

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة قاصدي مرباح ورقلة

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم علوم الإعلام والاتصال



مذكرة مكملة لنيل شهادة ماستر أكاديمي

قسم: علوم الإعلام والاتصال

تخصص: تكنولوجيا الاتصال الجديدة

مذكرة بعنوان:

إستخدام الانترنت واثرها على العملية الاتصالية داخل المؤسسة العمومية

(مؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة نموذجاً)

الأستاذ المشرف:

حمایمی محرز

من إعداد الطلبة:

بوقصة السعيد

الجنة المناقشة

باوة ياسين

الأستاذ: حمایمی محرز (مشرفاً)

الأستاذ: بودريالة عبد القادر (رئيساً)

الأستاذة: طربلسي أمينة (مناقشة)

السنة الجامعية: 2016/2015

الإهداء

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

أشهد أن لا إله إلا الله وحده لا شريك له وأشهد محمد عبده ورسوله الحمد لله الذي بنعمته تتم الصالحات وأصلي وأسلم على المبعوثين رحمة للعالمين محمد صلى الله عليه وسلم

أتقدم بآههداء هذا العمل المتواضع إلى من حملتني في بطنها وهن على وهن وصبرت عليا إلى أن خرجت إلى هذه الدنيا وتعبت في تربيته إلى أن صرت شابا شابا يافعا أمة الغالية حفظك الله ورعاك وأطال في عمرك وإلى من أحببته ووردة حياتي والتي لا يطيب لها العيش إلا برويتي سعيدا والتي لم تبخل على بالدعاء يوما

يا من رعتني ومازالت ترعاني سأحاول أن أعطيك حقه لأنني لو منحتك الدهر كله ما استطعت أن أوفيك حقه إلى أبي العزيز الغالي أطال الله في عمرك الذي لم يبخل على يوما بالنصائح الغالية أدامك تاجا لنا أطال الله في عمرك إلى أخواتي الأعزاء وإلى اعز الاصدقاء السعيد وخالد وخالد وأحمد وعبد الصمد والتوأم هارون وموسى وعبدو ويوسف وإسماعيل وهاجر ومبروكة .

الشكر والتقدير

قال رسول الله صلى الله عليه وسلم من لم يشكر الناس لم يشكر الله
في المقام الأول أشكر الله عزوجل على أن وفقني وأعانني لإتمام هذا
العمل المتواضع

أتقدم بالشكر الجزيل إلى أستاذي المحترم **محرز حمایمی** الذي تحمل
عبء الإشراف على هذه المذكرة وما قدمه من توجيهات وإرشادات
في سبيل إنجاز هذه المذكرة .

كما أتوجه بالشكر إلى الأستاذ المحترم **بودربالة عبد القادر** على
نصائحه التي قدمها إلى والأستاذة **تومي فضيلة** إلى كل من خطه القلم
وعرفه القلب

ياسين / السعيد

ملخص الدراسة :

تعتبر تكنولوجيا الاتصال الحديثة في يومنا هذا أساسا في عمل المؤسسة العمومية وخاصة المؤسسات الاقتصادية ومن هذا المنطلق توجهت دراستنا الى معالجة استخدام الانترنت واثرها على العملية الاتصالية داخل المؤسسات العمومية مؤسسة اتصالات الجزائر نموذجا ولربط بين الجانب المنهجي والتطبيقي قمنا بدراسة ميدانية اعتمدت على المنهج الوصفي التحليلي نظرا لطبيعة الموضوع وكذا منهج دراسة حالة وقد تم ذلك من خلال دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة , وقد تم طرح الاشكالية التالية : ماهو اثر استخدام الانترنت على العملية الاتصالية داخل مؤسسة اتصالات الجزائر ؟

التساؤلات الفرعية :

- مالمقصود بالانترنت كاداة اتصالية ؟
- هل يمكن ان تساهم الانترنت في تحسين العملية الاتصالية في المؤسسة ؟
- ماهو واقع استخدام الانترنت بمؤسسة اتصالات الجزائر ؟

وكانت النتائج كالآتي :

- ان مؤسسة اتصالات الجزائر تعتمد في اتصالها الداخلي على شبكة الانترنت وهذا ما يؤدي الى تحسين العملية الاتصالية داخل المؤسسة والتنسيق بين مختلف اقسامها ومصالحها .
- تسعى المؤسسة الى جعل موصفات هيكلها التنظيمي بمواصفات دولية وأكثر احترافية وهذا من خلال اعتمادها على احدث الوسائل التكنولوجية داخلها لتسهيل الاتصال بين العمال وضمان تسيير جيد للمؤسسة والقدرة على اتخاذ القرارات الصائبة .

الكلمات المفتاحية : الاستخدام - الانترنت - العملية الاتصالية - المؤسسة العمومية

Abstract

Nowadays, the modern communication technologies are considered an essential mean in the work of the public societies, and in particular the economic societies, and in particular the economic societies. From the point of view, we focused in our study on the use of the internet inside the public societies and its impact on the work. We took the study of the Algerian society of communication in Algiers as an example.

In order to combine the theoretical side and the practical one, our study relied more on the practical side, and we used the analysing-describing method to the type of the subject.

And the idea was what is the impact of using the internet on the communication inside the Algerian society of communication?

The question

What is the meaning of the internet as a mean of communication?

Could the internet improve the communication inside a society?

How far is the internet used inside the Algerian society of communication?

Hypothesis (of the study)

The use of the internet technologies contributed in improving the communication

The Algerian society of communication uses the internet for the internet contact.

All kind of internet contact

Inside the Algerian society of communication are achieved by using the internet

فهرس المحتويات

الصفحة	الموضوع
/	الإهداء
/	شكر وتقدير
/	ملخص الدراسة
أ - ب	مقدمة
الإطار المنهجي	
04	تحديد الإشكالية
05	تساؤلات وفرضيات الدراسة
06	اهداف الدراسة
06	أهمية الدراسة
07	أسباب إختيار الموضوع
07	تحديد المصطلحات
11	الدراسات السابقة
15	النظرية المستخدمة
18	الاجرائات المنهجية للدراسة ومنهج الدراسة

فهرس المحتويات

19	ادوات جمع البيانات
21	مجالات الدراسة الإطار التطبيقي
	تمهيد
18	بطاقة فنية حول مؤسسة اتصالات الجزائر
19	الهيكل التنظيمي للمؤسسة
20	عرض وتحليل الجداول
46	النتائج العامة للدراسة
48	الخاتمة
	قائمة المراجع
	الملاحق

فهرس الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	
19	الهيكل التنظيمي لمؤسسة اتصالات الجزائر	01
20	دائرة نسبية تبين توزيع أفراد العينة حسب الجنس	02
21	دائرة نسبية تبين أفراد العينة حسب السن	03
22	دائرة نسبية تبين المستوى التعليمي لأفراد العينة	04
23	دائرة نسبية تبين توزيع أفراد مدة العمل "الأقدمية"	05
24	دائرة نسبية تبين توزيع أفراد العينة حسب عملهم	06
25	دائرة نسبية تمثل إن كان الحاسوب مرتبط بشبكة الانترنت	07
26	دائرة نسبية تبين طبيعة الاتصال الذي يقوم به الموظفين	08
27	دائرة نسبية تبين جيل الحاسوب المستخدم	09
28	دائرة نسبية تمثل درجة تعامل الموظفين مع الحاسوب	10
29	دائرة نسبية تمثل استخدام شبكة الانترنت	11
30	دائرة نسبية تمثل مجالات استخدام الانترنت	12
31	دائرة نسبية تمثل مدى الاعتماد على الانترنت في الاتصال	13
32	دائرة نسبية تمثل مدى تسهيل الانترنت للاتصال داخل المؤسسة	14
33	دائرة نسبية تمثل مساهمة الانترنت في التزويد بالمعلومات في الوقت المناسب	15

34	دائرة نسبية تمثل مساهمة الانترنت في تحسين العملية الاتصالية داخل المؤسسة	16
35	دائرة نسبية تمثل استخدام الانترنت تعمل على تخفيض الجهد والتكاليف في العمالية الاتصالية	17
36	دائرة نسبية تمثل استخدام الانترنت يقضي على سلبيات انواع العملية الاتصالية الكلاسيكية	18
37	دائرة نسبية تمثل استخدام الانترنت يمكن من التنسيق بين مختلف الاقسام والمصالح	19
38	دائرة نسبية تمثل نوعية الصعوبات التي تواجه الموظفين عند استخدامهم للانترنت	20
39	دائرة نسبية تمثل ان كانت اللغة تشكل عائق في التعامل مع الانترنت	21
40	دائرة نسبية تمثل ان كانت هناك معرفة مسبقة بتقنية الانترنت	22
41	دائرة نسبية تمثل كيفية اكتساب المعرفة بتقنية الانترنت	23
42	دائرة نسبية تمثل استفادة الموظفين من تكوين حول استخدام تقنية الانترنت	24
43	دائرة نسبية تمثل كيف كان شكل التكوين حول تقنية الانترنت	25
44	دائرة نسبية تمثل كيف تكون طرق الاتصال في حالة وقوع خلل في شبكة الانترنت	26

فهرس الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	
20	جدول يبين توزيع أفراد العينة حسب الجنس	01
21	جدول يبين أفراد العينة حسب السن	02
22	جدول يبين المستوى التعليمي لأفراد العينة	03
23	جدول يبين توزيع أفراد مدة العمل "الأقدمية"	04
24	جدول يبين توزيع أفراد العينة حسب عملهم	05
25	جدول يمثل إن كان الحاسوب مرتبط بشبكة الانترنت	06
26	جدول يبين طبيعة الاتصال الذي يقوم به الموظفين	07
27	جدول يبين جيل الحاسوب المستخدم	08
28	جدول يمثل درجة تعامل الموظفين مع الحاسوب	09
29	جدول يمثل استخدام شبكة الانترنت	10
30	جدول يمثل مجالات استخدام الانترنت	11
31	جدول يمثل مدى الاعتماد على الانترنت في الاتصال	12
32	جدول يمثل مدى تسهيل الانترنت للاتصال داخل المؤسسة	13
33	جدول يمثل مساهمة الانترنت في التزويد بالمعلومات في الوقت المناسب	14
34	جدول يمثل مساهمة الانترنت في تحسين العملية الاتصالية داخل المؤسسة	15

35	جدول يمثل استخدام الانترنت تعمل على تخفيض الجهد والتكاليف في العمالية الاتصالية	16
36	جدول يمثل استخدام الانترنت يقضي على سلبيات انواع العملية الاتصالية الكلاسكية	17
37	جدول يمثل استخدام الانترنت يمكن من التنسيق بين مختلف الاقسام والمصالح	18
38	جدول يمثل نوعية الصعوبات التي تواجه الموظفين عند استخدامهم للانترنت	19
39	جدول يمثل ان كانت اللغة تشكل عائق في التعامل مع الانترنت	20
40	جدول يمثل ان كانت هناك معرفة مسبقة بتقنية الانترنت	21
41	جدول يمثل كيفية اكتساب المعرفة بتقنية الانترنت	22
42	جدول يمثل استفادة الموظفين من تكوين حول استخدام تقنية الانترنت	23
43	جدول يمثل كيف كان شكل التكوين حول تقنية الانترنت	24
44	جدول يمثل كيف تكون طرق الاتصال في حالة وقوع خلل في شبكة الانترنت	25

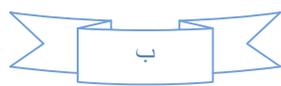
مقدمة

مقدمة:

ان العالم اليوم يعيش التكنولوجيا الحديثة. وهي في الحقيقة يلمسها كل فرض يعيش أحوال هذ المجتمع الحديث. حيث يعتبر ظهور تكنولوجيا الاتصال الحديثة منعرج حاسما في الحياة الإنسانية اذ اقتحمنا في مرحلة جديد تختلف اختلافا ملحوظا عن المرحلة السالفة من مراحل تطور البشرية. ولعلا أبرز مظاهر هذا التحول وأعمقه أثرا في تكنولوجيا الاتصال الحديثة هو ظهور الإنترنت التي تعتبر شبكة ضخمة من شبكات الحاسوب الممتدة عبر الكرة الأرضية بكافة دولها وهي اتفاقية عملاقة بين المليون الحواسيب لارتباطها ببعضها البعض. حيث تعتبر شبكة علمية مفتوحة تجعل المشترك قدرا على الوصول الى آلاف المصادر والخدمات والتطبيقات المختلفة في مجال المعلومات.

كما لم يتوقف أثر تكنولوجيا الاتصال على النشاط الافراد فقط بل تجاوز ذلك الى خلق أسلوب جديد للإدارة الحديثة يختلف عن الأسلوب السابق. ومع المزايا الكبيرة التي تتمتع بها تكنولوجيا الاتصال الحديثة نجد أن بعض المؤسسات تستخدم تكنولوجيا الاتصال الحديثة في نشاطاتها اليومية مساند بذلك القنوات الاتصالية المستخدمة وذلك للاتصال بالفروع والاقسام. وكذا مختلف الفاعلين الداخليين. حيث أن اغلب المؤسسات تمارس التكنولوجيا الحديثة بمختلف أشكالها وخاصة الوسائل التكنولوجية التي تسمح بالاتصال بمختلف فروع واقسام المؤسسة الواحدة. واستخدام تقنية الانترنت في تواصل داخل المؤسسة سواء على مستوى الافراد العاملين من خلال العملية الاتصالية وعلى مستوى التنسيق بين مختلف الأقسام والمصالح داخل المؤسسة.

ولقد قسمنا دراستنا الى جانبين جانب منهجي وجانب تطبيقي وقمنا في الاطار المنهجي بتحديث الاشكالية . وذكرنا أسباب اختيار الموضوع والتي قسمة بين الأسباب الذاتية والأسباب الموضوعية. كذلك تطرقنا الى اهداف الدراسة وتحديد المصطلحات الأساسية لدراسة تليها المقاربة النظرية حيث استندنا على نظرية انتشار المبتكرات. كما استعنا بالدراسات السابقة وواجه الاستفادة منها وايضا في منهج الدراسة حددنا مجالات الدراسة والتي تمثلت في المجال المكاني. والمجال الزماني. والمجال البشري. واعتمدنا على المنهج الوصفي التحليلي ومنهج دراسة حالة حيث استخدمنا اداة جمع البيانات المتمثلة في استيماة الاستبيان والمقابلة . ختاماً بالعينة وهي العينة القصدية فحددنا عينة الدراسة المكونة من 65 مفردة من عمال مؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة كمجتمع بحث . أما فيما يخص الجانب التطبيقي تطرقنا الى بطاقة تقنية حول مؤسسة اتصالات الجزائر ثم عرض وتحليل الجداول الإحصائية. بعدها عرضنا نتائج التساؤلات :نتائج التساؤل الأول ثم الثاني والثالث .



الإطار المنهجي للدراسة

تحديد الإشكالية

التساؤلات الفرعية

أسباب إختيار الموضوع

أهداف الدراسة

أهمية الدراسة

تحديد مفاهيم الدراسة

منهج الدراسة

أدوات جمع البيانات

مجتمع البحث

عينة الدراسة

المقاربة النظرية

الدراسات السابقة

1- تحديد الإشكالية :

تعتبر الظاهرة الاتصالية ظاهرة قديمة , صاحبت الانسان في جل مراحل تكوين المجتمع البشري , إذا يعتمد تفعيل العلاقات الاجتماعية بين الافراد في مختلف المجتمعات على الاتصال بالدرجة الاولى , حيث لا يمكن الإستغناء عنه , لأن أي نشاط إجتماعي أو تقديم أنساني يستدعي حتما وجود هذا العنصر الهام .

حيث يعتبر الاتصال العمود الفقري لأي مؤسسة , فمن خلال مؤسسة , فمن خلاله يتم توفير المعلومات والافكار والخطط والتعليمات والأراء عبر أجزائها والأطراف العاملة بها , ويعتبر اتصالات المؤسسة همزة الوصل الرابطة بينها وبين العمال والعالم الخارجي , وأي قصور في نظام الاتصالات من شأنه أن يعطل أو يوفر سيرورة العمل بالمؤسسة فقرارات المؤسسة

. شهد العقد الأخير من القرن العشرين وبدايات القرن والعشرين تقدما هائلا في مجال التكنولوجيا عامة وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات خاصة , وما زال ينمو حتى يومنا هذا , ويتسارع بخطى واسعة وسريعة أكثر من الأمس , وإفراز هذا العصر العديد من الآليات تصنيع المعرفة والمزيد من الوسائل التكنولوجية الحديثة التي جعلت العلم قرية كونية صغيرة , ولعبت تكنولوجيا من الشمال إلى الجنوب مروراً بالشرق والغرب في نفس اللحظة , وكل ذلك ألقى بثقله على كافة الأنظمة السياسية والأقتصادية والتربوية والإجتماعية والأعلامية لكل المجتمعات .

كما أن العصر الراهن يعرف بعصر الثورة العلمية والمعلوماتية والتكنولوجية , عصر المعلومات والإنفجار المعرفي , عصر التلاحم العضوي بين الحاسبات والعقل البشري , فالحاسبات غزت كل المجالات النشاط المعاصر في الإقتصاد والخدمات والإتصالات , حتى السياسة التي تعتمد على قواعد المعلومات وبنوكها لمساعدة السياسيين في إتخاذ القرارات السليمة , لهذا اهتمت النظم التربوية في مجتمع المعلومات بإعداد الأفراد إعداد يؤهلهم للاستخدام الجيد الحاسبات وتكنولوجيا المعلومات .

وأصبحت اليوم المؤسسات تواجه شكلا جديدا من المنافسة لم يعرف من قبل , حتى أن البعض اصطلح على تسمية هذا الوضع بالثورة الجديدة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال التي غيرت مجرى الحياة في جميع النواحي الاقتصادية , يعني أن المعلومة مجوزة المؤسسة بمثابة أهمية المعلومة لدى الجيش في فترة الحرب , ليست بالضرورة هي التي تريح المعارك لكنها تسمح في غالب الأحيان بالفوز , ونحن اليوم في عصر التكنولوجيا الجديدة (تكنولوجيا الاتصال والمعلومات) أو ما يعرف بإقتصاد المعرفة .

لقد أحدثت الشبكات تغيرات جذرية في كيفية نقل المعلومات , ومشاركة المعلومات بين الموظفين في المؤسسة , مما سهل العملية الاتصالية , حيث شهدت العمليات الاتصالية تحولات جذرية من الشكل الالكتروني, وتعمل المؤسسات بشكل جدي على دعم عملية الاتصال وتوفير كافة أسباب نجاحها , كما تعمل على تحسين الاتصال الداخلي كما وكيفا , كونها تساهم بقوة في التنسيق وأداء المهام وتحقيق الأهداف , مما جعل المؤسسة أكثر تحكما في العملية الاتصالية , بحيث تستطيع تحديد الأوقات المناسبة له ونوع الرسائل والقنوات المناسبة له ونوع الرسائل والقنوات الاتصالية , ويتم هذا بسرعة من أجل توفير الوقت والتكلفة , مما يشجع الموظفين بها على الاتصال الداخلي ومنه نطرح سؤال الاشكالية :

ماهو أثر استخدام الانترنت على العملية الاتصالية في المؤسسات العمومية ؟

وتتفرع هذه الاشكالية الى التساؤلات الفرعية التالية :

- ما المقصود بالانترنت كأداة اتصالية ؟
- هل تساهم الانترنت في تحسين العملية الاتصالية في المؤسسة ؟
- ما هو واقع استخدام الانترنت في مؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة ؟
- تحقيق تكامل في عملية الاتصال الداخلي في المؤسسة.

