جامعة مولود معمري تيزي وزو

كلية العلوم الإنسانية و الإجتماعية

قسم العلوم الإنسانية

فرع علوم الإعلام و الإتصال

موضوع حول:

مساهمة تكنولوجيا الإتصال الحديثة في تحسين الإتصال الإداري بالمؤسسة الخدماتية.

دراسة ميدانية بمؤسسة إتصالات الجزائر - بتيزى وزو-

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام و الاتصال

تخصص :اتصال تنظيمي

من إعداد الطالبتين:

- ليلية طاسين.
- كاتية سحاقي.

تحت إشراف الأستاذة:

فروجة موساوي.

السنة الجامعية :2022/2021

دعـــــــــــــــــــــــــــاء

ربنا لا تؤاخذنا إن نسينا أو أخطئنا ،ربنا لا تحمل علينا إصرا كما حملته على الذين من قبلنا ،

ربنا ولا تحملنا مالا طاقة لنا به.

اللهم إننا نسألك فهم النبيين و حفظ المرسلين ،و الملائكة المقربين يا رب إذا أعطيتنا نجاحا لا تأخذ تواضعنا ،و إذا أعطيتنا تواضعا لا تأخذ اعتزازنا بكرامتنا يا رب لا تدعنا نصاب بالغرور إذا نجحنا ،

و لا نصاب باليأس إذا فشلنا بل ذكّرنا دائما بأن الفشل هو التجربة التي تسبق النجاح.

اللهم علمنا ما جهلنا و ذكرنا ما نسينا ،و أكرمنا بنور الفهم و افتح علينا بمعرفة العلم.

اللهم إننا نستودعك ما قرأنا و ما حفظنا و ما تعلمنا فرده إلينا عند حاجتنا إليه إنك على كل شيء قدير.

آميـــــــــــــن.

شكـــــــر و تقديـــــــر

الحمد لله الذي أنار لنا درب العلم و المعرفة وأعاننا على أداء هذا
الواجب ووفقنا إلى انجاز هذا العمل.
نتوجه بجزيل الشكر و الامتنان إلى كل من ساعدنا من قريب أو من بعيد
على انجاز هذا العمل ،و نخص بالذكر الأستاذة المشرفة
"فروجة موساوي" التي لم تبخل علينا بتوجيهاتها ونصائحها القيمة التي كانت
عونا لنا في إتمام هذا البحث.
أشكر موظفي مؤسسة اتصالات الجزائر خاصة السيدة "ليندة بقاش" على حسن استقبالهم
و تعاونهم الذي مكننا من إجراء الدراسة الميدانية.
و كل من ساعدنا و شجعنا ماديا و معنويا على إتمام هذا العمل.

ليـــلية / كـــاتية.

إهـــــــــــداء

الحمد لله الذي وفقنا لهذا و لم نكن لنصل إليه لولا فضل الله علينا

أما بعد

أهدي هذا العمل المتواضع إلى أمي و أبي العزيزين حفظهما الله و رعاهما

أفراد أسرتي و سندي في الدنيا جدي و جدتي أطال الله في عمرهما

إلى كل الأقارب و الأصدقاء و رفقاء الدراسة من دون استثناء

إلى كل من ترك أثرا طيبا في حياتي

إلى كل الذين يحبونني و أحبهم في الله و أحتفظ بذكراهم في قلبي.

ليـــــــــلية

إهـــــــــداء

بسم الله الرحمان الرحيم

لك الحمد و الشكر ربّي على عظيم فضلك و كثير عطاك

فسبحانك لم تبخل عليّ بأي شيء سألتك فيه كنت أنت المستجيب

فالحمد لله الذي هداما لإتمام هذا العمل المتواضع و ما كنا لنهتدي لولا هديه.

أهدي ثمرة جهدي إلى من أرضعتني الحب و الحنان،إلى رمز الحب و بلسم الشفاء ،إلى القلب الناصع بالبياض "والدتي الحبيبة".

إلى من جرع الكأس فارغا ليسقيني قطرة حب ،إلى من كلت أنامله ليقدم لي لحظة سعادة

إلى من حصد الأشواك عن دربي ليمهد لي طريق العلم إلى القلب الكبير "والدي العزيز".

حفظهمـــــــــا الله.

إلى كل إخوتي خاصة أختي الصغيرة ،إلى كل العائلة و الأقارب.

إلى التي لا ترقى الكلمات لوصف مدى وفائها و إخلاصها لمعنى الصداقة

إليك "ليلية" صديقتي و أختي.

إلى كل صديقاتي و زملاء الدراسة من دون إستثناء.

كـــــــــاتية

خطة الدراسة:

- شكر و تقدير.
- إهداء.
- ملخص الدراسة.
- مقدمة عامة.

I. الإطار المنهجي للدراسة:

1. إشكالية الدراسة و تساؤلاتها.
2. أسباب اختيار الموضوع.
3. أهداف الدراسة.
4. أهمية الدراسة.
5. نوع الدراسة.
6. تحديد المفاهيم و المصطلحات.
7. منهج الدراسة و أدواته.
8. مجتمع البحث و عينة الدراسة.
9. الدراسات السابقة.

II. الإطار النظري:

الفصل الأول:مدخل مفاهيمي لتكنولوجيا الإتصال.

تمهيد للفصل.

- **المبحث الأول:**مفهوم تكنولوجيا الإتصال الحديثة.
- **المبحث الثاني:**مراحل تطور تكنولوجيا الإتصال الحديثة.
- **المبحث الثالث:**أنواع تكنولوجيا الإتصال الحديثة.
- **المبحث الرابع:**خصائص تكنولوجيا الإتصال الحديثة.
- **المبحث الخامس:**وظائف تكنولوجيا الإتصال الحديثة.

خلاصة الفصل.

الفصل الثاني:ماهية الإتصال الإداري.

تمهيد للفصل.

- **المبحث الأول:**مفهوم الإتصال الإداري.
- **المبحث الثاني:**عناصر الإتصال الإداري.
- **المبحث الثالث:**خصائص الإتصال الإداري.
- **المبحث الرابع:**أنواع و إتجاهات الإتصال الإداري.
- **المبحث الخامس:**وظائف الإتصال الإداري.
- **المبحث السادس:**معوقات الإتصال الإداري و طرق التغلب عليها.

خلاصة الفصل.

الفصل الثالث:مساهمة تكنولوجيا الإتصال الحديثة في تحسين الإتصال الإداري.

تمهيد للفصل:

- **المبحث الأول:**إستعمالات تكنولوجيا الإتصال الحديثة في الإتصال الإداري.
- **المبحث الثاني:**سلبيات و إيجابيات إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة في الإتصال الإداري.
- **المبحث الثالث:**آثار إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة على المؤسسة.

خلاصة الفصل.

III. الإطار التطبيقي:التحليل الكمي و الكيفي لبيانات ومعطيات الدراسة الميدانية.

تمهيد للفصل.

1. نبذة عن شركة إتصالات الجزائر.
2. الهيكل التنظيمي لمؤسسة إتصالات الجزائر.
3. الإطار القانوني لمؤسسة إتصالات الجزائر.
4. أهداف مؤسسة إتصالات الجزائر.
5. عرض و تحليل الجداول.

أ. التحليل الكمي و الكيفي للجداول البسيطة.

ب. التحليل الكمي و الكيفي للجداول المركبة.

6. عرض المقابلة و التعليق عليها.
7. عرض نتائج الدراسة.

أ. عرض النتائج الجزئية للدراسة.

ب. عرض النتائج العامة للدراسة.

- خلاصة الدراسة.
- توصيات و اقتراحات الدراسة.
- قائمة المصادر و المراجع.
- الملاحق.
- فهرس المحتويات.
- فهرس الجداول.
- فهرس الأشكال.

ملخص الدراسة:

أصبحت تكنولوجيا الإتصال الحديثة ضرورة حتمية في ضوء التغيرات المتسارعة في العديد من المجالات خاصة في مجال إدارة المؤسسات ،إذ تلعب دور المحرك الرئيسي لنجاح أو فشل هذه الأخيرة .وتتمحور دراستنا حول "مساهمة تكنولوجيا الإتصال الحديثة في تحسين الإتصال الإداري" ،إذ نهدف من خلال هذه الدراسة إلى الكشف عن مدى مساهمة هذه التكنولوجيا في تحسين الإتصالات الإدارية على مستوى مؤسسة إتصالات الجزائر بولاية تيزي وزو كميدان للدراسة ،و التعرف على كفاءة المؤسسة في إستخدامها للتكنولوجيا الحديثة و إبراز أهم التغيرات و التطورات التي تحدثها على المستوى الإداري خاصة في تحسين جودة الإتصال و رفع إنتاجية المؤسسة و مدى فعاليتها في تحسين الصورة الذهنية أمام زبائنها و الجمهور الخارجي ،و كذلك سعي المؤسسة لمواكبة هذا التطور .و ذلك من خلال الإجابة على التساؤل الرئيسي التالي:

كيف ساهمت تكنولوجيا الإتصال الحديثة في تحسين الإتصال الإداري داخل مؤسسة إتصالات الجزائر بولاية تيزي وزو؟

من أهم تساؤلات هذه الدراسة هي:

1. ما هو واقع إستخدام تكنولوجيا الإتصال في الاّتصال الإداري بمؤسسة إتصالات الجزائر بولاية تيزي وزو؟
2. ما هو التّأثير السّلوكي و العاطفي و المعرفي لتكنولوجيا الإتّصال على الإداريّين بمؤسّسة إتصالات الجزائر؟
3. ما هي أكثر الأنواع إستخداما لتكنولوجيا الإتّصال الحديثة في الإتّصال الإداري بمؤسّسة إتّصالات الجزائر؟
4. ما هي أنماط و عادات إستخدام تكنولوجيا الإتّصال الحديثة لدى الإداريّين بمؤسّسة إتّصالات الجزائر لولاية تيزي وزّو؟
5. ما هي أهمّ الدّوافع و الإشباعات المحقّقة من إستخدام تكنولوجيا الإتّصال الحديثة من قبل الإداريّين بمؤسّسة إتّصالات الجزائر؟
6. ما مدى مساهمة تكنولوجيا الإتّصال الحديثة في تحسين مستوى الأداء العام بمؤسّسة إتّصالات الجزائر لولاية تيزي وزّو؟
7. ما هي معوّقات إستخدام تكنولوجيا الإتّصال و تأثيرها على أداء الإداريّين بمؤسّسة إتّصالات الجزائر لولاية تيزي وزو؟

أما المنهج المتبع في هذه الدراسة يتمثل في **"المنهج المسحي"**الّذي يندرج أيضا ضمن البحوث الوصفية ،و إعتمدنا عليه لأنّه يعتبر المنهج الأنسب و الأكثر ملائمة بصفة عامّة لأنّه يستهدف تسجيل و تحليل و تفسير الظّاهرة المنظّمة الّتي تحدّد نوع البيانات و المعلومات التي يجب علينا جمعها للوصول إلى نتائج ذات مصدا قية كبيرة.

و تتمثل أدوات هذه الدراسة في **"إستمارة الإستبيان"**و هي الأداة الأساسية التي إستخدمناها لجمع المعلومات و البيانات ،بالإضافة إلى **"المقابلة و الملاحظة "**كأداتين مساعدتين.

يتمثل مجتمع بحثنا في الإداريين منهم مسؤولي الأقسام و كذا الأنشطة الإدارية و مسؤولة الخلية الإتصالية لمؤسسة إتصالات الجزائر لولاية تيزي وزو و معظم العمال الذين يستخدمون وسائل تكنولوجيا الإتصال الحديثة.

و في دراستنا هذه إعتمدنا على العينة القصدية (العمدية)و هي كل الإداريين الذين يستخدمون هذه التكنولوجيا على مستوى مؤسسة إتصالات الجزائر بولاية تيزي وزو، نظرا إلى أن مجتمع البحث محدود ،و يتمثل حجمها في 30 مفردة.

و من أهم النتائج التي توصلنا إليها في دراستنا:

-إن تكنولوجيا الإتصال في مؤسسة إتصالات الجزائر أنواع عدة تتمثل بشكل أساسي في جهاز الحاسوب ،شبكة الأنترنت ،شبكة الأنترانت ،موقع المؤسسة ،حيث تسهل من عملية الإتصال و دقة المعلومات و التزويد بها في الوقت المناسب ،بالإضافة إلى أنواع أخرى من الشبكات و الصفحات و المواقع المختلفة إلى أن المؤسسة تسعى إلى إستخدامها كلها.
-تساهم تكنولوجيا الإتصال الحديثة في تحسين سير العمل و تغيير سلوك الموظف و المساعدة و المشاركة في إتخاذ القرار ،كما نجدها كذلك تحسن من صورة المؤسسة و خدمة الزبائن و الجمهور مما يحفز العاملين على أداء مهامهم و إتقانه مما يؤدي إلى تحقيق التنسيق بين مختلف الأقيام ،كما تسهل من عملية الإتصال و دقة المعلومات و التزويد بها في الوقت المناسب.

الكلمات المفتاحية:

الإتصال ،تكنولوجيا الإتصال الحديثة ،الإتصال الإداري ،المؤسسة.

Résumé:

La technologie de communication moderne est devenue indispensable en vue des changements dans différents domaines spécifiquement ceux qui concerne la gestion des entreprises ou elle a un impact principal sur son succès tout comme son échec. Notre recherche est basée sur « L'apport de la technologie de communication moderne dans l'amélioration de la communication administrative », notre but est de montrer à quel point cette technologie aide à améliorer la communication administrative à l'intérieur de la direction opérationnelle d'Algérie télécoms de la wilaya de Tizi Ouzou qui était notre espace d'étude afin de saisir les compétences de cette entreprise à l'utilisation de cette technologie de communication moderne et de démontrer le développement qu'elle apporte au niveau de l'administration surtout en ce qui concerne l'amélioration de la qualité de communication, l'augmentation de la productivité et l'amélioration de l'image de marque chez les clients, et cela en rependant à la question principal suivante :

Comment la technologie de communication moderne a contribué à l'amélioration de la communication administrative au sein d'Algérie télécoms au niveau de la wilaya de Tizi Ouzou ?

Les questions les plus importantes de cette étude:

1- Quelles est la réalité de l'utilisation de la technologie de communication en communication administrative ?
2- Quel est l'influence comportementale et émotionnel de la technologie de communication sur les administrateurs d'Algérie télécoms ?
3- Quel est le type de la technologie de communication le plus utilisé au sein d'Algérie télécoms ?
4- Quel sont les motifs et les gratifications réalisées en utilisant les technologies de communication moderne par les administrateurs au sein d'Algérie télécoms ?

5- Quels sont les motifs et les habitudes d'utilisation de la technologie de communication moderne des administrateurs d'Algérie télécoms ?
6- A quel point contribue la technologie de communication moderne à l'amélioration des performances d'Algérie télécoms de la wilaya de Tizi Ouzou ?
7- Quel sont les obstacles de l'utilisation des technologies de communication moderne et leurs influences sur le travail des administrateurs d'Algérie télécoms de Tizi Ouzou ?

La méthode utilisée dans cette étude est la **« méthode d'enquête »** qui fait partie des recherches descriptives, nous avons choisi cette méthode car c'est la plus compatible, elle permet d'enregistrer, d'analyser et d'expliquer le phénomène organisé qui détermine les types de données et d'information que nous devons avoir pour atteindre un résultat crédible.

Concernant Les outils de cette étude, le **« formulaire d'enquête »** est l'outil principal que nous avons utilisé pour acquérir les informations et les données, en plus nous avons utilisé « **l'entretien et l'observation »** comme des outils utilitaires.

Notre étude concerne principalement les administrateurs qui parmi eux en trouve des chefs de service ou d'activité de gestion ou bien des chefs de cellule d'Algérie télécoms de la wilaya de Tizi Ouzou et la majorité des travailleurs qui utilisent les moyens de communication moderne.

Dans le cadre de notre étude nous avons utilisé un échantillon intentionnel ,qui est l'ensemble des administrateurs qui utilisent cette technologie au niveau d'Algérie Télécom dans la wilaya Tizi Ouzou ,étant donné que la communauté de recherche est restreinte, qui sont au total 30 individus.

Parmi les résultats les plus importants auxquels nous sommes parvenus dans notre étude:

- La technologie de la communication à Algérie Télécom est de plusieurs types ,principalement représentée dans l'ordinateur ,l'internet ,l'intranet ,le site web de l'institution ,ce qui facilite le processus de communication ,l'exactitude de l'information et sa mise à disposition en temps opportun ,en plus d'autres types de réseaux ,pages et les différents sites que l'institution cherche à utiliser tous.
- Contribue à la technologie de communication moderne améliorer le flux de travail ,à modifier le comportement des employés ,à aides et à participer à la prise de décision. Elle facilite également le processus de communication et exactitude des informations et fourniture de celles-ci en temps opportun.

Les mots clés:

Communication ,Technologie de communication moderne ,Communication administrative ,L'institution.

مقدمة عامة:

يعتبر الإتصال وسيلة لا يمكن الإستغناء عنها في جميع الميادين ،فهو ظاهرة إجتماعية قديمة مارسها الإنسان منذ الوهلة الأولى ،ثم طوره مع مرور الزمن من أجل إستمرار حياته و تفعيل علاقاته المختلفة داخل مجتمعه بطرق تقليدية ،إذ كان يستغله و يستخدمه لتلبية حاجاته اليومية وفق نمط حياته .و مع إزدياد حاجاته و متطلباته ،حاول ساعيا إلى توسيع مجالات توظيفه خارج نطاق حياته الإجتماعية إلى الحياة المهنية ،حيث أصبح الإتصال ضرورة حتمية داخل بيئة العمل و التوظيف داخل المؤسسات بكل أنواعها فهو أساس تطور الأعمال الإدارية ،فبالتالي يساهم أيضا في تسيير و تحسين العلاقات على المستوى الإداري و بذلك سعى المجتمع البشري إلى تطوير أدواته مما أدى إلى ظهور ما يسمى بالمجتمع الصناعي الذي غيّر مجرى هذه المؤسسات و الإدارة ،الذي ساهم في ظهور إختراع الآلات الصناعية التي قللت من جهده و الإنتقال من مرحلة إلى مرحلة أكثر تقدما.

و في ظل التطور الهائل الذي شهدتها الآونة الأخيرة شكلت تحولا فارقا في كل المجالات العلمية من أهمها تكنولوجيا الإتصال ،حيث تعتبر من أهم العوامل و العناصر التي ساهمت في التأثير على جميع المجالات السياسية و الإقتصادية و الإجتماعية و الخدمية ،وهذا ما دفع الأفراد عامة و المؤسسات خاصة إلى الإهتمام بشكل متزايد بهذه التكنولوجيا ،حيث ساعدت هذه الأخيرة على إحداث تغيرات و تحولات في ميدان التسيير و التنظيم و الإتصال و توفير رفاهية و خدمة من خلال وسائل منها الهاتف و الحاسب الآلي الإنترانت الإكسترانت و غيرها من الوسائل التكنولوجية المختلفة ،نظرا لأهمية هذه الوسائل التي تعد لازمة حتمية لتطور المؤسسات و دفع عجلة التنمية و الحفاظ على إستقرارها ،و أصبحت جزء لا يتجزء منها كونها تغلغلت في مختلف نشاطاته اليومية و نسيج الإدارة في المؤسسات المعاصرة و موردا أساسيا تعتمد عليه في تفعيل عملية الإتصال الإداري ،تدعيم القرارات و مساهمتها في التنسيق و أداء المهام و تحقيق الأهداف المرجوة من خلال المزايا التي تقدمها لها الوسائل و تقنيات الإتصال الحديثة ،أي تشكل أحد

الدعائم الأساسية له .كما تنتجها كأداة لرفع الإنتاجية و كفاءة العمل وتعتمد أيضا عليها في تحسين جودة الإتصال الداخلي و الخارجي لها و ضمان سيرورة عملها و إعطاء صورة حسنة لها .و نظرا لأهمية هذه الوسائل التكنولوجية و إستخدامها في الإتصال الإداري إرتأينا في دراستنا هذه إلى تقديم و البحث عن مدى إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة في المؤسسات الإدارية.

و لقد وقع إختيارنا على مؤسسة إتصالات الجزائر بولاية تيزي وزو كدراسة ميدانية،لمعرفة مدى مساهمة تكنولوجيا الإتصال الحديثة في تحسين الإتصال الإداري و سنحاول دراسة أهم الإسهامات التي قامت بها تكنولوجيا الإتصال في المؤسسة و معرفة واقع إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة في الإتصال الإداري ،حيث نركز فيها على دوافع و أهم الإشباعات المحققة من إستخدامها ،والتعرف على أبرز العوائق التي تواجهها المؤسسة و تأثيرها على أداء الإداريين.

و لقد جاءت هذه الدراسة الوصفية المسحية لدراسة مساهمة تكنولوجيا الإتصال الحديثة في تحسين الإتصال الإداري بمؤسسة اتصالات الجزائر بولاية تيزي وزو ، و أجرينا مسحا شاملا لكل مفردات العينة التي تم إختيارها و هي عينة قصدية (عمدية) تتمثل كل الموظفين و الإداريين الذين يستخدمون هذه الوسائل التكنولوجية داخل المؤسسة، و هي محاولة متواضعة منا ،سعيا من خلالها إلى تقديم هذا الموضوع بطريقة مناسبة و مقبولة ،و قد إستدعت طبيعة الدراسة تقسيم الموضوع بعد ملخص الدراسة و المقدمة العامة إلى ما يلي:

-الإطار المنهجي:تناولنا فيه إشكالية الدراسة و تساؤلاتها ،أسباب إختيار الموضوع ،أهمية الدراسة ،أهداف الدراسة و نوعها ،منهج الدراسة و أدواته ،مجتمع الدراسة و عينته ،مفاهيم الدراسة ،الدراسات السابقة.

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

الفصل الأول:تحت عنوان مدخل مفاهيمي لتكنولوجيا الإتصال الحديثة ،تطرقنا فيه بعد التمهيد للفصل إلى:

مفهوم تكنولوجيا الإتصال الحديثة ،مراحل تطور تكنولوجيا الإتصال الحديثة ،أنواع تكنولوجيا الإتصال الحديثة ،خصائص تكنولوجيا الإتصال الحديثة ،وظائف تكنولوجيا الإتصال الحديثة ،خلاصة الفصل.

الفصل الثاني:تحت عنوان ماهية الإتصال الإداري ،تطرقنا فيه بعد التمهيد للفصل إلى:

مفهوم الإتصال الإداري ،عناصر الإتصال الإداري ،خصائص الإتصال الإداري ،أنواع و إتجاهات الإتصال الإداري ،وظائف الإتصال الإداري ،معوقات الإتصال الإداري و طرق التغلب عليها ،خلاصة الفصل.

الفصل الثالث:تحت عنوان مساهمة تكنولوجيا الإتصال الحديثة في تحسين الإتصال الإداري ،تطرقنا فيه بعد التمهيد للفصل إلى:

استعمالات تكنولوجيا الإتصال الحديثة في الإتصال الإداري ،سلبيات و إيجابيات إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة في الإتصال الإداري ،آثار إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة على المؤسسة ،خلاصة الفصل.

-الإطار التطبيقي:تحت عنوان عرض و تحليل البيانات و المعلومات المتعلقة بالدراسة ،قمنا بتقسيمه إلى سبعة عناصر بعد التمهيد له ،حيث تطرقنا فيه إلى:

نبذة عن شركة إتصالات الجزائر ،الهيكل التنظيمي لمؤسسة إتصالات الجزائر بولاية تيزي وزو ،الإطار القانوني لمؤسسة إتصالات الجزائر ،أهداف مؤسسة إتصالات الجزائر، التحليل الكمي و الكيفي للجداول البسيطة و المركبة ،عرض المقابلة و التعليق عليها، عرض نتائج الدراسة الجزئية و العامة ،بالإضافة إلى خلاصة الدراسة ،التوصيات و الإقتراحات و ملاحق الدراسة ،فهرس المحتويات ،فهرس الجداول البسيطة و المركبة و فهرس الأشكال.

الإطار المنهجي

1-إشكالية الدراسة و تساؤلاتها.

2-أسباب اختيار الموضوع.

3-أهداف الدراسة.

4-أهمية الدراسة.

5-نوع الدراسة.

5-تحديد المفاهيم و المصطلحات.

7-منهج الدراسة و أدواته.

8-مجتمع البحث و عينة الدراسة.

9-الدراسات السابقة.

1 -إشكالية الدراسة و تساؤلاتها:

مرّت البشرية بموجتين عظيمتين من التّطور و التحوّل ،تمثّلت الموجة الأولى في الثّورة الزّراعية و تليها الموجة المتمثّلة في الثّورة الصّناعية ،و ما أتت به من إكتشافات و مستحدثات تكنولوجية ساهمت في تطوير البشرية في جميع مناحي الحياة ،و بعدها تغّيرت معالم المنظومة الإتّصالية في المجتمعات التي مهّدت إلى ظهور ما يسمى بالثّورة الرّقمية أو التكنولوجيا الحديثة للإتصال ،التي أحدثت تغيّرات نوعية في العديد من أوجه الحياة و مهّدت الطّريق للإنتقال من المجتمع الصناعي إلى مجتمع المعلومات.

و من خلال التّطورات التّكنولوجية التى شهدها العالم ،و التي مسّت جميع الوسائل و خاصة الإتّصالية منها ،حيث ساهمت في ظهور الحاسب الآلي(الكمبيوتر)،و ما تبعه من وسائل أخرى كالفاكس و التلكس...إلخ. حيث أدخلت هذه الوسائل النّشاط الإداري و الذي ساهم في تحسين العمل الإداري ،حيث وفّرت الوسائل الدقّة و قلّصت في الوقت و الجهد و المال بالنّسبة للعمّال و المؤسسة. و بذلك قضت على بعض المعوّقات الّتي يواجهها النّشاط الإداري.

و منه أصبحت تكنولوجيا الإتّصال ضرورة حتمية في ضوء هذه التّغيرات المتسارعة في العديد من الجوانب ،وأصبحت تمثّل القاعدة التقنية للإنطلاق في مجال إدارة المؤسسات و تلعب دور المحرّك الرّئيسي لنجاح أو فشل المؤسسات.

و إنّ هذا الإقبال الرّهيب على تكنولوجيا الإتصال الحديثة داخل المؤسسة هو حتمي لا مفرّ منه ،حيث أنّ التّنافس الشّديد ما بين المؤسّسات و الشّركات هو الّذي جعل بتوظيف هذه التّكنولوجيا داخل نسق المؤسّسة. حيث تعتبر هذه الأخيرة جزء لا يتجزّأ من نسيج الإدارة في المؤسّسات المعاصرة و موردا أساسيّا تعتمد عليه في تفعيل عملية الإتصال الإداري و تدعيم القرارات و الإستغلال الأفضل للموارد ،مما ينتج عنه سرعة و جودة أداء المهام الإدارية داخل المؤسّسة.

و قد صاحب أيضا تطور الوسائل الإتّصالية الحديثة ظهور الشّبكات التّواصلية و غيرها الّتي أصبحت العامل أو الوسيلة الأساسية المستخدمة في الإتّصال الإداري ،فهذا الأخير يعدّ العصب الحيوي و المحرّك الرّئيسي للتّأثير في السّلوك الوظيفي للمرؤوسين ، و يعتبر بمثابة إحدى المهارات الأساسية الّتي يجب أن يتزوّد بها كلّ مسؤول من أجل تحقيق التّكامل الوظيفي و البنائي اللاّزم بين أوجه نشاط المؤسّسة و أعمال أفرادها. كما أنّه أساس قيام العلاقات الإنسانية لهذا يبقى الإتصال أحد الدّعائم الهامة الّتي يركّز عليها البناء التّنظيمي للمؤسّسة .

و قد أصبح في ظلّ التّكنولوجيا الحديثة النّظر في أسلوب الإتّصال الإداري و الوسائل المستخدمة له على حدّ سواء ،بما يتماشى مع أهمّ متطلّبات المؤسّسة و أهدافها المنشودة ضرورة قصوى .و عليه تعمل هذه الأخيرة على تحسين إتّصالها الدّاخلي بالإعتماد على أساليب و تقنيات حديثة لتكنولوجيا الإتّصال من بينها مواقع التّواصل الإجتماعي ،الأنترنت الإنترانت ، و الإكسترانت ،حيث أنّ تحسين الإتّصال الإداري كمّا و كيفا يعدّ سمة بارزة للمؤسّسات النّاجحة و لا تستغني عنه المؤسّسة مهما كان نشاطها.

فالمؤسّسة تعتمد بالدّرجة الأولى على مدى تدفّق و إنسياب المعلومات و تخزينها و نشرها خصوصا بعد إتّساع دائرة البحث في شتى الميادين ،و ظهور الأجهزة الّتي أحدثت تغيّرات جذريّة في كيفية إيصال المعلومات و تحويل الإتّصال من الشّكل التّقليدي إلى الشّكل الإلكتروني ،و لهذا أولت المؤسّسات إهتماما كبيرا بهذا المجال في نطاق واسع ،إذ خصّصت له دراسات و ميزانيات و دخلت ميدان التّطبيق و أدخل إليها آخر ما توصّلت إليه التّكنولوجيات في مجال الإتّصال.

و منه فإنّ تكنولوجيا الإتّصال تظلّ من القضايا الهامّة الّتي يزداد الإهتمام بها في مختلف البلدان ،و المؤسّسات الجزائرية ليست بمنأى عن هذا التطوّر ،إذ لو نظرنا إليها للمسنا التّأثير الواضح للإقتصاد الشّبكي الرّقمي عليها ،حيث أنّ هذه الأخيرة مرّت بمرحلة إنتقالية ،من فترة كانت تعتمد فيها على طرق التّسيير و الإنتاج الكلاسيكية إلى مرحلة عصرية معتمدة فيها على طرق التّسيير العصري القائمة على منظومة الشّبكات المعلوماتية

من الأنترنت و الإنترانت و الإكسترانت ،و ذلك خاصة بعد جهود الدّولة الجزائرية التي حاولت وضع إستراتيجية نشر الحواسيب و البحث و التطوّر في ميدان تكنولوجيا الإتّصال الحديثة.

و المؤسّسات الجزائريّة في مجال إستعمال التّقنيات الإتّصالية الحديثة في الوضع الرّاهن متدنّي ،من خلال الإحصائيّات و التّرتيبات العالمية في هذا المجال ،ألا و أنّها كغيرها من الدّول الرّاغبة في إرساء هذا التّقدّم في مجتمع المعلومات في مختلف أنواع مؤسّساتها ،و من ضمن المؤسّسات الجزائريّة الّتي أدركت أهمّية تكنولوجيا الإتّصال الحديثة و إنعكاسها على الإتّصال و المؤسّسة ،نجد مؤسّسة إتّصالات الجزائر Algérie Télécom بولاية تيزي وزّو الّتي حاولت أن تواكب و تساير هذا التطوّر التّكنولوجي و أن تطبّق تقنيات حديثة.

و منه سنحاول من خلال دراستنا البحث عن فعالية تكنولوجيا الإتّصال الحديثة داخل المؤسّسات و مدى تبنّيها كوسائل تستخدمها في الإتّصال الإداري نظرا لأهمّيتها و دورها في نجاح أداء المؤسّسات بكلّ أنواعها سواء على المستوى الدّاخلي أو على المستوى الخارجي لها.

و هذا ما جعلنا نقف عند هذه الدّراسة و نطرح التّساؤل الجوهري التّالي:

كيف ساهمت تكنولوجيا الإتّصال الحديثة في تحسين الإتّصال الإداري داخل مؤسّسة إتّصالات الجزائر بولاية تيزي وزّو؟

و للإجابة عن هذا التّساؤل تتفرّع عنه الأسئلة الفرعية التّالية:

1. ما هو واقع إستخدام تكنولوجيا الإتّصال في الإتّصال الإداري بمؤسسة إتصالات الجزائر بولاية تيزي وزو؟
2. ما هو التّأثير السّلوكي و العاطفي و المعرفي لتكنولوجيا الإتّصال على الإداريّين بمؤسّسة إتصالات الجزائر؟

3. ما هي أكثر الأنواع إستخداما لتكنولوجيا الإتّصال الحديثة في الإتّصال الإداري بمؤسّسة إتّصالات الجزائر بولاية تيزي وزو؟
4. ما هي أنماط و عادات إستخدام تكنولوجيا الإتّصال الحديثة لدى الإداريّين بمؤسّسة إتّصالات الجزائر لولاية تيزي وزّو؟
5. ما هي أهمّ الدّوافع و الإشباعات المحقّقة من إستخدام تكنولوجيا الإتّصال الحديثة من قبل الإداريّين بمؤسّسة إتّصالات الجزائر؟
6. ما مدى مساهمة تكنولوجيا الإتّصال الحديثة على تحسين مستوى أداء مؤسّسة إتّصالات الجزائر لولاية تيزي وزّو؟
7. ما هي معوّقات إستخدام تكنولوجيا الإتّصال و تأثيرها على أداء الإداريّين بمؤسّسة إتّصالات الجزائرلولاية تيزي وزو؟

2 -أسباب إختيار الموضوع:

تعتبر تكنولوجيا الإتّصال الحديثة أكثر حداثة ذات قيمة أكبر و فعالية من النّواحي المختلفة الإقتصادية والإجتماعية و يأتي إختيارنا لهذا الموضوع كموضوع للدّراسة :

أ-الأسباب الذّاتية:

- الميل و الرّغبة الشّخصية في دراسة موضوع متعلّق بتكنولوجيا الإتّصال الحديثة كوننا من المستخدمين للأنترنت و متصفحين لمواقع التواصل الإجتماعية و المواقع الإلكترونية بصفة عامة.
- حداثة الموضوع في مجال الإتّصال ،كون تكنولوجيا الإتصال الحديثة تكتسي أهمية كبيرة في مختلف المجالات خاصة على مستوى الإدارة و المؤسسات.
- تماشي الموضوع مع طبيعة التّخصص كوننا طلبة تخصص إتّصال تنظيميي فهو يعتبر من أكثر المواضيع الّتي تدخل في صميم التّسيير و التّنظيم و الإدارة للمنظّمات و المؤسّسات.

- الشّعور بأهمّية هذه المواضيع خاصة مع التّطورات العلمية الّتي يشهدها العصر الحالي.
- إبراز مدى أهمّية تطبيق تكنولوجيا الإتّصال الحديثة في مؤسّساتنا الإدارية لمواكبة التطوّرات العالمية.
- الرّغبة في إثراء معارفنا بمعلومات جديدة للمعلومات الّتي كانت قبل من أجل تطوير هذا الجانب من الدّراسات في مجال علوم الإعلام و الإتّصال.

ب-الأسباب الموضوعيّة:

و من الأسباب الموضوعية الّتي تحتويها هذه الدّراسة:

- حداثة الموضوع و هذا ما جعلنا نسلّط الضّوء على هذا الموضوع "مساهمة تكنولوجيا الإتّصال الحديثة في تحسين الإتّصال الإداري"لأنّنا في عصر التّطور التّكنولوجي و هذا ما أثّر إهتمام جميع المؤسّسات.
- أهميّة الموضوع داخل أيّ نوع من المؤسّسات الحالية و تزايد إهتماماتها لهذه التّكنولوجيا الحديثة لكون الإتّصال الأداة الرّئيسية لسير و نقل المعلومات داخل الهيكل التّنظيمي خاصّة بإعتماده على التّكنولوجيا الحديثة كون هذه الأخيرة وسيلة من وسائل التّواصل للعصر الحديث.
- تزايد إحتياجات المؤسّسات المتكرّرة في الوقت الحالي إلى الإعتماد على تكنولوجيا الإتّصال الحديثة و مزايا تطبيقاتها على المستوى الشّخصي للأفراد من جهة و الإعتماد عليها في العمل من جهة أخرى.
- البحث عن مكانة تكنولوجيا الإتّصال الحديثة في المؤسّسات الجزائريّة و أهمّيتها في تحسين الإتّصال الإداري.
- معرفة الدّور المهم الّذي تلعبه تكنولوجيا الإتّصال الحديثة داخل مؤسّسة إتصالات الجزائر.

3 -أهداف الدّراسة:

لكلّ دراسة علمية أهداف تسعى الوصول إليها و تحقيقها.

و نهدف من خلال هذا البحث إلى دراسة أهمية التّكنولوجيا الإتّصالية كوسيلة في تسيير المؤسّسة و الدّفع بها نحو تحقيق أهدافها و غاياتها بشكل أفضل ،و كذلك العلاقات بين أفراد المؤسّسات في القضاء على مختلف العوائق الّتي قد تعرقل سيرورة المعلومات بالدقّة المطلوبة و الوقت المحدّد ،التدرّب على القيام بالبحوث الميدانية و كذا التّحكم في تطبيق الإجراءات المنهجية و تقنيات البحث في العلوم الإنسانية ،لذلك سطّرنا على بعض الأهداف أردنا معرفتها و الوصول إليها و تتمثّل في:

1. معرفة واقع إستخدام تكنولوجيا الإتّصال الحديثة في الإتّصال الإداري لمؤسّسة إتصالات الجزائر.
2. معرفة نوع التّأثير السّلوكي العاطفي و المعرفي لتكنولوجيا الإتّصال الحديثة على الإداريّين و الموظّفين بمؤسّسة إتّصالات الجزائر.
3. التعرّف على أكثر أنواع وسائل تكنولوجيا الإتّصال الحديثة إستخداما في الإتّصال الإداري بمؤسسة إتصالات الجزائر.
4. معرفة أهمّ الدّوافع و الإشباعات المحقّقة من إستخدام تكنولوجيا الإتّصال الحديثة من قبل الإداريّين بمؤسّسة إتّصالات الجزائر.
5. محاولة إدراك أنماط و عادات و كيفية إستخدام و توظيف هذه الوسائل داخل مؤسّسة إتّصالات الجزائر.
6. الكشف عن المساهمات الّتي قامت بها تكنولوجيا الإتّصال الحديثة من خلال إستخدامها على مستوى تحسين أداء مؤسّسة إتّصالات الجزائر.
7. التعرّف على معوقات إستخدام تكنولوجيا الإتّصال و تأثيرها على أداء الإداريّين بمؤسّسة إتّصالات الجزائر.

4-أهمية الدراسة:

تتمثّل أهمّية هذا البحث بدراسة الإتّصال الدّاخلي و بالتّحديد محاولة التعرّف على وظائف تكنولوجيا الإتّصال الحديثة في مؤسّسة إتّصالات الجزائر بولاية تيزي وزو ،و هذا لمعرفة الأدوار الّتي تؤدّيها و الخدمات الّتي تقدّمها في مجال الإتّصال الإداري داخل المؤسّسة و مدى إسهامها في تحسين المستوى الإداري و إتّصالاته للمؤسّسة.إذ يعدّ الإتّصال الأداة الرّئيسية لسير المعلومات داخل الهيكل التّنظيمي و خارجه ،خاصة في ظلّ التّحولات الّتي يعرفها العالم في جميع المجالات و تطوّر الوعي الجماهيري.

فالإتّصال له أهمّية بالغة بإعتباره أسلوب حضاري و إجتماعي تعتمد عليه مختلف الإدارات منها: الصّحيّة ،السّياحية ،التربوية و العلمية و الخدمية و الإقتصادية.

كما يمكن الإستفادة من نتائج هذه الدّراسة من طرف كلّ باحث علمي مقبل على القيام بالبحث على إثراء البحوث الخاصّة بالإتّصال التّنظيمي بصفة خاصة من جهة و من جهة أخرى ميدان علوم الإعلام و الإتّصال بصفة عامّة ممّا يمكن أن تساهم دراستنا أيضا أن تكون نتائجها منطلق البحوث و دراسات أخرى في نفس المجال.

زاد إلى ذلك السّعي لإبراز أهمّية و ضرورة إستخدام تكنولوجيا الإتّصال الحديثة لحلّ المشاكل الّتي يتعرّض لها القطاع و التّوجه الخدمي نحو مجتمع المعلومات و تحسين الإتّصال الإداري للمؤسّسات.

و الأهمّ أيضا ضرورة و إلزامية التطوّر في القطاع الإداري نظرا للتقدّم و التطوّر للتّكنولوجيا الحديثة. و هذا ما أردناه من خلال هذه الدراسة بتوصيات و إقتراحات سعينا من خلالها المساهمة في تقديم مساعدة للمسؤولين و الإداريين بالمؤسسات الجزائرية حول كيفية توظيف و إستخدام تكنولوجيا الإتصال لتحسين أدائها العام و تسهيل وصول خدماتها و توفير المعلومات التي تمكنها من تحسين صورتها لدى جمهورها الداخلي و الخارجي.

5 -نوع الدّراسة:

عند القيام بأي دراسة علمية لا بدّ من إتّباع خطوات فكرية منظّمة و عقلانية هادفة إلى بلوغ نتيجة ما و ذلك بإتّباع منهج معيّن يتناسب مع طبيعة الدّراسة الّتي سنتطرّق لها.

و بما أنّ دراستنا تتمحور حول موضوع "مساهمة تكنولوجيا الإتّصال الحديثة في تحسين الإتّصال الإداري "فإنّها تندرج ضمن الدّراسات الوصفية.

و تعتبر الدّراسات الوصفية كما عرّفها الدكتور "سمير محمّد حسين ":"هي بحوث ترتكز على وصف طبيعة سمات و خصائص مجتمع معيّن أو موقف أو جماعة أو فرد معيّن أو ظاهرة معيّنة بهدف الوصول إلى إستبصارات بشأنها و تستخدم في المرحلة المتوسّطة من مراحل نموّ المعرفة العلمية في التخصّصات المختلفة ".[1]

و من الضّروري في حالة البحوث الوصفية الحصول على وصفا كاملا و دقيقا للموضوع ،و التأكّد من جمع كلّ البيانات الضّرورية الّتي تكفل التعرّض لها و تحليلها بأكبر درجة ممكنة من الدقّة و تفادي أيّ تحيز من جمع هذه البيانات.

و حسب القواعد و المبادئ الّتي تسير عليها البحوث الوصفية ،لقد قمنا في دراستنا هذه على وصف خصائصها و سماتها و دورها (تكنولوجيا الإتّصال)و مساهمتها في تحسين و تطوير الإتّصال الإداري في المؤسّسات منها مؤسّسة إتّصالات الجزائر بولاية تيزي وزو و الّتي تتمحور عليه دراستنا هذه.

[1]-سمير محمد حسين ،**"دراسات في مناهج البحث العلمي :بحوث الإعلام"** ،ط2 ،عالم الكتب ،القاهرة ،1995 ،ص 132، 133.

6 -تحديد المفاهيم و المصطلحات:

تمثّل المفاهيم محور المنهج العلمي الّذي يقوم عليه كافة المعارف رغم وجود الإختلافات و التّباينات بين بعض الباحثين و تعتمد هذه الدّراسة على مجموعة من المفاهيم و المصطلحات الّتي سنقوم بإعطائها تعريفا إجرائيّا حسب معناها في دراستنا ،و تتمثّل مفاهيم دراستنا في:

- التكنولوجيا
- الإتّصال
- تكنولوجيا الإتّصال الحديثة
- الإتّصال الإداري
- المؤسّسة

1) مفهوم التكنولوجيا La Technologie :

- **لغة :**ظهر هذا المفهوم في القرن الماضي نتيجة التقدّم الصّناعي و التّقني في المجالات المختلفة ،و كلمة تكنولوجيا مشتقة من الكلمتين الإغريقيتين (Techne logos) و تعني الأولى المهارة أو الحرفة فيما تعني الثّانية فنّا أو حرفة ،و بناء على ذلك فإنّ كلمة تكنولوجيا تعني علم المهارات أو فنّ الصّنعة ،و قد عُرّبت بمصطلح تقنيات.[1]
- **إصطلاحا :**هي التّطبيق العلمي على نطاق تجاري و صناعي للإكتشافات العلمية و الإختراعات المختلفة الّتي يتمخض عنها البحث العلمي ،و أنّها الجهد المنظّم الرّامي لإستخدام نتائج البحث العلمي في تطوير أساليب أداء العمليات الإنتاجية بالمعنى الواسع الّذي يشمل الخدمات و الأنشطة الإدارية و التّنظيمية

[1]-محسن علي عطية ،**"تكنولوجيا الإتّصال في التّعليم الفعّال"** ،ط1 ،دار المناهج للنّشر و التّوزيع ،عمّان ،2008 ، ص 21.

و الإجتماعية و ذلك بهدف التوصّل إلى أساليب جديدة يفترض أنّها أجدى للمجتمع.[1]

- **إجرائيّا :**أما في دراستنا نقصد بالتكنولوجيا تطبيق المعرفة و الخبرات و المهارات المكتسبة في المهام العلمية للمؤسّسة و تتمثّل مجموع الوسائل و الأساليب و التّقنيات الّتي تستخدمها مؤسّسة إتصالات الجزائر في مختلف النّواحي الإداريّة و العلمية الّتي يستعملها الموظّفين والإداريّين لأداء مهامهم الإداري.

2) مفهوم الإتّصال La Communication :

- **لغة :**يرجع أصل كلمة إتّصال Communication إلى الكلمة اللاتينية Communis و معناها Commun أي "مشترك" أو "عام" ،و بالتّالي فإنّ الإتّصال كعملية يتضمّن المشاركة أو التّفاهم حول شيئ أو فكرة أو إحساس أو إتّجاه أو سلوك أو فعل ما.[2]
- **إصطلاحا :**هو الوسيلة الّتي تتمّ بواسطتها تبادل أو نقل المعلومات و الأفكار و الحقائق و المشاعر من جهة إلى أخرى حتّى يتحقّق الفهم الموحّد ،و كذلك توافر نفس المعلومات و الأفكار و الحقائق لجميع الأطراف الّذين تشملهم عملية الإتّصال.[3]
- **إجرائيّا :**أما في دراستنا نقصد بالإتصال تلك العملية الّتي يتمّ بها نقل المعلومات و المعاني و الأفكار من موظف أو إداري إلى آخر بصورة تحقّق الأهداف المنشودة في مؤسّسة إتصالات الجزائر .فالإتّصال هو الجسر الموصل بين المؤسّسة و بين العاملين فيها و بينهم و بين العالم الخارجي.

---

[1]-بشير العلاق ،**"قاموس دار العلم الإلكتروني للمعلومات و الاتّصالات"** ،ط1 ،دار العلم للملايين ،بيروت ،2006 ، ص 283.

[2]-حسن عماد مكاوي ،ليلى حسين السيد ،**"الإتصال و نظرياته المعاصرة"** ،ط1 ،عربية للطباعة و النشر ،القاهرة، 1998 ،ص 23.

[3]-مجموعة خبراء المجموعة العربية للتدريب و النشر ،**"الإتصال اللفظي و الغير لفظي Communication Verbal Non-Verbal"**،ط1، المجموعة العربية للتدريب و النشر ،القاهرة ،2012 ،ص 15.

3) مفهوم تكنولوجيا الإتّصال الحديثة La Technologie De Communication Moderne :

هي مجموع التّقنيات أو الوسائل أو النّظم المختلفة الّتي توظّف لمعالجة المضمون أو المحتوى الّذي يراد توصيله من خلال عملية الإتّصال الجماهيري أو الشّخصي أو التّنظيمي أو الجمعي ،و الّتي يتمّ من خلالها جمع المعلومات و البيانات المسموعة و المكتوبة أو المصوّرة أو المرسومة أو المسموعة المرئية أو المطبوعة الرّقمية من خلال الحاسبات الإلكترونية ،ثمّ تخزين هذه البيانات و المعلومات و إسترجاعها في الوقت المناسب ثمّ عملية نشر هذه المواد الإتّصالية أو الرّسائل أو المناصب المسموعة ،مسموعة مرئية ،مطبوعة أو رقمية و نقلها من مكان إلى مكان آخر.[1]

- **إجرائيّا :**أما في دراستنا نقصد بتكنولوجيا الإتصال الحديثة تلك الوسائل و الأدوات الّتي ظهرت إلى الوجود و إلى حياة المجتمعات الإنسانية نتيجة التطوّرات الحاصلة في ميدان الإتّصال و كذا زيادة حاجيات الإنسان و متطلّباته اليومية ،تتضمّن هذه التّكنولوجيا الحواسيب ،شبكات الإتّصال ،و أجهزة تداول المعلومات السّلكية و اللاسلكية ،حيث تتمثّل عادة في أجهزة الإتّصال من هاتف ،أنترنت ،أنترانت، إكسترانت و هواتف ذكية ،و كذا بريد إلكتروني ،و المستخدمة بمؤسّسة إتصالات الجزائر من طرف موظّفيها.

4) مفهوم الإتّصال الإداري La Communication Administrative :

هو عملية نقل الأفكار و الآراء و المعلومات و التّعليمات في صورة حقائق بين أجزاء المؤسّسة الواحدة بمختلف الإتّجاهات عبر مراكز العمل المتعدّدة من أعلى المستويات إلى أدناها.[2]

---

[1]-فاتن قرين ،سعاد بويدون ،**"إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة داخل المؤسسة الإعلامية "دراسة ميدانية بإذاعة جيجل -أنموذجا-** ،مذكرة ماستر في علوم الإعلام و الإتصال ،تخصص إتصال و علاقات عامة ،كلية العلوم الإنسانية و الإجتماعية ،جامعة محمد الصديق بن يحيى-جيجل- ، الجزائر ،2017/2016 ،ص 20.

[2]-ربيعة بالحبيب ،مبروكة حمادة ،**"إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة في الإتصال الإداري"دراسة مسحية بمقر دائرة تقرت -بورقلة-** ،مذكرة ماستر أكاديمي في علوم الإعلام و الإتصال ،تخصص تكنولوجيا الإتصال الجديدة ،كلية العلوم الإنسانية و الإجتماعية ،جامعة قاصدي مرباح ورقلة ،الجزائر ،2015/2014 ،ص 11.

تعرّفه الجمعية الفرنسية على أنّه :"مجموعة المبادئ و التّطبيقات الّتي تهدف إلى تشجيع سلوك الإستماع و تسهيل تمرير و نشر المعلومات ،تسهيل العمل الجماعي المشترك و ترقية قيم المؤسّسة من أجل تحسين الفعالية الفردية و الجماعية فيها.[1]

- **إجرائيّا** :أما في دراستنا نقصد بالإتصال الإداري تلك العملية الديناميكية القائمة على تبادل المعلومات و الأفكار و القرارات بين طرفي العملية الإتّصالية داخل مؤسسة إتصالات الجزائر بإستخدام وسائل شخصية أو كتابية أو إلكترونية و الهادفة إلى تحقيق التّفاهم و التّفاعل بين أعضائها بما يسهم في تطورها و إستمرارها و تحقيق أهدافها.

5) مفهوم المؤسّسة L'entreprise :

- **لغة :**المؤسّسة عموما حسب ما ورد في المنجد مأخوذة من فعل أسّس و تعني جمعية أو شركة.[2]
- **إصطلاحا :**هي منظّمة إقتصاديّة و إجتماعيّة مستقلّة نوعا ما تؤخذ فيها القرارات حول المسائل البشريّة ،المالية و الإعلاميّة بغية خلق قيمة مضافة حسب الأهداف في نطاق زماني.[3]

كما يعرّفها قاموس المنهل على أنّها :"منشأة تقوم بوظيفة داخليّة أو خارجيّة ،لفائدة الصّالح العام ،إعتمادها الرئيسي على المشروعات المخططة و المنظمة و المتصلة في إطار موحد تنتج خدمات متعددة الأغراض و مختلفة.[1]

- **إجرائيّا :**أما في دراستنا نقصد بالمؤسسة الحيز الذي يظم كل من الإمكانيات المادية و البشرية لتنفيذ الخطط الإدارية من أجل تحقيق أهداف مشتركة محددة و تعتمد على التقسيمات التي تجرى داخل المؤسسة الخدماتية "اتصالات الجزائر بولاية

[1]-محمد علي محمد ،**"علم الإجتماع و التنظيم"** ،(دط) ،دار المعرفة ،الإسكندرية ،1982 ،ص 18.
[2]-حورية بولعبيدات ،**"إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة في المؤسسة الإقتصادية الجزائرية"دراسة ميدانية بمؤسسة سونلغاز فرع تسيير شبكة نقل الغاز بالشرق GRTG –قسنطينة-** ،رسالة ماجستير في الإتصال و العلاقات العامة ،كلية العلوم الإنسانية و الإجتماعية ،جامعة منتوري-قسنطينة- ،الجزائر ،2008/2007 ،ص 25.
[3]-فاتن قرين ،سعاد بويدون ،مرجع سبق ذكره ،ص 21.

تيزي وزو"،حيث تقوم بتقديم خدمة إتصالية أو إستفسارية لجمهورها الخارجي من أجل تحقيق رفاهية زبائنها.

7 -منهج الدراسة و أدواته :

أ. منهج الدراسة :

يقصد بالمنهج الطّريقة الّتي يتّبعها الباحث في دراسة موضوع ما ،و يعرف منهج البحث العلمي بأنّه :

- أسلوب للتّفكير و العمل و يعتمده الباحث لتنظيم أفكاره و تحليلها و عرضها و بالتّالي الوصول إلى نتائج و حقائق معقولة حول الظّاهرة موضوع الدّراسة.

كما يعرف بأنّه :

- الأسلوب الّذي يستخدمه الباحث في دراسة ظاهرة معيّنة و الّذي من خلاله يتمّ تنظيم الأفكار المتنوّعة بطريقة تمكّنه من علاج مشكلة البحث.

و من خلال التّعريفات السّابقة يتّضح لنا الآتي :

- منهج البحث العلمي هو مجموعة من القواعد العامّة الّتي يعتمدها الباحث في تنظيم ما لديه من أفكار و معلومات من أجل توصّله إلى النّتيجة المطلوبة.[1]

بما أنّ دراستنا تتمحور حول موضوع "مساهمة تكنولوجيا الإتّصال الحديثة في تحسين الإتّصال الإداري داخل المؤسّسات الجزائريّة"،فإنّها دراسة تندرج ضمن البحوث الوصفية فمنه إعتمدنا من خلالها على **"منهج المسح الشّامل "**الّذي يندرج أيضا ضمن البحوث الوصفية ،و إعتمدنا عليه لأنّه يعتبر المنهج الأنسب و الأكثر ملائمة بصفة عامّة لأنّه يستهدف تسجيل و تحليل و تفسير الظّاهرة المنظّمة الّتي تحدّد نوع البيانات ،مصدرها

[1]-محمد سرحان على المحمودي ،**"مناهج البحث العلمي"** ،ط3 ،الجمهورية اليمنية ضعاء ،دار الكتب ،اليمن ،2019 ، ص 35.

و طرق الحصول عليها ،هذا من أجل معالجة الإشكالية و التّساؤلات المطروحة حول الموضوع المدروس للحصول على مواقف و إجابات المبحوثين بهدف الوصول إلى النتائج الّتي قد تسمح لنا بمعرفة مدى مساهمة تكنولوجيا الإتّصال الحديثة في تحسين الإتّصال الإداري داخل المؤسّسة.

و قد تمّ تعريفه على أنّه :منهج يقوم على جمع بيانات و معلومات عن متغيّرات قليلة لعدد كبير من الأفراد ،و ينطبق هذا الأسلوب في كثير من الدّراسات من أجل وصف الوضع القائم للظّاهرة بشكل تفصيلي و دقيق.

مقارنة الظّاهرة بموضوع البحث بمستويات و معايير يتمّ إختيارها للتعرّف الدّقيق على خصائص الظّاهرة المدروسة.[1]

و في دراستنا هذه قمنا بمسح آراء و إتجاهات عيّنة من مجتمع البحث الّذي يتمثّل في الإداريين الّذين يستخدمون هذه التكنولوجيا في عملهم الإداري.

ب.أدواته :

تسمح أدوات البحث بجمع المعطيات و المعلومات من الواقع ،توجد مجموعة من الوسائل الّتي يستعملها الباحث في التقاضّي لجمع المعلومات و الحقائق عند إستخدامه لمنهج معيّن و بحكم أنّه في دراستنا إستخدمتا منهج المسح الشّامل ،إرتأينا استخدام أداة الاستبيان الّتي تعتبر من الأدوات المناسبة له بالإضافة إلى أداة الملاحظة و المقابلة كأداتين مساعدتين.

[1]-ربحي مصطفى عليان ،**"مناهج و أساليب البحث العلمي :النظرية و التطبيق"** ،ط1 ،دار صفاء للنشر و التوزيع، عمان ،2000 ،ص ص 44،45.

➢ إستمارة الإستبيان: Formulaire de questionnaire:

يعرف الإستبيان بأنّه :"مجموعة من الأسئلة المرتّبة حول موضوع معيّن ،يتمّ وضعها في إستمارة ترسل للأشخاص المعنيّين بالبريد أو يجري تسليمها باليد تمهيدا للحصول على أجوبة الأسئلة الواردة فيها .و بواسطتها يمكن التوصّل إلى حقائق جديدة عن الموضوع أو التأكّد من معلومات متعارف عليها لكنّها غير مدعمة بحقائق".

و الإستبيان قد يرسل بطريقة البريد إلى الأفراد المعنيّين ،و قد يحمله الباحث بنفسه إلى الأشخاص .و الأسلوب المثالي هو أن يملأ الإستبيان بحضور الباحث ،و يسجّل بنفسه الأجوبة و الملاحظات الّتي تثري البحث فيما بعد ،لأنّ المجيب يتوسّع في بعض الأحيان في إجابته و يفيد الباحث أكثر ممّا كان يتوقّع منه .و الشّيئ الّذي يحصل في معظم الأحيان أنّ الباحث لا ينتبه إلى بعض الجوانب في الجوانب في الموضوع عند وضع الإستبيان و المجيبون هم يلفتون انتباهه إلى تلك التغيّرات فيتداركها في الحال.[1]

و منه فقد تضمّنت الإستمارة الّتي قمنا بتصميمها لإعداد هذه الدّراسة خمسة (05) محاور ،المحور الأوّل حول البيانات الشّخصيّة ،المحور الثاني حول أنماط و عادات إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة لدى العمّال بمؤسّسة إتصالات الجزائر ،المحور الثّالث حول الدّوافع و الإشباعات المحققة من إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة في الإتصال الإداري ،المحور الرّابع حول واقع الإتصال الإداري بمؤسسة إتصالات الجزائر ،أما المحور الخامس و الأخير حول مساهمة تكنولوجيا الإتصال الحديثة في تحسين الإتصال الإداري داخل مؤسسة إتصالات الجزائر.

[1]-عمار بوحوش ،محمد محمود الذنيبات ،**"مناهج البحث العلمي و طرق إعداد البحوث"** ،طبعة رابعة منقحة ،ديوان المطبوعات الجامعية ،الساحة المركزية –بن عكنون- ،الجزائر ،2007 ،ص 67.

➢ المقابلة: Interview :

تعدّ المقابلة إستبانة شفوية يقوم من خلالها الباحث بجمع معلومات بطريقة شفوية مباشرة من المفحوص .و الفرق بين المقابلة و الإستبانة يكمن في أنّ المفحوص هو الّذي يكتب الإجابة على الأسئلة ،بينما يكتب الباحث بنفسه إجابات المفحوص في المقابلة.

و المقابلة عبارة عن حوار يدور بين الباحث (المقابل) ،و الشّخص الّذي تتمّ مقابلته (المستجيب) .يبدأ هذا الحوار بخلق علاقة وئام بينهما ،ليضمن الباحث الحدّ الأدنى من تعاون المستجيب .ثمّ يشرح الباحث الغرض من المقابلة .و بعد أن يشعر الباحث بأنّ المستجيب على إستعداد للتّعاون ،يبدأ بطرح الأسئلة الّتي يحدّدها مسبقا ...ثمّ يسجّل الإجابة بكلمات المستجيب .و هكذا يلاحظ أنّ المقابلة عبارة عن إستبانة شفويّة.

و تعرف أيضا بأنّها :"وسيلة شفويّة عادة مباشرة أو هاتفية أو تقنية ،لجمع البيانات ،يتمّ خلالها سؤال فرد أو خبير عن معلومات لا تتوفّر عادة في الكتب أو المصادر الأخرى بهدف الوصول إلى حقيقة أو موقف معيّن يسعى الباحث للتعرّف عليه من أجل تحقيق أهداف الدّراسة.[1]

و غالبا ما تتطلّب المقابلة إعداد مسبق من حيث تحديد الزّمان و المكان المناسب ،إضافة إلى تحديد العناصر الّتي يتم مقابلتهم ،كما ينبغي تحديد الأسئلة أو الموضوع المراد إجراء المقابلة بشأنه ،كذلك تحديد بعض الأجهزة المساعدة كأجهزة التّصوير أو التّسجيل و غيرها.[2]

و منه فإنّ المقابلة تمكّن الباحث عموما من إستطلاع الإجابة و البيانات من المبحوث نفسه دون الإعتماد على الآخرين ،و من المعروف أنّ هناك عدّة أنواع من المقابلات العلميّة يختلف إستخدامها باختلاف الغرض من ذلك ،فقد إستخدمنا في هذه الدّراسة نوع من هذه المقابلات و هي المقابلة المقنّنة و تعرف هذه الأخيرة على أنّها :"هي تلك المقابلة الّتي

[1]-ربحي مصطفى عليان ،عثمان محمد غنيم ،**"مناهج و أساليب البحث العلمي النظرية و التطبيق"** ،ط1 ،دار صفاء للنشر و التوزيع ،عمان ،2000 ،ص 102

[2]-خيضر كاظم محمود ،موسى سلامة اللوزي ،**"منهجية البحث العلمي"** ،ط1 ،إثراء للنشر و التوزيع ،عمان ،2008، ص 100.

تعتمد على نمط واحد من الأسئلة الّتي تطبّق على جميع المبحوثين بحيث يمكن مقارنة المعلومات الّتي يتمّ الحصول عليها مع بعضها البعض و يتطلّب هذا النّوع من المقابلات إعداد إستمارة خاصّة يطلق عليها "إستمارة المقابلة".[1]

و لقد إعتمدنا في دراستنا على **المقابلة المقننة** ،أي بإستخدام أسلوب المقابلة المقننة التي تحكمها أسئلة محددة و معدة سلفا ،كون هذه الأداة تجعلنا نحصل على معلومات أكثر و بيانات أوفر حول مدى مساهمة تكنولوجيا الإتصال الحديثة في تحسين الإتصال الاداري و هذا النوع من المقابلات يتوافق مع دراستنا يهدف على الحصول على إجابات و معلومات من الأفراد المستجوبين حيث قمنا بإجراء مقابلة مع مسؤولة الخلية الإتصالية بمؤسسة إتصالات الجزائر بولاية تيزي وزو **"بقاش ليندة"** و تضمنت هذه المقابلة(07)أسئلة.

➢ الملاحظة: Observation:

تعرف الملاحظة بأنها :"المشاهدة و المراقبة الدقيقة لسلوك أو ظاهرة معينة ،و تسجيل الملاحظات أولا بأول ،كذلك الإستعانة بأساليب الدراسة المناسبة لطبيعة ذلك السلوك أو تلك الظاهرة بغية تحقيق أفضل النتائج ،و الحصول على المعلومات ".

و تعرف أيضا بأنها :"عملية توجيه الحواس لمشاهدة و متابعة سلوك معين أو ظاهرة معينة و تسجيل جوانب ذلك السلوك و خصائصه "،و تعتمد طريقة الملاحظة بالدرجة الأساس على قابلية الباحث و قدرته على الصبر و إنتظار فترات مناسبة ،و تسجيل المعلومات و الإستفادة منها و عليه فلا بد أن يقوم بملاحظة فرد ذو خبرة و قابلية ".[2]

و توجد عدّة أنواع من الملاحظة يعتمدها الباحث حسب المعلومات التي يريد الحصول عليها ونحن إعتمدنا على الملاحظة البسيطة المباشرة Simple Uncontrolled Observation أو العادية غير الموجّهة و الّتي تحدث تلقائيا في ظروف عادية و بدون

[1]-سماح سالم سالم ،البحث الاجتماعي ،**"الأساليب ،المناهج ،الإحصاء"** ،ط1، دار الثقافة للنشر و التوزيع ،عمان 2012 ،ص 72.

[1]-محمد سرحان علي المحمودي ،مرجع سبق ذكره ،ص ص 149 ،150.

إخضاع المتغيرات أو السلوك للضّبط بإستخدام أدوات قياس لدراسة الظّاهرة موضوع البحث. [1]

و قد أفادتنا الملاحظة البسيطة المباشرة في الإطّلاع على بعض المعلومات الّتي لا يمكن الحصول عليها عن طريق الأدوات الأخرى ،كالمعلومات المتعلّقة بكيفية إستخدام تكنولوجيا الإتّصال الحديثة في الإدارة ،كذلك نوع الوسائل التكنولوجيّة الحديثة السّائدة و الأكثر إستخداما لدى عمّال مؤسّسة إتصالات الجزائر.

