الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة جيجل

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم علوم الإعلام والاتصال

عنـــــــــــــــــوان المـــــــــــــــــذكرة

استخدام تكنولوجيا الاتصال والمعلومات في الإدارة المحلية

- دراسة ميدانية بمديرية الثقافة لولاية جيجل

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

إعداد الطلبة

- حمزة جليل
- بلطاس فوزية

إشراف الأستاذة

عبد الحكيم الحامدي

السنة الجامعية: 1437-1438 هـ / 2016-2017 م

شكر وتقدير

نشكر الله عزوجل على نعمه وفضائله، الحمد لله على نعمة الإسلام والعلم وكفى بها نعمة وبعد:

الشكر للذي مد لنا يد العون، فكان نعم المرشد والموجه الأستاذ الفاضل " عبد الحكيم الحامدي " جزاه الله خيرا.

ونتقدم بالشكر إلى كل من أعاننا من قريب ومن بعيد لإتمام هذا البحث ولو بالشيء القليل.

ولايفوتنا أن نقدم الشكر للأساتذة الكارم الذين ساندونا طيلة مشوارنا الجامعي.

تشكرات

الحمد لله الذي وسع كل شيء علما الذي هدانا لهذا وما كنا لنهتدي لولا ان هدانا الله تعالى.

نتقدم بالشكر الجزيل إلى أساتذنا " عبد الحكيم الحامدي " المشرف على هذه المذكرة والذي لم يبخل علينا بتوجيهاته وملاحظاته العلمية.

كما يسرنا أن نتقدم بأسمى عبارات التقدير والعرفان والشكر إلى الأساتذة الأفاضل: "لعرج سمير، جنيح أمين، قرابلي سامية".

وإلى الأستاذين الفاضلين: " بوبعة عبد الوهاب، بحري عثمان".

على توجيهاتهم العلمية القيمة التي ساعدتنا كثيرا في انجاز هذا العمل المتواضع.

أشكر كل الأساتذة قسم إعلام واتصال الذين درسونا من السنة الأولى إلى السنة الثانية ماستر.

كما نتوجه بالشكر الجزيل إلى كل الموظفين بمديرية الثقافة لولاية جيجل على تعاونهم وحسن استقبالهم ومعاملتهم الجيدة ونخص بالذكر "مكموش فارس" وزملائه.

الإهداء

اهدي ثمرة جهدي إلى من لا يغلى عليها غالي ولا نفيس ومن لا بديل لها في هذه الدنيا والتي علمتني معنى الصبر والتضحية والتحدي إلى دواء روحي أمي الغالية والحبيبة أطال الله في عمرها، فقد كانت نعم الأم والأخت والصديقة.

إلى ابي العزيز الذي تعب في تربيتي وتدريسي جزاه الله خيرا وأطال في عمره، إلى أخوتي الذكور وليد، حسني، محمد حماهم الله.

إلى أخواتي الحبيبات هالة، وسام، ومفيدة التي تعبت معي كثيرا في إعداد هذه المذكرة جزاها الله خيرا ورزقها من نعيمه.

إلى رفيق دربي في مذكرتي زميلي "جليل حمزة" شكرا جزيلا.

إلى عمي "بلطاس مسعود" جزاه الله كل خير

إلى بنات خالي وخالتي الصغار رؤية، منال، خديجة، والكتكوت الصغير عبد الله.

إلى بنات عمي إيمان، أميرة، إلهام.

إلى أصدقائي وصديقاتي أمال، سامية، نسمة، كلثوم، أمينة، نجية.

حسين، الطاهر. إلى كل من عرفني من قريب أو بعيد.

فوزية

الإهداء

أتقدم بشكري وشكري لله عزوجل أولا

أهدي هذا العمل المتواضع إلى من كانوا سندي ومددي ولا زالوا إلى والدي الكريمين أطال الله في عمرهما، إلى إخوتي الكرام الذين كانوا عونني وسندي دائما .

إلى الغالية ابنة أخي "ألاء هبة الرحمن" إلى أخت زميلتي فوزية التي ساعدتنا كثيرا في إعداد هذه المذكرة جزاها الله خيرا.

إلى زميلتي ورفيقتي في هذا العمل العلمي "بلطاس فوزية"

إلى كل الأحبة هاجر، مريم، لينة، إسراء.

وإلى كل من أحب بكل ود وإخلاص أقدم لهم عملي هذا.

حمزة

مقدمة

مقدمة

يعيش العالم اليوم واقعا جديدا ومختلفا فقد أصبح يفكر ويعمل بشكل حديث ومنظم، هذا بعد ما شهد تغيرات متلاحقة وعايش تحولات جذرية في ظل انهيار النظام الثنائي الدولي الذي كان يقوم على وجود كتلتين أو نظامين، وظهور نظام عالمي جديد يتضمن مفاهيم جديدة لم تكن موجودة من قبل، متمثلة في ثورة تكنولوجيا الاتصال والمعلومات والاهتمام باستخدام التكنولوجيا العليا وانتشار شبكات الإنترنت. حيث أصبح العالم الذي نعيش فيه هو عالم المعلومات ومن يمتلك المعلومة هو من يمتلك القوة، حيث ظهرت الشبكات الاتصالية وتكنولوجيا الاتصالات وأصبحت المعلومات متوفرة في أي وقت وزمان نظرا لتقدم تكنولوجيا الاتصال والمعلومات. وقد سارت تكنولوجيا الاتصال بالتوازي مع تكنولوجيا المعلومات إذ لا يمكن الفصل بينهما نظرا لكون النظام الرقمي الحديث قد جمع بينهما، فترابطت شبكات الاتصال مع شبكات المعلومات وأصبح لهما دور كبير في جميع الأنشطة البشرية المختلفة.

كما تعاظم دور وأهمية تكنولوجيا الاتصال والمعلومات في تزايد نفوذ المعرفة والمعلومات في المجتمعات الحديثة، وظهور نظم معلومات جديدة تبنى على استخدام أجهزة الحاسبات الالكترونية وشبكات الاتصالات المتقدمة بالإضافة إلى دور المعلومة والمعرفة الحالية. فالتطورات الحاصلة في مجال تكنولوجيا الاتصال والمعلومات خاصة والحواسيب على وجه التحديد سريعة وتحتاج إلى متابعة ومواكبة مستمرة كما تعد المنظمات نتاجا مجتمعيا ولا تقوم لمجرد الوجود ذاته حيث أدركت أن نجاحها مرتبط بقدرتها على التفاعل مع مثل هذه التكنولوجيات، وتشكيل صورة ايجابية لنفسها كما يرى الباحثون أن إدخال تكنولوجيا الاتصال والمعلومات إلى المنظمات سيكون له أثر كبير على فعالية الأداء الوظيفي داخلها لأنه سيتحول من الطرق القديمة إلى طرق تكنولوجية أكثر حداثة. وقد استفادت الإدارات الجزائرية من الفرص التي أتاحتها تكنولوجيا الاتصال والمعلومات في ميدان التسيير والتنظيم الإداري حيث أحدثت تكنولوجيا الاتصال والمعلومات تغيرات نسبية في الممارسات الاتصالية. ولهذا سنحاول في هذه الدراسة دراسة الواقع الفعلي لاستخدامات تكنولوجيا الاتصال والمعلومات في مديرية الثقافة

بجيجل كميدان للدراسة بالتركيز على مدى مساهمة تكنولوجيا الاتصال والمعلومات في تفعيل العمل الإداري داخل المديرية، ومعرفة الوسائل الاتصالية المستخدمة وعليه تبلورت مشكلة الدراسة وأهدافها والتي جاءت في بابين بعد ما قامت بتناول إشكالية الدراسة وعرض أسباب اختيار موضوعها وأهدافها والدراسات المشابهة وتحديد مفاهيمها ثم تناولنا في نقطة أخرى مجالات الدراسة ومجتمع البحث وعينته ومنهج الدراسة وأدواته، كما عرجنا على نظرية الدراسة والمتمثلة في نظرية الاستخدامات والاشباعات وتطرقنا في هاذين البابين إلى الإطار النظري والتطبيقي للدراسة فتضمن الباب الأول فصلين: فصل أول يتمثل في تكنولوجيا الاتصال والمعلومات وفصل ثاني يتضمن الإدارة المحلية، والباب الثاني تضمن الإطار التطبيقي للدراسة.

بالنسبة للباب الأول تناول فصلين: فصل أول يتمثل في تكنولوجيا الاتصال والمعلومات من ماهية ومراحل تطورها وأهميتها وخصائصها ووظائفها وأهدافها ومجالاتها، بالإضافة إلى ذكر أثرها ومزاياها وعيوبها والشبكات الاتصالية المتمثلة في شبكة الإنترنت والإنترانت والإكسترنت.

أما الفصل الثاني فتناول الحديث عن الإدارة المحلية من حيث التطور التاريخي في الجزائر وتطورها عامة مفهومها وأهميتها، أهدافها ومستوياتها، أسسها وأسباب الاعتماد عليها.

وفيما يخص الباب الثاني والذي يتناول الإطار التطبيقي للدراسة فقد اشتمل على تحليل وتفسير البيانات وقد تم فيه تفريغ البيانات وتبويبها والتعليق عليها، وتقديم نتائج الدراسة في ظل الفرضيات وفي ظل الدراسات السابقة ودراسات عامة.

الإطار المنهجي للدراسة

- الإشكالية
- تساؤلات الدراسة وأهميتها وفرضياتها
- أسباب الدراسة وأهميتها
- أهداف الدراسة ومفاهيمها
- الدراسات السابقة
- نوع ومنهج الدراسة
- مجتمع الدراسة، عينته وأدواته
- مجالات الدراسة
- المقاربة العلمية المعتمدة

الإشكالية

يعتبر الإنسان كائن اجتماعي يعيش وسط جماعات اجتماعية متمركزة في مناطق عدة ويستخدم وسائل اتصالية منذ فجر التاريخ، والتي تساعده وبشكل كبير على التواصل والاتصال مع المحيط الداخلي والخارجي له، ومع التطور الهائل للصناعات التكنولوجية التي أخذت طابع الابتكار والتنوع وسهولة التعامل وظهور وسائل تكنولوجية عرفت بتكنولوجيا الاتصال والمعلومات، والتي تعتبر من بين التكنولوجيات التي أحدثت تغيرا كبيرا في شتى المجالات. ما دفع الكثير من المنظمات والدول إلى الاهتمام بها ومحاولة مواكبة مستجداتها من تطورات تقنية ومحاولة اقتنائها والاستفادة منها.

وقد مثل قطاع الإدارة أحد أكبر القطاعات الذي يستخدم تكنولوجيا الاتصال والمعلومات، وتعتبر الإدارة المحلية من بين الإدارات التي تستخدم تكنولوجيا الاتصال والمعلومات في معاملاتها الإدارية داخل المؤسسة الإدارية، فالتنظيم الإداري مهما كان النظام السياسي والاقتصادي الخاضع له فإنه يبنى على أجهزة وإدارات مركزية وأخرى لامركزية، واللامركزية بعد أسلوب إداري قائم على توزيع الوظائف الإدارية بين السلطة المركزية والهيئات والوحدات الإدارية المحلية الأخرى، ومثلت الإدارة المحلية صورة واضحة على لامركزية التنظيم الإداري، حيث أصبحت الهيئات المحلية لها استقلال تنظيمي إداري يسمح بالقيام بشؤون المواطنين داخل إقليمها ومعالجة مشاكلهم وتحقيق قدر كبير من رفاهيتهم. ولقد حاول قطاع الإدارة المحلية الاستفادة من تكنولوجيا الاتصال والمعلومات في مجال التقنينية الاتصالية من خلال تعزيز استخدامها لهذه التكنولوجيات في مختلف هيئاتها وأجهزتها المحلية. وعلى هذا الأساس ومن خلال ما تم تقديمه حول تكنولوجيا الاتصال والمعلومات والإدارة المحلية والعلاقة الترابطية فيما

بينهم خلصنا إلى وضع إشكالية تخص موضوع دراستنا والذي يتمحور حول استخدام تكنولوجيا الاتصال والمعلومات في الإدارة المحلية وعليه قمنا بطرح تساؤل رئيسي يتمثل في: **ما هو واقع استخدام تكنولوجيا الاتصال والمعلومات في مديرية الثقافة لولاية جيجل؟** ولقد تفرعت منه تساؤلات أهمها:

- ما هي التكنولوجيات الاتصالية والمعلوماتية المستخدمة في مديرية الثقافة لولاية جيجل؟

- وهل لهذه التكنولوجيات أثر على مستوى الأداء في مديرية الثقافة لولاية جيجل؟

- هل تواجه مديرية الثقافة بولاية جيجل معيقات ومخاطر أثناء استخدامها لتكنولوجيا الاتصال والمعلومات؟

فرضيات الدراسة:

ومن خلال عرضنا للأسئلة قمنا بصياغة فرضيات تتناسب مع أسئلة الدراسة.

- جهاز الحاسوب والهاتف وشبكة الانترنت من بين أكثر الوسائل استخداما في مديرية الثقافة بجيجل.

- استخدام تكنولوجيا الاتصال والمعلومات يساهم وبشكل كبير في زيادة فعالية العمل الإداري داخل مديرية الثقافة بجيجل.

– تواجه مديرية الثقافة لولاية جيجل معيقات ومخاطر أثناء استخدامها لتكنولوجيا الاتصال والمعلومات.

أسباب الدراسة:

بعد عرض تساؤلات الدراسة وفرضياتها لابد من التعريج عن الأسباب التي دفعتنا إلى اختيار موضوع الدراسة المتمثلة أساسا في الرغبة الشخصية في معالجة موضوع استخدام تكنولوجيا الاتصال والمعلومات في الإدارة المحلية.

– أهمية الموضوع بالنسبة لنا والذي يدخل ضمن تخصصنا العلمي .

– قلة الدراسات الأكاديمية التي تناولت موضوع استخدام تكنولوجيا الاتصال والمعلومات في الإدارة المحلية.

– التطور الحاصل في مجال تكنولوجيا الاتصال والمعلومات وهذا ما دفعنا إلى معرفة كيفية تفاعل المؤسسات مع مثل هذه التطورات.

أهمية الدراسة:إن أهمية الموضوع تنطلق من أهمية اتصال المؤسسة الذي يعد الأداة الرئيسية لسير المعلومات داخل هيكلها التنظيمي وبالتالي زيادة اقتناء المعلومات وتبادلها.كما تكمن أهمية الموضوع في الموضوع نفسه والذي يكتسي طابع علمي من خلال الوقوف على ما توفره تكنولوجيا الاتصال والمعلومات من استخدامات لدى العاملين بالمؤسسات والإدارات المحلية. ومجال الإدارة المحلية مجال

مهم وحساس في العمل الإداري بالجزائر، وعليه فان دراستنا تحاول معرفة واقع استخدام تكنولوجيا الاتصال والمعلومات داخل هته الإدارة.

– يعتبر التعرف على المعيقات التي تواجهها مديرية الثقافة لولاية جيجل من بين

الأهداف: التي نسعى إلى تحقيقها من خلال قيامنا بهذه الدراسة، كما أن هناك أهداف أخرى تتمثل في الدراسة المعمقة للاتصال ومدى الاستخدام الفعلي لتكنولوجيا الاتصال والمعلومات من خلال الوسائل التكنولوجيا المعتمدة في المديرية. والعوامل التي تحكم هذا الاستخدام ومحاولة الكشف عن مدى مساهمة هذه التكنولوجيات في تفعيل العلاقات بين أفراد المديرية، بالإضافة إلى معرفة واقع استخدام تكنولوجيا الاتصال والمعلومات داخل مديرية الثقافة بولاية جيجل ومدى مساهمته في تفعيل الأداء الإداري في المديرية.

مفاهيم الدراسة:

– قبل الشروع في أي بحث علمي لابد من ضبط مفاهيم ومصطلحات الدراسة والتي تتيح للباحث فهم أوسع للموضوع المدروس، وفي دراستنا عمدنا إلى تقديم تعريفات شاملة للمتغيرات الموجودة في الموضوع حيث قمنا بتعريف الاستخدام والاتصال والمعلومات وبعدها تكنولوجيا الاتصال والمعلومات والإدارة و الإدارة المحلية.

مفهوم الاستخدام لغة: استخدم، استخدم (الرجل غيره) استخدمه استخداما فهو مستخدم والآخر مستخدم: اتخذه خادما، طلب منه أن يخدمه.[1]

في حين يشير الدكتور "عبد الوهاب بوخنوفة" إلى أن مفهوم الاستخدام يؤدي إلى معنى ماذا يفعل الناس حقيقة بالأدوات والأشياء التقنية ويحيل بدوره على مسألة التملك الاجتماعي للتكنولوجيات.

كما يستند كذلك إلى التميز الذي قامت به "جوازيان جوي" بين مفهوم الاستخدام والممارسة. إذ ترى أن مفهوم الاستخدام يحيل إلى مجرد استعمال عشوائي أو غير منتظم.....، في حين أن الممارسة هي أكثر صياغة ولا تفعل التقنيات فقط وإنما تغطي أيضا سلوكيات الأفراد واتجاهاتهم.

مفهوم التكنولوجيا لغة: هي كلمة مشتقة من Technologie. والتي ترجمت إلى "تقنيات" من الكلمة اليونانية Techene وتعني مهارة أو حرفة أو صيغة والكلمة "Logy" تعني علما أو فنا أو دراسة وتشير بعض الكتابات إلى أن المقطع الثاني من كلمة تكنولوجيا تعني علم المهارات بشكل منطقي لتأدية وظيفة محددة.[2]

[1]- محمد الفاتح حمدي، استخدامات تكنولوجيا الاتصال والإعلام الحديثة وانعكاساتها على قيم الشباب الجزائري، مذكرة لنيل شهادة الماجستير تخصص دعوة وإعلام، غير منشورة، جامعة الحاج لخضر باتنة، الجزائر، 2009، ص 18.

[2]- نور الدين هادف، التكنولوجيا الحديثة للإعلام والاتصال، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علوم الإعلام والاتصال، غير منشورة، جامعة الجزائر، الجزائر، 2008، ص 23.

- كما عرفها "أحمد السيد مصطفى": بأنها "أسلوب الأداء الذي يتضمن هيكلها مزيجا مركبا ومتفاعلا من التجهيزات، طرق العمل، حيث تؤلف التكنولوجيا بين التجهيز والعمالة في إجراءات الأداء بأسلوب محدد لإنتاج أو تقديم خدمة واحدة أو أكثر".

- ويشير "محمد عاطف غيث": في تعريف للتكنولوجيا على أنها "المعرفة المنظمة التي تتصل بالمبادئ العلمية والاكتشافات، فضلا عن العمليات الصناعية ومصادر القوة وطرق النقل والاتصال الملائمة لإنتاج السلع والخدمات.

- وقام "بيرو" بتوسيع مفهوم التكنولوجيا بقوله "أنها استخدام أدوات ووسائل آلية بصدد شيء ما من أجل إحداث تغيرات معينة في ذلك الشيء.[1]

- وعرفها "هاملتن" على أنها "الوسيلة التي بواسطتها يمكن للإنسان أن يوسع نطاق سلطته على ما يحيط به".[2]

- ويعرفها "سمير عبده": "بأنها الأدوات والوسائل التي تستخدم لأغراض علمية تطبيقية والتي يستعين بها الإنسان في عمله لإكمال قواه وقدراته وتلبية تلك الحاجيات التي تظهر في إطار ظروفه الاجتماعية ومراحله التاريخية ومراحله التاريخية".[3]

[1]- ريمة كيموش، تكنولوجيا المعلومات والاتصال وفعالية العلاقات العامة في المؤسسة الخدماتية، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع تخصص علاقات عامة، غير منشورة، جامعة جيجل، الجزائر،2013، ص8.

[2]- فضيل دليو، التكنولوجيا الجديدة للإعلام والاتصال: ط1، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، 2010، ص 22.

3- محمد الفاتح حمدي، مسعود بوسعدية، ياسين قرناني، تكنولوجيا الاتصال والإعلام الحديثة: الاستخدام والتأثير، ط1، كنوز الحكمة، الجزائر، 2011، ص 3.

وكتعريف إجرائي للتكنولوجيا يمكننا القول بأنها التطبيق العلمي على نطاق تجاري وصناعي وهي العلم الذي يهتم بتحسين الأداء والممارسة أثناء التطبيق.

مفهوم الاتصال: كلمة مأخوذة من الأصل اللاتيني لكلمة Communes وتعني عالم أو مشترك، ولهذا فهي تكون قاعدة مشتركة عامة، فقد عرفه "مايكل ويسترون" بأنه "نقل المعاني وتبادلها بأسلوب يفهمه أطراف الاتصال ويتصرفون وفقه بشكل سليم".[1]

كما يعرفه "كرونكت" "أن الاتصال بين البشر يتم عندما يستجيب لرمز ما".

و"ويلي"و"رايس" عرفاه "على أنه انتقال الرموز ذات المعنى وتبادلها بين الأفراد".[2]

– "كارل هوفلند" عرف الاتصال "على أنه العملية التي يقدم من خلالها القائم بالاتصال منبهات عادة تأتي على شكل رموز لغوية لكي يعدل سلوك الأفراد الآخرين مستقبلي الرسالة.[3]

[1]– بشير العلاق، الاتصال مدخل متكامل، ط1، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، الأردن، 2010، ص ص13، 14.

[2]– خيري خليل الجميلي، الاتصال ووسائله في المجتمع الحديث: ط1، دار أسامة للنشر والتوزيع، الأردن، 2009، ص 6.

[3]– بسام عبد الرحمن المشاقبة، نظريات الاتصال، ط1، دار أسامة للنشر والتوزيع، الأردن، 2011، ص 22.

أما في اللغة العربية: فالاتصال جاء من الفعل الثلاثي للاتصال وهو "وصل" وجاءت على شكل وصلت أي بمعنى الشيء من باب وعد وصلة.

وقال "أبو بكر الرازي" في مختار الصحاح: وصل إليه يصل وصولا أي بلغ والوصل ضد الهجران والوصل أيضا وصل الثوب والخف، وصلة أي اتصال وذريعة وكل شيء اتصل بشيء فبينهما وصلة.[1]

وكتعريف إجرائي للاتصال يمكننا القول بأنه: "العملية التي بمقتضاها يقوم القائم بالاتصال بإرسال رسائل للمتلقي، وعادة ما تكون هذه الرسائل على شكل رموز لغوية لتسهل من العملية الاتصالية.

مفهوم تكنولوجيا الاتصال: يرى "روبن وبرنت" بأنها أداة أو وسيلة تساعد على إنتاج أو تخزين أو عرض البيانات.[2]

- كما ورد تعريفها في المعجم الإعلامي بأنها "مجمل المعارف والخبرات المتراكمة والمتاحة والأدوات والوسائل المادية، والإدارية والتنظيمية المستخدمة في جميع المعلومات ومعالجتها وإنتاجها وتخزينها واسترجاعها ونشرها وتبادلها، أي توصيلها إلى الأفراد والمجتمعات.[3]

- وفي معجم المصطلحات الإعلامية عرفت بأنها "مجموعة من التقنيات أو الأدوات أو الوسائل أو النظم المختلفة التي يتم توظيفها لمعالجة المضمون أو المحتوى الذي يراد توصيله من خلال عملية الاتصال الجماهيري أو مكتوبة أو مصورة.[4]

[1]- محمد أبو سمرة، الاتصال الإداري والإعلامي، ط1، دار أسامة للنشر والتوزيع، الأردن، 2011، ص 5.

2- حسن عماد مكاوي، تكنولوجيا الاتصال في عصر المعلومات، ط1، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة، 1997، ص 63.

[3]- محمود علم الدين، تكنولوجيا المعلومات والاتصال ومستقبل صناعة الثقافة، ط1، دار الرحاب، القاهرة، 2005، ص 141.

[4]- محمد جمال الفار، معجم المصطلحات الإعلامية، ط1، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، 2014، ص 102.

- **مفهوم المعلومات: فقد عرفت لغويا** على أنها تعود إلى اللغة اللاتينية Information والتي تعني شرح أو توضيح شيء ما، وتستخدم في الفرنسية بصيغة المفرد Information للدلالة على المعلومة. وتستخدم الكلمة كمحتوى لعمليات الإيصال بهدف توصيل الإشارة أو الرسالة التي هي المعلومة والإعلام. ولقد اختلطت مع مفاهيم أخرى مثل: Information بالإنجليزية بديلا عن الاتصال Communication وMass Communication الاتصال الجماهيري.

أما في اللغة الإنجليزية، فهي النشاط الاتصالي أي يتضمن عملية مشاركة في المعنى من خلال نقل معلومات معينة من طرف لآخر، لكنه يتم بقيامه بتزويد الجمهور بالمعلومات الصادقة والصحيحة.

أما اصطلاحا: فعرفت بأنها التعبير الحقيقي أو الملموس للعمليات المعرفية التي تحدث في العقل الإنساني. وبالتالي فالمعلومات هي منتجات أو مخرجات العملية المعرفية التي تتمثل في شكل كيان ميداني، فالمعلومات توجد مستقلة عن العقل الإنساني الذي أوجدها. كما أن هذه المعلومات توجد في أشكال مختلفة يمكن تحديدها وتحريكها وتخزينها.[1]

– مفهوم تكنولوجيا المعلومات: هي مجموعة من المجالات المعرفية من علمية وتقنية وهندسية وإنسانية واجتماعية، والإجراءات الإدارية والتقنيات المستخدمة والجهود المبذولة في جمع المعلومات المختلفة وتخزينها ومعالجتها ونقلها وبثها واسترجاعها.[2]

[1]– منال هلال المزاهرة، تكنولوجيا الاتصال والمعلومات، ط1، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، 2014، ص ص 27، 28.

[2]– مي العبد الله، المعجم في المفاهيم الحديثة للإعلام والاتصال: المشروع العربي لتوحيد المصطلحات، ط1، دار النهضة العربية، بيروت 2014، ص ص، 37، 38.

مفهوم الإدارة:

عرفها "تايلور" بأنها المعرفة الصحيحة لما يراد القيام به العاملون، ثم التأكد من أنهم يفعلون ذلك بأحسن طريقة وأرخص التكاليف.

كما عرفها "فايدل" من خلال تحديده لعمل المدير بقوله: "إن معنى المدير هو من يتنبأ ويخطط وينظم ويصدر الأوامر وينسق ويراقب".

كما عرفها "شيلدرون" بأنها: "الوظيفة التي تحدد من خلالها سياسات المنظمة والتنسيق بين عملياتها الرئيسية من إنتاج وتمويل وتوزيع وتحديد الهيكل التنظيمي والرقابة على التنفيذ.

ويعرفها "وايت" بأنها: "تحفيز وتوجيه وتنسيق ورقابة عدد من الأشخاص لإنجاز عملية محددة أو تحقيق هدف معلوم".[1]

ففي اللغة: تعرف الإدارة على أنها سياسة الشؤون العامة أو الخاصة فنقول "مجلس الإدارة" أي الأعضاء الذين يشرفون على شؤون شركة أو مؤسسة كذلك مجلس الإدارة هو المكان الذي تقيم فيه الهيئة التي تدير شؤون شركة أو مؤسسة.

أما اصطلاحا: فقد عرفت على أنها ذلك "العضو" في المؤسسة المسؤولة عن تحقيق النتائج التي وجدت من أجلها تلك المؤسسة سواءا كانت شركة أو مستشفى أو جامعة أو وظيفة تنفيذ الأشياء عن طريق الآخرين، وتحديد وتحقيق الأهداف من خلال ممارسة أربع وظائف إدارية أساسية هي: التخطيط والتنظيم والتوجيه والرقابة.[2]

[1]- محمد أبو سمرة، مرجع سابق، ص ص 17، 18.

2- حكيم بن مولود، رضوان عبدلي، سارة بوبكري، واقع العلاقات العامة للإدارة المحلية، مذكرة لنيل شهادة ليسانس علاقات عامة، غير منشورة، جامعة يحي فارس المدية، الجزائر، 2011، ص ص، 16، 17.

تعريف الإدارة المحلية:

عرفها "عبد الله المغيث مروان" على أنها:

– وحدات ترابية داخلة في حكم القانون العام تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي وتنقسم إلى إدارات محلية حضرية وإدارات محلية قروية.[1]

تعريف إجرائي للإدارة المحلية:

هي هيئة يتم انتخابها من طرف السكان المحليين، تتمتع بالسلطة الموكل إليها وتتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي والإداري.

الدراسات السابقة:

– إن الدراسات السابقة تسمح لنا بمعرفة العلاقة بين التغيرات التي تمت دراستها.[2] وفي دراستنا هذه قمنا بتقديم خمس دراسات:

– **الدراسة الأولى لـ "توامي يعقوب"** عام 2013، وهي مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم التسيير بعنوان "أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية– دراسة حالة مجمع المؤسسة الوطنية للأشغال في الآبار خلال فترة 2010-2012".

ولقد انطلق من إشكالية مفادها: ما مدى أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية؟

وتمت معالجة هذه الدراسة في فصلين: فصل أول يتناول تكنولوجيا المعلومات والاتصال والأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية، وفصل ثاني تتضمن دراسة حالة مجمع الوطنية للأشغال في الآبار ENTP.

[1]– حكيم بن مولود، رضوات عبدلي، سارة بوبكري، مرجع سابق، ص 17.

[2]– منذر الضامن، أساسيات البحث العلمي، ط1، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، 2007، ص 83.

وقد توصل إلى النتائج التالية:

– يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال على الربحية المؤسسة وذلك من خلال تطبيق تحليل الانحدار الخطي المتعدد للكشف عن تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

– تأثير ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأصول في المؤسسة.

– تأثير ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال على هيكل رأس المال في المؤسسة.

– تأثير ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال على معدل المديونية في المؤسسة.

الدراسة الثانية: لـ "شادلي شوقي" سنة 2007 وهي مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية بعنوان "أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على لأداء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة (حالة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة بولاية الجزائر)، وقد انطلق من إشكالية مفادها: هل بإمكان تكنولوجيا المعلومات والاتصال أن تساهم في الرفع من أداء المؤسسات الصغيرة في ظل الأوضاع الراهنة وتوجه الجزائر نحو بناء مجتمع المعلومات؟ وتمت معالجة هذه الدراسة في أربع فصول.

ولقد توصل الباحث إلى النتائج التالية:

أن وضعية البنى التحتية في الجزائر في تطور مستمر، غير أن الدخول الفعلي في معترك الأعمال يستوجب جهودا أكبر من ذلك تمس جميع المجالات، كون أن فعالية وكفاءة الإدارة الالكترونية يستدعي تفاعل الأطراف الفاعلة من القطاع الحكومي إلى المؤسسات المالية التي تغير شريان الحركة.

- كما أن معدل استخدام هذه التكنولوجيات لا يتجاوز 29,5% من درجات امتلاكها لهذه التكنولوجيات طرديا مع حجم المؤسسة، أما عن تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء المؤسسات فقد تبين بأن هذه التكنولوجيات لها تأثير في ذلك. وهذا من خلال تخفيض تكاليف الاتصال والترويج وجودة الخدمات المقدمة للزبائن.

- **الدراسة الثالثة: لـ "حورية بوالعويدات"** سنة 2008 وهي مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في الاتصال والعلاقات العامة بقسنطينة تحت عنوان "استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية"، ولقد انطلقت من إشكالية مفادها: ما هو واقع الاستخدام الفعلي لتكنولوجيا الاتصال الحديثة بمؤسسة سونلغاز؟ وتمت معالجة هذه الدراسة في أربع فصول. وقد توصلت إلى النتائج التالية:

- التباين في استخدام التكنولوجيات الاتصالية الأربعة (جهاز الحاسوب، شبكة الانترنيت، شبكة الإنترانت، شبكة الإنترانت)، حيث يستخدم جهاز الحاسوب بنسبة 100% وشبكة الانترنت بـ 78,88% وشبكة الانترانت بنسبة 36,84% وشبكة الانترانت بنسبة 91,53%.

- تأثير العوامل الذاتية للمبحوثين على نسبة استخدامهم لتكنولوجيا الاتصال الحديثة من خلال المستوى التعليمي والمنصب الذي يشغله المبحوثين.

– أثر استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة على مستوى أداء المؤسسة من خلال سهولة الاتصال بين الموظفين بنسبة 80% وسرعة تداول المعلومة بـ 74,28 وسرعة وصولها بـ 60%، تحسين صورة المؤسسة بـ 50%.

– زيادة الدفعة في الأداء بـ 82,85%.

– الرفع من كفاءة العمل بـ 74,28%.

