



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد خيضر - بسكرة -

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية - قسم العلوم الاجتماعية

شعبة علم الاجتماع



عنوان المذكرة

دور الإدارة الإلكترونية في تنمية مهارات الاتصال لدى الموظف
دراسة ميدانية على عينة من الموظفين بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
بجامعة محمد خيضر

مذكرة تخرج مكلمة نيل شهادة الماستر في تخصص: علم الاجتماع تنظيم وعمل

الصفة	الرتبة	إسم ولقب الأستاذ

إشراف الأستاذة (ة):

أ-د: يحيى نجاة

إعداد الطالب (ة):

-تلول هاجر

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ
الْحَمْدُ لِلَّهِ الَّذِي
خَلَقَ السَّمَوَاتِ وَالْأَرْضَ
وَالَّذِي يُرْسِلُ الرِّيَّاحَ
تُفِيئُ الْغَمَمَ وَيُنزِلُ
الْمَاطَرَ لِيُحْيِيَ
بِشَيْءٍ مِنْهُ
الْمَوْتُومَاتَ إِنَّ
اللَّهَ لَكَنُورٌ
بِشَيْءٍ مِنْهُ
يُضِيءُ لِمَنْ يَشَاءُ
اللَّهُ يُضِيءُ مَا يَشَاءُ
وَاللَّهُ وَاسِعٌ عَلِيمٌ



الشكر والعرفان:

لقوله تعالى: "وإذ تأذن ربكم لئن شكرتم"

نشكره سبحانه وتعالى شكر الشاكرين ونحمده حمد الجامدين على توفيقه

وإيمانه لنا في إنجاز هذه المذكرة وتسميله لما كان علينا صعبا وعسيرا

أتقدم بجزيل الشكر إلى الأستاذة المشرفة: "يحياوي نجات" على مساعدتها لي وتوجيهي خلال

مشوار مذكرتي فلما كل الشكر والتقدير

كما أتقدم بالشكر للأستاذة: "زينة بلقواس" التي عملت جاهدا على توجيهنا أكرمك الله بقدر

تعبك وبارك الله لك

وأشكر كذلك الأستاذة: "سعاد محمود" على توجيهها الخاص لي جعلها الله في ميزان حسناتك

كما أتقدم بالشكر الجزيل لكل من ساهم من قريب وبعيد في إنجاز هذا العمل في نهايته

الإهداء:

الحمد لله الذي أنار ليريقي وكان لي خير عون:
إلى أئلى ما أمك فى هذه الدنيا إلى من كان سبب لي وجودي على هذه الأرض .
إلى من وضعت الجنة تحت أقدامها، إلى التي أنعني لها بكل إجلال وتقدير
إلى التي أرجو قد نلت رضاها أمي الغالية حبيبة أطل الله في عمرها.
إلى من أدين له بحياتي إلى من أكن له كل المشاعر والتقدير والاحترام
أبي العزيز رزقك الله الصحة والعافية وطوال العمر يارب
إلى كل أفراد عائلتي وبالأخص إخوتي، وأخص بالذكر "لحسن صهيب مروة أسماء"
حفظكم الله في رعايته وإلى صغيرة البيك وعزيزة القلب "مريم" أدعو الله
أن يطيل في عمرها ويرزقها السعادة والفرحة الدائمة
إلى صديقاتي وأعمة قلبي الذين عملوا على مساعدتي في هذا العمل
" أمال قدور. هاجر فوضيل. ابتسام عمارة" حفظكم الله ورزقكم ما تتمنون
إلى أحب أشخاص على قلبي "رباب بوزيدي. ريمة جودي. ليذا مبارك. ياسمين طراد"
دمتم لي سندا أحبتي
وإلى صديقاتي "مروة تفليسية ، عثمانى أحلام"
شكرا لكم على مساعدتي جعلها الله في ميزان حسناتكم
إلى كل الأساتذة الذين قدموا لي يد المساعدة إلى كل هؤلاء
أهدي هذا العمل المتواضع وأسأل الله عز وجل أن يوفقنا لما فيه الخير لنا
ولي وطننا إنه نعم المولى ونعم النصير

الصفحة	العنوان
/	شكر وعرافان
/	الإهداء
/	فهرس المحتويات
/	قائمة الجداول
/	ملخص الدراسة
أ	مقدمة:
الفصل الأول: الإطار العام للدراسة.	
4	أولا : الإشكالية
6	ثانيا: الفرضيات
6	ثالثا: أسباب الدراسة.
6	رابعا: أهمية الدراسة.
7	خامسا: أهداف الدراسة.
8	سادسا: المفاهيم الأساسية للدراسة .
11	سابعا: الدراسات السابقة.
20	ثامنا: المقاربة النظرية.
الفصل الثاني: مدخل حول إدارة إلكترونية	
24	تمهيد
24	أولا: مصطلحات لها علاقة بالإدارة الإلكترونية
26	ثانيا: خصائص الإدارة الإلكترونية.
27	ثالثا: أنماط الإدارة الإلكترونية.
29	رابعا: أهداف وأهمية الإدارة الإلكترونية

30	خامسا: عناصر ومبادئ الإدارة الإلكترونية.
32	سادسا: وظائف الإدارة الإلكترونية.
34	سابعا: سلبيات وإيجابيات الإدارة الإلكترونية.
35	ثامنا: معوقات تطبيق إدارة إلكترونية.
37	تاسعا: عوامل نجاح تطبيق إدارة إلكترونية.
38	عاشرا: واقع الإدارة الإلكترونية في الجزائر.
45	خلاصة الفصل
الفصل الثالث: مدخل حول مهارات الاتصال	
47	تمهيد
47	أولا: مفهوم الاتصال.
48	ثانيا: خصائص الاتصال.
49	ثالثا: عناصر الاتصال.
49	رابعا: أهداف الاتصال.
51	خامسا: أهمية الاتصال.
52	سادسا: وسائل الاتصال.
53	سابعا: مهارات الاتصال الخاصة بالموظفين:
55	1-مهارة الاستماع.
58	2-مهارة المحادثة.
61	3-مهارة القراءة.
64	4-مهارة الكتابة.
66	5-مهارة التفكير.
68	خلاصة الفصل

الفصل الرابع: الإجراءات المنهجية

71	تمهيد
71	أولاً: مجالات الدراسة.
73	ثانياً: منهج الدراسة.
74	ثالثاً: عينة الدراسة.
75	رابعاً: أدوات جمع البيانات.
76	خامساً: أساليب المعالجة الإحصائية.
	الفصل الخامس: عرض النتائج ومناقشتها
80	تمهيد
80	أولاً: عرض وتقرير وتحليل بيانات شخصية.
80	ثانياً: تحليل وتفسير ومناقشة نتائج الفرضية الأولى.
86	ثالثاً: تحليل وتفسير ومناقشة نتائج الفرضية الثانية.
92	رابعاً: تحليل وتفسير ومناقشة نتائج الفرضية الثالثة.
97	خامساً: النتائج العامة.
102	الخاتمة:
104	قائمة المراجع
111	قائمة الملاحق

قائمة الجداول:

رقم	رقم الجدول	ص
01	أفراد العينة حسب الجنس	78
02	أفراد العينة حسب الخبرة المهنية	79
03	أفراد العينة حسب نوع الوظيفة.	80
04	تسهل الإدارة الإلكترونية من مشاركتك المحادثات مع زملاء العمل	80
05	ساهمت الإدارة الإلكترونية في استخدام لمصطلحات العلمية في الحديث	81
06	تشجعك الإدارة الإلكترونية على التعبير عن انشغالاتك بيسر في الوقت المحدد.	82
07	تتيح لك الإدارة الإلكترونية المحادثات المختلفة بخصوص العمل.	82
08	تمكنك الإدارة الإلكترونية من الحديث المباشر مع رئيسك وقت الحاجة.	83
09	ساهمت الإدارة الإلكترونية من إكسابك لغة محادثة راقية في بيئة العمل.	84
10	ساهمت الإدارة الإلكترونية في كسبك أساليب الحوار في بيئة العمل.	84
11	تمكنك الوسائل التكنولوجية من إجراء مكالمات هاتفية ذات صلة بالعمل	84
12	تسهل الوسائل التكنولوجية من إدراك جميع الأفكار المتعلقة بالعمل.	86
13	سهولة محادثتك للإدارة يرجع للتعامل بالوسائل التكنولوجية الحديثة .	86
14	إصغائك الجيد للمحادثات يرجع لتبني أسلوب الإدارة الإلكترونية في العمل.	86
15	توفر لك الإدارة الإلكترونية بيئة مساعدة للاستماع الجيد.	87
16	تسهل الإدارة الإلكترونية من سرعة استيعابك للمعلومات التي تردك .	87
17	تسهل الإدارة الإلكترونية في إكسابك خبرة وفن الاستماع الجيد.	88
18	مهام الإدارة الإلكترونية تشجعك على الإصغاء الجيد للمعلومات الخاصة بالعمل.	89
19	تيسر الوسائل التكنولوجية انتباهك لكل واردة خاصة بالعمل.	89
20	الاهتمام بالمعلومات التي تردك يرجع لاستخدامك وسائل التواصل الحديثة.	90
21	سهولة استماعك لأهداف الإدارة يرجع لتوفر وسائل الاتصال الحديثة .	91
22	عملك في بيئة إلكترونية يفرض عليك تعظيم جميع المعلومات التي تتلقاها.	91

قائمة الجداول:

91	استماعك الآخرين خبرة تتشكل من العمل في بيئة إدارة إلكترونية.	23
92	تشجعك الإدارة الإلكترونية على التركيز الذهني.	24
92	ترودك الإدارة الإلكترونية بخبرات وتصورات جديدة حول عملك	25
93	تساعد الإدارة الإلكترونية في تنمية وتطوير أفكارك الخاصة بالعمل.	26
93	يكن دور الإدارة الإلكترونية في تنمية تفكيرك نحو المبدع في وظيفتك.	27
28	عملك في إدارة الكترونية يكسبك أفكار جديدة.	28
29	يزيد العمل في الإدارة الإلكترونية من سرعة ودقة تفكيرك.	29
95	تفكيرك الواعي من متطلبات العمل في الإدارة الإلكترونية.	30
93	للإدارة الإلكترونية دور في كسب التفوق والذكاء.	31
96	الوسائل التكنولوجية الحديثة تحقق لك الإبداع.	32
96	الإدارة الإلكترونية تساعدك في إبراز قدراتك الذهنية.	33

ملخص الدراسة :

ملخص الدراسة باللغة العربية:

تهدف دراستنا إلى التعرف على دور الإدارة الإلكترونية في تنمية مهارات الاتصال لدى الموظفين، من خلال استخدام الوسائل التكنولوجية في الإدارات والمؤسسات من أجل تحقيق الكفاءة، واختصار الوقت والجهد، بالإضافة إلى زيادة تنمية مهارات الاتصال بين الموظفين والمواطنين. تمحورت إشكالية الدراسة حول الفرضية العامة التالية: تسهم الإدارة الإلكترونية في تنمية مهارات الاتصال لدى الموظف فقمنا بتطبيق هذه الدراسة على عينة بحثية في كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، ولإثبات صحة هذه الفرضية تم اقتراح الفرضيات التالية:

- 1- للإدارة الإلكترونية في تنمية مهارة الاستماع لدى الموظف .
- 2- للإدارة الإلكترونية دور في تنمية مهارة المحادثة لدى الموظف
- 3 - للإدارة الإلكترونية دور في تنمية مهارات التفكير لدى الموظف.

حيث اعتمدنا على المنهج الوصفي لدراسة واقع وموضوع البحث كما هو في واقعه، وتكونت

عينة الدراسة من 54 موظفًا.

كما تم استخدام الأساليب الإحصائية المتضمنة في الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية، وهي النسب المئوية، وخلصت نتائج الدراسة إلى أن الإدارة الإلكترونية تساهم في تنمية مهارات الاتصال لدى الموظف، وذلك أنها تعمل على تحسين العمل الإداري ويعمل على تنمية مهارات الاتصال لدى العاملين .

Résumé de l'étude :

Résumé :

Notre étude vise à identifier le rôle de L'administration électronique dans le développement des compétences de communication des employés, grâce à l'utilisation de moyens technologiques dans les départements et les institutions afin d'atteindre l'efficacité, de raccourcir le temps et les efforts, en plus d'augmenter le développement des compétences de communication entre les employés. et citoyens. Le problème de l'étude tournait autour de l'hypothèse générale suivante : L'administration électronique joue un rôle dans le développement des compétences de communication des salariés de l'Université Mohamed Khider de Biskra - Faculté des Sciences Humaines et Sociales

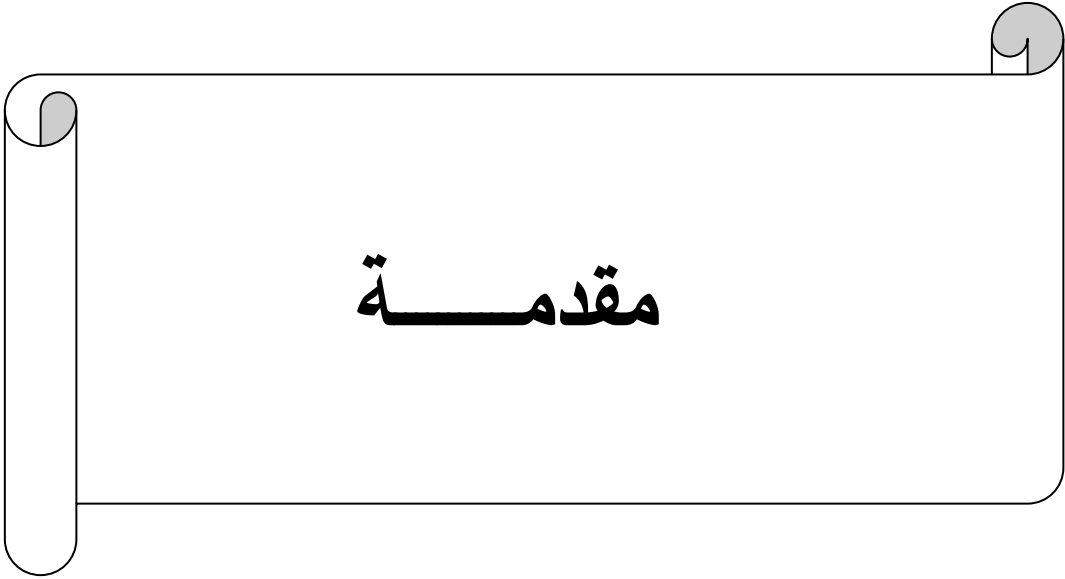
1- L'administration électronique a un rôle à jouer dans le développement de la capacité d'écoute du salarié.

2-L'administration électronique a un rôle à jouer dans le développement de la compétence conversationnelle de l'employé

3- L'administration électronique a un rôle à jouer dans le développement des capacités de réflexion du salarié.

Nous nous sommes appuyés sur l'approche descriptive pour étudier le sujet de recherche tel qu'il est dans sa réalité, et l'échantillon de l'étude était composé de 54 employés.

Nous avons utilisé les méthodes statistiques incluses dans le progiciel statistique pour les sciences sociales, qui sont des pourcentages, et les résultats de l'étude ont conclu que la gestion électronique contribue au développement des compétences de communication des employés, car elle améliore le travail administratif et développe les compétences de communication des employés. .



مقدمة:

بعد دخول تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وانتشارها في العالم، جرت عدة تغيرات جذرية في جميع القطاعات.

ومن أهم هذه القطاعات المؤسسات، سعت هذه الأخيرة إلى التغيير والتطوير انطلاقاً من التخلي عن الإدارة التقليدية واستخدام الإدارة الإلكترونية، فهي تعتبر نظاماً متكاملًا يهدف إلى تحسين وترقية العمل الإداري والتخلص من العمل التقليدي حيث تعتمد على نظام تكنولوجيا المعلومات، لذا أصبحت ضرورة حتمية يجب على المؤسسات إتباعها، لتوفير الوقت والجهد والقيام بالأعمال الإدارية دون تكلفة وزيادة فرص العمل وتحقيق أكثر إنتاجية إضافة إلى كفاءة عمالها. وسعيهم للابتكار والإبداع عن طريق تنمية مهاراتهم الاتصالية. وتبادل المعلومات والآراء والأفكار واكتساب خبرات جديدة من الآخرين، وإنشاء علاقات اجتماعية تدعمهم في التطوير الدائم والمستمر، وعلى ضوء ما تقدم تأتي الدراسة الراهنة التي من خلالها تتم معرفة الدور الذي تلعبه الإدارة الإلكترونية في تنمية مهارات الاتصال من خلال التفاعلات اليومية بين الأفراد إلكترونياً في المؤسسة أو بين مؤسسات أخرى، مما سهلت عليهم الاتصال والتواصل. فكانت جامعة محمد خيضر بسكرة نموذجاً.

وتمت دراستنا وفق جانبين جانب نظري وجانب ميداني:

*** الجانب النظري :** ضم ثلاث فصول وهي :

- **الفصل الأول :** يمثل الإطار العام للدراسة تناولنا فيه الإشكالية والفرضيات وأسباب وأهمية الدراسة إضافة إلى مفاهيم الدراسة والدراسات السابقة.
- **الفصل الثاني :** مدخل حول الإدارة الإلكترونية تطرقنا فيه إلى مفاهيم لها علاقة بالإدارة الإلكترونية وخصائصها ووظائفها إضافة إلى أهميتها وأهدافها والمعوقات التي تواجهها وأهم عوامل نجاحها ، وواقع الإدارة الإلكترونية في الجزائر .
- **الفصل الثالث :** مدخل حول مهارات الاتصال تناولنا فيه مفهوم الاتصال وعناصر وخصائصه إضافة إلى أهمية وأهداف الاتصال ومهارات الاتصال الخاصة بالموظفين.
- **الفصل الرابع:** يمثل الإجراءات المنهجية المتبعة في الدراسة: منهج الدراسة، المجال المكاني و الزمني وعينة الدراسة وأدوات جمع البيانات وأساليب الإحصائية.

الفصل الأول : الإطار العام للدراسة

- أولا : الإشكالية .
- ثانيا : الفرضيات.
- ثالثا : أسباب الدراسة .
- رابعا : أهمية الدراسة.
- خامسا : أهداف الدراسة .
- سادسا : المفاهيم الأساسية للدراسة.
- سابعا : الدراسات السابقة.
- ثامنا :المقاربة النظرية .

أولاً: الإشكالية:

تعد الإدارة عاملاً أساسياً لنجاح المنظمات على اختلافها ، أو حتى فشلها ، سواء كانت منظمات اقتصادية أو تعليمية أو غيرها فاعتبرت محركاً للتنمية التي لا يمكن بدونها حتى لو كانت العناصر الأخرى جميعها متوفرة ونظراً للتطورات الحاصلة في المجالات التكنولوجية اتجهت المؤسسات إلى استخدام أحدث الوسائل في المجال الإداري ، ساعداً في ذلك ظهور شبكة الإنترنت التي أدت إلى تسهيل العمليات الإدارية وتقليل من المشاكل التي تحدث في الإدارات ، وهذه الأخيرة أحدثت تطورات جذرية في نظام وأداء المؤسسات التي طلبت بتطبيق الإدارة الإلكترونية التي تعتبر طريقة عرفها التنظيم الإداري في شتى الإدارات.

تعتمد الإدارة الإلكترونية على الإمكانيات المتميزة للإنترنت في استخدام تقنية المعلومات والاتصالات للقيام بأنشطتها وتقديم خدمات أسرع وأكثر دقة للمواطنين وتؤدي هذه الأخيرة إلى تخفيض النفقات المادية وترشيد العمل الإداري ، وتطويره من خلال تحويل العمل الورقي إلى عمل إلكتروني وكذلك تحويل العمليات الإدارية من رقابة وتخطيط وتنظيم إلى عمليات إلكترونية تجسد وفق برامج إلكترونية ، وهي ترتبط ارتباطاً وثيقاً بمهارات الاتصال والقيادة والدافعية ، ومن هذا المنطلق توجب على الجزائر كباقي دول العالم مواكبة العصرنة والتطورات الحاصلة لترقية وتطور المؤسسات العمومية بتطبيق الإدارة الإلكترونية ، وأعتبر هذا مدخلاً يعبر عن تغيير مهم في الثقافات والممارسات الإلكترونية كوسيلة لتمكين المؤسسات العمومية من إنتاج إدارة أكثر كفاءة وإنتاج وشفافية تعمل من أجل التطوير والإصلاح.

حيث تساعد هذه الأخيرة على تنمية مهارات الاتصال التي تقوم على نقل الأفكار والمعلومات من شخص لآخر واكتساب معارف جديدة من بعضهم البعض ، لتعزيز التعاون فيما بينهم وتنفيذ المهام بالشكل المطلوب وتحقيق عملية اتصال ناجحة ، كما تعمل على توجيهات سلوك الفرد أو الجماعة من خلال التواصل اليومي وضمان التفاعل والتبادل بين الأفراد وزرع فيهم قيم النشاط والتحفيز أثناء القيام بوظائفهم ، وهذا الاتصال يقوم على عدة مهارات ، فمن هذه المهارات نجد : مهارة الكتابة و المحادثة و التفكير والقراءة والاستماع ، ففي هذه المهارة يعطي المستمع اهتماماً خاصاً للطرف الآخر ، حيث يعتبر الاستماع مهارة فنية ، يعتمد على عمليات عقلية معقدة ، كما لهذه المهارة دور أساسي في عملية التعلم فقديمًا كانت هي التي يتم من خلالها نقل الثقافة والعلوم من جيل لآخر ، أما مهارة المحادثة تعبر عن

المشاعر والأحاسيس والأفكار والمعتقدات ونقلها للآخرين من خلال تعبير راق وأداء سليم ، تعتبر هذه المهارة من الوسائل الأساسية في التعبير وذلك ليسرها وسهولتها في التواصل بين الأفراد والجماعات ، أما مهارة التفكير فهي عملية ذهنية يتم القيام بها للتحليل وتعلم خبرات جديدة ، تعبر عنها بمفاهيم مختلفة مثل : التفكير النقدي والتفكير الإبداعي كمهارات أساسية للتفكير ، ويمكن للإنسان من خلال هذه المهارة بربط الخبرات الجديدة مع الخبرات القديمة لديه ، مما يعطيه تركيبة جديدة لنظرتة لأمر الحياة المختلفة . وقد أخذنا أنموذجاً لتطبيق عليه هذه الدراسة ومدى مساهمة الإدارة الإلكترونية في تنمية مهارات الاتصال لدى الموظفين بجامعة محمد خيضر - بسكرة-كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية.

إن الدور الأساسي للإدارة الإلكترونية هو تنمية مهارات الاتصال لدى الموظفين، من خلال تفاعلاتهم اليومية وتطويرها لتحقيق الأهداف التي قامت لأجلها المؤسسة وضمان استمراريتها وعلى ما سبق نطرح التساؤل الرئيسي: ما هو دور الإدارة الإلكترونية في تنمية مهارات الاتصال لدى الموظف.

ثانياً: الفرضيات:

الفرضية الرئيسية:

- تسهم الإدارة الإلكترونية في تنمية مهارات الاتصال لدى الموظف.

* الفرضيات الفرعية:

- للإدارة الإلكترونية دور في تنمية مهارة الاستماع لدى الموظف .
- للإدارة الإلكترونية دور في تنمية مهارة المحادثة لدى الموظف.
- للإدارة الإلكترونية دور في تنمية مهارة التفكير لدى الموظف .

ثالثاً: أسباب الدراسة:

- جاء اختياري لموضوع الدراسة لعدة أسباب منها:
- كون موضوع الدراسة يصب في مجال تخصصي علم اجتماع تنظيم وعمل.
- لحدثة موضوع الإدارة الإلكترونية في مجال الإدارة وتطبيقها.

- لندرة البحوث التي تناولت الإدارة الإلكترونية ودورها في تنمية مهارات الاتصال لدى الموظف.
- لمعرفة دور عمل الإدارة الإلكترونية في المؤسسات الإدارية.
- نتيجة تغير بيئة العمل وإدخال تكنولوجيا عليها وتحويلها من بيئة عمل تعتمد على الأساليب التقليدية الورقية إلى أساليب الإدارة الإلكترونية اللاورقية.

رابعاً: أهمية الدراسة:

لا وجود لدراسة بدون أهمية مرجوة منها وتبرز أهمية هذه الدراسة في:

- أنها قد تساهم الإدارة الإلكترونية في تنمية وتقريب العلاقات بين جميع الأفراد، وخلق التفاعل في المجتمع لأن الفرد بطبعه اجتماعي ولا يستطيع أن يعيش معزولاً.
- تعمل وسائل التكنولوجيا على تطوير الاتصالات وذلك من خلال نقل المعلومات والخبرات بين الأفراد واكتساب معارف جديدة.
- كما جاءت هذه الدراسة أيضاً للاهتمام بالدور الفعال الذي تلعبه الإدارة الإلكترونية في تنمية المهارات من خلال التفاعلات اليومية.
- كما للإدارة الإلكترونية دور في تنمية مهارة الاستماع وذلك من خلال استجابة القائد لطلبات الموظفين، ومهارة المحادثة من خلال نقل الأفكار والخبرات والمعلومات، ومهارة التفكير من خلال تطوير الخبرات وسلوكيات الموظفين في عملهم.

