الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد بوضياف – المسيلة
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم علم النفس
الرقم التسلسلي: / 2020

اتجاهات أعوان الخدمة العمومية نحو استخدام للتقنيات الاتصال الحديثة
دراسة ميدانية ببلدية عين الحجل – المسيلة –

مذكرة مكملة لنيل شهادة ليسانس في شعبة علم النفس تخصص علم النفس تنظيم وعمل

إعداد الطلبة:
- نوال لعرباوي
- الحارث خبال
- مسعود دوسن

إشراف الدكتور:
قويدر دوباخ

السنة الجامعية: 2020/2019

بسم الله الرحمن الرحيم

شكر وعرفان

قال الله تعالى:(ولئن شكرتم لأزيدنكم)

نحمد الله ونشكره على نعمته فنقول:

ملء الفؤاد أقول حمدا * حمد يترجم ما يجيش بخافقي**

لولاه ما خطت يميني صفحة * وما استوي قلمي وأرسل ناطقي**

فله الحمد كلما عدى الحصى ما انشق أو أتى من غاسق

أتقدم بالشكر الجزيل إلى المشرف الأستاذ دوباخ قويدر الذي لم يبخل عليا بنصائحه وتوجيهاته فنقول:

إن الذي أسدى جميلا تفضلا * أستاذ أكرم به من حاذقي**

من كان أشرف ناصح ** وموجه حتى استقامة بعد ذلك أوراقي**

كما أتقدم بالشكر الجزيل إلى كل من ساعدنا في إنجاز هذا العمل المتواضع من قريب أو بعيد.

مقدمة

مقدمة:

شهد العالم في الفترة الأخيرة ثورة استخدام مختلف التكنولوجيات، من أهمها تكنولوجيا الاتصال وهذا ما دفع الأفراد عامة والمؤسسات خاصة إلى الاهتمام بشكل متزايد بهذه التكنولوجيا، حيث ساعدت هذه الأخيرة على إحداث تغيرات وتحولات في ميدان التسيير والتنظيم والاتصال، نظرا لأهمية هذه الميادين التي تعد لازمة حتمية لتطور المؤسسات ودفع عجلة التنمية والحفاظ على استقرارها، أن تكنولوجيا الاتصال جزء لا يتجزأ من نسيج الإدارة في المؤسسات المعاصرة وموردا أساسيا تعتمد عليه في تفعيل عملية الاتصال الإداري، تدعيم القرارات والاستغلال الأفضل للموارد، مما ينتج عنه سرعة تأدية المهام الإدارية داخل المؤسسة.

وقد استفادت المؤسسات الاقتصادية من الفرص التي أتاحتها تكنولوجيا الاتصال الحديثة في ميدان التسيير والتنظيم، حيث أحدثت هذه التكنولوجيا تغيرات عميقة في الممارسات الاتصالية، إلا أن تبني هذا المدخل (التكنولوجيا) لم يكن على مستوى جميع المؤسسات، بل إن أغلب المؤسسات الاقتصادية لازالت تعتمد على الطرق الكلاسيكية للاتصال، كما أن تبني المؤسسة هذا المدخل لا يعبر عن الاستخدام الفعلي لهذه التكنولوجيات، ذلك أن دخول تكنولوجيا الاتصال الحديثة إلى الوسط المؤسساتي يطرح مسألة "مقاومة التغيير" أو بمعنى آخر رفض "واقع التجديد" الذي ينظرون له بمنظار "الخطر"، الذي يتطلب إعادة ترتيب الضوابط التي اعتادوا عليها، ولذلك نجد بعض التكنولوجيات أكثر استخداما من غيرها، كما نجد أن الأفراد يتباينون في تبنيهم لهذه التكنولوجيات نظرا لتأثير بعض العوامل الذاتية التي تجعل نسب الاستخدام مرتفعة أو منخفضة.

تمحورت هذه الدراسة حول اتجاهات أعوان الخدمة العمومية نحو استخدام تقنيات الاتصال، حيث انقسمت إلى جانبين: جانب نظري وجان الجانب النظري يشمل ثلاثة فصول سنخلصها فيما يلي:

-الفصل التمهيدي: يتمحور حول إشكالية الدراسة، فرضيات الدراسة، أهمية الدراسة، أهداف الدراسة، تحديد المصطلحات والمفاهيم الإجرائية، الدراسات السابقة.

-الفصل الأول: يتكون من تعريف الاتجاهات، مكونات الاتجاهات، أنواع الاتجاهات خصائص الاتجاهات، وظائف الاتجاهات، نظرية الاتجاهات.

-الفصل الثاني: تعريف الخدمة العمومية، أنواع الخدمة العمومية، المبادئ الأساسية لتقديم الخدمة العمومية، أهمية تقديم الخدمات العمومية المحلية بجودة عالية.

-الفصل الثالث: تعريف تكنولوجيا الاتصال الحديثة، خصائص تكنولوجيا الاتصال، أنواع تكنولوجيا الاتصال، وظائف تكنولوجيا الاتصال الحديثة.

أما الجانب التطبيقي يضم:

- الفصل الرابع: والذي يتمحور حول إجراءات الدراسة الميدانية ويضم منهج الدراسة، عينة الدراسة، الأدوات المستخدمة والأساليب الإحصائية المعتمدة.

- الفصل الخامس: يتمحور هذا الفصل حول عرض نتائج الدراسة ومناقشتها، وتفسيرها في ضوء الإطار النظري والدراسات السابقة، بالإضافة إلى مناقشة عامة لنتائج الدراسة.

الفصل التمهدي

الإطار العام للدراسة

1 - إشكالية الدراسة
2 - فرضيات الدراسة
3 - أهمية الدراسة
4 - أهداف الدراسة
5 - تحديد المفاهيم والمصطلحات
6 - الدراسات السابقة .

1 -الإشكالية:

منذ قديم الأزل كان المرء يتخيل العالم مكانا واسعا جدا يصعب التنقل أو التوصل فيه، أو إيصال الرسائل والمعلومات ما بين المناطق، فهذا يتطلب وقتا طويلا لإرسال رسالة أما في الواقع الحاضر وبعد عصر التكنولوجية الحديثة، فقد أضحى العالم عبارة عن قرية صغيرة، اختلف تماما عن الماضي، ولقد ساهمت هذه التكنولوجيا بشكل كبير فيّ تطوير البشرية في جميع مناحي الحياة حيث أحدث تغيرات نوعية في العديد من أوجه الحياة ومهدت الطريق للانتقال من المجتمع الصناعي إلى مجتمع المعلومات،ومنه فقد أصبحت تكنولوجيا الاتصال ضرورة حتمية في ضوء هذه التغيرات المتصارعة في العديد من الجوانب، وأصبحت تمثل القاعدة التقنية للانطلاق في مجال إدارة المؤسسات وتلعب دور المحرك الرئيسي لنجاح أو فشل المؤسسات. إذ تمثل تكنولوجيا الاتصال انطلاقة واسعة من القدرات والمكونات والعناصر المتنوعة المستخدمة في تخزين البيانات،وعالجتها كما تعمل شبكات الاتصال على نقل المعلومات ومشاركتها بين الموظفين في المؤسسة هذا ما أدى إلى تسهيل العملية الاتصالية داخل المؤسسة.

إن تعدد المؤسسات وتنوعها يشير إلى وجود كيانات مؤسساتية متعددة الخدمات وبالتالي فإن اعتمادها على التكنولوجيات الحديثة يعد معتبرا لأن هذه الأخيرة هي مجمل الآليات والوسائل الاتصالية المتطورة والحديثة التي تساهم في تقديم الرسائل الاتصالية عبر وتيرة معينة وفي ظل التعقيدات التي تشهدها المؤسسة.

فالمؤسسات العمومية تعبر دائما عن الحاجات الضرورية التي تقوم الدولة بتوفيرها في إطار ممارسة وظائفها، وذلك عن طريق النشاطات التي تهدف إلى تحقيق منفعة عامة كالخدمات الإدارية والخدمات الاجتماعية والثقافية والخدمات الصناعية والتجارية كما تعمل المؤسسات العمومية على تحسين وتطوير الخدمة العمومية بإصلاحات التي تتمشى مع التطور الاقتصادي والاجتماعي والتقني واحتياجات المواطنين، وذلك عن طريق عصرنه المؤسسات الإدارية لتحقيق تنمية مستدامة في جميع المجالات المختلفة.

يعتبر المورد البشري في المؤسسات العمومية من أهم عوامل الإنتاج، وذلك لكونه المسؤول عن تحريك العوامل الأخرى سواء المادية أو المالية، فتحقيق المنظمة لأهدافها المسطرة يتوقف على مدى نجاحها في انتقاء الكفاءات من الموارد البشرية المؤهلة، والمشبعة بروح المسؤولية والشعور بالواجب، فلا يمكن للإدارة إن تؤدي مهامها بالشكل المطلوب إذا عجزت توفير الموارد البشرية المؤهلة لذلك.

وبناء على ما سبق يمكن طرح التساؤل العام:

ما طبيعة اتجاهات أعوان الخدمة العمومية نحو استخدام تقنيات الاتصال الحديثة؟

الفرضية العامة:

اتجاهات أعوان الخدمة العمومية نحو استخدام تقنيات الاتصال الحديثة ايجابية.

التساؤلات الفرعية:

1 - هل توجد فروق ذات دلالات إحصائية في اتجاهات أعوان الخدمة العمومية نحو استخدام تقنيات الاتصال الحديثة تعزى لمتغير العمر؟

2 - هل توجد فروق ذات دلالات إحصائية في اتجاهات أعوان الخدمة العمومية نحو استخدام تقنيات الاتصال الحديثة تعزى لمتغير الجنس؟

3 - هل توجد فروق ذات دلالات إحصائية في اتجاهات أعوان الخدمة العمومية نحو استخدام تقنيات الاتصال الحديثة تعزى لمتغير الخبرة؟

2 -الفرضيات الجزئية:

1 - توجد فروق ذات دلالات إحصائية في اتجاهات أعوان الخدمة العمومية نحو استخدام تقنيات الاتصال الحديثة تعزى لمتغير العمر.