الدراسة الرابعة: لـ "لمين لعوطي" سنة 2008 وهي مذكرة مكملة لنيل شهادة الدكتوراه العلوم في علوم التسيير تحت عنوان "أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الموارد البشرية في المؤسسة؟ وتمت معالجتها في خمسة فصول. وقد توصل الباحث إلى النتائج نوجزها فيما يلي:

– إن تعزيز عملية استيعاب تكنولوجيا المعلومات والاتصال وإتاحتها للاستخدام الذي يستهدف التميز في الأداء ومواكبة عمليات التحديث الإداري يقتضي التحول نحو الإدارة الرقمية أو الالكترونية من خلال تبني عمليات التحول وآليات التنفيذ.

– التحول إلى مجتمع المعلومات الذي يستخدم نتائج التكنولوجيات الحديثة، وفي الوقت نفسه يهم في تعزيز نجاح التجربة واستمراريتها من خلال التفكير الواعي والفاعل في التنفيذ بتشريعات الاستخدامات وقوانينها بشكل ينسجم مع المعايير الحضارية للمجتمع الرقمي.

– يقتضي تعزيز الدور التنموي الاقتصادي والاجتماعي الذي يمكن أن تؤديه المؤسسة، والسعي إلى امتلاك نظم معلومات مهمتها مساندة اتخاذ القرارات وتطوير تطبيقاتها باستمرار لضمان استمرارية هذه المؤسسات.

– تعزيز فرص الاستفادة من تطبيقات نظم المعلومات الإدارية، فإن الضرورة تقتضي إعادة النظر في التطبيقات الحالية لنظم المعلومات وبنائها وتطبيقها في المؤسسات.

– **الدراسة الخامسة: لـ "حمام محمد"** 2009/2008 وهي أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه في علوم الإعلام والاتصال بجامعة الجزائر. تحت عنوان "تأثير تكنولوجيا المعلومات على الاتصال في الجماعات المحلية "اقتراح نموذج البلدية الالكترونية"، وقد انطلق من إشكالية رئيسية تتمثل في "أليس باستطاعة تكنولوجيا المعلومات التأثير على وظيفة الاتصال الداخلي للبلدية بالنسبة لمستخدميها؟ وتمت معالجتها في ستة فصول وتوصل إلى النتائج التالية:

– كون المواطن أثقل كاهل البلدية بمطالبه المتزايدة، مما توجب عليها توجيه أولوياتها في العمل نحو بناء علاقة حسنة مع المواطن.

– إن استخدام وسائل الاتصال الجديدة في بناء جو التواصل مع المجتمع سيعطي البلدية الفرصة في معرفة الكيفيات التي يصل فيها الطرفان (البلدية والمواطن) إلى التفاهم من أجل إيجاد حلول للانشغالات المطروحة.

– إن إغفال الدور الالكتروني لوسائل الاتصال التقليدية في الإدارة بالبلدية عطل فكرة التواصل وجمد علاقة الإدارة بالمواطن.

– إن وسائل وتكنولوجيات الاتصال الجديدة قد أعطت نتائج جيدة، حسنت معها الإحساس بالجماعة المسؤولية وأهميتها بين إدارة البلدية والمواطن.

– إن البلدية الالكترونية قد تختصر الوقت وتثمن العمل الالكتروني لتصبح في مواجهة المواطن على مدار 24 ساعة يتصل وينتقد ويقترح.

– التعقيب على الدراسات:

– تتوافق دراستنا مع هذه الدراسات في كون هذه الدراسات تدخل ضمن مجال دراستنا والتي تتناول تأثير تكنولوجيا الاتصال والمعلومات على سير العمل داخل الإدارات الجزائرية.

– استخدام تكنولوجيا الاتصال والمعلومات يساهم بشكل كبير في زيادة فعالية العمل الإداري بمديرية الثقافة لولاية جيجل وهذا ما توافق مع النتائج التي توصلت إليها الباحثة حورية بوالعويدات.

– استخدام كبير لشبكة الإنترنت وجهاز الحاسوب والهاتف في مديرية الثقافة بولاية جيجل وهو ما يتوافق مع ما توصلت إليه الباحثة بوالعويدات.

–تواجه مديرية الثقافة لولاية جيجل معيقات ومخاطر عند استخدامها لتكنولوجيا الاتصال والمعلومات وهذا مايتوافق ودراسة الباحثة.

-استخدام تكنولوجيا الاتصال والمعلومات حقق التنسيق بين أقسام الإدارة وخلق فضاء جماعي بين الموظفين وهو ما توافق مع النتائج التي توصل إليها الباحث محمد حمام.

وتتعارض دراستنا مع الدراسات السابقة في:

- الاستخدام الضعيف لشبكة الإنترانت والإكسترنت في مديرية الثقافة لولاية جيجل لعدم توفرها بشكل كامل بالنسبة للإنترانت وانعدامها بالنسبة لشبكة الاكسترنت وهذا مايتعارض مع نتائج الباحثة بوالعويدات حورية والتي تستخدم فيها شبكة الإنترنت في المؤسسة الإقتصادية الجزائرية.

-تتعارض دراستنا مع دراسة شوقي شادلي في كون شبكة الإنترنت لم تحقق أي فعالية في أداء المؤسسات في حين أحدث استخدام شبكة الإنترنت نوعا من التغيير والتحسين في أداء العمل وزيادة فعاليته.

نوع ومنهج الدراسة:

– تندرج دراستنا ضمن الدراسات الوصفية التي تسعى إلى جمع المعلومات والحقائق عن الواقع المدروس بطريقة تفصيلية، ثم تحليلها وتفسيرها من أجل استخلاص نتائج تساعد للوصول إلى تعميمات.[1] حيث يعرفها الباحث "سمير محمد حسين"بأنها تلك البحوث التي تركز على وصف طبيعة وسمات حدوث الظاهرة. وهذا ما يتوافق مع دراستنا حيث نقوم بوصف واقع استخدام تكنولوجيا الاتصال والمعلومات في الإدارة المحلية كما تقوم الدراسات الوصفية على رصد ومتابعة دقيقة لظاهرة أو حدث معين بطريقة كمية أو كيفية في فترة معينة أو عدة فترات.[2]

ولا تقتصر الدراسات الوصفية على جمع البيانات وتبويبها فقط و إنما تتضمن قدرا من التفسير لهذه البيانات ولذلك كثيرا ما يقترن الوصف بالمقارنة.[3]

وقبل التعرض لمنهج الدراسة لابد من تعريف المنهج الذي يعرف على أنه المعنى الحقيقي الذي يظهر في عملية المساهمة على الفهم وليس في النتائج المتحصل عليها.[4]

[1]– هند عزوز، الإعلام الديني في الجزائر: قراءات في الصحافة المكتوبة، ط1، أوراق ثقافية للنشر والتوزيع، الجزائر، ص 87.

[2]– جودت عزت عطوي، أساليب البحث العلمي: مفاهيمه أدواته طرقه الإحصائية، ط1، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، 2007، ص 43.

[3]– غادة عبد التواب اليماني، بحوث ودراسات في الإعلام الصحفي: البناء المنهجي والاستدلال الإحصائي، ط1، دار المعرفة الجامعية للطبع والنشر والتوزيع، مصر،2013 ص 172.

[4]– سميحة قواميد،فتيحة قريشي،واقع استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في بنك الجزائرا لخارجي،دراسة ميدانية بفرع مدينة ورقلة،مذكرة مكملة لنيل شهادة ليسانس أكاديمي، غير منشورة، جامعة قاصدي مرباح، الجزائر، 2014، ص21 .

أما عن المنهج المتبع فقد اتبعنا المنهج المسحي La Méthode dènquete والذي يعرف في اللغة الفرنسية بمنهج التحقيق العلمي الذي يستخدمه الباحث في دراسة موقف معين. من خلال بحث الشواهد والتجارب والوثائق المكونة لوضعه الطبيعي.

أما الباحث "محمد زيان عمر"فعرف المنهج المسحي بأنه دراسة الظاهرة في وضعها الطبيعي دون أي تدخل من قبل الباحث، أي دراسة الظاهرة تحت الظروف الطبيعة غير الاصطناعية كما هو الحال في المنهج التجريبي. وعليه يمكن القول أن المنهج المسحي هو الطريقة العلمية التي تمكن الباحث من التعرف على الظاهرة المدروسة من حيث العوامل المكونة لها والعلاقات السائدة داخلها كما هي في الحيز الواقعي وضمن ظروفها الطبيعية.[1]

ولتطبيق المنهج المسحي في دراستنا اتبعنا خطوات في ذلك من خلال:

- ضبط الإشكالية ابتداء من تحديد المشكلة إلى غاية صياغة الفروض وجمع معلومات أولية تفيد في اختيار أدوات جمع البيانات التي تتناسب وطبيعة الموضوع وتحديد مجتمع البحث وعينته.

[1]- أحمد بن مرسلي، مناهج البحث العلمي في علوم الإعلام والاتصال، ط4، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2007، ص ص، 286، 287.

مجتمع البحث وعينته:

أما بالنسبة لمجتمع البحث وعينته فمجتمع البحث هو مجموعة عناصر له خاصية أو عدة خصائص مشتركة تميزها عن غيرها من العناصر الأخرى، والتي يجرى عليها البحث أو التقصي.ولقد اعتمدنا على العينة القصدية في اختيار مفردات البحث وذلك طبقا لما رأيناه مناسب لدراسة.

وباعتبار أن دراستنا تهدف إلى معرفة الاستخدام الفعلي لتكنولوجيا الاتصال والمعلومات ومن خلال قيامنا بجولة استطلاعية إلى مديرية الثقافة المتواجدة بجيجل لاحظنا أن مجتمع البحث هو مجتمع صغير لا يتجاوز 30 موظف وبناءا على هذا الاستطلاع استخدمنا أسلوب الحصر الشامل ، والذي يقوم على دقة وصحة النتائج المتحصل عليها وهذا ما يلائم هذا النوع من الأبحاث.

أدوات جمع البيانات:

– تعتبر أدوات جمع البيانات من بين الأدوات المهمة في كل دراسة، وتتعدد هذه الأدوات حسب الغرض الذي يستعمل أي نوع منها. وقد يستخدم الباحث أكثر من طريقة أو أداة لجمع المعلومات ومن الأدوات التي استخدمناها في دراستنا هي استمارة الاستبيان كأداة رئيسية التي قام بتحكيمها أربعة أساتذة. والمقابلة الحرة الغير مقننة كأداة مساعدة، حيث تعتبر استمارة الاستبيان من بين أدوات البحث العلمي التي تستعمل على نطاق واسع من أجل الحصول على المعلومات والبيانات المتعلقة بأحوال الناس.[1]

[1]– منذر الضامن، مرجع سابق، ص 91.

ولقد اشتملت استمارة بحثنا على أربعة محاور أساسية:

المحور الأول يتضمن البيانات الشخصية الخاصة بالمبحوثين والمحور الثاني يتضمن استخدامات تكنولوجيا الاتصال والمعلومات في مديرية الثقافة بولاية جيجل والمحور الثالث يتمثل في مدى مساهمة تكنولوجيا الاتصال والمعلومات في زيادة

فعالية العمل الإداري في مديرية الثقافة بولاية جيجل ومحور رابع وأخير يتمثل في معيقات استخدام تكنولوجيا الاتصال والمعلومات بمديرية الثقافة بجيجل.

أما بالنسبة للمقابلة والتي تعرف في اللغة الفرنسية بمصطلح Entrevue de recherche فحسب الباحث موريس أنجرس فان المقابلة هي أداة بحث مباشرة تستخدم في مسائلة الأشخاص المبحوثين فرديا أو جماعيا.[1]

وفي دراستنا هذه قمنا باستخدام المقابلة الحرة الغير مقننة والتي تتيح لنا المرونة في إدارة الحوار وتتمتع بخاصية تعديل الأسئلة وتبديلها وذلك حسب ظروف المقابلة.[2]

[1]– أحمد بن مرسلي، مرجع سابق، ص 214.

[2]– لبنى جلال سكيك، استخدام التكنولوجيا الرقمية في النشرة الإخبارية التلفزيونية، رسالة لنيل شهادة الماجستير في علوم الإعلام والاتصال، غير منشورة، الجزائر، الجزائر، 2008، ص 25.

مجالات الدراسة:

تنصب الدراسة الميدانية على تحليل واقع الميدان الذي سيجرى عليه البحث والذي يتطلب تحديد مجالاته الزمنية والمكانية والبشرية.

المجال الزمني: فقد بدأت دراستنا في شهر مارس 2017 وبالتحديد في 12 مارس من نفس السنة حيث استمر البحث فيه طوال الفترة الممتدة من مارس إلى غاية شهر جوان حيث قمنا بتقسيم هذه الدراسة إلى الجانب المنهجي والنظري والتطبيقي.جانب منهجي يتضمن إشكالية الدراسة بتساؤلاتها وفرضياتها مع عرض أسباب وأهمية وأهداف الدراسة وتقديم دراسات مشابهة وسابقة للموضوع مع تحديد مجتمع البحث وعينته والأدوات المستخدمة والمقاربة العلمية والنظرية وصعوبات الدراسة. ليأتي بعده الجانب النظري الذي شرع فيه ابتداء من 22 مارس إلى غاية 01افريل حيث قمنا بتقديم تعريف أوسع بموضوع الدراسة من خلال التطرق إلى واقع استخدام تكنولوجيا الاتصال والمعلومات وعلاقتها بالإدارة المحلية.بعد الانتهاء من الجانب النظري انتقلنا إلى الجانب التطبيقي وهو الجانب المهم في الدراسة والذي شرع فيه ابتداء من 05 أفريل إلى غاية شهر جوان ولقد مر انجازنا للجانب التطبيقي بثلاث مراحل :

مرحلة الزيارات الاستطلاعية والتي كانت في 15 مارس إلى مقر مديرية الثقافة بجيجل وقد تم تجميع معلومات أولية حول موضوع الدراسة ومعرفة الأشكال الاتصالية داخل المديرية.

مرحلة المقابلات مع بعض الموظفين بالمديرية وذلك في 06 أفريل، ومرحلة توزيع استمارة الاستبيان على الموظفين داخلها.

المجال المكاني: حيث أجريت هذه الدراسة بمديرية الثقافة بولاية جيجل الموجودة بالحي الإداري،حيث يتمثل نشاطها أساسا في النشاطات الفنية والثقافية التي تتطلب استخدام تكنولوجيا الاتصال والمعلومات من جهاز حاسوب وهاتف والشبكات الاتصالية الأخرى.

المجال البشري: والذي يتمثل في مجتمع الدراسة والذي يتمثل في الموظفين بمديرية الثقافة لولاية جيجل باختلاف أجناسهم ومستوياتهم وخصائصهم الاجتماعية والثقافية والاقتصادية.

المقاربة العلمية المعتمدة:

اعتمدنا في دراستنا على نظرية الاستخدامات والاشباعات والتي تقوم على إشباع الرغبات والدوافع والحاجات لدى الجمهور المتعرض للمواد الإعلامية. وترتبط بالجمهور المستخدم الذي يستخدم وسائل الإعلام بسبب دوافع نفسية واجتماعية ودور هذه الوسائل ينقصر فقط على تلبية تلك الحاجات، ومن الجدير بالذكر أن هذه النظرية انطلقت بصورة خاصة على ضوء الأبحاث التي قام بها كل من "هيرتا وهيرزج عام 1944 والتي عمدت إلى الكشف عن اشباعات الجمهور والرأي، هذا واعتبر علماء الاتصال والإعلام من أمثال "لازرسفيلد "وريفير" "وويلبر شرام" أنها شكلت نقلة نوعية في دراسات تأثير وسائل الإعلام وبالمقابل اعتبروا أنها غير مصممة لدراسة إشباع وسائل الإعلام والاتصال لكن هذه النظرية واجهت مجموعة من القيود المنهجية مثل عدم القدرة على إقرار

الاشباعات الصحيحة التي يحققها مستخدمو وسائل الإعلام من خبراتهم الاتصالية، كما تقوم النظرية على عناصر رئيسية: أن الجمهور هو جمهور نشط والصول الاجتماعية والنفسية لاستخدام وسائل الإعلام.

دوافع الجمهور وحاجاته من وسائل الإعلام، والتوقعات من وسائل الإعلام واشباعات وسائل الإعلام.[1]

وتمثل النظرية مدخلا علميا مناسبا لدراسة التأثيرات الاجتماعية في كل مرحلة من مراحل تطور وسائل الاتصال التكنولوجية وتتمتع نظرية الاستخدامات والاشباعات بأهمية كبيرة من خلال دراسة الحاجات الإنسانية التي تتسم بالتنوع والتعدد، فبالإضافة إلى الحاجات الفسيولوجية هناك دوافع مثل التواصل الاجتماعي واكتشاف الوقع وفهمه فسرعة انتشار تكنولوجيا الاتصال والمعلومات كما وكيفا وكذلك طبيعتها التفاعلية مع الأفراد جعلت من الباحثين والمهتمين ينظرون إلى دراسة هذه التكنولوجيا وتفاعل مختلف شرائح المجتمع معها من خلال نظرية الاستخدامات والاشباعات التي تنطلق من مسلمة تفاعل الجمهور وايجابيته مع وسائل الإعلام والاتصال.[2]

[1]- بسام عبد الرحمن المشاقبة، مرجع سابق، ص 88.

[2]- محمد الفاتح حمدي، مرجع سابق، ص ص، 49، 50.

وفي منظور دراستنا فالدوافع هي بحث كل ما يدفع بالموظفين إلى استخدام تكنولوجيا الاتصال والمعلومات بالإضافة إلى الكشف عن هذه الدوافع سواء كانت مهنية أو معرفية بغية اكتشاف الجديد الذي تتضمنه هذه الأدوات أما الاستخدام فهو يحيل بدوره إلى مسالة التملك الاجتماعي لتكنولوجيا الاتصال والمعلومات. أما الإشباع فهو إرضاء الرغبات التي تترتب عن استخدام تكنولوجيا الاتصال والمعلومات من قبل الموظفين بمديرية الثقافة من خلال أداء العمل الإداري على أكمل وجه وبسرعة فائقة.

صعوبات الدراسة:

وفي الأخير نعرج على الصعوبات التي واجهتنا أثناء قيامنا بهذه الدراسة:

- نقص الدراسات التي تتناول واقع استخدام تكنولوجيا الاتصال والمعلومات في الإدارة المحلية.

- صعوبة الحصول على المعلومات الدقيقة من قبل الموظفين داخل المديرية لانشغالهم الدائم بأداء نشاطاتهم الفنية والثقافية، خاصة عند توزيع استمارة الاستبيان.

- تغيير موضوع الدراسة ابتدءا من شهر مارس وهذا ما صعب من مهمة تقديم بحث علمي معمق وواسع.

- نقص المراجع والكتب التي من شأنها إضافة معلومات قيمة للدراسة.

الباب الأول

الإطار النظري للدراسة

الفصل الأول

والمعلومات الاتصال تكنولوجيا

- تكنولوجيا الاتصال والمعلومات (التطور التاريخي، مراحل التطور، الأهمية، الأهداف)
- تكنولوجيا الاتصال والمعلومات (الخصائص، الوظائف، مجالات استخدامها)
- أثر تكنولوجيا الاتصال والمعلومات على الأفراد والإدارات
- شبكات تكنولوجيا الاتصال والمعلومات

الفصل الأول: ماهية تكنولوجيا الاتصال والمعلومات

تمهيد:

شهدت كل من تكنولوجيا الاتصال والمعلومات خلال العقد الأخير تطورات سريعة ومتلاحقة أثرت على نمط الحياة الإنسانية في كافة الأصعدة السياسية، الاقتصادية، الاجتماعية، الثقافية والإعلامية إذ أصبح المجتمع يسمى بمجتمع المعلومات، ونظرا لظهور تكنولوجيا الاتصال والمعلومات التي تطورت عبر مراحل تطور البشرية. والتي طرأت على الاتصال من خلال الكم الهائل من المعلومات والمعارف التي أدت بدورها إلى ما يعرف بالانفجار المعرفي، وذلك من خلال تطور تقنيات وسائل الاتصال بدأت بالاتصالات السلكية واللاسلكية وانتهت بالأقمار الصناعية والألياف البصرية، وأخيرا بثورة الحاسبات الإلكترونية التي امتزجت بوسائل الاتصال واندمجت معها.

حيث عرفت المؤسسات العصرية بمختلف أنشطتها السياسية أو الاقتصادية وحتى الثقافية تحولات في العملية التنظيمية والتسييرية وهذا راجع إلى التطورات الحاصلة في الميدان التكنولوجي وبحكم أن نظام مفتوح تتأثر بيئتها الخارجية إيجابا وسلبا لذلك وجب عليها التكيف مع هذه التطورات لضمان بقائها واستمراريتها في ظل أن تكنولوجيا الاتصال والمعلومات أصبحت ضرورة حتمية لابد منها.

المبحث الأول: تكنولوجيا الاتصال والمعلومات (التطور التاريخي، مراحل التطور، الأهمية، الأهداف)

المطلب الأول: التطور التاريخي لتكنولوجيا الاتصال والمعلومات

1- الاتصال الحسي:

يعد الاتصال المباشر أو ما يعرف بالاتصال الحسي من أقدم الأساليب والتقنيات الاتصالية التي عرفها الإنسان واستمر استخدامه. وعلى الرغم من تطور تقنيات أخرى والاتصال المباشر يعتمد أساسا على نقل الرسالة شخصيا بواسطة مندوبين لتوصيل مضمونها، وقد يختلف الوقت المتاح لإدراك المتلقي لمعنى الرسالة، من موقف لآخر فالزمن والمسافة والعوائق الطبيعية كانت تحول دون الاتصالات المباشرة. فلا يمكن إرسال الرسالة إلا بتقابل المرسل والمتلقي في مكان ووقت واحد، ولهذا استحدثت وسائل لنقل مضمون الرسالة مثل استخدام الدخان نهارا. وقد استخدم الإنسان مبدأ الانتقال في نقل الرسالة من مكان إلى آخر بواسطة أشخاص لهم قدرات خاصة من حيث السرعة والقدرة واللياقة البدنية. كما استغل الإنسان كذلك فكرة إعادة الإذاعة بقطع العداء الأول مسافة محددة ينتظره في نهايتها عداء آخر يستمع للرسالة، مع ظهور اللغات واللهجات واستحداث الإنسان أول نشرة أخبار عرفها التاريخ تمثلت في تشخيص المنادي، الذي ينتقل من مكان إلى آخر.

ويجذب انتباه الجماعة بإلقاء الأخبار أو المعلومات، واستمرت وسائل الاتصال الصوتية والمرئية مستخدمة أسلوب إعادة الإذاعة في نقل الرسائل المرئية[1].

2- الاتصال السلكي:

بعد اكتشاف الكهرباء فكر العلماء في كيفية تطويرها لتحقيق الاتصال واختصار المسافة والزمن ففي عام 1837 اخترع "البرق الكاتب" التلغراف في كل من المملكة المتحدة والولايات المتحدة الأمريكية، حيث نجح "صمويل مورس" Samuel merse والبريطانيون "وليام كوك" و"شارلز وينستون" في تطوير إرسال الرسائل بأسلوب كهربي في لحظة عبر أميال، وسمحت الشبكة الجديدة

[1] – هارون منصر، تكنولوجيا الاتصال الحديثة: المسائل النظرية والتطبيقية، ط1، دار الألمعية، الجزائر، 2012، ص ص19،20.

بتبادل الرسائل خلال أسلاك "البرق الكاتب" ففي عام 1858 مد أول كبل بحري "للبرق الكاتب" عبر المحيط الأطلسي ولكن هذا الكبل تحطم خلال أسابيع، ففي عام 1866 تمت المحاولة بنجاح فقد جعل هذا الكبل نقل الرسائل عبر المحيط الأطلسي خلال دقائق فقط أمرا ممكنا ولهذا أصبحت الاتصالات في الولايات المتحدة الأمريكية تعتمد اعتمادا رئيسيا على "البرق الكاتب"والذي أصبح منافسا لنظام البريد الأمريكي وسرعان ما انتشر استخدامه في أنحاء متفرقة من العالم. ومنه اسم " البرق الكاتب" في نمو الأسواق الاقتصادية العالمية. حيث ربطت بشبكاته السلكية بورصات كل من لندن وباريس إضافة إلى التأثير الاجتماعي والسياسي والاقتصادي لاختراع " البرق الكاتب" فقد أثر في الأعمال العسكرية خلال الحرب الأهلية الأمريكية في توجيه القرارات، وإبلاغ المعلومات والاستخبارات. ففي عام 1861 نجح العالم الألماني "جوان فليب رايس" Johann Philip Reis في صناعة أول آلة هاتف تنقل الصوت الكترونيا والأصل في الاختراع يعود لـ "جراهام بال" و "طوماس واطسون" اللذان اكتشفا وسيلة لنقل الصوت بواسطة التيار الكهربائي ومثله مثل " البرق الكاتب" حقق تأثيرا بالغافي الاقتصاد و الأداء الحكومي والعسكري وكل مجالات النشاط الإنساني.[1]

مع حلول عام 1900 أصبحت الولايات المتحدة الأمريكية تستخدم أكثر من مليون جهاز هاتف كما عملت معظم الدول الأخرى على بناء شبكات هاتف خاصة بها وكانت تمتلكها وتتحكم فيها الحكومات ومنذ بداية القرن العشرين أصبح جهاز الهاتف موجودا في كل مكان خاصة في الدول الصناعية، ففي مجال الأعمال والاقتصاد أسهم الهاتف في تقليل الزمن الذي يستغرقه عقد الاتفاقات وتنسيقها بفعالية أكثر من " البرق الكاتب"، ولقد واكب اختراع الهاتف اختراع الفاكس Fax الذي ينقل سلكيا صورة الوثائق المختلفة من مكان إلى آخر وبهذا ساعد هذا الاختراع على تجاوز العقبات تطور تكنولوجي آخر أدى إلى مرحلة جديدة من مراحل ثورة الاتصالات وهو اختراع الصمامات الالكترونية المفرغة The Vacum Tubes حيث قام المهندس الأمريكي "لي دي فوريست" باختراع صمام تكبير ثلاثي Amplif lying triode tube استطاع تكبير الإشارات

[1]- مرجع سابق، ص ص22،24

الكهربائية الضعيفة المتولدة في الميكروفون إلى الحد الذي يلائم نقلها عبر أسلاك الهاتف. وبذلك أمكن تحقيق الاتصال الهاتفي، كما أمكن تكرار عملية التكبير من مكان آخر لتحقيق مسافات اتصال أطول من تلك التي كانت متاحة. وقد كان استخدام كبول الألياف الضوئية من أحدث النقلات التكنولوجية الكبيرة في عالم الاتصال السلكي.[1]

3- الاتصال اللاسلكي:

في عام 1895 قام المهندس الايطالي "جوليلمو ماركوني" بإرسال أول إشارة لاسلكية عبر مسافة 3كلم وصنع أول جهاز أرسل بواسطة رسائل من الشاطىء إلى السفينة قريبة وكذلك من سفينة لأخرى وسرعان ما ثبت نجاح هذا الاختراع حتى سارعت البحرية البريطانية والأمريكية في تبني هذه التقنية من أجل استخدامها في تحقيق الاتصال بين السفن البحرية، وفي عام 1901 قام "ماركوني" بإرسال إشارة لاسلكية عبر المحيط الأطلسي في بادىء الأمر. إن استخدام الراديو بصفته وسيلة اتصال مقصورة على إرسال إشارات "المورس" Morse Code 2 والذي انتشر استخدامه في العديد من السفن التجارية أو الحربية فضلا عن العديد من الاستخدامات البرية.

بعد هندسة أجهزة الإرسال والاستقبال اللاسلكية واختراع صمامات التكبير، نشأت فكرة الإذاعة المسموعة في سنة 1920 حيث كانت هناك أكثر من 600 محطة إذاعة منتشرة في الولايات المتحدة الأمريكية، فقط بعدها أصبحت منتشرة في محطات كل بلدان العالم. ولقد كان للقوات المسلحة الأمريكية دورا كبيرا في تطوير الاتصالات اللاسلكية خلال الحرب العالمية الأولى وذلك من خلال الاستعمال المكثف لهته الوسائل في تحقيق مهام القيادة والسيطرة. وازداد قواتهم بمرونة عالية وقد ظهر خلال الحرب العالمية الثانية استخدام الاتصال اللاسلكي والإذاعة في الحرب الدعائية بالإضافة إلى الدور الذي تلعبه وسائل الاتصال اللاسلكية في مجالات العمل والكشف عن النفط والصناعات والزراعات في تنمية رؤوس الأموال وأعمال البنوك ووسائل النقل والمواصلات.[2] منذ اختراع التصوير الفوتوغرافي وتطوره وانتشاره أصبحت الصورة الفوتوغرافية أحد مصادر المعلومات الرئيسية المهمة، إذ

[1] - المرجع السابق نفسه، ص ص25، 26.

[2] - المرجع السابق نفسه، ص ص28،27.

أن الصورة تعبر أكثر من كلمة ومنذ ذلك الحين والعلماء يفكرون في كيفية نقل الصورة عبر وسائل الاتصال لتغلب على العقبات (الزمن، المسافة، الموقع). وهذا ما دفعهم إلى اختراع الهاتف الذي تطورت تقنيته، ففي عام 1922 اخترع "فايلو تايلور فانزوورث" Philo Taylor Farnswoth أسلوبا لمسح الصورة في خطوط متتالية وأعلن عن تطوير نظام تلفزيون كهربائي في ذلك الحين قام المهند الأمريكي الروسي "فلاديمير كوزما" باختراع صمامات شاشات التلفزيون.

وفي عام 1936 وللمرة الأولى قامت الحكومة الألمانية ببث تجريبي ونقلت لقطات من دورة برلين الأولمبية إلى بعض الأماكن في ألمانيا والولايات المتحدة الأمريكية، بحيث كان البث الأول في سنة 1939 حين تم نقل مباراة البيسبول بين جامعة "هارفورد" و "يال"، ومع حلول 1960 أصبح التلفزيون أحد أهم التقنيات تأثيرا في المجتمع وازدادت إمكانية البث التلفزيوني بعد الاستفادة من ما توفره الأقمار الصناعية. ولقد أثر اختراع التلفزيون وتطوره تأثيرا كبيرا خاصة في المجال العسكري حيث مكن القادة العسكريين من مشاهدة ما يجري في ميادين المعركة مباشرة، ومع الصراع للتغلب على عقبة المسافة وتأثير الموقع توصل الإنسان إلى فكرة استخدام الأقمار الصناعية في المدارات للربط بين شبكات الاتصال المختلفة وتبادل الإشارات الهاتفية والتلفزيونية والرسائل الرقمية، وتعد الأقمار الصناعية من التطورات التكنولوجية الأكثر تأثيرا في توفير إمكانية الاتصال. وفي النظام العالمي على المستويات الاقتصادية، الصناعية، الثقافية والعسكرية والسياسية.[1]

4- الاتصال عبر الشبكات والحواسيب:

يعد " جون فنسينت أتانسوف" أول من وضع أساس الحاسب الآلي الالكتروني ففي عام 1939 وضع نموذج علمي لوحدة معالجة البيانات في جامعة "أيوا" الأمريكية ليأتي بعده العالم الرياضي البريطاني "آلان تيربنج" بهندسته حاسبا آليا أطلق عليه اسم "كولوساس" مختص في فك الشفرات التي كانت القوات الألمانية تستخدمه خلال الحرب العالمية الثانية. وقد أظهرت الحرب العالمية الثانية

[1]- - المرجع نفسه، ص ص27،28.

الحاجة إلى حاسبات سريعة تتعامل مع المعادلات الرياضية المعقدة الخاصة بإدارة نيران المدفعية والصواريخ وأدى ذلك في عام 1946 إلى اختراع الحاسب والمكامل الرقمي الالكتروني. أعقب هذا التطور ظهور شبكات التحويل التي يتحكم فيها الحاسب الآلي Computeri Zed Switching Networks التي أتاحت الفرصة لتنفيذ شبكة اتصال خطية عالمية باستخدام كوابل الاتصال والموجات المتناهية في القصر. وبهذا أصبح مستخدمي الهاتف قادرين على الاتصال ببعضهم البعض باستخدام وحدات موائمة خاصة والتي يطلق عليها اسم Modem والتي تقوم على ربط الحاسب الآلي من خلال شبكة الاتصال القائمة. وهذا ما أدى بدوره إلى ظهور شبكة المعلومات العالمية الإنترنت.

ولقد ساعدت ثورة الاتصالات على إبراز النواحي الإيجابية والمميزات الهائلة لثورة الحاسبات ذات السرعات العالية والقدرات التخزينية الكبيرة والقدرة المتقدمة على التعامل مع البيانات الرقمية، وهذه الثورة كانت نتيجة حتمية لثورة المعلومات.[1]

المطلب الثاني: مراحل تطور تكنولوجيا الاتصال والمعلومات

مر تطور تكنولوجيا الاتصال والمعلومات بخمسة مراحل أساسية هي :

المرحلة الأولى: والتي تمثلت في اختراع الكتابة ومعرفة الإنسان لها وقد عمل ظهور الكتابة بكل أنواعها على إنهاء عهود المعلومات الشفهية التي تنتهي بوفاة الإنسان أو ضعف قدراته الذهنية.

