



جامعة قاصدي مرباح . ورقلة .
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم علوم الإعلام والاتصال



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة الماستر أكاديمي

الميدان العلوم الإنسانية والاجتماعية

الشعبة: علوم الاعلام والاتصال

التخصص: الاتصال الجماهيري والوسائط الجديدة

إعداد الطلبة:

ذكار صلاح، بن حبيرش بلخير.

بعنوان:

استخدام تكنولوجيا الاتصال الجديدة في تحسين الاتصال في المؤسسات الخدمائية

دراسة ميدانية على عينة من موظفي مؤسسة موبليس المديرية الجهوية بورقلة

نوقشت وأجيزت علناً بتاريخ : 21 جوان 2023

لجنة المناقشة

الاسم واللقب	الرتبة العلمية	الجامعة	الصفة
أ.د. فضيلة تومي	أستاذ محاضر (أ)	جامعة ورقلة	رئيساً
د. محرز حمايمي	أستاذ محاضر (ب)	جامعة ورقلة	مشرفاً ومقرراً
د. نادية جيتي	أستاذ محاضر (ب)	جامعة ورقلة	مناقشاً

السنة الجامعية: 2022 / 2023



جامعة قاصدي مرباح . ورقلة .
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم علوم الإعلام والاتصال



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة الماستر أكاديمي

الميدان العلوم الإنسانية والاجتماعية

الشعبة: علوم الاعلام والاتصال

التخصص: الاتصال الجماهيري والوسائط الجديدة

إعداد الطلبة:

ذكار صلاح، بن حبيرش بلخير.

بعنوان:

استخدام تكنولوجيا الاتصال الجديدة في تحسين الاتصال في المؤسسات الخدمائية

دراسة ميدانية على عينة من موظفي مؤسسة موبليس المديرية الجهوية بورقلة

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ : 21 جوان 2023

لجنة المناقشة

الاسم واللقب	الرتبة العلمية	الجامعة	الصفة
أ.د. فضيلة تومي	أستاذ محاضر (أ)	جامعة ورقلة	رئيساً
د. محرز حمايمي	أستاذ محاضر (ب)	جامعة ورقلة	مشرفاً ومقرراً
د. نادية جيتي	أستاذ محاضر (ب)	جامعة ورقلة	مناقشاً

السنة الجامعية: 2022 / 2023

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

شكر و عرفان

اللهم صل وسلم وبارك على سيدنا محمد وعلى آله وصحبه أجمعين
نحمد الله حمدا كثيرا على توفيقنا لإتمام هاته الدراسة، ونسأل الله
التوفيق والسداد

تتقدم بالشكر الجزيل للأستاذ الفاضل "حمادي محرز" الذي كان
نعم الموجه، الذي لم يخل علينا بأي شيء

كما تتقدم بالشكر الجزيل لكل أساتذة وموظفي قسم علوم الاعلام

والاتصال بجامعة ورقلة، ونخص بالذكر الأستاذ "بوحفص بوزريان"

كما تتقدم بالشكر الجزيل لكل موظفي وعمال مؤسسة موبليس

بورقلة، ونخص بالذكر الأستاذ "محمد تمار"

كما تتقدم بالشكر إلى كل زملائنا الطلبة ونخص بالذكر

(أسامة، ياسين، مبارك، محمد، كمال،

كما تتقدم بالشكر الجزيل لكل من رئيس اللجنة والمناقش

أدعو الله لهم جميعاً بالصحة والعافية

وأن يمدهم الجنة ونعيمها

الإهداء

بفضل الله تعالى ومنته

أهدي ثمرة الجهد والنجاح إلى الوالدين

الكريمين الذين كان لدعائهم المبارك أعظم الأثر

حفظها الله وأدامهما نوراً لدربي

ولكل العائلة الكريمة التي ساندتني ولا تزال من إخوة وأخوات

إلى أعز الناس وأقربهم إلى قلبي وزوجتي وأبنائي الذين كانوا عوناً وسنداً لي

إلى كل من لهم أثر في حياتي، وإلى كل من أحبهم قلبي ونسيهم قلبي

إلى كل من صعد المنابر وأعطى من حصيل فكره لينير دربنا

إلى أساتذتي وأهل الفضل الذين غمروني بالحب والتقدير

والنصيحة والتوجيه والإرشاد

إلى كل هؤلاء أهدىهم هذا العمل المتواضع

سائلاً الله العليّ القدير أن ينفعنا به ويمدنا بتوفيقه

ملخص الدراسة:

جاءت هذه الدراسة تتناول استخدام تكنولوجيا الاتصال الجديدة في تحسين الاتصال في المؤسسات الخدمائية بمؤسسة موبليس المديرية الجهوية بورقلة حيث تم صياغة الإشكالية التالية:

ما هو دور استخدام تكنولوجيا الاتصال الجديدة في تحسين الاتصال في المؤسسات الخدمائية، بمؤسسة موبليس المديرية الجهوية بورقلة؟، ومنها صيغت التساؤلات الفرعية التالية

. ما هو واقع استخدام تكنولوجيا الاتصال الجديدة في مؤسسة موبليس ورقلة؟

. ما هو مستوى تحسين الاتصال باستخدام تكنولوجيا الاتصال الجديدة في مؤسسة موبليس ورقلة؟

. ما هي الخدمات التي تقدمها مؤسسة موبليس باستخدام تكنولوجيا الاتصال الجديدة لتحسين الاتصال الخدماتي؟

. ما هي المعوقات التي تواجه مؤسسة موبليس باستخدام تكنولوجيا الاتصال الجديدة؟

وتندرج هذه الدراسة ضمن البحوث الوصفية ونظرا لطبيعة الاشكالية والتساؤلات كان من الضروري تناول المنهج المسحي لوصف الاتصال الداخلي في مؤسسة موبليس وتحليل الظاهرة موضوع البحث.

ويمثل مجتمع الدراسة لبحثنا، كل الموظفين الذين يمارسون العملية الاتصالية بمؤسسة موبليس المديرية الجهوية بورقلة، وقد اعتمدنا في دراستنا هذه على العينة القصدية، وعليه يكون الحجم الكلي لمجتمع دراستنا 70 موظف، ومن أجل الإجابة على تساؤلات الدراسة اعتمدنا على الاستبيان الذي يعتبر وسيلة أساسية لجمع البيانات، والمقابلة كأداة مساعدة للدراسة.

وتوصلنا إلى النتائج التالية:

بينت الدراسة أنّ واقع استخدام تكنولوجيا الاتصال الجديدة في المؤسسة محل الدراسة يعتمد على الشبكة الداخلية على العموم.

و يظهر أن تحسين مستوى الاتصال في مؤسسة موبليس ورقلة على أنه جيد وفعال ومن خلال استخدام تقنيات الاتصال الجديدة.

وبينت أن الخدمات التي تقدمها مؤسسة موبليس ورقلة باستخدام تكنولوجيا الاتصال الجديدة تمثلت في عدة عروض ومزايا خاصة بالقطاع الخدماتي.

كما كشفت أن المعوقات التي تواجهها المؤسسة محل الدراسة ليست بالكبيرة نجدها في بعض الاحيان في انقطاع الشبكة.

ومنه نستنتج بأن استخدام التكنولوجيات الجديدة كان له دور فعال في مؤسسة موبليس وذلك من خلال تحسين الاتصال وتسهيل تبادل المعلومات.

Study summary:

This study deals with the use of new communication technology in improving communication in service institutions at the Moblis Corporation, Regional Directorate of Ouargla, where the following problem was formulated: What is the role of using new communication technology in improving communication in service institutions, at Moblis Corporation, Regional Directorate of Ouargla?, including The following sub-questions were formulated

What is the reality of the use of new communication technology in Mobilis Ouargla Foundation?

What is the level of improving communication using the new communication technology in Mobilis Ouargla?

.What are the services provided by Mobilis Corporation using the new communication technology to improve service communication?

What are the obstacles facing the Moblis Corporation using the new communication technology?

This study falls within the descriptive research, and due to the nature of the problem and the questions, it was necessary to address the survey methodology

to describe the internal communication in the Mobilis Foundation and analyze the phenomenon in question.

The study population for our research represents all the employees who practice the communication process in the Mobilis Foundation, the Regional Directorate of Ouargla. In this study, we relied on the intentional sample, and accordingly, the المجموع size of our study community is 70 employees. In order to answer the questions of the study, we relied on the questionnaire, which is considered an essential means of data collection. The interview as an aid to the study.

And we reached the following results:

The study showed that the reality of using new communication technology in the institution under study depends on the internal network in general.

And it appears that improving the level of communication in Mobilis Ouargla Foundation is good and effective through the use of new communication techniques.

And she indicated that the services provided by the Mobilis Ouargla Foundation, using the new communication technology, were represented in several offers and advantages related to the service sector.

It also revealed that the obstacles faced by the institution under study are not great, and we sometimes find them in network outages.

From it, we conclude that the use of new technologies had an effective role in Mobilis Corporation, by improving communication and facilitating the exchange of information.

فهرس الموضوعات

الصفحة	الموضوع
.I	الشكر والعرفان
.II	الاهداء
.III	ملخص الدراسة
.VI	فهرس الموضوعات
.VII	فهرس الجداول
.IX	فهرس الاشكال
أ	مقدمة
الإطار المنهجي للدراسة	
3	1. إشكالية الدراسة
4	2. التساؤلات الفرعية
4	3. أسباب اختيار الموضوع
5	4. أهمية و اهداف الدراسة
5	5. منهج الدراسة
6	6. مجتمع البحث وعينة الدراسة
7	7. أدوات جمع البيانات
10	8. مجالات الدراسة
10	9. تحديد المفاهيم ومصطلحات الدراسة
12	10. الدراسات السابقة
20	11. المدخل النظري للدراسة

الصفحة	الإطار التطبيقي للدراسة
24	1. البطاقة الفنية للمؤسسة محل الدراسة
31	2. تحليل نتائج الدراسة الميدانية
68	3. مناقشة النتائج على ضوء التساؤلات الفرعية
70	الخاتمة
71	قائمة المصادر والمراجع
74	الملاحق

فهرس الجداول

الصفحة	الجدول	الرقم
31	يوضح توزيع المبحوثين حسب الجنس.	الجدول رقم (01)
32	يوضح توزيع المبحوثين حسب السن.	الجدول رقم (02)
33	يوضح توزيع المبحوثين حسب المستوى التعليمي.	الجدول رقم (03)
34	يوضح توزيع المبحوثين حسب الأقدمية في المؤسسة.	الجدول رقم (04)
35	يوضح توزيع المبحوثين حسب الرتبة الوظيفية	الجدول رقم (05)
37	يوضح تقنيات الاتصال الجديدة المستعملة داخل المؤسسة.	الجدول رقم (06)
38	مدى استخدام هذه التقنيات في انجاز المهام بالمؤسسة.	الجدول رقم (07)
39	تركيبية المبحوثين في ترتيب التقنية الاتصالية حسب أهميته	الجدول رقم (08)
40	ملانمة التقنية الاتصالية التي يستخدمها المبحوثين لطبيعة عملهم	الجدول رقم (09)
41	يوضح اللغة التي يفضلها المبحوثين في استعمال التقنية	الجدول رقم (10)
42	يوضح العينة الذين لديهم معرفة سابقة باستخدام تكنولوجيا الاتصال الجديدة	الجدول رقم (11)
43	يوضح كيف تدربت العينة على استخدام تكنولوجيا الاتصال الجديدة	الجدول رقم (12)
44	يوضح كيف توظف المؤسسة تكنولوجيا الاتصال مع العينة.	الجدول رقم (13)
45	يوضح مضامين الاتصال في المؤسسة	الجدول رقم (14)
46	يوضح كيف تتلقى العينة التكليف عادة	الجدول رقم (15)
47	يوضح مساهمة الاتصال الداخلي	الجدول رقم (16)
48	يوضح مساهمة وسائل تكنولوجيايات الاتصال الجديدة التي توفرها المؤسسة في تحسين الاتصال الداخلي.	الجدول رقم (17)

49	يوضح استخدام التكنولوجيا الجديدة في تحسين الاتصال داخل المؤسسة	الجدول رقم (18)
50	يوضح تمثلات التغيير	الجدول رقم (19)
51	يوضح كيف يقيم الموظفون الاداء الاتصالي في المؤسسة	الجدول رقم (20)
52	يوضح للخدمة التي تقدمها مؤسسة موبليس للزبائن ودورها في تحسين الاتصال الخدماتي	الجدول رقم (21)
53	يوضح الدراسة الاستطلاعية المستمرة حول ملائمة وسائل الاتصال الجديدة .	الجدول رقم (22)
54	يوضح عن العمل التشاركي مع مؤسسات أخرى ودوره في تحسين الاتصال داخل المؤسسة.	الجدول رقم (23)
55	يوضح المشاكل والاضطرابات التي تؤثر على عملية الاتصال داخل المؤسسة	الجدول رقم (24)
56	يوضح الافتقاد لمهارات الاتصال	الجدول رقم (25)
57	يوضح غياب وسائل الاتصال الجديدة	الجدول رقم (26)
58	يوضح اهمال دور الاتصال	الجدول رقم (27)
59	يوضح بما يتأثر الاتصال في المؤسسة	الجدول رقم (28)
60	يوضح العوائق التي تقف أمام نجاح العملية الاتصالية داخل المؤسسة	الجدول رقم (29)
61	يوضح صعوبات الاتصال داخل المؤسسة	الجدول رقم (30)
62	يوضح نوع الصعوبات التي تواجه الموظفين أثناء استخدام تكنولوجيا الاتصال الجديدة	الجدول رقم (31)
63	يوضح الحلول المقترحة لتفعيل الاتصال وتحسين الأداء داخل المؤسسة	الجدول رقم (32)

فهرس الاشكال

الصفحة	الشكل	الرقم
31	تركيبية عينة الدراسة حسب الجنس .	الشكل رقم(01)
32	تركيبية العينة حسب السن .	الشكل رقم(02)
33	تركيبية عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي	الشكل رقم(03)
34	توزيع المبحوثين حسب الأقدمية في المؤسسة	الشكل رقم(04)
35	تركيبية المبحوثين حسب الرتبة الوظيفية	الشكل رقم(05)
37	تركيبية تقنية الاتصال المستخدمة من طرف المبحوثين في المؤسسة.	الشكل رقم(06)
38	تركيبية المبحوثين الذين يستخدمون تقنيات الاتصالية بالمؤسسة	الشكل رقم(07)
39	تركيبية المبحوثين في ترتيب التقنية الاتصالية حسب أهميتها	الشكل رقم(08)
40	ملائمة التقنية الاتصالية التي يستخدمها المبحوثين لطبيعة عملهم	الشكل رقم(09)
41	تركيبية العينة حسب اللغة التي يفضلونها في استخدام التقنية	الشكل رقم(10)
42	تركيبية العينة الذين لديهم معرفة سابقة باستخدام تكنولوجيا الاتصال الجديدة	الشكل رقم(11)
43	تركيبية العينة التي تدربت على استخدام تكنولوجيا الاتصال الجديدة	الشكل رقم(12)
44	تركيبية العينة من خلال توظيفها لتكنولوجيا الاتصال	الشكل رقم(13)
45	يوضح مضامين الاتصال في المؤسسة	الشكل رقم(14)
46	يوضح تركيبية تلقي العينة للتكليف	الشكل رقم(15)
47	تركيبية مساهمة الاتصال الداخلي	الشكل رقم(16)
48	تركيبية مساهمة وسائل تكنولوجيايات الاتصال الجديدة التي توفرها المؤسسة في تحسين الاتصال الداخلي.	الشكل رقم(17)
49	تركيبية استخدام التكنولوجيا الجديدة في تحسين الاتصال داخل المؤسسة	الشكل رقم (18)
50	يوضح تمثلات التغيير	الشكل رقم (19)

51	يعبر عن كيف يقيم الموظفون الاداء الاتصالي في المؤسسة	الشكل رقم(20)
52	يعبر عن الخدمة التي تقدمها مؤسسة موبليس للزبائن ودورها في تحسين الاتصال الخدماتي	الشكل رقم(21)
53	يعبر عن الدراسة الاستطلاعية المستمرة حول ملائمة وسائل الاتصال الجديدة	الشكل رقم(22)
54	يعبر عن العمل التشاركي مع مؤسسات أخرى ودوره في تحسين الاتصال داخل المؤسسة.	الشكل رقم(23)
55	يعبر عن المشاكل والاضطرابات التي تؤثر على عملية الاتصال داخل المؤسسة	الشكل رقم(24)
56	يعبر عن الافتقار لمهارات الاتصال	الشكل رقم(25)
57	يعبر عن غياب وسائل الاتصال الجديدة	الشكل رقم(26)
58	يعبر عن اهمال دور الاتصال	الشكل رقم(27)
59	يعبر عن بما يتأثر الاتصال في المؤسسة	الشكل رقم(28)
60	يعبر عن العوائق التي تقف أمام نجاح العملية الاتصالية داخل المؤسسة	الشكل رقم (29)
61	يعبر عن صعوبات الاتصال داخل المؤسسة	الجدول رقم (30)
62	يعبر عن نوع الصعوبات التي تواجه الموظفين أثناء استخدام تكنولوجيا الاتصال الجديدة	الشكل رقم (31)
63	يعبر عن الحلول المقترحة لتفعيل الاتصال وتحسين الأداء داخل المؤسسة	الشكل رقم (32)

مقدمة

شهد الإنسان على مر العصور الكثير من التطورات الصناعية، والتكنولوجية، والمعرفية، وأصبحت تكنولوجيا الاتصال الحديثة تلعب دورا مهما في حياة الأفراد والمجتمعات، خصوصا في السنوات الأخيرة لما شهدته من تطورات كبيرة وسريعة على مستوى التقنية والرسالة، وانتشر استخدامها في كل مجال من مجالات الحياة، وباتت المعلومات الرقمية تحيط بنا من كل جانب، ونتيجة لذلك تبدلت أهداف المؤسسات الخدمائية، فأصبحت تسعى نحو تحقيق ما يساعد الأفراد على التكيف والتجاوب مع متغيرات وتطورات هذا العصر، والبحث على تنمية مهارات التفكير لدى العاملين بها ليكونوا شركاء في هذا التطور السريع والمذهل.

مما دفع بالمؤسسات الخدمائية على المستوى العام، إلى الأخذ بتقنيات الاتصال الجديدة لتحقيق أهدافها ثم مواجهة التحديات التي يواجهها العالم اليوم نتيجة للتغيير السريع الذي طرأ على ثورة المعلومات والاتصالات، لذا أصبح استخدام تكنولوجيا الاتصال الجديدة ضرورة من ضروريات العمل التي يمكن الاستفادة منها في جميع المجالات، ليتم إعداد العاملين في هذا المجال للحصول على درجة عالية من الكفاءة تؤهلهم لمواجهة تحديات العصر الحديث، إن الاهتمام بتوظيف تقنيات الاتصال الجديدة في الأعمال عامة وفي الخدمات خاصة أصبح من الضروريات الملحة في عصرنا الحالي، وعلى ضوء هذه المعطيات انصب اهتمامنا حول إبراز:

استخدام تكنولوجيا الاتصال الجديدة في تحسين الاتصال في المؤسسات الخدمائية

دراسة ميدانية على عينة من موظفي مؤسسة موبليس المديرية الجهوية بورقلة.

الإطار المنهجي للدراسة

الإطار المنهجي للدراسة

1. إشكالية الدراسة.
2. التساؤلات الفرعية.
3. أسباب اختيار الموضوع.
4. أهمية أهداف الدراسة.
5. منهج الدراسة
6. مجتمع البحث وعينة الدراسة
7. أدوات جمع البيانات
8. مجالات الدراسة
9. تحديد المفاهيم ومصطلحات الدراسة
10. الدراسات السابقة
11. المدخل النظري للدراسة

1- إشكالية الدراسة:

بالرغم من اهتمام الإنسان بالتواصل منذ القدم، إلا أننا نعيش عصرا يختلف عن ذي قبل، فعالمنا اليوم وما يشهده من تقدم هائل في جميع المجالات بما فيها مجال الخدمات، أوجد جملة من التوجهات العالمية التي دعت إلى تطوير الخدمة، هذا الأخير الذي سمح لها بالدخول ضمن القواعد الأساسية للعديد من المؤسسات لاسيما منها المؤسسات ذات الطابع الخدماتي، التي باتت التكنولوجيا الجديدة فيها محركا رئيسيا لتسيير شؤونها، خصوصا طرق التواصل بين الموظفين، فتطبيقاتها في مجال الاتصال الداخلي بالمؤسسات يؤثر على العملية الاتصالية ويمكنه من رفع كفاءتها وفعاليتها وتجاوز حاجز الزمان والمكان. الواقع الذي فرض على المؤسسات البحث عن الوسائل والتقنيات لتحقيق أهداف العملية الاتصالية وهذا عن طريق توفير وسائل اتصالية متطورة وحديثة وجديدة وتطبيقاتها كأدوات لدعم الاتصال وتشغيله على نطاق واسع للمؤسسات.

وهذا ما يجعلنا نتساءل عن دور التكنولوجيا في المؤسسات الخدماتية، وما أوجدته من سبل حديثة للخدمة، إذ أنّ الاتجاه نحو استخدام تكنولوجيا الاتصال الجديدة يجسد علاقة الفرد بها، وتهيئة الجانب المعرفي له .

وعلى افتراض أن العامل بمؤسسة موبليس يندرج ضمن تلك الفئة من العمال، وأنه ليس بمعزل عن استخدام تكنولوجيا الاتصال الجديدة، جاءت هذه الدراسة لتتناول استخدام تكنولوجيا الاتصال الجديدة في تحسين الاتصال في المؤسسات الخدماتية بمؤسسة موبليس المديرية الجهوية بورقلة (انموذجا)، ومن خلال ما تقدم عرضه، يمكن صياغة الإشكالية ضمن التساؤل التالي:

ما هو دور استخدام تكنولوجيا الاتصال الجديدة في تحسين الاتصال في المؤسسات الخدماتية،

بمؤسسة موبليس المديرية الجهوية بورقلة ؟

2 . التساؤلات الفرعية:

- . ما هو واقع استخدام تكنولوجيا الاتصال الجديدة في مؤسسة موبليس ورقلة ؟
- . ما هو مستوى تحسين الاتصال باستخدام تكنولوجيا الاتصال الجديدة في مؤسسة موبليس ورقلة ؟
- . ما هي الخدمات التي تقدمها مؤسسة موبليس باستخدام تكنولوجيا الاتصال الجديدة لتحسين الاتصال الخدماتي؟
- . ما هي المعوقات التي تواجه مؤسسة موبليس باستخدام تكنولوجيا الاتصال الجديدة؟

3 . أسباب اختيار الموضوع:

لكل دراسة علمية دوافع تجعل الباحث مستعدا ومتحمسا لكي يصل إلى نتائج معينة بعد إجراء التدابير والتجارب التي تجيب عن منطلقاته الافتراضية لمعالجة موضوع ما، وموضوع دور استخدام تكنولوجيا الاتصال الجديدة في تحسين الاتصال في المؤسسات الخدماتية كان اختيارا راجعا إلى عدة أسباب تتلخص فيما يلي:

3-1. الأسباب الذاتية:

ومن بين أهم الأسباب الذاتية في انتقاءنا لهذه الدراسة نجد التالي:

- ✓ . الاهتمام والرغبة والميل الشخصي لدراسة الموضوع؛
- ✓ . صلة الموضوع بالتخصص وتناسبه مع القدرات المعرفية التي تم اكتسابها؛
- ✓ . الرغبة في توفير إطار مرجعي يمكن للمؤسسة والباحثين الاستناد عليه والرجوع إليه عند التطرق لهذا النوع من الدراسة فيما بعد.

3-2 . الأسباب الموضوعية:

ومن بين أهم الأسباب الموضوعية التي تم الاستناد عليها في هذه الدراسة نجد التالي:

- ✓ . دراسة الانعكاسات التي أحدثتها التكنولوجيا الجديدة على الاداء الاقتصادي والاداري بالمؤسسات الخدماتية ؛؛
- ✓ . الوقوف على أهم التطورات التي عرفتتها المؤسسات الخدماتية في مجال الاتصال ؛؛
- ✓ . معرفة كيفية توظيف تكنولوجيا الاتصال الجديدة في المؤسسات الخدماتية؛

- ✓ قابلية موضوع الدراسة للبحث العلمي وذلك لإمكانية النزول إلى الميدان لتحقيق أهداف الدراسة؛
- ✓ المكانة التي تتمتع بها مؤسسة موبليس ما يجعلها ميدانا خصبا للدارسات الأكاديمية والبحوث العلمية.

4 . أهمية وأهداف الدراسة:

- ✓ . التعرف بأهمية استخدام تكنولوجيا الاتصال الجديدة في تحسين الاتصال في المؤسسات الخدمائية؛
- ✓ . الكشف عن مساهمة هذه التكنولوجيا في تفعيل العلاقات بين أفراد المؤسسة، ودورها في القضاء على العوائق التي تعرقل سيرورة العمل؛
- ✓ . التعرف على مدى مساهمة تكنولوجيا الاتصال الجديدة في تفعيل الاتصال الداخلي في المؤسسات الخدمائية
- ✓ . محاولة التعرف على واقع استخدام تكنولوجيا الاتصال الجديدة في المؤسسات الخدمائية؛
- ✓ . السعي إلى التعرف على مدى توفر التسهيلات التكنولوجية اللازمة للعاملين بالمؤسسة
- ✓ . تحديد أكثر البرامج الجديدة المستخدمة في المؤسسات الخدمائية؛
- ✓ تحديد المشاكل والمعوقات التي تواجه العاملين في المؤسسات الخدمائية.

5 . منهج الدراسة:

يقصد بالمنهج الطريقة التي يتبعها الباحث في دراسة موضوع ما .

- ويعرف منهج البحث العلمي بأنه: أسلوب للتفكير والعمل يعتمد على الباحث لتنظيم أفكاره وتحليلها وعرضها وبالتالي الوصول إلى نتائج وحقائق معقولة حول الظاهرة موضوع الدراسة¹.
- تندرج هذه الدراسة ضمن البحوث الوصفية ونظرا لطبيعة الاشكالية والتساؤلات كان من الضروري تناول المنهج المسحي لوصف الاتصال الداخلي في مؤسسة موبليس وتحليل الظاهرة موضوع البحث.

¹ - علي سرحان المحمودي، *منهج البحث العلمي*، دار الكتاب، صنعاء، 2019، ص35.

وقد اخترنا المنهج المسحي، الذي يعرف بأنه: المنهج الذي يقوم على جمع المعلومات والبيانات عن الظاهرة المدروسة، قصد التعرف على وضعها الحالي وجوانب قوتها وضعفها. اما الباحث محمد زيان عمر فعرف المنهج المسحي بأنه دراسة الظاهرة في وضعها الطبيعي، دون أي تدخل من قبل الباحث. أي دراسة الظاهرة تحت ظروف طبيعية غير اصطناعية، كما هو الحال في المنهج التجريبي.

وفق للتعريفات السابقة لمنهج المسحي يمكن القول بأنه الطريقة العلمية، التي تمكن الباحث من التعرف على الظاهرة المدروسة، من حيث العوامل المكونة لها والعلاقات السائدة داخلها كما هي في الحيز الواقعي، وضمن ظروفها الطبيعية غير المصطنعة، من خلال جمع المعلومات والبيانات المحققة لذلك¹.

6. مجتمع البحث وعينة الدراسة:

أ. مجتمع البحث:

إن أساس نجاح تعيين عينة الدراسة، يقوم على مدى ربط وتحديد حجم مجتمع البحث، والمقصود به المجموعة الكلية التي يسعى الباحث إلى تعميم نتائج بحثه عليها، وعلى الباحث أن يحدد مجتمع البحث تحديدا دقيقا، حيث ينبغي أن يكون مجتمع البحث هو نفسه الذي نختار منه العينة، فالمجتمع يشمل جميع الأفراد أو العناصر أو الأشياء الذين لهم خصائص واحدة التي يمكن ملاحظتها، وأهم محك للمجتمع وجود خاصية واحدة بين جميع الأفراد التي يمكن ملاحظتها². ويمثل مجتمع الدراسة لبحثنا، كل الموظفين الذين يمارسون العملية الاتصالية بمؤسسة موبليس المديرية الجهوية بورقلة.

