

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة محمد الصديق بن يحيى - جيغل
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم: علوم الإعلام والاتصال

عنوان المذكرة

واقع استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال في المؤسسات ذات الطابع الاجتماعي

- دراسة ميدانية بجمعية كافل اليتيم - فرع الميلية

مذكرة مكملة لنيل شهادة ماستر في علوم الإعلام والاتصال
تخصص: اتصال وتسويق

إشراف الأستاذ:
أ. إيدير شيباني

إعداد الطالبتين:
مريم طير الليل
وسيلة سعيداني

لجنة المناقشة:

فيروز بوزيدة..... جامعة جيغل..... رئيسا
إيدير شيباني..... جامعة جيغل..... مشرفا ومقررا
عثمان بحري..... جامعة جيغل..... مناقشا

السنة الجامعية: 2017 / 2018

كلمة شكر

الحمد لله الذي أنار لنا طريق العلم ووقفنا في إنجاز
هذا العمل، وتجاوز كل الصعاب.
نتقدم بجزيل الشكر لكل من ساعدنا في إتمام هذا العمل
من قريب ومن بعيد، وكل من مد لنا يد العون.
كما نتوجه بالشكر الخاص للأستاذ المشرف
"إيدير شيباني"
على توجيهاته ونصائحه القيمة التي
ساعدتنا في إتمام هذا العمل.
ونسأل الله أن يوفقنا جميعا.

الإهداء

الشكر أولا لله عز وجل لتوفيقه للوصول إلى هذا اليوم.

أهدي هذا العمل المتواضع إلى اللذين ربيانيا صغارا

وعلمانا كثيرا ورعيانا ووجهانا.

إلى الذين تخفض لهما جناح الذل من الرحمة

ربي ارحمهما كما ربياني صغيرا.

والديا الكريمين أمي وأبي

إلى الأستاذ المشرف " إيدير شيباني "

إلى زوجي رياض منصور

إلى أخي الوحيد رابع سعيداني

إلى الأقارب والأصدقاء فقط الذين كانوا

وسيلة

سندي في هذه الحياة.



الإهداء

أهدي هذا العمل المتواضع أُمِّي و أبي العزيزين حفظهما الله لي

وأطال في عمرهما

اللذان سهرا وتعبا على تعليمي

وإلى إخوتي وأخواتي

وإلى زوجي ورفيق دربي

وإلى صديقاتي وإلى كل من سانديني في حياتي

في إتمام هذا العمل من قريب أو من بعيد

وفي الأخير

أرجوا من الله تعالى أن يجعل عملي هذا نفعا يستفيد منه

مريم



فهرس المحتويات

كلمة شكر

الإهداء

فهرس المحتويات

فهرس الجداول

ملخص الدراسة

مقدمة.....أ،ب

الإطار المنهجي للدراسة

- 1- إشكالية الدراسة.....02
- 2- تساؤلات الدراسة.....03
- 3- فرضيات الدراسة.....03
- 4- أسباب اختيار الموضوع.....03
- 5- أهمية الدراسة.....04
- 6- أهداف الدراسة.....04
- 7- مفاهيم الدراسة.....04
- 8- المنهج المستخدم في الدراسة.....10
- 9- أدوات جمع البيانات.....12
- 10- مجتمع وعينة الدراسة.....14
- 11- حدود الدراسة.....15
- 12- الدراسات السابقة.....16
- 13- النظرية العلمية للدراسة.....26

الإطار النظري للدراسة

الفصل الأول: تكنولوجيا الإعلام والاتصال: مفهومها، خصائصها، أنواعها

- تمهيد..... 28
- المبحث الأول: ماهية تكنولوجيا الإعلام والاتصال..... 29
- مطلب 1: مفهوم تكنولوجيا الإعلام والاتصال..... 29
- مطلب 2: نشأة وتطور تكنولوجيا الإعلام والاتصال..... 29
- مطلب 3: خصائص تكنولوجيا الإعلام والاتصال..... 32
- المبحث الثاني: وظائف وأنواع تكنولوجيا الإعلام والاتصال..... 33
- مطلب 1: وظائف تكنولوجيا الإعلام والاتصال..... 35
- مطلب 2: أنواع تكنولوجيا الإعلام والاتصال..... 35
- المبحث الثالث: أهمية ومزايا وعيوب تكنولوجيا الإعلام والاتصال..... 46
- مطلب 1: أهمية تكنولوجيا الإعلام والاتصال..... 46
- مطلب 2: مزايا تكنولوجيا الإعلام والاتصال..... 47
- مطلب 3: عيوب تكنولوجيا الإعلام والاتصال..... 49
- خلاصة الفصل..... 51

الفصل الثاني: المؤسسات ذات الطابع الاجتماعي: مفهومها، خصائصها وأنواعها

- تمهيد..... 53
- المبحث الأول: ماهية المؤسسة..... 54
- مطلب 1: مفهوم المؤسسة..... 54
- مطلب 2: وظائف وأنواع المؤسسة..... 54
- المبحث الثاني: ماهية المؤسسات ذات الطابع الاجتماعي..... 56
- مطلب 1: مفهوم المؤسسة ذات الطابع الاجتماعي..... 56
- مطلب 2: خصائص وأنواع المؤسسة ذات الطابع الاجتماعي..... 57
- مطلب 3: أهمية وأهداف المؤسسة ذات الطابع الاجتماعي..... 61
- خلاصة الفصل..... 63

الإطار التطبيقي للدراسة

65.....	تمهيد
66.....	المبحث الأول: تعريف جمعية كافل اليتيم.....
66.....	مطلب 1: مبادئ وأهداف الجمعية.....
67.....	مطلب 2: غايتها وأعمالها.....
68.....	المبحث الثاني: تحليل بيانات الدراسة ومناقشتها.....
93.....	مطلب 1: التحليل الكمي والكمي للدراسة.....
94.....	مطلب 2: مناقشة النتائج الميدانية في ضوء الفرضيات.....
97.....	المبحث الثالث: استنتاجات واقتراحات الدراسة.....
97.....	مطلب 1: استنتاجات الدراسة.....
98.....	مطلب 2: اقتراحات الدراسة.....
99.....	خلاصة الفصل.....
100.....	خاتمة.....
101.....	قائمة المراجع.....
109.....	ملاحق.....

فهرس الجداول

رقم الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
68	توزيع المبحوثين حسب الجنس	الجدول رقم 01
69	توزيع المبحوثين حسب السن	الجدول رقم 02
70	توزيع المبحوثين حسب المستوى التعليمي	الجدول رقم 03
71	توزيع المبحوثين حسب المنصب	الجدول رقم 04
72	توزيع المبحوثين حسب الدخل المادي	الجدول رقم 05
73	يوضح استخدام جمعية كافل اليتيم تكنولوجيا الإعلام والاتصال	الجدول رقم 06
74	يوضح أهم الوسائل الاتصالية المستخدمة في جمعية كافل اليتيم	الجدول رقم 07
75	يوضح أسباب استخدام الجمعية لتكنولوجيا الإعلام والاتصال	الجدول رقم 08
76	يوضح استخدام الجمعية لشبكة الأنترنت	الجدول رقم 09
77	يوضح أكثر الوسائل الاتصالية استخداما في تصفح شبكة الأنترنت	الجدول رقم 10
78	يوضح مجال استخدام شبكة الأنترنت في جمعية كافل اليتيم	الجدول رقم 11
79	يوضح مساهمة تكنولوجيا الإعلام والاتصال في استقطاب المتبرعين للجمعية	الجدول رقم 12
80	يوضح الوسيلة الاتصالية التي يتم عبرها استقطاب المتبرعين للجمعية	الجدول رقم 13
81	يوضح مدى استخدام الجمعية الوسائل التكنولوجية في مجال العلاقات	الجدول رقم 14
82	يوضح هدف استخدام الجمعية للوسائل التكنولوجية في مجال العلاقات العامة	الجدول رقم 15
83	يوضح امتلاك الجمعية حسابا خاصا عبر مواقع التواصل الاجتماعي	الجدول رقم 16
84	يوضح أهم استخدامات الجمعية لمواقع التواصل الاجتماعي	الجدول رقم 17
85	يوضح أكثر المواقع استخداما من قبل الجمعية	الجدول رقم 18
86	يوضح أهم الوسائل التي تعتمد عليها الجمعية لاستمالة المتبرعين عبر مواقع التواصل الاجتماعي	الجدول رقم 19
87	يمثل فعالية الوسائل التكنولوجية في استقطاب المتبرعين إلى الجمعية	الجدول رقم 20
88	يوضح الصعوبات في استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال من قبل المبحوثين	الجدول رقم 21
89	يوضح طبيعة العراقيل التي تواجه المبحوثين في استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال	الجدول رقم 22
90	يوضح درجة العراقيل التي تواجه المبحوثين في تكنولوجيا الإعلام والاتصال	الجدول رقم 23
91	يوضح درجة تأثير نقص التجهيزات التكنولوجية التي تعيق عمل الجمعية	الجدول رقم 24
92	يوضح تنظيم دورات تكوينية في الجمعية	الجدول رقم 25
93	يوضح تقييم المبحوثين لاستخدام وسائل تكنولوجيا الإعلام والاتصال في الجمعية	الجدول رقم 26

ملخص الدراسة:

حاولت هذه الدراسة أن تسلط الضوء على واقع استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال في المؤسسات ذات طابع الاجتماعي، حيث تناول البحث مؤسسة تنشط في المجال الخيري والتي تمثلت في جمعية كافل اليتيم- فرع الميلية.

سعت هذه الدراسة للوقوف عند واقع استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال في جمعية كافل اليتيم، حيث حاول البحث إبراز الواقع الذي تلعبه هذه التكنولوجيا في التعريف بنشاطاتها وكذا محالة استمالة المتبرعين بالدرجة الأولى، مبرزين أهم الوسائل التكنولوجية المعتمدة في استمالة المنخرطين والمتبرعين للجمعية.

توصلت الدراسة إلى جملة من النتائج أهمها اعتماد جمعية كافل اليتيم- فرع الميلية على استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال، حيث تعددت هذه الوسائل وتنوعت، ما يؤكد أن الجمعية حاولت مواكبة التطورات الرقمية الراهنة، إلا أن هذا لا ينفي وجود عراقيل في استخدام هذه الوسائل التكنولوجية على مستوى جمعية كافل اليتيم- فرع الميلية.

مقدمة:

لا يختلف اثنان، أن تكنولوجيا الإعلام والاتصال تعد من أهم التقنيات التي أضحت ضرورة من الضروريات المسلم بها في الوقت الراهن، فلا يمكن تهميشها أو تفاديها، بحكم أنها تقنيات مست جميع الميادين والمجالات، فلم تستثن أي قطاع إلا وتوغلت فيه، خصوصاً تلك التي تتفاعل وتتعامل بالدرجة الأولى مع الجماهير، حيث أحدثت هذه التكنولوجيات تغير عميق في مختلف جوانب الحياة، فلم يعد نجاح المؤسسة في السوق، مرتبط بنوع نشاطها أو جودة خدماتها، بل أضحت مرهوناً بمدى اعتمادها على هذه الوسائل الحديثة.

تعد جمعية كافل اليتيم مؤسسة خيرية من المؤسسات ذات الطابع الاجتماعي، التي تسعى لتقديم خدمات وأنشطة خيرية لتلبية حاجات الفئات المهمشة في المجتمع، ورفع الغبن عن اليتامى وتحسين المستوى المعيشي ومساعدة المحتاجين، هذه الجمعية لا يمكن لها أن تعيش في عزلة منفردة، بل ينبغي لها أن تتفاعل وتتواصل مع مختلف مكونات المجتمع، وذلك قصد استقطاب واستمالة المتبرعين إليها، فسر نجاحها مرتبط بالأساس بالهبات والمساعدات التي يقدمها المتبرعون، فهي جمعية ملزمة بالاعتماد على تكنولوجيا الإعلام والاتصال قصد التعريف بنشاطاتها لجذب المنخرطين والمساعدات إليها.

تسعى هذه الدراسة المعنونة بـ " واقع استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال داخل جمعية كافل اليتيم - فرع المليية، التعرف على طبيعة تكنولوجيا الإعلام والاتصال المستخدمة داخل الجمعية، وإدراك مجالات توظيفها ومدى فعاليتها، والوقوف عند أهم العراقيل والصعوبات التي تواجه كافل اليتيم - فرع المليية ومحاولة تجاوزها.

قسمت الدراسة إلى ثلاثة أقسام تمثلت فيما يلي:

الإطار المنهجي للدراسة: تضمن إشكالية البحث مع التساؤلات والفرضيات المطروحة، حيث يتم تحديد أسباب اختيار الموضوع، أهميته وأهدافه، ثم تحديد مفاهيم الدراسة، كما وضعنا منهج الدراسة

وأدوات جمع البيانات، بالإضافة إلى مجتمع البحث وعينته، كما أشرنا إلى بعض الدراسات السابقة وحددنا مجالات الدراسة، وأخيرا نوهنا على النظرية المعتمدة وهي الاستخدامات والاشباع.

الإطار النظري للدراسة: قسم إلى فصلين، تناول الفصل الأول ماهية تكنولوجيا الإعلام والاتصال بداية بمفهومها ونشأتها، وإبراز خصائصها وأنواعها ووظائفها، لنختم الفصل بتوضيح مزايا وعيوب تكنولوجيا الإعلام والاتصال.

اهتم الفصل الثاني بالتطرق إلى المؤسسات ذات طابع الاجتماعي حيث قدمنا مدخلا عن المؤسسة بشكل عام، ثم تناولنا مفهوم المؤسسات ذات الطابع الاجتماعي، خصائصها وأنواعها، وفي الأخير حاولنا التنويه إلى أهميتها وأهدافها.

الإطار التطبيقي للدراسة: تناولنا في هذا الفصل من الدراسة مدخل تعريفى بجمعية كافل اليتيم – فرع الميلية، ثم تطرقنا إلى تحليل وتفسير بيانات الدراسة، وصولا إلى النتائج العامة للدراسة مع مناقشتها في ضوء الفرضيات، لنخلص إلى تقديم جملة من الاقتراحات لتكون آخر مرحلة قبل خاتمة الدراسة.

الإطار المنهجي للدراسة

1. تحديد الإشكالية.
2. تساؤلات الدراسة.
3. فرضيات الدراسة.
4. أسباب اختيار الموضوع.
5. أهمية الدراسة.
6. أهداف الدراسة.
7. مفاهيم الدراسة.
8. منهج المستخدم في الدراسة.
9. أدوات جمع البيانات.
10. مجتمع وعينة الدراسة.
11. حدود الدراسة.
12. الدراسات السابقة.
13. النظرية العلمية المعتمدة.

1. تحديد الإشكالية:

لم تعد معادلة نجاح المؤسسة اليوم في السوق، مرتبطة بنوعية الخدمة التي تقدمها أو بدرجة جودتها أو حتى السعر الذي تغري به زبائننا فحسب، بل أضحت سر استمرارها مرهون بنوع الوسائل الاتصالية التي تستخدمها سواء استمالة جماهيرها الداخلية منه أو الخارجية منها، فمقوم نجاحها متوقف على نوعية الصورة المتشكلة وكذا طبيعة السمعة التي ترسخت لدى زبائننا، وهو المطلب الذي تعكف لتحقيقه مختلف المؤسسات، هذا المبتغى لن يتحقق لها إلا من خلال اعتماد وتبني آليات تواصلية فعالة، وكذا مواكبة للتحويلات والتطورات التكنولوجية الحديثة التي فرضها الواقع الذي نعيشه اليوم.

تعد تكنولوجيا الإعلام والاتصال من أهم التقنيات التي أضحت ضرورة من الضروريات الحالية، فلا يمكن تهميشها أو تفاديها، إذ أحدثت هذه الأخيرة تغيرات عميقة في مختلف جوانب الحياة، فلقد أصبحنا نعيش في بنية واحدة محدودة المعالم والأبعاد، كما وصفها المفكر الإيطالي "تشار لوكولي"، حيث يرى أن الأزمنة والأماكن والحدود الجغرافية لم يعد لها أي اعتبار، في ظل ما جاءت به تكنولوجيا الإعلام والاتصال⁽¹⁾، لذا فإذا أرادت المؤسسة باختلاف أنواعها سواء الاقتصادية أو السياسية أو حتى الاجتماعية أن تتفتح على السوق وتضمن لها مكانة، فلا بد لها من الانخراط ضمن هذه البنية التقنية الحديثة، كونها تعد أحد البدائل الكفيلة لتحقيق أهدافها وبلوغ غاياتها واستقطاب أكبر قدر ممكن من الجماهير المستهدفة، فهي مطالبة بإعادة النظر في طريقة تنظيمها ونمط تسييرها سواء من ناحية الكوادر البشرية أو من ناحية التقنيات والوسائل المستخدمة من جانبها.

لن تخرج المؤسسات الجزائرية عن هذه القاعدة، ولن تعيش في عزلة منفردة، بل وجدت نفسها مجبرة على التكيف والاندماج في حركة الاقتصاد العالمي، من أجل تحقيق أهدافها المسطرة بأسرع وبأقل تكلفة. ومن بين المؤسسات الجزائرية ذات الطابع الاجتماعي، نجد الجمعيات الخيرية كجمعية

¹ <https://m.facebook.com/karama.e3lam/posts/780658791950148>، تاريخ الإطلاع: 2018/03/25، على الساعة: 10:00.

"كافل اليتيم" التي تسعى لتقديم خدمات وأنشطة لتلبية حاجات الأفراد داخل المجتمع، فنجاحها مرتبط بمدى انتشارها وقدرتها على استقطاب واستمالة منخرطين والمتطوعين إليها.

وعليه، تحاول هذه الدراسة إلى إبراز واقع استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال في المؤسسات ذات طابع الاجتماعي، من خلال الإجابة عن التساؤل الرئيسي التالي:

ما هو واقع استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال في جمعية كافل اليتيم- فرع المليية؟

2. تساؤلات الدراسة:

السؤال 1: ما هي طبيعة الوسائل الاتصالية الحديثة المستخدمة في جمعية كافل اليتيم - فرع المليية؟

السؤال 2: ما مدى مساهمة تكنولوجيا الإعلام والاتصال في استقطاب المتطوعين إلى الجمعية؟

السؤال 3: ما هي أهم العراقيل التي تواجه الجمعية لدى استخدامها تكنولوجيا الإعلام والاتصال؟

3. فرضيات الدراسة:

الفرضية 1: يعتبر جهاز الحاسوب من أهم التكنولوجيات المستخدمة في جمعية كافل اليتيم فرع المليية.

الفرضية 2: تساهم تكنولوجيا الإعلام والاتصال في استمالة المتبرعين لجمعية كافل اليتيم فرع المليية.

الفرضية 3: يعد نقص التجهيزات التكنولوجية من أهم العراقيل التي تواجه جمعية كافل اليتيم فرع المليية

4. أسباب اختيار الموضوع:

من أهم الأسباب التي دفعتنا لاختيار موضوع الدراسة ما يلي:

- صلة الموضوع بطبيعة تخصصنا.
- قابلية الموضوع للدراسة والبحث نظريا وتطبيقيا.
- محاولة إبراز واقع استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال في جمعية خيرية.
- التعرف عن أهم الوسائل الاتصالية المستخدمة بجمعية كافل اليتيم.
- نقص الدراسات والأبحاث التي تعنى بموضوع التكنولوجيا الحديثة لدى الجمعيات الخيرية.

5. أهمية الدراسة:

تتجلى أهمية دراستنا في النقاط التالية:

- توضح واقع استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال بجمعية كافل اليتيم - فرع الميلية.
- التعرف على طريقة استخدام التكنولوجيا الحديثة ودورها في تحسين نشاطات الجمعية.
- الوقوف عند أهم الوسائل المستخدمة من قبل جمعية كافل اليتيم.
- إبراز مدى وعي القائمين على تسيير الجمعية بأهمية تكنولوجيا الإعلام والاتصال.
- إبراز مدى فعالية هذه الوسائل في استمالة المتطوعين للانخراط في الجمعية.

6. أهداف الدراسة:

من أهم الأهداف التي تسعى دراستنا بلوغها ما يلي:

- إبراز واقع استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال لجمعية كافل اليتيم - فرع الميلية.
- محاولة الكشف عن التكنولوجيا المستخدمة بجمعية كافل اليتيم - فرع الميلية.
- معرفة مدى مساهمة تكنولوجيات الاتصال في انتشار الجمعية واستقطابها.
- إبراز دور تكنولوجيا الإعلام والاتصال ومكانتها داخل جمعية كافل اليتيم - فرع الميلية.
- الكشف عن أهم الصعوبات الاتصالية التي تواجهها جمعية كافل اليتيم - فرع الميلية.

7. مفاهيم الدراسة:

تكتسي المفاهيم في البحث العلمي أهمية كبيرة، وذلك نظرا لما توفره من فهم دقيق وصحيح لموضوع البحث، ولقد وردت في دراستنا مجموعة من المفاهيم يتوجب علينا توضيحها:

❖ مفهوم واقع:

لغة: مشتق من الفعل الثلاثي وقع وقوعا، ومعناه الحاصل في الواقع، أي الشخص الموصوف بالواقع بمعنى الحصول والوجود⁽¹⁾.

¹ مي العبد الله: المعجم في المفاهيم الحديثة للإعلام والاتصال (المشروع العربي لتوحيد المصطلحات)، ط1، دار النهضة العربية، بيروت، 2014، ص

اصطلاحاً: عرفه على أنه فهم أحوال الناس والوقائع المعاصرة والأحداث الجارية عامة أو خاصة بمعرفة حقيقتها وأسبابها وآثارها⁽¹⁾.

❖ مفهوم استخدام:

لغة: استخدام (استخداماً) اتخذ الشخص خادماً، استعمل الآلة لمصلحته⁽²⁾.

اصطلاحاً: تعرفه "جوازيان جوي" أن هناك تمييز بين مفهوم الاستخدام والممارسة إذ ترى أن مفهوم الاستخدام يحتل استعمال عشوائي وغير منتظم، في حين أن الممارسة هي أكثر صياغة ولا تفعل التقنيات فقط، وإنما تعطي أيضاً سلوكيات الأفراد واتجاهاتهم⁽³⁾.

يرى "بروتون و برولكس" أن الاستخدام يحيل إلى جملة من التعاريف تتراوح بين التبنى والتملك مروراً بالاستخدام، حيث أن التبنى تم دراسته من قبل سوسيولوجيا الانتشار والاستهلاك يجري اعتباره الزمن الأول للاستخدام وفي مصب التملك، ويتلخص غالباً في فعل الشراء والاستهلاك، أما الاستعمال فيحيل إلى مجرد الاستعمال البسيط لتقنية في وضعية وجهها لوجه مع الأداة، ويتم دراسته من قبل علم النفس الإدراكي، أما تملك التقنية فيتم تحليله من قبل سوسيولوجيا الاستخدامات يقتضي حسب رأي الكاتبين اجتماع ثلاث شروط اجتماعية:

- من أجل تملك تقنية ما ينبغي على الفرد في الواقع أن يبرهن على الأقل عن تحكم معرفي في هذه التقنية.
- إن هذا التحكم المعرفي ينبغي أن يندرج بصورة إبداعية في ممارسة الفرد اليومية.
- وعلاوة على ذلك فإن التملك ينبغي أن يسوق إلى إمكانية تحويل أو إعادة اختراع أو على الأقل المساهمة المباشرة للمستخدم في بلورة وصياغة التجديدات التقنية⁽⁴⁾.

¹ صالح عبد العزيز: إدارة العامة المقارنة، ط1، العالمية الدولية للنشر والتوزيع، عمان، 2000، ص3.

² أمل عبد العزيز محمود: الأداء القاموس العربي الشامل -عربي-عربي، ط1، دار الراتب الجامعي، بيروت، 1997، ص34.

³ خليل حمزة، فوزية بلطاس: استخدامات تكنولوجيا الاتصال ومعلومات في الإدارة المحلية، مذكرة لنيل ماستر، قسم الإعلام والاتصال، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جيجل، 2016/2017، ص5.

⁴ فاتن قرين، سعاد بويدون: استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة داخل المؤسسة الإعلامية، مذكرة مكتملة لنيل شهادة الماستر، قسم الإعلام والاتصال، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جيجل، 2016-2017، ص14.

❖ مفهوم التكنولوجيا:

لغة: اشتقت كلمة تكنولوجيا technology والتي عرفت تقنيات من الكلمة اليونانية techno وتعني "فنا ومهارة" (1).

اصطلاحا: يعرفها "فضيل دليو": هي مجموعة من الآلات والمعدات والتقنيات والمعارف العلمية والأفكار والوسائل التي يعتمد عليها الإنسان لتحقيق حاجياته في بيئة اجتماعية معينة، بمعنى أن للتكنولوجيا ثلاثة أبعاد:

- الآلات والمعدات التي يستعملها الإنسان.
 - المعارف والأفكار التي تمكن من استخدام هذه الآلات والمعدات.
 - هي نتائج اجتماعية لا توجد بمعزل عن محيطها(2).
- ويعرف قاموس "أوكسفورد" التكنولوجيا: بأنها الدراسة العلمية للفنون العلمية أو الصناعية وذلك باعتبارها تطبيقا للعلم(3).

تعرف أيضا: هي مجموعة المعارف والخبرة المتراكمة والمتاحة والأدوات والوسائل المادية والتنظيمية والإدارية التي يستخدمها الإنسان في أداء عمل ما، أو وظيفة في مجال حياته اليومية لإشباع الحاجات المادية والمعنوية سواء على مستوى الفرد أو المجتمع(4).

❖ مفهوم الإعلام:

لغة: كلمة الإعلام في اللغة مشتقة من علم، ومعناه معرفة الشيء على حقيقته و كذلك فإن الإعلام هو الإخبار أو هو التبليغ أو هو الأنباء، فالإعلام في اللغة: هو الإشعار والإعلان والإخبار

¹ محمد الفاتح، مسعود بوسعدية، ياسين قرناي: تكنولوجيا الاتصال والإعلام الحديثة- الاستخدام والتأثير، ط1، مؤسسة كنوز الحكمة للنشر والتوزيع الجزائر، 2011 ص 3.

² فضيل دليو: دراسات في الإعلام والاتصال، مكتبة الفائز للطباعة والنشر والتوزيع، الجزائر، 2016، ص 115.

³ مجد الهاشم الهاشمي: التكنولوجيا وسائل الاتصال الجماهيرية، ط1، دار أسامة للنشر والتوزيع، الأردن، 2012، ص44.

⁴ منية بوتيتوتة، حنان بن بلي: دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في زيادة فعالية الاتصال الداخلي بمؤسسة اتصالات الجزائر، مذكرة مكملة لنيل شهادة ماستر، قسم الإعلام والاتصال، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جيجل، 2016-2017، ص 28.

بشيء أو عن الشيء، وكلها مرادفات تعني انتقال بين الأفراد بواسطة فرد أو جماعة بحيث تنتشر بينهم، فتصبح لهم لغة للتفاهم، واصطلاحا ووسيلة للمشاركة⁽¹⁾.

يعرف أيضا: بأنه أسلوب فاعل من أجل تحقيق وتزويد الجماهير بقدر كبير من المعلومات الصحيحة والحقائق الواضحة⁽²⁾.