8 -مجتمع البحث و عيّنة الدراسة:

أ-مجتمع البحث:

و يقصد به جميع مفردات أو وحدات الظّاهرة تحت البحث فقد يكون المجتمع مكوّنا من سكّان مدينة أو مجموعة من الأفراد في منظّمة ما ،أو مجموع العمّال الّذين يعملون في شركة معيّنة أو مجموعة الحقول في منطقة معيّنة أو مجموعة من الحيوانات أو سلعة معيّنة ينتجها معمل معيّن.

و يتمثّل مجتمع بحثنا في الإداريّين منهم مسؤولي الأقسام و كذا الأنشطة الإداريّة و مسؤولة الخلية الإتّصالية لمؤسّسة إتّصالات الجزائر بولاية تيزي وزو ،و معظم العمّال الّذين يستخدمون وسائل تكنولوجيا الإتّصال الحديثة.

ب-عينة الدراسة:

هي جزء من مجتمع البحث يتمّ إختياره وفق قواعد خاصّة بحيث تكون العيّنة المسحوبة ممثّلة قدر الإمكان لمجتمع البحث.

لذلك يمكن تعريف العيّنة على أساس أنّها :"مجموعة الوحدات الّتي يتمّ إختيارها من المجتمع الإحصائي ،و لذلك يمكن تقسيم مجتمع الدّراسة إلى مجتمع غير معروف للباحث

[1]-عمار بوحوش ،محمد محمود الذنيبات ،مرجع سبق ذكره ،ص 82.

بحيث يلجأ لإجراء المسح الشّامل و ذلك بمعرفته بأنّ العيّنة الّتي ستسحب من مجتمع البحث غير ممثّلة ،و لذلك يلجأ الباحث لإتّباع طريقة المسح الشّامل إذا كان الباحث يملك تصوّرا عن المجتمع و مفرداته.[1]

و في دراستنا هذه إعتمدنا على العيّنة غير الإحتمالية ،يكون فيها الإختيار كيفي من قبل الباحث للمبحوثين إستناد إلى أهداف بحثه ،أما حجم العينة فقد قمنا بإختيار 30 مفردة من المجتمع الكلي.

تندرج ضمن العينة غير الإحتمالية العينة "القصدية" ،التي إستخدمناها في دراستنا الحالية و هي العينة التي يقوم الباحث بإختيار مفرداتها بطريقة تحكمية لا مجال فيها للصدفة ،بل يقوم الباحث هو شخصيا بإنتقاء المفردات الممثلة أكثر من غيرها ،لما يبحث عنها من معلومات و بيانات ،و هذا لإدراكه المسبق و معرفته الجيدة لمجتمع البحث و عناصره الهامة التي تمثله تمثيلا صحيحا. [2]

و تتمثّل عيّنة دراستنا في الإداريّين بمؤسسة إتصالات الجزائر لمعرفة و جمع المعلومات و البيانات منهم حول كيفية إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة لتحسين الإتصال الإداري على مستوى هذه المؤسسة و يتمثّل حجمها في 30 مفردة.

9 -الدراسات السابقة:

الدّراسات السّابقة في مجال البحث العلمي هي المجال الواسع الذي يمكننا من فهم الموضوع و الإستفادة مما توصل إليه الباحثون من قبل ،و يكون الإقتراب من الدّراسات السابقة إمّا نظريا أو منهجيا أو الإثنين معا ،و يشترط في هذه الدّراسات الّتي يتناولها الباحث أن تكون

[1]-محمد عبد العالي النعيمي و آخرون ،**"طرق و مناهج البحث العلمي"** ،ط1، الوراق للنشر و التوزيع ،عمان ،الأردن، 2015 ،ص ص 77 ،78.

[2]-علي غربي ،**"أبجديات المنهجية في كتابة الرسائل الجامعية"** ،(د.ط) ،مخبر علم إجتماع الإتصال ،جامعة منتوري-قسنطينة-، الجزائر ،2010، ص 141.

ذات علاقة مباشرة بموضوع الدّراسة فيؤكد الباحث أو يضيف أو يلغي ما توصّل إليه الباحثون الّذين إستعان ببحوثهم .

- **الدّراسة الأولى:**

دراسة لطالبتين "رمّاش كريمة" و "عمران أمينة" بعنوان"إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة في الإتصال الإداري"دراسة ميدانية بمركز الضرائب لولاية أم البواقي"تخصص إتصال وعلاقات عامة ،كلية العلوم الانسانية و الإجتماعية قسم العلوم الإنسانية من جامعة العربي بن مهدي "أم البواقي" لسنة 2015/2014.

تدور إشكالية هذه الدّراسة حول إهتمام المؤسسات الجزائرية بتكنولوجيا الإتصال الحديثة منها مركز الضرائب لولاية أم البواقي ،و ذكر فيها مدى أهمية توظيفها في الإتصال الإداري و فعاليتها و تأثيرها على مستوى أداء المؤسسة و أهم الإشباعات الّتي تحققها من خلال إستخدامها لوسائل تكنولوجيا الإتصال الحديثة ،و بينت التغيرات الّتي أحدثتها على مستوى تحسين صورة المؤسسة.

حاولت هذه الدراسة أن تعالج هذا الموضوع عن طريق إيجاد إجابات موضوعية إنطلاقا من التساؤل الجوهري التالي :ما هو واقع إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة في الإتصال الإداري؟

و قد تفرع عن التساؤل الرئيسي تساؤلات فرعية جاءت كما يلي:

1 -ماهي دوافع إستخدام وسائل الإتصال الحديثة من قبل موظفي مركز الضرائب؟
2 -ماهي الإشباعات تحقق من خلال إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة من قبل موظفي مركز الضرائب؟
3 -هل تؤثر تكنولوجيا الإتصال الحديثة على مستوى أداء المؤسسة؟

إنطلاقا من التساؤلات التي توصلتا إليها الباحثتين تكون الفروض كتالي :

- يستخدم موظفوا مركز الضرائب وسائل الإتصال الحديثة في عملهم .

- تتحقق مجموعة من الإشباعات أثناء إستخدام الموظفون لتكنولوجيا الإتصال.
- يستخدم موظفي مركز الضرائب وسائل الإتصال الحديثة بدافع التفاعلية.
- تكنولوجيا الإتصال الحديثة تؤثر في مستوى أداء المؤسسة من حيث تفعيلها للإتصال الداخلي و إحداث تغيير في شكل و أداء العمل و تحسين الخدمات.

إعتمدتا الباحثتين في هذه الدراسة على المنهج المسحي الشامل وفقا لإندراج الدراسة ضمن الدراسات الوصفية و ذلك للوصول إلى تفسيرات ذات صلة بالموضوع.

إستخدمتا الإستبيان كآداة مناسبة للدراسة بالإضافة إلى الملاحظة و المقابلة كأداتين مساعدتين لجمع البيانات و المعلومات.

أما عينة الدراسة فقد أجرت الباحثتين حصرا شاملا لكل مفردات العينة الّتي تم إختيارها و هي عينة قصدية (عمدية) تتمثل كل من الإداريين الذين يستخدمون هذه التكنولوجيا.

ومن أهم النتائج الّتي توصلت إليها هذه الدراسة:

- إن المؤسسة تملك إرادة الكاملة لتوفير جميع وسائل الإتصال الحديثة و المتعلقة بتكنولوجيا الإتصال،حيث نجد أن المؤسسة لها إمكانية كبيرة و حقيقية لتوفير الأجهزة و الحواسيب لكل المصالح و المكاتب الّتي لها حاجة بهذه الأجهزة.

- إن المؤسسة لها شبكات محلية بها نسبية ربط عالية ،و أيضا ربط بخدمة الأنترنت منذ نشأة المركز و الخدمة متوفرة حاليا رغم الجهود المبذولة من الإدارة لتوفير كل ما سبق من أجهزة و شبكات و السعي لحمايتها من الأضرار إلاّ أن هذه الجهود غير كافية ما لم تكن هناك المهارة اللازمة لدى الموظفين لإستغلال و تشغيل الأجهزة و التعامل مع الشّبكات.

- إنّ وسائل الإتصال الحديثة ساهمت في تحسين سير العمل في المؤسسة و تغيّير سلوك الموظفين و المساعدة و المشاركة في إتّخاذ القرّار ،كما أدت أيضا هذه التكنولوجيا إلى تحسين الإتصال الإداري بالمؤسسة.

- إنّ تكنولوجيا الإتصال في مركز الضرائب لها عدّة أوجه لكن يمكن أن تتمثل بشكل أساسي في جهاز الحاسوب ،شبكة الإنترانت ،شبكة الأنترنت ،شبكة الإكسترانت بالرغم من عدم التوسع في إستخدام هذه الأخيرة ،إلا أن هذه التكنولوجيا تسعى إلى تسهيل و إيصال و نقل و حفظ البيانات و المعلومات في أسرع وقت و بأقل تكلفة. *

أوجه التشابه و الإختلاف:

تتمثل أوجه التشابه لهذه الدراسة مع دراستنا من حيث:

- مضمون الدّراسة حول إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة في الإتصال الاداري و هذا ما مكّننا من تعميم نتائجها على دراستنا.

- كما تتشابه الإجراءات المنهجية لهذه الدراسة مع دراستنا ،حيث يندرجان ضمن الدراسات المسحية و قد إستخدمنا للوصول إلى النتائج إستمارة الإستبيان بالإضافة إلى المقابلة و الملاحظة.

-كلانا إستخدمنا العينة القصدية (العمدية).

و تتمثل أوجه الإختلاف لهذه الدراسة في :

- يختلفان في الحيز المكاني و الزماني.

- الإختلاف في النتائج المتوصلة إليها.

❖ أما بالنسبة لمجال الإستفادة فقد إستفدنا من هذه الدّراسة في تكوين فكرة مبدئية عن موضوع تكنولوجيا الإتصال الحديثة ،و كذلك فيما يخص بناء الجانب المنهجي من حيث إنشاء خطة البحث والجانب النظري من حيث التنسيق بين أفكار و مصطلحات كل من المتغيرين.

*كريمة رماش ،أمينة عمران ،**"إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة في الإتصال الإداري"**،مذكرة ماستر في علوم الإعلام و الإتصال ،تخصص إتصال و علاقات عامة ،كلية العلوم الإنسانية و الإجتماعية ،جامعة لعربي بن مهيدي أم البواقي ،الجزائر ،2014 2015.

- **الدراسة الثانية:**

دراسة ربيعة بالحبيب و مبروكة حمادة ،تحت عنوان"إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة في الإتصال الإداري "دراسة مسحية بمقر دائرة تقرت-ورقلة-تخصص تكنولوجيا الإتصال الجديدة،كلية العلوم الإنسانية و الإجتماعية ،جامعة قاصدي مرباح-ورقلة- 2015/2014.

تعالج هذه الدراسة مدى إستخدام و توفر تكنولوجيا الحديثة في مقر دائرة تقرت و أهم التغيرات الّتي ساهمت في إحداثها.

و على ضوء ما ذكر ،قامت الباحثتين بصياغة الإشكالية على النحو التّالي:

ما مدى توفر تكنولوجيا الإتصال الحديثة و إستخدامها في الإتصال الإداري بمقر دائرة تقرت بورقلة؟

و لتوضيح الإشكالية الرئيسية قامتا بصياغة أسئلة فرعية:

1-هل تتوفر المؤسسة على وسائل تكنولوجية حديثة للإتصال ساهم في تحسين الإتصال الإداري؟

2-هل ساهمت تكنولوجيا الإتصال في تفعيل الإتصال الإداري داخل المؤسسة؟

3-هل هناك معوقات تحد من فعالية إستخدام الوسائل الإتصالية الحديثة في الإتصال الإداري؟

إستعانتا الباحثتين بالمنهج الوصفي في الإطار النظري و المنهج المسحي في الإطار التطبيقي ،وإعتمدتا في جمع المعلومات على الملاحظة و الإستبيان .

أما عيّنة الدّراسة فقد قامتا بالمسح الشامل لمجتمع البحث و الّذي يتمثل في جميع موظّفي و إطارات المؤسّسة.

توصّلت هذه الدّراسة إلى النتائج التالية:

- أن معظم أفراد العاملين في المؤسسة يرون أن توفير الوسائل التكنولوجية تحسن من إنتاجية العمل و ذلك من خلال تحسين الأداء و السرعة و دقّة العمل و سهولة الوصول إلى المعلومات.

- أن وسائل التكنولوجية الإتصال الحديثة تسهل من عملية الإتصال في المؤسّسة كما أنّها تؤدي إلى دقّة المعلومات و التزويد بها في الوقت المناسب.

- تساهم وسائل التكنولوجيا الحديثة للإتصال في تحسين مستوى أداء الموظف و الإدارة نجدها كذلك تحسن من صورة المؤسّسة و خدمة المواطن مما يحفز العاملين على أداء مهامهم و إتقانه . *

أوجه التشابه و الإختلاف:

تتشابه هذه الدّراسة مع دراستنا من حيث:

- مضمون الدّراسة حول إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة في الإتصال الاداري.

- كما تتشابه أيضا في منهج الدّراسة حيث إستخدمنا المنهج المسحي.

- كلانا مجتمع بحثنا يتمثل في الإداريين داخل المؤسّسة.

و تتمثل أوجه الإختلاف لهذه الدراسة في :

- في دراستنا قمنا بمسح عينة من مجتمع البحث الّذي يتمثل في الإداريّين الّذين يستخدمون تكنولوجيا الإتصال الحديثة ،بينما هذه الدّراسة إستخدموا فيها مسح شامل مباشرة لمجتمع البحث دون تحديد العينة.

- في دراستنا إستخدمنا كل من الإستبيان و المقابلة و الملاحظة أما في دراستهم إستخدموا الملاحظة والإستبيان فقط.

* ربيعة بالحبيب ،مبروكة حمادة ،**"إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة في الإتصال الإداري"**،دراسة مسحية بمقر دائرة تقرت - بورقلة -، مذكرة ماستر في علوم الإعلام و الإتصال ،تخصص تكنولوجيا الإتصال الجديدة ،كلية العلوم الإنسانية و الإجتماعية ، جامعة قاصدي مرباح –ورقلة- ،الجزائر ،2014-2015.

❖ لقد إستفدنا من هذه الدراسة في صياغة التساؤلات الفرعية ،كما ساهمت في إثراء الجانب النظري للدراسة من خلال التطرق إلى المراجع المستخدمة في هذه الدراسة و التطلع على محتواها.

- **الدّراسة الثالثة:**

دراسة منية بوتيتة و حنان بن بلي ،تحت عنوان"دور تكنولوجيا الإتصال الحديثة في زيادة فعالية الإتصال الداخلي بمؤسّسة إتصالات الجزائر"-دراسة ميدانية بالوكالات التجارية لولاية جيجل-،تخصص إتصالات علاقات عامة ،كلية العلوم الإنسانية و الإجتماعية جامعة محمد الصديق بن يحيى-جيجل-،سنة 2017/2016.

تعالج هذه الدّراسة دور تكنولوجيا الإتصال الحديثة في زيادة فعالية الإتصال الداخلي بمؤسّسة إتصالات الجزائر و مدى إستخدامها و أهم التغيرات التي ساهمت في إحداثها.

و على ضوء ما ذكر قام الباحثين بصياغة الإشكالية على النحو التالي:

كيف تساهم تكنولوجيا الإتصال الحديثة في زيادة فعالية الإتصال الداخلي بمؤسّسة إتصالات الجزائر؟

و لتوضيح الإشكالية الرئيسية قامتا بصياغة أسئلة فرعية:

1 -ماهي الوسائل الإتصالية الحديثة المتوفرة بالوكالات التجارية لمؤسّسة إتصالات الجزائر بجيجل؟
2 -ماهو واقع إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة بالوكالات التجارية لمؤسّسة إتصالات الجزائر؟
3 -ماهي الإشباعات التي يحققها موظفوا الوكالات التجارية لإتصالات الجزائر من إستخدام وسائل الإتصال الحديثة؟

4 -ما تقيّيم المبحوثين لتأثيرات إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة على الإتصال الداخلي بمؤسّسة إتصالات الجزائر؟

إستعانتا الباحثين بالمنهج الوصفي كونه الإنسب لدراستهما المتمثلة في"دور تكنولوجيا الإتصال الحديثة في زيادة فعالية الإتصال الداخلي بمؤسّسة إتصالات الجزائر"

أما عينة الدّراسة فقد قامتا بالمسح الشامل أو الحصر الشامل لمجتمع البحث و الذي يتمثل في كافّة الموظفين و الإداريّين بالوكالات التجارية بمؤسّسة إتصالات الجزائر و الّذين يستخدمون وسائل إتصالية حديثة في عملهم ،و إعتمدتا في جمع المعلومات على إستمارة الإستبيان و المقابلة.

توصّلت هذه الدّراسة الى النتائج التالية:

تتوفر الوكالات التجارية بمؤسّسة إتصالات الجزائر على معظم وسائل الإتصال الحديثة و المتمثلة في الحاسوب ،الأنترنت ،الإنترانت ،الهاتف الذكي ،إضافة الى البريد الإلكتروني كخدمة من خدمات الأنترنت.

- أغلبية الحواسيب الموجودة في الوكالات التجارية مزودة بشبكة الأنترنت و التي تستخدم في التواصل مع الزملاء نسبة 51% .
- تستخدم شبكة الإنترانت بشكل دائم و هذا ما عبر عنه 48.33% ،حيث تستخدم بدرجة عالية في الإتصال بالموظفين داخل المؤسّسة.
- يحقق إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة إشباعات المبحوثين و التي تتمثل في رفع الكفاءة الإنتاجية بنسبة 33.76% تليها توطيد العلاقات بين الموظفين 27.27 % ، و أخيرا ربح الوقت و الجهد 22.07%. *

* منية بوتيوتة ،حنان بن بلي ،**"دور تكنولوجيا الإتصال الحديثة في زيادة فعالية الإتصال الداخلي بمؤسسة إتصالات الجزائر"**دراسة ميدانية بالوكالات التجارية لولاية جيجل ،مذكرة ماستر في علوم الإعلام و الإتصال ،تخصص إتصال و علاقات عامة ،كلية العلوم الإنسانية و الإجتماعية ،جامعة محمد الصديق بن يحي –جيجل- ،سنة 2016-2017.

أوجه التشابه و الإختلاف:

تتمثل أوجه تشابه دراستنا مع هذه الدّراسة من حيث:

- المحتوى و المضمون حيث دراستنا تتمحور حول مساهمة تكنولوجيا الحديثة في تحسين الإتصال الإداري للمؤسّسة و هذه الدّراسة يتمحور مضمونها حول زيادة فعالية تكنولوجيا الإتصال الحديثة في الإتصال الداخلي للمؤسّسة و يكمن التشابه هنا في الإتصال الداخلي الّذي هو ضمن الإتصال الاداري.

- و تتشابه أيضا من حيث نفس المنهج الدراسي المتبع و نفس أدوات الدراسة.

و يختلفان من حيث هدف الدراسة فهذه الدّراسة تهدف إلى معرفة دور تكنولوجيا الإتصال الحديثة في زيادة فعالية الإتصال الدّاخلي داخل الوكالة التّجارية أما دراستنا تهدف إلى معرفة مدى مساهمة تكنولوجيا الإتصال الحديثة في تحسين الإتصال الاداري داخل مؤسسة إتصالات الجزائر.

- ❖ و لقد إستفدنا من هذه الدراسة في تكوين فكرة مبدئية عن موضوع دراستنا ،كما ساعدتنا في إعداد الإطار النظري حول تكنولوجيا الإتصال الحديثة و أيضا في إعداد أسئلة الإستبيان.

الإطار النظري

الفصل الأول :مدخل مفاهيمي لتكنولوجيا الاتصال الحديثة.

تمهيد للفصل :

المبحث الأول :مفهوم تكنولوجيا الاتصال الحديثة.

المبحث الثاني :مراحل تطور تكنولوجيا الاتصال الحديثة.

المبحث الثالث :أنواع تكنولوجيا الاتصال الحديثة.

المبحث الرابع :خصائص تكنولوجيا الاتصال الحديثة.

المبحث الخامس :وظائف تكنولوجيا الاتصال الحديثة.

خلاصة الفصل :

تمهيد الفصل :

أحدثت التطورات التّقنية الحديثة الّتي يشهدها العالم ثورة في تكنولوجيا الإتصال و المعلومات على مدى السنوات القليلة الماضية ،مما أدى إلى ظهور تغيرات نوعية في العديد من أوجه الحياة و بوتيرة عالية ،حيث مهّدت الطريق لعملية الإنتقال من المجتمع الصناعي إلى مجتمع المعلومات ،و قد أخذت هذه الثورة تترك آثارها الإقتصادية و الإجتماعية و الثّقافية و غيرها على المجتمع المعاصر بشكل غير مسبوق كمّا و نوعا.

و كان الأساس في ثورة الإتصالات و تكنولوجيا المعلومات هو التلاقي و الترابط التي تم بين عتاد و أجهزة الكمبيوتر و البرمجيات ،و كذا شبكات الإتصالات و على مدى نصف القرن العشرين و بداية الأليفة الثالثة ارتقت هذه التكنولوجيا خلال سلسلة من النقلات النوعية صوب الأصفر و الأسرع و الأكفأ ،و الأسهل إستخداما.

يعيش العالم اليوم مرحلة جديدة حيث تمثل شبكة المعلومات و الإتصال أحد مظاهر هذه الثورة ،فهي تؤدي دورا أساسيا في صياغة الأنشطة الرئيسية للإنسان في شتى نواحي الحياة ،حيث تم إزالة حواجز المكان و الزمان ،و أصبح الإتصال الإلكتروني و تبادل الأخبار و نقل المعلومات في أقصر وقت و بأقل التكاليف من الحقائق الملموسة ،كل هذا وضع المؤسسات أمام تحدي جديد ألا و هو امتلاك تكنولوجيا المعلومات و الإتصال و التحكم فيها.

حيث قمنا بتقسيم هذا الفصل إلى خمسة مباحث و كل مبحث يتناول عنصر مهم حول تكنولوجيا الإتصال الحديثة ،من مفهومها و مراحل تطورها و كذا أنواع و خصائص هذه الأخيرة و في الأخير تناولنا وظائفها.

المبحث الأول :مفهوم تكنولوجيا الإتصال الحديثة.

ليس هناك تعريف محدد لعبارة "تكنولوجيا الإتصال الحديثة" NCT New Communication Technology رغم ذيوع إستخدامها ،غير أن مدلولها أصبح ينصب على الوسائل الإلكترونية المستخدمة في الإنتاج و التسجيل الكهرومغناطيسي (الكاسيت الصوتي و الفيديو)و أسطوانات الليزر ،و البث الإذاعي التلفزيوني ،الذي تُوّج بإستخدام الشبكات الفضائية ،شبكات الميكروويف المعتمدة على الترددات عالية القدرة VHF ، و فائقة القدرة UHF ،و الشبكات الأرضية التي تستخدم الألياف الضوئية O.F ذات الكفاءة العالية في حمل العديد من البرامج التلفزيونية و الإذاعية و المعلومات ،هذا بإضافة إلى إستخدام الحاسوب (الكمبيوتر)و ما يتصل به من التقنيات.

و تعرف تكنولوجيا الإتصال الحديثة أكاديميا بأنها :"القطع الحرفية و الخدمية التي تعمل على نقل و إستقبال و تخزين و معالجة و نشر المعلومات بوسائل إلكترونية ".[1]

بينما يقصر البعض تعريف تكنولوجيا الإتصال على أنها :"أداة أو جهاز أو وسيلة تساعد على إنتاج أو توزيع او تخزين او إستقبال أو عرض البيانات أو أنها الآلات أو الأجهزة الخاصة أو الوسائل التي تساعد على إنتاج المعلومات و توزيعها و إسترجاعها و عرضها ،فإن البعض الآخر أنها لا تزيد على كونها عملية إكتساب و معالجة و تخزين و نشر المعلومات الرقمية و النصية و اللاسلكية و الصوتية من خلال مجموعة من الأجهزة الإلكترونية و أجهزة الإتصالات السلكية و اللاسلكية و الكمبيوتر ".[2]

و يعرفها سويلمر بأنها "الوسائل المختلفة للحصول على المعلومات و إختزانها و نقلها بإستخدام الحاسبات Computers و الإتصالات Télécommunications و الإلكترونيات المصغرة Micro-Electronic ".

---

[1]-هارون منصر ،"**تكنولوجيا الإتصال الحديثة ـ المسائل النظرية و التطبيقية ـ**"،ط1 ،دار الألمعية للنشر و التوزيع، الجزائر ،2012 ،ص ص 13 ،14.

[2]-حسن على محمد ،"**تكنولوجيا الإتصال الحديثة ـ لنشأة ـ التطور ـ الوظائف ـ التأثيرات**" ،ط2 ،دار البيان للطباعة و النشر ،القاهرة 2007/2008، ص 17.

و يعرفها رولي Rowley بأنها "جمع و تخزين و معالجة و بث و إستخدام المعلومات ولا يقتصر ذلك على التجهيزات المادية Hard Ware أو البرامج Soft Ware و لكن ينصرف كذلك إلى أهمية دور الإنسان و غاياته التي يرجوها من تطبيق و إستخدام تلك التكنولوجيات و القيم و المبادئ التي يلجأ لتحقيق خياراته ".[1]

المبحث الثاني :مراحل تطور تكنولوجيا الإتصال:

مرت ثورة تكنولوجيا الإتصال بعدة مراحل حتى وصلت إلى ما تعرف به اليوم ، بدأت ثورة الإتصال الأولى بما يعرف بالمرحلة الشفهية حيث كان الإنسان يحصل على المعلومات عن طريق الإستماع ،ثم تليها ثورة الإتصال الثانية و في هذه المرحلة عرف الإنسان اللغة المكتوبة و من هنا تزايد الإتصال بين الشعوب المختلفة ،و إقترنت الثورة الثالثة بإختراع الطباعة على يد "يوحنا غوتنبورغ" عام 1936 ،و كان ذلك بداية للنشر الإلكتروني للكتب و الجرائد و المجلات .بينما بدأت معالم ثورة الإتصال الرابعة في القرن التاسع عشر من خلال اكتشاف الموجات الكهرومغناطيسية التلغراف و الهاتف ...إلخ. ثم ظهرت الإذاعة و التلفزيون في النصف الثاني من القرن العشرين.

أما ثورة الإتصال الخامسة أو ما يعرف بعصر المعلومات ،فقد شهد هذا العصر سرعة عالية في صناعة وسائل الإتصال و تطورها ،و خاصة في مجال تكنولوجيا الإتصال الإلكترونية ،تجسدت هذه الثورة بداية من النصف الثاني من القرن العشرين ،من خلال ظهور إندماج وسائل الإتصال و تعددت أساليبها في معالجة المعلومات عن بعد ، و تخزينها بشكل رقمي ،و دخلت أسلاك الهاتف و كابلات الاتصالات و الموجات الرقمية و قنوات الإتصال عبر الأقمار الصناعية .و تقف الأنترنت عند نقطة التقاء هذين المجالين من التطور كنتيجة مباشرة لتقاطع تكنولوجيا الكمبيوتر مع تكنولوجيا الإتصالات.[2]

---

[1]-ممد فتحي ،**"المعلومات و تكنولوجيا المعلومات"**،(د.ط) ،مكتبة الدار العربية للكتاب ،القاهرة ،2005 ،ص 44.

[2]-كريمة رماش و أمينة عمران ،**"إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة في الإتصال الإداري" دراسة ميدانية بمركز الضرائب لولاية أم لبواقي** ،مذكرة ماستر في علوم الإعلام و الإتصال ،تخصص إتصال و علاقات عامة ،كلية العلوم الإجتماعية و الإنسانية ،جامعة العربي بن مهيدي أم لبواقي ،الجزائر ،2015/2014 ،ص 34.

المبحث الثالث:أنواع تكنولوجيا الإتصال الحديثة.

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

1 -الحاسوب الآلي Computer:

هو جهاز يقوم بمعالجة البيانات بسرعة و دقة عالية ،و في توافق مع مجموعة تعليمات مزود بها مسبقا .و يشارك لتلك المجموعة من التعليمات كبرنامج حاسب آلي Computer Program و بعبارة أخرى ،يقوم الحاسب الآلي بمعالجة بيانات مدخلة Processing Input Data في توافق مع برنامج سبق تزويده به لكي يقوم بإخراج بيانات مطلوبة Output Data ،و يشار أيضا لمخرجات الحاسب الآلي كبيانات ذات معنى أو معلومات Information.و يقوم كاتبو برامج الحاسبات Programmes بكتابة هذه البرامج مستخدمين لغات لكتابة برامج الحاسبات مثل Basic و Cobol و Pascal و Fortran و C++ و Java .[1]

2 -الهاتف:

يعرف الهاتف انقال على أنه:عبارة عن جهاز إتصال صغير الحجم مربوط بشبكة من الإتصالات اللاسلكية و الرقمية تسمح ببث و إستقبال الرسائل الصوتية و النصية (الصوت) و الصور عن بعد و بسرعة فائقة و نظرا لطبيعة مكوناته الإلكترونية و استقلاله العلمية، فقد يوصف بالخلوي أو "النقال" أو "الجوال" أو "المحمول" و معروف أن الهاتف النقال الحالي هو الشكل المتطور للهاتف التقليدي الثابت.[2]

---

[1]-الهادي ،محمد محمد ،**"تكنولوجيا المعلومات و أساسيات إسترجاع المعلومات"** ،(د.ط) ،دار الثقافة العلمية ،القاهرة ، ص 137.

[2]-فضيل دليو ،**"مدخل إلى الإتصال الجماهيري"**،مخبر علم الإجتماع الإتصال ،جامعة منتوري ،قسنطينة ،2003 ،ص 180.

يعد الهاتف بنوعية الثابت و المحمول واحد من بين تكنولوجيا المعلومات و الإتصال الأكثر إنتشارا في كل العالم ،خاصة في الآونة الأخيرة لكونه ليس وسيلة إتصال بين الأفراد بل

لأنه أصبح من مفاتيح النمو و التنمية الإقتصادية ،فقد تأكد من خلال الدراسات و التقارير بأن الهاتف المحمول يؤدي إلى تحقيق النمو الإقتصادي بطرق شتى ،كما أن الإستثمار في الهياكل الأساسية للشبكات و الخدمات المتصلة بذلك كفيل بأن يحدث فرصا بشكل مباشر و غير مباشر .[1]

و مع التطورات التي تشهدها تكنولوجيا الإتصالات أخذت الإتصالات تتحول إلى النظام الجديد و هو النظام الرقمي ،و هي أصغر الوحدات في معالجة البيانات كما يعتبر هذا النوع من الأنظمة (الرقمي) أكثر دقة و فاعلية ،و هو مناسب لمختلف أنواع الإتصالات الصوتية و الفيديو و الصور اللاسلكية و الميكروويف و الأقمار الصناعية ،و هو أكثر ملائمة للإتصال مع الحواسيب بالإضافة إلى أنه يعطي نوعية أفضل الصوت و الصورة المنقولة.[2]

3 -الفاكس:

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

- جهاز إستنساخ إلكتروني مرتبط بخط هاتف .
- جهاز هاتف مرتبط بخط هاتفي .

و يمكن تحديد أهم مميزات و خصائص الفاكس على النحو التالي :

- جهاز سهل الإستخدام يحتاج إلى خبرة تخصص.
- رخيص الثمن يمكن للأفراد شراءه.

[1]-العمري الحاج ،**"دراسة قياسية لأثر تكنولوجيا المعلومات و الإتصال على النمو الإقتصادي"** ،رسالة ماجستير ، تخصص علوم إقتصادية ،جامعة الجزائر 3 ، 2013/2012 ،ص 51.

[2]-ربحي مصطفى عليان ،عدنان الطوباسي ،**"الإتصال و العلاقات العامة"** ،ط1 ،دار صفا ،الأردن ، 2005 ،ص 115.

- لا يحتاج إلى متطلبات كثيرة و خطوط لهاتف متوفرة في كل مكان.[1]

4 -التلكس:

هو نظام لنقل الرسائل و هو جهاز إستخدامه في الإرسال بالكهرباء ،و تعرف الشفرة الخاصة بالمراقبة(شفرة المراسلة)تطورات في العشرينيات من القرن العشرين تم إستخدام الطبعات عن بعد التي بإمكانها إرسال نبضات كهربائية مباشرة ،عبر خطوط البرق إلى برقية أخرى على الطرق الأخر من الخط.

5 -التلتكس:

هو حالة متقدمة من البرقية ،حيث أن التلتكس يجمع بين عمل التلكس الإعتيادي و عمل نظام معالجة النصوص ،الذي يعمل بواسطة الآلة الكاتبة الإلكترونية و الشاشة المرئية المثبتة فيها ،مع وجود إمكانية لخزن المعلومات المطبوعة.[2]

6 -الشبكات:

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

الشبكات في هذه الأيام تسمح لك بتبادل البيانات و موارد الكمبيوتر computer ressources (معلومات، برامج، أجهزة محيطية peripheral مثل الطابعة مثلا)و تسمح للمستخدمين بالتواصل مع بعض بشكل فوري.[3]

وتنقسم الشبكات إلى ثلاثة أنواع هي:

---

[1]-منى محمد إبراهيم البطل،**"تكنولوجيا الإتصال المعاصرة الشخصية والإدارية و نظم المعلومات"**، ط1 ،الورتو للنشر و التوزيع ،عمان ص 213.

[2]- المرجع نفسه ،ص 211 .

[3]-هارون منصر، مرجع سبق ذكره ص 173 .

1 -الأنترنت Internet:

هي المنظومة العالمية التي تربط مجموعة من الكمبيوترات بشبكة واحدة أنترنت بالإنجليزية Internet :تتكون من Inter التي تعني "بين" و كلمة net التي تعني "شبكة"، أي "الشبكة البينية "و الإسم دلالة علة بنية أنترنت بإعتبارها "شبكة ما بين الشبكات أو شبكة من شبكات بالإنجليزية (a net work of net works)أو بالإنجليزية (interconnected net works) و مع هذا فقد شاعت خطأ في وسائل الإعلام العربية تسمية "الشبكة الدولية للمعلومات ظنّا أن المقطع Inter في الإسم هو إختصار كلمة international التي تعني دولي.[1]

2 -الأنترانت Intranet:

عبارة عن شبكة كمبيوتر خاصة بأية مؤسسة تستخدم القواعد التي بنى عليها الأنترنت والإنترانت تمكن الأفراد و العاملين في أية مؤسسة من الإتصال ببعضهم البعض و الوصول إلى المعلومات بطريقة أسرع و أفضل و أكثر كفاءة و أقل تكلفة من الأساليب التقليدية المعتادة فمن خلال الإنترانت يمكن إنجاز الاجتماعات و تحضير الرسائل و المذكرات و إرسال البريد و إنجاز الإجتماعات ... إلخ أي أن الإنترانت عبارة عن نسخة مصغرة من الأنترنت تعمل داخل المؤسسة و لا يمكن لأحد الوصول إليه إلا من يعمل داخل المؤسسة و لديه كلمة السر للدخول إلى الإنترانت بتلك المؤسسة و في نفس الوقت يسمح الإنترانت للمؤسسة بأن تكون على إتصال بالإنترانت متى شاءت ذلك دون أن تتأثر بالمشاكل التي يسببها المستخدمون من الخارج بسبب المعلومات الخاصة داخل شبكة كمبيوتر للمؤسسة ولأن إتصال المؤسسة بالشبكة العالمية للأنترنت قد يترتب عليها بعض المساوئ، فإن العديد من المؤسسات ذات الطبيعة الحساسة قد إبتعدت عن إستخدام شبكة الأنترنت العالمية، و إقتصرت في تعاملها مع الإنترانت.

[1]-حسين، فاروق سيد، **الأنترنت: الشبكة العالمية للمعلومات** ،(د.ط) ،الهيئة المصرية العامة للكتاب، القاهرة، 2003، ص 97 .

3 -الإكسترانت Extranet :

عبارة عن شبكة مكونة من مجموعة من شبكات الأنترنت المرتبطة مع بعضها عن طريق شبكة الأنترنت ،والإكسترانت هي تلك الشبكة التي تربط بين شبكات الأنترنت الخاصة بالمؤسسات و العملاء الذين تجمعهم مصالح مشتركة و هي بذلك تؤمن لهم سهولة و سرعة تبادل المعلومات مع الحفاظ على خصوصية الإنترانت كشبكات محلية خاصة بمؤسساتها، و بتالي فالإكسترانت نتاج علمي و تطبيقي للإنترانت، إلا أنها أكبر منها في التغطية الجغرافية ،لذا فهي تعد الخليط الذكي بين الإنترانت و الأنترنت.[1]

المبحث الرابع:خصائص تكنولوجيا الإتصال الحديثة:

لتكنولوجيا الإتصال الحديثة مجموعة من الخصائص تجعلها تتمتع بقدرات هائلة و تأثيرات متزايدة في مختلف المجالات و يمكن توضيح هذه الخصائص فيما يلي:

1. التفاعلية Interactivity:

من أبرز صفاتها هي تبادل الأدوار بين المرسل و المستقبل ،أي إنتهاك أدوار مشتركة بينهما في العملية الإتصالية و يطلق على القائمين بالإتصال لفظ مشاركين بدلا من مصادر، و من ذلك نجد إستعمال مصطلحات جديدة في عملية الإتصال مثل الممارسة الثنائية، التبادل ،التحكم ،و مثال على ذلك إستعمال نظام (فيديو تيكس) الذي يتيح تفاعلا واضحا نبين المرسل و المستقبل ،و هذا النظام يعد واحدا من أنظمة النصوص المتلفزة.

2. تحديد المستفيد The determination of the beneficiation:

و تعني هذه السمة أن المعلومات التي تتبادل سوف تكون محددة الغرض ،أن هناك درجة من التحكم في معرفة المستفيد الحقيقي من معلومات معينة دون غيرها ،و هذه السمة أفرزتها تكنولوجيا الإتصالات المتمثلة بإحدى أنظمة البريد الإلكتروني ألا و هي (الرزم

[1]-حسن علي محمد ،مرجع سبق ذكره،ص ص 64،65.

البريدية الخادمة) التي تتيح للمشترك بها مجالا واسعا للتحكم بكمية المعلومات المرغوبة و نوعيتها ،و يقوم بهذه الخدمة شخص يدعى (المنسق) الذي يقوم بترتيب هذه العملية عن طريق معرفة رغبات المستفيدين و حاجاتهم من المعلومات و تجهيزهم بها عن طريق صناديق البريد الإلكترونية الخاص بكل مشترك لقاء إشتراك شهري أو سنوي يدفع لقاء هذه الخدمات.

3. اللاتزامنية Asynchronization:

و تبرز أهمية هذه السمة كونها تسمح بإمكانية تراسل المعلومات بين أطراف العملية الإتصالية من دون شرط تواجدها في وقت إرسالها و هذا يعني أن هناك إمكانية لخزن المعلومات المرسلة عند إستقبالها في الجهاز وإستعمالها وقت الحاجة ،فمثلا في أنظمة البريد الإلكتروني ترسل المعلومات من منتجيها المستفيد منها في أي وقت.

4. قابلية التحرك أو الحركة Mobility:

و تسمح هذه السمة في بث المعلومات وإستقبالها من أي مكان اخر أثناء حركة منتج و مستقبل المعلومات و ذلك بإستخدام عدد من الأجهزة المختلفة مثل التلفزيون النقال و هاتف السيارة و التلفاز المدمج في ساعة اليد ،و جهاز الفاكس الذي يمكن إستعماله في السيارة و كذلك الحاسوب الإلكتروني النقال.

5. قابلية التحويل Convertibility:

و هي إمكانية نقل المعلومات من وعاء لأخر بإستعمال تقنيات تسمح بتحويل الاوعية الورقية إلى مصغرات فلمية و بالعكس ،كذلك إمكانية تحويل المعلومات المسجلة على المصغرات الفيلمية إلى الأوعية الممغنطة أو الليزرية ،و كذلك إمكانية تحويل النصوص من لغة إلى أخرى أو ما يسمى بنظام الترجمة الآلية.[1]

[1]-هارون منصر ،مرجع سبق ذكره ،ص ص ،51،52 .

6. قابلية التوصيل Comectivity:

هذه السمة تتمثل بإمكانية إستعمال الأجهزة المصنعة من قبل الشركات المختلفة التي تحكمها معايير معينة في توحيد صناعة الأجزاء المختلفة لهذه الأجهزة مما يتيح إمكانية تناقل المعلومات بين المستفيدين و بغض النظر عن الشركات المصنعة للأجهزة المختلفة.

7. الشيوع و الإنتشار Ubiquity:

و تعني الإنتشار المنهجي لوسائل الإتصال حول العالم و في الطبقات المختلفة للمجتمع ،إذا كلما تظهر وسيلة لتناقل المعلومات تعد في البداية ترفا ،و كأنها في النهاية تصبح بعد حين تقليدية يمكن إستعمالها من فئات و طبقات مختلفة في المجتمع مثل إستعمال التلفون و أجهزة الفاكس و غيرها من التقنيات.

8. العالمية أو الكونية Globalization:

و تعني إمكانية تناقل المعلومات بين المستفيدين على مستوى العالم ،و ذلك لتوافر كميات و نوعيات من التقنيات التي تسمح بذلك و هذه السمة من السعة في تناقل المعلومات البشر تضفي الكثير من المميزات على التواصل العلمي و التقني و في تناقل الخبرات بينهم و بتالي يكون التواصل عالميا.[1]

9. اللاجماهرية Demassification:

و تعني أن الرسالة الإتصالية من الممكن أن تتوجه إلى فرد واحد أو إلى جماعة معينة و ليس إلى جماهير ضخمة كما كان في الماضي ،و تعني أيضا درجة التحكم في نظام الإتصال بحيث تصل الرسالة مباشرة من منتج الرسالة إلى مستهلكها.

إن النمط و الشكل الإنتاجي العام و المسيطر الذي كان يميز التطورات التكنولوجية السابقة هو ظهور مراكز التوزيع على نطاق واسع من المصادر المركزية المحددة إلى أعداد من

[1]-هارون منصر ،نفس المرجع ،ص ص ،53،54.

الجماهير لا ترتبط بوحدة زمانية و مكانية ،بينما النمط الحالي للإتصال الجماهيري في إطار تكنولوجيا الإتصال الراهنة يتميز بالتوجه إلى جماهير قليلة محددة جغرافيا من خلال مراكز إقليمية مختلفة توازن بين المراكز و الأطراف ،أي أن نمط الإعلان الآن قد أصبح يميل إلى الإقليمية و يقضى على سيادة المركز في عملية التدفق الإعلامي فمثلا توجد الآن في مصر شبكة من الإذاعات و القنوات التلفزيونية الإقليمية إلى جانب الخدمات الإذاعية و التلفزيونية المركزية التي تغطي كل أنحاء البلاد.[1]

المبحث الخامس: وظائف تكنولوجيا الإتصال الحديثة:

إن الإنتشار الواسع لتكنولوجيا الإتصال الحديثة في وقتنا الحاضر جعل منها مكسبا كبيرا لدى الجمهور و المؤسسات و ذلك من خلال الوظائف التي تقوم بها هذه التكنولوجيا الإتصالية من خدمة و تحقيق لأهداف مختلفة ،إذا أن هذه الوظائف التكنولوجية تختلف من وسيلة لأخرى و من خدمة ميدان لآخر ،و منه نستعرض بعض وظائف تكنولوجيا الإتصال الحديثة فيما يلي:

1 -تحصيل المعلومات:

و يكون عن طريق جمع البيانات و المعطيات التي تمكن المستفيد منها فيما بعد و ذلك في شكل ملفات مرتبة و محفوظة إلى وقت الحاجة ،هذه المعلومات يمكن أن تأخذ عدة أشكال نصية ،أرقام ،صور و إحصاءات....إلخ.

2 -المعالجة:

و تأتي في المرحلة الثانية فبعد تحصيل المعلومات يمكن أن نقوم بمعالجتها ،فهي تقتضي تحويل البيانات و الرموز إلى معلومات قابلة للإستهلاك ،و مع المعالجة تحويل أي نوع من المعلومات إلى نوع أخر و يمك تمييز عدة أنواع من المعالجة:

[1]-هارون منصر ،نفس المرجع ،ص ص ،53،54 .

- معالجة النصوص.
- معالجة الأشكال.
- معالجة الأصوات.

3 -التخزين و الإسترجاع:

من الوظائف التي تقدمها تكنولوجيا الإتصال هي قدرتها على تخزين و حفظ المعلومات و البيانات وإسترجاعها عند الحاجة و هناك أوساط مختلفة لتخزين المعلومات ،يمكن في أقل حيز ممكن.

4 -نقل و إرسال المعلومات:

أدى الإستخدام المتزايد لتكنولوجيا الإتصال في أي نقطة في العالم،عن طريق إستخدام شبكات المعلومات و شبكات الإتصال و شبكات الإتصال الحديثة و ما يعرف بالطرق السريعة للمعلومات و الشبكة العالمية للمعلومات.

لقد أتاحت تكنولوجيا الإتصال للإنسان إمكانية التجوال في هذه القرية العالمية بدون حدود و إرسال المعلومات إلى حيث يشاء.[1]

[1] هاشم فوزي العبادي ،خليل كاظم العبادي ،**"نظم إدارة المعلومات"**،(د ط) ،دار صفاء للنشر و التوزيع ،عمان ،2012 ، ص 34.

خلاصة الفصل:

و نستنتج مما سبق أن تكنولوجيا الإتصال الحديثة أصبحت ضرورة حتمية داخل المؤسسات بإختلاف أنواعها سواء كانت عمومية أو خاصة ،فهي تعتبر المحرك الأساسي لأي تطور داخلها ،نظرا لما تحمله من تقنيات حديثة سهلت من طرق العمل و الإتصال بين الموظفين ،و بالتحديد شبكة الأنترنت و الأنترانت و الإكسترانت إضافة إلى الحاسب الآلي و كذا الهواتف الذكية ،هذه الوسائل الحديثة التي ساعدت في زيادة إنتاجية المؤسسة و تحسين خدماتها و تقليص الجهد و الوقت.

الفصل الثاني:ماهية الاتصال الإداري.

تمهيد الفصل:

المبحث الأول:مفهوم الاتصال الإداري.

المبحث الثاني:عناصر الاتصال الإداري.

المبحث الثالث:خصائص الاتصال الإداري.

المبحث الرابع:أنواع و اتجاهات الاتصال الإداري.

المبحث الخامس:وظائف الاتصال الإداري.

المبحث السادس:معوقات الاتصال الإداري و طرق التغلب عليها.

خلاصة الفصل:

تمهيد الفصل:

لقد تغيرت طريقة عيش الإنسان في ظل تكنولوجيا الإتصال و المعلومات التي أحدثت التطورات التقنية الحديثة التي يشهدها العالم حاليا مما أدى إلى ظهور تغيرات نوعية في العدد من أوجه الحياة بوتيرة عالية التي تركت آثار مختلفة في كافة المجالات و المستويات ،حيث تلعب دورا كبيرا في مجال الإتصال خاصة الإتصال الإداري الذي يعد إحدى الدعائم الرئيسية في العملية الإدارية في أية منظمة ،فهو ركيزة التواصل في الإدارة يعمل على تسهيل عمل المدراء و العاملين كما يقوم بتوفير و نقل المعلومات لباقي أطراف المنظمة بإستخدام لغة مفهومة و واضحة من خلال و بالإعتماد على وسائل و قنوات معينة في المنظمة كما يخدم أعراض و أهداف الإدارة بصفة أساسية بحيث لا يمكن للمنظمة أو الإدارة الإستغناء عن الإتصال نظرا لدوره و أهميته الذي يلعبه فبوجود الإتصال تحقق المؤسسة أهدافها الداخلية و الخارجية ،التي تسعي إليها و الرفع من مستوى الإنتاجية و المردودية ،كما يعمل على خلق التنسيق و التفاعل بين أجزاءها و أقسامها ثم تحقق التكامل لجميع أعمالها. و كل هذا في ظل إتصال إداري ناجح. حيث قمنا بتقسيم هذا الفصل إلى ستة مباحث و كل مبحث يتناول عنصر منهم حول الإتصال الإداري من مفهومه و عناصره و خصائصه المهمة و كذا أشكال و أنواع ووظائف العملية الإدارية و في الأخير تناولنا معوقاته و طرق التغلب عليها.

المبحث الأول:مفهوم الإتصال الإداري.

لقد وضح الباحثون في مجال الإتصال تعريفات عديدة للإتصال نجد منها:

هي تفاعلات أو تعامل طرفين أو أكثر في موقف معين لتبادل المعلومات أو هي تبادل رسائل بين الطرفين مختلفين بإستخدام وسائل أو قنوات لتواصل الإتصالات عملية تأثر بين طرفين أو أكثر بهدف كل منها السيطرة على سلوك الآخر.[1]

هو عملية إدارية و إجتماعية و سلوكية تعمل على إيصال البيانات و المعلومات و القرارات إلى أفراد المنظمة للوصول إلى الهدف المشترك ،تتفاعل من خلال الإتصال مجموعة الأفراد المرسلين و المستقبلين إجتماعيا و تخلق الروابط و الصلات و التشابكات.[2]

كما تعني أيضا الوسائل المستخدمة لنقل المعلومات خلال دورة المعلومات لتسجيل التبويب ،التخزين ،الإسترجاع ،الاستخدام.[3]

فن خلق إشاعة التفاهم بين الناس ،أي تبادل و نقل الأفكار و نشرها بين الأفراد و الجماعات.

نقل الآراء و المفاهيم و الأفكار ،و تلقي ردود الفعل عن طريق نظام دقيق التغذية الراجعة ،لغرض التوصل إلى أفعال محددة تسهم في تحقيق أهداف المنظمة.[4]

و يعرف انه إنتاج أو توفير أو مجتمع بيانات ،والمعلومات الضرورية لإستمرار العملية الإدارية ،و نقلها أو تبادلها أو إذاعتها ،بحيث يمكن للفرد أو الجماعة إعادة الغير بأمور أو إخبار معلومات جديدة أو التأثر على سلوك أو توجيه وجهة معينة وتتم هذه العمليات عادة في صورة متبادلة من الجانبين في نقل و إستقبال المعلومات.[5]

---

[1]-علي السلمي،**"إدارة الموارد البشرية"**،ط1 ،مكتبة الادارة الجديدة غريب الفجالة ،1996 ،ص 36.

[2]-شرين غازي أيوب ،**"الإتصالات الإدارية و اثرها في أداء العاملين في جامعة آل البيت"**،رسالة ماجستر ،تخصص الإدارة العامة، كلية إدارة المال و الأعمال ،الأردن ،2017 ،ص 9.

[3]-موسى طه الحجلوني ،**"إدارة المعلومات و السجلات الطبية"**،إدارة الأعمال ،1989 ،عمان ،طبعة 1 ،ص 36.

[4]-هادي نمر،أحمد محمود الخطيب،**"إدارة الإتصال و التواصل (النظريات العلمية الوسائط ،الكيفيات)"**،ط1 ،عالم الكتب الحديث للنشر و التوزيع ،الأردن ،2009 ،ص 217.

[5]- فتحي أحمد دياب عواد،**"إدارة الأعمال ووظائف المدير في المؤسسات المعاصرة."** ،(د.ط) ،ص 374.

المبحث الثاني :عناصر الإتصال الإداري.

إهتم الباحثون في مجال الإدارة و عملية الإتصال الإداري ،و المكونات و العناصر الأساسية له و التي لا يمكن للإتصال الإداري أن يتم بدونها:

- المرسل Sander
- الترميز
- الرسالة(المحتوى)Message
- القناة الاتصالية (الوسيلة) Channel
- فك الرموزCodes
- المستقبل (المتلقي)Receiver
- التشويش NOISE
- المعلومات المرتدة(التغذية الرجعية،العكسية)FEED BACK

1-المرسل :(المصدر)

يقصد به الشخص أو الأفراد أو المنظمة التي ترغب في نقل المعلومات و الآراء أو الإتجاهات أو القيم إلى فرد أو مجموعة من الأفراد بغرض التأثير عليهم و معرفة مدى الإستجابة.

2 -الترميز:

و المقصود بذلك وضع الرسالة في شكل مفهوم يفهمه المستلم كالكلمة المنطوقة أو المكتوبة.و ينبغي لمرسل الرسالة أن يقرر كيفية نقل الرسالة هل تكون شفوية أم مكتوبة ،أم الإثنان معا ؟و هذا يتحدد بأمرين:

- أهمية الرسالة.
- إمكانية فهم الرسالة.[1]

[1]-السعيد مبروك إبراهيم ،**"الإتصال الإداري و إدارة المعرفة بالمكتبات و مرافق المعلومات "**،دار الوفاء لدنيا الطباعة و النشر ،الإسكندرية مصر ،2013 ،ص 113.

3-الرسالة:

و هي المعنى أو الفكرة أو المحتوى الذي ينقله المصدر إلى المستقبل ،و تتضمن المعاني و الأفكار و الآراء التي تتعلق بموضوعات معينة يتم التعبير عنها رمزيا سواء باللغة المنطوقة أو غير المنطوقة ،و تتوقف فاعلية الإتصال على الفهم المشترك للموضوع و اللغة التي يقدم بها ،فالمصطلحات العلمية و المعادلات الرياضية المعقدة الخاصة بالكيمياء الحيوية مثلا ،تكون مفهومة بين أستاذ الكيمياء و طلابه ،أما إذا تحدث نفس الأستاذ عن الموضوع مع طلاب الإعلام و الإتصال لا يكون الأمر كذلك ،فهناك فجوة أو عدم وجود مجال مشترك للفهم بين المرسل و المستقبل،و المنطق نفسه إذا كان الأستاذ يلقي محاضرة بلغة لا يفهمها أو لا يعرفها الحاضرون،أو إذا إستخدم إيماءات و إشارات ذات دلالة مختلفة عنهم.

4-القناة الإتصالية الوسيلة Channel:

و تعرف بأنها الأداة التي من خلالها أو بواسطتها يتم نقل الرسالة من المرسل إلى المستقبل و تختلف الوسيلة بإختلاف مستوى الإتصال ،فهي في الإتصال الجماهيري تكون الصحيفة أو المجلة أو الإذاعة او التلفزيون أو الأنترنت ،و في الإتصال الجمعي مثل المحاضرة أو خطبة الجمعة أو المؤتمرات يكون الميكروفون ،و في بعض مواقف الإتصال الجمعي أيضا قد تكون الأداة مطبوعات أو شرائح أفلام فيديو ،أما في الإتصال المباشر فإن الوسيلة لا تكون ميكانيكية (صناعية)و إنما تكون طبيعية ،أي وجها لوجه.[1]

5-فك الرموز:

عند تسليم الرسالة تمر في مرحلة فك الرموز رموزها ،فتترجم و تعطى معنى من قبل المستلم ،و إذا تعذر فك الرموز الرسالة بشكل ملائم فلن يتم فهمها من قبل المستلم.[2]

[1]- منال هلال المزاهرة ،**"نظريات الإتصال"**، ط1 ،دار المسيرة للنشر و التوزيع و الطباعة ،عمان 2012 ،ص 43.
[2]-السعيد مبروك إبراهيم ،مرجع سبق ذكره ،ص 114.

يجب على المستقبل أن يقوم بحل رموز الرسالة بغية التوصل إلى تفسير محتوياتها و فهم معناها ،و ينعكس ذلك عادة في أنماط السلوك المختلفة التي يقوم بها المستقبل ،لذلك يجب أن تقاس نجاح عملية الإتصال بما يقدمه المرسل و لكن بما يقوم المستقبل من سلوكيات تدل على نجاح الإتصال و تحقق الهدف.[1]

6- المستقبل المتلقي:

و هو الشخص و الجمهور المستهدف بالرسالة و التي يعمل المرسل على إيصالها إليه ، و تعتبر عملية الإتصال ناجحة إذا تقاربت المعاني في فكرة المرسل أو المستقبل بعد إنهاء عملية الإتصال.[2]

و هو الجمهور الذي يتلقى الرسالة الإتصالية أو الإعلامية و يتفاعل معها و يتأثر بها ، و هو الهدف المقصود في عملية الإتصال ،و لاشك في أن فهم الجمهور و خصائصه و ظروفه يلعب دورا مهما في إدراك معنى الرسالة و درجة تأثيرها في عقلية ذلك الجمهور و لا يمكن أن نتوقع أن الجمهور يصدق و ينصاع تلقائيا للرسالة الإعلامية ،فهو قد يرفضها أو يستجيب لها إذا كانت تتفق مع ميوله و اتجاهاته و رغباته و قد يتخذ بعض الجمهور موقف اللامبالاة من الرسالة و لا يتفاعل معها.[3]

7- التشويش Noise:

و هو كل ما من شأنه أن يعيق أو يقلل من دقة و فعالية الإتصال و قد يتواجد الإتصال ، و على هذا الأساس عادة ما يكون معنويا إذا إرتبط بالجوانب الإدراكية و الإجتماعية المرسل أو المستقبل ،كما قد يكون ماديا إذا إرتبط بوسائل الإتصال المادية و التقنية.[4]

---

[1]-هادي نهر،احمد الخطيب ،**"إدارة الإتصال و التواصل "**،ط1 ،دار الراية للنشر و التوزيع ،عمان ،2011 ،ص 227.

[2]-بوحنية قوي ،**"الإتصالات الإدارية داخل المنظمات المعاصرة"** ،(د.ط) ،ديوان المطبوعات الجامعية ،الجزائر ،2010، ص 39.

[3]-منال هلال المزاهرة ،مرجع سبق ذكره ،ص 44.

[4]-ربحي مصطفى عليان ،**"أسس الإدارة المعاصرة"**،ط1 ، دار صفا لنشر و التوزيع ، عمان ،2007،ص 275.

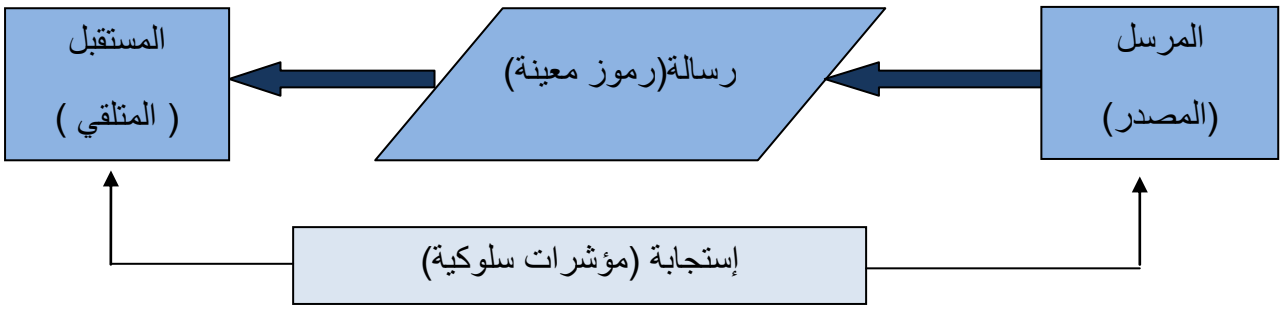
8-التغذية العكسية (الرجعية) المعلومات المرتدة Feed back:

التغذية المرتدة ،أو العكسية ،أو الراجعة أو ما يسمى برجع الصدى هي تعبير عن رد فعل المستقبل للرسالة الإتصالية.

فإذا كان إتصالنا في مجال الإدارة يهدف إلى زيارة مهارات العاملين في إنجاز الأعمال ، فإنه يجب أن يرتد إلى القائم بالإتصال ما يشير إلى تحقيق هذا الهدف ،أو عدم تحقيقه ، بزيادة الإنتاج أو الإنتظام في العمل ،أو الرضا العام عن العمل أو الوظيفة،و هذا ما تفسره بالتغذية المرتدة أو العكسية أو الراجعة. التي يمكن من خلالها تقويم نجاح الإتصال الإداري.

و في العلاقات العامة نحن نتصل لإكتساب رضا العاملين في الداخل و تأييد جمهور المنظمة أو المؤسسة في الخارج. و هذا ما يجب ان يعكس في العديد من المؤشرات مثل زيادة الإنتاج ،و الإعتزاز بالإنتماء غلى المنظمة أو المؤسسة في الداخل ،و تقدير دور المنظمة أو المؤسسة في الخارج أو الإقبال على إنتاجها.[1]

شكل رقم(1):التغذية المرتدة أو العكسية أو الراجعة.



المصدر:منال هلال المزاهرة،**"نظريات الإتصال"**،ط1 ،دار المسيرة للنشر و التوزيع و الطباعة ،عمان ،2012 ،ص 43.

[1]-منال هلال المزاهرة ،مرجع سبق ذكره ،ص 46.

المبحث الثالث:خصائص الإتصال الإداري.

إن من واجبات الإدارة العليا أن تعمل على خلق المناخ السليم للإتصال الفاعل ، و ذلك بوضع سياسة واضحة للإتصال تعمل على تحقيق الأهداف التنظيمية و إشباع الحاجات البشرية ،حتى يكون الأفراد على علم تام بنشاط المنشأة و أهدافها و خططها و برامجها. يتميز الإتصال بمجموعة من الخصائص أهمها:

1 -الإتصال عملية ديناميكية:

حيث تتغير عملية الإتصال عملية تفاعل إجتماعي تمكننا من التأثير في الناس و التأثير بهم مما يمكننا من تغيير أنفسنا و سلوكنا بالتكييف مع الأوضاع الإجتماعية المختلفة.

2 -الإتصال عملية مستمرة:

حيث لا توجد بداية أو نهاية لعملية الإتصال فنحن في عملية الإتصال دائما مع أنفسنا و مع مجتمعنا و بهذا المعنى يمكننا القول بأن الإتصال هو قلب العملية الإدارية.

3 -الإتصال عملية دائرية:

و يعني ذلك أن الإتصال لا يسير في خط مستقيم من شخص لآخر فقط بل أنه عادة ما يسير في شكل دائري حيث يشترك الناس جميعا في الإتصال في نسق دائري فيه إرسال و إستقبال و أخذ و عطاء و تأثير.

4 -لا يمكن إلغاء الإتصال:

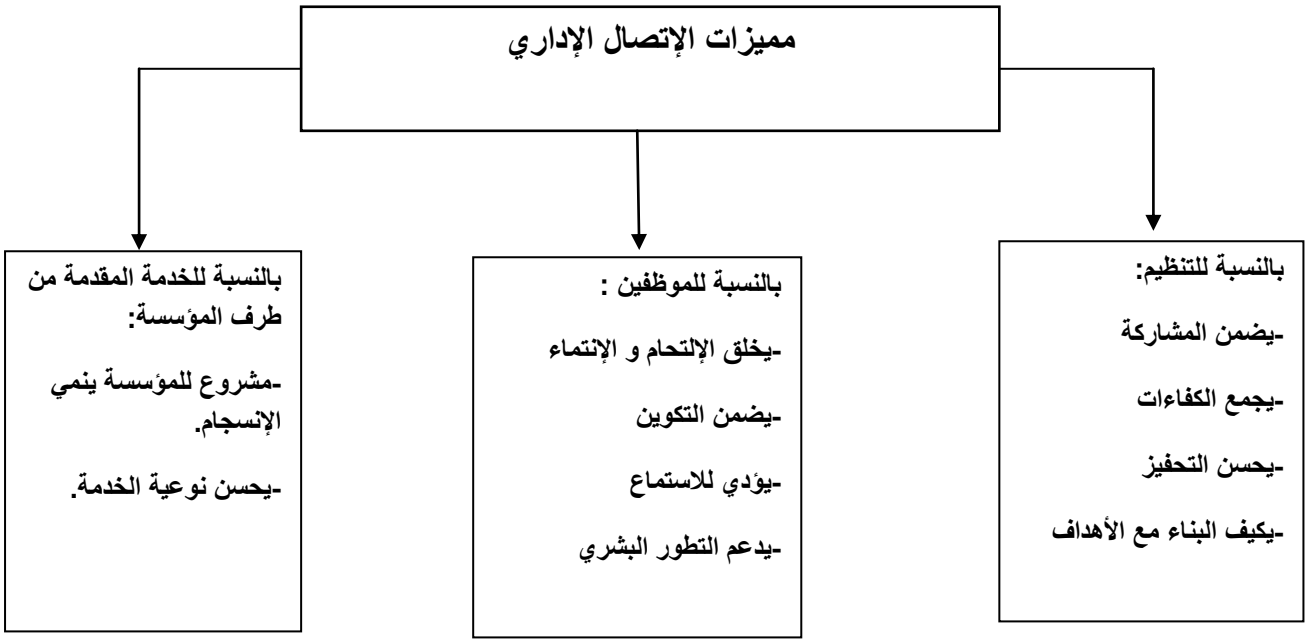
و نقصد هنا أنه من الصعب إلغاء التأثير الذي حصل من الرسالة الإتصالية حتى إن كان غير مقصود فقد تتأسف و لكن من الصعب أن تسحب الرسالة الإتصالية إذا ما تم توزيعها.[1]

[1]-محمد عبد الله العنزي ،"**أثر الإتصالات الإدارية في تحقيق فاعلية القرارات الإدارية** "،رسالة ماجستر في إدارة الأعمال،كلية الاعمال ، جامعة الشرق الأوسط، عمان ،الاردن ،2010،ص ص ،17،18.