ب. عينة الدراسة:

تعرف العينة بأنها: مجموعة من وحدات المعاينة تخضع للدراسة التحليلية أو الميدانية، ويجب أن تكون ممثلة تمثيلا صادقا أو متكافئا من المجتمع الأصلي، ويمكن تعميم نتائجها عليه، ويعد اختيار العينة هدفا مهما وواعيا لكل الدارسين والباحثين، ويتوقف عليه استخلاص النتائج، ومن تم تعميم نتائج الظاهرة المقاسة لمجتمع الأصل الذي اشتقت منه الظاهرة العلمية موضوع الدراسة والبحث. وهي جزء من المجتمع أو هي عدد من الحالات التي تؤخذ من المجتمع الأصلي وتجمع منها بيانات بقصد دراسة خصائص المجتمع الأصلي³.

¹ - أحمد بن مرسل، *مناهج البحث العلمي في علوم الاعلام والاتصال*، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2010، ص 286/287.

² - محمد عبد الجبار خندقجي، نواف عبد الجبار خندقجي، *مناهج البحث العلمي (منظور تربوي معاصر)*، عالم الكتب، الاردن، 2012، ص 124.

³ - سعد سليمان المشهداني، *منهجية البحث العلمي*، دار اسامة للنشر والتوزيع، عمان الأردن، 2019، ص 85.

وقد اعتمدنا في دراستنا هذه على العينة القصدية.

والتي هي العينة التي يستخدم فيها الباحث الحكم الشخصي على أساس أنها هي الأفضل لتحقيق أهداف الدراسة ومنه ينتقي الباحث أفراد عينته بما يخدم أهداف دراسته وبناءً على معرفته، دون أن يكون هناك قيود أو شروط غير التي يراها هو مناسبة من حيث الكفاءة أو المؤهل العلمي أو الاختصاص أو غيرها، وهذه عينة ممثلة لكافة جهات النظر ولكنها تعتبر أساس متين للتحليل العلمي ومصدر ثري للمعلومات التي تشكل قاعدة مناسبة للباحث حول موضوع الدراسة¹.

وقد تم اختيار العينة والمتمثلة في الموظفين الذين يمارسون العملية الاتصالية بمؤسسة موبليس، وعليه يكون الحجم الكلي لمجتمع دراستنا 70 موظف، وقد تم توزيع 70 استمارة استبيان، تمت الإجابة على 68 استمارة، حيث استبعدت منها استمارتين 02 بسبب عدم الرد والإجابة عليها من أفراد العينة، وبذلك كان عدد الاستمارات المفرغة في برنامج SPSS 68 استمارة وقد تم تحليلها وتفسيرها.

7. أدوات جمع البيانات:

تعد أداة البحث الوسيلة التي يتم يجمع بها الباحث بياناته، وليس هناك تصنيف موحد لهذه الأدوات حيث تتحكم طبيعة فرضية البحث في اختيار الأدوات التي سوف يستعملها الباحث².

ومن أجل الإجابة على تساؤلات الدراسة اعتمدنا على الاستبيان الذي يعتبر وسيلة أساسية لجمع البيانات، والمقابلة كأداة مساعدة للدراسة.

أ. الاستبيان:

يعتبر الاستبيان من أدوات البحث الأساسية الشائعة الاستعمال في العلوم الإنسانية، خاصة في علوم الاتصال، حيث يستخدم في الحصول على معلومات دقيقة لا يستطيع الباحث ملاحظتها بنفسه في مجال البحوث لكونها معلومات لا يملكها الا صاحبها قبل غيره على البوح بها³.

كان اختيار استمارة الاستبيان وفقا لما فرضته الدراسة التي نحن بصدد إعدادها، وهذا بعد وضع مجموعة من الأسئلة، حاولنا ما استطعنا أن تكون مرتبة ومنطقية حتى يسهل على المبحوثين التجاوب معها بشكل جيد.

¹ - نادية سعيد عيشور، منهجية البحث العلمي في العلوم الاجتماعية، مؤسسة حسين راس الجبل للنشر والطباعة، قسنطينة،

2017، ص240.

² - رجاء وحيد الديوبديري، البحث العلمي اساسياته النظرية وممارساته العلمية، دار الفكر، دمشق، 2000، ص 305.

³ - أحمد بن مرسل، مرجع سبق ذكره، ص220.

وقد تضمنت الدراسة أربع "04" محاور أساسية مرتبطة بتساؤلات الدراسة وهي:

- واقع استخدام تكنولوجيا الاتصال الجديدة في مؤسسة موبليس ورقلة؛
 - مستوى تحسين الاتصال باستخدام تكنولوجيا الاتصال الجديدة في مؤسسة موبليس ورقلة؛
 - الخدمات التي تقدمها مؤسسة موبليس باستخدام تكنولوجيا الاتصال الجديدة لتحسين الاتصال الخدماتي؛
 - المعوقات التي تواجه مؤسسة موبليس باستخدام تكنولوجيا الاتصال الجديدة.
- وأدرجنا ضمنها 31 سؤالاً.

حيث مرت استمارة الاستبيان في إنجازها لنا بعدة مراحل أهمها:

- صياغة الأسئلة، ثم تم عرضها على الأستاذ المشرف لوضع الملاحظات حول الصياغة والتناسق وترابط الأسئلة.
- تم إعادة ضبط وصياغة الأسئلة بعد الاخذ بالملاحظات بعين الاعتبار.
- اخضاع الأسئلة للتحكيم من طرف ثلاث "03" أساتذة: تخصص علوم الاعلام والاتصال، كلية العلوم الإنسانية، "جامعة قاصدي مرباح، وجامعة غرداية"، ورئيس دائرة دعم الوكالات بمؤسسة موبليس ورقلة، (انظر الى الملحق رقم 02) لمعرفة مدى ترابط وتناسق الأسئلة مع محاور الدراسة، ووضع ملاحظاتهم حولها.
- إعادة ضبط الأسئلة مرة أخرى مع الأستاذ المشرف وفقا لما أشار اليه الأساتذة المحكمين؛
- اعداد الاستمارة في شكلها النهائي لعينة الدراسة؛
- توزيع الاستمارة على 3 أفراد عشوائياً من عينة الدراسة لاختبار صحة الاستبيان؛
- توزيع الاستمارة وتسليمها ورقياً؛
- استرجاع النتائج من عينة الدراسة وتفريغها في برنامج التحليل الاحصائي «SPSS»؛
- تحليل وتفسير البيانات المتوصل اليها.

وقد تم تحكيم استمارة الاستبيان من طرف الأساتذة:

الجامعة	رتبته	الاستاذ المحكم
جامعة قاصدي مرباح ورقلة	أستاذ محاضر (أ)	د. عبد القادر بودريالة
جامعة قاصدي مرباح ورقلة	أستاذة محاضرة (ب)	د. حفيان نريمان
جامعة غرداية	أستاذ محاضر (ب)	د. مصطفى بجعينة
مدير فرعي مؤسسة موبليس ورقلة	مهندس دولة في الاتصال	أ. محمد تمار

ب. المقابلة:

المقابلة استبيان شفوي، فهي محادثة موجهة بين الباحث والشخص أو أشخاص آخرين بهدف الوصول إلى حقيقة أو موقف معين، يسعى الباحث للتعرف عليه من أجل تحقيق أهداف الدراسة وإذا كانت المقابلة الشخصية واحدة من أكثر الوسائل الفعالة في الحصول على البيانات والمعلومات الضرورية، فقد تبدو هذه الوسيلة سهلة بالنسبة للشخص الذي لا خبرة له بهذا الأسلوب، في حين أن أسلوب المقابلة ليس مجرد الالتقاء بعدد الناس، وسؤالهم لبعض الأسئلة العرضية (casual questions) إنما تقوم على أسس ولها أنواع ومزايا وعيوب. وهي والاستبيان صنوان ولكن بعض الناس يفضلون تقديم المعلومات الشفوية على تقديم المعلومات كتابياً، وتجري لأغراض عدة منها البحث ومنها التوجيه والعلاج وأحياناً تتكرر على عدة فترات منظمة أو غير منظمة فردية أو جماعية مقيدة أو حرة.

المقابلة المقننة (المقيدة):

قد تكون المقابلة مقيدة وقد تكون حرة، ففي الأولى توجه أسئلة بطريقة مقننة، وترتيب معين لكل مسؤول، وتقتصر الإجابة على اختيار من استجابات محددة سلفاً، وواضح أن هذا النوع من المقابلة علمي دقيق¹.

وكان اختيار أسئلة المقابلة وفقاً لما فرضته ظروف الدراسة، وهذا بوضع مجموعة من الأسئلة، مرتبة ومنطقية حتى يسهل على المسؤولين التجاوب معها، وهذا بغرض التعمق أكثر في بعض المعطيات خصوصاً فيما تعلق بمشروع المؤسسة الناشئة المرافقة لمذكرة التخرج، التي من خلال تعاملنا مع المبحوثين تبين أنه من يستطيع اعطاءنا الاجابات الكافية على بعض التساؤلات الخاصة بالمشروع، من صنف مدير المؤسسة أو مدير فرعي.

حيث مرت استمارة المقابلة في إنجازها بالمراحل التالية:

- صياغة الأسئلة، ثم تم عرضها على الأستاذ المشرف لوضع الملاحظات حول الصياغة والتناسق وترابط الأسئلة؛
- تم إعادة ضبط وصياغة الأسئلة بعد الاخذ بالملاحظات بعين الاعتبار؛
- مقابلة مدير المؤسسة وطرح الأسئلة وتسجيل الاجابات؛
- نفس العملية السابقة مع المدير الفرعي؛
- تحليل وتفسير الإجابات.

¹ - رجاء وحيد دويدري، البحث العلمي أساسياته النظرية وممارساته العملية، دار الفكر المعاصر، بيروت لبنان، 2000،

8. مجالات الدراسة:

أ. الزمانية:

ويتمثل في الفترة التي دامت فيها دراستنا، بين الجانب المنهجي والجانب التطبيقي من بداية ديسمبر 2022، الى غاية نهاية ماي 2023، ما يقارب ستة أشهر أي من بداية اختيارنا لموضوع الدراسة والموافقة عليه من قبل إدارة القسم، وصولا الى جمع المادة، وبعده تم ضبط الجانب المنهجي، والنزول إلى الميدان لإجراء الدراسة التطبيقية، الى غاية إخراج المذكرة بشكلها النهائي.

ب. المكانية:

مقر المديرية الجهوية لمؤسسة موبليس بورقلة، والوكالات الثلاث التابعة لها بمدينة ورقلة وحاسي مسعود.

9. تحديد المفاهيم ومصطلحات الدراسة:

• الاتصال

لغة:

ان كلمة communication مأخوذة من الأصل اللاتيني لكلمة communes وتعني عام أو مشترك فهي تكون قاعدة عامة ومشاركة.

أما في اللغة العربية فقد جاء الاتصال من الفعل الثلاثي وصل يصل صلة وبلوغا للغاية فوصل الشيء إلى الشيء ومعناه أن الاتصال يعني بلوغ الشيء المراد الوصول إليه¹.

اصطلاحا:

هو النشاط الذي يستهدف تحقيق العمومية الذبوع أو الانتشار أو الشبوع لفكرة أو موضوع أو منشأة أو قضية، وذلك عن طريق انتقال المعلومات أو الأفكار أو الآراء أو الاتجاهات من شخص أو جماعة الى أشخاص أو جماعات باستخدام رموز ذات معنى واحد ومفهوم بنفس الدرجة لدى الطرفين².

¹ - زهير احدادن، مدخل لعلوم الإعلام و الاتصال، ديوان المطبوعات الجامعية ، الجزائر، 2007، ص 09.

² - حسن عماد مكاي، ليلي حسين السيد، الاتصال ونظرياته المعاصرة، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة، 1997، ص24.

اجرائيا:

وهو كل العمليات الاتصالية التي تتم داخل مؤسسة موبليس من خلال التقنيات الحديثة المستعملة، والتي تمكن العاملين من تبادل التعليمات والمعلومات، والتواصل فيما بينهم.

• الاتصال الداخلي:

يقصد بالاتصال الداخلي عملية نقل وتبادل المعلومات الخاصة بالمؤسسة داخلها وخارجها وهو وسيلة لتبادل الأفكار والاتجاهات والرغبات والآراء بين أعضائها، وذلك يساعد على الارتباط والتماسك، ومن خلاله يحقق المسؤول أو معاونوه التأثير المطلوب في تحريك الجماعة نحو الهدف، ويعتبر الاتصال أيضا أداة هامة لإحداث التغيير في السلوك البشري¹.

يعرفه عبد الباقي زيدان بأنه: " كل الجهود التنظيمية التي تعتمد عليها المؤسسة في التنسيق بين مختلف الهياكل والأقسام والفروع التي تتكامل فيما بينها للوصول الى الهدف الرئيسي الذي وجدت من أجله، ويكون هذا التنسيق من خلال تسهيل بث المعلومات"

يعرفه فؤاد شريف على أنه: " مجموعة من الإجراءات والطرق والوسائل والترتيبات التي تكفل إنتاج وتوصيل واستخدام البيانات اللازم توفيرها لاتخاذ قرارات سلمية الاتجاه صحيحة التوقيت"².

اجرائيا

هو عملية نقل وتبادل المعلومات والمهارات والاقتراحات والآراء من طرف لأخر داخل المؤسسة سواء كان ذلك شخصاً أو جماعة من أجل بلوغ الهدف الذي وجدت من أجله.

• تكنولوجيا الاتصال:

ظهر مفهوم التكنولوجيا في القرن الماضي نتيجة التقدم الصناعي والتقني في المجالات المختلفة، ليعرفها هلبيريث: بأنها التطبيق النظامي للمعرفة العلمية أو أية معرفة منظمة من أجل أغراض علمية³.

¹ - وفاء خنيفر، دور الاتصال الداخلي في تسيير المؤسسة الخدمية دراسة حالة البنك الوطني الجزائري BNA بورقلة (مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي)، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2014، ص 03.

² - رندة خليل، دور الاتصال الداخلي في تحسين صورة المؤسسة الخدمية لدى جمهورها الداخلي دراسة ميدانية بمؤسسة اتصالات الجزائر أم بواقي (مذكرة لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام و الاتصال تخصص: اتصال و علاقات عامة)، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، 2015، ص 10.

³ - محمد ذبيان عزاوي، الأسس النفسية لتكنولوجيا التعليم، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان، 2000، ص 35.

أما المفهوم الحديث للتكنولوجيا فيشمل الإبداع والخلق بالإضافة إلى الاقتباس والاستيعاب، فالتكنولوجيا عبارة عن جميع الاختراعات والإبداعات اللازمة لعمليات التطور الاقتصادي والاجتماعي، والتي تتم من خلال مراحل مختلفة¹.

• التكنولوجيا الجديدة للإعلام والاتصال :

تظهر التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال من خلال الجمع بين الكلمة مكتوبة ومنطوقة والصور الساكنة ومتحركة بين الاتصالات سلكية ولاسلكية أرضية أو فضائية ثم تخزين المعطيات وتحليل مضامينها وإتاحتها بالشكل المرغوب في الوقت المناسب والسرعة اللازمة ويعرفها معالي فهمي حيدر بأن " التكنولوجيات الجديدة الاعلام والاتصال تشير إلى جميع أنواع التكنولوجيا المستخدمة في تشغيل ونقل وتخزين المعلومات في شكل الكتروني ، وتشمل تكنولوجيا الحاسبات الآلية، ووسائل الاتصالات وشبكات الربط وأجهزة الفاكس وغيرها من المعدات التي تستخدم بشدة في الاتصال².

10. الدراسات السابقة:

من غير المنطقي أن ينطلق أي باحث من فراغ إذا أن هناك تراكم معرفي في مجمل التخصصات ومن هذا المنطلق سوف نعرض عدد من الدراسات السابقة التي تشكل أساسا وقاعدة لدراستنا هذه :

• الدراسات السابقة المحلية:

1- دراسة شابو نور الهدى 2021: وهي دراسة بعنوان دور تكنولوجيا الاتصال في تحسين الخدمة العمومية دراسة ميدانية بمؤسسة بريد الجزائر بأم البواقي، وهي مذكرة لنيل شهادة ماستر في علوم الإعلام والاتصال، تخصص اتصال وعلاقات عامة، جامعة العربي بن لمهيدي أم البواقي، السنة الجامعية 2021/2020.

انطلقت الباحثة من التساؤل الرئيسي التالي: ما هو دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الخدمة العمومية بمؤسسة بريد الجزائر أم البواقي؟
وللإلمام بمختلف جوانب الدراسة تم طرح التساؤلات الفرعية التالية:
- ما هي دوافع استخدام مؤسسة بريد الجزائر أم البواقي لتكنولوجيا الاتصال الحديثة في مجال الخدمة العمومية؟

¹ - عدى قصور، مشكلات التنمية ومعوقات التكامل الاقتصادي العربي، ط01، دار الطباعة والنشر، بيروت، 1984، ص35.

² - معالي فهمي حيدر، نظم المعلومات مدخل لتحقيق الميزة التنافسية، الدار الجامعية، 2002، ص253.

- ماهي الخدمات التي تقدمها مؤسسة بريد الجزائر أم البواقي باستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة؟
- ما المعوقات التي تواجه مؤسسة بريد الجزائر أم البواقي أثناء القيام بتقديم الخدمة العمومية باستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة؟

أما عن أهداف الدراسة فتمثلت فيما يلي:

- معرفة دوافع استخدام مؤسسة بريد الجزائر لولاية أم البواقي لتكنولوجيات الاتصال الحديثة.
- التعرف على الخدمات التي تقدمها مؤسسة بريد الجزائر أم البواقي باستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة.

- معرفة المعوقات التي تواجهها مؤسسة بريد الجزائر لولاية أم البواقي أثناء القيام بتقديم الخدمة العمومية باستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة.

ولتحقيق هذه الأهداف فقد اعتمدت الباحثة على المنهج الوصفي المناسب لطبيعة الدراسة وذلك من خلال تطابق خصائصه مع موضوع الدراسة والأهداف التي ترمي إليها.

وقد اعتمدت الباحثة في دراستها على العينة العشوائية البسيطة، نظرا لكون مفردات مجتمع البحث معروفة ومتجانسة من حيث الخصائص المطلوب دراستها.

حيث تم توزيع 60 استبانة على مفردات البحث من مجموع الأصلي 109 مفردة.

إن طبيعة الموضوع المدروس تتطلب منا الاعتماد على أكثر من أداة منهجية، وهذا للإلمام بالموضوع ولهذا اعتمدت الباحثة على أداة **الملاحظة** في جمع المادة العلمية من الميدان التي حقيقة أفادتها في الحصول على المعلومات التي يصعب الحصول عليها باستخدام أدوات أخرى كتكنولوجيا المستخدمة، وكيفية استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة والخدمات التي تتطلب استخدامها.

إضافة إلى ذلك استعانة الباحثة على أداة **الاستبيان** كأداة رئيسية في جمع البيانات والمعلومات من العينة المختارة الخاصة بالجانب التطبيقي لدراستها وذلك عن طريق توجيه مجموعة من الأسئلة المرتبطة بمعلومات التي تسعى للوصول إليها.

وقد خلصت الدراسة بالنتائج التالية:

- أغلب مفردات العينة يستخدمون تكنولوجيا الاتصال الحديثة في مؤسسة بريد الجزائر أم البواقي بصفة دائمة بغية تقديم الخدمة العمومية؛

- معظم مفردات العينة يؤكدون أن مؤسسة بريد الجزائر أم البواقي بدأت بتطبيق تكنولوجيا الاتصال الحديثة لأكثر من ثلاثة سنوات؛

- أكدت الدراسة أن معظم المبحوثين أكدوا على مساهمة تكنولوجيا الاتصال الحديثة في إحداث التجديد في تقديم الخدمات العمومية بمؤسسة بريد الجزائر بأم البواقي؛
 - إجماع أغلب المبحوثين على أن الخدمات المالية هي الأكثر الخدمات المتطلب إنجازها باستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في مؤسسة بريد الجزائر أم البواقي؛
 - حسب ما أكدته نتائج الدراسة فإن أكبر معيقات لتطبيق تكنولوجيا الاتصال الحديثة في مجال الخدمة العمومية في مؤسسة بريد الجزائر هي معيقات بشرية ومالية؛
 - أثبتت الدراسة على وجود رغبة لدى المبحوثين في إدخال تكنولوجيا الاتصال الحديثة، بمؤسسة بريد الجزائر بأم البواقي وقد تمثلت في إنشاء تجهيزات تكنولوجية حديثة مزودة بأحدث التطبيقات، إضافة إلى فتح حسابات إلكترونية تربط المواطن بالمؤسسة وهذه الاقتراحات تمثل رغبات الموظفين¹.
- التعقيب على الدراسة:**

اختلفت دراسة شابو نور الهدى مع دراستنا من حيث العنوان ومجتمع البحث فدراسة شابو نور الهدى جات بعنوان دور تكنولوجيا الاتصال في تحسين الخدمة العمومية دراسة ميدانية بمؤسسة بريد الجزائر بأم البواقي، أما في دراستنا استخدام تكنولوجيا الاتصال الجديدة في تحسين الاتصال في المؤسسات الخدمائية مؤسسة موبليس المديرية الجهوية بورقلة، الى جانب اختلافها مع دراستنا من حيث الأهداف والجوانب المنهجية والمتمثلة في المنهج والعينة فدراسة شابو نور الهدى اعتمدت على المنهج الوصفي ودراسة حالة مؤسسة البناء والعينة العشوائية وكذا أدوات جمع البيانات بحيث استخدمت الملاحظة والاستبيان، اما في دراستنا فقد تم الاعتماد الاستبيان والمقابلة على المنهج المسحي والعينة القصدية في اختيار عدد من الموظفين بمؤسسة موبليس المديرية الجهوية بورقلة.

2- دراسة عبد الباقي زياني زرقوط 2021 : هدفت هذه الدراسة للتعرف على "مفهوم ثقافة تكنولوجيا المعلومات وأثرها على تنمية السلوك الإبداعي لدى العاملين في ظل جائحة كوفيد 19" ، وذلك من خلال دراسة حالة مؤسسة الإسمنت بولاية قسنطينة، حيث تم توزيع (45) استبانة منها (39) صالحة للدراسة، وقد تم التحليل باستخدام المنهج الوصفي التحليلي المدعم بأسلوب دراسة الحالة وبرنامج SPSS، وتوصلت الدراسة إلى²:

¹ - شابو نور الهدى ، دور تكنولوجيا الاتصال في تحسين الخدمة العمومية دراسة ميدانية بمؤسسة بريد الجزائر بأم البواقي، مذكرة لنيل شهادة ماستر في علوم الإعلام والاتصال، تخصص اتصال وعلاقات عامة، جامعة العربي بن لمهيدي أم البواقي، 2020/2021.

² - أميرة عبد الباقي وآخرون، مفهوم ثقافة تكنولوجيا المعلومات وأثرها على تنمية السلوك الإبداعي لدى العاملين في ظل جائحة كوفيد 19، مجلة الاقتصاديات المالية والبنكية وإدارة الأعمال، المجلد 10، العدد 01، 2021، ص9_26

- إيجابية آراء عينة الدراسة حول مستوى ثقافة تكنولوجيا المعلومات في المؤسسة، أي أن الثقافة التنظيمية للمؤسسة بأبعادها الأربعة تدعم تبين تكنولوجيا المعلومات من وجهة نظر الإطارات السامية؛

- وجود أثر ذو دلالة احصائية لثقافة تكنولوجيا المعلومات في تنمية السلوك الإبداعي لدى العاملين في المؤسسة محل الدراسة إلا أن بعض المعتقدات الداعمة لتكنولوجيا المعلومات على خالف الأبعاد الأخرى (القيم، الأعراف، التوقعات) لم يكن له أثر في تنمية السلوك الإبداعي وذلك راجع إلى أن أهم قيم المؤسسة هي المركزية في اتخاذ القرارات لذلك أصبحت التبعية المطلقة والتنفيذ الحرفي أهم المعتقدات السائدة على مستوى المؤسسة ويصعب تغييرها خصوصا ما إذا تم تعميمها على جميع العاملين في المؤسسة محل الدراسة.

التعقيب على الدراسة:

اختلفت دراسة عبد الباقي زياني زرقوط مع دراستنا من حيث العنوان ومجتمع البحث فدراسة نعيمة بكتوم جات بعنوان مفهوم ثقافة تكنولوجيا المعلومات وأثرها على تنمية السلوك الإبداعي لدى العاملين في ظل جائحة كوفيد 19" دراسة حالة مؤسسة الإسمنت بولاية قسنطينة، أما في دراستنا فقد جات بعنوان استخدام تكنولوجيا الاتصال الجديدة في تحسين الاتصال في المؤسسات الخدمائية مؤسسة موبليس المديرية الجهوية بورقلة الى جانب اختلافها مع دراستنا من حيث الأهداف والجوانب المنهجية والتمثلة في المنهج والعينة فدراسة عبد الباقي زياني زرقوط اعتمدت على المنهج الوصفي التحليلي والعينة القصدية، اما في دراستنا فقد تم الاعتماد على المنهج المسحي والعينة القصدية في اختيار عدد الموظفين الذين لهم علاقة بالاتصال، في حين لم تتفق دراستنا معها في أدوات جمع البيانات بحيث اعتمدت دراستهم على الاستبيان بينما دراستنا اعتمدت على الاستبيان والمقابلة معا.

الدراسات السابقة العربية:

1- دراسة حسين حريجة غالي 2015: حاولت هذه الدراسة "تحديد علاقة وتأثير تكنولوجيا المعلومات في السلوك الإبداعي للعاملين في الوحدات العلمية والإدارية في جامعة كربلاء"، تضمنت عينة الدراسة 88 موظفا في الأقسام ذات العلاقة، وأشارت نتائج التحليل الإحصائي باستخدام تحليل الارتباط وتحليل الانحدار الى التحقق من صحة فرضيات الدراسة الرئيسية والفرعية في المنظمة قيد الدراسة، وأظهرت النتائج ما يلي:

- ظهر أن مكونات تكنولوجيا المعلومات في الوحدات العلمية والإدارية في المنظمة قيد الدراسة تحظى بمستوى اهتمام جيد من قبل الإدارة العليا، إلا أنه ليس بالمستوى المطلوب الذي يبتغيه أفراد العينة المبحوثة¹؛

¹ - حسين حريجة غالي، تكنولوجيا المعلومات وتأثيرها في السلوك الإبداعي للعاملين دراسة ميدانية في الوحدات العلمية والإدارية في جامعة كربلاء، المجلة العراقية للعلوم الإدارية، العراق ، المجلد 45، العدد 11، 2015، ص: 315-336.

- تفتقر الوحدات العلمية والإدارية في المنظمة قيد الدراسة إلى توفر الكادر المتخصص من المبرمجين القادرين على تصميم وتنفيذ البرامج إذ أن أغلب الموجودين هم من غير الاختصاص؛
- ظهر من استجابات أفراد عينة الدراسة وجود تفاوت كبير في تبين الإدارة العليا لمراحل السلوك الإبداعي وهذا قد يعود إلى بعض القيود المحددة التي تتعمق بالاستراتيجيات والأهداف وإجراءات الرقابة ونمط السلطة وغيرها؛
- أن لتكنولوجيا المعلومات دور كبير في دعم وتعزيز قدرة الإدارة العليا في تحسين السلوك الإبداعي للعاملين، إذ أتضح ذلك من خلال التأثير المعنوي لتكنولوجيا المعلومات ومكوناتها الفرعية في السلوك الإبداعي للعاملين وهذا يشير إلى مدى إمكانية تكنولوجيا المعلومات باعتبارها تقنية متطورة في تحسين سلوك للعاملين الإبداعي على مستوى المنظمة قيد الدراسة¹.

التعقيب على الدراسة:

نجد أن دراسة دراسة حسين حريجة غالي اختلفت مع دراستنا من حيث موضوع الدراسة، وكذلك اهداف الدراسة، فدراسة حسين حريجة غالي جاءت بعنوان "تحديد علاقة وتأثير تكنولوجيا المعلومات في السلوك الإبداعي للعاملين في الوحدات العلمية والإدارية في جامعة كربلاء" أما في دراستنا فقد جاءت بعنوان استخدام تكنولوجيا الاتصال الجديدة في تحسين الاتصال في المؤسسات الخدمائية مؤسسة موبليس المديرية الجهوية بورقلة اما عن اهداف الدراسة فقد هدفت دراسة حسين حريجة غالي الى التعرف و تحديد علاقة وتأثير تكنولوجيا المعلومات في السلوك الإبداعي للعاملين في الوحدات العلمية والإدارية في جامعة كربلاء ، أما في دراستنا فقد هدفت الى ابراز دور استخدام تكنولوجيا الاتصال الجديدة في تحسين الاتصال في المؤسسات الخدمائية مؤسسة موبليس المديرية الجهوية بورقلة ، بينما اتفقت دراستنا مع دراسة حسين حريجة غالي من حيث اختيار العينة والمتمثلة في العينة القصدية، ولكن نختلف من حيث المجال المكاني بحيث حدد مكانه ب جامعة كربلاء العراق أما المجال المكاني لدرستنا فكان بالمؤسسة موبليس المديرية الجهوية بورقلة محل الدراسة.

