



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة قاصدي مرباح - ورقلة

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم: علوم الإعلام والاتصال

التخصص: الاتصال الجماهيري و الوسائط الجديدة



مذكرة مقدمة لإستكمال متطلبات نيل شهادة الماستر

اثر تطبيق نظام المعلومات الالكتروني NGBSS في
تعزيز كفاءة الاتصال التنظيمي

دراسة ميدانية بالوكالات التجارية التابعة للمديرية العملية
لاتصالات الجزائر - ورقلة

إشراف الأستاذ :

د. حمایمی محرز

إعداد الطالب :

محمد مُخبي

الموسم الجامعية 2023\2024

شكر و عرفان

قال الله تعالى " ولقد أتينا لقمان الحكمة أن أشكر الله ومن شكر فإنما شكر
لنفسه ومن كفر فإن الله غني حميد"

"الآية 12 سورة لقمان"

و عملا بمضمون الآية الكريمة نتوجه بخالص الشكر إلى الخالق
عز وجل الذي وفقنا بعناية لإنجاز هذا العمل ونحمده ونسأله التوفيق
في القول والعمل كما نتقدم بجزيل الشكر إلى الأستاذ الدكتور
" محرز حمايمي " المشرف على هذا العمل والذي لم يبخل
علينا بنصائحه القيمة وتوجيهاته الصائبة.

شكر خاص إلى كافة أساتذة قسم علوم الإعلام و الإتصال دون استثناء
على جهودهم المبذولة .

وإلى كل من ساهم من قريب أو بعيد في هذا العمل ولو فكرة صغيرة
أو دعوة صادقة لنا بالنجاح راجيين من الله أن يتقبل منا هذا العمل
ويجعله خالصا لوجهه الكريم.

الاهداء

الحمد لله الذي أنار لنا طريقنا وكان لنا خير عون،

نهدي ثمرة هذا المجهود إلى والدينا الكريمين

وإلى كامل إخواننا

وإلى كل من نكن لهم كامل الحب والتقدير أصدقائنا

وزملائنا، وإلى كل دفعة تخصص الإتصال

وإلى كامل أساتذتنا في مشوارنا الجامعي الذي لم

يبخلوا علينا

بشيء طيلة مشوارنا الدراسي

الورق ضيق والكلام شيق ومهما أطلنا فلن نستطيع

ورقتنا استيعاب من استعابهم قلبنا...

مُخبي محمد

ملخص الدراسة :

يعد موضوع نظم المعلومات من أهم المواضيع التي ازداد اهتمام الباحثين بها ، كونه موضوع يتماشى مع متطلبات العصر الحديث، حيث أصبح ازدياد الحاجة إلى جمع البيانات و المعلومات و معالجتها و استخدامها بفعالية يعتبر المطلب الأساسي لنجاح المنظمات بمختلف أشكالها في عصرنا الحالي الذي يتميز بالتغيرات البيئية المستمرة و المعقدة، و الذي أصبح إلزاما على المؤسسات أن تستخدم نظم المعلومات للاستفادة منها في وظائف الاتصال المرتبطة بوظائف الإدارة.

و من خلال ما سبق سنحاول في هذه الدراسة تقييم مدى استخدام نظام المعلومات في المؤسسات و معرفة دوره في تعزيز كفاءة الاتصال التنظيمي ، و قد توصلنا إلى أن نظام المعلومات المعمول به في الوكالات التجارية لاتصالات الجزائر NGBSS له أهمية كبيرة في دعم وظائف الاتصال التنظيمي حيث يزود مستخدميه بالمؤشرات الصحيحة و الدقيقة في الوقت المناسب و يمكنهم من التواصل عبر مختلف المستويات الادارية بأقل تكلفة و بالتالي العمل بشكل جيد و الوصول إلى الأهداف المسطرة.

The summary:

The subject of information systems is one of the most important topics in which researchers have increased interest, as it is a subject that is in line with the requirements of the modern era, as the increasing need to collect, process, and use data and information effectively is considered the basic requirement for the success of organizations in their various forms in our current era, which is characterized by continuous environmental changes. And complex, which has become obligatory for institutions to use information systems to benefit from them in communication functions related to management functions.

Through the above, we will try in this study to evaluate the extent of the use of the information system in institutions and know its role in enhancing the efficiency of organizational communication. We have concluded that the information system used in the commercial agencies of Algeria Telecom (NGBSS) is of great importance in supporting the functions of organizational communication, as it provides its users with With correct and accurate indicators at the right time and enabling them to communicate across various administrative levels at the lowest cost and thus work well and reach the set goals

فهرس المحتويات

الصفحة	البيانات
I	شكر و عرفان
II	الإهداء
أ-ب	مقدمة
الإطار المنهجي	
2	1-1 تحديد إشكالية الدراسة
4	2-1 تحديد فرضيات الدراسة
5	3-1 أسباب إختيار الموضوع
5	4-1 أهداف الدراسة
5	5-1 أهمية الدراسة
6	6-1 الدراسات السابقة
9	7-1 تحديد مفاهيم الدراسة
14	8-1 مجتمع البحث و عينة الدراسة
15	9-1 منهج الدراسة
16	10-1 أدوات الدراسة
18	11-1 مجالات الدراسة
الإطار التطبيقي	
18	1-2 بطاقة فنية عن المديرية العملية لاتصالات الجزائر-ورقلة
21	2-2 عرض نتائج الدراسة و مناقشتها
47	توصيات
47	أفاق الدراسة

48	خاتمة
III	الملخص باللغة العربية
IV	الملخص باللغة الفرنسية
51	قائمة المراجع
53	الملاحق

فهرس الجداول

الصفحة	العنوان	الرقم
عرض و تحليل البيانات الشخصية		
22	توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس	01
23	توزيع عينة الدراسة حسب متغير العمر	02
24	توزيع عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي	03
25	توزيع عينة الدراسة حسب الخبرة المهنية	04
عرض و تحليل المحور الأول		
26	إجابات مفردات عينة الدراسة حول امتلاك المؤسسة أجهزة مادية حديثة تستخدم في نظام NGBSS	05
26	إجابات مفردات عينة الدراسة حول تناسب المستلزمات المادية لنظام NGBSS مع طبيعة العمل	06
27	إجابات مفردات عينة الدراسة حول ميزة المستلزمات المادية في مؤسستكم بالسرعة عند معالجة البيانات في نظام NGBSS	07
27	إجابات مفردات عينة الدراسة حول الاعتماد على شبكة حاسوبية ذات كفاءة دون انقطاع أثناء عمل نظام NGBSS	08
28	إجابات مفردات عينة الدراسة حول قدرة وحدات التخزين على خزن كميات كبيرة من المعلومات في نظام NGBSS	09
28	إجابات مفردات عينة الدراسة حول ميزة تمتاز وحدات الإخراج بإظهار المعلومات بشكل صحيح في نظام NGBSS	10
29	إجابات مفردات عينة الدراسة حول تناسب البرمجيات مع شبكة المعلومات الرقمية المستخدمة في نظام NGBSS	11
29	إجابات مفردات عينة الدراسة حول ايفاء البرمجيات المستخدمة في نظام NGBSS بكل احتياجات ومتطلبات المستخدمين	12
30	إجابات مفردات عينة الدراسة حول تناسب المهارة والخبرة لمستخدمي نظام NGBSS مع المهام المنوطة بهم	13
30	إجابات مفردات عينة الدراسة حول ادراك مستخدمي نظام NGBSS مختلف احتياجات هذا النظام	14
31	إجابات مفردات عينة الدراسة حول حصول مستخدمي نظام NGBSS على دورات تدريبية بصفة مستمرة على هذا النظام	15

31	إجابات مفردات عينة الدراسة حول امتياز مستخدمي نظام NGBSS بالتكيف مع التغيرات ومتطلبات العمل	16
32	إجابات مفردات عينة الدراسة حول إمكانية تنمية الاتصال للعلاقات الاجتماعية بين الموظفين	17
32	إجابات مفردات عينة الدراسة حول وجود عدد كافي من الموظفين للدعم الفني وعلاج أي أعطال في نظام NGBSS	18
33	إجابات مفردات عينة الدراسة حول عمل قاعدة البيانات على منع تكرار المعلومات المخزنة في نظام NGBSS	19
33	إجابات مفردات عينة الدراسة حول مساعدة قاعدة البيانات على إيجاد الحلول المناسبة للمشاكل في نظام NGBSS	20
34	إجابات مفردات عينة الدراسة حول تحديث قاعدة البيانات بشكل مستمر في نظام NGBSS	21
34	إجابات مفردات عينة الدراسة حول تقديم الإدارة الدعم المالي اللازم لنظام NGBSS من أجل التطوير والتجديد	22
35	إجابات مفردات عينة الدراسة حول استجابة يستجيب مركز البيانات DATA CENTER لاقتراحات وأراء مستخدمي نظام NGBSS	23
عرض و تحليل المحور الثاني		
35	إجابات مفردات عينة الدراسة حول تطلب عمك استخدام نظام المعلومات NGBSS	24
36	إجابات مفردات عينة الدراسة حول مساهمة نظام المعلومات NGBSS على تبادل المعلومات	25
36	إجابات مفردات عينة الدراسة حول تقديم نظام المعلومات NGBSS معلومات دقيقة	26
37	إجابات مفردات عينة الدراسة حول توفير نظام المعلومات NGBSS معلومات سريعة	27
37	إجابات مفردات عينة الدراسة حول مساهمة نظام المعلومات NGBSS بتقديم معلومات ملائمة	28
38	إجابات مفردات عينة الدراسة حول امتياز نظام المعلومات NGBSS بتخزين المعلومات و استرجاعها بسهولة	29
38	إجابات مفردات عينة الدراسة حول محافظة نظام المعلومات NGBSS على الوقت من خلال سرعة المعالجة و التحليل	30
38	إجابات مفردات عينة الدراسة حول تمكين المستخدم لنظام NGBSS من الوصول الى تقارير من نفس المستوى الاداري	31
39	إجابات مفردات عينة الدراسة حول تمكين المستخدم لنظام NGBSS من الوصول الى تقارير من مستوى اداري اعلى	32

39	اجابات مفردات عينة الدراسة حول تمكن المشرف من الاطلاع على نشاطك في نظام المعلومات NGBSS	33
40	اجابات مفردات عينة الدراسة حول مساهمة نظام المعلومات NGBSS في حل المشاكل و تقديم البدائل	34
40	اجابات مفردات عينة الدراسة حول عمل نظام المعلومات NGBSS على تحقيق الاهداف المرجوة	35
41	اجابات مفردات عينة الدراسة حول ضمان نظام المعلومات NGBSS امن وسلامة المعلومات	36
41	اجابات مفردات عينة الدراسة حول تسهيل مركز البيانات DATA CENTER لمستخدمي نظام NGBSS الاتصال بكل المستويات الإدارية لتقديم المعلومات اللازمة	37
42	اجابات مفردات عينة الدراسة حول عمل قاعدة البيانات على تنسيق وسرعة العمليات في نظام NGBSS	38
43	اجابات مفردات عينة الدراسة حول حرص نظام المعلومات NGBSS على عدم حدوث اخطاء	39

فهرس الأشكال

الصفحة	العنوان	الرقم
عرض و تحليل البيانات الشخصية		
22	توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس	01
23	توزيع عينة الدراسة حسب متغير العمر	02
24	توزيع عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي	03
25	توزيع عينة الدراسة حسب الخبرة المهنية	04
26	إجابات مفردات عينة الدراسة حول امتلاك المؤسسة أجهزة مادية حديثة تستخدم في نظام NGBSS	05
26	إجابات مفردات عينة الدراسة حول تناسب المستلزمات المادية لنظام NGBSS مع طبيعة العمل	06
27	إجابات مفردات عينة الدراسة حول ميزة المستلزمات المادية في مؤسستكم بالسرعة عند معالجة البيانات في نظام NGBSS	07
27	إجابات مفردات عينة الدراسة حول الاعتماد على شبكة حاسوبية ذات كفاءة دون انقطاع أثناء عمل نظام NGBSS	08
28	إجابات مفردات عينة الدراسة حول قدرة وحدات التخزين على خزن كميات كبيرة من المعلومات في نظام NGBSS	09
28	إجابات مفردات عينة الدراسة حول ميزة تمتاز وحدات الإخراج بإظهار المعلومات بشكل صحيح في نظام NGBSS	10
29	إجابات مفردات عينة الدراسة حول تناسب البرمجيات مع شبكة المعلومات الرقمية المستخدمة في نظام NGBSS	11
29	إجابات مفردات عينة الدراسة حول ايفاء البرمجيات المستخدمة في نظام NGBSS بكل احتياجات ومتطلبات المستخدمين	12
30	إجابات مفردات عينة الدراسة حول تناسب المهارة والخبرة لمستخدمي نظام NGBSS مع المهام المنوطة بهم	13
30	إجابات مفردات عينة الدراسة حول ادراك مستخدمي نظام NGBSS مختلف احتياجات هذا النظام	14
31	إجابات مفردات عينة الدراسة حول حصول مستخدمي نظام NGBSS على دورات تدريبية بصفة مستمرة على هذا النظام	15
31	إجابات مفردات عينة الدراسة حول امتياز مستخدمي نظام NGBSS بالتكيف مع التغيرات ومتطلبات العمل	16
32	إجابات مفردات عينة الدراسة حول إمكانية تنمية الاتصال للعلاقات	17

	الاجتماعية بين الموظفين	
32	إجابات مفردات عينة الدراسة حول وجود عدد كافي من الموظفين للدعم الفني وعلاج أي أعطال في نظام NGBSS	18
33	إجابات مفردات عينة الدراسة حول عمل قاعدة البيانات على منع تكرار المعلومات المخزنة في نظام NGBSS	19
33	إجابات مفردات عينة الدراسة حول مساعدة قاعدة البيانات على إيجاد الحلول المناسبة للمشاكل في نظام NGBSS	20
34	إجابات مفردات عينة الدراسة حول تحديث قاعدة البيانات بشكل مستمر في نظام NGBSS	21
34	إجابات مفردات عينة الدراسة حول تقديم الإدارة الدعم المالي اللازم لنظام NGBSS من أجل التطوير والتجديد	22
35	إجابات مفردات عينة الدراسة حول استجابة يستجيب مركز البيانات DATA CENTER لاقتراحات وأراء مستخدمي نظام NGBSS	23
35	إجابات مفردات عينة الدراسة حول تطلب عملك استخدام نظام المعلومات NGBSS	24
36	إجابات مفردات عينة الدراسة حول مساهمة نظام المعلومات NGBSS على تبادل المعلومات	25
36	إجابات مفردات عينة الدراسة حول تقديم نظام المعلومات NGBSS معلومات دقيقة	26
37	إجابات مفردات عينة الدراسة حول توفير نظام المعلومات NGBSS معلومات سريعة	27
37	إجابات مفردات عينة الدراسة حول مساهمة نظام المعلومات NGBSS بتقديم معلومات ملائمة	28
38	إجابات مفردات عينة الدراسة حول امتياز نظام المعلومات NGBSS بتخزين المعلومات و استرجاعها بسهولة	29
38	إجابات مفردات عينة الدراسة حول محافظة نظام المعلومات NGBSS على الوقت من خلال سرعة المعالجة و التحليل	30
38	إجابات مفردات عينة الدراسة حول تمكين المستخدم لنظام NGBSS من الوصول الى تقارير من نفس المستوى الاداري	31
39	إجابات مفردات عينة الدراسة حول تمكين المستخدم لنظام NGBSS من الوصول الى تقارير من مستوى اداري اعلى	32
39	إجابات مفردات عينة الدراسة حول تمكن المشرف من الاطلاع على نشاطك في نظام المعلومات NGBSS	33
40	إجابات مفردات عينة الدراسة حول مساهمة نظام المعلومات NGBSS في حل المشاكل و تقديم البدائل	34

40	اجابات مفردات عينة الدراسة حول عمل نظام المعلومات NGBSS على تحقيق الاهداف المرجوة	35
41	اجابات مفردات عينة الدراسة حول ضمان نظام المعلومات NGBSS امن وسلامة المعلومات	36
41	اجابات مفردات عينة الدراسة حول تسهيل مركز البيانات DATA CENTER لمستخدمي نظام NGBSS الاتصال بكل المستويات الإدارية لتقديم المعلومات اللازمة	37
42	اجابات مفردات عينة الدراسة حول عمل قاعدة البيانات على تنسيق وسرعة العمليات في نظام NGBSS	38
43	اجابات مفردات عينة الدراسة حول حرص نظام المعلومات NGBSS على عدم حدوث اخطاء	39

مقدمة

مقدمة:

خلال أواخر القرن الماضي و بداية هذا القرن حدثت تغيرات و تحولات سريعة و كبيرة جدا، حيث مهدت الطريق من الاقتصاد الصناعي الكلاسيكي القديم إلى اقتصاد رقمي حديث و مجتمع المعلومات، و قد شمل هذا التحول لمختلف الميادين الاقتصادية، السياسية، الاجتماعية، الثقافية... حيث أصبح تحديا للإدارة المعاصرة نتيجة للثورة العلمية الكبيرة و التطور المستمر لتكنولوجيا المعلومات، أدى ذلك إلى تعقد مهام الإدارة و لكن حسنت من أدائها و بسرعة أكبر من السابق و ذلك راجع إلى تطور الفكر المعلوماتي و تطور الآليات المستخدمة و كذا كفاءة مستخدميها.

في ظل تنامي تطور المؤسسات ازدادت أهمية نظام المعلومات ، فأصبحت طريقة جمع المعلومات و المعرفة تتم بطرق و مواصفات عملية و موضوعية و أصبحت المعلومات موردا استراتيجيا يعتمد عليه المستخدمين ، و تعيد نظم المعلومات اليوم تشكيل قواعد العمل التي قامت عليها المؤسسات في الماضي، فلا يوجد جانب من جوانب عمل المؤسسة لم يتأثر بتكنولوجيا المعلومات لذلك فقد أصبحت دراسة نظم المعلومات مثل دراسة أي مجال وظيفي آخر كالإنتاج و التسويق و التمويل ، كما أصبحت نظم المعلومات جزءا أساسيا من مقومات نجاح المؤسسات الحديثة.

لهذا تجبر المؤسسات المعاصرة على مسايرة التطور التكنولوجي و ذلك من أجل الحفاظ على جودة الخدمات المقدمة و الاستمرارية في المنافسة و الحفاظ على مكانتها السوقية، و هذا مرهون بمدى فعالية العمليات الاتصالية و بالتالي رسم استراتيجية و إتباعها من أجل تحقيق الأهداف المرجوة، هذا يتطلب تسخير الموارد المادية و المعلوماتية و البشرية و الاستفادة منها بشكل جيد، لأن عمليات الاتصال لا تتم بمعزل عن العمال و الأجهزة و المختصين... بالتالي تبقى نظم المعلومات اليد المساعدة و المنبع المغذي للمستخدمين.

تعتبر عملية الاتصال المحور الرئيسي في المؤسسة و يرجع ذلك إلى أهمية هذه العملية، حتى تتمكن من بلوغ أهدافها و استمرارية بقائها و من ثم فهي تحتاج إلى المعلومات التي تعتبر سندا و دعامة لوظائف الاتصال و الإدارة ، لهذا كان من الضروري أن تتوفر على

نظام المعلومات يمدها بمعلومات دقيقة و نافعة و في الوقت المناسب التي تعكس صورة القرارات التي تؤخذ في المؤسسة و اكتسابها نظام المعلومات هذا ما يساعدها على معرفة محيطها الخارجي و تكون قادرة على مواجهة كل التغيرات التي من شأنها أن تحدث اختلالات تؤدي إلى زوالها من جراء عدم اكتسابها الموقع التنافسي.