خامساً: أهداف الدراسة:

- تهدف هذه الدراسة لمعرفة دور الإدارة الإلكترونية في تنمية مهارات الاتصال لدى الموظف.
- وكذلك الدور الذي تلعبه الوسائل التكنولوجية في تنمية مهارة الاستماع لدى الموظفين.
- وتطوير وتنمية مهارات التفكير لديهم وما ينتج عنها من اكتساب خبرات ومعارف جديدة تعمل على تحقيق أهداف المؤسسة، عن طريق مهارة المحادثة التي تعتبر المهارة التي من خلالها الإنسان يتعلم ويكتسب عن طريق عقله وإدراكه للمعلومات التي يتلقاها.
- التوقف على مدى مساهمة التكنولوجيا المستخدمة في تحسين مهارات الاتصال والتواصل، وتبسيط إجراءات العمل وتحقيق الفعالية داخل المؤسسات واكتساب معارف ومهارات جديدة.

- تهدف أيضا إلى معرفة مدى مساهمة الإدارة الإلكترونية في عملية التواصل من خلال إحداث تغييرات في الإدارات ونمط عملها.

سادسا: المفاهيم الأساسية للدراسة :

1-الدور:

- هو عبارة عن مجموعة من العلاقات الاجتماعية والمعايير السلوكية التي تربط الأفراد بمكانة اجتماعية معينة (الطراونة، أحمد حمد الله، 2019، ص 451).

- الدور هو الوظيفة بمعنى، أنه السلوك الذي يؤديه الجزء من أجل بقاء الكل. (ناصر عبد الوهاب، 2018، ص 40).

- أما الدور في علم الاجتماع هو: مجموعة من الأدوار المتميزة على وجه التقريب.

مثال: ذلك المدير، الناظر العام أمين الصندوق، مندوب الصف، التلاميذ ... حالة المدرسة التجهيزية وهذه الأدوار يمكنها أن تكون محددة بوصفها منظومات إكراه معيارية يفترض بالفاعلين الاجتماعيين الذين يتولونها أن يمتلكوا لها، وأن يمتلكوا الحقوق المرتبطة بهذه الإكراهات، إن الدور يحدد منطقة من الالتزامات والإكراهات مرتبطة بمنطقة من الاستقلال الذاتي المشروط. (بودون، بوريكو، 2007، ص 436).

2-الإدارة الإلكترونية:

* اصطلاحا:

- يعرفها السالمي: بأنها الاستغناء عن المعاملات الورقية وإحلال المكتب الإلكتروني عن طريق الاستخدام الواسع لتكنولوجيا المعلومات وتحويل الخدمات العامة إلى إجراءات مكتبية ثم معالجتها حسب خطوات متسلسلة منفذة مسبقا.

- أما نجم يعرفها: بأنها العملية الإدارية القائمة على الإمكانيات المتميزة للانترنت وشبكات الأعمال في التخطيط والتوجيه والرقابة على الموارد والقدرات الجوهرية للمؤسسات والآخرين بدون حدود من أجل تحقيق أهداف تلك المؤسسات. (كامل محمد أبو تيلخ، 2014، ص 12.ص13).

❖ ويقصد هنا تلك الإدارة التي تعتمد على الانترنت في كل أعمالها الإدارية وتوجيه عمالها قصد كسبهم مهارات وخبرات جديدة وتطبيقها في عملهم قصد تحقيق أهداف المؤسسة.

- تعني تحويل كافة الأعمال والخدمات الإدارية التقليدية إلى أعمال وخدمات إلكترونية تنفذ بسرعة عالية ودقة متناهية، باستخدام تقنيات الإدارة وهو ما يطلق عليه إدارة بلا أوراق.

- وهي الإدارة التي تقوم على استخدام الانترنت وشبكات الأعمال في إنجاز وظائف الإدارة من (تخطيط إلكتروني، قيادة إلكترونية، تنظيم إلكتروني، رقابة إلكترونية)

- تعني الاستخدام الفعال لجميع تقنيات المعلومات والاتصالات، لتسهيل العمليات الإدارية اليومية للقطاعات الحكومية (الداخلية) وتلك التي تتم فيما بينهما وتلك التي تربطها بالمواطنين والحكومة. (يوسف كافي، 2011، ص 54) .

* إجرائي:

هي نمط إداري جديد يقوم على تحويل كل الأعمال الورقية إلى أعمال إلكترونية بغية تحقيق الكفاءة والفعالية واختصار للوقت والجهد والمال.

3-مهارات الاتصال:

- المهارة:

* لغة:

ورد في لسان العرب كلمة المهارة، الحاذق في الشيء والماهر الحاذق بكل عمل وأكثر ما يوصف به السابح المجيد، والجمع مهرة ... مهرت بهذا أمهر به مهارة أي صرت به حاذقا قال: ابن سيده: وقد مهر الشيء وفيه وبه يمهر مهرا ومهورا ومهارة. (عزوز، 2016، ص 75).

* اصطلاحا:

هي جوهر الأداء الذي يتميز بإنجاز كبير من بالعمل مع بذل مقدار من الجهد البسيط، أو هي القدرة العالية على الإنجاز سواء كانت بشكل منفرد أو داخل فريق أو ضد خصم بأداة أو بدونها. (جلوب، 2009، ص 81) .

*** إجرائي:**

هي قدرة الشخص على استخدام معارفه استخداما فعالا لتحقيق الهدف بسهولة وتلتزم الدقة في إجراء عمل من الأعمال .

*** مهارة المحادثة:**

وهي تعني قدرة القائد على توصيل المعلومات والأفكار لتابعيه بصورة سليمة وواضحة ومفهومة.

*** مهارة الاستماع:**

وهي مهارة يقوم من خلالها القائد على التواصل والتفاعل، مع مرؤوسين والوسط الذي يعيش فيه فمن خلال الاستماع يفهم ويعرف وجهة نظر العمال .

*** مهارة التفكير:**

هي الأنشطة العقلية التي تستخدم في معالجة المعلومات وإقامة الصلات، واتخاذ القرارات وخلق أفكار جديدة.

- كما يعتبر مهارة وليس ذكاء فطريا موروثا، لذا يجب على كل إنسان تطوير تفكيره لبلوغ ما يود الوصول إليه.

- مهارات الاتصال:

*** اصطلاحا:**

- أنها مجموعة من المهارات التي يلجأ الفرد للاعتماد عليها من أجل النجاح في نقل فكرة ، أو توصيل معلومة معينة لشخص آخر ، عبر مختلف الوسائل سواء من خلال لغة الجسد كتعبيرات الوجه ، وغير ذلك بالطبع بناء على مدى استيعاب المرسل إليه للرسالة سوف يقوم بالرد عليها والجدير بالذكر أن الفرد لا يمكنه الاستغناء عن هذه المهارات لأن الإنسان كائن اجتماعي لا يمكنه العيش بمفرده دون أن يتفاعل مع الآخرين وبالطبع الاتصالي يعني التواصل ، ومن أبرز مهارات الاتصال نجد مهارة الاستماع والمحادثة والقراءة والكتابة والتفكير . (عبد الفتاح عبد الكافي ، 2019 ، ص 47) .

- تعرف بأنها تمثل درجة المقدرة على توفير المعلومات شفويا وتحريرها إلى مختلف أفراد المنظمة بهدف تحقيق النتائج المرغوبة . (كتفي، 2015، ص 60) .

* الإجمالي:

هي عملية يقوم بها شخص اتجاه آخر أو اتجاه آخرين بغية نقل معرفة أو خبرات أو فكرة ما، لمشاركتهم تلك الأفكار من خلال التفاعلات والمتواصلات اليومية ويقوم بالرد على هذه الرسالة حسب فهمهم.

سابعا: الدراسات السابقة:

* الدراسة الأولى:

- رانية هدار 2017-2018، دراسة بعنوان دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الجزائر، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه LMD في العلوم السياسية تخصص الإدارة العامة وتنمية المحلية.

- إشكالية الدراسة: تناولت الدراسة الدور الأساسي الذي تقدمه الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمات العمومية فعليه تمحورت إشكالية البحث في: إلى أي مدى يمكن أن يشكل التحول نحو الإدارة الإلكترونية آلية إدارية فعالة في ترشيد الخدمة العمومية في الجزائر؟

- الأسئلة الفرعية:

- ما هو مفهوم الإدارة الإلكترونية وما علاقتها بترشيد الخدمة العمومية؟
- ما هي الإجراءات التي اتخذتها والتدابير التي نفذتها الجزائر لتجسد مشروع الإدارة الإلكترونية؟
- ما هو واقع تطبيق مشروع الجزائر الإلكترونية بالقطاعات الحكومية الخدمائية؟
- ما هي المعوقات والتحديات التي تحول دون تطبيق مشروع الإدارة الإلكترونية في الجزائر؟
- أهداف الدراسة:
- هدفت الدراسة إلى ما يلي:
- تحديد طبيعة مصطلح الإدارة الإلكترونية كمفهوم وكمارسة، والأكثر من ذلك رفع الوعي بشأنها فيما يتعلق بالمتطلبات الضرورية لإرساء دعائمها والمعوقات التي تحول دون تطبيقها بشكل فعلي ضروري.
- إبراز أهمية الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية.
- تشخيص مستوى ترشيد الخدمات العمومية المقدمة في الإدارات العمومية الجزائرية في ظل الإدارة الإلكترونية.
- تحديد طبيعة العلاقة بين الواقع تطبيق الإدارة الإلكترونية ومستوى ترشيد الخدمة العمومية في الجزائر.
- المنهج: اتبعت هذه الدراسة منهج المسح الاجتماعي.
- المنهج الإحصائي.
- العينة: عشوائية أو قصدية.
- نتائج الدراسة:
- أثبتت الاختلافات والنقائص التي تعاني منها الإدارات العمومية الجزائرية، لفشل النمط الإداري التقليدي في أداء مهامه من جهة وعدم قدرته على مواجهة ومواكبة التكنولوجيا من جهة أخرى.
- إصلاح المنظومة الإدارية الجزائرية وعصرنتها ضرورة حتمية لا مفر منها، لضمان نجاح البرامج والمشاريع التنموية في مختلف المجالات.

- تؤكد على مظاهر الضعف والقصور لعدم جاهزية الجزائر إلكترونيا وعدم قدرتها على تحمل الكم الهائل من العمليات والإجراءات التي يتطلبها تطبيق مشروع الإدارة الإلكترونية.

*** الدراسة الثانية:**

- دراسة عبان عبد القادر 2015، 2016، دراسة بعنوان تحديات الإدارة الإلكترونية في الجزائر، دراسة سوسولوجية ببلدية الكاليتوس العاصمة، أطروحة لنيل شهادة دكتورا LMD، علم اجتماع، تخصص إدارة وعمل.

- إشكالية الدراسة:

تناولت هذه الدراسة التحديات التي تواجهها الإدارة الإلكترونية في الجزائر وعليه تتمحور إشكالية البحث: ما هي تحديات التي تواجهها الإدارة الإلكترونية في الجزائر؟

- الأسئلة الفرعية:

- هل هناك إمكانية لتطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر؟

- ما درجة مساهمة الإدارة الإلكترونية في عصرنة الإدارة التقليدية في الجزائر؟

- هل هناك علامة ارتباط بين درجة تطبيق الإدارة الإلكترونية ودرجة مساهمتها في عصرنة الإدارة التقليدية في الجزائر؟

- أهداف الدراسة:

- قياس درجة تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر لكي تسعى أن تكون في مسار الدول المتقدمة إداريا وعلميا.

- البحث عن فوائد وأهمية تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر.

- معرفة مدى وعي المواطنين عن وجود تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر.

الفصل الأول:الإطار العام للدراسة

- توضيح الدور الذي تلعبه الإدارة الإلكترونية في تنمية البلدية الجزائرية والقضاء على الأساليب التقليدية الممارسة فيها.

- تبيان متطلبات الإدارة الإلكترونية في البلديات الجزائرية.

- التعرف على مدى توفر الإدارات الجزائرية موقعا إلكترونيا تستخدمه في معاملاتها الإدارية.

- المنهج: اعتمدت على المنهج الوصفي والإحصائي.

- العينة: عشوائية قصدية.

- نتائج الدراسة:

- تبين أن ليس هناك إمكانية لتطبيق الإدارة الإلكترونية وهذا راجع إلى نقص الإمكانيات البشرية والمادية والمالية.

- تبين أن هناك العديد من المعوقات التي تواجه وتقف أمام تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر بدرجة كبيرة.

- تبين أن الإدارة الإلكترونية تساهم بدرجة كبيرة في تطوير الوظائف الإدارية التقليدية من خلال إدخال التكنولوجيا الحديثة على الوظائف التقليدية.

- أن الإدارة الإلكترونية تساهم بدرجة كبيرة في ترقية أداء العاملين في البلديات الجزائرية من خلال تسريع أعمالهم وتلبية حاجات المواطنين بسرعة.

* الدراسة الثالثة:

-دراسة جميلة كتفي 2014-2015، دراسة بعنوان الذكاء الاجتماعي وعلاقته بمهارات الاتصال التنظيمي بالجامعة الجزائرية، دراسة ميدانية على عينة من الأساتذة الإداريين بجامعة المسيلة، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، قسم علم النفس، تخصص علم النفس العمل والتنظيم.

- إشكالية الدراسة:

تناولت هذه الدراسة العلاقة بين الذكاء الاجتماعي ومهارات الاتصال التنظيمي بالجامعة الجزائرية وعليه تتمحور إشكالية البحث في، هل توجد علاقة بين الذكاء الاجتماعي ومهارات الاتصال التنظيمي بالجامعة الجزائرية؟

- الأسئلة الفرعية:

- هل توجد علاقة بين الذكاء الاجتماعي ومهارة التحدث لدى عينة بحثية؟
- هل توجد علاقة بين الذكاء الاجتماعي ومهارة الاستماع لدى عينة بحثية؟
- هل توجد علاقة بين الذكاء الاجتماعي ومهارة القراءة لدى عينة بحثية؟
- هل توجد علاقة بين الذكاء الاجتماعي ومهارة الكتابة لدى عينة بحثية؟
- هل توجد علاقة بين الذكاء الاجتماعي ومهارة التفكير لدى عينة بحثية؟

- أهداف الدراسة:

- معرفة إذا كانت هناك علاقة بين الذكاء الاجتماعي ومهارة الاتصال التنظيمي لدى رؤساء الأقسام ونوابهم بجامعة المسيلة.
- معرفة ما إذا كانت هناك علاقة بين الذكاء الاجتماعي ومهارة الاستماع لدى رؤساء الأقسام ونوابهم بجامعة المسيلة.
- معرفة ما إذا كانت هناك علاقة بين الذكاء الاجتماعي ومهارة التحدث لدى رؤساء الأقسام ونوابهم بجامعة المسيلة.
- معرفة ما إذا كانت هناك علاقة بين الذكاء الاجتماعي ومهارة القراءة لدى رؤساء الأقسام ونوابهم بجامعة المسيلة.
- معرفة ما إذا كانت هناك علاقة بين الذكاء الاجتماعي ومهارة الكتابة لدى رؤساء الأقسام ونوابهم بجامعة المسيلة.
- معرفة ما إذا كانت هناك علاقة بين الذكاء الاجتماعي ومهارة التفكير لدى رؤساء الأقسام ونوابهم بجامعة المسيلة.

- أما الهدف العلمي فيتمثل في السعي إلى توصيات واقتراحات تساهم في تحقيق التفاعل الاجتماعي والتواصل بهدف تحقيق أكبر قدر من الأهداف المنشودة والجامعة كمؤسسة اجتماعية تتكون من كم بشري هائل متباين الخصائص ينبغي على أعضائه إتقان وتوظيف مهارات التواصل التنظيمي بذكاء.
- المنهج: الوصفي
- العينة: عشوائية بسيطة.

نتائج الدراسة:

توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج هي:

- توجد علاقة ارتباطية دالة إحصائياً بين الذكاء الاجتماعي ومهارات الاتصال التنظيمي لدى الأساتذة ورؤساء الأقسام ونوابهم بجامعة المسيلة، وهذا ما تثبته قيمة الارتباط البالغة (0.48) عند مستوى الدلالة (0.01)
- توجد علاقة بين الذكاء الاجتماعي ومهارة التحدث لدى عينة البحث قد بلغت قيمة الارتباط (0.34) وهي قيمة دالة إحصائياً على مستوى دلالة (0.05)
- لا توجد علاقة بين الذكاء الاجتماعي ومهارة الاستماع لدى عينة البحث، وهذا ما تبينه قيمة الارتباط حيث بلغت (0.26) عند مستوى الدلالة (0.109) وهي قيمة غير دالة إحصائياً عند مستوى دلالة (0.01) و (0.05)
- توجد لا علاقة ارتباطية بين الذكاء الاجتماعي ومهارة القراءة لدى عينة البحث، وهذا ما تؤكد قيمة ارتباط بيرغسون والتي بلغت (0.44) وهي قيمة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة (0.01)
- لا توجد علاقة بين الذكاء الاجتماعي ومهارة الكتابة لدى عينة البحث، وهذا ما تبينه قيمة بيرغسون حيث بلغت (0.15) عند مستوى الدلالة (0.343) وهي قيمة غير دالة إحصائياً عند مستوى دلالة (0.01) و (0.05)

- لا توجد علاقة بين الذكاء الاجتماعي ومهارة التفكير لدى عينة البحث، وهذا ما تبينه قيمة بيرغسون حيث بلغت (0.27) عند مستوى الدلالة (0.097) وهي قيمة غير دالة إحصائياً عند مستوى دلالة (0.01) و (0.05)

*الدراسة الرابعة:

- دراسة بدر بن مطلق الحري: 2012، 2013، دراسة بعنوان فعالية برنامج تدريبي في تنمية مهارات الاتصال لدى المرشدين الطلابيين بمدينة بريدة، مذكرة لنيل شهادة الماجستير تخصص توجيه والإرشاد، جامعة الملك عبد الله العزيز.

-إشكالية الدراسة: تناولت هذه الدراسة فعالية البرنامج التدريبي في تنمية مهارات الاتصال لدى المرشدين الطلابيين بمدينة بريدة، فتمحورت إشكالية الدراسة حول التساؤلات التالية:

- ما فاعلية البرنامج التدريبي في تنمية مهارات الاتصال لدى المرشدين الطلابيين؟
- هل توجد فروق في المهارات الاتصال للمجموعتين التجريبية والضابطة.
- هل توجد فروق بين أفراد المجموعات التجريبية في القياس القبلي والبعدي لمهارات الاتصال يعزى لتطبيق البرنامج التدريبي.

-أهداف الدراسة:

- التعرف على فاعلية البرنامج التدريبي في تنمية مهارات الاتصال لدى المرشدين الطلاب.
- التعرف على الفروق بين المجموعة التجريبية والمجموعة الضابطة في القياس البعدي في مهارات الاتصال والتي تعزى لتطبيق البرنامج.
- إعداد برنامج تدريبي لتنمية مهارات الاتصال لدى المرشدين الطلابيين.

-المنهج: منهج تجريبي

-العينة: عشوائية.

- نتائج الدراسة:

توصلت هذه الدراسة إلى النتائج التالية:

- ضرورة العمل على تدريب المرشدين الطلابيين على مهارات الاتصال.
- العمل على تصميم البرامج التدريبية لتدريب المرشدين الطلابيين على مهارات الاتصال الفعالة.
- العناية بالدراسات التي تعنى بمهارات الاتصال.
- توجيه المرشدين ومسؤولي التربية والتعليم بأهمية مهارات الاتصال.
- ضرورة تبني البرنامج التدريبي من قبل المهتمين لتنمية مهارات الاتصال لدى العاملين في الإرشاد.
- البحث في المعوقات التي تحد من تطبيق البرامج التدريبية لتنمية مهارات الاتصال.
- تشجيع المرشدين للقيام بالأبحاث حول مهارات الاتصال.

* تعقيب على الدراسات السابقة:

من خلال عرضنا للدراسات السابقة ظهر لنا بأن هناك أوجه تشابه واختلاف في ما بينهما وبين موضوع دراستي تمثلت في التالي:

- أن هناك دراستين شملوا المتغير الأول الإدارة الإلكترونية ودرستين حول مهارات الاتصال، كما تشابهت الدراسات مع دراستي في استخدام المنهج الوصفي إلا دراستين تم الاعتماد على المنهج إحصائي وتجريبي وكلهم اعتمدوا على أداة الاستبيان كأداة لجمع البيانات وهي نفس الأداة المعتمدة في دراستي.
- وأما أوجه الاختلاف بين دراستي ودراسات السابقة من ناحية الحدود الزمانية والمكانية واختلاف مجتمع وعينة الدراسة واختلاف النتائج وقد استفدت من الدراسات السابقة في عدة جوانب منها:
- ساعدتنا في تحديد وفهم مشكلة الدراسة وكيفية التعامل معها وحلها بطريقة صحيحة.
- ساعدتنا في معرفة واكتشاف العديد من الكتب والمراجع المتعلقة بمشكلة الدراسة.
- إثراء الجانب النظري لدراسة من خلال الاعتماد على بعض العناصر والمفاهيم التي تضمنتها هذه الدراسات.
- وساعدتنا أيضا في تحديد منهج الدراسة وأدوات الدراسة التي يجب استخدامها وتكون ملائمة مع الموضوع.
- كما استفدنا منها في تحليل الجداول الدراسة وتفسير نتائجها.

ثامنا: المقاربة النظرية:

- اعتمدنا في دراستنا على المقاربة الوظيفية التي هي بمثابة مقارنة أساسية في دراسة التنظيمات الإدارية، ولما لها دور وأهمية في تحديد الوظائف والأدوار داخل التنظيمات. فقبل التكلم على مبادئها يجب علينا تعريفها أو ما يقصد بالمقارنة الوظيفية.

* تعريف النظرية البنائية الوظيفية:

يشير مصطلح بناء إلى الطريقة التي تنظم بها الأنشطة المتكررة في المجتمع، والواقع أن السلوك الأسري، والنشاط الاقتصادي، والنشاط السياسي، والعقيدة والسحر وغيرها من أشكال الأنشطة المجتمعية تعد على درجة عالية من التنظيم. (عماد مكاوي، حسين سيد، 1998، ص 124)

أما الوظيفة فيشير إلى مساهمة شكل معين من الأنشطة المتكررة في الحفاظ على استقرار وتوازن المجتمع. (عماد مكاوي، حسين سيد، 1998، ص 125)

أما مفهوم النظرية الوظيفية فهي: مجموعة من الوحدات، والوحدة يمكن أن تكون فرد أو المؤسسة الاجتماعية أو الثقافية، وتمارس هذه الوحدات مجموعة من الأنشطة مثل: الاستهلاك، نقل الأخبار ... سواء على مستوى الأفراد أو الجماعات أو المجتمع العام، وتتم ممارسة هذه الأنشطة داخل بناء، وينتج عن ممارسة الأنشطة التي تقوم بها الوحدات داخل البناء مجموعة من الوظائف. (عماد مكاوي، حسين سيد، 1998، ص 127).

* أهم مبادئها:

- ترى المجتمع كالجسم البشري كلية متكاملة.
- أن كل عضو من أعضاء هذا الجسم لا يمكن فهمه إلا في إطار فهم كل الجسم (عماد مكاوي، حسين سيد، 1998، ص 125).

* روادها:

- أوغست كونت.
- روبرت ميرتون.

- هيريت سينسر .

- بارسونز .

- راد كليف براون. (عماد مكاوي، حسين سيد، 1998، ص 126).

* مسلماتها:

- يؤكد المنظور الوظيفي على فكرة ارتباط أجزاء المجتمع ببعضها الآخر على الرغم من استقلالها الظاهري.

- أن المجتمع عبارة عن نسق يتكون من أنساق فرعية أو عدد من الأنساق المترابطة.

- فكرة تكامل الأجزاء في كل وحدة والاعتماد المتبادل بين العناصر المختلفة للمجتمع.

- أما روبرت ميرتون فجاء بمفهوم الوظائف الظاهرة والكامنة.

ويشير إلى مفهوم الوظائف الظاهرة أنها تلك الوظائف المقصودة والتي تبدو واضحة، أما الوظائف

الكامنة فتشير إلى تلك الوظائف الغير مقصودة وغير مدركة غالبا.

- تعد الوظائف الظاهرة نتاجا للدور الوظيفي الذي يقوم به الأفراد، ويمكن معرفتها وإدراكها بسهولة عن طريق أفراد النسق أنفسهم.

أما الكامنة فهي تلك الوظائف التي لا يمكن معرفتها لتحقيق هدف مستر يختفي وراء الهدف

الظاهر، ونجد أن الدافع لدى بعض الناس للأداء سلوك معين ليس من الضروري أن يكون ظاهرا يتفق

مع النتائج الموضوعية المترتبة على هذا السلوك (إبراهيم لظفي، عبد الحميد الزيات، دون سنة، ص 74).

- اعتمدنا على هذه المقاربة من أجل تسليط الضوء على العمل الإداري ، الذي هو بمثابة بناء تنظيمي

له وظائف متعددة وعمليات مختلفة، فهذه الوظائف لا يمكن فهمها إلا من فهمنا للكل ، وقدرة هذه

التنظيمات على فهم الأعمال والسعي وراء تطويرها وترقيتها من خلال برامج عملية حديثة وتفاعلات

اليومية عن طريق مهارات الاتصال فهذه الأخيرة تساهم في تحقيق التوازن الاجتماعي الذي يترتب عليه

نتائج بالنسبة للأفراد والمجتمع ، من إبداعات وخبرات ومهارات ومعارف جديدة ، تعمل على تطوير

المنظمات والمجتمعات ومواكبتها العصرية والتي هي ضمن دراستنا الإدارة الإلكترونية ودورها الفعال في

تنمية مهارات الاتصال لدى الموظفين.