2 - توجد فروق ذات دلالات إحصائية في اتجاهات أعوان الخدمة العمومية نحو استخدام تقنيات الاتصال الحديثة تعزى لمتغير الجنس.

3 – توجد فروق ذات دلالات إحصائية في اتجاهات أعوان الخدمة العمومية نحو استخدام تقنيات الاتصال الحديثة تعزى لمتغير الخبرة

3 -أهمية دراسة:

تتوقف أهمية الدراسة على أهمية الموضوع في حد ذاته وقيمته العلمية وتتمثل في كون نتائجها تساعدنا في الحصول على معلومات وحقائق تفسر لنا واقع الاستخدام الفعلي واتجاهات الموظفين لتكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسات العمومية، يمكن الاستفادة من نتائجها من طرف كل باحث في المجال العلمي.

4 -أهداف الدراسة:

-معرفة النقائص التي تعاني منها سياسة التوظيف العمومي في تكنولوجيا الاتصال الحديثة.

-إبراز مدى مساهمة سياسة التوظيف المطبقة بالإدارات العمومية في توفير الموارد البشرية ذات الكفاءة العالية التي تتقن استخدام تقنيات الاتصال الحديثة.

-معرفة اتجاهات أعوان الخدمة العمومية نحو استخدام تقنيات الاتصال الحديثة.

-الخروج بنتائج وتوصيات تفيد المؤسسات العمومية في طريقة استخدام وإتباع تقنيات الاتصال الحديثة.

5 -تحديد المفاهيم الإجرائية:

تعتبر عملية ضبط وتحديد المفاهيم من الخطوات الأساسية في البحث العلمي لما لها من دور في توجيه مسار البحث، وعليه استوجب علينا توضيح بعض المفاهيم التي اشتملت عليها دراستنا وضبطها إجرائيا لتوضيح معناها ولتفادي أي غموض، ومن هذه المفاهيم ما يلي:

الاتجاه: هو الحالة الوجدانية للفرد التي تتكون بناءً على ما يوجد لديه من معتقدات أو تصورات أو معارف وهي الدرجة التي يحصل عليها المستجيب على أداة الدراسة.

-**أعوان الخدمة العمومية:** هم الأفراد الذين يمارسون نشاطهم في المؤسسات والإدارات العمومية بصفة دائمة.

-**تقنيات الاتصال الحديثة:** هي الوسائل والأدوات المختلفة والمتطور تعمل عل تبادل المعلومات بين الأشخاص والجماعات وكذا المؤسسات وبين الدول.

6 -الدراسات السابقة:

-الدراسات السابقة التي تناولت الخدمة العمومية:

1) **دراسة خوخة مراد** والتي كانت تحت عنوان " **دراسة لوظيفة التوظيف وأساليب تفعيلها في المؤسسة**" دراسة حالة الشركة الوطنية لانجاز القنوات،مذكرة لنيل شهادة الماستر، قسم العلوم الاقتصادية، فرع تسيير المنظمات، والتي نوقشت سنة **2008**، وقد تطور الباحث في دراسته إلى إبراز أهمية التوظيف في المنظمة الاقتصادية باعتبارها ركيزة أساسية لنجاح المنظمة في تحقيق أهدافها،كما أشار إلى مختلف الأساليب التي يمكن أن تعتمدها المنظمة لتفعيل هذه الوظيفة.

2) **دراسة حمداش شهيرة،** التي كانت تحت عنوان "سياسة التوظيف في الإدارة العمومية الجزائرية"، دراسة حالة الإدارة المركزية الجزائرية لوزارة التعليم العالي والبحث العلمي، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، قسم العلوم السياسية والعلاقات، فرع التنظيم السياسي والإداري، والتي نوقشت سنة **2002.** اهتمت دراستها لموضوع التوظيف بالجانب القانوني، والسياسي، والاقتصادي، وعلاقة التأثير، والتأثر بين هذه الجوانب، كما تطرقت إلى وأهم التطورات التي عرفتها الساحة الوطنية من تحولات سياسية واقتصادية، وما يتبعها من قوانين، فسياسة التوظيف تعتبر إجراء سياسي لما له من ارتباط بسياسة الدولة، وإجراء اقتصادي لما له من تأثير على خزينة الدولة وسياستها المالية، كما قامت الباحثة بتبيين أهم النقائص التي تعاني منها سياسة التوظيف على مستوى الإدارات العمومية الجزائرية، واقترحت بعض حلول من أجل تفادي تلك النقائص.

-الدراسات السابقة التي تناولت تقنيات الاتصال الحديثة:

1) **دراسة عبد الحميد (2002)بالقاهرة** حول:" اتجاهات طلبة الجامعة نحو الانترنيت واستخداماتها وعلاقتها بالتحصيل"، استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، على عينة متكونة من 122 طالب و 116 طالبة، من الدارسين في الكليات الإنسانية والكليات العلمية بجامعة القاهرة، اعتمدت الدراسة على استبيان لقياس اتجاهات الطلبة نحو استخدام الانترنيت واستخداماتها وعلاقتها بالتحصيل، وقد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

-وجود اتجاه ايجابي نسبيا لدى الجنسيين نحو استخدام الانترنيت.

- لا توجد فروق في كل من الاتجاه ومعدل الاستخدام بين الجنسين.

- نسبة انتشار استخدام الانترنيت أعلى بين الذكور منها بين الإناث.

- توجد علاقة ايجابية بين استخدام الانترنيت والتحصيل لدى الإناث.

2-دراسة حسينة قيدوم 2002-2001، بالجزائر حول: "الانترنيت واستعمالاتها في الجزائر، دراسة في عادات و إشباعات الاستعمال بالجزائر العاصمة"، مذكرة ماجستير في الإعلام والاتصال، أجريت الدراسة الميدانية على مستخدمي الانترنيت بالجزائر العاصمة من خلال مقاهي الانترنيت والمؤسسات التعليمية والإدارة، ولقد خلصت نتائج الدراسة إلى أن : أ غلب المستخدمين من فئة الشباب (21-30سنة)، وأن الأغلبية يستعملونها لأكثر من ساعة، ومن بين الخدمات الأكثر شيوعا، خدمة النسيج العالمي، والبريد الالكتروني، وتليها المحادثة المباشرة، المنتديات، وأخيرا خدمة نقل الملفات، ولقد تمثلت دوافع الاستعمال في اشباعات ذات قيمة اجتماعية ونفسية، ولقد توصلت الدراسة كذلك إلى أن (95%) من المستخدمين اعترفوا بحضور الشعور والارتياح أثناء الاستخدام، وأن(75%) من المستخدمين يفضلون الانفراد أثناء استعمالهم للشبكة.

الفصل الأول

الاتــجاهات النفسية

تمهيد.

1 - تعريف الاتجاهات.

2 - مكونات الاتجاهات.

3 - أنواع الاتجاهات.

4 - وظائف الاتجاهات.

5 - نظريات الاتجاهات.

خلاصة.

تمهيد:

يحتل موضوع الاتجاهات أهمية خاصة في علم النفس الاجتماعي وعلم النفس التربوي فالاتجاهات النفسية الاجتماعية من أهم نواتج عملية التنشئة الاجتماعية، وهي في نفس الوقت من أهم دوافع السلوك، التي تؤدي دورا أساسيا في ضبطه وتوجيهه.

ولاشك أن من أهم وظائف التربية بصفة عامة، أن تكون لدى الناشئة اتجاهات تساعدهم على التكيف مع مشكلات العصر، وأن تعمل على تغيير الاتجاهات غير المرغوبة التي قد تحول دون تطور المجتمع وسيرورته.

1/ تعريف الاتجاهات: إن اختلاف علماء النفس الاجتماعي في تعريفاتهم للاتجاهات تكشف عن اختلاف وجهات النظر العديدة إزاء هذا الموضوع.

1-1/ تعريف ميخائيل معوض: الاتجاهات استعداد وجداني مكتسب يحدد سلوك وشعور الفرد إزاء موضوعات معينة من حيث تفضيلها أو عدم تفضيلها فالاتجاه قد يكون نحو أشياء أو أشخاص كحب الشخص أو كرهه أو احتقاره، أو اتجاه نحو جماعة كالتعصب نحو سلالة أو شعب أو نحو جماعة عنصرية، أو اتجاه نحو فكرة.