سنتناول في هذه الدراسة مدى تأثير نظام المعلومات في تعزيز كفاءة الاتصال التنظيمي بالوكالات التجارية التابعة للمديرية العملية لاتصالات الجزائر ورقلة من خلال التعرف على هذا النظام و مميزاته و خصائصه و كيفية دعمه العمليات الاتصالية ، و تحقيقا لذلك فقد اعتمدنا على خطة مقسمة كالآتي :

الفصل الأول: قمنا فيه بتوضيح الإجراءات المنهجية للبحث ، حيث تضمن إشكالية الدراسة و صياغتها ، أسباب اختيار الدراسة ، أهداف الدراسة ، أهمية الدراسة ، الدراسات السابقة ، تحديد مفاهيم الدراسة ، مجتمع و عينة الدراسة ، منهج الدراسة ، أدوات الدراسة و مجالات الدراسة.

الفصل الثاني: وهو جانب تطبيقي تناول بطاقة تقنية حول مؤسسة الدراسة ، ثم عرض وتحليل البيانات ومناقشة نتائجها وتقديم بعض الاقتراحات والتوصيات.

الإطار المنهجي

الإطار المنهجي

- 1- تحديد إشكالية الدراسة.
- 2- فرضيات الدراسة.
- 3- أسباب اختيار الدراسة.
- 4- أهداف الدراسة.
- 5- أهمية الدراسة.
- 6- الدراسات السابقة.
- 7- تحديد مفاهيم الدراسة.
- 8- مجتمع و عينة الدراسة.
- 9- منهج الدراسة.
- 10- أدوات الدراسة.
- 11- مجالات الدراسة.

1_ الإشكالية:

يعتبر موضوع الاتصال من المواضيع التي تناولها الباحثين بالدراسة في جميع الميادين العلمية وهذا نظرا للأهمية الكبيرة التي يكتسبها هذا الموضوع ، فهو ضرورة إنسانية واجتماعية وحضارية لا تقل أهمية عن حاجة الفرد إلى السكن والغذاء والأمن بحكم أنه لا يستطيع العيش بمعزل عن باقي أفراد المجتمع ، كما أن استخدام كلمة اتصال يشير إلى أنشطة كثيرة منها الكلام والقراءة و الكتابة التي يقوم بها الناس دون تدريب معين أو مهارة خاصة ، كما أنها تشير أيضا إلى الأنشطة التي يزاولها المحترفون في التنظيم والإدارة والدعاية والتسويق.

تعتبر المعلومات احد الموارد الاساسية التي تحتاجها المؤسسة للقيام بمختلف العمليات الفنية و الوظائف الإدارية من تخطيط ، تنظيم واتخاذ قرارات رشيدة، حيث أصبحت المعلومات تلعب دورا هاما في تحديد فعالية وكفاءة المؤسسة التي اتجهت بدورها إلى تصميم وبناء نظام معلومات قادر على تلبية الاحتياجات المعلوماتية المختلفة للمديرين أو المسيرين في كافة المستويات الإدارية وفي مختلف المجالات الوظيفية خاصة أن اتخاذ قرار سليم أصبح إحدى التحديات التي تواجه مسيري المؤسسة نظرا للتقلبات الهائلة في البيئة الخارجية للمؤسسة، من هنا، تبدو الأهمية القصوى لنظام المعلومات باعتباره القلب النابض الذي يضخ الدم إلى جميع أنحاء الجسم، ويبرز دور نظام المعلومات في المهام و الوظائف التي ينجزها من جمع البيانات، تخزينها، معالجتها وتوفيرها لمختلف المستويات الإدارية لمساندتها ودعمها في تحقيق مجموعة من أهدافها. ولذا يرى أحد الباحثين أمثال *POINCORE* أن العلم يبني من الوقائع بنفس الطريقة التي يبني بها المنزل من الحجر أو الطوب، ولكن تكديس الوقائع لا يكون علما كما أن كومة من الأحجار لا تؤلف منزلا فالوقائع، البيانات، التجارب والملاحظات العلمية لا بد من انتقالها وتداولها في المجتمع العلمي قصد تكاملها لتتكون في بناء متناسق هو المعرفة العلمية، ومنه فليست العبرة بالحرص على تكديس المعلومات المتناثرة وإنما الأهم هو تنظيم هذه المعلومات وفق أسس علمية وموضوعية هدفها إمداد مختلف هياكل المؤسسة بالمعلومات الضرورية لاتخاذ أكفأ القرارات.

ومنه، تستمد فعالية نظام المعلومات من خلال أهميته ودوره في تحقيق التكامل والانسجام بين مختلف وظائف المؤسسة الإدارية، التنظيمية والتشغيلية وذلك عن طريق تداول وتبادل المعلومات ذات الخصائص المطلوبة، لأن أي خلل يطرأ في إنجاز أي وظيفة من الوظائف بسبب عدم توفر المعلومات الهادفة سوف يترتب عليه خلل مركب في إنجاز الوظائف الأخرى.

أما في مجال صنع القرارات، فإن فعالية وكفاءة نظام المعلومات تكمن في مدى قدرته على توفير المعلومات ذات خصائص معينة لمتخذي القرارات وكذلك في تسهيل مهمة استخدام الأساليب الكمية لتدعيم عملية صنع القرار السليم.

واستنادا إلى ذلك، فإن هدفنا يتمثل في محاولة تحليل وتقييم فعالية نظام المعلومات في المؤسسة الاقتصادية الذي يستجيب لاحتياجات و متطلبات مستخدميه وكذا يتماشى مع التطورات البيئية المتغيرة باستمرار.

سعت العديد من المؤسسات الوطنية، ومن بينها اتصالات الجزائر الى امتلاك نظام معلومات إلكتروني متطور يتوفر على الخصائص والمكونات التي تفي بإتمام مختلف العمليات الإدارية على أكمل وجه، ويتميز هذا النظام أيضا على بنية تحتية تشمل الحواسيب وأجهزة شبكات الاتصالات الإلكترونية وقواعد البيانات وأجهزة الحماية على قدر عالي من التطور، كما يتميز بالسرعة الفائقة في المعالجة والاسترجاع للمعلومات والقدرة الهائلة على تخزين المعلومات، بما يحقق السيطرة على الكم الهائل من المعلومات، بهدف ضمان وصولها موثقة وصحيحة إلى كافة المستويات بالشكل الملائم وفي الوقت المناسب.

على ضوء ما سبق ذكره، ونظرا لأهمية نظم المعلومات الإلكترونية من جهة، و كفاءة الاتصال التنظيمي من جهة أخرى في عملية الاستغلال الامثل للمعلومات، يمكن صياغة إشكالية الدراسة على النحو التالي:

ما أثر نظام المعلومات الإلكتروني " *NGBSS* " في تعزيز كفاءة الاتصال التنظيمي بالوكالات التجارية التابعة لمديرية اتصالات الجزائر بورقلة من وجهة نظر مستخدميه هذا النظام؟

1_ الأسئلة الفرعية:

- 1 - الى أي مدى يتم اعتماد نظم المعلومات في الوكالات التجارية التابعة للمديرية العملية لاتصالات الجزائر بورقلة؟
- 2 - هل يتوفر نظام المعلومات الإلكتروني NGBSS في مؤسسة اتصالات الجزائر على المتطلبات اللازمة في أنظمة المعلومات من وجهة نظر مستخدميه؟
- 3 - ما هي علاقة نظام المعلومات NGBSS بتعزيز كفاءة الاتصال التنظيمي بالوكالات التابعة للمؤسسة محل الدراسة؟

2_ فرضيات الدراسة :

- للإجابة على إشكالية الدراسة والتساؤلات المطروحة تم صياغة الفرضيات التالية:
- 1_ يعد استعمال نظام المعلومات ضرورة ملحة في الوكالات التجارية التابعة للمديرية العملية لاتصالات الجزائر ورقلة و ذلك نظرا للدور الذي يلعبه في التعامل مع الكم الهائل من المعلومات و تسبيرها.
 - 2_ يتوفر نظام المعلومات الإلكتروني NGBSS على اهم مميزات أنظمة المعلومات من وجهة نظر مستخدميه.
 - 3_ من الأهداف الرئيسية لاستخدام نظام المعلومات NGBSS تحسين العمليات الاتصالية لتحقيق الوظائف الادارية في الوقت المناسب و باقل تكلفة.

3_ أسباب إختيار الموضوع:

تتعدد الأسباب التي دفعتنا إلى هذه الدراسة ومن أسباب اختيارنا له نجد الأسباب الموضوعية والأسباب الذاتية فنذكر أولا:

3_1_ أسباب الذاتية:

- 1_ الميل لاكتشاف مؤسسة اتصالات الجزائر من حيث أشكال الدراسة.
- 2_ إثراء المكتبة بموضوع يتناول الدراسة الميدانية لمؤسسة (اتصالات الجزائر)
- 3_ طبيعة التخصص وارتباطه بموضوع الدراسة.

3_2 أسباب الموضوعية:

- 1_ قابلية الموضوع للدراسة والبحث معرفيا ومنهجيا ومحاولة إثراءه
- 2_ ابراز قيمة ووزن انظمة المعلومات بالنسبة للمؤسسة

4_ أهداف الدراسة:

- معرفة واقع استخدام نظام المعلومات الإلكتروني "NGBSS" في مؤسسة اتصالات الجزائر.
- تشخيص وتقييم أثر نظام المعلومات NGBSS في تعزيز كفاءة العملية الاتصالية.
- معرفة رأي مختلف الموظفين العاملين بالوكالات التجارية للمؤسسة محل الدراسة في درجة قبول نظام NGBSS لتحقيق المهام الوظيفية المختلفة.
- توضيح لبعض اشكال الاتصال التنظيمي على مستوى نظام المعلومات NGBSS

5_ أهمية الدراسة:

أما بخصوص أهمية الدراسة فان هذه المواضيع تطرح نفسها بقوة في ظل التغيرات المستمرة في بيئة المؤسسات الاقتصادية، هذا من الناحية النظرية، أما من الناحية التطبيقية فتعتبر المؤسسة محل الدراسة من المؤسسات ناشطة بقطاع الخدمات ما يعزز أهمية أنظمة المعلومات بها من جهة أخرى، وعليه يجب على المؤسسة إقامة نظم معلومات، وأن تسعى لتطويرها باستمرار، من خلال تعزيزها بأحدث تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، لتحقيق الاستفادة القصوى من المزايا التكنولوجية المتمثلة في السرعة والدقة في معالجة البيانات

والقدرة الفائقة في تخزين المعلومات وسرعة استرجاعها، بما يساهم في تعزيز كفاءة العمليات الاتصالية.

6_ الدراسات السابقة:

الدراسة الأولى: دراسة لخضر سعودي" , أنظمة المعلومات و عملية اتخاذ القرارات في إطار المنظور النظامي- دراسة حالة مؤسسة عمومية اقتصادية 2007 .

و قد كانت دراسة الباحث توضيح مفهوم التنظيم من خلال تعريفه ,وظيفته و علاقته بالمحيط و قد ركز الباحث بالأخص على المنظور النظامي باعتبار المؤسسة الاقتصادية نظام كامل و مفتوح على المحيط و تطرق الباحث إلى نظرية المعلومات و أهم المفاهيم المتعلقة بالمعلومة ,و أنظمة المعلومات داخل المؤسسة ,و في الأخير تناول عملية اتخاذ القرار في إطار المنظور النظامي.و إسقاط الدراسة النظرية على شركة الخطوط الجوية الجزائرية و قد توصل الباحث إلى إبراز أهمية نظرية النظم التي تعتبر النظام عبارة عن لمجموعة من الأنظمة الفرعية متفاعلة فيما بينها و دورها في عملية اتخاذ القرار كما أن الهدف من وجود تنظيم إداري و هيكل تنظيمي مرن هو تسهيل عملية اتخاذ القرارات.

الدراسة الثانية: دراسة محمد أحمد الزيود ,تحت عنوان" دور أنظمة المعلومات في تحسين فعالية عملية اتخاذ القرارات دراسة حالة أمانة عمان الكبرى-الأردن2007.

قامت هذه الدراسة على المنهج التحليلي الوصفي حيث عالجت مدى مساهمة أنظمة المعلومات في إيجاد معلومات دقيقة و في الوقت المناسب لما لها من أهمية كبيرة على صحة القرارات و فعاليتها و كفاءتها و استخدم في عملية جمع البيانات كل من المقابلة و الاستبانة و قد توصل الباحث إلى إبراز أهمية أنظمة المعلومات في أمانة عمان الكبرى و تعزيز القرارات المتخذة و تحقيق العدالة في توزيع الخدمات.

الدراسة الثالثة: دراسة رزوق مولود مولاي علي الزهرة بعنوان: التحول الرقمي ودوره في فعالية العملية الاتصالية للمؤسسات دراسة ميدانية: المؤسسة الاقتصادية الخاصة " ستار براندس" 2022 .

تهدف هذه الدراسة الميدانية إلى إبراز دور ومساهمة التحول الرقمي من خلال اعتماد الرقمنة واستخدام تقنيات الاتصال الرقمية في تحقيق الفعالية الاتصالية في المؤسسة الاقتصادية الخاصة " ستار برانديس "، استخدمت المنهج التحليلي الوصفي و أداة الاستبيان لجمع البيانات من عينة الدراسة التي كانت 40 مفردة من مديريات مختلفة و خلصت هذه الدراسة إلى عدة نتائج أهمها أن الرقمنة لم يتم تعميمها في كل المديريات ،وأكدت الدراسة على وجود تغيير إيجابي في المؤسسة من خلال استخدام التقنيات الرقمية ليس فقط على مستوى فعالية العملية الاتصالية وإنما على مستوى فعالية أداء المؤسسة ، كما تم الكشف عن نسج العلاقات المهنية الذي أظهرته أسباب إختيار مجتمع الدراسة للاتصالات الشخصية وجها لوجه

الدراسة الرابعة: غانية مزيان و ربيع أحمد بن يحي بعنوان : دور تطبيقات الشبكات الاجتماعية للمؤسسات في زيادة كفاءة الاتصال الداخلي دراسة حالة المديرية العملية للاتصالات الجزائر بالشلف.

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة دور تطبيقات الشبكات الاجتماعية للمؤسسات في زيادة كفاءة الاتصال الداخلي للمؤسسة، ولتحقيق هذا الهدف اعتمدنا على دراسة حالة المديرية العملية للاتصالات الجزائر بالشلف، عن طريق أداة الاستبيان التي وزعت على عينة قوامها 93 فردا، حيث تم استرجاع 85 استبانة منها 79 استبانة صالحة للتحليل؛ باستخدام برنامج التحليل الإحصائي *spss* وتوصلا في الأخير إلى أن المديرية العملية للاتصالات الجزائر بالشلف تعتمد على شبكة اجتماعية خاصة بها؛ يطلق عليها اسم *Outlook* وأن هذه الأخيرة تساهم بدرجة مقبولة في زيادة كفاءة الاتصال الداخلي بالمؤسسة لزل الدراسة؛ وذلك بناء على نتائج تحليل وتفسير مخرجات برنامج *spss* حيث تعزى الفروقات في استجابات أفراد العينة حول استخدام هذا التطبيق لزيادة كفاءة الاتصال الداخلي لمتغير المستوى التعليمي وبدرجة كبيرة لدرجة الجامعيين، ويعزى كذلك لمتغير الرتبة الوظيفية وبدرجة كبيرة لرتبة إطار.

• موقع الدراسة الحالية من الدراسات السابقة

من خلال التطرق الى الدراسات السابقة ذات الصلة بالدراسة الحالية التي سعت الى التعرف على أثر نظام المعلومات *NGBSS* في تعزيز كفاءة الاتصال التنظيمي في مؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة ، تبين انه يوجد اوجه اتفاق وكذلك أوجه اختلاف للدراسة الحالية مع سابقتها من الدراسات في جوانب عديدة، وفيما يلي استعراض لذلك:

من حيث المتغيرات: لم تتفق الدراسة الحالية مع أي دراسة من الدراسات السابقة من حيث متغيرات الدراسة سواء المتغير المستقل و المتغير التابع، وقد اتفقت مع البعض منها من حيث المتغير المستقل (نظام المعلومات الالكتروني) دراسة محمد أحمد الزيود(2007) ، دراسة لخضر سعودي (2007).

أما من حيث متغير الاتصال التنظيمي كمتغير تابع ، فقد اتفقت مع دراسة كل من: دراسة غانية مزيان و ربيع أحمد بن يحي (2023)، دراسة رزوق مولود و مولاي علي الزهرة (2022)، حيث ان هذه الأخيرة تناولت فيها الاتصال التنظيمي كمتغير مستقل.

من حيث الزمان: معظم الدراسات السابقة كانت حديثة نوعا ما زمنيا، أغلبها تم دراستها في السنوات الأخيرة.

من حيث المكان: أما من حيث مكان إجرائها، فقد اختلفت الدراسة الحالية مع جل الدراسات السابقة في اختيار الحدود المكانية للدراسة.

من حيث العينات: تنوعت عينات الدراسة في الدراسات السابقة، ومن بينها نجد الوظائف الاستشرافية، أكاديميين، عمال مهنيين، اداريين، تقنيين .

من حيث المنهج والأدوات: اتفقت الدراسة الحالية مع بعض الدراسات السابقة من حيث استخدامها لمنهج دراسة الحالة.

ونرى أن الدراسة الحالية اتفقت مع جل سابقتها من الدراسات في اختيار الاستبيان كأداة للدراسة والوثائق الداعمة، وتختلف دراستنا عن الدراسات السابقة باستعمال المقابلة إضافة الى الاستبيان.

7_ تحديد مفاهيم الدراسة :

7_1_ الاتصال:

أ لغة : في اللغة العربية الاتصال كلمة مشتقة م مصدر وصلن الذي يحمل معنيين :الصلة والبلوغ، فالأولى يعني الربط بين شخصيين وإيجاد علاقة معينة تربط بين الطرفين ، أما الثاني فهي البلوغ أو الانتهاء إلى غاية ما.

وكلمة اتصال مشتقة من الأصل اللاتيني *commvnis* بمعنى عمومي أو شائع ، ويعني في اللغة الإنجليزية *commvnism* مشتركة أو اشتراكي وبذلك فغن الأصل اللاتيني للكلمة يمكن أن يعبر عن ما يؤول على المجتمع أو ينتقل إليهم أو منهم بصورة مشتركة.¹

ب -اصطلاحا : عرف ما يكل ويسترون *m.weestrov* الاتصال بأنه نقل المعاني وتبادلها بأي أسلوب يفهمه أطراف الاتصال ويتصرفون وفقه بشكل سليم.