الفصل الثاني : مدخل حول إدارة الالكترونية

تمهيد

أولا : مصطلحات لها علاقة بالادارة الالكترونية

ثانيا : خصائص الإدارة الالكترونية

ثالثا :أنماط الإدارة الالكترونية

رابعا : أهداف و أهمية الإدارة الالكترونية

خامسا : عناصر و مبادئ الإدارة الالكترونية

سادسا : وظائف الإدارة الالكترونية

سابعا : سلبيات و ايجابيات الإدارة الالكترونية

ثامنا :معوقات تطبيق الإدارة الالكترونية

تاسعا :عوامل نجاح الإدارة الالكترونية

عاشرا :واقع الإدارة الالكترونية في الجزائر .

خلاصة الفصل

تمهيد:

في ظل التطورات التكنولوجية الحاصلة في العالم، ظهرت تكنولوجيا المعلومات الحديثة، حيث عملت على إحداث تحولات مختلفة في العمل الإداري، وتطوير الكثير من مراحل وأساليبه وتوفير المعلومات في الوقت المناسب وبأقل تكلفة، وهي أمر ضروري أدى بالمؤسسات إلى ضرورة الاستفادة من هذه التقنية ففي هذا الفصل سنتناول:

- أهم المصطلحات التي لها علاقة بالإدارة الإلكترونية وخصائصها ووظائفها إضافة إلى أنماط الإدارة الإلكترونية.

- أهداف وأهمية وعناصر ومبادئ وعوامل نجاحها بالإضافة إلى واقع الإدارة الإلكترونية في الجزائر.

أولاً: مصطلحات لها علاقة بالإدارة الإلكترونية:

* الإدارة الإلكترونية والإدارة عن بعد:

نظراً لحدوث كل من المصطلحين وتقاربهما في نفس الوقت فإنه يتم الخلط فيما بينهما في الكثير من الأحيان ولذا فقد كان من الضروري إيضاح الفرق بينهما فيما يلي:

- الإدارة عن بعد:

وتعرف ببساطة بأنها عملية السماح للعاملين بالعمل خارج المؤسسة أي عن بعد أي أنها تتيح لهؤلاء العاملين فرصة مزاوله الأعمال الخاصة بالمؤسسة من خارجها.

- **الإدارة الإلكترونية:** هي مجموعة من العمليات التنظيمية تربط بين المستفيد ومصادر المعلومات بواسطة وسائل إلكترونية، لتحقيق أهداف المؤسسة من تخطيط وإنتاج وتشغيل ومتابعة وتطوير.

* الإدارة الإلكترونية والإدارة التقليدية:

- أن الإدارة الإلكترونية بمفهومها التقليدي الوصول إلى الهدف بأحسن الوسائل وبتكاليف الملائمة وفي الوقت الملائم بالاستخدام الأمثل للإمكانيات المتاحة.

- وأن الإدارة الإلكترونية هي نظام المعلومات والاتصالات التكنولوجية المتطورة، للوصول إلى أهداف المنظمة وأعضائها بتكاليف ملائمة.

الفصل الثاني : مدخل حول إدارة إلكترونية

فمن خلال هذا نلاحظ أن الإدارة الإلكترونية تقوم على نفس الوظائف التي تقوم عليها الإدارة بمفهومها التقليدي وتلك الوظائف هي: تخطيط، تنظيم، توجيه، رقابة. (نزلي، 2016، ص 46.47).

* مجتمع المعلومات:

من الممكن أن تدرك المقصود بمصطلح مجتمع المعلومات إذا ما حللنا مدلول اللفظتين:

- **المجتمع:** جماعة البشر عموماً والتي تنظم نفسها تقليدياً في دولة قومية، ويتكون المجتمع من وحدات أصغر هي الجماعات والأسر.

- **الجماعة:** يتألف المجتمع من كيانات صغيرة تعرف باسم الجماعات التي قد تكون جماعات جغرافية أو دينية أو إثنية.

- **الأسرة:** هي أصغر وأهم وحدة في المجتمع، وهي تختلف اختلافاً كبيراً في أشكالها باختلاف بيئاتها وثقافتها، وهي المؤسسة الأساسية التي ينشأ فيها الطفل وتتشكل شخصيته ويتم إعداده لدور مستقل في الحياة.

- وكان الحصول على المعلومات ونقلها هو الشغل الشاغل للإنسان من بدئ الخليقة، وقد يبذل الإنسان مجهودات ضخمة عبر آلاف السنين في اتجاهين أساسيين:

وقد وصلت ثورة الكمبيوتر إلى أوجها بإمكانية معالجة البيانات في أشكال مختلفة سواء حروف أو أرقام أو صوت أو صورة، وظهر استخدام الوسائط المتعددة. - أما ثورة الاتصالات فقد مهدت بعد ثورة الكمبيوتر إلى ثورة عصر التكنولوجيا المعلومات، الذي نعيشه حالياً ولقد مهدت ثورة الاتصالات إلى إمكانية تبادل ونقل المعلومات بين الحاسبات في زمن قياسي لا يمكن الإحساس به، وذلك من خلال استخدام شبكات networks وما تقدمه (عبد الرزاق، حسن السالمي، 2008، ص 37).

ثانيا: خصائص الإدارة الإلكترونية:

تتميز الإدارة الإلكترونية بعدة خصائص نذكر منها ما يلي:

- أنها إدارة بلا ورق:

حيث تعتمد على البريد الإلكتروني والأرشيف الإلكتروني والرسائل الصوتية والأدلة والمفكرات الإلكترونية ونظم المتابعة الإلكترونية.

- إدارة بلا مكان: والتي تقوم على الاجتماعات والمؤتمرات الإلكترونية، واستخدام الهاتف المحمول، والعمل عن بعد، والتعامل مع المؤسسات الافتراضية.

- إدارة بلا زمان: تعمل مدار اليوم والأسبوع والشهر والسنة ولا تتقيد بحدود زمنية.

-تقوم على الاعتماد المتبادل على النظم المتطورة: والبعد عن التنظيمات الجامدة، حيث المؤسسات الشبكية والذكية والتي تقوم على أساس المعلومات والمعرفة.

-إدارة الملفات والوثائق بدلا من الحفظ والكتابة.

-تتميز بالابتكارية والعالمية والاعتماد على المعرفة كأساس لتنفيذ الأعمال.

-تحتاج إلى أنظمة إلكترونية مثل أنظمة التحصيل المجمعة والخدمة عن بعد والشراء الإلكتروني وأنظمة المتابعة الفورية وأنظمة تخطيط الموارد ونقاط البيع الإلكتروني والبنوك الإلكترونية.

-تهتم باكتشاف المشاكل بدلا من حلها.

-التركيز على الإجراءات التنفيذية والإنجازات. (عبد الفتاح رضوان، 2012، ص 21).

ومن خلال هذا أستنتج أن الإدارة الإلكترونية إدارة لا تعتمد على الأوراق بل على وسائل تكنولوجيا، بدون زمان ومكان موجودة في كل مكان وعلى مدار اليوم تعتمد على عدة عناصر متطور تسعى إلى اكتشاف المشاكل الموجودة والسعي إلى حلها وتوفير كل طلبات الأفراد داخل المجتمع هدفها الأساسي، تنفيذ وإنجاز المشاريع والأهداف التي قامت لأجلها المؤسسة.

ثالثاً: أنماط الإدارة الإلكترونية:

تأخذ الإدارة الإلكترونية أنماطاً مختلفة و أشكالاً متعددة تتفق مع طبيعة العمل لدى المؤسسة بما يحقق أهدافها ومن تلك الأنماط ما يلي:

- الحكومة الإلكترونية:

تعد الحاكمة الإلكترونية أحد أنماط الإدارة الإلكترونية، ويقصد بها إدارة الشؤون العامة بواسطة وسائل إلكترونية. لتحقيق أهداف اجتماعية واقتصادية وسياسية، والتخلص من الأعمال الروتينية والمركزية، بشفافية عالية، ويمكن أن يتمثل ذلك في إنجاز الخدمات الحكومية بين الجهات المختلفة مثل: العلاقة بين الحكومة والأفراد والعلاقة بين الحكومة والشركات والعلاقة بين الحكومة والموظف.

- الصحة الإلكترونية:

تقوم الصحة الإلكترونية بتوفير الاستثمارات والخدمات والمعلومات الطبية إلى المريض عبر وسائل إلكترونية، فالمريض يستطيع متابعة نتائج الفحوصات الطبية والتحليل المخبرية والمعلومات والخدمات عبر الشبكة المحلية للمستشفى أو عبر شبكة الانترنت.

-كما يمكن إجراء العمليات الجراحية في دولة وأن يكون الطبيب الاستشاري في دولة أخرى.
كما يمكن تقليل أوقات الانتظار للمراجعين، فالمريض عندما يخرج من عيادة الطبيب ويتجه إلى الصيدلية يكون الدواء في انتظاره لدى الصيدلي، لأن الطبيب أرسل وصفة الدواء إلكترونياً إلى الصيدلية.

- التجارة الإلكترونية:

التجارة الإلكترونية هي تبادل المعلومات والخدمات عبر شبكة الانترنت لتحقيق التنمية الاقتصادية، بصورة سريعة ويمكن أن يتحقق الدفع من خلال البطاقات البنكية وتعد التجارة الإلكترونية أو تطبيق الإدارة الإلكترونية.

- التعليم الإلكتروني:

وفي تعليم الإلكتروني يمكن إجراء المحاضرات الدراسية الاختبارات التحريرية ومناقشة الرسائل العلمية عبر الشبكة العملية للمؤسسة أو عبر شبكة الانترنت كما يمكن الاستفادة من الدروس المجانية المنشورة على شبكة الانترنت.

- النشر الإلكتروني:

من خلال النشر الإلكتروني يمكن متابعة الأخبار العاجلة والنشرات الاقتصادية والاجتماعية والإطلاع على آخر المؤلفات والاستفادة من محركات البحث المتنوعة وتحقيق سرعة الحصول على المعلومات من مصادرها الأصلية. (سمير أحمد، 2009، صص.69،70).

ومن خلال عرضنا الأنماط الإدارة الإلكترونية فيقصد بالحكومة الإلكترونية هي الإدارة العامة التي تقوم على وسائل إلكترونية لتحقيق الأهداف التي قامت من أجلها المؤسسة ، أما بالنسبة إلى الصحة الإلكترونية فهي تعني إدخال التكنولوجيا في المجال الصحي لفرد المريض ومعرفته لنتائج فحوصاته عن طريق التكنولوجيا والتجارة الإلكترونية ويقصد بها استعمال المعلومات والتجارة بها وتبادلها بين الأفراد والمجتمعات أما التعليم الإلكتروني فيمثل في استخدام الانترنت في نشر الدروس والتعليم عن بعد ، أما بالنسبة للنشر الإلكتروني فهو نشر المعلومات والأخبار وتداولها عبر وسائل الاتصال وهذه المعلومات كانت مأخوذة من مصادرها الأصلية.

رابعاً: أهداف وأهمية الإدارة الإلكترونية:

* أهداف الإدارة الإلكترونية:

يمكن تلخيص أهم أهداف الإدارة الإلكترونية في النقاط التالية:

- تقديم الخدمات للمستفيدين بصورة مرضية خلال 24 ساعة وطيلة أيام الأسبوع.
- تحقيق السرعة المطلوبة لإنجاز العمل وبتكلفة مالية مناسبة.
- إيجاد مجتمع قادر على التعامل مع متغيرات العصر التكنولوجي.
- تعميق مفهوم الشفافية أو البعد عن المحسوبية.
- الحفاظ على حقوق الموظفين من حيث تنمية روح الإبداع والابتكار.

الفصل الثاني: مدخل حول إدارة إلكترونية

- الحفاظ على أمن وسرية المعلومات وتقليل مخاطر فقدانها. (عبد الناصر، قريشي، 2011، ص 89).
ومن هنا فإن الإدارة الإلكترونية جاءت من أجل اختصار الوقت والجهد والمال، وسرعة إنجاز الأعمال واستخدام المعاملات في شتى المجالات لتطوير الإدارات العامة وتحقيق شفافية العمل الإداري وصدق المعلومات المقدمة من طرف تلك الإدارات.

* أهمية الإدارة الإلكترونية :

إن اهتمام العالم المتقدم باستخدام تقنيات المعلومات الإدارية، لم يأتي من فراغ بل وجد فوائد كبيرة حصلت ولذلك بدأت الدول تتسابق في تطبيق الإدارة الإلكترونية في مؤسساتها ومن أهم هذه الفوائد نجد:
- تبسيط الإجراءات داخل المؤسسات وهذا ينعكس إيجابيا على مستوى الخدمات التي تقدم للمواطنين، كما تكون الخدمة المقدمة أكثر جودة.

- اختصار وقت تنفيذ وإنجاز المعاملات الإدارية المختلفة.

- الدقة والوضوح في العمليات الإدارية المختلفة داخل المؤسسة.

- تسهيل إجراء الاتصال بين دوائر المؤسسة المختلفة كذلك مع المؤسسات الأخرى داخل وخارج بلد المؤسسة.

- إن استخدام الإدارة الإلكترونية بشكل صحيح ستقلل استخدام الأوراق بشكل ملحوظ مما يؤثر إيجابيا على عمل المؤسسة.

- إن تقليل استخدام الورق سوف يعالج مشكلة تعاني منها أغلب المؤسسات في عملية الحفظ والتوثيق مما يؤدي إلى عدم الحاجة إلى أماكن للتخزين حيث يتم الاستعادة منها في أمور أخرى.

- الإدارة الإلكترونية سوف تؤدي إلى تحويل الأيدي العاملة الزائدة عن الحاجة إلى أيدي عاملة لها دور أساسي في تنفيذ هذه الإدارة عن طريق إعادة التأهيل لغرض مواكبة التطورات الجديدة التي طرأت على المؤسسة والاستغناء عن الموظفين الغير كفي والغير قادرين على التكيف مع الوضع الجديد (سايح جبور،

2017، ص-ص.11،10).

خامسا: عناصر ومبادئ الإدارة الإلكترونية:

* عناصر الإدارة الإلكترونية:

- تخفيف حدة المشكلات الناجمة عن تعامل طالب الخدمة مع الموظف محدود الخبرة أو غير معتدل المزاج.
- تهيئة فرص مسيرة لتقديم الخدمات لطلابها من خلال الحاسب الآلي.
- الإدارة الإلكترونية ليست بديل للحكومة العادية ولا تنهي دورها بل وسيلة لرفع أداء وكفاءة الحكومة.
- إدارة بلا أوراق حيث تتكون من البريد الإلكتروني والأرشيف الإلكتروني والرسائل الصوتية ونظم تطبيقات المتابعة الآلية.
- إدارة بلا مكان تتمثل في الهاتف المحمول والهاتف الدولي الجديد والعمل، عن بعد من خلال المؤسسات التخليقية.
- إدارة بلا زمان تستمر 24 ساعة متواصلة فكرة الليل والنهار والصيف والشتاء لا لها مكان في العالم الجديد فنحن ننام وشعوب أخرى تستيقظ لذلك لا بد من العمل المتواصل لمدة 24 ساعة حتى تتمكن من الاتصال بهم وقضاء مصالحنا.
- إدارة بلا تنظيمات جامدة: فهي تعمل من خلال المؤسسات الشبكة والمؤسسات الذكية التي تعتمد على صناعة المعرفة. (حامد، 2015، ص-ص 195، 196).

ومن هنا أستنتج أن الإدارة الإلكترونية جاءت لحل المشاكل الموجودة داخل الإدارات وتقديم أفضل الخدمات في مدة قصيرة ولا تتطلب حضور الفرد فاستعمالها عن بعد ذلك على تسهيل العمليات الإدارية وتحقيق الكفاءة ورفع الإنتاج داخل المؤسسات.

* مبادئ الإدارة الإلكترونية:

- إزالة الفجوة التنظيمية بين الإدارة في الأعلى والعاملين في الأسفل.
- إلغاء التقسيم التقليدي بين الإدارة.
- إعادة بناء الأدوار والوظائف
- إحلال الآلة محل العامل، واستخدام البرمجيات التي تتعلق بالوظائف والعلاقات وإنجاز الأعمال والصفقات رقيا عن بعد.

الفصل الثاني: مدخل حول إدارة إلكترونية

- تبادل البيانات الكترونياً لتغطي جميع العاملين في الشركة، وعلاقات الشركة مع الموردين والعملاء والمجموعة المشتركة من الشركات.

- التفاعل الآلي. (يوسف كافي، 2011، ص 47)

- ومن خلال هذا نرى بأن الإدارة الإلكترونية جاءت محل العامل فسهلت عليه الإنجازات والوظائف المقدمة له بالإضافة إلى أن هذه الأعمال تكون مقدمة وموجودة على مدار اليوم لتحقيق التفاعل الآلي بين الموظفين والإدارة والأفراد الذين يتقدمون لخدمة أعمالهم.

سادساً: وظائف الإدارة الإلكترونية:

- تتمثل وظائف الإدارة الإلكترونية فيما يلي:

* التخطيط الإلكتروني:

يختلف التخطيط الإلكتروني على التخطيط التقليدي في السمات الآتية:

أن التخطيط الإلكتروني يمثل علمية ديناميكية في اتجاه الأهداف الواسعة والمرنة وتعد عملية مستمرة بفضل المعلومات الرقمية، وكذلك يتجاوز فكرة تقسيم العمل التقليدية بين الإدارة وأعمال التنفيذ، فجميع العاملين يمكنهم المساهمة في التخطيط الإلكتروني في كل مكان وزمان.

- زيادة تدفق المعلومات للمنظمة وتغير فكرة أن الإدارة تخطط، والعاملين ينفذون بالإضافة إلى تغيير مستمر على الخطط.

* التنظيم الإلكتروني:

في ظل التحولات الإلكترونية يرى الدكتور نجم عبود أن مكونات التنظيم إلى النموذج الإلكتروني ومن خلال بروز هيكل تنظيمي قائم على بعض الوحدات الثابتة الكبيرة والتنظيم العمودي من الأعلى إلى الأسفل.

وبالتالي يصبح التقسيم الإداري على أساس الفرق لا على أساس الوحدات والانتقال من سلسلة الأوامر الخطية إلى الوحدات المستقلة والسلطة الاستشارية، ومن مركزية السلطة إلى تعدد مراكز السلطة.

* الرقابة الإلكترونية:

تسمح الرقابة الإلكترونية بالرقابة الآنية من خلال شبكة المؤسسة بعكس الرقابة التقليدية التي تعتمد على الماضي.

وتكتشف كذلك عن الخلل أولاً بأول من خلال تدفق المعلومات والتشبيك بين المدراء .

وأشار الطائي إلى الصفات التي تصف بها الإدارة الإلكترونية وهي ما يلي:

- أكثر قدرة على معرفة المتغيرات الخاصة بالتنفيذ أولاً بأول، أي انخفاض الفجوة الزمنية بين التنفيذ والرقابة عليه.

- التحول من رقابة الرصيد إلى الرقابة العلمية.

- الاقتراب من الرقابة القائمة على الثقة بدلا من الصلاحيات.

- قلة المفاجآت الداخلية بوجود الرقابة الفورية عليها وتصحيحها.

- التحول من الرقابة القائمة على المدخلات والعمليات والأنشطة إلى الرقابة على النتائج.

- سرعة انتشار نتائج الرقابة ليتم إشعار الجميع بالأهداف.

❖ أما عيوب الرقابة الإلكترونية كما حددها الطائي فهي كما يلي:

- تقنقر إلى التفاعل الإنساني.

- إحساس العاملين بأن الإدارة تراقبهم عن بعد.

- سهولة الاختراق.

* القيادة الإلكترونية:

ولقد عرفت القيادة الإلكترونية بأنها تعتمد على القائد الإلكتروني ذي الخصائص الأكثر ملائمة ،

والمنسجم مع بيئة الأعمال الإلكترونية المتسعة بالسرعة والتغير ، وبصفة عامة يجب أن تتوفر في

القيادة التكنولوجية مهارات المعارف التقنية ، مثل : تقنية الحاسبات الآلية والبرمجيات وغيرها وقسمت

القيادة التكنولوجية إلى ثلاث أنواع وهي القيادة التقنية و التي تستخدم في نشاطاتها تقنية الانترنت ،

والقيادة البشرية الناعمة والتي يمتاز قائدها بسرعة الاستجابة لمطالب الزبائن والتركيز على عنصر

التجديد ، والقيادة الذاتية التي تتصف بالقدرة على تحفيز النفس وإنجاز المهمات و الرغبة في المبادرة ،

ومرونة التكيف مع مستجدات البيئة المتغيرة .

* اتخاذ القرار:

تتخذ القرار من خلال أداء كل وظيفة من الوظائف السابقة ، ويعرف اتخاذ القرارات بأنه لاختيار بين البدائل المطروحة ، وتعد الإدارة العليا هي دائما المعنية بشأن القرار ، وتوفير المعلومات ليس أمرا سهلا ، ولكن تكمن الصعوبة في استخلاص السائع من المعلومات وتهذيبها وتحويلها من كميات رهيبه معظمها يتقاطع مع الآخر وآخرها ينسى أولها ، إلى نقاط ذات حقائق وقواعد مجددة لا تحتمل اللبس أو الإبهام ، وإنما يتضح فيها الاكتمال والثقة وتحديد المواقف والتنظيم ، وهذا كل سيؤدي في نهاية إلى دقة اتخاذ لقرار وروعته ، ولذلك بدأ النظر بقوة إلى نظم الحواسيب المتكاملة معرفية القاعدة والتي تتألف مع الفكر الشخصي لمتخذي القرار ، وذلك لإيجاد القرار السليم أو بدائل القرار ، حتى في ظروف عدم التأكد ، وهذا من شأنه أن يزيد من قدرة المدير الإداري ، ومن ثم سيزيد ويحسن من قدرة المؤسسة كلها .

لذلك ينبغي أن تقوم برامج الكمبيوتر من أجل صنع القرارات الإدارية، على خصائص وسمات الفرد والمهمة التي يتم أدائها والكيفية التي تعرض بها المعلومات. (عطير، 2014، ص-ص 88-90)

سابعا: سلبيات وإيجابيات الإدارة الإلكترونية:

* سلبيات الإدارة الإلكترونية:

- زيادة نسب البطالة (وذلك بالاستغناء عن بعض الموظفين أحيانا أو تقليل من عدد الموظفين)
- زيادة التبعية، بالاعتماد الكلي على الدول الأجنبية بالتكنولوجيا.
- الكلفة الباهظة بناء وتطبيق الإدارة الإلكترونية.
- التجسس الإلكتروني وفقدان الأمان يهدف إلى الإطلاع على معلومات مؤمنة في جهاز حساب آلي آخر.
- شلل الإدارة في حال أي خلل وهذا إما لا يجوز أن يحصل في أي تطبيق الاستراتيجي للإدارة الإلكترونية.
- ضعف التواصل الاجتماعي من خلال التواصل بين الموظفين في الشبكة الإلكترونية. (جميل عبد الفتاح، عبد الرحمان، حربي، تادرس، 2020، ص 289).

* إيجابيات الإدارة الإلكترونية:

- إدارة ومتابعة الإدارات المختلفة للشركة وكأنها وحدة مركزية.
- توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال بشكل إيجابي وكفاء وبناء ثقة العالمين لذلك.
- التعليم المستمر وبناء المعرفة.
- التوفير الفوري للمعلومات وحسب الطلب.
- تجميع البيانات ومن مصادرها الأصلية بصورة موحدة ومركزية
- زيادة الترابط بين العاملين والإدارة العليا ومتابعة الإدارة كافة الموارد في الشركة في المناقشة والتميز على مستوى السوق العالمي.
- دعم عمل اتحادية اتخاذ القرار في النقاط العمل المختلفة في الشركة (شعباني العاني، ناجي جواد، 2014، ص ص 181-182).

ثامنا: معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية:

صنف العديد من الباحثين والمفكرين معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية الى العديد من المعوقات ومن أهم هذه المعوقات نجد:

* المعوقات الإدارية:

- ضعف برامج التربية الإعلامية لمواكبة تطبيق الإدارة الإلكترونية.
- ضعف التخطيط والتنسيق على مستوى الإدارة العليا لبرامج الإدارة الإلكترونية.
- عدم القيام التغيرات التنظيمية المطلوبة لإدخال الإدارة الإلكترونية من إضافة أو دمج بعض الإدارات أو التقسيمات وتحديد السلطات والعلاقات بين الإدارات وتدفق العمل بينهما.
- اختلاف نظم وأساليب الإدارة حتى داخل المنظمة الواحدة.
- ضعف الدعم السياسي من القيادات السياسية العليا لمشروع الإدارة الإلكترونية.
- ضعف اهتمام الإدارة العليا بتقييم ومتابعة تطبيق الإدارة الإلكترونية.

* المعوقات التشريعية:

- عدم ملائمة الأنظمة واللوائح المعمول بها تطبيق الإدارة الإلكترونية.

الفصل الثاني: مدخل حول إدارة إلكترونية

- قصور التشريعات والقوانين مثل قواعد الإثبات والحجية والمصادقية.
- عدم وجود تشريعات القانونية للاعتماد التوقيع الإلكتروني، والتعامل مع البريد الإلكتروني والتحقق من شخصية طلب الخدمة.
- صعوبة إيجاد بيئة تشريعية قانونية، تناسب تطبيقات العمل الإلكتروني، لما يتطلبه ذلك من جهد ووقت طويل.

* المعوقات المالية:

- قلة الموارد المتاحة بسبب الارتباط بميزانيات ثابتة ومحددة فيها أوجه الإنفاق.
- محدودية لمخصصات المالية المخصصة لتدريب العاملين في مجال نظم المعلومات.
- تكلفة استخداما الشبكة العالمية للإنترنت.
- ارتفاع تكاليف خدمة الصيانة لأجهزة الحاسبات الآلية.
- ارتفاع تكاليف توفير البنية التحتية من شراء الأجهزة والبرامج التطبيقية وإنشاء المواقع وربط الشبكات.