(خليل ميخائيل معوض،2003، ص234)

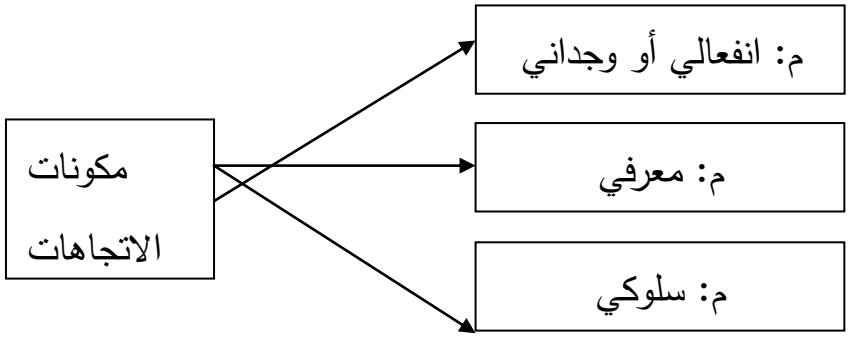
1-2/ عبد الرحمان المعايطة: هو استعداد نفسي أو تهيؤ عقلي عصبي متعلم للاستجابة الموجبة أو السالبة نحو أشخاص أو أشياء أو موضوعات أو مواقف أو رموز في البيئة التي تستثير هذه الاستجابة. **(خليل عبد الرحمان المعايطة، 2007 ، ص146)**

1-3/ تعريف أليورت: **ALLPORT** بحيث عرف الاتجاه على أنه "حالة استعداد عقلي وعصبي انتظمت عن طريق الخبرات الشخصية وتعمل على توجيه استجابة الفرد نحو الأشياء أو المواقف التي تتعلق بهذا الاستعداد". لذلك فإننا نستنتج من خلال هذا التعريف أن الشخص يبدأ من خلال خبراته بإبداء رأيه إزاء مواقف أو مواضيع معينة، والتعبير عن رأيه بالموافقة أو الرفض لذلك الموضوع أو الموقف **(جابر، 2004، ص 422)**

1-4/ تعريف عزت راجح ": على أنه استعداد داخلي مكتسب ثابت نسبيا يميل بالفرد نحو موضوعات معينة فيجعله يقبل عليها أو يحبذها (يكرهها) ويرحب بها أو أنه يميل عنها فيجعله ذلك يعرض عنها أو يرفضها، وهذه الموضوعات قد تكون واحدة مما يلي " : **أشياء، أشخاص، جماعات، أفكآر، مبادئ**". **(شفيق،2004، ص 11)**

2/ مكونات الاتجاهات.

كان الاعتقاد السائد ولفترة طويلة أن الاتجاه ذو طبيعة بسيطة، إلا أن هذا الاعتقاد لدى الباحثين تغيير بعد الدراسات الكثيرة التي أجريت حوله، وأكدت نتائجها أنه بناء مركب من ثلاثة عناصر، وأكدوا وجوب اتساق هذه العناصر لدى الفرد حتى يتجنب صاحبه الشعور بالقلق وهذه المكونات هي:



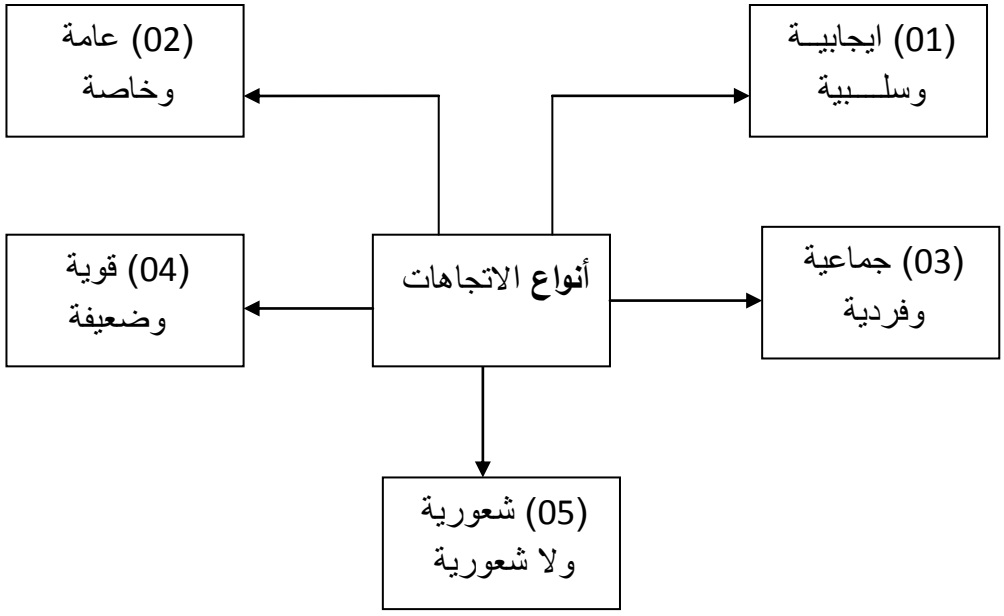
مخطط رقم (01): يوضح مكونات الاتجاهات النفسية

2-1/ المكون الانفعالي أو الوجداني أو السلوكي: يتعلق هذا المكون بدرجة الفرد على الإقبال أو الأحجام، وبدرجة التحيز أو النفور بالنسبة لموضوع الاتجاه، وهذا المكون هو الذي يضفي على الاتجاه طابع التحرك والدفع.

2-2/ المكون المعرفي: يشير هذا المكون إلى مجموعة الأفكار والمعتقدات والعمليات الإدراكية التي تتعلق بموضوع الاتجاه، والتي على أساسها لا يتحدد موقفه، فقد يتبنى الشخص المتعصب رأيا نحو موضوع ما يفسر به تعصبه أو يستخدمه كحجة ضد من يناهضونه الاتجاه. **(أحمد عبد اللطيف وحيد، 2006، ص47)**

2-3/ المكون السلوكي: يتضح المكون السلوكي في الاستجابة العملية نحو الاتجاه بطريقة ما، فالاتجاه تعمل كموجهات لسلوك الإنسان فهي تدفعه إلى العمل على نحو سلبي عندما يمتلك اتجاهات سلبية لموضوعات أخرى ويتمثل المكون السلوكي للاتجاه بالنسبة لخروج للعمل في ترك الزوج لزوجته.**(خليل عبد الرحمان المعايطة، *2007*، ص*147- 148*)**.

3/ أنواع الاتجاهات:



مخطط رقم (02): يوضح أنواع الاتجاهات النفسية.

تنقسم الاتجاهات إلى:

3-1-ايجابية وسلبية: فالقبول عبر عنه بالايجابية والرفض يغبر عنه بالسلبية، كما أن التأييد ايجابي والمعارضة سلبية. **(عبد الرحمن العيسوي، 2006، ص21)**

3-2 اتجاهات عامة واتجاهات خاصة: يتناول الاتجاه العام الظاهرة التي تعتبر موضوع الاتجاه من جميع جوانبها حيث يشملها كلية دون التعرض لجزئياتها والبحث في تفصيلاتها وبغض النضر عن أي خصائص أخرى تميزها عن غيرها، مثل اتجاه نحو الاستعمار بكافة أشكاله وصوره، أما الاتجاه الخاص (النوعي)فيتناول جزئية واحدة فقط من جزئيات الظاهرة التي تعبر عن موضوع الاتجاه، بحيث يركز عليها وحدها فقط دون التعرض للظاهرة ككل، وبغض النظر عن علاقتها بغيرها من الجزئيات الأخرى التي تتضمنها هذه الظاهرة مثل الاتجاه نحو الاستعمار العسكري فقط. **(خليل عبد الرحمان المعايطة،2007، ص158).**

3 3 **جماعية وفردية:** الجماعية هي التي يشترك فيها عدد من أفراد المجتمع كإعجاب الناس بالأبطال أو القواد، أما الفردية هي تبقى قوية على مر الزمان نتيجة لتمسك الفرد بها بالنسبة له، أما الضعيفة فهي التي من السهل التخطي عنها وقبولها للتحول والتغير تحت وطأة الظروف والشدائد. **(محمد بن عبد الله الجيغمان، 2008، ص74)**.

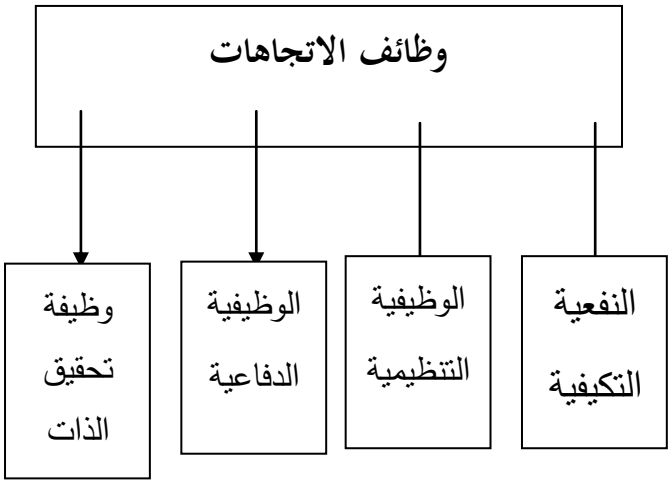
3 4 **اتجاهات شعورية واتجاهات لا شعورية:** الشعورية هي التي يظهرها الفرد دون حرج أو تحفظ وهذا الاتجاه غالبا ما يكون متفقا مع معايير الجماعة وقيمتها.

اتجاهات لا شعورية: هذا الاتجاه يخفيه الفرد ولبا يفصح عنه وغالبا لا يتفق مع معايير الجماعة وقيمتها. **(عبد الفتاح محمد دويدار، *2005*، ص*177*)**.

4/ وظائف الاتجاهات.

للاتجاهات وظائف متعددة بالنسبة للفرد، فهي تنعكس في تصرفات الفرد وأقواله وأفعاله أثناء تفاعله مع الآخرين في المواقف السيكولوجية المتعددة، فالاتجاه يحدد الاستجابات المتوقعة ويساعد في تحقيق كثير من الأهداف الاجتماعية والاقتصادية وبلوغ أهداف الفرد.

(خليل ميخائيل معوض، *2003*، ص*255*)



مخطط رقم(03): يوضح وظائف الاتجاهات النفسية.