كما عرفه إنجل باركينسون *a. parkinson* بالقول أن الاتصال هو عملية منظمة ونمطية وعفوية أيضا تنطوي على إرسال وتحويل معلومات وبيانات من جهة الى جهة أخرى شريطة أن تكون البيانات و المعلومات المحمولة مفهومة و مستساغة من قبل المستهدفين بها.²

وكذلك يعرفه ليلكو *lillco* بأنه وسيلة لتبادل المعلومات والأفكار لإظهار الوضع وتحسينه والتعبير عن الأفكار.³

¹ هالة منصور، الاتصال الفعال، مفاهيمه، أساليبه مهاراته المكتبة الجامعية، الإسكندرية، د ط، 2000 ، ص11

² بشير العلق، الاتصال في المنظمات العامة، بين النظرية والممارسة، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، د ط ، 2009 ، ص17

³ محمد قاسم القريوتي، السلوك التنظيمي، دراسة السلوك الإنساني الفردي الجماعي في منظمات الأعمال، دار للنشر والتوزيع، الأردن، ط6، 2012. ص218

7_2_ مفهوم الاتصال التنظيمي:

1- **تعريف الاتصال التنظيمي** : الاتصال في المجال الإداري أو في التنظيمات عموما فيقصد به تلك العملية التي تهدف الى تدفق البيانات و المعلومات اللازمة لاستمرار العملية الإدارية عن طريق تجميعها و نقلها في مختلف الاتجاهات (نازلة -صاعدة -أفقية) داخل الهيكل التنظيمي وخارجه بحيث تيسر عملية بأنه عبارة عن الاتصال « التواصل المطلوبة بين مختلف المتعاملين ومن جهة يعرف إبراهيم أبو عرقوب الإنساني المنطوق والمكتوب الذي يتم داخل المؤسسة على المستوى الفردي والجماعي ويسهم في تطوير أساليب العمل وتقوية العلاقات الاجتماعية بين الموظفين وهو غما اتصالا رسميا أو غير رسمي « ومن أهم وسائله التقليدية :الوثائق المكتوبة الاجتماعات المباشرة والدورية والطارئة، أما وسائله الحديثة فتتمثل أساسا في: الهاتف الفاكس -الاجتماعات بالهاتف -الحاسوب.¹

يرى آخرون بان الاتصال هو تلك العملية الهادفة التي تنقل المعلومات وتبادلها والتي على أساسها يتوحد الفكر وتتفق المفاهيم وتتخذ القرارات.²

ب- خصائص الاتصال التنظيمي الفعال في المؤسسات:

حتى يكون نظام الاتصالات جيدا وأكثر فائدة وذو كفاءة عالية للمؤسسة عليه أن يتميز بالخصائص التالية:

السرعة: إن مدى السرعة أو البطء في نقل المعلومات قد يعود إلى الوسيلة المستخدمة، فعند مقارنة الهاتف بالخطاب يتبين ان الأول أسرع من الثاني، وهناك بعد آخر للسرعة وهو

¹ عبد الكريم أبو مصطفى، الإدارة والتنظيم - العمليات -المفاهيم -الوظائف، القاهرة، د دن، ط1، 2001، ص266

² المرجع نفسه، ص266

وصول المعلومات في الوقت المناسب حيث تفقد المعلومات قيمتها إن لم تنقل أو تصل في وقت آتخاذ القرار أو التصرف.

التسجيل: يمكن لبعض وسائل الاتصال أن تحفظ في سجلات وملفات وذلك مثل الخطابات و المذكرات و التقارير، و يفيد هذا في إمكانية الرجوع إليها لمتابعة التقدم في إنجاز الموضوعات محل الاتصال.

الكثافة: تتميز بعض وسائل الاتصال بانها قادرة على تقديم معلومات كثيفة الامر الذي يمكّن من أن تستخدمها في عرض الوقائع المعقدة أو الخطط أو نتائج المتابعة والرقابة، وبصفة عامة كلما قدّمت وسيلة الاتصال معلومات كثيفة كلما كان ذلك أفضل.

الرسمية: إذا كان موضوع الاتصال رسمياً أمكن استخدام وسائل اتصال تتناسب وذلك، فإعلام عامل لترقية أو النقل من خطاب يعتبر وسيلة مناسبة ، والاتصالات الداخلية بين زملاء العمل والأقسام قد يحتاج إلى وسائل أقل رسمية مثل الهاتف.

الدقة: عندما تتوجه لجمهورك فإنك تتطلع حتماً إلى ثقته، فإذا لاحظ أحد أفراد الجمهور خطأ لديك، فإنك تواجه مشكلة حقيقية إن عدم الدقة في العمل ينتج عن نقص الاتصال والذي ينتج بدوره عن نقص المعلومات والشروط الضرورية أو الأساسية للاتصال.

الوضوح: بحيث يجب أن تكون الرسالة مباشرة و تصاغ بمنطقية الشمول ، فالسعي وراء صياغة رسالة بسيطة يؤدي إلى الوقوع في الخطأ، لذلك على المرسل أن يفترض نفسه هو المستقبل ليعدها في ضوء ذلك.¹

7_3 مفهوم نظام المعلومات الالكتروني:

أ -**تعريف نظام المعلومات الالكتروني:** قدمت عدة تعاريف لأنظمة المعلومات تختلف باختلاف الزاوية التي ينظر إليها لهذه الأنظمة لا يسعنا مناقشتها في هذه المذكرة، وعليه نكتفي بتقديم هذا التعريف الشامل، كونها مجموعة منظمة من الوسائل التي توفر معلومات عن الماضي والحاضر والتنبؤ بالمستقبل فيما يتعلق بأنشطة وعمليات المؤسسة وأيضاً بما

¹ صبرينة راماش، الفعالية الاتصالية في المؤسسة الاقتصادية، جامعة منتوري، قسنطينة، 2000، ص106.

يحدث في بيئتهما الخارجية والتي تؤدي إلى تدعيم وظائف التخطيط والرقابة والعمليات في المنظمة من خلال ما توفره من معلومات في التوقيت المناسب لمتخذ القرار، ويعرف أيضا أنه يكون من مجموعة من العمليات المنتظمة التي تدعم المستويات الإدارية المختلفة بالمعلومات اللازمة لمساعدتها في تنفيذ الأعمال واتخاذ القرارات داخل الجهاز الإداري ومن أمثلة هذه النظم نظم المعلومات المحاسبية، نظم معلومات التسويق نظم معلومات التمويل، نظم معلومات الإدارة العليا، ويعرف بأنه مجموعة من الإجراءات الرسمية التي يتم من خلالها جمع البيانات ومعالجتها إلى معلومات وتوزيعها على المستخدمين، سواء كانوا أفرادا أم مجموعات، من أجل زيادة الإنتاجية واكتساب ميزة تنافسية، ويعرف نظام المعلومات الإلكتروني بأنه نظام مستخدم آلي مناسب ينتج معلومات للمساعدة في اتخاذ القرار.¹

ب- خصائص نظم المعلومات الإلكترونية:

هناك أنظمة في جميع المجالات الإدارية والاقتصادية والاجتماعية والتجارية والقطاع العام والخاص كبيره أو صغيرة، وتعتبر الخصائص المختلفة لنظام المعلومات عوامل هامة لكفاءة نظام المعلومات وهو أن يقدم معلومات محددة وموحدة، خلال التقارير التي تطلب من المستخدمين، نظام المعلومات يشكل نوعا مميزا من النظم ويتميز بالخصائص الآتية:

- 1- القدرة على التعامل مع البيانات.
- 2- القدرة الواسعة على تخزين البيانات.
- 3- سرعه ودقة في معالجه البيانات وتحويلها إلى معلومات.
- 4- سهل الاستخدام.
- 5- توفير المعلومات اللازمة بالوقت المناسب².

7_4_ نظام المعلومات الإلكتروني NGBSS :

هو نظام معلومات عالمي معد ومنجز من طرف شركة "HUAWEI" الصينية، موجه خصيصا إلى شركات الاتصالات من اجل تسير العمليات التجارية، تم العمل به أول مرة في

¹ Guemmi najib, **La qualité du système d'information et sa contribution à la performance de l'organisation**, 09/06/2023.

² سعد مهدي سعيد الموسوي، دور مكونات نظم المعلومات الإدارية في تحقيق جودة الخدمات الصحية، جامعة القادسية، العراق 2016، ص 20

شركة موبيليس، ثم تم تبنيه من طرف شركة اتصالات الجزائر في نوفمبر سنة 2018، يتضمن جميع العمليات الإجراءات التجارية اللازمة.

نظام *" New Génération Billing Support System " NGBSS*

يعتبر الجيل الجديد لنظام دعم فواتير *" New Génération Billing Support System "* مجموعة من المكونات والأنشطة الوظيفية التي تحدد أعمال مشغل جميع العمليات الخاصة بالاتصالات، والتي يتضمنها نظام الخدمة التشغيلية (*OSS*). يتيح هذا النظام إدارة أي نظام معلومات خاص بمؤسسة اتصالات الجزائر (*GAIA ECMS*، *CVBS*، *CCBS* ...) في واجهة واحدة وذلك من أجل التكيف مع *"Fixed Mobil Convergent FMC"*، ويتكون نظام *NGBSS* من 09 عناصر:

CRM : إدارة علاقات العملاء هي وحدة تسمح بإدارة علاقات العملاء من حيث تسجيل وتعديل بيانات العملاء والخدمات والعروض من طرف اتصالات الجزائر.

CBS : نظام الفواتير المتقاربة هو نظام فوترة وتسعير.

UPS : إدارة دليل العروض.

USM : إدارة ملف تعريف المستخدم.

PRM : إدارة الترابط والتحويل.

E-CARE : منطقة العميل على الويب.

UVC : إدارة قسائم التذاكر وبطاقات الشحن.

BICP : استخراج البيانات وإحصاءات العمليات المنفذة وإعداد التقارير.

TROUBLE TICKET : إدارة جميع أنواع الشكاوى.¹

8 _ مجتمع البحث وعينة الدراسة:

¹ سجلات و وثائق مؤسسة اتصالات الجزائر ورقلة .

إن نجاح أي دراسة يقوم بها الباحث العلمي في أي مجال من المجالات الدراسية ، يقوم بالأساس على مدى قدرته على تحديد مجتمع وعينة البحث اللازمة والصحيحة، وتعتبر مرحلة تحديد العينة من أهم مراحل البحث من أجل الوصول إلى نتائج دقيقة، كما يتم اختيارها وفق أسس وطرق علمية متفق عليها تساعد على توفير الجهد والوقت والتكاليف، إذ يلجأ الباحث عادة" إلى اعتماد العينة من أجل اختصار مجتمع البحث عن عدد محدد من عناصر الدراسة بدلا من جميع الأفراد وعناصر المجتمع . وتعرف العينة بانها "فئة تمثل مجتمع البحث، أي جميع مفردات الظاهرة التي يدرسها الباحث أو جميع الأفراد أو الأشخاص أو الأشياء موضوع مشكلة البحث"¹.

وهي أيضا" عملية اختيار عدد من الأفراد للمشاركة نفي دراسة ما، بحيث يكون هؤلاء ممثلين للمجموعة التي تم اختيارهم منها، والهدف من اختيار العينة هو الحصول على معلومات حول مجتمع ما "².

وفي دراستنا هذه اخترنا استعمال" المسح الشامل " على مجتمع البحث بدل أسلوب العينة نظرا لقلّة عدد الموظفين في الوكالات التجارية التابعة للمديرية العملية لاتصالات الجزائر ورقلة " والذي يقدر عددهم ب40 موظف.

9_ منهج الدراسة :

لم يعد الأساس في التقدم العلمي اليوم هو الحصول على كم معرفي أكثر وغنما الأساس هو الوسيلة التي تمكننا من الحصول على هذا الكم واستثماره في أفقر وقت ممكن وبأبسط الجهود ووسيلة ذلك هو المنهج العلمي بكل معطياتها ولهذا يعتبر المنهج العلمي الطريق الذي يتبعه الباحث للوصول إلى تعليمات أو نتائج بطريقة علمية دقيقة ، وكذلك القواعد العامة التي توجه البحث للوصول إلى الحقيقة العلمية.³

¹ فوقية حسين رضوان، منهجية البحث العلمي وتنظيمه، ط1 ، دار الكتاب الحديث، القاهرة، 2008 ، ص117

² احمد محمود الخطيب، البحث العلمي، عالم الكتاب الحديث، عمان، د ط، 2009 ، ص49

³ حميدة عيراي، مراحل الضوابط المنهجية لإعداد الباحث الاجتماعي، جامعة منتوري، قسنطينة، العدد1 ، دت، ص96

والمنهج هو الطريقة التي يتبعها الباحث في دراسته المشكلة لاكتشاف الحقيقة والإجابة عن الأسئلة والاستفسارات التي يثيرها موضوع البحث ، وهو البرنامج الذي يحدد لنا السبيل للوصول إلى تلك الحقائق وطرق اكتشافها.¹

وللإجابة عن إشكالية البحث المطروحة ، ونظرا لأهمية الدراسة وطبيعة الموضوع والإلمام بجميع جوانبه ، استخدمنا منهج دراسة الحالة ، فهو أكثر المناهج موافقة مع موضوع الدراسة والأكثر شيوعا وانتشارا واستخداما في الدراسات الاجتماعية ، إذ يركز على ما هو كائن في الوصف والتفسير للظاهرة المدروسة ، حيث يقوم على جمع البيانات الكمية والكيفية وتبويبها وتحليلها وتفسيرها ثم استخلاص النتائج بالإضافة إلى الجمع بين الدراسة النظرية والميدانية.

10_ أدوات جمع البيانات :

بعد تحديد أهداف الموضوع المراد دراسته ، وبما أننا بصدد معرفة اثر نظام المعلومات المدروس في تعزيز كفاءة الاتصال التنظيمي ، اعتمدنا من أجل الحصول على المعلومات اللازمة لإجراء البحث الميداني ، و لإيجاد الإجابة على أسئلة الدراسة على الأدوات التالية

1_ الاستبيان:

اعتمدنا في دراستنا على الاستبيان كأداة أساسية باعتباره الوسيلة الأنسب والأكثر نجاعة وتماشيا مع طبيعة الموضوع ، إذ يعرف الاستبيان بمفهومه العام هو قائمة تتضمن مجموعة من الأسئلة معدة بدقة ترسل إلى عدد كبير من افراد المجتمع الذين يكونون العينة الخاصة بالبحث .

¹ علي غربي، أبجديات المنهجية، في كتابة الرسائل الجامعية، د ط، 2006 ، ص75

ويعتبر الاستبيان من أهم وأدق طرق البحث وجمع البيانات خاصة في البحوث الوصفية : وهو يشير إلى الوسيلة التي تستخدم للحصول على أجوبة لأسئلة معينة ي شكل استمارة يملؤها المجيب بنفسه ، والاستبيان في أبسط صورته له ، هو عبارة عن مجموعة من الأسئلة المحددة تعرض على عينة من الأفراد ويطلب منهم الإجابة عنها كتابة ، فلا يتطلب الأمر شرحا شفويا مباشرا أو تفسيرا من الباحث ، وتكتب الأسئلة أو تطبع على ما يسمى " استمارة استبيان " ¹.

ويشترط في الاستمارة أن تكون شاملة لفرضيات الدراسة من أجل تحقيق النتائج والأهداف ولقد تم تقسيم الاستمارة إلى عدة محاور وهي:

البيانات الشخصية: يتضمن البيانات العامة، يتكون من 4 أسئلة تتمثل في الجنس، السن، المستوى التعليمي ، الأقدمية في العمل.

المحور الاول: ويتضمن (18) سؤال حول خصائص نظام المعلومات *NGBSS* في مؤسسة اتصالات الجزائر.

المحور الثاني: يتضمن (16) سؤال حول علاقة نظام المعلومات *NGBSS* بالاتصال التنظيمي في مؤسسة اتصالات الجزائر.

بعد الانتهاء من الصياغة الأولية للاستمارة ، وبعدما مناقشتها مع الأستاذ المشرف ، قمنا بعرض مسودة أداة الاستمارة على أستاذة محكمين نذكرهم كالتالي:

الجامعة	القسم	الأستاذ
ورقلة	علوم الاعلام و الاتصال	بودربالة عبد القادر
ورقلة	علوم الاعلام و الاتصال	بوكرموش عيسى
ورقلة	علوم الاعلام و الاتصال	بالمولاي بدر الدين

¹ مروان عبد المجيد ابراهيم، أسس البحث العلمي لإعداد الرسائل الجامعية، مؤسسة الوراق للنشر، د ب ن، ط1 2000 ص165

بعد استرجاع المسودة قمنا بتعديل الفقرات بناء على اقتراحاتهم و كذلك ملاحظاتهم حيث تم التعديل في بعض الأسئلة وإعادة صياغتها وتغيير بعضها بأخرى أكثر شمولاً ووضوحاً. ولقد قمنا بتوزيع 40 مفردة من استمارة الاستبيان، واسترجعنا 40 منها.

ب_ المقابلة: هي وسيلة لجمع المعلومات و البيانات عن طريق اسئلة يوجهها شخص يسمى الباحث و يحصل على اجابات عليها من قبل شخص اخر يسمى بالمبحوث.¹

تم إجراء مقابلة مع مهندس المعلوماتية في مديرية اتصالات الجزائر ورقلة، حيث قمنا من خلالها بجمع المعطيات التي تخص مكونات نظام المعلومات الإلكتروني *NGBSS* فيما يتعلق بالبنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال التي يركز عليها النظام، كما قمنا أيضاً بجمع المعطيات التي تخص نقل المعلومات من الوكالة مرورا على المركز الجهوي من اجل الترميز ثم إلى قاعدة البيانات المركزية.

ج_ الوثائق والسجلات:

تعتبر الوثائق من الأدوات التي تساعد الباحث في جمع المعلومات الموثقة حول الظاهرة المدروسة حيث في دراستنا هذه ، تمكنا من الحصول على مجموعة من الوثائق التي تساعدنا في التعرف على نظام المعلومات الإلكتروني *NGBSS*.

11_ مجالات الدراسة :

ا_ المجال المكاني: تم إجراء دراسة الحالة في الوكالات التجارية التابعة لمؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة، حيث تمت الدراسة على جميع موظفي هذه الوكالات دون استثناء، وهي وكالة ورقلة 1 ووكالة ورقلة 2 ووكالة حاسي مسعود.

¹ غازي عناية ، منهجية البحث العلمي ، دار المناهج للنشر و التوزيع، الاردن 2008،ص208

ب_ المجال الزمني: تتحصر ما بين تاريخ بداية استخدام اتصالات الجزائر لنظام المعلومات الإلكتروني " *NGBSS* " في نوفمبر 2018 إلى غاية تاريخ دراسة الحالة في ماي 2024.

الإطار التطبيقي

أولاً: البطاقة التقنية لمؤسسة اتصالات الجزائر

1-التعريف بالمؤسسة الأم

اتصالات الجزائر هي شركة عمومية اقتصادية ذات أسهم حددت مدتها ب (99) عام، و برأسمال عمومي قدر ب 115.000.000.000,00 :دج، هي ملك لدولة بنسبة 100 %، ومقيدة في السجل التجاري يوم 11 ماي 2002 تحت رقم 02B0018083 الكائن مقرها الاجتماعي بالطريق الوطني رقم 05 الديار الخمس، المحمدية بالجزائر العاصمة، هي رائدة في سوق الاتصالات الجزائرية التي تشهد نموا قويا، تقدم مجموعة كاملة من خدمات الصوت والبيانات لزبائننا، مصممة لابتكار سياسات واستخدامات جديدة موجهة لصالح العملاء.

