



جامعة محمد بوضياف
كلية العلوم الانسانية والاجتماعية
قسم علوم الإعلام والإتصال

دور تكنولوجيا الاتصال في تسهيل الاتصال بين الطالب الجامعي والإدارة

مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ليسانس تخصص اتصال

إشراف الأستاذة:

تيميزار فاطمة

أعداد الطالبتين:

- العطرابي سارة

- رقيق روميصة

2020/2019

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

إهداء

وجد الإنسان على وجه البسيطة ولم يعيش بمعزل عن باقي البشر،
وفي جميع مراحل الحياة يوجد أناس يستحقون منا الشكر، وأولى
الناس بالشكر هما الأيووان لما لهما من الفضل ما يبلغ عنان السماء،
فوجودهما سبب للنجاة والفلاح في الدنيا والآخرة.

إلى الاستاذة المشرفة تيميزار فاطمة.

إلى أصدقائي الذين أشهد لهم نعم الرفقاء في جميع الأمور.
إلى كل من ساهم في هذا البحث المتواضع ولو بكلمة.

الملخص:

حتى يومنا هذا مرتت البشرية بموجتين عظيمتين من التطور والتحول وما أتت به هاتين الثورتين من مستحدثات تكنولوجية التي مهدت الى ظهور موجة ثالثة الذي أُطلق عليها بالثورة الرقمية أو تكنولوجيا الاتصال الحديثة، إذا أصبحت ضرورة حتمية في ضوء التغييرات المتسارعة في العديد من المجالات خاصة في مجال إدارة المؤسسات إذ تلعب دور المحرك الرئيسي لنجاح أو فشل هذه الأخيرة . من هذا المنطلق حاولت الباحثتين التعمق في دور تكنولوجيا الاتصال في تسهيل الاتصال بين الطالب الجامعي والإدارة في المؤسسة الجامعية لولاية المسيلة كميدان للدراسة، وذلك من خلال الإجابة على التساؤل الرئيسي التالي : دور تكنولوجيا الاتصال في تسهيل الاتصال بين الطالب الجامعي والإدارة؟ تضمنت هذه الدراسة أربعة فصول تناول الفصل الأول إشكالية الدراسة ومنهجيتها والفصل الثاني ماهية تكنولوجيا الاتصال ، تناول الفصل الثالث الطالب الجامعي وتكنولوجيا الاتصال والفصل الأخير تم فيه تحليل البيانات الميدانية كما وكيفا ومن خلالها تم الوصول إلى مجموعة من النتائج التي سبق ذكرها

فهرس المحتويات

فهرس المحتويات:

الصفحة	العنوان
أ - ب	مقدمة
الفصل الأول: منهجية الدراسة	
04	الإشكالية
06	التساؤلات الفرعية
06	أهداف الدراسة
06	أهمية الدراسة
07	أسباب إختيار الموضوع
07	تحديد المفاهيم المصطلحات
12	منهج الدراسة
الفصل الثاني: ماهية تكنولوجيا الإتصال	
14	مراحل تطور تكنولوجيا الاتصال
14	خصائص تكنولوجيا الاتصال
16	أنواع تكنولوجيا الاتصال الحديثة
18	وظائف تكنولوجيا الاتصال
18	أثار استخدام تكنولوجيا الاتصال في المؤسسات
21	مزايا تكنولوجيا الاتصال الحديثة
22	عيوب تكنولوجيا الاتصال
الفصل الثالث: الطالب الجامعي وتكنولوجيا الإتصال	
24	الطالب الجامعي
25	خصائص الطالب الجامعي
28	احتياجات الطالب الجامعي
30	الإدارة
30	وظائف الإدارة
31	أهمية الإدارة
33	الاتصال الإداري

فهرس المحتويات:

33	خصائص الاتصال الإداري
الفصل الرابع: الإطار التطبيقي	
39	المحور الأول: استخدام الطالب الجامعي لتكنولوجيا الاتصال.
44	المحور الثاني: عادات وأنماط استخدام تكنولوجيا الاتصال.
50	المحور الثالث: الدوافع والاشباعات المحققة من استخدام الطلبة لتكنولوجيا الاتصال.

فهرس الجداول والأشكال

فهرس الجداول والاشكال:

فهرس الجداول:

الرقم	العنوان	الصفحة
1.	يمثل عرض أوجه المقارنة بين جهازي التلكس والتلتيكس.	17
2.	الآثار التنظيمية لتكنولوجيا الاتصال.	21
3.	يوضح توزيع إجابات أفراد عينة الدراسة حسب الجنس	36
4.	يوضح توزيع إجابات أفراد عينة الدراسة حسب متغير السن	37
5.	يوضح توزيع إجابات أفراد عينة الدراسة حسب الطور	38
6.	يوضح توزيع إجابات أفراد عينة الدراسة حسب هل تتوفر لديكم شبكة انترنت	39
7.	يوضح توزيع إجابات أفراد عينة الدراسة حسب ماهو هدفك من استعمال تكنولوجيا الاتصال؟	40
8.	يوضح توزيع إجابات أفراد عينة الدراسة حسب ماهو تقييمك لاستخدام تكنولوجيا الاتصال؟	41
9.	يوضح توزيع إجابات أفراد عينة الدراسة حسب هل استفدت من تكنولوجيا الاتصال بالجامعة؟	42
10.	يوضح توزيع إجابات أفراد عينة الدراسة حسب ماهو مصدر معلوماتك داخل الجامعة؟	43
11.	يوضح توزيع إجابات أفراد عينة الدراسة حسب هل تستخدم تكنولوجيا الاتصال في مجال الدراسة؟	44
12.	يوضح توزيع إجابات أفراد عينة الدراسة حسب ما هي أهم الوسائل التكنولوجية التي تستخدمها؟	45
13.	يوضح توزيع إجابات أفراد عينة الدراسة حسب ما هي أهم المواقع المستخدمة للاتصال بالإدارة؟	46
14.	يوضح توزيع إجابات أفراد عينة الدراسة حسب هل تساهم تكنولوجيا الاتصال في تحقيق ما تبحث عنه؟	47
15.	يوضح توزيع إجابات أفراد عينة الدراسة حسب هل تظن أن	48

فهرس الجداول والاشكال:

	تكنولوجيا الاتصال تحسن في مستوى الخدمات التي تقدمها المؤسسة؟	
49	يوضح توزيع إجابات أفراد عينة الدراسة حسب ما الدافع الذي يجعلك تستخدم تكنولوجيا الاتصال؟	16.
50	يوضح توزيع إجابات أفراد عينة الدراسة حسب هل تعتقد أن 53 موقع فيسبوك يساعدك في الحصول على المعلومات المتعلقة بتخصصك؟	17.
51	يوضح توزيع إجابات أفراد عينة الدراسة حسب ماهي أهم الإشباعات العلمية والمعرفية المحققة من خلال موقع فيسبوك في تحصيلك الدراسي؟	18.
52	يوضح توزيع إجابات أفراد عينة الدراسة حسب هل تثق في المضامين العلمية التي يقدمها فيسبوك؟	19.
53	يوضح توزيع إجابات أفراد عينة الدراسة حسب هل ترى تفاعل الطلبة مع الجوانب الدراسية على مواقع الفيسبوك؟	20.
54	يوضح توزيع إجابات أفراد عينة الدراسة حسب ما مدى المعارف التي تقدمها صفحة القسم؟	21.
55	يوضح توزيع إجابات أفراد عينة الدراسة حسب هل هي مواكبة للحدث	22.
56	يوضح توزيع إجابات أفراد عينة الدراسة حسب هل جربت مراسلة الصفحة ويتم الرد عليك؟	23.
57	يوضح توزيع إجابات أفراد عينة الدراسة حسب هل تستعمل صفحة الفايسبوك الخاصة بالقسم؟	24.
58	يوضح توزيع إجابات أفراد عينة هل تستعمل صفحة الفايسبوك الخاصة بالقسم؟- إذا كانت الإجابة بنعم؟	25.

فهرس الجداول والاشكال:

فهرس الأشكال:

الرقم	العنوان	الصفحة
1.		34
2.	يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس	36
3.	يوضح توزيع أفراد الدراسة حسب متغير السن	37
4.	يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الطور	38
5.	يوضح هل تتوفر لديكم شبكة انترنت؟	39
6.	يوضح ما هو هدفك من استعمال تكنولوجيا الاتصال؟	40
7.	يوضح ما هو تقييمك لاستخدام تكنولوجيا الاتصال؟	41
8.	يوضح هل استفدت من تكنولوجيا الاتصال بالجامعة؟	42
9.	يوضح ما هو مصدر معلوماتك داخل الجامعة؟	48
10.	يوضح هل تستخدم تكنولوجيا الاتصال في مجال الدراسة؟	44
11.	يوضح ما هي أهم الوسائل التكنولوجية التي تستخدمها	45
12.	يوضح ما هي أهم المواقع المستخدمة للاتصال بالإدارة؟	46
13.	هل تساهم تكنولوجيا الاتصال في تحقيق ما تبحث عنه؟	47
14.	يوضح هل تظن أن تكنولوجيا الاتصال تحسن في مستوى الخدمات التي تقدمها المؤسسة؟	48
15.	يوضح ما الدافع الذي يجعلك تستخدم تكنولوجيا الاتصال؟	49
16.	يوضح هل تعتقد أن موقع فيسبوك يساعدك في الحصول على المعلومات المتعلقة بتخصصك؟	50
17.	يوضح ماهية أهم الإشباعات العلمية والمعرفية المحققة من خلال موقع فيسبوك في تحصيلك الدراسي؟	51
18.	يوضح هل تثق في المضامين العلمية التي يقدمها فيسبوك؟	52
19.	يوضح هل ترى تفاعل الطلبة مع الجوانب الدراسية على مواقع الفيسبوك؟	53
20.	يوضح ما مدى المعارف التي تقدمها صفحة القسم؟	54

فهرس الجداول والاشكال:

55	يوضح هل هي مواكبة للحدث؟	.21
56	يوضح هل هل جريت مراسلة الصفحة ويتم الرد عليك؟	.22
57	يوضح هل تستعمل صفحة الفايسبوك الخاصة بالقسم؟	.23

مَقْدَمَةٌ

مع نهاية القرن الماضي وبداية القرن الواحد والعشرين، شهد العالم في هذه الفترة ثورة استخدام مختلفة للتكنولوجيات من أهمها تكنولوجيا الاتصال، وهذا ماذا دفع الأفراد عامه والمؤسسات خاصة الى الإهتمام بشكل متزايد بهذه التكنولوجيات، حيث ساعدت هذه الاخيرة على إحداث تغيرات وتحولات في ميدان التسيير والتنظيم والاتصال، نظرا لأهمية هذه الميادين التي تعد لازمة حتمية تطور المؤسسات والحفاظ على استقرارها.

إن تكنولوجيا الاتصال جزء لا يتجزأ من نسيج الادارة في المؤسسات المعاصرة، وموردا أساسيا تعتمد عليه في تفعيل عملية الاتصال الاداري وتدعيم القرارات، مما ينتج عنه سرعة تأدية المهام الإدارية داخل أي مؤسسة، وتطمح مختلف المؤسسات بشتى أنواعها إنتاجية كانت أو خدماتية إلى تحقيق أهدافها بطريقة جد ذكية لاقتناص مراتب أولى بالمؤسسات الرائدة في المجال مع تحول الاقتصاد من اقتصاد صناعي إلى اقتصاد معلوماتي، بحيث يركز على المعلومة وكيفية استغلالها أحسن الإستغلال وفق ظروف مواتية لذلك، من خلال توفير الموارد المناسبة. وعند الحديث عن اقتصاد المعرفة يذهب بنا التفكير مباشرة إلى القطاع الخدماتي المتمثل في مؤسسات التعليم العالي لتزايد الإهتمام به بسرعة فائقة، ليس لقلة أهمية القطاعات و إنما ارتكازها على جانب المعلومة إذ تميزت هذه الأخيرة بتنوع نشاطات عملها ومخرجاتها، مع إعتبارها منبر ومنبع الموارد البشرية الخلاقة لسوق العمل من جهة ومن جهة أخرى ذات قدرة كبيرة على مواكبة متغيرات الحياة المختلفة سواء كانت إقتصادية إجتماعية سياسية... الخ.

ولتحقق مؤسسات التعليم العالي أهدافها وأهداف القطاعات الأخرى المرتبطة بها، ونظرا للمهمة الملقاة على عاتقها أصبح لزام عليها خوض غمار رهان تحسين جودة خدماتها المختلفة، تلبية لمتطلبات سوق العمل من جهة وتنمية المجتمع وتحسين البحث العلمي من جهة أخرى. ومن بين مؤسسات التعليم العالي التي أولت إهتماما كبيرا في مجال تكنولوجيا الإتصال المؤسسة التعليمية الجامعية بولاية المسيلة لهذا سنحاول في هذه الدراسة دراسة دور

تكنولوجيا الاتصال في تسهيل الاتصال بين الإدارة والطالب الجامعي وأهم الاشباكات منها،
وكيفية تأثير هذه التكنولوجيا على أداء المؤسسة

الفصل الأول: منهجية الدراسة

1) الإشكالية:

يعتبر التعليم العالي احد أصول الاستراتيجيات الوطنية للدول كما يتزايد الاعتراف به على انه هو المدخل الرئيسي للطاقات البشرية وتطوير قدراتها لصياغة وإدارة السياسات وتكنولوجيات المعلومات والاتصالات في سياق الأهداف الاستراتيجية العامة وهذا من اجل مواجهه التحديات بتطوير النظام التعليمي في الجامعات والذي يكون عالي الجودة وهذا بهدف تعزيز التنمية الاقتصادية القائمة على التكنولوجيا الحديثة والمعرفة كما أن الاستعانة بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات من التقنيات الحديثة والأساسية في عمل المؤسسات حيث أصبحت هذه الأخيرة وخاصة الخدمية منها أمام الأمر الواقع في ضرورة الاستفادة من هذه التكنولوجيا حيث تكتسب مكانه مناسبة تمام مثيلاتها في نفس القطاع وأصبحت هذه الأخيرة تمثل القاعدة التقنية للانطلاق في مجال إدارة المؤسسات وتلعب دور المحرك الرئيسي لنجاح او فشل المؤسسات الاتصال انطلاقه واسعة من القدرات والمكونات والعناصر المتنوعة المستخدمة في تخزين البيانات ومعالجتها وتحليلها واسترجاع المعلومة وتوزيعها إضافة إلى دورها في تأمين المعلومة المطلوبة في الوقت المناسب تلك المعلومة هي صنيعه ما هي صنعه امتزاج الثلاثية:

امتزاج النظم الحاسوبية ببرامج الحاسوبية وشبكات الاتصال التي تعمل على نقل المعلومات ومشاركتها بين الموظفين في المؤسسة هذا ما أدى إلى تسهيل العملية الاتصالية داخل المؤسسة الاتصال وسيله ادارية في نقل وتبادل المعلومات والأفكار المتصلة بأهدافها المنشودة وأدائها في تحقيق الكفاءة والفعالية لذلك تبرز أهمية الاتصال الإداري في كونه العصب الحيوي والمحرك الرئيسي للتأثير في السلوك الوظيفي للمرؤوسين وتوجيه جهودهم حيث يرفع الاتصال الفعال بين القائد ومرؤوسه الروح المعنوية لدى المرؤوسين وينمي لهم روح الفريق ويقوي عندهم الشعور بالانتماء إلى التنظيم كما يعرف القائد بحاجات مرؤوسيه الاتصال بمثابة إحدى المهارات الأساسية التي يجب ان يتزود بها كل مسؤل من اجل تحقيق التكامل الوظيفي والبنائي اللازم بين أوجه نشاط المؤسسة وأعمال أفرادها كما انه

أساس قيام العلاقات الإنسانية لهذا يبقى الاتصال احد الدعائم الهامة التي يتركز عليها البناء التنظيمي للمؤسسة ضروري في ظل التكنولوجيا الحديثة النظر في أسلوب الاتصال الإداري والوسائل المستخدمة له على حد سواء بما يتماشى مع أهم متطلبات المؤسسة وأهدافها المنشودة وعليه تعمل هذه الأخيرة على تحسين اتصالها الداخلي بالاعتماد على أساليب وتقنيات حديثة لتكنولوجيا الاتصال حيث أن تحسين الاتصال الإداري كما وكيفا يعد سمة بارزة للمؤسسات الناجحة ولا تستغني عنه أي مؤسسه مهما كان نشاطها فالمؤسسة تعتمد بالدرجة الأولى على ماذا تدفق وانسياب المعلومات وتخزينها ونشرها خصوصا بعد اتساع دائرة البحث في شتى الميادين وظهور الأجهزة التي احدث التغييرات الجذرية في كيفية إيصال المعلومات وتحويل الاتصال من الشكل التقليدي إلى الشكل الالكتروني ولهذا أولى المؤسسات اهتماما كبيرا بهذا المجال في نطاق واسع اذ خصصت له دراسات وميزانيات ودخلت ميدان التطبيق ومنه فان تكنولوجيا الاتصال تظل من القضايا العامة التي يزداد الاهتمام بها في مختلف البلدان وهذا هو شان المؤسسة الجزائرية التي بدأت تلاحق هذه التطورات في طرق واتصالها باعتمادها على منظومة الشبكات الاتصالية هذا خاصة بعد اعتمادها على استراتيجيه نشر الحواسيب والبحث والتطوير في ميدان تكن ماذا يقال تكنولوجيا الاتصال الحديث المثال نأخذ الجامعة الجزائرية بولاية المسيلة جامعه محمد بوضياف والتي أولت اهتمامها الكبير بوسائل الاتصال الحديثة وخاصة في مجال الاتصال بين الإدارة والطالب ومن هذا المنطلق سوف نحاول الإجابة على السؤال التالي: ما هو دور تكنولوجيا الاتصال ف تسهيل الاتصال بين الإدارة والطالب الجمعي بجمعه المسيلة؟

(2) التساؤلات الفرعية:

- ما هو واقع استخدام تكنولوجيا الاتصال والمعلومات في العملية الاتصالية بين الطالب الجامعي والإدارة من وجهة نظر الطلبة الجامعيين؟
- ما هي درجات تأثير تكنولوجيا الاتصال بين الطالب والإدارة؟
- فيما تكمن معوقات استخدام تكنولوجيا الاتصال في تسهيل عملية الاتصال بين الطالب و الإدارة؟

(3) أهداف الدراسة

- التعرف على دوافع استخدام وسائل الاتصال الحديثة من قبل الطلبة.
- التعرف على الإشباعات التي تحقق من خلال استخدام تكنولوجيا الاتصال من قبل الطلبة
- الكشف عن ما إذا كانت تكنولوجيا الاتصال تؤثر في مستوى أداء المؤسسة
- توعية الجامعات على أهمية تكنولوجيا الاتصال الحديثة وضرورة تبنيها كمدخل لتحقيق جودة التعليم العالي.