المرحلة الثانية: تشمل هذه المرحلة ظهور الطباعة بأنواعها المختلفة وتطورها، والتي ساعدت على نشر المعلومات عن طريق كثرة المطبوعات.

[1]- المرجع السابق نفسه، ص ص31، 32.

المرحلة الثالثة: وتتمثل في ظهور مختلف أنواع وأشكال مصادر المعلومات كالمسموعة والمرئية، الهاتف والراديو، التلفاز والأقراص، والأشرطة الصوتية واللاسلكي إلى جانب المصادر المطبوعة الورقية. هذه المصادر وسعت في نقل المعلومات وزيادة حركة الاتصالات.

المرحلة الرابعة: تتمثل في اختراع الحاسوب وتطوره مع كافة مميزاته وفوائده وآثاره الإيجابية على حركة تنقل المعلومات عبر وسائل اتصال ارتبطت بالحواسيب.

المرحلة الخامسة: وتتمثل في التزاوج والترابط الهائل ما بين تكنولوجيا الحواسيب وتكنولوجيا الاتصالات المختلفة الأنواع والاتجاهات، والتي حققت إمكانية تناقل هائلة من المعلومات بسرعة فائقة.[1]

المطلب الثالث: أهمية تكنولوجيا الاتصال والمعلومات

– تكمن أهمية تكنولوجيا الاتصال والمعلومات في أنها تقوم بتوفير خدمات الاتصال بمختلف أنواعها من تعليم وتثقيف وتوفير المعلومات اللازمة للأشخاص والمنظمات.

– الخصائص التي تمتاز بها تكنولوجيا الاتصال والمعلومات من الانتشار الواسع وسعة التحمل سواء بالنسبة لعدد الأشخاص المشاركين أو المتصلين أو بالنسبة لحجم المعلومات المنقولة كما أنها تتسم بسرعة الأداء وسهولة الاستعمال وتنوع الخدمات.

– توفر تكنولوجيا الاتصال والمعلومات أداة قوية لتجاوز الانقسام الإنمائي بين البلدان الغنية ببذل الجهد بغية دحر الفقر، والجوع، والمرض، والأمية فعن طريق تكنولوجيا الاتصال والمعلومات تمكن

[1] – ريمة كيموش، تكنولوجيا المعلومات والاتصال وفعالية العلاقات العامة في المؤسسة الخدماتية، دراسة ميدانية بمؤسسة اتصالات الجزائر بجيجل، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر، غير منشورة، جامعة جيجل، الجزائر، 2013، ص 33.

للمدارس والجامعات الاتصال بأفضل المعلومات والمعارف المتاحة، ويمكن كذلك لتكنولوجيا الاتصال والمعلومات نشر الرسائل الخاصة بحل العديد من المشاكل المتعلقة بالأشخاص والمنظمات.

– تساهم تكنولوجيا الاتصال والمعلومات في التنمية بحيث تؤدي الثورة الرقمية إلى نشوء أشكال جديدة تماما من التفاعل الاجتماعي والثقافي وذلك من خلال تأثيرات تكنولوجيا الاتصال والمعلومات. فسرعة الانتشار تسمح للناس بالوصول إلى المعلومات والمعرفة الموجودة في أي مكان.[1]

– الرفع من فرصة تحول العالم إلى مكان أكثر سلما ورخاء لجميع سكانه من خلال زيادة قدرة الأشخاص على الاتصال وتقاسم المعلومات والمعارف. هذا إذا ما كان جميع الأشخاص لهم إمكانيات المشاركة والاستفادة من هذه التكنولوجيا.

– تمكن الأشخاص المهمشين من الإدلاء بآرائهم وأفكارهم بغض النظر عن أصولهم وتوجهاتهم ومكانهم وتساعد في التسوية في علاقات صنع القرار على المستوى المحلي و الدولي.

– تساعد على تحقيق رقابة فعالة في العمليات التشغيلية على مستوى المؤسسات في اكتشاف الأخطاء وإمداد الإدارة الوصية بالمعلومات اللازمة في الوقت المحدد، وهذا في حد ذاته يعتبر ميزة تنافسية تواجه بها المؤسسة تقلبات البيئة الخارجية بوقت أقل.

– كذلك تساعد على انتقال المعلومات داخل المؤسسة وإحداث تغذية راجعة مما يساعد على عملية اتخاذ القرار.

– تعمل تكنولوجيا الاتصال والمعلومات على تفعيل الخدمات من خلال زيادة فعالية الأداء داخل المؤسسة وتطوير عمليات الخلق والإبداع والابتكار من خلال استخدام المعارف المتاحة في المجالات المختلفة.

[1]– المرجع السابق نفسه، ص ص 16،17.

– كذلك تعمل على تطوير الأساليب الإدارية في المؤسسة بما يتماشى مع إستراتيجية الإدارة.[1]

المطلب الرابع: أهداف تكنولوجيا الاتصال والمعلومات

تسعى تكنولوجيا الاتصال والمعلومات إلى تحقيق الأهداف وذلك من خلال:

1– توفير الجهد: وهو زيادة طاقة الإنسان وقدرته الأدائية عن سعتها الفعلية، فيستطيع المحاضر مثلا إلقاء محاضرته عن طريق التلفزيون فيسمعها ويشاهدها المعني بالأمر، بينما لو استعان المحاضر بتكنولوجيا قديمة في تقديمه بدون أدوات أو استخدم مكبر للصوت فذلك يستغرق منه وقتا وجهدا كبيرين، وبهذا فإن تكنولوجيا الاتصال والمعلومات أعطت الإنسان جهدا إضافيا عن السعة المحدودة لجهده الطبيعي.

2– توفير التكاليف: وهو النتيجة الحتمية لتوفير الوقت والجهد، فالآلة التي تستخدم في حفر أساسات المباني والتي لها سعة معينة ستوفر الوقت والجهد كما يوازي تقريبا العمر.

3– توفير الوقت: يعني سرعة الانجار فما كان ينجز في سنة بالتكنولوجيا القديمة أصبح ينجز في شهر بالتكنولوجيا المعاصرة. وبذلك فإن المعنى الحقيقي لتوفير الوقت هو زيادة الوقت المتاح للإنسان عند محله الطبيعي.[2]

المبحث الثاني: تكنولوجيا الاتصال والمعلومات (الخصائص، الوظائف، المجالات استخداماتها)

المطلب الأول: خصائص تكنولوجيا الاتصال والمعلومات

وتتمثل في مجموعة الخصائص نوردها كالآتي:

1– الخصائص التقنية: وتتمثل في

[1]– ريمة كيموش، مرجع سابق، ص ص، 30، 31.

[2]– المرجع السابق نفسه، ص31.

* **الرقمية:** أي توظيف الأرقام في التقنيات الحديثة والذي أدى إلى ثورة في هذا المجال، فظهرت الكاميرات والهواتف الرقمية والحواسيب. وبهذا أصبح الإنسان أرقام وأصبحنا نعيش مجتمعا رقميا.

* **الاتصالات:** إن استخدام الإنترنيت على نطاق واسع في الاتصالات ساهم في الابتعاد عن الورق والتركيز على المعلومة الموصلة إلكترونيا، وهذا ما يولد التفاعلية بين القائم بالاتصال والوسيلة الاتصالية.

* **التقنية:** وهي من أهم خصائص تكنولوجيا الاتصال والمعلومات حيث حلت التكنولوجيا محل الفرد في الكثير من الأعمال وغيرها من التقنيات التي تشترك بخاصية التلقائية أو الحلول محل الإنسان في تنفيذ عمله.[1]

2- الخصائص الاجتماعية:

تفاعل التكنولوجيا مع الحاجات الاجتماعية للأفراد أحدث تغيرات في السلوكيات الاجتماعية لهم بما فيها الحياة الاجتماعية من خلال:

* **التفاعل الفضائي:** فربط المجتمعات والمنظمات عبر العديد من شبكات المعلومات تجعل من هذه الشبكات الالكترونية شبكة اجتماعية كونية، وهذا ما جعل الأفراد يتمكنون من سماع بعضهم البعض. في حين كانت هذه التقنية أو هذه الفرصة غير متاحة قديما دون هذه الشبكات فقد أصبح الإنترنيت وسيلة ربط بين الأفراد بغض النظر عن التمايز بينهم في الثقافات واللغات والأجناس، هذا ما أدى إلى ظهور مجتمعات جديدة منظمة بحكم المصالح المشتركة.

[1]- المرجع لسابق نفسه، ص40.

* **التفاعل عن بعد:** إذ يؤثر المشاركون في العملية الاتصالية على أدوار الآخرين، وهذا ما ساهم في ظهور منتديات الاتصال والحوار الثقافي المتكامل والتفاعل عن بعد، مما يجعل المتلقي متفاعلا مع وسائل الاتصال تفاعلا ايجابيا. لذلك لم توفر تقنيات عصر المعلومات برمجيات خاصة لمجتمع المعلومات فقط، وإنما قربت المسافات بينها واختزلتها إلى حد إلغائها من الناحية العلمية. فأصبحت المسافة بين شاشة الحاسوب والعين هي المسافة الحقيقية بين الفرد وأي شيء يتعامل معه.[1]

3- الخصائص الثقافية:

وتتمثل في المظاهر التالية:

* **العولمة:** أي الإنسان الثقافي والتجاري والاقتصادي بين المجتمعات والدول، أي أن العولمة تعد من أبرز خصائص مجتمع المعلومات، وذلك من خلال الاتصال الفعال بين المجتمعات حتى أصبح العالم قرية صغيرة وبفعل الشبكات كذلك.

* **التعليم الإلكتروني:** وهو وسيلة الاستثمار الأفضل في مجامع المعلومات وهناك مؤشرات على عولمة التعليم من خلال مت يسمى بالجامعة الإلكترونية، أي يصبح التعليم مستمرا وغير محدد بمدرس أو بمنهج معين ويكون عن بعد وبدون معلمين.

* **الثقافة الكونية:** إذ يمكن أن تشكل ثقافة كونية في مجتمعات المعلومات وذلك عن طريق إمكانية توحد المكان وذوبان الفوارق بين الدول والثقافات، الذي قد يشكل في النهاية ثقافة اجتماعية عالمية وللإنترنيت دور كبير في ذلك.[2]

[1]- المرجع السابق نفسه، ص ص40،41.

[2]- المرجع السابق نفسه، ص41.

4- الخصائص السياسية:

ونقصد **بها اللاحدود:** بحيث تتلاشى وتندحر الحدود السياسية والجغرافية في مجتمع المعلومات بسبب الربط الفضائي، هذه الخاصية تجعل هناك إمكانية وجود مجتمع عالمي لا يعرف الحدود السلبية.

* **الحكومة االإلكترونية:** تتجه لما يتطلبه مجتمع المعلومات من تغيرات في مختلف المجالات، فترى الدول ضرورة تحويل الحكومات إلى حكومات إلكترونية لتواكب هذه التطورات. بحيث تقوم الحكومة الإلكترونية على بناء خدمة متمركزة حول احتياجات المواطن وجعل خدمات الحكومة متاحة للجميع.

5- الخصائص الاقتصادية:

* **المهن الإلكترونية:** فظهور مجتمع المعلومات يعتمد إلى حد كبير على التغير المفيد لأفراده، ففي الولايات المتحدة الأمريكية نسبة العاملين في الزراعة ينخفض بشكل كبير، بينما ترتفع هذه النسبة في مجال المعلوماتية وهذا ما عزز من ظهور مهن جديدة في مجتمع المعلومات.

* **الاقتصاد الإلكتروني:** يعتمد الاقتصاد على المعلومات وأدواته كالحاسوب والبرمجيات ووسائل الاتصال المختلفة، فلم يعد رأس المال أو المصادر الطبيعية هو المصدر الأساسي للاقتصاد، بل أصبحت المعلومات مصدرا رئيسيا، فقد أصبحت التجارة اليوم إلكترونية وعبر الطرق السريعة المعلوماتية وهكذا تكون التجارة الإلكترونية هي المحرك للنمو الاقتصادي لمجتمع المعلومات.[1]

6- الخصائص الأمنية:

للمعلومات قيمة أمنية وسياسية وإدارية هامة، فقد أصبح الحصول عليها بالطرق المقبولة وغير المقبولة عملية هامة نتج عنها التفكير لضرورة حمايتها ولهذا بدأ الحديث حماية البناء التحتي للمعلومات وعليه

[1]- المرجع السابق نفسه، ص41.

ظهرت مفاهيم أمنية حديثة حول المعلومات مثل حماية الاقتصاد الإلكتروني ضد الإرهاب وجرائم المعلومات والجوسسة الإلكترونية.[1]

– على الرغم من أن الوسائل الاتصالية التي أفرزها التكنولوجيا الاتصالية الحالية تكاد تشابه في عديد من الخصائص مع الوسائل التقليدية، إلا أن هناك خصائص مميزة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال الراهنة بأشكالها المختلفة ومن أبرز هذه الصفات التي تتصف بها تكنولوجيا المعلومات والاتصال هي:

1– الفاعلية: Interactivity

وتطلق هذه السمة على الدرجة التي يكون فيها للمشاركين في عملية الاتصال تأثير على أدوار الآخرين وباستطاعتهم تبادلها ويطلق على ممارستهم الممارسة المتبادلة أو التفاعلية، ويطلق على القائمين بالاتصال لفظ المشاركين بدلا من مصادر.[2]

2– اللاجماهيرية: Demassification

أي أن الرسالة الاتصالية من الممكن أن تتوجه إلى فرد واحد أو إلى جماعة معينة وليس إلى جماهير ضخمة، كما كان في ما مضى. كذلك درجة تحكم في نظام الاتصال بحيث تصل الرسالة مباشرة من منتج الرسالة إلى مستهلكها.

3– اللاتزامنية: Asyncharoization

[1]– المرجع السابق نفسه، ص 42.

[2] – حسن عماد مكاوي، محمود علم الدين، تكنولوجيا الاتصال والمعلومات، ط1، الدار العربية للنشر والتوزيع، القاهرة، 2009، ص 320.

وتعني إمكانية إرسال الرسالة واستقبالها في وقت مناسب للفرد المستخدم ولا تستدعي كل المشاركين أن يستخدموا النظام في وقت نفسه كمثال على ذلك في نظم البريد الالكتروني ترسل الرسالة مباشرة من منتج الرسالة إلى مستقبلها في أي وقت دون الحاجة إلى تواجد مستقبل الرسالة.

4- قابلية التحرك أو الحركية: Mobility

فهناك وسائل اتصالية يمكن لمستخدمها الاستفادة منها في الاتصال من أي مكان إلى آخر أثناء حركته مثل التلفزيون النقال، تليفون السيارة أو الطائرة والتلفون المدمج في ساعة اليد وغيرها من الوسائل التكنولوجية الاتصالية الحديثة.[1]

5- قابلية التحويل: Convertibility

وهي قدرة وسائل الاتصال على نقل المعلومات من وسيط لآخر، مثل التقنيات التي يمكنها تحويل الرسالة المسموعة إلى رسالة مطبوعة وبالعكس هي في طريقها لتحقيق نظام الترجمة الآلية ظهرت مقدماته في نظام "مينتيل" الفرنسي.

6- قابلية التوصيل: Connectivity

تعني إمكانية توصيل الأجهزة الاتصالية بتنويعة كبيرة من أجهزة أخرى بغض النظر عن الشركة الصانعة لها أو البلد المنتج.

7- الشيوع أو الانتشار: Ubiquity

ويعني به تغلغل وسائط الاتصال حول العالم، وداخل كل طبقة اجتماعية فتكنولوجيا الاتصال تتجه من الضخم غلى الصغير. ومن المعقد إلى البسيط ومن الأحادي إلى المتعدد مثل الكومبيوتر الذي تميز

[1] - حسن عماد مكاوي، محمود علم الدين، مرجع سابق، ص 320.

في أجياله الأولى. كذلك الانتشار المنهجي لنظام وسائل الاتصال حول العالم وفي داخل كل طبقة من طبقات المجتمع، وكل وسيلة تظهر تبدو في البداية على أنها ترف ثم تتحول إلى ضرورة وهذا ما تلحظه في التلفون، وبعده الفاكس يميل، وكلما زاد عدد الأجهزة المستخدمة زادت فيه قيمة النظام لكل الأطراف المعينة، وفي رأي "ألفن توفلر" أن من المصلحة القوية للأثرياء هنا أن تجدوا طرقا لتوسيع النظام الجديد للاتصال ليشمل لا ليقصي من أقل ثراءا.[1]

8- الكونية أو العالمية: Globalisation

التطور المتسارع في هذه التكنولوجيا في اتجاه اختصار عامل المسافة والزمن، هذا التطور بلغ من الأهمية في الحقب الأخيرة إلى حد أن أطلق البعض على الكرة الأرضية التي نعيش عليها وصف القرية العالمية، كناية عن القدرة الهائلة التي تتيحها تكنولوجيا الاتصال الحديثة في مجال نقل وتبادل المعلومات بين مختلف أجزاء العالم.[2]

9- التعقيد وكثافة الاستخدام:

تكنولوجيا الاتصال وبالذات المتقدمة منها تتسم بكثافة استخدام رأس المال، والتعقيد الشديد وارتفاع التكلفة، وهي لكل ذلك تأخذ صبغة احتكارية حيث تتركز عادة في أيدي بناء القوة والنفوذ السائد في المجتمع.

10- الاحتكارية وسيطرة قلة قليلة عليها:

إن صناعة هذه التكنولوجيا تتسم بالتركيز الشديد حاليا في عدد محدود من الدول الصناعية الكبرى ومن الشركات العالمية متعددة الجنسيات ويؤدي هذا التركيز إلى السيطرة المطلقة لهذه الشركات

[1] – المرجع السابق نفسه، ص 321.

[2] – محمد الفاتح حمدي، مسعود بوسعدية،ياسين قرناني، ص 10

الاحتكارية ليس فقط على عملية نقل وتسويق هذه التكنولوجيا في الدول الأقل تقدما، ولكن في التأثير على طريقة إدارتها واستخدامها بل وصيانتها في أحيان كثيرة في هذه الدول. مما يعزز من إحكام قبضة المجتمعات المصنعة لهذه التكنولوجيا على الدول المستوردة لها، ويمكن أن نضيف أن تكنولوجيا الاتصال والمعلومات أضعفت من وظيفة مراقبة البيئة للوسائل التقليدية، فلم تعد المعلومات تتدفق من أعلى إلى أسفل، كما هو معروف من مؤسسات الإعلام إلى الجمهور.[1]

المطلب الثاني: وظائف تكنولوجيا الاتصال والمعلومات

إن الانتشار الواسع في تكنولوجيا الاتصال والمعلومات في وقتنا الحاضر أدى إلى زيادة التفاف الجمهور حولها والاستفادة من خدماتها الاتصالية والإعلامية، ولا شك في أن هذه الوظائف تختلف من وسيلة لأخرى. ولكنها تسعى لهدف واحد هو خدمة الإنسان وتسهيل طرق عيشه ومن الوظائف التي تقوم بها تكنولوجيا.

1- تحصيل المعلومات:

وتكون هذه العملية عن طريق جمع المعطيات والبيانات التي تمكن المستفيد منها فيما بعد، وهذه المعلومات يمكن أن تأخذ عدة أشكال نصية، أرقام، صور، رسومات، إحصائيات، بيانات وأصوات .....الخ.

[1] - ريمة كيموش، مرجع سابق، ص 43.

2- المعالجة:

وتأتي بعد تحصيل المعلومات ويمكن أن نقوم بمعالجتها، فالمعالجة تقتضي تحويل البيانات والرموز إلى معلومات قابلة للاستهلاك. فحسب "عماد عبد الوهاب الصباغ" يرى أن مصطلح معالجة المعلومات هو مصطلح عام للتعبير عن أي من فعالية الحاسوب التي تحول أي نوع من المعلومات إلى نوع آخر. ويمكن تحت هذه التسمية شمول جميع المعالجات التي تجرى على المعلومات النصية (التقارير والمراسلات) والسمعية (الألحان والموسيقى والأصوات) والصورية (الأشكال والرسومات البيانية). وأدى التقدم في تكنولوجيا الحاسوب إلى زيادة الاهتمام بنظم الأوساط المتعددة حيث تتضح هذه النظم بمعالجة أنواع مختلفة من المعلومات بالتناوب وتدخل ضمن المعالجة.[1]

2-1- معالجة النصوص:

أي صياغة وثائق نصية مثل التقارير والنشرات الإخبارية والمراسلات، وتشمل نظم معالجة النصوص في إدخال البيانات والنصوص والأشكال وعرضها بصورة جذابة.

2-2- معالجة الأشكال:

[1] - المرجع السابق نفسه، ص 43.

ونعني بها تحويل المعلومات المرئية (الأشكال والصور البيانية) إلى صورة يمكن التعامل معها في الحاسوب، أو تناقلها بين الناس والأماكن وأسلوب المسح بتحويل الصورة أو النص إلى هيئة يستطيع الحاسوب استخدامها.

2-3- معالجة الأصوات:

يعني معالجة المعلومات الكلامية التي غالبا ما يتم إدخالها عبر الهاتف، كما أن هناك العديد من التكنولوجيا التي تسمح للناس بالتحادث مباشرة عبر الحاسوب وإدخال المعلومات إليه.[1]

3- الخلق:

وهناك من يشير إلى مصطلح التخليق، فتكنولوجيا الاتصال والمعلومات تتيح لنا إنتاج معلومات جديدة عن طريق تنظيم وتحليل ومعالجة البيانات والمعلومات المتوفرة وعرضها في شكل جديد.

4- التخزين والاسترجاع:

تتمتع تكنولوجيا الاتصال والمعلومات في قدرتها على تخزين وحفظ البيانات والمعلومات واسترجاعها عند الطلب. وهناك أوساط مختلفة لتخزين المعلومات سواءا كان ذلك في ذاكرة الحاسوب أو على أقراص ممغنطة، أو على أقراص ضوئية يستطيع الحاسوب قراءتها ويقوم بتحويل المعلومات أو البيانات إلى صيغة تأخذ حيزا أقل من مصدرها الأصلي.

5- نقل وإرسال المعلومات:

[1] - المرجع السابق نفسه، ص نفسها 43.

عملية نقل وإرسال المعلومات والبيانات من مكان لآخر هي مثل ما يقوم به نظام الهاتف من نقل لمحادثتنا، وكذلك يقوم الحاسوب بنفس العمل باستخدام خطوط الهاتف، كما يرى "سين" Seen أنه يمكن حصر وظائف تكنولوجيا الاتصال والمعلومات بمايلي:

* جمع تفاصيل قيود أو سجلات النشاطات وتحويل وتحليل وحساب جميع البيانات أو المعلومات.[1]

* إجراء عدة أنواع من المعالجات للمعلومات في وقت واحد سواء كانت كتابة أو صوت أو صورة.

* تنظيم المعلومات بشكل مفيد حسب طبيعتها إن كانت صورة أو أصوات أو غيرها.

* تخزين البيانات والمعلومات من موقع لآخر باستخدام الإيميل الإلكتروني أو الرسائل الصوتية أو غيرها.

* أما Alter "آلتر" فقد عرف وظائف تكنولوجيا المعلومات على أنها تسجيل وتخزين ونقل ومعالجة واستخدام واسترجاع المعلومات.

* بينما ذهب "سارتين" Curtin إلى القول بأن تكنولوجيا المعلومات والاتصال تؤدي عدة وظائف من خلال معالجة البيانات لتحويلها إلى معلومات مفيدة.

* إعادة معالجة المعلومات واستخدامها كبيانات في خطوات المعالجة الأخرى.

[1] – المرجع السابق نفسه، ص 44.

* تبسيط المعلومات بحيث يسهل فهمها من قبل المستخدم لتصبح أكثر جاذبية وأكثر فائدة.[1]

المطلب الثالث: مجالات تكنولوجيا الاتصال والمعلومات واستخداماتها

إن تكنولوجيا الاتصال والمعلومات ومن خلال إسهاماتها تساعد أفراد المجتمع في ممارسة أعمالهم اليومية البسيطة منها والمعقد، فقد أصبحت في الآونة الأخيرة لم تترك أي مجتمع إلا واقتحمت جميع أنشطة سواء السياسية أو التجارية أو التعليمية....إلخ، فتطبيقات التكنولوجيا ليست محدودة وإنما تشمل جميع الميادين التي يعجز الإنسان في الوصول إليها، وفي ما يلي نوجز أهم المجالات التي تخوضها تكنولوجيا الاتصال والمعلومات.

1- مجال قطاع الاقتصاد:

* **إدارة الاستثمارات:** بتعظيم عائد غلى الاستثمارات، وتحليل المخاطر.

* **إقامة النماذج الاقتصادية:** وذلك لتحليل أداء النظم الاقتصادية وتقييم الاستراتيجيات.

* **نظم المعلومات أسواق الأوراق المالية:** الهدف منها فورية بث المعلومات للمتعاملين واستخراج إحصائيات السلاسل الزمنية لتغيير أسعار الأسهم والسندات والمؤشرات الاقتصادية الأخرى.

[1] – يعقوب توامي، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية، دراسة حالة مجمع المؤسسة الوطنية للأشغال في الآبار(E. N. T. P)، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم التسيير، غير منشورة، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، الجزائر، 2013، ص ص 8، 9.

* **التصميم بمساعدة الكومبيوتر:** سرعة تعديل وتعدد تجارب التصميم، وتوفير جهد ما بعد التصميم من خلال قيام النظام الآلي بتحديد قوائم المكونات والمواد الداخلية.[1]

2- مجال التعليم والتدريب:

* **نظم المعلومات التربوية:** والتي تساعد على صياغة ووضع السياسات التربوية والتخطيط التربوي وجهود البحوث والتنظير في مجال التعليم. ويمكن القول أن تكنولوجيا الاتصال والمعلومات قد مست جميع مجالات الحياة دون استثناء (سواءا الطب أو النقل والمواصلات، الأمن والقانون...إلخ).

* **برمجيات مساندة التعليم والتعلم:** الهدف منها زيادة إنتاجية المعلم والطالب في مواجهة تضم المادة التعليمية وتعقدها.[2]

* **استخدامات تكنولوجيا الاتصال والمعلومات:** إن انتشار تكنولوجيا الاتصال والمعلومات مرتبط أساسا بتطور مستوى الاتصالات، وقد أدى التزاوج بينهما إلى صناعة خدمات هائلة وجودة. كما أوجد شبكة معلومات كونية عابرة لحدود الدول وأهم استخدامات هذه التكنولوجيا يكمن في تحسين الخدمات الحكومية والتعليم والطب والبحث العلمي والصناعة والتجارة وغيرها، ومن بين الاستخدامات والتطبيقات التي تستعملها تكنولوجيا الاتصال والمعلومات أنها تقوم بـ:

1- تحسين الخدمات الحكومية والتعليم والبحث العلمي والصحة:

يمكن أن تستخدم تكنولوجيا الاتصال والمعلومات في إعادة تنظيم الحكومات والخدمات العامة وتدعيم اتخاذ القرارات في مجال الإدارة والصناعة ورفع مستوى التعليم والتدريب واستخدام طرق

[1] – ريمة كيموش، مرجع سابق، ص 44.

[2] – ريمة كيموش، مرجع سابق، ص 45.

التعليم عن بعد والتعليم مدى الحياة، ونقل خدمات التعليم والتدريب إلى المناطق النائية كما هو الحال بالنسبة للجماعات الافتراضية.[1]

2- التوسع في استخدام الشبكات العالمية:

"الانترنيت" تعتبر شبكة نقل المعلومات العالمة حيث يقدم إمكانيات غير محدودة للاتصالات ونقلها وذلك باستخدام الوسائط المتعددة Multimédia مصحوبة بتطبيقات حيوية بفضل العرض السمعي البصري للشبكة، والتي هي بمثابة ثورة تستعمل جميع نواحي الحياة، وتزيد من تقارب الشعوب بإزالة عوائق الزمن والمكان والحصول على مزايا الأسواق العالمية وتشجيع فرص واعدة للتجارة العالمية.

3- اتساع نطاق وكثافة التجارة التكنولوجية الالكترونية:

تنمو التجارة الالكترونية عبر شبكة الانترنيت بسرعة غير متوقعة فمنذ بداية 1998 حتى نهاية 1999 خلقت نحو 2,3 مليون وظيفة تتعلق بالتجارة الالكترونية والانترنيت، كما ارتفع حجم التجارة خلال نفس الفترة من 16,5 مليار دولار إلى 37,5 مليار دولار، حيث أضحى المستهلكون قادرون على التسوق في وطنهم أو على مستوى العالم وهم قابعون في بيوتهم.[2]

المبحث الثالث: أثر تكنولوجيا الاتصال والمعلومات على الأفراد والإدارات

المطلب الأول: مزايا وعيوب تكنولوجيا الاتصال والمعلومات

[1] – محمد سيخاوي، واقع التقييم مجتمع المعلومات والاتصالات في الجزائر من خلال الطالب الجامعي، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علوم التسيير غير منشورة، جامعة الجزائر، الجزائر 2006، ص 18.

[2] – محمد سيخاوي، مرجع سابق، ص 19.

1- المزايا:

وتتلخص هذه المزايا في تقديمها الراحة والرفاهية للمستخدمين لما توفره من جهد ووقت ومال، وذلك من خلال جمعها بين مجالي الاتصال عن بعد والكومبيوتر، فالحاسب الشخصي يتيح قائمة ضخمة من الخدمات غير المحددة سواءا للاستخدام الشخصي أو الاستفادة من المعلومات التي تقدمها وتقدم التقنيات الرقمية الحديثة عشرات القنوات. وتتيح فرص كبيرة لبث برامج غير ترفيهية مثل خدمات المعلومات والبرامج التعليمية.[1]

- تؤدي الصحافة الالكترونية في عصر المعلوماتية دورا هاما في نشر المعلومات والتنوير والتواصل بين الشعوب.

- إن الخدمات التي تقدمها شبكة الانترنيت في مجال الطب والتعليم، قد زادت من شعور الإنسان بالحرية وعدم الشعور بقيود الزمن.

- كذلك عملت الانترنيت خاصة في المجال العلمي على تعزيز العمل الأكاديمي الجامعي من خلال انفتاحها على آفاق جديدة نحو البحث العلمي في مختلف مجالاته.

- توفر تكنولوجيا الاتصال والمعلومات موارد غنية في مختلف مجالات الحياة اليومية ناهيك عن المحاضرات، ومنتديات الحوار والنقاش الالكتروني التي تشجع على التفاعل بين أفراد المجتمع.

[1] - سميحة قواميد، فتيحة قريشي، مرجع سابق، ص 30.

– إن شبكة الانترنيت تسمح للأنظمة والحكومات التابعة لها، على التواصل بين البشر، كذلك مساهمتها في الترويج للكتب والإطلاع على الأدبيات التي تحضرها بعض الحكومات.

– إن استخدام تكنولوجيا الاتصال والمعلومات يسهم وبشكل كبير إلى تخفيض التكاليف وتحسين نوعية الخدمات المقدمة وتطويرها، فعلى غرار المجال العلمي شهدت بعض المجالات الأخرى نشاطا وتحسنا كبيرين بفضل اعتماد تكنولوجيا حديثة في التصميم والهندسة والإنتاج وإدارة الموارد عن طريق الحاسوب وتكنولوجيا الانترنيت.

كما لا ننسى أن لتكنولوجيا الاتصال والمعلومات أأثر كبير على النشاط التجاري لمختلف الشركات والمؤسسات التجارية فالتجارة الالكترونية أتاحت ووفرت السلع والخدمات للجمهور الكبير.

– تقديم مجموعة واسعة من وسائل الدعم والبدائل التي تتسم بأهمية حاسمة في ضمان ديناميكية الإدارة وسرعة تدفق المعلومات واتخاذ القرارات.[1]

– رفع مستوى الأداء والإنتاجية في المنظمات: حيث يؤثر تطبيق تكنولوجيا الاتصال والمعلومات على مستويات الأداء والإنتاجية داخل المنظمات.

– فعالية اتخاذ القرارات: فتكنولوجيا المعلومات تقوم بتبسيط مهمة المديرين في اتخاذ القرارات التنظيمية من خلال توفير البيانات والمعلومات اللازمة في الوقت المحدد.

[1] – ريمة كيموش، مرجع سابق، ص ص 54، 55.

– تنمية العمل: حيث تسعى تكنولوجيا الاتصال والمعلومات داخل الإدارات إلى توفير النظام والانضباط بالوحدات الإدارية .

– تدعيم نجاح المنظمات في المجالات الإدارية والتنظيمية فمعظم المدراء في مختلف المستويات والوحدات الإدارية على استخدام تكنولوجيا المعلومات في النواحي الإدارية والتنظيمية، التي يصعب استخدام النظم التقليدية.

