

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة صالح بوبنيدر قسنطينة 03



كلية علوم الإعلام والاتصال والسمعي البصر

قسم: اتصال وعلاقات عامة

الرقم التسلسلي:

الرمز:

مذكرة ماستر

التخصص: اتصال وعلاقات عامة

الشعبة: إعلام واتصال

واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الاتصال التنظيمي داخل الإدارة المحلية
دراسة ميدانية بإدارة بلدية شلغوم العيد ميلة.

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال

إشراف الدكتورة:

نادية بوقفة

إعداد الطالبين:

بثينة نزاري

عيواج شيماء

السنة الجامعية: 2022/2021.

دورة: جوان 2022.

المخلص :

أصبحت تكنولوجيا المعلومات والاتصال تلعب دورا هاما في حياة الأفراد والشعوب بصفة عامة والمؤسسات بصفة خاصة، مما جعلها من أهم البنى التحتية للمؤسسة لاسيما التي تريد مواكبة التطورات الجديدة. وهذا ما دفعنا إلى دراسة هذا الموضوع.

هدفت هذه الدراسة التي تتمحور حول واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال الجديدة في الاتصال التنظيمي داخل الإدارة المحلية _ دراسة ميدانية بإدارة بلدية شلغوم العيد_ إلى الكشف عن هذا الواقع من خلال معرفة هذه الانواع التكنولوجية التي تستخدمها في اتصالها، ومساهمتها في تحسينه، بالإضافة إلى الصعوبات الناتجة عن هذا الاستخدام على خلفية نظرية انتشار المبتكرات. ولمعالجة الإشكالية المطروحة مفادها: ما هو واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الاتصال التنظيمي داخل إدارة بلدية شلغوم العيد؟ اعتمدنا في هذه الدراسة الوصفية علل المنهج المسحي التحليلي ونظرا لمحدودية عدد مفردات مجتمع البحث ارتأينا أن يكون مسحا شاملا لجميع الموظفين في المؤسسة بالاستعانة بأداتين لجمع المعلومات: المقابلة واستمارة الاستبيان.

وقد قمنا بمعالجة البيانات باستخدام التكرارات والنسب المئوية فتوصلنا إلى عدة نتائج أهمها:

_ إن إدارة بلدية شلغوم العيد تستخدم تكنولوجيا المعلومات والاتصال في اتصالها التنظيمي والمتمثلة في جهاز الحاسوب، الهاتف الذكي، البريد الإلكتروني، الأنترنت، والانترنت.

_ إن تكنولوجيا المعلومات والاتصال ساهمت في تحسين العملية الاتصالية داخل المؤسسة محل الدراسة، كما ساهمت في زيادة تفعيل الاتصال في مختلف اتجاهاته (صاعد، نازل، أفقي)، وكذا تحسين العمل داخل المؤسسة.

_ يواجه موظفي بلدية شلغوم العيد صعوبات أثناء استخدامهم لتكنولوجيا المعلومات والاتصال الجديدة والمتمثلة في صعوبات تقنية، وصعوبات لغوية، ونقص الخبرة.

Sommaire :

Les technologies de l'information et de la communication sont devenues un rôle important dans la vie des individus et des peuples en général et des institutions en particulier, ce qui en a fait l'une des infrastructures les plus importantes de l'institution, en particulier celles qui veulent suivre le rythme des nouveaux développements. C'est ce qui nous a poussés à étudier ce sujet.

Cette étude qui s'articule autour de la réalité de l'utilisation des nouvelles technologies de l'information et de la communication dans la communication organisationnelle au sein de l'administration locale - une étude de terrain dans l'administration de la municipalité de Shalghoum Al-Eid - visait à révéler cette réalité en connaissant ces types de technologie qu'ils leur utilisation dans leur communication et l'ampleur de leur contribution à son amélioration, ainsi que les difficultés qui en résultent. Cette utilisation s'inscrit dans le contexte de la théorie de la diffusion des innovations. Afin de répondre au problème posé : Quelle est la réalité de l'utilisation des technologies de l'information et de la communication dans la communication organisationnelle au sein de l'administration municipale de Shalghoum al-Eid ? Dans cette étude descriptive, nous nous sommes appuyés sur la méthode de l'enquête, et compte tenu du nombre limité d'items dans le milieu de la recherche, nous avons décidé qu'il s'agissait d'une enquête exhaustive auprès de tous les employés de l'établissement, utilisant deux outils de collecte d'informations : l'entrevue et le questionnaire.

