

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة قاصدي مرباح - ورقلة -

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم علوم الإعلام والاتصال



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر أكاديمي

تخصص تكنولوجيات الاتصال الجديدة

من اعداد الطالبة :

بوخلط شافية

الموضوع

## أثر استخدام الإنترنت على الخدمة في المؤسسة الاقتصادية دراسة حالة بمدينة الوحدة الولائية للبريد - ورقلة -

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ 2016/05/26 أمام اللجنة المكونة من:

الأستاذ(بن بوزيان عبد الرحيم).....(جامعة قاصدي مرباح ورقلة) رئيسا.

الأستاذ(قندوز عبد القادر).....(جامعة قاصدي مرباح ورقلة ) مشرفا.

الأستاذ(بوكرموش عيسى)..... (جامعة قاصدي مرباح ورقلة) مناقشا.

الموسم الجامعي : 2016/2015

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

# إهداء

الحمد لله الذي بنعمته تتم الصالحات نحمد الله عز وجل على إتمام هذا العمل  
إلى من بلغ الرسالة وأدى الأمانة إلى نبي الرحمة ونور العالمين سيدنا محمد صلى الله  
عليه وسلم.

فلنكل بداية نهاية ونهاية ثمرة جمدي أهديه إلى نور عيني إلى رمز الوفاء وجود  
الطاء، إلى من وأوقدت سنين عمرها شموعاً لتنير لي دروب المستقبل أغلى جوهرة  
"أمي"

إلى سدي الحبيب الغالي علي وعلى قلبي "أبي" العزيز

إلى بنابيع القلب رفقاء دربي إخوتي وأخواتي

وإلى كل الأصدقاء والزلاء وإلى كل من لم يكتبه قلبي وذكره لساني وكل من ساهم  
في إنجاز هذه المذكرة وأصحاب الكلمة الطيبة

شافية

# الشكر والتقدير

قال الله تعالى :

(... رَبِّ اجْعَلْ لِي قَوْلًا مَعْرُوفًا وَأَشْكُرْ بِنِعْمَتِكَ الَّتِي أَنْعَمْتَ عَلَيَّ وَعَلَى وَالِدَيَّ وَأَنْ أَعْمَلَ صَالِحًا تَرْضَاهُ وَأَذِلِّ لِي فَسْخَافِي بِرَحْمَتِكَ فِي عِبَادِكَ الصَّالِحِينَ )

صدق الله العظيم

سورة النمل الآية 19

من الجميل الاعتراف بالجميل فالحمد لله وهو المستحق بالثناء و نستعين  
به في السراء و الضراء.

يسعدني أن أتقدم بوافر الشكر والتقدير إلى كل من أمانني في إنجاز  
هذه المذكرة وأخص بالذكر الأستاذ المشرف " قندوز عبد القادر على كل  
نصائحه وار شادته وتوجيهاته خلال مسيرة تحضير هذه المذكرة ، وأيضاً أشكر  
جميع أساتذة قسم علوم الإعلام والاتصال ، وكل عاملين مؤسسة مديرية الوحدة  
الولائية للبريد ورقلة على المعلومات القيمة وكل من أمدني بيد العون من  
قريب أو بعيد .

## ملخص الدراسة :

هدفت الدراسة إلى محاولة التعرف على مدى استخدام تكنولوجيا الإنترنت داخل مؤسسة مديرية الوحدة الولائية للبريد ورقلة وأثر استخدامها على الخدمة .

وكانت إشكالية الدراسة كالتالي :

- كيف يساهم استخدام الإنترنت على الخدمة في المؤسسة الاقتصادية ؟

هذه الدراسة تندرج في اطار الدراسات الوصفية ،ومن أجل تحقيق أهداف الدراسة واستكمال الجانب التطبيقي فقد استخدمت المنهج المسحي التحليلي ، وتم جمع المعلومات اعتمادا على أداتي الملاحظة واستمارة الاستبيان ، حيث تم حصر عينة البحث في 40 مفردة من مجتمع الدراسة الكلي فاخترت بطريقة قصدية تتمثل في عاملين مديرية الوحدة الولائية للبريد ورقلة ، وقد أسفرت الدراسة على مجموعة من النتائج تتمثل في ما يلي :

إن الإنترنت ضرورة أساسية في تبادل المعلومات والبيانات من تكنولوجيا شبكات الاتصال ، وهي عنصر فعال وله تأثير على خدمات المؤسسة ، إذ أنها شبكة تقدم حولا غير محدودة للجهد المبذول في المؤسسة للتوفيق بين سير العمل وتحسين الخدمات من جهة، وقنوات الاتصال من جهة أخرى لتطوير بيئة العمل وجعلها أكثر فاعلية ، فاستخدامها داخل المؤسسة له تأثير إيجابي وسلي ، وبالرغم من وجود عوائق تتخللها فهي ساهمت في تقديم النتائج بدقة ، وتعد شبكة الإنترنت تقنية من التقنيات الحديثة التي تلجأ إليها المؤسسات الحالية خاصة المؤسسات الاقتصادية منها ، وأيضا تؤكد النتائج التي ظهرت على أن استخدام الإنترنت أثناء العمل لم يلغي كليا دور تقنيات الاتصال الأخرى ، وهذا يرجع إلى أن لكل وسيلة اتصال مهام ووظائف تقوم بها ، كما أن للإنترنت دورا بالغا له أثر على خدمات المؤسسة ، إذ تساهم في حل المشكلات الفنية والإدارية بسرعة وتسهل ظروف العمل والاتصال الداخلي وتقديم خدمات متنوعة وجديدة ، وأيضا لها فعالية في المساعدة على توجيه وتصويب القرارات في مختلف المستويات داخل المؤسسة محل الدراسة .

الكلمات المفتاحية : الأثر ، الاستخدام ، الإنترنت ، الخدمة ، المؤسسة الاقتصادية .

### **Abstract:**

The study aimed to try to identify the extent of the use of the intranet technology within an organization unity state directorate of posts and ouargla and the impact on the service used .

The problem of the study are as follows:

- How does the of the intranet to serve in the economic organization?

The study is part of a descriptive studies , and in order to achieve the objectives of the study and the completion of the practical side has used the survey method analytical , and was gathering Information depending on the two tools of observation and form questionnaire , where the sample was in the 40 single of the total study population inventory in a deliberate way intentional represented in workers unity state directorate of posts and ouargla , the study has resulted in a set of results is as follows :

The intranet essential in the exchange of information and data from networks technology, an active ingredient which has an impact on the services of the institution ,as they network offers solutions is not limited to the effort in the organization to reconcile workflow and improve services on the one hand , and communication channels on the other hand to develop the work environment and make it more effective ,their use within the institution has a positive and a negative effect , although there are obstacles interspersed they contributed to the submission of the results accurately, Intranet technology and is one of the modern techniques employed by a companies mainly ones economic existing institution results confirm that appeared on the use of the intranet at work did not entirely eliminate the role of other communication techniques , and the is due to that each way task and function carried out by the network , as the Intranet great role an impact on the services of the institution, as contributing to the solution of technical and administrative problems quickly and make it easier to work and internal communication conditions , and provide a variety of new service , as well as its effectiveness in helping to guide and correct decisions at various levels within the organization under study.

**Keywords:** impact ,use, intranet, service, economic institution.

# قائمة المحتويات

الصفحة	الموضوعات
	الإهداء
	شكر وتقدير
	ملخص الدراسة باللغة العربية
	ملخص الدراسة باللغة الإنجليزية
.I	فهرس المحتويات
.II	فهرس الجداول
.IV	فهرس الأشكال
أ	مقدمة
الإطار المنهجي للدراسة	
4	إشكالية الدراسة
5	تساؤلات الدراسة
5	أسباب اختيار الدراسة
5	أهمية وأهداف الدراسة
6	تحديد مفاهيم الدراسة
8	المنهج المعتمد في الدراسة
9	أدوات جمع البيانات
10	مجتمع البحث وعينة الدراسة
10	الدراسات السابقة
الإطار النظري للدراسة	
الفصل الأول: الإنترنت والخدمات الاتصالية في المؤسسة	
15	المبحث الأول: استخدام الإنترنت في المؤسسة
15	المطلب الأول: مفهوم الإنترنت
16	المطلب الثاني: مزايا شبكة الإنترنت
17	المطلب الثالث: الخدمات الأساسية التي تقدمها الإنترنت
18	المطلب الرابع: أخطار شبكة الإنترنت

20	المبحث الثاني : ماهية الخدمة
20	المطلب الأول : مفهوم الخدمة
21	المطلب الثاني : خصائص الخدمة
22	المطلب الثالث : أنواع الخدمة
23	المطلب الرابع : تصنيف الخدمات
<b>الاطار التطبيقي للدراسة</b>	
<b>الفصل الثاني:دراسة حالة لمديرية الوحدة الولائية للبريد -ورقلة -</b>	
26	<b>تمهيد</b>
26	المبحث الأول :تقديم عام لمديرية الوحدة الولائية لبريد الجزائر- ورقلة-
26	المطلب الأول : نشأة وتعريف مديرية الوحدة الولائية لبريد الجزائر_ورقلة _
28	المطلب الثاني :الخدمات التي تقدمها مديرية الوحدة الولائية لبريد الجزائر_ ورقلة_
30	المبحث الثاني :عرض وتبويب وتفسير وتحليل النتائج
30	المطلب الأول :الإجراءات المنهجية للدراسة
31	المطلب الثاني :العرض والتحليل والتفسير
51	المطلب الثالث :الاستنتاجات العامة للدراسة
خاتمة	
قائمة المراجع	
الملاحق	
	الملحق رقم (1) استمارة الاستبيان
	الملحق رقم (2) الهيكل التنظيمي للمديرية
	الملحق رقم (3) خدمة برقيتك في خدمتك خاصة بالمديرية

## فهرس الجداول

الرقم	عنوان الجدول	الصفحة
01	توزيع مفردات العينة حسب متغير الجنس	31
02	توزيع مفردات العينة حسب متغير السن	32
03	توزيع مفردات العينة حسب متغير المستوى التعليمي	32
04	توزيع مفردات العينة حسب متغير الوظيفة في المؤسسة	33
05	توزيع افراد العينة حسب متغير الخبرة المهنية	33

34	يبين توفر جهاز الكمبيوتر في مكتب العمل حسب رأي أفراد العينة	06
34	يبين توفر شبكات الاتصال في مكان العمل حسب رأي أفراد العينة	07
35	يبين أهم تقنيات الاتصال التي يستخدمها العاملين في أداء العمل	08
35	يبين الوسائل الاتصالية الضرورية لتمرير المعلومات أثناء العمل من طرف المبحوثين	09
36	يبين إتاحة وصول الإنترنت في مكان العمل للمبحوثين	10
36	يبين رأى المبحوثين في استعمال الإنترنت في المؤسسة	11
37	يبين أسباب إنشاء شبكة الإنترنت في المؤسسة	12
37	يبين اللغة التي يستخدمها أفراد العينة في التعامل مع المعلومات على الإنترنت والانترنت	13
38	يبين الخدمات التي تقدمها المؤسسة عبر الإنترنت للمبحوثين	14
38	يبين استخدام الإنترنت من طرف أفراد العينة ومقارنتها في الغاء دور تقنيات الاتصال الأخرى	15
39	يبين نوعية الخدمة التي تقدمها الإنترنت في مجال العمل لأفراد العينة	16
39	يبين المزايا التي تقدمها الإنترنت في مجال العمل داخل المؤسسة.	17
40	يبين مساهمة خدمة الإنترنت في ايجاد حل للمشكلات الفنية والإدارية بسرعة	18
41	يبين مساهمة شبكة الإنترنت في تسهيل ظروف العمل والاتصال الداخلي في المؤسسة	19
41	يبين خدمة الإنترنت ومساعدتها على توجيه وتصويب القرارات في مختلف المستويات	20
42	يبين مساهمة شبكة الإنترنت في تقديم خدمة لبعض القضايا والإجابات الفورية عليها	21
42	يبين أهم السلبيات أو العوائق نتيجة استخدام الإنترنت في مجال العمل داخل المؤسسة	22
43	يبين الفوائد المتحصل عليها جراء استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال في المؤسسة حسب رأي المبحوثين	23
43	يبين رأي أفراد العينة في تصفح الموقع الإلكتروني للمؤسسة	24
44	يبين محتويات ومزايا الموقع الإلكتروني للمؤسسة حسب رأي المبحوثين	25
44	يبين تحفيز استخدام تكنولوجيا شبكات الاتصال في المؤسسة حول مشاركة المستخدمين	26
45	يبين أهم العوائق والسلبيات التي تنشأ جراء استخدام تكنولوجيا شبكات الاتصال	27
45	يبين رأى المبحوثين في استعمال الإنترنت في المؤسسة وعلاقتها بمتغير الجنس	28
46	يبين رأى المبحوثين في استعمال الإنترنت في المؤسسة وعلاقتها بمتغير المستوى التعليمي	29
47	يبين أسباب إنشاء شبكة الإنترنت في المؤسسة وعلاقتها بمتغير السن	30
47	يبين تأثير متغير الخبرة المهنية وعلاقتها بأسباب إنشاء شبكة الإنترنت في المؤسسة حسب رأي المبحوثين	31
48	يبين تعامل أفراد العينة مع المعلومات على الإنترنت والانترنت وعلاقتها بمتغير المستوى التعليمي	32
48	يبين نوعية الخدمة التي تقدمها الإنترنت وعلاقتها بمتغير الجنس	33
49	يبين نوعية الخدمة التي تقدمها الإنترنت وعلاقتها بمتغير الوظيفة في المؤسسة	34
50	يبين تأثير متغير المستوى التعليمي بأهم السلبيات أو العوائق نتيجة استخدام الإنترنت في مجال العمل داخل المؤسسة	35



## فهرس الأشكال

الرقم	عنوان الشكل	الصفحة
01	مخطط يوضح نموذج للإنترنت والإكسترنات و جدار النار	20
02	دائرة نسبية تبين توزيع مفردات العينة حسب متغير الجنس	31
03	دائرة نسبية تبين توزيع مفردات العينة حسب متغير السن	32
04	دائرة نسبية تبين توزيع مفردات العينة حسب متغير المستوى التعليمي	32
05	دائرة نسبية تبين توزيع مفردات العينة حسب متغير الوظيفة في المؤسسة	33
06	دائرة نسبية تبين توزيع افراد العينة حسب متغير الخبرة المهنية	33

مقدمة

## مقدمة

شكلت التطورات المتلاحقة لتكنولوجيا الاتصال إحدى أهم سمات العصر الحالي بل وقد بلغت درجة الاعتماد على مخرجات التقنيات الحديثة ابرز المحاكاة الفاصلة بين دول العالم تقدما وتأخرا ، ولم يشهد الإنسان عبر تاريخه الحديث ، انفجارا مشابها للمعلومات والبيانات وطرق التواصل كالذي يعاشره حاليا الأمر الذي فرض توجهها عالميا لدمج تكنولوجيا الاتصال ضمن أساليب الحياة اليومية . هذا وان كانت الإحاطة بجديد هذه التكنولوجيا الاتصالية عملية في غاية التعقيد نظرا لتلك السمة المتجددة التي تتصف بها كل التقنيات، إذ يعتبر الاتصال بمختلف شبكاته العنصر المهم في هذه التكنولوجيا فأصبح جزءا لا يتجزأ من أولويات المنظمات والمؤسسات ،وقد اقتضت الوسائل المستخدمة في هذا الاتصال على بعض التكنولوجيا العادية ومع تطور تكنولوجيا الاتصال الحديثة ،سارعت بعض المؤسسات الاقتصادية إلى تبنيها لزيادة سرعة الاتصال الداخلي لها ولضمان فعالية أكبر ومرونة للمؤسسة .

حيث تنوعت وتطورت تكنولوجيا شبكات الاتصال ولم تعد الآن مجرد نوع من الترف تنبأها بها المجتمعات أو المنظمات وإنما أصبحت ركيزة أساسية في تطور المؤسسات وتحقيق الرفاهية المنشودة وتعتبر المطلب الأساسي لنجاح المنظمات بمختلف أشكالها ، إذ تعتبر الإنترنت من أهم الثورات التكنولوجية في العصر الحديث الذي أذى على حدوث تغيرات جوهرية في كافة مجالات الحياة منها المجال الاقتصادي الذي يعتبر أكثر المجالات التي تأثرت بظهوره الإنترنت ،وتعد شبكة الإنترنت من بين الوسائل الاتصالية التي جمعت بين العديد من الوسائل الأخرى فهي ببساطة مجموعة من أنظمة توزيع المعلومات ( information distribution Systems ) وتقوم بتطبيق تكنولوجيا الإنترنت والمعايير الخاصة عبر شبكة محلية داخلية لشركة أو مؤسسة<sup>1</sup>.

كما تمكن الإنترنت أو خادم الإنترنت من توسيع محيط نشاط المنظمة ،فهي تعد من دعائم برمجيات العمل الجماعي إذ يتم الاجراء الواحد أو المستند الواحد ان يعمل به أكثر من شخص معا في وقت واحد وكل فيما يخصه ، فهي تطرح خدمات اتصالية ومعلوماتية افتراضية عديدة في المؤسسة ،كتنظيم وتسيير العمل والتواصل الجيد مع فروعها .

إذ يفترض أن لكل شبكة اتصال خدمات وحلول واقعية لقطاعات عديدة ، فإن المؤسسات باختلاف أنواعها حاليا تستخدم تكنولوجيا الإنترنت ،وهي شبكة حاسبات آلية خاصة بالمنظمة تركز على استعمال بروتوكولات ومعايير الانترنت<sup>2</sup> وتهدف إلى تسهيل تقاسم المعلومات وانتشارها خلال حدود المنظمة ومنظمتها الفرعية بين الأفراد والمجموعات باستخدام الرسالة الإلكترونية

ومن هذا المنطلق سنحاول الكشف في هذه الدراسة على الخدمات التي تقدمها مديرية الوحدة الولائية لبريد الجزائر ورقلة وكيف أثرت الإنترنت على الخدمة في هذه المؤسسة ،ولقد تم هيكلة الموضوع على أساس التقسيم إلى ثلاث فصول :الفصل

<sup>1</sup> خضر مصباح الطيطي ، إدارة تكنولوجيا المعلومات ،دار الحامد للنشر والتوزيع، ط1 ،عمان الأردن، 2012 م ،ص45.

<sup>2</sup> عبد الوهاب مصطفى رضا، الإنترنت ،مراجعة وإعداد خالد العمري ،دار الفاروق للنشر والتوزيع، القاهرة، 1998م، ص6.

الأول\_ تناول الجانب المنهجي للدراسة منها إشكالية الدراسة بتحديد المشكلة وعرض التساؤلات مروراً بأسباب اختيار الموضوع، فأهمية وأهداف الدراسة، ثم التطرق إلى تحديد المفاهيم، والمنهج وأدوات جمع البيانات، وعرض مجتمع البحث وعينة الدراسة، لنقف عند الدراسات السابقة .

وتطرق في الفصل الثاني إلى الإنترنت والخدمات الاتصالية في المؤسسة، وكان فيه أولاً الإنترنت، والذي شمل مفهومها ومزاياها والخدمات التي تقدمها مروراً بالأخطار التي تنجم عنها، أما ثانياً الخدمات وجاء فيه مفهومها وخصائصها ومختلف أنواع الخدمات وأخيراً تصنيفاتها .

أما بالنسبة للفصل الثالث جاء فيه الإطار التطبيقي الذي شمل تقديم عام حول مديرية الوحدة الولائية لبريد الجزائر ورقلة وتقديم نشأتها وتعريفها وإبراز الهيكل التنظيمي لها، مع مختلف الخدمات التي تقدمها مروراً بالإجراءات المنهجية للدراسة ثم عرض وتحليل وتفسير نتائج الاستبيان لتكون آخر مرحلة خاتمة هذه الدراسة .

# الإطار المنهجي للدراسة

- الإشكالية
- تساؤلات الدراسة
- أسباب اختيار الموضوع
- أهمية وأهداف الدراسة
- تحديد مفاهيم الدراسة
- المنهج المعتمد في الدراسة
- أدوات جمع البيانات
- مجتمع البحث وعينة الدراسة
- الدراسات السابقة

# الإشكالية

يعد التقدم التكنولوجي من أهم التغيرات التي ساهمت في إحداث تحول جذري في أنماط العمل المؤسساتي في ظل اقتصاد المعرفة ،حيث اهتمت المؤسسات الاقتصادية بتكثيف الاستفادة من تكنولوجيا الإعلام والاتصال بغية ابتكار خدمات مستحدثة وتطوير أساليب تقديمها .

إذ تعيش المؤسسة الاقتصادية الحديثة تنافسا حادا في جميع المجالات ،فلا يمكن لأي مؤسسة البقاء الدائم ما لم تسعى نحوى اكتساب قدرة تنافسية تمكنها من مواجهة باقي المؤسسات وذلك بواسطة أداء منسجم حتى تكون في مستوى العملاء وتحسن عوائدها .

و شهد العصر الحالي تقدما تكنولوجيا كبيرا ،احتل فيه قطاع المعلومات والاتصالات الصدارة بين القطاعات التقليدية الأخرى ،حيث أصبحت المعلومة أو المعلومات مصدرا أساسيا ذات تأثير قوي وواضح على جميع الأنشطة التي يقوم بها الأفراد أو المؤسسات ، وقوة هذه الأخيرة تتوقف على امتلاكها لأكبر قدر من المعلومات ذات اصناف مختلفة ،ومعرفة كيفية التحكم فيها وتصنيفها وتنظيمها ثم إرسالها ،ومن أجل ذلك تم استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة لقدرتها الهائلة على التخزين وسرعتها الفائقة في الاسترجاع ،ومن بين انواع تكنولوجيا الاتصال الإنترنت فهي تنتمي للمبتكرات الجديدة التنافسية المتجددة ،ضمن اهم البنى التحتية للمؤسسات وكمدخل مهم من مدخلات المؤسسة الحديثة ،التي تريد ان تواكب التطورات القائمة ،إلا أن توظيف مثل هذه التكنولوجيا في المؤسسات يتطلب تفعيل استخدامها في تسيير خدمات المؤسسة حيث لا يمكن إحداث تغيرات قصوى إلا إذا كانت تتحملها التغيرات في الاتصالات ،إذ ساهم ظهور تكنولوجيا الإعلام والاتصال إلى ظهور الاقتصاد الشبكي الرقمي المفتوح ،الذي نقل المؤسسة التقليدية إلى مؤسسة مفتوحة تقدم منتجاتها وخدماتها إلى كل الأفراد في أي وقت ومكان .