اصطلاحا: تلك العملية التي يترتب عليها نشر الأخبار والمعلومات الدقيقة التي تركز على

الصدق والصراحة ومخاطبة عقول الجماهير وعواطفهم السامية والارتقاء بمستوى الرأي، ويقوم الإعلام على التنوير والتثقيف، مستخدما أسلوب الشرح والتفسير والجدل المنطقي⁽³⁾.

يعرف أيضا: إن مكونات عملية الإعلام تتفاعل وتتكون في صورة تغيرات مستمرة فالتفاعل يتم بين أفراد وجماعات متفرقة، ويسمى اتصالا جماعيا، فالمرسل لا يستطيع أن يتفاعل لوحده. والتأثير في سلوك المستقبل هو هدف عملية الإعلام. وجاء مفهوم الإعلام العام ليختلف عن قول الآخرين وأن الإعلام هو الإخبار بالحقائق⁽⁴⁾.

يعرف أيضا: بأنه إعداد رسائل واقعية موحدة لتصل إلى أعداد كبيرة من الناس يختلفون فيما بينهم من النواحي الاقتصادية والثقافية والسياسية في مناطق متفرقة، ويعني بالرسائل الواقعية مجموعة الأخبار والمعلومات والتعليمات التي تدور حول الأحداث وتنشرها الصحف وتذيعها الإذاعة وبقية وسائل الإعلام⁽⁵⁾.

الإعلام هو فن استقصاء الأنباء الآنية ومعالجتها ونشرها على الجماهير المتاحة بوسائل الإعلام المختلفة⁽⁶⁾.

¹ عبد النبي سليم: الإعلام التلفزيوني، ط1، دار أسامة للنشر والتوزيع، الأردن، 2010، ص 20.

² مجدي عزيز إبراهيم: معجم مصطلحات ومفاهيم التعليم، عالم الكتب، القاهرة، 2009، ص 131.

³ محمد جمال الفار: معجم المصطلحات الإعلامية، ط1، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، 2014، ص 60.

⁴ عبد الرزاق محمد الدليمي: التخطيط الإعلامي، ط1، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، 2012، ص 94.

⁵ مصطفى يوسف كافي: الرأي العام ونظريات الاتصال، ط1، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، 2015، ص 133.

⁶ سناء الجبور: الإعلام الاجتماعي، ط1، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، 2010، ص 8.

❖ مفهوم الاتصال:

لغة: يرجع أصل كلمة اتصال **communication** إلى كلمة **communis** ومعناه **Commou** أي "مشترك"، وبالتالي فإن الاتصال كعملية يتضمن المشاركة والتفاهم حول شيء أو فكرة أو إحساس أو اتجاه أو سلوك أو فعل ما⁽¹⁾.

اصطلاحاً: يعرف الاتصال على أنه نقل الأفكار والمعلومات والتأثيرات بالإضافة للتوزيع والتفاوض ويعرفه "كارل هوفلاند" على أنه العملية التي يقدم من خلالها القائم بالاتصال منبهات (عادة رموز لغوية) لكي يعدل سلوك الأفراد الآخرين (مستقبلي الرسالة)، و يعرفه "شارل موريس" أنه يتناول أي ظروف بتوافر مشاركة عدد من الأفراد في أمر معين⁽²⁾.

يعرف أيضاً: هو العملية التي يتم من خلالها نقل رسالة معينة أو مجموعة من الرسائل من مرسل أو مصدر معين إلى مستقبل، أما الاتصال الجماهيري فهو ذلك النمط من الاتصال الذي يتم بين أكثر من شخصين لإتمام العملية الاتصالية والتي غالباً ما تقوم بها المؤسسات أو الهيئات عن طريق رسائل جماهيرية⁽³⁾.

يعرف أيضاً: يعرفه "أبراهام مولس" **molés abraham** يقول أن الاتصال هو النشاط الهادف إلى إشراك جهاز أو تنظيم موجود في نقطة معينة "ن" في محفز وتجارب محيط شخص آخر أو نظام موجود في مكان آخر وفي زمن آخر "ز" باستعمال عناصر المعرفة المشتركة بينهما⁽⁴⁾.

تعريف الاتصال إجرائياً: هو عملية تبادل المعلومات والأفكار بين طرفين أو أكثر حول موضوع ما بهدف تحقيق هدف معين.

¹ عبد الحفيظ بيضون: معجم الطلاب المزدوج، دار الكتاب العلمية، لبنان، دس، ص 77.

² حورية بولعويدات: استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية، رسالة مكملة لنيل شهادة الماجستير، غير منشورة، قسم علوم الإعلام والاتصال كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة منتوري قسنطينة، 2007-2008، ص 20.

³ مراد كامل خورشيد: الاتصال الجماهيري والإعلام، ط1، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، 2011، ص 61.

⁴ أحمد عظيمي: منهجية كتابة المذكرات وأطروحات الدكتوراه في علوم الإعلام والاتصال، ط1، ديوان المطبوعات الجامعية، 2009، ص 26.

❖ مفهوم تكنولوجيا الاتصال: يرى "روين ويرنت" بأنها أداة أو وسيلة تساعد على إنتاج أو تخزين أو عرض البيانات⁽¹⁾.

يعرفه "دليو": وعندما نقول تكنولوجيا الاتصال فإنما تبعا لعبد المجيد شكري "11-1996" مجمل المعارف والخبرات المتراكمة والمتاحة والأدوات والوسائل المادية والتنظيمية والإدارية المستخدمة في جمع المعلومات ومعالجتها وإنتاجها وتخزينها واسترجاعها ونشرها وتبادلها أي توصيلها إلى الأفراد والمجتمعات⁽²⁾.

يعرف أيضا: كل أداة أو جهاز أو وسيلة تساعد على إنتاج أو توزيع أو تخزين أو استقبال أو عرض البيانات، يعني كل الآلات والأجهزة والوسائل الخاصة التي تساعد على إنتاج المعلومات وتوزيعها واسترجاعها وعرضها، كالحاسبات وأجهزة الاتصال عن بعد بعناصرها من الفاكس والتلكس والفيديوتكس وشبكات المعلومات ومراسد المعلومات وشبكات الأنترنت والمؤثرات عن بعد واستخدام القمر الصناعي والبريد الإلكتروني وغيرها من وسائل الاتصال⁽³⁾.

المفهوم الإجرائي لتكنولوجيا الاتصال: هي كل التقنيات والوسائل أو الأدوات التي تستعمل من أجل تبادل المعلومات وتخزينها ونشر صور بهدف تلبية حاجياته الإنسانية.

❖ مفهوم المؤسسة:

لغة: المؤسسة جمع المؤسسات، جمعية أو معهد أو شركة أسست لغاية اجتماعية أو خيرية أو علمية أو اقتصادية⁽⁴⁾.

اصطلاحا: عرفها "ماكس فيبر": أنماط تنظيمية مبنية من العلاقات الرسمية والداخلية مثل: تحديد الوظائف والواجبات والحقوق والمسؤولية والتسلسل الإداري والتنسيق بين المسؤوليات التنظيمية⁽⁵⁾.

¹ حسين عماد مكاوي: تكنولوجيا الإتصال وعصر المعلومات، ط1، دار المصرية اللبنانية، مصر، 1997 ص 63.

² فضيل دليو: مرجع سابق، ص 115.

³ مي العبد الله: مرجع سابق، ص ص (115، 114).

⁴ أمل عبد العزيز محمود: مرجع سابق، ص 517.

⁵ سلمى علي: تطور الفكر التنظيمي، وكالة المطبوعات الجامعية، الكويت، 1975، ص 245.

تعرف أيضا: أنها عبارة عن فضاء أو مكان وطرف لفعل اجتماعي وهذا بإنتاج سلع وخدمات، وهي أيضا عبارة عن مكان يتم فيه المزيج بين عوامل الإنتاج والتكاليف، أي هي مجموعة من العناصر المكونة لكل من الإنتاج والتكاليف اللذان يعتبران في علاقة تبادل للوصول إلى هدف ما⁽¹⁾.

❖ **مفهوم المؤسسة الاجتماعية:** المؤسسة الاجتماعية هي الميدان الذي تمارس فيه مهنة الخدمة الاجتماعية بل أنها تمارس الخدمة الاجتماعية تقتصر فقط على المؤسسات الاجتماعية بل إنها تمارس في مؤسسات أخرى بهدف مساعدة تلك المؤسسات على تحقيق أهدافها الاجتماعية ومن الأمثلة على تلك المؤسسات التعليمية (المدارس)، المؤسسات الصحية (المستشفيات)، والمصانع ومراكز التأهيل، ومراكز رعاية الشباب ومراكز رعاية المعوقين وجمعيات وغيرها⁽²⁾.

المفهوم الإجرائي للمؤسسة الاجتماعية: هي منشأة تتكون من مجموعة من الطاقات المالية والبشرية التي تضعها المؤسسة، تعمل بشكل منظم ومخطط من أجل تحقيق أهداف منظمة، في خلق التوازن والاندماج والتكافل الاجتماعي.

8. منهج المستخدم في الدراسة:

❖ مفهوم المنهج:

لغة: في اللغة العربية مصطلح مرادف لكلمتي: النهج والمنهاج اللتين تعنيان الطريق الواضح.

في اللغة الفرنسية فإن كلمة المنهج تعبر عن الخطوات الفكرية والعقلانية الهادفة إلى بلوغ نتيجة ما⁽³⁾.

اصطلاحا: هو الطريقة العلمية التي تستخدمها كل العلوم للوصول إلى معرفة صادقة تبدأ

بالكشف عن الحقائق ثم التأكد منها والبرهنة على وجودها⁽⁴⁾.

يعرف أيضا: الطريق المؤدي إلى الكشف عن الحقيقة في العلوم بواسطة طائفة من القواعد العامة

تهيمن على سير العقل وتحدد عملياته حتى يصل إلى نتيجة معلومة⁽⁵⁾.

¹ أسماء زعينك، كريمة بومعزة: فعالية العلاقات العامة في إدارة الأزمات بالمؤسسات الخدمية، مذكرة لنيل شهادة ماستر، قسم الإعلام والاتصال، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جيجل، 2016-2017، ص24.

² السيد عبيد، ماجد بهاء الدين: وقف مع الخدمة الاجتماعية، ط1، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2008، ص 49

³ أحمد بن مرسل: مناهج البحث العلمي في علوم الإعلام والاتصال، ديوان المطبوعات الجامعية، 2003، ص 282.

⁴ عبد العزيز بوودن: مناهج البحث الاجتماعي، جامعة منتوري قسنطينة، الجزائر، 2003، ص 4.

⁵ عبد الرحمان بروي: مناهج البحث العلمي، ط3، الناشر وكالة المطبوعات، الكويت، 1988، ص 5.

وفي البحث العلمي فإن المنهج كما يعرفه كل من "إبراهيم أبولفد" و " لويس مليكة" في كتابهما (البحث الاجتماعي) أن المنهج العلمي هو الطريقة العلمية أو الأسلوب الاستقرائي في التفكير، وتبدأ بملاحظة الظواهر وتؤدي الملاحظة إلى فرض الفروض وهي علاقات نتخيلها بين الظواهر لملاحظتها نحاول التحقيق من صدقها⁽¹⁾.

كما ورد تعريف الباحث "أجانس جورج البندبرج": هو الوسيلة التي عن طريقها يكون لدينا قدرة التنبؤ ودراسة الظواهر تحت ظروف أو شروط معينة تمكننا من دراستها بصورة علمية⁽²⁾.

تدرج دراستنا المعنونة بـ " استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال في مؤسسات ذات الطابع الاجتماعي" ضمن الدراسات الوصفية، التي تقوم بعرض الظاهرة بشكل كفي مثبت عبر فرضيات مسبقة لدراسة، وذلك لقيامها على تفسير الوضع الحاضر للظاهرة من خلال تحديد الخصائص والأبعاد وضبط العلاقة بين المتغيرين، مع محاولة الكشف عن الظروف والمؤثرات والعوامل المختلفة التي تتعلق بالدراسة، بغية معرفة الأوضاع الراهنة لجوانب استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال في المؤسسات الاجتماعية من أجل الوصول إلى معرفة مختلف المكونات الظاهرة وتمكن من دراسة واقعها الراهن.

يعرف المنهج الوصفي على أنه: هو طريقة التحليل والتفسير بشكل علمي منظم من أجل الوصول إلى أغراض محددة لوضعية أو مشكلة اجتماعية⁽³⁾.

9. أدوات جمع البيانات:

يتوقف اختيار الباحث لأدوات البحث على عدة عوامل من بينها نوع المنهج المستخدم في الدراسة وكذلك نوع المعلومات المطلوب الحصول عليها، كذلك مهارات الباحث في استخدام أداة دون أخرى وكذا نوعية العملاء أو المبحوثين الذين يطبق عليهم البحث⁽⁴⁾.

¹ عبد العزيز بوودن: مرجع سابق، ص 5.

² مرجع نفسه، ص 6.

³ كمال عبد الحميد زيتون: منهجية البحث التربوي النفسي في المنظور الكمي والكيفي، علم الكتب، مصر، 2004، ص 244.

⁴ غريب عبد السميع غريب: البحث العلمي الاجتماعي بين النظرية والأمريكية، مؤسسة الشباب الجامعي، مصر، 2010، ص 179.

أما فيما يخص دراستنا فقد استخدمنا كل من الملاحظة، استمارة الاستبيان والمقابلة.

❖ **الملاحظة:** تعتبر الملاحظة أداة من أدوات جمع البيانات، حيث تعرف على أنها: "المشاهدة والمراقبة الدقيقة لسلوك أو ظاهرة معينة، وتسجيل الملاحظات أول بأول، وكذلك الاستعانة بأساليب الدراسة المناسب لطبيعة ذلك السلوك أو تلك الظاهرة بغية تحقيق أفضل النتائج والحصول على أدق المعلومات⁽¹⁾.

تعرف أيضا: وسيلة التعرف على الظواهر أو السلوك، أي أنها تمثل المشاهد الدقيقة لظاهرة أو سلوك معين مع الاستعانة بأساليب البحث والدراسة التي تتلاءم مع هذه الظاهرة أو ذلك السلوك⁽²⁾.
ركزنا على أداة الملاحظة من خلال الزيارات التي قمنا بها إلى مقر جمعية "كافل اليتيم" والالتقاء بالموظفين وبعض المتطوعين، حيث اعتمدنا على الملاحظة في التعرف على أهم الوسائل الموجودة داخل الجمعية والإمكانيات التقنية وكيفية استخدامها من قبل الباحثين.

❖ **استمارة الإستبيان:** استخدمنا في هذه الدراسة أداة الاستمارة كونها وسيلة لجمع المعلومات من الباحثين وهي تعرف على أنها: وسيلة يحاول بها الباحث الوصول إلى نتائج بحثه وليس غاية بذاته فكلما كان اختيار هذه الوسيلة ملائما لطبيعة البحث ومشكلته وأهدافه كانت نتائج البحث متممة بالموضوعية والدقة إذا أحسن استخدامها بشكل علمي ومنطقي⁽³⁾.

تعرف أيضا: على أنها مجموعة من الأسئلة المقننة المغلقة المفتوحة التي توجه إلى الباحثين من أجل الحصول على البيانات والمعلومات حول قضية معينة أو اتجاه معين أو موقف معين⁽⁴⁾.
تعرف أيضا: على أنها تقنية للتقصي العلمي تستعمل إزاء الأفراد، ويسمح باستجوابهم بطريقة موجهة والقيام بسبب كمي يهدف لإيجاد علاقة رياضية أو القيام بمقاربات رقمية⁽⁵⁾.

تتكون الإستمارة من أربع محاور كالاتي:

¹ عامر قندلجي: البحث العلمي واستخدام مصادر المعلومات، ط1، دار البازوري العلمية، عمان، 1999، ص 172.

² محمد محمد الهادي: أساليب إعداد وتوثيق البحوث العلمية، ط1، الناشر المكتبة الأكاديمية، القاهرة، 1995، ص 144.

³ حسين محمد جواد الجبوري: منهجية البحث العلمي، مدخل لبناء المهارات البحثية، ط1، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2013 ص 147.

⁴ عبد الله عامر العماني: أسلوب البحث الاجتماعي وتقنياته، ط1، منشورات جامعية، ليبيا، 2003، ص 265.

⁵ وائل عبد الرحمان التل: البحث العلمي في العلوم الاجتماعية والإنسانية، دار حامد للنشر والتوزيع، الأردن، 2007، ص 58.

المحور الأول: ويتضمن البيانات الشخصية للمبحوثين وهي: الجنس، السن، المستوى الدراسي المنصب، الدخل المادي.

المحور الثاني: طبيعة تكنولوجيا الإعلام والاتصال المعتمدة داخل جمعية كافل اليتيم.

المحور الثالث: مساهمة تكنولوجيا الإعلام والاتصال في استقطاب المتبرعين لجمعية كافل اليتيم.

المحور الرابع: العراقيل التي تواجه الجمعية لدى استخدامها لتكنولوجيا الإعلام والاتصال.

بعد إعداد استمارة الإستبيان تم عرضها على لجنة من المحكمين بقسم علوم الإعلام والاتصال المتكونة من الأستاذ عبد الوهاب بوبعة، أمين جنيه، عبد الحكيم حامدي، وذلك قصد تحكيمها ومعرفة الجوانب الناقصة فيها، وبعد مرحلة التحكيم والتعديل تمت طباعة عينة من الاستمارات وتوزيعها ثم استرجاعها لتبويبها وتفريغها والتحليل للوصول إلى نتائج الدراسة.

❖ **المقابلة:** المقابلة وهي محادثة موجهة بين الباحث وشخص أو أشخاص آخرين بهدف معين

يسعى الباحث للتعرف عليه من أجل تحقيق أهداف الدراسة⁽¹⁾.

هناك تعريفات أخرى أبرزها: هي وسيلة يستخدمها الإنسان العادي في اكتسابه لخبراته ومعلوماته فنجمع خبراتنا من خلال ما نشاهده أو نسمع عنه ولكن الباحث يلاحظ فإنه يتبع منهجا معيناً يجعل من ملاحظته أساساً لمعرفة واعية أو فهم لظاهرة معينة⁽²⁾.

تعرف أيضاً: تتكون المقابلة في أبسط صورها من مجموعة من الأسئلة معدة سلفاً من قبل الباحث ويطرحها على الشخص موضوع البحث وجها لوجه، ويقوم الباحث بتسجيل الإجابات عليها مباشرة، أو عن طريق آلات تسجيل سمعي، على نسختين تكون لدى الباحث نسخة كي يفرغها ولدى الشخص المقابل نسخة أخرى، وأحياناً لا يتم هذا التفاعل بل لا تتم المقابلة نهائياً، إذا لم يرغب الشخص الآخر⁽³⁾.

¹ زكي مصطفى عليان: أساليب البحث العلمي في العلوم الاجتماعية (أسس عملية وتدريب)، دار الكتاب للنشر والتوزيع، القاهرة، 2004، ص 143.

² ذوقان عبيدات، كايد عبد الحق، عبد الرحمان عدس: البحث العلمي (مفهومه، أدواته وأساليبه)، ط14، دار الفكر، عمان، 2012، ص 124.

³ عبود عبد الله العسكري: مرجع سابق، ص 182.

10. مجتمع وعينة الدراسة:

❖ مجتمع الدراسة:

إن المقصود بمجتمع البحث أو الدراسة كما عرفه الباحثون هو: مجموع محدود أو غير محدود من المفردات أي أن تعريف مجتمع البحث حسب باحثين آخرين هو: جميع المفردات الظاهرة التي يدرسها الباحث، أي هو المجموع الكلي من المفردات والأشياء الأخرى المحدودة للمجتمع الذي بإمكان الباحث تحديد حجمه الحقيقي⁽¹⁾.

كما يجب عليه كذلك تحديد الإطار، وهل سيتبع في بحثه طريقة الحصر أو المسح الشامل أو المعاينة (أسلوب العينة)⁽²⁾.

يشمل مجتمع دراستنا كل موظفي ومنحرفي جمعية "كافل اليتيم" فرع الميلية الذي يقدر عددهم بـ 160 عامل ومتطوع.

❖ عينة الدراسة:

إن هدف كل باحث هو التوصل إلى استنتاجات سليمة عن المجتمع الأصلي الذي تنبعث منه المشكلة، ويتم ذلك عن طريق اختيار فئة تمثل هذا المجتمع تمثيلاً صحيحاً، وهذا ما يسمى بالعينة فهي إذا ذلك الجزء من المجتمع التي يجري اختيارها وفق قواعد وطرق علمية بحيث يمثل المجتمع⁽³⁾.

اعتمدنا في دراستنا هذه على العينة الغير احتمالية ويرجع سبب الاختيار إلى طبيعة الدراسة التي تهدف إلى الكشف عن واقع استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال داخل المؤسسات ذات طابع الاجتماعي وكيفية إشباع حاجاتهم ورغبتهم على نطاق حيز المؤسسة.

¹ أحمد بن مرسل: مناهج البحث العلمي في علوم الإعلام والاتصال، ط4، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2010، ص 160.

² كريمة صوفان، مليكة بوراوي: استخدامات الأنترنت في المؤسسات الاقتصادية وأثرها على الأداء المهني للعمال، رسالة مكملة لنيل شهادة الماستر غير منشورة قسم الإعلام والاتصال، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جيجل، 2016-2017، ص 36.

³ عبود عبد الله العسكري: منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية، ط1، دار النمر، دمشق، 2002، ص 181.

معتمدين على العينة الغير عشوائية الصدفية أو العارضية: وفي هذا النوع يقوم الباحث بمقابلة أي عدد من الناس الذين يتصادف وجودهم في مكان البحث ولا يكون الشارع، ويستمر الباحث في مقابلة حتى يستكمل العدد المطلوب⁽¹⁾.

يعود سبب اعتمادنا على هذا النوع من العينة (الصدفية) كون دراستنا تعنى بمستخدمي تكنولوجيا الإعلام والاتصال في جمعية كافل اليتيم، التي تقتصر على موظفين ومنخرطين الذين يتزامن تواجدهم على مستوى مقر الجمعية خلال فترة زيارتنا دون غيرها. وبما أن بحثنا يتكون من 160 مفردة قمنا بأخذ نسبة تقدر بـ20% من مجتمع بحثنا، وقد توصلنا إلى النتائج الآتية:

لدينا مجتمع البحث يقدر بـ160 مفردة.

النسبة المختارة (20%) حتى تكون العينة ممثلة من مجتمع الدراسة وعليه فإن:

160 ← 100%

س ← 20%

فإذن عينة دراستنا تشمل 32 مفردة.

11. حدود الدراسة:

❖ **الحدود الزمانية:** امتدت دراستنا من بداية شهر فيفري 2018 إلى أواخر شهر ماي 2018 وكانت موزعة على عدة مراحل، بداية بجمع مصادر إلى غاية تفرغ البيانات والتعليق عليها والخروج بنتائج ومقترحات للموضوع الذي حاولنا تسليط الضوء على واقع استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال لدى جمعية كافل اليتيم.

❖ **الحدود المكانية:** يقصد بها المكان الذي أجريت فيه الدراسة الميدانية، حيث اخترنا جمعية كافل اليتيم الواقعة بحي النضال بمحاداة مقر بلدية الميلية، ويرجع سبب اختيارنا لهذه المؤسسة إلى المكانة الهامة التي تحظى بها داخل المجتمع وانتشارها الواسع عبر كافة أنحاء الجزائر، فهي جمعية ممتدة ولديها عدة فروع في عديد ولايات الوطن.

¹ طه عبد العاصي نجم: منهج البحث العلمي، ط1، كلمة للنشر والتوزيع، الإسكندرية، 2010، ص 144.

❖ **الحدود البشرية:** شمل مجال بحثنا في الطاقم البشري لجمعية كافل اليتيم - فرع الميلية سواء من

موظفين أو منخرطين، حيث يقدر عددهم بنحو 160 مفردة موزعين كالاتي:

● 10 موظفين.

● 150 متطوعين.

12. الدراسات السابقة:

هي تلك الدراسات التي تحترم القواعد المنهجية في البحث العلمي، وقد يوجد هذا النوع من الدراسات في الجرائد والمجلات والبحوث أو في الكتب أو المخطوطات أو في المذكرات والرسائل والأطروحات الجامعية شرط أن يكون للدراسة موضوعا وهدفا ونتائج وأما إذا وجدت فرضيات البحث والعينة والمنهج والأدوات، فالدراسة تصبح أكثر تفصيلا ودقة وغيرها⁽¹⁾. ونظرا لقلّة الدراسات التي ركزت على استخدامات تكنولوجيا الإعلام والاتصال في المؤسسات ذات الطابع الاجتماعي، فإننا سوف نتطرق إلى جملة من الدراسات التي تناولت استخدام التكنولوجيا داخل المؤسسات.

الدراسة الأولى: "استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية دراسة ميدانية بمؤسسة سونلغاز فرع تسيير شبكة نقل الغاز بالشرق GRTG قسنطينة خلال فترة 2007-2008": للباحثة "حورية بولعويديات" مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في الاتصال والعلاقات العامة. ركزت الإشكالية على مدى استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية وعليه تم طرح التساؤل الرئيسي: ما هو واقع الاستخدام الفعلي لتكنولوجيا الاتصال الحديثة بها؟ وللإجابة عن التساؤل تم وضع تساؤلات فرعية كالاتي:

- ما هو ترتيب الوسائل التكنولوجية الاتصالية الأربعة (جهاز الحاسوب، شبكة الأنترنت، شبكة الأثرانث، شبكة الإكسرانت) من ناحية الاستخدام في المؤسسة؟
- هل تؤثر العوامل الذاتية للمبحوثين على نسبة استخدامهم لتكنولوجيا الاتصال الحديثة؟
- ما هو أثر هذا الاستخدام على مستوى أداء المؤسسة؟

¹ رشيد زواني: تدريبات على منهجية البحث العملي في العلوم الاجتماعية، جامعة محمد بوضياف، الجزائر، 2010، ص 91.

ولقد جاءت الفرضيات التالية لتجيب على تساؤلات الدراسة الآتية:

- هناك تباين في استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة الأربع (جهاز الحاسوب، شبكات الأنترنت، شبكة الأنترانيث، شبكة الإكسترانث) في مؤسسة سونلغاز فرع تسيير الشرق بحيث يحتل جهاز الحاسوب الآلية الأولى من ناحية الاستخدام تليه شبكة الأنترنت ثم الأنترانت ثم في المرتبة الأخيرة الإكسترانت.
- تؤثر العوامل الذاتية للمبحوثين على نسبة استخدامهم لتكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة المدروسة (المستوى التعليمي، المنصب، الإهتمام بمتابعة وسائل الاتصال الجماهيرية).
- تكنولوجيا الاتصال حسنت مستوى أداء المؤسسة.
- فعلت من اتصال المؤسسة بشقيه (الداخلي والخارجي)
- حسنت من الإنتاجية وحسنت محيط العمل.

اعتمدت الباحثة في دراستها على المنهج المسحي والمنهج التحليلي، كما اعتمدت على حصر الشامل لكل مفردات باعتبار مجتمع الدراسة هو مجتمع صغير، أما أدوات جمع البيانات فاعتمدت على كل من الملاحظة، المقابلة، استمارة الإستبيان ووسائل اتصالية أخرى.

نتائج الدراسة:

بلغت نسبة استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة حوالي 76.81% وهذا الاستخدام للتكنولوجيا الأربع قد كان كالآتي:

- تستخدم جهاز الحاسوب في المرتبة الأولى بنسبة 100% ويقوم المبحوثين بعدة مهام بواسطة الجهاز.
- تستخدم شبكة الأنترنت في المرتبة الثانية بنسبة 91.53%.
- تستخدم شبكة الأنترانت في المرتبة الثالثة بنسبة 78.88%.
- تحتل الإكسترانت المرتبة الأخيرة بنسبة 36.84%.

