

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة عبد الحميد بن باديس - مستغانم

كلية العلوم الاجتماعية

قسم العلوم الإنسانية

شعبة علوم الإعلام والاتصال

تخصص علاقات عامة



الدرشة الالكترونية وانعكاساتها على الأداء الوظيفي - مقارنة نسقية  
لمدرسة بالو ألتو في الفضاء الافتراضي.

( دراسة حالة / مديرية التجهيزات العمومية لولاية مستغانم )

مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر ( ل.م.د ) الطور الثاني  
في علوم الإعلام والاتصال



الأستاذة المشرفة:

بروفيسورة / بوشفيرة سليمة

إعداد الطالبتان:

- هني مروة.

- قاضي جمعية.

أعضاء اللجنة المناقشة

الدكتورة عيسى عبيد نورية ..... رئيسا

البروفيسورة بوشفيرة سليمة ..... مؤطرا

الدكتورة صفاح امال ..... مناقشا

2023-2022

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة عبد الحميد بن باديس - مستغانم

كلية العلوم الاجتماعية

قسم العلوم الإنسانية

شعبة علوم الإعلام والاتصال

تخصص علاقات عامة



الدرشة الالكترونية وانعكاساتها على الأداء الوظيفي - مقارنة نسقية  
لمدرسة بالو ألتو في الفضاء الافتراضي.

( دراسة حالة / مديرية التجهيزات العمومية لولاية مستغانم )

مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر ( ل.م.د ) الطور الثاني  
في علوم الإعلام والاتصال

الأستاذة المشرفة:

بروفيسورة / بوشفرة سليمة.

إعداد الطالبان:

- هني مروة.

- قاضي جمعية.

أعضاء اللجنة المناقشة

الدكتورة عيسى عبيد نورية ..... رئيسا

البروفيسورة بوشفرة سليمة ..... مؤطرا

الدكتورة صفاح امال ..... مناقشا

2023-2022

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

# شكر وتقدير

قبل كل شيء، أحمده وأشكر الله عز وجل الذي أنار العلم والمعرفة وأعانني على إنجاز هذا العمل، أتو الشكر والامتنان إلى عائلتي، وإلى كل من ساعد قريب أو من بعيد على إنجاز هذا العمل، كما أخص بالذكر الأستاذة البروفيسورة المشرفة "سليمة بوشفرة" التي لم تبخل عليّ بتوجيهاتها ونصائحها القيمة التي كانت عوناً لي في إتمام هذا البحث.

إضافة إلى كل الأساتذة خاصة "الدكتور. بوعزة مختار".  
والى السيدة "بن دردوش سليمة" موظفة بمديرية التجهيزات العمومية والأنسة "قاضي صبيحة"

شكراً.

# إهداء

إلى من تحلو الحياة إلا بطاعته ولا يطيب العيش إلا برضاه

ولا يبارك العمل إلا بشكره الله العلي القدير

إلى من قال فيهما عز وجل: "واخفض لهما جناح الذل من الرحمة وقل رب ارحمهما

كما ربياني صغيرا" صدق الله العظيم. إلى من حملتني وهنا على وهن...

إلى أول من نطقت شفتاي باسمها... إلى من علمتني معنى الحياة... إلى من كان دعاؤها

سر نجاحي... إلى مثلي الأعلى في الصبر والعطاء والتضحية حفظها الله وأطال في

عمرها... إلى التي لا يستطيع إنصافها مهما وصفتها... إلى أمي الغالية.

إلى كل من علمني العطاء بدون انتظار... إلى من أحمل اسمه بكل افتخار...

أرجو من الله أن يطيل عمره ويحفظه ويديم نعمته عليه... أبي العزيز.

إلى من كانوا سندي في الحياة... إلى قوام عزيمتي... إلى من كانوا

سندي في الحياة... إلى قوام عزيمتي... إلى كل من ساهموا في نجاحي

إخوتي وأخواتي حفظهم الله إلى كل فرد في عائلتي كل باسمه.

إلى كل من ساندني وأعانني... إلى كل من له مكانة في قلبي...

إلى زميلتي وزملائي كل باسمه...

إلى كل من أحب لي الخير والنجاح.

مروة / جمعية.

# الفهرس

- شكر وتقدير
- إهداء
- فهرس المحتويات
- مقدمة..... ا- ب
- الإطار المنهجي
- إشكالية الدراسة..... 02
- تساؤلات الدراسة..... 03
- أهداف الدراسة..... 03
- أهمية الدراسة..... 03
- أسباب اختيار الموضوع ..... 04
- مفاهيم الدراسة..... 05
- منهج الدراسة وأدوات جمع البيانات ..... 08
- مجتمع الدراسة والعينة..... 13
- مجالات الدراسة..... 14
- الإطار النظري
- الفصل الأول: مدرسة بالو التو PALO ALTO
- تمهيد..... 16
- تعريف ونشأة مدرسة بالو التو..... 18
- المقاربة النسقية لمدرسة بالو التو..... 20
- اهم مسلمات مدرسة بالو التو..... 22

## - الفصل الثاني: الدردشة الالكترونية في المؤسسات

- تمهيد ..... 33
- الدردشة الالكترونية النشأة والتعريف ..... 34
- أهمية وأهداف الدردشة الالكترونية ..... 38
- خصائص الدردشة الالكترونية ..... 41
- الدوافع والحاجات التي تمكن وراء استخدام الدردشة الالكترونية في المؤسسات ... 43
- **الإطار التطبيقي:**
- التعريف بمديرية التجهيزات العمومية لولاية مستغانم ..... 46
- عرض تحليل النتائج وتفسيرها ..... 47
- تثليث المعطيات المتواصل إليها ..... 49
- النتائج العامة ..... 58
- حدود الدراسة ..... 59
- الخاتمة ..... 61
- قائمة المصادر والمراجع ..... 62
- الملاحق ..... 65
- ملخص الدراسة ..... 78

## فهرس الملاحق والجداول

الصفحة	العنوان	الشكل
49	صورة ملتقطة للمسلمة الأولى	صورة رقم (01)
50	صورة ملتقطة للمسلمة الثانية	صورة رقم (02)
51	صورة ملتقطة للمسلمة الثالثة	صورة رقم (03)
52	صورة ملتقطة للمسلمة الرابعة	صورة رقم (04)
53	صورة ملتقطة للمسلمة الخامسة	صورة رقم (05)
53	صورة ملتقطة للمقابلة الاولى	صورة رقم (06)
56	صورة ملتقطة للمقابلة الثانية	صورة رقم (07)
47	الدرشات الجماعية والفردية	الجدول



حَقِّقْ حَقِّقْ



## مقدمة:

إن تاريخ البشرية حافل بالتطورات والتحولات الاجتماعية التي كان أبرزها التطورات الهائلة والمتتالية في مجال الاتصال وتكنولوجيا المعلومات، التي فتحت أفقا جديدة وأحدثت تغييرات عميقة في مختلف جوانب الحياة الإنسانية الثقافية الفكرية والاجتماعية مما جعل العالم قرية صغيرة مترابطة الأطراف حيث أن الانتشار الواسع لشبكة الانترنت يعتبر من أكثر مظاهر التكنولوجيا الحديثة للاتصال التي كان لها أثر على الإنسان ما دفع المجتمعات بقبول هذه المستجدات والتكيف معها كواقع لا بد منه من أجل مواكبة عصر المعلومات، فقد ساهمت التكنولوجيا الحديثة في تطوير الحياة البشرية خاصة في المجال الاجتماعي وتعد تطبيقات الدردشة الالكترونية عبر شبكة الانترنت أحد أكبر مظاهر تكنولوجيا الاتصال وأكثرها انتشارا، فطابعها التفاعلي وخدماتها وخصائصها المتعددة ميزها عن المواقع الأخرى فهي متاحة للجميع مما شجع موظفي المؤسسات لاستخدامها والإقبال عليها وهذا ما أدى إلى تغيير العلاقات الاجتماعية بين العمال وقد استبدل الاتصال الشخصي الواقعي بالاتصال الافتراضي على شبكة الانترنت، وحول الشخص الواقعي إلى فرد افتراضي يتفاعل ضمن مجتمع افتراضي فكانت مدرسة **بالو ألتوهي** أولى المدارس التي قامت بدراسة الاتصال في الأنساق حيث تعدت المفهوم الضيق للاتصال المنخرط في النموذج اللفظي الإرادي والشعوري لتهتم ببراغماتية الاتصال والاهتمام بتأثيرات الاتصال على السلوك .

ولقد حاولنا جاهدين من خلال هذه الدراسة الموسومة بالدردشة الالكترونية وانعكاساتها على الأداء الوظيفي بمديرية التجهيزات العمومية لولاية مستغانم مقارنة نسقية لمدرسة **بالو ألتوهي**



في الفضاء الافتراضي الكشف عن حدود استخدام الموظفين للدردشة الالكترونية للأداء الوظيفي ومدى توفيرها للوقت والجهد للعمال معتمدين على خطة تحتوي على ثلاثة فصول منطلقين من الجانب المنهجي، و الذي تطرقنا فيه إلى مقدمة كانت عبارة عن مدخل للموضوع ثم إشكالية الدراسة وتليها التساؤلات وأسباب اختيار الموضوع وكذا أهمية الدراسة وأهدافها إضافة إلى تحديد المفاهيم و المصطلحات المهمة في الدراسة وتحديد المنهج المستخدم ونوع الدراسة ثم مجتمع البحث وعينة الدراسة وأدوات جمع البيانات، بعدها

**الفصل الأول:** تطرقنا فيه إلى تمهيد والذي يعتبر مدخلا لهذا الفصل كان بعنوان مدرسة بالو ألتو حيث قمنا بدراسة هذه النظرية من مفهوم ونشأة مدرسة بالو ألتو ثم تطرقنا الى النظرية النسقية لهذه المقاربة وفي الاخير تناولنا اهم المسلمات الخمس التي تركز عليها هذه النظرية.

**الفصل الثاني:** تناولنا فيه كذلك تمهيد مختصر لمحتوى هذا الفصل الذي كان بعنوان الدردشة الالكترونية في المؤسسات، حيث قمنا بتعريف الدردشة الالكترونية ونشأتها أهميتها ثم أهدافها، وصولا إلى أهم الخصائص التي تعتمد عليها وفي الأخير أهم الدوافع والحاجات التي تكمن وراء استخدام الدردشة الالكترونية في المؤسسات.

**الفصل الثالث:** تناولنا فيه الجانب التطبيقي للدراسة حيث قمنا فيه بالتعريف بهذه المؤسسة ثم عرض تحليل الإطار التطبيقي لعددها تفسير النتائج بهدف الخروج بنتائج عامة واقعية مقبولة وصولا إلى خاتمة الدراسة ومراجعتها وملاحقتها.



# الإطار المنهجي

- 1 \_ تحديد إشكالية الدراسة.
- 2 \_ تساؤلات الدراسة.
- 3 \_ أهداف الدراسة.
- 4 \_ أهمية الدراسة.
- 5 \_ أسباب اختيار الموضوع.
- 6 \_ مفاهيم الدراسة.
- 7 \_ منهج الدراسة وأدوات جمع البيانات.
- 8 \_ مجتمع الدراسة والعينة.
- 9 \_ مجالات الدراسة.

## 1 - تحديد إشكالية الدراسة:

إن ما يشهده العصر اليوم من تطورات وتغيرات سريعة ناتج عن التقدم العلمي والتقني من خلال انتشار شبكة الانترنت، التي أدت إلى بروز تأثيرات عديدة على طبيعة وشكل النظم الخدمية التي انتقلت من الخدمة العامة التقليدية إلى أساليب جديدة أكثر حداثة تركز على البعد التكنولوجي والمعلوماتي.

وتسعى المؤسسات اليوم إلى تحسين وتطوير أداء عمالها باستمرار وذلك لمسايرة التطور الحاصل على المستوى المحلي والعالمي، حيث لا يمكن للمؤسسة تحقيق أهدافها دون قيام العاملين فيها بالأعمال الموكلة لهم بأكبر كفاءة وفعالية.

ونظرا لما تمتاز به الدردشة الإلكترونية من سرعة ودقة في انجاز الأعمال ورفع المستوى الإنتاجية وتحقق جودة الخدمات والمعلومات وسهولة تبادلها لحل المشكلات التي تعترض سير الأعمال وخلق بيئة عمل أفضل وبذلك تكون المدخل نحو تحسين وتطوير أداء العاملين في المؤسسات.

فكل مؤسسة تسعى إلى تحديث أنظمتها باستخدام التكنولوجيا الجديدة كأداة لتحسين قدرات العاملين، تبسيط وتسهيل الإجراءات وكذا تطوير الأداء الوظيفي داخلها. انطلاقا من هذا فقد تمحورت إشكالية دراستنا حول تساؤل رئيسي مفاده:

ما هي انعكاسات الدردشة الإلكترونية على الأداء الوظيفي؟

2 - التساؤلات الفرعية:

وتتفرع ضمن هذه الإشكالية جملة من التساؤلات الفرعية:

\_ هل تساعد الدردشة الإلكترونية في تفعيل الجهد والوقت للعاملين أثناء عملهم وبعده؟

\_ هل تساعد الدردشة الإلكترونية في تطوير العمل الوظيفي داخل المؤسسات وخارجها؟

3 - أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى:

✓ التعرف بالدردشة الإلكترونية ودورها في الأداء الوظيفي.

✓ التعرف على أهم التطورات الناتجة عن تطبيق الدردشة بالإلكترونية في المؤسسات.

✓ التعرف على أهم الخدمات الإلكترونية المقدمة خلال الدردشة الإلكترونية.

✓ التعرف على أهم الصعوبات والعراقيل التي صادفت الموظفين لتطبيق عملية الدردشة

الإلكترونية.

4 - أهمية الدراسة:

تتضح هذه الدراسة من كونها تتطرق إلى موضوع أصبح يلامس احتياجات الأفراد

لخدمات أفضل فالتطورات الحاصلة في تكنولوجيا المعلومات والاتصال غيرت نظرة الفرد

إلى نوعية الخدمات المقدمة من قبل المؤسسات، حيث أصبحت لها شهرة كبيرة في أوساط

المستخدمين وذلك لما تحمله من مميزات ومن تطبيقات كمواقع التواصل الاجتماعي التي

أقحمت في كل مجالات الحياة بصفة عامة، فاستخدام مواقع التواصل الاجتماعي أدت بدورها إلى إيجاد بيئة للمؤسسات في خلق تواصل دائم مع أفراد العمال من خلال ما تقدمه من خدمات وانشغالات بينهم فأصبحت المؤسسة لا تستغني عن مواقع التواصل الاجتماعي، ومن هنا تأتي أهمية الدراسة للتعرف على استعمال مواقع التواصل الاجتماعي أي الدردشة الإلكترونية لدى المؤسسات بين العمال.