* المعوقات البشرية:

- قلة عدد الموظفين الملمين بالمهارات الأساسية لاستخدامات الحاسبات الآلية وشبكة الإنترنت.
- ضعف الوعي الثقافي في تكنولوجيا المعلومات على المستوى الاجتماعي والتنظيمي.
- قلة العناصر البشرية المدربة والقادرة على العامل والصيانة لهذه التقنية الجديدة.
- مقامة العاملين للتغيير والخوف من فقدان لوظائفهم.
- تنامي شعور بعض المديرين وذوي السلطة بأن التغيير يشكل تهديد لسلطتهم.
- عدم الثقة في سرية وأمن التعاملات الإلكترونية.
- ضعف مهارات اللغة الإنجليزية لدى بعض الموظفين والرغبة من التعامل مع الأجهزة الإلكترونية.

* المعوقات التقنية:

- سرعة تقادم أجهزة وبرامج الحاسب الآلي نظرا للتطور السريع في هذا المجال.
- سرعة تقادم مهارات العاملين التقنية مما يتطلب إنفاق الكثير على التدريب المستمر لهم.
- عدم جاهزية بعض المؤسسات الحكومية من ناحية أمن المعلومات على شبة الإنترنت.
- عدم وجود مواصفات ومعايير موحدة للأجهزة المستخدمة حتى داخل المنظمة الواحدة.

الفصل الثاني: مدخل حول إدارة إلكترونية

- ضعف البنية التحتية للاتصالات. (عبد الوهاب شلبي، 2011، ص ص 21-23).

تاسعا: عوامل نجاح الإدارة الإلكترونية:

على المسؤولين وليس في المؤسسة الذين يرغبون في التحول إلى الإدارة الإلكترونية أن يأخذوا في الاعتبار عدة عوامل لتحقيق النجاح في المؤسسة وأهمها:

- وضوح الرؤية الإستراتيجية والاستيعاب الشامل لمفهوم الإدارة الإلكترونية، من تخطيط وتنفيذ وإنتاج وتشغيل وتطوير، كما نلاحظ في بعض الدوائر الحكومية والمؤسسات التجارية وجود إعلانات كبيرة لتوضيح الرؤية والرسالة.

- الرعاية المباشرة والشاملة للإدارة العليا بالمؤسسة، والابتعاد عن الاتكالية والارتجالية في معالجة الأمور.

- التطوير المستمر لإجراء العمل ومحاولة توضيحها للموظفين لإمكانية استيعابها، وفهم أهدافها، مع التشديد على تدوينها وتصنيفها.

- التدريب والتأهيل، وتأمين الاحتياجات التدريبية لجميع الموظفين بحسب تخصص كل منهم.

- التحديث المستمر لتقنية المعلومات ووسائل الاتصال.

- تحقيق مبدأ الشفافية والتطبيق الأمثل للواقعية.

- تأمين سرية المعلومات للمستفيدين.

- الاستفادة من التجارب المعلومات للمستفيدين.

- الاستفادة من التجارب السابقة وعدم تكرار الأخطاء.

- التعاون الإيجابي بين الأفراد والإدارات داخل المؤسسة، وترك الاعتبار الشخصية.

(علوطي، 2008، ص 146).

عاشرا: واقع الإدارة الإلكترونية في الجزائر:

* مشروع الجزائر الإلكترونية:

لقد تبنت الجزائر مشروع الجزائر الإلكترونية، وذلك لتحقيق المحلية وترقية الخدمة العمومية، حيث يعد مشروع الجزائر الإلكترونية من المشاريع الكبرى التي أعدتها وزارة البريد والتكنولوجيات الإعلام والاتصال بداية من العام 2009، في إطار تشاورات شملت مؤسسات وإدارات عمومية إضافة إلى متعاملين اقتصاديين عموميين وخواص.

الفصل الثاني: مدخل حول إدارة إلكترونية

كما شملت الجامعات، مراكز البحث والجمعيات المهنية التي تتشط في مجال العلوم والتكنولوجيات الإعلام والاتصال ويرمي هذا البرنامج الاستراتيجي إلى الإسراع في تشيد مجتمع المعلومات والاقتصاد الرقمي في الجزائر، من خلال تعميم، استخدام التكنولوجيا الحديثة في كافة القطاعات المؤسسات، الإدارة العمومية، قطاع التربية والتعليم (...).

بما يساهم في عصرنة الإدارة العمومية ويجعلها تقدم الخدمات بشكل أفضل وأبسط للمواطنين ويعتمد مشروع الجزائر الإلكتروني على:

- تسريع استخدام تكنولوجيات إعلام والاتصال في الإدارة العمومية.
- تسريع استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال في الشركات.
- تطوير آليات والإجراءات التحفيزية الكفيلة بتمكين المواطنين من الاستفادة من التجهيزات وشبكات تكنولوجيات الإعلام والاتصال.
- دفع تطوير الاقتصاد الرقمي، من خلال بيئة والظروف المناسبة لتطوير صناعة تكنولوجيات الإعلام والاتصال تطويرا مكثفا.
- تعزيز البنية الأساسية الاتصالات ذات التدفق السريع والفائق السرعة، تكون مؤمنة وذات خدمات عالية الجودة (سامية عزيز، 2019، ص ص 329-330).

* إسهامات الإدارة الإلكترونية بالمؤسسات الجزائرية:

ومن المؤسسات الجزائرية التي تم فيها الاعتماد على الإدارة الإلكترونية نذكر منها ما يلي:

أ-قطاع البريد والاتصالات:

في إطار التغيرات والتحولات الجذرية التي شهدتها الجزائر في إدخال تكنولوجيا المعلومات والاتصال فقامت بتعديلات جذرية مست قطاع البريد والمواصلات، وبالتالي تولد عن التغير الحاصل في وظائف ونشاطات وزارة البريد والمواصلات إلى المؤسسة العمومية للبريد كمؤسسة ذات الطابع صناعي وتجاري، والى متعامل المواصلات السلكية واللاسلكية وفق الآتي:

- épic بريد الجزائر: ثم فصلها كمؤسسة عمومية ذات طابع صناعي وتجاري.

- SPS شركة ذات أسهم.

الفصل الثاني: مدخل حول إدارة إلكترونية

- **سلطة الضبط:** إذ أمام فتح سوق الاستثمار في الاتصالات كانت هناك ضرورة إلى تأسيس نظام سلطة خاصة تتخذ من الجزائر العاصمة مقرا لها.

* **الشباك الإلكتروني:** ويقوم بتوفير خدمات للزبائن والمتعاملين، وهي كل الأجهزة الإلكترونية التي تسمح بعملية سحب الأوراق النقدية آليا.

* **بطاقة السحب الإلكترونية:** يتم استعمالها للحصول على الخدمات المالية لدى مؤسسة بريد الجزائر، والتي تعمل مع وجود الشباك الإلكتروني إذ عن طريقها يتمكن المواطن أو الزبون من سحب النقود في أي شبك بريدي.

- ودعا لخدمات البريد الإلكتروني فهناك خدمات أخرى تقدمها المؤسسة إذ تشمل هذه الخدمات ما يلي:
* **خدمات الاطلاع على الرصيد:** إذ توفر شبكة الانترنت خدمات الإلكترونية لكل الأفراد والمتعاملين لدى مؤسسة بريد الجزائر، والذين يملكون حساب بريدي جاري، إذ لهم إمكانية الإطلاع على رصيد حسابهم البريدي، إذ يلزم كل متعامل ضمن هذا الشكل من الخدمات أن يمتلك رقم سري يقوم بتشكيله انطلاقا من رقم حسابه البريدي.

* **خدمات طلب نماذج من الصكوك البريدية:** عن طريق ملأ المعلومات الخاصة بكل متعامل بشكل الكتروني على شكل استمارة الكترونية.

* **خدمات الحصول على كشف العمليات الحسابية:** من خلال طلب مراجعة لكل عمليات السحب والدفع الإلكتروني بريدي معين. (عبان، 2016: ص-ص 93-95)

ب-قطاع التعليم والبحث العلمي:

عملت وزارة التعليم العالي والبحث العلمي في إطار العصرية الإدارة أو مواكبة التطور الحاصل في بيئة الإدارة العامة، يمكن عرضها من خلال:

* **التسجيلات الجامعية:** حيث توفر الجامعية لطلبة حاملي شهادة بكالوريا الجدد، التسجيل عن طريق الإنترنت وملئ بطاقة الرغبات بشكل استمارة إلكترونية، يتم إتاحتها بمجرد إعلان عن نتائج البكالوريا عبر مواقع إلكترونية.

*** ملأ وإرسال البطاقة:**

إذ من خلال هذه المواقع يتمكن الطالب عبر منفذ الإنترنت المشاركة في الترتيب، حيث يتم إرسال البطاقة الإلكترونية لتسجيل الأولي عبر مواقع الإلكتروني، ويمكن الطالب من الدخول عبر الرمز الشخصي الممنوح له ضمن كشف نقاط.

*** مرحلة الاطلاع على النتائج توجيه:**

بعد إيداع الاستمارة الإلكترونية تخضع الاختبارات إلى نظام المعالجة المعلوماتية الوطنية، وضمن هذه المعالجة يتم الترتيب التوجيه، حسب الفروع مع الأخذ في الاعتبار نتائج المعالجة الوطنية.

*** مرحلة تأكيد تسجيل:** بعد الاطلاع على نتائج التوجيه تأتي مرحلة تأكيد تسجيل وذلك عن طريق استمارة إلكترونية يتم الحصول عليها عبر مواقع التسجيل.

*** مرحلة الطعون:** وتتزامن مع مرحلة تأكيد التسجيل، حيث يمكن للطالب الذي وجه إلى فرع أو تخصص لا يرغب في التسجيل، أو الدراسة ضمنه، أن يقدم طعنا خاص حول توجيه.

*** مستوى التعليم عن البعد:**

يقدم هذا المستوى خدمات إلكترونية للطلبة الذين يتلقون دروس التعليم عبر الديوان الوطني للتعليم والتكوين عن بعد، إذ يتيح الموقع الإلكتروني الخاص بالديوان الوطني للتعليم والتكوين عند بعد خدمات إلكترونية للمسجلين بالمركز، تتعلق بإمكانية التعليم مع توفير خدمات الدروس المقررة، وفق المنهاج التربوي، وغيرها من خدمات تعلم الإعلام الآلي واللغات الأجنبية، كما يقدم جملة من الفرض والامتحانات للتحميل الكترونيا، وغيرها من الخدمات. (عبان، 2016، ص ص 96-98)

ج - الخدمات الإلكترونية في قطاع العدالة:

يمثل مشروع قطاع العدالة أحد مشاريع الإصلاح الأساسية في برنامج الحكومة الجزائرية ويمكن رصد أهم لإصلاحات التي مست قطاع العدالة فيما يلي:

*** الأنظمة المعلوماتية:** هي أنظمة موجهة لخدمة المواطن، والمتقاضي، ولتحسن الخدمات التي يقدمها مرفق القضاء، حيث أعطى لها أولوية تتمثل في:

- النظام الآلي لتسيير الملف القضائي:

يسمح هذا النظام بـ:

- تسيير الملف القضائي آلياً، منذ تسجيل القضية تسجيل الدعاوي إلى غاية صدور الحكم والقرار، وفي المادة الجزئية منذ تحريك الدعوة العمومية، وصدور الحكم أو القرار إلى غاية تنفيذ العقوبة.
- يمكن المواطن من الإطلاع على القضية التي تهمة من خلال الشباك الإلكتروني، والحصول على المعلومة الخاصة به في الحين، دون تنقل للبحث عنها في المكاتب أثناء الضبط.
- يسمح بإضفاء الشفافية على العمل القضائي، وفي التعامل مع المتقاضين.
- المعالجة السريعة للقضايا التي تطرح في جهاز العدالة.

- النظام الآلي لتسيير الجمهور العقابي:

- وهو نظام يتكفل بتسيير نشاط وملف النزول منذ أول يوم يدخل فيه المؤسسة العقابية إلى غاية خروجه، والتمكن من الحصول على قاعدة معطيات خاصة بالإجرام بمختلف أشكاله.
- معالجة سريعة وفعالة لإجراءات العفو.
- الحصول على بطاقة خاصة لكل مسجون يمكن الاعتماد عليها في حالة إفادة المسجون بالإفراج المشروط أو اتخاذ أي إجراء آخر من طرف قاضي تنفيذ العقوبات.
- نظام صحيفة السوابق القضائية: هو نظام يمكن من خلاله تسليم الصحيفة رقم 03 للمواطن، والصحيفة رقم 02 للإدارات العمومية في وقت قصير ومن أي جهة قضائية متواجدة بالتراب الوطني، وكذلك يتم بواسطة هذا النظام معالجة علمية رد الاعتبار بقوة القانون بصفة آلية.

- النظام الآلي لتسيير الأرشيف التاريخي:

- يتكفل هذا النظام بفترة المسجونين أثناء فترة حرب التحرير الوطنية، وهذا بهدف حفظ الذاكرة الوطنية، وخدمة لهذه الفئة التي تتقدم إلى وزارة العدل في الغالب، بهدف الحصول على شهادة التواجد بالسجن أثناء الثورة.

-نظام تسيير الأوامر بالقبض:

يهدف نظام تسيير الأوامر بالقبض إلى ضمان الحريات الفردية ن من خلال توفير قاعدة معطيات وطنية تسمح بالتعرف على كل المبحوث عنهم في إطار القانون وكذا الذين كف البحث عنهم وهذا النظام متاح بأيدي الضبطية القضائية تستعمله في تنفيذ أوامر القضاء .

* الأنظمة المساعدة على اتخاذ القرار ورسم سياسات مستقبلية:

-الخريطة القضائية: تمثل نظام يسمح بالتعرف على ما تحتاجه الوزارة على المدى القريب، والبعيد للقضاة، وأمناء الضبط، ومختلف الموظفين، إضافة إلى لهياكل مثل المؤسسات العقابية.

-الجدول التحليلي:

يعبر عن نظام يسمح بجمع كل الإحصائيات المتعلقة بالقطاع، والتي يمكن من خلالها إجراء حصيلة تساهم في رسم الإستراتيجية المستقبلية.

-نظام تسيير المسار المهني للقضاة والموظفين:

يهدف الوصول إلى تجسيد التسيير العلمي للموارد البشرية يمكن من الحصول على قاعدة معطيات خاصة بكل المعلومات المتعلقة، بمساعدي القضاء، بمختلف أصنافهم الخبراء، الموثقين، المحامين محافظي البيع بالمزايدة، المترجمين وذلك للتعرف على تعييناتهم. حركة تنقلهم، أماكن الممارسة للنشاط ومختلف ما يتعرضون له من عقوبات تأديبية. (عبان: 2016، ص - ص99-100).

* أهم التحديات التي تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر:

- عجز قطاع البريد وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تلبية طلبات العملاء على إيصال الهاتف الذي يعد أهم القنوات للتواصل عبر الانترنت.
- محدودية انتشار استخدامات الانترنت في الجزائر مقارنة بدول أخرى من العالم.
- ضعف مستوى البنية التحتية اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية، وتباينها من منطقة لأخرى، وقلة الدافعية للتغيير عند بعد موظفي الموارد البشرية.

الفصل الثاني :..... مدخل حول إدارة إلكترونية

- المعاملات المالية الإلكترونية لا تزال في بدايتها، وقلة كفاية الميزانية المخصصة لتصميم وتطوير برامج وتطبيقات الحاسب الآلي.

- الافتقار إلى التخطيط السليم لعملية التحول نحو الإدارة الإلكترونية، وغموض الرؤية المستقبلية لتجسيدها.

- نقص الدورات التدريبية لموظفي الموارد البشرية في مجال الإدارة الإلكترونية. (بو عمارة، رقاد، 2014، ص 46)

خلاصة الفصل:

ومن خلال عرضنا لهذا الفصل لا حظنا بأن للإدارة الإلكترونية دورا فعالا في الحياة ، والإدارات بالإضافة إلى المزايا التي تقدمها من اختصار الوقت والجهد والمال، في تأدية العمل بالمؤسسات.

الفصل الثالث : مدخل حول

مهارات الاتصال

تمهيد

- . أولا : مفهوم الاتصال .
- . ثانيا : خصائص الاتصال .
- . ثالثا: عناصر الاتصال.
- . رابعا: أهداف الاتصال.
- . خامسا: أهمية الاتصال .
- . سادسا: وسائل الاتصال .
- . سابعا: مهارة الاتصال الخاصة بالموظفين :

1 - مهارة الاستماع.

2- مهارة المحادثة.

3- مهارة القراءة.

4- مهارة الكتابة.

5- مهارة التفكير

خلاصة الفصل

تمهيد:

يعتبر الاتصال عملية تلقائية يومية، بدأ ظهورها منذ بدء الخليقة، ولا يمكن للإنسان الاستغناء عنها، ونظرا لأهيتها البالغة، فقد شهدت تطورات كثيرا منذ بدء ظهورها وحتى وقتنا هذا، وتسعى هذه العملية في طبيعتها إلى جمع طرفين بعدة وسائل وأساليب قد تكون من خلال الإشارة والكلام والكتابة والقراءة لتبادل الأفكار والمعلومات، وكما يعتبر حلقة وصل أساسية في كل نطاقات العالم، ففي هذا الفصل سنتناول:

- مفهوم الاتصال وخصائصه وعناصره وأهم الوسائل المعتمدة في العملية الاتصالية.
- أهداف وأهمية الاتصال أهم المهارات التي تستخدم في الاتصال كمهارة الاستماع والمحادثة والقراءة والكتابة والتفكير.

أولاً: مفهوم الاتصال:

- يعرف محمد عبد الحميد لاتصال بأنه:

العملية الاجتماعية التي يتم بمقتضاها تبادل المعلومات والآراء والأفكار في رموز دالة، بين الأفراد أو الجماعات داخل المجتمع، وبين الثقافات المختلفة، لتحقيق أهداف معينة.

- ويرى محمود عودة: أن الاتصال هو العملية التي تنتقل بها الأفكار والمعلومات بين الناس داخل نسق اجتماعي معين، يختلف من حيث الحجم، ومن حيث العلاقات المتضمنة فيه، بمعنى أن يكون هذا النسق الاجتماعي مجرد علاقة ثنائية نمطية بين شخصين أو علاقة صغيرة أو مجتمع محلي أو مجتمع قومي أو حتى المجتمع الإنساني ككل. (مكاوي، حسين السيد، 1998 ، ص - ص 24-25).

- هو العملية التي من خلالها ينقل الفرد أم الجماعة (المرسل، المرسلون) بعض الرسائل من أجل التأثير على سلوك أفراد أم جماعات أخرى (المتلقي المتلقون) وتغييره حسب رغبة محددة. (عبد الفتاح عبد الكافي، 2019، ص 13).

- ومن هذه التعاريف أستنتج أن الاتصال هو عملية لنقل الأفكار والمعلومات والمعاني من شخص لآخر، قصد تحقيق الأهداف المرجوة من عملية الاتصال.

ثانياً: خصائص الاتصال:

ومن أهم السمات والخصائص التي تميز عملية الاتصال نجد:

***الاتصال عملية هادفة:**

يرمي الاتصال إلى تحقيق هدف محدد، وهو إرسال المعلومات والبيانات (أو نقل فكرة أو الترفيه أو التعليم) وفهمها من الطرف الآخر وبذلك يتطلب مجموعة من الإجراءات والخطوات المرتبطة ببعضها البعض مثل: تصميم الرسالة، وإرسالها والإشراف على وصولها واستقبال الرد.

***الاتصال عملية ديناميكية:**

تتضمن عملية الاتصال تفاعلا بين المرسل والمستقبل الأول يؤثر والآخر يتأثر ولا تتوقف عملية الاتصال عن هذا الحد بل قد يتبدل الطرفان الأدوار بينهما وبذلك فإن عملية الاتصال متغيرة من حيث الزمان والمكان، أي أن عملية الاتصال عملية ديناميكية وليست إستاتيكية ومثال ذلك ما يحدث في الفصل الدراسي بين المعلم وتلاميذه.

***الاتصال عملية منظمة:**

عملية الاتصال ليست عملية خطية تسير في اتجاه واحد من المرسل الى المستقبل وتتوقف عند ذلك الحد ولكنها عملية دائرية تبدأ بالمرسل لنقل عملية دائرية تبدأ بالمرسل لنقل رسالة الى المستقبل حيث يكون له رد فعل عن طريق التغذية الراجعة فيستقبل المرسل الرسالة لبيدا نشاطا جديدا لتحقيق هدف آخر أو يعادل في رسالته الأولى إذا لم يتحقق الهدف منها وهكذا تستمر عملية الاتصال.

***الاتصال عملية متنوعة:**

يمتاز الاتصال الإنساني بأنه عملية اجتماعية لا تتوقف عند استخدام اللغة اللفظية الشفهية أو التحريرية فقط بل يتم أيضا استخدام اللغة الغير لفظية، كالإشارات والحركات والإيماءات. (عمر مفلح، 2015، ص-

ص23-24).

ثالثا: عناصر الاتصال:

***المصدر أو المرسل:** ويقصد به صانع الرسالة وقد يكون هذا المصدر فردا أو مجموعة من الأفراد، وقد يكون مؤسسة أو شركة، وكثيرا ما يستخدم المصدر بمعنى القائم بالاتصال، ومن هنا يجب على المرسل أو المتحدث أن يتحلى بمجموعة من الصفات أهمها:

- قدرته على نقل الرسالة أي اكتسابه مهارة التحدث.

- وجهة النظر.

- المعرفة.

- أن يعيش داخل نظام المجتمع ويتفاعل مع البيئة نفسها.

***الرسالة:** وهي المعنى أو الفكرة أو المحتوى الذي ينقله المصدر إلى المستقبل، وتتضمن المعاني والأفكار والآراء التي تتعلق بموضوعات معينة، يتم التعبير عنها رمزيا، سواء باللغة المنطوقة أو غير ذلك، وتتوقف فاعلية الاتصال على الفهم المشترك للموضوع واللغة التي يقوم بها.

-ومن الطبيعي أن درجة الانسجام بين المرسل والمستقبل والعلاقة بين الجمهور والمرسل وصدق وجدية الرسالة والأداة التي تستخدم لنقل كل هذه النقاط هي عوامل لا يمكن عزلها والاستغناء عنها في أي بحث يقوم به باحث اتصالي أو إعلامي.

***الوسيلة:** أعتبر بعض العلماء وعلى رأسهم مارشال مالكلوهان بأن الوسيلة تلعب دورا هاما في عملية الاتصال بل هي من أهم عناصره من حيث وصفها قائلًا الوسيلة هي الرسالة، أي أن استعمال وسيلة معينة في عملية التواصل قد تحدث تغيرا جذريا في الأشخاص يفوق بكثير من التغير الذي يحدثه المضمون الاتصالي حيث أن الوسيلة تؤثر في سلوك المستقبل أكثر من تفاصيل المادة الاتصالية (الرسالة) فالوسيلة ليست شيئا محايدا أو سلبا إنها تفعل شيئا يترك أثر متفاوتا لدى الناس فهي التي تمسكهم وترجعهم.

***المستقبل أو المتلقي:** وهو الجمهور الذي يتلقى الرسالة الاتصالية ويتفاعل معها ويتأثر بها وهو الهدف المقصود من عملية الاتصال.

*رجع الصدى أو ردة الفعل:

يتخذ رد الفعل اتجاها عكسيا في عملية الاتصال وهو ينطلق من المستقبل إلى المرسل، وذلك للتعبير عن موقف المتلقي من الرسالة ومدى فهمه لها واستجابته أو رفضه لمعناها، وقد أصبح رد الفعل مهما في تقويم عملية الاتصال حيث يسعى الإعلاميون لمعرفة وصول الرسالة للمتلقي ومدى فهمها واستيعابها.

***التأثير:** إن عملية التأثير هي عملية نسبية ومتفاوتة بين شخص وآخر وجماعة وأخرى وذلك بعد تلقي الرسالة الاتصالية وفهمها، وغالبا ما يكون تأثير وسائل الاتصال الجماهيرية بطيئا وليس فوريا، كما يعتقد البعض وقد يكون تأثير بعض الرسائل مؤقتا وليس دائما، ومن ثم فإن التأثير هو الهدف النهائي الذي يسعى إليه المرسل وهو النتيجة التي يتوخى تحقيقها القائم بالاتصال وتتم عملية التأثير على خطوتين، الأولى هي التفكير، والخطوة الثانية هي تغيير السلوك. (عبد الرحمان المشاقفة، 2015، ص - ص 131 - 136).

رابعا: أهداف الاتصال:

تتمثل أهداف الاتصال في:

*هدف توجيهي:

ويمكن إن يتحقق ذلك حينما يتجه الاتصال إلى إكساب المستقبل اتجاهات جديدة أو تعديل اتجاهات قديمة، أو تثبيت اتجاهات قديمة غير مرغوب فيها، ولقد وضح من خلال الدراسات العديدة التي أجريت أن الاتصال الشخصي أقدر على تحقيق هذا الهدف من خلال الاتصال الجماهيري.

*هدف تثقيفي:

ويتحقق هذا الهدف حينما يتجه الاتصال نحو تبصير وتوعية المستقبلين بأمر مهم بقصد مساعدتهم وزيادة معارفهم، واتساع أفقهم وفهمهم لما يدور حولهم من أهداف.

*** هدف تنظيمي:**

حينما يتجه الاتصال نحو إكساب المستقبل خبرات جديدة أو مهارات أو مفاهيم جديدة.

