



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة بلحاج بوشعيب - عين تموشنت
كلية الآداب واللغات والعلوم الاجتماعية
قسم العلوم الاجتماعية



مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع

تخصص: علم الاجتماع التنظيم والعمل

عنوان مذكرة

دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تفعيل الاتصال الإداري في

ظل جائحة كورونا

دراسة ميدانية في جامعة عين تموشنت بلحاج بوشعيب قسم العلوم الاجتماعية

تحت إشراف الأستاذ:

أ. هادي جلول

من إعداد الطالبين:

- ختال غزلان لويزة

- رحمانى فتيحة

تاريخ المناقشة: 2022/ 06/09

تمت المناقشة علنا أمام اللجنة المكونة من:

الاسم واللقب	الرتبة	الصفة
القيزي عبد الحفيظ	أستاذ محاضر - أ-	رئيسا
هادي جلول	أستاذ محاضر - أ-	مشرفا ومقررا
طبيب مولود	أستاذ محاضر - أ-	مناقشا

السنة الجامعية: 2021-2022

الله أكبر



شكر وتقدير

نشكر الله عز وجل ونحمده الذي من علينا بالتوفيق وما كنا لنتوفق لولا أن وفقنا الله
كما نشكر الأستاذ الكريم هادي جلول الذي اشرف على هذا العمل المتواضع ومنحني من
وقته الكثير ، وكان بمثابة الروح المعنوية والمرشد الوجيه .
كما نتوجه بالشكر الخاص إلى كل من أعانني على انجاز هذا العمل .





إهداء

الحمد لله وكفى والصلاة على الحبيب المصطفى وأهله ومن وفى أما بعد
الحمد لله الذي وفقنا لتتأمين هذه الخطوة في مسيرتنا الدراسية بمذكرتنا هذه ثمرة الجهد
والنجاح بفضلته تعالى مهداة إلى الوالدين الكريمين حفظهما الله وأدامهما نورا لدربي
خاصة إليك يا أمي يا من علمتيني العطاء دون انتظار مقابل ، يا من زرعتي في قلبي
أسمى معاني الأفاضل، والى أختي الصغيرة أسماء والى كل من كان لهم اثر على
حياتي والى كل من أحبهم قلبي ونسيهم قلمي .

ختال غزلان لوبيزة .





إهداء

إلى الينبوع الذي لا يمل العطاء إلى من جاءت سعادتني بخيوط منسوجة من قلبها إلى :

والدتي العزيزة

إلى من شقى وسعى لأنعم بالراحة والهناء الذي لا يخل بشئ من اجل دفعي في طريق

النجاح الذي علمني أن ارتقي سلم الحياة بحكمة وصبر إلى :

والدي العزيز

إلى عائلتي الصغيرة والكبيرة التي ساندتني ولا تزال إلى أخي وزوجته التي هي أختي وأخواتي

وعمي وعمتي إلى من كان داعمي وكان سببا في إكمال دراستي ابن عمي الغالي إلى كل

من علمني حرف في هذه الدنيا الغالية .

رحماني فتيحة .

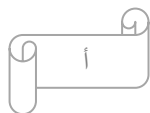


مقدمة

شهد العالم خلال هذه السنوات الأخيرة ، ثورة استخدام مختلف التكنولوجيا خاصة تكنولوجيا الاتصال بحيث ساعدت في تغيير وتحويل ميدان التسيير والتنظيم والاتصال ،فهو ضروري لتطوير وتنمية المؤسسات وبالتالي الحفاظ على استقرارها، إن تكنولوجيا الاتصال وما تمثله من أهمية فهي جزء لا يتجزأ من نسيج الإدارة في المؤسسات المعاصرة وموردا أساسيا تعتمد عليه في تفعيل الاتصال الإداري خاصة مع ما شهده العالم من انتشار لجائحة كورونا (كوفيد 19)، وما نتج عنه من إجراءات وتدابير جعلت الحكومات في اغلب الدول تتخذ إجراءات من بينها الغلق الشامل، كما فرض عليها أن تقدم المبادرة للاستفادة من التكنولوجيا في رفع مخرجات المؤسسة مما جعل الإدارة إلى تغيير وتحويل سياستها مما نتج عنها حتمية استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال في مختلف أنواعها اصبح مطلبا حيويا لتطوير البني والهياكل لما تقدمه التكنولوجيا من نقلة نوعية في إعادة صياغة مفاهيم ومصطلحات عديدة متعلقة بالمؤسسة ومن بين المؤسسات التي أولت اهتماما بتكنولوجيا الاتصال هي الجامعة لهذا سنحاول في هذه الدراسة دراسة دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تفعيل الاتصال الإداري في ظل جائحة كورونا (كوفيد 19).

وتمحورت دراستنا على مقدمة وثلاث فصول بالإضافة إلى فهرس محتويات وملاحق وقائمة المصادر والمراجع ، وقبل هذا حددنا الإطار المنهجي انطلاقا من دراسات سابقة ،ثم صياغة إشكالية وفرضياتها ثم مفاهيم إجرائية، المنهج المستعمل وأداته، ثم أسباب اختيار الموضوع، وأهمية وأهداف وصعوبات الدراسة. أما الفصل الأول فدرسنا الإطار النظري والذي عنوانه بمدخل إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصال وذلك بتحديد أهم المفاهيم ، أهمية، خصائص، مكونات، اثار، معوقات . أما الفصل الثاني فكان بعنوان الاتصال الإداري وذلك بتحديد (مفهومه ، وأهميته، وأنواع وخصائص، والوسائل ، وخطوات ، وأهم معوقاته).

أما الفصل الثالث فهو يخص الجانب التطبيقي استفتحناه بتمهيد ثم المجال الدراسي للبحث (المجال الزمني والمكاني والبشري)، المنهج المستعمل وأداته العينة وخصائصها تحليل الجداول والبيانات الإحصائية والنتائج المتوصل إليها والاستنتاج العام .



أثبتت أزمة فيروس كورونا (كوفيد19) الدور الحيوي للتكنولوجيا الرقمية ، بحيث أصبحت أنظمة العمل عن بعد والمؤتمرات المصورة في مكان العمل وخارجه أكثر اتساعا وسرعة ، ولهذا لا نجد مؤسسة إلا وقد سخرت تقنياتها الحديثة لتسهيل التفاعل الإداري. ولقد حاولنا من خلال دراستنا أن نلقي الضوء على دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تفعيل الاتصال الإداري في ظل جائحة كورونا، حيث تناولنا في الإطار المنهجي: الدراسات السابقة، إشكالية الدراسة ، فرضيات الدراسة، منهج وأداة الدراسة ،المفاهيم الإجرائية ،أسباب اختيار موضوع الدراسة ، أهمية الدراسة ، أهداف الدراسة وصعوبات الدراسة .

الدراسات السابقة :

الدراسة الأولى :

ليلى لوصيف ،عبد العالي حمودي ، دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تفعيل الاتصال الإداري ، دراسة ميدانية بالوكالة الوطنية لتسيير القرض المصغر ولاية أم البواقي ، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال جامعة أم البواقي ،السنة الجامعية 2020-2021 .

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تفعيل الاتصال الإداري بالوكالة الوطنية لتسيير القرض المصغر ولاية أم البواقي ومن خلال طرح السؤال الرئيسي التالي :ماهو دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تفعيل الاتصال الإداري بالوكالة الوطنية لتسيير القرض المصغر ولاية أم البواقي؟

والتساؤلات الفرعية هي:

- ماهي أهم الوسائل التكنولوجية الحديثة المستخدمة في داخل الوكالة الوطنية لتسيير القرض المصغر ولاية أم البواقي ؟.
 - كيف تساهم تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الاتصال الإداري بالوكالة الوطنية
 - ما هي المعوقات التي تواجهها في استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة ؟
 - وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها:
1. أتاحت تكنولوجيا الاتصال إمكانية التواصل بين المسؤولين الموظفين بنسبة 50 بالمائة
 2. ساهمت تكنولوجيا الاتصال الحديثة بشكل كبير في داخل الوكالة الوطنية لتسيير القرض المصغر في سهولة الوصول إلى المعلومة بنسبة 32,05 بالمائة
 3. إن تكنولوجيا الاتصال الحديثة قللت الوقت والجهد لدى الموظفين والزبائن بنسبة 26,0 بالمائة
 4. إن تكنولوجيا الاتصال الحديثة حسنت من محيط الاتصال داخل الوكالة من خلال رفع أداء الموظفين بنسبة 100 بالمائة.

التعقيب عن الدراسة :

تشابهت هذه الدراسة مع دراستنا كونها تبحث عن تكنولوجيا الاتصال ودورها في تفعيل الاتصال الإداري وتظهر أوجه التشابه أن كلا الدراستين ميدانيتين وقد استخدمت نفس الأداة (الاستبيان) لكننا نعقب عن هذه الدراسة بأنها دراسة مركزة على الجانب الاقتصادي أما دراستنا فترتكز على الجانب الاجتماعي والاقتصادي معا، ومع ذلك فإنها أفادتنا في الإحاطة بالموضوع المدروس .

الدراسة الثانية

رماش كريمة، عمران أمينة، استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في الاتصال الإداري، دراسة ميدانية بمركز الضرائب لولاية أم البواقي، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام و الاتصال، اتصال وعلاقات عامة، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي، سنة 2015.2014

تهدف هذه الدراسة للتعرف على استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في الاتصال الإداري في المؤسسة بمركز الضرائب لولاية أم البواقي من خلال الإجابة عن التساؤل التالي :

- ما هو واقع استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في الاتصال الإداري ؟

وتفرعت عليه أسئلة فرعية :

- ✓ ما هي دوافع استخدام وسائل الاتصال الحديثة من قبل موظفي مركز الضرائب ؟
- ✓ ما هي الإشباكات التي تحقق من خلال استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة من قبل موظفي مركز الضرائب ؟
- ✓ هل تؤثر تكنولوجيا الاتصال الحديثة في مستوى أداء المؤسسة ؟

نتائج الدراسة :

حسب ما جاء في نتائج هذه الدراسة فقد تم تسجيل النتائج التالية إن إدارة المؤسسة تملك الإرادة الكاملة لتوفير جميع وسائل الاتصال الحديثة والمتعلقة بتكنولوجيا الاتصال حيث نجد أن المؤسسة لها إمكانية كبيرة وحقيقية لتوفير الأجهزة و الحواسيب لحل المصالح والمكاتب التي لها حاجة بهذه .

- إن وسائل الاتصال الحديثة ساهمت في تحسين سير العمل في المؤسسة وتغيير سلوك الموظفين والمساعدة والمشاركة في اتخاذ القرار وتحسين الاتصال الإداري بالمؤسسة.
- المؤسسة بها شبكات محلية بها نسبة ربط عالية ،وأیضا ربط بخدمة الانترنت منذ نشأة المركز والخدمة متوفرة حاليا رغم الجهود المبذولة من الإدارة لتوفير كل ما سبق من أجهزة وشبكات لحمايتها من الأضرار إلا ن هذه الجهود غير كافية ما لم تكن هناك المهارة اللازمة لدى الموظفين لاستغلال وتشغيل الأجهزة والتعامل مع الشبكات .

• إن تكنولوجيا الاتصال في مركز الضرائب لها عدة أوجه لكن يمكن أن تتمثل بشكل أساسي في جهاز الحاسوب ، شبكة الانترنت ،شبكة الاكسترنات ، بالرغم من عدم التوسع في استخدام هذه الأخيرة هذه التكنولوجيا التي تسعى إلى تسهيل واتصال ونقل وحفظ البيانات والمعلومات في أسرع وقت وبأقل تكلفة .

تعقيب على الدراسة:

• إن هذه الدراسة تطرقت إلى واقع استخدام تكنولوجيا الاتصال في الاتصال الإداري ولكن نعقب على هذه الدراسة أنها ركزت على جانب الإعلام والاتصال والعلاقات العامة، لكنها لم تركز على الجانب الاجتماعي خاصة تأثير تكنولوجيا الاتصال والمعلومات على الموظفين وعلى الاتصال داخل إدارة المؤسسة .

الدراسة الثالثة :

ابن ضياف حنان، استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتأثيرها على وظائف إدارة الموارد البشرية في المؤسسة ،دراسة ميدانية بمؤسسة كوندور ،بولاية برج بوعرييج، مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر في علم الاجتماع، تنمية الموارد البشرية، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم علم الاجتماع ،سنة 2013-2014 .

تهدف هذه الدراسة إلى استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتأثيرها على وظائف إدارة الموارد البشرية في المؤسسة بمؤسسة كوندور لولاية برج بوعرييج من خلال الإجابة عن التساؤل التالي :
ما تأثير استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على وظائف إدارة الموارد البشرية داخل المؤسسة
أما الأسئلة الفرعية :

- ما تأثير استخدام الحاسب الآلي على تضمين العملية التكوينية داخل المؤسسة ؟
- ما تأثير استخدام شبكة الانترنت / الانترنت على تضمين العملية التوظيفية في المؤسسة؟
- ما تأثير استخدام نظام المعلومات الموارد البشرية بتفعيل القرارات داخل المؤسسة ؟

أهم نتائج التي توصلت لها هذه الدراسة:

• يعتبر الحاسب الآلي أحد أهم مكونات تكنولوجيا المعلومات والاتصال ،إذ انه السبيل الأمثل للخروج أو التخلي عن الطرق التقليدية للتكوين وذلك لما له من قدرات على تخزين وحفظ البيانات والمعلومات والمحافظة عليها ، وقد ساهم في تفعيل العملية التكوينية داخل المؤسسة بين موظفين إذ يتم بواسطته في عرض المحاضرات والمنشورات الخاصة بالبرامج التكوينية باستخدام البريد الإلكتروني الذي يعتمد في ارسالاته على شبكة الانترنت / كما أنه ساهم في التقليل من الوقت والجهد وكذا النفقات وساعد على تطوير مهارات وقدرات العاملين بفعل تكرار المحتوى التكويني مما زاد من أهميته أنه ساعد الموظفين بالتطبيق العلمي وخلق بيئة تفاعلية غنية بالتطبيقات المعتمدة على تكنولوجيا المعلومات و الاتصال .

- يعتبر التوظيف الإلكتروني من أحدث ما توصلت إليه تكنولوجيا الاتصال ،وقد ساهم هذا في تامين العملية التوظيفية داخل المؤسسة من خلال استقطاب أكبر عدد ممكن من طالبي العمل في زمن جد قصير مقارنة بالطرق التقليدية ،مع جذب مهارات وقدرات عالية من أجل الرقي في الإنتاج مع تحقيق الجودة التي تعتبرها المؤسسة من بين أهم أهدافها الإستراتيجية .وتكمن أهميته أيضا في مساهمته في التقليل من الإجراءات في التوظيف كما أنه يسمح بتوفير أكبر قدر من المعلومات المتعلقة بالمرشحين وقد ساهم في القضاء على الحوافز البيروقراطية وإضفاء طابع الشفافية والمصداقية في التوظيف .
- يلعب نظام معلومات الموارد البشرية دورا أساسيا فيما يتعلق باتخاذ القرارات سواء على مستوى الأسباب التي جعلت من تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تزايد الطلب عليها خاصة من جانب الاتصال الإداري داخل المؤسسة في الآونة الأخيرة وتطورات (جائحة كورونا).

الدراسة الرابعة:

شفيقة جناوي، وهيبة، دور تقنيات الاتصال الإداري في خدمة اتخاذ القرارات ،دراسة ميدانية في مؤسسة الاسمنت بالمسيلة، مذكرة تخرج مقدمة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع ،تخصص تنظيم وعمل ،كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية ، قسم علم الاجتماع، جامعة المسيلة 2012-2013 .

تهدف هذه الدراسة للتعرف على دور تقنيات الاتصال الإداري في خدمة اتخاذ القرارات ومدى استخدام تقنيات الاتصال في إدارة المؤسسات الصناعية الجزائرية بحيث كان السؤال العام كالاتي: إلى أي مدى تساهم تقنيات الاتصال الإداري في خدمة عملية اتخاذ القرارات في المؤسسة الصناعية الجزائرية؟

وتفرعت عنها تساؤلات فرعية:

- هل لوسائل الاتصالات الإدارية دور فعال في خدمة عملية اتخاذ القرارات في المؤسسة الجزائرية ؟
 - ماهي المعوقات التي تحد من كفاءة استخدام تقنيات الاتصال في خدمة عملية اتخاذ القرارات في المؤسسات الجزائرية؟
- أما اهم نتائج هذه الدراسة:
- إن لوسائل الاتصال دور فعال في خدمة اتخاذ القرارات داخل المؤسسة الاقتصادية الجزائرية لصناعة الإسمنت بنسبة 93,80 بالمائة .
 - إن المؤسسة موضوع الدراسة تعتمد عدة تقنيات للاتصال بالمؤسسة.
 - وجود معوقات تحد من كفاءة استخدام تقنيات الاتصال في خدمة اتخاذ القرارات لدى العامل داخل المؤسسة لميدان الدراسة .