2- أهداف البحث: إن الأهداف التي نرغب الوصول إليها من خلال هذا البحث نوجزها كالتالي:

- التعرف على المفاهيم الأساسية لتقنية الانترنت، وكيفية بناء هيكل معلوماتي متطور في المؤسسة، وإبراز قيمة هذه التكنولوجيا في تحسين العملية الاتصالية.
- إبراز الدور المهم الذي تلعبه الانترنت كمكونة أساسية لنظام المعلومات الخاص بالمؤسسة، والتشجيع على استمرار نشر هذه التكنولوجيات إلى المجتمع وتقوية قدرات الدول في هذا المجال، مثل الشبكات والتجهيزات المعلوماتية.
- محاولة تحليل وتقييم واقع العملية الاتصالية بالمؤسسة، ومدى استغلالها لتكنولوجيا الانترنت، واقتراح حلول وتوصيات للمؤسسة محل الدراسة مما يسمح لها بأداء مهامها بأحسن وجه لتحقيق أهدافها.

3- أهمية البحث:

تظهر أهمية هذا البحث من خلال حداثة الموضوع ومختلف عناصره، حيث تم الجمع بين متغيرات ذات أهمية بالغة في الوقت الراهن، وبالنظر إلى المزايا العديدة التي يمنحها التطبيق الجيد لتكنولوجيا الانترنت من خلال مساندة المؤسسة للتطورات التكنولوجية، من المهم التعرف على واقع المؤسسات محليا ومستواها في تكنولوجيا المعلومات، ومدى وعي مسيروها بدور هذه تكنولوجيا الحديثة واستخدامها الفعلية وذلك من أجل تحسين العملية الاتصالية اتصالتها ، خاصة بعد أن عرفت هذه التكنولوجيا تطورا ملحوظا في السنوات الأخيرة .

4- أسباب اختيار موضوع الدراسة : إن إختيارنا لهذا الموضوع لم يكن عشوائيا بل كان لعدة أسباب ذاتية وأخرى موضوعية.

أ - الأسباب الذاتية :

- الميل الشخصي لموضوع التكنولوجيات الحديثة (لانترنت) و استخدامها في المؤسسة.
- الإهتمام المتزايد بجانب تكنولوجيات الإتصال و جانب الإدارة داخل المؤسسة الجزائرية مما له أثر في
- زيادة الفعالية العملية الاتصالية و ذلك من خلال استخدام هذه التكنولوجيا الحديثة.

ب - الأسباب الموضوعية :

- نقص الدراسات العلمية التي تهتم باستخدام تكنولوجيا الانترنت في الإدارة الجزائرية داخل المؤسسة العمومية.

- التركيز على أهم وسائل الإتصال الحديثة التي تقود العملية الاتصالية في المؤسسة العمومية.

5- تحديد المصطلحات الدراسة : على انه لايمكن إجراء دراسة أكاديمية دون تحديد مصطلحاتها ومفاهيمها ومن جملة

المصطلحات التي إرتأينا تحديدها والتي نخدم دراستنا هي :

استخدام , الانترنت , الأثر , العملية الاتصالية , المؤسسة .

استخدام في اللغة الانجليزية :

لغة : استخدام / استخدام الرجل غيره, استخدمه استخدمما فهو المستخدم والاخر اتخذه خادما طلب منه أن يخدمه / استخدام الإنسان الآلة والسيارة.....

Utilisation. Use. application. Exploitation employment. استخدام / استعمال

employment. living. live. Taking a recrutement استخدام / توظيف

To make. To .to apply. To utilise. To use. to employ engage استخدام / استعمال

استخدام في اللغة الانجليزية:

emploi. usage. souscription. exploitation. application. Candidateur استخدام / استعمال

employer. utiliser. se rvir de. appliquer. Utiliser¹ استخدام / استعمال

أما معجم le lerabet de sociologie فيرى أن الاستخدام نشاط اجتماعي يتحول إلى نشاط عادي لدى ثقافة معينة بفضل التكرار والقدم.

اصطلاحاً: وقدّم la croix مفهوما الاستخدام نشاط حيث يقول أن الاستخدامات الاجتماعية هي أنماط تظهر و تبرز بصورة منتظمة على نحو كاف بحيث تشكل عادات مندجّة في يوميات المستخدم , تفرض نفسها في قائمة الممارسات الثقافية مسبقاً وتعيد إنتاج نفسها وربما مقاومة الممارسات الأخرى المنافسة لها أو المرتبطة². ويظهر الوسائل الاتصالية الحديثة تعزز مفهوم المستخدمين والذي يرمز إلى الجمهور النشط الإيجابي , يحدد الموضوع الذي يرغب في الحصول عليها.³

¹ خالد منصر: علاقة استخدام تكنولوجيا الاعلام والتصال الحديثة باغتراب الشباب الجامعي, مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علوم الاعلام والتصال, جامعة الحاج لخضر باتنة 2011-2012: ص13.

² تسعديت قدوار, إثر تكنولوجيا التصال على الإذاعة وجمهورها, مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علوم الاعلام والاتصال , ط3, جامعة الجزائر, 2010-2011ص29.

علياء سامي عبد الفتاح, الانترنت والشباب في آليات التفاعل الاجتماعي ط1, دار العالم العربي, القاهرة, 2009:ص72.

التعريف الإجرائي للاستخدام: هوتقنية استعمال الوسائل التكنولوجية في العملية الادارية من أجل الاستفادة من خدماتها.

الانترنت: هي معلوماتية خاصة بمؤسسة معينة يستعمل فيها نفس البروتوكولات وتقنيات الويب التي تستخدم في الانترنت خصوصا البروتوكول tcp_ip والبروتوكول http ولها منفذ لشبكة الانترنت أي أن التعامل في الشبكة يتم عن طريق واجهة الويب web.

وبالتالي كأنها انترنت صغيرة للإستعمال الداخلي للمؤسسة فقط.

بمعنى مخصصة لاستخدامات المؤسسة ولا تستعمل من طرف الاخرين.¹

ومنه فالانترنت : هو انترنت خاص بالمؤسسة يسمح بتقسيم المعلومات والبلوغ إليها بصفة خاصة لعدد من أعضاء المؤسسة , وباقي الأشخاص في المؤسسة لابد من حصولهم على رخصة وتصريح لاستخدام الانترنت.

العملية الاتصالية: هناك عدة تعاريف للعملية الاتصالية ومنها :

. عرفته جمعية الإدارة الامريكية AMA الأتصال على أنه فن خلق وإشاعة التفاهم بين الأشخاص أي تبادل ونقل الأفكار ونشرها بين الأفراد والجماعات .

. ويعرفه أيضا على أنه سلوك يقود إلى تبادل المعاني

. كذلك هو تبادل المعاني والحقائق والمشاعر بين جهة وأخرى لإنجاز عمل أو اتخاذ قرار أو تغيير سلوك ما .

. وتعرف على أنها : هو عملية نقل الأفكار والآراء والمعلومات والتعليمات في صورة حقائق بين الأجزاء المؤسسة الواحدة بمختلف

الاتجاهات عبر مراكز العمل المتعددة من أعلى مستويات إلى أدناها .²

. **التعريف الإجرائي للعملية الإتصالية :** هو عملية ديناميكية إدارية تعمل على نقل المعلومات الخاصة داخل المنظمة وإيصال

القرارات والبيانات إلى كافة الأفراد داخل المنظمة لضمان السير العمل الإداري وتحقيق أهداف المنظمة.

عبد المالك الدناي، الوظيفة الاعلامية لشبكة الانترنت، دار الراتب الجامعية، 2001، ص26.¹
علي العياصرة، محمد محمود العوده الفاضل، الاتصال الاداري وأساليب القيادة الادارية في المؤسسات التربوية، ط1، دار الحامد، عمان²
2006، ص188.

المؤسسة العمومية:

هناك تعاريف عديدة للمؤسسة:

لغويا: مؤسسة في اللغة العربية مشتقة من فعل أسس وهو يدل على بناء حدود الشيء واقامته ورفع

Instituer وهو لفظ مشتق من فعل لاتيني الأصل **institution** قواعده، ويقابلها في اللغات الأجنبية لفظ

يدل معنى هذا الفعل على البناء تماما كما يبدو الأمر في اللغة العربية، وبالتالي فإن **établir** بمعنى

المؤسسة في هذه اللغات كلها إنما تدل على معنى التأسيس والبناء و التشييد... الخ

اصطلاحا: لقد تعددت التعريفات حول المؤسسة والتي سوف نتطرق لبعضها كما يلي:

نجد عبد الرزق بن حبيب يعرف المؤسسة بأنها: منظمة إجتماعية واقتصادية نوعا ما، تأخذ فيها القرارات

حول تركيب الوسائل البشرية، المالية، والمادية والإعلامية بغية خلق قيمة مضافة حسب الأهداف في

نطاق زمني ومكاني.

المؤسسة العمومية:

أسلوب من أساليب إدارة المرفق العامة من خلال هيئة يمنحها القانون الشخصية المعنوية، وتكون

مستقلة عن السلطة التي أنشأتها إداريا، وماليا، وفنيا ولكنها تعمل تحت إشراف السلطة المركزية¹

لقد بقي مفهوم المؤسسة العمومية حتى منتصف القرن التاسع عشر ميلادي يمتاز بالغموض بنقصه

الوضوح، وغالبا ما كان يتأثر باختلاف الأطار العقائدية، وظل رهين جهات رسمية لها أطرفها القانونية، وأدواتها

العملية التي تحول لها تنفيذ مهام التي غالبا ما تكون تصورات لصيقة بالسياسة، ومفهوم الدولة عموما.

ففي الإطار الاشتراكي تعتبر المؤسسة العمومية وسيلة لتحقيق أهداف معينة ومحددة في مخططات

التنمية الوطنية الشاملة، ووفق ظروف معينة وشروط اقتصادية محددة، معتمدة في ذلك على المبادئ

الأساسية لهذا النظام²

أي أن المؤسسة العمومية في المجتمع الاشتراكي، تكون خاضعة للجهات الوصية التي تعمل بدورها تحت

¹ محمد العزاوي وأحمد أبو ادريس، العلاقات العامة المعاصرة وفعالية الإدارة، ط1، المكتبة العلمية الزقايق، القاهرة 1998:ص 68.

² محمود الجوهري، العلاقات العامة بين الإدارة والاعلام، المكتبة الانجلو مصرية القاهرة، 1968:ص 73

تأثيرات سياسات التنمية للدولة.

المؤسسة العمومية، بأنها مؤسسة تملكها السلطات العامة B.Andria وفي هذا السياق يعرف أندريا بوم المركزية أو المحلية، بنسبة % 20 أو تزيد¹.

وتعرف أيضا بأنها إاردة الدولة الاقتصادية لرؤوس أموال تملكها، وتتحكم في إدارتها الغاية منها إشباع حاجات المجتمع ومصالحهم².

المؤسسة العمومية، أنها مؤسسة ذات شخصية مستقلة تنشئها - Friedman كما يري فريد مان الدولة، وتمتلكها من غير مساهمين تكون مسؤولة أمام السلطة التشريعية ممثلة بالوزير المختص، وأومجلس إدارة تعيينه السلطة التنفيذية، ويكون لها حساباتها المستقلة، وتدار وفقا لأساليب المشروعات الخاصة، وتخضع للمحاسبة العامة³.

وتعرف كذلك بأنها عبارة عن مرفق عام يمنح قسطا من الإستقلال إدارة شؤونه وذلك بإضفاء الشخصية المعنوية عليه، وقد تكون المؤسسة العامة مؤسسة إدارية بحتة، وقد تكون مؤسسة عامة ذات طبيعة اقتصادية تنشأ لإدارة بعض المشروعات العامة ذات الصبغة التجارية أو الصناعية أولا: وجود مرفق عام يدار عن طريق المؤسسة العامة أي يدار عن طريق منظمة عامة، بمعنى أن يدار عن طريق مباشر، وبهذا تمتاز هذه الطريقة عن غيرها من الطرق الأخرى، لاسيما طريقة الإقتصاد المختلط.

ثانيا: يجب أن يتمتع المرفق العام الذي يدار عن طريق المؤسسة العامة بالشخصية المعنوية، ليتحقق له قدر من الإستقلال يساعده علي تحقيق أهدافه في سهولة ويسر.⁴

¹ محمد مسلم، مدخل الى علم النفس العمل، ط1، دار قرطبة، الجزائر، 2007: ص114.

² محمد سلمان العميان، السلوك التنظيمي في منظمة الأعمال، ط2 دار وائل للنشر، عمان، 2005: ص 124.

³ مختار التهمي و ابراهيم الداوق، مبادئ العلاقات العامة للدول النامية، وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، بغداد، 1995: ص145.

⁴ خميس السيد اسماعيل، الإدارة العامة والتنظيم الإداري في الجمهورية الجزائرية، ط2 ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1676: ص176.

6- الدراسات السابقة:

الدراسات السابقة في مجال البحث العلمي هي المجال الواسع الذي يمكننا من فهم الموضوع والإستفادة معا توصل إليه الباحثون من قبل , ويكون الاقتراب من الدراسات السابقة إما نظريا أو منهجيا أو الاثنين معا , ويشترط في هذه بالدراسات التي الباحث أن تكون ذات علاقة مباشرة بموضوع الدراسة فيؤكد الباحث أو يضيف أو يلغي ما توصل إليه الباحثون الذين إستعان ببحوثهم.

. **الدراسة الاولى:** عنوان الدراسة **الإدارة الجزائرية في ظل ثورة المعلوماتية.** دراسة ميدانية بإدارات الخدماتية عمومية بمدينة قسنطينة للباحث "طراد خوجة سميرة" من جامعة قسنطينة لنيل شهادة الماجستير في علم الإجتماع تنمية وتسير الموارد البشرية سنة 2004.

إشكالية الدراسة تتمحور حول الحاسوب ودوره في ترقية العمل الإداري في المؤسسات باعتباره مبتكر تكنولوجيا حديث . وكذا مدى وقوفه ومساهمته في تبسيط الأعمال والاجراءات الإدارية . إضافة إلى إستراتيجية في تبني هذا المبتكر والتركيز على تكوين الكفاءات البشرية في الميدان.

وعلى ضوء ما سبق قامت الباحثة بطرح الاشكالياتها في التساؤل التالي:

ماهي الآثار المترتبة عن الإعتماد المتزايد على المعلوماتية في التسيير شؤون الإدارات الجزائرية؟

وما هي آثار المعلوماتية على أداء العمل الإداري؟

ماهي العوائق التي تتعرض للإستخدام الفعال للمعلوماتية بإعتبارها أداء لتطوير الأداء الإداري؟

. ولهذا الدراسة أهمية كبيرة حيث أنها جزء بسيط في محاولة فهم أبعاد تبني الأسلوب الآتي في العمل الاداري في المؤسسات , خاصة

منها الجزائرية من خلال دراسة ميدانية بكل من مؤسسة سونلغاز , و بريد الجزائر , والتأمينات الإجتماعية للعمال الأجراء

CNAS. وتهدف هذه الدراسة إلى:

الكشف عن مدى مساهمة المعلوماتية في ترقية العمل الإداري.

الكشف عن العراقيل التي تجدد من استغلالها .

الوقوف على السياسة الإدارية المتبعة بهدف تنمية مواردها البشرية لضمان استخدام أفضل للتكنولوجيا .

وقد غطت هذه الدراسة عينة طبقية من العاملين على الحاسوب في الإدارات الثلاثة وعينة العشوائية بسيطة للعاملين مع الإدارات.

وأخيرا نتائج هذه الدراسة:

وقد توصلت هذه الدراسة إلى أن الحاسوب ساهم في تنظيم وتحسين العمل الإداري بمختلف الإدارات محل الدراسة ولكن تبقى مساهمة الحقيقية نتيجة لجملة من العراقيل.

وتعتبر هذه الدراسة فرعا من دراستنا , حيث تناولت أثر الحاسوب على العمل الإداري , بينما تدرس موضوعا أشمل وهو استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في الإدارة الجزائرية والتي يعتبر الحاسوب تنمية من تنميتها , كما تناولت هذه الدراسة أثر التكنولوجيا الاتصال الحديثة ككل وليس على العمل الإداري فحسب , والذي يعد الحاسوب من بينها.

الدراسة الثانية :

د ا رسة شادلي شوقي سنة 2002 تحت عنوان أثر إستخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصال علي أداء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة بولاية الج ا زئر - بحث مقدم لنيل شهادة الماجستير في علوم التسيير جامعة ورقلة .

وقد كان طرح التسائل الرئيسي لهذه الدراسة هل يمكن لتكنولوجيا المعلومات والإتصال أن تساهم في الرفع من أداء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في ظل الأوضاع ال ا رهنة وتوجه الج ا زئر نحو بناء مجتمع المعلومات؟

وقد طرح الباحث بعض التساؤلات الفرعية التي تساعد في الإجابة علي التسائل الرئيسي للدراسة

- ماهو واقع المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الج ا زئرية ودورها إقتصاديا؟

- إلي أي مدى يتم إعتداد تكنولوجيا المعلومات والإتصال في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة

الج ا زئرية؟

1 - طراد خوجة سميرة ، أداء الإدارة الجزائرية في ظل ثورة المعلوماتية ، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع تنمية

وتسيير

الموارد البشرية جامعة قسنطينة سنة 6001

الإطار المنهجي إشكالية الدراسة ومناهجها

- هل لتطور البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والإتصال للدولة دور في تبني المؤسسات الصغيرة

والمتوسطة لهذه التكنولوجيات ؟

وهنا تم إستخدام المنهج الوصفي في هذه الدراسة لأنه مناسب لتقري التحقيقات - أما في الجانب التطبيقي

فقد إستخدم أسلوب الدراسة الحالة

أدوات البحث إستعمل صاحب هذه الدراسة إستمارة الإستبيان، والملاحظة وتضمن هذا الاستبيان

(23 سؤالاً) .

وأخي نتائج هذه الدراسة:

- تشييد وتطوير البنية التحتية، لأن وجود بنية تحتية قوية وتدعيم نظم الإتصالات يساهم في تسريع

إنتشار إستخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصال في أوساط المؤسسات الصغيرة والمتوسطة

- تعزيز موقع المؤسسة الإلكتروني بلغات متعددة إلى جانب اللغة العربية لجلب شركاء للموقع 1

وتختلف دراستنا عن هذه الدراسة من حيث المشكلة والهدف حيث أن مشكلة دراستنا تتمثل في التعرف

عن الدور الذي تلعبه تكنولوجيا الإتصال الحديثة في المؤسسة العمومية والهدف منها معرفة تأثير هذه

التكنولوجيات داخل المؤسسة

7- المقاربة النظرية للدراسة : إن النظرية التي رأينا أنها تخدم دراستنا هي نظرية الأفكار المستحدثة (انتشار المبتكرات)

باعتبار تقنية الانترنت مبتكر حديث في مجال الادارة داخل المؤسسة للمساعدة على التواصل

مفهوم الانتشار: أن الانتشار عبارة عن انتقال الأفكار "

والتكنولوجيات والممارسات الجديدة من مصادر ابتكارها إلى الناس، والنجاح الذي يصادف بعض هذه

المبتكرات وال فشل الذي يصاحب الآخر وظروف النجاح وأسباب الفشل، فالانتشار مرتبط إذا بالتجديدات

والابتكارات، وتقاس مدى حداثة الفكرة بالبعد الزمني الذي استخدمت فيه لأول مرة، كما أن حداثة هذه

الفكرة هي التي تحدد رد فعل الشخص اتجاهها.