وفي خضم هذا السياق لم تبق تكنولوجيا الإعلام والاتصال مجرد دعامة اتصالية ،ولكنها أضحت عاملا إنتاجيا مهما في المؤسسة الاقتصادية .

ولم يتوقف اثر تكنولوجيا الاتصال على اتصال المؤسسة فقط بل تجاوز ذلك إلى خلق أسلوب جديد للإدارة الحديثة يختلف عن الأسلوب السابق ولقد أسهمت في تغيير مضامين وظائف العملية الإدارية التقليدية في المؤسسة داخليا وخارجيا من تخطيط وتنظيم ورقابة وتنسيق وإتخاذ قرارات ،ولم يقتصر هذا الأثر على هذا النحو فقط بل ساهم في رفع مستوى الإنتاجية وتحسين الأداء وتغيير نمط الخدمة... الخ

ومن هذا المنطلق هذا ما جعلني أقف عند هذه المؤسسة لدراسة الإشكالات الآتي :

### كيف يساهم استخدام الإنترنت على الخدمة في المؤسسة الاقتصادية ؟

#### ❖ التساؤلات الفرعية للدراسة :

- 1) ماهو الغرض من اعتماد المؤسسة الاقتصادية للإنترنت وماهي مزاياها ؟
- 2) ماهو أثر استخدا م الإنترنت على مستوى أداء المؤسسة من خلال خدماتها التي تقدمها ؟
- 3) ماهي السلبيات والصعوبات التي تواجهها المؤسسة الاقتصادية جراء تبنيها للإنترنت؟
- 4) ماهو دور الإنترنت على الخدمة في المؤسسة الاقتصادية بالنسبة للتقنيات الاتصالية الأخرى ؟

#### ❖ أسباب اختيار الموضوع :

- 1) تماشي الموضوع مع طبيعة التخصص المتبع.
- 2) الرغبة في الإطلاع على الإنترنت ومدى مقدرتها على تحقيق الكثير من المنافع والخدمات للمؤسسة الاقتصادية .
- 3) الرغبة في معرفة وضع المؤسسة الاقتصادية في مجال استخدامها للإنترنت وعلاقتها بالخدمات .
- 4) إثراء المكتبة الجامعية التي تفتقر إلى مراجع مثل هذه المواضيع المتخصصة.
- 5) محاولة إضافة جديدة للمواضيع السابقة من خلال تشخيص وضع المؤسسة في المجال التكنولوجي.

#### ❖ أهمية الدراسة :

تساهم هذه الدراسة إلى معرفة الفجوة في تطبيق الإنترنت في المؤسسة بالنسبة لقطاع الخدمات و كذلك التعرف على أثر هذا الاستخدام على الخدمة ، حيث إن أهمية هذا الموضوع تنطلق من أهمية الاتصال في المؤسسة باستخدام تكنولوجيا الاتصال (الإنترنت) وما يصاحبها من شبكات اتصال أخرى ، و تقديم تقييم واقعي لمدى استخدام الإنترنت في المؤسسة الاقتصادية و الوقوف على عناصر ومحاور الثروة العلمية والتكنولوجية التي تواجه الاقتصاد فهي تغير الطابع التقليدي من خلال تقديم خدمات متطورة تعتمد على الإنترنت .

#### ❖ أهداف الدراسة:

- 1) تقديم إطار نظري وتطبيقي يربط بين الإنترنت والخدمة في المؤسسة الاقتصادية .
- 2) التعرف على مستوى الخدمة التي تقدمها المؤسسة الاقتصادية.
- 3) الإشارة إلى الوضع الحالي وتقديم تصور حوله وكيف أثرت الإنترنت في ذلك .
- 4) رصد الآثار الإيجابية والسلبية المنجزة عن اعتماد المؤسسة للإنترنت.
- 5) اختبار أثر استخدام الإنترنت بأبعادها المختلفة على الخدمة في المؤسسة .

### ❖ تحديد مفاهيم ومصطلحات الدراسة:

يعتبر تحديد المفاهيم و المصطلحات العلمية أمرا لا بد منه في الدراسات و البحوث العلمية ويرجع ذلك إلى المفاهيم التي تتعدى في البحوث الاجتماعية و الإعلامية تبعا لتلك المجتمعات و خصائصها و كما أن الباحثين أنفسهم اختلفوا حول إعطاء مفهوم واحد لظاهرة معينة ، حيث قد يواجه الباحث مصطلحا غامضا أو غير محدد و يُجتمَل أكثر من مفهوم مما يتطلب منه تحديد المصطلح ليتفق مع نفسه ومع القارئ على مدلول معين للمصطلح حتى يصلح فهمه و ليجعل من نتائجه أكثر دقة .<sup>1</sup>

### - 1 / الإنترنت :

#### التعريف الاصطلاحي:

يرى **j.n.yolin** أن الإنترنت : عبارة عن شبكة داخلية ،تستعمل تكنولوجيا الإنترنت وتكون فيها المعلومات في متناول العاملين بالمؤسسة فقط.<sup>2</sup>

وتعرف أيضا الإنترنت أنها شبكة خاصة لمؤسسة تمكن المستخدمين الموجودين فيها فقط من الاستفادة من خدمات الشبكة ولا تسمح لأي مستخدم من خارج المؤسسة او الشركة من الاستفادة من خدمات هذه الشبكة ، و الإنترنت هي في الواقع نسخة مصغرة من شبكة الإنترنت تعمل داخل المؤسسة يستطيع العاملون في هذه المؤسسة وحدهم الوصول إلى المعلومات الموجودة فيها.<sup>3</sup>

ويشير تعريف آخر على أن الإنترنت تقدم خدمات متنوعة و ربما تسمح إدارة الشركة بإعطاء موافقة خاصة للأشخاص الغير العاملين فيها مثل الموردين أو العملاء الكبار للاستفادة من موارد الإنترنت باستخدام نظام الحماية و السيطرة و تقنيات الرقابة على المعلومات مثل برامج جدران النار fire walls و غيرها، إذ تستطيع المؤسسات حماية موارد الشبكة وضمان الاستخدام لها .<sup>4</sup>

#### التعريف الإجرائي:

<sup>1</sup> حسان الحلاق، مقدمة في مناهج البحث العلمي، دار النهضة العربية ط 1 بيروت لبنان 2010 ص119، 118 .

<sup>2</sup> سلوى محمد الشرف ، دورة ادارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات في تحقيق المزايا التنافسية في المصارف العاملة في قطاع غزة ،مذكرة ماجستير ،الجامعة الإسلامية غزة ،عمادة الدراسات العليا ،2008م، ص64.

<sup>3</sup> بشير عباس العلاق ،تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتطبيقها في مجال التجارة النقالة ،المنطقة العربية للتنمية الإدارية ،عمان ، 2007م، ص20.

<sup>4</sup> المرجع نفسه ،ص 20.



هي عبارة عن شبكة داخلية في المؤسسة أو الشركة تستخدم من طرف الموظفين أو العاملين الموجودين فيها، وباستخدامها يمكن الوصول إلى مختلف تقنيات وخدمات هذه الشبكة للحصول على المعلومات والبيانات المراد الاستفادة منها.

### (2) تعريف الخدمة:

✓ لغة: جمع خِدْمٍ - خِدْمَاتٍ - من مصدر خَدَمَ، وهي وسيلة لتوصيل قيمة إلى العملاء عن طريق تيسير النتائج التي يريد العملاء تحقيقها.<sup>1</sup>

### ✓ التعريف الاصطلاحي:

يمكن تعريف الخدمة على أنها "أي نشاط أو سلسلة من الأنشطة ذات طبيعة غير ملموسة في العادة ولكن ليس ضرورياً أن تحدث عن طريق التفاعل بين المستهلك وموظفي الخدمة أو الموارد المادية أو السلع أو الأنظمة والتي يتم تقديمها كحلول لمشاكل العميل".<sup>2</sup>

وتعرف أنها أي نشاط أو إنجاز أو منفعة يقدمها طرف ما لطرف آخر، وتكون أساساً غير ملموسة، ولا تنتج عنها أي ملكية، وإن إنتاجها وتقديمها قد يكون مرتبطاً بمنتج مادي ملموس أو لا يكون وهي أيضاً نشاط الإنسان الموجه لإشباع الحاجات بحيث لا يكون ملموساً<sup>3</sup>

### - التعريف الإجرائي:

الخدمة هي النشاط غير الملموس، الذي يهدف أساساً إلى إشباع رغبات ومتطلبات العملاء، بحيث لا يرتبط هذا النشاط ببيع سلعة أو خدمة أخرى، إذ تتضمن الخدمات كلاً من الخدمات المهنية، مثل المحاماة والمحاسبة والخدمات الصحية، وكذلك المالية مثل خدمات البنوك، والنقل، والإسكان والنظافة... الخ

### (3) تعريف المؤسسة الاقتصادية:

### ✓ التعريف اللغوي:

إن كلمة مؤسسة عندما نبحث عن أصلها فهي في الواقع ترجمة لكلمة "Entreprise".<sup>4</sup>  
المؤسسة عموماً حسب ما ورد في المنجد الأبيدي مأخوذة من فعل أسس وتعني جمعية أو شركة.<sup>5</sup>

<sup>1</sup> مروان العطية، معجم المعاني الجامع معجم عربي عربي، دار النوادر، مصر، 2012، م، ص100.

<sup>2</sup> الضمور هاني حامد، تسويق الخدمات، دار وائل للنشر والتوزيع، ط1، الأردن عمان، 2002، م، ص17.

<sup>3</sup> المرجع نفسه، ص18.

<sup>4</sup> عمر صخري، اقتصاد المؤسسة، ديوان المطبوعات الجامعية، ط2، الجزائر، 1995، م، ص24.

<sup>5</sup> المنجد الأبيدي، المؤسسة الوطنية للكتاب، ط4، بيروت، 2003، ص40.

### ✓ التعريف الاصطلاحي:

المؤسسة الاقتصادية كما حدد مفهومها دادي ناصر<sup>1</sup>: كل تنظيم اقتصادي مستقل ماليا في إطار قانوني واجتماعي معين، هدفه دمج عوامل الإنتاج أو تبادل السلع أو خدمات، تختلف باختلاف الحيز الزماني والمكاني الذي يوجد فيه وتبعاً لحجم ونوع نشاطه<sup>1</sup>.

وتعرف أيضاً أنها: مجموعة من الطاقات البشرية والموارد المادية (طبيعية كانت أو مالية أو غيرها...) والتي تشتغل فيما بينها وفق تركيب معين وتوليف محدد قصد إنجاز وأداء المهام المنوط بها من طرف المجتمع<sup>2</sup>.

ويعرفها فيلنساو بيروا: هي منظمة تجمع تعريف دوري وكفاءات مختلفة تستعمل رؤوس الأموال وقدرات من أجل إنتاج سلعة ما، والتي يمكن أن تباع بسعر أعلى مما تكلفته<sup>3</sup>.

### ✓ التعريف الإجرائي:

هي منظمة أو هيئة عامة أو خاصة تضم مجموعة من الإمكانيات والطاقات البشرية والمادية لغاية تحقيق أهداف الإدارة العليا باستعمال الأساليب والوسائل المتاحة وذلك وفق تنظيم محدد ودروس مسبقة.

### ❖ المنهج المعتمد في الدراسة :

**المنهج**: هو الأداة أو الوسيلة التي تعتمد وترتكز عليها المجتمعات في تحقيق أهدافها ومكانها داخل وخارج المؤسسات التربوية التعليمية حيث يمارس المتعلمون كل قيم ومبادئ وتصورات المجتمع الذي يعيشون فيه وينتمون إليه، مستخدمين كل ما يملكون من قدرات بدنية وعقلية وخلفيات ثقافية، لغرض تحقيق ما يصبون إليه من توجهات وطموحات وتطلعات تسعدهم وتسعد مجتمعهم فيتقدم ويرقى بأفراده<sup>4</sup>.

واعتمدت في هذه الدراسة عن المنهج المسحي التحليلي بالنظر إلى طبيعة الموضوع، وهذا من خلال جمع مختلف المعلومات والبيانات المرتبطة بالموضوع، ومحاولة تحليلها ومناقشتها للوصول إلى نتائج يمكن تعميمها.

فالمنهج المسحي: هو المنهج الذي يشجع على التعبير الكمي عن الظواهر وتناولها احصائياً وبالتالي امكانية اختيار الفروض والوصول إلى نتائج موضوعية<sup>5</sup>.

<sup>1</sup> حورية بولعويديت، استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية، دراسة ميدانية بمؤسسة سونلغاز فرع تسيير شبكة نقل الغاز بالشرق قسنطينة، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في الاتصال والعلاقات العامة، جامعة منتوري قسنطينة، 2007-2008م ص24.

<sup>2</sup> احمد طرطار، تقنيات المحاسبة العامة في المؤسسات، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2002م، ص14.

<sup>3</sup> بوحنية قوي، الاتصالات الإدارية داخل المنظمات المعاصرة، ديوان المطبوعات الجامعية، 2010 م، ص14.

<sup>4</sup> مروان عبد المجيد ابراهيم، أسس البحث العلمي لإعداد الرسائل الجامعية، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، ط1، عمان، 2000م، ص61.

<sup>5</sup> احمد بدر، مناهج البحث في الاتصال والرأي العام والإعلام الدولي، دار قباء، القاهرة، 1997م، ص119.

### ❖ أدوات جمع البيانات:

لقد وضعت العلوم الانسانية على غرار العلوم الطبيعية ادوات وتقنيات من اجل تفحص الواقع، وهذه الوسائل والتقنيات هي التي تنظم عملية جمع المعطيات والتقصي الضروري من الناحية المنهجية وذلك بصفة نهائية. ونظرا لأهداف الدراسة والمنهج المستخدم اعتمدت في انجاز هذه الدراسة على ادوات جمع البيانات والمعلومات التالية: الملاحظة واستمارة الاستبيان التي يتوفر فيهما بيانات ومعلومات أولية لم تكن متواجدة من قبل، ويتوقف قرار تبني هذه الادوات على التقسيم الموضوعي للإمكانات وحدود الدراسة نفسها .

#### ● الملاحظة:

تعتبر الملاحظة من العناصر المنهجية التي يعتمد عليها في جمع المادة العلمية والحقائق من مكان اجراء الدراسة، وذلك ان الملاحظة هي مشاهدة الظاهرة محل الدراسة عن كتب في اطارها المتميز، وفقا لظروفها الطبيعية.<sup>1</sup> الملاحظة لغة هي المشاهدة المركزة بكل اهتمام لشيء ما، أو لحادثة ما، أو لظاهرة معينة من أجل دراستها واستخلاص النتائج منها. ولهذا ينبغي أن يكون للباحث الاستعداد الكامل أو القدرة على الملاحظة أو على الأقل تنمية هذا الجانب لأن الملاحظة تتطلب حسا مرهفا<sup>2</sup>

والملاحظة كوسيلة بحثية تتمتع بفوائد كبيرة تميزها عن الوسائل الأخرى، حيث تعطي للباحث امكانية ملاحظة سلوك وعلاقات وتفاعلات المبحوثين والاضطلاع على انماط وأساليب معيشتهم، وتتيح للباحث ملاحظة الأجواء الطبيعية غير المصطنعة لمجتمع البحث، حيث أن المبحوثين لا يعرفون أن سلوكهم وعلاقتهم وتفاعلاتهم تحت الدراسة والفحص لذي يكون تصرفهم طبيعيا وتكون هذه العلاقات والتفاعلات سليمة وبعيدة عن التصنع والتكلف.<sup>3</sup>

- تمكننا عملية الملاحظة من التسجيل المباشر عقب وقوع السلوك، وتيسر لنا الحصول على معلومات لا يمكن اخدها بوسائل اخرى.<sup>4</sup>

#### ● استمارة الاستبيان:

يعتبر الاستبيان من أدوات البحث الشائعة الاستعمال في العلوم الإنسانية، خاصة في علوم الإعلام والاتصال حيث يستخدم في الحصول على معلومات دقيقة لا يستطيع الباحث ملاحظتها بنفسه في المجال المبحوث وقد استخدمت أسلوب الاستبيان كأداة رئيسية في البحث<sup>5</sup>

حيث يعرف الاستبيان على انه اداة ملائمة للحصول على المعلومات والبيانات وحقائق مرتبطة بواقع معين اذ يقدم الاستبيان في شكل عدد من الاسئلة يطلب الاجابة عنها من قبل عدد من الافراد المعنيين بموضوع الدراسة، و بالنسبة الاستمارة فهي تلك

<sup>1</sup> أحمد بن مرسل، مناهج البحث في علوم الإعلام والاتصال، ديوان المطبوعات الجامعية، ط2، الجزائر، 2005م، ص214.

<sup>2</sup> محمد مسلم، منهجية البحث العلمي، دار الغريب للنشر والتوزيع، ط2، الجزائر، 2004م، ص41.

<sup>3</sup> حسن محمد الحسن، الأسس العلمية لمناهج البحث الاجتماعي، دار الطليعة، ط2، بيروت، 1996م، ص107.

<sup>4</sup> صلاح الدين شروخ، منهجية البحث العلمي، دار العلوم للنشر والتوزيع، عنابة 2003 م ص 187.

<sup>5</sup> محمد عبد الحميد، البحث العلمي في الدراسات الإعلامية، عالم الكتب، القاهرة، 2000م، ص106.

الصحيفة التي يقوم الباحث بتدوين مجموعة من الاسئلة فيها والتي توجه الى المبحوثين وتستهدف جمع بيانات ومعلومات عن سلوكهم ومواقفهم وآرائهم بشأن قضية ما من القضايا <sup>1</sup>.

### ❖ مجتمع البحث وعينة الدراسة:

يعرف مجتمع البحث حسب مادلين قرافيت "grawitz" انه :

"مجموعة عناصر له خاصية وعدة خصائص مشتركة تميزها عن غيرها من العناصر الأخرى، والتي يجري عليها البحث أو التقصي <sup>2</sup>."

والعينة هي عبارة عن مجموعة جزئية من مجتمع الدراسة يتم اختيارها بطريقة معينة وإجراء الدراسة عليها من ثم استخدام تلك النتائج وتعميمها على كامل مجتمع الدراسة الأصلي <sup>3</sup>.

إن مجتمع البحث في هذه الدراسة هو مجموعة العاملين بمؤسسة مديرية الوحدة الولائية للبريد ورقلة وبالنسبة لعينة الدراسة هي عينة قصدية الاختيار وتمثل في هؤلاء العاملين بما يتناسب في تحقيق أهداف وأغراض البحث محل الدراسة .

### ❖ الدراسات السابقة :

إن إطلاع الكتاب أو الباحثين على معظم أو مجمل الدراسات التي تناولت نفس الموضوع أو جانب منه يعد امرا هاما في توسيع مجال المعرفة العلمية لديه أو استكمال جانب لم تتناوله الدراسات السابقة لذلك من المهم أن يقوم الباحث بالكشف عن الدراسات السابقة لتفادي عملية تكرار دراسة الموضوع نفسه، فضلا عن أن هذه الدراسات تتضمن قوائم بالمراجع الهامة التي اعتمدت عليها، فتفيد الباحث في التعرف على الكثير من مراجعه ومصادره لذلك حاولت قدر الإمكان الحصول على دراسات سابقة أو مشابهة لهذه الدراسة، وقد اسفر جهدي على الحصول على بعضها فيما يلي:

### الدراسة الأولى :

دراسة بعنوان " أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات في جودة الخدمة في المصارف التجارية.

(دراسة مقارنة) من إعداد زايد علي عبد الخالق المنزوع، أطروحة مقدمة لنيل درجة الدكتوراه في إدارة الأعمال، جامعة حلب كلية الاقتصاد سنة 2013م.

هدفت الدراسة إلى بيان أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات في جودة الخدمة في المصارف التجارية اليمنية، دراسة مقارنة بين المصارف الحكومية والخاصة العاملة في العاصمة صنعاء واستخدمت لأغراض جمع البيانات وتحليلها استبانة، وزعت على مقياسين

<sup>1</sup> شلي محمد، المنهجية في التحليل السياسي، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1997م، ص242.

<sup>2</sup> موريس أنجرس، منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية، (ترجمة بوزيد صحراوي وآخرون)، دار القصة، ط2، الجزائر، 2006م، ص62.

<sup>3</sup> محمد عبيدات وآخرون، منهجية البحث العلمي، القواعد والمراحل والتطبيقات، دار وائل للطباعة والنشر، ط2، عمان، 1999م، ص84.

، توجه الأول إلى قياس أبعاد تكنولوجيا المعلومات (الأجهزة والمعدات والبرمجيات والموارد البشرية، وشبكات الاتصال، وقواعد البيانات ) والثاني هو عبارة عن مقياس servoual

لقياس جودة الخدمة المصرفية عن طريق أبعادها الخمسة (الملموسة و الاعتمادية ، وسرعة الاستجابة ، والثقة في التعامل والتعاطف )

ولقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي وأسلوب الدراسة الميدانية واعتمد على الملاحظة والمقابلة والاستبيان كأدوات لجمع البيانات وأجرى الباحث الدراسة على عينة من عملاء المصارف التجارية (الحكومية والخاصة) والعاملين فيها ، وبلغت عينة الدراسة (220) عميلاً و(120) عاملاً.