التعقيب عن الدراسة :

تشابهت هذه الدراسة مع دراستنا في كونها تبحث عن تكنولوجيا الاتصال وتقنيات الاتصال الإداري وهذا هو وجه الشبه في كلتا الدراستين ، كما أنهما تشابهتا في استخدامهما لنفس الأداة (الاستبيان) لكن ما يتعقب على هذه الدراسة، أنها دراسة مرتكزة على الجانب الاقتصادي عكس دراستنا التي تركز على الجانب الاجتماعي والاقتصادي معا، إلا أنها أفادتنا بالإحاطة حول جانب من جوانب الموضوع المدروس ألا وهو الاتصال الإداري .

الإشكالية :

أثبتت أزمة كورونا الدور الذي تؤذيه التكنولوجيا بحيث أصبحت أنظمة العمل في المؤسسة تعمل عن بعد وذلك لتسهيل التفاعل الإداري، ولقد حاولنا من خلال دراستنا أن نلقي الضوء على دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تفعيل الاتصال الإداري، حيث نجد نظرية ماكلوهان التي ظهرت في النصف الثاني من القرن العشرين وهي نظرية تهدف لتوفير سببية بين التكنولوجيا وطبيعة المجتمع ومدى تأثير الفكر والفعل البشري بالعوامل التكنولوجية التوافق ومن هنا يمكننا بلورة إشكالية الدراسة في السؤال الرئيسي التالي :

- هل لتكنولوجيا المعلومات والاتصال دور في تفعيل عملية الاتصال الإداري في المؤسسة خاصة في ظل جائحة كورونا ؟

وللإجابة عن هذه الإشكالية طرحنا مجموعة من التساؤلات الفرعية وهي:

- ما المقصود بتكنولوجيا المعلومات والاتصال والاتصال الإداري ؟
- ما هي دوافع وأثار استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال من قبل موظفي المؤسسة ؟
- ما هي معوقات التي تواجهها الإدارة الجزائرية في استخدامها تكنولوجيا المعلومات والاتصال؟

فرضيات الدراسة:

- يمكن صياغة فرضيات البحث بناء على الإشكالية المطروحة وتتمثل فيما يلي :
- إن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في ظل جائحة كورونا لها دور فعال في تفعيل الاتصال الإداري .

الفرضيات الفرعية:

- تساهم تقنيات تكنولوجيا المعلومات والاتصال إلى حد كبير في تفعيل الاتصال الإداري خاصة مع الغلق الشامل لجميع المؤسسات في العالم وما نجم عنه من تعطيل لمختلف النشاطات .
- من أهم المعوقات التي تواجهها الإدارة الجزائرية عدم توفير الأموال لتحقيق الأهداف المسطرة وذلك لتدريب العاملين على التكنولوجيا الحديثة .

منهج وأدوات الدراسة

المنهج:

- للقيام بأي بحث أو دراسة علمية والوصول إلى الحقيقة أو البرهنة عليها ، أوجب علينا إتباع منهج واضح يساعد في دراسة المشكلة بطريقة أفضل وتشخيصه تشخيصاً دقيقاً من خلال إتباع مجموعة من القواعد التي يتم وضعها ،ومن أجل الوصول إلى حقائق حول الظاهرة موضوع الدراسة . ولذلك نعرف المنهج بأنه : " هو أسلوب للتفكير والعمل يعتمد على الباحث لتنظيم أفكاره وتحليلها وعرضها وبالتالي الوصول إلى نتائج وحقائق معقولة حول ظاهرة وموضوع الدراسة " .¹

منهج دراسة الحالة:

وقد اعتمدنا في دراستنا التحليل الوصفي منهج دراسة الحالة ، بحيث عرّف على أنه " وسيلة لجمع البيانات الأخرى ، شرط أن تكون الحالة مشابهة أو ممثلة للمجتمع الذي يراد تعميم الحكم عليه " ويقوم منهج دراسة الحالة على أساس اختيار وحدة إدارية ، أو وحدة اجتماعية واحدة ، كأن تكون مدرسة أو صف ، أو مجموعة واحدة من الموظفين في قسم أو إدارة من الإدارات .² وهناك تعريف آخر حيث يذهب قاموس علم الاجتماع الذي وضعه فاير شاليد إلى أن دراسة الحالة منهج من البحث الاجتماعي عن طريقه يمكن رسم صورة كلية لوحدة معينة في علاقتها المتنوعة وأوضاعها الثقافية³، وهو أحد الأساليب التي تتدرج ضمن الدراسات الوصفية .

الأدوات: الاستبيان (استمارة) : هي أداة لفظية بسيطة ومباشرة تهدف إلى التعرف على ملامح خبرات المفحوصين واتجاهاتهم نحو موضوع معين ومن خلال توجيه أسئلة قريبة من اليقين في الترتيب والصياغة وما شابه ذلك

وسيلة للحصول على إجابات لعدد من الأسئلة المكتوبة في نموذج يعد لهذا الغرض ويقوم المفحوص بملئه بنفسه.

- كما هي مجموعة من الأسئلة التي يتم الإجابة عليها من قبل المفحوص بدون مساعدة الباحث الشخصية أو من يقوم مقامه .⁴

¹ - ربحي مصطفى عليان، البحث العلمي أسسه مناهجه وأساليبه وإجراءاته، بيت الأفكار الدولية، جامعة البلقاء التطبيقية، الأردن، سنة 2008، ص 35.

² - عمار إبراهيم قنديلجي، منهجية البحث العلمي، اليازوري، ص 92.

³ - الفصل الثالث، منهج البحث في علم الاجتماع / PDF, facreatedwith PDF factory pro trial version/ www.pdfactory.com، ص 75.

⁴ - زياد ابن علي بن محمود جرجاوي، قواعد المنهجية التربوية لبناء الاستبيان، ط2، مطبعة أبناء الجراح بفلسطين مدينة غزة، جامعة القدس، مفتوحة، سنة 2010، ص 16 - 17.

الملاحظة: " جمع البيانات التي تتصل بسلوك الأفراد الفعلي في بعض المواقف الواقعية والكشف عن سلوكهم ومشاعرهم واستخدامها في ظروف معينة (مثل الماضي والمستقبل) .¹
المفاهيم الإجرائية :

تكنولوجيا: عرفها هالوثاتر " على أنها خلاصة الأساليب الآلية والمعرفة التطبيقية التي تستخدم للإسهام في تحقيق أهداف المنظمة " .²

المفهوم الإجرائي: من خلال التعريف فالتكنولوجيا هي الاختراعات والابتكارات التي يستفيد منها الإنسان في تطوير الجهود والمهارات وتحقيق رغبات الإنسان واحتياجاته.

تكنولوجيا المعلومات: تعرّف بأنها نظام مكون من مجموعة من الموارد المرتبطة والمتفاعلة يشمل على الأجهزة والبرمجيات والموارد البشرية والبيانات والشبكات والاتصالات التي تستخدم نظم المعلومات المعتمدة على الحاسب.³

المفهوم الإجرائي: من خلال التعريف يمكن القول أن تكنولوجيا المعلومات هي البحث عن أفضل وسيلة يتم من خلالها توليد المعلومات وتخزينها وجعلها متاحة بصورة سهلة وواضحة في الوقت المناسب.

تكنولوجيا الاتصال: عرفها برنت روبين هي أداة أو جهاز أو وسيلة تساعد على إنتاج أو توزيع أو تخزين أو استقبال أو عرض البيانات.⁴

المفهوم الإجرائي: من خلال التعريف يمكن القول أن تكنولوجيا الاتصال هي عبارة عن جمع المعلومات من خلال الوسائل والأجهزة المتطورة التي تساهم في جمع البيانات مثل (الهواتف، الحاسوب وشبكة الانترنت).

الاتصال الإداري:الاتصالات هي تفاعلات أو تعامل طرفين أو أكثر في موقف معين لتبادل المعلومات بهدف تحقيق تأثير معين لدى أي أو كل من الطرفين.⁵

¹ - محمد جاسم العبيدي وآلاء محمد العبيدي، طرق البحث العلمي، ط1، دبيونو للطباعة للنشر والتوزيع، 2010، ص 27.

² - وسام بلكرديد، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تفعيل الأداء الموارد البشرية، دراسة حالة مديرية موارد البشرية، بميناء جن جن بجيجل، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية والعلوم التسيير، قسم العلوم التسيير، تخصص إدارة الموارد البشرية، جامعة محمد الصديق بن يحيى، جيجل، سنة 2018/2019، ص 9.

³ - نورهان قرون وآخرون، تكنولوجيا المعلومات والاتصال، كركيزة أساسية لعملية التدريب الإلكتروني، جامعة بسكرة، بالجزائر، مجلة تعليم عن بعد، سنة 2020، ص 43.

⁴ - قواسم بن عيسى، فجوة الرقمية والمعلوماتية بين دول العربية، دراسة مقارنة بين الجزائر والإمارات العربية المتحدة، كلية العلوم الإنسانية والحضارة الإسلامية، قسم علوم الإعلام والاتصال، 2006 . 2007، ص 55.

⁵ نوري منير مبارك نعيمة وآخرون، اتصالات الإدارية وأهميتها في اتخاذ القرارات في المؤسسة الاقتصادية توصيات والمتطلبات، د.س، د.ص.



المفهوم الإجرائي: من خلال التعريف يمكن القول بأن الاتصال الإداري هو عبارة عن إيصال المعلومات والفهم لرسائل وسلوك بين الأفراد من خلال الوسائل المستخدمة في عملية الاتصال.
جائحة كورونا (فيروس كورونا أو كوفيد19) : هو فيروس مستحدث وهو سلالة جديدة من الفيروسات التاجية وتكمن خطورة الفيروس في أنه يصيب الجهاز التنفسي للإنسان مع عدم معرفة علاج نهائي له حتى الآن.¹

المفهوم الإجرائي: من خلال التعريف يمكن القول أن فيروس كورونا أو كوفيد 19 هو مرض جديد أو مستجد من فيروسات كورونا أكتشف لأول مرة في 2019 ويصيب الأطفال والبالغين على حد سواء وأعراضه الحمى وفقدان حاسة الذوق وصعوبة في التنفس

أهمية الدراسة:

تتوقف أهمية الدراسة على أهمية الموضوع في حد ذاته وقيمتها العلمية وخاصة بعد انتشار فيروس كورونا المستجد الذي أصبح حديث الساعة وتتمثل أهمية الدراسة في كون نتائجها تساعدنا في الحصول على معلومات وحقائق تفسر دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الاتصال الإداري أي العمل على تقديم المعلومات والاستفادة منها ،ومدى تأثير استخدام تكنولوجيا الاتصال في الاتصال الإداري ومدى أهميتها في تسهيل عملية الاتصال الإداري ودوافع استخدامها من قبل الموظفين.

أهداف الدراسة :

باعتبار أن التكنولوجيا هي نتاج اجتماعي تتعدى كونها مجموعة من المعدات والآلات، فالهدف من الدراسة هو تحديد الأطر المرجعية التي تقف وراء سلوك الموظفين في تعاملهم مع التكنولوجيا المستوردة داخل التنظيم والاتصال الإداري من الوسائل الحديثة التي تعتبر دخيلة على المجتمع الجزائري خصوصا والتطورات التي اجتاحت العالم بأسره بوجود فيروس كورونا الأمر الذي جعل الإدارة أو الاتصال الإداري يلجأ إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصال .

أسباب اختيار موضوع الدراسة:

أسباب الذاتية:

- الاطلاع على آخر ما توصلت إليه تكنولوجيا المعلومات والاتصال وعلاقتها بالاتصال الإداري خاصة في ظل جائحة كورونا والوضع الوبائي .
- قلة الدراسات التي تعالج الموضوع خاصة في تخصص علم اجتماع عمل والتنظيم.
- معرفة أثر الصعوبات التي تقف عائق أمام الاتصال الإداري داخل المؤسسة الجامعية

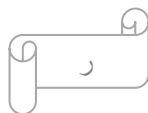
¹ - دليل الإرشادي للوقاية من مرض فيروس كورونا (كوفيد19) للعاملين في مجال التوعوي في المجتمع، المركز الوطني للتثقيف والإعلام الصحي والسكاني، وزارة الصحة عامة والسكان، اليونيسيف منظمة الطفولة، د.س، ص 7.

أسباب الموضوعية:

يدخل هذا الموضوع في صلب التخصص المدروس وبالتالي فهو محور هام للبحث والتحليل بغرض تزويد المكتبة بهذه الدراسات و استفادة الدفعات اللاحقة بمعطيات قد تثري البحث العلمي ،خاصة أن هناك نقص في دراسة الموضوع والقيمة العلمية لموضوع دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تفعيل الاتصال الإداري خاصة في ظل جائحة كورونا .

صعوبات الدراسة:

لقد تخلل بحثنا عدة صعوبات ومن أبرزها عدم وجود مصادر ومراجع كافية للبحث العلمي وهو أهم عائق بالإضافة إلى ضيق الوقت وضعف التمويل هذا من الجانب الميداني، إضافة إلى الوضع الوبائي في بلادنا والمتمثل في وباء كورونا أو كوفيد 19 من جهة اخرى.



الفصل الأول:

مدخل إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصال

تمهيد

1-1 مفهوم تكنولوجيا المعلومات

2-1 مفهوم تكنولوجيا الاتصال

3-1 أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال

4-1 خصائص تكنولوجيا المعلومات والاتصال

5-1 مكونات تكنولوجيا المعلومات والاتصال

6-1 آثار استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال

7-1 معوقات تكنولوجيا المعلومات والاتصال

خلاصة

إن التطور المستمر والسريع الذي يشهده العصر الحالي، والذي يسمى بعصر المعلومات هو نتاج الثورة التكنولوجية الحديثة التي مست جميع المجالات، حتى أضحت العلم بهذه التكنولوجيا ومختلف وسائله وأدواتها من ضروريات الحياة بشكل عام وخاص، حيث أصبحت تستعمل تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المجالات الاقتصادية والإدارية والاجتماعية وغيرها، من خلال هذا الفصل نتعرف على تكنولوجيا المعلومات والاتصال، وسنتناول فيه الإطار المفاهيمي للتعرف على أهم المفاهيم المتعلقة بها وأهميتها وخصائصها وآثار استخدامها ومعوقاتها .

1-1 مفهوم تكنولوجيا المعلومات :

عرف الصباح تكنولوجيا المعلومات بأنها : "مجموعة من الأجزاء المرتبطة ببعضها البعض حيث تشمل على أساليب المعالجة السريعة للمعلومات باستخدام الحاسوب وتطبيق الأساليب الإحصائية والرياضية في حل المشكلات ومحاكاة التفكير من خلال برامج الحاسوب"¹.

وهناك من عرف تكنولوجيا المعلومات بأنها: "تطبيق للتكنولوجيا الإلكترونية ومنها الحاسب والأقمار الصناعية وغيرها من التكنولوجيات المتقدمة لإنتاج المعلومات التناظرية والرقمية وتخزينها واسترجاعها وتوزيعها ونقلها من مكان إلى آخر"²، وعرفت منظمة اليونسكو بأنها "مجموعة المعرفة العلمية والتكنولوجية والهندسية والأساليب الإدارية المستخدمة في تناول ومعالجة المعلومات وتطبيقها"³، من خلال تعاريف يمكن تعريف تكنولوجيا المعلومات بأنها كافة الأنشطة الفنية والاقتصادية التي تتعلق بالتكنولوجيات الخاصة بتمكين الأفراد والمنظمات من معالجة المعلومات ونقلها في أي وقت ومكان على نحو أسرع وأكثر فعالية .

¹ - عدنان عواد الشوابكة، دور نظم وتكنولوجيا المعلومات في اتخاذ القرارات الإدارية ، الطبعة العربية 2011، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع ، ص167 .

² - أشرف السعيد احمد، تكنولوجيا المعلومات وإدارة الأزمات، د ط ، 2013، ص 57

³ - مشري محمد الناصر، سبل تفعيل دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في دعم التنمية المستدامة في المؤسسات الصناعية الجزائرية، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، شعبة العلوم الاقتصادية، جامعة فرحات عباس سطيف 1 ، سنة 2016/2017، صفحة 25 .