تعقيب الدراسة:

تتفق هذه الدراسة مع دراستنا في المتغير تكنولوجيا الإعلام والاتصال، حيث حاولت الباحثة أن تدرس في مؤسسة اقتصادية، في حين تسعى نحن دراستنا في كشف واقعه في مؤسسة اجتماعية

أفادتنا هذه الدراسة بشكل كبير في معرفة أبعاد الموضوع والمنهج والعينة، أدوات جمع البيانات وكذا الجانب النظري للدراسة⁽¹⁾.

الدراسة الثانية: "أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة دراسة ميدانية حالة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة بولاية الجزائر خلال فترة 2007-2008": للطلاب "شادلي شوقي" مذكرة تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية تخصص تسير المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، تتمحور هذه الدراسة حول مدى أهمية تكنولوجيا الإعلام والاتصال ومدى استخدامها من قبل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة مع التركيز على التكنولوجيا المرتبطة بالإنترنت وللتعرف على مدى تأثير أداء المؤسسات لهذه التكنولوجيا باستخدام مجموعة من المؤشرات.

لقد اعتمدت على التساؤل الرئيسي مفاده هو: هل يمكن لتكنولوجيا المعلومات والاتصال أن تساهم في الرفع من أداء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في ظل الأوضاع الراهنة وتوجه الجزائر نحو بناء مجتمع المعلومات؟ والذي تفرعت عنه تساؤلات فرعية وهي:

- ما هو واقع المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية ودورها اقتصاديا؟
- إلى أي مدى يتم اعتماد تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية؟
- هل لتطور البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال للدولة دورا في تبني المؤسسات الصغيرة والمتوسطة لهذه التكنولوجيات؟
- هل لتكنولوجيا المعلومات والاتصال أثر على الأداء الإقتصادي للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة؟

¹ حورية بولعويديات: استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في مؤسسة الاقتصادية الجزائرية، رسالة مكملة لنيل شهادة الماجستير، غير منشورة، قسم علوم الإعلام والاتصال، كلية علوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة منتوري-قسنطينة، 2007-2008

أما فرضيات الدراسة هي:

- يعد التوجه والإهتمام بالمؤسسات الصغيرة والمتوسطة ضرورة اقتصادية نظرا للدور الذي تلعبه في توفير فرص العمل وتحقيق النمو الإقتصادي.
- يتناسب حجم المؤسسة طرديا مع درجة امتلاك المؤسسات الصغيرة والمتوسطة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال.
- تلعب البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال والقوانين المنظمة في الدولة دورا مهما في درجة تبني المؤسسات الصغيرة والمتوسطة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال.
- تعمل تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الرفع من مستوى الأداء الإقتصادي للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة.
- تم الإعتماد على المنهج الوصفي مستخدما أسلوب الحالة، وقد استعان الباحث بأدوات جمع البيانات والمتمثلة في استمارة الإستبيان.

نتائج الدراسة:

- سجل الباحث أن مستوى استخدام هذه التكنولوجيا من قبل المؤسسات يتناسب طرديا مع حجمها.
- وجود علاقة ارتباطية بين التكنولوجيا المعلومات والاتصال وأداء المؤسسة، إذا تعمل هذه التكنولوجيا على تخفيض التكاليف الترويج وسهولة تبادل المعلومات.
- مازالت المؤسسات الصغيرة والمتوسطة تسجل تأخرا ملحوظا في استخدام هذه التكنولوجيا فلم تتجاوز 29.5%.

تعقيب الدراسة: تعتبر هذه الدراسة التي أجراها الباحث مشابهة لدراستنا من حيث المتغير استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وهناك اختلاف بالنسبة للمؤسسة، حيث أجر الباحث دراسته في مؤسسة الصغيرة والمتوسطة، بينما دراستنا تنصب في مؤسسات ذات طابع الاجتماعي

بالإضافة أنها أفادتنا في معرفة نوع التكنولوجيا المستخدمة في المؤسسات ومساهمتها في رفع أداء المؤسسة⁽¹⁾.

الدراسة الثالثة: "دور مواقع التواصل الاجتماعي في تنمية العمل التطوعي": دراسة وصفية تحليلية لصفحة الفايسبوك لجمعية ناس الخير ورقلة مذكرة تخرج لنيل شهادة ماستر السنة الجامعية 2014-2015، إعداد الطالبتين حميدة خولة وقاسم مريم، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم علوم الإعلام والاتصال تخصص تكنولوجيا الاتصال الجديدة. ركزت هذه الدراسة على مدى خدمة مواقع شبكات الاجتماعية للعمل التطوعي من خلال دراسة منشورات صفحة الفايسبوك للجمعية الخيرية "ناس الخير ورقلة" وعليه تم طرح التساؤل الرئيسي التالي: ما مدى خدمة الفايسبوك للعمل التطوعي لجمعية ناس الخير ورقلة؟ وتندرج تحته أسئلة فرعية كالتالي:

- ماهي أهم النشاطات جمعية المتداولة عبر صفحة الفايسبوك؟
 - ماهي أهداف الجمعية الخيرية من خلال صفحة الفايسبوك على شبكة الأنترنت؟
 - كيف يقدم المحتوى الاتصالي لجمعية الخيرية "ناس الخير ورقلة" عبر صفحة الفايسبوك؟
- قد تم الإعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، وتحليل المضمون، وقد استعانة الباحثة بأدوات جمع البيانات المتمثلة في المقابلة واستمارة تحليل على العينة العشوائية المنتظمة.

نتائج الدراسة:

- الإعتماد على جميع الخصائص التي توفرها مواقع التواصل الاجتماعي كالنص والصورة من أجل الوصول إلى الأهداف المرجوة من المنشور.
- إن مواقع التواصل الاجتماعي على رأسها الفايسبوك هي مواقع بسيطة إذ تعتبر المنشورات بها تمتاز بخصائص كالصورة والنص فليس بالضرورة استخدام الروابط التشعبية.

¹ شادلي شوقي: أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، مذكرة نيل شهادة الماجستير قسم تسير المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، كلية العلوم الاقتصادية، 2007-2008.

■ تمنح مواقع التواصل الاجتماعي لمستخدمي مواقع التواصل الاجتماعي خاصية متابعة نشاطات الجمعية قبل وأثناء وبعد انتهاء من الأنشطة مما يدعم ثقة المتابعين في أعضاء الجمعية.

■ توجه نحو استخدام مواقع التواصل الاجتماعي كوسيلة إعلام إعلان ووسيلة نوعية لتحقيق الأهداف الخيرية للجمعية.

تعقيب الدراسة: تتفق الدراسة من حيث المتغيرين المستقيل والتابع حيث أن مواقع التواصل الاجتماعي نوع من أنواع تكنولوجيا الإعلام والاتصال، أما المتغير الثاني يكمن في العمل التطوعي التي تقوم به المؤسسات ذات الطابع الاجتماعي أما الاختلاف في المنهج المتبع، حيث اعتمدنا على المنهج الوصفي، أما هذه الدراسة على تحليل المحتوى لصفحة الفيسبوك ناس الخير⁽¹⁾.

الدراسة الرابعة: " دور المؤسسات الخيرية في تنمية الاجتماعية مؤسسة شيخ زايد للأعمال الخيرية والإنسانية نموذجاً، ولاية الوادي خلال فترة 2014-2015": اعتماد الباحثة حنين دية مذكرة تخرج تدخل ضمن متطلبات الحصول على شهادة الماستر في العلوم الإسلامية تخصص معاملات مالية معاصرة، تتمحور هذه الدراسة في النظر والتأمل في واقع المؤسسات الخيرية ومدى تفاعل المجتمع ومنه نطرح التساؤل الرئيسي التالي: أين يكمن دور المؤسسات الخيرية في تنمية الاجتماعية؟ وتفرعت من هذا التساؤل مجموعة من التساؤلات الفرعية:

- ما هو مفهوم الجمعيات الخيرية؟ ومتى نشأت؟
 - ماهي شروط وضوابط التي يجب أن تتوفر في القائمين عليها؟
 - ماهو دور مؤسسة شيخ زايد في التنمية الخيرية؟
- قد تم اعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، ومنهج دراسة حالة، أما أدوات جمع البيانات فاعتمدت على المقابلة.

¹ حميدة حولة، قاسم مريم: دور مواقع التواصل الاجتماعي في تنمية العمل التطوعي، مذكرة لنيل شهادة ماستر، قسم الإعلام والاتصال، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، ورقلة، 2014-2015.

نتائج الدراسة:

- المؤسسة الخيرية مجموعة من الأفراد الذين يعملون بشكل جماعي بهدف مساعدة المجتمع وتقديم الخدمات المختلفة له، والعمل على الرقابة وتقديم دون الالتفات إلى العائد المادي من وراء ذلك، وهذا ما تختلف به المؤسسات عن غيرها من المؤسسات الأخرى.
- إن من أهم ما تقوم به المؤسسات الخيرية كفالة الأيتام والسعي على الأراامل وعمارة المساجد وقضاء على الديون وتزويج العزاب وكفالة لطلبة العلم.
- يجوز أخذ التبرعات من غير المسلمين إذا كان جانبهم مأمونا ولم يكن في أخذها ضرر بالمسلمين.
- يجوز للعاملين في المؤسسة الخيرية إذا كانوا من أهل الإستحقاق أن يأخذوا من أموال الصدقات بالمعروف.

تعقيب الدراسة: تتفق هذه الدراسة مع دراستنا في متغير المؤسسات الخيرية، وقد أفادتنا هذه الدراسة في معرفة نشاطات الجمعية والأعمال التي تقوم بها ويكمن الاختلاف في الدراسة حيث استعملت دراسة حالة، بينما دراستنا تقوم على دراسة استطلاعية⁽¹⁾.

الدراسة الخامسة: "واقع استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في البنوك التجارية دراسة ميدانية ببنك الجزائر الخارجي لولاية جيجل خلال فترة 2016-2017" من إعداد الطالبتين ركوك سهام وملجم مسعودة، مذكرة مكملة لمتطلبات نيل شهادة الماستر في الإعلام والاتصال اختصاص اتصال وعلاقات عامة.

تتمحور إشكالية الدراسة حول واقع الإستخدام الفعلي لتكنولوجيا الاتصال الحديثة في البنك الخارجي، وعليه تم طرح التساؤل الرئيسي: ما هو واقع الإستخدام الفعلي لتكنولوجيا الاتصال الحديثة ببنك الجزائر الخارجي لولاية جيجل؟ وللإجابة عن هذا التساؤل تم وضع تساؤلات فرعية كالآتي:

- ماهي أهم تكنولوجيا الاتصال الحديثة المستخدمة في بنك الجزائر الخارجي لولاية جيجل؟

حنين دية: دور المؤسسات الخيرية في تنمية الاجتماعية، مؤسسة شيخ زايد للأعمال الخيرية والإنسانية، مذكرة لنيل شهادة الماستر، قسم معاملات مالية معاصرة، كلية العلوم الإسلامية، جامعة الوادي، 2014-2015.

● هل تساهم تكنولوجيا الاتصال الحديثة في زيادة فعالية وإنتاجية بنك الجزائر الخارجي لولاية جيجل؟

● ماهو الدور الذي تلعبه هذه التكنولوجيا في بنك الجزائر الخارجي لولاية جيجل في تحسين الأداء الوظيفي؟

لقد جاءت الفرضيات التالية لتجيب على التساؤلات الدراسة الآتية:

- تستخدم تكنولوجيا الاتصال الحديثة في بنك الجزائر الخارجي لولاية جيجل.
- التكنولوجيا المستخدمة في البنك هي الأنترنت والأنترانت والإكسترنات.
- تساهم تكنولوجيا الاتصال الحديثة في زيادة فعالية وإنتاجية المؤسسة.
- تحتل تكنولوجيا الاتصال الحديثة أهمية بالغة داخل المؤسسة (البنك الخارجي لولاية جيجل).
- وقد اعتمدت في دراستها على منهج المسح، واعتمدت على استمارة الإستبيان والمقابلة كأداة من أدوات جمع البيانات، تم اختيار العينة القصدية باعتبار مجتمع الدراسة هو مجتمع صغير.

نتائج الدراسة:

- يعتمد البنك الخارجي لولاية جيجل على تكنولوجيا الاتصال الحديثة في أداء العمل بمختلف أشكالها.
- يستخدم موظفي البنك الخارجي لولاية جيجل شبكة الأنترنت كونها ضرورية.
- يستخدم موظفي البنك الخارجي لولاية جيجل الفاكسميلي كونه لا يحتاج لمتطلبات كثيرة وذلك بنسبة 58%.
- تساهم تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تفعيل نشاط البنك وزيادة فعالية التعامل مع المستفيدين بنسبة 70% من خلال كسب رضا الزبائن.
- استطاعت تكنولوجيا الاتصال الحديثة في البنك الخارجي لولاية جيجل تسريع العمل بنسبة 44%.
- يرى الموظفين في البنك الخارجي لولاية جيجل أنه من أجل استخدام أفضل التكنولوجيا الاتصال الحديثة تخصيص دورات تكوينية للموظفين بنسبة 50%.

تعقيب الدراسة: تتفق هذه الدراسة مع دراستنا من حيث المتغير واقع استخدام تكنولوجيا الاتصال

الحديثة، مع وجود اختلاف في مؤسسة حيث قامت هذه الدراسة في البنوك التجارية.

بينما تتمحور دراستنا في مؤسسات ذات طابع الإجتماعي، ولقد أفادتنا هذه الدراسة في معرفة أبعاد

موضوعنا وطرح الأسئلة وصياغة الفرضيات وبناء أسئلة الإستبيان⁽¹⁾.

الدراسة السادسة: بعنوان استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة داخل المؤسسة الإعلامية دراسة

ميدانية بإذاعة جيغل خلال فترة "2016-2017" من إعداد الطالبتين فاتن قرين وسعاد بويدون

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال تخصص اتصال وعلاقات عامة. كانت

التساؤلات هذه الدراسة كالتالي:

التساؤل الرئيسي: ماهو دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة داخل المؤسسة الإعلامية بإذاعة جيغل

الجهوية؟ تندرج تحته مجموعة من التساؤلات الفرعية وهي كالتالي:

- مامدى استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة داخل مؤسسة إذاعة جيغل؟
- ماهي عادات وأنماط استخدام الإعلاميين لتكنولوجيا الاتصال الحديثة داخل إذاعة جيغل؟
- ما هو أثر استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة على الأداء الإعلامي داخل إذاعة جيغل؟
- ماهي الصعوبات التي تواجه الإعلاميين عند استخدام تكنولوجيا الاتصال داخل إذاعة

جيغل؟

لقد جاءت الفرضيات للإجابة عن التساؤلات السابقة:

- تلعب تكنولوجيا الاتصال الحديثة دورا فعالا في تحسين الأداء الإعلامي داخل مؤسسة إذاعة

جيغل.

- يستخدم الإعلاميين شبكة الأنترنت بشكل كبير عند الأداء الإعلامي.

¹ سهام ركوك، مسعودة ملجم: واقع استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في البنوك التجارية، مذكرة مكملة لمتطلبات نيل شهادة الماستر في الإعلام والاتصال، قسم الإعلام والاتصال، كلية علوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة جيغل، 2016-2017.

- ساهمت تكنولوجيا الاتصال في تغيير شكل ومضمون البرامج الإذاعية بشكل كبير.
 - تعتبر نقص الدورات التكوينية لتكنولوجيا الاتصال داخل إذاعة جيجل أهم العراقيل التي يعاني منها الإعلاميين.
- لقد اعتمدت هذه الدراسة على منهج المسحي، كما اعتمدت على استمارة الإستبيان كأداة لجمع البيانات.

نتائج الدراسة:

- أكدت الدراسة أن 56.60% من المبحوثين يستخدمون الحاسوب بحجم كبير.
 - أكدت الدراسة أن 56.67% من المبحوثين يستخدمون تكنولوجيا الاتصال الحديثة بشكل دائم أثناء الأداء الإعلامي.
 - أكدت الدراسة أن 93.33% من المبحوثين تتحقق لديهم إشباعات من خلال استخدامهم لتكنولوجيا الإتصال الحديثة داخل الإذاعة.
 - أكدت الدراسة أن 63.34% من المبحوثين يعتقدون أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة مست بدرجة كبيرة جدا التجهيزات داخل الإذاعة.
 - أكدت الدراسة أن 40.62% من المبحوثين يعتقدون أن الهدف من وراء استخدام تكنولوجيا الحديثة هو تسريع وتيرة العمل و 35.93% هدف الحصول على المعلومات والمستجدات.
 - أكدت الدراسة أن 35.48% من المبحوثين يعتقدون أن تكنولوجيا الاتصال قدمت إضافة وهي تحقيق التفاعلية مع الجمهور وبنسبة 33.87% من المبحوثين يعتقدون أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة تقدم خدمات متنوعة للجمهور.
- تعقيب الدراسة:** ركزت هذه الدراسة على استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة داخل المؤسسة الإعلامية، بينما ركزت دراستنا على واقع التكنولوجيا الإعلام والاتصال في المؤسسات ذات الطابع

الاجتماعي، حيث يوجد تشابه بالنسبة للمتغير المستقل وهناك اختلاف بالنسبة لمتغير التابع، ولقد أفادتنا هذه الدراسة في الجانب المنهجي والنظري⁽¹⁾.

13. النظرية العلمية المعتمدة:

المقاربة العلمية ضرورية في أي بحث علمي كونها تساعدنا في صياغة مشكلة الدراسة وفرضياتها وتفسير نتائج الدراسة في ضوء النظرية، وبناء على هذا الهدف فقد اعتمدنا في دراستنا على نظرية الاستخدامات والإشباع والتي تقوم على إشباع الرغبات والدوافع والحاجات لدى الجمهور والمتعرض للمواد الإعلامية، ولقد انطلقت هذه النظرية التي قام بها كل من "هيرثا وهيرزج" عام 1944 والتي عمدت إلى الكشف عن إشباع الجمهور والرأي، بالإضافة ترجع بداية اهتمامها بالبحوث الاتصال الجماهيري بالرغم من أن هذه البحوث اهتمت بالأصل بدراسة التأثيرات قصيرة المدى لوسائل الإعلام.

اعتمدنا على نظرية الاستخدامات والإشباع التي تخدم موضوعنا في مؤسسة ذات طابع اجتماعي، وتعتبر مؤسستنا كغيرها من المؤسسات الأخرى، التي تسعى إلى بناء وتحسين صورتها وفي نفس الوقت تحقيق أهدافها وذلك من خلال جذب انتباه الجمهور (المتطوعين، المتبرعين) نحو الأنشطة الخيرية التي تقوم بها مؤسسة كافل اليتيم - فرع الميلية، التي تقدمها عبر مختلف الوسائل الاتصالية والتواصلية لجذب أكبر عدد ممكن من المنخرطين والمتطوعين للجمعية في ظل احتياجات المتزايدة لليتيم داخل المجتمع لذا يقوم بحثنا على دراسة طرق التي تستخدمها جمعية كافل اليتيم فرع الميلية لإشباع حاجاتهم المذكورة سلفاً وذلك من خلال مواكبة التطورات الحاصلة عبر التقنيات لتكنولوجيا الإعلام والاتصال مستخدمة داخل المجتمع وهذا ما قد جاء في فروض نظرية الاستخدامات والإشباع.

¹ فانت قرين، سعاد بويدون: استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة داخل المؤسسة الإعلامية، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر، قسم الإعلام والاتصال، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، 2017/2016.

الفصل الأول: تكنولوجيا الإعلام والاتصال: مفهومها، خصائصها، أنواعها

تمهيد

المبحث الأول: ماهية تكنولوجيا الإعلام والاتصال.

مطلب 1: مفهوم تكنولوجيا الإعلام والاتصال

مطلب 2: نشأة وتطور تكنولوجيا الإعلام والاتصال.

مطلب 3: خصائص تكنولوجيا الإعلام والاتصال.

المبحث الثاني: وظائف وأنواع تكنولوجيا الإعلام والاتصال.

مطلب 1: وظائف تكنولوجيا الإعلام والاتصال.

مطلب 2: أنواع تكنولوجيا الإعلام والاتصال

المبحث الثالث: أهمية ومزايا وعيوب تكنولوجيا الإعلام والاتصال.

مطلب 1: أهمية تكنولوجيا الإعلام والاتصال.

مطلب 2: مزايا تكنولوجيا الإعلام والاتصال.

مطلب 3: عيوب تكنولوجيا الإعلام والاتصال.

خلاصة الفصل

تمهيد:

يتناول هذا الفصل الأول من الدراسة تكنولوجيا الإعلام والاتصال، حيث شهدت هذه الأخيرة تطورات هائلة وسريعة وتأثيرات مباشرة على نمط الحياة البشرية في مختلف المجالات سواء الاقتصادية والسياسية ومنها الثقافية، حيث أضحت لهذه التكنولوجيا أهمية بالغة داخل المؤسسات، لما لها من قدرات على مواكبة التطورات الحاصلة وبالتالي سوف نسلط الضوء على ماهية تكنولوجيا الإعلام والاتصال، مع ذكر أهم خصائصها وأشكالها وبعدها نتطرق إلى مزايا وعيوب استخدامها، مع ذكر أهميتها داخل المؤسسة بصفة عامة، وواقعها داخل جمعية كافل اليتيم.

المبحث الأول: ماهية تكنولوجيا الإعلام والاتصال:

مطلب 1: مفهوم تكنولوجيا الإعلام والاتصال:

تعريف: تتعدد التعاريف المقدمة لتكنولوجيا الإعلام والاتصال وتنوع، حسب وجهة نظر الباحثين حيث لا يوجد تعريف واضح وشامل لتكنولوجيا الإعلام والاتصال، فحسب التعريف الدولي فإن تكنولوجيا الإعلام والاتصال هي تلك النشاطات الاقتصادية التي تساهم في جعل المعلومات مرئية ثم معالجتها وتخزينها ونقلها بطرق إلكترونية كما أنها هي نتيجة تلاقي التكنولوجيات المتنوعة مما يسمح بتبادل ومعالجة المعلومات عن طريق وسائل اتصالية جد متطورة مثل الأنترنت⁽¹⁾.

يعرفها البنك الدولي على أنها مجموعة من الأنشطة تسهل تجهيز المعلومات وإرسالها وعرضها بالوسائل الإلكترونية⁽²⁾.

مطلب 2: نشأة وتطور تكنولوجيا الإعلام والاتصال:

لا يختلف اثنان أن ظهور وسائل الاتصال كانت بظهور الإنسان نفسه، إلا أنها مرت بمراحل عديدة ومتفاوتة حيث كانت تهدف إلى فورية الاتصال وتوسيع دائرة المستقبلين وتحسين نوعية الرسالة وأبرزها عندما توصل السومريون إلى اختراع أقدم طريقة لتواصل عن طريق الكتابة على الطين، فقد حفظت تلك الألواح الفكر السياسي والاجتماعي والفلسفي، وفي منتصف القرن الخامس عشر ظهرت ما يعرف بعصر الطباعة خاصة بعد اختراع "غوتنبرغ" **Gutenberg** التاريخي⁽³⁾.

شهد عام 1824 اكتشاف العالم الإنجليزي "وليم ستجرون" **Sturjon** الموجات

الكهرومغناطيسية واستطاع "صمويل موريس" **Morse** اختراع التلغراف في عام 1837 إبتكار طريقة للكتابة تعتمد على النفط والشرط وقد تم مد خطوط التلغراف السلوكية عبر كل أوروبا وأمريكا والهند خلال القرن 19.

¹ محمد بن ذهبية: إشكالية السياحة الأجنبية بالجزائر في ظل تكنولوجيا الإعلام والاتصال (T.I.C)، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه، قسم العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الصديق بن يحيى - جيجل، 2016/2015، ص 47.

² هاشم الشمري، نايا الليثي: الاقتصاد المغربي، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2008، ص 7.

³ محمد لعقاب: مجتمع الإعلام والمعلومات، ماهيته وخصائصه، دار هومة للنشر والتوزيع، الجزائر، 2003، ص ص (66،67).

في عام 1876 استطاع "غراهام بيل" أن يخترع التيلفون لنقل الصوت الآدمي إلى مسافات بعيدة مستخدماً نفس التكنولوجيا للتلغراف، أي سريان التيار الكهربائي في الأسلاك النحاسية مستبدلاً بمطرقة التلغراف شريحة رقيقة من المعدن تهتز حيث تصطدم بها الموجات الصوتية وتحول الصوت إلى تيار كهربائي يسري في الأسلاك، وتقوم سماعة التيلفون بتحويل هذه الذبذبات الكهربائية إلى إشارات صوتية تحاكي الصوت الأعلى.

في سنة 1877 اخترع "توماس إديسون" EDISON جهاز الفوتوغراف ثم تمكن العالم الألماني "إميل برلنجر" في عام 1887 من ابتكار القرص المسطح FLACH DISK الذي يستخدم في تسجيل الصوت وبدأ تسويق آلة الفوتوغراف منذ عام 1890 كوسيلة شعبية جذابة لتقديم الموسيقى في الأماكن العامة.

في عام 1895 شاهد الجمهور الفرنسي أول العروض السينمائية، ثم أصبحت السينما ناطقة في عام 1928 وتمكن العالم الإيطالي الأصل "جوجليمو ماركوني" MARCONI من اختراع اللاسلكي في عام 1896 وكانت تلك هي المرة الأولى التي ينتقل فيها الصوت إلى مسافات بعيدة نسبياً بدون استخدام الأسلاك وكان الألمان والكنديون أول من بدأ في توجيه خدمات الراديو المنتظمة منذ عام 1919، ثم تبعتهما الولايات المتحدة الأمريكية في عام 1920، وكذلك بدأت تجارب التلفزيون في الولايات المتحدة منذ أواخر العشرينيات مستفيدة بما سبقتهما من دراسات وتجارب عملية في مجالات الكهرباء والتصوير الفوتوغرافي والاتصالات السلكية واللاسلكية⁽¹⁾.

اكتسبت خلال القرن 20 وسائل الاتصال الجماهيرية أهمية كبيرة وخاصة (برامج التلفزيون) الوسائل الإلكترونية، باعتبارها قنوات أساسية لنقل الأخبار والمعلومات وأصبحت برامج التلفزيون تعكس قيم المجتمع وثقافته وأمناء معيشتته حيث عكست برامج الراديو اهتمامات الناس وقضاياهم الحالية، مع ظهور ونجاح الصحافة الجماهيرية التي اكتمل نموها في النصف الأول من القرن 20 فقد شهد القرن التاسع عشر ظهور عدد كبير من وسائل الاتصال (التلغراف، التلفزيون، الفوتوغراف) ثم

¹ حسن عماد مكاي، محمود علم الدين: تكنولوجيا المعلومات والاتصال، ط1، دار العربية للنشر والتوزيع، القاهرة، 2009، صص (67،68).