– تنمية السلوك الايجابي لأفراد المنظمة حيث تؤثر تكنولوجيا الاتصال والمعلومات على تدعيم عمليات الاتصال داخل وخارج المنظمة هذا إلى جانب مساعدتها على إدارة الوقت بكفاءة عالية.

– تحسين إدارة المعلومات والمعارف حيث يتم استخدام الأجهزة والبرامج وقواعد البيانات، التي تسهل من عمليات جمع ومعالجة وتخزين واسترجاع المعلومات والبيانات.[1]

2– عيوب تيكنولوجيا الاتصال والمعلومات:

بالرغم من وجود ايجابيات لتكنولوجيا الاتصال والمعلومات، والتي سمحت للإنسان بالتمتع بقدر كبير من الحرية في استغلال هذه التكنولوجيا إلا أن لها عيوب تجعل منها ذات خطورة على أفراد المجتمع ومن بين هذه العيوب نذكر ما يلي:

– حدوث الفجوة المعرفية: بين الدول المالكة لهذه التكنولوجيا والدول المستوردة لها. وهذا ما يحدث اليوم بين الدول الأوروبية والعربية. فعدم اندماج ومشاركة الدول العربية في هذه الثورة التكنولوجية الاتصالية، من شأنه تهميشها واحتمال حدوث عزلة اجتماعية وثقافية.

[1] – المرجع السابق نفسه، ص 56.

– خرق حرمة الأشخاص والتنظيمات عن طريق الولوج إلى ملفاتهم الخاصة ومعرفة أدق التفاصيل عن حياتهم الخاصة أو العلمية، هذه الاختراقات قد تطال حتى الرؤساء والشخصيات البارزة.

– مسألة حقوق المؤلف والناشر إذ تزداد عمليات النسخ والتقليد.[1]

– تعطيل سير العمل في المؤسسات: إذ أن معظم المؤسسات قامت بإعادة هيكلة أعمالها لتتواءم مع التطورات السريعة في مجال تكنولوجيا الاتصال والمعلومات. لتحقيق اكبر قدر ممكن الأرباح والتواصل مع جمهورها بأسرع وقت ممكن، إلا أن استخدام هذه التكنولوجيا قد يؤثر على سير العمل، وقد يصل ذلك إلى توقف أعمالها تماما. ويختلف تأثير ذلك حسب نوع المؤسسة وطبيعة عملها بشكل شبه كامل لمدة ما، حيث تتوقف عمليات الاتصال والإرسال واستقبال المعلومات.

– كما توجد تأثيرات سيكولوجية سلبية لتكنولوجيا الاتصال (القلق الكمبيوتري، إدمان الانترنيت، انتهاك الخصوصية، الاستخدام السلبي للهواتف النقالة...الخ) وتأثيرات صحية (مخاطر شاشات العرض والإشعاع والمجالات الكهرومغناطيسية).[2]

المطلب الثاني: وسائل تكنولوجيا الاتصال والمعلومات

تحتوي تكنولوجيا الاتصال والمعلومات على مكونات تتمثل في:

* **الأجهزة: Hardware** وهي الجزء المادي لتكنولوجيا المعلومات والمتمثل أساسا في الحواسيب والأجهزة الملحقة بها لتنفيذ المهام.

[1] – شريف درويش اللبان، تكنولوجيا الاتصال: المخاطر والتحديات والتأثيرات الاجتماعية، ط1 ، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة، 2000، ص 103.

[2] – منال هلال المزاهرة، مرجع سابق، ص ص ص،409، 410، 413.

* **البرمجيات**: **Software** هي مجموعة المكونات المعنوية لنظام الحاسب من تعليمات وإجراءات وبرامج وأنظمة التشغيل ولغات البرمجة، بالإضافة إلى أساسيات تكنولوجيا الاتصال والمعلومات المتمثلة في الإعلام الآلي والحاسب الآلي.

* **الشبكات**: **Networks** هي مجموعة الحواسيب تنظم معا وترتبط بخطوط اتصال، بحيث لمستخدمها المشاركة في الموارد المتاحة ونقل وتبادل المعلومات فيما بينهم، وتتنوع هذه الشبكات بين شبكات محلية LAN وشبكات المنطقة MAN والواسعة WAN فالأولى تستخدم الربط بين أجهزة الحاسب وملحقاتها ضمن مبنى واحد أو مكتب واحد بما يسمى ب الخادم Client-serveur.[1]

* أما شبكات المنطقة Metropolitan Area Network وعمل هذه الشبكات هو تغطية مجموعة مباني أو مدينة، أي أن مجال تغطيتها أكبر من الشبكة المحلية وقد تتكون من مجموعة من الشبكات المحلية تستعمل عادة كابلات الألياف الضوئية.

– أما الشبكات الواسعة Wide Area Networks فهي نسبة لاسمها تغطي أكبر منطقة جغرافية، ويكون مجال تغطيتها واسع ويشمل الدول والقارات، وهذا يسمح بتبادل المعلومات والاتصال دوليا.

[1] - بشير كاوجة، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الاتصال الداخلي في المؤسسات الاستشفائية العمومية الجزائرية، دراسة حالة مستشفى محمد بوالضياف بورقلة، مذكرة لنيل شهادة الماستر علوم التسيير، غير منشورة، الجزائر، 2013، ص ص، 6، 7.

بعد هذه الشبكات تأتي الشبكة الأكثر استخداما عالميا وهي شبكة الانترنيت، وكما عرفت بأنها ترابط بين الشبكات، وبعبارة أخرى شبكة الشبكات، حيث تتكون الانترنيت من عدد كبير من شبكات الحاسب المترابطة في أنحاء كثيرة من العالم. ويحكم ترابط تلك الأجهزة بروتوكول موحد يسمى تراسل الانترنيت (TCP/IP).

- كما يعرف بأنه نظام من الشبكات الحاسوبية يصل ما بين حواسيب حول العالم ببروتوكول موحد يربط الانترنيت بملايين الشبكات الخاصة والعامة في المؤسسات الحكومية والأكاديمية.

وتمتاز شبكة الانترنيت بمميزات تميزها عن غيرها من الشبكات أهمها: الانترنيت المفتوحة والعشوائية الانترنيت الشعبية والانترنيت المتطورة باستمرار.[1]

المطلب الثالث: أشكال تكنولوجيا الاتصال والمعلومات في الإدارات

كما ذكرنا سابقا فإن تكنولوجيا الاتصال والمعلومات مع تطورها الهائل وانتشارها بصورة كبيرة أصبحت تمس جميع مجالات الحياة الاجتماعية والمؤسسات بمختلف أنواعها على وجه الخصوص. إذ أن متطلبات العمل تفرض استخدام هذه التكنولوجيات والمتمثلة أساسافي جهاز الحاسوب والشبكات بمختلف أنواعها، وسنحاول التعريف بهذه التكنولوجيات خطوة بخطوة. بدءا بجهاز الحاسوب وصولا إلى أهم الشبكات التي تستخدمها هذه المؤسسات.

1- جهاز الحاسوب: Computer

[1] - مرجع سابق، ص 7.

إن كلمة "Computer" مشتقة من فعل يحسب "Compute" لذلك عربت كلمة كومبيوتر في اللغات الأجنبية إلى كلمة حاسوب في اللغة العربية، ويعرف على أنه آلة حاسبة إلكترونية ذات سرعة عالية ودقة متناهية. كذلك يعتبر نظام إلكتروني لمعالجة البيانات وفقا لمجموعة من التعليمات وهو مجموعة من الأجهزة الإلكترونية تدعى "Hardware" وقد ذكرناها سابقا. ويتم التحكم في أدائها مجموعة البرامج المخزنة "Software" ويعود تاريخ صناعة الحاسوب إلى نهاية الحرب العالمية الثانية في الو.م.أ "USA" مع أول حاسب إلكتروني "ENIAC".[1]

وتميز بكونه كبير الحجم وتعقد مكوناته، وكان الهدف منه هو هدف عسكري. أما الحاسوب التجاري فقد سمي "UNIVAC"، وقد عرض للبيع عام 1951 وكان موجها للأعمال الإدارية.

وقد تميز الحاسوب بإمكانيات وقدرات خاصة من خلال سرعنه الفائقة في أداء وتنفيذ المعلومات والعمل لفترات طويلة دون أخطاء.

- تنوع الاستعمال وتنفيذ العمليات آليا في برامج متعددة مثل: معالجة النصوص وقواعد البيانات...الخ.

- إمكانية تخزين وحفظ البيانات عند الحاجة إليها، واسترجاع البيانات والمعلومات المخزنة وإعادة استخدامها.

[1] - مجد هاشم الهاشمي، تكنولوجيا وسائل الاتصال الجماهيري: مدخل إلى الاتصال وتقنياته الحديثة، ط1 ، دار أسامة للنشر والتوزيع، الأردن، 2012، ص 226.

– نقل المعلومات من موقع لآخر عبر قنوات اتصال لاستخدامها. أو إعادة إنتاجها لإنشاء نسخة احتياطية من البيانات والمعلومات، أو إجراء عمليات التشغيل والمعالجة حتى تصبح في الصورة المطلوبة للمستخدم النهائي.[1]

– تصنيفات الحاسوب:

يمكن تصنيف الحاسبات الإلكترونية كالآتي:

أولا: التصنيف طبقا للتركيب Computer Types

ويمكن تقسيم جهاز الحاسب الآلي إلى ثلاثة أنواع هي:

* **حاسب إلكتروني تناظري Analogy Computer:** وهذا النوع الذي يعرف تغير مستمر وليس له قيمة ثابتة ويتميز بقياس الكميات، الضغط، درجة الحرارة، المسافة. كذلك يستعمل في عمليات التحكم كتوجيه السفن الفضائية والأقمار الصناعية وعادة ما يستعمل في المجالات الصناعية.

* **حاسب إلكتروني رقمي Digital Computer:** أي أن البيانات تخزن داخل ذاكرتها في شكل أرقام، وعند استرجاعها تعطى في شكل مقروء ويستقبل هذا الجهاز من العالم الخارجي عن طريق وحدات يقوم بإجراء العمليات الحسابية اللازمة مثل تخزين البيانات تخزينا مؤقتا أثناء التشغيل، والعمليات المنطقية والتعديل، وطبع النتائج بعد الانتهاء من التشغيل.

* **الحاسب المشترك Hybrid Computer:** أو المختلط وهو الذي يجمع بين الرقمي والقياسي، وهي التي تجمع بين خصائص الحاسبات الرقمية والتناظرية، وهي من أكفأ الحاسبات مع أنها مرتفعة الثمن.[2]

[1] - مرجع سابق، ص 227.

[2] – المرجع السابق نفسه، ص 227.

ثانيا: التصنيف طبقا لأغراض الاستخدام

*** الحاسبات ذات الأغراض المتعددة General-Purpose Computer :** وهي الحاسبات التي تم تصميمها لتكون صالحة لتطبيقات التجارية والإدارية،كما تستخدم في المجالات الرئيسية والتي تقاس بكمية البيانات وحجمها.

*** الحاسبات ذات الأغراض الخاصة Special Purpose-Cumputer:** ويتم تصميم هذه الحاسبات لتطبيقات خاصة ومحدودة مثل استخدام الحاسوب في رصد الأقمار الصناعية

ثالثا: التصنيف طبقا للحجم والطاقة

*** الحاسبات المصغرة Micro Computer:** يعتبر مايكرو كمبيوتر من أصغر حاسوب للأغراض العامة، ويتميز باحتوائه عللا شريحة إلكترونية أو أكثر تمثل وحدة التشغيل المركزية Micro processor، بالإضافة إلى وحدة الذاكرة الرئيسية ووحدات الإدخال والإخراج. يتكون المايكرو كمبيوتر من استعمالات لا حصر لها.

*** الحاسبات الكبيرة Mainframes:** وهي الحاسبات الكبيرة التي تقوم بمعالجة احتياجات المؤسسات التجارية،كما أن هذا النوع من الحاسبات ذو تكلفة عالية وإمكانية عالية ومن أبرزها IBM/370/IMB/4300/VCR800.

*** الحاسبات فائقة السرعة Super Computers**: وهي من أغلى الاختراعات وأثمنها وأكبرها حجما وتتميز بتفوقها على الأنواع الأخرى.[1]

المبحث الرابع: شبكات تكنولوجيا الاتصال والمعلومات

الشبكات: Les réseaux

لكي يتمكن الكمبيوتر من الاتصال بالآخرين لابد من توفر قنوات اتصالية لنقل البيانات،من خلال مجموعة من القواعد والأساليب والأدوات التي تعمل على تحويل البيانات من الشكل التناظري لقنوات

[1] – المرجع السابق نفسه، ص 228.

الاتصال. وهذه القنوات تعرف بالشبكات والتي تعرف على أنها مجموعة من أنظمة الحاسوب المتصلة ببعضها البعض، أو أنها عبارة عن مجموعة من الأجهزة التي يتم ربطها باستخدام أسلاك الاتصال ولا تقتصر الشبكة على المعدات أو الأجهزة المستخدمة فقط وإنما تحتاج إلى أنظمة برمجية لإدارة هذه المعدات عند إجراء هذا الاتصال.[1]

ويمكن تصنيف أنواع شبكات الحاسبات الآلية وفقا للمعيار الرئيسي وهو مدى اتساع النطاق الجغرافي الذي تغطيه هذه الشبكات.

المطلب الأول: شبكة الإنترنت

إن من الصعب وضع تعريف محدد للإنترنت وذلك لتعدد مفاهيمه واختلاف الأشخاص المستفيدين من خدماته وتنوع وظائفه التي يقدمها.

وكلمة إنترنت Internet هي كلمة إنجليزية تتكون من جزأين : Inter وتعني "بين" أما الثاني: Net تعني الشبكة والترجمة العربية الحرفية لها هي "الشبكة البينية" وفي مدلولها تعني الترابط بين الشبكات فهي تشمل عددا ضخما من الشبكات المترابطة فيما بينها في جميع أنحاء العالم.[2]

كما ورد تعريف للإنترنت الصادر عن برنامج التنمية التابع للأمم المتحدة عام 1994 أنها شبكة اتصالات دولية تتألف من مجموعة من شبكات الحواسيب تربط بين أكثر من 35 ألف شبكة من مختلف شبكات الحاسوب في العالم وتؤمن الاشتراك فيها حوالي 33 مليون مستخدم.

1-1 نشأة وتطور الإنترنت

ترجع بداية شبكة الإنترنت إلى الستينيات أثناء اشتعال الحرب الباردة بين الولايات المتحدة الأمريكية والإتحاد السوفيتي كأقوى القوى الكبرى، في ذلك الوقت كان التخطيط للحرب الباردة داخل معامل

[1] – مراد شلباية، وائل أبو مغلي، مقدمة إلى الشبكات، ط1، دار المسيرة، عمان، 2002، ص 13.

[2] – طريف أقبيق، الانترنيت: المعلومات الشاملة للبشرية جمعاء، ط1، دار الإيمان، سوريا، 1996،ص 16.

الأبحاث، وفي تلك الأثناء كان الاهتمام بالتقدم التكنولوجي في مجال الحاسبات يسير بخطى واسعة في الولايات المتحدة الأمريكية .

حيث كانت معظم مراكز الأبحاث والجامعات تعتمد إلى حد كبير على الحاسبات الآلية، وفي عام 1969 بدأت فكرة إنشاء شبكة معلومات من قبل إدارة الدفاع الأمريكية من خلال تمويل المشاريع من أجل وصل الإدارة مع متعهدي القوات العسكرية وعدد كبير من الجامعات التي تعمل على أبحاث ممولة من القوات المسلحة ،وسميت هذه الشبكة باسم أربا ARPA اختصارا للكلم الإنجليزية the Advanced research Project agency وقد كان الهدف من المشروع هو تطوير تقنية تشبيك الكمبيوتر وقد صممت شبكة أربا عن طريق إعادة التوجيه الديناميكي،وتعتمد هذه الطريقة على تشغيل الشبكة بشكل مستمر.

وعند بداية انطلاقها كشبكة عالمية لم يكن فيها سوى 50000 موقع و صفحة، أما الآن وبحلول الألفية الثالثة فقد أصبح عدد المشتركين الذين يستخدمون شبكة الإنترنت يقدرون بـ200 مليون مشترك حينها أطلق على شبكة وكالة مشاريع الأبحاث المتطورة ARPANET ليتحول فيما بعد إسمها إلى DARPA ثم لم يقتصر استخدام شبكة أربانيت على القوات المسلحة فقط.[1]

وإنما استخدمت من قبل الجامعات الأمريكية إلى درجة أنها أصبحت تواجه ازدحام يفوق طاقتها وهذا ماحتم عليها إنشاء شبكة جديدة عام 1983 سميت بـ مل نت لخدمة المواقع العسكرية فقط .وبذلك أصبحت أربانيت تتولى أمر الاتصالات الغير عسكرية مع وصلها بـ مل نت من خلال بروتوكول إنترنيت Internet Protocol وبعد ظهور نظام التشغيل يونيكس الذي يشتمل على البرمجيات للاتصال مع الشبكة وانتشر استخدامه في أجهزة المستفيدين وهذا ما جعلها تعاني من الحمل الزائد ما دفع بهم إلى تحويل شبكة أربانيت عام1984 إلى مؤسسة العلوم الوطنية الأمريكية

[1] – محمد الفاتح حمدي، مرجع سابق، ص 100.

NSF National Science Foundation والتي قامت بدورها عام 1986 بعمل شبكة أسرع أسمتها NSF NET ولم تكن فقط من الشبكات التي تم تطويرها بل هناك شبكات صغيرة أخرى. [1]

وبعدها في عام 1990 أغلقت أربانيت لتحل محلها شبكة الإنترنت وبقوة و توالت بعد ذلك ظهور أنظمة الإبحار مثل غوفر والنسيج العالمي للربط بين الشبكات WWW ونت سكايب وكان دخول ميكروسفت سنة 1995 بمثابة إيذان بالتطور الواسع في الشبكة حيث بلغ عدد المستخدمين عام 2005 إلى حوالي 245 مليون مستخدم.

1-2 خدمات الإنترنت

تتنوع خدمات شبكة الإنترنت بعد أن ربطت بين جميع القطاعات بدون التقيد بنوعية الكمبيوترات وأصبحت تضم الشركات والهيئات الحكومية والمراكز البحثية ومن بين هذه الخدمات نذكر ما يلي :

* خدمة البريد الإلكتروني: E-Mail

وهو اختصار لـ Electronic Mail وهو نظام للتراسل الإلكتروني أي إرسال و استقبال الرسائل الإلكترونية ويشترط في استخدامها احتواء الفرد على برنامج بريد إلكتروني وعنوان بريد إلكتروني للمرسل إليه يمكن من خلاله إرسال الرسائل وقواعد البيانات والصور والتسجيلات.

ولإرسال البريد الإلكتروني ينبغي أن يعرف عنوان المرسل إليه، وهذا العنوان يتركب من هوية المستخدم الذاتية متبوع بإشارة متبوع بموقع حاسوب المرسل إليه. ويتميز البريد الإلكتروني بميزات عديدة منها

[1] - أحمد الشربيني، الانترنت شبكة شبكات المعلومات، ط1، مكتبة الأسرة، مصر، 2009، ص ص 1،3.

تحقيق زيادة في معدل الاستجابة للإعلان مقدارها من 6الى 9 من النتائج المحققة باستخدام التسويق المباشر .

كذلك إمكانية حصول المستفيد على رسائله في الوقت المناسب كما يمكنه استلامها من أي مكان بالعالم وكذلك تكلفة الإرسال تكون منخفضة.[1]

***المجموعات الإخبارية:** Internet News Croup Usent

هي إحدى أكثر استخدامات الإنترنت شعبية وتستخدم هذه الشبكة بروتوكولات تنقل إخباريات الشبكة الذي ينظم طريقة توزيع المقالات الإخبارية واسترجاعها وإرسالها والاستعلام عنها، لذلك فالإنترنت تعتبر من أهم مصادر المعلومات.

***التخاطب أو الدردشة: Chat**

وهذا النوع يشبه البريد الإلكتروني نوعا ما من خلال كتابة الرسائل في اتصال حي ومباشر مع مدة تأخير بسيطة وخطوط الدردشة هي ارتباطات مفتوحة، حيث يمكن لفرد أو مجموعة من الأفراد من التحادث والتخاطب عمليا وبشكل فوري.

***بروتوكول نقل المعلومات: FTPfile Trasfer Protocol**

وتوفر هذه الخدمة مكتبة عملاقة من ملفات الكمبيوتر كما تقوم باستعراض الملفات المخزنة في الأجهزة المضيفة.[2]

[1] – لمين علوطي، أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على إدارة الموارد البشرية في المؤسسة، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه العلوم في علوم التسيير، غير منشورة، جامعة الجزائر، الجزائر، 2008، ص ص 57، 66.

[2] – مرجع سابق، ص 67.

*** خدمة التلينت: Tel Net**

وهو نظام يتيح فرصة للدخول إلى كمبيوتر ما موجود في مكان ما على الإنترنت أي الاتصال عن بعد.

*** خدمة الغوفر: Gopher**

هو برنامج لتسهيل عمليات التخاطب والبحث عن المعلومات طرحته جامعة منيسوتا عام 1991 بحيث تسمح هذه الخدمة بالبحث في قوائم مصادر المعلومات وتساعد في إرسال المعلومات التي يختارها المستخدم.[1]

هو برنامج لخدمة البحث العلمي يستخدم النظم متعددة الوسائط في الإنترنت وتتضمن رابطة الشبكة إظهار النص المكتوب وألوانا متعددة.

*** الخدمات المباشرة :**

وهي ذائعة الاستخدام لدى مشتركي الإنترنت الذين يستخدمون الخدمات المباشرة التجارية مثل Amirica online أو Microsoft Network أوProdigy وتميز هذه الخدمات هو تصنيفها الواسع والدقيق للمعلومات عالية الدقة.

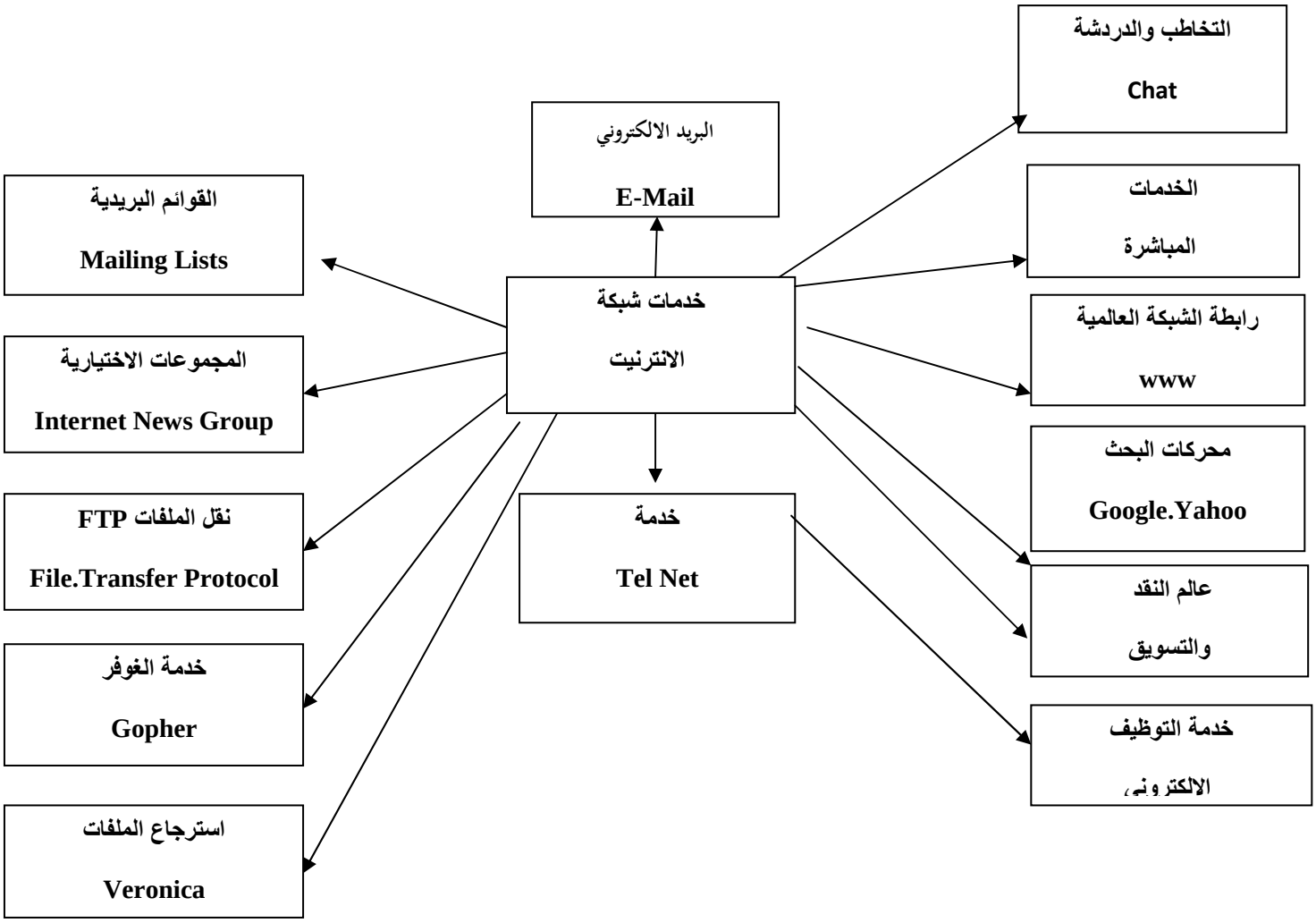
***محركات البحث:** وهي البرامج التي تتيح للمستخدمين إمكانية البحث عن أي معلومة ضمن مصادر الإنترنت ومن أشهر هذه المحركات MSN Yahoo Google Alta vista.

[1] – مرجع سابق، ص 67.

* **عالم النقد والتسويق**: وهو ما يعرف أيضا بالتسويق الإلكتروني فمثلا أصبح الآن بإمكان أي إنسان في أي مكان أن يقتني أشياء عبر الإنترنت باختلاف البلد المتواجد فيه، وهذه الميزة سمحت للمؤسسات باستغلال هذه القوة.

* **خدمة التوظيف الإلكتروني**: وهي خدمة استفاد منها العديد من الناس فلقد أصبح بإمكان أي شخص البحث عن الوظيفة عبر الإنترنت والتي تناسبه.وعلى هذا الأساس أعلنت وزارة العمل الألمانية عن خدمة أسستها للبحث عن الوظائف في الإنترنت بعبارة وكالة التوظيف.[1]

كما تقوم شبكة الإنترنت بخدمات أخرى مثل فيرونيكا والقوائم البريدية وخدمة العلاقات العامة وفيما يلي مخطط يوضح خدمات شبكة الإنترنت.



الشكل(1): خدمات شبكة الانترنت[1]

[1] – المرجع السابق نفسه، ص 68.

المطلب الثاني: الإنترانت Itranat

هي شبكة داخلية محلية تربط مجموعة موظفي المؤسسة نفسها،سواء كانوا في موقع واحد أو مواقع مختلفة كما تمكن من تسهيل عملية الاتصال وتسيير العمل من خلال المتصفح.حيث تمنح الإنترانت واجهة موحدة على سطح الكمبيوتر لكل المستعملين وهي وسيلة سهلة لتقاسم ومشاركة المعلومات داخل المؤسسة.

كذلك يمكن اعتبار شبكة الأنترانت أنها شبكة معلوماتية خاصة بمؤسسة معينة تستعمل فيها نفس البروتوكولات الموجودة و تقنيات الويب التي تستخدم في الإنترت خصوصا بروتوكول TCP/IPوبروتوكول HTTP، ولها منفذ لشبكة الإنترنت أي أن التعامل في الشبكة يتم عن طريق واجهة الويب وبالتالي وكأنها إنترنت مصغرة للاستخدام الداخلي للمؤسسة.[2]

شبكة الإنترانت هي شبكة داخلية تقوم المؤسسة بإنتاجها، وهي تستخدم البريد الإلكتروني مثلها مثل شبكة الإنترنت ولها ميزة خاصة كونها تسمح بالحفاظ على أسرار المؤسسة ولا تسمح لأي شخص خارج المؤسسة الولوج إليها أو لمحتوياتها.

1- أنواع شبكة الإنترانت :

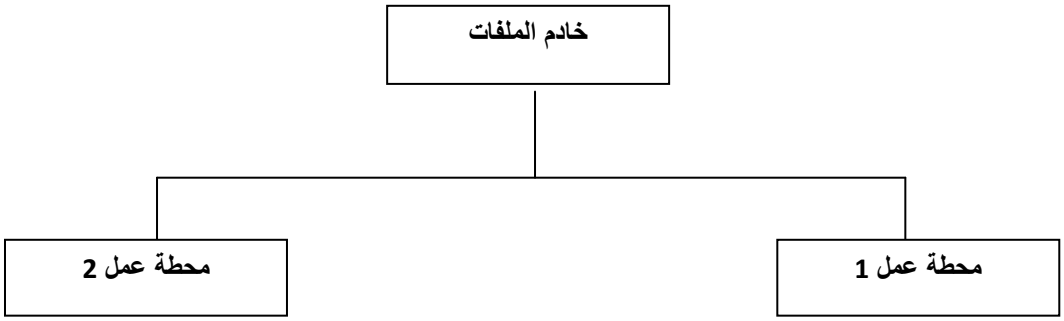
من حيث الامتداد الجغرافي يمكننا تقسيمها إلى شبكات محلية وشبكات واسعة وقد قمنا بشرحها

[1] المرجع السابق نفسه، ص 69.

[2] – بشير كاوجة، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الاتصال الداخلي في المؤسسات الاستشفائية العمومية الجزائرية، دراسة حالة مستشفى محمد بوالضياف بورقلة، مذكرة لنيل شهادة الماستر علوم التسيير، غير منشورة، الجزائر، 2013، ص 40.

سابقا فالشبكة المحلية تنقسم إلى ثلاثة شبكات :شبكة خطية وشبكة نجمية وشبكة حلقية.[1]

***نموذج الشبكة الخطية:**



الشكل(2): يوضح نموذج الشبكة الخطية

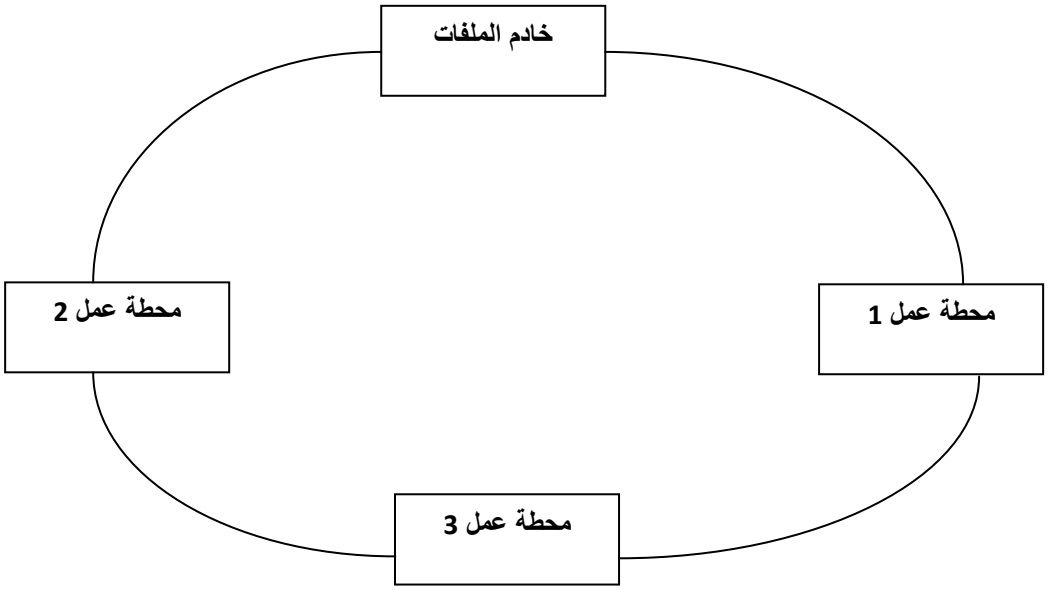
*** نموذج الشبكة النجمية:**

الشكل(3): يوضح نموذج الشبكة النجمية[2]

[1] - حورية بوالعويدات، استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية، دراسة ميدانية بمؤسسة سونلغاز فرع تسيير شبكة نقل الغاز بالشرق، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علوم الإعلام والاتصال بقسنطينة، غير منشورة، جامعة منتوري، الجزائر، 2008، ص 99.

[2] - حورية بولعويدات، مرجع سابق، ص 99.