1-2 مفهوم تكنولوجيا الاتصال

هي بث رسائل واقعية أو خيالية موحدة على أعداد كبيرة من الناس يختلفون فيما بينهم من النواحي الاقتصادية والاجتماعية والثقافية والسياسية وينتشر في مناطق متفرقة أي أن هناك بعد جغرافي بين مستقبلات رسائل الاتصال، ويستطيع الاتصال عبر وسائل الاتصال المختلفة الوصول إليهم عن طريق النشر والتوزيع ما يسمى ¹ broadcasting، وفي تعريف آخر فإن تكنولوجيا الاتصال هي التكنولوجيا التي تعمل على تسهيل الاتصال بين الأفراد والجماعات الذين يتواجدون في أماكن مختلفة وتدرج تحتها مجموعة أنظمة مثل الهاتف والتلكس والفاكس والراديو والتلفزيون والفيديو بالإضافة إلى تقنيات الحاسب بما في ذلك البيانات الإلكترونية والبريد الإلكتروني²، وهناك من يعرفها على أنها: "الجانب التكنولوجي من نظام المعلومات الذي يشمل المكونات المادية، البرمجيات، قاعدة البيانات، الشبكات" من ذلك نجد أن التكنولوجيا لا يمكن فصلها بشكل نهائي عن تكنولوجيا المعلومات فهما وجهان لعملة واحدة.³

1-3 أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال :

تتجلى أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال في ميادين عدة :

- المساهمة في التنمية الاقتصادية حيث تؤدي الثورة الرقمية إلى نشوء أشكال جديدة تماما من التفاعل الاجتماعي والاقتصادي وقيام مجتمعات جديدة وعلى عكس الثورة الصناعية التي شهدها القرن المنصرم فإن ثورة تكنولوجيا المعلومات والاتصال من شأنها الانتشار بشكل سريع والتأثير في حيوية الجميع وتتمحور تلك الثورة حول قوة تكنولوجيا المعلومات والاتصال التي تسمح للناس بالوصول إلى المعلومات والمعرفة الموجودة في أي مكان⁴.

¹ - بوجيت مريم ، غياط كلثوم ، استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة وعلاقتها بالتنظيم الإداري دراسة ميدانية بالشركة الإفريقية للزجاج أولاد صالح الطاهير ولاية جيجل ،كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية ، قسم علم الاجتماع، تخصص تنظيم وعمل ،جامعة محمد الصديق بن يحي جيجل ،سنة 2018/2019 ،ص 36 .

² - بشير كاوجة، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الاتصال الداخلي في المؤسسات الاستشفائية العمومية الجزائرية دراسة حالة مستشفى محمد بوضياف ورقلة ،كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، قسم علوم التسيير ، تخصص نظم المعلومات ومراقبة التسيير ، جامعة قاصدي مرباح ورقلة ، سنة 2012/2013 ،صفحة 23

³ - سارة دزيري ، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تفعيل العلاقة مع الزبون دراسة حالة مؤسسة وكالة أم البواقي ،كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير ، قسم العلوم التجارية ، تخصص تسويق الخدمات ،جامعة أم البواقي ، سنة 2016 /2017

⁴ -خلود عاصم ، محمد ابراهيم ، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحسين جودة المعلومات وانعكاساته على التنمية الاقتصادية ، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة ، العدد الخاص بمؤتمر الكلية ، 2013 ، ص 234

- زيادة قدرة الأشخاص على الاتصال وتقاسم المعلومات والمعارف ترفع من فرصة تحول العالم إلى مكان أكثر سلماً ورخاء لجميع سكانه وهذا إذا ما كان جميع الأشخاص لهم إمكانيات المشاركة والاستفادة من هذه التكنولوجيا، وزيادة قدرة الأفراد على الاتصال وتقاسم المعلومات والمعارف ورفع من فرصة تحول العالم إلى مكان أكثر سلماً ورخاء للجميع. وهذا إذا ما كان جميع الأفراد لديهم إمكانية المشاركة والاستفادة من هذه التكنولوجيا، وتساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحقيق التنمية الاقتصادية من خلال الثورة الرقمية التي تؤدي إلى نشوء أشكال جديدة تماماً من التفاعل الاجتماعي والاقتصادي وقيام مجتمعات جديدة¹، أما الأهمية الاجتماعية تساهم تكنولوجيا المعلومات في تطوير الثقافة، والإنتاج، والرخاء الاقتصادي للمجتمعات. كما أن عالم الإعلام الذي لا يفصل عن تكنولوجيا المعلومات لما له من تأثير بلغ على خصوصية الثقافات، وقد قدرت مساهمة التقنية في النمو الإنتاجي ما بين 30 بالمائة إلى 70 بالمائة فلتكنولوجيا المعلومات دور مهم في تطوير الإدارة وحسن التخطيط، إضافة إلى دورها في الصناعة، والإنتاج، والتحكم لإنتاج الثورة².

1-4 خصائص تكنولوجيا المعلومات والاتصال :

تميزت تكنولوجيا المعلومات والاتصال عن غيرها من التكنولوجيات الأخرى بمجموعة من الخصائص أهمها :

- 1 - الذكاء الاصطناعي: أهم ما يميز تكنولوجيا المعلومات هو تطوير المعرفة وتقوية فرص تكوين المستخدمين من أجل الشمولية والتحكم في عملية الإنتاج .
- 2- تكوين شبكات الاتصال: تتوحد مجموعة التجهيزات المستندة على تكنولوجيا المعلومات من أجل تشكيل شبكات الاتصال وهذا ما يزيد من تدفق المعلومات بين المستعملين والصناعيين وكذا منتجي الآلات ويسمح بتبادل المعلومات مع باقي النشاطات.
- 3- التفاعلية: أي أن المستعمل لهذه التكنولوجيا يمكن أن يكون مستقبل ومرسل في نفس الوقت فالمشاركين في عملية الاتصال يستطيعون تبادل الأدوار وهو ما يسمح بخلق نوع من التفاعل بين الأنشطة.
- 4 - لآزامنية : وتعني إمكانية استقبال الرسالة في أي وقت يناسب المستخدم فالمشاركين غير مطالبين باستخدام النظام في نفس الوقت³.

¹ - خلود عاصم ، محمد إبراهيم ، المرجع السابق ، ص 234 .

² - بن ضياف حنان ، المرجع السابق ، ص 31 .

³ - العلمي بن عطاء الله ، دور تكنولوجيا والاتصال في رفع كفاءة الإدارة المحلية ، دراسة في تطبيقات النموذج الجزائري والتونسي ، كلية الحقوق والعلوم السياسية، قسم العلوم السياسية ، تخصص تنظيمات سياسية وإدارية ، جامعة محمد خيضر بسكرة ، 2018.2019، ص25

- 5- اللامركزية : وهي خاصية تسمح باستقلالية تكنولوجيا المعلومات والاتصال ، فالإنترنت مثلا تتمتع باستمرارية عملها في كل الأحوال فلا يمكن لأي جهة أن تعطلها على مستوى العالم .
- 6- قابلية التوصيل : تعني إمكانية الربط بين الأجهزة الاتصالية المتنوعة الصنع، أي بغض النظر على الشركة أو البلد الذي تم فيه الصنع .¹
- 7- حركية : يعني أن المستعمل يمكن له أن يستفيد من الخدمات أثناء تنقلاته مثال الحاسوب المحمول والهاتف النقال .
- 8- العولمة: هي البيئة التي تفعل هذه التكنولوجيات لأنها تستعمل فضاء اكبر في أي ناحية من العالم وتسمح بتدفق رأس مال المعلومة في عاصمة المعلومات، لا مركزيتها سمحت بازدهارها في البيئة العالمية .²
- 9- تخفيض الوقت: ذلك باختصار الوقت والمكان.
- 10- تقليص المكان: تتبع تكنولوجيا المعلومات وسائل التخزين التي تستوعب حجما هائلا من المعلومات والتي يمكن الوصول إليها بسهولة.
- 11- النممنة : ويقصد بها الأسرع والأصغر والأقل تكلفة وهي من أهم مميزات تكنولوجيا المعلومات والاتصال .³

¹ - العلمي بن عطاء الله ، المرجع السابق، ص 25.26

² - الفصل الاول : تكنولوجيا المعلومات والاتصال mothakirat – takharoj .com ، د س ، د ص .

³ - فضيلة عزابيزية ، تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتأثيرها على الأداء في المؤسسة الاقتصادية دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر المديرية العملية بقالمة ، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير ،قسم علوم التسيير ،تخصص مالية المؤسسة ، سنة 2020/2019، ص 6 .

1-5 مكونات تكنولوجيا المعلومات والاتصال:

تعرف تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أنها مظلة واسعة تشمل كلا من نظم المعلومات وتقنيات معالجة البيانات والاتصال وغيرها. وفيما يلي توضيح لمكونات تكنولوجيا المعلومات والاتصال **الأجهزة (hardware)** : وتعرف على أنها الجزء المادي لتكنولوجيا المعلومات المتمثل بالحواسيب الملحقة بها لتنفيذ المهام المطلوبة .

البرمجيات (software) : هي عبارة عن مجموعة من المكونات المعنوية لنظام الحاسب من تعليمات وإجراءات وبرامج وأنظمة التشغيل ولغات برمجة وتقوم هذه البرمجيات بعدة وظائف أهمها إدارة عمليات الحاسوب واسترجاع البيانات ودعم تطبيقات الأعمال.¹

الشبكات الاتصال communication network: وهي الوسيلة المستخدمة لإرسال البيانات والمعلومات وتلقيها، إذ تتألف من مجموعة من المحطات تتواجد في مواقع مختلفة ومرتبطة مع بعضها بوسائط تتيح للمستفيدين إجراء عملية الإرسال وتعدد شبكات الاتصال مجموعة هائلة من وثائق النص المترابطة ، ويعود سبب تسميتها بشبكة الويب العالمية أو الشبكة العنكبوتية، وتسمح شبكة الويب العالمية ببرامج مستعرض الويب بنقل جميع أنواع المعلومات من برامج وأخبار وأصوات وصور فيديو فضلا عن النصوص باستخدام الماوس أو لوحة المفاتيح.²

وعليه يمكن إجمال مكونات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الآتي :

المكونات المادية : وتتمثل في جهاز الحاسوب ولوحته، حيث تتمثل الآلات والأجهزة المكونة للحاسب الآلي العنصر المادي للمعلومات

المكونات البرمجية : تمثل العناصر المجردة للمعلوماتية وهي نوعان: برامج النظام وبرامج التطبيقات، إضافة إلى منظومة الشبكات بأنواعها: الانترانت intranet، الانترنت internet، الاكسترانت extranet.³

¹ - طالب توامي يعقوب ، اثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية دراسة حالة مجتمع المؤسسة الوطنية للأشغال في الأبار خلال الفترة 2010. 2012. 2012 ، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير ، تخصص مالية مؤسسة ، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، 2012. 2013، ص 6-8

² - محمود حسن جمعة، تكنولوجيا المعلومات ودورها في تطوير الأداء الاستراتيجي دراسة تطبيقية في وزارة الاعمار والإسكان والبلديات والأشغال العامة ، كلية الإدارة والاقتصاد ، جامعة ديالي العراق ، دس، ص 46

³ عبد الصديق خيرة ، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات كمدخل حديث في تفعيل التغيير وإدارته بالمنظمات ، مخبر تشريعات حماية النظام البيئي ، مجلة الجزائرية للأمن والتنمية، المجلد 9 العدد 2 جويلية 2020 ، ص 639

كما تعد تكنولوجيا المعلومات والاتصال من أدوات التسيير المستخدمة والتي تتكون من خمسة

مكونات :

- العتاد المعلوماتي .
- البرمجيات .
- تكنولوجيا التخزين .
- تكنولوجيا الاتصال .
- الشبكات .¹

¹ . طويهي فاطمة ، اثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء الموارد البشرية في المؤسسة الجزائرية دراسة حالة شركة كهرباء بتيارت ، كلية العلوم الاقتصادية التجارية وعلوم التسيير ، قسم إدارة أعمال ، تخصص تسويق ، جامعة وهران 2 ، 2014.2015 ، ص 13

1-6 آثار استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال :

رغم ما تقدمه تكنولوجيا المعلومات والاتصال من مزايا إلا أنه لا يجب النظر إليها على أنها خالية من العيوب، وهذا ما يتجلى لنا من خلال هذا المطلب في إطار الحديث عن الآثار الايجابية والسلبية لاستخدامها .

1 الآثار الايجابية :

- الخدمات التي تقدمها شبكة الانترنت في التعليم، الطب، التجارة، لقد زادت الإنسان بالحرية ورمت عن كاهله قيود إيقاع الزمن .
- تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال من خلال أدواتها المختلفة في زيادة كفاءة عملية الاتصال وتحسين عملية التحفيز والدافعية لدى الأفراد .
- عملت تكنولوجيا المعلومات والاتصال على زيادة التوافق بين الوظائف وتحسين نوعية وظروف - سهلت العمل الإداري حيث قامت بتسهيل عمليات حفظ وتخزين ومعالجة البيانات بشكل يتوافق مع احتياجات العمل واحتياجات الفرد.
- عملت تكنولوجيا المعلومات والاتصال على زيادة التوافق الوظائف، وبالتالي اختيار الموارد المؤهلة الكفاءة وتدريبها وتقييم أدائها وتخطيط مسارها الوظيفي، وإدارة الرواتب، وتحسين نوعية وظروف العمل¹.

2- الآثار السلبية :

- أما من الجانب المظلم لتكنولوجيا المعلومات والاتصال نجد بأن لها تأثيرات سلبية تتمثل في الآتي :
- زيادة البطالة بسبب زوال بعض وظائف بسبب التطور في تكنولوجيا المعلومات والاتصال .
- زيادة خطر القرصنة وسرقة المعلومات وتسويق المعلومات الزائفة .
- تهدد سيادة الدول بظهور النقود الالكترونية وسهولة إدخالها أو إخراجها عبر حدود الحدود الإقليمية .
- سهولة تداول المعلومات في العالم والذي يهدد استقرار بعض الدول خاصة منها التي ليست لها قدرة عالية على التحكم في تكنولوجيا المعلومات .²

¹ سلمى عمارة، اثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين ادارة الوقت في الوقت في المؤسسة دراسة تحليلية لمؤسسة بريد الجزائر، وكالة أم البواقي، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، شعبة علوم التسيير تخصص إدارة أعمال المؤسسة جامعة أم البواقي، 2015-2016، ص 25-26

² بن احمد مراد، قسوم فيصل، اثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في إدارة الموارد البشرية دراسة ميدانية بمؤسسة بريد الجزائر وحدة عين الدفلى، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، قسم علوم التسيير، تخصص إدارة موارد بشرية، جامعة الجيلالي بونعامة خميس مليانة، 2020.2019، ص 9

1-7 معوقات تكنولوجيا المعلومات والاتصال :

من المعوقات التي تعيق توظيف المعلومات والاتصال ضعف البنية التحتية وعدم مواكبتها ثورة تكنولوجيا المعلومات والمتمثلة بغياب الاعتمادات المالية، وقلة الخبرات وعدم توفرها وعدم نشر الثقافة الالكترونية وعدم تشجيع المتخصصين في مجال تكنولوجيا المعلومات على نشر ثقافتهم المعلوماتية.¹

¹ - الوحدة الأولى، تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، ص 16 .

نستخلص مما سبق أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال هي مجموعة الأدوات والأجهزة التي توفر عملية تخزين المعلومات ومعالجتها ومن تم استرجاعها، كما لها أهمية ودورا مهما لما توفره من تقليل للتكاليف والوقت والجهد والاستغلال الأمثل للموارد .

الفصل الثاني:

الاتصال الإداري

تمهيد

1. مفهوم الاتصال
 2. مفهوم الاتصال الإداري
 3. أهمية الاتصال الإداري
 4. أنواع الاتصال الإداري
 5. خصائص الاتصال الإداري
 6. وسائل الاتصال الإداري
 7. خطوات الاتصال الإداري
 8. معوقات الاتصال الإداري
- خلاصة

الاتصال الإداري ضروري ومهم في الحياة التنظيمية، خاصة في عصرنا الحالي عصر التكنولوجيا الحديثة، والتي زادت الحاجة إلى الاتصالات خاصة في المؤسسات وذلك لتسيير أعمالها وخلق الفعالية في الأداء وبناء علاقات إنسانية بين الموظفين، وحتى يتم من خلاله نقل المعلومات اللازمة وتوفيرها وتبادلها بين مختلف الفاعلين في المؤسسة، ولهذا سنتطرق في هذا الفصل إلى معنى الاتصال والاتصال الإداري وعناصره، أهميته، وسائله، خطواته، معوقاته.

