

جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية  
كلية الدراسات العليا  
قسم العلوم الإدارية  
برنامج الماجستير في العلوم الإدارية

## تقنيات الاتصال ودورها في تحسين الأداء

دراسة تطبيقية على الضباط العاملين بالأمن العام  
دراسة مقدمة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير  
في العلوم الإدارية

إعداد

محمد بن علي المانع

إشراف

أ.د. عبدالرحمن بن إبراهيم الشاعر

الرياض

١٤٢٧هـ (٢٠٠٦م)

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

# إهداء

إلى والدي العزيزين الذين غرسا في حب العلم

إلى كل من وقف بجانبني

إلى كل من ساعدني وشجعني

إلى إخوتي وأخواتي تقديراً واحتراماً

إلى زوجتي مودة ووفاءً

إلى أبنائي وبناتي حباً وإعزازاً

الباحث

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

## شكر وتقدير

الحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على أشرف الأنبياء والمرسلين  
نبينا محمد وعلى آله وصحبه أجمعين أما بعد.

أشكر الله العليّ القدير على توفيقه بإتمام هذه الرسالة ، فهو عز وجل أحق  
بالشكر والثناء سبحانه وتعالى.

وانطلاقاً من قوله عليه الصلاة والسلام "لا يشكر الله من لا يشكر الناس"  
فإنني أتوجه بالشكر والتقدير لصاحب السمو الملكي الأمير / نايف بن عبد العزيز  
وزير الداخلية ورئيس مجلس إدارة جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية الذراع  
العلمي لمجلس وزراء الداخلية العرب ولصاحب السمو الملكي الأمير أحمد بن عبد  
العزيز نائب وزير الداخلية ولصاحب السمو الملكي الأمير محمد بن نايف بن عبد  
العزيز مساعد وزير الداخلية للشئون الأمنية على دعمهم للأمن، وتشجيعهم  
لأبنائهم الضباط لمواصلة دراساتهم العليا، وتنمية مهاراتهم، فجزاهم الله خير  
الجزاء وجعل ذلك في موازين حسناتهم جميعاً إنه سميع مجيب الدعوات رب  
العالمين.

وأقدم بالشكر والعرفان لصاحب السعادة مدير الأمن العام لأسبق، الفريق  
أسعد عبدالكريم الفريح وسعادة ومدير الأمن العام الفريق سعيد بن عبدالله  
القحطاني لما يقدمانه من رعاية متواصلة للضباط في مجالات العمل كافة.

والشكر موصول لسعادة مساعد مدير الأمن العام لشئون الإمداد والتموين  
اللواء/عبدالعزيز بن عبدالله السجاء لجهوده المتميزة في العمل على راحة ورفع  
كفاءة الضباط العاملين بشئون الإمداد والتموين بالأمن العام .

كما أتوجه بخالص الشكر والتقدير لمعالي رئيس جامعة نايف العربية معالي الأستاذ الدكتور/ عبد العزيز بن صقر الغامدي لحرصه الدائم على تطوير هذا الصرح العلمي الأمني الشامخ الذي بفضل الله ثم بفضل جهوده أصبح محط أنظار طلاب العلم ورواده من أبناء الدول العربية كافة.

كما أتوجه بخالص الشكر والتقدير لسعادة عميد كلية الدراسات العليا سعادة الأستاذ الدكتور/ عبدالعاطي بن أحمد الصياد. وسعادة وكيل الكلية اللواء الدكتور/ سعد بن علي الشهراني . وسعادة أمين الكلية الأستاذ محمد الصغير على أفضالهم الكثيرة وتعاونهم الكامل مع الدارسين في هذه الكلية .

وأتوجه بخالص الشكر والتقدير للأساتذة الكرام في جامعة نايف العربية بشكل عام وأعضاء هيئة التدريس بقسم العلوم الإدارية بشكل خاص، وأخص بالشكر رئيس قسم العلوم الإدارية سعادة الأستاذ الدكتور عامر بن خضير الكبيسي أستاذ الإدارة العامة وسعادة الأستاذ الدكتور محمد فتحي محمود أستاذ الإدارة العامة على ما يبذلونه من جهود مشكورة في خدمة الطلاب وتشجيعهم للبحث العلمي وتسهيل المهام الأكاديمية والإدارية للباحثين والدارسين.

وأتوجه بخالص الشكر والتقدير لسعادة الأستاذ الدكتور/ عبد الرحمن بن إبراهيم الشاعر أستاذ الإدارة التربوية وعميد مركز الدراسات والبحوث بجامعة نايف العربية للعلوم الأمنية المشرف العلمي على هذه الرسالة ، حيث بفضل الله ثم بفضل جهده المتواصل وتوجيهاته السديدة ورحابة صدره أثناء فترة البحث تم إنجاز هذا العمل فله مني الوفاء والشكر والتقدير.

والشكر والتقدير لأعضاء لجنة المناقشة الموقرين سعادة الأستاذ الدكتور محمد فتحي محمود أستاذ الإدارة العامة وسعادة الأستاذ الدكتور/ ذعار بن نايف المحيا أستاذ الإدارة بكلية الملك خالد العسكرية، على تفضلهما بقبول مناقشة هذه

الرسالة والحكم عليها رغم كثرة مشاغلها وأعبائها الأكاديمية والإدارية، سائلاً  
الله عز وجل أن يديم عليهما موفور الصحة والعافية إنه على كل شيئاً قدير.

كما أتقدم بخالص الشكر إلى جميع الأساتذة اللذين قاموا بتحكيم استبانة هذه  
الرسالة وتوجيه النصح والإرشاد.

وخالص الشكر وعظيم التقدير والولاء لوالدي ووالدتي وإخوتي وزوجتي  
وأبنائي اللذين كانوا وما يزالون عوناً ونبراساً ودافعاً لي في مسيرة حياتي العلمية  
والعملية.. جزاهم الله كل خير ومتعهم بالصحة والعافية.

وفي الختام أتقدم بالشكر الجزيل لكل من قدم لي العون والمساعدة في إخراج  
هذا العمل الأكاديمي إلى النور وأخص بالشكر الأخ الفاضل صالح بن محمد  
النويجم على ماقدمه لي من عون ومساعدة فجزا الله الجميع عن خير الجزاء..  
وجعل ذلك في موازين حسناتهم إنه سميع مجيب .  
وآخر دعوانا أن الحمد لله رب العالمين.

الباحث

محمد بن علي المانع



### كلية الدراسات العليا

نموذج رقم (٢٦)

قسم : العلوم الإدارية  
تخصص : علوم إدارية

ملخص رسالة ماجستير

عنوان الرسالة: تقنيات الاتصال ودورها في تحسين الأداء دراسة تطبيقية على الضباط العاملين بالأمن العام.

إعداد الطالب : محمد بن علي المانع..

إشراف : الأستاذ الدكتور / عبدالرحمن بن إبراهيم الشاعر.

لجنة مناقشة الرسالة:

١. الأستاذ الدكتور عبدالرحمن بن إبراهيم الشاعر.
  ٢. الأستاذ الدكتور محمد فتحي محمود.
  ٣. المقدم الدكتور ذعار بن نايف المحيا.
- مشرفاً ومقرراً.  
عضواً.  
عضواً.

تاريخ المناقشة: ١٤٢٧/ ٦/ ٢ هـ (الموافق ٢٨ / ٦/ ٢٠٠٦ م).

**مشكلة البحث:** أكدت العديد من الدراسات والبحوث أهمية تقنية الاتصال في نقل المعلومات بين طرفي الاتصال بشكل عام وبين طرفي الاتصال الإداري بشكل خاص نظراً لما لتوفر المعلومة من دور بارز في تحسين عملية اتخاذ القرارات من ثم تحسين مستوى الأداء ، ونظراً للدور البارز الذي تؤديه الأجهزة الأمنية في الحفاظ على الأمن فقد حرص الباحث على دراسة تقنيات الاتصال وعلاقتها بتحسين الأداء في جهاز الأمن العام

**أهمية الدراسة:** استمدت الدراسة أهميتها من الاهتمام المتزايد بتقنية الاتصال ودورها في تحسين الأداء ، إضافة إلى عدم وجود دراسات سابقة تناولت تقنيات الاتصال وعلاقتها بتحسين الأداء في جهاز الأمن العام. لذا جاءت هذه الدراسة من أجل الوقوف طبيعة تقنيات الاتصال المستخدمة في جهاز الأمن العام وتحديد المعوقات التي تواجهها ، وتقديم التوصيات التي يأمل الباحث أن تساعد على تحسين مستوى الاستفادة من التقنيات المتوافرة والاستعانة بتقنيات جديدة من أجل رفع مستوى الأداء لدى العاملين بجهاز الأمن العام.

## أهداف البحث: هدفت الدراسة إلى:

- التعرف على واقع تقنيات الاتصال المتوافرة في الأمن العام الكشف عن المعوقات التي تواجهها ومحاولة تقديم التوصيات التي يأمل الباحث أن تسهم في الحد من هذه المعوقات وبالتالي تسهم في تحسين واقع تقنيات الاتصال في الأمن العام.

## تساؤلات البحث:

حاول الباحث من خلال هذه الدراسة الوصول إلى إجابات على التساؤل الرئيسي التالي : إلى أي مدى يسهم استخدام تقنيات الاتصال في تحسين الأداء في جهاز الأمن العام؟ والذي تفرع منه التساؤلات التالية

- ما واقع تقنيات الاتصال في جهاز الأمن العام في المملكة العربية السعودية ؟
- إلى أي مدى سيسهم توظيف تقنيات الاتصال في أداء المهام والواجبات بجهاز الأمن العام ؟
- ما طبيعة العلاقة بين توظيف واستخدام تقنيات الاتصال وبين فعالية الأداء الوظيفي لمنسوبي الأمن العام في المملكة العربية السعودية ؟
- ما أهم المعوقات التي تواجه جهاز الأمن العام في توظيف تقنيات الاتصال واستخدامها في أداء المهام والواجبات ؟
- هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء أفراد الدراسة حو لمحاور استخدام تقنيات الاتصال في أداء المهام والواجبات وفق لبعض الخصائص الشخصية والوظيفية لهم ؟

**منهج البحث:** لكي يتمكن الباحث من تحديد العلاقة بين تقنيات الاتصال وتحسين مستوى الأداء في جهاز الأمن العام؟". فقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي . كما تم استخدام أسلوب العينة العشوائية حيث تم أخذ ، عينة عشوائية بسيطة حجمها يمثل نسبة ( ٤٠ %) من أفراد المجتمع ثم قام باستخدام الأساليب الإحصائية الاستدلالية المناسبة لتعميم النتائج على أفراد مجتمع الدراسة. كما استعان الباحث بالمنهج الوصفي الوثائقي القائم على جمع وتحليل ما كتب عن الموضوع من كتب وأبحاث ودراسات لبناء الخلفية النظرية للدراسة.

## أهم النتائج: لقد أظهرت الدراسة النتائج التالية:

- أن أفراد مجتمع الدراسة يميلون إلى الموافقة بدرجة كبيرة على أن واقع تقنيات الاتصال في جهاز الأمن العام هو واقع متدني أو متأخر.
- أن أفراد مجتمع الدراسة يميلون إلى الموافقة بدرجة كبيرة جداً إلى أن توظيف واستخدام تقنيات الاتصال سيحقق بدرجة كبيرة جداً فعالية الأداء الوظيفي لمنسوبي الأمن العام.
- أن أفراد مجتمع الدراسة يميلون إلى الموافقة بدرجة كبيرة جداً على أن من أهم هذه المعوقات التي تواجه استخدام التقنية مايلي هو قلة هذه الأجهزة وقدم المتوافر منها وانخفاض مستوى تدريب العاملين في الأمن العام على استخدامها ، بالإضافة إلى عدم صيانتها الصيانة الوقائية مما يؤدي بالتالي إلى كثرة أعطالها.



( )

**Department:** Administrative Sciences

**Specialization:** Administrative Sciences

### **M.A Thesis Abstract**

**Thesis Title:** Communication Technologies and their Role in Developing Performance :  
An Applied Study on Pubic Security officers

**Prepared by :** Mohammed Bin Ali Almanyeh

**supervised by:** Professor Abd Al Rahman Bin Ibraheem Al Shair Discussion

#### **Committee Members:**

1. Professor Abd Al Rahman Bin Ibraheem Al shair, Supervisor and chairman
2. Professor Mohammed Fathy Mahmoud, Member Superintendent,
3. Dr, Thaar Bin Naif, Member.

**Date of Discussion:** 2.6.1427AH \ 22,6,2006 .

#### **Thesis Problem .**

A number of studies and research work has emphasized the important role of communication technology in conveying information between two parties generally, and in administrative communication in particular, as the accessibility of information plays a major role in improving the process of decision making, which in turn, increases the level of performance of the employees. As a result of the awareness of the researcher of the major role carried by security forces in maintaining security, he conducted this study on communication technologies and their impact on developing performance in the public security establishment

#### **Research Importance**

This study derives its significance from the increasing awareness of the impact of communication to technology on developing work performance. In addition, this field of study has not been tackled before in the public security establishment. Hence, this study aims at assessing the situation there at the present time regarding the implementation of such technologies in this establishment. It will also try to identify any obstacles at present and percent some recommendations that may help in improving the existing situation of using communication technologies in addition to new ones in order to upgrade the level of perforce of those who work in the public security force .

#### **Research objectives**

This study aims at: Identifying the obstacles that hinder the application of communication technologies in the public security establishment it also tries to present practical recommendations that may overcome these obstacles, and in doing so improve the present situation in this establishment.

## **Research Questions**

In this study the research is seeking an answer to the following main research question: to what extent can the use of communication technology take part in improving performance in the public security establishment? The following are sub – questions derived from the major question:

- What is the existing position of the use of these technologies in Saudi Arabia?
- To what extent are these technologies implemented to carry out duties in the public security establishment?
- What is the nature of the correlation between the use of these technologies and the efficiency of employees, performance in this establishment in Saudi Arabia?
- What are the main obstacles that confront the implementation of such technologies in conducting duties in the establishment? .
- Are there any significant statistical differences between the opinions of the subject of the study regarding the domains of applying these technologies in conducting duties, according to their individual and professional differences?

## **Research Methodology**

In order to identify the correlation between the use of communication technologies and the development of officers performance in this establishment, the researcher has applied the analytical descriptive method. He has chosen a small random sample that represents 40% of the society of only sis in order to generalize the findings on the society of and analyzing of study the study. He also has chosen the suitable statistical methods of the study. More over, the researcher has used the documentary descriptive method used in collecting anal the literature for the study.

## **Major Findings**

- The subject of the society tend to agree to a large extent in reality communication technologies in the said establishment are deteriorating .
- Regarding the correlation between utilization and communication technologies, the sudsiest rend to agree to a large extent that the implication of these technologies has a great impact on the efficiency of the officers in the establishment.
- The major obstacles that hinder the use of these technologies, according to the sudsiest, are: the shortage in the number of the equipment. Even the available ones are not up to date. In addition, the employee , do not receive adequate training to use the equipment properly. Finally, the available equipment suffer From lack of preventive maintenance, consequently most of them remain out of order most of the time.

## المحتويات

رقم الصفحة	الموضوع
	إهداء
أ	الشكر والتقدير
د	ملخص الرسالة باللغة العربية
و	ملخص الرسالة باللغة الإنجليزية
ح	المحتويات
ك	قائمة الجداول
م	قائمة الأشكال
١	<b>الفصل الأول : مدخل الدراسة</b>
٢	١/١ المقدمة
٤	٢/١ مشكلة الدراسة
٥	٣/١ تساؤلات الدراسة
٦	٤/١ أهداف الدراسة
٧	٥/١ أهمية الدراسة
٨	٦/١ مصطلحات الدراسة
١٢	<b>الفصل الثاني: الإطار النظري والدراسات السابقة</b>
١٣	<b>المبحث الأول:الاتصال الإداري</b>
١٤	١/١/٢ مفهوم الاتصال
١٤	٢/١/٢ أهمية الاتصال الإداري
١٧	٣/١/٢ خصائص الاتصال الإداري
١٩	٤/١/٢ أهداف الاتصال الإداري
٢٠	٥/١/٢ عناصر الاتصال الإداري
٢١	٦/١/٢ العوامل المؤثرة على الاتصال الإداري

الموضوع	رقم الصفحة
٧/١/٢ مقومات الاتصال الإداري	٢٢
٨/١/٢ معوقات الاتصال الإداري	٢٤
<b>المبحث الثاني: تقنيات الاتصال</b>	٤٥
١/٢/٢ مفهوم تقنيات الاتصال	٤٧
٢/٢/٢ نشأة وتطور تقنيات الاتصال	٤٨
٣/٢/٢ أنواع تقنيات الاتصال الحديثة	٥٢
٤/٢/٢ تقنيات الاتصال والحكومة الإلكترونية	٦٤
<b>المبحث الثالث: الأداء</b>	٦٩
١/٣/٢ مفهوم الأداء	٧٠
٢/٣/٢ معايير الأداء	٧٣
٣/٣/٢ تقييم الأداء	٧٥
<b>المبحث الرابع: الدراسات السابقة والتعقيب عليها</b>	٨٤
١/٤ الدراسات السابقة	٨٥
٢/٤ التعقيب على الدراسات السابقة.	٩٢
<b>المبحث الخامس: نبذة عن جهاز الأمن العام</b>	٩٦
١/٤ نشأة جهاز الأمن العام.	٩٦
٢/٤ مراحل التطور الإداري في مديرية الأمن العام	٩٧
٣/٤ الهيكل التنظيمي لجهاز الأمن العام	١٠٠
٤/٤ أهداف ومهام الأمن العام	١٠٢
٥/٤ إدارة الاتصالات السلوكية واللاسلكية بالأمن العام	١٠٤
٦/٤ أنواع الأجهزة اللاسلكية المستخدمة في الأمن العام	١٠٥
<b>الفصل الثالث: الإطار المنهجي للدراسة</b>	١٠٧
١/٣ منهج البحث العلمي المستخدم في الدراسة	١٠٨

رقم الصفحة	الموضوع
١٠٩	٢/٣ مجتمع وعينة الدراسة
١٠٩	٣/٣ أداة الدراسة وإجراءاتها
١٠٩	١/٣/٣ بناء أداة الدراسة
١١٢	٢/٣/٣ صدق أداة الدراسة
١١٨	٣/٣/٣ ثبات أداة الدراسة
١٢٠	٤/٣/٣ خطوات تطبيق الدراسة الميدانية
١٢٠	٥/٣/٣ أساليب المعالجة الإحصائية للبيانات
١٢٤	٦/٣/٣ حدود الدراسة
١٢٥	<b>الفصل الرابع: عرض نتائج الدراسة وتحليلها وتفسيرها.</b>
١٦٩	<b>الفصل الخامس: نتائج الدراسة وتوصياتها</b>
١٧٠	١/٥ نتائج الدراسة
١٧٧	٢/٥ توصيات الدراسة
١٧٩	<b>المراجع</b>
١٨٦	<b>الملاحق</b>

## قائمة الجداول

رقم الصفحة	الموضوع	رقم الجدول
١١٤	معاملات الارتباط بين درجات عبارات المحور الأول مع الدرجة الكلية لهذا المحور	١/٣
١١٥	معاملات الارتباط بين درجات عبارات المحور الثاني مع الدرجة الكلية لهذا المحور	٢/٣
١١٦	معاملات الارتباط بين درجات عبارات المحور الثالث مع الدرجة الكلية لهذا المحور	٣/٣
١١٧	معاملات الارتباط بين درجات عبارات المحور الرابع مع الدرجة الكلية لهذا المحور	٤/٣
١١٨	معاملات الثبات لأبعاد أداة الدراسة باستخدام الفاكرباخ	٥/٣
١٢٧	توزيع أفراد العينة بحسب العمر	١/٤
١٢٩	توزيع أفراد العينة بحسب المستوى التعليمي	٢/٤
١٣٠	توزيع أفراد العينة بحسب سنوات الخبرة في مجال العمل	٣/٤
١٣١	توزيع أفراد العينة بحسب طبيعة العمل	٤/٤
١٣٢	توزيع أفراد العينة بحسب الرتبة العسكرية	٥/٤
١٣٥	استجابات أفراد الدراسة نحو واقع تقنيات الاتصال في جهاز الأمن العام بالمملكة العربية السعودية.	٦/٤
١٤٠	استجابات أفراد نحو مدى إسهام توظيف تقنيات الاتصال الحديثة في أداء المهام والواجبات بجهاز الأمن العام بالمملكة العربية السعودية	٧/٤
١٤٦	استجابات أفراد نحو طبيعة العلاقة بين توظيف واستخدام تقنيات الاتصال الحديثة في أداء المهام والواجبات بجهاز الأمن العام بالمملكة العربية السعودية	٨/٤

رقم الصفحة	الموضوع	رقم الجدول
١٥٤	استجابات أفراد الدراسة نحو أهم المعوقات التي تواجه جهاز الأمن العام في توظيف تقنيات الاتصال واستخدامها في أداء المهام والواجبات	٩/٤
١٦١	نتائج اختبار (ت) للفروق بين استجابات أفراد الدراسة باختلاف الأعمار نحو المحاور الرئيسية لاستخدامات تقنيات الاتصال في الأمن العام	١٠/٤
١٦٣	نتائج اختبار (ت) للفروق بين استجابات أفراد الدراسة باختلاف طبيعة العمل نحو المحاور الرئيسية لاستخدامات تقنيات الاتصال في الأمن العام	١١/٤
١٦٦	نتائج اختبار (ت) للفروق بين استجابات أفراد الدراسة باختلاف المستوى التعليمي نحو المحاور الرئيسية لاستخدامات تقنيات الاتصال في الأمن العام	١٢/٤
١٧٦	نتائج اختبار (ت) للفروق بين استجابات أفراد الدراسة باختلاف عدد سنوات الخبرة نحو المحاور الرئيسية لاستخدامات تقنيات الاتصال في الأمن العام	١٣/٤
١٦٧	نتائج اختبار (ت) للفروق بين استجابات أفراد الدراسة باختلاف الرتبة العسكرية نحو المحاور الرئيسية لاستخدامات تقنيات الاتصال في الأمن العام	١٤/٤

## قائمة الأشكال

رقم الصفحة	الموضوع	رقم الشكل
٢٠	عناصر الاتصالات الإدارية	١/٢
٧٦	وصف معدلات الأداء	٢/٢
٨٣	هرم عناصر إدارة التحسين الشاملة	٣/٢
١٢٨	توزيع أفراد عينة الدراسة بحسب العمر	١/٤
١٢٩	توزيع أفراد عينة الدراسة بحسب المستوى التعليمي	٢/٤
١٣٠	توزيع أفراد عينة الدراسة بحسب سنوات الخبرة	٣/٤
١٣١	توزيع أفراد عينة الدراسة بحسب طبيعة العمل	٤/٤
١٣٢	توزيع أفراد عينة الدراسة بحسب الرتبة العسكرية	٥/٤

## الفصل الثاني

### الإطار النظري والدراسات السابقة

#### المبحث الأول: الاتصال الإداري

- ١/١/٢ مفهوم الاتصال .
- ٢/١/٢ أهمية الاتصال الإداري.
- ٣/١/٢ خصائص الاتصال الإداري.
- ٤/١/٢ أهداف الاتصال الإداري.
- ٥/١/٢ عناصر الاتصال الإداري.
- ٦/١/٢ العوامل المؤثرة على الاتصال الإداري
- ٧/١/٢ مقومات الاتصال الإداري.
- ٨/١/٢ فعالية الاتصال الإداري.
- ٩/١/٢ معوقات الاتصال الإداري.

## المبحث الأول الاتصال الإداري

### تمهيد:

الاتصال ركيزة العملية الاجتماعية وهو الوسيلة التي يستخدمها الإنسان لتنظيم واستقرار وتغيير حياته الاجتماعية ، ونقل أشكالها ومعناها من جيل إلى جيل عن طريق التعبير والتسجيل والتعليم ، ولا يمكن لأية جماعة أو منظمة أن تنشأ وتستمر دون اتصال يجري بين أعضائها. ويكفي أن ننظر إلى المجتمع الحديث بمؤسساته وهيئاته ومنظماته وحكوماته لكي ندرك أن الاتصال هو الجهاز العصبي الذي يعمل على تماسك الأجهزة وتكاملها.

ويعد الاتصال من أقدم أوجه النشاط الإنساني ، وتؤدي أنواع الاتصال المختلفة دوراً كبيراً في حياة كل شخص مهما كانت الوظيفة التي يشغلها، ووقت الفراغ المتاح أمامه فالالاتصال يؤثر على كل فرد بشكل أو بآخر، لذا فلكل مجتمع مهما كانت بداءته أو رقيه نظام من الاتصال يساعد على تسيير أموره [ مكاوي والسيد، ١٩٩٨م : ص ٦٥].

ولا يمكن أن تتصور أنك كشخص تستطيع أن تحقق أي هدف بدون اتصال. فالحديث والخطابة ، والاستماع ، وإلقاء التعليمات والمناقشات والقراءة والاجتماعات ، واللجان والخطابات والتقارير هي وسائل للاتصال لنقل الأفكار والمعلومات من طرف لآخر ، والاتصال هو أحد مظاهر السلوك الجماعي حيث يتطلب وجود أكثر من شخص لكي يكون هناك اتصال ، لا بد من وجود شخص يرسل معلومات وشخص آخر يستقبلها ، دون أن يوجد أي تشويش حتى تصل المعلومات بالشكل السليم [ ماهر، ١٩٩٧م: ص ٣٥١].

وعلى هذا الأساس يمكن القول بأن : الاتصال يقوم بوظائف أساسية هي جمع الحقائق وتفسيرها والتعليق عليها ومناقشتها للوصول إلى قرارات بشأنها.

١/١/٢ مفهوم الاتصال : هو عملية إرسال واستقبال للمعلومات بين طرفين ( مرسل ومستقبل) وهذا يعني التفاعل والمشاركة بينهما حول معلومة أو رأي أو اتجاه أو سلوك ، وكلمة الاتصال هي مشتقة من الأصل اللاتيني للفعل Communicate وهي تعني المشاركة وهناك من يرى أن كلمة الاتصال ترجع للكلمة اللاتينية Communis وتعني Common أي مشترك أو عام. وفي كلتا الحالتين ، نجد أن كلمة الاتصال مرتبطة بمعنى المشاركة حول فكرة أو شيء أو فعل ما [ جابر ، ١٩٨٣ م : ص ١١].

#### ٢/١/٢ أهمية الاتصال الإداري :

يرى الكثير من الكُتاب أن أكبر الكوارث التي منيت بها المنظمات كان سببها الإخفاق في عملية الاتصال. وفي التاريخ العالمي الحديث حدثت حادثتان مهمتان كان من أسبابهما الرئيسة الفشل في عملية الاتصال ، وهما حادثة بيرل ها ربر التي منيت فيها البحرية الأمريكية بهزيمة ساحقة من قبل اليابانيين في الأربعينيات وحادثة اغتيال الرئيس الأمريكي جون كيندي [درويش وتكلا، ١٩٩٥ م : ص ٥،٥].

والاتصال الإداري ضروري في كافة المستويات الإدارية التي تعمل في مجال تقديم الخدمات ، وتنفيذ المشروعات ، فالاتصال هو وسيلة الإدارة في نقل وتبادل المعلومات والأفكار المتصلة بأهدافها المنشودة وأدائها في تحقيق الكفاءة والفاعلية. لذلك تبرز أهمية الاتصال الإداري في كونه أداة فعالة للتأثير في السلوك الوظيفي للمرؤوسين وتوجيه جهودهم حيث يرفع الاتصال الفعال بين القائد ومرؤوسيه الروح المعنوية لدى المرؤوسين وينمي لديهم

روح الفريق ويقوي عندهم الشعور بالانتماء إلى التنظيم، كما أنه يعرف القائد بحاجات مرؤوسيه وأهدافهم ، وردود الفعل تجاه أهداف التنظيم وسياسته [كنعان، ١٩٨٢م: ص ٣٩٥-٣٩٩].

ولذلك تنبثق أهمية الاتصال في أثره الفعال على سير العمل في المنظمات الإدارية لأن فهم مضمون الرسالة يتوقف على عدة عوامل من بينها ظروف الموقف والغرض من الاتصال والاتجاه الفكري السائد في المنظمات الإدارية والحالة النفسية لطرفي الاتصال ومهارات الاتصال ، مما يتطلب مراعاة المدخل السلوكي عند إجراء أي اتصال للاستفادة من مميزات الاتصال الفعال في رفع مستوى الأداء [عامر ، ١٩٨٦م : ص ١٨].

وتظهر أهمية الاتصال الإداري كعملية حيوية وأساسية لكل منظمة في الجوانب التالية :

١. تفهم الأفراد لطبيعة عملهم : يسهم الاتصال الفعال في نقل الأوامر والتعليمات التي تصدرها الإدارة العليا المتعلقة بطبيعة المهام التي يقوم بها العاملون في المنظمة لذا يتم اطلاعهم وإحاطتهم بموقف وسلوك الإدارة العليا تجاههم بما يساعد العاملين على تفهم طبيعة أعمالهم المختلفة والأهداف التنظيمية التي يسعون إليها ومدى مساهمة جهودهم في تحقيقها حتى يتم تعاونهم مع الإدارة وتعاونهم مع بعضهم البعض مما يحقق رضائهم وارتفاع معنوياتهم .

٢. التعرف على أهم المشكلات التي تواجه العمل : يساعد الاتصال في إحاطة الإدارة العليا بمجريات الأمور بنقل ما لدى العاملين من ملاحظات وآراء ومقترحات وشكاوى وبالتالي يُمكن للإدارة العليا تفهم ومعايشة الظروف المحيطة بهم ، مما يساعد على تحسن مستوى أداء العاملين في المنظمة.

٣. تنمية العلاقات الإنسانية : يسهم الاتصال في خلق وحدة المفهوم والهدف ورفع الروح المعنوية مما يؤدي إلى زيادة التفاعل الاجتماعي والعلاقات الإنسانية وتحقيق نتائج إيجابية للمنظمة والعاملين.
٤. تحقيق التنسيق في العمل : يحقق الاتصال الفعال تقارباً في وجهات نظر العاملين المختلفة مما يسهم في تحديد الرؤية الشاملة لكل جوانب العملية الإدارية ويقلل من سوء التفاهم والاختلافات التي تطرأ في محيط العمل.
٥. توعية الأفراد في المجتمع بأهداف المنظمة ونشاطها : حيث يساعد الاتصال الإداري الجيد في توطيد العلاقة بين المنظمة وأولئك الأفراد ، وتعريفهم بالظروف الاقتصادية والاجتماعية التي تعمل المنظمة في إطارها وتزويدهم بنوعية العناصر البشرية المتوفرة وفرص التدريب المتاحة وكل ذلك يؤدي إلى كسب تأييدهم للمنظمة والحد من الشائعات.
٦. توطيد العلاقة مع المجتمع : يعمل الاتصال الإداري على تدعيم العلاقة بين المنظمة وبين القوى الاجتماعية التي بإمكانها فرض تأثيرها على المنظمة وعلى تحديد أهدافها وسياساتها وقراراتها ، حيث يمكن عن طريق الاتصال الفعال مع هذه القوى كسب تأييدها وتشجيعها.
٧. تحقيق الفعالية لوظائف الإدارة : تأتي أهمية الاتصال لعلاقته المباشرة والقوية بوظائف الإدارة المختلفة كالتهيئة والتوجيه والرقابة واتخاذ القرارات [العثيمين ، ١٩٩٣م : ص ١٥-١٧].

ويرى الباحث أن الاتصال الإداري له أهمية خاصة بالنسبة للمديرين تتمثل في الاعتبارات التالية :

١. أنه يشغل جزء كبير من أعمال المديرين اليومية.
٢. القدرة على تحقيق وإنجاز الأهداف الخاصة بأية منظمة تتوقف على مدى كفاءة الاتصال الإداري التي يقوم بها المديرين وكذلك على الإمكانيات المتاحة.

٣. إنه يؤدي إلى ممارسة السلطة وتنظيم سير العمل بالمنظمات.
٤. يعد الاتصال وسيلة جيدة لتوحيد الجهود المختلفة في المنظمة والعمل على إحداث تغيير في سلوك العاملين وتوطيد العلاقة بينهم وبين المنظمة ، إضافة إلى تغيير فلسفة المنظمة وسياساتها.
٥. يلعب الاتصال دوراً بارزاً في إقامة الثقة والاحترام والتفاهم المتبادل وتوثيق العلاقات والصلات بين المنظمة وجمهور المتعاملين معها سواءً أفراداً كانوا أم مؤسسات.

### ٣/١/٢ خصائص الاتصال الإداري :

- يتميز الاتصال الإداري بعدد من الخصائص الرئيسة التي يمكن تحديدها في ما يلي :
١. إن الاتصال الإداري عملية ديناميكية: تنظر إلى الأحداث والعلاقات على أنها متغيرة غير أنها لا تحتمل أي إهمال أو تأخير لأنه يتوقف على سرعة إنجازها بكفاءة وفعالية نجاح العملية الإدارية [ زنداح ، ١٩٨٢م : ص ٧].
  ٢. إن الاتصالات عملية إنسانية: حيث تؤدي دوراً بارزاً في إقامة الثقة والاحترام والتفاهم المتبادل وتوثيق العلاقات بين المنظمة الإدارية وجمهورها من ناحية وبين الرؤساء والعاملين وزملائهم من ناحية أخرى [ زنداح ، ١٩٨٢م : ص ٧١].
  ٣. إن الاتصال الإداري عملية تفاعل بين طرفين : سواء كانا شخصين ، أم شخصاً ومجموعة من الأفراد والهدف من التفاعل تحقيق مشاركة المستقل للمرسِل في فهم الفكرة وتقبلها والتحمس لتنفيذها ، وهذا يجعل عملية الاتصالات الإدارية عملية تفاعل لها فعل ورد فعل [ فهمي وبدوي ، ١٩٩١م : ص ٦-٨].
  ٤. إن الاتصال الإداري عملية اجتماعية نفسية : يمكن للقادة استخدامها في تحريك الجماعة نحو تحقيق الأهداف المرغوبة ، كما أنها تمكن القادة من فهم

اتجاهات العاملين وتنسيق الروابط بينهم وبين أجزاء التنظيم وتنمية وتوجيه العلاقات الإنسانية داخل المنظمة [ السلمي ، ١٩٦٧م : ص ٤٠-٤١].

٥. إن الاتصال الإداري عملية مستمرة : بمعنى أنها لا تقتصر على مرحلة زمنية من نشأة المنظمة وإنما تصاحب المنظمة منذ تأسيسها لتهيئة جو العمل وتحافظ على مستنداته وتزود الباحثين والمسؤولين وغيرهم بالمعلومات والأنشطة التي تمارسها المنظمة عبر مراحل تطورها المختلفة [عليش ، ١٩٨٦م : ص ٩٧].

ولكي يحقق الاتصال الإداري فعاليته في الأجهزة الأمنية فإن هناك أربعة عناصر أساسية يجب أن تتوفر فيه وهي:

١. السرعة : تعد عاملاً حاسماً في الجوانب الأمنية ، فتأخر وصول المعلومة يؤدي إلى اضطراب الأمن ويترتب عليه آثار سلبية ، فنقل المعلومات بطريقة سريعة وحاسمة في مواقف الأزمات يساعد على مواجهتها.
٢. السرية : سرية المعلومات الأمنية تعد مطلباً أساسياً ، حيث أن تسرب هذه المعلومات يترتب عليها انعكاسات خطيرة تهدد أمن الدولة ، لذلك تحرص إدارة الاتصالات على تأمين نقل التعليمات والأوامر ومقاومة شبكات التجسس لصالح أعداء الدولة.
٣. الدقة : إن دقة المعلومات الأمنية ووضوحها تساعد على استقرار الأمن فالمعلومات الخاطئة أو الناقصة أو الغامضة قد تؤدي إلى اعتقال برىء أو إعطاء فرصة للجاني الحقيقي للهرب ، أو تعرض رجل الأمن نفسه للخطر.
٤. جمع المعلومات : لملاحقة الأحداث وتداعياتها المتوقعة يتطلب الأمر إنشاء مركز معلومات عن المجرمين الخطرين وقدراتهم وأساليبهم ورغم صعوبة التنبؤ بكافة الاحتمالات ، إلا أن توافر مثل هذه المعلومات أمر

ضروري لفعالية الاتصالات الأمنية [عشماوي ، ٢٠٠٠م: ص ص ٢٧٥-٢٧٧].

#### ٤/١/٢ أهداف الاتصال الإداري :

- يهدف الاتصال الإداري إلى تحقيق عدة أهداف يمكن تلخيصها فيما يلي :
١. تحقيق انسياب المعلومات والبيانات الضرورية لحسن سير العمل داخل المنظمة.
  ٢. تزويد العاملين بما يحتاجون إليه من معلومات عن الإجراءات والممارسات الخاصة بالعمل للقيام بمهام أعمالهم على أكمل وجه.
  ٣. وضع كافة المعلومات والبيانات الدقيقة أمام متخذي القرارات في مواقع التنفيذ والقيادات المختلفة حتى يتمكنوا من صنع قرارات سليمة ومناسبة.
  ٤. تحقيق قدر من الفهم المشترك بين مختلف الفئات في المنظمة.
  ٥. التنسيق بين جهود العاملين في المنظمة وأقسامها وإداراتها.
  ٦. نقل أهداف وخطط المنظمة إلى العاملين فيها وإلى جمهورها خارج المنظمة لكسب دعمهم وتأييدهم.
  ٧. مساعدة الإدارة على القيام بأعمالها الرئيسية في رسم سياسات المنظمة ووضع خططها واتخاذ قراراتها.
  ٨. تمكين القيادة في المنظمة من إيصال توجيهاتها وأفكارها ونصائحها إلى العاملين وفي الوقت نفسه تمكين العاملين من إيصال مقترحاتهم وآرائهم ووجهات نظرهم وشكاياتهم إلى القادة.
  ٩. شرح طريقة أداء العمل للمرووسين ، وتوضيح علاقته بباقي الأعمال في المنظمة مع تحديد معايير الأداء ، وتزويد العاملين بتغذية عكسية عن مستويات تقدمهم في الإنتاج [ علي ، ١٩٨٥م: ص ص ٩٣-٩٥].

## ٥/١/٢ عناصر الاتصال الإداري :

تتخصر أهم عناصر عملية الاتصال فيما يلي :

١. المرسل ( Sender ) : هو الشخص الذي لديه الرغبة في مشاركة الآخرين لمشاعره وأفكاره.

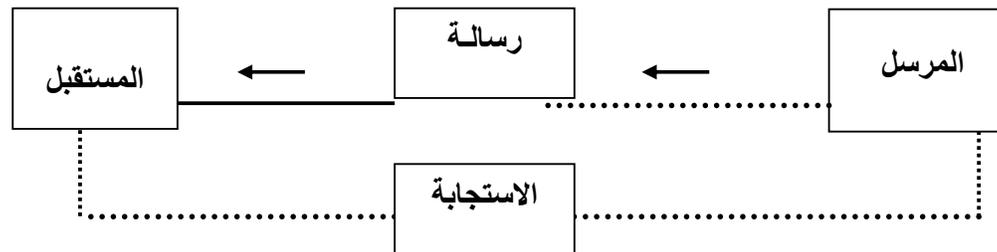
٢. الرسالة ( Message ) : هي الأسلوب الذي تخرج به الفكرة أو المشاعر من المرسل لهؤلاء الذين يود أن يشاركوه في أفكاره أو مشاعره وتتكون من رموز وحقائق وتعبيرات قد تكون كتابية أو شفوية أو تقتصر على تعبيرات الوجه أو إشارات الأصابع.

٣. قناة الاتصال ( Channel ) : وهي الوسيلة التي تنتقل عبرها الرسالة بين المرسل والمستقبل أو المستقبلين.

٤. المستقبل ( Receiver ) : هو الشخص أو المجموعة المستهدفة من عملية الاتصال والذي يريد المرسل أن يشاركوه في أفكاره أو مشاعره.

٥. الاستجابة ( Response ) : هي ردة الفعل الذي يحدث لدى المستقبل نتيجة عملية الاتصال وهل حققت التأثير أو الهدف المطلوب أم لا، والشكل رقم (١) يوضح عناصر الاتصال الإداري :

شكل رقم (١/٢) عناصر الاتصالات الإدارية



شكل رقم (١/٢) عناصر الاتصالات

المصدر: [ النمر وآخرون ، ٢٠٠٦م : ص ٣٧٨ ].

## ٦/١/٢ العوامل المؤثرة على الاتصال الإداري:

هناك عدة عوامل تؤثر على الاتصال الإداري سلباً أو إيجاباً حسب مقتضيات الموقف والهدف من الاتصال ، وتوقيت الاتصال ومهارات الاتصال ، والحالة النفسية للمرسل والمتلقي ، وحجم المنظمة والمسافة بين فروعها وطبيعة نشاطها.

فإذا كانت هذه العوامل إيجابية ، فإن عملية الاتصال تحقق الهدف منها ، أما إذا كانت سلبية ، فإنها تخفق في تحقيق الهدف من الاتصال ، وبالتالي تنعكس سلباً على أداء المنظمات الإدارية بصفة عامة والمنظمات الأمنية بصفة خاصة نظراً لفقد المميزات التي يُتيحها الاتصال وهي :

١. **ظروف الموقف:** هناك عدة اعتبارات اجتماعية تؤثر على الأفراد فقد يكون الاستعداد لإرسال أو تلقي الاتصال إيجاباً ، أو سلباً فالإتصال يكون أسهل عندما يحب الطرفان كل منهما الآخر.
٢. **الهدف:** إذا كان الهدف عبارة عن تبادل المنفعة وإشباع رغبات طرفي الإتصال يكون الإتصال سهلاً ، وإذا تم الإتصال بناءً على رغبة طرف واحد فيكون من المتعذر حصول الفائدة.
٣. **التوقيت:** التوقيت غير المناسب يحبط عملية الإتصال فالإتصال قبل الانصراف في يوم العمل الذي يسبق العطلة غير مجدي لأن كل طرف يفكر في برنامج العطلة.
٤. **مهارات الإتصال:** تلعب مهارات الإتصال دوراً كبيراً في فهم واستقبال الرسالة فكلما زادت مهارات الإتصال كلما زاد فهم الرسالة.
٥. **الحالة النفسية:** يتأثر كل من المرسل والمستقبل بالوضع النفسي أثناء الإتصال فإذا كانت الحالة النفسية جيدة تنجح عملية الإتصال وتتسم بالسهولة والعكس [عامر، ١٩٨٦م: ص ٤٣-٤٤].

٦. حجم المنظمة والمسافة بين فروعها وطبيعة نشاطها : تتأثر عملية الاتصال أساساً بحجم المنظمة وبطبيعة النشاط الذي تمارسه ، إذ تسود الاتصالات الرسمية مثلاً في المنظمات والأجهزة العسكرية بحيث تسيرها من مبدأ التسلسل الهرمي ، بينما تقل الاتصالات الرسمية في المنظمات العلمية والفنية ، كما تتأثر عملية الاتصالات بعدد الوحدات التي تتضمنها المنظمة وبالتوزيع الجغرافي لهذه الوحدات ، ففي المنظمات كبيرة الحجم يجب أن يكون هناك مصدر موحد للمعلومات والبيانات ، كما يجب أن تحدد قنوات تبادل المعلومات بوضوح لا يحتمل معه أي لبث ، والإدارة الناجحة هي التي الناجحة هي التي تشجع تدفق المعلومات بين الوحدات الإدارية بصفة مستمرة لكي تكون القرارات رشيدة والإجراءات سليمة [ النمر وآخرون، ٢٠٠٦م: ص٣٨].

#### ٧/١/٢ مقومات الاتصال الفعال :

لا يتحقق نجاح الاتصال بمجرد وضوح الهدف من الاتصالات وتوافر الطرق والوسائل المختلفة لإرسال واستقبال المعلومات ولكن هناك مجموعة من المقومات الأساسية التي يجب توافرها لكي يحقق الاتصال فعاليتها وهي:

١. توفير نظام معلومات فعال يتضمن تدفق واستمرارية وكفاية البيانات والمعلومات المطلوب إرسالها بطريقة سهلة مفهومة.
٢. دقة ووضوح المعلومات المطلوب إرسالها من شخص لآخر.
٣. اختيار الوقت المناسب لنقل المعلومات من المرسل إلى المستقبل مع ضرورة التعرف على مختلف الظروف العملية والبيئية المحيطة بمستقبل الرسالة لضمان قبوله وتنفيذه لمضمون الرسالة الاتصالية.
٤. دراسة قدرات العاملين المستقبلين من الجوانب الفنية والعلمية والسلوكية.

٥. وضوح الهدف من الرسالة بصورة تتناسب مع المعاني المستخدمة.
٦. ضرورة توفير لغة مشتركة ومفهومة بين العاملين الداخليين في عملية نقل المعلومات [ الشعلان، ٢٠٠٢م: ص ص ١٤٢-١٤٣ ].

**ويلخص درويش وتكلا مقومات الاتصال الفعال التي يتفق عليها كثير من علماء الإدارة في خمسة مقومات هي :**

١. فكرة واضحة ومحددة تماماً في ذهن صاحب الرسالة.
٢. قدرة المرسل على نقل الفكرة بأسلوب واضح معبر عنها.
٣. استعداد الشخص الآخر لاستقبال الفكرة المرسالة له.
٤. قدرة هذا الشخص على استيعاب المقصود من الرسالة المرسلة.
٥. قدرته على تنفيذ ما جاء بالرسالة المرسلة [ درويش وتكلا، ١٩٩٥م: ص ص ٥،٧ ].

ويرى الباحث أن تلك المقومات ترتبط ارتباطاً وثيقاً بعملية الاتصال في الأجهزة الحكومية بصفة عامة وفي جهاز الأمن العام بصفة خاصة من حيث أنه من الضروري توافر مهارات الاتصال لدى العاملين مثل استقبال المعلومات من الرؤساء والقادة في العمل بطريقة صحيحة ومحددة لإمكان تنفيذها في الإطار الخاص بها ، بالإضافة إلى إن عملية الاتصال تتجه إلى تنشيط التفاعل بين العاملين ومع الرؤساء من خلال الحصول على رد فعل وصياغته في شكل مرتبط بأهداف العمل في هذا المجال. كما يتضح من العمل بالأجهزة الأمنية في مديرية الأمن العام أن بيئة الاتصال لها أهمية واضحة من حيث أن المناخ السائد في العمل والعلاقات الودية والرسمية الواضحة والمحددة للأدوار والمسئوليات تؤثر في تحقيق أهداف العمل.

## ٨/١/٢ معوقات الاتصال :

تواجه عملية الاتصال في كافة المجالات معوقات قد تعيق أو تعطل استمرارية عملية الاتصال أو تحد من إحداث التأثير المرغوب حدوثه. على الرغم من اتفاق علماء الإدارة والإعلام على أهمية معوقات الاتصال وخطورة تأثيرها على تبادل الأفكار والاتجاهات بين الأفراد والمنظمات ، إلا أنهم يختلفون في تحديد معوقات الاتصال من مجال إلى مجال آخر ومن جهاز إلى جهاز آخر، ومن بيئة لأخرى ، وكذلك تختلف تصنيفات وتقسيمات تلك المعوقات، من مكان لآخر، حسب نظرة واهتمام كل كاتب لطبيعة ومضمون هذه المعوقات ، وقد تختلف تلك المعوقات داخل الأقسام التي تعمل في جهاز معين لأن الأهداف والإجراءات والأعمال تختلف من وحدة إدارية إلى وحدة أخرى.

لذا اختلفت تصنيفات وتقسيمات تلك المعوقات باختلاف اهتمام العلماء وتركيزهم على جانب من المعوقات دون الجانب الآخر ولأن معوقات الاتصال تعتبر من أهم أسباب فشل المنظمات في تحقيق أهدافها لأن هذه المعوقات تحول دون تنفيذ الأعمال والمهام بكفاءة وفعالية وتؤدي إلى تأخر إنجاز الأعمال نتيجة عدم وصول التعليمات في الوقت المناسب وكذلك عدم قدرة الإدارة على التدخل لعلاج السلبيات في الوقت المناسب نظراً لصعوبة الاتصالات مما يترتب عليه زيادة الفاقد في إنتاجية المنظمة، وتبديد الوقت والجهد فيما لا طائل منه وبالتالي يؤدي إلى بطء الأداء وتدني مستواه.

والمعوقات هي " مجموعة من العوامل التي تعوق وتؤثر على مضمون المعلومات المتبادلة في عملية الاتصال ، ويتضمن ذلك تحريف المضمون بسبب خواص المستقبل والإدراك الانتقائي والمشكلات اللغوية والتوقيت ، والكم الهائل من المعلومات" [ سيزلاقي ووالاس ، ١٩٩٢م : ص ٦٢٣].

ويقصد أيضاً بمعوقات الاتصال " كافة المؤثرات التي تمنع عملية تبادل المعلومات أو تعطيلها ، أو تؤخر إرسالها أو استلامها ، أو تشوه معانيها ، أو تؤثر في كميتها" [عبد الوهاب، ١٩٨٧م : ص ١٩٥].