ويحلل المهتمون بالانتشار عملية الانتشار إلى أربعة عناصر رئيسية أولها التجديد والابتكار

social والثالث هما هو التنسيق الاجتماعي communication وثانيهما هو مجرى الاتصال، innovation،

حيث إن عملية الانتشار تدور وتجري داخل نسق اجتماعي معين، أما العنصر الرابع فهو، system،

الزمن، والتنسيق الاجتماعي مفهوم شائع الاستخدام في السوسيولوجيا الحديثة، ويشير إلى مجموعة من

الأفراد يتباينون وهم معنيون بتحقيق هدف جمعي، ويمثل الأفراد أعضاء هذا النسق كما يمثلون فيه كذلك

(.جماعات غير رسمية ومؤسسات ومنظمات¹

، -2-2- "chine et bine" استراتيجيات الاتصال والتغيير: لقد ذهب كل من العالمين "شين وبين

والتي تركز على ، persuasion إلى أن عوامل التغيير يمكن أن تستخدم إستراتيجية الاستمالة والإقناع

الحالات النفسية والتي توصف بالمدخل الأميركي العقلاني، أو إستراتيجية إعادة التعلم والتي تحاول

إدخال تغييرات في السلوك عن طريق خلق الدافع الضروري أولاً للتغيير، والتي يطلقون عليها المدخل القاعدي وإعادة التعليم، أو

إستراتيجية القوة) مدخل القوة والإكراه (والتي تركز على الأشكال المحددة

(.للعقوبة أو الجزاء سواء كان اقتصاديا أو سياسيا أو أدبيا²

¹ محمد محمد عمر الطنوبي، نظريات الاتصال، مكتبة الاشعاع، الاسكندرية، 2001: ص 210.
² صالح خليل أبو أصبع، الاتصال والاعلام في المجتمعات المعاصرة، ط1، دار ادم للدراسات، الاردن، 2004: ص 298.

2-3-عملية التبني: هي عملية عقلية ذهنية تختص بالفرد وتتكون من عدة مراحل، تبدأ بالسماع عن الفكرة وتأخذ فترة زمنية تطول أو تقصر وفقا لخصائص الشخص، وغير ذلك من العوامل التي تؤثر في هذا الشخص وفي قدراته وإمكانياته لاتخاذ قرار التبني.

ولقد تعددت تعريفات التبني على الرغم من ذلك فقد اتسقت تلك التعريفات من حيث المضمون مع التعريف الذي أورده "روجرز" بأنها: العملية العقلية التي يمر الفرد خلالها منذ أن يسمع عن فكرة جديدة لأول مرة حتى تصبح هذه الفكرة جزءا من سلوكه، ومن المسلم به أن عملية تبني المبتكرات الجديدة التي تسبقها عملية أخرى وهي عملية نشر تلك المبتكرات، والتي بواسطتها تنتقل المبتكرات الجديدة من مصادرها الأصلية إلى عدد كبير من المستفيدين منها عبر مختلف وسائل الاتصال، بغية تعريفهم بها وحثهم على تبنيها ووضعها في حيز التنفيذ الفعلي"

وتجدر الإشارة إلى أن مسألة الحدائة أمر ذاتي ونسبي، وأن المبتكرات تتغير من الجدة إلى القدم بتغير الزمن وتباين نظرة الأشخاص إليها وموقفهم منها.

مما سبق يتضح أن عملية الانتشار تعتمد على توافر العناصر الآتية:

- 1- المبتكرات الجديدة.

- 2- انتقال المبتكر من خلال قنوات الاتصال.

- 3- الزمن الذي يتم فيه عملية نقل وتوصيل المبتكر إلى المستفيدين أو المستهدفين منه¹

2-3-1-مراحل عملية التبني:

-مرحلة الشعور بالفكرة: وفي هذه المرحلة يتعرض الفرد للفكرة ويحس بحاجة شديدة إلى معلومات كافية عنها، ويرى أغلب العلماء أن السماع بالفكرة الجديدة يكون بالمصادفة المحضة.

-مرحلة الاهتمام: وفي هذه المرحلة يصبح الفرد راغبا في التعرف على دقائق الفكرة الجديدة، ويسعى إلى تنمية معلوماته حولها.

-مرحلة التقييم: وفي هذه المرحلة يطبق المرء الفكرة المستحدثة تطبيقا عقليا على موقفه

¹ محمد محمد عمر الطنوبي، مرجع سابق، ص، 214-215.

الراهن وكذلك موقفه الذي يتوقعه مستقبلا، وبعدها يقرر إن كان عليه أن يجرب الفكرة أم لا، وتخضع هذه المرحلة إلى تردد كبير من المتبني لذلك فهو يحتاج إلى التشجيع القوي.

-مرحلة التجريب: وفي هذه المرحلة يستخدم المرء الفكرة المستحدثة على نطاق ضيق، وذلك لكي يحدد فائدتها في نطاق ظروفه الخاصة تمهيدا لتطبيق الفكرة كليا.

- (مرحلة التبنى: وهنا يقرر المرء عادة الاستمرار في الاستخدام الكامل للفكرة¹)

2-4- "Rogers" الخصائص التي تؤثر في قبول انتشار المبتكرات: عرض" روجرز

قائمة من الخصائص التي استنبطها من دراسات عديدة في ميادين "chomakher" و"شوماكير الزراعة، الطب، التعليم، التسويق وغيرها وتشمل ما يلي:

الفكرة الحديثة أو الأسلوب المستحدث بأنها - "Rogers": الميزة النسبية: يعرف" روجرز

"درجة تفوقها على غيرها من الأفكار أو الأساليب السابقة، ويقصد بالميزة النسبية عادة مدى الفائدة الاقتصادية التي تعود على الشخص الذي يتبنى الفكرة أو الأسلوب الجديد."

-الملاءمة: يقصد بها: درجة توافق الفكرة مع القيم السائدة لدى من يتبنونها وتجاربهم الخاصة

بذلك"، وهذا التوافق من شأنه أن يزود من يتبنى الفكرة بقسط أكبر من الطمأنينة والأمان، كما يجعل الفكرة أسهل فهما بالنسبة له.

-درجة التعقيد: يقصد بها: درجة الصعوبة النسبية للفكرة على الفهم والاستخدام"، وقد لوحظ أن

بعض الأفكار المستحدثة أكثر وضوحا وأيسر استعمالا من بعض الأفكار الأخرى، وأن هذا الاستخدام يرتبط بدرجة قبول قرار المجتمع لها وانتشارها بينهم.

-القابلية للتقسيم والتجزئة: بعض الأفكار والأساليب المستحدثة يمكن تقسيمها وتجربتها مجزأة،

وكلما نجح الفرد في تجربة جزء ينتقل بسهولة إلى أجزاء أخرى، وبعض الأفكار والأساليب الأخرى

تكون غير قابلة للتجزئة، وقد استخلص " روجرز" أن: الأفكار والأساليب المستحدثة التي يمكن تجزئتها،

تكون على العموم أسرع في التبنى للأفراد والمجتمعات من الأفكار والأساليب التي لا يمكن تجزئتها."

¹ افريت روجرز(ترجمة سامي ناشد)،الأفكار المستحدثة وكيف تنتشر، ط1، عالم الكنب، القاهرة، 1991،ص:111-116

-قابلية التداول: يقصد بها "سهولة نشر وتداول الفكرة أو الأساليب المستحدثة بين الأفراد"، وقد لوحظ أنه كلما كانت النتائج المترتبة على تبني الفكرة واضحة جلية للعيان، كان قبول الآخرين وتبنيهم لها سهلا ميسورا."

وانطلاقا من هذا المدخل النظري، فإن هذه الدراسة ستركز على دراسة التكنولوجيا الاتصالية

الحديثة، كشكل من أشكال التجديد في المؤسسة ومبتكر حديث، وذلك على مستويين:

- مستوى تبني الفكرة: خاصة من خلال الأفراد المستخدمين لهذه التكنولوجيا .
- استخدامها أو تطبيقها: والذي يعبر عن تقبل الفكرة والشروع في تطبيقها .
- والربط بين هذين المستويين من أجل تفسير:
- إما استخدام واسع للتكنولوجيا وتبني هذه المبتكرات من جميع المزودين بها
- إما التلكأ في استخدام هذه المبتكرات واعتبارها من الثانويات التي لا تحتاج إلى الاستعمال__.

8- اجراءات الدراسة الميدانية:

1- منهج الدراسة :

يعرف المنهج بأنه الطريق المتبع للكشف عن هذه الدراسة بواسطة استخدام مجموعة من القواعد والتي ترتبط اساسا

بتجميع البيانات وتحليلها حتى تساهم في التوصل الى نتائج ملموسة .¹

وهو ايضا مجموعة من الاسس والقواعد التي يتبناها الباحث , بفرض التوصل الى نتائج معينة ويعتبر من اهم الخطوات

المتبعة في انجاز البحث العلمي .²

وانطلاقا من اننا نحاول التعرف على مدى تأثير استخدام الانترنت على العملية الاتصالية وتسيط الضوء على المكانة

التي توليها ادارة المؤسسة لهذه التقنية فقد استخدمنا المنهج الوصفي التحليلي الذي يكفل لنا جمع اكبر قدر ممكن من

المعلومات الوصفية واللازمة بغرض تحليل واستخدام البيانات وتفسيرها بهدف معرفة هذه الوظيفة , كما يقوم المنهج

¹ محمد الهادي محمد , أساليب التوثيق البحوث العلمية , ط1, المكتبة الاكاديمية , الجزائر , 1995: ص287

² محمد الغريب عبد الكريم , مناهج البحث العلمي وطرق اعداد البحوث ط2, ديوان المطبوعات الجامعية , الجزائر, 1999: ص19.

الوصفي بوصف ماهو كائن , مع تحديد الظروف والعلاقات التي توجد بين الوقائع , ويهتم بتحديد الممارسات الشائعة والسائدة داخل الجمعات , عن طريق جمع البيانات اي ان المنهج الوصفي يمثب المنهج الاكثر قابلية للاستخدام عند دراسة المحاور الانسانية كما يعد الاكثر استخداما في بحوث الاعلام .

كما قد تم استخدام منهج دراسة الحالة بانه " هو منهج الذي يهدف الى التعرف على مضمون وخصائص الحالة او الظاهرة الواحدة وبصورة مفصلة ودقيقة , ويركز على تحديد حالة محددة بعينها كخطوة اولة ومن ثم جمع معلومات مفصلة ودقيقة عنها كخطوة ثانية , وتحليل المعلومات التي تم جمعها وتحليلها بطريقة علمية وموضوعية للحصول على نتائج محددة يمكن تعميمها واقتراح اساليب معالجتها على الحالات المشابهة.¹

2-مجمع البحث وعينة الدراسة :

يعرف مجمع البحث حسب "مادلين قرافيت" انه مجموعة عناصر له خاصية او عدة خصائص مشتركة تميزها عن غيرها من العناصر الاخرى , والتي يجرا عليها البحث او التقصي² وبما ان دراستنا تهدف الى معرفة التي تقوم به الانترنت في مؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة من خلال تثيرها على العملية الاتصالية , وذلك من خلال على الوسائل المستخدمة في هذه التقنية وكيفية اثرها على العلية الاتصالية , لذلك فان مجمع بحثنا يتكون من كل الموظفين الاداريين المستخدمين لهذه التقنية . حيث كانت عينة الدراسة التي تم استخدامها العينة القصدية .

3-ادوات جمع البيانات :

ان دقة اي بحث علمي تتوقف الى حد كبير على الاختيار الادوات التي تتماشى وطبيع الموضوع وامكانيات الباحث , للحصول على البيانات والمعطيات التي تخدم اهداف الدراسة حيث ان طبيعة الموضوع المدروش تتطلب منا الاستعانة باكثر من اداة منهجية , وهذا للامام بالموضوع ولهذا الغرض اعتمدنا على الادوات المنهجية الاتية :

✓ **المقابلة:** وتعتبر من الوسائل الشائعة الاستعمال في البحوث الميدانية, لأنها تحقق أكثر من غرض في نفس الباحث, فبالإضافة إلى كونها الأسلوب الرئيسي الذي يختاره الباحث إذا كان الأفراد المبحوثين ليس لديهم إلمام بالقراءة أو الكتابة, أو أنهم يحتاجون إلى تفسير وتوضيح الأسئلة, أو أن الباحث يحتاج لمعرفة ردود الفعل النفسية على وجوه أفراد الفئة المبحوثة.

¹ **عمار بحوش, مناهج البحث العلمي وطرق اعداد البحوث**, ديوان المطبوعات الجامعية, الجزائر, 1995: ص 29.
² **موريس أنجرس, منهجية البحث العلمي في العلوم الانسانية**, ترجمة بوزيد صحراوي وآخرون, ط2, دار القصبية, الجزائر, 2006: ص 62.

والمقابلة أنواع: فهناك المقابلة الفردية، والمقابلة الجماعية، المقابلة بين رئيس ومرؤوس، بين مسعول في التنظيم وطالب للوظيفة..

وتعتبر المقابلة تفاعل لفظي يتم بين شخصين في موقف المواجهة حيث يحاول احدهما وهو القائم بالمقابلة أن يستثير بعض المعلومات أو التغيرات لدى المبحوثين او التي تدور حول آرائه ومعتقداته ¹

" المقابلة تعني ذلك النمط أو الأسلوب المتخصص للإتصال الشخصي والتفاعل اللفظي الذي يجري لتحقيق غرض خاص ويركز فيه على بيانات ومعلومات خاصة ويستبعد ماعداها من المعلومات ن والمعلومات القريبة أو الدخيلة وغير الجوهرية في الموضوع هذا بالإضافة إلى ان المقابلة هي نوع من التفاعل الذي يكون فيه دور كل من المقابل والمجيب دورا متحددا يتوقف في خصائصه الخاصة على غرض المقابلة أو الطابع الغالب عليه .

✓ **الاستبيان:** ويسمى أيضا بالاستقصاء، وهو إحدى الوسائل الشائعة الاستعمال للحصول على المعلومات، وحقائق تتعلق بآراء واتجاهات الجمهور حول موضوع معين أو موقف معين. ويتكون الاستبيان من جدول من الأسئلة توزع على فئة من المجتمع (عينة)، بواسطة البريد أو باليد أو قد تنشر في الصحف أو التلفزيون أو الإنترنت، حيث يطلب منهم الإجابة عليها وإعادتها إلى الباحث. والهدف منه هو الحصول على بيانات واقعية وليس مجرد انطباعات وآراء هامشية.²

✓ **أنواع الاستبيان:**

(أ) **الإستبيان المفتوح:** هو الذي يشتمل على أسئلة تستدعي أجوبة مفتوحة غير محددة ، والغرض من الإستبيان المفتوح هو إعطاء الفرصة للمستجوبين لإبداء رأيه إتجاهه بشكل واضح ، فحين يوجهله سؤال كالتالي " ما رأيك في تعليم المرأة؟ " فإننا بذلك نسمح له بالتعبير الحر التلقائي عن رأيه وموقفه وإطاره المرجعي وبألفاظه هو نفسه ، ومن هنا جاءت تسمية هذا النوع من الاستبيانات بالاستبيان المفتوح ، فهذه الاستبيانات لا تقيد المستجوبين بعدد محدود من الإجابة .

(ب) **الإستبيان المقفل:** يتضمن هذا النوع من الإستبيانات أسئلة تحتاج إلى أجوبة محددة مثل أحب " بنعم " أو " لا " أو ضع دائرة حول الإجابة الأنسب أو صحيح أو خطأ ، وقد يتضمن الإستبيان إختيار بديل واحد من بين عدة بدائل جاهزة ومحددة للمستجوبين .

¹ طلعت إبراهيم لطفى، أساليب وأدوات البحث الاجتماعي، دار الغرب للطباعة والنشر، القاهرة، 1995: ص86/85.

² محمد عبد الحميد، البحث العلمي في الدراسات الاعلامية، عالم الكتب القاهرة، 2000: ص106

ج) الإستبيان المقفل والمفتوح : يعتبر هذا النوع من الإستبيان أكثر شيوعا من غيره ، وهو مزيج من الإستبيان المقفل والإستبيان المفتوح ، ويتضمن أسئلة ذات أجوبة محددة ومعدة مسبقا

مجالات الدراسة :

يعرف المجال على انه الحيز الكلي التي تعمل فيه مجموعة من القوى حيث تحدد مجالات الدراسة في ثلاث مجالات كانت على الشكل التالي:

1- المجال الجغرافي : يقصد به النطاق المكاني لاجراء الدراسة حيث اجريت الدراسة في مؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة .

2- المجال الزمني : قد تحدد هذا المجال وفقا لما استغرقته مراحل البحث المختلفة وهي كالتالي

اجرينا هذه الدراسة خلال الموسم الجامعي 2016/2015

3-المجال البشري: ويتضمن جمهور البحث الذين تشملهم الدراسة في هذا البحث , عدد من عمال الادارة بمؤسسة

اتصالات الجزائر لولاية ورقلة .

الفصل الثاني: الإطار التطبيقي

تمهيد

بطاقة فنية حول مؤسسة اتصالات الجزائر

عرض وتحليل الدراسة الميدانية :

- عرض وتحليل الجداول

- النتائج العامة للدراسة

خاتمة

تمهيد :

بعدها تم التطرق إلى الجانب المنهجي للدراسة ، سيتم في هذا الفصل التطرق إلى الجانب التطبيقي إذ يتناول هذا الجزء من الدراسة تحليل بيانات الدراسة الميدانية استنادا للمعطيات المحصل عليها من استمارة الاستبيان التي تم توزيعها على الباحثين وقد تم تبويب الإجابات في شكل جداول تحمل تكرارات ونسب مئوية تم التعليق عليها كما وكيفا من أجل إيجاد تفسيرات ذات دلالات لأجوبة الباحثين حيث كانت المحاور الرئيسية للدراسة التي تتمثل فيما يلي :

المحور الأول :البيانات الخاصة بالمبحوثين

المحور الثاني : إستخدام الانترنت في المؤسسة

المحور الثالث : فاعلية الانترنت في تحسين العملية الاتصالية داخل المؤسسة

المحور الرابع : واقع إستخدام الانترنت في مؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة

حيث قمنا بعرض الاستمارة في صورتها الأولية على مجموعة من المحكمين تألفت من ثلاثة أعضاء الهيئة التدريسية بجامعة قاصدي مرباح ورقلة المتخصصين في الإعلام والاتصال وهم الاساتذة حامي محرز وعبد القادر بو درباله وسرايا الهادي .

وقد طلبنا من المحكمين إبداء آرائهم في مدى ملائمة العبارات للقياس ومدى وضوح هذه العبارات ومدى مناسبة كل عبارة بالمحور الذي ينتمي إليه ومدى كفاءة العبارات لتغطية كل محور من محاور متغيرات الدراسة .

وقد تركزت توجيهاتهم على انتقاد الاستمارة حيث تحتوي على بعض العبارات المتكررة ، كما أن بعض المحكمين نصحونا بضرورة حذف بعض العبارات من المحاور بأن ليس مكانها المناسب وإضافة بعض العبارات إلى المحاور .

وبعدها قمنا بتوزيع الاستمارات بعد التعديل مباشرة على المبحوثين وعددها 65 استمارة وبعد تجميعها قمنا باستخراج الجداول البسيطة والنسب المئوية والتعليق عليها والحصول على نتائج الدراسة . وقبل هذا كانت بطاقة فنية حول مؤسسة اتصالات الجزائر .

بطاقة فنية حول مؤسسة اتصالات الجزائر

التعريف بمؤسسة اتصالات الجزائر:

تقديم المؤسسة: اتصالات الجزائر مؤسسة عمومية اقتصادية حديثة النشأة , تأسست بموجب القانون 03-2000 المؤرخ في 5 اوت 2000 المتعلق باصلاح قطاع البريد والمواصلات , والاي فرق تماما بين النشاطات البريدية ونشاطات الاتصالات , وقد فوض القانون لمؤسسة اتصالات الجزائر نظاما أساسيا لمؤسسة عمومية اقتصادية مسماة ب " اتصالات الجزائر " بشركة ذات أسهم ورأسمال قدره 50, 000,000,000, بدأت رسميا في نشاطها منذ 1 جانفي 2005 لها موقع متعددة ووحدات عملياتية منفصلة تشرق بنفسها نشاطات تمارس في مواقع جغرافية مختلفة , تعمل تحت وصايتها 8 مديريات إقليمية وهي : الجزائر العاصمة , الشلف , وهران , عنابة , قسنطينة , سطيف , بشار , ورقلة .