(4) أهمية الدراسة

- سهولة التواصل بين الطلبة وأعضاء هيئة التدريس في تبادل هذه المعلومات باستخدام تكنولوجيا الاتصال وكثرة استخدامها.
- اعتبار مواقع انترنت المؤسسات الجامعية تقوم بتسهيل طريق الطالب في الحصول على المعلومات والبيانات المختلفة المتاحة.
- واقع الاستخدام الفعلي لتكنولوجيا الاتصال الحديثة في الاتصال الإداري
- تأثير تكنولوجيا الاتصال على الجودة العملية التعليمية موضحا أنماط الاستخدام.
- التعرف على واقع استخدام تكنولوجيا الاتصال في الجامعة مع معرفة رأي الطلبة والمتفاعلين في تحسين جودة العملية التعليمية
- حصر المعوقات التي تحول دون الاستخدام لتكنولوجيا الاتصال في العملية التعليمية دون غض النظر عن معرفة وجود فروق من عدمها.

5) أسباب إختيار الموضوع

- ❖ كون الموضوع من المواضيع قليلة التداول إن لم نقل عنها أنها نادرة في الدراسات السابقة في مجال التخصص، وهذا ما يعكس الفضول الشخصي .
- ❖ السعي لإيجاد بعض الحلول لمشاكل مؤسسات التعليم العالي
- ❖ معرفة آفاق استخدام تكنولوجيا الاتصال في العملية التعليمية وما وصلت إليه في الجامعات الجزائرية ومدى مواكبتها بمختلف التطورات الحادثة
- ❖ أهمية البحث في هذا الموضوع بالنسبة لكل جامعات الجزائر .

6) تحديد المفاهيم المصطلحات:

تمثل المفاهيم محور المنهج العلمي الذي تقوم عليه كافة المعارف رغم وجود الاختلافات والتباينات بين بعض الباحثين حولها. وتعتمد هذه الدراسة على مجموعة من المفاهيم والمصطلحات التي سنقوم بإعطائها تعريفا إجرائيا حسب معناها في دراستنا، وتتمثل مفاهيم دراستنا في :

- التكنولوجيا - تكنولوجيا الإتصال - الإتصال - الطالب الجامعي - الإدارة

التكنولوجيا: أخذ مصطلح التكنولوجيا يستأثر بالاهتمام الخاص والمتزايد في العقود الاخيرة في هذا القرن، حيث أصبحت التكنولوجيا مثار اهتمام مختلف المؤسسات في جميع أنحاء المعمورة.

فإذا بحثنا عن الأصل اللغوي لكلمة تكنولوجيا TECHNOLOGY فهي اشتقت من الكلمة اليونانية TECHNE وتعني فنا أو مهارة، والكلمة اللاتينية TEXERE وتعني تركيبا أو نسجا والكلمة LOGOS تعني علما أو دراسة، وبذلك فإن كلمة تكنولوجيا تعني علم المهارة أو الفنون¹ أما بالنسبة للغة العربية فقد شاع استخدام كلمة تكنولوجيا واكتسب هذا اللفظ بمرور الوقت القبول ويصعب أن نجد كلمة معربة تدل عليها تماما إلا لفظ "التقنية"

¹محمد الهاشمي: تكنولوجيا وسائل الإتصال الجماهيري، ط1، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، 2012، ص 2/40 . عدنان تايه النعيمي: تكنولوجيا

العمل في المنظمة بين النظرية والتطبيق، ط1، دار جليس الزمان للنشر، الأردن، ص 14 ص 16

وهذا اللفظ العربي أفتى به مجمع اللغة العربية وبرز استخدامه لوجود تشابه بينه وبين اللفظ الأجنبي، ومنه يمكن تقديم التعاريف التالية:

- **التكنولوجيا** هي الجهد المنظم الرامي إلى استخدام نتائج البحث العلمي في تطوير أساليب أداء العمليات الإنتاجية بالمعنى الواسع الذي يشمل الخدمات والأنشطة الإدارية والتنظيمية والاجتماعية، وذلك بهدف التوصل إلى أساليب جديدة يفترض أنها أجدى للمجتمع .

- **التكنولوجيا** مصطلح مرتبط بمفهوم المكننة، والتي تعني إنتاج البضائع والخدمات باستخدام المكين¹.

إلا ان هذا التعريف كان سائد إبان الثورة الصناعية التي ربطت بين الآلة ومفهوم التكنولوجيا، بالرغم من أن هذا مفهوم التكنولوجيا أصبح يستخدم في جميع المجالات ولم يعد حكرا على الآلات المستخدمة في إنتاج السلع. وللتكنولوجيا ثلاث مفاهيم أساسية كما حددها زاهر أحمد وهي²:

- **التكنولوجيا عملية:** وهو التطبيق المنظم للمحتوى العلمي أو المعلومات بغرض أداء محدد يؤدي في النهاية إلى حل مشكلة معينة .

- **التكنولوجيا كمنتج:** محصلة تطبيق الأساليب العلمية، يكون في المساعدة في إنتاج الآلات والخامات ويطلق على الآلات WAR HARD والمواد الخام - . WARE SOFT
التكنولوجيا كمزيج للأسلوب والمنتج: من هذا يتضح أن عملية الاختراع تصاحبها عملية الإنتاج، وبالتالي يمكن فصل التكنولوجيا كأسلوب عنها كمنتج وأوضح مثال على ذلك هو الحاسب الآلي فنفس الجهاز يصاحبه دائما تطور في إنتاج البرامج وتوسع كبير فيها³.

¹ عدنان تايه النعيمي: تكنولوجيا العمل في المنظمة بين النظرية والتطبيق، ط1، دار جليس الزمان للنشر، الاردن ص ص 14، 16.

² عبد الباسط محمد عبد الوهاب: استخدام تكنولوجيا الإتصال في الإنتاج الإذاعي والتلفزيوني "دراسة تطبيقية ميدانية"، دط، المكتب الجامعي

الحديث، الأردن، ص 82

³ شريف درويش اللبان: تكنولوجيا الإتصال "المخاطر والتحديات والتأثيرات الإجتماعية، دط، المكتبة الإعلامية، القاهرة، ص103.

تكنولوجيا الاتصال: ورد تعريفها في المعجم الإعلامي بأنها: مجمل المعارف والخبرات المتراكمة والمتاحة والأدوات والوسائل المادية والإدارية والتنظيمية، المستخدمة في جمع المعلومات ومعالجتها وتخزينها واسترجاعها ونشرها وتبادلها، أي توصيلها إلى الأفراد والجماعات¹.

وتعرف أيضا على أنها: كافة الوسائل من الاتصالات السلكية واللاسلكية الضرورية لإنقال منظومة نظم المعلومات من مكان تخزينها إلى مكان المستخدمين منها . وهي أيضا: مجموعة من المكونات المادية والبرمجيات التي تسهل ادخال نظم الاتصال لنقل المعلومات وعندما يتم الاتصال تستطيع مشاركة هذه المعلومات، وهذه المشاركة يمكن أن تكون وجها لوجه أثناء الاتصال وأثناء التحكم في الاتصالات عن بعد نلاحظ من هذا التعريف أنه ربط تكنولوجيا الاتصال بالمكونات المادية والبرمجيات التي تعمل على نقل المعلومات، وذلك وفق طريقتين الأولى يكون الاتصال فيها وجه لوجه والثانية عن طريق التحكم في الاتصال عن بعد².

وتكنولوجيا الاتصال كثيرا ما تتداخل مع مصطلح آخر هو تكنولوجيا المعلومات حيث أنه هناك من يجمع بينهما في مصطلح واحد وهو تكنولوجيا الاتصال والمعلومات " ICTS " ويعرف على أنه" كل ما يترتب على الاندماج بين تكنولوجيا الحاسب الآلي والتكنولوجيا السلكية واللاسلكية، والإلكترونيات الدقيقة والوسائط المتعددة من أشكال جديدة للتكنولوجيات ذات قدرات فائقة على إنتاج وجمع وتخزين ومعالجة ونشر واسترجاع المعلومات بأسلوب غير مسبوق يعتمد على النص والصوت والصورة والحركة واللون وغيرها من مؤثرات الاتصال التفاعلي الجماهيري والشخصي معا ". في حين هناك بعض الباحثين يفرقون في كتاباتهم بين المفهومين فيفصلون بين تكنولوجيا الاتصال وتكنولوجيا المعلومات وهذا التعريف على سبيل المثال "تكنولوجيا المعلومات هي مصطلح يطلق على الحاسب الآلي أو

¹ محمد منير حجاب: المعجم الإعلامي، دار الفجر، 2004، ص166.

² أسامة محمد عبد العليم وآخرون: الإدارة الإلكترونية مدخل إلى الإدارة التعليمية الحديثة، ط1، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، 2013،

عملية من عملياته على نحو ما يحدث في الاستخدام الآلي للمعلومات في الأعمال الإدارية، أما تكنولوجيا الاتصالات فمثالها آلات الفاكس أو عقد المؤتمرات عبر الفيديو¹. conferences-Vidéo

الإتصال: تعتبر عملية الاتصال أهم الأمور التي تهتم بها جميع المنظمات أو الشركات أو حتى الأشخاص، فبالإتصال نستطيع أن نخطط ونصدر القرارات ونقوم بعملية الرقابة ونجد أنه قد ساعد القائمين على وضع الخطط من أجل معرفة حقيقة الثروة البشرية والمادية في أي منظمة . ومصطلح الإتصال في اللغة العربية يعني الوصول إلى الشيء أو بلوغه أو الإنتهاء إليه. أما كلمة communication (الإنجليزية مشتقة من أصل لاتيني commuins ومعناها عام أو شائع أو مألوف، وتعني الكلمة "المعلومة المرسلة، الرسالة الشفوية أو الكتابية، شبكة الطرق وشبكة الاتصالات، كما تعني تبادل الأفكار والمعلومات عن طريق الرموز والكلام والكتابة"²).

ويعرف مريهيو IMERRIHUE الإتصال على أنه: أي سلوك مقصود من جانب المرسل بنقل المعنى المطلوب إلى المستقبل، ويؤدي الإستجابة بالسلوك المطلوب منه . والاتصال حسب كونتنز هو: ارسال وتحويل المعلومات من المرسل إلى المستقبل مع ضرورة فهم المعلومات من قبل المستقبل³.

والإتصال أيضا هو: عملية تتم بين طرفين فهو لا يعني مجرد الإخبار من الشخص المرسل أو مجرد الاستماع من الشخص المرسل إليه، واني المشاركة في الأفكار والمعلومات المراد نقلها، وبمعنى آخر أن يكون هناك وحدة في الفكر⁴.

¹ جمال مجاهد وآخرون، مدخل إلى الإتصال الجماهيري، دط، دار المعرفة الجامعية، القاهرة، 2010، ص 322.

² محمد منير حجاب: المعجم الإعلامي، دار الفجر القاهرة، 2004، ص 152

³ محمد رسلان الجبوسي، جميلة جاد الله: الإدارة علم وتطبيق، دط، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، 2008، ص ص 162,163

⁴ زيد منير عبيوي، فن الإدارة بالإتصال ط1 دار دجلة للنشر والتوزيع، الأردن، 2008، ص11

ويعرفه الطنوبي بأنه: ظاهرة إجتماعية تتم غالباً من خلال نقل معلومات أو حقائق أو آراء بينهما بصورة شخصية أو غير شخصية وفي اتجاهات متضادة بما يحقق تفاهم متبادل بينهما ويتم ذلك من خلال عملية إتصالية.

الطالب الجامعي:

لغة: طالب جمع طلاب، طالب العلم الراغب في تحصيل العلم¹.

إصطلاحاً: تطلق لفظة طالب على كل متعلم مسجل في معهد عال أو جامعة أو كلية على عكس كلمة تلميذ التي تطلق على المتعلم في صفوف مرحلة التعليم الأساسي لذلك يقال طالب جامعي وطالب آداب وطالب علوم، ولا يقال تلميذ آداب وإنما يقال تلميذ إبتدائي وتلميذ مدرسة على سبيل المثال لا الحصر².

الإدارة: تطور مفهوم الإدارة بشكل كبير شأنه شأن جميع نواحي الحياة، وتم تطوير العديد من التعريفات من قبل باحثين وكتاب في علم الإدارة في ضوء مداخل متعددة. وإن الوصول إلى تعريف شامل ومحدد لمفهوم "الإدارة" لاقى كثيراً من الصعوبات، حيث يختلف تفسير معنى الإدارة باختلاف وجهة نظر القائم بالتعريف ونواحي التركيز التي ينظر إلى الإدارة من خلالها، فضلاً عن أنه يصعب الانتهاء إلى تعريف محدد لعلم يتطور ويتقدم باستمرار. وفيما يلي نعرض بعض التعاريف في محاولة لوضع تعريف شامل من خلالها •: الإدارة هي القيام بتحديد ما هو مطلوب عمله من العاملين بشكل صحيح، ثم التأكد من أنهم يؤدون ما هو مطلوب منهم بأفضل الطرق وأقل التكاليف³.

¹ طارق سيد أحمد الخليفي: معجم مصطلحات الإعلام، ط1، دار المعرفة الجامعية، لبنان، 2003، ص202

² جرجس ميشال جرجس: معجم مصطلحات التربية والتعليم، دط، المدينة الجديدة، لبنان، 2005، ص350

³ عمر محمد دره: مدخل إلى الإدارة، ماجستير إدارة الأعمال، جامعة عين سمش، 2009، ص18

7) منهج الدراسة:

يعتمد كل باحث في دراسته موضوعه على منهج معين للاحاطه بكل جوانب موضوعه، والوصول الى نتائج موضوعيه ودقيقه لذلك يجب علي اختيار منهج محدد يتناسب وطبيعته دراسته، والمنهج هو طريقه يصل بها الانسان الى حقيقه او معرفه. ويعرفه محمد البدوي علم يعتني بالبحث في ايسر الطرق للوصول الى المعلومه مع توفير الجهد والوقت.¹

اعتمدنا في هذه الدراسه على المنهج الوصفي والذي سنحاول من خلاله وصف ظاهره تكنولوجيا الاتصال وتحليلها وتبيان علاقتها في تسهيل الاتصال بين الطالب الجامعي والاداره. المنهج الوصفي: هو اسلوب من اساليب المرتكز على معلومات كافيه ودقيقه عن ظاهره او موضوع محدد من خلال فترات زمنييه معلومه، وذلك من اجل الحصول على نتائج عمليه تم تفسيرها وبطريقه موضوعيه تتسجم مع المعطيات الفعلية للظاهرة.²

واعتمادنا على المنهج الوصفي راجع بالاساس الى كونه الانسب لدراسة هذه الظاهره باعتباره يصف العلاقه بين تكنولوجيا الاتصال وكون هذا المنهج يتوافق ايضا واهداف الدراسه كما يمكننا من الحصول على كل المعلومات الخاصة بالظاهرة والوقوف على نتائج وبيانات كميه تجيب على التساؤل الرئيسي للدراسة.

¹ محمد البدوي: المنهجية في البحوث والدراسات الأدبية، دار المعارف للطباعة والنشر، سوسة، تونس، 1998، م، 09

² محمد عبيدات: منهجية البحث العلمي، القواعد والمراحل والتطبيقات، دار النشر، عمان، 1999، ص46

الفصل الثاني: ماهية تكنولوجيا الإتصال

1. مراحل تطور تكنولوجيا الاتصال:

مرت ثورة تكنولوجيا الاتصال بعدة مراحل حتى وصلت إلى ما تعرف به اليوم، بدأت ثورة الاتصال الأولى بما يعرف بالمرحلة الشفهية حيث كان الإنسان يحصل على المعلومات عن طريق الاستماع، ثم تلتها ثورة الاتصال الثانية وفي هذه المرحلة عرف الإنسان اللغة المكتوبة ومن هنا تزايد الاتصال بين الشعوب المختلفة، واقتترنت الثورة الثالثة باختراع الطباعة علي يد "يوحنا غوتنبورغ" عام 1936، وكان ذلك بداية للنشر الالكتروني للكتب والجرائد والمجلات¹.

بينما بدأت معالم ثورة الاتصال الرابعة في القرن التاسع عشر من خلال اكتشاف الموجات الكهرومغناطيسية للتغراف والهاتف... الخ.

ثم ظهرت الإذاعة والتلفزيون في النصف الثاني من القرن العشرين²، أما ثورة الاتصال الخامسة أو ما يعرف بعصر المعلومات، فقد شهد هذا العصر سرعة عالية في صناعة وسائل الاتصال وتطورها، وخاصة في مجال تكنولوجيا الاتصال الالكترونية، تجسدت هذه الثورة بداية من النصف الثاني من القرن العشرين، من خلال ظهور ظاهرة اندماج وسائل الاتصال وتعددت أساليبها في معالجة المعلومات عن بعد، وتخزينها بشكل رقمي، ودخلت الأسلاك الهاتف وكابلات الاتصالات والموجات الرقمية، وقنوات الاتصال عبر الأقمار الصناعية. وتقف الانترنت عند نقطة التقاء هذين المجالين من التطور كنتيجة مباشرة لتقاطع تكنولوجيا الكمبيوتر مع تكنولوجيا الاتصال³.

2. خصائص تكنولوجيا الاتصال:

لتكنولوجيا الاتصال مجموعة من الخصائص تجعلها تتمتع بقدرات هائلة وتأثيرات متزايدة في مختلف المجالات ويمكن توضيح هذه الخصائص فيما يلي:

¹ محمد لعقاب، مجتمع الاعلام والمعلومات "ماهيته وخصائصه"، دط، دار هومة للطباعة والنشر والتوزيع، الجزائر، 2003، ص 23 .

² عبد المالك درمان الدرداني، الوظيفة اعمية لشبكة الانترنت، ط1، دار الراتب الجامعية، بيروت، 2001، ص 83.

³ محمود علم الدين، تكنولوجيا المعلومات والاتصال وصناعة الاتصال الجماهيري، ط1، دار حامد للنشر والتوزيع، عمان، 2009، ص 151.