## 5 - أسباب اختيار الموضوع:

تعود أسباب اختيار الموضوع إلى عدة عوامل شخصية وأخرى موضوعية:

- ✓ الرغبة في دراسة الموضوع التي تولدت من ملاحظتنا الشخصية للواقع من خلال انتشار استخدام الدردشة الإلكترونية في المؤسسات الوظيفية.
- ✓ ميولنا لدراسة الجانب الاجتماعي لعلوم الإعلام والاتصال من خلال تأثير الدردشة الإلكترونية على الأداء الوظيفي في المؤسسات.
- ✓ التعرف على حدود الدردشة الإلكترونية في المؤسسات.
- ✓ حصر انعكاسات الدردشة الإلكترونية على الأداء الوظيفي.
- ✓ انتشار استخدام الدردشة الإلكترونية بشكل عميق داخل المؤسسات وخارجها.



## 6- مفاهيم الدراسة:

وهي نقطة مهمة اذ تعتبر من الاسس المنهجية في أي بحث علمي، حيث يتم تحديد المفاهيم وشرح المصطلحات الواردة في مشكلة البحث ويعتبر هذا المفهوم من مستلزمات الدقة و الموضوعية في البحث مهما بدت هذه المصطلحات بسيطة أو واضحة وقد وردت في هذه الدراسة العديد من المفاهيم و المصطلحات هي بالحاجة إلى وضع تعريف إجرائي لها تجنباً للبس والغموض.<sup>1</sup>

## أ- الدردشة الالكترونية:

**اصطلاحاً:** الدردشة بمعنى المحادثة أو تبادل أطراف الحديث ويعرفها القاموس العربي في الانترنت بأنها المحادثة هي اتصال متزامن مع مستخدم آخر على الشبكة يحدث في الوقت الفعلي مثل المحادثة الالكترونية.

ويعرف أيضا على أنها: كل حوار، نقاش دردشة أو حديث يتم بين شخصين أو بين شخص ومجموعة أشخاص بواسطة التقنيات الالكترونية المختلفة عبر شبكة الانترنت إما بالنص وإما بالصوت والصورة أو كليهما معا ويمكن أن يكون هذا النقاش متزامنا أو غير متزامن.<sup>2</sup>

**إجرائياً:** هي تبادل الحديث بين شخصين أي عاملين أو أكثر يلتقون افتراضيا عبر شبكة الانترنت للمحادثة باستخدام موقع الكتروني.

<sup>1</sup>- عابدين الدردير الشريف، المفاهيم والمصطلحات تعريفها، أهميتها ودورها في البحث الإعلامي (مقاربة منهجية). مجلة البحوث الإعلامية العدد46، مركز البحوث ليبيا 2009، ص12.

<sup>2</sup>- يوسف مصطفى إدارة موارد الأداء، دار الحامد للنشر والتوزيع ، ط1، عمان، 2016، ص19 .

أبعاد ومؤشرات المفهوم:

\* البعد العلمي والعملية

المؤشرات:

- سهولة وفعالية التواصل بين الموظفين

- الحفاظ على سرية المعلومات

- تقليل عدد المكالمات الهاتفية

تغيير أنماط التفاعل و التواصل

\*البعد الزمني

المؤشرات :

- إلغاء تأثير عامل الزمان فكرة لم تعد موجودة.

المؤشرات:

\*البعد المكاني

- تسهيل العمل عن بعد أينما كانوا وحيثما وجدوا

\*ذاتية الانعكاس

المؤشرات :

- أي أن الإنسان يستطيع مراقبة وتحليل مدلولات الدردشة بنفسه وتحديد أهدافها والتحقق

ما إذا كانت الوسائل كافية وفعالة وإجراء رقابة ذاتية اذا لزم الامر.

ب- الأداء الوظيفي :

اصطلاحاً : هو ذلك المستوى الذي يحققه الفرد عند قيامه بعمل ما فهو يرتبط بتحقيق مستويات مختلفة للمهام المطلوبة انجازها على كل فان الأداء يكون نتيجة امتزاج عدة عوامل كالجهد المبذول وإدراك الدور ومستوى القدرات التي يتمتع بها الفرد .

اجرائياً : قدرة العامل بالمؤسسة على تحقيق أهداف الوظيفة التي يشغلها من خلال انجاز المهام والأعمال الموكلة إليه باستخدام مواقع التواصل الاجتماعي

أبعاد المفهوم

\*البعد الاجتماعي

المؤشرات :

- تعاون العمال فيما بينهم

- الحفاظ على حقوق الموظفين

القضاء على تعقيدات العمل اليومية

\*البعد الاقتصادي:

المؤشرات :

- الانجاز السريع للأعمال

- تقليل ساعات العمل

- تقليل تكاليف وصول العمال إلى المؤسسة

\*البعد الاستراتيجي :

المؤشرات :

- الدقة في إنجاز العمل، المهمة، الأنية، Instantanéité

- التفاعلية

- التشاركية.

ج- المؤسسة :

اصطلاحا: تعرف المؤسسة على أنها مجموعة من العلاقات البشرية و الموارد المادية(طبيعية كانت أو مالية أو غيرها...) والتي تشتغل فيما بينها وفق تركيب معين قصد انجاز واداء المهام المنوط بها من طرف المجتمع وتعرف أيضا هي الوحدة الاقتصادية التي تتجمع فيها الموارد البشرية و المادية اللازمة للإنتاج اقتصادي .<sup>1</sup>

إجرائيا : هي عبارة مجموعة من موظفي مديريةية الخدمات العمومية لولاية مستغانم يقومون بمجموعة من الوظائف عن بعد أي بالاعتماد على منصات التواصل الاجتماعي .

## 7 \_ منهج الدراسة وأدوات جمع البيانات:

المنهج هو الطريقة التي يتبعها الباحث في دراسته للمشكلة من أجل اكتشاف الحقيقة فهو بذلك يكتسي أهمية بالغة في تحديد صفة النتائج وموضوعيتها كما يتطلب إقامة علاقة قوية

<sup>1</sup>- غريب عبد السميع الاتصال والعلاقات العامة في المجتمع المعاصر مؤسسة شباب الجامعة الانسكندرية 1996،ص46

مع موضوع البحث، حيث لا بد أن يتكيف مع طبيعته وخصائصه وفق تنظيم صحيح لسلسلة من الأفكار العديدة فكل وظائفه وخصائصه.

بحيث يعرف المنهج بمجموعة العمليات والخطوات التي يتبعها الباحث بغية تحقيق بحثه، وبالتالي فالمنهج ضروري للبحث إذ هو الذي ينير الطريق ويساعد الباحث في ضبط أبعاد مساعي أسئلة كثيرة وكل منهج يلائم طبيعة موضوع ما<sup>1</sup>.

اعتمدنا في دراستنا هذه على منهج دراسة الحالة (إثنوغرافيا رقمية) وذلك راجع لطبيعة الموضوع بحيث تمحورت حول انعكاسات استخدام الدردشة الإلكترونية على الأداء الوظيفي داخل المؤسسات، ويعرف بأنه الدراسة المتعمقة لجميع البيانات المجمعة عن وحدة سواء أكانت فردا أو مؤسسة أو فريقا<sup>2</sup> وفي تعريف آخر: يهتم بتجميع الجوانب المتعلقة بشيء أو موقف واحد على أن يعتبر الفرد، أو المؤسسة، أو المجتمع أو أي جماعة كوحدة للدراسة ويقوم منهج دراسة الحالة على التعمق في دراسة المعلومات بمرحلة معينة من تاريخ حياة هذه الوحدة، أو دراسة جميع المراحل التي مرت بها<sup>3</sup>.

وتم توظيف منهج دراسة حالة في موضوع الدراسة وذلك من خلال دراسة ميدانية متعلقة في زيارة لمديرية التجهيزات العمومية وجمع معلومات متعلقة باستخدام الدردشة الإلكترونية للأداء الوظيفي وانعكاساتها عليه، وقد اخترنا هذا المنهج حتى نضبط مجال دراستنا في حيز

<sup>1</sup> \_ رشيد زروالي، تدريبات على منهجية البحث العلمي في العلوم الاجتماعية، دار الكتاب الحديث، الجزائر، ط1، 2004، ص 170.

<sup>2</sup> \_ مروان عبد الحميد إبراهيم، أسس البحث العلمي لإعداد الرسائل الجامعية، مؤسسة الوراق، ط1، عمان، 2000، ص 133.

<sup>3</sup> \_ عبود عبد الله العسكري، منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية، دار النمير، دمشق، 2002، ص 177.

يمكننا من دراسة جوانبه والتحكم في العوامل المؤثرة فيه للخروج بنتائج مضبوطة يمكن تعميمها على مجتمع الدراسة، حيث أتاح لها منهج دراسة الحالة في الوقوف عند آخر التطورات التي شهدتها هذه المؤسسة في استخدامها للدرشة الإلكترونية للأداء الوظيفي بين العمال داخل وخارج المؤسسة، وللإجابة على إشكالية بحثنا من خلال جمع بيانات عن الموضوع وتحليل مل تم جمعه من البيانات بطريقة موضوعية تؤدي إلى الوصول إلى نتائج خاصة بالموضوع المدروس من خلال الاعتماد على دليل الملاحظة والبيانات الرقمية والمقابلة.

#### 8\_ أدوات جمع البيانات :

يعتبر استخدام أدوات جمع البيانات إحدى الخطوات المهمة في البحث العلمي بحيث يستخدمها الباحث في جمع البيانات المطلوبة للبحث، وترتبط الأدوات بموضوع البحث والمنهج المستخدم في الدراسة<sup>1</sup> بحيث يمكن استخدام أكثر من أداة في الدراسة الواحدة، المهم أن يلم الباحث بكل جوانب موضوعه، وفي هذه الدراسة تم استخدام الملاحظة العلمية الدقيقة في الفضاء الافتراضي والمقابلة الإلكترونية .

أ \_ الملاحظة: تعتبر الملاحظة أداة من أدوات جمع البيانات وهي عبارة عن عملية جمع المعلومات عن طريق ملاحظة الناس أو الأماكن<sup>2</sup> ، وهي عبارة عن أداة من أدوات البحث تجمع بواسطتها المعلومات التي تمكن الباحث من الإجابة عن أسئلة البحث واختبار

<sup>1</sup>- محمد الصاوي مبارك، البحث العلمي: أسسه وطريقة كتابته، المكتبة الأكاديمية القاهرة 1992، ص35.

<sup>2</sup>- عامر إبراهيم قنديلي، البحث العلمي واستخدام مصادر المعلومات التقليدية والإلكترونية، ط3، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، 2014، ص 88.

فروضه، فهي تعني الانتباه المقصود والموجه نحو سلوك فردي أو جماعي معين بقصد متابعة ورصد تغيراته ليتمكن الباحث بذلك من وصف السلوك فقط أو وصفه وتحليله أو وصفه وتقويمه.

وتعرف أيضا على أنها المشاهدة والمراقبة الدقيقة لسلوك أو ظاهرة معينة وتسجيل الملاحظات أولا بأول كذلك الاستعانة بأساليب الدراسة المناسبة لطبيعة ذلك السلوك أو تلك الظاهرة بغية تحقيق أفضل النتائج<sup>1</sup>، وقد أفادتنا الملاحظة بدون مشاركة عن بعد في الاستطلاع على بعض المعلومات لا يمكن الحصول عليها عن طريق المقابلة كمعرفة نوع الدردشة الإلكترونية الموجودة في المؤسسة وكيفية استخدامها أثناء وبعد فترات العمل.

### ب\_ البيانات الرقمية:

يقصد بالبيانات الرقمية تلك المعلومات التي تم اختزانها ومعالجتها ونقلها عبر الأجهزة الإلكترونية والشبكات الرقمية، وهي أيضا إشارات رقمي **signaux numiriques** ويقصد بالمعلومات الإلكترونية تلك المعلومات التي يمكن الوصول إليها عن بعد أو المتاحة دون قيد أو شرط من خلال شبكة الانترنت أو من خلال الوسائط الإلكترونية المتعددة والتي تعتمد بشكل أساسي على جهاز الحاسب الآلي<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> \_ لحسن عبد الله باشيوة وآخرون: البحث العلمي مفاهيم، أساليب، تطبيقات، دار الوراق للنشر والتوزيع، عمان، 2010، ص 19.

<sup>2</sup> \_ مهري سهيلة، المكتبة الرقمية في الجزائر: دراسة للواقع وتطلعات المستقبل، مذكرة ماجستير، تخصص علم المكتبات، جامعة منتوري، قسنطينة، 2006، ص 34، 35.

والبيانات الرقمية هي مصادر معلومات متاحة على وسيط يتم التعامل معه بواسطة الحاسبات الإلكترونية وعن طريق شبكات، سواء كانت محلية أو عالمية، وتضم مصادر المعلومات المرجعية الإلكترونية المتاحة على ملفات شبكة الانترنت، وقد يكون لهذه المصادر المعلوماتية الإلكترونية نسخ مطبوعة أو تكون ذات نشأة إلكترونية مباشرة فالبيانات الرقمية هي أي عمل علمي يتم الاستفادة منه والتعامل معه بواسطة الحاسبات الإلكترونية<sup>1</sup>، وقد أفادتنا في جمع بيانات واستنتاج المعلومات الصحيحة من معلومات غير صحيحة.

### ج \_ المقابلة:

هي إحدى وسائل جمع المعطيات والبيانات من مصادرها وتتم بين طرفين حول موضوع محدد، منطلقاً من أسباب ومحققاً لغايات<sup>2</sup>.

وتعرف المقابلة على أنها " محادثة موجهة بين قائم بالمقابلة وبين شخص آخر أو عدة أشخاص<sup>3</sup> وهي تفاعل لفظي يتم بين شخصين في مواقف المواجهة، حيث يحاول أحدهما وهو القائم بالمقابلة أن يستفسر عن بعض المعلومات أو التعبيرات لدى المبحوثين أو التي تدور حول آرائه أو معتقداته<sup>4</sup>.

وبهذا استخدمنا المقابلة لجمع المعلومات التي تساعدنا على الإجابة عن تساؤلات البحث بحيث اعتمدنا على طرح مجموعة من التساؤلات لمعرفة مدى وكيفية استخدام الموظفين للدرشة الإلكترونية داخل المؤسسة وانعكاساتها على الأداء الوظيفي.

<sup>1</sup> \_ شاشة فارس، الوثيقة الرقمية: إعادة تعريف في ظل البيئة الإلكترونية، مجلة علم المكتبات، المجلد 5، العدد 7، ص 157.

<sup>2</sup> \_ عبد الغني عماد، البحث الاجتماعي، منشورات جروس برس، ط1، طرابلس لبنان، 2002، ص 95.