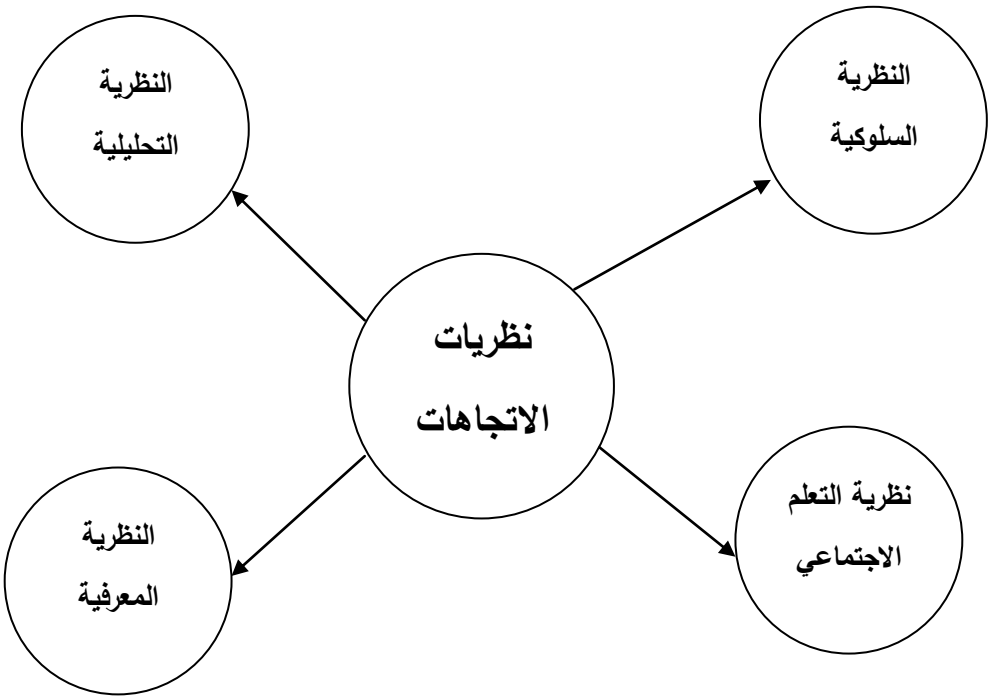
4-1/ الوظيفة النفعية التكيفية: (التأقلم أو التوافق): الاتجاهات موجهات سلوكية تمكن الفرد من تحقيق أهدافه وإشباع دوافعه في ضوء المعايير الاجتماعية السائدة في مجتمعه، تتكون لدى الفرد اتجاها ايجابية نحو ما يساعد على إشباع حاجاته وأخرى سلبية نحو ما يتعرض سبيل تحقيق أهدافه.

4-2/ الوظيفة التنظيمية: كثيرا ما يكتسب الإنسان وهو في صدى بحثه عن معاني ظواهر بعض الاتجاهات المعينة، وتتجمع هذه الاتجاهات والخبرات المتعددة والمتنوعة في كل منظم مما يؤدي إلى اتساق سلوكه، وثباته نسبيا في المواقف المختلفة.

4-3/ الوظيفة الدفاعية: كثيرا ما يكتسب الاتجاه ناحية عشوائية عند الفرد نشأت من إحباط لدوافعه أو يعكس تبريرا نشأ عن أحاسيس بالفشل والصراع ومعنى هذا أن حاجة الإنسان إلى أن يبرر تصرفاته والى أن يجد كبش فداء يلقي عليه اللوم تؤدي إلى تكوين بعض الاتجاهات توجه سلوكه، وتتيح له الفرصة للتعبير عن ذات وتحديد هويته مكانته في المجتمع الذي يعيش فيه، كما تدفعه اتجاهاته للاستجابة بقوة ونشاط وفعالية للمثيرات البيئية المختلفة الأمر الذي يؤدي إلى انجاز الهدف الرئيسي في الحياة، ألا وهو تحقيق الذات.

(عبد الحافظ سلامة، 2007، ص61)

5/ النظريات المفسرة للاتجاهات:



مخطط رقم (04): يوضح نظريات الاتجاهات.

تمثل الاتجاهات نتاجا مركبا من المفاهيم، والمعلومات، والمشاعر، والأحاسيس التي تولد لدى الفرد نزعة واستعداد معينا للاستجابة لموضوع معين، فإن تفسير تكوين الاتجاهات يستند إلى عدد من النظريات، كل نظرية تفسره من منظورها الخاص.

فالسلوكية ترى أن الإنسان يتعلمها بنفس الطريقة التي يتعلم بها العادات.

أما المعرفية فهي ترى بأنها حالة وجدانية، ذات بنية نفسية منطقية.

أما نظرية التعلم الاجتماعي فهي ترى أن الاتجاه يتعلمه الإنسان من خلال المحاكاة.

خلاصة:

من خلال ما ورد حول الاتجاهات يتضح لنا أن الاتجاهات النفسية لها نظاما متطورا للمعتقدات والاتجاهات دائما تكون تجاه شيء محدد أو موضوع معين، وتمثل تفاعلا وتشابكا بين العناصر البيئية المختلفة كما تتضح الأهمية الكبرى للاتجاهات بأنها تؤثر على سلوكيات الأفراد في أي مجال كان، وأهمية الاتجاه تتضح في توجيهها لسلوك الفرد نحو المسار المناسب لإبراز قدراته وتحقيق طموحاته، وهذه الاتجاهات يمكن قياسها بطرق القياس المختلفة فيمكن أن تتغير أو تبقى على حالها.

الفصل الثاني

الخدمة العمومية

تمهيد.

1 - تعريف الخدمة العمومية.

2 - أنواع الخدمة العمومية.

3 - المبادئ الأساسية لتقديم الخدمة العمومية

4 - أهمية تقديم الخدمات العمومية المحلية بجودة عالية

خلاصة

تمهيد:

تعتبر الخدمة العمومية الخلية الأولى في كل جهاز إداري ذو طابع عمومي، ويتضمن مجموعة من الواجبات المتكاملة والمتجانسة التي تستند إلى شخص تتوفر فيه شروط التأهيل المحددة من تعليم وخبرة ومعارف، فالخدمة العمومية مرتبطة أساسا بالجمهور رغم عدم وجود تعريف واضح ودقيق إلا أن هناك إجماع على وجود مجموعة من المبادئ والمعايير التي تجسد مفهوم الخدمة العمومية في معناها الحقيقي.

1/ تعريف الخدمة العمومية:

يعرفها خبراء الإدارة العامة على أنها: الحاجات الضرورية لحفظ حياة الإنسان وتأمين الرفاهية، والتي يجب توفيرها لغالبية الشعب والالتزام في منهج توفيرها على أن تكون مصلحة الغالبية من المجتمع وهي المحرك الأساسي لكل سياسة في شؤون الخدمات تهدف لرفع مستوى المعيشة للمواطنين. **(رقاد حليمة، 2014، ص40)**

كما تعرف كذلك بأ نها كل وظيفة يكون أداؤها مضمونا ومضبوطا ومراقبا من قبل الحاكمين، لأن تأدية هذه الوظيفة أمر ضروري لتحقيق وتنمية الترابط الاجتماعي وهي من طبيعتها لا تجعلها تتحقق كاملة إلا بفضل تدخل قوة الحاكمين.

وتعرف أيضا: بأنها تلك الخدمة التي تتميز بالتوافر أي تكون متاحة للجميع وتسند على مفهوم المصلحة العامة.

وتعرف كذلك على أنها تلك الخدمة التي تعد تقليديا خدمة فنية تزود بصورة دائمة بواسطة مؤسسة عمومية كاستجابة لحاجات عمومية، ويتطلب توفيرها أن يحترم القائمون على إدارتها مبادئ المساواة والاستمرارية والملائمة لتحقيق المصلحة

(المرسى سيد حجازي، 2004 ، ص29)

2/أنواع الخدمة العمومية

يوجد تقسيمات عديدة للخدمات العمومية، إلا أن جميعها يشتَرك في الكثير من المحاور، ومن بينُ هذه التقسيمات نجد التقسيم التالي: **(مريزق عدمان،2015 ص16)**

2-1 خدمات ضرورية للأفراد: وتتمثل في الخدمات الضرورية التي يتطلبها المجتمع باختلاف فئاته وطبقاته، ولكن هناك خدمات لا يمكن الاستغناء عنها مثل النقل، التزويد بالمياه، الكهرباء، ...الخ

2- 2 **خدمات ذات منفعة اجتماعية وثقافية:** يستفيد منها بعض أفراد المجتمع، وتكون منفعتها عامة تشمل مختلف المرافق التي يتم التشجيع على الإقبال عليها، ومن بينها المكاتب العمومية والمتاحف.

2-3 خدمات رأسمالية مكلفة: وهي خدمات منفعتها تمتد من جيل لأخر، كبناء المدارس والمستشفيات والجامعات، ويمكن إدراج هذا النوع من الخدمات كالتالي:

(عمار بوضياف،2014، ص 34)

2-4 خدمات مرتبطة بسياسة الدولة: وتتعلق بالدور التقليدي للدولة في مجال العدالة والدفاع والأمن والمالية.

2-5 خدمات ذات طابع اقتصادي وتجاري: ارتبطت هذه الخدمة بتطور دور الدول في الحياة الاقتصادية، وفي مجال سعيها لتحقيق رفاهية الأفراد.

2- 6 خدمات ذات طابع اجتماعي وثقافي : وهي خدمات ضرورية لبقاء المجتمع وسلامته وتقدمه، وتعني تقديم خدمات يفتَرض أن توفرها الدولة مهما ارتفعت تكلفتها كالصحة والتعليم.

3/المبادئ الأساسية لتقديم الخدمة العمومية

هناك من يعتبر هذه المبادئ أنها خصائص تميز الخدمة العامة عن غيرها من الخدمات، وقد ينظر إلى هذه المبادئ – التي تعتبر تقليدية عند بعض الباحثين – وفقا لجانبين منها ما يتعلق بالجانب القانوني والإداري لتقديم الخدمة العامة ومنها ما يتعلق بطبيعة المشاريع

3 1.1 الإستمرارية:

يجب أن يتسم تقديم الخدمة العمومية بالاستمرارية والانتظام و ذلك بإتاحة الخدمة لأي فرد يحتاجها في ظل ظروف محددة، إلا في حالات يتعذر على هيئات تقديم الخدمة أن تستمر في تقديمها. (René CHAPUS, 2001, p608)

3 2 المساواة:

بدأ أساسي في تقديم الخدمة العامة كما أنه عامل من عوامل الديمقراطية الإدارية، مضمون هذا المبدأ أنه ينبغي أن يحصل جميع أفراد المجتمع على الخدمة العامة وأن تتشابه الضريبة أو الرسم في المواقع المتشابهة، وأن يدفع الجميع بنفس الطريقة ويحصلوا على جميع

الضمانات، هذا المبدأ يتضمن ضرورة توفير الخدمة العامة بدون عوائق وإتاحتها لجميع المواطنين دون استثناء وبصورة عادلة.