2- نشاط مؤسسة اتصالات الجزائر: إن إطار نشاطها تتكفل اتصالات الجزائر بتنمية المجتمع الاعلامي بالجزائر , وهي تنشط في سوق الهاتف الثابت , والحلول الشبكية لتحويل المعطيات والصوت بالنسبة لشركات والخواص , حيث تعد اتصالات الجزائر الرائد في قطاع اتصالات بالجزائر , لذا فهي تسهر على تقديم أحسن وأرقى الخدمات لزيائنها كما يلي :

- تتكفل بالخدمات الهاتفية ومختلف الارسلالات عبر الأقمار الصناعية حيث توفر للغير خدمات أرسال المعلومات أو الحصول عليها .

- العمل على استقطاب الكفاءات والخبرات الضرورية من إطارات ومهندسين وتقنين خاصة في مجال الاتصالات .

- زيادة عرض للخدمات الهاتفية وتسهيل وصول خدمات الاتصالات إلى عدد كبير من الموظفين , خاصة مناطق الريفية.

. الهيكل التنظيمي لمؤسسة اتصالات الجزائر :

- يتكون الهيكل التنظيمي العام للمؤسسة اتصالات الجزائر من 8 مديريات اقليمية و05 وحدة عمائاتية متواجدة في كامل ولايات الوطن ووكالات تجارية موزعة على الدوائر التابعة للوحدات بكل ولاية , ومؤسسة اتصالات الجزائر هي في شكل هرمي مقسم إلى أربع هياكل :

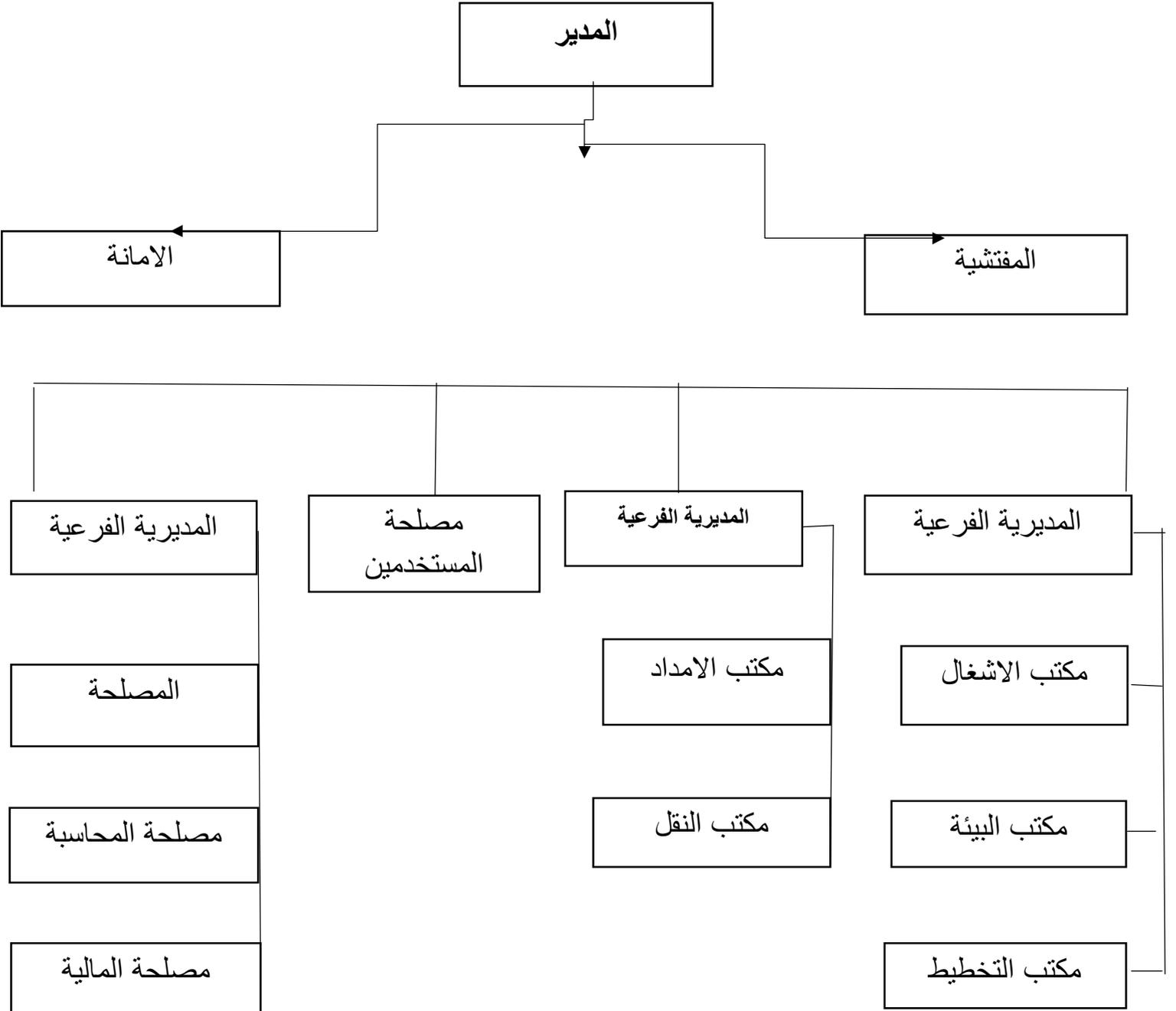
- الهيكل التنظيمي للمؤسسة اتصالات الجزائر

الإطار التطبيقي

- الهيكل التنظيمي للمدريات الاقليمية.

- الهيكل التنظيمي للوحدات العملية .

الهيكل التنظيمي لمؤسسة اتصالات الجزائر



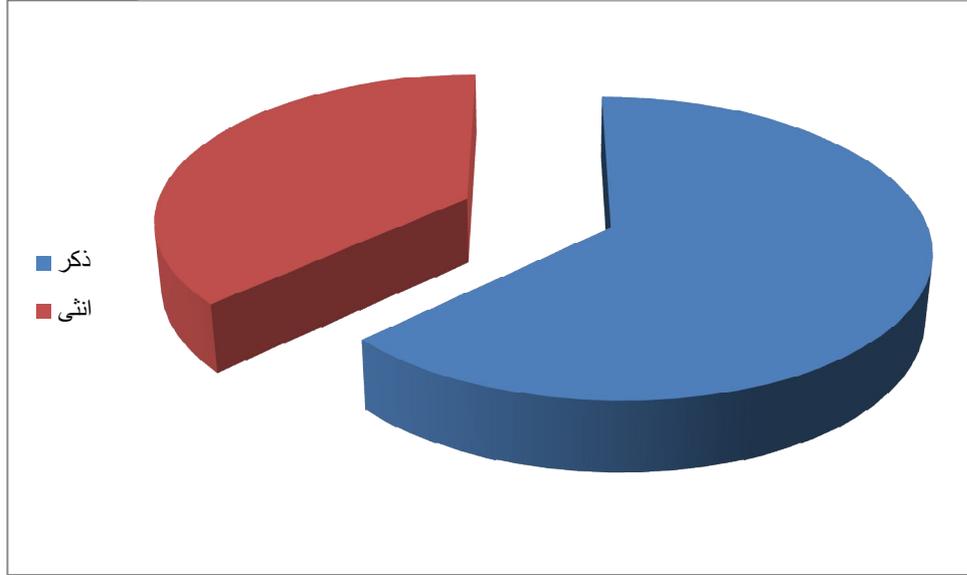
الشكل رقم 1 يوضح الهيكل التنظيمي للمؤسسة اتصالات الجزائر

عرض وتحليل الدراسة الميدانية :

المحور الأول : البيانات الشخصية :

جدول رقم 01: يبين توزيع أفراد العينة حسب الجنس.

المتغير	التكرار	النسبة %
ذكر	41	63.08%
أنثى	24	36.92%
المجموع	65	100%



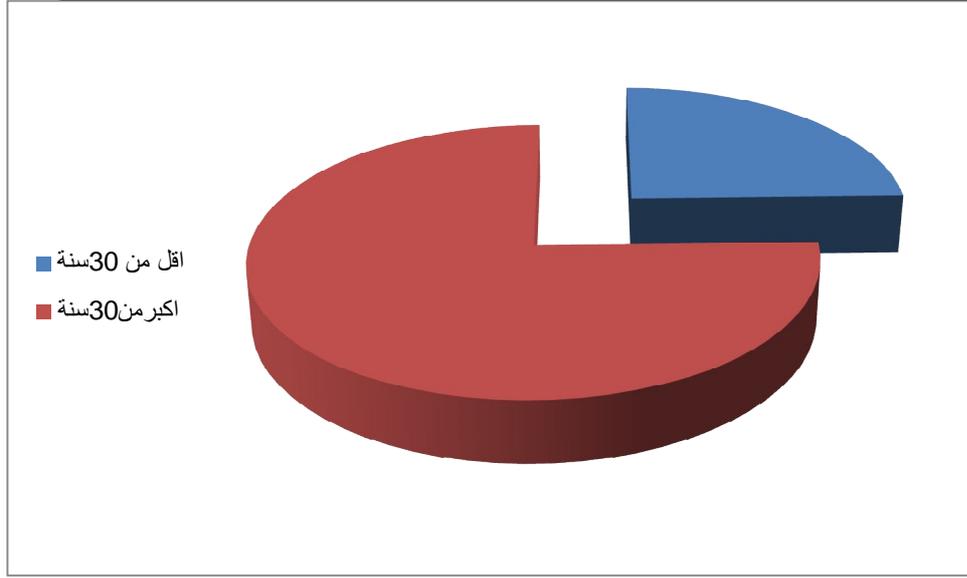
الشكل رقم 1: دائرة نسبية تمثل توزيع يبين توزيع أفراد العينة حسب الجنس.

يتبين من هذا الجدول أن نسبة أفراد العينة من الإناث تقل عن نسبة أفراد العينة من الذكور حيث تقدر الأولى بنسبة 36.92 %، وتمثل الثانية نسبة 63.08 % من إجمالي أفراد العينة وهذا راجع إلى التنوع في الموظفين العاملين بمؤسسة اتصالات الجزائر وطبيعة المنطقة باعتبارها محافظة من ناحية السماح للمرأة بالعمل، و أن كان عدد أفراد العينة من الذكور أكبر من نسبة الإناث ، إلا أنها تبقى متقاربة فيما بينها ومقارنة بمذكرة سابقة اجريت في فرع من مؤسسة اتصالات الجزائر فإن المؤسسة الأم تحتوي على عدد أكبر من العمال وتنوع أكثر من حيث الجنس.

أثر استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة على الكفاءة الاتصالية للمؤسسة الاقتصادية من اعداد الطالبين بن حمية حليلة السعدية و غنوم ليلي

جدول رقم 02: يبين أفراد العينة حسب السن .

النسبة %	التكرار	فئات السن
24.61%	16	اقل من 30 سنة
75.39%	49	أكبر من 30 سنة
100%	65	المجموع



شكل رقم 2 : يبين أفراد العينة حسب السن.

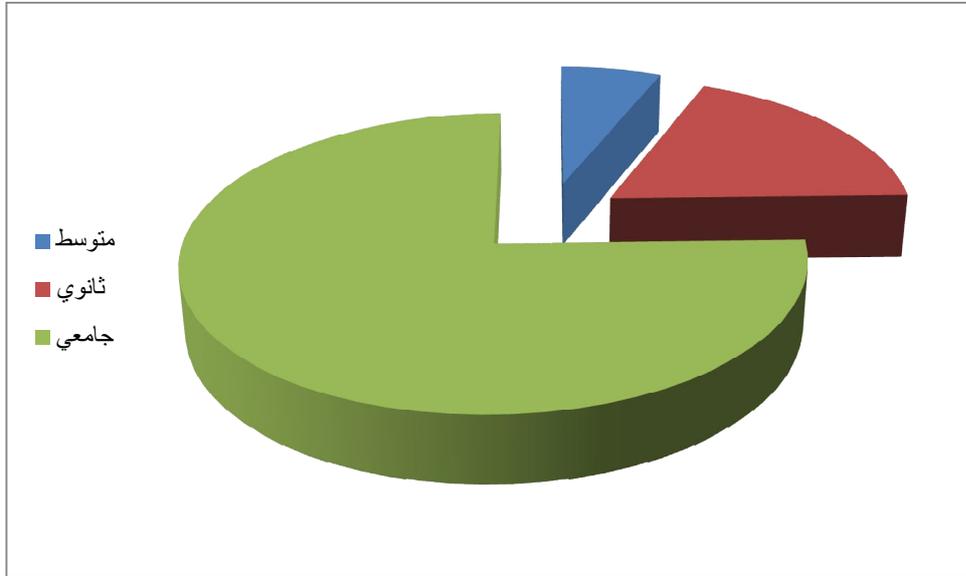
من خلال الجدول اعلاه نلاحظ بوضوح أن الفئة العمرية الأكثر من (30) سنة تمثل أعلى نسبة من أفراد العينة تقدر بـ 75.39%، ثم تليها الفئة اقل من (30) سنة بنسبة 24.61%، وتمثل الفئة العمرية من أفراد العينة.

هذه النسب يمكن إرجاعها أساسا إلى الهرم الديموغرافي للمجتمع الجزائري الذي يتميز بقاعدة عريضة وقمة ضيقة (نسبة الشباب مرتفعة) . ومؤسسة اتصالات الجزائر تعتمد على موظفين اصحاب خبرة وهذا الذي صرح لنا به رئيس مصلحة المستخدمين السيد سليمان يعقوبي .

- مقابلة مع السيد سليمان يعقوبي رئيس مصلحة المستخدمين .

جدول رقم 03: يبين المستوى التعليمي لأفراد العينة.

المتغير	التكرار	النسبة %
متوسط	04	6.15%
ثانوي	12	18.46%
جامعي	49	75.39%
المجموع	65	100%



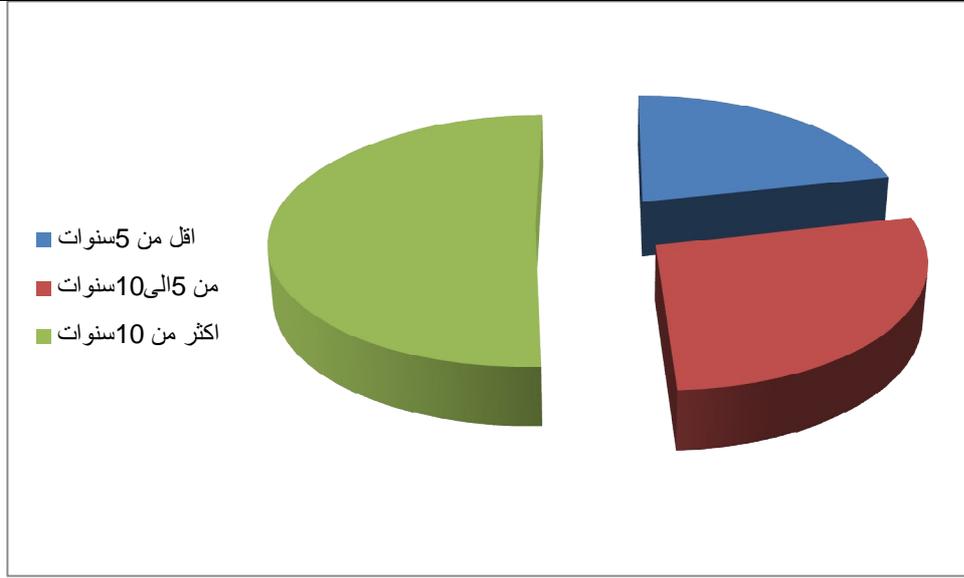
الشكل رقم 3: يبين المستوى التعليمي لأفراد العينة.

نلاحظ من هذا الجدول أن هناك تنوع في المستوى التعليمي للموظفين في مؤسسة اتصالات الجزائر وأيضاً تباين في حجمهم، حيث نلاحظ أعلى نسبة مثلت ذوي المستوى الجامعي بـ 75.39% من أفراد العينة، تلتها نسبة 18.46% ذوي المستوى الثانوي، ثم نسبة المتوسطيين بـ 6.15%، أهم ما يستخلص من هذه البيانات (النسب) هو أن مؤسسة اتصالات الجزائر و كباقي المؤسسات، تشتمل على موظفين من مختلف المستويات التعليمية، و الشيء الملاحظ هو ارتفاع الدرجة التعليمية لأغلب الموظفين في مؤسسة اتصالات الجزائر مثل ما توصلت اليه مذكرة بعنوان استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في الاتصال الاداري.

- ربيعة بالحبيب، استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في الاتصال الاداري، مذكرة لنيل شهادة الماستر في تكنولوجيا الاتصال الحديثة، جامعة قاصدي مرياح ورقلة، الجزائر، 2015.

جدول رقم 04: يبين توزيع أفراد العينة حسب مدة العمل (الأقدمية).

النسبة %	التكرار	الفئات
21.53%	14	اقل من 5 سنوات
27.70%	18	5 سنوات إلى 10 سنوات
50.76%	33	10 سنة فأكثر
100%	65	المجموع



الشكل رقم 4: يبين توزيع أفراد العينة حسب مدة العمل (الأقدمية).

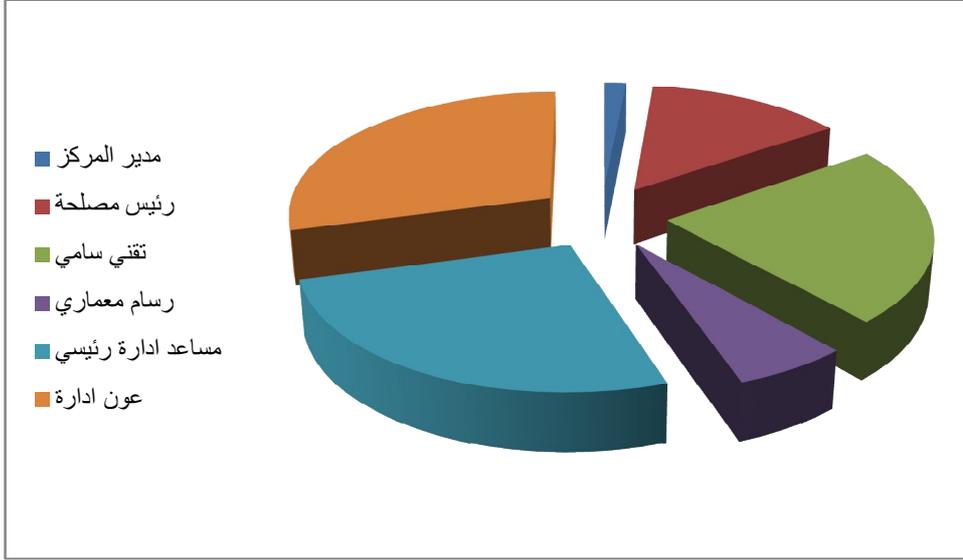
نلاحظ من الجدول أعلاه، أن العينة المختارة اشتملت على مختلف فترات الأقدمية، حيث تفاوتت مدة الأقدمية بين الموظفين على ثلاث فئات رئيسية، حيث مثلت الفئة (أكثر من 10 سنوات) الفئة الأولى، بأعلى نسبة 50.76% من أفراد العينة، تليها نسبة متوسطة نوعاً ما مثلت 27.70% مثلتها الفئة (من 5 إلى 10 سنوات)، ثم مثلت فئة (أقل من 5 سنوات) نسبة 21.53% من مجمل أفراد العينة.