وتوصل الباحث إلى مجموعة من الاستنتاجات أهمها:

- وجود تفاوت في مستوى استخدام تكنولوجيا المعلومات بين المصارف فالمصارف الخاصة هي الأكثر استخداماً لتلك الأدوات.
- أثبتت الدراسة وجود نقص في عدد الكوادر المؤهلة المتخصصة في مجال تكنولوجيا المعلومات بالإضافة إلى محدودية الخطط والبرامج الخاصة .
- أن مستوى وجود الخدمات المصرفية في القطاعين (الحكومي والخاص) لا ترقى إلى مستوى توقعات العملاء في أغلب أبعاد وجود الخدمة.<sup>1</sup>

## الدراسة الثانية :

دراسة بعنوان " جودة الخدمات وأثرها على رضا العملاء (دراسة ميدانية في المؤسسة المينائية لسكيكدة ، من إعداد بوعنان نور الدين جامعة محمد بوضياف لمسيلة ،مقدمة ضمن متطلبات الحصول على شهادة الماجستير تخصص علوم التسيير فرع التسويق السنة الجامعية 2006/2007.

الهدف من هذه الدراسة هو تقديم إطار نظري يحدد ويعرف مختلف المفاهيم المتعلقة بالجودة باعتبارها مدخل إداري حديث وقد ركزت بصورة أساسية على الخدمات من حيث مؤشرات ونماذج تقسمها بالإضافة إلى التطرق إلى نظام الإصغاء كمصدر لمعرفة حاجات وتوقعات العملاء الذي بدر ويمكن من تحديد الأنشطة التي تؤدي إلى إرضاء العملاء عن الخدمات التي تقدمها المؤسسة من أجل إيجاد الأساليب الكفيلة لتحسين جودة الخدمات .

حيث اعتمد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي وبالنسبة لأداة جمع البيانات ركز على الاستبيان .

ولقد توصل الباحث إلى مجموعة من النتائج أهمها :

<sup>1</sup> زايد علي عبد الخالق المنزوع ، "أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات في جودة الخدمة في المصارف التجارية " أطروحة مقدمة لنيل درجة الدكتوراه في إدارة الأعمال ، جامعة حلب كلية الاقتصاد سنة 2013م.

أن وجود عنصر الجودة في الخدمات المينائية أصبح ضروريا أو ضرورة تتطلبها التغييرات الاقتصادية، وتطور سوق الخدمات المينائية الذي سمح بدخول الكثير من المؤسسات الخاصة مجال التصدير والاستيراد مما خلق جوًّا من المنافسة بين المؤسسات المينائية الجزائرية لجلب عدد أكبر من المتعاملين ، لذلك تم تسليط الضوء على الجودة في الخدمات وسبل تطويرها لزيادة الحصة السوقية للمؤسسات المينائية وضمان بقائها وإستمراريتها بالحفاظ على العملاء الحاليين وجلب عملاء جدد.<sup>1</sup>

### الدراسة الثالثة:

دراسة بعنوان : مساهمة التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال في دعم المشاركة التنظيمية (دراسة ميدانية بمؤسسة أرسيلور ميتال تبسة (Arcelor Mittal) من اعداد : فوزي منصوري ، جامعة باجي مختار عنابة ، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير ، كلية الآداب والعلوم الإنسانية والاجتماعية ، شعبة الاتصال والتنمية المستدامة للمؤسسات عام 2010م / 2011م .

هدفت المذكرة لموضوع مساهمة التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال في دعم المشاركة التنظيمية، وهي عبارة عن دراسة ميدانية أجريت بمؤسسة أرسيلور ميتال تبسة Arcelor Mittal على عينة قصديه تتكون من 60 مستخدما إداريا حيث اعتمدت المنهج المسحي في وصف وتحليل الظاهرة و سعت إلى الكشف عن مدى مساهمة التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال خصوصا الانترنت و الإنترنت في دعم أحد أهم المبادئ التي تؤسس لتحقيق حاكمية المؤسسة ألا وهي المشاركة ، و التعرف على تأثير العوامل الشخصية و الثقافية في كيفية استخدام هذه الوسائل .

وقد انطلقت الدراسة من التساؤل التالي : كيف تساهم التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال في دعم المشاركة التنظيمية بمؤسسة أرسيلور ميتال تبسة (Arcelor Mittal).

وقد تفرع عنه مجموعة أسئلة فرعية جاءت كالتالي:

- ما هي طبيعة الفوائد التي توفرها التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال للمستخدمين الإداريين؟
- ما مدى ممارسة المستخدمين الإداريين لأنشطتهم عن طريق التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال؟
- هل يقبل المستخدمون الإداريون إدارة أنشطتهم عبر التكنولوجيات الحديثة للإعلام و الاتصال وما هي أسباب المقاومة إن وجدت؟
- هل هناك تفاوت في الاستفادة من التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال تبعا للمتغيرات الشخصية؟ وكانت أهم النتائج التي توصلت إليها هي:
- إن غالبية المستخدمين يعتبرون أن التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال قد أحدثت تغيرا إيجابيا في أدوارهم، وحسنت وضعيتهم بالمقارنة مع ما كان سابقا.
- إن مشاهدة التلفزيون وقراءة الصحف تعد نشاطا أوليا لدى غالبية المستخدمين الإداريين بالمؤسسة، غير أنهم قليلا ما يستمعون إلى الإذاعة، فيما يتصفحون الانترنت بدرجة أقل .

<sup>1</sup> بوعنان نور الدين ، جودة الخدمات وأثرها على رضا العملاء ،(دراسة ميدانية في المؤسسة المينائية لسكيكدة )، جامعة محمد بوضياف لمسيلة ،مذكرة مقدمة ضمن متطلبات الحصول على شهادة الماجستير، تخصص علوم التسويق فرع التسويق سنة 2006/2007م.

- إن أجهزة الإعلام الآلي تتوفر بالمؤسسة في عدد كبير من المكاتب تقريبا حيث وصلت إلى نسبة 70 بالمئة، إلا أننا لاحظنا أن استخدامها في التطبيقات القاعدية للمعلوماتية كالكتابة والطباعة و معالجة النصوص لا زال يحتل المرتبة الأولى، رغم أن الاستخدام الفعلي لهذه التكنولوجيات لا ينحصر في التطبيقات القاعدية، بل فيما توفره من خدمات تضمن التواصل بين المستخدمين، وانتقال المعلومات بسهولة بينهم<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> فوزي منصور، مساهمة التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال في دعم المشاركة التنظيمية (دراسة ميدانية بمؤسسة ارسيلور ميتال تبسة ( ArcelorMittal )، جامعة باجي مختار عنابة، مذكورة مكتملة لنيل شهادة الماجستير، شعبة الاتصال والتنمية المستدامة للمؤسسات عام 2010م / 2011م .

# الإطار النظري للدراسة

## الفصل الأول : الإنترنت والخدمات الاتصالية في

### المؤسسة

المبحث الأول: استخدام الإنترنت في المؤسسة

المطلب الأول: مفهوم الإنترنت

المطلب الثاني: مزايا شبكة الإنترنت

المطلب الثالث: الخدمات الأساسية التي تقدمها الإنترنت

المطلب الرابع: أخطار شبكة الإنترنت

المبحث الثاني: ماهية الخدمة.

المطلب الأول: مفهوم الخدمة.

المطلب الثاني: خصائص الخدمة .

المطلب الثالث: أنواع الخدمات.

المطلب الرابع: تصنيفات الخدمة



## المبحث الأول : استخدام الإنترنت في المؤسسة .

### المطلب الأول : مفهوم الإنترنت :

لقد اختلف الكتاب والباحثون في تقديم تعريفات لشبكة الإنترنت ومن خلال هذا الطرح يمكن تقديم بعض منها على النحو التالي :

**الإنترنت:** عبارة عن شبكة معلومات محوسبة ، داخل المؤسسة الواحدة ، تكون مستندة في عملها ومعالجتها، على تكنولوجيا شبكة الإنترنت والشبكة العنكبوتية ،ومعاييرها المختلفة . فهي إذن شبكة داخلية في منظمة ،تستطيع أن تؤمن وصولا وحصولا على البيانات ،من خلال المنشأة .

تستخدم الإنترنت ركائز الاتصال والبنية التحتية لشبكة الشركة والمنشأة نفسها بالإضافة إلى وسائل الربط المعيارية المستخدمة في الإنترنت، والبرمجيات المطورة للشبكة العنكبوتية العالمية . وتستطيع الإنترنت تأمين تطبيقات شبكية أو تعاونية باستخدام أنواع مختلفة من الحواسيب المتوفرة والموزعة في المنشأة ،بما في ذلك الحواسيب اليدوية ،وكذلك الوسائط اللاسلكية البعيدة <sup>1</sup>.

وقد استعمل مصطلح الإنترنت لأول مرة سنة 1994 ثم أضيف له مصطلح الشبكة الخارجية الإكسترنات extranet الذي هو عبارة عن إنترنت موجه لصالح بعض المتعاملين الخارجيين مع المؤسسة <sup>2</sup>.

فالإكسترنات شبكة حاسبات آلية تستخدم تقنيات الإنترنت في ربط المسؤولين داخل المنظمة (كالمدير الإقليمي ،مدير التسويق...) ،بأطراف من خارج المنظمة كبعض كبار العملاء ومسؤولي المنظمات الأخرى ونظرا لأن الإكسترنات شبكة غير عاملة فهي تتطلب إدخال كلمة سر حتى يمكن الدخول إليها والتعامل معها، وذلك بغرض حماية بياناتها من أي تعامل غير مصرح به <sup>3</sup>.

تطلق تسمية إنترنت على التطبيق العملي لاستخدام تقنيات الإنترنت والويب في الشبكة الداخلية للمؤسسة أو الشركة بغرض رفع كفاءة العمل الإداري وتحسين آليات تشارك الموارد والمعلومات والاستفادة من تقنيات الحوسبة المشتركة ،فهي عبارة عن شبكة انترنت مصغرة تكون عادة شبكة داخلية في الشركة وتستعمل معايير الإنترنت من HTTP/HTML وبروتوكول الاتصالات TCP/IP .وهي تربط بين موظفي الشركة الواحدة ويفصل بينها وبين الإنترنت مجموعة من البرمجيات والأجهزة تدعى جدران النار wall fire حائلا أمام دخول المستخدمين من خارج الشبكة ،مالم يحملوا التصريح الوظيفي للنفاد إلى شبكة الإنترنت في الشركة ، كما تقدم شبكة الإنترنت خدمة الولوج إلى الإنترنت مع منع العكس ،اي لا يمكن لغير المسجلين في شبكة الإنترنت الولوج إليها عن طريق الإنترنت <sup>4</sup>.

<sup>1</sup> عامر إبراهيم قندلحي ،إيمان فاضل السمراي ،شبكات المعلومات والاتصالات ،دار الميسرة للنشر والتوزيع ،ط1، عمان، 2009م، ص61.

<sup>2</sup> André bertrand : thuerry pierre. coudol Internet et le droit. collection oue sais. dahlas édition. Alger. 1999. p20.

<sup>3</sup> طارق طه ،نظم المعلومات والحاسبات الآلية والإنترنت ، دار الجامعة الحديثة ،الإسكندرية، 2007م ،ص 491،492.

<sup>4</sup> نحال فؤاد إسماعيل ،تكنولوجيا شبكات الاتصال في البيئة الافتراضية ،دار المعرفة الجامعية للطبع والنشر والتوزيع ،الإسكندرية ،2013م، ص37 ، 38 .

وبالتالي الإنترنت هو انترنت خاص بالمؤسسة يسمح بتقسيم المعلومات و البلوغ إليها بصفة خاصة لعدد من أعضاء المؤسسة وباقي الأشخاص في المؤسسة لا بد من حصولهم على رخصة وتصريح لاستخدام الانترنت. يتم استخدام الإنترنت للتواصل بين عدد من الموظفين في الشركة من خلال الشبكة المحلية للمساعدة في تسهيل الاتصال والتعاون وإدارة أعمالهم من خلال متصفح بسيط ، هذه هي الطريقة البسيطة لتبادل و تقسيم المعلومات داخل المؤسسات خصوصا عندما تكون جميع الوحدات ليست على نفس الموقع، وهي سهلة التنفيذ بطريقة لا مركزية ، وتقدم ميزة للمستخدم أن يكون له واجهة مماثلة بغض النظر عن محطة أو مكان العمل الذي يتصل منه <sup>1</sup>.

### المطلب الثاني:مزايا الإنترنت:

تقدم الإنترنت العديد من المزايا للمؤسسات ، حيث يتطور محتوى وعمل الإنترنت ، وأصل هذه التكنولوجيا هي العمل على نشر وإشهار المعلومات الإحصائية وتأمين الرسائل ومن بين مزايا الإنترنت يمكن أن نلخصها كالآتي:

- ✓ تحسين الفعالية : يعني توفير في وقت العاملين في الشركة ، حيث تقلل شبكة الإنترنت المهياً تهيئاً كاملاً من الوقت الضائع في تبادل العديد من مسودات الوثائق ، وكذلك من الوقت المهدور في تنسيق عمليات جمع المعلومات ، حيث تساهم الإنترنت على نحو كبير عمليات المراجعة لمنشورات البحث التكنولوجي الخاصة بالمؤسسات ، عن طريق تأمين النشر السريع وأيضا تنفيذ الإنترنت في إدارة نشر الأخبار حيث تجري عمليات إضافة الأخبار الجديدة وإزالة القديمة وتدوير المواضيع الإخبارية بشكل إلكتروني ( في الشبكة ) من مكان واحد ، بدلا من أن تجري مكتبيا في عدة مكاتب في الشركة .
- ✓ تحسين الفعالية : أي تشجع الإنترنت عملية تبادل المعلومات عبر الحدود التقليدية (الحدود التنظيمية والجغرافية)، وإذا أديرت جيدا فإن هذا التحسين في تبادل المعلومات يصبح نقطة البدء لتعاون كبير بين قطاعات المؤسسة التي كانت منفصلة ، إن الاستخدام الخلاق للإنترنت يمكن أن يسهل عملية التطوير المؤسسي من بنية تنظيمية تقوم على مبدأ التنظيم من أعلى نحو الأسفل إلى بنية متنوعة أكثر مرونة وذلك بتعزيز التفاعل المنسق.<sup>2</sup>
- ✓ تقليل وتقليل التكاليف : حيث يعمل الجهاز الخادم في شبكة الإنترنت على تقليل الحاجة إلى وجود نسخ متعددة من البرامج وقواعد البيانات ، لأن هيكل شبكة الإنترنت مطابقة تماما لبنيتها على الإنترنت . وعلى هذا الأساس فإن تكلفة إنشاء شبكة الإنترنت منخفضة ومناسبة ، قياسا بتكاليف إنشاء الأنواع الأخرى من الشبكات ، وتقليل نفقات توزيع المعلومات <sup>3</sup>.
- ✓ تقييم الفائدة : لكل إنترنت ناجحة مضمون (معلومات) يقيمه المستخدمون ، بالطبع تتغير طبيعة هذا المضمون تغييرا كبيرا حسب أفضليات المجموعات الفردية من المستخدمين ، ولكن يمكن تطبيق بعض المبادئ على أي مضمون معتبر <sup>4</sup>.

<sup>1</sup> فاروق حريزي، دور التكنولوجيات الحديثة للاتصالات في تحقيق أهداف إستراتيجية التنمية البشرية المستدامة في الجزائر دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر، مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات نيل شهادة الماجستير في إطار مدرسة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير جامعة فرحات عباس سطيف عام 2011/2010م ص97.

<sup>2</sup> حسام الملحم ،عمار خيريك ،شبكة الإنترنت بنيتها الأساسية وانعكاساتها على المؤسسات ،دار الرضا للنشر ،ط1،دمشق ،سنة 2000م،ص16،17.

<sup>3</sup> 15 : 20- 21/03/2016- http://www.kutub.inf-

<sup>4</sup> حسام الملحم ،عمار خيريك ،مرجع سبق ذكره ،ص18.

- ✓ تسمح خدمة الإنترنت بتحميل الملفات، أي تنزيل الملفات والتطبيقات بسهولة، إلى حاسوب المستخدم أو أية وسيلة يراها مناسبة. كما أن الوصول إلى البيانات المشتركة يمكن أن ينفذ لها عن طريق قاعدة بيانات يتم الوصول إليها من قبل المستخدمين، كل حسب الصلاحية المخصصة له.
- ✓ توفير الوقت والجهد حيث يقلص استخدام الإنترنت الكثير من الوقت والجهد في الاتصال بين عناصر وأركان المؤسسة. كذلك فإن الإنترنت سهلة الاستخدام، لأن الشبكة تعمل من خلال وجود نظام ربط شبكي عالمي.
- ✓ توفر الإنترنت تنظيم تبادل المعلومات والخدمات الإدارية عن طريق نماذج معيارية متفق عليها. بدلا من استخدام البريد العادي، لذا فإنه يمكن للشركة أن تستغني عن معظم المعاملات الورقية والتي يقدم الإنترنت حلولاً جذرية لها، حيث يتم الحفظ بشكل آلي لتلك المعلومات في جهاز الخادم الآلي للبريد الإلكتروني. وبذلك يؤمن الإنترنت الدقة وتوفير الجهد.
- ✓ الاستقلالية والمرونة: أي إمكانية الارتباط والوصول من غالبية التشكيلات والنظم الحاسوبية المتوفرة، حيث يتم ربط الإنترنت بين أجهزة الحاسوب من منافع وشركات مختلفة، ويمكن هذه الصفة المستخدمين من الولوج إلى محتويات الجهاز الخادم بغض النظر عن مواصفات العمل المختلفة التي يعملون عليها، وكذلك نشر المعلومات عن طريق الموقع الداخلي ويتم ذلك في الزمن الحقيقي ولا يحتاج إلى عمليات إعداد مسبقة.<sup>1</sup>
- ✓ المساهمة في زيادة تلقائية العمليات الأمر الذي يسهم في تسريع عمليات التشغيل و باختصار يمكن القول أن وجود هذه الشبكة داخل الشركة سوف يؤدي إلى تخفيض التكاليف و يساهم في تنسيق و إدارة عمليات المنشأة و زيادة قدرتها التنافسية.<sup>2</sup>

### المطلب الثالث : الخدمات الأساسية التي تقدمها الإنترنت.

سنعرض بعض الخدمات العامة التي يمكن أن تقدمها شبكة الإنترنت آخذين بعين الاعتبار خصوصية الإنترنت كشبكة خاصة بمؤسسة ما.

- خدمة البريد الإلكتروني (e-mail).
- خدمة الحوار في الزمن الحقيقي (real time chatting service).
- تقنية الملفات الإلكترونية المحمولة (portable electronic document-PED).
- خدمة نقل الاخبار (network news-NNTP).
- خدمة مؤتمرات الفيديو (video conference).<sup>3</sup>
- خدمة منتديات الحوار على الويب.
- خدمة البحث عن المعلومات.

<sup>1</sup> عامر إبراهيم قندلجي، إيمان فاضل السمراي، مرجع سبق ذكره، ص 62، 63.

<sup>2</sup> سلوى محمد الشرف، دور إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات في تحقيق المزايا التنافسية في المصارف العاملة في قطاع غزة، مذكرة مقدمة للحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال، الجامعة الإسلامية غزة، سنة 2008م، ص 65.

<sup>3</sup> محمد مجبر، مذكرة ماجستير بعنوان التجارة الإلكترونية و أفاق تطورها في العالم العربي، جامعة دحلح سعد، كلية العلوم الاقتصادية، 2006، ص 16.

■ خدمة قوائم النشر.<sup>1</sup>

ونذكر خدمات أخرى أيضا من بينها :

- تقديم معلومات على الخط المباشر " Online " تتسم بالسرعة والسهولة في الاسترجاع .
- زيادة اعتمادية الوصول للاتصالات عن بعد.
- صفحات الويب على مستوى الفرد (القسم أو المؤسسة).<sup>2</sup>
- خدمة الوصول إلى قواعد البيانات على الويب .
- متصفح دليل الإنترنت للمساعدة في البحث .
- محادثة متفاعلة مثل غرف المحادثة والصوت واجتماعات الفيديو .
- تدفق العمل وتوزيع المستندات عن طريق تحميل وتوزيع المستندات عبر الشبكة .
- أعمال الجماعة مثل لوحة الإعلانات والبريد الإلكتروني .
- خدمة الهاتف حيث تمثل الإنترنت بيئة ممتازة لشبكة الهاتف .
- التكامل مع التجارة الإلكترونية حيث يمكن التعامل من خلالها مع المبيعات والمشترقات .
- الإكسترنات والتي تربط جغرافيا الفروع المنتشرة والعملاء والموردين إلى الشبكة بطريقة فعالة وتكلفة أقل.<sup>3</sup>

## المطلب الرابع : أخطار شبكة الإنترنت

### 1) الأخطار المهددة لشبكة الإنترنت :

يعتبر عزل شبكة الإنترنت عن مصادر الخطر المفتاح الأول في تحقيق امن هذه الشبكة ويكمن التحدي الأكبر هنا في النجاح بعزل شبكة الإنترنت عن كل المستخدمين الذين يحاولون الوصول على نحو غير شرعي إلى موارد الشبكة، ويسمى هؤلاء المستخدمين، (المخترقين).

### أنواع الاختراقات:

يمكن تصنيف المخترقين إلى نوعين أساسيين هما :

المخترقون الخارجيون : هم المستخدمون من خارج شبكة الإنترنت والذين يجب منعهم من معرفة ما يدور داخل الشبكة .  
المخترقون الداخليون : وهم المستخدمون من داخل شبكة الإنترنت والذين قد تؤدي أخطاؤهم إلى وضع الشبكة في موقف حرج أمنيا دون أن يقصدوا ذلك .

<sup>1</sup> نوفيل حديد، تكنولوجيا الإنترنت و تأهيل المؤسسة للإندماج في الإقتصاد العالمي، أطروحة دكتوراه دولة، (غير منشورة)، كلية العلوم الإقتصادية و العلوم التسيير، جامعة الجزائر، 2006/2007، ص123.