وتختلف معوقات الاتصال من مجال إلى آخر ومن جهاز إلى آخر ومن بيئة لأخرى وكذلك تختلف تصنيفات وتقسيمات تلك المعوقات من مكان لآخر، حسب نظرة واهتمام كل كاتب لطبيعة ومضمون هذه المعوقات وقد تختلف تلك المعوقات داخل الأقسام التي تعمل في جهاز معين لأن الأهداف و الإجراءات والأعمال تختلف من وحدة إدارية إلى وحدة أخرى ، تتعدد أشكال العوائق ومصادرها بتباين المواقع الجغرافية للمنظمات أو بتباين إمكانياتها ومراحل .

ولما كانت المنظمة التي تتناولها الدراسة ذات طابع أمني، فقد تناول الباحث معوقات الاتصال الإداري من خلال عدة أبعاد وهي على النحو التالي:

#### ١/ ٨/ ١/ ٢ المعوقات الإدارية:

تعمل الإدارة على حسن استخدام الموارد المادية والبشرية لتحقيق أهداف معينة ، وهي في سبيل ذلك تزاوّل مجموعة من الأنشطة والممارسات الإدارية مثل : التخطيط والتنظيم والمتابعة والرقابة واتخاذ القرارات ، فالإدارة عبارة عن عملية صناعية مستمرة تنسم بالديناميكية والحركة حيث التفاعل والتداخل والتكامل بين أنشطتها المختلفة في صورة ما يعرف بعملية الإدارة المتكاملة معتمدة في ذلك على جمع البيانات ، ودراسة المتغيرات والظروف المحيطة وتحليلها وتغيير المسارات حسب المواقف الإدارية من خلال العلاقات التداخلية بين السياسات والأنشطة المتباينة وتأثير كل منها على الأخرى. ولذا يرى الباحث أنه كلما كانت هناك وسائل مناسبة تهدف إلى التوصل لنظام متكامل يخدم أهداف المنظمة ، ويعكس تحليل ردود الفعل على

كافة المستويات كلما حقق الاتصال أهدافه بالأجهزة التي ينفذ فيها على أعلى مستوى.

#### ٢/ ٨/١/٢ معوقات الاتصال الخاصة بالعمل:

يواجه الاتصال العديد من المعوقات الخاصة بالعمل ومن هذه المعوقات مايلي:

أ - معوقات الاتصال المتعلقة بطبيعة العمل ومن أهمها مايلي:

١. تداخل الاختصاصات في العمل وعدم وضوحها.
٢. عدم تحديد الأهداف بدقة.
٣. صعوبة وجود نظام لقياس الإنتاجية.
٤. سوء الاتصال بين أفراد الجماعة الواحدة.
٥. عدم وضوح المصطلحات التي تتضمنها لوائح ونظم العمل للعاملين وعدم تزويدهم بكتيبات توضح ذلك.
٦. عدم وجود وصف وظيفي يحدد أبعاد العمل.
٧. عدم الاستفادة من وسائل التقنية الحديثة كالمعدات والطرق والأساليب المتطورة لتسهيل الأداء وإتمامه بكفاية عالية.
٨. عدم تنمية قدرات الأفراد من أجل تحسين الأداء.
٩. عدم تشجيع التغذية المرتدة للمعلومات لإتاحة الفرصة للعاملين للتعبير عن آرائهم وإعطاء وجهة النظر فيما يرتبط بطبيعة العمل [ عامر، ١٩٨٦م: ص ١٤١-١٤٢].

ب - معوقات الاتصال المتعلقة بالجانب البيئي للعمل والتي منها:

١. عدم ملاءمة مكان العمل من حيث الحجم أو طريقة التنظيم.
٢. عدم ملاءمة درجة الحرارة.
٣. عدم ملاءمة الإضاءة.
٤. عدم الانسجام والاختيار الأمثل لفترات الراحة [ عامر، ١٩٨٦م: ص ١٤٢].

### ج - معوقات الاتصال المتعلقة بالجانب الاجتماعي للعمل :

- ١ . عدم وضع الفرد المناسب في المكان المناسب.
- ٢ . عدم اتفاق نوعية العمل مع الدراية العلمية والخبرة العلمية.
- ٣ . عدم تنمية قدرات ومهارات الأفراد.
- ٤ . انعدام التنسيق بين جهود الأفراد.
- ٥ . المشكلات المرتبطة بادراك الإنسان ونظراته للآخرين ومشاعره نحوهم.
- ٦ . المشكلات المرتبطة ببرامج التدريب وتنمية مهارات الأفراد.
- ٧ . المشكلات المرتبطة بتقييم الأداء.
- ٨ . المشكلات المرتبطة بنظرة الشخص إلى الآخرين.
- ٩ . المشكلات المرتبطة بالمؤثرات الإنسانية وأثرها في انسياب المعلومات [ عامر، ١٩٨٦م: ص ١٤٠].

### د - معوقات الاتصال المرتبطة بالجانب الثقافي للعمل ومن هذه المعوقات:

- ١ . عدم تزويد العاملين بالمعلومات والبيانات اللازمة : المرتبطة بالبدائل المختلفة عند التقاعد وعدم تهيئتهم لذلك [ عامر، ١٩٨٦م: ص ١٤٠].
- ٢ . زيادة الفجوة في الفروق الثقافية بين العاملين : تمثل الفروق الثقافية بيئة مناسبة لسوء الاتصال بين الرؤساء والمرؤوسين [ بووهر، ٢٠٠٣م : ص ٥١٣].
- ٣ . صعوبة اللغة المستخدمة : إذا كانت اللغة المستخدمة في الاتصال بسيطة وسهلة فإنها تساهم في نجاح عملية الاتصال ، بينما إذا كانت معقدة وصعبة ومبهمة فإنها تعوق عملية الاتصال [العثيمين، ١٩٩٣م: ص ٢٩].

### هـ - معوقات الاتصال المتعلقة بالجانب النفسي والذهني للعمل ومنها :

- ١ . قلة التفاعل بين الإدارة والعاملين.
- ٢ . عدم الإحساس بالانتماء إلى جماعة العمل.
- ٣ . إهمال المديرين للعوامل النفسية المرتبطة بالصحة العقلية على حساب العوامل الفنية أو التنظيمية.

٤. اختلاف الاهتمامات الشخصية للعاملين بما يؤثر على الأداء الوظيفي.
٥. عدم إدراك الكثير من المؤشرات النفسية المتعلقة بأحاسيس الأفراد من خوف وتعصب وإحساس بالظلم ، وانعدام العدالة ، مما قد يؤدي إلى تشويه المعلومات [ عامر ، ١٩٨٦م : ص ١٤٠ ].

### ٣/ ٨/١/٢ معوقات الاتصال المتعلقة بالعاملين :

١. عدم وجود مقاييس للإنتاجية.
٢. إهمال أهمية العنصر الإنساني.
٣. عدم إدراك دوافع المرسل.
٤. المشكلات الناجمة عن إهمال دراسة الخصائص النفسية للمستلم.
٥. اختلاف القول عن الفعل.
٦. عدم فهم الرسالة المعطاة .
٧. تشويه المعلومات بسبب اختلاف وجهات النظر بين الأفراد [ عامر ، ١٩٨٦م : ص ١٤٨-١٥١ ].
٨. عدم ملاءمة قنوات الاتصال أو استخدام وسيلة الاتصال غير المناسبة [ بابكر ، ٢٠٠١م : ص ١١ ].
٩. عدم القدرة على التركيز والتصرف.
١٠. الفروق الفردية : اختلاف الناس في رغباتهم واتجاهاتهم وميولهم وقدراتهم يجعل هناك تبايناً في إدراك الرسالة وفهمها ، فكلما زادت القدرة على إدراك وفهم الرسالة كلما نجحت عملية الاتصال والعكس صحيح.
١١. معوقات نفسية : إن تدفق المعلومات بين الرئيس والمرؤوس يحددها درجة استعداد الرئيس لتقبل أو رفض آراء المرؤوس ، فالرئيس الذي يتضجر ويضيق من اتصالات مرؤوسيه يجعلهم يحجمون عن تزويده بالمعلومات.

١٢. الإفراط في الاتصال : إن الإفراط في الاتصال يعيق عملية الاتصال لن فيه عبء على المتصل وقد يفوق طاقته الاستيعابية [ العثيمين ، ١٩٩٣م : ص ص ٣٩-٤١].

١٣. التحريف : هو التغيير غير المقصود في معلومات الرسالة أو أجزاء منها أثناء مراحلها صعوداً أو هبوطاً عبر قنوات الاتصال.

١٤. التصفية : هي عملية التحكم في إخراج وتوفير المعلومات أو حبسها عن من يطلبها فالمعلومات تساوي القوة، لأن من يمتلكها يمتلك سلطة المعرفة ، ولذلك يمكن للأفراد التحكم في نوعية وكمية المعلومات التي يسمحون بخروجها وتوفيرها ، كما يمكن أن يحبسونها كلها أو جزء منها ويطلعون عليها من يشاءون من الأفراد الذين يعتقدون أنهم لن يقللوا من قوتهم في امتلاك المعلومات ، ولتلافي ذلك يجب توفير عامل الثقة بالمنظمات [ قوته ودياب، ٢٠٠٢م : ص ص ٩٤-٩٥].

١٥. زيادة التحميل : هي عملية تحميل قنوات الاتصال بكم هائل من المعلومات والبيانات لحد الإغراق ، مما يؤدي إلى عرقلة الاتصالات للأسباب التالية :

١٦. إضفاء الصفة غير الشخصية على التعامل : يؤدي افتقار الاتصالات الإدارية لعنصر التخصيص إلى شعور الأفراد بالتباعد بسبب زيادة التعاملات الرسمية ، لذلك يفضل بعض الأفراد الاتصال الشخصي اللفظي لأنه يشعرهم بشخصيتهم وبأهميتهم ويقلص من حدة الرسميات ويزيد من شعورهم بالولاء والانتماء للمنظمة [ قوته ودياب، ٢٠٠٢م : ص ص ٩٥-٩٦].

٤/ ٨/ ١/ ٢ معوقات الاتصال المتعلقة بخبرات وكفاءة من يقوم بالعمل :

أن المعوقات المرتبطة بخبرات وكفاءة من يقوم بالعمل وتؤثر في عملية الاتصال ما يلي :

١. **معوقات شخصية** : ويقصد بها مجموعة المؤثرات التي ترجع إلى المرسل والمستقبل من عملية الاتصالات وتحدث فيها أثراً عكسياً ونعزى هذه المعوقات بصفة عامة إلى الفروق الفردية التي تجعل الأفراد يختلفون في حكمهم وفي عواطفهم وفي مدى فهمهم للاتصال والاستجابة له ، ومن هذه المعوقات تباين الإدراك لدى الأفراد واختلاف فهمهم للأمور وعدم تفسيرهم للمواقف تفسيراً سليماً ، وضعف الثقة بينهم ، مما يؤدي إلى عدم تعاونهم وبالتالي حجب المعلومات عن بعضهم البعض مما يعقد عملية الاتصالات ويحد من فاعليتها [النمر وآخرون ، ١٩٩٧م : ص٣٨٨].

٢. **القصور وعدم الخبرة في مهارات التحدث** : يقوم الفرد باستيفاء كل عناصر الموضوع عند الحديث من حيث المحتوى ، ولكنه يفشل في استخدام حركاته وصوته بصورة تضمن وصول الحديث للمستهدفين وإدراكهم له ، كذلك المبالغة في الاتصال حيث يقوم الفرد بالاتصال بالآخرين في كل شيء ومن الموضع الواحد عدة مرات مما يفقد عملية الاتصال أهميتها وتأثيرها في كلا الحالتين [هلال ، ١٩٩٦م : ص٨٣].

٣. **حادثة العمل بالأجهزة التي يعمل فيها الأفراد** : يرى الباحث أن خبرات وكفاءة العاملين ترتبط ارتباطاً وثيقاً بحدثة أو قدم العمل بالأجهزة من حيث أن العاملين حديثي العهد بالعمل لديهم خبرات قليلة بالمقارنة مع القدامى ، كذلك فإنهم قد لا يتميزون بالكفاءة عند التحاقهم بالعمل وحتى وإن توفرت لديهم بعض الخبرات لأن طبيعة المناخ التنظيمي والتقنيات المتبعة في كل جهاز ومنظمة سوف تختلف تبعاً لطبيعة العمل بالجهاز. وكذلك الأهداف التي يسعى إلى تحقيقها ولذلك كان من الضروري التعرف على خبرات وكفاءة العاملين عند التحاقهم بالعمل والتأكد من مدى ملائمة تلك الخبرات للعمل الحالي بالجهاز الذي يعملون فيه كذلك السعي نحو تطوير وتنمية تلك الخبرات بما يتمشى مع الأساليب الحديثة في العمل بغية تحقيق كفاءة الأداء في تلك الأجهزة.

## ٥/ ٨/١/٢ المعوقات التي تعزى لوسائل وأدوات الاتصال :

ينطوي أي نوع من الاتصال على دعاية كافية وهناك وسائل دعائية متعددة طبقاً لاختلاف وسائل الاتصال. والواقع أن تطوير وسائل الاتصال قد يسر قدرة الداعية على دعم الاتصال بملايين الناس [جابر، ١٩٩٨م : ص ٢٣٩].

وحيث أن وسائل الاتصال تختلف من حيث مكوناتها ومزاياها وعيوبها بما يحدد درجة الكفاءة فيها من خلال ارتباطها بمدى تحقيق أهداف الاتصال والحصول على التغذية العكسية لعملية الاتصال ، لأن الاعتماد على وسيلة غير محققة للهدف إنما يعد عائقاً من معوقات الاتصال.

ويرى الباحث في هذا المجال أن بعض الأجهزة قد لا يتوفر لديها الوسائل والأجهزة التكنولوجية الحديثة التي تسعى إلى القيام بأهداف الاتصال بكفاءة واضحة ، خاصة في مجتمع تطورت فيه تلك الأجهزة والوسائل ، ومن جهة أخرى فإن طبيعة العمل في الأجهزة الحكومية سواء المدنية أو العسكرية ومنها جهاز الأمن العام ، تتطلب استخدام تلك الأجهزة الحديثة وعند عدم توفرها أو استخدام وسائل قديمة وغير متطورة ، فيمثل ذلك من المعوقات الواضحة في عملية الاتصال.

## ٦/ ٨/١/٢ المعوقات التنظيمية :

هي المعوقات التي تظهر نتيجة لطبيعة تنظيم المنظمة وسياساتها وأهدافها وأساليب العمل التي تستخدمها لإنجاز المهام والواجبات طبقاً لطبيعة نشاط المنظمة. ولما كان الهيكل التنظيمي لأي منظمة من المنظمات الإدارية أو الأمنية يحدد الاختصاصات والمسؤوليات أمام العاملين ويوضح خطوط السلطة والمستويات التنظيمية ، ويعين مدى مركزية اتخاذ القرارات ومستوى العلاقات الرسمية بين أفراد التنظيم وأسلوب تدفق المعلومات والبيانات ، فإن فعالية الاتصال الإداري تتوقف على مدى مرونة وتحديث الهياكل التنظيمية ،

وأيضاً ترتبط المعوقات التنظيمية للاتصال الإداري ارتباطاً وثيقاً بالهيكل التنظيمي للمنظمة. وفيما يلي نبذة موجزة عن أهم المعوقات التنظيمية التي تحول دون فعالية الاتصال الإداري.

١. انخفاض كفاءة الهيكل التنظيمي : تتعدد أوجه القصور التي تؤدي إلى انخفاض كفاءة الهيكل التنظيمي ، وربما يرجع أوجه القصور " إلى عدم وجود هيكل تنظيمي يحدد بوضوح مراكز الاتصال وخطوط السلطة الرسمية في المنظمة ، مما يجعل القيادات الإدارية تعتمد على الاتصال غير الرسمي ، الذي لا يتفق في كثير من الأحيان في أهدافه مع الأهداف التنظيمية " [ النمر وآخرون ، ٢٠٠٦م : ص ٣٨٨].

كما تتمثل انخفاض كفاءة الهيكل التنظيمي في تقادمه وجموده وعدم مواكبته للظروف والمتغيرات التي تمر بها المنظمة ، وتركيزه على السلطة المركزية ، وهذا يعيق تشجيع الاتصالات الأفقية والصاعدة ويؤدي إلى حالة من الجمود والعزلة بين الإدارات والشعب والأقسام والعاملين ، تفرز جزراً تنظيمية منعزلة في المنظمة [حجازي وعبد الفتاح، ١٩٨٧م : ص ص ١٤-١٥].

ويحرم القائد من النظرة الشاملة للمنظمة على أنها تركيبة كلية من مجموعة من الأجزاء ذات العلاقات المتداخلة ، ويؤدي إلى إغفال أهمية التنظيم غير الرسمي وظهور الكثير من صور النزاعات [ عامر، ١٩٨٦م: ص ١٦٣].

كما يتضح قصور الهيكل التنظيمي من خلال عدم تحقيقه لوظائفه بسبب تداخل الاختصاصات والمسؤوليات والصلاحيات ، وتعدد الوحدات الإدارية وافتقارها إلى التنسيق وصعوبة تنفيذ المراقبة بالدرجة المحققة لانتظام سير العمل ، وزيادة البعد بين الإدارة العليا

والمستويات الدنيا في التنظيم وتشتت الاتصال بسبب اختلال الهيكل التنظيمي [محمد، ١٩٨٣م : ص ٣٣٤].

٢. الحجم الكبير للمنظمة : أن تعدد المستويات الإدارية يؤدي إلى طول خطوط الاتصال مما يعرض المعلومات والبيانات إلى التشويه أو الحجب أثناء مرورها بين المستويات الإدارية المتعددة بالمنظمة. حيث يتم في الاتصالات الصاعدة حجب الأخبار غير السارة عن الرؤساء الإداريين من أجل إخفاء الحقيقة أو بطء تدفقها، كما يتم في الاتصالات الهابطة تشويه التوجيهات والتعليمات التي تصدرها القيادات إلى المرؤوسين بسبب تباين التفسير مما يؤدي إلى فهم خاطئ للمعلومات كما يؤدي تعدد المستويات الإدارية في المنظمة إلى التباعد في العلاقات الاجتماعية بين العاملين مما يؤدي إلى صعوبة تبادل المعلومات وتدفقها بين أجزاء التنظيم المختلفة [ شيحا، ١٩٨٣م: ص ص ٤٠٢-٤٠٣].

إن كبر حجم المنظمة يعوق عملية الاتصال ، لأن المسافة البعيدة بين المراكز والفروع تؤثر في عملية نقل المعلومات التي غالباً ما تتعرض للتحريف والتعديل [ العثيمين ، ١٩٩٣م : ص ٤٠].

٣. التخصص : قد يكون التخصص - وهو أحد الأسس التي يقوم عليها التنظيم - من معوقات الاتصال وذلك في الحالات التي يشكل فيها الفنيون والمتخصصون جماعات متباينة لكل منها لغتها الخاصة وأهدافها الخاصة التي يصعب معها الاتصال بغير الفنيين المتخصصين. هذا بالإضافة إلى أن ميل الفرد المتخصص إلى التحيز إلى تخصصه يضر بمصالح المنظمة كلها حيث يتركز الاهتمام على

مصلحة قسم أو إدارة واحدة عند معالجة المشكلات أو اتخاذ القرارات. كما أن عدم توافق التخصص مع طبيعة العمل يؤدي إلى عدم فعالية الاتصال من خلال ما يشعر به العاملون من إحباط حينما ينظر الفرد إلى طبيعة عمله على أنها أقل من مستواه العلمي ، أو التخطيط عندما لا يتمكن الموظف من النهوض بأعمال لم يتدرب عليها أو لديه المهارات اللازمة للقيام بها وهذا بدوره يعوق فعالية الاتصال الإداري [ زويلف واللوزي ، ١٩٩٣ م : ص ٣١].

٤. عدم وضوح سياسة الاتصال : يترتب على عدم وضوح سياسة الاتصال تبني بعض القادة الإداريين سياسات خاطئة تجاه عملية الاتصال مثل : سياسة الباب المغلق وهذه تشكل حاجزاً بين العاملين وزملائهم أو بين القادة والمرؤوسين بما يعوق تدفق المعلومات [ شيحا ، ١٩٨٣ م : ص ص ٤,٥-٤,٦].

كما أن عدم وجود سياسة واضحة لدى المنظمة تعبر عن رؤيتها لأهمية الاتصالات ودورها في تحقيق المهام التنظيمية والأهداف المرغوبة ، وكذلك عدم تحديد قنوات الاتصال وأساليبه يشكل صعوبة تحول دون تحول تحقق فعالية الاتصال الإداري حيث يساعد ذلك في تكوين اتجاهات أكثر سلبية لدى العاملين والقيادات تجاه الاتصال مما لو كانت هناك سياسة واضحة ومحددة للاتصال.

إن عدم وضوح نظام الاتصال يعد من المعوقات التنظيمية للاتصال الإداري مما يترتب عليه أحياناً تشويه في المعلومات المتبادلة أو مبالغة في تدفق المعلومات بصورة تفوق قدرة المستقبل لها على

استيعابها والاستفادة منها ، أو الإقلال من الاتصالات بصورة تؤثر في حجب المعلومات وقلة تدفقها [ التويجري، ١٩٨٨م : ص ١٢٧].

٥. الاعتماد الزائد على اللجان : إن اللجان ليست هدفاً تنظيمياً في حد ذاته وإنما هي وسيلة لتحقيق التنسيق بين الإدارات المختلفة في المنظمة والمساعدة في التغلب على المشكلات التي تواجهها ، وإذا أحسن تشكيل اللجان واختيار أعضائها وتحديد مهامها تحديداً واضحاً فإنها تسهم في تحقيق فعالية الاتصال الإداري بالمنظمة غير أن الاعتماد الزائد على اللجان في كل صغيرة أو كبيرة وسوء تكوينها وعدم تحديد اختصاصها يجعلها معوقاً من المعوقات التنظيمية التي تحد من كفاءة الاتصال الإداري [ محمد ، ١٩٨٣م : ص ٣٣٦].

٦. افتقاد إدارة المعلومات : مما لاشك فيه أن ممارسة العمل الإداري واتخاذ القرارات تتوقف على كمية ونوعية البيانات والمعلومات المتاحة أمام صانعي القرار ، لذا فإن المنظمات الإدارية المعاصرة في أشد الحاجة إلى وجود وحدة تنظيمية لجمع البيانات والمعلومات اللازمة للتخطيط ورسم السياسات وقياس اتجاهات الرأي العام ومعرفة اتجاهات العاملين واحتياجاتهم والمشكلات التي تواجههم وعدم وجود مثل تلك الوحدة التنظيمية سوف تعوق فعالية الاتصال الإداري [ محمد، ١٩٨٣م : ص ٣٣٧].

لذا يطالب النمر وزملاؤه بضرورة وجود فئة من الأخصائيين الأكفاء في مجال الاتصال لمعاونة الإدارات التنفيذية في تطبيق سياسة الاتصال من خلال إنشاء إدارة ضمن الهيكل التنظيمي يكون من واجباتها " تحقيق التنسيق بين الإدارات والأقسام المختلفة بالمنظمة

وربط المنظمة بالمجتمع الذي تعيش فيه وتقصي مشكلات الاتصال ومعوقاته في مواقع التنفيذ والوقوف على نقاط الضعف في خطوط الاتصال والتقدم بالاقتراحات للتغلب عليها" [ النمر وآخرون ، ٢٠٠١م : ص ٣٩].

٧. تعدد المستويات الإدارية : يعد تعدد المستويات الإدارية عقبة من العقبات المؤثرة على فعالية الاتصال بين الطبقات الإدارية المختلفة وتعدد المسؤولين بهذه المستويات ، كما أن كثرة تسلسل الأوامر قد يؤدي إلى عدم فعالية الاتصال نتيجة مرور موضوع الرسالة على عدة مستويات إدارية ، مما يستغرق زمناً أطول بالإضافة إلى احتمال تعرض مضمون الرسالة ومحتوياتها للتحريف أو التعديل [ قوته ودياب ، ٢٠٠٢م : ص ٩٧].

٨. نطاق الإشراف : تتأثر أساليب وطرق الاتصال باتساع أو ضيق نطاق الإشراف ، فعند اتساع وزيادة نطاق الإشراف يشعر المسؤول أن سلطته اتسعت ، وأن جميع العاملين لديه مسؤولون عن تنفيذ أوامره وهذا قد يدفعه إلى الاعتقاد بحتمية تنفيذ أوامره دون مناقشة ، مما يؤثر على اتصالاته بموظفيه نظراً لتردده في استقبال الاتصالات ، أو تقليصه من معدلات تعامله وتعاونه مع رئيسه ، أو يرفض القيام بالمطلوب ، أو يتجاهل محتوى ومضمون الرسالة [ قوته ودياب ، ٢٠٠٢م : ص ٩٨].

٩. تعدد مسؤوليات المدير : تعدد مسؤوليات المدير تعد إحدى عقبات الهيكل التنظيمي في الاتصالات، نظراً لتأثيرها على أساليب وطرق الاتصال ، فنتيجة زيادة حجم العمل باضطراد وشعور المدير بعدم القدرة على

إنجاز العمل في الوقت المحدد ، فإنه يقلص من عمليات الاتصال لتوفير الوقت الذي تستغرقه في إنجاز العمل مما قد يؤدي إلى تسرب المعلومات نتيجة عدم ارتياح المسؤولين للأضرار الناجمة عن قلة الاتصالات.

١٠. **الحواجز المصطنعة :** عندما يميل الهيكل التنظيمي إلى التعدد في المستويات الإدارية وخصوصاً مستويات الإدارة الوسطى يبدأ بعض مديري هذا المستوى في الاعتقاد بأن موظفي المستويات الدنيا على بعد كبير مما يجري في الإدارة العليا ، وبناء على هذا يعتقدون بعدم جدوى معرفة هؤلاء الموظفين بأهداف وتطورات المنظمة ، وبذلك تعمل الإدارة الوسطى كحاجز أو مانع في طريق تدفق الاتصالات بين المستويات العليا والمستويات الدنيا [ قوته ودياب ، ٢٠٠٢م: ص ٩٩].

### ٧/ ٨/١/٢ المعوقات الذاتية :

وهي مجموعة المؤثرات التي تُعزى إلى شخصية المرسل والمستقبل في عملية الاتصال وتؤثر فيها سلباً أو إيجاباً ، وتتركز بصفة عامة في الفروق الفردية بين العاملين التي تؤدي إلى اختلاف عواطفهم وميولهم واتجاهاتهم ، وإلى تباين إدراكهم وتفسيراتهم للمعاني والرموز وإلى صدور استجابات وردود أفعال مختلفة إزاء رسائل الاتصال يترتب عليها استمرار التواصل أو توقف الرغبة في الاتصال. وفيما يلي نبذة موجزة عن أهم المعوقات الذاتية التي تحول دون فعالية الاتصال الإداري :

١. **تباين الإدراك :** يتعرض العاملون في المنظمات إلى أنواع متعددة من المثيرات المادية والمعنوية من أوامر شفوية ، أو رسائل مكتوبة أو أحداث جارية ، وتتسلسل عملية الإدراك في ثلاث خطوات هي: { الوعي والانتباه للمنبه ، وترجمة المنبه إلى رسالة ، وتحديد الفعل أو السلوك المناسب } .

ولا تتفق درجة ردود أفعال العاملين مع تقديراتهم إزاء المواقف بسبب اختلاف ذاتية العاملين التي هي نتيجة طبيعية لخصائصهم الموروثة والمكتسبة وتفاعلها مع المؤثرات البيئية المحيطة بهم [ سيزلاقي ووالاس، ١٩٩٢م: ص ٦٤].

والإدراك عملية عقلية انتقائية معقدة ، تعطي صورة معينة في ذهن العامل للعالم قد تكون مختلفة عن الصورة الواقعية ، مما يترتب عليه فهم مختلف للمعلومة وردود فعل مختلفة إزاءها [ بدر، ١٩٨٧م : ص ٣٠].

وذلك بسبب أن العاملين يتجاهلون في تفسيراتهم وإدراكهم المعلومات التي تتعارض مع أفكارهم ومعتقداتهم ، وهذا الانتقاء الإدراكي هو ما يسبب الفهم المختلف للرسائل ويشكل عائقاً مهماً من المعوقات الذاتية للاتصالات الإدارية.

٢. **الاتجاهات السلبية** : تؤدي اتجاهات العاملين دوراً مهماً في عملية الاتصال فاتجاهات المرسل نحو الموضوع الذي يقوم بنقله ، نحو مستقبلتي الرسالة، ونحو وسيلة الاتصال ذاتها من الأمور الأساسية المؤثرة في تحقيق فعالية الاتصال الإداري ، وهذه الاتجاهات تشكل وجهات نظر متباينة تؤثر في تحديد سلوك العاملين وتصرفاتهم والاتجاهات السالبة تعني وجهات نظر معارضة لشخص أو موقف أو قضية معينة ، وغالباً ما تحول تلك الاتجاهات السالبة دون فعالية الاتصال، ولعل أبرز أمثلة للاتجاهات السالبة التي تحد من نجاح الاتصال ما يلي

أ. **التعصب للأفكار والآراء** : يسيطر على بعض العاملين شعورهم بأنهم يعرفون كل شيء وأن أفكارهم هي الصحيحة والمهمة في الموضوع وهذا الاتجاه يغلق سبل الاتصال بالآخرين لعدم الاستعداد إلى الاستماع

إلى آراء الغير أو مناقشتها وتقبلها وهذا يحول دون نجاح الاتصال الإداري.

ب. حبس المعلومات : يميل بعض العاملين إلى الاحتفاظ بالمعلومات لأنفسهم إما رغبة في الظهور بالخبرة أو خوفاً من منافسة الزملاء أو من النقد أو من تحمل المسؤولية والعقاب ويترتب على حبس المعلومات عن الزملاء والمرؤوسين حالة من الفوضى وتشويش المعلومات ونقصها مما يحول دون فعالية الاتصال ويؤدي إلى اتخاذ قرارات غير مناسبة.

ج. المبالغة في السيطرة على المرؤوسين : من واجب الرؤساء حث المرؤوسين على إنجاز الأعمال المنوطة بهم بدقة وإتقان ، إلا أن بعض الرؤساء يبالغون في استخدام الشدة والسيطرة مع المرؤوسين ، مما يؤدي إلى نتائج عكسية عديدة تحول دون فعالية الاتصال الإداري مثل : منع التغذية العكسية ، وسوء العلاقات المتبادلة بين الرئيس والمرؤوسين وبين العاملين وزملائهم وهبوط معنويات العاملين.

د. تخطي القيادات الإدارية : يتجه بعض القادة أحياناً إلى تخطي مرؤوسيهم والاتصال مباشرة بالعاملين في المستويات الأدنى من التنظيم وقد يؤدي ذلك إلى زعزعة مكانة الرؤساء المباشرين في نفوس العاملين ، وضعف ثقة العاملين فيهم ويسيء إلى العلاقات الإنسانية في المنظمة [ محمد ، ١٩٨٣ م : ص ٣٢٦- ٣٢٧].

٣. عدم الرغبة في الاتصال : إن الرغبة في الاتصال والمشاركة في التفاعل مع الآخرين من مقومات الاتصال الإداري الناجح ، لذا فإن انعدام تلك الرغبة يحول دون فعالية الاتصال الإداري ، وهناك عدة عوامل تسهم في انعدام الرغبة في الاتصال أهمها :

أ. الانطواء : يتمثل في البعد عن الآخرين وتفضيل العمل الفردي ربما بسبب الخبرات السابقة الفاشلة في التعامل مع الآخرين ، أو بسبب افتقاد مهارات الاتصال أو بسبب التكوين الشخصي ، وإذا ما أتصف القائد الإداري بالانطوائية فإن ذلك يشكل عائقاً في نجاح الاتصال الإداري حيث أنه يتجنب الاتصالات الفردية بينه وبين أحد المرؤوسين أو الاتصالات الجماعية بينه وبين مجموعة من العاملين.

ب. الميل إلى العمل الفردي : وذلك لعدم الرغبة في الاحتكاك ، أو عدم الرغبة في العمل الجماعي ويترتب على ذلك عدم الاتصال إلا في الحالات الحرجة ، وهذا السلوك يتناقض مع عملية الاتصال التي تقوم على العلاقات المتبادلة والمتفاعلة بين أطراف الاتصال.

ج. انعدام الثقة في الآخرين : ويرجع ذلك لأسباب شخصية أو نتيجة للحذر والريبة فيما بين العاملين ، وقد يُعزى ذلك إلى قصور التنظيم في تحقيق تنمية العلاقات بين العاملين وإشاعة مشاعر التأخي والتآلف [حلوة وأحمد، ١٩٩١م: ص ٣٠-٣١].

٤. قصور مهارات الاتصال : يتطلب الاتصال الفعال توافر مهارات معينة لدى كل من المرسل والمستقبل ، ومن ثم فإن القصور في هذه المهارات يحد من فعالية الاتصال ، وأهم هذه المهارات : { مهارة الكتابة ومهارة التحدث بطلاقة ، ومهارة القراءة ، ومهارة الإصغاء ومهارة التفكير المنطقي والقدرة على تكوين الآراء وربطها ببعضها البعض } ، [علي والسيد، ١٩٨٢م: ص ٤٤-٤٦].

وتتأثر مهارات الاتصال بالمستوى التعليمي للفرد واتجاهاته وقيمه ومعتقداته ، كما تتأثر بقدراته على النطق السليم والتفكير والسمع ، وتؤثر مهارات الاتصال في فعالية الاتصال الإداري من حيث " التخطيط له وتحديد أهدافه وحسن اختيار وسيلة الاتصال الملائمة لنقل الرسائل ، وتوقيت الاتصال ، ومعرفة اتجاهات المستقبل " [ محمد، ١٩٨٣م : ص ٣٣٠].

٥. سوء العلاقات بين العاملين : يؤثر المناخ التنظيمي في المنظمة وما يسوده من فرص لتنمية العلاقات الإنسانية الجيدة ومن احترام لمشاعر الآخرين وأفكارهم ومن عدالة في المعاملة بين الرؤساء والمرؤوسين في ممارسة الاتصال الإداري بشكل فعال ، أما عدم التفاهم وفقدان الثقة بين العاملين يجعلهم في منتهى الحرص عند ممارسة الاتصال ، وبذلك لن يتم تبادل المعلومات إلا في أضيق الحدود. وتنشأ العلاقة السيئة بين العاملين من خلال تفاعل عدد من العوامل من أهمها :

أ. النظرة الدونية للآخرين : إن مشاعر الغرور والتعالي لدى أحد طرفي الاتصال تحول دون التفاعل والتعاون وإشاعة المودة والتآخي ، لهذا تظهر العلاقات السيئة في العمل وتمنع انسياب الاتصال الإداري.

ب. عدم التفاعل بين العاملين : الاتصال ظاهرة اجتماعية قبل أن تكون وظيفة إدارية ، لذا فإن التفاعل بين أركان عملية الاتصال يعد سمة رئيسة لتحقيق الاتصال الفعال وكذلك إن عدم التفاعل بين العاملين رؤساء ومرؤوسين يعيق كافة نشاطات الاتصال.

ج. عدم تفهم الاهتمامات الشخصية للعاملين : تؤدي الاهتمامات الشخصية لدى العاملين بموضوع معين أو تقنية معينة إلى زيادة

معرفتهم به وسرعة استيعابه ، مما يسهل عملية الاتصال.  
وعلى العكس فإن إغفال الاهتمامات الشخصية للعاملين يعد  
معوفاً للاتصال الإداري الفعال.

د. الصراع بين العاملين : الصراع ظاهرة سلوكية تلازم الفرد بينه  
وبين نفسه وبينه وبين ذويه وبين الجماعات التي ينتمي إليها ،  
لذا يأخذ الصراع والنزاع بين العاملين صوراً مختلفة وينشأ من  
خلال تفاعل عوامل متعددة ، ويؤثر سلباً على فعالية الاتصال  
الإداري نظراً لما يترتب عليه من سوء تكوين العلاقات  
الاجتماعية داخل المنظمة.

هـ. وإذا كانت الإدارة لا يمكنها القضاء على الصراع أو النزاع  
داخل المنظمة إلا أنها تستطيع أن تراقب السلوك التنظيمي  
للعاملين وتتدخل لتشجيع تكوين العلاقات الجيدة بين العاملين  
والزملاء والرؤساء مما يؤدي إلى التغلب على المشكلات التي  
تعوق سير العمل [ عامر ، ١٩٨٦م : ص ص ١٥٢-١٥٤ ].

#### ٨/ ٨/١/٢ المعوقات البيئية :

أ تتمثل في مجموعة العوامل التي توجد في المجتمع المحيط بالعاملين  
سواء داخل المنظمة أو خارجها ، وحيث أن المنظمة تعد نظاماً  
مفتوحاً Open System فإنها تتأثر بكافة الظروف البيئية المحيطة  
بها بدرجات متفاوتة ، حيث تمارس المنظمة أنشطتها تحت تأثيرات  
خارجية { البيئية المحيطة } وتأثيرات داخلية { بيئة العمل } ويؤدي  
تفاعل عوامل البيئة الخارجية إلى التأثير سلباً أو إيجاباً في عملية  
الاتصال الإداري. ويمكن تناول المعوقات البيئية التالية بشيء من  
الإيجاز:

ب اللغة : إن اللغة المستخدمة في الاتصال بين المرسل والمرسل إليه قد تكون مصدر فشل في عملية الاتصال الإداري ، واللغة هي وسيلة الاتصالات الرئيسية فعن طريقها يتم التعبير وثنقل الأفكار ، وثناقش القضايا ، ويتم تبادل الآراء " إلا أن الكلمات المستخدمة قد تكون لها معاني مختلفة أو تكون الصياغة معقدة فلا يفهم المرسل إليه ما يعنيه المرسل ، وذلك حينما يلجأ إلى استخدام بعض الكلمات أو العبارات أو المصطلحات المتخصصة التي لا يفهمها المرسل إليه" [ العثيمين ، ١٩٩٣م : ص ٣٩].

ويرى الباحث أن الأمن العام يتعامل مع جنسيات متعددة لها لغات مختلفة في العديد من القضايا سواء الجنائية أو المرورية أو المدنية لوجود العديد من العمالة من شتى أقطار العالم تقريباً وتعدد مهنتهم فإن ذلك يمثل صعوبة أمام فعالية الاتصال الإداري مع تلك اللغات.

كما أن اللهجات في اللغة الواحدة تمثل صعوبة أخرى تحول فعالية الاتصال وتتضاعف تلك الصعوبة اللغوية مع استخدام لغة التخصص في الاتصال فالمهندس والطبيب والعامل والمدرس لكل لغته التي يتعامل معها على أنها روتينية وسهلة ولا تتطلب مهارة أو جهداً في فهمها وهذا يؤكد أن البشر يحملون المعنى وليس الكلمات وعندما تكون الكلمات المستخدمة لها معاني مختلفة أو تكون الصياغة معقدة ، أو عندما تستخدم بعض الكلمات والعبارات أو المصطلحات المتخصصة يعجز المستقبل عن فهمها ، ويحول ذلك دون فعالية الاتصال.

ج العادات والتقاليد : تؤدي العادات والتقاليد في المجتمع دوراً حيوياً في عملية الاتصال وقد تحقق نجاحها إلا أنها قد تؤدي إلى فشلها أحياناً عندما يكون مضمون الرسالة مرتبطاً بحقائق معينة في ذهن المستقبل غير التي يقصدها المرسل. وهكذا تكون الاختلافات في البيئات الاجتماعية

ومستويات حضارتها وثقافتها عائقاً من المعوقات البيئية التي تحول دون فعالية الاتصال الإداري [ درويش وتكلا ، ١٩٩٥م : ص ٥٣٤].

د الروابط الاجتماعية : ويقصد بها روابط العائلة والقبيلة والصداقة وما تزال هذه الروابط قوية في المجتمع السعودي ، لذا لا يجد الموظفون حرجاً في مساندة القريب والصديق وابن العشيرة في أمور شخصية خلال أوقات العمل ، كما أن ذلك قد لا يجد استنكاراً من الفئات الأخرى [ الخليوي ، ١٩٩٨م : ص ٥٨].

وتؤثر تلك الروابط في سير الرسالة من خلال سرعة إيصالها أو بطئها أو منعها ، مما يجعل الاتصال يتخبط في دوامة غير منظومة مما يعيق هدف الاتصال أو يشوّهه [ الماضي ، ١٩٩٦م : ص ٨٦].

## المبحث الثاني تقنيات الاتصال

تمهيد :

١/٢/٢ مفهوم تقنيات الاتصال.

٢/٢/٢ نشأة وتطور تقنيات الاتصال.

٣/٢/٢ دور التقنيات في تطوير وسائل الاتصال.

٤/٢/٢ أنواع تقنيات الاتصال الحديثة.

٥/٢/٢ تقنيات الاتصال والحكومة الإلكترونية

## تمهيد :

لقد شهد العالم تقدماً سريعاً في تقنيات الاتصالات ، كان أهمها ما شهد القرن الحالي من ظهور وسائل ومفاهيم حديثة في تلك التقنيات ، ولقد كان للاتصالات فضل كبير في تقدم البشرية الاجتماعي والاقتصادي وإذا كانت الأجهزة الأمنية تمثل مفهوماً أساسياً في تحقيق نمو المجتمع والمحافظة على استقراره وثباته السياسي والاقتصادي والاجتماعي ، فإن تطلعها إلى تطبيق تقنيات الاتصالات الحديثة يعتبر ضرورة حضارية حتمية.

إن أجهزة الأمن تدرك تماماً دور هذه التقنيات في وظائفها المتعددة وتتأثر هي أيضاً بإدخال هذه التطبيقات باعتبار أنها مرتبطة بالجوانب الاجتماعية والاقتصادية والسياسية في المجتمع وذلك لطبيعة مهمتها الحساسة.

ومما لا شك فيه أن التطور الكبير في وسائل وتقنيات الاتصال قد انعكس بصورة مباشرة على الأعمال الإدارية بصفة عامة والأمنية بصفة خاصة والتي تسعى إلى امتلاك واقتناء تقنيات الاتصال الحديثة لتطوير أعمالها ، لأن السرعة والدقة في الاتصال من أهم عوامل نجاح هذه المنظمات.

ولذلك لم يقتصر الأمر على توفير تقنيات الاتصال لربط المنظمة والعاملين فيها ببعضهم البعض من خلال شبكات اتصال فعالة ولكنه امتد ليشمل استخدام التقنيات المتطورة كالحاسبات الآلية في عمليات تبادل المعلومات واتخاذ القرارات التي تعد من أساسيات الإدارة.

وتطورت العمليات الإدارية بتطور تقنيات ووسائل الاتصال ومنها الهاتف إلى الفاكس والتلكس والحاسب الآلي والإنترنت والتي كونت في مجملها

البداية الحقيقية لبدء عصر جديد يعتمد على تقنيات الاتصال في تسيير كافة الأعمال والمهام الأمنية الإدارية والميدانية والتدريبية.

وقد سعت الإدارة للاستفادة من تقنيات الاتصال في ممارسة المهام الإدارية المختلفة باعتبار أن الاتصال الفعال : هو وسيلة الإدارة الناجحة لتحقيق أهدافها من خلال السرعة في نقل وتبادل المعلومات التي تفيد الإدارات في إنجاز عملها ونتيجة الاعتماد بكثرة على الاتصالات في الإدارات فقد تغير مفهوم الاتصالات واصطبغت باسم الإدارة فأصبح يطلق عليها الاتصالات الإدارية [ غراب وحجازي ، ١٩٩٧م : ص ٤٢ ] . وسوف نستعرض في هذا المبحث مفهوم تقنيات الاتصال وأنواعها ومراحل تطورها بالإضافة إلى إبراز دورها في تطور وسائل الاتصال.

#### ١/٢/٢ مفهوم تقنيات الاتصال :

تعرف " تقنيات الاتصال " بأنها : الأدوات والأوعية والأساليب والوسائل والتجهيزات المتطورة التي يتم توظيفها بغرض نقل المعلومات والبيانات من المرسل إلى المستقبل في أقل فترة زمنية وبأقل تكلفة وبدقة أكثر [ الكلوب ، ١٩٨٨م : ص ٤٣ ] .

وعرّف البكري التقنية بأنها : نشاط يتم في العقل وفي الواقع المادي على مستوى أعلى من مستوى الإنتاج نفسه يهدف إلى تعديل الطريقة أو التوصل إلى طرق أخرى للإنتاج. وإن وجود النهاية ( Logy ) في مصطلح التقنية لا يعني بالضرورة ارتباط التقنية بالمنهج العلمي التجريبي ، كما ظهر وساد في أوروبا خلال القرون الثلاثة الماضية وما تبع ذلك من التطور الخاطيء أن " التقنية " هي ، كنشاط إنساني أو نمط من الفعالية الإنسانية ، غريبة الطابع والنشأة [ البكري ، ٢٠٠٣م : ص ص ١٥-١٦ ] .

## ٢/٢/٢ نشأة وتطور تقنيات الاتصال :

لقد أدى التطور الكبير في تقنيات ووسائل الاتصال إلى زيادة قدرتها على سرعة إيصال المعلومات ، وهذا ما منحها ميزة كبيرة نسبياً مقارنة بوسائل الاتصال القديمة ، فقد أدت إلى زيادة القدرات الاتصالية وتوفير مساحة عريضة من الوضوح للرسالة ومفرداتها بين المرسل والمستقبل وبذلك حققت هذه التقنيات قدراً أكبر من الانتشار ونقل المعلومات بسرعة وكفاءة بين مختلف بنوك ومراكز المعلومات. كما أن إنشاء شبكات المعلومات واتصالاتها (( الانترنت)) قد أسهم إلى حد كبير في ثورة الاتصالات وزاد من قدرة الإدارة على اختراق الحدود الدولية والاتصال بالشركات والمنظمات العالمية.

كما أن تطوير تقنيات الاتصال رافقه ابتكار وسائل وأدوات مساندة جديدة تعد أوعية معلوماتية ممتازة لحفظ المعلومات للرجوع إليها عند الحاجة مثل المصغرات الفيلمية والميكرو فيلم والميكرو فيش ، وهي ذات قدرات تخزينية عالية وتخزن كمية كبيرة من المعلومات على حيز صغير جداً. وقد أدى النمو المطرد والتنوع المتواصل لتقنيات الاتصال الجديدة إلى مزيد من دقة الاتصالات بكافة أنواعها فمن التلفزة العادية إلى تلفزة الهوائي المقعر، إلى تلفزة الكابل التفاعلي ، ومن التيلكس إلى التليتكس ثم من الفيديو إلى الفيديو كاسيت فالفيديو ديسك والفيديو تكس والفاكس ثم الفاكسميلي [ بيوض ، ١٩٩٥م : ص٧٥].

ومنذ النصف الثاني من القرن التاسع عشر وبعد اكتشاف إديسون للفونوغراف واختراع صمويل موريس للتلغراف في عام ١٨٨٤م وتتواكب الاكتشافات التكنولوجية في مجال الاتصالات بشكل سريع ومتواصل. ففي

عام ١٨٧٦م أرسلَ بيلٌ أولَ رسالةٍ تليفونيةٍ سلكيةٍ ونجح "ما ركوني" في إرسال واستقبال رسائلٍ لاسلكيةٍ.

وفي عام ١٩٠٦م بثَّ فسيندر الصوت الإنساني عبر الإذاعة كما اخترع قبلها داجير أسلوباً علمياً للتصوير الفوتوغرافي في عام ١٨٣٩م ، وتم تصوير أول فيلم عام ١٨٤٩م ، وفي عام ١٩٠٤م تم إرسال أول الصور البرقية ، وأذيعت أول صورة تليفونية عام ١٩٢٣م وأقيمت أول شبكات الإرسال الإذاعي في العشرينيات الميلادية ، بينما بدأ الإرسال التليفوني الملون عام ١٩٤٥م.

وبدأ الاتصال السريع فيما بين القارات عام ١٩٥٧م بواسطة الكابل البرقي تحت مياه المحيط الأطلنطي بين أمريكا وأوربا وسبق ذلك تشغيل أول كابل تليفوني عبر الأطلسي عام ١٩٥٦م ، وتم إطلاق أول قمر صناعي للاتصالات عام ١٩٦٢م [ أبو زيد ، ١٩٩١م : ص ص ١٤١-١٤٢ ].

بعد ذلك أدخل الحاسب الآلي في ميدان الاتصالات وأدى التزاوج بين تكنولوجيا الحاسب الآلي والأقمار الصناعية إلى آثار مذهلة في تطوير وسائل الاتصال ، فنشأ ما يسمى بالتبادل الثنائي والإرسال من عدة دول في آن واحد من خلال القمرين الصناعيين انتلسات ( ١٩٦٥م ) وانترسبوتنك ( ١٩٧١م ) واللذين تم إنشائهما لإرسال جميع أنواع الرسائل عبر الفضاء خلال التليفون والتلغراف والتلكس والمواد المطبوعة والصور والبيانات المحولة من أجهزة الكمبيوتر ، إضافة إلى البرامج الإذاعية والتلفازية ، بعد ذلك تم تحقيق الانتشار الفوري للرسائل الموجهة من خلال انتلسات وانترسبوتنك في جميع أنحاء العالم بواسطة الربط بين الشبكات الأرضية الوطنية والإقليمية.