3-3 الموائمة:

إن المنفعة العامة والخدمة العامة تتطور مع مرور الزمن وتطور المجتمعات ومن ثم فمن الضروري وفقا لهذا المبدأ أن تقدم الخدمة بكفاءة، و أن يساير تقديمها تطور حاجات المواطن (الزبون) على اعتبار أن هذه الحاجات تتغير وتتطور مع الزمن خاصة وأن المحيط بجميع مجالاته، يتميز بالتغير وعدم الثبات.

على غرار هذه المبادئ نجد أن الخدمة العامة تجمع بين عنصرين أساسين هما الطابع الخدمي والعمومي واللذان تحكمهما الميزات التالية: **(بن عيسي ليلى، 2005، ص9)**

أ /**علاقة عدم البيع** : تتميز الخدمات العامة المقدمة من طرف الهيئات العمومية بالمجانية عموما أو بسعر يؤول الربح فيه إلى الصفر فقد يدفع المرتفق مبلغ رمزي في صورة رسم أو ضريبة في أغلب الأحيان، حيث يتم الحصول على الخدمة دون توفر خاصية التبادل المباشر الذي تتميز به النشاطات الاقتصادية الأخرى (كبيع السلع، أو الخدمات المقدمة من طرف القطاع الخاص أين يتم دفع الثمن بشكل مباشر.

ب/ المنفعة العامة كهدف أساسي للخدمة العامة: إن الهدف الأساسي للنشاط الحكومي و من ثم المنظمات المقدمة للخدمة العمومية هو المنفعة العامة.

ج /الرقابة العام ة: تخضع أنشطة الهيئات العمومية ومن ثم الخدمة العامة إلى رقابة متعددة الأطراف منها الوصايا المباشرة، هيئات الدولة فضلا عن المجتمع المدني على أساس أنه الممول الأساسي والفعلي لنشاط هذه المرافق، ومع تعدد هذه الأطراف التي تتميز أهدافها أحيانا بالتعارض فإنه كثيرا ما تكون هذه الرقابة فعالة أحيانا و فاشلة أحيانا أخرى حسب الهدف منها وحسب مصلحة كل طرف **(بن عيسي ليلى، 2005، ص** 10.)

4/ أهمية تقديم الخدمات العمومية المحلية بجودة عالية

-تحقيق الاستقرار السياسي والسلم الاجتماعي.

-مواكبة التطور الاقتصادي والرفاهية الاجتماعية.

- تحقيق التنمية المحلية المستدامة.

- تحقيق التفاعل الإيجابي بين الإدارة المحلية والمواطن (تأمين ثقة المواطن في الدولة وإدارتها).

- جعل البلدية مؤسسة عصرية تقدم الخدمات بتقنيات إدارة الأعمال

(عبد النور ناجي،2016، ص 22)

خلاصة:

تعتبر الخدمة العومية من الحاجات الضرورية التي تقوم الدولة بتوفيرها في إطار ممارسة وظائفها وذلك عن طريق النشاطات التي تهدف إلى تحقيق المنفعة العامة، باعتبار أن المرفق العمومي هو الوسيلة الوحيدة لتنفيذ الخدمة العمومية.

الفصل الثالث

تقنيات الاتصال الحديثة

تمهيد.

1 -تعريف تكنولوجيا الاتصال الحديثة

2 -خصائص تكنولوجيا الاتصال الحديثة

3 - أنواع تكنولوجيا الاتصال الحديثة

4 - وظائف تكنولوجيا الاتصال الحديثة

خلاصة.

تمهيد

تزداد يوم بعد يوم أهمية الاتصال في المؤسسة وذلك نظراً للدور الهام الذي تلعبه هذه الوظيفة على كافة المستويات ونتيجة كذلك للتطور المذهل لوسائلها التي أصبحت تؤثر مباشرة على كفاءة ومر دودية المؤسسة لذلك أصبح موضوع الاتصال يحض باهتمام كافة المنظمات والمؤسسات حيث أن انجاز الأعمال والمهام يتم من خلال الآخرين مما يستلزم إجراء اتصالات مع أفراد على كافة المستويات.

1/ تعريف تكنولوجيا الاتصال:

ظهر مفهوم التكنولوجيا في القرن الماضي نتيجة التقدم الصناعي والتقني في المجالات المختلفة يعرفها حلبيريث: بأنها التطبيق النظامي للمعرفة العلمية أو أية معرفة منظمة من أجل أغراض علمية. **(محمد ذبيان عزاوي، 2000، ص35.)**

أما المفهوم الحديث للتكنولوجيا فيشمل الإبداع والخلق بالإضافة إلى الاقتباس والاستيعاب، فالتكنولوجيا عبارة عن جميع الاختراعات والإبداعات اللازمة لعملية التطور الاقتصادي والاجتماعي . والتي تتم من خلال مراحل النمو . **(عدى قصور،1984،ص35)**

تظهر التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال من خلال الجمع بين الكلمة مكتوبة ومنطوقة والصور الساكنة ومتحركة بين الاتصالات سلكية ولا سلكية أرضية أو فضائية ثم تخزين المعطيات وتحليل مضامينها وإتاحتها بالشكل المرغوب في الوقت المناسب والسرعة اللازمة. ويعرفها معالي فهمي حيدر بأن " التكنولوجيات الجديدة للإعلام والاتصال تشير إلى جميع أنواع التكنولوجيا المستخدمة في تشغيل ونقل وتخزين المعلومات في شكل الكتروني، وتشمل تكنولوجيا الحاسبات الآلية، ووسائل الاتصالات وشيكات الربط وأجهزة الفاكس وغيرها من المعدات التي تستخدم بشدة في الاتصال".

(معالي فهمي حيدر،2002، ص253)

2/تعريف الاتصال:

فيما يخص الاتصال ظهرت تعريفات عديدة لا يمكن حصرها لمفهوم الاتصال من قبل الباحثين والمتخصصين في علوم الاتصال والإعلام عكست في معظمها أهميته ودوره في الحياة الإنسانية والمكونات أو العناصر الأساسية لعملية الاتصال يعني تأسيس جماعة أو مشاركة ويعني في العربية إيصال فكرة أو رأي إلى عدد من الأفراد وربطهم لبعضهم البعض. **(علاء الدين أحمد كافي، 2003 ، ص60.)**

كما يعتبر العملية أو الطريقة التي تتم عن طريقها انتقال المعرفة من شخص لآخر حتى تصبح مشاعا بينهما، وتؤدي إلى التفاهم بين هذين الشخصين أو أكثر، بذلك يصبح لهذه

العملية عناصر ومكونات، واتجاه نسير فيه، وهدف نسعى إلى تحقيقه ومجال تعمل فيه ويؤثر فينا. **(ربحى مصطفى عليان ،2003،ص20)**

2/ خصائص تكنولوجيا الاتصال الحديثة:

على الرغم من أن التكنولوجيات الاتصالية الحديثة التي أفرزتها الثورة التكنولوجية الحديثة تكاد تتشابه في عديد من السمات مع الوسائل التقليدية، إلا أن هناك خصائص أخرى تتميز بها التكنولوجيا الاتصالية الراهنة ومن أبرزها:

2-1 التفاعلية: وتطلق هذه السمة على الدرجة التي يكون فيها للمشاركين في عملية الاتصال تأثير على أدوار الآخرين واستطاعتهم تبادلها، ويطلق على ممارستهم الممارسة المتبادلة أو التفاعلية، وهي تفاعلية بمعنى أن هناك سلسلة من الأفعال الاتصالية التي يستطيع الفرد (أ) أن يأخذ فيها موقع الشخص(ب)، ويقوم بأفعاله الاتصالية، المرسل يستقبل ويرسل في نفس الوقت وكذلك المستقبل، ويطلق على القائمين بالاتصال لفظ "المشاركين "بدلا من "المصادر"، ومثال على ذلك التفاعلية في بعض أنظمة النصوص المتلفزة.

(محمد علم الدين، تكنولوجيا،2005، ص117)

2-2- اللاتزامنية (عدم الارتباط بعنصر الوقت): وتعني إمكانية إرسال الرسائل واستقبالها في وقت مناسب للفرد المستخدم، ولا تتطلب من كل المشاركين أن يستخدموا النظام في الوقت نفسه، فمثلا في نظم البريد الإلكتروني ترسل الرسالة مباشرة من منتج الرسالة إلى مستقبلها في أي وقت، دونما حاجة لتواجد مستقبل الرسالة.

2-3 قابلية التحويل : وهي قدرة وسائل الاتصال على نقل المعلومات من وسط إلى آخر، كالتقنيات التي يمكنها تحويل الرسالة المسموعة إلى رسالة مطبوعة وبالعكس وهي في طريقها لتحقيق نظام للترجمة الآلية، وقد ظهرت مقدماته في نظام المينيتال "Minitel الفرنسي، "فالحدود أو الفروق أو السمات التي كانت تميز وسائل الاتصال الجماهيرية عن بعضها البعض، قد زال بعضها وبعضها الآخر في طريقه إلى الزوال، فالأفلام السينمائية يمكن عرضها في دور السينما، شاشة التلفزيون وعلى أشرطة الفيديو كاسيت وعلى الأسطوانات المدمجة على الرغم من اختلافها في الشكل.