- **التفاعلية:** وتطلق هذه السمة على الدرجة التي يكون فيها للمشاركين في عملية الاتصال تأثير على الأدوار ويستطيعون تبادلها، يطلق على ممارستهم بالممارسة المتبادلة أو التفاعلية، إذ لم يعد للمتلقي ذلك الدور السلبي المتمثل في مجرد التعرض للرسالة، بل أصبح يشارك مشاركة إيجابية في العملية الاتصالية وهو مسؤول عن بناء جزء هام في مضمون الرسالة ذاتها، لتدخل مصطلحات جديدة في عملية الاتصال مثل: الممارسة الثنائية، التبادل، التحكم... الخ

- **اللاجماهيرية:** وفيها يتم توجيه الرسالة الاتصالية إلى فرد واحد، أو إلى جماعة معينة، وليس إلى جماهير ضخمة كما في الماضي، فطبيعة الرسالة تفرض التلقي الفردي إضافة إلى بروز ظاهرة التخصص والتحكم في نظام الاتصال لتصل الرسالة مباشرة من منتج الرسالة إلى مستهلكها.

- **اللاتزامنية:** وتعني إمكانية إرسال الرسالة واستقبالها في وقت مناسب للفرد المستخدم، ولا تتطلب من كل المشاركين أن يستخدموا النظام في الوقت نفسه إذ يرجع اختيار وقت عرض ما للمتلقي وليس للمرسل.

- **قابلية التحرك والحركة:** تتميز كثير من الوسائل الاتصالية الحديثة بقابلية الحركة، إذ يمكن لمستخدمها الاستفادة منها في الاتصال من أي مكان بنقلها معه¹.

- **تحديد المستفيد:** وتعني أن عملية تبادل المعلومات تتحكم في معرفة المستفيد الحقيقي من معلومات معينة دون غيرها، عادة يستخدم في هذه الحالة شخص يدعى المنسق الذي يقوم بترتيب هذه المعلومات عن طريق معرفة رغبات المستفيدين وحجاتهم في المعلومة وتجهيزهم بها².

- **قابلية التحويل:** وهي إمكانية نقل المعلومات من وعاء لآخر باستعمال تقنيات تسمح بتحويل الأوعية الورقية إلى مصغرات الفيديوية وبالعكس، كذلك إمكانية تحويل المعلومات

¹ حسن عبد الله العابد: أثر العولمة في الثقافة العربية، ط 1، دار النهضة العربية، بيروت، 2004، ص 20.

² محمود علم الدين: تكنولوجيا المعلومات والاتصال ومستقبل صناعة الصحافة، ط 1، السحاب للنشر والتوزيع، القاهرة، 2005، ص ص

المسجلة على المصغرات الفيلمية إلى الأوعية الممغنطة، كذلك إمكانية تحويل النصوص من لغة إلى أخرى أو ما يسمى بالترجمة الآلية -قابلية التوصيل: هذه السمة تتمثل بإمكانية استعمال الأجهزة من قبل الشركات المختلفة التي تحكمها معايير معينة في توجيه صناعة الأجهزة المختلفة مما يتيح إمكانية تناقل المعلومات بين المستخدمين وبغض النظر عن الشركات المصنعة للأجهزة المختلفة الشبوع والانتشار: كلما ظهرت وسيلة من وسائل بتناقل المعلومات يمكن استعمالها في فئات وطبقات مختلفة في المجتمع، مثل استعمال التلفون أو أجهزة أخرى وغيرها من التقنيات¹.

3. أنواع تكنولوجيا الاتصال الحديثة:

1. **التلكس:** هو نظام لنقل الرسائل وهو جهاز تم استخدامه في الإرسال بالكهرباء، وتعرف الشفرة الخاصة بالمراقبة (شفرة المراسلة)، تطورات في العشرينيات من القرن العشرين تم استخدام الطبقات عن بعد التي بإمكانها إرسال نبضات كهربائية مباشرة، عبر خطوط البرق إلى برقية أخرى على الطرف الآخر من الخط. ولقد ساهم التلكس في نقل الأنباء والرسائل إلى غاية ظهور الهاتف الذي أدى إلى الاستغناء عنه واستبداله بمعدات أخرى أكثر سرعة .

2. **التليتكس:** هو حالة متقدمة من نظام البرقية، حيث أن التليتكس يجمع بين عمل التلكس الاعتيادي وعمل نظام معالجة النصوص، الذي يعمل بواسطة الآلة الكاتبة الالكترونية والشاشة المرئية المثبتة فيها، مع وجود إمكانية لخرن المعلومات المطبوعة².

وبشكل عام يمكن استخدام التليتكس في المجالات الآتية:

- المراسلات: مثل المذكرات والتقارير والرسائل العامة والمتخصصة في مجال معين
- الشؤون الإدارية: مثل وظائف الموظفين، جرد المخازن واعتماد نماذج والطبقات.
- الشؤون المادية: كالحاسبات الجارية، قوائم الأسعار وتسجيل المبيعات والصفقات³.

¹ رولا عبد الرحمان الجمل: أبحاث المؤتمر الدولي "العالم جديد، تكنولوجيا جديدة"، د ط، مطبعة دار بيروت، البحرين، 2009، ص 507

² منى محمد إبراهيم البطل، تكنولوجيا الاتصال المعاصرة الشخصية وإدارية ونظم المعلومات، ط 1، الوراثة للنشر والتوزيع، عمان، دس، ص 211

³ حشن عماد مكاوي، تكنولوجيا الاتصال الحديثة في عصر المعلومات، ط 4، الدار المصرية اللبنانية، مصر، 2005، ص 21.

الجدول رقم (01) يمثل عرض اوجه المقارنة بين جهازي التلكس والتلتيكس.

الوجه المقارنة	التللكس	التلتيكس
السرعة	بطيء	ما يقارب 50 مرة من سرعة التلكس
الكمية	إمكانية إرسال 47 حرف أو رمز في الثانية	إمكانية إرسال 2400 حرف أو رمز في الثانية
النظام	يعمل بنظام إرسال الكلمات والجمل	يعمل بنظام إرسال صفحة متكاملة
الوجهة	محطة واحدة في وقت واحد	عدة محطات أو مستفيدين في وقت واحد
الحدود	عادة يكون محلي أو إقليمي	تبادل محلي أو إقليمي أو دولي للمعلومات

المصدر: ربحي مصطفى عليان؛ عدنان محمود الطباسي: الاتصال والعلاقات العامة، ط1، دار صفا للنشر والتوزيع، عمان، 2005، ص 112.

3. الهاتف: تطور الهاتف في شكله وحجمه ومزاياه عدة مرات، وأصبحت شبكات الاتصال الهاتفية، من أحدث الابتكارات في عالم الاتصالات الهاتفية الهاتف الفيديو، جهاز مزود بذاكرة لخرن الصورة واسترجاعها وهو ينتشر بشكل واسع بين الناس . ويستخدم الهاتف كوسيلة اتصالية بالهواتف الأخرى المنتشرة جغرافيا بطريقتين أساسيتين هما:

- طريقة الاتصال المباشر، أي من هاتف لآخر

طريقة الاتصال غير المباشر، أي عن طريق ربط بوسيلة أخرى مثل التللكس، الحواسيب وغيرها.

بنوك الاتصال المتلفزة: وهي حالة متلفزة لاستخدام واستثمار جهاز التلفزيون العادي عن طريق إضافة قنوات ومحطات جديدة، وهي عبارة عن وسيلة لعرض الكلمات والأرقام والصور والرموز على شاشة تلفزيون عن طريق ضغط مفتاح معين ملحق بجهاز التلفزيون، وتشمل تقنية الفيديو توكس على ثلاثة ركائز هي:

- البحث عن طريق شاشة تلفزيون.

- تخزين واسترجاع عن طريق الحاسوب

- نقل هاتفي أو بوسيلة سلكية أو لا سلكية¹.

¹ ربحي مصطفى عليان، محمود الطوباسي، الاتصال والعلاقات العامة، ط1، دار الصفا للنشر والتوزيع، عمان، 2005، ص 117

4. وظائف تكنولوجيا الاتصال: لتكنولوجيا الاتصال عدة وظائف منها:

تحصيل المعلومات: ويكون عن طريق جمع البيانات والمعطيات التي تمكن الاستفادة منها فيما بعد وذلك في شكل ملفات مرتبة ومحفوظة إلى وقت الحاجة هذه المعلومات يمكن أن تأخذ عدة أشكال نصية، وإحصاءات 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، ومعى المعالجة تحويل أي نوع من المعلومات إلى نوع آخر ويمكن تمييز عدة أنواع 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 يشاء¹.

5. آثار استخدام تكنولوجيا الاتصال في المؤسسات:

إن تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصال قد أحدثت تطورات هائلة على مستوى المؤسسات، كما استطاع وت هذه التطبيقات أن تغزو جميع المؤسسات العامة والخاصة

¹ هاشم فوزي العبادي :خليل كاضم العبادي، نظم إدارة المعلومات، د ط، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2012، ص34

على مختلف أنواعها، فلا نكاد نجد أيا منها يخلو بشكل أو بآخر من هذه التطبيقات،
وسنسلط الضوء على آثار استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال من خلال ما يلي¹:

✓ **الآثار التنظيمية:** إن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسات المعاصرة خلق تحديات كبيرة تمثلت في مجالات عدة خاصة من الناحية التنظيمية، حيث تحدد العلاقات ما بينهما من خلال المرتكزات التالية: المركزية، أو اللامركزية أو الجمع بينهما، التقليل في حجم الوظائف والمستويات الإدارية والتحول في شكل الهيكل التنظيمي من الهرمي إلى الشبكي، وسوف يتم تناول كل جانب من هذه الجوانب كما يلي:

✓ **الاتجاه نحو المركزية أو اللامركزية:** في عام 1958 قدم كل من Whisler et "Leavit" تنبؤاتهم حول تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على البناء التنظيمي للمؤسسات سوف تتجه نحو المركزية، وذلك لأن وفرة المعلومات مقارنة بما كان متاح في السابق سوف يسمح للإدارة بأن تكون في قراراتها مركزية من خلال نظام المعلومات مركزي يتواجد في المقر الرئيسي ويرتبط جميع أجزاء المؤسسة بشبكة اتصالات تتيح للإدارة نقل وتبادل المعلومات بينها وبين جميع العاملين فيها، ولكن هناك من يرى العكس، أي إن استخدام الحاسوب سوف يدفع المؤسسات نحو التوجه إلى اللامركزية، وذلك لأن الإدارة سوف لا تستطيع التغلب على المشاكل الناتجة عن كمية المعلومات التي ستولدها تكنولوجيا المعلومات والاتصال، إضافة إلى ازدياد عدد القرارات المطلوب اتخاذها في المؤسسات الكبيرة، وقد أيد هذا الرأي كل من Burhuganen et "Anshen" ويجب أن نضع في الاعتبار أن استمرار التطورات في مجال تكنولوجيا المعلومات كان له دور واضح في تبني اتجاه الجمع بين المركزية واللامركزية سواء في البناء التنظيمي أو في تصميم أنظمة المعلومات، مما يستوجب على المؤسسات أن تكيف بناءها التنظيمي بالشكل الذي يكون فيه قادرا على تحقيق أهدافها بكفاءة وفعالية

✓ **تقليل حجم الوظائف والمستويات الإدارية:** عملت تكنولوجيا المعلومات والاتصال على زيادة التوافق بين الوظائف، وبالتالي اختيار الموارد المؤهلة الكفوة وتدريبها وتقييم أدائها

¹ بشير كواجة، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الاتصال الداخلي في المؤسسات الاستشفائية العمومية الجزائرية، رسالة ماجستير، كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية، جامعة ورقلة، الجزائر، 2013، ص 5 .

وتخطيط إدارة الرواتب وتحسين نوعية وظروف العمل، كما أسهمت تكنولوجيا مسارها الوظيفي، والمعلومات والاتصال من خلال أدواتها المختلفة من زيادة كفاءة عملية الاتصال، وتحسين عملية التحفيز والدفاعية لدى الأفراد . أما فيما يتعلق بتقليص عدد المستويات الإدارية فقد أشار "Hanold" وأيده "Lucas" بأن ازدياد قدرات الإدارة في الحصول على المعلومات بالسرعة والدقة الملائمة من خلال الاعتماد على أنظمة المعلومات المحوسبة سوف يساهم في التقليل الاعتماد على الإدارة الوسطى، وبالأخص ظهور شبكات الاتصالات المحلية والدولية يمكن المدراء من زيادة حجم نطاق إشرافهم وأن زيادة حجم نطاق الإشراف يؤدي لتقليص دور الإدارات الوسطى، مما يجعله يساهم في تفلطح شكل الهيكل التنظيمي، وتقليل عدد مستوياته وهذا يجعله أكثر قدرة على الاستجابة لمتطلبات الزبائن، إضافة إلى مساهمة في سرعة إيصال القرارات التي تتخذ في مستويات الإدارية العليا إلى المستويات التشغيلية.

✓ **التحول في شكل الهيكل التنظيمي:** التأثير الإجمالي على الهيكل التنظيمي، يتمثل في ظهور زيادة في الخيارات الهيكلية والبنوية للمؤسسة خاصة عند تطبيق مفهوم الشبكات التي تساهم في ربط المؤسسة داخليا وخارجيا، حيث نجد الهيكل الشبكي للمعلومات يعمل على إلغاء الحدود بين كل من المؤسسة والموردين والعملاء، وحتى المنافسين، ويسمح بنقل وتبادل المعلومات فيما بينهم، وكانعكاس لهذا المفهوم بدأت المؤسسات باعتماد التنظيم الشبكي وهيكلها التنظيمي، وذلك بأن الهياكل السابقة التقليدية تتسم بمحدودية قدراتها للاستجابة لمتطلبات البيئة الخارجية والداخلية للمؤسسات مما يفرض على المؤسسات التخلي على التنظيم الهرمي البيروقراطي التقليدي، الذي يفرض في طبيعته قيود على عملية تدفق المعلومات، في حين أن التنظيم الشبكي يساهم في تقليل المعوقات، إضافة إلى تقليل تكلفة نقلها سواء داخل المنفذ أو خارجها خصوصا عندما تكون الاتصالات الدولي¹.

¹ رعد حسن الصرف، إدارة المكاتب الحديثة، ط1، دار رضا للنشر، دمشق، 2002، ص89.

الجدول رقم (02): الآثار التنظيمية لتكنولوجيا الاتصال.

العوامل والابعاد	المؤسسات التقليدية	المؤسسة المعتمدة على تكنولوجيا الاتصال
تصميم العمل	ضيق المحدودية وانعدام المرونة	واسع وعالي المرونة
فلسفة الادارة	التوجه نحوى المركزية	الجمع بين المركزية واللامركزية
الهيكل التنظيمي	هرمي بيروقراطي	مفلطح الشبكي
عدم المستويات الادارية	كثير	قليلة
نظام اشراف الادارة العليا	ضيق	واسع
نمط الادارة	اشراف	قيادي
نوعية العاملين	مهيكليين غير مبدعين	مبدع ومتكيف
دور الادارة الوسطى	واسع	ضعيف
مجالات التركيز هي العمل	التركيز على الانشطة	التركيز على العملاء

المصدر: نجم عبد الله الحميدي واخرون، نظم المعلومات الادارية مدخل معاصر، ط2، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، 2009، ص290.

6. مزايا تكنولوجيا الاتصال الحديثة:

وتتلخص هذه المزايا في عملها على جلب الراحة والرفاهية للمستخدمين لما توفره لهم من جهد ووقت ومال، وذلك عن طريق جمعها بين مجالي الاتصال عن بعد والكمبيوتر، كما حدث من استهلاك الورق خصوصا بظهور الكتاب الإلكتروني والصحيفة الإلكترونية، وتقدم التقنيات الرقمية الحديثة عشرات القنوات وتتيح فرص كبيرة لبث برامج غير ترفيهية مثل خدمات المعلومات والبرامج التعليمية، كما أنها تزيد من المعرفة والتعليم فبواسطتها يستطيع القائم بالاتصال توصيل خدمات التعليم والإسهام في علاج أوجه قصور التعليم التقليدي الرسمي، علاوة على أن عالمية الإعلام يمكن أن تمثل ساحة للاحتكاك الحضاري ووسيلة لتنمية وعي إنسان هذا العصر، وساهمت التكنولوجيا في رفع مستوى جودة المنتج الإعلامي النهائي من خلال ما تتسم به من مرونة وسرعة وقدرة إنتاجية، ومن مزاياها سرعتها لفائقة في نقل واستقبال المعلومات والبيانات، فهي تتيح سرعة بمعدل ألف ضعف دفعة واحدة.

وعموما فإن أهم المزايا أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة قدمت لمستخدميها أبعادا

ثلاث هي:

✓ **البعد الزمني:** حيث أتاحت أقصى درجات السرعة في نقل المعلومات إلى حد إلغاء

الفرق بين زمن البث وزمن الواقعي في حالة البث المباشر عبر الأقمار.

- ✓ **البعد المكاني:** حيث وفرت كما هائلا من المساحة المطلوبة لتخزين المعلومات ونقلها، كما أنها تكاد تحدد عنصر المسافة مهما بعدت
- ✓ **البعد الخاص بالوسيلة وعلاقتها بالمتلقي:** حيث أتاحت "ثورة الاتصال" للمتلقي درجة من التفاعل الإيجابي مع هذه التكنولوجيات، كالتلفزيون الذي يستخدم الاتصال الرقمي ويسمح للمتلقي بالتدخل في اختيار البرامج¹.

7. عيوب تكنولوجيا الاتصال:

- ✓ من المظاهر السلبية لتكنولوجيا الاتصال هي أنها تستبدل بشكل متزايد وبالتفاعل المباشر العلاقات الشخصية مع الزملاء، العملاء أو الزبائن تصبح أكثر عمقا، حيث يعرف الأطراف مكان الآخر فقط عبر التفاعل الإلكتروني، تعابير الوجه والإيماءات والتأثيرات الصوتية تكون أصعب في التوصل.
- ✓ البرامج التشغيلية تمكن المنظمات من جميع المعلومات مفصلة حول ما يعمله الموظفين مع حواسيبهم، أي إلى من يرسلون الرسائل. تعمل بعض الشركات على مراقبة أجهزة العاملين ومن ضمنها البريد الإلكتروني.
- ✓ كما أن المنظمات الحديثة غالبا تقوم بجمع الناس من ثقافات مختلفة، هذا التنوع يمكن أن يجعل الاتصال أكثر صعوبة.
- ✓ الاختلافات الثقافية تتضمن كذلك قيم متعلقة بمظاهر النشاطات الأصلية في التنظيم مثل كيفية التعامل مع الزبائن أو كيفية تناول التغيير، هذه أيضا تمثل طريقة ترميز الرسالة أو تحليلها².