التصوير الفوتوغرافي فالفلم السينمائي، ثم الإذاعة المرئية (التلفزيون)، وهذا استجابة لعلاج بعض المشكلات الناجمة عن الثورة الصناعية فقد أحدثت هذه المرحلة ثورة في نظم الاتصال وحولت العالم إلى قرية كونية عالمية إلكترونية وتعرف الفرد فيها الصوت والصورة والكلمة المطبوعة، كل ما يحدث وقت وقوعه إلا أن هذا الانفجار المعلوماتي جعل الإنسان العادي يعجز عن متابعة ما يحدث في العالم على مستوى الأحداث اليومية أو على مستوى التخصص العلمي والمهني وأصبحت وسائل الاتصال الإلكترونية وفق هذا المفهوم النافذة السحرية التي نرى من خلالها أنفسنا⁽¹⁾.

شهد النصف الثاني من القرن العشرين أشكالا لتكنولوجيا الاتصال والإعلام والمعلومات ما يتضاءل أمامه كل ما تحقق في عدة قرون سابقة، ولعل أبرز مظاهر تلك التكنولوجيا هو امتزاج ثلاث ثورات مع بعضها البعض شكلت ما يسمى بالثورة التكنولوجية أو الرقمية وهي ثورة المعلومات المتمثلة في انفجار ضخمة في المعرفة وكمية هائلة مع المعارف المتعددة والأشكال والتخصصات واللغات وثورة الاتصال وتتجسد في تطور تكنولوجيا الاتصال والإعلام الحديثة بدءا بالاتصالات السلكية مرورا بالتلفزيون وانتهاء بالأقمار الصناعية والألياف الضوئية، وثورة الحاسبات الإلكترونية التي امتدت إلى كافة جوانب الحياة وامتزجت بكافة وسائل الاتصال، وقد أطلق على هذه المرحلة عدة تسميات أبرزها مرحلة الاتصال المتعددة الوسائط ومرحلة التكنولوجيا الاتصالية التفاعلية ومرحلة الوسائط المنهجية ومرتكزاتها الأساسية هي الحاسبات الإلكترونية في جيلها الخامس الذي يتضمن أنظمة الذكاء الاصطناعي والألياف الضوئية وأشعة الليزر والأقمار الصناعية وتميزت التكنولوجيا الجديدة للاتصال والإعلام والمعلومات (الحاسبات الإلكترونية، الاتصالات الفضائية وإمكانية الاتصال المباشر بقواعد البيانات، انتشار التلفزيون الكابلي التفاعلي والرقمي، وخدمات الفيديو توكس والتيلتكست الفيديو ديسك الرقمي، نظم الليزر، الميكروويف، الألياف الضوئية الرقمية، خدمات الهاتف المحمول البريد الإلكتروني، عقد المؤتمرات عن بعد⁽²⁾.

¹ رضوان بلخيري: مدخل إلى وسائل الإعلام والاتصال نشأتها وتطورها، ط1، جسر للنشر والتوزيع، الجزائر، 2014، ص 244.

² المرجع نفسه، ص 245.

مطلب 3: خصائص تكنولوجيا الإعلام والاتصال:

هناك جملة من الخصائص والسمات تتميز بها تكنولوجيا الإعلام و الاتصال نذكر منها:

❖ **الاجماهيرية:** وتعني إمكانية توجيه الرسالة الاتصالية إلى الفرد واحد أو جماعة معينة بدل توجيهها بالضرورة إلى جماهير ضخمة وهذا يعني إمكانية التحكم فيها حيث تصل مباشرة من المنتج إلى المستهلك⁽¹⁾.

❖ **قابلية التوصيل:** وهذه السمة تتمثل في إمكانية استعمال الأجهزة المصنعة من قبل الشركات المختلفة التي تحكمها معايير معينة في توحيد صناعة الأجزاء المختلفة لهذه الأجهزة مما يتيح إمكانية نقل المعلومات بين المستخدمين⁽²⁾.

❖ **قابلية التحويل:** هي إمكانية نقل المعلومات من وعاء لآخر باستعمال تقنيات تسمح بتحويل الرعاية والرقابة إلى الممغنطة أو اللايزرية، وكذلك إمكانية تحويل النصوص من لغة إلى أخرى، أو مما يسمى بنظام الترجمة الآلية³.

❖ **الاقتصادية:** تتجلى اقتصادية تكنولوجيا الإعلام والاتصال على أكثر مستوى فهي تحقق الاقتصادية في الجهد والاقتصادية في الوقت، بالإضافة إلى الاقتصادية في الكلفة المادي إذ تمثل تكنولوجيا الإعلام والاتصال أدوات فعالة لإنجاز الكثير من المهام بتكلفة منخفضة، فمثلا كلفة رسالة البريد الإلكتروني لا تذكر أمام كلفة البريد العادي، وكلفة الكتاب الإلكتروني عادة أقل من الكتاب العادي وكلفة الهاتف النقال في المكالمات الدولية لا تقارن بالهاتف الثابت خاصة في ظل المنافسة بين مختلف متعاملي ومقدمي خدمات الهاتف النقال في البلد الواحد⁽⁴⁾.

¹ محمد القوي، أحمد حسين: تصميم وتشغيل نظم المعلومات، دار الإشعار للنشر، مصر، 2008، ص88.

² مصطفى عوفي، أحمد عبد الحكيم بن بعطوش: تكنولوجيا الاتصال الحديثة ونمط الحياة الاجتماعية للأسرة الحضارية الجزائرية، مجلة العلوم الإنسانية، العدد 26 الجزائر، 2016، ص459.

³ هارون منصور: تكنولوجيا الاتصال الحديثة، المسائل النظرية والتطبيقات، دار الألفية للنشر والتوزيع، قسنطينة، 2012، ص(52،53).

⁴ علي بن عبد الله عيسري: الأثار الأمنية لاستخدام الشباب للأنترنت، ط1، مركز البحوث والدراسات جامعية نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض 2006، ص216.

❖ **الكونية:** إن البيئة الأساسية لوسائل الاتصال هي بيئة دولية عالمية، حيث تستطيع المعلومة أن تتبع المسارات المعقدة إلكترونياً، إلى جانب تتبعها مسار الأحداث الدولية في أي مكان في العالم⁽¹⁾.

❖ **الشيوع والانتشار:** ويعني بها الاختيار المنهجي لنظام ووسائل الاتصال حول العالم وفي داخل كل طبقة من طبقات المجتمع وكل وسيلة تظهر وتبدو في بداية على أنها طرف ثم تتحول إلى ضرورة وتلمح ذلك في التلفزيون، بعدها الفاكسميلي، وكلما زاد عدد الأجهزة المستخدمة زادت قيمة النظام لكل أطراف المعنية، حيث يرى "ألفين توفلو" أن من المصلحة القوية للأثرياء هنا أن يجد طرق لتوسع النظام الجديد للاتصال لكي لا يقضي على من هم أقل ثراء، حيث تكون بطريقة غير مباشرة الخدمة المقدمة لغير القادرين على تكاليفها⁽²⁾.

❖ **التفاعلية:** حيث يؤثر المشاركون في العملية الاتصالية على أدوار الآخرين وأفكارهم ويتبادلون معهم المعلومات ويطلق على القائمين بالاتصال لفظ مشاركين بدلا من مصادر وقد ساهمت هذه الخاصية في ظهور نوع جديد من منتديات الاتصال والحوار الثقافي المتكامل والمتفاعل عن بعد مما يجعل المتلقي متفاعلا مع وسائل الاتصال تفاعلا إيجابيا⁽³⁾.

المبحث الثاني: وظائف وأنواع تكنولوجيا الإعلام والاتصال:

مطلب 1: وظائف تكنولوجيا الإعلام والاتصال:

إن الإنتشار الواسع والمتسارع في تكنولوجيا الاتصال والإعلام الحديثة في وقتنا الحاضر أدى إلى زيادة إلتفاف الجماهير حولها والاستفادة مما قدمته من خدمات اتصالية وإعلامية في شتى الميادين ومن بين هذه الوظائف التي جاءت بها تكنولوجيا الإعلام والاتصال نذكر:

- وظيفة التوثيق: لعبت تكنولوجيا الاتصال والإعلام ممثلة في الحاسوب والأقراص المضغوطة وآلات التصوير الرقمية دورا كبيرا في توثيق الإنتاج الفكري في مجال الاتصال والإعلام وذلك بتناول البحوث والدراسات الأكاديمية والتطبيقية والعملية والمعلومات المتخصصة في فروع الإعلام بتناولها

¹ علي عبد الفتاح كنعان: الصحافة الإلكترونية في ظل الثورة التكنولوجية، دار البازوري للنشر والتوزيع، عمان، 2014، ص ص (57،58)

² حسين عماد مكاوي، محمود علم الدين: مرجع سابق، ص 321.

³ رضوان بلخيري: مدخل إلى وسائل الإعلام والاتصال نشأتها وتطورها، مرجع سابق، ص 246.

لعمليات التجميع ووضع النظم والأساليب الفنية الكفيلة باسترجاع مضمون هذا الإنتاج وتحليله من خلال فهرسته وتصنيفه، ثم الإعلام عنه ليتحقق الاستخدام الأمثل لهذا الرصيد الفكري.

- عملت تكنولوجيا الاتصال والإعلام الجديدة على زيادة في سرعة إعداد الرسائل الإعلامية وفي القدرات العالية من حيث تحويلها إلى أشكال مختلفة (من مطبوعة إلى مرئية ومن مرئية إلى مطبوعة) وفي القدرة على نشرها وتوزيعها وتخطي حاجزي الزمان والمكان.
- وفي إطار الوظيفة السابقة، نشأ ما يسمى بالمجتمعات الافتراضية التي يجتمع أفرادها حول أهداف أخرى قد تكون غائبة في المجتمعات الحقيقية لهؤلاء الأفراد مثل مناهضة العنصرية، أو تحرير الجنس والنوع.

- ظهور العديد من خدمات الاتصال الجديدة مثل الفيديو توكس والتلكتكست والبريد الإلكتروني والأقراص المدججة الصغيرة (CD) التي يمكن من خلالها تخزين مكتبة عملاقة على قمة مكتب صغير.
- بجانب المواقع الإعلامية المعروفة على شبكة الأنترنت، تقوم الآلاف أو مئات الآلاف من المواقع الأخرى التي تقوم الخدمة الإعلامية حول الوقائع والأحداث التي تتم في بقاع كثيرة من العالم وكتابة التقارير الإخبارية والتعليق عليها في إطار الخدمة الإعلامية المتكاملة تراها هذه المواقع⁽¹⁾.
- وظيفة إنتاج المادة الصحفية وجمعها إلكترونياً: ومن بين وسائلها الحاسوب الآلي وقواعد المعلومات العالمية والتصوير الإلكتروني، والأقمار الصناعية والاتصالات السلكية والألياف البصرية.
- وظيفة تخزين المعلومات الصحفية واسترجاعها: وتقوم مصادر المعلومات وشبكات ومراكز المعلومات الصحفية باستخدام الأقراص المدججة في توثيق أرشيفها ووثائقها وهي تساعد على البحث عن المعلومات واسترجاعها بشكل سريع.

¹ محمد الفاتح حمدي، مسعود بوسعدية، ياسين قرناي: تكنولوجيا الاتصال والإعلام الحديثة الاستخدام والتأثير، مرجع سابق، ص ص (11،13).

- وظيفة نقل المعلومات الصحفية ونشرها وتوزيعها: مثل الفاكس والأقمار الصناعية والاتصالات السلكية واللاسلكية والشبكات الرقمية وشبكات الألياف والكابل.
- وظيفة معالجة المعلومات الصحفية رقمياً: ومن بينها الحاسوب الآلي والنشر الإلكتروني سواء كانت تلك المعلومات مادة مكتوبة أم مصورة أم مرسومة، فإن هناك العديد من البرامج التي تتعامل ومثل هذه المعلومات وتعالجها⁽¹⁾.

مطلب 2: أنواع تكنولوجيا الإعلام والاتصال:

تعدد أشكال تكنولوجيا الإعلام والاتصال وتنوع ومن بينها نذكر ما يلي:

- 1- **جهاز الحاسوب:** تعتبر الحاسبات الإلكترونية من أحد مميزات هذا العصر لما توفر من قدرة على تخزين واسترجاع المعلومات وكذلك سرعة فائقة ودقة متناهية في إنجاز العديد من العمليات الحسابية ومنذ تطوير الحاسبات عام 1946 انتقلت من أداة لخدمة الأغراض العسكرية وبعض أهداف الجامعات إلى مختلف المجالات العلمية والصناعية والتجارية لدفع عجلة التطور والتقدم في المجتمع الإنساني حيث يتوقع في القريب العاجل أن يصبح استخدام الحاسب شائعاً في المنازل كما هو الحال عليه لأن بالنسبة إلى التلفاز وعليه يمكن تعريف الحاسب الآلي على أنه آلة يتم تغديتها بالبيانات (مدخلات) فيقوم بمعالجتها وفقاً لبرامج موضوعة مسبقاً (المعالجة) للحصول على النتائج المطلوبة التي تخرج (المخرجات) في شكل المخرجات مثل شاشة العرض أو في صورة تقرير أو جدول للبيانات⁽²⁾.

إن استخدام الكمبيوتر في مجال الاتصال متنوع وتختلف من فرد إلى آخر وهذا راجع إلى إشباع احتياجات كل فرد، وهذا الاختلاف ناتج عن اختلاف مجال العمل أو الدراسة ومن بين استخدامات نجد:

- الحساب والمعالجة السريعين للبيانات الرقمية و الرموز والمعادلات.

¹ رضوان بلخيري: مدخل إلى الإعلام الجديد والوسائل والتطبيقات، جسور للنشر والتوزيع، الجزائر، 2014، ص ص (201،202)

² ماهر عودة الشمالية، محمود عزت اللحام، مصطفى يوسف كافي: تكنولوجيا الإعلام والاتصال، ط1، دار الإعصار العلمي للنشر والتوزيع عمان، 2015، ص ص (109،110).

- حفظ واسترجاع المعلومات الحرفية والرقمية بسرعة كبيرة.
- معالجة الكلمات والنصوص مع إتاحة متابعة مرئية مباشرة.
- تصميم الرسوم وتحسين أدائها باستخدام نظم المعلوماتية تسمح بتخزين رسوم جاهزة وتعديلها وسهولة معالجتها والتصرف فيها.
- التواصل والدردشة عبر شبكات المعلومات: الأنترنث والإكسترنث (داخل المؤسسات أو بينها وبين محيطها الخارجي) والأنترنث العالمي.
- أعمال التركيب والتشغيل الإلكترونية الأخرى مثل: الفيديو، التلفزيون، الهاتف، الفاكس.
- دقة توقعات الرصد الجوي.
- دقة وسرعة إنجاز معظم البحوث العلمية في المجال الصحي، البيئي، الفلكي⁽¹⁾.

2- الهاتف النقال:

أ- مفهومه: يعتبر الهاتف النقال عبارة عن جهاز اتصال صغير الحجم مربوط بشبكة الاتصالات اللاسلكية والرقمية تسمح بـث واستقبال الرسائل الصوتية والنصية عن بعد وبسرعة فائقة ونظرا لطبيعة مكوناته الإلكترونية واستقلاليته العلمية (عدم ارتباطه المادي المباشر) فقد يوصف بالخلوي أو النقال أو المحمول. ومعروف أن الهاتف الحالي هو الشكل للهاتف التقليدي الثابت أو الخيطي الذي كانت طرفياته موصولة بشبكة من الخيوط لا تسمح بنقله إلا لمسافات محدودة⁽²⁾.

ب- نشأة الهاتف النقال: وعلى أساس ما تقدم من تطور، فقد كان من أول الآفاق الواسعة الذي ولجته الهواتف النقالة هو أفق نقل وتبادل البيانات الذي بدأ بمجرد تبادل الرسائل النصية القصيرة (sms) إلى أن تطور الآن يشمل تحميل ملفات كبيرة الحجم، من المواد المسموعة والمرئية، على الهواتف مباشرة ثم أضيفت إمكانية الدخول على الأنترنث التي فتحت بدورها آفاقا عدة لاستخدامات الهواتف النقالة فصار بإمكان المستخدم أن يتصفح البريد الإلكتروني، وأن يتواصل عبر خدمة المراسلة بصورة دائمة مع

¹ فضيل دليو: تكنولوجيا الإعلام والاتصال الجديدة بعض تطبيقاتها التقنية، ط1، دار هومة للطباعة والنشر والتوزيع، الجزائر، 2014 صص(129،128).

² فضيل دليو: الاتصال (مفاهيمه، نظرياته، وسائله)، دار الفجر للنشر والتوزيع، الجزائر، 2003، ص170.

أصدقاء عبر الأنترنت، وتعاونت شركة "موتورولا وأبل" لتطوير هاتف النقال له إمكانيات مشغل الموسيقى (Ipod) الشهير، مما يتيح للمستخدم تحميل الموسيقى من الأنترنت وسماعها في الوقت الذي يخلو له، وتعكف شركة "موتورولا و ماستر كارد" على تطوير هاتف النقال يعمل كبطاقة ائتمان تستخدم في التسوق، حيث يكتفي مستخدم ذلك الهاتف بتوجيهه لأجهزة القراءة اللاسلكية في المتاجر ليقوم الهاتف بإجراء التعاملات المالية بصورة مؤمنة، ولقد تبوأت الهواتف النقالة مكانة لا يكاد ينازعها فيها أي أداة تكنولوجية أخرى، ففي العقود الثلاثة التي تفصل بين الهاتف الحذاء أو لأسلاف الهواتف النقالة والذي ظهر عام 1972 والهواتف المزودة بالكاميرات الشائعة الآن، قطعت الهواتف شوطا مثيرا من التطور وبنظرة على تاريخ صعود هذه الهواتف يتبين أنها قد عبرت في مسيرته ارتقائها بمراحل عدة مستمرة ومتداخلة وناجحة إحداها عن الأخرى انتشار غير مسبوق ومن الجدير بالذكر هو أنه رغم تدشين موتورولا لصناعة الهواتف النقالة أوائل الثمانينيات الماضية من القرن العشرين، ثم شركة "نوكيا" التي لحقت بها عام 1987 بطراز CITYMAN فإن الانتشار الحقيقي للهواتف النقالة بدأ في التصاعد منذ النصف الثاني من التسعينات في القرن الماضي مع نجاح الشركات المصنعة في تصغير مكونات الهواتف، ومن ثم إنتاج هواتف أخف وزنا، وكذلك مع تبسيط سبل استخدام الهواتف، إضافة إلى تراجع أسعار إجراء اتصالات عبر هذه الهواتف⁽¹⁾.

ت- **خدمات الهاتف النقال:** للهاتف النقال خدمات عديدة ومتنوعة تخدم بها المشتركين ومن أهم هذه الخدمات:

- **تحديد الأرقام:** تتيح هذه الخدمة للمستخدم تحديد الأرقام التي يتم الاتصال بها سواء أرقام محلية أو دولية، فلا يتم الاتصال إلا هذه الأرقام، ومن مميزاتها: التحكم في الاتصالات الصادرة وتقليل المصاريف الخاصة بخدمة الهاتف النقال.

¹ عامر إبراهيم قنديلجي: الإعلام الإلكتروني، ط1، دار الميسرة، عمان، 2015، صص(271،272).

- **الوسائط المتعددة:** تتيح هذه الخدمة للمستخدم نقل صور وبيانات لا يمكن إرسالها برسالة نصية إلى أشخاص بعيدين عنه، ومن مميزاتهما: التواصل مع الأهل بإرسال صور العائلة ونقل ملفات الفيديو التي لا يمكن إرسالها برسالة نصية.
- **الاتصال المرئي:** وهي تمكن المستخدم من إجراء واستقبال المكالمات المرئية عبر جهاز وهذه الخدمة فقط للجيل الثالث، ومن مميزاتهما: التواصل مع الأهل والأصدقاء بالصوت والصورة مباشرة وإمكانية الاختيار بين استقبال خدمة الاتصال المرئي أو تحويلها إلى مكالمة صوتية.
- **القنوات التلفزيونية:** وهي إمكانية مشاهدة القنوات التلفزيونية التي يوفرها الهاتف الجوال في بث حي ومباشر عبر شاشة الهاتف الجوال، ومن مميزاتهما: سرعة عالية في استعراض القنوات التلفزيونية ومشاهدتها، وخيارات متعددة بين القنوات التلفزيونية جودة عالية ووضوح في الصوت والصورة وإمكانية استقبال المكالمات من خلال مشاهدة البحث الحي.
- **الإيجار عبر الأنترنت:** تتيح هذه التقنية للمستخدمين إمكانية التصفح بالأنترنت عبر جهاز الجوال ومن مميزاتهما سرعة الدخول إلى الأنترنت والتصفح تصل إلى (384 كيلوبايت/ ثانية)، وسرعة عالية بالدخول إلى الأنترنت تصل (8.1 ميغابايت/ ثانية) على شبكة الجيل الثالث وهي متوفرة في دول الخليج العربي أكثر عكس الجزائر لم تطلق خدمات الجيل الثالث بعد⁽¹⁾.

3- الأنترنت:

أ- **مفهومه:** الأنترنت internet مشتق من مسمى شبكة المعلومات الدولية، كما يطلق على الأنترنت عدة تسميات الشبكة العالمية world أو الشبكة العنكبوتية the web ، أو الطريق الإلكتروني السريع للمعلومات والأنترنت شبكة كمبيوتر عالمية تربط ملايين من أجهزة الكمبيوتر في العالم ويتكون لأنترنت من شبكات أصغر تمكن أي شخص متصل بها التحول في رحابها الواسعة والمفتوحة بلا حدود حيث يتم فيها ربط مجموعة شبكات بعضها مع بعض في جميع وسائل الاتصال المعروفة⁽²⁾.

¹ إيمان محداب، حسن شرانة: أثر تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة على فعالية الأداء داخل المؤسسة الخدمانية، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير، قسم الإعلام والاتصال، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة الصديق بن يحيى، جيجل، 2016/2017، صص (49،50).

² ماهر عودة الشمالية، محمود اللحام، مصطفى يوسف كافي: الإعلام الرقمي الجديد، ط1، دار الإعصار العلمي للنشر والتوزيع، عمان، 2015 ص37.

ب- نشأة الأنترنت: تعود فكرة الأولى للأنترنت إلى عام 1945 عندما طرح "فانيفاروش" آلة أطلق عليها إسم "ميمكس ماشين" لتنظيم المعارف الإنسانية والربط بينها وتمكين الباحثين من الاستفادة من المعلومات بطريقة إلكترونية والحصول على المعلومات المرتبطة بها، وفي عام 1948 طورت شركة "A.T.F.T" الأمريكية المتخصصة في مجال الإتصالات جهاز الترانزستور الذي أصبح أحد أهم التكنولوجيات التي تعتمد عليها الأنترنت والذي قاد إلى الثورة الرقمية وتكنولوجيا الضغط الرقمي ودون هذا الجهاز لم يكن من الممكن قيام الأنترنت⁽¹⁾.

وفي عام 1950 ساور القلق وزارة الدفاع الأمريكية من قيام حروب نووية تقضي على نظام الاتصالات المحرك لكل الأعمال، الأمر الذي طرح سؤالاً عن كيفية ضمان واستمرار الاتصال في حال قيام هذه الحرب، وكانت الإجابة تكوين اتصالات شبكة اتصالات لا مركزية إذا دمرت إحداها فإنها تستمر في العمل وهذه الشبكة هي الأنترنت، وبهذا كانت فكرة الأنترنت حكومية عسكرية امتدت إلى قطاع التعليم ثم التجارة حتى أصبحت في متناول الأفراد، دليل الهاتف والخدمات الإدارية المتعددة، توفير جميع خدمات الأنترنت من بريد إلكتروني ومؤثرات الفيديو، الحوار... الخ من خلالها يمكن تبادل البيانات النصية والصوتية والفيديوهاية والصور والرسوم⁽²⁾.

في أواخر الستينات من القرن الماضي تمثل مطلباً عسكرياً في المؤسسات العسكرية الأمريكية إذ أنه إبان الحرب الباردة بين روسيا وأمريكا ظهر تساؤل "البتاجون" فحواه ماذا يحدث إذا أطلق الإتحاد السوفيتي صواريخه على أمريكا فانقطعت الاتصالات داخلها، فكيف يمكن تحريك الوحدات العسكرية الأمريكية في حال انقطاع خطوط الاتصال وبعد عدة سنوات من العمل ظهرت شبكة الأنترنت كإجابة على هذا السؤال ثم انقسمت الشبكة بين المجتمع العسكري الأمريكي والمجتمع العلمي هناك ليتولى الجزء المدني منها مجموعة من الجامعات وأخذت في التطور حتى ظهرت شبكة الأنترنت⁽³⁾.

¹ حسني محمد نصر: الأنترنت والإعلام الصحافة الإلكترونية، مكتبة الفلاح للنشر والتوزيع، الكويت، 2003، ص ص (19،20).

² عبد الرزاق محمد الدليمي: الإعلام الجديد والصحافة الإلكترونية، ط1، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، 2011، ص 53

³ محمود حامد الخضر: الإعلام والأنترنت، ط1، دار البداية للنشر والتوزيع، عمان، 2012، ص 59

وفي عام 1962 اقترح "بول باران" وهو باحث أمريكي يعمل في شركة RAND الحكومية نظاما لربط الحواسيب مع بعضها البعض في الولايات المتحدة كافة من خلال الشبكة اللامركزية إذا دمر بعضها فإنها تستمر في اتصالاتها، وفي عام 1968 وافقت وزارة الدفاع الأمريكية دعم هذا الاقتراح من خلال وكالة مشاريع الأبحاث لتطوير العالم والتشجيع من خلال تطبيق أفكارهم على الحواسيب بدلا من النقاشات النظرية، وفي 1969 أسست وكالة ARBA شبكة "أربانيت" ووضعت أول أربعة نقاط اتصال للشبكة في موقع جامعات أمريكية منتقاة بعناية وهذه الشبكة ربطت بين أربع جامعات أمريكية وهي جامعة كاليفورنيا في لوس أنجلوس ومعهد أبحاث ستانفورد وجامعة كاليفورنيا في "سانتا باربارا" وجامعة أوتا⁽¹⁾.

وفي عام 1971 تطورت شبكة "أربانيت" حتى وصلت إلى عشرين موقعا من بينها جامعة "هارفاره" ومعهد "مساوشوستش" للتكنولوجيا، وفي عام 1972 أعلنت الحكومة الأمريكية رسميا شركة "أربانيت" كشبكة دفاع⁽²⁾.

1973: إضافة الترويج والانجلىترا إلى الشبكة.

1974: الإعلان عن تفاصيل بروتوكول التحكم بالنقل إحدى التقنيات التي ستحدد انترنت.

1977: أصبحت شركات الكمبيوتر تبتدع مواقع خاصة بها على الشبكة.

1983: أصبح البروتوكول TCP/IP معيارا لشبكة أربانيت.

1984: أخذت مؤسسة العلوم الأمريكية (NSF) على عاتقها مسؤولية أربانيت، وتقديم نظام إعطاء

أسماء لأجهزة الكمبيوتر الموصولة بالشبكة المسماة (domain name system DNS).

1985: أول شركة كمبيوتر تسجل ملكية الانترنت خاصة بها.

1986: أنشأت مؤسسة العلوم العالمية شبكتها الأسرع (TNSFNE) مع ظهور بروتوكول نقل

الأخبار الشبكة (protocol network news transfer) جاعلا أندية النقاش التفاعلي المباشر أمرا

ممكنا.