5 -الإتصال عملية معقدة:

بالإضافة إلى أن الإتصال عملية تفاعل إجتماعي تحدث في أوقات و أماكن و مستويات مختلفة فهي معقدة أيضا كما تحويه من أشكال و عناصر و أنواع و شروط يجب اختيارها بدقة عند الإتصال و إلا سيفشل الإتصال.[1]

الشكل رقم(02):يمثل مخطط خصائص و مميزات الإتصال الإداري.



المصدر: باية بووزة، **"دور الإتصال الداخلي في تحسين الموارد البشرية"**، التواصل في العلوم الإنسانية و الإجتماعية ، مجلة علمية، ط34 ،مديرية النشر ،جامعة باجي مختار،عنابة ،2013، ص 233.

[1]-نفس المرجع السابق ،ص19.

المبحث الرابع : أنواع و اتجاهات الاتصال الإداري.

1-أنواع الاتصال الاداري:

وضعت نظريات الاتصال يصنفون الاتصال الاداري إلى عدّة و ذلك في ضوء أغراض و أهداف الاتصال و هي كالآتي:

أ - الاتصالات الرسمية:

يمكن تعريف الاتصالات الرسمية أنها عملية الاتصال التي تتم في إطار خطوط السلكية الرسمية في إطار الهيكل التنظيمي الذي نجد فيه تحدد اتجاهات و قنوات الاتصال ،و عن طريق التسلسل التنظيمي الرسمي تتجه التعليمات و الأوامر و المعاملات الرسمية و التقارير المختلفة.[1]

هو الاتصال الذي يحدث من خلال القنوات الرسمية في الجهاز الإداري و الذي يسير وفق السلطة و يسعى إلى تحقيق أهداف الجهاز.

ب -الاتصالات الغير رسمية:

و هي الاتصالات التي خارج خطوط السلطة و تحدث طبقا لرغبة الأفراد في تبادل الأفكار و الآراء و الاتجاهات و المشاعر و تسعى إلى تحقيق الاهداف الشخصية. و يعتبر الاتصال غير الرسمي مكملا للاتصال الرسمي إذا أحسن استخدامه.[2]

أو هي تتم خارج القنوات الرسمية المحددة للاتصال و تعتمد أساسا على مدى قوة العلاقة الشخصية التي تربط أجزاء التنظيم الإداري و بين أعضائه و يلجأ إليها العاملون لتسهيل الأمور التنظيمية و توفير الوقت في جمع المعلومات.[3]

---

[1]-محمد محمد الهادي، **"إدارة الأعمال المكتبية المعاصر"**،ط1، المكتبة الاكادمية ، القاهرة، 2000،ص 199.

[2]-السعيد مبروك إبراهيم ،**"الإتصال الإداري و إدارة المعرفة بالمكتبات و مرافق المعلومات"**،ط1 ،دار الوفاء لدنيا الإسكندرية مصر ،2013، ص ص 115، 116.

[3]-محمد صاحب سلطان ،**"مبادئ الإتصال الأسس و المفاهيم"**،ط1،المسيرة للنشر و التوزيع و الطباعة عمان ، الأردن، ص ص 164،165.

و يشير أحد علماء الإدارة إلى أن الاتصالات غير الرسمية في كل مؤسسة عامة أو خاصة حقيقة لا يمكن إنكارها القضاء عليها و المهم هو توجيهها لخدمة المؤسسة و الاستفادة من الخدمات التي أن تقدمها.[1]

2-اتجاهات الاتصال الاداري:

تتخذ الاتصالات الرسمية و الغير الرسمية في الإدارة مختلفة أثناء حدوثها و تتمثل في:

أ - اتجاهات الاتصال الرسمي:

يمكن تحديد ثلاث اتجاهات في هذا المجال و هي كتالي:

- **الاتصال النازل Down word communication:**

تعتبر الاتصالات الهابطة من أعلى إلى أسفل من أكثر أنواع الاتصالات المستخدمة في المؤسسة و تخدم هذه الاتصالات المرؤوسين و هي المصدر الذي يتلقون منه الأوامر و التوجيهات من رؤسائهم على خط السلطة التي تلازمهم بتنفيذ عمليات و نشاطات معينة الأهداف المطلوبة.

و هناك عدّة أنواع من الاتصال الهابط تحدث بين الرئيس و المرؤوس في أي تنظيم و من بينهما نجد:

- تعليمات محددة تتعلق بالمهمات المحددة.
- معلومات حول الاجراءات و الممارسة التنظيمية.
- معلومات ترجع للمرؤوسين يتعلق بمستوى الأداء المحقق.[2]

[1]-أحمد الخطيب ،عادل سالم معايعه ،"**الإدارة الحديثة "نظريات و إستراتجيات و نماذج حديثة"** ،ط1 ،عالم الكتب الحديث للنشر و التوزيع ،عمان 2009 ،ص 334.

[2]-محمد أبو سمرة ،"**الإتصال الإداري و الإعلامي"** ،ط1 ،دار أسامة للنشر و التوزيع ،عمان ،2009 ،ص 46.

- **الاتصال الصاعد Up word communication:**

يهدف هذا النوع من الاتصالات إعطاء فرصة للمرؤوسين في الايصال المعلومات لرؤسائهم و خاصة فيما يتعلق بالنتائج المحققة في المؤسسة و إن هذا النوع من الاتصالات يزيد من دور المرؤوس في المشاركة في العملية الادارية و يمكن أن يتم هذا النوع من الاتصالات عن طريق صناديق الاقتراحات و الاجتماعات و سياسة باب المفتوح.

و يتوقف هذا النوع من الاتصال على طبيعة العلاقات القائمة بين الرئيس و المرؤوسين على استعداد المدير للاستجابة لمقترحات و آراء العاملين.[1]

- **الاتصال الافقي:**

هي تلك الاتصالات التي تجري ما بين المستوى الإداري الواحد و الذي يؤخذ في غالب الصفة التشاور و التنسيق فيما بينهما لتحقيق الأداء الأفضل في العمل و تحقيق التوفيق بين كافة الأطراف العاملة في المؤسسات لبلوغ تلك الأهداف المرسومة لها...[2]

و هذا النوع من الاتصال يعني الاتصال بين الجانبين و يتضمن تبادل المعلومات و الرسائل بين النوع من العمليات الاتصال يحتمل ما يقارب ثلث من وقت العمل الموظف فتراه في هذا الشكل من العمليات الاتصال يشارك من يعمل في نفس المستوى الاداري الذي هو فيه.[3]

[1]- معن محمود عياصرة مروان محمد بني أحمد ،**"القيادة و الرقابة و الإتصال الإداري"** ،ط1 ،حامد للنشر و التوزيع، عمان، 2008 ،ص 170.

[2]- محمد سلطان حمو ،**"الإتصالات الإدارية"** ،ط1 ،دار اليازوري العلمية للنشر و التوزيع ،عمان ،2015 ،ص 15.

[3]-فريد فهمي زيارة ،**"وظائف الإدارة "**،(دط) ،دار اليازوري العملية للنشر و التوزيع ،عمان ،2009 ،ص 194.

المبحث الخامس:وظائف الإتصال الإداري.

تظهر أهمية الإتصال الجيد وفقا الوظيفة التي تخدمه و يوجد وظائف تبين ذلك:

1 -وظيفة التبليغ:

من مهام توصيل أو الحصول على المعلومات و لا يمكن إعطاء أي فرص للحكم الشخصي أو العاطفة في أن يلعب دورا على محتويات المعلومات و يمكن تبليغ تقارير تنفيذ واجبات شرح خطوات العمل في فترة معينة تبلغ سياسات و قرارات الإدارة.[1]

2 -وظيفة الإقناع:

تعني سلوكيات و تصرفات العاملين في المنطقة إضافة إلى تبليغ الحقائق و المعلومات فكل إداري يحتاج إلى تنمية نمطه السلوكي لتكون لديه الملكية و القدره على الإقناع السليم فالمدير يحتاج إلى إقناع موظفيه بأهمية الإنتاج الجيد،و الموظف يحتاج إلى أن يقنع رئيسه بإعطائه مسؤولية أكبر و مرتبة أفضل.

3 -وظيفة التفهيم:

تهتم بالقدرة على نقل المعلومات أو الخبرات المكتسبة من شخص إلى آخر و يتوقف مستوى فهم المستقبل على التفاعل الذي يتم من خلال الإتصالات إضافة إلى دقة نقل في عملية الإرسال.

4 -وظيفة التعليم:

تظهر في المجال عند توجيه المرؤوسين و تدريبهم و في القرارات الإدارية الخاصة بالتعليمات السلوكية الخاصة بجميع المواقف داخل المنظمة ،و كل ذلك يحتاج إلى تتابع من الرئيس ليعرف على مردود القرارات لدى المرؤوسين.

[1]-شعبان فرج ،**"الإتصالات الإدارية"** ،ط1 ،دار أسامة للنشر و التوزيع ،الأردن ،عمان ،2009 ،ص ص 147 ،146.

5 -وظيفة المساعدة على إتخاذ القرارات:

عملية إتخاذ القرارات تعتمد على توفر عدة بدائل إثنان أو اكثر على أن يتم إختيار أحدهما بناءا على معايير و قواعد معينة و هي المفاضلة بين البدائل المتوفرة و من ثم إختيار البديل المناسب ،إلا أن إتخاذ القرار السليم ليس بالأمر السهل فسلامة القرار الإداري و جودته على مدى إرتكاز على المعلومات و بيانات متوفرة و ممكن الحصول عليها.[1]

6 -المشاركة في المعلومات:

يساعد الإتصال على تبادل المعلومات الهامة لتحقيق الأهداف التنظيمية و تساعد هذه المعلومات بدورها على:

- توجيه الأفراد في أداء مهامهم و تعريفهم بالواجبات المطلوبة منهم.
- تعريف الأفراد بنتائج أدائهم.

7 -إتخاذ القرارات:

يمثل الإتصال أهمية كبيرة في عملية إتخاذ القرارات قرار معين يحتاج إلى معلومات معينة لتحديد المشاكل و تقييم البدائل و تنفيذ القرارات و تقييم نتائجها.

8 -التعبير عن المشاركة الوجدانية:

يساعد الإتصال على المشاركة في المشاعر الوجدانية و التعبير عن سعادتهم و أحزانهم و مخاوفهم و ثقتهم في الآخرين.[2]

---

[1]-شعبان فرج ،نفس المرجع السابق ،ص ص 147، 146 .

[2]- ذياب سعد حيبير المطرفي ،**"فاعلية أساليب الإتصال الإداري و معوقاتها"** ،جامعة أم القرى التربية ،الإدارة ،مدينة مكة المكرمة 2012-1433 هجري ص ص 28 ،27.

المبحث السادس:معوقات الإتصال الإداري و طرق التغلب عليها.

أ - معوقات الإتصال الإداري:

1 -معوقات تنظيمية:

تتمثل في عدم وضوح الهدف و مشاكل السلطة و تخصص و نقص التعليمات و البيانات و المعلومات كما يؤثر حجم البناء التنظيمي على فعالية الإتصال فكلما تعددت المستويات الإدارية أدى ذلك صعوبة الإتصال و تعقده.

2 -معوقات التخصص:

قد يكون التخصص من معوقات الإتصال و ذلك في الحالات التي يشكل فيها الفنيون جماعات متباينة لكل منها لغتها الخاصة و أهدافها الخاصة و نظرا إليها دائما من زاوية واحدة.

3 -معوقات لغوية:

تبرز هذه المعوقات عند كتابة موضوع الإتصال أو التعبير عنه بصورة شفهية و تظهر الصعوبات في هذا إذا إستخدم كل من المرسل و المستقبل كلمات و تعبيرات غير واضحة و يرجع الإختلاف اللغوي إلى وجود فوارق و إختلافات في المستويات الدراسية و الثقافية للأطراف الإتصالية.[1]

لهذا يجب أن يكون لكل مجموعة من المجموعات المختلفة في المنظمة لغة خاصة بها أو مصطلحات تستخدم في الإتصال يصعب فهمها بواسطة المجموعات الأخرى. كما أن لطريقة نطق الألفاظ أهمية في تبليغ الرسالة التي قد تعتمد على طريقة الإلقاء و كيفية إستعمالها.[2]

---

[1]-محمد صاحب سلطان ،**"مبادئ الإتصال الأسس و المفاهيم"** ،ط1 ،دار مسيرة للنشر و التوزيع ،عمان ،الأردن ، ص 293.

[2]-هادي نهر ،أحمد الخطيب ،**"إدارة الإتصال و التواصل"** ،ط1 ،دار الراية لنشر و التوزيع ،عمان،2011 ،ص 242.

4 -معوقات شخصية:

و هي مرتبطة بالفرد ذاته سواء كان بالمرسل أو المستلم ،حيث أن الفروقات الفردية تلعب دورا أساسيا في عملية الإتصال ،لاسيما أن هذا التباين الفردي يجعل إمكانية فهم و إستيعاب المضامين التي تنطوي عليها الرسالة متباينة ،مما يجعل فعالية الإتصال أقل كفاءة في تحقيق الأهداف ،و أهم هذه المعوقات:

- تباين الأفراد في إدراكهم لمواقف مختلفة ،مما يؤدي إلى إختلاف معاني التي يعطونها للأشياء.
- الإتجاهات السلبية التي تنطوي عليها الحالات السيكولوجية للمرسل كإنطواء ،حبس المعلومات ،مبالغة في الإتصال ،الشعور بمعرفة كل شيء الضغط على المرؤوسين.[1]

5 -معوقات إجتماعية نفسية:

كون طرفي الإتصال من مجتمعات مختلفة يجب تعزيز العلاقات الإجتماعية بين العاملين على تعدد مستوياتهم التنظيمية و ذلك لرفع الحواجز النفسية و الإجتماعية بين المديرين و العاملين لتحقيق أهداف الإتصال.[2]

6 -حجم المنظمة و موقعها الجغرافي:

يؤثر حجم المنظمة على عملية الإتصال لأن أكبر حجم المنظمة يرتبط بالإنتشار الجغرافي للمنظمة مما قد يخلق مشكلة في سير الإتصال أو المكاتب في مناطق أخرى.[3]

---

[1]-فريد بلخير كورتل ،إلهام بوغليظة ،**"الإتصال و إتخاذ القرارات"** ،ط1 ،دار كنوز المعرفة للنشر و التوزيع ،عمان، 2011 ،ص ص 77 78.

[2]-إبراهيم السعيد مبروك ،**"إدارة المكتبات الجامعية في ضوء إتجاهات الإدارة المعاصرة** "الجودة الشاملة ،الهندرة ،إدارة المعرفة ،ط2 ،المجموعة العربية للتدريب و النشر ،القاهرة ،2012 ،ص 227.

[3]-محمد صاحب سلطان ،مرجع سبق ذكره ،ص 293.

ب طرق التغلب على معوقات الإتصال الإداري:

1 -التكيف مع عالم المتلقي:

حاول أن تتنبأ بأثر ما تنوي أن تكتبه أو تقوله على مشاعر المتلقي و حالاته النفسية ، و أجعل الرسالة تتلاءم مع كلمات المتلقي و مصالحه و قيمه و كن على وعي بالحالات التي يساء فيها فهم المعلومات بسبب التحيزات و التأثير الآخرين و إستعداد الناس لرفض و لا يرغبون سماعه.

2 -إستخدام التغذية الراجعة:

تأكد من أنك تسترجع الرسالة من المتلقي و التي تخبرك بالقدر المفهوم منها.

3 - إستخدام الإتصال المواجهي:

تحدث إلى الناس كلما أمكنك أفضل من أن تكتب إليهم ،هكذا يمكنك الحصول على التغذية الراجعة و تستطيع تعديل رسالتك أو تغييرها طبق لردود الأفعال التي تتلقاها ،ويمكنك توصيلها بطريقة أكثر إنسانية و بقدر كافي من التفهم ،و يمكنك توجيه النقد الشفوي بطريقة بناءة أفضل من الكتابة التي تبدو دائما أكثر جفاء.

4 -إستخدام لغة مباشرة و مبسطة:

و يبدو هذا واضحا لكن كثير من الموظفين يفسدون ما يقولونه بالإطناب و الجمل التفصيلية.

5 -تطابق الفعل مع القول:

يجب أن تكون الإتصالات صادقة لتوفير الفعالية لها ،فلا يوجد شيء أسوء من أن تعد بتوصيل رسالة و تتخلف في إرسالها ،إذا قلت أنك ستفعل شيئا فافعله حتى يصدقك الناس في المرات القادمة.[1]

[1]-أحمد الخطيب ،عادل سالم معايعه ،**الإدارة الحديثة "نظريات و إستراتيجيات و نماذج حديثة"**،ط1 ،عالم الكتب الحديثة للنشر و التوزيع، عمان،2009 ،ص 343.

6 -تعدد قنوات الإتصال:

بعض الإتصالات تكون مكتوبة لضمان سرعة الرسالة دون أي تغيرات في طريقة إرسالها ويمكن أيضا إستخدام توصيل الإتصالات الإضافية المكتوبة مع كلمتين الشفهية ،وعلى العكس مع ذلك يجب أن يدعم التلخيص الشفهي كتابيا.

7 -تقليل مشاكل حجم المؤسسة:

ذلك أن يكون ممكنا إذا إستطعت تخفيض المستويات الإدارية ،شجع الحد المعقول من الإتصالات غير الرسمية بحيث تكون جميع الأنشطة مهيأة لتسيير الإتصالات لتحقيق المصالح المشتركة للجميع.[1]

[1]-أحمد الخطيب ،عادل سالم معايعه ،نفس المرجع السابق ،ص 343.

خلاصة الفصل:

للإتصال الإداري أهمية كبيرة داخل المؤسسات و المنظمات و أهميته لا تكمن في التواصل فقط و إنما إستراتجية تتخذه المؤسسة لتمرير المعلومات بين مختلف المستويات الإدارية و التغلب على أهم العراقيل التي تواجهها ،و ضمان سيرورة الرسائل و التأكد من وضوحها بالإعتماد على وسائل ملائمة و يهدف إلى إحداث تغييرات و تعديلات على المستوى الإداري للمنظمة. و منه فإن الإتصال الإداري عملية حيوية ذات نشاط تفاعلي لا يمكن للمؤسسة أن تستغني عنه مهما كان حجمها و عليه لابد الإهتمام بالاتصالات على إختلاف أنواعها و أنماطها و تطوير أساليبها ،لضمان سير المعلومات بين مختلف أقسام المؤسسة و تحقيق ما يعرف بالفعالية التنظيمية.

الفصل الثالث:مساهمة تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الاتصال الإداري.

تمهيد الفصل:

المبحث الأول:استعمالات تكنولوجيا الاتصال الحديثة في الاتصال الإداري.

المبحث الثاني:سلبيات و إيجابيات استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في الإتصال الاداري.

المبحث الثالث:أثار استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة على المؤسسة.

خلاصة الفصل:

تمهيد الفصل:

شهد هذا العصر و تحديدا النصف الثاني من القرن العشرين ثورة هائلة في إستخدام مختلف التكنولوجيات و من أهمها تكنولوجيا الإتصال بصورة فاقت كل التوقعات ،حيث أصبحت تكنولوجيا الإتصال المحرك الرئيسي للتغيير الإجتماعي و الإقتصادي و السياسي على المستوى العالمي ،و قد أصبحت وسيلة بقاء لا يمكن الإستغناء عنها في الكثير من الميادين و عليه جعلت من التكنولوجيات الحديثة و إدارتها و شبكات الإتصالات الجديدة مفاتيح رئيسية و مداخل منهجية لعصر المعلوماتية و المعارف الشاملة التي فرضت الإستجابة للمؤسسات عموما و المؤسسات الخدماتية على وجه الخصوص ،و ذلك لتحسين و تحديث مواردها من خلال تطبيق نظم تساهم في تحقيق أدائها المتميز و تعزيز ميزتها التنافسية و ديمومة بقائها و نجاحها في ميادين العمل ،و عليه يهدف هذا الفصل إلى تبيان إستعمالات تكنولوجيا في الإتصال الإداري ،سلبيات و إيجابيات إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة في الإتصال الإداري و في الأخير آثار إستخدام تكنولوجيا الإتصال على المؤسسة.

المبحث الأول :إستعمالات تكنولوجيا الإتصال الحديثة في الإتصال الإداري:

تعتبر تكنولوجيا الإتصال الحديثة ضرورة ملحة داخل المؤسسة لما توفره من خدمات جيدة و تتمثل فيما يلي:

- تستعمل تكنولوجيا الإتصال الحديثة كمصدر مركزي لكل المعلومات المؤسسة في بطاقة تعرض فيها كل من التعريف بالمؤسسة ،نشاطها التنظيمي ،أهدافها.
- وضع دليل العاملين الذي يساعد على حصر المعلومات الشخصية ،الوظيفية والترقيات...
- ربط كل أجزاء المؤسسة مع بعضها البعض حتى و إن كانت في مواقع مختلفة ، و مهما تباعدت أجزائها أو فروعها الداخلية.
- الإستعمال الإلكتروني لبطاقات الدوام (التسجيل اليومي للحضور)لتسهيل معالجة البيانات و الإستفادة منها و كذا سرعة الوصول إليها.
- تتيح للموظفين الوصول إلى الوثائق المعيارية.
- التنقل السهل و السريع داخل المؤسسة.
- سهولة و مرونة الإتصال بين الموظفين في مختلف المؤسسة.
- النقل السريع و الإقتصادي للمستندات بتوفير التكاليف البريدية و الوقت المستغرق في ذلك.[1]

[1]-منية بوتيوتة ،حنان بن بلي ،**"دور تكنولوجيا الإتصال الحديثة في زيادة فعالية الإتصال الداخلي بمؤسسة إتصالات الجزائر"-دراسة ميدانية بالوكالة التجارية بولاية جيجل-** ،مذكرة ماستر في علوم الإعلام و الإتصال ،تخصص إتصال و علاقات عامة ،كلية العلوم الإنسانية و الإجتماعية ،جامعة محمد الصديق بن يحي –جيجل -،الجزائر ،2017/2016، ص ص158،159 .

المبحث الثاني :سلبيات و إيجابيات إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة في الإتصال الإداري:

إن وسائل تكنولوجيا الإتصال الحديثة قد أحدثت تطورات هائلة على مستوى المنظمات كما إستطاعت هذه الوسائل أن تغزو جميع المؤسسات العامة و الخاصة على مختلف أنواعها فلا نكاد نجد أيا منها يخلو بشكل أو بآخر و سنسلط الضوء على إيجابيات و سلبيات إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة و هي كتالي:

أ - الإيجابيات:

1 -سهولة الإتصال بين الموظفين:

حيث ساهمت تكنولوجيا الإتصال الحديثة في تقليص فترات الإتصال إلى أدنى الحدود ، و توفير الوقت اللازم لإتمام العملية الإتصالية ،و بتالي إيصال الرسالة ليس فقط بسرعة هائلة و إنما أيضا في الوقت الحقيقي ،و من شأن ذلك ضمان لسهولة الإتصال الداخلي للمؤسسة.

2 -زيادة دقة في أداء الموظفين:

فالوسائل الإتصالية الحديثة تعمل على الإنتفاع من التغذية العكسية المتحققة من عملية الإتصال بسرعة كبيرة مما يساهم في تحقيق الهدف الذي تسعى إليه الرسالة ،و هذا يؤدي إلى جعل الأعمال دقيقة وواضحة.[1]

3 -السير الحسن للعمل:

إستخدام وسائل إتصالية حديثة في القيام بمختلف الأعمال داخل المؤسسة أدى إلى سير العمل على أحسن وجه و ذلك عن طريق:

[1]-منية بوتيوتة ،حنان بن بلي ،نفس المرجع السابق ،ص 159.

- ضمان أعلى درجات الكفاءة و الفعالية و الجودة ،حيث ساهمت الإنترنت و الإنترانت ،الحاسوب ،البريد الإلكتروني ،الهاتف النقال في نقل المعلومات و الحصول عليها بدقة متناهية ووضوح لا بأس فيه ،و هذا بدوره أدى إلى تقليص حالات التشويش داخل المؤسسة.
- العمل الجماعي عن طريق مجموعة الحواسيب المرتبطة ببعضها البعض بشبكة محلية (الإنترانت).

- السّرية و الشفافية في العمل هذا ما يقلل من إنتشار الشائعات داخل المؤسسة إضافة إلى وصول المعلومة بكل صدق و موضوعية.[1]

ب المسلبيات:

لها تأثيرات سلبية على الموظفين و المؤسسة و نذكر منها ما يلي:

1 -المخاطر الصحية:

و المتمثلة في كثرة التعرض لشاشات العرض ،الإصابة بالتعب المتكرر ،مخاطر الإشعاع و المجالات الكهرومغناطسية ،التأثيرات السيكولوجية للإتصال ،إدمان الأنترنت و الهاتف المحمول ،تعب العين و الصداع.

2 -تقليص الوظائف:

و ذلك من خلال إزدياد قدرات الإدارة في الحصول على المعلومات بالسرعة و الدقة الملائمة عن طريق الإعتماد على مختلف الأجهزة كالحاسوب و الهاتف النقال ،و كذلك الشبكات (الأنترنت و الإنترانت) ،يؤدي بدرجة كبيرة إلى تقليص دور الإدارات الوسطى و جعل المعلومات تنتقل من المستويات الإدارية العليا إلى المستويات التشغيلية عن طريق مختلف وسائل الإتصال الحديثة ،أي حلول الآلات محل الافراد.

[1]-منية بوتيوتة ،حنان بن بلي ،نفس المرجع ،ص 160.

3 -إختراق الشبكات:

تتعرض المعلومات و الملفات الخاصة بالمؤسسة في بعض الحالات إلى القرصنة من طرف الشركات المنافسة ،خصوصا في شبكة الأنترنت ،كون الإنترانت شبكة محلية يصعب عليهم الوصول إليها ،و هذا ما يؤثر سلبا على المؤسسة و أنشطتها و كذلك منتجاتها.

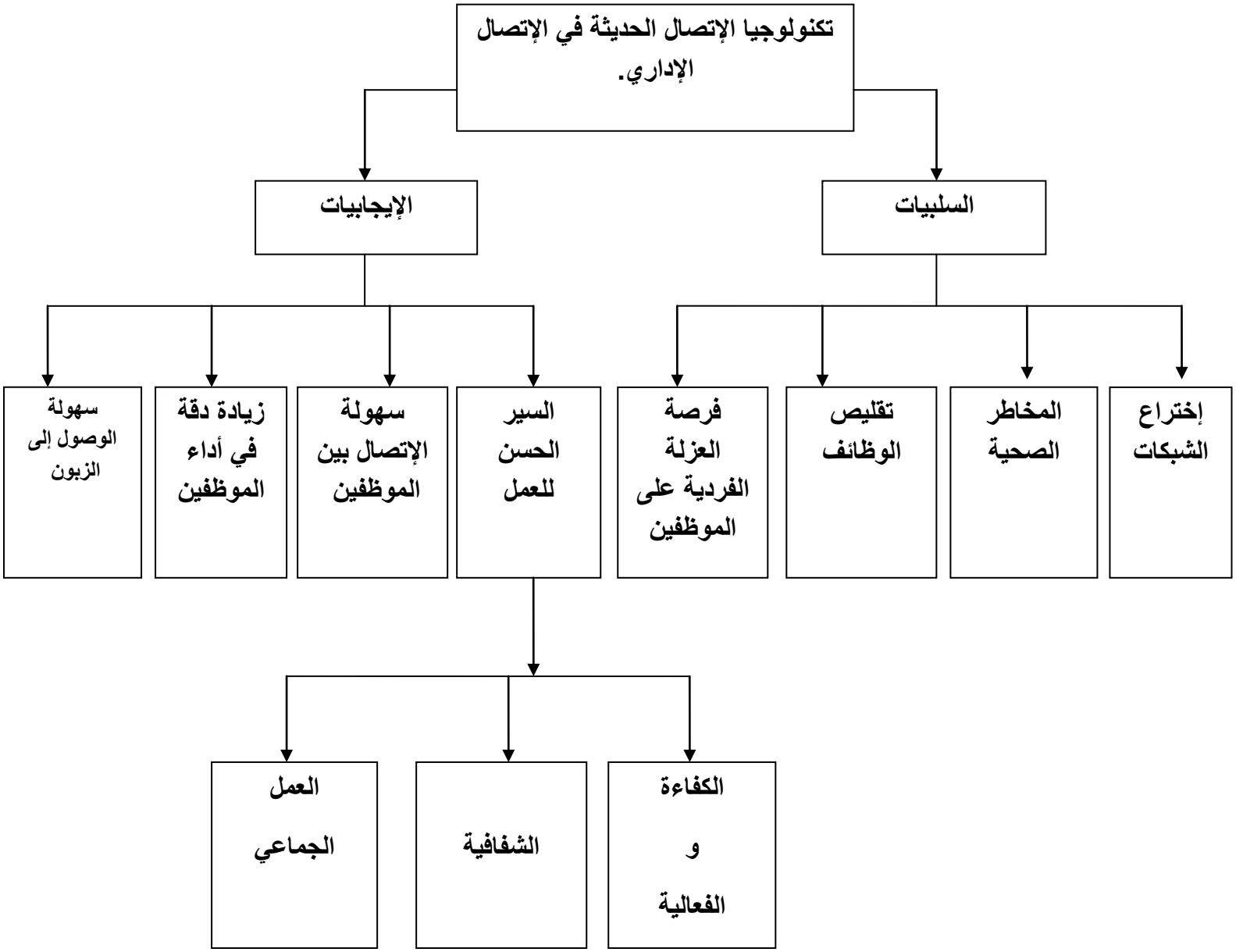
4 -فرض العزلة الفردية على الموظفين:

فالإعتماد على البريد الإلكتروني في التواصل و الأنترنت في الحصول على المعلومات أدى إلى قتل روح العمل الجماعي ،و التشجيع على الأعمال الفردية ،لأن هذه الوسائل شخصية.[1]

[1]-منية بوتيوتة ،حنان بن بلي ،المرجع نفسه ،ص ص 160 161.

و الشكل التالي يوضح الآثار السلبية و الإيجابية لتكنولوجيا الإتصال الحديثة على الإتصال الإداري:

الشكل رقم (03):يوضح تأثيرات تكنولوجيا الإتصال الحديثة على الإتصال الإداري.



المصدر:منية بوتيوتة ،حنان بن بلي ،**"دور تكنولوجيا الإتصال الحديثة في زيادة فعالية الإتصال الداخلي بمؤسسة إتصالات الجزائر"-دراسة ميدانية بالوكالة التجارية بولاية جيجل-** ،مذكرة ماستر في علوم الإعلام و الإتصال ،تخصص إتصال و علاقات عامة ،كلية العلوم الإنسانية و الإجتماعية ،جامعة محمد بن يحي –جيجل-،الجزائر ،2017/2016 ،ص ص ،158،159.

المبحث الثالث :أثار إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة على المؤسسة:

1 -التحولات في مجال التوظيف و تنظيم العمل:

نتج عن ثورة الإتصالات و المعلومات تحولات مهمة في أنماط التوظيف و هيكل المهنة و أسلوب أداء أسواق العمل و ذلك في :

2 -الهياكل التنظيمية:

حيث تشير بعض الدراسات أن هناك تأثيرا واضحا لإستخدام التكنولوجيا الحديثة على الهياكل التنظيمية التي تمثل البناء أو الإطار الذي يحدد التركيب الداخلي للمؤسسة أي يوضح تقسيم العمل أفقيا و رأسيا ،و الوحدات الإدارية الأساسية و الفرعية المكلفة بإنجاز هذه الأعمال حيث يمكن الحاسوب من القيام بالعمل الإداري في نطاق ضيق و فعال فبإمكانه جمع الوحدات و خلق تكامل تنظيمي بين دوائر كثيرة من المؤسسات و مصالحها.[1]

3 -تغيرات في التركيب المهني و المهاري لقوة العمل:

إذا بد أن نشهد التقليص التدريجي لفئات العمالة الماهرة لصالح الفئات المهنية و الفنية الأكثر إتصالا بأساليب تكنولوجيا الإتصال الحديثة ،و هذا ما ساهم في إستبدال اسم الموظف بالتكنوقراطي و هو الشخص الذي يمارس السلطة بفضل كفاءته التقنية و بروز رؤية العقل التكنوقراطي المعتمد على الحاسوب إلا أن هذا الأسلوب من شأنه التأثير السلبي على الشغل من خلال تقليص توظيف الأفراد بالنسبة للمؤسسات المستفيدة من تكنولوجيا الإتصال الحديثة بشكل واسع مما يؤدي إلى فقدان عدد كبير من مناصب العمل و تفشي البطالة و بالرغم من حدوث بطالة في بعض المجالات نتيجة لإستخدام تكنولوجيا الإتصال و خاصة الحاسبات الآلية فإن الحاجة ماسة إلى ممارسين للتعامل معها مما يقلل بدوره حجم البطالة التي يمكن أن تنجم عن إحلال التقنية محل الإنسان.

---

[1]-حورية بولعبيدات ،**"إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة في المؤسسة الإقتصادية الجزائرية"**،رسالة ماجستير، تخصص إتصال و علاقات عامة،كلية العلوم الإنسانية و الإجتماعية ،قسم علوم الإعلام و الإتصال ،جامعة منتوري قسنطينة ،الجزائر ،2008/2007 ،ص 111.

4 -تغيرات في تنقلية العمل:

إذ أدت تكنولوجيا الإتصال الحديثة إلى تغيرات جذرية في مفهوم تنقلية العمل ،فلم يعد مفهوم التنقلية مرتبط بالتنقلية الجغرافية ،بل أصبح هناك تنقلية مجازية للعمل على الصعيد العالمي من خلال قضاء الإتصال الإلكتروني ،و بتالي لم يعد الموقع الجغرافي سجنا للراهب و القدرات التي تستطيع المساهمة في التقسيم الدولي للعمل.

و قد ترتب عن هذا التغير زيادة التعاون بين المؤسسات المتباعدة جغرافيا ،و ظهور مصطلح الجماعة المتعارضة Groupe de colaboration و تستخدم خصوصا لهذا الغرض تكنولوجيا البريد الإلكتروني و المؤتمرات عن بعد عن طريق شبكة الأنترنت.

5 -تغيير نمط العلاقة التعاقبية بين العامل و رب العمل:

مما أثر في أسلوب أداء سوق العمل ،حيث أصبح هناك مزيد من الإعتماد على العمالة التي تعمل في منازلها لحساب المؤسسات الصناعية و الخدمية الحديثة.كما يتم اللجوء بشكل متزايد للعمالة بعض الوقت و ليس كله كما هو الحال في البلدان المتقدمة.

6 -عملية إتخاذ القرارات:

تبين القرارات الإدارية قدرة المؤسسة الاقتصادية في تسيير شؤونها و مستقبلها ،و قد عرفت عملية إتخاذ القرار بأنها:"عملية الإختيار الأمثل بين بدائل متاحة لحل مشكلة ما ،أو لتحقيق هدف معين.و تحتاج عملية إتخاذ القرار إلى عنصر مهم و هو المعلومات الصحيحة.[1]

7 -الزبون:

لا يمكن للمؤسسة أن تعيش إلا إذا كان لها زبون ،و قاعدة نشاطاتها هي تأمين طلبات هؤلاء الزبائن. و كلما فهمت حاجاتهم بصورة أفضل كلما أعطت المجتمع عامة قيمة أكبر وزادت من أرباحها و لتفهم حاجات الزبون بصورة أفضل لا بد من الإقتراب منه قدر

[1]-حورية بولعبيدات ،نفس المرجع السابق ،ص 112

الإمكان ،أي مضاعفة قنوات و إمكانيات تبادل المعلومات بين مثيلها و الزبائن الحاليين و المحتملين. و إدخال تكنولوجيا الإتصال الحديثة لعبد دورا كبيرا في إنتاج و توزيع قواعد معطيات هائلة حول المستهلكين ،بالإضافة إلى إتاحة المعلومات للزبائن للتعرف أكثر على المؤسسة و منتجاتها و خدماتها.

8 -عملية الانتاج:

إن أحد العناصر الأكثر تنظيما لعرض مؤسسة إقتصادية معينة بالتأكيد سعره ،و لتقديم أسعار تنافسية يجب أن يكون للمؤسسة تكاليف إنتاج أقل إرتفاعا من تكاليف منافسيها ،لذلك يجب أن يكون جهازها الإنتاجي فعال ،و من أجل أن نستخدم أقل ما يمكن من الموارد الإنتاج كمية معينة من السلع أو الخدمات.

9 -عملية الإتصال:

إن خاصية السرعة في الأداء التي تتميز بها التقنيات الإتصالية الحديثة أدت في إحدى صورها إلى تحسين أساليب الإتصال بين الوحدات الإدارية على شكل نقل المعلومات سواء كان داخل المؤسسة أو خارجها ،و كذلك حرية ممارسة ذلك الإتصال ،حيث تحتفظ وسائط التقنية بسلامة المعلومات و سهولة إنسيابها بيسر و سهولة حيث إستطاعت المؤسسات عن طريق الحاسوب ،الإتصال بعدد من قواعد المعلومات ،داخل الإدارة أو خارجها للحصول على المعلومات التي تهمها.[1]

[1]-المرجع نفسه ،ص 113.

خلاصة الفصل:

إن تكنولوجيا الإتصال الحديثة ليست بديلا عن الإدارة التقليدية فحسب و إنما هي أسلوب جديد في العمل الإداري و التنظيمي ،فهي تقوم بتسهيل العلاقة بين الموظفين داخل المؤسسة و بين المواطنين و هذه المؤسسات ،و لقد أصبحت ضرورة على كل المؤسسات من أجل مواكبة ركب الدول المتطورة ،فتكنولوجيا الإعلام و الإتصال تعتبر أداة لترقية أنشطة و مهام المؤسسات فهي أحدثت تغييرا سريعا في نمط الحياة للموظفين و المواطنين في آن واحد ،حيث جعلت عملية نقل و تبادل المعلومات و البيانات و الخبرات من أي مكان في العالم إلى مكان آخر عملية سهلة و تتم بسرعة و فعالية ،و أصبحت التكنولوجيا الجديدة وسيلة هامة لتخفيف التكاليف و زيادة السرعة في معالجة و تحسين الجودة و الكفاءة في أنشطة المؤسسات.

الإطار التطبيقي

تمهيد الفصل:

1.نبذة عن شركة إتصالات الجزائر.

2.الهيكل التنظيمي لمؤسسة إتصالات الجزائر بولاية تيزي وزو.

3.الإطار القانوني لمؤسسة إتصالات الجزائر.

4.أهداف مؤسسة إتصالات الجزائر.

5.عرض و تحليل الجداول.

أ.التحليل الكمي و الكيفي للجداول البسيطة.

ب.التحليل الكمي و الكيفي للجداول المركبة.

6.عرض المقابلة و التعليق عليها.

7.عرض نتائج الدراسة.

أ.عرض النتائج الجزئية للدراسة.

ب.عرض النتائج العامة للدراسة.

تمهيد الفصل:

بعدما أنهينا من الجانب المنهجي و الجانب النظري لدراستنا هذه ،نتطرق في هذا الإطار التطبيقي و الأخير للدراسة إلى عرض و تحليل البيانات و المعلومات المتحصل عليها ، و تعد هذه المرحلة من أساسيات البحث العلمي و مقتضياته ،و هذا لأهمية البيانات المتحصل عليها و علاقتها بإشكالية البحث و أهدافه.

و قد تحصلنا على بيانات كمية و معلومات نوعية ،فالنوعية تمثلت في الحصول على معلومات حول نبذة عن شركة إتصالات الجزائر ،هيكلها التنظيمي ،إطارها القانوني، و أهداف مؤسسة إتصالات الجزائر ،بالإضافة إلى إجراء مقابلة مع مسؤولة الخلية الإتصالية و التعليق عليها .أما البيانات الكمية فكانت في عرض البيانات و تبويبها في شكل جداول ،تضمنت نسبا مئوية من خلال الجداول البسيطة و الجداول المركبة من خلال توظيف متغيرات الدراسة المتمثلة في الجنس و السن و المستوى التعليمي و الأقدمية في العمل ،مع القيام بقراءة و تحليل البيانات و تفسيرها و التعليق عليها ،بهدف إستخلاص النتائج.

1. نبذة عن شركة إتصالات الجزائر:

وعيا منها بالتحديات التي يفرضها التطور المذهل الحاصل في تكنولوجيا الإعلام والإتصال باشرت الدولة الجزائرية منذ 1999 بإصلاحات عميقة في قطاع البريد و المواصلات ، و قد تجسدت هذه الإصلاحات في سن قانون جديد للقطاع في شهر أوت 2000. جاء هذا القانون لإنهاء إحتكار الدولة على نشاطات البريد و المواصلات و كرس الفصل بين نشاطي التنظيم و إستغلال و تسيير الشبكات و تطبيقها لهذا المبدأ ،تم إنشاء سلطة ضبط مستقلة إداريا و ماليا و متعاملين ،أحدهما يتكفل بالنشاطات البريدية و الخدمات المالية البريدية ممثلة في مؤسسة "بريد الجزائر"و ثانيهما بالإتصالات ممثلة في "إتصالات الجزائر".

و في إطار فتح سوق الإتصالات للمنافسة ،تم في شهر جوان 2001 بيع رخصة لإقامة و إستغلال شبكة للهاتف النقال و إستمر تنفيذ برنامج فتح السوق للمنافسة يشمل فروع أخرى حيث تم بيع رخص تتعلق بشبكات VSAT و شبكة الربط المحلي في المناطق الريفية.

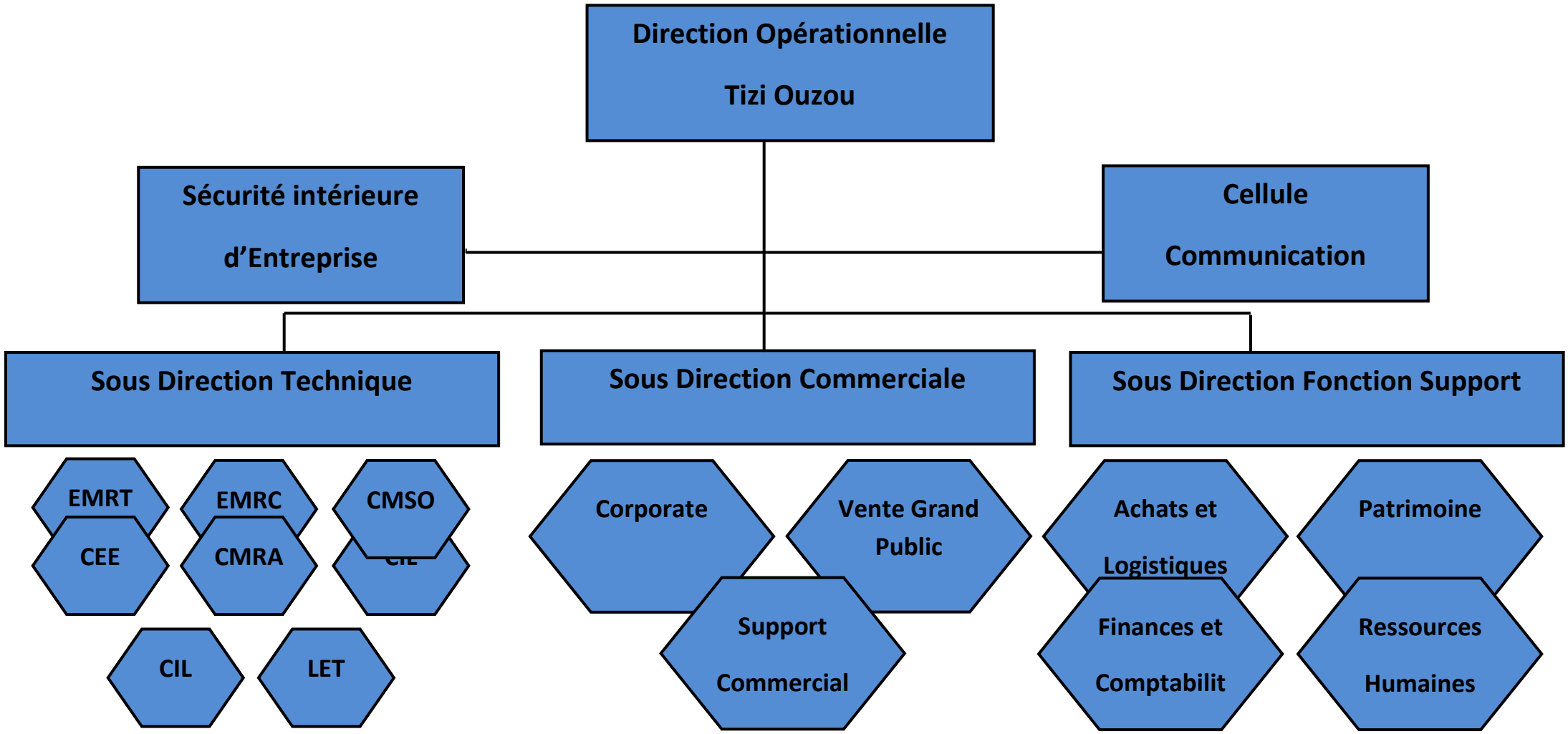
كما شمل فتح السوق كذلك الإدارات الدولية في 2003 و الربط المحلي في المناطق الحضرية في 2004. و بالتالي أصبحت سوق الإتصالات مفتوحة تماما في 2005 و ذلك في ظل إحترام دقيق لمبدأ الشفافية و لقواعد المنافسة. و في نفس الوقت تم الشروع في برنامج واسع النطاق يرمي على تأهيل مستوى المنشآت الأساسية إعتمادا على تدارك التأخر المتراكم.[1]

[1]-مقابلة مع السيدة "بقاش ليندة" ،مسؤولة الخلية الإتصالية على مستوى مؤسسة إتصالات الجزائر بولاية تيزي وزو ،يوم 10 مارس 2022 على الساعة 11:13.

2. الهيكل التنظيمي لمؤسسة إتصالات الجزائر بولاية تيزي وزو:

Direction Opérationnelle de Tizi ouzou

Organigramme



Direction Opérationnelle de Tizi-Ouzou

Préambule.

- EMRT: Etablissement de Maintenance Réseaux Transport.
- EMRC: Etablissement de Maintenance Réseaux Core.
- CEE: Centre d'Energie et d'Environnement.
- CMSO: Centre de Maintenance Supports Optiques.
- CMRA: Centre de Maintenance Réseaux d'Accès.
- CIL: Centre d'Ingénierie Lignes.
- LET: Laboratoire d'Equipements Technique.

1. الإطار القانوني:

SPA إتصالات الجزائر مؤسسة عمومية ذات أسهم برأسمال تنشيط في سوق الشبكة و خدمات الإتصالات السلكية و اللاسلكية بالجزائر.

تأسست وفق قانون 2000/03 المؤرخ في 05 أغسطس أوت سنة 2000 المحدد للقواعد العامة للبريد و المواصلات ،فضلا عن قرار المجلس الوطني لمساهمات الدولة (CNPE) بتاريخ 01 مارس 2001 الذي نص على إنشاء مؤسسة عمومية اقتصادية أطلق عليها إسم "إتصالات الجزائر".وفق هذا المرسوم الذي حدد نظام مؤسسة عمومية إقتصادية تحت صيغة قانونية لمؤسسة ذات أسهم برأسمال إجتماعي دينار جزائري و المسجلة في المركز السجل التجاري يوم 11 ماي 2002 المقدر ب 115.000.000.000.00 دج ،تحت رقم B001808302.

أ. قانون 2000/03 و ميلاد إتصالات الجزائر:

نص القرار 2000/03 المؤرخ في 05 أوت 2000 عن إستقلالية قطاع البريد و المواصلات حيث تم بموجب هذا القرار إنشاء مؤسسة بريد الجزائر و التي تكلفت بتسيير قطاع البريد ،و كذلك مؤسسة إتصالات الجزائر التي حملت على عائقها مسؤولية تطوير شبكة الإتصالات في الجزائر. إذ و بعد هذا القرار أصبحت الجزائر مستقلة في تيسيرها عن وزارة البريد هذه الأخيرة أوكلت لها مهمة المراقبة لتصبح إتصالات الجزائر مؤسسة عمومية إقتصادية ذات أسهم برأسمال إجتماعي تنشط في مجال الإتصالات بعد أزيد من عامين ،و بعد دراسات قامت بها وزارة البريد و تكنولوجيا الإعلام و الإتصال تبعت القرار 2000/03 ،أوضحت إتصالات الجزائر حقيقة جسدت سنة 2003.

ب.جانفي 2003 الإنطلاقة الرسمية لمجمع إتصالات الجزائر:

كان على إتصالات الجزائر و إطاراتها الإنتظار حتى الفاتح من جانفي سنة 2003 لكي تبدأ الشركة في إتمام مشوارها الذي بدأته منذ الإستقلال ،لكن برؤى مغايرة تماما لما كانت

عليه قبل هذا التاريخ ،حيث أصبحت الشركة مستقلة في تسييرها على وزارة البريد ، و مجبرة على إثبات وجودها في عالم ليرحم فيه المنافسة شرسة البقاء فيها للأقوى و الأجدر خاصة مع فتح سوق الإتصالات على المنافسة.

2. أهداف المؤسسة:

ثلاث أهداف أساسية يعتمد عليها مجمع إتصالات الجزائر سطرت إدارة هذه الأخيرة في برنامجها منذ البداية ثلاث أهداف أساسية تقوم عليها الشركة و أهمها :

الجودة	الفعالية	نوعية الخدمات

و قد سمحت هذه الأهداف الثلاثة التي سطرتها إتصالات الجزائر ببقائها في الزيادة و جعلها المتعامل رقم واحد في سوق الإتصالات بالجزائر.[1]

[1]-نفس المرجع.

5- عرض و تحليل الجداول:

أ. التحليل الكمي و الكيفي للجداول البسيطة:

جدول رقم(01):توزيع المبحوثين حسب متغير الجنس.

الإجابة	التكرار	النسبة
ذكر	9	30%
أنثى	21	70%
المجموع	30	100%

تحليل الجدول:

يبين لنا الجدول أعلاه متغير الجنس لدى مجتمع الدراسة بمؤسسة إتصالات الجزائر بولاية تيزي وزو ،حيث نلاحظ بأن 70% لدى فئة الإناث بينما 30% لدى فئة الذكور ، و هذا ما يدل على أن فئة الإناث أكبر من فئة الذكور و يعود السبب إلى كون المرأة في الجزائر إكتسحت ميدان الشغل في السنوات الأخيرة خصوص أنها فرضت نفسها في العديد من المجالات إضافة إلى كون العمل المكتبي في المؤسسات من الوظائف التي تحبذنها الإناث مقارنة بالأعمال الأخرى التي تتطلب أعباء و تنقلات كثيرة.

جدول رقم(02):توزيع المبحوثين حسب متغير السن.

الإجابة	التكرار	النسبة
من 20 إلى 29 سنة	2	06.66%
من 30 إلى 39 سنة	9	30%
من 40 إلى 49 سنة	14	46.66%
من 50 سنة فما فوق	5	16.66%
المجموع	30	100%

تحليل الجدول:

أما فيما يخص المعطيات الخاصة بالسن ،تعود من أهم محددات خصائص المجتمع المدروس ،و ذلك راجع إلى أن كل فئة عمرية لها خصائصها و إهتماماتها .و إنطلاقا من الجدول أعلاه نلاحظ أن المبحوثين الذين يتراوح أعمارهم ما بين 40 إلى 49 سنة يحتلون أكبر نسبة و المقدرة ب% 46.66 و يعود ذلك إلى أن هذه المرحلة هي مرحلة الجدية و الإستيعاب في العمل ،بينما تأتي في المرتبة الثانية الفئة العمرية ما بين 30 إلى 39 سنة و ذلك بنسبة 30% و يمكن تفسير ذلك إلى أن هذه المرحلة هي مرحلة العطاء و بذل المجهودات ،بينما يأتي في المرتبة الثالثة الفئة من 50 سنة فما فوق بنسبة % 16.66 حيث نجد أن هؤلاء المبحوثين هم اللذين يتحملون المسؤوليات و لديهم خبرة و أقدمية في العمل ،و يأتي في المرتبة الرابعة و الأخيرة الفئة العمرية ما بين 20 إلى 29 سنة بنسبة 6.66% و هي أقل نسبة مقارنة بالفئات الأخرى كون هذه الفئة في مرحلة إستيعاب و إكتساب الخبرات في ميدان العمل.

جدول رقم (03):توزيع المبحوثين حسب متغير المستوى التعليمي.

الإجابة	التكرار	النسبة
متوسط	1	03.33%
ثانوي	3	10%
جامعي	26	86.66%
المجموع	30	100%

تحليل الجدول:

يؤثر المستوى التعليمي بصفة كبيرة على درجة الوعي بأهمية الأفكار المستخدمة كما أن له تأثيرا مباشرا على تبين المبتكرات ،و يتوزع أفراد العينة بحسب المستوى التعليمي إلى أربع فئات رئيسية يأتي في المرتبة الأولى الجامعيون بنسبة مقدرة ب 86.66% و هذه

النسبة تبين أن مؤسسة إتصالات الجزائر على إستقطاب الكوادر من حاملي الشهادات الجامعية و هي الفئة التي غالبا ما تتميز بسرعة الإدراك و مسايرة التطورات التكنولوجية و هذا ما يفرضه السوق الحالي من أجل مواكبة تغيرات المحيط خاصة التكنولوجية منها من أجل تحقيق التميز ،تليها فئة الثانوي بنسبة مقدرة ب 10% نظرا لكونها تستوعب موظفين لديهم خبرة طويلة في العمل استطاعت تغطية نقص التعليم ،و يتقاسم المرتبة الأخيرة ذوي المستوى المتوسط بنسبة مقدرة ب 03.33% و يعود ذلك إلى أنهم يؤدون مهام بسيطة في المؤسسة مكملة للأعمال الرئيسية.

جدول رقم (04):توزيع المبحوثين حسب متغير الأقدمية في العمل.

الإجابة	التكرار	النسبة
أقل من 5 سنوات	6	20%
من 5 إلى 10 سنوات	4	13.33%
أكثر من 10 سنوات	20	66.66%
المجموع	30	100%

تحليل الجدول:

يبين الجدول أعلاه توزيع المبحوثين تبعا لأقدميتهم في العمل ،حيث كانت أعلى نسبة للمبحوثين ذوي الأقدمية أكثر من 10 سنوات و التي قدرت ب 66.66% ،و يأتي في المرتبة الثانية المبحوثين أقل من 5 سنوات بنسبة 20% و في المرتبة الثالثة و الأخيرة ذوي الأقدمية ما بين 5 إلى 10 سنوات بنسبة% 13.33 ،و نلاحظ أن أغلبية المبحوثين (20 مبحوث)لديهم أقدمية في العمل أكثر من 10 سنوات و يدل ذلك أنه لديهم خبرة في مجال العمل تساعدهم في تسيير مهامهم و تعود على المؤسسة بفوائد تقودها لتقديم خدمات بشكل أفضل و أنسب لجمهورها الداخلي و الخارجي.

جدول رقم (05):يبين نوع تكنولوجيا الإتصال الحديثة المستخدمة من طرف المبحوثين أثناء أداء عملهم على مستوى مؤسسةإتصالات الجزائر بولاية تيزي وزو.

الإجابة	التكرار	النسبة
الهاتف	24	47.05%
جهاز الحاسوب	26	50.98%
اللوحة الإلكترونية	1	01.96%
المجموع	51	100%

تحليل الجدول:

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن أغلبية الموظفين داخل مؤسسة إتصالات الجزائر يستخدمون أكثر من وسيلة تكنولوجية أثناء أداء مهامهم الإداري ،و تتفاوت نسب إستخدامهم لهذه الوسائل من وسيلة إلى أخرى ،حيث يعد الحاسوب الأكثر إستخداما بنسبة قدرت ب 50.98% و هذا راجع إلى جملة من الأسباب ،حيث يفضلون إستخدام الحاسوب في أداء عملهم لأن لديهم العديد من المميزات كتحرر الإعلانات و الملصقات الإشهارية ،و يعتبر الحاسوب الوسيلة الأكثر مرونة في أداء عملهم و يعد من العناصر التي لا يمكن الإستغناء عنها و يعتمد عليه في عملية إدخال المعلومات و معالجتها و تخزينها و في الأخير إخراجها،يليها المتعاملين مع الهاتف بنسبة تقدر ب 47.05% باعتباره مواكبة للتكنولوجيا الحديثة و الذي عمل على تسريع وتيرة العمل و الوصول إلى المعلومات و إيصالهم للعالم خلال لحظات ،إضافة إلى سهولة الاتصال مع أي بلد و مع وجود التطبيقات المختلفة التي أصبحت أحد أهم أهداف الحصول على المعلومات .أما بالنسبة للوحة الإلكترونية قدرت بنسبة قليلة جدا% 1.96 و يفسر ذلك عدم توفرها في المؤسسة بشكل كافي.

جدول رقم (06):يبين أهم الوسائل التكنولوجية الأكثر إستخداما لدى المبحوثين بمؤسسة إتصالات الجزائر بولاية تيزي وزو.

الإجابة	التكرار	النسبة
الأنترنت	8	14.28%
الإنترانت	19	33.92%
الإكسترانت	0	0%
البريد الإلكتروني	27	48.21%
مواقع التواصل الإجتماعي	2	03.57%
المجموع	56	100%

تحليل الجدول:

من خلال قراءتنا للجدول ،نلاحظ أن درجة إستخدام وسائل الإتصال من قبل المبحوثين بمؤسسة إتصالات الجزائر تختلف من وسيلة إلى أخرى ،و منه فالمؤسسة المدروسة تواكب التطورات التقنية الحاصلة في مجال الإتصالات ،و من الملاحظ أيضا أن لكل وسيلة دورها و تأثيرها في العمل حيث تشير الدراسات أن كل عامل لديه قنوات إتصالية مفضلة ،و هذا ما يفسر إرتفاع درجة إستخدام وسيلة على أخرى و هذا ما يعكس ترتيب نسب الجدول أعلاه حيث نجد أن أعلى نسبة 48.21% لوسيلة البريد الإلكتروني أي أن أغلب الموظفين لديهم بريد إلكتروني خاص بهم بإعتباره طريقة سهلة و فعالة في التواصل بين الموظفين و تميزه في توصيل المعلومة في الوقت المناسب.ثم تليها الإنترانت بنسبة إستخدام مقدرة ب 33.92% باعتبارها وسيلة فورية لنقل المعلومات و التعليمات و غيرها بالإضافة إلى سهولة إستخدامها و توفرها في المؤسسة ،و يأتي في المرتبة الثالثة الأنترنت بنسبة مقدرة ب 14.28% فهي نسبة متوسطة مقارنة بالوسائل الأخرى ،في كونه شبكة عنكبوتية هامة تساهم في تسهيل العمل الإداري و القيام بكامل الوظائف و الأدوار و المهام في أسرع وقت

و جهد ممكنين .أما بالنسبة لمواقع التواصل الإجتماعية إحتلت المرتبة الرابعة بنسبة مقدرة ب 3.57% و هي نسبة قليلة مقارنة بالوسائل الأخرى ،و أنها معروفة بالبساطة و السهولة باعتبارها وسيلة تفاعلية بين المرسل و المستقبل ،في حين لا تستخدم مؤسسة إتصالات الجزائر الإكسترانت لأنها غير متوفرة.

جدول رقم (07):يبين الفترة الزمنية التي تستخدم فيها الوسائل التكنولوجية الحديثة من قبل المبحوثين على مستوى مؤسسة إتصالات الجزائر بولاية تيزي وزو.

الإجابة	التكرار	النسبة
الفترة الصباحية	29	50.87%
الفترة المسائية	28	49.12%
المجموع	57	100%

تحليل الجدول:

من خلال قراءتنا للجدول أعلاه نلاحظ أن الفترة الزمنية للعمل بالوسائل التكنولوجية الحديثة لا تختلف بين الفترة الصباحية و المسائية فقط بفارق واحد ،فمن خلال إستجوابنا للمبحوثين لاحظنا أن إستخدامهم لهذه الوسائل التكنولوجية في أداء مهامهم الإدارية مقرون بطبيعة العمل ،أي حسب الأوقات التي يستدعي إستخدامها ،فترات غير منتظمة على مدار اليوم كون هذه الوسائل ضرورية و لازمة في الحياة المهنية.

جدول رقم (08):يبين مع من يستخدم الإداريين تكنولوجيا الإتصال في مؤسسة إتصالات الجزائر بولاية تيزي وزو.

الإجابة	التكرار	النسبة
لوحدك	12	23.07%
مع العائلة	11	21.15%
مع الزملاء	29	55.76%
المجموع	52	100%

تحليل الجدول:

يتبين لنا من خلال الجدول بأن أغلبية الأفراد المبحوثين يؤكدون بأنهم يستخدمون تكنولوجيا الإتصال مع زملاء العمل بنسبة تمثل 55.76% و هذا من أجل التفاعل و التواصل في إطار الجماعة الذي يعمل على تجسيد و تقوية و تمتين العلاقات الإنسانية و الإجتماعية وفق أسس الود و الإحترام و التقدير ،و في المرتبة الثانية نجد الإستخدام بشكل منفرد بنسبة 23.07% و هذا من أجل البحث عن نوع من الإستقلالية و الخصوصية الشخصية ،و في المرتبة الثالثة نجد الإستخدام مع العائلة بنسبة تمثل 21.15% كون هذا الإستخدام مع العائلة يكون في أجواء من الدفئ و الحميمية مما يساهم في تعزيز أواصر العلاقات الإجتماعية من خلال النقاش و الحوار و تبادل مختلف الآراء و الأفكار فيما بينهم.

منه نستنتج في الأخير بأن أغلبية المبحوثين يجمعون على إستخدام تكنولوجيا الإتصال مع زملاء العمل كونه يؤدي إلى تكوين علاقات إجتماعية و إدارة مختلف الصراعات التنظيمية وفق أسس سليمة وودية و من خلال تبادل الرأي و الرأي الآخر في جو من الديمقراطية و التشاركية.

جدول رقم (09):يبين اللغة التي يفضل المبحوثين إستخدامها عند إستعمالهم للوسائل الإتصالية على مستوى مؤسسة إتصالات الجزائر بولاية تيزي وزو.

الإجابة	التكرار	النسبة
اللغة العربية	4	10.81%
اللغة الفرنسية	29	78.37%
اللغة الإنجليزية	3	08.10%
جميعها	1	02.70%
المجموع	37	100%

تحليل الجدول:

من خلال الجدول رقم 09 نلاحظ أن هناك تفاوت فيما يخص اللغات التي يفضل المبحوثين إستخدامها في تلك الوسائل الإتصالية الحديثة ،فقد إحتلت اللغة الفرنسية الرتبة الأولى بنسبة 78.37% و هذا راجع إلى أن تلك الوسائل أغلبها مبرمجة باللغة الفرنسية إضافة إلى المواد التي يبحث عنها الموظفون في مصادر المعلومات الإلكترونية ،و طبيعة عمل مؤسسة إتصالات الجزائر يفرض عليهم إستخدام اللغة الفرنسية بكثرة خصوصا في فاتورة الهاتف، العروض التجارية ،كتابة التقارير و الملصقات الإشهارية .لتأتي بعدها اللغة العربية بنسبة قدرت ب 10.81% و هي نسبة ضعيفة مقارنة باللغة الفرنسية فإستخدام اللغة العربية قد يرجع إلى طبيعة العمل أو طبيعة الوسائل الإتصالية الحديثة التي تنقسم بين معربة و مفرنسة مثل البريد الإلكتروني ،الأنترنت و غيرها ،كما يمكن ردّ هذه النتائج إلى عدم قدرة الدولة الجزائرية على تعميم إستخدام اللغة العربية في الإدارة و الإرث الإستعماري الذي كان له تأثير كبير على اللغة العربية ،و في المقابل نلاحظ أن إستخدام اللغة الإنجليزية لدى المبحوثين يبقى ضعيفا بنسبة مقدرة ب 8.10% و هذا راجع إلى نقص التكوين في هذه اللغة الذي يعاني منه الموظفين ،أما بنسبة من يستخدم جميع اللغات نسبة ضعيفة جدا قدرت ب 2.70% هذا ما أكده مبحوث واحد فقط.