2/الاتصال الإداري:

1-2/تعريف الاتصال:

لقد عرفه جورج لندبرج على أنه: كلمة الاتصال تستخدم لتشير إلى التفاعل بواسطة العلامات و الرموز، وتكون الرموز عبارة عن حركات أو صور أو لغة أو أي شيء آخر كمنبه للسلوك، أي أن الاتصال هو نوع من التفاعل الذي يحدث بواسطة الرموز¹ ويمكن تعريف الاتصال على أنه تبادل المعلومات ونقل المعنى، وكذلك يمكن تعريفه بأنه تبادل الآراء و المعلومات من أجل إحداث تفاهم و ثقة متبادلة أو إحداث علاقات إنسانية طيبة. وتعتبر عملية الاتصال من الوظائف الإدارية الهامة للقائد حيث بواسطتها يمكن توحيد الجهود الجماعية، حيث أن نقل المعلومات من شخص إلى آخر وفهمها أمر ضروري جدا من أجل تحقيق الأهداف المطلوبة، والتأثير على أعمال وسلوك الأفراد بما فيه مصلحة المؤسسة، كذلك فإن الاتصال يعتبر عاملا أساسيا لتوجيه السلوك، فهو الوسيلة الفعالة لإحكام الإشراف على المرؤوسين و التابعين وإحاطة الإداري علما بمجريات الأمور داخل المنظمة. الاتصال في علم الاجتماع هو عملية تفاعل بين الطرفين إلى أن تصير رسالة معينة (فكرة أو مهارة أو اتجاها) مجالا مشتركا بينهما فهنا يتناول تعريف الاتصال بوصفه وظيفة اجتماعية.²

2-2/تعريف الاتصال الإداري:

الاتصال الإداري هو المشاركة والنقل مع الآخرين وفق قواعد إدارية، وهي همزة وصل تنظم وظائف وسير العمل الإداري والفني، وهو أساسي في أي منظمة مهما كان حجمها وأي قصور في نظام الاتصالات من شأنه أن يعطل أو يؤخر سير الإدارات الأخرى.³

¹ - أحمد العبد أبو السعيد، زهير عبد اللطيف عابد، مهارات الاتصال وفن التعامل مع الآخرين، الطبعة الأولى، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، سنة 2014، صفحة 22.

² - محمد القدومي وآخرين، المفاهيم الإدارية الحديثة، الطبعة الأولى، دار المعترف للنشر والتوزيع، سنة 2015-1436 هـ، صفحة 241.

³ ضرار عبد الحميد التوم، مهارات الاتصال الإداري، دار اليازوري، جامعة الملك خالد، كلية الأعمال، ص 19.

أي أن الاتصال الإداري هو عملية تبادل المعلومات والأفكار والمعاني بين العمال في المنظمة من أجل إيجاد فهم مشترك وثقة تجعل منهم وحدة عضوية لها درجة من التكامل تسمح بقيامهم بنشاطهم في المنظمة بصورة تحقق أهدافها وقد يحدث ذلك وفق التنظيم الرسمي أو وفق التنظيم غير الرسمي .

2-3 أهمية الاتصال الإداري :

يلعب الاتصال دور مهما ورئيسيا في مختلف العلوم سواء كانت إدارية أو تربوية أو طبية وغيرها حيث يستخدم العاملون الاتصالات اللفظية وغير اللفظية كوسيلة لتحقيق أهداف معنية ترتبط بالوظائف التي يؤديها وتعتمد فاعلية عملية الاتصال على علم الفرد بموضوع الاتصال ،وعلى خبراته وقدراته وصيانة أفكاره وكذلك على استعماله لوسيلة الاتصال المناسبة .

كما تساعد الاتصالات الإدارية في تعزيز الدوافع لدى العاملين نحو العمل، كما وتزويدهم بمعلومات وتوضح لهم التعليمات وجيهاات ومهارات الاتصال لدى العاملين وما، لذلك من آثار ايجابية تنعكس على فاعلية الاتصال الإداري .

- تؤدي عملية الاتصال إلى دعم العلاقات الإنسانية داخل التنظيم، ما قد يترتب عليه رفع الكفاءة الإنتاجية وهذا يتطلب العناية بالموارد البشرية والعلاقات بين الإدارة العليا والإداريين والمشرفين والمرؤوسين¹.

ومن ناحية أخرى فالالاتصال الفعال يؤدي إلى تحسين أداء العامل وحصوله على رضا اكبر في العمل، فالفرد يستطيع أن يتقهم عمله بصورة أفضل، ويشعر بمشاركة اكبر، كما انه يتقهم ادوار الآخرين ، مما يشجع على التعاون والتنسيق وقد، وجدت بعض الدراسات إن للاتصال الفعال علاقة طردية مباشرة بالرضا عن العمل والأداء، والإبداع، والأداء العام للمؤسسة².

2-4/ أنواع الاتصال الإداري: ينقسم إلى نوعين:

أولاً: الاتصال الرسمي :

كل الاتصالات سواء كانت صاعدة أو نازلة أو أفقية يمكن أن تكون بشكل رسمي ويعرف الاتصال الرسمي بأنه تلك الاتصالات التي تتم من خلال خطوات ومنافذ اتصال يقررها التنظيم ويتطلبها فتتسم القواعد التي تحكم هذا النوع من الاتصال بالثبات والاستقرار، وينقسم إلى اتصال العمودي واتصال أفقي.

¹ - محمد عبد الله العنزي ، أثر الاتصالات الإدارية في تحقيق فاعلية القرارات الإدارية ، كلية الأعمال ، قسم إدارة الأعمال ، جامعة الشرق الأوسط ، سنة 2010، ص 15-17

² - شيماء بولحشيش، صابرينة لباد، دور الاتصال الإداري في عملية اتخاذ القرار داخل المؤسسة دراسة ميدانية بجامعة محمد الصديق بن يحيى جيجل، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم علوم الإعلام والاتصال، تخصص اتصال وعلاقات عامة، 2018.2017، ص 44 .

1. الاتصال العمودي: ونجد فيه الاتصال الصاعد والاتصال النازل.

2. الاتصال النازل يأخذ الاتصال العمودي شكلا نازلا ويعرف بالاتصال النازل يتدفق هذا الاتصال من قمة التنظيم إلى أدنى المستويات الإدارية ويمكن تلخيص أغراض هذا النوع من الاتصال في ما يلي :

- الأوامر والتعليمات الخاصة والمرتبطة بالعمل.

- معلومات حول العمل وعلاقته بالأعمال الأخرى في المؤسسة.

- معلومات حول الإجراءات والقوانين الداخلية.¹

الاتصال الصاعد: على عكس الاتصال النازل يكون الاتصال الصاعد من أسفل إلى أعلى الهرم

مرورا بمختلف المستويات الهرمية ويتجسد ذلك في:

- تقديم معلومات حول الأداء وظروف العمل والمتمثلة في التقارير.

- تقديم الشكاوي والتظلمات والالتماسات التي يرفعها المرؤوسون.

- يتضمن مقترحات المرؤوسين لصالح العمل.

- طلب توضيحات واستفسارات حول العمل.

يعمل الاتصال في هذا الاتجاه بطريقة مخالفة عن الاتصال النازل، ففي الاتصال النازل يجد

الرئيس سهولة كبيرة، بحيث يستطيع الاتصال بأي مرؤوس مباشرة في حين أن الاتصال العكسي الصاعد

يتطلب المرور بكل المستويات الهرمية قبل أن يصل إلى الرئيس، وهذا التنقل يسمح بنشاط الشبكات

الاتصالية الموازية والمتمثلة في الاتصال غير الرسمي .

2الاتصال الأفقي : يتم هذا الاتصال بين الأفراد من نفس المستوى الهرمي والذي يسمح عادة

بالحصول على معلومات لا يمكن الحصول عليها عن طريق الاتصال العمودي، كما يسمح بالتنسيق بين

مختلف المصالح والفروع من أجل فاعلية أكبر، وتتمثل أهم وسائل الاتصال الرسمي بالمنظمات، المقالات

الخاصة، الاجتماعات على مستوى الإدارة أو القسم والاجتماعات العامة، المكالمات الهاتفية، الملصقات

على الحائط وغيرها.²

الاتصال غير الرسمي: بالموازاة مع الاتصال الرسمي ينشأ الاتصال غير الرسمي في المؤسسة

وهذا غالبا ما يكون راجعا إلى خلل في الاتصال الرسمي كجمود الاتصال الصاعد، مما يخلق فراغا

¹ - شوشة مسعود، دلاسي مجد ، الاتصالات الإدارية في المنظمات (المفهوم، الأنواع، والوسائل، النظريات)، مجلة العلوم

الاجتماعية، المجلد 7، عدد 28 يناير 2018 جامعة الاغواط، ص 80

² - نفسه، ص 81

يستغله الفاعلون الاجتماعيون الذين يتميزون بظموهم، كما ينشأ نتيجة لوجود صلات شخصية وعلاقات اجتماعية بين العاملين في المؤسسة.¹

الاتصالات المحورية قطرية: وهذا النوع من الاتصالات يظهر بين الأفراد عبر مختلف المستويات في الهيكل التنظيمي حيث يساعد هذا النوع من الاتصال على استغلال الوقت في العملية الاتصالية، ولكن في نفس الوقت لا يشجع استخدام هذا النوع إلا في حالات محددة، ويمكن ملاحظة أهمية الاتصال المحوري في الشركات متعددة الجنسيات، حيث توضح الخطط والسياسات وفقا لمجموعات المنتجات الرئيسية بصرف النظر عن المنطقة الجغرافية وبذلك نجد أن الاتصال بين المصانع الخاصة بكل مجموعة من المنتجات هو محوري في مسلكه.²

2-5 خصائص الاتصال الإداري :

يتميز الاتصال الإداري بكثير من الخصائص الرئيسية التي يمكن تحديدها كما يلي:

1. إن الاتصال الإداري عملية تفاعل بين طرفين: سواء كانا شخصين، أم شخصا ومجموعة من الأفراد والهدف من التفاعل تحقيق مشاركة المستقبل للمرسل في فهم الفكرة وتقبلها والتحمس لتنفيذها وهذا يجعل الاتصالات الإدارية عملية تفاعل لها فعل ورد فعل.

2. إن الاتصال الإداري عملية اجتماعية نفسية: يمكن للقادة استخدامه في تحريك الجماعة نحو تحقيق الأهداف المرغوبة، كما أنها تمكن القادة من فهم اتجاهات العاملين وتنسيق الروابط بينهم وبين أجزاء التنظيم وتنمية وتوجيه العلاقات الإنسانية داخل المنظمة.

3. إن الاتصال الإداري عملية مستمرة: بمعنى أنها لا تقتصر على مرحلة زمنية من نشأة المنظمة، وإنما تصاحب المنظمة منذ تأسيسها لتهيئة جو العمل وتحافظ على مستنداته وتزويد الباحثين والمسؤولين وغيرهم بالمعلومات والأنشطة التي تمارسها المنظمة عبر مراحلها المختلفة.³

إن لتواصل مجموعة من الخصائص تتجلى في أن للتواصل تتجلى في أن لتواصل مستقبل ومرسل ويهدف هذا الأخير من عملية التواصل التأثير على المستقبل، إذ لم يكن في عملية التواصل رسالة معينة تنتقل بين المرسل إليه، لا يمكن القول أن هناك توصالا، كما انه يشترط استقبال الرسالة استقبال الرسالة

¹ - إيمان لونيس، الاتصال الإداري كادة لاتخاذ القرار دراسة مقارنة بمديرية التكوين والتعليم المهنيين والوكالة التجارية سونلغاز بأم البواقي، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم العلوم الاجتماعية، جامعة العربي بن مهيدي ام البواقي،

2014.2015، ص52

² - مصعب اسماعيل طيش، دور نظم وتقنيات الاتصال الإداري في خدمة اتخاذ القرارات، حالة تطبيقية على وزارة التربية والتعليم في قطاع غزة، كلية التجارة، قسم إدارة الأعمال، الجامعة الإسلامية غزة، سنة 1429-2008، ص 19

من طرف المستقبل لتتم عملية التواصل بعدة طرق بحيث تهدف هذه العملية إلى تحقيق التكامل والتفاهم بن الطرفين¹.

2-6/ وسائل الاتصال الإداري:

يعتمد اختيار الوسيلة المناسبة في عملية الاتصال على عدة عوامل من أهمها طبيعة الرسالة، الهدف منها، نوع الجمهور المستهدف، الفترة الزمنية لنشر الرسالة الخ... وهناك عدة وسائل للاتصال الإداري منها:

1- التقارير: وتعد التقارير من أهم الوسائل التي تهدف إلى نقل المعلومات إلى مختلف أفراد المؤسسة وتلخص التقارير محتوى ندوة أو اجتماع معين و من أهم محتوياته نجد:

- العنوان: موضوع التقرير.
- مقدمة عن المشكلة: ملخص عن الموضوع.
- تحليل الحلول الممكنة: إبداء الحكم.
- الحل المقترح.
- الخلاصة: اقتراحات محددة مع توضيح سبل تحقيقها على أرض الواقع.

2- الرسائل: هي التي يقوم مسؤول المؤسسة بإرسالها إلى الموظفين المتعلقة بموضوع مهم أو لتقدير تشكرات لمجهود معين إلى غير ذلك من الأنواع².

3- مذكرة المصلحة: تحتوي مذكرة المصلحة على تعليمات و توضيحات عن موضوع ما بأسلوب بسيط و لا يحبذ فيها الجمل الطويلة، كما أنها من أكثر الأنواع استعمالاً من قبل إدارة المؤسسة لإعلام موظفيها بأهم المعلومات و التعليمات المتعلقة بنشاطهم .

4- لمقابلة: من أهم أنواعها:

- مقابلة تحقيق.
- مقابلة لإعطاء تقديرات عن الوضع.
- مقابلة لتحديد الحاجات و المتطلبات.

أضف إلى ذلك تعد المقابلات فرصة لإقامة اتصالات غير رسمية والتي تحدث أثناء هذه المقابلات أو بعدها.

5- الاجتماعات: تختلف الاجتماعات تبعاً للأهداف المراد تحقيقها ومن أنواعها نذكر:

¹ - عبد العزيز حوريت وآخرون، آليات وأدوات التواصل الإداري بين مختلف القطاعات، كلية العلوم القانونية والاقتصادية والاحتكارية، جدع مشترك ماستر التدبير الإداري والمالي للجماعات الترابية، وماستر الإدارة والقانون، جامعة الحسن الأول، ص 13 .

² - رماش كريمة، عمران أمينة، المرجع السابق، ص 109.

- اجتماعات يهدف من خلالها المدير تمرير المعلومات للمرؤوسين.
- الاجتماع الذي تسمع من خلاله الإدارة لانشغالات المرؤوسين.
- الاجتماع الذي يتم فيما بين الموظفين بهدف تبادل المعلومات و الآراء بينهم لإيجاد حل لمشكل معين.

6- علبة الاقتراحات: هي طريقة مهمة للحصول على الاقتراحات و تطبيقها على أرض الواقع و لهذه الطريقة فائدة مزدوجة، إذ تسمح بتحسين سير العمل بالأخذ بعين الاعتبار الاقتراحات الملائمة وعلى إدارة المؤسسة أن تقدم تفسيرات و توضيحات عن الاقتراحات التي تراها غير ملائمة لهذا تعتبر علبة الاقتراحات أداة فعالة لقياس الديمقراطية داخل المؤسسة.¹

2-7 خطوات الاتصال الإداري:

- عملية الاتصال هي الطريق التي يستخدمه المرسل إلى المستقبل من خلال رسالة معينة ، وتتطلب هذه العملية ست خطوات ، بصرف النظر عن وسيلة الاتصال المستخدمة .
- تطوير فكرة : تتضمن الخطوة الأولى تطوير فكرة يرغب المرسل في نقلها إلى المستقبل ، هذه خطوة أساسية لأنه في حالة غياب رسالة ذات مضمون تعتبر الخطوات اللاحقة بلا قيمة .
- الترميز : تتضمن تحويل الأفكار إلى علامات أو أشكال أو رموز لتسهيل عملية نقلها إلى المستقبل وللتعبير عن المعنى تعبيراً صحيحاً
- نقل الرسالة: تتضمن هذه الخطوة نقل الرسالة ومضمونها من خلال الوسيلة الملائمة وهنا يقوم المرسل باختيار الوسيلة والوقت الملائمين لنقل الرسائل
- استلام الرسالة: في هذه الخطوة يقوم المستقبل فرداً أو جماعة باستلام الرسالة ويشترط أن يكون له علاقة بموضوع الاتصال حتى يتم التفاعل مع موضوع الرسائل
- فك الرموز: في هذه الخطوة يقوم مستقبل الرسالة بتحليلها وتفسيرها وفك الرموز والكلمات والإشارات ليعطيها معنى متكاملًا وإذا لم يستطع فهم الرسالة وتحليل مضمونها كما يريد المرسل فإنها تصبح بلا جدوى
- التصرف: هي الخطوة الأخيرة في عملية الاتصال وهي أن يقوم المستقبل بالتصرف حيال الرسالة التي وصلت إليه .²

¹ - رماش كريمة ، عمران أمينة ، المرجع السابق ، ص 110.