بعد ذلك تم ابتكار نظم اتصالات حديثة يمكنها بث البرامج مباشرةً باستعمال ((الدش)) دون الحاجة للمحطات والشبكات الأرضية. وأخيراً أمكن إرسال واستقبال الرسائل في نفس اللحظة في أي مكان في العالم [ أبو زيد ، ١٩٩١م : ص ١٤٢].

عقب ذلك تم اختراع الفيديو كاسيت عام ١٩٦٦م وتم البدء في تسويقه عام ١٩٧١م وأصبح أول نظام للفيديو ديسك متوفراً للاستخدام في عام ١٩٧٩م. أما مجال الراديو فقد ابتكرت الكابلات المحورية والموجات القصيرة جداً والألياف البصرية مما أدى إلى حل مشكلة التداخل بين الموجات وكذلك أدى إلى زيادة كفاءة البث وعدم تأثره ببعد المسافة وأدى استخدام الموجات الدقيقة إلى فتح المجال أمام قنوات جديدة للاتصال وعند استخدامها بترددات طيفية معينة فإنها تخترق باطن الأرض وأعماق البحار لتكشف عن معلومات ذات جدوى اقتصادية وعسكرية ، ولم يقتصر الأمر على ذلك فتم اختراع الهاتف المرئي الذي يضيف الصورة إلى الصوت وأخذت الدول المتقدمة في تعميمه ، ولقد توفر نصف الإنتاج العلمي العالمي في بنوك ومراكز المعلومات خلال السنوات القليلة الماضية.

كما أن حوالي ٩٠% من التقارير الفنية أصبحت تصدر بشكل إلكتروني. وتنتشر شبكات الاتصال الدولية التي تيسر الحصول على المعلومات والمراسلات ونقل الرسائل والتسويق العالمي للمنتجات وتبادل المعلومات الإدارية ، وسهولة التواصل بين الشركات وفروعها في جميع أنحاء العالم ، مما ينعكس إيجاباً على الأعمال الإدارية [ أبو زيد ، ١٩٩١م : ص ١٤٢].

وتتواصل التطورات لتصل إلى ذروتها من خلال الإنترنت ، فقد تطور تبادل الرسائل من الرسالة المحمولة يدوياً إلى الرسالة المنقولة هاتفياً إلى

المعلومة المبتوثة عبر الأجهزة ثم الشبكة المحلية وأخيراً تم نقل المعلومات عبر شبكة المعلومات الدولية (الإنترنت) التي احتوت كل ما سبقها وصاغته في كيان جامع احتوى العلم أجمع ، فهي ليست كغيرها من وسائط الاتصال ، بل هي أهم منجزات التقدم الفني الكبير الذي شهدته الألفية الثالثة ، فالقدرة العلمية على خلق ومعالجة وتخزين ونقل وتوصيل المعلومات الرقمية تعد من أحدث الابتكارات أثراً في البشرية [ كيت ، ١٩٩٩م : ص ١٢٢].

فالناس باختلاف ألوانهم وأعمارهم وعقائدهم وأفكارهم لا يلتقون ، ولكن يجدون فيها الفرصة بأن يتبادلوا الأفكار والمعلومات في عالم متنوع بذاته وفر للمستخدمين سبل الاستفادة من المعلومات دون قيد أو حدود ، كما هيّا لهم الحصول عليها ونشرها والاستفادة منها في أي وقت ومن أي مكان.

فعن طريق الإنترنت يستطيع شخص في أقصى الغرب بواسطة أجهزة الاتصالات وعن طريق الحاسب الآلي أن يتحدث أنياً مع آخر في أقصى الشرق ويستطيع بنفس السهولة أن يرسل له عشرات الوثائق والصور والتسجيلات الصوتية ، فالشبكة في طريقها إلى أن تصبح وسيلة الاتصال الأساسية سواء في الاتصالات الشخصية أو الاتصالات الإدارية التي تتولى القيام بالأعمال الإدارية المختلفة [ الفنتوخ ، ٢..١م : ص ٥٢].

وقد أصبح استخدام تقنية الاتصال والمعلومات من الضروريات في عالم اليوم وبصفة خاصة في الأعمال الإدارية و التجارية المدنية والأمنية على حد سواء وذلك لسهولة توفر شبكة الاتصال (الإنترنت) حيث يستخدم بجانب الإنترنت التقنيات التالية التي: أطباق الاستقبال ، الاجتماع التلفوني والتلفونات الجواله والفاكس والتخزين على "CD" حيث إن هذه العناصر

مجتمعة تمهد لمرحلة التعامل الآلي الكلية عن طريق تطبيق الحكومة الإلكترونية. [ قوته ودياب ، ٢٠٠٢م : ص ٣٩٦-٣٩٧].

وأتاحت تقنية الاتصال الفرصة كاملة أمام الدول الأكثر تقدماً في إحكام سيطرتها على عقول ومقدرات الدول الأخرى ، بعد أن دخل عنصر التسلط التقني جنباً إلى جنب مع التسلط الاقتصادي والتسلط العسكري والتسلط السياسي وتسلط الثقافة الأقوى ، وفي العقد الأخير من القرن العشرين كانت تقنيات الاتصال تتغير بسرعة كبيرة في الغرب إلى حد لا يمكن فيه النظر إلى النظام كما هو غير خاضع للمناقشة وأصبح النظام نفسه موضوعاً لمناقشة السياسات ، وهناك خصائص مختلفة من تقنيات الاتصال عملت على تغيير المجتمعات الصناعية في الربع الأخير من القرن العشرين وهذه الخصائص هي :

- ١ . بروز مجتمع إعلامي.
- ٢ . تقارب أشكال الأجهزة والتقاؤها في عدة نقاط مشتركة.
- ٣ . عدم تأثر التكاليف بالمسافات، أي ثبات التكلفة وانخفاضها لا يتأثر بالرغم من تباعد المسافات وكثافة الاتصالات.
- ٤ . ندرة الاتساع الفلمي ووفرته معاً [ البكري ، ٢٠٠٢م : ص ٢١-٢٣].

### ٣/٢/٢ أنواع تقنيات الاتصال الحديثة :

ومن أهم أنواع تقنيات الاتصال الحديثة التي تخدم الأعمال الإدارية :

- ١ . الأقمار الاصطناعية : تقوم الأقمار الاصطناعية بتغطية خدمات الاتصال التقليدية بالإضافة لخدمات الارتباط : كاستخدام الهاتف والتلكس والاستنساخ عن بعد استخدام التلفزة الطابعة استخدام الفيديو تكس توزيع قنوات الإذاعة والتلفاز، النقل المباشر لبرامج التلفاز والربط بين المحطات المتحركة ، وهذه العمليات تفيد الإدارة في كافة أعمالها

ومراسلاتها كما أن وضع القمر الاصطناعي في مداره يوفر خدمات متعددة الجوانب في دعم الاتصالات فيما بين مختلف المستخدمين سواء كانوا مرتبطين في شبكات تقليدية أو غير مرتبطين بالإضافة إلى تسيير الاتصالات مع الأهداف المتحركة كالبواخر والطائرات وغيرها] بيوض ، ١٩٩٥م : ص ٧١].

## ٢. تكنولوجيا الاتصال عن بعد :

أ- تكنولوجيا الاتصال الكابلي : الكابل أحد الوسائط التي تستخدم في عملية نقل الرسائل والمعلومات الصوتية والمرئية والنصوص ، إما بالأسلوب التماثلي Analog أو بالأسلوب الرقمي Digital وتعتمد عملية نقل الرسائل عن بعد على كهرومغناطيسية الطيف Electromagnetic Spectrum كما هو الحال في إرسال الراديو و التلفزيون أو على الاتصال السلكي والكابل هو أحد أشكال الاتصال السلكي.

ويتيح الاتصال الكابلي لمستخدمه العديد من المزايا والتي من أهمها

- يتيح الاتصال الكابلي توفير إرسال واضح لجميع قنوات التلفزيون التي تستخدم الموجات الكهرومغناطيسية.
- إمكان تقديم خدمات برامجية تتناسب وظروف الجماعات المستهدفة.
- إمداد المشتركين بتنوع شاسع من الخدمات البرامجية من خلال عشرات القنوات التلفزيونية الواضحة الإرسال ، والتي تعمل لمدة ٢٤ ساعة يومياً.
- يمكن استخدام الاتصال الكابلي للحصول على برامج الحاسب الإلكتروني من خلال الاتصال بنظم استرجاع المعلومات.

– يتيح نظام الكابل ذو الاتجاهين حقن الحاسب الإلكتروني المركزي بالبيانات الأساسية التي تمد المشتركين بالمعلومات التي يحتاجون إليها في أي وقت.

– إتاحة عدد كبير من الخدمات من داخل المنزل أو المكتب مثل: التعامل مع البنوك والشراء والخدمات الطبية والأمنية [مكاوي، ١٩٩٧م: ص ٩٣-٩٤].

ب. تكنولوجيا الألياف الضوئية : تعد الألياف الضوئية Fiber Optics أحد الوسائط الحديثة التي تساعد على تقديم مجال شاسع من الاتصالات والألياف الضوئية عبارة عن قوائم زجاجية رقيقة للغاية تشبه خيوط العنكبوت وتسمح بمرور أشعة الليزر خلالها ، ويمكن أن يحل هذا الضوء محل الإشارات الإلكترونية التقليدية المستخدمة في خطوط الهاتف والراديو، والتليفزيون ونقل بيانات الحاسب الإلكتروني.

وتتمتع هذه الشعيرات الزجاجية Glass Filaments بكفاءة عالية للغاية في الاتصالات ويمكن أن يحمل كل زوج من هذه الشعيرات حوالي ألف محادثة تليفونية ، كما أنها سهلة الاستخدام أو التهيئة ، وأكثر مرونة من وسائط الاتصال الأخرى وتوفر حماية أكبر عند التشغيل وتعمل الألياف الضوئية على ترددات عالية للغاية بدرجة أكبر من ترددات الميكروويف ، وبسبب هذه الترددات العالية جداً تستطيع الألياف الضوئية أن تحمل كميات ضخمة جداً من المعلومات غير أن كلفة استخدامها لا تزال أعلى بكثير من كلفة استخدام الميكروويف [مكاوي ، ١٩٩٧م : ص ١٣١].

وتستخدم الألياف الضوئية في الاتصال في الحالات التالية:

– تستخدم الألياف الضوئية في الاتصالات الهاتفية من خلال مد كابلات هذه الألياف في خطوط تحت الأرض.

- تستخدم في الاتصال بين نقطتين بحيث تنقل كميات ضخمة جداً من المحادثات الهاتفية أو تسمح بمرور البيانات بين نقطتين ، أما إذا كانت المسافة بعيدة جداً فإن كمية الضوء تتناقص وبالتالي تحتاج إلى تقوية للإشارة أو مكرر Repeater وتكون وظيفة أجهزة التقوية التأكيد من أن كمية الضوء تصل بنفس شدتها إلى نهاية الاستقبال لتوفير اتصال عالي الجودة ، وتتراوح المسافة بين أجهزة التقوية من ٣٠-١٠٠ ميلاً ، ويتم اتصال البيانات من خلال الحاسبات الإلكترونية بنفس الأسلوب.

- وهناك كميات ضخمة من اتصال البيانات ودوائر الهاتف تجمع بين استخدام الإشارة المفردة Single Mode والإشارة الرقمية Digital Mode ذات المعدل المرتفع من نقل البيانات ومن خلال استخدام الإرسال المتعدد يمكن أن تحمل الألياف الضوئية أعداداً ضخمة من الدوائر الهاتفية واتصال البيانات. وهناك نظم عديدة للألياف الضوئية تستخدم عدة (( أزواج )) من الألياف ويحمل كل زوج إشارات عديدة ، مما يؤدي إنتاج عشرات ، أو حتى مئات الآلاف من المحادثات الهاتفية.

- تتيح الألياف الضوئية حلاً لكثير من المشكلات الناجمة عن الاستخدام السلكي والكابلات المركزية والميكرووفيف ، ونظم الاتصال التي تشع بالهوائيات ، كما توفر الألياف الضوئية العزل الكهربائي من نقطة إلى أخرى ، فهي محصنة ضد تفريغ البرق وضد التداخل الكهرومغناطيسي والكهروستاتيكي ، كما أنها غير معرضة للتشويش وتوفر قدراً عالياً من الأمان عند استخدامها [ مكاي ، ١٩٩٧م : ص ١٣٧-١٣٨].

ج. تكنولوجيا الاتصالات الرقمية : يمكن تقديم البيانات المقروءة والمسموعة والمرئية في شكل سلسلة من الإشارات التماثلية Analog Signa وتختلف

الإشارات التماثلية حسب اختلاف الإشارات الأصلية وخلال عقد الثمانينيات أصبح من الممكن إعادة تقديم الإشارات التماثلية في صورة إشارات رقمية Digital Signals ويحقق الاتصال الرقمي مزايا عديدة عند مقارنته بالاتصال التماثلي ، ويستخدم الاتصال الرقمي في نقل بيانات الحاسبات والصوت عبر الهاتف ، وإرسال الراديو والتليفزيون بقدر عال من الدقة والجودة [ مكاوي ، ١٩٩٧م : ص ١٤٣ ].

ويتيح استخدام نظام الاتصال الرقمي Digit Communication العديد من المزايا وتكمن هذه المزايا فيما يلي :

- لا تسمح هذه الشبكة الرقمية بأي قدر من التشويش أو التداخل بين الموجات : في كل مرحلة من مراحلها.
- يتسم نظام الاتصال الرقمي بالنشاط والقوة : التي تجعل الاتصال مؤسماً ومصاناً كوحدة متكاملة عالية الجودة ، كذلك يتفوق الاتصال الرقمي في نقل المعلومات إلى مسافات بعيدة من خلال استخدام وصلات الألياف الضوئية Optical Fiber التي تحافظ على قوة الاتصال من البداية حتى النهاية ، وتكمن قوة الاتصال الرقمي وفعاليتة من خلال عدة أبعاد مثل: مقاومة التشويش ، ومقاومة التداخل في الحديث وتصحيح الأخطاء إلكترونياً والحفاظ على قوة الإشارة على طول خط الاتصال.
- تتسم الشبكة الرقمية بقدر عال من الذكاء : حيث يمكن أن يصمم النظام الرقمي لكي يراقب أوضاع القناة بصفة مستمرة ويصحح مسارها.
- تتسم الشبكة الرقمية بالمرونة : Flexibility: حيث تخضع النظم الرقمية عادة للتحكم من جانب برامج Software بالحاسب الإلكتروني مما يسمح بتحقيق قدر عال من جودة الاستخدام.
- يتسم الاتصال الرقمي بالشمول : Generic: حيث يسمح بنقل البيانات في شكل نصوص وصوت وصورة ورسوم بقدر عال من الدقة ، وتتم كل أشكال الاتصال السابقة عن طريق

استخدام الإشارات الرقمية، كما يمكن أن تنتقل الشبكة الرقمية العديد من المحادثات أو الأصوات المركبة Multiplexed في وقت واحد.

– يتسم الاتصال الرقمي بتحقيق قدر عال من تأمين الاتصال : Security حيث سبق استخدام نظم الاتصال الرقمي للأغراض العسكرية ، ونقل البيانات السرية للحكومات كذلك يستخدم في شبكات البنوك ، والنقل الإلكتروني للبيانات ، ونقل المعلومات الحساسة التي تتسم بدرجة عالية من السرية [ مكاي ، ١٩٩٧م : ص ص ١٥-١٥٣].

د. تكنولوجيا الفيديو يوتكس : هي عبارة عن وسيلة تفاعلية تتيح استرجاع المعلومات بشكل فوري للمستخدمين ، وتؤدي تكنولوجيا الفيديو تكس إلى تحويل جهاز الاستقبال التلفزيوني إلى آلة فعالة لنقل المعلومات من خلال الربط بالحاسب الإلكتروني عن طريق خطوط الهاتف ، أو كابل ثنائي الاتجاه.

ويستطيع المستخدم من هذه الخدمة أن يتصل بحاسب إلكتروني مركزي من أجل الحصول على معلومات عامة أو معلومات متخصصة. ويوجد نوعان أساسيان من نظم الفيديو يوتكس هما :

– الفيديو تكس السلكي: Wired Videotext : يتيح نقل المعلومات في اتجاهين بطريقة تفاعلية وهو وسيلة تستقبل صفحات من المعلومات تملأ كل صفحة شاشة التلفزيون ، ويتم تخزين هذه المعلومات في (( قاعدة بيانات)) Data Base تكون جاهزة للتعامل من خلال توظيف البحث الذي يقوم به مستخدم الجهاز، ويختار المستخدم رقم أو أرقام الصفحات التي تضم المعلومات التي تهتمه من بين كميات هائلة من المعلومات المخزنة في قاعدة البيانات وتتصل هذه الوسيلة بموسوعة إلكترونية Encyclopedia Electronic يتم استقاء محتواها من الكتب والصحف والمجلات والمخطوطات وتشمل أيضاً بعض وظائف اتصال البيانات Data communication.

- الفيد يوتكس الإذاعي: eotex Broadcast أو ما يعرف بالتليتكست: Teletext: يعد نظام ((التليتكست)) أكثر شيوعاً من نظام الفيد يوتكس ، ولا يتيح هذا النظام اتصالاً تفاعلياً فهو نظام اتصال لنقل المعلومات في اتجاه واحد ، ويعتمد هذا النظام على استخدام قناة تليفزيونية غير مستخدمة لبث البيانات إلى أجهزة الاستقبال بدون تدخل مع قنوات الإرسال العادية. ويعتمد نظام التليتكست على عرض صفحات المعلومات بشكل متكرر بحيث يستطيع المستهلك أن يختار من بينها الصفحات التي تهمة ، ويجب أن ينتظر المستخدم لعدة ثوان وأحياناً لعدة دقائق قبل أن يتم نقل الصفحة التي يبحث عنها في جهاز استقباله ، ولجعل هذا الوقت مقبولاً فإن عدد الصفحات التي تم عرضها يكون محدوداً ولا يتجاوز عدة مئات من الصفحات. وهكذا فإن إمكان عرض معلومات تفصيلية يكون غير ممكناً في هذا النظام مثلما يحدث في نظام الفيديو تكس ، وغالباً يتم وصف الخدمة المقدمة من خلال التليتكست باعتبارها مجلة إلكترونية Electronic Magazine ويتم استقاء محتوى هذه المجلة من الصحف اليومية والمجلات [ مكاي، ١٩٩٧م: ص ٣، ٢-٢١].

٣. تكنولوجيا الاتصال الهاتفي: يبدو أنه من الغريب إقحام الاتصال الهاتفي ضمن خدمات التكنولوجيا الحديثة ، حيث يبدو الهاتف من الوسائل القديمة التي يرجع تاريخها إلى عام ١٨٧٦م غير أن الهاتف ليس مجرد أداة للنداء أو إنهاء الأعمال عن بعد ، وإنما هو نظام اتصال داخلي معقد. فمن خلاله يمكن عمل قنوات اتصال لعقد المؤتمرات لمن يقيمون في أماكن متباعدة ، كما يقوم بربط المنازل والمكاتب بأجهزة الحاسبات الإلكترونية المركزية لإدخال البيانات والمعلومات وتحليلها واسترجاعها ، وهناك كميات ضخمة من المعلومات تنتقل عن طريق الاتصال الهاتفي سواء داخل الدولة أو

خارجها ، فقد أصبح الهاتف أداة للربط بين عدد كبير من وسائل التكنولوجيا الحديثة والمتلقي سواء في أماكن الإقامة أو العمل.

وتعتبر الحاسبات الآلية من تقنيات الاتصال الحديثة التي لعبت دوراً مهماً ومؤثر في زيادة فعالية الأعمال الإدارية والأمنية وغيرها من المجالات الأخرى ، إلا أنها لم تخل من السلبيات ، فقد أدى تطور طرق وأساليب الاتصال عن طريقها إلى نشأة أنواع جديدة من الجريمة ، حيث فُتح المجال أمام تطوير الجريمة من خلال عمليات الاختراق غير المشروعة للأنظمة للاستيلاء على أموال الشركات والمنظمات الإدارية ومعلوماتها فغالبية التطبيقات تعرضت لجرائم الاحتيال والسرقة والتعدي والتخريب [ جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية ، ١٩٩٩م: ص٩٣].

ويمكن تصنيف الحاسبات الآلية إلى ثلاثة أنواع حسب أسلوب تمثيل البيانات داخلها إلى :

■ حاسبات رقمية : Computers Digital: وتمثل البيانات بداخلها بطريقة رقمية. وهي الأكثر شيوعاً.

■ حاسبات تناظرية : Analog Computers : وتمثل البيانات فيها بطريقة قياسية. وهو النوع الشائع الاستخدام في إجراء الدراسات العلمية ( الفيزيائية والكيميائية..إلخ).

■ حاسبات مختلطة : Hybrid Computers : وتمثل فيها البيانات بالطريقة الرقمية أو القياسية.

كما يمكن تصنيف الحاسبات إلى نوعين حسب درجة تخصص استخدامها :

■ حاسبات متخصصة الغرض: Specific Purpose Computers : وهي حاسبات جرى تصميمها أساساً لأداء مهام محددة، كالتى تستخدم في السيارات...إلخ.

■ حاسبات عامة الغرض : General Purpose Computers : وهي حاسبات متعددة الأغراض والإمكانات. وتستخدم في مجالات متعددة ومتنوعة وهي الأكثر شيوعاً في الحياة العملية.

ويمكن أيضاً تصنيف الحاسب الآلي حسب حجمه إلى أربعة أنواع :

■ الحاسبات العملاقة : Super computers : وتستخدمها المنشآت العملاقة أو حكومات الدول.

■ الحاسبات الكبيرة : Computers Mainframe : وتستخدمها المنشآت الكبيرة والأجهزة الحكومية.

■ الحاسبات المتوسطة : Minicomputers : وتستخدمها المنشآت والمصالح متوسطة الحجم والأعمال.

■ الحاسبات الصغيرة : Microcomputers : وتستخدمها المنشآت الصغيرة والأفراد والعائلات ، وله عدة طرز :

■ حاسب المكتب : Desktop.

■ الحاسب الحقيبة : Laptop.

■ الحاسب الكراسة : Notebook.

■ حاسب راحة اليد : Hand- Held [ غراب وحجازي ، ٢٠٠٠م : ص ١٦٦ ].

٤ - الفاكسميلي : هو جهاز يستطيع نقل الرسائل المكتوبة أو المطبوعة عبر الاتصال الهاتفي إلى أي مكان في العالم وتستقبل في الحال ، وبذلك يتم توفير الوقت والجهد الذي يستغرقه نقل الرسائل وقد أسهم في فعالية الاتصالات الإدارية وفي إنجاز الأعمال الإدارية المختلفة و المهام الأمنية في جهاز الأمن العام بصفة خاصة ولا سيما في حالات الطوارئ والأمر والقضايا

السرية التي لا تشمل التأخير ويتطلب فيها الموقف صدور توجيهات وتعليمات القيادات الأمنية.

٥. الإنترنت : الترجمة الحرفية للإنترنت تعني : الشبكة البينية ، أما المعنى الاصطلاحي : فيعني شبكة ترتبط بأجهزة كمبيوتر في جميع أنحاء العالم يتم من خلالها تبادل المعلومات [ شلباية وفاروق ، ٢٠٠١م : ص ١٢].

وعند مقارنة شبكة الإنترنت مع التلفاز والمذياع والصحف والمجلات نجد أن تلك الوسائل ناشراً وحيداً يعمل على صياغة المعلومات ، وبيئتها ومجموعة من المتلقين يستفيدون من تلك المعلومات ولكن في حالة الإنترنت الكل ناشر ومتلقي مما يعطي مستخدم الإنترنت قدرة لا مثيل لها في بث ما يريد نشره [ البدر والزومان ، ١٩٩٧م : ص ٢٨].

لقد أصبح الإنترنت واقعاً ملموساً فرض نفسه في عصر اتسم بسرعة توفير المعلومة فلا يمكن لأحد تجاهله أو إنكار تأثيره على الدول والمجتمعات والأفراد الذين سعوا إلى الإسراع في استغلاله إفادةً واستفادةً ، حيث حظي برواج لم يحظ به نظرائه من وسائل الاتصال ففي دراسة لمؤسسة [ مروجان ستانلي Morgan Stanly ] ، للأبحاث عام ١٩٩٧م في الولايات المتحدة الأمريكية توضح أن شبكة الإنترنت استقطبت ما يقارب (٥٠ مليون مستخدم ) في أقل من أربع سنوات العدد الذي استقطبه جهاز التلفاز في ١٣ سنة وجهاز المذياع في ٣٨ سنة [ بحر ، ١٩٩٩م : ص ١].

كما أنه شبكة واسعة النطاق موزعة على أغلب مناطق العالم مكونة من شبكات أخرى عديدة ويمكن من خلالها تبادل المعلومات بين كل الأجهزة المرتبطة بها على نطاق العالم. وقد ازداد عدد الأجهزة المرتبطة بالشبكة

بحيث أصبحت تكون شبكة كبيرة من شبكات أخرى موزعة على نطاق العالم وأصبح المشتركون فيها من شتى الهيئات والتخصصات والجنسيات. لقد أصبحت الشبكة تحوي ملايين الحاسبات التي تملكها جامعات أو مصالح حكومية أو شركات خاصة أو أفراد عاديون. وأهم ما يميز شبكة الإنترنت تركيزها على تقديم نوعين من الإمكانيات : استرجاع البيانات والاتصالات على نطاق العالم - وكلاهما يتوافر عن طريق المكتبات ووسائل الطباعة وشركات التليفون وهناك البريد والتلفزيون وغيرها من وسائل الاتصال عن بعد.

والفرق الجوهرى هنا أن شبكة الإنترنت تفاعلية ( تخاطبيه) قبل أي شيء وعلى نطاق العالم وفورية وفي هذا يُمكنك الإنترنت من طلب أي مستند من أية جهة على نطاق العالم ، والحصول عليه فوراً من خلاله. ولا يُمكنك تحقيق ذلك باستخدام أي طريق آخر. فمثلاً يوفر التلفزيون إمكانية إرسال المعلومات على نطاق العالم وفوراً ، لكنه لا يُمكن من التخاطب أو التفاعل من خلاله فلا يُمكن طلب برنامج معين فوراً. وكذلك بالنسبة للمكتبات ، فإنها تختزن حجماً هائلاً من المعلومات ، ولكنها محصورة فيما هو متاح لدى هذه المكتبات ، أما البريد السريع ، فهو سريع حقاً ولكنه ليس فورياً. وهكذا نجد أن الإنترنت وبخاصة ما يوفره من ويب [ WWW ] World Wide We هو شيء فريد حقاً [ غراب وحجازي ٢٠٠٠م: ص ص ٢٣٢ - ٢٣٣ ].

فعن طريق الإنترنت تستطيع المنظمات الإدارية الاتصال بفروعها وبمثيلاتها لإنجاز أعمالها ومهامها والترويج لمنتجاتها ، حيث يتسم الاتصال بالإنترنت بواسطة الحاسب الآلي بالسرعة والدقة في نقل البيانات عن طريق الوسائط التالية :

١. البريد الإلكتروني : Electronic Mail البريد الإلكتروني معناه باختصار : بث البيانات والمعلومات بين مستعملي الحاسب ، من خلال شبكة

اتصالات للبيانات ، يغطي البريد الإلكتروني في مفهومه كل أنواع الرسائل الإلكترونية ، والبرقيات البريدية والتلكس الفاكسميلي ، وأصبح البريد الإلكتروني شريكاً فيما يدعى خدمة " صندوق بريد الحاسوب" ويسمح للأفراد ببيع وشراء واستبدال السلع ، أو الخدمات ، أو المعلومات دون الاعتماد على البريد ، أو الهاتف ، أو المقابلة وجهاً لوجه.

من فوائد البريد الإلكتروني : الاستغناء عن غرف البريد والوقت الضائع في المكالمات الهاتفية ، أو التكاليف المرتفعة في الإدارة بسبب وقت الإملاء على السكرتارية أو الطباعة ، أو إرسال المذكرات والرسائل بالبريد [ الصباح ، ١٩٩٨م : ص ١١٩].

٢. **تقنية ضغط البيانات** : وهي تقنية تسمح لكميات كبيرة من البيانات ( كلمات ، أرقام ، صور) بأن تُنقل من مكان إلى آخر في جزء يسير من الوقت ، فيمكن نقل فيلم مدته ساعات إلى المنزل أو المكتب في دقائق إذ يمكن إرسال كتل من البيانات دون ربط خطوط اتصال مكلفة [ الصباح ، ١٩٩٨م : ص ١٢٤].

٣. **تقنية عقد المؤتمرات عن بعد** : يمكن تحديد المؤتمرات أو الاجتماعات عن بعد باعتبارها وسيلة حديثة تستخدم الاتصال الإلكتروني بين ثلاثة أشخاص أو أكثر في مكانين مختلفين أو أكثر ، وتمتد المعلومات التي يقدمها المشاركون في المؤتمر أو الاجتماع عبر المسافات البعيدة بحيث لا يحتاجون إلى الاجتماع وجهاً لوجه لتحقيق أهداف الاجتماع. وتختلف المؤتمرات عن بعد من حيث أهدافها ، وأشكالها، بداية من شكل المقابلات الصغيرة الحميمة التي لا تحتاج إلى تبادل أوراق أو رسوم إلى شكل الندوات الضخمة التي تتضمن تبادل الأوراق والرسوم والبيانات بين المجتمعين [ مكايي، ١٩٩٧م: ص ص ٢٢٩-٢٣٠].

٤/٢/٢ تقنيات الاتصال والحكومة الإلكترونية : أن تطور تقنيات ووسائل الاتصال ومساهمتها بدور فعال في العمليات الإدارية ، جعل التفكير يتجه نحو الاستفادة من مميزات الاتصال واللجوء لأسلوب عصري جديد في إنجاز الأعمال في المنظمات الإدارية الخاصة والحكومية من خلال استخدام تقنيات الاتصال في تقديم الطلبات والحصول على الموافقات وغيرها من الأعمال التي لا زالت تتطلب مراجعة الدوائر الحكومية والشركات العامة والخاصة لإنجاز الأعمال.

### مفهوم الحكومة الإلكترونية:

الحكومة الإلكترونية هي قدرة القطاعات الحكومية على تبادل المعلومات وتقديم الخدمات فيما بينها وبين المواطن ، وقطاعات الأعمال بسرعة ودقة عالية ، وبأقل تكلفة عبر شبكات الإنترنت مع ضمان سرية وأمن المعلومات المتناقلة في أي وقت وزمان [ الحمادي ، د.ت : ص ٢]. وهي أسلوب جديد ومتطور وثورة تقنية معلوماتية قادت إلى نقلة نوعية في أسلوب تقديم القطاعات الحكومية والخاصة للمعلومات والخدمات للمواطنين باستخدام الإنترنت وأجهزة الحاسوب عوضاً عن النظام الورقي التقليدي [ الغيث ، ٢٠٠٢م ، ٨٤، ١٢٣ : ص ٣٧].

### أهداف وفوائد الحكومة الإلكترونية :

١. تسهيل طريقة الحصول على الخدمات والمعلومات الحكومية في أي وقت بعيد عن الإجراءات الروتينية التي تستغرق الكثير من الوقت.
٢. السرعة والدقة في إنجاز الخدمات والمعاملات الحكومية.
٣. تطوير نمط الحكومة في إجراء المعاملات.
٤. القضاء على الفساد الإداري كالرشوة والتزوير والوساطة.
٥. تقليص حجم الإنفاق الحكومي ، وخاصة فيما يتعلق باستهلاك الورق ، وبناء وتجهيز أماكن استقبال الجمهور ومواقف السيارات اللازمة.

٦. العمل وفق مبدأ الشفافية بين الحكومة والمواطنين.
٧. إسهام المواطنين في تقليص أعباء العمل الحكومي.
٨. إتاحة فرص عمل جديدة [ السويل، دبت : ص ٢].

### الأطراف المشاركة في تطبيق الحكومة الالكترونية :

يشترك في تطبيق الحكومة الالكترونية ثلاثة أطراف وهي : المواطن ، والقطاعات الحكومية ، والقطاع الخاص ويعتبر المواطن الركيزة الأساسية في تقنية الحكومة الالكترونية ، لن جميع الأعمال الحكومية مبنية ، على أساس تلبية احتياجات المواطن قبل كل شيء . فالمواطن هو المستفيد الأول من الخدمات التي توفرها القطاعات الحكومية.(الحمادي،الحميضي ١٤٢٥ هـ ص ٣)

### مراحل تطبيق الحكومة الالكترونية :

تمر الحكومة الالكترونية بأربعة مراحل : المرحلة الأولى هي الاعلان عن الخدمات على شبكة الانترنت، المرحلة الثانية تبادل المعلومات بين طالب الخدمة والقطاع الحكومي المزود للخدمة، اما المرحلة الثالثة فهي تنفيذ الخدمة آليا. والمرحلة الرابعة هي طريقة توصيل ناتج الخدمة المنفذة (الحمادي،الحميضي ١٤٢٥ هـ ص ٥).

### عوامل نجاح تطبيق الحكومة الالكترونية :

يحتاج تطبيق مفهوم الحكومة الإلكترونية إلى بنية وبيئة إدارية مناسبة تساعد على سهولة تحويل الأنشطة والأعمال الإدارية إلى صورة إلكترونية. فالمنظمات التي لديها مشكلات إدارية معقدة أو متكررة لن تعطي ضمانات نجاح أكبر لظهور الأعمال الإلكترونية بها. فالحكومة الإلكترونية في مبدأها الأساسي " عملية إدارية جديدة " تمثل مزيج من العمليات الإدارية الأخرى لكي يمكن تحقيقها. ومن ابرز الاحتياجات والمتطلبات الإدارية لنجاح تطبيق الحكومة الإلكترونية في المنظمات الحكومية ما يلي:

## ١- ملاءمة الهيكل التنظيمي للمنظمة مع توجهات الحكومة الإلكترونية

- في هذه الحالة يجب أن يتميز الهيكل التنظيمي بالخصائص التالية:
- وضوح النشاطات الرئيسية والفرعية للمنظمة.
- وضوح تسلسل السلطة في المنظمة من أعلى الهرم التنظيمي إلى أدناه أو في أشكالها الأفقية.
- الترابط التنظيمي بين المستويات التنظيمية.
- توافر الدليل التنظيمي لجميع الأنشطة والوحدات الإدارية.

## ٢- الإجراءات الإدارية

تعتبر العلاقة بين الإجراءات الإدارية والتحول نحو تطبيق الأعمال الإلكترونية علاقة هامة جداً في إدارة مراحل التحول. إذ تتطلب الأعمال الإلكترونية وجود إجراءات إدارية تتميز بالتالي:

- إجراءات عمل واضحة وحديثة.
- توافر أدلة إجراءات حديثة وعملية لجميع الأنشطة والأعمال الإدارية بالمنظمة مع قابلية هذه الأدلة للتغيير.
- عدم تعارضها مع بعضها البعض.
- مصممة وفق اللوائح والأنظمة التي تلتزم بها المنظمة.

## ٣- توافر التقنيات والأجهزة الفنية.

يجب أن يتوافر لدى المنظمة التقنيات الملائمة لنشاطاتها مثل تقنيات الحاسب الآلي والمعلومات ووسائل الاتصالات الحديثة ، إضافة إلى توافر الأجهزة والبرامج والتطبيقات ذات العلاقة بتشغيل هذه التقنيات والأدوات الفنية المساعدة في الصيانة ودعم حلول أمن المعلومات.

## ٤- توافر البيئة النظامية للأعمال الإلكترونية.

تحتاج المنظمات إلى إعادة النظر في النظم واللوائح ذات العلاقة بالأعمال الإلكترونية وتحديثها بما يتلاءم مع طريقة عملها. ونشير هنا إلى أن الكثير من الخدمات الإلكترونية ستعمل على تغييرات ملحوظة في الأنظمة واللوائح ،حيث من الصعب مواءمة الأعمال الإلكترونية مع اللوائح الخاصة بأداء الأعمال التقليدية.

٥- توافر الموارد البشرية ( القيادية والتنفيذية ).

يمكن للمنظمات الحكومية أن تعمل على توفير الموارد البشرية بعدة طرق:

- الاستفادة من خبرات الجهات الاستشارية في القطاع العام والخاص.
- الميل إلى التدريب المستمر في البرامج والدورات ذات العلاقة بالأعمال الإلكترونية وحسب طبيعة الخدمات الإلكترونية المقدمة مثل برامج استخدام الحاسب الآلي للوظائف التنفيذية ، استخدام الإنترنت والبريد الإلكتروني ، إدارة مواقع الإنترنت ، أمن المعلومات ، الدورات القيادية والإشرافية في التسويق عبر الإنترنت ، وخدمات العملاء وغيرها. ( ١٤٢٥هـ ، ص ٧٠-٧١ ).

### خطوات التحول نحو تقديم الخدمات الإلكترونية

بعد أن تجتاز المنظمة مرحلة تقييم وتطوير الجاهزية الإدارية والفنية للحكومة الإلكترونية يمكنها البدء في التحول نحو تقديم الخدمات الإلكترونية حيث يتطلب ذلك إعداد خطة تنفيذية تتضمن الآتي:

- تحديد رؤية ورسالة المنظمة لتطبيق الحكومة الإلكترونية.
- تحديد الأهداف العامة والتفصيلية.
- حصر الخدمات الحكومية التي تقدمها المنظمة وتصنيفها.
- حصر المعلومات التي تمتلكها المنظمة وتصنيفها.
- اختيار الخدمات والمعلومات التي يمكن تحويلها إلكترونياً حسب معايير مختلفة مثل عدد المستفيدين ، ضمان درجة الإقبال عليها إلكترونياً ، ضمانات النجاح ، مع ملاحظة الحصول على الدعم من الإدارة العليا.
- تحديد الموقع التنظيمي لمقدم الخدمة ( ما هي الإدارة المسؤولة عن تقديم الخدمة وتحديثها وتطويرها ، من هم المنفذون ؟ ).
- تحديث آلية عمل تقديم الخدمة إلكترونياً ( الوقت ، التكلفة ، الأنظمة واللوائح ).
- تحديث وتطوير دليل الإجراءات الخاص بالخدمة.
- نقل الخدمة إلى شبكة الإنترنت أو الوسيلة التقنية المناسبة.
- التدريب ( القيادات الإدارية والموظفين التنفيذيين ).
- الاختبار ( قياس التجربة ومدى نجاحها وقدرة الموظفين على التنفيذ وتسجيل الملاحظات الفنية والإدارية حول الخدمة في شكلها الإلكتروني ).
- تصحيح الملاحظات الفنية والإدارية.
- تحديد أساليب الدعم الفني للموظفين والمستفيدين.

- تدريب المستخدمين ( اختيار عينة ).
- تهيئة المستخدمين والتسويق للخدمة ( مزاياها ، موعد البدء الفعلي للتنفيذ ، الفئات المستفيدة ، الخدمات اللاحقة إلكترونيا ، وسائل الاتصال معهم والتغذية المرتدة ، ) .
- المتابعة والتقييم. ( متابعة أداء الخدمة إلكترونيا ، حصر المشكلات ، ... إلخ ).
- التحسين المستمر.
- الانتقال إلى تحويل خدمة أخرى إلكترونيا. ( ، ١٤٢٥هـ ، ص ٧٣ ).

## المبحث الثالث : الأداء

١/٣/٢ مفهوم الأداء.

٢/٣/٢ معايير الأداء.

٣/٣/٢ تقييم الأداء.

## المبحث الثالث

### الأداء

#### تمهيد:

الأداء نشاط يعكس كلاً من الأهداف والوسائل اللازمة لتحقيقها ويرتبط بالمرجات التي تسعى المنظمات الإدارية والأجهزة الأمنية إلى تحقيقها ، ولا شك أن الأداء يدل على ما يتمتع به العاملون في المنظمات الإدارية بصفة عامة والمنظمات الأمنية بصفة خاصة من مهارات وقدرات وإمكانات ، فإذا كان الأداء مناسباً للعمل المطلوب إنجازه ، فإنه يحقق الغرض منه ، أما إذا كان لا يرقى إلى المستوى المطلوب لإنجاز العمل ، فإن ذلك يتطلب استحداث وسائل وطرق جديدة وتدريب العاملين عليها لرفع كفاءتهم وتحسين مستوى أدائهم وهذا لا يتم التعرف عليه إلا في ظل تقييم أداء العاملين ، مع استخدام إدارة الأداء كوسيلة فعالة تساعد في تخطيط وتنظيم وتوجيه وتقييم الأداء بغرض التعرف على أوجه القصور وتحديد الاحتياجات التدريبية اللازمة لتحسين مهارات العاملين بشكل يسهم بفاعلية في رفع قدرات العاملين بهدف الوصول إلى المستوى المطلوب من الأداء.

#### ١/٣/٢ مفهوم الأداء :

يعبر الأداء عما يتمتع به العاملون في المنظمات الإدارية بصفة عامة والمنظمات الأمنية بصفة خاصة من مهارات وقدرات وإمكانات اتصالية ، فإذا كان الأداء مناسباً للعمل المطلوب إنجازه ، فإنه يحقق الغرض منه ، أما إذا كان الأداء لا يرقى إلى المستوى المطلوب لإنجاز العمل ، فإن ذلك يتطلب تطوير وسائل الاتصالات المستخدمة لرفع كفاءة العاملين وتحسين أدائهم بهدف الوصول إلى المستوى المطلوب من الأداء. حيث تؤثر الاتصالات بشكل فعال على الأداء ، لأن الاتصالات هي التي يتم من خلالها نقل التعليمات والأوامر للعاملين وكذلك استفسارات العاملين سواء من الرؤساء في المستويات الإدارية العليا ، أو من الزملاء في نفس المستويات الإدارية

عن كيفية أداء بعض الأعمال والمهام ، أو مواجهة بعض المشكلات التي تعترض أدائهم ، ولذلك يجب التطرق لمفهوم الأداء لتوضيحه ومن ثم توضيح العلاقة بينه وبين الاتصالات.

والأداء بصفة عامة هو تحويل المدخلات التنظيمية كالمواد الأولية والمواد نصف المصنعة إلى مخرجات تتكون من سلع وخدمات بمواصفات فنية ومعدلات محددة [ الخزامي ، ١٩٩٩ م ، ج ١ : ص ١٩ ] .

عرف هلال الأداء بأنه سلوك وظيفي هادف لا يظهر نتيجة قوى أو ضغوط نابذة من داخل الفرد فقط ، ولكنه نتيجة تفاعل وتوافق بين القوى الداخلية للفرد والقوى الخارجية المحيطة به [ هلال ، ١٩٩٩ م : ص ١٩ - ٢٠ ] . أما الخزامي فقد اعتبر الأداء سلوك يهدف إلى تحقيق نتيجة ، فعرفه : بأنه (( سلوك ' يحدث نتيجة )) وهو ما يقوم به الفرد استجابة لمهمة معينة سواء قام بها بذاته أو فرضها عليها الآخرون [ الخزامي ، ١٩٩٩ م ، ج ١ : ص ١٩ ] .

ويتجه كثير من الباحثين إلى التمييز بين السلوك والإنجاز والأداء ، ويرون أن السلوك : هو ما يقوم به الأفراد من أعمال في المنظمات التي يعملون بها، أما الإنجاز : هو ما يبقى من أثر أو نتائج بعد أن يتوقف الأفراد عن العمل ، في حين أن الأداء : هو التفاعل بين السلوك والإنجاز أي أنه يعبر عن مجموع الأعمال والنتائج معاً [ درة ، ١٩٩٨ م : ص ٤ ، ٣ ] .

وتشير مجموعة المفاهيم السابقة إلى أن الأداء هو سلوك وظيفي هادف يقوم به العاملون لإنجاز الأعمال المكلفين بها ، أو بمعنى أدق مستوى قيامهم بالعمل ، فبناء على هذا المستوى يتحدد الأداء إذا كان متميزاً أو جيداً أو

متوسطاً أو متدنياً ، وهذا يتوقف على عدة عوامل خارجية و داخلية ، فالعوامل الخارجية تتضمن : مؤثرات البيئة الخارجية كمناخ العمل والعلاقة بالزملاء والرؤساء والتجهيزات المكتبية ومدى ملاءمة مكان العمل ومستوى ضغوط العمل ، أما العوامل الداخلية فتتضمن : قدرات ومهارات العاملين واستعداداتهم واتجاهاتهم نحو العمل ورضاهم الوظيفي ، وهذه ترتبط إلى حد كبير بالعوامل الوراثية والعوامل البيئية والوسط الثقافي المحيط بهم ونوع التعلم والخبرات المكتسبة [ هلال ، ١٩٩٩م : ص ٢].

### ومن خلال ماسبق عرضه فإن الأداء عبارة عن :

١. جهد يهدف إلى تحويل المدخلات الخاصة بالتنظيم إلى عدد من المخرجات (( منتجات )) ذات مواصفات محددة بأقل تكلفة ممكنة.
٢. جهد يسعى إلى تحقيق أهداف الوظيفة ومن ثم أهداف المنظمة ككل.
٣. سلوك وظيفي هادف يظهر نتيجة تفاعل وتوافق بين القوى الداخلية للفرد والقوى الخارجية المحيطة به.
٤. سلوك يهدف إلى تحقيق نتيجة.
٥. استجابة تتكون من أفعال وردود أفعال.
٦. محصلة تفاعل بين ثلاثة محددات رئيسة هي: الدافعية الفردية ، ومناخ وبيئة العمل والقدرة على إنجاز العمل.
٧. يرتبط الأداء بعوامل خارجية تتضمن مناخ العمل والعلاقة بالزملاء والرؤساء والتجهيزات المكتبية ومدى ملاءمة مكان العمل ومستوى ضغوط العمل.
٨. يرتبط الأداء بعوامل داخلية تتضمن قدرات ومهارات الفرد واستعداداته واتجاهاته نحو العمل ورضاه الوظيفي.

٩. يرتبط الأداء إلى حد كبير بالعوامل الوراثية والبيئية والوسط الثقافي المحيط بالفرد ونوع التعلم والخبرات المكتسبة.

٢/٣/٢ : معايير الأداء :

إن معيار الأداء عبارة عن بيان مختصر يصف النتيجة النهائية التي يتوقع أن يصل إليها الموظف الذي يؤدي عمل معين ، حيث يعد معيار الأداء الدستور أو القانون الداخلي المتفق عليه بين الرؤساء والمرؤوسين لتحديد الكيفية التي يتوصلوا بها إلى أفضل مستوى أداء ، وفي الوقت نفسه التعرف على أوجه القصور التي تشوب الأداء. إن الهدف من وضع معايير للأداء هو مراقبة الأداء بصفة مستمرة للتعرف على أي تذبذب أو تغيير في مستوى الأداء للتدخل في الوقت المناسب قبل تدني مستوى الأداء لتصحيح السلبيات وأوجه القصور وإعادة توجيه الأداء لكي لا تتكرر السلبيات وتتحول إلى سلوك وظيفي لدى العاملين يصعب تغييره [هلال، ١٩٩٩م:ص٩٥]. وتنحصر أهم معايير الأداء فيما يلي :

١. الجودة : ترتبط الجودة بجميع نشاطات المنشأة، حيث تعبر عن مستوى أداء العمل ولذلك فقد عرفها " تنر " Tenner " و " دي تورو " DeToro " بأنها : (( إستراتيجية عمل أساسية تسهم في تقديم سلع وخدمات ترضي بشكل كبير العملاء في الداخل والخارج وذلك من خلال تلبية توقعاتهم الضمنية والصريحة )) [Tenner & DeToro].

والجودة تحمل معاني كثيرة ومتعددة فهي ذات معنى واقعي ومعنى حسي ، فالمعنى الواقعي يعني التزام المنظمات باستخدام مؤشرات حقيقية كمعدل الإنتاج ، ونسبة الفاقد والهدر، ومن ثم استخدام معايير والتزام المنظمات بالمواصفات والمقاييس المتعارف عليها أما المعنى الحسي للجودة فإنه يركز على مشاعر وأحاسيس متلقي الخدمة والمستفيد منها ( كمراجعي المرور والشرطة والدوريات الأمنية والحقوق المدنية). بمعنى اقتناعهم

ورضاهم عن الخدمات التي يقدمها جهاز الأمن العام المتمثل في الإدارات المشار إليها أنفاً وغيرها من الإدارات الأخرى ذات العلاقة بالجمهور، وهل نجح العاملون في تقديم هذه الخدمات بمستوى جودة يناسب توقعاتهم ويلبي احتياجاتهم [ سعيد ، ١٩٩٧م : ص ٥].

والجودة من هذا المنطلق هي المؤشر الخاص بكيفية الحكم على جودة الأداء من حيث درجة الإتقان وجودة المنتج سواء كان خدمة أو سلعة ، ولذلك يجب أن يتناسب مستوى الجودة مع الإمكانيات المتاحة ، لذلك 'يفضّل وجود مرجع وثائقي لدى الرؤساء والمرؤوسين للاحتكام إليه إذا دعت الضرورة فضلاً عن ضرورة الاتفاق على مستوى الجودة المطلوب في أداء العمل في ضوء التصميمات السابقة للإنتاج والأهداف والتوقعات [ هلال، ١٩٩٩م: ص ٩٩-١٠٠].