¹ عبد الرزاق محمد الدليمي: مرجع سابق، ص54

² محمد عبده حافظ: التسويق عبر الأنترنت، دار الفاروق للنشر والتوزيع، عمان، 1998، ص32

- 1990: تم إغلاق "أربانيت" و "أنترنت" تتولى المهمة بالمقابل.
- 1991: جامعة "مينوسوتا" الأمريكية تقدم برنامج "Gopher" وهو برنامج لاسترجاع المعلومات من الأجهزة الخادمة في الشبكة.
- 1992: مؤسسة الأبحاث الفيزيائية العالمية "CERN" في سويسرا تقدم شفرة النص المترابط (HyperText) المبدأ المبرمجي الذي أدى إلى تطوير الشبكة العالمية "world wide web".
- 1993: ابتداءً الإبحار من خلال إصدار أول برنامج مستعرض الشبكة "موزايك" ثم تبعه آخرون مثل برنامج "نث-سكيب" عام 1994، وبرنامج "إكسبلور" عام 1995.
- 1995: اتصل بشبكة الانترنت ستة ملايين جهاز خادم وإحدى شركات الكمبيوتر تطلق برنامج البحث.
- 1996: أصبحت "أنترنت" و "ويب" كلمات متداولة عبر العالم حيث أصبح العديد مزودون بخدمة انترنت⁽¹⁾.

ت- مميزات الأنترنت:

- مصادر رقمية: مصادر المعلومات الإلكترونية المتداولة عبر الأنترنت كلها مصادر رقمية، مكتوبة بالنظام الرقمي الثنائي (1،0) والتي يجعلها قابلة للقراءة في أجهزة الكمبيوتر بالإستعانة بالبرمجيات الآلية للحاسوب.
- شبكة تيليماتيك واسعة: الأنترنت شبكة تمتد إلى كافة أطراف المعمورة بحيث يمكن وصل جميع المتعاملين على اختلاف أماكن تواجدهم على سطح الأرض، ومن ثم إرسال وتبادل المعلومات بينهم بدون أي حواجز جغرافية.
- مصادر متعددة الوسائط: والمتمثلة في (النص، الصورة، الصوت، الفيديو)
- الروابط: وأهم ميزة في الأنترنت هي خاصية الروابط المتشعبة المتمثلة في (النصوص، الوسائط الروابط).

¹ عبد الرزاق محمد الدليمي: مرجع سابق، ص (55،56).

- الضغط: الملفات المتداولة عبر الأنترنت على اختلاف وسائط تضغط لتقليص حجم ملفاتها حتى يسهل تداولها بسرعة داخل الشبكة ويتم ذلك بالإستعانة ببرمجيات الكبس والتعديل⁽¹⁾.
- ث- خدمات الأنترنت:
 - البريد الإلكتروني: لإرسال واستقبال الرسائل ونقل الملفات مع أي شخص له عنوان بريدي بصورة سريعة جدا لا تتعدى دقائق
 - قوائم العناوين البريدية: تشمل إنشاء وتحديث قوائم العناوين البريدية لمجموعة الأشخاص الذين لهم اهتمامات مشتركة.
 - خدمة المجموعات الإخبارية: تشبه خدمة القوائم البريدية باختلاف أن كل عضو يستطيع التحكم في نوع المقالات التي يريد استلامها.
 - خدمة الإستعلام الشخصي: يمكن الإستعلام عن العنوان البريدي لأي شخص أو هيئة تستخدم الإنترنت والمسجلين لديها.
 - خدمة المحادثات الشخصية: يمكن التحدث مع طرف آخر صوتا وصورة وكتابة⁽²⁾.
 - خدمة تحويل أو نقل الملفات: لنقل الملفات من حاسب إلى آخر (FTP).
 - خدمة الأرشيف الإلكتروني (ARCHIEF) يمكن البحث في ملفات معينة قد تكون مفقودة في برامجك المستخدمة في حاسبك.
 - خدمة شبكة الإستعلامات الشاملة: يسمح للمستخدم بتشغيل والاستفادة من خدمات الكثير من الموارد الأخرى مثل خدمة نقل الملفات المشاركة قوائم العناوين البريدية حيث يفهرس المعلومات الموجودة على الشبكة.
 - خدمة الدخول عن بعد: تسمح باستخدام برامج وتطبيقات في الحاسب الآلي الأخر⁽³⁾.

¹ وهيبه غراممي: تكنولوجيا المعلومات في المكتبات، ط2، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2014، ص161.

² محمد صاحب سلطان: وسائل الإعلام والاتصال دراسة في النشأة والتطور، ط1، دار الميسرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، 2012 ص 338.

³ مرجع نفسه، ص 339.

4- البريد الإلكتروني:

أ- مفهومه: هو عبارة عن نظام يمكن بموجبه لمستخدم الأنترنت تبادل الرسائل مع مستخدم أخرى أو مجموعة من مستخدمي من خلال تخصيص مساحة على الخادم يهتم بتكوين مكان مخصص للبريد الإلكتروني وبالتالي يمكن لكل مشترك مع هذا المزود بمساحة فارغة خاصة به، ويعطي المشترك عنوانا خاص به يمكن من خلاله استقبال الرسائل الإلكترونية والتواصل مع الآخرين⁽¹⁾.

ب- خدمات البريد الإلكتروني:

- الاتصال بالزملاء الإعلاميين والأفراد والمؤسسات وتبادل المعلومات والآراء معهم، بشكل سريع يمكن أن يكون متزامنا، وبلغات متعددة، ومنها اللغة العربية.
- إمكانية القيام بإعداد وكتابة مقالات وبحوث مشتركة بين باحثين أو أكثر تفصل بينهما مسافات جغرافية متباعدة.
- بالإمكان إرسال الرسالة الواحدة عبر البريد الإلكتروني إلى عدة أشخاص، وبغض النظر عن أماكن تواجدهم في وقت متزامن واحد.
- إنجاز وكتابة البحوث المشتركة، حيث يستطيع باحثان أو أكثر كتابة بحث أو كتاب مشترك باتفاق مسبق (وعن طريق البريد الإلكتروني أيضا) ثم كتابة مسودات البحث أو فصول الكتاب وتبادلها فيما بينهم. وبعد إنجاز البحث أو الكتاب يمكن الاتفاق مع ناشر أو جهة علمية لقبول ونشر البحث أو الكتاب إلكترونيا.
- إمكانية متابعة وإنجاز التحضيرات المطلوبة لعقد الندوات العلمية ومؤتمرات، وكتابة وتبادل الأوراق والبحوث أو إحالتها إلى خبراء، كل ذلك يجري عبر مسافات جغرافية متباعدة ومن خلال حواسيب المستخدمين المرتبطين بالإنترنت⁽²⁾.

¹ فارس حسن الخطاب: الفضاءات الرقمية وتطبيقاتها الإعلامية، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، 2011، ص 39.

² عامر إبراهيم قنديلجي: مرجع سابق، ص 127.

ت- مميزات البريد الإلكتروني:

- وسيلة اتصال سريعة وسهلة، حيث يصل البريد الإلكتروني إلى صندوق بريد المرسل إليه في ثوان أو دقائق.
- وسيلة اتصال غير مكلفة كإرسال رسالة إلى أحد جيرانك أو شخص يبعد عنك آلاف الأميال.
- يعمل البريد الإلكتروني طوال الوقت دون إجازات أو عطل رسمية أو غير رسمية، كذلك فإنه لا يضل طريقه إلى صندوق البريد الإلكتروني كما قد يحدث في البريد العادي.
- تسجيل وقت وتاريخ إرسال الرسائل وحفظها وإن كان وقتا غير دقيق.
- إمكانية إرسال أكثر من رسالة لأكثر من شخص في وقت واحد⁽¹⁾.

5- تقنية الفاكسميلي:

وهو عبارة عن طريق أو نظام لإرسال الصور والأشياء المكتوبة باليد أو المطبوعة إلكترونيا عن طريق سلك أو راديو، أو أقمار صناعية، يمتاز بنقل الأشياء الثابتة وليس المتحركة وقد ظهر الفاكس في سنة 1934 عندما أرسلت صورة من المدينة الأمريكية CELEVELND إلى مدينة NEWYOK وقد شاع استعماله في الثلاثينيات، وفي سنة 1954 بدأت وكالات الأنباء في استخدام نظام الفاكس في إرسال الصور الفوتوغرافية والكلمات المطبوعة حيث يستخدم الفاكس في إرسال الأخبار من وكالات الأنباء إلى أماكن طباعة الصحف، كذلك فقد أتاح التطور الكبير في تكنولوجيا الإعلام والاتصال ارتباطه بشبكة الأنترنت نتيجة لهذا التطور⁽²⁾.

6- الفاييسبوك (facebook):

أ- مفهومه: الفيس بوك هو عبارة عن موقع اجتماعي تم إطلاقه في شهر فبراير من عام 2004، وهو يتبع شركة تحتل نفس الاسم، ويسمح هذا الموقع لمستخدميه بتكوين عدة شبكات فرعية، والانضمام إليها، من نفس الموقع وتتمحور الشخصيات التي تنتمي إليها عادة في دائرة فئة معينة، مثل كونهم من

¹ هارون منصر: تكنولوجيا الاتصال الحديثة المسائل النظرية والتطبيقية، مرجع سابق، ص (170، 169).

² أسماء مريمش، سميحة شبيرة: تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة ودورها في صناعة الإشهار المسموع، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم الاتصال والإعلام، قسم علوم الإعلام والاتصال، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة جيجل، 2016/2017، ص 52.

مهنة محددة، أو منطقة جغرافية معينة أو كلية أو مدرسة معينة، وغيرها من التجمعات والأماكن التي تساعد المستخدم على التعرف على المزيد من الأصدقاء والأشخاص الذين ينتمون أو يتواجدون في نفس فئة الشبكة⁽¹⁾.

ب- **مميزاته:** يتضمن الفيسبوك عددا من السمات التي تتيح للمستخدمين إمكانية التواصل مع بعضهم البعض ومن بين هذه السمات:

- سمة لوحة الحائط: وهي عبارة عن مساحة مخصصة في صفحة الملف الشخصي لأي مستخدم بحيث تتيح للأصدقاء إرسال الرسائل المختلفة إلى هذا المستخدم.
- سمة النكزة: تتيح للمستخدمين إرسال نكزة افتراضية لإثارة الإنتباه إلى بعضهم البعض (وهي عبارة عن إشعار يخطر المستخدم بأن أحد الأصدقاء يقوم بالترحيب به).
- سمة "photos" أو الصورة: تمكن المستخدمين من تحميل الألبومات والصور من أجهزتهم إلى الموقع يوفر الفيسبوك لمستخدميه إمكانية تحميل كم هائل من الصور إلى الموقع مقارنة بالمواقع الأخرى التي تقدم خدمات إستضافة الصور مثل: موقعي "فوتوباكيت" و"فليكر" الذين يضعان حدا لعدد الصور التي يسمح للمستخدم بتحميلها في الماضي.
- سمة تعليقات الفيسبوك: تم تقديم هذه السمة في 22 من شهر أغسطس لعام 2006 وهي سمة متعلقة بالتدوين تسمح بإضافة العلاقات والصور التي يمكن تضمينها.
- سمة إرسال الرسائل الفورية chat: لقد أصدر الفيسبوك تطبيق إرسال رسائل فورية إلى شبكات الاتصال باستخدام برنامج "comet" وأطلق عليه إسم "chat" ويوفر هذا التطبيق إمكانية التواصل مع أصدقائهم وهو يشبه في أداء وظيفته برامج إرسال الرسائل الفورية الموجودة على سطح المكتب⁽²⁾.

¹ عامر إبراهيم القندلجي: الإعلام والمعلومات والأنترنت، دار البازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، 2012، ص 350.

² مروى عصام صلاح: الإعلام الإلكتروني الأسس وآفاق المستقبل، ط1، دار الإعصار العلمي للنشر والتوزيع، عمان، 2015، صص(258،260).

المبحث الثالث: أهمية ومزايا وعيوب تكنولوجيا الإعلام والاتصال:

مطلب 1: أهمية تكنولوجيا الإعلام والاتصال:

لقد ساهم التطور العلمي والتكنولوجي في تحقيق رفاهية الأفراد، ومن بين التطورات التي تحدث باستمرار تلك المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وما تبلغه من أهمية من ناحية توفير خدمات الاتصال بمختلف أنواعها وخدمات التعليم والتثقيف وتوفير المعلومات اللازمة للأفراد والوحدات الاقتصادية، حيث جعلت من العالم قرية صغيرة يستطيع أفرادها الاتصال فيما بينهم بسهولة وتبادل المعلومات في أي وقت وفي أي مكان وتعود هذه الأهمية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات⁽¹⁾.

تعد تكنولوجيا المعلومات من أهم الإستراتيجيات التي تساعد في بناء و تعزيز المؤسسة من خلال توفير البيانات من داخل وخارج المؤسسة بما في يساعد في دعم علاقاتهم مع الزبائن والموردين والمؤسسات الأخرى، كذلك فهي تقدم الدعم الكبير للمؤسسات لتحقيق الإستراتيجيات التالية:

- إستراتيجية التكلفة الأدنى: تقليص التكاليف في الإنتاج، التجهيز، خدمة الزبائن والتسويق لمنتجاتها وغيرها وبهذا ترتفع أرباحها.
- إستراتيجية التمييز: تطوير تكنولوجيا المعلومات الخاصة بالمؤسسة يمكنها من تمييز منتجاتها وخدماتها عن غيرها من المنافسين وهذا يساهم في تحسين قدراتها التنافسية.
- إستراتيجية التجديد (الإبداع): وهذا باستخدام الطرق الحديثة للعمل إذ أن أهمية تكنولوجيا المعلومات تتجلى من خلال قدرتها على خلق الحواجز أمام دخول الصناعة، تغيير موازين القوى في علاقة المؤسسة بمورديها، تغيير أسس المنافسة ورفع الكفاءة الإنتاجية وخلق ميزة تنافسية وتكمن أهمية تكنولوجيا الإعلام والاتصال داخل المؤسسة فيما يلي:

¹ خلود عاصم: دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحسين جودة المعلومات وانعكاساته على التنمية الاقتصادية، مجلة كلية العلوم الاقتصادية، العدد الخاص بمؤتمر الكلية، 2013، بغداد، ص 15.

- تقليل تكاليف العمل وزيادة المبيعات.
- المساهمة في تحسين الجودة وتسريع أوقات تسليم المنتجات من خلال تقليل أوقات العمل والتأخيرات في العمل.
- تحسين الظروف البيئية، إذ تساهم في القضاء على الضوضاء، فضلا عن تقليل نسب التلوث البيئي بشكل كبير.
- تساعد على الاختراعات والتجديدات الإبداعية في السلع والخدمات والوسائل والعمليات لإشباع الحاجيات والرغبات التي هي تطور دائم.
- تساعد على تحقيق الميزة التنافسية وكذا المحافظة على البقاء والاستمرارية⁽¹⁾.

مطلب 2: مزايا تكنولوجيا الإعلام والاتصال:

تعمل تكنولوجيا الاتصال والإعلام على تقديم المعلومات (Information) المتعددة والمتنوعة التي تتميز بالضخامة بشكل غير مسبوق، ذلك أن الاتصال الرقمي والانفجار المعلوماتي والمعرفي جاء نتاجا للتطور غير المسبوق في تكنولوجيا الاتصال وتكنولوجيا المعلومات الذي استفاد منه الإتصال الرقمي وساهم في تعميم الإستفادة من ثورة المعلومات وانتشارها التي غطت كل المجال نتيجة الخصائص التي تميزت بها تكنولوجيا الاتصال والمعلومات وأهمها سعة التخزين⁽²⁾.

عملت تكنولوجيا الاتصال والإعلام على الزيادة في سرعة إعداد الرسائل الإعلامية وفي القدرات العالية من حيث تحويلها إلى أشكال مختلفة (من مطبوعة إلى مرئية إلى مطبوعة) وفي القدرة على نشرها وتوزيعها وتخطي حاجزي الزمان والمكان⁽³⁾.

التكنولوجيا والاتصال تفتح آفاق جديدة تدعم استخدامات ووظائف الاتصال في المجالات تمر بها تقديم الفواصل التقليدية في الاتصال الجماهيري والاتصال الشخصي وتعد إلى نمط متكامل يعتمد عليها كتفاعل الحر والمباشر بين الطرفين العملية الاتصالية وإتساع والتنوع حرية كل منهما في البحث

¹ ندى اسماعيل حيوري: أثر تكنولوجيا المعلومات في الأداء المنظمي، مجلة كلية العلوم الإقتصادية، العدد الثاني والعشرون، 2009، بغداد، ص 142.

² محمد عبد الحميد: الاتصال والإعلام على شبكة الأنترنت، ط1، عالم الكتب للنشر والتوزيع، 2017، ص 52.

³ شطاح محمد وآخرون: القنوات الفضائية وتأثيرها على القيم الاجتماعية والثقافية والسلوكية لدى الشباب الجزائري، دار الهدى، عين مليلة 2002،

والاختيار لما تشير العملية التعليمية، وتؤكد أهمية التكنولوجيا والإعلام لخدمات التعليمية وارتقاء برامجها⁽¹⁾.

كما قدمت تكنولوجيا مستخدميها أبعاد ثلاث هي:

- البعد الزمني: حيث أتاحت أقصى درجات السرعة في نقل المعلومات إلى حد ألغت الفرق بين زمان البث وزمان الوقوع في حالة البث المباشر عبر أقمار الصناعية.
 - البعد المكاني: حيث وفرت كم هائل من المساحات المطلوبة لتخزين المعلومات ولنقلها، كما أنها تكاد تحديد عنصر مسافات مهما يحدث.
 - البعد الخاص بالوسيلة وعلاقتها بالمتلقي: حيث أتاحت ثورة الاتصال للمتلقي درجة من التفاعل الإيجابي مع هذه التكنولوجيا، كالتليفزيون الذي يستخدم الاتصال الرقمي ويسمح للمتلقي بالتدخل في اختيار البرامج⁽²⁾.
 - هناك اختراعات جديدة يبدو أنها ستغير من شكل التسلية المنزلية بشكل أكبر من الانقلاب الذي حدث نتيجة الانتقال من الفوتوغراف إلى الراديو في النصف الأول من القرن العشرين ومن ذلك الفيديو كاسيت، أقراص الفيديو، ألعاب الفيديو، الفيديو الرقمي DVD⁽³⁾.
- استعانة بتكنولوجيا الإعلام والاتصال في التشخيصات الطبية وتطبيق القوانين ومساهمتها في زيادة الإنتاجية واستخداماتها لوظائف جديدة في العمل، كما أعتبرت المسؤولة عن ارتفاع المستوى المعيشي في زمن وجيز، حيث وفرت الوقت للعديد من الأفراد وقضت على عديد في المهام المتعبة والمملة وبصفة عامة رفعت من مستوى جودة أداء الأعمال الحياتية⁽⁴⁾.

عملت على توفير أكبر قدر من التسهيل في تخزين المعلومات وتراكمها ونقلها بإمكاننا من خلالها أن ندير الأعمال وندرس العالم ونستكشف ثقافته المغايرة ونختار أصدقاء جدد يماثلوننا في اهتماماتهم

1. أحمد معوض إبراهيم: تكنولوجيا الإعلام- تطبيق على الإعلام في بعض الدول العربية-، دار الكتاب الحديث، مصر، 2008، ص9.

2. حورية بولعويديت، مرجع سابق، ص88.

3. عبد الأمير الفيصل: الصحافة الإلكترونية في الوطن العربي، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان، 2005، ص(21،19).

4. رضوان بلخيري: مرجع سابق، ص 255.

كذلك توفر لنا خيارات أوسع فيما يتعلق بجميع الأشياء والعلاقات من الخدمات والريح الاقتصادي إلى الأفكار والنظريات والقيم الإنسانية بما يوسع الإمكانيات الإنسانية والمادية ويفتح إحساسا بالهوية⁽¹⁾.

مطلب 3: عيوب تكنولوجيا الإعلام والاتصال:

- هذه التكنولوجيا أقل اجتماعية وعاطفية وحميمية كما أنها على الرغم مما قدمته من حرية في التعبير إلا أن هذه الحرية تعقدت بتعقد السياسات، فليس هناك ضمان تكنولوجيا الاتصال سوف تعطي إلى عصر جديد المزيد من حرية التعبير⁽²⁾.
- حدوث الفجوة المعرفية بين الدول المالكة لهذه التكنولوجيا والدول المستوردة لها مثلما يحدث اليوم بين الدول الأوروبية والدول العربية، فإن لم تسارع الدول العربية إلى المشاركة في هذه الثورة التكنولوجية الإعلامية والاتصالية، فإن هناك خطر احتمال زيادة تهميشها وزيادة احتمالات حدوث العزلة الثقافية والدينية والعرقية التي يمكن أن تؤدي إلى صراعات محلية وإقليمية⁽³⁾.
- تنميط العالم على نحو من نمط المجتمعات الغربية وبالذات المجتمع الأمريكي وذلك من خلال نقل القيم المجتمعي القومي والأمريكي ليكون المثال والقُدوة، وكذلك ترويج الإيديولوجيات الفكرية الغربية وفرضها في الواقع من خلال الضغوطات الإعلامية والسياسية وهذا ما تلعبه تكنولوجيا اليوم⁽⁴⁾.
- التأثيرات الصحية لتكنولوجيا الاتصال والإعلام على الجانب البيولوجي والفيزيولوجي والنفسي للأفراد، فالعديد من الأمراض كان سببها الاستخدام المفرط لهذه التكنولوجيا مثل: الصداع والاكتئاب والعزلة وضعف البصر الإرهاق والقلق، ضغط الدم وأوجاع الظهر، ضعف السمع، وغيرها. وهذا ما أثبتته العديد من الدراسات الغربية في هذا المجال⁽⁵⁾.
- لقد تحولت ميادين الحياة إلى شيء مرئي أو مسموع للاستهلاك ويتضمن المشهد كلا من السلع المادية المرئية والصورة المرئية المادية عن السلع، ويكون المشهد في هذه الحالة لغة لسلعة وتقنية المرئي

¹ محمد الفاتح حمدي، مسعود بوسعدية، ياسين قرناي، مرجع سابق، ص 15.

² فضيل دليو: التكنولوجيا الجديدة للإعلام والاتصال - المفهوم والاستعمالات الآفاق، ط 1، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، 2010، ص 19.

³ رضوان بلخيري: مرجع سابق، ص 256.

⁴ ياسين خضر البياتي: الاتصال الدولي والعربي، ط 1، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان، 2006، ص 18.

⁵ شريف درويش البان: تكنولوجيا الاتصال المخاطر والتحديات والتأثيرات الاجتماعية، ط 1، دار المصرية اللبنانية، القاهرة، 2000، ص 23.

وهذا المشهد في الواقع يسلب الوجود الإنساني من التجربة الحقيقة والمعنى، بل يحول الوجود بالمعنى إلى الوجود بالحصول (أي الحصول على شيء أو الوجود بلا معنى) ويصبح المرئي هكذا أكثر أهمية من الحقيقة المعيشية ذاتها⁽¹⁾.

- لم يعد هناك مجال لحياة الفرد الخاصة كجسمه وعائلته وممتلكاته وقيمته، في ظل التطور الهائل لتكنولوجيا الاتصال، فقد تمت تعريته من أجل ما يميزه كفرد له سر وظاهرة في الحياة، وقد تحولت قيمة الإنسان في خضم ذلك إلى وضعيات من المرئيات المكشوفة على وسائل الاتصال والإعلام. وإذا تأملنا في الثقافات التي سبقتنا ومنها تلك التي ننتمي إليها، فإننا نجد أنها قد نست حدود بين المواضيع الخاصة (الشخصية) والمعروضة على الرأي العام⁽²⁾.

- مشكلة تفجير المعلومات يشير هذا المصطلح إلى اتساع المجال الذي تعمل فيه المعلومات، ليشمل كافة المجالات النشاطات الإنسانية، حيث يدخل الإنتاج المعلومات إلى صناعة أصبح لها سوق كبيرة لا يختلف عن أسواق البترول والذهب، وقد يزيد على ما يتفق على إنتاج المعلومات على المستوى الدولي كما يتفق على الكثير من سلع الإنتاجية المعرفية للعالم⁽³⁾.

¹ عبد الرحمان عزي: دراسات في نظرية الاتصال، ط1، مركز دراسات الوحدة العربية، بيروت، 2003، صص (142، 140).

² حمدي محمد الفاتح، مسعود بوسعدية، ياسين قرناي: مرجع سابق، ص17.

³ حسن عماد مكاوي: مرجع سابق، ص29.

خلاصة الفصل:

في الأخير نستنتج أن تكنولوجيا الإعلام والاتصال ساهمت بشكل كبير في تحقيق أهداف المنظمة حيث لعبت هذه الأخيرة دورا فعالا في المؤسسة على حسب القدرات التي تتميز بها من خلال جمع المعلومات وتخزينها وسرعة انتشارها ومرونة استرجاعها بسرعة في وقت الحاجة لما تمتلكه من خصائص، حيث تمكنت من خلالها الدخول في مجالات عديدة، بالإضافة إلى تعدد أشكالها من هاتف النقال والبريد الإلكتروني والأنترنت كما أن لها مزايا وعيوب إلا أن هذه التكنولوجيا تضمن استقرار وبقاء المؤسسة.

الفصل الثاني: المؤسسات ذات الطابع الاجتماعي: مفهومها، خصائصها وأنواعها

تمهيد

المبحث الأول: ماهية المؤسسة.

مطلب 1: مفهوم المؤسسة.

مطلب 2: وظائف وأنواع المؤسسة.

المبحث الثاني: ماهية المؤسسات ذات الطابع الاجتماعي.

مطلب 1: مفهوم المؤسسة ذات الطابع الاجتماعي.

مطلب 2: خصائص وأنواع المؤسسة ذات الطابع الاجتماعي.

مطلب 3: أهمية وأهداف المؤسسة ذات الطابع الاجتماعي.

خلاصة الفصل

تمهيد:

يحاول هذا الفصل الثاني من الدراسة تسليط الضوء على ماهية المؤسسات بشكل عام، حيث تتعدد أشكالها وتنوع، تبعاً لاختلاف طبيعة نشاطها والأهداف المرسومة لتحقيقها في كل مؤسسة، ومن أهم تصنيفاتها نجد المؤسسات ذات الطابع الاجتماعي، حيث تعد هذه الأخيرة كياناً اجتماعياً بامتياز، إذ يتلخص نشاطها الأساسي في خدمة أفراد المجتمع، حيث حاولنا توضيح مفهومها وكذا أهميتها وتحديد نشاطاتها، ثم تطرقنا في نقطة مغايرة إلى إبراز نموذج من نماذج المؤسسات الاجتماعية التي تمثلت في جمعية كافل اليتيم- فرع الميلية.

المبحث الأول: ماهية المؤسسة

مطلب 1: مفهوم المؤسسة:

تعددت التعاريف التي تناولت مصطلح "المؤسسة" وتنوعت، ومن أهم التعريفات التي قدمت لها نذكر ما يلي:

- هي منظمة تجمع أشخاصا ذوي كفاءات متنوعة، تستعمل رؤوس أموال وقدرات لإنتاج سلعة ما، والتي يمكن أن تباع بسعر أعلي مما تكلفه، فهي جماعة من الرجال والنساء الذين اجتمعوا من أجل بلوغ بعض أهداف الإنتاج، والتي تتجاوز القدرات الفردية لكل واحد منهم⁽¹⁾.
- مجموعة أفراد وأموال، لها كيان واقعي خاص، تتمتع بالاستقلال والذاتية، تتكون من عناصر مختلفة، يتم تعيينها في سبيل تحقيق غاية المؤسسة، وهذا يعني أنها كيان اجتماعي، وتجمع أنساني جامع للأفراد العاملين بهدف تنفيذ وأداء أعمال ونشاطات لا يمكن للفرد واحد القيام بأعبائها⁽²⁾.
- المؤسسة هي تنظيم إنتاجي معين، الهدف منه هو إيجاد قيمة سوقية معينة، من خلال الجمع بين عوامل إنتاجية معينة، ثم تتولى بيعها في السوق، لتحقيق الربح المتحصل من الفرق بين الإيراد الكلي، الناتج من ضرب سعر السلعة في الكمية المباعة منها، وتكاليف الإنتاج⁽³⁾.