² - رويم فائزة ، المرجع السابق ، ص .

8-2 / معوقات الاتصال الإداري

يقصد بمعوقات الاتصال كافة المؤثرات التي تعيق وتؤخر وصول المعلومات للمستقبل أو تؤدي إلى تحريفها أو تزيفها أو التقليل من أهميتها فتحول دون الوصول إلى الهدف من الاتصال، وهذه المعوقات كثيرة ومختلفة يمكن الإلمام ببعضها من خلال تصنيفها إلى معوقات شخصية ومعوقات تنظيمية وأخرى بيئية وهي:

المعوقات الشخصية: تتصل بالنواحي الشخصية والاجتماعية للفرد والقائمة على مدى حكمه الصائب على الأشياء، وحالته النفسية والعاطفية، طباعته ونزغته، وما شابه ذلك من جوانب خاصة بقيم الفرد .

المعوقات التنظيمية: وهي التي تظهر نتيجة لطبيعة تنظيم المؤسسة وسياستها وأهدافها وأساليب العمل التي تستخدمها لانجاز المهام والواجبات طبقا لطبيعة نشاط المؤسسة .

المعوقات البيئية: و تتجم هذه المعوقات عن المجتمع الذي يعيش فيه الفرد سواء داخل المنظمة أو خارجها وهم هذه المعوقات ،اللغة والتشتت الجغرافي .¹

وكذلك في تعريف آخر لمعوقات التنظيمية

- يرجع أساسا إلى عدم وجود هيكل تنظيمي يحدد بوضوح مراكز الاتصال وخطوط السلطة الرسمية في المنظمة ، مما يجعل القيادات الإدارية تعتمد على الاتصال غير الرسمي في المنظمة والذي لا يتفق في كثير من الأحيان في أهدافه التنظيمية .

- عدم وجود سياسة واضحة لدى العاملين في المنظمة تعبر عن نوايا الإدارة العليا تجاه الاتصال أو قصور هذه السياسة .

- عدم وجود وحدة تنظيمية لجمع ونشر البيانات والمعلومات، وعدم الاستقرار التنظيمي يؤديان أيضا إلى عدم استقرار نظام الاتصالات بالمنظمة .²

¹ - رشيدة كرمبيط فاطمة يحيوي، دور الاتصال الإداري في تفعيل أداء الموظفين، دراسة ميدانية بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية،مجلة التنمية وإدارة الموارد البشرية،بحوث ودراسات مخبر التنمية التنظيمية وإدارة الموارد البشرية،جامعة البلدة 2، ص 6 .

² - المكتبة الالكترونية المجانية،الاتصالات الإدارية ، د ص

- وبالمختصر فمعوقات الاتصال الإداري هي :
- صعوبات التكيف مع الاتجاهات الجديدة التي تتطلبها الإدارة .
 - المعوقات السيكلوجية وتشمل الفروق الفردية بين الناس ومستوى الذكاء والاستعدادات الإدراكية والعقلية والخبرة الثقافية العامة .
 - تعدد المستويات الإدارية بين المرسل والمستقبل وبعد المسافة الجغرافية .
 - التقييم السلبي المسبق لمصدر الرسالة .¹
- من خلال ما سبق يمكن أن نخلص إلى أن الاتصال الإداري مهم في جميع العمليات الإدارية فهو مرتبط مباشرة بمباشرة الوظائف الإدارية الرئيسية، فعملية الاتصال في المؤسسة ضرورية من أجل تزويد العاملين بالمعلومات الضرورية للقيام بأعمالهم بكفاءة وفعالية .

¹ - محمد عبد اشتوي ، دور الإدارة الالكترونية في تفعيل الاتصال الإداري من وجهة نظر العاملين في جامعة القدس المفتوحة ، مجلة جامعة الأقصى سلسلة العلوم الإنسانية ، المجلد السابع عشر ، العدد الثاني يونيو 2013 ، ص 230.

الفصل الثالث:

دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تفعيل الاتصال الإداري في ظل جائحة كورونا

الفصل الثالث دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تفعيل الاتصال الإداري في ظل جائحة كورونا

تمهيد

1-3 المجال الزمني

2-3 المجال المكاني

3-3 المجال البشري

4-3 المنهج المستعمل وأداته

5-3 العينة وخصائصها

6-3 تحليل الجداول والبيانات الإحصائية

7-3 مناقشة النتائج على ضوء الفرضيات

8-3 الاستنتاج العام

خلاصة

الفصل الثالث دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تفعيل الاتصال الإداري في ظل جائحة كورونا

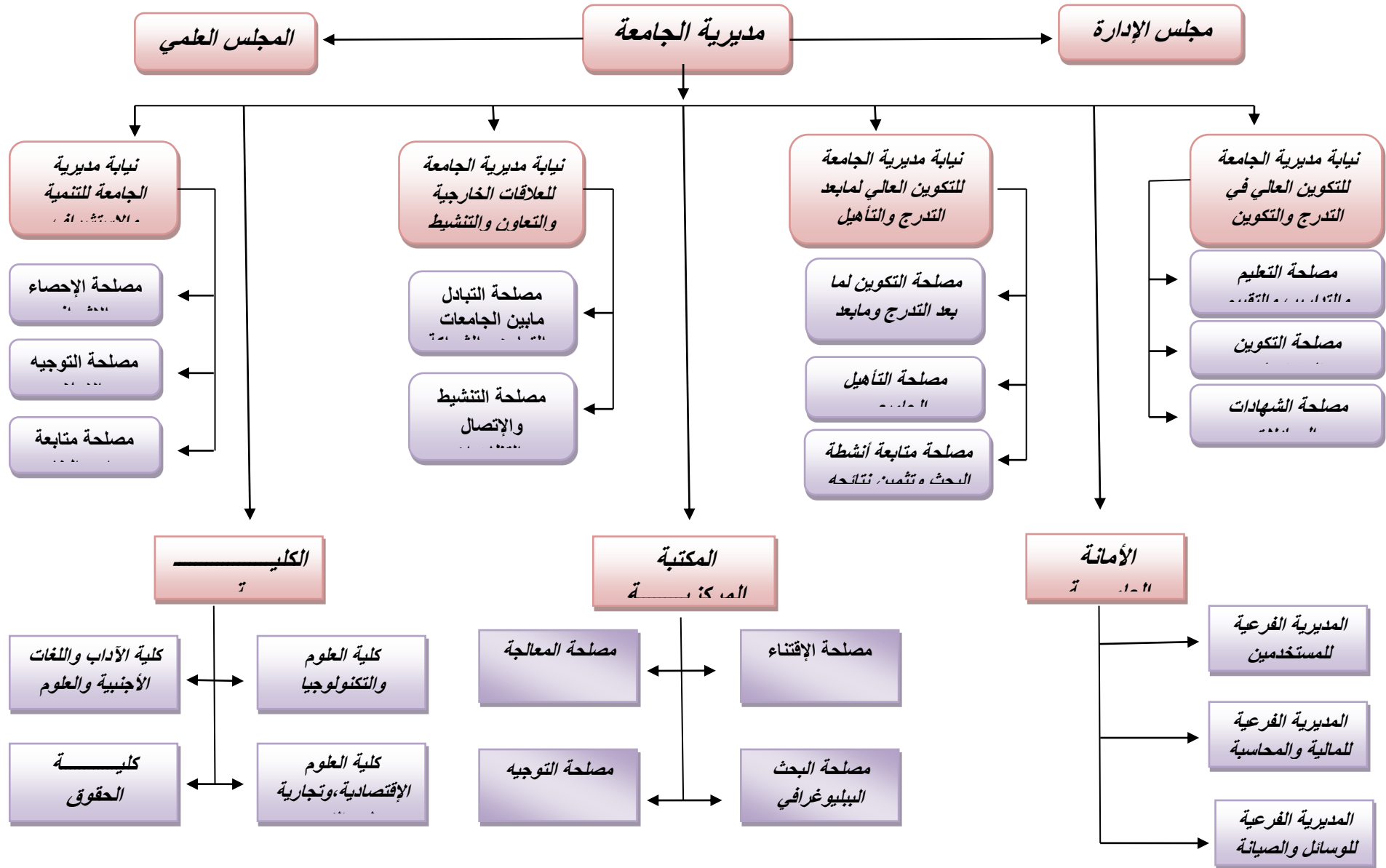
اجراءات الدراسة

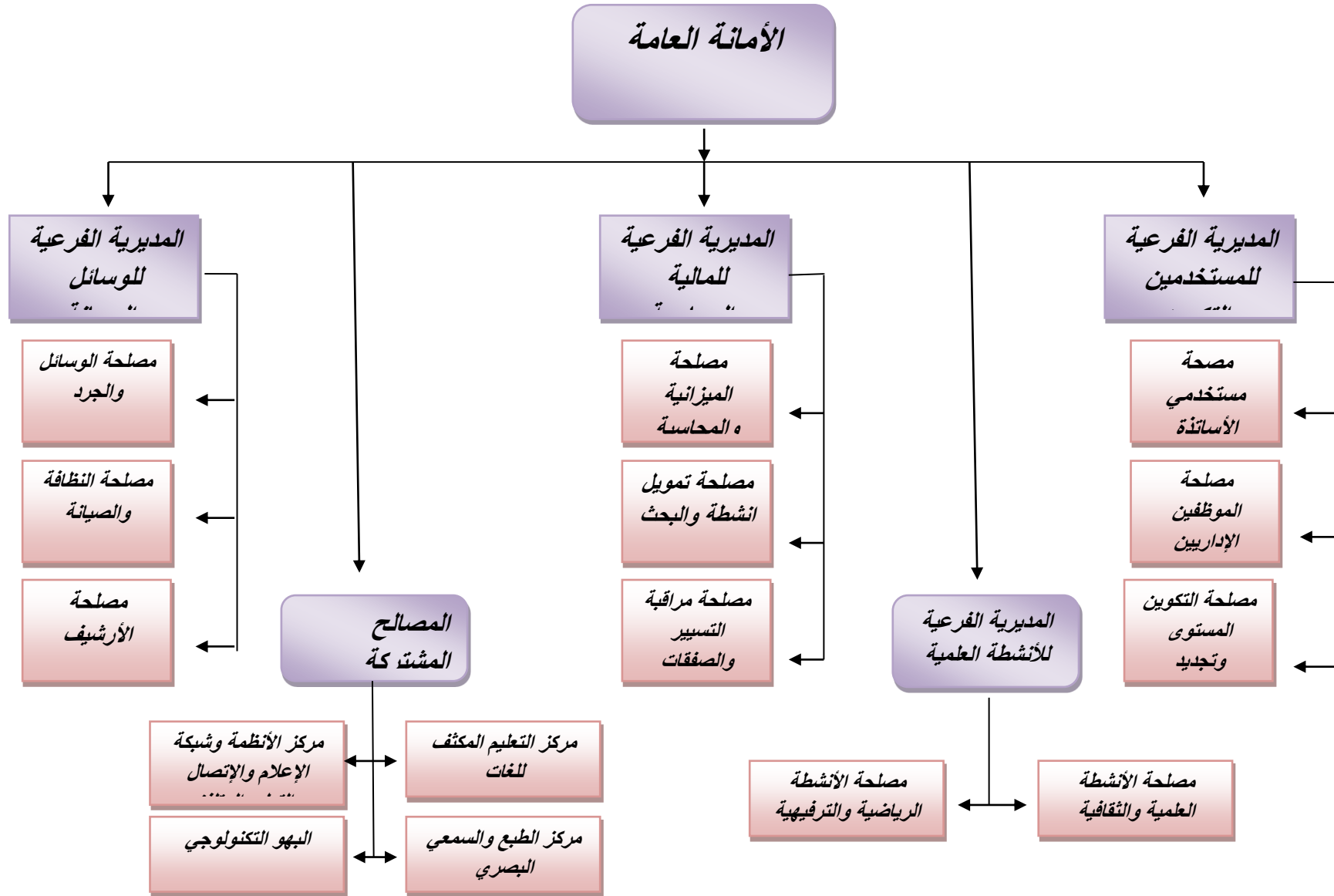
حولت الثورة في تكنولوجيا المعلومات والاتصال عالم اليوم إلى قرية إلكترونية ، ولا شك أن هذا التغيير فرض على المؤسسات تقديم حلولاً للاستفادة من التطور الحادث ، في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتوظيفها في المؤسسة خاصة مع انتشار وباء كورونا أو كوفيد 19، وهذا ما تطرقنا له في دراستنا بمختلف جوانبه النظرية، من دراسات سابقة ومفاهيم وتعاريف وربطها بالجانب الميداني وهو الأهم في دراستنا لنتحقق من صحة الفرضيات ونفيها .

3-1 المجال الجغرافي : لقد أجريت دراستنا بمدينة عين تيموشنت، بجامعة بلحاج بوشعيب والتي تمت ترقيتها من مركز جامعي إلى قطب جامعي حسبما تضمنه المرسوم التنفيذي رقم 20-338 الصادر بتاريخ 2 ديسمبر 2020 وهي مشكلة من كليات العلوم والتكنولوجيا ، كلية الأدب والعلوم الاجتماعية ، والعلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير والحقوق

3-2 المجال الزمني : تمثلت في المدة الذي استغرقتها الدراسة الميدانية بحيث قمنا بدراسة استطلاعية للمؤسسة أو الجامعة، في الفترة الممتدة من مارس بهدف التعرف أكثر على ميدان الدراسة ومن خلاله قمنا بتوزيع استمارة الاستبيان على الموظفين (العاملين) بين الفترة 15 مارس 2022 إلى 15 افريل 2022

3-3 المجال البشري : تمثل مجتمع دراستنا العمال الإداريون، حيث تشكل هذه الفئة اغلب الإداريين بقسم الأدب واللغات والعلوم الاجتماعية .





الفصل الثالث دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تفعيل الاتصال الإداري في ظل جائحة كورونا

3-4 المنهج المستعمل و أدواته :

اخترنا في هذا البحث العلمي بغرض تحليل بيانات و معلومات الدراسة، و استنتاج النتائج قمنا بإتباع المنهج الوصفي التحليلي و منهج دراسة الحالة و ذلك من أجل جمع و تحليل بيانات الدراسة بحيث سنقوم بعرض الاستبيان وتحليله بغرض إثبات صحة أو خطأ فرضيات الدراسة وهو منهج يساعدنا على تشخيص موضوع دراستنا والوصول إلى اكتشاف تكنولوجيا المعلومات والاتصال ودورها في تفعيل الاتصال الإداري بين العمال الإداريين (أي بين الرؤساء والمرؤوسين) .

أما الأداة فاخترنا الاستبيان كأداة وهو وسيلة من الوسائل جمع البيانات يتكون من مجموعة من الأسئلة والاستبيان انواع منها المغلق والمفتوح .

3-5 عينة الدراسة وخصائصها:

ولقد اخترنا لهذا البحث فئة معينة ولها خصائص معينة وهي الاتصال الإداري في الإدارة ، لذلك كانت عينة الدراسة هي العاملين الإداريين في جامعة بلحاج بو شعيب عين تيموشنت (قسم الآداب واللغات وقسم علوم الإنسانية والاجتماعية) والذي يقدر عددهم 30 شخص .