أصبحت مهامها محصورة بموجب قانون 03/2000 الراجع للنظام الأساسي للمؤسسة العمومية الاقتصادية، ذات طابع قانوني لشركة ذات أسهم، دخلت رسميا في ممارسة نشاطها ابتداء من 2003/01/01 م وذلك باعتمادها على ثلاث أهداف في عالم التكنولوجيات الإعلام والاتصالات: الجودة و الفعالية و نوعية الخدمات.

رغبة منها في تحقيق مستوى عالي، قياسي، تقني واقتصادي واجتماعي لتبقى دوما الرائدة نظرا لوجودها في محيط تنافسي، هدفها تنمية سعتها والحفاظ على مكانتها العالمية كشركة إعلام واتصال في الجزائر، كما ساهمت أيضا في تنمية قدرات استعمال شبكة الانترنت.

لها مواقع متعددة ومديريات عملية منفصلة تشرف بنفسها على نشاطات تمارس في مواقع جغرافية مختلفة، وكانت تعمل تحت وصايتها 08 مفوضيات إقليمية، وهي: الجزائر العاصمة، الشلف، وهران، عنابة، قسنطينة، سطيف، بشار، ورقلة.¹

الى أن جاء في بداية عام 2017 قرار الغاء مفوضيات إقليمية والحقها بالمديريات التي تعمل معها في نفس الولاية على ان يتم ضم كل العتاد التابع لها بالإضافة الى المراكز الجهوية

¹ سجلات ووثائق مؤسسة اتصالات الجزائر ورقلة

وهذا التغيير التنظيمي أدى الى استحداث مراكز جديدة وهذا نتيجة الى دمج مراكز مع بعضها أو الغاءها نهائيا نتيجة لتكنولوجيا الجديدة وتخلي مؤسسة على كوابل النحاسية و استبدالها بكوابل ألياف البصرية و تقنية *MSAN* بالإضافة الى تقنية *FTTH* ذات التدفق العالي للإنترنت.¹

2- أهداف مؤسسة اتصالات الجزائر:

دخلت مؤسسة اتصالات الجزائر عالم تكنولوجيا المعلومات والاتصال بغية تحقيق الأهداف التالية:

- 1- الزيادة في عرض الخدمات الهاتفية وتسهيل عمليات المشاركة في مختلف خدمات الاتصال لأكثر عدد من المستعملين خاصة في المناطق الريفية.
- 2- الزيادة في جودة ونوعية الخدمات المعروضة، وجعلها أكثر منافسة في خدمات الاتصال.
- 3- تنمية وتطوير شبكة وطنية للاتصالات، وفعالية توصيلها بمختلف طرق الإعلام.
- 4- المشاركة كممثل رئيسي في مجال فتح برامج تطوير لمؤسسة الإعلام في الجزائر.
- 5- تطوير الخدمات الجديدة (البيع والشراء) عبر الشبكة العنكبوتية، وكذلك تطوير مراكز المعلومات والتوجيه.
- 6- التزويد بخدمات الاتصال عن بعد، والتي تسمح بنقل وتبادل الأصوات، الرسائل المكتوبة، المعطيات الرقمية، المعلومات المرئية والمسموعة،... إلخ.
- 7- العمل على كسب سمعة حسنة والمحافظة عليها بالتخلي على أنماط التسيير التقليدية والتصرفات السلبية.²

3- المديرية العملية للاتصالات بورقلة

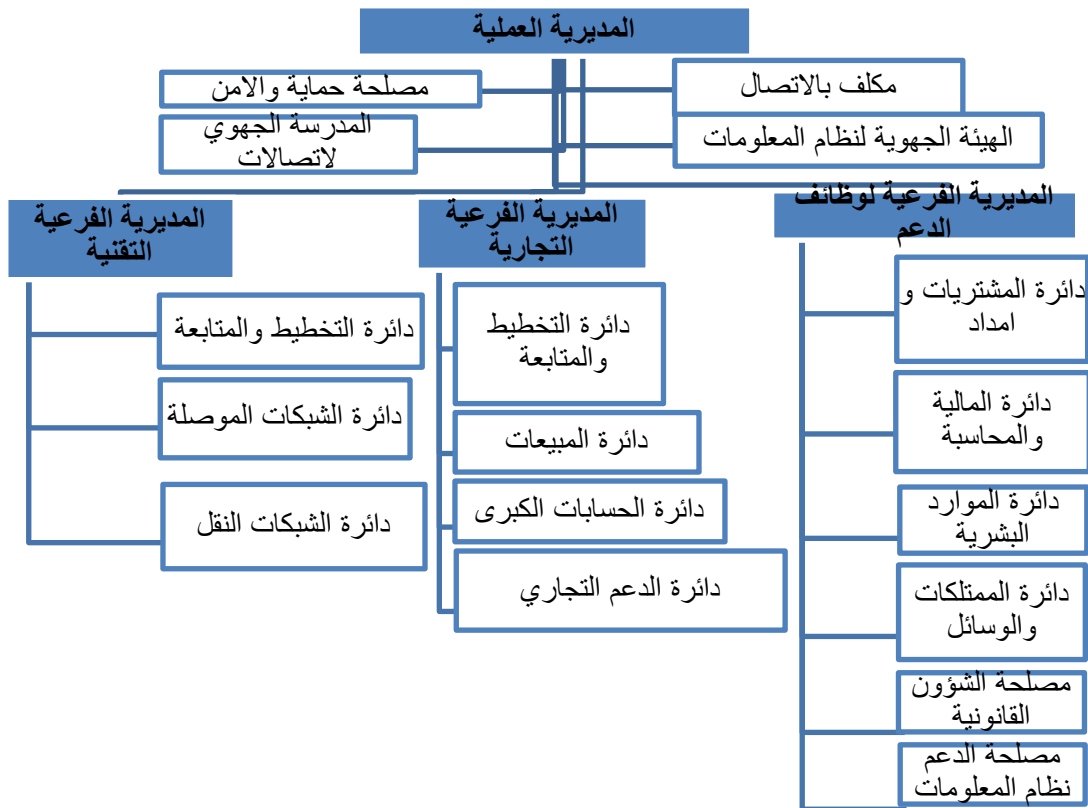
¹ سجلات ووثائق مؤسسة اتصالات الجزائر ورقلة

² المرجع نفسه

3-1- نشأة المديرية:

وفق قرار المديرية العامة رقم 02 /15 / 02 بتاريخ 11 نوفمبر 2002 الخاص بتنظيم المديرية العامة للاتصالات الجزائر تم تأسيس الوحدة العملية للاتصالات بورقلة، وكانت الانطلاقة الرسمية لهذه المديرية في 1 جانفي 2003، أيبعد تقسيم قطاع البريد و المواصلات إلى مؤسستين، بريد الجزائر واتصالات الجزائر كشركة عمومية ذات أسهم، وقد كانت تسمى في بداية 2003 بالوحدة العملية للاتصالات إلى غاية جوان 2010، أين تم تغيير الاسم من وحدة عملية إلى المديرية العملية¹.

3-2- الهيكل التنظيمي:



¹ سجلات ووثائق مؤسسة اتصالات الجزائر ورقلة

ثانيا : نتائج الدراسة ومناقشتها:

عرض نتائج المقابلة :

تضمنت المقابلة مجموعة من الأسئلة، كانت تهدف لجمع معلومات فيما يتعلق بالآتي:

- مكونات نظام المعلومات الإلكتروني "NGBSS" والمتمثلة في (المورد البشري، قواعد البيانات، شبكات الاتصال الإلكتروني، الأجهزة الإلكترونية و البرمجيات).
- عناصر نظام المعلومات NGBSS الإلكتروني (مدخلات، المعالجة، المخرجات).
- السياسات الأمنية المتبعة من أجل حماية أمن نظام المعلومات بالمؤسسة.

و ركزت نتائج المقابلة على أهم الإضافات التي قدمها نظام المعلومات NGBSS الإلكتروني في مؤسسة اتصالات الجزائر من جهة ونقائمه من جهة أخرى وكانت كما يلي:

أ - نقاط قوة نظام المعلومات الإلكتروني NGBSS :

- نظام ديناميكي حيث يمنح المستخدم امكانية الوصول للمعلومات حسب مسؤوليته ووظيفته.
- نظام مؤمن يمكن من تتبع اثر كل مستخدم وذلك عبر جريدة العمليات التي تسجل على كل العمليات.
- نظام يمكن المستخدم من التحكم عن بعدفي توقيف وتشغيل وتغيير سرعة التدفق.
- يمكن المسؤولين من متابعة والتكفل بالشكاوي والتعطلات.
- نظام يدعم شبكة الالياف البصرية(FTTH).
- يعمل على نظام تخزين ديناميكي(حسب الطلب).

ب - نقاط ضعف نظام المعلومات NGBSS الإلكتروني :

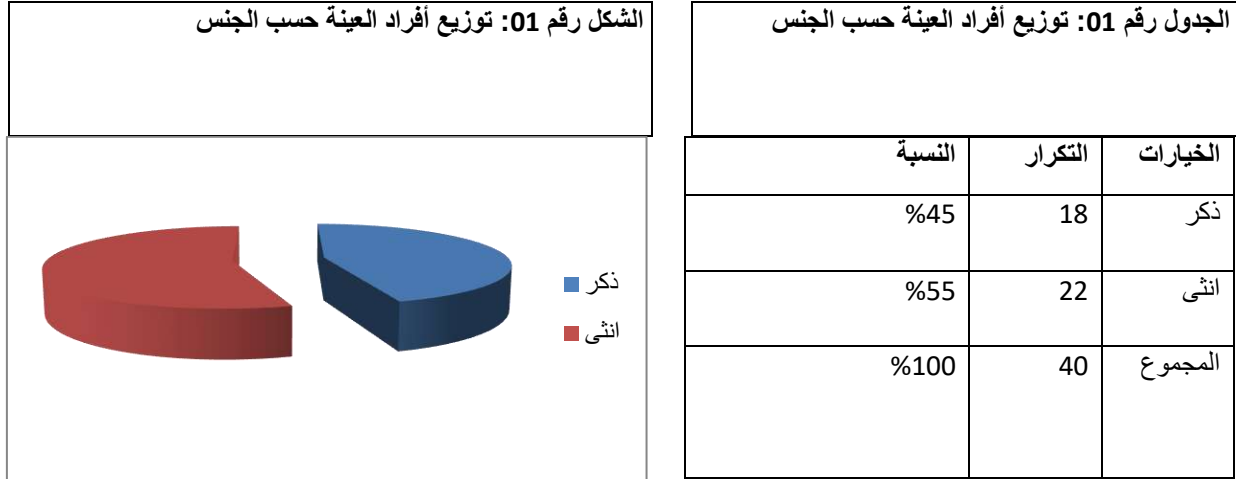
- لا يدعم نظام NGBSS اللغة العربية سواء في عملية الادخال أو الاخراج
- عدم وجود خاصية تبين للمسؤول إظهار التقارير بالتفصيل ضمن القائمة الرئيسية للنظام.

- نظام *NGBSS* لا يمكنه معالجة العمليات التقنية الخاصة بشبكات الخطوط الهاتفية إلا بوجود نظام آخر *OSS Sulation* في قاعدة النظام.

عرض نتائج دراسة الاستبيان:

اولا : البيانات الشخصية :

1- الجنس : كان توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الجنس كما يلي:

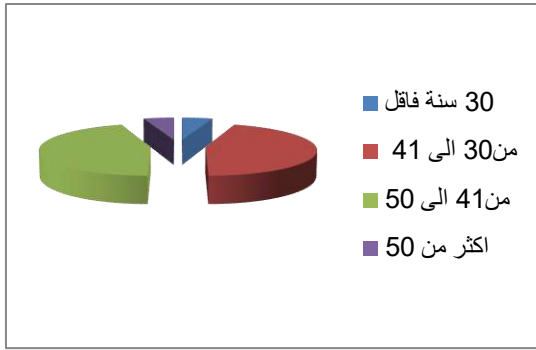


المصدر: من اعداد الطالب

يوضح الجدول (01) و الشكل رقم (01) توزيع أفراد العينة حسب الجنس، وتظهر النتائج أن نسبة الإناث (55%) من موظفي الوكالات التجارية بمؤسسة اتصالات الجزائر ورقلة، بينما نسبة الذكور في هذه الوكالات (45%).

2- العمر: يمكن توضيح أعمار عينة الدراسة في ما يلي

الشكل رقم 02: توزيع أفراد العينة حسب العمر		الجدول رقم 02: توزيع أفراد العينة حسب العمر		
		الخيارات	التكرار	النسبة



30 سنة فأقل	02	5%
من 31 الى 40	18	45%
من 41 الى 50	18	45%
اكثر من 50	02	5%
المجموع	40	100%

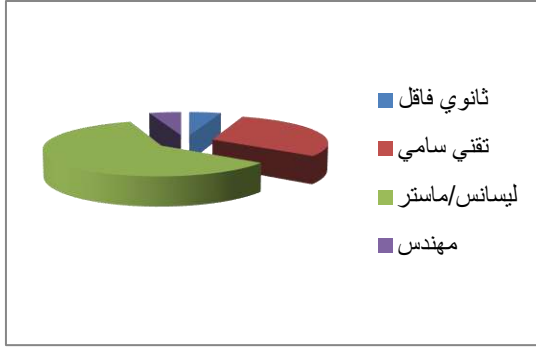
المصدر: من اعداد الطالب

يوضح الجدول رقم (02) و الشكل رقم (02) توزيع أفراد العينة حسب الفئة العمرية، وسجلت الفئة العمرية في المجال ما بين 31 إلى 50 سنة أعلى نسبة حيث بلغت (90%)، ويعد هذا المؤشر ايجابي، كون هذه الفئة ذات خبرة وهي قادرة على العطاء في العمل أكثر من غيرها، كما يدل ذلك على أن شركة اتصالات الجزائر قامت في العقد الأخير بعمليات توظيف، ويرجع ارتفاع هذه النسبة إلى التغيير في الهيكل التنظيمي و استحداث مناصب جديدة على مستوى كل الوكالات التجارية، وإحالة أغلبية العمال إلى التقاعد، أما فئة الأفراد التي تفوق أعمارهم أكثر 50 سنة فبلغت بنسبتهم (5%).

3-المستوى التعليمي : يمكن توضيح المستوى التعليمي لعينة الدراسة في ما يلي

الشكل رقم 03: توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي

الجدول رقم 03: توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي



الخيارات	التكرار	النسبة
ثانوي فاقل	2	5%
تقني تقني سامي	12	30%
ليسانس / ماستر	24	60%
مهندس	2	5%
المجموع	40	100%

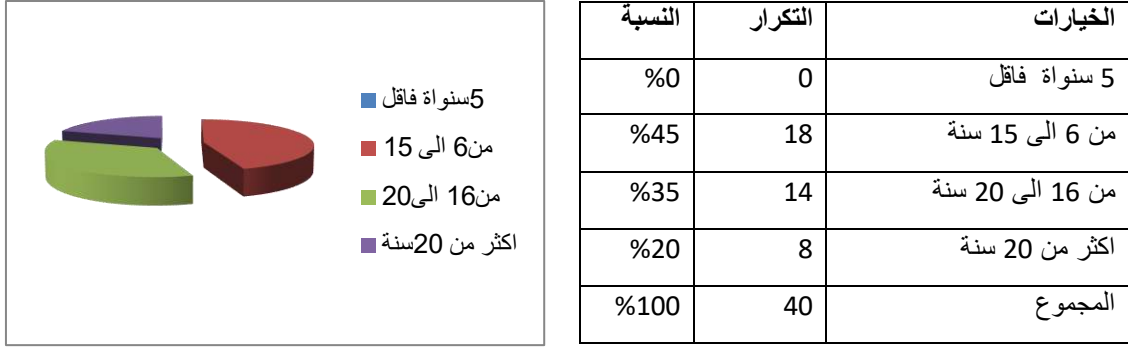
المصدر: من اعداد الطالب

يتضح من خلال الجدول رقم (03) و الشكل رقم (03) أن ما نسبته (60%) في المائة من عينة الدراسة، هم حاصلين على شهادة الليسانس والماستر، ونسبة (5%) حاصلين على شهادة مهندس، و يعد هذا مؤشرا هاما على أن أفراد العينة في مجملهم لديهم القدرة على الإجابة على أسئلة الاستبيان، وهذا من شأنه أن يعزز الثقة في إجاباتهم ويرفع من درجة الاعتماد عليها في التحليل، في حين أظهرت النتائج أن نسبة (30%) هم الأفراد ذوي تكوين متخصص وهي فئة مهمة في التحليل أيضا، بينما احتلت الفئة ذوي التعليم الأقل من الثانوي نسبة قليلة قدرت ب (5%).

5-الخبرة المهنية : فيما يخص الخبرة المهنية في المؤسسة فكان توزيع العينة كالتالي

الشكل رقم 04: توزيع أفراد العينة حسب الخبرة المهنية

الجدول رقم 04: توزيع أفراد العينة حسب الخبرة المهنية

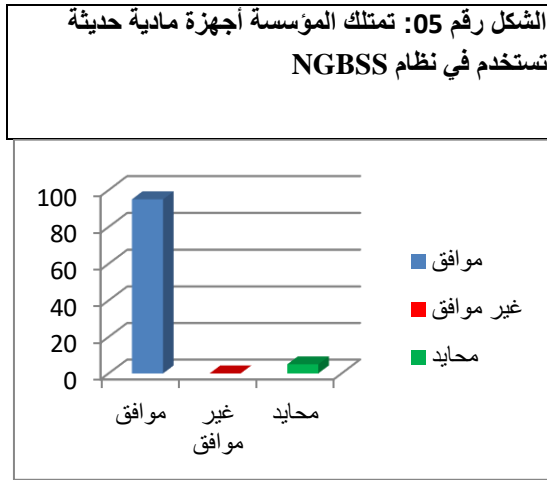


المصدر: من اعداد الطالب

يتضح لنا من خلال الجدول رقم (04) و الشكل رقم (04) أن نسبة أفراد العينة الذين لديهم الخبرة في مجال الاتصالات الممتد من 6 سنوات إلى 15 سنة بلغت (45%)، إذ يعد هذا مؤشرا ايجابيا على أن أفراد العينة من ذوي الخبرات العالية نسبيا، وهي خبرة كافية لتقييم نظام المعلومات *NGBSS* الإلكتروني، الذي بدء استخدامه في شركة اتصالات الجزائر سنة 2018، مما يعطي الثقة بالنتائج المتحصل عليها، في حين عدد أفراد العينة البالغ نسبتهم (35%) لهم خبرة ما بين 16 إلى 20 سنة، أما الذين تتجاوز خبرتهم 20 سنة فبلغت نسبتهم (20%)، ويمكن القول أن عينة الدراسة تمتلك خبرة معتبرة في هذا المجال.