(عبد الباسط محمد عبد الوهاب، 2005، ص 263-262)

2-**4 قابلية التوصيل والتركيب:** لم تعد شركات صناعة أدوات الاتصال تعمل بمعزل عن بعضها البعض فقد اندمجت أنظمة الاتصال، واتحدت الأشكال والوحدات التي تصنعها الشركات المتخصصة في صناعة أدوات الاتصال، ومن الأمثلة الدالة على ذلك : وحدات الهوائي المقعر الذي يمكن تجميعها من موديلات مختلفة الصنع، لكنها تؤدي وظيفتها في مجال استقبال الإشارات التلفزيونية على أكمل وجه، فهناك الهوائي القائم على الوحدات التالية : الصحن من صنع "شركة إيستون"Eston" "، والديمو)المحلل (من صنع "شركة ناكست ويف " "Wave Next"، والرأس من صنع شركة "شارب.

3/ أنواع تكنولوجيا الاتصال:

عندما نتحدث عن آليات الاتصال الفضائي الجديد، فإننا نذكر أنها متعددة من حيث الأشكال والأساليب، ومن حيث الأدوات والقنوات المستخدمة وسنتحدث في هذا الجزء عن أهمها والأكثر تواترا في الاستخدام ، الهاتف النقال، الانترنيت، القنوات الفضائية التلفاز .

3-1 التلفون السلكي والهاتف النقال: التلفون من أهم وسائل الاتصال الصوتي ومن أقدمها وأكثرها انتشارا بين الناس، لدرجة أنه من النادر أن تجد بيتا أو مؤسسة لا تمتلك خطا هاتفيا وخاصة في المجتمعات المتقدمة والغنية، والهاتف ليس أداة للتواصل بين الأفراد والجماعات ولكنها أداة تلعب دورها في الإنتاجية والتسويق وإيصال الخدمات للكثير من المؤسسات وتنتشر الاتصالات الهاتفية التقليدية في كل بلاد العالم حاليا، وقد تطور الهاتف في حجمه وشكله ومزاياه وإمكاناته عدة مرات وأصبح هناك شبكات هاتفية في بعض الدول المتقدم . من أحدث الابتكار في عالم الاتصالات الهاتفية، الهاتف الصوري أو الهاتف الفيديو الذي يستطيع نقل الصورة مع الصوت بسرعة هائلة، والجهاز مزود بذاكرة تؤهل خزن الصورة واسترجاعها عند الحاجة ومشاهدتها على الشاشة.

3-2 تعريف الحاسب: إن كلمة Computer مشتق من Compute بمعنى يحسب، ويعرف الحاسوب بأنه آلة حاسبة إلكترونية ذات سرعة عالية ودقة متناهية يمكنها معالجة البيانات وتخزينها، واسترجاعها وفقا لمجموعة من التعليمات والأوامر للوصول للنتائج المطلوبة

(محمد نبهان سويلم ، 2001 ص74)

م ن خصائص الحاسوب سرعة إنجاز العمليات سرعة دخول البيانات واسترجاع المعلومات القدرة على تخزين في المصانع التي تعمل آليا، سرعة إنجاز العمليات الحسابية والمنطقية المتشابكة، إمكانية عمل الحاسوب وبشكل متواصل دون تعب، تعدد البرمجيات والبرامج التي تسهل استخدام الحاسوب دون الحاجة إلى دراسة علم الحاسوب وهندسة الحاسوب، إمكانية اتخاذ القرارات وذلك بالبحث عن كافة الحلول لمسألة معينة وأن يقدم أفضلها وفقا للشروط الموضوعة والمتطلبات الخاصة بالمسألة.

(محمود علم الدين ، 1999، ص 15- 16)

3-3 الانترنت: كلمة مشتقة من شبكة المعلومات الدولية اختصارا للاسم الإنجليزي (network International) ويطلق عليها عدة تسميات منها: الشبكة (net The) أو الشبكة العالمية أو شبكة العنكبوت (web The)أو الطريق الإلكتروني السريع للعلوم وقد تم التعريف بها في الكتاب 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 بين المجاميع أو الرمز، وهناك أكثر من 100 دولة في العالم لديها نوع من الارتباط في إمكانية الوصول إلى الشبكة**(عبد المالك ردمان الرناني،2002، ص33).**

4/ وظائف تكنولوجيا الاتصال الحديثة:

لتكنولوجيا الاتصال عدة وظائف منها:

-**تحصيل المعلومات** : ويكون عن طريق جمع البيانات والمعطيات التي تمكن المستفيد منها فيما بعد وذلك في شكل ملفات مرتبة ومحفوظة إلى وقت الحاجة هذه المعلومات يمكن أن تأخذ عدة أشكال نصية، إحصاءات، أرقام، صور...الخ.

-**المعالجة:** وتأتي في المرحلة الثانية فبعد تحصيل المعلومات يمكن أن نقوم بمعالجتها، فهي تقتضي تحويل البيانات و الرموز إلى معلومات قابلة للاستهلاك، ومع المعالجة تحويل أي نوع من المعلومات إلى نوع أخر ويمكن تمييز عدة أنوع من المعالجة:

-معالجة النصوص.

-معالجة الأشكال

-معالجة الأصوات.

-**التخزين والاسترجاع** : من الوظائف التي تقدمها تكنولوجيا الاتصال هي قدرتها على تخزين وحفظ المعلومات والبيانات واسترجاعها عند الحاجة وهناك أوساط مختلفة لتخزين المعلومات، يمكن في أقل حيز ممكن.

-**نقل وإرسال المعلومات:**

أدى الاستخدام المتزايد لتكنولوجيا الاتصال في أي نقطة في العالم، عن طريق استخدام شبكات المعلومات وشبكات الاتصال الحديثة وما يعرف بالطرق السريعة للمعلومات والشبكة العالمية للمعلومات.

لقد أتاحت تكنولوجيا الاتصال للإنسان إمكانية التجوال في هذه القرية العالمية بدون حدود وإرسال المعلومات إلى حيث يشاء **(هاشم فوزي العبادي، 2012، ص34)**

خلاصة:

إن استخدام تكنولوجيا الاتصال وأثرها على نمط الحياة في المجتمع ، يتطلب جهدا كبيرا وتحليلا دقيقا وهذا راجع لأهميتها في الوقت الحالي والذي أصبحت فيه هذه التكنولوجيا شيء مفروض لابد منه وأصبح جميع الأفراد يعتمدون عليها بمختلف أجناسهم وكذا أعمارهم فهي تتسرب وتتنقل من شخص إلى آخر ولا يخلو أي منزل أو مجتمع منها، فلقد أصبحت ضرورة ملحة لدى المجتمع تجعلهم يتواصلون مع غيرهم ويطلعون على كل ما هو جديد سواء في النطاق المحلي أو العالمي.

الفصل الرابع

الإجراءات المنهجية للدراسة

تمهيد.

1 -منهج الدراسة

2 -عينة الدراسة

3 -الأدوات المستعملة في الدراسة

4 -الخصائص السيكومترية لأداة الدراسة

5 -الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة

خلاصة.

تمهيد:

يعد الإطار المنهجي لهذا البحث خطوة منهجية مهمة، يتحدد على ضوئها آليات المعالجة المنهجية بكافة مراحلها، لأن تحقيق الهدف المنشود من إنجازه يتطلب عملية منظمة تعتمد على منهج مختار وطبيعة موضوعه، ويعتمد على تقنيات الاستقصاء وجمع البيانات والمعلومات في الميدان، وأساليب تحليلها بطرق علمية.

1 -منهج الدراسة:

يعتبر المنهج في البحث العلمي مجموعة من القواعد والأسس التي يتم وضعها من اجل الوصول إلى حقائق، وبما أن دراستنا هذه تندرج ضمن البحوث والدراسات الإنسانية والاجتماعية واستجابة لطبيعة الموضوع وإشكالية المطروحة والمتمثلة في : "اتجاهات أعوان الخدمة العمومية نحو استخدام تقنيات الاتصال الحديثة" تم اختيار المنهج الوصفي الذي يقوم على وصف الدراسة وتشخيصها كما هي في الواقع دون إجراء أي تعديل أو تغيير عليها.

2 -عينة الدراسة: تكونت عينة الدراسة من 30 مفردة مكونة من موظفين وموظفات، تم اختيارها بطريقة عشوائية وذلك بسبب الصعوبات التي يعيشها العالم بسبب أزمة كورونا (كوفيد 19).

3 -أداة الدراسة:

يعتبر الاستبيان الأداة المناسبة للحصول على المعلومات والبيانات التي يجري تعبئتها من قبل كل مستجيب.

يتكون الاستبيان من (27) عبارة لكل عبارة وزن مدرج وفق مقياس ليكرت الثلاثي وهي (وافق تأخذ درجة 3، محايد تأخذ درجة 2، غير موافق تأخذ درجة1).

4 -الخصائص السيكومترية لأداة الدراسة:

تم حساب صدق هذا الاستبيان بطريقة الصدق الذاتي وهي تجذير معامل الثبات أما حساب الثبات كان بطريقة الفا كرونباخ.

5 -الأساليب الإحصائية المستخدمة:

تمت معالجة البيانات باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) تمثلت فيما يلي:

-حساب المتوسطات لمعرفة اتجاهات أعوان الخدمة العمومية نحو استخدام تقنيات الاتصال الحديثة.

-اختبار T.Test لحساب الفروق بين المتوسطات الحسابية وفقا لمتغيرات الدراسة (الجنس، العمر، الخبرة).

-حساب الصدق الذاتي والثبات بطريقة الفا كرونباخ.

خلاصة:

تطرقنا في هذا الفصل إلى الإجراءات المنهجية الواجب إتباعها في كل البحوث العلمية والتي تستند إلى أسس وقواعد علمية وعملية، سواء في مجالات الدراسة المكاني، الزماني، البشري، المنهج المستخدم في البحث والعينة التي اعتمدنا عليها في الدراسة وطريقة اختيارها، كما توجب علينا توضيح وسائل البحث وكيفية توظيفها لجمع المعلومات، ثم عرض الخصائص السيكومترية لأداة الدراسة، وأخيرا الأساليب الإحصائية المستخدمة في هذه الدراسة.