¹ عبد الباسط محمد عبد الوهاب، مرجع سبق ذكره، ص ص256، 266 (2). زاهر عبد الرحيم عاطف، الهيكل التنظيمي للمنظمة "الهندرة"، ط1، دار الراجحة للنشر والتوزيع، عمان، 2011.

² زاهر عبد الرحيم عاطف: الهيكل التنظيمي للمنظمة "الهندرة"، ط1، دار الراجحة للنشر والتوزيع، عمان 2011.

الفصل الثالث: الطالب الجامعي وتكنولوجيا الإتصال

1. الطالب الجامعي

لقد عرف الطلبة على أنهم " شريحة من المثقفين في المجتمع بصفة عامة إذ يتركز المئات والآلاف من الشباب في نطاق المؤسسات التعليمية " ¹

قد تستنتج من هذا التعريف أنه ليس بالضرورة لم من كل يلتحق بمؤسسة تعليمية هو إنسان مثقف، لأن مصطلح مثقف شامل يخص مختلف المجالات والجوانب، فهناك فرق بين طالب متعلم وطالب مثقف . وهناك من يرى أن الطالب هو ذلك الإنسان المستعد للدراسة والذي يعمل بجد على إعداد نفسه لمهنة ملائمة².

لقد ركز هذا التعريف على الجانب المادي للتعليم (تعليم من أجل مهنة) حيث أكد على الاستعداد كعامل نفسي في نجاح عليه إعداد الفرد المعني **والطالب:** هو ذلك الشخص الذي سمحت له كفاءته العلمية بالانتقال من المرحلة الثانوية إلى الجامعة تبعا لتخصصه الفرعي بواسطة شهادة أو دبلوم يؤهله ل ذلك، ويعتبر الطالب أحد العناصر الأساسية والفاعلية في العملية التربوية طيلة التكوين الجامعي أنه إذ يمثل عدديا النسبة العالية بالمؤسسة.

لقد أتفق هذا التعريف مع التعريفات اللغوية السابقة على الطالب هو الشخص الذي يدرس في الجامعة³.

¹ محمد على محمد: الشباب العربي والتغير الاجتماعي، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية،

² سعيد النل: قواعد الدراسة في الجامعة، ط 1، دار الفكر لطباعة والنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 1997

³ فضيل دليو وآخرون: المشاركة الديمقراطية في تسيير الجامعة، مخبر علم الاجتماع والاتصال جامعة منتوري، مخبر التطبيقات النفسية والتربوية، ط 2، 2006، ص95،

2. خصائص الطالب الجامعي:

1. الخصائص النفسية

اهتمامه بمظهره وشعبيته ومستقبله وميله للجنس الآخر واتساع علاقاته الاجتماعية - .
الرهافة التي تعني شدة حساسية الشاب الانفعالية وشدة تأثره بالميزات الانفعالية المختلفة وذلك نتيجة لتغيرات الجسمية السريعة التي يمر بها في أول هذه المرحلة، واختلال اتزان الغددي الداخلي.

- الكآبة يشعر الشاب في تلك الفترة بالكآبة والانطواء والحيرة، محاولاً بذلك كتم انفعالاته ومشاعره عن المحيطين به، حتى لا يثير نقدهم ولومهم.

- التهور والانطلاق حيث يندفع الشباب وراء انفعالاته، بسلوكيات شديدة التهور والسرعة، قد يلوم نفسه بعد أدائها، وتبدو علامة من علامات سذاجته البريئة في المواقف العصبية التي لم يألفها من قبل، وأيضاً صورة من صور تخفيف الموقف المحيط به ووسيلة لتهدئة التوتر النفسي في مثل هذه المواقف الغريبة عليه.

- الحدة والعنف حيث يثور لأتفه الأسباب، ويلجأ لاستخدام العنف ولا يستطيع التحكم في المظاهر الخارجية لحالته الانفعالية.

- التقلب والتذبذب يلاحظ حين يقع الشاب في موقف اختيار، نجده في مدى قصير يتقلب في انفعالاته، بين الغضب والاستسلام، وبين السخط الدائم والرضا، بين الإيثار والأنانية. ثم بين التفاؤل واليأس، أيضاً بين التهور والجبين، بين المثالية والواقعية. وهي كلها مظاهر لقلقه وعدم استقراره النفسي، لما يصاحبه من تغيرات سريعة في النواحي الفسيولوجية¹.

2. الخصائص الاجتماعية: يمكن تلخيص أهم الخصائص الاجتماعية للشباب الجامعي

في أنه:

- يبدو الشباب غير راضٍ ثم يتجه إلى التعقل في النقد الذاتي.

¹ وفاء محمد البردعي، شبل بدران: دور الجامعة في مواجهة التطرف الفكري، ط1، دار المعرفة الجامعية، الاسكندرية، مصر، 2002 ص

الفصل الثاني: الطالب الجامعي وتكنولوجيا الاتصال

- إبداء الرغبة في الإصلاح، ثم الاتجاه نحو ممارسة الإصلاح نفسه.
- يبدو اهتمام الطالب بالجامعة ثم يتجه اهتمامه إلى المجتمع ككل.
- عدم مواصلة المشروعات حتى نهايتها، ثم العمل على إنجاز المسئوليات.
- الرغبة في الترويج الذاتي ثم الانتقال إلى الترويج الاجتماعي.
- التفكير في المهنة ثم في الممارسة المهنية.
- التفكير في الأسرة الجديدة ثم المسئوليات الاجتماعية.
- الشباب له درجة عالية من الدينامية والمرونة تبلغ ذروتها في تلك الفترة من العمر¹.

3. الخصائص العقلية:

- يتميز الشباب بالرومانسية والمثالية المطلقة وينعكس ذلك علي أسلوب تعامله ونظرته إلي الحياة ومتطلباته مع الآخرين.
- نزعة استقلالية تأكيداً لذاته، فهو يحاول أن يكون له رأيه الخاص، وموقفه المتميز في كل قضية أو مسألة.
- ناقد دائماً وذلك بحكم مثاليته عادة ما ينقد الواقع قياساً بما يجب أن يكون؛ -محاول التخلص من كافة ألوان الضغوط المتسلطة عليه لتأكيد التعبير عن الذات والرغبة في التحرر.
- توتر شخصيته يعرضه الانفجاريات انفعالية تؤدي إلي اختلال في علاقته الاجتماعية بدءاً من الأسرة إلى المدرسة فالعمل.
- درجة عالية من الحيوية تبلغ ذروتها، وكذلك من النشاط والمرونة.
- فهو يرغب دائماً في التجديد والتغيير، فهو أكثر قدرة علي التعامل والاستجابة للمتغيرات من حوله وهو أسرع في استيعاب المستجدات ويعكس ذلك ما لديه من رغبة في تغيير الواقع الذي وجدته ولم يشارك في صنعه.
- رغبة ملحة كي يكتشف هوية نفسه وكذلك الآخرين والمجتمع والعالم.

¹ نورهان منير حسن: القيم الاجتماعية والشباب، دط، دار المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، مصر، 2008 ص 247، ص 248

الفصل الثاني: الطالب الجامعي وتكنولوجيا الاتصال

- وهو ديناميكية مستمرة، حيث يمتلك الشباب درجة عالية من الحركة والنشاط والقدرة على التغيير. يستحدث أنماطا ثقافية جديدة في المجتمع كطراز الملابس الذي يرتديه.

3. الخصائص العقلية

- يتميز الشباب بالرومانسية والمثالية المطلقة وينعكس ذلك علي أسلوب تعامله ونظرتة إلي الحياة ومتطلباته مع الآخرين.

- نزعة استقلالية تأكيدا لذاته، فهو يحاول أن يكون له رأيه الخاص، وموقفه المتميز في كل قضية أو مسألة.

- ناقد دائما وذلك بحكم مثاليته عادة ما ينقد الواقع قياسا بما يجب أن يكون.

- يحاول التخلص من كافة ألوان الضغوط المتسلطة عليه لتأكيد التعبير عن الذات والرغبة في التحرر.

- توتر شخصيته يعرضه لانفجارات انفعالية تؤدي إلي اختلال في علاقته الاجتماعية بدءا من الأسرة إلى المدرسة فالعمل.

- درجة عالية من الحيوية تبلغ ذروتها، وكذلك من النشاط والمرونة.

- فهو يرغب دائما في التجديد والتغيير، فهو أكثر قدرة علي التعامل والاستجابة للمتغيرات من حوله وهو أسرع في استيعاب المستحدث ويعكس ذلك ما لديه من رغبة في تغيير الواقع الذي وجدته ولم يشارك في صنعه.

- رغبة ملحة كي يكتشف هوية نفسه وكذلك الآخرين والمجتمع والعالم.

- وهو ديناميكية مستمرة، حيث يمتلك الشباب درجة عالية من الحركة والنشاط والقدرة على التغيير. يستحدث أنماطا ثقافية جديدة في المجتمع كطراز الملابس الذي يرتديه¹.

¹ نورهان منير حسن: نفسه، ص ص 250، 251.

3. احتياجات الطالب الجامعي:

الحاجات النفسية.

- الحاجة إلى التعبير الابتكاري والحركة والنشاط: حيث يحتاج الطالب إلى فرص المناسبة للتعبير عن قدراته، فمن خلال الأنشطة الثقافية مثل كتابة المسرحيات أو القصص أو عن طريق الفنون اليدوية... الخ.

حيث يجد الشباب العديد من الفرص لاستثمار قدراتهم وإمكانياتهم والتعبير عن آرائهم وأنفسهم وبذلك يشبعون حاجاتهم إلى الإبداع والابتكار، وباعتبار أن الطالب ينتمي إلى فئة الشباب فهم في هذه المرحلة مشحونون بشحنة كبيرة من الطاقة التي لا بد من إفراغها، والأنشطة المختلف تتيح لهم الفرص المناسبة لإفراغ تلك الطاقة عن طريق الحركة والنشاط وجميع أنشطة رعاية الشباب تخطط وتصمم لتحقيق هذا الهدف.

- الحاجة إلى الانتماء: وهذه الحاجة يتم إشباعها عن طريق الجماعات المختلفة التي ينتسب إليها الإنسان، ومؤسسات رعاية الشباب.

- الحاجة إلى المنافسة: ويتم إشباع هذه الحاجة من خلال جماعات الأنشطة. فالأنشطة الرياضية والثقافية والفنية يتنافس فيها الشباب من خلال الميول والهوايات المختلفة؛ الحاجة إلى خدمة الآخرين: إن الإنسان خير بفطرته يحب الناس ويسعى إلى خدمتهم، لذلك نجد الشباب يشتركون في جماعات الخدمة العامة التي يضحون فيها بوقتهم وجهدهم في سبيل خدمة الآخرين.

- الحاجة إلى الحركة والنشاط: إن الشباب في هذه المرحلة مشحون بشحنة كبيرة من الطاقة التي لا بد من إفراغها والأنشطة المختلفة تتيح لهم الفرص المناسبة لإفراغ تلك الطاقة عن طريق الحركة والنشاط. وجميع أنشطة رعاية الشباب تخطط وتصمم لهذا الهدف.

- الحاجة إلى الشعور بالأهمية: وهي من أهم الحاجات الإنسانية للشباب في تلك المرحلة التي يشعرون في بدايتها بمشكلات أزمة الهوية التي يسأل فيها كل شاب من أنا؟ ويتم إشباع

الفصل الثاني: الطالب الجامعي وتكنولوجيا الاتصال

تلك الحاجة من خلال الأنشطة التي يأخذ الشاب دورا فيها، يشعر الشاب من خلالها بأنه هام وذو قيمة¹.

الحاجات العضوية

1. الحاجة إلى تكوين جسم سليم ولياقة بدنية جيدة. ويمكن لمؤسسات التربية المساهمة في إرضاء هذه الحاجات عن طريق التعليم الصحي إلى وبث الوعي الصحي بين الشباب،
2. الحاجة إلى قبول التغيرات الجسمية والفسولوجية السريعة الطارئة في الفترة الأولى من بلوغه، إلى تحقيق التكيف مع هذه التغيرات².

الحاجات الاجتماعية

1. الحاجة إلى تأمين المستقبل: وهذه الحاجة تتطلب الحصول على ما يأتي:
 - الحصول على منصب عمل مناسب .
 - تيسير التعليم وتخطيطه بحيث يوفق بين حاجات المجتمع وحاجات الشاب نفسه.
 - لا يكفي كي نؤمن الشباب على مستقبله أن نجد له أي عمل من الأعمال ولكن يجب أن يسبق ذلك قدرا كافيا من التوجيه المهني بحيث يشعر كل شاب عامل بالتوفيق التام مع مهنته وزملائه في المهنة.
 - تحقيق مبدأ تكافؤ الفرص.
 - التأمينات المختلفة في حالات المرض أو العجز عن العمل
2. الحاجة إلى الزواج وتكوين أسرة: إشباع هذه الحاجة يتم بالطرق التالية:
 - تشجيع الدولة للمتزوجين بالوسائل المادية والمعنوية.
 - توفير التربية الجنسية للشباب وتبصيرهم بحقائق الحياة الروحية.
 - محاربة التقاليد التي تفرق بين الجنسين ودعم التضامن وتهيئة فرص التفاهم بينهما

¹ نورهان منير حسن فهمي: مرجع سبق ذكره، ص ص 252، 254.

² وفاء محمد البردعي، شبل بدران: مرجع سبق ذكره، ص ص 331، 332.

الفصل الثاني: الطالب الجامعي وتكنولوجيا الاتصال

3. الحاجة إلى مثل عليا واضحة وقيادية واعية: وتتضمن ما يأتي:

- الحاجة إلى أن تتضح أهداف الدولة وأهداف خدماتها التعليمية والاقتصادية والسياسية...¹

4. الإدارة

تعريف الإدارة: الإدارة كما عرفها هنري فايول هي أن تنتبأ وتخطط وتنظم وتصدر الاوامر وتنسق وتراقب².

عرفت الإدارة على انها نوع من التفكير الذي يشخصه الواقع ويحدد المشاكل والمعوقات التي تواجه الأهداف التي تسعى الى تحقيقها والعمل على اتخاذ كل ما يلزم من قرارات تتضمن أساليب مناسبة من اجل التغلب على هذه المشكلات وذلك ضمن إطار الموارد المتاحة وكما عرفت على انها نشاط ذهني يرتبط لتحقيق الأهداف على كفاءة ممكنة ضمن إطار الموارد المتاحة ايضا³.

5. وظائف الإدارة

1. **التخطيط:** يعرف قاموس اكسفورد الفعل الثلاثي خطط بالفعل صمم او نظر مسبقا.

✓ ويعرف بنتون (Benton) التخطيط كمفهوم عام على انه تحضير واعداد ذهنية. للنشاط من اجل العمل اي بناء خارطة ذهنية.

✓ يعرف التخطيط كمفهوم عام بانه جهد موجه ومقصود ومنظم لتحقيق هدف او اهداف معينة في فترة زمنية محددة بجهد محدد⁴.

2. **التنظيم:** هو مجموعة من الافراد تعمل بطريقه معينة للوصول الى هدف معين اي ان التنظيم يعني بناء هيكل داخلي للاعمال وعلاقتها ببعضها البعض. وبناء الهيكل يتضمن تحديد المهام والانشطة التي تؤدي لتحقيق اهداف المنظمة.

¹ محمد سيد فهمي: العولمة والشباب من منظور اجتماعي، ط 1، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، مصر، 2007، ص 10، ص 107.

² أحمد عبد العزيز: مبادئ إدارة الأعمال، المملكة العربية السعودية، الإدارة العامة التصميم وتطوير المناهج، دط، ص 20.

³ محمد العقلة: مفهوم الإدارة ودور حياة المشروع، دط، 2003، ص 3.

⁴ عثمان محمد عنيم: التخطيط أسس ومبادئ عامة، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، 1999، ص 26.

3. وظيفة التوجيه:

لغة: وجه، يوجه توجيهها. فلان: انقاذ واتباع¹.

اصطلاحاً: تعريف سعد جلال: مجموعه من الخدمات التي تهدف الى مساعده الفرد على ان يفهم نفسه ويفهم مشاكله وان يستغل امكانيات بيئته. فيحدد اهداف وامكانياته من ناحية اخرى نتيجة لفهمه لنفسه وليئته ويختار الطريقه المحققه لها بحكمه وعقل².

4. وظيفة الرقابة: وهي قياس الاداء وتصحيحه اد لا بد للمنشاه من قياس درجه تقدمها وتقرير مدى كفاءه انجازها عن طريق التقييم باستعمال معايير محدده سلفا واتخاذ قرارات تصحيحيه بناء على نتيجة التقييم³.

6. أهمية الإدارة:

أصبحت الإدارة الناجحة في الوقت الحاضر ضرورة ملحة بسبب المتغيرات السياسية والاقتصادية والاجتماعية والتكنولوجية، وتتبع أهمية الإدارة نتيجة ظهور العديد من الظواهر والمتغيرات والتطورات في مجالات الحياة الاقتصادية والاجتماعية. ولا بد لنا منذ البداية أن نوضح أن ظهور أهمية الإدارة كان سببه الرئيسي هو الثورة الصناعية وما تبعها من تطورات. وسنعرض فيما يلي أهم المتغيرات التي كانت بمثابة العوامل التي أدت إلى إبراز أهمية الإدارة كعنصر حيوي وفعال في نجاح الأعمال، ومن بين هذه المتغيرات.

1. كبر حجم المشروعات: مع بدء كبر حجم المنظمات وزيادة القوى العاملة فيها وتوسعها وتنوع إنتاجها، أصبح من الضروري تنسيق الجهود وتوجيهها والرقابة عليها، الأمر الذي أصبح يتطلب وجود إداريين أكفاء لديهم الإلمام الكافي والخبرة والمعرفة الإدارية لرسم السياسات المتنوعة، وإدارة وتوجيه الجهود البشرية داخل المشروع نحو تحقيق الهدف المنشود، كل ذلك وضح في أذهان أصحاب الأعمال أهمية الإدارة ومدى إلحاح الحاجة إليها.