<sup>3</sup> \_ فاطمة عوض صابر، ميرفت علي خفاجة، أسس ومبادئ البحث العلمي، مكتبة ومطبعة الإشعاع الفنية، ط1، الاسكندرية، 2002، ص 131.

<sup>4</sup> \_ عبد الله محمد الشريف، مناهج البحث العلمي، مؤسسة الثقافة الجامعية الاسكندرية، ب ط، ب س، ص 129.



## 8 \_ مجتمع الدراسة والعينة:

## • مجتمع الدراسة:

ان مجتمع الدراسة هو جميع الأفراد أو الأشخاص الذين تجمعهم خصائص جديرة باهتمام الباحث وبالتالي يكونون إشكالية البحث<sup>1</sup>

يعرف مجتمع البحث حسب "مادلين قرانيت GRAWITZ" أنه مجموعة عناصر له خاصية أو عدة خصائص مشتركة تميزها عن غيرها من العناصر والتي يجري عليها البحث<sup>2</sup> والعينة هي جزء من مجتمع البحث يعرف على أنها مجموعة من الوحدات المعاينة تخضع للدراسة التحليلية أو الميدانية، ويجب أن تكون ممثلة تمثيلاً صادقاً ومتكافئاً مع المجتمع الأصلي ويمكن تقييم نتائجه. حيث قمنا باختيار عينة من مجتمع الدراسة و الذي يتمثل في موظفي مديرية الخدمات العمومية لولاية مستغانم ثم سنقوم بتصميم النتائج، التي أجريناها على عينة المجتمع الذي سحبت منه تلك العينة، وكلما كان عدد أفراد العينة أكبر كلما عكس ذلك خصائص المجتمع بشكل أفضل وكانت الأخطاء أقل في التطبيق وتصميم النتائج.

## • عينة الدراسة:

تمثل العينة نموذجاً يشمل جانبا أو جزءا من وحدات المجتمع الأصلي المعني بالبحث تكون ممثلة لهم بحيث تحمل صفاته المشتركة وهذا النموذج أو الجزء يغني الباحث عن دراسة كل

<sup>1</sup>- يوسف عبد الأمير طبجة ، منهجية البحث: تقنيات ومناهج، ط2، دار المحجة لبنان 2011، ص196.

<sup>2</sup> - مورييس انجرس: منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية: تدريبات عملية ترجمة بوزيد صحراوي وآخرون، دار

القصبة بالجزائر 2004، ص298.

وحدات ومفردات المجتمع الأصلي<sup>1</sup> ، ويعتمد الحجم المناسب للعينة على عدد من العوامل أهمها طبيعة هدف الدراسة ونوع تحليل البيانات والإمكانات المتوفرة للبحث بما في ذلك عنصر الزمن.

وتبرز اسباب اعتمادنا على العينة القصدية في بحثنا هذا الذي يشتمل على 53 فردا من مجتمع الدراسة اولا لكبر مجتمع البحث لا نستطيع الوصول اليه كله وكذا ضيق الوقت وانشغال موظفي مديرية التجهيزات العمومية بمهامهم العملية.

ومن هنا فقد اعتمدنا على الأسلوب غير الاحتمالية في اختيار الافرد عن طريق العينة القصدية بشروط وفي هذا الأسلوب يعمد الباحث إلى اختيار عدد من الأفراد اللذين يستطيعون العثور عليهم بشكل قصدي وانتقائي، لتوفر متغيرات الدراسة فيهم.

## 9 \_ مجالات الدراسة:

يعد تحديد مجالات الدراسة المختلفة من الخطوات المنهجية الهامة وبعد اتفاق الكثير من

المشتغلين في مجال البحث الاجتماعي على أن لكل دراسة مجالات ثلاثة رئيسية وهي:

\_ **المجال الجغرافي:** مديرية التجهيزات العمومية لولاية مستغانم.

\_ **المجال البشري:** الطاقم الإداري لمديرية التجهيزات العمومية لولاية مستغانم.

\_ **المجال الزمني:** تم تطبيق الدراسة من شهر نوفمبر 2022 إلى شهر ماي 2023.

1- عامر قنديلجي، البحث العلمي واستخدام مصادر المعلومات التقليدية والالكترونية: أسسه، اساليبه ، مفاهيمه وادواته ط1، دار المسيرة ، عمان ، الأردن ، 2008 ، ص145.

# الفصل الأول: مدرسة بالو ألتو

## PALO ALTO

### تمهيد

- 1 \_ 1: تعريف ونشأة مدرسة بالو ألتو
- 1 \_ 2: المقاربة النسقية لمدرسة بالو ألتو
- 1 \_ 3: اهم مسلمات مدرسة بالو ألتو

## تمهيد :

تعتبر نظريات الاتصال من أهم النظريات النسقية والتي خرجت من أعمال فوج PALO ALTO ثم تطورت من طرف واتزلأويك ومعاونيه WATZLAWIK & ALL ويبدو أن هذه النظرية قد لعبت دورا كبيرا على تطوير عملية الاتصال بين المجتمعات حيث تعدت المفهوم الضيق للاتصال المختصر في النموذج اللفظي اللاإرادي والشعوري لتهتم بجوانب أخرى من بينها الاهتمام ببراغماتية الاتصال من خلال الدراسات ديناميكية للعلاقات.

وقد ذكر واتزلأويك ومعاونيه خمس مسلمات للاتصال البشري، حيث يعتمد معهد البحوث العقلية بحد كبير على نظرية الأنساق العامة.

## 1\_1 تعريف و نشأة مدرسة بالو ألتو :

مدرسة بالو ألتو نسبة الى المدينة الصغيرة الموجودة بكاليفورنيا وقد ركزت هذه المدرسة على الفكرة التي مفادها ان معنى التواصل ما يتوقف اساسا على السياق الموجز داخله حيث أكد العلماء المنتمون الى هذه المدرسة "كليكوري باتيسون" و "بول فاتسلافيك" "دون جاكسون" على اهمية السياق من خلال استخلاص مفهوم التأطير استنادا الى السياق ذاته.

بدا تاريخ هذا التيار التي عرفت باسم المجمع الخفي مدرسة بالو ألتو سنة 1942 بتشجيع من عالم الانثروبولوجيا "غريغوري باتيسون" ومن ابرز روادها "بول فاتسلافيك" الذي يقول: 'اننا نمثل دائما لقواعد التواصل لكن القواعد في حد ذاتها اي نحو التواصل هي عبارة عن امر لسنا واعين به'.

حيث تعدت مدرسة بالو ألتو المفهوم الضيق للاتصال المختصر في النموذج اللفظي الإرادي والشعوري لتهتم بجوانب أخرى تتميز بما يلي:

\_ الاهتمام ببراغماتية الاتصال من خلال دراسة ديناميكية للعلاقات بين المرسل والمستقبل مع الاعتراف بقيمة وضرورة الرسائل وترجمة الإشارات التي تحملها ناهيك عن الخصائص النفسية والمعاني.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> \_ إدموند مارك، ترجمة عبد العزيز سراج، مجلة علوم التربية، دورية مغربية متخصصة، العدد 37، جانفي 2008، ص

\_ براغماتية الاتصال (حركات، إشارات، ملامح الوجه...) والاهتمام بتأثيرات الاتصال على السلوك، فما يوجد بين المرسل والمستقبل بطريق قصدي أو غير قصدي هو الاتصال.

\_ اقترح النموذج النسقي ممثلا في مدرسة ( بالو ألتو) نظرية جديدة للتواصل تتجلى في النموذج التواصلي الخطي المحض الذي يمثله كلود شانون ثم بعده رومان جاكوبسون واستبداله بالنموذج النسقي على اعتبار أن التواصل أساس أي خلل قائم داخل النسق العملي الاجتماعي، ولعل أن المفاهيم الأساسية المعتمدة في هذا النموذج مفهوم "الإجبار المزدوج"<sup>1</sup> كمفهوم ذي قيمة أساسية مكنت من فهم حالة انفصام الشخصية بمعزل عن التصور الفرويدي، ويعتبر هذا النموذج أن التواصل ظاهرة اجتماعية، حيث يتم التركيز على العلاقة التي تربط سيرورة دائرية تحدث كل رسالة تغذية رجعية<sup>2</sup>

### \* نموذج الأوركسترا modèle orchestral .

وفق هذا النموذج لا يختزل التواصل في الرسالة اللفظية فحسب، على اعتبار أن لكل سلوك اجتماعي قيمة تواصلية، ففي حالة التفاعل " لا يمكن إلا أن نتواصل" حيث أن السلوكات تنقل رسالة ما كالصمت ومشاهدة الرسالة وعدم الرد على الرسالة في التصور النسقي للاتصال تقتضي مستويين من الدلالة، فهي لا تنقل المحتوى الإخباري فحسب بل تعتبر أيضا عن شيء ما حول العلاقة التي تربط المتخاطبين.

<sup>1</sup> \_ يحي تقي الدين، محاضرات في مقياس إبستيمولوجيا علوم الإعلام والاتصال طلبه السنة أولى ماستر اتصال وعلاقات عامة، منشورة . جامعة المسيلة الجزائر، ص 6 \_ 7.

\_ الإجبار المزدوج: واحدة من المدارس الفكرية في منطقة بالو ألتو بكاليفورنيا ضمت بدءا من أربعينات القرن الماضي وخمسيناته، فريقا من المثقفين جمعتهم شبكات غير رسمية أكثر من انتمائهم إلى جامعات مشتركة.

<sup>2</sup> \_ مرجع نفسه ص 7.

1\_2 المقاربة النسقية لمدرسة بالو التو: Approche processuelle

يقوم التحليل النسقي على أساس دراسة الواقعة بوصفها تشكل كلي وأن الظواهر الاجتماعية يجب أن تؤول انطلاقاً من روابط الاعتماد المتبادل التي تربطها ببعضها البعض.

جوهر التحليل النسقي يقوم على تمييز جانبيين ضمن الواقع وهما: النسق ومحيطه.

ويتشكل المحيط من مجموع العناصر التي يؤثر تغييرها على النسق كما أنها تتأثر بحد ذاتها بمتغيرات هذه الأخيرة، هذا هو موقف دافيد إيستون DAVID EASTON الذي يقول أن التحليل النسقي يقوم على مفهوم النسق المنغمس Processus Immergé ضمن المحيط وهو موضوع لتأثير هذا الأخير<sup>1</sup>.

وبناء على ذلك فإن المفاهيم الرئيسية لهذا التحليل هي:

1 \_ البيئة والتفاعل:

ويعود الفضل إلى ل. فونبرتالني L VON BERTALANFFY في اقتراح استعمال هذا

المفهوم ونظرية الاتصال PAUL WALTZALWIKL

\_ ومن أهم سمات هذا التحليل النسقي:

تأكيده على التحولات التي يتعرض لها النسق بفعل المحرضات Impulsion الخارجية.

<sup>1</sup> إدmond مارك، ترجمة عبد العزيز سراج، مجلة علوم التربية، دورية مغربية متخصصة، العدد 37، جانفي 2008، ص

فالنسق يتمتع بالحياة، فالمحيط يمارس عليه تأثيراً، وهو يتصرف سواء بالتحول أو بالتأثير على المحيط.

وعند الحديث عن التعديل النسق فيجب التمييز بين تعديلات النسق التي تغير حالة النسق دون تحويل خصائصه، وبين التعديلات داخل النسق التي تبدل الخصائص الأساسية<sup>1</sup>.

## 2- المحيط يؤثر على النسق:

\_ وتتم علاقات التفاعل من خلال ما يطلق عليه بالتعديل الذاتي، بحيث أن التحولات والتعديلات تحدث بشكل يستحدث توازن بين النسق ومحيطه.

ويكون هذا التوازن مستقراً، إذا وقعت التقلبات داخل الحدود المحددة، ويكون غير مستقر إذا تجاوزت الحدود.

\_ أما بالنسبة لميكانزمات التعديل الذاتي *mécanisme d'auto- régulation* فهي تتشكل من عملية التغذية الرجعية التي تسمح للنسق بالتصرف إزاء آثار أفعالها<sup>2</sup> أو إزاء لتحولاتها

\_ *suppression du message*

\_ عدم الرد عند تجاوز الحدود.

\_ التحفظ في الدردشة.

\_ أخذ الوقت عند الرد *temps de réponse de la discussion*.

<sup>1</sup> \_ أبو معززة نسيم، محاضرات العلاج ذو المنحنى النسقي السنة الثالثة عيادي، محاضرة منشورة، ص 4.  
<sup>2</sup> \_ أبو معززة نسيم، محاضرات العلاج ذو المنحنى النسقي، السنة الثالثة عيادي، محاضرة منشورة للتوجه النظري للعلاج النسقي، جامعة الجزائر، العاصمة الجزائر، ص 5.



## 3\_1 أهم مسلمات مدرسة بالو ألتو:

تم بناء هذه النظرية انطلاقاً من أعمال BATESON ومجموعة باحثي مدرسة PALO ALTO التي ظهرت حوله 1957 أين تمت دراسة الآثار البراغماتية للاتصال الإنساني، بمعنى أثاره على السلوك مع التركيز خصوصاً على اضطرابات هذا السلوك.

فكانت إذن هي أولى المدارس التي قامت بدراسة اضطرابات الاتصال في الأنساق الأسرية. وفي عام 1967 نشرت مجموعة باحثين من معهد الأبحاث العقلية خلاصة خبرتهم في كتاب "براغماتيات الاتصال الإنساني" **pragmatiques des**

**communication humaines**

والذي يمثل ذو ليفية من نظرية الاتصال ونظرية الأنساق والأمراض النفسية مع لمسات من الفلسفة والأدب والرياضيات (نهائي 1999). حيث قام كل من WATZLAUICK HELMICK, BEARIN, AND JACKSON باقتراح عدد من مبادئ الاتصال الإنساني أو كما تسمى بالمسلمات الخمسة<sup>1</sup>.

حيث نشر معهد الأبحاث النفسية (MRI)mental research institute بالو ألتو (Palo Alto) بكاليفورنيا في الولايات المتحدة الأمريكية عا 1967 كتاب براغماتيات الاتصال الإنساني ومن بين الإسهامات التي قدمها هذا الكتاب تقديم خمس مسلمات وهي:

<sup>1</sup> - إيموند مارك، ترجمة عدد العزيز سراج، مجلة علوم التربية، مرجع سابق ص 93 \_ 94.

