50	2	%6.66
	جامعي	22	%73.33	5	%18.51	27	%90
	المجموع	24	%80	6	%20	30	%100
الأقدمية المهنية	أقل من 5سنوات	4	%80	1	%20	5	%16.66
	من 5سنوات إلى 10سنوات	10	%83.33	2	%16.66	12	%40
	أكثر من 10سنوات	10	%76.92	3	%23.07	13	%43.33
	المجموع	24	%80	6	%20	30	%100

من خلال الجدول المتعلق بمتغير الجنس، نلاحظ أن غالبية الأفراد المبحوثين من الإناث يؤكدن ملائمة بيئة العمل لإستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة لتعبير الموظفين عن آرائهم وأفكارهم على مستوى الإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو، بنسبة تمثل 85.71%، في حين نجد النسبة لدى الذكور تمثل 75%.

بناء على هذه البيانات الرقمية يظهر لنا أن الأفراد المبحوثين من الذكور والإناث، يجمعون على مناسبة بيئة العمل لإستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة لإبداء الموظفين عن آرائهم وأفكارهم بكل حرية وشفافية على مستوى الإذاعة المحلية، مما يساهم في تقديم خدمة عمومية ذات جودة عالية، من خلال المضامين والمحتويات الإعلامية، وتكون في مستوى تطلعات وآمال الجمهور المستمع.

أما الجدول المتعلق بمتغير السن، نلاحظ أن أغلبية الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الثالثة (من 40سنة إلى 49سنة) يؤكدون ملائمة بيئة العمل لإستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة لتعبير الموظفين عن آرائهم وأفكارهم على مستوى الإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو بنسبة تمثل 87.50%، وفي ثاني الترتيب نجد الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الثانية (من 30سنة إلى 39سنة) بنسبة تمثل 86.66%، وهاتين الفئتين العمريتين ذات قوة ونشاط ونضج تنظيمي ونفسي، يسمح لها بتقديم الآراء والأفكار والإتجاهات ذات الطبيعة الإيجابية نتيجة توفر بيئة تكنولوجية، تعمل علة تعدد الأفكار وتنوعها في اليدان الإعلامي، وفي ثالث الترتيب نجد الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الأولى (أقل من 30سنة)، بنسبة تمثل 60%، وهذه الفئة ذات نضج نفسي وعقلي ناقص، ولكنها تتسم الحماس والفضول والقوة من أجل التعبير عن إتجاهاتها وآرائها نتيجة مناسبة بيئة تكنولوجيا الإتصال الحديثة في أداء الأفكار والتعبير عنها بكل وضوح وشفافية وحرية بين موظفي المؤسسة الإذاعية لولاية تيزي وزو، وفي رابع الترتيب نجد الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الرابعة (أكثر من 50سنة) بنسبة تمثل 50%، وهذه الفئة ذات نضج وإدراك نفسي وعقلي، وذات رجاحة العقل وإتزانه، الذي يسمح لها بالتعبير عن آرائها وإتجاهاتها بكل شجاعة وحرية، إذ أن البيئة

الرقمية التكنولوجية تتيح ذلك، من أجل المساهمة في تقديم القيمة المضافة للمشهد الإعلامي في الجزائر

أما الجدول المتعلق بمتغير المستوى التعليمي، يظهر لنا من خلال معطياته الرقمية على أن معظم الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات المتوسطة يؤكدون ملائمة بيئة العمل لإستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة لتعبير الموظفين عن آرائهم وأفكارهم على مستوى الإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو، بنسبة تمثل 100%، وبالرغم من مستواهم التعليمي المتوسط، إلا أنهم يعملون على إبداء الآراء والأفكار ومختلف الإتجاهات والرؤى من خلال إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة على مستوى البيئة الإعلامية ، وفي ثاني الترتيب نجد الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات الجامعية، بنسبة تمثل73.33%، وهذه الفئة ذات مستوى تعليمي ومعرفي وعلمي معتبر ومتميز، يسمح لها بإعطاء وتقديم أفكار وإقتراحات بناءة ونيرة وهادفة ومنطقية في إطار فضاء عمومي رقمي، يكرس التعددية والتنوع والتشعب في الآراء والأفكار والإتجاهات، مما يساهم في ترقية العمل في المجال الإعلامي، وفي ثالث الترتيب نجد الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات الثانوية بنسبة تمثل 50%، وهي ذات مستوى تعليمي متوسط، ولكن من خلال التفاعل والتواصل مع الموظفين الآخرين والعمال، فإن ذلك يسمح بإبداء أرائهم وتقديم أفكارهم ومقترحاتهم بكل حرية وشفافية وديمقراطية، مما يساهم في تحسين مستوى الخدمة العمومية بهذه الإذاعة المحلية، وفي أخير الترتيب نجد الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات التكوين المهني، بنسبة معدومة، تمثل 0%، ونفسر هذه النسبة المعدومة إلى إنعدام مفردات هذه الفئة على مستوى عينة دراستنا الحالية .

أما الجدول المتعلق بمتغير الأقدمية المهنية، يتبين لنا على أن معظم الأفراد المبحوثين الذين لهم أقدمية مهنية (من 5سنوات إلى 10سنوات)، يؤكدون ملائمة بيئة العمل لإستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة لتعبير الموظفين عن آرائهم وأفكارهم على مستوى الإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو بنسبة تمثل 83.33%، وهذه الفئة ذات مهارات وقدرات ومعايير تنظيمية وإتصالية وتفاعلية، تسمح لها بتقديم أفكار وآراء وإتجاهات متنوعة ومتعددة من

خلال إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة، خاصة وأننا نعيش في عصر **"الإنفجار المعلوماتي"**، وفي ثاني الترتيب نجد الأفراد المبحوثين الذين لهم أقدمية مهنية (أقل من 5سنوات)، بنسبة تمثل80%، وهي فئة ذات قدرات ومهارات ومهلات تنظيمية متواضعة وهي تحتاج إلى تقديم وإبداء مختلف آرائها وأفكارها، من أجل تحقيق الإندماج والتفاعل الإيجابي في إطار جماعات العمل المتنوعة على مستوى هذه المؤسسة الإذاعية، من خلال إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة، وفي ثالث الترتيب نجد الأفراد المبحوثين الذين لهم أقدمية مهنية (أكثر من 10سنوات)، بنسبة تمثل 76.92%، وهذه الفئة ذات تمرس وخبرة و حنكة تنظيمية، تسمح لها بتقديم الإضافة اللازمة، من خلال الأفكار والآراء البناء والهادفة إلى تطوير الميدان الإعلامي، وهذا من خلال تقديم محتويات ومضامين إعلامية هادفة للجمهور المستمع لهذه الإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو.

منه نستنتج ملائمة ومناسبة بيئة العمل لإستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة لتعبير الموظفين عن آرائهم وأفكارهم على مستوى الإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو، وهذا من أجل تقديم مضامين ومحتويات إعلامية هادفة وبناءة، تنال رضا وقبول وإستحسان الجمهور المستهدف، كونهم يقدمون القيمة المضافة، وهذه المؤسسة الإجتماعية، تنشط في إطار المسؤولية الإجتماعية، التي تتناغم مع قيم وعادات وتقاليد المجتمع الجزائري المحافظ.

وفي الجهة المقابلة من الجدول ، يظهر لنا أن أغلبية الأفراد ، من خلال الجدول المتعلق بمتغير الجنس، نلاحظ أن معظم الأفراد المبحوثين من الذكور، ينفون ملائمة بيئة العمل لإستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة لتعبير الموظفين عن آرائهم وأفكارهم على مستوى الإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو، بنسبة تمثل 25%، في حين نجد النسبة منخفضة لدى الإناث التي تمثل 14.28%.

من خلال هذه المؤشرات الرقمية، يظهر لنا أن الأفراد المبحوثين من الذكور والإناث يجمعون على عدم مناسبة بيئة العمل لإستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة لتعبير الموظفين عن آرائهم وأفكارهم على مستوى الإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو، نتيجة وجود معوقات وعراقيل تنظيمية، متعلقة بطبيعة المهام والأدوار المنوطة إليهم، وكثرة الضغوطات المهنية

إضافة إلى سياسة هذه المؤسسة الإذاعية، والخط الإفتتاحي ، والمضامين والخطوط الحمراء التي ينبغي تجاوزها، إضافة إلى البيئة القانونية التي تضبط وتنظم إبداء وتقديم الموظفين لأرائهم بكل حرية وديمقراطية ووفق أسس سليمة ومنطقية

أما الجدول المتعلق بمتغير السن، نلاحظ أن غالبية الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الرابعة (أكثر من 50سنة)، ينفون ملائمة بيئة العمل لإستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة لتعبير الموظفين عن آرائهم وأفكارهم على مستوى الإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو، بنسبة تمثل 50%، وهذه الفئة ذات نضج وتمرس وإدراك عقلي ونفسي كبيرين، وهذا نتيجة وجود حدود ومجالات في التعبير عن الآراء والأفكار، التي لا ينبغ تجاوزها وإحترامها ومخالفتها في ظل إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة على مستوى الإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو وفي ثاني الترتيب نجد الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الأولى (أقل من 30سنة) بنسبة تمثل 40%، وهي فئة ذات حيوية ونشاط وقوة وحماس، وعدم إبداء أفكارهم وآرائهم وإتجاهاتهم ينعكس سلبا على مستوى أدائهم المهني في إطار البيئة التكنولوجية الرقمية وفي ثالث الترتيب نجد الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الثانية (من 30سنة إلى 39سنة)بنسبة تمثل 13.33%، وفي رابع الترتيب نجد الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الثالثة (من 40سنة إلى 49سنة) بنسبة تمثل 12.5%، وهاتين الفئتين ذات إدراك وتمييز عقلي ونفسي وتنظيمي، إذ أن عدم توفر الظروف التنظيمية والقانونية والسياسية في إبداء الآراء والإتجاهات والأفكار يؤدي إلى التأثير على المشهد الإعلامي، وعدم إبداء الموظفين لآرائهم السديدة والمفيدة التي تهدف إلى تحسين وتطوير المجال الإعلامي في الجزائر.

أما الجدول المتعلق بمتغير المستوى التعليمي، يظهر لنا من خلال بياناته الرقمية على أن معظم الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات الثانوية، ينفون ملائمة بيئة العمل لإستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة لتعبير الموظفين عن آرائهم وأفكارهم على مستوى الإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو بنسبة تمثل 50%، وهي فئة ذات مستويات تعليمية متوسطة ومقبولة، مما ينبغي تحسين مستوى أدائها المهني والوظيفي، من خلال إبداء الأفكار والآراء والإقتراحات في إطار فضاء عمومي إفتراضي متفتح ، وفي ثاني الترتيب نجد الأفراد

المبحوثين من ذوي المستويات الجامعية، بنسبة تمثل18.51%، وهذه الفئة ذات مستويات واسس وقدرات علمية ومعرفية معتبرة وبارزة وهامة، إذ أنها ترى بأن التشريعات والقوانين الإعلامية، تضبط وتنظم التداول القانوني والتشريعي والسليم والمناسب للمعلومات والأفكار والآراءعلى مستوى الفضاء العمومي الإفتراضي، وفق قوانين صارمة وواضحة، ووفق ضوابط سياسية محددة وواضحة وفي ثالث الترتيب نجد الأفراد المبحوثين من ذوي المتوسطة والأفراد المبحوثين من ذوي المستويات التكوين المهني، بنسب معدومة تمثل 0%، لكل واحدة منهما، وهاتين الفئتين ذات مستويات تعليمية متوسطة، ويمكن تفسير هذه النسب المعدومة إلى محدودية أفرادها على مستوى عينة دراستنا الحالية فيما يتعلق الأفراد المبحوثين من ذوي المتوسطة، أما الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات التكوين المهني فتنعدم مفرداتها على مستوى عينة دراستنا الحالية .

أما الجدول المتعلق بمتغير الأقدمية المهنية، يتبين لنا على أن معظم الأفراد المبحوثين الذين لهم أقدمية مهنية (أكثر من 10سنوات)، ينفون ملائمة بيئة العمل لإستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة لتعبير الموظفين عن آرائهم وأفكارهم على مستوى الإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو، بنسبة تمثل 23.07%، وهذه الفئة ذات تمرس وخبرة وتجربة كبيرة وهامة ومعتبرة ، وكون التجربة الإعلامية في إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة فتية وحديثة، مما يصعب إبداء الأفكار والآراء في إطار الفضاء العمومي الإعلامي، وفي ثاني الترتيب نجد الأفراد المبحوثين الذين لهم أقدمية مهنية (أقل من 5سنوات)، بنسبة تمثل20%، وهي فئة تتسم بنقص الخبرات والمهارات والتجارب الإعلامية والتنظيمية، مما يؤثر سلبا على تقديم وإبداء آرائها وأفكارها وإتجاهاتها بشكل ديمقراطي وحر ومتفتح، وفي أخير الترتيب، نجد الأفراد المبحوثين الذين لهم أقدمية مهنية (من 5سنوات إلى 10سنوات)، بنسبة تمثل 16.66%، وهي تتسم توفر الخبرة والتجربة الإعلامية الملائمة والمناسبة، وهي ترى بأن تقديم الآراء والأفكار والمقترحات والإتجاهات، غير مناسب في إطار البيئة الرقمية والتكنولوجية، نتيجة وجود ضوابط تنظيمية وقانونية وسياسية متعددة تنظم وتضبط العمل الإعلامي على مستوى الإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو .

منه نستخلص في الأخير عدم ملائمة ومناسبة بيئة العمل لإستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة لتعبير الموظفين عن آرائهم وأفكارهم على مستوى الإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو، وهذا نتيجة وجود ضوابط ومعايير وقوانين، تعمل على الضبط والتداول والإنسياب والتدفق السليم والمناسب والصحيح لمختلف الآراء والأفكار في الفضاء العمومي بشكل ديمقراطي وحر ومتفتح وشفاف، مما يتطلب توفر غرادة سياسية ، تعمل على غداء مختلف الآراء والأفكار من أجل ضمان تقديم خدمات عمومية إعلامية مناسبة للجمهور المستمع لهذه الإذاعة .

الجدول رقم 46: يمثل علاقة متغيرات الجنس والمستوى التعليمي والأقدمية المهنية والمنصب بمدى وجود سهولة في الحصول على المعلومات ذات النوعية والكمية في الوقت المناسب بإستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة على مستوى الإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو من عدمه.

الإجابة / ات		نعم		لا		المجموع	
		التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة
الجنس	ذكر	15	%93.75	1	%6.25	16	%53.33
	أنثى	13	%92.85	1	%7.14	14	%46.66
	المجموع	28	%93.33	2	%6.66	30	%100
المستوى التعليمي	التكوين المهني	0	%0	0	%0	0	%0
	متوسط	1	%100	0	%0	1	%3.33
	ثانوي	2	%100	0	%0	2	%6.66
	جامعي	25	%92.59	2	%7.40	27	%90
	المجموع	28	%93.33	2	%6.66	30	%100
الأقدمية المهنية	أقل من 5سنوات	4	%80	1	%20	5	%16.66
	من 5سنوات إلى 10سنوات	11	%91.66	1	%8.33	12	%40
	أكثر من 10سنوات	13	%100	0	%0	13	%43.33
	المجموع	28	%93.33	2	%6.66	30	%100
المنصب	موظف عادي	4	%100	0	%0	4	%13.33
	صحفي	16	%94.11	1	%5.88	17	%56.66
	تقني	8	%100	0	%0	8	%26.66
	مدير	0	%0	1	%100	1	%3.33
	المجموع	28	%93.33	2	%6.66	30	%100

من خلال الجدول أعلاه، يتضح لنا أن معظم أفراد عينة الدراسة من الذكور، يؤكدون وجود سهولة في الحصول على المعلومات ذات النوعية والكمية في الوقت المناسب بإستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة على مستوى الإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو، بنسبة تمثل 93.75%، في حين نجد النسبة متقاربة لدى الإناث التي تمثل 92.85% .

من خلال هذه البيانات الرقمية يظهر لنا أن الأفراد المبحوثين من الذكور والإناث يجدون سهولة ومرونة في الوصول إلى مختلف المعلومات والبيانات ذات الجودة والوفرة الكثيرة

وهذا يعود إلى توفر مهارات تقنية وعلمية وإدارية وإتصالية وتواصلية والإستخدام الأمثل والأنسب لتكنولوجيا الإتصال الحديثة على مستوى الإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو، إضافة إلى توفرهم على مهارات تتناسب مع نواحيهم العقلية والنفسية والبدنية والسلوكية لدى الذكور والإناث إذ أن الذكور يتسمون بالصبر والشجاعة والإقدام والجرأة وسرعة التصرف والقيام بأعمال تتطلب جهدا عضليا، أما الإناث فيتسمن بتوفر مهارات الذهنية والمعرفية من ذكاء وتركيز وإدراك عميق بمختلف المهام المسندة إليهم، من دون التقليل من أهميتهن وقيمتهن على مستوى هذه المؤسسة الإعلامية، من أجل تقديم خدمات عمومية المتمثلة في المضامين والبرامج والمحتويات الإعلامية، ذات النوعية والجودة العالية، التي تنال رضا وقبول الجمهور المستهدف .

أما الجدول المتعلق بمتغير المستوى التعليمي، فيظهر لنا أن الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات المتوسطة والأفراد المبحوثين من ذوي المستويات الثانوية، يجمعون وجود سهولة في الحصول على المعلومات ذات النوعية والكمية في الوقت المناسب بإستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة على مستوى الإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو، بنسب متساوية تمثل 100%، لكل واحدة منهما، وهاتين الفئتين ذات مستويات تعليمية متوسطة، ولكن من خلال إنخراطها ومشاركتها في الدورات والتربصات التكوينية والتدريبية المنظمة شهريا أو أسبوعيا ساهم ذلك في إكتسابهم لمهارات وقدرات معرفية وتقنية وإتصالية، تسمح وتتيح لهم بسهولة الوصول والحصول على المعلومات والبيانات ذات الكمية والوفرة والنوعية اللازمة في الوقت المناسب والملائم، من خلال إستخدامهم لتكنولوجيا الإتصال الحديثة على مستوى هذه المؤسسة الإعلامية ،بينما نجد في ثاني الترتيب الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات الجامعية، بنسبة تمثل92.59%، التي تتمتع برصيد تعليمي وعلمي عال وراق ومناسب وتوفرها على مهارات وقدرات علمية وتقنية وإتصالية هامة ومعتبرة، تسمح لها بالحصول على مختل المعلومات والبيانات المناسبة في الوقت المناسب، من خلال الإستغلال الأمثل والإستخدام الأنسب والجيد لتكنولوجيا الإتصال الحديثة، من أجل تقديم مضامين ورسائل إعلامية هادفة ومفيدة للجمهور المستمع، في حين نجد في المركز الثالث والأخير الأفراد

المبحوثين من ذوي مستويات التكوين المهني، بنسبة صفرية، التي تمثل 0%، وهذا يعود إلى غياب مفرداتها على مستوى عينة دراستنا الحالية .

أما الجدول المتعلق بمتغير الأقدمية، يتضح لنا أن معظم أفراد عينة الدراسة الذين لهم أقدمية مهنية (أكثر من 10سنوات)، يؤكدون وجود سهولة في الحصول على المعلومات ذات النوعية والكمية في الوقت المناسب بإستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة على مستوى الإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو، بنسبة تمثل 100%، وفي ثاني الترتيب، نجد الأفراد المبحوثين الذيم لهم أقدمية مهنية (من 5سنوات إلى 10سنوات)، بنسبة تمثل 91.66% وهاتين الفتين من الأفراد المبحوثين تتمتعان بأسس الثقافة التنظيمية والإتصالية والتجربة والحنكة والتمرس الإداري والوظيفي الطويل في الميدان، من خلال إستغلالها المناسب لتكنولوجيا الإتصال الحديثة، من أجل الحصول على مختلف المعلومات والبيانات ذات النوعية والكمية المناسبة، في الوقت والمكان المناسب، وفي أخير الترتيب، نجد الأفراد المبحوثين الذين لهم أقدمية مهنية (أقل من 5سنوات) بنسبة تمثل 80%، من ذوي القدرات الإدارية والتنظيمية والتقنية المحدودة، نتيجة إلتحاقها حديثا للعمل على مستوى هذه المؤسسة الإعلامية ،ولكنها في طور التحسن والتطور والتنمية، من خلال التفاعل والإندماج والتواصل البناء والهادف مع مختلف الفعاليات التنظيمية، التي لها تجارب وخبرات طويلة في الميدان، في إستخدام لتكنولوجيا الإتصال الحديثة، من أجل الحصول على مختلف المعلومات والبيانات ذات النوعية والكمية المناسبة، في الوقت والمكان المناسب .

أما الجدول المتعلق بمتغير المنصب، يتبين لنا من خلال الجدول أعلاه، أن الأفراد المبحوثين من الموظفين العاديين والتقنيين، يؤكدون وجود سهولة في الحصول على المعلومات ذات النوعية والكمية في الوقت المناسب، بإستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة على مستوى الإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو، بنسب متساوية تمثلان 100%، لكل واحدة منهما، وهذا يعود إلى طبيعة عملهم بصفتهم موظفين وأعوان إدارة أو قسم المستخدمين ونفس الأمر بالنسبة للتقنيين من مهندسي الصوت والإنارة والكهرباء، إذ يستغلون الإستغلال الأمثل لمختلف المعلومات والبيانات اللازمة، في الوقت المناسب، عن طريق إستخدام

تكنولوجيا الإتصال الحديثة، التي تسهل وتبسط لهم جمع المعلومات والبيانات، التي تتسم بالتفاعلية وإقتصاد الجهد والوقت والمال، من أجل تزويد الإدارة بثروة هائلة من المعلومات التي تسمح لهم بإتخاذ الإجراءات والسياسات الضرورية، وفي ثاني الترتيب نجد الأفراد المبحوثين من الصحفيين، بنسبة تمثل 94.11%، وهذا يعود إلى طبيعة عملهم في الميدان من خلال التقصي والتحري وجمع وإستقاء مختلف المعلومات والبيانات، من خلال إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة، وفي أخير الترتيب، نجد الأفراد المبحوثين من المدراء، بنسبة معدومة تمثل 0%. وهذا يعود إلى محدودية أفرادها على مستوى عينة دراستنا الحالية .

منه في الأخير نستنتج أن غالبية الأفراد المبحوثين، يجدون سهولة في الوصول إلى والحصول على مختلف المعلومات والبيانات ذات الجودة والكمية الكبيرة وفي الوقت المناسب، من خلال إستخدامهم لتكنولوجيا الإتصال الحديثة، التي توفر الكثير من الوقت والجهد، على مستوى الإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو، خاصة في ظل المنافسة الحادة بين مختلف المؤسسات الإعلامية ،من أجل جذب أكبر قدر عدد ممكن من الجمهور المستمع إليها.

وفي الجهة المقابلة من الجدول، نلاحظ من خلال الجدول المتعلق بمتغير الجنس أن غالبية أفراد عينة الدراسة من الإناث، ينفين وجود سهولة في الحصول على المعلومات ذات النوعية والكمية في الوقت المناسب بإستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة على مستوى الإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو، بنسبة تمثل 7.14%، في حين نجد النسبة لدى الذكور التي تمثل 6.25% .

من خلال هذه المؤشرات الرقمية، يظهر لنا أن الأفراد المبحوثين من الذكور والإناث لا يجدون أي سهولة ومرونة في الوصول إلى مختلف المعلومات والبيانات اللازمة في الوثت المناسب، وهذا يعود إلى وجود عراقيل تقنية وبشرية ومادية وتنظيمية مثل: وجود الخلل وأعطاب وضعف تدفق الأنترنت، وهذا ما يجعلهم يلجأون إلى وسائل تقليدية من أجل الحصول والوصول إلى مختلف المعلومات والبيانات ذات النوعية اللازمة في الوقت المناسب.

أما الجدول المتعلق بمتغير المستوى التعليمي، فيظهر لنا أن معظم الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات الجامعية، ينفون وجود سهولة في الحصول على المعلومات ذات النوعية والكمية في الوقت المناسب بإستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة على مستوى الإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو، بنسب تمثل 7.40%، وهذه الفئة ذات مستويات تعليمية راقية وكبيرة، مما يجعلها تقدم آرائها على وجود عراقيل ومؤثرات ومتغيرات بشرية ومالية وتقنية وإدارية وتنظيمية، تعرقل ضمان الحصول على معلومات وبيانات، ذات نوعية كبيرة، وفي الوقت المناسب، من خلال إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة، خصوصا المعلومات السياسية ذات السرية الكبيرة، في حين نجد الأفراد المبحوثين من ذوي مستويات التكوين المهني والمتوسطة والثانوية، بنسب صفرية، التي تمثل 0%، وهذا يعود يعود إلى تأكيدها على وجود سهولة في الوصول والحصول على مختلف المعلومات ذات النوعية والكمية المناسبة، في الوقت اللازم، رغم أنهم يتسمون بمستويات تعلمية متوسطة ولكنها في طور التحسن من خلال إجراء تربصات تكوينية، من أجل الزيادة من مستوى أدائهم المهني في إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة على مستوى هذه المؤسسة الإعلامية.

أما الجدول المتعلق بمتغير الأقدمية المهنية، يتضح لنا أن معظم أفراد عينة الدراسة الذين لهم أقدمية مهنية (أقل من 5سنوات)، ينفون وجود سهولة في الحصول على المعلومات ذات النوعية والكمية في الوقت المناسب بإستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة على مستوى الإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو، بنسبة تمثل 20%، وهذه الفئة بالرغم من الخبرة والتجربة المحدودة، إلا أنها لاحظت وجود صعوبة في الحصول على المعلومات ذات النوعية والكمية في الوقت المناسب بإستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة، نتيجة عدم إندماجها الكبير بشكل جيد مع أجواء العمل في هذه المؤسسة الإعلامية، وفي ثاني الترتيب نجد الأفراد المبحوثين الذين لهم أقدمية مهنية (من 5سنوات إلى 10سنوات)، بنسبة تمثل 8.33%، وهي ذات تجارب وخرات تنظيمية وإدارية محترمة ومقبولة، تسمح لها بالإطلاع على وجود عراقيل وصعوبات إدارية وبشرية وتقنية، تعيق سهولة الحصول على مختلف المعلومات في الوقت اللازم من خلال توظيف تكنولوجيا الإتصال الحديثة، وفي أخير الترتيب، نجد الأفراد المبحوثين الذين لهم أقدمية مهنية (أكثر من 10سنوات) بنسبة تمثل 0%، وهي ذات خبرة وتمرس إداري ووظيفي في الميدان، ويمكن تفسير النسبة

الصفرية إلى تأكيدها على وجود سهولة في الحصول على المعلومات ذات النوعية والكمية في الوقت المناسب بإستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة

أما الجدول المتعلق بمتغير المنصب، يتبين لنا من خلال الجدول أعلاه، أن الأفراد المبحوثين من المدير، ينفون وجود سهولة في الحصول على المعلومات ذات النوعية والكمية في الوقت المناسب، بإستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة على مستوى الإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو، بنسبة تمثل 100%، كونه يمثل الآمر الناهي والمسؤول الأول والأخير على مختلف سياسات ومهام وأنشطة ومواطن الضعف والنقص بهذه المؤسسة الإعلامية، وعليه تأتي ملاحظته وإطلاعه على وجود صعوبة في الحصول على مختلف المعلومات ذات النوعية والكمية في الوقت المناسب، بإستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة وفي ثاني الترتيب نجد الأفراد المبحوثين من الصحفيين بنسبة تمثل 5.88%، وهذا من خلال طبيعة عملهم الميداني، الذي يواجهون فيه صعوبات وعراقيل في الحصول على مختلف المعلومات والبيانات، في الوقت اللازم والمناسب، خصوصا المعلومات التي تعد خطا أحمرا، لا ينبغ العمل على تناولها والتطرق إليها، لما لها من حساسية وتأثيرات سلبية على الخط الإفتتاحي لهذه المؤسسة وعلى قيم وعادات المجتمع، وفي اخير الترتيب، نجد النسبة معدومة التي تمثل 0%، لدى الأفراد المحوثين من التقنيين والموظفين العاديين، وهذا يعود إلى أنهم يجدون سهولة وبساطة في الوصول والحصول على مختلف المعلومات والبيانات ذات الجودة والكمية الكبيرة وفي الوقت المناسب، من خلال إستخدامهم لتكنولوجيا الإتصال الحديثة، التي توفر الكثير من الوقت والجهد، والتي تتسم بالجودة العالية والتفاعلية الكبيرة

منه في الأخير نستنتج أن غالبية الأفراد المبحوثين، يجدون صعوبة في الوصول إلى والحصول على مختلف المعلومات والبيانات ذات الجودة والكمية الكبيرة وفي الوقت المناسب، من خلال إستخدامهم لتكنولوجيا الإتصال الحديثة، وهذا نتيجوة وجود عراقيل إدارية وتنظيمية ولشرية وسياسية، التي تضمن التداول والتدفق السلس والمرن لمختلف المعلومات واليانات في الفضاء العمومي، وهذا يؤثر بشكل سلبي على جودة البرامج والمضامين والمحتويات الإعلامية المقدمة على مستوى الإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو للجمهور المستمع.

الجدول رقم 47: يمثل علاقة متغيرات الجنس والمستوى التعليمي والأقدمية المهنية بمدى تنظيم الإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو لدورات تدريبية من أجل تسهيل إستخدام تكنولوجيا الاتصال لتحقيق الجودة العالية في المؤسسة من عدمه

الإجابة / المتغيرات		نعم		لا		المجموع	
		التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة
الجنس	ذكر	12	%75	4	%25	16	%53.33
	أنثى	6	%42.85	8	%57.14	14	%46.66
	المجموع	18	%60	12	%40	30	%100
المستوى التعليمي	متوسط	1	%100	0	%0	1	%3.33
	ثانوي	1	%50	1	%50	2	%6.66
	جامعي	16	%59.25	11	%40.74	27	%90
	التكوين المهني	0	%0	0	%0	0	%0
	المجموع	18	%60	12	%40	30	%100
الأقدمية المهنية	أقل من 5سنوات	4	%80	1	%20	5	%16.66
	من 5سنوات إلى 10سنوات	7	%58.33	5	%41.66	12	%40
	أكثر من 10سنوات	7	%53.84	6	%46.15	13	%43.33
	المجموع	18	%60	12	%40	30	%100

من خلال الجدول المتعلق بمتغير الجنس، نلاحظ أن غالبية الأفراد المبحوثين من الذكور، يجمعون على تنظيم الإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو لدورات تدريبية من أجل تسهيل إستخدام تكنولوجيا الاتصال لتحقيق الجودة العالية في المؤسسة بنسبة تمثل75%، في حين نجد النسبة منخفضة لدى الإناث التي تمثل 42.85% .