3-6 تحليل الجداول والبيانات الإحصائية :

الاستبيان:

قمنا بمعالجة الجوانب التحليلية للدراسة بالاعتماد على استمارة الاستبيان كأداة رسمية للبحث، حيث قمنا بجمع بيانات من خلال تصميم استمارة تكونت من محورين ومعلومات شخصية أساسية، و الإجابة على فرضيات الدراسة استعملت مقياس " ليكرت الثلاثي" لقياس استجابات المبحوثين لفقرات الاستبيان و كذا يوضحه الجدول التالي :

الجدول رقم (01): درجات مقياس ليكرت الثلاثي

الاستجابة	نعم	لا	احيانا
الدرجة	1	2	3

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على البرنامج الإحصائي SPSS19

أساليب تحليل البيانات

أولاً: أساليب التحليل الإحصائي المستخدمة

1- النسب المئوية والتكرارات والمتوسط الحسابي النسبي: تستخدم هذه الأساليب من أجل معرفة تكرار فئات المتغير المراد تحليله

2- إختبار 'ألفا كرونباخ' لمعرفة ثبات فقرات الاستبيان

الفصل الثالث دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تفعيل الاتصال الإداري في ظل جائحة كورونا

3-معامل الإنحدار المتعدد :لقياس أثر المتغيرات المستقلة على المتغير التابع

ثانيا : قياس صدق الاستبيان و ثبات الدراسة

قبل تحليل البيانات المتحصل عليها باستعمال الأساليب الإحصائية الاختبار الفرضيات المصاغة في هذه الدراسة، حيث ندرس أولا ثبات الإستبانة وصدقها وهذا باستعمال معامل الثبات 'ألفا كرونباخ' عن طريق البرنامج الإحصائي.

- صدق الإستبيان الظاهري:

تم عرض الإستبيان على مجموعة من الأساتذة المحكمين ، و ذلك بغية التأكد من مدى تطابقه مع موضوع الدراسة حيث يتكون الإستبيان على المعلومات الشخصية الأساسية و21 سؤالاً يشمل تغيرات الدراسة وهذا بغرض معرفة وتأكيد من صياغة ودقة فقرات الإستبيان.

عرض نتائج الدراسة

دراسة صحة ثبات الإختبار عن طريق 'ألفا كرونباخ' من خلال تطبيق برنامج الإحصائي تم إجراء إختبار الثبات للعينة المدروسة و تحصلنا على النتائج التالية :

الجدول رقم (01):دراسة حالة العينة

Récapitulatif de traitement des observations

	N	%
Obse V	30	10
rvations alide		0,0
E	0	,0
xclus ^a		
T	30	10
otal		0,0

الفصل الثالث دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تفعيل الاتصال الإداري في ظل
جائحة كورونا

**Récapitulatif de traitement
des observations**

	N	%
Obse V	30	10
rvations alide		0,0
E	0	,0
xclus ^a		
T	30	10
otal		0,0

a. Suppression par liste
basée sur toutes les variables
de la procédure.

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على البرنامج الإحصائي SPSS19
نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن وزعت الاستمارات على 30 شخص كان عينة الدراسة.
الجدول رقم (02): صحة ثبات الاختبار

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
396,	21

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على البرنامج الإحصائي SPSS19

باستخدام معامل الثبات ' ألفا كرونباخ ' الذي يتراوح قيمته بين (0-1) أي إذا اقترب من (000)
فلا يوجد ثبات في ن ثبات في قيمة المعامل، وكما نلاحظ في الجدول 02 ان قيمة الفا تتراوح 0.639
إذن يوجد ثبات في قيمة المعامل.

الفصل الثالث دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تفعيل الاتصال الإداري في ظل جائحة كورونا

2- تحليل البيانات الخاصة بدراسة الميدانية

1-2 دراسة و تحليل المعلومات الشخصية

الجدول رقم (03): يوضح المعلومات الشخصية للعينة المدروسة

الوظيفة	المستوى تعليمي	الخبرة المهنية	السن	الجنس	العينة
30	30	30	30	30	

المصدر: من إعداد الطالبتين الاعتماد على البرنامج الإحصائي SPSS19

النوع كما مبين في الجدول التالي :

الجدول رقم 04 : يوضح نوع الجنس للعينة المدروسة

النسبة المئوية الصالحة	النسبة المئوية	التكرار	العينة
36.7	36.7	11	ذكر
63.3	63.3	19	انثى
100.0	100.0	30	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على البرنامج الإحصائي SPSS19

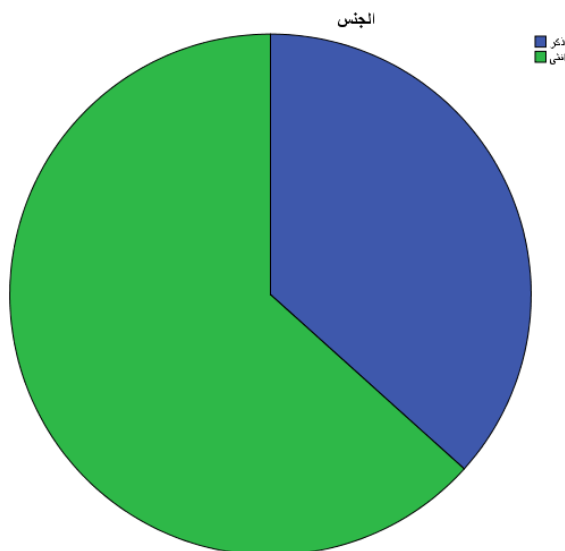
بالنسبة لنوع الجنس : يلاحظ من الجدول اختلاف في النسبة المئوية كل من الذكور و الإناث

حيث تقدر النسبة ب63.3 بالمائة بالنسبة للإناث وما نسبته 36.7 بالمائة من الذكور، وبهذا فان نسبة

الإناث مرتفعة بالمقارنة بنسبة للذكور، وهذا ما سيوضحه الشكل التالي:

الفصل الثالث دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تفعيل الاتصال الإداري في ظل جائحة كورونا

الشكل رقم (01): نوع العينة المدروسة



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على البرنامج الإحصائي SPSS19

السن كما مبين في الجدول التالي :

الجدول رقم 05: الفئة العمرية للعينة المدروسة

العينة	التكرار	النسبة المئوية	النسبة المئوية الصالحة
30-20	8	26.7	26.7
42-31	17	56.7	56.8
53-43	5	16.7	16.7
المجموع	30	100.0	100.0

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على البرنامج الإحصائي SPSS19

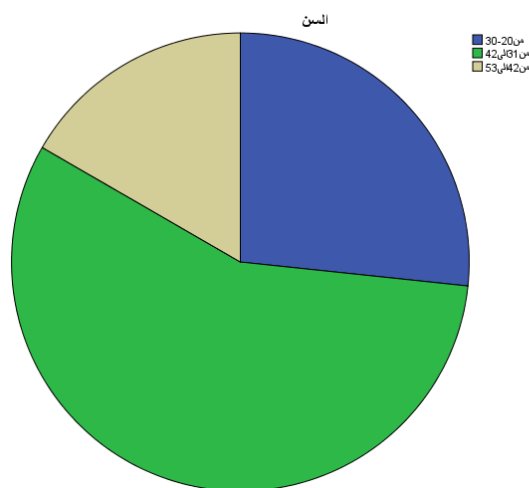
- التحليل بالنسبة للفئة العمرية :

أما فيما يخص المعطيات المذكورة أعلاه الخاصة بالسن تعد من أهم خصائص المجتمع المدروس وذلك راجع إلى أن كل فئة عمرية لها خصائصها وانطلاقاً من الجدول رقم(05) نلاحظ أن ما نسبته 26.7 في المائة من مجتمع الدراسة أعمارهم اقل من 20 إلى 30 سنة وفي حين ما نسبته 56.7 بالمائة أعمارهم بين 31 إلى 42 سنة بحيث يحتلون أكبر نسبة وهذا ما أكدته 17 مبحوث ويعود ذلك أن هاتين الفئتين تضم الشباب وهي مرحلة العطاء وبذل الجهد و من 42 إلى 53 وذلك بنسبة 16.7% في

الفصل الثالث دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تفعيل الاتصال الإداري في ظل جائحة كورونا

المائة ونجد هؤلاء المبحوثين هم الذين يتحملون المسؤوليات ولديهم الخبرة و الاقدمية هذا ما سنوضحه في الشكل التالي :

الشكل رقم (02): الفئة العمرية للعينة المدروسة



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على البرنامج الإحصائي SPSS19
الجدول رقم 06: يوضح المستوى التعليمي للعينة المدروسة

العينة	التكرار	النسبة المئوية	النسبة المئوية الصالحة
ثانوي	13	43.3	43.3
جامعي	13	43.3	43.3
دراسات عليا	4	13.3	13.3
المجموع	30	100.0	100.0

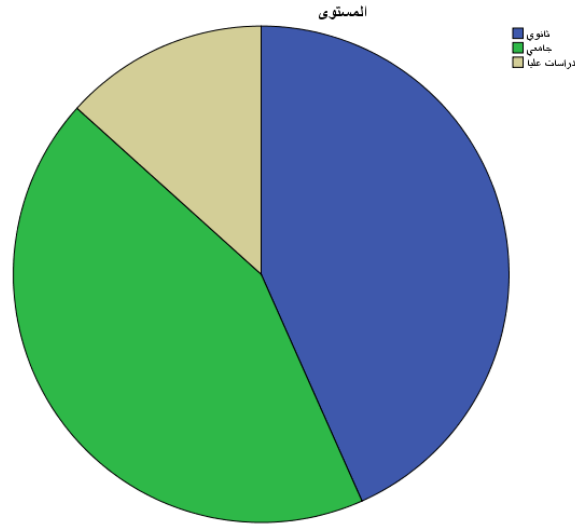
المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على البرنامج الإحصائي SPSS19

التحليل للمستوى التعليمي للعينة المدروسة :

نلاحظ من خلال الجدول اعلاه ان اعلى مستوى تعليمي بالنسبة لفئة الثانوي و الجامعي بلغوا 43.3 بالمائة ثم ما نسبة 13.3 بالمائة بالنسبة للدراسات العليا

الفصل الثالث دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تفعيل الاتصال الإداري في ظل جائحة كورونا

الشكل رقم (03): يوضح المستوى التعليمي للعينة المدروسة



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على البرنامج الإحصائي SPSS19
الجدول رقم 07 الخبرة المهنية للعينة المدروسة

العينة	التكرار	النسبة المئوية	النسبة المئوية الصالحة
اقل من 5 سنوات	6	20.0	20.0
5 سنوات	10	33.3	33.3
10 سنوات	14	46.7	46.7
المجموع	30	100.0	100.0

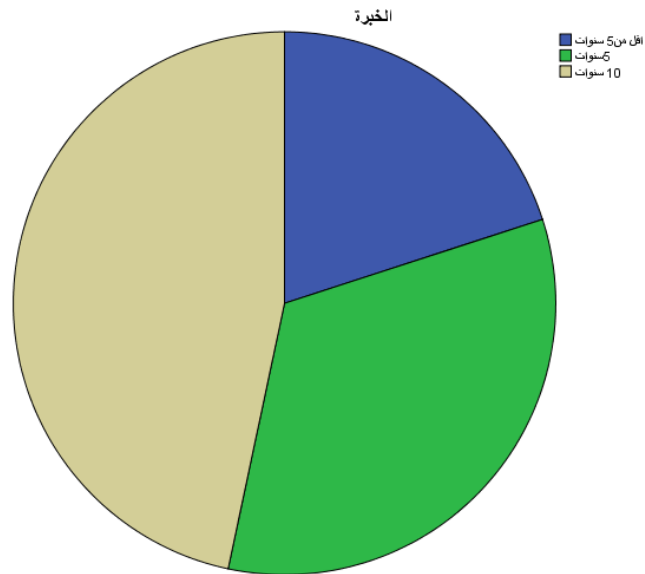
المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على البرنامج الإحصائي SPSS19

التحليل :

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن أعلى خبرة مهنية بالنسبة ل 10 سنوات بلغت النسبة بـ 46.7 بالمائة وهي أكبر أي لديهم خبرة في مجال العمل تساعدهم في تسيير مهامهم وتعود على المؤسسة بفوائد تقودها للتقدم للأحسن ، أما التي تليها 5 سنوات بنسبة 33.3 بالمائة اقل من 5 سنوات بنسبة 20.0 بالمائة ، وبالتالي خبرتهم في العمل قليلة بالرغم من معرفتهم وتمكنهم من استخدام وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة و هذا ما سيوضحه الشكل التالي :

الفصل الثالث دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تفعيل الاتصال الإداري في ظل جائحة كورونا

الشكل رقم (04): الخبرة المهنية للعينة المدروسة



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على البرنامج الإحصائي SPSS19

الجدول رقم 08: الوظيفة المهنية للعينة المدروسة

العينة	التكرار	النسبة المئوية	النسبة المئوية الصالحة
رئيس مصلحة	17	56.7	56.7
موظف	13	43.3	43.3
المجموع	30	100.0	100.0

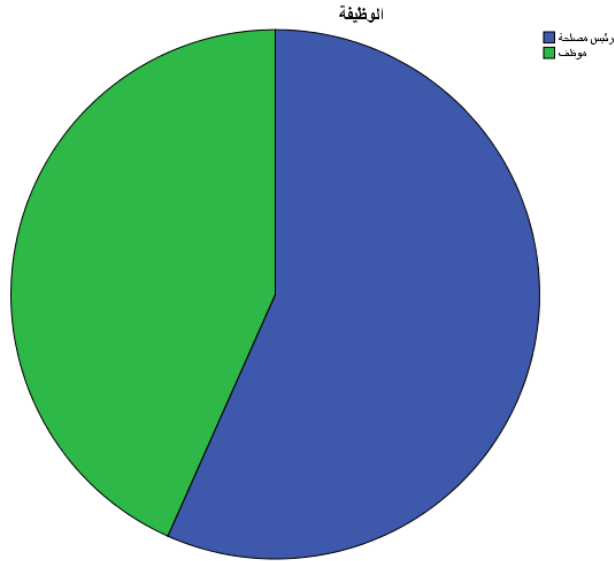
المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على البرنامج الإحصائي SPSS19

التحليل :

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن ما نسبته 56.7 بالمائة بالنسبة للأشخاص اللذين لديهم وظيفة مهنية رئيس مصلحة و بالنسبة للموظفين ما نسبته 43.3 بالمائة هذا ما سيوضحه الشكل التالي .

الفصل الثالث دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تفعيل الاتصال الإداري في ظل جائحة كورونا

الشكل رقم (05): الوظيفة المهنية للعينة المدروسة



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على البرنامج الإحصائي SPSS19

- عرض و تحليل محور و متغيرات الدراسة

تظهر الجداول في الأسفل لإجابات الأفراد على الأسئلة التي تم عرضها عليهم وهذا من أجل التوصل إلى النتائج مبيّنة على اقتراحاتهم وأرائهم و الذي اعتمدهما على مقياس 'ليكرت الثلاثي' يتكون هذا الاستبيان من محورين كل محور يشمل على عدة أسئلة التي توضح دور تكنولوجيا الاتصال والمعلومات في تفعيل الاتصال الإداري والتي تعرضنا إليها في الدراسة النظرية ومحاولة تطبيقها على أرض الواقع وسنقوم بتوضيح متغيرات من خلال العبارات التالية :

الفصل الثالث دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تفعيل الاتصال الإداري في ظل جائحة كورونا

الجدول رقم (09): يوضح المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري للمحور الاول

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	المجموع	احيانا	لا	نعم	رقم
			تكرار	التكرار	تكرار	
			النسبة	النسبة	النسبة	
0.546	2.92	30	0	4	26	01
			0.0	13.3	86.7	
0.640	3.00	30	2	18	10	02
			6.7	60.0	33.3	
0.650	3.05	30	8	3	19	03
			26.7	10.0	63.3	
0.679	3.09	30	1	14	15	04
			3.3	46.7	50.0	
0.720	3.20	30	4	3	23	05
			13.3	10.0	76.7	
0.640	3.00	30	2	1	27	06
			6.7	3.3	90.0	
0.548	2.94	30	4	12	14	07
			13.3	40.0	46.7	
0.770	3.50	30	1	11	18	08
			3.3	36.7	60.0	
0.654	3.35	30	المجموع			

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على البرنامج الإحصائي SPSS19

الفصل الثالث دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تفعيل الاتصال الإداري في ظل جائحة كورونا

التحليل :

نلاحظ من خلال الجدول أن المجموع الكلي للانحراف المعياري للمحور الأول بلغ 0.654 و المجموع الكلي للمتوسط الحسابي للمحور الأول قدر ب 3.35.و ذلك بدرجة استجابة مرتفعة ، ومنه أجمعت العينة المدروسة بكل فروقها إلى أن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال داخل المؤسسة كوسيلة للتطور والتقدم في مجال العمل

الجدول رقم (10): المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري للمحور الثاني

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	المجموع	أحيانا	لا	نعم	رقم
			تكرار	التكرار	تكرار	
			النسبة	النسبة	النسبة	
0.320	2.01	30	2	4	24	01
			6.4	13.3	80.0	
0.430	2.50	30	13	4	13	02
			43.3	13.3	43.3	
0.450	3.05	30	9	3	18	03
			30.0	10.0	60.0	
0.640	3.00	30	3	8	19	04
			10.0	26.7	63.3	
0.548	2.94	30	11	5	14	05
			36.7	16.7	46.7	
0.720	3.20	30	1	10	19	06
			3.3	33.3	63.3	
0.450	3.05	30	1	3	26	07
			3.3	10.0	86.7	
0.678	3.50	30	14	5	11	08

الفصل الثالث دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تفعيل الاتصال الإداري في ظل
جائحة كورونا

			46.7	16.7	36.7	
0.710	3.19	30	11	3	16	09
			36.7	10.0	53.3	
0.710	3.19	30	11	3	16	10
			36.7	10.0	53.3	
0.430	2.50	30	4	5	21	11
			13.3	16.7	70.0	
0.770	3.50	30	6	5	19	12
			20.0	16.7	63.3	
0.758	3.00	30	المجموع			

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على البرنامج الإحصائي SPSS19

التحليل : نلاحظ من خلال الجدول أن المجموع الكلي للانحراف المعياري للمحور الثاني بلغ 0.758 و المجموع الكلي للمتوسط الحسابي للمحور الثاني قدر ب 3.00 وذلك بدرجة استجابة مرتفعة ، وعليه نلاحظ أن المؤسسة المدروسة تواكب التطورات التقنية الحاصلة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال وهي متوفر لدى اغلب الموظفين بالمؤسسة وعليه فإنها تساعد إلى حد كبير في تلقي المعلومات وتبادلها من قبل المبحوثين وبالتالي تحقيق الهدف الأساسي من استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وهي التفاعلية والمشاركة في العملية الاتصالية

3-7 مناقشة النتائج على ضوء الفرضيات:

لاختبار فرضيات الدراسة سيتم استخدام اختبار t student و ذلك لقبول الفرضية او رفضها حسب المعادلة التالية :

Y: المتغير التابع

X1: المتغير المستقل

A0: تمثل المتغير التابع عندما تكون قيم المتغيرات تساوي 0

A1: معامل الانحدار للمتغير المستقل

U: الخطأ العشوائي

الفصل الثالث دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تفعيل الاتصال الإداري في ظل جائحة كورونا

سنحاول من خلال هذا الاختبار أن تبين هل يوجد دور تكنولوجيا معلومات و الاتصال في تفعيل الاتصال الإداري
الفرضية الرئيسية :

الفرضية H0 : لا يوجد دور تكنولوجيا معلومات و الاتصال في تفعيل الاتصال الإداري .