٢. الكمية : يقصد بالكمية حجم العمل المنجز، وهذا يجب أن لا يتعدى قدرات وإمكانات الأفراد وفي الوقت نفسه لا يقل عن قدراتهم وإمكاناتهم ، لأن ذلك يعني ببطء الأداء ، مما يصيب العاملين بالتراخي وقد يؤدي إلى مشكلة في المستقبل تتمثل في عدم القدرة على زيادة معدلات الأداء. لذلك يفضل الاتفاق على حجم وكمية العمل المنجز كدافع لتحقيق معدل مقبول من النمو في معدل الأداء بما يتناسب مع ما يكتسبه الفرد من خبرات وتدريب وتسهيلات [ هلال، ١٩٩٩م: ص ١٠٠-١٠١].

٣. الوقت : ترجع أهمية الوقت إلى كونه من الموارد غير القابلة للتجديد أو التعويض ، فهو رأسمال وليس دخلاً ، مما يحتم استغلاله الاستغلال الصحيح في كل لحظة من حياتنا لأنه يتضاءل على الدوام ويمضي إلى غير رجعة. (( فالوقت أغلى من الذهب لأنه لا يقدر بثمن)).  
ويعد أحد خمس موارد أساسية في مجال إدارة الأعمال وهي :

الموارد المعلومات الأفراد ، الموارد المالية بالإضافة إلى الوقت الذي يعد أكثرها أهمية [ الجريسي، ٢٠٠٠م : ص ٩].

**الإجراءات :** هي الخطوات التي يسير فيها أداء العمل ، أو بمعنى آخر بيان توقعي للخطوات والإجراءات الضرورية الواجب إتباعها لتنفيذ مهام. لذلك يجب الاتفاق على الطرق والأساليب المسموح بها والمصرح باستخدامها لتحقيق الأهداف فبالرغم من كون الإجراءات والخطوات المتبعة في إنجاز العمل متوقعة ومدونة في مستندات المنظمة والمنشأة وفق قواعد وقوانين ونظم وتعليمات ، إلا أنه يفضل الاتفاق بين الرؤساء والمرؤوسين على الإجراءات المتبعة في إنجاز العمل سواء ما يتعلق بإنجاز المعاملات أو تسلمها أو تسليمها، حتى تكون الصورة واضحة لجميع الأطراف وحتى لا يتأثر الأداء بغياب أحد العاملين. وهذا لا يعني قتل عمليات الابتكار والإبداع لدي العاملين، ولكن الاتفاق والتفاهم على ما يريد المرؤوس تنفيذه مع رئيسه قبل اعتماده كأسلوب مفضل في إنجاز العمل ولضمان اتفاهه وعدم مخالفته للنظم والتعليمات واللوائح والقوانين [ هلال، ١٩٩٩م : ص ١٠٢].

### ٣/٣/٢ تقييم الأداء :

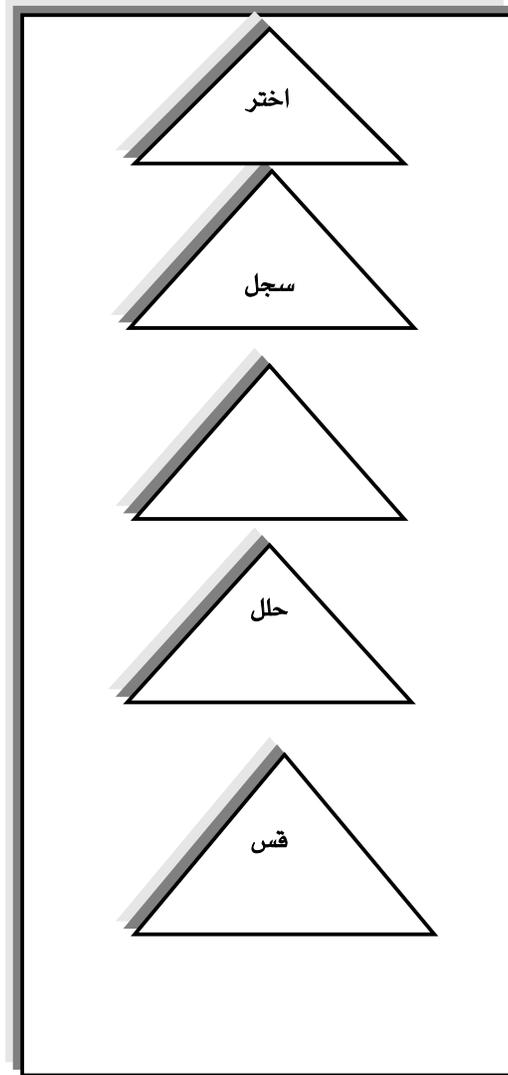
عرف الخزامي تقييم الأداء بأنه : " عملية إدارية للحكم على مدى تقدم هذا الموظف أو ذلك قياساً إلى واجباته وسلوكياته، في فترة زمنية معينة لا تزيد عن سنة ، ويصدر عن هذه العملية تقريراً في شكل نموذج معين يوضع في ملف العامل أو الموظف، وينتج إثارة الإدارية والقانونية" [ الخزامي ، ١٩٩٩م ، ج ١: ص ٢١].

أما زويلف فقد ربط بين الأداء والحوافز فعرف تقييم الأداء بأنه : عملية تقدير جهود العاملين بشكل منصف وعادل لمكافأتهم بقدر ما يعلمون وينتجون ، استناداً إلى عناصر ومعدلات تتم على أساسها مقارنة أدائهم بها لتحديد مستوى كفاءتهم في العمل [ زويلف ، ١٩٩٤م: ص ٢٨٧].

## ١/٣/٣/٢ معدلات الأداء :

إن عملية الحكم على الأداء أو تفويمه تتطلب وصف معدلات الأداء ، ومن خلال تحديد القيم المرتبطة بالخطط والتي تقاس في ضوءها النتائج المتحققة. لذا يعدل معدل الأداء " هدف أو أداة تخطيطية تعبر عن غاية مطلوب بلوغها وقد يعكس خطة أو طريقة أو إجراء يستخدم لأداء نشاط معين " WheIey [ et a., 1985, pp 1820]. ودون تحديد معدلات - معايير الأداء يصعب قياس الأداء والوصول إلى حكم سليم على مدى كفاية الأداء. ويرى زويلف أن وصف معدلات الأداء عملية تمر خلال خمس خطوات يوضحها الشكل رقم (٤) ويلخص كل خطوة من تلك الخطوات في إيجاز كما يلي [ زويلف ، ١٩٩٣ م : ص ٢٨٦-٢٨٩].

شكل رقم (٢/٢) وصف معدلات الأداء



المصدر: [زويلف ، ١٩٩٣ م : ص ٢٨٨].

١. الاختيار : وتشير هذه الخطوة إلى اختيار أنسب الأعمال لقياسها، فقد يكون موضوع الأداء عملاً جيداً لم يسبق قياسه ، أو تغيير في طريقة أدائه يتطلب تحديد زمن نمطي جديد أو شكاوى العاملين من ضيق الوقت المسموح به لأداء عمل معين ، أو غيرها من الأسباب. لذا يعد الاختيار الخطوة الأولى في توصيف معدلات الأداء.

٢. التسجيل : وتشير هذه الخطوة إلى تسجيل الحقائق والمعلومات والبيانات المتعلقة بالظروف التي يتم فيها العمل ، والأساليب وعناصر النشاط التي يتضمنها العمل كما يتضمن هذه الخطوة الأجزاء المكونة للنشاط المتجدد في العمل.

٣. التحليل الإنتقادي : وتركز هذه الخطوة على اختبار صحة البيانات المسجلة للتأكد من استغلال الوسيلة الأكثر فاعلية وعزل العناصر الأخرى ذات التأثير الجانبي في العملية الإنتاجية.

٤. القياس : وتختص هذه الخطوة بقياس كمية العمل المستغلة في كل عنصر وبالوقت وبالأسلوب الفني المناسب لقياس العمل.

٥. التحديد : ويتم في هذه الخطوة تحديد سلسلة النشاطات اللازمة للتشغيل تحديداً دقيقاً يشمل الوقت القياسي لأداء النشاط، والأساليب والتقنيات المعينة التي تستخدم في أدائه.

ويشير المفتي إلى أن تقديرات معدلات الأداء تختلف من مجتمع لآخر، ومن منظمة لأخرى لتأثرها بالعادات والتقاليد السائدة في المجتمع ، وبالظروف البيئية المحيطة بالعمل وبدرجة التقدم التقني والمعلوماتي في المنظمة. ومع ذلك فإن معدلات الأداء لها أهمية خاصة وأهداف معينة تتمثل فيما يلي :

١. وضع مواصفات محددة للعمليات وأوجه النشاط قبل البدء في العملية الإنتاجية من أجل قياس المنتج النهائي والحكم على مدى جودته.

٢. توضيح مستوى الأداء المطلوب أو المرغوب فيه من خلال توفير مؤشرات قابلة للقياس مثل السرعة ، الدقة ، والاقتصاد ، والكفاءة.
٣. المعاونة على قياس الأداء الفعلي للعاملين.
٤. توفير الفهم المتبادل بين الرؤساء ، والمروؤوسين لأن تصرفات الجميع تحكمها معايير محددة سلفاً.
٥. توفير الأسس السليمة لمعالجة المشكلات أو الانحرافات التي تعيق فاعلية الأداء [ المفتي ، ١٩٨٥م : ص ص ٣٢-٣٣].

ويرى بعض علماء الإدارة أن تكون العبارات التي تصاغ بها معدلات الأداء أقل رسمية من تلك التي تستخدم في وصف الوظائف. وأن تكون نماذج أو أنماط مختلفة من معدلات الأداء لإمكانية استخدامها وفقاً للمستوى الإداري الذي سيعتمدها، وأن تهتم معدلات الأداء بالجوانب التالية :

- أ- مجالات الأداء : وهي المجالات التي يتوقع أن تتحقق فيها وتتدرج في شكل أولويات.
- ب- مؤشرات الأداء : تحديد مؤشرات الأداء في كل مجال من مجالات النتائج المتوقعة.
- ج- معدلات الأداء : يتحدد في الغالب بنظام الفئتين الأداء المرضي والأداء المتميز [ مرسى والصباغ ، ١٩٨٨م : ص ص ١٠٥ - ١٠٦].

#### ٢/٣/٣/٢ فوائد تقييم الأداء :

تنحصر أهم فوائد تقييم الأداء فيما يلي :

١. رفع الروح المعنوية : ترتفع الروح المعنوية لعاملين عندما يشعرون أن جهدهم وطاقاتهم في إنجاز العمل موضع تقدير واهتمام الإدارة.
٢. إشعار العاملين بمسئولياتهم : عندما يشعر العاملون أن نشاطهم وأداءهم في العمل موضع تقييم من قبل الرؤساء ، وأن نتائج هذا التقييم سيترتب

- عليها اتخاذ قرارات مهمة فإنهم يشعرون بمسؤولياتهم تجاه العمل ويبدلون ما في وسعهم لإنجازه بأعلى قدر ممكن من الكفاءة.
٣. وسيلة لضمان عدالة المعاملة : تضمن الإدارة أن ينال كل فرد ما يستحقه من ترقية أو علاوة أو مكافأة على أساس جهده في العمل من خلال استخدام أسلوب موضعي لتقييم الأداء.
٤. الرقابة على الرؤساء : يتيح تقييم الفرصة للإدارة العليا لمراقبة وتقييم جهود الرؤساء وقدراتهم الإشرافية والتوجيهية من خلال تحليل نتائج ومراجعة تقارير الكفاءة المرفوعة من قبلهم لتحديد طبيعة معاملة الرؤساء للمرؤوسين ، ومدى استفادة المرؤوسين من توجيهات الرؤساء.
٥. استمرار الرقابة والإشراف : يتطلب تقييم الأداء وجود سجل خاص لتسجيل نتائج مراقبة أداء المرؤوسين ليكون الحكم على أسس موضوعية.
٦. تقييم سياسات الاختيار والتدريب : تعد عملية تقييم الأداء اختباراً للحكم على مدى سلامة ونجاح الطرق المستخدمة في اختيار وتدريب العاملين بما يشير إليه مستوى الأداء [ زويلف ، ١٩٩٤ م : ص ص ٢٨٩-٢٩١ ].

#### ٣/٣/٣/٢ محددات الأداء الوظيفي :

يتطلب تحديد مستوى الأداء الفردي معرفة العوامل التي تحدد هذا المستوى والتفاعل بينها ونظراً لتعدد هذه العوامل ، وصعوبة معرفة درجة تأثير كل منها على الأداء ، واختلاف نتائج الدراسات التي توصلت إليها الدراسات السابقة ، فإن الباحثين يواجهون عدة صعوبات في تحديد العوامل المؤثرة على الأداء ومدى التفاعل بينها. وضع بورتير ولولر أنموذجاً نظرياً يقوم على مجموعة من الفروض حول محددات الأداء الوظيفي تتكون من ثلاثة عوامل رئيسية وهي :

١. الجهد المبذول والذي يعكس درجة حماس الفرد لأداء العمل ودرجة دافعيته.

٢. قدرات الفرد وخبراته السابقة التي تحدد درجة فاعلية الجهد المبذول ويشمل ذلك التعليم والتدريب والخبرات.

٣. إدراك الفرد لدوره الوظيفي ويشمل تصورات وانطباعاته عن السلوك والأنشطة التي يتكون منها وعن الكيفية التي يمارس بها عمله في التنظيم [ الدلبي ، ١٤١٧هـ : ص ١٢١ ].

ولوحظ أن الأفراد يميلون إلى وضع مستوى معين من الأداء يطمحون الوصول إليه اعتماداً على خبراتهم وإنجازاتهم السابقة ، فإذا حققوا مستوى الطموحات أو فاقوها شعوروا بالنجاح والرضا والسرور، أما إذا فشل مستوى أدائهم عن الطموحات المأمولة فالنتيجة هي الشعور بالفشل ، وتعد تجربة النجاح أو الفشل ذات تأثير كبير في المستوى الجيد من الطموح فالنجاح يؤدي إلى مستوى أعلى من الأداء والرضا الوظيفي ، والفشل يؤدي إلى مستوى أقل من الأداء وعدم رضا العاملين.

ويرى مرسى والصباغ أن الأداء يتأثر بعوامل كثيرة بعضها يخضع للموظف وبعضها الآخر 'يعزى إلى الوظيفة، وبعضها يتأثر بالموقف. فالموظف وما يمتلكه من معرفة ومهارة ورغبة واهتمام وقيم ودوافع يعد محدداً رئيساً في تحديد مستوى الأداء. والوظيفة بما تتطلبه من مهام وواجبات وما تفرضه من تحديات ، وما تقدمه من فرص للنمو الوظيفي تعد أيضاً محدداً رئيساً في تحديد مستوى الأداء. والموقف بما يضمنه من بيئة تنظيمية وما توفره من موارد مادية وهيكل تنظيمي مرن أو جامد، وأساليب الوقاية وأنماط القيادة يعد محدداً رئيساً في تحديد مستوى الأداء [ مرسى والصباغ ، ١٩٨٨م : ص ٢٨ ]. بينما كشفت دراسات هيرزبرج عن وجود علاقة مباشرة

بين الرضا عن العمل والأداء الوظيفي بينما توصلت دراسات أخرى عن وجود علاقة بين الأجر والأداء.

وكشفت دراسات أخرى عن عدم وجود علاقة بين ظروف العمل والأداء وعلى الرغم من تناقض نتائج هذه الدراسات إلا أنه يمكن التقليل من أهميتها في محاولة تحديد العوامل المؤثر في الأداء الوظيفي [ العبيدي ، ١٩٨٩ م : ص ٤٢].

في حين يشير سليمان إلى أن الأداء الفردي لا يتحدد من خلال توافر- أو عدم توافر- بعض المحددات ، وإنما هي نتيجة للتفاعل بين ثلاثة محددات رئيسة هي : الدافعية الفردية وبيئة العمل والقدرة على أداء العمل [ سليمان ، ١٩٩٤ م : ص ص ٢٢٢-٢٢٣].

أما عامر والخلف فيحددان العوامل المؤثرة في الأداء في متغيرين هما : القدرة والدوافع المتوافرة لدى العامل ، فأحياناً يمتلك العامل أفضل القدرات والمهارات ولكنها دون جدوى دون توافر الدافعية للعمل ، والعكس صحيح ، فقد يتوافر لدى العامل الدافع القوي للعمل ، ولكن دون قدرة على العمل سوف ينعدم توافر العلاقة بين الدافع والقدرة والأداء [ عامر والخلف ، ١٩٨٣ م : ص ٦٣].

ونظراً لصعوبة اتفاق علماء الإدارة على محددات الأداء فإنهم يحذرون من تعميم النتائج التي تصل إليها بعض الدراسات التالية :

- ١ . إن أداء فئة معينة من العاملين ليست هي محددات أداء فئة أخرى.
- ٢ . إن محددات أداء الأفراد العاملين في منظمة معينة ليست بالضرورة هي نفسها محددات أداء الأفراد العاملين في منظمة أخرى.

٣. إن العوامل البيئية الخارجية لها أثر في تحديد محددات الأداء.

٤/٣/٣/٢ تحسين الأداء:

هو استخدام جميع الموارد المتاحة لتحسين المخرجات وإنتاجية العمليات وتحقيق التكامل بين التكنولوجيا الصحيحة التي توظف رأس المال بالطريق المثالي.

يتطلب تحسين أداء أية منظمة توازن العناصر الأربع التالية :

١. الجودة.

٢. الإنتاجية.

٣. التكنولوجيا.

٤. التكلفة.

لأن توازن هذه العناصر يؤكد أن توقعات واحتياجات أصحاب المصلحة في المنظمة قد أخذت في الاعتبار ويطلق على هذا المنهج المتكامل (( إدارة التحسين الشامل)) [ الخزامي ، ١٩٩٩ م ، ج ٣ : ص ١١ ].

٢. عناصر إدارة التحسين الشاملة : تتكون إدارة التحسين الشاملة من خمسة عناصر أو طبقات أساسية هي :

أ- الطبقة الأولى : التوجيه Direction : يمثل التوجيه الإستراتيجي التي اتجاهات التحسين المستقبلية والتي تعمل على تركيز الطاقات وحشد الجهود لتحسين علاقات العمل الرئيسة في المنظمة.

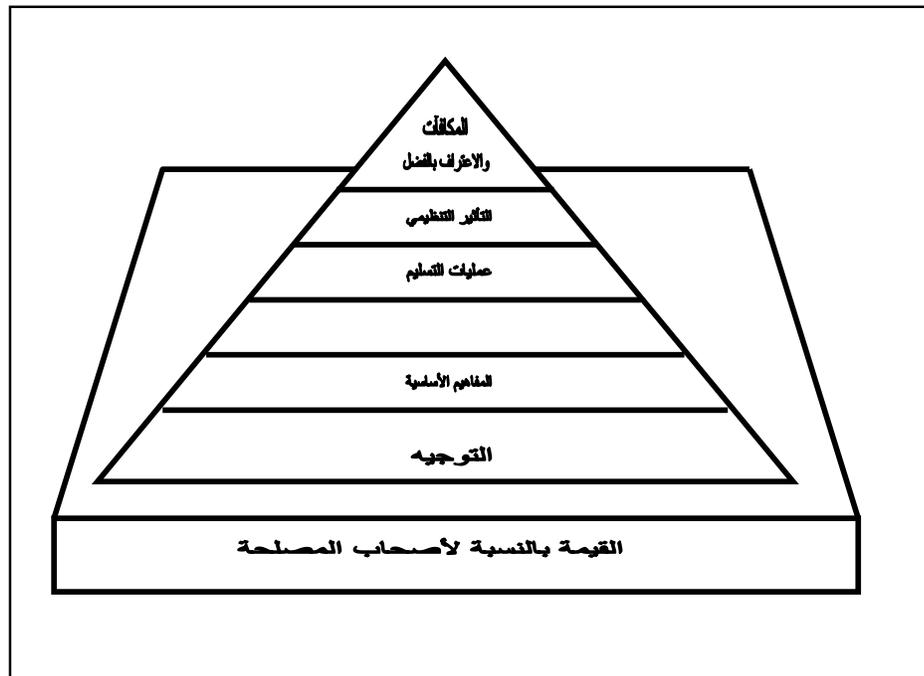
ب- الطبقة الثانية : المفاهيم الأساسية Basic Concepts : تتميز هذه الطبقة بأن أحجار بناؤها تضع المنظمة أمام منهجيات التحسين الأساسية التي تتكامل مع الأنشطة العادية لأداء الأعمال.

ج- الطبقة الثالثة: عمليات التسليم Processes Delivery : يركز بناء هذه الطبقة على عمليات تحفيز صناعة المنتج أو الخدمة التي تجعل المنظمة أكثر كفاءة وفعالية، وتزيد من قدرتها على التكيف وفي الوقت ذاته تخفض الوقت والجهد والتكلفة.

د- الطبقة الرابعة: التأثير التنظيمي Organizational Impact : يختص هذا البناء بوضع المقاييس والهيكل التنظيمي للمنظمة.

هـ- الطبقة الخامسة : المكافآت والاعتراف بالفضل : Reward and Recognition  
يختص هذا البناء بنظام المكافآت والاعتراف بالفضل الذي يتضمن المكافآت المالية وغير المالية بهدف دعم أهمية المهام الأخرى داخل البناء الهرمي [ الخزامي ، ١٩٩٩ م ، ج٣ : ص ٤٤-٤٥ ]. والشكل رقم (٦) يوضح هرم إدارة التحسين الشاملة :

شكل رقم (٣/٢) هرم عناصر إدارة التحسين الشاملة



شكل رقم (٣/٢)

المصدر: [ الخزامي ، ١٩٩٩ م ، ج٣ : ص ٤٤ ].

المبحث الرابع  
الدراسات السابقة والتعقيب عليها

١/٥ الدراسات السابقة.

٢/٥ التعقيب على الدراسات السابقة.

## المبحث الرابع الدراسات السابقة والتعقيب عليها

### ١/٥ الدراسات السابقة.

#### تمهيد :

حظيت الاتصالات الإدارية وكذلك الأداء الوظيفي باهتمام خاص من الباحثين وعلماء الإدارة وعلماء النفس والاجتماع والسلوك التنظيمي ، لما لهما من دور حيوي ومهم في إدارة أجهزة الدولة ومؤسساتها، ولما لهما من قدرة على تدفق المعلومات اللازمة لاتخاذ القرارات عبر قنوات الاتصال المختلفة في سرعة ملحوظة. ولذلك تعددت الدراسات في هذين المجالين سواء في المنظمات الإدارية أو في الأجهزة الأمنية ، ومع ذلك توجد قلة واضحة في الدراسات التي تناولت وسائل تقنيات الاتصال لا سيما الحديثة منها ودورها في تحسين مستوى الأداء لدى العاملين في الأجهزة الأمنية بصفة عامة وجهاز الأمن العام بصفة خاصة. وهذا ما يضيف على الدراسة الحالية لونا من التجديد والحيوية.

ويستعرض الباحث عدداً من الدراسات السابقة وفق ترتيب زمني بدءاً من الأقدم فالأحدث موزعة على محورين هما : الدراسات الميدانية والدراسات المكتبية التي تناولت تقنيات الاتصال وعلاقتها بالأداء ، ثم التعقيب على هذه الدراسات لتوضيح أوجه التشابه والاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة ، ومجالات استفادة الباحث من تلك الدراسات.

الدراسة الأولى : دراسة علي الشهري بعنوان " الاتصالات الإدارية ودورها في الأداء الوظيفي من وجهة نظر منسوبي الأمن الجنائي في منطقة الرياض " [ الشهري، ٢٠٠٥م].

■ هدفت الدراسة إلى التعرف على دور الاتصالات الإدارية في حل المشكلات التي تواجه منسوبي الأمن الجنائي ، ودور تقنيات الاتصال المستخدمة في رفع مستوى الأداء الوظيفي ، ومعوقات الاتصالات الإدارية التي تخفض مستوى الأداء الوظيفي لمنسوبي الأمن الجنائي.

■ اتبع الباحث في دراسته المنهج الوصفي التحليلي عن طريق مدخل المسح الاجتماعي واعتمد الباحث على الاستبانة كأداة للدراسة حيث أعد الباحث استبانة وقام بتوزيعها على عينة عشوائية بسيطة مقدارها (١٢٢) ضابطاً من ضباط الأمن الجنائي بمنطقة الرياض.

■ استخدم الباحث في تحليل البيانات والمعلومات برنامج الحزم الإحصائية الاجتماعية (SPSS).

■ توصلت الدراسة إلى نتائج من أهمها:

١. تلعب الاتصالات الإدارية دوراً مهماً في حل المشكلات التي تواجه منسوبي الأمن الجنائي في منطقة الرياض ، وذلك من خلال الانعكاسات الإيجابية التالية: الدقة في إنجاز المهام الأمنية، تزويد المرؤوسين بالتعليمات المناسبة لمواجهة المشكلات الأمنية ، وتوفير الوقت والجهد.

٢. تؤدي تقنيات الاتصال في الأمن الجنائي دوراً مهماً في رفع مستوى الأداء الوظيفي لمنسوبيه ، وذلك من خلال : سرعة ودقة إبلاغ القيادات بتطورات المشكلات الأمنية والسرعة في إيصال التعليمات والحصول على المعلومات.

٣. أهم المعوقات التي تخفض مستوى الأداء الوظيفي لمنسوبي الأمن الجنائي هي : قدم وسائل الاتصال المستخدمة ، عدم تدريب العاملين

بالأمن الجنائي على استخدام أساليب الاتصال الحديثة قلة وسائل الاتصال المستخدمة.

٤. لدى أفراد مجتمع الدراسة من منسوبي الأمن الجنائي من الضباط رؤية متشابهة نحو دور الاتصالات الإدارية في الأداء الوظيفي مهما اختلفت أعمارهم ، أو مستوياتهم التعليمية ، أو خبراتهم العملية ، أو رتبهم العسكرية.

الدراسة الثانية : دراسة عايض عسيري بعنوان " أساليب تطوير الاتصالات الإدارية في الأجهزة الأمنية باستخدام الحاسبات الآلية " [ عسيري ، ١٩٩٨م ].

▪ هدفت الدراسة إلى التعرف على نظام الاتصالات الكتابية في مراكز الاتصالات بإمارات منطقة مكة المكرمة والمدينة المنورة وتبوك ، وتحديد السلبيات والإيجابيات بالاتصالات الكتابية وتحديد المعوقات التي تحول دون فاعلية الاتصالات الكتابية والتوصل إلى أنسب الأساليب لتطوير الاتصالات الكتابية في تلك الإمارات.

▪ اتبع الباحث في دراسته المنهج الوصفي التحليلي من خلال مدخل المسح الاجتماعي لجميع أفراد المجتمع الأصلي ، وطبق الباحث استبانتين لجمع المعلومات ، وزعت إحداهما على العاملين بمراكز الاتصالات بإمارات منطقة مكة المكرمة والمدينة المنورة وتبوك ، وتم توزيع الاستبانة الأخرى على مديري الإدارات ورؤساء الأقسام بإمارات تلك المناطق. بلغت عينة موظفي مراكز الاتصالات الإدارية بالإمارات الثلاث ( ٩٤ ) منهم ( ٤٠ ) في مكة المكرمة و ( ٣٠ ) في المدينة المنورة و ( ٢٤ ) في تبوك كما تكونت عينة المديرين ورؤساء الأقسام من ( ٣١ ) مديراً في الإمارات الثلاث.

▪ توصلت الدراسة إلى نتائج من أهمها :

١. إن بعض الإمارات ما تزال تعتمد على مندوبي المديرية العامة للبريد في إيصال موادها البريدية مما أدى إلى تأخر تلك المواد إلى الإمارات.

٢. إن مراكز الاتصالات الإدارية بالإمارات الثلاث تقوم بتسجيل المراسلات في سجلات الوارد العام قبل توجيهها إلى الإدارات المختصة ، مما أدى إلى تكرار قيدها مرة أخرى في دفاتر التوزيع للإدارات.

٣. إن أغلب مراكز الاتصالات الإدارية بالإمارات الثلاث تستخدم السجلات التقليدية في تسجيل مراسلات الوارد.

٤. إن جميع مراكز الاتصالات الإدارية بالإمارات الثلاث لم تدخل الآلات الحديثة في إعداد مراسلاتها الصادرة مما أدى إلى العديد من المشكلات.

٥. ضعف التنسيق بين الإدارات ومراكز الاتصالات الإدارية في بعض الإمارات مما يؤدي إلى إعاقة وبطء سير المعاملات، ويقلل من فاعلية الاتصال.

٦. ضعف المستوى العلمي والوظيفي وقلّة حصول الموظفين بمراكز الاتصالات الإدارية في الإمارات الثلاث على دورات تدريبية في الحاسب الآلي.

٧. إن عملية متابعة المراسلات الواردة لم تجد اهتماماً كافياً في جميع مراكز الاتصالات بالإمارات الثلاث مما يترتب عليه كثرة المراجعين.

٨. إن استخدام الحاسب الآلي في مراكز الاتصالات الإدارية يترتب عليه عدد من المزايا منها : السرعة والدقة في إنجاز العمل ، عدم المعاناة من ضغوط العمل الحصول على المعاملات في وقت وجيز، سهولة متابعة المعاملات.

الدراسة الثالثة : دراسة عبد الرحمن النملة بعنوان " أثر الاتصالات على الأداء في مصلحة الجمارك بمدينة الرياض " [ النملة، ١٩٩٨م].

■ هدفت الدراسة إلى معرفة وسائل الاتصالات الإدارية المستخدمة في مصلحة الجمارك وبيان أثر الاتصالات الإدارية على الأداء في الجمارك ، وبيان الصعوبات التي تعوق فاعلية الاتصال ، ودور الإدارة والعنصر الإنساني في رفع مستوى الاتصالات الإدارية في مصلحة الجمارك بالرياض.

- اتبع الباحث في دراسته المنهج الوصفي التحليلي من خلال تطبيق استبانة على عينة عشوائية قوامها (١١٣) .
- توصلت الدراسة إلى نتائج من أهمها :

١. إن الاتصالات الإدارية مهمة في مجال الأعمال الإدارية والجمركية.
٢. إن وسائل الاتصال الحديثة تسهم بشكل فعال في أداء الأعمال بالجمارك وفي زيادة الإنتاجية وتسهيل أعمال الموظفين.
٣. تستخدم الخطابات ، والأوامر الشفوية ، والفاكس ، والهاتف ، والحاسب الآلي في عملية الاتصالات الإدارية في الجمارك بالرياض.
٤. إن مصلحة الجمارك مهتمة بتطوير الاتصالات الإدارية.
٥. إن تدريب الموظف ، ووضوح الرسالة يؤثران إلى حد كبير في تحقيق فعالية الاتصال بمصلحة الجمارك.
٦. إن وسائل الاتصال الفعالة تساعد على تنظيم العمل ، ومنع الازدواجية في اتخاذ القرارات وفي إحكام الرقابة ، وسرعة إنجاز المهام.

الدراسة الرابعة: دراسة سعد النويصر بعنوان " أثر تقنية المعلومات في رفع كفاءة أداء الأجهزة الأمنية" [ النويصر، ١٩٩٧م].

- هدفت الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين استخدام تقنية المعلومات ورفع كفاءة الأداء ومدى اعتماد الأجهزة الأمنية على وسائل تقنية المعلومات واستخدامها في أداء مهامها والوقوف على أثر استخدام وسائل تقنية المعلومات من قبل الأجهزة الأمنية على مستويين هما: درجة كفاءة أدائها ، ومستوى إجراءات أداء الخدمات المقدمة للجمهور، والتأكيد على أهمية التوسع في استخدام وسائل تقنية المعلومات من قبل الأجهزة الأمنية في حالة التوصل إلى نتائج تؤكد وجود أثر إيجابي على أداء عملها.
- اتبع الباحث في دراسته المنهج الوصفي التحليلي من خلال تطبيق استبانتين على أفراد عينة الدراسة.

■ توصلت الدراسة إلى نتائج من أهمها :

١. يرى أغلب العاملين على وسائل تقنية المعلومات في الأجهزة الأمنية أن مستوى كفاءة أدائهم يرتفع بدرجة عالية جداً عند الاعتماد عليها.
  ٢. أكد أغلب العاملين في الأجهزة الأمنية على ضرورة تكثيف استخدام تلك الوسائل في أداء مهام عملهم.
  ٣. أوضح معظم العاملين على تلك الوسائل أنهم يعانون من صعوبات تتمثل في الأعطال الفنية الناجمة عن الاستخدام الخاطئ ، وأكدوا على ضرورة توفير مراكز للصيانة والتدريب على تلك التقنيات.
  ٤. يرى معظم الجمهور المراجع للأجهزة الأمنية أن استخدام وسائل تقنية المعلومات يؤدي إلى تسهيل إجراءات الخدمات التي يرغبون في الحصول عليها بدرجة كبيرة جداً هذا إلى جانب توفير السرية وسرعة الإنجاز واختصار الإجراءات.
- توجد علاقة طردية قوية بين استخدام وسائل تقنية المعلومات وبين مستوى كفاءة أداء عمل الأجهزة الأمنية.

**الدراسة الأولى :** الدراسة التي أجراها عبد الرحمن الشاعر عام ٢٠٠٤م بعنوان " تقنية المعلومات والاتصال" من الدراسات الحديثة حيث يرى أن تقنية المعلومات والاتصال قد أتت لتزيد من كفاءة الفرد والمنظمة ذلك أن تبنى هذه التقنية وتلك النظم وإعداد الأفراد لها أصبح مطلباً حضارياً لا بد منه من أجل وزياد الإنتاجية في المنظمات الإدارية والأمنية كافة وتحسين أداء العاملين فيها.

ويؤكد الشاعر أنه لا نستطيع أن نتخيل أن هناك منظمة يمارس العاملون فيها نظام الأرشفة القديم وحفظ المعلومات والسجلات الخاصة بها على أرفف الأسلوب القديم في ظل تواجد الحاسب الآلي ونظام حفظ المعلومات المتطور، كما لا يمكن أن نتخيل أن إدارة ما تسعى إلى التخطيط السليم دون الرجوع إلى البيانات المعالجة ومخرجاتها من معلومات أصبحت ملاذ المخططين وصانعي القرارات للوصول إلى نتائج أكثر كفاءة تزداد فيها الإنتاجية ويتم تحسين الأداء.

**الدراسة الثانية:** الدراسة التي أجراها إياد البكري دراسته عام ٢٠٠٣م بعنوان " تقنيات الاتصال بين زمنين" وتضمن هذا المؤلف ، مقدمة وأربعة (٤) فصول ، وخاتمة ، تناول في الفصل الأول مفهوم التقنية ومفهوم الاتصال ودور التقنية في تطور وسائل الاتصال. وفي الفصل الثاني تناول التطور التقني لوسائل الاتصال الجماهيري ( الطباعة ، الإذاعة المسموعة ، الإذاعة المرئية ) أما الفصل الثالث فقد تناول بالتفصيل تقنيات الاتصال الحديثة ومنها الحاسوب والأقمار الاصطناعية ، وأقمار البث المباشر، وشبكة المعلومات الإنترنت.

أما الفصل الرابع والأخير فقد أفرد المؤلف للحديث عن الثورة المعلوماتية والبحوث في تقنيات الاتصال الحديثة والتقنيات الحديثة في مجال التربية

والتعليم. والكتاب في مجمله يتحدث عن تطور تقنية الاتصال ، والتقدم الهائل الذي حققته المعلوماتية والتي مكنت تصغير حجم التجهيزات وتخفيض كلفتها، كما مكن هذا التطور من تسهيل عملية التداخل المتزايد بين المعلوماتية ، ووسائل الاتصال عن بعد وبين الأجهزة السمعية والبصرية .

## ٢/٥ التعقيب على الدراسات السابقة:

يتضح من الدراسات السابقة التي تم عرضها أن هناك أوجه تشابه واختلاف بينها وبين الدراسة التي نحن بصددنا وسنستعرض فيما يلي أوجه الشبه والاختلاف بينها وبين الدراسات السابقة من خلال المحاور التي تناولتها الدراسة وهي كالتالي:

- واقع تقنيات الاتصال في جهاز الأمن العام في المملكة العربية السعودية.
- مدى توظيف تقنيات الاتصال في أداء المهام والواجبات بجهاز الأمن العام.
- طبيعة العلاقة بين توظيف واستخدام تقنيات الاتصال وبين فعالية الأداء الوظيفي لمنسوبي الأمن العام في المملكة العربية السعودية.
- معوقات توظيف تقنيات الاتصال واستخدامها في أداء المهام والواجبات

بالنسبة للدراسة التي أجراها الشهري عام ٢٠٠٥م وهي بعنوان الاتصالات الإدارية ودورها في الأداء الوظيفي من وجهة نظر منسوبي الأمن الجنائي في منطقة الرياض فإنها تتشابه مع هذه الدراسة في أنها ركزت على دور تقنية الاتصال في رفع مستوى الأداء الوظيفي وبينت المعوقات التي تواجهها تقنية الاتصال لكنها تختلف مع هذه الدراسة في أنها ركزت على منسوبي الأمن الجنائي بخلاف هذه الدراسة التي ركزت على منسوبي الأمن العام بمدينة الرياض.

أما بالنسبة للدراسة التي قام بها العسيري عام ١٩٩٨م وهي بعنوان أساليب تطوير الاتصالات الإدارية في الأجهزة الأمنية باستخدام الحاسبات الآلية فهي تتشابه مع هذه الدراسة من حيث تناولها لمحور مدى توظيف التقنيات في أداء المهام والواجبات حيث تناولت تقنية الحاسب الآلي ودورها في رفع مستوى كفاءة الاتصالات الكتابية في مراكز الاتصالات الإدارية في أداء المهام والواجبات في أمانة مكة والمدينة وتبوك كما تطرقت إلى محور المعوقات التي تحول دون فعالية هذه التقنية في تحقيق أهدافها لكنها لم تتطرق إلى بقية المحاور التي تطرقت لها هذه الدراسة . كما أنه هذه تناولت جميع أنواع الاتصالات الكتابية والشفوية واشتملت على جميع أنواع التقنية بدلا من التركيز على الحاسب الآلي والذي يعد احد الأنواع المستخدمة في الاتصال الكتابي.

وكذلك بالنسبة للدراسة التي أجراها النملة عام ١٩٩٨م وهي بعنوان اثر الاتصالات على الأداء في مصلحة الجمارك فقد ركزت على معرفة وسائل الاتصالات الإدارية المستخدمة في المصلحة وبيان أثرها على الأداء والصعوبات التي تحد من فعاليتها مع بيان الآثار المترتبة على استخدام تقنيات الاتصال وهي تتشابه مع هذه الدراسة حول اثر استخدام تقنية الاتصال على الأداء، إلا أنها تختلف عنها في أن تلك الدراسة ركزت على الايجابيات فقط والتي تمثل وجهة نظر العاملين دون أن تتطرق لواقع التقنية في الجهاز، والمعوقات التي تعترض سيرها أما هذه الدراسة فقد ركزت على الواقع الحالي والمستقبل المأمول والمعوقات التي تعترض طريقها وتحد من فعاليتها.

أما لدراسة التي أجراها النويصر ١٩٩٧م بعنوان أثر تقنية المعلومات في رفع كفاءة أداء الأجهزة الأمنية تتشابه مع الدراسة من حيث تناولها لطبيعة العلاقة بين تقنية المعلومات ومستوى الأداء في الأجهزة الأمنية لكنها لم تتطرق

إلى واقع هذه التقنية والمعوقات التي تواجهها أما هذه الدراسة فقد ركزت على تقنية الاتصال ودورها في رفع مستوى الأداء مع بيان واقعها والمعوقات التي تعترض سيرها .

ولقد هدف الباحث من هذه الدراسة إلى دراسة العلاقة بين تقنيات الاتصال وتحسين الأداء لمعرفة واقع تقنيات الاتصال واكتشاف المعوقات والصعوبات التي تواجهها . لأن استخدام التقنية في الاتصال يوفر على المنظمة الكثير من الجهود والوقت والتكلفة ، وهو ما تسعى إليه كافة المنظمات سواء العامة أو الخاصة أو المنظمات الأمنية.

ولقد استفاد الباحث من الدراسات السابقة في تكوين صورة مبدئية عن العلاقة بين تقنيات الاتصال والأداء ، كما استفاد منها في إعداد الإطار النظري عن تقنية الاتصال وعلاقتها بالأداء ، بالإضافة إلى أن هذه الدراسات ساعدت الباحث على إعداد أداة الدراسة التي استخدمها لجمع المعلومات والبيانات عن العلاقة بين تقنيات الاتصال والأداء في الأمن العام. كما استفاد منها في التعقيب على النتائج التي كشفت عنها الدراسة الحالية.

المبحث الخامس  
نبذة عن جهاز الأمن العام

- ١/٤ نشأة جهاز الأمن العام.
- ٢/٤ مراحل التطور الإداري في مديرية الأمن العام.
- ٣/٤ الهيكل التنظيمي لجهاز الأمن العام.
- ٤/٤ أهداف ومهام الأمن العام.
- ٥/٤ إدارة الاتصالات السلكية واللاسلكية بالأمن العام.
- ٦/٤ أنواع الأجهزة اللاسلكية المستخدمة في الأمن العام.

## المبحث الخامس

### نبذة عن جهاز الأمن العام

#### ١/٤ نشأة جهاز الأمن العام :

يعد جهاز الأمن العام من أقدم الأجهزة الأمنية التي أنشأتها الدولة، وانطلاقاً  
فكرة بناء مديرية الأمن العام كالتالي :  
في عام ١٣٤٤هـ صدرت أو تعليمات منظمة لأوضاع الشرطة بالمملكة  
العربية السعودية وتعد أقدم تنظيم رسمي. وردت تحت مسمى ( الشرطة  
وظائفها) ، ونصت على " أن ترتبط الشرطة إدارياً بالمجلس البلدي " ، وقد  
ألحق بهذه التعليمات " لائحة ترتيب عقاب جنود الشرطة " وصدرت في  
١٣٤٤/١/٢٩هـ.

في عام ١٣٤٥هـ عدل ارتباط الشرطة باعتبارها جزءاً من الأمور الداخلية  
وربطت بالنيابة العامة بدلاً من ارتباطها سابقاً بالمجلس البلدي.

صدر الأمر الملكي الكريم رقم ١٩/١٧ / ٢٢٤/١٧ في ١٣٤٩/٢/٣هـ  
القاضي " بتوحيد جميع الدوائر العسكرية ومنها دائرة الشرطة تحت رئاسة  
رئيس واحد سمي " مدير الشرطة العامة" ومقره مكة المكرمة.

في عام ١٣٥٠هـ أنشئت وزارة الداخلية لأول مرة وتم تحويل اسم النيابة  
العامة إلى وزارة الداخلية وأصبحت مسئولة عن كافة الشؤون الداخلية.

في عام ١٣٦٣هـ صدر أول نظام لمديرية الأمن العام سُمي ( نظام مديرية  
الأمن العام بالمملكة العربية السعودية) بموجب المرسوم الملكي رقم ٢٤٢١ في

١٣٦٣/١١/٢٩ هـ. وأحتوى هذا النظام التشكيلات التنظيمية الأولى لجهاز الشرطة، كما حُددت اختصاصات الوحدات الإدارية وارتباط كل فئة منها، وبناءً على هذا النظام عدل مسمى " مديرية الشرطة العامة" ليصبح مسماه رسمياً " مديرية الأمن العام " ، وتم إجراء بعض التعديلات على هذا النظام وأُعيد بالأمر السامي الكريم رقم ٣٥٩٤ في ١٣٦٩/٣/٢٩ هـ.

في عام ١٣٨٦ هـ أُعيد تنظيم مديرية الأمن العام على نحو يتوافق مع ما طرأ على هذا الجهاز من توسع في المهام. كما تم خلال ذلك العام تعديل مسمى " مدرسة الشرطة إلى كلية قوى الأمن الداخلي " وحُولت إلى قطاع مستقل ربطت إدارياً بوزارة الداخلية.

أما التطورات التي استحدثت فقد جرى إحداث إدارات جديدة بمديرية الأمن العام كإدارة التدريب والعلاقات العامة ، والمرور أحدثت معاهد ومراكز تدريب متخصصة مثل معهد ضباط الصف معهد المرور، معهد الموسيقى ، مركز تعليم قيادة الآليات ، مركز تدريب الرماية ، وبُنيت مدينة تدريب الأمن العام ، وأحدثت قوة الحج والمواسم ، ووحدة شرطة الطوارئ " الأمن المركزي لاحقاً " وتم لأول مرة تزويد الأمن العام بشبكة اتصالات لاسلكية حديثة ومتقدمة تغطي عموم أنحاء المملكة.

#### ٢/٤ مراحل التطور الإداري في مديرية الأمن العام :

أولاً : مجال التطور الإداري/ التخطيط والتنظيم :

بعد المرحلة الأولى الممتدة من عام ( ١٣٤٣ - ١٣٧ هـ) والمرحلة الثانية الممتدة من عام ( ١٣٧ - ١٣٨٦ هـ) الذي سبق الإشارة عنهما، ومع صدور نظام قوات الأمن الداخلي أخذ وضع مديرية الأمن العام التنظيمي يتبلور ضمن

مهام وظائف الشرطة [ حماية الأرواح والأعراض والأموال والسكينة العامة ]  
فاستحدثت الأجهزة التخصصية وفق الخطط والمراحل اللاحقة كالتالي :

#### المرحلة الثالثة : ( الخطة التطويرية الأولى ) :

وامتدت للسنوات التالية من ١٣٨٦ - ١٣٩٥ هـ حيث وجّهت الإمكانيات المالية نحو التنمية للبنية الأساسية لأجهزة الأمن العام من مباني ومنشآت وبناء مدينة تدريب متكاملة تضم مراكز تدريب متخصصة لتأهيل وتدريب الضابط ، والفرد ، وتأمين الاتصال اللاسلكي في العمل الأمني لتوفير الاتصال السريع ، وتم إحداث مديريات الشرطة في المدن والمحافظات ، وبدأت تظهر أو طلائع الدوريات الأمنية تحت مسمى " الدوريات والنجدة " ، كما وضع هيكل تنظيمي لتشكيلات مديرية الأمن العام على أسس تتناسب مع خطط التنمية. ويمكن تسميتها بالمرحلة الثالثة.

#### المرحلة الرابعة : ( الخطة التطويرية الثانية ) :

وامتدت خلال السنوات من ١٣٩٥ - ١٤٠٠ هـ وفي هذه المرحلة صدر قرار صاحب السمو الملكي وزير الداخلية رقم ت/٥ وتاريخ ١٥/٢/١٣٩٦ هـ بإعادة تنظيم تشكيلات مديرية الأمن العام بناءاً لما استجد من تطورت، كما أخذ الأمن العام بالتوصيات التي قدمت في مؤتمرات قادة الشرطة والأمن العرب، حيث بدء في تكوين وإحداث مديريات شرط مناطق تتناسب مع أوضاع إمارات المناطق مهمتها الإشراف على شرط المحافظات والمراكز والمخافر لكل منطقة وتنسيق العمل بين وحدات الأمن العام المختلفة في المحافظة بحيث تتفرع شرطة المحافظات والمدن للأعمال التنفيذية والمهام الميدانية.

#### المرحلة الخامسة : ( الخطة التطويرية الثالثة ) :

وامتدت للسنوات من عام ١٤٠٠ - ١٤١٣ هـ حيث أعيد تصحيح أوضاع ( ٦٧ ) موقع أمني وأحدث ( ٢٦ ) مركز شرطة و ( ٤١ ) مخفر شرطة.

المرحلة السادسة : ( الخطة التطويرية الرابعة ) :

وامتدت للسنوات من ١٤١٣-١٤٢٠ هـ حيث صدرت التوجيهات بإعادة تنظيم

أجهزة الأمن العام لتحقيق الأهداف التالية :

أ- توجيه الإمكانيات البشرية والآلية نحو إحداث التنمية المتناسبة مع خطة

التنمية الخمسية بحيث يمكن الاستفادة القصوى من الإمكانيات المتاحة.

ب- وضع هيكل تنظيمي تحت التجربة والاستفادة القصوى من الإمكانيات

المتاحة والقضاء على ازدواجية الأداء والتداخل في الاختصاصات وتطبيقه

ليتم التصحيح من واقع ما ينتج من ملاحظات وسلبيات.

ج- تصحيح الأوضاع المالية والموارد البشرية والإمكانيات الآلية التي نشأت

عن الإحداثيات غير المخططة، وإعادة بناء شاملة لجميع الأجهزة.

وبناءً لذلك وضع المنظمون هياكل تنظيمية تجريبية جديدة لمديرية الأمن العام

وجميع أجهزتها المحلية ، والإقليمية والمركزية. وصدر القرار الإداري

رقم ١٩٤٢ بتاريخ ٢٣/٤/١٤١٣ هـ بتنفيذ هذه التشكيلات اعتباراً من عام

١٤١٤ هـ ، وخلال فترة التجربة تم استطلاع رأي مديريات الشرط ومدراء

أجهزة الأمن العام ، كما تم الاستعانة بخبراء من معهد الإدارة العامة وتم

تجميع الملاحظات والمقترحات ونوقشت في المؤتمر الرابع والخامس لمديري

شرط المناطق. وتم خلال هذه الفترة تطبيق برنامج دمج دوريات الشرطة

والمرور في جهاز واحد وتحت قيادة واحدة فيما سمي ببرنامج " الدوريات

الأمنية " حيث أزداد أعداد الدوريات بشكل كبير جداً عن السابق في المناوبة

الواحدة.