Nous avons traité les données en utilisant des fréquences et des pourcentages, et nous avons atteint plusieurs résultats, dont les plus importants sont :

- _ L'administration de la municipalité de Shalghoum Al-Eid utilise les technologies de l'information et de la communication dans sa communication organisationnelle, à savoir l'ordinateur, le téléphone intelligent, le courrier électronique, Internet et l'intranet.
- _ La technologie de l'information et de la communication a contribué à améliorer le processus de communication au sein de l'institution étudiée, et a également contribué à accroître l'activation de la communication dans ses différentes directions (ascendante, descendante, horizontale), ainsi qu'à améliorer le travail au sein de l'institution.
- _ Les employés de la municipalité de Shalghoum Al-Eid rencontrent des difficultés dans l'utilisation des nouvelles technologies de l'information et de la communication, qui sont des difficultés techniques, des difficultés linguistiques et un manque d'expérience.

- الفهرس العام :

الصفحة	العنوان
	الشكر
	الإهداء
	ملخص عام
	الفهرس العام
	فهارس الجداول والأشكال
9	مقدمة
	الفصل الأول: بناء موضوع الدراسة وإجراءاته المنهجية.
	1/ - بناء موضوع الدراسة
14	1-1/ - الإشكالية وفرضيات الدراسة
17	2-1/ - أسباب الدراسة
18	3-1/ - أهمية وأهداف الدراسة
19	4-1/ - منظور الدراسة
24	5-1/ - مفاهيم الدراسة
	2/ - الإجراءات المنهجية للدراسة
40	1-2/ - منهج الدراسة
43	2-2/ - مجتمع البحث
43	3-2/ - أدوات جمع البيانات
48	4-2/ - مجالات الدراسة
54	5-2/ - الدراسات السابقة
	الفصل الثاني : استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الاتصال التنظيمي داخل الإدارة المحلية.
	1/ ماهية تكنولوجيا المعلومات والاتصال
68	1-1/ -التطور التاريخي لتكنولوجيا المعلومات والاتصال
70	2-1/ - أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة
71	3-1/ - خصائص تكنولوجيا المعلومات والاتصال
73	4-1/ - البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال
75	5-1/ - وظائف تكنولوجيا المعلومات والاتصال
76	6-1/ - وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال
83	7-1/ شبكات تكنولوجيا المعلومات والاتصال
	2/ -الاتصال التنظيمي (الإداري)
102	1-2/ - نشأة الاتصال التنظيمي
102	2-2/ - أهمية وأهداف الاتصال التنظيمي
105	3-2/ - خصائص وعناصر الاتصال التنظيمي
110	4-2/ - وظائف وأنواع الاتصال التنظيمي
124	5-2/ - وسائل وأساليب الاتصال التنظيمي
129	6-2/ شبكات الاتصال التنظيمي

	3 - الإدارة المحلية
137	3-1 - أسباب نشأة الإدارة المحلية
138	3-2 - أركان الإدارة المحلية
139	3-3 - خصائص ومقومات الإدارة المحلية
140	3-4 - أهمية وأهداف الإدارة المحلية
141	3-5 - الأسس والوظائف التي تقوم عليها الإدارة المحلية
143	3-6 - واقع الإدارة المحلية في الجزائر
146	3-7 - مزايا توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الاتصال التنظيمي داخل الإدارة المحلية.
	الفصل الثالث: عرض وتحليل وتفسير بيانات الدراسة الميدانية
150	1 - تفرغ وتحليل البيانات
212	2 - النتائج العامة للدراسة
217	3 - نتائج في ضوء الفرضيات
219	4 - نتائج في ضوء النظرية
220	5 - التوصيات والإقتراحات
222	6 - خاتمة
224	7 - قائمة المراجع
235	8 - قائمة الملاحق