<sup>2</sup> Sans Editeur، Intranet + Extranet، www.camarche.net، ( 20/04/2016 )، ص22:45

<sup>3</sup> خالد ممدوح إبراهيم، الإدارة الإلكترونية، الدار الجامعية للنشر، ط1، الإسكندرية، 2010، ص92.

ومن الجدير بالذكر أن عدد المخترقين الخارجين قد ازداد زيادة كبيرة بعد تطوير تقنيات الوصل بين الشبكات وخصوصا مع شبكة الإنترنت، حيث أن أغلب الاختراقات التي تحصل في شبكات الإنترنت تكون ناتجة عن وصلها مع شبكة الإنترنت العامة الاستخدام عالميا .

### نقاط الضعف الأمنية :

غالبا ما نضطر للقبول ببعض نقاط الضعف في سبيل إنجاز مهام حيوية و ذات قيمة عالية للشركة نعلى سبيل المثال، قد تضطر الشركة لاستخدام بروتوكولات محددة أثناء بناء شبكة الإنترنت لأن هذه البروتوكولات معيارية عالمية كما انها تقدم الخدمات المطلوبة في المؤسسة، ولا يمكن ان تحصل المؤسسة على مثل هذه الخدمات في حال استخدام انواع اخرى من البروتوكولات.<sup>1</sup>

### الأخطاء البشرية :

يحتاج أي نظام أمني إلى إدارة بشرية، وهذه الإدارة ترتكب بالطبع بعض الأخطاء التي لا يمكن تفاديها على نحو مطلق أثناء عملية إعداد وإدارة أنظمة أمن الشبكة، وتستغل هذه الأخطاء من قبل المخترقين، وإن الجزء الأكبر من الأخطاء البشرية ينتج عن الطبيعة الدينامكية للشبكة، إذ تدخل دوما عناصر جديدة للشبكة لتحل محل العناصر القديمة، إضافة إلى اعتبارات النمو السريع وإعادة التنظيم وتقليص عدد العاملين ودمج النشاطات مع أنشطة مؤسسات أخرى، وغيرها من التغيرات التي يمكن حدوثها .

### الوصل مع الإنترنت :

يجري وصل شبكة الإنترنت مع الإنترنت في العديد من المؤسسات وذلك بهدف الحصول على خدمات الإنترنت التي لايمكن الاستغناء عنها في المؤسسة . لأن شبكة الإنترنت تقدم للمؤسسة خدمات من شأنها زيادة إنتاجية العاملين وتأمين الاتصال المباشر مع الزبائن والممولين والشركاء، وتسهيل استخدام التكنولوجيا العالمية المتطورة . وتتعرض الإنترنت في المؤسسة إلى أكثر المشاكل الامنية خطورة نتيجة وصلها مع الإنترنت مقابل الخدمات التي تقدمها الإنترنت .

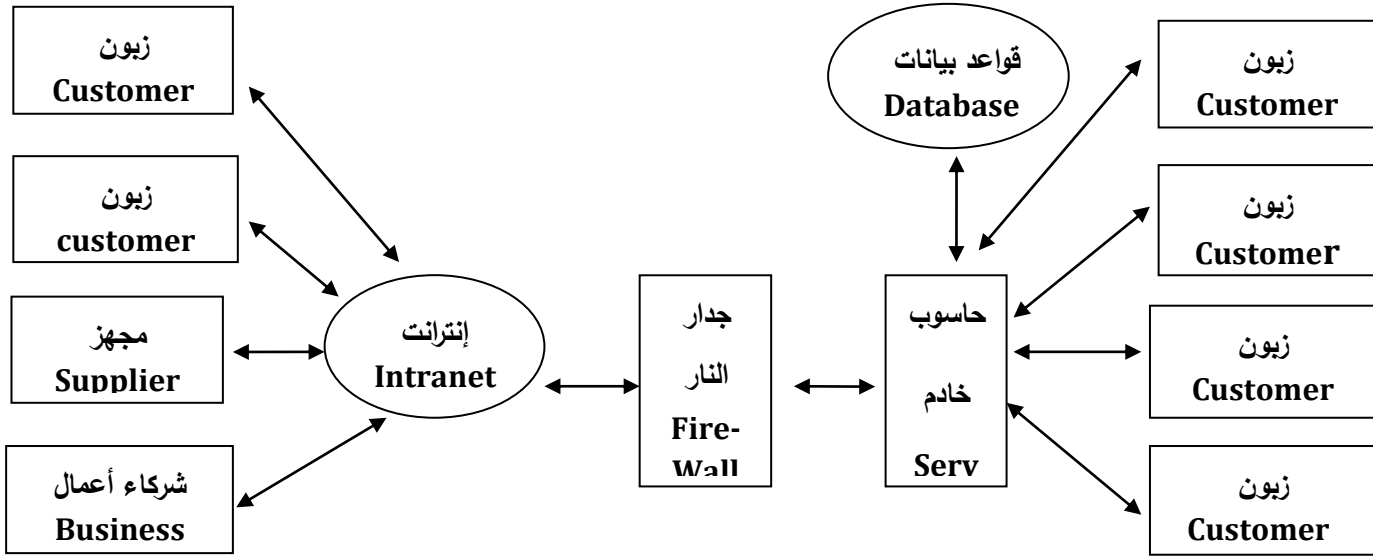
### استخدام بوابات غير قياسية :

يمكن إخفاء موقع الإنترنت عن شبكة الإنترنت باستخدام بوابات غير قياسية مما يؤدي إلى حجب البوابات الحقيقية عن المستخدمين الفضوليين أو المخترقين القادمين من خارج الإنترنت . وتستخدم معظم مخدات الوب تشكيلا بسيطا يسمح لإدارة الإنترنت بتغيير رقم البوابة، فالبوابة القياسية المستخدمة عادة هي البوابة 80 وتغيير رقم البوابة من 80 إلى أي رقم آخر سوف يصعب كثيرا العثور عليها.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> حسام المحم، عمار خيربك، مرجع سبق ذكره، ص118، 119.

<sup>2</sup> المرجع نفسه، ص120، 131.

الشكل رقم 1: مخطط يوضح نموذج للإنترنت والإكسترنات وجدار النار



المصدر : عامر إبراهيم قنديلجي، إيمان فاضل السمراي، مرجع سبق ذكره، ص69.

جدار النار هو عبارة عن مكونات مادية (معدات وأجهزة) وبرمجيات خاصة توضع بين الشبكة الداخلية للمنظمة، من جهة وبين الشبكات الخارجية ويعمل جدار النار على منع أي من المستخدمين الخارجيين من التوغل في الشبكات الخاصة، والدخول غير المرخص إليها. فهو إذن نظام للحماية مزود ببرمجة خاصة تمنع الغرباء من اختراق الشبكات الخاصة، لذلك يوضع جدار النار بأجهزته وبرمجياته، في مكان مناسب بين شبكة المنظمة الداخلية والشبكات الخارجية، بما فيها الإنترنت. وقد صمم جدار النار بطريقة تؤمن له اعتراض كل حزمة رسائل تمر بين شبكتين، وتفحص صفتها، ومن ثم رفض أي رسالة منها غير مخولة من محاولة الدخول والاختراق، وكما هو موضح في المخطط للشكل رقم (1).<sup>1</sup>

### المبحث الثاني: ماهية الخدمة.

### المطلب الأول: مفهوم الخدمة.

اختلفت وجهات نظر الكتاب في تحديد تعريف للخدمة، ومن هذا المنطلق سنتطرق لبعض التعاريف نذكر منها.

### تعريفها الجمعية الأمريكية للتسويق :

الخدمة هي النشاطات والمنافع التي تعرض للبيع أو التي تعرض لارتباطها بسلعة معينة.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> عامر إبراهيم قنديلجي، إيمان فاضل السمراي، مرجع سبق ذكره، ص68،69.

<sup>2</sup> ريحي مصطفى عليان، أسس التسويق المعاصر، دار صفاء للنشر، ط1، عمان، الأردن، 2009 م، ص298.

ويمكن تعريف الخدمة علي أنها " أي نشاط أو سلسلة من الأنشطة ذات طبيعة غير ملموسة في العادة و لكن ليس ضروريا أن تحدث عن طريق التفاعل بين المستهلك و موظفي الخدمة أو الموارد المادية أو السلع أو الأنظمة و التي يتم تقديمها كحلول لمشاكل العميل.<sup>1</sup>

وتعرف كذلك أنها : منتج غير ملموس يقدم فوائد ومنافع مباشرة للعميل كنتيجة لتطبيق أو استخدام جهد أو طاقة بشرية أو آلية فيه على أشخاص أو أشياء معينة ومحددة والخدمة لا يمكن حيازتها واستهلاكها ماديا.<sup>2</sup>

وأيضا تعرف الخدمة بأنها" نشاط يرافقه عدد من العناصر غير الملموسة والتي تتضمن بعض التفاعل مع الزبائن أو مع خاصية الحيازة، وليس نتيجة لانتقالها للمالك".<sup>3</sup>

والخدمة يمكن تعريفها إنها عبارة عن منتجات غير ملموسة تهدف أساسا إلى إشباع حاجات ورغبات المستهلك وتحقق له منفعة.<sup>4</sup>

وقد عرف Gronroos الخدمة على أنها :هي نشاط أو مجموعة من الأنشطة التي تتمتع بطبيعة غير ملموسة أو غير مادية سواء بقدر قليل أو كبير والتي من العادة (ولكن ليس بالضرورة ) يتم من خلالها تفاعل بين العميل وبين الموظف المسؤ ول عن تأدية الخدمة أو مجموعة من الأنظمة التابعة لمقدم الخدمة والتي ينتج عنه (تفاعل بين العميل ومقدم الخدمة) حلول لمشاكل العميل أو تلبية لاحتياجاته.<sup>5</sup>

## المطلب الثاني :خصائص الخدمة .

إن تحديد مفهوم الخدمة يعود إلى مجموعة من الخصائص التي تتميز بها صناعة الخدمة في مقدمتها ، أن الخدمة غير ملموسة ، وإنها تتلاشى لحظة إنتاجها ،فهي لايمكن تخزينها ،وتعد ميسورية توفرها إلى نظام الإنتاج الذي تستخدمه المنظمة المنتجة للخدمة ،لكي يتم إنتاج الخدمة لحظة الطلب عليها ،ومن هذا المنطلق يمكن تقديم بعض الخصائص التي تتعلق بالخدمة.<sup>6</sup>

### • الخدمة غير الملموسة :أي من الصعب تذوقها ، و الإحساس بها ، و رؤيتها،أو شمها

أو سماعها قبل شرائها و هذا أهم ما يميزها عن السلعة . فالاتجاهات والآراء حولها يتم البحث عنها قبل الحصول عليها ، و تكرار الشراء قد يعتمد على الخبرة السابقة ،

و المستهلك قد يحصل على شيء مادي ملموس ليمثل الخدمة ، لكن النهاية فإن شراء الخدمة هو شراء شيء غير ملموس<sup>7</sup> . وإن أصل الخدمة غير ملموسة ، أي لا يمكن تذوقها أو رؤيتها أو شمها ، أو سماعها ، أو الإحساس بها ، وهي الخاصية التي تميز

<sup>1</sup> الضمور هاني حامد ، تسويق الخدمات ، دار وائل للنشر ، ط 1، الأردن، عمان، 2002 م.

<sup>2</sup> أسعد حامد ، أورمان، أبي سعد الديونجي، التسويق السياحي والفندقي، ط 1، دار حامد للنشر، عمان، الأردن، 2000 م، ص 4 .

<sup>3</sup> بوعنان نور الدين ، مرجع سبق ذكره، ص58.

<sup>4</sup> زكي خليل ساعد، تسويق الخدمات وتطبيقاته، دار المناهج للنشر والتوزيع، ط1، عمان، الأردن، 2006م، ص 35 .

<sup>5</sup> حاتم غازي شعشاعة، قياس جودة الخدمات المصرفية التي يقدمها بنك فلسطين المحدود في فلسطين من وجهة نظر العملاء، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات

الحصول على درجة الماجستير في إدارة الاعمال، الجامعة الإسلامية كلية التجارة ،ديسمبر 2004م، ص33.

<sup>6</sup> قاسم نايف ،علوان المحياوي ،إدارة الجودة في الخدمات ، مفاهيم وعمليات وتطبيقات ، دار الشروق للنشر ، ط1، عمان ، 2006 م، ص57.

<sup>7</sup> منذر يحيى الداية ، أثر استخدام نظم المعلومات الحاسوبية على جودة البيانات المالية في قطاع الخدمات في قطاع غزة "دراسة ميدانية"، مذكرة مقدمة استكمالاً

لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في المحاسبة والتمويل، الجامعة الإسلامية غزة ، كلية التجارة ، عام 2009م، ص60، 61.

الخدمة عن السلعة ، وإن تكرار الشراء قد يعتمد على الخبرة السابقة ويمكن للعميل الحصول على شيء مادي ملموس يمثل الخدمة  
1.

● **الخدمة التلازمية :** و نعني بالتلازمية درجة الارتباط بين الخدمة ذاتها و بين الشخص الذي يتولى تقديمها ، أي من الصعب أحيانا فصل الخدمات عن شخصية البائع مقدمها لذلك فإن أداء خدمة معينة قد يحدث جزئيا أو كليا في لحظة وقت استهلاكها ، فالسلع تنتج و تباع و تستهلك ، أما الخدمات فهي تباع و من ثم تنتج و تستهلك<sup>2</sup>.

● **الخدمة تختلف في طريقة تقديمها (عدم تجانس الخدمة) :**

تختلف الخدمات في طريقة التباين طالما أنها تعتمد على مهارة ، وأسلوب وكفاءة مقدمها بإضافة إلى مكان وزمان تقديمها ، كما أن مقدم الخدمة يقدم خدماته بطريقة مختلفة ، اعتمادا على ظروف معينة ، وبذلك يكون هناك تباين في الخدمة المقدمة ، وأحيانا من قبل نفس الشخص<sup>3</sup>.

● **الخدمة تتميز بالفناء :**

حيث لا يمكن تقديم الخدمة ، وذلك لبيعها أو استخدامها في وقت لاحق فإذا عجز المصرف عن الإقراض لفترة معينة يكون قد خسر الفائدة لتلك الفترة حيث لا يستطيع تخزين خدمة الإقراض وبما أن المصارف والمؤسسات الخدمية بشكل عام تواجه أوقات يكون الطلب على خدماتها مرتفعا وفترات أخرى يكون منخفضا وحتى لا تؤثر أوقات الذروة أو زيادة الطلب على جودة الخدمة المقدمة<sup>4</sup>.

● **عدم انتقال الملكية :**

صفة عدم انتقال الملكية صفة تميز السلعة عن الخدمة ، وذلك لأن العميل يمكنه استعمال الخدمة لمدة معينة دون امتلاكها كاستعمال غرفة في فندق أو مقعد في طائرة ، عكس السلعة التي يكون فيها للمستهلك حق امتلاكها والتصرف فيها<sup>5</sup>.

**المطلب الثالث :أنواع الخدمات**

إن عملية تقديم الخدمة مرتبطة بمن يقدم الخدمة وبما أن مقدم الخدمة هو شخص فإن تكوينه الشخصي أو حالته النفسية هي التي تتحكم في كون الخدمة المقدمة جيدة أو سيئة لذلك يمكن التمييز بين أنواع أساسية للخدمة فيما يلي.

**أ) خدمات تعتمد على التجهيزات :**

وتأخذ هذه الخدمات شكلا تدريجيا يبدأ من الخدمات كاملة الآلية مثل المحطات الآلية لغسيل السيارات ، ثم الخدمات التي تعتمد على التجهيزات مع استخدام عمال تشغيل غير مهرة مثل خدمات الغسيل والتنظيف الجاف و خدمات الهاتف و البرق ، و

<sup>1</sup> الضمور هاني حامد، مرجع سبق ذكره ،ص25.

<sup>2</sup> منذر يحيى الداية ،مرجع سبق ذكره، ص61.

<sup>3</sup> محمد دحماني، الخدمة التسويقية، دراسة جودة الخدمة في شركة الخطوط الجوية الجزائرية، مذكرة ماجستير ( منشورة)، جامعة بن يوسف بن خدة الجزائر، كلية العلوم

الاقتصادية وعلوم التسيير، عام 2008م ، ص45.

<sup>4</sup> حاتم غازي شعشاعة ،مرجع سبق ذكره ،ص36.

<sup>5</sup> بوعمان نور الدين ،مرجع سبق ذكره ،ص60.



أخيرا خدمات تعتمد علي التجهيزات الآلية مع استخدام عمال تشغيل مهرة مثل خدمات النقل البحري و الجوي و خدمات الحاسب الآلي.

### ب) خدمات تعتمد علي الأفراد:

و تأخذ هذه الخدمات شكلا تدريجيا أيضا يبدأ من الخدمات التي تستخدم قوي عاملة غير ماهرة مثل خدمات الحراسة ثم خدمات تستخدم قوي عاملة ماهرة مثل الخدمات الفندقية ثم خدمات تستخدم أخصائيين أو مهنيين مثل خدمات المراجعة و المحاسبة و المحاماة و الهندسة و غيرها.<sup>1</sup>

### ج) الخدمة الباردة (طريق المبرد للخدمة):

وتتميز هذه الخدمة بأنها تعتمد على إجراءات وأساليب سيئة في تقديم الخدمة أي وجود تعاملات غير محددة مع العملاء مما يؤدي إلى مقابلتها بمواقف وسلوكيات غير مناسبة من طرف العملاء لذلك فهي تتميز.

أولا : الجانب الإجرائي في تقديم الخدمة.

خدمة بطيئة، خدمة غير متناسقة، خدمة غير منظمة، خدمة غير مريحة.

ثانيا : الجانب الشخصي في تقديم الخدمة .

غير شفافة ، فالإجراءات المحددة غير واضحة وغير مفهومه الخدمة تكون فاترة.

متحفظة وغير جيدة وبعيدة عن أجواء الانبساط والفرح، الخدمة غير مرغوبة من طرف العميل .

والرسالة الموجهة للعملاء هنا "نحن لا نهتم"<sup>2</sup>.

### المطلب الرابع: تصنيف الخدمات .

و يمكن تصنيف الخدمات من وجهات نظر مختلفة ، حيث يمكن تصنيفها إلى :

#### الخدمة الخالصة:

وهنا تقوم المؤسسة بتقديم خدمة وحيدة دون أن يكون ذلك مرتبط بمنتوج مادي أو خدمات أخرى مرافقة مثل خدمات التأمين ، التعليم ، دور الحضانة... وغيرها كما تتطلب هذه الخدمات الحضور الشخصي للعميل.

#### الخدمة المرفقة بمنتوج مادي:

يمكن للمؤسسة تقديم خدمة أساسية لكن تكتمل ببعض المنتجات أو الخدمات مثل خدمات المواصلات الجوية التي تقدم خدمة أساسية والمتمثلة في النقل لكنها تتضمن عدة منتجات وخدمات مثل الجرائد،المجلات ، المشروبات والتغذية وغيرها ، كذلك الطبيب الذي يحتاج إلى تجهيزات لتقديم خدمات التمريض.

<sup>1</sup> منذر يحي الداية، مرجع سبق ذكره، ص 61، 62.

<sup>2</sup> بوعنان نور الدين، مرجع سبق ذكره، ص 61، 62.

**المنتج المرافق بعدة خدمات:** في هذه الحالة تعرض المؤسسة منتجاتها مرفقة بعدة خدمات مثل بيع أجهزة التلفزيون وآلات الغسيل مرفقة بالضمان لمدة معينة، أو النقل ، فكلما كان المنتج متطورا تكنولوجيا مثل السيارات وأجهزة الإعلام الآلي ، كلما كان بيعه يتطلب خدمات مرفقة مثل النقل ، الصيانة ، الضمان.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> المرجع نفسه ص61

# الإطار التطبيقي للدراسة

الفصل الثاني: دراسة حالة لمؤسسة مديرية الوحدة الولائية للبريد

- ورقة -

تمهيد

المبحث الأول: تقديم عام لمديرية الوحدة الولائية لبريد الجزائر ورقلة

المطلب الأول: نشأة وتعريف المؤسسة

المطلب الثاني: الخدمات التي تقدمها مديرية الوحدة الولائية للبريد ورقلة

المبحث الثاني: عرض وتبويب وتفسير وتحليل نتائج الاستبيان

المطلب الأول: الإجراءات المنهجية للدراسة

المطلب الثاني: العرض والتحليل والتفسير

المطلب الثالث: الاستنتاجات العامة للدراسة

خاتمة.

### تمهيد:

تعتبر الدراسة التطبيقية من أهم الدراسات لدى الطالب وذلك لأنه بفضلها يستطيع التعرف على الواقع الميداني بكل أبعاده من أجل التحضير لدخول الحياة العملية و بغرض تطبيق المعارف النظرية التي اكتسبها طوال حياته الدراسية، و هذا حسب التخصص المدروس.

لقد تطرقت إلى أهم الجوانب النظرية في الفصلين السابقين و حاولت الإحاطة بكل ما يتصل باستخدام الإنترنت على الخدمة في المؤسسة الاقتصادية وفي هذا الفصل سوف أحاول معرفة مدى تطبيق المؤسسة للجوانب المدروسة في الجزء النظري أو البعض منها من خلال دراستي لمؤسسة اقتصادية ذات طابع خدماتي تسمى مديرية الوحدة الولائية لبريد الجزائر- ورقلة - " وقد تم التركيز في هذا المجال على الإنترنت .

## المبحث الأول :تقديم عام لمديرية الوحدة الولائية لبريد الجزائر ورقلة .

### المطلب الأول : نشأة وتعريف المؤسسة

أنشأت المديرية الولائية للبريد الجزائر بورقلة سنة 1974، وهي إدارة عمومية ذات طابع خدماتي صناعي تجاري كانت تعمل على رفع مستوى الاستثمار بهدف مواجهة المنافسة الخارجية والاندماج في اقتصاد السوق والمساهمة في الاقتصاد الوطني وقد تم إعادة هيكلتها سنة 2003 بموجب أحكام القانونية 03/2000 الصادر بتاريخ 05/08/2000 المحدد لقواعد العامة المتعلقة بالبريد والمواصلات السلكية واللاسلكية حيث تم تقسيم البريد والمواصلات فانثقت عن هذا التقسيم الهيئات التالية<sup>1</sup>:

- الوزارة و مصالحها الخارجية ممثلة في مديريات ولائية للبريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال.

