



جامعة مُحمَّد الصديق بن يحيى

كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية

قسم علوم الإعلام و الاتصال



واقع استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال في المؤسسات التربوية

\_دراسة ميدانية بالمؤسسات التربوية\_ ( مُحمَّد الصديق بن يحيى - هوارى بومدين - متقن الزيت

مُحمَّد الصالح) بالميلية

مذكرة لنيل شهادة ماستر اكايمي في علوم الاعلام والاتصال

تخصص اتصال و تسويق

إشراف الاستاذ

د/ سمير لعرج

إعداد الطالبين:

\_ حسام قفصي

\_ جمال العلمي

لجنة المناقشة:

..... رئيسا

..... مشرفا ومقررا

..... مناقشا

السنة الجامعية: 2017/2018

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

## بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

قال تعالى في محكم تنزيله:

﴿ نرفع درجات من نشاء و فوق كل ذي علم عليم ﴾

الآية 76 من سورة يوسف.

و قال:

﴿ رب هب لي حكما و ألهمني بالصالحين، و اجعل لي لسان صدق في الآخرين و اجعلني من

ورثة جنة النعيم ﴾

الآيات 83-84-85 من سورة الشعراء.

﴿ و قل رب زدني علما ﴾

الآية 114 من سورة طه.

و قال رسول الله صلى الله عليه و سلم في حديث شريف له:

" من سلك طريقا يلتمس فيه علما سهل الله له طريقا في الجنة "

صدق رسول الله صلى الله عليه و سلم.

## شكر وعرافان

قال رسول الله ﷺ

"من لم يشكر الناس لم يشكر الله"

صدق رسول الله ﷺ

ليس بعد تمام العمل من شيء أجمل ولا احلى من الحمد فالحمد لله  
والشكر لله كما ينبغي لجلال وجهه وعظيم سلطانه وكما ينبغي لجزيل فضله  
وعظيم إحسانه على ما انعم به علي من اتمام هذا البحث المتواضع.  
ثم انه لا يسعني إلا أن أشيد بالفضل واقر بالمعروف لكل من ساهم في  
انجاز هذا البحث واخص بالذكر أستاذنا الفاضل وأتقدم بجزيل الشكر له

الدكتور سمير لعرج

كما أتقدم بجزيل الشكر إلى كل أساتذة قسم علوم الإعلام والاتصال  
كما اشكر كل من مد يد العون من قريب أو بعيد ولو بالدعاء  
بظهر الغيب بورك فيهم جميعا وجزاهم الله عني الجزاء الأوفى والله  
المسؤول أن ينفع بهذا العمل على قدر العناء فيه وان يجعله خالصا  
لوجهه الكريم انه على ذلك لقادر.

## خطة البحث:

### مقدمة

#### الفصل الأول: الإطار المنهجي للدراسة

أولاً: مشكلة الدراسة.

ثانياً: فرضيات الدراسة.

ثالثاً: أسباب الدراسة.

رابعاً: أهمية الدراسة.

خامساً: أهداف الدراسة.

سادساً: مجالات الدراسة.

6-1- الحدود البشرية.

6-2- الحدود الزمنية.

6-3- الحدود المكانية.

ثامناً: مفاهيم الدراسة.

تاسعاً: الدراسات السابقة.

عاشراً: مجتمع البحث والعينة.

10-1- مجتمع البحث.

10-2- عينة البحث.

إحدى عشر: أدوات جمع البيانات.

اثني عشر: المداخل النظرية للدراسة.

● نظرية الاستخدامات والاشباع.

## الفصل الثاني: مدخل نظري حول تكنولوجيا الإعلام والاتصال.

### تمهيد

- 1- نشأة تكنولوجيا الإعلام والاتصال
- 2- خصائص تكنولوجيا الإعلام والاتصال
- 3- وظائف تكنولوجيا الإعلام والاتصال
- 4- أنواع تكنولوجيا الإعلام والاتصال
  - 4-1- الحاسوب الآلي.
  - 4-2- تكنولوجيا الهاتف النقال.
  - 4-2-1- خدمات الهاتف النقال.
  - 4-3- الفايبروبوك.
  - 3-4-1- مفهومه
  - 3-4-2- مميزات الموقع.
  - 4-4- تكنولوجيا البريد الإلكتروني.
  - 4-4-1- البريد الإلكتروني.
  - 4-3-2- مميزات البريد الإلكتروني.
  - 4-5- تقنية الفاكسيميلي.
  - 4-6- الانترنت.
  - 4-6-1- مفهوم الانترنت.
  - 4-6-2- خدمات الانترنت.
- 5- مزايا تكنولوجيا الإعلام والاتصال.
- 6- عيوب تكنولوجيا الإعلام والاتصال.

## الفصل الثالث: مدخل مفاهيمي للمؤسسة التربوية.

### تمهيد

- 1- تعريف المؤسسة التربوية.
- 2- خصائص المؤسسة التربوية
- 3- الهيكل التنظيمي للمؤسسة التربوية.
- 4-وظائف المؤسسة التربوية.

### خلاصة

## الفصل الرابع: استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال في المؤسسات التربوية

أولاً: تحليل البيانات الشخصية.

ثانياً: تكنولوجيا الإعلام والاتصال المستخدمة داخل المؤسسات التربوية.

ثالثاً: أثر تكنولوجيا الإعلام و الإتصال في تحسين أداء المؤسسات التربوية.

رابعاً: العوائق التي تقف أمام الموظفين عند استخدام تكنولوجيا الإعلام و الاتصال.

خامساً: النتائج العامة للدراسة.-----

خاتمة .

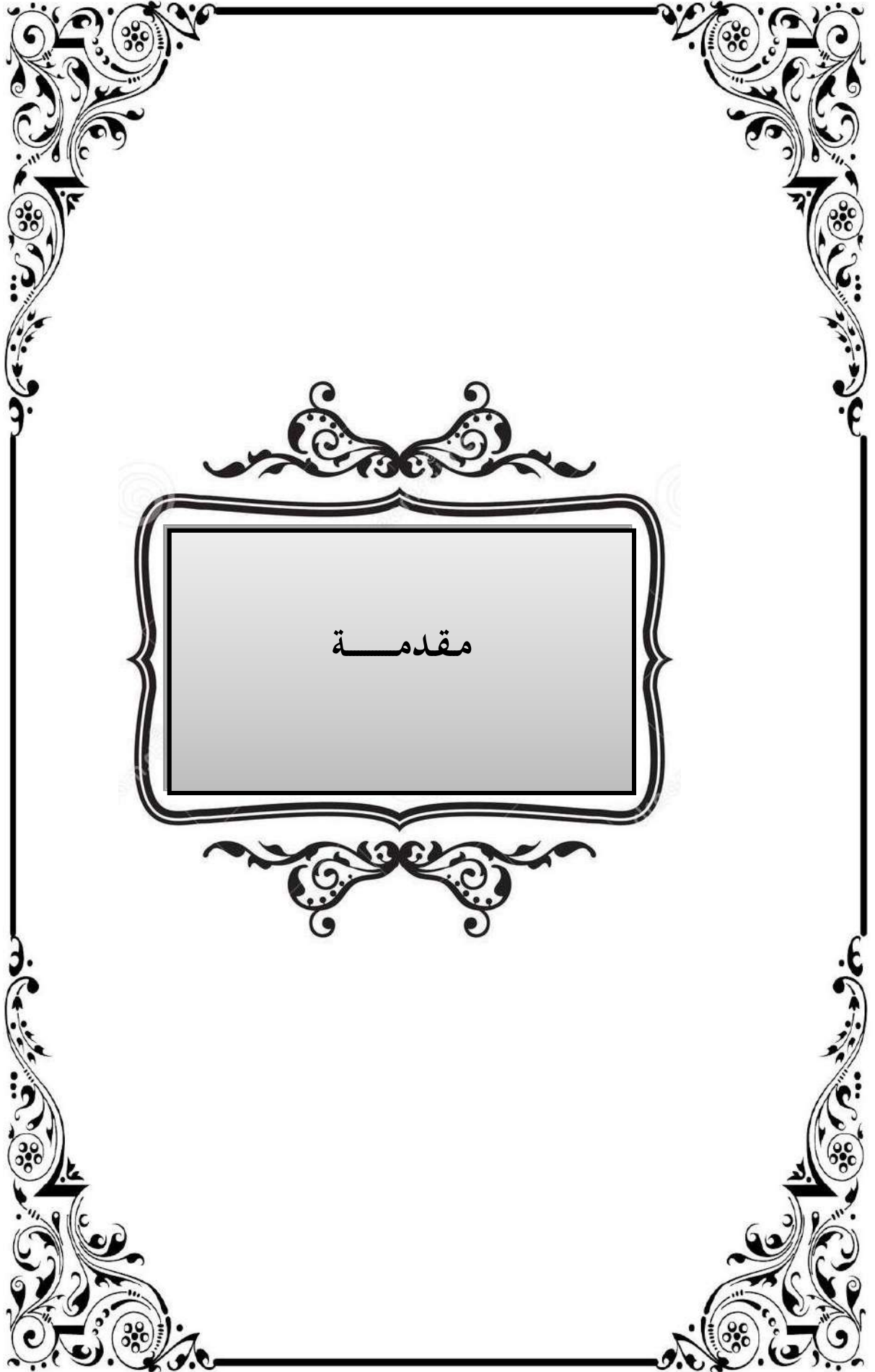
قائمة المصادر والمراجع.

الملاحق

فهرس الجداول.

فهرس الموضوعات.

ملخص الدراسة.



مقدمة



أصبحت تكنولوجيا الإعلام والاتصال تلعب دورا مهما في حياة الأفراد والمجتمعات خصوصا في السنوات الأخيرة لما شهدته من تطورات كبيرة وسريعة على مستوى التقنية والرسالة، الأمر الذي سمح لها بالدخول ضمن البني التحتية للعديد من المؤسسات لا سيما منها المؤسسات ذات الطابع الاقتصادي التي باتت تكنولوجيا الإعلام والاتصال من أولويات هذه المؤسسات في تسيير كافة شؤونها الداخلية والخارجية.

ولذلك فإن تكيف الأفراد مع مثل هذه التكنولوجيات هو أمر ضروري من اجل تحقيق سهولة في التعامل وقد كانت الدول المتقدمة السبابة لتعامل مع مثل هذه التكنولوجيات واستخدمتها ضمن استراتيجيات العمل داخل المؤسسات، كما أن المؤسسة الجزائرية أدخلت هذه التكنولوجيا إلى نشاطاتها.

وفي دراستنا هذه توجهنا نحو التعرف والتعمق في واقع استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال في المؤسسة الاقتصادية، على خلفية نظرية انتشار المبتكرات ولقد تم ذلك من خلال الدراسة الميدانية الذي قمنا بها بمؤسسة الخزف الصحي بالمليية .

ولمعالجة الإشكال المطروح حول ما هو واقع استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال في مؤسسة الخزف الصحي قمنا بطرح مجموعة من الأسئلة تمثلت في:

\_\_ ما هي أهم تكنولوجيا الإعلام والاتصال المستخدمة في مؤسسة الخزف الصحي.

\_\_ ما هو أثر استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال في مؤسسة الخزف الصحي ؟

\_\_ ما هي العراقيل التي تقف أمام المؤسسة عند استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال؟

لنقوم في المقابل بوضع فروض لهذه التساؤلات حيث افترضنا أن جهاز الحاسوب، والانترنت والبريد الالكتروني، من بين أكثر الوسائل استخداما في مؤسسة الخزف الصحي، كما افترضنا أن تكنولوجيا الإعلام والاتصال تلعب دورا فعال في تحسين الأداء الذي تقوم به هذه

المؤسسة، وفي الأخير افترضنا أن من بين أهم العوائق التي تواجه العمال عند استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال هو نقص التمرن والتدريب.

ولتحقيق هذه الأهداف اعتمدنا على المنهج الوصفي الذي يقوم على تفسير الوضع القائم بالمشكلة ألا وهي واقع تكنولوجيا الاعلام والاتصال في المؤسسة الاقتصادية حيث قمنا باختيار المسح الشامل والمكونة من 50 مفردة من مجتمع الدراسة بمؤسسة الخزف الصحي، وتم استخدام الاستمارة كأداة بحث رئيسية والتي تم تقسيمها الى أربع محاور:

— المحور الأول: البيانات الشخصية

— المحور الثاني: تكنولوجيا الإعلام والاتصال المستخدمة في مؤسسة الخزف الصحي.

— المحور الثالث: أثر تكنولوجيا الإعلام والاتصال على أداء مؤسسة الخزف الصحي.

— المحور الرابع: عراقيل وصعوبات استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال في مؤسسة الخزف الصحي.

وفي الأخير قمنا بالتوصل إلى النتائج التالية :

هناك تفاوت في استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال بين جهاز الحاسوب، والانترنت والبريد الالكتروني حيث كان استخدام الحاسوب من بين أكثر الوسائل المستخدمة في مؤسسة الخزف الصحي وذلك بنسبة 26.36% تليها بنسبة أقل استخدام الانترنت وذلك بنسبة 28.58% في حين نجد ان استخدام البريد الالكتروني كان بنسبة 22.48% بينما لم نسجل نسب عالية عند شبكتي الانترنت والاكسترات حيث ان نسبة الانترنت قدرت بنسبة 4.65% أما الاكسترات فكانت شبه منعدمة وذلك بنسبة 1.55% وهذا راجع لعدم استخدامها من طرف العمال

- \_\_ ساهمت تكنولوجيا الإعلام والاتصال في الرفع من أداء المؤسسة من خلال تحسين الاتصال الداخلي والذي قدرت نسبته ب 79.55% و ذلك من خلال.
- \_\_ سرعة تداول وتبادل المعلومات بنسبة (23.71%).
- \_\_ سرعة الاتصال بالموظفين بنسبة (21.65%).
- بالإضافة إلى أن تكنولوجيا الإعلام والاتصال قدمت مساعدات للمؤسسة عن طريق:
- \_\_ جذب فئة جديدة من الزبائن بنسبة (25.25%).
- \_\_ تدريب الموارد البشرية وتحسين عملية اتخاذ القرار (18.18).
- هناك تفاوت في نسبة مواجهة عمال الخزف الصحي لصعوبات أثناء استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال هناك من يرى بأنه ليس هناك صعوبات تواجهه عند استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال حيث قدرت نسبتهم ب 54.55% في حين هناك من يرى بأنه هناك صعوبات تواجهه عند استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال وذلك بنسبة 39.13%.

## مقدمة:

تميز عصرنا هذا منذ القرن العشرين بالعديد من مظاهر التحول التكنولوجي الذي شمل مختلف الميادين إذ تسارعت وتيرة هذا التحول بعد الحرب الباردة و تمخضت عنها مستحدثات تكنولوجية كالحاسوب الأقمار الصناعية الأنترنت و مواقع التواصل الاجتماعي كوسيلة إتصالية ذات وسائط تقنية فائقة السرعة و الجودة مؤسس بذلك مجتمع معلومات حيث عملت الانجازات المتتالية خلال فترة زمنية وجيزة بإستخدام التكنولوجيا الجديدة للاتصال على إختزال المسافات بين الدول و تحقيق مفهوم الكونية فتعددت وظائفها بمنحها العديد من المزايا و الخصائص و التي من شأنها ان تغطي على بعض السلبيات خاصة تلك التي تتعلق بالقيم و الثقافات.

و مما لا شك فيه أن تكنولوجيا الاتصال تتبوأ موقع الصدارة من حيث الدور الاستراتيجي الذي تلعبه في القطاعات المختلفة بحث يتيح للمجتمعات و المؤسسات فرصة الارتقاء في سلم التنمية و هو الأمر الذي جعل التكنولوجيا بكل أنواعها ضرورة من ضروريات العصر فكلما زادت حاجة الإنسان و المؤسسات لهذه التكنولوجيا كلما زادت استمراريته فقد أدى تطور الوسائل التكنولوجية في المجتمعات الحديثة إلى الاعتماد عليها بشكل كبير في معالجة البيانات و سرعة تبادلها بين الافراد و استخدامها في جميع المجالات، حيث تسعى المؤسسات باختلاف أنواعها لمسايرة و إقتناء أحدث ما توصل إليه العلم في هذا المجال باعتبار أن ادخال هذه التكنولوجيا في عمل المؤسسات يساهم في تحديث أنظمتها و أساليب العمل فيها.

ومن بين هذه المؤسسات نجد المؤسسات التربوية التي تسعى هي الأخرى إلى تعزيز تكنولوجيا الاعلام و الاتصال و التقنيات الحديثة لتحسين عملها.

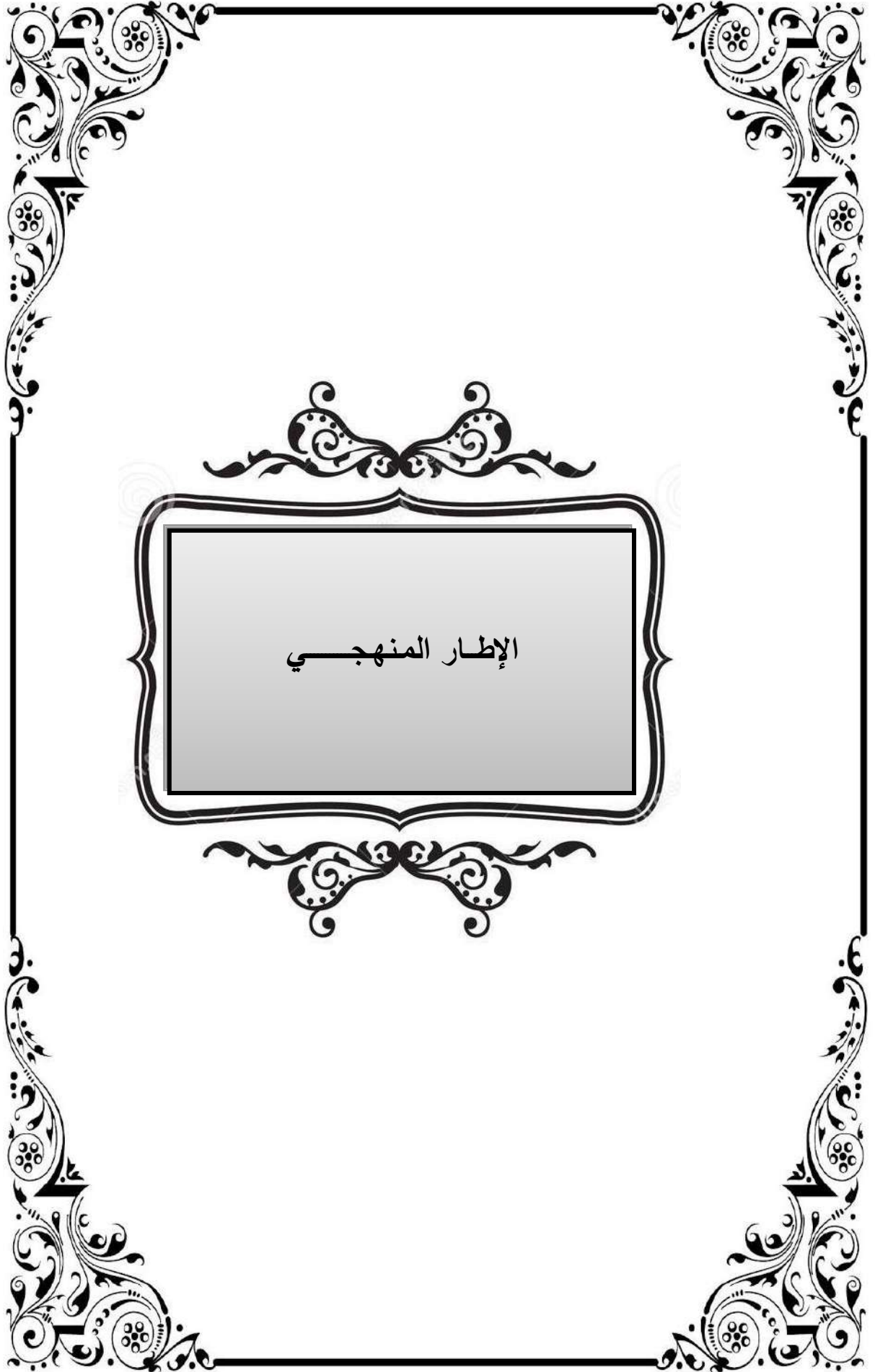
و في هذا الإطار تدخل دراستنا ضمن نطاق الاهتمام بواقع استخدام تكنولوجيا الاعلام و الاتصال في المؤسسة التربوية و التي اعتمدنا فيه على ثلاثة جوانب و هي :

**الفصل الأول الإطار المنهجي** قمنا بطرح إشكالية بحثنا مع التساؤلات و الفرضيات و عرض أسباب اختيار الموضوع و أهمية أهداف الدراسة ، حدود الدراسة مرورا بتحديد مفاهيم الدراسة ثم تناولنا منهج الدراسة و أدوات جمع البيانات بالإضافة إلى مجتمع البحث و عينة الدراسة كما حددنا بعض الدراسات السابقة و أخيرا المداخل النظرية للدراسة و التي حددناها في نظرية الاستخدامات و الاشباعات.

**أما الفصل الثاني:** يتناول ماهية تكنولوجيا الإعلام و الاتصال تطرقنا فيه إلى تعريفها و تطورها و خصائصها و أنواعها أيضا و وظائفها لنختم الفصل بإيجابيات وسلبيات الإعلام و الاتصال.

**أما الفصل الثالث:** فيتعلق بالمؤسسة التربوية و يتضمن مفهوم المؤسسة التربوية خصائص المؤسسة التربوية، أنواع المؤسسة التربوية، الهيكل التنظيمي للمؤسسة التربوية و وظائف المؤسسة التربوية.

**الفصل الرابع:** يخص الإطار الميداني وهو دراسة ميدانية في ثانوية هواري بومدين، محمد الصديق بن يحي و متقن محمد الزيت صالح بالميلية و يتضمن تحليل و تفسير بيانات الدراسة الميدانية وصولا إلى النتائج العامة لتكون آخر مرحلة في خاتمة الدراسة.



الإطار المنهجي

أصبحت تكنولوجيا الإعلام والاتصال تلعب دورا مهما في حياة الأفراد والمجتمعات خصوصا في السنوات الأخيرة لما شهدته من تطورات كبيرة وسريعة على مستوى التقنية والرسالة، الأمر الذي سمح لها بالدخول ضمن البني التحتية للعديد من المؤسسات لا سيما منها المؤسسات ذات الطابع الاقتصادي التي باتت تكنولوجيا الإعلام والاتصال من أولويات هذه المؤسسات في تسيير كافة شؤونها الداخلية والخارجية.

ولذلك فإن تكيف الأفراد مع مثل هذه التكنولوجيات هو أمر ضروري من اجل تحقيق سهولة في التعامل وقد كانت الدول المتقدمة السبابة لتعامل مع مثل هذه التكنولوجيات واستخدمتها ضمن استراتيجيات العمل داخل المؤسسات، كما أن المؤسسة الجزائرية أدخلت هذه التكنولوجيا إلى نشاطاتها.

وفي دراستنا هذه توجهنا نحو التعرف والتعمق في واقع استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال في المؤسسة الاقتصادية، على خلفية نظرية انتشار المبتكرات ولقد تم ذلك من خلال الدراسة الميدانية الذي قمنا بها بمؤسسة الخزف الصحي بالمليية .

ولمعالجة الإشكال المطروح حول ما هو واقع استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال في مؤسسة الخزف الصحي قمنا بطرح مجموعة من الأسئلة تمثلت في:

- \_\_ ما هي أهم تكنولوجيا الإعلام والاتصال المستخدمة في مؤسسة الخزف الصحي.
  - \_\_ ما هو أثر استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال في مؤسسة الخزف الصحي ؟
  - \_\_ ما هي العراقيل التي تقف أمام المؤسسة عند استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال؟
- لنقوم في المقابل بوضع فروض لهذه التساؤلات حيث افترضنا أن جهاز الحاسوب، والانترنت والبريد الالكتروني، من بين أكثر الوسائل استخداما في مؤسسة الخزف الصحي، كما افترضنا أن تكنولوجيا الإعلام والاتصال تلعب دورا فعال في تحسين الأداء الذي تقوم به هذه

المؤسسة، وفي الأخير افترضنا أن من بين أهم العوائق التي تواجه العمال عند استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال هو نقص التمرن والتدريب.

ولتحقيق هذه الأهداف اعتمدنا على المنهج الوصفي الذي يقوم على تفسير الوضع القائم بالمشكلة ألا وهي واقع تكنولوجيا الاعلام والاتصال في المؤسسة الاقتصادية حيث قمنا باختيار المسح الشامل والمكونة من 50 مفردة من مجتمع الدراسة بمؤسسة الخزف الصحي، وتم استخدام الاستمارة كأداة بحث رئيسية والتي تم تقسيمها الى أربع محاور:

— المحور الأول: البيانات الشخصية

— المحور الثاني: تكنولوجيا الإعلام والاتصال المستخدمة في مؤسسة الخزف الصحي.

— المحور الثالث: أثر تكنولوجيا الإعلام والاتصال على أداء مؤسسة الخزف الصحي.

— المحور الرابع: عراقيل وصعوبات استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال في مؤسسة الخزف الصحي.

وفي الأخير قمنا بالتوصل إلى النتائج التالية :

هناك تفاوت في استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال بين جهاز الحاسوب، والانترنت والبريد الالكتروني حيث كان استخدام الحاسوب من بين أكثر الوسائل المستخدمة في مؤسسة الخزف الصحي وذلك بنسبة 26.36% تليها بنسبة أقل استخدام الانترنت وذلك بنسبة 28.58% في حين نجد ان استخدام البريد الالكتروني كان بنسبة 22.48% بينما لم نسجل نسب عالية عند شبكتي الانترنت والاكسترات حيث ان نسبة الانترنت قدرت بنسبة 4.65% أما الاكسترات فكانت شبه منعدمة وذلك بنسبة 1.55% وهذا راجع لعدم استخدامها من طرف العمال



- \_\_ ساهمت تكنولوجيا الإعلام والاتصال في الرفع من أداء المؤسسة من خلال تحسين الاتصال الداخلي والذي قدرت نسبته ب 79.55% و ذلك من خلال.
- \_\_ سرعة تداول وتبادل المعلومات بنسبة (23.71%).
- \_\_ سرعة الاتصال بالموظفين بنسبة (21.65%).
- بالإضافة إلى أن تكنولوجيا الإعلام والاتصال قدمت مساعدات للمؤسسة عن طريق:
- \_\_ جذب فئة جديدة من الزبائن بنسبة (25.25%).
- \_\_ تدريب الموارد البشرية وتحسين عملية اتخاذ القرار (18.18).
- هناك تفاوت في نسبة مواجهة عمال الخزف الصحي لصعوبات أثناء استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال هناك من يرى بأنه ليس هناك صعوبات تواجهه عند استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال حيث قدرت نسبتهم ب 54.55% في حين هناك من يرى بأنه هناك صعوبات تواجهه عند استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال وذلك بنسبة 39.13%.

أولاً: مشكلة الدراسة

ثانياً: فرضيات الدراسة

ثالثاً: أسباب الدراسة

رابعاً: أهمية الدراسة

خامساً: أهداف الدراسة

سادساً: مجالات الدراسة

سابعاً: مفاهيم الدراسة

ثامناً: الدراسات السابقة

تاسعاً: مجتمع البحث والعينة

عاشراً: أدوات جمع البيانات

إحدى عشر: المداخل النظرية للدراسة

## أولاً: مشكلة الدراسة:

تعتبر الظاهرة الاتصالية ظاهرة قديمة صاحبت الإنسان في جل مراحل تكوين المجتمع البشري. إذ يعتمد تفعيل العلاقات الاجتماعية بين الأفراد في مختلف المجتمعات على الاتصال بالدرجة الأولى، حيث لا يمكن الاستغناء عنه لأن أي نشاط اجتماعي أو تقدم إنساني يستدعي حتما وجود هذا العنصر الهام.

ولقد كانت أول وسيلة للتواصل بين البشر هي اللغة التي يستخدمها الإنسان و اعتمد عليها كوسيلة إتصال أساسية حيث كانوا يتواصلون مع بعضهم البعض من خلال الكلام ثم جاءت بعد ذلك الكتابة التي اخترعها الإنسان لحفظ ما يقول، حيث أوجد لدى الإنسان القدرة على أن يحفظ عبلا الزمان و عبر المكان سجلات مادية لإتصال أكثر فاعلية من قبل، و بعدها لجأ الإنسان إلى الحمام الزاجل للتواصل بينهم من خلال ربط الرسالة برجل الحمام و من ثم إطلاقها لتقصد المكان المنشود الذي تم تدريبها عليه.

ثم جاءت الطباعة في القرن الخامس عشر من طرف يوحنا يوتنبورغ حيث بدأ الأفراد يعتمدون أساسا على الرؤية و الكلمات المطبوعة في الحصول على المعلومات، و أدى بذلك إلى ظهور جمهور القراء بفضل التمكن من إصدار النشريات و المطبوعات بما في ذلك الصحف و توزيعها على نطاق واسع، ثم اختراع الراديو. و توالى بعد ذلك المخترعات و المكتشفات التي ما لبثت أم حققت ثورة اتصالية قلبت كل الموازين و شكلت نقلة نوعية كبيرة في وسائل الاتصال الإنساني من خلال ظهور التلغراف و التليفون.

للتطور وسائل الإعلام بين البشر حديثا بصورة سريعة حيث ظهرت وسائل الاتصال الجماهيري (صحافة، إذاعة، تلفزيون) التي أحدثت تغيرات جذرية في جميع أنحاء العالم، و اتسع أفق الأفراد و إطارهم الدلالي بشكل لم يسبق له مثيل بحيث لم يعد في إمكان عدل الناس عقليا أو سيكولوجيا عن بعضهم ليأتي بعد ذلك دور الحاسوب في الظهور التي كانت سببا محفزا في ظهور

الانترنت فمع ظهور و تطور أساليب الاتصال، و تحويل وظائف التسويق في مختلف العمليات إلى أعمال إلكترونية أصبح من الضروري تحويل الوظائف و الملفات الورقية إلى ملفات إلكترونية. و أصبحت العلاقات بين منظمات الأعمال و الزبائن تتم عن طريق الشبكات الداخلية و الخارجية. و الأنترنت، و ظهرت إلى الوجود مصطلحات جديدة مثل: الأعمال الإلكترونية، التسويق الإلكتروني، الإدارة الإلكترونية و الحكومة الإلكترونية.

و تأسيس على ما سبق يمكن القول أن العالم يشهد ثورة تكنولوجية كبيرة في التقنيات أو الوسائل. التي اخترعها و اكتشفها الإنسان لكي يطور من قدراته على الاتصال بالآخرين و قدرته على الحصول على المعلومات من مختلف المصادر فهذه الثورة التكنولوجية التي نعيشها الآن تتمثل في المزج بين أكثر من وسيلة اتصالية. أو المزج بين وسائل الاتصال و تقنيات المعلومات فيما يعرف بتكنولوجيا الاتصال التفاعلي أو الاتصال المتعدد الوسائط.

كما تعاضد في الوقت الحالي اعتماد المجتمع على التكنولوجيا بكل أنواعها فكلما زادت حاجة الإنسان و المؤسسات لهذه التكنولوجيا كلما زادت استمراريته و استحداثها و بالتالي تطورها، فصرنا اليوم يتصف بأنه عصر تقني متسارع التطور في تكنولوجيا الاتصال الحديثة حتى صارت إلى ما هي عليه الآن، فتزايد بذلك تسابق المؤسسات على اختلافها من أجل مسابقة و اقتناء أحدث ما توصل إليه التقدم في ذا المجال حيث أصبح من الضروري في ظل تكنولوجيا الاتصال الحديثة إعادة النظر في أسلوب الاتصال أو الوسائل المستخدمة على حد سواء مما يتماشى مع أهم متطلبات المؤسسة و أهدافها المنشودة و عليه تعمل المؤسسات على تحسين استخدامات تكنولوجيا الاتصال ..... حتى تعد سمة بارزة للمؤسسات الناجحة و لا يستغني عنها أي مؤسسة تنتمي إلى القطاع العام أو الخاص.

و المؤسسات الجزائرية ليست بمنأى عن هذا التطور و من ضمن هذه المؤسسات نجد المؤسسة التربوية التي تطمح إلى تحقيق نظام الجودة و ذلك من خلال إدراج هاته التقنيات في الإدارة بشكل خاص.