¹ - حسين حريجة غالي، مرجع سابق، ص 315-336.

الدراسات السابقة الأجنبية:

1- دراسة (هانغ واشان) 2007:

Hung.Tai Tsou, Ja.Shen Chen(2007), Information Technology :

Adoption for Service Innovation Practices and Competitive advantage : the Case of Financial Firms

هدفت الدراسة إلى معرفة "أثر تكنولوجيا المعلومات على حول خدمة الإبداع والميزة التنافسية للشركة في المؤسسات المالية"، وبحثت الدراسة كيف تم تؤثر على الميزة التنافسية للمؤسسات. تبني تكنولوجيا المعلومات وتمكنت من تعزيز ممارسات ابتكار الخدمة ومدى وكيفية ممارسات ابتكار الخدمة التي تؤثر على الميزة التنافسية للمؤسسات.

من أجل التأكد من الفرضيات، أجري مسح تجريبي و تم إرسال الاستبيانات إلى 558 من المؤسسات المالية في تايوان، وتم تحليل ما مجموعه 124 من الاستبيانات المستردة. تشير النتائج إلى أن:

- لاعتماد تكنولوجيا المعلومات والاتصال آثار ايجابية على الإبداع.
 - إن تكنولوجيا المعلومات والاتصال تلعب دورا أساسيا في تحسين أداء العمال من خلال الابتكارات في المنتجات بالنسبة للعملاء.
 - إن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة يكسبها قدرات إبداعية لتطوير منتجاتها¹.
- التعليق على الدراسة:**

اختلفت دراسة هانغ واشان ، مع دراستنا من حيث المتغير فدراستها جاءت بعنوان أثر تكنولوجيا المعلومات على حول خدمة الإبداع والميزة التنافسية للشركة في المؤسسات المالية أما في دراستنا فقد جاءت استخدام تكنولوجيا الاتصال الجديدة في تحسين الاتصال في المؤسسات الخدمائية مؤسسة موبليس المديرية الجهوية بورقلة ، بينما اختلفت اهداف دراستنا الحالية مع دراسة هانغ واشان والمتمثلة في ابراز التعرف على أثر تكنولوجيا المعلومات على حول خدمة الإبداع والميزة التنافسية للشركة في المؤسسات المالية ، بينما في دراستنا هدفت الى محاولة التعرف على مدى استخدام تكنولوجيا الاتصال الجديدة في تحسين الاتصال الخدماتي، كما اختلفنا من المجال المكاني فدرسته كانت في تايوان بينما دراستنا فكان لمجال المكاني له في المديرية الجهوية لموبليس بورقلة

اما عن التشابه فقد تشابهت دراستنا مع دراسة هانغ واشان في الكثير من الجوانب المنهجية منها العينة القصدية ، واتفقت مع دراستنا كذلك من حيث المقرب النظري والمتمثل في النظرية البنائية الوظيفية.

¹- الطاهر بن عمارة، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الإبداع التنظيمي، أطروحة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، تخصص الإدارة الاستراتيجية للمؤسسات، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، 2021، ص55.

2- دراسة محمد شوكات و آخرين (Muhammad Shaukat et al) 2009:

تحت عنوان هدفت هذه الدراسة إلى "دراسة تأثيري تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء التنظيمي للمؤسسات المصرفية والصناعية في باكستان"، وتشمل عينة من 48 مؤسسة منها 24 مؤسسة صناعية (12 محلية و 12 أجنبية) و 24 مؤسسة مصرفية (12 محلية و 12 أجنبية) خلال الفترة 1994-2005.

وذلك عن طريق استبيان صمم لهذا الغرض تم توزيعه على عينة الدراسة، ولأجل اختبار فرضيات الدراسة تم استخدام بعض الأساليب الإحصائية كالنسب المئوية والتكرارات وتحليل الانحدار البسيط وتحليل التباين ANOVA، وخلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج:

- تكنولوجيا المعلومات والاتصال لها تأثير إيجابي على الأداء التنظيمي للمؤسسات المصرفية أكبر من أداء المؤسسات الصناعية؛
 - لقد غيرت تكنولوجيا المعلومات والاتصال طريقة العمل في المؤسسات عينة الدراسة؛
 - وجود علاقة ايجابية ذات دلالة إحصائية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال ومؤشرات الأداء التنظيمي كرضاء العمال، الحصة السوقية، التجديد والإبداع، أصحاب المصلحة¹.
- التعليق على الدراسة:**

محمد شوكات و آخرين ، دراسة تأثيري تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء التنظيمي للمؤسسات المصرفية والصناعية في باكستان" اختلفت مع دراستنا من حيث نوع الدراسة فدرستها دراسة تطبيقية، اما دراستنا فهيا دراسة ميدانية وكذلك اختلفا من حيث عنوان الدراسة فدراسة محمد شوكات و آخرين جاءت بعنوان دراسة تأثيري تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء التنظيمي للمؤسسات المصرفية والصناعية في باكستان ، اما في دراستنا فجاءت بعنوان استخدام تكنولوجيا الاتصال الجديدة في تحسين الاتصال في المؤسسات الخدمائية مؤسسة موبليس المديرية الجهوية بورقلة الى جانب اختلفا مع دراستنا من حيث الجانب المنهجي والمتمثل في المنهج والعينة فدراسة محمد شوكات و آخرين اعتمدت على المنهج المسح الإعلامي والمنهج المقارن والعينة العشوائية أما في دراستنا الحالية فقد تم الاعتماد على المنهج المسحي والعينة القصدية في حين اتفقت دراستنا مع دراسة محمد شوكات و آخرين في أدوات جمع البيانات والمتمثلة في استمارة الاستبيان كأداة رئيسة للبحث ا محمد شوكات و آخرين بباكستان أما المجال المكاني لمذكرتنا فكان بالمؤسسة موبليس المديرية الجهوية بورقلة وهي محل الدراسة.

¹ - الطاهر بن عمارة، مرجع سابق ، ص54.

3- دراسة خوان ارنستو وأخرون (Juan ernesto mojica et al) 2015:

هدفت هذه الدراسة إلى استعراض مدى أهمية اعتماد تكنولوجيا المعلومات والاتصال بالنسبة للمؤسسات الصغيرة و المتوسطة في مستوى الابتكار والإبداع للتحقق من فرضيات الدراسة تم اختبار 615 مؤسسة متوسطة وصغيرة في باناما وخلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج:

_ إن اعتماد تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسات المتوسطة والصغرى في باناما اكبر من الاعتماد على الإبداع بكل أبعاده (الإبداع في المنتجات ، الإبداع في العمليات الإنتاجية ، الإبداع في أنظمة الإدارة)؛

_ لا توجد نتائج ذات دلالة إحصائية تتعلق بحجم وعمر المؤسسة على درجة الإبداع في المؤسسات المتوسطة والصغيرة في باناما؛

_ إن تطوير الإبداع في الإدارة التشغيلية للمؤسسات المتوسطة والصغيرة في باناما أمر ضروري لزيادة تنافسيتها في السوق العالمية؛

_ على مسيري المؤسسات المتوسطة والصغيرة في باناما تحسين وزيادة استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال؛

_ يواجه استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال من قبل المؤسسات المتوسطة والصغيرة في باناما العديد من العقبات كتكلفة التكنولوجيا ، نقص المعرفة ، والاعتماد على استشاريين خارجيين وعدم موثوقية النظم¹.

التعليق على الدراسة:

اختلفت دراسة خوان ارنستو وأخرون على دراستنا من حيث المتغير و الأهداف فدرسته هدفت الى استعراض مدى أهمية اعتماد تكنولوجيا المعلومات والاتصال بالنسبة للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة في مستوى الابتكار والإبداع، أما دراستنا فقد هدفت إلى التعرف على مستوى تحسين الاتصال باستخدام تكنولوجيا الاتصال الجديدة على مستوى المديرية الجهوية لموبليس بورقلة إلى جانب الاختلاف في الجوانب المنهجية والمتمثلة في المنهج والعينة فدراسة الجابري خوان ارنستو وأخرون اعتمدت على المنهج الوصفي التحليلي والعينة العشوائية البسيطة اما في دراستنا فقد اعتمدنا على المنهج المسحي والعينة القصدية وكذا المجال المكاني فكانت دراسته في باناما أما دراستنا فكانت بالمديرية الجهوية لموبليس بورقلة.

¹ - الطاهر بن عمارة، مرجع سابق، ص52.

- الاستفادة من الدراسات السابقة:

على أساس كل هذه الدراسات تم بناء الأطار المفاهيمي، لتركيزها على تكنولوجيا المعلومات والاتصال ومحاولة تقريب مفهوم الاتصال الداخلي بالمؤسسات الخدماتية .

وبعد عرضنا للدراسات السابقة التي تم الاعتماد عليها في دراستنا هذه، فمواضيعها تركز غالباً على تكنولوجيا المعلومات والاتصال واستخداماتها في المؤسسات وعلى أساسها تم بناء الأطار المفاهيمي، فمنها من اتفق مع دراستنا ومنها من لم يتفق خصوصاً من حيث المجال المكاني، وبصفة عامة فقد استفدنا من هذه الدراسات السابقة في الكثير من الجوانب منها الجوانب المنهجية والمتمثلة في صياغة تساؤل الرئيسي للإشكالية وتساؤلات الفرعية وكذلك صياغة أهداف وأهمية الدراسة الى جانب اختيار المنهج والعينة ومعرفة المقترَب النظري الملائم لطبيعة الدراسة، وكذلك بناء استمارة الاستبانة.

11. المدخل النظري للدراسة:

• النظرية البنائية الوظيفية:

تمثل النظرية البنائية الوظيفية رؤية سوسيولوجية تنتمي الى الفكر الوضعي كما تقدم سلفاً، فالنزعة الوضعية منذ بداية القرن التاسع عشر معارضة للميتافيزيقيا التقليدية، وتؤيد العلم والمنطق التجريبي، وهذا كان يقتضي إلزامية الوصول الى القوانين التي تخضع ليا الوقائع والظواهر الاجتماعية. لذلك لجأ البنائيين الوظيفيين الى تطعيم أفكارهم من العم الطبيعي، خاصة علم الأحياء وأهميته في دراسة المجتمع، فعلم الأحياء يدرس تراكيب ووظائف الكائن الحي، وبذلك تجاوزوا القصور والإخفاق الذي لحق بالنظريتين البنائية والوظيفية.

تستند البنائية الوظيفية الى مفهومي البناء **Structure** والوظيفة **Function** في تفكيكها لبنية المجتمع والوظائف التي يقوم بها، وفي تحليلها للظواهر الاجتماعية وترابط الوظائف المتولدة عن ذلك، حيث يشير المفهوم الأول الى الجزء أو العنصر الذي يتكون منه أي نظام أو وحدة أو بناء اجتماعي. أما الوظيفية فيشير بها الى الدور والإسهام الذي يقدمه كل جزء ضمن البناء الكلي¹.

¹ - محمد غربي، إبراهيم قلاو، النظرية البنائية الوظيفية نحو رؤية جديدة لتفسير الظاهرة الاجتماعية، مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية 2016، صفحة 181-195.

قد قام روبرت ميرتون (1957) بتلخيص العملية البنائية الوظيفية للمجتمع فيما يلي:

- ✓ إن أفضل طريقة للنظر للمجتمع هي اعتباره نظاماً لأجزاء مترابطة، وأنه تنظيماً للأنشطة المتكررة التي يكمل كل منها الآخر؛
- ✓ يميل المجتمع بشكل طبيعي نحو حالة من التوازن الديناميكي، بحيث لو حصل أي نوع من التناقص داخله، فإن قوى معينة سوف تنشط لاستعادة هذا التوازن؛
- ✓ بعض الأنشطة المتكررة والنمطية في المجتمع ضرورية لاستمرار وجود بمعنى أن هناك متطلبات أساسية وظيفية تلبي الحاجات الملحة للنظام ودونها لا يمكنه أن يستمر؛
- ✓ تساهم جميع الأنشطة المتكررة في المجتمع في استقراره فكل النماذج القائمة تلعب دوراً هاماً في الحفاظ على استقرار هذا النظام وتوازنه.

وإذا طبقنا هذه الافتراضات على وسائل الاتصال، نلاحظ أنها تقوم بأنشطة متماثلة ومتكررة تساهم في تحقيق توازن المجتمع. فمن الواضح أنها غدت جزءاً مركزياً من هياكل المؤسسة الاجتماعية لأنها تمثل صناعة قائمة بذاتها، تغلغت بعمق داخل بقية المؤسسات¹.

اسقاط النظرية على الدراسة:

يمكننا تطبيق نظرية البنائية الوظيفية على هذا الموضوع من خلال عدة جوانب:

- يشير مفهوم البنائية في النظرية إلى أن المنظمة يجب أن تكون هناك بنية تنظيمية متماسكة ومتوافقة مع وظائفها وأهدافها، يمكن تطبيق هذا المفهوم على المؤسسات الخدمائية من خلال تصميم هيكل تنظيمي يتيح تدفق المعلومات والاتصالات الداخلية بسلاسة؛ ويجب أن تكون هناك قنوات اتصال فعالة ومفتوحة بين الموظفين في المؤسسة لتعزيز تدفق المعلومات وتحفيز التعاون والتفاعل؛
- تعزيز التواصل الداخلي: يعتبر الاتصال الداخلي الفعال أحد العوامل الرئيسية في تفعيل أداء المؤسسات الخدمائية ويجب أن تتبنى نهجاً شاملاً لتعزيز التواصل الداخلي من خلال استخدام وسائل الاتصال المناسبة، مثل الانترنت، والبريد الإلكتروني، حيث يساهم الاتصال الفعال في توحيد رؤية المؤسسة وتعزيز التفاعل والتعاون بين الموظفين؛

¹ - حسن عماد مكاوي، ليلي حسين السيد، مرجع سابق، ص 125.

- تعزيز الثقة والتفاعل: تعتبر العلاقات القوية والثقة بين موظفي المؤسسة عنصراً مهماً في تفعيل الأداء، يمكن لنظرية البنائية الوظيفية أن تساهم في تعزيز هذه العلاقات من خلال تشجيع التفاعل والتواصل الجيد بين الأفراد داخل المؤسسة فينبغي أن يكون هناك بيئة مفتوحة ومشجعة للحوار وتبادل الأفكار والملاحظات، مما يعزز التعلم المشترك ويساهم في تعزيز الأداء.

باختصار، يمكن تطبيق نظرية البنائية الوظيفية لتحليل دور الاتصال الداخلي في تفعيل أداء المؤسسات الخدمائية من خلال التواصل الداخلي وتعزيز الثقة والتفاعل بين الموظفين.

ومن خلال ما تم عرضه حول النظرية البنائية الوظيفية نلاحظ انها الانسب في دراستنا، باعتبارها تنظر الى الفرد او جماعة او مؤسسة على انه نسق او نظام متكامل وهذا النسق يتألف من أجزاء مترابطة ولكل جزء وظيفة خاصة به للمحافظة على هذا النسق، وبما أنّ المؤسسات الخدمائية هي تنظيم وهيكل مؤسساتي ولبقاء استمرارها لابد من مجموعة من الادوار والوظائف الاتصالية لتحقيق النسق المتكامل من خلال وسائل وقنوات اتصالية مختلفة فالاتصال يعتبر الوسيلة الأساسية لنقل التعليمات داخل المؤسسة .

الإطار التطبيقي للدراسة

1- البطاقة الفنية للمؤسسة محل الدراسة

تعريف مؤسسة موبليس:

هي فرع من شركة اتصالات الجزائر و هي عبارة عن شركة مساهمة SPA برأس مال يقدر بـ 25 000 000 000 دج مقسمة إلى 250.000 سهم قيمة كل منها 100.000 دج مملوكة بالكامل لاتصالات الجزائر، وتعتبر المؤسسة أول متعامل للهاتف النقال في الجزائر، وأصبحت مستقلة في أوت 2003 تقترح على متعاملها سلسلة كبيرة من المنتجات والخدمات المبتكرة ذات الجودة العالية والتمثلة في: خدمات الدفع الآجل و المسبق، الرسائل القصيرة نحو كل متعاملي الهاتف المحمول داخل و خارج الوطن، خدمات الخط لدى التنقل إلى الخارج، البريد الصوتي، خدمة التعرف على الرصيد الشخصي مباشرة من الهاتف المحمول... الخ.

في 2004/12/15 أطلقت شركة موبليس أول شبكة تجريبية و بالتالي اندرجت ضمن مجموعة 40 متعامل حول العالم الذين يتقنون هذه التكنولوجيا.

تشمل ثمان مديريات جهوية موزعة لتغطية أكبر قدر ممكن من التراب الوطني، وهي كالتالي:

المديرية العامة / المديرية الجهوية للجزائر / المديرية الجهوية سطيف / المديرية الجهوية قسنطينة / المديرية الجهوية عنابة / المديرية الجهوية الشلف / المديرية الجهوية وهران / المديرية الجهوية بشار بالإضافة الى المديرية الجهوية موبليس ورقلة.

تعريف المديرية الجهوية موبليس ورقلة:

المديرية الجهوية لموبليس بورقلة هي فرع من الفروع الثمانية لشركة موبليس على المستوى الوطني وهي : المديرية الجهوية للجزائر، عنابة، قسنطينة، سطيف، الشلف، وهران، بشار و ورقلة. و هي مؤسسة اقتصادية عمومية ذات طابع تجاري أنشأت سنة 2004 لغرض تسيير و تغطية مناطق الجنوب الشرقي من الوطن بشبكة الهاتف النقال و تقديم خدمات تجارية و تكنولوجية و عروض ذات جودة عالية لزبائنها و كذا لفك العزلة على العديد من المناطق الصحراوية ، بحيث تفرعت منها وكالات تجارية رئيسية في كل الولايات التابعة لها و تم ذلك خلال الفترة ما بين سنة 2005 و 2006 وهي كالاتي : ورقلة، الأغواط، غرداية، الوادي، تمنراست، اليزي و بسكرة، بالإضافة الى الوكالة التجارية بحاسي مسعود ، وفي سنة 2006 تمت اضافة وكالات فرعية جديدة تواجدت في كل من أفلو، تقرت، المغير، طولقة ، المنيعية، عين أمناس، مطار حاسي مسعود وعين صالح. و بعدها¹

¹ - مقابلة مع السيد محمد تمار، مدير مصلحة التسويق بتاريخ 18 أبريل 2023.

بفترة وجيزة ارتأت المؤسسة توسعة نشاطها بشكل أكبر في المنطقة و زيادة وكالات تجارية و نقاط حضور أخرى جديدة في كل من قمار، القرارة، متليلي، الأغواط، جانت، جامعة والوكالة الرائدة بورقلة. و تضم كذلك المديرية الجهوية لموبليس ورقلة 7 مراكز تقنية رئيسية و فروع لها في كل من ورقلة، الأغواط، تمنراست، اليزي، الوادي و غرداية و عين أمناس و ذلك لتحسين، صيانة، مراقبة و توسعة شبكاتها .

يبلغ عدد العمال التابعين للمديرية الجهوية لموبليس ورقلة حاليا حوالي 462 عامل موزعين حسب وظائفهم و تخصصاتهم في الهيكل التنظيمي للمؤسسة.

أهداف ووظائف المديرية الجهوية لموبليس:

أولا: أهداف المديرية الجهوية لموبليس ورقلة:

تضع مؤسسة موبليس على رأس أولوياتها رضا الزبون للبقاء في ريادة السوق الجزائرية وعليه تهدف لتوفير الخدمات والمنتجات ذات جودة عالية وبأقل التكاليف وفيما يلي بعض أهداف المديرية:

الأعمال الشخصية:

_ تعزيز الدفع الآجل والدفع المسبق؛

_ تعزيز موثوقية وجود الشبكة (إنشاء إشارات، نيو منظمة صيانة ؛؛)؛

_ تحسين _ تعزيز الانطباع من العلامة التجارية في سوق موبليس الجزائر؛

_ إنتاج عروض جذابة لتلبية احتياجات كل شريحة من السوق؛

_ تغيير الإيرادات من خلال الحصول على عملاء جدد، والاحتفاظ بالعملاء الحاليين وأغراض التنمية (المنتجات والخدمات)؛

_ تحقيق حصة سوقية بنسبة 40% من السوق الجزائرية؛

_ تعزيز الخدمات الجديدة: WAP، MVPN، VPN؛

_ تعزيز وجود موبليس على مبيعات الجبهة: عرض، ونقاط البيع، محلات موبليس؛

_ تطوير الاتصالات الداخلية لربط تطوير نوعية العمليات بين الإدارة المركزية والمديريات الإقليمية

وتعيين إطار الإدارة في إطار إجراءات محددة، مع لوحات العدادات وتخضع لضوابط الإدارة؛

_ التنفيذ الناجح لمنظمة الجودة ونشر خطة عمل لموبليس الجودة؛

_ ترقية لضمان تطوير وتعزيز المهارات من خلال تطوير وتنفيذ برامج التدريب وتنمية قدرات

الموظفين.

ثانيا: وظائف المديرية الجهوية لموبليس ورقلة:

_ وضع في متناول المشتركين شبكة ذات جودة عالمية¹.

¹ - مقابلة مع السيد محمد تمار، مدير مصلحة التسويق بتاريخ 18 أبريل 2023.

- _ ضمان وصول كل المكالمات في أحسن الظروف مهما كانت الجهة المطلوبة؛
- _ اقتراح عروض بسيطة واضحة و شفافة دون أي مفاجآت؛
- _ الإصغاء المستمر للمشركين و الاستجابة في أسرع وقت ممكن لأي شكوى؛
- _ الإبداع و الاعتماد على آخر التكنولوجيات؛
- _ تكييف الشبكة و الخدمات مع حاجيات مجتمع المعلومات؛
- _ ممارسة نشاطها باحترام المنافسة و تأمين السرية و الحياد بحسب الشروط المحددة من طرف التنظيمات التطبيقية.

أنظمة معلومات وبرامج مؤسسة موبليس:

أولاً: أنظمة المعلومات:

تستخدم مؤسسة موبليس عدة أنظمة معلومات وهي كالتالي:

- 1- نظام الفوترة Biling System NGBSS: يستخدم في القسم التجاري و الوكالات التجارية .
- 2- نظام التسيير المالي والمحاسبي ORACLE : يستخدم في قسم المحاسبة و المالية .
- 3- نظام تسيير الموارد البشرية HR-ACCES : يستخدم في مصلحة المستخدمين
- 4- نظام الدعم العملياتي OSS : يستخدم في القسم التقني .
- 5- نظام LOTUS : و هو البريد الالكتروني الخاص بموبليس لإرسال واستقبال الرسائل والملفات الخاصة بالمؤسسة.
- 6- موقع MOBINO : هو موقع خاص بعمال موبليس حيث يسمح لهم بإعطاء رأيهم و كذلك ارسال الشكاوى.

ثانياً: البرامج:

1/ برنامج أوراكل **ORACLE**: يعتبر من أهم البرامج العالمية الرئيسية في المحاسبة لإنشاء قواعد بيانات مؤمنة تماماً من خلال تسجيل وتحليل ومعالجة واستخراج جميع القوائم المالية وجميع التسجيلات اليومية المحاسبية، بالإضافة إلى إمكانية ربط الشبكات الواسعة ببعضها البعض بواسطة (Les serveurs) مع التحكم القوي في سريتها وإمكانية تحديثها حسب الوقت المختار ومن مميزاته السرية التامة حيث يصعب معه الحصول على البيانات من الجداول إلا عن طريق الدخول إلى البرنامج نفسه وكذلك إمكانياته الضخمة للنسخ الاحتياطي وإصلاح البيانات وكذا قدراته العالية في¹

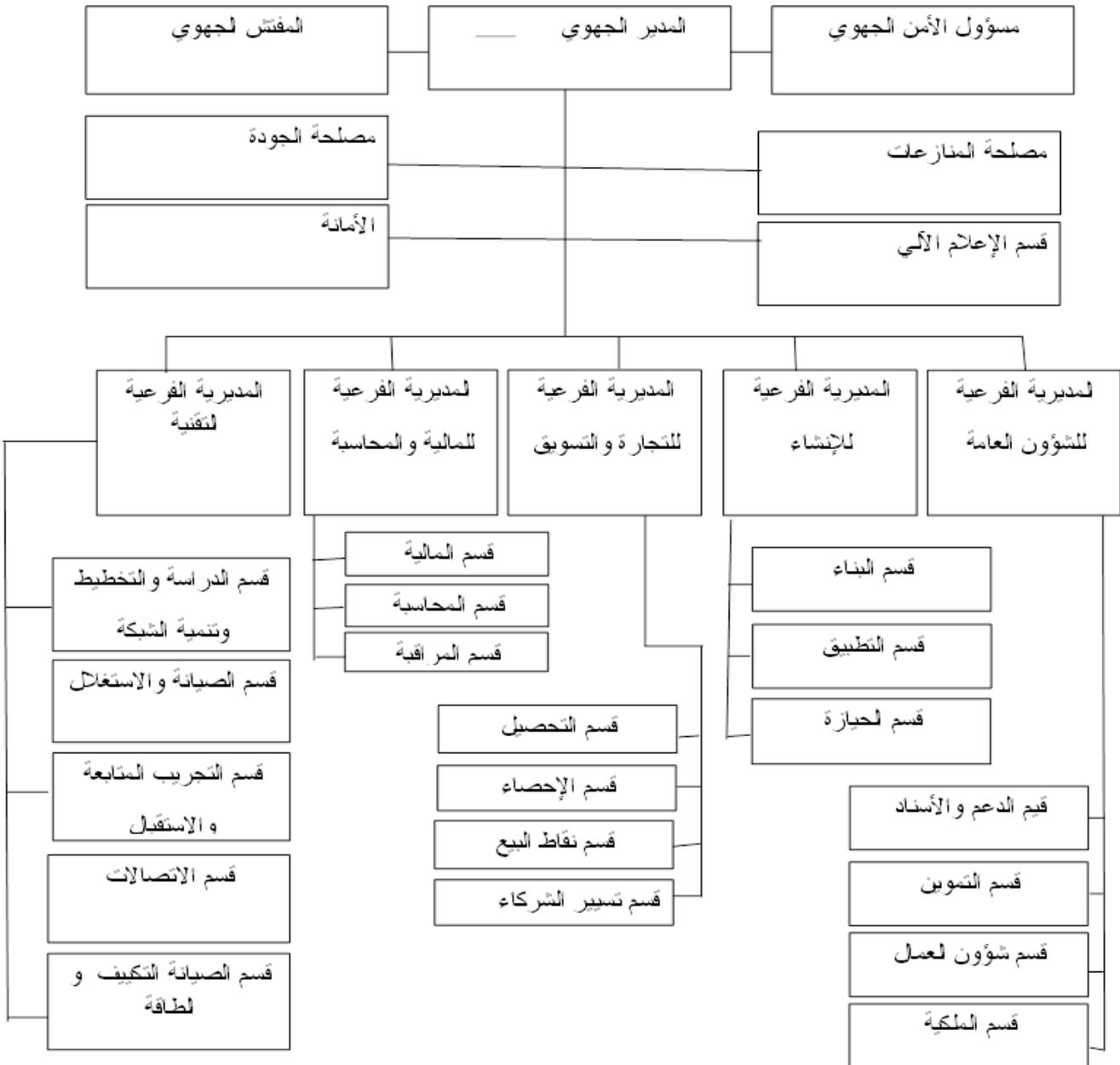
¹ - مقابلة مع السيد محمد تمار، مدير مصلحة التسويق بتاريخ 18 أبريل 2023.

التعامل مع الشبكات، كما يقوم بتحديد صلاحيات كل مستخدم بعزل عمله عن غيره أو دمج حساب الاختيار بقوة وضمان.