*** هدف ترفيهي أو ترويجي:**

ويتحقق هذا الهدف حينما ما يتجه الاتصال نحو إدخال البهجة والسرور والإقناع إلى نفس المستقبل.

*** هدف إداري:**

ويتحقق هذا الهدف حينما يتجه الاتصال نحو تحسين سير العمل وتوزيع المسؤوليات ودعم التفاعل وتوزيع المسؤوليات ودعم التفاعل بين العاملين في المؤسسة أو الهيئة.

*** هدف اجتماعي:**

حيث يتيح الاتصال الفرصة لزيادة الاحتكاك الجماهير ببعض البعض وبذلك تقوى الصلات الاجتماعية بين الأفراد، وفي الواقع أن الاتصال قد يجمع بين أكثر من هدف في وقت واحد. (صبري فؤاد النمر، 2013، ص ص 19-21).

خامسا: أهمية الاتصال:

للاتصال الفعال أهمية كبيرة نذكر منها ما يلي :

- **الإعلام:** وهو جمع وتخزين ومعالجة ونشر المعلومات، الصور، الحقائق، الرسائل الآراء، والتصرف، اتجاهها بحكمة للوصول على وضع يمكن من اتخاذ القرارات السليمة.

- **التنشئة الاجتماعية:** وهي توفير رصيد مشترك من المعرفة يمكن الناس من أن يعملوا كأعضاء ذوي فعالية في المجتمع.

- **خلق الدوافع:** دعم الأنشطة الخاصة بالأفراد والجماعات المتجه صوب تحقيق الأهداف المنفق عليها.

- **الحوار والنقاش:** العمل على توفير الحقائق اللازمة وتبادلها لتسيير الاتفاق وتوضيح مختلف وجهات النظر.

- التأثير في الآخرين وتوجيههم.
- الاتصال وسيلة لنجاح وتطوير الإدارة والمؤسسات والشركات المختلفة، وكذلك وسيلة للعلاقات بين المجتمعات.
- نقل الرسالة إلى الطرف الآخر واستقبال البيانات والاحتفاظ بها.
- تحليل البيانات واشتقاق المعلومات منها.
- وسيلة الثقافة والتعليم والترفيه. (حسين عواد، 2011، ص ص 19-20).
- **أهمية الاتصال داخل المؤسسة:**

- ينصب الاهتمام بدراسة الاتصال داخل المؤسسات حول لنقاط التالية.
- معرفة عملية انتقال المعلومات بين موظفي الإدارة العليا وبين الموظفين ومعرفة اتجاه الاتصال في هذه العملية لتقييم مدى قوة تأثير القرارات التي تصدرها المؤسسة.
- معرفة قوة وعيوب القنوات الاتصالية، الاكتشاف النقص في القنوات أو الاكتشاف تعرض المعلومات للتوقف أو التغيير أو تأخير نتيجة عيوب شخصية في بعض الأفراد.
- معرفة مدى حجم وقوة التجارب ورد الفعل بين المستقبل وبين المرسل، خاصة أن طبيعة عمل المؤسسة التوجيهي الذي يفرض توجيه الاتصال من جانب واحد، يفرض البحث عن فتح قنوات متعددة للسماح لتدفق الاتصال من المستقبل إلى المرسل.
- إضافة إلى ذلك يوسع عملية الاتصال مجال الاهتمام ليشغل أسلوب بناء المعلومة نفسها أي الرسالة والتحكم في كيفية إرسالها، أي الاهتمام ببناء إستراتيجية الاتصال تحقق المؤسسة من خلالها أهدافها عن طريق تنمية مهارات الاتصال لدى أفراد المؤسسة ليكون الاتصال أكثر نجاحا وفعالية في زيادة التوافق فيما بينهم وبين الإدارة العليا. (عبد الفتاح على 2018: ص 80).

سادسا: وسائل الاتصال:

توجد عدة وسائل أو أساليب الاتصال وسوف نقتصر هنا على ثلاث وسائل مهمة هي:

***الوسائل الشفهية:**

وهي الوسائل التي يتم بواسطتها تبادل المعلومات بين المتصل والمتصل به شفاهة عن طريق الكلمة المنطوقة لا المكتوبة مثل: ' المقابلات الشخصية، المكالمات الهاتفية، الندوات، الاجتماعات، المؤتمرات).

ويعتبر هذا الأسلوب أقصر الطرق لتبادل المعلومات والأفكار وأكثرها سهولة ويسراً وصراحة . إلا أنه يعاب عليها أن تعرض المعلومات للتحريف وسوء الفهم، نظراً للمهام المباشرة للموظف فهو يستخدم ويحتاج هذه الوسائل أكثر من غيرها.

***الوسائل الكتابية:**

وهي الوسائل التي يتم بواسطتها تبادل المعلومات بين المتصل والمتصل به عن طريق الكلمة المكتوبة ممثل الأنظمة والمنشورات والتقارير والتعاميم والمذكرات والمقترحات والشكاوى ...، ويعتبر هذا الأسلوب هو المعمول به في أغلب المنظمات الحكومية، تبدأ جميعها بحرف (وهي أن تكون كاملة ومختصرة وواضحة وصحيحة ولطيفة.

وتتميز الوسائل الكتابية بمزايا أهمها:

- إمكانية الاحتفاظ بها والرجوع لها عند الحاجة وحماية المعلومات من التحريف وقلة التكلفة، أما أهم عيوبها فهي: البطء في إيصال المعلومة، تأكد احتمال الفهم الخاطئ لها خصوصاً عندما يكون للكلمة أكثر من معنى.

***الوسائل الغير لفظية:**

وهي الوسائل التي يتم بواسطتها تبادل المعلومات بين المتصل والمتصل به عن طريق الإشارات أو الإيماءات والسلوك (تغيرات الوجه وحركة العينين واليدين وطريقة الجلوس، ويطلق عليها أيضاً لغة الجسم، وقد تكون هذه التلميحات مقصودة أو غير مقصودة من مصدر الاتصال وتصل نسبة استخدامها الاتصال وتصل نسبة استخدامها في الاتصال ما يقارب 90 % من المعاني وبصفة خاصة في الوسائل التي تتعلق بالأحاسيس والشعور، ويختلف فهم الرسائل غير اللفظية بسبب اختلاف الثقافات داخل المنظمة وداخل المجتمع أيضاً. (خلف السكارنه، 2015، ص-ص 28-29).

سابعاً: مهارات الاتصال الخاصة بالموظفين:

1- مهارة الاستماع:

* تعريفها:

- تعرف بأنها العملية التي يتم عن طريقها الحصول على المعلومات ومحاولة فهم هذه المعلومات من قبل المستمع. (بن سعيد العمري، 2016، ص 631).

- هو عملية إنسانية مقصودة تهدف إلى الاكتساب والفهم، والتحليل والتفسير، والاشتقاق، ثم البناء الذهني. (خلف سكارنه، 2015، ص 239).

* الفرق بين المصطلحات التالية:

- **السماع:** وهو تلقي الأصوات بلا قصد ولا إرادة الفهم أو تحليل مثل: سماع صوت تغريد الطيور، وأصوات الإزدحامات.

- **الاستماع:** وهي تلقي الأصوات بقصد وإدارة فهم تحليل، وقد ينقطع لعامل ما.

- **الإنصات:** وهو أعلى درجة الاستماع، ولا ينقطع بأي عامل من العوامل، لوجود العزيمة القوية في المنصت، ويقول الله تبارك وتعالى: " وإذا قرئ القرآن فاستمعوا له وأنصتوا لعلكم ترحمون " سورة الأعراف الآية 204. (بلال خلف سكارنه، 2015، ص 239)

* أبعاد مهارة الاستماع:

توجد عدة أبعاد لمهارة الاستماع نذكر منها ما يلي:

- تعظيم المعلومات، ويقصد بها قدرة المستمع على استخدام الأسئلة والأساليب التي تشجع المتكلم على الحديث للحصول على المعلومات كما ونوعاً.

- استخدام التعابير اللفظية والحركات الجسمية، ويقصد بها قدرة والمستمع على استخدام العبارات اللفظية والإيماءات المشجعة للمتكلم الاسترسال بالحديث.

- توفير البيئة المناسبة للاستماع ويقصد بها البيئة التي تعمل على تشجيع المتكلم للحديث، وتقليل عوائق الاتصال بأنواعها المختلفة.

الفصل الثالث: مدخل حول مهارات الاتصال

- الانتباه والاهتمام يقصد بها درجة اليقظة والانتباه من المستمع لما يقال من المتكلم للدلالة على الاهتمام والتركيز بالموضوع مدار الحديث. (بن سعيد العمري، 2016، ص 631)

* أهمية وأهداف الاستماع:

يمثل الاستماع وسيلة أساسية للحصول على المنبهات الخارجية، وتزيد أهميته عن الإبصار في المواقف التي لا تتوفر فيها الظروف المناسبة للإبصار السليم ...

وتتم عملية السمع نتيجة للتغيرات المادية في ضغط الهواء الناتجة عن اهتزاز الأجسام، فينتقل الصوت في شكل موجات تستثر الأذن وتجعل الإنسان متأهباً للإستقبالها.

والأسباب الخاصة بأهمية حاسة السمع وتقدمها على الحواس الأخرى وبخاصة البصر يتمثل فيما يلي:

- إن السمع هو أسبق حواس العقل إلى وصل الإنسان بالكون.
- تعلق حاسة السمع حاسة البصر في اتساع المدى واتساع القدرة على الشمول والإحاطة، فالإنسان يرى في اتجاه واحد، في حين أنه يتلقى الأصوات في آن واحد من كل الاتجاهات.
- يفقد الإنسان حاسة البصر ومع ذلك يظل على اتصال بالجماعة التي يعيش فيها بفضل حاسة السمع، أما الأهم فتقطع صلته بالجماعة، إذ لا يملك وسيلة للتفاهم معها وتلقى ومشاعرها والوقوف على راءها وخواطرها.
- إن الاستماع شرط أساسي للنمو اللغوي بصفة عامة ويأتي في المرتبة الأولى من حيث ترتيب المهارات الاتصالية زمنياً في إطار النمو اللغوي.
- إن الاستماع يقوي انطباعات الود والصراحة، ويغري بالمشاركة عن طريق توفير الفرصة للفهم الكامل والدقيق الآخرين.
- اكتساب خبرات الآخرين فالاستماع يوسع إدراك الفرد ويزيد قدرته على الفهم من خلال التعلم من الآخرين.
- اكتساب معلومات جديدة فلاستماع إلى الخبراء والمدراء يزودنا بمعلومات وأفكار وإرشادات ومصطلحات جديدة في مجالات العمل والحياة المختلفة.
- تحسين العلاقات وذلك أن الاستماع يزودنا بالمعلومات الضرورية لفهم الكامل للآخرين.
- التفاعل مع البيئة الخارجية: فالاستماع يساعدنا في اكتشاف البيئة وبالتالي التكيف معها بالصورة التي تحفظ لنا حياتنا.

- تأكيد الأهمية وذلك من خلال انجذابنا لشخص والإنصات إليه بالاهتمام، سواء كان يتحدث عن محاضرة عامة، أو مشاكل عاطفية، فهذا يعني أهميته كمتحدث.
- الإعجاب والسرور: فالاستماع أحد المصادر الأساسية للإعجاب والسرور فالاستماع الموسيقي، والأعمال الدرامية في الإذاعة والتلفزيون.
- النقييم: فمن خلال الاستماع تتلقى يوميا عشرات الرسائل التي تحثنا على الاستماع لبرامج أو القراءة كتاب، أو لتشجيعنا لأداء عمل معين فكل شخص يريد أن يؤثر علينا.
- الفهم: وهو الهدف الأساسي للاستماع، فنحن نستمع للمناقشات والأحاديث والمحاضرات، لنفهم أولاً ثم نستفيد مما نسمعه، والفهم لا يعني قبول كل ما يعنيه المتحدث.
- ولكنه ضروري لهذا القبول وضروري لتحقيق الاستجابات الصادرة عنا. (منبر حجاب، 1999، ص - ص13-16).

* شروط الاستماع الجيد:

- لصعوبة مهارة الاستماع، واعتمدها على عدد من أجهزة الاستقبال، لا يمكن تحقيقها الا بتوفر عدة شروط أهمها:
- الجلوس في مكان بعيد عن الضوضاء.
- النظر باهتمام إلى المتحدث، وإبداء الرغبة في مشاركته.
- التكيف ذهنياً مع سرعة المتحدث.
- الدقة السمعية التي بدونها تتعطل جميع مهارات الاستماع.
- القدرة على التفسير، والتمثيل للذين عن طريقهما يفهم المستمع ما يقال.
- القدرة على التمييز بين الأصوات المتعددة، والإيماءات المختلفة.
- القدرة على التمييز بين الأفكار الرئيسية، والأفكار الثانوية في الحديث.
- القدرة على الاحتفاظ بالأفكار الرئيسية حية في الذهن. (عبد الفتاح رضوان: 2012، ص 43).

2- مهارة المحادثة:

* تعريفها:

- المحادثة هي عملية يتم من خلالها إنتاج الأصوات مضافا إلى هذا الإنتاج تعبيرات الوجه المصاحبة للصوت والتي تسهم في عملية التفاعل مع المستمعين، وهذه العملية مركبة تتضمن العديد من الأنظمة منها:

النظام الصوتي والدلالي والنحوي، يقصد نقل الفكرة أو المشاعر من المتحدث إلى الآخرين (شعبان عبد الباري، 2011، ص 92).

- تعتبر المحادثة أحد وجهي الاتصال اللفظي، الوجه الشفهي، وهو عبارة عن رموز لغوية منطوقة، تنقل أفكارنا ومشاعرنا واتجاهاتنا إلى الآخرين، والهدف قد يكون خفيا أو ظاهرا. (خليل خضر، 2013، ص 78).

* أهداف تدريس مهارة المحادثة:

إن من أهم الأهداف التي أدت إلى تدريس مهارة المحادثة نذكر منها:

- تنمية التفكير وتنشيطه وتنظيمه والعمل على تغذية خيال الطفل بعناصر النمو والابتكار.
- تطوير ثروة الطفل اللفظية الشفهية.
- تقويم روابط المعنى لدى الطفل .
- تعويد الطفل على المواقف الخطابية واكتساب الجرأة الأدبية والقدرة على مواجهة الآخرين.
- تدريب الطفل على استخدام اللغة الفصيحة.
- تنمية قدرة الطفل على تنظيم الأفكار في لوحدات لغوية.
- تمكين الطفل من تشكيل الجمل وتركيبها.
- ويمكن القول إن تدريس مهارة المحادثة، تهدف بشكل عام الى بناء جيل قادر على مواجهة مواقف الحياة المختلفة، مواجهة الآخرين ومحاورتهم بلغة منطوقة واضحة وتعبير هادف واع. (محمد المهدي، أسعد أبو عمر، عبد ربه لحسنات 2017، ص 97).

*** أهمية مهارة المحادثة:**

- تتجلى أهمية مهارة المحادثة باعتبارها مظهر للتعبير فيما يلي:
- أنه أهم الغايات المنشودة في دراسة اللغات، لأنه وسيلة لإفهام، وهو أحد جانبي عملية التفاهم.
 - التحدث هو ترجمة اللسان عما تعلمه الإنسان عن طريق مهارة الاستماع والقراءة والكتابة.
 - يستمد التعبير الشفهي أهميته من كونه كلام يسبق الكتابة في الوجود، فنحن نتكلم قبل أن نكتب.
 - أنها وسيلة لاتصال الفرد بغيره، وأداة لتقوية الروابط الفكرية والاجتماعية بين الأفراد.
- (شعبان عبد الباري، 2011، ص 99-100).

*** وسائل لتنمية مهارة المحادثة:**

وسائل تنمية هذه المهارة متعددة ومتوفرة، وسهلة، فالطفل منذ بداية نطقه، يبدأ يسمع الحديث من والديه، ومن نقطة البداية هذه إلى نقطة النهاية في حياته، وهو يتحدث إليه ويتحدث إليه غيره، ونستطيع أن نوجز هذه الرسائل في الآتي:

-**التعلم بلا شك:** فالتعلم هو ينبوع الذي يفيض علينا من مائه العميم، فهو ميدان يتدرب فيه الطفل، ومن خلاله تمهر ناطقته، وينطلق لسانه، وقد كان السلف يرون أن تعلم اللغة من الدين، فمما جاء عن أبي بن كعب رضي الله عنه قوله: " تعلموا العربية كما تعلمون القرآن.

-**الحفظ:** إذا كانت الذاكرة تزودنا بحاجاتنا، وتخزن لنا المعلومات الضرورية، فإن الحفظ مادة لتعلم.

-**التزود بالمعارف المختلفة:** من خلال القراءة المعمقة وحضور الندوات والمحاضرات ومتابعة كل جديد في الساحات الثقافية.

-**التدريب:** إلى التعبير التلقائي، والحوار البناء والنقاش الجاد. (عبد الرزاق، 2010، ص 136، 137).

*** عوامل نجاح مهارة المحادثة:**

لا بد من توفر عدة عوامل لدى المتحدث لتكون عملية التحدث ناجحة منها:

-الرغبة في التحدث:

مما لا شك فيه أن نجاح عملية التحدث يتوقف إلى حد كبير على رغبة المتحدث في الكلام، فإذا كانت عملية التحدث باهة فاترة، فإن نتائج التحدث ستكون على قدرها من الفتور وان كانت هذه العملية قوية مثيرة أنتجت مثلها، ونستطيع أن نستبين هذا من مواقف المستمعين في المشاركة والحوار.

-الإعداد للحديث:

من الأمور البديهية أن يخطط المتحدث لما سيتكلم به، لذا يجب عليه، أن يفكر مليا ويعرف تفاصيل ما سيتحدث به، وخاصة إذا ما كان موضوع الحديث من الموضوعات التي يعرفها المستمعون من قبل. لذا فالمتحدث مطالب بأن يكون لديه بعض المعلومات الجديدة المهمة المدعومة بالأدلة والحجج.

-الثقة بالنفس:

تعد الثقة بالنفس من الأمور المهمة التي يتوقف عليها نجاح عملية التحدث، وهي من الأمور الضرورية، التي يحتاج إليها كل من يواجه الجمهور ليخاطبهم ويكسب ثقتهم ولكي يستطيع أن يفكر بهدوء أثناء حديثه، ولعل هذا الأمر ليس صعبا، ولا يمكن القول إن باستطاعة الكثير من الأفراد امتلاكه وتنميته في حال توافرت لديهم الرغبة الصادقة في ذلك

-تذكر الأفكار الرئيسية :

يجب أن يكون المتحدث مدركا لجميع الأفكار والمعاني الرئيسية التي ينوي التحدث فيها، ذلك أن الكثير الأمور إجرأا له أن يتحدث عن فكرة ثم ينسى الفكرة التالية، أو يسهو عن بعض الأمثلة والأدلة التي تقوى من وجهة نظرة في تلك الفكرة.

وبالنظر إلى هذا كان تدوين الأفكار الرئيسية أمرا في عناية الأهمية، ذلك أن بمقدور المتحدث أن يختلس بين الحين والآخر لنظر إلى الورقة التي تحمل هذه الأفكار، فيتذكر ما سها عنه شرط ألا يكثر من النظر إلى الورقة، لأن في ذلك إضعافا لموقف المتحدث، ولهذا فإن قراءة المتحدث من الأوراق التي أمامه أمر معيب ومخل للمتحدث وموضع الحديث. (محمد المهدي، أسعد أبو عمر، عبد ربه الحسنات، 2017، ص -ص 99، 101).

3-مهارة القراءة:

* تعريفها:

- تعرف القراءة على أنها فهم وإدراك بصري للرموز الخطية المطبوعة بهدف إدراك المعاني واستبصارها، والاستبصار أعمق من التعرف والفهم بكثير، لأنه يقوم على إدراك العلاقات بين الكلمات المقروءة، وتصور للنتائج والاحتمالات المتوقعة، وإدراك ما وراء السطور من معان خفية، ودلالات ضمنية وتنبؤ وحسن وتوقع لما ستكون عليه الأمور، وما سترتب على ذلك من قرارات وأحكام.

- وتعرف القراءة عند بدير:

على أنها عملية فك الرموز، وتحويل الرموز المطبوعة إلى أصوات تمثيلها لتشكل اللغة المنطوقة المسموعة. (بن فاروق محمد العمارنه، عبد المجيد قحطاني، 2008، ص 232-233).

ومنه فإن القراءة هي عملية إستيعاب وأداء قرائي، فبتالي، لا ستعاب دون أداء قرائي.

* أهمية القراءة:

تتمثل أهمية مهارة القراءة في الآتي:

- اكتشاف مواهب المتعلمين من ذوي القدرات الصوتية بحيث يمكن تنميتها وتوجيهها وفق لأغراض التربية المرغوبة.

- تمكين المتعلم من إبراز الأفكار والمضامين للنصوص المقروءة.

- تمكين المتعلم من تنمية مهارة النقد والتقييم للمواضيع شفويا عن حكمه عليها وفق قدراته واستعداداته.

- إنها تمكن المتعلم من أن يعلم نفسه بنفسه بفضل المهارات التي تجعله ينمي معلوماته وخبراته طيلة حياته.

استغلال النشاط المتنوع الذي يتاح للمتعلم في بناء قيم المبادرة والمشاركة في الحوار والنقاش داخل الفصل الدراسي وخارجه. (عبد الله، دون سنة، ص 7).

* أهداف تعلم مهارة القراءة:

يرى كل من عبد الحميد والحسن وغيرهم أن أهم أهداف القراءة كالاتي:

- الارتقاء بفهم الطالب والتوسيع مدارته مما يؤهله على عمق التفكير والقدرة على الإبداع في مجالات الحياة كافة.

- الارتقاء بسلوك الطالب من خلال قراءته لسيرة العلماء والمفكرين فيتخذ من سلوكهم الإيجابي قدوة يحتذي بها.

- وسيلة لاتصال الفرد بغيره ممن تفضله عنهم المسافات الزمانية أو المكانية.

- ارتقاء مستوى التعبير (الشفهي والكتابي) وتنميته بأسلوب لغوي صحيح).

- توظيف القراءة في اكتساب المعارف والعلوم وذلك في العودة إلى المصادر والمراجع والوثائق والبحوث والدراسات المختلفة.

- تنمية الميل إلى القراءة لدى المتعلمين وإكسابهم العادات القرائية البناءة مع مراعاة آداب القراءة في التعامل مع الكتاب والمادة والقدرة التذوقية على نقد المقروء بأفكاره وصورة وأساليبه. (بن فاروق محمد العمارنه، بن عبد الله القحطاني، 2018، ص 239).

4-مهارة الكتابة:

* تعريفها:

- تعرف المهارة الكتابية" بأنها مجموعة من الأداءات التي يقوم بها الطلاب في أثناء الكتابة، لتكون كتاباتهم دقيقة وصحيحة ومترابطة."

- كما يمكن تعريفها بأنها إعادة ترميز اللغة المنطوقة في شكل خطي على الورق من خلال أشكال ترتبط بعضها ببعض وفق نظام معروف اصطلاح عليه أصحاب اللغة في وقت ما، وذلك بغرض نقل أفكار الكاتب وأرائه ومشاعره إلى الآخرين. (فايز أبو دية، 2016، ص-ص 40-41).

ويقصد هنا بمهارة الكتابة بأنها تلك المهارة التي يعبر فيها الشخص عن أفكاره بلغة مكتوبة في جمل أو فقرات حتى يفهم من خلالها القارئ المقصود من تلك الكتابة.

- أساليب الكتابة:

ومن أساليب الكتابة نجد:

* الأسلوب الأدبي:

الأسلوب هو طريقة الكاتب التي ينتجها سالكا بها نحو كتابة صياغة وتعبيرا والكاتب الناجح على هذا الأساس هو من يبني له طريقا في الكتابة تعرف فيه شخصيته الفنية، وتتضح فيه ملامح أسلوبه.

- والكتابة الأدبية لا تنفصل عن قيم الحياة التي يعيشها الإنسان ويسعى إلى تحقيقها، وعند اختيارها أسلوب الكتابة الذي يلاقي ترحيبا خاصا في نفسه يعتبر انسجاما من نوع خاص مع الحياة التي يعيشها أو يتصورها.

لأن الكتابة تعبير عن هذا الواقع أو ذلك الخيال، وهو بذلك يمتلك أسلوبه في التعبير الأدبي الذي يثبت فيه أنه جدير به وحقيقي بأن يصبح بين الكتاب من أصحاب الأساليب المعروفة لهم ومن الخصائص التي يمتاز بها الأسلوب الأدبي:

- رحلة الكلمة من المعنى الأول إلى المعنى الثاني.

- العاطفة في الأسلوب الأدبي.
- الخيال في الأسلوب الأدبي.
- البنية التعبيرية في الأسلوب الأدبي.
- الفكرة

* الأسلوب العلمي:

الكتابة العلمية ليست عاملا إبداعيا بالمعنى الذي نقصده، فالفكرة العلمية فيها إبداع ولكن الكتابة العلمية تسلك أساليب التعبير التي تخالف الأساليب الأدبية.

- اللفظة في الأسلوب العلمي تحمل دلالاتها المباشرة ، والدقة في التعبير من خصائص الأسلوب العلمي ، والعبارة تبني بناءا عاديا في هذا الأسلوب حتى يظل المعنى المطلوب محصورا في حدود الكلمة و العبارة وأي خروج إلى دائرة الخيال و التير الفني يجني على الحقيقة العلمية أما الفكرة فتأتي واضحة وضوحا تامًا مبرهنا عليها بالتحليل العقلي و المنطقي ، خاضا للتجريب في كل الأحيان ، وإذا كان تأثير الأسلوب العلمي يتجه للوجدان والمشاعر ، فإن تأثير الأسلوب العلمي يجب أن يكون يتجه إلى العقل وتغذيته بالمعرفة ، فالكتابة العلمية تتحاز كليا إلى العقل .