لهذا سنحاول في هذه الدراسة بحث واقع استخدام تكنولوجيا الإعلام و الإتصال في ثلاثة ثانويات بدائرة الميلية بحيث سوف نركز فيها على دراسة تكنولوجيا الإتصال المستخدمة و مساهمتها في زيادة فاعلية الأداء داخل المؤسسة التربوية الجزائرية.

و تأسيس على ذلك يتبلور التساؤل الرئيسي لهذه الدراسة.

\* ما هو واقع استخدام تكنولوجيا الإعلام و الإتصال في المؤسسة التربوية؟

و يتفرع عن هذا التساؤل الرئيسي التساؤلات الآتية:

\* ما هي أهم تكنولوجيا الإعلام و الاتصال المستخدمة في ثانوية هواري بومدين و مُجَّد الصديق بن يحي و متقن الزيت مُجَّد الصالح؟.

\* ما هو أثر استخدام تكنولوجيا الاعلام و الإتصال في ثانوية هواري بومدين و مُجَّد الصديق بن يحي و متقن الزيت مُجَّد الصالح؟.

\* ما هي العوائق التي تقف أمام الموظفين عند استخدامهم لتكنولوجيا الإعلام و الإتصال داخل المؤسسات التربوية؟

**ثانيا: الفرضيات:**

- أهم وسائل الإعلام و الإتصال التي تستخدمها ثانوية هواري بومدين و مُجَّد الصديق بن يحي و متقن الزيت مُجَّد الصالح هي: الهاتف و الحاسوب الآلي و الأنترنت.

- تلعب تكنولوجيا الإعلام و الإتصال دور فعال في تحسين الأداء الذي يقوم به الموظفين بالثانويات.

- نقص التجهيزات و الوسائل التكنولوجية الحديثة يعد أهم عائق يواجه الموظفين داخل الثانويات الثلاث عند استخدامهم لتكنولوجيا الإعلام و الإتصال.

ثالثا: أسباب اختيار الموضوع.

أ- الأسباب الذاتية:

-قرب هذا الموضوع من التخصص الذي ندرسه

- الشعور بأهمية مثل هاته المواضيع خاصة مع التطورات العلمية و التوجهات الحديثة التي يشهدها عصرنا الحالي.

- محاولة منا المساهمة في إنجاز دراسة علمية تبقى محل إفادة للطلبة مستقبلا.

ب- الأسباب الموضوعية:

-الكشف عن مدى تطبيق تكنولوجيا الإعلام و الاتصال و تأثيرها إلى السير الاستراتيجي في المؤسسة التعليمية ثانوية محمد الصديق بن يحيى.

- الوقوف على مكانة تكنولوجيا الإعلام و الاتصال داخل المؤسسة التعليمية و الرغبة في معرفة مدى مساهمتها في تفعيل أدائها.

رابعا: أهمية الدراسة.

لكل دراسة أهمية سواء من الناحية العلمية أو العلمية و بالنسبة لدراستنا فلهذا أهمية معلوماتية كذلك يمكن أن نبرز أهمية الدراسة فيما يلي:

-معرفة فائدة استخدام تكنولوجيا الإعلام و الاتصال داخل المؤسسة التربوية.

- التدرب على القيام بالبحوث الميدانية و التحكم في منهجية البحث العلمي.

- اثراء المكتبة الجامعية نظرا لنقص البحوث العلمية في هذا الميدان.

خامسا: أهداف الدراسة

1- إعطاء صورة عن واقع استخدام تكنولوجيا الاعلام و الاتصال في المؤسسة التربوية التعليمية.

2- التعرف على أهم الوسائل المستخدمة في المؤسسة التربوية.

3- التعرف على العراقيل التي تواجه العمال عند استخدام تكنولوجيا الاعلام و الاتصال.

4- الوصول إلى الإطلاع على مدى قدرة المؤسسة التربوية (مُجَّد الصديق بن يحيى) و موظفيها من التحكم في تكنولوجيا الاعلام و الاتصال.

#### سادسا: حدود الدراسة.

يعد التعرف على مجال الدراسة عملية ضرورية في البحث الاجتماعي وذلك لما يكسبه من أهمية أثناء الدراسة الميدانية حيث انه كلما دققنا في تحديد مجالات الدراسة تمكنا فيما بعد من مواجهة المشكلة القائمة في البحث ويجمع كل المشتغلين في مناهج البحث الاجتماعي والإنساني أن لكل دراسة ثلاثة مجالات رئيسية وهي: المجال الجغرافي، المجال الزمني، المجال البشري.

#### أ- المجال الجغرافي:

حيث اجريت هذه الدراسة بثلاثة ثانويات (ثانوية هوارى بومدين، ثانوية الصديق بن يحيى، ثانوية متقن الزيت مُجَّد الصالح) تقع بدائرة الميلية.

#### ب- المجال الزمني:

انطلقت دراستنا من 25 فيفري 2018 حيث قمنا باختيار عنوان الدراسة ومناقشته مع الأستاذ المشرف على مدى ملائمتها للدراسة الميدانية.

ومن 1 مارس إلى 15 قمنا بجمع المراجع المختلفة عن الموضوع، لنحدد إشكالية الدراسة وتساؤلاتها، وأسبابها، وأهدافها، وأهميتها، تحديد المفاهيم، واختيار الدراسات السابقة، ومجتمع البحث والعينة، وأدوات جمع البيانات، والنظرية المعتمدة لدراسة موضوعنا وتحديد الإطار الزمني والمكاني للدراسة.

ليأتي بعده الجانب النظري الذي شرع فيه ابتداء من 16 مارس إلى غاية 5 افريل حيث قمنا بتقديم أوسع بموضوع الدراسة من خلال التطرق إلى واقع استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال في المؤسسات التربوية بعد الانتهاء من الجانب النظري، انتقلنا إلى الجانب التطبيقي وهو الجانب المهم في الدراسة والذي شرع فيه ابتداء من 8 أفريل إلى غاية 28 ماي ولقد مر انجاز للجانب التطبيقي بثلاث مراحل:

قدمنا طلب رسمي للثانويات التي قمنا باختيارها للموافقة على إجراء الدراسة الميدانية، استمرت الدراسة الميدانية 10 يوما قمنا فيها بتوزيع الاستمارة واسترجاعها. وفي 10 ماي حللنا الجداول مع عرض النتائج على الأستاذ المشرف.

### ج- المجال البشري:

إن هذه الدراسة تتمحور حول واقع تكنولوجيا الإعلام والاتصال في المؤسسات التربوية، لذلك فإن وحدات الدراسة هم العاملين داخل ادارة هذه المؤسسات.

### سابعاً: مفاهيم الدراسة.

#### ❖ مفهوم الواقع:

- لغة مشتق من الفعل الثلاثي وقع، يقع، وقوع، و معناه الحامل في الواقع، أي الشخص الموصوف بالواقع بمعنى الحصول و الوجود.<sup>1</sup>
- اصطلاحاً: عرفه على أنه فهم أحوال الناس و الوقائع المعاصرة و الأحداث الخارجية عامة أو خاصة بمعرفة حقيقتها و أسبابها و آثارها.<sup>2</sup>
- التعريف الاجرائي:

يقصد بالواقع في دراستنا هذه الكيفيات والحالات التي يتم من خلالها وبواسطتها استخدام تكنولوجيا الاعلام والاتصال بالمؤسسات التربوية.

#### ❖ مفهوم استخدام:

- لغة: استخدم "استخداماً: اتخذ الشخص خادماً له، استخدم الألة لمصلحته"
- "استخدمه اتخذه خادماً و سأله أن يخدمه، استوهبه خادماً و المستخدم من يؤدي عملاً في الحكومة و نحوها بالأجر .

<sup>1</sup> المعجم في اللغة و الإعلام، دار المشرق للنشر و التوزيع، 2000، بيروت، ص 3، 9.

<sup>2</sup> عبد العزيز صالح: الإدارة العامة المقارنة، عمان، العالمية الدولية للنشر و التوزيع، الطبعة الأولى، 2000، ص03.



• اصطلاحاً: في الواقع يعرف هذا المفهوم بمعاني متعددة و مختلفة ان قراءة سريعة للأدبيات في هذاالمجال تكشف لنا عن غموض كبير و التباس يحيط بالكلمة و كلمة استخدام توظف كمرادف للملك.

-إن هذا الغموض الذي ألفت مفهوم الاستقدام يعود كما بالحظ ذلك Shambat. P إلى كونه تستعمل في آن واحد لإكتشاف سلوكيات و تمثلات إيزاء كل غامض نحو التكنولوجيات.

يرى بروتون وبرولكس أن الاستخدام بحيل إلى من التعاريف تتراوح بين التبي و التملك مروراً بالاستخدام، حيث أن التبي تم دراسته من قبل سوسيولوجيا الانتشار و الاستهلاك يجري اعتباره الزمن الأول للاستخدام و في مصب التملك، و يتخلص غالباً في فعل الشراء و الاستهلاك، أما الاستعمال فيحيل إلى مجرد الاستعمال البسيط لتقنية في وضعية وجه لوجه مع الأداة و يتم دراسته من قبل علم النفس الإدراكي، أما تملك التقنية فيتم تحليله من قبل سوسيولوجيا الاستخدامات يقتضي حسب الرأي الكاتين اجتماع ثلاث شروط اجتماعية:

-من أجل تملك تقنية ما ينبغي إلى الفرد في الواقع أن يبرهن على الأقل عن تحكم معرفي في هذه التقنية.

- إن هذا التحكم المعرفي ينبغي أن يندرج بصورة ابداعية في ممارسة الفرد اليومية، و علاوة على ذلك فإن التملك ينبغي أن يسوق إلى إمكانية تحويل أو إعادة إختراع أو على الأقل المساهمة المباشرة للمستخدم في بلورة و صياغة التجديدات التقنية.

و يعرفه Le Goix حيث يقول أن "الاستخدامات الاجتماعية هي أنماط تظهر و تبرز بصورة منتظمة على نحو كاف بحيث تشمل عادات مندمجة بيوميات المستخدم و تفرض نفسها و ربما مقارنة الممارسات الأخرى المنافسة لها أو المرتبطة بها.

و من هنا نلاحظ أن الاستخدام يشمل ثلاث عناصر في الاستعمال، التبني و التملك.<sup>1</sup>

### ● التعريف الاجرائي:

يقصد بالاستخدام في دراستنا هذه كيفية توظيف تكنولوجيا الاعلام والاتصال بالمؤسسات التربوية.

### ❖ مفهوم التكنولوجيا:

● لغة: و قد اشتقت كلمة technology و التي عربت إلى "تقنيات" من الكلمة اليونانية techne و تعني فنا أو مهارة، و الكلمة اللاتينية texere، و تعني تركيبا أو نسجا و الكلمة logos و تعني علما أو دراسة، و لذلك فإن كلمة تقنيات تعني علم المهارات أو الفنون أي دراسة المهارات بشكل منطقي لتأدية وظيفة محددة.<sup>2</sup>

### ● اصطلاحا:

يعرفها جالبريت (Galbraith) التكنولوجيا بأنها التطبيق المنظم للمعرفة العلمية أو المعرفة المنظمة من أجل أغراض علمية و يعرفها الفرجالي أيضا على أنها: العلم الذي يهتم بتحسين الأداء و الممارسة و الصياغة أثناء التطبيق العلمي.<sup>3</sup>

### التعريف الاجرائي:

يقصد بالتكنولوجيا في دراستنا هذه (الانترنت، الفاكسيميلي، الهاتف النقال) التي تستخدمها المؤسسات التربوية.

<sup>1</sup> فنان قرين، سعاد بويدن، استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة داخل المؤسسة الاعلامية، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام و الاتصال، غير منشورة، جامعة محمد الصديق بن يحيى، جيجل 2017، ص 14،15.

<sup>2</sup> محمد الهاشم الهاشمي، تكنولوجيا وسائل الاتصال الجماهيري، مدخل إلى الاتصال و تقنياته الحديثة، دار أسامة للنشر و التوزيع، الأردن، 2012، ص44.

<sup>3</sup> أنيس عبد الخالق رشراش، أمل أبو ذياب عبد الخالق، تكنولوجيا التعليم و التقنيات الحديثة، دار النهضة العربية، بيروت، 2008، ص20.

## ❖ مفهوم الإعلام:

- لغة: يعني التبليغ و الإبلاغ أي الإيصال يقال بلغت القوم بالغاً أي أوصلتهم الشيء المطلوب، و البلاغ ما بلغك أي وصلك و في الحديث "بلغوا عني و آية" أي أوصلوها غيركم و أعلموا الآخرين، و أيضاً "فليبلغ الشاهد الغائب" أي فليعلم الشاهد الغائب و يقال: أمر الله بلغ أي بالغ، و كذلك من قوله تعالى "إن الله بالغ أمره" أي نافذ يبلغ أين أريد به.<sup>1</sup>
- اصطلاحاً: هو التعريف بقضايا العصر و بمشاكله و كيفية معالجة هذه القضايا في ضوء النظريات و المبادئ التي اعتمدت لدى كل نظام أو دولة من خلال وسائل الإعلام المتاحة داخليا و خارجيا، و بالأساليب المشروعة أيضاً لدى كل نظام و دولة.
- كذلك يعرف "أوتجروت" الألماني الاعلام بأنه التعبير الموضوعي لعقلية الجماهير و لروحها و ميولها و اتجاهاتها في الوقت نفسه.<sup>2</sup>
- الإعلام: بالمعنى البسيط الدارج هو "الإخبار"، و يرى الكثيرون أن الإعلام و الصحافة شيء واحد ففي رأيهم أن كلمة الصحافة لا تقتصر على المواد المطبوعة و لكنها تشمل جميع وسائل الإعلام، و هم يقسمون الصحافة إلى ثلاثة أنواع، صحافة مطبوعة، صحافة مسموعة و صحافة مرئية.<sup>3</sup>

## ❖ مفهوم الاتصال:

- لغة: "تشتق كلمة اتصال من الأصل اللاتيني (communicon) و تعني مشترك، و في الأصل الانجليزي تعني كلمة (common) أي شائعاً و مألوفاً".

<sup>1</sup> عبد الرزاق مُجَدِّ الدليمي: المدخل إلى وسائل الإعلام و الاتصال، عمان، دار الثقافة للنشر و التوزيع، الصبغة الأولى، 2011، ص 17، 18.

<sup>2</sup> حسين عبد الجبار، اتجاهات الإعلام الحديثة و المعاصرة، دار أسامة للنشر و التوزيع، عمان، 2009، ص 09.

<sup>3</sup> ناظم خالد الشمري: الإعلام الاقتصادي، دار أسامة للنشر و التوزيع، عمان، ط 1، 2012، ص 19.

-أي أن كلمة الاتصال تعني عملية نقل و تبادل المعلومات و جعل معانيها معروفة بين الناس لتحقيق غرض ما أو أثر ما.<sup>1</sup>

### ● اصطلاحاً:

يعرفه "المعجم الإعلامي": بأنه العملية أو الطريقة التي يتم عن طريقها انتقال المعرفة من شخص لآخر حتى نصح مشاعه بينهما و تؤدي إلى التفاهم بين هذين الشخصين أو أكثر، و لذلك يصبح لهذه العملية عناصر و مكونات و اتجاه تسير فيه و هدف تسعى إليه و مجال تعمل فيه و يؤثر فيها<sup>2</sup> كما يعرف الاتصال على أنه هو العملية التي من خلالها ينقل الفرد أو الجماعة، المرسل، المرسلون، بعض الرسائل من أجل التأثير على سلوك الأفراد أم جماعات أخرى (المتلقي، المتلقون) و تغييره حسب رغبة محددة.<sup>3</sup>

كما يعرف الاتصال على أنه هو انتقال المعلومات و الحقائق و الأفكار و الآراء و الاتصال نشأة أنساني حيوي و أن الحاجة في ازدياد مستمر، و عملية الاتصال قد تكون نشأة عفوي لا شعوري أو عملاً مخططاً هادفاً.<sup>4</sup>

### ❖ مفهوم تكنولوجيا الاعلام والاتصال

هي كل أداة أو جهاز أو وسيلة تساعد على اتباع أو توزيع أو تخزين أو استقبال أو عرض البيانات يعني كل الآلات و الأجهزة و الوسائل الخاصة التي تساعد على إنتاج المعلومات و توزيعها و استرجاعها و عرضها كالحاسبات و أجهزة الاتصال من بعد بعناصرها من الفاكس و التليكس و الفيديو و شبكات المعلومات و مرصد المعلومات و شبكات الانترنت و المؤتمرات عن بعد و استخدام القمر الصناعي و البريد الالكتروني و غيرها من وسائل الاتصال، و تعرف أيضا على أنه

<sup>1</sup> محمد منير حجاب، للاتصال الفعال للعلاقات العامة، دار الفجر للنشر و التوزيع، الطبعة الأولى، 2007، ص20.

<sup>2</sup> محمد جمال الفار: المعجم الإعلامي، دار المشرق الثقافي، الأردن، 2010، ص05.

<sup>3</sup> فضيل دليو، الاتصال في المؤسسة، مؤسسة الزهراء للفنون المطبعية، قسنطينة، ص8.

<sup>4</sup> عبد القادر تومي، محمد الفاتح حمدي: مجلة الحكمة للدراسات الاعلامية و الاتصالية، مؤسسة كنوز الحكمة للنشر و التوزيع، العدد 27- الأبيار- الجزائر، ص289.

مجموعة من التقنيات و الأدوات أو الوسائل أو النظم المختلفة التي يتم توظيفها لمعالجة المضمون أو المحتوى الاعلامي و الإتصالي الذي يراه توصيله، من خلال عملية الاتصال الجماهيري أو الشخصي أو الجماعي أو التنظيمي أو الوسطي، أو التي يتم من خلالها جمع المعلومات المصورة أو المرسومة أو الرقمية من خلال الحاسبات الإلكترونية أو الكهربائية حسب مرحلة التطور التاريخي لوسائل الاتصال و المجالات التي تستخدم هذا التطور.<sup>1</sup>

### • التعريف الاجرائي

هي مجموعة من الوسائل و التقنيات و الشبكات التي تستخدم في تخزين و استرجاع المعلومات و ارسال البيانات بمختلف الأشكال منها المكتوبة السمعية البصرية و الإلكترونية.

### ❖ مفهوم المؤسسة التربوية:

تعتبر المؤسسة التربوية من وجهة نظر علماء التربية "أنها ليست مكانا فقط لتلقين معلومات و تكوين عادات من أجل مستقبل بعيد و إنما في صورة مصغرة للحياة الاجتماعية، يكسب فيها الطفل أو الشاب الخبرة، و العادات الخلقية عن طريق نشاطه كعضو من الجماعة، كما أنها بيئة تعليمية و تربوية يذهب إليها الشباب لتعلم الحياة.<sup>2</sup>

### التعريف الإجرائي:

المؤسسة التعليمية هي عبارة عن مكان أو موقع يتم فيه التقاء فئات مجتمعية مختلفة الأعمار، و يتم فيها تعليمهم و تزويدهم بالكثير من المعلومات، و تكون هذه المؤسسة التعليمية من أعضاء الهيئة التدريسية او المعلمون و الطلاب و أولياء الأمور و الهيئات الإدارية فيها.

<sup>1</sup> محمد الفاتح حمدي، مسعود بوسعدية، ياسين قرفاني، تكنولوجيا الاتصال و الاعلام الحديثة، الاستخدام و التأثير، مؤسسة كنوز الحكمة للنشر و التوزيع. الجزائر العاصمة، 2011. ص03.

<sup>2</sup> طاهر زرهوني: تنظيم و تسيير مؤسسة التربية و التعليم. الجزائر، ديوان المطبوعات الجامعية، سنة 1991، ص10.

ثامنا: الدراسات السابقة.

➤ الدراسة الأولى: دراسة بولعويديات حورية "استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في

المؤسسات الاقتصادية الجزائرية" - دراسة ميدانية بمؤسسة سونلغاز شبكة نقل الغاز

بالشرق **GRTG** بقسنطينة-

وتدور إشكالية هذه الدراسة حول أن المؤسسات تتوقف قوتها على امتلاكها لأكثر قدر من المعلومات، ومعرفة كيفية التحكم فيها وتصنيفها ثم إرسالها من أجل ذلك تم استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة لقدرتها الهائلة على التخزين وسرعتها الفائقة في الاسترجاع وقد أدت التطورات التكنولوجية الحديثة في ميدان المعلوماتية خصوصا إلى ظهور أنظمة اتصالية حديثة تعمل على توفير الظروف الملائمة لنقل الرسائل وتداولها في أسرع وقت وبأقل تكلفة

وعلى ضوء هذا قامت الباحثة بصياغة إشكالية بحثها في التساؤل الرئيسي التالي :

ما هو واقع الاستخدام الفعلي لتكنولوجيا اتصال الحديثة بالمؤسسات الاقتصادية؟

والذي أدرج تحت هذا التساؤل الأسئلة الفرعية التالية:

1- ما هو ترتيب الوسائل التكنولوجية الاتصالية الأربعة ( جهاز الحاسوب، شبكة الانترنت،

شبكة الانترنت، شبكة الاكسترانت ) من ناحية الاستخدام في المؤسسة

2- هل تؤثر العوامل الذاتية للمبحوثين على نسبة استخدامهم لتكنولوجيا الاتصال الحديثة ؟

3- ما هو أثر هذا الاستخدام على مستوى أداء المؤسسة ؟

وانطلاقا من هذه التساؤلات توصلت الباحثة إلى الفروض الآتية :

1- هناك تباين في استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة الأربع (جهاز الحاسوب، شبكة

الإنترنت، شبكة الانترنت، شبكة الاكسترانت ) في مؤسسة سونلغاز تسير الشرق بحيث :

- يحتل جهاز الحاسوب المرتبة الأولى من ناحية الاستخدام

- يحتل جهاز الانترنت المرتبة الثانية من ناحية الاستخدام

- يحتل جهاز الانترنت المرتبة الثالثة من ناحية الاستخدام
  - يحتل جهاز الاكسترنات المرتبة الرابعة من ناحية الاستخدام
- 2- تؤثر العوامل الذاتية للمبحوثين على نسبة استخدامهم لتكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة المدروسة.
- \_ المستوى التعليمي.
  - \_ المنصب .
  - \_ الاهتمام بمتابعة وسائل الاتصال الجماهيري ( صحافة مكتوبة، إذاعة، تلفزيون)
  - \_ الاستفادة من التدريب الحالي
- اعتمدت الباحثة في دراستها على المنهج المسحي ونظرا لكون هذه الدراسة لا تتوقف على وصف مجرد وجمع المعلومات عن طريق التكميم باستخدام الأساليب الإحصائية، لجئت أيضا إلى استخدام "المسح التحليلي" ضمن المنهج المسحي للوصول إلى تفسيرات كيفية تضاف إلى النتائج الكمية
- و قد اعتمدت الباحثة على عدة أدوات لجمع البيانات و هي:
- 1- الملاحظة والتي أفادتها في الاطلاع على بعض المعلومات التي لا يمكن الحصول عليها عن طريق الأدوات الأخرى
  - 2- المقابلة حيث اعتمدت الباحثة هنا على دليل المقابلات
  - 3- وتوصلت الباحثة من خلال دراستها هذه إلى النتائج الآتية:
- 1- نسبة استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة قد بلغت 81.76% وهذا واقع لاستخدام التكنولوجيات الأربع قد كان متباينا بحيث:
  - \_ يستخدم جهاز الحاسوب في المرتبة الأولى بنسبة 100%
  - \_ يستخدم شبكة الانترنت في المرتبة الثانية بنسبة 91.53%

- \_\_ تستخدم شبكة الانترنت في المرتبة الثالثة بنسبة قدرت ب 78.88 %
- \_\_ المرتبة الأخيرة من ناحية الاستخدام هي شبكة الاكسترات قدرت بنسبة 63.15% ويرجع السبب لعدم الاستخدام إلى عدم المعرفة بدور هذه الشبكة
- 2- يؤثر المستوى التعليمي للمبحوثين على نسبة استخدامهم لتكنولوجيا الاتصال الحديثة حيث توصلت الباحثة إلى أن نسبة استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة تزداد كلما ارتفع المستوى التعليمي
- 3- يؤثر المنصب الذي يشغله المبحوثين على نسبة استخدامهم لتكنولوجيا الاتصال الحديثة حيث توصلت من خلال التحليل إلا أن نسبة استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة تزداد بارتفاع الرتبة الوظيفية
- 4- تؤثر استفادة المبحوثين من التدريب الحالي على نسبة استخدامهم لتكنولوجيا الاتصال الحديثة حيث توصلنا إلى أن الذين يستفيدون من التدريب الحالي أثر استخدامها لتكنولوجيا الاتصال الحديثة من الذين لا يستفيدون من ذلك

### التعقيب على الدراسة

لقد ركزت هذه الدراسة على استخدام تكنولوجيا الاتصال في الاتصال الداخلي للمؤسسة وحصرت هذه التكنولوجيا في الشبكات الاتصالية الأربع (الحاسوب، الإنترنت، الانترنت، الاكسترات) متجاهلة بذلك التكنولوجيات الاتصالية والتي سنقوم نحن في دراستنا هذه بالنظر إليها وتوضيح أهميتها ودورها الفعال في المؤسسات التربوية.<sup>1</sup>

### الدراسة الثانية

عنوان هذه الدراسة: " اثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية" دراسة حالة مجمع المؤسسة الوطنية للأشغال في الآبار (E.N.E.P) خلال الفترة

بولعويديات حورية، استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، تخصص الاتصال والعلاقات العامة، جامعة منتوري بقسنطينة، 2008.



2012- 2010 بولاية ورقلة، للطالب توامي يعقوب، مذكرة لنيل شهادة الماستر في التسيير تخصص مالية مؤسسة

تهدف هذه الدراسة إلى دراسة تكنولوجيا المعلومات والاتصال والأداء المالي وتبيان اثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء المالي لجمع المؤسسة الوطنية للأشغال في الآبار (E.N.E.P) وعليه تم طرح التساؤل التالي: ما مدى اثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية؟

وتم طرح مجموعة من التساؤلات الفرعية تتمثل في:

- ما هي الاستخدامات الرئيسية لتكنولوجيا المعلومات في المؤسسة؟
- هل توجد علاقة بين استخدام تكنولوجيا المعلومات، نمو الأرباح، نسبة المديونية.
- هل يوجد تأثير لتكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء المالي للمؤسسة؟
- ما هي مؤشرات الأداء المالي التي تبين مدى التأثير لتكنولوجيا المعلومات والاتصال المستخدمة في المؤسسة؟

### فرضيات الدراسة

- تم صياغة فرضيات البحث بناء على الإشكالية المطروحة وتتمثل فيما يلي:
- يوجد تأثير ذو دلالة احصائية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال على الربحية في المؤسسة والمعبر عنها بالعائد على الأصول والعائد على حقوق الملكية.
  - يوجد تأثير ذو دلالة احصائية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال على هيكل رأس المال في المؤسسة والمعبر عنه بمعدل المديونية

### منهج الدراسة

تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي في اغلب أجزاء القسم النظري إضافة إلى المنهج المقارن ودراسة حالة في القسم التطبيقي لدراسة الموضوع.

## نتائج الدراسة

— وجود تأثير ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال على معدل العائد على الأصول في المؤسسة.

— وجود تأثير ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال على معدل العائد على حقوق الملكية في المؤسسة

— وجود تأثير ذو دلالة إحصائية في المؤسسة على هيكل رأس المال في المؤسسة حيث تشير النتائج إلى وجود تأثير ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال على معدل المديونية في المؤسسة.

## التعقيب على الدراسة

اختلفت هذه الدراسة مع دراستنا في كونها درست أثر تكنولوجيا المعلومات على الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية في حين دراستنا تناولت واقع تكنولوجيا الاعلام والاتصال في المؤسسات التربوية وتشابهت مع دراستنا في كونها اعتمدت على المنهج الوصفي.<sup>1</sup>

## الدراسة الثالثة

دراسة بعنوان: " اثر تكنولوجيا الإعلام والاتصال على فعالية البنوك التجارية" -دراسة حالة الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط- لشايب محمد، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية تخصص اقتصاديات المالية، بنوك ونقود، لسنة 2007.

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة الأثر الذي تحدثه تكنولوجيا الإعلام والاتصال، ودرجة فعالية هذه التكنولوجيا على أنشطة البنوك التجارية الجزائرية، وقد تم طرح التساؤل الرئيسي كالتالي:

ما هو اثر تكنولوجيا الإعلام والاتصال على فعالية البنوك التجارية الجزائرية

وتندرج تحت هذه الاشكاية التساؤلات الفرعية التالية

توامي يعقوب، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الاداء المالي للمؤسسة الاقتصادي، مذكرة لنيل شهادة الماستر في علوم التسيير، تخصص مالية مؤسسة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2013.

- \_\_ ما هي مختلف العمليات التي تقوم بها البنوك التجارية
- \_\_ ما هي مختلف الأنشطة والوظائف التي تقوم بها البنوك التجارية
- \_\_ ماذا يقصد بتكنولوجيا الإعلام والاتصال؟ وما هي الأنواع المستخدمة في البنوك؟
- \_\_ ما هي التأثيرات الجديدة التي تحدثها التكنولوجيا في البنوك؟
- \_\_ ما هو الغرض من اعتماد البنوك التجارية الجزائرية لتكنولوجيا الإعلام والاتصال؟ وما هي مزاياها؟
- \_\_ إلى أي مدى يمكن لتكنولوجيا الإعلام والاتصال أن تؤثر على جودة الخدمات المصرفية والحصول على رضا العملاء ووفائهم؟

\_\_ ما هي المخاطر والعوائق التي تواجهها البنوك، جراء تبنيها لتكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة؟

### فرضيات الدراسة

- \_\_ تساهم المعلوماتية في تحسين إنتاجية مصالح البنوك التجارية
- \_\_ تلعب تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة دورا بالغا في زيادة فعالية وظيفة توزيع الخدمات المصرفية في البنوك التجارية

### منهج الدراسة

المنهج الذي استخدم في هذه الدراسة هو المنهج الوصفي التحليلي بالنظر إلى طبيعة الموضوع إضافة إلى منهج دراسة الحالة فيما يتعلق بالدراسة الميدانية

### نتائج الدراسة

- 1- أعطى الحاسب الآلي المتواجد في كل مصلحة لموظفي الوكالات الخاصة الذين هم في اتصال مباشر مع الزبائن مرونة أكبر بتوفير المعلومات (البيانات والمعطيات) وإمكانية معالجتها بسهولة ودقة وإتمام كل عمليات الزبائن (تحويل، إبداع، سحب) بسرعة فائقة

- 2- لقد حسنت المعلوماتية من إنتاجية مصالح البنوك بتخفيضها الكبير في الوقت (مقارنة بالعمل اليدوي) وزيادتها لعدد العمليات المنجزة في اليوم (ثلاث أضعاف) دون استعمال جهاز الكمبيوتر في مصلحة التوفير
- 3- تمثل أنظمة الدفع الآلية الجديدة دفعا مهما للعصرنة في مجال وسائل تسيير البنوك والمؤسسات المالية ومحمل الاقتصاد الوطني
- 4- تكنولوجيا أنظمة الدفع الآلية حققت للبنك الأمان والسرعة في التنفيذ وفقا للمعايير الدولية المعمول بها ( تخفيضها الكبير في زمن تسوية أوامر دفع الشبكات والتحويلات المالية) إضافة إلى نجاعة المعلومات وسهولة الحصول على المعطيات بشأن أي عملية بنكية.
- اختلفت هذه الدراسة مع دراستنا في كونها تناولت اثر استخدام تكنولوجيا الاعلام والاتصال على فعالية البنوك التجارية ودراستنا تناولت واقع تكنولوجيا الاعلام والاتصال في المؤسسات التربوية اختلفت في المتغير الثاني واتفقت في المتغير الأول بالإضافة إلى أن كلا من الدرستين اعتمدت على نفس المنهج وهو الوصفي.<sup>1</sup>

#### تاسعا: منهج الدراسة.

يعتبر المنهج ضروري في أي بحث علمي، لأنه الطريق الذي يستعين به الباحث و يتبعه في كل مراحل دراسته بغية الوصول إلى نتائج علمية موضوعية، يمكن تحقيقها مستقبلا في البحوث و الدراسات الاجتماعية و الإنسانية، و لقد تعددت تعاريف العلماء للمنهج و سنقتصر هنا على ذكر البعض منها.