مطلب 2: وظائف وأنواع المؤسسة:

أ- وظائف المؤسسة:

- تعد المهام التي يؤديها المؤسسة حسب طبيعة نشاطها، ومن أبرزها نذكر⁽⁴⁾:
- إدارة الإنتاج: حيث تسهر إدارة المؤسسة علي تحديد نوع المنتجات الملائمة ومواصفاتها وكمياتها ومراحل الإنتاج، والخطة الزمنية، ومعايير الأداء وغيرها ولا يهتم هنا إن كان المنتج مادي أو معنويا.

¹ جمال العيفة: مؤسسات الإعلام والاتصال الوظائف، الهياكل، الأدوار، ديوان المطبوعات الجامعية، 2010، ص5.

² نبيل جواد: إدارة وتنمية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، ط1، مجد الجامعية للدراسات والنشر والتوزيع، لبنان، 2007، ص19.

³ عمر صخري: اقتصاد المؤسسة، ط4، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2006، صص(24،25).

⁴ جمال العيفة: مرجع سابق، ص8.

- إدارة الأفراد: تتعلق بالعنصر البشري داخل المؤسسة، وتكون وظيفته المؤسسة والحرص علي استثمار الموارد البشرية الموحدة لديها وحسن استغلالها والتكفل بانشغالاتها.
 - إدارة التمويل: وتتعلق بتوفير الأموال اللازمة للقيام بأنشطة المؤسسة وحسن تسييرها من حيث ترشيد النفقات وضبط الحسابات، توفر المشتريات وغيرها.
 - إدارة التسويق: هدفها توصيل الخدمات أو السلع للجمهور في الوقت المناسب وبالكميات المناسبة وبالجودة المطلوب والسعر المعتدل.
 - إدارة الصيانة: تهدف إلى الحفاظ على الأفراد العاملين بالمنظمة وكافة محتوياتها من التلف والضياع.
- ب- أنواع المؤسسة:

تختلف أشكال المؤسسات وتتعدد حسب تصنيفاتها وتقسيماتها، نذكر أهمها⁽¹⁾:

● حسب الشكل القانوني:

- مؤسسات فردية.
- الشركات (شركات الأشخاص، شركات الأموال).

● حسب طبيعة الملكية:

- مؤسسات خاصة.
- مؤسسات مختلطة.
- مؤسسات عامة.

● حسب الطابع الاقتصادي:

- مؤسسات الصناعية.
- مؤسسات الفلاحية.
- مؤسسات التجارية.
- مؤسسات المالية.
- مؤسسات الخدمات.

¹ إسماعيل عرباجي: اقتصاد المؤسسة، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1996، ص ص (12،13).

• حسب الطابع السياسي :

- مؤسسات دستورية
- مؤسسات حكومية
- مؤسسات حزبية

• حسب الطابع الاجتماعي :

- مؤسسات الإستشفائية.
- مؤسسات التعليمية.
- مؤسسات خدماتية.
- مؤسسات الرعاية.

المبحث الثاني: ماهية المؤسسات ذات طابع الاجتماعي:

مطلب 1: مفهوم المؤسسات ذات طابع الاجتماعي:

تتعدد التعاريف المقدمة للمؤسسات الاجتماعية، وتتنوع كل حسب وجهة نظر كل باحث،

ومن أهمها نذكر:

- يعرفها "نبيل جامع" بأنها: "عبارة عن وحدات اجتماعية أو تجمعات إنسانية مكونة لتحقيق أهداف إدارية معينة عبر نطاق واسع من خلال ترابط واتصال أفراد كثيرين بطريقة تسلسلية انتظامية"⁽¹⁾.
- يعرف "هكس Hicks": "المنظمة من خلال عملية التفاعل بأنها: "كيان يضم في داخله عناصر متفاعلة لتحقيق أغراض معينة تستهدف في النهاية تحقيق أهداف المجتمع".
- في حين يرى "تلكوت بارسونز فيركس": أنها كيانات اجتماعية تبني ويعاد بناؤها لتحقيق أهداف معينة في صالح العام للمجتمع ولأفراد المنظمة"⁽²⁾.

¹ محمد عبد الفتاح محمد عبد الله: الأسس النظرية لإدارة المؤسسات الاجتماعية نماذج تطبيقية، المكتب الجامعية الحديث، الإسكندرية 2004، ص45

² رشاد أحم عبد اللطيف: إدارة المؤسسة الاجتماعية في مهنة الخدمة الاجتماعية، دار الوفاء لدنيا للطباعة والنشر والتوزيع، الإسكندرية، 2003، ص25.

• "هي تلك التي تنشأ أو تؤسس من قبل الدولية أو من قبل الأفراد أو من قبل الاثنين معا، أي القطاع العام والقطاع الخاص، وفق القوانين أو التشريعات المعمول بها، ويكون من بين أهداف هذه المؤسسات، المحدودة في أنظمتها الداخلية السعي إلى تأمين الخدمات الاجتماعية للمواطنين⁽¹⁾."

رغم كل الاختلافات في تحديد تعريف دقيق للمؤسسات الاجتماعية، إلا أنها تتفق في نقطتين مهمان هما:

- بناء أو كيان اجتماعي.

- تلبية خدمات واحتياجات المواطنين.

مطلب 2: خصائص وأنواع المؤسسة ذات طابع الاجتماعي:

أ. خصائص المؤسسة ذات طابع الاجتماعي:

- المنظمة بناء اجتماعي أي وحدات اجتماعية ترتبط بنائيا ووظيفيا وهو الإطار الذي ينظم الأنشطة والعمليات التي تؤديها المنظمة من أجل تحقيق أهدافها من خلال الإرتباط والتفاعل بين تلك الوحدات.

- تمارس المنظمة عدد من الأنشطة أو العمليات التي تهدف إلى الحصول على الموارد اللازم وتحويلها إلى منتجات (سلع أو خدمات) للمواطنين، بالإضافة إلى صيانة تلك المورد وحسن استثمارها وتنميتها بما يحقق أهدافها⁽²⁾.

- الانتظام والاستمرارية في إدارة العمل بين الموظفين والمتطوعين.

- منظمات لا تستهدف الربح، وتقديم خدماتها لفئات المجتمع حسب طبيعة عملها.

- هدفها الأساسي هو إنتاج خدمات من أجل الناس (أفراد، جماعات، مجتمعات)⁽³⁾.

¹ رياض الصمد: مؤسسات الدولة الحديثة دراسة مقارنة، ط3، مجد المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر والتوزيع، لبنان، 2003، ص9.

² محمد عبد الفتاح محمد عبد الله: مرجع سابق ذكر، ص(48،49).

³ أبو الحسن عبد المجيد إبراهيم: التطوير الإداري في منظمات الرعاية الاجتماعية، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، 2007، ص(45،44).

- تعمل المؤسسة الاجتماعية في إطار القيم الاجتماعية العامة والقوانين الموضوعية.
 - هناك تنظم للتمويل وميزانية للمنظمة تسيير في حدودها.
 - ضرورة وجود نظام للسجيل والتقارير وسائل الإعلام⁽¹⁾.
- يمكن تقسيمها كالاتي من حيث:
- **الهدف:** تهدف المنظمات إلى إنتاج سلعة معينة أو القيام بخدمات معينة بدرجات معينة من الكفاءة والفعالية.
 - **تقسيم العمل:** حيث يقوم أعضاء المنظمات بمهام مختلفة يتمثل في تخصيص دقيق للأدوار الاجتماعية، وتقديم واضح لأنواع الأنشطة المرتبطة⁽²⁾.
 - **ارتباط:** ويكون بين نشأة المؤسسات الاجتماعية وبين احتياجات المجتمع، بحيث تكون المؤسسة هي وسيلة المجتمع لتحقيق مطالبه واحتياجاته.
 - **تدرج السلطة:** يوجد رئيس ومرؤوس، وكذلك هناك مستويات للقرارات التي يتخذها كل شخص⁽³⁾.

ب. أنواع المؤسسات ذات الطابع الاجتماعي:

- اختلفت تصنيفات المنظمات الاجتماعية، سنوضحها فيما يلي:
- صنفه "فوزي بشرى" المؤسسات ذات الطابع الاجتماعي كما يلي:
- المنظمات الأهلية والحكومية.
 - المنظمات الكبيرة والمعقدة والصغيرة والبسيطة.
 - المنظمات الرسمية والغير الرسمية.
 - المنظمات الأولية والثانوية.

¹ عبد الهادي الجوهري، إبراهيم أبو الغار: إدارة المؤسسات الاجتماعية مدخل سوسيولوجي، المكتب الجامعية الحديث، إسكندرية، 2001، ص 318،319).

² هناء حفاظ بدوي: إدارة وتنظيم المؤسسات الاجتماعية في الخدمة الاجتماعية، المكتب الجامعية الحديث، إسكندرية، 2002، ص 120.

³ عبد الهادي الجوهري، إبراهيم أبو الغار: مرجع سابق، ص 318،319).

- المنظمات الإنتاجية والخدماتية⁽¹⁾.

هناك من يصنفها على أساس تصنيفات عديدة نذكرها:

■ حسب التبعية:

مؤسسات حكومية: إحدى وحدات الجهاز الحكومي وتخضع للأحكام التنظيمية⁽²⁾ تنشئها الدولة لمواجهة الاحتياجات الأساسية للأفراد والجماعات.

مؤسسات أهلية: تقوم أصلاً على الجهود التطوعي للجماعات من الأفراد المهتمين بالخدمة العامة يتولون تنظيمها وإدارتها في إطار النظام العام أو القوانين والتشريعات التي تنظم العمل الاجتماعي التطوعي⁽³⁾.

مؤسسات مشتركة: وهي تجمع بين الجهود الحكومية والأهلية في الإدارة والتمويل⁽⁴⁾.
أوجه الاختلاف بين الإدارة في المؤسسات الحكومية والأهلية⁽⁵⁾:

المقارنة	المؤسسات الحكومية	المؤسسات الأهلية
الأهداف	خدمة المجتمع وتحقيق أهداف على المستوى الكبير	نفس الأهداف على المستوى المحلي
التمويل	الموارد المالية ثابتة ومصدرها الحكومية	الموارد المالية غير ثابتة ومصدرها أفراد المجتمع أو أي جهة يمكن أن تساعد المؤسسة
الجمهور المستفيد من الخدمة	جميع أفراد المجتمع	أعضاء الجمعية وأفراد المجتمع وأفراد المجتمع المحلي الذي توجد به الجمعية
طريقة إصدار القرار	القرار محكوم بسياسة الدولة ويستغرق وقت طويل	القرار ينبع من مجلس الإدارة وأكثر مرونة وسرعة
الشكل التنظيمي	كبير الحجم معقد	الحجم قليل بسيط
التعيين والتنقلات	تخضع لأحكام قانون العاملين بالدولة	يخضع العضو لقانون الخاص بالهيئات الخاصة وغالباً يكونوا متطوعين
نظام العضوية	الذين يعملون بالمؤسسات الحكومية موظفين يتقاضون أجراً	الذين يعملون بالمؤسسات الخاصة متطوعين لا يتقاضون أجراً
نظام التطوع	لا يشجع التطوع إلا في حالات نادرة جدا وحسب متطلبات المؤسسة	يشجع التطوع لأنه أساس العمل بالمؤسسة
حجم المسؤولية	كبير جدا ويقع علي كاهل المدير المسئول أو من يفوضه	محدود بالعناصر المكونة للمؤسسة
الخدمات والبرامج	عامة وتشمل جميع أفراد المجتمع	تختص بفتحة معينة (أيتام _ فقراء _ أسرة _ طفولة... الخ)

¹ عبد الهادي الجوهري، إبراهيم أبو الغار، مرجع سابق، ص (69،70).

² زاهد الديري سعادة الخطيب: إدارة المؤسسات الاجتماعية، دار كنوز المعرفة للنشر وتوزيع، عمان، 2009، ص 46.

³ زاهد الديري، سعادة الخطيب: مرجع سابق، ص 46.

⁴ ماهر أبو الماطي علي: مرجع سابق، ص 155.

⁵ أبو الحسن عبد الموجود إبراهيم: مرجع سابق، ص (56،57).

■ حسب مكانة الخدمة الاجتماعية:

مؤسسات خاصة بالخدمة الاجتماعية: وقد أنشئت خصيصا لتمارس فيها جهة الخدمة الاجتماعية وفقا لفلسفتها ومبادئها وأساليبها المهنية وهذه المؤسسات أيضا تنقسم لأنواع التالية:

- مؤسسات أساسا لخدمة الفرد.
- مؤسسات أساسا لخدمة الجماعة فقط.
- مؤسسات أساسا لتنظيم المجتمع فقط.
- مؤسسات تمارس عمليات مجتمعية.

■ حسب نوع العملاء:

- مؤسسات خاصة بالأسرة
- مؤسسات خاصة بالشباب
- مؤسسات لمرضى النفس والعقل
- مؤسسات الرعاية المسنين
- مؤسسات تتعلق باحتياجات المرأة وهكذا⁽¹⁾.

■ حسب نوع الخدمة:

- مؤسسات الاجتماعية الأولية: ارتبطت مهنية الخدمة الاجتماعية منذ البداية بالمؤسسات بمختلف أنواعها وأشكالها، ونجد أن المؤسسات الخيرية التي عملت في إطار دور العبادة، ومن خلال الأنشطة الدينية.

¹ زاهد الديري، سعادة الخطيب، مرجع سابق، ص ص (46،47).

- مؤسسات الاجتماعية الثانوية: لم يتوقف دور الخدمة الاجتماعية على تقديم المساعدة للعملاء من خلال المؤسسات التي تقدم الرعاية⁽¹⁾.

- مؤسسات تناول الخدمات التعليمية.

- مؤسسات تناول الخدمات الصحية

- مؤسسات تناول الاحتياجات الاقتصادية

مطلب 3: أهمية وأهداف المؤسسة ذات طابع الاجتماعي :

أ. أهمية المؤسسة ذات طابع الاجتماعي:

أصبحت دراسة المنظمات في الوقت الحاضر تشغل مكان وموصفا رئيسا في العلوم الاجتماعية، ولقد ظهر فرع من فروع علم الاجتماع يهتم بدراسة المنظمات وهو علم اجتماع المنظمات، الذي يهدف إلى تحقيق هذه الأهداف فيما يتعلق بالمنظمات من حيث الوصف، والتحليل والتفسير، والضبط والتحكيم، والتنبؤ بمستقبل هذه المنظمات لمساعدتها على تحقيق أهداف ما بصورة أفضل⁽²⁾.

ب. أهداف المؤسسات ذات طابع الاجتماعية:

تتجلى الأهداف المؤسسات الاجتماعية في ما يلي⁽³⁾:

- الأهداف الاجتماعية: وهي الجهود التنظيمية التي تتصف بالشرعية في المجتمع، تتضمن الدعم المادي والأدبي للمنظمة من البيئة المحيطة.

- الأهداف الخاصة بالعملاء: وهي التي ترتبط بعملاء المنظمة أو المواطنين الذين يتلقون خدماتها التي تتفق مع أهدافهم واحتياجاتهم.

- أهداف المشاركين: وتعلق بمن يشارك في استمرار المنظمة في المجتمع وخاصة في مجال تمويل.

¹ حسين حسن سليمان وآخرون: المؤسسة العامة في الخدمة الاجتماعية مع الجماعة والمؤسسة والمجتمع، ط1، مجد المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر والتوزيع، لبنان، 2005، ص ص(273،275).

² محمد عبد الفتاح محمد عبد الله: الأسس النظرية لإدارة المؤسسات الاجتماعية نماذج تطبيقية، مرجع سابق، ص50.

³ هناء حافظ بدوي: مرجع سابق، ص 282.

- الأهداف متعلقة بالنسق: تضمن للمنظمة تحقيق توازنها استقرارها وتتضمن الموارد المالية أو البشرية أو المتكامل بين الوحدات البنائية المنظمة.
- الأهداف الإنتاجية: وهي نوعية الخدمات التي توفرها المنظمة للعملاء.

خلاصة الفصل:

حاولنا خلال هذا الفصل الثاني من هذه الدراسة، تناول المؤسسة بشكل عام من حيث ضبط ماهيتها، قبل أن نتطرق بعهدتها إلى صنف خاص منها، وهي المؤسسات ذات الطابع الاجتماعية حيث تعد هذه الأخيرة من كيانا اجتماعية بامتياز، تتحدد وظيفتها الأساسية في خدمة الأفراد والمجتمع، حيث حاولنا إبراز مدى أهمية هذا النوع من المؤسسات، ووضحنا أهم تصنيفاتها، وفي الأخير وقفنا عند نموذج من نماذج المؤسسات الاجتماعية وهي جمعية كافل اليتيم فرع الميلية بحكم أنها مجتمع دراستنا.

الإطار التطبيقي للدراسة

تمهيد

المبحث الأول: التعريف بجمعية كافل اليتيم.

مطلب 1: مبادئ وأهداف الجمعية.

مطلب 2: غايتها وأعمالها.

المبحث الثاني: تحليل بيانات الدراسة ومناقشتها.

مطلب 1: التحليل الكمي والكيفي للدراسة.

مطلب 2: مناقشة النتائج الميدانية في ضوء الفرضيات.

المبحث الثالث: استنتاجات واقتراحات الدراسة.

مطلب 1: استنتاجات الدراسة.

مطلب 2: اقتراحات الدراسة.

خلاصة الفصل.

تمهيد:

يتناول هذا الفصل من الدراسة الجانب التطبيقي، حيث يوضح الجداول بيانات الدراسة الميدانية بعد تبويبها التي تساعدنا في استخلاص النتائج من خلال التعرف على واقع استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال في المؤسسات ذات الطابع الاجتماعي، حيث تقوم على الإجابة على التساؤلات المطروحة والوقوف على تغيير ومناقشة نتائج الدراسة في ضوء الفرضيات لتحقيق من صحتها أو نفيها بالإضافة إلى معرفة أهم النتائج المتوصل إليها.

المبحث الأول : التعريف بجمعية كافل اليتيم:

الجمعية الخيرية كافل اليتيم هي جمعية وطنية ذات طابع اجتماعي إنساني تشارك المجتمع ألامه وأحلامه وتتقاسم معه همومه ومعاناته.

لا تسعى للربح ولا للتحزب بعيدة كل بعد عن السياسة ومشاكلها، أنشأت بمقتضى القانون 06/12 المؤرخ في 12 يناير 2012، وتم تأسيس المكتب الولائي بجيجل بتاريخ 11 أوت 2013، وفتح فرع الميلية يوم: 2014/05/11.

مطلب 1: مبادئ وأهداف الجمعية:

أ- مبادئ الجمعية:

❖ إحصاء جميع اليتامى الموجودين منذ ولادتهم إلى سن الرشد بالنسبة للذكور والنساء

بالنسبة للفتيات، باستثناء المعوق التام الذي يبقى تحت الرعاية الدائمة.

يعتبر "يتيما" كل من فقد أباه الشرعي وموارد قليلة وحاجته إلى الضرورات الحياة ماسة.

❖ مساعدة اليتامى في الميادين التالية:

- الدفاع عن حقوقهم المدنية

- الصحة

- التعليم

- الرياضة والترفيه

- التربية والتكوين

- الترقية الاجتماعية

ب- أهدافها:

- رعاية أسر الأيتام وتخفيف المعاناة (الصحية، التعليمية، الاجتماعية)

- الإسهام في تأهيل الأيتام علي مواجهة الحياة.

- تبصير المحسنين بأحوال اليتامى.
- المساهمة في توعية المجتمع بضرورة التكافل الاجتماعي.

مطلب 2: غايتها وأعمالها:

■ غايتها:

- إكرام اليتيم ومرافقته وتفجير الطاقات الكامنة فيه وجعله من النخبة.
- إكرام الأرملة والوصول بها إلى الكفاف.
- اليتيم طاقة ومركز قوة وسبب من أسباب النصر وجلب الرزق.
- لليتيم حق على المجتمع وعلى المجتمع التكفل به.

■ أعمال الجمعية:

- حملة شهر رمضان الكبرى.
- الختان.
- العيدين: عيد الفطر وعيد الأضحى.
- زواج اليتيمات.
- مخيمات العطلة الصيفية... أو القيام بالرحلات.
- تكريم اليتامى المتفوقين في الدراسة.
- القفة الشهرية.

المبحث الثاني: تحليل بيانات الدراسة ومناقشتها:

مطلب 1: التحليل الكمي والكيفي للدراسة:

المحور الأول: البيانات الشخصية

الجدول رقم 01: توزيع المبحوثين حسب الجنس

النسبة	التكرار	التكرارات الاحتمالات
44%	14	ذكر
56%	18	أنثى
100%	32	المجموع

تكشف لغة الأرقام الموضحة في الجدول أعلاه أن متغير جنس الإناث بجمعية كافل اليتيم أكبر من متغير الذكور، حيث ظهر متغير الأنثى بـ 56% من الأفراد المستجوبين أي ما يقارب 18 مفردة من أصل 32، وظهر متغير الذكور بـ 44% بما يعادل 14 مفردة من أصل 32 مستجوب. يعود سبب تفوق العنصر الأنثوي بجمعية كافل اليتيم إلى قلة التزامهن مقارنة بالذكور، بالإضافة أن الأنثى لها وقت فراغ أكبر وهربا من الروتين اليومي وتغير الأجواء والتفرغ للعمل الإنساني التطوعي.

الجدول رقم 02: توزيع المبحوثين حسب السن

النسبة	التكرار الكلي	الإناث		الذكور		التكرارات
		النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	الإحتمالات
%22	7	%33	6	%7	1	أقل من 25
%62	20	%61	11	%64	9	من 25 إلى 40
%16	5	%6	1	%29	4	41 فما فوق
%100	32	%100	18	%100	14	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن الفئة العمرية الأكثر انتشارا داخل جمعية كافل اليتيم تتراوح ما بين 20 مفردة من أصل 32 وتليها نسبة 22% من الأفراد أقل من 25 سنة أي ما يقارب 7 مفردة من أصل 32, ثم تليها نسبة 16% أي ما يعادل 5 مفردة من أصل 32 مفردة أزيد من 41 سنة. يعود سبب تفوق الفئة العمرية من 25 إلى 40 سنة إلى أن هذه الفئة تمتلك الخبرة في التعامل ما يؤهلها للقيام بهذا العمل لما تمتلكه من حركية ونشاط وقدرة على العمل, بالإضافة أن هذه الفئة تتمتع بالنضج وبإمكانها إعطاء المزيد داخل الجمعية.

الجدول رقم 03: توزيع المبحوثين حسب المستوى التعليمي

النسبة	التكرار الكلي	الإناث		الذكور		التكرارات الإحتمالات
		النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	
%3	1	-	-	%7	1	إبتدائي
%9	3	%11	2	%7	1	متوسط
%44	14	%56	10	%29	4	ثانوي
%44	14	%33	6	%57	8	جامعي
%100	32	%100	18	%100	14	المجموع

يكشف الجدول أعلاه أن هناك تقارب في المستوى التعليمي لأفراد عينة المبحوثين بجمعية كافل اليتيم وكان ذلك في طوري الثانوي والجامعي حيث ظهر بـ 44% أي ما يعادل 14 مفردة من أصل 32 مفردة، في حين حل المستوى المتوسط في المرتبة الثانية بـ 3 أفراد فقط ما يقارب 9%، أما المستوى الإبتدائي فلم يسجل إلا مرتبة واحدة.

يعود سبب التقارب في المستوى التعليمي إلى طبيعة العمل الجمعية التي تستقطب المنخرطين من ذوي الكفاءات والخبرات في مجال التكنولوجيا، ولهم القدرات على العطاء والإضافة وذلك لتحسين أداء العمل داخل الجمعية.

الجدول رقم 04: توزيع المبحوثين حسب المنصب

النسبة	التكرار الكلي	الإناث		الذكور		التكرارات الاحتمالات
		النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	
%31	10	%17	3	%50	7	موظف
%69	22	%83	15	%50	7	متطوع
%100	32	%100	18	%100	14	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن أغلب أفراد العينة هم متطوعين بـ 22 مفردة من أصل 32 ما يقارب 69% في حين يحتل الموظفون المرتبة الثانية بـ 10 مفردات ما يعادل 31%. يعود سبب توزيع المبحوثين حسب المنصب إلى طبيعة الجمعية التي تنشط في مجال الخيري المتمثل في كفالة الأيتام والإنخراط من أجل تقديم المساعدات، بالإضافة إلى اعتماد الجمعية في تسيير أعمالها على المتطوعين بالدرجة الأولى ثم الموظفين الذين يسيرون أشغال الجمعية الإدارية من ملفات وقوائم المساعدات الخاصة بالمحتاجين.

الجدول رقم 05: توزيع المبحوثين حسب الدخل المادي

النسبة	التكرار الكلي	الإناث		الذكور		التكرارات الاحتمالات
		النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	
%31	10	%56	10	-	-	منخفض
%53	17	%39	7	%71	10	متوسط
%6	2	%6	1	%7	1	مرتفع
%9	3	-	-	%22	3	مرتفع جدا
%100	32	%100	18	%100	14	المجموع

نلاحظ من خلال المعطيات الواردة في الجدول أعلاه أن أغلب أفراد العينة من الفئة المتوسطة بـ 7 مفردات من أصل 32 ما يقارب 53%، وتأتي في المرتبة الثانية المبحوثين الذين يصرحون أن دخلهم المادي منخفض بـ 10 مفردات من أصل 32 ما يعادل 31%.

يعود السبب أن الدخل المادي لا يعتبر معيار يأخذه به في الإنخراط في الجمعية، فالمتطوع في مثل هكذا جمعيات يكون سببهم بدرجة الأولى خيرى عن طريق الأفكار التي يطرحها أو الجهد البدني الذي يقدمه في الأعمال الخيرية داخل جمعية كافل اليتيم.

المحور الثاني: طبيعة تكنولوجيا الإعلام والاتصال المعتمدة داخل جمعية كافل اليتيم - فرع الميالية:

الجدول رقم 06: يوضح استخدام جمعية كافل اليتيم تكنولوجيا الإعلام والاتصال

النسبة	التكرار	التكرارات الإحتمالات
100%	32	نعم
-	-	لا
100%	32	المجموع

نلاحظ من خلال أعلاه أن كل أو جميع الباحثين يرون بأن جمعيتهم تهتم باستخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال بنسبة 100% من أصل 32 مفردة، في حين أن إيجابيات الباحثين الذين يرون أن جمعيتهم لا تستخدم تكنولوجيا الإعلام والاتصال كانت منعدمة.