جدول رقم (10):يبين هدف الإداريين من إستخدام تكنولوجيا الإتصال في إدارة مؤسسة إتصالات الجزائر بولاية تيزي وزو.

الإجابة	التكرار	النسبة
إكتساب و زيادة المعارف	8	12.12%
لجودتها و خصائصها التقنية	17	25.75%
لتحسين صورة المؤسسة لدى جمهورها	9	13.63%
مواكبة التطورات التقنية	10	15.15%
لتحسين أدائك المهني	22	33.33%
المجموع	66	100%

تحليل الجدول:

يشير الجدول أعلاه إلى الأهداف التي تصبو إليه العينة المدروسة من خلال إستخدامهم لتكنولوجيا الإتصال ،حيث نلاحظ أن 33.33% من المبحوثين يهدفون من وراء إستخدامهم لمبتكرات التكنولوجيا الحديثة إلى تحسين الأداء المهني و هذا من خلال التكوين و التدريب العالي و إكتساب مختلف المهارات و المؤهلات المناسبة و الملائمة بهدف تقديم خدمة ذات جودة عالية تنال إستحسان و قبول الجمهور الخارجي ،كما يرى 25.75% من المبحوثين أن الهدف من وراء إستخدامهم لتكنولوجيا الإتصال في الإدارة لجودتها و خصائصها التقنية و المتمثلة في السرعة في معالجة المعلومات و إنجاز الوظائف و ربح الوقت و التقليل من التكاليف .في حين يرى 15.15% من المبحوثين أن الهدف وراء هذا الإستخدام هو مواكبة التطورات التقنية حيث أن المؤسسة المدروسة تعمل بإستمرار على تكوين أحدث شبكات الإتصال ،و يهدف أيضا 13.63% من المبحوثين وراء إستخدامهم لتكنولوجيا الإتصال إلى تحسين صورة المؤسسة لدى جمهورها و ذلك بحفاظ المؤسسة على زبائنها عن طريق تعزيز مكانتهم لديها بتلبية طلباتهم و رغباتهم زيادة إلى ذلك محاولة إستقطاب و جذب نظر

الزبائن بطريقة ذكية و إحترافية مما يؤدي إلى تحسين سمعة و صورة المؤسسة لدى جمهورها سواء الداخلي أو الخارجي ما يؤدي بها للتقدم نحو الأفضل. في حين أفادنا 8 مبحوثين أن الهدف من إستخدامهم لهذه التكنولوجيا هو إكتساب و زيادة المعارف هذا بفضل المزايا التي تقدمها هذه التكنولوجيا.

جدول رقم (11):يبين دوافع إستخدام تكنولوجيا الإتصال من قبل المبحوثين على مستوى إتصالات الجزائر بولاية تيزي وزو.

الإجابة	التكرار	النسبة
إكتساب خبرة جديدة في العمل	11	18.96%
ربح الوقت و التقليل من التكاليف	19	32.75%
زيادة إنتاجية المؤسسة	17	29.31%
التفاعلية و المشاركة في العملية الإتصالية	11	18.96%
المجموع	58	100%

تحليل الجدول:

يوضح الجدول رقم 11 أهم الدوافع وراء إستخدام تكنولوجيا الإتصال من قبل المبحوثين ، و يظهر من المعطيات الرقمية أن الهدف الأساسي من العملية هي ربح الوقت و التقليل من التكاليف و ذلك بنسبة 32.75% مما يسمح لهم بإنجاز أكبر قدر ممكن من الأعمال في أقل وقت ممكن خاصة و أن عمل المؤسسة يحتاج إلى العمليات الحسابية و هذه الأخيرة تتطلب وسائل تكنولوجية لإنجازها لربح الوقت عكس الوسائل التقليدية ،بينما يرى 29.31% من أفراد العينة أن زيادة إنتاجية المؤسسة هو ما يدفعهم بإستخدام تكنولوجيا الإتصال و الملاحظ أن هذا الدافع إقتصادي أكثر من شيئ آخر و ذلك للعائد و المتوقع و الفائدة التي تقدمها هذه الوسائل للمؤسسة.في حين نسبة المبحوثين الذين يرون أن الدافع من وراء إستخدامهم لتكنولوجيا الإتصال هو إكتساب خبرة جديدة في مجال العمل و نسبة المبحوثين

الذين يرون أن الدافع من وراء إستخدامهم لتكنولوجيا الإتصال هو التفاعلية و المشاركة في العملية الإتصالية هي نفسها مقدرة ب 18.96% ،و يعود السبب في الدافع الأول إلى إعتماد المؤسسة على إستراتيجية تهدف إلى التحول للإدارة الإلكترونية و التخلي على ما هو ورقي و الإعتماد أيضا على التكوينية في هذا المجال الذي يكسب للمبحوثين الخبرة في مدى إستخدامهم لهذه التكنولوجيا بدافع التسلية و الترفيه و ذلك ليس على حساب العمل بل من أجل كسر الروتين ،و السبب في الدافع الثاني هو أنه لم يعد للمتلقي ذلك الدور السلبي المتمثل في مجرد التعرض بل أصبح يشارك مشاركة إيجابية في العملية الإتصالية و حتى عملية إتخاذ القرارات ،الأمر الذي يخلق نوع من التفاعلية بين الأنشطة و حتى بين المبحوثين نفسهم.

جدول رقم (12):يبين نوع الإشباعات المحققة من خلال إستخدام المبحوثين لتكنولوجيا الإتصال بمؤسسة إتصالات الجزائر بولاية تيزي وزو.

الإجابة	التكرار	النسبة
نفسية ترفيهية	3	10%
معرفية تثقيفية	27	90%
المجموع	30	100%

تحليل الجدول:

يتبين لنا من خلال الجدول أعلاه أن أغلبية الأفراد المبحوثين يؤكدون على أن نوع الإشباعات المحققة من خلال إستخدام تكنولوجيا الإتصال تتمثل في الإشباعات المعرفية التثقيفية بنسبة تمثل 90% و تتمثل هذه الأخيرة في إكتساب مختلف المعلومات و مختلف المعارف ،بالإضافة إلى تدعيم الرصيد الثقافي و العلمي ،ثم نجد في المرتبة الثانية الإشباعات النفسية الترفيهية بنسبة تمثل 10% و تتمثل هذه الإشباعات النفسية الترفيهية في

الترويح عن النفس و من خلال التخفيف من جل الضغوطات بغرض الوصول إلى المستوى التام من الراحة و الطمأنينة و الأمان.

نستنتج في الأخير بأن الإشباعات المعرفية و التثقيفية تأتي في المركز الأول من حيث نوع الإشباعات المحققة من خلال إستخدام تكنولوجيا الإتصال لدى المبحوثين التي تهدف إلى زيادة الرصيد المعرفي ،حيث يستخدمه المبحوثين لجمع المعلومات حول عملهم لتحسين أدائهم و كذا حول مواضيع أخرى ترتبط بمجال عملهم بشكل عام.

جدول رقم (13):يبين نوع الإشباعات النفسية المحققة من خلال إستخدام تكنولوجيا الإتصال لدى إداريي مؤسسة إتصالات الجزائر بولاية تيزي وزو.

الإجابة	التكرار	النسبة
الترفيه و التسلية	1	05%
التخفيف من أعباء العمل	17	85%
الراحة و الطمأنينة	2	10%
المجموع	20	100%

تحليل الجدول:

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه فيما يتعلق فيما بنوع الإشباعات النفسية المحققة من خلال إستخدام تكنولوجيا الإتصال أن أغلبية المبحوثين يؤكدون على أن التخفيف من أعباء العمل يمثل من أهم الإشباعات المحققة من خلال إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة بنسبة تمثل 85% و هذا من تبسيط مختلف إجراءات العمل و مختلف الوظائف مما يؤدي إلى تحفيز العاملين تحفيزا إيجابيا ،أما في المرتبة الثانية فنجد الراحة و الطمأنينة بنسبة تمثل 10% و ذلك من خلال الإحساس بالراحة و الأمان من خلال هذه التكنولوجيا ،أما في المرتبة الثالثة فنجد الترفيه و التسلية بنسبة تمثل 5% و هذا من حيث الإبتعاد عن الروتين و عن الملل من خلال إستخدام هذه التكنولوجيا.

منه نخلص في الأخير بأن التخفيف من أعباء العمل يمثل من أهم الإشباعات النفسية التي تحققها تكنولوجيا الإتصال و ذلك من خلال التفريغ الإنفعالي مثل الضغط و القلق مما يؤدي إلى تحسين الأداء الوظيفي للعمال على مستوى هذه المؤسسة.

جدول رقم (14):يبين نوع الإشباعات المعرفية المحققة من خلال إستخدام تكنولوجيا الإتصال لدى إداريي مؤسسة إتصالات الجزائر بولاية تيزي وزو.

الإجابة	التكرار	النسبة
التثقيف	8	19.04%
إكتساب مهارات جديدة	16	38.09%
إكتساب معلومات و معارف جديدة	18	42.85%
المجموع	42	100%

تحليل الجدول:

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه فيما يتعلق بنوع الإشباعات المعرفية المحققة من خلال إستخدام تكنولوجيا الإتصال أن أغلبية الأفراد المبحوثين يؤكدون على أن إكتساب المعلومات و المعارف الجديدة من أهم الإشباعات المعرفية المحققة من إستخدام هذه التكنولوجيا بنسبة تمثل 42.85% و ذلك من خلال التزود بمختلف المعلومات و البيانات و المعارف الجديدة التي تؤدي إلى تدعيم الرصيد المعرفي أكثر للفرد ،أما في المرتبة الثانية يأتي إكتساب المهارات الجديدة بنسبة تمثل 38.09% و ذلك من خلال إكتساب مختلف التقنيات و مختلف الخبرات و القدرات سواء كانت إدارية أو علمية أو معرفية أو تقنية التي تساهم في تطوير العمل الإداري ،و في آخر الترتيب نجد التثقيف بنسبة 19.04% و ذلك من خلال التزويد بالمعلوملت التي تهدف إلى تدعيم الرصيد المعرفي بصفة كبيرة بغرض القيام بمختلف الوظائف و الأدوار بشكل مناسب و ملائم.

منه نخلص في الأخير بأن إكتساب المعلومات و المعارف الجديدة تمثل من أهم الإشباعات المعرفية المحققة من خلال إستخدام تكنولوجيا الإتصال على مستوى مؤسسة إتصالات الجزائر بولاية تيزي وزو ،كون أن التزود بمختلف المعلومات و مختلف البيانات يؤدي إلى رفع المستوى الوظيفي و الإداري و الإتصالي للموظف العامل على مستوى هذه المؤسسة.

جدول رقم (15):يبين طبيعة الإتصال السائد بمؤسسة إتصالات الجزائر بولاية تيزي وزو.

الإجابة	التكرار	النسبة
إتصال صاعد	5	16.66%
إتصال نازل	1	03.33%
إتصال أفقي	3	10%
جميعها	21	70%
المجموع	30	100%

تحليل الجدول:

يتبين لنا من خلال الجدول أعلاه أن أغلبية الأفراد المبحوثين يؤكدون على أن جميع الأشكال الإتصالية (الصاعدة ،النازلة ،الأفقية)هي السائدة على مستوى مؤسسة إتصالات الجزائر بولاية تيزي وزو بنسبة مقدرة ب 70% و هذا يرجع إلى أن المؤسسة لا تعتمد على نوع واحد من الإتصال و يفسر ذلك على وجود تنسيق إتصالي بين المستويات الإدارية رغم إختلافها ،أما نسبة 16.66% تمثل الأفراد الذين أقروا أن طبيعة الإتصال في مؤسسة إتصالات الجزائر هو الإتصال الصاعد و من هنا نستنتج أن العلاقة بين العمال علاقة رسمية العمل ،حيث يرفعون الشكاوي ،تقارير العمل ،إقتراحات و غيرها من الإدارة العليا (مدير مؤسسة إتصالات الجزائر)و نرجع أن الإتصال الصاعد هو ردة فعل عن

إتصال هابط من الإدارة العليا و ذلك لمعرفة مدى الإستجابة لمتطلبات العمل بقصد التحسين في الأداء ،تقديم الخدمات ،إتخاذ القرارات الصائبة السليمة مما يجعل الموظف

يتحمل المسؤولية و تكون معنوياته النفسية مرتفعة ،أما نسبة 10% من المبحوثين أكدوا أن طبيعة الإتصال السائد داخل المؤسسة هو الإتصال الأفقي أي أنهم يتواصلون فيما بينهم بنفس المستوى و هنا يتم إرسال المعلومات و تبادلها بين المستويات الإدارية التي تقع في نفس المستوى الوظيفي وهذا يشير على أن هناك تناسق و تعاون بين العاملين و تبادل المعلومات فيما بينهم و محاولة حل المشاكل الموجودة ،في حين أكدت نسبة 03.33% من المبحوثين أن طبيعة الإتصال السائد داخل المؤسسة هو الإتصال النازل أي ذلك الإتصال الذي يتدفق من المستويات الإدارية العليا (الرئيس نحو المستويات الإدارية الدنيا)و يكون هذا الإتصال مكتوبا ذات صيغة قانونية ،و من بين صوره التعليمات ،التوجيهات ،المراسم التنظيمية ،النشريات ،و يكون هدف هذا الإتصال هو الرقابة الإدارية على السير الحسن للنشاطات و الوظائف و الأدوار الإدارية على مستوى مؤسسة إتصالات الجزائر بولاية تيزي وزو.

منه نستنتج في الأخير بأن مؤسسة إتصالات الجزائر بولاية تيزي وزو تستخدم جميع أشكال الإتصالات النازلة ،الأفقية و الصاعدة بهدف تحقيق ما يعرف بالديمقراطية التشاركية التي تعمل على منح جميع المستويات الإدارية الخبرة المختلفة و المجال للتعبير عن آرائها و مقترحاتها و أفكارها مما يؤدي إلى ضمان السير الحسن لجميع الوظائف الإدارية و منه تحقيق الفعالية الإدارية السليمة و المناسبة.

جدول رقم (16):يبين أهم قنوات الإتصال التي يعتمد عليها المبحوثين في عملية الإتصال مع بعضهم البعض على مستوى مؤسسة إتصالات الجزائر بولاية تيزي وزو.

الإجابة	التكرار	النسبة
وسائل مكتوبة	9	20.45%
وسائل شفوية	4	09.09%
وسائل إلكترونية	16	36.36%
جميعها	15	34.09%
المجموع	44	100%

تحليل الجدول:

حسب معطيات الجدول الخاص ب أهم قنوات الإتصال التي يعتمدون عليها المبحوثين في عملية الإتصال مع بعضهم البعض ،يتبين لنا أن أغلبية المبحوثين يعتمدون في إتصالاتهم الداخلية على الوسائل الإلكترونية و هذا ما أوضحته أعلى نسبة في الجدول و هي 36.36% و يفسر ذلك أن هذه الأخيرة يعزز نجاعة و فعالية الإتصال داخل المؤسسة في كونها تعمل على توفير الوقت والجهد و النفقات أما نسبة 34.09% من المبحوثين يعتمدون على مزيج أو جميع القنوات الإتصالية منها المكتوبة و الشفوية و الإلكترونية و هذا يعود إلى مراعاة المستويات النفسية و الإجتماعية للأفراد الموظفين على مستوى هذه المؤسسة بهدف فهم الرسالة فهما سليما ،و تمثلت نسبة 20.45% من المبحوثين في إطار عملهم على الوسائل المكتوبة عن طريق المراسلات ،المذكرات ،التقارير ،التعليمات ،اللوائح إلى غير ذلك من الأشكال بإعتبار هذه الوسائل المكتوبة أكثر رسمية و تحمي المعلومات المراد نقلها من التحريف بدرجة أكبر من الإتصالات الشفهية بالإضافة إلى أن وسائل الإتصال الكتابية يمكن الإحتفاظ بها و الرجوع إليها عنه الحاجة .و كانت أقل نسبة تمثل 09.09% من المبحوثين الذين يستخدمون في إتصالات للوسائل الشفوية لإرسال و إستقبال المعلومات و هذا يعود لطبيعة مهامهم داخل المؤسسة مما يحتم عليهم الإعتماد على الطريقة الشفهية

سواء مباشرة او غير مباشرة ،فالإتصال الشفهي يسمح بإجراء التصحيح و التعديل للرسالة في ضوء التغذية العكسية و يساعد في جعل العملية الإتصالية أكثر فعالية و وضوحا بعيدا عن الغموض واللبس و التأويلات.

جدول رقم (17):يبين نوع الوسيلة الإتصالية التكنولوجية الحديثة الأكثر فعالية المتوفرة في مؤسسة إتصالات الجزائر و المعتمدة لدى المبحوثين في عملية الإتصال مع بعضهم البعض أثناء أداء مهامهم الإداري.

الإجابة	التكرار	النسبة
الفاكس	11	19.29%
موقع المؤسسة	18	31.57%
Facebook	1	01.75%
Tweeter	0	0%
Linkedin	0	0%
Instagram	1	01.75%
E-mail	26	45.61%
Yahoo	0	0%
المجموع	27	100%

تحليل الجدول:

يبين من إجابات المبحوثين أن E-mail هي الوسيلة الإتصالية التكنولوجية الأكثر فعالية و المتوفرة في مؤسسة إتصالات الجزائر يعتمدون عليها المبحوثين في عملية الإتصال مع بعضهم البعض أثناء أداء مهامهم الإداري ،حيث قدرت بنسبة 45.61% بحيث يعد وسيلة شخصية و سرية تتميز بالسرعة و الدقة في نقل المعلومة ،و باعتباره أيضا طريقة سهلة و مرنة تمكن الموظفين من الإتصال بسهولة خصوصا في الإتصالات الرسمية الصاعدة

و النازلة سواء بإستخدام الحاسوب أو الهاتف الذكي طبعا بشبكة الأنترنت السلكية أو اللاسلكية ،و يأتي في المرتبة الثانية موقع المؤسسة www.algerietelecom.dz بنسبة 31.57% بإعتبارها وسيلة فعالة لإعلامهم بمستجدات المؤسسة و أهم القرارات و التغييرات الطارئة على مستوى هيكلها التنظيمي و مواردها البشرية و المادية و المالية، أما في المرتبة الثالثة يأتي الفاكس بنسبة 19.29% بإعتباره وسيلة فعالة لإيصال المعلومات و نقلها فيما بينهم بأسرع وقت ،و هذا راجع إلى كثرة المعاملات الإدارية فيما بينهم . و يأتي في المرتبة الرابعة كل من Facebook و Instagram بنسبة 1.75% مما يعطيها صفة البساطة و السهولة و بإعتبارهما وسيلتين بين المرسل .أما فيما يخص كل من Tweeter، Linkedin ، Yahoo وسائل منعدمة الإستخدام كون أغلبية الموظفين لا يستخدمون هذه التطبيقات و يستخدمون بدرجة كبيرة E-mail و موقع المؤسسة كونها تطبيقات تساهم في إيجاد التفاهم و التنسيق المشترك بين الموظفين في أداء مختلف الوظائف و النشاطات المسندة و الموكلة إليهم.

جدول رقم (18):يبين المهارات الواجب توفرها عند الإداري لتحقيق إتصال ناجح و فعال على مستوى مؤسسة إتصالات الجزائر بولاية تيزي وزو.

الإجابة	التكرار	النسبة
مهارات تقنية تكنولوجية	16	39.02%
مهارات لغوية (يتقن أكثر من لغة)	5	12.19%
مهارات التحدث (لباقة الحوار)	5	12.19%
كل هذه المهارات	15	36.58%
المجموع	41	100%

تحليل الجدول:

يتضح لنا من خلال هذا الجدول أن 39.02% من المبحوثين أقروا بأن أهم مهارة يجب توفرها في العامل لتحقيق إتصال فعال داخل المؤسسة هي مهارات تقنية (تكنولوجية)كون العمل الإداري يتطلب توفر مؤهلات و قدرات تتمثل في التحكم الجيد و المناسب بتقنيات الإعلام الآلي كون تكنولوجيا الإعلام و الإتصال تقوم على تبسيط العمل الإداري و توفير الوقت و الجهد و المال و منه تحقيق الفعالية الإدارية المناسبة و الملائمة. و 36.58% من المبحوثين يؤكدون بأن جميع هذه المهارات يجب أن تتوفر في العامل من أجل القيام بجميع المهام بسهولة و تقديم أفضل الخدمات و التنويع في النشاطات ،ثم تليها كلا من مهارات لغوية (يتقن أكثر من لغة)و مهارات التحدث (لباقة في الحوار)بنفس المرتبة بنسبة مقدرة ب 12.19% و هي نسبة متوسطة مقارنة مع المهارات الأخرى، فمهارة اللغة يقصد بها ان يكون العمال يتقنون أكثر من لغة (عربية ،فرنسية، إنجليزية) و ذلك لفهم و إستيعاب المستجدات باللغات الأخرى ،إضافة إلى طبيعة التخصصات ستلزم توفير مصادر معلومات بلغات أجنبية ،أما فيما يخص مهارات التحدث تكمن في اللباقة في الحوار بإستعمال أساليب الإقناع و التحدث بعبارات لائقة و مفهومة و هذا يدخل ضمن أخلاقيات المهنة في المؤسسة و مراعات مختلف المستويات الفكرية للعملاء و الزبائن الوافدين إلى مؤسسة إتصالات الجزائر لولاية تيزي وزو مما يسمح ببناء صورة حسنة و إيجابية عن خدمات و منتجات هذه المؤسسة لدى جمهورها الخارجي.

و منه نستنتج بأن مؤسسة إتصالات الجزائر لولاية تيزي وزو تعتمد بصفة كبيرة على المهارات التقنية التكنولوجية من أجل التحسين الدائم لمنتجاتها و خدماتها لتلبية رغبات و حاجات عملائها و زبائنها خاصة في ظل المنافسة الحادة بين المنظمات الحالية من أجل إستقطاب و جذب أكبر قدر ممكن من الزبائن و العملاء نحو منتجاتها و خدماتها ،و منه زيادة المبيعات و في الأخير تحقيق الأرباح و الأهداف المسطرة و التحول إلى رقم مهم في تقديم مختلف السلع و الخدمات و المنتجات لجماهيرها الحالية أو المستقبلية.

جدول رقم (19):يبين أهمية الإتصال الإداري حسب المبحوثين على مستوى مؤسسة إتصالات الجزائر بولاية تيزي وزو.

الإجابة	التكرار	النسبة
يضمن تدفق المعلومات	11	18.03%
خلق جو مناسب للعمل	15	24.59%
تحقيق التواصل داخل المؤسسة	23	37.70%
للتنسيق بين مختلف المستويات الإدارية	12	19.67%
المجموع	61	100%

تحليل الجدول:

تشير بيانات الجدول رقم (19)أن أكبر نسبة من أفراد العينة و التي تقدر نسبتهم 37.70% يؤكدون أن أهمية الإتصال الإداري تكمن في تحقيق التواصل داخل المؤسسة حيث يعطي صفة البساطة و السهولة في إيصال الرسالة بين مختلف المستويات الإدارية للحصول على مختلف المعلومات و البيانات ذات النوعية الكمية و اللازمة التي تسمح باتخاذ قرارات إدارية سليمة و عقلانية و ذات فعالية ،تليها نسبة 24.59% من المبحوثين يؤكدون أن أهمية الإتصال الإداري تكمن في خلق جو مناسب في العمل و ذلك من خلال بناء و تكوين علاقات إنسانية و إجتماعية قوية وفق أسس الود و الإحترام و جعل مكان العمل أشبه بالأسرة السعيدة التي تتسم بالتعاون و التضامن و التساند .أما 19.67% من أفراد العينة أكدوا أن أهمية الإتصال الإداري تكمن في التنسيق بين مختلف المستويات الإدارية حيث يساهم إلى حد كبير في تسهيل مهام الإداريين و ذلك من خلال الإستثمار الأمثل للبيانات و المعلومات وفق العملية الإتصالية مما يساهم بشكل كبير في التعرف على نقاط القوة و الضعف مما يعمل على صياغة مختلف الخطط و السياسات و البرامج الإدارية ما يؤدي إلى ربح الوقت و الجهد ،أما فئة العمال المعبر عنها بنسبة 18.03% تبرز أهمية الإتصال

الإداري بالنسبة لهم يضمن تدفق المعلومات و تداولها و إنتقالها انتقالا سليما عبر مصالح المؤسسة بعرض التصرف العقلاني لإتخاذ القرارات في الوقت المناسب و المكان المناسب.

منه نستنتج أن تحقيق التواصل على مستوى مؤسسة إتصالات الجزائر لولاية تيزي وزو يمثل أهمية كبيرة في الإتصال الإداري و هذا من خلال الإحتكاك و التفاعل بين مختلف الأفراد الموظفين خاصة إذا كان في إطار الجماعة مما يؤدي إلى رفع الروح المعنوية للموظفين من أجل تقديم أداء وظيفي أمثل و أفضل و تجسيد ما يعرف بروح الفريق الواحد المبني على أساس التعاون و التضامن.

جدول رقم (20):يبين الوظائف الإدارية التي يولى لها الإهتمام على مستوى مؤسسة إتصالات الجزائر بولاية تيزي وزو.

الإجابة	التكرار	النسبة
التنسيق	14	22.22%
المراقبة	13	20.63%
إيصال المعلومات	20	31.74%
ربط العلاقة بين العمال	16	25.39%
المجموع	63	100%

تحليل الجدول:

يظهر من خلال الجدول أعلاه أن معظم الأفراد المبحوثين يؤكدون أن وظيفة إيصال المعلومات من أهم الوظائف الإدارية التي يولى لها الإهتمام على مستوى مؤسسة إتصالات الجزائر لولاية تيزي وزو بنسبة 31.74% ،إذ أن هذه الوظيفة تتمثل في تزويد الإدارة بثروة هائلة و متنوعة للمعلومات و البيانات مما يؤدي إلى التسيير الأمثل و الأنسب و الأفضل للموارد البشرية و المالية و المادية تسييرا عقلانيا ،ثم يليه في المرتبة الثانية ربط العلاقة بين العمال بنسبة تمثل 25.39% و ذلك من خلال تشجيع كل أشكال الإتصال

و التفاعلات بين مختلف الموظفين بهدف بناء ثقافة إتصالية تنظيمية متينة و قوية لأداء مختلف الوظائف و الأدوار الإدارية وفق أسس منطقية و سليمة ،و في المرتبة الثالثة نجد وظيفة التنسيق بنسبة 22.22% و ذلك من خلال إيجاد تنسيق و تنظيم بين مختلف الوظائف و الأنشطة الإدارية ووضع الرجل المناسب في المكان المناسب و الذي يكون في إطار منظم بعيدا عن إتباع الأساليب العشوائية ،و في آخر الترتيب نجد وظيفة المراقبة بنسبة تمثل 20.63% و ذلك من خلال إتباع الإدارة العليا لوظيفة الرقابة للموظفين حول مدى أدائهم لمهامهم و وظائفهم و مدى إحترامهم لمختلف الإجراءات الإدارية و القانونية و التنظيمية و هو عبارة أسلوب من أساليب تقييم أداء الموظف و مردوديته.

منه نستنتج في الأخير بأن إيصال المعلومات إلى الإدارة العليا على مستوى مؤسسة إتصالات الجزائر لولاية تيزي وزو يؤدي إلى بناء الخطط الإستراتيجية و مختلف السياسات التنظيمية مما يؤدي إلى تحقيق أهداف هذه المؤسسة و غايتها على المدى القريب أو البعيد.

جدول رقم (21):يبين رأي المبحوثين حول مدى مساهمة تكنولوجيا الإتصال الحديثة في تحسين الإتصال الإداري داخل مؤسسة إتصالات الجزائر بولاية تيزي وزو.

الإجابة	التكرار	النسبة
كثيرا	24	80%
قليلا	6	20%
لم تحسن	0	0%
المجموع	30	100%

<u>تحليل الجدول:</u>

يتبين لنا من خلال الجدول أعلاه أن أغلبية الأفراد المبحوثين يؤكدون مساهمة تكنولوجيا الإتصال الحديثة في تحسين الإتصال الإداري داخل مؤسسة إتصالات الجزائر لولاية

تيزي وزو بصفة كبيرة تمثل نسبة 80% ،كون هذه التكنولوجيا عملت على التدفق و الإنسياب المنظم و الحسن لمختلف المعلومات و البيانات بين كافة المستويات الإدارية المختلفة (العليا ،الوسطى ،الدنيا)مما يؤدي إلى إتخاذ قرارات إدارية ذات جودة كبيرة تساهم في إضفاء صفة التنظيم و التنسيق على مختلف الأنشطة و الوظائف و الأدوار الإدارية ، و في المرتبة الثانية نجد مساهمة تكنولوجيا الإتصال الحديثة بصفة قليلة تمثل نسبة 20 % و هذا يعود لوجود نقائص و معوقات تواجه الإستخدام الأمثل و الأنسب لهذه التكنولوجيا الحديثة بشكل جيد. و في آخر الترتيب نجد النسبة معدومة تمثل 0% ،أي أن المبحوثين يرون بأن تكنولوجيا الإتصال الحديثة ساهمت قي تحسين الإتصال الإداري على مستوى مؤسسة إتصالات الجزائر لولاية تيزي وزو.

و منه نخلص في الأخير بأن تكنولوجيا الإتصال الحديثة تساهم مساهمة فعالة في تحسين الإتصال الإداري على مستوى مؤسسة إتصالات الجزائر كون هذا النوع من الوسائل التكنولوجية يعمل على إختصار الوقت و الجهد ،بالإضافة إلى تبسيط العمل الإداري و زيادة فعاليته التنظيمية بشكل كبير.

جدول رقم (22):يبين مظاهر تحسين الإتصال الإداري و التي أفرزتها تكنولوجيا الإتصال الحديثة على مستوى مؤسسة إتصالات الجزائر بولاية تيزي وزو.

الإجابة	التكرار	النسبة
سرعة وصول المعلومة	21	36.20%
المساعدة في اتخاذ القرارات الإدارية	7	12.06%
تفادي التشويش الذي يصب الرسالة	7	12.06%
سهولة وصول المعلومات و تبادلها	23	39.65%
المجموع	58	100%

تحليل الجدول:

تؤكد معطيات الجدول رقم 22 مظاهر تحسين الإتصال الإداري التي أفرزتها تكنولوجيا الإتصال الحديثة ،حيث أكد 39.65% من المبحوثين أن تكنولوجيا الإتصال قد ساهمت في تحسين الإتصال الإداري من خلال سهولة وصول المعلومات و تبادلها فبواسطة إستخدام وسائل الإتصال المتوفرة على مستوى المؤسسة تمكن من إيصال المعلومات إلى جميع موظفيها في الوقت المناسب على إختلاف نوع الوسيلة المستخدمة ،فبدون وصول المعلومات ليس من الممكن تحديد البدائل ،في حين نجد 36.20% من المبحوثين المعنيين بالإستجواب يؤكدون أن تكنولوجيا الإتصال حسنت الإتصال الإداري من خلال السرعة في وصول المعلومة و ذلك لأن هذه التكنولوجيا تتيح إمكانية الحصول على جميع المعلومات في أي وقت و متابعة كل ما يطرأ عليها من تغييرات ،كما أنها تسمح بنقل و تحويل الملفات من قسم لآخر و هذا عكس ما كان في السابق أي دون تكنولوجيا اتصال حديثة.و في آخر الترتيب نجد النسب متساوية فيما يتعلق بالمساعدة في إتخاذ القرارات الإدارية و تفادي التشويش الذي يصب الرسالة بنسبة 12.06% لكل منهما فيما يتعلق بالمساعدة في إتخاذ القرارات فإنها تحتاج إلى كم هائل من المعلومات و البيانات بهدف الإتصال بين كافة المستويات الإدارية مما يسهل من إتخاذ و إصدار قرارات إدارية تتسم بصفة العقلانية ،أما فيما يتعلق بتفادي التشويش يصب الرسالة الإتصالية فمن خلال تكنولوجيا الإتصال الحديثة تضمن الإنسياب الحسن و الجيد للمعلومات مما يؤدي إلى وضوح تلك الرسالة و عدم وجود غموض و لبس في فهمها.

منه نستنتج في الأخير أن سهولة وصول المعلومات و تبادلها من دون وجود معوقات نفسية أو تقنية يمثل مظاهر تحسين الإتصال الإداري من خلال إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة التي تتسم بمميزات عديدة تتمثل في سرعة تداول المعلومات بالإضافة إلى التفاعلية و تجاوز مختلف الحدود المكانية و الزمانية و كذا اتصافها بصفة الآنية.

جدول رقم (23):يبين مدى توفر وسائل تكنولوجيا الإتصال الحديثة يحسن من مستوى أداء المبحوثين الإدراري على مستوى مؤسسة إتصالات الجزائر بولاية تيزي وزو.

الإجابة	التكرار	النسبة
نعم	29	96.66%
لا	1	03.33%
المجموع	30	100%

تحليل الجدول:

يتبين لنا من خلال الجدول أعلاه أن أغلبية المبحوثين يؤكدون أن توفر وسائل تكنولوجيا الإتصال الحديثة يحسن من مستوى أدائهم الإداري على مستوى مؤسسة إتصالات الجزائر لولاية تيزي وزو بنسبة تمثل 96.66% ،حيث أن هذه التكنولوجيا تعمل على تسهيل و تبسيط العمل الإداري و تحقيق الجودة و الفعالية الإدارية المناسبة ،بينما ينفي بقية المبحوثين ذلك بنسبة تمثل 3.33% و هذا يعود إلى وجود معوقات تقنية مثل ضعف تدفق الأنترنت بالإضافة إلى عدم التحكم في إستخدام هذه التكنولوجيا التي يتطلب توفر مهارات في إستخدام الحاسوب بشكل عام.

منه نخلص في الأخير أن تكنولوجيا الإتصال الحديثة أحدثت تحسنا و تغيرا ملحوظا على مستوى مؤسسة إتصالات الجزائر لولاية تيزي وزو ،من خلال تحويل المعاملات الإدارية الورقية إلى معاملات إدارية إلكترونية رقمية مما يؤدي إلى توفير الوقت و الجهد و المال و تقديم خدمة نوعية و مناسبة للعملاء.

جدول رقم(24):يبين رأي المبحوثين حول مدى قدرة تكنولوجيا الإتصال الحديثة في إحداث تغيير في شكل العمل على مستوى مؤسسة إتصالات الجزائر بولاية تيزي وزو.

الإجابة	التكرار	النسبة
نعم	59	98.33%
لا	1	01.66%
المجموع	60	100%

تحليل الجدول:

يتبين لنا من خلال الجدول أعلاه أن أغلبية الأفراد المبحوثين يؤكدون بأن إدخال تكنولوجيا الإتصال الحديثة إلى مؤسسة إتصالات الجزائر بولاية تيزي وزو أحدث تغييرا في شكل العمل بنسبة تمثل 98.33% ،كون هذه التكنولوجيا تتسم بميزة السرعة و السهولة على الحصول على المعلومات و تبادلها بين الموظفين و كذا تقليص المسافات فيما بينهم.في حين ينفي بقية الأفراد المبحوثين ذلك بنسبة تمثل 1.66% ،كون هذه التكنولوجيا تعترضها معوقات و سلبيات تتمثل في ضعف تدفق الأنترنت كذلك وجود أعطاب و خلل يصيب شبكة الأنترنت مما يؤثر على القيام بمختلف الأدوار على مستوى هذه المؤسسة.

منه نستنتج في الأخير بأن تكنولوجيا الحديثة تساهم مساهمة فعالة في تحسين شكل العمل على مستوى مؤسسة إتصالات الجزائر بولاية تيزي وزو من خلال التداول السلس و النوعي للمعلومات و البيانات ،مما يؤدي إلى القيام بمختلف الوظائف و الأدوار بكل سهولة.

جدول رقم (25):يبين المستوى الذي حدث فيه التغيير في مؤسسة إتصالات الجزائر بولاية تيزي وزو بعد إدخال تكنولوجيا الإتصال.

الإجابة	التكرار	النسبة
الهيكل التنظيمي	10	16.94%
الإتصال الخارجي	13	22.03%
العلاقة بين الإداريين	15	25.42%
أساليب العمل	21	35.59%
المجموع	59	100%

تحليل الجدول:

من خلال معطيات الجدول أعلاه نلاحظ رأي المبحوثين حول مدى إحداث تكنولوجيا الإتصال الحديثة تغيير في شكل العمل على مستوى مؤسسة إتصالات الجزائر بولاية تيزي وزو ،ف 35.59% من الأفراد المبحوثين يرون أن تكنولوجيا الإتصال غيرت في أساليب العمل ،و يعود سبب ذلك إلى دورها في تسريع و تسهيل الحصول على المعلومات و تبادلها بما يضمن عملية تسيير العمل بصفة فعالة و توزيع نفس المعلومات إلى عدة أفراد في نفس الوقت ،و التي أدت أيضا إلى خلق فضاء لتخزين أكبر قدر ممكن من هذه المعلومات و تسهيل إسترجاعها ،كما أنها سخرت أرضية عمل جماعي لمتابعة الأعمال و التنسيق بين الوحدات خاصة و أن مؤسسة إتصالات الجزائر تحتاج إلى العمل الجماعي الذي يكمل بعضه البعض ،في حين أكد 25.42% من المبحوثين أن تكنولوجيا الإتصال أحدثت تغيير في العلاقة بين الإداريين و ذلك من خلال تقليص المسافات لتسهيل طرق الإتصال فيما بينهم .و أكد 22.03% من المبحوثين أن تكنولوجيا الإتصال أحدثت تغيير في الإتصال الخارجي و الذي يتم خاصة عن طريق شبكة الأنترنت ،فهي من أهم وسائل الإتصال الخارجي ،كما أكد 16.94% من المبحوثين أن تكنولوجيا الإتصال أضافت تغيير على مستوى الهيكل التنظيمي للمؤسسة ،و ذلك من خلال ظهور خيارات هيكلية للمؤسسة

خاصة عند تطبيق مفهوم الشبكات في ربط المؤسسة داخليا و خارجيا ،حيث نجد أن الهيكل الشبكي للمعلومات يزيل الحدود و الفواصل بين المستويات و الوحدات الإدارية المختلفة و زيادة التنسيق و التعاون بين المؤسسة و المديرية العامة في تنفيذ الأعمال.

جدول رقم (26):يبين الوظائف الإتصالية التي أثر عليها إستخدام تكنولوجيا الإتصال على مستوى مؤسسة إتصالات الجزائر بولاية تيزي وزو .

الإجابة	التكرار	النسبة
وظيفة الرقابة	9	13.63%
وظيفة الإعلام	19	28.78%
وظيفة التنظيم	17	25.75%
وظيفة التخطيط	13	19.69%
وظيفة إتخاذ القرارات	8	12.12%
المجموع	66	100%

تحليل الجدول:

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن أغلبية المبحوثين يؤكدون أن الإعلام من أبرز الوظائف الإتصالية التي أثر عليها إستخدام تكنولوجيا الإتصال على مستوى إدارة مؤسسة إتصالات الجزائر بنسبة 28.78% ،كون هذه الوظيفة تقوم على النشر الموضعي لمختلف المعلومات و البيانات وفق أسس سلمية و منطقية لتحقيق الفهم المشترك بين الموظفين و القيام بشتى الأدوار و الوظائف.و في المرتبة الثانية نجد وظيفة التنظيم بنسبة 25.75% و هذا من خلال التسيير و التنظيم المحكم بمختلف الموارد البشرية و المالية و المادية ووضع كل واحد منها في مكانها المناسب، و في المرتبة الثالثة نجد وظيفة التخطيط بنسبة 19.69% أي وضع مختلف الإستراتيجيات و الخطط بناءا على مقاييس كمية و نوعية بهدف تحقيق الأهداف التي يمكن قياسها ،و في المرتبة الرابعة نجد وظيفة الرقابة بنسبة تمثل 13.63%

و هذه الوظيفة تسمح بالسهر على السير الحسن لمختلف الوظائف و الأدوار و المهام على مستوى مؤسسة إتصالات الجزائر و يوجد نوعين من الرقابة الضمنية اي المراقبة اثناء أداء مختلف المهام و الأدوار الإدارية و الرقابة البعدية أي تقييم مستوى نجاح تلك الوظيفة الإدارية .و في المرتبة الأخيرة نجد وظيفة إتخاذ القرارات بنسبة 12.12% و هذه الوظيفة تسمح بصنع و إتخاذ قرارات إدارية بناءا على المعلومات و البيانات المناسبة و الكافية كما أن هذه الوظيفة من أبرز الوظائف الإدارية كونها تتميز بالمخاطر و عدم اليقين من نجاح ذلك القرار.

منه نخلص في الأخير بأن وظيفة الإعلام من أهم الوظائف الإتصالية التي تتمثل رافدا و مقوما أساسيا من أجل نجاح مختلف المهام الإدارية كونها تقوم على مبدأ الشفافية و عدم إخفاء المعلومات او إتباع أساليب التظليل أو التعتيم .

جدول رقم (27):يبين أنواع التكنولوجيا الأكثر تأثيرا في الإتصال الإداري بمؤسسة إتصالات الجزائر لولاية تيزي وزو.

الإجابة	التكرار	النسبة
الحاسوب	14	28%
الفاكس	5	10%
الأنترنت	8	16%
الإنترانت	23	46%
الإكسترانت	0	0%
المجموع	50	100%

<u>تحليل الجدول:</u>

يتبين لنا من خلال الجدول أعلاه أن أغلبية المبحوثين يؤكدون بأن الإنترانت هي التكنولوجيا الأكثر تأثيرا في الإتصال الإداري بمؤسسة إتصالات الجزائر بنسبة 46% .من

خلال الحد من مختلف العوائق و الإنحرافات التي تعترض العملية الإتصالية داخل المؤسسة ،مع توفير ظروف أحسن لنقل الرسائل و تبادلها في أسرع وقت ،و هي فضاء للقاءات و الحوار بين أفراد المؤسسة .في حين ير جع 28% من المبحوثين أن الحاسوب هي أكثر الوسائل تأثيرا في الإتصال الإداري حيث يسهل عملية نقل و تبادل المعلومات من مختلف الوحدات و المصالح ،و كذا إعداد و إنجاز العديد من المهام الإدارية في وقت قصير كإعداد التقارير و مختلف الإحصاءات و كذا حفظ الوثائق ،بالإضافة إلى أنه المكون الأساسي لمنظومة شبكات (الأنترنت ،الإنترانت و الإكسترانات). بينما يرى 16% من أفراد العينة أن الوسيلة الأكثر تأثيرا في الإتصال الإداري هي الأنترنت كونها تمثل الشبكة العنكبوتية التي تتيح لمختلف الأفراد و الجماعات التنظيمية الإتصال و التفاعل فيما بينهم من أجل تحقيق التنسيق و التفاهم المشترك و تقسم العمل في إطار تنظيمي تشاركي. في حين يؤكد 10% من المبحوثين أن الفاكس هي أكثر الوسائل تأثيرا في الإتصال الإداري كونه يعمل على توفير الوقت و الجهد في نقل و تبادل مختلف المعلومات و البيانات بهدف إتخاذ قرارات إدارية تكون في مصلحة المؤسسة. في حين نجد النسبة معدومة فيما يخص الإكسترانت التي تمثل 0% و هذا يعود إلى عدم توفرها و وجودها داخل المؤسسة.

منه نستنتج في الأخير أن الإنترانت هي التكنولوجيا الأكثر تأثيرا في الإتصال الإداري داخل مؤسسة إتصالات الجزائر كون هذه الأخيرة تعطي أولوية و أهمية كبيرة للإتصال الداخلي.

جدول رقم (28):يبين مدى وجود صعوبات في إجراء الإتصال بواسطة تكنولوجيا الإتصال الحديثة على مستوى إدارة مؤسسة إتصالات الجزائر بولاية تيزي وزو.

الإجابة	التكرار	النسبة
نعم	1	03.33%
لا	29	96.66%
المجموع	30	100%

تحليل الجدول:

يتبين لنا من خلال الجدول أعلاه أن 96.66% من الأفراد المبحوثين لا تواجههم صعوبات في إجراء الإتصال بواسطة الوسائل الحديثة بإدارة مؤسستهم ،و هذا راجع إلى إستخدامهم المستمر لهذه التكنولوجيا و بالتالي لديهم قدرة كافية للتحكم في هذه الأخيرة نظرا لتميزها بالعديد من الخصائص كالتفاعلية و السرعة في نقل المعلومات و البيانات ،مما يسهل في اتخاذ قرارات إدارية تكون في فائدة هذه المؤسسة .بينما يواجه 3.33% من الأفراد المبحوثين صعوبات في إجراء الإتصال بواسطة الوسائل الحديثة و يرجع ذلك إلى عدم تحكمهم في إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة ،مما يتطلب ضرورة عقدهم و إنخراطهم في دورات تكوينية و تدريبية من أجل إكتساب المهارات الإدارية و الإتصالية و التقنية في إستخدام التكنولوجيا الحديثة.

منه نستنتج في الأخير أن أغلبية الأفراد المبحوثين لا تواجههم صعوبات في إجراء الإتصال بواسطة تكنولوجيا الإتصال الحديثة ،و هذا نتيجة تحكمهم بهذه التكنولوجيات و عدم مصادفتهم لأية معوقات مثل بطئ تدفق الأنترنت أو وجود خلل أو عوائق ،مما يضمن السير الحسن لمختلف وظائف و مهام هذه المؤسسة.

جدول رقم (29):يوضح نوع الصعوبات التي تواجه المبحوثين أثناء إجرائهم للإتصال بواسطة الوسائل التكنولوجية الحديثة على مستوى إدارة مؤسسة إتصالات الجزائر بولاية تيزي وزو.

الإجابة	التكرار	النسبة
صعوبة اللغة	0	0%
عدم التحكم في تكنولوجيا الإتصال الحديثة	0	0%
مشاكل تقنية	1	100%
المجموع	1	100%

تحليل الجدول:

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن أغلبية الأفراد المبحوثين يواجهون صعوبات أثناء إجرائهم للإتصال بواسطة الوسائل التكنولوجية الحديثة و تتمثل في المشاكل التقنية و ذلك بنسبة تمثل 100% ،و خذا راجع إلى وجود خلل و أعطاب و بطئ تدفق الأنترنت الذي يؤثر سلبا على تكنولوجيا الإتصال و لا يظمن السير الحسن لأدوار و وظائف هذه المؤسسة، في حين نجد النسبة صفرية فيما يتعلق بصعوبة اللغة التي تمثل 0% ،كون المبحوثين لا يواجهون صعوبات في فهم مختلف المضامين و الرسائل الإتصالية كونها مفهومة و مستعابة بشكل جيد ،كذلك نجد النسبة صفرية فيما يتعلق بعدم التحكم في تكنولوجيا الإتصال الحديثة التي تمثل 0% ،و يعود ذلك إلى أن هئؤلاء المبحوثين يتحكمون في التكنولوجيات الإتصالية و اكتسابهم لمهارات تقنية تسمح لهم بإستخدام تكنولوجيا الإتصال بشكل فعال و مناسب.

منه نخلص في الأخير بأن أغلبية الأفراد المبحوثين يواجهون مشاكل تقنية في إستخدامهم لتكنولوجيا الإتصال و هذا ما يتطلب لمؤسسة إتصالات الجزائر ضرورة التحرك العاجل و السريع من أجل تدارك هذه المشاكل التقنية بهدف أداء الوظائف و الأدوار بشكل جيد و مناسب.

جدول رقم (30):يبين مدى وجود سلبيات لإستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة بمؤسسة إتصالات الجزائر لولاية تيزي وزو.

الإجابة	التكرار	النسبة
نعم	10	33.33%
لا	20	66.66%
المجموع	30	100%

تحليل الجدول:

يتبين لنا من خلال الجدول أعلاه أن أغلبية الأفراد المبحوثين ينفون وجود سلبيات لإستخدامهم لتكنولوجيا الإتصال الحديثة على مستوى مؤسسة إتصالات الجزائر بنسبة 66.66% نظرا إلى المزايا و الإيجابيات التي تتمتع بها مثل السرعة في نقل المعلومات و البيانات التي تساهم في صياغة و إعداد مختلف الخطط و الإستراتجيات التي تؤدي إلى تحسين الكفاءة الإدارية للمؤسسة ،و منه تكوين صورة إيجابية حسنة و جيدة لدى جمهورها الداخلي و الخارجي .في حين نجد بقية المبحوثين 33.33% يؤكدون بأن هناك سلبيات من إستخدامهم لتكنولوجيا الإتصال الحديثة ،و يعود ذلك إلى تقليص الوظائف و تهديد أمن المعلومات من خلال القرصنة و إنتحال الصفة بهدف الإحتيال و تقديم إشهارات وهمية كاذبة.

و منه نخلص في الأخير أن تكنولوجيا الإتصال الحديثة تحتوي على إيجابيات عديدة من خلال تميزها بخصائص التفاعلية و الآنية و السرعة في إتخاذ القرارات الإدارية.

جدول رقم (31):يبين سلبيات إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة في مؤسسة إتصالات الجزائر بولاية تيزي وزو.

الإجابة	التكرار	النسبة
تقليص الوظائف	2	12.5%
تهديد أمن المعلومات	4	25%
مخاطر التلوث بالفيروسات	4	25%
المخاطر الصحية للعاملين	3	18.75%
تقليص الوظائف الشخصية	3	18.75%
المجموع	16	100%

تحليل الجدول:

يتبين لنا من خلال الجدول أعلاه أن أغلبية الأفراد المبحوثين يؤكدون بأن تهديد أمن المعلومات و مخاطر التلوث بالفيروسات من أهم سلبيات إستخدام تكنولوجيا الإتصال في مؤسسة إتصالات الجزائر لولاية تيزي وزو بنفس النسبة اللتان تمثلان في 25 % لكل واحدة منهما ،فيما يتعلق بتهديد أمن المعلومات فيتمثل في القرصنة الإلكترونية و سرقة المعلومات و البيانات الخاصة بالمؤسسة ،أما مخاطر التلوث بالفيروسات فيكون ذلك من خلال نشر الفيروسات في مختلف الملفات الإلكترونية و المنشورات مما يؤدي إلى ضياع تلك المعلومات نتيجة إنتشار الفيروسات فيها أو إستخدام تلك المعلومات لأهداف غير مشروعة و قانونية .و في المرتبة الثانية نجد كل من المخاطر الصحية للعاملين و تقليص الوظائف الشخصية بنفس النسبة اللتان تمثلان ب 18.75 % لكل واحدة منهما ،فيما يتعلق بالمخاطر الصحية للعاملين فيتمثل في التأثير على الشبكية العين بفعل الأشعة المتسربة من الحاسوب ،بالإضافة غلى تكوين عادات سلبية مثل الكسل و الخمول و عدم أداء مختلف الأدوار و المهام الإدارية بشكل سليم ،كما تؤثر سلبا على تقليص الوظائف الشخصية من خلال تقليص العنصر البشري العامل نتيجة الإستخدام الكثير و المكثف لتكنولوجيا الإتصال الحديثة ،و فقدان الأشخاص لوظائفهم الإدارية .و في آخر الترتيب نجد تقليص الوظائف الإدارية و هذا من خلال إختزال بعض الهياكل التنظيمية على مستوى المؤسسة و جعلها هيكل واحد.

جدول رقم(32):يبين معوقات إستخدام تكنولوجيا الإتصال التي تعيق مهام الإتصال الإداري على مستوى مؤسسة إتصالات الجزائر بولاية تيزي وزو.

الإجابة	التكرار	النسبة
عدم التحكم في تكنولوجيا الإتصال	4	14.28%
عدم الربط الدائم بالأنترنت	5	17.85%
نقص الإمكانيات التقنية بالمؤسسة	5	17.85%
نقص التكوين و التدريب حول كيفية إستخدام تكنولوجيا الإتصال	14	50%
المجموع	28	100%

تحليل الجدول:

يتبين لنا من خلال الجدول أعلاه أن أغلبية الأفراد المبحوثين يؤكدون بأن نقص التكوين و التدريب حول كيفية إستخدام تكنولوجيا الإتصال من أهم معوقات إستخدام تكنولوجيا الإتصال التي تعيق مهام الإتصال الإداري على مستوى مؤسسة إتصالات الجزائر بولاية تيزي وزو بنسبة تمثل 50 % ،و هذا يعود إلى نقص الدورات التكوينية و التربصات من أجل تدريب و تكوين الموظفين على إكتساب مهارات الإتصال و إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة بالمؤسسة .و في المرتبة الثانية نجد كل من عدم الربط الدائم بالأنترنت و نقص الإمكانيات التقنية بالمؤسسة بنفس النسب اللتان تمثلان 17.85 % لكل واحدة منهما، فيما يتعلق بعدم الربط الدائم بالأنترنت كون أغلب المصالح و الفروع الإدارية غير مزودة بشبكة الأنترنت ما عدا خلية الإتصال التي تتوفر على شبكة الأنترنت ،كونها تمثل همزة وصل تعمل على إحداث التنسيق و الفهم المشترك و تسيير مختلف المصالح و الفروع الإدارية و الوظائف و المهام و الأنشطة المتعلقة بمؤسسة إتصالات الجزائر .أما فيما يتعلق بنقص الإمكانيات التقنية بالمؤسسة فيتمثل ذلك في عدم توفر المعدات اللازمة و عدم كفايتها مثل الألياف البصرية و الأسلاك اللازمة التي تسمح بالدفق المناسب

و السريع للأنترنت .و في آخر الترتيب نجد عدم التحكم في تكنولوجيا الاتصال بنسبة 14.28 % و يعود ذلك إلى نقص المؤهلات و المهارات و القدرات الإتصالية و المعرفية التي تسمح للأفراد الموظفين المكلفين بالإتصال الإستخدام الأمثل و الأنسب لتكنولوجيا الإتصال الحديثة على مستوى مؤسسة إتصالات الجزائر بولاية تيزي وزو.

و منه نستخلص في الأخير أن نقص التكوين و التدريب حول كيفية إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة يؤثر سلبا على مختلف وظائف و نشاطات المؤسسة ،مما يؤدي إلى ضعف فعاليتها الإدارية و عدم تقديم خدمات عمومية ذات جودة عالية لجمهورها الداخلي و الخارجي.

ب. التحليل الكمي و الكيفي للجداول المركبة:

جدول رقم (33):يوضح علاقة متغيرات الدراسة بمدى مساهمة تكنولوجيا الإتصال الحديثة في تحسين الإتصال على مستوى مؤسسة إتصالات الجزائر بولاية تيزي وزو.

الإجابة / الإحتمال		كثيرا		قليلا		لم تحسن		المجموع	
		التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة
الجنس	ذكر	9	100%	0	0%	0	0%	9	30%
	أنثى	15	71.42%	6	28.57%	0	0%	21	70%
	المجموع	24	80%	6	20%	0	0%	30	100%
المستوى التعليمي	متوسط	1	100%	0	0%	0	0%	1	03.33%
	ثانوي	2	66.66%	1	33.33%	0	0%	3	10%
	جامعي	21	80.76%	5	19.23%	0	0%	26	86.66%
	المجموع	24	80%	6	20%	0	0%	30	100%
الأقدمية في العمل	أقل من 5 سنوات	6	100%	0	0%	0	0%	6	20%
	من 5 إلى 10 سنوات	2	50%	2	50%	0	0%	4	13.33%
	أكثر من 10 سنوات	16	80%	4	20%	0	0%	20	66.66%
	المجموع	24	80%	6	20%	0	0%	30	100%

تحليل الجدول:

من خلال هذه المعطيات الرقمية ،يتضح لنا أن الأفراد المبحوثين من الذكور والإناث يجمعون على أن وسائل الإتصال الحديثة تساهم في تحسين الإتصال الإداري على مستوى مؤسسة إتصالات الجزائر،من خلال سرعة تداول وتبادل المعلومات والبيانات من أجل إتخاذ القرارات الإدارية وإحداث التنسيق التفاهم المشترك بين كافة المستويات الإدارية في جو من العلاقات الإنسانية والإجتماعية القائمة على أسس الإحترام والتقدير والثقة ،مما يساهم في زيادة كفاءة هذه المؤسسة الخدمية.

أما الجدول المتعلق بمتغير المستوى التعليمي فنلاحظ أن أغلبية الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات المتوسطة يؤكدون مساهمة تكنولوجيا الإتصال الحديثة في تحسين الإتصال الإداري على مستوى مؤسسة إتصالات الجزائر لولاية تيزي وزو بصفة كثيرة بنسبة تمثل 100%،يليه في المرتبة الثانية الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات الجامعية بنسبة تمثل 80.76% وفي المرتبة الثالثة والأخيرة نجد الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات الثانوية بنسبة تقدر ب 66.66%.

من خلال هذه النسب المئوية يتبين لنا أن معظم الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات المتوسطة يتسمون بمستويات تعليمية محدودة ،ولكنهم مع ذلك لاحظوا أن تكنولوجيا الإتصال الحديثة المستخدمة على مستوى هذه المؤسسة تساهم في تحسين الإتصال الإداري من خلال تبادل الآراء والأفكار والإقتراحات مع بقية المستويات الإدارية والوظيفية من دون موكب للنقص أو الشعور بالدونية ،أما الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات الجامعية فهم يمتلكون رصيدا معرفيا معتبرا وكبيرا يسمح لهم بنقل وإستقبال مختلف الرسائل والمضامين الإتصالية بلغة سهلة وبسيطة مما يسهم في تطوير وتحسين الإتصال على مستوى هذه المؤسسة الخدمية ،وتطوير مستوى الخدمات المقدمة للعملاء والزبائن المتعاملين مع هذه المؤسسة ،أما الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات الثانوية فهم يتمتعون بمستويات تعليمية مقبولة نوعا ما ،ولكنهم خضعوا لدورات تدريبية وتكوينية سمحت لهم بالإطلاع والتعرف على مساهمة تكنولوجيا الإتصال الحديثة في تسهيل

الإتصال الإداري من خلال توفيرها للوقت والجهد وتبسيط إجراءات العمل الإدارية وربط العمل الإداري الداخلي بالعمل الإداري الخارجي مع بقية المؤسسات الأخرى.

أما الجدول المتعلق بمتغير الأقدمية في العمل يبرز لنا أن معظم الأفراد المبحوثين الذين لهم خبرة مهنية (أقل من 5 سنوات)يؤكدون مساهمة تكنولوجيا الإتصال الحديثة في تحسين الإتصال الإداري على مستوى مؤسسة إتصالات الجزائر ولاية تيزي وزو بصفة كثيرة بنسبة تمثل 100% ،يليه في المرتبة الثانية الأفراد المبحوثين الذين لهم خبرة مهنية (أكثر من 10 سنوات) بنسبة تمثل 80% ،وفي المرتبة الثالثة نجد الأفراد المبحوثين الذين لهم خبرة مهنية (من 5 سنوات إلى 10 سنوات)بنسبة تمثل 50%.

بناء على هذه المعطيات الرقمية الواردة يتضح لنا أن معظم الأفراد المبحوثين الذين لهم خبرة مهنية (أقل من 5 سنوات)يفتقدون إلى الخبرات والتجارب التنظيمية الكافية و المناسبة ،ومع ذلك لاحظوا واطلعوا على أن تكنولوجيا الإتصال الحديثة تساهم في تطوير الإتصال الإداري على مستوى هذه المؤسسة من خلال سرعة تداول المعلومات والبيانات بشكل سريع وفعال مما يساهم في تطوير وتحسين مستوى الخدمات المقدمة للزبائن وهذا يدل على أن هؤلاء الأفراد لديهم حس الملاحظة والتركيز التنظيمية وروح المسؤولية واليقظة الدائمة والمستمرة ،أما الأفراد المبحوثين الذين لهم خبرة مهنية (أكثر من 10 سنوات)فهم يتمتعون بخبرات تنظيمية وإدارية متوسطة ومقبولة وهي بحاجة إلى تحسين وتطوير هذه المهارات ،حيث إطلعوا ولاحظوا أن تكنولوجيا الإتصال الحديثة تساهم مساهمة فعالة في تطوير وتحسين الإتصال الإداري على مستوى مؤسسة إتصالات الجزائر نظرا لمزاياها النوعية من خلال تجسيدها لأسس الثقافة التنظيمية والإتصالية بين جميع الموظفين والعمال .وفي المرتبة الأخيرة نجد الأفراد المبحوثين الذين لهم خبرة مهنية (من 5 إلى 10 سنوات)يتمتعون بمهارات ومكتسبات تنظيمية ومعتبرة وهامة نتيجة التحاقهم المبكر بهذه المؤسسة ،حيث سمح لهم ذلك بالإطلاع على مساهمة تكنولوجيا الإتصال الحديثة على مستوى هذه المؤسسة في تحسين الإتصال وتبسيط العمل الإداري

وتحقيق الانسجام والتفاهم والتنسيق المشترك بين العاملين والموظفين على مستوى هذه المؤسسة.

منه نخلص في الأخير على أن تكنولوجيا الإتصال الحديثة تساهم بشكل كثير في تحسين الإتصال الإداري على مستوى مؤسسة إتصالات الجزائر لولاية تيزي وزو ،من خلال العمل على ربط مختلف المستويات الإدارية وسرعة تبادل كافة المعلومات والبيانات من أجل إتخاذ القرارات الإدارية وتبسيط العمل الإداري وفق أسس حديثة وعصرية.

وفي المرتبة الثانية نجد مستوى مساهمة تكنولوجيا الإتصال الحديثة في تحسين الإتصال الإداري قليلة ،حيث يظهر لنا من خلال الجدول المتعلق بمتغير الجنس أن معظم أفراد عينة الدراسة يؤكدون مساهمة تكنولوجيا الإتصال الحديثة في تحسين الإتصال الإداري على مستوى مؤسسة إتصالات الجزائر لولاية تيزي وزو بصفة قليلة بنسبة تمثل 28.57% في حين نجد النسبة صفرية لدى الأفراد المبحوثين من الذكور،بنسبة تمثل 0%.

من خلال هذه القراءة الرقمية يظهر لنا أن أغلبية أفراد عينة الدراسة من الإناث يجمعن على المساهمة القليلة لتكنولوجيا الإتصال الحديثة في تحسين وتطوي الإتصال الإداري على مستوى هذه المؤسسة ،نتيجة وجود معوقات تقنية مثل الأعطاب وبطء تدفق الأنترنت ،مما يؤثر سلبا على تدفق المعلومات والبيانات بشكل جيد بين كافة المستويات الإدارية والوظيفية،أما النسبة الصفرية لدى الذكورفننسبها إلى أنهم يرون أن تكنولوجيا الإتصال الحديثة تساهم مساهمة فعالة في تطوير وتحسين الإتصال الإداري على مستوى هذه المؤسسة الخدماتية وتحقيق الترابط وتقسيم العمل والأدوار،مما يعمل على تجسيد أسس العلاقات الإنسانية والإجتماعية بين الموظفين والعمال.

أما الجدول المتعلق بمتغير المستوى التعليمي يتبين لنا أغلبية الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات الثانوية يؤكدون مساهمة تكنولوجيا الإتصال الحديثة في تحسين الإتصال الإداري على مستوى مؤسسة إتصالات الجزائر بولاية تيزي وزو بصفة قليلة بنسبة تمثل 33.33%، يليه في المرتبة الثانية الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات الجامعية بنسبة

تمثل 19.23%، وفي المرتبة الثالثة نجد الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات المتوسطة بنسبة صفرية تمثل 0%.

من خلال هذه الحصيلة الرقمية يتبين لنا أن أغلبية الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات الثانوية يتمتعون بمستويات تعليمية متوسطة ومقبولة من خلال الدورات التدريبية التي انخرطوا فيها ،تبين لهم أن مساهمة تكنولوجيا الإتصال في تحسين الإتصال الإداري قليلة على مستوى هذه المؤسسة الخدمية ،نظرا لوجود بعض المعوقات التنظيمية والإتصالية والتقنية مثل ضعف التنسيق والتفاهم وتداخل الصلاحيات ،أما الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات الجامعية فهم من ذوي الكفاءات العلمية العالية والقدرات المعرفية المعتبرة التي تسمح لهم بالإطلاع والتمييز على أن مساهمة تكنولوجيا الإتصال في تحسين الإتصال الإداري على مستوى هذه المؤسسة الخدمية ،حيث أن إستخدام هذه التكنولوجيا لا يتم وفق أسس منطقية وعلمية التي تضمن تدفق المعلومات والبيانات بشكل مرن وسهل نتيجة وجود معوقات وعراقيل تتمثل في عدم تحكم بعض الموظفين في إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة وسوء فهم وتأويل بعض الرسائل الإتصالية ،وفي الأخير نجد الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات المتوسطة ونفسر النسبة الصفرية إلى أنهم يجمعون على مساهمة تكنولوجيا الإتصال في تحسين الإتصال الإداري،وهذا يعود إلى إطلاعهم الجيد والكبير بمساهمة تكنولوجيا الإتصال في تحسين الإتصال الإداري وتبادل مختلف المعلومات والبيانات بين العاملين في جو من الثقة والتقدير والإحترام .