<sup>1</sup> شايب مجّد، " اثر تكنولوجيا الاعلام والاتصال على فعالية البنوك التجارية"، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية تخصص اقتصاديات المالية، بنوك ونقود، لسنة 2007.

## مفهوم المنهج:

يقصد بالمنهج لغة الطريق الواضح، كقولك نهج فلان الطريق أي سلكه.

و نهج الطريق، أي أوضح و استبان، و صار نهجا واضحا بينا، و النهج هو الطريق المستقيم.

أما المنهج بمعناه العلمي فيقصد به البرنامج الذي يحدد مسبقا سلسلة من المعطيات من أجل القيام

بها، و لذلك فإن المنهج يوحي باتجاه محدد المعالم و متبع بانتظام في عملية ذهنية.<sup>1</sup>

و لكل علم مناهج البحث الخاصة به، و التي تتلاءم مع الخصائص النوعية التي تميز موضوعاته.

و باعتبار دراستنا المعنونة "بواقع استخدام تكنولوجيا الإعلام و الإتصال في المؤسسات التربوية" فإنها

تنتمي إلى الدراسات الوضعية التي تسعى إلى جمع المعلومات و الحقائق عن الواقع المدرس بطريقة

تفصيلية، ثم تحليلها و تفسيرها من أجل استخلاص نتائج تساعد للوصول إلى تعميمات<sup>2</sup>

و يعرفها سمير مُجَّد حسين بأنها تلك البحوث التي تتركز على وصف طبيعة و سمات و خصائص

مجتمع و تكرارات حدوث الظاهرة المختلفة.<sup>3</sup>

ما يعرف المنهج الوصفي على أنه طريقه لوصف الظاهرة المدروسة و تصويرها كميًا عن فريق جمع

المعلومات متقنة عن المشكلة و تصنيفها و تحليلها و إخضاعها للدراسات الدقيقة.<sup>4</sup>

و اعتمدنا على المنهج الوصفي في دراستنا لما له من فوائد تساعد على فهم مختلف الظواهر

الاجتماعية و الانسانية و ذلك عن طريق:

-اتساع النطاق و تعدد الطرق المتاحة أمام الباحث من حيث اللجوء إلى المسح و تحليل العمل أو

المضمون كما قد يلجأ الباحث إلى دراسة العلاقات مما يعطي الباحث مجالًا و حرية و لا يحصره

<sup>1</sup> فاضلي إدريس: الوجيز في المنهجية و البحث العلمي، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2008، ص 9، 10.

<sup>2</sup> مُجَّد عزوز، الإعلام الديني في الجزائر، قراءات في الصحافة المكتوبة، ط1، أوراق ثقافية للنشر و التوزيع، الجزائر، ص87.

<sup>3</sup> جودت عزت عطوي: أساليب البحث العلمي. مفاهيمه- أدواته- جداول احصائية، دار الثقافة للنشر و التوزيع، ط1، عمان، 2000، ص99.

<sup>4</sup> عمار بوحوش، مُجَّد محمود الذنبيات، مناهج البحث العلمي و طرق إعداد البحوث، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، ط5، (د،س)، ص139.

ضمن نطاق ضيق من حيث تزويد الباحث بالمعلومات و التي تزيد من وضوح الرؤية بفهم الظاهرة أو الحدث.

#### عاشرا: مجتمع البحث و عينته:

مجتمع البحث يقصد به جميع مفردات أو وحدات الظاهرة تحت البحث فقد يكثر مجتمع البحث مكون من سكان، مدينة، أو مجموعة من الأفراد في منطقة ما، أو مجموع العمال الذين يعملون في شركة معينة أو مجموعة الحقول في منطقة معينة أو مجموعة من الحيوانات أو سلعة معينة ينتجها معمل معين و يمكن القول أن المجتمع الاحصائي هو مجموعة من الوحدات الإحصائية التي تدخل ضمن هذا المجتمع عن غيره.<sup>1</sup>

في دراستنا مجتمع البحث هو الموظفين في المؤسسات التربوية (هوارى بومدين، الصديق بن يحيى، متقن الزيت مُجد الصالح) بدائرة المليية. قمنا في هذه الدراسة بالاستعانة بأسلوب المسح الشامل و في طريقه جمع البيانات و المعلومات من جميع عناصر و مفردات مجتمع الدراسة بأساليب مختلفة.<sup>2</sup>

و قد تم اختيار هذا الأسلوب بحكم أن حجم مجتمع الدراسة صغير يتكون من 45 مفردة و يمكن التحكم فيه بدقة بالإضافة إلى توفر الوقت لذلك، أما طريقة اختيارنا فهي تطبق على جميع المفردات.

#### احدى عشر: أدوات جمع البيانات:

للبحث العلمي أدوات عديدة يتم اللجوء إليه عند القيام بأي بحث، حيث يتم الاعتماد على القدرات و المواهب الفطرية، و هي مهمة للغاية في نجاح أي رسالة إذ يتوقف في القدرة على استخدام هذه الكفاءة و هذا وفقا لما يستدعيه البحث و كثيرا ما ترتبط هذه الأدوات بعنوان الدراسة و المنهج المستخدم، و باعتبار دراستنا تتمحور حول واقع استخدام تكنولوجيا الإعلام و الاتصال في المؤسسة التربوية بثانوية مُجد الصديق بن يحيى و قد قمنا باختيار الأدوات الأكثر فاعلية و دقة في جمع

<sup>1</sup> مُجد عبد العال النعيمي و آخرون: طرق و مناهج و البحث العلمي، الوراق للنشر و التوزيع، الأردن، (د.س)، 2015، ص77.

<sup>2</sup> ربحي مصطفى عليان، عثمان مُجد غنيم: مناهج و أساليب البحث العلمي (النظرية و التطبيق)، دار صفاء للنشر و التوزيع، عمان، 2000، 138.

المعلومات و بذلك فقد اخترنا الاستبيان، و قد روعي في أسئلته التنوع و بساطة الصياغة و وضوح الفكرة.

و قد عرف الاستبيان على أنه أداة لجمع البيانات المتعلقة بموضوع بحث محدد عن طريق استكارة يجري تعبئتها من قبل المستجيب، و يكون المستجيب سيد الموقف، فهو يعبئ الإستمارة بكلماته و بخط يده و بحسب فهمه للأسئلة و هدى رغبته للاستجابة.<sup>1</sup>

كما يعرف أيضا على أنه، أداة تتضمن مجموعة من الأسئلة أو الجمل الخيرية تتطلب الإجابة عنها بطريقة يحددها الباحث بحسب أغراض البحث.<sup>2</sup>

و حتى نتمكن من اختيار صحة الفرضيات المقدمة اعتمدنا على استمارة و قمنا بتوزيعها على العاملين اخل ثانويات (مُحَمَّد الصديق بن يحيى، ثانوية هوارى بومدين، ثانوية متقن الزيت مُحَمَّد الصالح) و قد احتوت على 04 محاور.

المحور الأول: البيانات الشخصية

المحور الثاني: تكنولوجيا الإعلام و الاتصال المستخدمة داخل المؤسسات التربوية (هوارى بومدين، مُحَمَّد الصديق بن يحيى، متقن الزيت مُحَمَّد الصالح).

المحور الثالث: أثر تكنولوجيا الإعلام و الإتصال في تحسين أداء المؤسسات التربوية (هوارى بومدين، مُحَمَّد الصديق بن يحيى، متقن الزيت مُحَمَّد الصالح).

المحور الرابع: عوائق استخدام تكنولوجيا الإعلام و الاتصال في المؤسسات التربوية.

و بعد إعداد الاستبيان تم عرضه على لجنة الخبراء و هم مختصين في علوم الإعلام و الإتصال، و بعد مرحلة التحكيم و التعديل تم طباعة (45) استمارة و بعد توزيعها تم استرجاع (43) استمارة و بعد المراجعة تم التوصيل إلى (43) استمارة قابلة للتبويب و التفريغ و التحليل.

<sup>1</sup> فهد خليل زايد: أساسيات منهجية البحث في العلوم الانسانية، دار النفائس للنشر و التوزيع، عمان، ط 1، 2007، ص126.

<sup>2</sup> حسين مُحَمَّد جواد الجبوري: منهجية البحث العلمي (مدخل لبناء المهارات البحثية)، دار صفاء للنشر و التوزيع، عمان، ط1، 2013، ص 147.

اثني عشر: المقاربة العلمية:

### نظرية الاستخدامات و الإشباعات

مفهوم النظرية: انطلق مفهوم النظرية من خلال تعرض الجمهور للمنتج الإعلامي لإشباع رغبات كامنة معينة استجابة لدوافع الحاجات الفردية.

أصول نشأة هذه النظرية: يرجع اهتمام بالإشباع التي تقدمها وسائل الإعلام الجماهيري إلى بداية البحوث الاتصال الجماهيري بالرغم من أن هذه البحوث اهتمت بالأصل بدراسة التأثيرات قصيرة المدى لوسائل الإعلام، و من المنظور التاريخي نجد أن بحوث هذه النظرية قد بدأت تحت مسميات أخرى من بداية الأربعينيات و في مجالات قليلة من علم الاجتماع التي تتعلق بالاتصال الجماهيري التجريبي على دراسة مضمون وسائل الإعلام بشكل أكثر من تركيزها على اختلافات اشباع الفرد كما يقول عالم الإعلام و الإتصال الجماهيري كاتنر.

و من هذا المنطلق نجد أن بدايات البحوث الأولى لهذه النظرية قد صاغت تصنيفات استخدام الراديو و الصحف حيث افترضت عالمة الاتصال "هيرت - هيرزوج- وجود خمسة احتمالات للجمهور من برامج المسابقات و هي:

1- تنافسية.

2- تربوية.

3- التقدير الذاتي.

4- رياضية.

5- اشباعات مستمعي المسلسلات في الراديو و هي التحرر العاطفي، التفكير المبني على الرغبة للنصح.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> بسام عبد الرحمن المشاقبة، نظريات الإعلام، دار أسامة للنشر و التوزيع، عمان، ط1، 2011، ص ص 84، 85.



من أمل الأخبار و تفسير الشؤون العامة و كأداة من أدوات الحياة، الراحة، الاعتبار و الاتصال الاجتماعي.

و من الجدير بالذكر أن هذه النظرية انطلقت بصورة خاصة على ضوء الأبحاث التي قام بها كل من "هيرتا هيرزوج" عام 1944 و التي هدمت الكشف عن اشباعات الجمهور و الرأي و توصلت إلى ضرورة اشباع الحاجات العاطفية، و خلال عام 1945 فقد تمكن بيرلسون من تحليل توقف ثنائي صحف عن الصدور لمدة أسبوعين بسبب إضراب عمال التوزيع حيث وجه سؤالاً للجمهور ما الذي افتقده بسبب غياب هذه الصحف و توصل إلى أن ما تقوم بأدوار مهمة للجمهور في نقل الأخبار و المعلومات و الهروب من الواقع اليومي، و هذا و قد كان لهذه النظرية أول ظهور على يد اليهودكافتر و ليمر في كتابيهما استخدام وسائل الإعلام و الاتصال الجماهيري حيث تناولت مواضيع الكتاب حول وظائف وسائل الإعلام من جهة و من جهة أخرى و دوافع استخدام الفرد من جهة أخرى. هذا و قد اعتبر أشهر علماء الاتصال و الإعلام من أمثال لازرفيلد و ريفير و ويليرشرام أنها شكلت نقلة نوعية في دراسات اشباع وسائل الإعلام للفرد بقدر ما هي استهداف للعلاقة ما بين متغيرات اجتماعية و استخدام وسائل الإعلام و الاتصال، و مع تزايد الاهتمام بالاشباع التي تزود بها وسائل الإعلام جمهورها.

### ● أهم الانتقادات الموجهة لنظرية الاستخدامات و الإشباعات

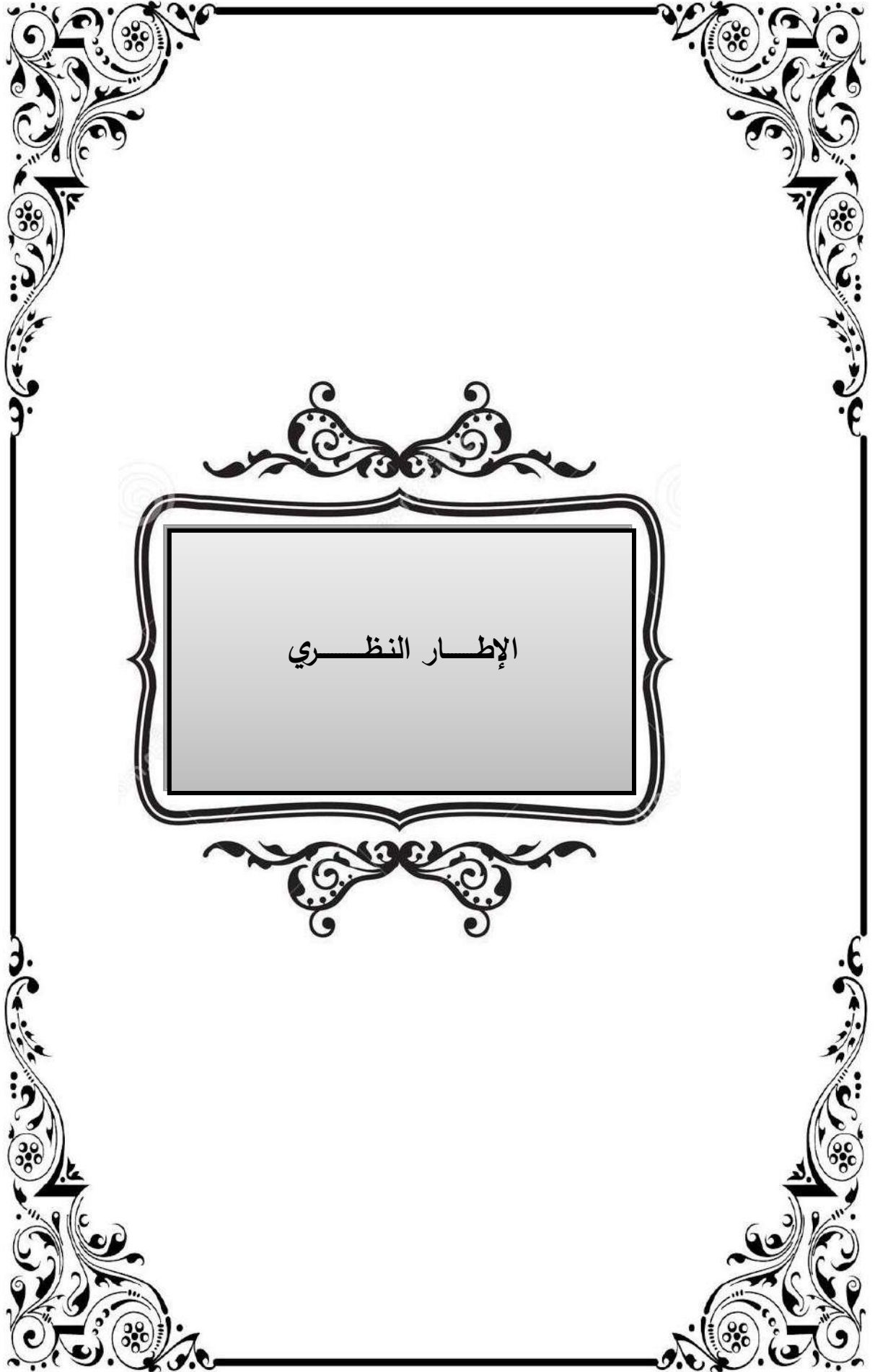
أ- أن هذه النظرية تتبنى مفاهيم تتسم بشيء من المرونة، مثل الدوافع، الإشباع، الهدف، الوظيفة، و هذه المفاهيم ليس لها تعريفات محددة و بالتالي فمن الممكن أن تختلف النتائج التي نحصل عليها من تطبيق النظرية تبعاً لاختلافات التعريفات.

ب- أن الحاجة الخاصة بالفرد متعددة ما بين فيسيولوجية و نفسية و اجتماعية، و تختلف أهميتها من فرد لآخر، و لتحقيق تلك الحاجات تتعدد أنماط التعرض لوسائل الإعلام و اختيار المحتوى.

ت- تقوم النظرية على افتراض أن استخدام الفرد لوسائل الإعلام استخدام متعمد و مقصود و هادف، و الواقع يختلف في أحيان كثيرة عن ذلك، فهناك أيضا استخدام غير هادفة.

ث- تنظر البحوث التي تستند إلى نظرية الاستخدامات و الإشباعات إلى وظائف وسائل الاتصال من منظور فردي يستخدم الرسائل الاتصالي، في حين أن الرسالة الاتصالية قد تحقق وظائف لبعض الأفراد و تحقق اختلالا وظيفيا لبعض الآخر.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> مصطفى يوسف كافي: الرأي العام و نظريات الاتصال، دار الحامد للنشر و التوزيع، الطبعة 1، 2015، عمان، ص ص 216،217.



الإطار النظري

أصبحت تكنولوجيا الإعلام والاتصال تلعب دورا مهما في حياة الأفراد والمجتمعات خصوصا في السنوات الأخيرة لما شهدته من تطورات كبيرة وسريعة على مستوى التقنية والرسالة، الأمر الذي سمح لها بالدخول ضمن البني التحتية للعديد من المؤسسات لا سيما منها المؤسسات ذات الطابع الاقتصادي التي باتت تكنولوجيا الإعلام والاتصال من أولويات هذه المؤسسات في تسيير كافة شؤونها الداخلية والخارجية.

ولذلك فإن تكيف الأفراد مع مثل هذه التكنولوجيات هو أمر ضروري من اجل تحقيق سهولة في التعامل وقد كانت الدول المتقدمة السبابة لتعامل مع مثل هذه التكنولوجيات واستخدمتها ضمن استراتيجيات العمل داخل المؤسسات، كما أن المؤسسة الجزائرية أدخلت هذه التكنولوجيا إلى نشاطاتها.

وفي دراستنا هذه توجهنا نحو التعرف والتعمق في واقع استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال في المؤسسة الاقتصادية، على خلفية نظرية انتشار المبتكرات ولقد تم ذلك من خلال الدراسة الميدانية الذي قمنا بها بمؤسسة الخزف الصحي بالمليية .

ولمعالجة الإشكال المطروح حول ما هو واقع استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال في مؤسسة الخزف الصحي قمنا بطرح مجموعة من الأسئلة تمثلت في:

\_\_ ما هي أهم تكنولوجيا الإعلام والاتصال المستخدمة في مؤسسة الخزف الصحي.

\_\_ ما هو أثر استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال في مؤسسة الخزف الصحي ؟

\_\_ ما هي العراقيل التي تقف أمام المؤسسة عند استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال؟

لنقوم في المقابل بوضع فروض لهذه التساؤلات حيث افترضنا أن جهاز الحاسوب، والانترنت والبريد الالكتروني، من بين أكثر الوسائل استخداما في مؤسسة الخزف الصحي، كما افترضنا أن تكنولوجيا الإعلام والاتصال تلعب دورا فعالا في تحسين الأداء الذي تقوم به هذه

المؤسسة، وفي الأخير افترضنا أن من بين أهم العوائق التي تواجه العمال عند استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال هو نقص التمرن والتدريب.

ولتحقيق هذه الأهداف اعتمدنا على المنهج الوصفي الذي يقوم على تفسير الوضع القائم بالمشكلة ألا وهي واقع تكنولوجيا الاعلام والاتصال في المؤسسة الاقتصادية حيث قمنا باختيار المسح الشامل والمكونة من 50 مفردة من مجتمع الدراسة بمؤسسة الخزف الصحي، وتم استخدام الاستمارة كأداة بحث رئيسية والتي تم تقسيمها الى أربع محاور:

— المحور الأول: البيانات الشخصية

— المحور الثاني: تكنولوجيا الإعلام والاتصال المستخدمة في مؤسسة الخزف الصحي.

— المحور الثالث: أثر تكنولوجيا الإعلام والاتصال على أداء مؤسسة الخزف الصحي.

— المحور الرابع: عراقيل وصعوبات استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال في مؤسسة الخزف الصحي.

وفي الأخير قمنا بالتوصل إلى النتائج التالية :

هناك تفاوت في استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال بين جهاز الحاسوب، والانترنت والبريد الالكتروني حيث كان استخدام الحاسوب من بين أكثر الوسائل المستخدمة في مؤسسة الخزف الصحي وذلك بنسبة 26.36% تليها بنسبة أقل استخدام الانترنت وذلك بنسبة 28.58% في حين نجد ان استخدام البريد الالكتروني كان بنسبة 22.48% بينما لم نسجل نسب عالية عند شبكتي الانترنت والاكسترات حيث ان نسبة الانترنت قدرت بنسبة 4.65% أما الاكسترات فكانت شبه منعدمة وذلك بنسبة 1.55% وهذا راجع لعدم استخدامها من طرف العمال

- \_\_ ساهمت تكنولوجيا الإعلام والاتصال في الرفع من أداء المؤسسة من خلال تحسين الاتصال الداخلي والذي قدرت نسبته ب 79.55% و ذلك من خلال.
- \_\_ سرعة تداول وتبادل المعلومات بنسبة (23.71%).
- \_\_ سرعة الاتصال بالموظفين بنسبة (21.65%).
- بالإضافة إلى أن تكنولوجيا الإعلام والاتصال قدمت مساعدات للمؤسسة عن طريق:
- \_\_ جذب فئة جديدة من الزبائن بنسبة (25.25%).
- \_\_ تدريب الموارد البشرية وتحسين عملية اتخاذ القرار (18.18).
- هناك تفاوت في نسبة مواجهة عمال الخزف الصحي لصعوبات أثناء استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال هناك من يرى بأنه ليس هناك صعوبات تواجهه عند استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال حيث قدرت نسبتهم ب 54.55% في حين هناك من يرى بأنه هناك صعوبات تواجهه عند استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال وذلك بنسبة 39.13%.

## الفصل الثاني: مدخل نظري حول تكنولوجيا الإعلام والاتصال.

تمهيد

- 1- نشأة تكنولوجيا الإعلام و الاتصال.
  - 2- خصائص تكنولوجيا الإعلام والاتصال
  - 3- وظائف تكنولوجيا الإعلام والاتصال.
  - 4- أنواع تكنولوجيا الاعلام والاتصال.
  - 5- مزيا تكنولوجيا الإعلام والاتصال.
  - 6- عيوب تكنولوجيا الاعلام والاتصال .
- خلاصة الفصل.

**تمهيد:**

لقد شهد الانسان تطورات فكرية و علمية كثيرة عبر الزمن، جعله يرقى و يسمو و يتطور من أجل بناء عمران ضخم يجعله يواكب التطورات في شتى المجالات، و يعتبر التكنولوجيا احد اسس هذا العمران الضخم غدا أصبحت في الوقت الحالي مقياس للتخلف و التحضر، و إحدى اهم المواضيع التي تشغل حيزا كبيرا من الاهتمام لا سيما على مستوى المؤسسات.

لهذا سنتناول في هذا الفصل مدخل نظري حول تكنولوجيا الاعلام و الاتصال من خلال التطرق إلى خصائصها و انواع التكنولوجيات المستخدمة في المؤسسة و المتمثلة في الحاسب الالى، الهاتف النقال، الانترنت، البريد الالكتروني، الفاكسمي، الفايبيوك.



## 1- تطور و نشأة تكنولوجيا الإعلام و الإتصال.

شهد العالم سنة 1824م اكتشاف العالم الانجليزي وليم سترجون Sturjon الموجات الكهرومغناطيسية و استطاع صمويل مورس Morse اختراع التلغراف في عام 1837 و ابتكر طريقة للكتابة على النقط و الشرط Sots l dasfes و قد تم مد خطوط التلغراف السلكية عبر كل أوروبا و أمريكا و الهند خلال القرن التاسع عشر و في عام 1867 استطاع براهام بل أن يبتكر التلغراف لنقل الصوت الآدمي إلى مسافات بعيدة مستخدما نفس تكنولوجيا التلغراف أي سريان التيار الكهربائي.

في الأسلاك النحاسية مستبدلا بمطرقته التلغراف شريحة رقيقة من المعدن تهر حين تصطدم بها الموجات الصوتية.

و في عام 1877 اخترع طوما إيديسون Edison جهاز الفوتوغراف Phtograph ثم تمكن العالم الألماني برلنجر Berlinger في عام 1887 من إبتكار القرص المسطح Flat disc الذي يستخدم في تسجيل الصوت.

و في عام 1859 شاهد الجمهور الفرنسي العروض السينمائية ثم أصبحت سما ناطقة في عام 1928.

و تمكن العالم الإيطالي الأصلي جوجيليو ماركوني Marconi من اختراع اللاسلكي في عام 1896 و كانت تلك هي المرة الأولى التي ينقل فيها الصوت إلى مسافات بعيدة نسبيا دون استخدام الأسلاك.

و كان الألمان و الكنديون أول من بدأ في وجيه خدمات الراديو المنظمة منذ عام 1919 ثم تبعها الولايات المتحدة الأمريكية منذ أواخر العشرينيات مستفيدة بما سبقها من دراسات و تجارب عملية في مجالات الكهرباء، التصوير الفوتوغرافي و الاتصالات السلكية و اللاسلكية.<sup>1</sup>

و خلال القرن العشرين إكتسبت وسائل الإتصال الجماهيرية أهمية كبيرة و خاصة (برامج التلفزيون) الوسائل الإلكترونية، بإعتبارها قنوات أساسية لنقل الأخبار و المعلومات، و أصبحت برامج التلفزيون

<sup>1</sup> حسن عماد مكاوي، محمود علم الدين: تكنولوجيا المعلومات و الاتصال، دار العربية للنشر و التوزيع، القاهرة، ط1، 2009، ص67، 68.

تعكس قيم المجتمع و ثقافته و أنماط معيشتة، و عكس برامج الراديو اهتمامات الناس و قضاياهم الحالية مع ظهور و نجاح الصحافة الجماهيرية التي اكتمل نموها في النصف الأول من القرن العشرين، فقد شهد القرن التاسع عشر ظهور عدد كبير من وسائل الإتصال (التلغراف، التلفزيون، الفوتوغراف ثم التصوير الفوتوغرافي، الفيليم السينمائي ثم الإذاعة المرئية (التلفزيون) ) و هذا استجابة لعلاج بعض المشكلات الناجمة عن الثورة الصناعية، فقد أحدثت هذه المرحلة ثورة في نظام الاتصال و حولت العالم إلى قرية كونية عالمية إلكترونية يعرف فيها الفرد بالصوت و الصورة و الكلمة المطبوعة كل ما يحدث وقت وقوعه.

إلا أن هذا الإنفجار المعلوماتي جعل الإنسان العادي يعجز عن متابعة ما يحدث في العالم على مستوى الأحداث اليومية أو على مستوى التخصص العلمي و المهني و أصبحت وسائل الإتصال الإلكترونية وفق هذا المفهوم النافذة السحرية التي نرى بها أنفسنا.

شهد النصف الثاني من القرن العشرين أشكالا لتكنولوجيا و الإعلام و المعلومات ما يتضاءل أمامه كل ما تحقق في عدة قرون سابقة و لعل أبرز مظاهر تلك التكنولوجيا هو امتزاج ثلاث ثورات ببعضها البعض شكلت ما يسمى بالثورة التكنولوجية أو الرقمية و هي ثورة المعلومات المتمثلة في إنفجار ضخم في المعرفة و كمية هائلة من المعارف المتعددة و الأشكال و التخصصات و اللغات و ثورة الإتصال و تتجسد في تطور تكنولوجيا الإتصال و الإعلام الحديثة بدءا بالإتصالات السلكية مرورا بالتلفزيون و انتهاءا بالأقمار الصناعية و الألياف الضوئية و ثورة الحاسبات الإلكترونية التي امتدت إلى كافة جوانب الحياة أبرزها: مرحلة الاتصال المتعددة الوسائط Multimedia و مرحلة التكنولوجيا الإتصالية التفاعلية Interactive و مرحلة الوسائط المنهجية Hypermedia و مرتكزاتها الأساسية هي الحاسبات الإلكترونية في جيلها الخامس الذي يتضمن أنظمة الذكاء الإصطناعي و الألياف الصوتية و أشعة الليزر و الأقمار الصناعية. و تميزت التكنولوجيا الجديدة للإتصال و الإعلام و المعلومات (الحاسبات الإلكترونية، الإتصالات الفضائية)، و إمكانية الاتصال المباشر بقواعد

البيانات. انتشار التلفزيون الكابلي التفاعلي و الرقمي و خدمات الفيديو تكمس و التيلتكست . الفيديو ديسك الرقمي، نظم الليزر، الميكرو ويف، الألياف الضوئية، الاتصالات الرقمية، خدمات الهاتف المحمول، البريد الإلكتروني، عقد المؤتمرات عن بعد.<sup>1</sup>

## 2- خصائص و سمات تكنولوجيا الإعلام و الإتصال:

هناك جملة من الخصائص و سمات تتميز بها تكنولوجيا الإعلام و الإتصال نذكر منها:

1- التفاعلية: حيث يؤثر المشاركون في عملية الإتصال على أدوار الآخرين و أفكارهم و يتبادلون معهم المعلومات و يطلق على القائمين بالإتصال لفظ مشاركين بدلا من مصادر و قد ساهمت هذه الخاصية في ظهور نوع جديد من منتديات الإتصال و الحوار الثقافي المتكامل و المتفاعل عن بعد مما يجعل المتلقي متفاعلا مع وسائل الاتصال تفاعلا إيجابيا.<sup>2</sup>

2- اللامهيرية: ما يؤخذ على وسائل الإتصال الحديثة تحولها من توزيع وسائل جماهيرية إلى الميل إلى تحديد هذه الرسائل و تصنيفها لتلائم جماعات نوعية أكثر تخصيصا و تشير الدلائل إلى أنه رؤية مارشل "ماكلوهان الخاصة بوحدة العالم و الحياة في قرية عالمية التي حققتها نفضة وسائل الإتصال الجماهيري خلال عقد الستينات قد أصبحت في حاجة إلى إعادة النظر في عقد التسعينات و القرن الحادي و العشرين حيث تتجه وسائل التكنولوجيا الحديثة إلى جعل خيارات القراءة و الاستماع و المشاهد عبارة عن خيارات معزولة لكونها خيارات مشتركة كما يرى ماكلوهان و بذلك نشهد سقوط العقل الجماعي حيث تنشر وسائل الإعلام و الإتصالات الجديدة التي توصف بأنها غير جماهيرية بل أنها ذات إتجاهات فردية أو مجموعاتية.

<sup>1</sup> رضوان بلخيري: مدخل إلى وسائل الإعلام و الإتصال نشأتها و تطورها، ..... للنشر و التوزيع الجزائر، ط1، 2014، ص244-245.

<sup>2</sup> رضوان بلخيري: مرجع سابق ص246.

3- **التلازمية:** و تعني إمكانية إرسال الرسائل و استقبالها في وقت مناسب للفرد المستخدم و لا تتطلب من كل مشترك أن يستخدم النظام في الوقت نفسه فمثلا في نظم البريد الالكتروني ترسل الرسالة إلى مستقبلها في أي وقت دون حاجة لوجود مستقبل للرسالة.<sup>1</sup>

أو من خلال تسخير تقنيات الإتصال الحديثة مثل الفيديو لتسجيل البرامج و تخزينها ثم مشاهدتها في الأوقات المناسبة.

4- **قابلية التحرك و الحركة** و تسمح هذه السمة في تبيان المعلومات و استقبالها من أي مكان آخرا تناد حركة، منتج أو لمستقبل المعلومات و ذلك باستخدام عدد من الأجهزة المختلفة مثل تلفزيون، الهاتف النقال، و السيارة و كذلك الحاسب الإلكتروني.