¹ صبحي ابن المنظور: لسان العرب، ط1 الجزء1، دار صادر، بيروت، 1997، ص161. العتبي: تطور الفكر والأنشطة الإدارية، دار ومكتبة الحامد، ط1، عمان، الاردن، 2002، ص18

² سعد جلال: الوجيه النفسي والتربوي والمهني، ط1، دار الفكر العربي، القاهرة، 1992، ص85

³ عبد الهادي الجوهري: علم إجتماع الإدارة، مفاهيم وقضايا، دار المعارف، ط2، القاهرة، مصر، 1987، ص14

الفصل الثاني: الطالب الجامعي وتكنولوجيا الاتصال

2. فصل الملكية عن الإدارة: نظراً لكبر حجم الشركات وضخامة رؤوس أموالها فقد أصبحت المهام الإدارية فيها متعددة ومعقدة لا يمكن لمالكها القيام بها أو تنسيقها، لذلك ظهرت فلسفة حديثة في الفكر الإداري مفادها ضرورة فصل الإدارة عن الملكية، مما أدى إلى ظهور طبقة من المديرين المتخصصين لتحقيق أهداف المنظمات ومصالح مالكيها ومصالح أفراد المجتمع، وهذا ما يعطي أهمية كبيرة للإدارة.

3. ظهور النقابات العمالية: مع توسع حجم المشروع والإنتاج زادت مشاكل العمل في المشروع، وظهرت نقابات عمالية تدافع عن حقوق العمال، وتطورت هذه النقابات إلى أن أصبحت من القوة والمكانة بحيث يهابها أصحاب الأعمال، وأيقنوا أنهم بحاجة إلى سياسات إدارية جديدة وإدارة جيدة تعي أهمية التوفيق بين مصالح العنصر البشري من جهة، ومصالح المشروع من جهة ثانية

4. -ظروف التنمية والتطورات الاقتصادية: أبرزت التطورات الاقتصادية التي مرت بها الدول بعد الثورة الصناعية والتطورات التي تمر بها الآن مدى أهمية الإدارة والدور الحيوي الذي تقوم به في التنسيق بين عناصر الإنتاج، وتنفيذ خطط التنمية بنجاح وتنمية الموارد وتطويرها، وهذا ما دعا أغلب الدول وخاصة المتقدمة منها إلى التركيز على عنصر الإدارة ومتابعة مظاهر التقدم في مجالات العلوم الإدارية من أسس ونظريات، وذلك كي تتمكن المنشآت الاقتصادية فيها من مزاوله عملها الإداري على أساس سليم وبشكل ناجح¹.

¹ عمر محمد دره: مدخل إلى الإدارة، ماجستير إدارة الأعمال، جامعة عين سمش، 2009، ص17.

7. الاتصال الإداري

تعتبر الاتصالات في أي منظمة من المنظمات همزة الوصل لهذه المنظمات لما تقوم به من مهام وظائف تسيير العمل الإداري، الاتصالات الإدارية أساسية في أي منظمة مهما كان حجمها ولهذا اورد الباحثين الاتصال الإداري منها:

* الهواري سيد محمود: عملية يتم عن طريقها إيصال المعلومات (من أي نوع) من تعريف ويليام جولياك: "عملية إعطاء المعلومات وتفسيرها للمجموعات والأفراد داخل المنظمة وخارجها"¹

وعرفه العلق بأنه: تدفق التعليمات والتوجيهات والقرارات من جهة الإدارة إلى المرؤوسين، وتلقي البيانات والمعلومات منهم في سوره التقارير او مذكرات او اقتراحات بهدف اتخاذ قرار معين².

8. خصائص الاتصال الإداري: يتميز الاتصال الإداري بعدد من الخصائص التي يمكن

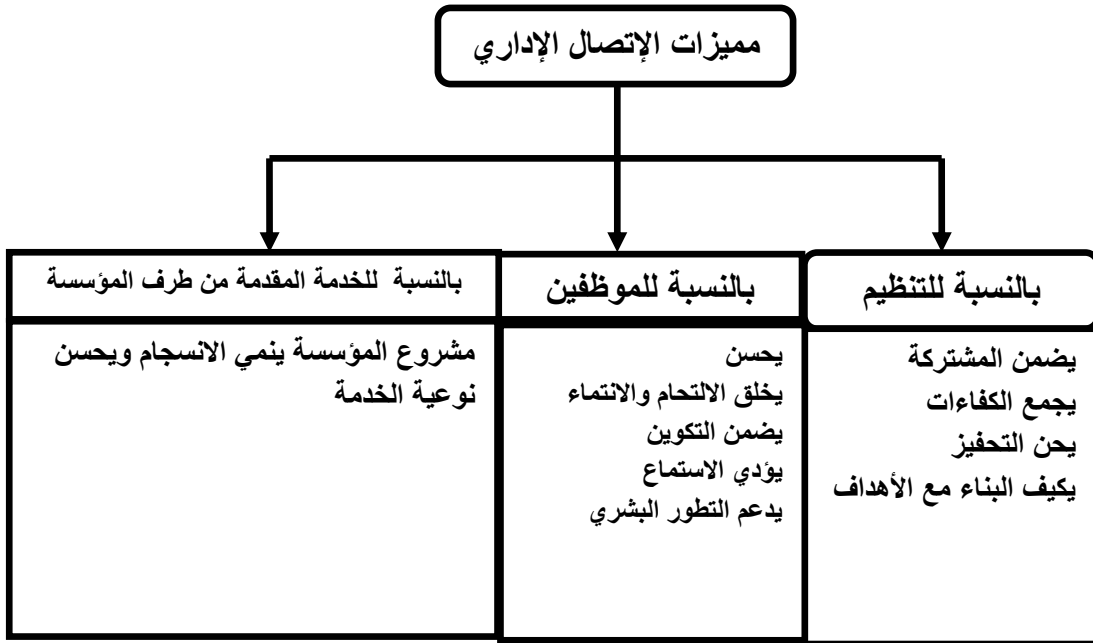
تحديدها في ما يلي:

1. الاتصال الإداري عملية ديناميكية: حيث تعتبر عملية الاتصال عملية تفاعل اجتماعي تمكنا من التأثير في الأفراد والتأثر بهم.
2. الاتصال عملية مستمرة: حيث لا توجد بدايه او نهايه لعملية الاتصال.
3. الاتصال عملية دائرية: في خط مستقيم فليسير في شكل دائري حيث يشترك الإداريين جميعا في الاتصال في نسق دائري
4. الاتصال عملية معقدة لا يمكن الغائها.

¹ شعبان فرج: الاتصالات الادارية، ط1، دار أسامه للنشر والتوزيع، الاردن، 2009، ص137

² بشير العلق: الادارة الحديثة نظريات ومفاهيم، ط1، دار الياحوري للنشر والتوزيع، عمان، 2008، صص 298_299

الشكل (01): يوضح مميزات الاتصال الإداري.



المصدر: باية بووره دور الاتصال الداخلي في تحسين الموارد البشرية،التواصل فالعلوم الانسانية والاجتماعية، مجلة علمية، غ34، مريرية النشر جامعة مختار، عنابه، 2013، ص233

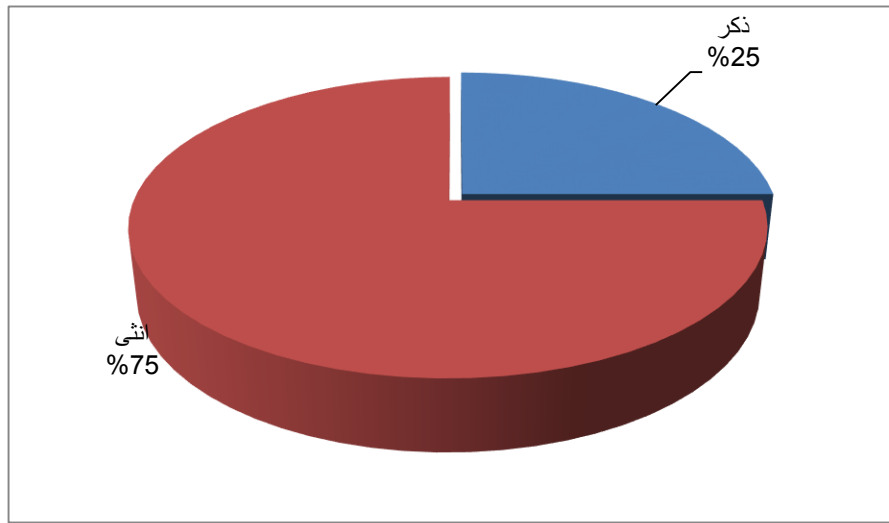
الفصل الثالث: الجانب التطبيقي

الفصل الثالث: الإطار التطبيقي

الجدول رقم (03): يوضح توزيع إجابات أفراد عينة الدراسة حسب الجنس:

النسبة	التكرار	البديل
25.0	10	ذكر
75.0	30	انثى
100%	40	المجموع

من خلال الجدول أعلاه رقم (03) نلاحظ أن إجابات أفراد عينة الدراسة والبالغ عددهم إجمالاً (50) فرداً على متغير " الجنس " ، فنلاحظ أن " الذكور " قد بلغ عددهم (10) فرداً بنسبة مئوية بلغت 25.0%، أما "الاناث" والبالغ عددهم (30) بنسبة مئوية قدرت بـ 75.0%، مما يعني أن اغلب أفراد العينة هم اناث بنسبة



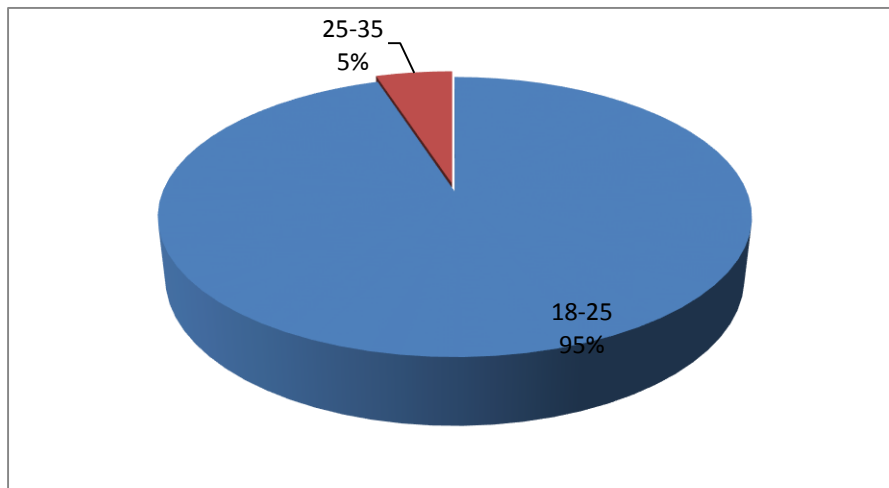
الشكل رقم (02) يوضح توزيع افراد العينة حسب متغي الجنس

الفصل الثالث: الإطار التطبيقي

الجدول رقم (04): يوضح توزيع إجابات أفراد عينة الدراسة حسب متغير السن :

النسبة	التكرار	البديل
95.0	38	18-25
5.0	2	25-35
100%	40	المجموع

من خلال الجدول أعلاه رقم (04) نلاحظ أن إجابات أفراد عينة الدراسة والبالغ عددهم إجمالاً (40) فرداً على متغير السن ، تمثلت إجاباتهم الفئة التي من 18 الى 25 سنة " وقد بلغ عددهم (38) فرداً بنسبة مئوية بلغت 95.0%، وفي الأخير الأفراد الذين تتراوح اعمارهم 25-35 سنة والبالغ عددهم (02) وبنسبة بلغت ب 05.0%.



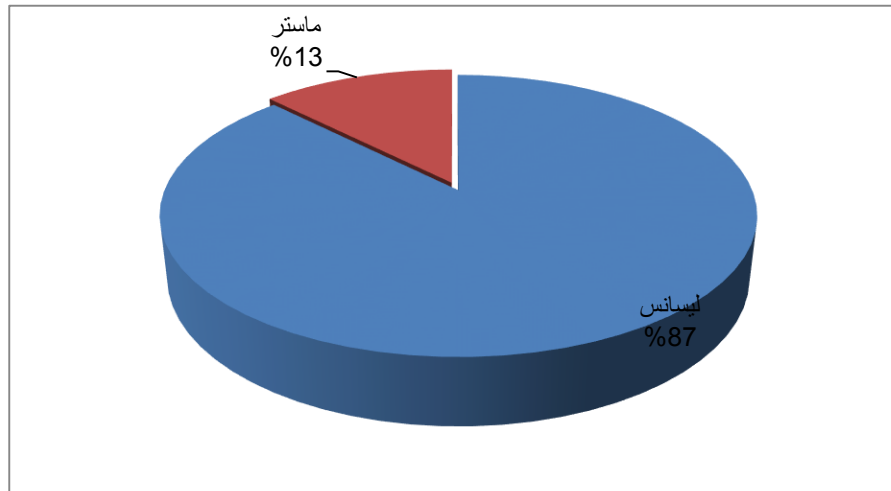
الشكل رقم (03) يوضح توزيع أفراد الدراسة حسب متغير السن

الفصل الثالث: الإطار التطبيقي

الجدول رقم (05): يوضح توزيع إجابات أفراد عينة الدراسة حسب الطور :

النسبة	التكرار	البديل
87.5	35	ليسانس
12.5	5	ماستر
100%	40	المجموع

من خلال الجدول أعلاه رقم (05) نلاحظ أن إجابات أفراد عينة الدراسة والبالغ عددهم إجمالاً (40) فرداً على متغير الطور، تمثلت إجاباتهم على " ليسانس " وقد بلغ عددهم (35) فرداً بنسبة مئوية بلغت 87.5%، وفي الأخير إجابات على " ماستر " والبالغ عددهم (05) وبنسبة بلغت بـ 12.5%،



الشكل رقم (04) يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الطور

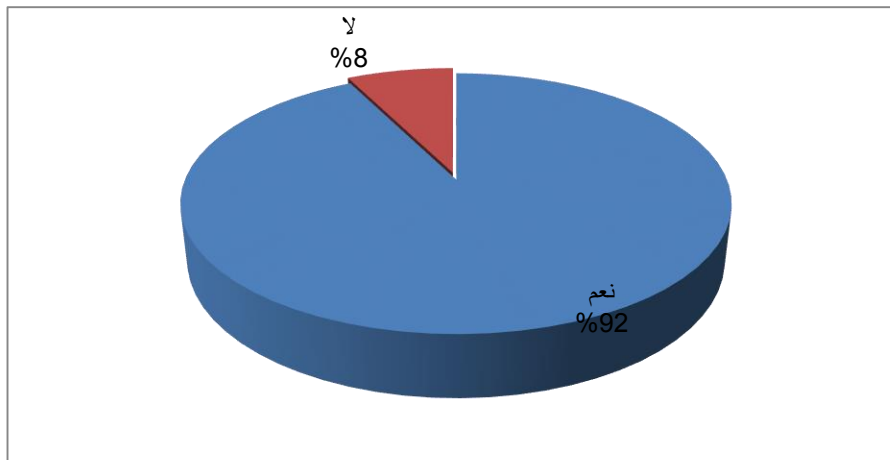
الفصل الثالث: الإطار التطبيقي

المحور الاول: استخدام الطالب الجامعي لتكنولوجيا الاتصال.

الجدول رقم (06): يوضح توزيع إجابات أفراد عينة الدراسة حسب هل تتوفر لديكم شبكة انترنت؟

البديل	التكرار	النسبة
نعم	37	92.5
لا	3	7.5
المجموع	40	100%

من خلال الجدول أعلاه رقم (06) نلاحظ أن إجابات أفراد عينة الدراسة والبالغ عددهم إجمالاً (40) فرداً على السؤال " هل تتوفر لديكم شبكة انترنت؟، تمثلت إجاباتهم على السؤال بالبديل " نعم " وقد بلغ عددهم (37) فرداً بنسبة مئوية بلغت 92.5%، وفي الأخير إجابات على هذا السؤال بالبديل "لا" والبالغ عددهم (03) وبنسبة بلغت بـ 07.5%،



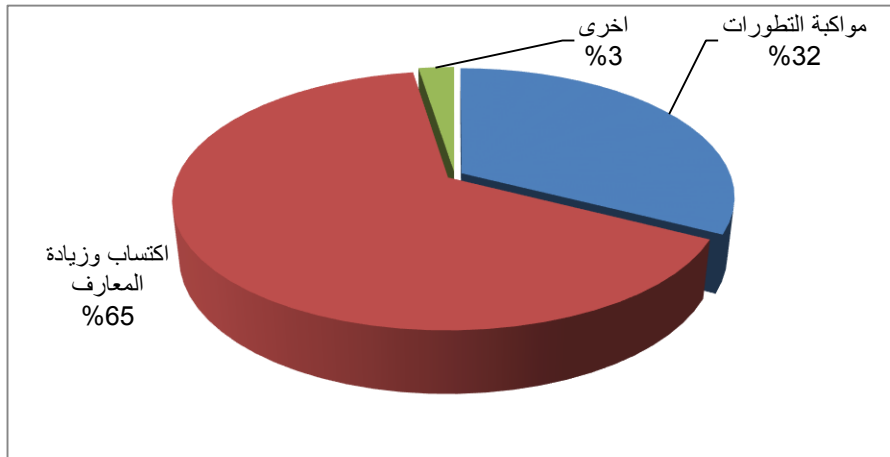
الشكل رقم (05) يوضح هل تتوفر لديكم شبكة انترنت؟

الفصل الثالث: الإطار التطبيقي

الجدول رقم (07): يوضح توزيع إجابات أفراد عينة الدراسة حسب ماهو هدفك من استعمال تكنولوجيا الاتصال؟

النسبة	التكرار	البديل
32.5	13	مواكبة التطورات
65.0	26	اكتساب وزيادة المعارف
2.5	1	اخرى
100%	40	المجموع

من خلال الجدول أعلاه رقم (07) نلاحظ أن إجابات أفراد عينة الدراسة والبالغ عددهم إجمالاً (40) فرداً على السؤال " ماهو هدفك من استعمال تكنولوجيا الاتصال؟ تمثلت إجاباتهم على السؤال بالبديل " اكتساب وزيادة المعارف " وقد بلغ عددهم (26) فرداً بنسبة مئوية بلغت 65.0%، في حين نلاحظ أن ما نسبته 32.5% تمثل الأفراد الذين أجابوا على هذا السؤال بالبديل " مواكبة التطورات " والبالغ عددهم (13)، وفي الأخير إجابات على هذا السؤال بالبديل " أخرى" والبالغ عددهم (01) وبنسبة بلغت بـ 02.5%،