- سلطة الضبط وهي مستقلة .

- الوكالة الوطنية لدبذبات (A.N.F).

- المؤسسة عمومية ذات طابع صناعي وتجاري تسمى "بريد الجزائر"

وانطلاقا من هذا الأخير وبعد صدور القانون تحولت هذه المؤسسة التي أنشأت بموجب المرسوم التنفيذي رقم 43/2002 كمرحلة انتقالية، احتفظت مؤسسة بريد الجزائر في بدايتها بنفس الهيكل الموروث عن النظام السابق.

\*المدير: يعتبر المسؤول الأول عن تسيير الوحدة الولائية للبريد والعمل على التنسيق والتوجيه والرقابة لمختلف المديريات الفرعية بغرض تحقيق أهداف المؤسسة المسطرة .

<sup>1</sup> - وثائق المؤسسة

مديرية الفرعية الإدارة العامة والوسائل: يتعلق نشاطها بكل ماله علاقة بالأمر الإداري من تسيير وإعداد للميزانيات والوثائق اللازمة والمراسلات وبرامج العمل هذا من جهة ومن جهة أخرى كل ماله علاقة بالوسائل التجهيزية الخاصة بالوحدة الولائية من أجهزة إعلام آلي والمكاتب وبعض المعدات والسيارات والأدوات وكل ما تحتاجه الوحدة من وسائل أثناء العمل.

مكتب المستخدمين: تسيير الموارد البشرية وتتكون من وضعيات ويتمثل نشاطها في أربع مهام أساسية:

- وضعية التوظيف وتسيير المستخدمين، وضعية الأجور، وضعية الضمان الاجتماعي، وضعية المنازعات الإدارية.

المطلب الثاني: الخدمات التي تقدمها مؤسسة مديرية الوحدة الولائية للبريد ورقلة .

بالنظر لطبيعة مؤسسة بريد الجزائر وبالنظر لحجم الحصة السوقية التي تكتسبها (حوالي 20 مليون حساب بريدي جاري) فإنه لا يمكن حصر الخدمات التي تقدمها هذه الهيئة، وتشكل الخدمات التي تؤديها مؤسسة بريد الجزائر من مزيج ثري يمكن سرد مجمل هذه الخدمات في ما يلي:<sup>1</sup>

### \*خدمات بريدية:

باعتبار البريد النشاط الرئيسي للمؤسسة تقوم بريد الجزائر بمختلف مهام نقل البريد وكذا الطرود البريدية وذلك حسب الطلب بريد عادي مؤمن عليه...أو البريد السريع.

### \*خدمات مالية

-عملية ادخار الأموال بالاعتماد على الحسابات البريدية الجارية التي تقوم المؤسسة بإنشائها لصالح الزبائن،

صب دفع الأجر وكذا مختلف المنح المالية، أداء جميع أنواع الحوالات عن طريق استلام وتحويل الحوالات أو دفع الحوالات الواردة لأصحابها، تحويل الأموال عن طريق خدمة ويسترن يونيون عبر الأوطان خدمة السحب والادخار لدى الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط ، دفع جميع المنح الاجتماعية تجاه مختلف شرائح مجتمع البطالين، المكفوفين، ....

- دفع المنح الواردة من الخارج ، تقديم كشف الرصيد في أي لحظة، تقديم كشف الحساب لأي فترة مطلوبة.

### \*خدمات تجارية:

-تحصيل مختلف الفواتير المتعلقة بمؤسسات اتصالات الجزائر، موبيليس، سونلغاز، وكذا بنوك Cetelem, Société Générale, El Baraka ، بيع مختلف أصناف وأنواع الطوابع البريدية، الجبائية وطوابع الغرامة، تحصيل رسوم الغرامة المتعلقة بحركة المرور، بيع العديد من البطاقات الهاتفية سواء الخاصة بالهاتف الثابت (بطاقات الأمل)، أو المتعلقة بالمتعامل موبيليس.

- القيام بجميع أنواع عمليات الإشهار بالنسبة للمؤسسات على مستوى كامل التراب الوطني بالنظر لخصوصية انتشار مؤسسة بريد الجزائر، خدمة "أرسلي" والمتمثلة في خدمة التعبئة الإلكترونية موبيليس غير خاضعة للرسم، خدمة "ستورم أوريدو" والمتمثلة في خدمة التعبئة الإلكترونية للمتعامل "أوريدو" غير خاضعة للرسم، بقبير خدمة Copy Poste حيث يمكن للزبائن إجراء عمليات تصوير طبق الأصل لوثائقهم، أداء خدمة الفاكس، خدمة رسيمو وتمكن الزبون من تعبئة رصيد هاتفه موبيليس من خلال حسابه البريدي مباشرة وبدون أي رسوم، منح الرقم السري المستعمل في كشف الرصيد باستعمال الهاتف النقال موبيليس أو الإنترنت.

<sup>1</sup> المرجع وثائق المؤسسة .

### \*خدمات متنوعة:

كما تقوم المؤسسة بعدد الخدمات المجانية أو رمزية السعر تجاه عملائها:

- إصدار الطوابع البريدية. إنشاء حسابات بريدية جارية. إصدار دفاتر الصكوك. توفير مختلف المطبوعات (مجانا). إصدار البطاقات المغناطيسية (بسر رمزي 300 دج سنويا). إيجار صناديق بريدية لأجل استقبال البريد (1000 دج سنويا) بالنسبة للأشخاص ، و(4200 دج) بالنسبة للمؤسسات.

المساهمة في التظاهرات الإنسانية، الاجتماعية ... لصالح المنظمات والهيئات الخيرية أو الوطني

## المبحث الثاني: عرض وتبويب وتفسير وتحليل نتائج الاستبيان

### المطلب الأول : الإجراءات المنهجية للدراسة

#### 1/ مجالات الدراسة :

- ✓ **المجال المكاني :** أجريت هذه الدراسة بمديرية الوحدة الولائية لمؤسسة بريد الجزائر ورقلة الكائن مقرها بولاية ورقلة ويتمثل نشاطها الرئيسي في القطاع الاقتصادي الخدماتي ذات طابع صناعي تجاري وتقدم هذه المؤسسة مختلف النشاطات والخدمات ،وقد اختيرت هذه المؤسسة بالذات كمجال لأنها تتوفر فيها شروط الدراسة .
- ✓ **المجال الزمني :** تم الشروع في انجاز هذه الدراسة بالنسبة للجانب المنهجي والنظري خلال الفترة الممتدة ما بين نهاية شهر جانفي 2016 إلى غاية شهر مارس 2016 ،وفيما يخص الدراسة التطبيقية شرعت فيها من مارس 2016 إلى غاية شهر ماي 2016 .
- ✓ **المجال البشري :** تمت هذه الدراسة على مجموعة من العاملين ( تنفيذيين اداريين ،متخصصين اداريين و اطارات ادارية ) بمديرية الوحدة الولائية لمؤسسة بريد الجزائر ورقلة الذي يبلغ عددهم 40 مفردة .
- 2/ **مجتمع البحث :** ويتمثل مجتمع البحث الذي قمت بدراسته في مجموع العاملين على مستوى ادارة مديرية الوحدة الولائية لمؤسسة بريد الجزائر ورقلة وذلك لمعرفة اعتمادهم على الإنترنت في هذه المؤسسة وأثارها على الخدمات التي تقدمها
- 3/ **العينة وطريقة اختيارها:** بعد تحديد مجتمع البحث الذي اجريت عليه الدراسة والذي شمل مجموع عاملين المديرية الولائية لمؤسسة بريد الجزائر ورقلة ،قمت بتحديد العينة وهي مجموعة مفردات التي تعتبر ممثلة لمجتمع البحث ،ونظرا لصغر حجم العينة ،إذ تتكون من 40 مفردة قمت بإجراء طريقة المسح الشامل واخذ العدد الكلي لها .
- 4/ **ادوات جمع البيانات:** اعتمدت في هذه الدراسة على أداتين لجمع البيانات .

#### أولاً: الملاحظة

ولقد أفادتني الملاحظة في الإطلاع على بعض المعلومات التي لا يمكن الحصول عليها عن طريق الأدوات الأخرى ،كالمعلومات المتعلقة بطبيعة الاتصال السائد في المؤسسة ونوعية العلاقات داخل المؤسسة ،تكنولوجيا شبكات الاتصال المستخدمة وكيفية ظروف الاستخدام ،ومن خلال الزيارات المتكررة للمؤسسة وأقسامها لا حظت أن المؤسسة تستخدم فعليا شبكة الإنترنت ،في احدى هاته الزيارات أردت الحصول على بعض المعلومات عن المؤسسة فالتقيت بالمسؤول المباشر لقسم الوسائل العامة وتجهيزات الإعلام ،فلم تكن المعلومات متوفرة لديه في الكمبيوتر الذي أمامه فأستطاع الحصول عليها من زميله في قسم الموارد البشرية بواسطة شبكة الإنترنت .

#### ثانيا : استمارة الاستبيان

لقد حاولت في هذه الدراسة ربط الاستمارة بإشكالية وفروض البحث ،ولأن الهدف من هذه الدراسة هو معرفة الاستخدام الفعلي للإنترنت وأثرها على الخدمة في المؤسسة الاقتصادية وأيضا معرفة التباينات في استخدام الإنترنت و شبكات



الاتصال وكذلك العوامل التي تتحكم في زيادة نسبة الاستخدام، وأخيرا آثار هذا الاستخدام على مستوى أداء المؤسسة، وقد اعتمدت على طرح اسئلة في هذا الاطار، حيث انتظمت هذه الأسئلة في ثلاث محاور تجيب على فرضيات الدراسة وهي :

**المحور الأول:** ويتضمن بيانات شخصية للمبحوثين وهي الجنس، السن، المستوى التعليمي، الوظيفة في المؤسسة، الخبرة المهنية .

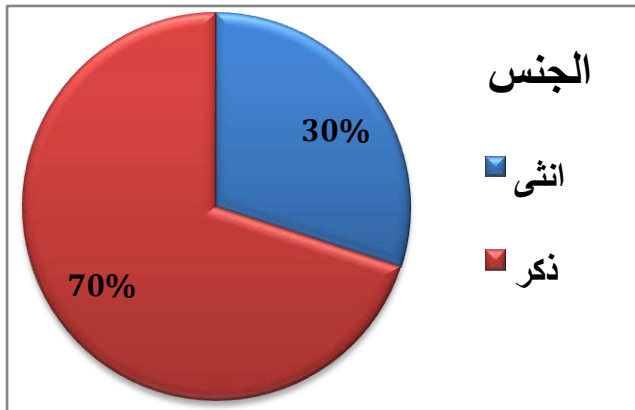
**المحور الثاني:** ويوجب عن مدى استخدام تكنولوجيا شبكات الإعلام والاتصال في المؤسسة ومختلف خدماتها .

**المحور الثاني:** يشمل على أسئلة خاصة بآثار استخدام تكنولوجيا شبكات الاتصال على الخدمة في المؤسسة . وبعد إنجاز وتنظيم اسئلة الاستمارة ومحاورها ثم عرضها على الاستاد المشرف بهدف معرفة جوانب النقص فيها ومدى مطابقتها لأهداف وفرضيات الدراسة وللشروط المنهجية، ثم عرضها على مجموعة من الأساتذة المحكمين وهم ( بودريالة عبد القادر ، صانع رابح، الزاوي محمد الطيب ،طرابلسي أمينة ) ، ولقد تم أخذ انتقاداتهم بعين الاعتبار لتصميم استبيان نهائي تم تحكيمة من طرف الاستاد المشرف و استخدمت لتحليل الاستبيانات أسلوب التحليل الإحصائي، بالاعتماد على برنامج spss16، فهو من أكثر البرامج الاحصائية استخداما .

### المطلب الثاني: العرض والتحليل والتفسير

#### المحور الأول: البيانات الشخصية

الجدول رقم 1: يوضح توزيع مفردات العينة حسب متغير الجنس



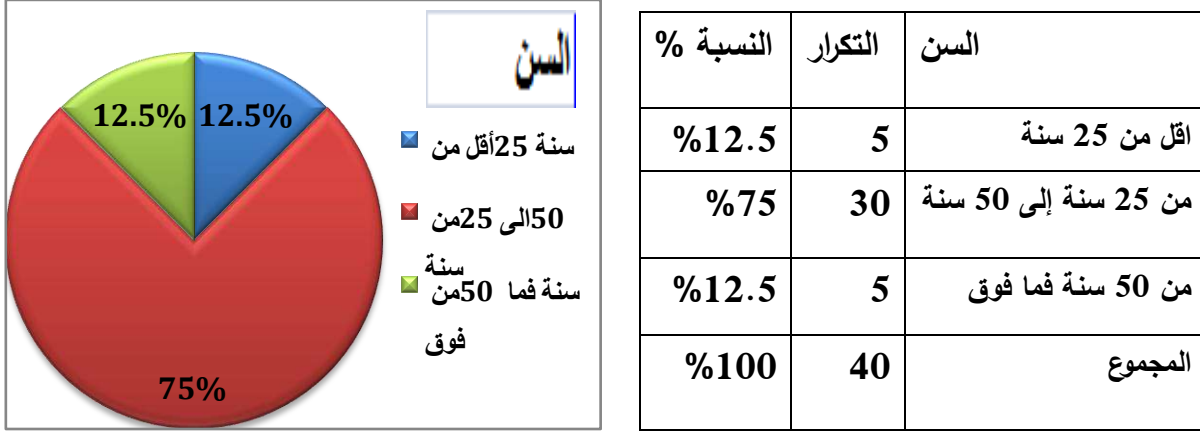
النسبة %	التكرارات	الجنس
70%	28	ذكر
30%	12	أنثى
100%	40	المجموع

#### الشكل رقم 4: دائرة النسبية توضح توزيع مفردات العينة حسب متغير الجنس

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه في توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس أن عدد الذكور يفوق عدد الإناث حيث بلغت نسبة الذكور 70% بينما بلغت نسبة الإناث ب 30% وهذا يرجع إلى طبيعة عمل المؤسسة كونها مؤسسة اقتصادية خدمية، وهنا ما

يتلائم الجنس الذكري أكثر من حيث الحاجة إلى قدرات وإمكانيات كبيرة في إتخاذ القرار والعمل داخل المؤسسة و حجم المسؤولية وقد تبين هذا في الشكل رقم 3 (الدائرة النسبية).

الجدول رقم 2: يوضح توزيع مفردات العينة حسب متغير السن

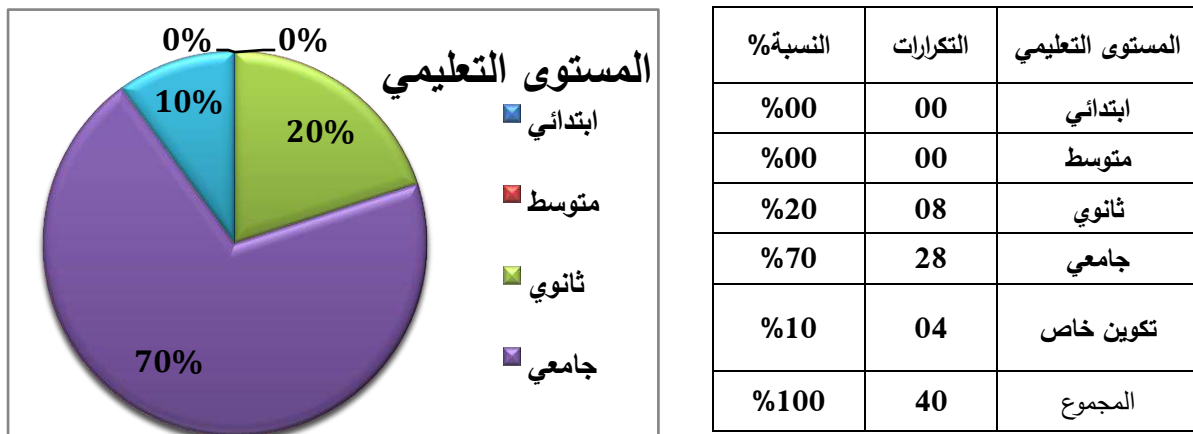


الشكل رقم 5 : دائرة نسبية توضح توزيع مفردات

### العينة حسب متغير السن

يتبين لنا من خلال الجدول أعلاه لأفراد عينة الدراسة التي تشمل متغير السن أن التكرارات في فئة أقل من 25 سنة حاضرة بنسبة 12.5% بينما فئة من 25 سنة إلى 50 سنة ظهرت بنسبة 30% وهي الفئة الأكبر في هذه الدراسة وبلغت الفئة العمرية من 50 سنة فما فوق نسبتها 12.5% إذ هي متساوية مع فئة أقل من 25 سنة في النسبة من مجموع أفراد العينة ، ويرجع هذا إلى محاولة المؤسسة لزيادة وتيرة النمو والتطور و السير الحسن للعمل الخدماتي في محافظتها على اليد العاملة ذات الخبرة و الأقدمية و الكفاءة المهنية و إحداث فقرة نوعية بفتح المجال لتوظيف يد العاملة الشابة والمؤهلة، كما أنها تحتفظ بعمالها ذوي الاقدمية والخبرة في العمل والدائرة النسبية توضح ذلك .

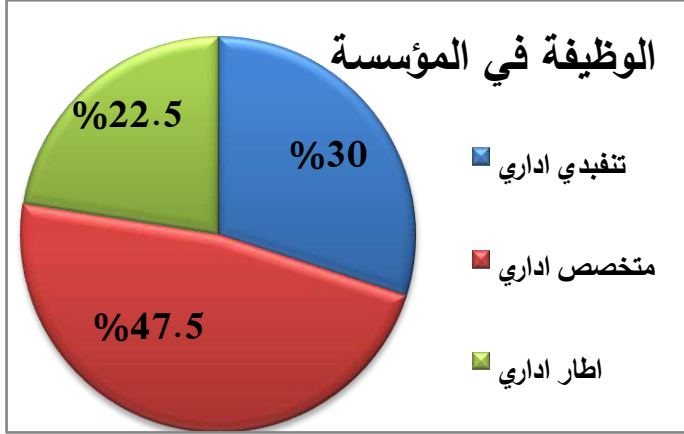
الجدول رقم 3: يوضح توزيع مفردات العينة حسب متغير المستوى التعليمي



الشكل رقم 6: دائرة نسبية توضح توزيع افراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي

ظهرت النتائج في الجدول أعلاه حسب متغير المستوى التعليمي أن المستوى الغالب لأفراد العينة المبحوثة هو المستوى الجامعي بنسبة 70% يليه مباشرة المستوى الثانوي بنسبة 20% أما التكوين المتخصص قدرت نسبته 10% في حين كان مستوى الابتدائي والمتوسط لم يكن أي من أفراد العينة المستجوبة متحصل على هذا المستوى ، إذ نلاحظ من خلال هذا الجدول تنوع المستويات ويرجع ذلك إلى طبيعة عمل المديرية التي تتطلب جميع المستويات والدائرة النسبية توضح ذلك .

الجدول رقم 4 :يوضح توزيع مفردات العينة حسب متغير الوظيفة في المؤسسة



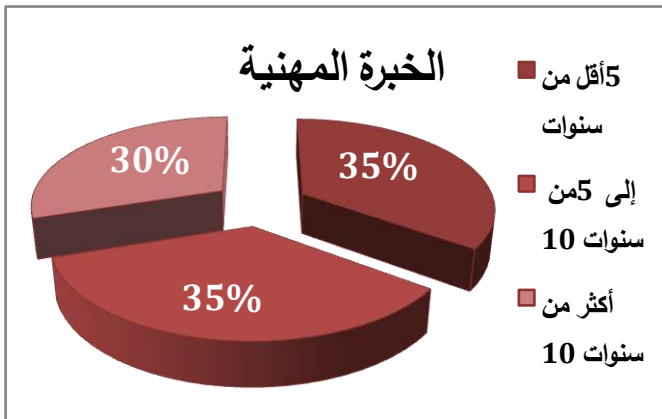
النسبة المئوية	التكرارات	الوظيفة في المؤسسة
30%	12	تنفيذي اداري
47%	19	متخصص اداري
22.5%	9	اطار اداري
100%	40	المجموع

الشكل رقم 7: دائرة نسبية توضح توزيع مفردات العينة حسب

### متغير الوظيفة في المؤسسة

من خلال الجدول أعلاه يتبين لنا أن متغير الوظيفة في المؤسسة كان حاضرا في وظيفة متخصص اداري بنسبة 47% احتل المركز الأول ويليه في الترتيب رتبة تنفيذي اداري بنسبة 30% ثم تأتي في الأخير وظيفة اطار اداري بنسبة 22.5% وهي أقل نسبة ظهرت من مجموع عينة الدراسة والشكل الموالي يوضح ذلك .

الجدول رقم: 5 يوضح توزيع افراد العينة حسب متغير الخبرة المهنية



النسبة المئوية	التكرار	الخبرة المهنية
35%	14	أقل من 5 سنوات
35%	14	من 5 سنوات إلى 10 سنوات
30%	12	أكثر من 10 سنوات
100%	40	المجموع

الشكل رقم 8: دائرة نسبية توضح توزيع أفراد العينة حسب متغير الخبرة المهنية

يتضح من خلال الجدول المعروض أمامنا للخبرة المهنية في المؤسسة المتعلقة بأفراد عينة الدراسة أن خبرة أقل من 5 سنوات التي أفاد بها المبحوثين بلغت بنسبة 35% ، وهي متساوية مع الخبرة المهنية من 5 سنوات إلى 10 سنوات التي قدرت بنفس النسبة 35% أما في ما يخص خبرة 10 سنوات للمبحوثين ظهرت بنسبة 30% وهي اصغر من النسبتين السابقتين من مجموع مجتمع البحث والشكل الموالي يوضح ذلك .