من خلال هذه البيانات الرقمية، يتضح لنا أن الإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو، تحرص على عقد وإقامة دورات تدريبية من أجل تسهيل تكنولوجيا الاتصال لتحقيق الجودة العالية في المؤسسة، ويمكن تفسير النسبة العالية لدى الذكور إلى أنهم تسند إليهم مهام ووظائف

ومسؤوليات، تتطلب تطوير مستوى الأداء المهني من خلال إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة، والتي تتمثل في المهارات الإتصالية والإدارية والتنظيمية، والتي تختلف وتتباين بشكل كبير ومعتبر بين الذكور والإناث، تبعا للإختلافات والفروقات البدنية والنفسية والإجتماعية والعقلية والسلوكية، خصوصا وأن الذكور يتميزون بتوفر المقومات البدنية على عكس النساء اللواتي يتميزن بالبنية الجسدية الضعيفة نوعا، ولكن يتوفرن على قدرات فكرية وذهنية كبيرة ومعتبرة، من ذون أن ننقص ونقلل من شأن وقيمة الأفراد المبحوثين من الذكور، تسمح لهن بإستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة، من أجل تحقيق مستوى كبير من جودة الأداء المهني والإعلامي على مستوى الإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو

أما الجدول المتعلق بمتغير المستوى التعليمي، يبرز لنا من خلال بياناته الرقمية على أن أغلبية أفراد عينة الدراسة من ذوي المستويات المتوسطة، يؤكدون على تنظيم الإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو لدورات تدريبية وتكوينية، من أجل تسهيل إستخدام تكنولوجيا الاتصال لتحقيق الجودة العالية في المؤسسة بنسبة تمثل100%، وهذه الفئة تتسم مستويات تعليمية متوسطة، وهي بحاجة إلى الإنخراط والمشاركة في الدورات التدريبية والتدريبية من أجل إكتساب مهارات وتقنيات إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة، من أجل تطوير مستوى الأداء الوظيفي والمهني على مستوى هذه المؤسسة، في حين نجد في ثاني الترتيب الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات الجامعية بنسبة تمثل 59.25%، وهذه الفئة ذات مستويات ومؤهلات وقدرات تعليمية ومعرفية وعلمية محترمة وهامة وبارزة، يسمح لها بالإطلاع والتعرف على أن هذه المؤسسة الإذاعة تعمل على تنظيم دورات تكوينية وتدريبية، حول إستخدام تكنولوجيا الإتصال وهذا من أجل تدعيم وتعزيز مستوياتهم المهنية والوظيفية، كون تكنولوجيا الإتصال الحديثة تعرف تطورات وتغيرات كبيرة، من أجل تقديم صناعات ومنتجات إعلامية ذات نوعية عالية وجيدة للجمهور المستمع لهذه الإذاعة، وفي ثالث الترتيب نجد الأفراد المبحوثين، من ذوي المستويات الثانوية، بنسبة تمثل 50%، وهي تتميز مستويات تعليمية مقبولة نوعا ما، وهي بحاجة إلى الإنخراط في هذه الدورات التكوينية حول إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة، من أجل تطوير مستوى مهاراتهم وقدراتهم ومكتسباتهم العلمية التنظيمية والإدارية والإتصالية، التي تسمح لهم تقديم خدمة عمومية

نوعية وجيدة للجمهور المستمع لهذه الإذاعة، وفي أخير الترتيب نجد الأفراد المبحوثين، من ذوي مستويات التكوين المهني، بنسبة منعدمة تقدر بـ0%، إذ يمكن تفسير هذه النسبة الصفرية إلى إنعدام مفرداتها على مستوى عينة دراستنا الحالية

أما أما الجدول المتعلق بمتغير الأقدمية المهنية، يظهر لنا أن معظم أفراد عينة الدراسة الذين لهم أقدمية مهنية (أقل من 5سنوات)، يؤكدون على تنظيم الإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو لدورات تدريبية وتكوينية، من أجل تسهيل إستخدام تكنولوجيا الاتصال لتحقيق الجودة العالية في المؤسسة، بنسبة تمثل 80%، إذ أن هذه الفئة من الأفراد المبحوثين تفتقر إلى القدرات والمهارات التقنية والتنظيمية، وهي بحاجة إلى المشاركة في مختلف الدورات والتربصات التكوينية والتدريبية، سواء كانت يومية، أسبوعية، شهرية، سنوية ، فصلية حول الإستخدام الأمثل لتكنولوجيا الإتصال الحديثة، التي تمكنهم من تقديم مستوى عال وراق من الأداء المهني والإعلامي الموجه للجمهور المستهدف، وفي ثاني الترتيب نجد الأفراد المبحوثين الذين لهم أقدمية مهنية (من 5سنوات إلى 10سنوات)، بنسبة تمثل 58.33% وفي أخير الترتيب نجد الأفراد المبحوثين الذين لهم أقدمية مهنية (أكثر من 10سنوات) بنسبة تمثل 53.84%، وهاتين الفئتين ذات مقومات قدرات ومهارات ومؤهلات إدارية وتنظيمية إذ أنها تدرك أهمية هذه الدورات التكوينية والتدريبية حول إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة، من أجل تعزيز وتنمية مستوى مهاراتهم التنظيمية والإتصالية التي تسمح وتتيح لهم بمواكبة مختلف التغيرات والتطورات الحاصلة في ميدان تكنولوجيا الإتصال الحديثة، التي تعمل على تقديم أداء مهني أنسب وأمثل للجمهور المستمع لهذه الإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو

منه نستنتج في الأخير على تنظيم الإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو لدورات تدريبية وتكوينية لفائدة الموظفين العاملين، من أجل تسهيل إستخدام تكنولوجيا الاتصال لتحقيق الجودة العالية في المؤسسة، وهذا من خلال تزويدهم وإمدادهم بمؤهلات ومهارات ومكتسبات معرفية وتقنية وتنظيمية وإتصالية ، تسمح لهم بالرفع من مستوى أدائهم المهني والإعلامي وتقديم خدمات وبرامج ومضامين إعلامية هادفة ومنطقية وموضوعية، ذات

نوعية وجودة عالية للجمهور والعمل على مواكبة ومسارة مختلف التطورات والتغيرات الحاصلة في البيئة الرقمية خصوصا في ظل المنافسة الشرسة والحادة الموجودة بين مختلف المؤسسات الإعلامية من أجل إستقطاب وجذب أكر قدر عدد ممكن من الجمهور

وفي الجهة المقابلة للجدول، يتضح لنا من خلال الجدول المتعلق بمتغير الجنس، أن أغلبية الأفراد المبحوثين من الإناث، ينفين تنظيم الإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو لدورات تدريبية من أجل تسهيل إستخدام تكنولوجيا الاتصال لتحقيق الجودة العالية في المؤسسة بنسبة تمثل57.14%، في حين نجد النسبة منخفضة لدى الذكور،التي تمثل 25%.

من خلال هذه الحصيلة الإحصائية، يتضح لنا أن معظم الأفراد المبحوثين من الإناث يجمعن على عدم تنظيم وإقامة الإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو لدورات تدريبية وتكوينية من أجل تسهيل إستخدام تكنولوجيا الاتصال لتحقيق الجودة العالية، وهذا نتيجة لوجود معوقات بشرية تنظيمية ومادية ومالية، مثل نقص الميزانية المخصصة المالية ونقص الأفراد المختصين في الإعلام الألي والمعلوماتية لعقد الدورات التدريبية والتكوينية، أما الأفراد المبحوثين من الافراد من الذكور، فيروون وجود صعوبة في تبني وتعود مختلف المسؤولين والعمال على مستوى هذه الإذاعة المحلية على إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة، نتيجة ضيق الوقت والموارد المالية والمادية المتاحة، إضافة إلى وجود ضوابط قانونية وتنظيمية، تعمل على ضبط تداول وتدفق المعلومات واليانات في الفضاء العمومي، وهذا ما يؤثر سلبا على تقديم خدمات إعلامية ومنتجات ومحتويات إعلامية الموجه إلى الجمهور المستمع لهذه الإذاعة من طرف الأفراد العاملين على مستوى الإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو.

أما الجدول المتعلق بمتغير المستوى التعليمي، يبرز لنا من خلال بياناته الكمية على أن أغلبية أفراد عينة الدراسة من ذوي المستويات الثانوية، ينفون على تنظيم الإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو لدورات تدريبية وتكوينية، من أجل تسهيل إستخدام تكنولوجيا الاتصال لتحقيق الجودة العالية في المؤسسة، بنسبة تمثل50%، وهذه الفئة ذات مستويات تعليمية متوسطة ومقبولة، وتحتاج إلى الإنخراط والمشاركة في دورات تكوينية من أجل تحسين قدراتها ومؤهلاتها ومهاراتها في إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة، من أجل الرفع من

مستوى أدائهم المهني والوظيفي وتقديم منتجات ومحتويات إعلامية، ذات نوعية وجودة عالية ونوعية للجمهور في حين نجد في ثاني الترتيب الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات الجامعية بنسبة تمثل 40.74%، وهي ذات مؤهلات ومستويات تعليمية وعلمية كبيرة وهامة وبالغة، إذ أنها ترى أن عدم تنظيم الإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو لدورات تكوينية وتدريبية حول إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة، يؤثر بشكل كبير ومعتبر في تقديم مضامين ومحتويات إعلامية نوعية هادفة للجمهور المستهدف، وفق أسس علمية وتقنية وموضوعية حديثة، وفي ثالث الترتيب نجد الأفراد المبحوثين، من ذوي المستويات المتوسطة، بنسبة تمثل 0%، وهذه الفئة من الأفراد المبحوثين، من ذوي المستويات المتوسطة، ويمكن تفسير النسبة الصفرية إلى أنهم يؤكدون على تنظيم الإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو لدورات تدريبية وتكوينية، من أجل تسهيل إستخدام تكنولوجيا الاتصال لتحقيق الجودة العالية في المؤسسة، إضافة إلى محدودية أفرادها على مستوى عينة دراستنا الحالية التي تمثل مفردة واحدة فقط، كما نجد النسبة المنعدمة لدى الأفراد المبحوثين، من ذوي مستويات التكوين المهني، التي تمثل 0%، وهذا يعود إلى غياب مفرداتها على مستوى عينة دراستنا الحالية .

أما أما الجدول المتعلق بمتغير الأقدمية المهنية، يتضح لنا أن معظم أفراد عينة الدراسة الذين لهم أقدمية مهنية (أكثر من 10سنوات)، ينفون على تنظيم الإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو لدورات تدريبية وتكوينية، من أجل تسهيل إستخدام تكنولوجيا الاتصال لتحقيق الجودة العالية في المؤسسة، بنسبة تمثل46.15%، وفي ثاني الترتيب نجد الأفراد المبحوثين الذين لهم أقدمية مهنية (من 5سنوات إلى 10سنوات)، بنسبة تمثل 41.66%، وهاتين الفئتين ذات تمرس وخبرة وتجربة كبيرة تنظيمية وإدارية وإتصالية معتبرة وكبيرة، ولكن بالرغم من ذلك يتوجب على الإذاعة المحلية لولاية تيزي، العمل على تنظيم وعقد وإقامة مختلف الدورات والتربصات التكوينية، من أجل التكيف والتـأقلم مع متطلبات ومتغيرات البيئة الرقمية والعمل على تقديم منتجات ومحتويات إعلامية هادفة وذات نوعية عالية وجيدة للجمهور المستمع لهذه الإذاعة، وفي أخير الترتيب نجد الأفراد المبحوثين الذين لهم أقدمية مهنية (أقل من 5سنوات) بنسبة تمثل 20%، حيث يفتقرون إلى قدرات ومهارات ومؤهلات وقدرات

تنظيمية وإدارية بحكم إلتحاقهم الحديث العهد بالعمل على مستوى هذه المؤسسة، وهم يحتاجون إلى دورات وتربصات تكوينية حول إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة، من أجل الرفع من مستوى أدائهم المهني وتقديم مضامين إعلامية هادفة ذات جودة عالية للجمهور المستمع لهذه الإذاعة

منه نستنتج في الأخير على أن عدم تنظيم الإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو لدورات تدريبية وتكوينية لفائدة الأفراد العاملين، من أجل تسهيل إستخدام تكنولوجيا الاتصال لتحقيق الجودة العالية في المؤسسة، يعد مؤشر سلبي وغير جيد على عدم تجسيد مباديء الجودة قي الخدمة العمومية وهي: المرونة والتغيير والتكيف والإستمرارية ومسايرة متطلبات البيئة الخارجية التي تشهد منافسة شرسة وحادة بين مختلف المؤسسلت الإعلامية، وعدم وجود إستراتيجية واضحة ومنظمة ومخطط لها ومفهومة وأفق مستقبلي، مما يتطلب على الإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو الإهتمام بالمورد البشري والعمل على الرفع من مستوى مهاراته وقدراته التنظيمية والتقنية والإدارية والإتصالية، من أجل زيادة فعالية والكفاءة التنظيمية لهذه المؤسسة العمومية الإعلامية في تقديم المحتويات والرسائل الإعلامية الهادفة والموضوعية.

الجدول رقم 48: يمثل علاقة متغيرات المستوى التعليمي والأقدمية المهنية والمنصب بطبيعة التغيير الحاصل نتيجة إستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الجودة الشاملة على مستوى الإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو

المتغيرات	الإجابة	إيجابي		سلبي		المجموع	
		التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة
المستوى التعليمي	التكوين المهني	0	%0	0	%0	0	%0
	متوسط	1	%100	0	%0	1	%3.33
	ثانوي	1	%50	1	%50	2	%6.66
	جامعي	27	%100	0	%0	27	%90
	المجموع	29	%96.66	1	%3.33	30	%100
الأقدمية المهنية	أقل من 5سنوات	4	%80	1	%20	5	%16.66
	من 5سنوات إلى 10سنوات	12	%100	0	%0	12	%40
	أكثر من 10سنوات	13	%100	0	%0	13	%43.33
	المجموع	29	%96.66	1	%3.33	30	%100
المنصب	موظف عادي	3	%75	1	%25	4	%13.33
	صحفي	17	%100	0	%0	17	%56.66
	تقني	8	%100	0	%0	8	%26.66
	مدير	1	%100	0	%0	1	%3.33
	المجموع	29	%96.66	1	%3.33	30	%100

من خلال الجدول المتعلق بمتغير المستوى التعليمي، نلاحظ أن أفراد عينة الدراسة، من ذوي المستويات التعليمية المتوسطة والجامعية، يؤكدون أن طبيعة التغيير الحاصل نتيجة إستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الجودة الشاملة على مستوى الإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو إيجابي، بنسب متساوية تمثلان 100%، لكل واحدة منهما، حيث نجد المستوى متوسط لدى الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات المتوسطة، أما الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات الجامعية، من ذوي الرصيد العلمي والتعليمي والمعرفي المعتبر والهام، حيث لاحظوا أن إستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة، ساهم في خلق

وإستحداث أنماط تنظيمية وإدارية حديثة، وهذا في ظل المنافسة الحادة الموجودة بين مختلف المؤسسات الإعلامية لإستقطاب وجذب أكبر قدر ممكن من الجمهور، والعمل على تحقيق التنسيق والتفاهم بين العمال والمسؤولين مما يساهم في تقديم مضامين وبرامج إعلامية ذات قيمة مضافة، في حين نجد في المرتبة الثانية، الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات الثانوية بنسبة تمثل 50%، وهي فئة ذات مستوى تعليمي متوسط، ولكن إطلعوا على أن إستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الجودة الشاملة على مستوى الإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو إيجابي، من خلال رفع مستوى الأداء المهني والوظيفي للعمال على مستوى هذه الإذاعة، وتجسيد العلاقات الإنسانية وتقريب وجهات النظر والآراء في إطار مناخ ديمقراطي متفتح وحر وهادف وشفاف، يضمن تبادل وتدفق مختلف المعلومات والبيانات المتنوعة والمتعددة، بينما نجد النسبة منعدمة لدى الأفراد المبحوثين من ذوي مستويات التكوين المهني، التي تمثل 0% وهذا يعود إلى إنعدام وغياب مفرداتها على مستوى عينة دراستنا الحالية.

أما الجدول المتعلق بمتغير الأقدمية المهنية، يظهر لنا من خلال بياناته الرقمية، أن غالبية أفراد عينة الدراسة، الذين لهم أقدمية مهنية (أقل من 5سنوات إلى 10سنوات)، والأفراد المبحوثين الذين لهم أقدمية مهنية (أكثر من 10سنوات)، يجمعون على أن طبيعة التغيير الحاصل نتيجة إستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الجودة الشاملة على مستوى الإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو إيجابي، بنسب متساوية تمثلان 100%، لكل واحدة وهاتين الفئتين من الأفراد المبحوثين، تتمتع بقدرات ومهارات ومؤهلات تنظيمية وإدارية وإتصالية هامة ومعتبرة وكبيرة، من خلال تعرفهم وإطلاعهم على أن هناك تنسيق وتنظيم في مختلف المهام والمسؤوليات وفق أسس علمية وموضوعية ، وتبني أساليب إدارية حديثة وعصرية تساهم في تقديم خدمات عمومية وبرامج ومضامين إعلامية، تساهم في نيل رضا وقبول الجمهور، في أخير الترتيب، نجد الأفراد المبحوثين الذين لهم أقدمية مهنية (أقل من 5سنوات)، بنسبة تمثل 80%، وهي تتسم بخبرات ومهارات محدودة وقليلة ، ولكنها في طور التطور والتحسين والتنمية، من خلال الإندماج والتفاعل مع مختلف الفعاليات والأفراد الذين يتمتعون بخبرات وتجارب تنظيمية وإدارية، تساهم في تكريس الجودة في تقديم

مضامين إعلامية مناسبة وملائمة للجمهور المستمع، ومنه تكوين صورة ذهنية حسنة وجيدة لدى جمهورها المستمع .

أما الجدول المتعلق بالمنصب المهني، يظهر لنا من خلال مؤشراته الرقمية، أن أغلبية الأفراد المبحوثين من الصحفيين والمدراء والتقنيين، يجمعون على أن طبيعة التغيير الحاصل نتيجة إستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الجودة الشاملة على مستوى الإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو إيجابي، بنسب مئوية متساوية، تمثل100% لكل واحد منهم، وهذا من خلال ملامستهم للتغيير الحاصل لإستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الجودة الشاملة، التي تظهر من خلال تقليص الأخطاء والهفوات ووجود تنسيق وإنضباط وتحلي بروح المسوؤولية والإلتزام وروح المبادرة والجدية ، من خلال وظائف الإدارة المتمثلة في التخطيط والتنظيم والتنسيق والتوجيه والرقابة، وتحديد نطاق السلطة والمسؤولية، من خلال توزيع الأدوار، وفق المتطلبات والمعايير العلمية والنفسية والبدنية المتوفرة، مما يساهم في تقديم خدمات عمومية للجمهور المستمع ذات الكمية والجودة العالية والكبيرة وفي الأخير، نجد الأفراد المبحوثين من الموظفين العاديين بنسبة تمثل75%، وهذا يكون من خلال خلق علاقات إنسانية وإجتماعية، وفق أسس الود والإحترام ، بعيدا عن الصراعات التنظيمية والإدارية، والعمل تحت روح الفريق الواحد، مما يساهم في تقديم منتجات إعلامية هادفة وذات نوعية عالية للجمهور المستمع، من خلال الإستغلال الأمثل لتكنولوجيا الإتصال الحديثة .

منه نستنتج في الأخير على أن طبيعة التغيير الحاصل نتيجة إستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الجودة الشاملة على مستوى الإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو إيجابي وهذا من خلال زيادة التفاعل والتواصل في إطار جو من العلاقات الإنسانية والإجتماعية مما يؤدي إلى تحسين مستوى الأداء المهني والوظيفي للعاملين على متوى هذه الإذاعة والعمل على خلق وإستحداث والتخطيط لسياسات وخطط وبرامج، تهدف إلى تقديم مضامين وبرامج إعلامية مناسبة وذات جودة عالية، تلقى وتنال رضا وإستحسان الجمهور المستمع لها، ومنه بناء صورة وسمعة ذهنية جيدة وحسنة لدى الجمهور المتابع لهذه الإذاعة المحلية.

وفي الجهة المقابلة للجدول المتعلق بمتغير المستوى التعليمي، يبرز لنا أن معظم الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات الثانوية، يؤكدون على أن طبيعة التغيير الحاصل نتيجة إستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الجودة الشاملة على مستوى الإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو سلبي، بنسبة تمثل 50%، وهذه الفئة ذات مستوى تعليمي متوسط ومقبول وهي ترى أن طبيعة التغيير الحاصل نتيجة إستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الجودة الشاملة على مستوى الإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو سلبي، وهذا نتيجة غياب الثقة والموضوعية في مصادر المعلومات، وإلى المنافسة الموجودة بين مختلف المؤسسات الإعلامية، كما أن نقص التحكم في إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة ونوعيتها، ومن أهم المعوقات التي تؤثر على تقديم مضامين ورسائل إعلامية هادفة، وذات جودة نوعية للجمهور المستهدف، بينما نجد الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات ذوي مستويات التكوين المهني والأفراد المبحوثن من ذوي المستويات الجامعية والمستويات المتوسطة بنسب منعدمة تمثل 0%، وهذا يعود إلى إنعدام مفردات الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات التكوين المهني على مستوى عينة دراستنا الحالية، أما الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات الجامعية والأفراد المبحوثين من ذوي المستويات المتوسطة، فهم يجمعون على وجود تطور وتحسين إيجابي هام، حاصل نتيجة إستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الجودة الشاملة على مستوى الإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو، من خلال سرعة تداول وتبادل المعلومات والبيانات، وتجسيد مبدأ الموضوعية والإلتزام والثقة والرضا الوظيفي لدى جميع الموظفين بهذه المؤسسة الإعلامية، والتفاعل والتواصل في إطار نسق تعاوني وتشاركي على مستوى هذه المؤسسة الإعلامية

أما الجدول المتعلق بمتغير الأقدمية المهنية، نلاحظ أن غالبية أفراد عينة الدراسة، الذين لهم أقدمية مهنية (أقل من 5سنوات)، يجمعون على أن طبيعة التغيير الحاصل نتيجة إستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الجودة الشاملة على مستوى الإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو سلبي، لنسبة تمثل 20%، وهذه الفئة تفتقد للمهارات والقدرات التنظيمية والإدارية والتقنية اللازمة، كما أنها لم تتضح لها الرؤية بعد، نتيجة إلتحاقها الحديث بالعمل على مستوى هذه المؤسسة الإعلامية، وتحتاج إلى تفاعل وإندماج من أجل تقديم آراء

وتقييمات وأحكام مناسبة وملائمة، حول نوع التغيير الحاصل عند إستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الجودة الشاملة على مستوى الإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو في حين نجد الأفراد المبحوثين الذين لهم أقدمية مهنية (أكثر من 10سنوات)، والأفراد المبحوثين الذين لهم أقدمية مهنية (من 5سنوات إلى 10سنوات)، بنسب منعدمة تمثل 0% لكل واحدة منها، وهاتين الفئتين تتمتعان بمهارات وقدرات ومؤهلات علمية مهنية وإدارية وتنظيمية وإتصالية وتمرس وثقافة تنظيمية معتبرة، سمحت وأتاحت لها بالإطلاع والتعرف على أن تكنولوجيا الإتصال الحديثة، عملت وساهمت في تقديم محتويات ومواد وبرامج إعلامية ذات جودة عالية وجيدة للجمهور المستمع، وهذا من خلال التخطيط السليم والتنظيم الجيد والتنفيد السريع والرقابة الدائمة والمستمرة لمختلف الإمكانيات البشرية والمالية والمادية المتوفرة والمتاحة، وتبادل مختلف الآراء والإقتراحات والأفكار في مناخ تنظيمي متفتح وحر .

أما الجدول المتعلق بالمنصب المهني، يظهر لنا من خلال مؤشراته الرقمية، أن معظم المبحوثين من الموظفين العاديين، يؤكدون على أن طبيعة التغيير الحاصل نتيجة إستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الجودة الشاملة على مستوى الإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو سلبي، بنسبة تمثل25%، وهذا نتيجة وجود معوقات تقنية وبشرية ومادية، تعيق الإستخدام الأمثل لتكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الجودة الشاملة على مستوى هذه المؤسسة، ونقص التنسيق والتنظيم والرقابة على مختلف إمكانيات المؤسسة البشرية والمادية والتقنية، بينما نجد الأفراد المبحوثين من الصحفيين والمدراء والتقنيين، بنسب صفرية تمثل0%، كونهم يروون أن تكنولوجيا الإتصال الحديثة، ساهمت في إحداث تغييرات وتعديلات، من حيث المهام والمسؤوليات وتوفير الوقت والجهد والمال في تخطيط وتنفيذ مختلف الوظائف وتقريب وجهات النظر والآراء والإتجاهات بين مختلف العاملين على مستوى هذه المؤسسة الإعلامية، من خلال إستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة التي ساهمت وعملت على تبسيط وتسهيل مختلف الإجراءات والمهام والمسؤوليات والوظائف والأنشطة، ورفع مستوى الكفاءات والمهارات والأداء المهني للموظفين، مما يساهم في ترقية الخدمة العمومية المناسة المقدمة والموجه للجمهور المستمع للإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو .

منه نستنتج في الأخير على أن طبيعة التغيير الحاصل نتيجة إستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الجودة الشاملة على مستوى الإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو سلبي، وهذا نتيجة وجود معوقات وعراقيل وصعوبات إدارية وتنظيمية وتقنية، مما يتوجب على مسؤولي الإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو، العمل على تداركها وتقويمها، من أجل تقديم منتجات وصناعات ثقافية ذات جودة عالية ونوعية تواكب وتساير مختلف أذواق وميولات وإتجاهات للجمهور المستمع لهذه الإذاعة.

الجدول رقم 49: يمثل علاقة متغيرات الجنس والسن والمستوى التعليمي بمظاهر مساهمة تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين العلاقة بين المسؤولين والإداريين على مستوى الإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو

الإجابة		إطلاع الإدارة على إنشغالات وإحتياجات الصحفيين		تلقي إقتراحات الصحفيين حول نوعية الخدمات المقدمة		تقريب وجهات النظر بين جميع أطراف المؤسسة		المجموع	
		التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة
الجنس	ذكر	8	% 38.09	4	% 19.04	9	% 42.85	21	%42
	أنثى	8	% 27.58	8	% 27.58	13	% 44.82	29	%58
	المجموع	16	%32	12	%24	22	%44	50	% 100
السن	أقل من 30سنة	5	% 26.31	2	% 10.52	12	% 63.15	19	%38
	من 30سنة إلى 39سنة	7	% 41.17	8	% 47.05	2	% 11.76	17	%34
	من 40سنة إلى 49سنة	3	% 27.27	1	% 9.09	7	% 63.63	11	%22
	أكثر من 50سنة	1	% 33.33	1	% 33.33	1	% 33.33	3	%6
	المجموع	16	%32	12	%24	22	%44	50	% 100
المستوى التعليمي	التكوين المهني	0	%0	0	%0	0	%0	0	%0
	متوسط	1	%50	1	%50	0	%0	2	%4
	ثانوي	1	% 33.33	1	% 33.33	1	% 33.33	3	%6
	جامعي	14	% 31.11	10	% 22.22	21	% 46.66	45	%90
	المجموع	16	%32	12	%24	22	%44	50	% 100

من خلال الجدول المتعلق بمتغير الجنس، يظهر لنا أن معظم أفراد عينة الدراسة من الإناث يجمعن على أن تقريب وجهات النظر بين جميع أطراف المؤسسة من مظاهر مساهمة تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين العلاقة بين المسؤولين والإداريين على مستوى الإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو، بنسبة تمثل 44.82%، كما نجد النسبة متقاربة لدى الأفراد المبحوثين من الذكور، التي تمثل 42.85%.

من خلال هذه النسب المتقاربة لدى الأفراد المبحوثين من الإناث والذكور، يظهر لنا مساهمة تكنولوجيا الإتصال الحديثة في إبداء وتقريب وجهات النظر والإتجاهات والأفكار والإقتراحات، من دون إقصاء أو تهميش أو تفضيل فرد على فرد آخر سواء على أساس الجنس أو المستويات النفسية والتعليمية والجسدية لدى الإناث والذكور، والتي هدف تحسين العلاقة وتقويتها بين المسؤولين الإداريين، من خلال تكنولوجيا الاتصال الحديثة الرامية إلى خلق وتكوين علاقات إنسانية وإجتماعية قوية ومتينة في إطار مناخ تنظيمي وإداري مناسب من أجل تقديم منتجات وبرامج إعلامية، ذات قيمة مضافة للمجتمع عامة، وللجمهور المستمع خاصة .