* الأسلوب العلمي المتأدب:

بين الأسلوبين السابقين يوجد أسلوب آخر ينهج فيه الكاتب منهجا علميا ولكن بطريقة تؤثر في النفس من أن لآخر، فالكاتب الذي يكتب عن قضية اجتماعية مثل: تربية الطفل أو الفقر، يعتني بذكر الأسباب وتحليل الأحوال الاجتماعية العامة والخاصة ويتحدث عن الأفراد والأسرة وعن العلاقات القائمة بين الجماعات في المجتمع الواحد.

- صحيح أن الاهتمام يتوجه بالدرجة الأولى في مجال الدراسات الإنسانية إلى تحقيق حقائق الواقع، ولكن هذا لا يمنع أن تكون لغة الكتابة فيها شيء من الرقة والعذوبة نابعين من التصوير الفني كأن يشبه الأطفال أحيانا بالزهور والريحان والفقر بالرياح العاتية، ولكن الأسلوب يظل محصورا حتى يضيع الموضوع، أو تذوب الفكرة في التعبير الخيالي والتعبيري، والنتيجة هي أن يجتمع الرأي العلمي مع الأسلوب المؤدب وأن تظهر اللغة كوسيلة لتعبير تخدم الفكرة وتغذى الإحساس. (فايز ابودية، 2016، ص

ص43-44)

* أهمية الكتابة:

- الكتابة أداة لحفظ التراث ونقله، ومن ثم فهي أداة اتصال حاضر بالماضي، ونقل المعرفة والثقافة إلى المستقبل، وإيصال الخبرات بين الأجيال.
- القدرة على الكتابة جانب أساسي من جوانب محو أمية المواطن، وبالتالي فهي جزء أساسي من المواطنة السليمة.
- الكتابة وسيلة الاتصال الإنساني، يعبر بها الفرد للأخريين عما لديه، فهي أداة لنقل معلومات وأفكار وأخبار الإنسان.
- بالكتابة يخرج الفرد مكنوناته، ويعبر عن مشاعره، وينفس عما يجول في خاطره، وبذلك يحقق لنفسه راحة نفسية وطمأنينة قلبية.
- الكتابة أداة للتسجيل والإثبات، وهي تصل بين الغريب والبعيد لذلك يقل " الخط أفضل من اللفظ، اللفظ يعلم الحاضر بينما الخط يعلم الحاضر والغائب. (فايز أو دية، 2016، صص 44-47).

* أهداف الكتابة:

- تهدف عملية الكتابة إلى تمكين الطلبة من:
- استخدام الأسلوب المناسب للموضوع أو الفكرة المعبرة عنها.
 - ترجمة أفكاره كتابة في جمل مستخدما الترتيب العربي المناسب للكلمات.
 - سرعة الكتابة معلقا عن نفس الدارس في لغة صحيحة وسليمة.
 - معرفة علامات الترقيم ودلالاتها وكيفية استخدامها.
 - إتقان طريقة كتابة اللغة بخط واضح وسليم.
 - ترجمة أفكاره كتابة مستخدما الصيغ النحوية المناسبة.
- كتابة الحروف العربية وإدراك العلاقة بين شكل الحرف وصوته. (إلفان، 2010، صص 37.38)

5- مهارة التفكير:

* تعريفها:

-كوستا: يرى أن التفكير هو المعالجة العقلية للمدخلات الحسية بهدف تشكيل الأفكار، من أجل إدراك المثيرات الحسية والحكم عليها.

- ديبونو 1985: يرى أن التفكير هو العملية التي يمارس الذكاء من خلالها نشاطه على الخبرة، أي أنه يتضمن القدرة على استخدام الذكاء الموروث، وإخراجه إلى أرض الواقع، مثلما يشير إلى اكتشاف متبصر أو متأنى للخبرة من أجل الوصول إلى الهدف. (يوسف العتوم، عبد الناصر، الجراح، 2009، ص 18).

* خصائص التفكير:

- التفكير سلوك متطور وإنمائي يختلف في درجة ومستوياته من مرحلة عمرية إلى مرحلة أخرى، وعليه فإن التفكير سلوك تطوري يتغير كما ونوعا تبعا لنمو الفرد وتراكم خبراته.
- التفكير سلوك هادف: فهو لا يحدث من فراغ أو بلا هدف، وإنما يحدث في مواقف معينة.
- التفكير يأخذ أشكالاً وأنماط عديدة كالتفكير الإبداعي والناقد والمجرد المنطقي وغيرها.
- التفكير الفعال هو التفكير الذي يوصل إلى أفضل المعاني والمعلومات الممكن استخلاصها.
- التفكير مفهوم نسبي فلا يعقل الفرد ما أن يصل إلى درجة الكمال في التفكير أو أن يحقق ويمارس جميع أنماط التفكير، يتشكل التفكير من تداخل عناصر البيئة التي يجري فيها التفكير (فترة التفكير) والموقف أو الخبرة.
- يحدث التفكير بأشكال مختلفة -لفظية، رمزية، كمية، منطقية، مكانية، شكلية لكل منها خصوصية. (يوسف العتوم، عبد ناصر الجراح، 2009، ص ص 20-21)

* مستويات التفكير:

وسوف نعرض هذه الأنواع الخمسة باختصار:

أ- التفكير الناقد:

مفهوم مركب له ارتباطات بعدد غير محدود من السلوكيات في عدد محدد من المرافق والأوضاع ولقد أورد الأدب التربوي كثير من التعريفات منها:

- تعريف سترنبرغ: التفكير الناقد هو حل المشكلات وصنع القرارات وتعلم مفاهيم جديدة.

- **تعريف اينيس:** التفكير الناقد هو تفكير تأملي معقول مركز على اتخاذ قرار بشأن ما نصدقه ونؤمن به، أو ما نفعله ويتطلب ذلك من وضع فرضيات وأسئلة وبدائل وخطط للتجريب.

- **التفكير الإبداعي:** نشاط عقلي مركب وهادف توجيهه رغبة قوية في البحث عن حلول والتوصل إلى نواتج أصلية لم تكن معروفة سابقاً، ويتميز بالشمولية والتعقيد لأنه ينطوي على عناصر معرفية وأخلاقية متداخلة تشكل حالة ذهنية فريدة.

ج- حل المشكلات: يعرفه كروليك ورودنيك هو عملية تفكيرية يستخدم الفرد فيها ما لديه من معارف مكتسبة سابقة ومهارات من أجل الاستجابة لمتطلبات موقف ليس مألوفاً تكون الاستجابة بمباشرة عمل ما يستعد في حل التناقض.

د -اتخاذ القرار:

ويعرفها هالبرن مارزاتو: هي عملية تفكير مركبة تهدف إلى اختيار أفضل البدائل أو الحلول المتاحة للفرد في موقف معين من أجل الوصول إلى تحقيق الهدف المرجو.

هـ-التفكير فوق المعرفي:

- **تعريف فيلغل مارزاتو :** هو أعلى مستويات النشاط العقلي الذي يبقى على وعي الفرد لذاته ولغيره أثناء التفكير في حل المشكلة. (محمد أحمد درار، د، س، ص، ص 329، 330).

***دور الإدارة الإلكترونية في تنمية مهارات الاتصال لدى الموظف:**

أن هناك عدة فوائد للإدارة الإلكترونية ودورها في تنمية مهارات الاتصال لعل أبرزها:

- أن الإدارة الإلكترونية تمكن الموظف بأن ينشئ علاقات اتصال بين الإدارة والموظفين، والتي تقوم على توجيههم مما يساعد على معرفة العمل وتطبيق الأهداف المرسومة.

- المساهمة في تغيير الإدارة من إدارة تقليدية إلى إدارة حديثة من خلال تنمية المهارات الأساسية في الاتصال خاصة مهارة التفكير.

- تغيير في عمل الإدارة ومطالبة الجميع للمشاركة في الرأي والحوار والتفكير.

- أنها تتيح للموظفين والمديرين إمكانية تبادل مختلف الأعمال .

-إرسال العمل إلى الموظف أو الموظفين عن طريق الإدارة الإلكترونية.

- كما يقوم مستخدمي الإدارة الإلكترونية بتبادل الأفكار ولأخبار والمعلومات من خلال المشاركات والتفاعلات التي بينهم وعن طريقها تنمي مهاراتهم الاتصالية.
- كما ترى في الواقع أن معظم الإدارات أصبحت تستخدم الإدارة الإلكترونية وذلك لاختصار الوقت والجهد وتلبية مختلف الأعمال وتطوير العلاقات بين الموظفين فيما بينهم.

خلاصة الفصل:

من خلال عرضنا لهذا الفصل تبين لنا أن الاتصال هو شريان المنظمة النابض، حيث لا يمكن لأي منظمة أن تحقق أهدافها دون وجود شبكة اتصالية إدارية خاصة بها. وأن هذا الاتصال يتحقق انطلاقاً من إتقان مهارته، التي تعتبر هي أساس تطوير ذاته، ولها دور أيضاً في تقوية العلاقات الإنسانية في المجتمع، ومن خلال هذا فإن للاتصال مكانة خاصة في حياة الأفراد ولا وجود لأفراد بدون اتصال والعكس صحيح.

الفصل الرابع: الإجراءات

المنهجية

أولا :مجالات الدراسة.

ثانيا : منهج الدراسة.

ثالثا : عينة الدراسة.

رابعا:أدوات جمع البيانات .

خامسا : أساليب المعالجة الاحصائية .

تمهيد:

يتضمن هذا الفصل وصفاً، للطريقة والإجراءات التي اتبعتها الباحثة في تحديد مجتمع الدراسة، وعينتها، واستخدام أداة الدراسة ومنهج الدراسة إضافة إلى المجال الزمني والمكاني والأساليب الإحصائية المتبعة في التحليل.

أولاً: مجالات الدراسة:

أ-المجال المكاني: ويمثل الميزة الجغرافية التي تجري فيها الدراسة حيث تتصور هذه الدراسة في مؤسسة -جامعة محمد خيضر بسكرة -شتمة.

* نشأة المؤسسة:

أنشئت كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة محمد خيضر بسكرة بمقتضى المرسوم التنفيذي رقم 90/9 مؤرخ في 21 صفر عام 1430 الموافق 17 فبراير 2009 يعدل ويتم المرسوم التنفيذي رقم 98/219 المؤرخ في 13 ربيع الأول عام 1419 الموافق 7 يوليو سنة 1998.

والمتضمن إنشاء جامعة بسكرة الواقع مقرها بالقطب الجامعي شتمة -بسكرة -تضم ثلاث أقسام وهي قسم العلوم الاجتماعية وقسم العلوم الإنسانية وقسم التربية البدنية والرياضية.

الهيكل البيداغوجية:

* **فضاء الانترنت:** فضاء لطلبة الليسانس وطلبة الماستر وآخر للأستاذة وطلبة ما بعد التدرج.

* **المكتبة:** 600 بطاقة إستعاب المكتبة المركزية للكلية بها المصالح الآتية: مصلحة المقتنيات مصلحة بنك الإعارة، مصلحة لرسائل الأكاديمية، بالإضافة إلى مبنى يتألف من ثلاث طوابق مخصص للمطالعة كل طابق به بنك للإعارة الداخلية وبقدرة إستعاب 160 طالب.

- **المدرجات:** 4 مدرجات بسعة استعاب 200 مقعد ومدرجان بسعة استعاب 300 مقعد.

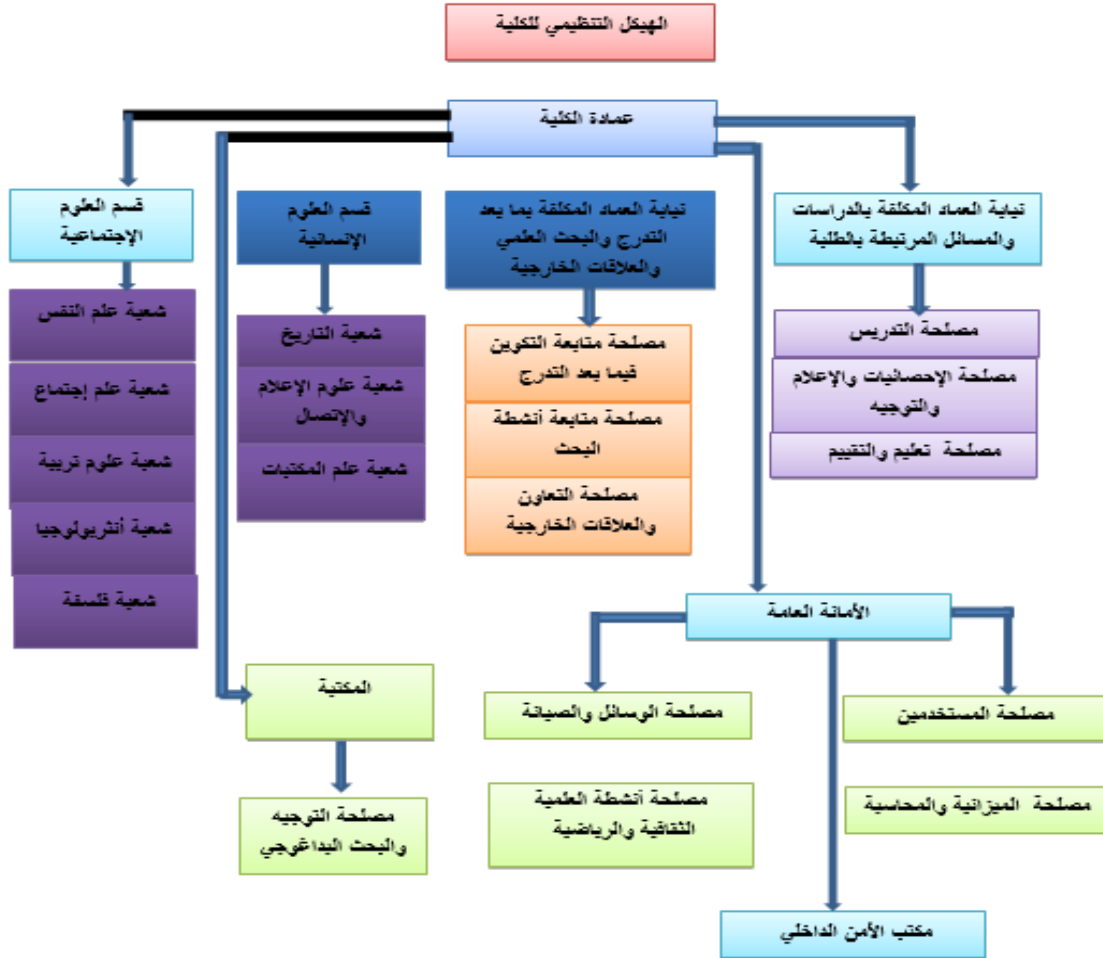
* **قاعات الدراسة:** 64 قاعة للأعمال الموجه، 07 قاعات للمحاضرات.

* **قاعات الإعلام الآلي:** 03 قاعات للإعلام الآلي (للأعمال التطبيقية) .

الفصل الرابع :الإجراءات المنهجية

* قاعات ومكاتب للأستاذة: 72 مكتب للأستاذة مخصص لاستقبال الطلبة، مكتب المداولات، قاعة للأستاذة، 04 قاعات للاجتماعات / قاعة للمناقشات وقاعة للاستقبال اللجان.-univ. http://bisra.dz/index

الهيكل التنظيمي لمؤسسة:



ب-المجال الزمني:

هو الزمن الذي تم فيه تطبيق أداة الدراسة وهي توزيع الاستثمارات الذي كان في:

2 ماي إلى غاية 18 ماي 2021.

ج-المجال البشري:

يتمثل مجتمع بحثنا والذي هو محل الدراسة على الموظفين الإداريين بجامعة محمد خيضر -بسكرة - وبالتحديد في كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية الذي بلغ عددهم 54 موظف .

ثانيا: منهج الدراسة:

لمعالجة موضوع الدراسة والوصول إلى الحقيقة يجب على الباحث أن يتبع منهجا معينا، وبما أننا بصدد دراسة موضوع " دور الإدارة الإلكترونية في تنمية مهارات الاتصال لدى الموظف : فطبيعة الموضوع تحتم على الباحث اختيار المنهج الملائم فإننا نجد أن المنهج الملائم للدراسة هو "المنهج الوصفي * فالمنهج الوصفي هو دراسة الواقع أو الظاهرة موضوع البحث ، أو الدراسة كما هي في واقعها ، ويهتم الباحث بوصفها وصفا دقيقا من أجل الوصول إلى استنتاجات تسهم في التطوير والتغيير ، ويعبر عنها بالأسلوب الكمي أو الأسلوب النوعي ، مستخدما في ذلك بعض أدوات البحث العلمي كالإستبيان والمقابلة وهو مرتبط ارتباطا وثيقا بدراسة المشكلات المتعلقة بالمجالات الدراسات الإنسانية ، ويمكن استخدامه في الدراسات الفيزيائية والكيميائية والبيولوجية وغيرها ، ويمارس أيضا بكثرة في الحياة اليومية. (العمري، 2012، ص-ص 103-104).

- يقوم المنهج الوصفي على رصد ومتابعة دقيقة لظاهرة أو حدث معين، بطريقة كمية أو نوعية في فترة زمنية معينة أو عدة فترات، من أجل التعرف على الظاهرة أو الحدث من حيث المحتوى أو المضمون، والوصول إلى النتائج وتعميمات تساعد في فهم الواقع وتطويره (مصطفى عليان، دون سنة، ص-ص 47-48).

-وفي دراستنا تم الاعتماد على المنهج الوصفي لوصف واقع الإدارة الإلكترونية في جامعة محمد خيضر -بسكرة -تحديدا في كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية ودورها في تنمية مهارات الاتصال لدى الموظفين الإداريين وهذا المنهج يسعى إلى وصف وتفسير الظاهرة المدروسة وهي الإدارة الإلكترونية ودورها الفعال في الإدارات والتنبؤ بمستقل الظواهر، أملا في التوصل إلى تعميمات ذات معنى يزيد بها رصيد المعرفة في موضوعنا.

- فتم النزول إلى الواقع وتوزيع استمارات على الموظفين الإداريين وبعد ذلك تفرغها وتحليلها وتفسيرها وهذه هي تلك مراحل التي تعتمد في المنهج الوصفي.

ثالثا: عينة الدراسة:

- تعد العينة إحدى الدعائم الأساسية للبحث العلمي عامة والبحث الاجتماعي خاصة. فتعرف: بأنها جزء من المجتمع الذي يجري عليها الدراسة، ويتم اختيارها وفق قواعد خاصة، لكي تمثل بعض مفردات المجتمع للحصول على معلومات صادقة بهدف الوصول إلى تقديرات تمثل المجتمع الذي سحبت منه، وإنها الإجراء التي تستخدم في الحكم على الكل. (معمر عبد المؤمن، 2008، ص 148) واعتمدنا في دراستنا على أسلوب المعاينة: المسح الشامل. * الذي يعرف بأنه عملية جمع البيانات الإحصائية من خلال دراسة كل وحدات المجتمع الإحصائي قيد الدراسة. (نبيل سمير 2011، ص 7).

- يعرف أيضا: بأنه الدراسة الشاملة لجميع وحدات المجتمع الإحصائي، يهدف للحصول على معلومات إحصائية شاملة الخاصة أو أكثر من خواص المجتمع، ومن ثم إجراء التحليل المنهجية اللازمة. - يصطلح عليه أيضا بالتعداد، الذي يمثل العملية الإحصائية، والتي تناولت عدا شاملا لوحدات مجتمع معين. (مفيد ش، 2010، ص 18)

وفي دراستنا استخدمنا أسلوب المسح الشامل من أجل دراسة جميع الموظفين الإداريين الذين يستخدمون الإدارة الإلكترونية في جامعة محمد خيضر بسكرة في كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية ومعرفة مدى مساهمة الوسائل التكنولوجية في تنمية مهارات الاتصال الموظفين الإداريين وتطويرها من أجل تحقيق الإبداع والتفوق والكفاءة.

رابعاً: أدوات جمع البيانات:

تم الاعتماد في هذه الدراسة على أداة واحد وفقا لطبيعة الدراسة وحسب المنهج المستخدم وتتمثل هذه الأداة في الاستبيان.

- تعريف استمارة استبيان: بأنها أداة تتضمن مجموعة من الأسئلة أو الجمل الخبرية، تتطلب الإجابة عنها بطريقة يحددها الباحث حسب أغراض البحث، فقد تكون الإجابة مفتوحة، أو اختيار، أو يتم اختيار الإجابة، أو تحديد موقع الإجابة على مقياس متدرج. (أحمد عباس، شهاب، 2018، ص 117) .

الفصل الرابع :الإجراءات المنهجية

وتعرف أيضا مجموعة من الأسئلة والاستفسارات المتنوعة، والمرتبطة ببعضها البعض، بشكل يحقق الهدف التي يسعى إليه الباحث بضوء موضوعه ومشكلته المختارة. (سرحان على المحمودي، 2019، ص 126).

- واعتمدنا على هذه الأداة لما لها أهمية كبيرة في جمع المعلومات الميدانية ويتمحور موضوع هذا الاستبيان حول:

دور الإدارة الإلكترونية في تنمية مهارات الاتصال لدى الموظف ومررت بالمراحل التالية:

* **المرحلة الأولى:** تم فيها وضع أسئلة وتقسيم الاستمارة على محاور .

* **المرحلة الثانية:** تم إرسال الاستمارة للأستاذة المشرفة وبدورها قامت بتصحيحها (الملحق رقم 1).

* **المرحلة الثالثة:** تم إرسال الاستمارة إلكترونيا إلى الأساتذة للتحكيم وبعدها وضع الاستمارة

النهائية (الملحق رقم 2).

* **المرحلة الرابعة:** توزيع الاستمارات على موظفين الإدارة وبعدها قمت بجمع الاستمارات وتم استرجاع

40 استمارة من 54 استمارة.

❖ وهذا للاعتبارات الموضوعية التالية:

- هناك من لم يقبل الإجابة على الأسئلة.

- هناك من أجاب لكن إجاباته متناقضة.

- هناك من كان غائب في فترة توزيع الاستبيان .

* **المرحلة الخامسة:** تفرغ البيانات وتحليل وتفسير المعطيات

واحتوت الاستمارة على 33 سؤالاً وانقسمت إلى 4 محاور وكانت كالتالي:

* **المحور الأول:** حول البيانات الشخصية ويضم 3 أسئلة.

* **المحور الثاني:** حول مساهمة الإدارة الإلكترونية في تنمية مهارة المحادثة لدى الموظف وضم 10 أسئلة.

* **المحور الثالث:** حول دور الإدارة الإلكترونية في تنمية مهارة الاستماع لدى الموظف وضم 10 أسئلة.

* **المحور الرابع:** دور الإدارة الإلكترونية في تنمية مهارة التفكير لدى الموظف وضم 10 أسئلة.

خامسا: الأساليب الإحصائية المستخدمة

تم الاعتماد في التحليل على التكرار والنسب المئوية وهذا من خلال اعتمادنا على الجدوال البسيطة وتحسب النسب المئوية بالشكل الآتي:

النسبة المئوية: عدد الاستجابات المتحصل عليها $\times 100$

مجموع التكرارات

الفصل الخامس : عرض نتائج

و مناقشتها

- أولا : عرض و تفريغ و تحليل بيانات الشخصية .
- ثانيا : تحليل و تفسير و مناقشة نتائج الفرضية الأولى .
- ثالثا: تحليل و تفسير و مناقشة نتائج الفرضية الثانية .
- رابعا: تحليل و تفسير و مناقشة نتائج الفرضية الثالثة .
- خامسا: النتائج العامة .

تمهيد:

تعتبر المرحلة الميدانية أهم مرحلة في مراحل البحث الاجتماعي، ويتضمن هذا الفصل عرض نتائج الدراسة وتحليل وتفسير الفرضيات إضافة إلى نتائج أسئلة الاستبيان المتوصل لها.

أولاً: عرض وتفريغ وتحليل بيانات شخصية

الجدول رقم 1: أفراد العينة حسب الجنس

الجنس	التكرار	النسبة %
أنثى	21	52.5 %
ذكر	19	47.5 %
المجموع	40	100 %

- تبين لنا من خلال إجابات الجدول الخاص بالجنس أن كلى الجنسين يتواجدون في المؤسسات الإدارية، ولكن نسبة الإناث أكثر من نسبة الذكور، حيث نجد أن نسبة الإناث بلغت 52.5% بتكرار 21، أما نسبة الذكور 47.5% بتكرار 19، وهذا راجع لخروج المرأة للعمل ومواكبتها العصرنة والتطورات التكنولوجية إضافة إلى ذلك إن اغلب الإدارات معظمها موظفين إناث.

الجدول رقم 2: أفراد العينة حسب الخبرة المهنية

الخبرة المهنية	التكرار	النسبة %
5 سنوات	10	25 %
من 5 إلى 10	17	42.5 %
10 سنوات فأكثر	13	32.5 %

الفصل الخامس : عرض النتائج ومناقشتها

المجموع	40	%100
---------	----	------

- تبين لنا نتائج الجدول الخاص بالخبرة المهنية أن الفئة الإدارية، التي اكتسبت خبرة من 5 إلى 10 سنوات والتي بلغت نسبته 42.5% بتكرار 17 وهذا راجع إلى أن فئة الموظفين الذين يملكون الخبرة والكفاءة في العمل، وسهولة التعامل مع الوسائل التكنولوجية المتطورة، وأن كلما زادت سنوات العمل زادت الخبرة والكفاءة وسهولة استخدام الوسائل التكنولوجية ومعرفة التعامل معاها.

