

جامعة قاصدي مرياح ورقلة

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم علم الاجتماع والديموغرافيا



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي

الميدان : العلوم الاجتماعية

الشعبة: علم اجتماع والأنثروبولوجيا

التخصص: علم اجتماع اتصال

إعداد الطالبة:

أسماء بن عطية

بعنوان :

مساهمة استخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة في عملية التفاعل بين العاملين والزبائن

مؤسسة اتصالات الجزائر للهاتف النقال موبيليس - ورقلة - نموذج

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ: 2016/05/31

أمام اللجنة المكونة من السادة:

الدكتور: عزيز قودة //أستاذ محاضر ب//جامعة قاصدي مرياح ورقلة/ رئيسا.

الدكتورة: باية بوزغاية//أستاذ محاضر ب// جامعة قاصدي مرياح ورقلة / مشرفا ومقررا.

الدكتور: ناصر بودبزة//أستاذ محاضر ب// جامعة قاصدي مرياح ورقلة / مناقشا.

الموسم الجامعي :

2016/2015



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

"وقل ربي زدني علماً"

صدق الله العظيم

"اللهم علماً ما ينفعنا، وانفعنا بما

علمتنا، وزدنا علماً"

# شكر و عرفان

قال رسول الله (صلى الله عليه و سلم) " :من اصطنع إليكم معروفاً فجازوه،  
فإن عجزتم عن مجازاته، فادعوا له حتى تعلموا أنكم قد شكرتم فإن  
الشاعر يحب الشاكرين". رواه الطبراني

لا يسعني في هذا المقام إلا أن أتقدم بالشكر الجزيل و العرفان الجميل  
للأستاذة باية بوزغاية التي أشرفت على إعداد هذه المذكرة، و التي لم  
تبخل عليا بالتوجيهات و النصائح وكان ثمارها هذه المذكرة العلمية، فأتمنى  
لها المداومة في خدمة العلم و البحث العلمي .

كما يسرني أن أتقدم لكل أساتذة قسم علم الاجتماع والانتروبولوجيا و على  
رأسهم رئيس القسم الدكتور عزيز قودة بالشكر الخالص عرفانا بما قدموه  
لنا من عون طوال فترة تدرسنا و التي توجت بهذه المذكرة و نخص بالذكر  
الأساتذة: رباب، كبار عبد الله، بغدادي خيرة، شيماء مبارك، برقية.

كما لا يفوتنا أن نتقدم بجزيل الشكر والتقدير إلى كل من ساهم من قريب أو بعيد  
في إنجاز هذا العمل.

الصفحة	قائمة المحتويات
-	الإهداء والشكر
-	قائمة الجداول
أ-ب	مقدمة
<b>الفصل الأول: الإطار النظري للدراسة</b>	
04	أولاً: إشكالية الدراسة
05	ثانياً: أسباب اختيار الموضوع
06	ثالثاً: أهمية الدراسة
06	رابعاً: أهداف الدراسة
07	خامساً: مفاهيم الدراسة
11	سادساً: الدراسات السابقة
13	سابعاً: المقاربة السوسيولوجية للدراسة
<b>الفصل الثاني: الإطار الميداني للدراسة</b>	
	<b><u>أولاً: الإجراءات المنهجية</u></b>
18	1- مجالات الدراسة
18	1-1 المجال البشري
18	2-1 المجال المكاني
19	3-1 المجال الزمني
20	2- المنهج المستخدم
20	3- أدوات جمع البيانات
20	3-1 الملاحظة
20	3-2 استمارة الاستبيان
21	4- الأساليب الإحصائية
22	5- عينة الدراسة
	<b><u>ثانياً: عرض وتحليل النتائج</u></b>
24	1- عرض وتحليل البيانات الميدانية
45	2- عرض وتفسير نتائج الدراسة الميدانية
48	3- النتيجة العامة
49	الخاتمة
51	المراجع
	الملاحق
	ملخص الدراسة



فهرس الجداول

## فهرس الجداول

الرقم	عنوان الجدول	الصفحة
01	يوضح توزيع الافراد حسب الجنس	24
02	يوضح توزيع الافراد حسب السن	24
03	يوضح توزيع الافراد حسب المستوى التعليمي	25
04	يوضح توزيع الافراد حسب الخبرة المهنية	25
05	يوضح توزيع المبحوثين حسب الاهتمام بتكنولوجيا الاتصال	26
06	يوضح الاتصالات التي يقوم بها المبحوثين في المؤسسة وطبيعتها	26
07	يوضح وسائل الاتصال التي يستخدمها المبحوثين في العمل	27
08	يوضح استخدامات الحاسوب	28
09	يوضح مجالات استخدام لتكنولوجيا الاتصال	29
10	يوضح مدى دراية العاملين بشبكة الاكسترنت	29
11	يوضح مدى استخدام العاملين لشبكة الاكسترنت	30
12	يوضح مدى استخدام شبكة الأنترنت ومجالات استعمالها	30
13	يوضح الصعوبات التي تواجه المبحوثين أثناء استخدامهم لتكنولوجيا الاتصال	31
14	يوضح ما إذا تكنولوجيا الاتصال الجديدة تعتبر كمصدر للمعلومات	31
15	مساهمة تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الاتصال داخل المؤسسة	32
16	يوضح مساهمة تكنولوجيا الاتصال في تحسين مهارة العامل في العمل بالمؤسسة	32
17	يوضح مساهمة تكنولوجيا الاتصال في تحسين إنتاجية المؤسسة	33
18	يوضح المزايا الايجابية لتكنولوجيا الاتصال	33
19	يوضح تقييم استخدام تكنولوجيا الاتصال في المؤسسة	34
20	يوضح المعوقات التي تحد من استخدام تكنولوجيا الاتصال في المؤسسة	34
21	يوضح التواصل مع الزبون	35
22	يوضح الغرض من التواصل مع الزبون	36
23	يوضح مدى تواصل المؤسسة مع الزبائن عن طريق الموقع الإلكتروني	36
24	يوضح مدى تسهيل تكنولوجيا الاتصال الحديثة من فاعلية الاتصال بين الزبون والعامل	37
25	يوضح مدى مساهمة تكنولوجيا الاتصال في تقوية التواصل مع الزبون	37
26	يوضح اعتماد المؤسسة لخدمة الانترنت زاد من فاعلية التواصل مع عملائها	38
27	يوضح المهام التي يقوم بها العمال لتحقيق الاتصال مع الزبائن بالمؤسسة	38
28	يوضح الصعوبات والعوائق التي تعترض العمال في تواصلهم مع الزبائن	39
29	يوضح الاقتراحات لتطوير استخدام تكنولوجيا الاتصال	40

## مقدمة

إن التطور السريع في وسائل و تكنولوجيا الاتصالات بأشكالها المختلفة جعلت عملية نقل وتبادل المعلومات و البيانات و الخبرات من أي مكان في العالم إلى مكان آخر عملية سهلة و تتم بسرعة وفعالية، وأصبحت التكنولوجيا الجديدة وسيلة هامة لتخفيض التكاليف و زيادة السرعة في المعالجة وتحسين الجودة في أنشطة المؤسسات، و تعتبر الوسائل الإلكترونية الحديثة التي تشمل على المحطات الطرفية للحواسيب و الناسخ، و البريد الإلكتروني، و بنوك الاتصال المتلفزة أو ما شابه ذلك من الوسائل و القنوات الإلكترونية الحديثة كالانترنت من أهم وسائل الاتصال المستخدمة وتفوقت في أهميتها الوسائل المكتوبة من كتب و صحف و مجلات و نشرات و وثائق إدارية و وسائل شفوية مباشرة كالمحاضرات و الوسائل المسموعة و المرئية... الخ

والمؤسسات الاقتصادية الجزائرية كغيرها مطالبة بمسايرة ومواكبة التقدم التقني و التكنولوجي وذلك بفضل التطورات التكنولوجية الهائلة والمتسارعة التي طرأت عليه، تحولا حاسما في أهميته وفي الوظائف التي يضطلع بها بحيث أصبح بالفعل المحرك الأهم لأي تطور اقتصادي في المؤسسة، فلم تعد وظيفة الاتصالات فقط تأمين التخابر داخل المؤسسة أو بينها وبين المحيط بل اتسعت بسرعة، وبفضل شبكة الأنترنت، لتشمل نقل البيانات والمعلومات والصور وغيرها، أي أنها أصبحت بمثابة البنية التحتية الشاملة لما أطلق عليه إسم الاقتصاد الجديد، زادت أهميته التطورات الأساسية المتمثلة في الانتقال إلى استخدام الأقمار الصناعية، الألياف الضوئية أو إدخال تقنية الفاكس والهاتف النقال. هذه التطورات أدخلت تحسينات كبرى على أنظمة الاتصال وسرعتها داخل المؤسسة.

فمؤسسة موبيليس ورقلة بدورها تسعى لتحقيق ذلك من خلال ادخال الوسائل التكنولوجية الحديثة في العملية الادارية والاتصالية من الحاسوب الي الشبكات الاتصالية المتنوعة الانترانت والاكسترانت اضافة الى المواقع الكترونية على شبكات الانترنت للتعريف بإمكاناتها البشرية والمادية ، ولربط حلقة وصل بين العامل والزبون والمؤسسة كل هذا بهدف تسهيل عملية الاتصال بينهما واختزال الجهد والوقت وتحسين الجودةفي أنشطة المؤسسة

وقسمت هذه الدراسة إلى 02 فصلين وهي:



— جاء الفصل الأول بعنوان: إشكالية الدراسة وإطارها المفاهيمي و فيه أولا : تم تقديم موضوع الدراسة من خلال تحديد الإشكالية والتساؤلات الخاصة بالدراسة وأسباب اختيار الدراسة وإبراز أهميتها والأهداف التي تسعى لتحقيقها وبعدها التعاريف الإجرائية للمفاهيم الأساسية لموضوع الدراسة وأخيرا الدراسات السابقة.

— أما الفصل الثاني فلقد قسم الى قسمين: القسم الأول الإطار المنهجي للدراسة: فتضمن الجانب المنهجي للدراسة حيث عرضت الباحثة فيها الإجراءات المنهجية للدراسة الاستكشافية بدءا بتحديد المنهج المتبع للدراسة والأدوات التي تم استعماله ا لجمع البيانات ثم مجتمع الدراسة والذي تم الانتقاء منه العينة المختارة.

أما القسم الثاني الإطار التطبيقي للدراسة: والذي خصص للدراسة الميدانية من خلال تقرير البيانات وعرض نتائج الدراسة وكذا تحليلها بيانيا و سوسيولوجيا وفقا للترتيب التسلسلي لتساؤلات الدراسة واستخلاص النتائج الجزئية والعامة للبحث .

# الفصل الأول

أولا: تحديد وصياغة الإشكالية

1. أسباب الدراسة

2. أهمية الدراسة

3. أهداف الدراسة

ثانيا : المفاهيم الاجرائية للدراسة

ثالثا: المقاربة النظرية للبحث

رابعا: عرض الدراسات السابقة

أولاً: الإشكالية:

يعتبر الاتصال من ضرورات الحياة، بل هو أول فعل يقوم به الإنسان في بداية حياته فهو يعبر عن حاجاته، فالأفكار والآراء والمقترحات ليس لها وجود في الواقع إلا بنقلها للغير من خلال الاتصال، باعتباره ظاهرة اجتماعية تحيل المجموعة الساكنة إلى مجموعة متحركة ومتفاعلة. كان الاتصال وما زال عنصراً هاماً في الحياة برزت أهميته وفعاليته مع زيادة التقدم التكنولوجي، فالرهانات التي فتحتها تكنولوجيا الاتصال الجديدة على تعددها تفرض على المجتمعات النامية التحكم في التقنيات الجديدة الحديثة للاتصال واستعمالها للمساهمة في تحقيق النجاح والكفاءة المنشودة على كافة المستويات سياسياً اقتصادياً اجتماعياً وثقافياً وللحاق بالركب الحضاري العلمي.

إن تلك التطورات أحدثت تغييرات كبيرة في شتى مجالات الحياة إن لم نقل تغييرات جذرية. وككل هياكل المجتمعات فإن ذلك التقدم اثر وبشكل قوي ومباشر على المؤسسات بشتى أنواعها وأحجامها وأصبحت ابرز الفروق الجوهرية بين الغرب والشرق أو ما يسمى بالدول المتقدمة والدول النامية هي قضية البحث العلمي والتطوير وكذلك مدى الاستخدام الجيد والفعال للتكنولوجيا الجديدة المتقدمة.

والمؤسسة باعتبارها مصدر لمجتمع اكبر فهي تقوم على أفراد تربطهم علاقات إنسانية وتجمعهم أهداف وأغراض مشتركة، يتفاعلون داخلها بغية تحقيق الأهداف والغايات وإشباع حاجاتهم ولا يمكن تصور أي مؤسسة دون توفر تلك العملية التي يتفاعل من خلالها الأفراد والجماعات تفاعلات تحكمها أشكال وأساليب معينة للاتصال، فهي كنسق اجتماعي مفتوح تؤثر وتتأثر مع بيئتها فهي ليست خلية اقتصادية فحسب، وإنما خلية اجتماعية ينتمي إليها الأفراد لتنظيم علاقاتهم الاجتماعية والمهنية من اجل تحقيق هدف معين، وكل مؤسسة مهما كانت طبيعتها بحاجة ماسة لنشاط الفاعلين الاجتماعيين الذي يجمع بينهم العمل لتحقيق أهداف المؤسسة. كما يخضعون بدورهم لمجموعة من القواعد والقوانين التنظيمية حيث ينتج في الغالب عن هذا التفاعل أشكال مختلفة من الاتصال قصد تبادل المعلومات مما يؤدي إلى تشكل أنماط من التفاعل الاجتماعي داخل وخارج المؤسسة.

وكنتيجة التطور الهائل الذي أحدثته تكنولوجيا الاتصال في جميع المجالات عموماً وفي نشاط المؤسسات خصوصاً، دعى ذلك إلى إدخال تكنولوجيا الاتصال الجديدة إلى نشاط المؤسسة الاقتصادية كشكل من أشكال التجديد، الذي يمس خاصة العملية الاتصالية التي تساعد على التأقلم مع الاقتصاد المعرفة حيث تمكنها من مضاعفة مواردها وتحسين نوعيتها ومما لاشك أنها تلعب دوراً في تقدمها والتميز عن منافسيها وتحسين أدائها اقتصادياً وإدارياً واجتماعياً...، وعلى هذا الأساس نستطيع القول انه يجب الاهتمام بالتغيرات التكنولوجية حيث أصبح الاستغلال الكفء والفعال لأساليب تكنولوجيا الاتصال الحديثة من أساسيات بقاء واستمرار المؤسسات. إذ أصبح نجاحها يتوقف على مدى قدرتها على مواكبة التغيرات المستمرة في البيئة التي تعمل فيها وخصوصاً تلك التغيرات التي تتضمن

استعمال الطرق الحديثة في عمليات الإنتاج من أجل زيادة الإنتاجية أو تحسين نوعية الخدمة والإنتاج ، حتى أصبح مطلباً أساسياً للنهوض بالمؤسسات في ظل التغييرات المتسارعة في بيئة العمل . ولقد جاءت هذه الدراسة المتواضعة لتحاول إبراز أهمية استخدام تكنولوجيا الاتصالات ودورها في تسيير وتسهيل العملية الاتصالية داخل مؤسسة موبيليس لاسيما ما يتعلق باستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة هذه الأخيرة الذي بدأ اقتناءها يتزايد بشكل مستمر بما تمتلكه من قدرات عالية في حفظ وتخزين المعلومات والبيانات وتحسين الإنتاج و الخدمة، و ربح الوقت والدقة في العمل وبأقل تكاليف من جهة ثانية.