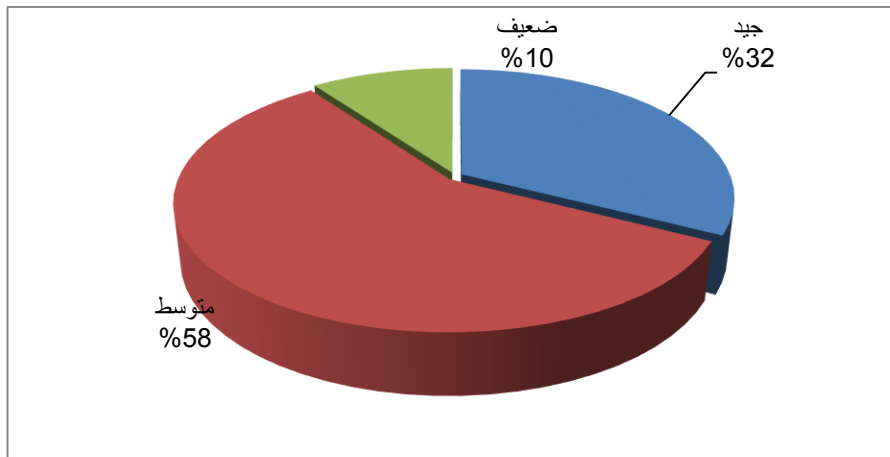
الشكل رقم (06) يوضح ماهو هدفك من استعمال تكنولوجيا الاتصال؟

الفصل الثالث: الإطار التطبيقي

الجدول رقم (08): يوضح توزيع إجابات أفراد عينة الدراسة حسب ماهو تقييمك لاستخدام تكنولوجيا الاتصال؟

البديل	التكرار	النسبة
جيد	13	32.5
متوسط	23	57.5
ضعيف	4	10.0
المجموع	40	100%

من خلال الجدول أعلاه رقم (08) نلاحظ أن إجابات أفراد عينة الدراسة والبالغ عددهم إجمالاً (40) فرداً على السؤال " ماهو تقييمك لاستخدام تكنولوجيا الاتصال؟ تمثلت إجاباتهم على السؤال بالبديل " متوسط " وقد بلغ عددهم (23) فرداً بنسبة مئوية بلغت 57.5%، في حين نلاحظ أن ما نسبته 32.5% تمثل الأفراد الذين أجابوا على هذا السؤال بالبديل "جيد" والبالغ عددهم (13)، وفي الأخير إجابات على هذا السؤال بالبديل "ضعيف" والبالغ عددهم (04) وبنسبة بلغت بـ 10.0%،



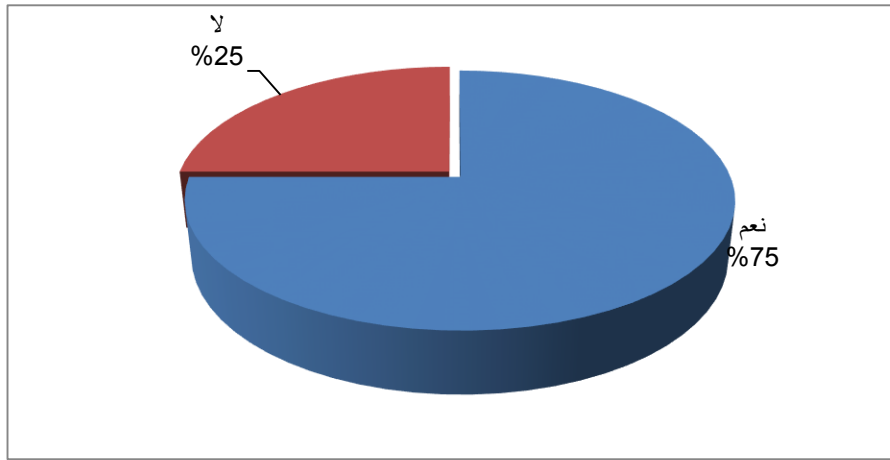
الشكل رقم (07) يوضح ماهو تقييمك لاستخدام تكنولوجيا الاتصال؟

الفصل الثالث: الإطار التطبيقي

الجدول رقم (09) يوضح توزيع إجابات أفراد عينة الدراسة حسب هل استفدت من تكنولوجيا الاتصال بالجامعة؟

النسبة	التكرار	البديل
75.0	30	نعم
25.0	10	لا
100%	40	المجموع

من خلال الجدول أعلاه رقم (09) نلاحظ أن إجابات أفراد عينة الدراسة والبالغ عددهم إجمالاً (40) فرداً على السؤال " هل استفدت من تكنولوجيا الاتصال بالجامعة؟"، تمثلت إجاباتهم على السؤال بالبديل " نعم " وقد بلغ عددهم (30) فرداً بنسبة مئوية بلغت 75%، وفي الأخير إجابات على هذا السؤال بالبديل "لا" والبالغ عددهم (10) وبنسبة بلغت بـ 25.0%،



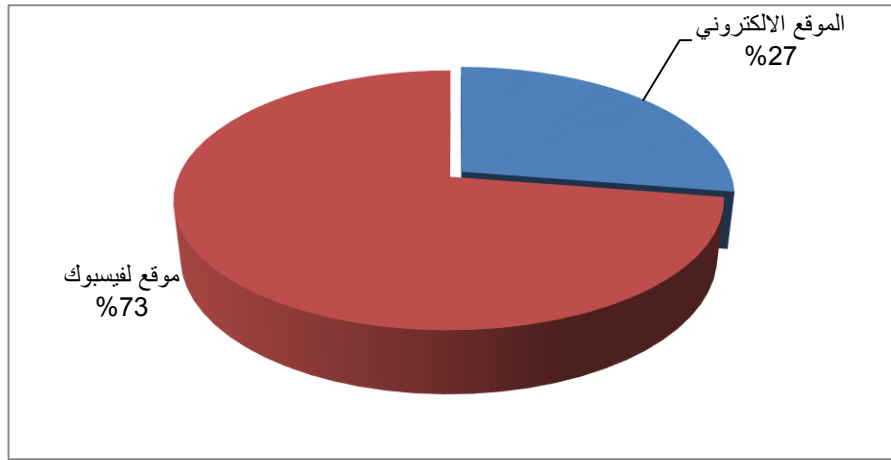
الشكل رقم (08) يوضح هل استفدت من تكنولوجيا الاتصال بالجامعة؟

الفصل الثالث: الإطار التطبيقي

الجدول رقم (10): يوضح توزيع إجابات أفراد عينة الدراسة حسب ماهو مصدر معلوماتك داخل الجامعة؟

النسبة	التكرار	البديل
27.5	11	الموقع الالكتروني
72.5	29	موقع لفيسبوك
100%	40	المجموع

من خلال الجدول أعلاه رقم (10) نلاحظ أن إجابات أفراد عينة الدراسة والبالغ عددهم إجمالاً (40) فرداً على السؤال " ماهو مصدر معلوماتك داخل الجامعة؟"، تمثلت إجاباتهم على السؤال بالبديل " موقع لفيسبوك " وقد بلغ عددهم (29) فرداً بنسبة مئوية بلغت 72.5%، وفي الأخير إجابات على هذا السؤال بالبديل " الموقع الالكتروني " والبالغ عددهم (11) وبنسبة بلغت بـ 27.5%،



الشكل رقم (09) يوضح ماهو مصدر معلوماتك داخل الجامعة؟

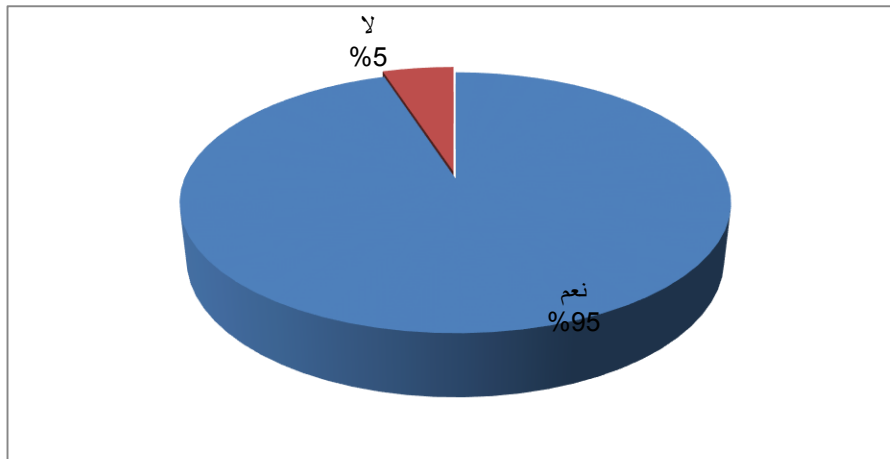
الفصل الثالث: الإطار التطبيقي

المحور الثاني: عادات وأنماط استخدام تكنولوجيا الاتصال.

الجدول رقم (11): يوضح توزيع إجابات أفراد عينة الدراسة حسب هل تستخدم تكنولوجيا الاتصال في مجال الدراسة؟

البديل	التكرار	النسبة
نعم	38	95.0
لا	2	5.0
المجموع	40	100%

من خلال الجدول أعلاه رقم (11) نلاحظ أن إجابات أفراد عينة الدراسة والبالغ عددهم إجمالاً (40) فرداً على السؤال " هل تستخدم تكنولوجيا الاتصال في مجال الدراسة؟"، تمثلت إجاباتهم على السؤال بالبديل " نعم " وقد بلغ عددهم (38) فرداً بنسبة مئوية بلغت 95.0%، وفي الأخير إجابات على هذا السؤال بالبديل "لا" والبالغ عددهم (02) وبنسبة بلغت بـ 05.0%،



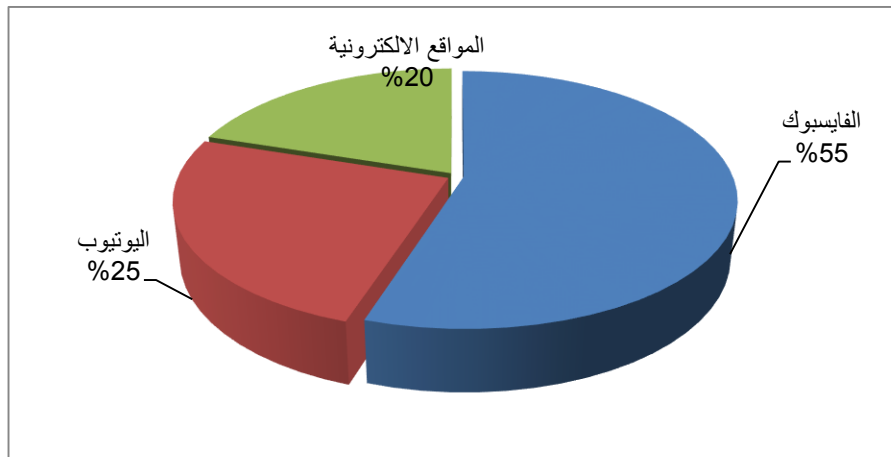
الشكل رقم (10) يوضح هل تستخدم تكنولوجيا الاتصال في مجال الدراسة؟

الفصل الثالث: الإطار التطبيقي

الجدول رقم (12): يوضح توزيع إجابات أفراد عينة الدراسة حسب ماهي أهم الوسائل التكنولوجية التي تستخدمها؟

البديل	التكرار	النسبة
الفايسبوك	22	55.0
اليوتيوب	10	25.0
المواقع الالكترونية	8	20.0
المجموع	40	100%

من خلال الجدول أعلاه رقم (12) نلاحظ أن إجابات أفراد عينة الدراسة والبالغ عددهم إجمالاً (40) فرداً على السؤال " ماهي أهم الوسائل التكنولوجية التي تستخدمها؟"، تمثلت إجاباتهم على السؤال بالبديل " الفاييسبوك " وقد بلغ عددهم (22) فرداً بنسبة مئوية بلغت 55.0%، في حين نلاحظ أن ما نسبته 25.0% تمثل الأفراد الذين أجابوا على هذا السؤال بالبديل " اليوتيوب " والبالغ عددهم (10)، وفي الأخير إجابات على هذا السؤال بالبديل " المواقع الالكترونية " والبالغ عددهم (08) وبنسبة بلغت ب 20.0%،



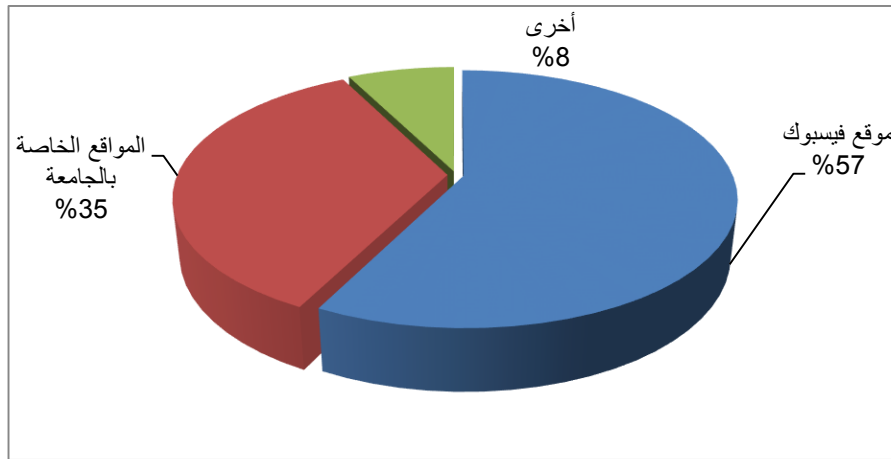
الشكل رقم (11) يوضح ماهي أهم الوسائل التكنولوجية التي تستخدمها

الفصل الثالث: الإطار التطبيقي

الجدول رقم (13) يوضح توزيع إجابات أفراد عينة الدراسة حسب ماهي أهم المواقع المستخدمة للاتصال بالادارة؟

النسبة	التكرار	البديل
57.5	23	فيسبوك موقع
35.0	14	بالجامعة الخاصة المواقع
7.5	3	أخرى
100%	40	المجموع

من خلال الجدول أعلاه رقم (13) نلاحظ أن إجابات أفراد عينة الدراسة والبالغ عددهم إجمالاً (40) فرداً على السؤال " ماهي أهم المواقع المستخدمة للاتصال بالادارة؟"، تمثلت إجاباتهم على السؤال بالبديل " موقع فيسبوك " وقد بلغ عددهم (23) فرداً بنسبة مئوية بلغت 57.5%، في حين نلاحظ أن ما نسبته 35.0% تمثل الأفراد الذين أجابوا على هذا السؤال بالبديل " المواقع الخاصة بالجامعة " والبالغ عددهم (14)، وفي الأخير إجابات على هذا السؤال بالبديل "أخرى" والبالغ عددهم (03) وبنسبة بلغت بـ 07.5%،



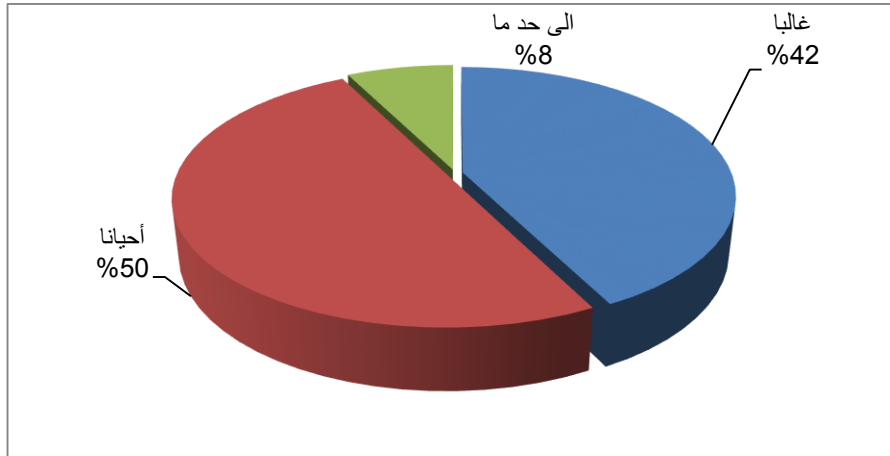
الشكل رقم (12) يوضح ماهي أهم المواقع المستخدمة للاتصال بالادارة؟

الفصل الثالث: الإطار التطبيقي

الجدول رقم (14): يوضح توزيع إجابات أفراد عينة الدراسة حسب هل تساهم تكنولوجيا الاتصال في تحقيق ماتبحث عنه؟

البديل	التكرار	النسبة
غالبا	17	42.5
أحيانا	20	50.0
الى حد ما	3	7.5
المجموع	40	100%

من خلال الجدول أعلاه رقم (14) نلاحظ أن إجابات أفراد عينة الدراسة والبالغ عددهم إجمالا (40) فردا على السؤال " هل تساهم تكنولوجيا الاتصال في تحقيق ماتبحث عنه؟، تمثلت إجاباتهم على السؤال بالبديل " احيانا" وقد بلغ عددهم (20) فردا بنسبة مئوية بلغت 50.0%، ثم الأفراد الذين كانت إجابتهم على هذا السؤال بالبديل " غالبا " والبالغ عددهم (17) بنسبة مئوية قدرت بـ 42.5%، وفي الأخير إجابات على هذا السؤال بالبديل " الى حد ما " والبالغ عددهم (03) وبنسبة بلغت بـ 07.5%،



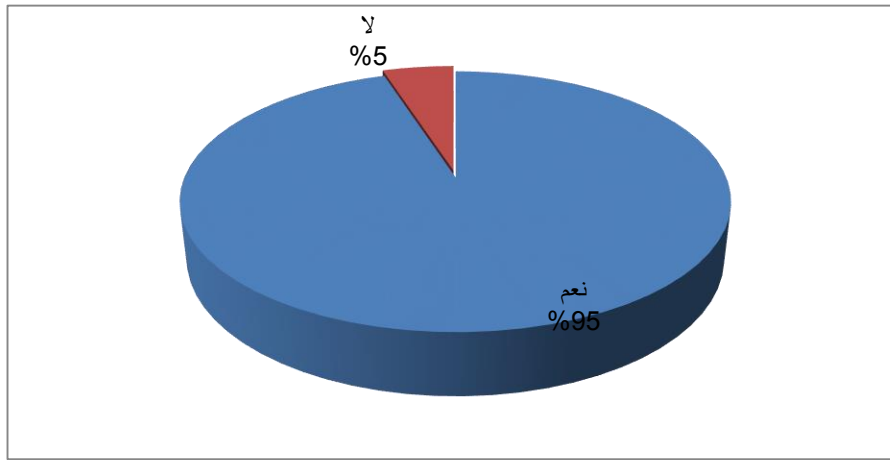
الشكل رقم (13) هل تساهم تكنولوجيا الاتصال في تحقيق ماتبحث عنه؟