أما الجدول المتعلق بمتغير الأقدمية في العمل يبرز لنا أن معظم أفراد عينة الدراسة الذين لهم خبرة مهنية (من 5 سنوات إلى 10 سنوات)يؤكدون مساهمة تكنولوجيا الإتصال الحديثة في تحسين الإتصال الإداري على مستوى مؤسسة إتصالات الجزائر بولاية تيزي وزو بصفة قليلة بنسبة تمثل 50%، يليه في المرتبة الثانية الأفراد المبحوثين ،الذين لهم خبرة مهنية (أكثر من 10 سنوات) بنسبة تمثل 20 %،وفي المرتبة الثالثة والأخيرة نجد الأفراد المبحوثين الذين لهم خبرة مهنية (أقل من 5 سنوات)،بنسبة صفرية تمثل 0%.

من خلال هذه المقاربات الرقمية يتضح لنا أن معظم أفراد عينة الدراسة الذين لهم خبرة مهنية (من 5 سنوات إلى 10سنوات)لهم خبرات وتجارب تنظيمية وإدارية متوسطة سمحت لهم بملاحظة أن تكنولوجيا الإتصال تساهم مساهمة قليلة في تحسين الإتصال الإداري نتيجة وجود عوائق تنظيمية مثل نقص التنسيق والتفاهم والإنسجام بين العمال والموظفين والصراعات التنظيمية بين العمال ،أما الأفراد المبحوثين الذين لهم خبرة مهنية (أكثر من 10سنوات)فيتمتعون بالتمرس والحنكة والخبرة التنظيمية التي تسمح لهم بالإطلاع على أن مساهمة تكنولوجيا الإتصال الحديثة ،تساهم مساهمة قليلة وليست كبيرة، وتحتاج إلى وضع أساليب وإستراتيجيات من أجل إصلاح وتدارك مختلف النقائص والسلبيات الموجودة عند إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة ،وفي المرتبة الثالثة والأخيرة نجد الأفراد المبحوثين الذين لهم خبرة مهنية (أقل من 5 سنوات)فهم يفتقدون لأسس الثقافة الإدارية والتنظيمية والإتصالية ويمكن أن نرجع تلك النسبة الصفرية إلى أنهم قد لاحظوا أن تكنولوجيا الإتصال تساهم في تحسين وتطوير الإتصال الإداري خاصة وأنهم في بداية المشوار المهني ويحتاجون إلى السرعة في الإندماج الوظيفي من خلال التفاعل والتواصل مع الأفراد المتمتعين بخبرات ومهارات تنظيمية هامة ومعتبرة.

منه نخلص في الأخير إلى أن مساهمة تكنولوجيا الإتصال الحديثة في تحسين الإتصال الإداري على مستوى مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية تيزي وزو بصفة قليلة مما يتطلب على الإدارة العليا لمؤسسة اتصالات الجزائر بولاية تيزي وزو ضرورة إستدراك الأمور والعمل بالقيان بتغييرات شاملة وجذرية من أجل مواجهة ومجابهة مختلف المعوقات والعراقيل التي تؤثر سلبا على إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة في تحقيق الإتصال الفعال والتفاعل البناء بين جميع المستويات الإدارية من أجل تقديم خدمات نوعية وجيدة تكون في مستوى آمال وتطلعات الزبائن والعملاء.

أما في المرتبة الثالثة فنجد عدم وجود تحسن حيث يتبين لنا من خلال الجدول المتعلق بمتغير الجنس أن أغلبية الأفراد المبحوثين من الذكور والإناث يؤكدون عدم وجود تحسن

في مساهمة تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الاتصال الإداري داخل مؤسسة إتصالات الجزائر بنسب صفرية تمثل 0%.

من خلال هذه النسب المئوية يتبين لنا أن أغلبية الأفراد المبحوثين من الذكور والإناث يبرزون المساهمة الفعالة والكبيرة لتكنولوجيا الإتصال الحديثة في تحسين الإتصال والتواصل على مستوى هذه المؤسسة ،من خلال التدفق السريع والكبير للمعلومات مما ينعكس بشكل إيجابي على مهام ووظائف هذه المؤسسة في تقديم خدمات في المستوى المطلوب للزبائن والعملاء .

أما الجدول المتعلق بمتغير المستوى التعليمي يتبين أن الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات الجامعية والثانوية والمتوسطة يؤكدون عدم وجود تحسن في مساهمة تكنولوجيا الإتصال الحديثة في تحسين الاتصال الإداري داخل مؤسسة إتصالات الجزائر بنسب صفرية تمثل 0%.

من خلال هذه النسب الصفرية يتضح لنا أن كل الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات الجامعية والثانوية والمتوسطة يجمعون على مساهمة تكنولوجيا الإتصال الحديثة في تحسين الإتصال بين الموظفين والعاملين وفق أسس سليمة ومنطقية وواضحة تضمن تدفق المعلومات والبيانات بشكل صحيح وواضح وسليم وبلغة سليمة ،مما يؤدي إلى تحقيق الفهم المشترك ين جميع المستويات الإدارية على مستوى هذه المؤسسة وتقديم خدمات ذات جودة عالية للزبائن والعملاء على مستوى هذه المؤسسة الخدمية.

أما الجدول المتعلق بمتغير الأقدمية في العمل أن الأفراد المبحوثين الذين لهم خبرة مهنية (أقل من 5 سنوات)والأفراد المبحوثين الذين لهم خبرة مهنية (من 5 سنوات إلى 10 سنوات)والأفراد المبحوثين الذين لهم خبرة مهنية (أكثر من 10 سنوات) بنسب معدومة تمثل 0 %لكل منها.

من خلال هذه البيانات الإحصائية يتضح لنا مكانة تكنولوجيا الإتصال الحديثة ومساهمتها في تحقيق الإتصال والتفاعل بين جميع المستويات الإدارية ،وفق أسس تنظيمية وإدارية

سليمة وصحيحة ومناسبة من أجل الوصول إلى مستوى الجودة في تقديم الخدمات للزبائن والعملاء على مستوى هذه المؤسسة الخدمية من خلال التدفق السريع للمعلومات والبيانات وفق قنوات إتصالية ذات فعالية ونجاعة كبيرة.

منه نستنتج أن إستخدام تكنولوجيا الاتصال والمعلومات على مستوى مؤسسة إتصالات الجزائر بولاية تيزي وزو ،في تطوير وتحسين الاتصال والتفاعل بين الموظفين والعاملين في إطار جو من العلاقات الإنسانية والاجتماعية ووفق أسس الإحترام والتقدير ،مما ينعكس بشكل إيجابي على زيادة الكفاءة التنظيمية والإدارية لهذه المؤسسة الخدمية في تقديم خدمات ذات جودة عالية للزبائن والعملاء.

جدول رقم(34):يوضح علاقة متغيرات الدراسة بكيفية مساهمة تكنولوجيا الإتصال الحديثة في تحسين الإتصال على مستوى مؤسسة إتصالات الجزائر بولاية تيزي وزو.

الإجابة / الإحتمال		سرعة وصول المعلومة		المساعدة في إتخاذ القرارات الإدارية		تفادي التشويش الذي يصيب الرسالة		سهولة وصول المعلومات و تبادلها		المجموع	
		التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة
الجنس	ذكر	7	38.88%	3	16.66%	2	11.11%	6	33.33%	18	31.03%
	أنثى	14	35%	4	10%	5	12.5%	17	42.5%	40	68.96%
	المجموع	21	36.20%	7	12.06%	7	12.06%	23	39.65%	58	100%
المستوى التعليمي	متوسط	1	50%	0	0%	0	0%	1	50%	2	03.12%
	ثانوي	1	25%	0	0%	0	0%	3	75%	4	06.25%
	جامعي	19	38.63%	7	11.36%	7	13.63%	19	36.36%	52	68.75%
	المجموع	21	35.93%	7	10.93%	7	14.06%	23	39.06%	58	100%
الأقدمية في العمل	أقل من 5 سنوات	4	28.57%	2	14.28%	3	21.42%	5	35.71%	14	24.13%
	من 5 إلى 10 سنوات	3	42.85%	1	14.28%	0	0%	3	42.85%	7	12.06%
	أكثر من 10 سنوات	14	37.83%	4	10.81%	4	10.81%	15	40.54%	37	63.79%
	المجموع	21	36.20%	7	12.06%	7	12.06%	23	39.65%	58	100%

تحليل الجدول:

من خلال الجدول المتعلق بمتغير الجنس نلاحظ أن معظم أفراد عينة الدراسة من الإناث يؤكدون أن سهولة وصول المعلومات وتبادلها من أهم كيفيات مساهمة تكنولوجيا الإتصال الحديثة في تحسين الإتصال على مستوى مؤسسة إتصالات الجزائر بولاية تيزي وزو بنسبة تمثل 42.5 % في حين نجد النسبة منخفضة لدى الذكور التي تمثل 33.33 %.

من خلال هذه النسب المئوية يتضح أن الأفراد المبحوثين من الذكور والإناث يركزون على سهولة وصول المعلومات والبيانات وتبادلها بسرعة كبيرة عبر استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة ،مما يساهم في تحقيق وإحداث التنسيق والتفاهم والانسجام المشترك بين كافة المستويات الإدارية في أداء مختلف الوظائف والأدوار بشكل سليم وصحيح من دون وجود صراعات ومشاكل تنظيمية بين الأفراد المبحوثين من الذكور والإناث وفي إطار ديمقراطي حر ومتفتح .

أما الجدول المتعلق بمتغير المستوى التعليمي نلاحظ أن أغلبية الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات الثانوية يؤكدون أن سهولة وصول المعلومات وتبادلها من أهم كيفيات مساهمة تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الإتصال الإداري على مستوى مؤسسة إتصالات الجزائر بولاية تيزي وزو ،بنسبة تمثل 75% ،يليه في المرتبة الثانية الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات المتوسطة بنسبة تمثل 50% وفي المرتبة الثالثة نجد الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات الجامعية التي تمثل نسبة 36.36% .

من خلال هذه النسب المئوية يبرز لنا أن أغلبية الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات الثانوية من ذوي المستويات التعليمية المقبولة نوعا ما ،ويحتاجون إلى دورات تكوينية وتدريبية من أجل إكتساب مهارات الاتصال التي تتيح لهم سهولة فهم وإستيعاب مختلف المعلومات والبيانات بشكل سليم ومناسب ،يليه في المرتبة الثانية الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات المتوسطة من ذوي المستويات التعليمية المحدودة ويحتاجون إلى أن تتسم المعلومات والبيانات بالسهولة والوضوح والفهم من خلال إنسيابها عبر قنوات تكنولوجية إتصالية من أجل أداء مختلف الوظائف والأدوار والمهام وفق أسس علمية ومنطقية ،وفي

المرتبة الثالثة نجد الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات الجامعية يتمتعون بمستوى معرفي وعلمي معتبر يساهم في سهولة نقل وتبادل مختلف المعلومات والآراء والإتجاهات بشكل سليم عبر وسائل الإتصال الحديثة ،مما يؤدي إلى تحقيق التنسيق والتفاهم بين الموظفين والعمال وإضفاء مبدأ الجودة على الخدمات المقدمة للزبائن والعملاء.

أما الجدول المتعلق بمتغير الأقدمية في العمل يبرز لنا أن معظم أفراد عينة الدراسة الذين لهم خبرة مهنية (من 5 سنوات إلى 10 سنوات)يؤكدون على أن سهولة وصول المعلومات وتبادلها من أهم كيفيات مساهمة تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الإتصال الإداري على مستوى مؤسسة إتصالات الجزائر بولاية تيزي وزو بنسبة تمثل 42.85% ،يليه في المرتبة الثانية الأفراد المبحوثين الذين لهم خبرة مهنية (أكثر من 10 سنوات)بنسبة تمثل 40.54%، يليه في المرتبة الثالثة الأفراد المبحوثين الذين لهم خبرة مهنية (أقل من 5 سنوات)بنسبة تمثل 35.71% .

بناء على هذه الحصيلة الرقمية يظهر لنا أن معظم أفراد عينة الدراسة الذين لهم خبرة مهنية (من 5 سنوات إلى 10 سنوات)يتمتعون بخبرات وقدرات تنظيمية وإتصالية وإدارية متوسطة ومحترمة تسمح لهم بالإطلاع والملاحظة على أن تكنولوجيا الإتصال الحديثة تساهم في سهولة وصول المعلومات والبيانات وتبادلها بين كافة المصالح والأقسام الإدارية بشكل سليم ومناسب عبر وسائل الإتصال الحديثة التي تؤدي إلى تقديم خدمات ذات جودة عالية للزبائن ،أما الأفراد المبحوثين الذين لهم خبرة مهنية (أكثر من 10 سنوات)فهم يتمتعون بالحنكة والتمرس الإداري والتنظيمي الذي يسمح لهم بفهم و إستعياب المعلومات والبيانات من خلال سرعة تداولها عبر وسائل الإتصال الحديثة ،مما يؤدي إلى تحقيق التنسيق والتفاهم بين كافة المستويات الإدارية وتقديم خدمات نوعية ومناسبة ،في حين الأفراد المبحوثين الذين لهم خبرة مهنية (أقل من 5 سنوات)يفتقدون إلى أسس الثقافة التنظيمية التي تسمح لهم بالفهم الجيد والحسن لمختلف المعلومات والبيانات ويحتاجون إلى توجيه وإشراف من أجل أن يعملوا على نقل مختلف المعلومات والبيانات بشكل سهل

وسريع عبر تكنولوجيا الإتصال الحديثة من دون عوائق أو مشكلات إدارية أو تقنية أو إتصالية .

منه نخلص في الأخير أن سهولة نقل وصول المعلومات وتبادلها من أهم كيفيات مساهمة تكنولوجيا الإتصال الحديثة في تحسين الإتصال الإداري على مستوى مؤسسة إتصالات الجزائر بولاية تيزي وزو ،التي تضمن أداء مختلف الوظائف والمهام والأدوار مما ينعكس بشكل إيجابي على تقديم خدمات نوعية للزبائن والعملاء.

وفي المرتبة الثانية نجد سرعة وصول المعلومة حيث يتبين لنا أن غالبية الأفراد المبحوثين من الإناث يؤكدن على أن سرعة وصول المعلومة من أهم كيفيات مساهمة تكنولوجيا الإتصال الحديثة في تحسين الإتصال الإداري على مستوى مؤسسة إتصالات الجزائر بولاية تيزي وزو بنسبة تمثل 38.88% ،في حين تنخفض النسبة لدى الذكور التي تمثل 35%.

من خلال هذه المؤشرات الكمية يتضح أن الأفراد المبحوثين من الذكور والإناث يجمعون على أن سرعة وصول المعلومات والبيانات في الوقت المناسب من أهم إيجابيات إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة على مستوى مؤسسة إتصالات الجزائر بولاية تيزي وزو وهذه المعلومات و البيانات هي التي تساهم في إحداث التنسيق وتسوية مختلف الصراعات والمشاكل التنظيمية هذه المؤسسة.

أما الجدول المتعلق بمتغير المستوى التعليمي يظهر لنا أن أغلبية الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات المتوسطة يؤكدون أن سرعة وصول المعلومات من أهم كيفيات مساهمة تكنولوجيا الإتصال الحديثة في تحسين الإتصال الإداري على مستوى مؤسسة إتصالات الجزائر بولاية تيزي وزو بنسبة تمثل 50% ،يليه في المرتبة الثانية الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات الجامعية بنسبة تمثل 38.63 %،وفي المرتبة الثالثة والأخيرة نجد الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات الثانوية التي تقدر بنسبة 25%.

من خلال هذه الإحصائيات والأرقام يتضح لنا أن أغلبية الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات المتوسطة يتسمون بمستويات تعليمية متدنية ومنخفضة ،حيث يحتاجون إلى تطوير قدراتهم لإكتساب المهارات الاتصالية والمعرفية التي تسمح لهم بإستقبال المعلومات بشكل سريع وفعال ،من أجل تحقيق الفهم والإستيعاب الجيد لأداء مختلف المعلومات و البيانات من خلال إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة ،أما الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات الجامعية ،فهم من ذوي المستويات التعليمية والمعرفية العالية التي تسمح بفهم مختلف المعلومات والبيانات نتيجة سرعة تداولها بشكل سريع ومن دون وجود معوقات أو عراقيل تمنع وصول تلك المعلومات والمضامين الإتصالية عبر إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة التي تضمن أداء مختلف الوظائف والمهام بشكل مناسب وجيد ،وفي المرتبة الثالثة والأخيرة نجد الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات الثانوية وهم من ذوي المستويات التعليمية المقبولة نوعا ما وهم بحاجة إلى إقامة دورات تدريبية من أجل ضمان فهم وإستيعاب المعلومات بشكل سريع وفعال من خلال وسائل الإتصال الحديثة التي تضمن التنسيق والتفاهم بين الموظفين والعاملين في جو من العلاقات الإنسانية ومن دون أي عوائق أو عراقيل تقنية أو نفسية أو تنظيمية.

أما الجدول المتعلق بمتغير الأقدمية في العمل يبرز لنا أن معظم أفراد عينة الدراسة الذين لهم خبرة مهنية (من 5 سنوات إلى 10 سنوات)يؤكدون على أن سرعة وصول المعلومات من أهم كيفيات مساهمة تكنولوجيا الإتصال الحديثة في تحسين الإتصال الإداري على مستوى مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية تيزي وزو بنسبة تمثل 42.85% ،يليه في المرتبة الثانية الأفراد المبحوثين الذين لهم خبرة مهنية (أكثر من 10 سنوات)بنسبة تمثل 37.83% يليه في المرتبة الثالثة الأفراد المبحوثين الذين لهم خبرة مهنية (أقل من 5 سنوات)بنسبة تمثل 28.57% .

من خلال هذه النسب المئوية يتضح لنا معظم أفراد عينة الدراسة الذين لهم خبرة مهنية (من 5 سنوات إلى 10 سنوات)والأفراد المبحوثين الذين لهم خبرة مهنية (أكثر من 10 سنوات)يتمتعون بخبرات وتجارب تنظيمية معتبرة ومحترمة وهذا من خلال تفاعلهم مع

مختلف المصالح والأقسام الإدارية التي تصل إليها المعلومات والبيانات بشكل سريع وفعال من خلال تكنولوجيا الاتصال الحديثة التي تسمح بتقسيم العمل والأدوار وإتخاذ القرارات الإدارية وتسوية مختلف الصراعات التنظيمية الموجودة بين العمال والموظفين ومنه العمل على تقديم خدمات في مستوى آمال وتطلعات الزبائن والعملاء ،أما الأفراد المبحوثين الذين لهم خبرة مهنية (أقل من 5 سنوات)فهم يفتقدون إلى أسس الثقافة التنظيمية نتيجة إلتحاقهم الحديث إلى هذه المؤسسة وهم يحتاجون إلى اكتساب خبرات ومهارات التي تسمح لهم باستيعاب وفهم مختلف المعلومات والبيانات والتي ترد بشكل سريع من خلال تكنولوجيا الإتصال الحديثة مما يضمن تطوير قدراتهم ومهاراتهم التنظيمية والإتصالية في تقديم الأداء الوظيفي المناسب والملائم.

منه نخلص في الأخير إلى أن سرعة وصول المعلومات من أهم إيجابيات إستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة التي تعمل على تبسيط العمل الإداري واتخاذ القرارات الإدارية السليمة والعقلانية ،وهذا ما ينعكس شكل إيجابي على تحسين مستوى الخدمات المقدمة على مستوى مؤسسة إتصالات الجزائر بولاية تيزي وزو.

وفي المرتبة الثالثة نجد تفادي التشويش الذي يصيب الرسالة حيث يتضح لنا أن معظم الأفراد المبحوثين من الإناث يؤكدن أن تفادي التشويش الذي يصيب الرسالة من أهم من أهم كيفيات مساهمة تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الإتصال الإداري على مستوى مؤسسة إتصالات الجزائر بولاية تيزي وزو بنسبة تمثل 12.5 %في حين نجد النسبة متقاربة لنسبة لدى الذكور التي تمثل 11.11%.

من خلال هذه النسب المئوية يبرز لنا أن الأفراد المبحوثين من الذكور والإناث يؤكدون على أن وصول الرسائل الاتصالية بشكل واضح وسيط ومفهوم و مستعاب ومن دون تشويه أو تأويل لها من أهم إيجابيات استخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة التي تهدف إلى أداء مختلف المهام والوظائف وفق أسس سليمة ومنظمة مما يؤدي إلى تحقيق الفعالية الإدارية والتنظيمية لهذه المؤسسة.

أما الجدول المتعلق بمتغير المستوى التعليمي يظهر لنا أن أغلبية الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات الجامعية يؤكدون أن تفادي التشويش الذي يصيب الرسالة من أهم كيفيات مساهمة تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الاتصال الإداري على مستوى مؤسسة إتصالات الجزائر بولاية تيزي وزو بنسبة تمثل 13.63% في حين نجد النسب صفرية لدى الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات الثانوية والمتوسطة التي تمثل 0%.

من خلال هذه الإحصائيات والأرقام يتضح لنا أن أغلبية الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات الجامعية من ذوي المستويات العلمية المعتبرة التي تسمح لهم بتمييز محتوى الرسائل الواضحة وغير الواضحة المنسابة من خلال وسائل الإتصال الحديثة من خلال توفرها على أنظمة وبرمجيات إلكترونية ،تعمل على حماية الرسائل الإتصالية والمعلومات والبيانات من جميع أشكال التشويش والقرصنة ،مما يؤدي إلى وضوح تلك المعلومات والبيانات وفهمها بشكل جيد و مستعاب من أجل التنسيق وأداء مختلف الوظائف والمهام من خلال هذه المعلومات المتدفقة والتي تكون سليمة من التشويه والتشويش ،أما النسب الصفرية لدى الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات التعليمية المتوسطة والثانوية والتي تعود إلى محدودية مستوياتهم التعليمية والعلمية وكونهم ليسوا مطلعين وضالعين بتكنولوجيا الإعلام الآلي ،مما يتطلب ضرورة إنخراطهم في الدورات التكوينية من أجل إكتساب الثقافة المعلوماتية التي تسمح لهم باكتساب الخبرات والمهارات التقنية في إستقبال المعلومات والبيانات من أجل أداء مختلف الوظائف والأدوار والمهام بكل مناسب وسليم على مستوى مؤسسة إتصالات الجزائر ولاية تيزي وزو.

أما الجدول المتعلق بمتغير الأقدمية في العمل يبرز لنا أن معظم أفراد عينة الدراسة الذين لهم خبرة مهنية (أقل من 5 سنوات)يؤكدون على أن تفادي التشويش الذي يصيب الرسالة من أهم كيفيات مساهمة تكنولوجيا الإتصال الحديثة في تحسين الاتصال الإداري على مستوى مؤسسة إتصالات الجزائر بولاية تيزي وزو بنسبة تمثل 21.42% ،يليه في المرتبة الثانية الأفراد المبحوثين الذين لهم خبرة مهنية (من 5 سنوات 10 سنوات)بنسبة

تمثل 10.81% ،يليه في المرتبة الثالثة والأخيرة الأفراد المبحوثين الذين لهم خبرة مهنية (أكثر من 10 سنوات)بنسبة صفرية ومعدومة تمثل 0%.

من خلال هذه الأرقام والإحصائيات يتضح لنا أن أغلبية الأفراد المبحوثين الذين لهم خبرة مهنية (أقل من 5 سنوات)يتسمون بتوفر المهارات التنظيمية والاتصالية المحدودة مما يتوجب أن يكتسبوا مختلف المهارات والخبرات المناسبة والضرورية ،وهذا من خلال التفاعل والإحتكاك مع الأفراد المبحوثين من ذوي الخبرات المعتبرة من أجل فهم وإستيعاب مختلف الرسائل الاتصالية والمعلومات المتدفقة من خلال تكنولوجيا الاتصال الحديثة من دون تشويش أو غموض ،حتى يقوموا بكافة الأدوار والوظائف على أكمل وجه ممكن ،أما الأفراد المبحوثين الذين لهم خبرة مهنية (من 5 سنوات 10 سنوات)فهم يتسمون بالخبرات والتجارب التنظيمية المتوسطة وهم في مرحلة التطوير والتحسين من مهاراتهم وقدراتهم من أجل فهم وإستيعاب مختلف المضامين الإتصالية والمعلومات وفق أسس سليمة ومعايير منظمة وبكل وضوح ،مما يؤدي إلى توضيح مختلف الإجراءات المتعلقة بمختلف الوظائف والمهام على مستوى هذه المؤسسة ،يليه في المرتبة الثالثة والأخيرة الأفراد المبحوثين الذين لهم خبرة مهنية (أكثر من 10 سنوات)حيث نفسر تلك النسبة الصفرية إلى كونهم لا يواجهون أي إشكال في فهم مختلف المعلومات والبيانات نتيجة إكتسابهم لأسس الثقافة الإتصالية والتنظيمية التي تسمح لهم بسرعة التصرف والمبادرة في حالة وجود إشكال في وجود تشويش على المعلومات والبيانات المتدفقة من خلال تكنولوجيا الإتصال الحديثة.

منه نستنتج في الأخير إلى أن تفادي التشويش الذي يصيب الرسالة من أهم إيجابيات إستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة على مستوى مؤسسة إتصالات الجزائر بولاية تيزي وزو ،حتى تكون تلك المعلومات مفهومة و واضحة تعمل على توضيح مختلف الإجراءات والمهام المتعلقة بسير العمل ،وتؤدي إلى تحقيق التنسيق والتفاهم بين كافة المستويات الإدارية والوظيفية بهذه المؤسسة وتقديم خدمات في المستوى المطلوب والمناسب.

وفي المرتبة الرابعة والأخيرة نجد المساعدة في إتخاذ القرارات الإدارية حيث يتبين لنا أن معظم الأفراد المبحوثين من الذكور يؤكدون أن المساعدة في إتخاذ القرارات الإدارية من أهم كيفيات مساهمة تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الإتصال الإداري على مستوى مؤسسة إتصالات الجزائر بولاية تيزي وزو بنسبة تمثل 16.66% في حين نجد النسبة لدى الإناث التي تمثل 10%.

من خلال هذه المؤشرات الكمية يبرز لنا أن الأفراد المبحوثين من الذكور والإناث يمثل المساعدة على إتخاذ القرارات الإدارية أحد إيجابيات إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة التي تعتمد على المعلومات والبيانات المناسبة والكمية ،من أجل صنع وإتخاذ القرارات الإدارية التي تهدف إلى تحسين مختلف المهام والأساليب الإدارية وتسوية مختلف المشاكل والصراعات التنظيمية الموجودة بين مختلف الفعاليات التنظيمية.

أما الجدول المتعلق بمتغير المستوى التعليمي يظهر لنا أن أغلبية الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات الجامعية يؤكدون أن المساعدة في إتخاذ القرارات من أهم كيفيات مساهمة تكنولوجيا الإتصال الحديثة في تحسين الإتصال الإداري على مستوى مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية تيزي وزو بنسبة تمثل 11.36% ،في حين نجد النسب صفرية لدى الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات الثانوية والمتوسطة التي تمثل 0%.

من خلال هذه المؤشرات الرقمية يتضح لنا أن أغلبية الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات الجامعية يمتازون بتوفر المؤهلات العلمية والمعرفية التي تسمح لهم بالمشاركة في صنع وإتخاذ القرارت الإدارية ،التي تعد من أهم وأخطر العمليات الإدارية التي تحتاج إلى معلومات وبيانات كثيرة ولازمة وإلى مستوى علمي معتبر وعال من أجل إجراء تعديلات وتغييرات على مختلف الوظائف والأشكال التنظيمية بهذه المؤسسة ،من خلال الإستفادة من تقنيات الإتصال الحديثة ،أما النسب الصفرية لدى الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات التعليمية المتوسطة والثانوية فيعود إلى محدودية مستوياتهم التعليمية والعلمية التي تسمح لهم باستثمار وإستغلال المعلومات والبيانات في إتخاذ القرارات الإدارية العقلانية من خلال تكنولوجيا الإتصال الحديثة ،مما يتطلب أن ينخرطوا في دورات تكوينية وتدريبية مكثفة

ونوعية من أجل إكتساب المهارات والخبرات الإتصالية واللغوية التي تسهم في إتخاذ القرارات الإدارية.

أما الجدول المتعلق بمتغير الأقدمية في العمل يبرز لنا أن معظم أفراد عينة الدراسة الذين لهم خبرة مهنية (أقل من 5 سنوات)والأفراد المبحوثين الذين لهم خبرة مهنية (من 5 سنوات 10 سنوات)يؤكدون على أن المساعدة في اتخاذ القرارات الإدارية من أهم كيفيات مساهمة تكنولوجيا الإتصال الحديثة في تحسين الإتصال الإداري على مستوى مؤسسة إتصالات الجزائر بولاية تيزي وزو بنسب متساوية تمثل 14.28% لكل منهما ،وفي الأخير نجد الأفراد المبحوثين الذين لهم خبرة مهنية (أكثر من 10 سنوات)بنسبة تمثل 10.81%.

من خلال هذه الأرقام والإحصائيات يتضح لنا أن أغلبية أفراد عينة الدراسة الذين لهم خبرة مهنية (أقل من 5 سنوات)لا يتمتعون بالأسس والمعايير الإدارية والتنظيمية والخبرات والمهارات من أجل توفير المعلومات والبيانات بهدف المساعدة في إتخاذ القرارات الإدارية الفعالة والعقلانية من خلال استخدام تكنولوجيات الإتصال الحديثة ،مما يتطلب تكوينهم وتدريبهم من أجل اكتساب الخبرات والتجارب التقنية والإتصالية ،التي تسمح لهم بالمشاركة في صنع وإتخاذ القرارات الإدارية الفعالة والعقلانية ،أما الأفراد المبحوثين الذين لهم خبرة مهنية (من 5 سنوات 10 سنوات)والأفراد المبحوثين الذين لهم خبرة مهنية (أكثر من 10 سنوات)فهم من ذوي الحنكة والتجربة والتمرس الميداني والتنظيمي المعتبر،من خلال أدائهم لمختلف الوظائف والمهام من حسن إدارتهم للمعلومات والبيانات المتدفقة عبر وسائل الإتصال الحديثة التي تساهم في تحسين مختلف الأساليب الإدارية والتنظيمية ،ومنه تحسين مستوى الخدمات المقدمة إلى الزبائن والعملاء.

منه نخلص في الأخير إلى أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة المستخدمة على مستوى مؤسسة إتصالات الجزائر بولاية تيزي وزو تعمل على تبسيط العمل الإداري وتسهيله وتغيير مختلف الهياكل والأساليب التنظيمية ،من خلال إتخاذ القرارات الإدارية المستندة أساسا على كمية ونوعية البيانات والمعلومات المتوفرة.

جدول رقم (35):يوضح علاقة متغيرات الدراسة بمدى مساهمة توفر تكنولوجيا الإتصال الحديثة في تحسين مستوى الأداء الإداري على مستوى مؤسسة إتصالات الجزائر بولاية تيزي وزو.

الإجابة / الإحتمال		نعم		لا		المجموع	
		التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة
السن	من 20 إلى 29 سنة	2	100%	0	0%	2	06.66%
	من 30 إلى 39 سنة	10	100%	0	0%	10	33.33%
	من 40 إلى 49 سنة	12	92.30%	1	07.69%	13	43.33%
	من 50 سنة فما فوق	5	100%	0	0%	5	16.66%
	المجموع	29	96.66%	1	03.33%	30	100%
المستوى التعليمي	متوسط	1	100%	0	0%	1	03.33%
	ثانوي	3	100%	0	0%	3	10%
	جامعي	25	96.15%	1	03.84%	26	86.66%
	المجموع	29	96.66%	1	03.33%	30	100%
الأقدمية في العمل	أقل من 5 سنوات	6	100%	0	0%	6	20%
	من 5 إلى 10 سنوات	4	100%	0	0%	4	13.33%
	أكثر من 10 سنوات	19	95%	1	5%	20	66.66%
	المجموع	29	96.15%	1	03.33%	30	100%

تحليل الجدول:

من خلال الجدول المتعلق بمتغير السن، نلاحظ أن معظم أفراد عينة الدراسة، من الفئة العمرية الأولى (من 20سنة إلى 29سنة) و الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الثانية (من 30سنة إلى 39سنة) والأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الرابعة (أكثر من 50سنة) يؤكدون مساهمة توفر تكنولوجيا الإتصال الحديثة في تحسين مستوى الأداء الإداري على مستوى مؤسسة إتصالات الجزائر بولاية تيزي وزو، بنسب متساوية تمثل 100%، لكل فئة من هذه الفئات الثلات، وفي أخير الترتيب نجد الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الثالثة (من 40سنة إلى 49سنة)بنسبة تمثل 92.30% .

من خلال هذه القراءة الرقمية يتضح لنا تساوي في النسب المئوية لدى الفئة العمرية الأولى (من 20سنة إلى 29سنة) التي تتسم بالحيوية والنشاط مع نقص في النضج العقلي والنفسي والتنظيمي، حيث تساهم تكنولوجيا الإتصال الحديثة في إكساب هذه الفئة المهارات والمكتسبات التقنية والإدارية والإتصالية من أجل تحسين مستوى أدائهم المهني والوظيفي، أما الفئة العمرية الثانية (من 30سنة إلى 39سنة) تتسم بالنضج العقلي نوعا والحيوية والقوة، مما يسمح لها بتطوير مستوى قدراتها ومهاراتها التقنية والتنظيمية والإدارية من أجل تقديم الأداء الوظيفي الأمثل والأنسب على مستوى هذه المؤسسة من خلال إستغلال تكنولوجيا الإتصال الحديثة التي تعمل على تبسيط مختلف المهام والأدوار والوظائف، في حين الفئة العمرية الرابعة (أكثر من 50سنة) تتسم بالنضج التنظيمي والعقلي الكامل والكبير الذي يسمح لها بتدعيم مستوى أدائها المهني والوظيفي، من خلال إستغلال تقنيات تكنولوجيا الإتصال الحديثة، التي تمدهم وتزودهم بمختلف المعلومات والبيانات الضرورية والكمية بأسرع وقت ممكن، وفي الأخير نجد الفئة العمرية الثالثة (من 40سنة إلى 49سنة) تتميز بالقوة والنشاط والحركية وحسن التصرف والمبادرة، حيث أن توفر تكنولوجيا الإتصال يساعدها على زيادة مستوى أدائها الإداري والمهني بهذه المؤسسة .

أما الجدول المتعلق بمتغير المستوى التعليمي يظهر لنا أن أغلبية الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات الثانوية والأفراد المبحوثين من ذوي المستويات المتوسطة، يؤكدون مساهمة توفر تكنولوجيا الإتصال الحديثة في تحسين مستوى الأداء الإداري على مستوى مؤسسة إتصالات الجزائر بولاية تيزي وزو بنسب متساوية تمثل 100% لكل واحد منهما، في حين النسبة لدى الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات الجامعية تمثل 96.15%.

من خلال هذه البيانات الرقمية يتضح لنا أن أغلبية الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات الثانوية والأفراد المبحوثين من ذوي المستويات المتوسطة، من ذوي المستويات التعليمية المحدودة مما يتطلب توفير تكنولوجيا الإتصال الحديثة، من أجل تحسين مستوى أدائهم الإداري، وهذا من خلال تزويدهم بمختلف المعلومات والبيانات التي تهدف إلى توضيح مختلف إجراءات ومتطلبات العمل الإداري على مستوى هذه المؤسسة، أما الأفراد من ذوي المستويات الجامعية فهم يمتلكون مؤهلات علمية ومعرفية معتبرة، تسمح لهم بتعزيز وتدعيم مستوى أدائهم الإداري والوظيفي من خلال الإستغلال الأمثل والأنسب للمعلومات والبيانات المتدفقة والمنسابة من خلال تكنولوجيا الإتصال الحديثة، مما يساهم ذلك في تقديم خدمات نوعية وجيدة للزبائن والعملاء المتعاملين بهذه المؤسسة .

أما الجدول المتعلق بمتغير الأقدمية في العمل يبرز لنا أن معظم أفراد عينة الدراسة الذين لهم خبرة مهنية (أقل من 5سنوات) والأفراد المبحوثين الذين لهم خبرة مهنية (من 5سنوات 10سنوات) يؤكدون مساهمة توفر تكنولوجيا الإتصال الحديثة في تحسين مستوى الأداء الإداري على مستوى مؤسسة إتصالات الجزائر بولاية تيزي وزو بنسب متساوية تمثل 100% لكل منهما، وفي الأخير نجد الأفراد المبحوثين الذين لهم خبرة مهنية (أكثر من 10سنوات) بنسبة تمثل 95% .

بناء على هذه الحصيلة الرقمية يظهر لنا أن معظم أفراد عينة الدراسة الذين لهم خبرة مهنية (أقل من 5سنوات) يمتلكون خبرات وتجارب ومهارات محدودة، وهم بحاجة إلى توجيه وإشراف من خلال تقديم كافة التعليمات والتوجيهات والإرشادات من خلال

تكنولوجيا الإتصال الحديثة، من أجل إكسابهم الخبرات والمؤهلات الإدارية والتقنية، التي تسمح لهم بتحسين مستوى أدائهم المهني، أما الأفراد المبحوثين الذين لهم خبرة مهنية (من 5سنوات 10سنوات) فهم يمتلكون خبرات ومؤهلات إدارية ومعرفية وتقنية متوسطة ومقبولة، وهم في طور تطوير وتحسين مهاراتهم مؤهلاتهم بشكل جيد، من خلال الإستفادة من تكنولوجيا الإتصالات الحديثة، التي تقوم بإمدادهم بمختلف إجراءات ومتطلبات العمل مما يؤدي إلى تحسين مستوى أدائهم الإداري والوظيفي، وفي الأخير نجد الأفراد المبحوثين، الذين لهم خبرة مهنية (أكثر من 10سنوات)، وهم يتمتعون بحنكة إدارية وتمرس تنظيمي معتبر، يسمح لهم بتطبيق كامل التعليمات والتوجيهات، المتدفقة عبر مختلف وسائل الإتصال الحديثة بكل حزم وصرامة وإنضباط، من أجل تعزيز مستوى أدائهم الإداري، وتبسيط العمل الإداري، من أجل تقديم خدمات، ذات جودة عالية للزبائن والعملاء .

منه نخلص في الأخير، إلى أن توفر تكنولوجيا الإتصال الحديثة في تحسين مستوى الأداء الإداري على مستوى مؤسسة إتصالات الجزائر بولاية تيزي وزو، يساهم بشكل كبير في تحسين مستوى الأداء الإداري للموظفين، من خلال توفير مختلف المعلومات والبيانات ذات الكمية والنوعية المناسبة، مما يؤدي إلى زيادة الفعالية الإدارية والتنظيمية لهذه المؤسسة وبناء صورة ذهنية جيدة وحسنة لدى زبائنها وعملائها حول جودة خدماتها المقدمة لهم.

مقابل ذلك، نلاحظ في الجهة الأخرى، من خلال الجدول المتعلق بمتغير السن، يتبين لنا أن معظم أفراد عينة الدراسة، من الفئة العمرية الثالثة (من 40سنة إلى 49سنة) ينفون مساهمة توفر تكنولوجيا الإتصال الحديثة في تحسين مستوى الأداء الإداري على مستوى مؤسسة إتصالات الجزائر بولاية تيزي وزو، بنسب متساوية، تمثل 7.69% في حين نجد النسب معدومة لدى الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الأولى (من 20سنة إلى 29سنة) والأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الثانية (من 30سنة إلى 39سنة)والأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الرابعة (أكثر من 50سنة)، بنسب صفرية ، تمثل 0% ، لكل واحدة منها .

من خلال هذه المؤشرات الرقمية، يتضح لنا أن معظم أفراد عينة الدراسة، من الفئة العمرية الثالثة (من 40سنة إلى 49سنة) ، تتسم بالقوة والنشاط والإدراك التمييز، والنضج التنظيمي، كونها ترى أن التكنولوجيا الإتصال الحديثة، لا تعد المعيار الوحيد والأساسي لتحسين مستوى الأداء الإداري، حيث توجد عوامل أخرى مثل: الإلتزام الوظيفي والتحلي بروح المسؤولية والإنضباط، وتحسين القدرات والمهارات من خلال الدورات التكوينية والتدريبية، أما النسب المعدومة لدى الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الأولى (من 20سنة إلى 29سنة) والأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الثانية (من 30سنة إلى 39سنة)والأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الرابعة (أكثر من 50سنة)، فيمكن تفسيرها أنها تجمع على أن تكنولوجيا الإتصال الحديثة ، تساهم مساهمة فعالة وكبيرة في تحسين الأداء الإداري، من خلال سرعة تدفق المعلومات والبيانات، التي توضح وتفسر وتفصل في ظروف سير العمل على مستوى هذه المؤسسة .

أما الجدول المتعلق بمتغير المستوى التعليمي، يظهر لنا أن أغلبية الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات الجامعية، ينفون مساهمة توفر تكنولوجيا الإتصال الحديثة في تحسين مستوى الأداء الإداري على مستوى مؤسسة إتصالات الجزائر بولاية تيزي وزو، بنسبة تمثل 3.33%، في حين نجد النسب صفرية لدى الأفراد المبحوثين، من ذوي المستويات الثانوية والمتوسطة ، التي تمثل 0% ، لكل واحدة منها .

من خلال هذه المؤشرات الرقمية، يتضح لنا أن أغلبية الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات الجامعية، يتوفرون على مهارات وقدرات معرفية، هائلة تسمح لهم بإعطاء آراء وأفكار ذات جودة عالية، حيث أن توفر تكنولوجيا الإتصال لا تعد أساس تحسين الأداء المهني، بل توجد مقاييس ومعايير أخرى تساهم في تحسين الأداء، مثل: التقويم والتقييم المستمر للأداء المهني، وخلق وإستحداث أساليب إدارية حديثة، تسهم في تغيير مختلف السلوكات غير السوية مثل: ظاهرة الغيابات والتسيب والإهمال، أما النسب الصفرية لدى الأفراد المبحوثين، من ذوي المستويات الثانوية والمتوسطة، فيمكن تفسيرها، أنهم يرون أن تكنولوجيا الإتصال الحديثة، تعمل على إكسابهم مهارات ومؤهلات علمية وتقنية هائلة من أجل تحسين وتطوير مستوى أدائهم المهني، الذي يكون وفق أسس علمية ومعايير منطقية منظمة.

أما الجدول المتعلق بمتغير الأقدمية في العمل، يبرز لنا أن معظم أفراد عينة الدراسة، الذين لهم خبرة مهنية (أكثر من 10سنوات)،ينفون مساهمة توفر تكنولوجيا الإتصال الحديثة في تحسين مستوى الأداء الإداري على مستوى مؤسسة إتصالات الجزائر بولاية تيزي وزو بنسبة، تمثل 5% في حين ، نجد النسب معدومة لدى الأفراد المبحوثين الذين لهم خبرة مهنية (من 5سنوات 10سنوات) والأفراد المبحوثين، الذين لهم خبرة مهنية (أقل من 5سنوات) بنسبة تمثل 0% .

من خلال هذه المؤشرات الرقمية، يتضح لنا أن غالبية أفراد عينة الدراسة، الذين لهم خبرة مهنية (أكثر من 10سنوات)، من خلال نفيهم مساهمة تكنولوجيا الإتصال الحديثة في تحسين الأداء الوظيفي والإداري للموظفين، الذي يعود إلى كونهم، يروون أن هناك متغيرات أخرى تسهم في تحسين مستوى الاداء المهني والإداري، مثل : التدريب والتكوين والإنضباط التنظيمي وتوفر أسس الثقافة التنظيمية وروح الإلتزام والولاء التنظيمي والحرص على مصلحة المؤسسة، كونهم من ذوي الخبرات والمهارات التنظيمية والإدارية العالية والمعتبرة والعالية، التي سمحت لهم بالإطلاع والتعرف على مختلف المتغيرات والعوامل المؤثرة على الأداء الوظيفي، أما النسب المعدومة لدى الأفراد المبحوثين الذين لهم خبرة مهنية (من 5سنوات 10سنوات) والأفراد المبحوثين، الذين لهم خبرة مهنية (أقل من 5سنوات)، فتعود إلى كونهم يتوفرون على خبرات تنظيمية محدودة ومتوسطة، فهم يحتاجون إلى زيادة وتحسين وتطوير قدراتهم ومؤهلاتهم من أجل تقديم الأداء الأحسن على مستوى هذه المؤسسة الخدمية ، بغية تقديم خدمات ذات جودة عالية ونوعية للزبائن والعملاء.

منه نستنتج أن توفر تكنولوجيا الإتصال الحديثة في تحسين مستوى الأداء الإداري على مستوى مؤسسة إتصالات الجزائر بولاية تيزي وزو، نظرا للمزايا الإيجابية، التي تحويها من خلال التدفق السريع والفعال للمعلومات والبيانات، بشكل منطقي وإتخاذ القرارات الإدارية، مما يسهم في تطوير وتحسين مستوى الأداء المهني للموظفين على مستوى هذه المؤسسة الخدمية.

جدول رقم (36):يوضح علاقة متغيرات الدراسة بمدى مساهمة إدخال تكنولوجيا الإتصال الحديثة في إحداث تغييرات في شكل العمل على مستوى مؤسسة إتصالات الجزائر بولاية تيزي وزو.

الإجابة / الإحتمال		نعم		لا		المجموع	
		التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة
الجنس	ذكر	10	100%	0	0%	10	33.33%
	أنثى	20	95.23%	0	0%	20	66.66%
	المجموع	30	96.66%	0	0%	30	100%
السن	من 20 إلى 29 سنة	2	100%	0	0%	2	06.66%
	من 30 إلى 39 سنة	10	100%	0	0%	10	33.33%
	من 40 إلى 49 سنة	13	100%	0	0%	13	43.33%
	من 50 سنة فما فوق	5	100%	0	0%	5	16.66%
	المجموع	30	100%	0	0%	30	100%
المستوى التعليمي	متوسط	1	100%	0	0%	1	03.33%
	ثانوي	3	100%	0	0%	3	10%
	جامعي	26	100%	0	0%	26	86.66%
	المجموع	30	100%	0	0%	30	100%
الأقدمية في العمل	أقل من 5 سنوات	6	100%	0	0%	6	20%
	من 5 إلى 10 سنوات	4	100%	0	0%	4	13.33%
	أكثر من 10 سنوات	20	100%	0	0%	20	66.66%
	المجموع	30	100%	0	0%	30	100%

تحليل الجدول:

من خلال الجدول المتعلق بمتغير الجنس نلاحظ أن الأفراد المبحوثين من الذكور والإناث يؤكدون مساهمة إدخال تكنولوجيا الإتصال الحديثة في حدوث تغييرات في شكل العمل على مستوى مؤسسة إتصالات الجزائر بولاية تيزي وزو، بنسب متساوية تمثل 100%، لكل منهما.

من خلال هذه المعطيات الرقمية، يتضح لنا أن الأفراد المبحوثين من الذكور والإناث يجمعون على وجود تغييرات في شكل العمل بعد إستحداث تكنولوجيا الإتصال الحديثة من خلال، سرعة تداول وتبادل المعلومات والبيانات بين مختلف المستويات الإدارية والمساهمة في إجراء تعديلات على مستوى الأساليب والأنماط التنظيمية، والمساهمة في تسوية مختلف الصراعات التنظيمية وفق أسس سلمية ووجية وتقسيم العمل والأدوار من خلال مراعاة النواحي الفيزيولوجية والعلمية والنفسية لكلا للموظفين من الرجال والنساء والعمل على زيادة الفعالية التنظيمية والإدارية لهذه المؤسسة .

من خلال الجدول المتعلق بمتغير السن، أن أفراد عينة الدراسة، من الفئة العمرية الأولى (من 20سنة إلى 29سنة) والأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الثانية (من 30سنة إلى 39سنة) والأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الثالثة (من 40سنة إلى 49سنة)والأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الرابعة (أكثر من 50سنة)، يؤكدون مساهمة إدخال تكنولوجيا الإتصال الحديثة في حدوث تغييرات في شكل العمل على مستوى مؤسسة إتصالات الجزائر بولاية تيزي وزو، تمثل 100% ، لكل واحدة منها .

من خلال هذه المقاربات الكمية، يتضح لنا، أن أفراد عينة الدراسة، من الفئة العمرية الأولى (من 20سنة إلى 29سنة)، تتسم بالحيوية والنشاط والحماسة والقوة، مع نقص النضج العقلي والنفسي، وهي بحاجة إلى توجيه وإشراف، من خلال إمدادهم بمختلف المعلومات والبيانات، التي تنساب عبر تكنولوجيات الإتصال الحديثة، من أجل تطوير مستوى أدائهم المهني والإداري، أما الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الثانية (من 30سنة إلى 39سنة) فهي تتسم بالقوة والحيوية والحركية والديناميكية مع وجود نوع من النضج العقلي

والتنظيمي والإدراك، الذي يسمح لها بشكل كبير بتقبل مختلف التعليمات والإرشادات وتقبل التغيير التنظيمي الهادف، من خلال توظيف تكنولوجيا الإتصال الحديثة ،كونهم يميلون إلى التجديد، وعدم البقاء في نمط تنظيمي واحد، في حين الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الثالثة (من 40سنة إلى 49سنة)والأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الرابعة (أكثر من 50سنة)، يتوفرون على قدر كبير من النضج العقلي والتنظيمي والنفسي والتركيز التنظيمي وروح المسؤولية والمبادرة والإنضباط الوظيفي، مما يجعلهم يجمعون على أن تكنولوجيا الإتصال الحديثة ساهمت في إحداث تعديلات وتغييرات في شكل العمل، من خلال تبسيط العمل الإداري وتقسيم العمل، وسرعة إتخاذ القرارات الإدارية، وتكثيف وتعميق الإتصالات بين الموظفين والعمال، مما يؤدي إلى تقوية أسس العلاقات الإجتماعية وتكريس مبدأ الولاء التنظيمي في هذه المؤسسة

أما الجدول المتعلق بمتغير المستوى التعليمي، يظهر لنا أن كل الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات الجامعية، والأفراد المبحوثين من المستويات الثانوية ، والأفراد المبحوثين من ذوي المستويات المتوسطة، يؤكدون مساهمة إدخال تكنولوجيا الإتصال الحديثة في حدوث تغييرات في شكل العمل على مستوى مؤسسة إتصالات الجزائر بولاية تيزي وزو بنسبة تمثل 100%، لكل واحدة منها .

من خلال هذه المعطيات الرقمية، يتضح لنا الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات الجامعية، يتمتعون بمستويات تعليمية ومؤهلات علمية عالية، مما سمح لهم بالإطلاع والتعرف على أهمية التكنولوجيا، من خلال مساهمتها في بناء بنوط للمعلومات والبيانات ذات الكمية والنوعية العالية، التي يسهل الرجوع إليها في حالة إتخاذ القرارات الإدارية وفي تعديل وتغيير الهياكل التنظيمية، بكل يتلاءم مع الموارد البشرية والمادية والمالية والمساهمة في تحسين مستوى الخجمات المقدمة لزبائن وعملاء هذه مؤسسة إتصالات الجزائر بولاية تيزي وزو، أما الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات الثانوية، والأفراد المبحوثين من ذوي المستويات المتوسطة، فهم من ذوي المستويات التعليمية المحدودة حيث تساهم تكنولوجيا الإتصال الحديثة في تحسين مستوى أدائهم المهني، من خلال

توضيح إجراءات ومتطلبات وشروط أداء مختلف الوظائف والأدوار، وكذا إستخدام أنماط وأساليب حديثة في تقييم الأداء وفق مؤشرات كمية ونوعية، يمكن الإستناد والإعتماد عليها مما يؤدي ذلك إلى تطوير مستوى الأداء المهني للموظفين، وزيادة فعالية الإدارية لهذه المؤسسة الخدمية ، من خلال إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة

أما الجدول المتعلق بمتغير الأقدمية في العمل، يبرز لنا أن معظم أفراد عينة الدراسة، الذين لهم خبرة مهنية (أكثر من 10سنوات)، والأفراد المبحوثين الذين لهم خبرة مهنية (من 5سنوات 10سنوات) والأفراد المبحوثين، الذين لهم خبرة مهنية (أقل من 5سنوات) يؤكدون مساهمة إدخال تكنولوجيا الإتصال الحديثة في حدوث تغييرات في شكل العمل على مستوى مؤسسة إتصالات الجزائر بولاية تيزي وزو، تمثل 100% .

من خلال هذه البيانات الرقمية، يتضح لنا أن أفراد عينة الدراسة، الذين لهم خبرة مهنية (أكثر من 10سنوات)، والأفراد المبحوثين الذين لهم خبرة مهنية (من 5سنوات 10سنوات) يمتلكون مهارات وخبرات وتجارب مهنية ووظيفية معتبرة، من خلال ملاحظتهم وإطلاعهم على أن تكنولوجيا الإتصال الحديثة، تساهم بشكل كبير في تحسين مختلف الأساليب والأنماط الإدارية، وتجسيد أسس التعاون والتساند التنظيمي وتقسيم العمل والأدوار وفق أسس علمية منظمة، تراعي النواحي النفسية والعلمية والبدنية للأفراد بالإضافة إلى مساهمتها في توفير الوقت والجهد، في أداء مختلف الوظائف والأدوار، أما الأفراد المبحوثين الذين لهم خبرة مهنية (أقل من 5سنوات)، فهم محدودي التجارب والمهارات والمؤهلات التنظيمية والإدارية، حيث أن تكنولوجيا الإتصال الحديثة، تسهم في إكتساب مهارات الإتصال ومختلف الأساليب التنظيمية، وتعمل على تكريس حس المسؤولية والإلتزام وروح المبادرة، وتحقيق التنسيق والتفاهم والإندماج الوظيفي للأفراد العاملين على مستوى مؤسسة إتصالات الجزائر ولاية تيزي وزو .

منه نستنتج أن إستحداث وإدخال تكنولوجيا الإتصال الحديثة ساهمت في حدوث تغييرات في شكل العمل الإداري على مستوى مؤسسة إتصالات الجزائر بولاية تيزي وزو، وجعله سهلا وبسيط، من خلال التدفق السلس والسهل والمرن لمختلف المعلومات والبيانات التي

تؤدي إلى توضيح مختلف إجراءات مختلف المهام والوظائف، وتوضيح حدود السلطة والمسؤولية ونطاق الإشراف، وأساليب تقويم وتقييم مختلف الوظائف والمهام والأنشطة الإدارية، وفق أسس علمية ومنظمة بعيدا عن العشوائية والحدس والتخمين والتكهن .

مقابل ذلك، نلاحظ بقية الأفراد المبحوثين، من خلال الجدول المتعلق بمتغير الجنس أن نلاحظ أن الأفراد المبحوثين من الإناث والذكور ينفون مساهمة إدخال تكنولوجيا الإتصال الحديثة في حدوث تغييرات في شكل العمل على مستوى مؤسسة إتصالات الجزائر بولاية تيزي وزو، بنسبة صفرية تمثل0%.

من خلال هذه النسب الصفرية، يتضح لنا أن الأفراد المبحوثين من الإناث والذكور من يجمعون على مساهمة إدخال تكنولوجيا الإتصال الحديثة في حدوث تغييرات في شكل العمل على مستوى مؤسسة إتصالات الجزائر بولاية تيزي وزو، تكنولوجيا الإتصال الحديثة، ساهمت مساهمة فعالة في تبسيط العمل الإداري وسرعة تداول المعلومات والبيانات بشكل جيد وتعزيز الإتصال الداخلي والخارجي بهذه المؤسسة مما يؤدي إلى تحسين مستوى الخدمات المقدمة للزبائن والعملاء .

من خلال الجدول المتعلق بمتغير السن، أن أفراد عينة الدراسة، من الفئة العمرية الأولى (من 20سنة إلى 29سنة) والأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الثانية (من 30سنة إلى 39سنة) والأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الثالثة (من 40سنة إلى 49سنة)والأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الرابعة (أكثر من 50سنة)، ينفون مساهمة إدخال تكنولوجيا الإتصال الحديثة في حدوث تغييرات في شكل العمل على مستوى مؤسسة إتصالات الجزائر بولاية تيزي وزو، بنسب صفرية تمثل 0% ، لكل واحدة منها .

من خلال هذه النسب الصفرية، يتأكد لنا أن الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الأولى (من 20سنة إلى 29سنة) والأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الثانية (من 30سنة إلى 39سنة) والأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الثالثة (من 40سنة إلى 49سنة)والأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الرابعة (أكثر من 50سنة)، يتفقون على أن تكنولوجيا الإتصال الحديثة ساهمت في إحداث تغييرات جذرية في الأساليب الإدارية، وسرعة تدفق المعلومات والعمل

على تجسيد وتكريس سلوكات إدارية جديدة وعصرية، تعمل على زيادة الكفاءة الإدارية والتنظيمية على مستوى مؤسسة إتصالات الجزائر ولاية تيزي وزو

أما الجدول المتعلق بمتغير المستوى التعليمي، يظهر لنا أن كل الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات الجامعية، والأفراد المبحوثين من المستويات الثانوية، والأفراد المبحوثين من ذوي المستويات المتوسطة، ينفون مساهمة إدخال تكنولوجيا الإتصال الحديثة في حدوث تغييرات في شكل العمل على مستوى مؤسسة إتصالات الجزائر بولاية تيزي وزو بنسب صفرية، تمثل 0%، لكل واحدة منها .

من خلال هذه المؤشرات الرقمية، يتضح لنا الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات الجامعية، والأفراد المبحوثين من ذوي المستويات الثانوية، والأفراد المبحوثين من ذوي المستويات المتوسطة، يجمعون على أهمية تكنولوجيا الإتصال الحديثة، التي ساهمت في إضفاء مبدأ الجودة في تقديم الخدمات من خلال إتباعها لأسس علمية وحديثة في أداء مختلف الوظائف والأدوار، من خلال سرعة تداول وتبادل المعلومات بين كافة المستويات الإدارية، التي تؤدي إلى تحقيق التنسيق والتفاهم، بشكل فعال وناجع، مما يساهم في تقديم خدمات نوعية للعملاء والزبائن المتعاملين بمؤسسة إتصالات الجزائر ولاية تيزي وزو

أما الجدول المتعلق بمتغير الأقدمية في العمل، يبرز لنا أن معظم أفراد عينة الدراسة، الذين لهم خبرة مهنية (أكثر من 10سنوات)، والأفراد المبحوثين الذين لهم خبرة مهنية (من 5سنوات 10سنوات) والأفراد المبحوثين، الذين لهم خبرة مهنية (أقل من 5سنوات) ينفون مساهمة إدخال تكنولوجيا الإتصال الحديثة في حدوث تغييرات في شكل العمل على مستوى مؤسسة إتصالات الجزائر بولاية تيزي وزو، بنسب صفرية تمثل 0% .

من خلال هذه البيانات الرقمية، يتضح لنا أن أفراد عينة الدراسة، الذين لهم خبرة مهنية (أكثر من 10سنوات)، والأفراد المبحوثين الذين لهم خبرة مهنية (من 5سنوات 10سنوات) والأفراد المبحوثين، الذين لهم خبرة مهنية (أقل من 5سنوات) يتفقون على الثورة الجذرية التي أحدثتها تكنولوجيا الإتصال الحديثة في المجال الإداري، من خلال تجسيد أسس الإدارة الإلكترونية، وتقوية وتعزيز العلاقات الإجتماعية والإنسانية بين الموظفين، والعمل على

سرعة إتخاذ القرارات الإدارية، بناء على المعلومات والبيانات المتوفرة ذات الكمية والنوعية المناسبة، وكذا إسهام تكنولوجيا الإتصال الحديثة، في تسوية مختلف الصراعات والنزاعات التنظيمية الموجودة بين الموظفين والعمال وفق أسس سلمية ودية .

منه نستنتج أن تكنولوجيا الإتصال الحديثة، تساهم في إحداث تغييرات وتعديلات في العمل الإداري على مستوى مؤسسة إتصالات الجزائر، من خلال العمل على تكريس ما يعرف بالإدارة الإلكترونية، التي تعتمد على البيانات والمعلومات الرقمية بدلا من المعلومات الورقية، وإضفاء صفة التنظيم وتبسيط الإجرارت والمهام والوظائف، مما يساهم في ترقية الخدمات المقدمة لزبائن مؤسسة إتصالات الجزائر.

جدول رقم (37):يوضح علاقة متغيرات الدراسة بأهم مستويات حدوث التغيير على مستوى مؤسسة إتصالات الجزائر بولاية تيزي وزو.

الإجابة / الإحتمال		الهيكل التنظيمي		الإتصال الخارجي		العلاقة بين الإداريين		أساليب العمل		المجموع	
		التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة
الجنس	ذكر	5	23.80%	4	19.04%	6	28.57%	6	28.57%	21	33.33%
	أنثى	6	14.28%	11	26.19%	10	23.80%	15	35.71%	42	66.66%
	المجموع	11	17.46%	15	23.80%	16	25.39%	21	33.33%	63	100%
المستوى التعليمي	متوسط	1	33.33%	1	33.33%	0	0%	1	33.33%	3	04.76%
	ثانوي	1	16.66%	2	33.33%	2	33.33%	1	16.66%	6	09.52%
	جامعي	9	16.66%	12	22.22%	14	25.92%	19	35.18%	54	85.71%
	المجموع	11	17.46%	15	23.80%	16	25.39%	21	33.33%	63	100%
السن	من 20 إلى 29 سنة	1	20%	1	20%	1	20%	2	40%	5	07.93%
	من 30 إلى 39 سنة	4	19.04%	6	28.57%	5	23.80%	6	28.57%	21	33.33%
	من 40 إلى 49 سنة	4	16.66%	4	16.66%	6	25%	10	41.66%	24	38.09%
	من 50 سنة فما فوق	2	15.38%	4	30.76%	4	30.76%	3	23.07%	13	20.63%
	المجموع	11	17.46%	15	25.39%	16	26.98%	21	30.15%	63	100%
الأقدمية في العمل	أقل من 5 سنوات	4	30.76%	3	23.07%	3	23.07%	3	23.07%	13	20.63%
	من 5 إلى 10 سنوات	0	0%	3	33.33%	2	22.22%	4	44.44%	9	21.95%
	أكثر من 10 سنوات	7	17.07%	9	21.95%	11	26.82%	14	34.14%	41	65.07%
	المجموع	11	17.46%	15	23.80%	16	25.39%	21	33.33%	63	100%

تحليل الجدول:

من خلال الجدول المتعلق بمتغير الجنس نلاحظ أن أغلبية الأفراد المبحوثين من الإناث يؤكدن بأن التغيير في أساليب العمل من أهم مستويات حدوث هذا التغيير بعد إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة، على مستوى مؤسسة إتصالات الجزائر لولاية تيزي وزو بنسبة تقدر بـ 35.71%، في حين نجد النسبة لدى الذكور،تمثل 28.57%.

من خلال هذه المؤشرات الرقمية، يتضح لنا أن الأفراد المبحوثين من الإناث والذكور، بأن التغيير الحاصل بعد إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة، يتمثل في إجراءات تعديلات على أساليب العمل، من خلال إستحداث مهام ووظائف جديدة، أو إختزال أخرى، تراعي القدرات النفسية والبدنية والعلمية للموظفين، كما مسّ هذا التغيير، أيضا تقسيم العمل والأدوار وفق أسس علمية ومنطقية، من خلال وضع الفرد المناسب في المكان المناسب.