## المحور الثاني :استخدام تكنولوجيا شبكات الإعلام والاتصال في المؤسسة ومختلف خدماتها

الجدول رقم 6: يوضح توفر جهاز الكمبيوتر في مكتب العمل حسب رأي أفراد العينة

الإختيارات	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	40	100%
لا	00	00%
المجموع	40	100%

تكشف المعطيات الإحصائية في الجدول أعلاه رقم 6 فيما يتعلق بتوفر جهاز كمبيوتر في مكتب العمل حسب رأي المبحوثين أن جميع أفراد عينة الدراسة يتوفر لديهم كمبيوتر في مكتب العمل بنسبة 100% للإجابة بنعم وتظهر بنسبة 0%، ويرجع هذا إلى أن جميع العاملين في مؤسسة بريالجزائر ورقلة يعتمدون في عملهم على الكمبيوتر بالدرجة الأولى .

الجدول رقم 7: يوضح توفر شبكات الاتصال في مكان العمل حسب رأي أفراد العينة

الاختيارات	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	40	100%
لا	00	00%
المجموع	40	100%

يبين التحليل الإحصائي للبيانات الرقمية في الجدول أعلاه فيما يخص توفر شبكات الاتصال في مكان العمل حسب رأي أفراد العينة، أكدو جميعهم أنه يتوفر لديهم شبكات الاتصال في مكان العمل بنسبة 100% في حين كان الإقرار ب "لا" نسبته 0% وهذا ما يعكس الاستخدام الواسع للحاسوب في المؤسسة وتوفر شبكات الاتصال في العمل .

الجدول رقم:8 يوضح أهم تقنيات الاتصال التي يستخدمها العاملون في أداء العمل

نادرًا		أحيانًا		دائمًا		المقياس الاختيارات
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	
0	0	15%	6	85%	34	الإنترنت
5%	2	30%	12	65%	26	الهاتف الثابت
10%	4	55%	22	35%	14	الإنترنت
45%	18	30%	12	25%	10	الجوال الخاص بالعمل

بينت الشواهد الكمية في الجدول رقم 8 التي تدور حول أهم تقنيات الاتصال التي يستخدمها العاملون في مكان العمل أنه نسبة 85% من مجموع أفراد عينة البحث يصرحون أنهم يستخدمون الإنترنت بصفة دائمة ونسبة 15% يستخدمونها أحيانًا ولا توجد نسبة إحصائية تدل أنهم يستخدمونها نادرًا، في حين أن تقنية الهاتف الثابت برزت نسبة 65% لاستخدامه دائمًا في العمل و 30% يستخدمونه أحيانًا ، و 5% من المستجوبين يستخدمونه نادرًا، وفيما يخص الإنترنت أظهرت النتائج في الجدول أعلاه أن نسبة 35% يستعينوا بها دائمًا في العمل و 55% من المبحوثين أدلو بأحيانًا و 10% منهم أقرّو بنادرًا ، ولكن بالنسبة للجوال الخاص بالعمل ظهرت نسبة 25% التصريح بدائمًا و 30% من العينة يستخدمون الجوال الخاص بالعمل أحيانًا ، 45% يستخدمونها نادرًا .

الجدول رقم 9: يوضح الوسائل الاتصالية الضرورية لتمرير المعلومات أثناء العمل من طرف المبحوثين

نادرًا		أحيانًا		دائمًا		المقياس الاختيارات
ن	%	ن	%	ن	%	
1	2.5%	9	22.5%	30	75%	المراسلات الادارية
5	12.5%	12	30%	23	57%	الاتصال الشفهي
4	10%	19	47.5%	17	42.5%	الوسائط المعلوماتية (Flash disk/cd ...)
0	0%	6	15%	34	85%	الإنترنت

أكدت النتائج الإحصائية في الجدول رقم (9) الذي يوضح الوسائل الاتصالية الضرورية لتمرير المعلومات أثناء العمل من طرف المبحوثين أن نسبة 75% من المبحوثين يرون أن المراسلات الإدارية تعتبر من الوسائل الاتصالية الضرورية لتمرير المعلومات و 22.5% يقولون أن المراسلات الإدارية ضرورية أحيانا و 2.5% يعتبرونها نادرة الاستخدام، في حين ظهرت نسبة 57% للاتصال الشفهي يقرون أنه دائم الاستخدام و 30% أحيانا و 12.5% يؤكدون بنادر، أما بالنسبة للوسائط المعلوماتية، 42.5% كانت حاضرة للاستخدام دائما و 47.5% أحيانا، و 10% برزت لنادرا، وفيما يخص الإنترنت بلغت نسبة 85%، حسب اجابات المبحوثين يرون أنها ضرورية بصفة دائما، و 15% يدلون بأحيانا، ولم تسجل نسب إحصائية لنادرا .

### الجدول رقم 10: يوضح إتاحة وصول الإنترنت في مكان العمل للمبحوثين

المجموع		غير متوفر		أحيانا		دائما		العبرة
40	100%	0	0%	6	15%	34	85%	هل الوصول إلى الإنترنت متاح لك في مكتبك؟

تشير الدلائل الإحصائية الكمية في الجدول رقم (10) الذي يوضح فكرة وصول الإنترنت في مكتب العمل حسب رأي المستجوبين أن 85% منهم أكدوا أن الإنترنت تصلهم بصفة دائمة، 15% قالو أنها متاحة لهم أحيانا في العمل، أي ما يعادل 34 فردا صرحوا بدائما و 6 أفراد بأحيانا من مجموع مجتمع البحث الكلي، في حين أنه لم تسجل نسب إحصائية ذات دلالة على أن الإنترنت غير متوفرة في المؤسسة .

### الجدول رقم 11: يوضح رأي المبحوثين في استعمال الإنترنت في المؤسسة

الاختيارات	التكرارات	النسبة المئوية
سهل	29	72%
سهل نوعا ما	7	17.5%
معقد	4	10%
المجموع	40	100%

في الجدول الموضح أعلاه نلاحظ رأي المبحوثين في استعمال الإنترنت داخل المؤسسة أن أغلب الموظفين يرون أن استعمال الإنترنت سهل بنسبة 72% أي تجاوز نصف مجموع أفراد عينة الدراسة بتكرار 29 مفردة في حين أن نسبة 17.5% يؤكدون أنها سهلة نوعا ما، وتليها على التوالي 10% يصرحون بأن استعمال الإنترنت معقد، وما نستنتج من هذه النسب الموضحة في الجدول أن مجمل العاملين في المؤسسة لكل منهم وجهة نظر .

الجدول رقم 12: يوضح أسباب إنشاء شبكة الإنترنت في المؤسسة.

الإختيارات	التكرارات	النسبة المئوية
تخفيض التكاليف	32	80%
إعطاء صورة جيدة للمؤسسة	16	40%
تنمية العلاقة بين المستخدمين	34	85%

يبين الجدول أعلاه الذي يدور حول أسباب إنشاء شبكة الإنترنت في المؤسسة أن السبب الرئيسي حسب رأي الباحثين هو تنمية العلاقة بين المستخدمين بنسبة 85% ويليه مباشرة تخفيض التكاليف بنسبة 80% وتأتي أدنى نسبة التي تعبر عن إعطاء صورة جيدة للمؤسسة بـ 40%، ونستنتج من خلال هذا الطرح أن الإنترنت تعتبر سبب مهم لتحسين العلاقة بين المستخدمين ورفع الخدمة .

الجدول رقم 13 : يوضح اللغة التي يستخدمها أفراد العينة في التعامل مع المعلومات على الإنترنت والانترنت

الاختيارات	التكرارات	النسبة المئوية
العربية	40	100%
الإنجليزية	24	60%
الفرنسية	29	72%

يتبين لنا من خلال الجدول أعلاه المرتبط باللغة التي يستخدمها أفراد العينة في التعامل مع المعلومات على الإنترنت والإنترنت ، حيث نلاحظ أن جميع أفراد مجتمع البحث يتعاملون مع المعلومات باللغة العربية بنسبة 100% في حين أنهم يتعاملون مع اللغة الفرنسية بنسبة 72%، وتبقى آخر نسبة للغة الإنجليزية بنسبة 60%، إذ نلاحظ من خلال هذه النسب أنها متقاربة فيما بينها في اللغتين الإنجليزية والفرنسية أما العربية شملت النسبة كاملة لكونها سهلة وبسيطة للمستخدمين، وبالنسبة للفرنسية والإنجليزية هذا راجع للمستوى التعليمي والخبرة المهنية التي يتمتع بها الباحثين .

الجدول رقم 14: يوضح الخدمات التي تقدمها المؤسسة عبر الإنترنت للمبحوثين

لا		نعم		الاختيارات العبارة
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	
00%	0	100%	40	خدمة البريد الإلكتروني
22.5%	9	77.5%	31	خدمة الملفات الإلكترونية المحمولة
50%	20	50%	20	خدمة الحوار بين المستخدمين
35%	14	65%	26	تحويل البيانات

في تبويبنا لمعطيات الجدول رقم ( 14 ) الذي يبين الخدمات التي تقدمها المؤسسة للمبحوثين، إذ نلاحظ من خلال النتائج الظاهرة أمامنا أن الاجابة البارزة " بنعم" في خدمة البريد الإلكتروني ظهرت بنسبة 100% و الاجابة بلا كانت نسبتها 0%، في حين خدمة الملفات الإلكترونية المحمولة قدرت نسبتها 77.5% بنعم 22.5% بلا وفيما يخص خدمة الحوار بين المستخدمين وخدمة تحويل الملفات بلغت على التوالي بنسبة 50% و65% وللإجابة بلا 50% و35% .

المحور الثالث: أثر استخدام تكنولوجيا شبكات الاتصال على الخدمة في المؤسسة

الجدول رقم 15: يوضح استخدام الإنترنت من طرف أفراد العينة ومقارنتها في الغاء

دور تقنيات الاتصال الأخرى

الاختيارات	التكرارات	النسبة
نعم	14	35%
لا	26	65%
المجموع	40	100%

من خلال قراءتنا للجدول أعلاه يتضح لنا على السؤال الذي يدور حول استخدام الإنترنت من طرف أفراد العينة المستجوبة ومقارنتها في الغاء دور تقنيات الاتصال الأخرى أن أعلى نسبة حاضرة بلا ب65% أي أن هذه النسبة تبين أن الإنترنت لم تلغي دور تقنيات الاتصال الأخرى، وفيما يخص الإجابة " بنعم" نسبتها 35% وهذه النسبة تبين أن الإنترنت قد الغت دور تقنيات الاتصال الأخرى .

الجدول رقم 16: يوضح نوعية الخدمة التي تقدمها الإنترنت في مجال العمل لأفراد العينة



الاختيارات	التكرارات	النسبة
جيدة	26	65%
مقبولة	8	20%
سيئة	6	15%
المجموع	40	100%

يوضح لنا الجدول أعلاه الذي يدور حول نوعية الخدمة التي تقدمها الإنترنت في مجال العمل أن أغلب المبحوثين يرون أن الخدمة التي تقدمها الإنترنت جيدة بنسبة 65% وأنها مقبولة بنسبة 20%، في حين أنهم يرونها سيئة بنسبة 15%، ونستنتج من خلال هذا الطرح أن الإنترنت متواصلة وهي في مرحلة التطور نظرا أن أغلب المستجوبين صرحوا أنها جيدة ومقبولة .

### الجدول رقم 17: يوضح المزايا التي تقدمها الإنترنت في مجال العمل داخل المؤسسة

الاختيارات العبارات	دائما		أحيانا		نادرا		لإطلاقا	
	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار
الدقة في النتائج	52%	21	32.5%	13	12.5%	5	2.5%	1
قلة التكلفة وتوفير الجهد	50%	20	27.5%	11	17.5%	7	5%	2
مواكبة التطورات في مجال العمل	45%	18	37.5%	15	17.5%	7	0%	0
سرعة الأداء وتوفير الوقت	45%	18	42.5%	17	10%	4	2.5%	1
تحسين الإنتاجية	35.5%	15	35%	14	17.5%	7	10%	4
مناقشة القرارات مع زملاء العمل	30%	12	27.5%	11	22.5%	9	20%	8
تحتوي على جداول المحاضرات أو المقابلات أو الإجتماعات	20%	8	35.5%	15	25%	10	17.5%	7

إن استخدام الإنترنت في مجال العمل داخل المؤسسة تبرز عنه عدة مزايا، والجدول أعلاه يوضح المزايا التي تقدمها الإنترنت، حيث أن أغلب المبحوثين يرون أن أهم ميزة هي الدقة في النتائج بصفة دائمة، حيث تربعت المركز الأول بنسبة 52.5% وللخيار أحيانا ب 12.5% ونادرا بنسبة 2.5، وفيما يخص قلة التكلفة وتوفير الجهد أكد المستجوبين أنها ميزة دائمة بنسبة 50% وأحيانا نسبة 17.5% ونادرا نسبتها 5% أما بالنسبة لميزة مواكبة التطورات في مجال العمل وسرعة الأداء وتوفير الوقت أحدثتا على التوالي النسبة " 45% لدائما ولم تسجل أية نسبة في الاختيار "لا إطلاقا"، للأولى والثانية بنسبة 2.5%، في حين ميزة تحسين الإنتاجية ومناقشة القرارات مع زملاء العمل بلغت نسبتها على الترتيب للاختيار "دائما" نسبة "37.5% و30% وأحيانا 35% و27.5% ولا إطلاقا 10% و20% ولقد تربعت الميزة الأخيرة في الجدول التي تحتوي على جداول المحاضرات أو المقابلات أو الاجتماعات نسبتها في الاختيار بدائما " 20% وأحيانا 37.5% ونادرا 25% ولا إطلاقا بنسبة 17.5% ونستنتج من خلال هذه النسب الإحصائية أن للإنترنت مزايا تذكر لأن أغلب المزايا أخذت النسب الأكبر في الاختيار "دائما" من خلال الإفادات التي صرح بها المستجوبين .

### الجدول 18: يوضح مساهمة خدمة الإنترنت في إيجاد حل للمشكلات الفنية والإدارية بسرعة

الاختيارات	التكرار	النسبة %
دائما	27	67.5%
أحيانا	7	17.5%
نادرا	3	7.5%
لا إطلاقا	3	7.5%
المجموع	40	100%

يظهر من خلال الجدول الموضح أعلاه الذي يجيب على السؤال الذي يدور حول مساهمة خدمة الإنترنت في إيجاد حل للمشكلات الفنية والإدارية، حيث احتلت أكبر نسبة تكرار ب 67.5% في دائما وتليها مباشرة نسبة 17.5% لأحيانا، وفيما يخص الاختيار نادرا ولا إطلاقا" حاضرا بنفس النسبة وهي 7.5% .

الجدول رقم 19: يوضح مساهمة شبكة الإنترنت في تسهيل ظروف العمل والاتصال الداخلي في المؤسسة

الاختيارات	التكرار	النسبة %
دائما	21	52.5%
أحيانا	13	32.5%
نادرا	2	5%
لا إطلاقا	4	10%
المجموع	40	100%

يبرز الجدول أعلاه النتائج الإحصائية التي أدلى بها أفراد عينة الدراسة من خلال مساهمة شبكة الإنترنت في تسهيل ظروف العمل والاتصال الداخلي في المؤسسة ، حيث يرون بنسبة 52.5% أن الإنترنت دائما تسهل ظروف العمل والاتصال الداخلي وقدرت نسبة 32.5% لأحيانا ، فيما يخص نادرا ولا إطلاقا كانا متقاربين على التوالي بنسبة 5% و 10%

الجدول رقم 20: يوضح خدمة الإنترنت ومساعدتها على توجيهه وتصويب القرارات في مختلف

المستويات

الاختيارات	التكرار	النسبة %
دائما	19	47.5%
أحيانا	11	27.5%
نادرا	9	22.5%
لا إطلاقا	1	2.5%
المجموع	40	100%

يبدو من خلال الجدول أعلاه الذي يوضح خدمة الإنترنت ومساعدتها على توجيهه وتصويب القرارات في مختلف المستويات ، حسب رأي المستجوبين أن هذه الخدمة تقدم بصفة دائمة بنسبة 47.5% ويحصلون عليها أحيانا بنسبة 27.5% ومن يرون أنها نادرا ما تحدث هذه الخدمة داخل المؤسسة برزت بنسبة 22.5% ولكن القليل من أفراد العينة يصرحون للخيار لا إطلاقا" بنسبة 2.5%.

الجدول رقم 21: يوضح مساهمة شبكة الإنترنت في تقديم خدمة لبعض القضايا والاجابات الفورية عليها.

الاختيارات	التكرار	النسبة %
دائما	16	40%
أحيانا	12	30%
نادرا	9	22.5%
لا إطلاقا	3	7.5%
المجموع	40	100%

تظهر النسب الإحصائية الكمية في الجدول البارز أمانا الذي يدور حول مساهمة شبكة الإنترنت في تقديم خدمة لبعض القضايا والإجابات الفورية عليها من خلال رأي المبحوثين ، حيث يرون أن شبكة الإنترنت تقدم هذه الخدمة بصفة دائمة بنسبة 40% والبعض منهم يرون أنها أحيانا تقدم بنسبة 30% ومن يقول أنها نادرا ما تحدث بلغت نسبتهم 22.5% وبالنسبة لمن يدلي بأن هذه الخدمة لا توجد إطلاقا ظهرت بنسبة 7.5%.

الجدول رقم 22: يوضح أهم السلبيات أو العوائق نتيجة استخدام الإنترنت في مجال العمل داخل المؤسسة

الاختيارات	التكرار	النسبة %
الاختراقات المتوقعة للمعلومات	28	70%
ارتباط الشبكة بالإنترنت	12	30%
محدودية النفاذ إلى المعلومات	25	62.5%
استغلالها بشكل سياسي	14	35%
عدم حماية البرنامج من الفيروسات	24	60%

بالرغم أن لكل وسيلة اتصال إيجابيات إلا أنها لا تخلو من السلبيات ، والجدول اعلاه يبين أهم السلبيات أو العوائق نتيجة استخدام الإنترنت في مجال العمل داخل المؤسسة حيث صرح أفراد عينة البحث بأن سلبية الاختراقات المتوقعة للمعلومات هي أهم سلبية إذ هي احتلت الصدارة بنسبة 70%، تليها مباشرة محدودية النفاذ إلى المعلومات بنسبة 62.5% ، وترتبت

المركز الثالث عدم حماية البرنامج من الفيروسات بنسبة 60% وفيما يخص استغلالها بشكل سياسي وعدم حماية البرنامج من الفيروسات كانا متقاربين على التوالي ب 35% و 30%.

**الجدول رقم 23: يوضح الفوائد المتحصل عليها جراء استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال في المؤسسة حسب رأي المبحوثين**

لا		نعم		الإختيارات	العبارات
النسبة%	التكرار	النسبة%	التكرار		
5 %	2	95 %	38	ارتفاع مستوى الخدمات المقدمة	
15%	6	85%	34	زيادة إنتاجية الخدمات	
15%	6	85%	34	ارتفاع مستوى الدقة في تقديم الخدمة	
32.5%	13	67.5%	27	انخفاض نسبة الأخطاء	
30%	12	70%	28	زيادة سرعة تقديم الخدمة	
37.5%	15	62.5%	25	انخفاض تكاليف الترويج	
57.5%	23	42.5%	17	ارتفاع عدد الزبائن	

يوضح الجدول أعلاه الفوائد المتحصل عليها جراء استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال في المؤسسة

حسب رأي المبحوثين، حيث إن أغلب الإجابات التي أخذت أكبر نسبة بنعم هي في الاقتراح الاول، وهو ارتفاع مستوى الخدمات المقدمة بلغت نسبتها 95% وتليها مباشرة على التوالي فائدة زيادة الإنتاجية وارتفاع مستوى الدقة في تقديم الخدمة لهما نفس النسبة "بنعم" ب 85%، وبالنسبة لانخفاض نسبة الأخطاء أخذت نسبة 27% بنعم وبلا نسبتها 32.5% وزيادة سرعة تقديم الخدمة قدرت ب 70% بنعم وبلا 30% وانخفاض تكاليف الترويج حاضرة بنسبة 62.5% بنعم وبلا ب 37.5% وحصلت آخر فائد وهي ارتفاع عدد الزبائن ب 42.5% لنعم وبلا على 57.5% وهي أعلى نسبة تسجل للاختيار لا.

**الجدول رقم 24: يوضح رأي أفراد العينة في تصفح الموقع الإلكتروني للمؤسسة.**

الاختيارات	التكرار	النسبة%
نعم	33	82.5%
لا	7	17.5%
المجموع	40	100%

نلاحظ من خلال الجدول الموضح أعلاه الذي يبين رأي أفراد العينة في تصفح الموقع الإلكتروني للمؤسسة ، حيث نلاحظ أن أغلب أفراد العينة يتصفحون الموقع الإلكتروني للمؤسسة إذ احتل الاختيار نعم المركز الأول بنسبة 82.5% بتكرار 33 مفردة أكثر من مجموع مجتمع البحث و17.5% كنسبة بلا ب7 مفردات من مجتمع البحث .