و هذا راجع إلى أن معظم الموظفين بمؤسسة اتصالات الجزائر يمثلون فئة متوسطة السن، (كما هو مبين في جدول الفئات العمرية). و عليه فإن أغلب الموظفين لديهم مدة متوسطة نوعاً ما من العمل وهذا مثل ما توصلت إليه دراسة سابقة .

* حورية بوعويدات، استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسات الاقتصادية، مذكرة لنيل شهادة الجسار في الاتصال والعلاقات العامة، جامعة

جدول رقم 05: يبين توزيع أفراد العينة حسب علمهم .

المتغير	التكرار	النسبة المئوية
مدير مركز	01	1.53%
رئيس مصلحة	09	13.85%
تقني سامي	15	23.07%
رسام معماري	04	6.15%
مساعد اداري رئيسي	17	26.15%
عون ادارة	19	29.23%
المجموع	65	100%



الشكل رقم 5: يبين توزيع أفراد العينة حسب علمهم .

نلاحظ من هذا الجدول تنوع واضح في اقسام ومصالح مؤسسة اتصالات الجزائر يمثل اغلبهم عون الادارة بنسبة 29.23% وهناك رؤساء المصالح ومساعدين اداريين وتقني سامي ومساعدين اداريين هذا التنوع يوضح ان هذه المؤسسة تحتوي على عمال تقنيين بدرجة كبيرة وكما ذكرنا في الجدول السابق للمستوى التعليمي يتحكم في هذا التنوع مثل ما توصلت اليه الطالبة حورية بولعويديات .

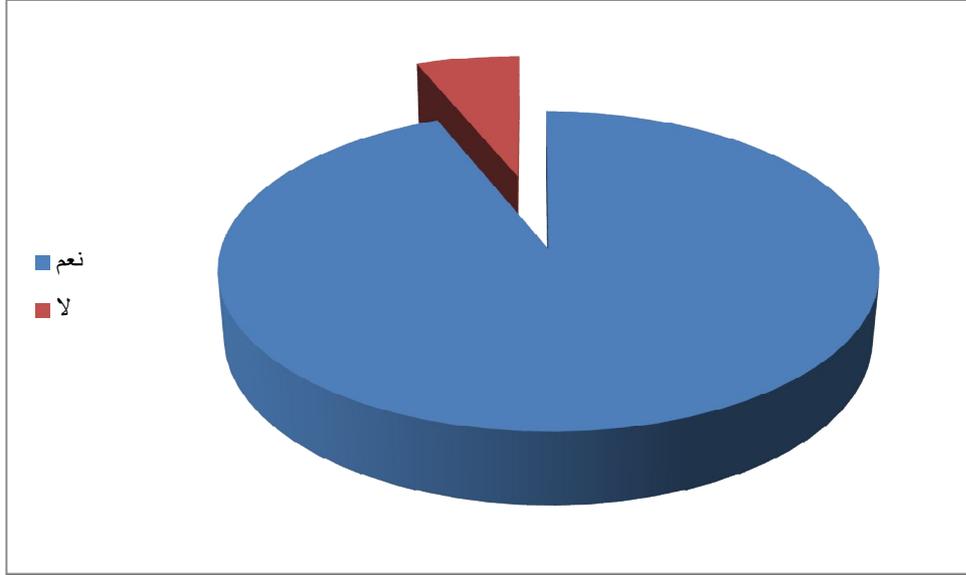
*حورية بولعويديات , استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسات الاقتصادية , مذكرة لنيل شهادة الجسار في الاتصال والعلاقات العامة , جامعة

منتوري قسنطينة, 2008.

المحور الثاني : الانترنت كأداة إتصالية.

جدول رقم 06: يبين ان كان الحاسوب مرتبط بشبكة الانترنت.

المتغير	التكرار	النسبة %
نعم	61	93.85%
لا	04	6.15%
المجموع	65	100%



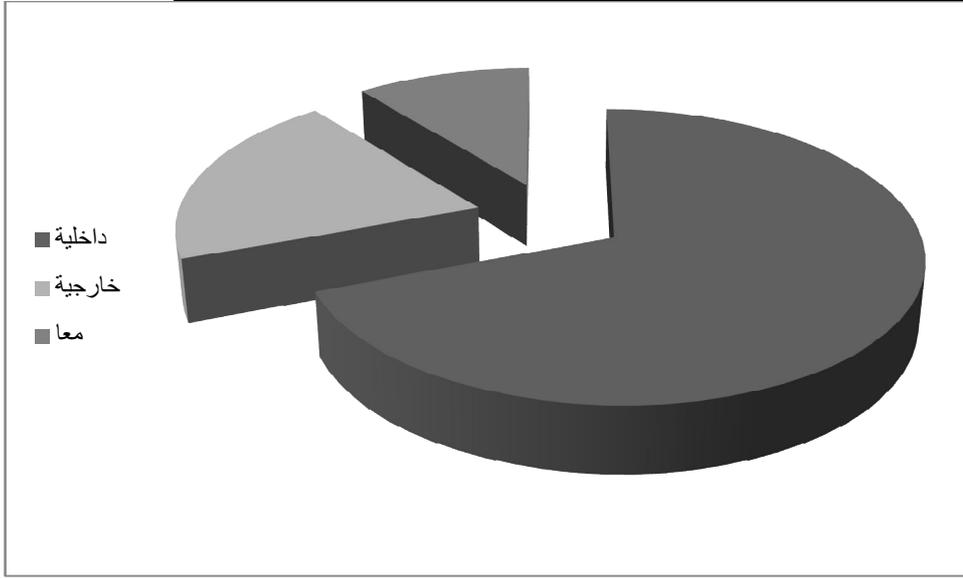
الشكل رقم 6: يبين ان كان الحاسوب مرتبط بشبكة الانترنت.

من خلال بيانات الجدول أعلاه يتبين لنا ، أن نسبة كبيرة من الحواسيب مرتبط بالشبكة المحلية للمؤسسة ، و مثلتهم نسبة 93.85% في حين ترى النسبة المتبقية 6.15% حواسيب غير مرتبطة بشبكة الانترنت. و هذا يرجع إلى طبيعة عمل الموظفين في حد ذاتها حيث تتفرق مدى احتياجهم لشبكة الانترنت اذ انهم لا يستخدمونها في عملهم كونهم يعملون في مصلحة واحدة ولديهم حاسوب واحد مرتبط بشبكة الانترنت مثل ما توضحه دراسة سابقة لمحمد موسى محمد جبري.

*محمد موسى محمد الجبري ,دور التقنيات الحديثة في تطوير الاتصالات الادارية,مذكرة لنيل شهادة الجستار في العلوم الادارية ,أكاديمية نايف العربية

جدول رقم 07: يبين طبيعة الاتصال التي يقوم بها الموظفين.

المتغير	التكرار	النسبة %
داخلية	45	69.23%
خارجية	13	20%
معا	07	10.77%
المجموع	65	100%

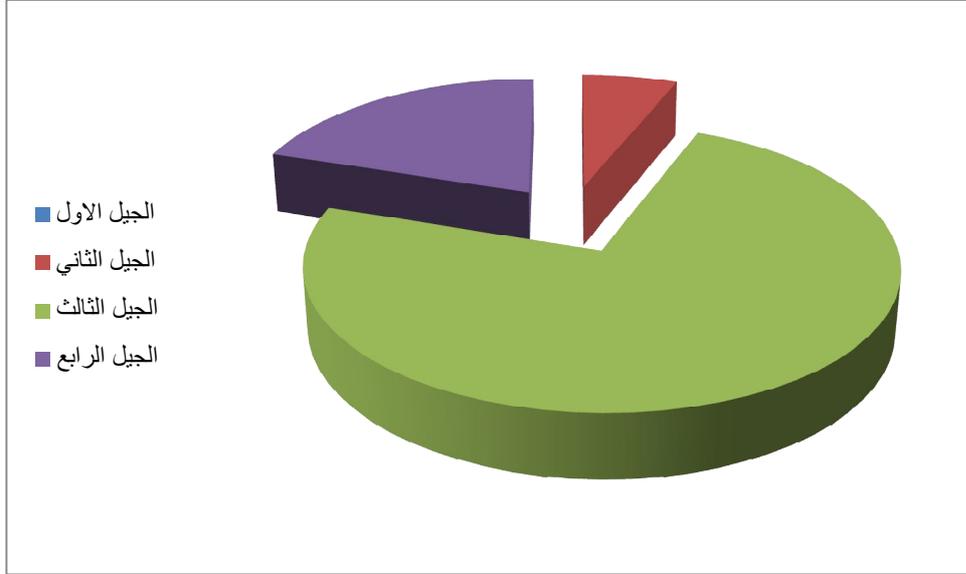


الشكل رقم 7: يبين طبيعة الاتصال التي يقوم بها الموظفين.

نلاحظ من بيانات الجدول أن معظم موظفي مؤسسة اتصالات الجزائر يقومون بالاتصال الداخلي كون شبكة الانترنت تستخدم في الاتصال الداخلي بدرجة كبيرة حيث تمثل استخدامها داخليا ب 69.23%، أما خارجيا فتمثل مانسبته 20% فيما يمثل استخدامهما معا نسبة 10.77% وهذا راجع الى طبيعة العمل في حد ذاته وهذا نفس ما وصلت اليه دراسة سابقة لمحمد موسى محمد جبيري..

جدول رقم 08: يبين جيل الحاسوب المستخدم .

المتغير	التكرار	النسبة %
الجيل الاول	00	%00.00
الجيل الثاني	04	%6.15
الجيل الثالث	48	%73.85
الجيل الرابع	13	%20
المجموع	65	%100

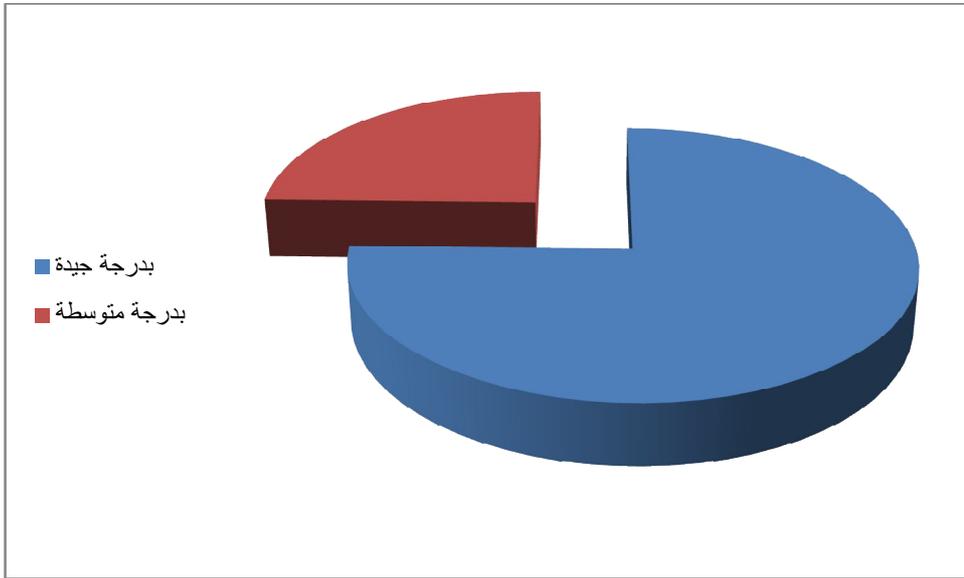


الشكل رقم 8: يبين جيل الحاسوب المستخدم .

يتبين من هذا الجدول أن معظم الموظفين يستخدمون الجيل الثالث وهي اعلى نسبة تتمثل بـ 73.85% اما الجيل الرابع الذي لم يعمم بعد في كامل المؤسسة تمثل في نسبة 20% اما الجيلين الاول والثاني فلم يعد لهما استعمال بدرجة كبير عدا فئة قليلة تستعمل الجيل الثاني بنسبة 6.15%. وهذا راجع الى اعتماد المؤسسة على تقنيات واجهزة متطورة في مجال الادارة والتسيير داخل المؤسسة . وقد ورد في كتاب محمد شوقي شادي الذي تكلم عن اجيال الحاسوب بعنوان الحاسب الالكتروني ونظم المعلومات في الصفحة 79 .

جدول رقم 09: يبين درجة تعامل الموظفين مع الحاسوب .

المتغير	التكرار	النسبة %
بدرجة جيدة	49	75.38%
بدرجة متوسطة	16	24.62%
المجموع	65	100%

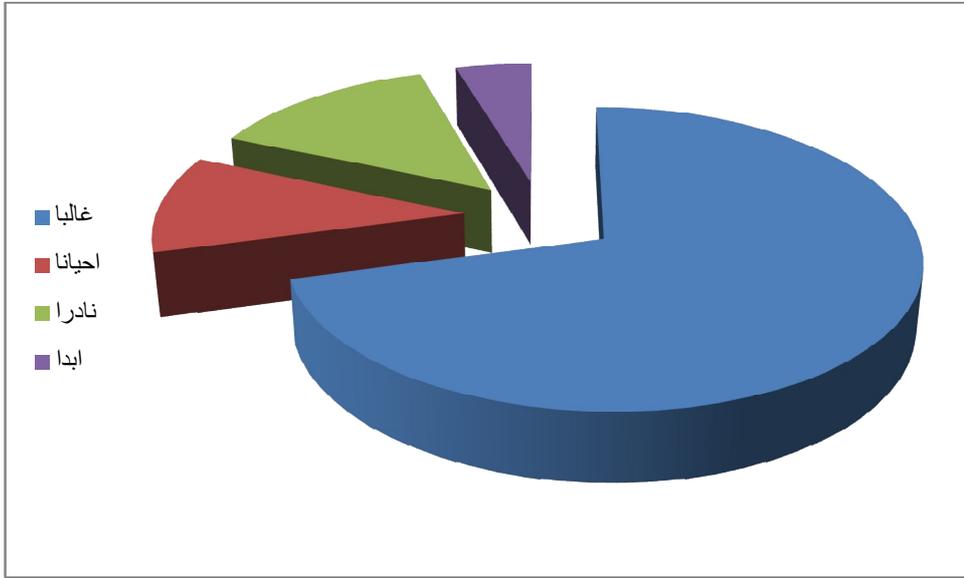


الشكل رقم 9: يبين درجة تعامل الموظفين مع الحاسوب .

يتبين من الجدول أعلاه أن أعلى نسبة من أفراد العينة، يجدون استعمال الحاسوب بدرجة جيدة كون أغلبهم كما لاحظنا سابقاً حاملين لشهادات جامعية ومعاهد عليا بحيث تمثل نسبتهم 75.38%، أما باقي الموظفين فيجدون استخدام الحاسوب بدرجة متوسطة تمثل نسبة 24.62% وهذا راجع الى جهلهم لبعض الامور التقنية في الحاسوب وكون جميع اعمالهم تعتمد على الحاسوب وتقنياته .

جدول رقم 10: يبين استخدام شبكة الانترنت .

المتغير	التكرار	النسبة المئوية %
غالبًا	46	70.77%
أحيانًا	07	10.77%
نادرًا	09	13.85%
أبداً	03	4.61%
المجموع	65	100%

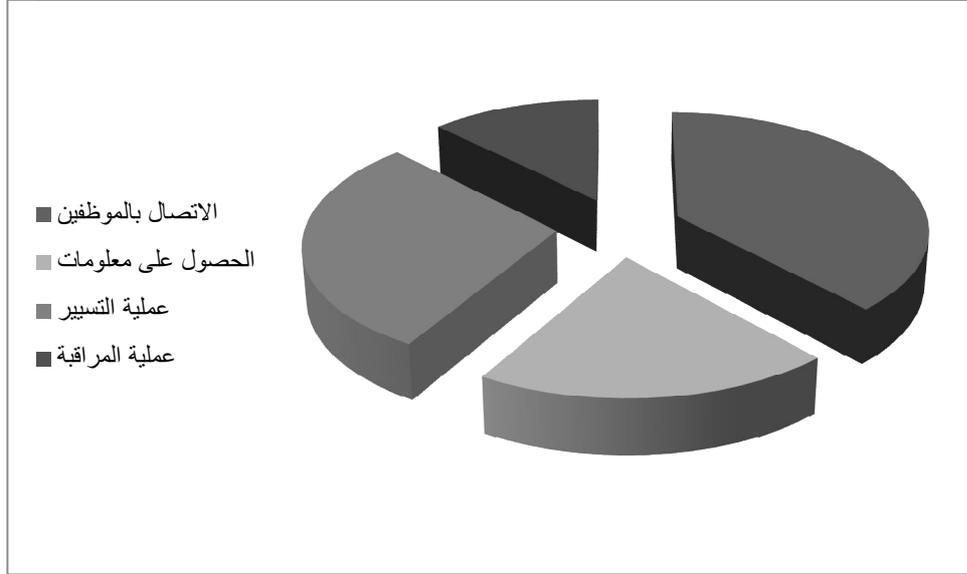


الشكل رقم 10: يبين استخدام شبكة الانترنت.

يتبين من هذا الجدول أن نسبة كبيرة من أفراد العينة يستخدمون الانترنت في عملهم غالبًا كونهم يعتمدون على الاتصال الداخلي في المؤسسة كما هو مبين في الجداول السابقة بحيث يمثلون نسبة 70.77% أما باقي الموظفين يستخدمون الانترنت بنسبة متفاوتة نظرا لمدى احتياجهم لاستخدام تقنية الانترنت فهم لا يستعملونها بشكل منتظم ودوري وليسوا مجبرين على استخدامها، وهذا مثل ما جاء في كتاب محمد تيمور بعنوان المعلومات وتكنولوجيا الاتصال الذي تكلم فيه عن تقنية الانترنت في الصفحة 142.

جدول رقم 11: مجالات استخدام الترانزنت.

المتغير	التكرار	النسبة %
الاتصال بالموظفين	34	38.20%
الحصول على المعلومات	18	20.23%
عملية التسيير	26	29.21%
عملية المراقبة	11	12.36%
المجموع	89	100%



الشكل رقم 11: مجالات استخدام الترانزنت.

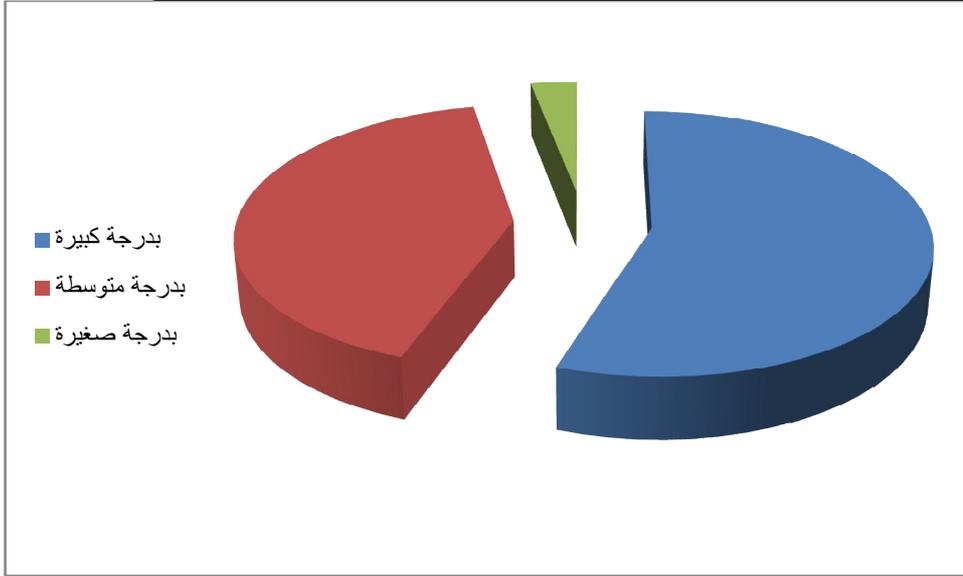
نلاحظ من هذا الجدول؛ أن نسبة كبيرة من أفراد العينة، وتقدر بـ 38.20% تستخدم الانترنت في الاتصال فيما بينها اما النسب الاخرى تقسمت على الحصول على المعلومات وعملية التسيير والمراقبة وهناك من يستخدم أكثر من ميزة واحدة فيجمع بين اثنان او ثلاثة من هاته الميزات او يستخدمها جميعا في اننا واحد وهذا ما يوضح ما تقدمه تقنية الانترنت من خدمات جبارة في جميع مجالات الادارة داخل المؤسسة واذا ما قارنا بما وصل اليه الباحث مراد ريس في مذكرته لنيل المحستير اثر تكنولوجيا المعلومات على الموارد البشرية للمؤسسة الذي تحصل على نتائج مشابة لما توصلنا اليه من خلال الجدول اعلاه.