ثانيا : الأسئلة الخاصة بنظام المعلومات *NGBSS* في مؤسسة اتصالات الجزائر

1- تمتلك المؤسسة أجهزة مادية حديثة تستخدم في نظام *NGBSS*



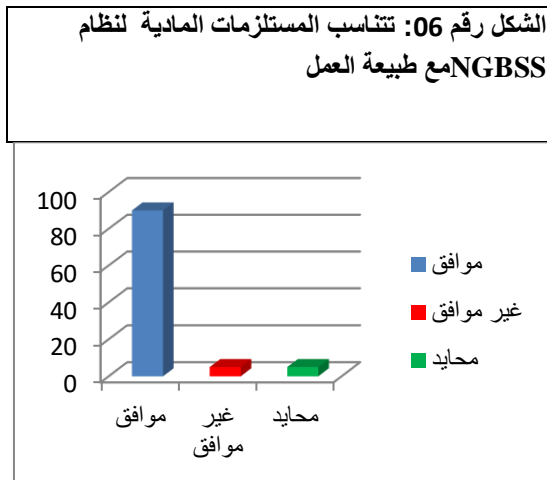
الجدول رقم 05: تمتلك المؤسسة أجهزة مادية حديثة تستخدم في نظام NGBSS

الخيارات	التكرار	النسبة
موافق	38	95%
غير موافق	0	0%
محايد	2	5%
المجموع	40	100%

المصدر: من اعداد الطالب

من خلال الجدول رقم (05) و الشكل رقم (05) نلاحظ ان نسبة (95%) من المبحوثين يتفقون بان المؤسسة تمتلك اجهزة مادية حديثة تستخدم في نظام NGBSS ، بينما نسبة (5%) من المبحوثين اجابوا بمحايد .

2- تتناسب المستلزمات المادية لنظام NGBSS مع أعمال مؤسستكم



الجدول رقم 06: تتناسب المستلزمات المادية لنظام NGBSS مع طبيعة العمل

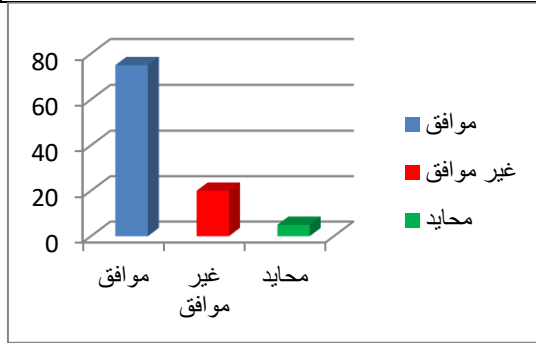
الخيارات	التكرار	النسبة
موافق	36	90%
غير موافق	02	5%
محايد	02	5%
المجموع	40	100%

المصدر: من اعداد الطالب

نلاحظ من الجدول رقم (06) و الشكل رقم (06) ان نسبة (90%) من المبحوثين يتوافقون في الراي بان المستلزمات المادية لنظام المعلومات NGBSS تتناسب مع طبيعة العمل ، و نسبة (5%) من المبحوثين اجابوا بمحايد وكذلك (5%) اجابوا غير موافق.

3- تمتاز المستلزمات المادية في مؤسستكم بالسرعة عند معالجة البيانات في نظام NGBSS

الشكل رقم 07: تمتاز المستلزمات المادية في مؤسستكم بالسرعة عند معالجة البيانات في نظام NGBSS



الجدول رقم 07: تمتاز المستلزمات المادية في مؤسستكم بالسرعة عند معالجة البيانات في نظام NGBSS

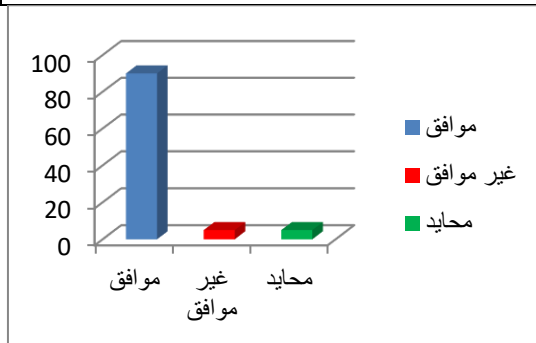
الخيارات	التكرار	النسبة
موافق	30	75%
غير موافق	8	20%
محايد	2	5%
المجموع	40	100%

المصدر: من اعداد الطالب

نلاحظ من الجدول رقم (07) و الشكل رقم (07) ان نسبة (75%) من المبحوثين يتوافقون في الراي بان المستلزمات المادية في المؤسسة تمتاز بالسرعة عند معالجة البيانات في نظام NGBSS ، و نسبة (20%) من المبحوثين اجابوا غير موافق و (5%) اجابوا محايد.

4- يتم الاعتماد على شبكة حاسوبية ذات كفاءة دون انقطاع أثناء عمل نظام NGBSS

الشكل رقم 08: يتم الاعتماد على شبكة حاسوبية ذات كفاءة دون انقطاع أثناء عمل نظام NGBSS



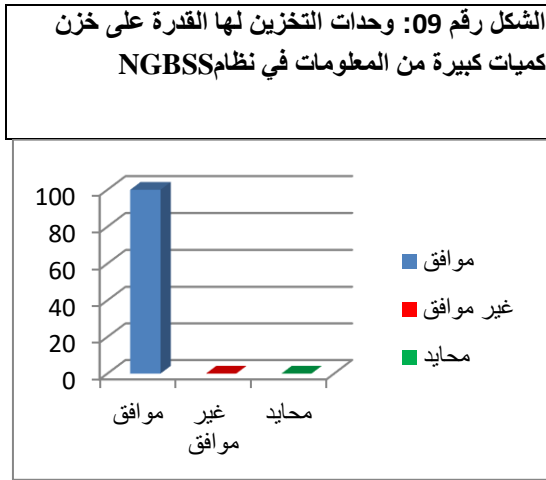
الجدول رقم 08: يتم الاعتماد على شبكة حاسوبية ذات كفاءة دون انقطاع أثناء عمل نظام NGBSS

الخيارات	التكرار	النسبة
موافق	36	90%
غير موافق	2	5%
محايد	2	5%
المجموع	40	100%

المصدر: من اعداد الطالب

نلاحظ من الجدول رقم (08) و الشكل رقم (08) ان نسبة (90%) من المبحوثين يتوافقون في الراي بانه يتم الاعتماد على شبكة حاسوبية ذات كفاءة دون انقطاع أثناء عمل نظام NGBSS ، و نسبة (5%) من المبحوثين اجابوا غير موافق و كذلك (5%) اجابوا محايد.

5- وحدات التخزين لها القدرة على خزن كميات كبيرة من المعلومات في نظام NGBSS



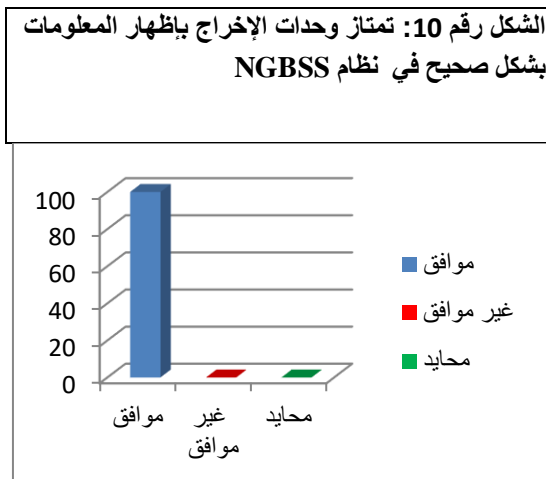
الجدول رقم 09: وحدات التخزين لها القدرة على تخزين كميات كبيرة من المعلومات في نظام NGBSS

الخيارات	التكرار	النسبة
موافق	40	100%
غير موافق	0	0%
محايد	0	0%
المجموع	40	100%

المصدر: من اعداد الطالب

نلاحظ من الجدول رقم (09) و الشكل رقم (09) ان نسبة (100%) من المبحوثين يتوافقون في الراي بان وحدات التخزين لها القدرة على تخزين كميات كبيرة من المعلومات في نظام NGBSS .

6-تمتاز وحدات الإخراج بإظهار المعلومات بشكل صحيح في نظام NGBSS



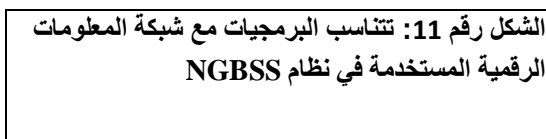
الجدول رقم 10: تمتاز وحدات الإخراج بإظهار المعلومات بشكل صحيح في نظام NGBSS

الخيارات	التكرار	النسبة
موافق	40	100%
غير موافق	0	0%
محايد	0	0%
المجموع	40	100%

المصدر: من اعداد الطالب

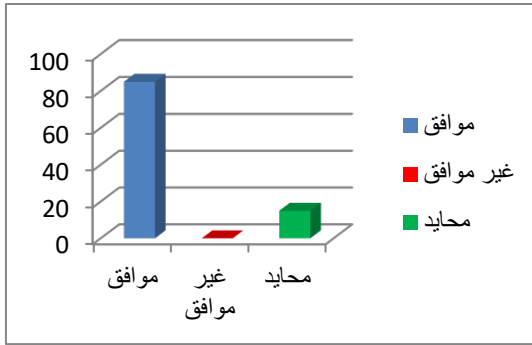
نلاحظ من الجدول رقم (10) و الشكل رقم (10) ان نسبة (100%) من المبحوثين يتوافقون في الراي بان وحدات الإخراج تمتاز بإظهار المعلومات بشكل صحيح في نظام NGBSS .

7- تتناسب البرمجيات مع شبكة المعلومات الرقمية المستخدمة في نظام NGBSS



الجدول رقم 11: تتناسب البرمجيات مع شبكة المعلومات الرقمية المستخدمة في نظام NGBSS

الخيارات	التكرار	النسبة
موافق	40	100%
غير موافق	0	0%
محايد	0	0%
المجموع	40	100%

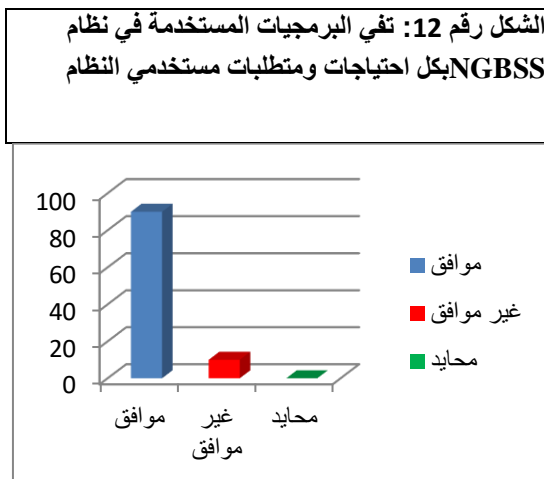


موافق	34	85%
غير موافق	0	0%
محايد	6	15%
المجموع	40	100%

المصدر: من اعداد الطالب

نلاحظ من خلال الجدول رقم (11) و الشكل رقم (11) ان نسبة (85%) من المبحوثين يتوافقون في الراي بان البرمجيات تتناسب مع شبكة المعلومات الرقمية المستخدمة في نظام NGBSS ، و نسبة (15%) من المبحوثين أجابوا محايد و ولا توجد اي اجابة بغير موافق.

8- تفي البرمجيات المستخدمة في نظام NGBSS بكل احتياجات ومتطلبات مستخدمي النظام



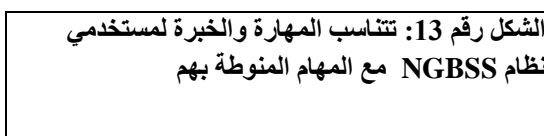
الجدول رقم 12: تفي البرمجيات المستخدمة في نظام NGBSS بكل احتياجات ومتطلبات مستخدمي النظام

الخيارات	التكرار	النسبة
موافق	36	90%
غير موافق	4	10%
محايد	0	0%
المجموع	40	100%

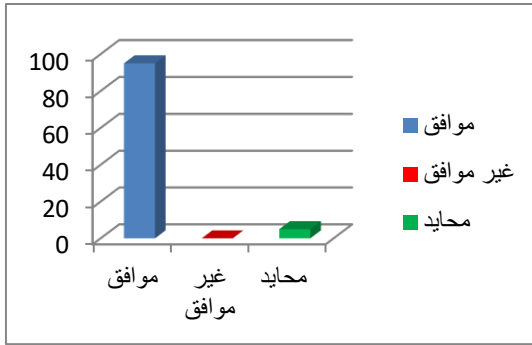
المصدر: من اعداد الطالب

نلاحظ من الجدول رقم (12) و الشكل رقم (12) ان نسبة (90%) من المبحوثين يتوافقون في الراي بان البرمجيات المستخدمة في نظام NGBSS تفي بكل احتياجات ومتطلبات مستخدمي النظام ، و نسبة (10%) من المبحوثين اجابوا غير موافق.

9- تتناسب المهارة والخبرة لمستخدمي نظام NGBSS مع المهام المنوطة بهم



الجدول رقم 13: تتناسب المهارة والخبرة لمستخدمي نظام NGBSS مع المهام المنوطة بهم

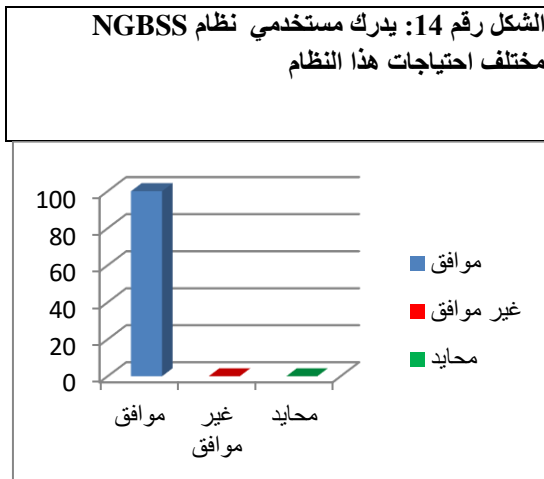


الخيارات	التكرار	النسبة
موافق	38	95%
غير موافق	0	0%
محايد	2	5%
المجموع	40	100%

المصدر: من اعداد الطالب

نلاحظ من الجدول رقم (13) و الشكل رقم (13) ان نسبة (90%) من المبحوثين يتوافقون في الراي بان المهارة والخبرة لمستخدمي نظام *NGBSS* تتناسب مع المهام المنوطة بهم ، و نسبة (5%) من المبحوثين اجابوا بمحايد.

10- يدرك مستخدمي نظام *NGBSS* مختلف احتياجات هذا النظام



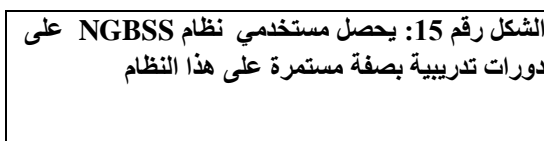
الجدول رقم 14: يدرك مستخدمي نظام *NGBSS* مختلف احتياجات هذا النظام

الخيارات	التكرار	النسبة
موافق	40	100%
غير موافق	0	0%
محايد	0	0%
المجموع	40	100%

المصدر: من اعداد الطالب

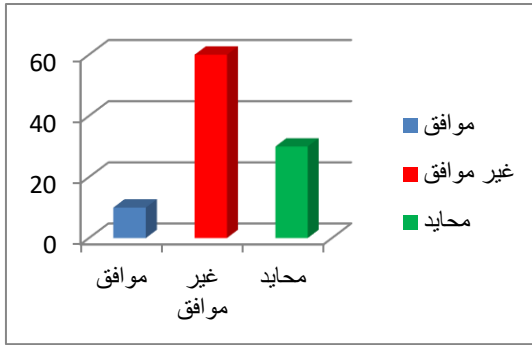
نلاحظ من الجدول رقم (14) و الشكل رقم (14) ان نسبة (90%) من المبحوثين يتوافقون في الراي بان مستخدمي نظام *NGBSS* يدركون مختلف احتياجات هذا النظام.

11- يحصل مستخدمي نظام *NGBSS* على دورات تدريبية بصفة مستمرة على هذا النظام



الجدول رقم 15: يحصل مستخدمي نظام *NGBSS* على دورات تدريبية بصفة مستمرة على هذا النظام

الخيارات	التكرار	النسبة
موافق	04	10%
غير موافق	0	0%
محايد	0	0%

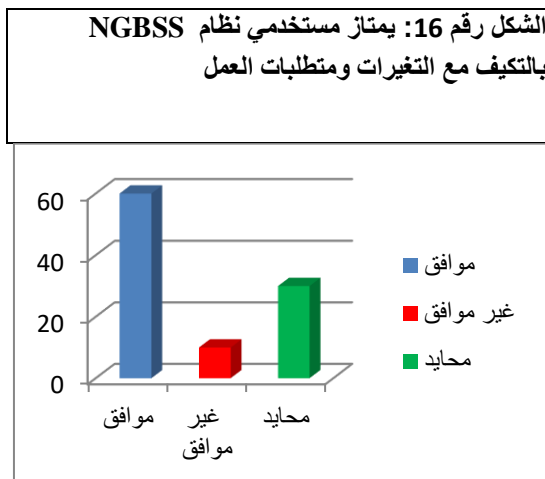


غير موافق	24	%60
محايد	12	%30
المجموع	40	%100

المصدر: من اعداد الطالب

نلاحظ من الجدول رقم (15) و الشكل رقم (15) ان نسبة (60%) من المبحوثين لا يتوافقون في الراي بان مستخدمى نظام *NGBSS* يحصلون على دورات تدريبية بصفة مستمرة على هذا النظام ، و نسبة (30%) من المبحوثين اجابوا بمحايد ونسبة (10%) يتفقون مع ذلك.

12- يمتاز مستخدمى نظام *NGBSS* بالتكيف مع التغيرات ومتطلبات العمل



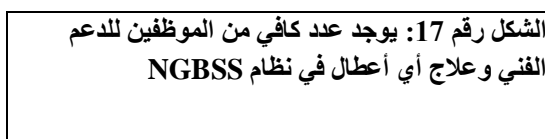
الجدول رقم 16: يمتاز مستخدمى نظام *NGBSS* بالتكيف مع التغيرات ومتطلبات العمل

الخيارات	التكرار	النسبة
موافق	24	%60
غير موافق	04	%10
محايد	12	%30
المجموع	40	%100

المصدر: من اعداد الطالب

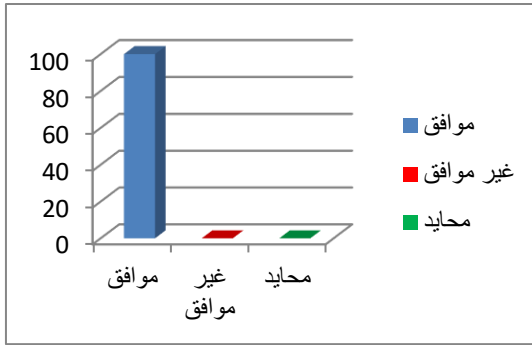
نلاحظ من الجدول رقم (16) و الشكل رقم (16) ان نسبة (60%) من المبحوثين يتوافقون في الراي بان مستخدمى نظام *NGBSS* يمتازون بالتكيف مع التغيرات ومتطلبات العمل، و نسبة (30%) من المبحوثين اجابوا بمحايد بينما نسبة (10%) أجابوا بغير موافق.