المرحلة السابعة : ( الخطة التطويرية الخامسة ) :

تم وضع الصيغة النهائية لتنظيمات جهاز الأمن العام وكافة فروعه بمناطق

المملكة ورفعت لمقام وزارة الداخلية وأحيلت إلى اللجنة العليا للإصلاح

الإداري وتشكل فريق عمل من الأمن العام والإصلاح الإداري للمناقشة كما وردت عدة استفسارات وأجاب عنها الأمن العام بالخطاب رقم ٣٤١٣٤/٦ وتاريخ ١٤٢/٦/٢٤ هـ.

#### ٣/٤ الهيكل التنظيمي لجهاز الأمن العام :

- المسمى : مديرية الأمن العام.
  - المستوى التنظيمي والارتباط :
- قطاع مستقل بمستوى مديرية عامة يرتبط بوزارة الداخلية وعدد منسوبيه حتى عام ١٤٢ هـ كالتالي :
- الموجود الفعلي القائم : ضباط (٥٨٥٤) ، أفراد ( ١٣٤٣٤١ ) ، موظفين (٧٢٢٥).

#### ▪ التكوين الحالي لمديرية الأمن العام :

- يشمل الهيكل التنظيمي على : مدير الأمن العام ويرتبط به نائبه و(٤) مساعدين ، و(٥) مدراء إدارات عامة ، و(١٣) مدراء شرط مناطق ، و(٣) قادة قوات ، (٦) مدراء إدارات مساعدة وذلك على النحو التالي :

#### أولاً : المساعدون :

١. مساعد مدير الأمن العام لشئون الأمن الجنائي.
٢. مساعد مدير الأمن العام للشئون الإدارية.
٣. مساعد مدير الأمن العام لشئون العمليات.
٤. مساعد مدير الأمن العام لشئون الإمداد والتموين.

#### ثانياً : القوات :

١. قوات الطوارئ الخاصة.
٢. القوات الخاصة لأمن الطرق.
٣. قوات أمن المنشآت.

### ثالثاً : الإدارات العامة :

- ١ . الإدارة العامة لمكافحة المخدرات.
- ٢ . الإدارة العامة للمرور.
- ٣ . الإدارة العامة للمشاريع والشئون الهندسية.
- ٤ . الإدارة العامة للعلاقات والتوجيه.
- ٥ . الإدارة العامة للاتصالات السلكية واللاسلكية.

### رابعاً : الإدارات :

- ١ . إدارة المتابعة.
- ٢ . إدارة شئون الحج.
- ٣ . إدارة الميزانية.
- ٤ . إدارة الشئون القانونية.
- ٥ . الإدارة المالية.
- ٦ . إدارة المناقصات.

### خامساً : شرط المناطق :

- ١ . شرطة منطقة الرياض.
- ٢ . شرطة منطقة مكة المكرمة.
- ٣ . شرطة المنطقة الشرقية.
- ٤ . شرطة منطقة المدينة المنورة.
- ٥ . شرطة منطقة القصيم.
- ٦ . شرطة منطقة عسير.
- ٧ . شرطة منطقة تبوك.
- ٨ . شرطة منطقة الجوف.
- ٩ . شرطة منطقة جازان.
- ١٠ . شرطة منطقة نجران.

١١ . شرطة منطقة الحدود الشمالية.

١٢ . شرطة منطقة حائل.

١٣ . شرطة منطقة الباحة.

ويرتبط بالمساعدين ، والقوات ، والإدارات العامة ، وشرط المناطق عدد كبير من الإدارات والفروع المنتشرة في مختلف مناطق المملكة.

٤/٤ أهداف ومهام الأمن العام :

أولاً : أهداف مديرية الأمن العام :

١ . حماية أرواح الشعب وأعراضه وممتلكاته.

٢ . إقرار السكينة والنظام ، حتى يتبدد القلق وتخفي الفوضى وتتاح فرص العمل المنتج المثمر لكل هيئة وكل فرد في المجتمع.

٣ . حماية أخلاق الشعب ورعاية سلوكه الاجتماعي ، لضمان حياة رغبة ومعيشة هانئة للمجتمع.

٤ . حراسة مكاسب الشعب الوطنية ، وكفالة حقوقه ومكاسبه السياسية ، وتأمين مبادئه ودستوره القرآني.

٥ . تأمين حق الشعب في الدفاع عن المجتمع ، بعزل الخارجين على نظمه ، بغية تقويمهم وإصلاحهم ثم ردهم أعضاء نافعين منتجين.

ثانياً : المهام والواجبات الرئيسية لجهاز المن العام بكافة فروعها :

١ . المحافظة على الأمن وتوفير الأمن والاستقرار والسكينة وحفظ النظام.

٢ . الوقاية من الجريمة ومنعها وقمعها قبل وقوعها (الأمن الوقائي) من خلال أعمال الدوريات والبحث والتحري والحراسات وإعداد الخطط الوقائية.

٣ . ضبط الجريمة عند وقوعها ( الأمن الجنائي) ، والتحري وجمع الأدلة عن مرتكبيها وتنفيذ الأحكام الشرعية الصادرة بحقهم.

٤ . مكافحة جرائم تهريب وترويج واستعمال المخدرات وغسيل الأموال وضبطها وجمع الأدلة فيها والقبض على المروجين والمهربين ومعالجة

- المدمنين وإعادة تأهيلهم في مستشفيات الأمل ( الإدارة العامة لمكافحة المخدرات).
٥. توفير الحماية الأمنية والحراسة للمنشآت البترولية والصناعية والسفارات والملحقيات الأجنبية بالداخل والسفارات الوطنية بالخارج ( قوات أمن المنشآت، قوات الطوارئ الخاصة).
٦. تحقيق الأمن والطمأنينة والسلامة على الطرق السريعة الخارجية ( القوات الخاصة لأمن الطرق).
٧. حفظ النظام وفض الشغب وتفريق التجمعات والمظاهرات حماية للمكاسب الوطنية واستمرار عملية البناء والتنمية ( قوات الطوارئ الخاصة).
٨. إصدار كافة أنواع رخص السير والقيادة ولوحات المركبات والآليات والإشراف على مدارس تعليم قيادة السيارات والفحص الفني الدوري ، وتنظيم أعمال معارض السيارات ( الإدارة العامة للمرور وفروعها في أنحاء المملكة).
٩. وضع وتنفيذ الخطط الأمنية خلال مواسم الحج والمناسبات الوطنية.
١٠. فرض حالة التأهب المناسبة في أوقات الطوارئ والحروب.
١١. تقوية وتنسيق الروابط والصلات بين الأجهزة الأمنية المختلفة والمواطنين
١٢. من خلال برامج التوعية الأمنية الإعلامية ( إدارة الشؤون العامة).
- وتمارس فروع الأمن العام المنتشرة في مختلف مناطق المملكة الاختصاصات والمهام الموكلة بها بموجب الصلاحيات وحسب طبيعة عملها، وهي امتداد للقيادات الرئيسة التي تتبع لها بمديرية الأمن العام بمدينة الرياض.
- [ الأمن العام خلال ربع قرن، إنجازات مديرية الأمن العام للفترة ١٣٩٥-١٤٢٠هـ].

## ٥/٤ إدارة الاتصالات السلكية واللاسلكية بالأمن العام

### نشأة الإدارة ومراحل تطورها:

تنقسم مراحل نشأة إدارة الاتصالات إلى ثلاث مراحل هي :  
المرحلة الأولى : منذ نشأة الأمن العام وحتى عام ١٣٨٧ هـ وكانت عبارة عن (قسم  
اللاسلكي والبرقيات) .

المرحلة الثانية : من عام ١٣٨٧ هـ تم تطوير ذلك القسم إلى شعبة الإشارة وترتبط  
بإدارة العمليات .

المرحلة الثالثة : من عام ١٣٩٧ هـ تم تطوير تلك الشعبة إلى إدارة وكذلك تم تغيير  
اسمها إلى إدارة الاتصالات السلكية واللاسلكية وتم ربطها بمدير  
الأمن العام مباشرة .

\* تم إدخال أول أجهزة لاسلكية عام ١٣٧٧ هـ وكان التأمين لعدد ستة أجهزة  
ومحطة واحدة قصيرة المدى وكان تركيبها في منى والأجهزة ركبت على آليات  
كبار المسؤولين وكانت تعمل فقط في أيام الحج .

\* في عام ١٣٧٨ هـ أمنت وزارة الداخلية عدد من الأجهزة اللاسلكية وأعطى للأمن  
العام منها عدد (٩) واستمر العمل بها مع الأجهزة الستة الباقية في فترة الحج .

\* في عام ١٣٨١ - ١٣٨٢ هـ أمن الأمن العام (٢٥) جهاز متحرك بالإضافة إلى  
عدد (٥) محطات ثابت طويلة المدى (١٠٠) واطوزعت على الدوريات والنجدة  
والتي تم تأسيسها في كل من الرياض وجدة وفي نهاية عام ١٣٨٢ هـ تم الاتفاق  
على توريد (١٦) محطة لاسلكية بعيدة المدى توزع على شتى المناطق بالمملكة  
وتم البدء في التركيب عام ١٣٨٤ هـ .

\* في عام ١٣٨٦ هـ تم افتتاح محطة مكة اللاسلكية والتي بدأ العمل بها في موسم  
الحج .

\* في عام ١٣٨٨ - ١٣٨٩ هـ تم تأمين أجهزة لاسلكية قصيرة المدى ماركة  
ستورنو وبدأ العمل بها في أول الأمر خلال فترة الحج .

\* في عام ١٣٧٦ هـ تم العمل على تأمين سنترالات (ففيتو) في بعض مديريات الشرطة وأقسامها .

\* عام ١٣٨٢ هـ بعد انتقال الأمن العام إلى الرياض تم تركيب أول سنترال آلي في مبنى الأمن العام بسعة (١٠٠) خط ماركة (فيلبس) .

\* في عام ١٤١٤ هـ تم تعديل مسماها إلى الإدارة العامة للاتصالات السلكية واللاسلكية .

\* في عام ١٤٢٨ هـ تم تغيير مسماها إلى الإدارة العامة لأنظمة الاتصالات .

### واجبات ومسئوليات إدارة الاتصالات السلكية واللاسلكية

١ - الإشراف بمباشرة جميع الاتصالات السلكية واللاسلكية في جميع أقسام وفروع الأمن العام .

٢ - تقديم المشورة الفنية في مجال الاتصالات السلكية واللاسلكية لأي إدارة من إدارات الأمن العام في تسهيل وسائل الاتصالات واستخدامها .

٣ - تدريب أفراد فنيين مؤهلين للعمل على صيانة معدات الاتصالات سواء السلكية أو اللاسلكية .

٤ - تأمين معدات و أجهزة الاتصالات السلكية واللاسلكية .

٥ - استقبال تلك المعدات وتخزينها .

٦ - توزيع المعدات وتزويدها للجهات بموجب خطط موضوعه لحاجة كل جهة تتطلب تزويدها بتلك المعدات .

٧ - التنسيق مع شركة الاتصالات للحصول على الخطط الهاتفية المطلوبة وكذلك خطوط ومعدات التلكس بالإضافة إلى التنسيق على الترددات المطلوبة والحصول عليها .

٨ - تأمين الخدمات الهاتفية وتوزيع الترددات على شبكات متعددة تخدم إدارات وأقسام الأمن العام دون حدوث أي ازدواجية بين أعمال تلك الإدارات والأقسام.

### ٦/٤ أنواع الأجهزة اللاسلكية المستخدمة في الأمن العام:

هناك نوعان من الأجهزة المستخدمة في كافة أنحاء المملكة وهي :

١ - أجهزة لاسلكية قريبة المدى .

٢ - أجهزة لاسلكية بعيدة المدى .

١ الأجهزة قريبة المدى V-H-F وهي أنواع :

١/١ أجهزة (ستيورنو) STORNO

وهي أجهزة قصيرة المدى لا تتعدى مسافتها عن بضعة كيلومترات وهي أجهزة ذات إرسال اتجاهاى حيث تؤثر فيها العوامل الطبيعية كالجبال والمنخفضات وكذلك تتأثر بالعوامل الصناعية كالأنفاق والمباني العالية وهي تحتاج إلى أجهزة تقوية الإشارة (المعيد) والتي تتركب في مكان مرتفع ليستقبل الإشارة المرسله من الأجهزة ثم تقوم ببثها قوة إلى الأجهزة الأخرى البعيدة عن موقع المعيد (الريتير)

١/١/١ أنواع أجهزة استيورنو .

- الجهاز اليدوي
- الجهاز المحمول
- الجهاز المعيد (الريتير)
- جهاز العبة
- جهاز الدراجة
- جهاز المحطة التابعة

٢ - أجهزة (موتورولا) MOTOROLA

٢ الأجهزة البعيدة المدى

١/٢ الجهاز اللاسلكي آر إف ٣٠١

هو عبارة عن جهاز لاسلكي بعيد المدى متوسط الحجم يستخدم لتأمين الاتصال بين المدن ويعمل بترددات عالية جداً H.F مما يعطيه صوتاً واضحاً ويمكن أن يستخدم كمحطة ثابتة أو محمولة على عربة .

٢/٢ الجهاز اللاسلكي (صن آير) .

يستخدم في تأمين اتصالات بعيدة المدى بين المناطق البعيدة لأنه يعمل على ترددات عالية والتي تتمكن من اختراق طبقات الجو لمسافات بعيدة بدون أن يحدث تشويش ويمكن استخدامه كمحطة ثابتة أو متحركة محمولة على عربة.

## الفصل الثالث

### ( منهجية الدراسة )

- منهج البحث العلمي المستخدم في الدراسة.
- مجتمع الدراسة.
- أداة الدراسة وإجراءاتها:
  - بناء أداة الدراسة.
  - صدق أداة الدراسة.
  - ثبات أداة الدراسة.
- خطوات تطبيق الدراسة الميدانية.
- المعالجة الإحصائية للبيانات.
- حدود الدراسة.

## الفصل الثالث

### الإطار المنهجي للدراسة

يتناول هذا الفصل منهج البحث العلمي المستخدم في الدراسة، وحدودها، ويوضح مجتمع وعينة الدراسة. كما يتطرق لبناء أداة الدراسة والإجراءات التي تم إتباعها للتحقق من صدقها وثباتها. ويبين أيضا كيفية تطبيق الدراسة ميدانياً، وأساليب المعالجة الإحصائية التي تم استخدامها في معالجة بيانات الدراسة والإجابة على تساؤلاتها.

#### (١-٣) منهج البحث العلمي المستخدم في الدراسة:

انطلاقاً من طبيعة الدراسة والمعلومات المراد الحصول عليها للتعرف على آراء الضباط العاملين بجهاز الأمن العام بالمملكة العربية السعودية نحو واقع تقنيات الاتصال الموجود حالياً في جهاز الأمن العام، ونحو مدى توظيف تقنيات الاتصال الحديثة في أداء المهام والواجبات بجهاز الأمن العام، ونحو المعوقات التي تواجه جهاز الأمن العام في توظيف تقنيات الاتصال واستخدامها في أداء المهام والواجبات. فقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي الذي يعتمد على دراسة الظاهرة كما توجد في الواقع ويهتم بوصفها وصفاً دقيقاً ويعبر عنها تعبيراً كميًا وكيفيًا، فالتعبير الكيفي يصف لنا الظاهرة ويوضح خصائصها، أما التعبير الكمي فيعطينا وصفاً رقمياً يوضح مقدار هذه الظاهرة أو حجمها ودرجات ارتباطها مع الظواهر الأخرى ( عبيدات وآخرون ٢٠٠١م، ص ٨٧ )، كما لا يكتفي هذا المنهج عند جمع المعلومات المتعلقة بالظاهرة من أجل استقصاء مظاهرها وعلاقاتها المختلفة، بل يتعداه إلى التحليل والربط والتفسير للوصول

إلى استنتاجات يبنى عليها التصور المقترح ( العساف ، ١٩٨٩ ، ص ١٨٦).  
كما استعان الباحث بالمنهج الوصفي الوثائقي القائم على جمع وتحليل ما كتب  
عن الموضوع في الكتب والدوريات العلمية، والرسائل والأبحاث العلمية، وذلك  
لبناء الخلفية النظرية للدراسة.

### (٢-٣) مجتمع وعينة الدراسة :

بناءً على أهداف الدراسة فقد شمل المجتمع جميع الضباط العاملين بجهاز  
الأمن العام بالمملكة العربية السعودية والبالغ عددهم (٥٠٠) ضابط وفقاً  
لإحصائيات إدارة شؤون الضباط بجهاز الأمن العام.

ونظراً لمحدودية مجتمع الدراسة فقد قام الباحث في البداية بأخذ مجتمع  
الدراسة كحصر (مسح) شامل، وبعد تطبيق أداة الدراسة عليهم، تمكن الباحث من  
استعادة (١٩٤) استبانة مكتملة البيانات وصالحة للتحليل من أصل  
(٥٠٠) استبانة موزعة أي بنسبة استرجاع قدرها (٤٠%) تقريباً. وحيث أن  
الباحث لم يستطيع استرداد جميع مفردات المجتمع فقد اعتبر أن الاستبانات  
المستردة بموجب عينة عشوائية بسيطة حجمها يمثل نسبة (٤٠%) من أفراد  
المجتمع، ثم قام باستخدام الأساليب الإحصائية الاستدلالية المناسبة لتعميم النتائج  
على أفراد مجتمع الدراسة.

### (٣-٣) أداة الدراسة وإجراءاتها :

#### (١-٣-٣) بناء أداة الدراسة:

بناءً على طبيعة البيانات التي يراد جمعها وعلى المنهج المتبع في البحث،  
والوقت المسموح له، والإمكانات المادية المتاحة، وجد الباحث أن الأداة الأكثر

ملائمة لتحقيق أهداف هذه الدراسة هي "الاستبانة"، وذلك نظراً لعدم توافر المعلومات الأساسية المرتبطة بالموضوع كبيانات منشورة، إضافة إلى صعوبة الحصول عليها عن طريق الأدوات الأخرى كالمقابلات الشخصية أو الزيارات الميدانية أو الملاحظة الشخصية.

وبعد الاطلاع على أدبيات الدراسة الحالية والدراسات السابقة ذات الصلة بالتدريب وبالأخص في الأجهزة الأمنية ، قام الباحث بتصميم استبانة موجهة للضباط العاملين بجهاز الأمن العام بالمملكة العربية السعودية. ومن خلال الاستبانة تم جمع بيانات الدراسة اللازمة للإجابة عن تساؤلات الدراسة وتحقيق أهدافها واشتملت على ما يلي:

#### أ- الجزء الأول:- ويشمل على البيانات (المتغيرات) الأولية:-

وهي متغيرات مستقلة تم وضعها في مستوى قياس " إسمى أو رتبي " ، وشملت على البيانات الأولية(الشخصية والوظيفية) الضباط العاملون بجهاز الأمن العام بالمملكة العربية السعودية وهي (العمر، المستوى التعليمي، سنوات الخبرة في مجال العمل بالأمن العام، طبيعة العمل، الرتبة العسكرية).

#### ب-الجزء الثاني:- ويشمل على متغيرات الدراسة الأساسية التي من خلالها

التعرف على تقنيات الاتصال وعلاقتها بتحسين الأداء في الأمن العام:-

وهي متغيرات تابعة تم وضعها في مستوى قياس " فئوي أو فئوي " ، وشملت البيانات الأساسية وتكونت من (٤١) عبارة موجهة لعينة للضباط العاملون بجهاز الأمن العام بالمملكة العربية السعودية، وموزعة على أربعة محاور كما يلي:

**المحور الأول:-** واقع تقنيات الاتصال في جهاز الأمن العام بالمملكة العربية السعودية:

ويتكون مقياس هذا المتغير من (٩) عبارات للضباط وأعدت لقياس آرائهم نحو واقع تقنيات الاتصال في جهاز الأمن.

**المحور الثاني:-** مدى مساهمة تقنيات الاتصال الحديثة في فعالية الأداء الوظيفي في جهاز الأمن العام: ويتكون مقياس هذا المتغير من (١٠) عبارات للضباط وأعدت لقياس آرائهم نحو مساهمة وتوظيف تقنيات الاتصال الحديثة في فعالية الأداء الوظيفي في جهاز الأمن العام.

**المحور الثالث:-** طبيعة العلاقة بين توظيف واستخدام تقنيات الاتصال وبين فعالية الأداء الوظيفي لمنسوبي الأمن العام:

ويتكون مقياس هذا المتغير من (١٢) عبارات للضباط وأعدت لقياس آرائهم نحو طبيعة العلاقة بين توظيف واستخدام تقنيات الاتصال وبين فعالية الأداء الوظيفي لمنسوبي الأمن العام .

**المحور الرابع:-** أهم المعوقات (الصعوبات) المتعلقة باستخدام تقنيات الاتصال والتي تحول دون فاعلية الأداء في جهاز الأمن العام:

ويتكون مقياس هذا المتغير من (١٠) عبارات للضباط وأعدت لقياس آرائهم نحو أهم المعوقات (الصعوبات) المتعلقة باستخدام تقنيات الاتصال والتي تحول دون فاعلية الأداء في جهاز الأمن العام

وقد تبنى الباحث في إعداد الاستبانة الشكل المغلق ( Closed Questionnaire) الذي يحدد الاستجابات المحتملة لكل سؤال. وقد تم استخدام مقياس ليكرت المتدرج ذي النقاط الخمس لقياس العبارات (البنود) الـ (٢٣) السابقة، بحيث أخذ هذا المقياس الشكل التالي:-

(١) = لا أوافق مطلقاً (٢) = لا أوافق ، (٣) = محايد، (٤) = أوافق ، (٥) = أوافق تماماً، وذلك للمحاور الأول والثاني والرابع، في حين أخذ المحور الثالث

الخاص بطبيعة العلاقة بين توظيف واستخدام تقنيات الاتصال وبين فعالية الأداء الوظيفي لمنسوبي الأمن العام (درجة الاستخدام أو التوظيف) الشكل التالي:

(١) = لا تحقق، (٢) = بدرجة ضعيفة، (٣) = بدرجة متوسطة، (٤) = بدرجة قوية، (٥) = بدرجة قوية جداً.

وطلب من المبحوثين (الضباط العاملون بجهاز الأمن العام بالمملكة العربية السعودية) تحديد مدى الموافقة أو درجة الاستخدام على هذه العبارات.

### ت- الجزء الثالث:- وشمل على سؤال مفتوح :-

موجه لعينة الضباط العاملين بجهاز الأمن العام بالمملكة العربية السعودية، لمعرفة ما إذا كان هناك معوقات أخرى يودوا ذكرها.

### (٣-٣-٢) صدق أداة الدراسة:

صدق الاستبانة يعني التأكد من أنها سوف تقيس ما أعدت لقياسه ( العساف، ١٩٩٥م، ص ٤٢٩ )، كما يقصد بالصدق " شمول الاستمارة لكل العناصر التي يجب أن تدخل في التحليل من ناحية، ووضوح فقراتها ومفرداتها من ناحية ثانية، بحيث تكون مفهومة لكل من يستخدمها" (عبيدات وآخرون ٢٠٠١م، ص ١٧٩). وقد قام الباحث بالتأكد من صدق أداة الدراسة من خلال:

### الصدق الظاهري للأداة (صدق المحكمين):

قام الباحث بعرض أداة الدراسة في صورتها الأولية على عدد كبير من المحكمين، ونظرا لتعدد مجالات وجوانب أداة الدراسة فقد حرص الباحث على تنوع تخصصات المحكمين لتشمل:- الإدارة العامة، منهجية البحوث، الإحصاء، العلوم الشرطية، وذلك من جهات عديدة: جامعة الملك سعود، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، معهد الإدارة العامة، إلى جانب جهات أخرى. ويوضح

الملحق رقم (٢) أسماء المحكمين الذين قاموا مشكورين بتحكيم أداة الدراسة. وقد طالب الباحث من المحكمين إبداء آرائهم في مدى ملائمة العبارات لقياس ما وضعت لأجله، ومدى وضوح صياغة العبارات ومدى مناسبة كل عبارة للمحور أو البعد الذي تنتمي إليه، ومدى كفاية العبارات لتغطية كل محور من محاور متغيرات الدراسة الأساسية هذا بالإضافة إلى اقتراح ما يروونه ضروريا من تعديل صياغة العبارات، أو حذفها، أو إضافة عبارات جديدة لازمة لأداة الدراسة، وكذلك إبداء آرائهم فيما يتعلق بالبيانات الأولية (الخصائص الشخصية والوظيفية) المطلوبة من المبحوثين، إلى استخدام مقياس ليكرت. وتركزت توجيهات المحكمين على انتقاد طول الاستبانة حيث كانت في صورتها الأولى كبيرة وتحتوي على عبارات عديدة ومكررة تحت المحاور، إلى جانب أن بعض المحكمين قد نصحوا بضرورة تقليص بعض العبارات من بعض المحاور، وإضافة بعض العبارات إلى بعض المحاور.

واستنادا إلى الملاحظات والتوجيهات التي أبدتها المحكمون، قام الباحث بإجراء التعديلات التي اتفق عليها معظم المحكمين، حيث تم تعديل صياغة بعض العبارات، وحذف البعض الآخر منها. وبلغ عدد عبارات الاستبانة في صورتها النهائية كما ذكر (٥) أسئلة للمتغيرات الشخصية والوظيفية، (٤١) عبارة لمحاور الدراسة. ويوضح الملحق رقم (١) الاستبانة في صورتها النهائية.

#### الصدق البنائي ( الاتساق الداخلي ) لأداة الدراسة

بعد التأكد من الصدق الظاهري لأداة الدراسة قام الباحث بتطبيقها على عينة استطلاعية عشوائية قوامها (٣٠) من الضباط العاملين بجهاز الأمن العام

بالمملكة العربية السعودية، وذلك من أجل التعرف على مدى الاتساق الداخلي لأداة الدراسة من خلال حساب معامل ارتباط بيرسون بين درجة كل عبارة من عبارات المحور والدرجة الكلية لجميع عبارات هذا المحور الذي تنتمي إليه تلك العبارة، وذلك لكل محور من محاور الدراسة. ويوضح الجدول رقم (٦-٣) معاملات ارتباط بيرسون للمحور الأول والخاص بـ "واقع تقنيات الاتصال في جهاز الأمن العام بالمملكة العربية السعودية".

### جدول (١-٣)

معاملات الارتباط بين درجات عبارات المحور الأول مع الدرجة الكلية لهذا المحور

معامل الارتباط	رقم العبارة	معامل الارتباط	رقم العبارة
** ٠,٧٠٨	٦	** ٠,٥٧٠	١
** ٠,٧٧١	٧	* ٠,٣٩٠	٢
** ٠,٨٢٦	٨	** ٠,٥٢٤	٣
** ٠,٦٤٦	٩	** ٠,٦٥٠	٤
		** ٠,٧٢١	٥

\* دال إحصائياً عند مستوى معنوية (٠,٠٥).

\*\* دال إحصائياً عند مستوى معنوية (٠,٠١).

يتضح من الجدول رقم (٦-٣) أن معاملات الارتباط بين درجة كل عبارة والدرجة الكلية لجميع عبارات محور "واقع تقنيات الاتصال في جهاز الأمن العام بالمملكة العربية السعودية" موجبة وقد تراوحت بين (٠,٨٢٦) في حدها

الأعلى أما العبارة رقم (٨)، وبين (٠,٣٩٠) في حدها الأدنى أمام العبارة رقم (٢)، وأن جميع معاملات الارتباط دالة إحصائياً عند مستوى معنوية (٠,٠١) فيما عدا العبارة رقم (٢) فهي دال إحصائياً عند مستوى معنوية (٠,٠٥) ، مما يشير إلى الاتساق الداخلي بين عبارات المحور الأول.

أما الجدول رقم (٧-٣) فيوضح معاملات ارتباط بيرسون للمحور الثاني والخاص بـ "مدى مساهمة تقنيات الاتصال الحديثة في فعالية الأداء الوظيفي في جهاز الأمن".

### جدول (٢-٣)

معاملات الارتباط بين درجات عبارات المحور الثاني مع الدرجة الكلية لهذا المحور

معامل الارتباط	رقم العبارة	معامل الارتباط	رقم العبارة
** ٠,٧٨٦	٦	** ٠,٦٣٨	١
** ٠,٨٦٩	٧	** ٠,٧٩١	٢
** ٠,٦٣٦	٨	** ٠,٨٢٢	٣
** ٠,٧٣٣	٩	** ٠,٧٤٥	٤
** ٠,٦٦٠	١٠	** ٠,٨٤٥	٥

\*\* دال إحصائياً عند مستوى معنوية (٠,٠١).

يتضح من الجدول رقم (٧-٣) أن معاملات الارتباط بين درجة كل عبارة والدرجة الكلية لجميع عبارات محور "مدى مساهمة تقنيات الاتصال الحديثة في فعالية الأداء الوظيفي في جهاز الأمن" موجبة وقد تراوحت بين (٠,٨٦٩) في حدها الأعلى أما العبارة رقم (٧)، وبين (٠,٦٣٦) في حدها الأدنى أمام العبارة

رقم (٨)، ويلاحظ أن معاملات الارتباط الخاصة بهذا المحور أكبر من معاملات الارتباط الخاصة بالمحور الأول، سواء في الحد الأدنى أو الأعلى، كما يلاحظ أن جميع معاملات الارتباط الخاصة بهذا المحور دالة إحصائياً عند مستوى معنوية (٠,٠١)، مما يشير إلى الاتساق الداخلي بين عبارات المحور الثاني. أما الجدول رقم (٣-٨) فيوضح معاملات ارتباط بيرسون للمحور الثالث والخاص بـ "طبيعة العلاقة بين توظيف واستخدام تقنيات الاتصال وبين فعالية الأداء الوظيفي لمنسوبي الأمن العام".

### جدول (٣-٣)

معاملات الارتباط بين درجات عبارات المحور الثالث مع الدرجة الكلية لهذا المحور

معامل الارتباط	رقم العبارة	معامل الارتباط	رقم العبارة
** ٠,٧٣٠	٧	** ٠,٨٢٨	١
** ٠,٧٤٦	٨	** ٠,٨٧٩	٢
** ٠,٨٢٨	٩	** ٠,٧٧٨	٣
** ٠,٨٥٣	١٠	** ٠,٨٩٧	٤
** ٠,٨٣٤	١١	** ٠,٨٦٦	٥
** ٠,٨٨٠	١٢	** ٠,٧٩٥	٦

\*\* دال إحصائياً عند مستوى معنوية (٠,٠١).

يتضح من الجدول رقم (٣-٨) أن معاملات الارتباط بين درجة كل عبارة والدرجة الكلية لجميع عبارات محور "طبيعة العلاقة بين توظيف واستخدام تقنيات الاتصال وبين فعالية الأداء الوظيفي لمنسوبي الأمن العام" موجبة وقد تراوحت بين (٠,٨٩٧) في حدها الأعلى أما العبارة رقم (٤)، وبين (٠,٧٣٠)

في حدها الأدنى أمام العبارة رقم (٧)، ويلاحظ أن معاملات الارتباط الخاصة بهذا المحور أكبر من معاملات الارتباط الخاصة بالمحور الأول وبالمحور الثاني، سواء في الحد الأدنى أو الأعلى، كما يلاحظ أن جميع معاملات الارتباط الخاصة بهذا المحور دالة إحصائياً عند مستوى معنوية (٠,٠١)، مما يشير إلى الاتساق الداخلي بين عبارات المحور الثالث.

والجدول رقم (٩-٣) يوضح معاملات ارتباط بيرسون للمحور الرابع والخاص بـ "المعوقات المتعلقة باستخدام تقنيات الاتصال والتي تحول دون فاعلية الأداء في جهاز الأمن العام".

#### جدول (٩-٣)

معاملات الارتباط بين درجات عبارات المحور الرابع مع الدرجة الكلية لهذا المحور

معامل الارتباط	رقم العبارة	معامل الارتباط	رقم العبارة
** ٠,٦٩٦	٦	* ٠,٤٠٥	١
** ٠,٦١٤	٧	** ٠,٥٠٣	٢
** ٠,٦٥٤	٨	** ٠,٤٣٢	٣
** ٠,٧٤٩	٩	** ٠,٧٠٩	٤
** ٠,٦٩٥	١٠	** ٠,٥٩٦	٥

\* دال إحصائياً عند مستوى معنوية (٠,٠٥). \*\* دال إحصائياً عند مستوى معنوية (٠,٠١).

يتضح من الجدول رقم (٩-٣) أن معاملات الارتباط بين درجة كل عبارة والدرجة الكلية لجميع عبارات محور "المعوقات المتعلقة باستخدام تقنيات الاتصال والتي تحول دون فاعلية الأداء في جهاز الأمن العام" موجبة وقد تراوحت بين (٠,٧٤٩) في حدها الأعلى أما العبارة رقم (٩)، وبين (٠,٤٠٥)

في حدها الأدنى أمام العبارة رقم (١)، وأن جميع معاملات الارتباط دالة إحصائياً عند مستوى معنوية (٠,٠١) فيما عدا العبارة رقم (١) فهي دالة إحصائية عند مستوى معنوية (٠,٠٥) ، مما يشير إلى الاتساق الداخلي بين عبارات المحور الرابع.

### (٣-٣-٣) ثبات أداة الدراسة :

أما ثبات أداة الدراسة ( الاستبانة ) فيعني التأكد من أن الإجابة ستكون واحدة تقريباً لو تكرر تطبيقها على الأشخاص ذاتهم ( العساف، ١٩٩٥م، ص ٤٣٠ )، ولقياس مدى ثبات أداة الدراسة (الاستبانة) استخدم الباحث معادلة ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha ( $\alpha$ )) للتأكد من ثبات أداة الدراسة، حيث طبقت المعادلة على العينة الاستطلاعية المسحوبة سابقاً لقياس الصدق البنائي والتي تكونت من (٣٠) مفردة من الضباط العاملين في الأمن العام. والجدول رقم (٣-١٠) يوضح معاملات ثبات أداة الدراسة لكل محور من محاور أداة الدراسة (الاستبانة).

### جدول رقم (٣-٥)

#### معاملات الثبات لإبعاد أداة الدراسة باستخدام طريقة ألفا كرونباخ

م	المحاور	عدد العبارات	معامل الثبات
١	واقع تقنيات الاتصال في جهاز الأمن العام بالمملكة العربية السعودية	٩	٠,٨٣
٢	مدى مساهمة تقنيات الاتصال الحديثة في فعالية الأداء الوظيفي في جهاز الأمن	١٠	٠,٩٠

٣	١٢	٠,٩٦	طبيعة العلاقة بين توظيف واستخدام تقنيات الاتصال وبين فعالية الأداء الوظيفي لمنسوبي الأمن العام
٤	١٠	٠,٨١	المعوقات المتعلقة باستخدام تقنيات الاتصال والتي تحول دون فاعلية الأداء في جهاز الأمن العام
	٤١	٠,٩٤	الاتجاه العام.

ويتضح من الجدول رقم (٣-١٠) أن معامل ثبات أداة الدراسة (معامل ألفا كرونباخ) قد تراوح بين (٠,٨١) أمام جميع عبارات محور " المعوقات المتعلقة باستخدام تقنيات الاتصال والتي تحول دون فاعلية الأداء في جهاز الأمن العام"، وهو معامل مرتفع، وبين (٠,٩٦) أما جميع عبارات محور " طبيعة العلاقة بين توظيف واستخدام تقنيات الاتصال وبين فعالية الأداء الوظيفي لمنسوبي الأمن العام"، وهو معامل مرتفع جداً<sup>(١)</sup>، كما أن معامل ثبات أداة الدراسة (معامل ألفا كرونباخ) لجميع عبارات المحاور (الاتجاه العام للأداة) كان (٠,٩٤) وهو مرتفع جداً، مما يشير إلى ثبات النتائج التي يمكن أن تسفر عنها هذه الاستبانة.

ونستخلص مما سبق أن أداة القياس (الاستبانة)، صادقة في قياس ما وضعت لقياسه، كما أنها ثابتة بدرجة جيدة جداً، مما يؤهلها لتكون أداة قياس مناسبة وفاعلة لهذه الدراسة ويمكن تطبيقها بثقة.

(٢) : وفقاً لما ورد في كتاب (فهومي، ٢٠٠٥، ٥٩) فالمقياس الثابت هو الذي يكون معامل الثبات فيه أكثر من (٠,٧٥).

### (٤-٣) خطوات تطبيق الدراسة الميدانية:

بعد التأكد من صدق أداة الدراسة وثباتها عن طريق العينة الاستطلاعية، تم إعدادها في صورتها النهائية، ثم تطبيقها ميدانياً على أفراد الدراسة من الضباط العاملين في جهاز الأمن العام. وقد استغرق التطبيق الفصل الدراسي الثاني ١٤٢٧/٢٦ هـ وتم وفق الإجراءات (الخطوات) التالية :

- حصل الباحث على خطاب تعريف من جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية يفيد ارتباط الباحث بدراسة الماجستير في كلية الدراسات العليا - قسم العلوم الإدارية.
- الحصول على موافقة الجهات المختصة لتطبيق الدراسة ميدانياً على أفراد مجتمع الدراسة من الضباط العاملين في جهاز الأمن العام.

### (٥-٣) أساليب المعالجة الإحصائية للبيانات:

لتحقيق أهداف الدراسة وتحليل البيانات التي تم تجميعها، فقد تم استخدام العديد من الأساليب الإحصائية المناسبة باستخدام الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية Statistical Package for Social Sciences والتي يرمز لها اختصاراً بالرمز (SPSS)، وفيما يلي مجموعة الأساليب الإحصائية التي قام الباحث باستخدامها:

١. تم ترميز وإدخال البيانات إلى الحاسب الآلي، ولتحديد طول خلايا مقياس ليكرت الخماسي ( الحدود الدنيا والعليا ) المستخدم في محاور الدراسة الخمس، تم حساب المدى ( ٥-١=٤ )، ثم تقسيمه على عدد خلايا المقياس للحصول على طول الخلية الصحيح أي ( ٥/٤ = ٠,٨٠ ) بعد ذلك تم إضافة هذه القيمة إلى اقل قيمة في المقياس ( أو بداية المقياس وهي الواحد

الصحيح) وذلك لتحديد الحد الأعلى لهذه الخلية، وهكذا أصبح طول الخلايا كما يلي (العمر، ٢٠٠٢م، ص ٣٢٢):

- من ١ إلى ١,٨٠ يمثل (لا أوافق مطلقاً أو لا تحقق) نحو كل عبارة باختلاف المحور المراد قياسه.
- أكبر من ١,٨٠ وحتى ٢,٦٠ (لا أوافق أو تحقق بدرجة ضعيفة) نحو كل عبارة باختلاف المحور المراد قياسه.
- أكبر من ٢,٦٠ وحتى ٣,٤٠ (محايد أو تحقق بدرجة متوسطة) نحو كل عبارة باختلاف المحور المراد قياسه.
- أكبر من ٣,٤٠ وحتى ٤,٢٠ يمثل (أوافق أو تحقق بدرجة قوية) نحو كل عبارة باختلاف المحور المراد قياسه.
- أكبر من ٤,٢٠ وحتى ٥ يمثل (أوافق تماماً أو تحقق بدرجة قوية جداً) نحو كل عبارة باختلاف المحور المراد قياسه.

٢. تم حساب التكرارات والنسب المئوية للتعرف على الصفات الشخصية لمفردات الدراسة وتحديد استجابات أفرادها تجاه عبارات المحاور الرئيسية التي تتضمنها أداة الدراسة.

٣. معامل ارتباط بيرسون " ر " (Pearson Correlation Coefficient) بين درجة كل عبارة والدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي إليه، وذلك لتقدير الاتساق الداخلي لأداة الدراسة (الصدق البنائي).

٤. معامل ارتباط " ألفا كرونباخ Alpha Cronbach " ؛ لقياس ثبات أداة الدراسة.

٥. المتوسط الحسابي Mean وذلك لمعرفة مدى ارتفاع أو انخفاض استجابات أفراد الدراسة عن كل عبارة من عبارات متغيرات الدراسة الأساسية، مع

العلم بأنه يفيد في ترتيب العبارات حسب أعلى متوسط حسابي (كشك، ١٩٩٦م: ٨٩). علماً بأن تفسير مدى الاستخدام أو مدى الموافقة على العبارة يتم كما سبق وأن أوضحناه في النقطة الأولى الخاصة بمرجع العمر.

٦. المتوسط الحسابي الموزون (المرجح) Weighted Mean ، وذلك لمعرفة مدى ارتفاع أو انخفاض استجابات أفراد الدراسة عن المحاور الرئيسية (متوسط متوسطات العبارات)، مع العلم بأنه يفيد في ترتيب المحاور حسب أعلى متوسط موزون مرجح (فهيم، ٢٠٠٥م: ١٧٨).

٧. تم استخدام الانحراف المعياري (Standard Deviation) للتعرف على مدى انحراف استجابات أفراد الدراسة لكل عبارة من عبارات متغيرات الدراسة ولكل محور من المحاور الرئيسية عن متوسطها الحسابي. ويلاحظ أن الانحراف المعياري يوضح التشتت في استجابات أفراد الدراسة لكل عبارة من عبارات متغيرات الدراسة إلى جانب المحاور الرئيسية، فكلما اقتربت قيمته من الصفر كلما تركزت الاستجابات وانخفض تشتتها بين المقياس (إذا كان الانحراف المعياري أقل من الواحد الصحيح فيعني تركيز الاستجابات وعدم تشتتها، أما إذا كان الانحراف المعياري واحد صحيح أو أعلى فيعني عدم تركيز الاستجابات وتشتتها)، علماً بأنه يفيد في ترتيب العبارات حسب المتوسط الحسابي لصالح أقل تشتت عند تساوي المتوسط المرجح (حسن وآخرون، ٢٠٠٢م: ١١٥).

٨. تم استخدام اختبار (ت) للتعرف على ما إذا كانت المتوسط الحسابي للعبارة أو المتوسط الحسابي المرجح لكل محور من المحاور الرئيسية يفوق القيمة ٤ بشكل معنوي أي أكثر من ٨٠% تقريباً من أفراد الدراسة يميل إلى الموافقة وبدرجة كبيرة جداً، أما يفوق القيمة ٣,٥ بشكل معنوي أي أكثر من ٧٠%

تقريباً من أفراد الدراسة يميل إلى الموافقة وبدرجة كبيرة، أما يفوق القيمة ٣ بشكل معنوي أي أكثر من ٦٠% تقريباً من أفراد الدراسة يميل إلى الموافقة، أما يساوي القيمة ٣ بشكل معنوي أي أن أفراد الدراسة يميلون إلى الحيادية، أما يقبل عن القيمة ٣ بشكل معنوي أي أن أفراد الدراسة يميلون إلى عدم الموافقة.

٩. استخدام اختبار (ت) أو اختبار المقارنة بين مجموعتين مستقلتين (Independent-Samples T test )، لبيان الفروق ذات الدلالة الإحصائية ( والتي تكون عند مستوى دلالة ٠,٠٥ فأقل) في آراء أفراد الدراسة نحور المحاور المختلفة للتدريب وفقاً للمتغيرات الأولية (الشخصية والوظيفية) لهم والمكونة من وجهين

١٠. تم استخدام اختبار (ف) أو تحليل التباين الأحادي ( ONE-WAY ANOVA )، لبيان الفروق ذات الدلالة الإحصائية ( والتي تكون عند مستوى دلالة ٠,٠٥ فأقل) في آراء أفراد الدراسة نحور المحاور المختلفة للتدريب (الشخصية والوظيفية) لهم والمكونة من أكثر من وجهين .

١١. تم استخدام اختبار شيفيه `Scheffe البعدي لتحديد صالح الفروق ذات الدلالة الإحصائية لأي فئة من فئات المتغيرات الأولية (الشخصية والوظيفية) لأفراد الدراسة في استجاباتهم عن متغيرات الدراسة الأساسية، وذلك إذا تبين من اختبار تحليل التباين أن هناك فروقاً معنوية، أما إذا لم يتبين من اختبار تحليل التباين يوجد فروقات معنوية فلا داعي لاستخدام هذا الاختبار (مراد، ٢٠٠م : ٢٩٤).

### (٦-٣) حدود الدراسة:

تحددت الدراسة بالمجالات (الحدود) التالية :

#### أولاً: الحدود الموضوعية:

اقتصرت هذه الدراسة على تقنيات الاتصال وعلاقتها بتحسين الأداء الوظيفي للعاملين بالأمن العام.

#### ثانياً: الحدود المكانية :

اقتصرت هذه الدراسة على جهاز الأمن العام بالرياض بالمملكة العربية السعودية.

#### ثالثاً: الحدود الزمنية:

تم إجراء هذه الدراسة في المدة الزمنية التي يتم فيها جمع البيانات من مصادرها الأولية والثانوية خلال الفصل الدراسي الثاني من العام الجامعي ١٤٢٦/١٤٢٧هـ.

#### رابعاً: الحدود البشرية:

اقتصرت هذه الدراسة على الضباط العاملين بجهاز الأمن العام بالمملكة العربية السعودية.

يضاف إلى الحدود السابقة ما يواجهه الباحث عادةً (بشكل عام) من بعض أوجه القصور مثل الناتجة عند عدم تمثيل المجتمع بشكل كامل (بالرغم من أنه سوف يتبع الخطوات العلمية في ذلك)، وعدم القدرة على الجزم بفهم مفردات الدراسة لبنود أداة جمع البيانات بشكل كامل، وعدم إمكانية التأكد من أن إجابة مفردات العينة هي الإجابات التي يرونها ١٠٠ % بالفعل (بالرغم من الخطوات المنهجية التي سوف تتبع والتي من شأنها رفع مستوى صدق وثبات أداة جمع البيانات).

## الفصل الرابع

### (عرض نتائج الدراسة وتحليلها وتفسيرها)

١. البيانات الأولية لأفراد الدراسة.
٢. آراء واستجابات أفراد الدراسة نحو واقع تقنيات الاتصال في جهاز الأمن العام بالمملكة العربية السعودية.
٣. آراء واستجابات أفراد الدراسة نحو الدور الذي سيؤديه توظيف تقنيات الاتصال الحديثة في أداء المهام والواجبات بجهاز الأمن العام بالمملكة العربية السعودية.
٤. آراء واستجابات أفراد الدراسة نحو طبيعة العلاقة بين توظيف واستخدام تقنيات الاتصال وبين فعالية الأداء الوظيفي لمنسوبي الأمن العام بالمملكة العربية السعودية.
٥. آراء واستجابات أفراد الدراسة نحو أهم المعوقات التي تواجه جهاز الأمن العام في توظيف تقنيات الاتصال واستخدامها في أداء المهام والواجبات.
٦. دور المتغيرات الشخصية والوظيفية (العمر، الرتبة العسكرية، طبيعة العمل، مدة الخدمة، المستوى التعليمي) في توجيه أفراد الدراسة نحو استخدام تقنيات الاتصال في أداء المهام والواجبات.

## الفصل الرابع

### عرض نتائج الدراسة وتحليلها وتفسيرها

يتناول هذا الفصل عرض النتائج التي توصلت إليها الدراسة المسحية وتحليلها وتفسيرها من خلال التعرف على آراء (استجابات) أفراد الدراسة (الضباط العاملون بجهاز الأمن العام) نحو واقع تقنيات الاتصال حالياً في جهاز الأمن العام بالمملكة العربية السعودية (التساؤل الأول من تساؤلات الدراسة). وكذلك التعرف على آراء (استجابات) أفراد الدراسة نحو مدى توظيف تقنيات الاتصال الحديثة في أداء المهام والواجبات بجهاز الأمن العام (التساؤل الثاني من تساؤلات الدراسة)، وكذلك نحو طبيعة العلاقة بين توظيف واستخدام تقنيات الاتصال وبين فعالية الأداء الوظيفي لمنسوبي الأمن العام (التساؤل الثالث من تساؤلات الدراسة)، وكذلك نحو أهم المعوقات التي تواجه جهاز الأمن العام في توظيف تقنيات الاتصال واستخدامها في أداء المهام والواجبات (التساؤل الرابع من تساؤلات الدراسة). وقد قام الباحث في سبيل تحقيق ذلك باستخدام التكرارات والنسب المئوية، والمتوسط الحسابي، والمتوسط الحسابي المرجح، والانحراف المعياري، واختبار (ت) في حالة مجموعة واحدة.

كما يتناول هذا الفصل دراسة الفروق (الاختلافات) في الآراء والاستجابات ما بين أفراد الدراسة نحو المحاور الرئيسية لتحديد درجة إسهام استخدام تقنيات الاتصال في تحسين الأداء في جهاز الأمن العام ومعوقات هذه الإسهامات - باختلاف الخصائص الشخصية والوظيفية لهم وهي: العمر، الرتبة العسكرية، طبيعة العمل، مدة الخدمة، المستوى التعليمي (التساؤل الخامس من تساؤلات الدراسة). وقد قام الباحث في سبيل تحقيق ذلك باستخدام اختبار (ت) لدراسة الاختلافات بين مجموعتين مستقلتين، إلى جانب اختبار تحليل التباين (اختبار ف) لدراسة الاختلافات بين أكثر من مجموعتين مستقلتين.