أما الجدول المتعلق بمتغير السن، يتبين لنا أن معظم أفراد عينة الدراسة، من الفئة العمرية الأولى (من 20سنة إلى 29سنة) يؤكدون بأن التغيير في أساليب العمل من أهم مستويات حدوث التغيير على مستوى مؤسسة إتصالات الجزائر لولاية تيزي وزو، بنسبة تمثل 40% يليه ثانيا الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الثالثة (من 40سنة إلى 49سنة) بنسبة تمثل 38.46% وفي المرتبة الثالثة، نجد الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الثانية (من 30سنة إلى 39سنة) بنسبة تمثل 28.57%، وفي المركز الرابع والأخير، نجد الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الرابعة (أكثر من 50سنة)، بنسبة تمثل 23.07%.

من خلال هذه الإحصائيات الرقمية، يتضح لنا إرتفاع النسبة لدى معظم أفراد عينة الدراسة من الفئة العمرية الأولى (من 20سنة إلى 29سنة)، التي تتميز بالقوة والشباب مع نقص النضج العقلي والتنظيمي، مما يتطلب تجديد أساليب العمل والوظائف، خاصة وأن هذه الفئة تميل نحو الجديد وعدم البقاء في نمط تنظيمي واحد، وهذا من أهم إيجابيات تكنولوجيا الإتصال الحديثة، التي عملت على إحداث تغييرات في العمل الإداري، ثم يليه الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الثالثة (من 40سنة إلى 49سنة) الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الثالثة (من 30سنة إلى 39سنة)، وهاتين الفئتين العمريتين، تتسمان بالحيوية

والنشاط والنضج العقلي والنفسي، مما يستوجب ضرورة إحداث تغييرات تنظيمية من خلال لإستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة، التي تستهدف تغيير أساليب العمل المتمثلة في تبسيط العمل الإداري وتوفير الجهد والوقت، والعمل على إستحداث وخلق مهام ووظائف جديدة لا تتطلب بذل مجهودات معتبرة وكبيرة، في إطار تحقيق التنسيق والتفاهم والتعاون التنظيمي بين كافة الفعاليات الإدارية على مستوى مؤسسة إتصالات الجزائر ولاية تيزي وزو وفي الأخير، نجد الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الرابعة ،(أكثر من 50سنة)، التي تتسم بالنضج العقلي والتنظيمي الهام والمعتبر، وحس المبادرة وروح المسؤولية، الذي يسمح لها بقبول بقبول مختلف أساليب التغيير في أساليب العمل والتأقلم والتكيف معها وعدم مقاومته بحكم قلة حيويتهم نوعا ونقص القوة، ولكن يتمتعون بالخبرة والرزانة والحكمة في التكيف مع كافة ظروف التغيير في أساليب العمل، من خلال إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة على مستوى هذه المؤسسة.

أما الجدول المتعلق بمتغير المستوى التعليمي، يظهر لنا أن معظم الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات الجامعية، يؤكدون بأن التغيير في أساليب العمل من أهم مستويات حدوث التغيير على مستوى مؤسسة إتصالات الجزائر لولاية تيزي وزو، بنسبة تمثل35.18%، ثم يليه ثانيا الأفراد المبحوثين من المستويات المتوسطة، بنسبة تمثل 33.33%، والأفراد المبحوثين من ذوي المستويات الثانوية، بنسبة تمثل16.66%.

من خلال هذه المقاربات الرقمية، يتضح لنا الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات الجامعية، يتوفرون على مؤهلات علمية عالية ومعتبرة من خلال إطلاعهم بأن تكنولوجيا الإتصال الحديثة ساهمت في إحداث تغييرات في أساليب العمل، وفق أسس علمية ومنطقية بناء على معايير ومؤشرات تعمل على تقييم الأداء الوظيفي، وإستخدام المعلومات والبيانات الرقمية في صنع وإتخاذ القرارات الإدارية بدلا من البيانات والمعلومات الورقية، أما الأفراد المبحوثين الأفراد المبحوثين من المستويات المتوسطة والثانوية، فيتميزون بمستويات تعليمية مقبولة ومحدودة نوعا ما، حيث أن تغيير أساليب العمل، من خلال إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة تراعي بشكل أساسي مستوياتهم العلمية والمعرفية

المتوفرة فيهم من أجل تكليفهن بمهام ووظائف يشغلونها، مما يؤدي إلى شعورهم بأهمية مساهماتهم التنظيمية وتكون دافعيتهم نحو العمل كبيرة .

أما الجدول المتعلق بمتغير الأقدمية في العمل، يبرز لنا أن معظم أفراد عينة الدراسة، الذين لهم خبرة مهنية (من 5سنوات إلى 10سنوات)، يؤكدون بأن التغيير في أساليب العمل من أهم مستويات حدوث التغيير على مستوى مؤسسة إتصالات الجزائر لولاية تيزي وزو بنسبة تمثل 44.44%، يليه في المرتبة الثانية الأفراد المبحوثين الذين لهم خبرة مهنية (أكثر من 10سنوات) بنسبة تمثل34.14% ، وفي المركز الأخير نجد الأفراد المبحوثين، الذين لهم خبرة مهنية (أقل من 5سنوات) بنسبة تمثل 23.07% .

من خلال هذه البيانات والمعطيات، يتضح لنا أن أفراد عينة الدراسة، الذين لهم خبرة مهنية (من 5سنوات إلى 10سنوات)، والأفراد المبحوثين الذين لهم خبرة مهنية (أكثر من 10سنوات)، يتمتعون بقدرات وخبرات تنظيمية وإدارية هامة ومعتبرة، تسمح لهم بقول التغيير في أساليب العمل، بعد إدخال تكنولوجيا الإتصال الحديثة، من خلال تقسيم العمل والأدوار وتوفير الجهد والوقت في إنجاز مختلف المهام والوظائف المنوطة والمسندة إليهم وفق أسس التعاون والتضامن التنظيمي، وفي جو من العلاقات الإنسانية، مما يؤدي إلى تنمية مبدأ الولاء التنظيمي لدى هؤلاء الموظفين والعمال على مستوى مؤسسة إتصالات الجزائر بولاية تيزي وزو، في حين الأفراد المبحوثين، الذين لهم خبرة مهنية (أقل من 5سنوات) بنسبة تمثل 23.07%، يفتقدون إلى أسس الثقافة الإتصالية، مما يتطلب ضرورة إمدادهم بكافة المعلومات والبيانات والإجراءات المتعلقة بأساليب العمل الجديدة، من اجل الإندماج والتأقلم في أجواء التنظيم الجديدة بعد إدخال تكنولوجيا الإتصال الحديثة .

منه يتضح لنا في الأخير، بأن التغيير في أساليب العمل، من أهم مستويات حدوث هذا التغيير بعد إدخال تكنولوجيا الإتصال الحديثة، على مستوى مؤسسة إتصالات الجزائر ولاية تيزي وزو، حيث يتوج على هذه المؤسسة أسلوب إدارة التغيير في أساليب العمل من أجل مواكبة مختلف التغييرات الحاصلة في المحيط الداخلي والخارجي لهذه المؤسسة

وفي ثاني الترتيب، نجد التغيير في العلاقة بين الإداريين، من خلال الجدول المتعلق بمتغير الجنس نلاحظ أن أغلبية الأفراد المبحوثين من الذكور، يؤكدون بأن التغيير في العلاقة بين الإداريين من أهم مستويات حدوث هذا التغيير بعد إدخال تكنولوجيا الإتصال الحديثة، على مستوى مؤسسة إتصالات الجزائر لولاية تيزي وزو، بنسبة تقدر بـ 28.57%، في حين نجد النسبة لدى الإناث، التي تمثل 23.80%.

من خلال هذه القراءة الرقمية، يتضح لنا أن الأفراد المبحوثين من الذكور والإناث يركزون على التغيير في العلاقات بين الإداريين، من خلال إسهام تكنولوجيا الإتصال الحديثة في تجسيد وتقوية العلاقات الإنسانية والإجتماعية بين الموظفين والعمال وفق أسس الإحترام والتقدير أثناء أداء مختلف المهام والوظائف والعمل على تسوية وحل مختلف النزاعات التنظيمية .

أما الجدول المتعلق بمتغير السن، نلاحظ أن معظم أفراد عينة الدراسة، من الفئة العمرية الرابعة (أكثر من 50سنة) يؤكدون بأن التغيير في العلاقة ين الإداريين من أهم مستويات حدوث التغيير، بعد إدخال تكنولوجيا الإتصال الحديثة على مستوى مؤسسة إتصالات الجزائر لولاية تيزي وزو، بنسبة تمثل 30.76%، ثم يليه ثانيا الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الثالثة (من 40سنة إلى 49سنة) بنسبة تمثل 26.92%، وفي المرتبة الثالثة، نجد الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الثانية (من 30سنة إلى 39سنة) بنسبة تمثل 23.80%، وفي المركز الرابع، نجد الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الأولى (من 20سنة إلى 29سنة)، بنسبة تمثل 20%.

من خلال هذه المؤشرات الرقمية ، يتبين لنا أن معظم أفراد عينة الدراسة، من الفئة العمرية الرابعة (أكثر من 50سنة)، يتسمون بالتركيز التنظيمي والجدية في العمل والإستقلالية والنضج النفسي والتنظيمي العالي، حيث أن تكنولوجيا الإتصال الحديثة، تساهم في توطيد العلاقات بين هذه الفئة وباقي الفئات العمرية الأخرى، من أجل تحقيق التنسيق والتفاهم أثناء أداء مختلف المهام والوظائف والأدوار على مستوى هذه المؤسسة، أما الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الثالثة (من 40سنة إلى 49سنة)، في حين الأفراد المبحوثين من الفئة

العمرية الثانية (من 30سنة إلى 39سنة)، تتسمان هاتين الفئتين بالحيوية والنشاط والقوة في أداء مختلف الوظائف والأدوار، حيث تعمل تكنولوجيا الإتصال الحديثة على إستغلال هذه الجزئية، من أجل توطيد وتقوية العلاقات الإنسانية والإجتماعية بين الموظفين، من أجل الأداء الوظيفي الجيد والمناسب، خصوصا في إطار الجماعة التنظيمية، وفي الأخير نجد الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الأولى (من 20سنة إلى 29سنة) يفتقدون إل النضج التنظيمي ولعقلي والنفسي، مع توفر القوة والحيوية والحماسة، حيث تعمل تكنولوجيا الإتصال الحديثة على إكسابهم أسس الثقافة الإتصالية من أجل التفاعل والتواصل مع بقية العمال والموظفين، مما ينعكس بشكل إيجابي على زيادة مستوى أدائهم المهني وتحقيق الإندماج الوظيفي الملائم والمناسب على مستوى مؤسسة إتصالات الجزائر بولاية تيزي وزو.

أما الجدول المتعلق بمتغير المستوى التعليمي، يظهر لنا أن معظم الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات الثانوية، يؤكدون بأن التغيير في العلاقة بين الموظفين من أهم مستويات حدوث التغيير، بعد إدخال تكنولوجيا الإتصال الحديثة على مستوى مؤسسة إتصالات الجزائر لولاية تيزي وزو، بنسبة تمثل33.33%، ثم يليه ثانيا الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات الجامعية، بنسبة تمثل 25.92%، وفي الأخير، نجد الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات الثانوية، بنسبة صفرية تمثل0%.

من خلال هذه الحصيلة الرقمية، يتضح لنا الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات الجامعية لهم مؤهلات علمية ومعرفية معتبرة وهامة، التي تسمح لهم بإستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة، من أجل تقوية تدعيم وتقوية العلاقات الإنسانية والإجتماعية بين زملائهم الموظفين وفق أسس علمية ومنطقية تستفيد من مبتكرات ومناهج علم النفس التنظيمي وعلم الإجتماع التنظيمي مما ينعكس بكل إيجابي على زيادة مستوى الأداء الوظيفي للعمال، ويؤدي إلى زيادة الفعالية الإدارية لهذه المؤسسة الخدمية، أما الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات التعليمية المتوسطة والثانوية، فإنهم يحتاجون إلى تدعيم علاقتهم التنظيمية والإنسانية وتقويتها ، من خلال عقد دورات تدريبية لفائدتهم، من أجل إكسابهم أسس الثقافة الإتصالية

القوية والمتينة التي تساعدهم على تحسين وتطوير مستوى أدائهم الوظيفي على مستوى هذه المؤسسة

أما الجدول المتعلق بمتغير الأقدمية في العمل، يبرز لنا أن معظم أفراد عينة الدراسة، الذين لهم خبرة مهنية (أكثر من 10سنوات)، يؤكدون بأن التغيير في العلاقة بين الإداريين، من أهم مستويات حدوث التغيير، بعد إدخال تكنولوجيا الإتصال الحديثة على مستوى مؤسسة إتصالات الجزائر لولاية تيزي وزو بنسبة تمثل 26.82%، يليه في المرتبة الثانية الأفراد المبحوثين الذين لهم خبرة مهنية (أقل من 5سنوات) بنسبة تمثل23.07%، وفي المركز الأخير نجد الأفراد المبحوثين، الذين لهم خبرة مهنية (من 5سنوات إلى 10سنوات) بنسبة تمثل 23.07% .

من خلال هذه الإحصائيات الرقمية، يتضح لنا أن معظم أفراد عينة الدراسة، الذين لهم خبرة مهنية (أكثر من 10سنوات)، لهم حنكة وتمرس تنظيمي وإداري معتبر، يسمح لهم بإستغلال تكنولوجيا الإتصال الحديثة في بناء العلاقات الإجتماعية وتقويتها وفق أسس التعاون والتضامن والإحترام المتبادل، أثناء أداء مختلف الوظائف والأدوار في إطار الجماعة التنظيمية، أما الأفراد الذين لهم خبرة مهنية (أقل من 5سنوات)، يتميزون بقدرات تنظيمية وإدارية محدودة، مما يتطلب على مسؤولي هذه المؤسسة إستغلال تكنولوجيا الإتصال الحديثة، من أجل إمدادهم بمختلف أسس الثقافة الإتصالية والتنظيمية، من أجل تحقيق التكيف والإندماج المهني في إطار علاقات إنسانية وتنظيمية، مما يؤدي إلى أداء مختلف الوظائف والأدوار بشكل مناسب وجيد، وفي الأخير نجد الأفراد المبحوثين، الذين لهم خبرة مهنية (من 5سنوات إلى 10سنوات)، ستسمون مهارات وقدرات تنظيمية متوسطة ومحترمة، حيث أن تكنولوجيا الإتصال الحديثة، تعمل على تقوية العلاقات الإنسانية، من أجل تحسين وتطوير مستوى أدائهم الوظيفي، وهذا من خلال تزويدهم بمختلف أسس الثقافة الإتصالية والتنظيمية من خلال إجراءات وتعليمات العمل الواجب إحترامها في إطار مناخ ديمقراطي حر ومتفتح .

منه نستنتج أن التغيير في العلاقة بين الإداريين، من أهم مستويات حدوث التغيير، بعد إدخال تكنولوجيا الإتصال الحديثة على مستوى مؤسسة إتصالات الجزائر ولاية تيزي وزو، حيث تساهم تكنولوجيا الإتصال في بناء وتقوية العلاقات الإنسانية والإجتماعية بين الموظفين والعمال وتحقيق التنسيق والتفاهم من أجل أداء مختلف الوظائف والأدوار بشكل مناسب وجيد خاصة في إطار الجماعة والعمل على تسوية مختلف الصراعات التنظيمية وفق أسس سلمية ودية .

وفي المرتبة الثالثة، نجد التغيير في الإتصال الخارجي، حيث يظهر لنا أن غالبية الأفراد المبحوثين من الإناث، يؤكدن أن التغيير في الإتصال الخارجي، من أهم مستويات حدوث هذا التغيير بعد إدخال تكنولوجيا الإتصال الحديثة، على مستوى مؤسسة إتصالات الجزائر لولاية تيزي وزو، بنسبة تقدر بـ 26.19%، في حين نجد النسبة منخفضة لدى الذكور،التي تمثل 19.04%.

من خلال هذه البيانات الرقمية، يظهر لنا أن الأفراد المبحوثين من الذكور والإناث يركزون على التغيير في الإتصال الخارجي من خلال مساهمة تكنولوجيا الإتصال الحديثة في تقوية الإتصال الخارجي، مع الهيئات الإدارية الأخرى مثل: الإتصال مع المجلس الشعبي الولائي والبلدي والإتصال ومديرية البريد والمواصلات ومع الزبائن والعملاء ،ومع مختلف مؤسسات إتصالات الجزائر، التي تعمل على تحقيق التنسيق والتفاهم بناء على سرعة المعلومات والبيانات المتدفقة من خلال تكنولوجيا الإتصال الحديثة على مستوى مؤسسة إتصالات الجزائر بولاية تيزي وزو.

أما الجدول المتعلق بمتغير السن، نلاحظ أن معظم أفراد عينة الدراسة، من الفئة العمرية الرابعة (أكثر من 50سنة)، يؤكدون بأن التغيير في الإتصال الخارجي من أهم مستويات حدوث التغيير، بعد إدخال تكنولوجيا الإتصال الحديثة على مستوى مؤسسة إتصالات الجزائر لولاية تيزي وزو، بنسبة تمثل 30.76%، ثم يليه ثانيا الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الثانية (من 30سنة إلى 39سنة) بنسبة تمثل 28.57%، وفي المرتبة الثالثة، نجد الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الأولى (من 20سنة إلى 29سنة) بنسبة تمثل 20%

وفي المركز الرابع، نجد الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الثالثة (من 40سنة إلى 49سنة)، بنسبة تمثل 19.23%.

من خلال هذه المؤشرات الرقمية ، يتبين لنا معظم الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الرابعة (أكثر من 50سنة)، يتمتعون بالنضج العقلي والتنظيمي، الذي سمح لهم بالتعرف والإطلاع على أن التغيير في الإتصال الخارجي من أهم مستويات حدوث التغيير بعد إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة، كون مؤسسة إتصالات الجزائر، عبارة عن نسق تتأثر بمختلف مؤثرات البيئة الخارجية ويتطلب عليها الإتصال مع مختلف الهيئات والإدارات المختلفة من أجل ضمان إستمراريتها وبقائها في إطار المحيط الذي تنشط فيه، أما الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الثانية (من 30سنة إلى 39سنة)، فيتميزون بالحيوية والنشاط وبالنضج العقلي والتركيز التنظيمي ، النبي سمح لهم بإدراك أن الإتصال الخارجي من أهم التغييرات الحاصلة بعد إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة، ثم نجد الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الأولى (من 20سنة إلى 29سنة)، يتسمون بالقوة والشباب والحماسة في أداء مختلف الوظائف، مما يجعلهم يدركون على أن الإتصال الخارجي، يتطلب قدرات بدنية وتنظيمية ومعرفية ، وهذا ما عملت تكنولوجيا الإتصال الحديثة على تغييره، من أجل ضمان تقديم خدمات هذه المؤسسة، من خلال إتصالها بمحيطها الخارجي وفي الأخير نجد الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الثالثة (من 40سنة إلى 49سنة)، التي تتسم بالإدراك والتركيز التنظيمي، من خلال تأكيدها أن الإتصال الخارجي، يعمل على بناء علاقات قوية مع مختلف المتعاملين مع مؤسسة إتصالات الجزائر، من أجل تحقيق التنسيق والتفاهم المشترك، وبناء صورة إيجابية وحسنة لدى جمهورها الخارجي، حول مستوى خدماتها النوعية المقدمة لهم .

أما الجدول المتعلق بمتغير المستوى التعليمي، يظهر لنا أن معظم الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات الثانوية والمتوسطة، يؤكدون بأن التغيير في الإتصال الخارجي ،من أهم مستويات حدوث التغيير، بعد إدخال تكنولوجيا الإتصال الحديثة على مستوى مؤسسة

إتصالات الجزائر لولاية تيزي وزو، بنسبة تمثل33.33%، لكل واحدة ، وفي الأخير نجد الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات الجامعية ، بنسبة تمثل25.92%.

من خلال هذه الحصيلة الرقمية، يبرز لنا أن معظم الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات الثانوية والمتوسطة، يجمعون على أن التغيير في الإتصال الخارجي ،من أهم مستويات حدوث التغيير، بعد إدخال تكنولوجيا الإتصال الحديثة على مستوى مؤسسة إتصالات الجزائر لولاية تيزي وزو، من خلال إدخال تعديلات وتغييرات، تعمل على تقوية الإتصال الخارجي، وهذا من خلال الإستغلال الأمثل للموارد البشرية والمادية والمالية، وهذا يعود إلى الدورات التدريبية والتكوينية، التي إنخرطوا فيها مما سمح لهم بملاحظة هذا التغيير في الإتصال الخارجي لهذه المؤسسة مع محيطها الخارجي، كون الإتصال الداخلي لهذه المؤسسة، يتوجب أن يكمل ويربط الإتصال الخارجي، من أجل تحقيق الكفاءة الإدارية والفعالية التنظيمية لهذه المؤسسة الخدمية، وفي الأخير نجد الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات الجامعية، الذين يمتلكون قدرات علمية ومعرفية، سمحت لهم بالتعرف والإطلاع على أن تكنولوجيا الإتصال الحديثة، ساهمت مساهمة فعالة في تطوير وتحسين الإتصال الخارجي، وفق أسس ومعايير علمية ومنطقية، من أجل توطيد علاقتها الخارجية مع كافة المتعاملين، وتبادل الآراء والإتجاهات والإقتراحات، وحتى الإنتقادات البناءة، مما يضمن تقديم خدمات هذه المؤسسة لخدماتها للجمهور الخارجي .

أما الجدول المتعلق بمتغير الأقدمية في العمل، يبرز لنا أن معظم أفراد عينة الدراسة، الذين لهم خبرة مهنية (من 5سنوات إلى 10سنوات)، يؤكدون بأن التغيير في الإتصال الخارجي من أهم مستويات حدوث التغيير، بعد إدخال تكنولوجيا الإتصال الحديثة على مستوى مؤسسة إتصالات الجزائر لولاية تيزي وزو، بنسبة تمثل 33.33%، يليه في المرتبة الثانية الأفراد المبحوثين الذين لهم خبرة مهنية (أقل من 5سنوات) بنسبة تمثل23.07% وفي المركز الأخير نجد الأفراد المبحوثين، الذين لهم خبرة مهنية (من 5سنوات إلى 10سنوات) بنسبة تمثل 21.95% .

من خلال هذه الإحصائيات والأرقام ، يتين لنا أن معظم أفراد عينة الدراسة، الذين لهم خبرة مهنية (من 5سنوات إلى 10سنوات)، يتميزون بتوفر أسس الثقافة التنظيمية المتوسطة والمحترمة نوعا، بشكل سمح لهم بأن مؤسسة إتصالات الجزائر، عملت على تغيير الإتصال الخارجي وجعله يساير ويواكب كافة التطورات الحاصلة في البيئة الخارجية من خلال سرعة تدفق المعلومات والبيانات، من خلال تكنولوجيا الإتصال الحديثة، من أجل بناء علاقات وطيدة وقوية مع الجمهور الخارجي، وإستمرارية هذه المؤسسة في تقديم خدماتها المختلفة، أما الأفراد المبحوثين الذين لهم خبرة مهنية (أقل من 5سنوات)، يتميزون بتوفر الخبرات والتجار التنظيمية ، نتيجة إلتحاقهم الحديث بهذه المؤسسة، ولكنهم يمتلكون نوعا من النضج التنظيمي والإدراك الوظيفي، بشكل ساهم في إطلاعهم على أن التغيير في الإتصال الخارجي، من أهم مستويات التغيير الحاصلة بعد إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة،إستجابة للتطورات الحاصلة في المحيط الخارجي لهذه المؤسسة الخدمية، وفي المركز الأخير نجد الأفراد المبحوثين، الذين لهم خبرة مهنية (أكثر من 10سنوات)، الذين يتمتعون بخبرات إتصالية وإدارية وتنظيممية معتبرة وهامة، سمحت لهم بالإطلاع والملاحظة، بأن الإتصال الخارجي من أهم التغييرات الحاصلة، بعد إدخال تكنولوجيا الإتصال الحديثة، من خلال إلتحاقهم المبكر بهذه المؤسسة، وتفاعلهم مع مختلف المستويات الإدارية ،وحرص هذه المؤسسة على بناء علاقات وطيدة وقوية ومتينة مع جمهورها الخارجي.

منه نستنتج أن التغيير الإتصال الخارجي، من أهم مستويات حدوث التغيير، بعد إدخال تكنولوجيا الإتصال الحديثة على مستوى مؤسسة إتصالات الجزائر لولاية تيزي وزو، وهذا بهدف ربط العمل الإداري الداخلي بالعمل الإداري الخارجي، وتحقيق التنسيق والتفاهم المشترك مع الجمهور الخارجي، وضمان تقديم خدمات نوعية وجيدة له .

وفي رابع الترتيب، نجد التغيير في الهيكل التنظيمي، حيث نلاحظ أن غالبية الأفراد المبحوثين من الذكور، يؤكدن أن التغيير في الهيكل التنظيمي، من أهم مستويات حدوث هذا التغيير بعد إدخال تكنولوجيا الإتصال الحديثة، على مستوى مؤسسة إتصالات الجزائر

لولاية تيزي وزو، بنسبة تقدر بـ 23.80%، في حين نجد النسبة منخفضة لدى الإناث، التي تمثل 14.28%.

من خلال هذه البيانات الرقمية، يظهر لنا أن الأفراد المبحوثين من الذكور والإناث يركزون على وجود تغيير في الهياكل التنظيمية ، بعد إدخال تكنولوجيا الإتصال الحديثة، التي عملت على إستحداث وظائف ومهام جديدة، أو تعديل بعضها أو إختزال وتقليص مختلف بعض المصالح والأقسام الإدارية، ووضع الرجل المناسب في المكان المناسب، من خلال مراعاة المستويات العلمية والنفسية والبدنية للأفراد الموظفين، كما أن التعديلات على مستوى الهياكل التنظيمية في هذه المؤسسة، تستجيب لمختلف متغيرات وتطورات البيئة الخارجية والتغييرات الحاصلة في ميدان نشاط الإتصالات، الذي يتسم بالمرونة والتغيير وعدم الثبات والإستمرار والدوام على نفس الحال.

أما الجدول المتعلق بمتغير السن، نلاحظ أن معظم أفراد عينة الدراسة، من الفئة العمرية الرابعة (من 20إلى 29سنة)، يؤكدون بأن التغيير في الهيكل التنظيمي، من أهم مستويات حدوث التغيير، بعد إدخال تكنولوجيا الإتصال الحديثة على مستوى مؤسسة إتصالات الجزائر لولاية تيزي وزو، بنسبة تمثل 20%، ثم يليه ثانيا الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الثانية (من 30سنة إلى 39سنة) بنسبة تمثل 19.04%، وفي المرتبة الثالثة، نجد الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الثالثة (من 40سنة إلى 49سنة) الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الرابعة (أكثر من 50سنة)، بنسب متساوية تمثل 15.38%، لكل منهما.

من خلال هذه الحصيلة الرقمية، يتضح لنا أن أفراد عينة الدراسة، من الفئة العمرية الرابعة (من 20إلى 29سنة)، والأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الثانية (من 30سنة إلى 39سنة)، تتسمان بالقوة والحيوية والنشاط، مع وجود نوع من النضج التنظيمي ، مما يتطلب تجديد وتعديل الهياكل التنظيمية، من خلال ضخ دماء جديدة، تضمن السير الحسن لمختلف الوظائف والأدوار بشكل مناسب وحسن، من خلال توظيف تكنولوجيا الإتصال الحديثة، التي تعمل على تبسيط العمل الإداري، ثم نجد الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الثالثة (من 40سنة إلى 49سنة) وفي الأخير نجد الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية

الرابعة (أكثر من 50سنة)، تتسمان هاتين بالنضج التنظيمي والعقلي ، حيث يتوجب عدم الإستغناء عن هاتين الفئتين، كونهما تتسمان بالخبرات التنظيمية العالية ، التي تسمح لها بتوجيه الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الرابعة (من 20إلى 29سنة)، والأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الثانية (من 30سنة إلى 39سنة) ، بشكل جيد ومناسب من أجل تطوير مستوى أدائهم الوظيفي والتأقلم والإندماج الوظيفي بشكل سريع وفعال.

أما الجدول المتعلق بمتغير المستوى التعليمي، يظهر لنا أن معظم الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات المتوسطة، يؤكدون بأن التغيير في الهيكل التنظيمي ،من أهم مستويات حدوث التغيير، بعد إدخال تكنولوجيا الإتصال الحديثة على مستوى مؤسسة إتصالات الجزائر لولاية تيزي وزو، بنسبة تمثل33.33%، في حين نجد الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات الجامعية والثانوية، بنسب متساوية تمثل16.66% لكل واحدة منهما.

من خلال هذه الحصيلة الرقمية، يبرز لنا أن معظم الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات المتوسطة والثانوية ،من ذوي المستويات التعليمية المقبولة نوعا ما والمحدودة، التي تتطلب تكوينا تنظيميا وإداريا ومعرفيا عاليا، يسمح لها بشغل المهام والوظائف في حالة حدوث تعديلات وتغييرات على مستوى الهيكل التنظيمي بهذه المؤسسة الخدمية، وهذا من خلال التوظيف الأمثل والأنسب لتكنولوجيا الإتصال الحديثة، التي تعمل على ضمان إستمرارية هذه المؤسسة في تقديم خدماتها للجمهور والزبائن والعملاء وفي الأخير نجد الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات الجامعية، فهم يمتلكون مؤهلات وقدرات معرفية وعلمية هامة ومعتبرة، تسمح لهم بتبوأ وتقلد مختلف مناصب المسؤولية والقيام بمختلف الوظائف والأدوار، من خلال إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة، التي تعتمد وتستند على بنك للمعلومات والبيانات، الذي يبين أهم المستويات التنظيمية التي يتوجب تغييرها وتعديلها أو حذفها من خلال الإستناد والإرتكاز على مؤشرات كمية ونوعية، بعيد عن الحدس والعشوائية والتخمين والإرتجالية.

أما الجدول المتعلق بمتغير الأقدمية في العمل، يبرز لنا أن معظم أفراد عينة الدراسة، الذين لهم خبرة مهنية (من 5سنوات إلى 10سنوات)، يؤكدون بأن التغيير في الهيكل التنظيمي

من أهم مستويات حدوث التغيير، بعد إدخال تكنولوجيا الإتصال الحديثة على مستوى مؤسسة إتصالات الجزائر لولاية تيزي وزو، بنسبة تمثل 30.76%، يليه في المرتبة الثانية الأفراد المبحوثين الذين لهم خبرة مهنية (أكثر من 10سنوات) بنسبة تمثل17.07% وفي المركز الأخير، نجد الأفراد المبحوثين، الذين لهم خبرة مهنية (من 5سنوات إلى 10سنوات) بنسبة صفرية تمثل 0% .

بناء على هذه المؤشرات الرقمية والكمية، يظهر لنا أن معظم أفراد عينة الدراسة، الذين لهم خبرة مهنية (من 5سنوات إلى 10سنوات)، والأفراد المبحوثين الذين لهم خبرة مهنية (أكثر من 10سنوات)، يتمتعون بخبرات ومهارات معتبرة ومحترمة من خلال ملاحظتهم وإطلاعهم أن تكنولوجيا الإتصال الحديثة، ساهمت في إحداث تغييرات وتعديلات على مستوى الهيكل التنظيمي، حيث يتم توظيف الأفراد وشغلهم لمهام ووظائف أخرى، بناء على توفر المهارات والخبرات والتجارب التنظيمية، التي تؤهلهم لتقديم خدمات مناسبة وجيدة ونوعية للزبائن والعملاء، خاصة وأن التغيير على مستوى الهيكل التنظيمي ضرورة حتمية وأساسية، من أجل ضمان إستمرارية هذا المرفق العام في تقديم مختلف خدماته، وفي المركز الأخير، نجد الأفراد المبحوثين، الذين لهم خبرة مهنية (من 5سنوات إلى 10سنوات)، يتمتعون بخبرات وتجارب ومهارات تنظيمية وإدارية قليلة ومحدودة، مما يتوجب على إدارة العليا لمؤسسة إتصالات الجزائر، ضرورة العمل على إكسابهم مختلف أسس الثقافة الإتصالية، من أجل شغل المهام والوظائف الجدية في حالة حدوث تغييرات وتعديلات تنظيمية على مستوى هذه المؤسسة، من خلال الإستخدام المناسب لتكنولوجيا الإتصال الحديثة، في تقييم وتقويم مستوى أداء الأفراد بشكل علمي ومنظم ودقيق.

منه نستنتج في الأخير على أن التغيير في الهيكل التنظيمي ،من أهم مستويات حدوث التغيير، بعد إدخال تكنولوجيا الإتصال الحديثة على مستوى مؤسسة إتصالات الجزائر لولاية تيزي وزو، كون إدارة التغيير تعمل على إستحداث وخلق أنماط وأساليب إدارية جديدة وعصرية، تستجيب لمختلف التغيرات الحاصلة في المحيط الخارجي، وهذا من خلال الإعتماد على المعلومات واليانات ذات النوعية والكمية المناسبة .

جدول رقم(38):يوضح علاقة متغيرات الدراسة بالوظائف الإتصالية المؤثرة على إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة على مستوى إدارة مؤسسة إتصالات الجزائر بولاية تيزي وزو.

الإجابة / الإحتمال		الرقابة		الإعلام		التنظيم		التخطيط		إتخاذ القرارات		المجموع	
		التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة
الجنس	ذكر	1	07.14%	6	42.85%	4	28.57%	2	14.28%	1	7.14%	14	22.22%
	أنثى	7	14.28%	14	28.57%	12	24.48%	10	20.40%	6	12.24%	49	77.77%
	المجموع	8	12.69%	20	31.74%	16	25.39%	12	19.04%	7	11.11%	63	100%
المستوى التعليمي	متوسط	0	0%	1	50%	0	0%	1	50%	0	0%	2	03.17%
	ثانوي	0	0%	2	66.66%	1	33.33%	0	0%	0	0%	3	04.76%
	جامعي	8	13.79%	17	29.31%	15	25.86%	11	18.96%	7	12.06%	58	92.06%
	المجموع	8	12.69%	20	31.74%	16	25.39%	12	19.04%	7	11.11%	63	100%
الأقدمية في العمل	أقل من 5 سنوات	4	17.39%	5	21.73%	5	21.73%	5	21.73%	4	17.39%	23	36.50%
	من 5 إلى 10 سنوات	1	12.5%	2	25%	3	37.5%	2	25%	0	0%	8	12.69%
	اكثر من 10 سنوات	3	09.37%	13	40.62%	8	25%	5	15.62%	3	09.37%	32	50.79%
	المجموع	8	12.69%	20	31.74%	16	25.39%	12	19.04%	7	11.11%	63	100%

تحليل الجدول:

من خلال الجدول المتعلق بمتغير الجنس، نلاحظ أن معظم أفراد عينة الدراسة من الذكور يؤكدون أن تكنولوجيا الإتصال الحديثة المستخدمة على مستوى مؤسسة إتصالات الجزائر بولاية تيزي وزو، أثرت على وظيفة الإعلام، بنسبة تمثل42%، في حين نجد النسبة لدى الإناث منخفضة ، التي تمثل 28.57%.

من خلال هذه المؤشرات الرقمية، يتضح لنا أن الأفراد المبحوثين من الذكور والإناث يجمعون على أن تكنولوجيا الإتصال الحديثة المستخدمة على مستوى مؤسسة إتصالات الجزائر بولاية تيزي وزو، أثرت على وظيفة الإعلام، من خلال تبادل ونقل عرض مختلف المعلومات والبيانات والحقائق، بين كافة الموظفين والعمل والجمهور الخارجي، في إطار الشفافية وحق الأفراد في المعلومة، من أجل أن يكونوا على إطلاع ومعرفة وإدراك بأخير المستجدات الطارئة والتغيرات الحاصلة على مستوى هذه المؤسسة، مثلا حدوث تغييرات في أساليب تقديم الخدمية، وتغيير أوقات العمل ....إلخ .

أما الجدول المتعلق بمتغير المستوى التعليمي، فنلاحظ أن معظم أفراد عينة الدراسة من ذوي المستويات المتوسطة، يؤكدون على أن تكنولوجيا الإتصال الحديثة المستخدمة على مستوى مؤسسة إتصالات الجزائر بولاية تيزي وزو، أثرت على وظيفة الإعلام، بنسبة تمثل 66.66%، وفي المرتبة الثانية، نجد الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات الثانوية، بنسبة تمثل 50%، وفي أخير الترتيب، نجد الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات الجامعية ، بنسبة تمثل29.31%.

من خلال هذه المقاربات الرقمية، يبرز لنا أن الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات المتوسطة، والأفراد المبحوثين من ذوي المستويات الثانوية، يتميزون بمستويات تعليمية محدودة ومقبولة نوعا، حيث يرون أن تكنولوجيا الإتصال الحديثة، ساهمت في التأثير عل وظيفة الإعلام، من خلال تزويدهم بمختلف المعلومات والبيانات المتعلقة بإجراءات العمل وظروف سيرها وآخر المستجدات الطارئة، وهذا مراعاة لمستوياتهم العلمية المحدودة من أجل توجيههم توجيها مناسبا، لأداء مختلف الوظائف والأدوار بشكل جيد ومناسب، في

حين نجد الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات الجامعية، يتمتعون بمؤهلات علمية كبيرة ومعتبرة، تتيح لهم فهم وإستيعاب مختلف المعلومات والبيانات المتدفقة وفق تكنولوجيا الإتصال الحديثة، من أجل أداء مختلف الوظائف والأدوار في إطار جيد وحسن وفعال والمساهمة في تقديم إقتراحات وافكار صائة وسليمة للإدارة العليا لهذه المؤسسة، من أجل تعديل وإستحداث أنماط إدارية حديثة.

أما الجدول المتعلق بمتغير الأقدمية في العمل، فنلاحظ أن أغلبية الأفراد المبحوثين الذين لهم خبرة (أكثر من 10سنوات)، يؤكدون على أن تكنولوجيا الإتصال الحديثة المستخدمة على مستوى مؤسسة إتصالات الجزائر بولاية تيزي وزو، أثرت على وظيفة الإعلام بنسبة تمثل 40.62%، وفي المرتبة الثانية، نجد الأفراد المبحوثين الذين لهم خبرة مهنية (من 5سنوات إلى 10سنوات)، بنسبة تمثل 25%، وفي أخير الترتيب، نجد الأفراد المبحوثين ، الذين لهم خبرة مهنية (أقل من 5سنوات)، بنسبة تمثل21.73%.

بناء على هذه البيانات الرقمية والإحصائية، يتضح لنا أن أغلبية الأفراد المبحوثين، الذين لهم خبرة (أكثر من 10سنوات)، والأفراد المبحوثين الذين لهم خبرة مهنية (من 5سنوات إلى 10سنوات) ، يتمتعون بخبرات مهنية وأسس الثقافة الإتصالية والتنظيمية، التي تسمح لهم بإستقبال وتلقي مختلف المعلومات والبيانات، وتبادلها مع الإدارة العليا، من خلال تكنولوجيا الإتصال الحديثة، من أجل تحقيق التنسيق والتفاهم والإنسجام المشترك بين الإدارة العمل والموظفين، لأداء مختلف الوظائف والأدوار والمهام بشكل مناسب وملائم دون وجود صراعات ومشاكل تنظيمية، في حين نجد الأفراد المبحوثين، الذين لهم خبرة مهنية (أقل من 5سنوات)، من ذوي الخبرات والمهارات والتجارب التنظيمية والوظيفية المحدودة، حيث أنهم بحاجة إمدادهم بمختلف المعلومات والبيانات، من خلال إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة، من أجل تشكيل أسس الثقافة الإتصالية، التي تؤدي إلى تجسيد ثقافة تنظيمية قوية ومتينة، تسمح لهم بتقديم الأداء الوظيفي الجيد والحسن، ومنه تحقيق الإندماج والتفاعل التنظيمي مع جماعات التنظيم على مستوى مؤسسة إتصالات الجزائر بولاية تيزي وزو.

منه نخلص في الأخير إلى أن تكنولوجيا الإتصال الحديثة المستخدمة على مستوى مؤسسة إتصالات الجزائر بولاية تيزي وزو، أثرت على وظيفة الإعلام، من خلال نقل وتبادل المعلومات والبيانات بين كافة المستويات الإدارية، من أجل تحقيق التنسيق وللتفاهم في أداء مختلف الوظائف والمهام بشكل سريع وناجع، ومنه ضمان إستمرارية هذا المرفق العام في تقديم الخدمات لزبائنه وعملائه .

وفي ثاني الترتيب، نجد وظيفة التنظيم، نلاحظ أن معظم أفراد عينة الدراسة من الذكور يؤكدون أن تكنولوجيا الإتصال الحديثة المستخدمة على مستوى مؤسسة إتصالات الجزائر بولاية تيزي وزو، أثرت على وظيفة التنظيم، بنسبة تمثل28.57%، في حين نجد النسبة لدى الإناث منخفضة، التي تمثل 24.48%.

من خلال هذه المؤشرات الرقمية، يتضح لنا أن الأفراد المبحوثين من الذكور والإناث يبرزون على أن تأثيرات تكنولوجيا الإتصال الحديثة، كانت من خلال تنظيم الموارد البشرية، وتوزيعهم في مهام ووظائف تناسب وتراعي وتنسجم مع مستوياتهم البدنية والعلمية والنفسية بين الأفراد الموظفين من الرجال والإناث، من أجل تحقيق التنسيق والتنظيم المحكم لسير مختلف وظائف هذه المؤسسة الخدمية.

أما الجدول المتعلق بمتغير المستوى التعليمي، فنلاحظ أن معظم أفراد عينة الدراسة من ذوي المستويات الثانوية، يؤكدون على أن تكنولوجيا الإتصال الحديثة المستخدمة على مستوى مؤسسة إتصالات الجزائر بولاية تيزي وزو، أثرت على وظيفة التنظيم، بنسبة تمثل 33.33%، وفي المرتبة الثانية، نجد الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات الجامعية بنسبة تمثل 25.86%، وفي أخير الترتيب، نجد الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات المتوسطة، بنسبة معدومة تمثل0%.

من خلال هذه المقاربات الرقمية، يبرز لنا أن الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات الثانوية يتسمون بمستويات تعليمية مقبولة نوعا ما، إذا من خلال وظيفة التنظيم، التي تعد من أبرز وظائف الإدارة، يتم تكوينهم وتدريبهم تدريبا مكثفا ومنظما، بشكل يسمح لهم بأداء الوظيفة التي تناسب مستواهم العلمي والمعرفي، من خلال إستخدام تكنولوجيا الإتصال

الحديثة على مستوى هذه المؤسسة، مما يؤدي إلى زيادة مستوى أدائهم المهني، أما الأفراد المبحوثين، من ذوي المستويات الجامعية، فهم يمتلكون مؤهلات ومهارات معرفية وتقنية مما يسمح للإدارة العليا لهذه المؤسسة الإستفادة من مؤهلاتهم العلمية والمعرفية والتقنية من أجل إضفاء مبدأ الجودة في تقديم الخدمات الموجهة إلى الجمهور الخارجي من خلال توظيف تكنولوجيا الإتصال الحديثة، حيث تعمل هذه المؤسسة على وضع مختلف الموارد البشرية والمادية في مكانها المناسب، كمما تعمل على إستغلال الموارد المالية المتاحة إستغلالا عقلانيا، من أجل تطوير وتحسين أساليبها وأنماطها الإدارية والتنظيمية،أما الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات المتوسطة، فيمكن تفسير النسبة المعدومة، إلى محدودية أفرادها على مستوى عينة دراستنا، كون هذه مؤسسة إتصالات الجزائر ولاية تيزي وزو، تستهدف توظيف الأفراد الذين يتمتعون بمهارات ومؤهلات علمية، تساهم في تقديم الإضافة لهذه المؤسسة في تقديم الخدمات للزبائن والعملاء.

أما الجدول المتعلق بمتغير الأقدمية في العمل، فنلاحظ أن أغلبية الأفراد المبحوثين الذين لهم خبرة (من 5 إلى 10سنوات)، يؤكدون على أن تكنولوجيا الإتصال الحديثة المستخدمة على مستوى مؤسسة إتصالات الجزائر بولاية تيزي وزو، أثرت على وظيفة التنظيم، بنسبة تمثل 37.5%، وفي المرتبة الثانية، نجد الأفراد المبحوثين الذين لهم خبرة مهنية (أكثر من 10سنوات)، بنسبة تمثل 25%، وفي أخير الترتيب، نجد الأفراد المبحوثين، الذين لهم خبرة مهنية (أقل من 5سنوات)، بنسبة تمثل21.73%.

من خلال هذه القراءة الرقمية، يتضح لنا أن أغلبية الأفراد المبحوثين، الذين لهم خبرة (من 5 إلى 10سنوات)، والأفراد المبحوثين الذين لهم خبرة مهنية (أكثر من 10سنوات) يتمتعون بخبرات ومهارات، سامحت لهم بالإطلاع والتعرف على ظروف سير العمل ومختلف الأساليب التنظيمية والإدارية التي تحتويها هذه المؤسسة، إذ تكنولوجيا الإتصال الحديثة، ساهمت مساهمة فعالة في تنظيم الموارد البشرية، من خلال وضع الرجل المناسب في المكان المناسب، على أساس المستوى التعليمي وخبرته المهنية ، لشغل تلك الوظيفة، ومن خلال تقسيم العمل وفق أسس تنظيمية وقانونية، مما يسمح في إحداث التفاهم والتنسيق

بين كافة الفعاليات التنظيمية، وفي أخير الترتيب، نجد الأفراد المبحوثين، الذين لهم خبرة مهنية (أقل من 5سنوات)، فهم يفتقدون إلى أسس الثقافة التنظيمية، مما يتوجب على الإدارة العليا لمؤسسة إتصالات الجزائر بولاية تيزي وزو، ضرورة توجيههم والإشراف عليهم، من خلال إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة، من أجل إكتساب مختلف الخبرات والمهارات التنظيمية الضرورية، التي تتيح لهم الإندماج الوظيفي والتفاعل على مستوى هذه المؤسسة وتقديم الأداء الجيد والمناسب .

وفي ثالث الترتيب، نجد وظيفة التخطيط، حيث يتبين لنا من خلال الجدول المتعلق بمتغير الجنس أن غالبية الأفراد المبحوثين من الإناث أن تكنولوجيا الإتصال الحديثة المستخدمة على مستوى مؤسسة إتصالات الجزائر بولاية تيزي وزو، أثرت على وظيفة التخطيط بنسبة تمثل20.40%، في حين نجد النسبة ، منخفضة لدى الإناث، التي تمثل 14.28%.

من خلال هذه المؤشرات الرقمية، يتضح لنا أن الأفراد المبحوثين من الذكور والإناث يجمعون على أن تكنولوجيا الإتصال الحديثة، ساهمت في تطوير وظيفة تخطيط مختلف البرامج والسياسات والإستراتيجيات المتعلقة بالمهام والوظائف الإدارية المتعلقة بهذه المؤسسة، من أجل التحسين من مستوى الخدمات المقدمة للجمهور الخارجي، ومن أجل تبسيط العمل الإداري ، من خلال توفير الوقت والجهد.

أما الجدول المتعلق بمتغير المستوى التعليمي، فنلاحظ أن معظم أفراد عينة الدراسة من ذوي المستويات المتوسطة، يؤكدون على أن تكنولوجيا الإتصال الحديثة المستخدمة على مستوى مؤسسة إتصالات الجزائر بولاية تيزي وزو، أثرت على وظيفة التخطيط، بنسبة تمثل 50%، وفي المرتبة الثانية، نجد الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات الجامعية، بنسبة تمثل 18.96%، وفي أخير الترتيب، نجد الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات الثانوية، بنسبة معدومة ، التي تمثل0%.

من خلال هذه المقاربات الرقمية، يبرز لنا أن الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات المستويات المتوسطة، من ذوي المستويات التعليمية المحدودة، ولكن من خلال الدورات التكوينية، التي إنخرطوا فيها، فإن ذلك ساهم في إطلاعهم وتعرفهم على أن تكنولوجيا

الإتصال الحديثة المستخدمة ساهمت في التأثير على وظيفة التخطيط، من خلال تركيز هذه المؤسسة على إتباع السياسية والنظرة الإستشرافية نحو المستقبل، لتطوير وتحسين مستوى خدماتها المقدمة للجمهور الخارجي، وتهيئة الأجواء الجيدة للموظفين والعمال، من تقديم الأفكار والإقتراحات البناءة، للمساهمة في التخطيط لبرامج وسياسات هذه المؤسسة، أما الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات الجامعية، فهم يمتلكون رصيدا معرفيا وعلميا هائلا ومعتبرا، مما يتيح لهم التأكيد على أن تكنولوجيا الإتصال الحديثة، ساهمت في تحسين وتطوير وظيفة التخطيط، من خلال وضع الخطط والبرامج والسياسات، وفق مؤشرات كمية ونوعية، وعلى أساس توفر المعلومات والبيانات المناسبة والكافية، من أجل تحقيق أهداف وغايات هذه المؤسسة، وتكون هذه الغايات والأهداف مرسومة وقابلة للتحقيق في المستقبل، من خلال أسس منطقية وموضوعية، بعيدا عن العشوائية والحدس والتخمين ومعتبرا، وفي أخير الترتيب، نجد الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات الثانوية، من خلال نسبهم معدومة، التي تعود إلى محدودية أفرادها على مستوى عينة دراستنا الحالية بالإضافة إلى أنهم يرون أن هناك تأثيرات أخرى لتكنولوجيا الإتصال على وظائف الإعلام والرقابة .

أما الجدول المتعلق بمتغير الأقدمية في العمل، فنلاحظ أن أغلبية الأفراد المبحوثين الذين لهم خبرة (من 5 إلى 10سنوات)، يؤكدون على أن تكنولوجيا الإتصال الحديثة المستخدمة على مستوى مؤسسة إتصالات الجزائر بولاية تيزي وزو، أثرت على وظيفة التخطيط بنسبة تمثل 25%، وفي المرتبة الثانية، نجد الأفراد المبحوثين الذين لهم خبرة مهنية (أقل من 5سنوات)، بنسبة تمثل 25%، وفي أخير الترتيب، نجد الأفراد المبحوثين ، الذين لهم خبرة مهنية (من 5سنوات إلى 10سنوات)، بنسبة تمثل21.73%.

بناء على هذه المقاربات الرقمية، يتضح لنا أن معظم الأفراد المبحوثين الذين لهم خبرة (من 5 إلى 10سنوات)، يتمتعون بخبرات تنظيمية متوسطة ومعرفية، مما سمح لهم بالإطلاع والتعرف على أن تكنولوجيا الإتصال الحديثة المستخدمة على مستوى مؤسسة إتصالات الجزائر بولاية تيزي وزو، ساهمت في تطوير وظيفة التخطيط، من خلال وضع الخطط

والبرامج التنظيمية والإدارية، بهدف تطوير مستوى الخدمات المقدمة للجمهور الخارجي أما الأفراد المبحوثين الذين لهم خبرة مهنية (أقل من 5سنوات)، فهممن ذوي الخبرات والقدرات والتجارب المحدودة والقليلة، ولكن مع ذلك لاحظوا أن تكنولوجيا الإتصال الحديثة، ساهمت في تجسيد وتحسين وظيفة التخطيط لمختلف سياسات وبرامج هذه المؤسسة الخدمية، وفي أخير الترتيب، نجد الأفراد المبحوثين، الذين لهم خبرة مهنية (أكثر من 10سنوات)، يمتلكون تجارب تنظيمية وقدرات إدارية هامة ومعتبرة، سمحت لهم بالتعرف على أن تكنولوجيا الإتصال الحديثة، أثرت على وظيفة التخطيط، من خلال تزويد الإدارة العليا بمعلومات وبيانات، من أجل التخطيط لمختلف البرامج والمهام الرامية غلى تحسين الخدمة العمومية على مستوى مؤسسة إتصالات الجزائر ولاية تيزي وزو.

منه نستنتج في الأخير على أن تكنولوجيا الإتصال الحديثة المستخدمة على مستوى مؤسسة إتصالات الجزائر بولاية تيزي وزو، أثرت على وظيفة التخطيط، من خلال وضع خطط وسياسات وإستراتيجيات،وفق تداول وتبادل المعلومات والبيانات المناسبة، التي تسمح بتحسين مستوى الخدمات المقدمة على مستوى هذه المؤسسة، من خلال التخطيط البناء والمناسب.

وفي رابع الترتيب، نجد وظيفة الرقابة، حيث يظهر لنا من خلال الجدول المتعلق بمتغير الجنس أن معظم الأفراد المبحوثين من الإناث أن تكنولوجيا الإتصال الحديثة المستخدمة على مستوى مؤسسة إتصالات الجزائر بولاية تيزي وزو، أثرت على وظيفة الرقابة، بنسبة تمثل14.28%، في حين نجد النسبة منخفضة لدى الإناث، التي تمثل 7.14%.

من خلال هذه المؤشرات الرقمية، يتضح لنا أن الأفراد المبحوثين من الذكور والإناث يبرزون تأثير تكنولوجيا الإتصال الحديثة على وظيفة الرقابة، من خلال العمل على الإطلاع والتعرف على ظروف سير مختلف الوظائف والمهام ، وتقييم مستوى أداء الموارد البشرية، وعدم وجود عراقيل ومعوقات ومشاكل تنظيمية، تؤثر على السير الحسن لهذه الوظائف .

أما الجدول المتعلق بمتغير المستوى التعليمي، فنلاحظ أن معظم أفراد عينة الدراسة من ذوي المستويات الجامعية، يؤكدون على أن تكنولوجيا الإتصال الحديثة المستخدمة على مستوى مؤسسة إتصالات الجزائر بولاية تيزي وزو، أثرت على وظيفة الرقابة، بنسبة تمثل 13.79%، في حين نجد الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات المتوسطة والثانوية بنسب معدومة، التي تمثل0%.

من خلال هذه المقاربات الرقمية، يبرز لنا أن الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات ذوي المستويات الجامعية، يمتلكون قدرات معرفية ورصيد علمي معتبر، مما أدى بهم إلى الإطلاع على أن تكنولوجيا الإتصال الحديثة، أدت إلى التأثير على وظيفة الرقابة، من خلال، الرقابة الإدارية الضمنية أو المباشرة، على مدى وجود تنسيق وتفاهم وإنسجام ين الموظفين والعمال في أداء مختلف الوظائف والأدوار، وتقييم مستوى الأداء الوظيفي والمهني للعمال بناء على مقاييس علمية نوعية وكمية، من أجل تحسين مستوى الخدمات على مستوى هذه المؤسسة الخدمية، في حين نجد الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات المتوسطة والثانوية، من خلال نسبهم المعدومة، التي تعود إلى محدودية أفرادها على مستوى عينة دراستنا الحالية، بالإضافة إلى أنهم يتسمون بمستويات علمية محدودة ومقبولة نوعا ما.

أما الجدول المتعلق بمتغير الأقدمية في العمل، فنلاحظ أن أغلبية الأفراد المبحوثين الذين لهم خبرة (أقل من 5سنوات)، يؤكدون على أن تكنولوجيا الإتصال الحديثة المستخدمة على مستوى مؤسسة إتصالات الجزائر بولاية تيزي وزو، أثرت على وظيفة الرقابة، بنسبة تمثل 17.39%، وفي المرتبة الثانية، نجد الأفراد المبحوثين، الذين لهم خبرة مهنية (من 5سنوات إلى 10سنوات)، بنسبة تمثل 12.5%، وفي أخير الترتيب، نجد الأفراد المبحوثين، الذين لهم خبرة مهنية (أكثر من 10سنوات)، بنسبة تمثل9.37%.

من خلال هذه المؤشرات الرقمية، يظهر لنا أن أغلبية الأفراد المبحوثين الذين لهم خبرة (أقل من 5سنوات)، يفتقدون إلى أسس الثقافة التنظيمية المناسبة، ومع ذلك لاحظوا أن تكنولوجيا الإتصال الحديثة، تساهم في التأثير على وظيفة الرقابة، من خلال ممارسة

الإدارة العليا للرقابة الإدارية على الموظفين، من أجل تقييم وتقويم مستوى أدائهم المهني والوظيفي، وضمان السير الحسن لمختلف الوظائف والمهام، من خلال تدفق المعلومات والبيانات بين كافة المستويات الإدارية، أما الأفراد المبحوثين الذين لهم خبرة مهنية (من 5سنوات إلى 10سنوات)، والأفراد المبحوثين، الذين لهم خبرة مهنية (أكثر من 10سنوات)

يمتلكون خبرات ومهارات وقدرات تنظيمية وإدارية ومعرفية معتبرة وهامة ومقبولة أتاحت لهم ، الفرصة للتعرف والإطلاع أن تكنولوجيا الإتصال الحديثة، تقوم دور الرقابة على كافة الأنشطة والمهام الإدارية، من أجل تقويم وتقييم هذه الوظائف والمهام، والتعرف على أهم العراقيل التنظيمية والإتصالية والتقنية، التي تؤثر على السير الحسن لها، من أجل بناء خطط وإستراتيجيات وسياسات جديدة وأساليب تنظيمية عصرية، تواكب تطورات المنظمات الحديثة والمعاصرة .

منه نخلص في الأخير إلى أن تكنولوجيا الإتصال الحديثة، أثرت على وظيفة الرقابة من خلال تطبيق برامج وسياسات، تعمل على الإطلاع والإشراف على ظروف سير مختلف المهام والوظائف والأنشطة الإدارية على مستوى مؤسسة إتصالات الجزائر ولاية تيزي وزو، والتعرف على أهم العراقيل والصعوبات التنظيمية المواجهة لهذه الوظائف لإدارية وإيجاد حلول سريعة وعاجلة لها .

وفي خامس الترتيب، نجد وظيفة إتخاذ القرارات، حيث يتبين لنا من خلال الجدول خلال الجدول المتعلق بمتغير الجنس أن معظم الأفراد المبحوثين من الإناث على أن تكنولوجيا الإتصال الحديثة المستخدمة على مستوى مؤسسة إتصالات الجزائر بولاية تيزي وزو أثرت على وظيفة إتخاذ القرارات، بنسبة تمثل12.24%، في حين نجد النسبة منخفضة لدى الإناث، التي تمثل 7.14%.

من خلال هذه الحصيلة الرقمية، يظهر لنا أن الأفراد المبحوثين من الذكور والإناث يجمعون على تكنولوجيا الإتصال الحديثة، عملت على تقديم الإضافة اللازمة للإدارة ، من خلال إتخاذ القرارات الإدارية، التي تتسم وفق تزويد المستويات الإدارية المختلفة بمعلومات وبيانات، تعمل على زيادة الفعالية التنظيمية والكفاءة الإدارية ، وتحقق التنسيق

والتفاهم بين الموظفين والعمال، وتعمل على إدارة الصراعات والأزمات التنظيمية وفق أسس سلمية وودية .

أما الجدول المتعلق بمتغير المستوى التعليمي، فنلاحظ أن معظم أفراد عينة الدراسة من ذوي المستويات الجامعية، يؤكدون على أن تكنولوجيا الإتصال الحديثة المستخدمة على مستوى مؤسسة إتصالات الجزائر بولاية تيزي وزو، أثرت على وظيفة إتخاذ القرارات بنسبة تمثل 12.06%، في حين نجد الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات المتوسطة والثانوية بنسب معدومة، التي تمثل0%.

من خلال هذه المقاربات الرقمية، يبرز لنا أن الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات ذوي المستويات الجامعية، يتمتعون بمؤهلات علمية ومعرفية هامة وكبيرة، سمحت لهم بالتعرف على أن أهمية تكنولوجيا الإتصال الحديثة، تكمن في تأثيرها على وظيفة إتخاذ القرارات من خلال توفير المعلومات والبيانات اللازمة، وسرعة تبادلها ونقلها وعرضها مما يسهم في إتخاذ قرارات إدارية عقلانية وفعالة، تسهم في تطوير مختلف الأساليب والمهام والوظائف الإدارية المتعلقة بمؤسسة إتصالات الجزائر ولاية تيزي وزو، خصوصا أثناء الأزمات، في حين نجد الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات المتوسطة والثانوية، من خلال نسبهم المعدومة، حيث يمتلكون مستويات تعليمية محدودة ومتواضعة ومتوسطة، ولا تسمح لهم بتقديم آراء وأفكار وملاحظات حول مساهمة تكنولوجيا الإتصال في تطوير وظيفة إتخاذ القرارات الإدارية ، بالإضافة إلى محدودية أفرادها على مستوى عينة دراستنا الحالية .

أما الجدول المتعلق بمتغير الأقدمية في العمل، فنلاحظ أن أغلبية الأفراد المبحوثين الذين لهم خبرة (أقل من 5سنوات)، يؤكدون على أن تكنولوجيا الإتصال الحديثة المستخدمة على مستوى مؤسسة إتصالات الجزائر بولاية تيزي وزو، أثرت على وظيفة إتخاذ القرارات بنسبة تمثل 17.39%، وفي المرتبة الثانية، نجد الأفراد المبحوثين الذين لهم خبرة مهنية (أكثر من 10سنوات)، بنسبة تمثل 9.37%، وفي أخير الترتيب، نجد الأفراد المبحوثين، الذين لهم خبرة مهنية (من 5سنوات إلى 10سنوات)، بنسبة معدومة، تمثل0%.

من خلال هذه الحيلة الرقمية، يتبين لنا أن أغلبية الأفراد المبحوثين الذين لهم خبرة (أقل من 5سنوات)، يمتلكون خبرات وتجارب تنظيمية قليلة ومحدودة، ومع ذلك لاحظوا أن تكنولوجيا الإتصال الحديثة، أثرت على عملية إتخاذ القرارات، وهذا مؤشر إيجابي لدى هذه الفئة على دقة ملاحظتها وتركيزها التنظيمي وحسن إطلاعها على خفايا وخبايا ظروف العمل على مستوى هذه المؤسسة، أما الأفراد المبحوثين الذين لهم خبرة مهنية (أكثر من 10سنوات)، بنسبة تمثل 9.37%، وفي أخير الترتيب، نجد الأفراد المبحوثين، الذين لهم خبرة مهنية (من 5سنوات إلى 10سنوات)، فيتسمون بتوفر الحنكة والتمرس التنظيمي والدراية الإدارية المناسبة والجديبة في العمل والإنضباط الكبير، التي سمحت وأتاحت لهم بالتعرف على مساهمة تكنولوجيا الإتصال الحديثة في تفعيل عملية إتخاذ القرارات الإدارية على مستوى هذه المؤسسة، من خلال توفر المعلومات والبيانات الكافية والنوعية، من أجل تقويم وتقييم مختلف المهام والوظائف، ومواجهة كافة العراقيل والأزمات التنظيمية التي تمس مؤسسة إتصالات الجزائر بولاية تيزي وزو .

منه نستنتج أن تكنولوجيا الإتصال الحديثة المستخدمة على مستوى مؤسسة إتصالات الجزائر بولاية تيزي وزو، أثرت على وظيفة إتخاذ القرارات، كون هذه الوظيفة من أهم واخطر الوظائف الإدارية، التي يتوجب على كافة المنظمات الحديثة، أن توليها العناية الكبيرة، من أجل تقييم وتقويم مختلف الإختلالات وموطن الضعف والقصور في التنظيم والعمل على زيادة فعالية وكفاءة مؤسسة إتصالات الجزائر التنظيمية والإدارية، مما يضمن لها تقديم خدمات نوعية لزبائنها وعملائها.

جدول رقم(39):يوضح علاقة متغيرات الدراسة بمدى وجود صعوبات في إجراء الإتصال بواسطة الوسائل الحديثة بإدارة مؤسسة إتصالات الجزائر بولاية تيزي وزو.

الإجابة / الإحتمال		نعم		لا		المجموع	
		التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة
الجنس	ذكر	0	0%	9	100%	9	30%
	أنثى	1	04.76%	20	95.23%	21	70%
	المجموع	1	03.33%	29	96.66%	30	100%
المستوى التعليمي	متوسط	0	0%	1	100%	1	03.33%
	ثانوي	0	0%	3	100%	3	10%
	جامعي	1	03.84%	25	96.15%	26	86.66%
	المجموع	1	03.33%	29	96.66%	30	100%
الأقدمية في العمل	أقل من 5 سنوات	1	20%	4	80%	5	16.66%
	من 5 إلى 10 سنوات	0	0%	4	100%	4	13.33%
	أكثر من 10 سنوات	0	0%	21	100%	21	70%
	المجموع	1	03.33%	29	96.66%	30	100%

تحليل الجدول:

من خلال الجدول المتعلق بمتغير الجنس، نلاحظ أن أغلبية الأفراد المبحوثين من الذكور ينفون وجود صعوبات في إجراء الاتصال بواسطة الوسائل الحديثة بإدارة مؤسسة إتصالات الجزائر بولاية تيزي وزو، بنسبة تمثل 100% ،في حين نجد النسبة منخفضة لدى الإناث التي تمثل 95.23%.