الفصل الخامس

عرض ومناقشة النتائج

تمهيد.

1 - عرض و تفسير نتائج الدراسة الميدانية

2 - خلاصة النتائج

خلاصة.

تمهيد:

يعتبر فصل تحليل النتائج من الفصول الأساسية في الدراسة، باعتباره الجزء الذي يتم فيه قبول أو رفض الفرضيات المحددة سابقا، واعتمادا على ما تم رصده من نتائج من الواقع ومقارنته بالدراسات السابقة والتعرف على اتجاهات أعوان الخدمة العمومية نحو استخدام تقنيات الاتصال الحديثة.

1 -عرض وتحليل نتائج الدراسة:

1 1 **عرض الفرضية العامة:** والتي تنص على: طبيعة اتجاهات أعوان الخدمة العمومية نحو استخدام تقنيات الاتصال الحديثة ايجابية.

أظهرت النتائج أن مستوى اتجاهات كانت طبيعة اتجاهات أعوان الخدمة العمومية نحو استخدام تقنيات الاتصال الحديثة سلبية إذ بلغ المتوسط الحسابي للاتجاه الكلي لأفراد العينة 53.40 وهو الذي وقع في المجال الخاص بالاتجاه السلبي في مفتاح التصحيح الخاص بتفسير درجات مقياس الاتجاهات، وجاءت جميع الفقرات في المستوى المتوسط إذ تراوحت المتوسطات الحسابية بين 1.20 و 2 وعليه لم تحققت الفرضية العامة للدراسة والمقرة بأن اتجاهات أعوان الخدمة العمومية نحو استخدام تقنيات الاتصال الحديثة إيجابية .وقد تعزى هذه النتيجة إلى معوقات التي تعيق تطبيق تكنولوجيا الاتصال داخل المؤسسة وذلك راجل إلى نقص الدورات التدريبية المخصصة للموظفين في مجال استخدام هذه التكنولوجيا وأيضا إلى ضعف البنية التحتية الأزمة لتطبيقها، بالإضافة إلى انعدام التحديث للأجهزة الحاسوب والتقنيات اللازمة لتكنولوجيا الاتصال، كما أن الدول لم تضع ميزانية كافية لتوفير متطلبات استخدام تكنولوجيا الاتصال والمعلومات في المؤسسات.

1 2 **عرض الفرضية الجزئية الأولى :** والتي تنص على: **وجود فروق ذات دلالات إحصائية في اتجاهات أعوان الخدمة العمومية نحو استخدام تقنيات الاتصال الحديثة تعزى لمتغير العمر.**

للتحقق من فرضية فروق الاتجاهات نحو استخدام تقنيات الاتصال الحديثة حول الجنسين اعتمدنا في ذلك حساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لكل من الجنسين وبعدها تم حساب الاختبار التائي T.test لتحديد الفروق حسب الدلالة الإحصائية و في ما يلي النتائج المتوصل إليها.

جدول رقم(): يمثل نتائج اختبار T لحساب الفروق في الاتجاه بين الجنسين(ذكور، إناث)

الجنس	العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة ت	مستوى الدلالة
ذكور	9	54.22	4.05	0 .61	0 .43
إناث	21	53.05	5.59		

من خلال الجدول السابق الذي يبين نتائج اختبار "t.test" لحساب الفروق نلاحظ أنه لا يوجد فروق بين الجنسين وهذا من النتائج الموضحة في الجدول حيث بلغت قيمة (t=0.61) عند درجة الحرية (28)، وهي غير دالة على وجود فروق بين المتوسطات، حيث أن مستوى الدلالة (0.43) وهو أكبر من (0.05)، وبمقارنة المتوسطات نجد أن المتوسطات متقاربة (54.22) و(53.05) رغم تباينها أي أن المتوسط الحسابي لدى الذكور يساوي(54.22) وانحراف معياري(4.05) والمتوسط لدى الإناث يساوي(53.05) وانحراف معياري(5.59) رغم أن الإناث أكثر من الذكور معنى هذا عدم وجود فروق دالة بين المتوسطات، وبالتالي يتم رفض الفرضية المتبناة أعلاه.

تعتبر تكنولوجيا المعلومات والاتصال من العتاد الضروري وجوده لكن لا يكفي مجرد توفره لتحقيق فعالية تنظيمية مثلى، بل يجب توفر المهارات والمواهب التي تستطيع التحكم جيدا في هذه التكنولوجيا، وتستعملها بأفضل الطرق لتحسين مجموع العمليات التي تقوم بها المؤسسة، والانتفاع من الميزات المتعددة لها بغض النظر إن كانت إناث آو ذكور.

اتفقت دراستنا الحالية مع **دراسة عبد الحميد (2002)** في معرفة اتجاهات الطلبة نحو استخدام الانترنت وفي إتباعها المنهج الوصفي واختلفت معها من حيث النتائج حيث توصلت دراسة عبد الحميد آلا أن استخدام الفئة الشبابية للانترنت أكثر من الفئات الأخرى.

3 1 عرض الفرضية الجزئية الثانية وتنصها: وجد فروق ذات دلالات إحصائية في اتجاهات أعوان الخدمة العمومية نحو استخدام تقنيات الاتصال الحديثة تعزى لمتغير الجنس.

لاختبار صحة هذه الفرضية تم حساب الفروق بين درجات اتجاهات أعوان الخدمة العمومية تبعا لمتغير العمر باستخدام اختبار T.Test، وجاءت النتائج على النحو التالي:

جدول رقم(): يبين نتائج اختبار **(ت)** لدلالة الفروق لمتغير العمر والدرجة الكلية للاستبيان

العمر	العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة ت	مستوى الدلالة
45-25	17	53.36	5.24	0.17	0.89
45 فما فوق	13	53.46	5.20		

من خلال الجدول السابق الذي يبين نتائج اختبار "t.test" لحساب الفروق نلاحظ أنه لا يوجد فروق بين الجنسين وهذا من النتائج الموضحة في الجدول حيث بلغت قيمة (0.17) عند درجة الحرية (28)، وهي غير دالة على وجود فروق بين المتوسطات، حيث أن مستوى الدلالة (0.89) وهو أكبر من (0.05)، وبمقارنة المتوسطات نجد أن المتوسطات متقاربة (53.36) و(53.46) رغم تباينها أي أن المتوسط الحسابي لدى الفئة الأولى يساوي(54.22) وانحراف معياري(5.24) والمتوسط الحسابي لدى الفئة الثانية يساوي(53.05) وانحراف معياري(5.20) معنى هذا عدم وجود فروق دالة بين المتوسطات، وبالتالي يتم رفض الفرضية القائلة بوجود فروق في اتجاهات أعوان الخدمة العمومية نحو استخدام تقنيات الاتصال تبعا لمتغير العمر، لأن تقنيات الاتصال لا تعرف صغير كان أم كبير بل تعمل حسب اليد العاملة التي تعمل على تحسين أداء الموظفين وزيادة وتنمية مهاراتهم وقدراتهم في تطوير أنماط العمل داخل المؤسسة.

1 4 عرض الفرضية الجزئية الثالثة:والتي تنص على: وجد فروق ذات دلالات إحصائية في اتجاهات أعوان الخدمة العمومية نحو استخدام تقنيات الاتصال الحديثة تعزى لمتغير الخبرة.

للتحقق من فرضية فروق الاتجاهات نحو استخدام تقنيات الاتصال الحديثة حول متغير الخبرة، اعتمدنا في ذلك حساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري وبعدها تم حساب الاختبار التائي T.test لتحديد الفروق حسب الدلالة الإحصائية وفي ما يلي النتائج المتوصل إليها.

جدول رقم(): يبين نتائج اختبار **(ت)** لدلالة الفروق لمتغير الخبرة والدرجة الكلية للاستبيان.

الخبرة	العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة ت	مستوى الدلالة
5 إلى 15 سنة	19	53.53	6.00	0.49	0.23
15 فما فوق	11	53.18	3.40		

من خلال الجدول السابق الذي يبين نتائج اختبار " t.test" لحساب الفروق نلاحظ أنه لا يوجد فروق تبعا لمتغير الخبرة حيث بلغت قيمة (0.49) عند درجة الحرية (28)، وهي غير دالة على وجود فروق بين المتوسطات، حيث أن مستوى الدلالة (0.23) وهو أكبر من (0.05)، وبمقارنة المتوسطات نجد أن المتوسطات متقاربة (53.53) و(53.18) أي أن المتوسط الحسابي لدى الفئة الأولى يساوي(53.53) وانحراف معياري(6.00) والمتوسط الحسابي لدى الثانية يساوي(53.18) وانحراف معياري(3.40) هذا يعنى عدم وجود فروق دالة بين المتوسطات، وبالتالي يتم رفض الفرضية المتبناة أعلاه، والدافع وراء استخدام تكنولوجيا الاتصال هو اكتساب خبرة جديدة في مجال العمل خاصة باعتماد المؤسسة على إستراتجية تهدف إلى التحول للإدارة الإلكترونية والتخلي على ما هو ورقي والاعتماد أيضا على التكوينية في هذا المجال الأمر الذي يكسب المبحوثين الخبرة في مدى استخدامهم لهذه التكنولوجيا بدافع التسلية والترفيه وذلك ليس على حساب العمل بل من أجل كسر الروتين وهذا ما انفردت به دراستنا الحالية عن الدراسات الأخرى.