## L'impossibilité de ne pas communiquer

مع أن هذه المسلمة كانت محل نقاشات كبيرة إلا أنها تمثل بعدا جوهريا في النموذج المقدم، إذ أنها تعتبر كل السلوكات البشرية لها قدرة تواصلية بغض النظر عن نية أو قصد المرسل في جعل هذا السلوك يفسر بكونه رسالة، مثلا تعتبر هذه المسلمة أن " الصمت " le silence أي عدم الرد على الرسائل عندما يقوم العمال ببعثها عبر موقع من مواقع التواصل الاجتماعي هو في حد ذاته تواصل لأن المستقبل يحصل على رسالة مفادها أنا غير مهتم بخدمتك أو عمك غير مناسب، أو ليس لك مستوى في المجال أي داخل هذه المؤسسة، أو أنا غاضب منك<sup>1</sup>.

إذ اعتبرنا التواصل على أنه عبارة عن نقل معلومة وتهتم بالسياقات التي تعمل على إرسال وعلى استقبال الرسالة، فيمكن أن تؤكد أن كل السلوكات لها قيمة رسالة، سواء كانت حاملة، وهذا بصفة مستقلة عن نية المرسل أو المستقبل.

فالنمط اللفظي لا ينقل إلا جزء صغير من المعلومة بين الأشخاص، لكننا عادة ما نكون أكثر انتباها لما نقول مما نحن انتباها لما نفعل، وكل واحد منا يعلم أهمية الإيماءات والنبرات وصمت الآخرين.

<sup>1</sup> \_ مرجع نفسه ، ص 97.

كما نعلم من جهة أخرى أن ليس هناك سلوك مضاد، فكل ما نقوم به من السلوكات حتى السلوك السلبي (passif) مثل التفكير هي عبارة عن سلوكات والنتيجة المنطقية لما سبق أنه لا يمكننا أن لا نتواصل<sup>1</sup>.

المسلمة الثانية: المحتوى ومستويات العلاقة:

### Niveaux de la communication contenu et relation

في هذه المسلمة يعتبر الباحثون أن الاتصال له محتوى ينتقل وفق مستويات خاصة من العلاقة الموجودة بين المستقبل والمرسل، فعندما يتفاعل الأفراد فيما بينهم يرسلون لبعضهم رسائل خاصة وفق العلاقة التي تربطهم هذه الرسائل قد تكون لفظية أو غير لفظية مثلا رسالة نصية أو مسموعة عبر موقعهم التواصلي، كما أنهم عند تواصلهم يبحثون عن معلومات إضافية عن طبيعة ومستوى العلاقة الموجودة بينهم<sup>2</sup>، كمثال نأخذ في موقف ما نفس الطلب في وضعيتين مختلفتين.

أ\_ عبد الإله هل يمكنك أن تقوم بطباعة هذه الاستمارة غدا صباحا؟

ب\_ عبد الإله قم بطباعة هذه الاستمارة غدا صباحا

نلاحظ أن المحتوى نفسه ولكن الصيغة تعطينا معرفة بطبيعة العلاقة التي توجد بين العمال داخل المؤسسة أي بين المرسل والمستقبل، ففي الحالة الأولى تبيّن أن الشخصين لهما نفس

<sup>1</sup> \_ إدموند مارك، ت عبد العزيز سراج، مجلة علوم التربية، دورية مغربية متخصصة، مرجع سابق، ص 97 \_ 98.

<sup>2</sup> \_ إدموند مارك، ت عبد العزيز سراج، مجلة علوم التربية، دورية مغربية متخصصة، مرجع سابق، ص 98.

المستوى وأن العلاقة بينهما علاقة احترام متساوي بينما تبين العبارة الثانية على أن هناك علاقة هرمية بينهما وأن الأول له سلطة على الثاني<sup>1</sup>.

لقد درس Bateson طويلاً ظاهرة التشفير (le codage) في عملية التواصل عند الإنسان، ويقصد بالتشفير الترجمة الداخلية للأحداث الخارجية، ففي النظام الإدراكي يمكن لحواسنا أن تستثار بعدة مظاهر تحيط بنا. وهو ما يحفز على ظهور سياقات معقدة من التحولات.

إذ نجد أن هناك نوعين من التشفير الذي يستعمل من طرف الإنسان في تفاعلاته مع العالم الذي يحيط به، تشفير المحتوى (digitales) أي معنى الكلمات والإشارات المفهومة وتشفير العلاقة (analogique) بمعنى الإشارات المظهرية كالأفعال واللغة المنطوقة والحركات والإيماءات والهيئات الجسدية والأداءات<sup>2</sup>.

### \_ المسلمة الثالثة: تقطيع أجزاء من السلوكيات (تنقيط سلسلة الأفعال)

#### Ponctuation de la séquence des faits

في هذه المسلمة يرى watzlawick وزملاؤه أن الأفراد يفهمون تفاعلاتهم كمجموعة من البدايات والنهايات الأسباب والنتائج كمثل نرجع للمثال السابق فحسب إجابة عبد الإله سنتعرف على طبيعة المقطع الناجم.

<sup>1</sup> \_ كفاني علاء الدين، الإرشاد والعلاج النفسي الأسري من منظور النسقي الاتصالي، مصر، دار الكر العربي، 2012/01/01، ص 365.

<sup>2</sup> \_ كفاني علاء الدين، الإرشاد والعلاج النفسي الأسري من منظور النسقي الاتصالي، مرجع سابق، ص 366.

فقد تكون إجابته بنعم أو إن شاء الله سيدي، أو قد تكون لماذا؟ أي أن الإجابة ستعطينا نهاية ولكنها ستكون نقطة بداية لتوسيع المقطع ومعرفة نتيجة استعمال المرسل للأمر بدل الطلب، أو قد تعطي نتيجة عكسية كالرفض مما يمثل تعبيراً عن رفض عبد الإله لطبيعة الأمر وهو ما سيؤدي إلى خلق خلاف في النهاية.

وهو ما يثبت أهمية توسيع نظرتنا للمواقف الاتصالية وعدم التوقف عند نقطة معينة<sup>1</sup>.

فالتقطيع هو صفة معينة أو طريقة إدراك فردية قد تؤدي إلى نتيجة صحيحة أو خاطئة ويؤكد WALTZLaWick أن الاختلاف في وضع نقاط البدء والنهاية تؤدي في أغلب الأحيان إلى خلق النزاعات بين الأفراد في الاتساق<sup>2</sup>.

ومن بين الخصائص الأساسية للاتصال هي أنه عبارة عن تفاعل أو تبادل للرسائل بين الأشخاص، حيث يكون هذا الاتصال على شكل سلسلة مستمرة من التبادلات وهي ما يطلق عليها BATESON و JACKSON بتتقيط سلسلة الأفعال ويعتبران كل عنصر من السلسلة على أنه مثير واستجابة وتعزيز في آن واحد.

فطبيعة العلاقة تتوقف على علامات الترقيم والوقف Punctuation لفهم التابع الاتصالي بين المتواصلين كما يرى WALTZALWick et al أن تتقيط سلسلة الأعمال تهيكّل السلوكات وهي بذلك أساسية لمواصلة التفاعل<sup>3</sup>.

<sup>1</sup> \_ إدموند مارك، ت عبد العزيز سراج، مجلة علوم التربية دورية مغربية متخصصة، ص 99.

<sup>2</sup> \_ سعدي وحيدة، الأسرة مقارنة اتصالية، محاضرة منشورة 2006، جامعة عنابة، الجزائر، ص 15.

<sup>3</sup> \_ سعدي وحيدة، الأسرة مقارنة اتصالية، محاضرة منشورة 2006، جامعة عنابة، الجزائر، مرجع سابق ص 16.

المسلمة الرابعة: استعمال الترميز الرقمي والتماثلي (الاتصال اللفظي وغير اللفظي)

### Communication digitale et Analogique

في هذه المسلمة ينطلق waltzlawick من فكرة الاتصال يمكن أن يكون سهل الترميز كنظام تماثلي يعتمد على فكرة تمثيل المعنى في رمز واضح يشبه الشيء، الذي يمثله كاستعمال أصبعين لتعبير عن رقم 2 أو البكاء للتعبير عن الحزن، أو قلب للتعبير عن إعجاب بالعمل ويؤكد الباحثون أن أغلب الاتصال غير لفظي تماثلي ولكن ليس كله، وهنا يبدأ الحديث عن الاتصال الرقمي وهو اتصال يكون فيه الرمز مثلاً ليس هناك رابط واضح بين كلمة ديمقراطية والديمقراطية كمبدأ ، فهذه الرموز تحدد معانيها ثقافياً وهو ما يؤكد أن أغلب الاتصال اللفظي رقمي، ومع ذلك يؤكد الباحثون أنه يجب دائماً توخي الحذر في التعامل على البعدين الرقمي والتماثلي للاتصال بغية الحزن عموماً ولكنها يمكن أيضاً أن تعبر عن الفرح<sup>1</sup>.

حيث تتصل الكائنات الإنسانية على هيئة رقمية digitales ثنائية منفصلة وعلى هيئة تناظرية Analogiques يشبه الاتصال الرقمي الاتصال الرمزي في أنه يعتمد على رموز محددة بشكل تعسفي لأنها ربما لا ترتبط بالشيء الذي ترمز له، فليس هناك صلة خاصة أو رابطة معينة، والاتصال الرقمي يصف الموضوعات أو يتكلم عنها، ولكنه غير مناسب للتعامل مع العلاقات، أما الاتصال التناظري فهو مثل اتصال العلامات يعتقد أنه أقدم ويرتبط مباشرة بالشيء والكلمات في معظم الحالات هي رموز symoboles رقمية أو

<sup>1</sup> - آدموند مارك، ت عبد العزيز سراج، مجلة علوم التربية، مرجع سابق ص 100.

الاتصال غير اللفظي ( العلامات ) هو تناظري. والإنسان وحده دون سائر المخلوقات هو الذي يستطيع أن يقوم بالاتصال الرقمي والاتصال التناظري.

يتميز الاتصال الإنساني إذن بوجود نمطين، فالإنسان يتواصل بطريقة لفظية ذات أهمية كبيرة في تبادل المعلومات ونقل المعارف عبر الزمن، كما أنه يتواصل بطريقة غير لفظية أي حركات الجسم الإيماءات التغيرات في نبرة الصوت إيقاع وتواتر الكلمات وكل التظاهرات غير اللفظية التي تسمح بها العضوية<sup>1</sup>

### المسلمة الخامسة: التفاعلات التناظرية والتكاملية

#### Interaction symétrique et complémentaire

هي علاقات قائمة إما على المساواة أو على الاختلاف في الحالة الأولى يميل الرفقاء إلى تبني سلوك متطابق يمكن إذن أن يطلق على تفاعلاتهما على أنها تناظرية وفي الحالة الثانية يكمل الواحد سلوك الآخر لكي يكونان من نوع مختلف يطلق عليها تكاملية، تتميز إذن التفاعلات التناظرية بالمساواة وتقليل الاختلاف، في حين تقوم التفاعلات التكاملية على زيادة الاختلاف.

نجد في العلاقة التكاملية مرتبتين مختلفتين، حيث يحتل أحد الرفقاء وضعية مرتفعة ويحتل

الآخر الوضعية المرافقة أي السفلي<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> \_ آدموند مارك، ت عبد العزيز سراج، مجلة علوم التربية ، مرجع سابق ص 101.

<sup>2</sup> \_ إدموند مارك، ت عبد العزيز سراج، مجلة علوم التربية ، مرجع سابق، ص 102.

# الفصل الثاني: الدرشة الإلكترونية في المؤسسات



# الفصل الثاني: الدردشة

## الإلكترونية في المؤسسات

2 \_ 1: الدردشة الإلكترونية النشأة والتعريف

2 \_ 2: أهمية وأهداف الدردشة الإلكترونية

2 \_ 3: خصائص الدردشة الإلكترونية

2 \_ 4: الدوافع والحاجات التي تكمن وراء استخدام الدردشة الإلكترونية في المؤسسات

## تمهيد:

شهدت السنوات الأخيرة اهتماما متزايدا في تكنولوجيا الإعلام والاتصال، فظهور الانترنت وخدماتها المختلفة التي استغادت منها كل المجالات، أصبح الناس يتواصلون مع بعضهم البعض بيسر وسهولة دون اعتبار لأي حواجز ومنية وعقبات جغرافية، وذلك لسهولة استخدامها وتداولها لدى الأفراد فتم الاعتماد عليها حتى في المؤسسات من أجل تسهيل الأداء الوظيفي بين العمال ليتيح لهم فرصة التواصل وتبادل المعلومات والخبرات حيث أعطى نوعا من الديناميكية والحركة لدى المستخدمين، وخاصة لما تقدمه عبر مختلف خدماتها من بينها مواقع التواصل الاجتماعي بكل أنواعها التي أتاحت لهم مساحات افتراضية يتلقون فيها الأداء الوظيفي داخل وخارج المؤسسات.

ونحاول من خلال هذا الفصل التعرض للدردشة الإلكترونية وأهميتها وأهدافها، ثم خصائصها وصولا إلى الدوافع والحاجات التي تكمن وراء استخدامها.

## 2 \_ 1: الدردشة الإلكترونية النشأة والتعريف

## أ \_ نشأة الدردشة الإلكترونية

عرفت المراسلات والمحادثات قديماً كوسيلة اتصال وتفاهم بين الأشخاص وفي كل عصر تستخدم الإمكانيات المادية المتاحة لإيصال هذه الرسائل، وتطورت وسائل الاتصال على مر الزمن، ومع تطور الاتصالات السريعة ظهرت أجهزة الفاكس، ولكن أحدث الوسائل الموجودة حالياً هي الدردشة الإلكترونية أو ما تعرف بالمحادثة الإلكترونية<sup>1</sup>

وأول من اخترع أو صمم برمجيات منتديات الدردشة الإلكترونية IRC هو Jarkko Okariven، طالب في جامعة Olou فنلندا سنة 1988 وهو أول برنامج للدردشة الإلكترونية، وقد كان في بداية الأمر يتم فقط بالنصوص، ثم تطورت بعد ذلك وأصبحت بالصوت والصورة، وقد ظهرت بعد ذلك عدة برامج أخرى مثل: Skype, Odigo, MSN حيث أدخلت عليها العديد من التحسينات وأصبحت تتطوي في الوقت الراهن على العديد من الإمكانيات والأدوات التي تتيح لمستخدميها الاتصال المتفاعل مع الآخرين في أي مكان في العالم، وقد تطورت هذه البرمجيات وتم استحداث تقنيات جديدة جعلت الدردشة الإلكترونية تستحوذ على معظم المستخدمين لشبكة الانترنت، ويعتمد نظام الدردشة الإلكترونية على بروتوكول TCP/IP ويسمح لمستخدميه بتقديم أنفسهم للآخرين

<sup>1</sup> محمد السيد حلاوة، العلاقات الاجتماعية للشباب: بين دردشة الانترنت والفيديو بوك، دار المعرفة الجامعية، 1 يناير

بأسماء حقيقية أو مستعارة ، وهذه الآلية تشجع مستخدمي النظام على المشاركة الفعالة في الحوار وفي الكثير من الأحيان يستعمل المتحدثون أسماء مستعارة. وتتم عملية المحادثة الإلكترونية في قنوات الدردشة والتي تشبه النوادي الاجتماعية التي يلتقي فيها الناس بالآخرين، ويتجادبون أطراف الحديث حول مختلف الموضوعات<sup>1</sup>، وتعتبر هذه المنتديات مكان للتعبير بحرية عن مشاعرنا وأفكارنا ومعتقداتنا وفضاء للنقاش والحوار الذي يشارك فيه الأفراد من مختلف الإنتماءات والمشارب ويتكلمون لغات مختلفة ولهم عادات وتقاليدها ومستويات ثقافية مختلفة.