2/ برنامج الأक्स Access:

الشهير لقواعد البيانات يمكنك التعامل مع قواعد البيانات المختلفة بدون الدخول وتشغيل البرنامج أي يتم التعامل مباشرة مع البيانات بعكس ((ORACLE فلا يمكنك الدخول للبيانات إلا عن طريق الدخول للبرنامج من داخل الشاشات وكل دخول يطلب اسم المستخدم وكلمة المرور أو وضع مجموعات باسم وكلمة واحده.¹

الهيكل التنظيمي للمديرية الجهوية لموبليس ورقلة:



المصدر: وثيقة مقدمة من مؤسسة موبليس ورقلة

¹ - مقابلة مع السيد محمد تمار، مدير مصلحة التسويق بتاريخ 18 أبريل 2023.

1/ المدير الجهوي: يعتبر الخلية الأساسية في المديرية الجهوية بالصرف مجموعة من مهام نذكر منهم: السعي الى تطوير ورفع الرأسمال التجاري للمديرية، السهر على تطبيق الاجراءات الاداري، السهر على حسن سير وظائف العمال، التنسيق بين مختلف المديريات الفرعية، السهر على تكوين واعلام وتطوير كفاءات الموارد البشرية للمؤسسة.

2/ الامانة: هي بمثابة همزة الوصل بين المؤسسة واصحاب المصالح (الزبائن ، الموردين ، الهيئات المنظمات الوزارات)، بحيث تقوم بتسجيل وتوزيع البريد الوارد والصادر من والى المؤسسة وكذلك داخل الاقسام و مصالح المديرية الجهوية و تقوم ايضا على مساعدة و استشارة المدير الجهوي.

3/ قسم الجودة: هو منصب تابع مباشرة للمدير الجهوي حيث يقوم بمتابعة جميع الاعمال المنبثقة عن اجتماعات المدير مع المصالح التابعة له و يقوم على إثر ذلك بإعداد التقارير والمحاضر الخاصة بهذه الاجتماعات والاعمال حسب ما تتطلبه الضرورة الادارية، كما يقوم بالموازاة بمتابعة مدى مطابقة المصالح المختلفة لتعليمات الجودة من جميع النواحي حسب ما تتضمنه السياسة العامة للشركة في هذا المجال.

4/ قسم المنازعات والشؤون القانونية: هو قسم تابع لمصالح المدير الجهوي بحيث يختص بكل ما هو قانوني محض في المديرية الجهوية ويقوم بمتابعة جميع الملفات القضائية مع مختلف الهيئات المختصة الناشطة في مجال العدالة كونه يمثل المدير الجهوي امامها بتفويض من هو مثل القضايا العمالية، القضايا التجارية والخاصة عند الاشخاص الطبيعيين و المعنويين، كما يعمل على متابعة الديون المترتبة على الزبائن وتحصيلها بمختلف الطرق الودية منها والقضائية حسب الاجراءات المعمول بها داخل الشركة.

5/ مسؤول الامن الجهوي : هي مصلحة تابعة للمدير الجهوي ولها علاقة وظيفية مع المديرية المركزية الخاصة بالامن وحماية الممتلكات حيث تقوم بالأشراف الامني بصفة عامة من النواحي المختلفة داخل الشركة، و تقوم أيضا بمتابعة شركات المناولة المتعاقدة مع المؤسسة في المجال الامني حسب الاتفاقات الموقعة على المستوى المركزي، وعموما دور هذه المصلحة في غاية الاهمية قياسا لضرورة حماية ممتلكات الشركة والحفاظ على الامن داخلها بطريقة مهنية تعتمد على سياسة عامة منتهجة من طرف المديرية¹.

¹ - مقابلة مع السيد محمد تمار، مدير مصلحة التسويق بتاريخ 18 أبريل 2023.

6/ المفتش الجهوي : هي مصلحة مشتركة بين المدير الجهوي والمفتشية العامة المركزية بالمديرية العامة بحيث يختص في القيام بعمليات الرقابة القبلية والبعدية في كل المجالات داخل الشركة وبدون استثناء، وهو يتلقى الاوامر من طرف السلطة السلمية لتقوم بعدها بعمليات التدقيق والمساءلة ميدانيا حسب المعلومات الواردة اليها وتقوم بعدها بتحرير التقارير وارسالها الى الجهات المخولة من اجل تحديد المسؤوليات وتصويب الاخطاء.

7/ التعريف بقسم الاعلام الآلي: هو قسم يهتم بتسيير شبكة المعلوماتية في المؤسسة ويقوم بفحص مستمر للنظام وصيانتته من الاعطاب حيث يسهر هذا القسم على توفير و سلامة و أمن كل المعلومات المستخدمة و قاعدة البيانات في المؤسسة كما أنها تسهل الاتصال و نقل المعلومات بين مختلف فروع الشركة كما تسهر على سلامة كل العتاد الالكتروني المستخدم في الشركة و تقوم بعملية الصيانة و التدخل في حالة وجود أي عطب.

8/المديرية الفرعية للإنشاء: تعتبر مسؤولة على تثبيت الشبكات بأنواعها ووظائفها الاساسية تهيئة والانجاز والتشغيل اذ انها تقوم بالبحث عن الموقع المناسب لإنشاء محطة هاتف نقال والقيام بالدراسة التقنية للمكان ان المكان مناسب لتشغيل المحطة يتم وضع الاجهزة المطلوبة لتشغيل المحطة وتنقسم إلى:

قسم البناء : مهمته متابعة اشغال البناء الخاصة بالمواقع (الهوائيات ، المحطات) من انشائها الى غاية تسليمها الى مصلحة الممتلكات.

قسم التطبيق: مهامه هو التحقيق من المواقع المنجزة ومدى مطابقتها مع العقود المبرمة.

قسم الحيازة: مهامه ابرام العقود الخاصة بالمواقع مع الخواص او المؤسسات وتسليمها لمصلحة الممتلكات.

9/المديرية الفرعية التقنية: مهمة هذه المديرية هي الحفاظ على الشبكة وصيانتها من خلال الابتكار وتقديم خدمات جديدة للمستهلكين، كما تقوم بالتسيير والتنفيذ والرقابة وتنقسم إلى:

قسم الدراسة و التخطيط و تنمية الشبكة : يختص هذا القسم في جمع المعلومات حول الشبكة واحتياجاتها من اجل التوسعة وتكبير الشبكة وتحسينها

قسم الصيانة و الاستغلال : هذا القسم متخصص في تعديل الشبكة ومعالجتها بشكل دوري واصلاحها في حالة وجود اعطاب¹.

¹ - مقابلة مع السيد محمد تمار، مدير مصلحة التسويق بتاريخ 18 أفريل 2023

قسم التجريب والمتابعة والاستقبال: يقوم هذا القسم باستلام اشغال الشبكة الجديدة في حالة التوسعة واستقبال التعديلات في حالة الاصلاحات والصيانة.

قسم الاتصالات : يقوم هذا القسم بكل ما له علاقة بالربط والتراسل داخل الشبكة وكذلك مع الشبكات الاخرى.

قسم صيانة التكييف والطاقة : مهمته صيانة اجهزة التكييف التابعة لمؤسسة وقواعد الارسال والبث وكذا التزويد بالكهرباء و الاصلاحات والمتابعة الدورية الصيانة في حالة وجود اعطاب على مستوى اجهزه التبريد والطاقة.

10/المديرية الفرعية للمحاسبة والمالية: تختص بمراقبة ميزانية والوسائل العامة الداخلية والخارجية من مهامها تسيير الخزينة وتنظيم العلاقات بين البنوك، المحاسبة العامة، محاسبه الزبائن والموردين.

قسم المالية: يقوم بتسديد النفقات ومراقبة اجراءات مسك الحسابات البنكية.

قسم المحاسبة: مهامه الرئيسية هو عملية تقييد العمليات المحاسبية في السجلات الالكترونية.

قسم المراقبة والتدقيق: يحرص على مراقبة تطبيق الاجراءات المعمول بها من الوكالات التجارية وقسم المحاسبة.

11/المديرية الفرعية التجارية: تعتبر هذه المديرية الفرعية الالهة بالمؤسسة بحكم ان هدف المؤسسة بالدرجة الاولى ومهمتها تصريف المبيعات، تحصيل اموال الشركة متابعة شكاوي الزبائن، وتسيير الوكالات التجارية التابعة للمديرية ومنهم نقاط البيع.

12/المديرية الفرعية للشؤون العامة: يرأس هذه المديرية الفرعية نائب المدير وهي مكونة من:

مصلحة الدعم والإسناد: تصرف على الصيانة والتأمينات والنقل والحضيرة.

مصلحة التموين: رئيسها يقوم بتسيير المخزونات.

مصلحة الملكية: تسيير الممتلكات بصفه عامه للمؤسسة ودورها هو ضمان الممتلكات، جرد الممتلكات، تسديد الكراء وفواتير الكهرباء والماء¹.

¹ - مقابلة مع السيد محمد تمار، مدير مصلحة التسويق بتاريخ 18 أبريل 2023.

2. تحليل نتائج الدراسة الميدانية:

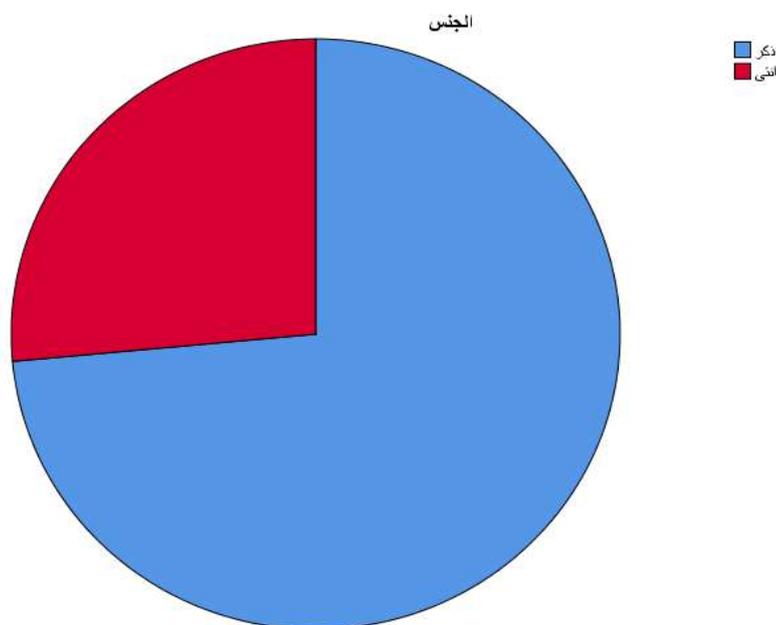
أولاً: استمارة الاستبيان.

المحور الأول : البيانات الشخصية

الجدول رقم (01): يوضح توزيع المبحوثين حسب الجنس:

	التكرارات	النسبة المئوية
ذكر	50	73.5
انثى	18	26.5
المجموع	68	100.0

المصدر: من إعداد الطلبة بناء على مخرجات ال SPSS



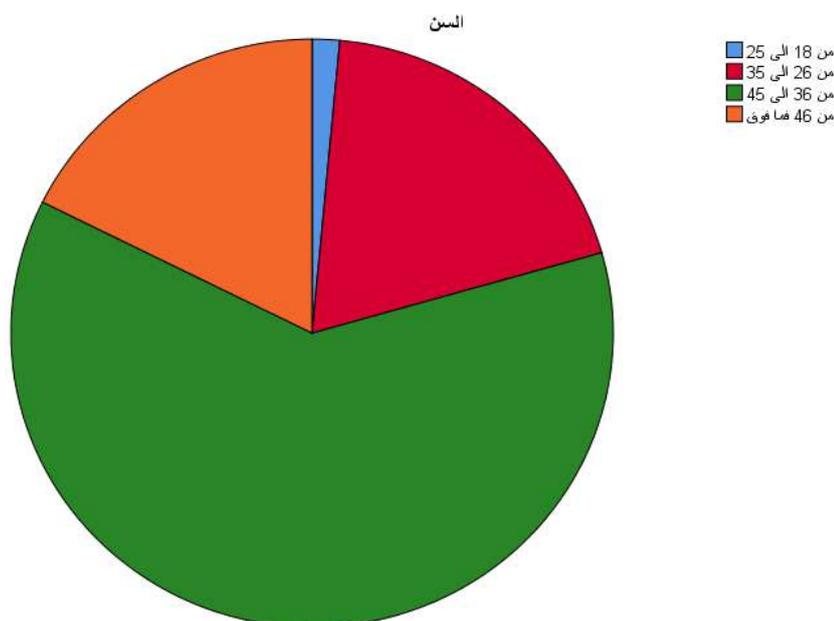
الشكل رقم (01) : تركيبة عينة الدراسة حسب الجنس

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه توزيع المبحوثين حسب الجنس حيث قدرت نسبة الذكور بـ : 73.5% ، أما نسبة الإناث فقد قدرت بـ : 26.5% ، وحسب نتائج الجدول أعلاه يتبين لنا أن أغلبية المبحوثين من فئة الذكور ، والسبب راجع لطبيعة العمل الذي يلائم الذكور أكثر من الإناث إضافة إلى كون العمل ذا طابع تقني ميداني ويتطلب أعباء وتنقلات كثيرة.

الجدول رقم (02) : يوضح توزيع المبحوثين حسب السن:

	التكرارات	النسبة المئوية
من 18 الى 25	1	1.5
من 26 الى 35	13	19.1
من 36 الى 45	42	61.8
من 46 فما فوق	12	17.6
المجموع	68	100.0

المصدر: من إعداد الطلبة بناء على مخرجات ال SPSS



الشكل رقم (02): تركيبة العينة حسب السن

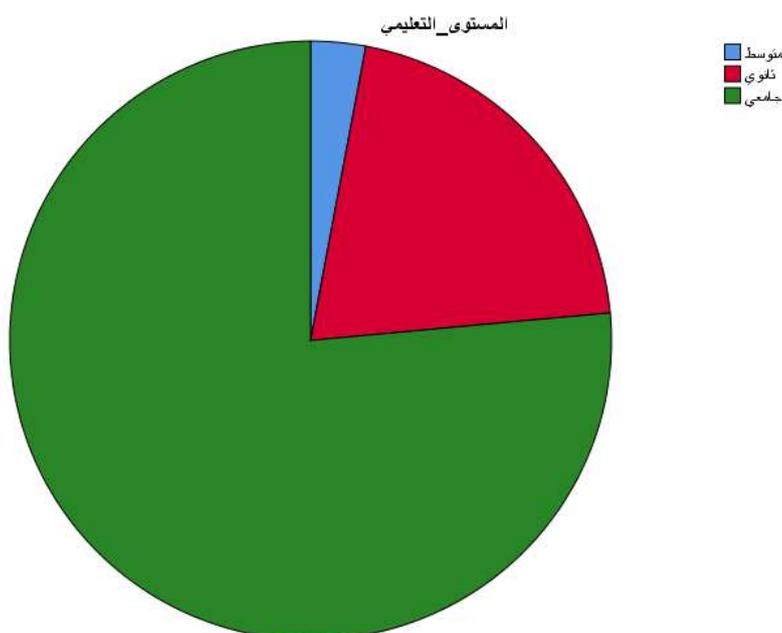
نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن أغلبية المبحوثين من الفئة العمرية ما بين 36 إلى 45 سنة بلغت نسبتهم 61.8 % ، وتليها بعد ذلك الفئة العمرية ما بين 26 إلى 35 سنة بلغت نسبتهم 19.1%، ومن ثم الفئة العمرية الذي يفوق سنهم 46 سنة بنسبة 17.6%، بينما الفئة العمرية ما بين 18 إلى 25 سنة مثلت أقل نسبة قدرت بـ 1.5%.

وبهذا يمكن القول أن أغلب المبحوثين هم من الفئة العمرية الشابة، وهذا مؤشر إيجابي يدل على تشجيع المؤسسة محل الدراسة لهاته الفئة لضمان تقديم الأفضل في ميدان الاتصالات الذي يتطلب تقديم قيمة مضافة للمؤسسة، وهذا راجع إلى أن هاته الفئة تمتاز بطاقة هائلة من النشاط والحيوية وقادرة على الإبداع والابتكار من أجل تقديم منتج ذو جودة وذو ميزة تنافسية لا توجد في المنتجات الأخرى.

الجدول رقم (03): يوضح توزيع المبحوثين حسب المستوى التعليمي

	التكرارات	النسبة المئوية
متوسط	2	2.9
ثانوي	14	20.6
جامعي	52	76.5
المجموع	68	100.0

المصدر: من إعداد الطلبة بناء على مخرجات ال SPSS



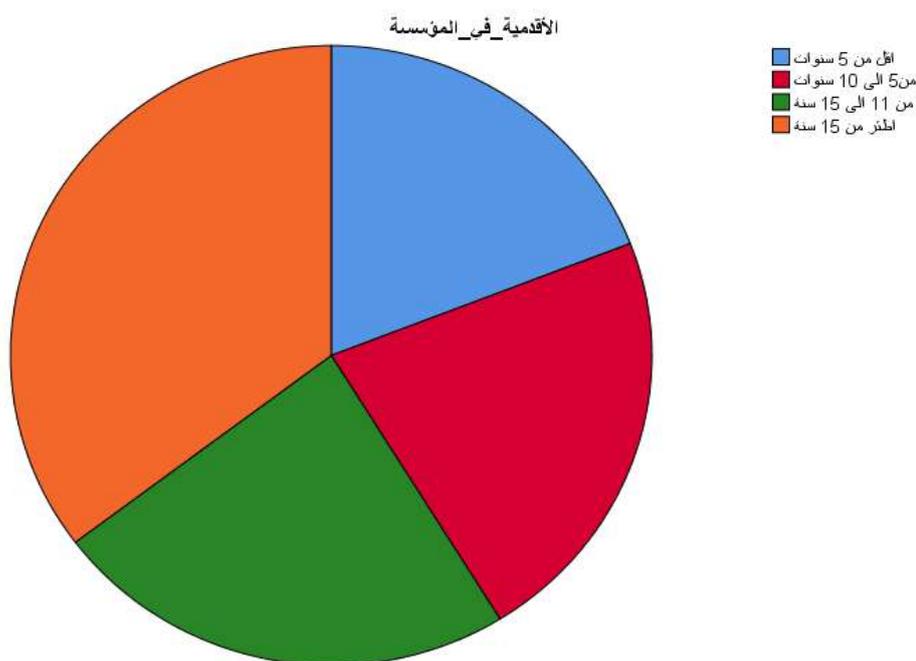
الشكل رقم(03): تركيبة عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي

نلاحظ من خلال الجدول والشكل أعلاه أن الجامعيين يحتلون المرتبة الأولى بنسبة عالية بلغت 76.5% وهذا راجع إلى كون المؤسسة محل الدراسة تعتمد في تسيير جل أعمالها على الإطارات و أصحاب الشهادات العليا كل حسب اختصاصه، خصوصا وأن العمل المكتبي يتطلب مجهودات فكرية وليست عضلية ، بينما قدرت نسبة ذوي المستوى الثانوي بـ 20.6% وهي تحتل المرتبة الثانية، أغلبهم خريجي المعاهد التكوينية في التخصصات المطلوبة (تقني سامي، سكريتاريا، محاسبة...الخ)، نظرا لكونها تستوعب موظفين لديهم خبرة من خلال التريصات التي أجروها خلال مسيرتهم التكوينية بمؤسسات مماثلة للمؤسسة التي يشتغلون بها، وفي المرتبة الأخيرة ذوي المستوى المتوسط والذين يؤدون مهام بسيطة في المؤسسة مكملة للأعمال الرئيسية.

الجدول رقم(04): يوضح توزيع المبحوثين حسب الأقدمية في المؤسسة

التكرارات	النسبة المئوية	
اقل من 5 سنوات	13	19.1
من 5 الى 10 سنوات	15	22.1
من 11 الى 15 سنة	16	23.5
اكثر من 15 سنة	24	35.3
المجموع	68	100.0

المصدر: من إعداد الطلبة بناء على مخرجات ال SPSS



الشكل رقم(04): توزيع المبحوثين حسب الأقدمية في المؤسسة

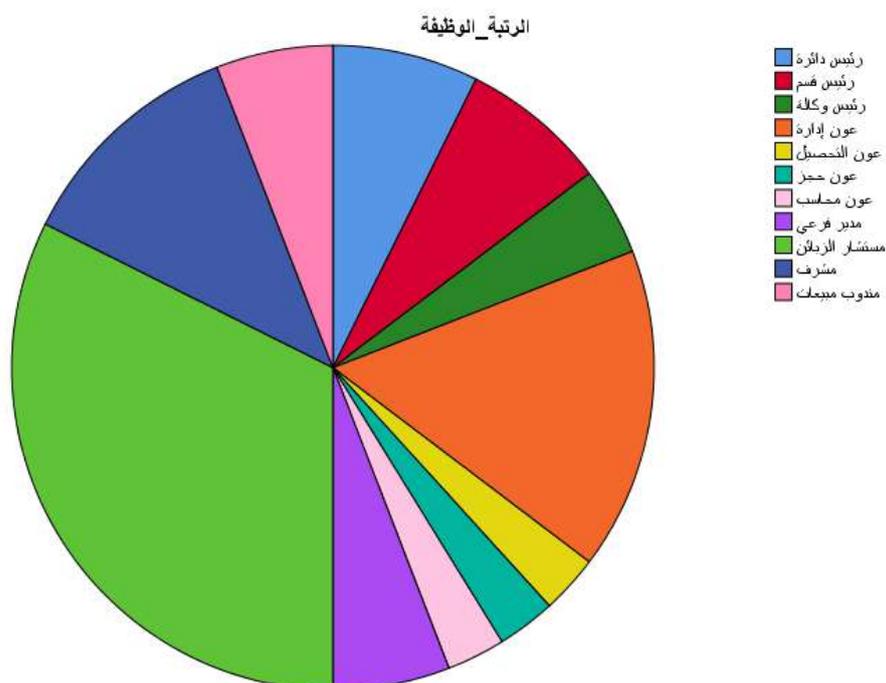
من خلال الجدول أعلاه الذي يوضح توزيع المبحوثين حسب أقدميتهم في العمل، حيث عادت أعلى نسبة فيه للموظفين ذوي أقدمية (أكثر من 15 سنة) والتي قدرت بـ 35.3%، وتليها الموظفين ذوي أقدمية من 11 إلى 15 سنة بنسبة 23.5%، ومن 5 إلى 10 سنوات بنسبة 22.1%، ومن ثم الموظفين ذوي أقدمية أقل من 5 سنوات.

والملاحظ أن الموظفين ذو أقدمية أكثر من 15 سنة هم أكثر نسبة نظرا لكون المؤسسة محل دراسة تزخر بموظفين ذوي خبرات وكفاءات عالية من جهة ونتيجة شح التوظيف في فترة من مسار المؤسسة واكتفاءها بنسبة معينة من الموظفين إلى غاية توسع خدمات المؤسسة من جهة أخرى والتي سمحت بتوفير مناصب شغل جسدت في الموظفين ذوي أقدمية ما بين 11 إلى 15 سنة و من 5 إلى 10 سنوات و أقل من 5 سنوات.

الجدول رقم(05): يوضح توزيع المبحوثين حسب الرتبة الوظيفية

الرتبة الوظيفية	التكرارات	النسبة المئوية
رئيس دائرة	5	7.4
رئيس قسم	5	7.4
رئيس وكالة	3	4.4
عون إدارة	11	16.2
عون التحصيل	2	2.9
عون حجز	2	2.9
عون محاسب	2	2.9
مدير فرعي	4	5.9
مستشار الزبائن	22	32.4
مشرف	8	11.8
مندوب مبيعات	4	5.9
المجموع	68	100.0

المصدر: من إعداد الطلبة بناء على مخرجات ال SPSS



الشكل رقم (05): تركيبة المبحوثين حسب الرتبة الوظيفية

من خلال الجدول أعلاه يتضح لنا أن أغلب رتبة وظيفية بالمؤسسة محل الدراسة هي رتبة مستشار الزبائن حيث قدرت بـ **32.4%**، ويرجع ذلك إلى طبيعة العمل التي تتطلب عددا كبيرا من مستشاري الزبائن لإنجاز المهام الإدارية المختلفة للمؤسسة، كما يلاحظ أن نسبة أعون إدارة قد بلغت **16.2%**، نظرا لكون هاته الفئة تساهم بشكل كبير في تسهيل المهام للموظفين وضمان سير عمل المؤسسة بكفاءة وفعالية اللازمة، ومن ثم رتبة مشرف بنسبة **11.8%**، وهذا راجع لكون هاته الفئة لها صلاحيات أوسع من الرتب السالفة الذكر ولها علاقة مباشرة بكل من رؤساء الدوائر والأقسام، كما تتساوى كل من رتبة رئيس دائرة وكذا رئيس قسم بنسبة **7.4%**، كون هاته الفئة كلها موصولة بالتكنولوجيات الاتصالية الحديثة نظرا لمكانتها الوظيفية في المؤسسة خاصة وأنها تتولى عمليات التسيير التي تتطلب اتصالا أكثر وأسرع، كما نجد أيضا رتبة مندوب مبيعات بنسبة **5.9%**، بحيث تقوم بالتسيير والترويج للعروض والخدمات التي تقدمها المؤسسة للعملاء، لتأتي فيما بعد رتبة رئيس وكالة بنسبة **4.4%**، بحيث يشرف هذا الأخير على تسيير شؤون الوكالة من تجسيد وتحقيق للمراحل الاتصالية من رفع حاجيات الوكالة وعمالها محقق بذلك اتصال صاعد وكذا استقبال التعليمات من المديرية الجهوية مشكلا اتصالا نازل يخلق بذلك مرونة في تحقيق الاتصال مستعملا في ذلك تقنيات الوسائل الاتصالية المناسبة التي تساهم في ربح الوقت، ومن ثم تساوى أيضا كل من رتبة عون إدارة وكذا رتبة عون الحجز بنسبة **2.9%**، حيث تتكلف هاته الفئة بتحرير التعليمات والرسائل الإدارية وكذا الحجوزات المتعلقة بأوامر بالمهمات (قاعة مؤتمرات، فنادق، دورات رياضية .. الخ)، وهذا ما يدل على وجود مستوى عال ضمن مستويات الإدارة المختلفة بالمؤسسة محل الدراسة.

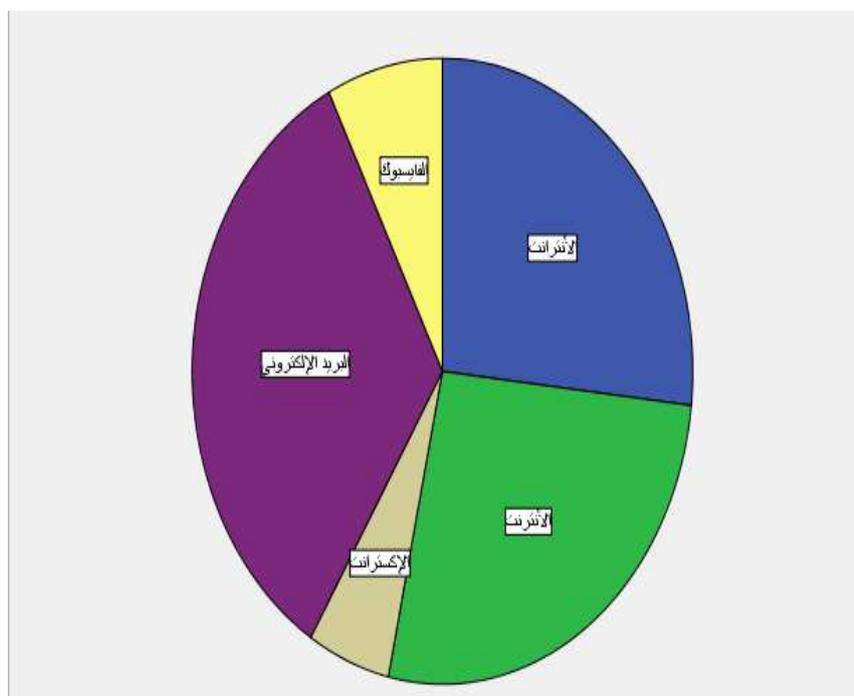
المحور الثاني : واقع استخدام تكنولوجيا الاتصال الجديدة في مؤسسة موبليس بورقلة.

الجدول رقم(06): يوضح تقنيات الاتصال الجديدة المستعملة داخل المؤسسة.