***نموذج الشبكة الحلقية:**

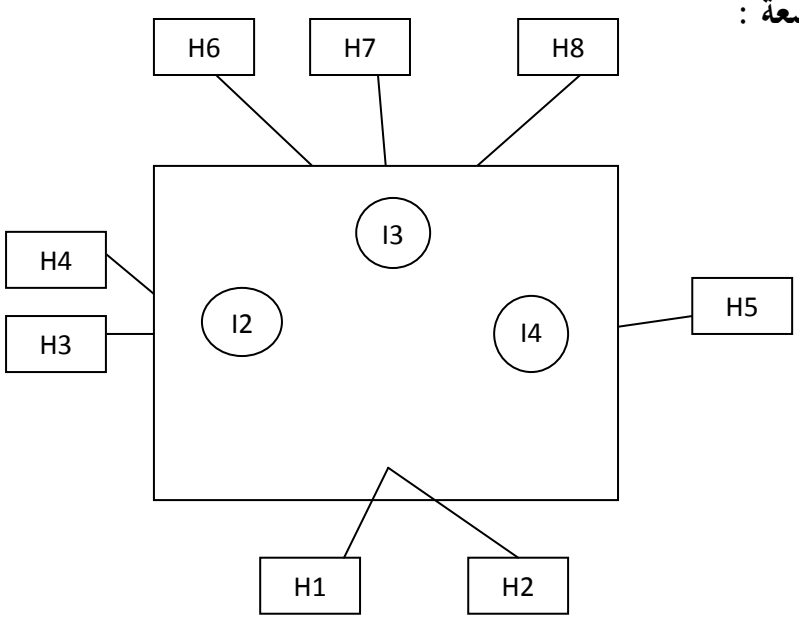


الشكل(4): يوضح الشبكة الحلقية

*** نموذج الشبكة الواسعة :**

I: محطة عمل

H: الموزعات



الشكل(5): يوضح نموذج الشبكة الواسعة[1]

[1] – المرجع السابق نفسه، ص 100.

خطوات بناء شبكة الإنترانت:

- اختيار أدوات العمل التي تتضمن برامج التصميم والتطوير المناسبة، وكذا تحديد مصادر محتوى الواقع الداخلي واختيار القائمين عليه بدقة وعناية.

- إصدار نسخة تجريبية لدراسة تقبل المستخدمين لأدوات العمل الجديدة، وتحديد المستوى الحقيقي لقبوله.

- تحليل ودراسة الجدوى من شبكة الإنترانت وذلك من خلال تحديد حاجة العاملين في المؤسسة إلى الخدمات الإلكترونية، تحديد الموارد والتطبيقات المشتركة بين العاملين.

- تنفيذ المشروع ومتابعته ووضع خطة تفصيلية لأنشطة الصيانة والاستعانة بمحترفين لتنفيذ المشروع على أكمل وجه.

3- خدمات شبكة الإنترانت:

تقدم شبكة الإنترانت خدمات عديدة للمؤسسات نذكر منها مايلي:

*** المشاركة في الملفات :**

إذ بإمكان العاملين داخل المؤسسة الحصول على جميع المعلومات المراد البحث عنها أو الحصول عليها في أي لحظة.[1]

[1] - المرجع السابق نفسه، ص ص، 102، 103.

*** البريد الإلكتروني :**

البريد الإلكتروني عملي ومفيد في المؤسسات لاتصالاتها المستمرة والسريعة بين الأفراد الذين لا يستطيعون الالتقاء ببعضهم البعض حيث يتم الاتصال عبر الشبكات وأجهزة الحواسيب من مناطق متعددة.

*** نقل وتحويل الملفات :**

في هذه العملية يستطيع المسؤولين نقل ملفات من قسم إلى أخر بسهولة تامة وتحويل المعلومات الجديدة إلى كل الأقسام أو الفروع.

*** المشاركة في التطبيقات :**

بإمكان المؤسسة وضع برامج على احد الأجهزة ويقوم العاملون بالمؤسسة بمشاركة زملائهم في هذه البرامج، دون زيادة نسخ إضافية من هذه البرامج.

*** المشاركة على خط واحد:**

فالإنترانت تتيح للمستخدمين فرصة الدخول من جهاز كمبيوتر على خط واحد من خطوط الإنترانت.[1]

*** المشاركة في الموارد :**

[1] – المرجع السابق نفسه، ص 103.

وذلك من خلال ما تقدمه من تحسين قدرات المهام المنجزة للمؤسسات المشتركة في الإنترانت وتوحيد العلاقات العضوية بين المهام في المؤسسة وأقسامها.

*** التحصيل المشترك :**

يؤدي إلى خدمة احتياجات المستخدمين وتعمل على توازن الأخطاء الذاتية بين مختلف المحاور المشتركة في الشبكة مما يؤدي إلى التكامل في البيانات والبرامج.

*** إمكانية الاتصال عن بعد :**

إذ أصبح بإمكان الموظفين داخل المؤسسة الاتصال ببعضهم البعض من خلال الاتصال على الخط المباشر .

*** الوصول المباشر :**

وذلك من خلال توفير معلومات اكبر مما هو متاح وتقديم معلومات على الخط المباشر، مع إمداد الفرد بالمعلومات أينما وجدت وتقليل التكلفة والتدعيم المركزي المشترك.[1]

المطلب الثالث: شبكة الإكسترانات

هي نتاج كل من الإنترنت والإنترانت معا فهي شبكة مفتوحة على المحيط الخارجي بالنسبة للمؤسسات المتعاونة معها. ولقد جاءت نتيجة للانتقادات التي وجهت لشبكة الإنترانت وعلى

[1] – المرجع السابق نفسه، ص ص 103، 104.

عكس هذه الأخيرة التي تقوم بتجهيز العاملين داخل المؤسسة فالإكسترانات تصمم خصيصا لتلبية احتياجات المستفيدين في خارج المؤسسة،وتتعدد مجالات استخدام شبكة الإكسترانات فنجدها في :

- نظم تدريب وتعليم العملاء.
- نظم إدارة شؤون الموظفين والموارد للشركات العالمية متعددة المراكز والفروع.
- شبكات مؤسسات الخدمات المالية والمصرفية.

ومن مزايا شبكة الإكسترانت نجد:

- أنها أداة قادرة على زيادة فعالية العمليات التشغيلية والمصرفية .
- عامل مهم في تخفيض التكاليف من خلال تدفق المعلومات وسرعة نقلها وتوفير المرونة والعمق.
- توفر الأمن المطلوب داخل الشبكة لتبادل المعلومات الخاصة بين الشركات مع بعضها البعض ووضع بعض الصلاحيات في تبادل هذه المعلومات فيما بينهم.[1]

[1] - المرجع السابق نفسه،ص 107.

خلاصة الفصل:

من خلال ما تم عرضه وتقديمه في هذا الفصل يمكننا القوا أن تكنولوجيا الاتصال والمعلومات من الأدوات الفعالة والمثالية لإدارة المؤسسات، والتي تسمح للعاملين والمستخدمين التعامل مع مختلف النظم من أي مكان وزمان.

كما ساهمت تكنولوجيا الاتصال والمعلومات بشكل كبير في رقي المجتمعات وتنظيم المؤسسات لما أحدثته من تحولات اجتماعية، ثقافية، اقتصادية، وحتى السياسية. فانتقلت بالمجتمعات الصناعية إلى المجتمعات المعلوماتية ثم المعرفية.

وبعد انتهائنا من هذا الفصل الذي يخص تكنولوجيا الاتصال والمعلومات ننتقل إلى الفصل الثاني الذي يتناول الحديث عن الإدارة المحلية .

الفصل الثاني

الإدارة المحلية

- مفهوم الإدارة المحلية وتطورها
- الإدارة المحلية أهدافها، أسسها، أسباب الاعتماد عليها، مستوياتها

الفصل الثاني: الإدارة المحلية

المبحث الأول: مفهوم الإدارة المحلية وتطورها

المطلب الأول: مفوم الإدارة المحلية

أولا: تعريف الإدارة المحلية

هي شكل من أشكال التنظيم المحلي،يتم بموجبه توزيع المهام الإدارية بين الحكومة المركزية وهيئات محلية منتخبة ومستقلة،تؤدي وظيفتها تحت إشراف الحكومة المركزية ورقابتها.[1]

بينما يذهب دارسون آخرون إلى تعريفها على أنها تلك المجالس المنتخبة التي تتركز فيها الوحدات المحلية ،وتكون مسؤولة أمام سكان تلك الوحدات وتقوم بمهام مكملة لمهمة الحكومة المركزية.[2]

فيما يعرفها فؤاد العطار في كتابه مبادئ في القانون الإداري على أنها توزيع للوظائف الإدارية بين الحكومة المركزية وبين هيئات محلية منتخبة تباشر مهامها تحت إشراف الحكومة ورقابتها.[3]

فيما يذهب دارسون إلى تعريف الإدارة المحلية على أنها أسلوب من التنظيم الإداري للدولة، تقوم على توزيع نشاطات الدولة ومهامها بين أجهزة مركزية ومحلية ذات كفاءة في تسيير الشأن المحلي.

ويعود تعدد التعاريف لمفهوم الإدارة المحلية إلى تعدد أهداف وخلفيات الدارسين أنفسهم وبذلك فالإدارة المحلية هي:

ذلك التنظيم الإداري لإقليم دولة ما والذي تلجأ بموجبه الحكومة المركزية إلى توزيع بعض المهام الإدارية وإسنادها إلى هيئات محلية مستقلة ومنتخبة، تمارس مهامها على إقليم جغرافي محدد، وتكون مسؤولة أمام الحكومة المركزية.

---

[1]- ناجي عبد النور، دور الإدارة المحلية في تقديم الخدمات العامة، تجربة البلديات الجزائرية، دفاتر السياسة والقانون، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة العدد الأول، جوان 2009، ص 153.

[2]- محمد محمود الطعامنة، نظم الإدارة المحلية، المفهوم والفلسفة والأهداف، الملتقى العربي الأول نظم الإدارة المحلية في الوطن العربي، صلالة – سلطنة عمان18-20 أوت 2003، ص 8.

[3]- فؤاد العطار، مبادئ في القانون الإداري، القاهرة، 1955، ص 17.

ثانيا: تطور الإدارة المحلية

في بداية القرن التاسع عشر كان نشاط الحكومات في الدول التي نسميها في عصرنا الحاضر بالدول المتطورة نشاطا محدود النطاق، يقتصر على بعض المرافق العامة الضرورية لحماية كيان الدولة كحمايتها من العدوان وصيانة أمنها الداخلي والخارجي ولذلك كان تركيزها لجميع الهيئات الإدارية في يد السلطة المركزية بالعاصمة، إلاّ أن وظيفة الدولة قد اتسعت في بداية القرن العشرين فلم تعد محصورة على الأمن الداخلي وصد لغزو الخارجي وإقامة العدالة بين الناس بل أصبحت تتدخل في أنواع من الخدمات كانت تعتبر من صميم النشاط الخاص هادفة إلى رعاية المواطنين اجتماعيا والعمل على إتباع سياسة التوجيه الاقتصادي والتخطيط الاجتماعي ولا شك أن تحقيق العدالة الاجتماعية يقتضي تمكين جميع المواطنين في كافة أنحاء الدولة من التمتع بالخدمات التي تؤدى إليهم.

ولقد ثبت أن قيام السلطة المركزية بجميع المرافق العامة من وطنية وإقليمية يتعارض مع عدالة توزيع الأعباء الضريبية. فإن مراكز الولايات والمدن الكبرى تستأثر بالنصيب الأكبر من خدمات الدولة ومرافقها بينما يحرم منها دافعوا الضرائب من المقيمين في الأرياف وهنا تنعدم العدالة الاجتماعية وعلى العكس من ذلك يقتضي التنظيم الإقليمي للبلديات أن يخصص ما يتحمله سكان البلدية من أعباء ضريبية محلية لصرفه في المرافق المحلية وفي هذا ضمان لوصول الخدمات العامة إلى المواطنين عبر المجال الوطني.[1]

وقد ترتب عن ذلك أنه قد أصبح من العسر على الإدارة المركزية أن تنهض وحدها بتلك الأعباء في كافة أقاليم البلاد، في حين أن بعض هذه المرافق الجديدة مرافق محلية بحتة وبعضها مرافق وطنية. فعمدت الدولة إلى إقامة الهيئات العامة المحلية التي تتولى إدارة المرافق المحلية على مستوى البلديات مما يخفف من المهام الملقاة على عاتق الدولة، وبذلك تستطيع الحكومة المركزية التفرغ للمرافق الوطنية الأكثر أهمية قد ثبت من تجارب الدول الديمقراطية أن المركزية الإدارية لا تتفق مع النظام النيابي السليم، وأنه كلما ازدادت الدولة في الأخذ بالتركيز الإداري كلما كان نظامها النيابي غير سليم

[1]– غانم عبد الغاني، التنظيم المجالي حاضرا و مستقبلا في ولاية بسكرة، أطروحة دكتوراه في التهيئة العمرانية، قسم التهيئة العمرانية، قسنطينة، الجزائر 1998،ص 3.

وليس من شك في أن إشراك المواطنين في إدارة شؤونهم المحلية يعمل على تربية المواطنين تربية سياسية صالحة ويدربهم على الحياة النيابية، مع العلم أن الهيئات العامة المحلية تعتبر مدرسة عملية لتخريج أفضل الأعضاء للمجالس النيابية التشريعية في الدولة ما يؤدي إلى تحسين العلاقة بين الإدارة المركزية والإدارة المحلية، أن الإدارة المحلية تتيح للبلديات فرصة ممارسة تجارب إدارية متعددة بغية الوصول إلى أفضل الأوضاع لإشباع حاجات المواطنين المتزايدة.

المطلب الثاني: التطور التاريخي للإدارة المحلية في الجزائر

أولا: الإدارة المحلية في العهد العثماني

بعد تولي الداي الحكم فكرت حكومته في بسط سلطتها على كل مناطق البلاد والعمل على تقسيمها إلى مقاطعات إقليمية وأطلقت على كل مقاطعة اسم بايلك وكل مقاطعة في اجتماع مجلس الوزراء برئاسة الداي والبلاد كانت مقسمة من الناحية الإقليمية إلى المناطق التالية:

- **دار السلطان:** العاصمة وضواحيها.

- **بايلك التيطري:** المدية.

- **بايلك الغرب:** وهران.

— **بايلك الشرق:** قسنطينة.

كان أول تقسيم للبلاد باقتراح من حسن باشا ابن خير الدين وإنشاء هذه المقاطعات لم يكن في مرحلة واحدة بل على مراحل، ولكل مقاطعة حدودها الإقليمية المعلومة والمعروفة وقررت حكومة الداي بإضافة ولايات جديدة لكن الاستعمار حال دون ذلك.[1]

[1]- مرجع سابق، ص 4.

ويتضح مما سبق أن الحكومة كانت تنوي إعادة النظر في التقسيم الإقليمي للبلاد وتوسيع عدد البيالك.

ويتكون البيالك من عدة مستويات هي:

1- الباي:

يعين الباي بمرسوم من الداي، يتم الإعلان عن هذا التعين من طرف الداي بحضور جل من أعضاء الحكومة وأعضاء المجلس العام، يختار الباي من بين صف الضباط الكبار والموظفين السامين ويكون من المقربين إلى الداي، يتمتع الباي بصلاحيات مطلقة ضمن الحدود الإقليمية للبايلك ولا يحده من هذه السلطات إلا القيود التالية:[1]

- إجراءات الالتزام بالحضور إلى دار السلطان مرة كل03 سنوات لتقديم فروض الطاعة والهدايا.
- التقيد باستشارة أعضاء الديوان المحلي.
- وجود سلطة موازية للأغا الذي يعد بمثابة قائد ناحية عسكرية في وقتنا الحالي والذي يقوم بمراقبة الباي وإرسال تقارير منتظمة عنه إلى الداي.

2- ديوان الباي:

هو الجهاز الخاص الذي يضم مجموعة من الموظفين والأعوان المكلفين بالخدمات الملتصقة بالباي وأهمهم:

- الباشا كاتب.
- قائد المقصورة (شؤون الباي الأسرية).
- الباشا سيار (البريد الوارد والصادر وتبليغ رسائل وأوراق الباي).

[1]- محمد العربي سعودي، المؤسسات المركزية والمحلية في الجزائر، الولاية-البلدية من 1516- 1962، ديوان المطبوعات الجامعية، 2006، ص 88.

3- المجلس الإستشاري:

يجتمع بطلب من الباي للنقاش وتبادل الآراء عند حدوث الأزمات والأخطار المحدقة بالبايلك والمجلس يتكون من نخبة من عقلاء البلد وعلمائها ففي عهد أحمد باي طبق مبدأ الديمقراطية لأن اتخاذ القرار لم يعد من صلاحيات الباي بل من صلاحيات المجلس.

4- المصالح الإدارية للبايلك:

يتوفر البايلك على مجموعة من الموظفين والمصالح تتشكل منهم الإدارة المحلية:

- الخليفليك:

أهم مصلحة في البايلك، فالخليفة هو الشخصية الثانية بعد الباي من حيث الإشراف على التسيير الإداري، كما له اختصاصات استثنائية في المحافظة على النظام العمومي في الأرياف .

- خزينة البايلك الخزندار:

يشرف عليها الخزناجي يعين من طرف الباي، عادة ما تكون ترقية ومن صلاحياته ضبط مصادر دخل البيالك، وترتيب كيفية تحصيل هذه المداخيل.

- الأغا:

قائد فرسان العرب التابعين لسلطات البايلك، يتصرف في شؤون 39 قبيلة على الأقل يتكلف بالمحافظة على شؤون الأمن العمومي والنظام والهدوء، كذلك مراقبة الباي وتقديم تقارير عن السلطة المركزية وينصب الباي بعد تعينه ويتخذ التدابير والإجراءات لعزله إذا أصدر أمر بذلك من الداي يتقلد مهام الباي في حالة شغور المنصب إلى حين يعين باي جديد، في أواخر العهد العثماني أصبح هو الرجل القوي والمهيمن على جميع الوحدات العسكرية المسلحة بالبايلك .

- مؤسسات الأوقاف:

تتمتع مؤسسة الأوقاف بالذمة المالية والاستقلال المالي واستقلالها عن الإدارة والحكم سواء بالعاصمة أو البايلك.[1]

[1]- مرجع سابق، ص 89.

مارست تأثيرا كبيرا في تطور هذه الإدارة باعتبارها كانت تزودها بالمبالغ المالية الكبيرة من عائدات الأوقاف، كما أنها أول مؤسسة تسير باستقلال عن الدولة وتحقق مكاسب للدولة.

5- التنظيمات الإقليمية بالبايلك:

هناك تنظيمات إقليمية إدارية أخرى أقل حجما هي البلدة، الوطن، المنطقة:

البلدة:

هي التنظيم الإقليمي الإداري الذي شمل المدينة بالبايلك وتماثل البلدية الحضرية في وقتنا الحاضر.

الوطن:

هو التنظيم الإقليمي، الذي يشمل العرش أو القبيلة وهي بمثابة البلدية الريفية حاليا يرأسها شيخ القبيلة الذي لايختاره الباي إنما يثبته أو يزكيه على رأس العرش وظيفته:

- جباية الضريبة المفروضة على القبيلة وتسليمها للقادة.
- تسليم الأشخاص العصاة للقادة لمعاقبتهم إذا تقرر حكم بذلك.
- تجنيد أفراد القبيلة كفرسان وجنود متطوعين عند الضرورة، فالمجهودات المالية والعسكرية كانت كبيرة وهامة بالنسبة للبيالك.

المنطقة:

هو التنظيم الإداري الذي يشمل عدة أوطان يماثل حاليا نظام الدائرة الإدارية، يشرف على هذا التنظيم موظف معتمد من طرف الباي يدعى هذا الموظف بالقائد من صلاحياته:

- الإشراف والتنسيق بين شيوخ القبائل .
- تجنيد وتجميع وتعبئة المتطوعين من قبائل المنطقة بطلب من الباي ووضعهم تحت تصرفه.
- استلام الضرائب والرسوم العينية وتسليمها للسلطات المختصة بالبيلك.
- تقديم تقارير دورية عن ولاء القبائل والعروش تجاه سلطة الدولة.[1]

[1]- مرجع سابق، ص 90.

ثانيا: الإدارة المحلية في العهد الاستعماري

– المجالس المحلية أثناء فترة الاحتلال الفرنسية:

اعتمدت السلطات الفرنسية في إدارتها المحلية للجزائر، سياسات متعددة، فلقد كانت تلجئ إلى الاستعانة بالشخصيات ذات النفوذ من المواطنين، وأحيانا تلجئ إلى الاستفادة من النظم التي كانت سائدة.

المرحلة الأولى 1830– 1887 قسمت الجزائر إلى ثلاثة أقاليم:[1]

أقاليم مدنية: يقيم فيها الأوروبيون وتخضع لنفس النظام المعمول به في فرنسا

مناطق عسكرية: يسكنها الجزائريون وتخضع للإدارة العسكرية

المناطق المختلطة: وتحتوي على العنصر الأوروبي وعدد قليل من السكان الجزائريين، تخضع الأوروبي للإدارة المدنية والجزائري للإدارة العسكرية

وقد أنشأت في هذه المرحلة المكاتب العربية بهدف تسهيل الاتصال بين الحاكم والمحكومين

المرحلة الثانية: اعتبرت الجزائر ملحقة بفرنسا، حيث قسمت البلاد إلى ثلاثة ولايات وهي الجزائر وهران، قسنطينة وعلى رأس كل ولاية والي يساعده مجلس ولاية، ثم قسمت الولايات إلى بلديات

حسب تواجد العنصر الأوربي:

القسم الأوروبي في الشمال: حيث يتركز العنصر الأوربي وأقيمت مجالس بلدية ذات صلاحيات كاملة كما هو في فرنسا بالمدن الكبرى والمناطق الساحلية.

القسم الثاني: وضع البلديات المختلطة: ولقد وجدت في المناطق التي يقل فيها تواجد الأوروبيون، وترتكز إدارة البلدية على هيئتين وهما: المتصرف والذي يخضع للسلطة الرئاسية للحاكم واللجنة **البلدية:** يرأسها المتصرف مع عضوية عدد من المنتخبين من الفرنسيين وبعض الجزائريين .

[1] – حسين مصطفى حسين، الإدارة المحلية المقارنة، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1982، ص 131.

القسم الثالث: وضع البلديات الأهلية: ولقد تواجدت في مناطق الجنوب (الصحراء) وبعض الأماكن الصعبة والنائية في الشمال، وتميزت إدارة هذه البلديات بالطابع العسكري .

يلاحظ أن نشوء وتطور الإدارة المحلية والمؤسسات البلدية بالجزائر تتحكم فيه عدة عوامل منها التغييرات التي حدثت في النظام الفرنسي وتطور حركة الاستيطان والضغوط الممارسة من طرف المعمرين ورد فعل المقاومة الجزائرية.

أما من حيث دور البلديات، فإنها لم تقم بأي دور لخدمة مصالح الشعب الجزائري، بل كانت أداة إدارية فقط، تسعى لتلبية مصالح الأقلية الأوروبية.

– المجالس المحلية أثناء الثورة التحريرية:

فكر قادة الثورة بعد عامين من اندلا ع ثورة أول نوفمبر 1954، في عقد مؤتمر الصومام سنة 1956 لتنظيم وهيكلة الثورة، ومن القرارات الهامة التي جاء بها هذا المؤتمر هو إنشاء تنظيم إقليمي للبلاد وخلق إدارة محلية خاصة بكل وحدة إقليمية، حيث قسمت الجزائر إلى ستة ولايات، وبدورها الولاية قسمت إلى مناطق والمناطق إلى نواح والنواحي إلى قسمات، و بذلك تجسد السلطة المحلية.[1]

تأسس التنظيم الإداري للولاية على مبدأ القيادة الجماعية من خلال إنشاء مجلس للولاية مهامه موزعة على الشؤون السياسية والعسكرية والاتصال والإخبار، وهو مؤطر بهياكل ومكاتب وأجهزة إدارية.

أما المجالس الشعبية البلدية فقد أنشأتها قيادة الثورة لتأطير المدنيين وتنظيمهم وربطهم مباشرة بجيش وجبهة التحرير الوطني.[1]

[1]– بوحوش عمار، التاريخ السياسي للجزائر من البداية لغاية 1962، دار الغرب الإسلامي، بيروت، 1997، ص 394.

لقد غطت المجالس الشعبية أثناء الثورة كل الأرياف والقرى، أصبحت تسييرها هيئة جماعية منتخبة يقودها رئيس يسمى شيخ البلدية يساعده مجلس بلدي، تنوعت اختصاصات المجلس الشعبي البلدي من الإشراف على التعليم ومحو الأمية والشؤون الدينية، إلى الشؤون المالية والتمويل وتنظيم شبكة الاستعلامات داخل القرى والأحياء، وأصبحت إدارة البلدية موازية للإدارة الاستعمارية.

ثالثا: الإدارة المحلية بعد الاستقلال

عاشت الجزائر غداة الاستقلال حالة فراغ إداري، بعد الهجرة الجماعية للإطارات الأوروبية، و ورثت البلديات العديد من المشاكل الاجتماعية والثقافية كالأمراض والفقر والجهل والأمية والبطالة نتيجة السياسة الاستدمارية.

ولتجاوز هذه الوضعية، عمدت السلطات العامة إلى اتخاذ جملة من الإجراءات على مستوى التأطير والتنظيم الإداري المحلي والتشريع في اتجاه الإصلاح الإداري. فلجأت إلى تخفيض عدد البلديات عن طريق دمج عدة بلديات معا لإمكانية إدارتها وتسيرها، فأصبح بذلك عدد البلديات 687 بلدية بعدما كان 1500 بلدية،[1] أما على مستوى التأطير تم تنظيم دورات تدريبية وملتقيات لصالح موظفي البلدية لتأهيلهم للقيام بالأعمال الإدارية.

– أما الإصلاح في المجال التشريعي، فقد كرسه **دستور 1963**، حيث اعتبر البلدية أساسا للمجموعة الترابية والإدارية والاقتصادية والاجتماعية، كما هو وارد بالمادة (9) منه وهو التوجه نفسه الذي أكده ميثاق الجزائر لسنة 1964 " ضرورة إعطاء الجماعات المحلية سلطات تتطلب مراجعة إدارية جذرية، هدفها جعل مجلس البلدية قاعدة التنظيم السياسي والاقتصادي والاجتماعي للبلاد، ثم صدر أول نص قانوني ينظم الجماعات المحلية تمثل في الأمر رقم 24/67 الصادر في 18 جانفي 1967 والمتضمن القانون البلدية ثم صدور الأمر رقم 38/69 المؤرخ في 23 ماي1969 والمتضمن لقانون الولاية، وبموجبها أوكلت للبلدية والولاية عدة مهام سياسة واقتصادية واجتماعية وثقافية.

[1]– حسين مصطفى حسين، مرجع سابق، ص 132.

اعتبرت الجماعات المحلية في الجزائر وخاصة البلدية ومنذ 1967 حجر الزاوية في بناء الدولة والنظام السياسي الجزائري بهدف إشراك المواطنين في تسيير شؤونهم المحلية وتجسيد اللامركزية.

من مظاهر التحول الديمقراطي في الجزائر هو تبني مبدأ التعددية الحزبية واللامركزية الإدارية ومبدأ الانتخاب التعددي لتمثيل الإرادة الشعبية على المستوى المحلي، حيث اعتبر المجلس المنتخب قاعدة اللامركزية ومكان لمشاركة المواطنين في تسيير الشؤون العمومية وهذا يعني تقاسم السلطات بين الجهاز المركزي والسلطات المحلية في اتخاذ القرار وسلطة التنفيذ. وتماشيا مع الإصلاحات السياسية والإدارية جاء القانون البلدي رقم (1990/ 08) وقانون الولاية رقم (09/1990) ليحدد مسارا جديدا في التنظيم الإداري المحلي.[1]

المطلب الثالث: أهمية الإدارة المحلية

أولا: أهمية الإدارة المحلية :

اهتم الكثير من الباحثين كل حسب الاختصاص بالإدارة المحلية بالغ الاهتمام، فعلماء الاجتماع اهتموا بها من منطلق أنها تشكل صورة وصور التضامن الاجتماعي، كما أن الإدارة المحلية تقوم على فكرة تقسيم العمل وهو ما يجعلها محل اهتمام هده الفئة من الباحثين .أما من الناحية السياسة تكمن أهميتها في إمكانية المنتخبون المشاركة في صنع القرار مما يجسد فكرة الديمقراطية، أما علماء الإدارة اهتموا بهذا النوع من الإدارة نظرا لأهميته في نظرية التسيير والتنظيم فلا يمكن تجسيد فكرة التنظيم في الإدارة العامة دون التركيز على النظام الإداري المحلي.[2]

[1]– بو الشعير السعيد، النظام السياسي الجزائري، دار الهدى، الجزائر، 1990، ص 76.

[2]– بسمة عولمي، تشخيص نظام الإدارة المحلية والمالية المحلية في الجزائر، مجلة اقتصاديات إفريقيا عدد 4، جامعة باجي مختار عنابة، الجزائر، ص 258.

المبحث الثاني: الإدارة المحلية (أهدافها، أسسها، أسباب الاعتماد عليها، مستوياتها)

المطلب الأول: أهداف الإدارة المحلية

لاشك في أن كل دولة تعتمد نظام الإدارة المحلية بغية تحقيق العديد من الأهداف أهمها:

أهداف سياسية:

وتتمثل في تعزيز الديمقراطية والمشاركة من خلال الاختيار الحر لممثلي السكان على المستوى المحلي عن طريق الانتخابات، بما يكرس مبدأ حكم الناس لأنفسهم وتدريب السكان المحلين على تسيير شؤونهم واتخاذ القرارات التي تخص شؤونهم في جو ديمقراطي، مما يكسبهم خبرة سياسية في إدارة الشأن العام مما يؤدي إلى تعزيز الوحدة الوطنية وتحقيق التكامل القومي ويحد من احتكار جهات سياسية معينة للعمل السياسي، وتقوية البناء السياسي والاقتصادي والاجتماعي للدولة.

أهداف إدارية:

وتتمثل في تحقيق الكفاءة الإدارية خاصة في النواحي الاقتصادية الملحة والتي غالبا ما تكون على جدول أولويات الشأن المحلي،والقضاء على بيروقراطية الإدارات المركزية الحكومية، وخلق جو من التنافس بين مختلف الجماعات المحلية واستفادتها من تجارب بعضه البعض.

أهداف اجتماعية:

حيث تساهم الجماعة المحلية في ربط الحكومة المركزية بقاعدتها الشعبية، وهو ما ينعكس إيجابا على السكان المحلين وتلبية حاجاتهم الإقتصادية،كما تساهم في ترسيخ الثقة في المواطن وإحترام رغباته في المشاركة في إدارة الشأن العام كما تنمي الإحساس بالإنتماء للوطن لدى المواطنين.[1]

[1]– محمد محمود الطعامنة، مرجع سابق، ص ص، 15، 16.

المطلب الثاني: أسس الإدارة المحلية

تقوم الإدارة المحلية على مجموعة من الأسس أهمها:

تمتعها بالشخصية المعنوية:

وهو الأساس الذي يحدد استقلالها عن الحكومة المركزية ويؤشر على لامركزية الإدارة من عدمه والمقصود بالشخصية المعنوية هو أهليتها القانونية لتحمل مسؤولياتها كاملة فيما يخص ممارسة مهامها وفق التفويض الممنوح لها من قبل الحكومة المركزية، وهي بذلك مستقلة عن منشئيها والمنتسبين إليها وتتمتع بذمة مالية مستقلة وشخصية معنوية تقاضي الغير أمام القانون .

تتجسد في مجالس محلية منتخبة: الاعتراف للإدارة المحلية بالشخصية المعنوية لا يكفي للقيام بمهامها نظرا لتعذر قيام سكان الإقليم المحلي بمباشرة مهامهم بصفة جماعية، مما يستوجب اختيار من ينوبهم ويمثلهم في هذه الهيئة المحلية، وهو ما يتم عن طريق الانتخاب وفق معايير محددة.

المجالس المنتخبة مستقلة وخاضعة للحكومة المركزية:

تحتفظ الحكومة المركزية بحق الإشراف والمراقبة لعمل الإدارة المحلية لضمان السير الحسن لمهامها وفق الأهداف العامة ووفق السياسات المسطرة للقيام بمتطلبات الشأن المحلي للسكان، وذلك وفقا لنصوص قانونية تحدد المهام وكيفية القيام بها على أحسن وجه.[1]

[1]– محمد محمود الطعامنة، مرجع سابق، ص ص، 9، 10.

المطلب الثالث: أسباب الاعتماد على نظام الإدارة المحلية

توجد أسباب لاعتماد هذا النظام الإداري يمكن اعتبارها موحدة في العالم منها:

– **تزايد مهام الدولة:** في السابق كانت مهام الدولة محصورة في ضمان الأمن و العدالة والدفاع فتطورت فيما بعد إلى أداة متدخلة تعنى بالمسائل الاجتماعية والاقتصادية والثقافية وغيرها، هدا التنوع في النشاط والتعدد في المهام فرض إنشاء هياكل لمساعدة الدولة في الدور المنوط بها والمتمثلة في الإدارة المحلية .