5- **قابلية التحويل:** على إمكانية نقل المعلومات من وعاء لآخر باستعمال تقنيات تسمح بتحويل الوعي و الرقابة إلى الممغنطة أو اللايزرية و كذلك إمكانية تحويل النصوص من لغة إلى أخرى. أو ما يسمى بنظام الترجمة الآلية.<sup>2</sup>

6- **قابلية التركيب و التوصيل:** لم تعد شركات صناعة أدوات الاتصال تعمل بمعزل عن بعضها البعض فقد اندمجت و اتخذت الأشكال و الوحدات التي تصنعها الشركات المختصة في صناعة أدوات الإتصال و من الأمثلة الدالة على ذلك وحدات الموازي المقهر التي يمكن تجميعها في منديلات مختلفة الصنع لكنها تؤدي وظيفتها في مجال إستقبال الإرشادات التلفزيونية على أكمل وجه فهناك الموازيء القائم على الوحدات التالية: الصحن من صناعة شركة (Eston) و الديمو (المحلل) من صنع شركة (Nextwave).<sup>3</sup>

7- **التوجه نحو التصغير** تتجه الوسائل الجماهيرية في ضال من الثورة إلى وسائل صغيرة يمكنها نقلها من مكان إلى آخر و بالشكل الذي يتلاءم و ظروفستهلك هذا العصر الذي يتميز بكثرة التنقل و

<sup>1</sup> محمد الفاتح حمدي و آخرون، مرجع سابق ذكر، ص03.

<sup>2</sup> هارون منصر: تكنولوجيا الاتصال الحديثة، المسائل النظرية و التطبيقات، دار الألفية للنشر و التوزيع، قسنطينة، 2012، ص 52، 53.

<sup>3</sup> مؤيد عبد الجبار الحدي: العولمة الإعلامية الأهلية للتستر و التوزيع، عمان ط1، 2002، ص59.

التحرك عكس مستهلك العقود الماضية التي اتسما بالسكون والثبات و من الأمثلة عن هذه الوسائل الجديدة التلفزيون الجيب و الهاتف النقال و الحاسب النقال المزود بطباعة إلكترونية.<sup>1</sup>

### 3- وظائف تكنولوجيا الإعلام و الإتصال:

لتكنولوجيا الإتصال مجموعة من الوظائف:

● **وظيفة التوثيق:** لعبت تكنولوجيا الإتصال ممثلة بالحاسوب و الأقراص المضغوطة و آلات التصوير الرقمية دورا كبيرا في توثيق الانتاج الفكري في مجال الإتصال و الإعلام و ذلك بتناول البحوث و الدراسات الأكاديمية التطبيقية و العلمية و المعلومات المتخصصة في فروع الإعلام بتناولها لعمليات التجميع و وضع النظم و الأساليب الفنية الكفيلة باسترجاع مضمون هذا الانتاج و تحليله من خلال فهرسته و تصنيفه ثم الإعلام عنه ليتحقق الاستخدام الأمثل لهذا الرصيد.

- تعمل تكنولوجيا الإتصال و الإعلام الحديثة على تقديم المعلومات المتعددة و المتنوعة التي تتميز بالضخامة بشكل غير مسبوق و ذلك أن الإتصال الرقمي و الانفجار المعلوماتي و المعرفي جاء نتاجا لتطور غير مسبوق في تكنولوجيا الإتصال و تكنولوجيا المعلومات التي استفاد منه الإتصال الرقمي و ساهم في تعميم الاستفادة من ثورة المعلومات و انتشارها الا تي غطت كل المجالات نتيجة الخصائص التي تتميز بها تكنولوجيا الإتصال و المعلومات و أهمها سعة التخزين.

- عملت تكنولوجيا الإتصال و الإعلام الجديدة على الزيادة في سرعة إعداد الرسائل الإعلامية و في القدرات العالية من حيث تحويلها إلى أشكال مختلفة (من مطبوعة إلى مرئية و من مرئية إلى مطبوعة) و في القدرة على نشرها و توزيعها و تخطي حاجز الزمان و المكان.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> رضوان بلخيري، مدخل للوسائل الإعلام و الإتصال... مرجع سابق، ص248.

<sup>2</sup> محمد الفاتح حمدي و آخرون، المرجع السابق، ص11.

- تجاوز قيود العزلة التي يفرضها الاتصال الرقمي، حيث يتعامل الفرد لساعات طويلة مع الحاسب الشخصي بعيدا عن الاتصال بالآخرين في الواقع الحقيقي حيث لا يتم الاتصال وجها لوجه و لكن من خلال المحادثات و البريد الإلكتروني و الحوارات مع آخرين لا يعرفون بعضهم البعض لا تميزهم سمات خاصة سوى ما يفرضه هذا الواقع و حاجاته بدءا من الصداقات الجديدة مع الآخرين من ثقافات مختلفة إلى الاتصال بهذه الثقافات ذاتها و التحول خلالها ما يلي حاجات الفرد.

- قدمت تكنولوجيا الاتصال الحديثة و من خلال الأجيال الجديدة الهاتف و الفاكس فرصة المشاركة في الندوات خلال طرح التساؤلات أو مناقشة بعض الموضوعات، كما اتسعت ظاهرة التعليم المفتوح أو التعليم عن بعد التي بدأت بالجامعات و تقديم المحاضرات من خلال الانترنت.

- ظهور الحاسب الشخصي و التوسع في استخداماته، و يتيح هذا الحاسب قائمة ضخمة من الخدمات و المعلومات سواء للاستخدام الشخصي أو إمكانية الاستفادة من المعلومات التي تقدمها شبكات المعلومات، كما يحتوي الحاسب الآلي على كمية كبيرة من المعلومات التي تقدمها شبكات المعلومات، كما يحتوي الحاسب الآلي على كمية كبيرة من المعلومات يمكن استرجاعها بسرعة فائقة مثل براج النشر المكتبي و الصحفي و قواعد البيانات الفاكسيميلي و البريد الإلكتروني كما أصبحت أداة و وسيلة اتصال يمكن للحاسب الآلي عبر خطوط الهاتف الاستعانة بالمعدل (Modem) و الاتصال ببعضها و هو ما يطلق عليه أنظمة الحاسب الإلكتروني التي تتضمن (النصوص المتلفزة، البريد الإلكتروني، عقد الندوات عن بعد) و تبادل المعلومات و الأحداث العلمية بين المراكز و المعاهد العلمية على نطاق عالمي واسع.

- و أيضا التحكم و الاستكشاف و ذلك من خلال البرامج تسمح للطلاب بإجراء التجارب و تصميم المواقف و تحليل المتغيرات.<sup>1</sup>

<sup>1</sup>مُجد الفاتح، المرجع السابق، ص12.

## 4- أنواع تكنولوجيا الإعلام و الإتصال:

4-1- الحاسب الآلي: تعتبر الحاسبات الالكترونية من أحد مميزات هذا العصر لما توفر من قدرة على تخزين و استرجاع المعلومات و كذا سرعة فائقة و دقة متناهية في انجاز العديد من العمليات الحسائية، و مند تطوير الحاسبات عام 1946 انتقلت من أداة لخدمة الأغراض العسكرية و بعض أهداف الجامعات إلى مختلف المجالات العلمية و الصناعية و التجارية لدفع عجلة التطور و التقدم في المجتمع الإنساني حيث يتوقع في القريب العاجل أن يصبح استخدام الحاسب شائعا في المنازل كما هو الحال عليه لأن بالنسبة إلى التلفاز، و عليه يمكن تعريف الحاسب الآلي كما يلي:

الحاسب أو الكمبيوتر: هو آلة يتم تغذيتها بالبيانات (مدخلات) فيقوم بمعالجتها وفقا لبرامج موضوعة مسبقا (لمعالجة) للحصول على النتائج المطلوبة التي تخرج (مخرجات) في شكل من أشكال المخرجات مثل شاشة العرض أو في صورة تقرير أو في شكل جدول بيانات<sup>1</sup>.

إن استخدام الكمبيوتر في مجال الإتصال تتنوع و تختلف استخدامات الحاسب الآلي من فرد إلى آخر، و هذا راجع إلى اشباعات و احتياجات كل فرد ، و هذا الاختلاف ناتج عن اختلاف مجال العمل أو الدراسة أو البحث العلمي و من بين الاستخدامات نجد:

-الحساب و المعالجة السريعين للبيانات الرقمية و الرموز و المعادلات

-حفظ و استرجاع المعلومات الحرفية و الرقمية بسرعة كبيرة و بكميات هائلة<sup>2</sup>

-معالجة الكلمات و النصوص مع إتاحة متابعة مرئية مباشرة و واضحة لها و إمكانية التعديل و التصحيح و إعادة الترتيب الجزئي أو الكمي للمادة و كذا تخزينها بسهولة كبيرة.

<sup>1</sup> ماهر عودة الشمالية، محمود عزت اللحام، مصطفى يوسف كافي: تكنولوجيا الإعلام و الإتصال، دار الإعصار العلمي للنشر و التوزيع، عمان، ط1، 2015، ص 109، ص 110.

<sup>2</sup> فضيل دليو: تكنولوجيا الاعلام و الإتصال الجديدة بعض تطبيقاتها التقنية، دار حمومة للطباعة و النشر و التوزيع، الجزائر، ط1، 2014، ص 128.

-تصميم الرسوم و تحسين أدائها باستخدام نظم معلوماتية تسمح بتخزين رسوم جاهزة و تعديلها و سهولة معالجتها و التصرف فيها.

-التواصل و الدردشة عبر شبكات المعلومات: "الانترنت" و "الاكسترنت" (داخل المؤسسات أو بينها و بين محيطها الخارجي) ة الانترنت العالمية

-أعمال التركيب و التشغيل لبرامج وسائل الاتصال الجماهيرية الأخرى : راديو، سينما، تلفزيون ..

-محاكاة بعض الأجهزة الالكترونية الأخرى مثل: الفيديو، التلفزيون، الهاتف، الفاكس،.....

-كما تستعمل الحواسيب العملاقة في تحسين:

-تحديد موقع و مسار و حجم و طبيعة الثروات الباطنية.

-دقة توقعات الرصد الجوي.

-دقة و سرعة إنجاز معظم البحوث العلمية في مجال الصحي، البيئي، الفلكي،...<sup>1</sup>

**4-2- الهاتف النقال:** هو عبارة عن جهاز اتصال صغير الحجم مربوط بشبكة الاتصالات

اللاسلكية و الرقمية تسمح ببيت و استقبال الرسائل الصوتية و النصية و الصور عن بعد و بسرعة

فائقة و نظرا لطبيعة مكوناته الالكترونية و استغلاله العلمية (عدم ارتباطه المادي المباشر) فقد

يوصف بالخلوي

أو النقال أو المحمول. و معروف أن الهاتف الحالي هو الشكل المتطور للهاتف التقليدي الثابت والتي

كانت طرفياته موصولة بشبكة من الخطوط لا تسمح بنقله إلى المسافات المجاورة.<sup>2</sup>

**4-2-1- خدمات الهاتف النقال:** للهاتف النقال خدمات عديدة و متنوعة تخدم بها المشتركين

ومن أهم هذه الخدمات:

<sup>1</sup> فضيل دليو: مرجع سابق، ص 129.

<sup>2</sup> فضيل دليو: الاتصال (مفاهيمه، نظرياته، وسائله)، دار الفجر للنشر و التوزيع، الجزائر، 2003، ص 17.



\* **تحديد الأرقام:** تتيح هذه الخدمة للمستخدم تحديد الأرقام التي يتم الإتصال بها سواء أرقام محلية أو دولية، فلا يتم الإتصال بهذه الأرقام، و من مميزاتهما:

التحكم بالاتصالات الصادرة و تقليل المصاريف الخاصة بخدمة الهاتف المحمول.

\* **الوسائط المتعددة:** تتيح هذه الخدمة للمستخدم نقل صور و بيانات لا يمكن إرسالها برسالة نصية إلى أشخاص، و من مميزاتهما: التواصل مع الأهل بإرسال صور العائلة و نقل ملفات الفيديو التي لا يمكن إرسالها برسالة نصية.

\* **الاتصال المرئي:** و هي تمكن المستخدم من إجراء و استقبال المكالمات المرئية عبر جهازه و هذه الخدمة فقط للجيل الثالث و من مميزاتهما: التواصل مع الأهل بالصوت و الصورة مباشرة و إمكانية الاختيار بين استقبال خدمة الاتصال المرئي أو تحويلها إلى مكالمة صوتية.

\* **القنوات التلفزيونية:** و هي إمكانية مشاهدة القنوات التلفزيونية جودة عالية و وضوح في الصوت و الصورة و إمكانية استقبال المكالمات من خلال مشاهدة البث الحي.

\* **الابحار عبر النت 3G:** تتيح هذه التقنية للمستخدمين إمكانية التصفح بالانترنت عبر الجهاز الجوال و من مميزاتهما: سرعة عالية بلا دخول إلى الانترنت تصل إلى (8.1ميغابايت/ثانية) على شبكة الجيل الثالث هي متوفرة في دول الخليج العربي أكثر عكس الجزائر لم تطلق خدمات الجيل الثالث<sup>1</sup>.

## 5- الفاييس بوك:

**5-1- مفهومه:** فيس بوك (facebook) عبارة عن شبكة اجتماعية يمكن الدخول إليه مجاناً و تديره شركة فيس بوك محدودة المسؤولية كملكية خاصة بها.

المستخدمون بإمكانهم الانضمام إلى الشبكات التي تنظمها المدينة أو جهة العمل أو المدرسة أو الإقليم و ذلك لأجل الإتصال بالآخرين و التفاعل معهم كذلك يمكن للمستخدمين إضافة أصدقاء

<sup>1</sup> إيمان مجداب، حسن شرانه: أثر تكنولوجيا الاعلام و الإتصال الحديثة على فعالية الأداء داخل المؤسسة الخدمائية، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر قسم الاعلام و الإتصال، كلية العلوم الانسانية و الاجتماعية، جامعة محمد الصديق بن يحي، 2016-2017، ص 49، 50.

إلى قائمة أصدقائهم و إرسال الرسائل إليهم أيضا تحديث ملقاتهم الشخصية و تعريف الأصدقاء بأنفسهم.

**5-2- مميزات:** يتضمن الفيس بوك عددا من السمات التي تتيح للمستخدمين إمكانية التواصل مع بعضهم البعض و من بين هذه السمات:

➤ **سمة vall أولوية الحائط:** و هي عبارة عن مساحة مخصصة في صورة الملف الشخصي لأي مستخدم بحث تتيح للأصدقاء إرسال الرسائل المختلفة إلى هذا المستخدم.

➤ **سمة pokes أو النكزة:** تتيح للمستخدمين إرسال نكزة افتراضية لإثارة الانتباه إلى بعضهم البعض و هي عبارة عن إشعار بخطر المستخدم بأن أحد الأصدقاء و يقوم الترحيب به.

➤ **سمة photos أو الصورة و تكمن** للمستخدمين من تحميل الألبومات و الصور من أجهزتهم على الموقع يوفر الفيس بوك لمستخدميه إمكانية استضافة الصور مثل موقعي فوتوباكتي و فليكر الذين يضعان حد العدد الصور التي يسمح للمستخدم تحميلها في الماضي

➤ **سمة facebook rots أو تعليقات الفيس بوك:**

تم تقديم هذه السمة في 22 من أغسطس العام 2006 و هي سمة متعلقة بالتدوين تسمح بإضافة المعلومات و الصور التي يمكن تضمينها

➤ **سمة إرسال الرسائل الفورية shot** لقد أصدر الفيس بوك تطبيق إرسال رسائل فورية إلى شبكات الاتصال باستخدام برنامج comet و أطلق عليه اسم shot و يوفر هذا التطبيق إمكانية التواصل مع الأصدقاء و هو يشبه في أداء وظيفة برامج إرسال الفورية الموجودة على سطر المكتب<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> مروى عصام صلاح: الإعلام الإلكتروني في الأسس و آفاق المستقبل، دار الإعصار العلمي للنشر و التوزيع، عمان، ط، ص 215، 250، 257، 260، 258.

**6- البريد الإلكتروني:**

**1-6- مفهومه:** هو عبارة عن نظام يمكن بموجبه لمستخدم الأنترنت تبادل الرسائل مع مستخدم آخر أو مجموعة من مستخدمي من خلال تخصيص مساحة على الخادم يهتم بتكوين مخصصة للبريد الإلكتروني و بالتالي يمكن لكل مشترك مع هذا المزود بمساحة فارغة خاصة به، و يعطي المشترك عنوانا خاص به، يمكن من خلاله استقبال الرسائل الإلكترونية و التواصل مع الآخرين<sup>1</sup>.

**2-6- مميزات البريد الإلكتروني:**

و يتمتع البريد الإلكتروني بعدة مميزات أهمها:

- انخفاض التكلفة المادية

- السرعة الفائقة حيث يتم الإرسال من خلال مدة وجيزة من الزمن

- يتم استلام الرد خلال زمن قياسي.

- يستطيع المستفيد أن يستلم رسائله في أي مكان في العالم مما يفيد رجال الأعمال الذين يسافرون كثيرا بحكم عملهم، كما يفيد الناس جميعا، حيث يمكنهم أثناء إجازتهم الاطلاع على الرسائل الواردة إليهم<sup>2</sup>.

**7- تقنية الفاكسيلي الفاكس facsimil :**

و هي عبارة عن طريقة أو نظام لإرسال الصورة و الأشياء المكتوبة باليد أو المطبوعة إلكترونيا عن طريق سلك أو راديو، أو أقمار صناعية، يمتاز بنقل الأشياء الثابتة و ليس المتحركة. و قد ظهر الفاكس في سنة 1934 عندما أرسلت صورة من المدينة الأمريكية celeelend إلى new York و قد شاع استعماله في الثلاثينات و في سنة 1954 بدأت و كالات الأنباء في استخدام

<sup>1</sup> فارس حسن الخطاب: الفضائيات الرقمية و تطبيقاتها الإعلامية، دار أسامة للنشر و التوزيع، عمان، 2011، ص 39.

<sup>2</sup> فيصل أبو عيشة: الإعلام الإلكتروني، دار أسامة للنشر و التوزيع، عمان، 2009، ص 71.

نظام الفاكس في إرسال الصور الفوتوغرافية و الكلمات المطبوعة، حيث يستخدم الفاكس في إرسال الأخبار في وكالات الأنباء إلى أماكن طباعة الصحف.

كذلك فقد أتاح التطور الكبير في تكنولوجيا الإعلام و الإتصال ارتباطه بشبكة الانترنت نتيجة لهذا التطور<sup>1</sup>.

## 8- الانترنت:

**8-1- مفهومه:** و يسمى الانترنت internet مشتق من مسمى شبكة المعلومات الدولية،

التي يطلق عليها في الإنجليزية international net work كما يطلق على الانترنت عدة تسميات the net أو الشبكة العالمية world أو الشبكة العنكبوتية the web، أو الطريق الالكتروني السريع للمعلومات، و الانترنت شبكة كمبيوتر عالمية تربط ملايين من أجهزة الكمبيوتر في العالم و يتكون الانترنت من شبكات أصغر تمكن أي شخص متصل بها التجول في رحابها الواسعة و المفتوحة بلا حدود حيث يتم فيها ربط مجموعة شبكات بعضها مع بعض في جميع وسائل الاتصال المعروفة<sup>2</sup> و يعرف أيضا «الانترنت هو تلك الشبكة الالكترونية المكونة من مجموعة من الشبكات التي تربط الناس و المعلومات من خلال أجهزة الكمبيوتر و الأجهزة الرقمية بحيث تسمح بالاتصال بين شخص و آخر ما و تسمح باسترجاع هذه المعلومات»<sup>3</sup>.

## 8-2- خدمات الانترنت:

**1- البريد الالكتروني:** لإرسال الرسائل و نقل الملفات إلى أي شخص أو عنوان بريدي بصورة سريعة جدا لا تتعدى دقائق.

## 2- قوائم العناوين البريدية: تشمل إنشاء و تحديث قوائم العناوين البريدية.

<sup>1</sup> أسماء مريمش، سميحة شبيبة: تكنولوجيا الإعلام و الإتصال الحديثة و دورها في صناعة الإشهار المسموع، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام و الإتصال قسم علوم الإعلام و الإتصال كلية العلوم الإنسانية و الإجتماعية، جامعة جيجل، 2017، 2016، ص 52.

<sup>2</sup> ماهر عودة الشمالية، محمود اللحام، مصطفى يوسف كاني: الإعلام الرقمي الجديد دار الإعصار العلمي للنشر و التوزيع، عمان، ط1، 2015، ص 37.

<sup>3</sup> حلمي خضر ساري: ثقافة الانترنت: دراسة في التواصل الاجتماعي، دار مجد لاوي للنشر و التوزيع، الأردن، ط1، 2005، ص، ص 19. 20.

3- خدمة المجموعات الإخبارية: تشبه خدمة القوائم البريدية الاختلاف أن كل عضو يستطيع التحكم في المقالات التي يريد استلامها.

4- خدمة الاستعلام الشخصي: يمكن الاستعلام في العنوان البريدي لأي شخص أو هيئة تستخدم الانترنت و المسجلين لديها.

5- خدمة المحادثات الشخصية: يمكن التحدث مع طرف آخر صوتا و صورة و كتابة.

6- خدمة التحويل و نقل الملفات: لنقل الملفات من حاسب لآخر (FTP).

7- خدمة الأرشيف الإلكتروني (Archive): يمكن البحث عن ملفات معينة قد تكون مفقودة في برامجك المستخدمة في حاسبك.

8- خدمة شبكة الاستعلامات الشاملة: يسمح للمستخدم بتشغيل و الاستفادة من خدمات الكثير من الموارد الأخرى مثل: خدمة نقل الملفات و خدمة المشاركة في القوائم العناوين البريدية حيث يفهرس المعلومات الموجودة على الشبكة.

9- خدمة الدخول عن بعد: تسمح باستخدام برامج و تطبيقات في الحاسب الآلي الآخر<sup>1</sup>.

## 5- مزايا تكنولوجيا الإعلام و الإتصال:

1/ تعمل تكنولوجيا الإتصال و الإعلام على تقديم المعلومات (information) المتعددة و المتنوعة التي تتميز بالضخامة بشكل غير مسبوق، ذلك أن الإتصال الرقمي و الانفجار المعلوماتي و المعرفي جاء نتاجا للتطور غير المسبوق في تكنولوجيا المعلومات الذي استفاد منه الإتصال الرقمي و ساهم في تعميم الاستفادة من ثورة المعلومات و انتشارها التي غطت كل المجال، نتيجة الخصائص التي تميزت بها تكنولوجيا الإتصال و المعلومات و أهمها سعة التخزين<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> محمد صاحب السلطان: وسائل الاعلام و الإتصال دراسة في النشأة و التطور، دار الميسرة للنشر و التوزيع و الطباعة، ط1، 2012، ص ص 338-339.

<sup>2</sup> محمد عبد الحميد: الإتصال و الإعلام عبر شبكة الانترنت، عالم الكتب للنشر و التوزيع، ط1، ص 50.

2/ عملت تكنولوجيا الاتصال و الإعلام من الزيادة في سرعة إعداد الرسائل الإعلامية و في القدرات العالية من حيث تحويلها إلى أشكال مختلفة ( من مطبوعة إلى مرئية إلى مطبوعة) و في القدرة على نشرها و توزيعها و تخطي حاجزي الزمان و المكان.<sup>1</sup>

3/ التكنولوجيا و الاتصال تفتح آفاق جديدة تدعم استخدامات و وظائف الاتصال في المجالات تمر بها تقديم الفواصل التقليدية في الاتصال الجماهيري و الاتصال الشخصي و تعد إلى نمط متكامل يعتمد عليها كتفاعل الحر و المباشر بين الطرفين العملية الاتصالية و اتساع و التنوع حدية كل منهما في البحث و الاختيار لما يشير إلى العملية التعليمية، و يؤكد على أهمية التكنولوجيا و الإعلام لخدمات التعليمية و ارتفاع برامجها.<sup>2</sup>

4/ كما قدمت التكنولوجيا لمستخدمها أبعاد ثلاث هي:

- **البعد الزمني:** حيث أتاحت أقصى درجات السرعة في نقل المعلومات إلى حد ألغت الفرق بين زمان البحث و زمان الواقعي في حالة البث المباشر عبر أقمار صناعية.

- **البعد المكاني:** حيث وفرت كم هائل من المساحات المطلوبة لتخزين المعلومات و لنقلها.

- **البعد الخاص بالوسيلة و علاقتها بالمتلقي:** حيث أتاحت الثورة الاتصال للمتلقي درجة من التفاعل الايجابي مع هذه التكنولوجيا كالتلفزيون الذي يستخدم الاتصال الرقمي و يسمح للمتلقي بالتدخل في اختيار البرامج.<sup>3</sup>

5/ هناك إختراعات 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 الفيديوكاسيت، أقراص الفيديو، ألعاب الفيديو، الفيديو الرقمي<sup>1</sup> DVD

<sup>1</sup> شطاح مجّد و آخرون: القنوات الفضائية و تأثيرها على القيم الاجتماعية و السلوكية لدى الشباب الجزائري، دار الهدى، عن مليلة، د.ط، 2002، ص100.

<sup>2</sup> أحمد معوض إبراهيم: تكنولوجيا الإعلام-تطبيق على الإعلام في بعض الدول الغربية-، دار الكتاب الحديث، مصر، د.ط، 2008، ص9.

<sup>3</sup> حورية بولعويدات: استخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة في المؤسسة الإقتصادية، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في الإتصال و العلاقات العامة: قسم علوم الإتصال، جامعة قسنطينة، 2008.2007، ص 88.

## 6- عيوب تكنولوجيا الاعلام و الاتصال:

\* ساهمت تكنولوجيا الاعلام غي خلق العديد من المشاكل في حياة البشر منها ما حصل للفرد ما تسبب في مخاطر بيئية و من هذه السلبيات و المخاطر نجد:

\* حدوث الفجوة المعرفية بين الدول المالكة لهذه التكنولوجيا و الدول المستوردة لها مثلما يحدث اليوم بين الدول الأوروبية و الدول العربية، فإن لم تتسارع الدول العربية إلى المشاكل في هذه الثورة التكنولوجية الاتصالية و الاعلامية الجديدة فإن هناك خطر احتمال زيادة تهميشها، و زيادة حدوث العزلة الثقافية و الدينية و العرقية التي يمكن أن تؤدي إلى حدوث صراعات محلية، إقليمية<sup>2</sup>

\* إن خطورة تكنولوجيا الاتصال و الإعلام تتجسد من خلال تفكيك الثقافات و الغزو الثقافي و التلوث الثقافي و إفساد الثقافات الوطنية، و مسائل الهوية الثقافية [ لأنه و بكل بساطة أن هذه التكنولوجيات الحديثة لا تعبأ بانتقاداتنا و أخلاقياتنا و لا تنتظر حتى تكمل تأقلمنا و نقدنا. و تفنيدنا لسلبياتها] بل هي تتقدم دون أن تنتظر أن نصبح مهنين لمعانقتها حيث أن تكنولوجيا الإعلام و الاتصال هي نتاج ثقافي غربي ظهرت لتلبي حاجات موضوعية لصيقة ببنيان و ثقافة هذه المجتمعات، و لم تراعي ما هو موجود في مجتمعاتنا من أعراف و تقاليد و مبادئ و قيم جاء الدين الإسلامي، و هذا ما جعلها تشكل خطرا كبيرا على هذه المقومات<sup>3</sup>.

\* تنميط العالم على نحو نمط المجتمعات الغربية و بالذات المجتمع الأمريكي و ذلك من خلال نقل قيم المجتمع القومي و الأمريكي ليكون المثال و القدوة، و كذلك ترويج الإيديولوجيات الفكرية الغربية و غرضها في الواقع من خلال الضغوط الإعلامية و السياسية و هذا ما تلعبه تكنولوجيا اليوم<sup>4</sup>.

<sup>1</sup> عبد الأمير الفيصل: الصحافة الالكترونية في الوطن العربي، دار الشروق للنشر و التوزيع، عمان، د ط، ص ص 20، 21.

<sup>2</sup> رضوان بلحزي، مرجع سبق ذكره، ص 255.

<sup>3</sup> خالد منصر، مرجع سبق ذكره، ص

<sup>4</sup> ياسر خضر البياني: الاتصال الدولي العربي، دار الشروق للنشر و التوزيع، عمان، ط1، 2006، ص 88.

\* التأثيرات الصحية لتكنولوجيا الاتصال و الإعلام على الجانب البيولوجي و الفزيولوجي و النفسي للأفراد، فالعديد من الأمراض كان سببها الاستخدام المفرط لهذه التكنولوجيات مثل الصداع و الاكتئاب، العزلة و ضعف البصر، الإرهاق القلق، ضغط الدم، أوجاع الظهر، ضعف السمع... إلخ<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> شريف درويش اللبان: تكنولوجيا الاتصال المخاطر و التحديات و التأثيرات الإجتماعية، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة، ط1، 2000، ص 23.



### خلاصة

في الاخير نستنتج أن تكنولوجيا الاعلام و الاتصال هي مجموعة التكنولوجيات التي تسمح بجمع المعلومات و تخزينها و سرعة انتشارها و استرجاعها وقت الحاجة إليها، و لها خصائص عدة منها التفاعلية و الكونية و غيرها، حيث تمكنت من اقتحام العالم في جل المجالات بالإضافة إلى تعدد وسائلها و تنوعها من أنترنت، بريد الكتروني و غيرها كما ان لها ايجابيات و سلبيات على حياة الأفراد و المؤسسات.



الفصل الثالث

أصبحت تكنولوجيا الإعلام والاتصال تلعب دورا مهما في حياة الأفراد والمجتمعات خصوصا في السنوات الأخيرة لما شهدته من تطورات كبيرة وسريعة على مستوى التقنية والرسالة، الأمر الذي سمح لها بالدخول ضمن البني التحتية للعديد من المؤسسات لا سيما منها المؤسسات ذات الطابع الاقتصادي التي باتت تكنولوجيا الإعلام والاتصال من أولويات هذه المؤسسات في تسيير كافة شؤونها الداخلية والخارجية.

ولذلك فإن تكيف الأفراد مع مثل هذه التكنولوجيات هو أمر ضروري من اجل تحقيق سهولة في التعامل وقد كانت الدول المتقدمة السبابة لتعامل مع مثل هذه التكنولوجيات واستخدمتها ضمن استراتيجيات العمل داخل المؤسسات، كما أن المؤسسة الجزائرية أدخلت هذه التكنولوجيا إلى نشاطاتها.

وفي دراستنا هذه توجهنا نحو التعرف والتعمق في واقع استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال في المؤسسة الاقتصادية، على خلفية نظرية انتشار المبتكرات ولقد تم ذلك من خلال الدراسة الميدانية الذي قمنا بها بمؤسسة الخزف الصحي بالميلية .

ولمعالجة الإشكال المطروح حول ما هو واقع استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال في مؤسسة الخزف الصحي قمنا بطرح مجموعة من الأسئلة تمثلت في:

- \_\_ ما هي أهم تكنولوجيا الإعلام والاتصال المستخدمة في مؤسسة الخزف الصحي.
  - \_\_ ما هو أثر استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال في مؤسسة الخزف الصحي ؟
  - \_\_ ما هي العراقيل التي تقف أمام المؤسسة عند استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال؟
- لنقوم في المقابل بوضع فروض لهذه التساؤلات حيث افترضنا أن جهاز الحاسوب، والانترنت والبريد الالكتروني، من بين أكثر الوسائل استخداما في مؤسسة الخزف الصحي، كما افترضنا أن تكنولوجيا الإعلام والاتصال تلعب دورا فعال في تحسين الأداء الذي تقوم به هذه

المؤسسة، وفي الأخير افترضنا أن من بين أهم العوائق التي تواجه العمال عند استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال هو نقص التمرن والتدريب.

ولتحقيق هذه الأهداف اعتمدنا على المنهج الوصفي الذي يقوم على تفسير الوضع القائم بالمشكلة ألا وهي واقع تكنولوجيا الاعلام والاتصال في المؤسسة الاقتصادية حيث قمنا باختيار المسح الشامل والمكونة من 50 مفردة من مجتمع الدراسة بمؤسسة الخزف الصحي، وتم استخدام الاستمارة كأداة بحث رئيسية والتي تم تقسيمها الى أربع محاور:

— المحور الأول: البيانات الشخصية

— المحور الثاني: تكنولوجيا الإعلام والاتصال المستخدمة في مؤسسة الخزف الصحي.

— المحور الثالث: أثر تكنولوجيا الإعلام والاتصال على أداء مؤسسة الخزف الصحي.

— المحور الرابع: عراقيل وصعوبات استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال في مؤسسة الخزف الصحي.