وانطلاقاً من هذه الخلفية نطرح الاشكال الآتي:

- كيف يساهم استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين عملية التفاعل بين العامل والزبون في مؤسسة - موبيليس-ورقلة؟

#### التساؤلات الفرعية

1. ماهي الاستخدامات الأساسية لتكنولوجيا الاتصال الحديثة من طرف العاملين في مؤسسة موبيليس؟
2. ماهو اثر استخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة على أداء المؤسسة؟
3. كيف يؤثر استخدام تكنولوجيا الاتصال على عملية التفاعل بين العامل والزبون داخل مؤسسة موبيليس؟

ثانياً: أسباب اختيار الموضوع:

#### الاسباب الذاتية:

1. الرغبة والميل الشخصي للموضوع .
2. صلة الموضوع بالتخصص وتناسبه مع القدرات المعرفية التي اكتسبتها خلال سنوات الدراسة
3. الاهتمام الشخصي نحو هذا النوع من الدراسات.

#### الاسباب الموضوعية:

➤ الاكتساح السريع والملفت لتكنولوجيا الاتصال الجديدة والاستخدام المكثف لها في السنوات القليلة الأخيرة وهو ما صار يشكل تحدياً للباحثين وصار يتطلب إجراء بحوث ودراسات تتناول هذا الموضوع وتحيط بمختلف أبعاده وإبراز أهم تأثيرات استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة السلبية والإيجابية على المؤسسة.

- الرغبة في دراسة الانعكاسات التي أحدثتها التكنولوجيا على الأداء الاقتصادي والإداري بالمؤسسة الاقتصادية الجزائرية.
- محاولة الوقوف على آخر التطورات التي عرفتها المؤسسة الاقتصادية واستقراء واقع إستخدام تكنولوجيا الاتصال .
- محاولة معرفة مدى توظيف واستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة ومؤسسة الاتصالات موبيليس إحدى هذه المؤسسات.
- التعمق حول التكنولوجيات الجديدة واستغلالها في المؤسسة وتوضيح أهميتها ومدى استخدامها وأثارها.
- أهمية الاتصال بالمؤسسة، إذ يعد الأداة الرئيسية لسير المعلومات داخل الهيكل التنظيمي وخارجه، وبالتالي أهمية التكنولوجيات الحديثة للاتصال ودورها الكبير الذي باتت تلعبه في زيادة سيولة المعلومات، وتحسين سيرورتها وأدائها الإداري وتبادلها وكيفية وطرق اقتنائها، وكذا استخدامها.

#### ثالثا: أهمية الدراسة:

- تتطرق أهمية الموضوع من أهمية تكنولوجيا الاتصال الحديثة بالمؤسسة والدور الذي تلعبه فيها.
- التعمق حول تكنولوجيات الجديدة واستغلالها في المؤسسة وتوضيح أهميتها ومدى استخدامها وأثارها.
- التعريف بأهمية إستخدام تكنولوجيا الاتصال الجديدة في المؤسسة وذلك لان في وقتنا الحاضر أصبحت وسائل التكنولوجيا الحديثة من ضروريات تطوير المؤسسة الاقتصادية والجزائرية على العموم.
- الكشف عن مدى مساهمة هذه التكنولوجيات في تفعيل العلاقات بين أفراد المؤسسات عامة ومؤسسة\_ موبيليس\_ خاصة، ودورها في القضاء على مختلف العوائق التي تعرقل سيرورة المعلومات بالدقة المطلوبة والوقت المحدد.
- مدى مساهمة تكنولوجيا الاتصال الجديدة في تفعيل الاتصال بشقيه الداخلي والخارجي.

#### رابعا: أهداف الدراسة:

- إن قيمة كل بحث أو دراسة في العلوم الاجتماعية ترتبط ارتباطا وثيقا بقيمة الأهداف والنتائج التي تهدف إلى تحقيقها ولذلك فيجب على الباحث أن يضع الأهداف المساعدة له فلا يمكن تصور بحث دون أهداف مسطرة تحكمه وتتمثل أهداف الدراسة فيما يلي:
- ★ محاولة التعرف على واقع إستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية.

- ★ تحديد المشاكل والمعوقات التي تواجه العاملين لاستخدامهم لهذه التكنولوجيا بالمؤسسة.
- ★ السعي إلى التعرف على مدى توفر التسهيلات التكنولوجية اللازمة للعاملين بخلية الاتصال مع الزبون.
- ★ معرفة مدى تقبل واستخدام العاملين لتكنولوجيا الاتصال بمؤسسة اتصالات الجزائر للهاتف النقال - موبيليس.
- ★ الوقوف على الجوانب التي أثرت فيها تكنولوجيا الاتصال الجديدة بالمؤسسة .
- ★ إبراز الفوائد و المزايا التنافسية التي تجنيها مؤسسة \_ موبيليس\_ جراء استخدامها لتكنولوجيا الجديدة.
- ★ التعريف بالمفاهيم الأساسية لتكنولوجيا الاتصال الجديدة إبراز قيمتها بالمؤسسة في تحسين العملية الاتصالية واستخداماتها الفعلية بالمؤسسة وذلك من تحسين الأداء الإداري والاقتصادي والاجتماعي.
- ★ محاولة الإلمام بالوسائل التكنولوجية للاتصال الحديثة المستخدمة في المؤسسة.
- ★ الوقوف على الجوانب التي أثرت فيها تكنولوجيا الاتصال الحديثة بالمؤسسة.

#### خامسا: تحديد مفاهيم الدراسة:

##### أ/ الإتصال:

**لغة:** في اللغة العربية الاتصال كلمة مشتقة من مصدر وصل، الذي يحمل معنيين: الصلة والبلوغ. فالأولى يعني الربط بين شخصين وإيجاد علاقة معينة تربط بين الطرفين. اما الثاني فهي البلوغ او الانتهاء الي غاية ما.

وكلمة اتصال مشتقة من الأصل اللاتيني commis بمعنى عمومي او شائع، ويعني في اللغة الانجليزية communism مشتركة أو اشتراكي.<sup>1</sup>

##### اصطلاحا:

ان الاتصال عملية إجتماعية، يتم من خلالها نقل وتبادل المعلومات أو الآراء بين طرفين أو أكثر بطريقة مباشرة أو غير مباشرة، وباستخدام أداة أو أكثر من أدوات بغرض أن تصير الخبرة مشتركة بين أطراف العملية .<sup>2</sup>

1 حالة منصور، الإتصال الفعال مفاهيمه، أساليبه، مهارته، المكتبة الجامعية، الإسكندرية، 2000، ص11

2 غريب عبد السميع غريب، الإتصال والعلاقات العامة في المجتمع المعاصر، مؤسسة شباب الجامعة، الإسكندرية، 2004، ص14

يعرفه الباحث كارل هوفلاند: فيرى بأن الاتصال هو العملية التي تنقل عمدا بمقتضاها المرسل منبهات لكي يعدل سلوك المستقبلين.<sup>1</sup>

• أي أن الاتصال لا يمكن أن يكون بين الإنسان وذواته، وبوصفه عملية اجتماعية يتم من خلالها تبادل ونقل المعلومات، ويشير إلي استخدام الأداة أو الوسيلة في عملية الاتصال.

### التعريف الإجرائي :

هو عملية نقل المعلومات والرغبات والمشاعر والمعرفة والتجارب إما شفويا أو باستعمال الرموز والكلمات والصور الإحصائية، بقصد الإقناع أو التأثير على الفعل الاجتماعي بحيث يخلق فيها الأفراد معلومات متبادلة ليصلوا إلى فهم مشترك.

### ب/ تكنولوجيا:

#### لغة:

اشتقت كلمة تكنولوجيا technology والتي عربت "تقنيات"، ومن الكلمة اليونانية "techno" وتعني فنا، او مهارة والكلمة اللاتينية texere ، وتعني تركيبا او منتجا والكلمة logos وتعني علما أو دراسة، وبذلك فإن كلمة تقنيات تعني علم المهارات أو الفنون اي دراسة المهارات بشكل منطقي لتأدية وظيفة محددة.<sup>2</sup>

### إصطلاحا:

هي كل ما يستعين به الإنسان للقيام بأعماله بالإضافة إلى أعضائه وقواه الجسمية، فلقد إستعان الإنسان خلال تاريخه الطويل بأدوات تساعده في عمله، فاستخدامه للفأس لقطع الأشجار هي نوع من التكنولوجيا.<sup>3</sup>

1 فضل دليو، إتصال المؤسسات (إشهار علاقات عامة علاقات عامة مع الصحافة) ط1، دار الفجر، 2003، ص22

2 محمد محمود الحيلة، تكنولوجيا التعليم من أجل التنمية الفكرية، ط1، دار المسيرة، عمان، 1991، ص31 .

3 - كمال التابعي، بلبلى البنساي، علم اجتماع المعرفة، ط1، الدار الولية للاستثمارات الثقافية، القاهرة، مصر، 2007، ص52 .

### وهناك تعريفات عديدة للتكنولوجيا منها:

هي مجموعة المعارف والخبرة المتراكمة والمتاحة والأدوات والوسائل المادية والتنظيمية والإدارية التي يستخدمها الإنسان في أداء عمل ما أو وظيفة ما في مجال حياته اليومية لإشباع الحاجات المادية والمعنوية سواء كانت على مستوى الفرد أو المجتمع .<sup>1</sup>

### التعريف الإجرائي:

هي جهد إنساني و طريقة للتفكير في استخدام المعلومات والمهارات والخبرات المتاحة في مجال معين وتطبيقها في اكتشاف وسائل تكنولوجية لحل مشكلات الإنسان وإشباع حاجاته وزيادة قدراته أنها برمجة للأفكار والمعلومات والمهارات والمعرفة.

### ج/ تكنولوجيا الاتصال الحديثة:

- ❖ تعرف بأنها مجموعة التقنيات أو الوسائل أو النظم المختلفة التي توظف لمعالجة المضمون أو المحتوى الذي يراد توصيله من خلال عملية الاتصال الجماهيري أو الشخصي أو التنظيمي أو الجمعي والتي من خلالها يتم جمع المعلومات والبيانات المقروءة أو المسموعة أو المرئية.<sup>2</sup>
- ❖ وتعرف أيضا: هي مجمل المعارف والخبرات المتراكمة والمتاحة والأدوات والوسائل المادية في جمع المعلومات وإنتاجها وتخزينها واسترجاعها ونشرها وتبادلها أي توصيلها إلى الأفراد والمجتمعات.<sup>3</sup>
- ❖ يعرفها روبن وبرنت: أي أداة أو وسيلة تساعد على إنتاج أو توزيع أو تخزين أو استقبال أو عرض البيانات.<sup>4</sup>

### التعريف الإجرائي:

هي كل التكنولوجيات الحديثة والمتعلقة بتبادل المعلومات، والتي تساهم في تسهيل الاتصال في المؤسسة وتتمثل أساسا في جهاز الحاسوب ومنظومة الشبكات.

1- محمود علم الدين، تكنولوجيا المعلومات وصناعة الاتصال الجماهيري، 1990، ص17

2- نفس المرجع السابق، ص17

3 - حسن رضا النجار، تكنولوجيا الاتصال - المفهوم والتطور، أبحاث المؤتمر الدولي، جامعة البحرين، 2009، ص495

4- حسن عماد مكاوي، تكنولوجيا الاتصال في عصر المعلومات، ط2، القاهرة، الدار المصرية اللبنانية، 1997، ص63



### د/ المؤسسة: اصطلاحا

- ويعرفها احمد زكي بدوي: فيقول : المؤسسة شخص اعتباري ينشأ بتخصيص مال، مدة غير معينة، لعمل ذي صفة إنسانية أو دينية أو علمية أو فنية أو لأي عمل آخر من أعمال البر أو النفع العام دون قصد ربح مادي.<sup>1</sup>

أما إبراهيم مذكور:

- فيرى بأن المؤسسة عبارة عن: مجموعة من الأفراد والهيئات، يجتمعون فيما بينهم وينتظمون بمقتضى قواعد موضوعية ولوائح محددة وشرائح مقننة، لتحقيق أهداف مرسومة وتنفيذ وظائف خاصة، مثل النقابات، الأحزاب السياسية، الجمعيات الخيرية والعلمية، البنوك والمؤسسات وما إلى ذلك.<sup>2</sup>

### التعريف الإجرائي:

هي وحدة اقتصادية اجتماعية تدمج فيها مجموعة من العوامل المادية والبشرية لإنتاج منتج أو توفير خدمة لهدف الربح وإشباع حاجات المستهلكين.

### هـ/ المؤسسة الاقتصادية:

- المؤسسة الاقتصادية كما حدد مفهومها دادي ناصر: " كل تنظيم اقتصادي مستقل ماليا في إطار قانوني واجتماعي معين، هدفه دمج عوامل الإنتاج أو تبادل السلع أو الخدمات تختلف باختلاف الحيز الزمني المكاني الذي يوجد فيه وتبعاً لحجم نوع نشاطه".<sup>3</sup>
- هي شكل اقتصادي وتقني وقانوني واجتماعي لتنظيم العمل المشترك للعاملين فيها، وتشغيل أدوات الإنتاج وفق أسلوب محدد لتقييم العمل الاجتماعي بغية إنتاج وسائل الإنتاج أو سلع الاستهلاك أو تقديم الخدمات في مجال النقل والتجارة.<sup>4</sup>

### التعريف الاجرائي:

هي مجموعة من الوسائل المادية التكنولوجية والمالية، وتجمعات بشرية بهدف تحقيق أهداف معينة وغايات مسطرة عبر تأدية مهام معينة ، بشكل اقتصادي وتقني واجتماعي لتنظيم العمل المشترك للعاملين فيها.

1- احمد زكي بدوي، معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية، تحليلي، فرنسي، عربي، مكتبة لبنان مساحة رياض الصلح ببيروت، 1993، ص 220.

2\_ إبراهيم مذكور وآخرون، معجم العلوم الاجتماعية، الهيئة المصرية العامة للكتاب، مصر، 1975، ص 574

3- خليلي العطرة وآخرون، واقع الاتصال الداخلي، في المؤسسة الاقتصادية شهادة ليسانس الاعلام والاتصال، جامعة الشيخ التبيسي، 2008-2009، ص 58

4\_ نفس المرجع، ص 58

**سادسا :الدراسات السابقة :**

كل بحث ما هو إلا امتداد للبحوث التي سبقته وبالتالي معرفة الجوانب التي درستها تلك الدراسات حول الموضوع الحالي وذلك للاستفادة منه ؛فهذه الدراسات السابقة هي خطوة أساسية في البحث العلمي ومهمة للباحث من حيث الاستفادة من نتائجها ومقارنتها بنتائج الدراسة التي سنقوم بها؛ وعليه ينبغي التطرق إلى بعض الدراسات التي مست وتناولت دراستنا موضوع هذه الدراسة نوجزها فيما يلي :

**الدراسة الاولى:**

-الدراسة أجراها بشير كاوجة وهي بعنوان: دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تحسين الاتصال الداخلي في المؤسسات الاستشفائية العمومية الجزائرية، دراسة حالة لمستشفى محمد بوضياف- ورقلة، من جامعة قاصدي مرباح- ورقلة مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماجستير في علوم التسيير، تخصص نظم المعلومات ومراقبة التسيير وذلك في السنة الجامعية 2013/2012.<sup>1</sup>

★ هدفت هذه الدراسة الى تحليل و تقييم طرق و مدى استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال، مع التركيز على وسائل الاتصال المتطورة و المستخدمة من قبل المستشفيات العمومية الجزائرية، و معرفة دور و مساهمة هذه التكنولوجيات على تحسين الاتصال الداخلي بالمستشفيات من خلال الإجابة على التساؤل الرئيسي التالي: هل يمكن لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال أن تساهم و تؤدي دوراً مهماً في تحسين الاتصال الداخلي بالمستشفيات العمومية الجزائرية؟

★ حيث اعتمد الباحث في دراسته على منهج دراسة حالة مستشفى بوضياف بورقلة ،وتمثل أداة الدراسة المستعملة في الدراسة في الملاحظة و المقابلة و الاستبيان قد تم تطبيقها على عينة عشوائية عددها 43 موظف بالمستشفى.