الاجابات		
	العدد	النسبة المئوية
الانترنت	50	26.7%
الانترنت	50	26.7%
الإكسترنات	10	5.3%
البريد الإلكتروني	63	33.7%
الفايسبوك	14	7.5%
المجموع	187	100.0%

المصدر: من إعداد الطلبة بناء على مخرجات ال SPSS

الشكل رقم(06): تركيبة تقنية الاتصال المستخدمة من طرف المبحوثين في المؤسسة.



من خلال الجدول أعلاه يتضح لنا أن هناك تباين في استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة، حيث احتل البريد الإلكتروني المرتبة الأولى بنسبة 33.7%، وهذا راجع إلى أن معظم الوظائف تتطلب استخدام هذه التقنية بغية ربح الوقت والجهد والسرعة فائقة

مهما كانت المسافات الفاصلة، في حين احتلت كل من تقنيتين الإنترنت والأنترنات المرتبة الثانية بنسبة 26.7%، وهذا كون الأخيرتين السماح للعاملين بالاتصال معا ومشاركة المعلومات والملفات من مختلف الوسائل الاتصالية إضافة إلى السرعة العالية لتمرير البيانات، كما احتل الفاييسبوك المرتبة الثالثة بنسبة 7.5%، بحيث تعتمد عليه المؤسسة محل الدراسة من أجل الترويج لعروضها والخدمات التي تقدمها، أما الإكسترنات فقد احتلت المرتبة الأخيرة بنسبة 5.3%، بحيث أنه لكل تقنية دورها وتأثيرها في العمل، وتشير التجارب أن لكل فرد أو عامل تقنية اتصال مفضلة ، وهذا ما يفسر ارتفاع نسبة استخدام تقنية على أخرى.

الجدول رقم(07): مدى استخدام هذه التقنيات في إنجاز المهام بالمؤسسة.

	التكرارات	النسبة المئوية
لا	1	1.5
نعم	67	98.5
المجموع	68	100.0

المصدر: من إعداد الطلبة بناء على مخرجات الـSPSS



الشكل رقم (07): تركيبة المبحوثين الذين يستخدمون تقنيات الإتصالية بالمؤسسة

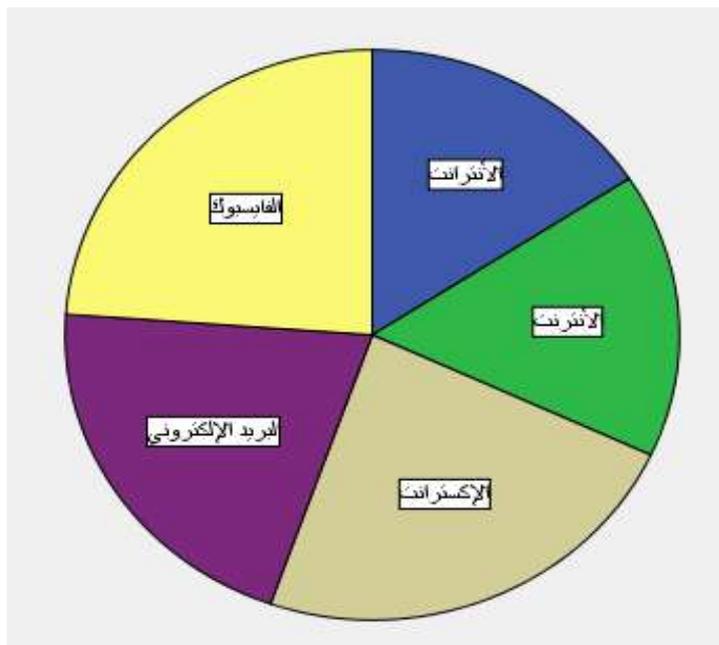
يشير الجدول أعلاه إلى استخدام المبحوثين هاته التقنيات في إنجاز مهامهم بالمؤسسة محل الدراسة بحيث قدرت نسبة المستخدمين لهاته التقنيات بـ 98.5%، بينما قدرت نسبة الغير مستخدمين لهاته التقنيات بـ 1.5% .

وهذا ما يفسر أن هاته التقنيات التكنولوجية تتيح إمكانية الحصول على جميع المعلومات في أي وقت ومتابعة كل ما يطرأ عليها من تغيرات، كما أنها تسمح بنقل وتحويل الملفات من قسم لآخر وهذا عكس ما كان عليه في سابق أي دون تكنولوجيا اتصال حديثة.

الجدول رقم (08): تركيبة المبحوثين في ترتيب التقنية الاتصالية حسب أهميته

الاجابة		
	العدد	النسبة المئوية
الانترنت	26	37.7%
الانترانت	27	39.1%
الإكسترانت	2	2.9%
البريد الإلكتروني	14	20.3%
المجموع	69	100.0%

المصدر: من إعداد الطلبة بناء على مخرجات ال SPSS



الشكل رقم (08): تركيبة المبحوثين في ترتيب التقنية الاتصالية حسب أهميتها

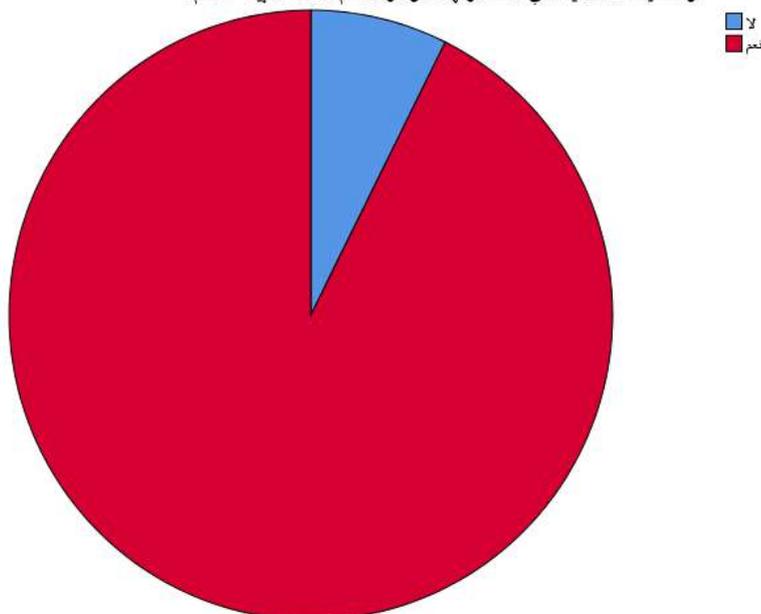
يوضح الجدول أعلاه أن هناك اختلاف في ترتيب تقنيات الاتصالية حسب أهميتها حيث قدرت نسبة أهمية الأنترانت بـ 39.1%، وهذا راجع أن هاته تقنية هي الشبكة المحلية الخاصة بالمؤسسة تسهل عملية الاتصال والعمل الجماعي، إضافة إلى أنها فضاء تابع للمؤسسة يسمح لموظفيها بتجميع مصادر المعلومات المختلفة التي تخصها وأهم نشاطاتها، كونها تحافظ على السرية ولا يمكن قرصنتها إلا في حالات نادرة، كما بلغت نسبة أهمية الأنترنت 37.7%، بحيث تعتبر كمصدر أولي للمبحوثين في الحصول على المعلومات وكون هاته التقنية تستعمل في إنجاز المهام والأعمال لأم طبيعة العمل تستوجب الاتصال بالشبكة، تلتها بعد ذلك البريد الإلكتروني بنسبة قدرت بـ 20.3%، وهذا ما يفسر أهمية البريد الإلكتروني لدى موظفي المؤسسة بحيث يساهم في سرعة ونقل البيانات بين العمال والوكالات التي ينتمون أو يتعاملون معها، كما نجد أيضا الإكسترانت بنسبة قدرت بـ 2.9%، مما يفسر أن هاته التقنية ليست مستعملة في المؤسسة بشكل كبير وان من يستخدمونها وذلك حسب الرتبة الوظيفية الموكلة إليهم.

الجدول رقم(09): ملائمة التقنية الاتصالية التي يستخدمها المبحوثين لطبيعة عملهم

	التكرارات	النسبة المئوية
لا	5	7.4
نعم	63	92.6
المجموع	68	100.0

المصدر: من إعداد الطلبة بناء على مخرجات ال SPSS

هل التقنيات الاتصالية التي تستخدمونها داخل مؤسستكم ملائمة لطبيعة عملكم؟



الشكل رقم (09): ملائمة التقنية الاتصالية التي يستخدمها المبحوثين لطبيعة عملهم

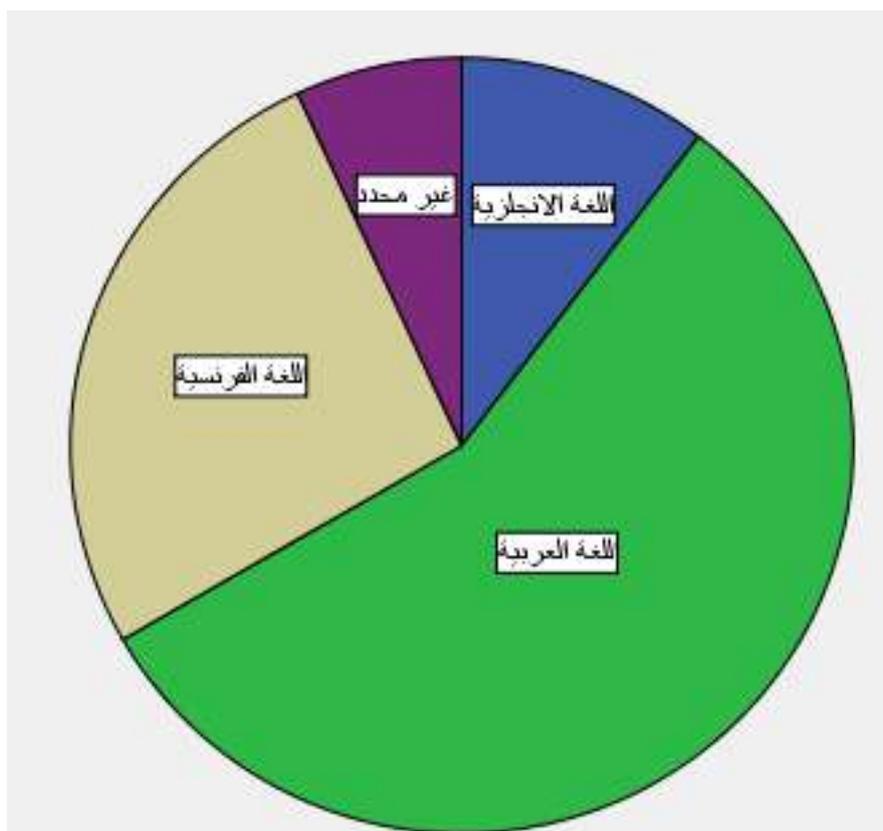
من خلال الجدول أعلاه الذي يوضح ملائمة التقنية الاتصالية التي يستخدمها المبحوثين لطبيعة عملهم يتضح لنا أن نسبة ملائمة هذه التقنيات لعملهم قدرت بـ 92.6 %، بينما نسبة المبحوثين الذين لا تلائمهم هاته التقنيات قدرت بـ 7.4 %.

وهذا ما يفسر أن تقنيات الاتصالية التي يستخدموها المبحوثين ملائمة لطبيعة عملهم بشكل كبير ، نظرا لمستواهم التعليمي الأكاديمي (جامعي) مكنهم من استخدامها والتحكم فيها ، بينما نفسر عدم ملائمة هاته التقنيات البعض منهم نتيجة مستواهم التعليمي المتوسط الذي قد لا يؤهلهم لاستخدامها بالشكل الصحيح مما يجعلها غير ملائمة لطبيعة عملهم .

الجدول رقم (10): يوضح اللغة التي يفضلها المبحوثين في استعمال التقنية

الاجابة		
	العدد	النسبة المئوية
اللغة العربية	49	56.3%
اللغة الفرنسية	23	26.4%
اللغة الإنجليزية	9	10.3%
غير محدد	6	6.9%
المجموع	87	100.0%

المصدر: من إعداد الطلبة بناء على مخرجات ال SPSS



من خلال الجدول أعلاه الذي يوضح اللغة التي يفضلها المبحوثين في استخدامها استخدامهم لهاته التقنيات، حيث يتضح لنا أن هناك تفاوت فيما يخص اللغة التي يفضلونها في استخدام هاته الأخيرة باعتبار أن اللغة العربية هي اللغة المفضلة لديهم بنسبة 56.3% ، وهذا نتيجة كونها اللغة

الشكل رقم (10): تركيبة العينة حسب اللغة التي يفضلونها في استخدام التقنية

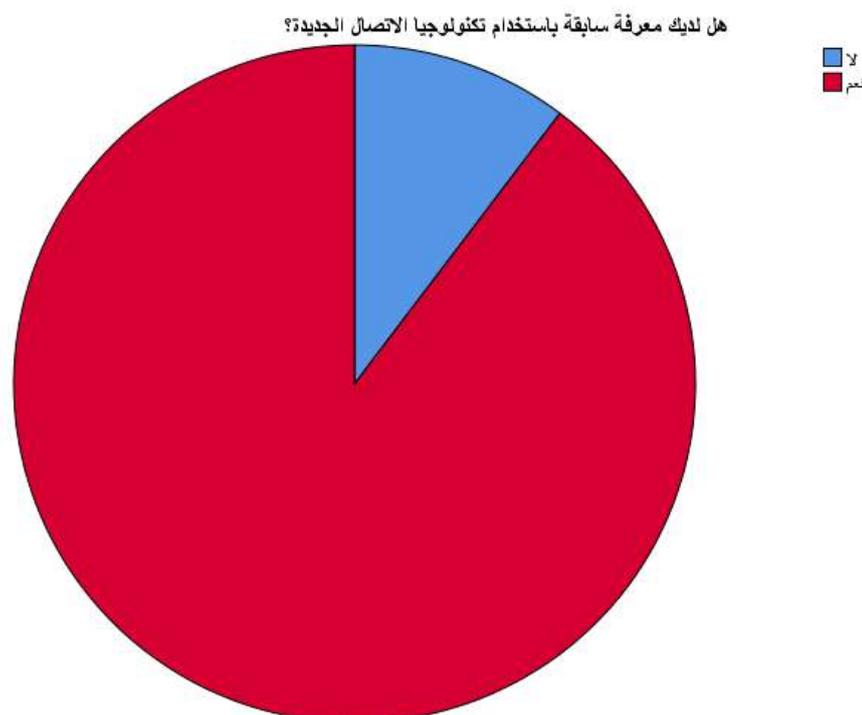
الأم واللغة التي تلقوا بها جل مراحل تعليمهم مما يجعلها المفضلة لهم ، كما نجد أن اللغة الفرنسية احتلت المرتبة الثانية بنسبة قدرت بـ 26.4%، وهذا راجع إلى أن هاته تقنيات أغلبها مبرمجة باللغة الفرنسية من جهة وكذا الإرث الاستعماري الذي كان له تأثير كبير من جهة أخرى، وفي المقابل نلاحظ أن بعض المبحوثين يفضلون اللغة الإنجليزية بنسبة قدرت بـ 10.3% ، وهذا نتيجة بعض التغيرات التي طرأت على الدولة وتطلعها لإدراج اللغة الإنجليزية كاللغة ثانية لدولة وهذا ما لمسناها من خلال الترخيص الذي أجرينها بالمؤسسة حيث أن مؤسسة موبليس تعاقدت مؤخرا مع أساتذة للغة الإنجليزية قصد تعليم وتكوين موظفيها لهاته اللغة ومواكبة السياسية التي تتهجها الدولة الجزائرية مؤخرا ، كما نجد بعض المبحوثين ليس لديهم لغة مفضلة وقد قدرت نسبتهم بـ 6.9% ، وهذا راجع لمستواهم التعليمي العالي الذي يسمح لهم بتعامل مع جميع التقنيات بمختلف اللغات.

المحور الثالث: مستوى تحسين الاتصال باستخدام تكنولوجيا الاتصال الجديدة.

الجدول رقم(11): يوضح العينة الذين لديهم معرفة سابقة باستخدام تكنولوجيا الاتصال الجديدة

التكرارات	النسبة المئوية
لا	10.3
نعم	89.7
المجموع	100.0

المصدر: من إعداد الطلبة بناء على مخرجات ال SPSS



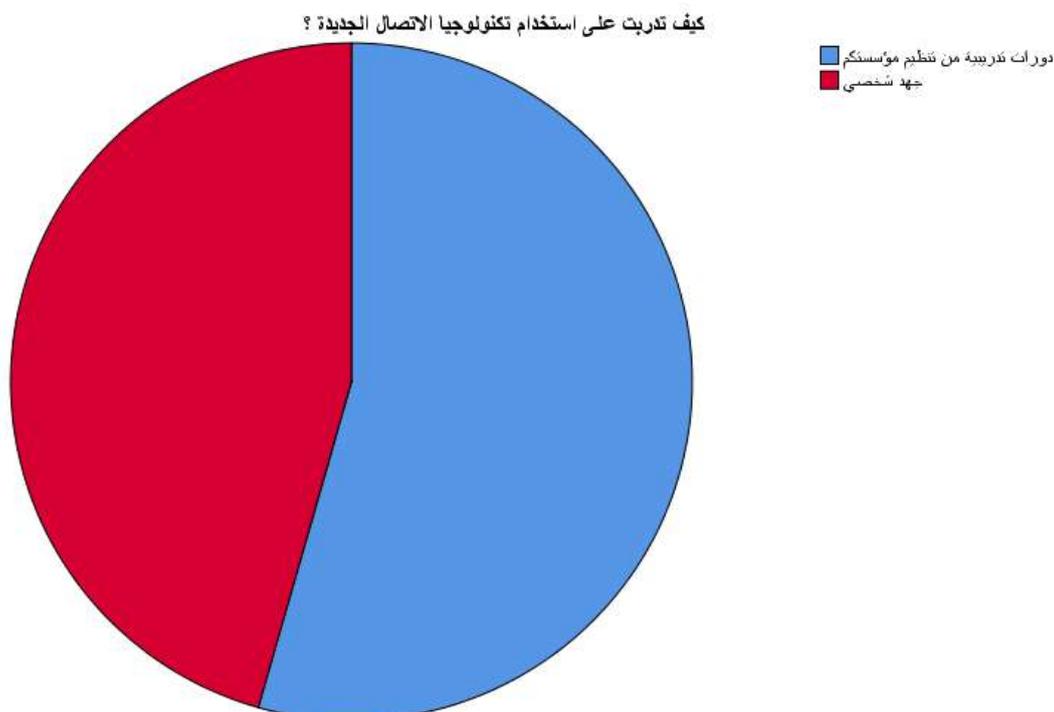
الشكل رقم(11): تركيبة العينة الذين لديهم معرفة سابقة باستخدام تكنولوجيا الاتصال الجديدة

من خلال الجدول أعلاه يتضح لنا أن نسبة المبحوثين الذين لديهم معرفة سابقة باستخدام تكنولوجيا الاتصال الجديدة قدرت بـ 89.7% ، وهذا راجع لمستواهم التعليمي الذي حتم عليهم استخدام تكنولوجيا الاتصال الجديدة من قبل وكذا التطورات التكنولوجية التي أثرت في تعاملهم مع هاته التكنولوجيات وكذا الدورات التدريبية التي تنظمها المؤسسة وكذا الجهد الشخصي الذي يبذله بعض المبحوثين قصد تحسين مستواهم تجاه هذه التكنولوجيا ، في المقابل نجد أن نسبة 10.3% من المبحوثين ليس لديهم معرفة سابقة بهاته التكنولوجيا، نتيجة مستواهم التعليمي المتوسط من جهة وعدم رغبتهم في التعرف على هاته التكنولوجيا من جهة أخرى.

الجدول رقم:(12): يوضح كيف تدربت العينة على استخدام تكنولوجيا الاتصال الجديدة

التكرارات	النسبة المئوية
دورات تدريبية من تنظيم مؤسستكم	54.4
جهد شخصي	45.6
المجموع	100.0

المصدر: من إعداد الطلبة بناء على مخرجات ال SPSS



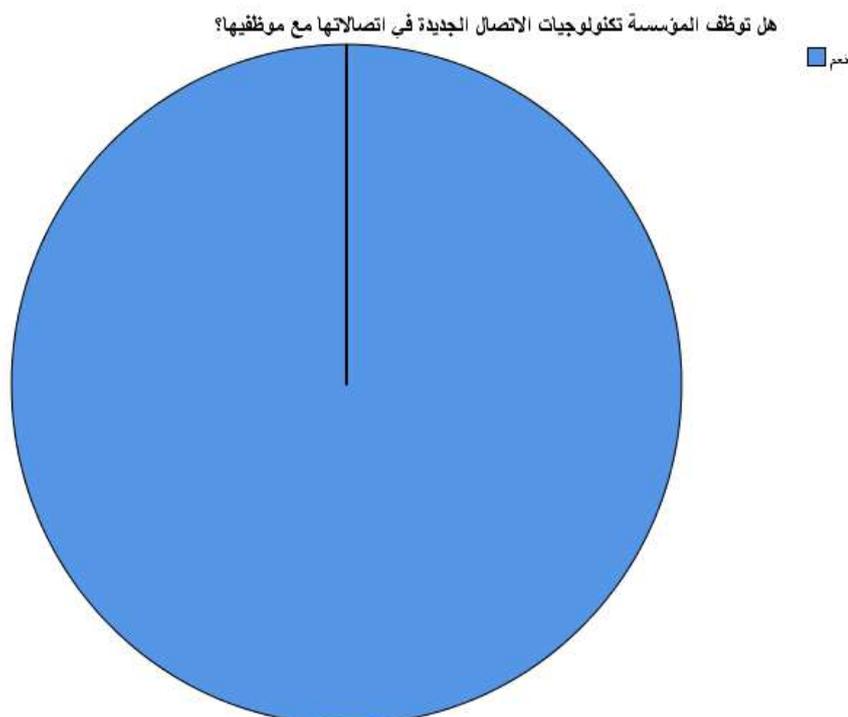
الشكل رقم:(12): تركيبة العينة التي تدربت على استخدام تكنولوجيا الاتصال الجديدة

من خلال الجدول أعلاه يتضح لنا أن نسبة الذين تدرّبوا عن طريق دورات تدريبية من تنظيم المؤسسة قدرت بـ 54.4% ، وهذا راجع لاختيار المؤسسة لبعض الرتب الوظيفية بدل من أخرى وذلك قصد ترقيةها إلى رتبة أعلى منها، كما قدرت نسبة المبحوثين الذين قاموا بجهد شخصي لتدرب على هاته التكنولوجيا بـ 45.6% ، وذلك لرغبة هاته الفئة بتطوير قدراتهم وإثراء رصيدهم المعرفي وقصد الحصول على شهادات تثبت حصولهم على دورات تدريبية من جهات معتمدة قصد التحسين من رتبتهم الوظيفية وتحسين دخلهم المادي .

الجدول رقم(13): يوضح كيف توظف المؤسسة تكنولوجيا الاتصال مع العينة.

	التكرارات	النسبة المئوية
لا	00	00
نعم	68	100.0

المصدر: من إعداد الطلبة بناء على مخرجات ال SPSS



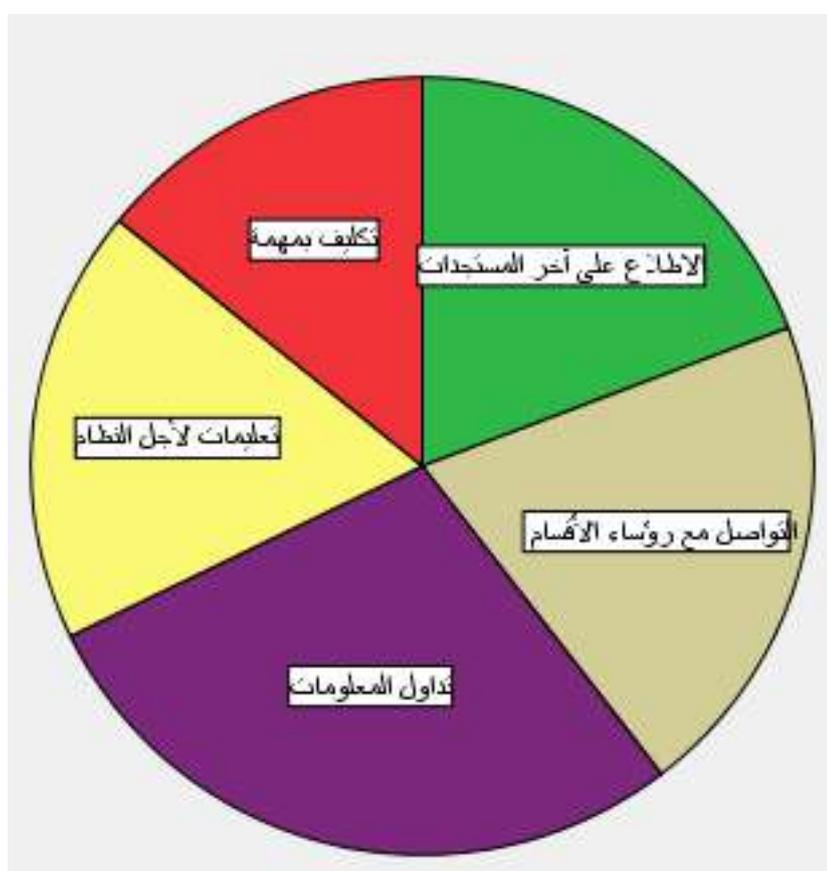
الشكل رقم(13): تركيبة العينة من خلال توظيفها لتكنولوجيا الاتصال .

من خلال الجدول أعلاه يتضح لنا أنه تم الإجماع على أن المؤسسة محل الدراسة توظف تكنولوجيا الاتصال الجديدة في اتصالاتها مع موظفيها وذلك بنسبة 100% ، وهذا ما يوضح لنا أن المؤسسة تستخدم تكنولوجيا الاتصال الجديدة في الاتصال بهم قصد ربح الوقت والسرعة في اتخاذ القرارات ومعالجتها في وقت وجيز لتحقيق الرضى الوظيفي وامكانية متابعة الأشغال والندوات والاجتماعات عن بعد عبر المنصات الافتراضية لرفع عناء التنقل وحيلولة في لمصاريف تكلف المؤسسة مبالغ ضخمة.

الجدول رقم (14): يوضح مضامين الاتصال في المؤسسة

	الإجابة	
	العدد	النسبة المئوية
تكليف بمهمة	25	14.1%
تعليمات لأجل النظام	32	18.1%
الإطلاع على آخر المستجدات	34	19.2%
تداول المعلومات	50	28.2%
التواصل مع رؤساء الأقسام	36	20.3%
المجموع	177	100.0%

المصدر: من إعداد الطلبة بناء على مخرجات ال SPSS



الشكل رقم (14): يوضح مضامين الاتصال في المؤسسة

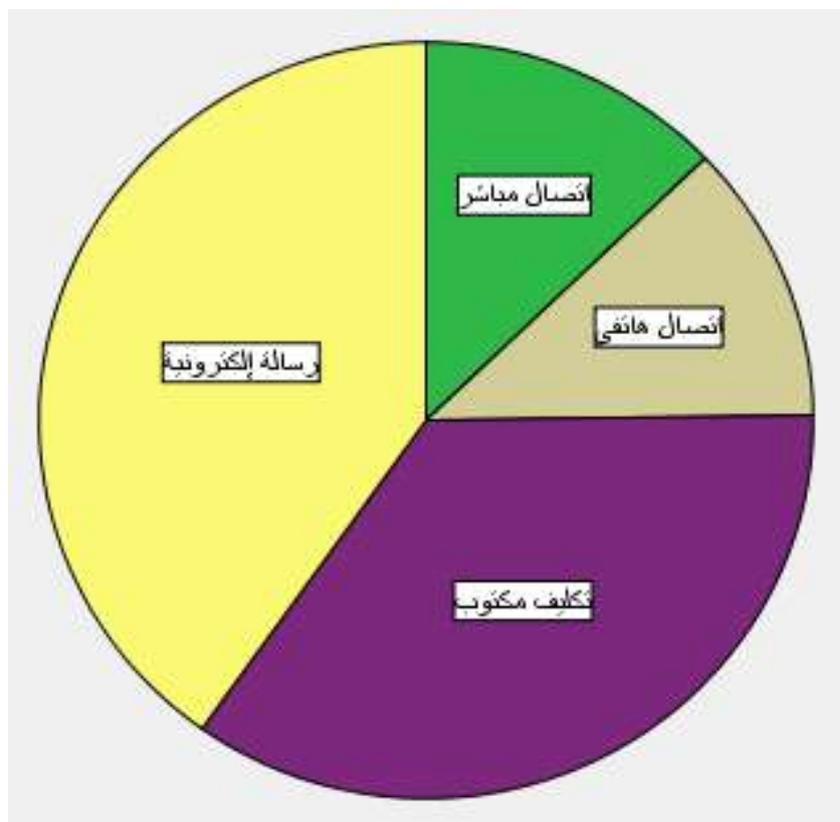
من خلال الجدول أعلاه يتضح لنا أن المؤسسة محل الدراسة توظف تكنولوجيا الاتصال بمختلف مضامينه حيث نجد أن نسبة مضمون الاتصال المتعلق بتداول المعلومات قدرت بـ 28.2%، وهذا ما يؤكد أن المؤسسة تستخدم تقنيات ووسائل الاتصال الجديدة بين موظفيها قصد التحسين من أدائها الوظيفي، كما قدرت نسبة التواصل مع رؤساء الأقسام بـ 20.3%، ويمكن ذلك في كون المؤسسة متجه صوب رقمنة وعصرنة مختلف شؤونها الإدارية خاصة مع موظفيها في إرسال وتلقي

المعلومات فيما بينهم، كما قدرت نسبة الاطلاع على آخر المستجدات بـ 19.2% ، وهذا راجع إلى أن الإدارة توظف التكنولوجيا الجديدة كالحاسوب الذي يلعب دورا كبيرا وفعالا في أداء الوظائف والمهام، بالإضافة إلى الأنترنت التي تساعد في الاطلاع على الأخبار والمستجدات، تليها بعد ذلك في الحصول على تعليمات من جل النظام بنسبة قدرت بـ 18.1%، وهذا يعني أن المؤسسة تساهم في إنجاز الأعمال بسرعة وبدقة وفعالية، في حين بلغت نسبة التكلفة بمهمة بـ 14.1%، وهذا ما يسهل ويسرع في إنجاز المهام كل حسب اختصاصه وفي الوقت المناسب .