مراد ريس, اثر تكنولوجيا المعلومات على الموارد البشرية للمؤسسة, رسالة محستير في علوم التسيير, جامعة الجزائر, 2006.

المحور الثالث: فاعلية الانترنت في تحسين العملية الاتصالية داخل المؤسسة.

جدول رقم 12: يبين مدى الاعتماد على الانترنت في لاتصال.

المتغير	التكرار	النسبة %
بدرجة كبيرة	36	55.38%
بدرجة متوسطة	27	41.54%
بدرجة صغيرة	2	3.08%
المجموع	65	100%

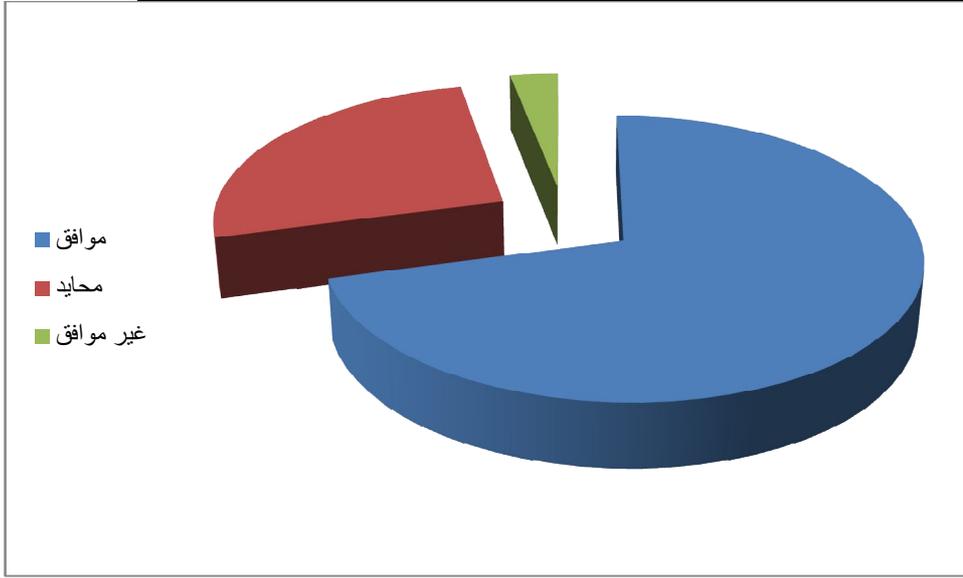


الشكل رقم 12: يبين مدى الاعتماد على الانترنت في لاتصال.

نلاحظ من هذا الجدول أن نسبة كبيرة تقدر 55.38% مثلت عدد كبير من افراد العينة يعتمدون على الانترنت في عملية الاتصال كما لاحظنا في الجدول السابق الذي تبين فيه ان الموظفين يستخدمون الانترنت في الاتصال فيما بينهم ,اما بقية العمال يعتمدون عليها بدرجة متوسطة مثلت مانسبته 41.54% اما نسبة 3.08%. وهذا راجع الى طبيعة عمل كل موظف والمصلحة التي ينتمي اليها داخل المؤسسة ومدى استخدامه للانترنت وهذا ما طرحه الكاتب المصري محمد محمد الهادي في كتابه تكنولوجيا الاتصال وشبكة المعلومات حيث ذكر فيه ان استعمال الشبكة الداخلية للمؤسسة يستخدم بدرجة متفاوتة وهذا ما تفرضه طبيعة المنصب الذي يشغله الموظف.

جدول رقم 13 : يبين مدى تسهيل الانترنت للاتصال داخل المؤسسة.

المتغير	التكرار	النسبة %
موافق	46	70.77%
محايد	17	26.15%
غير موافق	02	3.08%
المجموع	65	100%



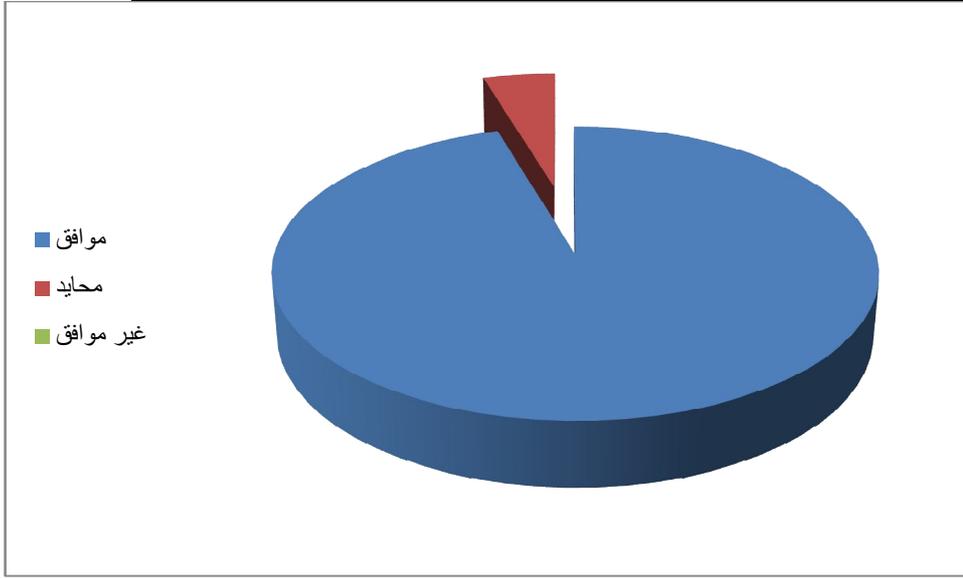
الشكل رقم 13: يبين مدى تسهيل الانترنت للاتصال داخل المؤسسة.

نلاحظ من الجدول أن نسبة 70.77% ترى ان الانترنت تسهل الاتصال داخل المؤسسة , اما نسبة 26.15% بقيت محايدة بخصوص تسهيل الانترنت للاتصال داخل مؤسسة اتصالات الجزائر , فيما مثلت نسبة قليلة جدا لاتوافق تسهل الاتصال في المؤسسة بالنسبة للانترنت مثلت نسبتهم 3.08% من أفراد العينة , وهذا يبرز دور الانترنت كاتقنية تأثر على العملية الاتصالية حيث تعمل على تحسين الاتصال داخل المؤسسة , وهي نتائج مقارنة لما توصل اليه الباحث بشير كاوجة في مذكرته بعنوان دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين الاتصال الداخلي في المؤسسات الاستشفائية العمومية .

- بشير كاوجة , دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين الاتصال الداخلي في المؤسسة الاستشفائية العمومية , دراسة حالة مستشفى محمد بوضياف , ورقة , مذكرة مجستار قسم علوم التسيير , 2013.

جدول رقم 14: يبين مدى مساهمة الانترنت في التزويد بالمعلومات في الوقت المناسب

المتغير	التكرار	النسبة %
موافق	62	95.39%
محايد	03	4.61%
غير موافق	00	00.00%
المجموع	65	100%

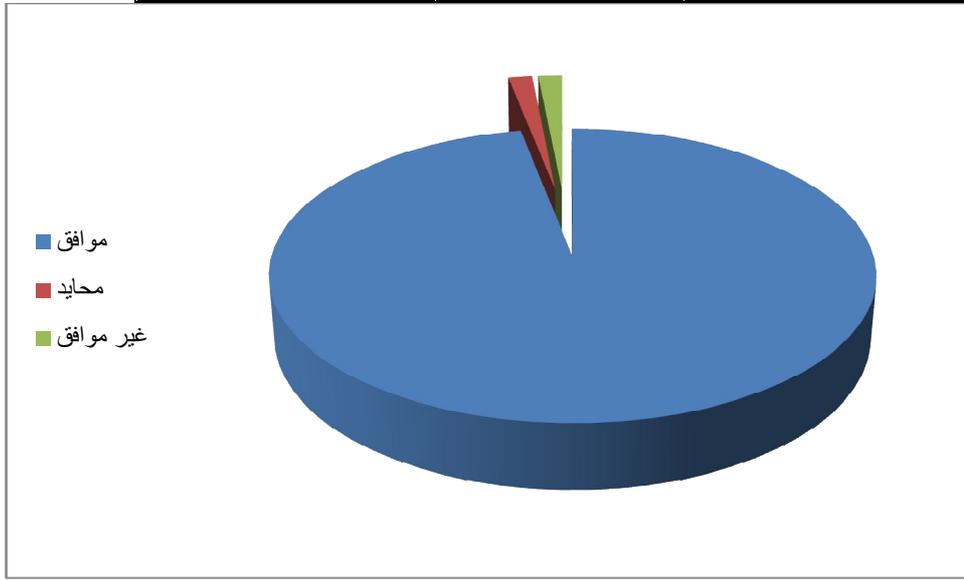


الشكل رقم 14: يبين مدى مساهمة الانترنت في التزويد بالمعلومات في الوقت المناسب.

يتضح من هذا الجدول أن نسبة كبيرة من أفراد العينة يقرون بان الانترنت تساهم بدرجة كبيرة في التزويد بالمعلومات فيما بين العمال في الوقت المناسب فهي تختزل الوقت والتنقل كما كانت في السابق في العملية الكلاسيكية حيث مثلوا ما نسبته 95.39%. وهذا ما يبين ويبرز ما تقدمه الانترنت من تسريع في وصول المعلومة بين طرفي العملية الاتصالية وهذا ما طرحه الباحث عامر ابراهيم القندلجي في كتابه تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها الذي بين فيه ان الشبكات تختزل الوقت وتتميز بالا تزامنية .

جدول رقم 15: يبين مساهمة الانترنت في تحسين العملية الاتصالية داخل المؤسسة .

المتغير	التكرار	النسبة %
موافق	63	96.94%
محايد	01	1.53%
غير موافق	01	1.53%
المجموع	65	100%



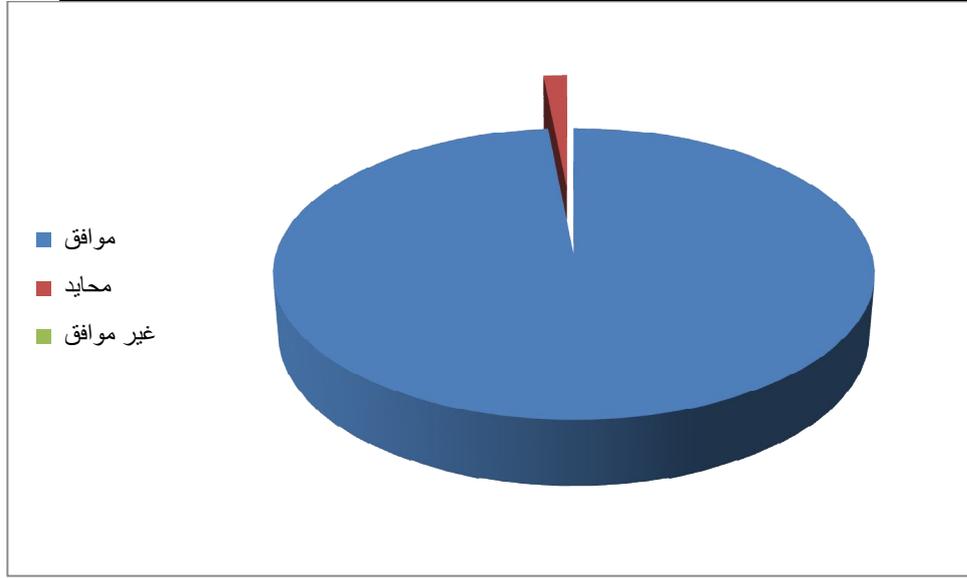
الشكل رقم 15: يبين مساهمة الانترنت في تحسين العملية الاتصالية داخل المؤسسة.

نلاحظ من هذا الجدول أن نسبة عالية تقدر بـ 96.94% تقر بان الانترنت تساهم بشكل جيد في تحسين العملية الاتصالية داخل المؤسسة وهذا ظاهر من خلال النسبة العالية التي يمثلها الموظفون داخل مؤسسة اتصالات الجزائر . بشكل واضح من خلال إيجابتهم , وهذا يدل على مساهمة فعالة لانترنت في العملية الاتصالية داخل المؤسسة , سواء في انتقال المعلومات و سهولة اصال بين طرفي العملية الاتصالية , وهذا ما طرحه الكاتب ثابت عبد الرحمان الادريسي في كتابه نظم المعلومات الادارية في المنظمات المعاصرة, حيث رأى أن الشبكة الداخلية للمؤسسة المساهم الاول في نجاح العملية الاتصالية وتحسينها بدرجة عالية ويظهر من خلال أداء أحسن للموظفين.

ثابت عبد الرحمان الادريسي, نظم المعلومات الادارية في المنظمات المعاصرة , ط1, الدار الجامعية, 2005.

جدول رقم 16: يبين استخدام الانترنت يعمل على تخفيض الجهد والتكاليف في العملية الاتصالية .

المتغير	التكرار	النسبة %
موافق	64	98.47%
محايد	01	1.53%
غير موافق	00	00.00%
المجموع	65	100%

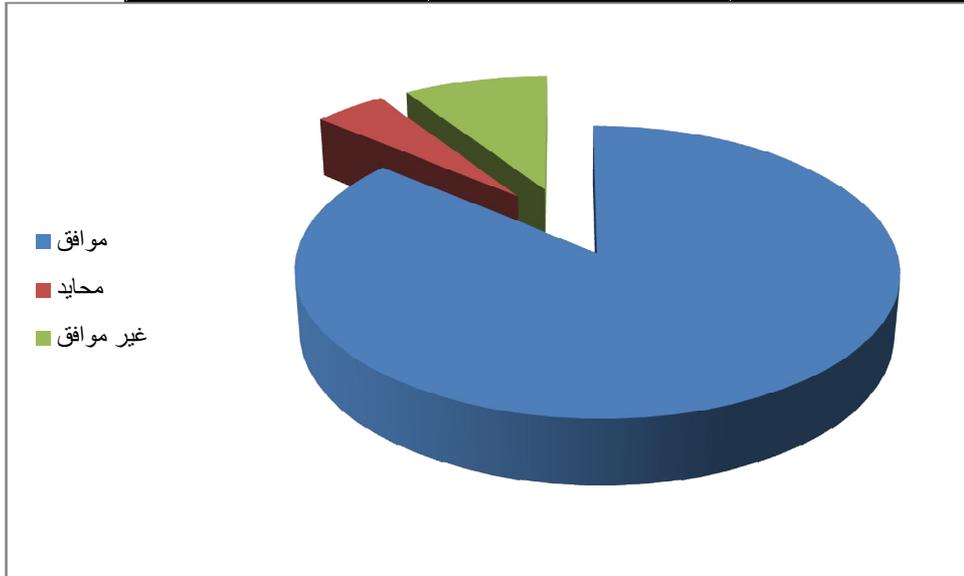


الجدول رقم 16: يبين استخدام الانترنت يعمل على تخفيض الجهد والتكاليف في العملية الاتصالية .

نلاحظ من بيانات الجدول أن نسبة كبيرة جدا تقدر بـ 98.47% من أفراد العينة، ترى أن استخدام الانترنت تعمل على تخفيض الجهد والتكاليف في العمل كما التنقل من مصلحة الى مصلحة ومن مكتب الى مكتب في المؤسسة فا تكفيك النقر على زر لنقل كم هائل من المعلومات وكذا خفض التكاليف التي كانت اوراق اصبحت عبارة على معلومات مخزنة داخل الحواسيب دون الكم الهائل من الأوراق. وهذا ماوفرته التقنية وهذا ما طرحه الكاتب ابراهيم سلطان في كتابه نظم المعلومات الادارية حيث رأى أن الشبكة الداخلية للمؤسسة توفر العديد من الاجابيات لا نقاص من الجهد المبذول في العملية الاتصالية وفي وقت أقل

جدول رقم 17: يبين استخدام النترانت يقضي على سلبيات انواع العملية الاتصالية الكلاسيكية .

المتغير	التكرار	النسبة %
موافق	56	86.16%
محايد	3	4.61%
غير موافق	6	9.23%
المجموع	65	100%



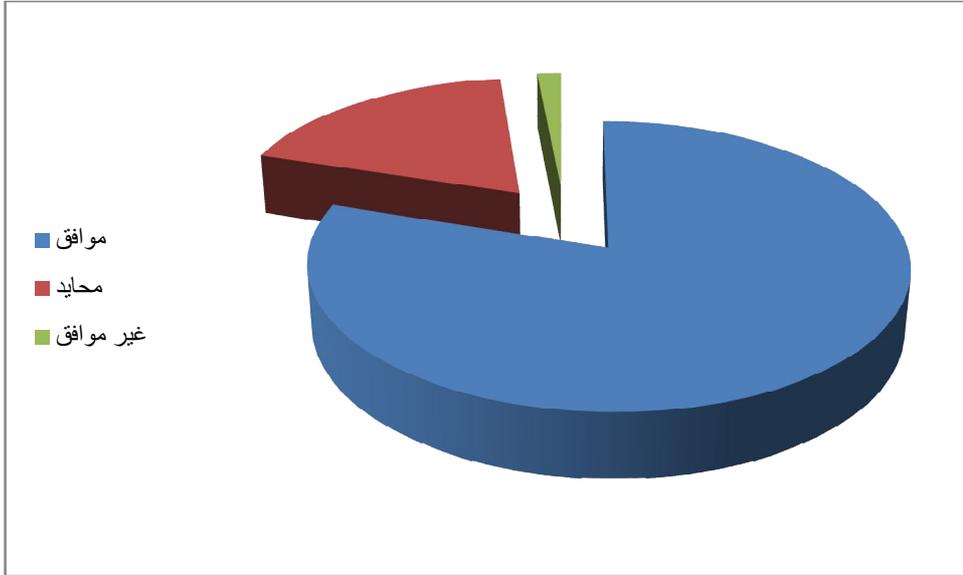
الشكل رقم 17 : يبين استخدام النترانت يقضي على سلبيات انواع العملية الاتصالية الكلاسيكية .

هنا نلاحظ أن نسبة كبيرة توافق على ان استخدام الانترانت يقضي على سلبيات الانواع الاتصالات الكلاسيكية مثل الصاعد والنازل وغيره بنسبة 86.16% غير ان وحسب ما لاحظناه هو عدم فهم افراد العينة لهذا السؤال الا عند شرحه لهم أثناء التوزيع الاستبيان المبحوثين لا يفهمون انواع العمليات الاتصالية وهذا راجع الى ان تقنية الانترانت قضت على انواع الاتصال التقليدية وهذا ما رآه الكساسا وصفي عبد الكريم في كتابه تحسين فاعلية الاداء المؤسساتي من خلال تكنولوجيا المعلومات الذي رأى أن تكنولوجيا المعلومات تساعد على القضاء سلبيات أنواع العملية الاتصالية الكلاسيكية .

- الكساسا وصفي عبد الكريم, تحسين فاعلية الاداء المؤسساتي من خلال تكنولوجيا المعلومات , ط1, دار الباحث العلمي للنشر والتوزيع , عمان الاردن, 2011,

جدول رقم 18: يبين استخدام الانترنت يمكن من التنسيق بين مختلف الاقسام والمصالح .