### ب\_ تعريف الدردشة الإلكترونية:

من بين الخدمات الأكثر استعمالاً على الانترنت، والتي لاقت رواجاً كبيراً لدى كل الفئات تقريباً، خدمت الدردشة الإلكترونية أو ما تسمى بالمحادثة الإلكترونية تميزت بتعدد أشكالها ووجود عدة مصطلحات وتسميات للتعبير عنها.

يقصد بالدردشة الإلكترونية كل حوار ونقاش، محادثة أو حديث يتم بين شخصين أو بين شخص ومجموعة أشخاص بواسطة التقنيات الإلكترونية المختلفة عبر شبكة الانترنت، إما بالنص أو الصورة أو كلاهما معاً، ويمكن أن يكون هذا النقاش متزامناً أو غير متزامن<sup>2</sup> ، ويقابل هذا المفهوم عدة مصطلحات في اللغتين الفرنسية والإنجليزية فنجد

<sup>1</sup> \_ محمد السيد حلاوة ، العلاقات الاجتماعية للشباب: بين دردشة الانترنت والفيديو بوك، مرجع سابق، ص 74.

<sup>2</sup> \_ ديفيد كريستال، ت. أحمد شفيق الخطيب، اللغة وشبكة المعلومات العالمية، المركز القومي للترجمة، ط1، مصر،

مثلا في قاموس "grenier" يذكر عدة تسميات " Chat, échange, discussion, "

"bavardage". ويعرفها بأنها عبارة عن حديث بين شخص وآخر، أو بين شخص أو

عدة أشخاص، من خلال عملية اتصال مباشرة في الوقت الحقيقي<sup>1</sup>

كما يعرف كل من " محمد بوكري" و "عبد الحميد بسيوني" الدردشة Chat على أنها

وسيلة اتصال حية في الوقت الحقيقي تعتمد على النص في نقل المعلومات في بيئة

افتراضية، وتستخدم في التعليم الإلكتروني الإستقبال وطرح الأسئلة والتغذية العكسية

وتلقي الدعم من المدرب ومناقشات المجموعات.

ويعرف جمال صالح الدردشة Chat على أنها وسيلة تعارف وتواصل بين الأجناس

بشكل عام، وفيها يتم التعرف بين رجل وامرأة أو رجل ورجل أو امرأة وامرأة، والبعض

يفضل صداقات جادة والبعض يريد تمضية الوقت.

ويذكر عبد المحسن العصيمي أن المقصود بكلمة الشات Chat هو الدردشة المفتوحة

عبر الانترنت بدون أي فيود أو التزامات محددة في التعامل التي يعبر عنها أيضا في

اللهجة السعودية بكلمة " سوالف"، وعند أهل مصر " دق حنك" وهذه الكلمات تعبيراً عن

الحديث الكثير بدون هدف محدد وهذه الكلمة دخلت اللغة العربية بسرعة قبل التفكير<sup>2</sup>

<sup>1</sup> \_ ديفيد كريستال، ت. أحمد شفيق الخطيب، اللغة وشبكة المعلومات العالمية، مرجع نفسه ، ص81

<sup>2</sup> \_ محمد سيد حلوة، العلاقات الاجتماعية للشباب: بين الدردشة الانترنت والفييس بوك، مرجع سابق، ص 80.

في تعريبها مثل كلمات تلفزيونية وليموزين وتاكسي وغيرها التي بقي الأصل الأجنبي مسيطرا على الاستخدام اللغوي بها.<sup>1</sup>

وحسب معجم المصطلحات فإن " الدردشة الإلكترونية " عبارة عن اتصال متزامن مع مستخدم آخر على الشبكة يحدث في الوقت الفعلي مثل المحادثة الهاتفية، على عكس تبادل البريد الإلكتروني. وتعتبر منتديات المحادثة الإلكترونية كمكان لتلاقي أشخاص افتراضيا من كل أنحاء العالم للتعارف وتبادل الأفكار والآراء، والنقاش حول عدة مواضيع سواء كانت مواضيع عامة متعلقة بالأحداث المختلفة أو مواضيع شخصية حول الحياة الخاصة للأفراد، فالمنتديات الإلكترونية تسمح بإجراء محادثة مع شخص أو مع عدة أشخاص، ويعتبر الكثير أن الشيء المهم في الدردشة هو " إمكانية إجراء مناقشات والحصول على إجابات من أفراد من مختلف البلدان في الوقت المباشر " أي الحوار بشكل متزامن وكأنهم في مكان واحد جنبا لجنب دون أن تفصل بينهم حواجز جغرافية أو زمنية.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> \_ محمد سيد حلاوة، العلاقات الاجتماعية للشباب: بين الدردشة الانترنت والفيس بوك، مرجع سابق، ص 80.

<sup>2</sup> \_ مرجع نفسه ص 81 .

## 2\_2 أهمية و أهداف الدردشة الإلكترونية

## أ\_ أهمية الدردشة الإلكترونية

أصبحت الانترنت اليوم سوقا إلكترونيا حيث تتنامى استخداماته بشكل ملفت للنظر من قبل منشآت على اختلاف أنواعها، ومن أبرز المؤشرات على النمو الذي حققه قطاع الأعمال بتبني الانترنت، ازدياد المطبوعات والنشرات الإلكترونية مثال عالم الانترنت Internet world ورسالة Internet lettre وتقرير الانترنت خاصة بالأعمال Report The Internet Business ومجلة الانترنت وغيرها. فالعديد من المؤسسات تستخدم الدردشة الإلكترونية لنقل البيانات وبحوث العمل وتكوين واجهات لمخازن الإلكترونية<sup>1</sup> تتجلى أهمية الدردشة الإلكترونية في قدرتها على مواكبة التطور النوعي والكمي الهائل في مجال تطبيق تقنيات ونظم المعلومات ما يمكن تسميته بثورة المعلوماتية المستمرة فضلا عن ذلك تمثل الدردشة الإلكترونية نوعا من الاستجابة القوية.

وهي واحدة من أهم وسائل الاتصال الحديثة المستخدمة في المؤسسات، فهي تساعد على تعزيز التواصل بين الموظفين، وتعزز الفاعلية في العمل وتحسين الخدمات التي تقدمها المؤسسة.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> سعد غالب ياسين، الإدارة الإلكترونية وآفاق تطبيقاتها العربية، دار اليازوري العلمية، 2017/12/12، ص 27.

<sup>2</sup> \_ مرجع نفسه ص 27\_28.

كما أن اهتمام العالم المتقدم باستخدام تقنيات المعلومات داخل المؤسسة لم يأت من فراغ، بل وجد فوائد كبيرة حصلت، لذلك بدأت الدول تتسابق في تطبيق الدردشة الإلكترونية في مؤسساتها بحيث تكمن هذه الأهمية في:

- تبسيط الإجراءات داخل هذه المؤسسات، وهذا ينعكس إيجابيا على مستوى الخدمات التي تقدم إلى المواطنين، كما تكون الخدمة المقدمة أكثر جودة.
- الدقة والوضوح في العمليات الخدماتية المختلفة داخل المؤسسة.
- اختصار وقت وتنفيذ وإنجاز المعاملات، الخدماتية المختلفة.

إلغاء تأثير عامل الزمان، وفكرة أخذ العطل والإجازات لإنجاز بعض الأعمال داخل المؤسسات ثم الحد منها إلى أقصى حد ممكن.

### ب \_ أهداف الدردشة الإلكترونية في المؤسسة :

تهدف الدردشة الإلكترونية إلى زيادة قدرات المؤسسة على الاستفادة من تقنية المعلومات والاتصالات بهدف التنمية فالأخذ بمفهوم الدردشة الإلكترونية من تقنية المعلومات بهدف التنمية سوف يؤدي بالضرورة إلى زيادة الكفاءة والفاعلية، وتتمثل أهداف الدردشة الإلكترونية فيما يلي<sup>1</sup>:

<sup>1</sup> \_ نعيم حسن حماد الفراء، تطوير الاتصال الإداري لمديري المدارس الثانوية بمحافظة غزة في ضوء الإدارة الإلكترونية، رسالة ماجستير في أصول التربية، الجامعة الإسلامية، كلية التربية، قسم أصول التربية، غزة فلسطين، 2008، ص 33 .



أولاً: الأهداف الإدارية:

وتتمثل في :

- تطوير الإدارة بشكل استخدام التقنيات الرقمية الحديثة والأنظمة التي من شأنها تطوير العمل الإداري، ورفع كفاءة الموظف وخلق جيل جديد من الكوادر القادرة على التعامل مع التقنيات الحديثة.

-توفير المعلومات والبيانات لأصحاب القرار في الوقت المناسب.

-تواصل أفضل وارتباط أكبر بين إدارات المؤسسة وكأنها وحدة مركزية.

-إلغاء نظام الأرشيف الورقي، واستبداله بنظام أرشفة إلكترونية والقدرة على تصحيح الأخطاء الحاصلة بسرعة ونشر الوثائق لأكثر من جهة في أقل وقت ممكن والاستفادة منها في أي وقت ممكن من داخل غرف الدردشة.

-إلغاء عامل المكان، إذ أنها تطمح إلى تحقيق تعيينات الموظفين والتخاطب معهم وإرسال الأوامر والتعليمات والإشراف على الداء وإقامة ندوات ومؤتمرات داخل غرف

الدردشة.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> \_نعيم حسن حماد الفراء، تطوير الاتصال الإداري لمديري المدارس الثانوية بمحافظة غزة في ضوء الإدارة الإلكترونية، رسالة ماجستير في أصول التربية، مرجع سبق ذكره ص 34.

### -الأهداف الاقتصادية :

- تقليل تكاليف التشغيل من خلال خفض كميات الأوراق المستخدمة.
- الإنجاز السريع للأعمال وتقليل ساعات العمل، أي إمكانية أداء الأعمال عن بعد.
- تحقيق السرعة المطلوبة لإنجاز إجراءات العمل بتكلفة مالية مناسبة.
- يمكن للموظفين استخدام الدردشة الإلكترونية للحصول على المعلومات التي يحتاجونها بسرعة، سواء من بعضهم البعض أو من مصادر أخرى.<sup>1</sup>

### 2 \_ 3 خصائص الدردشة الإلكترونية:

أتاحت الدردشة الإلكترونية لأجهزة وأقسام العلاقات العامة في المؤسسات ومنظمات الأعمال وسيلة جديدة في مجال العمل داخل المؤسسات والترويج للخدمات أي السعي لإقامة وتنمية علاقات إلكترونية مستمرة مع جمهورها الداخلي، فوظيفة العلاقات العامة الحديثة باستعمال الشبكة الإلكترونية الحديثة ومواقع التواصل الاجتماعية قد خرجت عن الإطار التقليدي، وتحقق الوسائل الجديدة وشبكة الانترنت وتطبيقاتها ومواقعها لوظيفة العلاقات العامة داخل المؤسسة فوائد عدة منها:

#### 1 \_ الاتصال الدائم: تتيح الدردشة الإلكترونية عبر مواقع التواصل الاجتماعي للمؤسسة

بين العمال اتصال دائم بينهم وبشكل مستمر ولمدة 24 ساعة في اليوم وطيلة أيام السنة كافة.

<sup>1</sup> - نعيم حسن حماد الفراء، تطوير الاتصال الإداري لمديري المدارس الثانوية بمحافظة غزة في ضوء الإدارة الإلكترونية، مرجع سبق ذكره ص 35.

2 \_ الاستجابة الفورية: وهي القدرة على الاستجابة الفورية للمؤسسة، في حال ظهور موضوعات وحالات وتطورات في العمل فضلا عن اتجاهات الجماهير نحو المؤسسة ذات العلاقة.

3 \_ سرعة الانتشار على مستوى العالم: ينتشر المتلقون لعملهم والتواصل بينهم على مستوى العالم، وبالتالي تستطيع المؤسسة عرض خدماتها بشكل واسع، وبالتالي الوصول إلى عمالها وموظفيها أين مكانه<sup>1</sup>.

4 \_ انخفاض التكلفة: إن عملية توظيف العلاقات العامة للدردشة الإلكترونية وتطبيقاتها ذو جدوى اقتصادية عالية، وذو كلفة منخفضة، ولا سيما عملها لا يتطلب استخدام الورق أو القرطاسية أو تحمل كلفة الطباعة، لاسيما أن لهذه الوسيلة سميات انخفاض كلفتها مقارنة بالخدمات التي تقدمها لعمال المؤسسات<sup>2</sup>.

### 5 \_ المناقشة والتواصل في عرض الخدمات:

يمكن لخدمة الدردشة الإلكترونية أن تلعب دورا مهما وبارزا في التواصل مع أفراد عمال المؤسسة ومناقشة أبرز المواضيع والخدمات التي يتداولها رجال العلاقات العامة في المؤسسة مع جمهورها فضلا عن التفاعل الذي تقدمه تلك الوسائل بين طرفين في عرض وتفسير وشرح الخدمات المقدمة للجمهور، وما يمكن أن تقدمه المؤسسة عن الخدمات

<sup>1</sup> \_ محمد ناجي الجوهري، المواد الإعلامية التقليدية والإلكترونية في العلاقات العامة ( الإمارات العربية المتحدة)، العين: دار الكتاب الجامعي، 2013، ص 206 \_ 207.

<sup>2</sup> \_ hanzaee and farsani, the effects of brand image and perecived public relation on customer loyalty, p277.

وهذا مستقبلاً، ومنع أي سوء تفاهم أو انتقال المعلومات غير صحيحة داخل المؤسسة الغرض منه النيل من سمعة المؤسسة<sup>1</sup>.

### 2 \_ 4: الدوافع والحاجات التي تكمن وراء استخدام الدردشة الإلكترونية في

المؤسسات:

استخدام الدردشة الإلكترونية داخل المؤسسات يأتي بعدة دوافع وحاجات تهدف إلى تعزيز الاتصال وتسهيل التواصل بين أعضاء المؤسسة من بينها:

#### 1 \_ التواصل الفعال: توفر الدردشة الإلكترونية وسيلة سهلة وفعالة للتواصل بين أفراد

المؤسسة، يمكن استخدامها للتبادل السريع للمعلومات والأفكار والتعليمات دون الحاجة إلى الاجتماعات الشخصية.