من خلال هذه المعطيات الرقمية، يتضح لنا أن الأفراد المبحوثين من الذكور والإناث يجمعون أنه لا توجد صعوبات، تؤثر في إجراء الاتصال بواسطة الوسائل الحديثة بإدارة مؤسسة إتصالات الجزائر، كونه لا يوجد أي خلل أو أعطاب، أو مشاكل تقنية تؤثر على السير الحسن لتدفق المعلومات والبيانات، بين مختلف المستويات الإدارية والوظيفية وفق أسس سليمة وصحيحة، وتعمل على تجسيد أسس التفاهم والتنسيق المشترك في أداء مختلف الوظائف والمهام على مستوى مؤسسة إتصالات الجزائر بولاية تيزي وزو.

أما الجدول المتعلق بمتغير المستوى التعليمي، يتبين لنا أن أغلبية الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات المتوسطة والثانوية، ينفون وجود صعوبات، تؤثر في إجراء الاتصال بواسطة الوسائل الحديثة بإدارة مؤسسة إتصالات الجزائر بولاية تيزي وزو،بنسب متساوية تمثل 100%، لكل منهما، في حين نجد الأفراد المبحوثين، من ذوي المستويات الجامعية بنسبة تمثل 96.15%.

من خلال هذه النسب المئوية ، يتبين لنا أن معظم الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات المتوسطة والثانوية، قد لاحظوا وإطلعوا على أن هذه المؤسسة الخدماتية، لا تواجهها صعوبات أو مشاكل تقنية في إجراء الاتصال بواسطة الوسائل الحديثة ، نتيجة وجود تنسيق وتنظيم محكم، ووضع كل فرد في مكانه المناسب، من خلال تقسيم العمل والإداري وفق أسس علمية صحيحة، يؤدي إلى تكريس أسس الثقافة التنظيمية والإتصالية لدى الموظفين والعمال على مستوى هذه المؤسسة الخدمية، ومن خلال إدراك الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات المتوسطة والثانوية، نظرا لإنخراطهم في دورات تكوينية وتدريبية، سمحت لهم بإكتساب مهارات تقنية وإتصالية، التي أتاحت لهم الإطلاع على واقع إستخدام تكنولوجيا

الإتصال الحديثة على مستوى هذه المؤسسة، أما الأفراد المبحوثين، من ذوي المستويات الجامعية، فإنهم يمتلكون قدرات ومؤهلات إتصالية، أتاحت لهم الإطلاع على أن إجراء الاتصال بواسطة وسائل الإتصال الحديثة، لا تواجهها معوقات وعراقيل تقنية ولغوية، نظرا للتنظيم الإداري المحكم والدقيق، الذي يسير وفق أسس علمية ومنطقية سليمة وصحيحة، بعيدا عن العشوائية والحدس والتكهن.

أما الجدول المتعلق بمتغير الأقدمية في العمل، يبرز لنا أن معظم الأفراد المبحوثين، الذين لهم خبرة مهنية (من 5سنوات إلى 10سنوات)، والأفراد المبحوثين، الذين لهم خبرة مهنية (أكثر من 10سنوات) ينفون وجود صعوبات في إجراء الإتصال بواسطة الوسائل الحديثة بإدارة مؤسسة إتصالات الجزائر بولاية تيزي وزو، بنسب متساوية تمثل 100%، لكل واحد منهما، في حين نجد الأفراد المبحوثين، الذين لهم خبرة مهنية (أقل من 5سنوات) بنسبة تمثل 80% .

من خلال هذه النسب المئوية، يتضح لنا أن معظم الأفراد المبحوثين، الذين لهم خبرة مهنية (من 5سنوات إلى 10سنوات)، والأفراد المبحوثين، الذين لهم خبرة مهنية (أكثر من 10سنوات)، يتمتعون ويمتلكون قدرات وتجارب تنظيمية وتقنية وإدارية معتبرة، سمحت لهم بالتعرف على أن إجراء الإتصال بواسطة هذه الوسائل الحديثة على مستوى المؤسسة، تقوم على أساس التنظيم المحكم والتنسيق المشترك بين جميع الموظفين، كل في إختصاصه ووظيفته، مما يؤدي إلى تحقيق التعاون والتضامن التنظيمي بين الموظفين وفق أسس ومباديء العلاقات الإنسانية والإجتماعية، بعيدا عن الصراعات التنظيمية، الموجودة ين العمال والموظفين، أما الأفراد المبحوثين، الذين لهم خبرة مهنية (أقل من 5سنوات) فهم يفتقدون لأسس الخبرة والتجربة والحنكة والتمرس التنظيمي، ومع ذلك لاحظوا وأدركوا أن إجراء الإتصال بواسطة الوسائل الحديثة على مستوى إدارة هذه المؤسسة الخدمية، لا تعترضها معوقات، وهذا يدل بشكل كبير على وجود إدراك وتركيز تنظيمي لدى هؤلاء الأفراد ويحتاجون إلى توجيه وإرشاد ومتابعة من أجل إكتساب أسس الثقافة التنظيمية

والإتصالية، التي تسمح لهم بأداء مختلف الوظائف والمهام بشكل جيد ومناسب وصحيح ووفق المعايير التنظيمية الصحيحة والقويمة .

منه نستنتج أن بأن إجراء الإتصال بواسطة الوسائل الحديثة على مستوى إدارة مؤسسة إتصالات الجزائر بولاية تيزي وزو، لا تواجهها معوقات، نتيجة للتنظيم المحكم والتسيير الأمثل والأنسب والإدارة العقلانية للموارد البشرية والمادية والمالية المتاحة، وفق أسس علمية ومنطقية إستجابة للتطورات الحاصلة والواقعة في البيئة الخارجية لهذه المؤسسة الخدمية .

مقابل ذلك، نلاحظ في الجهة المقابلة، من خلال الجدول المتعلق بمتغير الجنس يتبين لنا أن بقية الأفراد المبحوثين من الإناث، يؤكدن وجود صعوبات في الإتصال بواسطة الوسائل الحديثة على مستوى إدارة مؤسسة إتصالات الجزائر بولاية تيزي وزو، بنسبة تمثل 4.76% ،في حين نجد النسبة معدومة لدى الذكور ،التي تمثل 0%.

من خلال هذه الأرقام والإحصائيات، يظهر لنا أن الأفراد المبحوثين من الإناث يجمعن أنه توجد صعوبات تؤثر على إجراء الإتصال بواسطة الوسائل الحديثة على مستوى إدارة مؤسسة إتصالات الجزائر، من خلال وجود الأعطاب والخلل، وصعوبات اللغوية المتمثلة في عدم فهم مضامين الرسائل الإتصالية المتدفقة نتيجة وجود التشويش عليها، بالإضافة إلى عدم تحكم بعض الأفراد الموظفين بإستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة، من أجل أداء مختلف الوظائف والأدوار وفق أسس صحيحة وسليمة.

أما الجدول المتعلق بمتغير المستوى التعليمي، يتبين لنا أن أغلبية الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات الجامعية، يؤكدون وجود صعوبات في إجراء الإتصال بواسطة الوسائل الحديثة على مستوى مؤسسة إتصالات الجزائر بولاية تيزي وزو، بنسبة تمثل 3.84%، في حين نجد الأفراد المبحوثين، من ذوي المستويات المتوسطة والثانوية، بنسب صفرية، تمثل 0%.

من خلال هذه الأرقام والبيانات، يتبين لنا أن معظم الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات الجامعية، من خلال إجماعهم على وجود الصعوبات التي تواجه إجراء الإتصال بواسطة الوسائل الاتصالية المتمثلة في عدم إعتياد وتعود بعض الموظفين على إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة بالإضافة إلى وجود بعض المعوقات التنظيمية المتمثلة في الصراعات التنظيمية وعدم وجود تنسيق وتفاهم في تبادل مختلف المعلومات والبيانات، وفق أسس عصرية وحديثة، أما الأفراد المبحوثين، من ذوي المستويات المتوسطة والثانوية، فهم يتسمون بمستويات تعليمية مقبولة ومحترمة، ومن خلال نسبهم الصفرية، التي تعود إلى ملاحظاتهم وإدراكهم بعدم وجود صعوبات في إجراء الإتصال بواسطة الوسائل الحديثة، وهذا يعود إلى الدورات التربصات التكوينية التي إنخرطوا فيها، مما سمح لهم بالإطلاع، على أن هذه المؤسسة الخدمية، لا تواجه معوقات ومشاكل و صعوبات، من خلال الإستخدام الأنسب والأمثل لتكنولوجيا الإتصال الحديثة في تبادل مختلف المعلومات والبيانات وفق أسس علمية ومنطقية صحيحة وسليمة.

أما الجدول المتعلق بمتغير الأقدمية في العمل، يبرز لنا أن معظم الأفراد المبحوثين، الذين لهم خبرة مهنية (أقل من 5سنوات)، يؤكدون وجود صعوبات في إجراء الإتصال بواسطة الوسائل الحديثة على مستوى مؤسسة إتصالات الجزائر بولاية تيزي وزو، بنسبة تمثل 20%، في جين نجد الأفراد المبحوثين، الذين لهم خبرة مهنية (أكثر من 10سنوات) والأفراد المبحوثين، الذين لهم خبرة مهنية (من 5سنوات إلى 10سنوات) بنسب معدومة تمثل 0% .

من خلال هذه المعطيات الرقمية والكمية، يظهر لنا أغلبية الأفراد المبحوثين، الذين لهم خبرة مهنية (أقل من 5سنوات)، لا يتوفرون على المهارات والقدرات التنظيمية والتقنية الكافية، وهذا يعود إلى عدم إطلاعهم الجيد بواقع إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة على مستوى هذه المؤسسة الخدمية في حين نجد الأفراد المبحوثين، الذين لهم خبرة مهنية (أقل من 5سنوات)، والأفراد المبحوثين، الذين لهم خبرة مهنية (من 5سنوات إلى 10سنوات) من خلال نسبتهم الصفرية، التي نرجعها إلى كونهم، إطلعوا وتعرفوا على واقع إستخدام

تكنولوجيا الإتصال الحديثة، الذي يتسم بالتنظيم المحكم والدقيق، وعدم وجود المعوقات والصعوبات التقنية واللغوية، التي تؤثر على الأداء الأمثل والأحسن لمختلف الوظائف والأدوار على مستوى هذه المؤسسة.

منه نخلص في الأخير، بأنه يتوجب على مؤسسة إتصالات الجزائر بولاية تيزي مواجهة ومجابهة هذه الصعوبات التي تعرقل إجراء الإتصال بواسطة الوسائل الحديثة على مستوى إدارة مؤسسة إتصالات الجزائر بولاية تيزي وزو، التي تؤثر على السير الحسن لمختلف الوظائف والأدوار، من خلال إستحداث وخلق أنماط وأساليب وسلوكيات تنظيمية حديثة وعصرية تستجيب لمختلف إحتياجات ومتطلبات التنظيم .

جدول رقم(40):يوضح علاقة متغيرات الدراسة بأهم الصعوبات المواجهة في إجراء الإتصال بواسطة الوسائل الحديثة على مستوى إدارة مؤسسة إتصالات الجزائر بولاية تيزي وزو.

الإجابة / الإحتمال		صعوبة اللغة		عدم التحكم في تكنولوجيا الإتصال		مشاكل تقنية		المجموع	
		التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة
الجنس	ذكر	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
	أنثى	0	0%	0	0%	1	100%	1	100%
	المجموع	0	0%	0	0%	0	0%	1	100%
المستوى التعليمي	متوسط	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
	ثانوي	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
	جامعي	0	0%	0	0%	1	100%	1	100%
	المجموع	0	0%	0	0%	0	0%	1	100%
الأقدمية في العمل	أقل من 5 سنوات	0	0%	0	0%	1	100%	1	0%
	من 5 إلى 10 سنوات	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
	أكثر من 10 سنوات	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
	المجموع	0	0%	0	0%	0	0%	1	100%

تحليل الجدول:

من خلال الجدول المتعلق بمتغير الجنس أن أغلبية الأفراد المبحوثين من الإناث يؤكدن أن المشاكل التقنية، من أهم الصعوبات المواجهة في إجراء الإتصال بواسطة الوسائل الحديثة على مستوى إدارة مؤسسة إتصالات الجزائر بولاية تيزي وزو، بنسبة تمثل 100% ،في حين نجد النسبة معدومة لدى الذكور ،التي تمثل 0%.

من خلال هذه الأرقام والإحصائيات، يظهر لنا أن الأفراد المبحوثين من الإناث يجمعن أنه توجد سلبيات وصعوبات تؤثر.

أما الجدول المتعلق بمتغير المستوى التعليمي، يتبين لنا أن أغلبية الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات الجامعية، يؤكدون أن المشاكل التقنية، من أهم الصعوبات المواجهة في إجراء الإتصال بواسطة الوسائل الحديثة على مستوى إدارة مؤسسة إتصالات الجزائر بولاية تيزي وزو، بنسبة تمثل 100%، في حين نجد الأفراد المبحوثين، من ذوي المستويات المتوسطة والثانوية، بنسب صفرية، تمثل 0%.

من خلال هذه الأرقام والبيانات، يتبين لنا أن معظم الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات الجامعية، من خلال إجماعهم على وجود المشاكل التقنية، التي تتمثل في وجود الأعطاب والخلل، مما يؤثر على التدفق السليم والصحيح للمعلومات والبيانات، التي تؤدي إلى وضوح الإجراءات والمهام والمسؤوليات الوظيفية ،أما الأفراد المبحوثين، من ذوي المستويات المتوسطة والثانوية، من خلال نسبهم الصفرية، التي تعود إلى عدم وجود مشاكل تقنية المتمثلة في كثرة الأعطاب، وهذا نتيجة للتنظيم المحكم والدقيق لإستخدام وسائل الإتصال الحديثة على مستوى مؤسسة إتصالات الجزائر ولاية تيزي وزو.

أما الجدول المتعلق بمتغير الأقدمية في العمل، يبرز لنا أن معظم الأفراد المبحوثين، الذين لهم خبرة مهنية (أقل من 5سنوات)، يؤكدون أن المشاكل التقنية، من أهم الصعوبات الموجهة في إجراء الإتصال بواسطة الوسائل الحديثة على مستوى مؤسسة إتصالات الجزائر بولاية تيزي وزو، بنسبة تمثل 100%، في حين نجد الأفراد المبحوثين، الذين لهم

خبرة مهنية (من 5سنوات إلى 10سنوات) والأفراد المبحوثين، الذين لهم خبرة مهنية (أكثر من 10سنوات) بنسب معدومة تمثل 0% .

من خلال هذه المؤشرات الرقمية، يتضح لنا أن معظم الأفراد المبحوثين، الذين لهم خبرة مهنية (أقل من 5سنوات)، محدودي المهارات والخبرات المهنية ، وهم يحتاجون إلى وقت من أجل التأقلم مع أجواء التنظيم ، بهدف التعرف على كيفية استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في حين الأفراد المبحوثين، الذين لهم خبرة مهنية (من 5سنوات إلى 10سنوات) والأفراد المبحوثين، الذين لهم خبرة مهنية (أكثر من 10سنوات)، فهم يتمتعون بمهارات معتبرة وهامة، مما سمح لهم الإطلاع والتعرف، على أن هذه المؤسسة لا تواجه مشكلات ولا معوقات تقنية، تؤثر على الإستخدام الامثل لتكنولوجيا الإتصال في أداء مختلف الوظائف والأدوار على أكمل وجه .

منه نخلص، بأن مؤسسة إتصالات الجزائر، لا تعاني من مشاكل تقنية في إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة ،نتيجة للتنسيق والتحكم الجيد في استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة وفق أسس علمية وصحيحة وسليمة.

أما فيما يتعلق بالمشاكل المتعلقة بعدم التحكم في إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة، نلاحظ من خلال الجدول المتعلق بمتغير الجنس أن كل الأفراد المبحوثين من الإناث والذكور يؤكدون بعدم وجود المشاكل المتعلقة بالتحكم في تكنولوجيا الإتصال الحديثة، على مستوى مؤسسة إتصالات الجزائر بولاية تيزي وزو، بنسب صفرية تمثل 0% .

من خلال هذه النسب الصفرية ، يظهر لنا أن كل الأفراد المبحوثين من الإناث يجمعون أنه لا تواجههم صعوبات في عدم التحكم في إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة نتيجة وجود مهارات تقنية لدى الأفراد الموظفين، التي تتيح لهم إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة وفق أسس صحيحة وسليمة، تضمن التدفق والإنسياب المرن والسلس لمختلف المعلومات والبيانات، من أجل القيام بمختلف الوظائف والأدوار وفق تجسيد أسس التفاهم والتنسيق المشترك بين جميع الموظفين والعمال على مستوى مؤسسة إتصالات الجزائر بولاية تيزي وزو.

أما الجدول المتعلق بمتغير المستوى التعليمي، يتبين لنا أن كل الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات الجامعية و الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات المتوسطة والثانوية يؤكدون بعدم وجود المشاكل المتعلقة بالتحكم في تكنولوجيا الإتصال الحديثة، على مستوى مؤسسة إتصالات الجزائر بولاية تيزي وزو، بنسب صفرية، تمثل 0% .

من خلال هذه الأرقام والبيانات، يتبين لنا أن معظم الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات الجامعية، والأفراد المبحوثين، من ذوي المستويات المتوسطة والثانوية، يتمتعون بمستويات هامة ومعتبرة في إستخدام تكنولوجيا الإعلام والإتصال، نظرا للدورات التدريبية والتكوينية التي إنخرط فيها الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات المتوسطة والثانوية، والتي سمحت لهم بإكتساب المهارات التقنية في إكتساب الثقافة المعلوماتية، مما يضمن لهم أداء مختلف الوظائف والأدوار على أكمل وجه ممكن ،أما الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات الجامعية ، فهم يمتلكون قدرات ومؤهلات معرفية وعلمية هامة ومعتبرة، تسمح لهم بالتحكم في إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة، من أجل تقديم خدمات نوعية للجمهور الخارجي لهذه المؤسسة.

أما الجدول المتعلق بمتغير الأقدمية في العمل، يبرز لنا أن كل الأفراد المبحوثين، الذين لهم خبرة مهنية (أقل من 5سنوات)، والأفراد المبحوثين، الذين لهم خبرة مهنية (أكثر من 10سنوات) والأفراد المبحوثين، الذين لهم خبرة مهنية (من 5سنوات إلى 10سنوات) يؤكدون عدم وجود المشاكل المتعلقة بالتحكم في تكنولوجيا الإتصال الحديثة بنسب معدومة تمثل 0% .

حيث يظهر لنا من خلال هذه النسب الصفرية، أن الأفراد المبحوثين، الذين لهم خبرة مهنية (أكثر من 10سنوات) والأفراد المبحوثين، الذين لهم خبرة مهنية (من 5سنوات إلى 10سنوات)، يتمتعون بأسس الثقافة التنظيمية والتقنية والتكنولوجية، نظرا لإكتسابهم مهارات ومؤهلات في التحكم بتكنولوجيا الإتصال الحديثة، بشكل يسمح لهم بتبسيط مختلف الإجراءات الإدارية وتقديم خدمات نوعية للزبائن والعملاء، أما الأفراد المبحوثين الذين لهم خبرة مهنية (أقل من 5سنوات)، فهم يتمتعون بخبرات ومهارات تنظيمية سمحت لهم

بالتحكم في إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة، من خلال الدورات التكوينية والتدريبية، التي إنخرطوا فيها، وإكتسبوا أبجديات الثقافة التكنولوجية والمعلوماتية، من أجل تحقيق التدفق السليم لمختلف المعلومات والبيانات، التي تضمن السير الحسن لمختلف الوظائف والأدوار على مستوى مؤسسة إتصالات الجزائر بولاية تيزي وزو.

منه نستنتج أن مؤسسة إتصالات الجزائر بولاية تيزي وزو، لا تعاني من مشاكل ومعوقات وهذا من خلال تحكم الموظفين بإستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة، من أجل أداء مختلف الأدوار والوظائف والمهام والأنشطة الإدارية ، وفق أسس علمية وسليمة ومنطقية .

أما فيما يتعلق بالمشاكل المتعلقة بوجود صعوبة اللغة، في إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة، نلاحظ من خلال الجدول المتعلق بمتغير الجنس أن كل الأفراد المبحوثين من الإناث والذكور، يؤكدون عدم وجود صعوبة اللغة، في إجراء الإتصال بواسطة الوسائل الحديثة على مستوى مؤسسة إتصالات الجزائر بولاية تيزي وزو، بنسب صفرية تمثل 0%.

من خلال هذه الأرقام والإحصائيات، يظهر لنا أن كل الأفراد المبحوثين من الإناث يجمعون أنه لا توجد صعوبة في فهم اللغة، من خلال إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة، كونها واضحة ومفهومة ومستعابة، وغير غامضة وملتبسة، مما يؤدي إلى القيام بمختلف الوظائف والأدوار، بشكل صحيح وسليم ومناسب في إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة.

أما الجدول المتعلق بمتغير المستوى التعليمي، يتبين لنا أن كل الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات الجامعية، الأفراد المبحوثين، من ذوي المستويات المتوسطة والثانوية يؤكدون بعدم وجود صعوبة اللغة، في إجراء الإتصال بواسطة الوسائل الحديثة، على مستوى مؤسسة إتصالات الجزائر بولاية تيزي وزو، بنسب صفرية، تمثل 0%.

من خلال هذه الأرقام والبيانات الصفرية، يتبين لنا أن معظم الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات الجامعية، يتمتعون برصيد علمي معتبر يسمح لهم بفهم وإستيعاب اللغة المنسابة والمتدفقة من خلال تكنولوجيا الإتصال الحديثة، بشكل صحيح من أجل تحقيق التنسيق

والتفاهم في أداء مختلف الوظائف والأدوار وفق أسس صحيحة وعلمية مناسبة والأفراد المبحوثين، من ذوي المستويات المتوسطة والثانوية، فإنهم خضعوا لتربصات تكوينية، من أجل إكتساب مهارات الإتصال، في فهم اللغة المتدفقة، عبر إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة ، من أجل ممارسة وأداء مختلف الوظائف والمهام بشكل جيد ومناسب.

أما الجدول المتعلق بمتغير الأقدمية في العمل، يبرز لنا أن كل الأفراد المبحوثين، الذين لهم خبرة مهنية (أقل من 5سنوات)، والأفراد المبحوثين، الذين لهم خبرة مهنية (أكثر من 10سنوات) والأفراد المبحوثين، الذين لهم خبرة مهنية (من 5سنوات إلى 10سنوات) يؤكدون عدم وجود صعوبة اللغة في إجراء الإتصال بواسطة الوسائل الحديثة بنسب معدومة تمثل 0% .

من خلال هذه النسب الصفرية،) ، يتبين لنا أن الأفراد المبحوثين، الذين لهم خبرة مهنية (أقل من 5سنوات)، والأفراد المبحوثين، الذين لهم خبرة مهنية (أكثر من 10سنوات) والأفراد المبحوثين، الذين لهم خبرة مهنية (من 5سنوات إلى 10سنوات) يتمتعون بمهارات وخبرات تنظيمية وإتصالية وتكنولوجية، من خلال التفاعل والإحتكاك مع مختلف المستويات الإدارية بمؤسسة إتصالات الجزائر بولاية تيزي وزو .

منه نخلص في الأخير إلى أن موظفي مؤسسة إتصالات الجزائر بولاية تيزي وزو، لا يواجهون صعوبات إتصالية ولغوية، من خلال إجرائهم للاتصال بواسطة الوسائل الحديثة، نظرا لوضوح محتوى ومضامين الرسائل الإتصالية، التي تؤدي إلى تحقيق التنسيق والتفاهم بين الموظفين، من أجل أداء مختلف الوظائف والأدوار وفق أسس صحيحة وسليمة ودقيقة ومن دون تشويش أو تشويه لمعانيها ومضاميها ، أو أنها تحمل تأويلات وتفسيرات أخرى.

جدول رقم(41):يوضح علاقة متغيرات الدراسة بمدى وجود سلبيات في إستخدام تكنولوجيا الإتصال على مستوى مؤسسة إتصالات الجزائر بولاية تيزي وزو.

الإجابة / الإحتمال		نعم		لا		المجموع	
		التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة
الجنس	ذكر	3	33.33%	6	66.66%	9	30%
	أنثى	6	30%	14	66.66%	20	68.96%
	المجموع	9	31.03%	20	66.66%	29	100%
السن	من 20 إلى 29 سنة	1	50%	1	50%	2	06.89%
	من 30 إلى 39 سنة	3	30%	7	70%	10	34.48%
	من 40 إلى 49 سنة	3	25%	9	75%	12	41.37%
	من 50 سنة فما فوق	2	40%	3	60%	5	17.24%
	المجموع	9	31.03%	20	68.96%	29	100%
المستوى التعليمي	متوسط	1	100%	0	0%	1	03.44%
	ثانوي	2	66.66%	1	33.33%	3	10.34%
	جامعي	6	24%	19	76%	25	86.20%
	المجموع	9	31.03%	20	68.96%	29	100%
الأقدمية في العمل	أقل من 5 سنوات	3	50%	3	50%	6	20.68%
	من 5 إلى 10 سنوات	0	0%	4	100%	4	13.79%
	أكثر من 10 سنوات	6	31.57%	13	68.42%	19	65.51%
	المجموع	9	31.03%	20	68.96%	29	100%

تحليل الجدول:

من خلال الجدول المتعلق بمتغير الجنس، نلاحظ أن وجود تساوي في النسب المئوية لدى الأفراد المبحوثين من الذكور والإناث، من خلال نفيهم لوجود سلبيات لإستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة على مستوى مؤسسة إتصالات الجزائر ولاية تيزي وزو بصفة كثيرة بنسبة تمثل 66.66% لكلاهما .

من خلال هذه المعطيات الرقمية، يتضح لنا أن الأفراد المبحوثين من الذكور والإناث، يجمعون على وجود سلبيات تؤثر على إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة على مستوى مؤسسة إتصالات الجزائر، كون مختلف وظائف ونشاطات ومهام هذه المؤسسة مخططة ومدرسة وفق صحيحة ومنهجية، من خلال التوظيف الأمثل والأنسب لتكنولوجيا الغتصال الحديثة ، ووضع الفرد المناسب في المكان المناسب .

أما الجدول المتعلق متغير السن، فنلاحظ أن معظم الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الثالثة (من 40سنة إلى 49سنة) ينفون وجود سلبيات لإستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة على مستوى مؤسسة إتصالات الجزائر ولاية تيزي وزو، بنسبة تمثل 75%، يليه في المرتبة الثانية، الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الثانية (من 30سنة إلى 39سنة) بنسبة تمثل 70%، وفي المرتبة الثالثة، نجد الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الرابعة (أكثر من 50سنة)، بنسبة تمثل 60%، وفي أخير الترتيب، نجد الفئة العمرية الأولى،(من 20سنة إلى 29سنة)، بنسبة تمثل 50% .

من خلال هذه الحصيلة الرقمية، يتضح لنا أن الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الثالثة (من 40سنة إلى 49سنة)، تتسم النضج النفسي والتنظيمي الجيد، الذي يسمح لها بملاحظة عدم وجود سلبيات وصعوبات عند إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة على مستوى مؤسسة إتصالات الجزائر بولاية تيزي وزو، حيث يوجد تنظيم تسيير محكم لمختلف الموارد البشرية والمادية والمالية وفق أسس صحيحة وسليمة، أما الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الثانية (من 30سنة إلى 39سنة)، فيتسمون بالحيوية والنشاط والنضج التنظيمي والنفسي والعقلي نوعا ما، مما أتاح لهم التعرف على عدم وجود سلبيات لإستخدام

تكنولوجيا الإتصال الحديثة، كونها ساهمت في تبسيط العمل الإداري وتوفير الوقت والجهد في أداء مختلف المعاملات الإدارية، أما الأفراد المبحوثين من نجد الفئة العمرية الرابعة (أكثر من 50سنة) فهم يتمتعون بالتركيز والإنضباط التنظيمي الكبير والنضج العقلي والنفسي، الذي يسمح لهم بالإطلاع والإدراك، بعدم وجود صعوبات وسلبيات تؤثر على إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة،نتيجة تناسق وإنسجام كافة المهام والوظائف، التي تسير وفق نسق دقيق ووجود تفاهم وتنسيق بين الأفراد الموظفين والعمال في أداء مختلف الوظائف والأدوار، وفي أخير الترتيب، نجد الفئة العمرية الأولى، (من 20سنة إلى 29سنة)، فهم يتسمون بالقوة والنشاط والحماسة، مع نقص النضج النفسي والعقلي، ومع ذلك لاحظوا عدم وجود سلبيات لإستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة على مستوى هذه المؤسسة، ويحتاجون إلى تكوين وإكتساب أسس الثقافة الإتصالية والتنظيمية، من أجل تجسيد التركيز التنظيمي، الذي يسمح لهم التعرف على كامل خفايا وخبايا هذا التنظيم.

أما الجدول المتعلق بمتغير المستوى التعليمي، فنلاحظ أن أغلبية الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات الجامعية، ينفون وجود سلبيات لإستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة على مستوى مؤسسة إتصالات الجزائر ولاية تيزي وزو، بنسبة تمثل 76%، يليه في المرتبة الثانية الأفراد المبحوثين، من ذوي المستويات الثانوية، بنسبة تمثل 33.33%، وفي المرتبة الثالثة والأخيرة، نجد الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات المتوسطة بنسبة تمثل 0% .

من خلال هذه النسب المئوية، يتبين لنا أن معظم الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات الجامعية، من خلال نفيهم وجود سلبيات لإستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة على مستوى مؤسسة إتصالات الجزائر ولاية تيزي وزو، التي تعود على وجود رقابة وتقييم وتقويم شامل وتام وكامل لمختلف المهام والوظائف والنشاطات الإدارية، من خلال إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة الذي يسمح بأدائها بشكل مناسب وجيد وملائم، والتجند التام والكبير للموارد البشرية والمادية والمالية، من دون إعتراضها لأي معوقات أو صعوبات أو عراقيل، تؤثر على السير الحسن لإستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة، أما الأفراد

المبحوثين من ذوي المستويات الثانوية، فهم من ذوي المستويات التعليمية المقبولة، نوعا ومن خلال إنخراطهم في دورات تدريبية وتكوينية، سمحت لهم بالإطلاع على عدم وجود سلبيات في إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة، على مستوى هذه المؤسسة الخدمية ،أما النسبة الصفرية لدى الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات المتوسطة، فيعود إلى محدودية مفرداتها على مستوى عينة دراستنا، كون هذه المؤسسة، تعمل على جذب الأفراد المتمتعين بالقدرات والمؤهلات العلمية الكبيرة والعالية والمقبولة، من أجل تقديم خدمات نوعية للجمهور الخارجي.

أما الجدول المتعلق بمتغير الأقدمية في العمل، يبرز لنا أن معظم الأفراد المبحوثين، الذين لهم خبرة مهنية (من 5سنوات إلى 10سنوات)، ينفون وجود سلبيات لإستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة على مستوى مؤسسة إتصالات الجزائر ولاية تيزي وزو، بنسبة تمثل 100%، يليه في المرتبة الثانية الأفراد المبحوثين، الذين لهم خبرة مهنية (أكثر من 10سنوات) بنسبة تمثل 68.42%، وفي المرتبة الثالثة، نجد الأفراد المبحوثين، الذين لهم خبرة مهنية (أقل من 5سنوات) بنسبة تمثل 50% .

من خلال هذه المؤشرات الرقمية ، يظهر لنا أن أغلبية الأفراد المبحوثين، الذين لهم خبرة مهنية (من 5سنوات إلى 10سنوات)، والأفراد المبحوثين، الذين لهم خبرة (أكثر من 10سنوات)، يمتلكون خبرات ومهارات وتجارب تنظيمية معتبرة وهامة، من خلال تفاعلهم مع كافة المصالح والمستويات الإدارية لهذه المؤسسة، حيث سمحت لهم بالإطلاع والتعرف على أن مؤسسة إتصالات الجزائر، لا تواجهها صعوبات في إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة، نتيجة وجود تنظيم وتخطيط محكم في توظيفها من أجل أداء مختلف الوظائف والمهام كل سرعة وفعالية كبيرة، أما الأفراد المبحوثين، الذين لهم خبرة مهنية (أقل من 5سنوات)، فإنهم يفتقدون لأسس الثقافة التنظيمية، ومع ذلك لاحظوا وإطلعوا على أن مؤسسة إتصالات الجزائر، لا تواجهها معوقات في إستخدام تكنولوجيا الإتصال، وهذا مؤشر إيجابي، يدل على تركيزهم التنظيمي وتعرفهم على أجواء وظروف العمل ولو بشكل

عرضي، مما يؤدي ذلك إلى مساعدتهم في تحقيق الإندماج الوظيفي في العمل على مستوى هذه المؤسسة .

منه نستنتج بأن مؤسسة إتصالات الجزائر ولاية تيزي وزو، لا توجد فيها سلبيات في إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة، نتيجة وجود التنظيم والتخطيط والتنسيق والرقابة المحكمة والدقيقة، من أجل ضمان السير الحسن والجيد لمختلف الوظائف والمهام والأدوار على مستوى هذه المؤسسة .

في حين نجد بقية الأفراد المبحوثين، من خلال الجدول المتعلق بمتغير الجنس يؤكدون وجود سلبيات لإستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة على مستوى مؤسسة إتصالات الجزائر بنسبة تمثل 33.33% للذكور ، و 30% بالنسبة للإناث.

من خلال هذه المعطيات الرقمية، يتضح لنا أن الأفراد المبحوثين من الذكور والإناث، من خلال تأكيدهم على وجود سلبيات التي تؤثر تأثيرا كبير لإستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة على مستوى مؤسسة إتصالات الجزائر، مثل تقليص الوظائف، تعريض الموظفين لمخاطر صحية والتلوث، بالإضافة إلى إضعاف العلاقات الإنسانية والإجتماعية بين الموظفين والعمال .

أما الجدول المتعلق متغير السن، فنلاحظ أن معظم الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الأولى (من 20سنة إلى 29سنة) يؤكدون وجود سلبيات لإستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة على مستوى مؤسسة إتصالات الجزائر ولاية تيزي وزو، بنسبة تمثل 50%، يليه في المرتبة الثانية، الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الرابعة (أكثر من 50سنة) بنسبة تمثل 40%، وفي المرتبة الثالثة، نجد الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الثانية (من 30سنة إلى 39سنة)، بنسبة تمثل 30%، وفي أخير الترتيب، نجد الفئة العمرية الثالثة (من 40سنة إلى 49سنة)، بنسبة تمثل 25% .

من خلال هذه الحصيلة الرقمية، يتضح لنا أن الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الثالثة (من 20سنة إلى 29سنة)، يتسمون بالحيوية والحماسة والقوة والتعرف على كل ما هو

جديد ونقص النضج التنظيمي والعقلي، ومع ذلك لاحظوا وجود سلبيات لإستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة على مستوى مؤسسة إتصالات الجزائر، وتتمثل في تقليص الوظائف الإدارية وتهديدها على صحتهم ، من خلال ظهور التلوث والإشعاعات المنبعثة، من خلال إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة أما الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الرابعة (أكثر من 50سنة)، فهم يتسمون بالتركيز التنظيمي والنضج العقلي، الذي يسمح لهم بالإطلاع على سلبيات إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة، مثل إضعاف العلاقات الإجتماعية والإنسانية، وتعرض الموظفين لأمراض ناتجة عن التلوث، في حين الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الثانية (من 30سنة إلى 39سنة)، وفي أخير الترتيب، نجد الفئة العمرية الثالثة (من 40سنة إلى 49سنة)، يتمتعون بالحيوية والنشاط والنضج التنظيمي ودقة الملاحظة من خلال ملاحظتهم وإطلاعهم على سلبيات إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة المتمثلة في ظهور مظاهر التسيب والتقاعس التنظيمي، ووجود تهديد على المعلومات والبيانات من خلال القرصنة الإلكترونية .

أما الجدول المتعلق بمتغير المستوى التعليمي، فنلاحظ أن أغلبية الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات المتوسطة، يؤكدون وجود سلبيات لإستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة على مستوى مؤسسة إتصالات الجزائر ولاية تيزي وزو، بنسبة تمثل 100%، يليه في المرتبة الثانية الأفراد المبحوثين، من ذوي المستويات الثانوية، بنسبة تمثل66.66%، وفي المرتبة الثالثة والأخيرة، نجد الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات الجامعية ، بنسبة تمثل 24% .

من خلال هذه النسب المئوية، يتبين لنا أن معظم الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات المتوسطة، والأفراد المبحوثين، من ذوي المستويات الثانوية، من ذوي المستويات التعليمية المحدودة والمقبولة نوعا ما، ومن خلال إنخراطهم في الدورات التدريبية والتكوينية، التي سمحت لهم بإكتساب مهارات وأسس الثقافة التنظيمية، من خلال التعرف على سلبيات إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة المتمثلة في تقليص الوظائف المهنية، وعدم وجود أسس للتعاون والتضامن التنظيمي بين الموظفين والعمال، بالإضافة إلى ظهور الأمراض الناتجة

عن التلوث، وفي المرتبة الثالثة والأخيرة، نجد الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات الجامعية، من خلال تركيزهم ،على أن الإستخدام السلبي لتكنولوجيا الإتصال الحديثة، يهدد أمن المعلومات والبيانات، من خلال القرصنة الإلكترونية، وعدم وجود أنظمة للحماية وأمن المعلومات، مما يؤدي إلى التأثير على مهام ووظائف هذه المؤسسة .

أما الجدول المتعلق بمتغير الأقدمية في العمل، يبرز لنا أن معظم الأفراد المبحوثين، الذين لهم خبرة مهنية (أقل من 5سنوات)، يؤكدون وجود سلبيات لإستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة على مستوى مؤسسة إتصالات الجزائر ولاية تيزي وزو، بنسبة تمثل 50%، يليه في المرتبة الثانية الأفراد المبحوثين، الذين لهم خبرة مهنية (أكثر من 10سنوات) بنسبة تمثل 31.57%، وفي المرتبة الثالثة، نجد الأفراد المبحوثين، الذين لهم خبرة مهنية (من 5سنوات إلى 10سنوات) بنسبة معدومة ، تمثل 0% .

من خلال هذه المؤشرات الرقمية، يتضح لنا أن معظم الأفراد المبحوثين، الذين لهم خبرة مهنية (أقل من 5سنوات)، يفتقدون لأسس الخبرة والتجربة، ومع ذلك إطلعوا على سلبيات إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة، من خلال تفاعلهم مع مختلف جماعات التنظيم، وتتمثل هذه السلبيات في المخاطر الصحية، جراء الإستخدام المستمر والدائم والمكثف لتكنولوجيا الإتصال الحديثة، وعدم أداء مختلف الوظائف والمهام الإدارية في إطار الجماعة، أما الأفراد المبحوثين، الذين لهم خبرة مهنية (أكثر من 10سنوات)، فهم ذوي خبرة وحنكة وتمرس تنظيمي كبير، سمح لهم بالملاحظة والإطلاع على مختلف السلبيات الموجودة، من جراء الإستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة، مثل: الإصابة بالأمراض الناتجة عن الإشعاعات مثل: السرطان، ومخاطر التلوث بالفيروسات، وتقليص الوظائف والمهام، نتيجة الإستخدام المكثف لتكنولوجيا الإتصال الحديثة، وحلول الآلة مكان الإنسان، وفي الأخير نجد الأفراد المبحوثين، الذين لهم خبرة مهنية (من 5سنوات إلى 10سنوات)، يمتلكون خبرة وتجربة تنظيمية متوسطة ومحترمة على مستوى هذه المؤسسة، ونفسر النسبة الصفرية كونهم يروون أن إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة على مستوى مؤسسة إتصالات

الجزائر بولاية تيزي وزو، لا تواجهها سلبيات وصعوبات، بالإضافة إلى محدودية مفرداتها على مستوى عينة دراستنا الحالية .

منه نخلص في الأخير، بأنه يتوجب على مؤسسة إتصالات الجزائر بولاية تيزي وزو ضرورة إستدراك هذه السلبيات ، والعمل على تجاوزها ومواجهتها، من أجل الإستخدام الأمثل والأنسب لتكنولوجيا الإتصال الحديثة، وفق أسس تنظيمية وقانونية صحيحة وسليمة ومناسبة، تعمل على ضمان السير الحسن والجيد لوظائف ومهام هذه المؤسسة، في تقديم خدمات نوعية وجيدة للجمهور الخارجي لهذه المؤسسة .

جدول رقم(42):يوضح علاقة متغيرات الدراسة بأهم معوقات تكنولوجيا الإتصال التي تعيق مهام الإتصال الإداري على مستوى مؤسسة إتصالات الجزائر بولاية تيزي وزو.

الإجابة / الإحتمال		عدم التحكم في تكنولوجيا الإتصال		عدم الربط الدائم بالأنترنت		نقص الإمكانيات التقنية المتوفرة بالمؤسسة		نقص التكوين و التدريب حول كيفية إستخدام تكنولوجيا الإتصال		المجموع	
		التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة
الجنس	ذكر	2	12.5%	1	06.25%	6	37.5%	7	43.75%	16	39.02%
	أنثى	4	16%	5	20%	5	20%	11	44%	25	60.97%
	المجموع	6	14.63%	6	14.63%	11	26.82%	18	43.90%	41	100%
السن	من 20 إلى 29 سنة	1	50%	1	50%	0	0%	0	0%	2	04.87%
	من 30 إلى 39 سنة	1	08.33%	2	16.66%	1	08.33%	8	66.66%	12	29.26%
	من 40 إلى 49 سنة	2	10.52%	3	15.78%	7	36.84%	7	36.84%	19	46.34%
	من 50 سنة فما فوق	2	25%	0	0%	3	37.5%	3	37.5%	8	19.51%
	المجموع	6	14.63%	6	14.63%	11	26.82%	18	43.90%	41	100%
المستوى التعليمي	متوسط	1	33.33%	0	0%	1	33.33%	1	33.33%	3	07.31%
	ثانوي	1	16.66%	1	16.66%	2	33.33%	2	33.33%	6	14.63%
	جامعي	4	12.5%	5	15.62%	8	25%	15	48.87%	32	78.04%
	المجموع	6	14.63%	6	14.63%	11	26.82%	18	43.90%	41	100%
الأقدمية في العمل	أقل من 5 سنوات	2	25%	1	12.5%	1	12.5%	4	50%	8	19.51%
	من 5 إلى 10 سنوات	0	0%	2	50%	0	0%	2	50%	4	09.75%
	أكثر من 10 سنوات	4	18.18%	3	13.63%	10	45.45%	12	54.54%	29	53.65%
	المجموع	6	14.63%	6	14.63%	11	26.82%	18	43.90%	41	100%

تحليل الجدول:

من خلال الجدول المتعلق بمتغير الجنس، نلاحظ أن أغلبية الأفراد المبحوثين من الإناث يؤكدن أن نقص التكوين والتدريب حول كيفية إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة من أهم المعوقات الإتصالية المؤثرة على لإستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة على مستوى مؤسسة إتصالات الجزائر بولاية تيزي وزو ، بنسبة تمثل 44% ، في حين نجد النسبة متقاربة لدى الذكور ، التي تمثل 43.75%.

من خلال هذه المؤشرات الرقمية ، يظهر لنا ان الأفراد المبحوثين من الذكور والإناث ، يجمعون أن عدم توفر الدورات التكوينية والتدريبية، لتحسين مهارات وقدرات الموظفين التقنية، تؤثر بشكل كبير على إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة على مستوى هذه المؤسسة الخدمية، وهذا ما يعني عدم تقديم الخدمات النوعية للزبائن والعملاء.

أما الجدول المتعلق متغير السن، فنلاحظ أن معظم الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الثانية (من 30سنة إلى 39سنة) يؤكدون أن نقص التكوين والتدريب حول كيفية إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة من أهم المعوقات الإتصالية المؤثرة على لإستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة على مستوى مؤسسة إتصالات الجزائر بولاية تيزي وزو، بنسبة تمثل 66.66%، يليه في المرتبة الثانية، الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الرابعة (أكثر من 50سنة) بنسبة تمثل 37.5%، وفي المرتبة الثالثة، نجد الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الثالثة (من 40سنة إلى 49سنة)، بنسبة تمثل 36.84%، وفي أخير الترتيب، نجد الفئة العمرية الأولى(من 20سنة إلى 29سنة)، بنسبة معدومة تمثل 0% .

من خلال هذه الحصيلة الرقمية، يتضح لنا أن الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية المبحوثين من الفئة العمرية الثانية (من 30سنة إلى 39سنة) والأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الرابعة (أكثر من 50سنة) والأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الثالثة (من 40سنة إلى 49سنة)، تتسم هذه الفئات الثلاث بالنضج التنظيمي والعقلي ، وتحتاج إلى تطوير مستوى مهاراتها التقنية في إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة، من اجل تقديم خدمات نوعية للجمهور الخارجي، وفي أخير الترتيب، نجد الفئة العمرية الأولى(من 20سنة إلى

29سنة)، من خلال نسبتها المعدومة التي يمكن أن نرجعها، إلى أنهم صادفوا معوقات إتصالية أخرى مثل: عدم التحكم في تكنولوجيا الإتصال الحديثة ونقص الإمكانيات المادية.

أما الجدول المتعلق بمتغير المستوى التعليمي، فنلاحظ أن أغلبية الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات الجامعية، يؤكدون أن نقص التكوين والتدريب حول كيفية إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة من أهم المعوقات الإتصالية المؤثرة على لإستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة على مستوى مؤسسة إتصالات الجزائر بولاية تيزي وزو،بنسبة تمثل48.87%، يليه الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات المتوسطة والأفراد المبحوثين من ذوي المستويات الثانوية، بنسب متساوية تمثل 33.33%، لكل واحدة منهما.

من خلال هذه النسب المئوية، يتبين لنا أن معظم الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات الجامعية، يتسمون بمستويات علمية ومعرفية معتبرة، قد لاحظوا أن نقص التكوين والتدريب حول إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة تؤثر بشكل كبير على تقديم خدمات نوعية ومناسبة للجمهور الخارجي، أما الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات المتوسطة والأفراد المبحوثين من ذوي المستويات الثانوية، من ذوي المستويات التعليمية المحدودة والمقبولة نوعا ما، وهم يحتاجون إلى الإنخراط في الدورات التكوينية والتدريبية حول إستخدام تقنيات الإتصال الحديثة، من أجل تطوير وتحسين مستوى أدائهم المهني، في تقدي خدمات جيدة للزبائن والعملاء المتعاملين مع هذه المؤسسة الخدمية.

أما الجدول المتعلق بمتغير الأقدمية في العمل، يبرز لنا أن معظم الأفراد المبحوثين، الذين لهم خبرة مهنية (أكثر من 10سنوات)، يؤكدون أن نقص التكوين والتدريب حول كيفية إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة من أهم المعوقات الإتصالية المؤثرة على لإستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة على مستوى مؤسسة إتصالات الجزائر بولاية تيزي وزو بنسبة تمثل 54.54%، يليه في المرتبة الثانية الأفراد المبحوثين، الذين لهم خبرة مهنية (أقل من 5سنوات) والأفراد المبحوثين، الذين لهم خبرة مهنية (من 5سنوات إلى 10سنوات) بنسب متساوية تمثل، تمثل 33.33% .

بناء على هذه البيانات الرقمية، يظهر لنا أن معظم الأفراد المبحوثين، الذين لهم خبرة مهنية (أكثر من 10سنوات)، يمتلكون الحنكة والتمرس التنظيمي، الذي يسمح لهم بالتعرف والإطلاع وملاحظة أن نقص التكوين حول إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة، يؤثر على مستوى الأداء الوظيفي للعمال على مستوى هذه المؤسسة الخدمية، يليه في المرتبة الثانية الأفراد المبحوثين، الذين لهم خبرة مهنية (أقل من 5سنوات) والأفراد المبحوثين، الذين لهم خبرة مهنية (من 5سنوات إلى 10سنوات)، تتسم بتوفر التجارب والخبرات التنظيمية المتباينة من المحدودة إلى المتوسطة، وهي بحاجة إلى عقد الدورات التكوينية والتدريبية من أجل الإستخدام الأمثل والأنسب لتكنولوجيا الإتصال الحديثة، لتطوير وتحسين مستوى الخدمات المقدمة للزبائن والعملاء المتعاملين مع مؤسسة إتصالات الجزائر ولاية تيزي وزو.

منه نستنتج أن نقص التكوين والتدريب حول كيفية إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة من أهم المعوقات الإتصالية المؤثرة على لإستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة على مستوى مؤسسة إتصالات الجزائر بولاية تيزي وزو، مما يتوجب على مسؤولي هذه المؤسسة تدارك الأمر، من خلال العمل والحرص على تطوير وتحسين مستوى الأداء المهني للموظفين والعمال عل مستوى هذه المؤسسة .

وفي ثاني الترتيب نجد نقص الإمكانيات التقنية المتوفرة بالمؤسسة، حيث نلاحظ من خلال الجدول المتعلق بمتغير الجنس أن أغلبية الأفراد المبحوثين من الإناث يؤكدن أن نقص الإمكانيات التقنية المتوفرة بالمؤسسة، من أهم المعوقات الإتصالية المؤثرة على لإستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة على مستوى مؤسسة إتصالات الجزائر بولاية تيزي وزو بنسبة تمثل 37.5% ، في حين نجد النسبة لدى الذكور ، التي تمثل 20%.

من خلال هذه المؤشرات الرقمية ، يظهر لنا أن الأفراد المبحوثين من الذكور والإناث ، يركزون على نقص الإمكانيات التقنية، مثل التجهيزات والمعدات الخاصة بتكنولوجيا الغتصال الحديثة ، تؤثر بشكل كبير وسلبي على إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة على

مستوى هذه المؤسسة الخدمية، وهذا يؤدي عدم تقديم خدمات مناسبة للجمهور الوافد إل هذه المؤسسة.

أما الجدول المتعلق متغير السن، فنلاحظ أن معظم الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الرابعة (من 50سنة فما فوق) يؤكدون أن نقص الإمكانيات التقنية المتوفرة بالمؤسسة، من أهم المعوقات الإتصالية المؤثرة على لإستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة على مستوى مؤسسة إتصالات الجزائر بولاية تيزي وزو، بنسبة تمثل 37.5%، يليه في المرتبة الثانية الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الثالثة (من 40سنة إلى 49سنة) بنسبة تمثل 36.84%، وفي المرتبة الثالثة، نجد الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الثانية (من 30سنة إلى 39سنة)، بنسبة تمثل 8.33%، وفي أخير الترتيب، نجد الفئة العمرية الأولى(من 20سنة إلى 29سنة)، بنسبة معدومة تمثل 0% .

من خلال هذه الحصيلة الرقمية، يتضح لنا أن معظم الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الرابعة (من 50سنة فما فوق) يليه في المرتبة الثانية الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الثالثة (من 40سنة إلى 49سنة) وفي المرتبة الثالثة، نجد الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الثانية (من 30سنة إلى 39سنة)، تتسم بنضج عقلي وتنظيمي ونفسي كبير وتركيز تنظيمي، يسمح لها بإدراك أن هذه المؤسسة، تعاني من نقص في التجهيزات والمعدات التكنولوجية، مما يؤثر بشكل كير في تقديم الخدمة العمومية المناسبة والجيدة للزبائن، وفي أخير الترتيب، نجد الفئة العمرية الأولى(من 20سنة إلى 29سنة)، تتسم القوة والحيوية ونقص النضج العقلي، ومن خلال النسبة المعدومة، التي تعود إلى محدودية مفرداتها على مستوى عينة دراستنا الحالية .

أما الجدول المتعلق بمتغير المستوى التعليمي، فنلاحظ أن أغلبية الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات المتوسطة والثانوية، يؤكدون على أن نقص الإمكانيات التقنية المتوفرة المؤسسة، من أهم المعوقات الإتصالية المؤثرة على لإستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة على مستوى مؤسسة إتصالات الجزائر بولاية تيزي وزو،بنسب متساوية تمثل33.33% لكل واحد منهما، يليه الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات الجامعية، بنسبة تمثل 25%

من خلال هذه النسب المئوية، يتبين لنا أن معظم الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات المتوسطة والثانوية، يتسمون مستويات تعليمية وعلمية محدودة ومتواضعة، ولكن من خلال عقدهم لدورات تدريبية وتكوينية، ساهم ذلك في إدراك وتمييز نقص الإمكانيات التقنية على مستوى هذه المؤسسة، أما الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات الجامعية، فيتسمون بمؤهلات علمية ومعرفية، تسمح لهم بإدراك النقائص التقنية فيما يتعلق بتكنولوجيا الإتصال الحديثة.

أما الجدول المتعلق بمتغير الأقدمية في العمل، يبرز لنا أن معظم الأفراد المبحوثين، الذين لهم خبرة مهنية (أكثر من 10سنوات)، يؤكدون أن نقص الإمكانيات التقنية المتوفرة من أهم المعوقات الإتصالية المؤثرة على لإستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة على مستوى مؤسسة إتصالات الجزائر بولاية تيزي وزو، بنسبة تمثل 45.45%، يليه في المرتبة الثانية الأفراد المبحوثين، الذين لهم خبرة مهنية (أقل من 5سنوات)، نسبة تمثل 12.5% يليه في المرتبة الثالثة، الأفراد المبحوثين، الذين لهم خبرة مهنية (من 5سنوات إلى 10سنوات) بنسب معدومة تمثل، تمثل 0% .

من خلال هذه الحصيلة الرقمية، يبرز لنا أن معظم الأفراد المبحوثين، الذين لهم خبرة مهنية (أكثر من 10سنوات)، يتمتعون بقدرات وخبرات تنظيمية كبيرة ومعتبرة ، تسمح لهم بإدراك وملاحظة أن هناك نقص في التجهيزات والمعدات التكنولوجية، أما الأفراد المبحوثين، الذين لهم خبرة مهنية (أقل من 5سنوات)، والأفراد المبحوثين، الذين لهم خبرة مهنية (من 5سنوات إلى 10سنوات)، فإنهم من ذوي الخرات والقدرات التنظيمية المتباينة مما يتوجب على مسؤولي هذه المؤسسة توفير المعدات التكنولوجية، من أجل تطوير مستوى أدائهم الوظيفي وتقديم خدمات جيدة للزبائن.

منه نخلص في الأخير على أن نقص الإمكانيات التقنية المتوفرة من أهم المعوقات الإتصالية المؤثرة على لإستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة على مستوى مؤسسة إتصالات الجزائر بولاية تيزي وزو، يؤثر بشكل سلبي على تقديم خدمات نوعية وذات جودة عالية للزبائن.

وفي ثالث الترتيب، نجد عدم الربط الدائم بالأنترنت، حيث نلاحظ من خلال الجدول المتعلق بمتغير الجنس أن أغلبية الأفراد المبحوثين من الإناث يؤكدن أن عدم الربط الدائم بالأنترنت من أهم المعوقات الإتصالية المؤثرة على لإستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة على مستوى مؤسسة إتصالات الجزائر بولاية تيزي وزو، بنسبة تمثل 20%، في حين نجد النسبة لدى الذكور ، التي تمثل 6.25% .

من خلال هذه المؤشرات الرقمية، يظهر لنا أن الأفراد المبحوثين من الذكور والإناث يبرزون مشكل عدم الربط الدائم بالأنترنت، نتيجة وجود مشاكل وصعوبات تقنية، مثل كثرة الأعطاب.

أما الجدول المتعلق متغير السن، فنلاحظ أن معظم الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الأولى (من 20سنة إلى 29سنة) يؤكدون أن عدم الربط الدائم بالأنترنت، من أهم المعوقات الإتصالية المؤثرة على لإستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة على مستوى مؤسسة إتصالات الجزائر بولاية تيزي وزو، بنسبة تمثل 50%، يليه في المرتبة الثانية الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الثانية (من 30سنة إلى 39سنة) بنسبة تمثل 16.66%، وفي المرتبة الثالثة نجد الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الثالثة (من 40سنة إلى 49سنة)، بنسبة تمثل 15.78%، وفي أخير الترتيب، نجد الفئة العمرية الأولى(أكثر من 50سنة)،بنسبة معدومة تمثل 0% .

من خلال هذه الحصيلة الرقمية، يتضح لنا أن معظم الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الأولى (من 20سنة إلى 29سنة)،تتسم بالحيوية والنشاط والفضول، مما يسمح لها بملاحظة أن نقص الربط الدائم الأنترنت، من أهم العوائق، التي تؤثر على إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة، أما الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الثانية (من 30سنة إلى 39سنة) والأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الثالثة (من 40سنة إلى 49سنة)، يتسمون بالإدراك التنظيمي والتركيز الكبير، الذي سمح لهم بملاحظة نقص الربط الدائم بالأنترنت، وفي أخير الترتيب، نجد الفئة العمرية الأولى(أكثر من 50سنة)، بنسبة معدومة ، نتيجة ملاحظتهم لعوائق وعراقيل إتصالية أخرى .

أما الجدول المتعلق بمتغير المستوى التعليمي، فنلاحظ أن أغلبية الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات الثانوية، يؤكدون نقص الربط الدائم بالأنترنت، من أهم المعوقات الإتصالية المؤثرة على لإستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة على مستوى مؤسسة إتصالات الجزائر بولاية تيزي وزو،بنسبة تمثل16.66%، يليه الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات الجامعية، بنسبة تمثل 15.59%، وفي أخير الترتيب، نجد الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات المتوسطة، بنسبة صفرية ، تمثل 0% .

من خلال هذه النسب المئوية، يتبين لنا أن معظم الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات الثانوية، لديهم مستوى تعليمي مقبول، سمح لهم ملاحظة نقص الربط الدائم بالأنترنت، يليه الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات الجامعية، لديهم مستوى تعليمي وعلمي، يسمح لهم الإطلاع على نقص الربط بالأنترنت ، نتيجة وجود عوائق تنظيمية ومالية، وفي أخير الترتيب، نجد الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات المتوسطة، من ذوي المستويات التعليمية المحدودة، ونفسر النسبة المعدومة لملاحظتهم لعوائق أخرى، ولمحدودية أفرادها على مستوى عينة دراستنا الحالية .

أما الجدول المتعلق بمتغير الأقدمية في العمل، يبرز لنا أن معظم الأفراد المبحوثين، الذين لهم خبرة مهنية (من 5سنوات إلى 10سنوات)، يؤكدون أن نقص الربط الدائم بالأنترنت من أهم المعوقات الإتصالية المؤثرة على لإستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة على مستوى مؤسسة إتصالات الجزائر بولاية تيزي وزو، بنسبة تمثل 50%، يليه في المرتبة الثانية الأفراد المبحوثين، الذين لهم خبرة مهنية (أكثر من 10سنوات)، نسبة تمثل 13.63% يليه في المرتبة الثالثة، الأفراد المبحوثين، الذين لهم خبرة مهنية (أقل من 5سنوات) بنسبة تمثل تمثل 12.5% .

بناء على هذه المؤشرات الرقمية، يتضح لنا أن معظم الأفراد المبحوثين، الذين لهم خبرة مهنية (من 5سنوات إلى 10سنوات)، والأفراد المبحوثين، الذين لهم خبرة مهنية (أكثر من 10سنوات)، لديهم مهارات وحرات تنظيمية، سمحت لهم بالإطلاع والتعرف على أن هناك نقص في الربط الدائم بالأنترنت، مما يؤثر على تقديم الخدمة العمومية للزائن على مستوى

هذه المؤسسة، يليه في المرتبة الثالثة، الأفراد المبحوثين، الذين لهم خبرة مهنية (أقل من 5سنوات)، فهم الرغم من نقص الخبرة والتجربة، إلا أنهم لاحظوا أن هذه المؤسسة ، تعاني من نقص في ربط الأنترنت، نتيجة لمعوقات تقنية مثل كثرة الأعطاب أو تنظيمية.

منه نستنتج أن نقص الربط الدائم بالأنترنت من أهم المعوقات الإتصالية المؤثرة على لإستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة على مستوى مؤسسة إتصالات الجزائر بولاية تيزي وزو، مما يؤثر بشكل سلبي في تقديم الخدمة العمومية للزبائن والعملاء.

وفي رابع الترتيب، نجد عدم التحكم في تكنولوجيا الإتصال الحديثة حيث نلاحظ من خلال الجدول المتعلق بمتغير الجنس أن أغلبية الأفراد المبحوثين من الإناث يؤكدن أن عدم التحكم في تكنولوجيا الإتصال الحديثة، من أهم المعوقات الإتصالية المؤثرة على لإستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة على مستوى مؤسسة إتصالات الجزائر بولاية تيزي وزو بنسبة تمثل 16%، في حين نجد النسبة لدى الذكور ، التي تمثل 12.5%.

من خلال هذه المؤشرات الرقمية، يظهر لنا أن الأفراد المبحوثين من الذكور والإناث يجمعون على أن عدم تحكم في إستخدام وتقنيات تكنولوجيا الإتصال الحديثة، نتيجة نقص التكوين والتدريب لدى الموظفين والعمال.

أما الجدول المتعلق متغير السن، فنلاحظ أن معظم الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الأولى (من 20سنة إلى 29سنة) يؤكدون أن عدم تحكم في إستخدام وتقنيات تكنولوجيا الإتصال الحديثة، من أهم المعوقات الإتصالية المؤثرة على لإستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة على مستوى مؤسسة إتصالات الجزائر بولاية تيزي وزو، بنسبة تمثل 50%، يليه في المرتبة الثانية الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الرابعة (أكثر من 50سنة) بنسبة تمثل 25%، وفي المرتبة الثالثة نجد الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الثالثة (من 40سنة إلى 49سنة)، بنسبة تمثل 10.52%، وفي أخير الترتيب، نجد الفئة العمرية الثالثة (من 30سنة إلى 39سنة)،بنسبة تمثل 8.33% .

من خلال هذه الحصيلة الرقمية، يتضح لنا أن معظم الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الأولى (من 20سنة إلى 29سنة) يتسمون بالحيوية والشباب، مع نقص النضج العقلي والتنظيمي ، كونهم في أول المشوار المهني، ويفتقدون لأسس إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة، أما الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الرابعة (أكثر من 50سنة) والأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الثالثة (من 40سنة إلى 49سنة)، والأفراد المبحوثين من العمرية الثالثة (من 30سنة إلى 39سنة)، يتمتعون بالنضج العقلي والنفسي والتركيز التنظيمي، مما سمح لهم بملاحظة عدم التحكم في إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة لدى الموظفين، مما يؤثر على الأداء المهني وتقديم خدمات نوعية للزبائن.

أما الجدول المتعلق بمتغير المستوى التعليمي، فنلاحظ أن أغلبية الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات المتوسطة ، يؤكدون أن عدم التحكم في تكنولوجيا الإتصال، من أهم المعوقات الإتصالية المؤثرة على لإستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة على مستوى مؤسسة إتصالات الجزائر بولاية تيزي وزو،بنسبة تمثل33.33%، يليه الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات الثانوية ، بنسبة تمثل 16.66%، وفي أخير الترتيب، نجد الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات الجامعية، بنسبة تمثل 12.5% .

من خلال هذه النسب المئوية، يتبين لنا أن معظم الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات المستويات الثانوية، والأفراد المبحوثين من ذوي المستويات المستوسطة، من ذوي المستويات التعليمية المحدودة والمحترمة نوعا ما، ولكن يفتقدون لأسس التحكم في تكنولوجيا الإتصال الحديثة، مما يؤثر على مستوى أدائهم المهني والوظيفي على مستوى هذه المؤسسة، وفي أخير الترتيب، نجد الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات الجامعية يتمتعون بمهارات وقدرات تعليمية، تسمح لهم الإطلاع على وجود معوقات إتصالية، متمثلة في عدم التحم في تكنولوجيا الإتصال الحديثة .