الفصل الثالث: الإطار التطبيقي

الجدول رقم (15) يوضح توزيع إجابات أفراد عينة الدراسة حسب هل تظن أن تكنولوجيا الاتصال تحسن في مستوى الخدمات التي تقدمها المؤسسة؟

البديل	التكرار	النسبة
نعم	38	95.0
لا	2	5.0
المجموع	40	100%

من خلال الجدول أعلاه رقم (15) نلاحظ أن إجابات أفراد عينة الدراسة والبالغ عددهم إجمالاً (40) فرداً على السؤال " هل تظن أن تكنولوجيا الاتصال تحسن في مستوى الخدمات التي تقدمها المؤسسة؟"، تمثلت إجاباتهم على السؤال بالبديل " نعم " وقد بلغ عددهم (38) فرداً بنسبة مئوية بلغت 95.0%، وفي الأخير إجابات على هذا السؤال بالبديل "لا" والبالغ عددهم (02) وبنسبة بلغت بـ 05.0%،



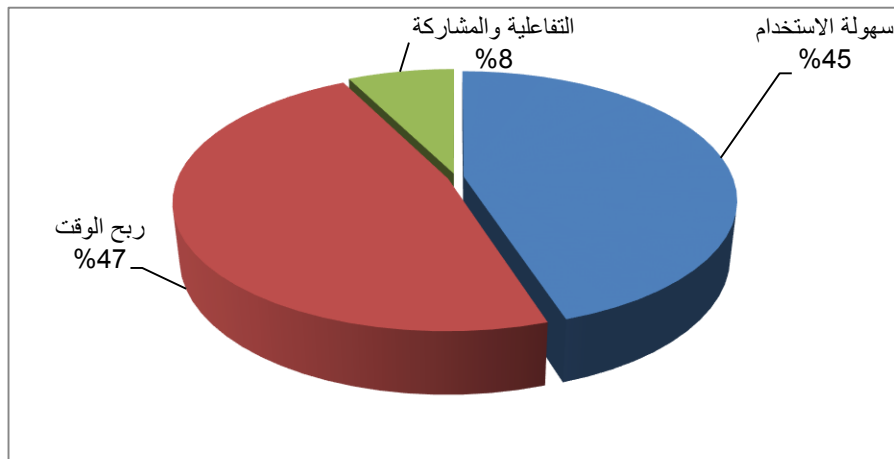
الشكل رقم (14) يوضح هل تظن أن تكنولوجيا الاتصال تحسن في مستوى الخدمات التي تقدمها المؤسسة؟

الفصل الثالث: الإطار التطبيقي

الجدول رقم (16): يوضح توزيع إجابات أفراد عينة الدراسة حسب ما الدافع الذي يجعلك تستخدم تكنولوجيا الاتصال؟

البديل	التكرار	النسبة
سهولة الاستخدام	18	45.0
ربح الوقت	19	47.5
التفاعلية والمشاركة	3	7.5
المجموع	40	100%

من خلال الجدول أعلاه رقم (16) نلاحظ أن إجابات أفراد عينة الدراسة والبالغ عددهم إجمالاً (40) فرداً على السؤال " ما الدافع الذي يجعلك تستخدم تكنولوجيا الاتصال؟"، تمثلت إجاباتهم على السؤال بالبديل " ربح الوقت " وقد بلغ عددهم (19) فرداً بنسبة مئوية بلغت 47.5%، ثم الأفراد الذين كانت إجاباتهم على هذا السؤال بالبديل " سهولة الاستخدام " والبالغ عددهم (18) بنسبة مئوية قدرت بـ 45.0%، في حين نلاحظ أن ما نسبته 7.5% تمثل الأفراد الذين أجابوا على هذا السؤال بالبديل " التفاعلية والمشاركة " والبالغ عددهم (3)، (03)،



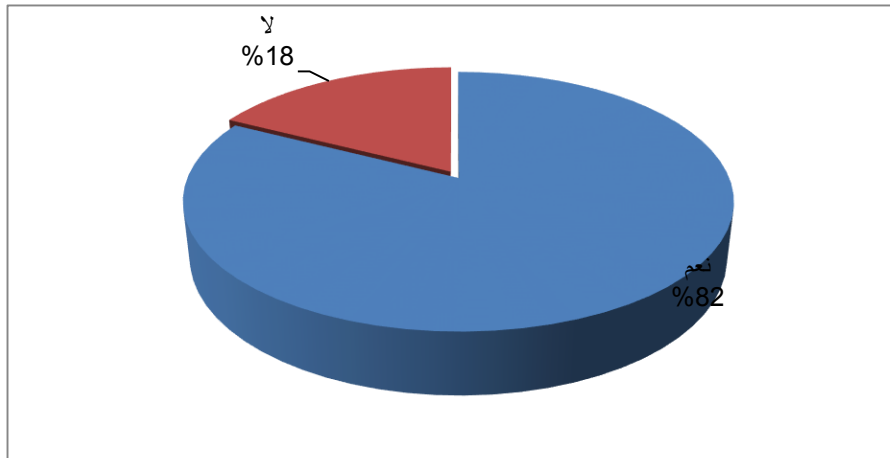
الشكل رقم (15) يوضح ما الدافع الذي يجعلك تستخدم تكنولوجيا الاتصال؟

الفصل الثالث: الإطار التطبيقي

المحور الثالث: الدوافع والاشباكات المحققة من استخدام الطلبة لتكنولوجيا الاتصال. الجدول رقم (17) يوضح توزيع إجابات أفراد عينة الدراسة حسب هل تعتقد أن موقع فيسبوك يساعدك في الحصول على المعلومات المتعلقة بتخصصك؟

النسبة	التكرار	البديل
82.5	33	نعم
17.5	7	لا
100%	40	المجموع

من خلال الجدول أعلاه رقم (17) نلاحظ أن إجابات أفراد عينة الدراسة والبالغ عددهم إجمالاً (40) فرداً على السؤال " هل تعتقد أن موقع فيسبوك يساعدك في الحصول على المعلومات المتعلقة بتخصصك؟"، تمثلت إجاباتهم على السؤال بالبديل " نعم " وقد بلغ عددهم (33) فرداً بنسبة مئوية بلغت 82.5%، ثم الأفراد الذين كانت إجابتهم على هذا السؤال بالبديل "لا" والبالغ عددهم (07) بنسبة مئوية قدرت بـ 17.5%،



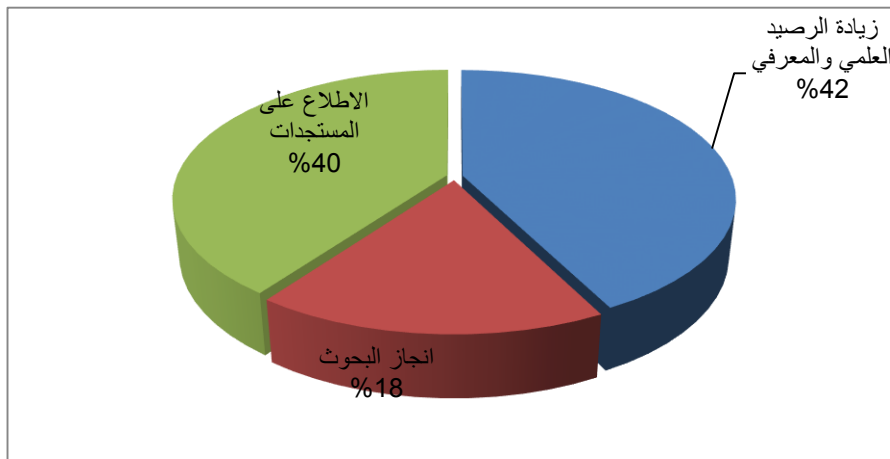
الشكل رقم (16) يوضح هل تعتقد أن موقع فيسبوك يساعدك في الحصول على المعلومات المتعلقة بتخصصك؟

الفصل الثالث: الإطار التطبيقي

الجدول رقم (18) يوضح توزيع إجابات أفراد عينة الدراسة حسب ماهي أهم الاشباكات العلمية والمعرفية المحققة من خلال موقع فيسبوك في تحصيلك الدراسي؟

النسبة	التكرار	البديل
42.5	17	زيادة الرصيد العلمي والمعرفي
17.5	7	انجاز البحوث
40.0	16	الاطلاع على المستجدات
100%	40	المجموع

من خلال الجدول أعلاه رقم (18) نلاحظ أن إجابات أفراد عينة الدراسة والبالغ عددهم إجمالاً (40) فرداً على السؤال " ماهي أهم الاشباكات العلمية والمعرفية المحققة من خلال موقع فيسبوك في تحصيلك الدراسي؟"، تمثلت إجاباتهم على السؤال بالبديل " زيادة الرصيد العلمي والمعرفي " وقد بلغ عددهم (17) فرداً بنسبة مئوية بلغت 42.5%، ثم الأفراد الذين كانت إجابتهم على هذا السؤال بالبديل " الاطلاع على المستجدات " والبالغ عددهم (16) بنسبة مئوية قدرت بـ 40.0%، في حين نلاحظ أن ما نسبته 17.5% تمثل الأفراد الذين أجابوا على هذا السؤال بالبديل " انجاز البحوث " والبالغ عددهم (7)،



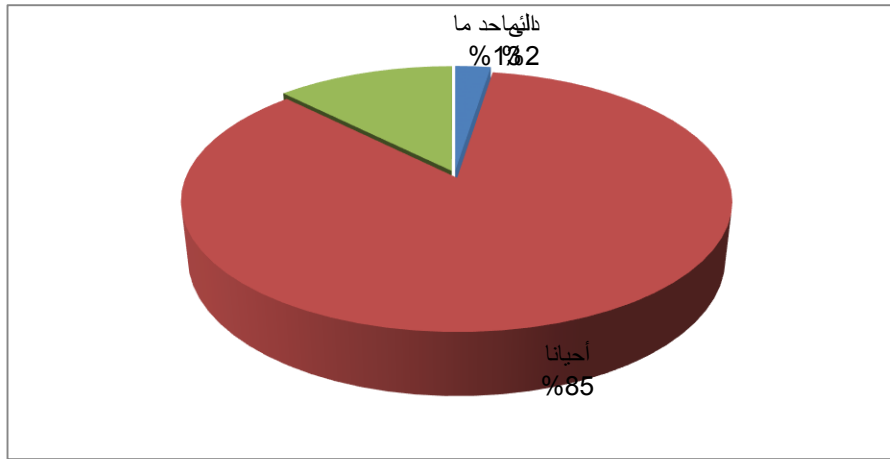
الشكل رقم (17) يوضح ماهي أهم الاشباكات العلمية والمعرفية المحققة من خلال موقع فيسبوك في تحصيلك الدراسي؟

الفصل الثالث: الإطار التطبيقي

الجدول رقم (19) يوضح توزيع إجابات أفراد عينة الدراسة حسب هل تثق في المضامين العلمية التي يقدمها فيسبوك؟

البديل	التكرار	النسبة
دائماً	1	2.5
أحيانا	34	85.0
الى حد ما	5	12.5
المجموع	40	100%

من خلال الجدول أعلاه رقم (19) نلاحظ أن إجابات أفراد عينة الدراسة والبالغ عددهم إجمالاً (40) فرداً على السؤال " هل تثق في المضامين العلمية التي يقدمها فيسبوك؟"، تمثلت إجاباتهم على السؤال بالبديل " أحيانا " وقد بلغ عددهم (34) فرداً بنسبة مئوية بلغت 85.5%، ثم الأفراد الذين كانت إجابتهم على هذا السؤال بالبديل " الى حد ما " والبالغ عددهم (05) بنسبة مئوية قدرت بـ 12.5%، في حين نلاحظ أن ما نسبته 02.5% تمثل الأفراد الذين أجابوا على هذا السؤال بالبديل "دائماً" والبالغ عددهم (01) ،



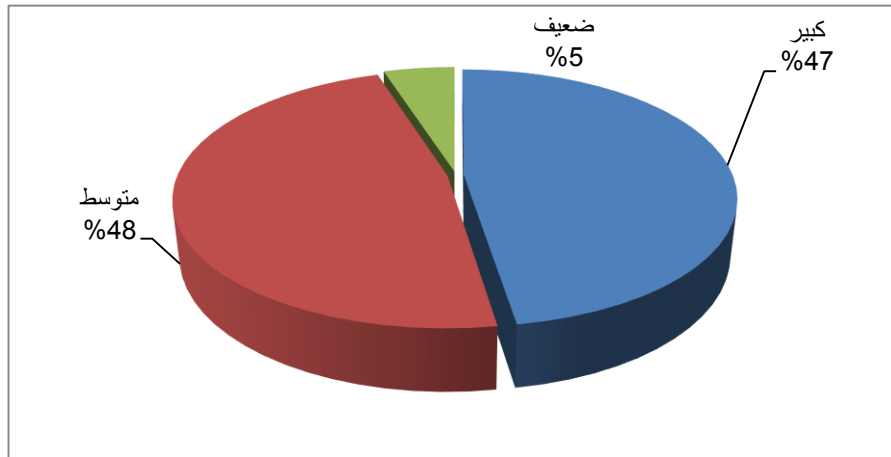
الشكل رقم (18) يوضح هل تثق في المضامين العلمية التي يقدمها فيسبوك؟

الفصل الثالث: الإطار التطبيقي

الجدول رقم (20) يوضح توزيع إجابات أفراد عينة الدراسة حسب هل ترى تفاعل الطلبة مع الجوانب الدراسية على مواقع الفيسبوك؟

البديل	التكرار	النسبة
كبير	19	47.5
متوسط	19	47.5
ضعيف	2	5.0
المجموع	40	100%

من خلال الجدول أعلاه رقم (20) نلاحظ أن إجابات أفراد عينة الدراسة والبالغ عددهم إجمالاً (40) فرداً على السؤال " هل ترى تفاعل الطلبة مع الجوانب الدراسية على مواقع الفيسبوك؟"، تمثلت إجاباتهم على السؤال بالبديل " كبير " وقد بلغ عددهم (19) فرداً بنسبة مئوية بلغت 47.50%، ثم الأفراد الذين كانت إجابتهم على هذا السؤال بالبديل "متوسط" والبالغ عددهم (19) بنسبة مئوية قدرت بـ 47.5%، في حين نلاحظ أن ما نسبته 05.0% تمثل الأفراد الذين أجابوا على هذا السؤال بالبديل "ضعيف" والبالغ عددهم (02)،



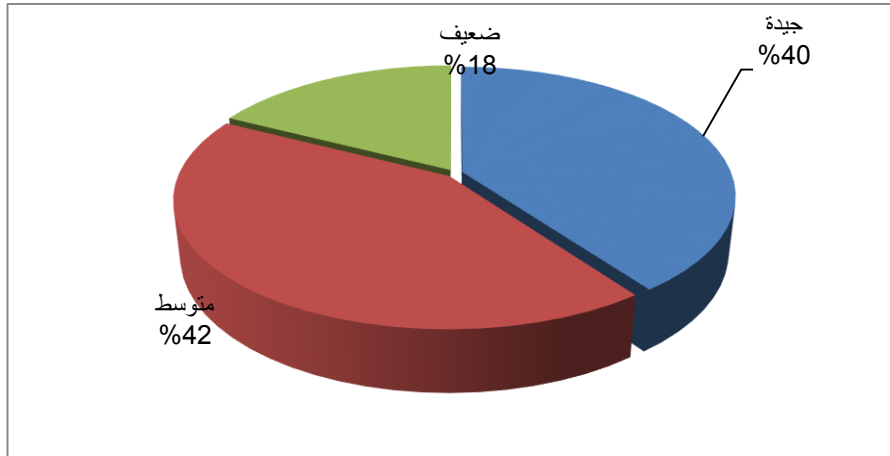
الشكل رقم (19) يوضح هل ترى تفاعل الطلبة مع الجوانب الدراسية على مواقع الفيسبوك؟

الفصل الثالث: الإطار التطبيقي

الجدول رقم (21) يوضح توزيع إجابات أفراد عينة الدراسة حسب مامدى المعارف التي تقدمها صفحة القسم؟

البديل	التكرار	النسبة
جيدة	16	40.0
متوسط	17	42.5
ضعيف	7	17.5
المجموع	40	100%

من خلال الجدول أعلاه رقم (21) نلاحظ أن إجابات أفراد عينة الدراسة والبالغ عددهم إجمالاً (40) فرداً على السؤال " مامدى المعارف التي تقدمها صفحة القسم؟"، تمثلت إجاباتهم على السؤال بالبديل " متوسط " وقد بلغ عددهم (17) فرداً بنسبة مئوية بلغت 42.5%، في حين نلاحظ أن ما نسبته 40.0% تمثل الأفراد الذين أجابوا على هذا السؤال بالبديل " جيدة " والبالغ عددهم (16)، وفي الأخير إجابات على هذا السؤال بالبديل " ضعيف " والبالغ عددهم (07) وبنسبة بلغت بـ 17.5%،



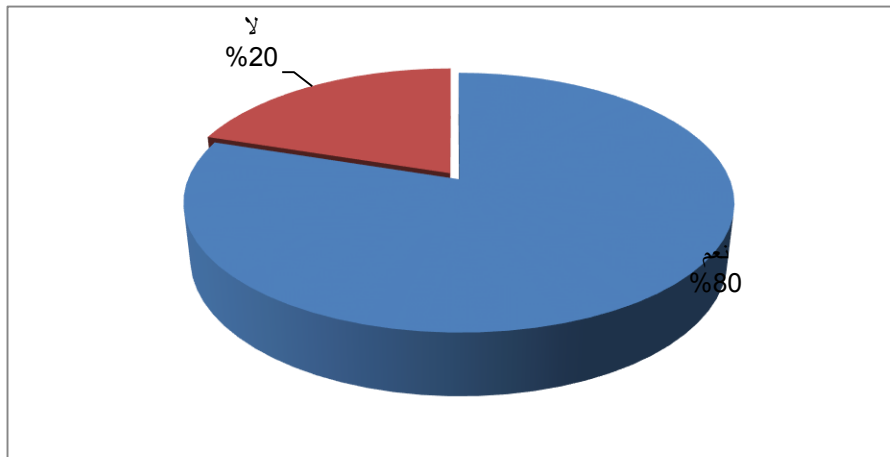
الشكل رقم (20) يوضح مامدى المعارف التي تقدمها صفحة القسم؟