2 استنتاج عام:

من خلال ما توصلت إليه هذه الدراسة من نتائج يمكن القول انه لم تتحقق فرضيات الدراسة ومن اجل ذلك يجب العمل على تحسين الاتصال الإداري للمؤسسة من خلال استخدام وسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة لجعله أكثر فعالية وتحقيق أهدافها، وذلك انطلاقا من الدور الكبير الذي يلعبه الاتصال الإداري داخل المؤسسة فمن الضروري الاهتمام بالمورد البشري من خلال الاستقطاب والتوظيف بشكل سليم لأداء المهام الاتصالية بنجاح. كما لابد من وضع برامج تكوينية وتدريبية لتطوير معارفهم ومهاراتهم بشكل دوري للتعامل مع الوسائل الاتصالية المتطورة لتحقيق أهداف المؤسسة وتفعيل وتوسيع استخدامات الشبكات واستغلالها بشكل كلي .كما يجب تقوية البنية التحتية للمؤسسة وذلك بزيادة تطوير خدماتها، في مجال تكنولوجيا الاتصال والتوسع في استخدام شبكة الإنترنت لتقديم شبكة متنوعة من الخدمات الحديثة بكفاءة عالية وتكلفة أقل، والاستفادة في توفير الوقت والجهد.

خلاصة:

تطرقنا في هذا الفصل إلى تفسير ومناقشة نتائج الدراسة حيث تم عرض النتائج وتحليلها ثم معالجة المعطيات والنتائج على ضوء الفرضيات، وفي ظل بعض الدراسات السابقة ،وذلك من خلال المعالجة الإحصائية للبيانات، وهذه النتائج تقتصر على هذه الدراسة ولا تتعداها وذلك بالنظر إلى حدود الدراسة الحالية.

خاتمة

خاتمة:

لقد حاولنا من خلال هذه الدراسة معرفة اتجاهات أعوان الخدمة العمومية نحو استخدام تقنيات الاتصال الحديثة فقد تطورت هذه الأخيرة تطورا ملحوظا من حيث الأجهزة والمعدات وشبكات الاتصالات أو البرمجيات أو القوى البشرية العاملة في هذه التكنولوجيا، وما كان لهذا التطور من أثر بالغ ومهم في الحياة اليومية، وفي أساليب أداء العمل على المستوى الشخصي والمهني. وقد ازداد عدد العاملين في خدمات تكنولوجيات المعلومات والاتصال بشكل كبير مباشر وغير مباشر على حساب العاملين الآخرين، مما أدى إلى ثورة تنافس كبيرة بين الإدارات والمؤسسات العمومية أو الخاصة في اعتماد هذه التكنولوجيا كي تتمكن من البقاء والاستمرار.

ومن خلال القيام بعملية جمع البيانات والمعلومات اللازمة التي تكونت منها هذه الدراسة، تم التوصل إلى النتائج التالية:

- طبيعة اتجاهات أعوان الخدمة العمومية نحو استخدام تقنيات الاتصال الحديثة سلبية.
- عدم وجود فروق في اتجاهات أعوان الخدمة العمومية نحو استخدام تقنيات الاتصال الحديثة تعزى لمتغير الجنس.
- عدم وجود فروق في اتجاهات أعوان الخدمة العمومية نحو استخدام تقنيات الاتصال الحديثة تعزى لمتغير العمر.
- عدم وجود فروق في اتجاهات أعوان الخدمة العمومية نحو استخدام تقنيات الاتصال الحديثة تعزى لمتغير الخبرة.

تمت معالجة هذه النتائج بالحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (spss.15).

قائمة

المراجع

قائمة المراجع:

1 –هاشم فوزي العبادي، خليل كاضم العبادي، نظم إدارة المعلومات، د ط، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2012.

2 –محمد نبهان سويلم: مدخل إلى علوم الحاسب، إتحاد ومكتبات الجامعات المصرية، القاهرة، 2001.

3 –محمود علم الدين: تكنولوجيا المعلومات وصناعة الاتصال الجماهيري، العربي للنشر والتوزيع القاهرة، 1999.

4 –عبد المالك ردمان الرناني: الوظيفة الإعلامية لشبكة الإنترنت، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة 2002.

5 –سعيد يس عامر ، **الاتصالات الادارية والمدخل السلوكي لها** ، مركز وايد سيرقيس للاستشارات والتطوير العلمي، مصر ،2000.

6 – أحمد عبد اللطيف وحيد(2006): علم النفس الاجتماعي، ط1، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان – الأردن.

7 – محمد عبد الرحمن العيسوي(2006): علم النفس الاجتماعي التطبيقي، ب ط، الدار الجامعية، الإسكندرية – مصر.

9 - خليل عبد الرحمن المعايطة (2007): علم النفس الاجتماعي، ط 2، دار الفكر،عمان– الأردن.

10 - خليل ميخائيل معوض(2003): علم النفس الاجتماعي، ب ط، دار الإسكندرية للكتب، الإسكندرية – مصر.

11 - عبد الفتاح محمد الدويدار(2005): علم النفس الاجتماعي أصوله ومبادئه، ب ط ، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية – مصر.

12 - عبد الحافظ سلامة(2007): علم النفس الاجتماعي، ط 2، دار اليازوري، الأردن – عمان.

13 - بن عيسي ليلى، **أهمية التسيير العمومي**، دراسة حالة، دراسة غير منشورة، جامعة بسكرة، 2005

14 - جابر ولوكيا(2006):مفاهيم أساسية في علم النفس الاجتماعي، ب ط ، دار الهدى، الجزائر.

15 - محمد بن عبد الله الجيغمان(2008): مركز التنمية الأسرية، ب ط، جمعية البر والإحساء، السعودية.

16 - فهد بن عبد الله الربيعة(1996): اتجاهات طلاب وطالبات قسم علم النفس نحو الأخصائي النفساني، **عبد الغفار حنفي ، أساسيات إدارة المنظمات، المكتب العربي الحديث، القاهرة، مصر، 1995.**

17 - المجلة العلمية لكلية الآداب، جامعة المينا، السعودية.

18 - **عبد النور ناجي** ، الخدمة العمومية و رهان الجودة في الإدارة المحلية الجزائرية : دراسة الحالة المدنية – بلدية عنابة – الملتقى الدولي الرابع حول ترقية الخدمة العمومية في الدول المغاربية تحديات ورهانات، كلية الحقوق والعلوم السياسية جامعة حمى لخضر الوادي ليومي 09 و 10 مارس 2016.

19 - المرسى سيد حجازي، اقتصاديات المشروعات العامة النظرية والتطبيق، الإسكندرية، الدار الجامعية، 2004.

20 - عبد الباسط محمد عبد الوهاب، استخدام تكنولوجيا الاتصال في الإنتاج الإذاعي والتلفزيوني. دراسة ميدانية، ذ.م.ن: المكتب الجامعي الحديث)،2005.

21 - العربي بوعمامة، رقاد حليمة، "الاتصال العمومي والإدارة الالكترونية، رهانات ترشيد الخدمة العمومية"، مجلة الدارسات والبحوث الاجتماعية، جامعة الوادي، 09 ديسمبر2014.

22 - مريزق عدمان، **التسيير العمومي بين الاتجاهات الكلاسكية والاتجاهات الحديثة** ، الطبعة الأولى، جسور للنشر والتوزيع، الجزائر، 2015.

23 - محمد علم الدين، تكنولوجيا المعلومات والاتصال ومستقبل صناعة الصحافة، القاهرة، دار الرحاب،2005.

24 - عمار بوضياف ، **الوجيز في القانون الإداري** ، الطبعة الثالثة، جسور للنشر والتوزيع الجزائر، 2014.

25- René CHAPUS, **Droit Administratif Général**, Tome I, 15éme

26- édition, ed Montchrestien, Paris, 2001, p608

فهرس
المحتويات

فهـرس المـحتويات

شكر وعرفان	
مقدمة	**أ- ب**
الجانب النظري	
الفصل التمهيدي: الإطار العام للدراسة	
1/ إشكالية الدراسة	**04**
2/ فرضيات الدراسة	**05**
3/ أهمية الدراسة	**06**
4/ أهداف الدراسة	**06**
5/ مفاهيم ومصطلحات الدراسة	**06**
6/ الدراسات السابقة	**07**
الفصل الأول: الاتجاهات.	
تمهيد	**11**
1/ تعريف الاتجاهات	**12**
2/ مكونات الاتجاهات	**12**
3/ أنواع الاتجاهات	**14**
4/ وظائف الاتجاهات	**15**
5/ نظرية الاتجاهات	**16**
خلاصة	**18**
الفصل الثاني: الخدمة العمومية	
تمهيد	**20**
1/ تعريف تعريف الخدمة العمومية.	**21**
2/ أنواع الخدمة العمومية	**21**
3/ المبادئ الأساسية لتقديم الخدمة العمومية	**22**
4/ أهمية تقديم الخدمات العمومية المحلية بجودة عالية	**24**
خلاصة.	**25**

الفصل الثالث:تقنيات الاتصال الحديثة	
تمهيد	27
1/تعريف تكنولوجيا الاتصال الحديثة	28
2/خصائص تكنولوجيا الاتصال الحديثة	29
3/ انواع تكنولوجيا الاتصال الحديثة	30
4/ وظائف تكنولوجيا الاتصال الحديثة	31
خلاصة	32
الجانب التطـــبيقي	
الفصل الرابع: الإجراءات المنهجية للدراسة	
تمهيد	**35**
1/ منهج الدراسة	**35**
2/ عينة الدراسة	**35**
3/ الأدوات المستعملة في الدراسة	**35**
4/ الخصائص السيكومترية لأداة الدراسة	**35**
5/الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة	**35**
خلاصة	**37**
الفصل الخامس: عرض ومناقشة النتائج	
تمهيد.	**39**
1/ عرض نتائج الدراسة الميدانية.	**40**
2/ خلاصة النتائج	**44**
خاتمة	**45**
قائمة المراجع	**49- 50**