★ ومن خلال هذه الدراسة تم التوصل إلى النتائج التالية:

- من خصوصيات الاتصال الداخلي هي تحسين صورة المؤسسة و المساهمة في الاتصال التسويقي الداخلي لزيادة فعالية أفراد المؤسسة.

1 بشير كاوجة : دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تحسين الاتصال الداخلي في المؤسسات الاستشفائية العمومية الجزائرية، دراسة حالة لمستشفى محمد بوضياف- ورقلة، من جامعة قاصدي مرباح- ورقلة

مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماجستير في علوم التسيير، تخصص: نظم المعلومات ومراقبة التسيير سنة 2013/2012.

- من خصوصيات الاتصال الداخلي هو التأثير بنوع و مدى استخدام وسائل تكنولوجيا المعلومات و الاتصال.
- من متطلبات فعالية الاتصال الداخلي استخدام وسائل تكنولوجيا المعلومات و الاتصال المتطورة بالإضافة إلى توفير تدريب متخصص للموظفين للتعامل مع هذه الوسائل المتطورة.
- تحسين جودة و نوع الخدمات المقدمة من خلال تنوع المعلومات في الرسالة مما يساهم في تحسين قطاع الصحة ببلدنا.
- يساعد تحسين الاتصال الداخلي على زيادة التنسيق داخل أجزاء المؤسسة.
- يتطلب تحسين الاتصال الداخلي للمستشفيات توعية القادة وأصحاب القرار بأهمية هذا العنصر.
- التخطيط لإنشاء و تطوير البنى التحتية التكنولوجية ضرورة ملحة للعمل على تقوية و تدعيم نظم الاتصالات للمساهمة في تحسين الاتصال الداخلي للمستشفيات.
- الاتصال الداخلي بالمستشفى له انعكاسات حادة و وخيمة، بحيث جل رسائله متعلقة بشكل مباشر أو غير مباشر بصحة و أرواح الأفراد داخل المستشفى.
- من الضروري حماية و أمن الشبكات و روادها لبناء الثقة في استخدام تكنولوجيا الاتصالات و المعلومات.

### وجه الاستفادة من هذه الدراسة:

على أساس هذه الدراسة تم بناء الإطار المفاهيمي لتكيزها على تكنولوجيا المعلومات و الاتصال، و محاولة بناء و تقريب مفهوم تكنولوجيا المعلومات و الاتصال أكثر و مفهوم الاتصال الداخلي ، بالإضافة إلى ذلك تم الاستعانة بها بالنتائج المتوصل لها من خلالها في تحليل و تفسير نتائج الدراسة.

### الدراسة الثانية :

الدراسة أجراها شادلي شوقي تحت عنوان " أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على أداء المؤسسات الصغيرة و المتوسطة، حالة المؤسسات الصغيرة و المتوسطة بولاية الجزائر، من جامعة قاصدي مرباح - ورقلة، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، تخصص تسيير المؤسسات الصغيرة و المتوسطة و ذلك في سنة 2008/2007<sup>1</sup>.

و الذي عالج فيها تقييم كثافة و طرق استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال مع التركيز على التكنولوجيات المرتبطة بالانترنت المستخدمة من قبل المؤسسات الصغيرة و المتوسطة الجزائرية، للتعرف على مدى تأثير أداء المؤسسات التكنولوجيات باستخدام مجموعة من المؤشرات. من خلال الإجابة على التساؤل الرئيسي التالي: هل يمكن لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال أن تساهم في الرفع

1 شادلي شوقي ، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على أداء المؤسسات الصغيرة و المتوسطة ، حالة المؤسسات الصغيرة و المتوسطة بولاية الجزائر ، جامعة قاصدي مرباح ورقلة ، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية ، تخصص : تسيير المؤسسات الصغيرة و المتوسطة ، سنة 2008/2007.

من أداء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في ظل الأوضاع الراهنة وتوجه الجزائر نحو بناء مجتمع للمعلومات؟

حيث اعتمد الباحث في دراسته على المنهج الوصفي، وتمثل أداة الدراسة المستعملة في الدراسة هي الاستبيان قد تم تطبيقها على عينة مقصودة عددها 250 عامل من 41 مؤسسة.

★ ومن خلال هذه الدراسة تم التوصل الى النتائج التالية:

و قد توصل الباحث إلى أن مجموع هذه التكنولوجيات تتباين درجة كثافتها على حسب حجم المؤسسات، كما أن هذه التكنولوجيات لها اثر مهم و فعال في تحسين أدائها من خلال تخفيض تكاليف الاتصال والترويج وتحسين جودة الخدمات المقدمة للزبائن وسهولة تداول المعلومات والتنسيق والتوسع.

#### أوجه الاستفادة من هذه الدراسة:

على أساس هذه الدراسة تم التركيز الإطار النظري للدراسة وذلك لتركيزها على أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على أداء المؤسسات الصغيرة و المتوسطة، وهذا كان طرحنا في التساؤل الثاني الفرعي في الدراسة اثر الاستخدام التكنولوجي على أداء المؤسسة ومحاولة بناء وتقريب مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصال أكثر ، بالإضافة إلى ذلك تم الاستعانة بها بالنتائج المتوصل لها من خلالها في تحليل وتفسير نتائج الدراسة

#### سابعاً: المقاربة السوسيولوجية للدراسة:

يحدد المدخل النظري اتجاه الدراسة، ليسهم بدوره في تحديد إطار البيانات المطلوبة وكذا النتائج أو الحقائق المستهدفة.فأي دراسة علمية يجب أن تستند إلى معالم نظرية تجعلها مترنة في طرحها ونعرض في هذه الدراسة الحالية المدخل النظري الذي تم الاعتماد عليه ألا وهي التفاعلية الرمزية التي اهتمت بالخبرة الإنسانية بوصفها منبعاً للمعرفة أضف إلى كون ان المؤسسة اجتماعية فان نظرية النظرية التفاعلية الرمزية ترى أن الحياة الاجتماعية التي نعيشها حصيلة تفاعلات بين البشر بعضهم بعض أو بينهم وبين المؤسسات الاجتماعية في المجتمع مما يعني تفاعل الفرد مع فرد آخر أو تفاعله مع الآلة وبهذه الدراسة ستحاول الباحثة التعرف على عملية التفاعل الحاصلة بين العامل والوسائل التكنولوجية وتأثير هذه الأخيرة على عملية التفاعل بين العامل والزبون بهدف تزويد الزبائن بالمعلومات والخدمات وتحقيق الرضا وربط علاقات جيدة معه.

ونشأ منظور التفاعلية الرمزية بوصفة دليل عمل سوسيولوجي لفلسفة الذرائع التي اهتمت بالخبرة الإنسانية بوصفها منبعاً للمعرفة منطلقاً في صياغة أفكارها من الاهتمام بالخبرة السابقة أساساً لتنظيم الحاضر والمستقبل من خلال إيمانهم بمبدأ (صحة المقدمات تقاس بصحة النتائج).

كما ولد هذا المنظور اهتماماً بمفاهيم لها دور في فهم الاتصال والتفاعل فهذا المنظور ينظر إلى أن البشر يسلكون إزاء الأشياء في ضوء ما تحمله تلك الأشياء من معانٍ ظاهرة لهم، وهذه المعاني حصيلتها للتفاعل فالبشر يستطيعون تعديل المعاني من خلال عمليات التأويل التي يستخدمها الأفراد في تفاعلهم مع الرموز. أي أن التفاعلية الرمزية اتجهت نحو فهم الذات الفاعلة والنفس البشرية من خلال فهم العمليات التفاعلية والعكس صحيح.

تعد التفاعلية الرمزية واحدة من المحاور الأساسية التي تعتمد عليها النظرية الاجتماعية في تحليل الأنساق الاجتماعية وهي تبدأ بمستوى الوحدات الصغرى (micro) منطلقاً منها لفهم الوحدات الكبرى بمعنى أنها تبدأ بالأفراد وسلوكهم كمدخل لفهم النسق الاجتماعي. فأفعال الأفراد تصبح ثابتة لتشكيل بنية من الأدوار من حيث توقعات البشر بعضهم تجاه بعض من حيث المعاني والرموز، وهنا يصبح التركيز إما على بنى الأدوار والأنساق الاجتماعية أو على سلوك الدور والفعل الاجتماعي.

### 1/ ماهية التفاعلية الرمزية :

يرجع أصحاب هذه النظرية، جذور النظرية التفاعلية الرمزية إلى أفكار عالم الاجتماع الألماني ماكس فيبر الذي أكد على أن فهم العالم الاجتماعي يكون من خلال فهم اتجاهات الأفراد الذين نتفاعل معهم ، وان فهم الظواهر الاجتماعية يكون من خلال تحليل الفعل الاجتماعي في المجتمع، ثم تولي تطويرها الكثير من علماء النفس الاجتماعي من أمثال جورج هيريت ميد.

ويشير مصطلح الرمز إلى : الشيء الذي يشير إلى شيء آخر ويعبر عنه بالمعنى، كالعلاقات و الإشارات والقوانين المشتركة، واللغة المكتوبة.

أما التفاعل الرمزي يشير إلى : ذلك التفاعل الذي يأخذ مكانه من الناس من خلال الرموز، ومعظم هذا التفاعل يحدث على أساس الاتصال القائم وجهاً لوجه لكنه يمكن حدوثه بأشكال أخرى كالاتصال الرمزي الذي يحدث بينك وبين المؤلف عندما تقرا جملة له ويحدث أيضاً عندما تطيع أو تخالف الإشارة الضوئية وإشارة عدم التجاوز.<sup>1</sup>

### 2/ مصطلحات النظرية :

**التفاعل Interaction** : وهو سلسلة متبادلة ومستمرة من الاتصالات بين فرد وفرد، أو فرد مع جماعة، أو جماعة مع جماعة.

**المرونة Flexibility** : ويقصد بها استطاعة الإنسان أن يتصرف في مجموعة ظروف بطريقة واحدة في وقت واحد، وبطريقة مختلفة في وقت آخر، وبطريقة متباينة في فرصة ثالثة.

<sup>1</sup> فادية عمر الجولاني، علم الاجتماع التربوي، مركز الإسكندرية، 1997، ص 215.

**الرموز Symbols**: وهي مجموعة من الإشارات المصطنعة، يستخدمها الناس فيما بينهم لتسهيل عملية التواصل، وهي سمة خاصة في الإنسان. وتشمل عند جورج ميد اللغة، وعند بلومر المعاني، وعند جوفمان الانطباعات والصور الذهنية.<sup>1</sup>

**الوعي الذاتي Self- Consciousness**: وهو مقدرة الإنسان على تمثّل الدور، فالتوقعات التي تكون لدى الآخرين عن سلوكنا في ظروف معينة، هي بمثابة نصوص يجب أن نعيها حتى نمثلها، على حدّ تعبير جوفمان.<sup>2</sup>

### 3/رواد النظرية التفاعلية الرمزية:

#### جورج هربرت ميد:

هو من أشهر علماء الاجتماع الأمريكيان ومن أشهر الرواد المؤسسين في الاتجاه التفاعلي الرمزي ولد عام 1863، وتوفي في 1931 ولد في (مشاشوستس) ابن رجل بيوريتاني، وتعلم في كلية ابرلن ثم جامعه هارفارد ثم جامعه ليزج ثم جامعه برلين تأثر بأفكار ديوي وسمل ووليم جيمس وقدم بحوث عن أفكارهم. عمل مع ديوي في جامعه شيكاغو. وقد جمع له تلاميذه كتباً بعد وفاته. يحتوي على معظم أفكار التي كانوا يدونها في محاضراته تحت عنوان - mind self and society .

#### \*من أهم أعماله:

(العقل والذات والمجتمع) (وفلسفه الفعل)، أضافه إلى أبحاثه في علم النفس الاجتماعي والفلسفة. وقد ساهم هربرت في وضع المبادئ والأفكار الأساسية للنظرية التفاعلية الرمزية من خلال دراسته لذات في المجتمع ، كما يقيهما الفرد ودراسته للذات كما يقيهما الآخرون ،بمعنى آخر أنا كما أقيم ذاتي وأنا كما يقيموني الآخرون.

ويعتقد جورج أن الذات في المجتمع هي حصيلة تفاعل عاملين :

- العامل النفسي الذي يعبر عن خصوصية الفرد وشخصيته.
- والعامل الاجتماعي الذي يجسد مؤثرات البناء الاجتماعي المحيطة بالفرد.

وحل عملية الاتصال وقسمه إلى قسمين اتصال رمزي وغير رمزي عن طريق الأفكار والمفاهيم وبذلك تكون اللغة هي وسيله الاتصال بين الأفراد رمزا لأنها تؤثر في الأفراد كما تؤثر في الآخرين.<sup>3</sup>

1\_ علي عبد الرزاق جلي، الاتجاهات الأساسية في نظرية علم الاجتماع، دار المعرفة الاسكندرية، 1993، ص238

2- ايان كريب، النظرية الاجتماعية من بارسونز الى هابرماس، ترجمة محمد حسين علوم، عالم المعرفة، ص135

3\_ فادية عمر الجولاني، علم الاجتماع التربوي، مركز الاسكندرية للكتاب، 1997، ص218

**هربرت بلومر (1900-1986): H.Blumer**

عرف بلومر التفاعل الرمزي بقوله:

هو "خاصية مميزة وفريدة للتفاعل الذي يقع بين الناس وما يجعل هذا التفاعل فريدا هو أن الناس يفسرون ويؤولون أفعال بعضهم بدلا من الاستجابة المجردة لها ، عن استجاباتهم لا تصنع مباشرة وبدلا من ذلك تستند إلى المعنى الذي يلصقونه بأفعالهم." ويعد "بلومر" أول من أطلق تعبير التفاعلية الرمزية من خلال الفرضيات التي صاغها عام (1909) عن عملية التفاعل وتتلخص فيما يلي:

إن البشر يتصرفون حيال على أساس ما تعنيه تلك الأشياء لهم، وهذه المعاني هي نتاج للتفاعل الاجتماعي في المجتمع الإنساني.

هذه المعاني تحور وتعديل ويتم تداولها عبر عملية تأويل يستخدمها كل فرد في تعامله مع الإشارات التي يواجهها<sup>1</sup>.

**والهدف من توظيف هذه النظرية في الدراسة الحالية هو التعرف على:**

فعالية استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية ومدى تفاعل العاملين والعملاء جراء استخدام هذه التكنولوجيا.

انطلاقا من التحليل الذي قامت به الباحثة يمكننا إسقاط هذه النظرية على هذه الدراسة، من حيث كونها تفسر طبيعة التواصل والتفاعل الاجتماعي للعامل مع الزبون في المؤسسة من خلال موقعه والدور الذي يؤديه وكذا التأثير الذي تحدثه الوسائل التكنولوجية الحديثة المستخدمة من طرف عاملي مؤسسة الهاتف النقال - موبيليس - ورقلة على عملية التفاعل الحاصلة بين العامل والزبون فلقد غيرت تكنولوجيات الاتصال الحديثة من مهام المتلقي وأكسبته خاصية المشاركة في الفعل الاتصالي مثله مثل المرسل حيث أصبح فاعلا في العملية الاتصالية بعدما كان شكل التفاعلية في وسائل الإعلام التقليدية محصورا في الرسائل الموجهة إلى القائم بالاتصال مما يعني أن هذه الوسائل ساهمت بدور فعال في عملية التواصل بين العامل والزبون.