13-يوجد عدد كافي من الموظفين للدعم الفني وعلاج أي أعطال في نظام *NGBSS*



الجدول رقم 17: يوجد عدد كافي من الموظفين للدعم الفني وعلاج أي أعطال في نظام *NGBSS*

الخيارات	التكرار	النسبة
موافق	24	%60
غير موافق	04	%10
محايد	12	%30
المجموع	40	%100

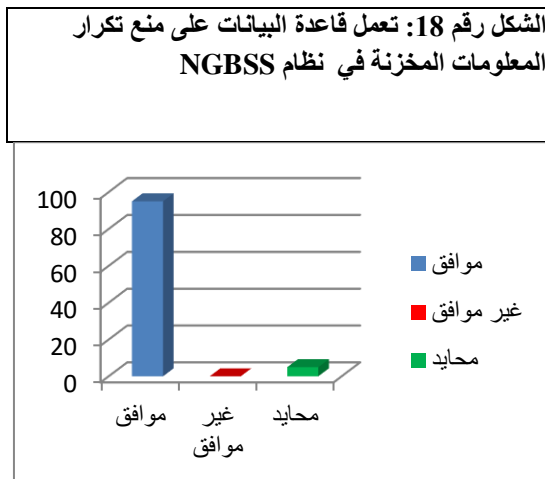


موافق	38	%100
غير موافق	0	%0
محايد	0	%0
المجموع	40	%100

المصدر: من اعداد الطالب

نلاحظ من الجدول رقم (17) و الشكل رقم (17) ان نسبة (100%) من المبحوثين يتوافقون في الرأي بانه يوجد عدد كافي من الموظفين للدعم الفني وعلاج أي أعطال في نظام NGBSS .

14- تعمل قاعدة البيانات على منع تكرار المعلومات المخزنة في نظام NGBSS



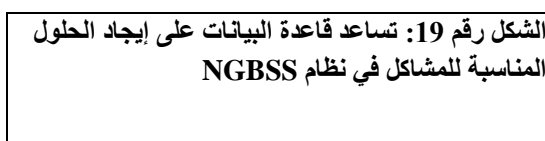
الجدول رقم 18: تعمل قاعدة البيانات على منع تكرار المعلومات المخزنة في نظام NGBSS

الخيارات	التكرار	النسبة
موافق	38	%95
غير موافق	0	%0
محايد	2	%5
المجموع	40	%100

المصدر: من اعداد الطالب

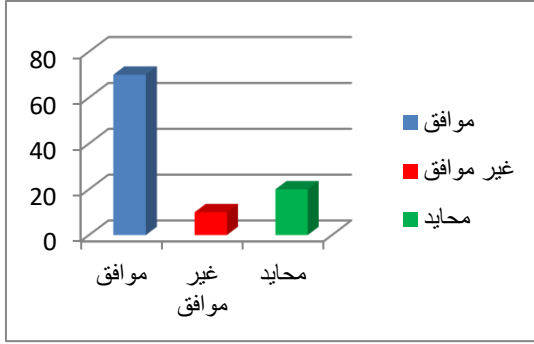
نلاحظ من الجدول رقم (18) و الشكل رقم (18) ان نسبة (95%) من المبحوثين يتوافقون في الرأي بان قاعدة البيانات تعمل على منع تكرار المعلومات المخزنة في نظام NGBSS ، و نسبة (5%) من المبحوثين اجابوا بمحايد ولا توجد اجابة بغير موافق، و هذا ما يؤكد لنا صحة العبارة .

15- تساعد قاعدة البيانات على إيجاد الحلول المناسبة للمشاكل في نظام NGBSS



الجدول رقم 19: تساعد قاعدة البيانات على إيجاد الحلول المناسبة للمشاكل في نظام NGBSS

الخيارات	التكرار	النسبة
موافق	28	%70

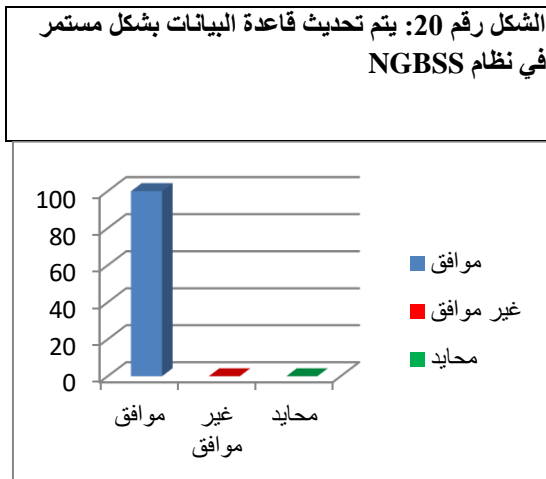


غير موافق	4	10%
محايد	8	20%
المجموع	40	100%

المصدر: من اعداد الطالب

نلاحظ من الجدول رقم (19) و الشكل رقم (19) ان نسبة (70%) من المبحوثين يتوافقون في الراي بان قاعدة البيانات تساعد على إيجاد الحلول المناسبة للمشاكل في نظام NGBSS ، و نسبة (20%) من المبحوثين اجابوا بمحايد بينما نسبة (10%) من الاجابات بغير موافق، و هذا ما يؤكد لنا صحة العبارة .

16- يتم تحديث قاعدة البيانات بشكل مستمر في نظام NGBSS



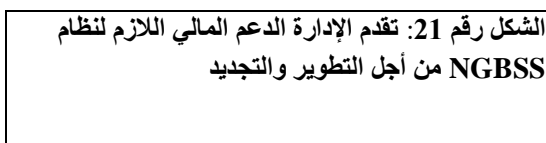
الجدول رقم 20: يتم تحديث قاعدة البيانات بشكل مستمر في نظام NGBSS

الخيارات	التكرار	النسبة
موافق	38	100%
غير موافق	0	0%
محايد	0	0%
المجموع	40	100%

المصدر: من اعداد الطالب

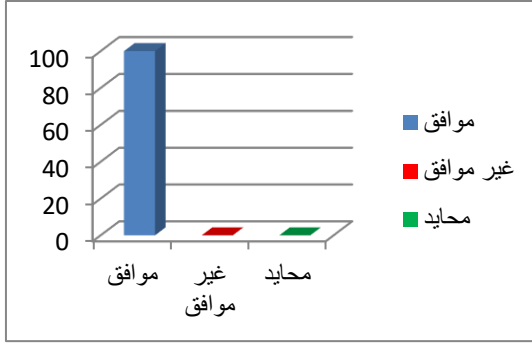
نلاحظ من الجدول رقم (20) و الشكل رقم (20) ان نسبة (100%) من المبحوثين يتوافقون في الراي بانه يتم تحديث قاعدة البيانات بشكل مستمر في نظام NGBSS ، و هذا ما يؤكد لنا صحة العبارة .

17- تقدم الإدارة الدعم المالي اللازم لنظام NGBSS من أجل التطوير والتجديد



الجدول رقم 21: تقدم الإدارة الدعم المالي اللازم لنظام NGBSS من أجل التطوير والتجديد

الخيارات	التكرار	النسبة
موافق	40	100%

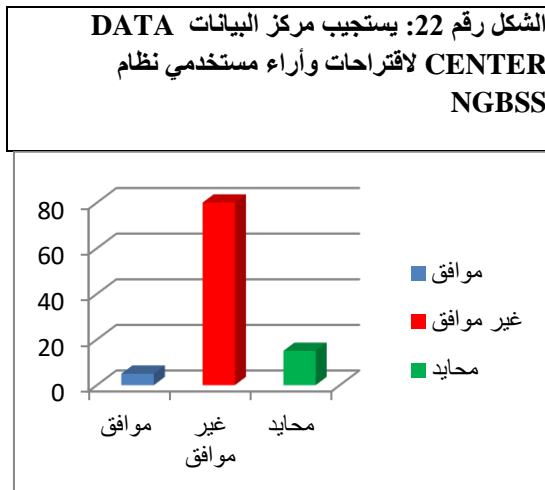


غير موافق	0	%0
محايد	0	%0
المجموع	40	%100

المصدر: من اعداد الطالب

نلاحظ من الجدول رقم (21) و الشكل رقم (21) ان نسبة (100%) من المبحوثين يتوافقون في الرأي بان الإدارة تقدم الدعم المالي اللازم لنظام *NGBSS* من أجل التطوير والتجديد ، و هذا ما يؤكد لنا صحة العبارة .

18- يستجيب مركز البيانات DATA CENTER لاقتراحات وأراء مستخدمي نظام *NGBSS*



الجدول رقم 22: يستجيب مركز البيانات DATA CENTER لاقتراحات وأراء مستخدمي نظام *NGBSS*

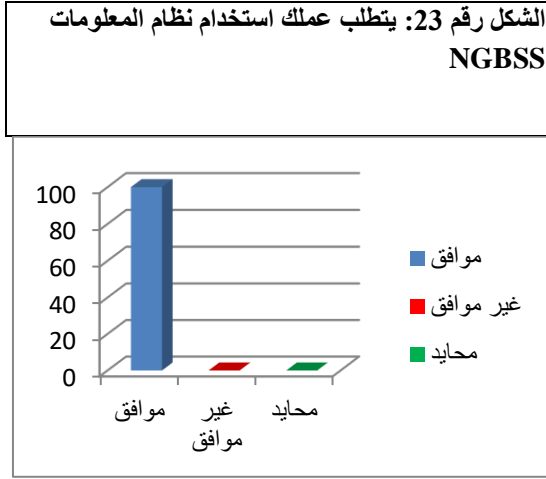
الخيارات	التكرار	النسبة
موافق	2	%5
غير موافق	32	%80
محايد	6	%15
المجموع	40	%100

المصدر: من اعداد الطالب

نلاحظ من الجدول رقم (22) و الشكل رقم (22) ان نسبة (80%) من المبحوثين لا يتوافقون في الرأي بان مركز البيانات *DATA CENTER* يستجيب لاقتراحات وأراء مستخدمي نظام *NGBSS* ، بينما كانت النسبة قليلة التي توافق هذا الرأي تمثلت في (5%) ، اما نسبة الذين اجابوا بمحايد فكانت (15%).

ثالثا : الأسئلة الخاصة بعلاقة نظام المعلومات *NGBSS* بالاتصال التنظيمي في مؤسسة اتصالات الجزائر

19-يتطلب عمك استخدام نظام المعلومات *NGBSS*



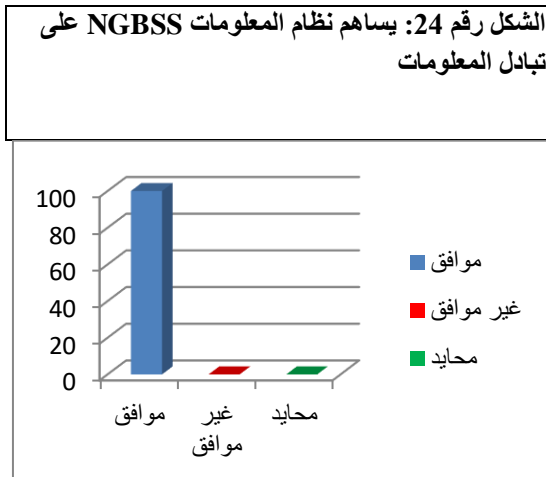
الجدول رقم 23: يتطلب عمالك استخدام نظام المعلومات NGBSS

الخيارات	التكرار	النسبة
موافق	40	%100
غير موافق	0	%0
محايد	0	%0
المجموع	40	%100

المصدر: من اعداد الطالب

تبين نتائج الجدول رقم (23) ان نسبة (100%) من افراد العينة اجابوا باستخدامهم اليومي لنظام المعلومات في العمل ، بينما لم يكن أي فرد من افراد العينة لا يستخدم نظام المعلومات NGBSS و هذا يوضح الانتشار الواسع لاستخدام هذا النظام في هذه الوكالات التجارية.

20- يساهم نظام المعلومات NGBSS على تبادل المعلومات



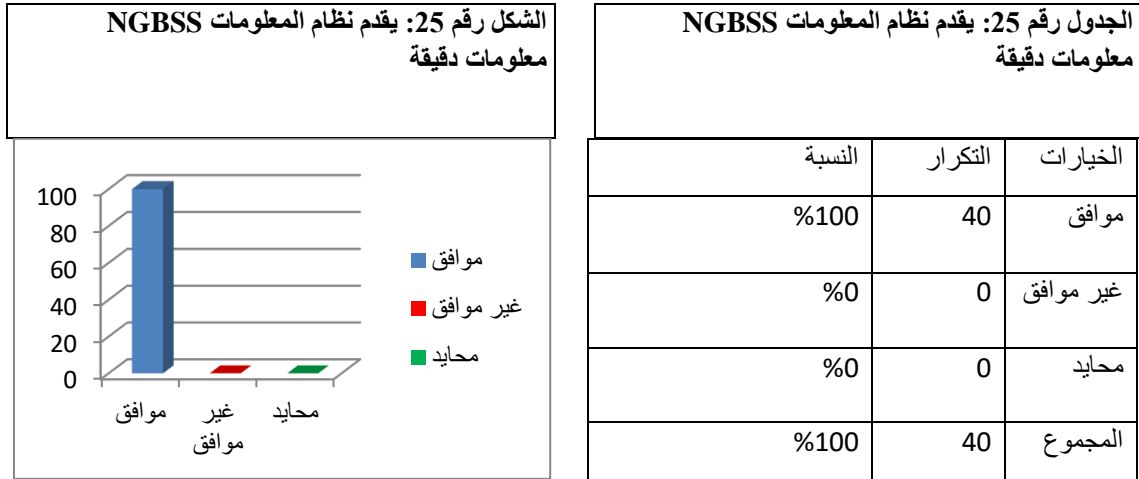
الجدول رقم 24: يساهم نظام المعلومات NGBSS على تبادل المعلومات

الخيارات	التكرار	النسبة
موافق	38	%100
غير موافق	0	%0
محايد	0	%0
المجموع	40	%100

المصدر: من اعداد الطالب

نلاحظ من الجدول رقم (24) و الشكل رقم (24) ان نسبة (95%) من المبحوثين يتوافقون في الراي بان نظام المعلومات يساهم في تبادل المعلومات ، و نسبة (5%) من المبحوثين اجابوا بمحايد بينما لم يجب اي مبحوث بغير موافق

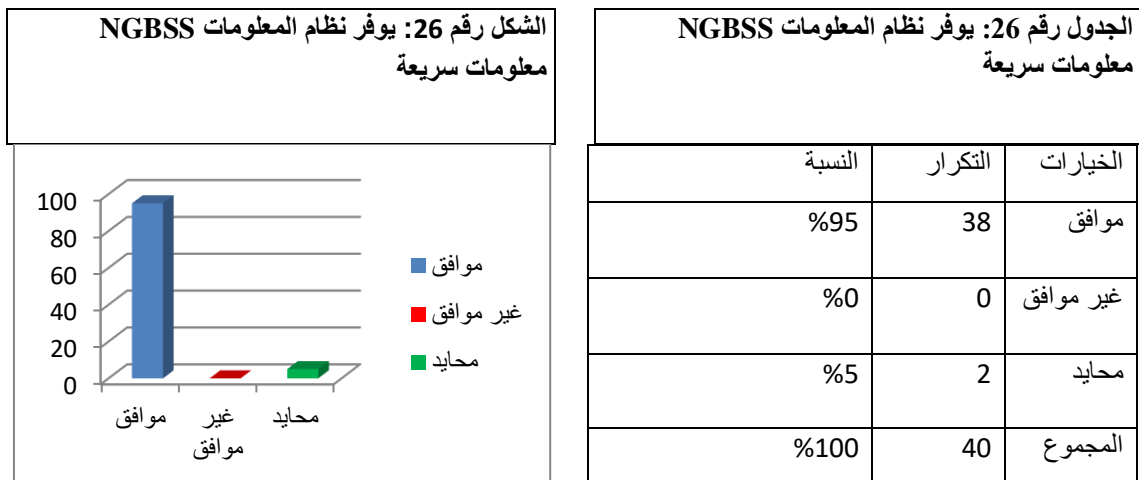
21- يقدم نظام المعلومات NGBSS معلومات دقيقة



المصدر: من اعداد الطالب

نلاحظ من الجدول رقم (25) و الشكل رقم (25) ان نسبة (100%) من المبحوثين يتوافقون في الراي بان نظام المعلومات NGBSS يقدم معلومات دقيقة .

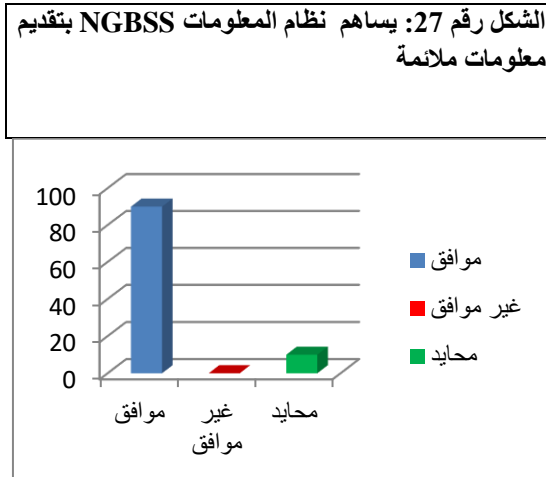
22- يوفر نظام المعلومات NGBSS معلومات سريعة



المصدر: من اعداد الطالب

نلاحظ من الجدول رقم (26) و الشكل رقم (26) ان نسبة (90%) من المبحوثين يتوافقون في الراي بان نظام المعلومات NGBSS يوفر معلومات سريعة ، و نسبة (10%) من المبحوثين اجابوا بمحايد بينما لم يجب اي مبحوث بغير موافق .

23- يساهم نظام المعلومات NGBSS بتقديم معلومات ملائمة



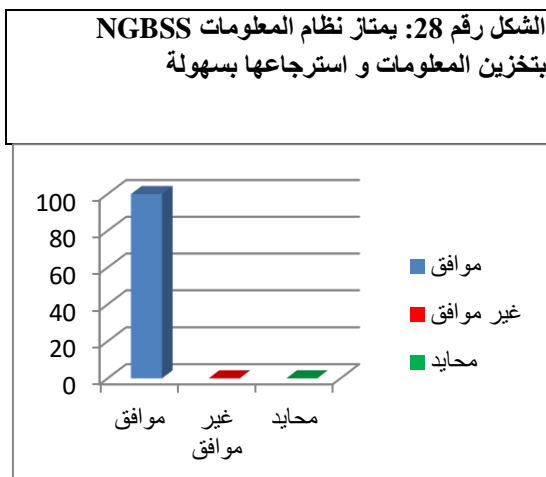
الجدول رقم 27: يساهم نظام المعلومات NGBSS بتقديم معلومات ملائمة

الخيارات	التكرار	النسبة
موافق	36	90%
غير موافق	0	0%
محايد	4	10%
المجموع	40	100%

المصدر: من اعداد الطالب

نلاحظ من الجدول رقم (27) و الشكل رقم (27) ان نسبة (90%) من المبحوثين يتوافقون في الراي بان نظام المعلومات NGBSS يساهم بتقديم معلومات ملائمة ، و ان نسبة (10%) من المبحوثين اجابوا بمحايد بينما لم يجب اي مبحوث بغير موافق .