أما الجدول المتعلق بمتغير الأقدمية في العمل، يبرز لنا أن معظم الأفراد المبحوثين، الذين لهم خبرة مهنية (أقل من 5سنوات)، يؤكدون أن عدم التحكم في اكنولوجيا الإتصال الحديثة، من أهم المعوقات الإتصالية المؤثرة على لإستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة

على مستوى مؤسسة إتصالات الجزائر بولاية تيزي وزو، بنسبة تمثل 25%، يليه في المرتبة الثانية الأفراد المبحوثين، الذين لهم خبرة مهنية (أكثر من 10سنوات)، نسبة تمثل 18.18% يليه في المرتبة الثالثة، الأفراد المبحوثين، الذين لهم خبرة مهنية (من 5سنوات إلى 10سنوات) بنسبة معدومة ، تمثل 0% .

من خلال هذه القراءة الرقمية ، يتضح لنا معظم الأفراد المبحوثين، الذين لهم خبرة مهنية (أقل من 5سنوات)، يتسمون بالقدرات والكفاءات الإدارية والتنظيمية المحدودة ونقص التحكم في تكنولوجيا الإتصال الحديثةإلتحاقهم الحديث للعمل على مستوى هذه المؤسسة الخدمية ،يليه في المرتبة الثانية الأفراد المبحوثين، الذين لهم خبرة مهنية (أكثر من 10سنوات)، يتمتعون بخبرات وقدرات هائلة ومعتبرة، تسمح لهم بإستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة، أما الأفراد المبحوثين، الذين لهم خبرة مهنية (من 5سنوات إلى 10سنوات)، من خلال نسبتهم المعدومة، التي تعود إلى وجود معوقات أخرى لاحظوها خلال عملهم على مستوى مؤسسة إتصالات الجزائر بولاية تيزي وزو.

ومنه نخلص في الأخير، بأن عدم التحكم في تكنولوجيا الإتصال الحديثة، من أهم معوقات الإتصالية المؤثرة لإستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة على مستوى مؤسسة إتصالات الجزائر بولاية تيزي وزو، مما يؤثر سلبا على تقديم خدمات عمومية نوعية للزبائن.

6-عرض المقابلة و التعليق عليها:

مقابلة:مع السيدة "بقاش ليندة" مسؤولة الخلية الإتصالية على مستوى مؤسسة إتصالات الجزائر بولاية تيزي وزو.

س1: فيما يتمثل واقع إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة على مستوى مؤسستكم؟

ج1: يتمثل واقع إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة في الإعتماد عليها بصفة دائمة ،مما تقام معظم الأعمال الإدارية بهذه الوسائل كونها أثّرت بشكل كبير في تحسين الأداءات الإدارية و التنظيمية.

س2: هل إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة تأثير سلوكي معرفي عاطفي على الإداريين في مؤسستكم؟

ج2: نعم لتكنولوجيا الإتصال تأثير معرفي يتمثل في اكتساب مهارات معرفية ،و العاطفي يتمثل في شعور مستخدمها بالهدوء و الراحة حيث تكون المحفز و الدافع في أداء مهامه الإداري.

س3: ما هي أكثر أنواع تكنولوجيا الإتصال التي تستخدمونها في مؤسستكم؟

ج3: نظرا لتعدد هذه الوسائل فنحن نستخدمها بشكل كامل ،و لكن تختلف نسبة إستخدامها من وسيلة لأخرى ذلك يعود إلى إختلاف مميزاتها و خصائصها في نقل المعلومة ،فعموما الأنترانت هي الوسيلة الأكثر إستخداما بالدرجة الأولى كونها أكثر أمنا و حماية للمعلومات الخاصة بالمؤسسة.ثم يأتي البريد الإلكتروني بعدها و الذي يعتبر وسيلة هامة و مهمة أيضا في تحقيق العملية الإتصالية في الإدارة.[1]

[1]-مقابلة مع السيدة :"بقاش ليندة" ،مسؤولة الخلية الإتصالية على مستوى مؤسسة إتصالات الجزائر بولاية تيزي وزو، يوم 22 مارس 2022 على الساعة 10:35.

س4: من خلال إستخدامكم لتكنولوجيا الإتصال الحديثة هل حققت نوع من الإشباعات لدى الإداريين بمؤسستكم؟

ج4: نعم إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة حقق إشباعات لدى الإداريين و يتمثل ذلك في إكتساب مهارات معرفية جديدة و التفاعلية و المشاركة في العملية الإتصالية ،إكتساب خبرة جديدة في المجال و ذلك بتكوين حصص تدريبية للإستفادة من هذه الوسائل الحديثة و معرفة أكثر على كيفية إستخدامها خاصة لذوي الأقدمية في العمل.

س5: كيف تساهم تكنولوجيا الإتصال الحديثة في تحسين مستوى أداء المؤسسة؟

ج5: تساهم تكنولوجيا الإتصال الحديثة في تحسين مستوى أداء مؤسستنا من خلال حدوث تغييرات و تحسنات على المستوى الإداري سواء فيما يخص منظومة و شكل الإتصال الداخلي ،كذلك العلاقات بين الموظفين ،و كذا تطور أساليب العمل بتقنيات إتصالية جديدة كما ساهمت أيضا في تحسين الإتصال الخارجي و صورة المؤسسة أمام الزبون على مستوى السوق.

س6: هل تواجهون عوائق أثناء إستخدامكم لتكنولوجيا الإتصال في أداء مهامكم الإداري؟

ج6: نعم ،رغم إيجابيات تكنولوجيا الإتصال الحديثة في تحسين الإتصال الإداري و سير العمل و التسهيل من عملية الإتصال داخل المؤسسة إلا و أننا نصادف عراقيل و صعوبات أثناء إستخدامنا لهذه التكنولوجيا في أدائنا للمهام الإداري لأسباب تعود إلى وجود أعطاب و مشاكل تقنية مما يضعف تدفق شبكة الأنترنت بالإضافة إلى عدم تحكم بعض الإداريين في إستخدامهم لتكنولوجيا الإتصال نتيجة نقص الخبرة في التعامل معها مما يؤثر بشكل جزئي على سيرورة العمل داخل المؤسسة فبالتالي هذا ما سنحاول تداركه في أقرب وقت ممكن بهدف ضمان السير الحسن لمختلف الوظائف الإدارية.

التعليق على المقابلة:

من خلال إجرائنا للمقابلة مع مسؤولة الخلية الإتصالية السيدة بقاش ليندة إتضح لنا أن لتكنولوجيا الإتصال الحديثة مكانة هامة و مهمة داخل مؤسسة إتصالات الجزائر بولاية تيزي وزو ،و ذلك يعود إلى الدور الرئيسي الذي تلعبه في أداء العمل نظرا لما تحققه من الفعالية الإدارية و التنظيمية ،حيث تسعى المؤسسة على توفير مختلف الوسائل و التكنولوجيات من شبكات الأنترنت ،الإنترانت إضافة إلى تقنيات تسهل من طرق العمل و الإتصال بين الموظفين ،و التي تساعد على تحقيق حاجات و إشباعات الإداريين لتكون المصدر و المحفز الأساسي لأداء المهام الإداري بدقة و إتقان بطريقة تنظيمية أكثر ،كما تحقق عندهم الهدوء و الراحة النفسية ،تقلص الجهد و الوقت لهم لتوفير المعلومات اللازمة في مدة قصيرة و تخفف التوتر و أعباء العمل كما تؤثر على الإتصال الإداري داخل المؤسسة فمن خلال السير الحسن للعمل بهذه التكنولوجيا لتحقيق الكفاءة و الفعالية للعملية الإتصالية و الشفافية ،إضافة إلى خلق جوّ من العمل الجماعي و سهولة الإتصال بين الموظفين و الأقسام الإدارية كخلية الإتصال و قسم الموارد البشرية من أجل توسيع إستخدامها لوسائل تكنولوجيا الإتصال خاصة تقنيات التي تتطور بشكل سريع بهدف قدرة تحكم الإداريين من كل الفئات و حسن إستخدامهم لها. فهذه الجهود الجبارة التي تسعى إليها مؤسسة إتصالات الجزائر تجعلها من بين المؤسسات المواكبة للتطور و التقدم التكنولوجي مما تجعلها تكتسي مكانة في عالم الإتصالات كما تحسن من صورتها الخارجية و ترفع كفاءة الإنتاجية و بالرغم من سمات و مميزات تكنولوجيا الإتصال الحديثة داخل المؤسسة إلا و أن في بعض الأحيان لإستخدامها معوقات يواجهها الإداري كعدم تحكمه بهذه الوسائل مما يعيق أيضا سيرورة العمل و التقليل من جودة العملية الإتصالية و لكن لا يعيق بشكل كلي على المؤسسة و ذلك بفضل التقنيات التي تمتلكها في سرعة إدراكها و التدخل في حلها مباشرة.

7- عرض نتائج الدراسة:

أ. عرض النتائج الجزئية للدراسة:

1. نستنتج أن أغلبية المبحوثين يؤكدون أن جهاز الحاسوب هو تكنولوجيا الإتصال المستخدمة أثناء أداء عملهم و ذلك بنسبة مقدرة ب 50.98% و ذلك راجع إلى جملة من الأسباب ،حيث يفضلون إستخدام الحاسوب في أداء عملهم لأن لده العديد من المميزات كتحديد الإعلانات و الملصقات الإشهارية و يعتبر الحاسوب الوسيلة الأكثر مرونة في أداء عملهم و يعد من العناصر التي لا يمكن الإستغناء عنها ، و يعتمد عليه في إدخال المعلومات و معالجتها و تخزينها و في الأخير إخراجها.
2. نستنتج أن أغلبية المبحوثين يؤكدون أن البريد الإلكتروني من أهم الوسائل التكنولوجية الأكثر إستخداما بمؤسسة إتصالات الجزائر لولاية تيزي وزو و ذلك بنسبة مقدرة 48.21% بإعتباره طريقة سهلة و فعالة في التواصل بين الموظفين و تميزه في إيصال المعلومات في الوقت المناسب.
3. نستنتج أن أغلبية المبحوثين يؤكدون أن الفترة الزمنية التي يستخدمون فيها الوسائل التكنولوجية الحديثة هي الفترة الصباحية و ذلك بنسبة 50.87% كونها الفترة الأكثر نشاطا لأداء العمل.
4. نستنتج أن أغلبية المبحوثين يؤكدون أنهم يستخدمون تكنولوجيا الإتصال مع زملاء العمل بنسبة كبيرة تقدر ب 55.76% و ذلك يعود من أجل التفاعل و التواصل في إطار الجماعة الذي يعمل على تجسيد و تمتين العلاقات الإنسانية و الإجتماعية وفق أسس الحب و الود و التقدير.
5. نستنتج أن أغلبية المبحوثين يؤكدون أن اللغة الفرنسية هي أكثر لغة يستخدمونها في وسائل الإتصال بنسبة مقرة ب 78.37% و هذا راجع إلى أن تلك الوسائل أغلبها مبرمجة باللغة الفرنسية إضافة إلى المواد التي يبحث عنها الموظفون في مصادر المعلومات الإلكترونية و طبيعة عمل مؤسسة إتصالات الجزائر يفرض عليهم

إستخدام اللغة الفرنسية بكثرة خصوصا في فاتورة الهاتف ،العروض التجارية ،كتابة التقارير و الملصقات الإشهارية.

6. نستنتج أن أغلبية المبحوثين يؤكدون أن الهدف من إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة في الإدارة هو تحسين الأداء المهني لدى الإداريين بنسبة 33.33% و ذلك من خلال التكوين و التدريب العالي و إكتساب مختلف المهارات و المعلومات المناسبة و الملائمة بهدف تقديم خدمة ذات جودة عالية تنال إستحسان و قبول الجمهور الخارجي.
7. نستنتج أن أغلبية المبحوثين يؤكدون أن الدافع من إستخدام تكنولوجيا الإتصال هو ربح الوقت و التقليل من التكاليف بنسبة مقدرة ب 32.75% مما يسمح لهم بإنجاز أكبر قدر ممكن من الأعمال في أقل وقت ممكن خاصة و أن عمل المؤسسة يحتاج إلى العمليات الحسابية و هذه الخيرة تتطلب وسائل تكنولوجية لإنجازها لربح الوقت عكس الوسائل التقليدية.
8. يؤكد أغلبية المبحوثين أن من خلال إستخدامهم لتكنولوجيا الإتصال الحديثة تتحقق عندهم نوع من الإشباعات المعرفية التثقيفية بنسبة مقدرة ب 90% و تتمثل في إكتساب المعلومات و مختلف المعارف بالإضافة إلى تدعيم الرصيد الثقافي و العلمي.
9. نستنتج أن أغلبية المبحوثين يؤكدون أن التخفيف من أعباء العمل هي الإشباعات النفسية المحققة لديهم خلال إستخدامهم تكنولوجيا الإتصال و ذلك بنسبة 85% و ذلك يعود إلى تبسيط مختلف الإجراءات و مختلف الوظائف مما يؤدي إلى تحفيز العاملين تحفيزا إيجابيا.
10. نستنتج أن أغلبية المبحوثين يؤكدون أن إكتساب معلومات و معارف جديدة هي الإشباعات المعرفية المحققة لديهم خلال إستخدامهم تكنولوجيا الإتصال بنسبة مقدرة ب 42.85% و ذلك من خلال التزويد بمختلف المعلومات و البيانات و المعارف الجديدة التي تؤدي إلى تدعيم الرصيد المعرفي أكثر للفرد.

11. أغلبية المبحوثين يؤكدون أن طبيعة الإتصال السائد بمؤسسة إتصالات الجزائر لولاية تيزي وزو هي جميع الإتصالات الرسمية بنسبة 70% يعود ذلك إلى وجود تنسيق إتصالي بين المستويات الإدارية رغم إختلافها.
12. يؤكد أغلبية المبحوثين أن الوسائل الإلكترونية من أهم القنوات الإتصالية التي يعتمدون عليها أثناء عملية الإتصال مع بعضهم البعض بنسبة مقدرة 36.36% لأنها تعزز نجاعة و فعالية الإتصال داخل المؤسسة في كونها تعمل على توفير الوقت و الجهد و النفقات.
13. أن أغلبية المبحوثين يؤكدون أن البريد الإلكتروني هي الوسيلة الإتصالية التكنولوجية الحديثة الأكثر فعالية و المتوفرة في المؤسسة يعتمدون عليها في عملية الإتصال مع بعضهم البعض أثناء أداء المهام الإداري بنسبة مقدرة ب 45.61% بحيث يعد وسيلة شخصية و سرية تتميز بالسرعة و الدقة في نقل المعلومة و بإعتباره أيضا طريقة سهلة و مرنة تمكن الموظفين من الإتصال بسهولة خصوصا في الإتصالات الرسمية الصاعدة و النازلة سواء بإستخدام الحاسوب أو الهاتف الذكي طبعا لشبكة الأنترنت السلكية أو اللاسلكية.
14. نستنتج أن أغلبية المبحوثين يؤكدون أن المهارات التقنية التكنولوجية من أهم المهارات الواجب توفرها عند الإداري لتحقيق إتصال ناجح و فعال على مستوى مؤسسة إتصالات الجزائر بولاية تيزي وزو بنسبة مقدرة ب 39.02% كون العمل الإداري يتطلب توفر مؤهلات و قدرات تتمثل في التحكم الجيد و المناسب بتقنيات الإعلام الآلي كون تكنولوجيا الإعلام و الإتصال تقوم على تبسيط العمل الإداري و توفير الوقت و الجهد و المال و منه لتحقيق الفعالية الإدارية المناسبة.
15. نستنتج أن أغلبية المبحوثين يؤكدون أن أهمية الإتصال الإداري تكمن في تحقيق التواصل داخل المؤسسة بنسبة 37.70%.
16. نستنتج أن أغلبية المبحوثين يؤكدون أن إيصال المعلومات الوظيفة الادارية التي يولى لها الإهتمام على مستوى مؤسسة إتصالات الجزائر بولاية تيزي وزو ب 31.74%.

17. يؤكد أغلبية المبحوثين أن خلال إستخدام لتكنولوجيا الإتصال الحديثة تساهم كثيرا في تحسين الإتصال الإداري داخل مؤسسة إتصالات الجزائر لولاية تيزي وزو بنسبة 80%.
18. يؤكد أغلبية المبحوثين أن سهولة وصول المعلومات و تبادلها من مظاهر تحسن الإتصال الإداري التي أفرزتها تكنولوجيا الإتصال 39.65%.
19. نستنتج أن أغلبية المبحوثين يؤكدون أن توفر وسائل تكنولوجيا الإتصال الحديثة يحسن مستوى الأداء الإداري لدى موظفي مؤسسة إتصالات الجزائر بنسبة 96.66%.
20. يؤكد أغلبية المبحوثين أن ادخال تكنولوجيا الإتصال الحديثة أحدثت تغيير على مستوى مؤسسة إتصالات الجزائر بنسبة مقدرة ب 98.32%.
21. يؤكد أغلبية المبحوثين أن التغيير الذي أحدثته تكنولوجيا الإتصال الحديثة أثناء إدخالها للمؤسسة يكمن على مستوى أساليب العمل بنسبة 35%.
22. نستنتج أن أغلبية المبحوثين يؤكدون أن الوظيفة الإتصالية التي أثر عليها إستخدام تكنولوجيا الإتصال على مستوى إدارة مؤسسة إتصالات الجزائر لولاية تيزي وزو هي وظيفة الإعلام بنسبة تقدر ب 28.78%.
23. نستنتج أن أغلبية المبحوثين يؤكدون أن التكنولوجيا الأكثر تأثيرا في الإتصال الإداري بمؤسسة إتصالات الجزائر بتيزي وزو هي الإنترانت بنسبة 46 % كونها الوسيلة الأكثر إستخداما داخل المؤسسة.
24. نستنتج أن أغلبية المبحوثين يؤكدون أنهم لا يواجهون أية صعوبات أثناء إستخدامهم لوسائل تكنولوجيا الإتصال الحديثة بنسبة 96.66%.
25. نستنتج أن أغلبية المبحوثين يؤكدون أن لتكنولوجيا الإتصال الحديثة سلبيات لمستخدميها بنسبة 66.66%.
26. أغلبية المبحوثين يؤكدون أن سلبيات إستخدام تكنولوجيا الإتصال يكمن في تهديد أمن المعلومات و مخاطر التلوث بالفيروسات بنسبة 25%.

27. نستنتج أن أغلبية المبحوثين يؤكدون أن نقص التكوين و التدريب حول كيفية إستخدام تكنولوجيا الإتصال من بين معوقات إستخدام تكنولوجيا الإتصال التي تعيق مهام الإتصال الإداري على مستوى أداء مؤسسة إتصالات الجزائر بتيزي وزو بنسبة 50%.

28. يؤكد أغلبية المبحوثين من الذكور أن مساهمة تكنولوجيا الإتصال الحديثة على مستوى مؤسسة إتصالات الجزائر بولاية تيزي وزو بصفة كثيرة بنسبة تمثل 100% ،و ذلك من خلال سرعة تداول و تبادل المعلومات و البيانات من أجل اتخاذ القرارات الإدارية و إحداث التنسيق و التفاهم المشترك بين كافة المستويات الإدارية في جو من العلاقات الإنسانية و الإجتماعية القائمة على أسس الإحترام مما يساهم في زيادة كفاءة هذه المؤسسة الخدمية.

29. يؤكد أغلبية الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات التعليمية المتوسطة أن مساهمة تكنولوجيا الإتصال الحديثة في تحسين الإتصال الإداري على مستوى مؤسسة إتصالات الجزائر بولاية تيزي وزو بصفة كثيرة بنسبة % 100 ،لأنهم يتسمون بمستويات تعليمية محددة و ذلك من خلال تبادل الآراء و الأفكار و الإقتراحات مع بقية المستويات الإدارية و الوظيفية.

30. نستنتج أن أغلبية الإناث يؤكدون أن سهولة وصول المعلومات و تبادلها من أهم كيفيات مساهمة تكنولوجيا الإتصال في تحسين الإتصال الإداري على مستوى مؤسسة إتصالات الجزائر بولاية تيزي وزو بنسبة تمثل 42.50% ،مما يساهم في تحقيق و إحداث التنسيق و التفاهم و الإنسجام المشترك بين كافة المستويات الإدارية في أداء مختلف الوظائف و الأدوار بشكل سليم و صحيح من دون وجود صراعات و مشاكل تنظيمية بين الأفراد.

31. يؤكد المبحوثين من ذوي المستويات الجامعية أن التغيير في أساليب العمل من أهم مستويات حدوث التغيير على مستوى مؤسسة إتصالات الجزائر بولاية تيزي وزو بنسبة تمثل 35.18% ،كونهم يتوفرون على مؤهلات علمية عالية و معتبرة من خلال إطلاعهم بأن تكنولوجيا الإتصال الحديثة ساهمت في إحداث

تغييرات في أساليب العمل وفق أسس علمية و منطقية بناء على معايير و مؤشرات تعمل على تقييم الأداء الوظيفي و إستخدام المعلومات و البيانات الرقمية في اتخاذ القرارات الإدارية.

32. نستنتج أن الأفراد المبحوثين الذين لهم خبرة مهنية (من 5 إلى 10 سنوات) يؤكدون أن مساهمة توفر تكنولوجيا الإتصال في تحسين مستوى الأداء الإداري على مستوى مؤسسة إتصالات الجزائر بولاية تيزي وزو بنسبة 100% ،فهم يمتلكون خبرات و مؤهلات إدارية و معرفية و تقنية متوسطة و مقبولة و هم في طور تطوير و تحسين مهاراتهم و مؤهلاتهم بشكل جيد ،من خلال الإستفادة من تكنولوجيا الإتصال الحديثة التي تقوم بإمدادهم بمختلف إجراءات و متطلبات العمل مما يؤدي إلى تحسين مستوى أدائهم الإداري و الوظيفي.

33. نستنتج أن المبحوثين من الفئة العمرية (30 إلى 39 سنة)يؤكدون أن مساهمة إدخال تكنولوجيا الإتصال الحديثة في حدوث تغييرات في شكل العمل على مؤسسة إتصالات الجزائر بولاية تيزي وزو بنسبة تمثل 100% حيث يتسم بالقوة و الحيوية و النشاط مع وجود نوع من النضج العقلي و التنظيمي و الإدراك الذي يسمح لها بشكل كبير بتقبل مختلف التعليمات و الإرشادات و تقبل التغيير التنظيمي الهادف من خلال توظيف تكنولوجيا الإتصال الحديثة ،كونهم يميلون إلى التجديد و عدم البقاء في نمط تنظيمي واحد.

ب. عرض النتائج العامة للدراسة:

لقد توصلنا إلى النتائج العامة التالية:

1. أصبحت تكنولوجيا الإتصال الحديثة أحد أهم أبعاد العملية الإدارية و أحد أهم محددات كفاءة و فاعلية التنظيم الإداري على مستوى مؤسسة إتصالات الجزائر.
2. إن لتكنولوجيا الإتصال الحديثة تأثير سلوكي عاطفي و معرفي على الفرد داخل المؤسسة ،حيث تؤثر على سيرورة أداء العمل الإداري من خلال تكريس الإبداع في أدائه و زيادة سرعة عمله إضافة إلى زيادة دقة إتقان و فعالية العمل الإداري ،كما تؤثر أيضا على خلق ضروريات جديدة لتحفيز العمل بالتكنولوجيات الجديدة نظرا لتعاطيهم اليومي و التدريب المستمر عليها لتجاوبهم لها في وقت قصير.
3. إن تكنولوجيا الإتصال في مؤسسة إتصالات الجزائر أنواع عدة تتمثل بشكل أساسي في جهاز الحاسوب ،شبكة الأنترنت ،شبكة الأنترانت ،موقع المؤسسة حيث تسهل من عملية الإتصال و دقة المعلومات و التزويد بها في الوقت المناسب ،بالإضافة إلى أنواع أخرى من الشبكات و الصفحات و المواقع المختلفة إلى أن المؤسسة تسعى إلى إستخدامها كلها.
4. إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة يحقق نوع من الإشباعات لدى إداريي المؤسسة ناتجة عن دوافع التفاعلية و المشاركة في العملية الإتصالية ،حيث تجعل كل واحد يتعرض لوسائل الإتصال بهدف إشباع حاجته سواء كانت نفسية ترفيهية كالتخفيف من أعباء العمل ،الراحة النفسية ،النقص من ضغوطات العمل و تحقق أيضا إشباعات معرفية تثقيفية تتمثل في إكتساب معلومات و معارف جديدة أو التثقيف أكثر من خلالها.
5. إن مستخدمي تكنولوجيا الإتصال في مؤسسة إتصالات الجزائر على المستوى الإداري عادات خاصة في إختيارهم للتكنولوجيا أو الوسيلة المناسبة للتواصل أو إيصال المعلومة من خلالها و تحديد زمن و مكان و اللغة و الأشخاص الذين

يتواصلون معهم من أجل التفاعل الذي يقوم على تكوين عمل جماعي بين الأقسام المختلفة على المستوى الإداري.

6. تساهم تكنولوجيا الإتصال الحديثة في تحسين سير العمل و تغيير سلوك الموظف و المساعدة و المشاركة في إتخاذ القرار ،كما نجدها كذلك تحسن من صورة المؤسسة و خدمة الزبائن و الجمهور مما يحفز العاملين على أداء مهامهم و إتقانه مما يؤدي إلى تحقيق التنسيق بين مختلف الأقسام كما تسهل من عملية الإتصال و دقة المعلومات و التزويد بها في الوقت المناسب.
7. من خلال الدراسة الميدانية تبين لنا أن لتكنولوجيا الإتصال الحديثة معوقات تتمثل في إعتماد بعض الإداريين على الأساليب و الوسائل التقليدية في أداء العمل الإداري بالإضافة إلى نقص الخبرة لدى العاملين و نقص الكوادر المؤهلة في إستخدام للوسائل الجديدة و كذلك لذوات الأقدمية في العمل المعتادين على إستخدام الوسائل التقليدية و السبب يعود لعدم قيام المؤسسة بتكوين حصص تدريبية و تأهيلية حول كيفية إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة إضافة إلى مشاكل تقنية تعرقل من نجاح العملية الإتصالية.

خلاصة الدراسة:

من خلال هذه الدراسة توصلنا إلى أن تكنولوجيا الإتصال الحديثة تساهم مساهمة هامة داخل المؤسسات و ذلك من خلال ما وفرته من وسائل تكنولوجيا إتصال كالحاسوب و الفاكس و الهاتف و الشبكات كالأنترنت و الأنترانت و الإكسترانت... و التي كان لها تأثير جوهري و جد فعال في تغير مجرى سير المؤسسات ،مقارنة ما كانت عليه سابقا من خلال تخطيها للعديد من العقبات التي كانت تعتبر عائق أمام سير نظام الإتصال و النشاط الإداري ،كاعتمادها على الأساليب التقليدية و هدرها للوقت و كذا الإعتماد على الجهد البشري ،بالإضافة إلى صعوبة حفظ البيانات و المعلومات و الرجوع إليها وقت الحاجة . و لكن بفضل هذه التكنولوجيا الحديثة و إستخداماتها لم تعد عائق يقف أمام سيرورة النشاط و الإتصال الإداري في المؤسسات.

و بذلك يمكننا القول أن وسائل تكنولوجيا الإتصال الحديثة تعتبر أساس العملية الإتصالية داخل المؤسسات و التي لا يمكن الإستغناء عنها ،و هذا بفضل ما تتميز به من سمات و خصائص كالسرعة و الدقة و سهولة الوصول إلى المعلومات و البيانات و حفظها و إسترجاعها في الوقت المناسب. كما نجد أيضا تكنولوجيا الإتصال الحديثة أداة ضرورية و لازمة في العملية الإتصالية الإدارية للمؤسسة ،حيث ساهمت في تحسين الإتصال الداخلي و الخارجي للمؤسسات مما يؤدي إلى تحقيق التناسق و الترابط بين مختلف القطاعات الإدارية و منه يتم تحقيق الأهداف المنشودة التي تسعى إليها المؤسسة و هذا من خلال الإهتمام بالمورد البشري من خلال الإستقطاب و التوظيف بشكل سليم لأداء المهام الإتصالية بنجاح و توسيع إستخدامات الشبكات و إستغلالها بشكل كلي. و من خلال ما حققته دراستنا و ما توصلت إليه من نتائج نجد أن إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة في مؤسسة إتصالات الجزائر أحد أهم أبعاد العملية الإتصالية و أحد أهم محددات كفاءة و فاعلية التنظيم الإداري على مستوى المؤسسة نظرا للإسهامات التي أحدثتها في تحسين سير العمل و تغيير سلوك الموظف و المساعدة و المشاركة في إتخاذ القرار ،كما نجدها كذلك تحسن من صورة المؤسسة و خدمة الزبائن و الجمهور مما يحفز العاملين على أداء

مهامهم و إتقانه مما يؤدي إلى تحقيق التنسيق بين مختلف الأقسام كما تسهل من عملية الإتصال و دقة المعلومات و التزويد بها في الوقت المناسب.

من خلال ما توصلت إليه هذه الدراسة من نتائج يمكن تقديم مجموعة من الإقتراحات التي تساعد في تحسين الإتصال الإداري من خلال إستخدام وسائل تكنولوجيا الإتصال الحديثة لجعله أكثر فعالية و تحقيق أهدافها ،نوردها كما يلي:

- على المؤسسة القيام بإجراء بحوث بشكل مستمر و دوري و منتظم لتحسين نوعية وسائلها الإتصالية و هذا ما يساعد على تقديم خدمات متميزة لعملائها و تحقيق إستثمار أمثل للموارد البشرية و الزمنية المتاحة.
- على المؤسسة أن تراعي مبدأ تدريب الموظفين و أن تعتمد على دورات تكوينية مكثفة و ذلك للتقليل من الصعوبات الموجودة لدى الموظفين على مستوى المؤسسة.
- إنطلاقا من الدور الكبير الذي تلعبه تكنولوجيات الإتصالية الحديثة في المؤسسة فإننا نجد من المفيد أن تهتم المؤسسة أكثر بوسائلها الإتصالية و العمل على تحديث وسائلها الإتصالية و جعلها مواكبة لتطورات العصر.
- إعطاء أولوية و أهمية لتكنولوجيا الإتصال أكثر و خصوصا الشبكات و إستخدامها و ضرورة ربطها بالإستراتيجية الكلية للمؤسسة حتى تلبي حاجات المؤسسة الداخلية و الخارجية.
- تفعيل و توسيع إستخدام شبكة الأنترنت في تطوير الوظائف الإدارية ،و عدم إقتصارها على بعض المكاتب بل يجب إستغلالها بشكل كلي.
- الإستخدام الأمثل لنظم المعلومات المتطورة تسهل عمليات الإتصال بين مختلف الفاعلين داخل المؤسسة ،و بين المؤسسة و بيئتها الخارجية من جهة ثانية.
- الإستفادة من تكنولوجيا الإتصال في توفير الجهد و الوقت و الإمكانيات المادية كإستخدام الدفع الإلكتروني للمكلفين بالضريبة.
- الإسهام بنشر الثقافة التواصلية التقنية ،من خلال الإعتماد على الإجتماعات عبر الشبكة و التراسل البريدي و غيرها من أشكال الإتصالات الإدارية الحديثة.
- معالجة المشاكل التقنية التي تعرقل إمكانية حصول المواطن على الخدمة العمومية.
- إعطاء الفرصة في تكوين الإطارات خاصة الشابة لأنها قابلة للتجاوب مع هذه التغيرات التكنولوجية السريعة و المتجددة.
- ضرورة البحث في حاجات و رغبات الموظفين و العمل على تلبيتها ،لأنها تساهم في رفع مستوى فهمهم و تبنيهم لمختلف التكنولوجيات.

قائمة المصادر و المراجع:

أ. الكتب:

1. إبراهيم السعيد مبروك ،"الإتصال الإداري و إدارة المعرفة بالمكتبات و مرافق المعلومات" ،ط 1 ،دار الوفاء لدنيا الطباعة و النشر ،الإسكندرية مصر ، 2013 ،ص 113.
2. أبو سمرة محمد ،"الإتصال الإداري و الإعلامي" ،ط 1 ،دار أسامة للنشر و التوزيع ،عمان ،2009 ،ص 46.
3. بلخير كورتل فريد ،بوغليظة إلهام ،"الإتصال و إتخاذ القرارات" ،ط 1 ، دار كنوز المعرفة للنشر و التوزيع ،عمان ،2011 ،ص ص 77 ،78.
4. بوحوش عمار ،و الذنيبات محمد محمود ،"مناهج البحث العلمي و طرق إعداد البحوث" ،طبعة رابعة منقحة ،ديوان المطبوعات الجامعية ،الساحة المركزية -بن عكنون- الجزائر ،2007 ،ص 67.
5. الحجلوني موسى طه ،"إدارة المعلومات و السجلات الطبية" ،ط 1،إدارة الأعمال، عمان ،1989 ،ص 36.
6. حمو محمد سلطان ،"الإتصالات الإدارية" ،ط 1 ،دار الراية للنشر و التوزيع ، عمان، 2015 ،ص 18.
7. الخطيب أحمد ،معايعه عادل سليم ،الإدارة الحديثة "نظريات و إستراتيجيات ونماذج حديثة" ،ط 1 ،عالم الكتب الحديثة للنشر و التوزيع ،عمان ،2009 ، ص 334.
8. دليو فضيل :"مدخل إلى الإتصال الجماهيري" ،مخبر علم الإجتماع الإتصال، جامعة منتوري ،قسنطينة ،2003 ،ص 180.
9. سالم سالم سماح ،البحث الإجتماعي"الأساليب ،المناهج ،الإحصاء" ،ط 1 ،دار الثقافة للنشر و التوزيع ،عمان 2012 ،ص 72.

10. سرحان علي المحمودي محمد ،"مناهج البحث العلمي" ط 3 ،الجمهورية اليمنية ضعاء،دار الكتب ،اليمن ،2019 ،ص 35.

11. السلمي علي ،"إدارة الموارد البشرية" ،ط 1 ،مكتبة الإدارة الجديدة ،غريب الفجالة ،1996 ،ص 321.

12. سيد فاروق ،حسين ،"الأنترنت :الشبكة العالمية للمعلومات" ،الهيئة المصرية العامة للكتاب ،2003 ،ص 97.

13. صاحب سلطان محمد ،"مبادئ الإتصال الأسس و المفاهيم" ،ط 1 ،المسيرة للنشر و التوزيع و الطباعة ،عمان ،2014 ،ص ص ،164 ،165.

14. العبادي هاشم فوزي ، العبادي خليل كاظم ،"نظم إدارة المعلومات" ،(د ط)، دار صفاء للنشر و التوزيع ،عمان ،2012 ،ص 34.

15. عطية محسن علي ،"تكنولوجيا الإتصال في التعليم الفعال" ،ط 1 ،دار المناهج للنشر و التوزيع ،عمان ،2008 ،ص 21.

16. عليان ربحي مصطفى ،"أسس الإدارة المعاصرة"ط 1 ،دار صفا للنشر و التوزيع ،عمان ،2007 ،ص 257.

17. عليان ربحي مصطفى ،"مناهج و أساليب البحث العلمي :النظرية و التطبيق"، ط 1،دار صفاء للنشر و التوزيع ،عمان ،2000 ،ص ص 44 ،45.

18. عليان ربحي مصطفى ،عدنان الطوباسي ،"الإتصال و العلاقات العامة" ، ط 1 ،دار صفا ،الأردن ،2005 ،ص 115.

19. عواد فتحي أحمد دياب ،"إدارة الأعمال و وظائف المدير في المؤسسات المعاصرة" ،ص 374.

20. عياصرة معن محمود ،محمد بني أحمد مروان ،"القيادة و الرقابة و الإتصال الإداري" ،ط 1 ،حامد للنشر و التوزيع ،عمان ،2008 ،ص 170.

21. فتيحي محمد ،"المعلومات و تكنولوجيا المعلومات" ،على أعتاب قرن جديد، مكتبة الدار العربية للكتاب ،القاهرة ،2005 ، ص 44.

22. فرج شعبان ،"الإتصالات الإدارية" ،(د ط) ،دار أسامة للنشر و التوزيع ، الأردن عمان ،2009 ،ص ص ،146 ،147.

23. فهمي زيارة فريد ،"وظائف الإدارة" ،(د ط) ،دار اليازوري العلمية للنشر و التوزيع ،عمان ،2009 ،ص 194.

24. قوي بوحنية ،"الإتصالات الإدارية داخل المنظمات المعاصرة" ،(د ط) ، ديوان المطبوعات الجامعية ،2010 ،ص 39.

25. مبروك إبراهيم السعيد ،"إدارة المكتبات الجامعية في ضوء إتجاهات الإدارة المعاصرة الجودة الشاملة ،الهندرة ،إدارة المعرفة"ط 2 ،المجموعة العربية للتدريب و النشر ،القاهرة ،2012 ،ص 227.

26. محمد إبراهيم البطل منى ،"تكنولوجيا الإتصال المعاصرة الشخصية و الإدارية و نظم المعلومات" ،ط 1 ،الوراتو للنشر و التوزيع ، عمان ،د س ،ص 213.

27. محمد الهادي محمد ،"إدارة الأعمال المكتبية المعاصرة" ،ط 1 ،المكتبة الأكادمية، القاهرة ،2000 ،ص 119.

28. محمد الهادي محمد ،"تكنولوجيا المعلومات و أساسيات إسترجاع المعلومات"،دار الثقافة العلمية ،القاهرة ،ص 137.

29. محمد حسن علي ،"تكنولوجيا الإتصال الحديثة –النشأة-التطور-الوظائف-التأثيرات" ،ط 2 ،دار البيان للطباعة و النشر ،القاهرة ،2006 /2007 ،ص 17.

30. محمد حسين سمير ،"دراسات في مناهج البحث العلمي:بحوث الإعلام" ، ط 2،عالم الكتب ،القاهرة ،1995 ،ص ص 132 ،133.

31. محمود خيضر كاظم ،اللوزي موسى سلامة ،"منهجية البحث العلمي" ، ط 1 ،إثراء للنشر و التوزيع ،عمان ،2008 ، ص100.

32. مكاوى حسن عماد ،حسين السيد ليلى ،"الإتصال و نظرياته المعاصرة" ، ط 1،عربية للطباعة و النشر ،القاهرة ،1998 ،ص 23.

33. منصر هارون ،"تكنولوجيا الإتصال الحديثة –المسائل النظرية "،ط1 ،دار الألمعية للنشر و التوزيع ،الجزائر ،2012 ،ص ص ،13،14.

34. النعيمي محمد عبد العالي وآخرون ،"طرق و مناهج البحث العلمي" ، ط 1 ،الوراق للنشر و التوزيع ،عمان الأردن ،2015 ،ص ص ،77 ،78.

35. نمر هادي ،الخطيب أحمد محمود ،إدارة الإتصال و التواصل (النظريات العلمية ،الوسائط ،الكيفيات)،ط 1 ،عالم الكتاب الحديث للنشر و التوزيع ،الأردن ، 2009 ،ص 217.

36. نهر هادي ،الخطيب أحمد ،"إدارة الإتصال و التواصل" ،ط 1 ،دار الراية للنشر و التوزيع ،عمان ،2011 ،ص ص ،77 ،78.

37. هلال المزاهرة منال ،"نظريات الإتصال" ،ط 1 ،دار المسيرة للنشر و التوزيع و الطباعة ،عمان ،2012 ،ص 43.

ب- المجلات:

38. باية بووزة ،دور الإتصال الداخلي في تحسين الموارد البشرية ،التواصل في العلوم الإنسانية و الإجتماعية ،مجلة علمية ،ط 34 ،مديرية النشر جامعة باجي مختار ،عنابة ،2013 ،ص 233.

ج- القواميس و الموسوعات و المعاجم:

39. العلاق بشير ،"قاموس دار العلم الإلكتروني للمعلومات و الإتصالات" ،ط 1، دار العلم للملايين ،بيروت 2006 نص 283.

د- المذكرات و الأطروحات الجامعية:

- **رسائل الماجستير:**

40. بولعبيدات حورية ،"إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة في المؤسسة الإقتصادية الجزائرية"دراسة ميدانية بمؤسسة سونلغاز فرع تسيير شبكة نقل الغاز

بالشرق GRTG-قسنطينة- ،رسالة ماجستير في الإتصال و العلاقات العامة ،كلية العلوم الإنسانية و الإجتماعية ،جامعة منتوري-قسنطينة-،الجزائر ،2007/ 2008 ، ص 25.

41. الحاج العمري ،"دراسة قياسية لأثر تكنولوجيا المعلومات و الإتصال على النمو الإقتصادي" ،رسالة ماجستير في العلوم الإقتصادية ،جامعة الجزائر 3، 2013/2012 ،ص 51.

42. العنزي محمد عبد الله ،"أثر الإتصالات الإدارية في تحقيق فاعلية القرارات الإدارية"، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال ،كلية الأعمال ،جامعة الشرق الأوسط، عمان الأردن ،2010 ،ص ص 17،18.

43. غازي أيوب شرين ،"الإتصالات الإدارية و أثرها في أداء العاملين في جامعة آل البيت" ،رسالة ماجستير في الإدارة العامة ،كلية إدارة المال و الأعمال، الأردن ، 2017 ،ص 9.

➢ **مذكرات الماستر:**

44. بالحبيب ربيعة ،حمادة مبروكة ،"إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة في الإتصال الإداري"دراسة مسحية بمقر دائرة تقرت –بورقلة- ،مذكرة ماستر في علوم الإعلام و الإتصال تخصص تكنولوجيا الإتصال الجديدة ،كلية العلوم الإنسانية و الإجتماعية ،جامعة قاصدي مرباح ورقلة ،الجزائر ،2015/2014، ص 11.

45. بوتيوتة منية ،بن بلي حنان ،"دور تكنولوجيا الإتصال الحديثة في زيادة فعالية الإتصال الداخلي بمؤسسة إتصالات الجزائر"-دراسة ميدانية بالوكالات التجارية لولاية جيجل- ،مذكرة ماستر في علوم الإعلام و الإتصال ،تخصص إتصال و علاقات عامة ،كلية العلوم الإنسانية و الإجتماعية ،جامعة محمد الصديق بن يحي -جيجل- ،الجزائر ،2017/2016 ،ص ص 158،159.

46. رماش كريمة ،عمران آمينة ،"إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة في الإتصال الإداري"دراسة ميدانية بمركز الضرائب لولاية أم البواقي ،مذكرة ماستر في علوم الإعلام و الإتصال ،تخصص إتصال و علاقات عامة ،كلية العلوم

الإجتماعية و الإنسانية ،جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي ،الجزائر، 2015/2014 ،ص 34.

47. قرين فاتن ،بويدون سعاد ،"إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة داخل المؤسسة الإعلامية"دراسة ميدانية بإذاعة جيجل –أنموذجا- ،مذكرة ماستر في علوم الإعلام و الإتصال ،تخصص إتصال و علاقات عامة ،كلية العلوم الإنسانية و الإجتماعية ،جامعة محمد الصديق بن يحي –جيجل- ،الجزائر ،2017/2016 ، ص 20.

الملاحق

الملحق رقم(01):

جامعة مولود معمري - تيزي وزو-

كلية العلوم الإنسانية و الإجتماعية

قسم العلوم الإنسانية

فرع علوم الإعلام و الإتصال

إستمارة إستبيان بعنوان:

مساهمة تكنولوجيا الإتصال الحديثة في تحسين الإتصال الإداري في المؤسسة الخدماتية .

دراسة وصفية مسحية لعينة من الإداريين بمؤسسة اتصالات الجزائر بولاية تيزي وزو

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام و الإتصال

تخصص :إتصال تنظيمي

تهدف هذه الاستمارة إلى جمع كافة البيانات و المعلومات حول دراسة مساهمة تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الاتصال الإداري داخل المؤسسات الخدماتية الجزائرية ،و قد تم اختيار مؤسسة اتصالات الجزائر لولاية تيزي وزو للدراسة الميدانية و عليه يرجى منكم التكرم بالإجابة عنها بكل موضوعية و جدية ،و نتعهد بالمحافظة على سرية المعلومات و عدم استعمالها إلا لغرض البحث العلمي.

و شكرا على تعاونكم

من إعداد الطالبتين:

- **ليلية طاسين.**
- **كاتية سحاقي.**

تحت إشراف الأستاذة:
فروجة موساوي.

ملاحظة :ضع علامة (X) أمام العبارة المناسبة.

السنة الجامعية : 2022/2021

المحور الأوّل :البيانات الشّخصية .

1. الجنس :

ذكر ☐ **أنثى** ☐

2. السّن :

من 20 إلى 29 سنة ☐

من 30 إلى 39 سنة ☐

من 40 إلى 49 سنة ☐

من 50 سنة فما فوق ☐

3. المستوى التّعليمي :

متوسّط ☐

ثانوي ☐

جامعي ☐

4. الأقدمية في العمل :

أقلّ من 5 سنوات

من 5 إلى 10 سنوات ☐

أكثر من 10 سنوات ☐

المحور الثّاني :أنماط و عادات استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة لدى العمّال بمؤسّسة اتصالات الجزائر.

5. ما هي تكنولوجيا الاتّصال الحديثة الّتي تستخدمها أثناء أداء عملك؟

الهاتف ☐ **جهاز الحاسوب** ☐ **اللّوحة الإلكترونية** ☐

أخرى أذكرها .....

6. ما هي أهم الوسائل التّكنولوجية الأكثر استخداما بمؤسستكم؟

الإنترنت ☐ **البريد الإلكتروني** ☐

الإنترانت ☐ **مواقع التّواصل الاجتماعي** ☐

الإكسترانت ☐

7. ما هي الفترة الزّمنية الّتي تستخدم فيها هذه الوسائل التّكنولوجية الحديثة؟

الفترة الصّباحية ☐

الفترة المسائيّة ☐

8. مع من تستخدم تكنولوجيا الاتّصال؟

لوحدك ☐

مع العائلة ☐

مع زملاء العمل ☐

9. ما هي اللّغة الّتي تفضّل استخدامها في هذه الوسائل الاتّصالية؟

اللّغة العربية ☐

اللّغة الفرنسية ☐

اللّغة الإنجليزية ☐

جميعها ☐

المحور الثّالث :الدّوافع و الإشباعات المحقّقة من استخدام تكنولوجيا الاتّصال الحديثة من قبل الإداريّين بمؤسّسة اتّصالات الجزائر .

10. هل تستخدم تكنولوجيا الاتّصال في الإدارة بهدف :

- اكتساب و زيادة المعارف ☐ **- مواكبة التطوّرات التّقنية** ☐

- لجودتها و خصائصها التّقنية ☐ **- لتحسين أدائك المهني** ☐

- لتحسين صورة المؤسّسة لدى جمهورها ☐

أخرى أذكرها .....

11. ما هي أهمّ الدّوافع وراء استخدامك لتكنولوجيا الاتّصال؟

- اكتساب خبرة جديدة في مجال العمل ☐ **- زيادة إنتاجية المؤسّسة** ☐

- ربح الوقت و التّقليل من التّكاليف الاتّصالية ☐ **- التّفاعلية و المشاركة في العملية** ☐

أخرى أذكرها .....

12. ما هو نوع الإشباعات المحقّقة من خلال استخدامك لتكنولوجيا الاتّصال؟

- نفسيّة ترفيهيّة ☐ **- معرفية تثقيفيّة** ☐

13. إذا كانت الإشباعات الّتي تحقّقها نفسيّة فهل تتمثّل في :

- التّرفيه و التّسلية ☐

- التّخفيف من أعباء العمل ☐

- الرّاحة و الطّمأنينة ☐

أخرى أذكرها .....

14. إذا كانت الإشباعات الّتي تحقّقها لك معرفيّة فهل تتمثّل في :

- التّثقيف ☐

- اكتساب مهارات جديدة ☐

اكتساب معلومات و معارف جديدة ☐

أخرى أذكرها .....

المحور الرّابع :واقع الاتّصال الإداري بمؤسّسة اتّصالات الجزائر.

15. ما طبيعة الاتّصال السّائد في مؤسّستكم؟

- اتّصال صاعد ☐ - اتّصال أفقي ☐
- اتّصال نازل ☐ - جميعها ☐

16. ما هي أهمّ قنوات الاتّصال الّتي تعتمدون عليها في عمليّة الاتّصال مع بعضكم البعض؟

- وسائل مكتوبة ☐ - وسائل إلكترونيّة ☐
- وسائل شفوية ☐ - جميعها ☐

17. ما هي الوسيلة الاتّصالية التّكنولوجية الحديثة الأكثر فعالية المتوفّرة في مؤسّستكم و تعتمدون عليها في عمليّة الاتّصال مع بعضكم البعض أثناء أداء المهام الإداري؟

- الفاكس ☐ - Tweeter ☐ - G-mail ☐
- موقع المؤسّسة ☐ - LinKedin ☐ - Yahoo ☐
- Facebook ☐ - Instagram ☐

18. حسب رأيكم ما هي أهمّ المهارات الواجب توفّرها عند الإداري لتحقيق اتّصال ناجح و فعّال داخل المؤسّسة؟

- مهارات تقنية (تكنولوجيّة) ☐ - مهارات التحدّث (لباقة في الحوار) ☐
- مهارات لغويّة (يتقن أكثر من لغة) ☐ - كلّ هذه المهارات ☐

أخرى أذكرها .....

19. حسب رأيكم فيما تكمن أهمّية الإتّصال الإداري؟

- يضمن تدفّق المعلومات ☐ - تحقيق التّواصل داخل المؤسّسة ☐
- خلق جوّ مناسب للعمل ☐ - للتّنسيق بين مختلف المستويات ☐

أخرى أذكرها .....

20. ما هي الوظائف الإداريّة الّتي يُولى لها الاهتمام أكثر بمؤسّستكم؟

- التّنسيق ☐ -إيصال المعلومات ☐
- المراقبة ☐ - ربط العلاقة بين العمّال ☐

أخرى أذكرها .....

المحور الخامس :مساهمة تكنولوجيا الاتّصال الحديثة في تحسين الاتّصال الإداري داخل مؤسّسة اتّصالات الجزائر.

21. هل تعتقد أنّ استخدامك لتكنولوجيا الاتّصال الحديثة ساهم في تحسين الاتّصال داخل مؤسّستكم؟

كثيرا ☐ قليلا ☐ لم تحسّن ☐

22. إذا كنت تعتقد أنّها حسّنت هل يعود ذلك إلى:

- سرعة وصول المعلومة ☐ - تفادي التّشويش الّذي يصيب الرّسالة ☐
- المساعدة في اتّخاذ القرارات الإداريّة ☐ - سهولة وصول المعلومات و تبادلها ☐

أخرى أذكرها .....

23. إذا كنت تعتقد أنّها لم تحسّن فهل يرجع ذلك إلى:

- لعدم استخدامك لها ☐
- لعدم توفّرها في المؤسّسة ☐
- لأنّك تضنّ أنّ الوسائل الأخرى أنجع منها ☐

لأسباب أخرى أذكرها .....

24. هل توفّر وسائل تكنولوجيا الاتّصال الحديثة يحسّن من مستوى أدائك الإداري؟

نعم ☐ لا ☐

25. حسب رأيك هل إدخال تكنولوجيا الاتّصال لمؤسّستكم أحدث تغييرا في شكل العمل؟

نعم ☐ لا ☐

26. إذا كانت إجابتك بنعم ،على أيّ مستوى حدث هذا التّغيير في المؤسّسة؟

على مستوى:

- الهيكل التّنظيمي ☐ - العلاقة بين الإداريّين ☐
- الاتّصال الخارجي ☐ - أساليب العمل ☐

أخرى أذكرها .....

27. ما هي الوظائف الاتّصالية الّتي أثّر عليها استخدام تكنولوجيا الاتّصال على مستوى إدارة مؤسّستكم؟

- وظيفة الرّقابة ☐ - التّخطيط ☐

- وظيفة الإعلام ☐ - اتّخاذ القرارات ☐

- وظيفة التّنظيم ☐

أخرى أذكرها .....

28. ما هي التّكنولوجيا الأكثر تأثيرا في الاتّصال الإداري؟

- الحاسوب ☐ - الإنترانت ☐

- الفاكس ☐ - الإكسترانت ☐

- الإنترنت ☐

فسّر لماذا؟ .....

29. هل لديك صعوبة في إجراء الاتّصال بواسطة الوسائل الحديثة بإدارة مؤسّستكم؟

نعم ☐ لا ☐

30. إذا كانت إجابتك بنعم ،ما هي نوع هذه الصّعوبات؟

- صعوبة اللّغة ☐

- عدم التحكّم في تكنولوجيا الاتّصال الحديثة ☐

- مشاكل تقنيّة ☐

أخرى أذكرها .....

31. هل ترى أنّ هناك سلبيّات لاستخدام تكنولوجيا الاتّصال الحديثة بمؤسّستكم؟

نعم ☐ لا ☐

32. إذا كنت ترى أنّ هناك سلبيّات فهل تتمثّل في :

- تقليص الوظائف ☐

- تهديد أمن المعلومات ☐

- مخاطر التلوّث بالفيروسات ☐

- المخاطر الصحيّة للعاملين ☐

- تقليص العلاقات الشّخصية ☐

33. ما هي معوّقات استخدام تكنولوجيا الاتّصال الّتي تعيق مهام الاتّصال الإداري؟

- عدم التحكّم في تكنولوجيا الاتّصال ☐

- عدم الرّبط الدّائم بالإنترنت ☐

- نقص الإمكانيات التّقنية المتوفّرة بالمؤسّسة ☐

- نقص التّكوين و التّدريب حول كيفيّة استخدام تكنولوجيا الاتّصال ☐

34. ما هو اقتراحك لاستخدام تكنولوجيا الاتّصال الحديثة استخداما أنسبا لتحسين الاتّصال الإداري بمؤسّستكم؟

.....

.....

الملحق رقم(02):دليل المقابلة مع السيدة "بقاش ليندة" مسؤولة الخلية الاتصالية على مستوى مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية تيزي وزو.

س1: فيما يتمثل واقع استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة على مستوى مؤسستكم؟

س2: هل استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة تأثير سلوكي معرفي عاطفي على الإداريين في مؤسستكم؟

س3: ما هي أكثر أنواع تكنولوجيا الاتصال التي تستخدمونها في مؤسستكم؟

س4: من خلال استخدامكم لتكنولوجيا الاتصال الحديثة هل حققت نوع من الاشباعات لدى الإداريين بمؤسستكم؟

س5: كيف تساهم تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين مستوى أداء المؤسسة؟

س6: هل تواجهون عوائق أثناء استخدامكم لتكنولوجيا الاتصال في أداء مهامكم الإداري؟

فهرس المحتويات:

المحتويات	الصفحة
شكر و تقدير.	–
إهداء.	–
خطة الدراسة.	–
ملخص الدراسة.	–
مقدمة.	أ - ب- ت
الإطـــار المنهجـــــي للدراســـــة	
1.إشكالية الدراسة و تساؤلاتها.	4
2.أسباب إختيار الموضوع.	7
3.أهداف الدراسة.	9
4.أهمية الدراسة.	10
5.نوع الدراسة.	11
6.تحديد المفاهيم و المصطلحات.	12
7.منهج الدراسة و أدواته.	16
8.مجتمع البحث و عينة الدراسة.	21
9.الدراسات السابقة.	22
الإطـــــار النظـــــــري	
الفصل الأول:مدخل مفاهيمي لتكنولوجيا الإتصال الحديثة.	–
تمهيد الفصل.	32
المبحث الأول:مفهوم تكنولوجيا الإتصال الحديثة.	33
المبحث الثاني:مراحل تطور تكنولوجيا الإتصال الحديثة.	34
المبحث الثالث:أنواع تكنولوجيا الإتصال الحديثة.	34
المبحث الرابع:خصائص تكنولوجيا الإتصال الحديثة.	38
المبحث الخامس:وظائف تكنولوجيا الإتصال الحديثة.	40
خلاصة الفصل.	42
الفصل الثاني:ماهية الإتصال الإداري.	–
تمهيد الفصل.	44
المبحث الأول:مفهوم الإتصال الإداري.	45
المبحث الثاني:عناصرالإتصال الإداري.	46
المبحث الثالث:خصائص الإتصال الإداري.	50
المبحث الرابع:أنواع و إتجاهات الإتصال الإداري.	52
المبحث الخامس:وظائف الإتصال الإداري.	55
المبحث السادس:معوقات الإتصال الإداري و طرق التغلب عليها.	57

خلاصة الفصل.	61
الفصل الثالث:مساهمة تكنولوجيا الإتصال الحديثة في تحسين الإتصال الإداري.	–
تمهيد الفصل.	63
المبحث الأول:إستعمالات تكنولوجيا الإتصال الحديثة في الإتصال الإداري.	64
المبحث الثاني:سلبيات و إيجابيات إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة في الإتصال الإداري.	65
المبحث الثالث:آثار إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة على المؤسسة.	69
خلاصة الفصل.	72
الإطـــــــار التطبيقـــــــي	
تمهيد الفصل.	75
1.نبذة عن شركة إتصالات الجزائر.	76
2.الهيكل التنظيمي لمؤسسة إتصالات الجزائر بولاية تيزي وزو.	77
3.الإطار القانوني لمؤسسة إتصالات الجزائر.	79
4.أهداف مؤسسة إتصالات الجزائر.	80
5.عرض و تحليل الجداول.	81
أ.التحليل الكمي و الكيفي للجداول البسيطة.	81
ب.التحليل الكمي و الكيفي للجداول المركبة.	117
6.عرض المقابلة و التعليق عليها.	212
7.عرض نتائج الدراسة.	–
أ.عرض النتائج الجزئية للدراسة.	216
ب.عرض النتائج العامة للدراسة.	222
خلاصة الدراسة.	224
توصيات و إقتراحات الدراسة.	225
قائمة المصادر و المراجع.	–
الملاحق.	–
فهرس المحتويات.	–
فهرس الجداول.	–
فهرس الأشكال.	–

فهرس الجداول:

الرقم	الجداول	الصفحة
01	توزيع المبحوثين حسب متغير الجنس.	81
02	توزيع المبحوثين حسب متغير السن.	81
03	توزيع المبحوثين حسب متغير المستوى التعليمي.	82
04	توزيع المبحوثين حسب متغير الأقدمية في العمل.	83
05	نوع التكنولوجيا المستخدمة من طرف المبحوثين أثناء أداء عملهم.	84
06	أهم الوسائل التكنولوجية الأكثر إستخداما لدى المبحوثين بمؤسسة إتصالات الجزائر.	85
07	الفترة الزمنية التي تستخدم فيها الوسائل التكنولوجيا الحديثة.	86
08	مع من تستخدم تكنولوجيا الإتصال.	87
09	اللغة التي يفضل المبحوثين إستخدامها عند إستعمالهم للوسائل الإتصالية.	88
10	الهدف من إستخدام تكنولوجيا الإتصال في الادارة.	89
11	دوافع إستخدام تكنولوجيا الإتصال من قبل المبحوثين.	90
12	نوع الإشباعات المحققة من خلال إستخدام المبحوثين لتكنولوجيا الإتصال الحديثة بمؤسسة إتصالات الجزائر.	91
13	نوع الاشباعات النفسية المحققة من خلال إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة لدى موظفي مؤسسة إتصالات الجزائر.	92
14	نوع الإشباعات المعرفية المحققة من خلال إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة لدى موظفي مؤسسة إتصالات الجزائر.	93
15	طبيعة الإتصال السائد بمؤسسة إتصالات الجزائر.	94
16	أهم قنوات الإتصال التي يعتمد عليها المبحوثين في عملية الإتصال مع بعضهم البعض.	96
17	نوع الوسيلة الإتصالية التكنولوجية الحديثة الأكثر فعالية المتوفرة في مؤسسة إتصالات الجزائر و المعتمدة لدى الموظفين في عملية الإتصال مع بعضهم البعض أثناء مهامهم الإداري.	97
18	المهارات الواجب توفرها عند الإداري لتحقيق إتصال ناجح و فعال على مستوى مؤسسة إتصالات الجزائر.	98
19	أهمية الإتصال الإداري على مستوى مؤسسة إتصالات الجزائر.	100

20	الوظائف الإدارية التي يولى لها الإهتمام على مستوى مؤسسة إتصالات الجزائر.	101
21	رأي المبحوثين حول مدى مساهمة تكنولوجيا الإتصال الحديثة في تحسين الإتصال الإداري داخل مؤسسة إتصالات الجزائر.	102
22	مظاهر تحسين الإتصال الإداري و التي أفرزتها تكنولوجيا الإتصال الحديثة.	103
23	مدى توفر وسائل تكنولوجيا الإتصال الحديثة يحسن من مستوى أداء الموظفين الإداري على مستوى مؤسسة إتصالات الجزائر.	105
24	رأي المبحوثين حول قدرة تكنولوجيا الإتصال الحديثة في إحداث تغيير في شكل العمل.	106
25	المستوى التعليمي الذي حدث فيه التغيير في مؤسسة إتصالات الجزائر بولاية تيزي وزو بعد إدخال تكنولوجيا الإتصال.	107
26	الوظائف الإتصالية التي أثر عليها إستخدام تكنولوجيا الإتصال على مستوى مؤسسة إتصالات الجزائر بولاية تيزي وزو.	108
27	أنواع التكنولوجيا الأكثر تأثيرا في الإتصال الإداري بمؤسسة إتصالات الجزائر بولاية تيزي وزو.	109
28	مدى وجود صعوبات في إجراء الإتصال بواسطة تكنولوجيا الإتصال الحديثة على مستوى مؤسسة إتصالات الجزائر بولاية تيزي وزو.	110
29	نوع الصعوبات التي تواجه المبحوثين أثناء إجرائهم للإتصال بواسطة الوسائل التكنولوجية الحديثة على مستوى مؤسسة إتصالات الجزائر بولاية تيزي وزو.	111
30	مدى وجود سلبيات لإستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة بمؤسسة إتصالات الجزائر بولاية تيزي وزو.	112
31	سلبيات إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة في مؤسسة إتصالات الجزائر بولاية تيزي وزو.	113
32	معوقات إستخدام تكنولوجيا الإتصال التي تعيق مهام الإتصال الإداري على مستوى مؤسسة إتصالات الجزائر بولاية تيزي وزو	115
33	علاقة متغيرات الدراسة بمدى مساهمة تكنولوجيا الإتصال الحديثة في تحسين الإتصال على مستوى مؤسسة إتصالات الجزائر بولاية تيزي وزو.	117

34	علاقة متغيرات الدراسة بكيفية مساهمة تكنولوجيا الإتصال الحديثة في تحسين الإتصال على مستوى مؤسسة إتصالات الجزائر بولاية تيزي وزو.	125
35	علاقة متغيرات الدراسة بمدى مساهمة تكنولوجيا الإتصال الحديثة في تحسين مستوى الأداء الإداري على مستوى مؤسسة إتصالات الجزائر بولاية تيزي وزو.	135
36	علاقة متغيرات الدراسة بمدى مساهمة إدخال تكنولوجيا الإتصال الحديثة في إحداث تغييرات في شكل العمل على مستوى مؤسسة إتصالات الجزائر بولاية تيزي وزو.	141
37	علاقة متغيرات الدراسة بأهم مستويات حدوث التغيير على مستوى مؤسسة إتصالات الجزائر بولاية تيزي وزو.	148
38	علاقة متغيرات الدراسة بالوظائف الإتصالية المؤثرة على إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة على مستوى إدارة مؤسسة إتصالات الجزائر بولاية تيزي وزو.	162
39	علاقة متغيرات الدراسة بمدى وجود صعوبات في إجراء الإتصال بواسطة الوسائل الحديثة بإدارة مؤسسة إتصالات الجزائر بولاية تيزي وزو.	174
40	علاقة متغيرات الدراسة بأهم الصعوبات المواجهة في إجراء الإتصال بواسطة الوسائل الحديثة على مستوى إدارة مؤسسة إتصالات الجزائر بولاية تيزي وزو.	180
41	علاقة متغيرات الدراسة بمى وجود سلبيات في إستخدام تكنولوجيا الإتصال على مستوى مؤسسة إتصالات الجزائر بولاية تيزي وزو.	186
42	علاقة متغيرات الدراسة بأهم معوقات تكنولوجيا الإتصال التي تعيق مهام الإتصال الإداري على مستوى مؤسسة إتصالات الجزائر بولاية تيزي وزو.	194

فهرس الأشكال

الرقم	الأشكال	الصفحة
01	التغذية العكسية أو المرتدة أو الراجعة للرسالة الإتصالية.	49
02	خصائص و مميزات الإتصال الإداري.	51
03	تأثيرات تكنولوجيا الإتصال الحديثة على الإتصال الإداري.	68