1- محمد عبد الكريم الحوراني، النظرية المعاصرة في علم الاجتماع "التوازن التفاضلي صيغة توليفية بين الوظيفة والصراع" ط1، دار مجدلاوي، الاردن، 2007، ص 29-31

# الفصل الثاني

أولاً : الاجراءات المنهجية

- 1-مجالات الدراسة
- 2-المنهج المستخدم
- 3-أدوات جمع البيانات
- 4-الاساليب الاحصائية المستخدمة
- 5-عينة الدراسة

ثانياً: عرض وتحليل النتائج

- 1-عرض وتحليل البيانات الميدانية
- 2-عرض نتائج الدراسة الميدانية
- 3-النتيجة العامة



**أولاً: الإجراءات المنهجية للدراسة :**

لقد تطرقنا فيما سبق إلى تقديم الموضوع الخاص بالدراسة وذلك لإبراز أهدافه وأهميته وأسبابه وكذا تحديد مفاهيم الدراسة وكما تبيننا دراسات سابقة من الدراسات الماضية حول استخدام تكنولوجيا الاتصال الجديدة في المؤسسة الجزائرية ؛ ومن هنا سيتم التطرق في هذا الفصل إلى الإجراءات المنهجية وطرق البحث السليمة المتبناة من أجل الوصول إلى نتيجة وذلك من خلال التأكيد العلاقة ميدانياً بالاستخدام المنهج المتبع الأدوات المستعملة في ذلك.

**1/ مجالات الدراسة:**

تتضمن مجالات الدراسة تحديد أطرها المكانية والبشرية والزمنية، وتحديد مجال البحث ضرورة منهجية تستوجبها مسألة ارتباط النتائج بالإطار الزمني والمكاني والبشري للظاهرة المدروسة، وتحديد مسار البحث وخطواته المنهجية من جهة أخرى.

**1-1: المجال البشري:**

ويقصد به مجتمع البحث ويتمثل مجتمع البحث في جميع الأفراد أو الأشخاص التي تسهم الظاهرة، وبعبارة أخرى جميع مفردات الظاهرة التي يدرسها الباحث. وقد كان مجتمع البحث الذي سنتعرض له في دراستنا هذه هو عدد من العاملين بمؤسسة اتصالات الجزائر للهاتف النقال - موبيليس - بولاية ورقلة

**1-2: المجال المكاني:**

أجريت دراستنا هذه بولاية ورقلة:

وأجريت الدراسة الميدانية بمؤسسة اتصالات الجزائر للهاتف النقال - موبيليس - ورقلة تعتبر شركة الهاتف النقال موبيليس أول متعامل للهاتف النقال بالجزائر وهي فرع من إتصالات الجزائر الشركة الام. استقلت هذه الشركة عن الشركة الام (إتصالات الجزائر) سنة 2003 والاستقلالية الفعلية كانت سنة 2004.

المبادئ التي تبنتها الشركة هي ارضاء رغبات الزبون والتجديد والابتكار بالإضافة الى التطوير ومواكبة التكنولوجيا الحديثة. ومرت الشركة بعدة مراحل على غرار باقي الشركات التي تخضع للقانون التجاري الجزائري

**المرحلة الأولى:** هي مرحلة الاستثمار اين تمكنت الشركة بفضل المجهودات المعتمدة لإطارات الشركة من بسط ونشر الشبكة على مختلف مناطق الوطن حيث كان الهدف دائما هو نشر الشبكة على عموم الوطن حتى تصل إلى 100 % .

**المرحلة الثانية:** هي مرحلة الاستغلال هي المرحلة التي تلي المرحلة الأولى حيث تمكنت الشركة من رصد تحقيق أرباح معتبرة بفعل السياسة الحكيمة على أساس أنها المتعامل الأول لهاتف النقال بالجزائر. تشرف موبيليس على حوالي 120 وكالة وأكثر من 60 ألف نقطة بيع على مستوى الوطن في إطار سعيها إلى الوصول إلى أقصى نقطة واستقطاب أكبر عدد من الزبائن وقد وصل عدد الزبائن وفق تقديرات رسمية إلى حوالي 14 مليون مشترك في سبتمبر 2014 مقارنة بسنة 2012 حيث كان عدد المشتركين 12.45 مليون مشترك.

كما تحتوي موبيليس على 08 مديريات جهوية من بينها مديرية موبيليس بورقلة والتي تشرف على سبع ولايات بالجنوب الشرقي من الاغواط إلى تمنراست تابعة لها من الناحية الإدارية، وتوجد على مستوى كل ولاية وكالة تجارية كما يوجد على كل مستوى دائرة حضرية نقطة بيع ويجري الآن مشروع إضافة عدة وكالات ونقاط بيع على المناطق والدوائر ذات الكثافة السكانية المعتبرة في إطار الشفافية والتقرب من الزبون من أجل المحافظة عليه.

وتنقسم المديرية الجهوية بورقلة الى خمس مديريات فرعية وهي: الملحق رقم 1

- ★ المديرية الفرعية للتسويق
- ★ المديرية الفرعية الشؤون العامة
- ★ المديرية الفرعية للمالية والمحاسبة
- ★ المديرية الفرعية التقنية
- ★ المديرية الفرعية نشر الشبكة

### 3-1:المجال الزماني:

ويقصد به الفترة التي استغرقتها الدراسة، بحيث أجريت هذه الدراسة الحالية بالموسم الجامعي 2016/2015

وقد تم تقسيم المجال الزمني الى مرحلتين كالتالي:

المرحلة الأولى: و امتدت من 11 فيفري 2016 إلى غاية 25 مارس 2016 أين تم في هذه الفترة القيام بإنجاز الإطار النظري للدراسة .

المرحلة الثانية: وإمتدت من 27 مارس 2016 إلى غاية 18 ماي 2016 أين تم من خلال هذه الفترة بإنجاز الإطار الميداني للدراسة وعرض وتحليل النتائج المتعلقة بالدراسة.

### 4-1:مجتمع البحث :

ويتمثل في عاملي مؤسسة اتصالات الجزائر لهاتف النقال -موبيليس- ورقلة وقدر عددهم الكلي 100 عامل، 80 عامل بالمديرية و 20 عامل بالوكالة التجارية.

### ثانياً: المنهج المستخدم :

يعرف المنهج على أنه مجموعة الإجراءات المتبعة في دراسة الظاهرة أو مشكلة البحث لاكتشاف الحقائق المرتبطة بها، وبهذا يقضي إجراء أي بحث علمي تحديد الأسلوب أو المنهج الذي يتناسب مع الموضوع المعالج والذي يساعد على جمع المعلومات والبيانات وتصنيف وتحليل المعطيات.

ونظراً لموضوع الدراسة المتمحور حول " مساهمة استخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة في عملية التفاعل بين العاملين والزبائن" والذي يهدف إلى معرفة اثر تطبيق واستخدام هذه التكنولوجيا في المؤسسة على عملية التفاعل بين العامل والزبون ومن هذا المنطلق فقد اعتمدنا في دراستنا هذه على المنهج الوصفي لأنه يتوافق مع دراستنا ويرجع ذلك إلى ملائمة لدراسة الظواهر الاجتماعية لان هذا المنهج يصف الظاهرة وصفا موضوعيا من خلال البيانات التي يتحصل عليها باستخدام أدوات وتقنيات البحث العلمي.

كما يعد المنهج الوصفي من أكثر المناهج البحث العلمي استخداما في البحوث الاجتماعية، فهو يبحث عن العلاقة بين أشياء مختلفة في طبيعتها لم تسبق دراستها، وهو ينقسم إلى البحوث المسحية والبحوث الوصفية طويلة الأجل وبحوث دراسة الحالة، وبحوث تحليل العمل والنشاط والبحث المكتبي والوثائقي، ويعتبر هذا المنهج ملائماً لدراسة المشكلات التي تدور في هذا المجال ويهدف إلى الفهم الدقيق للظاهرة ووصفها في الواقع. ولقد تم الاعتماد على أدوات جمع البيانات وهي: الملاحظة كأداة للبحث وكذلك استخدام أداة استمارة الاستبيان لجمع البيانات.

### 2-1: تعريف المنهج:

\*المنهج العلمي هو أسلوب للتفكير والعمل يعتمد على الباحث لتنظيم أفكاره وتحليلها وعرضها بالتالي الوصول إلى نتائج وحقائق معقولة حول الظاهرة موضوع الدراسة.<sup>1</sup>

### 2-2: تعريف المنهج الوصفي:

\*يقوم على رصد ومتابعة دقيقة لظاهرة أو حدث معين بطريقة كمية أو نوعية في فترة زمنية معينة أو عدة فترات، من أجل التعرف على الظاهرة أو الحدث من حيث المحتوى والمضمون، والوصول إلى نتائج وتعميمات تساعد في فهم الواقع وتطويره.<sup>2</sup>

1\_ رشيد زواتي، تدريبات على منهجية البحث العلمي في العلوم الاجتماعية، ط1 ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2002، ص119

2\_ ربحي مصطفى عليان، عثمان محمد غنيم، مناهج وأساليب البحث العلمي (النظرية والتطبيق)، ط1، دار صفاء للنشر والتوزيع، الأردن، 2000، ص43.

### ثالثا: أدوات جمع البيانات :

تعتبر عملية جمع البيانات في الدراسة العلمية ركيزة أساسية يتوقف عليها نجاح هذه الأخيرة أو فشلها، فهي الوسائل التي يتم استخدامها للحصول على بيانات في الميدان التي تجرى فيه الدراسة، فقد استعنا في جمع البيانات المتعلقة بموضوع الدراسة باستمارة الاستبيان.

### 3-1: الملاحظة البسيطة :

هي المشاهدة والمراقبة الدقيقة لسلوك أو ظاهرة معينة وتسجيل الملاحظات عنها، والاستعانة بأساليب الدراسة المناسبة لطبيعة ذلك السلوك أو تلك الظاهرة بغية تحقيق أفضل النتائج والحصول على أدق المعلومات.<sup>1</sup>

### 3-2: الاستبيان:

هي عبارة عن مجموعة من الأسئلة المكتوبة التي تعد بقصد الحصول على معلومات أو آراء المبحوثين حول الظاهرة أو موقف معين. ويعد الاستبيان من الأكثر الأدوات المستخدمة في جميع البيانات الخاصة بالعلوم الاجتماعية التي تتطلب الحصول على معلومات أو معتقدات أو تصورات أو آراء الأفراد ومن أهم ما يتميز به الاستبيان هو توفير الكثير من الوقت والجهد على الباحث.<sup>2</sup>

هو أيضا وسيلة من وسائل جمع البيانات وتعتمد أساسا على استمارة تتكون من مجموعة من الأسئلة ترسل بواسطة البريد أو تسلم إلى الأشخاص الذين تم اختيارهم لموضوع الدراسة ليقوموا بتسجيل إجاباتهم عن الأسئلة الواردة فيه وإعادته ثانية، ويتم كل ذلك بدون مساعدة الباحث للأفراد سواء في فهم الأسئلة أو تسجيل الإجابات عنها.<sup>3</sup>

وبناء على ذلك تم إعداد استمارة إستبيان وجهت إلى عينة البحث والتي وزعت على 50 مبحوث، وتم وضع 29 سؤال تتراوح بين الأسئلة المغلقة والمفتوحة ( انظر الملحق رقم 1) وبعد إعداد الصورة الأولى للاستمارة التي قدمت إلى الأستاذة المشرفة وقامت بإدراج ملاحظاتها وبناءا على نصائحها وتوجيهاتها تمت صياغة استمارة الاستبيان في شكلها النهائي واحتوت على 4 محاور كما يلي:

**المحور الأول:** ويتمثل في البيانات الشخصية للمبحوث وهي: الجنس، السن، المستوى التعليمي، الخبرة المهنية.

1 عبد الله محمد الشريف، مناهج البحث العلمي، نيل الطالب في كتابة الإبحاث والرسائل العلمية ط1 مكتبة الاسماع للطباعة و النشر و التوزيع، الاسكندرية، 1996، ص118

2 محمد عبيدات والغزون، منهجية البحث العلمي (القواعد وال مراحل والتطبيقات)، ط1، دار وائل للطباعة والنشر، 1999، ص63

3 عبد الله محمد الشريف، مناهج البحث العلمي، نيل الطالب في كتابة الإبحاث و الرسائل العلمية، ط1، مكتبة الاسماع لطباعة و النشر و التوزيع، الاسكندرية، 1996، ص123

**المحور الثاني :** كان حول الاستخدامات الأساسية لتكنولوجيا الاتصال الجديدة من طرف العاملين في مؤسسة - موبيليس وتضمن 09 أسئلة كانت من (5-13).

**المحور الثالث :** كان حول اثر الاستخدام التكنولوجي على أداء مؤسسة موبيليس وتضمن 07 أسئلة كانت من (14-20).

**المحور الرابع:** كان حول تأثير تكنولوجيا الاتصال على عملية التفاعل بين العامل والزبون داخل مؤسسة موبيليس وتضمن 09 أسئلة كانت من (21-29).

### رابعا: عينة الدراسة وطريقة اختيارها

#### 5-1: تعريف العينة:

تستخدم طريقة العينة في البحث في حالات المجتمعات الكبيرة التي تعد مفرداتها بالآلاف والملايين، حيث يتعذر إجراء الدراسة وفق طريقة الحصر الشامل، بسبب إمكانيات المال والوقت والجهود الضخمة التي تتطلبها هذه العملية.<sup>1</sup>

هي انعكاس شامل لصفات مجتمع الأصل، إنما بشكل مصغر ويعني أيضا نسبة ثابتة مأخوذة من المجتمع الأصلي وهذه النسبة تساعد الباحث بالوصول إلى مجتمع الدراسة وبالوقت ذاته تقدم له قواعد للنتبؤ عن مستقبل الظاهرة أو المشكلة المدروسة.<sup>2</sup>

#### 5-2: العينة القصدية:

وهي العينة التي يعتمد الباحث فيها، أن تتكون من وحدات معينة إعتقادا منه أنها تمثل المجتمع الأصلي خير تمثيل فالباحث في هذه الحالة قد يختار مناطق محددة تتميز بخصائص ومزايا إحصائية تمثيلية للمجتمع وهذه تعطي نتائج اقرب ما تكون إلى النتائج التي يمكن أن يصل إليها الباحث بمسح المجتمع كله.<sup>3</sup>

وهي أيضا: العينات التي انتقاء أفرادها شكل مقصود من قبل الباحث نظرا لتوفر بعض الخصائص في أولئك الأفراد دون غيرهم ولكون تلك الخصائص هي من الأمور الهامة بالنسبة للدراسة. كما يتم اللجوء لهذا النوع من العينات في حالة توافر البيانات اللازمة للدراسة لدى فئة محددة من مجموع الدراسة الأصلي.<sup>4</sup>

1\_ احمد بن مرسلبي، مناهج البحث العلمي في بحوث الاعلام والاتصال، دار الفكر العربي، القاهرة، 2005، ص165

2-خليل عمر، مناهج البحث العلمي في علم الاجتماع، ط1، دار الشروق، عمان، 2004، ص45

3-خاطمة عوض صابر وميرفت علي خفاجة، اسس ومبادئ البحث العلمي، ط1، مكتبة ومطبعة الاشعاع الفنية، الاسكندرية، مصر، 2002، ص196

4-محمد عبيدات و اخرون، منهجية البحث العلمي(القواعد والمراحل والتطبيقات)، ط1، دار وائل للطباعة والنشر، 1999، ص96

عدد العينة :

لقد اختارت الباحثة 50 عامل من المجتمع الأصلي وهو 100 عامل بمؤسسة موبيليس - ورقلة، وذلك راجع لعدم وجود كل العاملين بالمؤسسة فالبعض كان في مهمة عمل رسمية والأخر في عطل مرضية.