24- يمتاز نظام المعلومات NGBSS بتخزين المعلومات و استرجاعها بسهولة



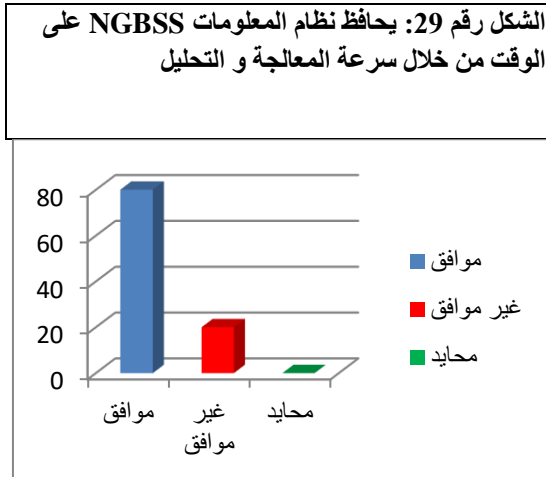
الجدول رقم 28: يمتاز نظام المعلومات NGBSS بتخزين المعلومات و استرجاعها بسهولة

الخيارات	التكرار	النسبة
موافق	40	100%
غير موافق	0	0%
محايد	0	0%
المجموع	40	100%

المصدر: من اعداد الطالب

نلاحظ من الجدول رقم (28) و الشكل رقم (28) ان نسبة (100%) من المبحوثين يتوافقون في الراي بان نظام المعلومات NGBSS يمتاز بتخزين المعلومات و استرجاعها بسهولة

25- يحافظ نظام المعلومات NGBSS على الوقت من خلال سرعة المعالجة و التحليل



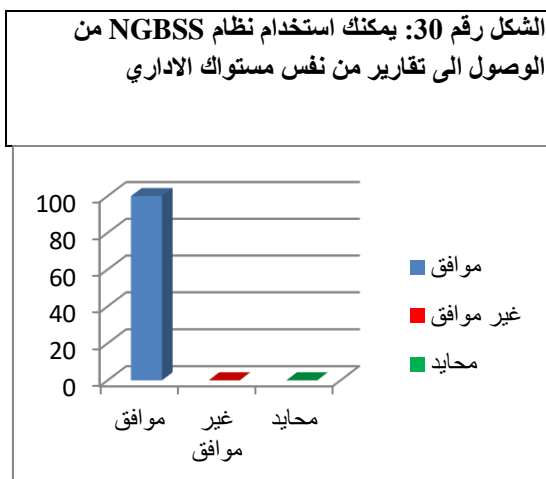
الجدول رقم 29: يحافظ نظام المعلومات NGBSS على الوقت من خلال سرعة المعالجة و التحليل

الخيارات	التكرار	النسبة
موافق	32	80%
غير موافق	08	20%
محايد	0	0%
المجموع	40	100%

المصدر: من اعداد الطالب

نلاحظ من الجدول رقم (29) و الشكل رقم (29) ان نسبة (80%) من المبحوثين يتوافقون في الراي بان نظام المعلومات NGBSS يحافظ على الوقت من خلال سرعة المعالجة و التحليل ، بينما لا يتوافق مع هذا الراي نسبة (20%) من المبحوثين

26- يمكنك استخدام نظام NGBSS من الوصول الى تقارير من نفس مستواك الإداري



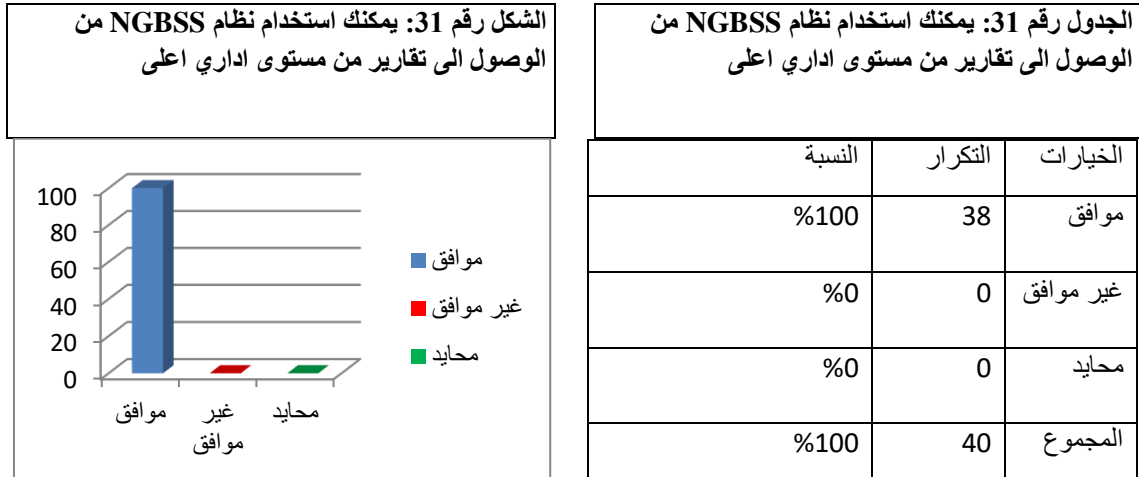
الجدول رقم 30: يمكنك استخدام نظام NGBSS من الوصول الى تقارير من نفس مستواك الإداري

الخيارات	التكرار	النسبة
موافق	38	100%
غير موافق	0	0%
محايد	0	0%
المجموع	40	100%

المصدر: من اعداد الطالب

نلاحظ من الجدول رقم (30) و الشكل رقم (30) ان نسبة (100%) من المبحوثين يتوافقون في الراي بان نظام المعلومات NGBSS يمكن المستخدم من الوصول الى تقارير من نفس مستوى الاداري ، و هذا ما يحقق للمؤسسة شكل من اشكال الاتصال التنظيمي الافقي من خلال هذا النظام .

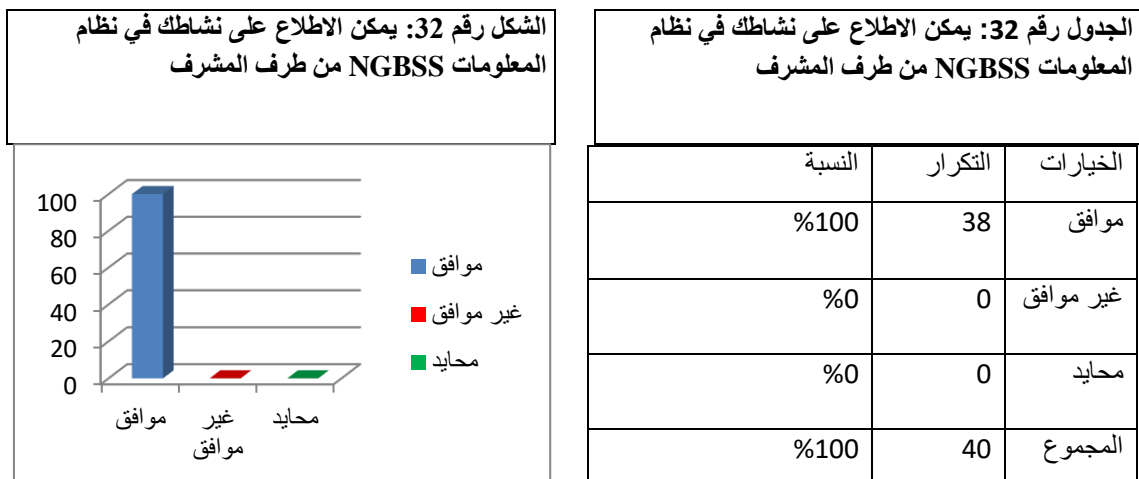
27- يمكنك استخدام نظام NGBSS من الوصول الى تقارير من مستوى اداري اعلى



المصدر: من اعداد الطالب

نلاحظ من الجدول رقم (31) و الشكل رقم (31) ان نسبة (100%) من المبحوثين يتوافقون في الراي بان نظام المعلومات NGBSS يمكن المستخدم من الوصول الى تقارير مستوى اداري اعلى ، و صورة من صور الاتصال التنظيمي النازل من خلال هذا النظام .

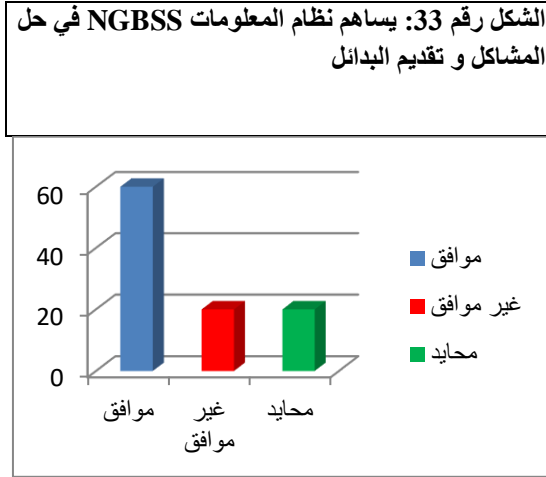
28- يمكن الاطلاع على نشاطك في نظام المعلومات NGBSS من طرف المشرف



المصدر: من اعداد الطالب

نلاحظ من الجدول رقم (32) و الشكل رقم (32) ان نسبة (100%) من المبحوثين يتوافقون في الراي بان نظام المعلومات NGBSS يمكن المشرف من الاطلاع على نشاطهم، وهذا ما يحقق وظيفه الرقابة و كذلك صورة من صور الاتصال التنظيمي الصاعد من خلال هذا النظام.

29- يساهم نظام المعلومات NGBSS في حل المشاكل و تقديم البدائل



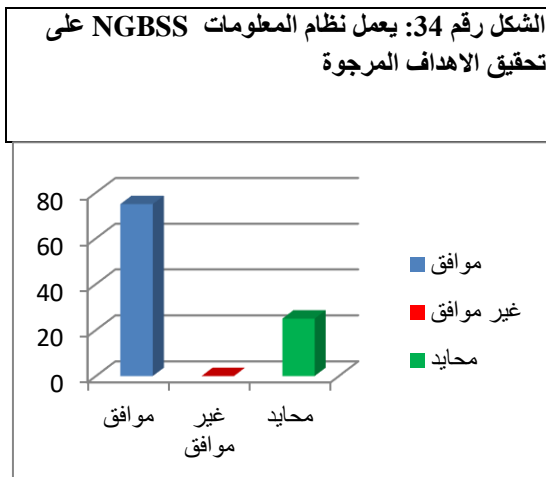
الجدول رقم 33: يساهم نظام المعلومات NGBSS في حل المشاكل و تقديم البدائل

الخيارات	التكرار	النسبة
موافق	24	60%
غير موافق	8	20%
محايد	8	20%
المجموع	40	100%

المصدر: من اعداد الطالب

نلاحظ من الجدول رقم (33) و الشكل رقم (33) ان نسبة (60%) من المبحوثين يتوافقون في الراي بان نظام المعلومات NGBSS يساهم في حل المشاكل و تقديم البدائل ، بينما لا يتوافق مع هذا الراي نسبة (20%) من المبحوثين ، و كذلك نسبة (20%) يتخذون موقف الحياد

30- يعمل نظام المعلومات NGBSS على تحقيق الاهداف المرجوة



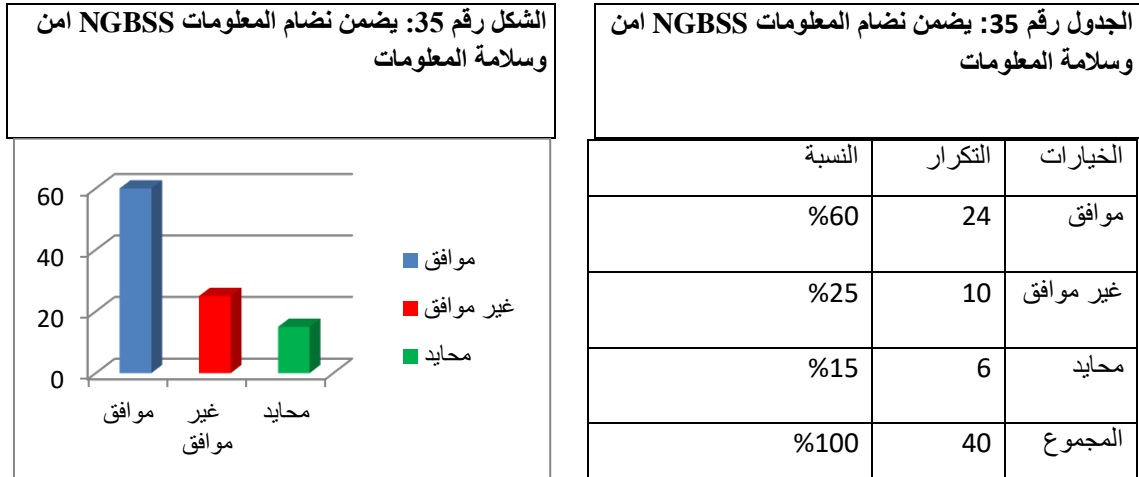
الجدول رقم 34: يعمل نظام المعلومات NGBSS على تحقيق الاهداف المرجوة

الخيارات	التكرار	النسبة
موافق	30	75%
غير موافق	0	0%
محايد	10	25%
المجموع	40	100%

المصدر: من اعداد الطالب

نلاحظ من الجدول رقم (34) و الشكل رقم (34) ان نسبة (75%) من المبحوثين يتوافقون في الرأي بان نظام المعلومات NGBSS يعمل على تحقيق الاهداف المرجوة ، بينما اتخذ الحياد نسبة (25%) من المبحوثين

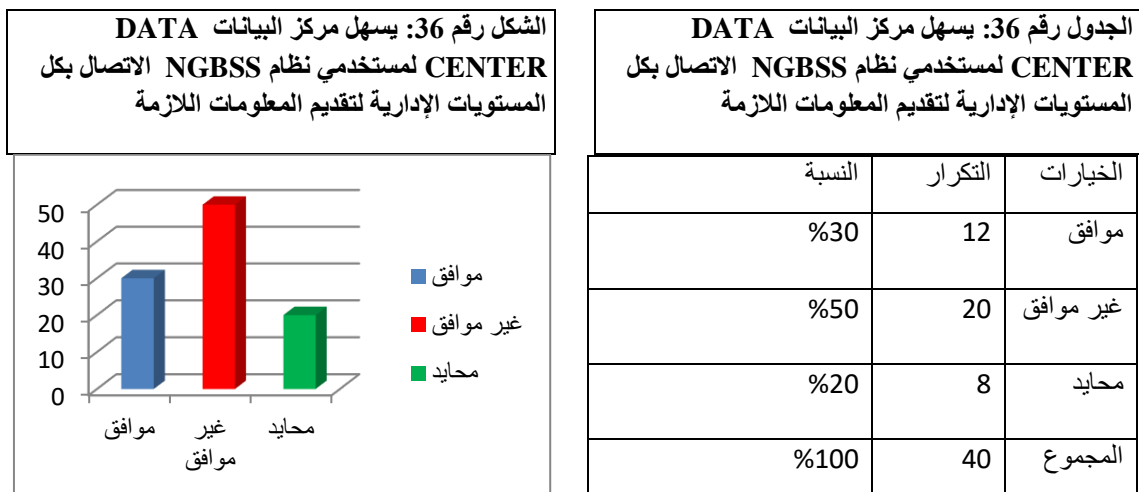
31- يضمن نظام المعلومات NGBSS امن وسلامة المعلومات



المصدر: من اعداد الطالب

نلاحظ من الجدول رقم (35) و الشكل رقم (35) ان نسبة (60%) من المبحوثين يتوافقون في الرأي بان نظام المعلومات NGBSS يضمن امن و سلامة المعلومات ، بينما لا يتوافق مع هذا الرأي نسبة (25%) من المبحوثين ، و كذلك نسبة (15%) يتخذون موقف الحياد.

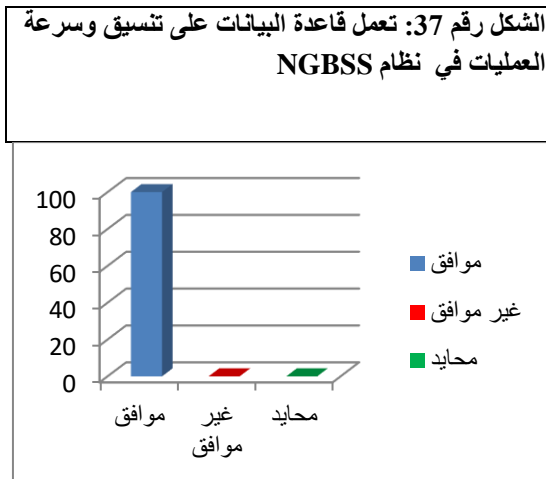
32- يسهل مركز البيانات DATA CENTER لمستخدمي نظام NGBSS الاتصال بكل المستويات الإدارية لتقديم المعلومات اللازمة



المصدر: من اعداد الطالب

نلاحظ من الجدول رقم (36) و الشكل رقم (36) ان نسبة (30%) من المبحوثين يتوافقون في الراي بان مركز البيانات *DATA CENTER* يسهل لمستخدمي نظام *NGBSS* الاتصال بكل المستويات الإدارية لتقديم المعلومات اللازمة ، بينما لا يتوافق مع هذا الراي نسبة (50%) من المبحوثين ، و كذلك نسبة (20%) يتخذون موقف الحياد.

33-تعمل قاعدة البيانات على تنسيق وسرعة العمليات في نظام NGBSS



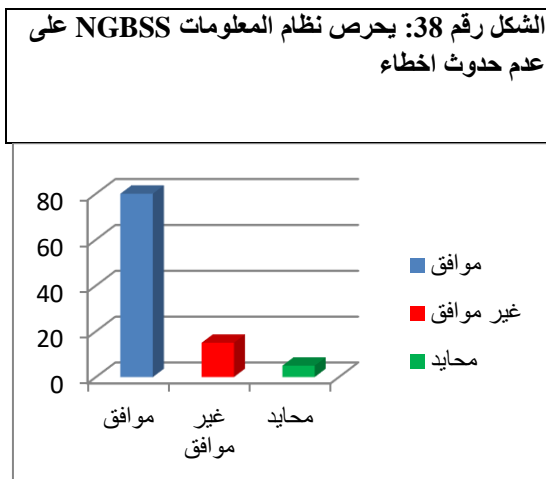
الجدول رقم 37: تعمل قاعدة البيانات على تنسيق وسرعة العمليات في نظام NGBSS

الخيارات	التكرار	النسبة
موافق	40	100%
غير موافق	0	0%
محايد	0	0%
المجموع	40	100%

المصدر: من اعداد الطالب

نلاحظ من الجدول رقم (37) و الشكل رقم (37) ان نسبة (100%) من المبحوثين يتوافقون في الراي بان قاعدة البيانات تعمل على تنسيق وسرعة العمليات في نظام NGBSS

34- يحرص نظام المعلومات NGBSS على عدم حدوث اخطاء



الجدول رقم 38: يحرص نظام المعلومات NGBSS على عدم حدوث اخطاء

الخيارات	التكرار	النسبة
موافق	32	80%
غير موافق	6	15%
محايد	2	5%
المجموع	40	100%

المصدر: من اعداد الطالب

نلاحظ من الجدول رقم (38) و الشكل رقم (38) ان نسبة (80%) من المبحوثين يتوافقون في الراي بان نظام المعلومات *NGBSS* يحرص على عدم حدوث اخطاء ، بينما لا يتوافق مع هذا الراي نسبة (15%) من المبحوثين ، و كذلك نسبة (5%) يتخذون موقف الحياد.

تلخيص نتائج الاستبيان :

بخصوص البيانات الشخصية:

يمكن القول أن عينة الدراسة تتكون من موظفين اناث و ذكور بنسب متكافئة تقريبا , و متوسط العمر بها تقريبا (من 31 إلى 50 سنة) و يمكن القول أن عينة الدراسة فئة أغلبها من خريجي الجامعات و بالتالي يسهل عليهم التعامل مع نظم المعلومات و مسايرتهم لتطوراته و أيضا ذلك يسهل تكوينهم في هذا المجال , كما شملت الدراسة عدد سنوات الخبرة و غالبيتهم ذوي خبرة جيدة حيث كانت أكبر نسبة لفئة (من 6 سنوات الى 15 سنة) و هي خبرة كافية لتقييم النظام المدروس.