#### 2 \_ التعاون والعمل الجماعي: يمكن للدردشة الإلكترونية أن تعزز التعاون بين أعضاء

المؤسسة، يمكن للموظفين المشاركة في المجموعات والقنوات المختلفة لمناقشة المشاريع والأفكار وتبادل الملفات والموارد بسرعة وسهولة.

#### 3 \_ الاحتفاظ بسجلات التواصل: يعتبر استخدام الدردشة الإلكترونية وسيلة فعالة

للحفاظ على سجلات التواصل، يمكن للموظفين الرجوع إلى المحادثات السابقة واستعراض التعليمات والتوجيهات التي تم تبادلها، مما يسهل عملية المتابعة وتجنب الارتباك.

<sup>1</sup>\_Hanzaee and farsani, the effects of brand image and perceived public relation on customer loyalty, p278.

4 \_ توفير الوقت الجهد: يمكن للدردشة الإلكترونية أن تسهم في توفير الوقت والجهد لأعضاء المؤسسة، بدلاً من إرسال رسائل البريد الإلكتروني أو إجراء مكالمات هاتفية طويلة، يمكن للموظفين التواصل بسرعة عبر الدردشة والحصول على الردود والمعلومات المطلوبة بشكل فوري<sup>1</sup>.

5 \_ الإنتاجية والتعاون: يمكن أن تساهم الدردشة الإلكترونية في زيادة الإنتاجية وتعزيز التعاون بين الموظفين، فعندما يتمكن الفريق من التواصل بشكل سريع وسلس، يمكنهم العمل معاً بشكل أفضل وتبادل الأفكار والمساهمات بشكل مستمر.

6 \_ الوصول السريع للمعلومات: من خلال الدردشة الإلكترونية يمكن للموظفين الوصول إلى المعلومات بسرعة وسهولة يمكنهم طرح الأسئلة والاستفسارات والحصول على إجابات فورية، مما يعزز عملية التعلم والتطوير المستمر داخل المؤسسة.

7 \_ التعاون والعمل الجماعي: يساهم استخدام الدردشة الإلكترونية في تعزيز التعاون والعمل الجماعي بين أعضاء المؤسسة، يمكن للموظفين مشاركة الأفكار والمعلومات والوثائق بسهولة، وبالتالي تحسين فعالية عملية العمل وتعزيز التنسيق بين الفرق<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> \_ محمد السيد حلاوة، العلاقات الاجتماعية للشباب، بين الدردشة الانترنت والفيديو، ص 78.

<sup>2</sup> \_ مرجع نفسه ص 49.

## الفصل الثالث : الإطار التطبيقي

3 \_ 1: التعريف بمديرية التجهيزات العمومية لولاية مستغانم.

3 \_ 2: عرض تحليل النتائج وتفسيرها .

3 \_ 3: تثليث المعطيات المتوصل إليها.

3 \_ 4: النتائج العامة.

3 \_ 5: حدود الدراسة.

### 3\_1 التعريف بمديرية التجهيزات العمومية لولاية مستغانم:

تقع مديرية التجهيزات العمومية لولاية مستغانم بالحي الإداري بمستغانم، والذي تم تشييده من طرف رئيس الجمهورية في جويلية 2007 وقد جاء بنائه في إطار جمع مختلف المديريات بحي واحد خدمات لتسهيل مختلف الإجراءات على المواطن في قضاء مصالحه.

✓ تتألف المديرية من مبنى مكون من طابق سفلي وثلاث طوابق (3) علوية.

✓ الطابق السفلي يضم 7 مكاتب: مصلحة الصفقات العمومية .

✓ الطابق الأول 8 مكاتب: مصلحة تسيير ومتابعة العمليات المنجزة.

✓ الطابق الثاني: 3 مكاتب: مصلحة الإدارة والوسائل.

✓ الطابق الثالث: مكتب المدير، الأمانة والبريد.

تتمثل مهم مديرية التجهيزات العمومية فيما يلي:

➤ خدمات التحكم في الأشغال بصفة صاحب مشروع مفوض البرامج التجهيزات

العمومية.

➤ المشاركة في تحضير الملفات التنظيمية المتعلقة بصفقات الأشغال والدراسات.

➤ خدمات متابعة وتقييم إنجازات برامج التجهيزات العمومية.

➤ خدمات تسليم المشاريع المنجزة لأصحاب المشايخ .

3 \_ 2 عرض تحليل النتائج وتفسيرها .

أ/ الدردشات الجماعية و الفردية .

موضوع الدردشات	الدردشات الجماعية	الدردشات الفردية
عدد الدردشات الملتقطة	39/35	04
عدد الرسائل المحذوفة	02	02
الصور الغير رسمية / رسمية	11/04	07/00
عدد التفاعلات	76	03
عدد المتدخلين	35/34	07
التسجيلات الصوتية	01	00

جدول 1- الدردشات الجماعية و الفردية

من خلال قراءتنا للجدول نرى بأن خدمة الدردشة الجماعية تفوق الدردشة الفردية من حيث الاستخدام، فالمحادثات النصية خلال الدردشة الجماعية جاءت في المرتبة الأولى بـ 35 محادثة ملتقطة عوض الفردية التي كانت 04 محادثات ملتقطة مع انعدام التسجيلات الصوتية في المحادثات الفردية و التي كانت 00 محادثة صوتية وشبه انعدامها في الجماعية اي 01 محادثة صوتية تليها عدد التفاعلات والتي كانت 76 في المحادثة الجماعية على عكس الفردية، ليكون عدد المتدخلين أكبر في الجماعية على عكس الفردية،



ليكون عدد المتدخلين أكبر في الجماعية من الفردية بعدد 34 محادثة أما بالنسبة للصور الغير الرسمية والتي كانت أكبر في الدردشة الجماعية بـ 11 صورة بدل الفردية بـ 07 صور .

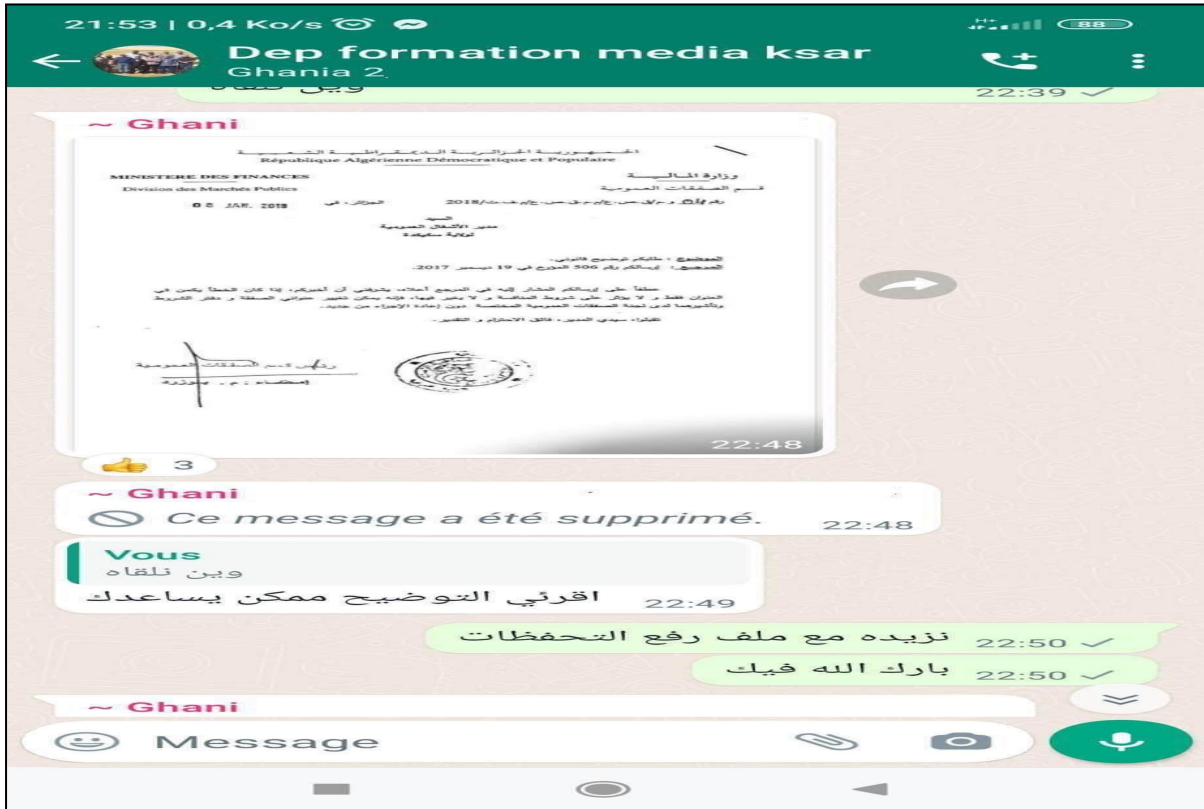
نستنتج من خلال النسب أن أغلب العمال يفضلون استخدام الدردشة النصية في الدردشة الجماعية بدل الفردية، قد يكون هذا بسبب أن المستخدمين يشعرون براحة كبيرة أثناء استخدامهم الدردشة النصية في شكل مجموعات بدل الدردشة الفردية ما يزودهم بمعلومات عبر وثائق رسمية وتبادل الخبرات، فهي تتيح لهم حرية أكبر إضافة الى سهولة استخدامهم وتحمل تعبيرات وقد يكون تقاديا للدخول في مواضيع سرية، أو شيئاً من الحميمية من خلال الدردشة الفردية.

### 3-3 تثليث المعطيات المتوصل إليها :

من خلال الجدول التالي نرى بأننا قد طبقنا في دراستنا هذه جميع المسلمات التي تركز عليها المقاربة النسقية لبالو التو حيث نبدأ ب :

#### المسلمة الأولى: استحالة عدم التواصل

من خلال المسلمة التالية نرى بانها تمثل بعدا جوهريا حيث انها تعتبر كل السوكات لها القدرة على التواصل عن نية او قصد الرسل في جعل هذا السلوك يفسر بكونه رسالة، حيث تعتبر الصمت اي عدم الرد على الرسالة هو في حد ذاته تواصل اما الشخص الذي يصل متأخرا يعبر دائما عن عدم اهتمامه بالرسالة. فيمكن ان تؤكد ان كل السلوكات لها قيمة رسالة سواء كانت حاملة للمعلومة .

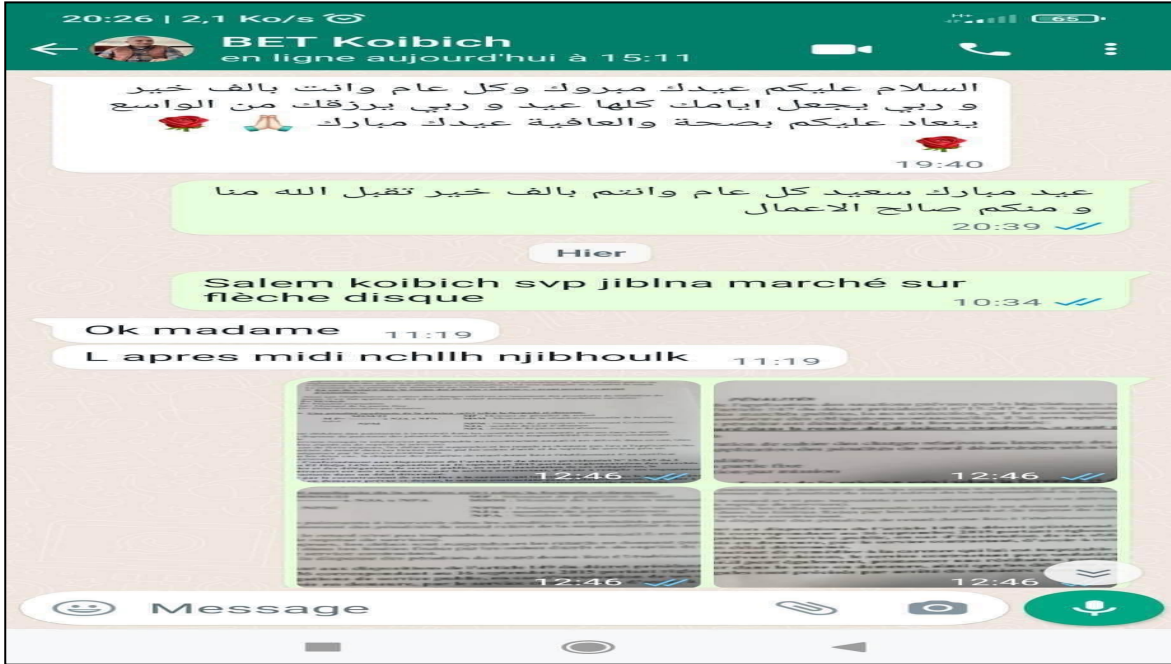


صورة ملتقطة للمسلمة الاولى

المسلمة الثانية : المحتوى ومستويات العلاقة

هنا نركز فقط على الصور المرسلة من قبل العمال سواء كانت رسمية أو غير رسمية وعدد التفاعلات بالاعتماد على الرموز التعبيرية المستخدمة فقط فهنا يرجع العامل إلى عملية التفسير والفهم الذاتي بمحتوى الرسالة اي معنى الكلمات و الاشارات المفهومة وتشفير العلاقة بمعنى الاشارات المظهرية كالأفعال واللغة المنطوقة اي كل اتصال له مضمون و له جانب علائقي يؤثر في المضمون فهنا يتبين لنا ان الاتصال له مستويات خاصة فعندما يتفاعل الموظفون فيما بينهم يرسلون رسائل خاصة وفق طبيعة العمل الذي تربطهم وتكون

هذه الرسائل نصية او مسموعة



صورة ملتقطة للمسلمة الثانية

المسلمة الثالثة: تقطيع أجزاء من السلوكات

هنا يرجع إلى المتدخلين أي دون معرفة البدايات من النهايات، الكل يتكلم والكل يشارك بدون الاعتماد على الأدوار. و بالتالي تركز هذه المسلمة على ان الافراد يفهمون تفاعلاتهم كمجموعة من البدايات و النهايات الاسباب و النتائج بمعنى من خلال اجابة الموظفين نتعرف على طبيعة المقطع الناجم اي ان الاجابة هي التي تقدم لنا النهاية و لكنها ستكون نقطة بداية لتوسيع المقطع و التعرف على نتيجة استعمال المرسل للأمر بدل الطلب او تعطي نتيجة عكسية كالرفض .