الفرضية H1 : يوجد دور تكنولوجيا معلومات و الاتصال في تفعيل الاتصال الإداري .

الاتصال الإداري المتغير التابع .Y:

X : تكنولوجيا معلومات و الاتصال المتغير المستقل .

اختبار الفرضية تم استخدام نموذج T student لتحقيق من وجود علاقة ذات دلالة احصائية بين المتغيرين و الجدول التالي يوضح ذلك .

الجدول رقم 11: نتائج تحليل الانحدار الخطي للفرضية الرئيسية

مستوى الدلالة	قيمة F	درجة الحرية	متوسط المربعات	مجموع المربعات	مصدر التباين	تحديد R	معامل الارتباط
0.000	9.358	1	1.047	1.047	البواقي	0.583	0.500
		29	0.101	2.930	الانحدار		
		30		3.977	المجموع		

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على البرنامج الإحصائي SPSS19

التحليل :

من خلال الجدول اعلاه نلاحظ ان تباث صلاحية النموذج لاختبار فرضية الدراسة الرئيسية حيث بلغت قيمة $F = 9.358$ بقيمة احتمالية 0.000 وهي اقل من مستوى معنوية $a=0.05$ حيث بلغ معامل التحديد $R=0.583$ اي ان المتغير المستقل يفسر ما مقداره 58.3 بالمئة من التباين في المتغير التابع الاتصال الإداري

الفصل الثالث دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تفعيل الاتصال الإداري في ظل جائحة كورونا

الجدول رقم 12: نتائج تحليل الانحدار الخطي للفرضية الرئيسية

متغير تابع	نموذج	A معامل	Beta معامل	T قيمة المحسوبة	Sig مستوى الدلالة
الاتصال الإداري	جزء الثابت				
	تكنولوجيا معلومات و الاتصال	5.947	2.008	7.482	0.000

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على البرنامج الإحصائي SPSS19

التحليل :

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن القيمة الاحتمالية هي 0.000 و أقل من مستوى المعنوية 0.05 و بالتالي يوجد اثر ذو دلالة إحصائية بين تكنولوجيا معلومات و الاتصال و الاتصال الإداري، ومنه أجمعت العينة المدروسة بكل فروقها إلى دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تفعيل الاتصال الإداري ، وبالتالي نرفض الفرضية H0 ونقبل الفرضية H1.

3-7 الاستنتاج العام

ولقد توصلت دراستنا إلى جملة استنتاجات على الصعيدين النظري و الميداني وخلصت فيه النتائج التالية:

- يؤدي المزج في استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال وتوفر المؤهلات العلمية لدى الموظفين في تفعيل الاتصال الإداري في المؤسسة.
- ساهمت تكنولوجيا المعلومات و الاتصال بجامعة بلحاج بوشعيب بعين تيموشنت في تفعيل الاتصال الإداري وهذا يؤدي إثبات صحة الفرضية و التي تقوم على أن لتكنولوجيا المعلومات والاتصال دور في تفعيل الاتصال الإداري .
- تعد وسائل تكنولوجيا المعلومات و الاتصال جوهر و لب العملية الإدارية خاصة في ظل انتشار جائحة كورونا (كوفيد 19) ولقد كشفت نتائج الدراسة التي أجريناها على أنه لا بد من توفرها لضمان تحقيق الفاعلية بين مختلف الفاعلين لتسهيل عملية الاتصال الإداري..

خاتمة

تحتل تكنولوجيا المعلومات و الاتصال دور مهم في أغلب المؤسسات سواء العمومية أو الخاصة على رأسها تحسين أداء المؤسسات وتسريع عملية تبادل المعلومات ،كما يحدث تحولات تدريجية من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية فتطبيق تكنولوجيا المعلومات و الاتصال يزيد من كفاءة المؤسسة و فعاليتها و تجاوزي الزمان و المكان ،وعليه على المؤسسة العمل على تعميم استخدام الوسائل و التقنيات الملائمة و المتطورة وهذا لا يأتي إلا بتوفير شبكات المعلومات و الاتصال وجعلها أداة ووسيلة لدعم و تفعيل الاتصال الإداري سواء بين الرئيس و الموظف أو بين الموظفين فيما بينهم .

بالإضافة لمجموعة التوصيات تم اقتراحها لمساعدة المؤسسة على زيادة فعالية أنشطتها بالاستغلال الأمثل لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال.

التوصيات و الاقتراحات:

من خلال ما توصلت إليه هذه الدراسة من نتائج يمكن تقديم مجموعة من الاقتراحات التي تساعد على تفعيل الاتصال الإداري للمؤسسة من خلال استخدامها لوسائل تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و بالتالي تحقيق أهدافها و نذكر منها:

- تفعيل و توسيع استخدام وسائل تكنولوجيا المعلومات و الاتصال بشكل كلي وبأحسن جودة.
- لا بد من تقوية البنية التحتية للمؤسسة وذلك بزيادة تطوير خدماتها في مجال تكنولوجيا المعلومات و الاتصال لانجاز الأعمال بكفاءة عالية و تكلفة أقل وفي وقت وجيز .
- الاستفادة من تكنولوجيا المعلومات و الاتصال لتوفير الجهد و الوقت وبالتالي القيام بالأعمال في وقتها المحدد.
- القيام بتطوير المستمر لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال من تطوير البرمجيات و تحديثها وجعلها مواكبة لأي تجديد.
- الإسهام في نشر الثقافة التواصلية من خلال الاعتماد على انجاز الأعمال عبر الشبكات كالاتحاد عن بعد و التراسل البريدي وغيرها من أشكال الاتصالات الإدارية الحديثة.
- القيام بتنظيم دورات تكوينية لتدريب الموظفين على استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال الحديثة المواكبة للتطورات و الأحداث التي تقع على عدة مستويات .
- العمل على تشجيع الاتصالات الإدارية و خلق جو من الثقة المتبادلة بين الموظفين و الإدارة.
- العمل على تشجيع الاتصال من الأعلى إلى الأسفل و العكس.

قائمة المصادر والمراجع

المراجع :

1. ربحي مصطفى عليان ،البحث العلمي(أسسه، مناهجه، وأساليبه ، وإجراءاته)، بيت الافكار الدولية ،جامعة البلقاء التطبيقية الأردن ،سنة 2008 .
2. زياد بن علي بن محمود الجرجاوي ،قواعد المنهجية التربوية لبناء الاستبيان ، الطبعة 2 ، طبعة الجراح بفلسطين مدينة غزة ،جامعة القدس المفتوحة ، سنة 2010 .
3. محمد جاسم العبيدي ،ألاء محمد العبيدي ، طرق البحث العلمي ، الطبعة 1 ، دبيونو للطباعة والنشر والتوزيع ، سنة 2010 .
4. عمار إبراهيم قندلجي ،منهجية البحث العلمي ، دار اليازوري .
5. عدنان عواد الشوابكة،دور نظم وتكنولوجيا المعلومات في اتخاذ القرارات الإدارية،الطبعة العربية ، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع ، سنة 2011 .
6. اشرف السعيد احمد، تكنولوجيا المعلومات وإدارة الأزمات،دون طبعة،سنة 2013
7. احمد العبد أبو السعيد،زهير عبد اللطيف عابد،مهارات الاتصال وفن التعامل مع الآخرين ، الطبعة 1، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع ، سنة 2014 .
8. محمد القدومي وآخرون،المفاهيم الإدارية الحديثة ، الطبعة 1،دار المعترز للنشر والتوزيع ،سنة 2015-1436 هـ .
9. عباس، محمد وآخرون،مدخل إلى مناهج البحث في التربية وعلم النفس،ط 4، 2012 .
10. ضرار عبد الحميد التوم، مهارات الاتصال الإداري، دار اليازوري،جامعة الملك خالد، كلية الأعمال.

الرسائل الجامعية :

1. ليلية لوصيف، عبد العالي حمودي، دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تفعيل الاتصال الاداري دراسة ميدانية بالوكالة الوطنية لتسيير القرض المصغرة ولاية ام البواقي، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال، جامعة ام البواقي، سنة 2020- 2021 .
2. بشير كاوجة، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الاتصال الداخلي في المؤسسات الاستشفائية العمومية الجزائرية دراسة حالة مستشفى محمد بوضياف ورقلة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، تخصص نظم المعلومات ومراقبة التسيير، جامعة قاصدي مرباح ورقلة ،سنة 2012-2013 .

3. سارة ديزيري، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تفعيل العلاقة مع الزبون دراسة حالة مؤسسة وكالة أم البواقي، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، قسم العلوم التجارية، تخصص تسويق الخدمات، جامعة أم البواقي، سنة 2016-2017 .
4. هناء عبداوي، مساهمة في تحديد دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في اكتساب ميزة تنافسية دراسة حالة الشركة الجزائرية للهاتف النقال موبيليس، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، قسم علوم التسيير، تخصص تسيير المنظمات، جامعة محمد خيضر بسكرة، سنة 2015-2016 .
5. فضيلة عزازية، تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتأثيرها على الأداء في المؤسسات الاقتصادية دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر المديرية العملية بقالمة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، قسم علوم التسيير، تخصص مالية المؤسسة، سنة 2019-2020 .
6. توامي يعقوب، اثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية دراسة حالة مجتمع المؤسسة الوطنية للأشغال في الآبار خلال الفترة 2012-2013، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، قسم علوم التسيير، تخصص مالية مؤسسة، جامعة قاصدي ورقلة، سنة 2012-2013 .
7. محمد عبد الله العنزي، اثر الاتصالات الإدارية في تحقيق فاعلية القرارات الإدارية، كلية الأعمال، قسم إدارة الأعمال، جامعة الشرق الأوسط، سنة 2010 .
8. مصعب إسماعيل طبش، دور نظم وتقنيات الاتصال الإداري في خدمة اتخاذ القرارات حالة تطبيقية على وزارة التربية والتعليم في قطاع غزة، كلية التجارة، قسم إدارة الأعمال، الجامعة الإسلامية غزة، سنة 2008-1429 هـ .
9. بو عزيز زهير، وسائل الاتصال المؤسساتي، محاضرة في وحدة الاتصال المؤسساتي، كلية العلوم الإنسانية، جامعة العربي بن مهيدي، سنة 2014 .
10. العلمي بن عطاء الله، دور تكنولوجيا والاتصال في رفع كفاءة الإدارة المحلية، دراسة في تطبيقات النموذج الجزائري والتونسي، كلية الحقوق والعلوم السياسية، قسم العلوم السياسية، تخصص تنظيمات سياسية وإدارية، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2018.2019 .
11. محمود حسن جمعة، تكنولوجيا المعلومات ودورها في تطوير الأداء الاستراتيجي دراسة تطبيقية في وزارة الاعمار والإسكان والبلديات والأشغال العامة، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة ديالى العراق .
12. رماش كريمة، عمران أمينة، استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في الاتصال الإداري دراسة ميدانية بمركز الضرائب لولاية أم البواقي مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال، اتصال وعلاقات عامة، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة العربي بن مهيدي، سنة 2014-

13. طويهري فاطمة، اثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء الموارد البشرية في المؤسسة الجزائرية دراسة حالة شركة كهرباء بتيارت، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، قسم إدارة أعمال، تخصص تسويق، جامعة وهران 2، 2014.2015 .
14. سلمى عمارة، اثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين إدارة الوقت في المؤسسة دراسة تحليلية لمؤسسة بريد الجزائر، وكالة أم البواقي، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، شعبة علوم التسيير، تخصص إدارة أعمال المؤسسة، جامعة أم البواقي، 2015.2016 .
15. بن احمد مراد، قسوم فيصل، اثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في إدارة الموارد البشرية، دراسة ميدانية بمؤسسة بريد الجزائر وحدة عين الدفلى، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، قسم علوم التسيير، تخصص ادارة موارد بشرية، جامعة الجبالي بونعامة خميس مليانة، 2019،2020 .
16. شيماء بولحشيش، صابرينة لباد، دور الاتصال الإداري في عملية اتخاذ القرار داخل المؤسسة دراسة ميدانية بجامعة محمد الصديق بن يحي جيجل، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم علوم الإعلام والاتصال، تخصص اتصال وعلاقات عامة، 2017.2018 .
17. إيمان لونيس، الاتصال الإداري كأداة لاتخاذ القرار دراسة مقارنة بمديرية التكوين والتعليم المهنيين والوكالة التجارية سونلغاز أم البواقي، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، وقسم العلوم الاجتماعية، جامعة العربي بن مهدي أم البواقي، 2014.2015 .
18. عبد العزيز حوريت وآخرون، آليات وأدوات التواصل الإداري بين مختلف القطاعات، كلية العلوم القانونية والاقتصادية والاحتكارية، جدع مشترك ماستر التدبير الإداري والمالي للجماعات الترابية، ماستر الإدارة و القانون، جامعة الحسن الأول
19. بن ضياف حنان، استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتأثيرها على وظائف إدارة الموارد البشرية في المؤسسة دراسة ميدانية بمؤسسة كوندور بولاية برج بوعرييج، مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر في علم الاجتماع، تنمية الموارد البشرية، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم علم الاجتماع، سنة 2013-2014 .
20. شفيقة جناوي، دور تقنيات الاتصال الإداري في خدمة اتخاذ القرارات دراسة ميدانية في مؤسسة الاسمنت بالمسيلة، مذكرة تخرج لنيل شهادة ماستر في علم الاجتماع، تخصص تنظيم وعمل، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم علم الاجتماع، جامعة المسيلة، سنة 2012-2013 .
21. وسام بلكرديد، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تفعيل أداء الموارد البشرية دراسة حالة مديرية الموارد البشرية بميناء جن جن بجيجل، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، قسم علوم التسيير، تخصص إدارة الموارد البشرية، جامعة محمد الصديق بن يحي جيجل، سنة 2018- 2019 .

22. قواسم بن عيسى، الفجوة الرقمية والمعلوماتية بين الدول العربية دراسة مقارنة بين الجزائر والإمارات العربية المتحدة، كلية العلوم الإنسانية والحضارة الإسلامية، قسم علوم الإعلام والاتصال، سنة 2006-2007 .

23. نوري منير برك نعيمة، بوزيان الرحمانى هاجر، الاتصالات الإدارية وأهميتها في اتخاذ القرارات في المؤسسة الاقتصادية - التوصيات والمتطلبات ، د سنة .