يعود سبب إرتفاع النسبة الأولى إلى أن جمعية كافل اليتيم تسعى لإستخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال لضمان سيران العمل بشكل جيد وتحقيق التعاون بين الموظفين والمنخرطين وهذا بدوره يؤدي إلى تحسين أداء الجمعية في وقت قياسي.

الجدول رقم 7: يوضح أهم الوسائل الاتصالية المستخدمة في جمعية كافل اليتيم

النسبة	التكرار الكلي	الإناث		الذكور		التكرارات الاحتمالات
		النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	
%40	28	%46	17	%32	11	الهاتف
-	-	-	-	-	-	الفاكسميلي
%37	26	%38	14	%36	12	الكمبيوتر
%23	16	%16	6	%32	11	الأنترنت
%100	70	%100	37	%100	34	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن الجمعية تتوفر على أكثر من تكنولوجيا واحدة حيث أن الهاتف أهم وسيلة إتصالية مستخدمة بجمعية ب 28 إجابة من أصل 70 ما يقارب 40% ويليه الكمبيوتر من حيث استخدام ب 26 إجابة من أصل 70 ما يعادل 37%، يليها الأنترنت ب 16 من إجابات الباحثين من أصل 70 ما يقارب 23% بينما كانت منعدمة بالنسبة للفاكسميلي.

يعود سبب الإهتمام بالهاتف النقال بكثرة لأنه من أكثر الوسائل التي تستخدم في الجمعية لإحتواء كل من المتطوعين والموظفين على هذه الوسيلة وسهولة إستخدامها وسرعة في الحصول على المعلومات التي تخص المحتاجين، وفي الأخير نستنتج أن التكنولوجيات التي يستخدمها الباحثين في جمعية كافل اليتيم متنوعة نوعا ما.

الجدول رقم 08: يوضح أسباب استخدام الجمعية لتكنولوجيا الإعلام والاتصال

النسبة	التكرار الكلي	الإناث		الذكور		التكرارات الاحتمالات
		النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	
%23	15	%26	10	%18	5	تسريع وتيرة العمل
%44	29	%42	16	%46	13	التعريف بنشاطات الجمعية
%33	22	%32	12	%36	10	إستقطاب المتطوعين
%100	66	%100	38	%100	28	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن أغلب المبحوثين يقرون أن سبب استخدام الجمعية لتكنولوجيا الإعلام والاتصال يعود إلى التعريف بنشاطات الجمعية بـ 29 إجابة من أصل 66 ما يقارب 44%، تليها من أجل إستقطاب المتطوعين بـ 22 إجابة من أصل 66 ما يعادل 33%، تليها في المرتبة الثالثة تسريع وتيرة العمل وهذا يقارنها 15 إجابة من أصل 66 ما يقارب 23%. يعود سبب استخدام الجمعية لهذه التكنولوجيا من أجل التعريف والترويج عبر وسيلة الأنترنت باعتبارها إحدى الوسائل الإشهارية الحديثة التي أصبحت تمثل البيئة الإعلامية المعاصرة وإحدى عوامل نجاحها وهو ما أدى إلى تحسين مردود الجمعية.

الجدول رقم 9: يوضح استخدام الجمعية لشبكة الأنترنت

النسبة	التكرار	التكرارات الإحتمالات
94%	30	نعم
6%	2	لا
100%	32	المجموع

نلاحظ من خلال البيانات الموضحة في الجدول أعلاه أن أغلب أفراد العينة يستخدمون شبكة الأنترنت بـ 30 مفردة من أصل 32 ما تقارب نسبة 94%، تليها نسبة 6% بإجابتين من أصل 32 إجابة.

يعود سبب استخدام المبحوثين لشبكة الأنترنت كونها تعد وسيلة تبادل متميزة تساعد على نقل الملفات وتبادل وثائق المنجزة بين أقسام الجمعية وكل الأطراف التي لها علاقة بالجمعية وهذا ما يسهل عليهم إقامة روابط مع الآخرين ومعرفة الأشخاص الذين يحتاجون إلى المساعدة، وأخيرا نستنتج بأن شبكة الأنترنت تحتل مكانة بارزة في الجمعية وتستخدم بشكل واسع من قبل الموظفين والمتطوعين.

الجدول رقم 10: يوضح أكثر الوسائل الاتصالية استخداما في تصفح شبكة الأنترنت

النسبة	التكرار	التكرارات الإحتمالات
57%	24	الهاتف النقال
7%	3	اللوحات الإلكترونية
36%	15	جهاز الحاسوب
100%	42	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن الهاتف النقال يحتل المرتبة الأولى من حيث أكثر الوسائل الاتصالية استخداما في تصفح شبكة الأنترنت بـ 24 إجابة من أصل 42 ما يقارب 57%، يليها الحاسب الآلي بـ 15 إجابة من أصل 42 ما يقارب 36% في حين احتلت اللوحات الإلكترونية المرتبة الأخيرة بـ 3 مفردات من أصل 42 مفردة ما يقارب 7%.

يعود سبب استخدام الهاتف النقال كونه سهل الإستعمال في متناول المبحوثين وتكلفة المكالمات تكون أقل، في حين الحاسب الآلي ليس في متناول المبحوثين وهناك صعوبة في الإستعمال لدى البعض لنقص الخبرة وصعوبة التعامل معه، أما بالنسبة للوحات الإلكترونية فيعود السبب إلى تكلفتها العالية.

الجدول رقم 11: يوضح مجال استخدام شبكة الأنترنت في جمعية كافل اليتيم

النسبة	التكرار	التكرارات الإحتمالات
52%	34	خدمة البريد الإلكتروني
8%	5	خدمة الدردشة
40%	27	نشر فيديوهات الحالات الإنسانية
100%	66	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن أغلب المبحوثين يستخدمون شبكة الأنترنت لخدمة البريد الإلكتروني بـ 34 إجابة من أصل 66 ما يعادل 52%، تليها في المرتبة الثانية استخدام شبكة الأنترنت في نشر فيديوهات الحالات الإنسانية بـ 27 إجابة من أصل 66 إجابة ما يقارب 40%، تليها أخيرا خدمة الدردشة بـ 5 إجابات من أصل 66 إجابة ما يقارب 8%.

يعود سبب استخدام شبكة الأنترنت في خدمة البريد الإلكتروني لسهولة استخدامه، بالإضافة إلى تقديم معلومات خاصة بالمحتاجين عبره، أما بالنسبة لنشر الفيديوهات عبر شبكة الأنترنت يعود إلى قوة تأثير هذه الفيديوهات على عقول وقلوب المتطوعين وأفراد المجتمع مما تساهم في جمع كثير من التبرعات والمساعدات لأشخاص المحتاجين ومنه نستنتج أن الإستعمالات الرئيسة لشبكة الأنترنت في جمعية كافل اليتيم يتمثل في خدمة البريد الإلكتروني.

المحور الثالث: مساهمة تكنولوجيا الإعلام والاتصال في استقطاب المتبرعين لجمعية كافل اليتيم - فرع الميلية:

الجدول رقم 12: يوضح مساهمة تكنولوجيا الإعلام والاتصال في استقطاب المتبرعين للجمعية:

النسبة	التكرار	التكرارات الاحتمالات
%100	32	نعم
-	-	لا
%100	32	المجموع

من خلال قراءة البيانات الإحصائية أعلاه نجد بأن جميع المبحوثين يقرون أن تكنولوجيا

الإعلام والاتصال ساهمت في استقطاب المتبرعين للجمعية وذلك بنسبة 100%.

يعود سبب مساهمة تكنولوجيا الإعلام والاتصال في استقطاب المتبرعين أن هذه الوسائل تنشر عبرها حالات الأيتام والمحتاجين ولوضعياتهم، كما أنها ساهمت في الاتصال مع كل الأطراف الخارجية في أي وقت وأي مكان مع بث واستقبال الرسائل الصوتية والنصية بسرعة فائقة، فهي اختصرت عامل الزمان والمكان حيث قللت التنقلات التي تتطلبها طبيعة العمل بالإضافة إلى التأثير الكبير لها.

الجدول رقم 13: يوضح الوسيلة الاتصالية التي يتم عبرها استقطاب المتبرعين للجمعية:

النسبة	التكرار	التكرارات الإحتمالات
44%	20	الهاتف النقال
-	-	الفاكسميلي
56%	25	شبكة الأنترنت
100%	45	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن الوسيلة الاتصالية الأكثر مساهمة في استقطاب المتبرعين للجمعية هي شبكة الأنترنت بـ 25 إجابة من أصل 45 إجابة ما يقارب 56% تليها في المرتبة الثانية الهاتف النقال بـ 20 إجابة من أصل 45 إجابة ما يعادل 44%، بينما كانت نسبة الفاكسميلي معدومة.

يعود سبب استخدام الجمعية لشبكة الأنترنت والهاتف النقال في استقطاب المتبرعين كونهما يتميزان بسهولة وبساطة الاستخدام خاصة الهاتف النقال الذي يتمتع بالإستقلالية والحركية مما يسمح لهم بالاتصال مع كافة الأطراف.

الجدول رقم 14: يوضح مدى استخدام الجمعية الوسائل التكنولوجية في مجال العلاقات العامة:

النسبة	التكرار	التكرارات الإحتمالات
94%	30	نعم
6%	2	لا
100%	32	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن أغلب المبحوثين أقرّوا بأن الجمعية تستخدم وسائل تكنولوجيا في مجال العلاقات العامة بـ 30 مفردة من أصل 32 مفردة ما يقارب 94% وتليه في المرتبة الثانية بـ 2 مفردة من أصل 32 مفردة ما يقارب 6%، الذين أجابوا أن الجمعية لا تستخدم الوسائل الاتصالية في مجال العلاقات العامة.

يعود سبب إعتقاد المبحوثين بشكل كبير على الوسائل التكنولوجية في مجال العلاقات العامة بهدف التعريف بالجمعية وتحسين صورتها.

الجدول رقم 15: يوضح هدف استخدام الجمعية للوسائل التكنولوجية في مجال العلاقات العامة:

النسبة	التكرار الكلي	الإناث		الذكور		التكرارات الإحتمالات
		النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	
%33	24	%30	13	%38	11	التعريف بالجمعية
%30	27	%37	16	%38	11	كسب المتبرعين
%29	21	%32	14	%24	7	تعزيز صورة الجمعية
%100	72	%100	43	%100	29	المجموع

يتبين من بيانات الجدول أعلاه بتقارب أهداف استخدام الجمعية لوسائل التكنولوجيا في مجال العلاقات العامة حيث ظهر هدف كسب المتبرعين بـ 27 إجابة من أصل 72 ما يقارب 38%، في حين التعريف بالجمعية بنسبة 33% ما يقارب 24 من أصل 72 إجابة، لتليها في الأخير تعزيز صورة الجمعية بـ 21 من أصل 72 إجابة ما يعادل 29%.

يرجع سبب تفوق هدف كسب المتبرعين كونها مصدر من مصادر تموين الجمعية لتحقيق أهدافها في مساعدة الحالات الإنسانية لليتامى أما التعريف بالجمعية وتعزيز صورتها فهي تعتبر من النشاطات التي يقوم بها العنصر البشري من أجل كسب ثقة الجماهير (المتبرعين).

الجدول رقم 16: يوضح امتلاك الجمعية حسابا خاصا عبر مواقع التواصل الاجتماعي:

النسبة	التكرار	التكرارات الإحتمالات
%100	32	نعم
-	-	لا
%100	32	المجموع

تبين نتائج الجدول أعلاه إجماع عينة المبحوثين أن جمعية كافل اليتيم تمتلك حسابا خاصا عبر مواقع التواصل الاجتماعي بـ 32 مفردة من أصل 32 ما يعادل نسبة 100%. يرجع سبب امتلاك جمعية كافل اليتيم - فرع الميلية حسابا خاصا عبر مواقع التواصل الاجتماعي قصد البحث والاتصال والتواصل مع جمهورها لترويج وإعلام لنشاطات الجمعية وكسب المتبرعين، بعد الانتشار الكبير الحاصل في الآونة الأخير لهذه المواقع وذلك بغية الوصول إلى أهدافها وغايتها بتقنيات جديدة ومتطورة.

الجدول رقم 17: يوضح أهم استخدامات الجمعية لمواقع التواصل الاجتماعي:

النسبة %	التكرار	التكرارات الإحتمالات
22%	19	التواصل مع المنخرطين والمتطوعين
19%	16	مخاطبة الأشخاص
32%	28	الترويج والإعلام لنشاطات الجمعية
27%	23	نشر حالات المساعدة
100%	86	المجموع

أظهرت المعطيات الواردة في الجدول أعلاه أن الترويج والإعلام لنشاطات الجمعية من أهم استخدامات الجمعية لمواقع التواصل الاجتماعي بـ 28 إجابة من أصل 86 جواب ما يقارب نسبة 32% أما نشر حالات المساعدة بـ 23 إجابة من أصل 86 ما يعادل 27%، يليها التواصل مع المنخرطين والمتطوعين بـ 19 إجابة من أصل 86 ما يقارب نسبة 22%، أما أخيراً مخاطبة الأشخاص بـ 16 إجابة من أصل 86 ما يعادل 19%.

يعود سبب هذه النتيجة إلى منهجية الجمعية في تسيير شؤونها فهي تقوم بالترويج والإعلام من خلال طرح نشاطاتها على الميدان ثم نشر حالات المساعدة وهو هدفها مما يؤديها إلى الاتصال والتواصل مع المنخرطين والمتطوعين من أجل مخاطبة الأشخاص لاستقطابهم للإحسان والتعاون والتبرع.

الجدول رقم 18: يوضح أكثر المواقع استخداما من قبل الجمعية:

النسبة %	التكرار	التكرارات الإحتمالات
100%	32	الفايسبوك
-	-	اليوتيوب
-	-	تويتر
100%	32	المجموع

كشفت لنا نتائج الجدول أعلاه إقرار جميع مفردات العينة أن أكثر المواقع استخداما من قبل الجمعية هو الفايسبوك بنسبة 100% ما يعادل 32 مفردة من أصل 32. يعود سبب اعتماد جمعية كافل اليتيم- فرع المليية على موقع الفايسبوك كون أغلب أفراد المجتمع يستخدمون هذا الموقع مما يسهل عملية التواصل والاتصال في نشر حالات المساعدة واستقطاب أكبر قدر ممكن من المتطوعين.

الجدول رقم 19: يوضح أهم الوسائل التي تعتمد عليها الجمعية لاستمالة المتبرعين عبر مواقع التواصل الاجتماعي:

النسبة	التكرار الكلي	الإناث		الذكور		التكرارات الاحتمالات
		النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	
%22	11	%23	7	%19	4	عن طريق منشورات قرآنية
%55	28	%60	18	%48	10	عن طريق عرض حالات صور المساعدة
%23	12	%17	5	%33	7	عن طريق التعليقات على حالات المساعدة
%100	51	%100	30	%100	21	المجموع

يوضح جدول أعلاه أن أغلب أفراد العينة أن الطريقة التي تعتمد عليها الجمعية لاستمالة المتبرعين على مواقع التواصل الاجتماعي هي عرض صور حالات المساعدة بنسبة %55 ما يعادل 28 إجابة من أصل 51، أما المتغيرين الآخرين فيوجد تقارب بينهما التعليق على حالات المساعدة بـ 12 إجابة من أصل 51 ما يقارب %23، وعن طرق منشورات قرآنية بـ 11 إجابة من أصل 51 ما يقارب %22. يعود سبب اعتماد نشر صور حالات المساعدة تطبيقا لمقولة أن الصورة أبلغ من الكلام، فبواسطتها يتم كسب ثقة الجمهور واستقطابهم للتبرع.

الجدول رقم 20: يمثل فعالية الوسائل التكنولوجية في استقطاب المتبرعين إلى الجمعية:

النسبة	التكرار	التكرارات الإحتمالات
88%	28	نعم
12%	4	لا
100%	32	المجموع

تكشف لنا لغة الأرقام الموضحة في الجدول أعلاه إقرار أغلب المبحوثين بفعالية الوسائل التكنولوجية في استقطاب المتبرعين بـ 28 مفردة من أصل 32 ما يقارب نسبة 88%، في المقابل عبر 4 مفردات من أصل 32 ما يعادل نسبة 12% بعدم فعاليتها في استقطاب المتبرعين. يعود سبب إقرار أغلب المبحوثين بفاعلية الوسائل التكنولوجية في استقطاب المتبرعين إلى الجمعية بسبب استخدامها ووسائل اتصالية حديثة مواكبة لعصر التطور والرقمنة.

المحور الرابع: عراقيل استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال في جمعية كافل اليتيم - فرع
الميلية:

الجدول رقم 21: يوضح الصعوبات في استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال من قبل
المبحوثين:

النسبة	التكرار الكلّي	الإناث		الذكور		التكرارات الإحتمالات
		النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	
%63	20	%72	13	%50	7	نعم
%37	12	%28	5	%50	7	لا
%100	32	%100	18	%100	14	المجموع

بينت لنا نتائج الجدول أعلاه وجود عراقيل وصعوبات تواجه المبحوثين في استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال بنسبة %63 ما يعادل 20 مفردة من أصل 32، في حين صرحت عينة من المبحوثين أنّها لا تواجهها عراقيل أثناء استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال بـ 12 مفردة من أصل 32 ما يقارب %37.

يعود سبب وجود عراقيل إلى افتقاد المستخدمين تكوين، ونقص الإمكانيات وعامل اللغة وغيرها، أما الفئة التي أقرت أنّها لا تواجه صعوبات كونها تتمتع بمستوى تعليمي مقبول، كما أنّها تتوفر لها المهارات خاصة في مجال تمكنهم من تجاوز العراقيل.

الجدول رقم 22: يوضح طبيعة العراقيل التي تواجه الباحثين في استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال:

النسبة	التكرار	التكرارات الإحتمالات
26%	8	عامل اللغة
22%	7	غياب الكفاءات
26%	8	عراقيل نفسية
26%	8	ضعف الإمكانيات
100%	31	المجموع

كشف لنا الجدول أعلاه تقارب بين عامل اللغة وعراقيل تقنية وضعف الإمكانيات بـ 26 إجابة من أصل 31 ما يعادل 26%، أما غياب الكفاءات فيعبر عنها 7 إجابات من أصل 31 ما يعادل 22%.

يرجع سبب تقارب طبيعة العراقيل التي تواجه الباحثين في استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال إلى المستوى التعليمي لبعض الباحثين ونقص التجهيزات مما يؤدي إلى عراقيل تقنية.

الجدول رقم 23: يوضح درجة العراقيل التي تواجه المبحوثين في تكنولوجيا الإعلام والاتصال:

النسبة	التكرار	التكرارات الإحتمالات
59%	19	ضعيفة
28%	9	متوسطة
13%	4	مرتفعة
100%	32	المجموع

كشفت لنا نتائج الجدول أعلاه أن المستخدمين يواجهون صعوبات ولكنها بدرجة ضعيفة بـ 19 مفردة من أصل 32 ما يقارب 59%، أما الدرجة المتوسطة بنسبة 28% ما يعادل 9 مفردات من أصل 32، في حين كانت مرتفعة بـ 4 مفردات من أصل 32 ما يقابل نسبة 13%.

يعود سبب ضعف درجة الصعوبات التي يواجهها المبحوثين إلى المستوى التعليمي لبعض مفردات العينة مع اعتمادهم على مهاراتهم ومكتسباتهم، مما أدى إلى التقليل في درجة العراقيل التي يواجهها المبحوثين.

الجدول رقم 24: يوضح درجة تأثير نقص التجهيزات التكنولوجية التي تعيق عمل الجمعية:

النسبة	التكرار	التكرارات الاحتمالات
66%	21	نعم
34%	11	لا
100%	32	المجموع

حسب المعطيات الواردة في الجدول أعلاه إقرار أغلب الباحثين أن نقص التجهيزات التكنولوجية تعيق العمل في الجمعية بـ 21 مفردة من أصل 32 ما يعادل 66%، في المقابل يرى أن يرون أن نقص التجهيزات التكنولوجية لا تعيق العمل في الجمعية بـ 11 مفردة من أصل 32 مفردة.

يعود سبب اعتبار الباحثين أن نقص التجهيزات التكنولوجية عائق في الجمعية إلى حداثة جمعية كافل اليتيم التي لا تتمتع بالدعم الكافي من طرف السلطات من حيث التجهيزات، أما الفئة التي ترى أن نقص التجهيزات لا تؤثر في العمل الجماعي فيعود إلى الدخل المادي المرتفع والمرتفع جدا لبعض الباحثين.

الجدول رقم 25: يوضح تنظيم دورات تكوينية في الجمعية:

النسبة	التكرار	التكرارات الاحتمالات
-	-	نعم
%100	32	لا
%100	32	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه إجماع كل أفراد العينة بعدم توفير الجمعية دورات تكوينية تدريبية لتطوير مهارات الاستخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال بـ 32 مفرد من أصل 32 ماي عادل %100.

يعود السبب أن جمعية كافل اليتيم فرع الميلية عبارة عن جمعية خيرية تعنى بعمل الخير والإحسان والتكفل باليتامى ومساعدة الحالات الإنسانية الاجتماعية المحتاجة مما يجعلها مؤسسة ذات طابع اجتماعي فهي لا تخصص مبالغ مالية لتطوير إمكانيات وقدرات التي تساعد في تمرين وتدريب كفاءاتها.

الجدول رقم 26: يوضح تقييم المبحوثين لاستخدام وسائل تكنولوجيا الإعلام والاتصال في الجمعية:

النسبة	التكرار الكلي	الإناث		الذكور		التكرارات الاحتمالات
		النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	
%91	29	%89	16	%93	13	إيجابي
%9	3	%11	2	%7	1	سلب
%100	32	%100	18	%100	14	المجموع

تكشف لنا لغة الأرقام الموضحة في الجدول أعلاه إقرار أغلب المبحوثين بدور إيجابي الذي تلعبه التكنولوجيا الإعلام والاتصال في الجمعية بـ 29 مفردة من أصل 32 ما يعادل 91%، أما بالسلب فيعادل 3 مفردات من أصل 32 ما يقارب 9%.

يعود سبب تفوق الدور الإيجابي حسب المبحوثين إلى التسهيلات التي تقدمها تكنولوجيا الإعلام والاتصال من خلال التواصل والاتصال مع جمهورها الداخلي (أعضاء المنخرطين) والخارجي (المتبرعين)، وكذا ما تمنحه من سرعة في وتيرة العمل فهي تعمل على كشف نشاطات الجمعية وتعريفها وكسب المتبرعين ومساعدة الأيتام وغيرها.

مطلب 2: مناقشة النتائج الميدانية في ضوء الفرضيات:

بعد جمع وتبويب البيانات وتحليلها، خلصنا بالدراسة الميدانية إلى النتائج التالية:

عرض نتائج الفرضية 01:

يعتبر جهاز الحاسوب من أهم التكنولوجيا المستخدمة في جمعية

كافل اليتيم - فرع الميلية

للتأكد من مدى صحة هذه الفرضية من عدمها نحاول استعراض نتائج الإستمارة:

❖ يكشف لنا الجدول رقم (07) أن أهم وسيلة اتصالية المستخدمة في جمعية كافل اليتيم هي الهاتف النقال.

❖ يكشف لنا الجدول رقم (10) أن الهاتف النقال أكثر الوسائل الاتصالية استخداما في تصفح شبكة الأنترنت.

استنتاج:

نستنتج من خلال النتائج المستنبطة أن الفرضية الأولى لم تتحقق، حيث يعد

الهاتف النقال من أكثر الوسائل التكنولوجية استخداما بجمعية كافل اليتيم.

عرض نتائج الفرضية 02:

تساهم تكنولوجيا الإعلام والاتصال في إستمالة المتبرعين
لجمعية كافل اليتيم - فرع الميلية.

للتأكد من مدى صحة هذه الفرضية من عدمها تحاول استعراض نتائج الإستمارة:

❖ يكشف لنا الجدول رقم (08) استخدام الجمعية لتكنولوجيا الإعلام والاتصال في استقطاب المتبرعين .

❖ يكشف لنا الجدول رقم (11) أن استخدام شبكة الأنترنت في الجمعية يكون بغرض نشر فديوهات الحالات الإنسانية مما تساهم في استقطاب المتبرعين.

❖ يكشف لنا الجدول رقم (12) إقرار جميع مفردات العينة أن تكنولوجيا الإعلام والاتصال تساهم في استقطاب المتبرعين.

❖ يكشف لنا الجدول رقم (15) الهدف من استخدام الجمعية لوسائل التكنولوجيا في مجال العلاقات العامة هو كسب المتبرعين.

❖ يكشف لنا الجدول رقم (20) أن تكنولوجيا الإعلام والاتصال لها فاعلية في استقطاب المتبرعين إلى الجمعية.

استنتاج:

نستنتج من خلال النتائج المستنبطة أن الفرضية الثانية تحققت، حيث ساهمت تكنولوجيا الإعلام والاتصال في استمالة المتبرعين لجمعية كافل اليتيم - فرع الميلية.

عرض نتائج الفرضية 03:

يعد نقص التجهيزات التكنولوجية من أهم العراقيل التي تواجه المبحوثين في جمعية كافل اليتيم - فرع الميلية.

للتأكد من مدى صحة هذه الفرضية من عدمها نحاول استعراض نتائج الإستمارة:

❖ يكشف لنا الجدول رقم (22) أن ضعف الإمكانيات من أهم العراقيل التي تواجه أفراد العينة عند استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال.

❖ يكشف لنا الجدول رقم (24) أن معظم أفراد العينة يجمعون بأن نقص التجهيزات التكنولوجية الإعلام والاتصال تعيق عمل جمعية كافل اليتيم.

استنتاج:

نستنتج من خلال نتائج المستنبطة أن الفرضية الثالثة تحققت، حيث يعد نقص التجهيزات التكنولوجية من أهم العراقيل التي تواجه الجمعية لكن هذا لا ينفي وجود عراقيل

المبحث الثالث: استنتاجات واقتراحات الدراسة:

مطلب 1: استنتاجات الدراسة:

توصلت هذه الدراسة التي تمحورت حول موضوع "واقع استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال في المؤسسات ذات الطابع الاجتماعي" (جمعية كافل اليتيم - فرع الميلية نموذجاً) إلى عدة نتائج من أهمها:

- استخدام جمعية كافل اليتيم - فرع الميلية لتكنولوجيا الإعلام والاتصال بشكل مكثف.
- أكدت نتائج هذه الدراسة أن "الهاتف النقال" من أهم التكنولوجيات الحديثة استخداماً في مجال إستقطاب المتطوعين، وكذا اعتماده كوسيلة للتواصل مع المنخرطين.
- كشفت لنا الدراسة أن شبكة الأنترنت وخدماتها العديدة من بريد إلكتروني، ومواقع التواصل وغيرها من أهم التقنيات التي تعتمد عليها الجمعية لاستقطاب المتبرعين والمنخرطين، من خلال نشر صور وفيديوهات الحالات الاجتماعية المحتاجة، مما يسهل عليها إيصالها لأكبر قدر ممكن المتصفحين، كون الجمهور تحول من جمهور تقليدي إلى جمهور رقمي يعتمد بالدرجة الأولى على تكنولوجيا الإعلام والاتصال.
- غياب الوعي لدى القائمين على تسيير شؤون الجمعية كافل اليتيم - فرع الميلية بأهمية تكوين المنخرطين في مجال استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال.
- كشفت لنا الدراسة أن من أهم العراقيل التي يواجهها الباحثون في الجمعية هو النقص الكبير للتجهيزات التكنولوجية الحديثة ما يؤثر سلباً على نشاطهم الخيري.
- وضحت الدراسة الدور الإيجابي الذي تلعبه تكنولوجيا الإعلام والاتصال في ترويج نشاطات الجمعية، وكذا أنه إحدى وسائل الاتصال والتواصل بين المتبرعين والمنخرطين والمحتاجين.