المتغير	التكرار	النسبة %
موافق	52	80%
محايد	12	18.47%
غير موافق	01	1.53%
المجموع	65	100%



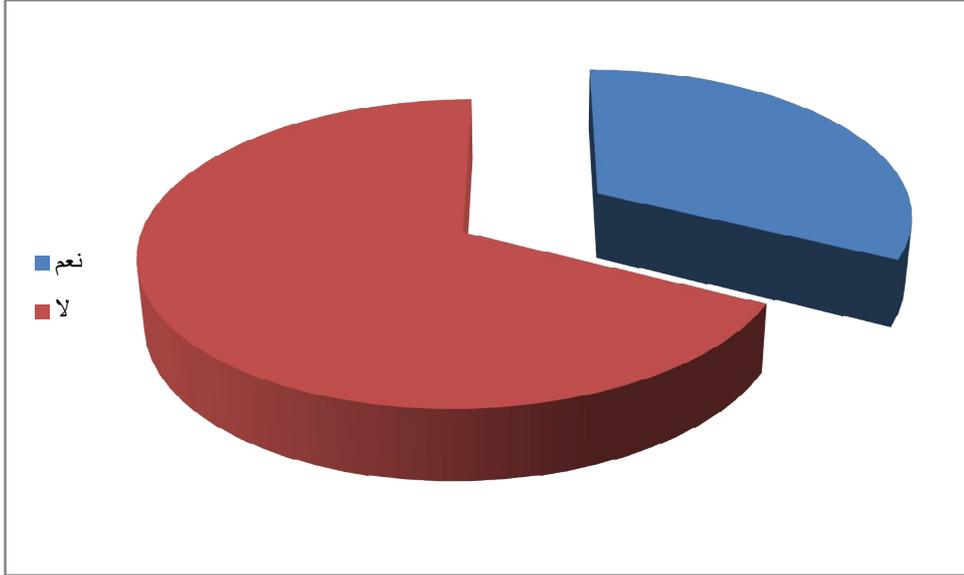
الشكل رقم 18: يبين استخدام الانترنت يمكن من التنسيق بين مختلف الاقسام والمصالح .

يتبين من هذا الجدول أن نسبة معتبرة من أفراد العينة يرون أن استخدام الانترنت يمكن من التنسيق بين مختلف الاقسام والمصالح داخل المؤسسة بنسبة 80% وهذا راجع لسهولة استخدامها فيما بين الموظفين في مختلف المصالح في تبادل الوثائق والعمل داخل المؤسسة والسهولة في العمل والالتزامية من ناحية ان عملية ارسال الوثائق والمهام تكون بدون مراعات الوقت ويكون العمل أكثر تنظيماً وتنسيقاً وهذا ما طرحه محمد ابو سمراء في كتابه الاتصال الاداري والاعلامي الذي اقر فيه ان استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة تساعد أكثر في التنسيق بين مختلف اقسام المؤسسة.

المحور الرابع : واقع استخدام الانترنت في مؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة.

جدول رقم 19: يبين ان كانت هناك صعوبات في استخدام الانترنت .

المتغير	التكرار	النسبة %
نعم	21	32.30%
لا	44	67.70%
المجموع	65	100%

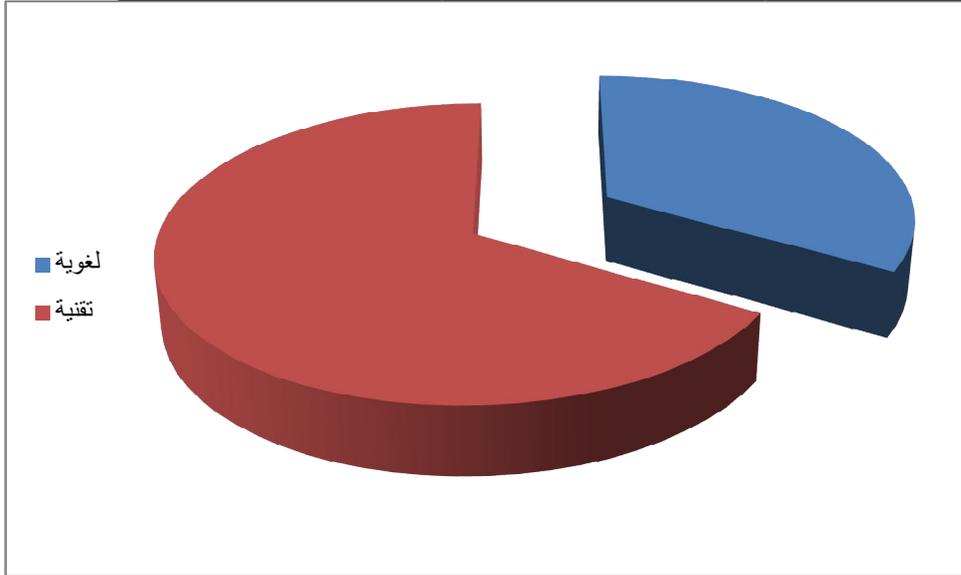


الشكل رقم 19: يبين ان كانت هناك صعوبات في استخدام الانترنت

يأتي هذا الجدول لبيان ان موظفين مؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة لا يواجهون صعوبات كبيرة في استخدامهم لتقنية الانترنت بدليل أنهم يمثلون نسبة تقدر بـ 67.70% اما بقية التي تواجه صعوبات تكون خارجة عن النطاق كون اغلبها تقنية كما صرح لنا بعضهم أثناء توزيعنا للاستمارة .

- جدول يوضح نوعية الصعوبات التي تواجه الموظفين عن استخدامهم للانترنت .

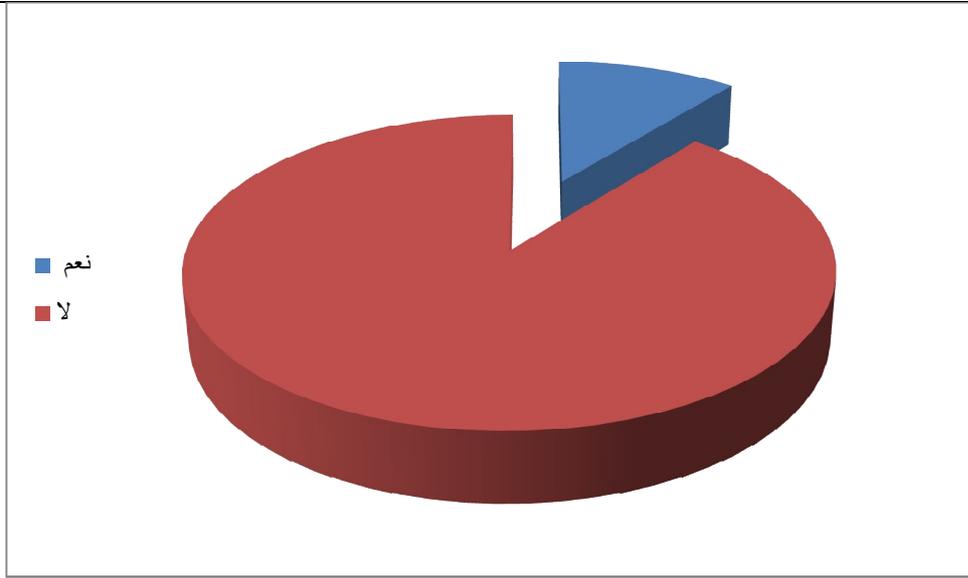
المتغير	التكرار	النسبة %
لغوية	07	%33.33
تقنية	14	%66.67
المجموع	21	%100



يوضح الجدول ان المشاكل التي تواجه الموظفين عند استخدامهم للانترنت اغلبها تقنية بنسبة %66.67 اما الباقية فهي بدرجة قليلة لغوية كون بعضهم يواجه مشاكل في فهم اللغات الاخرى الفرنسية والانجليزية حيث مثلوا ما نسبته %33.33.

جدول رقم 20: يبين ان كانت اللغة تشكل عائق في التعامل مع تقنية الانترنت .

المتغير	التكرار	النسبة %
نعم	07	%10.77
لا	58	%89.23
المجموع	65	%100

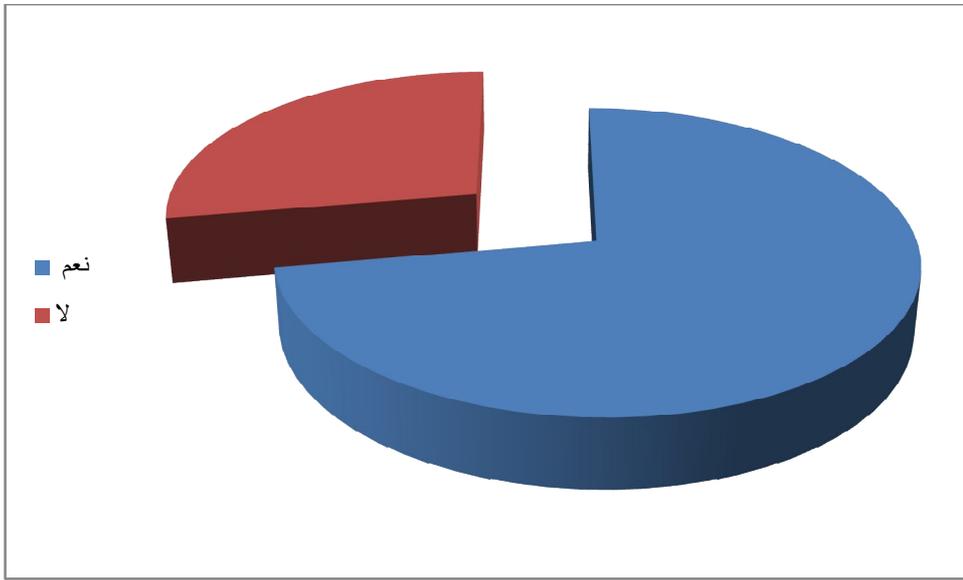


الشكل رقم 20: : يبين ان كانت اللغة تشكل عائق في التعامل مع تقنية الانترنت

يتضح من هذا الجدول أن نسبة 89.23% من أفراد العينة يجمعون على اللغة لا تشكل عائق لدى اغلب عمال مؤسسة اتصالات الجزائر كون عدد كبير منهم لديهم مستوى تعليمي عالي . كما يوضحه الجدول الذي يبين المستوى التعليمي.

جدول رقم 21: يبين ان كانت هناك معرفة سابقة بتقنية الانترنت .

المتغير	التكرار	النسبة %
نعم	47	72.30%
لا	18	27.70%
المجموع	65	100%



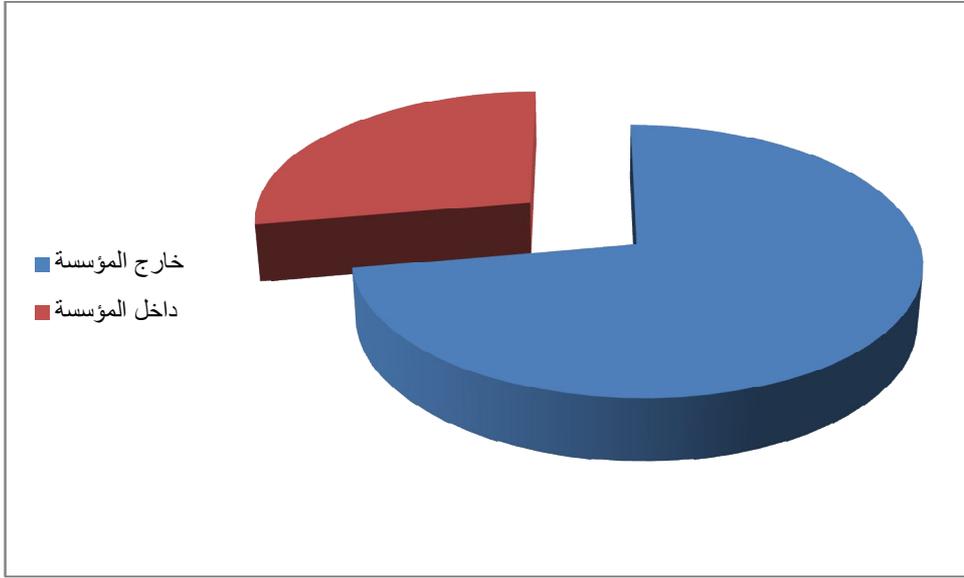
الشكل رقم 21: يبين ان كانت هناك معرفة سابقة بتقنية الانترنت .

يوضح هذا الجدول ان معظم أفراد العينة لديهم معرفة سابقة بتقنية الانترنت بنسبة 72.30% اما بقية الموظفين لم تكن لديهم معرفة سابقة بتقنية الانترنت يمثلون نسبة 27.70%. كون مؤسسة اتصالات الجزائر توظف اغلب الموظفين من اصحاب الخبرة المهنية اما الذين لايملكون خبرة مهنية تقوم الشركة بتكوينهم من خلال دورات تكوينية دورية تقوم بإعادة تكوينهم من خلال شرح اي تكنولوجيا جديدة تعتمدها الشركة في عملها وهذا ما افادنا به رئيس مصلحة المستخدمين السيد سليمان يعقوبي .

- مقابلة مع السيد سليمان يعقوبي رئيس مصلحة المستخدمين في مؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة.

جدول رقم 22: يبين كيفية اكتساب المعرفة بتقنية الانترنت.

المتغير	التكرار	النسبة %
عن طريق المؤسسة	18	27.70%
خارج المؤسسة	47	72.30%
المجموع	65	100%

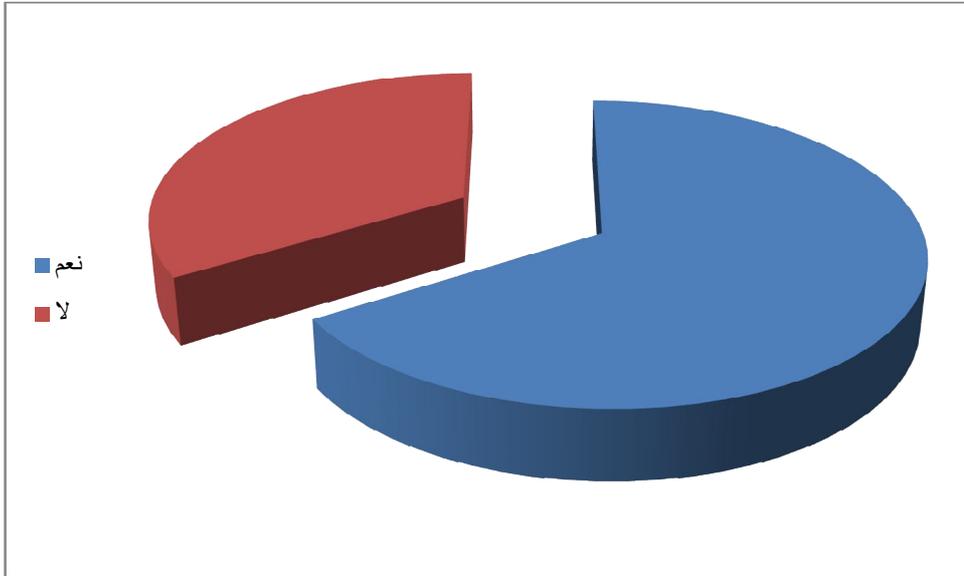


الشكل رقم 22: يبين كيفية اكتساب المعرفة بتقنية الانترنت.

ومن بيانات الجدول نلاحظ أن نسبة 27.70% من مجمل أفراد العينة اكتسبوا معرفتهم بتقنية الانترنت عن طريق المؤسسة كون المؤسسة عند توظيفها لموظفين من عديمي الخبرة تشرف المؤسسة على تكوينهم اما اصحاب الخبرة فقد اكتسبوا تكوينهم من خارج المؤسسة إما من خلال مؤسسات عملوا بها سابقا ام بلمعاهد التي تخرجوا منها.

جدول رقم 23: يبين استفادة الموظفين من تكون حول استخدام تقنية الانترنت.

المتغير	التكرار	النسبة %
نعم	43	66.15%
لا	22	33.85%
المجموع	65	%100



الشكل رقم 23: يبين استفادة الموظفين من تكون حول استخدام تقنية الانترنت.

نلاحظ من الجدول أن معظم أفراد العينة والمقدرين بنسبة 66.15% يقرون أنهم تلقوا تكويننا حول تقنية الانترنت وحسب ما صرح لنا به رئيس مصلحة المستخدمين السيد سليمان يعقوبي ان المؤسسة تقوم بتعليم الموظفين في اي تقنية جديدة تجلبها المؤسسة .

جدول رقم 24: بين كيف كان شكل التكوين حول تقنية الانترنت .

المتغير	التكرار	النسبة %
ملتقيات	05	7.70%
إجتماعات	29	44.61%
دورات تكوينية	31	47.69%
عبر الانترنت	00	00.00%
المجموع	65	100%

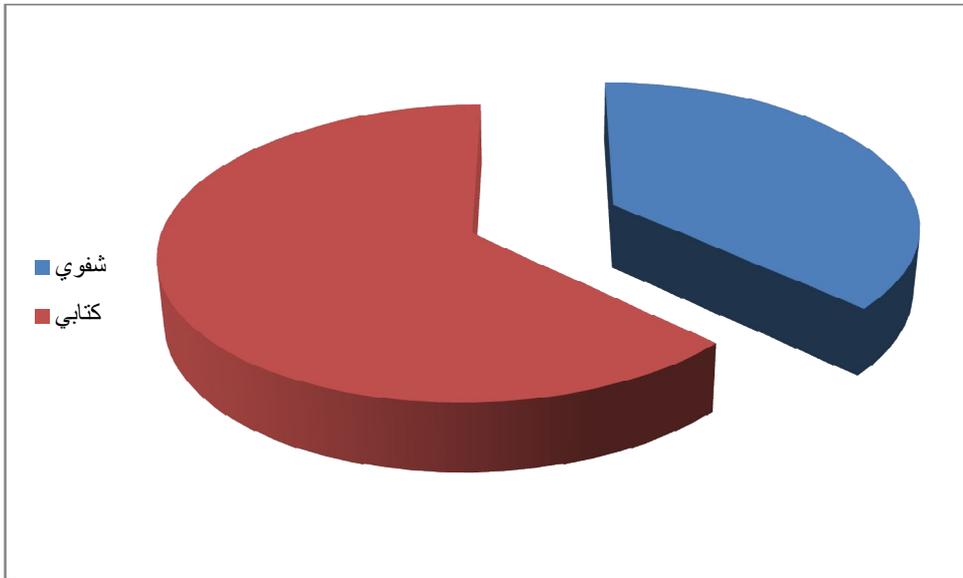


الشكل رقم 24: بين كيف كان شكل التكوين حول تقنية الانترنت .

نلاحظ من الجدول أن نسبة تزيد عن النصف وتقدر بـ 47.69% من أفراد العينة يرون أن الأسلوب المعتمد في تكوينهم على تقنية الانترنت يكون عن طريق دورات تكوينية تقوم بها المؤسسة , اما النسبة العالية الاخرى التي تقدر بـ 44.61% اجابوا على انهم تلقوا تكوينهم عن طريق الاجتماعات بطرح الاسئلة على بعضهم حول الصعوبة التي تواجههم في تقنية معينة فيساعد احدهم الاخر على التغلب على هذه المشكلة .

جدول رقم 25: يبين في حالة وقوع خلل في الشبكة داخل المؤسسة كيف تكون الطرق البديلة .

المتغير	التكرار	النسبة %
شفوي	24	36.93%
كتابي	41	63.07%
المجموع	65	%100



الشكل رقم 25: يبين في حالة وقوع خلل في الشبكة داخل المؤسسة كيف تكون الطرق البديلة .