صورة ملتقطة للمسلمة الثالثة

### المسلمة الرابعة: استعمال الترميز الرقمي والتماثلي

تعتمد هذه المسلمة على عملية الترميز فقط، فهنا نلجأ الى الاعتماد على الرموز التعبيرية اي يكون الاتصال فيها غير لفظي تماثلي يعتمد على فكرة تمثيل المعنى في رمز واضح يشبه الشيء الذي يمثله كاستعمال الرموز في الصورة التالية .



### صورة ملتقطة للمسلمة الرابعة

### المسلمة الخامسة: التفاعلات التناظرية و التكاملية

ترتكز على علاقات قائمة اما على المساواة او على الاختلاف يني في الحالة الاولى يميل الموظفون الى تبني عمل متطابق اي تكون لهما نفس الافكار ونفس الرتب في العمل اما في الحالة الثانية يكمل الموظف عمل الاخر. وبالتالي تقوم هذه النظرية بالتقليل من الاختلافات والمساواة بين الموظفين.



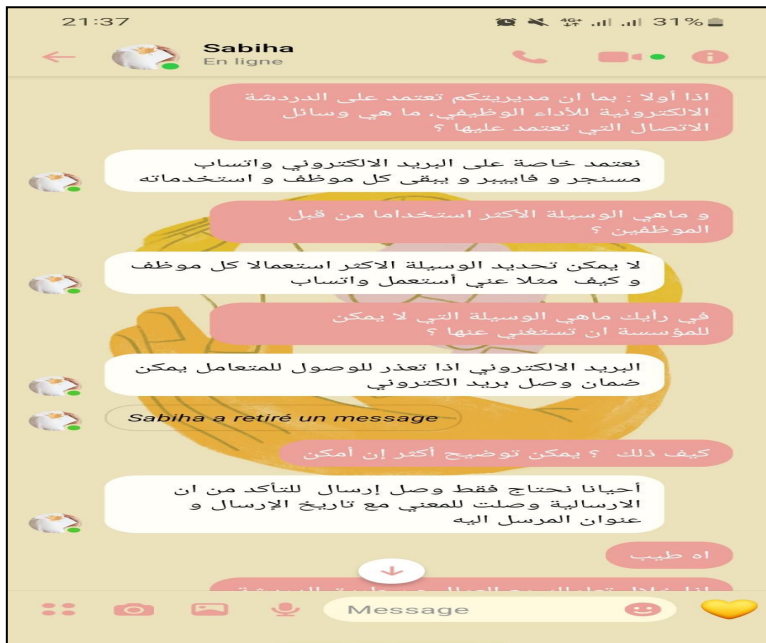
صورة ملتقطة للمسلمة الخامسة

### تثليث المقابلة:

اعتمدنا في دراستنا على العينة القصدية لموظفي مديرية التجهيزات العمومية ،وهذا عن طريق المقابلة مع الموظفين .

وقد أجريت هذه المقابلة يوم 2023/05/16 على الساعة 20:20 وقد دامت حوالي ساعة لكل موظف.

### المقابلة الأولى : مع الموظفة (ص - ق)







### صورة ملتقطة للمقابلة الاولى

- يظهر من خلال اجابات الموظفة (ص- ق) أن المؤسسة لا تجبر موظفيها بالاعتماد على وسيلة اتصال معينة فالموظف حر في اختياره الوسيلة وأنها غير معنية بتكاليف الانترنت لموظفيها، ومن خلال اجابتها بين لنا أن الدردشة الالكترونية داخل المؤسسة واثناء العمل تكون قليلة على عكس بعد انتهاء العمل بحيث يتم الاعتماد عليها بكثرة بحيث تسهل لهم عملية التواصل بالرغم من هذا الا انهم يواجهون صعوبات منها قلة تدفق الانترنت وعدم احترام اوقات الدردشة بالنسبة للنساء خاصة.



## المقابلة الثانية : مع الموظفة ( س - ب )





صورة ملتقطة للمقابلة الثانية

يظهر من خلال اجابات الموظفة ( س - ب ) أن المؤسسة لا تجبر موظفيها على استعمال وسيلة اتصال معينة وأنها غير مسؤولة على تكاليف الشحن للانترنت وقد توصلنا من خلال حديثها ان الدردشة الالكترونية هي سلاح ذو حدين، فمن جهة سهلت لهم الخدمة من خلال تعاونهم اي يكثر العمل الجماعي وايصال المعلومات بسرعة دون أي تأخير ومن جهة اخرى ببطء الانترنت وتشتت ذهنهم بسبب كثرة المعلومات والخدمات .

ومن خلال المقابلتين نستنتج أن الدردشة الالكترونية داخل المؤسسة تحمل جانبيين مختلفين فهي من جهة تسهل عملية الاتصال والتواصل بين العمال اثناء وبعد العمل ومن جهة اخرى نرى بانها تحمل بعض العبء على موظفيها وبالأخص النساء بعد العمل.

3 \_ 4 النتائج العامة:

أسفرت الدراسة الميدانية التي أجريناها بالمديرية على مجموعة من النتائج وهي كالتالي:  
يتضح من خلال دراستنا أن للدردشة الإلكترونية عدة مزايا وإيجابيات في المؤسسات، ولكنها قد تواجه بعض السلبيات أيضا ومن بينها:

أ \_ انعدام التفاعل الإيجابي: يمكن أن تؤدي الدردشة الإلكترونية إلى انعدام التفاعل الاجتماعي بين العاملين في المؤسسة، حيث يكون هناك عدم التواصل اللفظي والعيني الذي يتيح فرصة لتبادل الآراء والمشاعر بشكل أفضل.

ب \_ التأثير السلبي على الإنتاجية: يمكن أن تؤثر الدردشة الإلكترونية على الإنتاجية بسبب إنفاق العاملين وقتا طويلا في الدردشة بدلا من إنجاز المهام المحددة.

ج \_ اللغة: يمكن أن تواجه المؤسسات مشكلة في استخدام الدردشة الإلكترونية إذا كان الموظفون يتحدثون لغات مختلفة.

د \_ الاستخدام الغير ملائم: قد يستخدم بعض الموظفين الدردشة الإلكترونية بطريقة غير ملائمة، ومخالفة للسياسات والإرشادات الخاصة بالمؤسسة مما يؤدي إلى حدوث مشكلات وصراعات داخلية.

و \_ الجودة: يمكن أن تواجه المؤسسات مشكلة في جودة الاتصال وتأخر الاستجابة عند استخدام الدردشة الإلكترونية وهذا ما يؤثر سلبا.

### 3-5 : حدود الدراسة :

- سرية المعلومات المتداولة
- قلة العينة في المقابلات
- عدم المشاركة في المحادثات الجماعية
- كثر المحادثات الملتقطة وعدم القدرة على ترتيبها
- انعدام القدرة على الاستماع للتسجيلات الصوتية
- عدم معرفة الرتب الوظيفية
- عدم رؤية الرسائل المحذوفة
- انعدام فرصة التأكد من ثبات التفاعلات خلال المحادثة.

## خاتمة:

لقد تطرقنا من خلال دراستنا لموضوع انعكاسات الدردشة الإلكترونية على الأداء الوظيفي، محاولين بذلك الكشف عن مدى استخدام الدردشة الإلكترونية في المؤسسات بين الموظفين للأداء الوظيفي، فقد أصبحت لها دور هام داخل المؤسسات من خلال توفير الجهد والوقت لدى العمال، وكذا تعزيز التواصل بين الموظفين من خلال تبسيط الإجراءات داخل المؤسسات حيث تهدف إلى التقليل من تكاليف التشغيل من خلال خفض كميات الأوراق المستخدمة، والإنجاز السريع للأعمال وتقليل ساعات العمل، فبالرغم من هذه المزايا والإيجابيات التي تواجهها الدردشة الإلكترونية إلا وأنها تواجه بعض السلبيات من بينها انعدام التواصل اللفظي بين العمال داخل المؤسسات، كما يمكن أن تؤثر على الإنتاجية بسبب إنفاق العاملين وقتا طويلا في الدردشة بدلا من إنجاز المهام المحددة، وكذلك قد تواجه مشكلة الجودة في الاتصال وتأخر الاستجابة على الرسائل المبعوثة وهذا يمكن أن يؤثر سلبا على فعالية العمل.

مما يجب التفكير والخروج باستراتيجيات لتحسين جودة الدردشة مما يساهم في تسهيل عمل الموظفين للأداء الوظيفي كتحديد أوقات للدردشة مع احترام المواضيع المتحدث فيها أي دون الوصول إلى مواضيع خاصة أو حميمية أو خارج نطاق العمل.

# قائمة المصادر والمراجع

## - الكتب والمجلات:

- ادموزد مبارك الترجمة، عبد العزيز سراج، مجلة علوم التربية دورية مغربية، متخصصة، العدد37، جانفي 2008 .
- ديفيد كرستال، اللغة وشبكة المعلومات العالمية المركز القومي للترجمة ط،مصر 2011م .
- رشيد زرواتي، دار الكتاب الحديث ،الجزائر، ب،ط، 2004م .
- سعد غالب بن ياسين ،الادارة الالكترونية وآفاق تطبيقاتها العربية دار اليازوري العلمية 2017/12/12م .
- عبود عبد الله العسكري، منهجية البحث العلمي في العلوم الانسانية ،دار النمير دمشق، 2002م .
- عبد الغني عماد البحث الاجتماعي، منشورات جروس برس ،ط، طرابلس لبنان 2002م .
- عبد الله محمد الشريف،مناهج البحث العلمي، مؤسسة الثقافة الجامعية، الاسكندرية ،ب،ط ، س .
- عابدين الدردير الشريف، المفاهيم والمصطلحات : تعريفها وأهميتها ودورها في البحث الاعلامي ( مقارنة منهجية) مجلة البحوث الاعلامية العدد 46 مركز البحوث ليبيا 2009 .
- عامر ابراهيم قنديلجي ،البحث العلمي واستخدام مصادر المعلومات التقليدية والالكترونية ،ط3، دار المسيرة للنشر والتوزيع ،عمان، 2012م .
- عامر قنديلجي ، البحث العلمي واستخدام مصادر المعلومات التقليدية والالكترونية : أسسه أساليبه مفاهيمه وأدواته ، ط1، دار المسيرة، عمان الاردن ، 2008.

- فارس شاشة ، الوثيقة الرقمية ، اعادة تعريف في ظل البيئة الالكترونية ،مجلة علم المكتبات ، المجلد5،العدد7.
- كفاني علاء الدين الارشاد والعلاج النفسي الاسري المنظور الاسري، المنظور النسقي الاتصالي ،دار الفكر العربي ،2012/01/01 .
- لحسن عبد الله باشورة ، البحث العلمي مفاهيم ، اساليب ،تطبيقات دار الوراق للنشر والتوزيع ،عمان ، 2010 م .
- محمد ناجي الجوهر ، المواد الاعلامية التقليدية والالكترونية في العلاقات العامة ،الامارات العربية المتحدة ، العينة ،دار الكتاب الجامعي 2013،ص217،206.
- محمد السيد حلاوة، العلاقات الاجتماعية للشباب : بين درشة الانترنت ز الفيس بوك، دار المعرفة الجامعية ، 1يناير 2011.
- مروان عبد المجيد إبراهيم، أسس البحث العلمي لإعداد الرسائل الجامعية،مؤسسة الوراق، ط1، عمان ، 2000م .
- منذر العنمان، أساسيات البحث العلمي، دار السيرة للنشر والتوزيع عمان 2007 .
- محمد الصاوي مبارك ، البحث العلمي: أسسه وطريقة كتابته – المكتبة الاكاديمية ، القاهرة 1992 .
- موريس انجرس: ترجمة بوزيد صحراوي وآخرون ،منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية،ط2، دار القصة ، الجزائر 2004 .
- Hanzaee and Farsani, the effects of brand image and perceived public relation on costumer lyolty

### -مذكرات :

- نعيم حسن ،حماد، تطوير الاتصال الإداري لمديري المدارس الثانوية بمحافظات غزة ، في ضوء الادارة الالكترونية ،رسالة ماجيستر في أصول التربية،الجامعة الإسلامية ،كلية التربية قسم أصول التربية،غزة فلسطين ،2008م

**- محاضرات :**

- أبو معزة نسيمة، محاضرات العلاج ذو المنحنى النسقي ،السنة الثالثة عيادي ،محاضرة منشورة للتوجه النظري للعلاج النسقي ، جامعة الجزائر، العاصمة الجزائر .

- سعدي وحيدة، الأسرة مقاربة اتصالية ، محاضرة منشورة جامعة عنابة ،الجزائر .

- يحي تقي الدين ، محاضرات في مقياس استومولوجيا علوم الإعلام والاتصال، طلبة السنة أولى ماستر اتصال وعلاقات عامة منشورة، جامعة المسيلة، الجزائر .



# الملاحق

21:53 | 0,4 Ko/s

Dep formation media ksar  
Ghania 2

22:39 ✓

**Ghani**

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية  
République Algérienne Démocratique et Populaire

وزارة المالية  
قسم الصفقات العمومية

MINISTRE DES FINANCES  
Division des Marchés Publics

رقم 08 JAR. 2018 في الجزائر، في 2018 مع الخدمات/2018

السيد  
مدير الأشغال العمومية  
ولاية سكيكدة

الموضوع : طلبكم ترخيص قانوني.  
الموضوع : إرسالكم رقم 506 المؤرخ في 19 ديسمبر 2017.

حسباً على إرسالكم المشار إليه في المرجع أعلاه، يشرفني أن أخبركم، إذا كان الخطأ يكمن في الخزان فقط ولا يؤثر على شروط المنافسة ولا يغير فيها، فإنه يمكن تغيير عنواني الصفقة و دفتر الشروط وتأكيدهما لدى لجنة الصفقات العمومية المختصة دون إعادة الإجراء من جديد.

تقراء، سيدي المدير، فائق الاحترام و التقدير.