أما الجدول المتعلق بمتغير السن ،نلاحظ أن غالبية الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الثالثة (من 40سنة إلى 49 سنة) يؤكدون على أن تقريب وجهات النظر بين جميع أطراف المؤسسة من مظاهر مساهمة تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين العلاقة بين المسؤولين والإداريين على مستوى الإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو، بنسبة تمثل 44.82%، حيث تتسم هذه الفئة بالنضج والإدراك العقلي والنفسي، الذي يسمح لها بتبادل وجهات النظر والأراء والوصول إلى إجماع وإتفاق عام بين جميع اطراف المؤسسة من دون نزاعات وصراعات تنظيمية من خلال الإستخدام الجيد لتكنولوجيا الإتصال الحديثة على مستوى هذه المؤسسة، وفي ثاني الترتيب، نجد الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الأولى (أقل من 30سنة)، بنسبة تمثل 63.15%، وهي تتسم بالقوة والحماس والحيوية، مع نقص النضج العقلي والنفسي، وهي بحاجة إلى التفاعل والتواصل لتحقيق الإندماج ي الجماعات التنظيمية على مستوى هذه المؤسسة الإعلامية، وتحقيق التنسيق والتفاهم المشترك في أداء مختلف

الأدوار والوظائف، من خلال إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة بهذه المؤسسة وفي المرتبة الثالثة، نجد الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الرابعة (أكثر من 50 سنة)، بنسبة تمثل 33.33%، وفي أخير الترتيب، نجد الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الثانية (من 30سنة إلى 39سنة)، بنسبة تمثل 11.76%، إذ تتمتع هاتين الفئتين بقدرات ذهنية وعقلية وعلى درجة من الإدراك والنضج والتمرسن مما يسمح لها بإبداء آراء وأفكار والعمل على تقريبها من أجل الوصول إلى إتفاق عام وتفاهم مشترك بين مختلف هذه الفعاليات التنظيمية على مستوى الإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو، من خلال تبادل المعلومات والإتجاهات في إطار فضاء ديمقراطي وحر وشفاف، وفي جو من الثقة والإنسجام ، من أجل تقديم خدمات عمومية ذات جودة عالية للجمهور المستمع.

أما الجدول المتعلق بمتغير المستوى التعليمي، يظهر لنا من خلال بيانات الجدول أعلاه أن معظم أفراد عينة الدراسة من ذوي المستويات الجامعية، يؤكدون على أن تقريب وجهات النظر بين جميع أطراف المؤسسة من أهم مظاهر مساهمة تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين العلاقة بين المسؤولين والإداريين على مستوى الإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو بنسبة تمثل 46.66%، وهذه الفئة ذات مؤهلات وقدرات علمية ومعرفية، تساهم في تبادل الآراء والأفكار وتقريبها في إطار مناخ تنظيمي متفتح، بالرغم من تعددية وتنوع الآراء والأفكار، من أجل الوصول إلى إتفاق عام وإجماع مشترك من خلال إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة في تحسين العلاقة بين المسؤولين والإداريين، وفي ثاني الترتيب، نجد الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات الثانوية، بنسبة تمثل 33.33%، من ذوي المستويات المتوسطة، وهي ترى أن تقريب وجهات النظر والآراء، يسمح بالوصول إلى تفاهم عام ومشترك وواحد بين مختلف المستويات الإدارية، بعيد عن الصراعات التنظيمية، التي لا فائدة منها، من خلال توظيف تكنولوجيا الإتصال الحديثة بهذه المؤسسة، بينما نجد في الأخير الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات المتوسطة، والأفراد المبحوثين من ذوي مستويات التكوين المهني، بنسب صفرية، تمثل 0%، إذ أن الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات المتوسطة، يتسمون بمستويات متوسطة، وهم يروون وجود مساهمة لتكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين العلاقة بين المسؤولين والإداريين على مستوى الإذاعة المحلية

لولاية تيزي وزو، من خلال تلقي الإقتراحات من الموظفين والعمال، وكذا إطلاع الإدارة على مختلف إنشغالات ومشاكل العمال المختلفة، أما الأفراد المبحوثين من ذوي مستويات التكوين المهني، فيمكن تفسير النسبة الصفرية إلى غياب مفرداتها على مستوى عينة دراستنا الحالية.

منه نستنتج في الأخير على أن تقريب وجهات النظر بين جميع أطراف المؤسسة من أهم مظاهر مساهمة تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين العلاقة بين المسؤولين والإداريين على مستوى الإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو، وهذا من أجل ضمان السير الحسن والجيد لمختلف وظائف ومهام وأنشطة هذه المؤسسة، من خلال إستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة من أجل تقديم مضامين ورسائل إعلامية ذات جودة عالية للجمهور المستمع .

وفي ثاني الترتيب نجد إطلاع الإدارة على إنشغالات وإحتياجات الصحفيين، حيث يظهر لنا من خلال الجدول المتعلق بمتغير الجنس، يظهر لنا أن معظم أفراد عينة الدراسة من الإناث يجمعون على أن إطلاع الإدارة على إنشغالات وإحتياجات الصحفيين، يعد من أهم مظاهر مساهمة تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين العلاقة بين المسؤولين والإداريين على مستوى الإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو، بنسبة تمثل 38.09%، في حين نجد النسبة لدى الأفراد المبحوثين من الإناث منخفضة ، التي تمثل 27.58%.

من خلال هذه النسب الرقمية، يتضح لنا أن الأفراد المبحوثين من الذكور، يعملون على إطلاع وإعلام الإدارة بمختلف المعوقات والإنشغالات، التي يواجهونها على مستوى هذه المؤسسة، من خلال إستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة، سواء كانت المعوقات تنظيمية أو إجتماعية أو إقتصادية أو نفسية، التي تختلف عن المعوقات والمشاكل التي تواجهها الأفراد المبحوثين من الإناث، خاصة من الناحية النفسية والإجتماعية والإقتصادية والبدنية، مما يتوجب على الإدارة العليا لهذه المؤسسة الإعلامية العمل على حل هذه المشاكل والمعوقات من أجل أن يكون أداء العمال والموظفين في المستوى المطلوب، خاصة وأن الذكور الأكثر تحملا وصبرا وتكيفا وتأقلما مع مختلف المعوقات والمشاكل، التي يعانون منها مقارنة بالأفراد المبحوثين من الإناث .

أما الجدول المتعلق بمتغير السن ،نلاحظ أن معظم الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الثانية (من 30سنة إلى 39 سنة) يؤكدون على أن إطلاع الإدارة على إنشغالات وإحتياجات الصحفيين من أهم مظاهر مساهمة تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين العلاقة بين المسؤولين والإداريين على مستوى الإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو بنسبة تمثل 41.17%، حيث تتسم هذه الفئة بالنضج والإدراك لعقلي والنفسي، الذي يسمح بإطلاع الإدارة بإنشغالاتها، التي تختلف عن المشاكل والإنشغالات الموجودة لدى الفئات العمرية الأخرىن مثل: حجم العمل، تعدد المهام، أو مشاكل إجتماعية وتنظيمية، وفي ثاني الترتيب نجد الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الرابعة (أكثر من 50سنة)، بنسبة تمثل 33.33% وفي المرتبة الثالثة، نجد الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الثالثة (من 40سنة إلى 49سنة)، بنسبة تمثل 27.27%، وهي ذات تتمتع بقدرات ومؤهلات ذهنية وعقلية ونفسية تسمح لها بطرح ونقل مختلف المشاكل والإنشغالات للإدارة، من أجل ضمان السير الحسن والجيد لمختلف الوظائف والمهام على مستوى هذه المؤسسة، من خلال إستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة، الهادفة إلى تزويد الإدارة بمختلف المعلومات والبيانات النوعية والكمية، والعمل على إدارة مختلف الصراعات التنظيمية، وفق أسس سلمية وودية، وفي أخير الترتيب، نجد الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الأولى (أقل من 30سنة)، بنسبة تمثل 26.31%، وهي ذات حيوية ونشاط وحماسة، وهي تحتاج إلى إعلام الإدارة بمختلف المشاكل والإنشغالات، التي يعانون منها في هذه المؤسسة، من اجل تحقيق الإندماج والتفاعل السريع، وأداء مختلف المهام والوظائف بشكل جيد وملائم، من خلال توظيف تكنولوجيا الإتصال الحديثة على مستوى هذه المؤسسة

أما الجدول المتعلق بمتغير المستوى التعليمي، يظهر لنا من خلال بيانات الجدول أعلاه أن معظم أفراد عينة الدراسة من ذوي المستويات المتوسطة، يؤكدون على أن إطلاع الإدارة على إنشغالات وإحتياجات الصحفيين، من أهم مظاهر مساهمة تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين العلاقة بين المسؤولين والإداريين على مستوى الإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو بنسبة تمثل 50%، وفي ثاني الترتيب، نجد الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات الثانوية بنسبة تمثل 33.33%، وهاتين الفئتين من الأفراد المبحوثين، بالرغم من مستوياتها

المعرفية والعلمية المتوسطة، إلا أنها تعمل وتحرص على إطلاع وإعلام وإبلاغ الإدارة بمختلف المشاكل والمعوقات، التي يواجهونها في أداء مختلف المهام والوظائف، من خلال تكنولوجيا الإتصال الحديثة من اجل تحقيق التنسيق والتفاهم العام والمشترك بين الإدارة والعمال،بينما نجد في ثالث الترتيب الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات الجامعية، بنسبة تمثل 31.11%، وهي فئة ذات مستويات ومؤهلات علمية ومعرفية عالية وهامة، تسمح لها بتشخيص وعرض مختلف المشاكل والإنشغالات، التي يواجهوها العمال والموظفين، أثناء أداء مهامهم ووظائفهم، من خلال إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة، من أجل إيجاد حلول ملائمة ومناسبة لها، وفي أخير الترتيب نجد الأفراد المبحوثين من ذوي مستويات التكوين المهني، بنسبة صفرية تمثل 0%، وهذا يعود إلى غياب مفرداتها على مستوى عينة دراستنا الحالية

منه نستنتج في الاخير على أن إطلاع الإدارة على إنشغالات وإحتياجات الصحفيين، من أهم مظاهر مساهمة تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين العلاقة بين المسؤولين والإداريين على مستوى الإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو، وهذا من أجل تجسيد التواصل والتفاعل الإيجابي بين كافة المستويات الإدارية ، في إطار نظام يكرس التعاون والتضامن والتساند المناسب، من أجل تقديم أداء مهني في مستوى آمال وتطلعات الجمهور المستمع لهذه الإذاعة المحلية .

وفي ثالث الترتيب نجد تلقي إقتراحات الصحفيين حول نوعية الخدمات المقدمة، إذ نلاحظ من خلال الجدول المتعلق بمتغير الجنس، أن معظم الأفراد المحوثين من الإناث يؤكدن على أن تلقي إقتراحات الصحفيين حول نوعية الخدمات المقدمة، يعد من أهم مظاهر مساهمة تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين العلاقة بين المسؤولين والإداريين على مستوى الإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو، بنسبة تمثل 27.58%، في حين نجد النسبة لدى الأفراد المبحوثين من الذكور منخفضة، التي تمثل 19.04%.

من خلال هذه الحصيلة الرقمية، يتضح لنا أن الأفراد المبحوثين من الإناث يجمعن على أن الإدارة العليا للإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو، تعمل على أخذ وتلقي مختلف آراء

وإقتراحات الصحفيات الإناث بعين الإعتبار، من أجل تحسين مستوى الخدمات الإعلامية المقدمة، من خلال إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة، من دون تهميش أو تمييز أو تفضيل من أجل تحسين مستوى الأداء المهني، الرامي إلى تقديم منتجات إعلامية للجمهور، كما أن الإذارة العليا تأخذ وتستمع لآراء الصحفيين الذكور بكل جدية وآذان صاغية، من أجل تدارك وإستدراك نقاط الضعف ومواطن الخلل في الأساليب والإجراءات الإدارية والتقنية، حول نوعية المنتجات والمضامين الإعلامية المقدمة للجمهور المستمع للإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو

أما الجدول المتعلق بمتغير السن ،نلاحظ أن معظم الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الثانية (من 30سنة إلى 39 سنة) يؤكدون على أن تلقي إقتراحات الصحفيين حول نوعية الخدمات المقدمة، تعد من أهم مظاهر مساهمة تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين العلاقة بين المسؤولين والإداريين على مستوى الإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو بنسبة تمثل 47.05%، وفي ثاني الترتيب نجد الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الرابعة (أكثر من 50سنة)، بنسبة تمثل 33.33%، وهاتين الفئتين ذات إدراك ونضج عقلي ونفسي كبيرين يتيح لها تقديم مقترحات وآراء وأفكار للإدارة العليا، من أجل تحسين مستوى الخدمات المقدمة للجمهور المستمع من خلال توظيف تكنولوجيا الإتصال الحديثة، وفي المرتبة الثالثة، نجد الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الأولى (أقل من 30سنة)، بنسبة تمثل 10.52%، وهي فئة ذات نشاط وحركية وديناميكة كبيرة، مع نقص الإدراك العقلي والنفسي والسلوكي، ولكن مع مرور الوقت، سوف تكتسب مقومات ومؤهلات تنظيمية وإدارية، من خلال تقديم إقتراحات وأفكار بناءة للإدارة العليا، من أجل تعديل وتغيير الإجراءات وخلق أنماط وأساليب إدارية عصرية وحديثة، تواكب وتساير تبني تكنولوجيا الإتصال الحديثة الرامية إلى تحسين وتطوير مستوى الخدمات والبرامج والمضامين الإعلامية المقدمة والموجهة للجمهورالمستمع للإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو، وفي أخير الترتيب، نجد الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الثالثة (من 40سنة إلى 49سنة)، بنسبة تمثل 9.09%، وهي فئة ذات حيوية ونشاط وتركيز عال ومعتبر، وتتمتع بروح المبادرة والمسؤولية والإدراك والتمييز العقلي والنفسي الذي يجعلها تعمل على تقديم إقتراحات وأفكار بناءة

ومنطقية للإدارة العليا، تساهم في خلق أنماط وأساليب تنظيمية وإدارية عصرية وجديدة، من خلال إستخدام وتوظيف تكنولوجيا الإتصال الحديثة، التي تستجيب للتغيرات والتطورات الواقعة والحاصلة على مستوى البيئة الخارجية، خاصة مع شدة المنافسة الحادة بين مختلف المؤسسات الإعلامية، من أجل تقديم برامج ذات جودة تستهدف وتستقطب أكبر قدر ممكن من الجماهير العريضة،

أما الجدول المتعلق بمتغير المستوى التعليمي، يظهر لنا من خلال بيانات الجدول أعلاه أن معظم أفراد عينة الدراسة من ذوي المستويات المتوسطة، يؤكدون على أن تلقي إقتراحات الصحفيين حول نوعية الخدمات المقدمة، من أهم مظاهر مساهمة تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين العلاقة بين المسؤولين والإداريين على مستوى الإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو بنسبة تمثل 50%، بينما نجد في ثاني الترتيب، الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات الثانوية، بنسبة تمثل 33.33%، وتتسم هاتين الفئتين بمستويات تعليمية وعامية متوسطة ولكنها تعمل على تقديم آراء ومقترحات هادفة وبناءة للإدارة العمومية، من أجل تحسين مستوى الخدمات الإعلامية، وفق أسس ومعايير الجودة العالية، في حين نجد في ثالث الترتيب الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات الجامعية، بنسبة تمثل 22.22%، حيث تتسم هذه الفئة بمؤهلات وقدرات علمية ومعرفية، تتيح لها تقديم مبادرات وإقتراحات وأفكار نيرة ومنطقية وموضوعية، تهدف إلى تحسين وتطوير الأساليب الإدارية والتنظيمية، من خلال توظيف تكنولوجيا الإتصال الحديثة، من أجل تقديم صناعات ثقافية، التي تكون ذات مضامين ومحتويات جيدة ومناسبة وملائمة لأذواق وميولات الجمهور المستمع لهذه الإذاعة المحلية وفي ذيل الترتيب نجد الأفراد المبحوثين من ذوي مستويات التكوين المهني، بنسبة صفرية تمثل 0%، وهذا يعود إلى غياب وإنعدام مفرداتها على مستوى عينة دراستنا الحالية

منه نستنتج في الأخير على أن تلقي إقتراحات الصحفيين حول نوعية الخدمات المقدمة من أهم مظاهر مساهمة تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين العلاقة بين المسؤولين والإداريين على مستوى الإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو، وهذا من أجل تكريس الإدارة التشاركية بين مختلف المستويات الإدارية، وتبادل مختلف الإقتراحات والآراء والأفكار

الهادفة إلى تقديم خدمات إعلامية، طذات جودة ونوعية عالية، تلقى قبول وإستحسان وتأييد الجمهور المستمع، إضافة إلى تكريس التفاهم والتنسيق والإنسجام المشترك والتوافق والإجماع العام بين مختلف المستويات الإدارية في هذه المؤسسة

الجدول رقم 50 : يمثل علاقة متغيرات الأقدمية المهنية والمستوى التعليمي بمدى مسايرة تكنولوجيا الاتصال الحديثة المستخدمة لمتطلبات الجودة الشاملة على مستوى الإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو من عدمه.

المتغيرات	الإجابة	نعم		لا		المجموع	
		التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة
المستوى التعليمي	التكوين المهني	0	%0	0	%0	0	%0
	متوسط	1	%100	0	%0	1	%3.33
	ثانوي	1	%50	1	%50	2	%6.66
	جامعي	25	%92.59	2	%7.40	27	%100
	المجموع	27	%90	3	%10	30	%100
الأقدمية المهنية	أقل من 5سنوات	3	%60	2	%40	5	%16.66
	من 5سنوات إلى 10سنوات	11	%91.66	1	%8.33	12	%40
	أكثر من 10سنوات	13	%100	0	%0	13	%43.33
	المجموع	27	%90	3	%10	30	%100
المنصب	موظف عادي	4	%100	0	%0	4	%13.33
	صحفي	16	%94.11	1	%5.88	17	%56.66
	تقني	6	%75	2	%25	8	% 26.66
	مدير	1	%100	0	%0	1	%3.33
	المجموع	27	%90	3	%10	30	%100

من خلال الجدول المتعلق بمتغير المستوى التعليمي، نلاحظ أن غالبية الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات المتوسطة، يؤكدون على مسايرة تكنولوجيا الاتصال الحديثة المستخدمة لمتطلبات الجودة الشاملة على مستوى الإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو، بنسبة تمثل 100%، وهذا من خلال الإهتمام والعناية بتطوير مستوى أداء الموظفين العاملين على مستوى هذه الإذاعة المحلية، وسرعة تدفق المعلومات والبيانات التي تساهم في تبسيط وتسهيل القيام بمختلف المهام والمسؤوليات، والإهتمام بأذواق وإتجاهات الجمهور المستمع والعمل على تلبيتها، وفي المرتبة الثانية نجد الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات الجامعية بنسبة تمثل

92.59%، وهذه الفئة ذات مستوى علمي ومعرفي هام، يسمع لها بتقديم آراء موضوعية على مسايرة تكنولوجيا الاتصال الحديثة المستخدمة لمتطلبات الجودة الشاملة على مستوى الإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو، وهذا من خلال تشجيع كافة أشكال الإتصال والتفاعل والتواصل بين الموظفين، من أجل خلق وتجسيد العلاقات الإنسانية القوية، وكذا العمل على إنتقاء المضامين والبرامج والمحتويات الإعلامية، التي تلقى القبول والإستحسان لدى الجمهور، من خلال القيام بدراسات الجمهور وإستطلاعات الرأي العام، في حين نجد في ثالث الترتيب الأفراد المبحوثين، من ذوي المستويات الثانوية بنسبة تقدر بـ 50%، وهي ذات مستويات تعليمية متوسطة، ولكنها ذات إطلاع على مواكبة تكنولوجيا الاتصال الحديثة المستخدمة لمتطلبات الجودة الشاملة على مستوى الإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو، من خلال توفير أجواء تنظيمية وملائمة من أجل الأداء الأمثل والأنسب لمختلف الوظائف والأدوار وتقسيم العمل، وفق المتطلبات والمعايير النفسية والبدنية والعلمية، وكذا تكريس ثقافة المشاركة في غبداء مختلف الىراء والافكار والإتجاهات، مما يؤدي إلى تقديم منتجات ومضامين إعلامية مناسبة للجمهور المستمع، وفي أخير الترتيب، نجد الأفراد المبحوثين، من ذوي مستويات التكوين المهني، بنسبة معدومة تمثل0%، وهذا يعود بشكل أساسي إلى إنعدام مفرداتها على مستوى عينة دراستنا الحالية.

أما الجدول المتعلق بمتغير الأقدمية المهنية، يظهر لنا من خلال بياناته الرقمية، على أن أغلبية الأفراد المبحوثين، الذين لهم أقدمية مهنية (أكثر من 10سنوات) يجمعون على مسايرة تكنولوجيا الاتصال الحديثة المستخدمة لمتطلبات الجودة الشاملة على مستوى الإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو، بنسبة تمثل 100%، وفي المرتبة الثانية، نجد الأفراد المبحوثين، الذين لهم أقدمية مهنية (من 5سنوات إلى 10سنوات)، بنسبة تمثل91.66%، وهاتين الفئتين تتمتعان بأسس الثقافة التنظيمية والإدارية والإتصالية ودقة الملاحظة، من خلال حرص الإذاعة المحلية على إنتهاج أساليب إدارية وتنظيمية عصرية، والإستغلال الأمثل للموارد البشرية والمالية والمادية المتاحة، خاصة في ظل المنافسة الشديدة والحادة بين مختلف

المؤسسات الإعلامية من أجل إستقطاب أكبر قدر ممكن من الجماهير، في حين نجد في أخير الترتيب الأفراد المبحوثين، الذين لهم أقدمية مهنية (أقل من 5سنوات)، بنسبة تمثل60% وهم من ذوي الخبرات والتجارب والمؤهلات المحدودة، نتيجة إلتحاقهم الحديث العهد للعمل على مستوى هذه المؤسسة، ولهم نظرة سطحية ومحدودة حول مسايرة تكنولوجيا الاتصال الحديثة المستخدمة لمتطلبات الجودة الشاملة على مستوى الإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو، وهم يحتاجون إلى فترة اطول للإندماج والتفاعل والتأقلم من أجل تقديم أفكار وأحكام موضوعية ونيرة ومفيدة حول واقع إستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة ومدى مسايرتها للجودة الشاملة .

أما الجدول المتعلق بمتغير المنصب، يظهر لنا من خلال بياناته الرقمية على أن معظم الأفراد المبحوثين، من الموظفين العاديين والمدراء، يجمعون على مسايرة تكنولوجيا الاتصال الحديثة المستخدمة لمتطلبات الجودة الشاملة على مستوى الإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو، بنسب متساوية تمثلان 100%، وهذامن خلال إتباع أساليب علمية وموضوعية والحرص على تكريس مبدأ التنسيق والتنظيم والرقابة، بعيد عن العشوائية والحدس والتكهن والتخمين، والعمل على تقليص مختلف الأخطاء والهفوات الحاصلة عند إستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة، والعمل على إحترام الجمهور من خلال تقديم منتجات ومضامين ومحتويات إعلامية، التي تكون ذات جودة ونوعية عالية ومناسبة وفي المرتبة الثانية، نجد الأفراد المبحوثين من الصحفيين بنسبة تمثل94.11%، وهذا من خلال سرعة الوصول والحصول على مختلف البياناتن التي تعمل على توفير الوقت والجهد والمال ، وحسن توزيع مختلف الادوار والمسؤوليات، من أجل تحقيق التنسيق، والتغيير من بعض الممارسات والأساليب الإدارية والتنظيمية الكلاسيكية بأخرى جديدة، من أجل مواجهة تحديات المنافسة الموجودة بين المؤسسات الاخرى، وتقديم مضامين إعلامية ذات جودة عالية، تراعي قيم وعادات وأعراف وتقاليد المجتمع الجزائري المحافظ، وفي أخير الترتيب نجد الأفراد المبحوثين، من التقنيين بنسبة تقدر بـ 75%، وهذا من خلال إستخدام مختلف المؤثرات الصوتية البصرية، وكذا إستخدام المقومات والمعايير العلمية المناسبة، من أجل تقديم صناعات ثقافية ومضامين إعلامية مناسبة للجمهور المستمع للإذاعة الجهوية لولاية تيزي وزو.

منه نستخلص في الأخير على أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة المستخدمة على مستوى الإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو تعمل على مسايرة لمتطلبات الجودة الشاملة، هذا من خلال التركيز على تقديم منتجات ومضامين إعلامية ذات نوعية عالية للجمهور المستهدف والعمل على إحترام عقولهم وأذهانهم، وكذا العمل على تقويم مختلف الإختلالات ومواطن الضعف والنقص، من أجل ضمان السير الحسن والجيد لمختلف أدوار ووظائف ومهام هذه المؤسسة بشكل جيد وملائم، ونيل رضا وقبول وغستحسان الجمهور المستمع للإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو.

وفي الجهة الأخرى من الجدول، نلاحظ من خلال الجدول المتعلق بمتغير المستوى التعليمي على أن غالبية الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات الثانوية، ينفون مسايرة تكنولوجيا الاتصال الحديثة المستخدمة لمتطلبات الجودة الشاملة على مستوى الإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو، بنسبة تمثل 50%، وهذه الفئة ذات مستويات تعليمية متوسطة، ولكنها ترى على أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة المستخدمة لمتطلبات الجودة الشاملة على مستوى الإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو، نتيجة وجود معوقات متمثلة في عدم التحكم الكامل والتام بهذه التكنولوجيا، إضافة إلى وجود أعطاب وخلل، ونقص الثقة والمصداقية في مصادر المعلومات المستقاة، وفي المرتبة الثانية، نجد الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات الجامعية، بنسبة تمثل 7.40%، وهي ذات مستويات علمية ومعرفية مناسبة ومعتبرة، إذ أنها إطلعت على عدم مسايرة تكنولوجيا الاتصال الحديثة المستخدمة لمتطلبات الجودة الشاملة على مستوى الإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو، من خلال الإستخدام المؤقت ، إضافة إلى عدم مسايرتها لمختلف التغيرات الحاصلة في البيئة الخارجية، ومع وجود منافسة كبيرة وعدم وجود تنوع في المضامين والمحتويات الإعلامية المقدمة للجمهور المستمع، في حين نجد في ثالث الترتيب الأفراد المبحوثين، من ذوي المستويات المتوسطة والأفراد المبحوثين من ذوي مستويات التكوين المهني، بنسب معدومة تمثل0%، وهذا يعود بشكل أساسي إلى إنعدام مفرداتها على مستوى عينة دراستنا الحالية بالنسبة للأفراد المبحوثين، من ذوي مستويات التكوين المهني، أما الأفراد المبحوثين، من ذوي المستويات المتوسطة، يمكن تفسير النسبة الصفرية، إلى أنهم يروون بأن تكنولوجيا الإتصال الحديثة المستخدمة تساير لمتطلبات الجودة الشاملة على مستوى الإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو، من خلال تطبيق وتنفيذ أسس التخطيط والتنظيم والتوجيه والتنسيق والرقابة المناسبة على مختلف المهام والوظائف، والإهتمام

بأذواق وميولات الجمهور المتعددة والمتنوعة من مضامين وبرامج ورسائل إعلامية تكون ذات جودة ونوعية عالية .

أما الجدول المتعلق بمتغير الاقدمية المهنية، يظهر لنا من خلال بياناته الرقمية، على أن أغلبية الأفراد المبحوثين، الذين لهم أقدمية مهنية (أقل من 5سنوات) ينفون مسايرة تكنولوجيا الإتصال الحديثة المستخدمة لمتطلبات الجودة الشاملة على مستوى الإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو، بنسبة تمثل 40%، وهي فئة تتسم بمحدودية المهارات والقدرات والمؤهلات التنظيمية والإدارية والتقنية والإتصالية، ولكن من خلال تفاعلها وإحتكاكها مع مختلف الفعاليات التنظيمية في بهذه المؤسسة الإعلامية، التي سمح لها بتقديم آرائها على أن تكنولوجيا الإتصال الحديثة المستخدمة، لا تعمل على مواكبة متطلبات الجودة الشاملة على مستوى الإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو، من خلال عدم إستغلالها الأمثل والجيد لإمكانياتها المالية والمادية والبشرية بشكل جيد، وإنتهاج أساليب تنظيمية وإدارية قديمة وكلاسيكية في أداء مختلف المهام والمسؤوليات والوظائف، وتدخل الصلاحيات والمهام والمسؤوليات وعدم وضوحها، وفي المرتبة الثانية نجد الأفراد المبحوثين، الذين لهم أقدمية مهنية (من 5سنوات إلى 10سنوات) بنسبة تمثل8.33%، وهي ذات ثقافة تنظيمية وإدارية معتبرة وهامة وتمرس إداري، إذ ان هذه المؤسسة الإذاعية، يلزمها وقت كبير من أجل التأقلم والتكيف لمسايرة تكنولوجيا الإتصال الحديثة المستخدمة لمتطلبات الجودة الشاملة، وهذا نتيجة وجود معوقات متعلقة بنقص التحكم في إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة ، وعدم وجود تنسيق وتفاهم ين الإدارة والموظين، في حين نجد في المرتبة الأخيرة الأفراد المبحوثين، (أكثر من 10سنوات)، بنسبة صفرية تمثل0%، وهي ذات مقومات وقدرات تنظيمية هامة وكبيرة، إذ يمكن تفسير النسبة الصفرية إلى أنها ترى بأن الإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو، تعمل من خلال توظيفها لتكنولوجيا الإتصال الحديثة على مسايرة لمتطلبات الجودة الشاملة، من تنظيم وتنسيق وتوجيه ورقابة، وحسن إنتقاء وإختيار المضامين الإعلامية الهادفة والإهتمام بتدريب وتطوير مستوى الأداء المهني للموظفين والعمال، من أجل تقديم خدمات ومنتجات ومضامين ومحتويات إعلامية جيدة وهادفة، تكون في متناول الجمهور المستمع لهذه الإذاعة المحلية .