بخصوص نظام المعلومات الإلكتروني "*NGBSS*".

- تمتاز المستلزمات المعتمدة في نظام *NGBSS* بالحدثة ولها القدرة على تسهيل أداء المهام وتفي بكل احتياجات مستخدميها وتواكب التطور والتغيير في أعمال الشركة كما يتميز نظام *NGBSS* بسرعة المعالجة وإظهار النتائج.
- تتميز البرمجيات المعتمدة في نظام *NGBSS* بالدقة ولها القدرة على تبادل المعلومات، كما وتفي بكل احتياجات مستخدميها، وتواكب التطور والتغيير في أعمال المؤسسة كما يتميز نظام *NGBSS* بأمن وسلامة المعلومات المستخدمة.
- تمتلك الأفراد المعتمد في نظام *NGBSS* المهارة والخبرة الكافية ولهم القدرة على التكيف مع التغييرات.
- قاعدة المعلومات المعتمدة في نظام *NGBSS* لها دور أساسي بالنسبة لهذا النظام من ناحية سرعة الأداء وإيجاد الحلول، وكذلك عملية التحديث المستمرة.

- تدعم إدارة مؤسسة اتصالات الجزائر نظام *NGBSS* لما له من أهمية بالغة في عملية التحديث والتطوير، وذلك من خلال توفير الدعم المالي والمعلوماتي وتسهيل عملية الاتصال للمستخدمين.

بخصوص علاقة نظام المعلومات *NGBSS* بالاتصال التنظيمي في مؤسسة اتصالات الجزائر:

- يساهم نظام المعلومات *NGBSS* في تبادل المعلومات التي تتميز بالملائمة و الدقة و بشكل سريع.
- يمتاز نظام المعلومات *NGBSS* بتخزين المعلومات و استرجاعها بسهولة.
- يحافظ نظام المعلومات *NGBSS* على الوقت من خلال سرعة المعالجة و التحليل.
- يتمكن المستخدم لنظام *NGBSS* من الوصول الى تقارير من نفس مستواك الاداري.
- يتمكن المستخدم لنظام *NGBSS* من الوصول الى تقارير من مستوى اداري اعلى.
- يمكن الاطلاع على نشاط المستخدمين لنظام المعلومات *NGBSS* من طرف المشرف.
- يساهم نظام المعلومات *NGBSS* في حل المشاكل و تقديم البدائل.
- يعمل نظام المعلومات *NGBSS* على تحقيق الاهداف المرجوة.
- يضمن نضام المعلومات *NGBSS* امن و سلامة المعلومات.
- يمكن مركز البيانات *DATA CENTER* لمستخدمي نظام *NGBSS* الاتصال بالمستويات الإدارية للقسم التجاري بالمؤسسة فقط لتقديم المعلومات اللازمة.
- تعمل قاعدة البيانات على تنسيق و سرعة العمليات في نظام *NGBSS*
- يحرص نظام المعلومات *NGBSS* على عدم حدوث اخطاء.

نتائج اختبار الفرضيات : تم اختبار الفرضيات في الدراسة الميدانية المتعلقة بإشكالية الدراسة، وكانت النتائج كما يلي :

الفرضية الأولى: يعد استعمال نظام المعلومات ضرورة ملحة في الوكالات التجارية التابعة للمديرية العملية لاتصالات الجزائر ورقلة و ذلك نظرا للدور الذي يلعبه في التعامل مع الكم الهائل من المعلومات و تسييرها.

- أصبح استخدام نظام المعلومات أمرا أساسيا و ذلك لسرعة توفير المعلومات المناسبة و الدقيقة.
- نظام المعلومات هو مجموعة من العناصر المتداخلة و المتفاعلة بعضها مع البعض تقوم بتجميع و تشغيل و إدارة و رقابة البيانات التي تحتاجها المنظمة بهدف تحسين أدائها و تحقيق أهدافها.
- تعد تكنولوجيا المعلومات كالقلب النابض في مختلف منظمات الأعمال ,حيث تساهم في انسيابية اتخاذ القرارات المناسبة و توجيه و تنفيذ مختلف عملياتها فهي مصدر حيوي لديمومتها و بقائها و تميزها التنافسي.
- نظم المعلومات المبنية على الحاسب الآلي تقدم المعلومات للمديرين في المستوى الإداري في شكل تقارير دورية و تقارير استثنائية أو خاصة لتدعيم العملية الإدارية من تخطيط و رقابة و تدعيم أنشطة و اتخاذ القرارات.
- إن نظام معلومات التسويق يسمح للمستخدمين بالحصول على المعلومات التي يحتاجونها بشكل مباشر و سريع و منسق مع احتياجاتهم، و كلما زادت التطورات التكنولوجية المرتبطة بها، زادت اقتصادية تشغيلها و زادت أيضا فعاليتها في مختلف الوظائف و العمليات.

و مما سبق نستنتج ان هذه الفرضية صحيحة

الفرضية الثانية: يتوفر نظام المعلومات الإلكتروني *NGBSS* على اهم مميزات أنظمة المعلومات من وجهة نظر مستخدميه.

أظهرت نتائج الدراسة نقاط القوة لنظام *NGBSS* كونه نظام ديناميكي يمنح المستخدم امكانية الوصول للمعلومات حسب مسؤوليته ووظيفته، كما يعتبر نظام مؤمن حيث يمكن تتبع اثر كل مستخدم وذلك عبر جريدة العمليات التي تسجل على كل العمليات، كما يمكن المستخدم من التحكم عن بعد في توقيف و تشغيل و تغيير سرعة التدفق، ويمكن للمسؤولين من متابعة و التكفل بالشكاوي و التعطلات، فضلا عن تدعيمه لشبكة الالياف البصرية (*FTTH*)، و يعمل على نظام تخزين ديناميكي (حسب الطلب)، كل هذه المواصفات جعلته بديلا وحلا لأنظمة المعلومات الفرعية التي كانت سائدة في الوكالات التجارية المدروسة قبل سنة 2018، كما يعتبر أيضا مناسبا لعمل الوكالات التجارية و يواكب للأحداث الاقتصادية للمؤسسة، و عليه نقبل الفرضية الثانية.

الفرضية الثالثة: من الأهداف الرئيسية لاستخدام نظام المعلومات *NGBSS* تحسين العمليات الاتصالية لتحقيق الوظائف الادارية في الوقت المناسب و باقل تكلفة.

تظهر نتائج الدراسة ان نظام المعلومات *NGBSS* يهدف اساسا الى ضمان تدفق البيانات و المعلومات و تبادلها بين مراكز الانشطة المختلفة في القسم التجاري بالمؤسسة و جمع البيانات بطريقة متكاملة و تشغيلها بالطرق المناسبة و تخزينها و متابعة جميع التعديلات و التغييرات التي تحدث على البيانات و المعلومات المخزنة و تحديثها و استرجاعها في الوقت المناسب و تحقيق الامن الكامل للمعلومات ، و يحدد المستخدمين لهذا النظام هدفا واحدا لنظام للمعلومات ملخصا في انه يهدف الى تقديم الخدمة النهائية للمستخدمين، و يمكن تجزئة هذا الهدف الى الاهداف التالية :

- مساعدة المديرين في مهامهم في مجال التخطيط و الرقابة و هذه الوظائف تنجز عندما تصل معلومات كاملة و دقيقة و في الوقت المناسب
- اعطاء معلومات و تقارير بتكلفة اقل مع المحافظة على الدقة للمعلومات
- بلورة و تصفية المعلومات التي تصل الى المستخدمين و يتم الاعتماد عليها
- الاستفادة القصوى من وقت المستخدمين و عدم اشغالهم في عملية استخراج المعلومات من خلال كثرة البيانات و المستندات.

و من خلال هذه النتائج نجد كذلك ان هذه الفرضية صحيحة.

التوصيات : على ضوء النتائج السابقة يمكن تقديم التوصيات التالية والتي تعتبر تثمينا للنتائج المحققة :

- التطوير المستمر لنظام *NGBSS* باستخدام أحدث الأجهزة الإلكترونية والبرمجيات التطبيقية سعيا في مواكبة تكنولوجيا المعلومات الحديثة.
- مراعاة متطلبات متخذي القرارات (المسؤولين) في مؤسسة اتصالات الجزائر بإظهار التقارير بالتفصيل ضمن القائمة الرئيسية لنظام *NGBSS*.
- ضرورة تكثيف الدورات التدريبية لمستخدمي نظام المعلومات *NGBSS*.

آفاق الدراسة: حاولنا من خلال هذه الدراسة بمؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة إبراز أثر نظام المعلومات الإلكترونية *NGBSS* في تعزيز كفاءة الاتصال التنظيمي بما يستجيب لمتطلبات مستخدمي النظام في الوكالات التجارية التابعة هذه المؤسسة، لكن هناك مجالات في الدراسة تحتاج إلى الاهتمام بهدف تغطية جوانب أخرى في الموضوع أهمها :

- توسيع دراسة الموضوع من خلال توسيع قاعدة الاستبيان فتكون الدراسة بكافة الأقسام التجارية بالمؤسسة.
- دراسة حول مساهمة نظام المعلومات الإلكتروني في وظائف الاتصال كل على حدى : الرقابة ، التسيير ، التنظيم، التنسيق، اتخاذ القرار، التخطيط...
- دراسة على نظام المعلومات *OSS solution* المستخدم بالقسم التقني في المؤسسة.

خاتمة

خاتمة:

اصبحت المعلومات احدى عناصر العملية الانتاجية ، التي لا يمكن للمؤسسات الاستغناء عنها نظرا للدور الهام الذي تلعبه في تحديد كفاءة و فعالية هذه المؤسسات ، وعلى هذا الاساس اتجهت هذه المؤسسات الى بناء و تصميم نظم المعلومات من اجل السيطرة على الكم الهائل من المعلومات الضرورية و ذلك لضمان انسيابها و وصولها الى كافة المستويات الادارية في المؤسسة بالشكل الملائم و الوقت المناسب لاستخدامها في اتخاذ القرارات الرشيدة .

ان تصميم و اعداد نظم المعلومات وفق الاسس العلمية الحديثة و استخدام الحاسوب في معالجة البيانات يعد خطوة ضرورية لعقلنة الانتاج و استهلاك المعلومات في المؤسسة ، زادت اهمية شيوع بعض المفاهيم و المصطلحات الحديثة كنظم المعلومات الادارية ، نظم المعلومات الاستراتيجية ، النظم الخبيرة ، نظم دعم القرار و غيرها ، مما يؤكد وجود نقلة مجتمعية تحدثها تكنولوجيا المعلومات التي اصبحت عاملا حاسما في تحديد مصير الدول و الافراد بما في ذلك المؤسسات الاقتصادية .

يتوقف اداء النظام على نوعين من العوامل الداخلية و الخارجية ، ف الاولى تتصف بإمكانية التحكم فيها لأنها ترتبط بقرارات تصدرها الادارة ، و بالتالي فهي قابلة للتغيير و التعديل في أي وقت (متغيرات القرارات) ، اما العوامل الخارجية تتسم بالضعف او عدم امكانية التحكم فيها لكونها تتوقف على عناصر تنتمي للبيئة الخارجية و تخرج عن نطاق الادارة .

تؤثر متغيرات القرارات اكثر على قدرة المؤسسة على تحقيق اقصى ايراد او فائدة من الموارد المتاحة لها (الكفاءة) ، كما تؤثر معاملات البيئة على تحقيق النتائج المرجوة (الفعالية) ، و بالتالي يقاس نجاح نظام المعلومات بالنسبة للمستخدم النهائي على اساس :

- مدى كفاءة هذه النظم في استخدام تكنولوجيا المعلومات .
- مدى فاعليتها في تحقيق اهداف المستخدمين النهائيين و المؤسسة ككل

قائمة المراجع

قائمة المراجع :

- 1_ احمد محمود الخطيب، البحث العلمي، عالم الكتاب الحديث، عمان، 2009 .
- 2_ بشير العلاق، الاتصال في المنظمات العامة، بين النظرية والممارسة، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، 2009 .
- 3_ حميدة عيراوي، مراحل الضوابط المنهجية لإعداد الباحث الاجتماعي ، جامعة منتوري ، قسنطينة، العدد 1.
- 4_ سعد مهدي سعيد الموسوي، دور مكونات نظم المعلومات الإدارية في تحقيق جودة الخدمات الصحية، جامعة القادسية، العراق 2016.
- 5_ صبرينة رماش، الفعالية الاتصالية في المؤسسة الاقتصادية، جامعة منتوري، قسنطينة، 2000.
- 6_ عبد الكريم أبو مصطفى، الإدارة والتنظيم - العمليات - المفاهيم - الوظائف، القاهرة، ط 1، 2001.
- 7_ علي غربي، أبجديات المنهجية، في كتابة الرسائل الجامعية ، 2006 .
- 8_ غازي عناية ، منهجية البحث العلمي ، دار المناهج للنشر و التوزيع، الاردن 2008
- 9_ فوقية حسين رضوان، منهجية البحث العلمي وتنظيمه، ط 1 ، دار الكتاب الحديث، القاهرة، 2008 .
- 10_ محمد قاسم القريوتي، السلوك التنظيمي، دراسة السلوك الإنساني الفردي الجماعي في منظمات الأعمال، دار للنشر والتوزيع، الأردن، ط6، 2012
- 11_ هالة منصور، الاتصال الفعال، مفاهيمه، أساليبه مهاراته المكتبة الجامعية، الإسكندرية، 2000
- 12_ مروان عبد المجيد ابراهيم ، أسس البحث العلمي لإعداد الرسائل الجامعية، مؤسسة الوراق للنشر ، ط 1، 2000 .

13_وثائق و سجلات مؤسسة اتصالات الجزائر ورقلة

14_ Guemmi najib, **La qualité du système d'information et sa contribution à la performance de l'organisation**, 09/06/2023.



جامعة قاصدي مرباح - ورقلة -
كلية العلوم الانسانية و الاجتماعية
قسم علوم الاعلام و الاتصال



استبيان

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته،

تحية طيبة وبعد

في إطار إعداد مذكرة الماستر في علوم التسيير تخصص: الاتصال الجماهيري و الوسائط الجديدة نضع بين أيديكم استمارة استبيان قصد إجراء دراسة معنونة بـ اثر تطبيق نظام المعلومات NGBSS في تعزيز كفاءة الاتصال التنظيمي دراسة ميدانية بمؤسسة اتصالات الجزائر ورقلة

نشير إلى سيادتكم أن نجاح الدراسة يتوقف على تعاونكم في تعبئة الاستبيان بمصادقية، كما نشير أيضا أن إجاباتكم ستحاط بالسرية التامة ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي.

وفي الختام أشكر لكم مسبقا كريم اهتمامكم في اقتطاع جزء من وقتكم الثمين للإجابة على هذه الإستبانة راجيا من العلي القدير أن يجعل ذلك في موازين أعمالكم وتقبلوا منا فائق الاحترام والتقدير.

الباحث : مخبي محمد / البريد الالكتروني mokhbi.m@at.dz

 ذكر

الجنس:

 30 سنة فأقل من 31 إلى 40 من 41 إلى 50 أكثر من 50

العمر:

 ثانوي فأقل تقني/تقني سامي ليسانس / ماستر مهندس

المستوى التعليمي:

 5 سنوات فأقل من 6 إلى 15 سنة من 16 إلى 20 سنة أكثر من 20 سنة

الخبرة المهنية:

الأسئلة الخاصة بنظام المعلومات NGBSS في مؤسسة اتصالات الجزائر

الرقم	الفقرة	غير موافق	محايد	موافق
-------	--------	-----------	-------	-------

01	تمتلك المؤسسة أجهزة مادية حديثة تستخدم في نظام NGBSS		
02	تتناسب المستلزمات المادية لنظام NGBSS مع أعمال مؤسستكم		
02	تمتاز المستلزمات المادية في مؤسستكم بالسرعة عند معالجة البيانات في نظام NGBSS		
04	يتم الاعتماد على شبكة حاسوبية ذات كفاءة دون انقطاع أثناء عمل نظام NGBSS		
05	وحدات التخزين لها القدرة على تخزين كميات كبيرة من المعلومات في نظام NGBSS		
06	تمتاز وحدات الإخراج بإظهار المعلومات بشكل صحيح في نظام NGBSS		
07	تتناسب البرمجيات مع شبكة المعلومات الرقمية المستخدمة في نظام NGBSS		
08	تفي البرمجيات المستخدمة في نظام NGBSS بكل احتياجات ومتطلبات مستخدمي النظام		
09	تتناسب المهارة والخبرة لمستخدمي نظام NGBSS مع المهام المنوطة بهم		
10	يدرك مستخدمي نظام NGBSS مختلف احتياجات هذا النظام		
11	يحصل مستخدمي نظام NGBSS على دورات تدريبية بصفة مستمرة على هذا النظام		
12	يمتاز مستخدمي نظام NGBSS بالتكيف مع التغيرات ومتطلبات العمل		
13	يوجد عدد كافي من الموظفين للدعم الفني وعلاج أي أعطال في نظام NGBSS		
14	تعمل قاعدة البيانات على منع تكرار المعلومات المخزنة في نظام NGBSS		
15	تساعد قاعدة البيانات على إيجاد الحلول المناسبة للمشاكل في نظام NGBSS		
16	يتم تحديث قاعدة البيانات بشكل مستمر في نظام NGBSS		
17	تقدم الإدارة الدعم المالي اللازم لنظام NGBSS من أجل التطوير والتجديد		
18	يستجيب مركز البيانات DATA CENTER لاقتراحات وآراء مستخدمي نظام NGBSS		

الأسئلة الخاصة بعلاقة نظام المعلومات NGBSS بالاتصال التنظيمي في مؤسسة اتصالات الجزائر

الرقم	الفقرة	غير موافق	محايد	موافق
19	يتطلب عملك استخدام نظام المعلومات NGBSS			
20	يساهم نظام المعلومات NGBSS على تبادل المعلومات			
21	يقدم نظام المعلومات NGBSS معلومات دقيقة			
22	يوفر نظام المعلومات NGBSS معلومات سريعة			
23	يساهم نظام المعلومات NGBSS بتقديم معلومات ملائمة			
24	يمتاز نظام المعلومات NGBSS على تخزين المعلومات و استرجاعها بسهولة			
25	يحافظ نظام المعلومات NGBSS على الوقت من خلال سرعة المعالجة و التحليل			
26	يمكنك استخدام نظام NGBSS من الوصول الى تقارير من نفس مستواك الاداري			
27	يمكنك استخدام نظام NGBSS من الوصول الى تقارير من مستوى اداري اعلى			

			يمكن الاطلاع على نشاطك في نظام المعلومات NGBSS من طرف المشرف	28
			يساهم نظام المعلومات NGBSS في حل المشاكل و تقديم البدائل	29
			يعمل نظام المعلومات NGBSS على تحقيق الاهداف المرجوة	30
			يضمن نضام المعلومات NGBSS امن وسلامة المعلومات	31
			يسهل مركز البيانات DATA CENTER لمستخدمي نظام NGBSS الاتصال بكل المستويات الإدارية لتقديم المعلومات اللازمة	32
			تعمل قاعدة البيانات على تنسيق وسرعة العمليات في نظام NGBSS	33
			يحرص نظام المعلومات NGBSS على عدم حدوث اخطاء	32