ثانيا: عرض وتحليل النتائج

1- عرض وتحليل البيانات الميدانية :

1-1 عرض وتحليل البيانات الشخصية:

الجدول رقم 1: يوضح توزيع المبحوثين حسب الجنس

النسبة المئوية	التكرار	جنس المبحوثين
66%	33	ذكر
34%	17	أنثى
100%	50	المجموع

يتضح من خلال الجدول رقم (1) أن الجنس الغالب في هذه الدراسة هو جنس الذكور حيث قدرت النسبة بـ 66%، يليه جنس الإناث حيث قدرت النسبة بـ 34%. وهذا التوزيع راجع لكون الاستمارة وزعت على العاملين، حيث يدل هذا على نوعية و طبيعة العمل والمنصب الذي يشغله الذكور مقارنة بالإناث.

الجدول رقم 2 : يوضح توزيع المبحوثين حسب السن:

النسبة المئوية	التكرار	سن المبحوثين
16%	8	أقل من 30 سنة
72%	36	من 30 سنة إلى 40 سنة
12%	6	أكبر من 40 سنة
100%	50	المجموع

يتضح من خلال الجدول رقم (2) أن السن الغالب للمبحوثين هو فئة من 30 إلى 40 سنة بنسبة تقدر بـ 72% و تليه فئة أقل من 30 سنة بنسبة تقدر بـ 16%، ثم فئة أكبر من 40 سنة بنسبة تقدر بـ 12%. و هذا دليل على أن الفئة السائدة في المؤسسة هي فئة الشباب، ومن هنا نستنتج أن الفئة لها دورا فعال في نهوض المؤسسة لأنها أكثر الفئات حيوية ونشاط في العمل.

الجدول رقم 3: يوضح توزيع المبحوثين حسب المستوى التعليمي:

النسبة المئوية	التكرار	المستوى التعليمي
0%	0	متوسط
14%	7	ثانوي
86%	43	جامعي
100%	50	المجموع

يتضح من خلال الجدول رقم (3) أن المستوى التعليمي الغالب هو المستوى الجامعي بنسبة تقدر ب 86%، ويليه المستوى الثانوي بنسبة تقدر ب 14 % وفي الأخير المستوى التعليمي المتوسط بنسبة تقدر ب 0%. نلاحظ مما سبق أن الإرتفاع المستوى التعليمي الجامعي لأفراد العينة راجع إلى أهمية الوظائف والمسؤوليات المتاحة لهم والقرارات التي يتخذونها ، كما يعود الى كون الجامعة تعمل على تخريج طلاب حاملين لشهادات جامعية تتماشى ومتطلبات سوق العمل .

الجدول رقم 4: توزيع المبحوثين حسب الخبرة المهنية

النسبة المئوية	التكرار	الخبرة المهنية
6%	3	أقل من 5 سنوات
48%	24	من 5 إلى 10 سنوات
46%	23	أكثر من 10 سنوات
100%	50	المجموع

يتضح من خلال الجدول رقم ( 4) أن فئة الخبرة المهنية الغالبة هي من 5 سنوات إلى 10 سنوات بنسبة تقدر ب 48% ، وتليه الفئة أكثر من 10سنوات بنسبة تقدر ب 46% وفي الأخير فئة أقل من 5 سنوات بنسبة تقدر ب 6%.

نستنتج من ذلك أن مؤسسة موبيليس تمنح الفرصة للشباب للعمل بها بغية الاستفادة من هذه الطاقات و الإستثمار فيها فمن خلال جهودها و تحقق المؤسسة لمزيد من التقدم في المجتمع ، لكن هذا لا يعني استغنائها عن الكوادر البشرية لديها ذوي الخبرة الميدانية وكذا المهنية .



2-1 عرض وتحليل البيانات المتعلقة بالتساؤل الأول:

المتمثل في مجال استخدامات الأساسية للعاملين لتكنولوجيا الاتصال الجديدة بمؤسسة موبيليس

الجدول رقم 5 يوضح توزيع المبحوثين حسب الاهتمام بتكنولوجيا الاتصال

الاهتمام بتكنولوجيا الاتصال	التكرار	النسبة المئوية
نعم	50	100%
لا	0	0
المجموع	50	100%

يبين الجدول رقم (5) أن جميع المبحوثين يهتمون بتكنولوجيا الاتصال وقدرت النسبة بـ 100 %، وذلك راجع لأنها أصبحت من مستلزمات الحياة ومن الضروري وجودها في المؤسسة لأنها تخلق جو عمل مناسب وتساعد على توفير الجهد والوقت والسرعة .

الجدول رقم 6: يوضح استخدام تكنولوجيا الإتصال الجديدة في العمل وطبيعتها

الإجابات	التكرارات	النسبة المئوية
لا	0	0
نعم	14	28%
	3	6%
	33	66%
المجموع	50	100%

يبين الجدول رقم (6) أن جميع العمال يستخدمون تكنولوجيا الاتصال الجديدة في عملهم فقد قدرت نسبتهم بـ 100%.

أما بالنسبة لطبيعة الإتصالات فقد قدرت نسبة الذين يقومون بالإتصالات الداخلية والخارجية معا بـ 66%، في حين الذين يقومون بالإتصالات الداخلية فقد قدرت النسبة بـ 28%، أما الذين يقومون بالإتصالات الخارجية فكانت نسبتهم بـ 6%.

ونستنتج من خلال ذلك أن غالبية العمال بمؤسسة موبيليس يلجئون إلى استخدام الاتصالات الداخلية والخارجية معا وهذا راجع لكونها مؤسسة خدماتية بالمرتبة الأولى بالإضافة إلى استخدامها للانترنت للتسهيل عملية التواصل الداخلي بين العمال باختلاف السلم الهرمي للعمال وكذا بين العمال في نفس المستوى

الإداري وأيضا استخدامها لموقعها الالكتروني على الانترنت لزيادة وتفعيل وتسهيل عملية الاتصال بين العمال والزبائن أي بين الجمهور الداخلي للمؤسسة والجمهور الخارجي لها .

الجدول رقم 7: يوضح وسائل الاتصال التي يستخدمها المبحوثين في العمل

المجموع		لا		نعم		وسائل الاتصال المستخدمة في العمل
%	ت	%	ت	%	ت	
100	50	24	12	76	38	الاتصال المباشر
100	50	60	30	40	20	الاجتماعات
100	50	8	4	92	46	الهاتف
100	50	60	30	40	20	الفاكس
100	50	22	11	78	39	الحاسوب
100	50	20	10	80	40	شبكة الانترنت
100	50	30	15	70	35	شبكة الانترنت

يمثل الجدول رقم (7) تكنولوجيا الإتصال المستخدمة من طرف العاملين ومن خلاله نلاحظ أن الهاتف الأكثر إستخداما بالمؤسسة حيث قدرت نسبته ب 92%، ثم تليه في المرتبة الثانية شبكة الانترنت بنسبة 80%، ثم يأتي الحاسوب بنسبة 78%، ثم يأتي الاتصال المباشر (المقابلة) بنسبة 76%، وتليه نسبة شبكة الانترنت 70%، وفي الأخير الفاكس بنسبة 40%، و الاجتماعات بنسبة 40%.

ونستخلص مما سبق أن العاملين بالمؤسسة يستخدمون الهاتف في عملهم إضافة إلى التواصل عبر شبكة الانترنت والاتصال المباشر وشبكة الانترنت وهذا لتفعيل العملية الاتصالية والسير الحسن للمهام و الوظائف التي تسطرها المؤسسة بغية اختصار الوقت وزيادة جودة الخدمات بها.

الجدول رقم 8 : يوضح استخدامات الحاسوب

النسبة المئوية	التكرارات	الإجابات	
2%	1	لا	
80%	40	معالجة المعلومات	نعم
58%	29	القيام بالعمليات الحسابية	
90%	45	حفظ وإسترجاع المعلومات	
100%	50	المجموع	

يتبين من خلال الجدول أعلاه أن نسبة العاملين الذين يستخدمون الحاسوب في عملهم قد قدرت النسبة بـ 98%، أما عن الذين لا يستخدمونه فقد قدرت نسبتهم بـ 2%.

وهذا راجع لأهمية الحاسوب بالمؤسسة لسهولة قيامه بعدة عمليات في وقت وجهد وجيز. أما عن استخدامات الحاسوب في المؤسسة فمن خلال الجدول يوضح أن العاملين يستخدمونه في حفظ وإسترجاع المعلومات بنسبة 90%، فيما يستخدمونه البعض الآخر في معالجة المعلومات بـ 80%، في يستخدم أيضا في القيام بالعمليات الحسابية بنسبة 58%.

ونستج من ذلك غالبية المبحوثين يستخدمون الحاسوب لحفظ المعلومات وإسترجاعها وقت الحاجة إليها أضف إلى ذلك لمعالجتها وهذا يدل على أهمية الحاسوب فقد أصبح له اثر في حياة الناس بشكل مباشر أو غير مباشر ولما يتمتع به من مميزات لا توجد في غيره من وسائل الإتصال الأخرى كما انه لا يمكن تصور سيرورة العمل بمؤسسة ما مهما كان نوعها دون استخدامه.

الجدول رقم 9 : يوضح مجالات استخدام لتكنولوجيا الاتصال

المجموع		لا		نعم		مجال استخدام لتكنولوجيا الاتصال
%	ت	%	ت	%	ت	
100	50	12	6	88	44	الاتصال
100	50	50	25	50	25	التسويق
100	50	92	46	8	4	الإعلان والدعاية

يتبين من الجدول رقم (9) أن مجالات استخدام تكنولوجيا الاتصال في المؤسسة تتم في مجال الاتصال وهذا ما توضحه بنسبة 88% من العاملين، فيما تستخدم في مجال التسويق بنسبة 50%، وتليه في المرتبة الأخيرة الإعلان والدعاية بنسبة 8% من المبحوثين.

وهذا راجع إلى طبيعة ونوعية العمل ومجال كل عامل بالمؤسسة وحسب تخصصه في عمله وكونها مؤسسة خدماتية تسويقية تعتمد بكثرة على الاتصال والتسويق بأنواعه كالتسويق الإلكتروني و الرسائل القصيرة المرسله إلى الزبائن لجذب الجمهور الخارجي لخدماتها الجديدة .

الجدول رقم 10: يوضح مدى دراية العاملين بشبكة الاكسترنانت:

المجموع		لا		نعم		الاجابة
%	ت	%	ت	%	ت	
100	50	28	14	72	36	دراية مسبقة بشبكة الاكسترنانت

من خلال الجدول رقم (10) يتضح أن نسبة العاملين الذين لديهم دراية بشبكة الإكسترنانت هي 72%، أما عن الذين ليس لديهم دراية بشبكة الإكسترنانت فقد قدرت نسبتهم ب 28%، نستنتج أن المؤسسة تلجأ إلى استخدام الاكسترنانت للتواصل مع المؤسسات الأخرى بغية الترويج لخدماتها وجعلها متاحة للجمهور الخارجي وتبادل الخبرات المهنية وكذا الكوادر البشرية جراء هذا الاستخدام من اجل رفع الروح المعنوية للعمال وإكسابهم مهارات تزيد من خبرتهم المهنية في مجال عملهم.

جدول رقم 11 يوضح مدى استخدام العاملين لشبكة الاكسترنانت

النسبة المئوية	التكرار	شبكة الاكسترنانت
8%	4	نعم
92%	46	لا
100%	50	المجموع

يتبين من خلال الجدول رقم (11) أن نسبة الذين لا يستخدمون الاكسترنانت قد قدرت ب 92%، في حين الذين يستخدمونه قدرت نسبتهم ب 8%.

نستنتج مما سبق أن ليس كل العمال بمؤسسة موبيليس يستخدمون الاكسترنانت و إنما المكلفين باستخدامها كرؤساء المصالح أو العاملين بخلية الاتصال المكلفة بالتواصل مع المؤسسات الأخرى بغية إقامة شراكة معها فيما يخص الترويج لخدماتها أو للمؤسسة بحد ذاتها لكسب جمهور اكبر في السوق الاقتصادية يدعم منتوجاتها.

الجدول رقم 12: يوضح مدى استخدام شبكة الأنترنت ومجالات استعمالها

النسبة المئوية	التكرارات	الإجابات	
4%	2	لا	
94%	47	تمرير المعلومات بسهولة	
80%	40	نقل الملفات	
14%	7	المحادثة	
18%	9	الترفيه	
20%	10	اخرى (تحميل الملفات)	
100%	50	المجموع	

من خلال الجدول رقم 12 يتضح ان نسبة الذين يستخدمون شبكة الانترنت قد قدرت ب 96%، أما عن نسبة الذين لا يستخدمونها فقد قدرت النسبة ب 4%، أما عن نسبة استخدامات الانترنت في تمرير المعلومات بسهولة فقد بلغت النسبة ب 94%، أما بخصوص نسبة استخدام الانترنت في نقل الملفات فقد كانت النسبة ب 80%، في حين بلغت نسبة استخدامها في تحميل الملفات قدرت ب 20%، أما عن استخدامها في الترفيه والمحادثة فكانت نسبة الترفيه 18%، ونسبة المحادثة قدرت ب 14%.

نستخلص مما سبق أن غالبية العمال يستخدمون شبكة الانترنت لتمرير المعلومات بسهولة ونقل الملفات وغيرها وهذا لكون المؤسسة ذات طابع اتصالي خدماتي.

الجدول رقم 13 : يوضح الصعوبات التي تواجه المبحوثين أثناء استخدامهم لتكنولوجيا الاتصال

المجموع		لا		نعم		الاجابات
%	ت	%	ت	%	ت	
100	50	58	29	42	21	مواجهة الصعوبات

من خلال الجدول رقم 13 يتضح أن نسبة الذين لا يواجهون صعوبات أثناء استخدامهم لتكنولوجيا الإتصال فقد قدرت النسبة ب 58%، أما عن الذين يواجهون صعوبات أثناء استخدامهم لتكنولوجيا الاتصال فكانت نسبتهم ب 42%.

نستنتج أن العاملين بهذه المؤسسة لا تواجههم صعوبات أثناء استخدامهم لتكنولوجيا الاتصال وهذا راجع لان المؤسسة توفر الوسائل الاتصالية للعمال من أنترنت وأنترانت وإكسترانت وأيضا عقد اجتماعات بين العمال و رئيس المؤسسة لطرح المشكلات التي قد تحد أو تعيق سير العملية التواصلية بالمؤسسة داخليا وخارجيا.

### 3-1 عرض وتحليل البيانات المتعلقة بالتساؤل الفرعي الثاني

المتمثل في اثر استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة على أداء المؤسسة  
الجدول رقم 14 : يوضح ما إذا تكنولوجيا الاتصال الجديدة تعتبر كمصدر للمعلومات:

النسبة المئوية	التكرار	كمصدر للمعلومات
92%	46	نعم
8%	4	لا
100%	50	المجموع

يتبين من خلال الجدول رقم 14 أن نسبة العاملين الذين يعتبرون تكنولوجيا الاتصال الجديدة كمصدر للمعلومات فكانت نسبتهم ب 92 %، أما الذين لا يعتبرونه كذلك فقد قدرت نسبتهم ب 8% . نستنتج أن الوسائل الاتصالية المتاحة بالمؤسسة تعتبر مصدر للمعلومات بسهولة وسرعة الحصول عليها واختصار الجهد والوقت وكذا التعرف على رغبات الزبائن وتوثيق الصلات معهم وتحسين إنتاجية المؤسسة.