– **التفاوت فيما بين أجزاء إقليم الدولة:** توجد في الدولة المناطق الساحلية والمناطق القريبة من العاصمة والمناطق البعيدة عنها،كما تختلف من حيث تعداد السكان. إلى جانب وجود المدن المكتظة بالسكان.

هدا الاختلاف بين منطقة وأخرى على أساس عامل جغرافي وسكاني وآخر مالي، يفرض بالضرورة الاستعانة بإدارة محلية لتسيير شؤون الإقليم، فلا يمكن تصور تسيير كل المناطق بجهاز مركزي واحد موجود على مستوى الدولة.

– **تجسيد الديمقراطية المحلية:** تعتبر الإدارة المحلية تسيرا ذاتيا، وهي وسيلة لاشتراك المنتخبين مع الشعب في ممارسة السلطة ومن تم فهي علامة من علامات نظام الحكم الديمقراطي. وهي أكثر النظم الإدارية فعالية وديناميكية نظرا لقربها من المواطن.

– **العلاقة بين الإدارة المحلية واللامركزية الإدارية:** تعتبر اللامركزية أسلوبا جديدا ظهر مند القرن التاسع عشر وبداية القرن العشرين، أين ارتبط مفهوم اللامركزية بالإدارة المحلية والهيئات القائمة على هذا المفهوم ألا وهي الجماعات المحلية.[1]

[1]- بسمة عولمي، مرجع سابق، ص ص، 258، 259.

– **اللامركزية الإدارية:** تعتبر اللامركزية الإدارية من أهم الأساليب المعتمدة في تسيير الإدارة المحلية، وهذا الأسلوب تحكمه قواعد واعتبارات عديدة تجعله أنجع الأساليب في إدارة المحليات.

– **تعريف اللامركزية الإدارية:** اللامركزية الإدارية هي دلك النظام الإداري الذي يقوم على توزيع السلطات والوظائف الإدارية بين الإدارة المركزية والوحدات الإقليمية الأخرى والمستقلة قانونا عن الإدارة المركزية بمجرد اكتسابها الشخصية المعنوية مع بقائها خاضعة جزئيا لرقابة الإدارة المركزية.
هدا التعريف يشمل جانب سياسي يتمثل في تمكين الأجهزة المحلية المنتخبة من تسيير شؤونها مما يرسخ مبدأ الديمقراطية الإدارية، أما الجانب القانوني يتمثل في توزيع الوظيفة الإدارية في الدولة بين الأجهزة المركزية والمحلية من جهة، وبين الأجهزة المركزية والهيئات المستقلة ذات الطابع المرفقي من جهة أخرى.

– **اعتبارات تجسيد اللامركزية الإدارية:** يرجع تجسيد اللامركزية الإدارية في الدولة إلى :

– **نوع الوظائف والمهام:** بالرغم من استقلالية الجماعات المحلية إلا أنه لا تخول لها السلطة المركزية ممارسة كل الوظائف، إذ هناك وظائف نظرا لطابعها لا تحتاج إلى تفويض كالدفاع والأمن. أما الوظائف الأخرى كالتجهيز والتجارة والفلاحة والمواصلات والري ... يمكن نقلها إلى المستوى الإقليم

– **درجة النمو و الوعي الاجتماعي:** تتجسد اللامركزية الإدارية على المستوى المحلي في الإدارة المحلية و التي تخول لها صلاحية إدارة الشؤون المحلية علة أكمل وجه مما يفرض كفاءة و درجة عالية كم الوعي الاجتماعي حتى تضمن نجاحا اكبر.

– **مدى توفر الخبراء الإداريين** : يعتبر نقص الخبراء الأكفاء و المختصين في المجال الإداري مانعا دون اتخاذ قرارات مصيرية و هدا ما ينعكس سلبا على شؤون الإقليم.[1]

[1]– المرجع السابق نفسه، ص 259.

– **أركان اللامركزية الإدارية** : تقوم اللامركزية على ثلاث أركان أساسية :

– **المصالح المحلية المتميزة:** يرتكز نظام اللامركزية الإدارية على المصالح المحلية التي تتكفل بالإشراف و التسيير من قبل الأشخاص المعينين والمنتخبين من قبل الشعب حتى يتسنى للسلطة المركزية إدارة المصالح العامة التي تهم الدولة ككل، فالدولة تسيطر على مرافق الأمن والقضاء والمواصلات بين الأقاليم. أما الوظائف الأخرى كالصحة والتعليم والكهرباء.....تعنى بإدارتها المصالح المحلية لأن هده الأخيرة أدرى بحاجة المجتمع وبالتالي تتحمل مسؤولية توفيرها.

– **الهيئات المحلية المسيرة:** لا يكفي أن يعترف المشرع بأن هناك مصالح محلية متميزة فحسب بل يلزم عليه.

أن يوكل إدارة وتسيير هده المصالح لدوي الشأن أنفسهم ولما كان من المستحيل على جميع السكان المحليين أن يقوموا بهده المهمة بأنفسهم مباشرة فمن الضروري أن يقوم من ينتخبونه نيابة عنهم أو بتعيين من السلطة المركزية.

– **رقابة السلطات المركزية:** الرقابة من خلال وجود أجهزة رقابية مركزية على الهيئات أو الوحدات المحلية والعاملين بها، فقد اصطلح على الرقابة المركزية بالوصاية الإدارية لدى رجال القانون إلا أنها لا تعتبر عن المقصود لهدا لابد أن تحل محلها الرقابة الإدارية نظرا للفوارق الآتية :

– يأخذ بمبدأ الوصاية الإدارية في القانون المدني نظرا لانعدام الأهلية لكن الإدارة المحلية تتمتع بكامل الأهلية في الممارسات القانونية المنوطة بها.

– الوصاية الإدارية تقوم على فكرة إحلال شخص محل شخص آخر فاقد الأهلية أو ناقص الأهلية رعاية شؤونه وإدارة أمواله.

ففي نظام اللامركزية الإدارية لا يكفي أن تقوم الجماعات المحلية بالدور المنوط بها فحسب، بل تتعدى إلى قياس مدى نجاح السلطات المحلية في تمتعها باستقلالية مالية واسعة.[1]

[1]– المرجع السابق نفسه ص 260.

المطلب الرابع: مستويات الإدارة المحلية

يتكون النظام المحلي في الجزائر من ثلاثة مستويات رئيسة هي: الولايات والدوائر والبلديات، حيث تتشكل الولاية من عدد من الدوائر و الدائرة من عدد من البلديات،تشكل الدائرة وسيط إداري بين البلديات والولاية، لاتمثل هيئة أو جماعة إدارية محلية بل هي مجرد قسم و فرع إداري تابع ومساعد للولاية، الهدف من وجود الدائرة التي يغيب فيها مجلس منتخب هو تقريب الإدارة والخدمات من المواطن في كل بلديات الولاية المنتشرة عبر حدود الولاية، تدار الدائرة من طرف رئيس الدائرة الذي يعين بواسطة مرسوم ومصالح إدارة، يعد رئس الدائرة تابع ومساعد للوالي في القيام بوظائف الولاية على مستوي الدائرة، كما يقوم بالتنشيط والتوجيه والإعلام والتنسيق بين البلديات[1]

1- المرجع السابق نفسه، ص 261.

الباب الثاني

الدراسة الميدانية

- الإطار التاريخي والتنظيمي لمديرية الثقافة لولاية جيجل
- تفريغ وتحليل البيانات الميدانية
- النتائج العامة للدراسة

المبحث الأول: الإطار التاريخي والتنظيمي لمديرية الثقافة لولاية جيجل

تأسست مديرية الثقافة لولاية جيجل سنة 1994 بمقتضى المرسوم التنفيذي رقم 94-414 المؤرخ في 23 نوفمبر 1994 وتكلف مديرية الثقافة بما يأتي:

- تشجع العمل المحلي في ميدان الإبداع و الترقية والتنشيط الثقافي والفني.
- تنشط أعمال الجمعيات ذات الطابع الثقافي و تنسقها.
- تبدى رأيها في طلبات الإعانة التي تقدمها الجمعيات المذكورة.
- تقترح وتساعد بالاتصال مع السلطات والهيئات المحلية المعنية من أجل أي مشروع لإنشاء هياكل جديدة ذات طابع ثقافي وتاريخي.
- تتابع وتدعم الأنشطة والمؤسسات المحلية والجهوية في التكوين والبحث المتصلين بالثقافة.
- تعمل لترقية المطالعة العمومية وتطور شبكة المكتبات.
- تسهر على حماية التراث والمعالم التاريخية الطبيعية وصيانتها والحفاظ عليها.
- تتابع عمليات استرجاع التراث الثقافي والتاريخي وترميمه.
- تشارك في عمليات ترقية الصناعة التقليدية المحلية وتسهر على المحافظة عليها.
- تسهر على حسن سير المؤسسات والهيئات الثقافية الموجودة في الولاية وتقترح أي إجراء يرمي لتحسين تسييرها وعملها.
- تقيم دوريا الأنشطة الثقافية المنتشرة في الولاية.[1]

1- مهام مختلف المكاتب والمصالح في مديرية الثقافة لولاية جيجل:

[1] - https://www.facebook.com/pg/Direction-De-Culture-Jijel.15/05/2017.11:30h. .

تتكون مديرية الثقافة لولاية جيجل من عدة مصالح تعمل بالتنسيق مع بعضها البعض ومع مكتب المدير والسكرتيرة كما يلي:

*مصلحة الإدارة والتكوين والتخطيط: والتي تعتبر القلب النابض للمديرية من حيث المهام المنوطة بها والمتعلقة بتسيير الحياة المهنية للموظفين التابعين لها على جانب تسييرها للمشاريع.

* **مكتب الإدارة والوسائل**: يتمثل في مهام مكتب الإدارة والوسائل في تسيير الموارد البشرية مع وضع مخطط مناسب لها من أجل التوظيف قد يكون عن طريق الاختبار أو على أساس الامتحان المهني.

* **مكتب التخطيط والتكوين**: يعمل على تطوير الاستثمار والتجهيزات العمومية والثقافية عبر كامل الولاية وإعداد البطاقات الفنية.

* **مصلحة النشاطات الثقافية**: وهي من أهم الأقسام التي تقوم عليها مديرية الثقافة لولاية جيجل وتتمثل مهامها في القيام بالأنشطة على مستوى المديرية كتنظيم الحفلات وتنظيم نشاطات ثقافية بشقيها المحلي والوطني وتنقسم هذه المصلحة بدورها إلى ثلاث مكاتب: مكتب الجمعيات والمؤسسات الثقافية،مكتب ترقية الإنتاج السمعي البصري،مكتب النشاطات الثقافية والتظاهرات.

*مصلحة الفنون والآداب: وتنقسم إلى ثلاثة مكاتب متمثلة في مكتب المطالعة العمومية والكتاب ومكتب ترقية المسرح والفنون الإيقاعية ومكتب دعم الإبداع والفنون الثقافية.

* **مصلحة التراث الثقافي**:وتضم ثلاث مكاتب، مكتب المعالم والمواقع التاريخية، مكتب المتاحف والفنون التقليدية، مكتب ترقية التراث.[1]

[1] https://www.facebook.com/pg/Direction-De-Culture-Jijel. ، مرجع سابق .

بعدما تطرقنا في الباب الأول إلى استخدام تكنولوجيا الاتصال والمعلومات في الإدارة المحلية ومنها الجزائرية وما تعلق بهذا الاستخدام من أثر، سنحاول في هذا الباب التعرف جيدا على مدى استخدام تكنولوجيا الاتصال والمعلومات في مديرية الثقافة بولاية جيجل كميدان لدراستنا وكذلك أثر هذا الاستخدام على مستوى الأداء داخلها.

وذلك عبر استمارة البحث التي تم توزيعها على الموظفين في مديرية الثقافة لولاية جيجل، والتي تضم 30 مبحوث، حيث سنقوم بتبويب إجابات المبحوثين في شكل جداول والتعليق عليها للوصول إلى استنتاجات تمكننا بدورها من الإجابة على التساؤلات والفرضيات التي تم طرحها في الدراسة

المبحث الثاني: تفريغ وتحليل البيانات الميدانية

1- البيانات الشخصية:

- جدول رقم (1): يوضح توزيع الموظفين حسب الجنس

الجنس	التكرار	النسبة %
ذكر	13	%43,33
أنثى	17	%56,67
المجموع	30	%100

من خلال البيانات الموضحة في الجدول رقم (01) يتبن لنا أن 56,67% من الموظفين إناث و43,33% ذكور، ومنه نستنتج أن عدد الإناث أكثر من عدد الذكور في إدارة مديرية الثقافة لولاية جيجل. وهذا راجع لكون المرأة دخلت مجال العمل بقوة في السنوات الماضية بالإضافة إلى العمل المكتبي الغير متعب، وهذا ما هو مؤكد في كامل إدارات الجزائر على عكس الرجال الذين يشغلون أي منصب كان.

– جدول رقم (2): يوضح توزيع الموظفين حسب السن:

السن	التكرار	النسبة%
أقل من 30 سنة	03	%10
من 30 إلى 45 سنة	19	%63,33
أكبر من 45 سنة	08	%26,67
المجموع	30	%100

من خلال البيانات الموضحة في الجدول رقم 2 يتبن لنا أن 63,33% من الموظفين تتراوح أعمارهم من 30 إلى 45 سنة، و26,67 % من الموظفين أعمارهم أكبر من 45 سنة، في حين نجد أن 10%من الموظفين أعمارهم أقل من 30 سنة. ويعود سبب ارتفاع نسبة المبحوثين الذين تتراوح أعمارهم من 30 إلى 45سنة كون هذه المرحلة العمرية هي الأكثر عطاء وبذل المجهودات أما بالنسبة للموظفين الذين تفوق أعمارهم 45 سنة فهؤلاء يتحملون المسؤوليات داخل المديرية بالإضافة إلى أقدميتهم في المديرية وخبرتهم الطويلة. في حين نجد نسبة الموظفين الذين تقل أعمارهم عن 30 سنة هي نسبة صغيرة وذلك بسبب عدم إمكانية الشباب من الحصول على مناصب شغل في وقتنا الحاضر.

– جدول رقم03: يوضح توزيع المبحوثين حسب المستوى التعليمي:

المستوى التعليمي	التكرار	النسبة %
تعليم عالي	07	%23,33
جامعي	17	%56,67
ثانوي	06	%20
المجموع	30	%100

من خلال البيانات الموضحة في الجدول رقم 03 يتبين لنا أن 56,67% من الموظفين من ذوي المستوى التعليمي الجامعي، و23,67% منهم من ذوي المستوى التعليمي العالي، و20% منهم من ذوي

المستوى التعليمي الثانوي، ويعود هذا التباين في النسب كون الموظفين بالمديرية اغلبهم جامعيين باختلاف درجاتهم العلمية والأكاديمية فهم يشغلون مناصب في المديرية لا تتوافق مع تخصصاتهم وتوجهاتهم العلمية، وهذا خاضع لطبيعة العمل المقدم إليهم في حين نجد أن الموظفين من أصحاب المستوى الثانوي أكبر من الدراسات العليا وذلك راجع لكون المديرية تحتوي على عدد معتبر من الموظفين من ذوي الكفاءات والمستويات العليا،من مهندسي دولة ومهندسين معماريين وهناك موظفين قدامى بالمديرية ممن لديهم مستوى ثانوي وذلك حسب العمل.

– جدول رقم 04: يوضح توزيع الموظفين حسب المنصب الوظيفي:

المنصب الوظيفي	التكرار	النسبة%
مدير(ة)	01	%3,33
رئيس مصلحة	04	%13.33
تقني	5	%16.66
عون اداري	20	%66,67
المجموع	30	%100

من خلال البيانات الموضحة في الجدول رقم 04 يتبين لنا أن 66,67% من الموظفين يعملون في منصب عون إدارة، و16,66% تقنيون، و13,33% رؤساء مصلحة. و3,33% بالنسبة لمنصب المدير.حيث نجد أن أكبر نسبة هي نسبة الموظفين الذين يشغلون منصب عون إدارة كون مديرية الثقافة لولاية جيجل تهتم بإدارة الوسائل في تسيير الموارد البشرية وتطوير الاستثمار والتجهيزات وهو ما يتطلب موظفين إداريين مختصين في هذا المجال،أما الذين يشغلون منصب التقنيين فكانت نسبتهم ضعيفة نوعا ما وتتمحور وظيفتهم أساسا في معالجة البيانات ونقل المعلومات بين أقسام الإدارة، في حين نجد أن منصب رئيس مصلحة هو كذلك بنسبة أقل من سابقته وذلك لكون مديرية الثقافة لولاية جيجل تحتوي على أربعة مصالح أساسية متمثلة في مصلحة الإدارة والتكوين والتخطيط ومصلحة النشاطات الثقافية

مصلحة الفنون والآداب ومصلحة التراث الثقافي.في نجد أن أصغر نسبة هي لمنصب المدير وذلك راجع لكون كل مديرية أو منظمة تحتوي على مدير واحد يسهر على سير العمل داخلها وخارجها.

– جدول رقم 05: يوضح توزيع الموظفين حسب الخبرة المهنية:

الخبرة المهنية	التكرار	النسبة%
أقل من 05سنوات	10	%33.33
من 05 إلى 10 سنوات	11	%36.67
أكثر من 10 سنوات	09	%30
المجموع	30	%100

من خلال البيانات الموضحة في الجدول رقم 05 يتبين لنا أن نسبة الموظفين الذين تتراوح خبرتهم المهنية من 05 إلى 10سنوات هي 36,67 في حين نجد نسبة الموظفين الذين تقل خبرتهم عن 05 سنوات هي 33,33 %، و30% بالنسبة للموظفين الذين تفوق خبرتهم المهنية العشر سنوات. ويعود هذا التفاوت في النسب كون المديرية تحتوي على خليط من الموظفين القدامى والجدد حيث نلاحظ أن نسبة الموظفين الذين تتراوح خبرتهم بين 05سنوات و10سنوات متقاربة مع الموظفين الذين تقل خبرتهم عن 05 سنوات وهذا راجع إلى تشغيل مديرية الثقافة لإطارات جديدة من خريجي الجامعات الذين يتمتعون بالنشاط والديناميكية في أداء العمل الإداري،أما بالنسبة للموظفين الذين تتجاوز خبرتهم الخمس سنوات حتى عشرة فهؤلاء الموظفين يتمتعون بنوع من الحرص والمسؤولية. في حين نجد أن نسبة الموظفين الذين تتجاوز خبرتهم العشر سنوات ضعيفة نوعا ما وهذا بحكم عددهم القليل، ذلك أن مديرية الثقافة لولاية جيجل أدخلت إطارات شبابية تتمتع بالحركية والسهولة في التعامل مع التقنية. على عكس القدامى الذين يجدون صعوبة في مواكبة التطورات الحاصلة في مجال التقنيات.

2- استخدامات تكنولوجيا الاتصال والمعلومات في مديرية الثقافة لولاية جيجل:

- جدول رقم 06: يوضح مدى استخدام الموظفين لتكنولوجيا الاتصال والمعلومات

	التكرار	النسبة
نعم	30	%100
لا	00	%00
المجموع	30	%100

من خلال البيانات الموضحة في الجدول رقم 06: يتبين أن نسبة استخدام تكنولوجيا الاتصال والمعلومات من طرف الموظفين بمديرية الثقافة لولاية جيجل كانت بنسبة 100% حيث أجاب معظم الموظفين على استخدامهم لتكنولوجيا الاتصال والمعلومات.

- جدول رقم 06-01: يوضح تكنولوجيا الاتصال والمعلومات التي يستخدمها الموظفون في مديرية الثقافة لولاية جيجل

التكنولوجيا المستخدمة	نعم		لا		المجموع	
	ك	%	ك	%	ك	%
الهاتف	27	%90	03	%10	30	%100
الفاكس	03	%10	27	%90	30	%100
جهاز الحاسوب	28	%93.33	02	%6,67	30	%100
شبكة الأنترنت internet	22	%73.33	08	%26.66	30	%100
شبكة الأنترانت intranet	01	%3.33	29	%96.66	30	%100
شبكة الإكسترنت extranat	00	00	00	00	30	%100

يتبين لنا من خلال بيانات الجدول أعلاه أن :

93,33% من الموظفين في مديرية الثقافة لولاية جيجل يستخدمون جهاز الحاسوب و 90% من الموظفين يستخدمون الهاتف، و 73.33% من المبحوثين يستخدمون شبكة الانترنت internet، في حين نجد أن 10% من الموظفين يستخدمون الفاكس، و3.33% من الموظفين يستخدمون شبكة الانترانت intranet، ولم نسجل أي نسبة لاستخدم شبكة الاكسترنت extranet في مديرية الثقافة لولاية جيجل.

ويعود ارتفاع نسبة استخدام جهاز الحاسوب في مديرية الثقافة لأنه المحرك الرئيسي لسير المعلومات كذلك يستخدم الموظفون داخل مديرية الثقافة لولاية جيجل الهاتف ونسبة كبيرة وهذا يخضع أساسا لطبيعة العمل التي تفرض ذلك، وبنسبة أقل منها نجد استخدام شبكة الانترنت وهي الشبكة التي تسمح بتبادل المعلومات بين الموظفين. في حين سجلنا نسبة ضعيفة لاستخدام الفاكس وذلك يعود لقلة الخدمات التي يستعمل فيها كما أن استخدام شبكة الإنترانت ضعيف وذلك لتمركزها في مكتب واحد أما بالنسبة لشبكة الإكسترنت فهي غير موجودة أصلا في مديرية الثقافة لولاية جيجل. ومن الواضح إن لكل وسيلة دورها وتأثيرها على العمل حسب ما يناسب الموظف.

جدول رقم 07: يوضح درجة تحكم الموظفين في استخدام تكنولوجيا الاتصال والمعلومات

مستوى التحكم	التكرار	النسبة
جيد	13	%43,67
حسن	07	%23,33
متوسط	10	%33,33
ضعيف	00	%00
المجموع	30	%100

من خلال البيانات الموضحة في الجدول رقم 07 يتبين لنا أن 43,67% من الموظفين بمديرية الثقافة لولاية جيجل يتحكمون في استخدام تكنولوجيا الاتصال و المعلومات بشكل جيد، و33,33%

يتحكمون فيها بشكل متوسط، و23,33% يتحكمون فيها بشكل حسن، كما لم نسجل أي نسبة لضعف استخدام تكنولوجيا الاتصال والمعلومات من طرف الموظفين بالمديرية. ويعود التقارب في نتائج تحكم الموظفين في استخدام تكنولوجيا الاتصال والمعلومات هو ارتفاع المستوى التعليمي وكذلك كثافة الاستخدام.

– جدول رقم 08: يوضح مدى مواجهة الموظفين لصعوبة في استخدام تكنولوجيا الاتصال والمعلومات

الخيارات	التكرار	النسبة
نعم	16	%53,33
لا	14	%46 ,67
المجموع	30	%100

من خلال البيانات الموضحة في الجدول رقم 08 يتبين لنا أن 53,33% من الموظفين في مديرية الثقافة لولاية يواجهون صعوبة في استخدام تكنولوجيا الاتصال والمعلومات، في حين أن

46,67% منهم ولا يواجهون أية صعوبة في استخدام تكنولوجيا لاتصال و المعلومات.

– جدول رقم 08–01 يوضح الصعوبات التي يواجهها الموظفين في استخدام تكنولوجيا الاتصال والمعلومات في –حالة الإيجاب–

الصعوبات	التكرار	النسبة
ضعف القدرة على التحكم في التقنية	06	%20
عدم توفر الخبرة الكافية في استخدامها	09	%30
مواكبة التطورات الحاصلة فيها	06	%20
اخرى تذكر	00	00

من خلال البيانات الموضحة في الجدول رقم 08–01 يتبين لنا أن 30% من الموظفين يواجهون صعوبة في عدم توفر الخبرة الكافية في استخدام تكنولوجيا الاتصال والمعلومات بمديرية الثقافة لولاية جيجل. و20% من الموظفين يرون أنهم يواجهون ضعف القدرة على التحكم في التقنية ومواكبة التطورات الحاصلة فيها. ويعود سبب مواجهتهم لهته الصعوبات كون هؤلاء الموظفين من ذوي المستوى التعليمي الثانوي الذين لا يحسنون استخدام التكنولوجيا ولا يملكون المهارة الكافية، كذلك بالنسبة للموظفين القدامى الذين ليس لديهم خبرة كافية في مجال التكنولوجيا بحكم أنهم كانوا يستخدمون الطرق التقليدية.

– جدول رقم 09: يوضح استخدام جهاز الحاسوب من طرف الموظفين بمديرية الثقافة بولاية جيجل

الخيارات	التكرار	النسبة
نعم	28	%93,33
لا	02	%6,67
المجموع	30	%100

من خلال بيانات الجدول رقم 09 يتبين لنا أن 93,33% من الموظفين يستخدمون جهاز الحاسوب أثناء العمل بمديرية الثقافة لولاية جيجل وبشكل روتيني كما لاحظناه من خلال بيانات الجدول وزياراتنا

الميدانية واستجوابنا، في المقابل نجد6,67 % فقط من الموظفين لا يستخدمون جهاز العمل وذلك لطبيعة العمل المنوط بهم.

– جدول رقم 09–01 :يوضح استخدامات جهاز الحاسوب عند الموظفين في –حالة الإيجاب–

استخدامات جهاز الحاسوب	نعم		لا		المجموع	
	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة
كتابة تقارير العمل	22	%73,33	08	%26,67	30	%100
القيام بالإحصاءات	17	%56,67	13	%43,67	30	%100
حفظ الملفات و المعلومات	24	%80	06	%20	30	%100
معالجة النصوص و الصور	19	%63,33	11	%46,67	30	%100
أخرى تذكر	00	00	00	00	00	00

من خلال البيانات الموضحة في الجدول رقم 09-01 يتبين لنا أن 80% من الموظفين يستخدمون جهاز الحاسوب في حفظ الملفات و المعلومات، و73,33 % منهم يستخدمون جهاز الحاسوب في كتابة تقارير العمل و 63,33% من الموظفين يستخدمون جهاز الحاسوب في معالجة النصوص والصور،56,67 % من المبحوثين يستخدمون جهاز الحاسوب في القيام بالإحصاءات. ومن خلال النتائج المتحصل عليها يمكننا القول أن استخدامات جهاز الحاسوب متنوعة ومتعددة في مديرية الثقافة بولاية جيجل و وهذا ما يفسر تعدد المهام والأنشطة.

– جدول رقم 09–02: يوضح أسباب عدم استخدام جهاز الحاسوب من طرف الموظفين بمديرية الثقافة بولاية جيجل في –حالة السلب–

أسباب عدم استخدام جهاز الحاسوب	نعم		لا		المجموع	
	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة
لأنك تفضل الطريقة اليدوية	1	%3,33	29	%96,67	30	%100
لأن طبيعة العمل تفرض ذلك	2	%6,67	28	%93,33	30	%100
لأنك لا تمتلك حاسوب خاص بك في المكتب	00	%00		00	00	%00
أخرى تذكر	00	00	00	00	00	00

من خلال البيانات الموضحة في الجدول رقم 09-02، يتبين لنا أن 6,67% من الموظفين بمديرية الثقافة لولاية جيجل لا يستخدمون جهاز الحاسوب لأن طبيعة العمل تفرض عليهم ذلك و3,33% من الموظفين لا يستخدمون جهاز الحاسوب لأنهم يفضلون الطريقة اليدوية وبالنظر إلى هذه النسب نستنتج أن جهاز الحاسوب بالرغم من استخدامه الكبير في المديرية إلا أن هناك بعض الموظفين ممن لا يستخدمونه وذلك لطبيعة العمل المقدم إليهم والذي لا يتطلب منهم استخدامه.

– جدول رقم 10: يوضح مدى استخدام شبكة الإنترنت من طرف الموظفين في مديرية الثقافة لولاية جيجل

الخيارات	التكرار	النسبة
نعم	22	%73,33
لا	08	%26,67
المجموع	30	%100

من خلال البيانات الموضحة في الجدول رقم 10 يتبين لنا أن 73,33% من الموظفين في مديرية الثقافة لولاية جيجل يستخدمون شبكة الانترنت، في حين نجد أن 26,67% من الموظفين لا يستخدمونها بالرغم من أهمية هذه الشبكة في الإدارات والمنظمات.

– جدول رقم 10–01: يوضح استخدامات شبكة الإنترنت من طرف الموظفين داخل مديرية الثقافة لولاية جيجل في –حالة الإيجاب–

استخدامات شبكة الإنترنت	نعم		لا		المجموع	
	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة
الاتصال الداخلي بالموظفين	15	%50	15	%50	30	%100
الوصول إلى قاعدة البيانات	17	%56,67	13	%43,33	30	%100
تبادل الملفات	22	%73,33	08	%26,67	30	%100
البحث عن المعلومات	22	%73,33	08	%26,67	30	%100
المراسلات	20	%66,67	10	%33,33	30	%100
أخرى تذكر	00	00	00	00	00	00

من خلال البيانات المعروضة في الجدول رقم 10–01 يتبين لنا أن 73,33% من الموظفين يستخدمون شبكة الإنترنت في البحث عن المعلومات و تبادل الملفات، و66,67 % من الموظفين يستخدمونها في المراسلات. و56,67%من الموظفين يستخدمونها كذلك للوصول إلى قاعدة البيانات و50 %من الموظفين يستخدمونها في الاتصال الداخلي بالموظفين.ومن خلال النتائج المتحصل عليها نستنتج أن استخدامات شبكة الإنترنت متنوعة ومتعددة في مديرية الثقافة لولاية جيجل كونها وسيلة اتصالية تحتوي على وسائط يحتاجها الموظفون في المديرية للقيام بأعمالهم.

– جدول رقم 10–02 :يوضح أسباب عدم استخدام شبكة الانترنت عند الموظفين داخل مديرية الثقافة لولاية جيجل في –حالة السلب–

أسباب عدم الاستخدام	نعم		لا		المجموع	
	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة
لأنك تظن أنها غير مفيدة	00	%00	30	%100	30	%100
لأنها غير متاحة	02	%6,67	28	%93,33	30	%100
لا تحسن استخدامها	06	%20	24	%80	30	100%

من خلال البيانات الموضحة في الجدول رقم 10–02 يتبين لنا أن 20% من الموظفين لا يستخدمون شبكة الانترنت لأنهم لا يحسنون استخدامها و هذا يرجع لكون نسبة من الموظفين ذوي تعليم ثانوي لم

يسبق لهم التعامل مع التكنولوجيا، بينما 6,67% من الموظفين لا يستخدمونها لأنها غير متاحة بشكل دائم لأنه في بعض الأحيان يعانون من ضعف تدفق الإنترنت، أيضا هناك أعمال و أنشطة لا تحتاج استخدام شبكة الانترنت. كما أن هذه الأسباب موجودة في بعض الإدارات الجزائرية، وهذا ما أثبتته الدراسات السابقة كذلك.

– جدول رقم 11: يوضح مدى استخدام شبكة الانترانت من طرف الموظفين في مديرية الثقافة لولاية جيجل

الخيارات	التكرار	النسبة
نعم	1	%3,33
لا	29	%96,67
المجموع	30	%100

من خلال البيانات المعروضة في الجدول رقم 11 يتبين لنا أن 96,66% من الموظفين في مديرية الثقافة لولاية جيجل لا يستخدمون شبكة الإنترانت، بينما 3,33% من الموظفين يستخدمون شبكة الانترانت، وهذه الشبكة متواجدة على مستوى مكتب واحد بين أربع أفراد.

– جدول رقم 11–01: يوضح استخدامات شبكة الانترانت من طرف الموظفين بمديرية الثقافة لولاية جيجل في –حالة الإيجاب

استخدامات شبكة الانترانت	نعم		لا		المجموع	
	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة
الإتصال بالموظفين	01	%3,33	29	%96,67	30	%100
تسيير أمور العمل	01	%3,33	29	%96,67	30	%100
الوصول إلى قاعدة البيانات	01	%3,33	29	%96,67	30	%100

من خلال البيانات الموضحة في الجدول رقم 11–01 يتبين لنا أن 3,33% من الموظفين يستخدمون شبكة الإنترانت في الاتصال بالموظفين و تسيير أمور العمل و كذلك في الوصول إلى قاعدة البيانات هو استخدام ضعيف جدا وذلك راجع لكونها متواجدة على مستوى مكتب واحد.