الجدول رقم (15): يوضح كيف تتلقي العينة التكلفة عادة

الاجابة		
	العدد	النسبة المئوية
اتصال هاتفي	14	12.0%
اتصال مباشر	15	12.8%
تكليف مكتوب	41	35.0%
رسالة إلكترونية	47	40.2%
المجموع	117	100.0%

المصدر: من إعداد الطلبة بناء على مخرجات ال SPSS



الشكل رقم (15): يوضح تركيبة تلقي العينة للتكلفة .

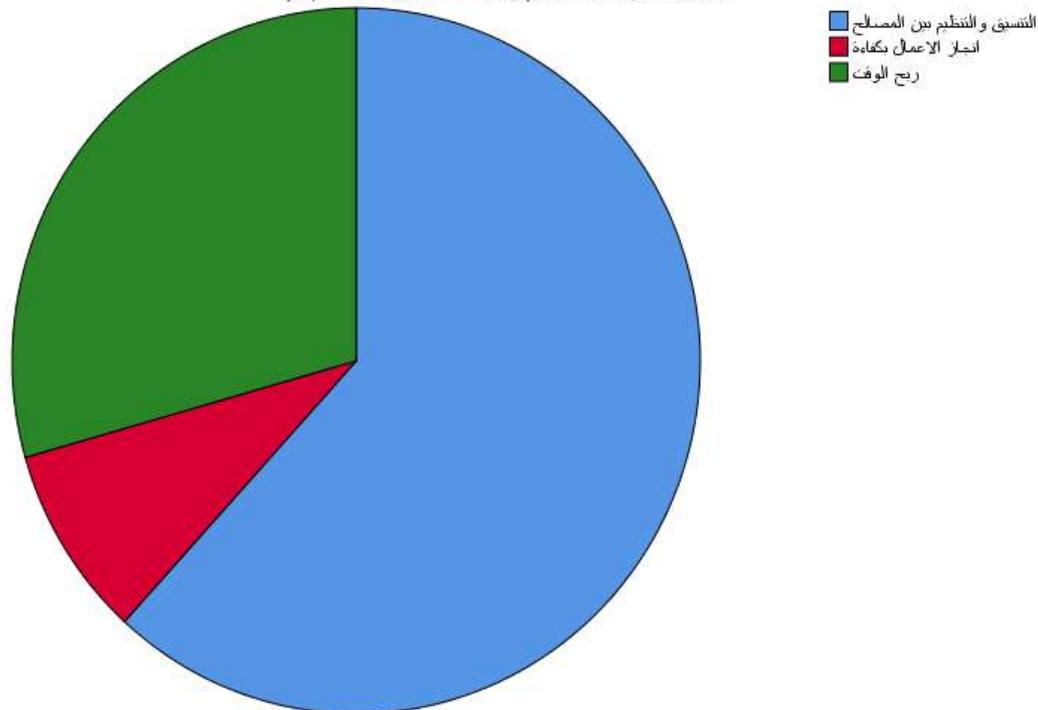
من خلال الجدول أعلاه رصد أن نسبة 40% من المبحوثين يتلقون التكاليف للقيام بمختلف المهام عبر الرسالة الإلكترونية عن طريق البريد الإلكتروني الذي يعد وسيلة شخصية وسرية تتميز بالسرعة والدقة في نقل المعلومات كما أنه أنسب طريقة للاتصال النازل، ليأتي بعده تكليف المكتوب بنسبة 35%، قصد التنقل بأريحية عند الحواجز الأمنية وإظهار هذا التكاليف في أي وقت ومكان لتسهيل إنجاز المهمة خاصة في المناطق المعزولة والتي لا تحتوي على شبكات التغطية، ومن ثم الاتصال المباشر بنسبة 12.8% والاتصال الهاتفي بنسبة 12% وهذا راجع حجم بعض الوكالات التي يكون الاتصال المباشر سهلا ولا يكلف وقتا أو جهدا، وكذا يحبذ البعض الاتصال الهاتفي تقاديا لتحريف وانتشار الشائعات.

الجدول رقم (16): يوضح مساهمة الاتصال الداخلي

النسبة المئوية	التكرارات	
61.8	42	التنسيق والتنظيم بين المصالح
8.8	6	انجاز الاعمال بكفاءة
29.4	20	ربح الوقت
100.0	68	المجموع

المصدر: من إعداد الطلبة بناء على مخرجات ال SPSS

هل ترى أن الإتصال الداخلي بواسطة هذه الوسائل ساهم في



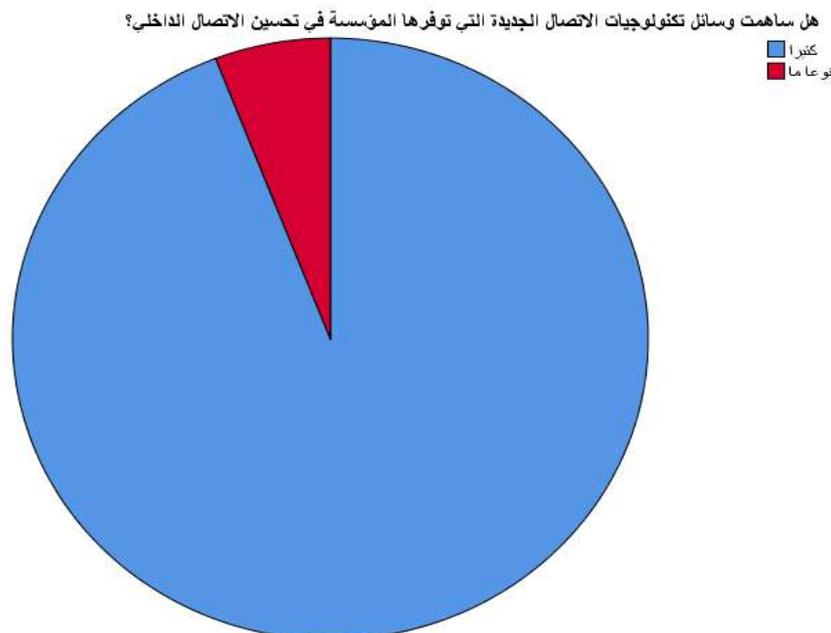
الشكل رقم (16): تركيبة مساهمة الاتصال الداخلي

من خلال الجدول أعلاه يتضح لنا أن الاتصال الداخلي بواسطة هاته الوسائل ساهم بشكل كبير في التنسيق والتنظيم بين مختلف المصالح بنسبة قدرت بـ61.8%، وهذا جراء استخدام وسائل الاتصال الجديدة في عملية التواصل بين الموظفين داخل المؤسسة، كما نجد أن هاته الوسائل قد زادت من فعالية وسرعة الاتصال الداخلي للمؤسسة من أجل ربح الوقت بنسبة قدرت بـ29.4%، في حين كان لهاته الوسائل دور هام في إنجاز الأعمال بكفاءة بنسبة قدرت بـ8.8% مساهمة بذلك في تخفيف الأعباء على الموظفين من خلال خلق مرونة وديناميكية اتصالية جديدة في طرح الاهتمامات والمشاكل وإيجاد الحلول لها.

الجدول رقم (17): يوضح مساهمة وسائل تكنولوجيا الاتصال الجديدة التي توفرها المؤسسة في تحسين الاتصال الداخلي.

	التكرارات	النسبة المئوية
كثيرا	64	94.1
نوعاما	4	5.9
المجموع	68	100.0

المصدر: من إعداد الطلبة بناء على مخرجات ال SPSS



الشكل رقم (17): تركيبة مساهمة وسائل تكنولوجيا الاتصال الجديدة التي توفرها المؤسسة في تحسين الاتصال الداخلي.

من خلال الجدول أعلاه والذي يشير إلى مساهمة وسائل تكنولوجيا الاتصال الجديدة التي توفرها المؤسسة محل الدراسة في تحسين الاتصال الداخلي حيث ظهر جليا كون هاته التكنولوجيا قد ساهمت كثيرا بنسبة قدرت بـ94.1%، وهذا ما أكده جل الباحثين من خلال تحسن مستوى

الاتصال الداخلي للمؤسسة ، كما لوحظ أن نسبة 5.9%، منهم يرون أنها لم تساهم بشكل كبير حسب رأيهم ، وهذا راجع لمستواهم التعليمي وكذا عدم بذل جهد شخصي من قبل هاته الفئة في التدريب على هاته الوسائل قصد تحسن مستواهم وبالتالي تحسين مستوى الاتصال داخل المؤسسة.

الجدول رقم (18): يوضح استخدام التكنولوجيا الجديدة في تحسين الاتصال داخل المؤسسة

التكرارات	النسبة المئوية
لا	1.5
نعم	98.5
المجموع	100.0

المصدر: من إعداد الطلبة بناء على مخرجات ال SPSS



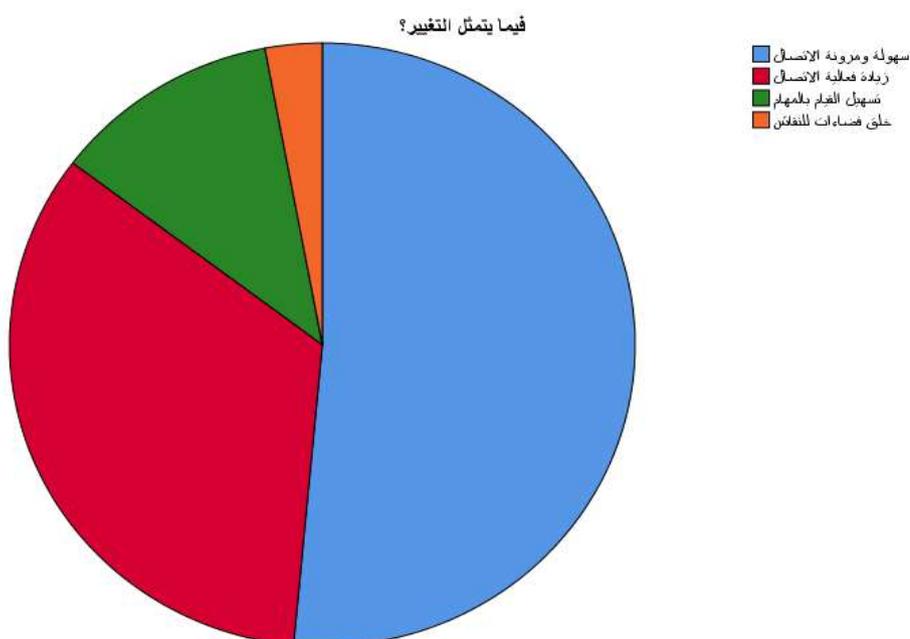
الشكل رقم (18): تركيبة استخدام التكنولوجيا الجديدة في تحسين الاتصال داخل المؤسسة

من خلال الجدول أعلاه يتضح لنا أن استخدام التكنولوجيا الجديدة أدى إلى تحسين الاتصال داخل المؤسسة بنسبة قدرت بـ 98.5%، وهذا ما يعكس توجه المؤسسة محل الدراسة إلى مواكبة التطور التكنولوجي قصد الحصول على أفضل نتائج بسرعة وبأقل جهد.

الجدول رقم (19): يوضح تمثلات التغيير

	التكرارات	النسبة المئوية
سهولة ومرونة الاتصال	35	51.5
زيادة فعالية الاتصال	23	33.8
تسهيل القيام بالمهام	8	11.8
خلق فضاءات لنقاش	2	2.9
المجموع	68	100.0

المصدر: من إعداد الطلبة بناء على مخرجات ال SPSS



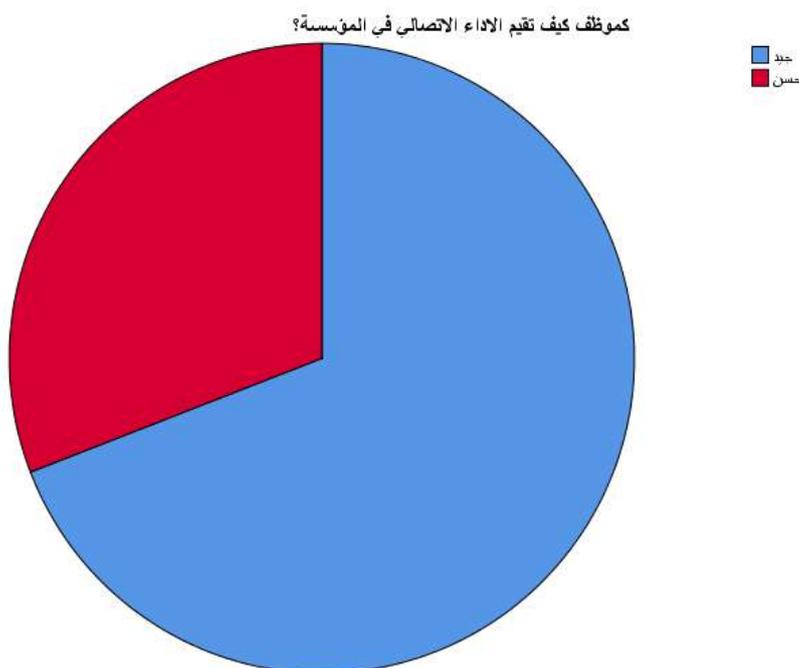
الشكل رقم (19): يوضح تمثلات التغيير

يوضح الجدول أعلاه التغيير الذي أحدثته تكنولوجيا الاتصال الجديدة في نمط الاتصال الداخلي في المؤسسة محل الدراسة حيث ساهم في سهولة ومرونة الاتصال بنسبة قدرت بـ 51.5%، وهذا نتيجة سهولة وسرعة الاتصال بين الموظفين بشكل كبير مكنهم في تسيير شؤونهم الإدارية بشكل صحيح، كما تمثل هذا التغيير أيضا في زيادة فعالية الاتصال بنسبة قدرت بـ 33.8%، وهذا راجع لتوافق الموظفين مع واستخدامهم لهاته التكنولوجيا، في حين ساهم هذا التغيير في تسهيل القيام بالمهام بنسبة قدرت بـ 11.8%، وهذا لكون هاته التكنولوجيا الجديدة من شأنها تسهيل المهام والأنشطة التي تنجز داخل المؤسسة، كما ساهم هذا التغيير في خلق فضاءات لنقاش بنسبة قدرت بـ 2.9%، وهذا ما يحقق توافق ما بين الموظفين داخل المؤسسة بمختلف رتبهم الوظيفية كما يخلق نوع من المرونة الاتصالية لاتخاذ القرارات في الوقت المناسب وبشكل صحيح.

الجدول رقم (20): يوضح كيف يقيم الموظفون الاداء الاتصالي في المؤسسة

	التكرارات	النسبة المئوية
جيد	47	69.1
حسن	21	30.9
المجموع	68	100.0

المصدر: من إعداد الطلبة بناء على مخرجات ال SPSS



الشكل رقم (20): يعبر عن كيف يقيم الموظفون الاداء الاتصالي في المؤسسة

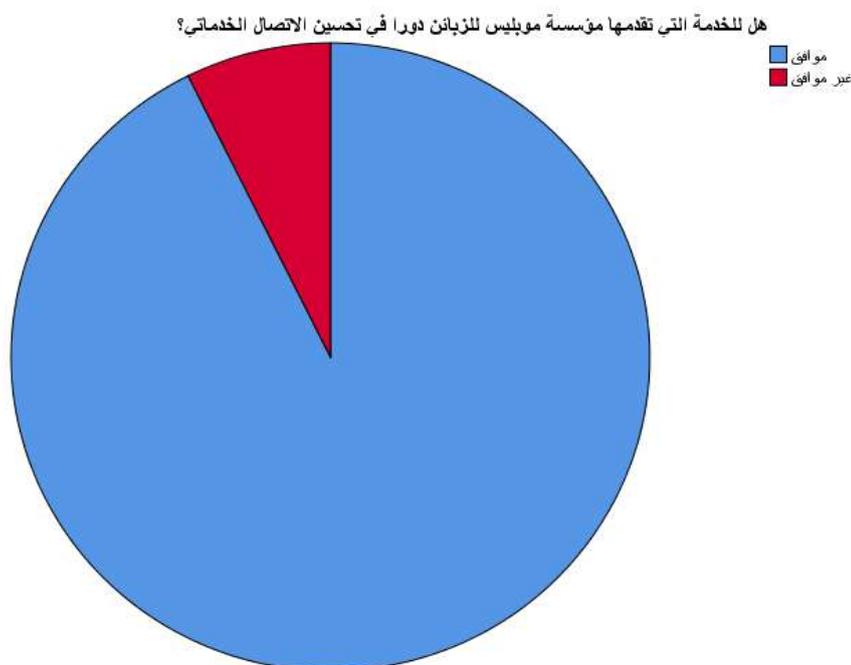
من خلال الجدول أعلاه الذي يوضح لنا تقييمات الأداء الاتصالي في المؤسسة، حيث لاحظنا أن نسبة 69.1% قيموا الأداء الاتصالي على أنه جيد ، وهذا لما توليه المؤسسة لتحسين الاتصال من خلال تطوير وسائله وكذا تنمية مهارات موظفيها من خلال الدورات التدريبية والدراسات الاستطلاعية حول ملائمة وسائل الاتصال الجديدة لموظفيها، كما قيم 30.9 % على أنه حسن .

المحور الرابع: الخدمات التي تقدمها مؤسسة موبليس باستخدام تكنولوجيا الاتصال الجديدة.

الجدول رقم (21): يوضح للخدمة التي تقدمها مؤسسة موبليس للزبائن ودورها في تحسين الاتصال الخدماتي

	التكرارات	النسبة المئوية
موافق	63	92.6
غير موافق	5	7.4
المجموع	68	100.0

المصدر: من إعداد الطلبة بناء على مخرجات ال SPSS



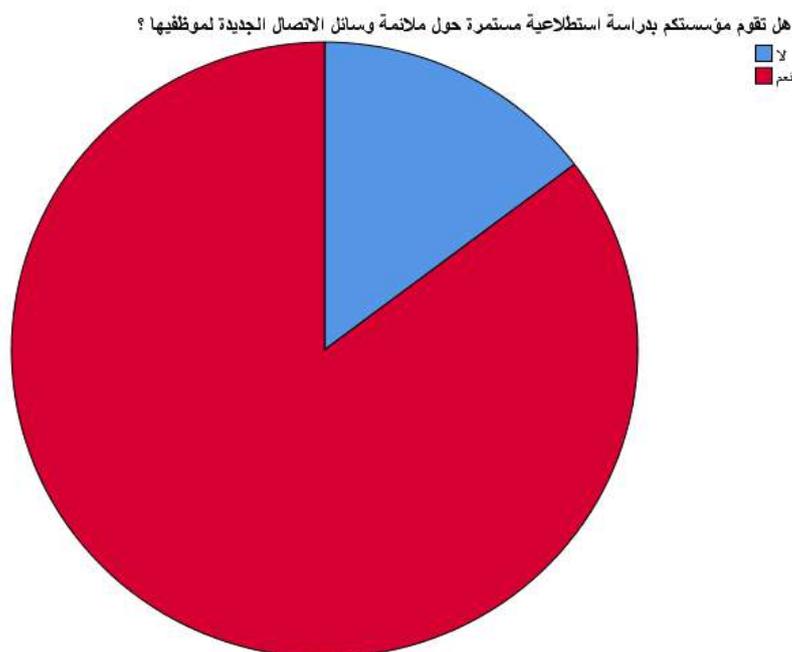
الشكل رقم (21): يعبر عن الخدمة التي تقدمها مؤسسة موبليس للزبائن ودورها في تحسين الاتصال الخدماتي

يوضح الجدول أعلاه دور الخدمة التي تقدمها المؤسسة محل الدراسة في تحسين الاتصال الخدماتي بحيث كان لها دورا كبيرا في تحسين الاتصال بنسبة قدرت بـ 92.6%، بحيث يؤثر رضى الزبون على الخدمات التي تقدمها المؤسسة دورا كبيرا في تحسين الاتصال الخدماتي، في حين يرى بعض الموظفين أن ليس لها أي تأثير بنسبة قدرت بـ 7.4%، وهذا راجع لرتبتهم الوظيفية التي نادرا ما يكون لها علاقة بزبائن.

الجدول رقم (22): يوضح الدراسة الاستطلاعية المستمرة حول ملائمة وسائل الاتصال الجديدة .

	التكرارات	النسبة المئوية
لا	10	14.7
نعم	58	85.3
المجموع	68	100.0

المصدر: من إعداد الطلبة بناء على مخرجات ال SPSS



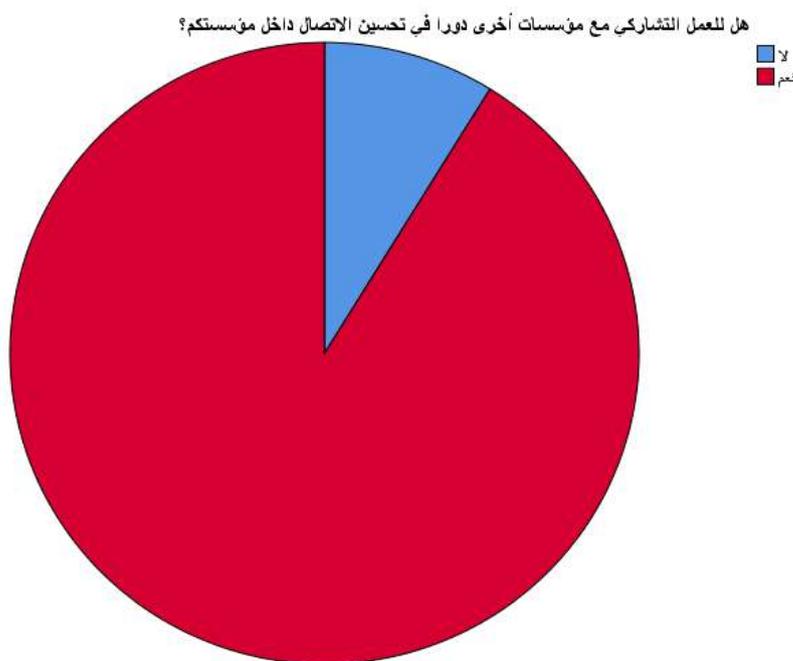
الشكل رقم (22): يعبر عن الدراسة الاستطلاعية المستمرة حول ملائمة وسائل الاتصال الجديدة

من خلال الجدول وما يشير إليه الشكل أعلاه الذي يوضح هل تقوم المؤسسة محل الدراسة بدراسة استطلاعية مستمرة حول ملائمة وسائل الاتصال الجديدة لموظفيها ، حيث لوحظ أن تقوم بهاته الدراسة بنسبة قدرت بـ 85.3%، وهذا ما يوضح التوافق المهني ورغبة المؤسسة في توفير الوسائل الاتصالية المناسبة لموظفيها قصد تحسين الاتصال وفق الوسائل الجديدة لتحقيق الأهداف المرجوة، في حين 14.7%، يرون أن المؤسسة لا تقوم بهاته الدراسة بصفة مستمرة، وهذا رجع ربما لكثرة المهام الموكلة خارج المؤسسة مما يجعلهم يرون أنها ليست بصفة مستمرة.

الجدول رقم (23): يوضح عن العمل التشاركي مع مؤسسات أخرى ودوره في تحسين الاتصال داخل المؤسسة.

	التكرارات	النسبة المئوية
لا	6	8.8
نعم	62	91.2
المجموع	68	100.0

المصدر: من إعداد الطلبة بناء على مخرجات ال SPSS



الشكل رقم (23): يعبر عن العمل التشاركي مع مؤسسات أخرى ودوره في تحسين الاتصال داخل المؤسسة.

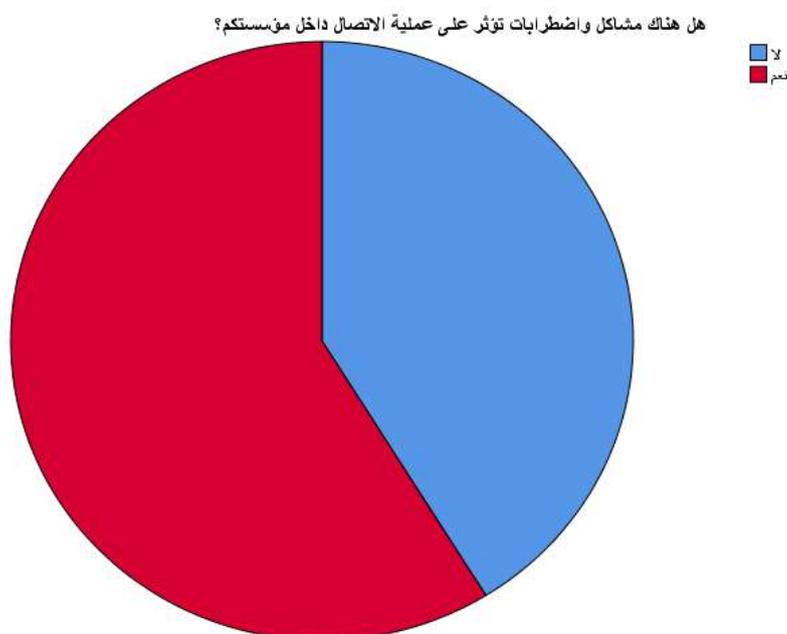
الجدول و ما يشير إليه الشكل أعلاه يوضح هل للعمل التشاركي مع مؤسسات أخرى دورا في تحسين الاتصال داخل المؤسسة بحيث لاحظنا أن نسبة 91.2%، يرون أنه للعمل تشاركي دورا في تحسين الاتصال داخل المؤسسة وهذا راجع لأنه يرون العمل يقوم على التشاركية والمساعدة في بينهم وكذا مشاركتهم في الأنشطة التي تقوم بها المؤسسة مع مؤسسات أخرى، كما لوحظ أن نسبة قدرت بـ 8.8%، يرون أنه ليس للعمل التشاركي دورا في تحسين الاتصال داخل المؤسسة.

المحور الخامس: المعوقات التي تواجه مؤسسة موبليس في استخداماتها لتكنولوجيا الاتصال الجديدة.

الجدول رقم (24): يوضح المشاكل والاضطرابات التي تؤثر على عملية الاتصال داخل المؤسسة.