رئيس قسم الصفقات العمومية  
م. م. بيلوزة

22:48

3

**Ghani**

⊘ Ce message a été supprimé. 22:48

**Vous**  
وين تلقاه

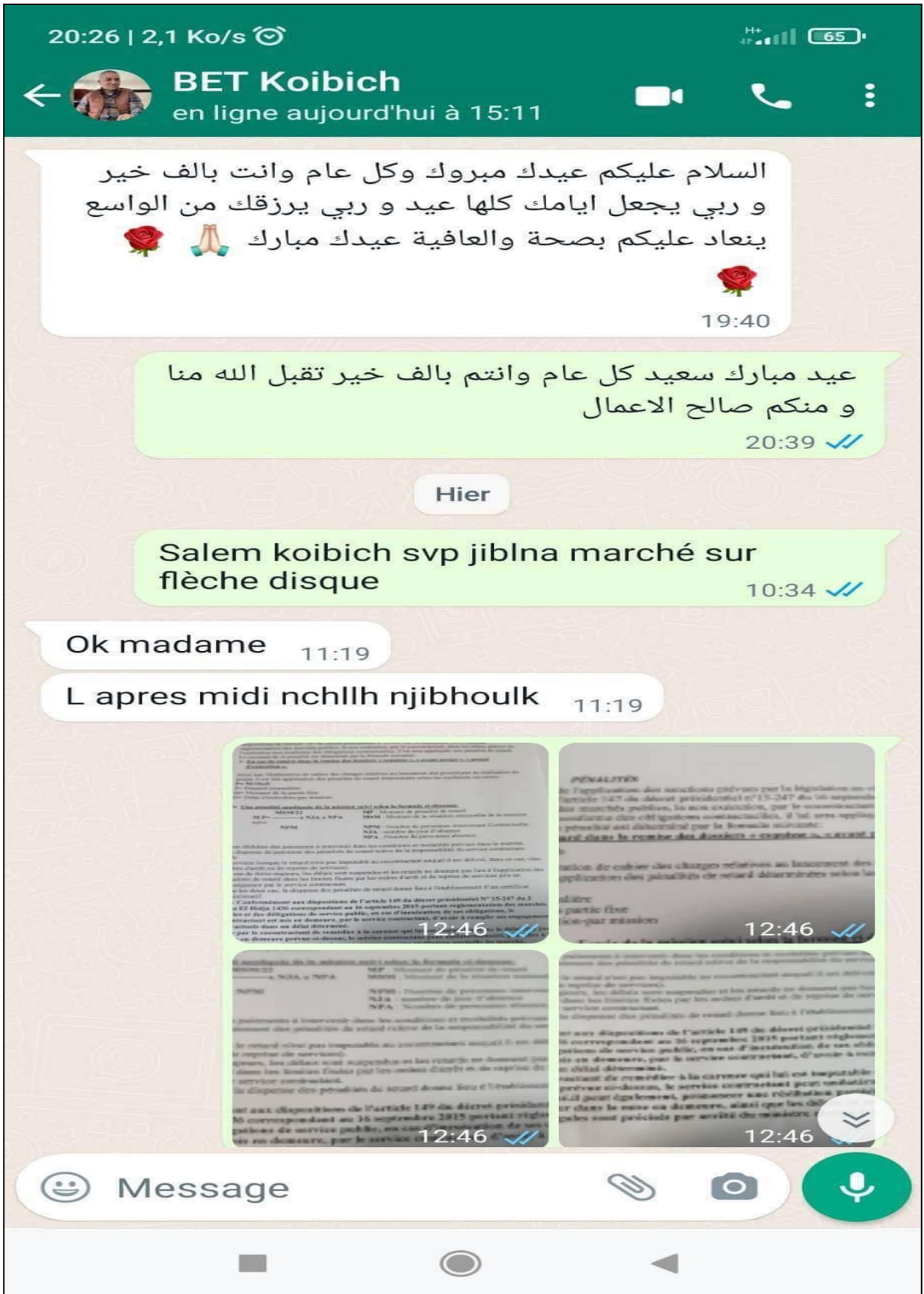
اقرئي التوضيح ممكن يساعدك 22:49

نزيده مع ملف رفع التحفظات 22:50 ✓

بارك الله فيك 22:50 ✓

**Ghani**

Message



8:39 | 0,2 Ko/s   70

  **Dep formation media ksar**  
Ghania 2,  

عيدكم مبارك سعيد كل عام وانتم بالف خير  
وصحة وعافية  
01:54



**~ ROCHDI RE**  
عيدكم مبارك سعيد تقبل الله منا ومنكم الصيام والقيام  
وكل عام واعضاء المجموعة بخير  
02:13



**~ N**  
تقبل الله منا ومنكم صالح الأعمال  
07:07



**~ SAIRI NADJIM~MHUV (D...**  
تقبل الله منا ومنكم  
08:18



**~ belhadjdjillali68**  
تقبل الله منا و منكم صالح الأعمال صح عيدكم و كل  
عام و انتم بخير  
08:20



**~ Missaoui Mohamed**  
تقبل الله منا ومنكم الصيام والقيام وصالح الأعمال  
والطاعات عيدكم مبارك وكل عام وانتم بألف خير.  
08:36



**~ Ghani**  
تقبل الله منا و منكم صالح الأعمال . عيدكم مبارك



 Message   

21:52 | 2,1 Ko/s   88

  **Dep formation media ksar**  
Ghania 2,  

16:54 ✓

**~ Louli Megue**  
مرحبا بك في المجموعة 17:35

من فضلكم عندي استفسار المراقب الميزانياتي cf دارنا تحفظ يطلب التقييم للعروض الفنية التنقيط لكل عضو من اعضاء لجنة التحكيم هل قانونيا يمكنه الاطلاع على التنقيط مع العلم في التقرير التقديمي ادرجنا النقاط المعدل العام لكل عرض 19:15 ✓

8 mars 2023

**~ Amine.ing**  
السلام عليكم جميعا. من فضلكم شكون فهم المقصود بمشاريع الرقمنة التي تم انجازها و التي سيتم برمجتها لاحقا في المراسلة رقم 608 الصادرة عن الأمانة العامة للوزارة 14:45

**~ Tongo**  
لايمكن للمراقب المالي كعضو فى لجنة الصفقات طلب على تفاصيل التنقط لانه من اختصاص لجنة تقييم العروض nomin la jungle Mourad bel Malika la b\*\*\* salle nominatif avec décision f 16:40

**~ Tongo**  
   0:32 16:41

 5 

 Message   

21:52 | 0,9 Ko/s

Dep formation media ksar  
Ghania 2,

واش شكون الي فهمها يفهمنا معاه 09:51

~ ROCHDI RE  
ياودي رانا كامل هكدا لي فهم يفهمنا 10:02

Ghania 2

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية  
وزارة السكن والعمران والمدينة

إعلان عن فتح ترشح داخلي  
لشغل وظائف ومناصب عليا في الدولة

تعلن وزارة السكن والعمران والمدينة، عن فتح باب الترشح لفائدة موظفيها ومستخدميها على المستوى اللامركزي، من أجل تقلد الوظائف والمناصب العليا المحلية، المدينة أذناه:

الوظيفة	الفئة المعنية من المستخدمين	الشروط المطلوبة
1- مدير الصير والهندسة المعمارية والبناء.	من بين الموظفين شاغلي المناصب العليا الوظيفية والهيكلة التالية:	شروط عامة: - حاصل عل شهادة جامعية.
2- مدير التجهيزات العمومية.	- رئيس مصلحة.	شروط خاصة بكل رتبة:
3- مدير السكن.	- رئيس قسم فرعي إقليمي.	- ثلاثة (03) سنوات خدمة فعلية بهذه الصفة
4- مدير عام لمدون الترقية والتسيير العقاري.	- مئسق مشاريع.	- أربعة (04) سنوات خدمة فعلية بهذه الصفة
	- رئيس محنة.	- خمسة (05) سنوات خدمة فعلية بهذه الصفة
	- رئيس مكتب.	- سبعة (07) سنوات خدمة فعلية بهذه الصفة
	- رئيس دائرة بتنوان الترقية والتسيير العقاري.	- ثلاثة (03) سنوات خدمة فعلية بهذه الصفة

تكوين ملف الترشيح:

- طلب خطي (يحدد فيه المنصب المراد شغله).
- الصور ذاتية (مرفقة بصورة شخصية).

يحدد آخر أجل لإرسال ملفات الترشيح بخمسة عشر (15) يوما ابتداء من تاريخ أول ظهور لهذا الإعلان.

يرسل ملفات الترشيح إلى عنوان البريد الإلكتروني التالي: [recrutement@mhuv.gov.dz](mailto:recrutement@mhuv.gov.dz)

ملاحظة: لا تؤخذ بعين الاعتبار الطلبات الواردة خارج الأجل المحدد.

وزارة السكن والعمران والمدينة  
مديرية التجهيزات العمومية لولاية قسنطينة  
791  
البريد الإلكتروني  
الرقم: 08 888 2023

18:29

4

10 mars 2023

~ Hadj

Message



21:37 31% 4G+

  **Sabiha**  
En ligne   

 ممكن لكن في غالب الأحيان اتصالات هاتفية لأنه ممكن مع الانشغال بالعمل الموظف لا يتصل بالانترنت

 اذا في رأيك هل الدردشة الالكترونية تسهل عملية الاتصال و التواصل بين الموظفين ؟

 بالطبع تسهل الكثير و تختصر الوقت خاصة إذا كانت الدردشة واضحة

 و كيف تساهم في تسهيل تسيير شؤون المديرية ؟

 تسهيل كل ما هو مستعجل خاصة مع الوزارة الوصية او بعض المتعاملين خارج الولاية

 بالنسبة للمديرية هل واجهت بعض العوائق من خلال استخدامها للدردشة الالكترونية في الأداء الوظيفي ؟

 ممكن سوء الانترنت بالنسبة للأداء الوظيفي فبالعكس كما ذكرت سابقا تسهيل عدة تعاملات

 اذا من خلال كلامك استنتج ان الدردشة الالكترونية ساهمت في تحسين أداء المديرية

 كثيرا و لكن الموظف يضطر لاستعمال وسائل الكترونية خاصة نوعا ما فيها ازعاج للنساء خاصة

 كيف يكون هذا الازعاج مثلا

    Message  

21:37 31% 4G+

**Sabiha**  
En ligne

أحيانا نحتاج فقط وصل إرسال للتأكد من ان  
الارسالية وصلت للمعني مع تاريخ الإرسال و  
عنوان المرسل اليه

اه طيب

اذا خلال تعاملك مع العمال عن طريق الدردشة  
الالكترونية هل تستعملين الانترنت بهاتفك  
الشخصي ؟

يعني بمفهوم آخر، هل المديرية هي التي تقوم  
لك بالشحن ؟

نعم اكيد اذ ان المديرية لاتوفر لنا الشحن للأسف

و فيما يخص اوقات العمل عن بعد هل  
تتواصلون مع الموظفين بعد انتهاء المداومة  
من أجل العمل ؟

نعم في غالب الأحيان خاصة المديرية و زميل آخر

أثناء العمل داخل المديرية هل تتواصلون عن  
طريق وسائل الاتصال يعني بواسطة الدردشة  
الالكترونية ؟

ممكن لكن في غالب الأحيان اتصالات هاتفية لأنه  
ممكن مع الانشغال بالعمل الموظف لا يتصل  
بالانترنت

اذا في رأيك هل الدردشة الالكترونية تسهل

Message



21:37 31% 4G+

**Sabiha**  
En ligne

إذا أولاً : بما ان مديريتكم تعتمد على الدردشة الالكترونية للأداء الوظيفي، ما هي وسائل الاتصال التي تعتمد عليها ؟

نعمتد خاصة على البريد الالكتروني واتساب مسنجر و فاييبر و يبقى كل موظف و استخدماته

و ماهي الوسيلة الاكثر استخداما من قبل الموظفين ؟

لا يمكن تحديد الوسيلة الاكثر استعمالا كل موظف و كيف مثلا عني أستعمل واتساب

في رأيك ماهي الوسيلة التي لا يمكن للمؤسسة ان تستغني عنها ؟

البريد الالكتروني اذا تعذر للوصول للمتعامل يمكن ضمان وصل بريد الكتروني

Sabiha a retiré un message

كيف ذلك ؟ يمكن توضيح أكثر إن أمكن

أحيانا نحتاج فقط وصل إرسال للتأكد من ان الارسالية وصلت للمعني مع تاريخ الإرسال و عنوان المرسل اليه

اه طيب

Message

Salima

ما نوع الوسائل المستخدمة في الاتصال الرقمي ولماذا

ميسنجر فايبر و واتساب حسب الذين أتعامل معهم

ما هي الوسيلة الأكثر استخداما في تقديم الخدمات للموظفين ؟

أي خدمات موظفون هم من يقدمون خدمات للمواطنين

ما هي الوسيلة الأكثر استخداما لتسهيل العمل بين الموظفين ؟

هي واتساب و البريد الالكتروني و ميسنجر

ما هي العوائق التي تواجهها المديرية من خلال استخدام الدردشة الالكترونية ؟

Aa







## ملخص:

هدفت الدراسة الحالة و الموسومة " بالدرشة الالكترونية" وانعكاساتها على الأداء الوظيفي بمديرية التجهيزات العمومية بمستغانم - مقارنة نسقية لمدرسة بالو ألتو في الفضاء الافتراضي من خلال :

- محاولة الكشف عن انعكاسات الدردشة الالكترونية على الاداء الوظيفي حيث تم تحديد عناصرها والمتمثلة في التطبيقات الالكترونية ، كالاتساب وغيرها ،معتمدين على نظريات الاتصال والتي تعتبر من اهم النظريات النسقية لمدرسة بالو ألتو ومدى ارتباطها بالعملية الدردشة الالكترونية في المؤسسات وتماشيا مع طبيعة الموضوع وأهداف الدراسة فقد استخدم منهج دراسة حالة " الاتنوغرافيا الرقمية"، أين اتجهت الدراسة إلى تبني أسلوب العينة القصدية بشروط ذلك أن المجتمع المدروس كان قصديا لمجموعة موظفين بمديرية التجهيزات العمومية لولاية مستغانم اللذين يتعاملون بالتطبيقات مواقع التواصل الاجتماعي، كما تم الاعتماد على الملاحظة بدون مشاركة والبيانات الرقمية والمقابلة ، ومن المتوقع أن تصل الدراسة إلى نتائج أهمها بان الدردشة الالكترونية لها تأثير على الأداء الوظيفي .

\* الكلمات المفتاحية: الدردشة الالكترونية ، الأداء الوظيفي ، المؤسسة ، مواقع

التواصل الاجتماعي

## Résumé

- Notre étude est une étude de cas relatif à « La discussion électronique et son impact sur la fonctionnalité des travailleurs » dans la direction des équipements publics e la wilaya de Mostaganem , approche systémique de l'école PALO ALTO dans l'espace virtuel à partir de:

- La découverte de l'impact de la discussion électronique sur la fonctionnalité des travailleurs dont les éléments sont des applications électroniques telles que Whatsapp en se basant sur les théories de communication considérées comme les plus importantes théories systémiques de l'école Palo Alto et sa relation avec l'opération de discussion électronique dans les administrations où nous avons utilisé la méthode d'étude de cas ' Ethnographie numérique » échantillon intentionnel d'un ensemble de fonctionnaires de la direction des équipements publiques de la wilaya de Mostaganem qui utilisent des applications de réseaux sociaux , nous nous sommes basés aussi sur l'observation non participative et des informations numériques et l'entretien et il est prévu que la discussion électronique possède bel et bien un impact sur la fonctionnalité des travailleurs

**Mots clés : Discussion électronique , Fonctionnalité , Entreprise ,réseau sociaux**