نلاحظ من خلال بيانات الجدول أن معظم أفراد العينة ، يرون أن الاعتماد على الاوراق لتبادل الخدمات فيما بينهم في حالة وقوع خلل في شبكة الانترنت في المؤسسة بنسبة % 63.07 اما باقي افراد العينة يعتمدون على الطريقة الشفوية إما بالاتصال عن طريق الهاتف ام شفويا عن طريق التنقل والمقابلة حيث مثلت هذه الفئة %36.93 كون معالجة الخلل التقني يتطلب وقت كبير وايضا في حالة انقطاع تيار الكهرباء فإن الشركة تملك مولد كهربائي خاص حسب تصريح السيد رئيس مصلحة المستخدمين عند مقابلتنا معه .

النتائج الفرعية للدراسة :

- نسبة مفردات العينة من الذكور اعلي من نسبة الإناث تقدر ب63.08% وهذا راجع الى الطابع المحافظ الذي تتميز به المنطقة .
- إن نسبة الشباب في المؤسسة مرتفع إذ يقدر ب75.39% وهذا راجع للهم الديمغرافي الجزائري الذي يتميز بقاعدة عريضة من الشباب .
- مؤسسة اتصالات الجزائر تشمل موظفين من مختلف المستويات التعليمية وخاصة من خريجي الجامعات .
- إن معظم موظفي مؤسسة اتصالات الجزائر يمثلون فئة متوسطة السن وأن اغلبهم لديهم مدة متوسطة في العمل.
- ان نسبة الحواسيب المرتبطة بشبكة الانترنت تقدر ب93.85% وهذا راجع إلى أهمية تقنية الانترنت .
- إن افراد العينة التي تجيد التعامل مع الحاسوب كون اغلبهم من خريجي الجامعة .
- ان نسبة الموظفين الذين يستخدمون الانترنت 70.77% نظرا للحاجة لهذه التقنية في العمل .
- إن المجالات التي تستخدم فيها الانترنت هي الاتصال بالموظفين كأكثر نسبة في النتائج.
- ان الانترنت تساهم في تسريع إيصال المعلومة بين الموظفين .
- الانترنت ساهمت في تحسين العملية الاتصالية بنسبة 96.94% .
- استخدام الانترنت يعمل على تخفيض الجهد والتكليف وذلك بنسبة 98.47% .
- ان استخدام الانترنت يقضي على سلبيات انواع العملية الاتصالية الكلاسيكية بنسبة 86.16% .
- ان الموظفين في مؤسسة اتصالات الجزائر لا يواجهون مشاكل في استخدام الانترنت .
- إن معظم افراد العينة لديهم معرفة مسبقة بتقنية الانترنت حيث اكتسبوا المعرفة بهذه التقنية عن طريق المؤسسة.
- إنه في حالة وقوع اي مشكلة في شبكة الانترنت يلجاء الى الطرق الكلاسيكية في العمل .

النتائج العامة للدراسة:

توصلنا من خلال دراستنا إلى مجموعة من النتائج التي تجيب على إشكالية الدراسة ماهر أثر استخدام الانترنت على العملية الاتصالية داخل مؤسسة اتصالات الجزائر؟

إن الانترنت ساهمت بشكل واضح في تحسين العملية الاتصالية داخل المؤسسة اتصالات الجزائر يظهر هذا من خلال النسبة التي تحصلنا عليها في النتائج المتمثلة في %96.94 من خلال إجابة الموظفين داخل المؤسسة سواء في انتقال المعلومات وسهولة إيصالها إلى طرفي العملية الاتصالية وايضا استخدام تقنية الانترنت أثرت بشكل كبير في القضاء على أنواع العمليات الاتصالية الكلاسيكية , وألغت الحواجز بين الرئيس والمرؤوس واختصرت كل الجهد والتكليف التي كانت تعاني منها الإدارة سابقا .

التساؤل الاول: مالمقصود بالانترنت كأداة اتصالية ؟

- إن مؤسسة اتصالات الجزائر تتوفر على وسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة وأهمها الانترنت.
- إن معظم الأفراد العاملين في المؤسسة ترتبط حواسيهم بالشبكة الداخلية للمؤسسة.
- يتبين من خلال تحليل الجداول ان هناك تنوع في طبيعة الاتصال التي يقوم بها الموظفين داخل المؤسسة .
- إن معظم الموظفين في مؤسسة اتصالات الجزائر يجيدون التعامل مع الجاسوب بطريقة جيدة كون اغلبهم من ذوي المستوى التعليمي العالي.
- من خلال تحليل الجداول يتضح ان جميع الموظفين يستخدمون تقنية الانترنت في الاتصال الداخلي للمؤسسة .
- يستخدم الموظفون الانترنت في العديد من المجالات كالاتصال بالموظفين وعملية التسيير والمراقبة .

التساؤل الثاني: هل تساهم الانترنت في تحسين العملية الاتصالية في المؤسسة ؟

- ان مؤسسة اتصالات الجزائر تستخدم تقنية الانترنت في العملية الاتصالية داخلها حيث تعد الشبكة الداخلية للمؤسسة بمثابة العمود الفقري لها وحلقة التواصل بين الموظفين لان هذه التقنية ساهمت بشكل واضح وجلي في تحسين العملية الاتصالية داخل المؤسسة وهذا ما تثبته النتائج المتحصل عليها من الاجابة على اسئلة الاستبيان حول استعمال الانترنت في الاتصال الداخلي للمؤسسة ,ومن خلال هذه التقنية ساهمت في تحسين العملية الاتصالية من خلال التنسيق بين الاقسام والمصالح ,وهذا ما يعكس قوة البنية الاتصالية الداخلية للمؤسسة .

التساؤل الثالث: ماهو واقع استخدام الانترنت بمؤسسة اتصالات الجزائر ؟

- إن اغلب الموظفين لا يواجهون صعوبات في استخدام تقنية الانترنت وإن وجدت هذه الصعوبات تكون اغلبها تقنية محضة .
- لا تشكل اللغة عائق لدى الموظفين في التعامل مع تقنية الانترنت .
- إن معظم الموظفين في مؤسسة اتصالات الجزائر لديهم معرفة مسبقة بتقنية الانترنت ,اما الموظفين الذين يفتقدون لهذه المعرفة استفادوا من تكوين اقوم به المؤسسة بشكل دوري .
- في حالة وقوع اي خلل في الشبكة الداخلة للمؤسسة فإن العمال يعتمدون على اساليب اتصالية كلاسيكية .

خلاصة الجانب التطبيقي :

لقد تعرضنا في هذا الفصل لدراسة حالة التي تناولت استخدام الانترنت وأثرها على العملية الاتصالية داخل مؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة , من خلالها اعتمدنا على توزيع الاستمارة الاستبيان في المؤسسة محل الدراسة , حيث تعرضنا الى تحليل نتائج الاستبيان الذي تم اجرائه في المؤسسة , ومن هنا يمكن القول ان استخدام الانترنت قد ساهم في تحسين العملية الاتصالية من خلال هذه التقنية , وهذا ما يلاحظ من خلال سرعة الاتصال داخل المؤسسة وكذلك في التنسيق بين مختلف الاقسام والمصالح , فيما يبقى الرهان الحقيقي لمؤسسة اتصالات الجزائر يتمثل في مدى قدرتها على الاستغلال الامثل لمزايا هذه الشبكة وتسخيرها لصالح الافراد بالمؤسسة , وعليه اصبح لزاما عليها في إطار تعزيز وتقوية الشبكة الاتصالية الداخلية للمؤسسة , وذلك بالعمل على اعطاء الاهمية الكبيرة للوسائل الحديثة للاتصال في جميع اداراتها ومصالحها لما لها من اثر في العملية الاتصالية , مما ينعكس بشكل اجابي على سير العمل .

خاتمة:

إن تقنية الانترنت في أغلب المؤسسات لها الدور المهم سواء كانت عمومية أو الخاصة , حيث أن لها العديد من المميزات التي تتمتع بها وأهمها تحسين العملية الاتصالية , وتسريع عمليات تبادل المعلومات عبر الشبكات , كما تساعد الانترنت في اتخاذ القرار المناسب المبني على الحقائق والمعلومات , كما يحدث تحولا تدريجيا من الادارة التقليدية إلى الادارة الالكترونية , وهذا يريد من كفاءة المؤسسة وفعاليتها.

- وعليه يستلزم على المؤسسات العمل على البحث عن الوسائل والتقنيات المتبعة لزيادة الرفع الكفاءات سواء البشرية أو الاتصالية أو الانتاجية , وهذا لا يأتي إلا بتوفر بنية تحتية متطورة من شبكات الاتصالات والمعلومات.

وخلصنا أن نختم ببحثنا هذا ببعض التوصيات والمقترحات وتمثل هذهالاحيرة فيمايلي :

.الاهتمام أكثر بالمرء البشري من خلال التوظيف بشكل سليم لأداء المهام الاتصالية بنجاح

.الزيادة في وضع برامج تكوينية بشكل مستمر لتطوير معارف ومهارات الموظفين للوسائل المتطورة لتحقيق أهداف المؤسسة.

. تفعيل وتوسيع استخدامات الشبكات و استغلالها بشكل كلي.

. العمل على تفعيل أمن الشبكات في المؤسسات , وتوطير تقنية حفظ المعلومات على مستوى الخدمات.

. الحرص على الضرورة الجيدة للمعلومات وتبليغها للموظفين حتى تضمن أكبر قدر من تأثير والتجارب.

. القيام بمختلف الدراسات التي تعنى بتكنولوجيا الاتصال الحديثة والتي من شأنها توضح مجالات تطبيقها.

. تصحيح مفهوم تكنولوجيا الاتصال الحديثة على مختلف المستويات أي على مستوى الفرد ومستوى المنظمة والمجتمع ككل.

. تشجيع وظيفة البحث وتطوير في المؤسسة وارساء نظام معلومات بالاعتماد على أحداث التكمولوجيات.

قائمة المراجع :

1. افريت روجرز(ترجمة سامي ناشد),الأفكار المستحدثة وكيف تنشر ,ط1,عالم الكنب ,القاهرة ,1991:
2. تسعديت قدوار ,اثر تكنولوجيا الاتصال على الاذاعة وجمهورها ,مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علوم الاعلام والاتصال , ط3,جامعة الجزائر,2010-2011
3. خالد منصر:علاقة استخدام تكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة باغتراب الشباب الجامعي ,مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علوم الاعلام والاتصال,جامعة الحاج لخضر باتنة 2011-2012
4. حورية بولعويديات ,استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسات الاقتصادية , مذكرة لنيل شهادة المحسّطار في الاتصال والعلاقات العامة ,جامعة منتوري قسنطينة ,2008.
5. محمد الهادي محمد , أساليب التوثيق البحوث العلمية ,ط1, المكتبة الاكاديمية , الجزائر , 1995
6. محمد الغريب عبد الكريم ,مناهج البحث العلمي وطرق اعداد البحوث ط2,ديوان المطبوعات الجامعية ,الجزائر,1999:
7. مورييس أنجرس,منهجية البحث العلمي في العلوم الانسانية ,ترجمة بوزيد صحراوي وآخرون ,ط2,دار القصة ,الجزائر,2006¹
8. علياء سامي عبد الفتاح ,الانترنت والشباب في آليات التفاعل الاجتماعي ط1,دار العالم العربي, القاهرة ,2009
9. عبد المالك الدناني,الوظيفية الاعلامية لشبكة الانترنت,دار الراتب الجامعية 2001,
10. علي العياصرة ,محمد محمود العوده الفاضل ,الاتصال الاداري وأساليب القيادة الادارية في المؤسسات التربوية ,ط1, دار الحامد ,عمان ,2006
- 11.محمد العزاويوأحمد ابو ادريس ,العلاقات العامة المعاصرة وفعالية الادارة , ط1, المكتبة العلمية الزقايق ,القاهرة 1998:
- 12.محمود الجوهري , العلاقات العامة بين الادارة والاعلام , المكتبة الانجلو مصرية القاهرة ,1968

13. محمد مسلم, مدخل الى علم النفس العمل, ط1, دار قرطبة, الجزائر, 2007
14. محمد سلمان العميان, السلوك التنظيمي في منظمة الاعمال, ط2, دار وائل للنشر, عمان, 2005:
15. مختار التهمي و ابراهيم الداوق, مبادئ العلاقات العامة للدول النامية, وزارة التعليم العالي والبحث العلمي, بغداد, 1995
16. خميس السيد اسماعيل, الادارة العامة والتنظيم الاداري في الجمهورية الجزائرية, ط2 ديوان المطبوعات الجامعية, الجزائر, 1676
17. محمد محمد عمر الطنوبي, نظريات الاتصال, مكتبة الاشعاع, الاسكندرية, 2001
18. صالح خليل أبو أصبع, الاتصال والاعلام في المجتمعات المعاصرة, ط1, دار ادم للدراسات, الاردن, 2004,
19. طلعت إبراهيم لطفى, أساليب وأدوات البحث الاجتماعي, دار الغريب للطباعة والنشر, القاهرة, 1995:¹
20. محمد عبد الحميد, البحث العلمي في الدراسات الاعلامية, عالم الكتب القاهرة, 2000
21. اثر استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة على الكفاءة الاتصالية للمؤسسة الاقتصادية من اعداد الطالبين بن حمية حليلة السعدية و غنوم ليلي
22. ربيعة بالحبيب, استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في الاتصال الاداري, مذكرة لنيل شهادة الماستر في تكنولوجيا الاتصال الحديثة, جامعة قاصدي مرياح ورقلة, الجزائر, 2015.
23. محمد موسى محمد الجبري, دور التقنيات الحديثة في تطوير الاتصالات الادارية, مذكرة لنيل شهادة المحسار في العلوم الادارية, اكااديمية نايف العربية, 2013.
24. محمد شوقي شادي, الحاسب الالكتروني ونظم المعلومات, دار النهضة, ط2, لبنان, 2009.
25. محمد تيمور ومحمد علاء الدين, المعلومات وتكنولوجيا الاتصال, دار الفجر للنشر والتوزيع, ط1, القاهرة, 2012.

26. مراد ريس ,اثر تكنولوجيا المعلومات على الموارد البشرية للمؤسسة ,رسالة مجستير في علوم التسيير , جامعة الجزائر
2006.
27. بشير كاوجة , دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين الاتصال الداخلي في المؤسسة الاستشفائية العمومية ,دراسة
حالة مستشفى محمد بوضياف ,ورقلة , مذكرة مجستير قسم علوم التسيير , 2013.
28. محمد الهادي ,تكنولوجيا الاتصالات وشبكات المعلومات ,دط, القاهرة , المكتبة الاكاديمية ,2001.
29. عامر ابراهيم القندلجي , وإيمان فاضل , تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها , ط1, مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع,
الاردن, 2009
30. عامر ابراهيم القندلجي , وإيمان فاضل , تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها , ط1, مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع, الاردن,
2009
31. براهيم سلطان ,نضم المعاومات الادارية , ط 1 ,الدار الجامعية لطبع والنشر والتوزيع الاسكندرية , 2004
32. محمد ابو سمراء ,الاتصال الاداري والاعلامي , ط1, دار اسامة للنشر والتوزيع,الاردن, 2011.
33. عمار بحوش,مناهج البحث العلمي وطرق اعداد البحوث ,ديوان المطبوعات الجامعية
,الجزائر , 1995,

المقابلات :

- مقابلة مع السيد سليمان يعقوبي رئيس مصلحة المستخدمين في مؤسسة اتصالات الجزائر
بورقلة.

الملاحق:

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة قاصدي مرباح ورقلة

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قسم علوم الإعلام والاتصال

ثانية ماستر تكنولوجيا الاتصال الحديثة

استمارة بحث حول:

استخدام الأترانك وأثرها على العملية الاتصالية في المؤسسة العمومية (مؤسسة إتصالات الجزائر بورقلة نموذجا)

تحية إشراف الأستاذ

من إعداد الطالبين:

- حمادي محرز

- بوقصة السعيد

- باوة ياسين

إلى السادة العاملين الإداريين بمؤسسة إتصالات الجزائر بورقلة

نرجو منكم قراءة الاستبيان والإجابة على الأسئلة المتعلقة بدراستنا المتمثلة في - استخدام الأترانك وأثرها على العملية الاتصالية في المؤسسة العمومية - مؤسسة إتصالات الجزائر ورقلة نموذجا - ولكم منا جزيل الشكر والامتنان. نؤكد لكم أن إجاباتكم ستستعمل إلا لغرض علمي محض.

ملاحظة:

- الرجاء وضع علامة (*) أمام الخانة المنصبة للإجابة .
- يمكن اختيار أكثر إجابة على نفس السؤال إذا تطلب الأمر ذلك.
- الرجاء الإجابة على جميع الأسئلة

الموسم الجامعي 2015/2016

الإطار التطبيقي

المحور الأول: البيانات الشخصية:

- 1-الجنس: ذكر أنثى
- 2-السن: أقل من 30 سنة أكبر من 30 سنة
- 3-المستوي التعليمي: متوسط ثانوي جامعي

4- الوظيفة الحالية.....

5- الخبرة المهنية:

- أقل من 5 سنوات من من 5 إلى 10 سنوات أكثر من 10 سنوات

المحور الثاني: الانترنت كأداة إتصالية .

6- هل حاسوبك مرتبط بشبكة الانترنت ؟

- نعم لا

7- ما هي طبيعة الاتصال التي تقوم بها ؟

- داخلية خارجية معا

8- ما هو جيل حاسوبك الذي تستخدمه ؟

- الجيل الاول الجيل الثاني الجيل الثالث الجيل الرابع

9- ماهي درجة تعاملك مع الحاسوب ؟

- جيدة متوسطة

الإطار التطبيقي

10- مامدى إستخدامك للانترنت؟

غالبا احيانا نادرا أبدا

11- ماهي مجالات إستخدام الانترنت ؟

الاتصال بالموظفين الحصول على المعلومات عملية التسيير عملية المراقبة

- المحور الثالث : فاعلية الانترنت في تحسين العملية الاتصالية داخل المؤسسة :

12- مامدى اعتمادك في الاتصال على الانترنت ؟

بدرجة كبيرة بدرجة متوسطة بدرجة صغيرة

السؤال	موافق	محايد	غير موافق
13- الانترنت تسهل الاتصال داخل المؤسسة			
14- إستخدام الانترنت تساهم في تزويد بالمعلومات في الوقت المناسب			
15- إستخدام الانترنت تساهم في تحسين العملية الاتصالية داخل المؤسسة			
16- إستخدام الانترنت تعمل على تخفيض في الجهد والتكاليف في العملية الاتصالية			
17- إستخدام الانترنت يقضي على سلبيات أنواع العملية الاتصالية الاكلاسية			
18- استخدام الانترنت يمكن من التنسيق بين مختلف الاقسام والمصالح داخل المؤسسة			

- المحور الرابع : واقع استخدام الانترنت في مؤسسة إتصالات الجزائر بورقلة :

19- هل تواجه صعوبات في إستخدام الانترنت ؟

نعم
 لا

في حالة الاجابة بنعم ماهي نوعية هذه الصعوبات ؟

لغوية
 تقنية

اخرى تذكر

.....

20- هل تشكل اللغة عائق في تعاملك مع تقنية الانترنت ؟

نعم
 لا

21- هل لديك معرفة مسبقة بتقنية الانترنت ؟

نعم
 لا

الإطار التطبيقي

22- كيف إكتسبت هذه المعرفة ؟

عن طريق المؤسسة
 خارج المؤسسة

23- هل استفدتم من تكوين حول إستخدام تقنية الانترنت ؟

نعم

24- كيف يكون هذا التكوين ؟ على شكل :

ملتقيات
 إجتماعات
 دورات تكوينية
 عبر الانترنت

25- في حالة وقوع خلل في شبكة الانترنت للمؤسسة ماهي الطرق البديلة في الاتصال والعمل ؟

شفوي
 كتابي
 اخرى تذكر

.....