الفصل الثالث: الإطار التطبيقي

الجدول رقم (22) يوضح توزيع إجابات أفراد عينة الدراسة حسب هل هي مواكبة للحدث؟

النسبة	التكرار	البديل
80.0	32	نعم
20.0	8	لا
100%	40	المجموع

من خلال الجدول أعلاه رقم (22) نلاحظ أن إجابات أفراد عينة الدراسة والبالغ عددهم إجمالاً (40) فرداً على السؤال " هل هي مواكبة للحدث؟"، تمثلت إجاباتهم على السؤال بالبديل " نعم " وقد بلغ عددهم (32) فرداً بنسبة مئوية بلغت 80.0%، ثم الأفراد الذين كانت إجاباتهم على هذا السؤال بالبديل "لا" والبالغ عددهم (08) بنسبة مئوية قدرت بـ 20.0%،



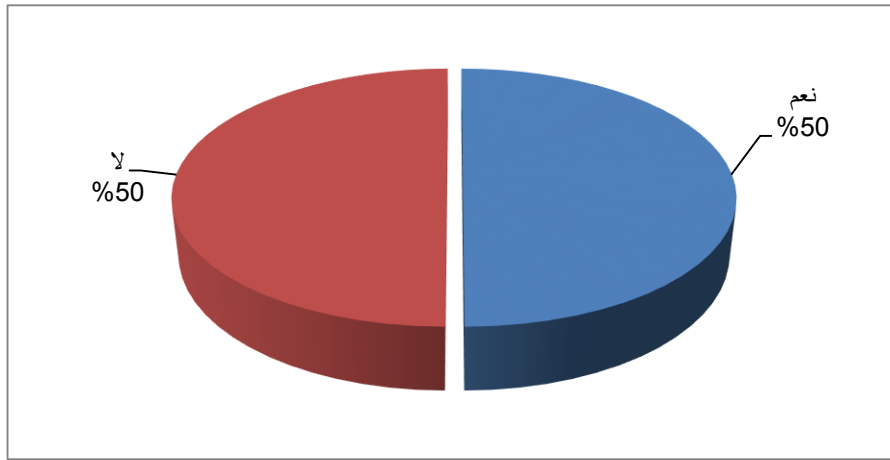
الشكل رقم (21) يوضح هل هي مواكبة للحدث؟

الفصل الثالث: الإطار التطبيقي

الجدول رقم (23) يوضح توزيع إجابات أفراد عينة الدراسة حسب هل جريت مراسلة الصفحة ويتم الرد عليك؟

البديل	التكرار	النسبة
نعم	20	50.0
لا	20	50.0
المجموع	40	100%

من خلال الجدول أعلاه رقم (23) نلاحظ أن إجابات أفراد عينة الدراسة والبالغ عددهم إجمالاً (40) فرداً على السؤال " هل جربت مراسلة الصفحة ويتم الرد عليك؟، تمثلت إجاباتهم على السؤال بالبديل " نعم " وقد بلغ عددهم (20) فرداً بنسبة مئوية بلغت 50.0%، ثم الأفراد الذين كانت إجابتهم على هذا السؤال بالبديل "لا" والبالغ عددهم (20) بنسبة مئوية قدرت بـ 50.0%،



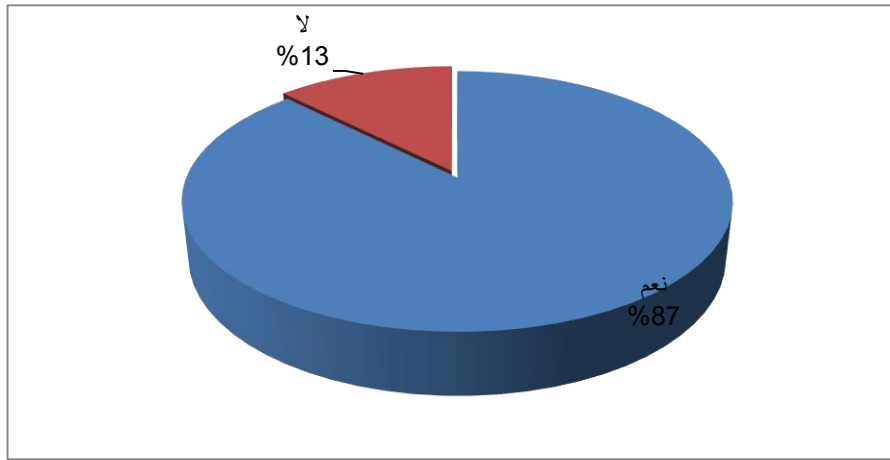
الشكل رقم (22) يوضح هل هل جربت مراسلة الصفحة ويتم الرد عليك؟

الفصل الثالث: الإطار التطبيقي

الجدول رقم (24) يوضح توزيع إجابات أفراد عينة الدراسة حسب هل تستعمل صفحة الفايسبوك الخاصة بالقسم؟

النسبة	التكرار	البديل
87.5	35	نعم
12.5	5	لا
100%	40	المجموع

من خلال الجدول أعلاه رقم (24) نلاحظ أن إجابات أفراد عينة الدراسة والبالغ عددهم إجمالاً (40) فرداً على السؤال " هل تستعمل صفحة الفايسبوك الخاصة بالقسم؟"، تمثلت إجاباتهم على السؤال بالبديل " نعم " وقد بلغ عددهم (35) فرداً بنسبة مئوية بلغت 87.5%، ثم الأفراد الذين كانت إجابتهم على هذا السؤال بالبديل "لا" والبالغ عددهم (05) بنسبة مئوية قدرت بـ 12.5%،



الشكل رقم (23) يوضح هل تستعمل صفحة الفايسبوك الخاصة بالقسم؟

الفصل الثالث: الإطار التطبيقي

الجدول رقم (25) يوضح توزيع إجابات أفراد عينة هل تستعمل صفحة الفايسبوك الخاصة بالقسم؟- اذا كانت الاجابة بنعم؟- ؟

النسبة	التكرار	في حالة الإجابة بنعم	النسبة المئوية	التكرار	
37.5	15	اكتساب وزيادة المعارف	87.5	35	نعم
45.0	18	مواكبة التطورات الحاصلة			
05.0	02	الاحساس بالرضا الشخصي			
///	///	///	12.5	5	لا
%87.5	35	///	0، 100	50	المجموع

من خلال الجدول أعلاه رقم (25) نلاحظ أن إجابات أفراد عينة الدراسة والبالغ عددهم إجمالاً (50) فرداً على السؤال " هل تستعمل صفحة الفايسبوك الخاصة بالقسم؟"، تمثلت إجاباتهم على السؤال بالبديل " نعم " وقد بلغ عددهم (35) فرداً بنسبة مئوية بلغت 87.5%، وتوزعت إجاباتهم على هل لديك إمكانية الاقتراح على البديل " اكتساب وزيادة المعارف " والبالغ عددهم (15) وبنسبة قدرت (37.5%)، في حين جاءت إجابات الأفراد على البديل " مواكبة التطورات الحاصلة " والبالغ عددهم (18) وبنسبة بلغت 45.0%، أما البديل " الاحساس بالرضا الشخصي " فتكراره (02) ونسبته 05.0%، أما باقي إجابات أفراد العينة الذين إختاروا " لا" فعددهم (05) و بنسبة مئوية قدرت بـ 12.5%،

الخطاتمة

تحتل تكنولوجيا الإتصال دورا هاما في أغلب المؤسسات سواء العمومية أو الخاصة، فالتكنولوجيا لها العديد من المميزات التي تتمتع بيها، كتحسين صورة وأداء المؤسسات وتسريع عمليات تبادل المعلومات عبر الشبكات . ويحدث تطبيق تكنولوجيا الإتصال في وسائل الإتصال الداخلي بالمؤسسات تغييرات أساسية فالإدارة ويساعد بشكل خاص في إتخاذ القرار المناسب والسريع المبني على الحقائق والمعلومات، كما يحدث تحولا تدريجيا من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية، فتطبيق تكنولوجيا الإتصال في مجال الإتصال الداخلي بالمؤسسات يؤثر على العملية الإتصالية، بحيث يزيد من كفاءتها وفعاليتها وتجاوز حاجزي الزمان والمكان.

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على ماهية تكنولوجيا الإتصال والتطرق لجودة التعليم العالي وإبراز أهمية إستعمال تكنولوجيا الإتصال في تحسين جودة التعليم العالي بالجامعة الجزائرية وتوصلت الدراسة إلى أن استخدامها يؤدي إلى إنتشار التعليم وتحسين مستواه وتخفيض التكاليف والتحسين المستمر لاكتساب المعارف ومواكبة التطورات الحاصلة ومنه الحصول على مخرجات ذات كفاءة عالية، إذ مازالت الوسيلة الأكثر أهمية وممتعة في المجال وإستخدام الطلبة الجامعيين لتكنولوجيا الإتصال لما تحققه من تفاعل حقيقي.

قائمة المصادر والمراجع

1. أحمد عبد العزيز: مبادئ إدارة الأعمال، المملكة العربية السعودية، الإدارة العامة للتصميم وتطوير المناهج، ط.
2. أسامة محمد عبد العليم وآخرون: الإدارة الإلكترونية مدخل إلى الإدارة التعليمية الحديثة، ط1، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، 2013.
3. بشير العلق: الادارة الحديثة نظريات ومفاهيم، ط1، دار اليادوري للنشر والتوزيع، عمان، 2008.
4. بشير كواجة، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الاتصال الداخلي في المؤسسات الاستشفائية العمومية الجزائرية، رسالة ماجستير، كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية، جامعة ورقلة، الجزائر، 2013.
5. جرجس ميشال جرجس: معجم مصطلحات التربية والتعليم، ط، المدينة الجديدة، لبنان، 2005.
6. جمال مجاهد وآخرون، مدخل إلى اتصال الجماهيري، ط، دار المعرفة الجامعية، القاهرة، 2010.
7. حسن عبد الله العابد: أثر العولمة في الثقافة العربية، ط1، دار النهضة العربية، بيروت، 2004.
8. حشن عماد مكاوي، تكنولوجيا الاتصال الحديثة في عصر المعلومات، ط4، الدار المصرية اللبنانية، مصر، 2005.
9. ربحي مصطفى عليان، محمود الطوباسي، الاتصال والعلاقات العامة، ط1، دار الصفا للنشر والتوزيع، عمان، 2005.
10. رغد حسن الصرف، إدارة المكاتب الحديثة، ط1، دار رضا للنشر، دمشق، 2002.
11. رولا عبد الرحمان الجمل: أبحاث المؤتمر الدولي "العالم جديد، تكنولوجيا جديدة"، ط، مطبعة دار بيروت، البحرين، 2009.
12. زاهر عبد الرحيم عاطف، الهيكل التنظيمي للمظمة "الهندرة"، ط1، دار الولاية للنشر والتوزيع، عمان، 2011.

13. زيد منير عبوي، فن الإدارة بالإتصال ط1 دار دجلة للنشر والتوزيع، الأردن، 2008.
14. سعد جلال: الوجيه النفسي والتربوي والمهني، ط1، دار الفكر العربي، القاهرة، 1992.
15. سعيد النل: قواعد الدراسة في الجامعة، ط 1، دار الفكر لطباعة والنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 1997.
16. شريف درويش اللبان: تكنولوجيا الإتصال "المخاطر والتحديات والتأثيرات الإجتماعية، دط، المكتبة الإعلامية، القاهرة.
17. شعبان فرج: الاتصالات الادارية، ط1، دار أسامه للنشر والتوزيع، الاردن، 2009.
18. صبحي ابن المنظور: لسان العرب، ط1 الجزء1، دار صادر، بيروت، 1997.
19. طارق سيد أحمد الخيفي: معجم مصطلحات الإعلام، ط1، دار المعرفة الجامعية، لبنان، 2003.
20. عبد الباسط محمد عبد الوهاب: استخدام تكنولوجيا الإتصال في الإنتاج الإذاعي والتلفزيوني "دراسة تطبيقية ميدانية"، دط، المكتب الجامعي الحديث، الأردن.
21. عبد المالك درمان الدرداني، الوظيفة اعمية لشبكة الانترنت، ط1، دار الراتب الجامعية، بيروت، 2001.
22. عبد الهادي الجوهري: علم إجتماع الإدارة، مفاهيم وقضايا، دار المعارف، ط2، القاهرة، مصر، 1987.
23. العتيبي: تطور الفكر والأنشطة الإدارية، دار ومكتبة الحامد، ط1، عمان، الاردن، 2002.
24. عثمان محمد عني: التخطيط أسس ومبادئ عامة، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، 1999.

25. عدنان تايه النعيمي: تكنولوجيا العمل في المنظمة بين النظرية والتطبيق، ط1، دار جليس الزمان للنشر، الأردن.
26. عمر محمد دره: مدخل إلى الإدارة، ماجستير إدارة الأعمال، جامعة عين سمش، 2009.
27. عمر محمد دره: مدخل إلى الإدارة، ماجستير إدارة الأعمال، جامعة عين سمش، 2009.
28. فضيل دليو وآخرون: المشاركة الديمقراطية في تسيير الجامعة، مخبر علم الاجتماع والاتصال جامعة منتوري، مخبر التطبيقات النفسية والتربوية، ط 2، 2006.
29. محمد البدوي: المنهجية في البحوث والدراسات الأدبية، دار المعارف للطباعة والنشر، سوسة، تونس، 1998.
30. محمد العقلة: مفهوم الإدارة ودور حياة المشروع، دط، 2003.
31. محمد الهاشمي: تكنولوجيا وسائل الإتصال الجماهيري، ط1، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، 2012.
32. محمد رسلان الجيوسي، جميلة جاد الله: الإدارة علم وتطبيق، دط، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، 2008.
33. محمد سيد فهمي: العولمة والشباب من منظور اجتماعي، ط 1، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، مصر، 2007، ص 10.
34. محمد عبيدات: منهجية البحث العلمي، القواعد والمراحل والتطبيقات، دار النشر، عمان، 1999.
35. محمد على محمد: الشباب العربي والتغير الاجتماعي، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية،
36. محمد لعقاب، مجتمع الاعلام والمعلومات "ماهيته وخصائصه"، دط، دار هومة للطباعة والنشر والتوزيع، الجزائر، 2003.
37. محمد منير حجاب: المعجم الإعلامي، دار الفجر القاهرة، 2004.

38. محمود علم الدين: تكنولوجيا المعلومات والاتصال ومستقبل صناعة الصحافة، ط 1، السحاب للنشر والتوزيع، القاهرة، 2005.
39. محمود علم الدين، تكنولوجيا المعلومات والاتصال وصناعة الاتصال الجماهيري، ط1، دار حامد للنشر والتوزيع، عمان، 2009.
40. منى محمد إبراهيم البطل، تكنولوجيا الاتصال المعاصرة الشخصية وادارية ونظم المعلومات، ط 1، الوراثة للنشر والتوزيع، عمان، دس.
41. نورهان منير حسن: القيم الإجتماعية والشباب، دط، دار المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، مصر، 2008
42. هاشم فوزي العبادي :خليل كاضم العبادي، نظم إدارة المعلومات، د ط، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2012.
43. وفاء محمد البردعي، شبل بدران: دور الجامعة في مواجهة التطرف الفكري، ط1، دار المعرفة الجامعية، الاسكندرية، مصر، 2002 .

قائمة الملاحق

قائمة الملاحق:

- 1- الجنس ذكر انثى
- 2- السن 18-25 25-35 35 فما فوق
- 3- الطور ليسانس ماجستير

المحور الاول: استخدام الطالب الجامعي لتكنولوجيا الاتصال.

- 4/ هل تتوفر لديكم شبكة انترنت؟ نعم لا
- 5/ ماهو هدفك من استعمال تكنولوجيا الاتصال؟
مواكبة التطورات اكتساب وزيادة المعارف اخرى
- 6/ ماهو تقييمك لاستخدام تكنولوجيا الاتصال؟
جيد متوسط ضعيف
- 7/ هل استفدت من تكنولوجيا الاتصال بالجامعة؟ نعم لا
- 8/ ماهو مصدر معلوماتك داخل الجامعة؟
الموقع الالكتروني موقع لفيسبوك اخرى
- المحور الثاني: عادات وأنماط استخدام تكنولوجيا الاتصال.
- 9/ هل تستخدم تكنولوجيا الاتصال في مجال الدراسة؟ نعم لا
- 10/ ماهي أهم الوسائل التكنولوجية التي تستخدمها؟
الفايسبوك اليوتيوب المواقع الالكترونية
- 11/ ماهي أهم المواقع المستخدمة للاتصال بالادارة؟
موقع فيسبوك المواقع الخاصة بالجامعة أخرى
- 12/ هل تساهم تكنولوجيا الاتصال في تحقيق ماتبحث عنه؟
غالبا أحيانا الى حد ما
- 13/ هل تظن أن تكنولوجيا الاتصال تحسن في مستوى الخدمات التي تقدمها المؤسسة؟
نعم لا
- 14/ ما الدافع الذي يجعلك تستخدم تكنولوجيا الاتصال؟

قائمة الملاحق:

سهولة الاستخدام ربح الوقت التفاعلية والمشاركة

المحور الثالث: الدوافع والاشباع المحققة من استخدام الطلبة لتكنولوجيا الاتصال.

15/ هل تعتقد أن موقع فيسبوك يساعدك في الحصول على المعلومات المتعلقة بتخصصك؟

نعم لا

16/ ماهي أهم الاشباع العلمية والمعرفية المحققة من خلال موقع فيسبوك في تحصيلك الدراسي؟

زيادة الرصيد العلمي والمعرفي انجاز البحوث الاطلاع على المستجدات

17/ هل تثق في المضامين العلمية التي يقدمها فيسبوك؟

دائما أحيانا الى حد ما

18/ هل ترى تفاعل الطلبة مع الجوانب الدراسية على مواقع الفيسبوك؟

كبير متوسط ضعيف

19/ مامدى المعارف التي تقدمها صفحة القسم؟

جيدة متوسط ضعيف

20/ هل هي مواكبة للحدث؟ نعم لا

21/ هل جريت مراسلة الصفحة ويتم الرد عليك؟ نعم لا

22/ هل تستعمل صفحة الفيسبوك الخاصة بالقسم؟ نعم لا

23/ اذا كانت الاجابة بنعم؟

اكتساب وزيادة المعارف مواكبة التطورات الحاصلة الاحساس بالرضا الشخصي