وفي الأخير قمنا بالتوصل إلى النتائج التالية :

هناك تفاوت في استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال بين جهاز الحاسوب، والانترنت والبريد الالكتروني حيث كان استخدام الحاسوب من بين أكثر الوسائل المستخدمة في مؤسسة الخزف الصحي وذلك بنسبة 26.36% تليها بنسبة أقل استخدام الانترنت وذلك بنسبة 28.58% في حين نجد ان استخدام البريد الالكتروني كان بنسبة 22.48% بينما لم نسجل نسب عالية عند شبكتي الانترنت والاكسترات حيث ان نسبة الانترنت قدرت بنسبة 4.65% أما الاكسترات فكانت شبه منعدمة وذلك بنسبة 1.55% وهذا راجع لعدم استخدامها من طرف العمال

- \_\_ ساهمت تكنولوجيا الإعلام والاتصال في الرفع من أداء المؤسسة من خلال تحسين الاتصال الداخلي والذي قدرت نسبته ب 79.55% و ذلك من خلال.
- \_\_ سرعة تداول وتبادل المعلومات بنسبة (23.71%).
- \_\_ سرعة الاتصال بالموظفين بنسبة (21.65%).
- بالإضافة إلى أن تكنولوجيا الإعلام والاتصال قدمت مساعدات للمؤسسة عن طريق:
- \_\_ جذب فئة جديدة من الزبائن بنسبة (25.25%).
- \_\_ تدريب الموارد البشرية وتحسين عملية اتخاذ القرار (18.18).
- هناك تفاوت في نسبة مواجهة عمال الخزف الصحي لصعوبات أثناء استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال هناك من يرى بأنه ليس هناك صعوبات تواجهه عند استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال حيث قدرت نسبتهم ب 54.55% في حين هناك من يرى بأنه هناك صعوبات تواجهه عند استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال وذلك بنسبة 39.13%.

## الفصل الثالث: مدخل مفاهيمي للمؤسسة الاقتصادية.

### تمهيد

- 1- تعريف المؤسسة التربوية.
- 2- خصائص المؤسسة التربوية.
- 3- أنواع المؤسسات التربوية.
- 4- الهيكل التنظيمي للمؤسسة التربوية.
- 5- وظائف المؤسسة التربوية.

### خلاصة الفصل

## تمهيد

من مميزات المجتمع الحديث أنه يحتوي على مجموعة من المؤسسات سواء الاجتماعية أو التربوية وهي تقوم بتنشئة الأفراد ليكونوا أعضاء صالحين في المجتمع ومن تلك الأخيرة نجد المدرسة وهي مؤسسة اجتماعية أنشأها المجتمع لتلبية حاجة من حاجاته وهي كيان معنوي يتكون من مجموعة أفراد كل فرد له وظيفة التي يجب أن يقوم بها ومركزه الذي يجب أن يشغله على أكمل وجه ولكي تؤدي المدرسة دورها المنشود يجب أن تتكامل وظائف أفرادها وتتحد في كل واحد ومن هنا يظهر واقع تكنولوجيا الإعلام والاتصال في هذه المؤسسات والذي تعمل على تفعيل أدائها سواء في البيئة الداخلية أو الخارجية وبناء صورة ذهنية جيدة لهذه المؤسسات.

## مدخل إلى المؤسسة التربوية

## 1- تعريف المؤسسة التربوية:

تعتبر المؤسسة التربوية مؤسسات ذات طابع إداري تركز على وظيفة نبيلة في مهمة التربية والتعليم والتكوين العلمي والمهني فهي مؤسسة عمومية للتعليم تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي وتؤدي مهامها حسب طبيعتها انطلاقاً من المدارس الأساسية والثانوية والمتاقن

إلى جانب هذا توجد مؤسسات أخرى تنطوي تحت المهام التربوية والتكوينية كمحو الأمية والتعليم المتواصل الخاص بالمراسلة أو ما يعرف بالتعليم عن بعد كما أنها تعرف امتداداً طبيعياً للأسرة أو كالتعليمية وتكوينية علمية ومهنية وطبقاً للإحكام العامة لأمر رقم: 72/76 بتاريخ 1976/04/16 فهي مؤسسة عمومية للتعليم تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي يمنح فيها التعليم الثانوي والأساسي قد تكون ثانوية أو متقنة أو ثانوية متشعبة أو المالية داخلية أو نصف داخلية أو خارجية مختلطة أو خاص بالبنات فقط

أما تعريفها من الناحية التشريعية: فالمؤسسة التربوية هي مؤسسة تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي توضع تحت وصاية وزارة التربية الوطنية تحدث وتعلق بمرسوم وتلغى بنفس الشكل وهي كباقي المؤسسات العمومية تخضع لقواعد المحاسبة العمومية لها حق الاكتساب والملكية بواسطة مدير يعرف بالأمر بالصرف ومسير مالي وهو يعرف بالمحاسب العمومي وهذا طبقاً لقاعدة فصل السلطة وثنائية التنفيذ

وتعتمد المؤسسة التربوية في تسيير مصالحها الداخلية والخارجية على مسؤول يتمثل في الأمر بالصرف، يعتبر المسؤول الأول عن نشاطاتها حيث ينوب عنها ويمارس باسمها كافة العمليات والعقود والاتصالات المختلفة



ونميز في المؤسسة التربوية ثلاثة مصالح تتعامل فيما بينها وفقا للنصوص التنظيمية سارية المفعول وتتفاعل لتتمكن من تسيير مصالح المؤسسة<sup>1</sup>

## 2- خصائص المؤسسة التربوية

1- المدرسة بيئة تربوية: فهي لم تعد تقتصر على التعليم فقط لي نقل المعلومات والمعارف إلى عقول التلاميذ، بل تهتم بتربية التلميذ من جميع النواحي النفسية، الجسمانية، الاجتماعية، الثقافية..... الخ، وبالتالي يصبح هذا التلميذ متزنا بالشخصية يعرف ما عليه من واجبات، وماله من حقوق قادر على خدمة نفسه ومجتمعه.

2- المدرسة بيئة التعلم: بحيث أن التلميذ يذهب إلى المدرسة لتلقي المعارف والمعلومات والمهارات التي يتطلب منها حفظها واستيعابها، كما أنها توفر له البيئة المناسبة لاستشارة فضول التلميذ والكشف عن قدراته واستعداداته ومواهبه الفطرية وإمداده بالوسائط والأدوات التي يستطيع من خلالها تحقيق رغباته وتنمية إمكاناته.

3- المدرسة موسعة لأفق التلميذ: بحيث تقوم بذلك من خلال أنشطتها التربوية التعليمية كذلك لأنها تصل حاضرهم بماضيهم فهي تعلمهم أحداث اليوم التي تمتد جذورها إلى الماضي البعيد.

4- المدرسة مبسطة: وذلك لأنها تقوم بتبسيط المواد العلمية والمهارات المدرسية المتشابكة لتصير مناسبة وفهم التلاميذ فيستوعبونها عندئذ فهي تنقل لهم المعارف من البسيط إلى المعقد، ومن المجهول إلى المعلوم، ومن المحسوس إلى المجرد.

5- المدرسة ظاهرة لميول واتجاهات التلاميذ: ويقصد هنا انها تقوم بتوحيد ميول واتجاهات التلاميذ في بوتقة واحدة حسب فلسفة المجتمع، وبما يخلق واقعا اجتماعيا مناسباً للحراك الاجتماعي القائم على التعايش والتفاهم، واحترام الآخر ليكون الناس قادرين على العيش والعمل في الوطن الواحد.

<sup>1</sup> غطاس معمر واخرون، تنفيذ الميزانية في المؤسسات التربوية- دراسة حالة متوسطة معركة قرداش، مذكرة مقدمة لاستكمال نيل شهادة ليسانس، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2013، ص23.

6- المدرسة مصفية للشوائب: يعني أنها من خلال برامجها ومقرراتها الدراسية تقوم بتقنية التراث مما يشوبه من معلومات كاذبة التحقت به، هذا من جهة، ومن جهة أخرى تنقيه من أمور لم تعد مناسبة للحياة المعاصرة.

7- المدرسة كيان اجتماعي: فلكونها تتيح التجمع التلقائي للتلاميذ ومشاعر وتطلعات وتشكل دوافع و أهداف مشتركة كما أنها مركزة لبناء العقول والأجسام السليمة وهذا كله يساعد التلميذ ليكون وسيلة لنقل يستوعبه إلى أسرته وإلى المجتمع ككل.<sup>1</sup>

### 3- أنواع المؤسسات التربوية

● الأسرة: إن الأسرة هي المكان الأول الذي ينشأ فيه الطفل وتحمل جزءا كبيرا من مسؤولية التنشئة على عائقها، بمعنى أنها ستكون المؤسسة التي تحمل الدور الأساسي في تشكيل الشخصية التي يحملها الفرد وتحديد سلوكه، وتختلف الأسر في نوع التنشئة الذي تمارسه مع أولادها وقبل الحديث عن دور الأسرة التربوي يجدر وضع تعريف لمؤسسة الأسرة، حيث تعرف على أنها النواة الأساسية لبناء المجتمع ويتم بناؤها بشكل رسمي من خلال عقد الزواج وقد تكون الأسرة ممتدة أي تتكون من الأب والأم وأبنائهم المتزوجون وغير المتزوجون أما عن دور الأسرة التربوي فهي المكان الأول الذي يتعلم منه الطفل العادات والتقاليد وأسس السلوك الجيد وآداب التعامل مع الآخرين إضافة إلى طرق التعبير عن النفس بشكل صحي وسليم، وعلى الأسرة أن تمنح كل فرد فيها الفرصة الكافية من أجل تحقيق الطموحات والحاجات المختلفة واحترامهم وإعطائهم حقوقهم حتى ينشأ أفراد ذوي شخصيات سليمة ومنتجة وفعالة للمجتمع.

● المدرسة: هي المؤسسة الثانية التي تلعب دورا كبيرا في تنشئة الطفل، ففيها يتعامل الطفل مع أكثر من فئة متمثلة بالمعلمين والزملاء في الصف وبالتالي يزداد نشاطه الاجتماعي والمهارات التي يكتسبها من أجل التواصل معهم فتقوم المدرسة إذن بتوسيع دائرة الطفل الاجتماعية من

<sup>1</sup> خديجة كواش وآخرون، الاتصال الداخلي في المؤسسة التربوية، مذكرة لنهاية ليسانس، قسن علوم اعلام واتصال، تخصص اتصال وعلاقات عامة، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2014، ص ص 44، 45.

خلال التقائه بالرفاق ومشاركتهم اللعب والتدريس، ويتعلم قيما ومهارات جديدة للتواصل الفعال القائم على احترام آرائهم والاستماع للآخرين عند التحدث وغيرها من القيم والاتجاهات التي يعكسها من خلال تعامله مع المجتمع الخارجي، ويمكن أن نجعل واجبات المدرسة فيما يتعلق بدورها في تنشئة الطفل كالتالي:

\_\_ مساعدة الطفل على حل المشكلات التي تواجهه

\_\_ مراعاة قدرات الطفل العقلية والجسدية في العملية التعليمية

\_\_ تقديم الإرشاد المهني والتربوي للطلاب في مختلف المراحل العمرية

● **الأقران:** يمضي الكثير من الأطفال وقتا كبيرا في التواجد مع أقرانهم وهو أمر في غاية الأهمية على الأهل التنبيه له ومتابعته إذ قد يؤثر الأقران على الطفل إما بالسلب أو الإيجاب، إيجاب كأن يتعلم الطفل من رفاقه آداب الحديث أو الاهتمام بحماية مفيدة من باب التقليد والمحاكاة كالمطالعة أو السباحة وغيرها، وقد يؤثرون سلبا كتعلم الطفل الكلام البذيء أو التدخين وغيرها من السلوكيات السلبية

● **وسائل الإعلام:** تعد وسائل الإعلام من الوسائل التربوية الجاذبة للناس لما تقدمه من مواد تعليمية وثقافية متعددة كالسينما والمسرح وكذلك يوجد وسائل إعلام مسموعة كالإذاعة أو مقروءة كالصحف وهذه لها دور في النهوض بالمجتمع ثقافيا أو انهياره على حسب ما تقدمه من مواد وعلى الأهل والجهات الرسمية للدولة وضع جهات مختصة بالرقابة على هذه الوسائل لإنتاج أجيال واعية وذات كفاءة على مختلف الأصعدة

● **النوادي أو الأندية:** وهي مؤسسات اجتماعية تربوية تكون في الغالب (ثقافية أو رياضية أو اجتماعية) وقد كثر انتشارها في المجتمعات المعاصرة وتعد أماكن يلتقي فيها الإنسان مع فئة من الناس الذين يجمعهم هدف مشترك أو مصلحة مشتركة حيث أنها تقدم إمكانات هائلة

لحياة اجتماعية يقبل عليها الأفراد باختيارهم وطواعيتهم ليتمتعوا في رفقة زملائهم وقرانهم بجو من المرح والعمل

وفالآنية فرص متعددة لممارسة الرياضيات لمفضلة، وتكوين العلاقات الاجتماعية مع الآخرين وتزداد أهمية الأندية في التنشئة الاجتماعية كما يشير إلى ذلك بعض الباحثين مع زيادة عجز الأسرة عن توفير الفرص الكافية والمناسبة لممارسة النشاطات الرياضية

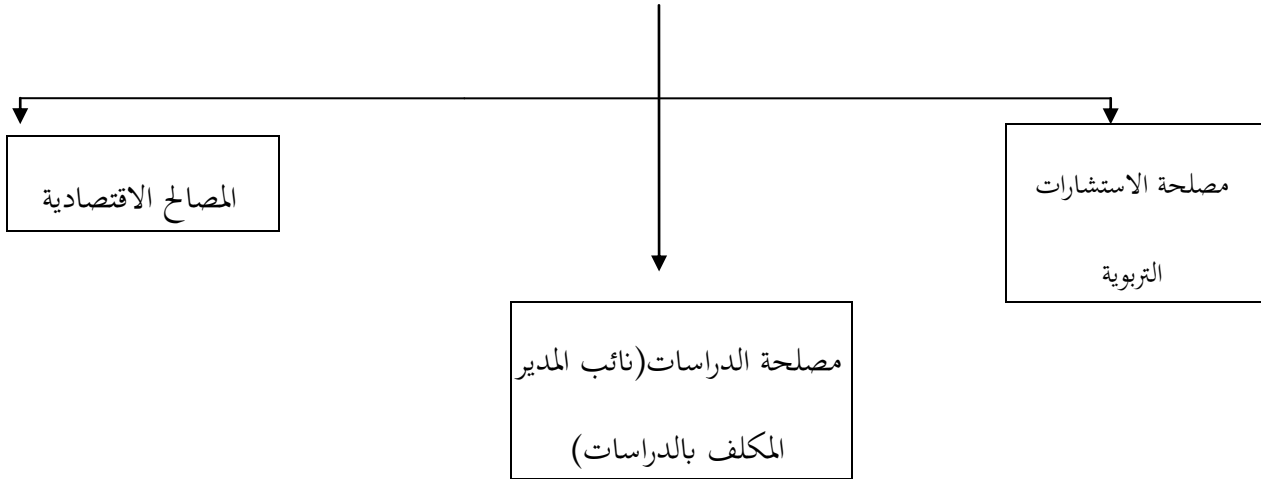
وللنوادي صور مختلفة ومتنوعة تبعاً لمستوى وعي وثقافة المجتمع وظروفه المختلفة فمن النوادي ما يكون مخصصاً للرياضة البدنية وممارسة ألعابها ونشاطاتها المختلفة ومنها ما يكون مخصصاً للعناية بالجوانب الثقافية والأنشطة الأدبية والفعاليات الفكرية، ومنها ما هو اجتماعي يهتم بخدمة المجتمع وتلبية احتياجات أفرادها، إلا أنها تشترك جميعاً في أن لها أثراً هاماً في بناء شخصية الإنسان وتحديد اتجاهاته وتكوين ثقافته وفكره لا سيما في فترة الشباب من العمر التي يكثُر الإنسان خلالها من تواصله مع هذه المؤسسات بصورة أو بأخرى كما أن من أثارها الإيجابية شغلها لأوقات الفراغ عند الإنسان بما يعود عليه بالنفع والفائدة.<sup>1</sup>

#### 4- الهيكل التنظيمي للمؤسسة التربوية

بعد التطرق إلى تعريف المؤسسة التربوية بصفة عامة سنتطرق الآن إلى معرفة هيكلها التنظيمي من خلال تعريف مصطلحها لأن المؤسسات التربوية حسب نوعها فهي تضم ثلاث مصالح تتعامل فيما بينها وفق النصوص التنظيمية سارية المفعول وتتفاعل لتتمكن من التسيير الحسن لمصالح المؤسسة بحيث يشرف على كل مصلحة مسؤول مباشر يعمل تحت إشراف رئيس المؤسسة وينوب عنه في جملة من الأعمال المحددة بالنصوص التشريعية المدرسية.

المدير

<sup>1</sup>، تم زيارة الموقع على الساعة 16:08 ، بتاريخ 2018/03/09. [www.saaaid.net/Doat/arrad/5.htm](http://www.saaaid.net/Doat/arrad/5.htm)



### الهيكل التنظيمي لإدارة المؤسسة

**مصلحة الاستشارات التربوية:** وتعمل تحت الإشراف المباشر لمستشار التربية أو المستشار الرئيسي للتربية فهو يسير جميع شؤون التلاميذ ( رئيس مصلحة التلاميذ ) أي كل ما يتعلق بالتلاميذ (غياب، حضور، انضباط،....).

**مصلحة نائب مدير للدراسات:** تعمل تحت الإشراف المباشر لنائب مدير الدراسات وهذه المصلحة خاصة بالتربويات فهي تسيير جميع المشاكل الخاصة بالتربويات (بيداغوجية)

**المصالح الاقتصادية:** ونظرا لكون هذه المصلحة هي محل دراستنا سنتطرق إلتعريف بالتفصيل حيث انه تعمل تحت إشراف المسير المالي (المقتصد) وهو يقوم بتسيير الشؤون المادية والمالية في المؤسسة تحت مسؤولية مديرها (الأمر بالصرف) كما يشارك في تربية التلاميذ وتكوينهم، كما لديه مساعدين من نواب مقتصدين أو مساعدين المصالح الاقتصادية يساعده في تسيير المصالح الاقتصادية وهي تنقسم إلى أربعة مصالح داخلية وتمثل في:

**مصلحة الإيرادات:** لهذه المصلحة اتصالات متكررة مع التلاميذ وأولياءهم ولهذا ينبغي تخصيص مكان ملتئم لها قريب من التلاميذ، كما أنها في اتصال مع مكتب مستشار التربية لمعرفة عدد التلاميذ (بيان عدد التلاميذ الحاضرين، بطاقات الدخول والخروج) ومع مكتب مدير المؤسسة، كما أن المصلحة

مكلفة بتسجيل وتحصيل المبالغ المختلفة أما من الخزينة لأداء نفقات التسيير العام للمؤسسة التي تتكفل بها الدولة (وزارة التربية الوطنية) وأحيانا مع الولاية كما أنها مكلفة بتحصيل المبالغ الخاصة بالمؤسسة (ومن كراء وبيع كمنتجات الأنشطة الثقافية وفتاة الخبز بالنسبة للمطاعم... الخ) كما أنها مكلفة باستخلاص المنح.

**مصلحة النفقات:** هذه المصلحة اقل ضخامة بموظفيها من المصلحة السابقة وهي مكلفة بالعلاقات الدائمة مع المصالح المختلفة بالمؤسسة لمعرفة حاجتها وتلبيتها مع الأساتذة والأعوان وخاصة رئيس العمال والقائم على المخزون والمؤمنين كما أنها مكلفة بفحص مختلف النفقات المقررة والملتزم بها. ويجب أن تكون قادرة في كل حين على أن تعرف مبلغ الاعتمادات المتوفرة لكل نفقة وبعد فحص الالتزام تبقى المصلحة مسؤولة عن الصفية والأداء بعد الإذن لها بتمويل المبالغ.

**مصلحة الرواتب والأجور:** هي المصلحة التي تتصل باستمرار مع الموظفين من مدرسين وأعوان ومع أمانة مدير المؤسسة (محاضر تنصيب، التعيينات والترقيات) ومع مستشار التربية (بيان الساعات الإضافية) ولا بد لهذه المصلحة من أن تملك الوثائق المتعلقة بالرواتب والأجور وملف كل موظف يؤدي له راتب (ملف مالي تام) كما أن من مهامها تسليم شهادات الأجر طلب ترقيم في التأمينات الاجتماعية والتعاضدية... الخ

**المصلحة الداخلية:** تعتبر المصلحة الداخلية القسم النشط والحيوي داخل المؤسسة كون أن غايتها الأساسية هو التعرف على جميع المشاكل ومتطلبات الوحدة التربوية وتهدف إلى الحرص الدائم لتوفير أحسن الظروف لجميع التلاميذ لنموهم الجماعي السليم وازدهار رصيدهم الفكري والتعليمي وكذلك لكل من يعيش في المؤسسة فهي تسهر على توفير كل وسائل العمل للأساتذة حتى يتسنى لهم القيام بمهامهم التربوية والتعليمية على أحسن وجه

وبصفة عامة نستطيع القول أن المصلحة الداخلية يجب أن تحقق ثلاث (03) أهداف رئيسية وهي:

\_\_ مراقبة خدمات الأعوان

\_\_ مراقبة المحلات

\_\_ وفحص الغداء (في المؤسسات الداخلية والنصف الداخلية)

## 5- وظائف المؤسسة التربوية

وظيفة الحفافية: والمحافظة أي "نقل تراث الماضي إلى الجيل الحاضر بتبسيطه وانتقائه... ومحاولة

إعادة إنتاج نفس البنيات الاجتماعية..."

وظيفة الإعلام والتكوين: أي أنها تقدم معارف ومعلومات (القضاء على الأمية...) وتقوم بتأسيس

العقلانية والموضوعية أي تشكيل الفكر العلمي

وظيفة التطبيع الاجتماعي: أي أن المؤسسة التعليمية تمرر الأعراف والقيم الاجتماعية.<sup>1</sup>

الوظيفة البيداغوجية: توفر التعليم ونقل المعرفة

الوظيفة الاجتماعية: تقدم المبادئ الأساسية للحياة داخل مجموعة أو في جماعة

الوظيفة التربوية: توجه الطفل نحو احترام القواعد والقوانين التي تنظم وتحكم المجتمع.

الوظيفة السيكولوجية: المدرسة مجال للحياة يعبر الطفل من خلاله رغباته وحاجاته العاطفية.<sup>2</sup>

## خلاصة الفصل:

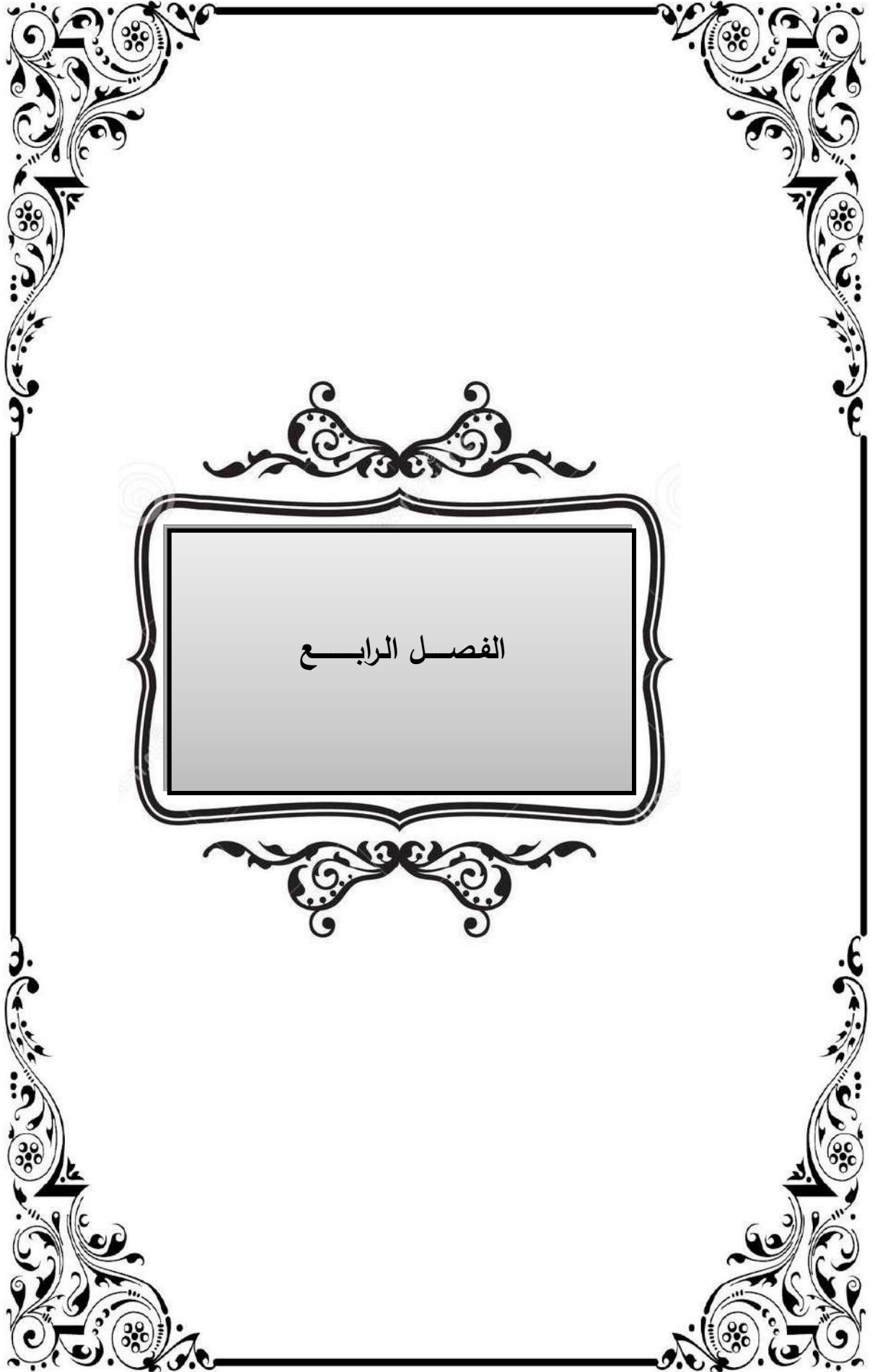
نستخلص في الأخير أن المؤسسة التربوية هي مؤسسة اجتماعية أنشأها المجتمع لتلبية حاجة من حاجاته الضرورية وبقصد المحافظة على ثقافته ونقلها من جيل الى جيل آخر ونستنتج كذلك أن للمؤسسات التربوية مجموعة من المكونات والوظائف، ولكي يتم الاتصال في هذه المؤسسات وجب

<sup>1</sup>[www.Maawsou3a.blogspot.com>blog-post\\_892](http://www.Maawsou3a.blogspot.com>blog-post_892)، تاريخ الزيارة 2018/04/20، على الساعة 20:20.

<sup>2</sup><https://m.facebook.com>toatironi>posts>، تاريخ الزيارة 2010/04/23، على الساعة 15:30.

توفر مجموعة من الأليات والوسائل الاتصالية والتي من بينها: المجالس التعليمية، اللجان التربوية، الاجتماعات وهذه الوسائل الغرض منها التواصل بين أعضاء وأفراد المؤسسات التربوية.





الفصل الرابع

أصبحت تكنولوجيا الإعلام والاتصال تلعب دورا مهما في حياة الأفراد والمجتمعات خصوصا في السنوات الأخيرة لما شهدته من تطورات كبيرة وسريعة على مستوى التقنية والرسالة، الأمر الذي سمح لها بالدخول ضمن البني التحتية للعديد من المؤسسات لا سيما منها المؤسسات ذات الطابع الاقتصادي التي باتت تكنولوجيا الإعلام والاتصال من أولويات هذه المؤسسات في تسيير كافة شؤونها الداخلية والخارجية.

ولذلك فإن تكيف الأفراد مع مثل هذه التكنولوجيات هو أمر ضروري من اجل تحقيق سهولة في التعامل وقد كانت الدول المتقدمة السبابة لتعامل مع مثل هذه التكنولوجيات واستخدمتها ضمن استراتيجيات العمل داخل المؤسسات، كما أن المؤسسة الجزائرية أدخلت هذه التكنولوجيا إلى نشاطاتها.

وفي دراستنا هذه توجهنا نحو التعرف والتعمق في واقع استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال في المؤسسة الاقتصادية، على خلفية نظرية انتشار المبتكرات ولقد تم ذلك من خلال الدراسة الميدانية الذي قمنا بها بمؤسسة الخزف الصحي بالميلية .

ولمعالجة الإشكال المطروح حول ما هو واقع استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال في مؤسسة الخزف الصحي قمنا بطرح مجموعة من الأسئلة تمثلت في:

- \_\_ ما هي أهم تكنولوجيا الإعلام والاتصال المستخدمة في مؤسسة الخزف الصحي.
  - \_\_ ما هو أثر استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال في مؤسسة الخزف الصحي ؟
  - \_\_ ما هي العراقيل التي تقف أمام المؤسسة عند استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال؟
- لنقوم في المقابل بوضع فروض لهذه التساؤلات حيث افترضنا أن جهاز الحاسوب، والانترنت والبريد الالكتروني، من بين أكثر الوسائل استخداما في مؤسسة الخزف الصحي، كما افترضنا أن تكنولوجيا الإعلام والاتصال تلعب دورا فعال في تحسين الأداء الذي تقوم به هذه

المؤسسة، وفي الأخير افترضنا أن من بين أهم العوائق التي تواجه العمال عند استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال هو نقص التمرن والتدريب.

ولتحقيق هذه الأهداف اعتمدنا على المنهج الوصفي الذي يقوم على تفسير الوضع القائم بالمشكلة ألا وهي واقع تكنولوجيا الاعلام والاتصال في المؤسسة الاقتصادية حيث قمنا باختيار المسح الشامل والمكونة من 50 مفردة من مجتمع الدراسة بمؤسسة الخزف الصحي، وتم استخدام الاستمارة كأداة بحث رئيسية والتي تم تقسيمها الى أربع محاور:

— المحور الأول: البيانات الشخصية

— المحور الثاني: تكنولوجيا الإعلام والاتصال المستخدمة في مؤسسة الخزف الصحي.

— المحور الثالث: أثر تكنولوجيا الإعلام والاتصال على أداء مؤسسة الخزف الصحي.

— المحور الرابع: عراقيل وصعوبات استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال في مؤسسة الخزف الصحي.

وفي الأخير قمنا بالتوصل إلى النتائج التالية :

هناك تفاوت في استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال بين جهاز الحاسوب، والانترنت والبريد الالكتروني حيث كان استخدام الحاسوب من بين أكثر الوسائل المستخدمة في مؤسسة الخزف الصحي وذلك بنسبة 26.36% تليها بنسبة أقل استخدام الانترنت وذلك بنسبة 28.58% في حين نجد ان استخدام البريد الالكتروني كان بنسبة 22.48% بينما لم نسجل نسب عالية عند شبكتي الانترنت والاكسترات حيث ان نسبة الانترنت قدرت بنسبة 4.65% أما الاكسترات فكانت شبه منعدمة وذلك بنسبة 1.55% وهذا راجع لعدم استخدامها من طرف العمال

- \_\_ ساهمت تكنولوجيا الإعلام والاتصال في الرفع من أداء المؤسسة من خلال تحسين الاتصال الداخلي والذي قدرت نسبته ب 79.55% و ذلك من خلال.
- \_\_ سرعة تداول وتبادل المعلومات بنسبة (23.71%).
- \_\_ سرعة الاتصال بالموظفين بنسبة (21.65%).
- بالإضافة إلى أن تكنولوجيا الإعلام والاتصال قدمت مساعدات للمؤسسة عن طريق:
- \_\_ جذب فئة جديدة من الزبائن بنسبة (25.25%).
- \_\_ تدريب الموارد البشرية وتحسين عملية اتخاذ القرار (18.18).
- هناك تفاوت في نسبة مواجهة عمال الخزف الصحي لصعوبات أثناء استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال هناك من يرى بأنه ليس هناك صعوبات تواجهه عند استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال حيث قدرت نسبتهم ب 54.55% في حين هناك من يرى بأنه هناك صعوبات تواجهه عند استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال وذلك بنسبة 39.13%.

الفصل الرابع: واقع تكنولوجيا الإعلام والاتصال في  
المؤسسات التربوية.

تمهيد

اولا: تحليل البيانات الشخصية.

ثانيا: تكنولوجيا الإعلام والاتصال المستخدمة في المؤسسات  
التربوية.

ثالثا: : أثر تكنولوجيا الإعلام و الإتصال في تحسين أداء  
المؤسسات التربوية.

رابعا: العوائق التي تقف أمام الموظفين عند استخدام تكنولوجيا  
الإعلام و الاتصال.