الجدول رقم 15: مساهمة تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الاتصال داخل المؤسسة

النسبة المئوية	التكرار	تحسين الاتصال داخل المؤسسة
96%	48	نعم
4%	2	لا
100%	50	المجموع

من خلال الجدول أعلاه رقم 15 يرى 96 % من العاملين أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة ساهمت في تحسين الاتصال داخل المؤسسة، في حين يرى 2 % من العاملين أن هذه التكنولوجيا لم تحسن الاتصال الداخلي بالمؤسسة .

نستنتج من خلال النتائج أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة قد ساهمت في تحسين الاتصال الداخلي بشكل كبير وهذا راجع للمزايا التي أتاحتها للعاملين بالمؤسسة بسهولة نقل وتحويل الملفات والمعلومات من مصلحة إلى مصلحة في ظرف وجيز، والسرعة في أداء الأعمال داخل المؤسسات، كما حسنت في أساليب الاتصال بين الأقسام والمصالح و بين العمال فيما بينهم من خلال شبكة الانترنت إذ زادت في تعزيز العلاقات فيما بينهم.

الجدول رقم 16: يوضح مساهمة تكنولوجيا الاتصال في تحسين مهارة العامل في العمل بالمؤسسة:

المجموع		لا		نعم		الإجابة
%	ت	%	ت	%	ت	تحسين مهارة العامل في العمل
100	50	2	1	98	49	

من خلال الجدول أعلاه رقم 16 يرى 98 % من العاملين أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة ساهمت في تحسين مهارة العاملين في العمل بالمؤسسة، في حين يرى 2 % من العاملين أن هذه التكنولوجيا لم تحسن من مهارة العاملين في المؤسسة.

ونستخلص مما سبق أن هذه المساهمة الهدف منها إكتساب الفرد خبرات جديدة تزيد من قدراته على أداء عمله، بتلقيه أفكار ومهارات ومعلومات يتطلبها الأداء الجيد وفهم العملية الإنتاجية داخل المؤسسة، من أجل رفع مستوى كفاءته الإنتاجية وسرعة تنفيذ المهام الموكلة إليه.

الجدول رقم 17: يوضح مساهمة تكنولوجيا الاتصال في تحسين إنتاجية المؤسسة:

المجموع		لا		نعم		الإجابة
%	ت	%	ت	%	ت	تحسين إنتاجية المؤسسة
100	50	2	1	98	49	

يتبين من خلال الجدول رقم 17 يرى 98 % من العاملين أن تكنولوجيا الاتصال ساهمت في تحسين إنتاجية المؤسسة، في حين يرى 2 % من العاملين أن هذه التكنولوجيا لم تحسن من إنتاجيتها.

نستنتج مما سبق أن التطور في تكنولوجيا الإتصال يزيد من إنتاجية الفرد، فتكنولوجيا الإتصال الجديدة تؤثر في إقتصاد المؤسسة تأثيرا إيجابيا كأداة هامة لتحسين الإنتاج والخدمة بها والتخطيط والتنسيق بها وذلك بظهور إستراتيجيات جديدة، وهيكليات جديدة، وأعمال جديدة.

الجدول رقم 18: يوضح المزايا الايجابية لتكنولوجيا الاتصال

التقييم	التكرار	النسبة المئوية
متوسط	10	20%
حسن	13	26%
جيد	27	54%
المجموع	50	100%

الجدول رقم 19: يوضح تقييم استخدام تكنولوجيا الاتصال في المؤسسة:

المزايا الايجابية لتكنولوجيا الاتصال	نعم		لا		المجموع	
	ت	%	ت	%	ت	%
السرعة	48	96	2	4	50	100
النوعية	33	66	17	34	50	100
السرية	22	44	28	56	50	100
الكفاءة والفعالية	35	70	15	30	50	100
العمل الجماعي	28	56	22	44	50	100
الشفافية	19	38	31	62	50	100

نلاحظ من خلال الجدول رقم 19 أن نسبة 54 % من العاملين يقيمون استخدام مؤسستهم لتكنولوجيا الاتصال بالجيد، بينما يرى الآخرون أن استخدامها بالحسن بنسبة 26%، أما 20% فيقيم استخدام تكنولوجيا الاتصال بالمتوسط .

نستنتج من الجدول أعلاه ان مؤسسة موبيليس بورقلة استطاعت توفير الوسائل الاتصالية من انترنت واكسترنانت وانترانت وغيرها ووظفتها في مجالها الخدماتي مما جعل العاملين بها يقيمون جهود القائمين على هذه المؤسسة بالجيد وهذا بدوره سيؤدي إلى كسب المؤسسة لجمهور اكبر و زيادة وزرنها في السوق الاقتصادية.



الجدول رقم 20: يوضح المعوقات التي تحد من استخدام تكنولوجيا الاتصال في المؤسسة:

المجموع		لا		نعم		المعوقات
%	ت	%	ت	%	ت	
100	50	58	29	42	21	عدم توفر الشبكة العنكبوتية
100	50	76	38	24	12	عدم اهتمام العاملين بتكنولوجيا الاتصال
100	50	44	22	56	28	عدم معرفة استغلال تكنولوجيا الاتصال

يتبين من الجدول أعلاه رقم 20 أن نسبة العاملين الذين أجابوا بأن عدم معرفة استغلال تكنولوجيا الاتصال قدرت بـ 56%، أما عن نسبة الذين أجابوا بعدم توفر الشبكة العنكبوتية فقدرت بـ 42%، ثم تليه عدم إهتمام العاملين بتكنولوجيا الاتصال بنسبة 24%.

نستنتج مما سبق أن العاملين أرجعوا سبب المعوقات التي تحد من استخدام تكنولوجيا الاتصال الجديدة في المؤسسة إلى عدم معرفة استغلال هذه التقنية وعدم توفر شبكة العنكبوتية بصورة كافية، في حين البقية أرجعوها إلى عدم اهتمام العاملين بهذه التقنية وهذا راجع إلى انشغال الموظفين بالأعمال الموكلة لديهم في إدارة أعمالهم و لطبيعة العمل كل موظف ومجاله وأيضا للخل التقني الذي قد يعرقل من سيرورة العمل بالمؤسسة .

#### 1-4 عرض وتحليل البيانات المتعلقة بالتساؤل الفرعي الثالث :

المتمثل في اثر استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة على عملية التفاعل بين العامل والزبون في المؤسسة:

الجدول رقم 21: يوضح التواصل مع الزبون :

النسبة المئوية	التكرارات	الإجابات	
30%	15	لا	
54%	27	البريد الالكتروني	نعم
62%	31	الهاتف	
14%	7	مواقع التواصل الاجتماعي	
16%	8	المقابلة	
100%	50	المجموع	

يتبين من خلال الجدول رقم 20 أن نسبة 70% من العاملين الذين أجابوا بأنهم يتواصلون مع الزبائن في حين نسبة العاملين الذين أجابوا بعدم تواصلهم مع الزبائن قدرت ب 30%. وللتعرف أكثر على وسيلة الاتصال التي يتواصل بها العاملين مع الزبائن فقد قدرت نسبة الذين يتواصلون مع الزبائن من خلال الهاتف ب 62%، في حين الذين يتواصلون معهم من خلال البريد الالكتروني فقد قدرت نسبتهم ب 54%، بينما الذين يتواصلون مع زبائنهم عبر المقابلة فقد قدرت نسبتهم ب 16%، في حين الذين يتواصلون مع زبائنهم عبر مواقع التواصل الاجتماعي (فيس بوك) فقد قدرت نسبتهم ب 14%.

نستنتج مما سبق أن أغلبية العمال يتواصلون مع زبائنهم عن طريق استخدام الهاتف بينما هناك من يتواصل مع الزبائن عبر البريد الالكتروني، والنسبة الأخيرة من العمال يتواصلون عبر المقابلة ومواقع التواصل الاجتماعي (فيس بوك) وذلك للإجابة حول الاستفسارات التي يتم طرحها من مشاكل ومواضيع للنقاش والاستماع لمقترحاتهم وتقديم لخدمات الجديدة بالمؤسسة، مما يعني أن الزبائن يفضلون ويلجأون لاستخدام الاتصال عبر الوسائل التكنولوجية أي اتصال غير مباشر بدل استخدام الاتصال المباشر الذي قد يأخذ وقت كبير مقارنة بغيره من الاتصال وهنا قد لا يتم تلبية رغبة الزبون بسرعة وذلك لكثرة الزبائن بالمؤسسة بينما الوسائط الالكترونية تسهل عملية التواصل وتزيد من فعاليتها.

#### الجدول رقم 22 : يوضح الغرض من التواصل مع الزبون

المجموع		لا		نعم		الغرض من التواصل
%	ت	%	ت	%	ت	
100	50	54	27	46	23	تقديم مقترحات
100	50	70	35	30	15	طرح أسئلة
100	50	66	33	34	17	سبر الآراء
100	50	42	21	58	29	تقديم خدمة جديدة

تبين من خلال الجدول رقم 21 النسبة نسبة 58% العمال الذين أجابوا بأن الغرض من تواصلهم مع زبائنهم يكون بهدف تقديم خدمة جديدة بالمؤسسة، في حين الذين أجابوا بأن غرضهم من التواصل مع الزبائن يكون حول تقديم مقترحات 46%، بينما الذين يرجعون سبب تواصلهم مع الزبائن لعملية سبر الآراء فقد كانت نسبتهم 34%.

مما سبق نستنتج أن معظم العمال يرون أن الغرض من التواصل مع الزبائن يكون حول تقديم الخدمات الجديد بالمؤسسة، في حين بقية العمال يرجعون الغرض من التواصل مع الزبائن لتقديم المقترحات و سبر الآراء و طرح الأسئلة والاستفسار، وهذا يدل أن مؤسسة موبيليس تعمل على زيادة فاعلية الاتصال بين العامل والزبون بغية تحسين جودة الخدمات والإنتاجية ولزيادة الأرباح بالمؤسسة.

الجدول رقم 23: يوضح مدى تواصل المؤسسة مع الزبائن عن طريق الموقع الإلكتروني:

النسبة المئوية	التكرار	توفير موقع الكتروني بالمؤسسة
96%	48	نعم
4%	2	لا
100%	50	المجموع

يوضح الجدول رقم 23 أعلاه أن نسبة العمال الذين أجابوا بأن المؤسسة تتواصل مع الزبائن عن طريق الموقع الإلكتروني قد قدرت نسبتهم 96%، في حين نسبة العمال الذين لا يتواصلون مع الزبائن عن طريق الموقع الإلكتروني فكانت نسبتهم 4%.

نستنتج مما سبق أن غالبية العمال أجابوا بأن مؤسسة موبيليس تتواصل مع الزبائن عبر موقع الكتروني من بينها موقع [www.mobilis.dz](http://www.mobilis.dz)، في حين أن بعض العمال أجابوا بأن المؤسسة لا توفر لهم مواقع الكترونية للتواصل مع الزبائن رغم أن المؤسسة توفر هذه الخدمة لجميع العمال على حد سواء يمكن أن تبرر إجابة هؤلاء المبحوثين بأن هناك عددا من العمال لا يستخدمه لنقص تدفق الشبكة، فلهذا لا بد من مضاعفة الجهود لتحسين الخدمات ولزيادة سرعة تدفق الشبكة العنكبوتية بالمؤسسة.

الجدول رقم 24 : يوضح مدى تسهيل تكنولوجيا الاتصال الحديثة من فاعلية الاتصال بين الزبون والعامل

النسبة المئوية	التكرار	تسهيل التكنولوجيا من فاعلية الاتصال
100%	50	نعم
0%	0	لا
100%	50	المجموع

من خلال الجدول أعلاه نرى نسبة الذين أجابوا بأن تكنولوجيا الاتصال الحديثة سهلت من فاعلية الاتصال بين الزبون والعامل فقد قدرت ب 100%، ونستنتج من ذلك ان عمال مؤسسة موبيليس يرون أن تكنولوجيا الاتصال سهلت من فاعلية الاتصال بينهم وبين الزبون وهذا ما يدل أن تواصل وتفاعل بين المؤسسة والعمال والزبون.

نستنتج مما سبق أن مؤسسة موبيليس تعمل على تسهيل التواصل والتفاعل بين العمال وزبائنهم بمختلف شرائحهم الاجتماعية لكسب رضاهم وتلبية رغباتهم بغية تطوير خدماتها فاعتمادها على استخدام التكنولوجيا الاتصالية بكثرة يعكس كونها مؤسسة ذات طابع اتصالي خدماتي والى كونها تعمل على مواكبة ومسيرة متطلبات المجتمع الحالي .

الجدول رقم 25 : يوضح مدى مساهمة تكنولوجيا الاتصال في تقوية التواصل مع الزبون

النسبة المئوية	التكرار	مساهمة تكنولوجيا لاتصال في تقوية التواصل
100,0%	50	نعم
0%	0	لا
100%	50	المجموع

يوضح الجدول أعلاه نسبة العاملين الذين أجابوا بأن استخدام المؤسسة لتكنولوجيا الاتصال الحديثة ساهم في تقوية التواصل مع الزبون وقد قدرت ب 100%.

و منه نستنتج أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة المستخدمة بالمؤسسة ساهمت في تقوية التواصل بين الزبائن إذ نستخلص من الجدول أعلاه أن المؤسسة تعتمد على إيصال المعلومات للزبون عبر الوسائل التكنولوجية بمختلف الوسائل الكترونية كالبريد الالكتروني وخدمات الدردشة و الرسائل النصية وغيرها من الوسائل والوسائل التي تساهم في زيادة التفاعل والتواصل مع الزبائن للاطلاع على استفساراتهم و رغباتهم حول الخدمات المقدمة والتي قد تحتاج لتعديل بأسرع وقت و أقل جهد و تكلفة .

الجدول رقم 26 : يوضح اعتماد المؤسسة لخدمة الانترنت زاد من فاعلية التواصل مع عملائها

النسبة المئوية	التكرار	اعتماد المؤسسة لخدمة الانترنت
96%	48	نعم
4%	2	لا
100%	50	المجموع

نلاحظ من الجدول أعلاه نسبة العاملين الذين أجابوا بأن اعتماد المؤسسة لخدمة الانترنت زاد من فعالية التواصل بين العامل والزبون وقد قدرت نسبتهم ب 96% مقابل نسبة 4% وهم المبحوثين الذين أجابوا بأن اعتماد المؤسسة لخدمة الانترنت لم تحقق من فعالية التواصل بين الزبائن والمؤسسة.

من خلال ما سبق نستنتج أن العاملين يرون بأن اعتماد المؤسسة لخدمة الانترنت زاد من فعالية التواصل بين العامل والزبون وهذا يعني أن هناك تفاعلا بين العاملين بالمؤسسة والزبائن والتواصل معهم وهذا بدوره سيقوي من ثقل المؤسسة بالسوق الاقتصادية وجعل الزبائن يفضلون التعامل معها دون غيرها من المؤسسات.

الجدول رقم 27: المهام التي يقوم بها العمال لتحقيق الاتصال مع الزبائن بالمؤسسة

المجموع		لا		نعم		المهام
%	ت	%	ت	%	ت	
100	50	12	6	88	44	حملات إعلامية
100	50	72	36	28	14	بيانات صحفية
100	50	84	42	16	8	ندوات صحفية
100	50	60	30	40	20	كتيبات ومنشورات
100	50	70	35	30	15	ملتقيات ومؤتمرات
100	50	96	48	4	2	أخرى /صالونات

من خلال الجدول أعلاه يتبين نسبة المهام التي يقوم بها العمال لتحقيق الاتصال مع الزبائن هي القيام بحملات إعلامية قدرت نسبتهم ب 88%، في حين قدرت نسبة الذين يقومون بمهام الإعلانات ب 86%، أما عن مهام الكتيبات والمنشورات فقد قدرت نسبتهم ب 40%، في حين الذين يقومون بمهام الملتقيات المؤتمرات قدرت نسبتهم ب 30%، أما عن الذين يقوم بمهام البيانات الصحفية فقد قدرت نسبتهم ب 28 %، في حين بلغت نسبة مهام ندوات صحفية 16 % والقيام بالصالونات قدرت ب 4%، ونستنتج من خلال ذلك أن المؤسسة تقوم بعدة مهام لتحقيق الاتصال مع الزبائن.