### الجدول رقم 25: جدول يوضح محتويات ومزايا الموقع الإلكتروني للمؤسسة حسب رأي المبحوثين

الاختيارات	نعم		لا	
	ت	%ن	ت	%ن
عرض مختلف الخدمات	31	77.5%	9	22.5%
متعدد اللغات	26	65%	14	35%
يحتوي صفحات لتقديم المؤسسة وعرض المعلومات	19	47.5%	21	52.5%
استقبال الطلبات من الزبائن	11	27.5%	29	72.5%
استقبال استفسارات وشكاوي	17	42.5%	23	57.5%

تظهر البيانات الرقمية الواردة في الجدول رقم (25) و المتمحورة حول محتويات ومزايا الموقع الإلكتروني للمؤسسة ، ومن خلال إجابات أفراد عينة البحث نلاحظ أن أعلى نسبة بنعم واتي تربعت المركز الأول هي للاقتراح الأول عرض مختلف الخدمات بنسبة 77.5% و ب "لا" نسبة 22.5% ،وتليها مباشرة على الترتيب ،متعدد اللغات بنسبة 65% بنعم و35% ب "لا" ،وتأتي أيضا من بين محتويات الموقع الإلكتروني أنه يحتوي على صفحات لتقديم المؤسسة وعرض المعلومات واستقبال استفسارات وشكاوي بنسب متقاربة " بنعم " 47.5% و 42.5% وتأتي في آخر مرتبة استقبال الطلبات من الزبائن بنسبة 27.5% بنعم "وأخذت لا 72.5% كأكبر نسبة

### الجدول رقم 26: يوضح تحفيز استخدام تكنولوجيا شبكات الاتصال في المؤسسة

#### حول مشاركة المستخدمين

الاختيارات	التكرار	النسبة %
ايجابيا	35	85.5%
سلبيا	5	12.5%
المجموع	40	100%

شهدت البيانات الكمية الموضحة في الجدول أعلاه الذي يبرز السؤال الذي يدور حول تحفيز استخدام تكنولوجيا شبكات الاتصال في المؤسسة من حيث مشاركة المستخدمين ايجابيا أو سلبيا إذ نلاحظ أن أغلب المبحوثين يرون أن المشاركة ايجابية بنسبة 85.5% وقدرت المشاركة السلبية 12.5% فنستنتج من خلال هذا أن تحفيز استخدام تكنولوجيا شبكات الاتصال للمستخدمين ايجابا أكثر منه سلبا راجع إلى الخبرة في العمل ووالسن والسير الحسن للعمل

الجدول رقم 27: يوضح أهم العوائق والسلبيات التي تنشأ جراء استخدام تكنولوجيا شبكات الاتصال

لا		نعم		الاختيارات	العبارات
ن %	ت	ن %	ت		
40%	16	60%	24		أن هذه التكنولوجيا لا تأتي بالجديد
55%	22	45%	18		التخوف من تغيير طريقة العمل
35%	14	65%	26		التخوف من الاطلاع على معلوماتي
70%	28	30%	12		لا توجد الرغبة في العمل بهذه التكنولوجيا
17.5%	7	82.5%	33		مشاكل القرصنة المعلوماتية

يظهر من الجدول أعلاه أن أغلبية أفراد العينة يرون أن أهم السلبيات التي تنشأ جراء استخدام تكنولوجيا شبكات الاتصال تتمثل في مشاكل القرصنة بنسبة كبيرة تقدر ب 82.5% "نعم"، وتليه مباشرة سلبية التخوف من تغيير طريقة العمل ب 65% "نعم" وهناك من يرى أن هذه التكنولوجيات لاتأتي بالجديد بنسبة 60% "لنعم" وظهرت سلبية التخوف من طريقة العمل بنسبة 45% "لنعم" ولا توجد الرغبة في العمل بهذه التكنولوجيا حاضرة بنسبة 30% لنعم وبلا بلغت نسبتها 70% وهي أكبر نسبة ظهرت في الاختيار لا.

الجدول رقم 28: يوضح رأي المبحوثين في استعمال الإنترنت في المؤسسة وعلاقتها بمتغير الجنس.

الاختيارات	الجنس		إناث		المجموع	
	ت	ن %	ت	ن %	ت	ن %
سهل	18	45%	9	22.5%	27	67.5%
سهل نوعا ما	8	20%	2	5%	10	25%
معقد	2	5%	1	2.5%	3	7.5%
المجموع	28	70%	12	30%	40	100%

يتضح الجدول الذي يحوي النسب ذات دلالة احصائية حول رأي المبحوثين في استعمال الإنترنت في المؤسسة وعلاقتها بمتغير الجنس، نلاحظ أن 18 مفردة من الذكور يرون أن استعمال الإنترنت سهل بنسبة 45%

و22.5% من الإناث ، في حين أن 20% يرون أنه سهل نوعا ما و 5% من الإناث ، أيضا 5% من الذكور يرون انه معقد و 2.5% من الإناث .

الجدول رقم 29: يوضح رأى المبحوثين في استعمال الإنترنت في المؤسسة وعلاقتها بمتغير المستوى التعليمي

المجموع		تكوين متخصص		جامعي		ثانوي		متوسط		ابتدائي		المستوى
ن%	ت	ن%	ت	ن%	ت	ن%	ت	ن%	ت	ن%	ت	الاختيارات
57.5%	23	7.5%	3	40%	16	10%	4	0%	0	0%	0	سهل
35%	14	2.5%	1	25%	10	7.5%	3	0%	0	0%	0	سهل نوعا ما
7.5%	3	0%	0	5%	2	2.5%	1	0%	0	0%	0	معقد
100%	40	10%	4	70%	28	20%	8	0%	0	0%	0	المجموع

تشهد البيانات الكمية في النتائج الجدولة أعلاه حول رأى المبحوثين في استعمال الإنترنت في المؤسسة

وعلاقتها بمتغير المستوى التعليمي ، حيث نلاحظ تفاوت وتباين بين النسب ، فيما يخص المستوى التعليمي الابتدائي والمتوسط لم نسجل أية نسب احصائية ، وفي المستوى الجامعي يرى 40% من المبحوثين أن استعمال الإنترنت سهل و 10% ثانوي و 7.5% تكوين متخصص ويذكر 7.5% ثانوي أنه سهل نوعا ما ، و 25% وجامعي و 2.5% تكوين متخصص ، و أخيرا في الخيار معد يرى 2.5% من الثانوي ، و 5% جامعي و للتكوين لم تسجل أية نسبة .



الجدول رقم 30: يوضح أسباب إنشاء شبكة الإنترنت في المؤسسة وعلاقتها بمتغير السن

السن		أقل من 25 سنة		من 25 سنة إلى 50 سنة		من 50 سنة فما فوق	
العبارات		النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار
تخفيض التكاليف		12	30%	16	40%	12	30%
إعطاء صورة جيدة للمؤسسة		18	45%	12	30%	10	25%
تنمية العلاقة بين المستخدمين		20	50%	10	25%	10	25%

تظهر النتائج الموضحة في الجدول أعلاه فيما يخص أسباب إنشاء شبكة الإنترنت في المؤسسة وعلاقتها بمتغير السن ، أن في الفئة أقل من 25 ومن 50 فما فوق للاقتراح الأول تخفيض التكاليف ، حاضرة بنسبة 30% والفئة العمرية من 25 سنة إلى 50 سنة ، بلغت 40% و للاقتراح الثاني إعطاء صورة جيدة للمؤسسة ، 45% للفئة أقل من 25 سنة ، و للفئة من 25 إلى 50 ب 30% و من 50 فما فوق بنسبة 25% ويرى المستجوبين في تنمية العلاقة ، في الفئتين ما بين من 25 سنة إلى 50 سنة ، من 50 فما فوق بلغتا نسبة 25% ، والفئة الأقل من 25 سنة ، بنسبة 50% كأعلى نسبة .

الجدول رقم 31: يبين تأثير متغير الخبرة المهنية وعلاقتها بأسباب إنشاء شبكة الإنترنت في المؤسسة حسب رأي المبحوثين

الخبرة المهنية		أقل من 5 سنوات		من 5 سنوات إلى 10		أكثر من 10 سنوات	
العبارات		النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار
تخفيض التكاليف		18	45%	10	25%	12	30%
إعطاء صورة جيدة للمؤسسة		20	50%	12	30%	8	20%
تنمية العلاقة بين المستخدمين		18	45%	10	25%	12	30%

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه الذي يدور حول تأثير متغير الخبرة المهنية وعلاقتها بأسباب إنشاء شبكة الإنترنت في المؤسسة حسب رأي المبحوثين ، حيث يرى أغلبهم في سنوات الخبرة المهنية ما بين أقل من 5 سنوات أن أسباب إنشاء الإنترنت هو لأجل اعطاء صورة جيدة للمؤسسة بنسبة 50% ، كأعلى نسبة وتأتي مباشرة تخفيض التكاليف وتنمية العلاقة بين المستخدمين بنسبة 45% ، أما لخبرة ما بين 5 سنوات إلى 10 سنوات ، جاء سبب اعطاء صورة جيدة بنسبة 30%

،وبالنسبة لتخفيض التكاليف وتنمية العلاقة بين المستخدمين ب 25% ، وفي خبرة أكثر من 10 سنوات ،يرى أفراد العينة أن اعطاء صورة جيدة للمؤسسة ب 20% وأخذ سبب تخفيض التكاليف وتنمية العلاقة بين المستخدمين 30%.

**الجدول رقم 32: يوضح تعامل أفراد العينة مع المعلومات على الإنترنت والإنترنت وعلاقتها**

بمتغير المستوى التعليمي .

الاختيارات المستوى التعليمي	العربية		الإنجليزية		الفرنسية	
	ت	ن %	ت	ن %	ت	ن %
ابتدائي	0	0%	0	0%	0	0%
متوسط	0	0%	0	0%	0	0%
ثانوي	10	25%	5	12.5%	9	22.5%
جامعي	12	30%	12	30%	10	25%
تكوين متخصص	18	45%	7	17.5%	10	25%

توضح البيانات الإحصائية التي في الجدول أعلاه ، تعامل أفراد العينة مع المعلومات على الإنترنت والإنترنت

وعلاقتها بمتغير المستوى التعليمي ،فمن خلال رأي المستجوبين نرى أن في المستويين الابتدائي والمتوسط لم تسجل بيانات احصائية ، وبالنسبة للمستوى الثانوي نلاحظ أن المبحوثين يتعاملون مع المعلومات بالعربية بنسبة 25% بالإنجليزية بنسبة 12.5% وبالفرنسية بنسبة 22.5% وللمستوى الجامعي يتعاملون مع العربية و الإنجليزية بنسبة 30% و بالفرنسية بنسبة 25% وللتكوين المتخصص في التعامل مع المعلومات بالعربية نسبتهم 45% وبالإنجليزية 17.5% وبالفرنسية النسبة هي 25%.

**الجدول رقم 33 : يبين نوعية الخدمة التي تقدمها الإنترنت وعلاقتها بمتغير الجنس .**

العبارات	ذكور		اناث		المجموع	
	ت	ن %	ت	ن %	ت	ن %
جيدة	16	40%	10	25%	26	65%
مقبولة	6	15%	2	5%	8	20%
سيئة	6	15%	0	0%	6	15%
المجموع	28	70%	12	30%	40	100%

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه الذي يبين نوعية الخدمة التي تقدمها الإنترنت وعلاقتها بمتغير الجنس أن أفراد العينة من الذكور يرون أن الخدمة التي تقدمها الإنترنت جيدة بنسبة 40% ومقبولة وسيئة بنسبة 15% وتلاحظ الإناث أن الخدمة جيدة بنسبة 25% ومقبولة بنسبة 5% و 0% سيئة .

الجدول 34: يبين نوعية الخدمة التي تقدمها الإنترنت وعلاقتها بمتغير الوظيفة في المؤسسة

المجموع		اطار اداري		متخصص اداري		تنفيذي اداري		الوظيفة في المؤسسة الاختيارات
ت	%ن	ت	%ن	ت	%ن	ت	%ن	
26	65%	8	20%	11	27.5%	7	17.5%	جيدة
8	20%	1	2.5%	6	15%	1	2.5%	مقبولة
6	15%	0	0%	2	5%	4	10%	سيئة
40	100%	9	22.5%	19	45%	12	30%	المجموع

تبين المعطيات في الجدول أعلاه الذي يبين نوعية الخدمة التي تقدمها الإنترنت وعلاقتها بمتغير الوظيفة في المؤسسة ، حيث نلاحظ أن نوعية الخدمة نوعية الخدمة لم تؤثر على الوظيفة في المؤسسة ، إذ يرى مجموع افراد وظيفة تنفيذي اداري أن الخدمة جيدة بنسبة 17.5% ومقبولة ب 2.5% وسيئة بنسبة 10% وفي يخص وظيفة متخصص اداري يرون ان الخدمة التي تقدمها الإنترنت جيدة بنسبة 27.5% ومقبولة بنسبة 15% وسيئة بنسبة 5% ، ولو وظيفة اطار اداري في الاقتراح الأول لجيدة بلغت نسبتها 20% ومقبولة نسبة 2.5% وليسيئة لم تسجل أية احصاءات .

الجدول رقم 35: يوضح تأثير متغير المستوى التعليمي بأهم السلبيات أو العوائق نتيجة استخدام الإنترنت في مجال العمل داخل المؤسسة

المجموع		تكوين متخصص		جامعي		ثانوي		متوسط		إبتدائي		المستوى التعليمي
ن	ت	ن	ت	ن	ت	ن	ت	ن	ت	ن	ت	العبارات
10	25%	1	2.5%	7	17.5%	2	5%	0	0%	0	0%	الاختراقات المتوقعة للمعلومات
2	5%	0	0%	2	5%	0	0%	0	0%	0	0%	ارتباط الشبكة بالإنترنت
15	37.5%	2	5%	10	25%	3	7.5%	0	0%	0	0%	محدودية النفاذ إلى المعلومات
1	2.5%	0	0%	1	2.5%	0	0%	0	0%	0	0%	استغلالها بشكل سياسي
12	30%	1	2.5%	8	20%	3	7.5%	0	0%	0	0%	عدم حماية البرنامج من الفيروسات
40	100%	4	10%	28	70%	8	20%	0	0%	0	0%	المجموع

من خلال الجدول الكمي الذي يوضح تأثير متغير المستوى التعليمي بأهم السلبيات أو العوائق نتيجة استخدام الإنترنت في مجال العمل داخل المؤسسة ، حيث نلاحظ أن المستوى التعليمي لم يؤثر على السلبيات المقترحة ، فحسب رأي الباحثين نرى أن في المستوى الابتدائي والمتوسط لم تسجل أية بيانات احصائية وفي الاقتراح الاول الاختراقات المتوقعة للمعلومات يرى المستجوبين في المستوى الثانوي والجامعي والتكوين المخصص على التوالي بنسب 5% و 17% و 2.5% وفي الاقتراح الثاني ارتباط الشبكة بالإنترنت للمستوى الجامعي 5% والثانوي والجامعي لم تسجل نسب ، وفي خيار محدودية النفاذ للمعلومات في المستويات الثلاث على الترتيب أخذت النسب 7.5% و 25% و 5% ، ولعائق استغلالها بشكل سياسي لم تسجل نسب إلا للمستوى الجامعي بنسبة 2.5% وفي سلبية عدم حماية البرنامج من الفيروسات كانت النسب متباعدة ب 7.5% و 20% و 2.5% .

### المطلب الثالث : الاستنتاجات العامة للدراسة :

- تعد شبكة الإنترنت تقنية من التقنيات الحديثة التي تلجأ إليها المؤسسات الحالية خاصة المؤسسات الاقتصادية منها .
- تؤكد النتائج التي ظهرت على أن جميع أفراد العينة تتوفر مكاتبهم على أجهزة كمبيوتر تحتوي على شبكات اتصال في مكان العمل .
- كشفت نتائج الدراسة أن أهم تقنيات الاتصال التي يستخدمها العاملون في أداء العمل هي الإنترنت بصفة دائمة بنسبة 85% ، وفيما يخص الإنترنت والجوال الخاص بالعمل والهاتف الثابت ، أحيانا ما يستخدمها الباحثون للتواصل فيما بينهم .
- غالبية المستخدمين يصرحون بأن الإنترنت تعتبر من الوسائل الضرورية لتمرير المعلومات أثناء العمل ، ولكنهم يلجئون أحيانا إلى المراسلات الإدارية والاتصال الشفهي وأيضا الوسائط المعلوماتية
- يعتبر الفاكس والهاتف السريع من بين وسائل الاتصال التي تستعين بها المؤسسة لتسيير خدماتها المتنوعة .
- يتجه غالبية العاملين إلى أن التطبيقات التي تطرحها الإنترنت سهلة الاستخدام وغير معقدة ، حيث أن لمتغير المستوى التعليمي تأثير ذات دلالة احصائية في استخدام الإنترنت ، كالمستوى الجامعي والثانوي ، إذ سمح لهم بالاستخدام الأمثل لها والتعامل مع الخدمات التي تقدمها ، نظرا لما يتمتعون به من قدرات عقلية وإمكانات فكرية جعلهم يتحكمون بصورة جيدة في هذه الشبكة .
- إن استخدام الإنترنت من طرف عينة البحث له تأثير إيجابي وسلبي ، وبالرغم من وجود عوائق إلى أنها ساهمت في تقديم النتائج بدقة ، وحسنت في خدمات المؤسسة ، ووفرت الوقت والجهد .
- لمتغير السن والخبرة المهنية تأثير ذو دلالة في أسباب إنشاء شبكة الإنترنت داخل المؤسسة ، حيث أنه كان نفس التصور لأصحاب الخبرة أقل من 5 سنوات والسن أقل من 25 سنة ، إذ يرون أن السبب الرئيسي في الإنشاء هو تنمية العلاقة بين المستخدمين وإعطاء صورة جيدة للمؤسسة ، في حين يرى أصحاب الفئة العمرية ما بين 25 إلى 50 سنة ، أن السبب الرئيسي هو تخفيض التكاليف ، وهذا يرجع إلى أن للخبرة المهنية دور كبير في العمل قبل السن .
- شبكة الإنترنت تساهم في تقديم خدمة لبعض القضايا والإجابات الفورية عليها .
- تعتبر الإنترنت شبكة من شبكات تكنولوجيا الإعلام والاتصال فلهذا الأخيرة فوائد تذكر أهمها ارتفاع مستوى الخدمات المقدمة ، زيادة انتاجية الخدمات ، ويرجع هذا إلى تحفيز المستخدمين على المشاركة الإيجابية .
- لمتغير الجنس والوظيفة في المؤسسة تأثير ذو دلالة احصائية على نوعية الخدمة التي تقدمها الإنترنت ، حيث تبين أن الذكور يرون الخدمة جيدة بنسبة تفوت عن الإناث ، وللمبجوثين ذوي وظيفة متخصص اداري و اطار اداري يرون كذلك أن الخدمة جيدة ، ويرجع هذا إلى أن كلما ارتفعت رتبة الوظيفة زاد استخدام الإنترنت .
- و لمتغير المستوى التعليمي علاقة بالسلبيات التي تكون نتيجة استخدام الإنترنت ، فالمستخدمين ذوي المستوى الثانوي والجامعي يرون أن الإختراقات المتوقعة للمعلومات ومحدودية النفاذ وعدم حماية البرنامج من الفيروسات من أهم العوائق يعود ذلك إلى ان نسبة الاستخدام تزداد كلما ارتفع المستوى التعليمي .

قد كشفت هذه النتائج أنها مشابهة للدراسة السابقة بعنوان : " مساهمة التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال في دعم المشاركة التنظيمية (دراسة ميدانية بمؤسسة ارسيلور ميتال تبسة ( ArcelorMittal ) من اعداد الباحث : فوزي منصوري ، جامعة باجي مختار عنابة " التي دلت على أن هناك استخدام لتكنولوجيات الاتصال الحديثة داخل المؤسسة ، وتوصلت الدراسة السابقة إلى أن استخدام التكنولوجيا أدى إلى تحسين مستوى أداء المؤسسة المدروسة ورفع مستوى الإنتاجية ودعم المشاركة التنظيمية والدقة في تقديم الخدمات والنتائج ، في حين توصلت نتائج دراستنا هذه إلى أن شبكة الإنترنت تعتبر تقنية فعالة من تقنيات الاتصال الضرورية فهي عززت من قوة التواصل وتحسين ظروف العمل ، وبالنسبة لمتغيرات الدراسة المتمثلة في المستوى التعليمي والخبرة المهنية أو الوظيفة في المؤسسة ، رغم أن هناك فروق ذات دلالة في الدراستين ، فهذا لم يؤثر، لأن جل الباحثين كان تصورهم نحوي شبكة الإنترنت مشابها.

خاتمة

## خاتمة

تناولت في هذه الدراسة المعنونة تحت أثر استخدام الإنترنت على الخدمة في المؤسسة في المؤسسة الاقتصادية وكانت مؤسسة مديرية الوحدة الولائية لبريد الجزائر ورقلة نموذجا لهذه الدراسة في اطارها التطبيقي .

وقد كشفت الدراسة عن الدور الذي يلعبه استخدام الإنترنت في مؤسسة البريد بورقلة ، والتي اصبحت موردا مهما لتنمية قطاع الخدمات والأعمال ، إلى جانب التعرف على بعض العوامل المؤثرة في كيفية استخدامها ودرجة توافرها ومستوى استغلالها ، باعتبار أن الإنترنت تعد تقنية جديدة من تقنيات وسائل الاتصال وثمره للتطور والتي فتحت مجالا واسعا لذي مختلف المؤسسات وخاصة الاقتصادية منها ، فهي نموذج داخلي أو خاص للإنترنت ، حيث أن معظم المؤسسات أو الشركات قامت بتنظيم معلوماتها بما يتناسب مع معايير هذه التكنولوجيا فهي تتميز بالأمان والمرونة وسهولة التواصل وتنوع المعلومات المتبادلة وببساطة خدماتها .

وقد توصلت هذه الدراسة إلا أن تكنولوجيا الإنترنت لها انعكاس كبير على المؤسسة محل الدراسة من ناحية الاتصال والتواصل بين العاملين وأيضا من ناحية التأثير على الخدمات التي تقدمها المؤسسة ايجابا أكثر منه سلبا ، والتي تباينت لدى أفراد مجتمع البحث ، إذ شكلت الإنترنت طريقة ثورية في الاتصالات باعتبارها مصدرا للمعلومات وقناة للتوزيع ، فقد أعطت للدراسة فكرة كافية عن واقع استخدامها داخل المؤسسة ، فإن هذه التقنية ساهمت في تحسين الخدمات والإنتاجية وتنمية العلاقة بين المستخدمين وكذلك ارتفاع مستوى الدقة في تقديم الخدمة وقلة التكلفة ، وتوفير الوقت والجهد ، نظرا لما تتميز به من سرعة في تداول المعلومات ، كما أن الإنترنت بدخولها للمؤسسة أحدثت تغييرا جوهريا لم يقتصر فقط على أساليب الاتصال للجوانب التنظيمية فحسب وإنما يقف ايضا على مدى استغلالها للحصول على الفاعلية المرجوة من الاتصال وكفاءته .