24. مشري محمد الناصر، سبل تفعيل دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في دعم التنمية المستدامة في المؤسسات الصناعية الجزائرية، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، شعبة العلوم الاقتصادية، جامعة فرحات عباس سطيف، سنة 2016-2017 .

25. بوجيت مريم، غياط كلثوم، استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة وعلاقتها بالتنظيم الإداري دراسة ميدانية بالشركة الإفريقية للزجاج أولاد صالح الطاهير ولاية جيجل، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، قسم علم الاجتماع، تخصص تنظيم وعمل ، جامعة محمد الصديق بن يحيى جيجل ، سنة 2018-2019 .

المنشورات الإلكترونية :

1. الفصل الثالث، مناهج البحث في علم الاجتماع، pdf . createdwith pdf factory pro trial version/ www.pdf factory.com

2. الدليل الإرشادي للوقاية من مرض فيروس كورونا (كوفيد 19) للعاملين في مجال التوعوي في المجتمع، المركز الوطني للتثقيف والإعلام الصحي والسكاني ، ووزارة الصحة العامة والسكان، منظمة الصحة العالمية، اليونيسيف منظمة الطفولة .

3. الوحدة الأولى، تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

4. الفصل الأول تكنولوجيا المعلومات والاتصال mothakirat – takharoj .com ، د س ،

المجلات :

1. نورهان قرون وآخرون، تكنولوجيا المعلومات والاتصال كركيزة أساسية لعملية التدريب الإلكتروني عرض مجموعة من الأمثلة والتجارب، جامعة بسكرة الجزائر ،جامعة بني سويف، مجلة تعليم عن بعد ،سنة 2020 .

2. رويم فائزة، معوقات الاتصال الإداري في المؤسسة المهنية وسبل المواجهة، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة قاصدي مرباح ورقلة الجزائر، العدد السابع يناير 2012 .

3. شوشة مسعود، دلاسي محمد، الاتصالات الإدارية في المنظمات (المفهوم ، الأنواع والوسائل، النظريات)، مجلة العلوم الاجتماعية، المجلد 7، عدد 28 يناير 2018، جامعة الاغواط .

- 4.خلود عاصم، محمد إبراهيم، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحسين جودة المعلومات وانعكاساته على التنمية الاقتصادية، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، العدد الخاص بمؤتمر الكلية، 2013 .
5. عبد الصديق خيرة، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات كمدخل حديث في تفعيل التغيير وإدارته بالمنظمات مخبر تشريعات حماية النظام البيئي، مجلة الجزائرية للأمن والتنمية، المجلد 9 العدد 2 جويلية 2020 .
- 6.محمد عبد اشتيوي، دور الإدارة الالكترونية في تفعيل الاتصال الإداري من وجهة نظر العاملين في جامعة القدس المفتوحة، مجلة جامعة الأقصى سلسلة العلوم الإنسانية، المجلد السابع عشر، العدد الثاني يونيو 2013.

الملاحق



عين تموشنت في 17 / 02 / 2022

رقم: / ك.أ.ع / ج.ب.ع.ع / 2022

طلب تربص

نرجو منكم التفضل بقبول داخل مؤسستكم/هيئتكم:

المؤسسة/الهيئة: جامعة بلحاج بوشعيب عين تموشنت

الطالب (ة): جمال غزالي الويرة

تاريخ الميلاد: 1998.08.14

المسجل في: السنة الثانية ماستر ، تخصص : علم الاجتماع العمل و التنظيم

وذلك لإجراء دورة تدريبية داخل مصالحكم الخاصة والتي تهدف إلى افتراض تطبيق المعارف التي يتم تدريسها لهم داخل مؤسستكم وهذا تحضيراً للمذكرة التخرج.

تاريخ فترة التدريب: ل

خلال هذا التدريب ، الطالب ملزم بتقديم كل المساعدة اللازمة للتنفيذ السليم للبرنامج الموكل إليه.

كما أن الطالب مدعو للامتثال الصارم لقواعد الانضباط المنصوص عليها في القانون الداخلي لمؤسستكم، والالتزام بالقواعد والإجراءات والتعليمات الوقائية الخاصة بالصحة والأمن.

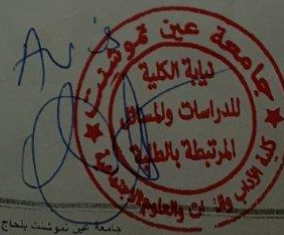
نعتمد على تعاونكم، ونرجو أن تتقبلوا ، سيدتي ، سيدي ، خالص شكرنا وتحياتنا.

المسؤول التربوي



الأستاذ: عبد القادر

المؤسسة المستقبلة



جامعة عين تموشنت بلحاج بوشعيب / طريق سیدی بلعباس ص.ب 284 عين تموشنت - الجزائر
UNIVERSITY AIN TEMOUCHENT BELHADJ BOUCHAIB
BP 284 Route de SIDI BELABBES - AIN TEMOUCHENT-46000 - ALGERIE



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
République Algérienne Démocratique et Populaire
Ministère de L'enseignement Supérieur et de La Recherche Scientifique
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
Université Aïn Témouchent Belhadj Bouchaïb
جامعة بلحاج بوشعيب - عين تموشنت
Faculté des lettres et des langues et sciences humaines
كلية الآداب و اللغات و العلوم الاجتماعية

عين تموشنت في 17 / 02 / 2022

رقم: / ك.أ.ل.ع.ج.ب.ب.ع.ع / 2022

طلب تربص

نرجو منكم التفضل بقبول داخل مؤسستكم/هيئتكم:

المؤسسة/الهيئة: جامعة بلحاج بوشعيب - عين تموشنت

الطالب (ة): رجائي فتحة

تاريخ الميلاد: 15 / 11 / 1983

المسجل في: السنة الثانية ماستر علم الاجتماع ، تخصص : علم اجتماع العمل والتنظيم ،

وذلك لإجراء دورة تدريبية داخل مصالحكم الخاصة والتي تهدف إلى افتراض تطبيق المعارف التي يتم تدريسها لهم داخل مؤسستكم وهذا تحضيراً لمذكرة التخرج.

تاريخ فترة التدريب: 17 ففري 2022 ل 22 أفريل 2022

خلال هذا التدريب ، الطالب ملزم بتقديم كل المساعدة اللازمة لتنفيذ السليم للبرنامج الموكل إليه.

كما أن الطالب مدعو للامتثال الصارم لقواعد الانضباط المنصوص عليها في القانون الداخلي لمؤسستكم، والالتزام بالقواعد والإجراءات والتعليمات الوقائية الخاصة بالصحة والأمن.

نعتد على تعاونكم، ونرجو أن تتقبلوا ، سيدتي ، سيدي ، خالص شكرنا وتحياتنا.

المسؤول البيداغوجي
رئيس القسم

المؤسسة المستقبلة

عهد كلية الآداب واللغات
والعلوم الاجتماعية
جامعة عين تموشنت بلحاج بوشعيب
أ. فتحة

جامعة عين تموشنت بلحاج بوشعيب / طريق سدي بلعائن، عين تموشنت 284 - الجزائر
UNIVERSITY AIN TEMOUCHENT BELHADJ BOUCHAIB
BP 284 Route de SIDI BELABBES - AIN TEMOUCHENT-46000 - ALGERIE

أسئلة الاستبيان

بيانات شخصية:

*الجنس: ذكر أنثى

*السن : من 20 إلى 30 سنة من 31 إلى 42 سنة من 42 إلى 53 سنة

المستوى التعليمي: ثانوي جامعي دراسات عليا

مدة العمل بالمؤسسة من 5 سنوات اقل من 5 سنوات 10 سنوات

الوظيفة رئيس مصلحة موظف

المحور الأول: بيانات متعلقة بالتدريب حول استعمال تكنولوجيا المعلومات و الاتصال:

1/هل استفدت من تدريب على وسائل الاتصال بعد التحاقك بالعمل ؟ نعم لا

2/هل توفر المؤسسة برامج لتطوير مهارات استعمال وسائل الاتصال (دورات تدريب) ؟ نعم لا

3/هل تستخدم جهاز الحاسوب في عملك ؟ نعم لا أحيانا

4/هل الحاسوب الخاص بك مرتبط بشبكة داخلية للمؤسسة (Internet) ؟ نعم لا

5/هل تستخدم شبكة الأنترنت: نعم لا أحيانا

6/هل هناك صعوبات أثناء استخدام الموظفين لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال: نعم لا

7/حسب رأيك هل تكنولوجيا المعلومات أحدثت تطورا في العمل خاصة مع الوضع الوبائي الذي عاشته الدولة و الذي هو انتشار وباء كورونا كوفيد -19 ؟

نعم لا

8/هل تتيح تكنولوجيا المعلومات و الاتصال إمكانية التفاعل المستمر بين الموظفين و الإدارة: نعم لا أحيانا

المحور الثاني: بيانات حول الاتصال الاداري داخل المؤسسة

1/هل ساهمت تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تسهيل عملية الاتصال ما بين العامل و الإدارة: نعم لا أحيانا

2/هل ساهمت تكنولوجيا المعلومات في تفعيل الاتصال الإداري ؟

نعم لا احيانا

3/هل العمل عن بعد يجعلك على اتصال مستمر مع المسؤول والزملاء و المؤسسة ككل ؟ نعم لا أحيانا

4/هل ترى العمل عن بعد خلال جائحة كوفيد -19 ؟

5/هل ساعد العمل عن بعد في إيصال المعلومات التي تهتمك بشكل أسرع من العمل العادي ؟ نعم لا أحيانا

6/هل يمكن أداء العمل بشكل صحيح عن طريق العمل عن بعد ؟ نعم لا
أحيانا

7/هل توفرت لديك أساليب الاتصال المختلفة أثناء أداءك لعملك سواء في المؤسسة أو
خارجها ؟ نعم لا أحيانا

8/هل تكنولوجيا الاتصال الحديثة عززت التقارب الاجتماعي بينك و بين زملائك و بينك
و بين رؤسائك؟ نعم لا أحيانا

9/هل للأنظمة الإلكترونية تأثير على المعلومات المتحصل عليها أثناء أداءك لعملك ؟
نعم لا أحيانا

10/هل تكنولوجيا الاتصال الحديثة فعلت الاتصال بينك و بين الإدارة ؟ كثيرا
قليلاً لم تفعل

11/ما مدى استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في مؤسستك؟ فعال
متوسط ضعيف

12/هل لتكنولوجيا الاتصال الحديثة سلبيات ؟ نعم لا

الفهرس

الشكر وعران
الإهداء
مقدمة أ
الخطة
الإطار المنهجي
1- الدراسات السابقة ب
2- الإشكالية ح
3- فرضيات الدراسة ح
4- منهج وأدوات الدراسة خ
5- المفاهيم الإجرائية..... د
6- أسباب اختيار موضوع الدراسة ذ
7- أهمية الدراسة ذ
8- أهداف الدراسة ذ
9- صعوبات الدراسة..... ر
الإطار النظري
الفصل الأول: مدخل إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصال
تمهيد
1. مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصال..... 12
2. مفهوم تكنولوجيا الاتصال 13
3. أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال 13
4. خصائص تكنولوجيا المعلومات والاتصال..... 14
5. مكونات تكنولوجيا المعلومات والاتصال 16
6. آثار استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال..... 18
7. معوقات تكنولوجيا المعلومات والاتصال 19
20..... خلاصة
الفصل الثاني: الاتصال الإداري

تمهيد

23	1. مفهوم الاتصال.....
23	2. مفهوم الاتصال الإداري
24	3. أهمية الاتصال الإداري
24	4. أنواع الاتصال الإداري
26	5. خصائص الاتصال الإداري.....
27	6. وسائل الاتصال الإداري.....
28	7. خطوات الاتصال الإداري.....
29	8. معوقات الاتصال الإداري
30	خلاصة
الفصل الثالث: دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تفعيل الاتصال الإداري في ظل جائحة كورونا	
33	إجراءات الدراسة.....
تمهيد	
33	1. المجال الزمني.....
33	2. المجال المكاني.....
33	3. المجال البشري.....
34	4. الهيكل التنظيمي.....
36	5. المنهج المستعمل.....
36	6. العينة وخصائصها.....
36	7. تحليل الجداول والبيانات الإحصائية
47	8. مناقشة النتائج على ضوء الفرضيات
49	9. الاستنتاج العام.....
خلاصة	
51	خاتمة.....
53	قائمة المصادر والمراجع.....

قائمة الأشكال والجداول

الصفحة	العنوان	الجدول
36	درجات مقياس ليكرت الثلاثي	الجدول رقم 1
37	دراسة حالة العينة	الجدول رقم 2
38	صحة تبات الاختبار	الجدول رقم 3
39	يوضح المعلومات الشخصية للعينة المدروسة	الجدول رقم 4
40	يوضح نوع الجنس للعينة المدروسة	الجدول رقم 5
41	الفئة العمرية للعينة المدروسة	الجدول رقم 6
42	يوضح المستوى التعليمي للعينة المدروسة	الجدول رقم 7
43	الخبرة المهنية للعينة المدروسة	الجدول رقم 8
45	الوظيفة المهنية للعينة المدروسة	الجدول رقم 9
46	يوضح المستوى الحسابي والانحراف المعياري للمحور الأول	الجدول رقم 10
48	المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري للمحور الثاني	الجدول رقم 11
49	نتائج تحليل الانحراف الخطي للفرضية الرئيسية	الجدول رقم 12

قائمة الأشكال والجداول

الصفحة	العنوان	الشكل
40	نوع العينة المدروسة	الشكل 1
41	الفئة العمرية للعينة المدروسة	الشكل 2
42	يوضح المستوى التعليمي للعينة المدروسة	الشكل 3
43	الخبرة المهنية للعينة المدروسة	الشكل 4

ملخص الدراسة

هدفت هذه الدراسة للتعرف على تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و دورها في تفعيل الاتصال الإداري في المؤسسة خاصة في ظل انتشار وباء كورونا (كوفيد -19) بحيث تم استخدام سياسة الغلق الشامل والتباعد الاجتماعي ،فقد تم استخدام الاستبيان كأداء لجمع البيانات واستطلاع آراء العمال بجامعة عين تيموشنت بحيث تم توزيع 30 استبانة ،تم استعادتها كلها أي ما يعادل نسبة 100% كما قمنا باستخدام برنامج spss لاختبار فرضيات الدراسة وقد أظهرت الدراسة نتائج أهمها :

- ✓ يؤدي استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال إلى تغيير في سياسة المؤسسة ويجعلها تواجه أي معوقات قد تواجهها وذلك بإتباع الأساليب الجديدة في العمل .
 - ✓ ساهمت تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تسهيل الوصول إلى المعلومات بحيث وفرت الجهد والوقت .
 - ✓ يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و الاتصال الإداري في جامعة بلحاج بوشعيب بعين تيموشنت عند مستوى المعنوية 0.05 .
 - ✓ لدى جامعة بلحاج بوشعيب بعين تيموشنت القدرة على استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال والتي كان لها دور في تفعيل الاتصال بين الموظفين و الإدارة .
- الكلمات المفتاحية :** تكنولوجيا ،تكنولوجيا المعلومات والاتصال ، تفعيل ، الاتصال الإداري .

Résumé de l'étude :

Cette étude visait à identifier les technologies de l'information et de la communication et leur rôle dans l'activation de la communication administrative dans l'établissement, en particulier à la lumière de la propagation de l'épidémie de Corona (Covid-19), de sorte que la politique de fermeture complète et de distanciation sociale a été utilisée. que 30 questionnaires ont été distribués, ils ont tous été récupérés, ce qui équivaut à 100%. Nous avons également utilisé le programme spss pour tester les hypothèses de l'étude. L'étude a montré les résultats les plus importants:

- L'utilisation des technologies de l'information et de la communication entraîne un changement dans la politique de l'institution et lui fait faire face aux obstacles auxquels elle peut être confrontée en adoptant de nouvelles méthodes de travail.
- Les technologies de l'information et de la communication ont facilité l'accès à l'information, économisant du temps et des efforts.
- Il y a un effet statistiquement significatif entre l'informatique, la communication et la communication administrative à l'Université Belhadj Bouchaib, Ain Temouchent, au niveau du moral de 0,05.
- L'Université de Belhadj Bouchaib Ain Temouchent a la capacité d'utiliser les technologies de l'information et de la communication, qui ont eu un rôle dans l'activation de la communication entre les employés et la direction.

Mots clés : technologie, technologies de l'information et de la communication, activation, communication administrative.