مطلب 2: اقتراحات للدراسة:

رغبة منا في تفعيل استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال بجمعية كافل اليتيم - فرع الميلية ارتأينا تقديم جملة من الإقتراحات التي من الممكن أن تساعد في تطوير نشاط الجمعية:

- العمل على دعم جمعية كافل اليتيم - فرع الميلية بالتجهيزات الحديثة في مجال الإعلام والاتصال لتحسين نشاطاتها الخيرية.
- تخصيص "حصة من الهبات والمساعدات المالية" لاقتناء الأجهزة التكنولوجية الضرورية لضمان السير الحسن للعمل الخيري في الجمعية.
- ضرورة "توفير دورات تكوينية تدريبية" لفائدة الموظفين والمنخرطين في الجمعية، لتطوير مهارات استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال.
- إنشاء "موقع إلكتروني" خاص بالجمعية يكون فضاء يسمح للمنخرطين بالتواصل والتفاعل مع الجمهور الرقمي الذي ينشط عبر الفضاء الافتراضي.
- إنشاء قناة يوتيوب للتعريف بنشاطات الجمعية وعرض الحالات الإنسانية التي تحتاج للدعم والمساعدة.
- إنشاء خلية مختصة بالإعلام والاتصال داخل الجمعية، من أجل التعريف بالجمعية ومحاولة استقطاب المتبرعين إليها.

خلاصة الفصل:

يتناول هذا الفصل التطبيقي من الدراسة التعريف بالجمعية التي كانت محل بحثنا، والمتمثلة في جمعية كافل اليتيم - فرع المليية، حيث تم عرض وتحليل البيانات أفراد العينة وكذا واستخلاص نتائج الدراسة ومناقشة النتائج الميدانية في ضوء فرضيات الدراسة، حيث أقر أفراد العينة أن لاستخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال لها دور كبير داخل الجمعية، و في الأخير حاولنا تقديم جملة من الإقتراحات التي يمكن أن تساهم في نجاح عمل الجمعية واستقطاب المتبرعين إليها.

خاتمة:

حاولت هذه الدراسة المعنونة بـ "واقع استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال في المؤسسات ذات الطابع الاجتماعي"، تسليط الضوء على واقع اعتماد جمعية كافل اليتيم- فرع المليية للتقنيات التكنولوجية الحديثة، لما تلعبه هذه الأخيرة من دور فعال في الرفع من أداء الجمعية وكذا زيادة كفاءة المتطوعين وتشجيعهم على بذل جهد أكبر، قصد تحقيق الهدف الخيري لهذه المؤسسة الاجتماعية، والمتمثل في محاولة تقديم أكبر قدر ممكن من المساعدات إلى الفئات المهمشة في المجتمع.

سعت هذه الدراسة لإبراز طبيعة الوسائل التكنولوجية المعتمدة على مستوى هذه الجمعية، ومدى مساهمتها في جذب واستمالة المتطوعين إليها، كون أساس استمرار ونجاح أي جمعية، مرتبط بمدى قدرتها على استقطاب المحسنين على مختلف فئاتهم العمرية، فهذه التكنولوجيات الحديثة لها دور فعال في التعريف بالجمعية وكذا إبراز أهم نشاطاتها، حيث بينت الدراسة أن الموقع الإلكتروني الخاص بالجمعية ساهم بشكل مستمر ودائم في جمع التبرعات والهبات، بالرغم من كل الإيجابيات التي تقدمها هذه التكنولوجيا لجمعية كافل اليتيم، إلا أن استخدامها على مستوى هذه الأخيرة، لا يخلو من نقائص عديدة كعدم رسم إستراتيجية مدروسة وواضحة، وكذا الافتقار للتجهيزات والتقنيات الحديثة، بالإضافة إلى غياب دورات تكوينية في المجال التكنولوجي، هذا ما يضعف نشاط الجمعية ويثبط مردودها، لذا يتعين على مسؤولي جمعية كافل اليتيم تدعيم التجهيزات التكنولوجية كونها أساس نجاح واستمرار أي مؤسسة.

قائمة المراجع

الكتب

- 1- أبو الحسن عبد المجيد إبراهيم: التطوير الإداري في منظمات الرعاية الاجتماعية، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية 2007
- 2- أحمد بن مرسللي: مناهج البحث العلمي في علوم الإعلام والاتصال، ديوان المطبوعات الجامعية، 2003
- 3- أحمد بن مرسللي: مناهج البحث العلمي في علوم الإعلام والاتصال، ط4، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2010
- 4- أحمد عظيمي: منهجية كتابة المذكرات وأطروحات الدكتوراه في علوم الإعلام والاتصال ط1، ديوان المطبوعات الجامعية، 2009
- 5- أحمد معوض إبراهيم: تكنولوجيا الإعلام- تطبيق على الإعلام في بعض الدول العربية دار الكتاب الحديث، مصر، 2008
- 6- إسماعيل عرباجي: اقتصاد المؤسسة، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1996
- 7- جمال العيفة: مؤسسات الإعلام والاتصال الوظائف، الهياكل، الأدوار، ديوان المطبوعات الجامعية، 2010
- 8- حسن عماد مكاوي، محمود علم الدين: تكنولوجيا المعلومات والاتصال، ط1، دار العربية للنشر والتوزيع، القاهرة، 2009
- 9- حسني محمد نصر: الأنترنت والإعلام الصحافة الإلكترونية، مكتبة الفلاح للنشر والتوزيع، الكويت، 2003
- 10- حسين حسن سليمان وآخرون: المؤسسة العامة في الخدمة الاجتماعية مع الجماعة والمؤسسة والمجتمع، ط1، مجد المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر والتوزيع، لبنان، 2005.
- 11- حسين عماد مكاوي: تكنولوجيا الاتصال وعصر المعلومات، ط1، دار المصرية اللبنانية مصر، 1997
- 12- حسين محمد جواد الجبوري: منهجية البحث العلمي، مدخل لبناء المهارات البحثية ط1، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2013

- 13- ذوقان عبيدات، كايد عبد الحق، عبد الرحمان عدس: البحث العلمي (مفهومه، أدواته وأساليبه)، ط14، دار الفكر، عمان، 2012
- 14- رشاد أحمد عبد اللطيف: إدارة المؤسسات الاجتماعية في مهنة الخدمة الاجتماعية، دار الوفاء لدنيا لطباعة والنشر والتوزيع، الإسكندرية، 2003
- 15- رشيد زواني: تدريبات على منهجية البحث العملي في العلوم الاجتماعية، جماعة محمد بوضياف، الجزائر، 2010
- 16- رضوان بلخيري: مدخل إلى الإعلام الجديد والوسائل والتطبيقات، جسور للنشر والتوزيع الجزائر، 2014
- 17- رضوان بلخيري: مدخل إلى وسائل الإعلام والاتصال نشأتها وتطورها، ط1، جسور للنشر والتوزيع، الجزائر، 2014
- 18- رياض الصمد: مؤسسات الدولة الحديثة دراسة مقارنة، ط3، مجد المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر والتوزيع، لبنان، 2003
- 19- زاهد الديري سعادة الخطيب: إدارة المؤسسات الاجتماعية، دار كنوز المعرفة للنشر وتوزيع، عمان، 2009
- 20- زكي مصطفى عليان: أساليب البحث العلمي في العلوم الاجتماعية (أسس عملية وتدريب)، دار الكتاب للنشر والتوزيع، القاهرة، 2004
- 21- سلمى علي: تطور الفكر التنظيمي، وكالة المطبوعات الجامعية، الكويت، 1975
- 22- سناء الجبور: الإعلام الاجتماعي، ط1، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، 2010
- 23- السيد عبيد، ماجد بهاء الدين: وقفه مع الخدمة الاجتماعية، ط1، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2008
- 24- شريف درويش اللبان: تكنولوجيا الاتصال المخاطر والتحديات والتأثيرات الاجتماعية ط1، دار المصرية اللبنانية، القاهرة، 2000
- 25- شطاح محمد وآخرون: القنوات الفضائية وتأثيرها على القيم الاجتماعية والثقافية والسلوكية لدى الشباب الجزائري، دار الهدى، عين مليلة 2002
- 26- صالح عبد العزيز: إدارة العامة المقارنة، ط1، العالمية الدولية للنشر والتوزيع، عمان، 2000.
- 27- طه عبد العاصي نجم: منهج البحث العلمي، ط1، كلمة للنشر والتوزيع، الإسكندرية 2010

- 28- عامر إبراهيم القندلجي: الإعلام والمعلومات والأنترنت، دار البازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، 2012
- 29- عامر إبراهيم قندلجي: الإعلام الإلكتروني، ط1، دار الميسرة، عمان، 2015
- 30- عامر قندلجي: البحث العلمي واستخدام مصادر المعلومات، ط1، دار البازوري العلمية عمان، 1999
- 31- عبد الأمير الفيصل: الصحافة الإلكترونية في الوطن العربي، دار الشروق للنشر والتوزيع عمان، 2005
- 32- عبد الرحمان بروى: مناهج البحث العلمي، ط3، الناشر وكالة المطبوعات، الكويت 1988
- 33- عبد الرحمان عزي: دراسات في نظرية الاتصال، ط1، مركز دراسات الوحدة العربية بيروت، 2003
- 34- عبد الرزاق محمد الدليمي: الإعلام الجديد والصحافة الإلكترونية، ط1، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، 2011
- 35- عبد الرزاق محمد الدليمي: التخطيط الإعلامي، ط1، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان 2012
- 36- عبد العزيز بوودن: مناهج البحث الاجتماعي، جامعة منتوري قسنطينة، الجزائر، 2003
- 37- عبد الله عامر العماني: أسلوب البحث الاجتماعي وتقنياته، ط1، منشورات جامعة ليبيا، 2003
- 38- عبد النبي سليم: الإعلام التلفزيوني، ط1، دار أسامة للنشر والتوزيع، الأردن، 2010
- 39- عبد الهادي الجوهري، إبراهيم أبو الغار: إدارة المؤسسات الاجتماعية مدخل سوسيولوجي المكتب الجامعية الحديث، إسكندرية، 2001
- 40- عبود عبد الله العسكري: منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية، ط1، دار النمير دمشق، 2002
- 41- علي بن عبد الله عيسري: الآثار الأمنية لاستخدام الشباب أنترنت، ط1، مركز البحوث والدراسات جامعية نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض 2006
- 42- علي عبد الفتاح كنعان: الصحافة الإلكترونية في ظل الثورة التكنولوجية، دار البازوري للنشر والتوزيع، عمان، 2014

- 43- عمر صخري: اقتصاد المؤسسة، ط4، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2006،
- 44- غريب عبد السميع غريب: البحث العلمي الاجتماعي بين النظرية والأمبريقية، مؤسسة الشباب الجامعي، مصر، 2010،
- 45- فارس حسن الخطاب: الفضائيات الرقمية وتطبيقاتها الإعلامية، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، 2011،
- 46- فضيل دليو: الاتصال (مفاهيمه، نظرياته، وسائله)، دار الفجر للنشر والتوزيع الجزائر، 2003،
- 47- فضيل دليو: التكنولوجيا الجديدة للإعلام والاتصال - المفهوم والاستعمالات الآفاق ط1 دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، 2010،
- 48- فضيل دليو: تكنولوجيا الإعلام والاتصال الجديدة بعض تطبيقاتها التقنية، ط1، دار هومة للطباعة والنشر والتوزيع، الجزائر، 2014،
- 49- فضيل دليو: دراسات في الإعلام والاتصال، مكتبة الفائز للطباعة والنشر والتوزيع الجزائر، 2016،
- 50- كمال عبد الحميد زيتون: منهجية البحث التربوي النفسي في المنظور الكمي والكمي علم الكتب، مصر، 2004،
- 51- ماهر عودة الشمايلة، محمود اللحام، مصطفى يوسف كافي: الإعلام الرقمي الجديد ط1، دار الإعصار العلمي للنشر والتوزيع، عمان، 2015،
- 52- ماهر عودة الشمايلة، محمود عزت اللحام، مصطفى يوسف كافي: تكنولوجيا الإعلام والاتصال، ط1، دار الإعصار العلمي للنشر والتوزيع عمان، 2015،
- 53- مجد الهاشم الهاشمي: التكنولوجيا وسائل الاتصال الجماهيرية، ط1، دار أسامة للنشر والتوزيع، الأردن، 2012،
- 54- مجدي عزيز إبراهيم: معجم مصطلحات ومفاهيم التعليم، عالم الكتب، القاهرة، 2009،
- 55- محمد الفاتح، مسعود بوسعدية، ياسين قرناي: تكنولوجيا الاتصال والإعلام الحديثة- الاستخدام والتأثير، ط1، مؤسسة كنوز الحكمة للنشر والتوزيع الجزائر، 2011،
- 56- محمد القيومي، أحمد حسين: تصميم وتشغيل نظم المعلومات، دار الإشعار للنشر مصر 2008

- 57- محمد صاحب سلطان: وسائل الإعلام والاتصال دراسة في النشأة والتطور، ط1، دار
الميسرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، 2012
- 58- محمد عبد الحميد: الاتصال والإعلام على شبكة الأنترنت، ط1، عالم الكتب للنشر
والتوزيع، 2017
- 59- محمد عبد الفتاح محمد عبد الله: الأسس النظرية لإدارة المؤسسات الاجتماعية نماذج
تطبيقية، المكتب الجامعية الحديث، الإسكندرية، 2004
- 60- محمد عبده حافظ: التسويق عبر الأنترنت، دار الفاروق للنشر والتوزيع، عمان، 1998
- 61- محمد لعقاب: مجتمع الإعلام والمعلومات، ماهيته وخصائصه، دار هومة للنشر والتوزيع
الجزائر، 2003
- 62- محمد محمد الهادي: أساليب إعداد وتوثيق البحوث العلمية، ط1، الناشر المكتبة
الأكاديمية، القاهرة، 1995
- 63- محمود حامد الخضر: الإعلام والأنترنت، ط1، دار البداية للنشر والتوزيع، عمان، 2012
- 64- مراد كامل خورشيد: الاتصال الجماهيري والإعلام، ط1، دار المسيرة للنشر والتوزيع
والطباعة، عمان، 2011
- 65- مروى عصام صلاح: الإعلام الإلكتروني الأسس وآفاق المستقبل، ط1، دار الإعصار
العلمي للنشر والتوزيع، عمان، 2015
- 66- مصطفى يوسف كافي: الرأي العام ونظريات الاتصال، ط1، دار الحامد للنشر والتوزيع
عمان، 2015
- 67- نبيل جواد: إدارة وتنمية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، ط1، مجد الجامعية للدراسات
والنشر والتوزيع، لبنان، 2007
- 68- هارون منصور: تكنولوجيا الاتصال الحديثة، المسائل النظرية والتطبيقات، دار الألفية
للنشر والتوزيع، قسنطينة، 2012
- 69- هاشم الشمري، نايا الليثي: الاقتصاد المعرفي، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان
2008
- 70- هناء حفاظ بدوي: إدارة وتنظيم المؤسسات الاجتماعية في الخدمة الاجتماعية، المكتب
الجامعية الحديث، إسكندرية، 2002

- 71- وائل عبد الرحمان التل: البحث العلمي في العلوم الاجتماعية والإنسانية، دار حامد للنشر والتوزيع، الأردن، 2007
- 72- وهيبة غراممي: تكنولوجيا المعلومات في المكتبات، ط2، ديوان المطبوعات الجامعية الجزائر، 2014
- 73- ياسين خضر البياتي: الاتصال الدولي والعربي، ط1، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان 2006

المجلات

- 1- خلود عاصم: دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحسين جودة المعلومات وانعكاساته على التنمية الاقتصادية، مجلة كلية العلوم الاقتصادية، العدد الخاص بمؤتمر الكلية، 2013، بغداد
- 2- مصطفى عوفي، أحمد عبد الحكيم بن بعطوش: تكنولوجيا الاتصال الحديثة ونمط الحياة الاجتماعية للأسرة الحضارية الجزائرية، مجلة العلوم الإنسانية، العدد 26 الجزائر، 2016
- 3- ندى اسماعيل حيوري: أثر تكنولوجيا المعلومات في الأداء المنظمي، مجلة كلية العلوم الاقتصادية، العدد الثاني والعشرون، 2009، بغداد

الرسائل الجامعية:

- 1- أسماء زعينك، كريمة بومعزة: فعالية العلاقات العامة في إدارة الأزمات بالمؤسسات الخدمائية، مذكرة لنيل شهادة ماستر، قسم الإعلام والاتصال، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جيجل، 2016-2017
- 2- أسماء مريمش، سميحة شبيرة: تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة ودورها في صناعة الإشهار المسموع، مذكرة مكتملة لنيل شهادة الماستر في علوم الاتصال والإعلام، قسم علوم الإعلام والاتصال، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية جامعة جيجل 2016/2017
- 3- إيمان محداب، حسن شرانة: أثر تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة على فعالية الأداء داخل المؤسسة الخدمائية، مذكرة مكتملة لنيل شهادة الماستر، قسم الإعلام والاتصال كليات العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة الصديق بن يحيى جيجل، 2016/2017

- 4- حميدة خولة، قاسم مريم: دور مواقع التواصل الاجتماعي في تنمية العمل التطوعي
مذكرة لنيل شهادة ماستر، قسم الإعلام والاتصال، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
ورقلة، 2014-2015.
- 5- حنين دية: دور المؤسسات الخيرية في تنمية الاجتماعية، مؤسسة شيخ زايد للأعمال
الخيرية والإنسانية، مذكرة لنيل شهادة الماستر، قسم معاملات مالية معاصرة، كلية العلوم
الإسلامية، جامعة الوادي، 2014-2015.
- 6- حورية بولعويدات: استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية رسالة
مكملة لنيل شهادة الماجستير، غير منشورة، قسم علوم الإعلام والاتصال كلية العلوم
الإنسانية والاجتماعية، جامعة منتوري قسنطينة، 2007-2008
- 7- خليل حمزة، فوزية بلطاس: إستخدامات تكنولوجيا الاتصال ومعلومات في الإدارة المحلية
مذكرة لنيل ماستر، قسم الإعلام والاتصال، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جيجل
2016/2017.
- 8- سهم ركروك، مسعودة ملحم: واقع استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في البنوك
التجارية، مذكرة مكملة لمتطلبات نيل شهادة الماستر في الإعلام والاتصال قسم الإعلام
والاتصال، كلية علوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة جيجل، 2016-2017.
- 9- شادلي شوقي: أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء المؤسسات الصغيرة
والمتوسطة، مذكرة نيل شهادة الماجستير قسم تسيير المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، كلية
العلوم الاقتصادية، 2007-2008.
- 10- فاتن قرين، سعاد بويدون: استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة داخل المؤسسة
الإعلامية، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر، قسم الإعلام والاتصال، كلية العلوم
الإنسانية والاجتماعية، 2016/2017.
- 11- كريمة صوفان، مليكة بوراوي: استخدامات الأنترنت في المؤسسات الاقتصادية وأثرها
على الأداء المهني للعمال، رسالة مكملة لنيل شهادة الماستر، غير منشورة قسم الإعلام
والاتصال، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جيجل، 2016-2017
- 12- محمد بن ذهبية: إشكالية السياحة الأجنبية بالجزائر في ظل تكنولوجيا الإعلام والاتصال
(T.I.C)، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه، قسم العلوم الاقتصادية، كلية العلوم
الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الصديق بن يحيى - جيجل -، 2015/2016

- 13- منية بوتيوته، حنان بن بلي: دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في زيادة فعالية الاتصال الداخلي بمؤسسة اتصالات الجزائر، مذكرة مكملة لنيل شهادة ماستر، قسم الإعلام والاتصال، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جيغل، 2016-2017

القواميس والمعاجم

- 1- أمل عبد العزيز محمود: الأداء القاموس العربي الشامل -عربي-عربي، ط1، دار الراتب الجامعي، بيروت، 1997.
- 2- عبد الحفيظ بيبون: معجم الطلاب المزدوج، دار الكتاب العلمية، لبنان، دس
- 3- محمد جمال الفار: معجم المصطلحات الإعلامية، ط1، دار أسامة للنشر والتوزيع عمان، 2014
- 4- مي العبد الله: المعجم في المفاهيم الحديثة للإعلام والاتصال (المشروع العربي لتوحيد المصطلحات)، ط1، دار النهضة العربية، بيروت، 2014

المقابلات

- 1- مقابلة مع السيدة (م- ع)، موظفة في جمعية كافل اليتيم -فرع الميلية، يوم 2018/4/22، على الساعة 09:30، الميلية.
- 2- مقابلة مع السيدة (ه- و) موظفة بجمعية كافل اليتيم -فرع الميلية، يوم 2018/4/22، على الساعة 09:30، الميلية.
- 3- مقابلة مع السيد (م- بو) رئيس جمعية كافل اليتيم -فرع الميلية، يوم 2018/4/25، على الساعة 10:30، الميلية.

الموقع الإلكتروني

- 1- <https://m.facebook.com/karama.e3lam/posts/780658791950148>

دليل المقابلة

مع السيد: (م، بو) رئيس جمعية كافل اليتيم فرع الميلية

يوم: 2018/04/22 على الساعة: 10:30

1. ما هي التكنولوجيا المتوفرة في جمعيتكم؟
2. كيف تساهم تكنولوجيا الإعلام والاتصال في عمل الجمعية؟
3. هل أحدثت تكنولوجيا الإعلام والاتصال المتواجدة داخل الجمعية تغيرات على جميع المستويات؟
4. ما هي آفاق جمعية كافل اليتيم في المستقبل القريب في مجال التكنولوجي؟

دليل المقابلة:

مع السيدة: (م، ع) و (ه، و) موظفتان في جمعية كافل اليتيم فرع الميلية

يوم: 2018/04/25 على الساعة: 09:30

1. هل تساهم تكنولوجيا الإعلام والاتصال في زيادة فعالية أداء جمعيتكم؟
2. هل تساهم تكنولوجيا الإعلام والاتصال في استقطاب المتبرعين إلى جمعيتكم؟
3. ما هي أهم الوسائل الاتصالية المستخدمة في جمعيتكم؟
4. ما هو مجال استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال في جمعيتكم؟

جامعة محمد الصديق بن يحيى - جيجل -

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم: الإعلام والاتصال

استمارة إستبيان بعنوان

واقع استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال في المؤسسات ذات الطابع الاجتماعي

دراسة ميدانية بجمعية كافل اليتيم - فرع الميلية

مذكرة مكملة لنيل شهادة ماستر في علوم الإعلام والاتصال

تخصص: اتصال وتسويق

إشراف الأستاذ:

إيدير شيباني

إعداد الطالبتين:

مریم طیر اللیل

وسيلة سعيداني

ملاحظة:

-يرجى وضع علامة (x) في الخانة المناسبة "وشكرا"

السنة الجامعية 2017 - 2018

المحور الأول: البيانات الشخصية:

1. الجنس: ذكر أنثى
2. السن: أقل من 25 من 25 إلى 40 من 41 وما فوق
3. المستوى التعليمي: ابتدائي متوسط ثانوي جامعي
4. المنصب: موظف متطوع
5. الدخل المادي: منخفض متوسط مرتفع مرتفع جدا

المحور الثاني: طبيعة تكنولوجيا الإعلام والاتصال المعتمدة داخل جمعية كافل اليتيم - فرع الميلية:

6. هل تستخدم الجمعية كافل اليتيم تكنولوجيا الإعلام والاتصال؟

نعم لا

7. ما هي أهم الوسائل الاتصالية المستخدمة في الجمعية كافل اليتيم؟

الهاتف النقال الكومبيوتر

الفاكسميلي الأنترنت

8. فيما تستخدم الجمعية تكنولوجيا الإعلام والاتصال؟

تسريع وتيرة العمل التعريف بنشاطات الجمعية

استقطاب المتطوعين أخرى تذكر.....

9. هل تستخدم جمعيتكم شبكة الأنترنت؟

نعم لا

10. ما هي أكثر الوسائل الاتصالية استخداما في تصفح الأنترنت؟

الهاتف النقال اللوحات الإلكترونية جهاز الحاسوب

11. فيما يتم استخدام شبكة الأنترنت في جمعيتكم؟

خدمة البريد الإلكتروني خدمة الدردشة

نشر فيديوهات الحالات الإنسانية أخرى تذكر.....

المحور الثالث: مساهمة تكنولوجيا الإعلام والاتصال في استقطاب المتبرعين لجمعية كافل
اليتيم فرع الميلية:

12. هل ساهمت تكنولوجيا الإعلام والاتصال في استقطاب المتبرعين للجمعية؟

نعم لا

1.12 إذا كانت إجابتك "نعم" عبر أي وسيلة اتصالية يتم ذلك:

الهاتف النقال الفاكسميلي شبكة الأنترنت

13. هل تستخدم الجمعية الوسائل التكنولوجية في مجال العلاقات العامة؟

نعم لا

1.13 إذا كانت إجابتك "نعم" فيما يتمثل الهدف:

التعريف بالجمعية كسب المتبرعين

تعزيز صورة الجمعية

14. هل تمتلك جمعيتك حسابا خاصا عبر مواقع التواصل الاجتماعي؟

نعم لا

15. ما هي أهم استخدامات الجمعية لمواقع التواصل الاجتماعي؟

- التواصل مع المنخرطين والمتطوعين مخاطبة الأشخاص
- الترويج والإعلام لنشاطات الجمعية نشر حالات المساعدة

16. ما هي أكثر المواقع استخداما من قبل جمعيتكم؟

- الفايسبوك اليوتيوب تويتر

17. ما هي أهم الوسائل التي تعتمد عليها الجمعية لاستمالة المتبرعين عبر مواقع التواصل الاجتماعي؟

عن طريق منشورات قرآنية

عن طريق عرض صور لحالات المساعدة

عن طريق التعليقات علي حالات المساعدة

18. هل تحقق الوسائل التكنولوجية فاعلية في استقطاب المتبرعين إلى الجمعية؟

- نعم لا

المحور الرابع: عراقيل استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال في جمعية كافل اليتيم - فرع
الميلية:

19. هل تواجهك عراقيل أثناء استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال؟

- نعم لا

1.19. فيما تمثل طبيعة العراقيل التي تواجهك في استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال؟

- عامل اللغة ضعف الإمكانيات
- غياب الكفاءات عراقيل تقنية

أخرى تذكر.....

20. ما درجة العراقيل التي تواجهك في استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال؟

ضعيفة متوسطة مرتفعة

21. هل نقص التجهيزات التكنولوجية تعيق عملك في الجمعية؟

نعم لا

22. هل توفر جمعيتك دورات تكوينية تدريبية لتطوير مهارات استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال؟

نعم لا

1.22 وإذا كانت إجابتك "نعم" ماذا درجة استفادتك؟

ضعيفة متوسطة مرتفعة

23. ما هو تقييمك لاستخدام وسائل تكنولوجيا الإعلام والاتصال في الجمعية؟

إيجابي سلبي

1.23 لماذا؟

.....

24. قدم اقتراحات لتحسين استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال في الجمعية كافل اليتيم؟

.....
.....