– جدول رقم 11–02: يوضح أسباب عدم استخدام شبكة الانترانت من طرف الموظفين بمديرية الثقافة لولاية جيجل–في حالة السلب–

أسباب عدم الاستخدام	نعم		لا		المجموع	
	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة
تفضل الطريقة اليدوية	00	%00	30	%100	30	%100
تظن أنها غير آمنة	00	%00	30	%100	30	%100
غير متوفرة	29	%96,67	01	%3,33	30	%100
أخرى تذكر	00	00	00	00	00	00

من خلال البيانات الموضحة في الجدول رقم 11–02 يتبين لنا أن 96,67% من الموظفين في مديرية الثقافة لولاية جيجل لا يستخدمون شبكة الانترنت لأنها غير متوفرة في مكاتبهم.

–جدول رقم 12: يوضح مدى استخدام شبكة الاكسترنت عند الموظفين بمديرية الثقافة لولاية جيجل

الخيارات	التكرار	النسبة
غالبا	00	%00
أحيانا	00	%00
نادرا	00	%00
أبدا	30	%100
المجموع	30	% 100

من خلال البيانات الموضحة في الجدول أعلاه يتبين أن 100% من الموظفين لم يستخدموا شبكة الاكسترنت أبدا وذلك لعدم توفرها في المديرية. وهذا ما لم نجده في الإدارات الأخرى من خلال الدراسات السابقة التي تناولت استخدام تكنولوجيا الاتصال والمعلومات والتي تستخدم إداراتها شبكة الاكسترنت.

– جدول رقم 12–01 :يوضح أسباب عدم استخدام شبكة الاكسترنت من قبل موظفي مديرية الثقافة لولاية جيجل في مديرية الثقافة لولاية جيجل

أسباب عدم الاستخدام	نعم		لا		المجموع	
	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة
لأنك لا تجيد استخدامها	00	%00	30	%100	30	%100
لأنك تظن أنها غير مهمة	00	%00	30	%100	30	%100
لأنها غير متوفرة	30	%100	00	00	30	%100
أخرى تذكر	00	00	00	00	00	00

من خلال البيانات المعروضة في الجدول رقم 12–01 يتبين أن 100 من الموظفين في مديرية الثقافة لولاية جيجل لا يستخدمون شبكة الاكسترنت لأنها غير متوفرة بإدارة مديرية الثقافة لولاية جيجل. وهذا منعنا من معرفة مدى أهمية هذه الشبكة في زيادة فعالية العمل الإداري بالمديرية. وهذا ما يؤكد تقليدية طرق التعامل مع مختلف الخدمات.

3– مدى مساهمة تكنولوجيا الاتصال والمعلومات في زيادة فعالية العمل الإداري بمديرية الثقافة لولاية جيجل

– جدول رقم 13: يوضح مدى مساهمة تكنولوجيا الاتصال والمعلومات في تحسين أداء العمل في الإدارة

الخيارات	التكرار	النسبة %
نعم	30	%100
لا	00	%00
المجموع	30	%100

من خلال البيانات الموضحة في الجدول رقم 13 يتبين لنا أن 100%من الموظفين بمديرية الثقافة لولاية جيجل يرون بأن استخدام تكنولوجيا الاتصال و المعلومات ساهم وبشكل كبير في تحسين أداء عمل

الإدارة من مختلف النواحي وهذا ما توافق مع نتائج المتحصل عليها من الدراسات السابقة التي ترى بأن تكنولوجيا الاتصال والمعلومات ساهمت في زيادة فعالية الأداء داخل الإدارات والمؤسسات.

جدول رقم 13– 01: يوضح كيف ساهم استخدام تكنولوجيا الاتصال والمعلومات في تحسين أداء العمل داخل الإدارة.في –حالة الإيجاب–

الخيارات	نعم		لا		المجموع	
	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة
من خلال توفير أساليب و طرق جديدة لتنظيم العمل	21	%70	09	%30	30	%100
الاعتماد على لآلية في التعامل مع البيانات و المعلومات	18	%60	12	%40	30	%100
الدقة في معالجة و تشغيل البيانات و المعلومات	28	%93,33	02	%6,67	30	%100
السرعة في تداول المعلومات و البيانات	27	%90	03	%10	30	%100
أخرى تذكر	00	00	00	00	00	00

من خلال البيانات المعروضة في الجدول رقم 13-01 يتبين أن 93,33%من الموظفين في مديرية الثقافة لولاية جيجل يرون أن مساهمة استخدام تكنولوجيا الاتصال و المعلومات تتمثل في تحسين أداء العمل داخل الإدارة من خلال الدقة في معالجة و تشغيل البيانات و المعلومات كذلك من خلال توفير طرق و أساليب جديدة في تنظيم العمل حيث بلغت 70% ويرى 90%من الموظفين بأنها ساهمت كذلك في تحسين العمل من خلال السرعة في تداول المعلومات و البيانات.

بينما 60% من الموظفين يرون بأنها ساهمت في تحسين العمل داخل الإدارة من خلال الاعتماد على الآلية في التعامل مع البيانات و المعلومات. وتعتبر هذه النسب العالية دلالة جيدة على الفائدة التي تنتج عن استخدام تكنولوجيا الاتصال والمعلومات.

– جدول رقم14: يوضح مدى مساعدة استخدام تكنولوجيا الاتصال والمعلومات الموظفين على أداء عملهم بشكل جيد

الخيارات	التكرار	النسبة
نعم	30	%100
لا	00	%00
المجموع	30	%100

من خلال البيانات الموضحة في الجدول رقم 14 يتبين لنا أن 100% من الموظفين بمديرية الثقافة لولاية جيجل يرون بأن استخدام تكنولوجيا الاتصال و المعلومات ساعدهم على أداء عملهم بشكل جيد ومنتظم وهذا ما تأكده نتائج الجدول أعلاه.

– جدول رقم 14–01: يوضح كيف ساعد استخدام تكنولوجيا الاتصال والمعلومات الموظفين على أداء مهامهم بشكل جيد

الخيارات	نعم		لا		المجموع	
	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة
من خلال رفع مستوى الأداء	20	%66,67	10	%33,33	30	%100
الدقة في معالجة البيانات و المعلومات	29	%96,67	01	%03,33	30	%100
ربح الوقت و الجهد في العمل	20	%66,67	10	%33,33	30	%100
السرعة في الوصول للمعلومات والبيانات	22	%73,33	08	%26,67	30	%100
أخرى تذكر	00	00	00	00	00	00

من خلال البيانات الموضحة في الجدول رقم 14–01 يتبن لنا أن الموظفين في مديرية الثقافة لولاية جيجل يرون بأن استخدام تكنولوجيا الاتصال والمعلومات ساعدهم على أداء عملهم بشكل جيد وذلك من خلال الدقة في معالجة البيانات و المعلومات حيث بلغت نسبتها 96,67% وهي نسبة

عالية تثبت مدى أهمية تكنولوجيا الاتصال والمعلومات والدور الذي تلعبه في المديرية، في حين نجد أن 73,33% من الموظفين يرون بأن هذه التكنولوجيات ساعدتهم كثيرا من خلال السرعة في الوصول إلى المعلومات والبيانات، كما أن 66,67% من الموظفين يرون بأنها ساعدتهم من خلال ربح الوقت والجهد والرفع من مستوى الأداء .

– جدول رقم 15: يوضح مدى تأثير استخدام تكنولوجيا الاتصال والمعلومات على الاتصال الداخلي في الإدارة

الخيارات	التكرار	النسبة
نعم	30	%100
لا	00	%00
المجموع	30	%100

من خلال البيانات الموضحة في الجدول رقم 15 يتبين لنا أن 100% من الموظفين في مديرية الثقافة لولاية جيجل يرون بأن استخدام تكنولوجيا الاتصال و المعلومات يؤثر على الاتصال الداخلي داخل الإدارة. وذلك من خلال تحسين طرق التواصل بين الموظفين وسهولة الحصول على المعلومات والبيانات وتحقيق التكامل في المديرية.

– جدول رقم 15–01 يوضح تأثير استخدام تكنولوجيا الاتصال والمعلومات على الاتصال الداخلي في مديرية الثقافة بولاية جيجل

التأثير	التكرار	النسبة
إيجابي	25	%83,33
عادي	05	%16,67
سلبي	00	%00
المجموع	30	%100

من خلال البيانات الموضحة في الجدول رقم 15–01 يتبين لنا أن 83,33% من الموظفين يرون بأن استخدام تكنولوجيا الاتصال و المعلومات أثر بشكل إيجابي على الاتصال الداخلي داخل مديرية الثقافة

لولاية جيجل، بينما 16,67% من الموظفين يرون بأن التأثير كان بشكل عادي. في حين لا يرى معظم الموظفين أن تكنولوجيا الاتصال والمعلومات لها تأثير سلبي على الاتصال الداخلي للمديرية لأنها أحدثت بالفعل تحسن كبير وذلك من خلال توفيرها للجهد والوقت وأداء مهامهم على أكمل وجه.

– جدول رقم 16: يوضح استخدام تكنولوجيا الاتصال والمعلومات وإحداثها تجديد في شكل العمل داخل مديرية الثقافة لولاية جيجل

الخيارات	التكرار	النسبة
نعم	30	%100
لا	00	%00
المجموع	30	%100

من خلال البيانات الموضحة في الجدول رقم 16 يتبين لنا أن 100% من الموظفين يرون بأن استخدام تكنولوجيا الاتصال والمعلومات قد أحدث تجديديا في شكل العمل داخل إدارة مديرية الثقافة لولاية جيجل. بحيث انتقلوا من استخدام الطرق القديمة إلى طرق تكنولوجية أكثر حداثة.

– جدول رقم 16–01 يوضح شكل التجديد الذي أحدثه استخدام تكنولوجيا الاتصال والمعلومات في مديرية الثقافة لولاية جيجل

شكل التجديد	نعم		لا		المجموع	
	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة
زيادة معارف الموظفين	21	%70	09	%30	30	%100
تحسين أساليب العمل	21	%70	09	%30	30	%100
سرعة و دقة أداء العمل	25	%83.33	05	16,67%	30	%100
أخرى تذكر	00	00	00	00	00	00

من خلال البيانات الموضحة في الجدول رقم 16–01 يتبين لنا أن 83,33% من الموظفين يرون بأن استخدام تكنولوجيا الاتصال والمعلومات أحدث تجديدا في مديرية الثقافة من خلال سرعة ودقة العمل

في حين أن 70% منهم يرون أن شكل التجديد كان في زيادة معارف الموظفين، و كذلك في تحسين أساليب العمل. ويعود سبب في ارتفاع هذه النسب كون تكنولوجيا الاتصال والمعلومات ساهمت في خلق فضاء واسع بين الموظفين ما أدى إلى زيادة معارفهم بالإضافة إلى تبادل الآراء والأفكار. كما أن السرعة في أداء العمل تساهم بشكل كبير في الرفع من فعاليتة.

– جدول رقم 17: يوضح مدى تحقيق استخدام تكنولوجيا الاتصال والمعلومات التنسيق بين أقسام الإدارة و زيادة فعالية عملها

الخيارات	التكرار	النسبة
نعم	30	%100
لا	00	%00
المجموع	30	%100

من خلال البيانات الموضحة في الجدول رقم 17 يتبين لنا أن 100% من الموظفين في مديرية الثقافة لولاية جيجل يرون أن استخدام تكنولوجيا الاتصال و المعلومات حقق التنسيق بين أقسام الإدارة و زاد من فعاليتها. من خلال ما قدمته من خدمات ساعدت على خلق توافق وتناغم بين مكاتب المديرية.وهذا ما يؤكد ضرورة استخدام كامل الإدارات لتكنولوجيا الاتصال والمعلومات.

– جدول رقم 17–01: يوضح كيف يحقق استخدام تكنولوجيا الاتصال والمعلومات التنسيق بين أقسام الإدارة و زيادة فعالية عملها

الخيارات	نعم		لا		المجموع	
	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة
سهولة وسرعة تداول المعلومات والبيانات	25	%83,33	05	%16,67	30	%100
سرعة أداء المهام وتنفيذها	18	%60	12	%40	30	%100
تحقيق التكامل بين الأقسام والعاملين	17	%56,67	13	%43,33	30	%100
خلق فضاء جماعي بين الموظفين	22	%73,33	08	%26,67	30	%100
أخرى تذكر	00	00	00	00	00	00

من خلال البيانات الموضحة في الجدول أعلاه يتبين لنا أن 83,33% من الموظفين في مديرية الثقافة لولاية جيجل يرون أن سهولة تداول المعلومات والبيانات ساهمت في تحقيق التنسيق بين أقسام الإدارة وزيادة فعاليتها، بينما 73,33% من الموظفين يرون بأن تكنولوجيا الاتصال والمعلومات حققت التنسيق بين أقسام الإدارة من خلال خلق فضاء جماعي بين الموظفين، في حين نجد 60% من الموظفين يرون أن هذا التنسيق يحدث من خلال سرعة أداء المهام و تنفيذها، و56,67 % من الموظفين يرون أن هذا التنسيق يكون من خلال تحقيق التكامل بين الأقسام والعاملين فيها.

4- معيقات استخدام تكنولوجيا الاتصال والمعلومات بمديرية الثقافة لولاية جيجل

- جدول رقم 18 يوضح إمكانية مواجهة الإدارة لمعيقات عند استخدام تكنولوجيا الاتصال والمعلومات

الخيارات	التكرار	النسبة
نعم	12	%40
لا	18	%60
المجموع	30	%100

من خلا البيانات الموضحة في الجدول رقم 18 يتبين لنا أن 60% من الموظفين في مديرية الثقافة لولاية جيجل يرون بأن الإدارة لا تواجه معيقات أثناء استخدامها لتكنولوجيا الاتصال والمعلومات، لما تحققه لهم من غايات وإمكانية الحصول على المعلومات. بينما يرى 40% من الموظفين أن الإدارة تواجه معيقات في استخدام تكنولوجيا الاتصال والمعلومات والتي تحول دون أدائهم لعملهم بشكل جيد.

- جدول رقم 18-01: يوضح المعيقات التي تواجهها مديرية الثقافة لولاية جيجل عند استخدام تكنولوجيا الاتصال والمعلومات

المعيقات	نعم		لا		المجموع	
	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة
معيقات تقنية	08	%26,67	22	%73,33	30	%100
معيقات لغوية	04	%13,33	26	%86,67	30	%100

من خلال البيانات الموضحة في الجدول رقم 18-01 يتبين لنا أن 26,67% من الموظفين في مديرية الثقافة لولاية جيجل يواجهون معيقات تقنية أثناء استخدامهم لتكنولوجيا الاتصال والمعلومات داخل الإدارة وهذا يعود لكون نسبة من الموظفين من ذوي التعليم الثانوي لم يستفيدوا من أي دورات تكوينية كما لاحظناه من خلال الزيارات التي قمنا بها للمديرية، بينما 13,33%من الموظفين يواجهون معيقات

لغوية متعلقة بالتكنولوجيا التي غالبا ما تكون بلغات أجنبية. فرنسية أو انجليزية وعدم تمكنهم الجيد من استعمالها.

– جدول رقم 19: يوضح إمكانية وجود مخاطر من استخدام تكنولوجيا الاتصال والمعلومات بمديرية الثقافة لولاية جيجل

الخيارات	التكرار	النسبة
نعم	07	%23,33
لا	23	%76,67
المجموع	30	%100

من خلال البيانات الموضحة في الجدول أعلاه يتبين لنا أن 76,67%من الموظفين لا يتعرضون لأي مخاطر اثناء استخدامهم لتكنولوجيا الاتصال والمعلومات بمديرية الثقافة لولاية جيجل، بينما يرى 23,33% من الموظفين وجود مخاطر جراء استخدامهم لتكنولوجيا الاتصال والمعلومات بالإدارة والتي من شأنها عرقلة سير العمل بالمديرية.

– جدول رقم 19–01 يوضح المخاطر المترتبة عن استخدام تكنولوجيا الاتصال والمعلومات في مديرية الثقافة لولاية جيجل

المخاطر	نعم		لا		المجموع	
	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة
مخاطر متعلقة بالفيروسات وإتلاف الملفات	07	%23,33	23	%76,67	30	%100
مخاطر القرصنة الاليكترونية	02	%6,67	28	%93,33	30	%100

من خلال البيانات الموضحة في الجدول رقم 19–01 يتبين لنا أن 23,33% من الموظفين في مديرية الثقافة لولاية جيجل يتعرضون لمخاطر متعلقة بالفيروسات و إتلاف الملفات، بينما 6,67% من

الموظفين يتعرضون لمخاطر القرصنة الالكترونية.وتعتبر هذه المخاطر من بين المخاطر التي تهدد أمن الإدارة وتسريب المعلومات الشخصية الخاصة بها يعتبر من بين أكبر هذه العواقب الناتجة عن القرصنة.

– جدول رقم 20 يوضح تقييم الموظفين لاستخدام تكنولوجيا الاتصال والمعلومات في مديرية الثقافة لولاية جيجل

التقييم	التكرار	النسبة
جيد	12	% 40
حسن	08	%26,67
متوسط	10	%33,33
ضعيف	00	%00
المجموع	30	%100

من خلال البيانات الموضحة في الجدول رقم 20 يتبين لنا أن 40% من الموظفين يرون أن استخدام تكنولوجيا الاتصال و المعلومات في مديرية الثقافة لولاية جيجل هو استخدام جيد، و33,33% من الموظفين يرون أن استخدام تكنولوجيا الاتصال و المعلومات في المديرية متوسط، بينما يرى 26,67% منهم أن استخدام تكنولوجيا الاتصال و المعلومات في مديرية الثقافة لولاية جيجل هو استخدام حسن وعليه نستنتج أن تكنولوجيا الاتصال والمعلومات قد أحدثت بالفعل تغيير وتجديد في نظام العمل داخل المديرية وحسنت خدماتها وهذا ما جعل الموظفين يقيمونها تقييما جيدا، لما وفرته من سهولة ويسر في التعامل وأداء الوظائف المختلفة.

المبحث الثالث: النتائج العامة للدراسة

كشفت لنا الدراسة التي قمنا بها والتي تتمحور حول واقع استخدام تكنولوجيا الاتصال والمعلومات المعلومات في الإدارة المحلية والضبط في مديرية الثقافة لولاية جيجل عن عدة نتائج ساهمت في الإجابة عن الأسئلة المطروحة و كذلك الفرضيات. و فيما يأتي عرض لهذه النتائج في ظل الدراسات السابقة والفرضيات.

نتائج الدراسة في ظل الدراسات السابقة:

1- يستخدم معظم الموظفين بمديرية الثقافة لولاية جيجل تكنولوجيا الاتصال والمعلومات في أداء عملهم الإداري وذلك بنسبة 100%، لكن هناك تفاوت في درجة الاستخدام من وسيلة إلى أخرى(الهاتف الفاكس، جهاز الحاسوب، شبكة الإنترنت، شبكة الانترانت شبكة الاكسترنت) إذ أن هناك استخدام كبير لجهاز الحاسوب والهاتف والإنترنت وهذا ما يوضحه الجدول الأتي:

تكنولوجيا لاتصال و المعلومات	الاستخدام	عدم الاستخدام
الهاتف	%90	%10
الفاكس	%10	%90
جهاز الحاسوب	%93.33	%6.66
شبكة الانترنت internet	%73.33	%26.33
شبكة الانترانتintranet	%3.33	%96.66
شبكة الاكسترنتextranet	%00	%100

ومن خلال النتائج الموضحة في الجدول نستنتج أن:

- هناك استخدام كبير لجهاز الحاسوب بنسبة93,33% حيث يستخدم جهاز الحاسوب في كتابة تقارير العمل، والقيام بالإحصاءات، حفظ الملفات والمعلومات، معالجة النصوص والصور.

- يستخدم الهاتف بنسبة كبيرة تقدر ب90% وهي نسبة كبيرة وذلك لطبيعة العمل.

- تستخدم شبكة الإنترنت internet بشكل كبير بنسبة 73,33% وتستخدم شبكة الانترنت في الاتصال الداخلي بالموظفين، الوصول إلى قاعدة المعلومات، تبادل الملفات، البحث عن المعلومات المراسلات بينما 26,33% من المبحوثين لا يستخدمونها لأنهم لا يحسنون استخدامها.

- تستخدم شبكة الانترانت intranet بشكل ضعيف جدا بنسبة 3,33% و تستخدم في الاتصال بالموظفين وتسيير أمور العمل وكذلك في الوصول إلى قاعدة البيانات، بينما 96,66% من الموظفين لا - يستخدمونها لأنها غير متوفرة في مديرية الثقافة لولاية جيجل إلا في مكتب واحد.

- لا تستخدم شبكة الاكسترنت extranet في مديرية الثقافة لولاية جيجل لأنها غير متوفرة كما عبر100% من الموظفين ، وهذه النتائج تتطابق جزئيا مع ما توصلت إليه الباحثة بولعويدات حورية في دراستها حول استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية.

2- ساهم استخدام تكنولوجيا الاتصال والمعلومات بشكل كبير في تحسين العمل داخل الإدارة بمديرية الثقافة لولاية جيجل من خلال توفير أساليب وطرق جديدة لتنظيم العمل، كذلك من خلال الاعتماد على الآلية في التعامل مع البيانات و المعلومات و الدقة في معالجة و تشغيل البيانات والمعلومات والسرعة في تداول البيانات والمعلومات وهذه النتائج تتطابق كليا مع ما توصلت إليه الباحثة بوالعويدات كذلك.

3- أثر استخدام تكنولوجيا الاتصال والمعلومات على الاتصال الداخلي داخل الإدارة بمديرية الثقافة لولاية جيجل بشكل ايجابي من خلال إحداث تجديد في شكل العمل داخل إدارة مديرية الثقافة لولاية جيجل من خلال زيادة معارف الموظفين وتحسين أساليب العمل وسرعة ودقة أداء العمل. وهذا ما يتطابق والنتائج التي توصل إليها الباحث شوقي شادلي في دراسته حول أثر استخدام تكنولوجيا الاتصال والمعلومات على أداء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة.

4- حقق استخدام تكنولوجيا الاتصال والمعلومات التنسيق بين أقسام الإدارة وزاد من فعاليتها من خلال سهولة تداول المعلومات والبيانات وسرعة أداء المهام وتفنيدها، كذلك من خلال تحقيق التكامل

بين الأقسام والعاملين فيها وخلق فضاء جماعي بين الموظفين وهي نتائج تتطابق مع ما توصل إليه الباحث محمد حمام في دراسته حول تأثير تكنولوجيا المعلومات على الاتصال في الجماعات المحلية.

5- تواجه إدارة مديرية الثقافة لولاية جيجل معيقات أثناء استخدام تكنولوجيا الاتصال والمعلومات وهي معيقات تقنية ولغوية وذلك لكون نسبة من الموظفين داخل إدارة المديرية لا يجيدون التعامل مع تكنولوجيا الاتصال والمعلومات التي تستخدم غالبا باللغات الأجنبية التي لا يجيدها الموظفين وهذا ما يتوافق مع ما توصلت إليه الباحثة حورية بوالعويدات في دراستها.

6- **لا** يواجه الموظفون في مديرية الثقافة لولاية جيجل مخاطر كبيرة من استخدام تكنولوجيا الاتصال والمعلومات سوى مخاطر قليلة متعلقة بمخاطر الفيروسات وإتلاف الملفات وكذلك مخاطر القرصنة الاليكترونية وهذا ما لم يتوصل إليه الباحثون في الدراسات السابقة.

نتائج الدراسة في ظل الفرضيات:

1- من خلال الجداول رقم (**06-01**) ورقم (**9**) و(**09-01**)ورقم (**10**) و(**10-01**) نلاحظ أن هناك استخدام كبير لجهاز الحاسوب والهاتف والإنترنت على غرار الشبكات الاتصالية الأخرى حيث كان استخدام جهاز الحاسوب والهاتف نسبة كبيرة بلغت 93,33% بالنسبة للحاسوب و90% بالنسبة للهاتف و73,33% لشبكة الإنترنت، أما بالنسبة لشبكتي الإنترانت والإكسترنت فلم نسجل نسبة عالية أو معتبرة حيث بلغت نسبة استخدام شبكة الإنترانت 3,33% في حين لم نسجل أي نسبة لشبكة الإكسترانت، وعليه نستنتج أن الفرضية الأولى التي تفترض أن جهاز الحاسوب وشبكة الإنترنت من أكثر التكنولوجيات المستخدمة في مديرية الثقافة لولاية جيجل قد تحققت بشكل كلي.

2- من خلال الجداول رقم (**13و13-01و 14و14-01و15و15-01و16و16-01 17و17 -01**) نلاحظ أن استخدام تكنولوجيا الاتصال والمعلومات حقق زيادة في فعالية العمل الإداري من خلال سهولة تبادل المعلومات والبيانات، وكذلك خلق فضاء جماعي بين الموظفين بنسبة عالية بلغت 83,33% و73,33%. ومنه نستنتج أن الفرضية التي تفترض بأن استخدام تكنولوجيا

الاتصال والمعلومات ساهم في زيادة فعالية العمل الإداري بمديرية الثقافة لولاية جيجل تحققت بشكل كلي

3- من خلال الجداول رقم (18و 18-01و 19و 19-01) نلاحظ أن هناك تفاوت في نسبة مواجهة الموظفين بالمديرية للمعيقات جراء استخدامهم لتكنولوجيا الاتصال والمعلومات، حيث هناك من يرى أن المديرية لا تواجه أية معيقات ومخاطر عند استخدامها لهذه التكنولوجيات وذلك بنسبة60% وهناك من يرى أنها تواجه فعلا معيقات وذلك بنسبة 40% ومنه نستنتج أن الفرضية التي تفترض أن مديرية الثقافة لولاية جيجل تواجه معيقات ومخاطر في استخدام تكنولوجيا الاتصال والمعلومات لم تتحقق كليا وتحققت بشكل جزئي.

خاتمة

خاتمة

تعتبر تكنولوجيا الاتصال والمعلومات أحد الركائز الأساسية في أي جهاز إداري سواء كان مؤسسات حكومات، إدارات عامة أو خاصة، أو إدارات محلية، حيث لا يمكن أداء العديد من العمليات الأساسية أو اتخاذ أي قرار بدون الاعتماد عليها، ونحن في دراستنا هذه حاولنا الوقوف على واقع استخدام هذه التكنولوجيا في الإدارة المحلية من خلال مديرية الثقافة لولاية جيجل، وقد حاولنا الإجابة عن ثلاثة تساؤلات في هذه الدراسة، والمتمثلة ما هي التكنولوجيات الاتصالية والمعلوماتية المستخدمة في مديرية الثقافة لولاية جيجل وهل لهذه التكنولوجيات أثر على مستوى الأداء داخل المديرية وأخيرا المعيقات التي تواجه إدارة مديرية الثقافة لولاية جيجل عند استخدام تكنولوجيا الاتصال والمعلومات .

ولقد أسفرت هذه الدراسة على إجابة للتساؤلات المطروحة:

– استخدام كبير لتكنولوجيا الاتصال والمعلومات في مديرية الثقافة لولاية جيجل من خلال (الهاتف الفاكس، جهاز الحاسوب، شبكة الانترنت، شبكة الانترانت شبكة الاكسترنت)

– ساهم استخدام تكنولوجيا الاتصال و المعلومات بشكل كبير في زيادة فعالية وتحسين العمل داخل الإدارة بمديرية الثقافة لولاية جيجل من خلال توفير أساليب وطرق جديدة لتنظيم العمل كذلك من خلال الاعتماد على الآلية في التعامل مع البيانات والمعلومات والدقة في معالجة وتشغيل البيانات والمعلومات والسرعة في تداول البيانات والمعلومات.

لا تواجه إدارة مديرية الثقافة لولاية جيجل معيقات أثناء استخدام تكنولوجيا الاتصال والمعلومات بشكل كبير وإنما تواجه معيقات متعلقة بالتقنية وكذلك معيقات لغوية وذلك لكون نسبة من الموظفين داخل إدارة مديرية ذوي مستوى تعليمي ثانوي لا يجيدون التعامل مع تكنولوجيا الاتصال والمعلومات التي تستخدم غالبا باللغات الأجنبية التي لا يجيدونها.

ومن خلال النتائج المتوصل إليها وبعد الزيارات الميدانية للمديرية سجلنا عدة توصيات علمية وعملية مهمة يمكن إيجازها فيما يلي:

– على الإدارة أن تكثف من استخدام تكنولوجيا الاتصال والمعلومات وإدخال تكنولوجيات أخرى كشبكة الاكسترنت والانترانت التي من شأنها التأثير بالشكل الإيجابي على مستوى أداء العمل داخل الإدارة

– ضرورة إقامة إدارة المديرية لدورات تكوينية للموظفين وتعريفهم بمفاهيم تكنولوجيا الاتصال

والمعلومات وفوائدها أهميتها ومجالات استخدامها وتطبيقاتها ليتمكنوا من استخدامها بشكل صحيح وسليم .

– إجراء المزيد من الدراسات الأبحاث حول تكنولوجيا الاتصال والمعلومات ودورها في تفعيل العمل الإداري.

– ضرورة الاهتمام بتكنولوجيا الاتصالوالمعلومات فيالمديرية خاصة مع تزايد حدة التطور الذي تشهده هذه التكنولوجيات وتزايد الاعتماد عليها في أداء المهام والأنشطة المختلفة.

قائمة المراجع

قائمة المراجع

أولا: المراجع باللغة العربية

الكتب:

1- أبو سمرة محمد، الاتصال الإداري والإعلامي، ط1، دار أسامة للنشر والتوزيع، الأردن، 2011.

2- أقبيق طريف، الإنترنت: المعلومات الشاملة للبشرية جمعاء، ط1، دار الإيمان، سوريا، 1996.

3- الجميلي خيري خليل، الاتصال ووسائله في المجتمع الحديث، ط1، دار أسامة للنشر والتوزيع الأردن، 2009.

4- الشربيني أحمد، الإنترنت شبكة شبكات العالم، ط1، مكتبة الأسرة، مصر، 2009.

5- الضامن منذر، أساسيات البحث العلمي، ط1، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، 2007.

6- العطار فؤاد، مبادئ في القانون الإداري، القاهرة، 1955.

7- العلاق بشير، الاتصال مدخل متكامل، ط1، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، الأردن 2010.

8- اللبان شريف درويش، تكنولوجيا الاتصال: المخاطر والتحديات والتأثيرات الاجتماعية، ط1 الدار المصرية اللبنانية، القاهرة، 2000.

9- المزاهرة منال هلال، تكنولوجيا الاتصال والمعلومات، ط1، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان 2014.

10- المشاقبة عبد الرحمن بسام ، نظريات الاتصال، ط1، دار أسامة للنشر والتوزيع، الأردن 2011.

11- الهاشمي محمد هاشم، تكنولوجيا وسائل الاتصال الجماهيري: مدخل إلى الاتصال وتقنياته الحديثة، ط1، دار أسامة للنشر والتوزيع، الأردن، 2012.

12- بن مرسلي أحمد، مناهج البحث العلمي في علوم الإعلام والاتصال، ط1، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2007.

13- بوالشعير السعيد النظام السياسي الجزائري، ط1، دار الهدى، الجزائر، 1990.

14- بوحوش عمار ، التاريخ السياسي للجزائر من البداية لغاية 1962، ط1، دار الغرب الإسلامي بيروت، 1997.

15- حسين مصطفى حسين، الإدارة المحلية المقارنة، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1982.

16- حمدي محمد الفاتح، بوسعدية مسعود، قرناني ياسين، تكنولوجيا الاتصال والإعلام الحديثة: الاستخدام والتأثير، ط1، كنوز الحكمة، الجزائر، 2011.

17- دليو فضيل، التكنولوجيا الجديدة للإعلام والاتصال، ط1، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان 2010.

18- سعودي محمد العربي، المؤسسات المركزية والمحلية في الجزائر، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر 2006.

19- شلباية مراد ، أبو مغلي وائل ، مقدمة إلى الشبكات، ط1، دار المسيرة، عمان، 2002.

20- عبد التواب اليماني غادة، بحوث ودراسات في الإعلام الصحفي: البناء المنهجي والاستدلال الإحصائي، دار المعرفة الجامعية للطبع والتوزيع، مصر، 2013.

21- عبد النور ناجي، النظام السياسي الجزائري من الأحادية إلى التعددية السياسية، مديرية لنشر بجامعة قالمة، الجزائر، 2006.

22- عزوز هند، الإعلام الديني في الجزائر، قراءات في الصحافة المكتوبة: ط1، اوراق ثقافية للنشر والتوزيع، الجزائر، 2013.

23- عطوي جودت عزي، أساليب البحث العلمي:مفاهيمه، أدواته، طرقه الإحصائية: ط1، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، 2007.

24- علم الدين محمود، تكنولوجيا المعلومات والاتصال ومستقبل صناعة الثقافة، ط1، دار الرحاب، القاهرة، 2005.

25- مكاوي حسن عماد، تكنولوجيا الاتصال في عصر المعلومات، ط2، الدار المصرية اللبنانية القاهرة، 1997.

26- مكاوي حسن عماد، علم الدين محمود، تكنولوجيا المعلومات والاتصال، ط1، الدار العربية للنشر والتوزيع، القاهرة، 2009.