نستنتج أن المؤسسة تلجا إلى استخدام الحملات الإعلامية لأنها الأقرب إلى الزبون وهذه الحملات تستخدم عبر عدة وسائل تكنولوجية كالراديو والتلفزيون والملصقات الإعلانية و رسائل النصية هذا بغية لوصول للهدف الذي تسعى المؤسسة لتحقيقه كالترويج لخدماتها ومنافسات المؤسسات الاتصالية الأخرى في السوق.

الجدول رقم 28 : يوضح الصعوبات والعوائق التي تعترض العمال في تواصلهم مع الزبائن

المجموع		لا		نعم		الصعوبات والعوائق
%	ت	%	ت	%	ت	
100	50	44	22	56	28	صعوبة تمرير الأفكار
100	50	90	45	10	5	الانسداد في قنوات الاتصال
100	50	44	22	56	28	عدم وعي الجمهور بدور الاتصال
100	50	84	42	16	8	نقص الوسائل التكنولوجية

يتبين من الجدول رقم 28 أعلاه أن نسبة 56% من العاملين يرون أن الصعوبات والعوائق التي تعترضهم في تواصلهم مع الزبائن هي صعوبة عدم وعي الجمهور بدور الاتصال وصعوبة في تمرير الأفكار بنسبة 56%، في حين نسبة الذين أجابوا أن الصعوبة في تواصلهم مع الزبائن هي في نقص الوسائل التكنولوجية فقد قدرت ب 16%، في حين الذين أجابوا بالانسداد في قنوات الاتصال فقد قدرت النسبة ب 10%.

ونستنتج أن العائق الذي يعترض العمال في تواصلهم مع الزبائن هو صعوبة تمرير الأفكار للزبون بمعنى ان العامل بالمؤسسة يجد نفسه غير قادر على تمرير المعلومات بسهولة للزبون وهذا يدل على أن العامل ليس لديه خبرة بالميدان وكذا يحتاج لتكوين أكثر في هذا المجال للحفاظ على الصورة الحسنة للمؤسسة وسير خدماتها مع الجمهور الخارجي ؛ ومن ناحية أخرى عدم وعي الجمهور بدور الاتصال وذلك لكون المؤسسة تستقطب عدد كبير من شرائح المجتمع باختلاف مستوياتهم العلمية والفكرية والثقافية .

الجدول رقم 29: يوضح الاقتراحات لتطوير استخدام تكنولوجيا الاتصال

الاقتراحات	نعم		لا		المجموع	
	ت	%	ت	%	ت	%
مسايرة التكنولوجيا/المواكبة	28	56	22	44	50	100
زيادة سرعة التدفق	13	26	37	74	50	100

نلاحظ في الجدول رقم 29 أن نسبة العمال الذين إقترحوا مسايرة التطور التكنولوجي ومواكبة التقدم في المؤسسة قدرت نسبتهم ب 56%، في حين الذين اقترحوا تحسين وتوفير الشبكة العنكبوتية وزيادة تدفقها في المؤسسة وذلك لتطوير تكنولوجيا الاتصال بها فقد قدرت نسبتهم ب 26%.

نستنتج مما سبق أن غالبية العمال باختلاف أنشطتهم يقترحون أن تقوم المؤسسة بمواكبة التقدم التكنولوجي لوسائل الاتصال وتوفير الشبكة العنكبوتية وتحسين و مضاعفة تدفقها لتطوير الاستخدام التكنولوجي بالمؤسسة و لتحافظ على إنتاجياتها ومكانتها بالسوق الاقتصادية وزيادة جودة الخدمات بها واستقطاب عدد اكبر من الزبائن والعملاء للتواصل مع والعمل على الاقتناء والاستفادة مما تقدمه لهم .

## 2- عرض وتفسير نتائج الدراسة الميدانية

هدفت هذه الدراسة " استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة بالمؤسسة "إلى الكشف عن واقع استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في العملية التفاعلية في مؤسسة موبيليس ورقلة؛ وعلى هذا النحو جاءت دراستنا الميدانية للتعرف على مدى توفر التسهيلات التكنولوجية اللازمة للعمال، وأيضا مدى تقبل واستخدام العاملين لهذه التكنولوجيا انطلاقا من تساؤلات الدراسة توصلت الباحثة إلى جملة من النتائج التي سيتم مناقشتها حسب التساؤلات الفرعية كالتالي :

## 2-1 النتائج المتعلقة بالتساؤل الفرعي الأول :

التمثل في ما يلي :ماهي الاستخدامات الأساسية لتكنولوجيا الاتصال الجديدة من طرف العاملين في مؤسسة - موبيليس؟

- من خلال النتائج المعروضة في الجدول أن كل العاملين يهتمون بتكنولوجيا الاتصال الحديثة، وقد قدرت نسبتهم ب 100 %.
- من خلال النتائج المعروضة في الجدول أن كل العاملين يستخدمون تكنولوجيا الاتصال الحديثة، وقد قدرت نسبتهم ب 100 % . أما عن طبيعة الاتصالات فقد قدرت نسبة الاتصالات الداخلية والخارجية معا ب 66%.
- إن كل العاملين يستخدم كل وسائل الاتصال كالاتصال المباشر والهاتف والانترنت والحاسوب والتي كانت نسبهم كبيرة ، حيث بلغت نسبة الهاتف ب 92%.
- يستخدم العاملين وعلى اختلاف مجالاتهم الحاسوب وقدرت نسبتهم ب 98 %.
- أما بخصوص مجالات استخدام تكنولوجيا الاتصال فبلغ مجال الاتصال بنسبة 88%.
- وبلغ عدد العمال الذين لديهم دراية بشبكة الإكسترنات بنسبة 72%.
- بلغ عدد العمال الذين لا يستخدمون شبكة الإكسترنات في عملهم بنسبة 92%.
- بلغ عدد الذين يستخدمون شبكة الانترنت بنسبة 96%، أما عن استخداماتها في تمرير المعلومات بسهولة بلغت النسبة ب 94%.
- أما عن الصعوبات التي تواجه العاملين أثناء استخدامهم لتكنولوجيا الاتصال فقد كانت الإجابة بلا بنسبة 58%.

\*إن تفاعل الفرد مع الوسائط التكنولوجية التي تفرضها الحياة اليومية فلا يخلو مجال ولا مؤسسة من استخدام الوسائل التكنولوجية، فالمؤسسة بوصفها مؤسسة إقتصادية إجتماعية اتصالية خدماتية فإنها تعتمد على الوسائل التكنولوجية في العملية الاتصالية، وهذا ما تقوم به مؤسسة موبيليس بورقلة وذلك بتوفير الوسائل التكنولوجية للعمال لاستخدامها في عدة مجالات كالاتصال، التسويق، الإعلان والدعاية بغية تسهيل عملية التفاعل والتواصل مع الزبائن داخل أو خارج أوقات عملهم من خلال الموقع الإلكتروني الذي وضعته المؤسسة في خدمة العامل والزبون في أي وقت ؛ مما يعني أن المؤسسة فتحت المجال لتمكين العاملين من التحكم في التكنولوجيا والتقنيات المتطورة أكثر بالرغم من وجود بعض الصعوبات التي قد تحد من استخدام هذا النوع من التكنولوجيات الحديثة. لذا فالعمال باختلاف أنشطتهم الإدارية يقترحون أن تقوم المؤسسة بدورات تكوينية تدريبية للتحكم أكثر في تكنولوجيا الاتصال الحديثة مما يساهم في توجه المؤسسة الجزائرية نحو مواكبة التطور ومسايرة التكنولوجيا .

## 2-2 النتائج المتعلقة بالتساؤل الفرعي الثاني :

المتمثل في: ماهو اثر الاستخدام التكنولوجي على أداء المؤسسة؟

- من خلال النتائج المعروضة في الجدول ان العمال بمؤسسة موبيليس أجابوا بنسبة 92 % أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة تعتبر كمصدر للمعلومات.
- و يرى 96 % من العاملين أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة ساهمت بشكل كبير في تحسين الاتصال داخل المؤسسة.
- يرى 98% من العاملين يرون أن تكنولوجيا الاتصال الجديدة ساهمت في تحسين مهارتهم في العمل.
- يرى 98% من العاملين يرون أن تكنولوجيا الاتصال الجديدة ساهمت في تحسين إنتاجية المؤسسة.
- أما من المزايا الايجابية التي حققتها مؤسسة موبيليس ورقلة من إستخدامها لتكنولوجيا الاتصال هي السرعة بنسبة 96%.
- وقيم عمال مؤسسة موبيليس استخدام تكنولوجيا الاتصال بالمؤسسة بجيد بنسبة 54%.
- وارجع العاملون المعوقات التي تحد من استخدام تكنولوجيا الاتصال في المؤسسة عدم معرفة استغلال هذه التقنية قدرت بنسبة 56 %، عدم توفر الشبكة العنكبوتية بشكل كاف و قدرت نسبتهم 42%.

\*إن دخول تكنولوجيا الاتصال الحديثة إلى المؤسسات الإقتصادية غير من طريقة العمل، وهذا ما أدى إلى ظهور محيط عمل وشكل جديد في المؤسسة إذ ساهمت استخدام الوسائط التكنولوجية في زيادة التواصل بين العامل والزبون من خلال تحسين الاتصال الداخلي لتحقيق سهولة التواصل بين الموظفين وتداول المعلومات بسرعة وزيادة التنسيق بها، وهذا بدوره ساهم أيضا في ربط المؤسسة مع جمهورها الخارجي فقد قضت على عنصر الزمان والمكان.

إن التكنولوجيا الحديثة التي انتشر استخدامها بصورة مذهلة في السنوات الأخير وذلك بسبب طبيعتها الديناميكية والتفاعلية فقد تمكن العاملون من خلالها من توفير مساحة كبيرة من حرية النقاش وتبادل الآراء أضف إلى ذلك الاعتماد عليها في العمل عن طريق استخدام مجموعة من الخدمات التي توفرها وهي البريد الالكتروني ، مواقع التواصل الاجتماعي (فيسبوك ) ،خدمات الدردشة...؛ ليتمكن الزبائن من التعرف على جديد المؤسسة إلا أن هناك بعض المشاكل والمعوقات التي تحد من استخدام تكنولوجيا الاتصال في المؤسسة مما يعني أنه لا بد على المؤسسة من مضاعفة جهودها لتحسين وتسهيل عملية التواصل بين العاملين والزبائن بصورة جيدة ، وكذا العمل على تكوين العمال عبر دورات تكوينية تساهم في رفع مردودية المؤسسة و تحسين خدماتها .



### النتائج المتعلقة بالتساؤل الفرعي الثالث:

المتمثل في : كيف يؤثر الاستخدام التكنولوجي على عملية التفاعل بين العامل والزبون داخل مؤسسة موبيليس:

- من خلال النتائج في الجدول يتضح أن كل أفراد العينة يتواصلون مع الزبائن وقد قدرت نسبتهم ب 70%. حيث بلغت نسبة وسيلة الاتصال الهاتف ب 62%.
- ويرى العمال أن الغرض من تواصلهم مع زبائنهم يكون بهدف تقديم الخدمات الجديدة بالمؤسسة وقد قدرت النسبة ب 58%.
- نسبة العمال الذين أجابوا بأن المؤسسة تتواصل مع الزبائن عبر الموقع الالكتروني قدرت نسبتهم ب 96%.
- نسبة الذين أجابوا بأن تكنولوجيا الاتصال الحديثة سهلت من فاعلية الاتصال بين الزبون والعامل قدرت ب 100%.
- نسبة العاملين الذين يرون بأن استخدام المؤسسة لتكنولوجيا الاتصال الحديثة ساهم في تقوية التواصل مع الزبون و قدرت نسبتهم ب 100%.
- فيما بلغت نسبة العمال الذين يرون بأن اعتماد المؤسسة لخدمة الانترنت زاد من فاعلية التواصل بين العامل والزبون وقدرت نسبتهم ب 96%.
- نسبة المهام التي يقوم بها العمال لتحقيق الاتصال مع الزبائن هي القيام بحملات إعلامية قدرت نسبتهم ب 88%.
- يرى 56% من المبحوثين أجابوا أن الصعوبات والعوائق التي تعترضهم في تواصلهم مع الزبائن هي صعوبة في عدم وعي الجمهور بدور الاتصال وصعوبة في تمرير الأفكار.
- واقترح عمال مؤسسة موبيليس بمواكبة ومسايرة التطور التكنولوجي لتكنولوجيا الاتصال وقدرت نسبتهم ب 56%.
- ★ إن الجهود المبذولة و التسهيلات التي تقدمها المؤسسة لتحسين وتطوير استخدام تكنولوجيا الاتصال الجديدة من خلال استخدام العمال والزبائن لتكنولوجيا الاتصال التفاعلي أدى إلى زيادة التفاعل بين العاملين فيما بينهم وبين العامل والزبون لتحسين سيرورة العملية الاتصالية وجودة الخدمات المقدمة للزبائن؛ فأصبح العامل والزبون في مؤسسة موبيليس بورقلة متمكنا إلى حد ما من تقنيات التكنولوجيا التفاعلية كوسيلة اتصالية وتفاعلية وفتتها الثقافة الإلكترونية معتمدا في ذلك على الانترنت كوسيط فاعل للتواصل وبغية تحقيق فاعلية الاتصال واستخدام تكنولوجيا الاتصال الجديدة وتطبيقها في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية .

## ثالثا: النتيجة العامة:

من خلال ما سبق، ومن خلال عرض نتائج الدراسة المتوصل إليها التي كانت حول:  
**كيف تساهم تكنولوجيا الاتصال الجديدة في تحسين عملية التفاعل بين العامل والزبون في مؤسسة - موبيليس؟**

بالرغم من الجهود المبذولة من طرف المؤسسة بخصوص التطور التكنولوجي للاتصال لمواكبة التطور العالمي؛ إلا أنه لازالت فكرة تطبيق استخدام تكنولوجيا الاتصال الجديدة بمؤسسة موبيليس بورقلة في بدايتها وعليه تعتبر المؤسسة في مرحلة انتقالية تجمع بين الوسائل التقليدية وعبر وسائل الاتصالية الجديدة، حيث تحاول توفير كل الوسائل الحديثة والقيام بدورات تكوينية للعاملين في هذا المجال إلا أن هذا لا يفي وجود بعض النقائص والمشاكل في المؤسسة من بينها عدم توفر الشبكة العنكبوتية بشكل كاف وعدم معرفة استغلال التقنية الحديثة في المؤسسة، مما يعني أن المؤسسة لازالت بعيدة عن تحقيق الجودة في الجانب التقني وهذا ما يمكنه أن يؤثر على استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة فعليا في المؤسسة وشيوع العملية بشكل واسع من خلال الانفتاح على المؤسسات الاقتصادية الأخرى.