خامسا: النتائج العامة للدراسة.

خاتمة الفصل

## تمهيد:

بعدها تناولنا الجانب المنهجي لموضوع بحثنا الذي تناولنا فيه الاجراءات المنهجية للدراسة تطرقنا الى مدخل نظري حول تكنولوجيا الإعلام والاتصال ومدخل حول المؤسسة التربوية وبعد جمع المعلومات والبيانات حول موضوع الدراسة، انطلقنا في الجانب الميداني قصد التعرف على واقع تكنولوجيا الإعلام والاتصال في المؤسسات التربوية(هوارى بومدين، مُحمَّد الصديق بن يحيى، متقن الزيت مُحمَّد الصالح) حيث قمنا بتصميم استمارة الاستبيان وتوزيعها على مجتمع الدراسة وبعدها قمنا بتفريغ البيانات وجدولتها وتفسيرها واستخلاص نتائج الدراسة، ثم اثبات أو نفي الفرضيات في ضوء نتائج الدراسة.

الفصل الرابع: واقع استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال في المؤسسات التربوية  
أولاً: تحليل وتفسير البيانات.

جدول رقم (1) يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس

النسبة المئوية	التكرار	الجنس
27,90%	12	الذكور
72,09%	31	الإناث
100%	43	المجموع

المصدر: إعداد الطالبين

يمثل الجدول رقم (1) الذي يوضح توزيع العينة حسب الجنس و قد جاءت بياناته كالأتي: في المرتبة الأولى الإناث بنسبة 72.09% و بتكرار 43 فرداً أما الذكور فتقدر نسبتهم بـ 27.90% و بتكرار 12 موظفاً.

و من خلال هذه المعطيات يتضح لنا أن عدد الإناث أكبر من عدد الذكور.

جدول رقم (2) يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير السن

النسبة المئوية	التكرار	المتغيرات
4,65%	02	من 20 إلى 25
9,30%	04	من 26 إلى 30
27,90%	12	من 31 إلى 35
18,60%	08	من 36 إلى 40
39,53%	17	من 40 فما فوق
100%	43	المجموع

من خلال الجدول رقم (2) الذي يوضح توزيع العينة حسب السن و الذي جاءت بياناته كالآتي:  
 في المرتبة الأولى من 40 فما فوق بنسبة 39.53% بتكرار 17 فردا و في المرتبة الثانية من 31 إلى 35 بنسبة 27.90% بتكرار 12 موظفا و في المرتبة الثالثة فكانت من 36 إلى 40 سنة 9.30% بتكرار 4 موظفين لتأتي في المرتبة الأخيرة 4.65% لمن 20 سنة بتكرار 2 من الموظفين.  
 ويمكن تفسير سبب ارتفاع النسبة الأولى إلى أن المؤسسات يعتمدون على فئة الكهول التي تمتلك الخبرة كما تعتمد على فئة الشباب الذي يعكس نشاط المؤسسة وحيوتها.

جدول رقم (3) يوضح توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي.

متغيرات	تكرار	نسبة مئوية
متوسط	00	00%
ثانوي	18	33,33%
تكوين	10	18,51%
ليسانس	13	24,07%
دراسات عليا	03	5,55%
المجموع	54	100%

يمثل الجدول رقم (3) الذي يوضح توزيع العينة حسب المستوى التعليمي و قد جاءت بياناته كالتالي:  
 في المرتبة الأولى المستوى الثانوي بنسبة 33.35% و بتكرار 18 موظفا و تليها في المرتبة الثانية ذوي مستوى ليسانس بنسبة 24.07% و بتكرار 13 موظفا أما المرتبة الثالثة فكانت لتكوين بنسبة 18.51% و بتكرار 03 موظفين بينما مستوى المتوسط فكانت منعدمة.



ويمكن تفسير ذلك بان المؤسسة لا تعتمد على الكفاءات والكوادر في تسيير أعمالها بنسبة كبيرة فلقد تصدر المستوى الثانوي المرتبة الأولى تليها مستوى ليسانس في حين كانت نسبة الدراسات العليا منخفضة.

و عليه نستنتج أن أغلب المبحوثين ذو مستوى ثانوي و ليسانس.

جدول رقم (4) يوضح توزيع العينة حسب الأقدمية في العمل

متغيرات	تكرار	نسبة مئوية
أقل من 5 سنوات	15	34,88%
من 6 إلى 10 سنة	07	16,27%
من 11 إلى 15 سنة	05	11,62%
من 16 إلى 20 سنة	16	37,20%
المجموع	43	100%

يمثل الجدول رقم (4) الذي يوضح توزيع العينة حسب الاقدمية في العمل و التي جاءت بياناته كالتالي: في المرتبة الاولى من 16 إلى 20 سنة بنسبة 37.04% و بتكرار 16 من الموظفين و في المرتبة الثانية اقل من 5 سنوات بنسبة 34.88% و بتكرار 15 مفردة و في المرتبة الثالثة من 6 إلى 10 سنوات بنسبة 16.27% و بتكرار 7 مفردات أما المرتبة الرابعة من 11 إلى 15 سنة بنسبة 11.62% و بتكرار 5 أفراد.

و يمكن تفسير النسبة الاولى نظرا إلى أقدمية المؤسسات، اما المرتبة الثانية لان المؤسسة تعتمد على التجديد في مواردها البشرية و عليه نستنتج ان المؤسسة تدمج بين عمال ذو خبرة طويلة و قصيرة.

ثانيا:

المحور الثاني: تكنولوجيا الإعلام و الاتصال المستخدمة داخل المؤسسات التربوية (هوارى بومدين، الصديق بن يحي، متقن الزيت فُحْمَد الصالح).

جدول رقم (5) يوضح مدى استخدام أفراد العينة لتكنولوجيا الاعلام و الاتصال في المؤسسة.

متغيرات	تكرار	نسبة مئوية
نعم	39	90,69%
لا	04	9,30%
المجموع	43	100%

يمثل الجدول رقم (5) الذي يوضح مدى استخدام أفراد العينة لتكنولوجيا الاعلام و الاتصال و الذي جاءت بياناته كالتالي: كانت الإجابة ب " نعم " بسبة 90.69% و بتكرار 39 فردا و تليها المرتبة الثانية كانت الإجابات ب " لا " بنسبة 9.30% و بتكرار 4 أفراد.

ويمكن تفسير آن المؤسسات التربوية الثلاثة تسعى إلى استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال من اجل تحسين أداء المؤسسة في وقت قياسي وتسهيل التواصل بين مختلف الإدارات في المؤسسة.

ومن خلال هذه المعطيات نستنتج أن المؤسسات التربوية الثلاثة يستخدمون تكنولوجيا الإعلام و الاتصال بنسبة كبيرة.

جدول رقم (6) يوضح توزيع أفراد العينة لأهم تكنولوجيا الإعلام و الاتصال المستخدمة في المؤسسة.

متغيرات	التكرار	النسبة المئوية
الأنترنت	28	37,83%
البريد الإلكتروني	21	28%
الهاتف النقال	14	18,91%
الفيس بوك	08	10,81%
الفاكسميلي	03	4,05%
أخرى تذكر	00	00%
المجموع	74	100%

يمثل الجدول رقم (6) الذي يوضح تكنولوجيا الإعلام و الاتصال المستخدمة في العمل في المؤسسات التربوية و الذي جاءت بياناته كالتالي: في المرتبة الأولى الانترنت بنسبة 37.83% و بتكرار 28 فردا، و في المرتبة الثانية البريد الإلكتروني بنسبة 28% و بتكرار 21 فردا. و في المرتبة الثالثة الهاتف النقال بنسبة 18.91% و بتكرار 14 فردا و في المرتبة الرابعة الفيس بوك بنسبة 10.81% و بتكرار 8 أفراد. أما المرتبة الخامسة فتعود للفاكسميلي بنسبة 4.05% و بتكرار 03 أفراد.

و يعود سبب إنخفاض نسبة ت لكرته غير ضرورية في أداء العمل.

و من خلال هذه المعطيات نستنتج أن الأنترنت و البريد الإلكتروني من أهم التكنولوجيات المستخدمة في ثانويات الثلاث.

جدول رقم (7) يوضح إمكانية إمتلاك أفراد العينة لجهاز حاسوب في عملهم.

متغيرات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	32	74,41%
لا	11	25,58%
المجموع	43	100%

يمثل جدول رقم (7) الذي يوضح إمكانية إمتلاك أفراد العينة لجهاز حاسوب في عملهم الذي جاءت بياناته كالتالي: في المرتبة الأولى كانت الاجابات بنعم بنسبة 74.41% وبتكرار 32 فردا تليها المرتبة الثانية الاجابات التي "لا" بنسبة 25.58% وبتكرار 11 فردا. ويمكن ارتفاع النسبة الأول للأهمية الكبيرة التي يعرف بها الحاسوب من خلال تبسيطه للأعمال التي تحتاج إلى وقت طويل كما يعد وسيلة ذات قدرة عالية على حل المسائل الرقمية بالاضافة الى دقته في حفظ واسترجاع المعلومات.

و من خلال هذه المعطيات نستنتج أن أغلب المبحوثين يمتلكون جهاز حاسوب في عملهم.

جدول رقم (8) يوضح إستخدامات أفراد العينة لجهاز الحاسوب.

متغيرات	التكرار	النسبة المئوية
كتابة التقارير	27	30,33%
القيام بالإحصائيات	20	22,47%
نقل الملفات	15	16,85%
حفظ المعلومات	27	30,33%
المجموع	89	100%

يمثل جدول رقم (8) الذي يوضح إستخدامات أفراد العينة لجهاز الحاسوب في العمل في الثانويات الثلاثو قد جاءت نتائجه كالتالي: في المرتبة الاولى كتابة التقارير و حفظ المعلومات بنسبة

30.33% وبتكرار 27 فردا تليها في المرتبة الثانية القيام بإحصائيات بنسبة 22.47% وبتكرار 20 مفردة و في المرتبة الأخيرة نقل الملفات بنسبة 16.85% وبتكرار 15 مفرد. و من خلال هذه المعطيات نستنتج أن مجتمع الدراسة يستخدم جهاز الحاسوب بشكل واسع و ذلك من خلال إستخدامه في حفظ المعلومات و كتابة التقارير و القيام بإحصائيات.

جدول رقم (9) يوضح إستخدام أفراد العينة لشبكة الأنترنت في عملهم.

متغيرات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	30	69,76%
لا	13	30,23%
المجموع	89	100%

يمثل جدول رقم (9) الذي يوضح استخدام أفراد العينة لشبكة الأنترنت في عملهم والذي جاءت بياناته كآتي: في المرتبة الأولى كانت الاجابات بنعم بنسبة 69.76% وبتكرار 30 فردا تليها المرتبة الثانية الاجابات التي "لا" بنسبة 30.23% وبتكرار 13 فردا.

و من خلال هذه المعطيات نستنتج أن أغلب المبحوثين يستخدمون شبكة الأنترنت في العمل وذلك لأنها تساعد على تسهيل وتسريع عملية الاتصال والتواصل وجعلها اخص فشبكة الانترنت تحتل مكانا بارزا في المؤسسة وهو ما يفسره الاستخدام الواسع من قبل اغلبية العمال، فالمؤسسة تسعى الى مواكبة التطور الحاصل في تكنولوجيا الاتصال والاستفادة من خدمات الشبكة.

جدول رقم (10) يوضح مجالات استخدام أفراد العينة لشبكة الانترنت.

متغيرات	التكرار	النسبة المئوية
---------	---------	----------------

الحصول على المعلومات تخص المؤسسة	19	36,53%
تبادل المعلومات مع الآخرين	13	25%
في أداء العمل	20	38,46%
أخرى تذكر	00	00%
المجموع	52	100%

يمثل جدول رقم (10) الذي يوضح مجالات إستخدام أفراد العينة لشبكة الأنترنت و قد جاءت بياناته كآتي: في المرتبة الأولى أداء العمل بنسبة 38.46.. و بتكرار 20 فردا و في المرتبة الثانية الحصول على المعلومات تخص المؤسسة بنسبة 36.53.. و بتكرار 19 فردا أما المرتبة الثالثة فكانت ل تبادل المعلومات مع الانترنت بنسبة 25.. و بتكرار 13 فردا. وفق هذه المعطيات نستنتج أن مجتمع الدراسة يستخدم الانترنت بنسبة كبيرة في أداء العمل كونها وسيلة هامة و ضرورية في توسيع نشاط العمل.

جدول رقم (11) يوضح درجة إستخدام أفراد العينة للهاتف النقال في عملهم.

متغيرات	التكرار	النسبة المئوية
---------	---------	----------------

دائما	03	6,97%
غالبا	05	11,62%
أحيانا	19	44,18%
نادرا	05	11,62%
أبدا	11	25,58%
المجموع	43	100%

يمثل الجدول (11) الذي يوضح درجة استخدام أفراد العينة للهاتف النقال و الذي جاءت بياناته كالتالي: في المرتبة الأولى أحيانا بنسبة 44.18% و بتكرار 19 فردا تليها في المرتبة الثانية " أبدا " بنسبة 25.58% و بتكرار 11 فردا أما المرتبة الثالثة فكانت ل غالبا و نادرا بنسبة 11.62% و بتكرار 5 أفراد أما المرتبة الرابعة فكانت ل دائما بنسبة 6.97% و بتكرار 03 أفراد.

و عليه نستنتج أن مجتمع الدراسة يستخدم الهاتف النقال في العمل بشكل لا بأس به. كونه سهل الاستخدام

جدول رقم (12) يوضح مجالات استخدام أفراد العينة للهاتف النقال.

متغيرات	التكرار	النسبة المئوية
الاتصال بجهات أخرى	23	53.48%
استخدامه خارج إطار العمل	13	30,23%
بدون إجابة	07	16,27%
المجموع	43	100%

يمثل جدول رقم (12) الذي يوضح مجالات استخدام أفراد العينة للهاتف النقال والذي جاءت بياناته كالتالي: في المرتبة الأولى الاتصال بجهات أخرى بنسبة 53.48% و بتكرار 23 فردا أما المرتبة

الثانية فكانت لاستخدام خارج إطار العمل بنسبة 30,23% و بتكرار 13 فردا أما الأشخاص الذين لم يقدموا إجابة عن السؤال فقد قدرت نسبتهم بـ 16,27% و بتكرار 7 افراد. و من خلال هذه المعطيات نستنتج أن مجتمع الدراسة يستخدم الهاتف النقال للاتصال بجهات أخرى بالدرجة الأولى و استخدام خارج أيطار العمل بالدرجة الثانية.

جدول رقم (13) يوضح استخدام أفراد العينة للفاكسميلي في عملهم.

متغيرات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	06	13,95%
لا	34	79,06%
بدون اجابات	03	6,97%
المجموع	43	100%

يمثل جدول رقم (13) الذي يوضح استخدام أفراد العينة للفاكسميلي في عملهمو الذي جاءت بياناته كالاتي: في المرتبة الأولى كانت الاجابة ب لا بنسبة 79,06% و بتكرار 34 فردا تليها المرتبة الثانية نعم بنسبة 13,95% و بتكرار 6 أفراد أما الأشخاص الذين لم يقدموا إجابة عن السؤال فقدرت نسبتهم بـ 6,97% و بتكرار 3 أفراد.

ومن خلال هذه المعطيات نستنتج بأن مجتمع الدراسة لا يستخدم الفاكسميلي بشكل واسع و قد يعود ذلك على طبيعة العمل أو عدم الحاجة إليه .

جدول رقم (14) يوضح نسب استخدام أفراد العينة للفاكسميلي.

متغيرات	التكرار	النسبة المئوية
---------	---------	----------------



سهل الإستخدام	05	45,45%
رخيص الثمن	01	9,09%
لا يحتاج لمطالبات كثيرة	05	45,45%
أخرى تذكر	00	00%
المجموع	11	100%

يمثل جدول رقم (14) الذي يوضح نسب استخدام أفراد العينة للفاكسميليو الذي جاءت بياناته كالتالي: في المرتبة الأولى كانت سهل الاستخدام و لا يحتاج لمطالبات كثيرة بنسبة 45,45% و بتكرار 5 أفراد أما المرتبة الثانية فكانت رخيص الثمن بنسبة 9,09% و بتكرار فرد واحد وفق المعطيات نستنتج بأن مجتمع الدراسة يستخدم الفاكسميلي بسهولة استخدامه و لأنه لا يحتاج لمطالبات كثيرة.

#### جدول رقم (15) يوضح سبب عدم استخدام أفراد العينة للفاكسميلي

متغيرات	التكرار	النسبة المئوية
غير ضروري للعمل	08	23,52%
غير متاحة	07	20,58%
وجود مصادر أخرى	13	38.23%
أخرى تذكر	00	00%
بدون إجابة	06	17,64%
المجموع	34	100%

جدول رقم (15) الذي يوضح سبب عدم استخدام أفراد العينة للفاكسميلي والذي جاءت بياناته كالتالي: في المرتبة الأولى كانت الإجابة بوجود مصادر أخرى بنسبة 38.23% و بتكرار 13 فردا تليها

المرتبة الثانية الإجابة التي كانت غير ضرورية بنسبة 23,52% و بتكرار 8 أفراد، في حين تأتي المرتبة الثالثة للاحتمال غير متاحة بنسبة 20,58% و بتكرار 7 أفراد في حين قدرت نسبة الأشخاص الذين لم يجيبوا عن السؤال ب 17,64% و بتكرار 6 أفراد.

ومن خلال المعطيات نستنتج أن سبب استخدام الفاكسميلي يعود بالدرجة الأولى إلى وجود مصادر أخرى بديلة كالهاتف والبريد الإلكتروني.

جدول رقم (16) يوضح امتلاك المؤسسة على موقع أو صفحة عبر موقع الفيس بوك.

متغيرات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	15	34,88%
لا	28	65,11%
المجموع	43	100%

يمثل جدول رقم (16) الذي يوضح امتلاك المؤسسة على موقع أو صفحة عبر موقع الفيس بوكو الذي جاءت بياناته كآتي: في المرتبة الأولى كانت الاجابات ب "لا" بنسبة 65,11% و بتكرار 28 مفردة تليها في المرتبة الثانية الاجابات التي كانت ب "نعم" بنسبة 34,88% و بتكرار 15 فردا. نستنتج أن أغلب المبحوثين أقروا بأن المؤسسة لا تحوز على موقع أو صفحة عبر موقع الفيس بوك.

جدول رقم (17) يوضح استخدامات المؤسسة لموقع أو صفحة عبر موقع الفيس بوك.

متغيرات	التكرار	النسبة المئوية
عرض معلومات عن المؤسسة	11	73,33%

التواصل مع مديرية التربية و النقابات	04	%26,66
أخرى تذكر	00	%00
المجموع	15	%100

يمثل جدول رقم (17) الذي يوضح استخدامات المؤسسة لموقع أو صفحة عبر موقع الفيس بوكو الذي جاءت بياناته كالآتي: في المرتبة الأولى كانت الاجابة لعرض معلومات عن المؤسسة بنسبة %73,33 و بتكرار 11 فردا، تليها المرتبة الثانية التواصل مع مديرية التربية والتعليم والنقابات بنسبة %26,66 و بتكرار 4 أفراد.

وفق المعطيات نستنتج أن أهم استخدامات المؤسسة للموقع أو الصفحة على موقع الفيس بوك كانت من أجل عرض معلومات عن المؤسسة و التواصل مع مديرية التربية و النقابات.

### 3- المحور الثالث: أثر تكنولوجيا الإعلام و الإتصال في تحسين أداء المؤسسات التربوية.

جدول رقم (18) يوضح الوسيلة التي يراها أفراد العينة أنها تلعب دور فعال في أدائه الوظيفي.

متغيرات	التكرار	النسبة المئوية
الهاتف الثابت	09	%10,58

الهاتف النقال	07	8,23%
كمبيوتر المكتب	26	30,58%
الفاكس	09	10,58%
شبكة الأنترنت	34	40%
أخرى تذكر	00	00%
المجموع	85	100%

يمثل جدول رقم (18) يوضح الوسيلة التي يراها أفراد العينة أنها تلعب دور فعال في أدائه الوظيفي و الذي جاءت بياناته كالتالي: في المرتبة الأولى شبكة الأنترنت بنسبة 40% و بتكرار 34 فردا، و في المرتبة الثانية كمبيوتر المكتب بنسبة 30,58% و بتكرار 26 فردا تليها في المرتبة الثالثة حيث كانت للهاتف الثابت و الفاكس بنسبة 10,58% و بتكرار 9 أفراد أما المرتبة الأخيرة فكانت للهاتف النقال بنسبة 8,23% و بتكرار 7 أفراد.

و من خلال هذه المعطيات تتضح لنا أن الوسيلة التي يراها أفراد العينة أنها تلعب دور فعال في أداءه الوظيفي هي شبكة الأنترنت و كمبيوتر المكتب ويمكن ارتفاع سبب ارتفاع نسبة هذان النسبتين كونهم يعتمدان عليهم في مختلف الوحدات الإدارية.

جدول رقم (19) يوضح اهتمام المؤسسة بأهمية استخدام تكنولوجيا الإعلام و الاتصال من

أجل الرفع أداء الوظيفي

متغيرات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	33	76,74%
لا	10	23,25%

المجموع	43	%100
---------	----	------

يمثل جدول رقم (19) الذي يوضح اهتمام المؤسسة بأهمية استخدام تكنولوجيا الإعلام و الاتصال من أجل الرفع أداء الوظيفي و قد جاءت بياناته كآآتي: كانت الإجابات بنعم بنسبة 76,74% و بتكرار 33 فردا و تليها في المرتبة الثانية كانت الإجابات بلا بنسبة 23,25% و بتكرار 10 أفراد. و من خلال هذه المعطيات نستنتج أن المؤسسة تهتم بأهمية استخدام تكنولوجيا الإعلام و الاتصال من أجل الرفع في الأداء الوظيفي باعتبارها القاعدة الأساسية التي تبنى على ضوءها المنظمات الإدارية ميزتها التنافسية لما تحمله هذه التكنولوجيا من دور فاعل ورئيس في إنجاح تلك المنظمات.

جدول رقم (20) يوضح استفادة أفراد العينة لدورات تكوينية من أجل تحسين مستوى استخدام تكنولوجيا الإعلام و الاتصال.

متغيرات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	25	%58,13
لا	18	%41,86
المجموع	43	%100

يمثل جدول رقم (20) الذي يوضح استفادة أفراد العينة لدورات تكوينية من أجل تحسين مستوى استخدام تكنولوجيا الإعلام و الاتصال و التي جاءت بياناته كآآتي: كانت الإجابات بنعم بنسبة 58,13% و بتكرار 25 فردا تليها في المرتبة الثانية كانت الإجابة بلا بنسبة 41,86% و بتكرار 18 فرد.

و من خلال هذه المعطيات نستنتج أن أغلب أفراد العينة استفادوا من دورات تكوينية من أجل تحسين مستوى استخدام تكنولوجيا الإعلام و الاتصال، فالمؤسسة هنا تسعى لتطوير مواردها البشرية

من خلال تكوين العاملين وتمكينه من الدعم في استخدام تكنولوجيا الاتصال والتقنيات المتطورة بشكل يسمح لهم من تحقيق المرونة في العمل وبالتالي زيادة فعالية الأداء الوظيفي.

جدول رقم (21) يوضح مساهمة تكنولوجيا الإعلام و الاتصال في الرفع من الأداء في المؤسسة.

متغيرات	التكرار	النسبة المئوية
السرعة في الإنجاز	41	47,12%
التقليل من أخطاء الإنجاز	15	17,24%
التنسيق بين مختلف الأقسام	15	17,24%
الولاء الإداري	16	18,39%
أخرى تذكر	00	00%
المجموع	87	100%

يمثل جدول رقم (21) الذي يوضح مساهمة تكنولوجيا الإعلام و الاتصال في الرفع من الأداء في المؤسسة و الذي جاءت بياناته كالتالي: في المرتبة الأولى سرعة الإنجاز بنسبة 47,12% و بتكرار 41 فرد تليها في المرتبة الثانية الولاء الإداري بنسبة 18,39% بتكرار 16 فردا أما في المرتبة الثانية التقليل من أخطاء الإنجاز و التنسيق بين مختلف الأقسام حيث تطابقت النسبتين حيث قدرت 17,24% و بتكرار 15 فردا.

و من خلال هذه المعطيات نستنتج بأن مساهمة تكنولوجيا الإعلام و الاتصال في الرفع من مستوى الأداء في المؤسسة كانت من خلال السرعة في الإنجاز و الولاء الإداري.

جدول رقم (22) يوضح مساهمة تكنولوجيا الإعلام و الاتصال في الخفض من الأداء الوظيفي.

متغيرات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	16	37,20%

لا	25	%58,13
بدون اجابات	02	%4,65
المجموع	43	%100

يمثل جدول رقم (22) الذي يوضح مساهمة تكنولوجيا الإعلام و الاتصال في الخفض من الأداء الوظيفي و الذي جاءت بياناته كالاتي: كانت الإجابة بلا بنسبة %58,13 و بتكرار 25 فرد و تليها المرتبة كانت الإجابة بنعم بنسبة %37,20 و بتكرار 16 فردا. و من خلال هذه المعطيات نستنتج أن تكنولوجيا الإعلام و الاتصال لا تساهم في الخفض من الأداء الوظيفي في المؤسسة حيث ان ايجابيتها طغت على سلبياتها في المؤسسات التربوية الثلاثة التي تمت الدراسة فيهم.

جدول رقم (23) سبب الإجابة بأن تساهم الخفض من الأداء الوظيفي.

متغيرات	التكرار	النسبة المئوية
عدم التحكم في التقنيات الجديدة	12	%75
تضييع الوقت و التسلية	04	%25
استخدام التكنولوجيا لأغراض شخصية	00	%00
أخرى تذكر	00	%00
المجموع	16	%100

يمثل جدول رقم (23) الذي يوضح سبب الإجابة بأن تكنولوجيا الإعلام و الاتصال تساهم خفض الأداء الوظيفي و الذي جاءت بياناته كآآتي: في المرتبة الأولى عدم التحكم في التقنيات الجديدة بنسبة 75% و بتكرار 12 فردا تليها في المرتبة الثانية تضييع الوقت و التسلية بنسبة 25% و بتكرار 4 أفراد.

و من خلال هذه المعطيات نستنتج أن سبب مساهمة تكنولوجيا الإعلام و الاتصال في حفظ الأداء الوظيفي يتمثل في:  
- عدم التحكم في التقنيات الجديدة.

4- المحور الرابع: عوائق استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال في المؤسسات التربوية.

جدول رقم (24) يوضح مدى صعوبة استخدام تكنولوجيا الإعلام و الاتصال حسب متغير الجنس.

النسبة المتوية	التكرار الكلي	إناث		ذكور		الفئات
		نسبة	تكرار	نسبة	تكرار	المتغيرات
53,48%	23	51,61%	16	58,33%	7	نعم
44,18%	19	48,38%	15	33,33%	4	لا
2,32%	01	00%	00	8,33%	01	دون إجابة



المجموع	12	100%	31	%100	43	%100
---------	----	------	----	------	----	------

يمثل جدول رقم (24) الذي يوضح الصعوبات التي تواجه أفراد العينة عند استخدام تكنولوجيا الاعلام و الاتصال حسب الجنس و الذي جاءت بياناته كآآتي: كانت الإجابة بنعم بنسبة %53,48 و هذا ما تؤكده فئة الذكور بنسبة %58,33 و بتكرار 7 أفراد و فئة الإناث بنسبة %51,61 و بتكرار 16 فرد تليها في المرتبة الثانية الإجابات بلا بنسبة %44,18 و هذا ما تؤكده فئة الإناث بنسبة %48,38 و بتكرار 15 فرد.

و من خلال هذه المعطيات نستنتج أن أغلب أفراد العينة تواجههم صعوبات عند استخدام تكنولوجيا الاعلام و الاتصال وهذا يمكن إرجاعه إلى ضعف التكوين وغياب التأطير ونقص التأهيل في مجال استخدام تكنولوجيا الاعلام والاتصال.

جدول رقم (25) يوضح الصعوبات التي تواجه أفراد العينة حسب متغير الجنس.

النسبة المئوية	التكرار الكلي	إناث		ذكور		الفئات المتغيرات
		نسبة	تكرار	نسبة	تكرار	
%69,56	16	%75	12	%57,14	04	نقص التجهيزات
%17,39	04	%25	04	%00	00	صعوبات تقنية
%13,04	03	%00	00	%42,85	03	أخرى تذكر
%100	23	%100	16	100%	07	المجموع

يمثل جدول رقم (25) الذي يوضح الصعوبات التي تواجه أفراد العينة حسب الجنس و الذي جاءت بياناته كآآتي: كانت في المرتبة الأولى نقص في التمرن بنسبة 69,56% و هذا ما تؤكدته فئة الإناث بنسبة 75% و بتكرار 12 فرد و فئة الذكور بنسبة 57,14% و بتكرار 4 أفراد تليها في المرتبة الثانية الصعوبات التقنية بنسبة 17,39% و هذا ما تؤكدته فئة الإناث بنسبة 25% و بتكرار 4 أفراد.

بينما عند الذكور كانت منعدمة بينما قدرت نسبة أخرى تذكر بـ 13,04% و بتكرار 3 أفراد و من خلال هذه المعطيات نستنتج أن الصعوبات التي تواجه أفراد العينة تتمثل في نقص التمرن.

جدول رقم (26) يوضح مقدرة أفراد العينة على استخدام تكنولوجيا الاعلام و الاتصال حسب متغير الجنس

النسبة المئوية	التكرار الكلي	إناث		ذكور		الفئات المتغيرات
		نسبة	تكرار	نسبة	تكرار	
81,39%	35	77,41%	24	91,66%	11	نعم
16,27%	07	22,58%	07	00%	00	لا
2,32%	01	00%	00	8,33%	01	بدون إجابة
100%	43	100%	31	100%	12	المجموع

يمثل جدول رقم (26) الذي يوضح مقدرة أفراد العينة على استخدام تكنولوجيا الاعلام و الاتصال حسب الجنس و الذي جاءت بياناته كالتالي:

كانت الإجابات بنعم بنسبة 81,39% و هذا ما تؤكد فئة الذكور بنسبة 91,66% و بتكرار 11 فرد و فئة الإناث 77,41% و بتكرار 24 فرد تليها في المرتبة الثانية كانت الإجابات بلا بنسبة 16,27% و هذا ما تؤكد فئة الإناث بنسبة 22,58% و بتكرار 7 أفراد.

و من خلال هذه المعطيات نستنتج أن أغلب أفراد العينة لديهم مقدرة على استخدام تكنولوجيا الاعلام و الاتصال.

جدول رقم (27) يوضح عدم مقدرة افراد العينة على استخدام تكنولوجيا الاعلام و الاتصال

النسبة المئوية	التكرار الكلي	إناث		ذكور		الفئات المتغيرات
		نسبة	تكرار	نسبة	تكرار	
14,28%	01	14,28%	01	00%	00	عدم الاهتمام
57,14%	04	57,14%	04	00%	00	ضيق الوقت
28,57%	02	28,57%	02	00%	00	نقص التكوين
100%	07	100%	07	100%	00	المجموع

جدول رقم (27) الذي يوضح سبب عدم مقدرة على استخدام تكنولوجيا الاعلام و الاتصال و الذي جاءت بياناته كالآتي: كانت في المرتبة الأولى ضيق الوقت بنسبة 57,14% و هذا ما تؤكدته فئة الإناث بنسبة 57,14% و بتكرار 4 أفراد، بينما عند الذكور كانت النسبة منعدمة. أما في المرتبة الثانية فكانت لنقص التكوين بنسبة 28,57% و هذا ما تؤكدته فئة الإناث بنسبة 28,57% و بتكرار 2 من الأفراد و هذا ما تؤكدته فئة الإناث بنسبة 14,28% و بتكرار واحد. و من خلال هذه المعطيات نستنتج أن من بين الأسباب عدم مقدرة أفراد العينة على استخدام تكنولوجيا الاعلام و الاتصال تتمثل في ضيق الوقت بالدرجة الأولى و نقص التكوين بالدرجة الثانية.

جدول رقم (28) يوضح عدم توفر تجهيزات تكنولوجيا داخل المؤسسة

متغيرات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	33	76,74%
لا	09	20,93%
بدون إجابة	01	2,32%
المجموع	43	100%

يمثل جدول رقم (28) الذي يوضح عدم توفر تجهيزات تكنولوجيا داخل المؤسسة و الذي جاءت بياناته كالآتي:

كانت الإجابات بنعم بنسبة 76,74% و بتكرار 33 فردا، تليها في المرتبة الثانية الإجابات بلا بنسبة 20,93% و بتكرار 9 أفراد.