أما الجدول المتعلق بمتغير المنصب، يظهر لنا من خلال بياناته الرقمية على أن معظم الأفراد المبحوثين، من التقنيين، ينفون مسايرة تكنولوجيا الاتصال الحديثة المستخدمة لمتطلبات الجودة الشاملة على مستوى الإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو بنسبة تمثل 25% وهذا نتيجة نقص التحك في إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة، ووجود أعطاب وخلل يؤثر على السير لمختلف الوظائف والمهام والأدوار، نتيجة إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة وفي المرتبة الثانية نجد الأفراد المبحوثين من الصحفيين بنسبة تمثل5.88%، وهذا لمصادفتهم لمعوقات تقنية وإتصالية، تعيق التدفق المرن والسلس لمختلف المعلومات والبيانات بشكل جيد ومناسب، إضافة إلى وجود المنافسة الشديدة بين مختلف المؤسسات الإعلامية، من أجل إستقطاب أكبر قدر ممكن من الجماهير، وفي أخير الترتيب نجد الأفراد المبحوثين من الموظفين العاديين والمدراء، بنسب صفرية تقدر بـ 0%، وهذا يعود بحكم مهامهم ووظائفهم وأدوارهم التي يمارسونها، وملاحظتهم بأن تكنولوجيا الإتصال الحديثة تساير متطلبات الجودة الشاملة، من حسن التنظيم وعدم إرتكاب الأخطاء والهفوات والحرص على الحصول على رضا الجمهور، والحرص على إنتهاج مناهج ومعايير علمية وموضوعية مدروسة، من خلال تقديم مضامين إعلامية هادفة ونوعية، ومنه تكوين صورة إيجابية وحسنة وجيدة عنها لدى جمهورها المستمع.

منه نستخلص في الأخير على عدم وجود مسايرة تكنولوجيا الاتصال الحديثة المستخدمة لمتطلبات الجودة الشاملة على مستوى الإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو، نتيجة وجود معوقات وعراقيل تنظيمية وإدارية وتقنية وبشرية، تؤثر سلبا على صورة وسمعة هذه المؤسسة في تقديم مضامين ومحتويات إعلامية للجمهور المستمع، مما يتوجب على هذه المؤسسة إعادة النظر في مختلف الأساليب والأنماط الإدارية والإستراتيجيات التنظيمية والخطط والسياسات الرامية والهادفة إلى ضمان بقاء هذه المؤسسة في إطار المحيط، الذي تنشط فيه، خاصة مع تحديات ورهانات المنافسة الموجودة بين مختلف المؤسسات الإعلامية

الجدول رقم 51 : يمثل علاقة متغيرات المستوى التعليمي والأقدمية المهنية والوظيفة حول أهم التغيرات الحاصلة بعد إستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة على مستوى الإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو.

الإجابة		تقلص الأخطاء الموجودة في العمل سابقا		تحسين في جودة الخدمة		تحقيق هذه المؤسسة السمعة الجيدة لدى الجمهور		المجموع	
		التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة
المستوى التعليمي	التكوين المهني	0	%0	0	%0	0	%0	0	%0
	متوسط	1	%100	0	%0	0	%0	1	%2.38
	ثانوي	1	%50	1	%50	0	%0	2	%4.76
	جامعي	12	%30.76	21	%53.84	6	%15.38	39	%92.85
	المجموع	14	%33.33	22	%52.38	6	%14.28	42	%100
الأقدمية المهنية	أقل من 5سنوات	5	%62.5	2	%25	1	%12.5	8	%19.04
	من 5سنوات إلى 10سنوات	6	%23.07	16	%61.53	4	%15.38	26	%66.90
	أكثر من 10سنوات	3	%37.5	4	%50	1	%12.5	8	%19.04
الوظيفة	المجموع	14	%33.33	22	%52.38	6	%14.28	42	%100
	موظف عادي	4	%44.44	3	%33.33	2	%22.22	9	%21.42
	صحفي	8	%44.44	8	%44.44	2	%11.11	18	%42.85
	تقني	2	%14.28	10	%71.42	2	%14.28	14	%33.33
	مدير	0	%0	1	%100	0	%0	1	%2.38
	المجموع	14	%33.33	22	%52.38	6	%14.28	42	%100

من خلال الجدول المتعلق بمتغير المستوى التعليمي، نلاحظ أن معظم الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات الجامعية، يؤكدون على أن تحسين في جودة الخدمة، يعد أهم التغيرات الحاصلة بعد إستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة على مستوى الإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو، بنسبة تمثل 53.84%، وهذه الفئة ذات رصيد علمي ومعرفي كبير، إذ ترى أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة على مستوى الإذاعة المحلية لولاية تيزي، عملت على تقديم مضامين ومحتويات إعلامية ذات جودة عالية، وهذا من خلال الإلتزام بمعايير التنظيم والتنسيق والتوجيه، من خلال مؤشرات كمية ونوعية، يمكن الإستناد عليها، والعمل على القيام دراسات الجمهور وإستطلاعات الرأي العام، وفي المرتبة الثانية نجد الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات الثانوية، بنسبة تمثل 50%، وهي ذات مستويات تعليمية متوسطة ولكنها ترى أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة على مستوى الإذاعة المحلية لولاية تيزي، عملت وساهمت على تقديم الإضافة اللازمة، من خلال تحسين وتطوير مستوى أداء الموارد البشرية من خلال العمل على تدريبها، وإستخدام أساليب التقييم والتقويم والضبط المناسبة وإنتهاج إدارة التغيير في الأفكار والسلوكيات والذهنيات والتصورات والأساليب الإدارية المنتهجة، مما يؤدي إلى تقديم منتجات ورسائل وبرامج ومحتويات إعلامية هادفة ونوعية للجمهور المستمع، في حين نجد في ثالث الترتيب الأفراد المبحوثين، من ذوي المستويات المتوسطة والأفراد المبحوثين من ذوي مستويات التكوين المهني، بنسب معدومة تمثل0%، وهذا يعود بشكل أساسي إلى إنعدام مفرداتها على مستوى عينة دراستنا الحالية لدى الأفراد المبحوثين، من ذوي مستويات التكوين المهني، أما الأفراد المبحوثين، من ذوي المستويات المتوسطة، فهم يروون أن هناك تغييرات أخرى حاصلة، نتيجة تكنولوجيا الإتصال الحديثة على مستوى الإذاعة المحلية لولاية تيزي مثل: تقليص الأخطاء والهفوات والتحسين من صورة وسمعة هذه المؤسسة الإذاعية .

أما الجدول المتعلق بمتغير الأقدمية المهنية، يظهر لنا من خلال بياناته الرقمية، على أن أغلبية الأفراد المبحوثين، الذين لهم أقدمية مهنية (من 5سنوات إلى 10سنوات) يجمعون على أن تحسين في جودة الخدمة، يعد أهم التغيرات الحاصلة بعد إستخدام تكنولوجيا الاتصال

الحديثة على مستوى الإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو، بنسبة تمثل 61.53%، وفي المرتبة الثانية، نجد الأفراد المبحوثين، الذين لهم أقدمية مهنية (أكثر من 10سنوات)، بنسبة تمثل50%، تتسم هاتين الفئتين من المبحوثين، بمستوى عال من المسؤولية والإلتزام وروح والإنضباط والجدية واليقظة التنظيمية والإدارية والعلمية، في تقديم مضامين ومحتويات إعلامية ذات جودة عالية، وهذا من خلال الجهد والأداء المهني الجيد، وهذا من خلال الإستغلال الأمثل لتكنولوجيا الاتصال الحديثة، من اجل القيام بمختلف الأدوار والوظائف والمهام والادوار بكل إلتزام وإنضباط وصرامة، بينما نجد في أخير الترتيب الأفراد المبحوثين، الذين لهم أقدمية مهنية (أقل من 5سنوات)، بنسبة تمثل25%، وهي تفتقر إلى المؤهلات والقدرات التنظيمية والإدارية الملائمة، ولكنها في بداية مشوارها من أجل تقديم مستوى وأداء وظيفي ذات قيمة مضافة لهذه المؤسسة، من خلال الإستفادة من تقنيات تكنولوجيا الإتصال الحديثة، بالإضافة إلى التفاعل مع مختلف الفعاليات والجماعات التنظيمية من أجل تحقيق الإندماج الوظفي السريع والفعال والناجع، الذي يتيح لها تقديم أداء ذو جودة نوعية وعالية

أما الجدول المتعلق بمتغير المنصب، يظهر لنا من خلال بياناته الرقمية على أن معظم الأفراد المبحوثين، من المدراء، يؤكدون على أن تحسين في جودة الخدمة، يعد أهم التغيرات الحاصلة بعد إستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة على مستوى الإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو، بنسبة تمثل 100%، كونه يعد المسؤول الأول والأخير، الذي يسهر على ضمان السير الحسن والجيد لمختلف الوظائف والمهام والأدوار ، وفق أسس علمية صحيحة ومناسة من أجل تكريس مبدأ الجودة في المضامين والمحتويات الإعلامية المقدمة للجمهور المستمع لهذه المؤسسة الإعلامية، وفي المرتبة الثانية، نجد الأفراد المبحوثين من الموظفين العاديين بنسبة تمثل52.38%، وهذا نتيجة إستخدام تكنولوجيا الإتصال التي ساهمت في تجسيد التفاعل والتواصل والعمل تحت روح الفريق الواحد وفي إطار نسق تعاوني وتشاركي، من أجل تقديم خمات ذات نوعية جيدة، وفي ثالث الترتيب نجد الأفراد المبحوثين، من التقنيين بنسبة تقدر بـ 44.44%، وفي أخير الترتيب نجد الأفراد المبحوثين من الصحفيين، بنسبة

تمثل33.33%،وهذا من خلال تبني هذه المؤسسة لأساليب وتقنيات حديثة وعصرية ، تعمل على ضمان وصول مختلف المعلومات والبرامج المتنوعة والمتعددة المقدمة إلى الجمهور وبسرعة وفعالية كبيرة، مما يؤدي إلى كسب ود وتأييد الجمهور المستمع لهذه الإذاعة المحلية.

منه نستنتج على أن تحسين في جودة الخدمة، يعد أهم التغيرات الحاصلة بعد إستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة على مستوى الإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو، وهذا من خلال إنتهاج وإستخدام أساليب حديثة وعصرية وعلمية، تتناسب مع مختلف النواحي النفسية والتنظمية والعلمية والبدنية للموظفين العاملين، بعيدا عن سياسة العشوائية والحدس والتوقع والإرتجالية والتكهن والإحتمال، وفي إطار إحترام الجمهور، وحقه في تلقي المعلومة الصحيحة والموضوعية والموثوقة ذات الثقة المصداقية الكبيرة .

وفي ثاني الترتيب نجد تقلص الأخطاء الموجودة في العمل سابقا، فمن خلال الجدول المتعلق بمتغير المستوى التعليمي، نلاحظ أن معظم الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات المتوسطة، يؤكدون على أن تقلص الأخطاء الموجودة في العمل سابقا، يعد أهم التغيرات الحاصلة بعد إستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة على مستوى الإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو، بنسبة تمثل 100%، وفي المرتبة الثانية نجد الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات الثانوية، بنسبة تمثل 50%، وهاتين الفئتين من المبحوثين ذات مستوى علمي ومعرفي متوسط، لكنها لاحظت وإطلعت، من خلال تلقيها لدورات تكوينية على أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة المستخدمة على مستوى هذه المؤسسة، يكون هامش الخطأ محدود من خلال تطبيق أسلوب الرقابة القبلية والبعدية على كافة المهام والأدوار والنشاطات المتعلقة بهذه المؤسسة، وايضا من خلال تحسين مستوى أداء الموظفين والعمال، وفي ثالث الترتيب نجد الأفراد المبحوثين، من ذوي المستويات الجامعية بنسة تمثل30.76%، حيث تتمتع هذه الفئة بمهارات وقدرات ذهنية وعلمية، تسمح لها أن تقدم تقييما موضوعيا، عن نتيجة إستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة، التي ساهمت وعملت على التقليص التقليل من هامش الهفوات والأخطاء ومواطن الخلل في المهام والإسترتيجيات والبرامج، وهذا من خلال الإستناد على

وظائف التنسيق والتوجيه والرقابة، وضمان تقديم مضامين وبرامج إعلامية، من دون أخطاء وهفوات، في حين نجد في ثالث الترتيب الأفراد المبحوثين، من ذوي الأفراد المبحوثين من ذوي مستويات التكوين المهني، بنسب معدومة تمثل0%، وهذا يعود إلى إنعدام مفرداتها على مستوى عينة دراستنا الحالية

أما الجدول المتعلق بمتغير الأقدمية المهنية، يظهر لنا من خلال بياناته الرقمية، على أن أغلبية الأفراد المبحوثين، الذين لهم أقدمية مهنية (أقل من 5سنوات)، يجمعون على أن تقلص الأخطاء الموجودة في العمل سابقا، يعد أهم التغيرات الحاصلة بعد إستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة على مستوى الإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو، بنسبة تمثل 62.5%، وهذه الفئة ذات نشاط وحيوية وديناميكية، مع نقص الخبرات والتجارب التنظيمية والعلمية والإدارية وأسس الثقافة التنظيمية، وهي حديثة العهد بالإلتحاق هذه المؤسسة، ولكن بالرغم من ذلك، فإن إحتكاكها وتفاعلها وتواصلها مع الجماعات التنظيمية الأخرى سمح لها بالإطلاع على أن تكنولوجيا الإتصال الحديثة، ساهمت وعملت في التقليل من الأخطاء والهفوات الموجودة سابقا، وهذا من خلال إجراء تقويمات وتقييمات شاملة على العنصر المادي والبشري وتصحيح ممختلف الخطط والبرامج غير المناسبة، من أجل تقديم منتجات ورسائل إعلامية هادفة وجيدة للجمهور المستمع لهذه الإذاعة، وفي المرتبة الثانية نجد الأفراد المبحوثين الذين لهم أقدمية مهنية (أكثر من 10سنوات)، بنسبة تمثل37.5% بينما نجد في أخير الترتيب الأفراد المبحوثين، الذين لهم أقدمية مهنية (أقل من 5سنوات إلى 10سنوات)، بنسبة تمثل23.07%، وهاتين الفئتين، تتمتعان بقدرات ومهارات ومؤهلات وتجارب تنظيمية وعلمية وإدارية وإتصالية، إذ سمح لها بالإطلاع والتعرف على هذه المؤسسة الإذاعية لما كانت تستخدم الوسائل والتقنيات المادية التقليدية كانت هناك أخطاء وهفوات ومواطن للضعف، فعملت هذه المؤسسة على إستدراك الأمر وإستخلاص الدروس والتجارب، وعدم الوقوع في نفس الأخطاء والهفوات، مما يضمن السير العام لمختلف نشاطات ووظائف هذه المؤسسة، بشكل طبيعي ومناسب، من خلال الإستخدام الأمثل

لتكنولوجيا الإتصال الحديثة، وضمان العلاقة التفاعلية والمستمرة بين الإذاعة الجهوية لولاية تيزي وزو مع جمهورها المستمع

أما الجدول المتعلق بمتغير المنصب، يظهر لنا من خلال بياناته الرقمية على أن معظم الأفراد المبحوثين، من الموظفين العاديين، والأفراد المبحوثين من الصحفيين، يؤكدون على أن تقلص الأخطاء الموجودة في العمل سابقا، يعد أهم التغيرات الحاصلة بعد إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة على مستوى الإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو، بنسب متساوية تمثل 44.44%، لكل واحد منهما، وهذا من خلال ممارستهم لوظائفهم بكل سهولة وأقل جهد، وتدفق مختلف المعلومات والبيانات الكمية والنوعية، بشكل سريع ومناسب، وهذا نتيجة وجود تنسيق وتفاهم مشترك بين مختلف المستويات الإدارية، سواء العمال العاديين أو الصحفيين، وإمكانية التأكد من عدم وجود نقائص ومعوقات وأخطاء، من خلال إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة وفي المرتبة الثانية، نجد الأفراد المبحوثين من التقنيين بنسبة تمثل14.28%، وهذا يعود أساسا إلى عدم وجود أعطال وخلل، ويعوذ ذلك من خلال التحكم الجيد في إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة، التي تقلل من الجهد والوقت،وفي أخير الترتيب نجد الأفراد المبحوثين، من المدراء بنسبة صفرية تمثل 0%، وهذا يعود إلى محدودية أفراد هذه العينة التي تمثل مفردة واحدة، إضافة إلى أن المدير هو الآمر والناهي والساهر على ضمان السير الحسن لمختلف المهام والوظائف بهذه المؤسسة.

منه نستنتج على أن تقلص الأخطاء الموجودة في العمل سابقا، يعد أهم التغيرات الحاصلة بعد إستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة على مستوى الإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو، وهذا يدل على أن هذه المؤسسة، تعمل على تحسين برامجها وخططها ومهامها والتعلم من الأخطاء السابقة، من أجل ضمان تقديم مضامين ومحتويات إعلامية ذات جودة عالية للجمهور المستمع

وفي ثالث الترتيب، نجد تحقيق هذه المؤسسة السمعة الجيدة لدى الجمهور، فمن خلال الجدول المتعلق بمتغير المستوى التعليمي، نلاحظ أن معظم الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات الجامعية، يؤكدون على أن تحقيق هذه المؤسسة السمعة الجيدة لدى الجمهور، يعد

من أهم التغيرات الحاصلة بعد إستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة على مستوى الإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو، بنسبة تمثل 15.38%، وهذه الفئة ذات رصيد علمي ومعرفي هام، إذ أنها ترى أن تكريس هذه الإذاعة المحلية، لمبدا الجودة ، يساهم في كسب ود وتأييد وعطف الجمهور، كون هذه المؤسسة تعمل على نيل رضاهم وكسب تأييدهم وقبولهم، من خلال إحترامها لعقول وأذواق هذه الجماهير في تقديم منتجات ومضامين إعلامية ذات نوعية جديدة، في حين نجد النسب منعدمة لدى الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات الثانوية والمتوسطة والأفراد المبحوثين من ذوي مستويات ذوي مستويات التكوين المهني، تمثل0%، أما النسبة الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات الثانوية والمتوسطة، فهي ذات مستويات تعليمية متوسطة، وهي ترى أن هناك تغيرات أخرى الحاصلة بعد إستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة على مستوى الإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو مثل: تقليص الأخطاء، نيل رضا الجمهور المستمع، تحسين الجودة، أما الأفراد المبحوثين من ذوي مستويات ذوي مستويات التكوين المهني، يمكن تفسير النسبة الصفرية إلى غياب مفرداتها على مستوى عينة دراستنا الحالية.

أما الجدول المتعلق بمتغير الأقدمية المهنية، يظهر لنا من خلال بياناته الرقمية، على أن أغلبية الأفراد المبحوثين، الذين لهم أقدمية مهنية (من 5سنوات إلى 10سنوات)، يجمعون على أن تحقيق هذه المؤسسة السمعة الجيدة لدى الجمهور، حيث تمتاز هذه الفئة بنقص التمرس والحنكة والتجربة التنظيمية والإدارية والإتصالية، ومع ذلك ترى أن الهدف من إستخدام هذه المؤسسة الإذاعية لتكنولوجيا الإتصال الحديثة، هو تحسين من سمعتها ومكانتها لدى الجهور المستمع، خاصة في ظل المنافسة الشديدة بين مختلف المؤسسات الإعلامية يعد من أهم التغيرات الحاصلة بعد إستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة على مستوى الإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو بنسبة تمثل 15.38%، في حين نجد الأفراد المبحوثين، الذين لهم أقدمية مهنية (أكثر من 10سنوات)، والأفراد المبحوثين، الذين لهم أقدمية مهنية (أقل من 5سنوات)، بنسب متساوية تمثل12.5%، لكل واحدة منهما، حيث تتمتع هاتين الفئتين بالخبرات والتجارب والقدرات الذهنية التنظيمية والإدارية، التي تسمح لها بالعمل وأداء مختلف الوظائف والمهام من أجل بناء صورة حسنة وإيجابية لدى جمهورها الخارجي، وهذا من خلال التحلي بالإلتزام والولاء التنظيمي وروح

المسؤولية والإنضباط مع الحرص على تقديم منتجات وصناعات ثقافية ذات جودة عالية ومناسبة، وهذا من خلال الإستخدام الأنسب لتكنولوجيا الإتصال الحديثة

أما الجدول المتعلق بمتغير المنصب، يظهر لنا من خلال بياناته الرقمية ، على أن معظم الأفراد المبحوثين، من الصحفيين، يؤكدون على أن تحقيق هذه المؤسسة السمعة الجيدة لدى الجمهور، يعد من أهم التغيرات الحاصلة بعد إستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة على مستوى الإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو، بنسبة تمثل 22.22%، ويكون ذلك من خلال جمع ونقل المعلومات والبيانات للجمهور في إطار المصداقية والموضوعية والإلتزام والصدق والثقة، من أجل تحسين صورة هذه المؤسسة الإعلامية ، وفي المرتبة الثانية، نجد الأفراد المبحوثين من الموظفين العاديين، بنسبة تمثل14.28%، ويكون ذلك من خلال التصويبات وحق الرد على مختلف حملات التشويه والإستءة التي تستهدف هذه المؤسسة من أطراف معلومة أو مجهولة، مع الحرص على تقديم الأداء الإعلامي المناسب ذات الجودة العالية، وفي ثالث الترتيب نجد الأفراد المبحوثين من التقنيين، بنسبة تمثل11.11%، ويكون من خلال تقديم منتجات وبرامج ومضامين إعلامية، تستخدم فيه المؤثرات الصوتية والسمعية المناسبة، من مهندسي الصوت والإنارة، مما يساهم في تحسين صورة وسمعة هذه المؤسسة لدى جمهورها الداخلي أو الخارجي، وفي أخير الترتيب نجد الأفراد المبحوثين من المدراء بنسبة صفرية تمثل 0%، وهذا يعود إلى محدودية أفراد هذه العينة التي تمثل مردة واحدة فقط .

منه نستنتج على أن هذه المؤسسة السمعة الجيدة لدى الجمهور، يعد أهم التغيرات الحاصلة بعد إستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة على مستوى الإذاعة المحلية لولاية تيزي، وهذا من خلال تقديم منتجات وبرامج إعلامية ذات نوعية وكمية كبيرة، تراعي عادات وقيم المجتمع مع الإهتمام بتلبية رغبات الجمهور المتنوعة والمتعددة والحرص على نيل رضاه، كون سمعة المؤسسة تمثل الركيزة الاساسية والركن الأساسي لدى الجمهور التي تضمن بقائها وإستمراريتها في إطار المحيط الذي تنشط فيه .

الجدول رقم 52: يمثل علاقة متغيرات الاقدمية المهنية والمستوى التعليمي حول أهم معوقات إستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة والمؤثرة

المتغيرات / الإجابة		غياب الثقة في مصادر المعلومات		عدم التحكم في تكنولوجيا الإتصال		نقص نوعية تكنولوجيا الإتصال المتوفرة بالمؤسسة		إستخدام تكنولوجيا الإتصال بشكل مؤقت		المجموع	
		التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة
الاقدمية المهني	أقل من 5سنوات	5	%31.25	5	%31.25	5	%31.25	1	%6.25	16	%28.57
	من 5سنوات إلى 10سنوات	6	%23.07	10	%38.46	9	%34.61	1	%3.84	26	%46.42
	أكثر من 10سنوات	3	%21.42	2	%14.28	2	%14.28	7	%50	14	%25
	المجموع	14	%25	17	%30.35	16	%28.57	9	% 16.07	56	%100
المستوى التعليمي	التكوين المهني	0	%0	0	%0	0	%0	0	%0	0	%0
	متوسط	1	%100	0	%0	0	%0	0	%0	1	%1.78
	ثانوي	2	%25	2	%25	3	%37.5	1	%12.5	8	%14.28
	جامعي	11	%23.40	15	%31.91	13	%27.65	8	% 17.02	47	%83.92
	المجموع	14	%25	17	%30.35	16	%28.57	9	% 16.07	56	%100

على تحقيق الجودة الشاملة على مستوى الإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو

من خلال الجدول المتعلق بمتغير الأقدمية المهنية، يبرز لنا من خلال بياناته الرقمية، أن أغلبية الأفراد المبحوثين، الذين لهم أقدمية مهنية (من 5سنوات إلى 10سنوات)، يجمعون على أن عدم التحكم في تكنولوجيا الإتصال، من أهم معوقات إستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة والمؤثرة على تحقيق الجودة الشاملة على مستوى الإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو بنسبة تمثل 38.46%، وهذه الفئة ذات قدرات ومهارات تنظيمية وإدارية في الميدان، وهي ترى أن نقص التحكم في في تكنولوجيا الإتصال، يعود بشكل أساسي إلى عدم التأقلم والتكيف الجيد مع الرقمنة الحديثة، مما يؤثر سلبا على جودة الخدمات الإعلامية المقدمة من هذه المؤسسة الإعلامية، في حين نجد الأفراد المبحوثين، الذين لهم أقدمية مهنية (أقل من 5سنوات) بنسبة تمثل 31.25%، وهي تفتقر إلى المهارات والمؤهلات التنظيمية والإدارية التي تسمح لها بالإستخدام الأمثل والأنسب لتكنولوجيا الإتصال الحديثة، والتي تؤثر سلبا على الجودة الشاملة، وفي أخير الترتيب نجد المبحوثين، الذين لهم أقدمية مهنية (أكثر من 10سنوات)، بنسبة تمثل 14.28%، يتمتعون بأسس الثقافة التنظيمية والإتصالية والإدارية مما يسمح لهم بتقديم آراء وأحكام مناسبة وموضوعية، إذ أن التحكم في تكنولوجيا الإتصال الحديثة، يتطلب التدريب والتعلم المستمر لابجديات المعلوماتية، والعمل على مسايرة ومواكبة مختلف التطورات الحاصلة في البرمجيات والأنظمة المعلوماتية .

من خلال الجدول المتعلق بمتغير المستوى التعليمي، يظهر لنا أن غالبية أفراد عينة الدراسة، من ذوي المستويات الجامعية، يؤكدون على أن عدم التحكم في تكنولوجيا الإتصال من أهم معوقات إستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة والمؤثرة على تحقيق الجودة الشاملة على مستوى الإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو بنسبة تمثل 31.90%، وهذا يعود أساسا إلى نقص الدورات والتربصات التكوينية والتدريبية لفائدة الموظفين المبتدئين، حديثي العهد في العمل على مستوى هذه المؤسسة الإعلامية، وتدعيم وتعزيز الثقافة المعلومة الأفراد الذين يتسمون بقدرات ومهارات علمية وعلمية بأخير أساسيات ومعايير البرامج والنظم المعلوماتية الحديثة والعصرية، ونقص الأفراد المختصين في مجال تكنولوجيا الإتصال الحديثة، من أجل ضمان جودة تقديم البرامج والمضامين الإعلامية للجمهور المستمع لهذه الإذاعة، وفي ثاني الترتيب نجد الأفراد المبحوثين، من ذوي المستويات الثانوية بنسبة تمثل 25%، وهي ذات

مستويات تعليمية ومعرفية متوسطة، وهي بحاجة إلى إجراء دورات تكوينية وتدريبية، من أجل إكتساب والتزود بمهارات وأسس إستخدام التكنولوجيا الإتصال الحديثة، المساهمة في تطوير وتحسين مستوى الخدمة العمومية الإعلامية الموجهة للجمهور، في حين نجد الأفراد المبحوثين الذين من ذوي المستويات المتوسطة والأفراد المبحوثين من ذوي التكوين المهني بنسب صفرية تمثل 0%، ويمكن تفسير النسبة الصفرية بالنسبة الأفراد المبحوثين، من ذوي المستويات المتوسطة، الذين يتسمون بمستويات تعليمية ومعرفية متوسطة، إلى إطلاعهم وإدراكهم على معوقات أخرى تؤثر على الإستخدام الأمثل لتكنولوجيا الإتصال الحديثة مثل: غياب الثقة في مصادر المعلومات ونقص نوعية تكنولوجيا الإتصال المتوفرة بالمؤسسة أما النسبة الصفرية للأفراد المبحوثين من ذوي التكوين المهني، يمكن تفسيرها بغياب مفرداتها على مستوى عينة دراستنا الحالية.

منه نستنتج على أن عدم التحكم في تكنولوجيا الإتصال، من أهم معوقات إستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة والمؤثرة على تحقيق الجودة الشاملة على مستوى الإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو، مما يتطلب على هذه المؤسسة الإذاعية ضرورة تدارك الأمر من خلال مسايرة مختلف التغيرات الحاصلة والواقعة في ميدان التكنولوجيا، من أجل ضمان تقديم خدمات عمومية من برامج مضامين إعلامية هادفة ونافعة للجمهور المستهدف، وتحقيق النمو والإستقرار والإستمرار في إطار المحيط الذي تنشط فيه .

وفي ثاني الترتيب، نجد نقص نوعية تكنولوجيا الإتصال المتوفرة بالمؤسسة، حيث يظهر لنا من خلال الجدول المتعلق بمتغير الأقدمية المهنية، على أن معظم الأفراد المبحوثين، الذين لهم أقدمية مهنية (من 5سنوات إلى 10سنوات)، يؤكدون على أن نقص نوعية تكنولوجيا الإتصال المتوفرة بالمؤسسة، من أهم معوقات إستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة والمؤثرة على تحقيق الجودة الشاملة على مستوى الإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو، بنسبة تمثل 34.61%، وهي ذات مؤهلات ومهارات وقدرات إدارية وتنظيمية، إذ إطلعت وأدركت على أن نوع التكنولوجيا المستخدمة على مستوى هذه المؤسسة الإعلامية قديمة وغير حديثة ولم يتم تحيينها بأخرى أكثر حداثة وعصرنة، في حين نجد الأفراد المبحوثين، الذين لهم

أقدمية مهنية (أقل من 5سنوات) بنسبة تمثل 31.25%، يتسمون بالنشاط والحماسة مع نقص الإدراك والقدرات التنظيمية والإدارية والمعلوماتية والتقنية، إلا أنها تدرك أن نوعية التكنولوجيا المستخدمة غير فعالة، مما يتوجب إستخدام تكنولوجيا ذات جودة عالية، من أجل ضمان تقديم خدمات ذات جودة عالية، وفي أخير الترتيب نجد المبحوثين،الذين لهم أقدمية مهنية (أكثر من 10سنوات)، بنسبة تمثل 14.28%، وهي من ذوي الخبرات والتجارب التنظيمية والإدارية والتمرس والحنكة الإدارية المعتبرة والهامة والبارزة، وهي مدركة ومطلعة وملاحظة ،على أن نوعية التكنولوجيا الإتصال المستخدمة على مستوى هذه المؤسسة الإعلامية، لا تتمتع بالفعالية والجودة العالية والنجاعة والفعالية الكبيرة، نتيجة عدم تجديدها وتغييرها، مما يؤثر سلبا على جودة المواد والمضامين والبرامج والرسائل الإعلامية المقدمة للجمهور المستمع .