وفيما يلي عرض لهذه النتائج وتحليلها وتفسيرها:

١/٤ توزيع أفراد عينة الدراسة المستردة بحسب بعض الخصائص الشخصية والوظيفية كما يلي:

#### ١. العمر بالسنوات:

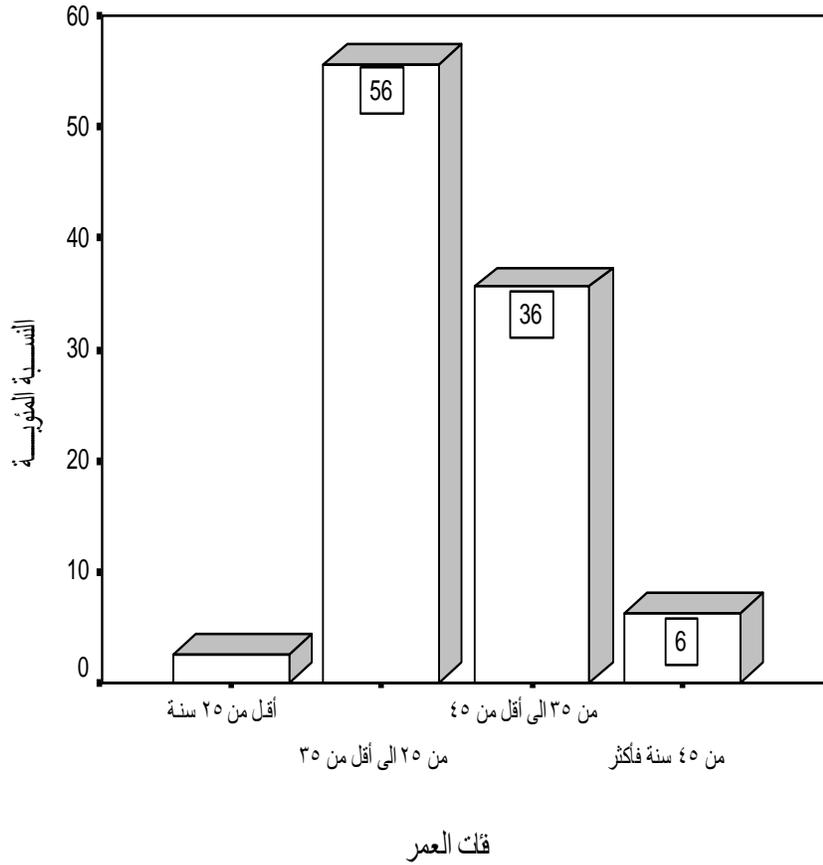
يتضح من الجدول رقم (١-٤) والشكل البياني رقم (١-٤) أن الفئة العمرية الشائعة ما بين أفراد عينة الدراسة هي الفئة العمرية ( من ٢٥ إلى أقل من ٣٥ سنة) إذ مثلوا أكثر من نصف أفراد عينة الدراسة بنسبة (٥٥,٧%) من إجمالي أفراد عينة الدراسة، يليها الفئة العمرية (من ٣٥ إلى أقل من ٤٥ سنة) بنسبة (٣٥,٦%) من الإجمالي، ثم تأتي الفئة العمرية (من ٤٥ سنة فأكثر) بنسبة (٦,٢%) من الإجمالي، أما أقل النسب فكانت لأفراد عينة الدراسة الذين تقل أعمارهم عن ٢٥ سنة إذا مثلوا ما نسبته (٢,٦%) من إجمالي أفراد عينة الدراسة.

#### جدول رقم (١-٤)

#### توزيع أفراد عينة الدراسة بحسب العمر

العمر	عدد أفراد العينة ( التكرارات )	النسبة المئوية %
أقل من ٢٥ سنة	٥	٢,٦%
من ٢٥ إلى أقل من ٣٥ سنة	١٠٨	٥٥,٧%
من ٣٥ إلى أقل من ٤٥ سنة	٦٩	٣٥,٦%
٤٥ سنة فأكثر	١٢	٦,٢%
المجموع	١٩٤	١٠٠,٠%

شكل (٣-١): توزيع أفراد عينة الدراسة بحسب العمر



## ٢. المستوى التعليمي:

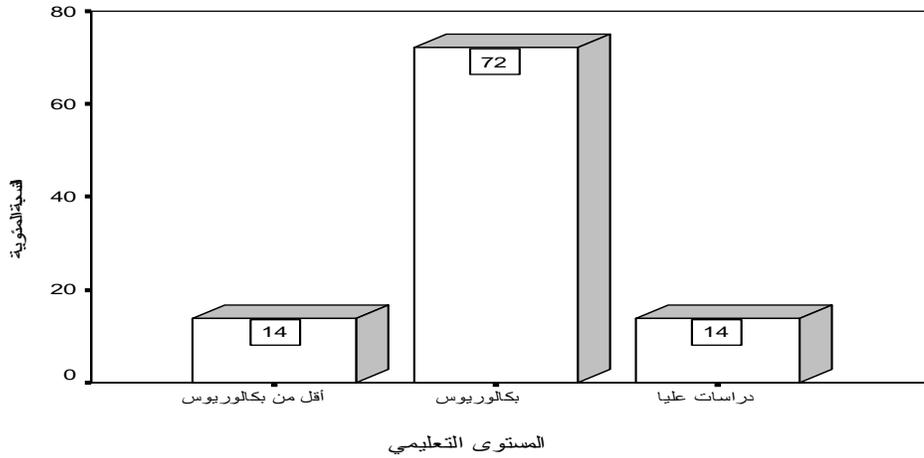
يتضح من الجدول رقم (٤-٢) والشكل البياني رقم (٤-٢) أن مؤهل "البكالوريوس" هو المؤهل الشائع بين أفراد عينة الدراسة بنسبة (٢٢,٢%)، يلي ذلك مؤهل "أقل من بكالوريوس" والذي قد يكون دبلوم بعد الثانوي أو ثانوية عامة أو أقل بنسبة (١٣,٩%)، وبنفس النسبة يأتي مؤهل "دراسات عليا" والذي قد يكون دبلوم عالي أو ماجستير أو دكتوراه بنسبة (١٣,٩%) أيضا من إجمالي أفراد عينة الدراسة.

## جدول رقم (٤-٢)

### توزيع أفراد عينة الدراسة بحسب المستوى التعليمي

النسبة المئوية %	عدد أفراد العينة (التكرارات)	المستوى التعليمي
١٣,٩ %	٢٧	أقل من بكالوريوس
٧٢,٢ %	١٤٠	بكالوريوس
١٣,٩ %	٢٧	دراسات عليا
١٠٠,٠ %	١٩٤	المجموع

شكل (٣-٢): توزيع أفراد عينة الدراسة بحسب المستوى التعليمي



### ٣. سنوات الخبرة في مجال العمل بالأمن العام:

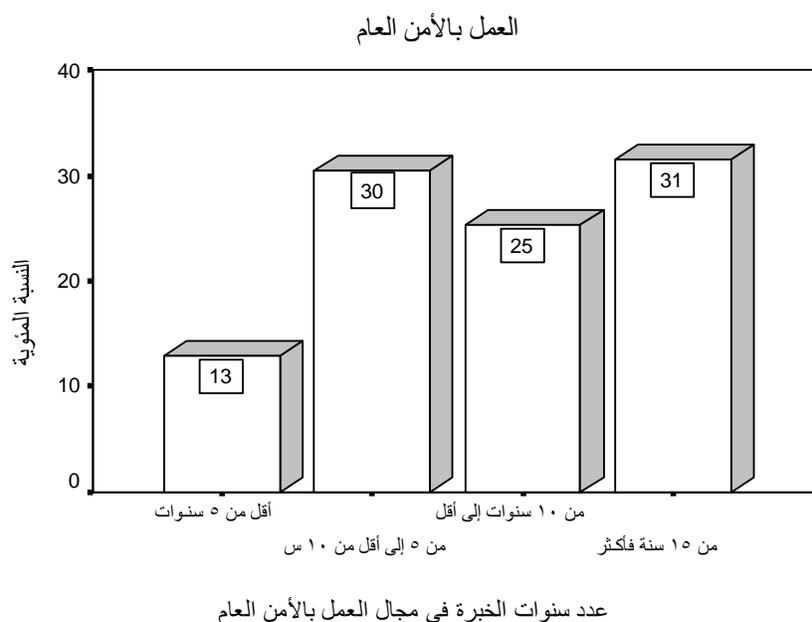
يتضح من الجدول رقم (٣-٤) والشكل رقم (٣-٤) أن عدد سنوات الخبرة في مجال العمل بالأمن العام بين أفراد عينة الدراسة هو (١٥ سنة فأكثر)، إذ مثلوا ما نسبته (٣١,٤ %) من إجمالي أفراد عينة الدراسة، يليها فئة سنوات الخبرة (من ٥ سنوات إلى أقل من ١٠ سنوات) بنسبة (٣٠,٤ %)، ثم فئة سنوات الخبرة (من ١٠ سنوات إلى أقل من ١٥ سنة) بنسبة (٢٥,٣ %)، أما أقل النسب فكانت لفئة الأفراد الذين يقل عدد سنوات خبرتهم عن ٥ سنوات بنسبة (٢,٩ %). وهذا يدل على الارتفاع الملحوظ لسنوات خبرة أفراد عينة الدراسة، مما يعني أن آرائهم حول موضع الدراسة ستكون آراء بناءة إن شاء الله.

### جدول رقم (٤-٣)

توزيع أفراد عينة الدراسة بحسب سنوات الخبرة في مجال العمل بالأمن العام

النسبة المئوية %	عدد أفراد العينة ( التكرارات )	فئات سنوات الخبرة في مجال العمل بالأمن العام
١٢,٩ %	٢٥	أقل من ٥ سنوات
٣٠,٤ %	٥٩	من ٥ سنوات إلى أقل من ١٠ سنوات
٢٥,٣ %	٤٩	من ١٠ سنوات إلى أقل من ١٥ سنة
٣١,٤ %	٦١	من ١٥ سنة فأكثر
١٠٠,٠ %	١٩٤	المجموع

شكل (٣-٣):- توزيع أفراد عينة الدراسة بحسب سنوات الخبرة في مجال



### ٤. طبيعة العمل:

يتضح من الجدول رقم (٤-٤) والشكل البياني رقم (٤-٤) أن نصف أفراد عينة

الدراسة تقريباً (بنسبة ٥١,٠%) يعملون في الميدان، بينما النصف الآخر (٤٩,٠%) منهم يعملون إداريين.

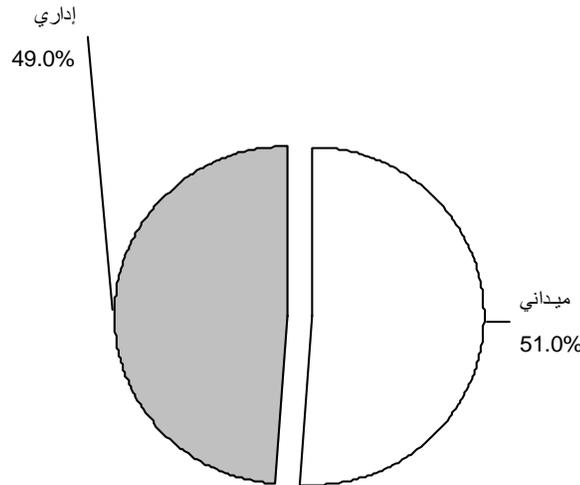
#### جدول رقم (٤-٤)

#### توزيع أفراد عينة الدراسة بحسب طبيعة العمل

النسبة المئوية %	عدد أفراد العينة (التكرارات)	طبيعة العمل
٥١,٠%	٩٩	ميداني
٤٩,٠%	٩٥	إداري
١٠٠,٠%	١٩٤	المجموع

#### طبيعة العمل

شكل (٤-٣):- توزيع أفراد عينة الدراسة بحسب طبيعة العمل



#### ٥. الرتبة العسكرية:

يتضح من الجدول رقم (٤-٥) والشكل البياني رقم (٤-٥) أن الرتبة العسكرية بين أفراد عينة الدراسة هي رتبة " نقيب " إذ مثلوا ما نسبته (٣٥,٦%) من إجمالي أفراد

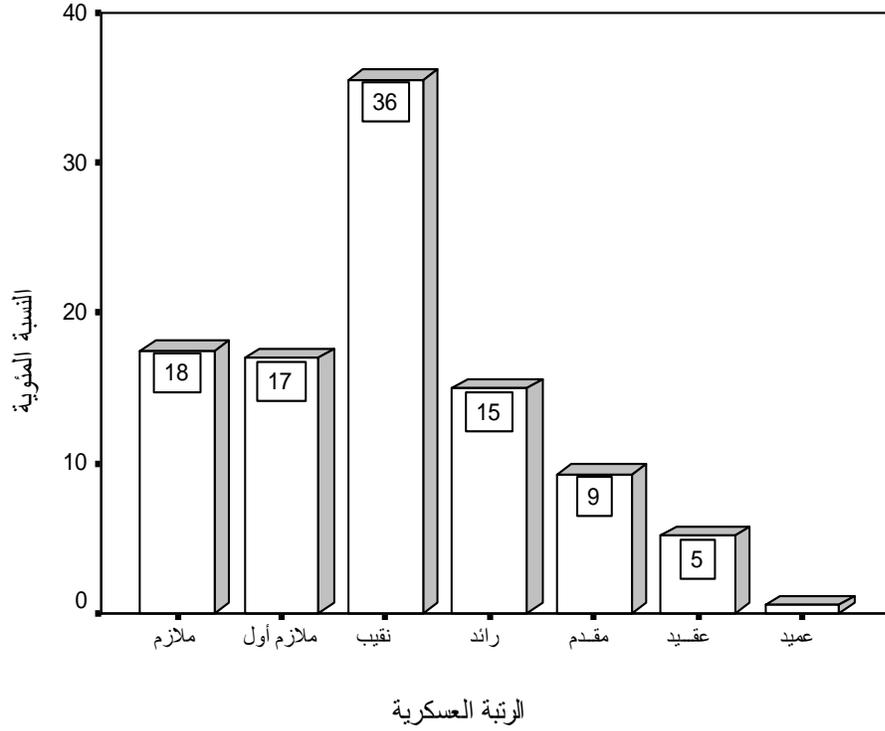
عينة الدراسة، يليها رتبة "ملازم" بنسبة (١٧,٥%)، ثم رتبة "ملازم أول" بنسبة (١٧,٠%)، ثم رتبة "رائد" بنسبة (١٤,٩%)، ثم رتبة "مقدم" بنسبة (٩,٣%)، ثم رتبة "عقيد" بنسبة (٥,٢%)، وأخيراً رتبة "عميد" بنسبة (٠,٥%).

#### جدول رقم (٥-٤)

#### توزيع أفراد عينة الدراسة بحسب الرتبة العسكرية

الرتبة العسكرية	عدد أفراد العينة (التكرارات)	النسبة المئوية %
ملازم	٣٤	١٧,٥%
ملازم أول	٣٣	١٧,٠%
نقيب	٦٩	٣٥,٦%
رائد	٢٩	١٤,٩%
مقدم	١٨	٩,٣%
عقيد	١٠	٥,٢%
عميد	١	٠,٥%
المجموع	١٩٤	١٠٠,٠%

شكل (٣-٥):- توزيع أفراد عينة الدراسة بحسب الرتبة العسكرية



#### (٤-٢):- آراء واستجابات أفراد الدراسة نحو واقع تقنيات الاتصال في جهاز الأمن العام بالمملكة العربية السعودية:

يتناول هذا الجزء آراء واستجابات أفراد الدراسة (الضباط العاملون بجهاز الأمن العام) نحو واقع تقنيات الاتصال حالياً في جهاز الأمن العام بالمملكة العربية السعودية. وقد قام الباحث في سبيل تحقيق ذلك باستخدام التكرارات والنسب المئوية والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري، وذلك للتعرف على آراء أفراد الدراسة من الضباط العاملون بجهاز الأمن العام نحو كل عبارة من العبارات تحت هذا المحور (محور واقع تقنيات الاتصال في جهاز الأمن)، كما قام الباحث باستخدام اختبار (ت) في حالة مجموعة واحدة للتعرف على ما يلي:

- هل أفراد الدراسة يميلون إلى الموافقة وبدرجة كبيرة جداً وبشكل ذي دلالة إحصائية (أي قبول فرضية أن متوسط درجة الموافقة يفوق القيمة ٤ بشكل

معنوي أي أكثر من ٨٠% تقريباً من أفراد الدراسة يميل إلى الموافقة وبدرجة كبيرة جداً، وذلك إذا كانت قيمة الإحصاءات موجبة ومستوى الدلالة أقل من ٠,٠٥) على كل عبارة من عبارات هذا المحور وعلى المتوسط المرجح لعبارات هذا المحور.

- أما أن أفراد الدراسة يميلون إلى الموافقة وبدرجة كبيرة بشكل ذي دلالة إحصائية (أي قبول فرضية أن متوسط درجة الموافقة يفوق القيمة ٣,٥ بشكل معنوي أي أكثر من ٧٠% تقريباً من أفراد الدراسة يميل إلى الموافقة وبدرجة كبيرة، وذلك إذا كانت قيمة الإحصاءات موجبة ومستوى الدلالة أقل من ٠,٠٥) على كل عبارة من عبارات هذا المحور وعلى المتوسط المرجح لعبارات هذا المحور.

- أما يميلون إلى الموافقة بشكل ذي دلالة إحصائية (أي قبول فرضية أن متوسط درجة الموافقة يفوق القيمة ٣ بشكل معنوي أي أكثر من ٦٠% تقريباً من أفراد الدراسة يميل إلى الموافقة، وذلك إذا كانت قيمة الإحصاءات موجبة ومستوى الدلالة أقل من ٠,٠٥) على كل عبارة من عبارات هذا المحور وعلى المتوسط المرجح لعبارات هذا المحور.

- أما أن أفراد الدراسة يميلون إلى الحيادية بشكل ذي دلالة إحصائية (أي قبول فرضية أن متوسط درجة الموافقة يساوي القيمة ٣ بشكل معنوي، وذلك إذا كانت قيمة الإحصاءات سالبة أو موجبة وقيمتها المطلقة أقل من ١,٩٦) على كل عبارة من عبارات هذا المحور وعلى المتوسط المرجح لعبارات هذا المحور.

- أما أن أفراد الدراسة يميلون إلى عدم الموافقة بشكل ذي دلالة إحصائية (أي قبول فرضية أن متوسط درجة الموافقة يقل عن القيمة ٣ بشكل معنوي، وذلك إذا كانت قيمة الإحصاءات سالبة ومستوى الدلالة أقل من ٠,٠٥) على كل عبارة من عبارات هذا المحور وعلى المتوسط المرجح لعبارات هذا المحور.

وفيما يلي نتائج هذا الجزء:

أولاً:- العبارات ذات درجة الموافقة الكبيرة (اختبار القيمة ٣,٥ للمتوسط) :

## جدول رقم (٤-٦)

استجابات أفراد الدراسة نحو واقع تقنيات الاتصال في جهاز الأمن العام

بالمملكة العربية السعودية

الترتيب وفقاً لدرجة الموافقة	قيمة مستوى الدلالة المحسوب P Value	قيمة الإحصاء (ت)	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	أوافق تماماً (٥)	أوافق (٤)	محايد (٣)	لا أوافق (٢)	لا أوافق مطلقاً (١)	العبارة
١	**٠,٠٠٠	٧,٠٩٧	١,١٠٠	٤,١٠٤٧	٩٠	٦١	٢٠	١٢	٨	قلة الأجهزة الحديثة وعدم توفرها إلا لدى القيادات العليا مما يحد من الاستفادة من فائدتها.
					٤٧,١	٣١,٩	١٠,٥	٦,٣	٤,٢	
٣	**٠,٠٠٠	٦,٨٩٤	٠,٩٨٤	٣,٩٩٤٧	٦٣	٨٤	٢٢	١٥	٤	انخفاض قدرة الأجهزة على تخزين المعلومات يؤدي إلى صعوبات في إنجاز العمل.
					٣٣,٥	٤٤,٧	١١,٧	٨,٠	٢,١	
٢	**٠,٠٠٠	٧,٤٩٣	٠,٩٨٣	٤,٠٣٧٢	٦٩	٧٨	٢٤	١٣	٤	ضعف قدرة الأجهزة على معالجة المعلومات مما يؤدي إلى بطئ معدلات سير العمل.
					٣٦,٧	٤١,٥	١٢,٨	٦,٩	٢,١	
٤	**٠,٠٠٠	٥,٨٣٥	٠,٩٩٩	٣,٩٢٥٥	٥٧	٨٦	٢٣	١٨	٤	تدني قدرة الأجهزة على تحليل المعلومات مما يحد من الاستفادة منها.
					٣٠,٣	٤٥,٧	١٢,٢	٩,٦	٢,١	
٥	**٠,٠٠٠	٣,٢٩٣	١,١٩٦	٣,٧٨٧٢	٦٣	٦٧	٢٣	٢٥	١٠	صعوبة الاتصال عن طريق تقنيات الاتصال المتوافرة مما يبدد الوقت والجهد.
					٣٣,٥	٣٥,٦	١٢,٢	١٣,٣	٥,٣	
٦	**٠,٠٠٤	٢,٧١٩	١,١٤٣٢	٣,٧٢٧٣	٥٣	٧٣	٢٥	٢٩	٧	انخفاض تقنيات الاتصال مما يجعلها غير قادرة على إيصال الرسالة بوضوح.
					٢٨,٣	٣٩,٠	١٣,٤	١٥,٥	٣,٧	

ثانياً:- العبارات ذات درجة الموافقة العادية ودرجة الحياد (اختبار القيمة ٣ للمتوسط):

٧	**٠,٠٠٠	٥,٩٣٢	١,٣١٠	٣,٥٦٩٩	٦٠	٥٠	٢٤	٤٠	١٢	تقنيات الاتصال الحالية تؤخر تقديم الخدمات الأمنية بشكل جيد.
					٣٢,٣	٢٦,٩	١٢,٩	٢١,٥	٦,٥	
٩	٠,٢٦٧	٠,٦٢٣	١,٢٩٢	٣,٠٥٨٨	٣٤	٤٠	٣٥	٥٩	١٩	تقنيات الاتصال الحالية تزيد من سوء الفهم بين الرؤساء والمرؤوسين.
					١٨,٢	٢١,٤	١٨,٧	٣١,٦	١٠,٢	
٨	**٠,٠٠٠	٤,٥٣٢	١,٢٨٧	٣,٤٢٥٥	٤٦	٦٠	٢٤	٤٤	١٤	تقنيات الاتصال غير قادرة على توفير المعلومات المناسبة.
					٢٤,٥	٣١,٩	١٢,٨	٢٣,٤	٧,٤	

ثالثاً:- بالنسبة لمتوسط المحور تم اختبار القيمة ٣,٥:

**٠,٠٠٠	٤,٠٤٣	٠,٧٩٣	٣,٧٣١٣	محور " واقع تقنيات الاتصال في جهاز الأمن العام " بوجه عام
---------	-------	-------	--------	---

\*\* دال إحصائياً عند مستوى معنوية (٠,٠٥)

يتضح من الجدول رقم (٤ - ٢) أن أفراد مجتمع الدراسة (الضباط العاملون بجهاز الأمن العام) يميلون إلى الموافقة بدرجة كبيرة وبشكل ذي دلالة إحصائية (قيمة الإحصاءات = ٤,٠٤٣ ومستوى الدلالة المحسوب (٠,٠٠٠) أقل من مستوى المعنوية النظري الذي أفترضه الباحث مسبقاً وهو (٠,٠٥) على أن واقع تقنيات الاتصال في جهاز الأمن العام بوجه عام هو واقع متدني أو متأخر، حيث بلغ المتوسط الحسابي المرجح لدرجة الموافقة على عبارات هذا المحور<sup>١</sup> (٣,٧٣١٣) درجة بانحراف معياري صغير بلغ (٠,٧٩٣) درجة والذي يدل على عدم وجود تباين في آرائهم تجاه عبارات المحور بشكل عام.

1 علماً بأن جميع عبارات هذا المحور هي عبارات سلبية تجاه واقع تقنيات الاتصال في جهاز الأمن العام.

كما يلاحظ أيضا أن أفراد مجتمع الدراسة يميلون إلى الموافقة بدرجة كبيرة وبشكل ذي دلالة إحصائية (قيم الإحصاءات = موجبة ومستوى الدلالة المحسوب أقل من مستوى المعنوية النظري الذي أفترضه الباحث مسبقاً وهو ٠,٠٥) على أن جميع العبارات المتعلقة بهذا المحور تدل على أن واقع تقنيات الاتصال في جهاز الأمن العام هو واقع متدني أو متأخر، فيما عدا العبارة الخاصة بـ "تقنيات الاتصال الحالية تؤخر تقديم الخدمات الأمنية بشكل جيد" والعبارة الخاصة بـ "تقنيات الاتصال غير قادرة على توفير المعلومات المناسبة" حيث تبين أن درجة موافقة أفراد الدراسة على هذه العبارة ليست درجة كبيرة ومعنوية بل هي درجة عادية (أي تزيد فقط عن ٣ وليس ٣,٥). كما أن أفراد الدراسة يميلون إلى الحياد فقط (أي أن درجة الموافقة تساوي ٣ بشكل معنوي) على العبارة بـ "تقنيات الاتصال الحالية تزيد من سوء الفهم بين الرؤساء والمرؤوسين".

وبوجه عام نستطيع ترتيب (ترتيباً تنازلياً من الأكبر إلى الأصغر) العبارات المختلفة التي تشكل في مجملها واقع تقنيات الاتصال في جهاز الأمن العام، وذلك بناء على متوسط درجة الموافقة على هذه العبارات (من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة، وبناء على المنهجية المتبعة) كما يلي:

١. جاءت العبارة الخاصة بـ "قلة الأجهزة الحديثة وعدم توفرها إلا لدى القيادات العليا مما يحد من الاستفادة من فائدتها" في الترتيب الأول من حيث واقعها في الأمن العام، وذلك من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة حيث بلغ متوسط درجة الموافقة على هذه العبارة (٤,١٠٤٧ درجة) بانحراف معياري بلغ (١,١٠٠ درجة)، وكانت نسبة الأفراد الذين أعطوا درجة موافقة عالية (درجة الموافقة كانت أوافق تماماً، و أوافق) لهذه العبارة هي (٤٧,١% + ٣١,٩% = ٧٩,٠%) من مجموع أفراد عينة الدراسة.

٢. جاءت العبارة الخاصة بـ "ضعف قدرة الأجهزة على معالجة المعلومات مما يؤدي إلى بطئ معدلات سير العمل" في الترتيب الثاني من حيث واقعها في الأمن العام، وذلك من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة حيث بلغ متوسط درجة

الموافقة على هذه العبارة (٤,٠٣٧٢ درجة) بانحراف معياري بلغ (٠,٩٨٣ درجة)، وكانت نسبة الأفراد الذين أعطوا درجة موافقة عالية (درجة الموافقة كانت أوافق تماماً، و أوافق) لهذه العبارة هي (٣٦,٧% + ٤١,٥% = ٧٨,٢%) من مجموع أفراد عينة الدراسة.

٣. جاءت العبارة الخاصة بـ " انخفاض قدرة الأجهزة على تخزين المعلومات يؤدي إلى صعوبات في إنجاز العمل " في الترتيب الثالث من حيث واقعها في الأمن العام، وذلك من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة حيث بلغ متوسط درجة الموافقة على هذه العبارة (٣,٩٩٤٧ درجة) بانحراف معياري بلغ (٠,٩٨٤ درجة)، وكانت نسبة الأفراد الذين أعطوا درجة موافقة عالية (درجة الموافقة كانت أوافق تماماً، و أوافق) لهذه العبارة هي (٣٣,٥% + ٤٤,٧% = ٧٨,٢%) من مجموع أفراد عينة الدراسة.

٤. جاءت العبارة الخاصة بـ " تدني قدرة الأجهزة على تحليل المعلومات مما يحد من الاستفادة منها " في الترتيب الرابع من حيث واقعها في الأمن العام، وذلك من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة حيث بلغ متوسط درجة الموافقة على هذه العبارة (٣,٩٢٥٥ درجة) بانحراف معياري بلغ (٠,٩٩٩ درجة)، وكانت نسبة الأفراد الذين أعطوا درجة موافقة عالية (درجة الموافقة كانت أوافق تماماً، و أوافق) لهذه العبارة هي (٣٠,٣% + ٤٥,٧% = ٧٦,٠%) من مجموع أفراد عينة الدراسة.

٥. جاءت العبارة الخاصة بـ " صعوبة الاتصال عن طريق تقنيات الاتصال المتوافرة مما يبذل الوقت والجهد " في الترتيب الخامس من حيث واقعها في الأمن العام، وذلك من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة حيث بلغ متوسط درجة الموافقة على هذه العبارة (٣,٧٨٧٢ درجة) بانحراف معياري بلغ (١,١٩٦ درجة)، وكانت نسبة الأفراد الذين أعطوا درجة موافقة عالية (درجة الموافقة كانت أوافق تماماً، و أوافق) لهذه العبارة هي (٣٣,٥% + ٣٥,٦% = ٦٩,١%) من مجموع أفراد عينة الدراسة.

٦. جاءت العبارة الخاصة بـ " انخفاض تقنيات الاتصال مما يجعلها غير قادرة على إيصال الرسالة بوضوح" في الترتيب السادس من حيث واقعها في الأمن العام، وذلك من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة حيث بلغ متوسط درجة الموافقة على هذه العبارة (٣,٧٢٧٣ درجة) بانحراف معياري بلغ (١,١٤٣ درجة)، وكانت نسبة الأفراد الذين أعطوا درجة موافقة عالية (درجة الموافقة كانت أوافق تماماً، و أوافق) لهذه العبارة هي (٢٨,٣% + ٣٩,٠% = ٦٧,٣%) من مجموع أفراد عينة الدراسة.

٧. جاءت العبارة الخاصة بـ " تقنيات الاتصال الحالية تؤخر تقديم الخدمات الأمنية بشكل جيد " في الترتيب السابع من حيث واقعها في الأمن العام، وذلك من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة حيث بلغ متوسط درجة الموافقة على هذه العبارة (٣,٥٦٩٩ درجة) بانحراف معياري بلغ (١,٣١٠ درجة)، وكانت نسبة الأفراد الذين أعطوا درجة موافقة عالية (درجة الموافقة كانت أوافق تماماً، و أوافق) لهذه العبارة هي (٣٢,٣% + ٢٦,٩% = ٥٩,٢%) من مجموع أفراد عينة الدراسة.

٨. جاءت العبارة الخاصة بـ " تقنيات الاتصال غير قادرة على توفير المعلومات المناسبة" في الترتيب الثامن من حيث واقعها في الأمن العام، وذلك من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة حيث بلغ متوسط درجة الموافقة على هذه العبارة (٣,٤٢٥٥ درجة) بانحراف معياري بلغ (١,٢٨٧ درجة)، وكانت نسبة الأفراد الذين أعطوا درجة موافقة عالية (درجة الموافقة كانت أوافق تماماً، و أوافق) لهذه العبارة هي (٢٤,٥% + ٣١,٩% = ٥٦,٤%) من مجموع أفراد عينة الدراسة.

٩. جاءت العبارة الخاصة بـ " تقنيات الاتصال الحالية تزيد من سوء الفهم بين الرؤساء والمرؤوسين" في الترتيب التاسع والأخير من حيث واقعها في الأمن العام، وذلك من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة حيث بلغ متوسط درجة الموافقة على هذه العبارة (٣,٠٥٨٨ درجة) بانحراف معياري بلغ (١,٢٩٢ درجة)،

وكانت نسبة الأفراد الذين أعطوا درجة موافقة عالية (درجة الموافقة كانت أوافق تماماً، و أوافق) لهذه العبارة هي (١٨,٢% + ٢١,٤% = ٣٩,٦%) من مجموع أفراد عينة الدراسة.

(٣-٤):- آراء واستجابات أفراد الدراسة نحو مدى اسهام توظيف تقنيات الاتصال الحديثة في أداء المهام والواجبات بجهاز الأمن العام بالمملكة العربية السعودية:

وبالمثل وبناء على ما سبق في القسم (٣-٤)، سيتم التعرف على مدى إسهم توظيف تقنيات الاتصال الحديثة في أداء المهام والواجبات بجهاز الأمن العام بالمملكة العربية السعودية - وهو ما حمله السؤال الثاني من أسئلة الدراسة- من خلال الجدول التالي الذي يعرض المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والتوزيع التكراري ونتائج اختبار (ت) لعينة واحدة لأراء واستجابات أفراد الدراسة نحو هذا التوظيف أو الإسهام، وهنا قام الباحث باختبار القيمة ٤ أي درجة الموافقة الكبيرة جداً لأفراد الدراسة حول جميع العبارات والمتوسط المرجح للعبارات وتبين ما يلي:

#### جدول رقم (٧-٤)

استجابات أفراد الدراسة نحو مدى اسهام توظيف تقنيات الاتصال الحديثة في أداء المهام والواجبات بجهاز الأمن العام بالمملكة العربية السعودية

الترتيب وفقاً لدرجة الموافقة	قيمة مستوى الدلالة المحسوب P Value	قيمة الإحصاء (ت)	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	أوافق تماماً (٥)	أوافق (٤)	محايد (٣)	لا أوافق (٢)	لا أوافق مطلقاً (١)	العبارة
١	**٠,٠٠٠	١٣,٣٤٣	٠,٦٣١	٤,٦١٠٥	١٢٧	٥٦	٣	٤	صفر	يسهم توظيف واستخدام تقنيات الاتصال الحديثة في رفع معدلات الأداء في الأمن العام.
					٦٦,٨	٢٩,٥	١,٦	٢,١	صفر	
٣	**٠,٠٠٠	٨,٧٧١	٠,٧٦١	٤,٤٨٤٢	١١٥	٦٠	٧	٨	صفر	يسهم توظيف واستخدام تقنيات الاتصال الحديثة في التغلب على العقبات التي تخفض مستوى الأداء.
					٦٠,٥	٣١,٦	٣,٧	٤,٢	صفر	
٥	**٠,٠٠٠	٨,١٦١	٠,٧٧١	٤,٤٥٩٩	١١٠	٦١	٨	٨	صفر	يسهم توظيف واستخدام تقنيات الاتصال الحديثة في رفع معدلات الأداء في الأمن العام.

الترتيب وفقاً لدرجة الموافقة	قيمة مستوى الدلالة المحسوب P Value	قيمة الإحصاء (ت)	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	أوافق تماماً (٥)	أوافق (٤)	محايد (٣)	لا أوافق (٢)	لا أوافق مطلقاً (١)	العبارة
					٥٨,٨	٣٢,٦	٤,٣	٤,٣	صفر	
٦	**٠,٠٠٠	٦,٢٣١	٠,٧٨٦	٤,٤٥٨٣	٩٥	٧١	١٥	٥	١	يسهم توظيف واستخدام تقنيات الاتصال الحديثة في تفهم المشكلات الأمنية ومعايشة مراحل تطورها.
					٥٠,٨	٣٨,٠	٨,٠	٢,٧	٠,٥	
٢	**٠,٠٠٠	١١,٩٦٠	٠,٦٣٩	٤,٥٥٥٦	١١٦	٦٦	٣	٤	صفر	يسهم توظيف واستخدام تقنيات الاتصال الحديثة في توفير وقت وجهد رجال الأمن بتوجيههم نحو المشكلة الأمنية مباشرة.
					٦١,٤	٣٤,٩	١,٦	٢,١	صفر	
٤	**٠,٠٠٠	٨,٦٨١	٠,٧٥٦	٤,٤٧٨٧	١١٢	٦١	٩	٥	١	يساعد توظيف واستخدام تقنيات الاتصال الحديثة في تنظيم أعباء العمل اليومي لمنسوبي الأمن العام.
					٥٩,٦	٣٢,٤	٤,٨	٢,٧	٠,٥	
٩	**٠,٠٠٠	٤,١٣٧	٠,٩٠٠	٤,٢٧١٣	٩٤	٦٥	١٥	١٤	صفر	يسهم توظيف واستخدام تقنيات الاتصال الحديثة في تحديد مسؤوليات واضحة للعاملين بالأمن العام.
					٥٠,٠	٣٤,٦	٨,٠	٧,٤	صفر	
١٠	**٠,٠٠٠	٣,٥٦٨	٠,٩٢٠	٤,٢٣٩٤	٩٤	٥٧	٢٦	١٠	١	يسهم توظيف واستخدام تقنيات الاتصال الحديثة في تقليل تكاليف العمل الأمني لأدنى حد ممكن.
					٥٠,٠	٣٠,٣	١٣,٨	٥,٣	٠,٥	
٨	**٠,٠٠٠	٤,١٩٥	٠,٨٩١	٤,٢٧٤٢	٩١	٦٨	١٦	٩	٢	يسهم توظيف واستخدام تقنيات الاتصال الحديثة في دقة نتائج تقويم الأداء الوظيفي.
					٤٨,٩	٣٦,٦	٨,٦	٤,٨	١,١	

الترتيب وفقاً لدرجة الموافقة	قيمة مستوى الدلالة المحسوب P Value	قيمة الإحصاء (ت)	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	أوافق تماماً (٥)	أوافق (٤)	محايد (٣)	لا أوافق (٢)	لا أوافق مطلقاً (١)	العبرة
٧	**٠,٠٠٠	٦,٥٦٦	٠,٨٤٤	٤,٤٠٤٣	١١١	٥١	١٧	٩	صفر	يسهم توظيف واستخدام تقنيات الاتصال الحديثة في توفير قاعدة معلوماتية عن تقويم الأداء الوظيفي للعاملين بالأمن العام.
					٥٩,٠	٢٧,١	٩,٠	٤,٨	صفر	
	**٠,٠٠٠	٨,٤٤٩	٠,٦٥٣	٤,٣٩٩	محور "مدى توظيف تقنيات الاتصال الحديثة في أداء المهام والواجبات بجهاز الأمن العام" بوجه عام					

\*\* دال إحصائياً عند مستوى معنوية (٠,٠٥)

يتضح من الجدول رقم (٤ - ٧) أن أفراد مجتمع الدراسة (الضباط العاملون بجهاز الأمن العام) يميلون إلى الموافقة بدرجة كبيرة جداً وبشكل ذي دلالة إحصائية (قيمة الإحصاء ت = ٨,٤٤٩ ومستوى الدلالة المحسوب (٠,٠٠٠) أقل من مستوى المعنوية النظري الذي أفترضه الباحث مسبقاً وهو (٠,٠٥) على أن توظيف تقنيات الاتصال الحديثة سيسهم في أداء المهام والواجبات بجهاز الأمن العام بدرجة كبيرة جداً ، حيث بلغ المتوسط الحسابي المرجح لدرجة الموافقة على عبارات هذا المحور<sup>١</sup> (٤,٣٩٩) درجة بانحراف معياري صغير بلغ (٠,٦٥٣) درجة والذي يدل على عدم وجود تباين في آرائهم تجاه عبارات المحور بشكل عام.

كما يلاحظ أيضاً أن أفراد مجتمع الدراسة يميلون إلى الموافقة بدرجة كبيرة جداً وبشكل ذي دلالة إحصائية (قيم الإحصاء ت = موجبة ومستوى الدلالة المحسوب أقل من مستوى المعنوية النظري الذي أفترضه الباحث مسبقاً وهو (٠,٠٥) على أن جميع العبارات المتعلقة بهذا المحور تدل على أن درجة أسهام أو توظيف

1 علماً بأن جميع عبارات هذا المحور هي عبارات إيجابية تجاه درجة أسهام أو توظيف تقنيات الاتصال الحديثة في أداء المهام والواجبات بجهاز الأمن العام.

تقنيات الاتصال الحديثة في أداء المهام والواجبات بجهاز الأمن العام هي درجة كبيرة جداً ومعنوية ملموسة.

كما نستطيع من الجدول السابق ترتيب ( ترتيباً تنازلياً من الأكبر إلى الأصغر) العبارات المختلفة التي تشكل في مجملها رجة أسهام أو توظيف تقنيات الاتصال الحديثة في أداء المهام والواجبات بجهاز الأمن العام، وذلك بناء على متوسط درجة الموافقة على هذه العبارات ( من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة، وبناء على المنهجية المتبعة) كما يلي:

١. جاءت العبارة الخاصة بـ "يسهم توظيف واستخدام تقنيات الاتصال الحديثة في رفع معدلات الأداء في الأمن العام" في الترتيب الأول من حيث مدى الإسهام أو التوظيف، وذلك من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة حيث بلغ متوسط درجة الموافقة على هذه العبارة (٤,٦١٠٥ درجة) بانحراف معياري بلغ (٠,٦٣١ درجة)، وكانت نسبة الأفراد الذين أعطوا درجة موافقة عالية (درجة الموافقة كانت أوافق تماماً، و أوافق) لهذه العبارة هي (٦٦,٨% + ٢٩,٥% = ٩٦,٣%) من مجموع أفراد عينة الدراسة.

٢. جاءت العبارة الخاصة بـ " يسهم توظيف واستخدام تقنيات الاتصال الحديثة في توفير وقت وجهد رجال الأمن بتوجيههم نحو المشكلة الأمنية مباشرة" في الترتيب الثاني من حيث مدى الإسهام أو التوظيف، وذلك من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة حيث بلغ متوسط درجة الموافقة على هذه العبارة (٤,٥٥٥٦ درجة) بانحراف معياري بلغ (٠,٦٣٩ درجة)، وكانت نسبة الأفراد الذين أعطوا درجة موافقة عالية (درجة الموافقة كانت أوافق تماماً، و أوافق) لهذه العبارة هي (٦١,٤% + ٣٤,٩% = ٩٦,٣%) من مجموع أفراد عينة الدراسة.

٣. جاءت العبارة الخاصة بـ " يسهم توظيف واستخدام تقنيات الاتصال الحديثة في التغلب على العقبات التي تخفض مستوى الأداء" في الترتيب الثالث من حيث مدى الإسهام أو التوظيف، وذلك من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة حيث بلغ متوسط درجة الموافقة على هذه العبارة (٤,٤٨٤٢ درجة) بانحراف معياري بلغ

(٠,٧٦١ درجة)، وكانت نسبة الأفراد الذين أعطوا درجة موافقة عالية (درجة الموافقة كانت أوافق تماماً، و أوافق) لهذه العبارة هي (٦٠,٥% + ٣١,٦% = ٩٢,١%) من مجموع أفراد عينة الدراسة.

٤. جاءت العبارة الخاصة بـ " يساعد توظيف واستخدام تقنيات الاتصال الحديثة في تنظيم أعباء العمل اليومي لمنسوبي الأمن العام " في الترتيب الرابع من حيث مدى الإسهام أو التوظيف، وذلك من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة حيث بلغ متوسط درجة الموافقة على هذه العبارة (٤,٤٧٨٧ درجة) بانحراف معياري بلغ (٠,٧٥٦ درجة)، وكانت نسبة الأفراد الذين أعطوا درجة موافقة عالية (درجة الموافقة كانت أوافق تماماً، و أوافق) لهذه العبارة هي (٥٩,٦% + ٣٢,٤% = ٩٢,٠%) من مجموع أفراد عينة الدراسة.

٥. جاءت العبارة الخاصة بـ " يسهم توظيف واستخدام تقنيات الاتصال الحديثة في إنجاز الأعمال الأمنية بدقة " في الترتيب الخامس من حيث مدى الإسهام أو التوظيف، وذلك من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة حيث بلغ متوسط درجة الموافقة على هذه العبارة (٤,٤٥٩٩ درجة) بانحراف معياري بلغ (٠,٧٧١ درجة)، وكانت نسبة الأفراد الذين أعطوا درجة موافقة عالية (درجة الموافقة كانت أوافق تماماً، و أوافق) لهذه العبارة هي (٥٨,٨% + ٣٢,٦% = ٩١,٤%) من مجموع أفراد عينة الدراسة.

٦. جاءت العبارة الخاصة بـ " يسهم توظيف واستخدام تقنيات الاتصال الحديثة في تفهم المشكلات الأمنية ومعايشة مراحل تطورها " في الترتيب السادس من حيث مدى الإسهام أو التوظيف، وذلك من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة حيث بلغ متوسط درجة الموافقة على هذه العبارة (٤,٤٥٨٣ درجة) بانحراف معياري بلغ (٠,٧٨٦ درجة)، وكانت نسبة الأفراد الذين أعطوا درجة موافقة عالية (درجة الموافقة كانت أوافق تماماً، و أوافق) لهذه العبارة هي (٥٠,٨% + ٣٨,٠% = ٨٨,٨%) من مجموع أفراد عينة الدراسة.

٧. جاءت العبارة الخاصة بـ " يسهم توظيف واستخدام تقنيات الاتصال الحديثة في

توفر قاعدة معلوماتية عن تقويم الأداء الوظيفي للعاملين بالأمن العام " في الترتيب السابع من حيث مدى الإسهام أو التوظيف، وذلك من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة حيث بلغ متوسط درجة الموافقة على هذه العبارة (٤,٤٠٤٣) درجة) بانحراف معياري بلغ (٠,٨٤٤) درجة، وكانت نسبة الأفراد الذين أعطوا درجة موافقة عالية (درجة الموافقة كانت أوافق تماماً، و أوافق) لهذه العبارة هي (٥٩,٠% + ٢٧,١% = ٨٦,١%) من مجموع أفراد عينة الدراسة.

٨. جاءت العبارة الخاصة بـ " يسهم توظيف واستخدام تقنيات الاتصال الحديثة في دقة نتائج تقويم الأداء الوظيفي " في الترتيب الثامن من حيث مدى الإسهام أو التوظيف، وذلك من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة حيث بلغ متوسط درجة الموافقة على هذه العبارة (٤,٢٧٤٢) درجة) بانحراف معياري بلغ (٠,٨٩١) درجة، وكانت نسبة الأفراد الذين أعطوا درجة موافقة عالية (درجة الموافقة كانت أوافق تماماً، و أوافق) لهذه العبارة هي (٤٨,٩% + ٣٦,٦% = ٨٥,٥%) من مجموع أفراد عينة الدراسة.

٩. جاءت العبارة الخاصة بـ " يسهم توظيف واستخدام تقنيات الاتصال الحديثة في تحديد مسؤوليات واضحة للعاملين بالأمن العام " في الترتيب التاسع من حيث مدى الإسهام أو التوظيف، وذلك من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة حيث بلغ متوسط درجة الموافقة على هذه العبارة (٤,٢٧١٣) درجة) بانحراف معياري بلغ (٠,٩٠٠) درجة، وكانت نسبة الأفراد الذين أعطوا درجة موافقة عالية (درجة الموافقة كانت أوافق تماماً، و أوافق) لهذه العبارة هي (٥٠,٠% + ٣٤,٦% = ٨٤,٦%) من مجموع أفراد عينة الدراسة.

١٠. جاءت العبارة الخاصة بـ " يسهم توظيف واستخدام تقنيات الاتصال الحديثة في تقليل تكاليف العمل الأمني لأدنى حد ممكن " في الترتيب العاشر والأخير من حيث مدى الإسهام أو التوظيف، وذلك من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة حيث بلغ متوسط درجة الموافقة على هذه العبارة (٤,٢٣٤٩) درجة) بانحراف معياري بلغ (٠,٩٢٠) درجة، وكانت نسبة الأفراد الذين أعطوا درجة موافقة عالية

(درجة الموافقة كانت أوافق تماماً، و أوافق) لهذه العبارة هي (٥٠,٠% +  
 ٣٠,٣% = ٨٠,٣%) من مجموع أفراد عينة الدراسة.