	التكرارات	النسبة المئوية
لا	28	41.2
نعم	40	58.8
المجموع	68	100.0

المصدر: من إعداد الطلبة بناء على مخرجات ال SPSS



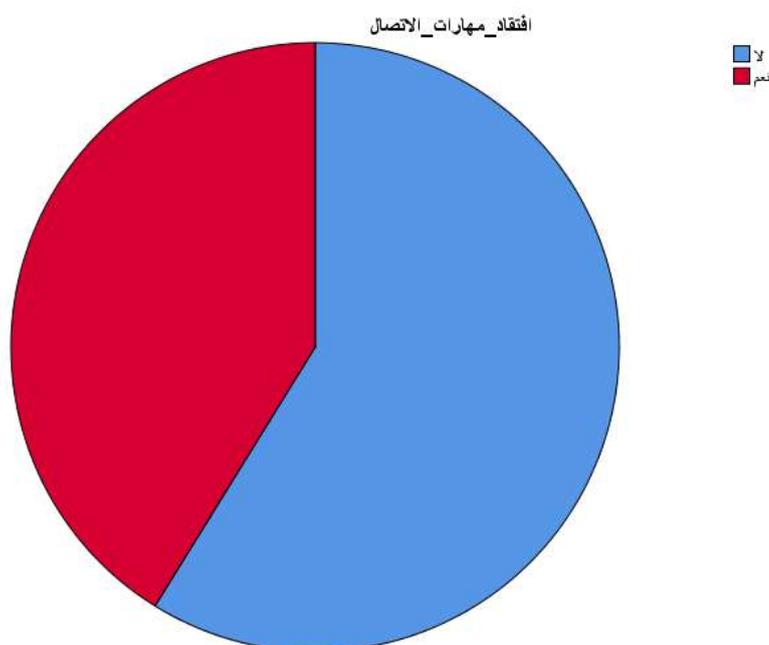
الشكل رقم (24): يعبر عن المشاكل والاضطرابات التي تؤثر على عملية الاتصال داخل المؤسسة.

من خلال الجدول والشكل أعلاه الذي يوضح هل هناك مشاكل واضطرابات تؤثر على عملية الاتصال داخل المؤسسة محل الدراسة ، لوحظ أن هناك مشاكل تؤثر على لعملية الاتصالية حسب الموظفين بنسبة قدرت بـ 58.8%، وهذا راجع لافتقار البعض لمهارات الاتصال أو نتيجة إهمال دور الاتصال داخل المؤسسة ، في حين أن نسبة 41.2%، يرون أنه لا توجد مشاكل واضطرابات تؤثر على عملية الاتصال داخل المؤسسة ، وهذا نتيجة استخدام تكنولوجيا التي خلق فضاءات لنقاش والحوار وساهمت في زيادة فعالية الاتصال في المؤسسة.

الجدول رقم (25): يوضح الافتقار لمهارات الاتصال

	التكرارات	النسبة المئوية
لا	40	58.8
نعم	28	41.2
المجموع	68	100.0

المصدر: من إعداد الطلبة بناء على مخرجات ال SPSS



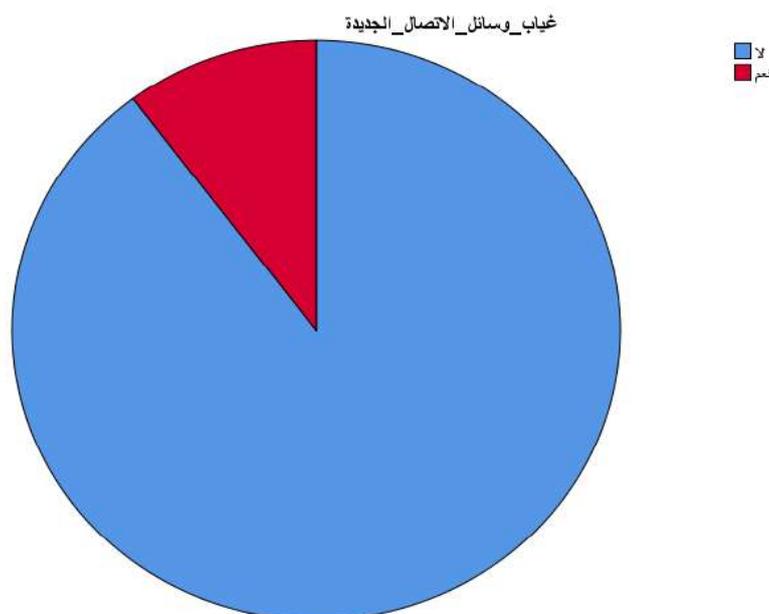
الشكل رقم (25): يعبر عن الافتقار لمهارات الاتصال

من خلال الجدول والشكل أعلاه يتضح لنا أن افتقار المهارات حسب 58.8% من الموظفين لا تؤثر على العملية الاتصالية ، وهذا راجع لكون هاته الفئة تمتلك مهارات في الاتصال أو من خلال الدورات التدريبية التي تنظمها المؤسسة، بينما يرى 41.2% من الموظفين أن افتقار المهارات يؤثر على العملية الاتصالية ، وهذا راجع لصعوبة التي يوجونها في استخدام تقنيات ووسائل الاتصال الجديدة.

الجدول رقم (26): يوضح غياب وسائل الاتصال الجديدة.

	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	61	89.7
لا	7	10.3
المجموع	68	100.0

المصدر: من إعداد الطلبة بناء على مخرجات ال SPSS



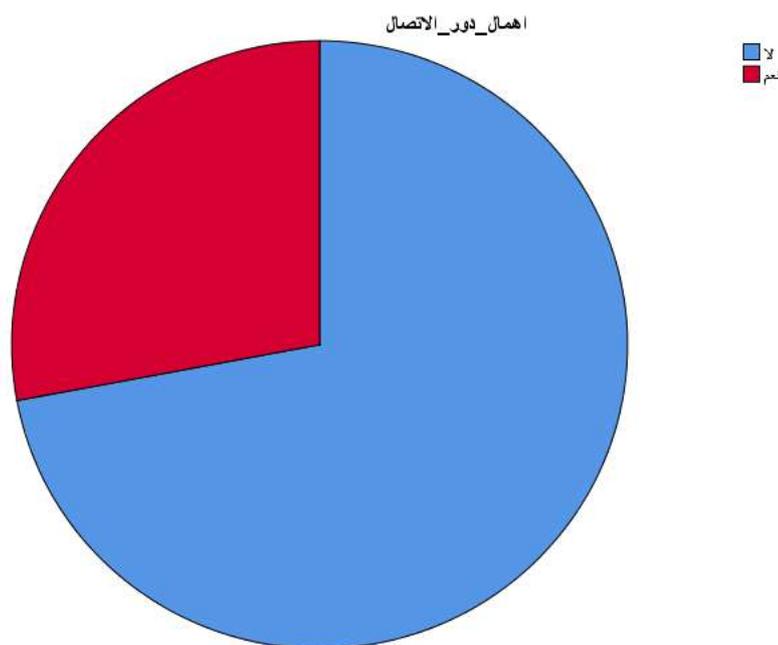
الشكل رقم (26): يعبر عن غياب وسائل الاتصال الجديدة.

من خلال الجدول والشكل أعلاه يتضح لنا غياب وسائل الاتصال الجديدة يؤثر على الاتصال داخل المؤسسة بنسبة قدرت بـ 89.7% ، وهذا راجع لضرورة توفر وسائل الاتصال الجديدة ودورها في تحسين الاتصال داخل المؤسسة، في حين لوحظ أن 10.3%، يرون أنه غياب هاته الوسائل لا يؤثر على الاتصال داخل المؤسسة، وهذا راجع إلى الصعوبات التي يواجهونها في استخدام تكنولوجيا الاتصال الجديدة.

الجدول رقم (27): يوضح اهمال دور الاتصال

	التكرارات	النسبة المئوية
لا	49	72.1
نعم	19	27.9
المجموع	68	100.0

المصدر: من إعداد الطلبة بناء على مخرجات ال SPSS



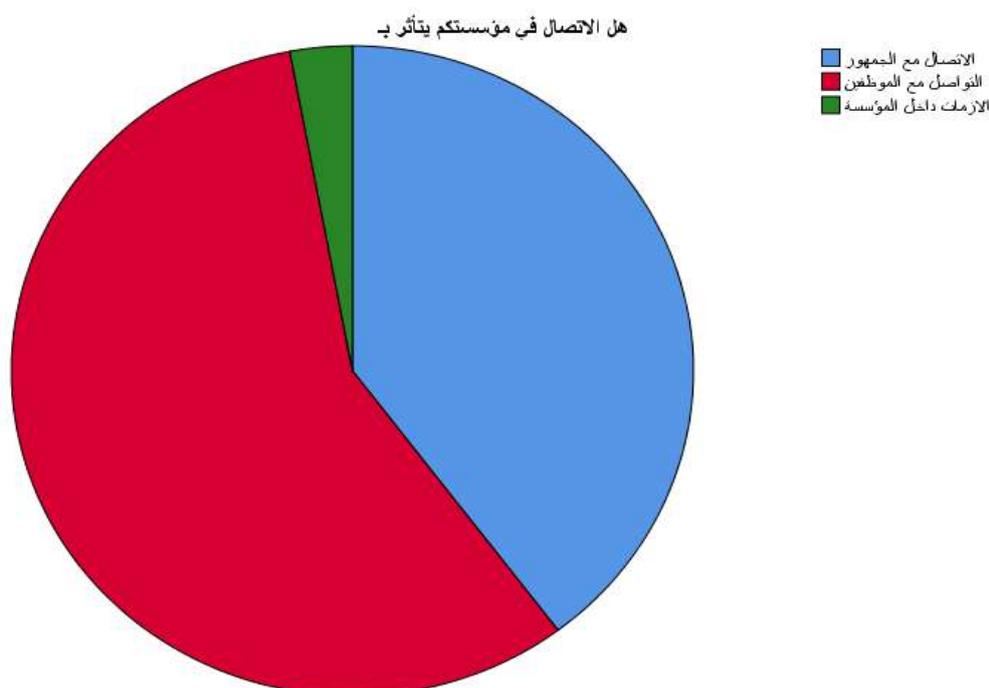
الشكل رقم (27): يعبر عن اهمال دور الاتصال

من خلال الجدول والشكل أعلاه نلاحظ أن إهمال دور الاتصال داخل المؤسسة يؤثر على الاتصال الداخلي لها بنسبة قدرت بـ 72.1%، وهذا ما يوضح دور الاتصال من خلال خلق روح التماسك وتوطيد العلاقات بين الموظفين، كما لوحظ أن نسبة 27.9%، يرون أنه لا يؤثر إهمال دور الاتصال على الاتصال الداخلي، وهذا راجع لعدم الانضباط والجدية في العمل والمشاكل تقف عائقا في نجاح العملية الاتصالية داخل المؤسسة.

الجدول رقم (28): يوضح بما يتأثر الاتصال في المؤسسة.

النسبة المئوية	التكرارات	
39.7	27	الاتصال مع الجمهور
57.4	39	التواصل مع الموظفين
2.9	2	الازمات داخل المؤسسة
100.0	68	المجموع

المصدر: من إعداد الطلبة بناء على مخرجات ال SPSS



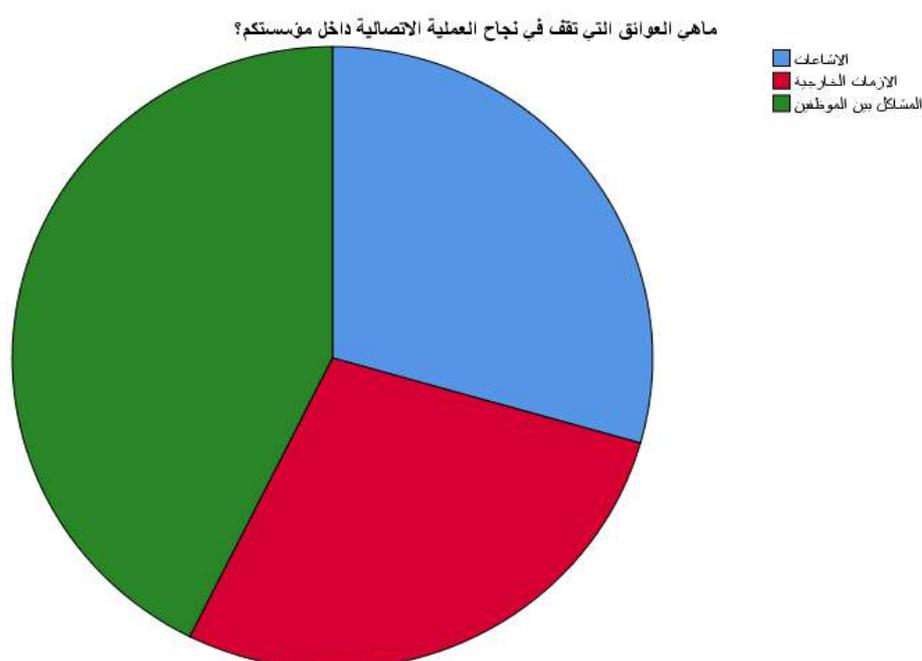
الشكل رقم (28): يعبر عن بما يتأثر الاتصال في المؤسسة.

من خلال الجدول والشكل أعلاه يتضح لنا أن أكثر سبب يؤثر في الاتصال داخل المؤسسة هو التواصل مع الموظفين بنسبة قدرت بـ 57.4% ، وهذا راجع لكيفية وطريقة التكليف بالمهام خاصة في الاتصال المباشر بين الموظفين، كما لوحظ أن الاتصال يتأثر أيضا بنسبة 39.7% بالاتصال مع الجمهور وهذا راجع لسلوكيات الزبائن حسب مختلف شرائحهم من جهة والموظف القائم بالاتصال معهم بحيث يختلفون من حيث المستوى التعليمي ومدى فهم لتكنولوجيات ووسائل الاتصال، كما وجدنا أن نسبة 2.9% يرون أن الاتصال يتأثر بالأزمات داخل المؤسسة والتي تكون عادة بسبب الإشاعات وعدم التنسيق والتنظيم بين مختلف المصالح.

الجدول رقم (29): يوضح العوائق التي تقف أمام نجاح العملية الاتصالية داخل المؤسسة

النسبة المئوية	التكرارات	الإشاعات
29.4	20	الإشاعات
27.9	19	الازمات الخارجية
42.6	29	المشاكل بين الموظفين
100.0	68	المجموع

المصدر: من إعداد الطلبة بناء على مخرجات ال SPSS



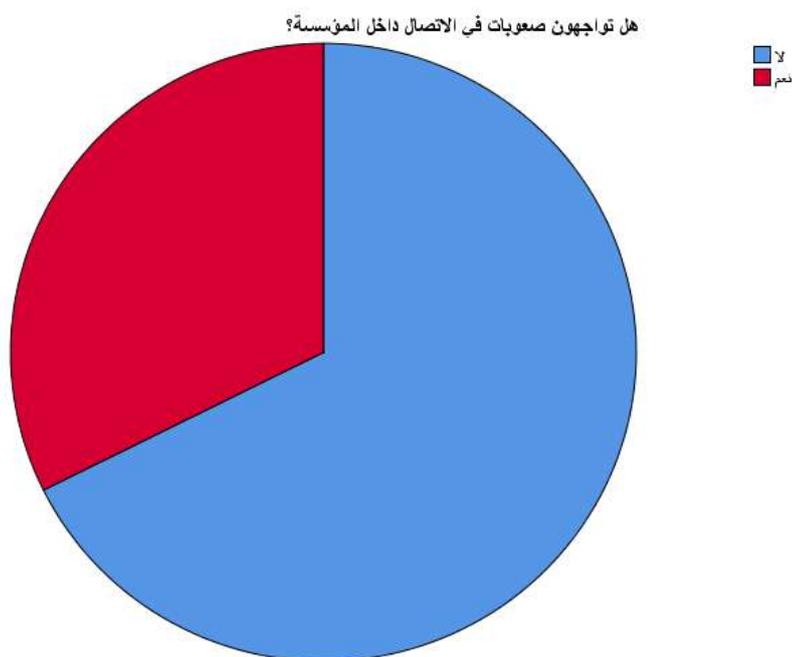
الشكل رقم (29): يعبر عن العوائق التي تقف أمام نجاح العملية الاتصالية داخل المؤسسة

من خلال الجدول والشكل أعلاه يتضح لنا أن أبرز العوائق التي تقف في نجاح العملية داخل المؤسسة محل الدراسة هي المشاكل بين الموظفين بنسبة قدرت بـ 42.6%، وهذا ما يكون عادة من ضغوطات العمل وكذا صعوبة التواصل بين الموظفين، كما أن الإشاعات تشكل عائقاً بنسبة 29.4% بحيث تؤثر في العلاقة بين الموظفين وتخلق بينهم نوع من الضبابية في عملية الاتصال فيما بينهم وبالتالي تؤثر في الاتصال الداخلي للمؤسسة، كما نلاحظ أن الأزمات الخارجية تؤثر في العملية الاتصالية داخل المؤسسة بنسبة 27.9%، وهذا من خلال الأزمات الاجتماعية للموظفين وكذا الحالة الصحية التي تحول دون نجاح العملية داخل المؤسسة.

الجدول رقم (30): يوضح صعوبات الاتصال داخل المؤسسة

	التكرارات	النسبة المئوية
لا	46	67.6
نعم	22	32.4
المجموع	68	100.0

المصدر: من إعداد الطلبة بناء على مخرجات ال SPSS



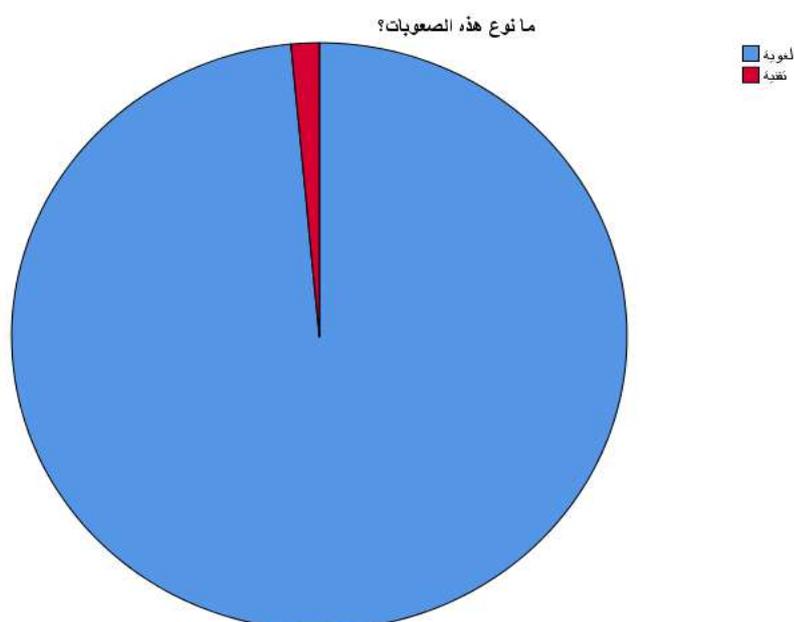
الجدول رقم (30): يعبر عن صعوبات الاتصال داخل المؤسسة

من خلال الجدول والشكل أعلاه يتضح لنا أن نسبة 67.6% لا يواجهون صعوبات في الاتصال في المؤسسة محل الدراسة، وهذا راجع لامتلاكهم لمهارات عالية في الاتصال مما يؤهلهم لاستخدام هاته الوسائل بكل سهولة ومرونة داخل المؤسسة ، كما لوحظ أن 32.4% يواجهون صعوبات في الاتصال داخل المؤسسة راجع لمستواهم التعليمي من جهة وكذا صعوبات اللغوية من جهة أخرى.

الجدول رقم (31): يوضح نوع الصعوبات التي تواجه الموظفين أثناء استخدام تكنولوجيا الاتصال الجديدة

	التكرارات	النسبة المئوية
لغوية	67	98.5
تقنية	1	1.5
المجموع	68	100.0

المصدر: من إعداد الطلبة بناء على مخرجات ال SPSS



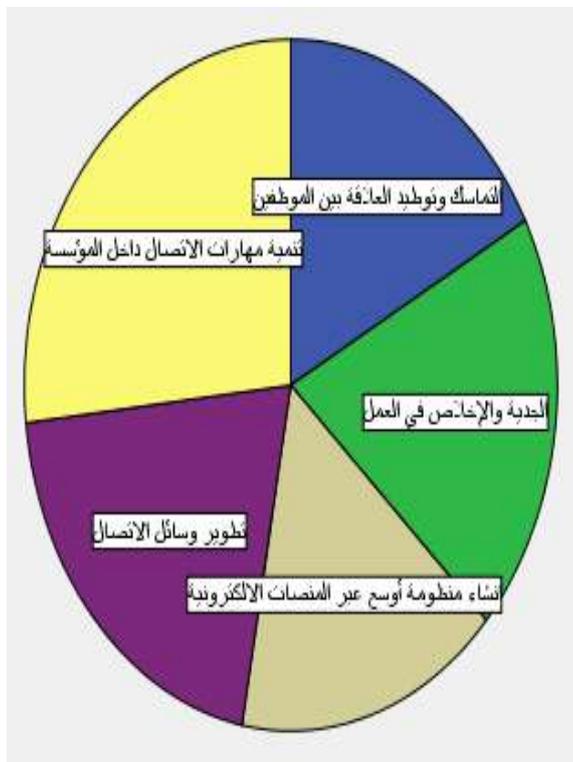
الشكل رقم (31): يعبر عن نوع الصعوبات التي تواجه الموظفين أثناء استخدام تكنولوجيا الاتصال الجديدة

من خلال الجدول والشكل أعلاه لوحظ أن نسبة 98.5%، يواجهون صعوبات لغوية أثناء استخدامهم لتكنولوجيا الاتصال الجديدة، وهذا راجع لأن جل التقنيات والوسائل الاتصالية تكون باللغة مخالفة للغة الأم وبالتالي تولد لديهم صعوبات أثناء استخدامهم لهاته لتكنولوجيات، كما وجدنا أن نسبة 1.5%، يواجهون صعوبات تقنية المتمثلة في صيانة الأعطال وكذا قراءة دليل الاستخدام لبعض الوسائل.

الجدول رقم (32): يوضح الحلول المقترحة لتفعيل الاتصال وتحسين الأداء داخل المؤسسة

	الاجابة	
	العدد	النسبة المئوية
تطوير وسائل الاتصال	38	20.3%
انشاء منظومة أوسع عبر المنصات الالكترونية	30	16.0%
الجدية والإخلاص في العمل	37	19.8%
التماسك وتوطيد العلاقة بين الموظفين	32	17.1%
تنمية مهارات الاتصال داخل المؤسسة	50	26.7%
المجموع	187	100.0%

المصدر: من إعداد الطلبة بناء على مخرجات ال SPSS



من خلال الجدول والشكل أعلاه نلاحظ أن نسبة 26.7% يقترحون تنمية مهارات الاتصال داخل المؤسسة ، وهذا راجع أهمية امتلاك الموظف لهاته لمهارة بحيث تساعدهم في التنسيق فيما بينهم وكذا الاستخدام الصحيح لتكنولوجيا الاتصال الجديدة، في حين أن نسبة 20.3% يقترحون تطوير وسائل الاتصال من أجل الزيادة في فعالية هذا الأخير خاصة في ظل التطورات الراهنة، كما يقترح بعض الموظفين وهم بنسبة قدرت بـ 19.8% على أن الجدية والإخلاص في العمل هم الأساس من خلال الانضباط وخلق فضاءات لنقاش وتبادل الآراء حول تحسين الاتصال داخل المؤسسة،

الشكل رقم (32): يعبر عن الحلول المقترحة

لتفعيل الاتصال وتحسين الأداء داخل المؤسسة

في حين يقترح البعض منهم والتي قدرت نسبتهم بـ 17.1% على أن التماسك وتوطيد العلاقة بين الموظفين لما له من دور كبير في غرس روح التعاون بينهم ، كما اقترحت نسبة قدرت بـ 16% بإنشاء منظومة أوسع عبر المنصات الإلكترونية وذلك للاستفادة بأكبر قدر ممكن من هاته التكنولوجيات التي تسمح بنجاح الاتصال داخل المؤسسة وفق المعايير العالمية.

ثانياً: استمارة المقابلة.

أجرينا المقابلة مع مسؤولين ساميين من مؤسسة موبليس المديرية الجهوية بورقلة، واعتمدنا على المقابلة المقننة التي تضم أربعة (04) محاور كل محور يحتوي على ثلاثة أسئلة أما المحور الأول يحتوي على سؤالين.

1- المقابلة مع المدير الفرعي كانت بتاريخ 2023/04/16

المحور الأول: واقع استخدام تكنولوجيا الاتصال الجديدة في مؤسسة موبليس ورقلة.

السؤال الأول: بعد اطلاعكم على الردود الواردة إلينا في استمارة الاستبيان ماهي التقنيات الاتصالية الجديدة التي تعتمد عليها مؤسسة موبليس اعتمادا كبيرا في العملية الاتصالية ؟
الجواب الأول: الانترنت.

التعليق الأول: من خلال الإجابة على السؤال نرى بأن التقنية أكثر استخداما هي الأنترانت.

السؤال الثاني: كيف نستطيع كمؤسسة ناشئة تعتمد على التواصل بالهاتف النقال الاستفادة بهذه التقنيات ؟

الجواب الثاني: نستطيع الاستفادة من باقة الرسائل، عرض المكالمات الخاص بالمؤسسات.

التعليق الثاني: من خلال اجابة المبحوث هناك بعض العروض خاصة بطبيعة التواصل.

المحور الثاني: مستوى تحسين الاتصال باستخدام تكنولوجيا الاتصال الجديدة.

السؤال الأول: هل ساهمت تقنيات الاتصال الجديدة التي توفرها المؤسسة في تحسين ورفع مستوى العمل داخل المؤسسة؟

الجواب الأول: لقد عملت هاته التقنيات على تسهيل العمل وتبسيطه من ناحية الاتصال وتبادل المعلومات كما عملت أيضا على توفير الكثير من الوقت.

التعليق الأول: من خلال هاته الإجابة نستطيع ان نعلق ونقول بأن هاته تقنيات قد ساهمت برفع مستوى العمل بشكل كبير.

السؤال الثاني: كيف تقيم الاداء الاتصالي داخل المؤسسة؟

الجواب الثاني: الأداء الاتصالي داخل المؤسسة هو أداء جيد لحد الساعة بحيث المعلومة تصل بسرعة وتكون واضحة وسهلة الاستيعاب.

التعليق الثاني: من خلال استراتيجية المؤسسة يعتبر جيد على العموم.

السؤال الثالث: كيف تساعدنا التقنيات الاتصالية للمؤسسة في رفع مستوى الخدمة لزيائننا في المؤسسة الناشئة؟

الجواب الثالث: تعمل على تسهيل اوصول المعلومة وتعتبر المحرك الرئيسي في تسيير وتبادل الافكار.

التعليق الثالث: من خلال اجابة المبحوث نرى بأنها تساعدنا في سرعة تداول المعلومات والاطلاع على أبرز القرارات.

المحور الثالث: الخدمات التي تقدمها مؤسسة موبليس باستخدام تكنولوجيا الاتصال الجديدة.

السؤال الأول: هل للخدمة التي تقدمها مؤسسة موبليس للزبائن دورا في تحسين الاتصال الخدماتي؟

الجواب الأول: نعم لها دور كبير ومهم .

التعليق الأول: من خلال اجابة المبحوث نلاحظ أن الخدمات التي تقدمها مؤسسة موبليس دورا كبيرا وفعال ساهم في تحسين الاتصال الخدماتي لها.

السؤال الثاني: هل تقوم مؤسستكم بدراسة استطلاعية مستمرة حول ملائمة وسائل الاتصال الجديدة لموظفيها؟

الجواب الثاني: طبعا تجديد للمعلومات وتوجد مديرية خاصة بذلك تعمل على كل ما هو جديد.

التعليق الثاني: من خلال الاجابة نقول هناك دراسات استطلاعية ولكن على فترات متباعدة.

السؤال الثالث: هل تستطيع مؤسستنا الناشئة الاستفادة من تكنولوجيا الاتصال الجديدة التي تقدمها المؤسسة لموظفيها ؟

الجواب الثالث: على حسب طبيعة المؤسسة الناشئة من ناحية الاهداف والخدمات التي تقدمها.

التعليق الثالث: من خلال إجابة المبحوث تسطيع المؤسسة الاستفادة من تكنولوجيات الاتصال مع مراعاة حجمها وكيفية استخدام هاته التقنيات الحديثة.

المحور الرابع: المعوقات التي تواجه مؤسسة موبليس في استخداماتها لتكنولوجيا الاتصال الجديدة.