من خلال الجدول المتعلق بمتغير المستوى التعليمي، يظهر لنا أن غالبية الأفراد المبحوثين، من ذوي المستويات الثانوية، يؤكدون على أن نقص نوعية تكنولوجيا الإتصال المتوفرة بالمؤسسة من أهم معوقات إستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة والمؤثرة على تحقيق الجودة الشاملة على مستوى الإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو، بنسبة تمثل 37.5% وهي ذات مستويات تعليمية متوسطة، إذ أن عدم تحسين نوعية تكنولوجيا الإتصال الحديثة على مستوى هذه المؤسسة الإعلامية، يؤثر سلبا على الأداء المهني والإعلامي لهم، وفي ثاني الترتيب نجد الأفراد المبحوثين، من ذوي المستويات الجامعية، بنسبة تمثل 27.65% وهي ذات مستويات معرفية وعلمية عالية ومعتبرة، وهي مطلعة على الوضع بشكل كبير مما يتوجب على هذه المؤسسة العمل على إستغلال الإمكانيات المالية المتاحة من أجل إقتناء وإستخدام تكنولوجيا متطورة تساهم في تحسين الخدمة العمومية على مستوى هذه المؤسسة الإعلامية خاصة في ظل المنافسة الشديدة والشرسة الموجودة بين مختلف المؤسسات الإعلامية، من أجل تجسيد مبدأ الجودة لإستقطاب أكبر قدر ممكن من الجماهير، في حين نجد الأفراد المبحوثين الذين من ذوي المستويات المتوسطة والأفراد المبحوثين من ذوي التكوين المهني بنسب صفرية تمثل 0%، ويمكن تفسير النسبة الصفرية بالنسبة الأفراد المبحوثين، من ذوي المستويات المتوسطة، الذين يتسمون برصيد علمي متوسط، إلى

إطلاعهم على معوقات أخرى تؤثر على الإستخدام الأمثل لتكنولوجيا الإتصال الحديثة مثل: غياب الثقة في مصادر المعلومات ، إضافة إلى محدودية أفرادها على مستوى عينة دراستنا الحالية التي تمثل مفردة واحدة فقط أما النسبة الصفرية للأفراد المبحوثين من ذوي التكوين المهني، يمكن تفسيرها إلى إنعدام مفرداتها على مستوى عينة دراستنا الحالية.

منه نستنتج على أن نقص نوعية تكنولوجيا الإتصال المتوفرة بالمؤسسة، من أهم معوقات إستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة والمؤثرة على تحقيق الجودة الشاملة على مستوى الإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو، مما يتوجب على مسؤولي هذه المؤسسة العمل على تجديدها وتحيينها وتبديلها ، بأخرى ذات أكثر عصرنة وحداثة تكون مواكبة لتطورات عصر الإنفجار الإعلامي الضخم ، وضمان تقديم خدمات وبرامج إعلامية ذات جودة عالية ومناسبة وملائمة للجمهور المستمع لهذه المؤسسة الإذاعية لولاية تيزي وزو.

وفي ثالث الترتيب، نجد غياب الثقة في مصادر المعلومات، إذ يظهر لنا من خلال الجدول المتعلق بمتغير الأقدمية المهنية، على أن معظم الأفراد المبحوثين الذين لهم أقدمية مهنية (أقل من 5سنوات)، يؤكدون على أن غياب الثقة في مصادر المعلومات، من أهم معوقات إستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة والمؤثرة على تحقيق الجودة الشاملة على مستوى الإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو بنسبة تمثل 31.25%، وهي تفتقر إلى المؤهلات والقدرات التنظيمية والإتصالية والتفاعلية، مما يتطلب التوجيه الجيد لها من خلال تدريبها وتكوينها على التأكد من مدى ثقة ومصداقية وصدق مصادر المعلومات، ذات النوعية والكمية اللازمة، التي تؤثر على سمعة وصورة هذه المؤسسة بشكل إيجابي أو سلبي، وفي حين نجد الأفراد المبحوثين، الذين لهم أقدمية مهنية (من 5سنوات إلى 10سنوات) بنسبة تمثل 23.07%، وفي أخير الترتيب نجد المبحوثين،الذين لهم أقدمية مهنية (أكثر من10سنوات) بنسبة تمثل 21.42%، وهم من ذوي الخبرات والتجارب التنظيمية والتفاعلية والإتصالية والميدانية، والتمرس والإنضباط التنظيمي والحنكة والإنضباط الإداري، من خلال عدم ثقة في مصادر المعلومات، ذات الطبيعة المجهولة، وهذا ما يتطلب التحري والـتأكد الكبير والتمحيص الجيد لمصادر تلك المعلومات والبيانات والحقائق، التي

تحتمل التغليط أو التهويل أو التضخيم ، مما يؤثر سلبا على السير الحسن لمختلف نشاطات ووظائف هذه المؤسسة الإعلامية وتقديم خدمات نوعية للجمهور المستهدف.

من خلال الجدول المتعلق بمتغير المستوى التعليمي، يظهر لنا أن غالبية أفراد عينة الدراسة، من ذوي المستويات المتوسطة، يؤكدون على أن غياب الثقة في مصادر المعلومات، من أهم معوقات إستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة والمؤثرة على تحقيق الجودة الشاملة على مستوى الإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو، بنسبة تمثل 100%، وفي ثاني الترتيب، نجد الأفراد المبحوثين، من ذوي المستويات الثانوية، بنسبة تمثل 25 % وهاتين الفئتين ذات مستويات تعليمية ومعرفية وعلمية متوسطة، وغياب الثقة في مصادر المعلومات والبيانات المستقاة يؤثر بشكل كبير على مستوى أدائهم المهني، مما يتطلب عقد دورات تكوينية وتدريبية للتعرف والإطلاع وإدراك على مصادر المعلومات، المعلومة أو المجهولة، من أجل تحقيق مبدأ الصدق والمصداقية والنزاهة والإلتزام والموضوعية، وتقديم خدمات عمومية ومضامين إعلامية، تلقى إهتمام وقبول وإستحسان الجمهور المستمع لهذه المؤسسة الإعلامية، وفي أخير الترتيب نجد الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات الجامعية بنسبة تمثل 23.40% وهذه الفئة ذات رصيد ومستوى علمي ومعرفي معتبر، وهي ترى أن عدم وجود مصداقية ونزاهة في المعلومات والبيانات والحقائق المستقاة من جهات مختلفة ومصادر متعددة ومتنوعة، من خلال إستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة ،يؤثر سلبا على تقديم خدمة عمومية مناسبة وملائمة، وذات جودة عالية للجمهور المستمع، مما يتطلب الإطلاع والتأكد والتمحيص والتدقيق والتحري التام والشامل من صدقها وصحتها، وفي أخير الترتيب نجد الأفراد المبحوثين، من ذوي مستويات التكوين المهني، بنسبة صفرية تمثل 0%، يمكن تفسيرها إلى إنعدام مفرداتها على مستوى عينة دراستنا الحالية.

منه نستنتج على أن غياب الثقة في مصادر المعلومات، من أهم معوقات إستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة والمؤثرة على تحقيق الجودة الشاملة على مستوى الإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو، خاصة في ظل الإنفجار المعلوماتي الرقمي، وتوفر مختلف المعلومات والبيانات الكمية والنوعية، وهذا ما يتطلب على مسؤولي المؤسسة الإذاعية لولاية تيزي وزو

ضرورة العمل على التحقق والتأكد من مصداقية هذه المعلومات، من أجل تقديم مواد ومحتويات إعلامية هادفة، في إطار مبدأ الصدق والمصداقية والشفافية وإحترام عقول الجماهير والعمل على نيل رضائهم وتأييدهم وودهم ومساندتهم

وفي أخير الترتيب نجد إستخدام تكنولوجيا الإتصال بشكل مؤقت، إذ يظهر لنا من خلال الجدول المتعلق بمتغير الأقدمية المهنية، على أن معظم الأفراد المبحوثين الذين لهم أقدمية مهنية (أكثر من 10سنوات)، يؤكدون على أن إستخدام تكنولوجيا الإتصال بشكل مؤقت، من أهم معوقات إستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة والمؤثرة على تحقيق الجودة الشاملة على مستوى الإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو بنسبة تمثل 50%، حيث يتسمون بتوفر المهارات والقدرات التنظيمية والإدارية والإتصالية، ودقة الملاحظة والإنتباه والتركيز العالي على أن الإستخدام المؤقت والعرضي لتكنولوجيا الإتصال الحديثة، وليس بشكل مستمر ودائم ومتواصل، مما يؤثر سلبا على مستوى المنتجات الإعلامية المقدمة للجمهور، في حين نجد الأفراد المبحوثين، الذين لهم أقدمية مهنية (أقل من 5سنوات) بنسبة تمثل 6.25%، وهي ذات مستويات ومهارات تنظيمية وإتصالية محدودة، إذ أن الإستخدام المؤقت لتكنولوجيا الإتصال الحديثة، يؤثر بشكل سلبي في تنمية وتطوير مستوى أدائهم المهني والإعلامي المناسب والملائم، وفي أخير الترتيب نجد المبحوثين،الذين لهم أقدمية مهنية (من5سنوات إلى 10سنوات)، بنسبة تمثل 3.84%، وهم من ذوي الخبرات والتجارب التنظيمية والتفاعلية والإتصالية والميدانية، والتمرس والإنضباط التنظيمي، وهم ملاحظين على أن لإستخدام المؤقت لتكنولوجيا الإتصال الحديثة، يعود إلى نقص الميزانية المالية المتاحة، كما يعود إلى نقص مختصين في هذا الميدان المعلوماتي والتكنولوجي .

من خلال الجدول المتعلق بمتغير المستوى التعليمي، يظهر لنا أن غالبية أفراد عينة الدراسة، من ذوي المستويات الجامعية، يؤكدون على أن إستخدام تكنولوجيا الإتصال بشكل مؤقت، من أهم معوقات إستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة والمؤثرة على تحقيق الجودة الشاملة على مستوى الإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو بنسبة تمثل 17.02%، وهذه الفئة ذات مؤهلات وقدرات علمية معتبرة، وهي ترى أن إستخدام تكنولوجيا الإتصال بشكل

مؤقت، إلى غياب إستراتيجية منظمة وواضحة، ونقص التنظيم والتنسيق والتخطيط والعمل على تحقيق أهداف وغايات وفق المدى القصير والعرضي والمؤقت، وفي ثاني الترتيب نجد الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات الثانوية، بنسبة تمثل 12.5%، وهي ذات مستويات معرفية وعلمية متوسطة، وهي مطلعة على الوضع بشكل كبير، مما يتوجب على هذه المؤسسة العمل على إستغلال الإمكانيات المالية والبشرية المؤهلة والمتاحة من أجل إستخدام تكنولوجيا متطورة بشكل دائم ومستمر ومتواصل، دون توقف أو إنقطاع، مما يساهم في تحسين الخدمة العمومية التي من أهم معاييرها المرونة والتغير والإستمرارية، على مستوى هذه المؤسسة الإعلامية في حين نجد الأفراد المبحوثين الذين من ذوي المستويات المتوسطة والأفراد المبحوثين من ذوي التكوين المهني، بنسب صفرية تمثل 0%، ويمكن تفسير النسبة الصفرية بالنسبة الأفراد المبحوثين، من ذوي المستويات المتوسطة، الذين يتسمون برصيد علمي متوسط، إلى إطلاعهم على معوقات أخرى تؤثر على الإستخدام الأمثل لتكنولوجيا الإتصال الحديثة مثل: غياب الثقة في مصادر المعلومات، إضافة إلى العدد المحدود لأفرادها التي تمثل مفردة واحدة، على مستوى عينة دراستنا الحالية، أما النسبة الصفرية للأفراد المبحوثين من ذوي التكوين المهني، يمكن تفسيرها إلى إنعدام مفرداتها على مستوى عينة دراستنا الحالية.

منه نستنتج على أن إستخدام تكنولوجيا الإتصال بشكل مؤقت، من أهم معوقات إستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة والمؤثرة على تحقيق الجودة الشاملة على مستوى الإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو، مما يتطلب ويستلزم على هذه المؤسسة الإعلامية ضرورة تبني إستخدام تكنولوجيا الإتصال بشكل دائم ومستمر، والتخلي بشكل تدريجي على التقنيات والوسائل والأساليب الإتصالية والإعلامية التقليدية، حتى تساهم في تقديم مضامين ومواد ومنتجات إعلامية نوعية وجيدة، بشكل مستمر ومتواصل، دون إنقطاع أو توقف تكون في مستوى آمال وتطلعات الجمهور المستمع لهذه الإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو .

الجدول رقم 53 : يمثل علاقة متغيرات الأقدمية المهنية والمستوى التعليمي حول أهم الجوانب الملاحظة للتطور في الأداء بعد إستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة على تحسين نوعية المعلومات على مستوى الإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو.

الإجابة / المتغيرات		تحسين نوعية المعلومات		تحسين عملية الحوار والتواصل بين الموظفين		تسهيل الحصول على المعلومات وإيصالها		المجموع	
		التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة
الأقدمية	أقل من 5سنوات	5	%25	10	%50	5	%25	20	%40
	من5سنوات إلى 10سنوات	4	%21.05	3	%15.78	12	%63.15	19	%38
	أكثر من 10سنوات	4	%36.36	4	%36.36	3	%27.27	11	%22
	المجموع	13	%26	17	%34	20	%40	50	%100
المستوى التعليمي	التكوين المهني	0	%0	0	%0	0	%0	0	%0
	متوسط	2	%100	0	%0	0	%0	2	%4
	ثانوي	2	%33.33	2	%33.33	2	%33.33	6	%12
	جامعي	9	%21.42	15	%35.71	18	%42.85	42	%84
	المجموع	13	%26	17	%34	20	%40	50	%100

يظهر لنا من خلال الجدول المتعلق بمتغير الأقدمية المهنية، على أن معظم الأفراد المبحوثين الذين لهم أقدمية مهنية (من 5سنوات إلى 10سنوات)، يؤكدون على أن تسهيل الحصول على المعلومات وإيصالها ،يعد من أهم الجوانب الملاحظة للتطور في الأداء بعد إستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة على تحسين نوعية المعلومات على مستوى الإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو، بنسبة تمثل 63.15%، في حين نجد في ثاني الترتيب الأفراد المبحوثين الذين لهم أقدمية مهنية (أكثر من 10سنوات) بنسبة تمثل 27.27%، حيث تتميز هاتين الفئتين من المبحوثين بتوفر قدرات ومؤهلات تنظيمية وإدارية وعلمية وخبرات وتجارب طويلة وعديدة بالميدان، من خلال إطلاعهم وإدراكهم على أن تكنولوجيا الإتصال الحديثة تساهم مساهمة فعالة وكبيرة، وناجعة في تبسيط وتسهيل الحصول على مختلف المعلومات والبيانات ذات النوعية والكمية المناسبة، بأقل جهد ووقت ممكنين، والعمل على تعزيز وتطوير مستوى أدائها المهني والإعلامي، حتى تقوم الإذاعة المحلية إلى إيصالها للجمهور المستمع، وفي أخير الترتيب نجد المبحوثين، الذين لهم أقدمية مهنية (أقل من 5سنوات) بنسبة تمثل 25% وهي ذات مقومات ومهارات تنظيمية وإتصالية محدودة وقليلة، إذ أنها تحتاج إلى إكتساب مهارات ومقومات ومعايير إتصالية وتنظيمية وإدارية وتقنية، من خلال الإستخدام الأمثل تكنولوجيا الإتصال الحديثة، التي تؤدي إلى سهولة الوصول والحصول على مختلف المعلومات والحقائق بسرعة كبيرة وبأقل جهد، مما يساهم في ترقية الخدمة مستوى العمومية الإعلامية وجودتها، التي تلقى رضا وقبول وإستحسان الجمهور المستمع

أما الجدول المتعلق بمتغير المستوى التعليمي، يظهر لنا من خلال معطياته وبياناته الرقمية أن غالبية أفراد عينة الدراسة من ذوي المستويات الجامعية، يؤكدون على أن تسهيل الحصول على المعلومات وإيصالها ،يعد من أهم الجوانب الملاحظة للتطور في الأداء بعد إستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة على تحسين نوعية المعلومات على مستوى الإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو، بنسبة تمثل 42.85%،وهذه الفئة الجامعية، تتسم بتوفر مقومات ومؤهلات علمية ومعرفية، تسمح لها بالإطلاع والإدراك الجيد على أن تكنولوجيا الإتصال الحديثة، تعمل على تسهيل وتبسيط الحصول على مختلف المعلومات والبيانات،

وعدم وجود عراقيل ومعوقات، وتدفقها وإنسيابها بشكل نوعي وسريع ومناسب إلى الجمهور المستهدف من خلال إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة، وهذه الفئة من الأفراد المبحوثين الجامعيين يدركون أهمية تنمية وتطوير من مستوى مهاراتهم وأدائهم في إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة في الميدان الإعلامي، من أجل الوصول إلى تطبيق الجودة الشاملة في تقديم منتجات وصناعات ثقافية ذات نوعية عالية للجمهور المستهدف ،بينما في ثاني الترتيب نجد الأفراد المبحوثين، من ذوي المستويات الثانوية بنسبة تمثل 33.33%، وهي ذات مستويات تعليمية مقبولة نوعا ما، إذ أن تزودهم وإكتسابهم لمهارات إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة يؤدي إلى تطوير الأداء الإعلامي، من خلال سهولة وتبسيط الحصول على المعلومات ونقلها إلى الجمهور المستمع، ومنه تحقيق الجودة العالية في الميدان الإعلامي السمعي، وفي الأخير نجد الأفراد المبحوثين الذين من ذوي المستويات المتوسطة والأفراد المبحوثين من ذوي التكوين المهني بنسب صفرية تمثل 0%، لكل واحدة منهما، ويمكن تفسير النسبة الصفرية لدى الأفراد المبحوثين، الذين من ذوي المستويات المتوسطة، على أنهم محدودي العدد على مستوى عينة دراستنا الحالية، التي تمثل مفردة واحدة فقط، إضافة إلى أنهم يروون إلى أن تحسين نوعية المعلومات، من أهم مساهمات تكنولوجيا الإتصال الحديثة في تحسين الجودة الإعلامية على مستوى هذه الإذاعة المحلية، أما الأفراد المبحوثين من ذوي التكوين المهني فيمكن تفسير النسبة الصفرية إلى إنعدام مفرداتها على مستوى عينة دراستنا الحالية.

منه نستنتج على أن تسهيل الحصول على المعلومات وإيصالها ،يعد من أهم الجوانب الملاحظة للتطور في الأداء بعد إستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة على تحسين نوعية المعلومات على مستوى الإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو، وهذا من خلال توفير الوقت والجهد، وتقديم معلومات ومضامين ورسائل إعلامية ذات نوعية جيدة للجمهور المستهدف مما يؤدي إلى دخول هذه المؤسسة الإذاعية إلى المستوى العالي من الإحترافية الإعلامية العالية .

وفي ثاني الترتيب نجد تحسين عملية الحوار والتواصل بين الموظفين، فمن خلال الجدول المتعلق بمتغير الأقدمية المهنية، نجد معظم أفراد عينة الدراسة، الذين لهم أقدمية مهنية (أقل من 5سنوات)، يؤكدون على أن تحسين عملية الحوار والتواصل بين الموظفين يعد من أهم الجوانب الملاحظة للتطور في الأداء بعد إستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة على تحسين نوعية المعلومات على مستوى الإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو، بنسبة تمثل 50%، حيث أن هذه الفئة ذات مقومات ومؤهلات تنظيمية وإتصالية محدودة، وتحتاج إلى التواصل والتفاعل والإحتكاك المستمر والنوعي مع مختلف الجماعات التنظيمية، وفق أسس الإحترام والتقدير والود والتفاهم ، من أجل تحقيق الإندماج والتوافق الوظيفي السريع، وتقديم مستوى عال وراق من الأداء المهني والإعلامي، من خلال تكنولوجيا الإتصال الحديثة، مما يساهم في تطوير وتحسين مستوى الجودة هذه المؤسسة، في حين نجد في ثاني الترتيب الأفراد المبحوثين، الذين لهم أقدمية مهنية (أكثر من 10سنوات) بنسبة تمثل 36.36% وفي أخير الترتيب نجد الأفراد المبحوثين،الذين لهم أقدمية مهنية (من 5سنوات إلى 10سنوات)، بنسبة تمثل 15.78% حيث تتمتع هاتين الفئتين من الأفراد المبحوثين على مستوى عال وكبير ومعتبر من التمرس والحنكة والتجربة التنظيمية والإتصالية والتقنية الكبيرة، إذ أن إستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة تساهم في تقوية وتدعيم عملية الحوار والتواصل، في إطار مناخ وجو من العلاقات الإنسانية والإجتماعية بين الموظفين، وتجنب مختلف الصراعات والنزاعات التنظيمية، والعمل على تجسيد الإلتزام والولاء التنظيمي يؤدي ذلك إلى تحسين مستوى الأداء الإعلامي وتقديم منتجات ومضامين إعلامية ذات جودة عالية للجمهور المستمع.

ثم نجد في الجدول المتعلق بمتغير المستوى التعليمي، يظهر لنا من خلال معطياته الرقمية أن غالبية أفراد عينة الدراسة من ذوي المستويات الجامعية، يؤكدون على أن تحسين عملية الحوار والتواصل بين الموظفين ،يعد من أهم الجوانب الملاحظة للتطور في الأداء بعد إستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة على تحسين نوعية المعلومات على مستوى الإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو، بنسبة تمثل 35.71%، إذ تتسم هذه الفئة بتوفر جملة من المؤهلات والمقومات والمعايير العلمية والمعرفية والتنظيمية، من خلال إدراكها

وإطلاعها العميق على أن أهمية تكنولوجيا الإتصال الحديثة، التي تعمل على خلق وتشكيل وتعميق العلاقات الإنسانية والإجتماعية، وفق أسس الحوار والتفاعل والتواصل الهادف والنوعي في إطار الجماعة، مما يؤدي ذلك إلى تقديم مستوى عال وراق من الجودة والنوعية في مختلف المضامين والرسائل الإعلامية المقدمة والموجهة للجمهور المستمع لهذه الإذاعة المحلية بينما نجد في ثاني الترتيب الأفراد المبحوثين، من ذوي المستويات الثانوية، بنسبة تمثل 33.33%، وهذه الفئة ذات مستويات تعليمية متوسطة ومقبولة، وتحتاج إلى دورات تدريبية وتكوينية حول مهارات ومؤهلات إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة، التي تعمل على تحقيق وتجسيد التنسيق والإنسجام والتفاهم المشترك والعام بين مختلف المستويات والمصالح الإدارية لهذه المؤسسة الإعلامية، وفي أخير الترتيب، نجد الأفراد المبحوثين، من ذوي المستويات المتوسطة والأفراد المبحوثين من ذوي التكوين المهني بنسب صفرية تمثل 0% لكل واحدة منهما، ويمكن أن نفسر النسبة الصفرية لدى الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات المتوسطة، كونهم يمثلون مفردة واحدة فقط، إذ أن هذه المؤسسة الإذاعية تعمل على إستقطاب وجذب أفراد يتمتعون بمستويات ومؤهلات تعليمية وعلمية مقبولة نوعا وليست عالية، من أجل تطوير وتحسين مستوى الأداء الإعلامي وتحقيق مستوى عال وجيد من الجودة والنوعية في المضامين والرسائل الإعلامية المقدمة للجمهور المستمع، أما الأفراد المبحوثين من ذوي التكوين المهني فيمكن تفسير النسبة الصفرية إلى غياب مفرداتها على مستوى عينة دراستنا الحالية.

منه نستخلص في الأخير على أن تحسين عملية الحوار والتواصل بين الموظفين، يعد من أهم الجوانب الملاحظة للتطور في الأداء بعد إستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة على تحسين نوعية المعلومات على مستوى الإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو، وهذا من خلال تشجيع العلاقات الإنسانية والإجتماعية والغير الرسمية بين مختلف المستويات الإدارية والتخفيف والإدارة الهادئة لمختلف الصراعات والنزاعات التنظيمية، والتعرف على مختلف المشاكل التنظيمية المؤثرة على الأداء الإعلامي والإذاعي هذه المؤسسة ، ومنه العمل على نيل رضا وقبول وإستحسان الجمهور المستمع، وتكوين صورة إيجابية وحسنة وجيدة لديه حول مختلف المضامين والرسائل الإعلامية المقدمة والموجهة للجمهور المستمع .

وفي ثالث الترتيب نجد تحسين نوعية المعلومات، يتبين لنا من خلال الجدول المتعلق بمتغير الأقدمية المهنية، أن غالبية الأفراد المبحوثين، الذين لهم أقدمية مهنية (أكثر من 10سنوات)، يجمعون على أن تحسين نوعية المعلومات، يعد من أهم الجوانب الملاحظة للتطور في الأداء بعد إستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة على تحسين نوعية المعلومات على مستوى الإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو، بنسبة تمثل 36.36%، وهذه الفئة ذات مقومات ومهارات تنظيمية وإدارية كبيرة ومعتبرة، إذ أنهم يدركون ويعلمون على أن الإستخدام الأمثل لتكنولوجيا الإتصال الحديثة، يعمل على تحسين نوعية المعلومات والبيانات، من حيث الشكل والمضمون والشرح والتفصيل والتحليل والنقاش والتدقيق البعيد على العشوائية والسطحية، مما يؤدي إلى تقديم خدمات إعلامية جيدة للجمهور المستمع، في حين نجد في ثاني الترتيب الأفراد المبحوثين، الذين لهم أقدمية مهنية (أقل من 5سنوات) بنسبة تمثل 25%، يفتقرون إلى أسس ومقومات الثقافة التنظيمية والإتصالية والتكنولوجية وهم بحاجة إلى دورات تكوينية وتدريبية حول إستخدام إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة من أجل تحسين نوعية المعلومات والمضامين والرسائل الإعلامية المقدمة للجمهور المستمع، مما يؤدي ذلك إلى تطوير نوعية ومستوى الأداء الإعلامي الموجه للجمهور المستمع لهذه الإذاعة المحلية وفي أخير الترتيب نجد الأفراد المبحوثين،الذين لهم أقدمية مهنية (من 5سنوات إلى 10سنوات)،بنسبة تمثل 21.05%، وهم من ذوي القدرات والمؤهلات التنظيمية والإعلامية العالية والكبيرة، إذ أن تحسين مهاراتهم الإعلامية، مقرون بتدعيم وتعزيز معارفهم وقدراتهم في تكنولوجيا الإتصال الحديثة، من أجل تقديم معلومات نوعية وجيدة للجمهور المستمع، التي يتوجب العمل على إحترام عقولهم وأذهانهم وعدم التلاعب بها.

ثم نجد في الجدول المتعلق بمتغير المستوى التعليمي، يظهر لنا من خلال معطياته الرقمية أن غالبية أفراد عينة الدراسة من ذوي المستويات المتوسطة، يؤكدون على أن تحسين نوعية المعلومات، يعد من أهم الجوانب الملاحظة للتطور في الأداء بعد إستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة على تحسين نوعية المعلومات على مستوى الإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو، بنسبة تمثل 100%، بينما نجد في المرتبة الثانية الأفراد المبحوثين، من

ذوي المستويات الثانوية، بنسبة تمثل 33.33%، وهاتين الفئتين تتباين مستوياتها التعليمية والعلمية مابين المتوسطة والمقبولة، حيث تحتاج إلى دورات وتربصات تكوينية مكثفة ونوعية، من أجل تقديم معلومات وأخبار جيدة ومناسبة ونوعية للجمهور، من خلال الإستخدام الأمثل لتكنولوجيا الإتصال الحديثة، التي تساهم وتهدف وتسعى في ترقية الخدمة الإعلامية على مستوى هذه المؤسسة الإذاعية، وفي المرتبة الثالثة، نجد الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات الجامعية، بنسبة تمثل21.42%، وهي ذات مستويات تعليمية وعلمية كبيرة ومعتبرة، إذ أنهم يجمعون بأن الإستخدام المناسب لتكنولوجيا الإتصال الحديثة، يعمل على تحسين نوعية المعلومات والمضامين والرسائل الإعلامية المقدمة والموجه للجمهور من خلال إستخدام أساليب الإقناع والحوار والنقاش والتحليل وحسن عرض الأفكار وتسلسلها والتأثير النفسي والسلوكي والوجداني وتقديم مختلف الحجج والبراهين العقلية والمنطقية والموضوعية، مما يؤدي ذلك إلى ترقية وتطوير وتحسين مستوى الأداء الإعلامي بهذه المؤسسة الإذاعية، وفي ذيل الترتيب، نجد الأفراد المبحوثين من ذوي التكوين المهني بنسبة صفرية تمثل 0%، حيث يمكن تفسير هذه النسبة الصفرية إلى غياب مفرداتها على مستوى عينة دراستنا الحالية.

في الأخير نستخلص على أن تحسين نوعية المعلومات، يعد من أهم الجوانب الملاحظة للتطور والتحسين في الأداء الإعلامي بعد إستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة على تحسين نوعية المعلومات على مستوى الإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو، وهذا من خلال العمل على تجسيد إستراتيجية إعلامية عصرية وحديثة منظمة وواضحة ومفهومة ومخطط لها بشكل جيد، تقوم على أساس الجودة والنوعية في المعلومات المقدمة الموجهة للجمهور، والواجب على هذه المؤسسة الإذاعية العمل على إحترام رغباته وميولاته، وهذا من خلال تجنب أساليب الحدس والتخمين والتكهن والعشوائية والإرتجالية والتسرع في تقديم مضامين إعلامية ، لا ترق إلى مستوى تطلعات وآمال وإتجاهات وميولات الجمهور المستمع للإذاعة المحلية لولاية تيزي

6-عرض المقابلة

قابلة مع السيد عزوز أرزقي في المؤسسة الإعلامية الاذاعية بولاية تيزي وزو :

س1 : ماهو واقع استخدام تكنولوجيا الاتصال بمؤسستكم ؟

ج1 : إن مؤسستنا الاذاعية تعمل على استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة المتمثلة في مواقع التواصل الاجتماعي، البريد الالكتروني، والموقع الرسمي للمؤسسة.