(٤-٤):- آراء واستجابات أفراد الدراسة نحو طبيعة العلاقة بين توظيف واستخدام تقنيات الاتصال وبين فعالية الأداء الوظيفي لمنسوبي الأمن العام بالمملكة العربية السعودية:

وبالمثل وبناء على ما سبق في القسم (٤-٤)، سيتم التعرف على طبيعة العلاقة بين توظيف واستخدام تقنيات الاتصال وبين فعالية الأداء الوظيفي لمنسوبي الأمن العام بالمملكة العربية السعودية - وهو ما حمله السؤال الثالث من أسئلة الدراسة- من خلال الجدول التالي الذي يعرض المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والتوزيع التكراري ونتائج اختبار (ت) لعينة واحدة لأراء واستجابات أفراد الدراسة نحو طبيعة هذه العلاقة، وهنا قام الباحث باختبار القيمة ٤ أي درجة الموافقة الكبيرة جداً لأفراد الدراسة حول جميع العبارات والمتوسط المرجح للعبارات، فيما عدا عبارة واحدة قام فيها الباحث باختبار القيمة ٣,٥ أي درجة الموافقة الكبيرة فقط، وتبين ما يلي:

أولاً:- العبارات ذات درجة الموافقة الكبيرة جداً (اختبار القيمة ٤ للمتوسط) :

جدول رقم (٤-٨)

استجابات أفراد الدراسة نحو طبيعة العلاقة بين توظيف واستخدام تقنيات الاتصال وبين فعالية الأداء الوظيفي لمنسوبي الأمن العام بالمملكة العربية السعودية

الترتيب وفقاً لدرجة الموافقة	قيمة مستوى الدلالة المحسوب P Value	قيمة الإحصاء (ت)	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	درجة قوية جداً (٥)	درجة قوية (٤)	درجة متوسطة (٣)	درجة ضعيفة (٢)	لا تحقق (١)	العبارة
------------------------------	------------------------------------	------------------	-------------------	-----------------	--------------------	---------------	-----------------	----------------	-------------	---------

الترتيب وفقاً لدرجة الموافقة	قيمة مستوى الدلالة المحسوب P Value	قيمة الإحصاء (ت)	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	درجة قوية جداً (٥)	درجة قوية (٤)	درجة متوسطة (٣)	درجة ضعيفة (٢)	لا تحقق (١)	العبارة
٨	**٠,٠٠٠	٥,٣١٩	٠,٧٩١	٤,٣٠٥٣	٩٦	٥٧	٣٦	١	صفر	تحسين مستوى أداء العاملين في الأمن العام.
					٥٠,٥	٣١,٠	١٨,٩	٠,٥	صفر	
٢	**٠,٠٠٠	٧,٥٨٠	٠,٧٨٧	٤,٤٣٣٩	١١١	٥٥	١٧	٦	صفر	سرعة إيصال التعليمات لرجال الأمن.
					٥٨,٧	٢٩,١	٩,٠	٣,٢	صفر	
١	**٠,٠٠٠	٧,٦١٠	٠,٧٢٥	٤,٤٣٥٤	٩٨	٦٧	١٧	٣	صفر	دقة إيصال التعليمات لرجال الأمن.
					٥٣,٠	٣٦,٢	٩,٢	١,٦	صفر	
٣	**٠,٠٠٠	٧,٩٥٩	٠,٧٨٨	٤,٤٣٣٩	١١١	٥١	٢٢	٣	صفر	سرعة حصول رجال الأمن على المعلومات.
					٥٩,٤	٢٧,٣	١١,٨	١,٦	صفر	
٧	**٠,٠٠٠	٥,٢٧٤	٠,٨٦٠	٤,٣٣١٦	١٠٣	٥٠	٢٧	٧	صفر	حصول رجال الأمن على معلومات دقيقة.
					٥٥,١	٢٦,٧	١٤,٤	٣,٧	صفر	
١٠	**٠,٠٠٠	٣,٣٠٦	٠,٩٢٩	٤,٢٢٤٦	٩١	٦٠	٢٥	٩	٢	زيادة قدرة منسوبي الأمن العام على مواجهة أعباء العمل.
					٤٨,٧	٣٢,١	١٣,٤	٤,٨	١,١	
٦	**٠,٠٠٠	٥,٣١٤	٠,٨٦٧	٤,٣٣٦٩	١٠٤	٥٠	٢٥	٨	صفر	توفير وقت وجهد منسوبي الأمن العام.
					٥٥,٦	٢٦,٧	١٣,٤	٤,٣	صفر	
١١	**٠,٠٤١	١,٧٤١	٠,٨٨٠	٤,١١١٧	٧٨	٦٦	٣٨	٥	١	تقليل معدلات الأخطاء.
					٤٢,٤	٣٤,٤	٢٠,٣	٢,٧	٠,٥	
٩	**٠,٠٠٠	٤,٣٤٣	٠,٨٥٦	٤,٢٧١٣	٩١	٦٣	٢٨	٤	٢	تبسيط الإجراءات والسرعة في إنهاء المعاملات.
					٤٨,٤	٣٢,٦	١٥,٨	٢,١	١,١	
٤	**٠,٠٠٠	٦,٢٦٨	٠,٨١٢	٤,٣٧٠٤	١٠٤	٥٦	٢٥	٣	١	تقليل تكلفة حفظ المعلومات وأماكن الأرشيف.
					٥٥,٠	٢٩,٦	١٣,٢	١,٦	٠,٥	
٥	**٠,٠٠٠	٥,٧٠٩	٠,٨٤١	٤,٣٤٩٢	١٠٣	٥٦	٢٤	٥	١	رفع فعالية الاتصال بين منسوبي الأمن العام.
					٥٤,٥	٢٩,٦	١٢,٧	٢,٦	٠,٥	

الترتيب وفقاً لدرجة الموافقة	قيمة مستوى الدلالة المحسوب P Value	قيمة الإحصاء (ت)	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	درجة قوية جداً (٥)	درجة قوية (٤)	درجة متوسطة (٣)	درجة ضعيفة (٢)	لا تحقق (١)	العبارة
	**٠,٠٠٠	٦,١٨١	٠,٦٧٠	٤,٣٠٠٥	محور " طبيعة العلاقة بين توظيف واستخدام تقنيات الاتصال وبين فعالية الأداء الوظيفي لمنسوبي الأمن العام" بوجه عام					

\*\* دال إحصائياً عند مستوى معنوية (٠,٠٥)

### ثانياً:- العبارات ذات درجة الموافقة الكبيرة (اختبار القيمة ٣,٥ للمتوسط) :

الترتيب وفقاً لدرجة الموافقة	قيمة مستوى الدلالة المحسوب P Value	قيمة الإحصاء (ت)	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	درجة قوية جداً (٥)	درجة قوية (٤)	درجة متوسطة (٣)	درجة ضعيفة (٢)	لا تحقق (١)	العبارة
١٢	**٠,٠٠٠	٨,١٤٦	١,٠١٣	٤,١٠٠٥	٨٣	٦٢	٢٨	١٢	٤	منع الازدواجية والتضارب في الاختصاصات.
					٤٣,٩	٣٢,٨	١٤,٨	٦,٣	٢,١	

\*\* دال إحصائياً عند مستوى معنوية (٠,٠٥)

يتضح من الجدول رقم (٤ - ٨) أن أفراد مجتمع الدراسة (الضباط العاملون بجهاز الأمن العام) يميلون إلى الموافقة بدرجة كبيرة جداً وبشكل ذي دلالة إحصائية (قيمة الإحصاء ت = ٦,١٨١ ومستوى الدلالة المحسوب (٠,٠٠٠) أقل من مستوى المعنوية النظري الذي أفترضه الباحث مسبقاً وهو (٠,٠٥) على أن توظيف واستخدام تقنيات الاتصال يُحقق بدرجة كبيرة جداً فعالية الأداء الوظيفي لمنسوبي الأمن العام ، حيث بلغ المتوسط الحسابي المرجح لدرجة الموافقة على عبارات هذا المحور<sup>١</sup> (٤,٣٠٠٥) درجة بانحراف معياري صغير بلغ (٠,٦٧٠) درجة والذي يدل على عدم وجود تباين في آرائهم تجاه عبارات المحور بشكل عام.

1 علماً بأن جميع عبارات هذا المحور هي عبارات إيجابية تجاه أن توظيف واستخدام تقنيات الاتصال يحقق فعالية الأداء الوظيفي لمنسوبي الأمن العام .

كما يلاحظ أيضا أن أفراد مجتمع الدراسة يميلون إلى الموافقة بدرجة كبيرة جداً وبشكل ذي دلالة إحصائية (قيم الإحصاءات = موجبة ومستوى الدلالة المحسوب أقل من مستوى المعنوية النظري الذي أفترضه الباحث مسبقاً وهو ٠,٠٥) على أن جميع العبارات المتعلقة بهذا المحور تدل على أن توظيف واستخدام تقنيات الاتصال يُحقق فعالية الأداء الوظيفي لمنسوبي الأمن العام بدرجة كبيرة جداً، فيما عدا العبارة الخاصة بـ " منع الازدواجية والتضارب في الاختصاصات " حيث يميل أفراد الدراسة إلى الموافقة بدرجة كبيرة فقط (اختبار ٣,٥ للمتوسط) على هذه العبارة .

وبوجه عام نستطيع من الجدول السابق ترتيب ( ترتيباً تنازلياً من الأكبر إلى الأصغر) العبارات المختلفة التي تشكل في مجملها طبيعة العلاقة بين توظيف واستخدام تقنيات الاتصال وبين فعالية الأداء الوظيفي لمنسوبي الأمن العام، وذلك بناء على متوسط درجة الموافقة على هذه العبارات ( من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة، وبناء على المنهجية المتبعة) كما يلي:

١. جاءت العبارة الخاصة بـ " دقة إيصال التعليمات لرجال الأمن " في الترتيب الأول من حيث ما يحققه من فاعلية للأداء الوظيفي لمنسوبي الأمن العام، وذلك من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة حيث بلغ متوسط درجة تحقق هذه العبارة (٤,٤٣٥٤ درجة) بانحراف معياري صغير بلغ (٠,٧٢٥ درجة)، وكانت نسبة الأفراد الذين أعطوا درجة فاعلية عالية (درجة التحقق كانت بدرجة قوية جداً، و بدرجة قوية) لهذه العبارة هي (٥٣,٠% + ٣٦,٢% = ٨٩,٢%) من مجموع أفراد عينة الدراسة.

٢. جاءت العبارة الخاصة بـ " سرعة إيصال التعليمات لرجال الأمن " في الترتيب الثاني من حيث ما يحققه من فاعلية للأداء الوظيفي لمنسوبي الأمن العام، وذلك من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة حيث بلغ متوسط درجة تحقق هذه العبارة (٤,٤٣٣٩ درجة) بانحراف معياري صغير بلغ (٠,٧٨٧ درجة)، وكانت نسبة

الأفراد الذين أعطوا درجة فاعلية عالية (درجة التحقق كانت بدرجة قوية جداً، و بدرجة قوية) لهذه العبارة هي (٥٨,٧% + ٢٩,١% = ٨٧,٨%) من مجموع أفراد عينة الدراسة.

٣. جاءت العبارة الخاصة بـ " سرعة حصول رجال الأمن على المعلومات " في الترتيب الثالث من حيث ما يحققه من فاعلية للأداء الوظيفي لمنسوبي الأمن العام، وذلك من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة حيث بلغ متوسط درجة تحقق هذه العبارة (٤,٤٣٣٩ درجة) بانحراف معياري صغير بلغ (٠,٧٨٨ درجة)، وكانت نسبة الأفراد الذين أعطوا درجة فاعلية عالية (درجة التحقق كانت بدرجة قوية جداً، و بدرجة قوية) لهذه العبارة هي (٥٩,٤% + ٢٧,٣% = ٨٦,٧%) من مجموع أفراد عينة الدراسة.

٤. جاءت العبارة الخاصة بـ " تقليل تكلفة حفظ المعلومات وأماكن الأرشفة " في الترتيب الرابع من حيث ما يحققه من فاعلية للأداء الوظيفي لمنسوبي الأمن العام، وذلك من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة حيث بلغ متوسط درجة تحقق هذه العبارة (٤,٣٧٠٤ درجة) بانحراف معياري صغير بلغ (٠,٨١٢ درجة)، وكانت نسبة الأفراد الذين أعطوا درجة فاعلية عالية (درجة التحقق كانت بدرجة قوية جداً، و بدرجة قوية) لهذه العبارة هي (٥٥,٠% + ٢٩,٦% = ٨٤,٦%) من مجموع أفراد عينة الدراسة.

٥. جاءت العبارة الخاصة بـ " رفع فعالية الاتصال بين منسوبي الأمن العام " في الترتيب الخامس من حيث ما يحققه من فاعلية للأداء الوظيفي لمنسوبي الأمن العام، وذلك من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة حيث بلغ متوسط درجة تحقق هذه العبارة (٤,٣٤٩٢ درجة) بانحراف معياري صغير بلغ (٠,٨٤١ درجة)، وكانت نسبة الأفراد الذين أعطوا درجة فاعلية عالية (درجة التحقق كانت بدرجة قوية جداً، و بدرجة قوية) لهذه العبارة هي (٥٤,٥% + ٢٩,٦% = ٨٤,١%) من مجموع أفراد عينة الدراسة.

٦. جاءت العبارة الخاصة بـ " توفير وقت وجهد منسوبي الأمن العام " في الترتيب

السادس من حيث ما يحققه من فاعلية للأداء الوظيفي لمنسوبي الأمن العام، وذلك من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة حيث بلغ متوسط درجة تحقق هذه العبارة (٤,٣٣٦٩ درجة) بانحراف معياري صغير بلغ (٠,٨٦٧ درجة)، وكانت نسبة الأفراد الذين أعطوا درجة فاعلية عالية (درجة التحقق كانت بدرجة قوية جداً، و بدرجة قوية) لهذه العبارة هي (٥٥,٦% + ٢٦,٧% = ٨٢,٣%) من مجموع أفراد عينة الدراسة.

٧. جاءت العبارة الخاصة بـ " حصول رجال الأمن على معلومات دقيقة " في الترتيب السابع من حيث ما يحققه من فاعلية للأداء الوظيفي لمنسوبي الأمن العام، وذلك من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة حيث بلغ متوسط درجة تحقق هذه العبارة (٤,٣٣١٦ درجة) بانحراف معياري صغير بلغ (٠,٨٦٠ درجة)، وكانت نسبة الأفراد الذين أعطوا درجة فاعلية عالية (درجة التحقق كانت بدرجة قوية جداً، و بدرجة قوية) لهذه العبارة هي (٥٥,١% + ٢٦,٧% = ٨١,٨%) من مجموع أفراد عينة الدراسة.

٨. جاءت العبارة الخاصة بـ " تحسين مستوى أداء العاملين في الأمن العام " في الترتيب الثامن من حيث ما يحققه من فاعلية للأداء الوظيفي لمنسوبي الأمن العام، وذلك من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة حيث بلغ متوسط درجة تحقق هذه العبارة (٤,٣٠٥٣ درجة) بانحراف معياري صغير بلغ (٠,٧٩١ درجة)، وكانت نسبة الأفراد الذين أعطوا درجة فاعلية عالية (درجة التحقق كانت بدرجة قوية جداً، و بدرجة قوية) لهذه العبارة هي (٥٠,٥% + ٣١,٠% = ٨١,٥%) من مجموع أفراد عينة الدراسة.

٩. جاءت العبارة الخاصة بـ " تبسيط الإجراءات والسرعة في إنهاء المعاملات " في الترتيب التاسع من حيث ما يحققه من فاعلية للأداء الوظيفي لمنسوبي الأمن العام، وذلك من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة حيث بلغ متوسط درجة تحقق هذه العبارة (٤,٢٧١٣ درجة) بانحراف معياري صغير بلغ (٠,٨٥٦ درجة)، وكانت نسبة الأفراد الذين أعطوا درجة فاعلية عالية (درجة التحقق كانت بدرجة قوية

جداً، و بدرجة قوية) لهذه العبارة هي (٤٨,٤% + ٣٢,٦% = ٨١,٠%) من مجموع أفراد عينة الدراسة.

١٠. جاءت العبارة الخاصة بـ " زيادة قدرة منسوبي الأمن العام على مواجهة أعباء العمل " في الترتيب العاشر من حيث ما يحققه من فاعلية للأداء الوظيفي لمنسوبي الأمن العام، وذلك من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة حيث بلغ متوسط درجة تحقق هذه العبارة (٤,٢٢٤٦ درجة) بانحراف معياري صغير بلغ (٠,٩٢٩ درجة)، وكانت نسبة الأفراد الذين أعطوا درجة فاعلية عالية (درجة التحقق كانت بدرجة قوية جداً، و بدرجة قوية) لهذه العبارة هي (٤٨,٧% + ٣٢,١% = ٨٠,٨%) من مجموع أفراد عينة الدراسة.

١١. جاءت العبارة الخاصة بـ " تقليل معدلات الأخطاء " في الترتيب الحادي عشر من حيث ما يحققه من فاعلية للأداء الوظيفي لمنسوبي الأمن العام، وذلك من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة حيث بلغ متوسط درجة تحقق هذه العبارة (٤,١١١٧ درجة) بانحراف معياري صغير بلغ (٠,٨٨٠ درجة)، وكانت نسبة الأفراد الذين أعطوا درجة فاعلية عالية (درجة التحقق كانت بدرجة قوية جداً، و بدرجة قوية) لهذه العبارة هي (٤٢,٤% + ٣٤,٤% = ٧٦,٨%) من مجموع أفراد عينة الدراسة.

١٢. جاءت العبارة الخاصة بـ " منع الازدواجية والتضارب في الاختصاصات " في الترتيب الثاني عشر من حيث ما يحققه من فاعلية للأداء الوظيفي لمنسوبي الأمن العام، وذلك من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة حيث بلغ متوسط درجة تحقق هذه العبارة (٤,١٠٠٥ درجة) بانحراف معياري صغير بلغ (١,٠١٣ درجة)، وكانت نسبة الأفراد الذين أعطوا درجة فاعلية عالية (درجة التحقق كانت بدرجة قوية جداً، و بدرجة قوية) لهذه العبارة هي (٤٣,٩% + ٣٢,٨% = ٧٦,٧%) من مجموع أفراد عينة الدراسة.

(٤-٥):- آراء واستجابات أفراد الدراسة نحو أهم المعوقات التي تواجه جهاز الأمن العام في توظيف تقنيات الاتصال واستخدامها في أداء المهام والواجبات:

سيتم التعرف على أهم المعوقات التي تواجه جهاز الأمن العام في توظيف تقنيات الاتصال واستخدامها في أداء المهام والواجبات - وهو ما حمله السؤال الرابع من أسئلة الدراسة- من خلال الجدول التالي الذي يعرض المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والتوزيع التكراري ونتائج اختبار (ت) لعينة واحدة لأراء واستجابات أفراد الدراسة نحو هذه المعوقات، وهنا قام الباحث باختبار القيمة ٤ ( أي درجة الموافقة الكبيرة جداً لأفراد الدراسة) حول بعض المعوقات ، والقيمة ٣,٥ ( أي درجة الموافقة الكبيرة لأفراد الدراسة) حول البعض الآخر وحول المتوسط المرجح للعبارات، وبالتالي تمكن الباحث من تحديد المعوقات المتعلقة بتقنيات الاتصال والتي تحد بدرجة كبيرة جداً (درجة الموافقة أكبر من ٤) من فعالية الأداء في الأجهزة الأمنية، والمعوقات التي تحد بدرجة كبيرة فقط (درجة الموافقة أكبر من ٣,٥) من فعالية الأداء في الأجهزة الأمنية. وكانت النتائج كما يلي:

أولاً:- المعوقات التي تحد بدرجة كبيرة جداً ( متوسط درجة الموافقة أكبر من ٤ )  
من توظيف تقنيات الاتصال واستخدامها في أداء المهام والواجبات في الأمن  
العام:-

جدول رقم (٤-٩)

استجابات أفراد الدراسة نحو أهم المعوقات التي تواجه جهاز الأمن العام في  
توظيف تقنيات الاتصال واستخدامها في أداء المهام والواجبات

الترتيب وفقاً لدرجة الموافقة	قيمة مستوى الدلالة المحسوب P Value	قيمة الإحصاء (ت)	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	أوافق تماماً (٥)	أوافق (٤)	محايد (٣)	لا أوافق (٢)	لا أوافق مطلقاً (١)	العبارة
٢	**٠,٠٠٠	٤,٦٥٤	٠,٨٦٣	٤,٢٩٨٣	٩٠	٦٦	١٥	٩	١	قدم تقنيات الاتصال المستخدمة.
					٤٩,٧	٣٦,٥	٨,٣	٥,٠	٠,٦	
١	**٠,٠٠٠	٦,١٦٢	٠,٨٠٩	٤,٣٦٥٦	٩٥	٧٥	٦	٩	١	قلة تقنيات الاتصال الحديثة وعدم توفرها إلا بشكل محدود.
					٥١,١	٤٠,٣	٣,٢	٤,٨	٠,٥	
٣	**٠,٠٠٠	٣,٩٨٤	٠,٩١٨	٤,٢٧٧٤	٩٤	٦٤	١٥	١٣	١	انخفاض مستوى تدريب العاملين في الأمن العام للاستفادة من تقنيات الاتصال الحديثة.
					٥٠,٣	٣٤,٢	٨,٠	٧,٠	٠,٥	
٤	**٠,٠٠٠	٤,٣١٤	٠,٨٦٧	٤,٢٧٤٢	٩٢	٦٣	٢١	١٠	صفر	عدم توافر الصيانة الوقائية الدورية لتقنيات الاتصال مما يؤدي لكثرة أعطالها وبالتالي انخفاض كفاءة الاستفادة منها.
					٤٩,٥	٣٣,٩	١١,٣	٥,٤	صفر	

\*\* دال إحصائياً عند مستوى معنوية (٠,٠٥)

ثانياً:- المعوقات التي تحد بدرجة كبيرة فقط (متوسط درجة الموافقة أكبر من ٣,٥) من توظيف تقنيات الاتصال واستخدامها في أداء المهام والواجبات في الأمن العام

تابع جدول رقم (٤-٩)

استجابات أفراد الدراسة نحو أهم المعوقات التي تواجه جهاز الأمن العام في توظيف تقنيات الاتصال واستخدامها في أداء المهام والواجبات

الترتيب وفقاً لدرجة الموافقة	قيمة مستوى الدلالة المحسوب P Value	قيمة الإحصاء (ت)	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	أوافق تماماً (٥)	أوافق (٤)	محايد (٣)	لا أوافق (٢)	لا أوافق مطلقاً (١)	العبارة
٥	**,٠,٠٠٠	٨,٠٤٢	٠,٩٤٨	٤,٠٥٩١	٦٨	٨١	١٨	١٨	١	عدم كفاءة تقنيات الاتصال المستخدمة في أماكن العمل بالأمن العام.
					٣٦,٦	٤٣,٥	٩,٧	٩,٧	٠,٥	
٧	**,٠,٠٠٠	٦,١٥٥	١,١١٣٨	٣,٩٧٣٣	٧١	٦٧	٢٥	٢١	٣	عدم توفر الكفاءة المؤهلة لاستخدام تقنيات الاتصال الحديثة.
					٣٨,٠	٣٥,٨	١٣,٤	١١,٢	١,٦	
٦	**,٠,٠٠٠	٧,٢٠٣	١,٠١٠٢	٤,٠٠٥٤	٦٣	٨٠	٢٥	١٧	١	زيادة الضغط على استخدام الأجهزة والتقنيات المتوفرة.
					٣٣,٩	٤٣,٠	١٣,٤	٩,١	٠,٥	
٩	**,٠,٠٠٩	٢,٧١٥	١,٠٨٠٣	٣,٧١٥١	٥٣	٦٠	٤٣	٢٧	٣	استخدام تقنيات الاتصال الحديثة القليلة المتوفرة في إنجاز الأعمال الشخصية أحياناً.
					٢٨,٥	٣٢,٣	٢٣,١	١٤,٥	١,٦	
٨	**,٠,٠٠٠	٤,٤٨٩	١,٠٦٧١	٣,٨٥٠٣	٦٢	٦٤	٣٥	٢٣	٣	المبالغة في السرية بالنسبة لكثير من الأعمال في الأمن العام مما يؤدي إلى عدم الاستفادة من تقنيات الاتصال بشكل جيد.
					٣٣,٢	٣٤,٢	١٨,٧	١٢,٣	١,٦	
١٠	**,٠,٠٠٤	٢,٣٨٣	١,١٩٩٨	٣,٧٠٩٧	٦٣	٤٧	٤٥	٢١	١٠	عدم كفاية الموارد المالية المخصصة لشراء تقنيات اتصال جيد.
					٣٣,٩	٢٥,٣	٢٤,٢	١١,٣	٥,٤	
	**٠,٠٠٠	١١,٢٥٨	٠,٦٤٩	٤,٠٣١٣	محور أهم المعوقات التي تواجه جهاز الأمن العام في توظيف تقنيات الاتصال واستخدامها في أداء المهام والواجبات" بوجه عام					

\*\* دال إحصائياً عند مستوى معنوية (٠,٠٥)

يتضح من الجدول رقم (٤ - ٩) أن أفراد مجتمع الدراسة (الضباط العاملون بجهاز الأمن العام) يميلون إلى الموافقة بدرجة كبيرة وبشكل ذي دلالة إحصائية (قيمة الإحصاء ت = ٤,٠٣١٣ ومستوى الدلالة المحسوب ٠,٠٠٠ أقل من مستوى المعنوية النظري الذي أفترضه الباحث مسبقاً وهو ٠,٠٥) على أن هذه المعوقات بوجه عام تحد وبدرجة كبيرة ومعنوية من توظيف تقنيات الاتصال واستخدامها في أداء المهام والواجبات، حيث بلغ المتوسط الحسابي المرجح لدرجة الموافقة على عبارات هذا المحور<sup>١</sup> (٤,٠٣١٣) درجة بانحراف معياري صغير بلغ (٠,٦٤٩) درجة والذي يدل على عدم وجود تباين في آرائهم تجاه عبارات المحور بشكل عام. كما يلاحظ أيضاً أنه من الممكن تقسيم المعوقات كما يلي:

**أولاً:- المعوقات التي تحد بدرجة كبيرة جداً ومعنوية (متوسط درجة الموافقة أكبر من ٤) من توظيف تقنيات الاتصال واستخدامها في أداء المهام والواجبات في الأمن العام:-**

يتبين من الجدول (٤-٩) أن أفراد مجتمع الدراسة يميلون إلى الموافقة بدرجة كبيرة جداً وبشكل ذي دلالة إحصائية (قيم الإحصاء ت = موجبة ومستوى الدلالة المحسوب أقل من مستوى المعنوية النظري الذي أفترضه الباحث مسبقاً وهو ٠,٠٥) على أن المعوقات التالية (مرتبة من الأكبر إلى الأقل) تحد وبدرجة كبيرة جداً ومعنوية من توظيف تقنيات الاتصال واستخدامها في أداء المهام والواجبات في الأمن العام (من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة، وبناء على المنهجية المتبعة) كما يلي:

١. جاء المعوق الخاص بـ " قلة تقنيات الاتصال الحديثة وعدم توفرها إلا بشكل محدود " في الترتيب الأول من حيث درجة حدته (أو إعاقته) في توظيف تقنيات الاتصال واستخدامها في أداء المهام والواجبات، وذلك من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة حيث بلغ متوسط درجة الموافقة على وجود هذا المعوق (٤,٣٦٥٦)

---

1 علماً بأن جميع عبارات هذا المحور هي عبارات إيجابية لصالح وجود المعوق.

درجة) بانحراف معياري صغير بلغ (٠,٨٠٩ درجة)، وكانت نسبة الأفراد الذين أعطوا درجة موافقة عالية (درجة الموافقة كانت أوافق بدرجة كبيرة جداً، أو أوافق بدرجة كبيرة) على وجود هذا المعوق هي (٥١,١% + ٤٠,٣% = ٩١,٤%) من مجموع أفراد عينة الدراسة.

٢. جاء المعوق الخاص بـ " قدم تقنيات الاتصال المستخدمة " في الترتيب الثاني من حيث درجة حدته (أو إعاقته) في توظيف تقنيات الاتصال واستخدامها في أداء المهام والواجبات، وذلك من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة حيث بلغ متوسط درجة الموافقة على وجود هذا المعوق (٤,٢٩٨٣ درجة) بانحراف معياري صغير بلغ (٠,٨٦٣ درجة)، وكانت نسبة الأفراد الذين أعطوا درجة موافقة عالية (درجة الموافقة كانت أوافق بدرجة كبيرة جداً، أو أوافق بدرجة كبيرة) على وجود هذا المعوق هي (٤٩,٧% + ٣٦,٥% = ٨٦,٢%) من مجموع أفراد عينة الدراسة.

٣. جاء المعوق الخاص بـ " انخفاض مستوى تدريب العاملين في الأمن العام للاستفادة من تقنيات الاتصال الحديثة " في الترتيب الثالث من حيث درجة حدته (أو إعاقته) في توظيف تقنيات الاتصال واستخدامها في أداء المهام والواجبات، وذلك من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة حيث بلغ متوسط درجة الموافقة على وجود هذا المعوق (٤,٢٧٧٤ درجة) بانحراف معياري صغير بلغ (٠,٩١٨ درجة)، وكانت نسبة الأفراد الذين أعطوا درجة موافقة عالية (درجة الموافقة كانت أوافق بدرجة كبيرة جداً، أو أوافق بدرجة كبيرة) على وجود هذا المعوق هي (٥٠,٣% + ٣٤,٢% = ٨٤,٥%) من مجموع أفراد عينة الدراسة.

٤. جاء المعوق الخاص بـ " عدم توافر الصيانة الوقائية الدورية لتقنيات الاتصال مما يؤدي لكثرة أعطالها وبالتالي انخفاض كفاءة الاستفادة منها " في الترتيب الرابع من حيث درجة حدته (أو إعاقته) في توظيف تقنيات الاتصال واستخدامها في أداء المهام والواجبات، وذلك من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة حيث بلغ متوسط درجة الموافقة على وجود هذا المعوق (٤,٢٧٤٢ درجة) بانحراف

معياري صغير بلغ (٠,٨٦٧ درجة)، وكانت نسبة الأفراد الذين أعطوا درجة موافقة عالية (درجة الموافقة كانت أوافق بدرجة كبيرة جداً، أو أوافق بدرجة كبيرة) على وجود هذا المعوق هي (٤٩,٥% + ٣٣,٩% = ٨٣,٤%) من مجموع أفراد عينة الدراسة.

ثانياً:- المعوقات التي تحد بدرجة كبيرة فقط ومعنوية (متوسط درجة الموافقة أكبر من ٣,٥) من توظيف تقنيات الاتصال واستخدامها في أداء المهام والواجبات في الأمن العام:-

يتبين من الجدول (٤-٩) أن أفراد مجتمع الدراسة يميلون إلى الموافقة بدرجة كبيرة فقط وبشكل ذي دلالة إحصائية (قيم الإحصاءات = موجبة ومستوى الدلالة المحسوب أقل من مستوى المعنوية النظري الذي أفترضه الباحث مسبقاً وهو ٠,٠٥) على أن المعوقات التالية (مرتبة من الأكبر إلى الأقل) تحد وبدرجة كبيرة فقط ومعنوية من توظيف تقنيات الاتصال واستخدامها في أداء المهام والواجبات في الأمن العام (من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة، وبناء على المنهجية المتبعة) كما يلي:

٥. جاء المعوق الخاص بـ "عدم كفاءة تقنيات الاتصال المستخدمة في أماكن العمل بالأمن العام" في الترتيب الخامس من حيث درجة حدته (أو إعاقته) في توظيف تقنيات الاتصال واستخدامها في أداء المهام والواجبات، وذلك من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة حيث بلغ متوسط درجة الموافقة على وجود هذا المعوق (٤,٠٥٩١ درجة) بانحراف معياري صغير بلغ (٠,٩٤٨ درجة)، وكانت نسبة الأفراد الذين أعطوا درجة موافقة عالية (درجة الموافقة كانت أوافق بدرجة كبيرة جداً، أو أوافق بدرجة كبيرة) على وجود هذا المعوق هي (٣٦,٦% + ٤٣,٥% = ٨٠,١%) من مجموع أفراد عينة الدراسة.

٦. جاء المعوق الخاص بـ "زيادة الضغط على استخدام الأجهزة والتقنيات المتوفرة

" في الترتيب السادس من حيث درجة حدته (أو إعاقته) في توظيف تقنيات الاتصال واستخدامها في أداء المهام والواجبات، وذلك من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة حيث بلغ متوسط درجة الموافقة على وجود هذا المعوق (٤,٠٥٤,٠٤ درجة) بانحراف معياري صغير بلغ (١,٠١٠ درجة)، وكانت نسبة الأفراد الذين أعطوا درجة موافقة عالية (درجة الموافقة كانت أوافق بدرجة كبيرة جداً، أو أوافق بدرجة كبيرة) على وجود هذا المعوق هي (٣٦,٩% + ٤٣,٠% = ٧٦,٩%) من مجموع أفراد عينة الدراسة.

٧. جاء المعوق الخاص بـ " عدم توافر الكفاءة المؤهلة لاستخدام تقنيات الاتصال الحديثة " في الترتيب السابع من حيث درجة حدته (أو إعاقته) في توظيف تقنيات الاتصال واستخدامها في أداء المهام والواجبات، وذلك من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة حيث بلغ متوسط درجة الموافقة على وجود هذا المعوق (٣,٩٧٣,٣٣ درجة) بانحراف معياري بلغ (١,١١٤ درجة)، وكانت نسبة الأفراد الذين أعطوا درجة موافقة عالية (درجة الموافقة كانت أوافق بدرجة كبيرة جداً، أو أوافق بدرجة كبيرة) على وجود هذا المعوق هي (٣٨,٠% + ٣٥,٨% = ٧٣,٨%) من مجموع أفراد عينة الدراسة.

٨. جاء المعوق الخاص بـ " المبالغة في السرية بالنسبة لكثير من الأعمال في الأمان العام مما يؤدي إلى عدم الاستفادة من تقنيات الاتصال بشكل جيد " في الترتيب الثامن من حيث درجة حدته (أو إعاقته) في توظيف تقنيات الاتصال واستخدامها في أداء المهام والواجبات، وذلك من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة حيث بلغ متوسط درجة الموافقة على وجود هذا المعوق (٣,٨٥٠,٣٣ درجة) بانحراف معياري بلغ (١,٠٦٧ درجة)، وكانت نسبة الأفراد الذين أعطوا درجة موافقة عالية (درجة الموافقة كانت أوافق بدرجة كبيرة جداً، أو أوافق بدرجة كبيرة) على وجود هذا المعوق هي (٣٣,٢% + ٣٤,٢% = ٦٧,٤%) من مجموع أفراد عينة الدراسة.

٩. جاء المعوق الخاص بـ " استخدام تقنيات الاتصال الحديثة القليلة المتوفرة في

إنجاز الأعمال الشخصية أحياناً " في الترتيب التاسع من حيث درجة حدته (أو إعاقته) في توظيف تقنيات الاتصال واستخدامها في أداء المهام والواجبات، وذلك من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة حيث بلغ متوسط درجة الموافقة على وجود هذا المعوق (٣,٧١٥١ درجة) بانحراف معياري بلغ (١,٠٨٠ درجة)، وكانت نسبة الأفراد الذين أعطوا درجة موافقة عالية (درجة الموافقة كانت أوافق بدرجة كبيرة جداً، أو أوافق بدرجة كبيرة) على وجود هذا المعوق هي (٣,٣٢%) + (٢٨,٥% = ٦٠,٨%) من مجموع أفراد عينة الدراسة.

١٠. جاء المعوق الخاص بـ " عدم كفاية الموارد المالية المخصصة لشراء تقنيات اتصال جيد " في الترتيب التاسع من حيث درجة حدته (أو إعاقته) في توظيف تقنيات الاتصال واستخدامها في أداء المهام والواجبات، وذلك من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة حيث بلغ متوسط درجة الموافقة على وجود هذا المعوق (٣,٧٠٩٧ درجة) بانحراف معياري بلغ (١,٢٠٠ درجة)، وكانت نسبة الأفراد الذين أعطوا درجة موافقة عالية (درجة الموافقة كانت أوافق بدرجة كبيرة جداً، أو أوافق بدرجة كبيرة) على وجود هذا المعوق هي (٣,٣٣%) + (٢٥,٣% = ٥٩,٢%) من مجموع أفراد عينة الدراسة.

(٤-٦):- الفروقات (الاختلافات) ذات الدلالة الإحصائية بين آراء أفراد الدراسة حول محاور استخدام تقنيات الاتصال في أداء المهام والواجبات وفقاً لبعض الخصائص الشخصية والوظيفية لهم:-

قام الباحث في سبيل تحقيق ذلك باستخدام اختبار (ت) الخاص بإجراء المقارنة بين مجموعتين مستقلتين، واختبار تحليل التباين (اختبار ف) الخاص بإجراء المقارنة بين أكثر من مجموعتين مستقلتين، وذلك لدراسة الفروقات في آراء الضباط العاملين بجهاز الأمن العام نحو محاور استخدام تقنيات الاتصال في أداء المهام والواجبات وفقاً لبعض الخصائص الشخصية والوظيفية لهم (الأعمار، المستوى التعليمي، عدد سنوات الخبرة، طبيعة العمل، الرتبة العسكرية، وإذا تبين أن هناك اختلاف بين

المتوسطات يقوم الباحث باستخدام اختبار شيفة Scheffe لتحديد موضع الاختلاف بين كل مجموعتين على حدة. وفيما يلي عرض لهذه النتائج وتحليلها وتفسيرها:

### ١. باختلاف الأعمار:

#### جدول رقم (٤-١٠)

نتائج اختبار (ت) للفروق بين استجابات أفراد الدراسة - باختلاف الأعمار -  
نحو المحاور الرئيسية لاستخدام تقنيات الاتصال في الأمن العام.

الاختلافات المعنوية	مستوى الدلالة P Value	قيمة (ت) المحسوبة	المتوسط الحسابي	الأعمار #	المحاور الرئيسية لاستخدام تقنيات الاتصال في الأمن العام
لا يوجد	٠,٩٢٣	٠,٠٩٦	٣,٧٣٥٩	أقل من ٣٥ سنة	واقع تقنيات الاتصال في جهاز الأمن العام بالمملكة العربية السعودية
			٣,٧٢٤٧	٣٥ سنة فأكثر	
(١) أكبر من (٢)	٠,٠٣٢	١,٨٧١	٤,٤٧٧٤	أقل من ٣٥ سنة	مدى مساهمة تقنيات الاتصال الحديثة في فعالية الأداء الوظيفي في جهاز الأمن
			٤,٢٨٧٩	٣٥ سنة فأكثر	
لا يوجد	٠,٣٤٢	٠,٩٥٣	٤,٣٣٩١	أقل من ٣٥ سنة	طبيعة العلاقة بين توظيف واستخدام تقنيات الاتصال وبين فعالية الأداء الوظيفي لمنسوبي الأمن العام
			٤,٢٤٤٩	٣٥ سنة فأكثر	
لا يوجد	٠,٩٦٣٥	٠,٠٨٢ -	٤,٠٢٨٠	أقل من ٣٥ سنة	المعوقات المتعلقة باستخدام تقنيات الاتصال والتي تحول دون فاعلية الأداء في جهاز الأمن العام
			٤,٠٣٥٩	٣٥ سنة فأكثر	

\*\* يوجد اختلاف دال إحصائياً عند مستوى معنوية (٠,٠٥).

# تم دمج فئات الأعمار والتي كانت مكونة من أربع فئات (انظر جدول ٤-١) إلى فئتين فقط لأن حجم العينة لبعض الفئات كان قليلاً وبالتالي لم ينطبق افتراض التوزيع الطبيعي (لبعض الأوجه) الذي يعد أساساً في تطبيق اختبارات أو اختبار تحليل التباين (فهيم، ٢٠٠٥م: ٤٦٩).

يتضح من الجدول (٤-١٠) الملاحظات التالية:

ليس هناك اختلاف جوهري (معنوي) في آراء أفراد الدراسة نحو المحاور الرئيسة لاستخدام تقنيات الاتصال في الأمن العام باختلاف الأعمار (حيث كانت قيم مستوى الدلالة المحسوبة لهذه المحاور P-Value أكبر من مستوى الدلالة (المعنوية) النظري والمحدد مسبقاً  $\alpha = 0,05$ )، فيما عدا المحور التالي:

- محور مدى مساهمة تقنيات الاتصال الحديثة في فعالية الأداء الوظيفي في جهاز الأمن، حيث تبين أن متوسط درجة الموافقة على مساهمة تقنيات الاتصال الحديثة في فعالية الأداء الوظيفي في جهاز الأمن من وجهة نظر الضباط صغار السن (أقل من ٣٥ سنة) أكبر بشكل ذي دلالة إحصائية (مستوى الدلالة ٠,٠٣٢، أقل من مستوى المعنوية ٠,٠٥) من متوسط درجة الموافقة مساهمة تقنيات الاتصال الحديثة في فعالية الأداء الوظيفي في جهاز الأمن من وجهة نظر الضباط كبار السن (٣٥ سنة فأكثر)، بمعنى أنه كلما زاد العمر بالضباط قلت قناعتهم بمدى مساهمة تقنيات الاتصال الحديثة في فعالية الأداء الوظيفي في جهاز الأمن.

## جدول رقم (٤-١١)

نتائج اختبار (ت) للفروق بين استجابات أفراد الدراسة - باختلاف طبيعة العمل - نحو المحاور الرئيسية لاستخدام تقنيات الاتصال في الأمن العام.

الاختلافات المعنوية	مستوى الدلالة P Value	قيمة (ت) المحسوبة	المتوسط الحسابي	طبيعة العمل	المحاور الرئيسية لاستخدام تقنيات الاتصال في الأمن العام
لا يوجد	٠,٠٧٢٥	١,٤٦٤	٣,٨١٣١ ٣,٦٤٦٠	ميداني إداري	واقع تقنيات الاتصال في جهاز الأمن العام بالمملكة العربية السعودية
لا يوجد	٠,٣٣٩	٠,٤١٤ -	٤,٣٧٩٩ ٤,٤١٩١	ميداني إداري	مدى مساهمة تقنيات الاتصال الحديثة في فعالية الأداء الوظيفي في جهاز الأمن
لا يوجد	٠,٤٤٢	٠,١٤٦	٤,٣٠٧٤ ٤,٢٩٣٢	ميداني إداري	طبيعة العلاقة بين توظيف واستخدام تقنيات الاتصال وبين فعالية الأداء الوظيفي لمنسوبي الأمن العام
لا يوجد	٠,٠٩٧٥	١,٣٠١	٤,٠٩١٠ ٣,٩٦٨٤	ميداني إداري	المعوقات المتعلقة باستخدام تقنيات الاتصال والتي تحول دون فاعلية الأداء في جهاز الأمن العام

\*\* يوجد اختلاف دال إحصائياً عند مستوى معنوية (٠,٠٥).

### يتضح من الجدول (٤ - ١١) الملاحظات التالية:

- ليس هناك اختلاف جوهري (معنوي) في آراء أفراد الدراسة نحو المحاور الرئيسية لاستخدام تقنيات الاتصال في الأمن العام باختلاف طبيعة العمل (حيث كانت قيم مستوى الدلالة المحسوبة لهذه المحاور P-Value أكبر من مستوى الدلالة (المعنوية) النظري والمحدد مسبقاً  $\alpha = 0,05$ ).

### ٣. باختلاف المستوى التعليمي:

جدول رقم (٤-١٢)

نتائج اختبار (ف) للفروق بين استجابات أفراد الدراسة - باختلاف المستوى

التعليمي - المحاور الرئيسية لاستخدام تقنيات الاتصال في الأمن العام.

الاختلافات المعنوية	مستوى الدلالة P Value	قيمة (ف) المحسوبة	المتوسط الحسابي	المستوى التعليمي #	المحاور الرئيسية لاستخدام تقنيات الاتصال في الأمن العام
لا يوجد	٠,٤٢٨	٠,٨٥٣	٣,٦١٤٤	أقل من البكالوريوس	واقع تقنيات الاتصال في جهاز الأمن العام بالمملكة العربية السعودية
			٣,٧٧٦٨	بكالوريوس	
			٣,٦٠٣٤	دراسات عليا	
(٢) ، (٣) أكبر من (١)	**٠,٠٣٧	٣,٣٥٨	٤,٠٩٤٤	أقل من البكالوريوس	مدى مساهمة تقنيات الاتصال الحديثة في فعالية الأداء الوظيفي في جهاز الأمن
			٤,٤٤٧٢	بكالوريوس	
			٤,٤٤٦٢	دراسات عليا	
لا يوجد	٠,٥١٢	٠,٦٧٣	٤,٢٣٧٤	أقل من البكالوريوس	طبيعة العلاقة بين توظيف واستخدام تقنيات الاتصال وبين فعالية الأداء الوظيفي لمنسوبي الأمن العام
			٤,٢٨٦٨	بكالوريوس	
			٤,٤٣٥٩	دراسات عليا	
لا يوجد	٠,١٨٩	١,٦٨٢	٣,٨١٧٨	أقل من البكالوريوس	المعوقات المتعلقة باستخدام تقنيات الاتصال والتي تحول دون فاعلية الأداء في جهاز الأمن العام
			٤,٠٥٣٦	بكالوريوس	
			٤,١١٨٤	دراسات عليا	

\*\* يوجد اختلاف دال إحصائيا عند مستوى معنوية (٠,٠٥).

# تم دمج أوجه بعض الاوجه للمستوى التعليمي الموجود في الاستبانة المؤهل العلمي والذي كان يتكون من ستة أوجه إلى ثلاثة أوجه رئيسية فقط لان حجم العينة لبعض الاوجه كان قليل وبالتالي لم ينطبق افتراض التوزيع الطبيعي (لبعض الأوجه) الذي يعد أساساً في تطبيق اختبارات أو اختبار تحليل التباين (فهيمى، ٢٠٠٥م: ٤٦٩).

#### يتضح من الجدول (٤ - ١٢) الملاحظات التالية:

ليس هناك اختلاف جوهري (معنوي) في آراء أفراد الدراسة نحو المحاور الرئيسية لاستخدام تقنيات الاتصال في الأمن العام باختلاف المستوى التعليمي (حيث كانت قيم مستوى الدلالة المحسوبة لهذه المحاور P-Value أكبر من مستوى الدلالة (المعنوية) النظري والمحدد مسبقاً  $\alpha = 0,05$ )، فيما عدا المحور التالي:

- محور مدى مساهمة تقنيات الاتصال الحديثة في فعالية الأداء الوظيفي في جهاز الأمن العام، حيث تبين أن متوسط درجة الموافقة على مساهمة تقنيات الاتصال الحديثة في فعالية الأداء الوظيفي في جهاز الأمن من وجهة نظر الضباط ذو المستوى التعليمي المرتفع (بكالوريوس، دراسات عليا) أكبر بشكل ذي دلالة إحصائية (مستوى الدلالة  $0,037$  أقل من مستوى المعنوية  $0,05$ ) من متوسط درجة الموافقة على مساهمة تقنيات الاتصال الحديثة في فعالية الأداء الوظيفي في جهاز الأمن من وجهة نظر الضباط ذو المستوى التعليمي المنخفض (أقل من بكالوريوس)، بمعنى أنه كلما ارتفع المستوى التعليمي بالضباط كلما زادت قناعتهم بمدى مساهمة تقنيات الاتصال الحديثة في فعالية الأداء الوظيفي في جهاز الأمن.

٤. باختلاف عدد سنوات الخبرة في مجال الأمن العام:

جدول رقم (٤-١٣)

نتائج اختبار (ف) للفروق بين استجابات أفراد الدراسة - باختلاف عدد سنوات الخبرة في مجال الأمن العام – المحاور الرئيسية لاستخدام تقنيات الاتصال في الأمن العام.

الاختلافات المعنوية	مستوى الدلالة P Value	قيمة (ف) المحسوبة	المتوسط الحسابي	عدد سنوات الخبرة في مجال الأمن العام	المحاور الرئيسية لاستخدام تقنيات الاتصال في الأمن العام
لا يوجد	٠,٩٤٠	٠,١٣٤	٣,٧٨٦٧	أقل من ٥ سنوات	واقع تقنيات الاتصال في جهاز الأمن العام بالمملكة العربية السعودية
			٣,٦٨١٣	من ٥ إلى أقل من ١٠	
			٣,٧٣٥٩	من ١٠ إلى أقل من ١٥	
			٣,٧٥٣٧	من ١٥ سنة فأكثر	
لا يوجد	٠,١٢٩	١,٩١١	٤,٤٤٢٢	أقل من ٥ سنوات	مدى مساهمة تقنيات الاتصال الحديثة في فعالية الأداء الوظيفي في جهاز الأمن العام
			٤,٥٣٤٥	من ٥ إلى أقل من ١٠	
			٤,٣٩٥٠	من ١٠ إلى أقل من ١٥	
			٤,٢٥٠٨	من ١٥ سنة فأكثر	
لا يوجد	٠,٢٢٢	١,٤٧٩	٤,١٩٠٩	أقل من ٥ سنوات	طبيعة العلاقة بين توظيف واستخدام تقنيات الاتصال وبين فعالية الأداء الوظيفي لمنسوبي الأمن العام.
			٤,٤١٤٦	من ٥ إلى أقل من ١٠	
			٤,٣٥٨٩	من ١٠ إلى أقل من ١٥	
			٤,١٨٧٢	من ١٥ سنة فأكثر	
لا يوجد	٠,٥٠١	٠,٧٩١	٤,٠٥٣٧	أقل من ٥ سنوات	المعوقات المتعلقة باستخدام تقنيات الاتصال والتي تحول دون فعالية الأداء في جهاز الأمن العام
			٤,٠٤٦٢	من ٥ إلى أقل من ١٠	
			٤,١٢١٩	من ١٠ إلى أقل من ١٥	
			٣,٩٣٢٦	من ١٥ سنة فأكثر	

\*\* يوجد اختلاف دال إحصائياً عند مستوى معنوية (٠,٠٥).

يتضح من الجدول (٤ - ١٣) الملاحظات التالية:

ليس هناك اختلاف جوهري (معنوي) في آراء أفراد الدراسة نحو المحاور الرئيسية

لاستخدام تقنيات الاتصال في الأمن العام باختلاف عدد سنوات الخبرة في مجال الأمن العام (حيث كانت قيم مستوى الدلالة المحسوبة لهذه المحاور P-Value أكبر من مستوى الدلالة (المعنوية) النظري والمحدد مسبقاً  $\alpha = 0,05$ ).

٥. باختلاف الرتبة العسكرية:

#### جدول رقم (٤-١٤)

نتائج اختبار (ف) للفروق بين استجابات أفراد الدراسة - باختلاف الرتبة العسكرية - المحاور الرئيسية لاستخدام تقنيات الاتصال في الأمن العام.