وفئة 10 سنوات وأكثر قدرت نسبتهم ب 32.5% بتكرار 13 أنهم يملكون خبرة جيدة في العمل وذلك راجع لطول فترة عملهم إضافة إلى ذلك الدورات التدريبية التي تقوم بها المؤسسة للعمال، والذين لديهم 5 سنوات عمل قدرت نسبتهم ب 25% بتكرار 10.

الجدول رقم 3: أفراد العينة حسب نوع الوظيفة.

نوع الوظيفة	التكرار	النسبة %
دائم	36	90 %
مؤقت	4	10 %
المجموع	40	100 %

نلاحظ من خلال إجابات الباحثين أن نسبة 90% عمال دائمين، ونسبة 10% عمال مؤقتين. من خلال الجدول نلاحظ أن أغلبية العمال دائمين وهذا راجع إلى أنهم يملكون خبرة وكفاءة في العمل، ومعرفة أساليب العمل وكيفية سيرها لتحقيق الأهداف التي قامت لأجلها المؤسسة. وبما أنهم عمال دائمين فإنهم يسعون إلى تطوير مهاراتهم ويفترض عليهم مواكبة التكنولوجيا.

ثانيا: تحليل ومناقشة وتفسير الفرضية الأولى :

الجدول رقم 4: تسهل الإدارة الإلكترونية من مشاركتك المحادثات مع زملاء العمل.

الاحتمالات	التكرار	النسبة %
موافق	33	82.5 %
غير موافق	7	17.5 %
المجموع	40	100 %

* تبين لنا نتائج الجدول أن أكبر نسبة من مفردات العينة أجابوا بموافق والتي كانت نسبتهم 82.5 % بتكرار 33، في حين هناك من أجاب بغير موافق بنسبة 17.5% بتكرار 7. نرى أن أغلبية المفردات أجابوا بموافق وهذا ما تم الإشارة له في الجانب النظري في عنصر خصائص الإدارة الإلكترونية، أنها إدارة بلى زمان حيث تقوم على الاجتماعات والمؤتمرات الإلكترونية واستخدام التلفون المحمول والعمل عن بعد وتعامل مع المؤسسات الافتراضية الأخرى (رضوان عبد الفتاح 2012، ص21).

الجدول رقم 5: ساهمت الإدارة الإلكترونية في استخدام لمصطلحات العلمية في الحديث

الاحتمالات	التكرار	النسبة %
موافق	36	90 %
غير موافق	4	10 %
المجموع	40	100 %

* تبين لنا نتائج الجدول أن أغلب مفردات العينة أجابوا بموافق والتي كانت نسبتهم 90% بتكرار 36 في حين الأقلية أجابوا بغير موافق كانت نسبتهم 10% بتكرار 4.

الفصل الخامس : عرض النتائج ومناقشتها

نلاحظ أغلب المبحوثين أجابوا بموافق وهذا ما تم الإشارة له في الجانب النظري في عنصر إيجابيات الإدارة الإلكترونية، أنه من إيجابياتها تدعم الفرد وتزويده بمصطلحات علمية جديدة فيقوم الفرد باستخدامها في حديثه (شعباني العاني.شوقي.2014.ص182.181).

الجدول رقم 6: تشجعك الإدارة الإلكترونية على التعبير عن انشغالاتك بيسر في الوقت المحدد.

الاحتمالات	التكرار	النسبة %
موافق	33	82.5 %
غير موافق	7	17.5 %
المجموع	40	100 %

* من خلال نتائج الجدول تبين لنا أن الإدارة الإلكترونية تشجع على التعبير عن الانشغالات في الوقت المحدد، حيث أغلب الإجابات كانت بموافق شملت نسبتهم 82.5% بتكرار 33، والذين أجابوا بغير موافق بلغت نسبتهم 17.5% بتكرار 7.

نرى أن جل الإجابات كانت بموافق وهذا من خلال ما تم الإشارة له في أهداف الإدارة الإلكترونية، أنها من أهدافها تختصر الوقت والجهد وسرعة الإنجاز وتلبية الانشغالات في الوقت المحدد، حيث أنها تعمل بشكل مستمر دون انتظار (عبد الناصر قرشي 2011.ص89).

الجدول رقم 7 : تتيح لك الإدارة الإلكترونية المحادثات المختلفة بخصوص العمل.

الاحتمالات	التكرار	النسبة %
موافق	34	85 %
غير موافق	6	15 %
المجموع	40	100 %

الفصل الخامس : عرض النتائج ومناقشتها

* من خلال إجابات الجدول أن أغلب مفردات العينة أجابوا بموافق حيث كانت نسبتهم 85% بتكرار 34، غير أن 15% بتكرار 6 أجابوا بغير موافق.

نرى أن أغلبية المبحوثين أجابوا بموافق وهذا من خلال ما تم الإشارة له في أهداف الإدارة الإلكترونية، أنها تتحول نحو الاعتماد على المرسلات البريد بدلا من الصادر والوارد. (عشوري، 2010، ص 16).

الجدول رقم 8: تمكّنك الإدارة الإلكترونية من الحديث المباشر مع رئيسك وقت الحاجة.

الاحتمالات	التكرار	النسبة %
موافق	29	72.5%
غير موافق	11	27.5%
المجموع	40	100%

* من خلال إجابات الجدول تبين لنا أن نسبة 72.5% بتكرار 29 أجابوا بموافق، و 27.5% بتكرار 11 أجابوا بغير موافق.

نلاحظ أن أغلب الإجابات كانت بموافق وهذا ما تم الإشارة له في الجزء النظري في عناصر الإدارة الإلكترونية، أنها إدارة بلا مكان ولى زمان تتمثل في الهاتف المحمول والهاتف الدولي، والعمل عن بعد والتعبير عن الانشغالات في أي وقت كان. (حامد، 2015، ص 196، 195).

الجدول رقم 9: ساهمت الإدارة الإلكترونية من إكسابك لغة محادثة راقية في بيئة العمل.

الاحتمالات	التكرار	النسبة %
موافق	28	70%
غير موافق	12	30%
المجموع	40	100%

* تبين لنا من خلال إجابات الجدول أن نسبة 70% بتكرار 28 أجابوا بموافق، ونسبة 30% بتكرار 12 أجابوا بغير موافق.

الفصل الخامس : عرض النتائج ومناقشتها

نرى من خلال قيم الجدول أن أغلب المبحوثين أجابوا بموافق وفق ما تم التكلم عنه في عنصر أنماط الإدارة الإلكترونية، أنه من خلال النشر الإلكتروني يستطيع الأفراد متابعة كافة المعلومات والاستفادة منها، وتعلم أسلوب حديث راقى عن طريق التواصل مع زملاء وأفراد بالعمل أو خارج العمل. (سمير أحمد، 2019، ص70,69).

الجدول رقم 10: ساهمت الإدارة الإلكترونية في كسبك أساليب الحوار في بيئة العمل.

الاحتمالات	التكرار	النسبة %
موافق	26	65%
غير موافق	14	35%
المجموع	40	100%

* تبين لنا من خلال قيم الجدول أن نسبة 65% بتكرار 26 أجابوا بموافق، و35% بتكرار 14 أجابوا بغير موافق.

نلاحظ أغلبية مفردات العينة أجابوا بموافق وهذا يدل على أن الوسائل التكنولوجية وسيلة اتصال الموظفين ببعضهم، أو الفرد بغيره، كما تعتبر أداة لتقوية الروابط الفكرية والاجتماعية بين الموظفين والأفراد والمجتمع ككل.

الجدول رقم 11: تمكّنك الوسائل التكنولوجية من إجراء مكالمات هاتفية ذات صلة بالعمل

الاحتمالات	التكرار	النسبة %
موافق	32	80%
غير موافق	8	20%
المجموع	40	100%

* نلاحظ من خلال إجابات الجدول أن أغلب المبحوثين أجابوا بموافق حيث بلغت نسبتهم 80% بتكرار 32، في المقابل هناك من أجاب بغير موافق كانت نسبتهم 20% بتكرار 8. تبين لنا من خلال نتائج الجدول أرى أن الأغلبية أجابوا بموافق وهذا يكون عند طريق الهاتف المحمول والعمل عن بعد وهذا ما تم الإشارة له في عنصر خصائص الإدارة الإلكترونية. (عبد الفتاح رضوان، 2012، ص27).

الفصل الخامس : عرض النتائج ومناقشتها

الجدول رقم 12: تسهم الوسائل التكنولوجية من إدراك جميع الأفكار المتعلقة بالعمل.

الاحتمالات	التكرار	النسبة %
موافق	26	65%
غير موافق	14	35%
المجموع	40	100%

تبين لنا من خلال إجابات المبحوثين أن نسبة 65% بتكرار 26 أجابوا بموافق، ونسبة 35% بتكرار 14 أجابوا بغير موافق.

نرى أن جل أفراد العينة أجابوا بموافق وهذا ما تم الإشارة له في الدراسة السابقة أن الإدارة الإلكترونية تعمل على ترقية أداء العاملين، وهذا يعمل على فهمهم وإدراكهم الشامل للعمل الذي يؤديه. (دراسة عبان، 2016).

إضافة إلى ما أكد عليه المنظور الوظيفي وهو ارتباط أجزاء المجتمع ببعضها البعض على الرغم من استقلالها الظاهري. (طلعت، عبد الحميد زيات، د س، ص 74).

الجدول رقم 13: سهولة محادثتك للإدارة يرجع للتعامل بالوسائل التكنولوجية الحديثة .

الاحتمالات	التكرار	النسبة %
موافق	29	72.5%
غير موافق	11	27.5%
المجموع	40	100%

* نلاحظ من خلال قيم الجدول أن نسبة 72.5% بتكرار 29 أجابوا بموافق، مقابل 27.5% بتكرار 11 أجابوا بغير موافق .

نرى أن أغلب المبحوثين أجابوا بموافق وذلك أنها تعتمد على الوسائل متطورة المتمثلة في الهاتف النقال، فمن خلاله تسهل عملية الاتصال دون اللجوء إلى مكان العمل، وهذا يسهل من أدائهم لعملهم.

ثالثا: تحليل وتفسير ومناقشة الفرضية الثانية

الجدول رقم 14: إصغائك الجيد للمحادثات يرجع لتبني أسلوب الإدارة الإلكترونية في العمل.

الاحتمالات	التكرار	النسبة %
موافق	18	45 %
غير موافق	22	55 %
المجموع	40	100 %

* نلاحظ من خلال إجابات المبحوثين أن نسبة 55% بتكرار 22 أجابوا بموافق ونسبة 45% بتكرار 18 أجابوا بغير موافق.

نرى أن جل الإجابات كانت بغير موافق وهذا راجع إلى أن الإصغاء الجيد نابع من الالتزام بقواعد الاستماع الجيد، وذلك عن طريق استيعاب أكبر قدر ممكن من المعلومات، ومن هذا يتشكل الإصغاء الجيد، وهذا الأخير تم الإشارة له في جزء نظري عنصر تنمية مهارات الاستماع عن طريق الالتزام للقواعد المرشدة للاستماع الجيد. (منبر حجاب، 1999، ص 75).

الجدول رقم 15 توفر لك الإدارة الإلكترونية بيئة مساعدة للاستماع الجيد.

الاحتمالات	التكرار	النسبة %
موافق	24	60 %
غير موافق	16	40 %
المجموع	40	100 %

* تبين لنا من خلال الجدول أن نسبة 60% بتكرار 24 أجابوا بموافق، ونسبة 40% بتكرار 16 أجابوا بغير موافق.

الفصل الخامس : عرض النتائج ومناقشتها

نلاحظ أن أكبر الإجابات كانت بموافق وهذا من خلال فكرة تكامل الأجزاء في كل وحدة والاعتماد المتبادل بين العناصر المختلفة وهو ما تم الإشارة له في مسلمات المنظور الوظيفي. (طلعت إبراهيم، عبد الحميد الزيات، د س، ص74).

الجدول رقم16: تسهل الإدارة الإلكترونية من سرعة استعايبك للمعلومات التي تردك .

الاحتمالات	التكرار	النسبة %
موافق	31	77.5 %
غير موافق	9	22.5 %
المجموع	40	100 %

* نلاحظ من خلال إجابات المبحوثين أن نسبة 77.5% التكرار 31 أجابوا بموافق ونسبة 22.5 % بتكرار 9 أجابوا بغير موافق.

تبين لنا من خلال قيم الجدول أن أغلب الإجابات كانت بموافق وهذا راجع إلى أن الاستماع يوسع إدراك الفرد ويزيد قدرته على الفهم من خلال التعلم من الآخرين، وهذا ما تم الإشارة له في عنصر أهمية الاستماع. (منبر حجاب، 1999، ص 13، 14، 15).

الجدول رقم17: تسهم الإدارة الإلكترونية في إكسابك خبرة وفن الاستماع الجيد.

الاحتمالات	التكرار	النسبة %
موافق	24	60 %
غير موافق	16	40 %
المجموع	40	100 %

* تبين لنا من خلال الجدول أن نسبة 60% بتكرار 24 أجابوا بموافق، في المقابل نسبة 40% بتكرار 16 أجابوا بغير موافق.

الفصل الخامس : عرض النتائج ومناقشتها

نرى من خلال إجابات المبحوثين بموافق وهذا راجع إلى فكرة تكامل الأجزاء في كل وحدة والاعتماد المتبادل بين العناصر المختلفة من خلال أهم مسلمات المنظور الوظيفي. (إبراهيم لطفي ، عبد الحميد الزيات ، د س ، ص 74).

الجدول رقم 18: مهام الإدارة الإلكترونية تشجعك على الإصغاء الجيد للمعلومات الخاصة بالعمل.

الاحتمالات	التكرار	النسبة %
موافق	26	65%
غير موافق	14	35%
المجموع	40	100%

نلاحظ من خلال قيم الجدول أن نسبة 65% بتكرار 26 أجابوا بموافق، ونسبة 35% بتكرار 14 أجابوا بغير موافق.

نرى من خلال أغلبية إجابات المبحوثين بموافق وهذا يدل على أن حاسة السمع تعلق حاسة البصر في إنسان المدى وفي القدرة على الشمول والإحاطة، للإنسان في اتجاه واحد، في حين يتلقى الأصوات في آن واحد من كل الاتجاهات. (منبر حجاب، 1999، ص 13، 16).

الجدول رقم 19: تيسر الوسائل التكنولوجية انتباهك لكل واردة خاصة بالعمل.

الاحتمالات	التكرار	النسبة %
موافق	36	90%
غير موافق	4	10%
المجموع	40	100%

* تبين لنا من خلال إجابات المبحوثين أن نسبة 90% بتكرار 36 أجابوا بموافق، ونسبة 10% بتكرار 4 أجابوا بغير موافق.

الفصل الخامس : عرض النتائج ومناقشتها

نلاحظ من خلال أغلب الإجابات التي كانت بموافق وذلك لأن من أبعاد الاستماع هو الانتباه ويقصد بها درجة اليقظة من المستمع لما يقال من المتكلم، للدالة على التركيز للموضوع مدار الحديث، وهو ما تم الإشارة له في أبعاد الاستماع. (محمد بن سعيد العمري، 2016، ص 631).

الجدول رقم 20 : الاهتمام بالمعلومات التي تردك يرجع لاستخدامك وسائل التواصل الحديثة.

الاحتمالات	التكرار	النسبة %
موافق	33	82.5 %
غير موافق	7	17.5 %
المجموع	40	100 %

* نلاحظ من خلال قيم الجدول أن جل إجابات أفراد العينة حيث نسبة 82.5 % بتكرار 33 أجابوا بموافق، ونسبة 17.5 % بتكرار 7 أجابوا بغير موافق.

من خلال إجابات الأغلبية بموافق فإن وهذا ما تم الإشارة له في أبعاد الاستماع أنه يجب إعطاء أهمية للمكان والإنصات له، خلال حديثه. (محمد بن سعيد العمري، 2016، ص 631).

الجدول رقم 21: سهولة استماعك لأهداف الإدارة يرجع لتوفر وسائل الاتصال الحديثة .

الاحتمالات	التكرار	النسبة %
موافق	29	72.5 %
غير موافق	11	27.5 %
المجموع	40	100 %

* تبين لنا نتائج الجدول أن أغلب المبحوثين أجابوا بموافق حيث بلغت نسبتهم 72.5 % بتكرار، ونسبة 27.5 % بتكرار 11 أجابوا بغير موافق.

نلاحظ من خلال إجابات الأغلبية بموافق أن الوسائل التكنولوجية تعمل على توجيهك وتثقيفك وتكسبك خبرات، تستفيد بها في عملك فتصبح كل المصطلحات واضحة لك، ولاشي غامض فيها،

الفصل الخامس : عرض النتائج ومناقشتها

فمن خلال فهمك لكل المصطلحات يؤدي إلى فهمك إلى عملك، وفهمك إلى أهداف الإدارة التي مخطط الوصول لها.

الجدول رقم 22: عملك في بيئة إلكترونية يفرض عليك تعظيم جميع المعلومات التي تتلقاها.

الاحتمالات	التكرار	النسبة %
موافق	25	62.5 %
غير موافق	15	37.5 %
المجموع	40	100 %

* يبين لنا الجدول إجابات المبحوثين حيث أجابوا نسبة 62.5% بموافق، في مقابل 37.5 % أجابوا بغير موافق.

نلاحظ من خلال قيم الجدول أن الإجابات كانت بموافق وهذا يدل على أن المستمع قادر على استخدام الأسئلة والأساليب التي تشجع المتكلم على الحديث للحصول على المعلومات كما ونوعا، تم الإشارة له في أبعاد الاستماع. (محمد سعيد بن العمري، 2016، ص، 631).

الجدول 23: استماعك الآخرين خبرة تتشكل من العمل في بيئة إدارة إلكترونية.

الاحتمالات	التكرار	النسبة %
موافق	22	55 %
غير موافق	18	45 %
المجموع	40	100 %

* نلاحظ من خلال قيم الجدول أن نسبة 55% بتكرار 22 أجابوا بموافق، في حين نسبة 45% بتكرار 18 أجابوا بغير موافق.

الفصل الخامس : عرض النتائج ومناقشتها.....

تبين من خلال إجابات المبحوثين بموافق وذلك من خلال اكتساب المعلومات الجديدة، فمثلا الاستماع إلى العلماء والخبراء والمدراء يزودنا بمعلومات وأفكار وإرشادات ومصطلحات جديدة في مجالات العمل والحياة المختلفة وهذا يكمن في أهمية الاستماع. (منبر حجاب، 1999، ص، 14، 13، 15).

رابعاً: تحليل وتفسير ومناقشة الفرضية الثالثة.

الجدول رقم 24: تشجعك الإدارة الإلكترونية على التركيز الذهني.

الاحتمالات	التكرار	النسبة %
موافق	25	62.5 %
غير موافق	15	37.5 %
المجموع	40	100 %

* نلاحظ من خلال الجدول أن نسبة 62.5% بتكرار 25 أجابوا بموافق، ونسبة 37.5 % بتكرار 15 أجابوا بغير موافق.

تبين لنا من خلال أغلب إجابات المبحوثين بموافق أن الإدارة الإلكترونية تشجع على الذكاء الذهني، وهذه النتيجة تتناقض مع نتيجة الدراسة السابقة إنها لا توجد علاقة بين الذكاء ومهارة التفكير. (دراسة كتفي، 2014.2015).

الجدول رقم 25: تزودك الإدارة الإلكترونية بخبرات وتصورات جديدة حول عملك

الاحتمالات	التكرار	النسبة %
موافق	36	90 %
لغير موافق	4	10 %
المجموع	40	100 %

* تبين لنا نتائج الجدول أن أغلبية المبحوثين أجابوا بموافق حيث بلغت نسبتهم 90% بتكرار 36، في المقابل نسبة 10% بتكرار 4 أجابوا بغير موافق.

الفصل الخامس : عرض النتائج ومناقشتها

نلاحظ من خلال إجابات الأغلبية بموافق وذلك عن طريق مهارة المحادثة التي يتم فيها نقل الخبرات والأفكار والمعارف، وهذه الأخيرة تعطي تصورات جديدة للعمل تعمل على الارتقاء بك وبعملك.

الجدول رقم 26: تساعد الإدارة الإلكترونية في تنمية وتطوير أفكارك الخاصة بالعمل.

الاحتمالات	التكرار	النسبة %
موافق	38	95 %
غير موافق	2	5 %
المجموع	40	100 %

* نلاحظ من خلال الجدول أن معظم مفردات العينة أجابوا بموافق حيث بلغت نسبتهم 95% بتكرار 38، في المقابل 5% بتكرار 2 أجابوا بغير موافق.

تبين لنا من خلال أغلب إجابات المبحوثين بموافق وهذا ما يدل على أن التفكير سلوك تطوري يتغير كما ونوعا تبعا لنمو الفرد وتراكم خبراته، وهذا تم تطرق له في عنصر خصائص التفكير. (يوسف العتوم، نياح الجراح 2009، ص، 20، 21).

الجدول رقم 27: يكمن دور الإدارة الإلكترونية في تنمية تفكيرك نحو المبدع في وظيفتك.

الاحتمالات	التكرار	النسبة %
موافق	35	87.5 %
غير موافق	5	12.5 %
المجموع	40	100 %

تبين لنا نتائج الجدول أن نسبة 87.5 % بتكرار 35 من المبحوثين أجابوا بموافق، و 12.5% بتكرار 5 أجابوا بغير موافق.

نلاحظ أغلب الإجابات كانت بموافق وهذا ما يدل على أن استعمال التكنولوجيا تحقق الإبداع في العمل، نتيجة الخبرات والمعارف التي يتلقاها الفرد من الوسائل التكنولوجية سواء عن طريق الأفراد أو شبكات الإنترنت، خلال تواصله اليومي.

الجدول رقم 28: عمك في إدارة الكترونية يكسبك أفكار جديدة.

الاحتمالات	التكرار	النسبة %
موافق	34	85.5 %
غير موافق	6	15 %
المجموع	40	100 %

نلاحظ من خلال قيم الجدول أن نسبة 85.5% بتكرار 34 أجابوا بموافق، ونسبة 15% بتكرار 6 أجابوا بغير موافق.

تبين إجابات المبحوثين أن أغلب الإجابات كانت بموافق وهذه تم الإشارة لها في إجابيات الإدارة الإلكترونية، أنها تعمل على التعليم المستمر وبناء معارف جديدة. (شعباني العاني، ناجي جواد، 2014، ص 182، 181).

الجدول رقم 29: يزيد العمل في الإدارة الإلكترونية من سرعة ودقة تفكيرك.

الاحتمالات	التكرار	النسبة %
موافق	31	77.5 %
غير موافق	9	22.5 %
المجموع	40	100 %

* تبين لنا من خلال قيم الجدول أن نسبة 77.5% بتكرار 31 أجابوا بموافق، مقابل 22.5% بتكرار 9 أجابوا بغير موافق.

نلاحظ من خلال أغلبية إجابة المبحوثين بموافق يرجع إلى أهمية الإدارة الإلكترونية المتمثلة في سرعة ودقة ووضوح العمليات الإدارية، فهذا يزيد من العمل ويسهل من استخدام الوسائل التكنولوجية الحديثة. (سايج جبور، 2017، ص 10، 11).

الجدول رقم 30: تفكير الواعي من متطلبات العمل في الإدارة الإلكترونية.

الاحتمالات	التكرار	النسبة %
موافق	32	80 %
غير موافق	8	20 %
المجموع	40	100 %

* من خلال قيم الجدول أن نسبة 80% بموافق بتكرار 32 أجابوا بموافق، ونسبة 20% بتكرار 8 أجابوا بغير موافق.

نلاحظ من أغلب الإجابات بموافق ذلك أن الإدارة الإلكترونية دور في جعلك تفكر بوعي وذكاء، ويجب على أي فرد يريد التعامل مع الوسائل التكنولوجية بأن يتحلى بالفتنة والذكاء.

الجدول رقم 31: للإدارة الإلكترونية دور في كسب التفوق والذكاء.

الاحتمالات	التكرار	النسبة %
موافق	30	75 %
غير موافق	10	25 %
المجموع	40	100 %

تبين لنا من خلال إجابات مفردات العينة أن نسبة 75% بتكرار 30 أجابوا بموافق، و25% بتكرار 10 أجابوا بغير موافق.

نرى أن أغلبية المبحوثين أجابوا بموافق وهذا ما أكد عليه المنظور الوظيفي ارتباط أجزاء المجتمع ببعضها البعض على الرغم من استقلالها الظاهري، ومن هنا نستنتج أن للإدارة الإلكترونية دور في كسب الأفراد التفوق والذكاء. (طلعت، عبد الحميد الزيات، د.س، ص74).

الجدول رقم 32: الوسائل التكنولوجية الحديثة تحقق لك الإبداع.

الاحتمالات	التكرار	النسبة %
موافق	35	87.5 %
غير موافق	5	12.5 %
المجموع	40	100 %

* نلاحظ من خلال إجابات المبحوثين أن نسبة 87.5% بتكرار 35 أجابوا بـموافق، ونسبة 12.5 % بتكرار 5 أجابوا بغير موافق.

نرى أن جل المبحوثين أجابوا بـموافق وهذا يكون عن طريق التفكير الفعال، أنه كلما كان الفرد يفكر بطريقة أفضل يصل إلى أفضل المعاني والمعلومات، التي يمكن استخلاصها من الوسائل التكنولوجية.