س2 : هل تقوم مؤسستكم بعقد دورات تكوينية وتدريبية لإكساب الموظفين خبرات ومهارات حول استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة من أجل تقديم الأداء الوظيفي المساهم في تحسين المضامين والبرامج الإعلامية الموجهة للجمهور المستمع؟

ج2 : نعم، تقوم مؤسستنا الاذاعية بعقد دورات تكوينية وهذا من أجل تطوير مستوى قدراتهم التي تسمح بتقديم أداء وظيفي ملائم، وذلك بتقديم مختلف المضامين الإعلامية ذات جودة عالية ونوعية للجمهور المستمع.

س3 : هل يوجد تخطيط واستراتيجية لاستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة على مستوى مؤسستكم من أجل تحسين المضامين والبرامج الإعلامية الموجهة للجمهور المستمع ؟

ج3 : نعم، يوجد تخطيط واستراتيجية باستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة على مستوى مؤسستنا الإذاعية وذلك من خلال توفير الإمكانيات المادية والمعنوية اللازمة التي تسمح لتبني استخدام هذه التكنولوجيا الحديثة من أجل تقديم مضامين إعلامية هادفة ومنطقية للجمهور المستهدف.

س4 : فيما تتمثل أهم مقومات التطبيق الفعال لتكنولوجيا الاتصال الحديثة من أجل تحسين قدرات المهنية للصحفيين من أجل تقديم مضامين إعلامية مناسبة للجمهور ؟

ج4 : تتمثل مقومات التطبيق الفعال في التخطيط، التنظيم، والتنسيق، والرقابة سواء قبلية أو بعدية، وكذلك مدى تحقق غايات وأهداف استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة من أجل تقديم مضامين إعلامية ملائمة وفعالة للصحفيين.

س5 : هل تتوفر مؤسستكم على الإمكانيات المالية الملائمة لاستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة الفعالة إلى تقديم مضامين وبرامج إعلامية مناسبة وملائمة للجمهور المستمع؟

ج5 : نعم، تتوفر مؤسستنا الإذاعية على الإمكانيات المالية الملائمة لاستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة، لكن ليس بشكل كبير فهي في حدود الاطار المحدد والواضح لها.

س6 : هل تقوم مؤسستكم بعملية سبر الآراء واستطلاعات الرأي العام من خلال استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة بهدف تحديد وانتقاء المضامين والبرامج المناسبة للجمهور؟

ج6 : تعمل مؤسستنا الإذاعية على القيام بسبر الآراء من أجل الاطلاع على اتجاهات الجمهور من خلال استخدام تكنولوجيا الاتصال، والعمل على التعرف على أهم المضامين والرسائل الإعلامية ومختلف ميولاتهم ورغباتهم، بهدف انتقاء واختيار مضامين إعلامية ذات نوعية جيدة.

س7 : هل توفر مؤسستكم الإذاعية على وسائل الوسائط الجديدة في خدمة الجمهور ليعبر على أرائه ويقدم اقتراحاته ؟

ج7 : نعم، تتوفر مؤسستنا الإذاعية على مختلف الوسائط الجديدة كمواقع التواصل الاجتماعي، المنتديات الإلكترونية، وصفحة المؤسسة عبر موقع الفايسبوك، إضافة إلى الموقع الرسمي للمؤسسة.

س8 : فيما تتمثل معوقات المصادفة لاستخدام تكنولوجيا الحديثة من أجل تقديم مضامين إعلامية ذات جودة عالية؟

ج8 : تتمثل في معوقات بشرية التي تتمثل في نقص الخبرة في استخدام تكنولوجيا الاتصال نظرا لمختلف أنواعها، وإضافة إلى وجود معوقات تقنية نتيجة وجود خلل في تدفق العالي للأنترنيت في الأخيرة.

7-عرض نتائج الدراسة :

أ-عرض النتائج الجزئية للدراسة:

1- أغلبية أفراد عينة الدراسة من الذكور يمثلون بنسبة تمثل 53.33%، حيث يتوفرون على مختلف المؤهلات والمعايير والقدرات والمهارات والمقومات والعلمية والذهنية والتنظيمية الملائمة والمناسبة، من أجل تحقيق الجودة الشاملة في تقديم منتجات وبرامج ومحتويات إعلامية نوعية للجمهور المستمع للإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو

2- أغلبية أفراد عينة الدراسة من الفئة العمرية الثانية (من30 سنة إلى 39 سنة)، تمثل النسبة الأعلى التي تقدر بـ50%، حيث تتسم بالنضج والإدراك العقلي والنفسي الكبير إلى القوة، من أجل أداء مختلف الوظائف والمهام والأمشطة وفق الإستخدام الأمثل لتكنولوجيا الإتصال الحديثة، لتقديم محتويات ومضامين إعلامية ذات جودة عالية ومناسبة للجمهور المستمع للإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو

3- معظم الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات الجامعية يمثلون النسبة الأعلى، التي تقدر بـ90%، حيث تتسم هذه الفئة من المبحوثين قدرات ومهارات ومقومات علمية ومعرفية وتقنية هائلة وهامة، في إستخدام تكنولوجيا الإتصال، من أجل تقديم مضامين ومحتويات إعلامية للجمهور المستمع للإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو

4- أغلبية الأفراد المبحوثين الذين لهم أقدمية مهنية (أكثر من 10 سنوات)، يمثلون النسبة العالية، التي تقدر بـ 43.33%، بتوفر جملة ومجموعة من القدرات والمهارات والقدرات التنظيمية والإدارية والعلمية، التي تسمح وتتيح لهم بإستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة بشكل مناسب وملائم من أجل تقديم منتجات ومضامين ومحتويات إعلامية مناسبة ونوعية للجمهور المستمع للإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو

5- أكثر من 56.66%، من أفراد عينة الدراسة من الصحفيين، وهذا أمر منطقي وطبيعي للغاية، بهدف قيامهم وأدائهم لمهامهم ووظائهم وأدوارهم المختلفة في الحصول والوصول

وجمع مختلف المعلومات والوقائع، والعمل على نقلها وإيصالها إلى الجمهور المستهدف المستمع لهذه المؤسسة الإذاعية لولاية تيز ي وزو

6-معظم أفراد عينة الدراسة، يجمعون على أن عدد سنوات إستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة على مستوى الإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو هي (من 6 سنوات إلى ما فوق) بنسبة تمثل 86.66%، وهي فترة طويلة جدا، سمحت وأتاحت لها (المؤسسة الإذاعية لولاية تيزي وزو) بتقديم مضامين ومحتويات إعلامية ورسائل إتصالية هادفة ومنطقية وموضوعية للجمهور المستمع.

7-معظم أفراد عينة الدراسة، يؤكدون على أن الفترة المسائية، تعد من أهم الفترات المفضلة لاستخدام تكنولوجيا الإتصال على مستوى الإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو بنسبة تمثل 66.67%، وهي تمثل فترة الذروة في الإستماع بعد عودة الجمهور إلى البيوت لأخذ قسط من الراحة وإلتقاط الأنفاس، بعد العودة من العمل

8-معظم أفراد عينة الدراسة، يؤكدون أن إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة، يكون بشكل منفرد بنسبة43.33%، وهذا بحثا عن نوع من الخصوصية الشخصية والإستقلالية الذاتية من أجل الفهم الجيد والواضح والإستيعاب المناسب لمختلف الرسائل والمضامين والبرامج الإعلامية المقدمة من طرف الإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو

9-أغلبية أفراد عينة الدراسة يجمعون على أن البيت يعد المكان المفضل لإستخدام تكنولوجيا الاتصال بنسبة76.67%، كونه يعد المكان الذي يكون تفاعل وتواصل وحوار بين مختلف الأفراد الأسرة حول مختلف القضايا والمسائل الحاصلة في المجتمع من طرف الإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو

10-معظم الأفراد المبحوثين يؤكدون على أن الهاتف الذكي، يعد من أهم أنواع وسائل تكنولوجيا الإتصال الأكثر إستخداما على مستوى الإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو بنسبة 53.33%، والذي يحتوي على عدة خصاص وتطبيقات متنوعة، من سرعة التفاعلية وجودة الصوت والصورة.

11-غالبية أفراد عينة الدراسة، يجمعون على أن إقتصاد الجهد في إنجاز العمل بنسبة تمثل 60%، من أهم أغراض إستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة على مستوى الإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو، وتجنب إهدار الموظفين لطاقتهم الفكرية والبدنية والنفسية، والعمل على تحقيق **"السبق الإعلامي"**، خصوصا مع المنافسة الحادة والكبيرة والشرسة والشديدة المودودة بين مختاف المؤسسات الإعلامية من اجل إستقطاب وجذب أكبر عدد ممكن من الجماهير المتعدد

12-معظم الأفراد المبحوثين يؤكدون على أن التعريف الجمهور بالخدمات، من أهم أسباب الإعتماد على تكنولوجيا الإتصال على مستوى الإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو، بنسبة تمثل 56.67%، وهذا من أجل إطلاع الجماهير على مهام مختلف مهام ووظائف الإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو وأهم البرامج والرسائل والمضامين الإعلامية المقدمة للجمهور بهدف تكوين صورة حسنة وإيجابية وجيدة لدى الجمهور المستمع

13-معظم أفراد عينة الدراسة يجمعون بنسبة تمثل 90%، على أن الإشباعات المعرفية والتثقيفية، تعد من أهم الإشباعات المراد تحقيقها من إستخدام تكنولوجيا الاتصال على مستوى الإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو، وهذا من خلال تزويد وإمداد الجمهور بمختلف المعلومات والحقائق المتعلقة بشتى الميادين السياسة والإجتماعية والإقتصادية وتدعيم مستوى معارفهم أو العمل على تحيينها وتصحيحها

14-معظم أفراد عينة الدراسة يجمعون بنسبة تمثل 50%،على أن تطوير المهارات، يعد من أهم إستخدام تكنولوجيا الاتصال على مستوى الإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو ، وهذا من خلال تحسين مستوى المؤهلات التقنية والإدارية من أجل تقديم مضامين إعلامية ذات جودة عالية وراقية للجمهور المستمع لهذه الإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو

15-أغلبية الأفراد المبحوثين، يجمعون بنسبة تمثل 33.33%، على أن إكتساب المعارف والخبرات، من أهم أسباب الإعتماد على وسائل تكنولوجيا الإتصال الحديثة على مستوى الإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو وهذا من أجل إحداث التراكمية المعرفية وتدعيم الرصيد

العلمي والتقني، الذي يساهم في تطوير مستوى الأداء الإعلامي لدى الأفراد الموظفين العاملين على مستوى الإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو

16- غالبية أفراد عينة الدراسة يؤكدون بنسبة تمثل30%، على أن مدلول الجودة الشاملة على مستوى الإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو، يتمثل في الجودة في الكمية والنوعية، وهذا من خلال جودة المحتويات والمضامين الإعلامية والمنتجات، من حين الكم والنوع، والتي تناسب وتتناسق وتتناغم مع رغبات وميولات الجمهور المتعددة والمتنوعة

17- غالبية أفراد عينة الدراسة، يجمعون بنسبة تمثل 30%، على أن تبني التحسين المستمر من أهم المبادئ العامة لإدارة الجودة الشاملة على مستوى الإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو، والذي يجب أن يكون بصفة مستمرة ودائمة وليست ظرفية أو مناسباته، إذ يكون التطوير والتغيير على مستوى المدخل البشري والتكنولوجي والسلوكي والهيكيلي،

18-معظم أفراد عينة الدراسة، يؤكدون بنسبة تمثل 43.33%، على تحسين مستوى الأداء، يعد من أهمية إدارة الجودة الشاملة على مستوى الإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو وهذا من خلال إمدادهم بمختلف المهارات التقنية والعلمية والإدارية، من أجل تقديم أداء إعلامي ذو جودة عالية وكبيرة

19-معظم أفراد عينة الدراسة يجمعون بنسبة تمثل 43.33%، على أن رفع مستوى جودة كل الخدمات، يعد من أهم أهداف إدارة الجودة الشاملة على مستوى الإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو،وهذا من خلال إستخدام أساليب وأنماط علمية حديثة، تواكب مختلف تطورات وتغيرات العصر من خلال تحسين مختلف المداخل البشرية والتكنولوجية والسلوكية المختلفة

20-كل أفراد عينة الدراسة، يجمعون بنسبة تمثل100%، على إدراكهم أن الجودة مقوم أساسي في رفع مستوى الأداء العام على مستوى الإذاعة المحلية بولاية تيزي وزو، وهذا من خلال الإهتمام بتحسين مستوى أداء الافراد العاملين، وخلق إدارة عصرية، وفق أسس ومعايير علمية وموضوعية وصحيحة وقويمة، بعيدا عن الحدس والعشوائية والتكهن

والتخمين والإحتمال والتسرع، وتشجيع العلاقات الإنسانية والإجتماعية بين مختلف المستويات الإدارية بهذه الإذاعة المحلية بولاية تيزي وزو.

21- كل الأفراد المبحوثين، يؤكدون بنسبة تمثل 100%، وجود حرص على تقديم مواضيع ومحتويات، ذات مستوى عالي وكبير من الجودة والنوعية على مستوى الإذاعة المحلية لولاية تيزي وزووهذا من خلال التنويع والتغيير من مستوى المضامين والمحتويات، التي تعمل على نيل رضا وقبول وآمال الجمهور وييكون ذلك من خلال إستطلاعات الرأي العام ودراسات وبحوث الجمهور بهدف التعرف على أهم المواضيع والمضامين

22- معظم أفراد عينة الدراسة يؤكدون بنسبة تمثل 33.33%، على أن تحقيق أهدافها تعد من أهم الأهداف الخاصة بالجودة الشاملة المراد تحقيقها على مستوى الإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو، سواء كانت أهداف متعلقة بتحسين صورتها لدى الجمهور، أو تقديم خدمة عمومية ذان جودة عالية وفي إطار المسؤولية الإجتماعية، والعمل والحرص على تنوير الرأي العام والمجتمع بمختلف المعلومات والأخبار والأحداث والوقائع الصحيحة والموضوعية والسليمة، التي تتناول مختلف القضايا والمسائل الإجتماعية والسياسية والإقتصادية المتنوعة

23-كل أفراد عينة الدراسة، يجمعون بنسبة تمثل 100%، على وجود إهتمام وعناية لدى الإدارة العليا بالإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو بإنشغالات الموظفين، إذ تعمل الإدارة العليا على خلق قنوات للإتصال والتفاعل في إطار مناخ وجو ديمقراطي ومتفتح وحر يضمن تبادل وجهات النظر والأفكار والإتجاهات المختلفة بين الإدارة العليا والموظفين والعمل على إدارة مختلف الصراعات والنزاعات التنظيمية بين مختلف المستويات الإدارية، وفق أسس سلمية وودية

24- معظم أفراد عينة الدراسة، يجمعون بنسبة تمثل 93.33%، على مساهمة تكنولوجيا الاتصال في تسهيل المهام على مستوى الإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو، كونها تعمل على توفير الوقت والجهد، وتزويد الإدارة العليا بمختلف المعلومات والبيانات ذات الكمية

والنوعية المناسبة والملائمة، من أجل خلق وإستحداث إستراتيجيات وسياسات تنظيمة وإدارية حديثة، بهدف تقديم منتجات ومضامين إعلامية ذات جودة عالية ومناسبة للجمهور المستمع لهذه المؤسسة الإذاعية،

25-غالبية عينة الدراسة، يجمعون بنسبة تمثل 80%على ملاءمة بيئة العمل للموظف لإستخدام تكنولوجيا الإتصال للتعبير عن مختلف الأفكار والآراء على مستوى الإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو، في إطار مناخ وجو ديمقراطي متفتح وحر وشفاف، يضمن التداول والإنتقال السلس والمرن والحر لمختلف المعلومات والبيانات في الفضاء العمومي الإفتراضي، وتبادل مختلف الآراء والأفكار بين الموظفين، مما يساهم في ترقية الخدمة العمومية المقدمة على مستوى هذه المؤسسة الإذاعية، وضمان الرضا والإستقرار الوظيفي على مستوى هذه المؤسسة الإذاعية لولاية تيزي وزو

26-غالبية أفراد عينة الدراسة، يجمعون بنسبة تمثل 58.33%، على أن المسؤولية في العمل من أهم مظاهر ملاءمة بيئة العمل للموظف باستخدام تكنولوجيا الاتصال للتعبير عن الأفكار والآراء على مستوى الإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو ، ويكون من خلال حسن الإنضباط والإلتزام في أداء مختلف الوظائف والأدوار، مع تحمل المسؤولية في حالة وجود أخطاء وهفوات

27-غالبية أفراد عينة الدراسة، يجمعون بنسبة تمثل 93.33%،على سهولة الحصول على المعلومات بإستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة على مستوى الإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو، وهذا من خلال التطبيقات والتقنيات المتعددة والمتنوعة المتوفرة عليها، من خلال سرعة تدقق المعلومات والتفاعلية الكبيرة والمعتبرة بين نختلف الحدود المكانية والزمانية، ووجود كم هائل من المعلومات والبيانات التي يمكن تحديد وتمييز الصحيح والسليم منها

28-غالبية أفراد عينة الدراسة، يجمعون بنسبة تمثل 33.33% على أن تحسين عملية التواصل، من أهم مظاهر مساهمة تكنولوجيا الإتصال الحديثة في تحسين جودة الأداء على مستوى الإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو،وذلك من خلال توفير أجواء تساعد على الإتصال الفعال والجيد وفضاء ديمقراطي متفتح وحر لمختلف الأفكار والإتجاهات

29-أغلبية أفراد عينة الدراسة يجمعون بنسبة تمثل 60%، على تنظيم الإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو لدورات تدريبية من أجل تسهيل إستخدام تكنولوجيا الاتصال لتحقيق الجودة العالية في المؤسسة، سواء كانت هذه الدورات التكوينية يومية،أسبوعية، شهرية سنوية، بغرض إكساب الموظفين وإمدادهم بمختلف المؤهلات العلمية والتقنية والإدارية المناسبة، من أجل تقديم مستوى عال من الأداء الوظيفي

30- معظم أفراد عينة الدراسة يجمعون بنسبة تمثل 53.33%، على إستعانة الإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو بالوسائل الإتصال الحديثة المختلفة بهدف تحسين جودة الأخبار والمعلومات، وهذه الوسائل الإتصالية الحديثة، التي تساهم مساهمة فعالة في تحسين نوعية المعلومات والأخبار، من خلال توفرها على جودة الصوت والصورة وسرعة إستقاء المعلومات والبيانات ذات الكمية والنوعية المناسبة

31- غالبية أفراد عينة الدراسة، يجمعون بنسبة تمثل 63.33%، على أن مستوى مساهمة وسائل الإتصال في نقل مختلف البرامج والنشاطات على مستوى المؤسسة الإذاعية لولاية تيزي وزو متوسط، نظرا لوجود إختلالات وعراقيل بشرية وتقنية ومالية يمكن العمل على تجاوزها،

32-غالبية أفراد عينة الدراسة يجمعون بنسبة تمثل 96.66%، على أن طبيعة التغيير الحاصل على مستوى تكنولوجيا الاتصال في تحسين الجودة الشاملة على مستوى الإذاعة المحلية لتيزي وزو إيجابي،وهذا من خلال تقديم محتويات ومضامين ورسائل إعلامية ذات نوعية ودودة عالية، تنال قبول ورضا الجمهور المستمع لهذه المؤسسة الإذاعية، وتلبية مختلف ميولاته ورغباته المختلفة والمتنوعة

33-معظم أفراد عينة الدراسة، يجمعون بنسبة تمثل 30%، على أن تسهيل الأداء الصحفي، من أهم مؤشرات التغيير الحاصل، نتيجة إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة في تحسين الجودة الشاملة على مستوى الإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو وهذا من أجل توفير الوقت والجهد والمال، وسهولة الحصول على مختلف المعلومات والبيانات، ونقل وإيصالها إلى الجمهور بشكل جيد ومناسب

34- معظم الأفراد المبحوثين، يجمعون بنسبة تمثل 44%، على تقريب وجهات النظر بين جميع أطراف المؤسسة، من أهم مظاهر مساهمة تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين العلاقة بين المسؤولين والإداريين على مستوى الإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو، معنى تبادل مختلف الآراء والإتجاهات بين مختلف المستويات الإدارية بهذه المؤسسة، يؤدي إلى تجسيد الإجماع العام والرأي التوافقي حول مختلف مهام وغايات هذه المؤسسة الإعلامية وتجنب الصراعات التنظيمية

35-غالبية الأفراد المبحوثين، يؤكدون بنسبة تمثل 50%، على أن سرعة إنجاز المهام من أهم المزايا والتسهيلات المقدمة من تكنولوجيا الاتصال الحديثة للموظفين على مستوى الإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو،أي توفير الوقت والجهد، مع وجود فعالية ونجاعة في مستوى أداء تلك المهام والوظائف وفق أسس علمية وموضوعية

36-غالبية الأفراد المبحوثين، يؤكدون بنسبة تمثل 66.66%، على أن مواجهة التحديات تعد من أهم أهداف إستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة على مستوى الإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو،وأكبر تحدي هو المنافسة الشرسة بين المؤسسات الإعلامية، إضافة إلى الإطلاع الدائم والمستمر على مختلف حاجات وميولات الجمهور المستمع المتعددة، وتوفير الميزانية المالية الملائمة من اجل تقديم منتجات إعلامية جيدة ومناسبة للجمهور المستمع

37-غالبية الأفراد المبحوثين، يؤكدون بنسبة تمثل 70%، على أن تحسين العلاقات بين أفراد المؤسسة، تعد من أهم طرق مساهمة إستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين أساليب العمل على مستوى الإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو وهذا من خلال تدعيم وتعزيز العلاقات الإنسانية والإجتماعية وفق أسس الحب والإحترام والتقدير والتعاون والتضامن المتبادل بين مختلف المستويات الإدارية، وتجنب الصراعات التنظيمية المؤثرة بشكل سلبي على الأداء الإعلامي

38-معظم الأفراد المبحوثين، يؤكدون بنسبة تمثل 60%، على أن التنوع في إختيار المصادر المؤقتة، تعد من أهم أثر إستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة على الإلتزامات

الأخلاقية بالإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو،وهذا من خلال الإستناد إلى مصادر موثوقة وذات مصداقية، تحظى بالصدق والإلتزام والنزاهة والأمانة والشفافية

39-معظم الأفراد المبحوثين، يؤكدون بنسبة تمثل 90%، مسايرة تكنولوجيا الاتصال الحديثة المستخدمة لمتطلبات الجودة الشاملة على مستوى الإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو، وهذا من خلال التحليل ومتابعة مختلف التطورات الحاصلة في تكنولوجيا الإتصال الحديثة، والقيام بدراسات الجمهور وإستطلاعات الرأي العام، من أجل الإختيار الأنسب وتحديد مختلف البرامج والمضامين الإعلامية، التي تناسب ميولات ورغبات الجمهور المستمع

40-غالبية الأفراد المبحوثين، يؤكدون بنسبة تمثل 37.03%على أن تحسين مستوى الأداء، يعد من مظاهر مسايرة تكنولوجيا الإتصال الحديثة المستخدمة لمتطلبات الجودة الشاملة على مستوى الإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو، ، وهذا من خلال تزويدهم بمختف المؤهلات والمكتسابات العلمية والتقنية، بهد زيادة مستوى أدائهم الوظيفي، وفي ثاني الترتيب، نجد تحقيق رضا الجمهور

41-غالبية الأفراد المبحوثين، يؤكدون بنسبة تمثل 52.38%، على أن تحسين في جودة الخدمة، يعد من أهم التغيرات الحاصلة بعد إستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة على مستوى الإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو، وهذا من خلال إدخال تغييرات وتعديلات تواكب وتناسب حاجات وميولات الجمهور المختلفة، بناء على مؤشرات كمية ونوعية يمكن الإعتماد عليها

42-غالبية الأفراد المبحوثين، يؤكدون على أن عدم التحكم في تكنولوجيا الإتصال يعد من أهم معوقات إستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة والمؤثرة على تحقيق الجودة الشاملة على مستوى الإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو، بنسبة تمثل 30.35%، وهذا من خلال عدم توفر العنصر البشري المؤهل والمدرب لإستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة نتيجة عدم وجود تكوين مناسب لها

43- معظم الأفراد المبحوثين، يجمعون بنسبة تمثل 40%، على أن على أن تسهيل الحصول على المعلومات وإيصالها، تعد من أهم الجوانب الملاحظة للتطور في الأداء بعد إستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة على تحسين نوعية المعلومات على مستوى الإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو، بنسبة ، أي سهولة الوصول والحصول على مختلف المعلومات والبيانات من دون وجود صعوبات تقنية أو عراقيل تنظيمية معبنة

44-خلال الجدول المتعلق بمتغير السن، نلاحظ أن الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الثالثة (من 40سنة إلى 49سنة) والأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الرابعة (أكثر من 50سنة) يؤكدون مساهمة تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تسهيل مهام الموظفين على مستوى الإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو، بنسب متساوية تمثلان 100%، حيث تتسم هاتين الفئتين بالنضج والإدراك والتمييز العقلي والنفسي، من خلال إعطائها لتقييمات وأحكام وملاحظات وآراء عن دور تكنولوجيا الإتصال الحديثة في تحقيق التنسيق والتفاهم بين كافة الموظفين العاملين على مستوى هذه المؤسسة الإذاعية

45- معظم الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات المتوسطة، يؤكدون ملائمة بيئة العمل لإستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة لتعبير الموظفين عن آرائهم وأفكارهم على مستوى الإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو، بنسبة تمثل 100%، وبالرغم من مستواهم التعليمي المتوسط، إلا أنهم يعملون على إبداء الآراء والأفكار ومختلف الإتجاهات والرؤى من خلال إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة على مستوى البيئة الإعلامية

46- معظم أفراد عينة الدراسة الذين لهم أقدمية مهنية (أكثر من 10سنوات)، يؤكدون بنسبة تمثل 100%وجود سهولة في الحصول على المعلومات ذات النوعية والكمية في الوقت المناسب بإستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة على مستوى الإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو،تتمتع بأسس الثقافة التنظيمية والإتصالية والتجربة والحنكة والتمرس الإداري والوظيفي الطويل في الميدان، من خلال إستغلالها المناسب لتكنولوجيا الإتصال الحديثة، من أجل الحصول على مختلف المعلومات والبيانات ذات النوعية والكمية المناسبة، في الوقت والمكان المناسب

47- غالبية الأفراد المبحوثين من الذكور، يجمعون بنسبة تمثل75%، على تنظيم الإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو لدورات تدريبية من أجل تسهيل إستخدام تكنولوجيا الاتصال لتحقيق الجودة العالية في المؤسسة، حيث تسند إليهم مهام ووظائف ومسؤوليات، تتطلب تطوير مستوى الأداء المهني من خلال إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة على مستوى الإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو، والتي تتمثل في المهارات الإتصالية والإدارية والتنظيمية

48-أغلبية الأفراد المبحوثين من الصحفيين والمدراء والتقنيين، يجمعون بنسب مئوية متساوية، تمثل100%، على أن طبيعة التغيير الحاصل نتيجة إستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الجودة الشاملة على مستوى الإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو إيجابي لكل واحد منهم، وهذا من خلال ملامستهم للتغيير الحاصل لإستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الجودة الشاملة، التي تظهر من خلال تقليص الأخطاء والهفوات ووجود تنسيق وإنضباط وتحلي بروح المسوؤولية والإلتزام وروح المبادرة والجدية، من خلال وظائف الإدارة المتمثلة في التخطيط والتنظيم والتنسيق والتوجيه والرقابة

49- معظم أفراد عينة الدراسة من الإناث يجمعن بنسبة تمثل 44.82%، على أن تقريب وجهات النظر بين جميع أطراف المؤسسة من مظاهر مساهمة تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين العلاقة بين المسؤولين والإداريين على مستوى الإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو، من خلال تكنولوجيا الاتصال الحديثة الرامية إلى خلق وتكوين علاقات إنسانية وإجتماعية قوية ومتينة في إطار مناخ تنظيمي وإداري مناسب

50- أغلبية الأفراد المبحوثين، الذين لهم أقدمية مهنية (أكثر من 10سنوات) يجمعون بنسبة تمثل 100%، على مسايرة تكنولوجيا الاتصال الحديثة المستخدمة لمتطلبات الجودة الشاملة على مستوى الإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو، تتمتع بأسس الثقافة التنظيمية والإدارية والإتصالية ودقة الملاحظة، من خلال حرص الإذاعة المحلية على إنتهاج أساليب إدارية وتنظيمية عصرية، والإستغلال الأمثل للموارد البشرية والمالية والمادية المتاحة

خاصة في ظل المنافسة الشديدة والحادة بين مختلف المؤسسات الإعلامية من أجل إستقطاب أكبر قدر ممكن من الجماهير

51-معظم الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات الجامعية، يؤكدون بنسبة تمثل 53.84%على أن تحسين في جودة الخدمة، يعد أهم التغيرات الحاصلة بعد إستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة على مستوى الإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو، وهذه الفئة ذات رصيد علمي ومعرفي كبير، إذ ترى أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة على مستوى الإذاعة المحلية لولاية تيزي، عملت على تقديم مضامين ومحتويات إعلامية ذات جودة عالية، وهذا من خلال الإلتزام بمعايير التنظيم والتنسيق والتوجيه، من خلال مؤشرات كمية ونوعية، يمكن الإستناد عليها، والعمل على القيام دراسات الجمهور وإستطلاعات الرأي العام

52-أغلبية الأفراد المبحوثين، الذين لهم أقدمية مهنية (من 5سنوات إلى 10سنوات) يجمعون على أن عدم التحكم في تكنولوجيا الإتصال، من أهم معوقات إستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة والمؤثرة على تحقيق الجودة الشاملة على مستوى الإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو بنسبة تمثل 38.46%، وهذه الفئة ذات قدرات ومهارات تنظيمية وإدارية في الميدان، وهي ترى أن نقص التحكم في تكنولوجيا الإتصال، يعود بشكل أساسي إلى عدم التأقلم والتكيف الجيد مع الرقمنة الحديثة، مما يؤثر سلبا على جودة الخدمات الإعلامية المقدمة من هذه المؤسسة الإعلامية

53-غالبية أفراد عينة الدراسة من ذوي المستويات الجامعية، يؤكدون بنسبة تمثل 42.85%على أن تسهيل الحصول على المعلومات وإيصالها،يعد من أهم الجوانب الملاحظة للتطور في الأداء بعد إستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة على تحسين نوعية المعلومات على مستوى الإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو،وهذه الفئة الجامعية، تتسم بتوفر مقومات ومؤهلات علمية ومعرفية، تسمح لها بالإطلاع والإدراك الجيد على أن تكنولوجيا الإتصال الحديثة، تعمل على تسهيل وتبسيط الحصول على مختلف المعلومات والبيانات وعدم وجود عراقيل ومعوقات، وتدفقها وإنسيابها بشكل نوعي وسريع ومناسب إلى الجمهور المستهدف من خلال إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة، وهذه الفئة من الأفراد

المبحوثين الجامعيين يدركون أهمية تنمية وتطوير من مستوى مهاراتهم وأدائهم في إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة في الميدان الإعلامي، من أجل الوصول إلى تطبيق الجودة الشاملة في تقديم منتجات وصناعات ثقافية ذات نوعية عالية للجمهور المستهدف.