الاختلافات المعنوية	مستوى الدلالة P Value	قيمة (ف) المحسوبة	المتوسط الحسابي	الرتبة العسكرية #	المحاور الرئيسية لاستخدام تقنيات الاتصال في الأمن العام
لا يوجد	٠,٤٩٨	٠,٨٤٥	٣,٦٨٨١	ملازم	واقع تقنيات الاتصال في جهاز الأمن العام بالمملكة العربية السعودية
			٣,٩٤٠٧	ملازم أول	
			٣,٦٣٦٩	نقيب	
			٣,٧٤١٩	رائد	
			٣,٧٥٢٩	مقدم فأكثر	
لا يوجد	٠,٢٣٤	١,٤٠٤	٤,٤٢٦٨	ملازم	مدى مساهمة تقنيات الاتصال الحديثة في فعالية الأداء الوظيفي في جهاز الأمن
			٤,٥٩٣٩	ملازم أول	
			٤,٢٧٤١	نقيب	
			٤,٤٣٩١	رائد	
			٤,٣٩٢٩	مقدم فأكثر	
لا يوجد	٠,٩٤٨	٠,١٨١	٤,٣٠٥٤	ملازم	طبيعة العلاقة بين توظيف واستخدام تقنيات الاتصال وبين فعالية الأداء الوظيفي لمنسوبي الأمن العام
			٤,٣٤٤٨	ملازم أول	
			٤,٣٠٢٧	نقيب	
			٤,٣٢٨٩	رائد	
			٤,٢٠٧٥	مقدم فأكثر	
لا يوجد	٠,٨٢٨	٠,٣٧٠	٤,٠٦٦٣	ملازم	المعوقات المتعلقة باستخدام تقنيات الاتصال والتي تحول دون فعالية الأداء في جهاز الأمن العام
			٤,٠٥٢٠	ملازم أول	
			٤,٠٣٠٥	نقيب	
			٤,٠٩٤٨	رائد	
			٣,٩٠٢٤	مقدم فأكثر	

\*\* يوجد اختلاف دال إحصائياً عند مستوى معنوية (٠,٠٥).

# تم دمج فئة العميد والعقيد مع المقدم (انظر جدول ٤-٥) وأصبحوا فئة واحدة تسمى "مقدم فأكثر" لان حجم العينة لهذه الفئات كان قليلاً وبالتالي لم ينطبق

افتراض التوزيع الطبيعي (لبعض الأوجه) الذي يعد أساساً في تطبيق اختبارات أو اختبار تحليل التباين (فهيمى، ٢٠٠٥م: ٤٦٩).

يتضح من الجدول (٤ - ١٤) الملاحظات التالية:

ليس هناك اختلاف جوهري (معنوي) في آراء أفراد الدراسة نحو المحاور الرئيسية لاستخدام تقنيات الاتصال في الأمن العام باختلاف الرتبة العسكرية (حيث كانت قيم مستوى الدلالة المحسوبة لهذه المحاور P-Value أكبر من مستوى الدلالة (المعنوية) النظري والمحدد مسبقاً  $\alpha = 0,05$ ).

## الفصل الخامس

### نتائج الدراسة وتوصياتها

١/٥ نتائج الدراسة.

٢/٥ توصيات الدراسة.

## الفصل الخامس

### نتائج الدراسة وتوصياتها

وأخيراً وليس آخراً ، أسأل الله تعالى أن يجعل هذه الدراسة قد وفقت في تحقيق أهدافها والتي تتمثل أهميتها في إعطاء صورة واضحة عن رأي الضباط العاملين بجهاز الأمن العام نحو واقع تقنيات الاتصال حالياً في جهاز الأمن العام بالمملكة العربية السعودية، ومدى إسهام استخدام تقنيات الاتصال في تحسين الأداء في جهاز الأمن العام. وقد توصلت هذه الدراسة إلى العديد من النتائج والتوصيات التي اتضحت من خلال تحليل وتفسير البيانات، التي تم الحصول عليها من أفراد الدراسة، وفي هذا الفصل سيتم عرض ملخص لأهم النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة إلى جانب مجموعة من التوصيات التي يوصي بها الباحث من خلال هذه النتائج، وذلك على النحو التالي:

#### (١-٥): نتائج الدراسة:

توصلت الدراسة إلى أبرز النتائج التالية:

#### (١-١-٥) النتائج الخاصة بواقع تقنيات الاتصال في جهاز الأمن العام بالمملكة العربية السعودية:

أظهرت النتائج أن أفراد مجتمع الدراسة (الضباط العاملون أنه بجهاز الأمن العام) يميلون إلى الموافقة بدرجة كبيرة على أن واقع تقنيات الاتصال في جهاز بوجه عام هو واقع متدني أو متأخر، كما أظهرت النتائج أنه من الممكن ترتيب (ترتيباً تنازلياً من الأكبر إلى الأصغر) العبارات المختلفة التي تشكل في مجملها واقع تقنيات الاتصال في جهاز الأمن العام، وذلك بناء على متوسط درجة الموافقة على هذه العبارات ( من وجهة نظر أفراد الدراسة) كما يلي:

١. قلة الأجهزة الحديثة وعدم توفرها إلا لدى القيادات العليا مما يحد من الاستفادة من فائدتها.

٢. ضعف قدرة الأجهزة على معالجة المعلومات مما يؤدي إلى بطء معدلات سير العمل.
٣. انخفاض قدرة الأجهزة على تخزين المعلومات يؤدي إلى صعوبات في إنجاز العمل.
٤. تدني قدرة الأجهزة على تحليل المعلومات مما يحد من الاستفادة منها.
٥. صعوبة الاتصال عن طريق تقنيات الاتصال المتوافرة مما يبدد الوقت والجهد.
٦. انخفاض تقنيات الاتصال مما يجعلها غير قادرة على إيصال الرسالة بوضوح.
٧. تقنيات الاتصال الحالية تؤخر تقديم الخدمات الأمنية بشكل جيد.
٨. تقنيات الاتصال غير قادرة على توفير المعلومات المناسبة.
٩. تقنيات الاتصال الحالية تزيد من سوء الفهم بين الرؤساء والمرؤوسين.

وهذه النتائج في هذا المحور تتفق مع النتائج التي توصلت إليها الدراسات السابقة فقد اتفقت مع نتائج دراسة النويصر عام ١٩٩٧م حيث أكدت هذه الدراسة على عدم كفاءة تقنية المعلومات في الأجهزة الأمنية التي شملتها الدراسة وكثرة أعطالها ، كما تتفق كذلك مع نتائج الدراسة التي أجراها الشهري عام ٢٠٠٥م على منسوبي الأمن الجنائي حيث أكدت هذه الدراسة على قدم وسائل الاتصالات المستخدمة. مما يعطي مؤشراً على عدم الاهتمام بتقنيات الاتصالات والمعلومات في هذه الأجهزة.

#### **(٥-١-٢) النتائج الخاصة بمدى إسهام توظيف تقنيات الاتصال الحديثة في أداء المهام والواجبات بجهاز الأمن العام بالمملكة العربية السعودية:**

أظهرت النتائج أن أفراد مجتمع الدراسة (الضباط العاملون بجهاز الأمن العام) يميلون إلى الموافقة بدرجة كبيرة جداً على أن توظيف تقنيات الاتصال الحديثة سيسهم في أداء المهام والواجبات بجهاز الأمن العام بدرجة كبيرة جداً ، كما أظهرت النتائج أنه من الممكن ترتيب (ترتيباً تنازلياً من الأكبر إلى الأصغر) العبارات

المختلفة التي تشكل في مجملها درجة أسهام أو توظيف تقنيات الاتصال الحديثة في أداء المهام والواجبات بجهاز الأمن العام، وذلك بناء على متوسط درجة الموافقة على هذه العبارات ( من وجهة نظر أفراد الدراسة) كما يلي:

١. يسهم توظيف واستخدام تقنيات الاتصال الحديثة في رفع معدلات الأداء في الأمن العام.

٢. يسهم توظيف واستخدام تقنيات الاتصال الحديثة في توفير وقت وجهد رجال الأمن بتوجيههم نحو المشكلة الأمنية مباشرةً.

٣. يسهم توظيف واستخدام تقنيات الاتصال الحديثة في التغلب على العقبات التي تخفض من مستوى الأداء.

٤. يساعد توظيف واستخدام تقنيات الاتصال الحديثة في تنظيم أعباء العمل اليومي لمنسوبي الأمن العام.

٥. يسهم توظيف واستخدام تقنيات الاتصال الحديثة في إنجاز الأعمال الأمنية بدقة.

٦. يسهم توظيف واستخدام تقنيات الاتصال الحديثة في تفهم المشكلات الأمنية ومعايشة مراحل تطورها.

٧. يسهم توظيف واستخدام تقنيات الاتصال الحديثة في توفر قاعدة معلوماتية عن تقويم الأداء الوظيفي للعاملين بالأمن العام.

٨. يسهم توظيف واستخدام تقنيات الاتصال الحديثة في دقة نتائج تقويم الأداء الوظيفي.

٩. يسهم توظيف واستخدام تقنيات الاتصال الحديثة في تحديد مسؤوليات واضحة للعاملين بالأمن العام.

١٠. يسهم توظيف واستخدام تقنيات الاتصال الحديثة في تقليل تكاليف العمل الأمني لأدنى حد ممكن.

وهذه النتائج في هذا المحور تتفق مع النتائج التي توصلت إليها الدراسة التي أجراها النويصر حيث أكدت على أن التقنية تسهم في رفع مستوى الأداء بدرجة

عالية ويتفق معها كذلك دراسة النملة ١٩٩٨م حيث أكدت على أن وسائل الاتصال تساعد على سرعة إنجاز المهام وتمنع الازدواجية في العمل ، كما اتفقت معها كذلك الدراسة التي جراها الشهري عام ٢٠٠٥م حيث أكدت على تقنيات الاتصال في الأمن الجنائي تسهم في رفع مستوى الأداء الوظيفي وذلك من خلال سرعة ودقة إيصال المعلومات. مما يعطى مؤشراً على أهمية التقنية في سرعة إنجاز الأعمال.

### (٣-١-٥) النتائج الخاصة بطبيعة العلاقة بين توظيف واستخدام تقنيات الاتصال وبين فعالية الأداء الوظيفي لمنسوبي الأمن العام بالمملكة العربية السعودية:

أظهرت النتائج أن أفراد مجتمع الدراسة (الضباط العاملون بجهاز الأمن العام) يميلون إلى الموافقة بدرجة كبيرة جداً على أن توظيف واستخدام تقنيات الاتصال يُحقق بدرجة كبيرة جداً فعالية الأداء الوظيفي لمنسوبي الأمن العام ، كما أظهرت النتائج أنه من الممكن ترتيب ( ترتيباً تنازلياً من الأكبر إلى الأصغر) العبارات المختلفة التي تشكل في مجملها طبيعة العلاقة بين توظيف واستخدام تقنيات الاتصال وبين فعالية الأداء الوظيفي لمنسوبي الأمن العام، وذلك بناء على متوسط درجة الموافقة على هذه العبارات ( من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة) كما يلي:

١. دقة إيصال التعليمات لرجال الأمن.
٢. سرعة إيصال التعليمات لرجال الأمن.
٣. سرعة حصول رجال الأمن على المعلومات.
٤. تقليل تكلفة حفظ المعلومات وأماكن الأرشفة.
٥. رفع فعالية الاتصال بين منسوبي الأمن العام.
٦. توفير وقت وجهد منسوبي الأمن العام.
٧. حصول رجال الأمن على معلومات دقيقة.
٨. تحسين مستوى أداء العاملين في الأمن العام.
٩. تبسيط الإجراءات والسرعة في إنهاء المعاملات.
١٠. زيادة قدرة منسوبي الأمن العام على مواجهة أعباء العمل.

١١. تقليل معدلات الأخطاء.

١٢. منع الازدواجية والتضارب في الاختصاصات.

وهذه النتائج في هذا المحور تتفق مع النتائج التي توصلت إليها الدراسة التي أجراها النويصر عام ١٩٩٧م حيث أكدت على أن استخدام تقنية المعلومات يسهم في الحفاظ على سرية وسرعة إنجاز الأعمال واختصار الإجراءات، كما تتفق كذلك مع الدراسة التي أجراها العسيري عام ١٩٩٨م والتي أكدت على أن استخدام الحاسب وهو من وسائل تقنية الاتصالات والمعلومات يساعد علي سرعة الحصول على المعلومات وعدم المعانات من ضغط العمل ، كما تتفق كذلك مع دراسة الشهري عام ٢٠٠٥م حيث أكدت هذه الدراسة على ان التقنية تسهم في رفع مستوى الأداء.

**(٥-١-٤) النتائج الخاصة بأهم المعوقات التي تواجه جهاز الأمن العام في توظيف**

**تقنيات الاتصال واستخدامها في أداء المهام والواجبات:**

أظهرت النتائج أن أفراد مجتمع الدراسة (الضباط العاملون بجهاز الأمن العام) يميلون إلى الموافقة بدرجة كبيرة على أن هذه المعوقات بوجه عام تحد وبدرجة كبيرة ومعنوية من توظيف تقنيات الاتصال واستخدامها في أداء المهام والواجبات، كما أظهرت النتائج أيضاً أنه من الممكن تقسيم المعوقات كما يلي:

**أولاً:- المعوقات التي تحد بدرجة كبيرة جداً ومعنوية ( متوسط درجة الموافقة أكبر من ٤ ) من توظيف تقنيات الاتصال واستخدامها في أداء المهام والواجبات في الأمن العام:-**

حيث أظهرت النتائج أن أفراد مجتمع الدراسة يميلون إلى الموافقة بدرجة كبيرة جداً على أن المعوقات التالية (مرتبة من الأكبر إلى الأقل) تحد وبدرجة كبيرة جداً ومعنوية من توظيف تقنيات الاتصال واستخدامها في أداء المهام والواجبات في الأمن العام (من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة) كما يلي:

١. قلة تقنيات الاتصال الحديثة وعدم توفرها إلا بشكل محدود.

٢. قدم تقنيات الاتصال المستخدمة.

٣. انخفاض مستوى تدريب العاملين في الأمن العام للاستفادة من تقنيات الاتصال الحديثة.

٤. عدم توافر الصيانة الوقائية الدورية لتقنيات الاتصال مما يؤدي لكثرة أعطالها وبالتالي انخفاض كفاءة الاستفادة منها.

ثانياً:- **المعوقات التي تحد بدرجة كبيرة ومعنوية** ( متوسط درجة الموافقة أكبر من ٣,٥) من توظيف تقنيات الاتصال واستخدامها في أداء المهام والواجبات في الأمن العام:-

حيث أظهرت النتائج أن أفراد مجتمع الدراسة يميلون إلى الموافقة بدرجة كبيرة فقط على أن المعوقات التالية (مرتبة من الأكبر إلى الأقل) تحد وبدرجة كبيرة فقط ومعنوية من توظيف تقنيات الاتصال واستخدامها في أداء المهام والواجبات في الأمن العام (من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة) كما يلي:

١. عدم كفاءة تقنيات الاتصال المستخدمة في أماكن العمل بالأمن العام.

٢. زيادة الضغط على استخدام الأجهزة والتقنيات المتوفرة.

٣. عدم توفر الكفاءات (القدرات) المؤهلة لاستخدام تقنيات الاتصال الحديثة.

٤. المبالغة في السرية بالنسبة لكثير من الأعمال في الأمن العام مما يؤدي إلى عدم الاستفادة من تقنيات الاتصال بشكل جيد.

٥. استخدام تقنيات الاتصال الحديثة القليلة المتوفرة في إنجاز الأعمال الشخصية أحياناً.

٦. عدم كفاية الموارد المالية المخصصة لشراء تقنيات اتصال جيد.

وهذه النتائج في هذا المحور تتفق مع النتائج التي توصلت إليها الدراسة التي أجراها النويصر عام ١٩٩٧م حيث أكدت هذه الدراسة على أن أهم المعوقات التي تعاني منها تقنية المعومات هو كثرة أعطالها ، كما تتفق كذلك مع دراسة الشهري

عام ٢٠٠٥م والتي أكدت على أن من أهم المعوقات التي تواجه وسائل الاتصالات هو قدمها الرئيسة وعدم تدريب العاملين بالأمن الجنائي على استخدام وسائل الاتصال الحديثة مما يؤدي لكثرة أعطالها.

(٥-١-٥) النتائج الخاصة بالفروقات (الاختلافات) ذات الدلالة الإحصائية بين آراء أفراد الدراسة حول محاور استخدام تقنيات الاتصال في أداء المهام والواجبات وفقاً لبعض الخصائص الشخصية والوظيفية لهم:

أظهرت نتائج الدراسة ما يلي:

١. ليس هناك اختلاف جوهري (معنوي) في آراء أفراد الدراسة نحو المحاور الرئيسية لاستخدام تقنيات الاتصال في الأمن العام باختلاف الأعمار ، فيما عدا محور مدى مساهمة تقنيات الاتصال الحديثة في فعالية الأداء الوظيفي في جهاز الأمن العام، حيث تبين أن متوسط درجة الموافقة على مساهمة تقنيات الاتصال الحديثة في فعالية الأداء الوظيفي في جهاز الأمن من وجهة نظر الضباط صغار السن (أقل من ٣٥ سنة) أكبر بشكل ذي دلالة إحصائية من متوسط درجة الموافقة مساهمة تقنيات الاتصال الحديثة في فعالية الأداء الوظيفي في جهاز الأمن من وجهة نظر الضباط كبار السن (٣٥ سنة فأكثر)، بمعنى أنه كلما زاد العمر بالضباط قلت قناعتهم بمدى إسهامات تقنيات الاتصال الحديثة في فعالية الأداء الوظيفي في جهاز الأمن العام.

٢. ليس هناك اختلاف جوهري (معنوي) في آراء أفراد الدراسة نحو المحاور الرئيسية لاستخدام تقنيات الاتصال في الأمن العام باختلاف طبيعة العمل .

٣. ليس هناك اختلاف جوهري (معنوي) في آراء أفراد الدراسة نحو المحاور الرئيسية لاستخدام تقنيات الاتصال في الأمن العام باختلاف المستوى التعليمي فيما عدا محور مدى إسهامات تقنيات الاتصال الحديثة في فعالية الأداء الوظيفي في جهاز الأمن، حيث تبين أن متوسط درجة الموافقة على

إسهامات تقنيات الاتصال الحديثة في فعالية الأداء الوظيفي في جهاز الأمن العام من وجهة نظر الضباط ذو المستوى التعليمي المرتفع (بكالوريوس)، دراسات عليا) أكبر بشكل ذي دلالة إحصائية من متوسط درجة الموافقة على مساهمة تقنيات الاتصال الحديثة في فعالية الأداء الوظيفي في جهاز الأمن العام من وجهة نظر الضباط ذوي المستوى التعليمي المنخفض (أقل من بكالوريوس)، بمعنى أنه كلما ارتفع المستوى التعليمي للضباط كلما زادت قناعتهم بمدى إسهامات تقنيات الاتصال الحديثة في فعالية الأداء الوظيفي في جهاز الأمن.

٤. ليس هناك اختلاف جوهري (معنوي) في آراء أفراد الدراسة نحو المحاور الرئيسية لاستخدام تقنيات الاتصال في الأمن العام باختلاف عدد سنوات الخبرة في مجال الأمن العام .

٥. ليس هناك اختلاف جوهري (معنوي) في آراء أفراد الدراسة نحو المحاور الرئيسية لاستخدام تقنيات الاتصال في الأمن العام باختلاف الرتبة العسكرية.

#### (٥-٢): توصيات الدراسة:

في ضوء النتائج التي أسفرت عنها الدراسة يقترح الباحث عددا من التوصيات التي يمكن أن تسهم في تطوير استخدام تقنيات الاتصال في جهاز الأمن العام، مما يؤدي إلى رفع كفاءة العاملين في هذا الجهاز وتحسين أدائهم ، وهذه التوصيات هي:

١. إنشاء قاعدة معلومات وتزويد متخذي القرارات في الأمن العام بنهاية طرفية تمكنهم من الدخول على هذه القاعدة للاستفادة منها عند اتخاذ أي قرار.
٢. نشر الوعي التقني بين العاملين في الأمن العام وإبراز دور التقنية في سرعة إنجاز الأعمال وتسهيل عملية الاتصال ، بهدف تغيير الثقافة التنظيمية الحالية

- إلى ثقافة تنظيمية تجعل من تقنية المعلومات عنصراً فعالاً في إنجاز أعمال الأمن العام.
٣. العمل بمفهوم الإدارة الإلكترونية بهدف تقليل الاعتماد على الاتصال الورقي.
٤. الاعتماد على التقنية الحديثة في حفظ المعلومات واسترجاعها مثل تقنيات الأقراص الضوئية والمصغرات الفلمية لما لها من دور بارز في تقليل تكاليف الحفظ وتوفير الجهد والوقت في استرجاع المعلومات
٥. دعم تنمية الموارد البشرية في مجال استخدام التقنية ، من خلال نظام تدريبي فعال، يتيح لجميع منسوبي الأمن العام فرصة الاستفادة من تقنية الاتصالات والمعلومات،
٦. تحديث تقنيات الاتصال بصفة مستمرة وتوفير الصيانة الوقائية لهذه الأجهزة.
٧. الاستفادة من خبرات الجهات الحكومية والقطاع الخاص الذين لهم باع طويل وخبرات متراكمة في مجال تقنية الاتصال.
٨. توفير الحوافز المادية والمعنوية من أجل تشجيع العاملين على الاعتماد على التقنية الحديثة في مجال الاتصال
٩. تشجيع فكرة التدريب الذاتي لدى العاملين في الأمن العام بحيث يسعى جميع العاملين إلى تطوير أنفسهم في مجال استخدام التقنية من خلال الالتحاق بالمعاهد المتخصصة لاكتساب المعارف والمهارات بدلاً من الاعتماد على ما تقدمه الإدارة من برامج تدريبية لمنسوبيها.
١٠. إجراء العديد من البحوث والدراسات في مجال تقنيات الاتصالات والمعلومات مثل دور تقنية الاتصالات الحديثة في إنجاز أعمال المكتب، دور الصيانة الوقائية في إطالة عمر تقنيات الاتصال والمحافظة عليها ، دور تقنيات الاتصال الحديثة في التنسيق بين الأجهزة المعنية بمكافحة الجريمة.

## المراجع :

١. ابن منظور، جمال الدين محمد بن مكرم الأنصاري ( د٠ ت )٠ لسان العرب (ج١) ، بيروت : دار لسان العرب.
٢. أبو زيد ، فاروق (١٩٩١م) " الإعلام الدولي وتطور تكنولوجيا الاتصال والمعلومات" مجلة الدراسات الدبلوماسية ، ع (٨)٠
٣. الباطين ، سلطان عبد الرحمن محمد (١٩٩٤م) " تقييم نظام أداء العاملين بالأجهزة الأمنية " رسالة ماجستير غير منشورة، الرياض : جامعة نائف العربية للعلوم الأمنية: الرياض.
٤. بابكر، فيصل عبد الله (٢٠٠١م) " مهارات الاتصال الفعال " الرياض : الدار السعودية للنشر والتوزيع.
٥. البدر، بدر حمود ، والزومان عبد العزيز حمد (١٩٩٧م)٠ ضبط استخدام الإنترنت: لماذا؟ وكيف؟٠ المؤتمر الوطني الخامس عشر للحاسبات الآلية٠ جامعة الملك فهد للبترول والمعادن وجمعية الحاسبات السعودية، ١٩-١٧/١٠/١٩٩٧م.
٦. البكري ، إياد شاكر(٢٠٠٣م) " تقنيات الاتصال بين زمنين " الشروق : عمان الاردن.
٧. بووهر ، دايانا (٢٠٠٣م) " مهارات الاتصال بثقة: كيف تكون على صواب من أول مرة وفي كل مرة ( ترجمة: مبارك بن محمد الحماد الوزرة) " الرياض : مركز مهارات التدريب٠
٨. بيوض ، أحمد (١٩٩٥م) " وسائل الاتصال والإعلام الجديدة " مجلة الفيصل ، ع (٢٢٧)٠

٩. التويجري ، محمد إبراهيم (١٩٨٨م) " الاتصال الإداري، أنواعه وأساليبه : دراسة مقارنة " مجلة الإداري . مسقط : معهد الإدارة .
١٠. جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية الرياض
١١. الجريسي ، عبد الرحمن بن محمد (٢٠٠٠م) " إدارة الوقت من منظور إسلامي " الرياض : مكتبة العبيكان .
١٢. جابر، سامية محمد (١٩٨٣م) " الاتصال الجماهيري والمجتمع الحديث " الإسكندرية : دار المعرفة الجامعية .
١٣. حسن، امتثال وآخرون. (٢٠٠٢م). مبادئ الإحصاء الوصفي ، مطابع الدار الجامعية، الإسكندرية. مصر .
١٤. الحمادي ، بسام عبد العزيز ( د٠ت) " مفاهيم ومتطلبات الحكومة الالكترونية " الرياض : مكتبة العبيكان .
١٥. الحمادي ، بسام عبد العزيز، الحميضي، وليد سليمان.(١٤٢٥). ندوة الحكومة الالكترونية في المملكة العربية السعودية الخطط والمبادرات، المنعقدة بمعهد الإدارة العامة في المملكة العربية السعودية - بالرياض.
- ١٦.
١٧. حجازي ، محمد ، وعبد الوهاب عبد الفتاح (١٩٨٧م) " وسائل الاتصال الرسمي في المملكة العربية السعودية " الرياض : معهد الإدارة العامة .
١٨. حسين ، عبد الفتاح دياب (١٩٩٩م) " الإدارة الفعالة " القاهرة : مطبعة النيل .
١٩. حلوه ، علي محمد ، وأحمد هناء سيد (١٩٩١م) " دراسة في الاتصالات " حلوان : مطابع الطوبجي التجارية .
٢٠. الخزامي ، عبد الحكيم أحمد (١٩٩٩م) " تكنولوجيا الأداء من التقييم إلى التحسين : تقييم الأداء " (ج٢) ، القاهرة : مكتبة ابن سينا .

٢١. الخليوي ، سليمان علي (١٩٩٨م) " معوقات الاتصال : دراسة مسحية على ضباط شرطة منطقة الرياض " الرياض : جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية .
٢٢. درويش ، عبد الكريم ، و تكلا ليلي (١٩٩٥م) " أصول الإدارة العامة " القاهرة : مكتبة الانجلو المصرية .
٢٣. درة ، عبد الباري إبراهيم (١٩٩٨م) " تكنولوجيا الأداء البشري : مهارة أساسية من مهارات القيادات في المؤسسات الشرطة العربية " ورقة عمل مقدمة إلى الحلقة العلمية للمهارات الإدارية للقيادات العليا المنعقدة بالطائف . جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية .
٢٤. زويلف ، مهدي حسن (١٩٩٣م) " إدارة الأفراد : منظور كلي مقارن " عمان : دار مجدلاوي للنشر والتوزيع .
٢٥. زنداح ، بشير إبراهيم (١٩٨٢م) " مقترحات تبسيط وتطوير الاتصالات الإدارية في الأجهزة الحكومية " ندوة الاتصالات الإدارية . الرياض : معهد الإدارة العامة .
٢٦. الصباح ، عبد الرحمن (١٩٩٨م) " نظم المعلومات الإدارية " عمان : دار زهران للنشر .
٢٧. السلمي ، علي (١٩٦٧م) " بعض الاتجاهات الحديثة في إدارة الأفراد " القاهرة: مركز البحوث ، المعهد القومي للإدارة العليا .
٢٨. السويل ، محمد إبراهيم ( د .ت) " دور البنية التحتية للمفاتيح العمومية في دعم الحكومة الالكترونية بالمملكة العربية السعودية " محاضرة أقيمت في جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية بالرياض .
٢٩. سيزلاقي ، أندرو دي ، ووالاس ومارك جي (١٩٩٢م) " السلوك التنظيمي والأداء " (ترجمة جعفر أبو القاسم أحمد، مراجعة علي محمد عبد الوهاب) . الرياض : معهد الإدارة العامة .

٣٠. الشاعر، عبد الرحمن إبراهيم (٢٠٠٤م) " تقنيات المعلومات والاتصال " الرياض : دار ثقيف للنشر والتأليف .
٣١. الشهري ، علي حسن (٢٠٠٥م) " الاتصالات الإدارية ودورها في الأداء الوظيفي من وجهة نظر منسوبي الأمن الجنائي في منطقة الرياض " رسالة ماجستير غير منشورة ، الرياض : جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية .
٣٢. شلباية ، مراد ، وفاروق علي (٢٠٠١م) " مقدمة إلى الإنترنت " عمان : دار المسيرة للنشر والتوزيع .
٣٣. شيحا ، إبراهيم عبد العزيز (١٩٨٣م) " الإدارة العامة " بيروت : الدار الجامعية للطباعة والنشر .
٣٤. عبيدات، ذوقان وعدس، عبد الرحمن وعبد الحق، كايد (٢٠٠١م). البحث العلمي: مفهومة وأدواته وأساليبه. عمان. دار الفكر. عمان.
٣٥. العنبي، بركات مازن.(١٤٢٥)، التخطيط لتطبيق الحكومة الالكترونية، الرياض: معهد الإدارة العامة.
٣٦. العساف، حمد صالح(١٩٩٥م). "المدخل إلى البحث في العلوم السلوكية"، الرياض، شركة العبيكان للطباعة والنشر..
٣٧. عامر، سعيد يسن (١٩٨٦م) " الاتصالات الإدارية والمدخل السلوكي لها " الرياض: دار المريخ للنشر .
٣٨. عامر، سعيد يسن ، و الخلف خالد يوسف (١٩٨٣م) " الإنتاجية القياسية : معايير الأداء الوظيفي - قياس الأداء الوظيفي " الرياض : دار المريخ .
٣٩. العثيمين ، فهد سعود عبد العزيز(١٩٩٣م) " الاتصالات الإدارية : ماهيتها، أهدافها أساليبها " الرياض : شركة الصفحات الذهبية المحدودة .
٤٠. العديلي ، ناصر محمد (١٩٩٥م) السلوك الإنساني والتنظيمي : منظور كلي مقارنة ، الرياض : معهد الإدارة العامة .

٤١. العساف ، صالح بن حمد (١٩٩٨م) المدخل إلى البحث في العلوم السلوكية ( ط١ ) ، الرياض : مكتبة العبيكان .
٤٢. عسيري ، عايض سعيد عبد الله آل مشيط (١٩٩٨م) أساليب تطوير الاتصالات الإدارية في الأجهزة الأمنية باستخدام تقنيات الحاسبات الآلية: دراسة ميدانية على مراكز الاتصالات الإدارية بإمارات منطقة مكة المكرمة ومنطقة المدينة المنورة ومنطقة تبوك " رسالة ماجستير غير منشورة، الرياض: جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية .
٤٣. عشاوي ، سعد الدين (٢٠٠٠م) الإدارة : الأسس وتطبيقاتها في الأنشطة الاقتصادية والأمنية الرياض : جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية .
٤٤. عليش ، محمد ماهر (١٩٨٦م) الاتصالات : دراسة تحليلية القاهرة : مكتبة عين شمس .
٤٥. علي ، علي أحمد (١٩٨٥م) الأسس النظرية والتطبيقية للعلاقات الإنسانية القاهرة : مكتبة عين شمس .
٤٦. علي ، علي أحمد ، السيد، روية (١٩٨٢م) " الاتصالات الإدارية والجاهيرية القاهرة : مكتبة عين شمس .
٤٧. العبيدي ، رائد عبد الخالق (١٩٨٩م) " الولاء التنظيمي وأثره على أداء العاملين " رسالة ماجستير غير منشور، بغداد : الجامعة المستنصرية .
٤٨. عزت ، محمد فريد محمود ( ١٩٩٢م ) " وسائل الإعلام السعودية : النشأة والتطور " الرياض: مكتبة العبيكان .
٤٩. غراب ، كامل السيد، وحجازي، فادية محمد (٢٠٠٠م) نظم المعلومات الإدارية : مدخل إداري ( ط٢ ) ،
٥٠. غراب ، كامل السيد ، وحجازي فاديه محمد ( ١٩٩٧م ) " نظم المعلومات الإدارية : مدخل تحليلي " الرياض : جامعة الملك سعود .

٥١. الفتوح ، عبد القادر عبد الله (٢٠٠١م) " الإنترنت للمستخدم العربي " الرياض : مكتبة العبيكان .
٥٢. الفيروز آبادي ، مجد الدين محمد بن يعقوب (١٩٨٧م) " القاموس المحيط " ( ط٢ ) ، بيروت : مؤسسة الرسالة .
٥٣. فهمي ، محمد سيد ، وبدوي، هناء حافظ (١٩٩١م) تكنولوجيا الاتصال والخدمة الاجتماعية " الإسكندرية : دار النشر للجامعات .
٥٤. قوته ، محمد بن نوري ، ودياب، عبد الحميد بن أحمد (٢٠٠٢م) " الاتصالات الإدارية ونظم المعلومات " الرياض : مطابع الشرق الأوسط .
٥٥. كنعان ، نواف (١٩٨٢م) القيادة الإدارية . الرياض : دار العلوم للطباعة والنشر .
٥٦. كيت، فريدة (١٩٩٩م) " الخصوصية في عصر المعلومات " ( ترجمة محمود شهاب)، القاهرة : مركز الأهرام للترجمة والنشر .
٥٧. مراد، صلاح أحمد. (٢٠٠٠م). الأساليب الإحصائية في العلوم النفسية والتربوية والاجتماعية. القاهرة: مكتبة الانجلو المصرية. القاهرة. مصر .
٥٨. الماضي ، مساعد عبد الله السعد (١٩٩٦م) " معوقات الاتصال الإداري وانعكاساتها على الأداء الوظيفي : دراسة تحليلية مطبقة على المستويات الإدارية الوسطى والتنفيذية بإمارة منطقة الرياض " رسالة ماجستير غير منشورة ، الرياض : جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية .
٥٩. محمد ، لطفي راشد (١٩٨٣م) " الاتصالات الإدارية " الرياض : مطابع الفرزدق .
٦٠. النملة ، عبد الرحمن إبراهيم سليمان (١٩٩٨م) " استطلاع آراء موظفي الجمارك حول أثر الاتصالات الإدارية على الأداء بالتطبيق على مصلحة

- الجمارك " دراسة مقدمة إلى معهد الإدارة العامة بالرياض استكمالاً  
للحصول على درجة الدبلوم العالي في الإدارة الجمركية.
٦١. آل نمشة ، علي عبيد محمد ( ١٩٩٦م ) " أثر البرامج التدريبية على كفاءة  
المتدربين في المعاهد الأمنية " رسالة ماجستير غير منشورة ، الرياض :  
جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية.
٦٢. النويصر ، سعد عبد الله فهد ( ١٩٩٧م ) " أثر تقنية المعلومات في رفع كفاءة  
أداء الأجهزة الأمنية : دراسة ميدانية على الأجهزة الأمنية في منطقة حائل "   
رسالة ماجستير غير منشورة ، الرياض : جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية.
٦٣. هانترسلي ، ميشيل ، وما كجينت ( ٢٠٠٠م ) " الاتصال والاتصال الإداري  
المبادئ والممارسة " ( ترجمة سامر جلعوط ) ، بيروت : دار الرضا للنشر .
٦٤. هلال ، محمد عبد الغني حسن ( ١٩٩٩م ) ، مهارة إدارة الأداء ( ط ٢ ) ،  
القاهرة : مركز تطوير الأداء والتنمية .
٦٥. هلال ، محمد عبد الغني حسن ( ١٩٩٦م ) ، مهارات الاتصال ، القاهرة : مركز  
تطوير الأداء والتنمية .
٦٦. الهواري ، سيد ( ١٩٩٦م ) ، الإدارة : الأصول والأسس العلمية ، القاهرة :  
مكتبة عين شمس .
٦٧. المفتي ، كمال جعفر ( ١٩٨٥م ) ، الرقابة وتقويم الأداء ، الرياض : معهد  
الإدارة العامة .
٦٨. مرسي ، محمود وزهير الصباغ ( ١٩٨٨م ) ، إدارة الأداء ، الرياض : معهد  
الإدارة العامة .

## قائمة الملاحق

- الاستبانة في صورتها النهائية
- قائمة بأسماء المحكمين

**ملحق رقم (١)**  
**أداة الدراسة في صورتها النهائية**

بسم الله الرحمن الرحيم

جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية  
كلية الدراسات العليا  
قسم العلوم الإدارية  
برنامج الماجستير في العلوم الإدارية

حفظه الله

سعادة الأخ الكريم /

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

تحية طيبة وبعد :

يتشرف الباحث بأن يضع بين يديكم استبانة بعنوان «تقنيات الاتصال وعلاقتها بتحسين الأداء : دراسة تطبيقية على الضباط العاملين بالأمن العام» لاستكمال متطلبات الحصول على درجة الماجستير في العلوم الإدارية بجامعة نايف العربية للعلوم الأمنية. ولتحقق الهدف من الدراسة صممت الاستبانة من جزئين :

الجزء الأول : يشتمل على البيانات الأولية.

الجزء الثاني : يشتمل على أربعة محاور رئيسة هي :

- أ - واقع تقنيات الاتصال في جهاز الأمن العام بالمملكة العربية السعودية.
- ب - مدى مساهمة تقنيات الاتصال الحديثة في فعالية الأداء الوظيفي في جهاز الأمن العام.
- ج - طبيعة العلاقة بين توظيف واستخدام تقنيات الاتصال وبين فعالية الأداء الوظيفي لمنسوبي الأمن العام.
- د - أهم المعوقات التي تحول دون فعالية الأداء في الأجهزة الأمنية.

أمل تكرم سعادتكم بقراءة كل محور وعباراته ، ثم الإجابة بوضع علامة (✓) أمام كل عبارة في الحقل الذي تراه مناسباً ، مع العلم أن مساهمتك في تعبئة الاستبانة بدقة وموضوعية سيكون لها أكبر الأثر في الحصول على نتائج أجابية ، وأن البيانات التي ستدلون بها ستعامل بسرية ، وأن تستخدم إلا في أغراض البحث العلمي.

وتقبلوا سعادتكم فائق التقدير والاحترام ، ، ،

الباحث  
محمد على المانع

أولاً : الخصائص الشخصية:  
فضلاً ضع علامة ( ✓ ) أمام المربع المناسب لاختيارك:

- ١ - العمر :
- |                          |                          |
|--------------------------|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> | أقل من ٢٥ سنة            |
| <input type="checkbox"/> | من ٢٥ سنة وأقل من ٣٥ سنة |
| <input type="checkbox"/> | من ٣٥ سنة وأقل من ٤٥ سنة |
| <input type="checkbox"/> | من ٤٥ سنة فأكثر          |

٢ - المستوى التعليمي :

- |                          |                        |
|--------------------------|------------------------|
| <input type="checkbox"/> | الثانوية العامة أو أقل |
| <input type="checkbox"/> | دبلوم بعد الثانوي      |
| <input type="checkbox"/> | بكالوريوس              |
| <input type="checkbox"/> | دبلوم عالي             |
| <input type="checkbox"/> | ماجستير                |
| <input type="checkbox"/> | دكتوراه                |

٣ - عدد سنوات الخبرة في مجال العمل بالأمن العام :

- |                          |                                |
|--------------------------|--------------------------------|
| <input type="checkbox"/> | أقل من ٥ سنوات                 |
| <input type="checkbox"/> | من ٥ سنوات إلى أقل من ١٠ سنوات |
| <input type="checkbox"/> | من ١٠ سنوات إلى أقل من ١٥ سنة  |
| <input type="checkbox"/> | من ١٥ سنة فأكثر                |

٤ - طبيعة العمل :

- |                          |        |                          |       |                          |     |
|--------------------------|--------|--------------------------|-------|--------------------------|-----|
| <input type="checkbox"/> | ميداني | <input type="checkbox"/> | إداري | <input type="checkbox"/> | فني |
|--------------------------|--------|--------------------------|-------|--------------------------|-----|

٥ - الرتبة العسكرية :

- |                          |       |                          |           |                          |      |                          |      |
|--------------------------|-------|--------------------------|-----------|--------------------------|------|--------------------------|------|
| <input type="checkbox"/> | ملازم | <input type="checkbox"/> | ملازم أول | <input type="checkbox"/> | نقيب | <input type="checkbox"/> | رائد |
| <input type="checkbox"/> | مقدم  | <input type="checkbox"/> | عقيد      | <input type="checkbox"/> | عميد | <input type="checkbox"/> | لواء |

ثانياً : تساؤلات الدراسة

المحور الأول : واقع تقنيات الاتصال في جهاز الأمن العام بالمملكة العربية السعودية  
 فيما يلي مجموعة من العبارات التي تبين واقع تقنيات الاتصال في جهاز الأمن العام  
 بالمملكة العربية السعودية ، والمرجو تحديد درجة موافقتك أو عدم موافقتك عنها ، وذلك  
 بوضع علامة ( ✓ ) أمام العبارة التي تناسب اختيارك :

الرقم	العبارة	أوافق تماما	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق مطلقا
١	قلة الأجهزة الحديثة وعدم توفرها إلا لدى القيادات العليا يحد من فائدتها.					
٢	انخفاض قدرة الأجهزة على تخزين المعلومات يؤدي إلى صعوبات في العمل.					
٣	ضعف قدرة الأجهزة على معالجة المعلومات يبطئ معدلات سير العمل.					
٤	تدني قدرة الأجهزة على تحليل المعلومات يحد من الاستفادة منها.					
٥	صعوبة الاتصال عن طريق التقنيات المتوافرة يبدد الوقت والجهد.					
٦	انخفاض تقنيات الاتصال مما يجعلها غير قادرة على إيصال الرسالة بوضوح.					
٧	تقنيات الاتصال الحالية تؤخر تقديم الخدمات الأمنية بشكل جيد.					
٨	قنوات الاتصال تزيد من سوء الفهم بين الرؤساء والمرؤوسين.					
٩	تقنيات الاتصال غير قادرة على توفير المعلومات المناسبة.					

**المحور الثاني : الدور الذي سيؤديه توظيف تقنيات الاتصال الحديثة في أداء المهام والواجبات بجهاز في جهاز الأمن العام.**

فيما يلي مجموعة من العبارات التي تبين تقنيات الاتصال الحديثة وإمكان توظيفها واستخدامها ومستوى تأثيرها في فعالية الأداء الوظيفي في جهاز الأمن العام ، والمرجو تحديد درجة موافقتك أو عدم موافقتك عنها ، وذلك بوضع علامة ( ✓ ) أمام العبارة التي تناسب اختيارك :

الرقم	العبارة	أوافق تماما	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق مطلقا
١	يسهم توظيف واستخدام تقنيات الاتصال الحديثة في رفع معدلات الأداء في الأمن العام.					
٢	يسهم توظيف واستخدام تقنيات الاتصال الحديثة في التغلب على العقبات التي تخفض مستوى الأداء .					
٣	يسهم توظيف واستخدام تقنيات الاتصال الحديثة في انجاز الأعمال الأمنية بدقة.					
٤	يسهم توظيف واستخدام تقنيات الاتصال الحديثة في تفهم المشكلات الأمنية ومعايشة مراحل تطورها.					
٥	يسهم توظيف واستخدام تقنيات الاتصال الحديثة في توفير وقت وجهد رجال الأمن بتوجيههم نحو المشكلة الأمنية مباشرة.					
٦	يساعد توظيف واستخدام تقنيات الاتصال الحديثة في تنظيم أعباء العمل اليومي لمنسوبي المن العام					
٧	يسهم توظيف واستخدام تقنيات الاتصال الحديثة في تحديد مسؤوليات واضحة للعاملين بالأمن العام.					
٨	يسهم توظيف واستخدام تقنيات الاتصال الحديثة في تقليل تكاليف العمل الأمني لأدنى حد ممكن.					
٩	يسهم توظيف واستخدام تقنيات الاتصال الحديثة في دقة نتائج تقويم الأداء الوظيفي.					
١٠	يسهم توظيف واستخدام تقنيات الاتصال الحديثة في توفر قاعدة معلوماتية عن تقويم الأداء الوظيفي للعاملين بالأمن العام					

**المحور الثالث : طبيعة العلاقة بين توظيف واستخدام تقنيات الاتصال وبين فعالية الأداء الوظيفي لمنسوبي الأمن العام**

فيما يلي مجموعة من العبارات التي تبين طبيعة العلاقة بين توظيف واستخدام تقنيات الاتصال وبين فعالية الأداء الوظيفي لمنسوبي الأمن العام ، والمرجو تحديد درجة موافقتك أو عدم موافقتك عنها ، وذلك بوضع علامة ( ✓ ) أمام العبارة التي تناسب اختيارك : إلى أي مدى تسهم تقنيات الاتصال في تحقيق ما يلي :

الرقم	العبارة	أوافق تماما	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق مطلقا
١	تحسين مستوى أداء العاملين في الأمن العام.					
٢	سرعة إيصال التعليمات لرجال الأمن.					
٣	دقة إيصال التعليمات لرجال الأمن.					
٤	سرعة حصول رجال الأمن على المعلومات.					
٥	حصول رجال الأمن على معلومات دقيقة.					
٦	زيادة قدرة منسوبي الأمن العام على مواجهة أعباء العمل.					
٧	منع الازدواجية والتضارب في الاختصاصات.					
٨	توفير وقت وجهد منسوبي الأمن العام.					
٩	تقليل معدلات الأخطاء.					
١٠	تبسيط الإجراءات والسرعة في إنهاء المعاملات.					
١١	تقليل تكلفة حفظ المعلومات وأماكن الأرشفة.					
١٢	رفع فعالية الاتصال بين منسوبي الأمن العام.					

**المحور الرابع : أهم المعوقات التي تحول دون فعالية الأداء في الأجهزة الأمنية**  
 فيما يلي مجموعة من العبارات التي أهم المعوقات التي تحول دون فعالية الأداء في  
 الأجهزة الأمنية ، والمرجو تحديد درجة موافقتك أو عدم موافقتك عنها ، وذلك بوضع  
 علامة ( ✓ ) أمام العبارة التي تناسب اختيارك :

الرقم	العبارة	أوافق تماما	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق مطلقا
١	قدم تقنيات الاتصال المستخدمة.					
٢	قلة تقنيات الاتصال الحديثة وعدم توفرها إلا بشكل محدود.					
	انخفاض مستوى تدريب العاملين في المن العام للاستفادة من تقنيات الاتصال الحديثة					
٣	عدم توفر الصيانة الوقائية الدورية لتقنيات الاتصال مما يؤدي لكثرة أعطالها وبالتالي انخفاض كفاءة الاستفادة منها.					
٤	عدم كفاءة تقنيات الاتصال المستخدمة في أماكن العمل بالأمن العام.					
٥	عدم كفاءة تقنيات الاتصال المستخدمة في أماكن العمل بالأمن العام.					
٦	عدم توفر الكفاءة المؤهلة لاستخدام تقنيات الاتصال الحديثة.					
٩	زيادة الضغط على استخدام الأجهزة والتقنيات المتوفرة.					
١٠	استخدام تقنيات الاتصال الحديثة القليلة المتوفرة في إنجاز الأعمال الشخصية أحيانا.					
١١	المبالغة في السرية بالنسبة لكثير من الأعمال في الأمن العام مما يؤدي إلى عدم الاستفادة من تقنيات الاتصال بشكل جيد.					
١٢	عدم كفاية الموارد المالية المخصصة لشراء تقنيات اتصال جيد					

ملحق رقم (٢)  
قائمة بأسماء المحكمين  
ووظائفهم

## أسماء المحكمين ووظائفهم

الوظيفة	الاسم	العدد
وكل كلية التدريب بجامعة نايف العربية للعلوم الأمنية	الدكتور إبراهيم عبدالله الماحي	١
أستاذ الإدارة العامة بجامعة الملك سعود	الأستاذ الدكتور سالم بن سعيد القحطاني	٢
وكيل كلية الدراسات العليا بجامعة نايف العربية للعلوم الأمنية	اللواء الدكتور سعد الشهراني	٣
وكيل كلية العلوم بجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية	الأستاذ الدكتور صالح بن غرم الله الزهراني	٤
رئيس قسم العلوم الإدارية بجامعة نايف العربية للعلوم الأمنية	الأستاذ الدكتور عامر خضير الكبيسي	٥
رئيس قسم العلوم الشرطية بجامعة نايف العربية للعلوم الأمنية	الفريق الدكتور عباس أبو شامة	٦
أستاذ علم الاجتماع بجامعة نايف العربية للعلوم الأمنية	الدكتور عبدالحفيظ المقدم	٧
جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية	الأستاذ الدكتور عبدالله عبدالغني غانم	٨
عميد كلية التدريب بجامعة نايف العربية للعلوم الأمنية	اللواء دكتور علي فايز الجحني	٩
أستاذ الإدارة العامة بمعهد الإدارة العامة	محمد بن ناصر البيشي	١٠
أستاذ الإدارة العامة بجامعة نايف العربية للعلوم الأمنية	أستاذ دكتور محمد سيد حمزاوي	١١
أستاذ الإحصاء بمعهد الإدارة العامة	أستاذ دكتور محمد شامل بهاء الدين	١٢
أستاذ الإدارة العامة بجامعة نايف العربية للعلوم الأمنية	أستاذ دكتور محمد فتحي محمود	١٣
أستاذ الإدارة العامة بمعهد الإدارة العامة	الدكتور منصور بن عبدالعزيز المعشوق	١٤