في حين قدرت نسبة الأشخاص الذين لم يجيبوا على السؤال بـ 2,32% و بتكرار واحد.

و من خلال هذه المعطيات نستنتج أن أغلب المبحوثين أقروا بعدم توفر تجهيزات تكنولوجياية داخل المؤسسة.

جدول رقم (29) يوضح تطلع المؤسسة لتجاوز العوائق التي تواجه أفراد العينة أثناء استخدام تكنولوجيا الاعلام و الاتصال حسب متغير الجنس.

التسبة المئوية	التكرار الكلي	إناث		ذكور		الفئات المتغيرات
		نسبة	تكرار	نسبة	تكرار	
37,21%	16	32,25%	10	54,54%	06	نعم
62,79%	27	67,74%	21	50%	06	لا
100%	43	100%	31	100%	12	المجموع

يمثل جدول رقم (29) الذي يوضح تطلع المؤسسة لتجاوز العوائق التي تواجه أفراد العينة أثناء استخدام تكنولوجيا الاعلام و الاتصال و الذي جاءت بياناته كالاتي:

كانت الإجابات بلا بنسبة 62,79% و هذا ما تؤكد ففة الإناث 67,74% و بتكرار 21 فرد و ففة الذكور بنسبة 50% و بتكرار 6 أفراد، تليها في المرتبة الثانية الإجابات بنعم بنسبة 37,21% و هذا ما تؤكد ففة الذكور 54,54% و بتكرار 6 أفراد، و ففة الإناث بنسبة 32,25% و بتكرار 10 أفراد.

و من خلال المعطيات نستنتج أن أغلب المبحوثين نستنتج أن أغلب المبحوثين يعتقدون أن مؤسستهم لا تتطلع لتجاوز العوائق التي تواجههم عند استخدام تكنولوجيا الاعلام و الاتصال.

جدول رقم (30) يوضح أهم تطلعات المؤسسة لتجاوز العوائق التي تواجه أفراد العينة أثناء استخدام تكنولوجيا الاعلام و الاتصال.

متغيرات	التكرار	النسبة المئوية
---------	---------	----------------

تعزيز الأنترنت والتجهيزات اللازمة	04	25%
ضرورة توفير دورات تكوينية	06	37,50%
تجهيز المؤسسة بأجهزة الإعلام الجديدة	02	12,50%
بدون إجابات	04	25%
المجموع	16	100%

يمثل جدول رقم (30) الذي يوضح أهم تطلعات المؤسسة لتجاوز العوائق التي تواجه أفراد العينة أثناء استخدام تكنولوجيا الإعلام و الاتصال و الذي جاءت بياناته كالاتي:

كانت المرتبة الأولى ضرورة توفير دورات تكوينية بنسبة 37,50% و بتكرار 6 أفراد، تليها في المرتبة الثانية تعزيز الانترنت و التجهيزات اللازمة بنسبة 25% و بتكرار 4 أفراد.

تليها في المرتبة الثالثة تجهيز المؤسسة بأجهزة الإعلام الجديد بنسبة 12,50% و بتكرار 2 من الأفراد، و في حيث قدرت نسبة الأشخاص اللذين لم يجيبوا ب 25% و بتكرار 4 أفراد.

و من خلال هذه المعطيات نستنتج:

أن من أهم تطلعات المؤسسة لتجاوز العوائق التي تواجه أفراد العينة أثناء استخدامهم لتكنولوجيا الإعلام و الاتصال تمثلت في ضرورة توفير دورات تكوينية بالإضافة إلى تعزيز الانترنت و الأجهزة اللازمة.

##### 5: النتائج العامة للدراسة:

##### 1-5 نتائج الدراسة بناء على خصائص مجتمع البحث

##### 1- المحور الأول: البيانات الشخصية

- أوضحت مناقشة الخصائص العامة لمجتمع البحث النتائج التالية:

72,09% من المبحوثين هم إناث.

39,53% من المبحوثين أعمارهم من 40 فما فوق.

33,33% من المبحوثين ذو مستوى ثانوي.

37,20% من المبحوثين تتراوح أقدميتهم في العمل من 16 إلى 20 سنة.

نتائج الدراسة بناء على فرضيات الدراسة:

2- المحور الثاني: تكنولوجيا الاعلام و الاتصال المستخدمة داخل المؤسسات التربوية.

- 90,69% من المبحوثين يؤكدون أنهم يستخدمون تكنولوجيا الإعلام و الاتصال.

- 37,83% من المبحوثين يؤكدون بأنهم يستخدمون شبكة الأنترنت في عملهم يليه البريد الإلكتروني بنسبة 28%.

- 74,41% من المبحوثين يؤكدون بأنهم يمتلكون جهاز حاسوب في عملهم.

- 30,33% من المبحوثين يستخدمون جهاز الحاسوب في كتابة التقارير، و القيام بإحصائيات بنسبة 22,47%.

- 69,76% من المبحوثين يؤكدون بأنهم يستخدمون شبكة الأنترنت في العمل.

- 38,46% من المبحوثين يؤكدون بأنهم يستخدمون شبكة الأنترنت في أداء .

- 44,18% من المبحوثين يؤكدون بأنهم يستخدمون أحيانا الهاتف النقال في العمل.

- 53,48% من المبحوثين يؤكدون بأنهم يستخدمون الهاتف من أجل الاتصال بجهات أخرى.

- 79,06% من المبحوثين يؤكدون بأنهم لا يستخدمون الفاكسملي في عملهم.

65,11% من المبحوثين يؤكدون بأن المؤسسة لا تمتلك موقع أو صفحة على موقع الفاييبوك.

و من خلال النتائج المتحصل عليها نستنتج تأكيد إثبات صحة الفرضية الأولى و التي تقول أن أهم وسائل الإعلام و الاتصال التي تستند بها مؤسسة هوارى بومدين و مُجد الصديق بن يحي و متقن الزيت الصالح بالميلية.

المحور الثالث: أثر تكنولوجيا الاعلام و الاتصال في تحسين أداء المؤسسات التربوية ( مؤسسة هوارى بومدين و مُحَمَّد الصديق بن يحيى و متقن الزيت الصالح)

40% من المبحوثين يؤكدون أن الوسيلة التي تلعب دور فعال في الأداء الوظيفي في الأنترنترنت يليها الحاسوب الآلي بنسبة 30,58%.

76% من المبحوثين يؤكدون اهتمام المؤسسة بأهمية استخدام تكنولوجيا الإعلام و الإتصال من أجل رفع الأداء الوظيفي.

58% من المبحوثين يؤكدون استفادتهم من دورات تكوينية من أجل تحسين مستوى استخدام تكنولوجيا الإعلام و الإتصال.

47,12% من المبحوثين يؤكدون بأن تكنولوجيا الإعلام و الإتصال تساهم في الرفع من الأداء الوظيفي في المؤسسة من خلال السرعة في الإنجاز.

58,13% من المبحوثين يؤكدون بأن تكنولوجيا الإعلام و الإتصال لا تساهم في خفض الأداء الوظيفي في المؤسسة.

75% من المبحوثين يؤكدون بأن تكنولوجيا الإعلام و الإتصال تساهم في خفض الأداء من خلال عدم التحكم في التقنيات الجديدة..

و من خلال النتائج المتحصل عليها نستنتج تأكيد بشكل نسبي إثبات صحة الفرضية الثانية و التي تقول "تلعب تكنولوجيا الاعلام و الاتصال دور فعال في تحسين الأداء الذي يقوم به الموظفين بالثانويات.

المحور الرابع: عوائق استخدام تكنولوجيا الإعلام و الاتصال في المؤسسات التربوية(هوارى بومدين، متقن الزيت مُحَمَّد الصالح، هوارى بومدين)

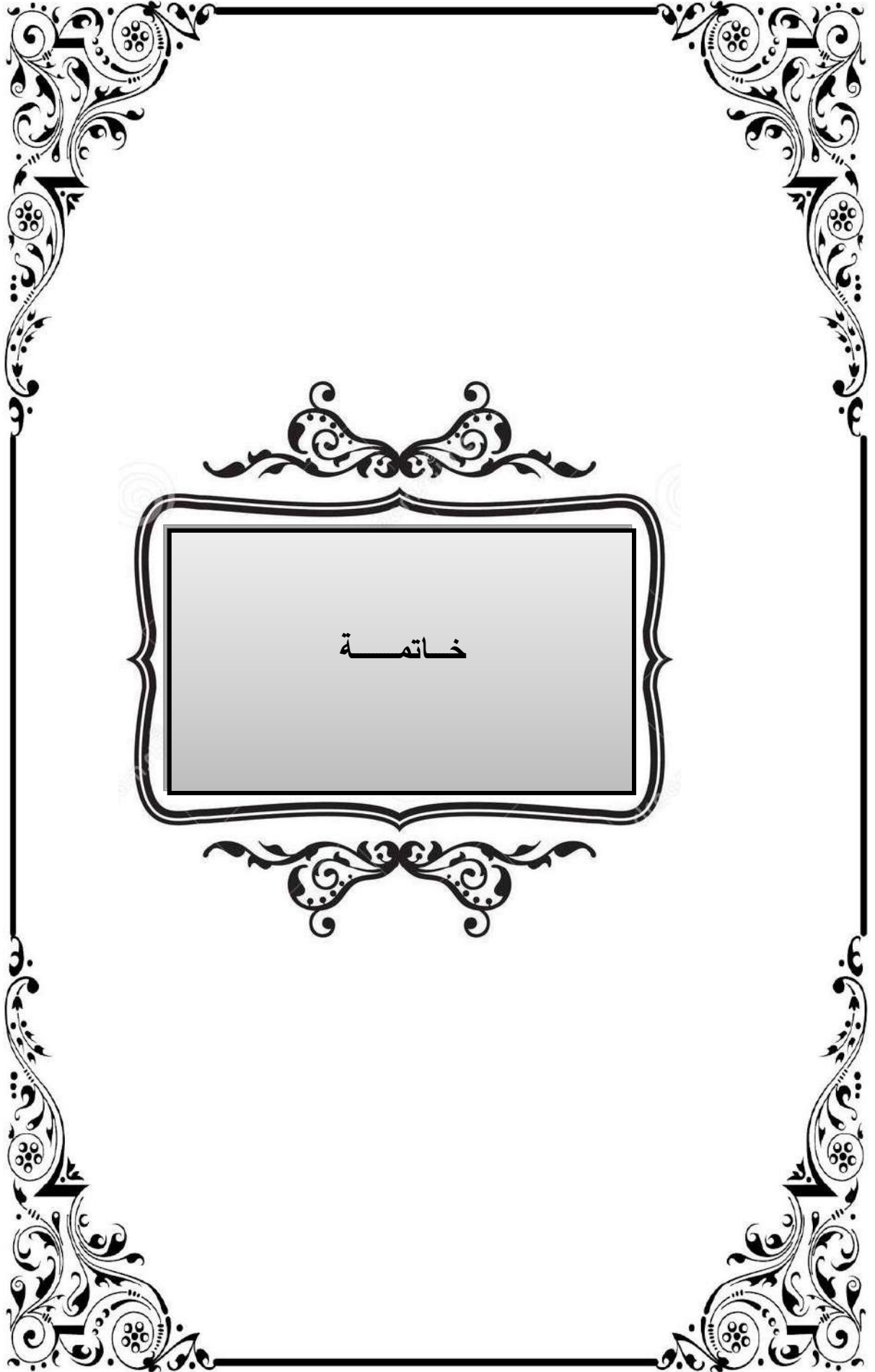
- يؤكد 53,48% من المبحوثين أنهم يواجهون صعوبات أثناء استعمال تكنولوجيا الإعلام و الإتصال.



- يرى 69,56% من المبحوثين أن الصعوبات التي تواجههم أثناء استعمال تكنولوجيا الإعلام و الإتصال قد تكون بسبب نقص التجهيزات.
- 81,39% من المبحوثين يؤكدون أن لديهم القدرة على استخدام تكنولوجيا الإعلام و الإتصال.
- 57,14% من المبحوثين يرون أن سبب عدم مقدرتهم على استخدام الإعلام و الإتصال يعود إلى ضيق الوقت.
- 76,74% من المبحوثين يؤكدون على عدم توفر تجهيزات التكنولوجيا داخل المؤسسة.
- 62,79% من المبحوثين لا يتطلعون لتجاوز العوائق التي تواجههم أثناء إستعمال تكنولوجيا الإعلام و الإتصال.
- 37,50% من المبحوثين يؤكدون على أن أهم تطلعات المؤسسة لتجاوز العوائق التي تواجه أفراد العينة أثناء استخدام تكنولوجيا الإعلام تتمثل في ضرورة توفير دورات تكوينية.
- و من خلال النتائج المتحصل عليه نستنتج تأكيد إثبات صحة الفرضية الثالثة و التي تقول نقص التجهيزات و الوسائل التكنولوجية من أهم العوائق التي تواجه الموظفين داخل الثانويات الثلاث عند استخدام تكنولوجيا الإعلام و الاتصال.

## خلاصة الفصل:

من خلال ما تطرقنا إليه في هذا الفصل، وبعد عرض وتحليل النتائج وتفسيرها، تبين أن فروض الدراسة تحققت جزئياً بناءً على النتائج المتحصل عليها، وعلي يمكن القول أن تكنولوجيا الإعلام والاتصال تلعب دور فعال في المؤسسات التربوية.



خاتمة

أصبحت تكنولوجيا الإعلام والاتصال تلعب دورا مهما في حياة الأفراد والمجتمعات خصوصا في السنوات الأخيرة لما شهدته من تطورات كبيرة وسريعة على مستوى التقنية والرسالة، الأمر الذي سمح لها بالدخول ضمن البني التحتية للعديد من المؤسسات لا سيما منها المؤسسات ذات الطابع الاقتصادي التي باتت تكنولوجيا الإعلام والاتصال من أولويات هذه المؤسسات في تسيير كافة شؤونها الداخلية والخارجية.

ولذلك فإن تكيف الأفراد مع مثل هذه التكنولوجيات هو أمر ضروري من اجل تحقيق سهولة في التعامل وقد كانت الدول المتقدمة السبابة لتعامل مع مثل هذه التكنولوجيات واستخدمتها ضمن استراتيجيات العمل داخل المؤسسات، كما أن المؤسسة الجزائرية أدخلت هذه التكنولوجيا إلى نشاطاتها.

وفي دراستنا هذه توجهنا نحو التعرف والتعمق في واقع استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال في المؤسسة الاقتصادية، على خلفية نظرية انتشار المبتكرات ولقد تم ذلك من خلال الدراسة الميدانية الذي قمنا بها بمؤسسة الخزف الصحي بالميلية .

ولمعالجة الإشكال المطروح حول ما هو واقع استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال في مؤسسة الخزف الصحي قمنا بطرح مجموعة من الأسئلة تمثلت في:

- \_ ما هي أهم تكنولوجيا الإعلام والاتصال المستخدمة في مؤسسة الخزف الصحي.
  - \_ ما هو أثر استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال في مؤسسة الخزف الصحي ؟
  - \_ ما هي العراقيل التي تقف أمام المؤسسة عند استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال؟
- لنقوم في المقابل بوضع فروض لهذه التساؤلات حيث افترضنا أن جهاز الحاسوب، والانترنت والبريد الالكتروني، من بين أكثر الوسائل استخداما في مؤسسة الخزف الصحي، كما افترضنا أن تكنولوجيا الإعلام والاتصال تلعب دورا فعالا في تحسين الأداء الذي تقوم به هذه

المؤسسة، وفي الأخير افترضنا أن من بين أهم العوائق التي تواجه العمال عند استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال هو نقص التمرن والتدريب.

ولتحقيق هذه الأهداف اعتمدنا على المنهج الوصفي الذي يقوم على تفسير الوضع القائم بالمشكلة ألا وهي واقع تكنولوجيا الاعلام والاتصال في المؤسسة الاقتصادية حيث قمنا باختيار المسح الشامل والمكونة من 50 مفردة من مجتمع الدراسة بمؤسسة الخزف الصحي، وتم استخدام الاستمارة كأداة بحث رئيسية والتي تم تقسيمها الى أربع محاور:

— المحور الأول: البيانات الشخصية

— المحور الثاني: تكنولوجيا الإعلام والاتصال المستخدمة في مؤسسة الخزف الصحي.

— المحور الثالث: أثر تكنولوجيا الإعلام والاتصال على أداء مؤسسة الخزف الصحي.

— المحور الرابع: عراقيل وصعوبات استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال في مؤسسة الخزف الصحي.

وفي الأخير قمنا بالتوصل إلى النتائج التالية :

هناك تفاوت في استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال بين جهاز الحاسوب، والانترنت والبريد الالكتروني حيث كان استخدام الحاسوب من بين أكثر الوسائل المستخدمة في مؤسسة الخزف الصحي وذلك بنسبة 26.36% تليها بنسبة أقل استخدام الانترنت وذلك بنسبة 28.58% في حين نجد ان استخدام البريد الالكتروني كان بنسبة 22.48% بينما لم نسجل نسب عالية عند شبكتي الانترنت والاكسترات حيث ان نسبة الانترنت قدرت بنسبة 4.65% أما الاكسترات فكانت شبه منعدمة وذلك بنسبة 1.55% وهذا راجع لعدم استخدامها من طرف العمال

- \_\_ ساهمت تكنولوجيا الإعلام والاتصال في الرفع من أداء المؤسسة من خلال تحسين الاتصال الداخلي والذي قدرت نسبته ب 79.55% و ذلك من خلال.
- \_\_ سرعة تداول وتبادل المعلومات بنسبة (23.71%).
- \_\_ سرعة الاتصال بالموظفين بنسبة (21.65%).
- بالإضافة إلى أن تكنولوجيا الإعلام والاتصال قدمت مساعدات للمؤسسة عن طريق:
- \_\_ جذب فئة جديدة من الزبائن بنسبة (25.25%).
- \_\_ تدريب الموارد البشرية وتحسين عملية اتخاذ القرار (18.18).
- هناك تفاوت في نسبة مواجهة عمال الخزف الصحي لصعوبات أثناء استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال هناك من يرى بأنه ليس هناك صعوبات تواجهه عند استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال حيث قدرت نسبتهم ب 54.55% في حين هناك من يرى بأنه هناك صعوبات تواجهه عند استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال وذلك بنسبة 39.13%.

### الخاتمة:

من خلال ما تم عرضه في الدراسة حولنا الكشف عن الواقع الفعلي لاستخدام تكنولوجيا الإعلام و الاتصال في المؤسسة التربوية من خلال اختبار ثلاث فرضيات حيث تهدف الفرضية الأولى إلى معرفة التكنولوجيات المستخدمة داخل المؤسسات التربوية و تهدف الفرضية الثانية إلى الكشف عن أثر تكنولوجيا الإعلام و الاتصال في تحسين أداء المؤسسات التربوية بينما سعت الفرضية الثالثة إلى معرفة عوائق استخدام تكنولوجيا الإعلام و الاتصال في المؤسسات التربوية و لقد أسفرت نتائج الدراسة الميدانية و التي تم من خلالها استقصاء الموظفين المستخدمين لتكنولوجيا الإعلام و الاتصال أن الانترنت و البريد الالكتروني من أكثر التكنولوجيات استخدام يليها الهاتف النقال و الفيسبوك في حين.

و لقد أدت تكنولوجيا الإعلام و الإتصال إلى تحسين الأداء في المؤسسة حيث ساهمت في تفعيل الاتصال بشقيه الداخلي و الخارجي.

بالرغم من وجود عوائق تواجه المؤسسة عندما تستخدم الإعلام و الاتصال كنقص التمرن. و نشير في الأخير أن نتائج هذه الدراسة خاصة بثانوية هواري بومدين و ثانوية محمد الصديق بن يحي و متقن محمد الزيت صالح بالميلية لذلك لا يمكن تعميمها على كل المؤسسات التربوية الجزائرية. و تبقى إمكانية ظهور دراسات أخرى تدعم نتائج هذه الدراسة و تكملها في مؤسسة تربوية أخرى في الجزائر.



قائمة المصادر و المراجع



أصبحت تكنولوجيا الإعلام والاتصال تلعب دورا مهما في حياة الأفراد والمجتمعات خصوصا في السنوات الأخيرة لما شهدته من تطورات كبيرة وسريعة على مستوى التقنية والرسالة، الأمر الذي سمح لها بالدخول ضمن البني التحتية للعديد من المؤسسات لا سيما منها المؤسسات ذات الطابع الاقتصادي التي باتت تكنولوجيا الإعلام والاتصال من أولويات هذه المؤسسات في تسيير كافة شؤونها الداخلية والخارجية.

ولذلك فإن تكيف الأفراد مع مثل هذه التكنولوجيات هو أمر ضروري من اجل تحقيق سهولة في التعامل وقد كانت الدول المتقدمة السبابة لتعامل مع مثل هذه التكنولوجيات واستخدمتها ضمن استراتيجيات العمل داخل المؤسسات، كما أن المؤسسة الجزائرية أدخلت هذه التكنولوجيا إلى نشاطاتها.

وفي دراستنا هذه توجهنا نحو التعرف والتعمق في واقع استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال في المؤسسة الاقتصادية، على خلفية نظرية انتشار المبتكرات ولقد تم ذلك من خلال الدراسة الميدانية الذي قمنا بها بمؤسسة الخزف الصحي بالميلية .

ولمعالجة الإشكال المطروح حول ما هو واقع استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال في مؤسسة الخزف الصحي قمنا بطرح مجموعة من الأسئلة تمثلت في:

- \_\_ ما هي أهم تكنولوجيا الإعلام والاتصال المستخدمة في مؤسسة الخزف الصحي.
  - \_\_ ما هو أثر استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال في مؤسسة الخزف الصحي ؟
  - \_\_ ما هي العراقيل التي تقف أمام المؤسسة عند استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال؟
- لنقوم في المقابل بوضع فروض لهذه التساؤلات حيث افترضنا أن جهاز الحاسوب، والانترنت والبريد الالكتروني، من بين أكثر الوسائل استخداما في مؤسسة الخزف الصحي، كما افترضنا أن تكنولوجيا الإعلام والاتصال تلعب دورا فعال في تحسين الأداء الذي تقوم به هذه

المؤسسة، وفي الأخير افترضنا أن من بين أهم العوائق التي تواجه العمال عند استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال هو نقص التمرن والتدريب.

ولتحقيق هذه الأهداف اعتمدنا على المنهج الوصفي الذي يقوم على تفسير الوضع القائم بالمشكلة ألا وهي واقع تكنولوجيا الاعلام والاتصال في المؤسسة الاقتصادية حيث قمنا باختيار المسح الشامل والمكونة من 50 مفردة من مجتمع الدراسة بمؤسسة الخزف الصحي، وتم استخدام الاستمارة كأداة بحث رئيسية والتي تم تقسيمها الى أربع محاور:

— المحور الأول: البيانات الشخصية

— المحور الثاني: تكنولوجيا الإعلام والاتصال المستخدمة في مؤسسة الخزف الصحي.

— المحور الثالث: أثر تكنولوجيا الإعلام والاتصال على أداء مؤسسة الخزف الصحي.

— المحور الرابع: عراقيل وصعوبات استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال في مؤسسة الخزف الصحي.

وفي الأخير قمنا بالتوصل إلى النتائج التالية :

هناك تفاوت في استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال بين جهاز الحاسوب، والانترنت والبريد الالكتروني حيث كان استخدام الحاسوب من بين أكثر الوسائل المستخدمة في مؤسسة الخزف الصحي وذلك بنسبة 26.36% تليها بنسبة أقل استخدام الانترنت وذلك بنسبة 28.58% في حين نجد ان استخدام البريد الالكتروني كان بنسبة 22.48% بينما لم نسجل نسب عالية عند شبكتي الانترنت والاكسترات حيث ان نسبة الانترنت قدرت بنسبة 4.65% أما الاكسترات فكانت شبه منعدمة وذلك بنسبة 1.55% وهذا راجع لعدم استخدامها من طرف العمال

- \_\_ ساهمت تكنولوجيا الإعلام والاتصال في الرفع من أداء المؤسسة من خلال تحسين الاتصال الداخلي والذي قدرت نسبته ب 79.55% و ذلك من خلال.
- \_\_ سرعة تداول وتبادل المعلومات بنسبة (23.71%).
- \_\_ سرعة الاتصال بالموظفين بنسبة (21.65%).
- بالإضافة إلى أن تكنولوجيا الإعلام والاتصال قدمت مساعدات للمؤسسة عن طريق:
- \_\_ جذب فئة جديدة من الزبائن بنسبة (25.25%).
- \_\_ تدريب الموارد البشرية وتحسين عملية اتخاذ القرار (18.18).
- هناك تفاوت في نسبة مواجهة عمال الخزف الصحي لصعوبات أثناء استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال هناك من يرى بأنه ليس هناك صعوبات تواجهه عند استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال حيث قدرت نسبتهم ب 54.55% في حين هناك من يرى بأنه هناك صعوبات تواجهه عند استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال وذلك بنسبة 39.13%.

قائمة المراجع

أولاً: الكتب باللغة العربية:

1. أحمد معوض ابراهيم: تكنولوجيا الاعلام (تطبيق على الاعلام في بعض الدول العربي)، دار الكتاب الحديث للنشر والتوزيع، مصر، (د.ط)، 2008.
2. انيس عبد الخالق رشراش، أمل أبو دياب الخالق: تكنولوجيا التعليم والتقنيات الحديثة، دار النهضة العربية، بيروت، (د.ط)، 2008.
3. بسام عبد الرحمان المشاقبة: نظريات الإعلام، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، ط1، 2011.
4. جودت عزت عطوي: أساليب البحث العلمي (مفاهيمه، أدواته، جداول إحصائية)، دار الثقافة للنشر والتوزيع، القاهرة، ط1، 2009.
5. حسين عبد الجبار: اتجاهات الإعلام الحديثة والمعاصرة، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، 2009.
6. حسان عماد مكاوي، محمود علم الدين: تكنولوجيا المعلومات والاتصال، دار العربية للنشر والتوزيع، القاهرة، ط1، 2009.
7. حسين مُجَّد جواد الجبوري: منهجية البحث العلمي (مدخل لبناء المهارات البحثية)، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان، ط1، 2013.
8. حلمي خضر ساري: ثقافة الانترنت (دراسة التواصل الاجتماعي)، دار مجد لاوي للنشر والتوزيع، الأردن، ط1، 2015.
9. رجي مصطفى عليان، وعثمان مُجَّد غنيم: مناهج واساليب البحث العلمي (النظرية والتطبيق)، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، ط1، 2000.

10. رضوان بلخيري: مدخل الى وسائل الاعلام والاتصال ونشأتها وتطورها، جسر للنشر والتوزيع، ط1، 2014.
11. شريف دوش اللبان: تكنولوجيا الاتصال المخاطر والتحديات والتأثيرات الاجتماعية، دار المصرية اللبنانية، القاهرة، ط1، 2000.
12. طاهر زرهوني: تنظيم وتسيير مؤسسة التربية والتعليم، الجزائر، ديوان المطبوعات الجامعية، 1991.
13. صالح عبد العزيز: ادارة العامة المقارنة، العالمية الدولية للنشر والتوزيع، عمان، ط1، 2000.
14. عبد الرزاق مُجَّد الدليمي: المدخل الى وسائل الاعلام والاتصال، عمان، دار الثقافة للنشر والتوزيع، ط1، 2011.
15. عمار بوحوش ومُجَّد محمود الدنبيات: مناهج البحث العلمي وطرق إعداد البحوث، ديوان المطبوعات الجامعية، ط5، الجزائر.
16. عبد الأمير الفيصل: الصحافة الالكترونية في الوطن العربي، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان، (د.ط)، 2005.
17. فاضلي ادريس: الوجيز في المنهجية والبحث العلمي، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2008.
18. فارس حسن الخطاب: الفضائيات الرقمية وتطبيقاتها الاعلامية، دار اسامة للنشر والتوزيع، عمان، (د.ط)، 2011.
19. فضيل دليو: الاتصال (مفاهيمه، نظرياته، وسائله)، دار الفجر للنشر والتوزيع، الجزائر، ط1، 2003.

20. فضيل دليو: تكنولوجيا الاعلام والاتصال الجديدة بعض تطبيقاتها التقنية، دار حمومة للنشر والتوزيع، الجزائر، ط1، 2014
21. فيصل أبو عيشة: الإعلام الالكتروني، دار أسامة للنشر والتوزيع، الأردن، ط1، 2010.
22. فهد خليل زايد: أساسيات منهجية البحث في العلوم الإنسانية، دار النفائس للنشر والتوزيع، عمان، ط1، 2007.
23. محمود عزت اللحام وآخرون: تكنولوجيا الاعلام والاتصال، دار الإعصار العلمي للنشر والتوزيع، الأردن، ط1، 2015.
24. ماهر عودة الشمالية وآخرون: الإعلام الرقمي الجديد، دار الإعصار العلمي للنشر والتوزيع، الأردن، ط1، 2015.
25. مؤيد عبد الجبار الحدتي: العولمة الاعلامية، الأهلية للنشر والتوزيع، عمان، ط1، 2002.
26. مُجَّد الفاتح حمدي وآخرون: تكنولوجيا الاتصال والاعلام الحديثة" الاستخدام والتأثير"، مؤسسة كنوز الحكمة للنشر والتوزيع، الجزائر.
27. مُجَّد صاحب سلطان: وسائل الإعلام والاتصال (دراسة في النشأة والتطور)، دار الميسرة للنشر والتوزيع، عمان، ط1، 2012.
28. مُجَّد منير حجاب: الاتصال الفعال للعلاقات العامة، دار الفجر للنشر والتوزيع، ط1، (د.س).
29. مُجَّد شطاح وآخرون: القنوات الفضائية وتأثيرها على القيم الاجتماعية والثقافية والسلوكية لدى الشباب الجزائري، دار الهدى للنشر والتوزيع، الجزائر، (د.ط).

30. مُجَّد عبد العال النعيمي وآخرون: طرق ومناهج البحث العلمي، الوراق للنشر والتوزيع، الأردن، (د.ط)، 2015.
31. مُجَّد لبيب النجيمي: الأسس الاجتماعية للتربية، دار النهضة العربية، ط8، 1998.
32. مجد أهاشم الهاشمي: تكنولوجيا ووسائل الاتصال الجماهيرية، دار أسامة للنشر والتوزيع، الأردن، ط1، 2012.
33. مروي عصام صلاح: الإعلام الإلكتروني الأسس وأفاق المستقبل، دار الإعصار العلمي للنشر والتوزيع، الأردن، ط1، 2015.
34. مصطفى يوسف كافي: الرأي العام لنظريات الاتصال، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، ط1، 2015.
35. ناظم خالد الشمري: الاعلام الاقتصادي، دار اسامة للنشر والتوزيع، عمان، ط1، 2012.
36. هارون منصر: تكنولوجيا الاتصال الحديثة (المسائل النظرية و التطبيقية)، دار الأهمية للنشر والتوزيع، الجزائر، ط1، 2012.
37. هند عزوز: الاعلام الديني في الجزائر(قراءات في الصحافة المكتوبة)، ط1، اوراق ثقافية للنشر والتوزيع، الجزائر.
38. ياسر خضر البياني: الاتصال الدولي العربي، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان، ط1، 2006.
- ثانيا: الرسائل الجامعية.
39. أسماء مريمش، سميحة شبيرة، تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة ودورها في صناعة الإشهار المسموع، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة مُجَّد الصديق بن يحي، جيجل، 2017.