السؤال الأول: ما هي الصعوبات التي تواجهونها في الاتصال داخل المؤسسة؟

الجواب الأول: توجد بعض الصعوبات الصغيرة وقد تتمثل في انقطاع الشبكة.

التعليق الاول: كانت الإجابة أنه من بين الصعوبات التي تواجهها المؤسسة تكمن في انقطاع الشبكة.

السؤال الثاني: ماهي الحلول التي تقترحها من أجل تفعيل الاتصال وتحسين الأداء داخل مؤسستكم؟

الجواب الثاني: العمل على استخدام كل تقنيات الاتصال الجديدة بصورة عملية وتفاعلية من اجل نجاح هذا الاتصال.

التعليق الثاني: بناء على اجابة المبحوث تكون تقنيات الاتصال الحديثة بصورة عملية ومجدية.

السؤال الثالث: ماهي الصعوبات التي من الممكن أن نواجهها في مؤسستنا الناشئة بخصوص العملية الاتصالية مع الزبائن ؟

الجواب الثالث: ممكن لعدم القدرة الشرائية لبعض البرامج والعروض.

التعليق الثالث: من خلال اجابة المبحوث تمثلت الصعوبات في نقص القدرة المالية .

2- المقابلة مع رئيس دائرة كانت بتاريخ 2023/04/17

المحور الأول: واقع استخدام تكنولوجيا الاتصال الجديدة في مؤسسة موبليس ورقلة.

السؤال الأول: بعد اطلاعكم على الردود الواردة إلينا في استمارة الاستبيان ماهي التقنيات الاتصالية الجديدة التي تعتمد عليها مؤسسة موبليس اعتمادا كبيرا في العملية الاتصالية ؟
الجواب الأول: تعتمد مؤسستنا غالبا على الأنترنت أو ما يسمى داخليا لوتيس (LOTUS) مع استعمال محدود للبريد الالكتروني والانترنت .

التعليق الأول: على حسب المبحوث كانت الاجابة بأن المؤسسة تعتمد غالبا على الانترنت مع استعمال محدود للبريد الالكتروني والانترنت.

السؤال الثاني: كيف نستطيع كمؤسسة ناشئة تعتمد على التواصل بالهاتف النقال الاستفادة بهذه التقنيات ؟

الجواب الثاني: لدينا بعض العروض الخاصة بطبيعة هذا التواصل والذي ستستفيد منه المؤسسة بطبيعة الحال.

التعليق الثاني: كانت الاجابة بأن هناك بعض العروض الخاصة بطبيعة هذا التواصل.

المحور الثاني: مستوى تحسين الاتصال باستخدام تكنولوجيا الاتصال الجديدة.

السؤال الأول: هل ساهمت تقنيات الاتصال الجديدة التي توفرها المؤسسة في تحسين ورفع مستوى العمل داخل المؤسسة؟

الجواب الأول: ساهمت تقنيات الاتصال بتحسين ورفع مستوى العمل بشكل كبير وهذا راجع لسرعة انتقال المعلومة مما يؤدي الى استغلالها أنيا.

التعليق الأول: من خلال اجابة المبحوث ساهمت تقنيات الاتصال بتحسين ورفع مستوى العمل بشكل كبير وأني.

السؤال الثاني: كيف تقيم الاداء الاتصالي داخل المؤسسة؟

الجواب الثاني: جيد على العموم بالنظر الى حاجة كل مصلحة.

التعليق الثاني: من خلال اجابة المبحوث نجد ان الاداء الاتصالي جيد داخل المؤسسة.

السؤال الثالث: كيف تساعدنا التقنيات الاتصالية للمؤسسة في رفع مستوى الخدمة لزبائننا في المؤسسة الناشئة؟

الجواب الثالث: سرعة تداول المعلومات والقرارات المتخذة مع المتابعة الفعلية لكل الاحداث.

التعليق الثالث: حسب اجابة المبحوث ساعدت تقنيات الاتصال في سرعة تداول المعلومات والقرارات مع المتابعة والفعلية.

المحور الثالث: الخدمات التي تقدمها مؤسسة موبليس باستخدام تكنولوجيا الاتصال الجديدة.

السؤال الأول: هل للخدمة التي تقدمها مؤسسة موبليس للزبائن دورا في تحسين الاتصال الخدماتي؟

الجواب الأول: بالطبع فهي تتوفر على عدة عروض ومزايا خاصة بالقطاع الخدماتي وهذا من أجل تسهيل عملية التواصل.

التعليق الأول: من خلال اجابة المبحوث ان مؤسسة موبليس تتوفر على عدة عروض م اجل تسهيل عملية التواصل.

السؤال الثاني: هل تقوم مؤسستكم بدراسة استطلاعية مستمرة حول ملائمة وسائل الاتصال الجديدة لموظفيها؟

الجواب الثاني: نقوم بذلك ولكن على فترات متباعدة.

التعليق الثاني: حسب الاجابة تقوم بدراسات استطلاعية لكن على فترات متباعدة.

السؤال الثالث: هل تستطيع مؤسستنا الناشئة الاستفادة من تكنولوجيا الاتصال الجديدة التي تقدمها المؤسسة لموظفيها ؟

الجواب الثالث: بالطبع فهي صالحة لمختلف مؤسسات مع مراعاة حجم المؤسسة وكيفية استخدام التكنولوجيا .

التعليق الثالث: من خلال اجابة المبحوث ان المؤسسة الناشئة تستطيع الاستفادة من تكنولوجيا الاتصال الحديثة مع مراعاة حجم المؤسسة وكيفية استخدامها.

المحور الرابع: المعوقات التي تواجه مؤسسة موبليس في استخداماتها لتكنولوجيا الاتصال الجديدة.

السؤال الأول: ما هي الصعوبات التي تواجهونها في الاتصال داخل المؤسسة؟

الجواب الأول: ليست بالصعوبات الكبيرة ولكن في بعض الأحيان انقطاع الشبكة.

التعليق الأول: كانت اجابة لمبحوث أنها ليست صعوبات كبيرة وتمثلت في انقطاع الشبكة أحيانا.

السؤال الثاني: ماهي الحلول التي تقترحها من أجل تفعيل الاتصال وتحسين الأداء داخل مؤسستكم؟

الجواب الثاني: استعمال تقنيات الاتصال الحديثة بصورة عملية ومجدية مع ضرورة الحرص على تشارك المعلومات داخل المؤسسة.

التعليق الثاني: حسب اجابة لمبحوث تفعيل الاتصال يكون باستعمال تقنيات الاتصال الحديثة بصورة عملية .

السؤال الثالث: ماهي الصعوبات التي من الممكن أن نواجهها في مؤسستنا الناشئة بخصوص العملية الاتصالية مع الزبائن ؟

الجواب الثالث: ضعف وسائل الاتصال ، عدم ادراك الزبون للمحتوى.

التعليق الثالث: هنا نرى ان الصعوبات تكمن في ضعف وسائل الاتصال وعدم ادراك الزبون للمحتوى.

خلاصة الفصل:

تضمن هذا الفصل الدراسة الميدانية للمديرية الجهوية موبليس ورقلة حول استخدام تكنولوجيا الاتصال الجديدة في تحسين الاتصال في المؤسسات الخدمائية، وقد تم التطرق فيه إلى التعريف بالمؤسسة والنتائج المتحصل عليها بعد معالجتها في برنامج SPSS، والتي تم توزيع 70 استبانة وعرض النتائج المتحصل عليها من خلال الإجابة على التساؤلات الفرعية، تم التوصل إلى أن استخدام تكنولوجيا الاتصال الجديدة كان له دور كبير في تحسين الاتصال في المؤسسات الخدمائية. وأن مؤسسة التوصيل الناشئة تستطيع الاعتماد كثيرا على الاتصال والتواصل من خلال الخدمات التي تقدمها مؤسسة موبليس في هذا الشأن.

3. مناقشة النتائج على ضوء التساؤلات الفرعية:

- النتائج المتعلقة بالتساؤل الأول: واقع استخدام تكنولوجيا الاتصال الجديدة في مؤسسة موبليس ورقلة.

بينت الدراسة ان واقع استخدام تكنولوجيا الاتصال الجديدة في المؤسسة محل الدراسة يعتمد على الشبكة الداخلية (الأنترانت أو ما يسمى داخليا لوتيس (LOTUS)) ، وذلك من خلال تلقي الموظفين لأغلبية التعليمات والأوامر والتوجيهات من خلاله، وتستعمل تقنية البريد الإلكتروني في بعض الأحيان وهذا ما يجيب على التساؤل الأول.

- النتائج المتعلقة بالتساؤل الثاني: مستوى تحسين الاتصال باستخدام تكنولوجيايات الاتصال الجديدة بمؤسسة موبليس؛

من خلال اختبار التساؤل الثاني يظهر أن تحسين مستوى الاتصال في مؤسسة موبليس ورقلة جيد وفعال وتستخدم المؤسسة تقنيات اتصال الجديدة وهذا ما ساهم في رفع جودة الاتصال والتواصل الداخلي لها من خلال الدورات التدريبية التي تقوم بها المؤسسة قصد تنمية مهارات الموظفين والرفع من مستواهم المعرفي نحو استخدام تكنولوجيايات الاتصال الجديدة وهذا ما يجيبنا على التساؤل الثاني.

- النتائج متعلقة بالتساؤل الثالث: الخدمات التي تقدمها المؤسسة باستخدام تكنولوجيا الاتصال الجديدة.

بينت الدراسة أن الخدمات التي تقدمها مؤسسة موبليس ورقلة باستخدام تكنولوجيا الاتصال الجديدة تمثلت في عدة عروض ومزايا خاصة بالقطاع الخدماتي، وكذا القيام بدراسات استطلاعية على فترات حول ملائمة العروض لزيائنها ومحاولة تقديم الأفضل بالمشاركة مع مؤسسات أخرى ذات طابع خدماتي وتجاري، وهذا ما يجيب على التساؤل الثالث.

- النتائج المتعلقة بالتساؤل الرابع: المعوقات التي تواجه المؤسسة باستخدام تكنولوجيا الاتصال الجديدة؛

كشفت الدراسة أن المعوقات التي تواجهها المؤسسة محل الدراسة ليست بالكبيرة إذ نجدها في بعض الأحيان في انقطاع الشبكة وافتقاد بعض الموظفين لمهارات الاتصال وكذا صعوبة التحكم في اللغة المستخدمة في تكنولوجيا الاتصال الجديدة وهذا ما يجيب على التساؤل الرابع.

4. توصيات الدراسة:

إن خلاصة أي بحث أو دراسة ينتهي بمجموعة من التوصيات التي تم استنتاجها من خلال

الدراسة، حيث تتضمن التوصيات مجموعة من المقترحات والعناصر الواجب الانتباه إليها:

- إعطاء أولوية وأهمية لتكنولوجيا الاتصال الجديدة أكثر وخصوصا التقنيات واستخدماتها
- ضرورة ربطها بالاستراتيجيات الكلية للمؤسسة حتى تلبى حاجات المؤسسة داخليا وخارجيا؛
- التركيز في تكوين الموظفين وخاصة الفئة الشابة لأنها قابلة للتجاوب مع هذه التغيرات التكنولوجية السريعة والمتجددة؛
- ضرورة إعطاء الموظفين فرصة لإبداء رغباتهم وآرائهم وحاجاتهم للمساهمة في رفع مستوى فهمهم وتبنيهم لمختلف التكنولوجيات؛
- تخصيص ميزانية لتطوير التطبيقات والبرمجيات بالمؤسسة؛
- معالجة المشاكل التقنية والشبكية التي تعرقل نجاح العملية الاتصالية داخل المؤسسة؛
- انشاء منظومة أوسع عبر المنصات الإلكترونية؛
- توطيد العلاقات بين الموظفين والتأكيد على العمل الجماعي المتماسك؛
- تنمية مهارات الاتصال بالبرمجة الدائمة للدورات والتدريبات لرفع مستوى الاتصال داخل المؤسسة.

الخاتمة

من خلال دراستنا هذه والتي سلطت الضوء على استخدام تكنولوجيا الاتصال الجديدة في تحسين الاتصال في المؤسسات الخدمائية بمؤسسة موبليس ورقلة، نستنتج أنّ تكنولوجيا الاتصال الجديدة أصبحت ضرورة حتمية داخل المؤسسات باختلاف أنواعها والخدمات التي تقدمها، إذ أنها تعتبر المحرك الرئيسي لأي تطور داخلها، نظرا لما تحمله من تقنيات حديثة سهلت طرق العمل والاتصال بين الموظفين، التي تساهم في زيادة إنتاجية المؤسسة وتحسين خدماتها وكذا ربح الوقت خاصة فيما يتعلق بالاتصال الداخلي لها الذي يزيد من فعالية الاتصال و تسهيل القيام بمختلف المهام من خلال خلق فضاءات للنقاش والحوار بين الموظفين مما يساعد على التنسيق والتنظيم بين مختلف المصالح من خلال تداول المعلومة والاطلاع على آخر المستجدات التي تصدرها مؤسستهم، وهذا ما يحتم على المؤسسات الخدمائية القيام بدورات تدريبية وكذا دراسات استطلاعية قصد تحسين مكتسبات موظفيها وتجديد معارفهم مزامنةً مع تطور تقنيات تكنولوجيا الاتصال الجديدة، كما يستحسن قيام المؤسسة بالعمل التشاركي مع مؤسسات أخرى مما يتيح لموظفيها التعرف على أهم البرامج والتقنيات التي تساهم في تحسين الاتصال الداخلي لها.

ومنه نجد أنّ مؤسسة موبليس تستمد قوتها من كفاءات العنصر البشري الذي أداءه يقاس بمدى تحكمه في تكنولوجيا الاتصال الجديدة التي توفر له جميع التسهيلات في العمل قصد تحقيق أهداف المؤسسة والمتمثلة في زيادة الأرباح وتطوير الكفاءات المهنية، لهذا يجب على المؤسسات أن تحرص على استخدام التكنولوجيات وضمان سلامة استخدامها من طرف موظفيها عن طريق تكوينهم وتدريبهم مما يحقق أقصى درجات الاستفادة

كما يمكننا القول أن تكنولوجيا الاتصال الجديدة لها دور كبير وفعال في تحسين الاتصال وهذا بالاستعمال الصحيح لأهم تقنياتها ووسائلها مما يجعل منها مؤسسات خدمائية بامتياز لتحقيق أهم الأهداف خاصة في ظل السوق التنافسية التي تعتمد على مواكبة هاته التطورات في تقنيات ووسائل تكنولوجيا الاتصال الجديدة.

المصادر والمراجع

المصادر والمراجع

أولاً: الكتب :

- أحمد بن مرسل، مناهج البحث العلمي في علوم الاعلام والاتصال، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2010؛
- حسن عماد مكاوي، ليلي حسين السيد، الاتصال ونظرياته المعاصرة، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة، 1997؛
- رجاء وحيد الديويدري، البحث العلمي أساسياته النظرية وممارساته العلمية، دار الفكر، دمشق، 2000؛
- رجاء وحيد دويدري، البحث العلمي أساسياته النظرية وممارساته العملية، دار الفكر المعاصر، بيروت لبنان، 2000؛
- زهير احداق، مدخل لعلوم الإعلام و الاتصال، ديوان المطبوعات الجامعية ، الجزائر، 2007؛
- سعد سليمان المشهداني، منهجية البحث العلمي، دار اسامة للنشر والتوزيع، عمان الأردن، 2019؛
- عدى قصور، مشكلات التنمية ومعوقات التكامل الاقتصادي العربي، ط1، دار الطباعة والنشر، بيروت، 1984؛
- علي سرحان المحمودي، مناهج البحث العلمي، دار الكتاب، صنعاء؛
- محمد ذبيان عزاوي، الأسس النفسية لتكنولوجيا التعليم، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان، 2000؛
- محمد عبد الجبار خندقجي، نواف عبد الجبار خندقجي، مناهج البحث العلمي (منظور تربوي معاصر)، عالم الكتب، الاردن، 2012
- معالي فهمي حيدر، نظم المعلومات مدخل لتحقيق الميزة التنافسية، الدار الجامعية، 2002؛
- نادية سعيد عيشور، منهجية البحث العلمي في العلوم الاجتماعية، مؤسسة حسين راس الجبل للنشر والطباعة، قسنطينة، 2017.

ثانياً: الأطروحات والمذكرات :

- الطاهر بن عمارة، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الإبداع التنظيمي، أطروحة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، تخصص الإدارة الاستراتيجية للمؤسسات، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، 2021؛
- رندة خليل، دور الاتصال الداخلي في تحسين صورة المؤسسة الخدمائية لدى جمهورها الداخلي دراسة ميدانية بمؤسسة اتصالات الجزائر أم بواقي (مذكرة لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام و الاتصال تخصص: اتصال و علاقات عامة)، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، جامعة العربي بن مهيدي ، أم البواقي، 2015؛
- شابو نور الهدى ، دور تكنولوجيا الاتصال في تحسين الخدمة العمومية دراسة ميدانية بمؤسسة بريد الجزائر بأم البواقي، مذكرة لنيل شهادة ماستر في علوم الإعلام والاتصال، تخصص اتصال وعلاقات عامة، جامعة العربي بن لمهيدي أم البواقي، 2021/2020؛
- وفاء خنيفر، دور الاتصال الداخلي في تسيير المؤسسة الخدمية دراسة حالة البنك الوطني الجزائري BNA بورقلة(مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي)، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2014.

ثالثاً: المقالات :

- أميرة عبد الباقي وآخرون، مفهوم ثقافة تكنولوجيا المعلومات وأثرها على تنمية السلوك الإبداعي لدى العاملين في ظل جائحة كوفيد 19، مجلة الاقتصاديات المالية والبنكية وإدارة الأعمال، المجلد 10، العدد 01، 2021؛
- حسين حريجة غالي، تكنولوجيا المعلومات وتأثيرها في السلوك الإبداعي للعاملين دراسة ميدانية في الوحدات العلمية والإدارية في جامعة كربلاء، المجلة العراقية للعلوم الإدارية، العراق ، المجلد 45، العدد 11، 2015 ؛
- محمد غربي، إبراهيم قلو، النظرية البنائية الوظيفية نحو رؤية جديدة لتفسير الظاهرة الاجتماعية، مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية 2016.





جامعة قاصدي مرباح ورقلة

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم: علوم الاعلام والاتصال

تخصص: الاتصال الجماهيري والوسائط الجديدة

استمارة الاستبيان

استخدام تكنولوجيا الاتصال الجديدة في تحسين الاتصال في المؤسسات الخدمية مؤسسة
موبليس المديرية الجهوية بورقلة (انموذجا)

إشراف الاستاذ:

د. حمايمي محرز

اعداد الطلبة:

ذكار صلاح

بن حبيرش بلخير

نتشرف بأن نضع بين أيديكم هذه الاستمارة راجين منكم التعاون معنا بغرض إفادتنا في جمع البيانات ذات الصلة ببحثنا ، علما بأن المعلومات الواردة إلينا لا تستخدم إلا في البحث العلمي. شاكرين لكم حسن تعاونكم وثقتكم.

السنة الجامعية: 2023/2022

المحور الأول: البيانات الشخصية:

1. الجنس: ذكر أنثى

2. السن:

من 18 إلى 25 من 26 إلى 35 من 36 إلى 45 من 46 فما فوق

3. المستوى التعليمي:

ابتدائي متوسط ثانوي جامعي

4. الأقدمية في المؤسسة:

أقل من 05 سنوات من 05 سنوات إلى 10 سنوات من 11 سنة إلى 15 سنة أكثر من 15 سنة

5. الرتبة / الوظيفة:

المحور الثاني: واقع استخدام تكنولوجيا الاتصال الجديدة في مؤسسة موبليس ورقلة.

1. ماهي تقنيات الاتصال الجديدة المستعملة داخل مؤسستكم؟ (يمكنك اختيار أكثر من بديل)

الأنترنت الأنترنت إكسترنات بريد الإلكتروني ايسبوك

أخرى اذكرها:

2. هل تستخدم هذه التقنيات في إنجاز مهامك بالمؤسسة؟ نعم لا

3. رتب التقنيات الاتصالية الآتية حسب أهميتها بالنسبة لك (من 01 إلى 05):

الأنترنت الأنترنت الإكسترنات البريد الإلكتروني الفايبيوك

4. هل التقنيات الاتصالية التي تستخدمونها داخل مؤسستكم ملائمة لطبيعة عملكم؟

نعم لا

5. اللغة التي تفضل استخدامها في هذه التقنيات الاتصالية:

اللغة العربية اللغة الفرنسية اللغة الإنجليزية غير محددة

المحور الثالث: مستوى تحسين الاتصال باستخدام تكنولوجيا الاتصال الجديدة.

1. هل لديك معرفة سابقة باستخدام تكنولوجيا الاتصال الجديدة ؟

نعم لا

2. كيف تدرّبت على استخدام تكنولوجيا الاتصال الجديدة ؟

دورات تدريبية من تنظيم مؤسستكم جهد شخصي

3. هل توظف المؤسسة تكنولوجيا الاتصال الجديدة في اتصالاتها مع موظفيها؟

نعم لا

4. إذا كانت الإجابة بنعم ما مضمون هذا الاتصال؟

تكليف بمهمة تعليمات لأجل النظام الاطلاع على آخر المستجدات
تداول المعلومات التواصل مع رؤساء الأقسام

أخرى تذكر:

5. عند تكليفك بمهمة كيف تتلقى هذا التكليف عادة عن طريق:

اتصال هاتفي اتصال شخصي مباشر تكليف مكتوب رسالة إلكترونية

أخرى اذكرها:

6. هل ترى أن الاتصال الداخلي بواسطة هذه الوسائل والتقنيات الاتصالية ساهم في: (اختر اقتراح واحد فقط)

التنسيق والتنظيم بين مختلف المصالح تخفيف الأعباء على الموظفين
إنجاز الأعمال بكفاءة توفير الوقت

7. هل ساهمت وسائل تكنولوجيا الاتصال الجديدة التي توفرها المؤسسة في تحسين الاتصال الداخلي؟

كثيرا نوعا ما قليلا

8. هل استخدام تكنولوجيا الاتصال الجديدة للاتصال أدى إلى تغيير وتحسين الاتصال داخل المؤسسة؟

نعم لا

9. إذا كانت الإجابة "نعم" فيما يتمثل هذا التغيير؟ (اختر اقتراح واحد فقط).

- | | | | |
|--------------------------|-----------------------------------|--------------------------|---------------------------------|
| <input type="checkbox"/> | سهولة ومرونة الاتصال داخل المؤسسة | <input type="checkbox"/> | زيادة فعالية الاتصال في المؤسسة |
| <input type="checkbox"/> | تسهيل القيام بمختلف المهام | <input type="checkbox"/> | خلق فضاءات لنقاش والحوار |

10. بصفتك موظف في مؤسسة موبليس كيف تقيم الاداء الاتصالي داخل المؤسسة؟

- جيد حسن متوسط ضعيف

المحور الرابع: الخدمات التي تقدمها مؤسسة موبليس باستخدام تكنولوجيا الاتصال الجديدة.

1. هل للخدمة التي تقدمها مؤسسة موبليس للزبائن دورا في تحسين الاتصال الخدماتي؟

- موافق محايد غير موافق

2. هل تقوم مؤسستكم بدراسة استطلاعية مستمرة حول ملائمة وسائل الاتصال الجديدة لموظفيها؟

- نعم لا

3. هل للعمل التشاركي مع مؤسسات أخرى دورا في تحسين الاتصال داخل مؤسستكم؟

- نعم لا

المحور الخامس: المعوقات التي تواجه مؤسسة موبليس في استخداماتها لتكنولوجيا الاتصال الجديدة.

1. هل هناك مشاكل واضطرابات تؤثر على عملية الاتصال داخل مؤسستكم؟

- نعم لا

2. إذا كانت الإجابة بنعم هل ذلك بسبب:

- افتقاد مهارات الاتصال غياب وسائل الاتصال الجديدة اهمال دور الاتصال داخل المؤسسة

3. هل الاتصال في مؤسستكم يتأثر بـ:

- الاتصال مع الجمهور التواصل مع الموظفين الازمات داخل المؤسسة

4. ماهي العوائق التي تقف في نجاح العملية الاتصالية داخل مؤسستكم؟

الأشاعات الازمات الخارجية (اقتصادية، اجتماعية، صحية) المشاكل بين الموظفين اخرى

5. هل تواجهون صعوبات في الاتصال داخل المؤسسة؟

نعم لا

6. إذا كانت الاجابة بنعم هل يتم ذلك من خلال:

سوء وضعف وسائل الاتصال ضعف بنية الاتصال صعوبة التواصل بين الموظفين

7. ما نوع الصعوبات التي تواجهك أثناء استخدامك لتكنولوجيا الاتصال الجديدة ؟

لغوية تقنية

8. ماهي الحلول التي تقترحها من أجل تفعيل الاتصال وتحسين الأداء داخل مؤسستكم؟

تطوير وسائل الاتصال
 انشاء منظومة أوسع عبر المنصات الالكترونية..
 الجدية والإخلاص في العمل
 التماسك وتوطيد العلاقة بين الموظفين.....
 تنمية مهارات الاتصال داخل المؤسسة

أخرى اذكرها:



جامعة قاصدي مرباح ورقلة

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم: علوم الاعلام والاتصال

تخصص: الاتصال الجماهيري والوسائط الجديدة

استمارة المقابلة

استخدام تكنولوجيا الاتصال الجديدة في تحسين الاتصال في المؤسسات الخدمائية مؤسسة
موبليس المديرية الجهوية بورقلة (انموذج)

إشراف الاستاذ:

د. حمایمی محرز

اعداد الطلبة:

ذکار صلاح

بن حبيرش بلخير

نتشرف بأن نضع بين أيديكم هذه الاستمارة راجين منكم التعاون معنا بغرض إفادتنا في جمع البيانات ذات الصلة ببحثنا ، علما بأن المعلومات الواردة إلينا لا تستخدم إلا في البحث العلمي. شاكرين لكم حسن تعاونكم وثقتكم.

السنة الجامعية: 2023/2022

البيانات الشخصية:

1. الجنس:
2. السن:.....
3. المستوى التعليمي :
4. الأقدمية في المؤسسة:.....
5. الرتبة / الوظيفة :.....

المحور الأول: واقع استخدام تكنولوجيا الاتصال الجديدة في مؤسسة موبليس ورقلة.

1. بعد اطلاعكم على الردود الواردة إلينا في استمارة الاستبيان ماهي التقنيات الاتصالية الجديدة التي تعتمد عليها مؤسسة موبليس اعتمادا كبيرا في العملية الاتصالية ؟

.....

- كيف نستطيع كمؤسسة ناشئة تعتمد على التواصل بالهاتف النقال الاستفادة بهذه التقنيات ؟

.....

المحور الثاني: مستوى تحسين الاتصال باستخدام تكنولوجيا الاتصال الجديدة.

1. هل ساهمت تقنيات الاتصال الجديدة التي توفرها المؤسسة في تحسين ورفع مستوى العمل داخل المؤسسة؟

.....

2. كيف نقيم الاداء الاتصالي داخل المؤسسة؟

.....

3. كيف تساعدنا التقنيات الاتصالية للمؤسسة في رفع مستوى الخدمة لزيائنا في المؤسسة الناشئة؟

.....

المحور الثالث: الخدمات التي تقدمها مؤسسة موبليس باستخدام تكنولوجيا الاتصال الجديدة.

1. هل للخدمة التي تقدمها مؤسسة موبليس للزبائن دورا في تحسين الاتصال الخدماتي؟

.....

2. هل تقوم مؤسستكم بدراسة استطلاعية مستمرة حول ملائمة وسائل الاتصال الجديدة لموظفيها؟

.....

3. هل تستطيع مؤسستنا الناشئة الاستفادة من تكنولوجيا الاتصال الجديدة التي تقدمها المؤسسة لموظفيها؟

.....

المحور الرابع: المعوقات التي تواجه مؤسسة موبليس في استخداماتها لتكنولوجيا الاتصال الجديدة.

1. ما هي الصعوبات التي تواجهونها في الاتصال داخل المؤسسة؟

.....

2. ماهي الحلول التي تقترحها من أجل تفعيل الاتصال وتحسين الأداء داخل مؤسستكم؟

.....

3. ماهي الصعوبات التي من الممكن أن نواجهها في مؤسستنا الناشئة بخصوص العملية الاتصالية مع الزبائن؟

.....