ب- عرض النتائج العامة للدراسة:

1-إن إستخدام الإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو لتكنولوجيا الإتصال الحديثة، يساهم في تحسين مستوى الأداء المهني للموظفين ، ومنه تكريس الجودة الشاملة المناسبة والملائمة

2-إن إستشعار وإطلاع الإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو على مختلف التغيرات الحاصلة في البيئة الداخلية والخارجية، يؤدي إلى التعرف على موقعها بين الجمهور المستمع لها ، من خلال نوعية وجودة المضامين والرسائل الإعلامية الموجهة إليه .

3-من خلال إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة على مستوى الإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو، يؤدي إلى تقديم منتجات ومضاميت إعلامية ذات جودة عالية، ومنه تكوين صورة إيجابية وحسنة لدى جماهيرها العريضة.

4-إن المنافسة الشديدة والحادة الموجودة على مختلف المؤسسات الإعلامية، يستلزم على الإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو، ضرورة خلق وإستحداث سياسات وأنظمة إدارية عصرية وحديثة، ممالا يؤدي إلى تقديم منتجات وخدمات إعلامية مناسبة وهادفة للجمهور المستمع لهذه الإذاعة

5-إهتمام الإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو، بتطوير القدرات العلمية والتقنية والإدارية للموارد البشرية من موظفين وصحفيين، يؤدي إلى تحسين مستوى أدائهم الإعلامي، ومنه تقديم صناعات ومنتجات إعلامية ذات نوعية وجودة عالية تنال رضا وقبول وإستحسان الجمهور المستمع لهذه المؤسسة الإذاعية .

6-يعد الإستغلال الأمثل والأنسب للموارد البشرية والمالية والمالية المتاحة والموجودة يؤدي إلى تحسين وتطوير مختلف المهام والوظائف والأدوار ووضع الرجل المناسب في

المكان المناسب، مما يؤدي ويساهم إلى ترقية الخدمات الإعلامية الموجهة والمقدمة للجمهور المستمع الإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو

7-تساهم الإستراتيجية الإتصالية المعتمدة في تفعيل الجودة الشاملة على مستوى الإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو، من خلال تشجيع كافة الإتصالات الرسمية سواء كانت إتصالات صاعدة أو نازلة أو أفقية، مع الإهتمام بالإتصال غير الرسمي، الذي يساهم في تقديم منتجات ومواد إعلامية ذات نوعية وجودة كبيرة للجمهور المستمع

8- تؤثر تكنولوجيا الإتصال الحديثة المستخدمة على مستوى الإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو، على أداء الوظيفي للموظفين،وهذا من خلال إبداء وطرح مختلف الآراء والإتجاهات والأفكار الهادفة إلى تقديم منتجات ومحتويات إعلامية نوعية ومنطقية وجيدة وهادفة للجمهور المستمع لهذه القناة الإذاعية .

9-يخضع إستخدام تكنولوجيا الإتصال عل مستوى الإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو لوظائف الإدارة من تنظيم وتخطيط وتنسيق وتوجيه ورقابة، وهذا بهدف تقديم خدمات عمومية إعلامية ذات جودة عالية ونوعية للجمهور المستمع لهذه المؤسسة الإذاعية

10-إن تكنولوجيا الإتصال الحديثة المستخدمة على مستوى الإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو، تؤدي إلى إدارة مختلف الصراعات التنظيمية والإدارية، وفق أسس ودية وسلمية مما يساعد على تقديم منتجات وخدمات ومواد إعلامية ذات جودة عالية ونوعية للجمهور المستمع لهذه المؤسسة الإعلامية

خلاصة الدراسة

انطلاقا من الدراسة التي قمنا بها نستخلص، بأن تكنولوجيا الاتصال تساهم بشكل كبير في تحسين الجودة الشاملة على مستوى المؤسسة العمومية الإذاعة الجهوية بولاية تيزي وزو، وذلك من خلال توفر المعلومات والبيانات التي تساهم في الجودة الشاملة باستخدام مختلف الوسائل الحديثة لتضمن الأداء والاستقرار وتحقيق الأهداف الخاصة لها.

كون التكنولوجية الاتصال هو المورد الحقيقي في جميع المؤسسات الإعلامية خاصة، حيث يعد استخدامها الركيزة الأساسية في تحسين العملية التواصلية بين مختلف الأفراد داخل المؤسسات في كل ميادينها، فلا وجود لتنظيم ما لم يكن هناك شبكة تواصل بين الموظفين التي تساعد على خلق روح للعمل المستمر والانتشار السريع لتحسن المؤسسة نحو التنمية والتغيير للأفضل. وبالتالي حتى يتم نجاح هذه العملية لا بد من وجود التفاعلية الاتصالية بين العمال والإدارة من خلال توفير المعلومات بشكل دقيق دون تكلفة أي جهد حتى يتمكن الفرد من الوصول إلى المعلومات ذات كفاءة عالية.

حيث يعتمد نجاح الجودة الشاملة على استخدام تكنولوجيا الاتصال في ظل نظام معلومات فعالة تزود الإدارة بالمعلومات الدقيقة الخاصة بحاجات الفرد ورغباته، وكذا المنافسة على الصعيد المحلي والعالمي بترسيخ مبادئ العامة للجودة في المؤسسات الإعلامية في عملياتها كلها في الإنتاج، والخدمات وغيرها من المجالات بهدف خلق ديناميكية العلاقات داخل أي مؤسسة مهما كان حجمها ونشاطها المهني.

فمعظم المؤسسات اليوم تولى أهمية كبيرة لتكنولوجيا الاتصال والجودة الشاملة باعتبارهما من أساسيات العملية الإدارية في وقت اشتد فيه التطور والتغير التكنولوجي الحاصل في كل التقنيات العلمية ومستويات الجودة الشاملة كلها.

ولهذا كل المؤسسات اليوم سواء كانت خدماتية، أو اقتصادية، أو إعلامية، تعمل على استخدام مختلف وسائل التكنولوجيا الاتصال الحديثة لتحسين صورة المؤسسة، وإعطاء

فرصة للعمال للمشاركة في تحقيق الأداء والانسجام في العمل، والتوظيف المكثف الواسع لها في جل الأنشطة البشرية.

في الأخير نقول أن تكنولوجيا الاتصال ساهمت في وقتنا الحالي بدرجة كبيرة في تطوير العلاقات بمختلف أنواعها، وكذلك تحسين الخدمة على المستوى الإداري والاقتصادي داخل المؤسسات الإعلامية وتطويرها بناء على الجودة الشاملة للخدمات المقدمة والمعروضة للفرد.

اقتراحات وتوصيات الدراسة:

وبناءُ على ما تقدم من نظريات ودراسات حول: "دور تكنولوجيا الاتصال في تحسين الجودة الشاملة بمؤسسة إعلامية ": نقترح ما يلي:

1. ضرورة عقد علاقات التوأمة واتفاقيات التفاهم بين الإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو وباقي الإذاعات المحلية بهدف التبادل لمختلف الخبرات والتجارب والمهارات حول استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة.
2. يستوجب على الإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو التكثيف من عقد وإقامة الدورات التدريبية والتكوينية من أجل تحسين وتطوير مستوى أدائهم الوظيفي والإعلامي من خلال استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة.
3. يستلزم على الإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو مواكبة ومسايرة مختلف التغيرات والتطورات الواقعة والحاصلة في البيئة الخارجية، وهذا من خلال تحسين مستوى الأداء الإعلامي وخلق أنماط إدارية حديثة عصرية باستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة التي تعمل على تقديم مواد إعلامية ذات نوعية جيدة للجمهور.
4. ضرورة خلق ثقافة اتصالية وتنظيمية قوية وصحيحة بين كافة المستويات الإدارية على مستوى الإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو، والاستغلال الأمثل لتكنولوجيا الاتصال الحديثة في خلق سلوكات تنظيمية سليمة كروح المبادرة والمسؤولية والانضباط والالتزام والولاء لدى موظفي هذه المؤسسة الاذاعية.
5. يجب على الإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو الحرص والعمل بالقيام بدراسات الجمهور، وهذا من أجل تحديد أهم البرامج والمحتويات والمضامين الإعلامية التي تناسب رغباتهم وميولاتهم وحاجاتهم المتعددة والمتنوعة.

6. ينبغي أن تكون المواد والمحتويات الإعلامية المقدمة من طرف الإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو تراعي المستويات الاجتماعية النفسية والعلمية للجمهور من خلال استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة.
7. يتوجب على الإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو العمل بصفة مكثفة على فتح كل اشكال النقاش والحوار لدى الجمهور المستمع والموظفين العاملين على مستوى هذه المؤسسة مما يؤدي إلى تحقيق التنسيق والتفاهم والاجماع العام.
8. ينبغي أن تكون المضامين والمحتويات الإعلامية المقدمة من طرف الإذاعة المحلية تتناغم وتتناسب مع ميولات الجمهور، وتعكس الواقع الحقيقي والاجتماعي للموطنين وألا تكون المواضيع والمضامين الإعلامية ذات صبغة سياسية تخضع لتوجهات السلطة السياسية.
9. وجوب انشاء بنوك وقواعد للمعلومات والبيانات باستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة على مستوى الإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو، والعمل على تقديم محتويات ومضامين إعلامية تنال رضى واستحسان الجمهور المستمع.
10. يتوجب على الإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو العمل على استضافة مختلف الشخصيات الفاعلة في الميدان الاجتماعي والسياسي والاقتصادي من خلال الاستخدام الأمثل لتكنولوجيا الاتصال الحديثة، مما يؤدي إلى ترقية وتحسين مختلف المضامين الإعلامية للجمهور.
11. يجب على الإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو المشاركة في المعارض وإقامة الأبواب المفتوحة بهدف تعريف الجمهور المستمع بأهم الأدوار والوظائف التي تقوم بها الإذاعة من خلال استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة مما يساهم في استقطاب واستمالة الجمهور.

12.ضرورة تشجيع مختلف أشكال الاتصال والتفاعلات بين الموظفين والعاملين على مستوى الإذاعة المحلية خصوصا الاتصالات غير الرسمية التي تؤدي إلى تحقيق التنسيق والتفاهم ورفع من مستوى الأداء الإعلامي بفضل استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة.

13.العمل على بناء استراتيجيات و خطط و سياسات إدارية و تنظيمية و استشراقية من خلال استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة ، و هذا بهدف مواكبة مختلف التغيرات و التطورات الحاصلة في البيئة الداخلية و الخارجية للإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو و كذلك العمل على مواجهة مختلف المشاكل و الأزمات المستجدة بكل عقلانية و موضوعية .

قائمة المراجع

قائمة المراجع

I- المراجع باللغة العربية :

1) الكتب:

1. إبراهيم عمر يحياوي، **تأثير تكنولوجيا الإعلام والاتصال على العملية التعليمية في الجزائر**، الطبعة العربية، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، 2016.
2. أحمد بن مرسلي، **مناهج البحث العلمي في علوم الإعلام والاتصال**، ط4، دار الديوان للطباعة والنشر، الإسكندرية، 2015.
3. أحمد شفيق، **البحث العلمي**، الخطوات المنهجية لإعداد البحوث الاجتماعية، ط1، المكتب الجمعي الحديث، الإسكندرية، 1998.
4. بهت راضي، هشام يوسف العربي، **إدارة الجودة الشاملة المفهوم الفلسفة والتطبيق**، ط1، شركة روابط للنشر وتقنية المعلومات، القاهرة، 2016.
5. توفيق سالم، **مقدمة في طرق البحوث الاجتماعية**، ط1، دار النشر، الكويت، 1979.
6. حرفوش مدني، **الطريقة إلى إعادة اختراع الحكومة وإدارة الجودة الشاملة**، (دعوة للإصلاح الإداري)، مكتبة زهراء الشرق، القاهرة، 1996.
7. حسام الخطيب، **آفاق الإبداع ومرجعية في عصر المعلوماتية**، دار الفكر المعاصر للنشر والتوزيع، بيروت، لبنان، دمشق، سوريا.
8. خالد منصر، **تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديث واغتراب الشباب**، دار الكتاب الجامعي، دولة الإمارات العربية المتحدة، الجمهورية اللبنانية، 2016.
9. الختانة، وفاطمة، **علم النفس الاجتماعي**، دار الحامد للنشر، الأردن، عمان، 2011.
10. دعمس، **منهجية البحث العلمي في التربية والعلوم الاجتماعية**، دار غيداء للنشر والتوزيع، ط1، عمان، الأردن، 2008.

11. رضوان بلخيري، سارة جابري، **مدخل للاتصال والعلاقات العامة**، دار جسور للنشر والتوزيع، المحمدية، الجزائر، 1934م-2013م.
12. زين الكاف، **تطبيق العلميات الإحصائية في البحوث العلمية**، مكتبة القانون والاقتصادي، ط1، المملكة العربية السعودية، الرياض، 2014.
13. سحر قدوري، "**الإدارة الإلكترونية وإمكانياتها في تحقيق الجودة الشاملة**"، (مجلة المنصور)، مركز المستنصرية للدراسات العربية والدولية، لجامعة المستنصرية، ع11، 2010.
14. سحر قدوري، "**الإدارة الإلكترونية وإمكانيتها في تحقيق الجودة الشاملة**"، (مجلة المنصور)، العراق، ع14، 2010.
15. صادق الأسود، **علم الاجتماع السياسي (أسسه وأبعاده)**، مطبعة دار المحكمة، جامعة بغداد، 1990.
16. صلاح عبد اللطيف، **الصحافة المتخصصة**، الطبعة 1، دار القومية للثقافة والنشر، القاهرة،1997.
17. عبد الرحيم محمد، "**الجودة الشاملة وفلسفة التطبيق**"، (مجلة دراسات أمنية)، الأردن، العدد 2، يونيو، 2010.
18. عدنان عوض، **مناهج البحث العمي**، ط1، جامعة القدس المفتوحة، فلسطين، 1994.
19. عشوش فريد، **الاتصال في إدارة الأزمات**، دون طبعة، دار الخلدونية للنشر والتوزيع، الجزائر، 2011.
20. علي جواد الطاهر، **منهج البحث الأدبي**، ط2، مكتبة اللّغة العربية بغداد، شارع المتبني، 1983.
21. عمت عدلي، **علم الاجتماع الأمني**، ط1، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، 2011.
22. فرحات محمد، الياصجين، **موضوعات في علم النّفس الخواص**، (الجزء 2)، دار المعتز للنشر، والتوزيع، ط1، عمان، الأردن، 2017.

23. ماهر عودة الشمالية وآخرون، **تكنولوجيا الإعلام والاتصال**، ط1، دار الإعصار العلمي للنشر والتوزيع، الأردن، 2015.
24. مبارك علوي محمد لزم، **إدارة الجودة الشاملة واستراتيجية المنظومة الأمنية**، ط1، دار الهاشمية، حضر موت، 2020.
25. محفوظ أحمد جودة، "**إدارة الجودة الشاملة**"، دار وائل للنشر، عمان، الأردن، ط2، 2006.
26. محمد البدوي، **المنهجية في البحوث والدراسات الأدبية**، دار المعارف للطباعة والنشر، سوسة، تونس، 1998.
27. محمد حسين عبد الباسط، **أصول البحث الاجتماعي**، مكتبة وهبة، القاهرة، مصر، 1982.
28. محمد حسين علي، **تكنولوجيا الاتصال الحديثة (النشأة، التطور، الوظائف، التأثيرات)**، ط2، دار البيان للطباعة والنشر، القاهرة، 2007.
29. محمد عبد البديع السيد، **تكنولوجيا الإعلام في العصر الرقمي**، كلية الآداب، جامعة بنهان، دط، دار الكتب المصرية، القاهرة، 2022.
30. محمد عبد الحميد، **البحث العلمي في الدراسات الإعلامية**، عالم الكتب للطباعة والنشر والتوزيع، مصر، 2004.
31. محمد عبد الحميد، **دراسات الجمهور في بحوث الإعلام**، ط1، عالم الكتب، القاهرة، مصر، 1993.
32. محمد فريد عزت، **إدارة المؤسسات الإعلامية**، دار العربي للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر، 1994.
33. محمد منير حجاب، **الاتصال الفعال العلاقات العامة**، ط1، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر، 2007.
34. محمود حسن إسماعيل، **مبادئ علم الاتصال ونظريات التأثير**، الدار العالمية للنشر والتوزيع، مصر، 2003.
35. مشلح الديحاني، **أنواع العينات في مجتمع البحث**، كلية التربية، قسم المناهج وطرق التدريس، جامعة الملك سعود، المملكة العربية السعودية.

36. مصطفى يوسف كافي، **الإعلام المعاصر وتحديات العولمة، ألفا للوثائق**، قسنطينة، الجزائر، 2017.

37. مطلق العلوان، **جمع البيانات وطرق المعاينة**، مكتبة العبيكات للنشر، الطبعة الأولى، الرياض، 2010.

38. معن خليل عمر، **الموضوعية والتحليل في البحث الاجتماعي**، ط1، دار الآفاق الجديدة، بيروت، لبنان، 1983.

39. منال هلال مزاهرة، **بحوث للإعلام الأسس والمبادئ**، الطبعة الأولى، دار كنوز المعرفة للنشر والتوزيع، الأردن، 2011.

40. ناصر دادي عدون، **الاتصال ودوره في كفاءة المؤسسة الاقتصادية**، دون طبعة، دار المحمدية العامة، الجزائر، 2003.

2) القواميس والمعاجم:

41. إبراهيم مصطفى وآخرون، **المعجم الوسيط**، المكتبة الإسلامية للطباعة والنشر، القاهرة، 1972.

42. أحمد زكي بدوي، **معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية**، مكتبة لبنان، لبنان، 1982.

43. عبد الرزاق مدحت، الحجازي، **معجم مصطلحات علم النفس**، عربي–إنجليزي–فرنسي، دار الكتب العلمية، بيروت، لبنان، 2011.

44. عبد المنعم حنفي، المعجم الشامل لمصطلحات المعرفة، ط2، مكتبة مدبولي للنشر والطباعة، القاهرة، 2000.

45. محمد فريد عزت، **قاموس المصطلحات الإعلامية**، مكتبة الهلال، دار الشروق للنشر والتوزيع، 2007.

3) رسائل الماجستير:

46. أعياد عبد الرضا أل عبدال، **دور مصر في النظام الشرق أوسطي وآفاقه المستقبلية**، رسالة ماجستير (غير منشورة)، كلية التربية (ابن الرشد)، جامعة بغداد، 2006.

47. أمال ريحاني، **إدارة الجودة الشاملة كمدخل لتطوير تنافسية المؤسسات الخدماتية، دراسة حالة قطاع الاتصالات بالجزائر**، رسالة ماجستير، تخصص إدارة أعمال، قسم علوم التسيير، تخصص إدارة أعمال، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة البويرة، 2014-2015.

48. برهان الدين حسين السامرائي، **دور القيادة في تطبيق أسس ومبادئ إدارة الجودة الشاملة (دراسة تطبيقية على مصنع سيراميك، أرس الخيمة)**، رسالة الماجستير، تخصص إدارة الأعمال الأكاديمية العربية البريطانية للتعليم العالي، 2011-2012.

49. خالد شريفي، **تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات الإعلامية**، "جريدة الخبر نموذجا"، رسالة ماجستير، تخصص تسيير المؤسسات الإعلامية، قسم علوم الإعلام والاتصال، كلية العلوم السياسية والاجتماعية، جامعة الجزائر، 03، 2010-2011.

50. عمار محمد زهير تيناوي، **دور استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمات الافتراضية**، دراسة استطلاعية على شركات الاتصالات، محافظة دمشق، رسالة ماجستير في علوم الإعلام والاتصال، تخصص إدارة الأعمال، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، الجامعة الافتراضية السورية، دمشق، 2018-2019

4) مذكرات الماستر:

51. حسيبة مجدوب، لطيفة العايب، ت**وظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة في المؤسسة الخدماتية الجزائرية**، مذكرة ماستر في الإعلام والاتصال، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد الصديق بن يحي، جيجل، 2017-2018.

52. داودي شابحة، **استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تنمية المهارات الإعلامية لدى الصحفي الجزائري (شبكات التواصل الاجتماعي والهاتف النقال "نموذجا"**، مذكرة ماستر، تخصص اتصال، قسم علوم الإعلام والاتصال، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة المسيلة، 2013-2014.

53. صبرينة مناصرية، عواطف عيادي، "**دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تفعيل الاتصال الإداري في المؤسسة العلمية**"، دراسة ميدانية لمؤسسة اتصالات الجزائر– الشريعة–، مذكرة ماستر، تخصص اتصال تنظيمي، قسم العلوم الإنسانية، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية،، جامعة العربي التبسي، تبسة، 2020–2021.

54. عماد قرماط، محمد الشريف، **استخدام الصحفيين لتكنولوجيا الاتصال الحديثة، دراسة وصفية تحليلية لعينة من صحف التلفزيون الجزائري**، مذكرة ماستر تخصص تكنولوجيا الحديثة، قسم علوم الإعلام والاتصال، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، 2014 . 2015.

55. لطيفة بن عبد الحفيظ، هدى حميداتي، **مساهمة تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تطوير العملية التعليمية**، (دراسة ميدانية بكلية العلوم والتكنولوجيا، بجامعة 08 ماي 1945)، مذكرة ماستر، تخصص علم اجتماع الاتصال، قسم علم الاجتماع، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة 08 ماي 1945، قالمة، 2020–2021.

56. ليلى قواجلية، دور **إدارة الجودة الشاملة في تحسين أداء المؤسسة الاقتصادية (دراسة حالة مؤسسة الغرف الصحراويةCABAM، عين مليلة أم البواقي)**، مذكرة ماستر، تخصص مالية تأمينات وتسيير المخاطر، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية، العلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، 2012– 2013.

57. مريم فارس، مروة عزوزي، **إدارة الجودة الشاملة ودورها في تحسين أداء المؤسسة الاقتصادية (دراسة حالة مؤسسة مطاحن عمر بن عمر) ولاية قالمة**، مذكرة ماستر، تخصص تحويل التنمية، قسم العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية، التجارية، وعلوم التسيير، جامعة 08 ماي 1945، قالمة، 2016–2017.

58. نذير أغمين، **مطبوعة بيداغوجية في مقياس "تقنيات جمع البيانات"**، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم علم النفس، تخصص ماستر علم النفس المدرسي، جامعة 08 ماي 1945، قالمة، 2021–2022.

5) المجلات:

59. حميد شته، "**المقابلة في البحث الاجتماعي** "(مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية)، العدد الثامن، جوان 2012.

60. محمد جودت محمد فارس "**دور تكنوستراتيجية إدارة المعلومات في تحقيق إدارة الجودة الشاملة في شركة الاتصالات الخلوية الفلسطينية جوال بقطاع غزة** "، إدارة الأعمال جامعة الأزهر، غزة، دولة فلسطين المجلة العربية التنمية الإدارية، جامعة الدول العربية، مجلة العربية للإدارة، مج 42، العدد 1، مارس 2022.

61. محمد در، **أهم مناهج وعينات وأدوات البحث العلمي**، مجلة الحكمة للدراسات التربوية والنفسية، مؤسسة كنوز الحكمة للنشر والتوزيع، العدد ع9، الجزائر، جانفي 2017.

62. مراد بومنقار، مريم شرقي، **استراتيجية التغيير التكنولوجي في ظل إدارة الجودة الشاملة**، مجلة العلوم الإنسانية، جامعة باجي مختار، عنابة، الجزائر، ع44، المجلد ب، ديسمبر 2015.

63. نوال معزلي، "**دور تكنولوجيا الإعلام والاتصال في إرساء ممارسة جديدة للديمقراطية**"، (مجلة الدراسات الإعلامية)، ع1، يناير، 2018، الجزائر.

64. نور عزم الليل بن مارني، **دور تدريب الموارد البشرية في تحقيق الجودة الشاملة**، "المجلة العربية للنشر العلمي AJSP"، الإمارات العربية المتحدة، إمارة أبو ظبي، العدد 02.

65. الهادي بوقفول، "**تكنولوجيا المعلومات كأداة قوية في خدمة مسعى الجودة الشاملة**، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، قسم علوم التسيير، جامعة باجي مختار، عنابة، الجزائر، ورقة نشرت في (مجلة التواصل)، جامعة باجي مختار، عنابة، الجزائر، ع12، 2006.

66. ولد إبراهيم وهيبة، "**دور تكنولوجيا المعلومات في تحقيق إدارة الجودة الشاملة**"، المعارف (مجلة علمية محكمة)، الجزائر، ع20، بتاريخ 20 جوان 2016.

67. يوسف حديد، نصيرة براهيمة،"**تكنولوجيا الاتصال الحديثة واختراق الخصوصية الثقافية للأسرة الحضارية الجزائرية** "، (مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية)، جيجل، العدد 17، ديسمبر 2014.

6)المحاضرات:

68. م.م زايد حيدر صالح، **نظرية الحتمية التكنولوجية**، محاضرات في مادة نظريات التأثير، كلية الإعلام، جامعة ذي قار، 2019 . 2020.

7) المواقع الإلكترونية:

69. خبير الخزاعلة، **بحوث حول وسائل الاتصال الحديثة**، موضوع منشور على الموقع الإلكتروني، http://mawdoo3.com تاريخ الدخول 04 أفريل 2023، على الساعة 22:43.

70. رحيمة حوالف، **محاضرات في إدارة جودة الخدمات**، مقال منشور على الموقع: https.//elearn.univ-tlemcen.dz في تاريخ 2023/05/17 على الساعة 17:00.

71. نسرين حسونة، **تكنولوجيا للألياف الضوئية والفيديوتكس**، موضوع منشور على الموقع الإلكتروني، https://www.alukah.netتاريخ الدخول 05 أفريل 2023، على الساعة 18:03.

72. وسام طلال، **أهمية إدارة الجوة الشاملة**، موضوع منشور على الموقع الإلكترونيhttps://mawdoo3.com، تاريخ الدخول 01 ماي 2023، على الساعة 16:57.

73. ولاء عضيبات، **مراحل تطبيق الجودة الشاملة**، موضوع منشور على الموقع الإلكترونيhttps:4e3arbi.com مقال منشور على الموقع الإلكتروني، تاريخ الدخول 01 ماي 2023، على الساعة 19:42.

74. يحي سعيد، **عينة الدراسة في البحث العلمي**، مقال منشور على الموقع الإلكتروني، https://drasah.comتمّ التصفّح بتاريخ 04 أفريل 2023 على الساعة 21h00.

8) المقابلات:

75. مقابلة مع السيد عزوز أرزقي داخل الإذاعة المحلية تيزي وزو في يوم 23 ماي 2023 على الساعة 10:00 صباحا.

II:المراجع باللغة الفرنسية -

76. Claude Bernard, Introduction à l'étude de la médecine expérimentale de la méthode dans les sciences, 2 séries, 1920.

77. Elissa Garcia, Morales, « **La gestion de la qualité en Espagne** », BAF, Paris, T.43, N° 01, 1997, http://bbf-exib.fr/sdx/BBF/pdf.1998/01/13.garcia.pdf.

78. Maurice Angers, **Initiation pratique à la méthodologie des sciences humaines**, collections techniques de recherches, Casbah, Algérie, 1997

الملاحق

الملحق 01: استمارة الاستبيان

جامعة مولود معمري تيزي وزو

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم العلوم الإنسانية

فرع علوم الإعلام والإتصال

استمارة استبيان

حول موضوع:

دور تكنولوجيا الإتصال في تحسين الجودة الشاملة بمؤسسة إعلامية

دراسة ميدانية لعينة من الموظفين في الإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو

في إطار التحضير لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والإتصال

تخصص: إتصال جماهيري.

هذه الاستمارة تعدّ أداة بحث مهمة في دراستنا التي تهدف لتحضير لنيل شهادة الماستر اتصال جماهيري تحت عنوان دور تكنولوجيا الإتصال في تحسين الجودة الشاملة بمؤسسة إعلامية، واخترنا الإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو لإتمام هذه الدراسة.

ولهذا نرجوا منكم المساعدة بإجاباتكم الموضوعية والدقيقة على الأسئلة الموجودة داخل هذه الاستمارة، ونعلمكم أن المعلومات التي ستردون عليها ستكون بسرية تامة وتستعمل فقط للبحث العلمي.