كما أن المسؤولية متبادلة بين المؤسسة والعاملين والزبائن ( التكوين وتقبل هذه التقنيات وتكيف معها وطرق العمل بهذه التكنولوجيا)؛ أي أنه لا بد من تعاون الطرفين وذلك من خلال تفاعلها في العملية الاتصالية عن طريق استخدام العامل للوسائل التكنولوجية الحديثة التي باتت ضرورة من ضروريات العملية الاتصالية خاصة لما تتسم به من المزايا ايجابية بالمؤسسة، فهذه الوسائط التكنولوجية أكسبت المتلقي خاصية المشاركة في الفعل الاتصالي فخرج الزبون من دور تلقي المعلومة إلى دور آخر وهو أن يكون فاعلا في العملية الاتصالية والتفاعلية مما يعني أن هذه الوسائل أدت إلى زيادة التفاعل والتواصل بين العامل والزبون بمؤسسة موبيليس - ورقلة - .



خاتمة :

لقد شهدت تكنولوجيا الاتصال الحديثة تطورا مذهلا خلال العقد الأخير من القرن العشرين، حيث أصبح لا يمكن وضع تصورا كاملا لحدود هذا النمو المتسارع الذي يشمل الحاسوب الإلكتروني ، و البث المباشر والأقمار الاصطناعية و مختلف الشبكات الإلكترونية المندمجة مع شبكة الإنترنت وأصبح التحكم في هذه التكنولوجيا و توظيفها في العمل الاداري يمثل معيارا لتطور الوسيلة الاتصالية أو تخلفها، و مقياسا لمدى قدرتها على مسايرة هذا المد التكنولوجي الهائل.

التي أصبحت تساهم في تفعيل عملية تواصل الفرد مع غيره في مناطق مختلفة من العالم متجاوزة بذلك الحدود المكانية والجغرافيا له ، كما ساعدته على الحصول على المعلومات بطريقة سهلة وسريعة ومن بين هذه الوسائط التكنولوجية الأنترنت التي أضحت ضرورة من ضروريات الحياة اليومية ؛ فقد شملت جميع الميادين لتصل بالأخير إلى المؤسسات الاقتصادية التي تعد بدورها مؤسسة اجتماعية تعمل على تزويد الفرد بالمعلومات وإكسابه خبرات تفيده في حياته وذلك عن طريق التفاعل الحاصل بين أطراف العملية الاتصالية فالمؤسسات الاقتصادية في الجزائر تسعى بالرقى في الاقتصاد العالمي من خلال تحديث وشيوع العملية الادارية والاتصالية لتواكب العصر لكن هذا لا ينفي أنه تواجه تحديات تكنولوجيا الاتصال الحديثة من الناحية التقنية فبالرغم من أن هذا النوع من التطور التكنولوجي يجعل العملية الاتصالية أسهل من الطريقة التقليدية ذلك لأن تطبيقه يقتضي المزيد من الجهد لكافة الأطراف المشاركة فيه ( المؤسسة ، العاملين، الزبائن، وكذا الدولة ) إلا أن المؤسسة الجزائرية لازال لديها نقص في الإمكانيات المادية ( الوسائل التكنولوجية الحديثة، ضعف الشبكة العنكبوتية )والبشرية( اليد العاملة وتحسين الخدمات ومضاعفتها )مما قد يعيق من تعميم استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في كل المؤسسات الجزائرية . وهذا ما يجعل الاستخدام يظهر في بعض المؤسسات على غرار المؤسسات الأخرى.

فالمستوى الذي وصلت إليه وسائل الاتصال بمختلف أنواعها في الدول المتقدمة شكلت فيه تكنولوجيا الاتصال الحديثة النسبة الأكبر بفضل التسهيلات التي تتيحها أمام المستخدمين، حيث أتاح التطور التكنولوجي أساليب اتصال جديدة لهذه الوسائل في مجال جمع و تخزين و استرجاع المعلومات و البيانات و نشرها على نطاق واسع و في مساحات لم تكن متوفرة من قبل فضلا عن السرعة و الدقة والكفاءة والفعالية التي يتميز بها استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة.

ومن خلال هذه الدراسة التي هدفت إلى تشخيص واقع استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في مؤسسة موبيليس ورقلة تم التوصل إلى أن تطوير العمل باستخدام التقنيات الحديثة للاتصال بما يسير المعايير العالمية يتطلب تنظيم دورات تكوينية للعمال والزبائن حيث هناك نقصا في ثقافة استخدام التكنولوجيا من طرف العامل والزبون معا .مما يجعل بعض العمال يلجأون إلى استخدام الطريقة التقليدية في التواصل مع الزبون بدل الاعتماد على التكنولوجيا الحديثة ، وهو ما من شأنه أن يطرح ضرورة إلقاء الضوء على أهمية التكوين الذاتي للعامل في هذا المجال.



- 1- احمد بن مرسل، مناهج البحث العلمي في بحوث الاعلام والاتصال، دار الفكر العربي القاهرة، 2005 .
- 2- احمد زكي بدوي، معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية، انجليزي فرنسي، عربي، مكتبة لبنان، ساحة رياض الصلح، بيروت، 1993.
- 3- ابراهيم مذكور و اخرون، معجم العلوم الاجتماعية، الهيئة المصرية العامة للكتاب، مصر ، 1975.
- 4- ايان كريب. النظرية الاجتماعية من بارسونز إلى هابرماس، ترجمة محمد حسين غلوم، عالم المعرفة، الكويت. 1999
- 5- حسن رضا النجار، تكنولوجيا الاتصال-المفهوم والتطور، ابحاث المؤتمر الدولي، جامعة البحرين، 2009.
- 6- حسن عماد مكاوي، تكنولوجيا الاتصال في عصر المعلومات، ط2، القاهرة، دار المصرية اللبنانية، 1997.
- 7- خليل عمر ، مناهج البحث العلمي في علم الاجتماع، ط1، دار الشروق، عمان، 2004.
- 8- ربحي مصطفى عليان، عثمان محمد غنيم، مناهج واساليب البحث العملي (النظرية والتطبيق)، ط1، دار صفاء للنشر والتوزيع، الاردن، 2000.
- 9- رشيد زواتي ، تدريبات على منهجية البحث العلمي في العلوم الاجتماعية، ط1، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2002.
- 10- عبد الله محمد الشريف، مناهج البحث العلمي" دليل الطالب في كتابه الابحاث و الرسائل العلمية، ط1، مكتبة الاشعاع الطباعة والنشر والتوزيع، الاسكندرية، 1996
- 11- عبد الله محمد الشريف، مناهج البحث العلمي" دليل الطالب في كتابه الابحاث و الرسائل العلمية، ط1، مكتبة الاشعاع الطباعة والنشر والتوزيع، الاسكندرية، 1996.
- 12- علي عبد الرزاق جليبي ، الاتجاهات الأساسية في نظرية علم الاجتماع، دار المعرفة الجامعية، الاسكندرية، 1993.
- 13- غريب عبد السميع غريب، الاتصال والعلاقات العامة في المجتمع المعاصر، مؤسسة شباب الجامعة، الاسكندرية، 2004.
- 14- فاطمة عوض صابر وميرفت علي خفاجة، أسس ومبادئ البحث العلمي، ط1، مكتبة ومطبعة الاشعاع الفنية، اسكندرية مصر، 2002.

- 15- فضيل دليو، اتصال المؤسسات {إشهار علاقات عامة علاقات مع الصحافة} ط1، دار الفجر، 2003.
- 16- فادية عمر الجولاني، علم الاجتماع التربوي، مركز الاسكندرية للكتاب. 1997.
- 17- كمال التابعي، وليلى البهنساوي، علم اجتماع المعرفة، ط1، الدار الولية للاستثمارات الثقافية، القاهرة، مصر، 2007.
- 18- محمد محمود الحيلة، تكنولوجيا التعليم من اجل تنمية التفكير، ط1، دار الميسرة، عمان ، 1991 .
- 19- محمد عبد الكريم الحوراني، النظرية المعاصرة في علم الاجتماع " التوازن التفاضلي صيغة توليفية بين الوظيفية والصراع، ط1، دار مجدلاوي، الأردن، 2007.
- 20- محمد عبيدات وآخرون، منهجية البحث العلمي (القواعد والمراحل والتطبيقات)، ط1، دار وائل للطباعة والنشر، 1999.
- 21- محمود علم الدين، تكنولوجيا المعلومات وصناعة الاتصال الجماهيري، 1990.
- 22- مدحت ابو النصر، قواعد ومراحل البحث العلمي، دن، دليل ارشادي في كتابة البحوث واعداد رسائل ماجستير والدكتوراه، مجموعة النيل العربي، 2004
- 23- هالة منصور، الاتصال الفعال مفاهيمه، أساليبه، مهاراته، المكتبة الجامعية، الاسكندرية، 2000.

#### المذكرات:

- 1-خليلي العطرة واخرون، واقع الاتصال الداخلي في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية، شهادة ليسانس الاعلام والاتصال ، جامعة الشيخ العربي التبسي، 2008-2009.

# قائمة الملاحق



المديرية الفرعية

التقنة

قسم الدراسة والتخطيط  
وتنمية الشبكة

قسم الصيانة والاستغلال

قسم التجريب المتابعة  
والاستقبال

قسم الاتصالات

قسم صيانة التكييف  
والطاقة

المديرية الفرعية

المالية والحاسبة

قسم المالية

قسم الحاسبة

قسم المراقبة والتدقيق

قسم التحصيل

قسم الإحصاء

قسم نقاط البيع

قسم تسيير المشتركين

المديرية الفرعية

للتجارة والتسويق

المديرية الفرعية

الإنشاء

قسم البناء

قسم التطبيق

قسم الحيازة

قسم الدعم والإسناد

قسم التموين

قسم شؤون العاملين

قسم الملكية

المديرية الفرعية

للشؤون العامة

جامعة قاصدي مرباح - ورقلة -

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم علم الاجتماع والديمغرافيا

شعبة علم الاجتماع

تخصص: علم الاجتماع إتصال

## إستمارة إستبيان

في إطار إنجاز مذكرة تخرج مكملة لنيل شهادة ماستر أكاديمي في علم الاجتماع تخصص علم إجتماع  
إتصال بعنوان مساهمة إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة في عملية التفاعل بين العاملين والزبائن

(دراسة ميدانية لمؤسسة إتصالات الجزائر للهاتف النقال - موبليس - ورقلة ) ، أضع بين أيديكم هذا  
الإستبيان أرجو منكم مساعدتي في الإجابة على الأسئلة المطروحة وذلك بوضع علامة (x) أمام الإجابة  
التي تعبر عن رأيك ، مع التأكد أن هذه المعلومات ستبقى سرية ولن تستخدم إلا لغرض البحث العلمي.

وشكرا

الأستاذة المشرفة :

باية بوزغاية

من إعداد الطالبة :

أسماء بن عطية

ملاحظة :

يمكن إختيار أكثر من إجابة واحدة على نفس السؤال إذا تطلب الأمر.

الموسم الجامعي : 2015 / 2016

أولا البيانات الشخصية:

- 1- الجنس : ذكر  أنثى
- 2- السن : أقل من 30 سنة  من 30 إلى 40 سنة  أكبر من 40 سنة
- 3- المستوى التعليمي : متوسط  ثانوي  جامعي  أخرى أذكرها:.....
- 4- الخبرة المهنية : أقل من 5 سنوات  من 5 سنوات إلى 10  أكثر من 10 سنوات

ثانيا : محور خاص بالاستخدامات الأساسية لتكنولوجيا الإتصال الجديدة من طرف العاملين في مؤسسة

موبليس:

- 5-هل لديك إهتمام بتكنولوجيا الإتصال الجديدة ؟ نعم  لا
- 6- هل تستخدم تكنولوجيا الإتصال في عملك ؟ نعم  لا  ما طبيعتها ؟
- 7- ماهي الوسيلة الاتصالية التي تستعين بها بشكل كبير في عملك ؟  
..... لماذا؟.....
- 8-هل تستخدم جهاز الحاسوب في عملك ؟ نعم  لا  إذا كانت الإجابة بنعم فيما تتمثل هذه الإستخدامات ؟
- معالجة المعلومات  إسترجاع المعلومات  أداء العمليات الحسابية
- 9- ماهو مجال إستخدامك لتكنولوجيا الإتصال الجديدة ؟
- الإتصال  التسويق  الإعلان و الدعاية
- 10- هل لديك دراية بشبكة الاكسترنانت ؟ نعم  لا
- 11-هل يتم إستخدام شبكة الاكسترنانت في المؤسسة ؟ نعم  لا
- 12-هل تستخدم شبكة الأنترنت inetnet في مجال عملك ؟ نعم  لا  إذا كانت الإجابة بنعم فيما تتمثل هذه الإستخدامات ؟
- تمرير المعلومات بسهولة  المحادثة
- نقل الملفات  الترفيه
- أخرى تذكر :.....
- 13- هل لديك صعوبات تواجهك أثناء إستخدامك لتكنولوجيا الإتصال الجديدة؟  
نعم  لا

**ثالثا : أثر استخدام تكنولوجيا الإتصال الجديدة على أداء المؤسسة :**

14- هل تعتبر تكنولوجيا الإتصال الجديدة كمصدر للمعلومات؟ نعم  لا

لماذا؟.....

15- هل ساهمت تكنولوجيا الإتصال الجديدة في تحسين الإتصال الداخلي بالمؤسسة؟ نعم  لا

16- هل ساهمت تكنولوجيا الإتصال الجديدة في تحسين مهاراتك في العمل؟ نعم  لا

17- هل ساهمت تكنولوجيا الإتصال الجديدة في تحسين إنتاجية المؤسسة؟ نعم  لا

18- ماهي المزايا الايجابية لاستخدام تكنولوجيا الإتصال الجديدة؟

19- كيف تقيم استخدام تكنولوجيا الإتصال الجديدة في مؤسستكم؟

متوسط  حسن  جيد

20- حسب رأيك ماهي المعوقات التي تحد من استخدام تكنولوجيا الإتصال الجديدة في مؤسستكم؟

رابعا: اثر استخدام تكنولوجيا الإتصال الجديدة على عملية التفاعل بين العامل والزبون في المؤسسة؟

21- هل تتواصل مع الزبائن؟ نعم  لا

لماذا؟.....

\* اذا كانت الإجابة بنعم ماهي وسيلة الإتصال؟

البريد الإلكتروني  مواقع التواصل الاجتماعي

الهاتف  المقابلة

اخرى اذكرها .....

22- ما الغرض من التواصل مع الزبون؟

تقديم مقترحات  سبر آراء

طرح الاسئلة  تقديم خدمة جديدة بالمؤسسة ( إشهار )

اخرى اذكرها .....

23- هل تتواصل مؤسستكم مع الزبائن عن طريق الموقع الإلكتروني؟ نعم  لا

24- هل سهلت تكنولوجيا الإتصال الجديدة من فاعلية الإتصال بين الزبون والعامل بالمؤسسة؟ نعم

لا

25- هل استخدام المؤسسة لتكنولوجيا الإتصال الجديدة ساهم في تقوية التواصل مع الزبون؟

نعم  لا  لماذا؟ .....

26- هل ترى ان اعتماد مؤسستكم لخدمة الانترنت زاد من فاعلية التواصل مع عملائها؟ نعم  لا

لماذا؟ .....

27- ماهي المهام التي تقومون بها لتحقيق الاتصال مع الزبائن في مؤسستكم؟

- حملات اعلامية  كتيبات ومنشورات  
 ملتقيات ومؤتمرات  
 بيانات صحفية

اخرى اذكرها .....

28- ماهي الصعوبات والعوائق التي تعترضكم في تواصلكم مع الزبائن؟

- صعوبة تمرير الافكار  عدم وعي الجمهور بدور الاتصال  
 الانسداد في قنوات الاتصال  نقص الوسائل التكنولوجية

اخرى اذكرها .....

29- ماذا تقترح على مؤسسة موبليس لتحسين استخدام تكنولوجيا الإتصال الجديدة؟