الجدول رقم 33: الإدارة الإلكترونية تساعدك في إبراز قدراتك الذهنية.

الاحتمالات	التكرار	النسبة %
موافق	33	82.5 %
غير موافق	7	17.5 %
المجموع	40	100 %

* تبين لنا من خلال قيم الجدول أن نسبة 82.5% بتكرار 33 أجابوا بـموافق، في المقابل نسبة 17.5% بتكرار 7 أجابوا بغير موافق.

نرى أن الأغلبية أجابوا بـموافق وذلك من خلال التوفير الفوري للمعلومات التي تريدها في شبكة الانترنت، فعن طريقها تبرز جميع قدراتك، وكل أفكارك وذكاءك لتصل إلى الهدف الذي تريده.

خامسا: النتائج العامة:

* النتائج الخاصة بالبيانات الشخصية:

مما يتضح لنا من البيانات الشخصية المتحصل عليها والمتعلقة بخصائص أفراد العينة:

تقدر نسبة الإناث في الإدارات بـ 52.5% ونسبة الذكور كذلك قدرت بـ 47.5%.

2- يتضح لنا من خلال هذه الدراسة أن أفراد العينة حسب الخبرة المهنية أن من 5 إلى 10 سنوات بنسبة

42.5%، أما نسبة 32.5% كانت خبرتهم 10 سنوات فأكثر، ونسبة 25% كانت خبرتهم مدة 5 سنوات.

3- يبين من خلال عينة الدراسة حسب نوع الوظيفة أن العمال الدائمين نسبتهم 90%، و 10% عمال مؤقتين.

* نتائج خاصة بالمحور الثاني: مساهمة الإدارة الإلكترونية في تنمية مهارة المحادثة

4- تسهل الإدارة الإلكترونية من مشاركة المحادثات مع زملاء العمل بنسبة 82.5%، و 17.5% تعبر عن عدم تسهيل الإدارة الإلكترونية في مشاركة المحادثات مع زملاء العمل.

5- تساهم الإدارة الإلكترونية في استخدام مصطلحات العلمية في الحديث بنسبة 90% و 10% تمثل عدم مساهمة الإدارة الإلكترونية في استخدام مصطلحات العلمية.

6- تشجع الإدارة الإلكترونية على التعبير عن انشغالاتك بيسر في الوقت المحدد بنسبة 82.5%، و 17.5% تمثل عدم تشجيع الإدارة الإلكترونية على التعبير عن انشغالات بيسر.

7- أن الإدارة الإلكترونية تتيح المحادثات المختلفة بخصوص العمل بنسبة 85%، و 15% أنها لا تتيح محادثات بخصوص العمل.

8- تعبر 72.5% على أن الإدارة الإلكترونية تمكن من الحديث المباشر مع رئيس العمل وقت الحاجة، و 27.5% تمثل عدم تمكين الإدارة الإلكترونية من الحديث المباشر مع رئيس وقت الحاجة.

9- تساهم الإدارة الإلكترونية من إكساب لغة محادثة راقية في بيئة العمل مثبتة بنسبة 70%، و 30% عدم مساهمة الإدارة الإلكترونية في إكساب لغة محادثة راقية في بيئة العمل.

10 - تعبر 65% عن مدى مساهمة الإدارة الإلكترونية في كسب أساليب الحوار في بيئة العمل، و 35% عدم مساهمتها في كسب أساليب الحوار في بيئة العمل.

11- تمكن الوسائل التكنولوجية من إجراء مكالمات هاتفية بنسبة 80%، و 20% أنها لا تمكن من إجراء مكالمات هاتفية ذات صلة للعمل.

12- يتضح أن الوسائل التكنولوجية تسهم في إدراك جميع الأفكار المتعلقة بالعمل بنسبة 65%، و35% أنها لا تساهم في إدراك جميع الأفكار المتعلقة بالعمل.

13- تعبر 72.5% على أن سهولة المحادثة يرجع إلى التعامل بالوسائل التكنولوجية الحديثة، و27.5% إلى عدم سهولة المحادثات يرجع للتعامل بالوسائل التكنولوجية.

* نتائج الخاصة بالمحور الثالث: دور الإدارة الإلكترونية في تنمية مهارة الاستماع :

14- تعبر 55% على أن الإصغاء الجيد للمحادثات لا يرجع لتبني أسلوب الإدارة الإلكترونية في العمل، و45% أن الإصغاء الجيد يرجع إلى تبني أسلوب الإدارة الإلكترونية.

15- توفر الإدارة الإلكترونية بيئة مساعدة للاستماع الجيد بنسبة 60%، و40% على أن الإدارة الإلكترونية لا توفر بيئة مساعدة للاستماع الجيد.

16- تسهل الإدارة الإلكترونية من سرعة الإستماع بنسبة 77.5%، و22.5% على عدم مساعدتها على سرعة الاستماع.

17- تعبر 60% على إسهام الإدارة الإلكترونية في كسب خبرة وفن الاستماع الجيد، و40% عن عدم إسهامها في كسب خبرة فن الاستماع.

18- أن الإدارة الإلكترونية تشجع على الإصغاء الجيد للمعلومات الخاصة بالعمل بنسبة 65%، وعدم تشجيعها على الإصغاء للمعلومات بنسبة 35%.

19- تعبر 90% على أن الوسائل التكنولوجية تيسر انتباهك لكل واردة خاصة بالعمل، و10% عن عدم انتباهك لكل واردة خاصة بالعمل.

20- الاهتمام للمعلومات التي تردك يرجع لاستخدامك وسائل التواصل الحديثة بنسبة 82.5%، و17.5% على عدم أهمية الوسائل التكنولوجية في الاهتمام بالمعلومات. التي تأتي من طرف الآخر.

21- تعبر 72.5% على أن سهولة الاستماع لأهداف الإدارة يرجع إلى توفر وسائل الاتصال الحديثة، ونسبة 27.5% إلى أن سهولة فهم الأهداف لا يرجع لتوفر وسائل الاتصال الحديثة.

22- أن 62.5% أكدوا على أن العمل في بيئة إلكترونية يفرض عليك تعظيم جميع المعلومات التي تتلقاها، و37.5% على أن العمل في بيئة إلكترونية لا يفرض تعظيم المعلومات التي تتلقاها.

23- استماعك للآخرين خبرة تتشكل من العمل في بيئة إلكترونية بنسبة 55%، و45% على إن الاستماع للآخرين ليس خبرة تتشكل من بيئة إلكترونية.

*نتائج الخاصة بالمحور الرابع: دور الإدارة الإلكترونية في تنمية مهارة التفكير :

24- تبين لنا 62.5% أن الإدارة الإلكترونية تشجع على الذكاء الذهني، و37.5% على عدم تشجيع الإدارة الإلكترونية على الذكاء.

25- تعتبر 90% على أن الإدارة الإلكترونية تزودنا بخبرات جديدة وتصورات حول العمل، و10% على أن الإدارة لا تزويدنا بخبرات وتصورات جديدة حول العمل.

26- تساعد الإدارة الإلكترونية في تنمية وتطوير أفكار الخاصة بالعمل بنسبة 95%، ونسبة 5% تعبر عن عدم مساعدتها في تنمية وتطوير الأفكار الخاصة بالعمل.

27- يتضح أن للإدارة الإلكترونية دور في تنمية تفكيرك نحو المبدع في وظيفتك بنسبة 87.5%، و12.5% أن لا دور لها في تفكيرك الإبداعي.

28- أن العمل في بيئة إلكترونية يكسبك أفكار جديدة بنسبة 85.5%، ونسبة 15% تأكد أن البيئة الإلكترونية لا تكسب أفكار جديدة.

29- يعبر 85.5% على أن عملك في بيئة إلكترونية من سرعة ودقة تفكيرك، ونسبة 15% على أن العمل في بيئة إلكترونية ليس من سرعة ودقة التفكير.

30- أن نسبة 80% على أن التفكير الواعي من متطلبات العمل في الإدارة الإلكترونية، ونسبة 20% على أن التفكير الواعي ليس من متطلبات العمل في الإدارة الإلكترونية.

31- أن للإدارة الإلكترونية دور في كسب التفوق والذكاء بنسبة 75%، ونسبة 25% أن لا دور لها في كسب التفوق والذكاء.

32- تبين 87.5% أن الوسائل التكنولوجية تحقق الإبداع، ونسبة 12.5% أن لا دور لها في تحقيق الإبداع.

33- تعبر 82.5% عن أن الإدارة الإلكترونية تساعد في إبراز القدرات الذهنية، ونسبة 17.5% أنها لا تساعد في إبراز القدرات الذهنية.

خاتمة

خاتمة:

نستنتج مما سبق ومن خلال النتائج المتوصل إليها أن للإدارة الإلكترونية دور في العمل الإداري وترقيته نحو الأفضل، بالإضافة إلى استخدامها جميع تقنيات المعلومات والاتصالات الفعالة لتسهيل العمليات الإدارية اليومية وتحويل كافة الأعمال الورقية إلى أعمال وخدمات الكترونية أو ما يطلق عليها إدارة بلى أوراق. فلإدارة الإلكترونية تسهل وتطور من أداء العاملين وتبسيط الإجراءات داخل المؤسسات وهذا ينعكس ايجابيا على مستوى الخدمات التي تقدم للمواطنين ، كما تكون الخدمة المقدمة أكثر جودة كما تعمل على تنمية روح الإبداع والابتكار ، وتحافظ على امن وسرية المعلومات وتقلل من مخاطر فقدانها كما لها دور أيضا في تنمية مهارات الاتصال وذلك عن طريق بالتقرب من المواطنين ، بواسطة الاتصال الغير مباشر ، لبدء مختلف الأعمال الخاصة ونقل الخبرات والمعلومات بين المؤسسات الإدارية من جهة وبين المؤسسات والمواطنين ، وكما أنها تعمل على رفع كفاءة العاملين وتنمية مهاراتهم وتحسين أدائهم وتطويره ، وتقوم على توجيههم مما يعمل على معرفة أهداف العمل المقررة ، وإضافة إلى ذلك تطوير العمل الإداري وتحقيق الشفافية وصدق المعلومات المقدمة من طرف الإدارات .



قائمة المصادر والمراجع

قائمة المصادر والمراجع

قائمة المراجع :

أولاً: الكتب :

- 1- إيمان جميل عبد الفتاح علي: 2018: مهارات الاتصال والتفاعل والعلاقات الإنسانية، مكتبة الانجلو المصرية، ط1، مصر، القاهرة .
- 2- إبراهيم خليل خضر، 2013، تنمية مهارات الاتصال، دار الجندي للنشر والتوزيع، ط1، القدس
- 3- إسماعيل عبد الفتاح عبد الكافي، 2019، تنمية مهارات الاتصال، المكتب العربي للمعارف، ط 1، مصر الجديدة القاهرة .
- 4- بلال خلف السكارنه: 2015، مهارات الاتصال، دار المسيرة للنشر وتوزيع، ط 1، عمان.
- 5- بسام عبد الرحمان المشاقبة: 2015: نظريات الاتصال، دار أسامة للنشر وتوزيع، ط 1، الأردن، عمان.
- 6- جمال أحمد عباس، خالد شهاب 2018: مناهج البحث العلمي، دار المجد للنشر والتوزيع، ط1، الأردن.
- 7- حسين عبد الرزاق: 2010، مهارات الاتصال اللغوية، مكتبة الملك فهد الوطنية، ط1، الرياض.
- 8- حسن عماد مكايوي، ليلي حسين السيد: 1998، الاتصال ونظرياته المعاصرة، الدار المصرية اللبنانية للطباعة والنشر، ط1، القاهرة.
- 9- خضرة عمر المفلح: 2015: الاتصال المهارات والنظريات وأسس عامة، دار حامد للنشر وتوزيع، طبعة الأولى، الأردن، عمان.
- 10- ربحي مصطفى عليان: دون سنة، المبحث العلمي أسسه ومناهجه وأساليبه وإجراءاته، بيت الأفكار الدولية، دون ط، جامعة البلقاء التطبيقية، الأردن.
- 11- طلعت إبراهيم لطفي، كمال عبد الحميد الزيات: دون سنة، النظرية المعاصرة في علم الاجتماع، دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة.
- 12- عبد الغني محمد إسماعيل العمراني: 2012، دليل الباحث في إعداد البحث العلمي، دار الباحث في إعداد البحث العلمي، دار الكتاب الجامعي، ط2، صنعاء .
- 13- عدنان يوسف العتوم، عبد ناصر ذياب، 2009: تنمية مهارات التفكير، دار المسيرة للنشر وتوزيع وطباعة، ط 2، عمان، الأردن

قائمة المصادر والمراجع

- 14- على معمر عبد المؤمن 2008: البحث في العلوم الاجتماعية (الأساليب والتقنيات والأساليب)، دار الكتب الوطنية، الولي، بنغازي، ليبيا.
- 15- علاء عبد الرزاق، محمد حسن السالمي: 2008، الإدارة الإلكترونية، دار وائل للنشر، دون طبعة، عمان، الأردن.
- 16- فداء حامد : 2015 ، الإدارة الإلكترونية الأسس النظرية والتطبيقية ، دار ومكتبة الكندي للنشر وتوزيع ، ط1، عمان .
- 17- فاطمة حسين عواد: 2011، الاتصال والإعلام التسويقي، دار أسامة للنشر والتوزيع، ط1، الأردن، عمان.
- 18- مصطفى يوسف كافي 2011: الإدارة الإلكترونية، دار ومؤسسة رسلان للطباعة والنشر والتوزيع، دون ط، سوريا، دمشق، جرمانا.
- 19- محمود عبد الفتاح رضوان: 2012، الإدارة الإلكترونية وتطبيقاتها الوظيفية، المجموعة العربية للتدريب والنشر، طبعة الأولى، دون بلد.
- 20- محمد سمير أحمد: 2009. الإدارة الإلكترونية دار المسيرة للنشر والتوزيع، ط 1، عمان، .
- 21- محمد صبري فؤاد النمر 2013: أساليب الاتصال الاجتماعي، دار الكتب والوثائق القومية، ط2، الإسكندرية.
- 22- محمد منبر حجاب: 1999، مهارات الاتصال للإعلاميين والتربويين والدعاة دار الفجر للنشر والتوزيع، طبعة الأولى، القاهرة.
- 23- محمود عبد الفتاح رضوان: 2012 الاتصال اللفظي والغير لفظي المجموعة العربية للتدريب والنشر، د.ب .
- 24- ماهر شعبان عبد الباري: 2011، مهارات التحدث العلمية والأداء، دار المسيرة وتوزيع، طبعة الأولى، عمان.
- 25- محمد سرحان علي المحمودي: 2019، مناهج البحث العلمي، دار الكتاب للنشر والتوزيع، طبعة الثانية، اليمن.
- 26- مزهر شعباني العاني، شوقي ناجي جواد، 2014 الإدارة الإلكترونية، دار الثقافة للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، الأردن.

ثانيا: مذكرات ورسائل جامعية:

- 1-الآء كامل محمد أبو تليخ :2014، واقع الإدارة الإلكترونية في التعليم المستمر بمؤسسات التعليم العالي في محافظات غزة وعلاقته ببرامج التدريب، شهادة لنيل ماجستير، في أصول التربية، كلية التربية، جامعة الأزهر، غزة.
- 2-إنصاف محمد أحمد درار: د، س، التعليم وتنمية التفكير، دكتوراء في المناهج ورق تدريس العلوم، مركز دراسات والبحوث العلمية، د، ج www.gulfkids.com
- 3-جمانة عبد الوهاب شلبي: 2011: واقع الإدارة الإلكترونية في الجامعة الإسلامية وأثرها على تطوير التنظيمي، شهادة ماجستير تخصص إدارة الأعمال، قسم إدارة الأعمال، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة
- 4-جميلة كتفي: 2015، الذكاء الاجتماعي وعلاقته بمهارات الاتصال التنظيمي بالجامعة الجزائرية، دراسة ميدانية على عينة من الأساتذة الإداريين، شهادة لنيل ماجستير، علم النفس والعمل وتنظيم، قسم علم النفس، جامعة محمد خيضر بسكرة.
- 5-عبان عبد القادر 2015 -2016، تحديات الإدارة الإلكترونية (دراسة وسيكولوجية بلدية كالتوس العاصمة) شهادة الاجتماعية، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد خيضر بسكرة.
- 6-موسى نبيل سمير: 2011: إشكالية تحديد حجم العينة في الدراسات الاقتصادية والاجتماعية، شهادة ماجستير تخصص تقنيات الكمية المطبقة، كلية العلوم الاقتصادية، علوم التسيير والعلوم التجارية، جامعة وهران، الجزائر.
- 7-مقيدش نزيهة: 2010 أهمية أسلوب المعانية في الدراسة الإحصائية دراسة تطبيقية حول الحكومة في الجامعات الجزائرية من خلال صبر الآراء ماجستير، قسم علوم تسيير كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة فرحات عباس، سطيف، الجزائر.
- 8-فايز أبودية: 2016: أثر استخدام حقائب العمل في تنمية المهارات الكتابية لدى تلاميذ الصف الثالث الأساس بغزة، شهادة لنيل ماجستير، كلية التربية، قسم المناهج وطرق التدريس، الجامعة الإسلامية، غزة.

ثالثاً: المجالات:

- 1- أحمد عزوز: 2016: الاتصال ومهارته " مدخل إلى تقنيات فن التبليغ والحوار والكتابة، منشور مختبر اللغة العربية والاتصال.
- 2- إيمان جميل عبد الفتاح عبد الرحمان وإبراهيم حربي هاشم تادرس، 2020، معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية والنطاقات المستقلة لتجاوزها كما يراها الإداريين، مجلة علوم إنسانية وإدارية، جامعة البلقاء التطبيقية، العدد 1
- 3- العربي بو عمامة، رقاد حليلة 2014، الاتصال العمومية والإدارة الإلكترونية رهانات ترشيد الخدمة العمومية، مجلة الدراسة والبحوث الاجتماعية، جامعة الوادي، العدد 9 ديسمبر.
- 4- رهام محمد المهدي، ريما أسعد أبو عمر وحسن عبد ربه حسنان: 2017 درجة امتلاك طلبة الصف الثاني الأساسي لبعض مهارات التحدث في ضوء المحتوى التعليمي، مجلة علمية محكمة دورية تصدر عن عمادة البحث العلمي والدراسات العليا، جامعة الحسين بن طلال للبحوث، مجلد 3، العدد 1.
- 5- ربيع عطير: 2014: واقع الإدارة الإلكترونية في جامعة فلسطين التقنية، وسبل تطويرها، العدد 9.
- 6- سامية عزيز، أم الخير قوراح، 2019، الإدارة الإلكترونية بين الواقع والتحديات، المجلة العربية للتربية والتوعية، المجلد الثالث، العدد 10، أكتوبر.
- 7- سمر ناصر عبد الوهاب: 2018: دور رجال الأعمال في التغيير الاجتماعي والثقافي، مجلة كلية الآداب، جامعة بورسعيد، العدد الحادي عشر، يناير.
- 8- على سايح جبور: 2017، مجلة علمية دولية محكمة متخصصة في الميدان الاقتصادي، جامعة حسيبة بن بولعيد، شلف، العدد 11.
- 9- عماد بن فاروق محمد العمارنة، عادل بن عبد الله القحطاني 2018، تطور مهارة القراءة في كتب لغتي الصفوف المرحلة الابتدائية الأولية في المملكة العربية السعودية، دراسة وظيفية تحليلية، مجلة تربوية، في كلية التربية، قسم المناهج وطرق التدريس، العدد 53.
- 10- محمد ألفتان: 2010، إعداد المواد التعليمية وفعاليتها في تعليم مهارة الكتابة بتطبيق على مدرسة ثانوية الإسلامية الحكومية الثالث بالانج.
- 11- محمد بن سعيد العمري: 2016، العلاقة بين مهارة الاستماع لدى المدرء والرضا الوظيفي للمرؤوسين في المؤسسات الأعمال السعودية، مجلة أردنية في إدارة الأعمال، المجلد، 12، العدد 3

قائمة المصادر والمراجع

- 12-نوري عبد الله ، دون سنة. مهارة القراءة لدى تلاميذ الصف الأول. مجلة تربوية. في كلية التربية. قسم مناهج وطرق التدريس .
- 13-موسى عبد الناصر، محمد قريشي، 2011، مساهمة الإدارة الإلكترونية في تطوير العمل الإداري بمؤسسات التعليم العالي " دراسة حالة كلية العلوم والتكنولوجيا بجامعة بسكرة -الجزائر، العدد 9.
- المواقع الإلكترونية:

1- Http : // univ-biskra.dz/index.

ملاحق



جامعة محمد خيضر - بسكرة -

القطب الجامعي شتمة

كلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية

قسم علم الاجتماع

استمارة استبيان حول:



دور الإدارة الإلكترونية في تنمية مهارات الإتصال لدى الموظف

دراسة ميدانية على عينة من الموظفين بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة محمد
خيضر بسكرة.

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر ل.م.د في علم اجتماع تنظيم وعمل

اشراف أستاذة دكتورة:

يحياوي نجاهة

من إعداد الطالبة:

هاجر تلول

ملاحظة:

ضع علامة (X) في الخانة التي تعبر عن قناعتك، مع العلم أن هذه المعلومات سرية ولا تستخدم إلا
لأغراض البحث العلمي وشكرا.

السنة الجامعية: 2021/2020

ملاحق

المحور الأول: البيانات الشخصية

1-الجنس: ذكر أنثى

2-سنوات الخبرة المهنية:

5 سنوات

من 5 الى 10 سنوات

10 سنوات فأكثر

3-نوع الوظيفة: دائمة مؤقتة

المحور الثاني: مساهمة الإدارة الإلكترونية في تنمية مهارة المحادثة لدى الموظف

غير موافق	موافق	العبارات
		1-تسهل الإدارة الإلكترونية من مشاركتك المحادثات مع زملاء العمل.
		2-من ايجابيات الإدارة الالكترونية استخدامك المصطلحات العلمية في الحديث.
		3-تشجعك الإدارة الالكترونية على التعبير عن انشغالاتك بيسر في الوقت المحدد.
		4-تتيح لك الإدارة الالكترونية المحادثات الإلكترونية المختلفة بخصوص العمل.
		5-تمكنك الإدارة الالكترونية من الحديث المباشر مع رئيسك وقت الحاجة.
		6-ساهمت الإدارة الالكترونية في إكسابك لغة محادثة راقية في بيئة العمل.
		7-من مهام الإدارة الإلكترونية تشجيعك على أساليب الحوار في بيئة العمل.
		8-تمكنك الوسائل التكنولوجية من إجراء محادثات هاتفية ذات صلة بالعمل.
		9-تسهل الوسائل التكنولوجية في إدراكك جميع الأفكار المتعلقة بالعمل.
		10-سهولة محادثتك للإدارة يرجع للتعامل بالوسائل التكنولوجية الحديثة.

ملاحق

المحور الثالث: دور الإدارة الإلكترونية في تنمية مهارة الاستماع لدى الموظف

غير موافق	موافق	العبارات
		1-إصغائك الجيد للمحادثات يرجع لتبني أسلوب الإدارة الإلكترونية في العمل.
		2-الإدارة الإلكترونية توفر لك البيئة المساعدة للاستماع الجيد.
		3-تسهل الإدارة الإلكترونية من سرعة استيعابك للمعلومات التي تردك.
		4-تسهل الإدارة الإلكترونية في اكتسابك خبرة وفن الاستماع الجيد.
		5-من مهام الإدارة الإلكترونية تشجيعك الإصغاء للمعلومات الخاصة بالعمل.
		6-تيسر الوسائل التكنولوجية انتباهك لكل وارد خاصة بالعمل.
		7-الاهتمام بالمعلومات التي تردك يرجع لاستخدامك وسائل التواصل الحديثة.
		8-سهولة استماعك لأهداف الإدارة يرجع لتوفر وسائل الاتصال الحديثة.
		9-عملك في بيئة إلكترونية يفرض عليك تعظيم جميع المعلومات التي تتلقاها.
		10-استماعك للآخرين خبرة تتشكل من العمل في بيئة إدارة إلكترونية.

ملاحق

المحور الرابع: دور الإدارة الإلكترونية في تنمية مهارة التفكير لدى الموظف

غير موافق	موافق	العبارات
		1-تشجعك الإدارة الإلكترونية على التركيز الذهني.
		2-تزودك الإدارة الإلكترونية بخبرات وتصورات جديدة حول عملك.
		3-تساعد الإدارة الإلكترونية في تنمية وتطوير أفكارك الخاصة بالعمل.
		4-يكن دور الإدارة الإلكترونية في تنمية تفكيرك نحو المبدع في وظيفتك.
		5-عملك في ادارة الكترونية يكسبك أفكار جديدة.
		6-يزيد العمل في ادارة الكترونية من سرعة ودقة تفكيرك.
		7-تفكيرك الواعي من متطلبات العمل في ادارة الكترونية.
		8-للإدارة الإلكترونية دور في كسبك التفوق والذكاء.
		9-الوسائل التكنولوجية الحديثة تحقق لك الإبداع.
		10-الإدارة الإلكترونية تساعدك في إبراز قدراتك الذهنية.

شكرا على تعاونكم معنا

ملاحق

ملحق رقم (2)

قائمة أسماء المحكمين لأداة الاستمارة

الدرجة العلمية	التخصص	الإسم واللقب
أستاذة محاضرة قسم أ	علم اجتماع تنظيم وعمل	عزيز سامية
بروفيسور	علم اجتماع تنظيم وعمل	بلقواس زرفة
أستاذة	علم اجتماع تنظيم وعمل	سعاد عبود