40. ايمان محداب، حسنى شرانة، اثر تكنولوجيا الاتصال الحديثة على فعالية الأداء داخل المؤسسة الخدمائية، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر قسم علوم الإعلام والاتصال، تخصص علاقات عامة، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد الصديق بن يحيى، جيجل، 2017.
41. بولعويدات حورية، استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسات الاقتصادية، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير، تخصص الاتصال والعلاقات العامة، جامعة منتوري بقسنطينة، 2008.
42. غطاس معمر واخرون، تنفيذ الميزانية في المؤسسات التربوية - دراسة حالة متوسطة معركة قرداش، مذكرة مقدمة لاستكمال نيل شهادة ليسانس، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2013، ص 23.
43. خديجة كواش وآخرون، الاتصال الداخلي في المؤسسة التربوية، مذكرة لنهاية ليسانس، قسن علوم اعلام واتصال، تخصص اتصال وعلاقات عامة، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2014، ص ص 44، 45.
44. فاتن قرين، سعاد بويدن، استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة داخل المؤسسة الاعلامية، مذكرة لنيل شهادة الماستر في علوم الاعلام والاتصال، تخصص علاقات عامة، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، جامعة محمد الصديق بن يحيى، جيجل، 2017.
- ثالثا: المجالات العلمية.
45. عبد القادر تومي، محمد الفاتح حمدي، مجلة الحكمة للدراسات الاعلامية والاتصالية، مؤسسة كنوز الحكمة للنشر والتوزيع، عدد 27، الجزائر.
- رابعا: المعاجم
46. محمد جمال الفار: المعجم الاعلامي، دار المشرق الثقافي، الاردن، 2010.



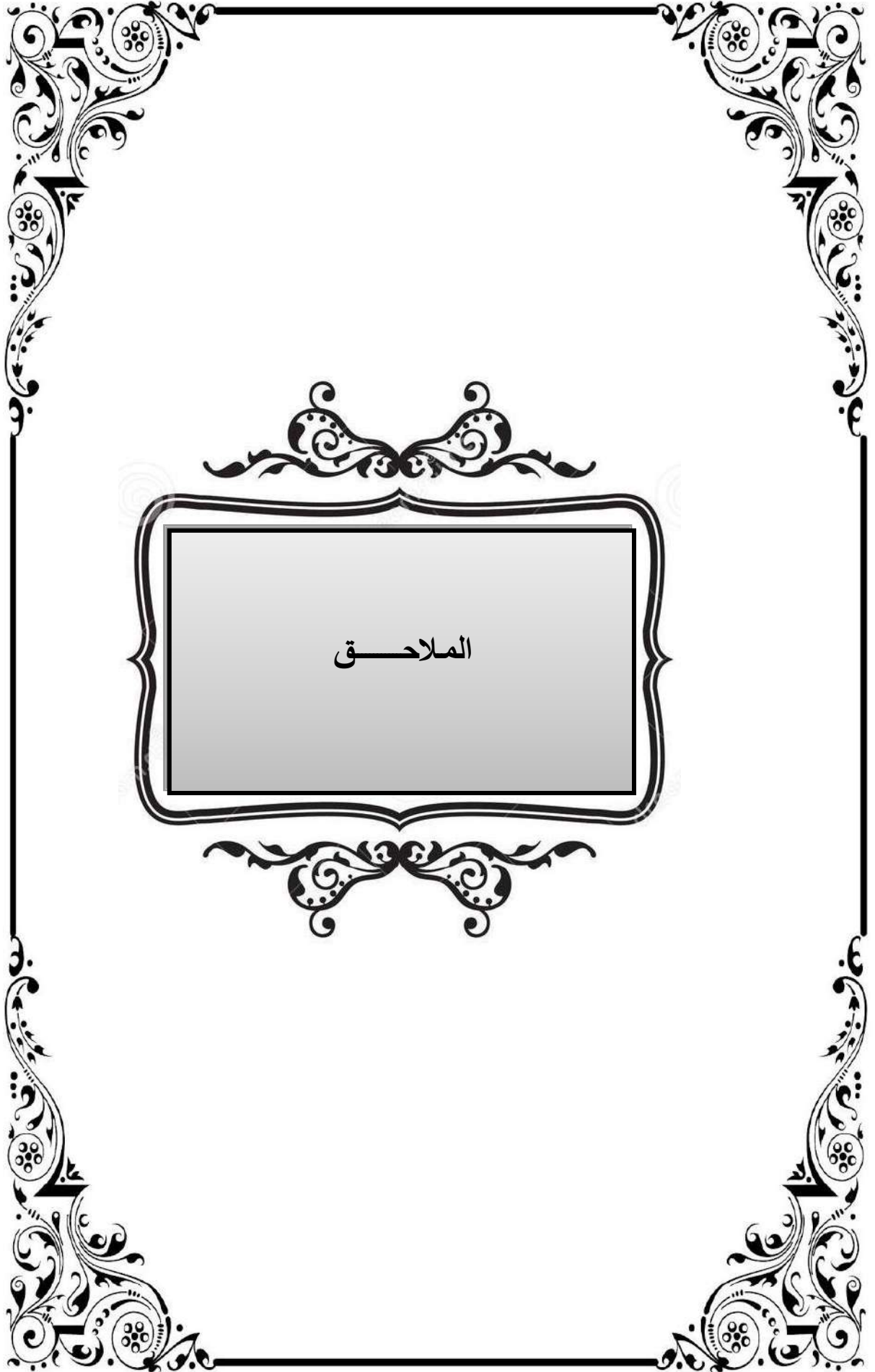
47. المعجم في اللغة والاعلام، دار المشرق للنشر والتوزيع، 2000، بيروت

خامسا: المواقع الالكترونية

[www.saaaid.net/Doat/arrad/5.htm](http://www.saaaid.net/Doat/arrad/5.htm) .48

[www.Maawsou3a.blogspot.com>blog-post\\_892](http://www.Maawsou3a.blogspot.com>blog-post_892) .49

<https://m.facebook.com>toatironi>posts> .50



الملاحق

أصبحت تكنولوجيا الإعلام والاتصال تلعب دورا مهما في حياة الأفراد والمجتمعات خصوصا في السنوات الأخيرة لما شهدته من تطورات كبيرة وسريعة على مستوى التقنية والرسالة، الأمر الذي سمح لها بالدخول ضمن البني التحتية للعديد من المؤسسات لا سيما منها المؤسسات ذات الطابع الاقتصادي التي باتت تكنولوجيا الإعلام والاتصال من أولويات هذه المؤسسات في تسيير كافة شؤونها الداخلية والخارجية.

ولذلك فإن تكيف الأفراد مع مثل هذه التكنولوجيات هو أمر ضروري من اجل تحقيق سهولة في التعامل وقد كانت الدول المتقدمة السبابة لتعامل مع مثل هذه التكنولوجيات واستخدمتها ضمن استراتيجيات العمل داخل المؤسسات، كما أن المؤسسة الجزائرية أدخلت هذه التكنولوجيا إلى نشاطاتها.

وفي دراستنا هذه توجهنا نحو التعرف والتعمق في واقع استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال في المؤسسة الاقتصادية، على خلفية نظرية انتشار المبتكرات ولقد تم ذلك من خلال الدراسة الميدانية الذي قمنا بها بمؤسسة الخزف الصحي بالميلية .

ولمعالجة الإشكال المطروح حول ما هو واقع استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال في مؤسسة الخزف الصحي قمنا بطرح مجموعة من الأسئلة تمثلت في:

- \_\_ ما هي أهم تكنولوجيا الإعلام والاتصال المستخدمة في مؤسسة الخزف الصحي.
  - \_\_ ما هو أثر استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال في مؤسسة الخزف الصحي ؟
  - \_\_ ما هي العراقيل التي تقف أمام المؤسسة عند استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال؟
- لنقوم في المقابل بوضع فروض لهذه التساؤلات حيث افترضنا أن جهاز الحاسوب، والانترنت والبريد الالكتروني، من بين أكثر الوسائل استخداما في مؤسسة الخزف الصحي، كما افترضنا أن تكنولوجيا الإعلام والاتصال تلعب دورا فعال في تحسين الأداء الذي تقوم به هذه

المؤسسة، وفي الأخير افترضنا أن من بين أهم العوائق التي تواجه العمال عند استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال هو نقص التمرن والتدريب.

ولتحقيق هذه الأهداف اعتمدنا على المنهج الوصفي الذي يقوم على تفسير الوضع القائم بالمشكلة ألا وهي واقع تكنولوجيا الاعلام والاتصال في المؤسسة الاقتصادية حيث قمنا باختيار المسح الشامل والمكونة من 50 مفردة من مجتمع الدراسة بمؤسسة الخزف الصحي، وتم استخدام الاستمارة كأداة بحث رئيسية والتي تم تقسيمها الى أربع محاور:

— المحور الأول: البيانات الشخصية

— المحور الثاني: تكنولوجيا الإعلام والاتصال المستخدمة في مؤسسة الخزف الصحي.

— المحور الثالث: أثر تكنولوجيا الإعلام والاتصال على أداء مؤسسة الخزف الصحي.

— المحور الرابع: عراقيل وصعوبات استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال في مؤسسة الخزف الصحي.

وفي الأخير قمنا بالتوصل إلى النتائج التالية :

هناك تفاوت في استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال بين جهاز الحاسوب، والانترنت والبريد الالكتروني حيث كان استخدام الحاسوب من بين أكثر الوسائل المستخدمة في مؤسسة الخزف الصحي وذلك بنسبة 26.36% تليها بنسبة أقل استخدام الانترنت وذلك بنسبة 28.58% في حين نجد ان استخدام البريد الالكتروني كان بنسبة 22.48% بينما لم نسجل نسب عالية عند شبكتي الانترنت والاكسترات حيث ان نسبة الانترنت قدرت بنسبة 4.65% أما الاكسترات فكانت شبه منعدمة وذلك بنسبة 1.55% وهذا راجع لعدم استخدامها من طرف العمال

- \_\_ ساهمت تكنولوجيا الإعلام والاتصال في الرفع من أداء المؤسسة من خلال تحسين الاتصال الداخلي والذي قدرت نسبته ب 79.55% و ذلك من خلال.
- \_\_ سرعة تداول وتبادل المعلومات بنسبة (23.71%).
- \_\_ سرعة الاتصال بالموظفين بنسبة (21.65%).
- بالإضافة إلى أن تكنولوجيا الإعلام والاتصال قدمت مساعدات للمؤسسة عن طريق:
- \_\_ جذب فئة جديدة من الزبائن بنسبة (25.25%).
- \_\_ تدريب الموارد البشرية وتحسين عملية اتخاذ القرار (18.18).
- هناك تفاوت في نسبة مواجهة عمال الخزف الصحي لصعوبات أثناء استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال هناك من يرى بأنه ليس هناك صعوبات تواجهه عند استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال حيث قدرت نسبتهم ب 54.55% في حين هناك من يرى بأنه هناك صعوبات تواجهه عند استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال وذلك بنسبة 39.13%.



جامعة مُجَّد الصديق بن يحيى

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم علوم الإعلام والاتصال



استمارة بعنوان

واقع استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال في المؤسسات التربوية

\_دراسة ميدانية بالمؤسسات التربوية\_ ( مُجَّد الصديق بن يحيى - هوارى بومدين - متقن

الزيت مُجَّد الصالح)

مذكرة لنيل شهادة ماستر اكايمي في علوم الاعلام والاتصال

تخصص اتصال وتسويق

إشراف الاستاذ

د/ سمير لعرج

إعداد الطالبين:

\_ حسام قفصي

\_ جمال العلمي

السنة الجامعية:

2018/2017

## المحور الأول: البيانات الشخصية

1\_ الجنس: ذكر  أنثى

2\_ السن: من {20-25}

{26-30}

{31-35}

{36-40}

من 41 فما فوق .....

3\_ المستوى التعليمي: متوسط  ثانوي

تكوين  ليسانس  دراسات عليا

4\_ الأقدمية في العمل: أقل من 5 سنوات  من 6 إلى 10 سنة

من 11 إلى 15 سنة  من 16 إلى 20 سنة

## المحور الثاني: تكنولوجيا الإعلام والاتصال المستخدمة داخل المؤسسات التربوية (هوراي

بومدين - الصديق بن يحيى - متقن الزيت مُجد الصالح).

5\_ هل تستخدم تكنولوجيا الإعلام والاتصال؟

نعم  لا

6\_ ما هي تكنولوجيا الإعلام والاتصال المستخدمة في عملك؟

الانترنت  البريد الإلكتروني  الهاتف النقال

الفايس بوك  الفاكسميلي  أخرى تذكر .....

7\_ هل يوجد جهاز حاسوب في عملك؟

نعم  لا

8\_ إذا كانت إجابتك ب "نعم" فيما تمثل استخداماتك لجهاز الحاسوب (تستطيع اختيار أكثر

من إجابة)؟

كتابة التقارير  \_ القيام بالإحصائيات

نقل الملفات  \_ حفظ المعلومات

9\_ هل تستخدم شبكة الانترنت في عملك؟

نعم  لا

10\_ اذا كنت تستخدم شبكة الانترنت فيما تستخدمه؟

الحصول على المعلومات تخص المؤسسة

تبادل المعلومات مع الآخرين

في أداء العمل

أخرى تذكر.....

11\_ هل تستخدم الهاتف النقال في عملك؟

دائماً  غالباً  أحياناً  نادراً  أبداً

12\_ في حال استخدامك للهاتف النقال فيما تستخدمه؟

الاتصال بجهات أخرى مثل أولياء التلاميذ أو المديریات الأخرى

استخدامه خارج إطار العمل

13\_ هل تستخدم الفاكسميلي في عملك؟

نعم  لا

14\_ لماذا تستخدم الفاكسميلي؟

سهل الاستخدام  \_ رخيص الثمن

لا يحتاج لمتطلبات كثيرة  أخرى تذكر.....

15\_ اذا كنت لا تستخدم الفاكسميلي لماذا؟

غير ضروري في أداء العمل  \_ غير متاحة

وجود مصادر أخرى  أخرى تذكر.....



16\_ هل تحوز مؤسستك على (موقع) أو صفحة (فايس بوك) ؟

نعم  لا

17\_ إذا كانت الإجابة ب "نعم" فيما تتمثل استخدامات موقع أو صفحة مؤسستك؟

عرض معلومات عن المؤسسة  - تسديد فواتير على الخط

التواصل مع مديرية التربية أو النقابات أو أولياء التلاميذ

أخرى تذكر .....

المحور الثالث: أثر تكنولوجيا الإعلام والاتصال في تحسين أداء المؤسسات التربوية (مؤسسة

الصديق بن يحي - هوراي بومدين - متقن الزين محمد الصالح)

18\_ من بين وسائل تكنولوجيا الإعلام والاتصال ما هي الوسيلة الذي تراها أنها تلعب دور فعال

في أدائك الوظيفي؟

الهاتف الثابت  \_ الهاتف النقال  \_ كمبيوتر المكتب

الفاكس  \_ شبكة الانترنت  \_ أخرى تذكر .....

19\_ هل ترى أن مؤسستكم تولى أهمية لتطوير استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال لأجل رفع

الأداء الوظيفي؟

نعم  لا

20\_ هل سبق وأن استفدت من دورة تكوينية أو تحسين مستوى استخدام تكنولوجيا الإعلام

والاتصال

نعم  لا

21\_ كيف تساهم تكنولوجيا الاعلام والاتصال في الرفع من الأداء في مؤسستكم

السرعة في الانجاز (اختصار الوقت)

التقليل من أخطاء الانجاز

التنسيق بين مختلف أقسام المؤسسة بفعالية أكثر

\_\_ الولاء الإداري والاستجابة للتعليمات الإدارية بسرعة

\_\_ أخرى تذكر.....

22\_ هل تساهم تكنولوجيا الإعلام والاتصال المستعملة في مؤسستكم في خفض الأداء الوظيفي؟

نعم  لا

23\_ إذا كانت إجابتك ب "نعم" فلماذا؟

\_\_ عدم التحكم في التقنيات الجديدة

\_\_ تضيق الوقت والتسلية

\_\_ استخدام هذه التكنولوجيات لأغراض شخصية بعيدة عن العمل

\_\_ أخرى تذكر.....

المحور الرابع: عوائق استخدام تكنولوجيا الاعلام والاتصال في المؤسسات التربوية (مُحَمَّد الصديق

بن يحيى - هواري بومدين - متقن الزيت مُحَمَّد الصالح)

24\_ هل هناك صعوبات تواجهك عند استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال؟

نعم  لا

25\_ إذا كانت إجابتك ب "نعم" فيما تتمثل هذه الصعوبات؟

\_\_ نقص التجهيزات

\_\_ صعوبات تقنية

\_\_ أخرى تذكر.....

26\_ في رأيك أنت مؤهل وقادر على استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال؟

نعم  لا

27\_ إذا كانت إجابتك ب "لا" هل هذا راجع إلى؟

\_\_ عدم الاهتمام  \_\_ ضيق الوقت  \_\_ نقص التكوين

28\_ هل نقص التجهيزات والوسائل التكنولوجية يعيق عملك في المؤسسة؟

نعم  لا

29\_ هل ترى أن مؤسستكم تتطلع لتجاوز العوائق التي تواجهك أثناء استخدام تكنولوجيا الإعلام

والاتصال؟

نعم  لا

إذا كانت "نعم" كيف ذلك؟.....



جدول الفهرس

أصبحت تكنولوجيا الإعلام والاتصال تلعب دورا مهما في حياة الأفراد والمجتمعات خصوصا في السنوات الأخيرة لما شهدته من تطورات كبيرة وسريعة على مستوى التقنية والرسالة، الأمر الذي سمح لها بالدخول ضمن البني التحتية للعديد من المؤسسات لا سيما منها المؤسسات ذات الطابع الاقتصادي التي باتت تكنولوجيا الإعلام والاتصال من أولويات هذه المؤسسات في تسيير كافة شؤونها الداخلية والخارجية.

ولذلك فإن تكيف الأفراد مع مثل هذه التكنولوجيات هو أمر ضروري من اجل تحقيق سهولة في التعامل وقد كانت الدول المتقدمة السبابة لتعامل مع مثل هذه التكنولوجيات واستخدمتها ضمن استراتيجيات العمل داخل المؤسسات، كما أن المؤسسة الجزائرية أدخلت هذه التكنولوجيا إلى نشاطاتها.

وفي دراستنا هذه توجهنا نحو التعرف والتعمق في واقع استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال في المؤسسة الاقتصادية، على خلفية نظرية انتشار المبتكرات ولقد تم ذلك من خلال الدراسة الميدانية الذي قمنا بها بمؤسسة الخزف الصحي بالمليية .

ولمعالجة الإشكال المطروح حول ما هو واقع استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال في مؤسسة الخزف الصحي قمنا بطرح مجموعة من الأسئلة تمثلت في:

\_\_ ما هي أهم تكنولوجيا الإعلام والاتصال المستخدمة في مؤسسة الخزف الصحي.

\_\_ ما هو أثر استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال في مؤسسة الخزف الصحي ؟

\_\_ ما هي العراقيل التي تقف أمام المؤسسة عند استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال؟

لنقوم في المقابل بوضع فروض لهذه التساؤلات حيث افترضنا أن جهاز الحاسوب، والانترنت والبريد الالكتروني، من بين أكثر الوسائل استخداما في مؤسسة الخزف الصحي، كما افترضنا أن تكنولوجيا الإعلام والاتصال تلعب دورا فعالا في تحسين الأداء الذي تقوم به هذه

المؤسسة، وفي الأخير افترضنا أن من بين أهم العوائق التي تواجه العمال عند استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال هو نقص التمرن والتدريب.

ولتحقيق هذه الأهداف اعتمدنا على المنهج الوصفي الذي يقوم على تفسير الوضع القائم بالمشكلة ألا وهي واقع تكنولوجيا الاعلام والاتصال في المؤسسة الاقتصادية حيث قمنا باختيار المسح الشامل والمكونة من 50 مفردة من مجتمع الدراسة بمؤسسة الخزف الصحي، وتم استخدام الاستمارة كأداة بحث رئيسية والتي تم تقسيمها الى أربع محاور:

— المحور الأول: البيانات الشخصية

— المحور الثاني: تكنولوجيا الإعلام والاتصال المستخدمة في مؤسسة الخزف الصحي.

— المحور الثالث: أثر تكنولوجيا الإعلام والاتصال على أداء مؤسسة الخزف الصحي.

— المحور الرابع: عراقيل وصعوبات استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال في مؤسسة الخزف الصحي.

وفي الأخير قمنا بالتوصل إلى النتائج التالية :


هناك تفاوت في استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال بين جهاز الحاسوب، والانترنت والبريد الالكتروني حيث كان استخدام الحاسوب من بين أكثر الوسائل المستخدمة في مؤسسة الخزف الصحي وذلك بنسبة 26.36% تليها بنسبة أقل استخدام الانترنت وذلك بنسبة 28.58% في حين نجد ان استخدام البريد الالكتروني كان بنسبة 22.48% بينما لم نسجل نسب عالية عند شبكتي الانترنت والاكسترات حيث ان نسبة الانترنت قدرت بنسبة 4.65% أما الاكسترات فكانت شبه منعدمة وذلك بنسبة 1.55% وهذا راجع لعدم استخدامها من طرف العمال

- \_\_ ساهمت تكنولوجيا الإعلام والاتصال في الرفع من أداء المؤسسة من خلال تحسين الاتصال الداخلي والذي قدرت نسبته ب 79.55% و ذلك من خلال.
- \_\_ سرعة تداول وتبادل المعلومات بنسبة (23.71%).
- \_\_ سرعة الاتصال بالموظفين بنسبة (21.65%).
- بالإضافة إلى أن تكنولوجيا الإعلام والاتصال قدمت مساعدات للمؤسسة عن طريق:
- \_\_ جذب فئة جديدة من الزبائن بنسبة (25.25%).
- \_\_ تدريب الموارد البشرية وتحسين عملية اتخاذ القرار (18.18).
- هناك تفاوت في نسبة مواجهة عمال الخزف الصحي لصعوبات أثناء استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال هناك من يرى بأنه ليس هناك صعوبات تواجهه عند استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال حيث قدرت نسبتهم ب 54.55% في حين هناك من يرى بأنه هناك صعوبات تواجهه عند استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال وذلك بنسبة 39.13%.

رقم الصفحة	عنوان الجداول	رقم الجدول
	يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس	01
	يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير السن	02
	يوضح توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي	03
	يوضح توزيع أفراد عينة حسب الأقدمية في العمل.	04
	يوضح مدى استخدام أفراد العينة لتكنولوجيا الإعلام والاتصال في المؤسسة.	05
	يوضح توزيع أفراد العينة لأهم التكنولوجيات المستخدمة في المؤسسة	06
	يوضح إمكانية امتلاك أفراد العينة لجهاز الحاسوب في عملهم	07
	يوضح استخدامات أفراد العينة لجهاز الحاسوب	08
	يوضح استخدام أفراد العينة لشبكة الانترنت في عملهم	09
	يوضح مجالات استخدام أفراد العينة لشبكة الانترنت	10
	يوضح درجة استخدام أفراد العينة للهاتف النقال في عملهم	11
	يوضح مجالات استخدام أفراد العينة للهاتف النقال	12
	يوضح استخدامات أفراد العينة للفاكسيميلى في عملهم	13
	يوضح سبب عدم استخدام أفراد العينة للفاكسيميلى في عملهم	14
	يوضح امتلاك المؤسسة على موقع أو صفحة على الفايسبوك	15
	يوضح استخدامات المؤسسة لموقع أو صفحة عبر موقع الفايسبوك	16
	يوضح الوسيلة التي يراها أفراد العينة أنها تلعب دور فعال في أدائه الوظيفي	17
	يوضح الوسيلة التي يراها أفراد العينة أنها تلعب دور فعال في ادائه الوظيفي	18
	يوضح اهتمام المؤسسة بأهمية استخدام تكنولوجيا الإعلام	19



	والاتصال من اجل الرفع من الأداء الوظيفي	
20	يوضح استفادة أفراد العينة لدورات تكوينية من اجل تحسين مستوى استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال	
21	يوضح مساهمة تكنولوجيا الإعلام والاتصال في الرفع من أداء المؤسسة	
22	يوضح مساهمة تكنولوجيا الإعلام والاتصال في الخفض من الأداء الوظيفي	
23	سبب الإجابة بان تساهم في الخفض من الأداء الوظيفي .	
24	يوضح مدى صعوبة استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال في المؤسسة حسب متغير الجنس.	
25	يوضح الصعوبات التي تواجه أفراد العينة حسب متغير الجنس.	
26	يوضح مقدرة أفراد العينة على استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال حسب متغير الجنس	
27	يوضح عدم مقدرة أفراد العينة على استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال .	
28	يمثل عدم توفر تجهيزات تكنولوجيا داخل المؤسسة .	
29	يوضح تطلع المؤسسة لتجاوز العوائق التي تواجه أفراد العينة أثناء استخدامهم لتكنولوجيا الإعلام والاتصال حسب متغير الجنس .	
30	يوضح أهم تطلعات المؤسسة لتجاوز العوائق التي تواجه أفراد العينة أثناء استخدامهم لتكنولوجيا الإعلام والاتصال.	



فهرس الموضوعات

أصبحت تكنولوجيا الإعلام والاتصال تلعب دورا مهما في حياة الأفراد والمجتمعات خصوصا في السنوات الأخيرة لما شهدته من تطورات كبيرة وسريعة على مستوى التقنية والرسالة، الأمر الذي سمح لها بالدخول ضمن البني التحتية للعديد من المؤسسات لا سيما منها المؤسسات ذات الطابع الاقتصادي التي باتت تكنولوجيا الإعلام والاتصال من أولويات هذه المؤسسات في تسيير كافة شؤونها الداخلية والخارجية.

ولذلك فإن تكيف الأفراد مع مثل هذه التكنولوجيات هو أمر ضروري من اجل تحقيق سهولة في التعامل وقد كانت الدول المتقدمة السبابة لتعامل مع مثل هذه التكنولوجيات واستخدمتها ضمن استراتيجيات العمل داخل المؤسسات، كما أن المؤسسة الجزائرية أدخلت هذه التكنولوجيا إلى نشاطاتها.

وفي دراستنا هذه توجهنا نحو التعرف والتعمق في واقع استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال في المؤسسة الاقتصادية، على خلفية نظرية انتشار المبتكرات ولقد تم ذلك من خلال الدراسة الميدانية الذي قمنا بها بمؤسسة الخزف الصحي بالميلية .

ولمعالجة الإشكال المطروح حول ما هو واقع استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال في مؤسسة الخزف الصحي قمنا بطرح مجموعة من الأسئلة تمثلت في:

\_\_ ما هي أهم تكنولوجيا الإعلام والاتصال المستخدمة في مؤسسة الخزف الصحي.

\_\_ ما هو أثر استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال في مؤسسة الخزف الصحي ؟

\_\_ ما هي العراقيل التي تقف أمام المؤسسة عند استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال؟

لنقوم في المقابل بوضع فروض لهذه التساؤلات حيث افترضنا أن جهاز الحاسوب، والانترنت والبريد الالكتروني، من بين أكثر الوسائل استخداما في مؤسسة الخزف الصحي، كما افترضنا أن تكنولوجيا الإعلام والاتصال تلعب دورا فعالا في تحسين الأداء الذي تقوم به هذه

المؤسسة، وفي الأخير افترضنا أن من بين أهم العوائق التي تواجه العمال عند استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال هو نقص التمرن والتدريب.

ولتحقيق هذه الأهداف اعتمدنا على المنهج الوصفي الذي يقوم على تفسير الوضع القائم بالمشكلة ألا وهي واقع تكنولوجيا الاعلام والاتصال في المؤسسة الاقتصادية حيث قمنا باختيار المسح الشامل والمكونة من 50 مفردة من مجتمع الدراسة بمؤسسة الخزف الصحي، وتم استخدام الاستمارة كأداة بحث رئيسية والتي تم تقسيمها الى أربع محاور:

— المحور الأول: البيانات الشخصية

— المحور الثاني: تكنولوجيا الإعلام والاتصال المستخدمة في مؤسسة الخزف الصحي.

— المحور الثالث: أثر تكنولوجيا الإعلام والاتصال على أداء مؤسسة الخزف الصحي.

— المحور الرابع: عراقيل وصعوبات استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال في مؤسسة الخزف الصحي.

وفي الأخير قمنا بالتوصل إلى النتائج التالية :

هناك تفاوت في استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال بين جهاز الحاسوب، والانترنت والبريد الالكتروني حيث كان استخدام الحاسوب من بين أكثر الوسائل المستخدمة في مؤسسة الخزف الصحي وذلك بنسبة 26.36% تليها بنسبة أقل استخدام الانترنت وذلك بنسبة 28.58% في حين نجد ان استخدام البريد الالكتروني كان بنسبة 22.48% بينما لم نسجل نسب عالية عند شبكتي الانترنت والاكسترات حيث ان نسبة الانترنت قدرت بنسبة 4.65% أما الاكسترات فكانت شبه منعدمة وذلك بنسبة 1.55% وهذا راجع لعدم استخدامها من طرف العمال

- \_\_ ساهمت تكنولوجيا الإعلام والاتصال في الرفع من أداء المؤسسة من خلال تحسين الاتصال الداخلي والذي قدرت نسبته ب 79.55% و ذلك من خلال.
- \_\_ سرعة تداول وتبادل المعلومات بنسبة (23.71%).
- \_\_ سرعة الاتصال بالموظفين بنسبة (21.65%).
- بالإضافة إلى أن تكنولوجيا الإعلام والاتصال قدمت مساعدات للمؤسسة عن طريق:
- \_\_ جذب فئة جديدة من الزبائن بنسبة (25.25%).
- \_\_ تدريب الموارد البشرية وتحسين عملية اتخاذ القرار (18.18).
- هناك تفاوت في نسبة مواجهة عمال الخزف الصحي لصعوبات أثناء استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال هناك من يرى بأنه ليس هناك صعوبات تواجهه عند استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال حيث قدرت نسبتهم ب 54.55% في حين هناك من يرى بأنه هناك صعوبات تواجهه عند استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال وذلك بنسبة 39.13%.

## فهرس الموضوعات

الصفحة	الموضوعات
	شكر وعرهان
	الإهداء
	خطة البحث
	مقدمة
	<b>الفصل الأول: الإطار المنهجي</b>
	ثانيا: فرضيات الدراسة
	ثالثا: أسباب الدراسة
	رابعا: أهمية الدراسة
	خامسا: أهداف الدراسة
	سادسا: مجالات الدراسة
	6-1- الحدود البشرية
	6-2- الحدود الزمنية
	6-3- الحدود المكانية
	سابعا: مفاهيم الدراسة
	ثامنا: الدراسات السابقة
	تاسعا: نوع الدراسة ومنهجها
	عاشرا: مجتمع البحث والعينة
	10-1: مجتمع البحث

	10-2: عينة البحث
	احدى عشر: أدوات جمع البيانات
	اثني عشر: المداخل النظرية للدراسة
	نظرية الاستخدامات والاشباع
الفصل الثاني: مدخل مفاهيمي حول تكنولوجيا الإعلام والاتصال	
	تمهيد
	1- نشأة تكنولوجيا الإعلام والاتصال
	2- خصائص تكنولوجيا الإعلام والاتصال
	3- وظائف تكنولوجيا الإعلام والاتصال
	4- أنواع تكنولوجيا الإعلام والاتصال
	4-1- الحاسوب الآلي
	4-2- تكنولوجيا الهاتف النقال
	4-2-1- خدمات الهاتف النقال
	4-3- الفايبربوك
	4-3-1- مفهومه
	4-3-2- مميزاته
	4-4- البريد الإلكتروني
	4-4-1- مفهوم البريد الإلكتروني
	4-4-2- مميزات البريد الإلكتروني
	4-5- تقنية الفاكسيميلي

	4-6- الانترنت
	4-6-1- مفهوم الانترنت
	4-6-2- خدمات الانترنت
	5- مزايا تكنولوجيا الاعلام والاتصال
	6- عيوب تكنولوجيا الاعلام والاتصال
	خلاصة الفصل
	الفصل الثالث: مدخل مفاهيمي حول تكنولوجيا الاعلام والاتصال
	تمهيد
	1- تعريف المؤسسة التربوية
	2- خصائص المؤسسة التربوية
	3- أنواع المؤسسة التربوية
	4- الهيكل التنظيمي للمؤسسة التربوية
	5- وظائف المؤسسة التربوية
	خلاصة الفصل
	الفصل الخامس: واقع استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال داخل المؤسسات التربوية
	1: تحليل البيانات الشخصية
	2: تكنولوجيا الإعلام والاتصال المستخدمة داخل المؤسسات التربوية
	3: أثر تكنولوجيا الإعلام و الإتصال في تحسين أداء المؤسسات التربوية.
	4: : العوائق التي تقف أمام الموظفين عند استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال.
	5: النتائج العامة للدراسة



	خاتمة
	قائمة المصادر والمراجع
	الملاحق
	فهرس الجداول
	فهرس الموضوعات
	ملخص الدراسة