المطلوب منكم:

وضع علامة (×) داخل إطار الإجابة المناسبة.

من إعداد الطالبتين: **تحت إشراف الأستاذة:**

- فاطمة معاتقي أ. فروجة موساوي
- حياة مداني

السنة الجامعية: 2023/2022

المحور الأوّل: البيانات الشخصية.

1- الجنس:

ذكر ☐ أنثى ☐

2- السّن:

أقل من 30 سنة ☐ 30-39 سن ☐ 40-49 سنة ☐ 50 فما فوق ☐

3-المستوى التعليمي:

متوسط ☐ ثانوي ☐ جامعي تكويني ☐

4- الأقدمية في العمل:

أقل من 05 سنوات ☐ من 05 إلى 10 سنوات ☐ أكثر من 10 سنوات ☐

5- الصفة:

موظف عادي ☐ صحفي ☐ تقني ☐ المدير ☐

المحور الثاني: عادات وأنماط استخدام تكنولوجيا الاتصال بالإذاعة المحلية تيزي وزو.

6-منذ متى وأنت تستخدم تكنولوجيا الاتصال؟

أقل من 03 سنوات ☐ أقل من 06 سنوات ☐ أكثر من 06 سنوات ما فوق ☐

7- ما هي الفترات المفضلة لديك لاستخدام تكنولوجيا الاتصال؟

الفترة الصباحية ☐ الظهيرة ☐ الفترة المسائية ☐

8-مع من تفضل استخدام تكنولوجيا الاتصال؟

مع العائلة ☐ مع الأصدقاء ☐ بمفردك ☐

9- ما هو المكان المفضل لاستخدام تكنولوجيا الاتصال؟

البيت ☐ الجامعة ☐ مكان العمل ☐

10- ما هي وسائل تكنولوجيا الاتصال الأكثر استخدامًا على مستوى الإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو؟

الهاتف الذكي ☐ الفاكس ☐ المدونات ☐ الحاسوب ☐ كلها ☐

المحور الثالث: دوافع استخدام تكنولوجيا الاتصال في مؤسسة إذاعة تيزي وزو.

11-ما الغرض من استخدام تكنولوجيا الاتصال بمؤسستكم؟

- اقتصاد الجهد في إنجاز العمل ☐
- التنسيق بين مختلف الأقسام ☐
- الاتصال والتواصل بين الموظفين ☐

أخرى أذكرها.....

12-هل تعتمدون على تكنولوجيا الاتصال بمؤسستكم؟

- تعريف الجمهور بخدماتكم ☐
- لنقل الملفات وتحويلها ☐
- لتلقي التعليمات والأوامر والمستجدات ☐

أخرى أذكرها.....

13-ما هي الإشباعات التي تسعون لتحقيقها من خلال استخدامكم لتكنولوجيا الاتصال بمؤسستكم؟

- معرفية (تثقيفية) ☐
- نفسية (ترفيهية) ☐

14-من خلال اعتمادك على تكنولوجيا الاتصال، هل تسعى لـ:

- تسهيل الوصول للمعلومات ☐ - تطوير مهاراتك ☐
- تحقيق فعالية التّواصل ☐
- تحقيق الآنية والسرعة ☐

15-ما هو سبب اعتمادك على وسائل تكنولوجيا الاتصال؟

- وفرة المعلومات ☐
- تعدد الخيارات ☐
- اكتساب الخبرات والمعارف ☐
- تنوع الأخبار ☐

أخرى أذكرها.....

المحور الرابع: الجودة الشاملة في مستوى الإذاعة المحلية بولاية تيزي وزو.

16- ما مفهوم الجودة الشاملة؟

- الجودة في الأداء ☐
- الجودة في العملية الاتصالية ☐
- الجودة في الكمية والنوعية ☐
- استخدام وسائل اتصالية وتقنيات مناسبة لتعيين جودة الخدمة ☐
- الجودة في طبيعة العلاقات الإنسانية ☐
- الجودة في التنسيق الإداري ☐
- الجودة في الأهداف ☐
- أخرى أذكرها.....

17- فيما تتمثل المبادئ العامة للإدارة الجودة الشاملة على مستوى الإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو؟

- تحسين صورة المؤسسة لدى جمهورها الداخلي والخارجي ☐
- تبني تحسين مستمر ☐
- خلق ثقافة جدية في المؤسسة ☐
- تقديم أفضل الخدمات ☐

- تحديات متعلقة بالمنافسة على الصعيد المحلي والعالي ☐

18- فيما تكمن أهمية إدارة الجودة الشاملة على مستوى مؤسستكم؟

- تحسين عملية الاتصال بين مختلف المستويات داخل المؤسسة ☐
- التأثير على الجمهور ☐
- العمل كفريق ☐
- تحسين مستوى الأداء ☐

أخرى أذكرها.....

19- ما هي أهداف تطبيق إدارة الجودة الشاملة على مستوى إذاعة تيزي وزو؟

- رفع مستوى جودة كل الخدمات ☐
- تحفيز الموظفين على أداء العمل بطريقة أسهل ☐
- تحسين صورتها الذهنية لدى جمهورها الداخلي والخارجي ☐
- مواجهة المنافسة والتحديات ☐

أخرى أذكرها.....

20- هل تدرك إدارة الإذاعة المحلية بولاية تيزي وزو أن الجودة تؤدي إلى رفع مستوى الأداة العامة بالمؤسسة؟

نعم ☐ لا ☐

فسر كيف ذلك.

21- هل يحرص موظفي الإذاعة المحلية بولاية تيزي وزو على تقديم مواضيع ومحتويات ذات مستوى عالي من الجودة والنوعية؟

نعم ☐ لا ☐

22- هل تسمح الإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو بتحقيق الأهداف الخاصة لإدارة الجودة الشاملة من خلال:

- زيادة أرباحهما ☐
- تحقيق نموّها ☐
- استغلالها الأمثل للموارد البشرية ☐
- تحقيق أهدافها ☐
- أخرى أذكرها ☐

23-هل يوجد اهتمام من طرف الإدارة بانشغالات الموظفين على مستوى الإذاعة المحلية بولايتكم:

نعم ☐ لا ☐

المحور الخامس: دور تكنولوجيا الاتصال في تحسين الجودة الشاملة على مستوى المؤسسة الإعلامية بالإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو؟

24-هل تساهم تكنولوجيا الاتصال في تسهيل مهامك بإذاعة تيزي وزو؟

نعم ☐ لا ☐

25- هل تسمح لك بيئة العمل باستخدام تكنولوجيا الاتصال للتعبير على أفكار وأرائك على مستوى الإذاعة المحلية بولاية تيزي وزو؟

نعم ☐ لا ☐

26-في حال الإجابة "بنعم"، فكيف يتجسد ذلك:

- المسؤولية في العمل ☐
- الرضا في العمل ☐
- الاستقرار في العمل ☐
- الثقة بالنّفس ☐
- اِقتراح مواضيع مهمة تخدم المجتمع ☐

27- هل يسهل حصولك على المعلومات ذات نوعية والكمية اللازمة في الوقت المناسب باستخدام تكنولوجيا الاتصال بالإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو؟

نعم ☐ لا ☐

28-كيف تساهم تكنولوجيا الاتصال في تحسين جودة الأداء على مستوى إذاعتكم؟

- تحسين عملية التوجيه ☐
- تحسين عملية الرقابة ☐
- تحسين عملية التخطيط ☐
- تحسين عملية التنسيق ☐
- تحسين عملية التنفيذ ☐
- تحسين عملية التواصل ☐
- أخرى أذكرها.....

29-هل تنظم مؤسستكم دورات تدريبية من أجل تسهيل عملية استخدام تكنولوجيا الاتصال لتحقيق الجودة العالية في المؤسسة؟

نعم ☐ لا ☐

30- هل تستعين الإذاعة المحلية بولاية تيزي وزو بوسائل الاتصال الحديثة المختلفة بهدف تحسين جودة الأخبار والمعلومات؟

غالبا ☐ أحيانا ☐ نادرا ☐

31-ما مدى مساهمة وسائل تكنولوجيا الاتصال في نقل مختلف البرامج والنشاطات على مستوى مؤسستكم:

ضعيفة ☐ متوسطة ☐ قوية ☐

32-هل يساهم التغيير الحاصل على مستوى تكنولوجيا الاتصال في تحسين الجودة الشاملة بالإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو؟

إيجابي ☐ سلبي ☐

33-في اعتقادك ما هي وظائف تكنولوجيا الاتصال التي ساهمت في تحسين الخدمة على مستوى مؤسستكم؟

- تسهيل عملية النشر وتوزيع المعلومات ☐
- تحسين أداء الصحفيين ☐
- تحسين صورة المؤسسة لدى جمهورها الداخلي والخارجي ☐
- تحقيق التنسيق بين العمال والمسؤولين ☐
- تحسين عملية التواصل والتبادل بين الصحفيين؟ ☐
- أخرى أذكرها.....

34-هل تساهم تكنولوجيا الاتصال في تحسين العلاقة بين المسؤولين والإداريين من خلال؟

- إطلاع الإدارة على انشغالات واحتياطات الصحفيين ☐
- تلقي اقتراحات الصحفيين حول نوعيات الخدمات المقدمة ☐
- تقريب وجهات النظر بين جميع الأطراف بالمؤسسة ☐

35-ما هي التسهيلات والمزايا التي تقدمها تكنولوجيا الاتصال لأفراد المؤسسة؟

- سرعة إنجاز المهام ☐
- سرعة الحصول على المعلومات وإيصالها ☐
- الآنية في الحصول على المعلومات ☐
- وصول المعلومة لجميع الأطراف في الوقت المناسب ☐
- أخرى أذكرها.....

36-هل تسعى مؤسستكم في استخدامها لتكنولوجيا الاتصال؟

- مواجهة التحديات ☐
- مواجهة المنافسة محليًا وعالميًا ☐
- تحسين نوعية الخدمات ☐

أخرى أذكرها.....

37-هل تساهم استخدام تكنولوجيا الاتصال بمؤسستكم في تحسين أساليب العمل؟

- العلاقات بين أفراد المؤسسة ☐
- رفع الكفاءة بالمؤسسة ☐

38-هل سايرت تكنولوجيا تكنولوجيا الاتصال المستخدمة بمؤسستكم متطلبات الجودة الشاملة؟

نعم ☐ لا ☐

39-إذا كانت إجابتك بنعم فيما يبرز ذلك؟

- تحقيق رضى الجمهور ☐
- تحسين مستوى الأداء ☐
- تبني أساليب حديثة في الإدارة ☐
- تحقيق المشاركة من قبل جميع الأفراد بالمؤسسة ☐
- تدريب العمال وتكوينهم ☐
- تهيئة مناخ الملائم للاتصال☐
- أخرى أذكرها.....

40- هل لاحظتم بعد استخدامكم لتكنولوجيا الاتصال؟

- تقلص الأخطاء الموجودة في العمل سابقا ☐
- تحسين في جودة الخدمة ☐
- تحقيق هذه المؤسسة بشكل أسرع ☐

41-ما هي معوقات استخدام تكنولوجيا الاتصال والتي تحول دون تحقيق الجودة الشاملة؟

- غياب الثّقة في مصادر المعلومات ☐
- عدم التحكم في تكنولوجيا الاتصال ☐
- نقص نوعية تكنولوجيا الاتصال المتوفرة بالمؤسسة ☐
- إستخدام تكنولوجيا الاتصال بشكل مؤقت ☐
- أخرى ذكرها.....

42- ما هي أهم الجوانب التي لاحظتم أنّها تطورت في أدائكم بفعل استخدام لتكنولوجيا الاتصال؟

- تحسين نوعية المعلومات ☐
- تحسين عملية التواصل والحوار بين الموظفين ☐
- تسهيل الحصول على المعلومات وإيصالها ☐
- أخرى أذكرها.....

43-كيف أثر استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة بمؤسستكم على الالتزامات الأخلاقية المرتبطة بعملك؟

- التنوع في اختيار المصادر المؤقتة ☐
- الدقة في نقل وإيصال الأخبار ☐
- الموضوعية في نقل الأخبار ☐
- أخرى أذكرها.....

44- ماهي الاقتراحات التي تقدمها للمسؤولين بالإذاعة المحلية للكيفية الوظيفية الأنسب لتكنولوجيا الاتصال في تحسين الجودة؟

الملحق رقم 02 : دليل المقابلة:

س1: ماهو واقع استخدام تكنولوجيا الاتصال بمؤسستكم ؟

س2: هل تقوم مِؤسستكم بعقد دورات تكوينية و تدريبية لإكساب الموظفين خبرات ومهارات حول استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة من أجل تقديم الأداء الوظيفي المساهم في تحسين المضامين و البرامج الإعلامية الموجهة للجمهور المستمع ؟

س3: هل يوجد تخطيط و استراتيجية لاستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة على مستوى مؤسستكم من أجل تحسين المضامين و البرامج الإعلامية الموجهة للجمهور المستمع ؟

س4: فيما تتمثل أهم مقومات التطبيق الفعال لتكنولوجيا الاتصال الحديثة من أجل تحسين القدرات المهنية للصحفيين من أجل تقديم مضامين إعلامية مناسبة للجمهور ؟

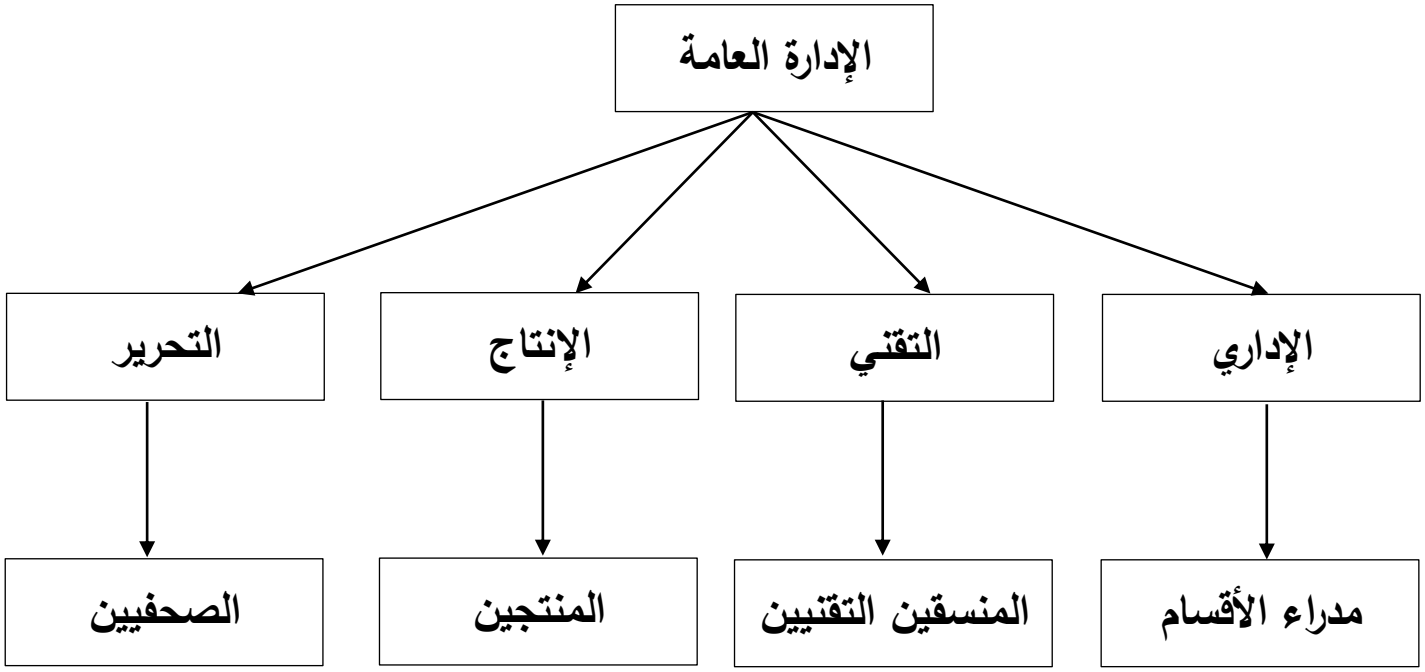
س5: هل تتوفر مؤسستكم على الإمكانيات المالية الملائمة لاستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة الفعالة إلى تقديم مضامين و برامج إعلامية مناسبة و ملائمة للجمهور المستمع ؟

س6: هل تقوم مؤسستكم بعملية سبر الأراء و استطلاعات الرأي العام من خلال تكنولوجيا الاتصال بهدف تحديد و انتقاء البرامج و المضامين المناسبة للجمهور ؟

س7: هل توفر مؤسستكم على الوسائل و الوسائط الجديدة في خدمة الجمهور ليعبر على أرائه و يقدم اقتراحاته ؟

س8: فيما تتمثل معوقات المصادفة لاستخدام تكنولوجيا الحديثة من أجل تقديم مضامين إعلامية ذات جودة عالية ؟

الملحق رقم 03 : الهيكل التنظيمي للإذاعة المحلية لتيزي وزو



فهرس المحتويات

مقدمة 11

الإطار المنهجي

1-إشكالية الدراسة 5

2-أسباب اختيار الموضوع 7

3-أهداف الدّراسة 9

4 _ أهمية الدراسة 10

5-منهج الدراسة وأدواته 11

6-مجتمع البحث وعينة الدراسة..... 19

7-حدود الدراسة 22

8-المقاربة النظرية للدراسة 23

9-تحديد المفاهيم والمصطلحات 28

10-الدراسات السابقة 35

الإطار النظري

الفصل الأول: مدخل مفاهيمي لتكنولوجيا الاتصال

تمهيد للفصل 43

المبحث الأوّل: مفهوم تكنولوجيا الاتصال. 44

المبحث الثاني: أنواع تكنولوجيا الاتصال. 45

المبحث الثالث: خصائص تكنولوجيا الاتصال. 49

المبحث الرابع: وظائف تكنولوجيا الاتصال 53
المبحث الخامس: أهمية تكنولوجيا الاتصال. 54
خلاصة الفصل..... 56

الفصل الثاني:

ماهية الجودة الشاملة

تمهيد الفصل 58
المبحث الأوّل: مفهوم الجودة الشاملة. 59
المبحث الثاني: مبادئ الجودة الشاملة..... 60
المبحث الثالث: أهمية الجودة الشاملة. 64
المبحث الرابع: مراجل تطبيق الجودة الشاملة. 66
المبحث الخامس: أهداف الجودة الشاملة. 68
خلاصة الفصل..... 71

الفصل الثالث:

العلاقة بين تكنولوجيا الاتصال والجودة الشاملة

تمهيد للفصل 73
المبحث الأوّل: تأثير تكنولوجيا الاتصال على وسائل الاتصال والممارسة الصحفية وعلى الجمهور والمجتمع..... 74
المبحث الثاني: تأثير المعلومات والاتصالات على مختلف جوانب المنظمات. 78
المبحث الثالث: استراتيجية التكنولوجيا في ظل إدارة الجودة الشاملة. 81
المبحث الرابع: دور تكنولوجيا المعلومات في تحقيق إدارة الجودة الشاملة. 83

المبحث الخامس: الإدارة الإلكترونية وإمكانيتها في تحقيق الجودة الشاملة..... 85
خلاصة الفصل..... 88

الاطار التطبيقي

عرض وتحليل معلومات وبيانات الدراسة

بطاقة فنية للإذاعة الجهوية لولاية تيزي وزو 90
5-التحليل الكمي والكيفي للجداول 93
6-عرض المقابلة 211
7-عرض نتائج الدراسة..... 213
خلاصة الدراسة 227
اقتراحات وتوصيات الدراسة..... 230
قائمة المراجع..... 233
الملاحق..... 243
فهرس المحتويات 256
فهرس الجداول البسيطة والجداول المركبة..... 259
فهرس الأشكال 266

فهرس الجداول البسيطة والمركبة

الجدول رقم 1: يمثل توزيع الأفراد المبحوثين حسب متغير الجنس. 93

الجدول رقم 2: يمثل توزيع أفراد العيّنة حسب متغير السن. 94

الجدول رقم 3: يمثل توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي. 96

الجدول رقم 4: يمثل توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الأقدمية المهنية 97

الجدول رقم 5: يمثل توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الوظيفة 98

الجدول رقم 6: يمثل آراء أفراد عينة الدراسة حول عدد سنوات إستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة على مستوى الإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو. 100

الجدول رقم 7: يمثل آراء الأفراد المبحوثين حول أهم الفترات المفضلة لإستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة على مستوى الإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو 101

الجدول رقم 8: يمثل آراء أفراد عينة الدراسة حول أهم الأطراف المفضلة لإستخدام تكنولوجيا الاتصال..... 102

الجدول رقم 9: يمثل آراء الأفراد المبحوثين حول أهم الأماكن المفضلة لإستخدام تكنولوجيا الاتصال. 103

الجدول رقم 10: يمثل آراء الأفراد المبحوثين حول أهم أنواع وسائل تكنولوجيا الإتصال الأكثر إستخدما على مستوى الإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو. 104

الجدول رقم 11: يمثل آراء الأفراد المبحوثين حول أغراض إستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة على مستوى الإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو 105

الجدول رقم 12: يمثل آراء الأفراد المبحوثين حول أسباب الإعتماد على تكنولوجيا الاتصال على مستوى الإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو. 106

الجدول رقم 13: يمثل آراء الأفراد المبحوثين حول أهم الإشباعات المراد تحقيقها من خلال إستخدام تكنولوجيا الإتصال على مستوى الإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو. 107
الجدول رقم 14: يمثل آراء الأفراد المبحوثين حول أهم أهداف إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة على مستوى الإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو 108
الجدول رقم 15: يمثل آراء الأفراد المبحوثين حول أسباب الإعتماد على وسائل تكنولوجيا الإتصال الحديثة على مستوى الإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو 109
الجدول رقم 16: يمثل آراء الأفراد المبحوثين حول مدلولات الجودة الشاملة على مستوى الإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو..... 110
الجدول رقم 17: يمثل آراء الأفراد المبحوثين حول أهم المبادئ العامة لإدارة الجودة الشاملة على مستوى الإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو..... 112
الجدول رقم 18: يمثل آراء الأفراد المبحوثين حول أهمية إدارة الجودة الشاملة على مستوى الإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو..... 113
الجدول رقم 19: يمثل آراء الأفراد المبحوثين حول أهداف إدارة الجودة الشاملة على مستوى الإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو..... 114
الجدول رقم 20: يمثل آراء الأفراد المبحوثين حول مدى إدراكهم أن الجودة مقوم أساسي في رفع مستوى الأداء العام بالإذاعة المحلية بولاية تيزي وزو من عدمه..... 115
الجدول رقم 21: يمثل آراء الأفراد المبحوثين حسب مدى وجود حرص على تقديم مواضيع ومحتويات ذات مستوى عالي من الجودة والنوعية على مستوى الإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو من عدمه..... 116
الجدول رقم 22: يمثل آراء الأفراد المبحوثين حول أهم الأهداف الخاصة بالجودة الشاملة المراد تحقيقها على مستوى الإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو 117

الجدول رقم 23: يمثل آراء الأفراد المبحوثين حول مدى إهتمام الإدارة بإنشغالات الموظفين على مستوى الإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو من عدمه 118
الجدول رقم 24: يمثل آراء الأفراد المبحوثين حسب مدى مساهمة تكنولوجيا الإتصال في تسهيل مهام الموظفين على مستوى الإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو من عدمه. 119
الجدول رقم 25: يمثل آراء الأفراد المبحوثين حسب مدى ملاءمة بيئة العمل للموظف لإستخدام تكنولوجيا الإتصال للتعبير عن الأفكار والآراء على مستوى الإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو من عدمه 120
الجدول رقم 26: يمثل توزيع آراء الأفراد المبحوثين حسب مظاهر ملاءمة بيئة العمل للموظف باستخدام تكنولوجيا الاتصال للتعبير عن الأفكار والآراء على مستوى الإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو من عدمه 121
الجدول رقم 27: يمثل آراء الأفراد المبحوثين حسب مدى سهولة الحصول على المعلومات بإستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة على مستوى الإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو من عدمه. 123
الجدول رقم 28: يمثل آراء الأفراد المبحوثين حول مظاهر مساهمة تكنولوجيا الإتصال الحديثة في تحسين جودة الأداء على مستوى الإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو. 124
الجدول رقم 29: يمثل آراء الأفراد المبحوثين حول مدى تنظيم الإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو لدورات تدريبية من أجل تسهيل إستخدام تكنولوجيا الاتصال لتحقيق الجودة العالية في المؤسسة من عدمه 125
الجدول رقم 30: يمثل آراء الأفراد المبحوثين حول مدى إستعانة الإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو بالوسائل الإتصالية الحديثة المختلفة بهدف تحسين جودة الأخبار والمعلومات. ... 126

الجدول رقم 31: يمثل آراء الأفراد المبحوثين حول مدى مستويات مساهمة وسائل الإتصال في نقل البرامج والنشاطات على مستوى الإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو 127
الجدول رقم 32: يمثل آراء الأفراد المبحوثين حول طبيعة التغيير الحاصل نتيجة إستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الجودة الشاملة على مستوى الإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو. 127
الجدول رقم 33: يمثل آراء الأفراد المبحوثين حول مؤشرات التغيير الحاصل نتيجة إستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الجودة الشاملة على مستوى الإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو. 128
الجدول رقم 34: يمثل آراء الأفراد المبحوثين بمظاهر مساهمة تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين العلاقة بين المسؤولين والإداريين على مستوى الإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو 130
الجدول رقم 35: يمثل آراء الأفراد المبحوثين أهم المزايا والتسهيلات المقدمة من تكنولوجيا الاتصال الحديثة للموظفين على مستوى الإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو 131
الجدول رقم 36: يمثل آراء الأفراد المبحوثين حول أهم أهداف إستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة على مستوى الإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو 132
الجدول رقم 37: يمثل آراء الأفراد المبحوثين حول أهم طرق مساهمة إستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين أساليب العمل على مستوى الإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو 133
الجدول رقم 38: يمثل آراء الأفراد المبحوثين حول أثر إستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة على الإلتزامات الأخلاقية بالإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو 134

الجدول رقم 39: يمثل آراء الأفراد المبحوثين حول مدى مسايرة تكنولوجيا الاتصال الحديثة المستخدمة لمتطلبات الجودة الشاملة على مستوى الإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو من عدمه. 135
الجدول رقم 40: يمثل آراء الأفراد المبحوثين حول مظاهر مسايرة تكنولوجيا الإتصال الحديثة المستخدمة لمتطلبات الجودة الشاملة على مستوى الإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو 136
الجدول رقم 41: يمثل آراء الأفراد المبحوثين حول أهم التغيرات الحاصلة بعد إستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة على مستوى الإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو. 137
الجدول رقم 42: يمثل آراء الأفراد المبحوثين حول أهم معوقات إستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة والمؤثرة على تحقيق الجودة الشاملة على مستوى الإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو 138
الجدول رقم 43: يمثل آراء الأفراد المبحوثين حول أهم الجوانب الملاحظة للتطور في الأداء بعد إستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة على تحسين نوعية المعلومات على مستوى الإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو 139
الجدول رقم 44 : يمثل علاقة متغيرات السن والمستوى التعليمي والأقدمية المهنية والمنصب بمدى مساهمة تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تسهيل مهام الموظفين على مستوى الإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو من عدمه. 141
الجدول رقم 45: يمثل علاقة متغيرات الجنس والسن والمهنية والمنصب بمدى ملاءمة بيئة العمل لإستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة لتعبير الموظفين عن آرائهم وأفكارهم على مستوى الإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو من عدمه. 148

الجدول رقم 46: يمثل علاقة متغيرات الجنس والمستوى التعليمي والأقدمية المهنية والمنصب بمدى وجود سهولة في الحصول على المعلومات ذات النوعية والكمية في الوقت المناسب بإستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة على مستوى الإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو من عدمه. 155
الجدول رقم 47: يمثل علاقة متغيرات الجنس والمستوى التعليمي والأقدمية المهنية بمدى تنظيم الإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو لدورات تدريبية من أجل تسهيل إستخدام تكنولوجيا الاتصال لتحقيق الجودة العالية في المؤسسة من عدمه..... 161
الجدول رقم 48: يمثل علاقة متغيرات المستوى التعليمي والأقدمية المهنية والمنصب بطبيعة التغيير الحاصل نتيجة إستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الجودة الشاملة على مستوى الإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو 167
الجدول رقم 49: يمثل علاقة متغيرات الجنس والسن والمستوى التعليمي بمظاهر مساهمة تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين العلاقة بين المسؤولين والإداريين على مستوى الإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو 173
الجدول رقم 50 : يمثل علاقة متغيرات الأقدمية المهنية والمستوى التعليمي بمدى مسايرة تكنولوجيا الاتصال الحديثة المستخدمة لمتطلبات الجودة الشاملة على مستوى الإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو من عدمه. 182
الجدول رقم 51 : يمثل علاقة متغيرات المستوى التعليمي والأقدمية المهنية والوظيفة حول أهم التغيرات الحاصلة بعد إستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة على مستوى الإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو. 188

الجدول رقم 52: يمثل علاقة متغيرات الاقدمية المهنية والمستوى التعليمي حول أهم معوقات إستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة والمؤثرة على تحقيق الجودة الشاملة على مستوى الإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو 196
الجدول رقم 53 : يمثل علاقة متغيرات الأقدمية المهنية والمستوى التعليمي حول أهم الجوانب الملاحظة للتطور في الأداء بعد إستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة على تحسين نوعية المعلومات على مستوى الإذاعة المحلية لولاية تيزي وزو 204

فهرس الأشكال

الشكل رقم 1: دائرة نسبية تمثل توزيع الأفراد المبحوثين حسب متغير الجنس. 93

الشكل رقم 2: دائرة نسبية تمثل توزيع أفراد العيّنة حسب متغير السن. 94

الشكل رقم 3: دائرة نسبية تمثل توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي. ... 96

الشكل رقم 4: دائرة نسبية تمثل توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الأقدمية المهنية. 97

الشكل رقم 5: دائرة نسبية تمثل توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الوظيفة..... 99