27- هارون منصر، تكنولوجيا الاتصال الحديثة: المسائل النظرية والتطبيقية، ط1، دار الألمعية الجزائر، 2012.

ثانيا: الأطروحات والرسائل الجامعية

- علوطي لمين، أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على إدارة الموارد البشرية في المؤسسة، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه العلوم في علوم التسيير، غير منشورة، جامعة الجزائر، الجزائر، 2008.

- غانم عبد الغاني، التنظيم المجالي حاضرا ومستقبلا في ولاية بسكرة، أطروحة لنيل دكتوراه دولة في التهيئة العمرانية، غير منشورة، جامعة منتوري بقسنطينة، الجزائر، 1988.

- بولعويدات حورية، استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية، دراسة ميدانية بمؤسسة سوناغاز فرع تسيير شبكة نقل الغاز بالشرق GRTG بقسنطينة، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علوم الإعلام والاتصال، غير منشورة، قسنطينة، الجزائر، 2008.

- حمدي محمد الفاتح، استخدامات تكنولوجيا الاتصال والإعلام الحديثة وانعكاساتها على قيم الشباب الجامعي، مذكرة لنيل شهادة الماجستير دعوة وإعلام، غير منشورة، جامعة الحاج لخضر باتنة الجزائر، 2009.

- هادف نورالدين، التكنولوجيا الحديثة للإعلام والاتصال، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علوم الإعلام والاتصال، غير منشورة، جامعة الجزائر، الجزائر، 2008.

- جلال سكيك لبنى، استخدام التكنولوجيا الرقمية في النشرة الإخبارية التلفزيونية، رسالة لنيل شهادة الماجستير في علوم الإعلام والاتصال، غير منشورة، الجزائر، الجزائر، 2008.

- سيخاوي محمد، واقع وتقييم مجتمع المعلومات والاتصالات في الجزائر من خلال الطالب الجزائري حالة جامعة الجزائر، مذكرة لنيل شهادة الماستر في علوم التسيير، غير منشورة، جامعة الجزائر، الجزائر 2006.

- توامي يعقوب، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية، دراسة حالة مجمع المؤسسة الوطنية للأشغال في الآبار ENTP، مذكرة لنيل شهادة الماستر في علوم التسيير، غير منشورة، جامعة القاصدي مرباح ورقلة، الجزائر، 2013.

- كيموش ريمة، تكنولوجيا المعلومات والاتصال وفعالية العلاقات العامة في المؤسسة الخدماتية، دراسة ميدانية بمؤسسة اتصالات الجزائر، مذكرة لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال، غير منشورة جامعة جيجل، الجزائر، 2013.

- كاوجة بشير، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الاتصال الداخلي للمؤسسات الاستشفائية العمومية الجزائرية، دراسة حالة مستشفى محمد بوضياف بورقلة، مذكرة لنيل شهادة الماستر في علوم التسيير، غير منشورة، ورقلة، الجزائر، 2013.

- قواميد سميحة، قريشي فتيحة، واقع استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في بنك الجزائر الخارجي دراسة ميدانية بفرع مدينة ورقلة، مذكرة مكملة لنيل شهادة ليستنس أكاديمي، غير منشورة، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، الجزائر، 2014.

- بن مولود حكيم، عبدلي رضوان، بوبكري سارة، واقع العلاقات العامة في الإدارة المحلية، مذكرة لنيل شهادة ليسانس والعلاقات العامة، غير منشورة، جامعة بن يحي فارس المدية، الجزائر، 2011.

الملتقيات والندوات:

- الطعامنة محمد محمود، نظم الإدارة المحلية، المفهوم والفلسفة والأهداف، الملتقى العربي الأول، نظم الإدارة المحلية في الوطن العربي، صلالة، عمان 20/18 أوت 2003.

المجلات والمنشورات:

- عولمي بسمة، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا ،العدد 4، غير منشورة، جامعة باجي مختار عنابة الجزائر، 258.

- عبد النور ناجي، دور الإدارة المحلية في تقديم الخدمات العامة، تجربة البلديات الجزائرية، دفاتر السياسة والقانون، غير منشورة، جامعة قاصدي مرباح، العدد الأول، الجزائر، 2003.

المواقع الألكترونية:

https:// www.facebook.com/pg/direction-De-Culture-Jijel.

المعاجم والقواميس:

- الفار محمد جمال، معجم المصطلحات الإعلامية، ط1، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان 2014.

- العبد الله مي، معجم في المفاهيم الحديثة: المشروع العربي لتوحيد المصطلحات، ط1، دار النهضة العربية، بيروت، 2014.

المـــــــلاحق

الملحق (01): استمارة الاستبيان.

الملحق (02): الهيكل التنظيمي لمديرية الثقافة لولاية جيجل.

جامعة محمد الصديق بن يحي . جيجل .

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم علوم الإعلام والاتصال

استمارة بحث بعنوان

استخدام تكنولوجيا الاتصال والمعلومات في الإدارة المحلية

دارسة حالة مديرية الثقافة لولاية جيجل أنموذجا

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر إعلام واتصال تخصص اتصال وعلاقات عامة.

إعداد الطلبة:

- حمزة جليل
- فوزية بلطاس

إشراف الأستاذ:

عبدالحكيم الحامدي

الرجاء الإجابة على أسئلة الاستمارة، وذلك بوضع علامة (X) أمام الاجابة المختارة.

ملاحظة: بيانات هذه الاستمارة سرية ولا تستخدم إلا لغرض علمي.

2017-2016

المحور الأول: البيانات الشخصية

1-الجنس: ذكر ☐ أنثى ☐

2-السن: أقل من 30 سنة ☐ من 30 إلى 45 سنة ☐ أكثر من 45 سنة ☐

3-المستوى التعليمي: ثانوي ☐ جامعي ☐ دراسات عليا ☐

أخرى تذكر: .....

4- المنصب الوظيفي: مدير(ة) ☐

رئيس مصلحة ☐

تقني ☐

متصرف ☐

عون إدارة ☐

5-الخبرة المهنية:

- اقل من 05 سنوات ☐
- من 05 الى 10 سنوات ☐
- اكثر من 10 سنوات ☐

المحور الثاني: استخدامات تكنولوجيا الاتصال والمعلومات في مديرية الثقافة لولاية جيجل

6-هل سبق لك أن استخدمت تكنولوجيا الاتصال والمعلومات؟

نعم ☐ لا ☐

- إذا كانت الإجابة بنعم ما هي تكنولوجيا الاتصال والمعلومات التي تستخدمها في عملك ؟

- جهاز الحاسوب ☐ - شبكة الإنترنت (internet) ☐
- الهاتف ☐ - شبكة الانترانت (intranet) ☐
- الفاكس ☐ - شبكة الاكسترنت (extranet) ☐

أخرى تذكر: .....

7- ما مدى تحكمك في استخدام تكنولوجيا الاتصال والمعلومات؟

جيد ☐ حسن ☐ متوسط ☐ ضعيف ☐

8-هل تواجه صعوبة في استخدام تكنولوجيا الاتصال و المعلومات؟

نعم ☐ لا ☐

في حالة الإجابة بـ نعم: فيم تمثلت هذه الصعوبة؟

- ضعف القدرة على التحكم في التقنية ☐
- عدم توفر الخبرة الكافية في استخدامها ☐
- صعوبة مواكبة التطورات الحاصلة فيها ☐

9- هل تستخدم جهاز الحاسوب أثناء عملك ؟

نعم ☐ لا ☐

في حالة الإجابة بنعم: فيم تستخدم جهاز الحاسوب أثناء عملك؟

- كتابة تقارير العمل ☐
- القيام بالإحصاءات ☐
- حفظ الملفات والمعلومات ☐
- معالجة النصوص والصور ☐

أخرى تذكر:.....

في حالة الإجابة بلا : لماذا لا تستخدم جهاز الحاسوب في عملك؟

- لأنك تفضل الطريقة اليدوية ☐
- لأن طبيعة العمل تفرض ذلك ☐
- لأنك لا تمتلك حاسوب خاص بك في المكتب ☐

أخرى تذكر:.....

10- هل تستخدم شبكة الانترنت أثناء عملك؟

نعم ☐ لا ☐

في حالة الإجابة بنعم: فيما تستخدم شبكة الانترنت (internet) أثناء عملك؟

- الاتصال الداخلي بالموظفين ☐
- الوصول إلى قاعدة البيانات ☐
- تبادل الملفات ☐
- البحث عن المعلومات ☐
- المراسلات ☐

أخرى تذكر:.....

في حالة الإجابة بلا : لماذا لا تستخدم شبكة الانترنت (internet)أثناء عملك؟

- لأنك تظن أنها غير مفيدة ☐
- لأنها غير متاحة ☐
- لا تحسن استخدامها ☐

أخرى تذكر: .....

11- هل تستخدم شبة الانترانت (intranet) أثناء عملك؟

نعم ☐ لا ☐

في حالة الإجابة بنعم : فيم تستخدم شبكة الانترانت أثناء عملك؟

- الإتصال بالموظفين ☐
- تسيير أمور العمل ☐
- الوصول إلى قاعدة البيانات ☐

أخرى تذكر:.....

في حالة الإجابة بلا : لماذا لا تستخدم شبكة الانترانت (intranet) أثناء عملك ؟

- تفضل الطريقة اليدوية ☐
- تظن أنها غير آمنة ☐
- غير متوفرة ☐

أخرى

تذكر:.....

12- هل تستخدم شبكة الإكسترانت (extranet) أثناء عملك ؟

غالبا ☐ أحيانا ☐ نادرا ☐ أبدا ☐

إذا كنت لا تستخدم شبكة الانترانت (extranet)أثناء عملك لماذا ؟

- لأنك لا تجيد استخدامها ☐
- لأنك تظن أنها غير مهمة ☐
- غير متوفرة ☐

أخرى تذكر:.....

المحور الثالث: مدى مساهمة تكنولوجيا الاتصال والمعلومات في زيادة فعالية العمل الإداري بمديرية الثقافة لولاية جيجل

13- بعد استخدام تكنولوجيا الاتصال والمعلومات بإدارتكم هل تظن أنها حسنت من أداء عمل الإدارة؟

نعم ☐ لا ☐

في حالة الإجابة بنعم : كيف حسنت تكنولوجيا الاتصال والمعلومات من أداء العمل داخل الإدارة ؟

- من خلال توفير أساليب وطرق جديدة لتنظيم العمل ☐
- الاعتماد على الآلية في التعامل مع البيانات والمعلومات ☐
- الدقة في معالجة وتشغيل البيانات والمعلومات ☐
- السرعة في تداول البيانات والمعلومات ☐

أخرى تذكر :.....

14- هل تظن بأن استخدامك لتكنولوجيا الاتصال والمعلومات ساعدك على أداء عملك بشكل جيد؟

نعم ☐ لا ☐

في حالة الإجابة بنعم: كيف ساعدتك تكنولوجيا الاتصال والمعلومات في أداء عملك ؟

- من خلال رفع مستوى الأداء في العمل ☐
- ☐
- ☐

- الدقة في معالجة البيانات والمعلومات
- ربح الوقت والجهد في العمل
- السرعة في الوصول إلى المعلومات ☐

أخرى تذكر :.....

15- هل أثر استخدام تكنولوجيا الاتصال والمعلومات على الاتصال الداخلي في الإدارة ؟

نعم ☐ لا ☐

في حالة الإجابة بنعم كيف كان هذا الأثر؟

إيجابي ☐ عادي ☐ سلبي ☐

16- حسب رأيك هل أحدث استخدام تكنولوجيا الاتصال والمعلومات تجديدا في شكل العمل داخل الإدارة؟

نعم ☐ لا ☐

في حالة الإجابة بنعم: فيم يتمثل هذا التجديد؟

- زيادة معارف الموظفين ☐
- تحسين أساليب العمل ☐
- سرعة ودقة أداء العمل ☐

أخرى تذكر.....

17- برأيك هل حقق استخدام تكنولوجيا الاتصال والمعلومات التنسيق بين أقسام الإدارة و زيادة فعالية عملها؟

نعم ☐ لا ☐

في حالة الإجابة بنعم : كيف يحقق ذلك؟

- سهولة وسرعة تداول المعلومات والبيانات ☐
- سرعة أداء المهام وتنفيذها ☐
- تحقيق التكامل بين الأقسام والعاملين ☐
- خلق فضاء جماعي بين الموظفين ☐

أخرى تذكر:.....

المحور الرابع: معيقات استخدام تكنولوجيا الاتصال والمعلومات في مديرية الثقافة لولاية جيجل

18- هل تواجه الإدارة معيقات في استخدام تكنولوجيا الاتصال والمعلومات؟

نعم ☐ لا ☐

في حالة الإجابة بنعم : ما هي هذه المعيقات؟

.....

19- هل تواجهون مخاطر من استخدامكم لتكنولوجيا الاتصال و المعلومات ؟

نعم ☐ لا ☐

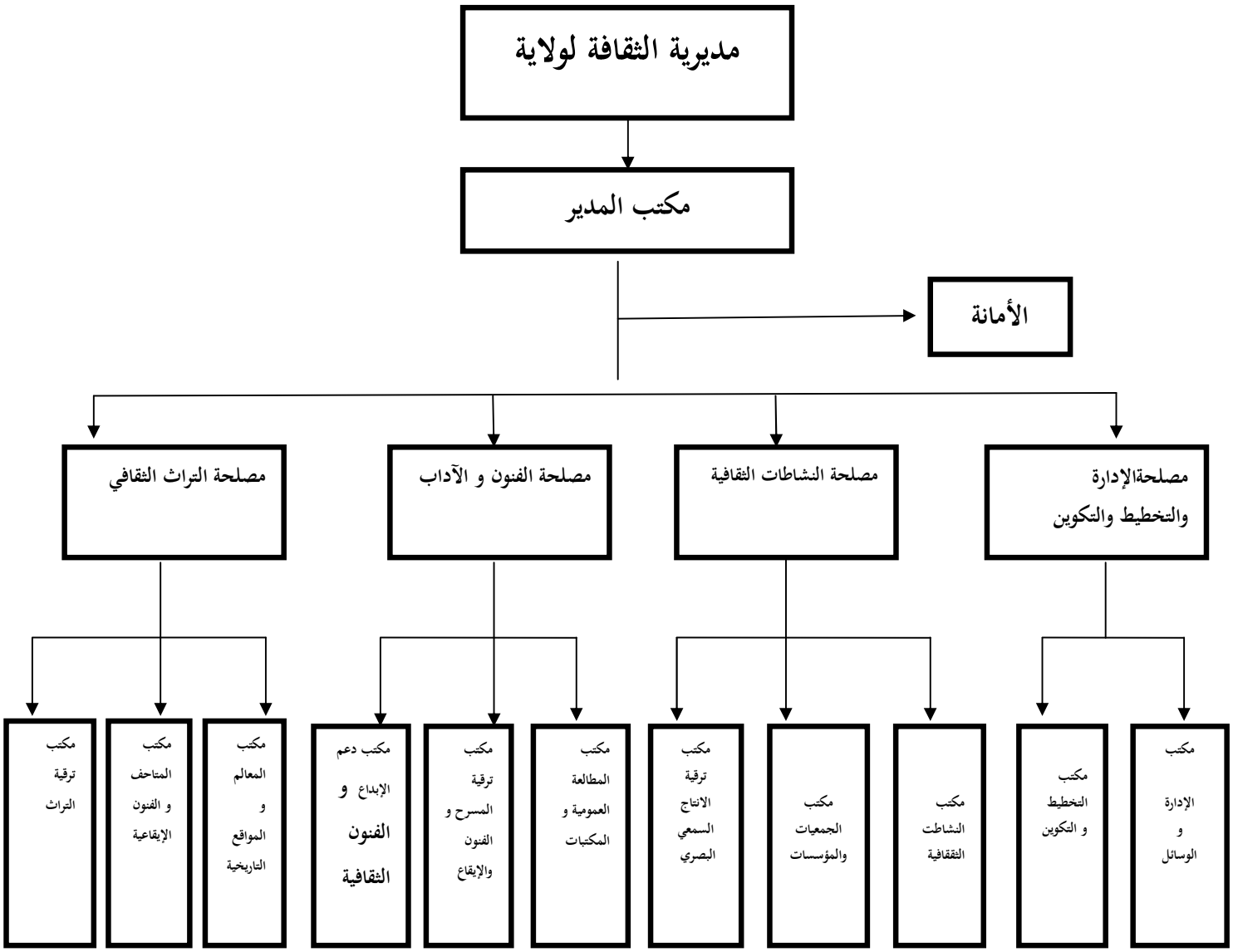
إذا كانت موجودة ما هي هذه المخاطر؟

.....

20- ما هو تقييمك لاستخدام تكنولوجيا الاتصال والمعلومات في مديرية الثقافة لولاية جيجل؟

جيد ☐ حسن ☐ متوسط ☐ ضعيف ☐

الهيكل التنظيمي لمديرية الثقافة لولاية جيجل



ملخص الدراسة

الملخص

تؤدي تكنولوجيا الاتصال والمعلومات دورا مهما في حياة الأفراد والمجتمعات عامة والمؤسسات خاصة كما تساهم في زيادة فعالية الأداء داخل هذه المؤسسات سواء الاقتصادية أو الاجتماعية أو الثقافية مما جعل استخدامها ضرورة حتمية لابد منها في كامل الإدارات، التي تريد مواكبة التطورات الحاصلة في مجال تكنولوجيا الاتصال والمعلومات لاسيما منها المؤسسات الثقافية التي تدرك تماما الدور الكبير الذي تقوم به تكنولوجيا الاتصال والمعلومات من تجديد وفعالية في أداء العمل الإداري داخلها وتغيير أساليب وأنماط التسيير التقليدية.

إن تكيف الأفراد مع مثل هذه التكنولوجيات هو أمر ضروري من أجل تحقيق سهولة في التعامل ولقد كانت الدول المتقدمة السباقة لتعامل مع مثل هذه التكنولوجيات واستخدمتها ضمن استراتيجيات العمل داخل المؤسسات، كما أن المؤسسات الجزائرية أدخلت هذه التكنولوجيات إلى نشاطاتها. وفي دراستنا هذه توجهنا نحو التعرف والتعمق في واقع استخدام تكنولوجيا الاتصال والمعلومات في الإدارات المحلية الجزائرية. على خلفية نظرية الاستخدامات والإشباعات ولقد تم ذلك من خلال الدراسة الميدانية التي قمنا بها في مديرية الثقافة بجيجل.

ولمعالجة الإشكال المطروح حول واقع استخدام تكنولوجيا الاتصال والمعلومات افترضنا أن جهاز الحاسوب والهاتف وشبكة الانترنت من بين أكثر الوسائل التكنولوجيا استخداما في مديرية الثقافة بجيجل، كما افترضنا أن استخدام تكنولوجيا الاتصال والمعلومات ساهم وبشكل كبير في زيادة فعالية العمل الإداري في المديرية من خلال مؤشرات ثلاثة متمثلة في التنسيق بين أقسام الإدارة والتجديد في شكل العمل داخلها والاتصال الداخلي في الإدارة، وافترضنا أن مديرية الثقافة تواجه معيقات ومخاطر أثناء استخدامها لتكنولوجيا الاتصال والمعلومات المتمثلة في المعيقات التقنية واللغوية ومخاطر القرصنة وإتلاف البيانات.

لم يكن اختيارنا للموضوع عشوائيا وإنما خضع لعدة أسباب أهمها: الرغبة الشخصية في معالجة موضوع تكنولوجيا الاتصال والمعلومات ومدى استخدماه من قبل الإدارات الجزائرية، قلة الدراسات التي تناولت استخدام تكنولوجيا الاتصال والمعلومات في الإدارة المحلية.

تنطلق أهمية الموضوع من أهمية اتصال المؤسسة ،إذ يعد الأداة الرئيسية لسير المعلومات داخل هيكلها التنظيمي وبالتالي زيادة اقتناء المعلومات وتبادلها كما تكمن أهميته كذلك كونه يكتسي طابع علمي من خلال الوقوف على ما توفره تكنولوجيات الاتصال والمعلومات استخدامات لدى العاملين في الإدارات المحلية خاصة وأن مجال الإدارة المحلية مجال حساس ومهم في العمل الإداري في الجزائر وعليه فان دراستنا حاولت الوقوف على أهمية هذا الاستخدام من خلال مديرية الثقافة لولاية جيجل.

ولتعمق في الموضوع كان لابد من تسطير أهداف لدراسة حيث كان هدفنا الرئيسي من الدراسة هو معرفة واقع استخدام تكنولوجيا الاتصال والمعلومات داخل الغدارة المحلية من خلال مديرية الثقافة بجيجل، كذلك الدراسة المعمقة للاتصال ومدى استخدام هذه التكنولوجيا من خلال الوسائل التكنولوجيا الستة:جهاز الحاسوب والهاتف والفاكس والشبكات الاتصالية الأخرى،ومعرفة العوامل التي تحكم هذا الاستخدام ،ومحاولة الكشف عن مساهمة هذه التكنولوجيات في تفعيل العلاقات بين أفراد المؤسسة وزيادة فعالية الأداء الإداري بالمديرية والتعرف على المعيقات والمخاطر التي تواجهها المديرية أثناء استخدامها لتكنولوجيا الاتصال والمعلومات.

ولتحقيق هذه الأهداف اعتمدنا في هذه الدراسة الوصفية على المنهج المسحي وذلك نظرا لمحدودية عدد مفردات مجتمع البحث فارتأينا أن يكونا مسحا شاملا لجميع الموظفين بالمديرية والذين يستخدمون تكنولوجيا الاتصال والمعلومات واستعنا في جمع معلومات الدراسة بأداتين هما: استمارة الاستبيان كأداة رئيسية والمقابلة كأداة مساعدة،حيث اعتمدنا في البداية على المقابلة الحرة الغير مقننة والتي تكون فيا المحادثة بشكل مرن ولا قيود فيها. وقد ساعدتنا المعلومات المتحصل عليها من صياغة أسئلة الاستمارة والتي قمنا بتقسيمها إلى أربعة محاور أساسية: محور أول يتضمن البيانات الشخصية

ومحور ثاني يخص استخدامات تكنولوجيا الاتصال والمعلومات في مديرية الثقافة بجيجل ومحور ثالث يتضمن مدى مساهمة تكنولوجيا الاتصال والمعلومات في زيادة فعالية العمل الإداري بمديرية الثقافة ومحور رابع وأخير يتمثل في معيقات استخدام تكنولوجيا الاتصال والمعلومات بمديرية الثقافة لولاية جيجل.

وبعد ما قمنا بجمع المعلومات وتحليلها توصلنا إلى نتائج نوجزها فيما يلي:

– هناك تفاوت في استخدام تكنولوجيا الاتصال والمعلومات بين جهاز الحاسوب والهاتف والشبكات الاتصالية الأخرى حيث كان استخدام الحاسوب من بين أكثر الوسائل استخداما في المديرية بنسبة 93,33% تليه بنسبة أقل استخدام الهاتف حيث بلغت نسبته 90% في حين نجد استخدام الإنترنت بنسبة 73,33% وهي نسبة معتبرة مقارنة بسابقتها ولم نسجل نسب عالية عند شبكتي الإنترانت والإكسترنت فبلغت نسبة استخدام الإنترانت 03,33% وهي نسبة ضعيفة جدا في حين لم نسجل أي نسبة لشبكة الإكسترنت لعدم توفرها في المديرية.

– يستخدم معظم الموظفين بمديرية الثقافة تكنولوجيا الاتصال والمعلومات في أداء عملهم الإداري وذلك بنسبة 100% من خلال الرفع من مستوى الأداء والسرعة في الوصول إلى المعلومات والبيانات وربح الجهد والوقت.

– لا يستخدم الموظفون داخل المديرية شبكة الإنترنت والاكسترانت حيث بلغت نسبة استخدام الإنترانت 03,33% فقط وهي نسبة ضعيفة جدا في حين نجد أن هناك انعدام لنسبة استخدام شبكة الاكسترانت وذلك لعدم توفرها في المديرية.

– هناك تفاوت في نسبة مواجهة الموظفين بالمديرية لمعيقات عند استخدام تكنولوجيا الاتصال والمعلومات فهناك من يرى أن المديرية لا تواجه أية عراقيل أو صعوبات حيث بلغت نسبتها 60% وهناك من يرى أن المديرية تواجه عراقيل بنسبة 40%.

الفهارس

1- فهرس الجداول

2- فهرس الأشكال

3- فهرس الموضوعات

فـــــهرس الجـــــداول

الرقم	عنوان الجدول	الصفحة
01	توزيع الموظفين حسب الجنس	90
02	توزيع الموظفين حسب السن	91
03	توزيع الموظفين حسب المستوى التعليمي	91
04	توزيع الموظفين حسب المنصب الوظيفي	92
05	توزيع الموظفين حسب الخبرة المهنية	93
06	مدى استخدام الموظفين لتكنولوجيا الاتصال والمعلومات	94
1-06	تكنولوجيا الاتصال والمعلومات التي يستخدمها الموظفين في مديرية الثقافة لولاية جيجل	95
07	درجة تحكم الموظفين في تكنولوجيا الاتصال والمعلومات بمديرية الثقافة لولاية جيجل	96
08	مدى مواجهة الموظفين لصعوبة استخدام تكنولوجيا الاتصال والمعلومات	97
1-08	الصعوبات التي يواجهها الموظفون في استخدام تكنولوجيا الاتصال والمعلومات في حالة الإيجاب	97
09	استخدام جهاز الحاسوب من طرف الموظفين بمديرية الثقافة لولاية جيجل	98
1-09	استخدامات الحاسوب عند الموظفين بمديرية الثقافة لولاية جيجل في حالة الإيجاب	98
2-09	أسباب عدم استخدام جهاز الحاسوب من طرف الموظفين بمديرية الثقافة لولاية جيجل	99
10	مدى استخدام شبكة الانترنت من طرف الموظفين بمديرية الثقافة لولاية جيجل	100
1-10	استخدامات شبكة الانترنت من طرف الموظفين في حالة الإيجاب بمديرية الثقافة لولاية جيجل	100
2-10	أسباب عدم استخدام شبكة الانترنت من طرف الموظفين في حالة السلب بمديرية الثقافة لولاية جيجل	101
11	مدى استخدام شبكة الانترانت	101
1-11	استخدامات شبكة الانترانت من طرف الموظفين بمديرية الثقافة لولاية جيجل في حالة الإيجاب	102

2-11	أسباب عدم استخدام شبكة الانترانت من طرف الموظفين في حالة السلب	102
12	مدى استخدام شبكة الاكسترانت من طرف الموظفين شبكة من طرف الموظفين بمديرية الثقافة لولاية جيجل	103
1-12	أسباب عدم استخدام شبكة الاكسترانت من طرف الموظفين شبكة من طرف الموظفين بمديرية الثقافة لولاية جيجل	103
13	مدى مساهمة تكنولوجيا الاتصال والمعلومات في تحسين أداء العمل في الإدارة	104
1-13	كيف ساهم استخدام تكنولوجيا الاتصال والمعلومات في تحسين أداء العمل داخل الإدارة في حالة الإيجاب	105
14	مدى مساعدة استخدام تكنولوجيا الاتصال والمعلومات الموظفين على أداء العمل بشكل جيد	106
1-14	كيف ساعد استخدام تكنولوجيا الاتصال والمعلومات الموظفين على أداء عملهم بشكل جيد	106
15	مدى تأثير تكنولوجيا الاتصال والمعلومات على الاتصال الداخلي في الإدارة	107
1-15	تأثير استخدام تكنولوجيا الاتصال والمعلومات في مديرية الثقافة لولاية جيجل	108
16	استخدام تكنولوجيا الاتصال والمعلومات وإحداثها تجديد في شكل العمل الداخلي للمديرية	108
1-16	شكل التجديدي الذي أحدثته تكنولوجيا الاتصال والمعلومات في مديرية الثقافة لولاية جيجل	109
17	مدى تحقيق استخدام تكنولوجيا الاتصال والمعلومات التنسيق بين أقسام الإدارة وزيادة فعالية عملها	109
1-17	كيف يحقق استخدام تكنولوجيا الاتصال والمعلومات التنسيق بين أقسام الإدارة وزيادة فعالية عملها	110
18	إمكانية مواجهة الإدارة لمعيقات عند استخدام تكنولوجيا الاتصال والمعلومات	111
1-18	المعيقات التي يواجهها الموظفون في مديرية الثقافة لولاية جيجل عند استخدامهم لتكنولوجيا الاتصال والمعلومات	112
19	امكانية وجود مخاطر من استخدام تكنولوجيا الاتصال والمعلومات لدى الموظفين	112
1-19	المخاطر المترتبة عن استخدام تكنولوجيا الاتصال والمعلومات	113
20	تقييم الموظفين لاستخدام تكنولوجيا الاتصال والمعلومات	113

فـــــهرس الأشكـــــــال

الرقم	عنوان الشكل	الصفحة
01	خدمات شبكة الانترنت	62
02	نموذج الشبكة الخطية	64
03	نموذج الشبكة النجمية	64
04	نموذج الشبكة الحلقية	65
05	نموذج الشبكة الواسعة	65

فهرس الموضوعات

الموضوع	الصفحة
مقدمة.....	-أ- - ب-
الإطار المنهجي للدراسة	
الإشكالية	1
تساؤلات الدراسة وفرضياتها	2
أسباب الدراسة وأهميتها	3
أهداف الدراسة ومفاهيمها	4
الدراسات السابقة	11
نوع ومنهج الدراسة	18
مجتمع الدراسة، عينته وأدواته	20
مجالات الدراسة	22
المقاربة العلمية المعتمدة	23
صعوبات الدراسة	25
الباب الأول: الإطار النظري	
الفصل الأول: ماهية تكنولوجيا الاتصال والمعلومات	27
المبحث الأول: تكنولوجيا الاتصال والمعلومات(تطور التاريخي، مراحل التطور الأهمية، الأهداف)	27
المطلب الأول: التطور التاريخي لتكنولوجيا الاتصال والمعلومات	27
المطلب الثاني: مراحل تطور تكنولوجيا الاتصال والمعلومات	31
المطلب الثالث: أهمية تكنولوجيا الاتصال والمعلومات	32
المطلب الرابع: أهداف تكنولوجيا الاتصال والمعلومات	34

المبحث الثاني: تكنولوجيا الاتصال والمعلومات(الخصائص، الوظائف المجالات واستخداماتها)	34
المطلب الأول: خصائص تكنولوجيا الاتصال والمعلومات	34
المطلب الثاني: وظائف تكنولوجيا الاتصال والمعلومات	41
المطلب الثالث: مجالات تكنولوجيا الاتصال والمعلومات واستخداماتها	45
المبحث الثالث: أثر تكنولوجيا الاتصال والمعلومات على الأفراد والإدارات	47
المطلب الأول: مزايا وعيوب تكنولوجيا الاتصال والمعلومات	47
المطلب الثاني: وسائل تكنولوجيا الاتصال والمعلومات	51
المطلب الثالث: أشكال تكنولوجيا الاتصال والمعلومات في الإدارات	53
المبحث الرابع: شبكات تكنولوجيا الاتصال والمعلومات	56
المطلب الأول: شبكة الانترنت	57
المطلب الثاني: شبكة الانترانت	63
المطلب الثالث: شبكة الاكسترانت	68
الفصل الثاني: الإدارة المحلية	72
المبحث الأول: مفهوم الإدارة المحلية وتطورها	72
المطلب الأول: مفهوم الإدارة	72
المطلب الثاني: التطور التاريخي للإدارة المحلية في الجزائر	74
المطلب الثالث: أهمية الإدارة المحلية	81
المبحث الثاني: الإدارة المحلية(أهدافها، أسسها، سباب الاعتماد عليها ومستوياتها)	82
المطلب الأول: أهداف الإدارة المحلية	82
المطلب الثاني: أسس الإدارة المحلية	83
المطلب الثالث: أسباب الاعتماد على الإدارة المحلية	84
المطلب الرابع: مستويات الإدارة المحلية	87
الباب الثاني: الدراسة الميدانية بمديرية الثقافة لولاية جيجل	
المبحث الأول: الإطار التاريخي والتنظيمي لمديرية الثقافة لولاية جيجل	88

المبحث الثاني: تفريغ وتحليل البيانات الميدانية	90
1- البيانات الشخصية	90
2- استخدامات تكنولوجيا الاتصال والمعلومات بمديرية الثقافة لولاية جيجل	94
3- مدى مساهمة تكنولوجيا الاتصال والمعلومات في زيادة فعالية العمل الإداري بمديرية الثقافة لولاية جيجل	104
4- معيقات استخدام تكنولوجيا الاتصال والمعلومات في مديرية الثقافة لولاية جيجل	11
المبحث الثالث: النتائج العامة للدراسة	114
خاتمة	
الملاحق	
ملخص الدراسة	
الفهارس	