ولكن هذا لا يعني أن ظهور وسائل اتصال جديدة كالإنترنت مثلا قد الغى دور الوسائل التي قبلها ، فلكل تقنية أو وسيلة اتصال وظيفة تقوم بها ، الأمر الذي شكل تعايش ومنافسة أمام المؤسسات .

ونشير في الأخير أنه يبقى الهدف من هذه الدراسة هو امكانية ظهور دراسات أخرى تدعم نتائجها وتكملها في مؤسسة اقتصادية أخرى.



# قائمة المراجع

### الكتب :

- 1) احمد بدر، مناهج البحث في الاتصال والرأي العام والإعلام الدولي ، دار قباء ، القاهرة ، 1997م .
- 2) احمد طرطار ، تقنيات المحاسبة العامة في المؤسسات ، ديوان المطبوعات الجامعية ، الجزائر ، 2002م.
- 3) أسعد حامد أورمان، أبي سعد الديونجي، التسويق السياحي والفندقي، ط1 ، دار حامد للنشر، عمان، الأردن، 2000 م
- 4) بشير عباس العلق ، تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتطبيقها في مجال التجارة النقالة ، المنطقة العربية للتنمية الإدارية ، عمان ، 2007م.
- 5) بوحنية قوي، الاتصالات الإدارية داخل المنظمات المعاصرة، ديوان المطبوعات الجامعية، 2010 م.
- 6) حسام الملحم ،عمار خيربك ، شبكات الإنترنت بنيتها الأساسية وانعكاساتها على المؤسسات ، دار الرضا للنشر ، ط1، دمشق ، سنة 2000م.
- 7) حسان الحلاق، مقدمة في مناهج البحث العلمي، دار النهضة العربية ط1 بيروت لبنان 2010.
- 8) حسن محمد الحسن ، الأسس العلمية لمناهج البحث الاجتماعي، دار الطليعة ، ط2، بيروت ، 1996م.
- 9) خالد ممدوح إبراهيم ، الإدارة الإلكترونية، الدار الجامعية للنشر ، ط1، الإسكندرية ، 2010م.
- 10) خضر مصباح الطيطي، إدارة تكنولوجيا المعلومات، دار الحامد للنشر والتوزيع، ط1 ، عمان الأردن، 2012م.
- 11) ربيحي مصطفى عليان ، أسس التسويق المعاصر ، دار صفاء للنشر ، ط1، عمان ، الأردن، 2009 .
- 12) زكي خليل مساعد تسويق الخدمات وتطبيقاته، دار المناهج للنشر والتوزيع، ط1، عمان، الأردن، 2006م.
- 13) شلبي محمد ، المنهجية في التحليل السياسي، ديوان المطبوعات الجامعية ، الجزائر ، 1997م.
- 14) صلاح الدين شروخ ، منهجية البحث العلمي، دار العلوم للنشر والتوزيع ، عنابة 2003 م.
- 15) الضمور هاني حامد ، تسويق الخدمات ، دار وائل للنشر والتوزيع ، ط1 ، الأردن عمان ، 2002م.
- 16) طارق طه ، نظم المعلومات والحاسبات الآلية والإنترنت ، دار الجامعة الحديثة ، الإسكندرية، 2007م.
- 17) عامر إبراهيم قندلجي ، إيمان فاضل السمرائي ، شبكات المعلومات والاتصالات ، دار الميسرة للنشر والتوزيع ، ط1، عمان ، 2009م.
- 18) عبد الوهاب مصطفى رضا ، الإنترنت ، مراجعة وإعداد خالد العمري ، دار الفاروق للنشر والتوزيع ، القاهرة، 1998.
- 19) عمر صخري، اقتصاد المؤسسة ، ديوان المطبوعات الجامعية ، ط2، الجزائر ، 1995م.
- 20) قاسم نايف ، علوان المحيوي ، إدارة الجودة في الخدمات ، مفاهيم وعمليات وتطبيقات ، دار الشروق للنشر ، ط1، عمان ، 2006 م.

- 21) محمد عبد الحميد، البحث العلمي في الدراسات الإعلامية، عالم الكتب، القاهرة، 2000م.
- 22) محمد عبيدات وآخرون، منهجية البحث العلمي، القواعد والمراحل والتطبيقات، دار وائل للطباعة والنشر، ط2، عمان، 1999م.
- 23) محمد مسلم، منهجية البحث العلمي، دار الغرب للنشر والتوزيع، ط2، الجزائر، 2004م.
- 24) موريس أنجرس، منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية، (ترجمة بوزيد صحراوي وآخرون)، دار القصب، ط 2، الجزائر، 2006م.
- 25) نبال فؤاد إسماعيل، تكنولوجيا شبكات الاتصال في البيئة الافتراضية، دار المعرفة الجامعية للطبع والنشر والتوزيع، الإسكندرية، 2013م.

### الرسائل الجامعية :

- 26) بوعنان نور الدين، جودة الخدمات وأثرها على رضا العملاء، (دراسة ميدانية في المؤسسة المينائية لسكيكدة)، جامعة محمد بوضياف لمسيلا، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات الحصول على شهادة الماجستير، تخصص علوم التسويق فرع التسويق سنة 2007/2006م.
- 27) حاتم غازي شعشاعة، قياس جودة الخدمات المصرفية التي يقدمها بنك فلسطين المحدود في فلسطين من وجهة نظر العملاء، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال، الجامعة الإسلامية كلية التجارة، ديسمبر 2004م.
- 28) حورية بولعوديات، استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية، دراسة ميدانية بمؤسسة سونلغاز فرع تسيير شبكة نقل الغاز بالشرق قسنطينة، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في الاتصال والعلاقات العامة، جامعة منتوري قسنطينة، 2007-2008م.
- 29) زايد علي عبد الخالق المنزوع، "أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات في جودة الخدمة في المصارف التجارية" أطروحة مقدمة لنيل درجة الدكتوراه في إدارة الأعمال، جامعة حلب كلية الاقتصاد سنة 2013م.
- 30) سلوى محمد الشرف، دور إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات في تحقيق المزايا التنافسية في المصارف العاملة في قطاع غزة، مذكرة مقدمة للحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال، الجامعة الإسلامية غزة، سنة 2008م.
- 31) فاروق حريزي، دور التكنولوجيات الحديثة للاتصالات في تحقيق أهداف إستراتيجية التنمية البشرية المستدامة في الجزائر، دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر، مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات نيل شهادة الماجستير في إطار مدرسة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير جامعة فرحات عباس سطيف عام 2010/2011م.
- 32) فوزي منصوري، مساهمة التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال في دعم المشاركة التنظيمية (دراسة ميدانية بمؤسسة ارسيلور ميتال تيسة (ArcelorMittal))، جامعة باجي مختار عنابة، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير، شعبة الاتصال والتنمية المستدامة للمؤسسات عام 2010م/2011م.

- 33) محمد دحماني، الخدمة التسويقية، دراسة جودة الخدمة في شركة الخطوط الجوية الجزائرية، مذكرة ماجستير (منشورة)، جامعة بن يوسف بن خدة الجزائر، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، عام 2008م.
- 43) محمد مجبر، مذكرة ماجستير، بعنوان التجارة الالكترونية و أفاق تطورها في العالم العربي، جامعة دحلب سعد، كلية العلوم الاقتصادية، 2006 .
- 53) منذر يحيى الداية ، أثر استخدام نظم المعلومات المحاسبية علي جودة البيانات المالية في قطاع الخدمات في قطاع غزة "دراسة ميدانية"، مذكرة مقدمة استكمالاً لمتطلبات الحصول علي درجة الماجستير في المحاسبة والتمويل، الجامعة الإسلامية غزة، كلية التجارة، عام 2009م.
- 63) ميلودي أم الخير، تحليل النشاط التسويقي للخدمات الاشهارية في المؤسسة العمومية للإذاعة المسموعة EPRS ، مذكرة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في إدارة الأعمال ، جامعة الجزائر، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير، عام 2001، 2002م.
- 73) نوفيل حديد، تكنولوجيا الإنترنت و تأهيل المؤسسة للإندماج في الإقتصاد العالمي، أطروحة دكتوراه دولة، (غير منشورة)، كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التسيير، جامعة الجزائر، 2006/2007 م.

المعاجم والقواميس:

- 83) مروان العطية، معجم المعاني الجامع، معجم عربي عربي، دار النوادر، مصر، 2012 م .
- 39) المنجد الأبيجدي، المؤسسة الوطنية للكتاب ط4، بيروت، 2003م.

### المراجع الأجنبية :

- André Bertrand : thuerry pierre. cou dol Internet et le droit. collection oue (40  
sais. dallas édition. Alger. 1999.

### مواقع الإنترنت :

14) <http://www.kutub.inf-21/03/2016-20:15>

42) (20/04/2016) [www.camarche.net](http://www.camarche.net)، Extranet+ Intranet، Sans Editeur،

(22 :45)

الملاحق

جامعة قاصدي مرياح ورقلة

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم علوم الإعلام والاتصال

تخصص تكنولوجيايات الاتصال الجديدة



استمارة استبيان حول

## أثر استخدام الإنترنت على الخدمة في المؤسسة الاقتصادية دراسة حالة بمؤسسة مديرية الوحدة الولائية لبريد الجزائر - ورقلة -

السادة والسيدات العاملون المحترمون بمؤسسة بريد الجزائر ورقلة تحية طيبة وبعد:

في اطار التحضير لمذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر تخصص تكنولوجيايات الاتصال الجديدة يرجى تفضلكم بالمساعدة في إتمام هذه الدراسة عن طريق الإجابة على الأسئلة التي يتضمنها الاستبيان المرفق مؤكدة لكم بأن جميع البيانات التي سيتم الحصول عليها ستستعمل لأغراض علمية محضة .

**ملاحظة:**

الرجاء وضع علامة (X) في الخانات المخصصة للإجابة .

الرجاء الإجابة على جميع الأسئلة.

اشراف الأستاذ:

من اعداد الطالبة :

شافية بوخلط عبد القادر قندوز

العام الجامعي: 2016/2015

المحور الأول: البيانات الشخصية.

- 1-الجنس: ذكر  أنثى
- 2-السن: أقل من 25 سنة  من 25 سنة إلى 50 سنة  من 50 سنة فما فوق
- 3-المستوى التعليمي: ابتدائي  متوسط  ثانوي  جامعي
- تكوين متخصص
- 4-الوظيفة في المؤسسة: تنفيذي اداري  متخصص اداري  اطار اداري
- 5-الخبرة المهنية: أقل من 5 سنوات  من 5 سنوات إلى 10 سنوات
- أكثر من 10 سنوات

المحور الثاني: استخدام تكنولوجيا شبكات الإعلام والاتصال في المؤسسة ومختلف خدماتها.

- 6-هل يتوفر مكتبك على جهاز كمبيوتر؟  
نعم  لا
- 7-هل الوصول إلى شبكات الاتصال متوفر لك في مكان العمل؟  
نعم  لا
- 8-ماهي أهم تقنيات الاتصال التي تستخدمها في أداء العمل؟

تقنية الاتصال	دائما	أحيانا	نادرا
الإنترنت			
الهاتف الثابت			
الإنترنت			
الجوال الخاص بالعمل			

..... أخرى أذكرها

9- هل ترى أن هذه الوسائل الاتصالية ضرورية لتمير المعلومات أثناء العمل؟

الوسائل الاتصالية	دائما	أحيانا	نادرا
المراسلات الإدارية			
الاتصال الشفهي			
الوسائط المعلوماتية (flash disk/ cd....)			
الإنترنت			

أخرى أذكرها .....

10- هل الوصول للإنترنت متاح لك في مكتبك؟

دائما  أحيانا  غير متوفر

11- ما رأيك في استعمال الإنترنت في مؤسستكم؟

سهل  سهل نوعا ما  معقد

12- ما هي أسباب إنشاء شبكة الإنترنت في مؤسستكم؟

تخفيض التكاليف  إعطاء صورة جيدة للمؤسسة  تنمية العلاقة بين المستخدمين

أخرى أذكرها .....

13 - هل تميل إلى التعامل مع المعلومات على الإنترنت والإنترنت المكتوبة باللغة؟

العربية  الإنجليزية  الفرنسية

14- ماهي نوعية الخدمات التي تقدمها المؤسسة عبر الإنترنت؟

الخدمات	نعم	لا
خدمة البريد الإلكتروني		
خدمة الملفات الإلكترونية المحمولة		
خدمة الحوار بين المستخدمين		
تحويل البيانات		

أخرى أذكرها .....

المحور الثالث: أثر استخدام تكنولوجيا شبكات الاتصال على الخدمة في المؤسسة؟

15- هل استخدامك للإنترنت الغي دور تقنيات الاتصال الأخرى؟

نعم  لا

16- كيف ترى نوعية الخدمة التي تقدمها الإنترنت في مجال عملك؟

جيدة  مقبولة  سيئة

أخرى أذكرها .....

17- ماهي المزايا التي تقدمها الإنترنت في مجال العمل داخل المؤسسة؟

بعض المزايا	دائما	أحيانا	نادرا	لا إطلاقا
الدقة في النتائج				
قلة التكلفة وتوفير الجهد				
مواكبة التطورات في مجال العمل				
سرعة الأداء وتوفير الوقت				



				تحسين الإنتاجية
				مناقشة القرارات مع زملاء العمل
				تحتوي على جداول المحاضرات أو المقابلات أو الاجتماعات

..... أخرى أذكرها

18- هل تساهم خدمة الإنترنت في إيجاد حل للمشكلات الفنية والإدارية بسرعة؟

دائما  أحيانا  نادرا  لا إطلاقا

19- هل شبكة الإنترنت تسهل ظروف العمل والاتصال الداخلي في مؤسستكم؟

دائما  أحيانا  نادرا  لا إطلاقا

20- خدمة الإنترنت تساعد على توجيه وتصويب القرارات في مختلف المستويات؟

دائما  أحيانا  نادرا  لا إطلاقا

21- هل تساهم شبكة الإنترنت في تقديم خدمة لبعض القضايا والإجابات الفورية عليها؟

دائما  أحيانا  نادرا  لا إطلاقا

22- ماهي أهم السلبات أو العوائق نتيجة استخدام الإنترنت في مجال العمل داخل مؤسستكم؟

الاختراقات المتوقعة للمعلومات  ارتباط الشبكة بالإنترنت  محدودية النفاذ إلى المعلومات

استغلالها بشكل سياسي  عدم حماية البرنامج من الفيروسات

..... أخرى أذكرها

23- ماهي الفوائد المتحصل عليها جراء استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال في مؤسستكم؟

لا	نعم	
		ارتفاع مستوى الخدمات المقدمة
		زيادة إنتاجية الخدمات
		ارتفاع مستوى الدقة في تقديم الخدمة
		انخفاض نسبة الأخطاء
		زيادة سرعة تقديم الخدمة
		انخفاض تكاليف الترويج
		ارتفاع عدد الزبائن

..... أخرى أذكرها

24- هل تتصفح الموقع الإلكتروني للمؤسسة؟

نعم  لا

- إذا كانت الإجابة نعم :

لا	نعم	
		عرض مختلف الخدمات
		متعدد اللغات
		يحتوي صفحات لتقديم المؤسسة وعرض المعلومات
		استقبال الطلبات من الزبائن
		استقبال استفسارات وشكاوي

25- ماهي محتويات ومزايا الموقع الإلكتروني للمؤسسة ؟

أخرى أذكرها .....

26- هل يحفز استخدامكم لتكنولوجيا شبكات الاتصال في مؤسستكم مشاركة المستخدمين ؟

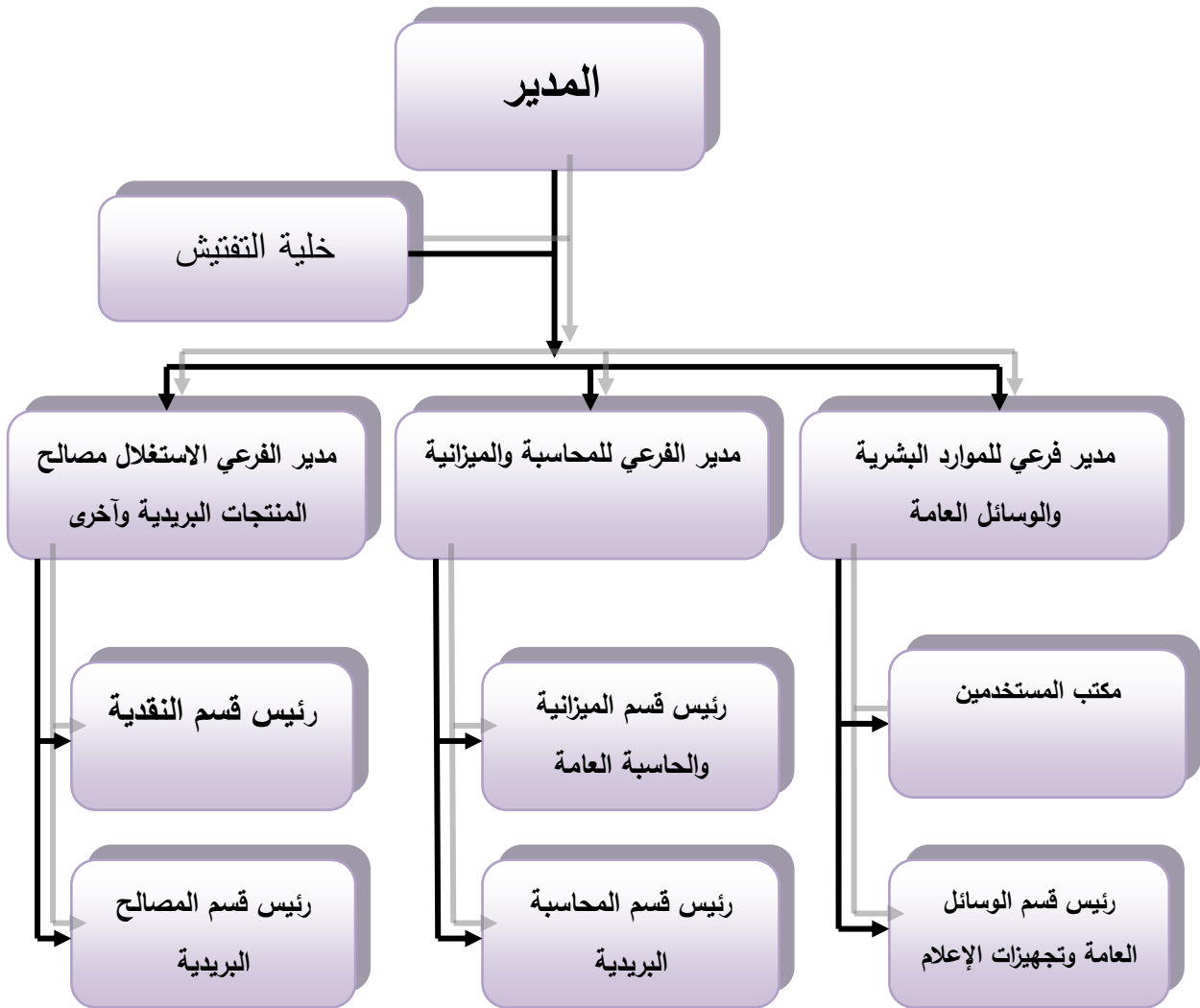
إيجابيا  سلبيا

27 - ماهي العوائق والسلبيات التي تنشأ جراء استخدام تكنولوجيا شبكات الاتصال ؟

لا	نعم	
		أن هذه التكنولوجيات لا تأتي بالجديد
		التخوف من تغيير طريقة العمل
		التخوف من الإطلاع على معلوماتي
		لا توجد الرغبة في العمل بهذه التكنولوجيا
		مشاكل القرصنة المعلوماتية

## الملحق رقم (2)

الهيكل التنظيمي لمديرية الوحدة الولائية للبريد ورقلة



الملحق رقم (3) : خدمة برقيتك في خدمتك لمديرية الوحدة الولائية للبريد بورقلة

**برقيتك Barki@tic**  
برقيتك في خدمتك

Archives - AVIS DE SERVICE [ Déconnexion ]

**Espace Télégraphiste**

**ENVOI**

- Client Occasionnel
- Client Conventienné
- Avis de Service
- Annulation
- Comptabilité

**RECEPTION**

- BARKIA Recues (0)
- En Instance (0)
- Gestion Télégrammes
- Archives
- Accusé de Réception

**RECLAMATIONS**

- Réclamation
- Tarifs & Infos

**STATUT DU TELEGRAMME**

Numero :	11245838	Date Remise :	04/01/2016
Bureau d'origine :	3000	Etat de Remise :	Traité
Date d'Emission :	04/01/2016	Options en Attente :	--

**EXPEDITEUR**

Intitulé	رئيس مؤسسة بريد الجزائر حين الضمراء
Code Postal	30004
Bureau	AIN-SAHRA

**DESTINATAIRE**

Intitulé	العمدة مدير الوحدة الولائية لبريد الجزائر - ورقلة
Code Postal	30901
Bureau	DIRECTION UPW OUARGLA

**LE TELEGRAMME**

موضوع: التزويد بالنظوعات والسميات التجارية  
برسقي أن اعلمكم بعدم تلقينا لخصصا من نظوعات وسميات التجارية لاسمنا  
الإني ذكرها  
1101 - 1102 - 1103 - ch60 bis - 1105 - 1114  
و نظوعات  
b 1104  
formules uniques  
extraits ch 500  
mandats tef

Avis de Service