

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة قاصدي مرباح _ ورقلة _
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم إعلام واتصال



بعنوان:

دور الإنترنت في تحسين الاتصال داخل المؤسسة الاقتصادية

دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر فرع ورقلة

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في تكنولوجيا الاتصال الحديثة

تحت إشراف الأستاذة: بورندة ليليا

من إعداد الطالبة:
صدوقة نعيمة
شايبة بسمة

أعضاء لجنة المناقشة

- الأستاذ سليم بن زطة
- الأستاذة أمينة طرابلسي
- الأستاذة ليليا بورندة
- مناقشا
- رئيسا
- مشرفة

تاريخ المناقشة: 2016/05/30

السنة الجامعية: 2016/2015

الشكر

جزيل الشكر إلى الأستاذة الفاضلة ليلى بورندة على

توجيهاتها ونصائحها ، دون أن انسي التوجه بالشكر إلى عمال

مؤسسة اتصالات الجزائر فرع ورقلة، كما اشكر كل من

أمدني بيد المساعدة لإتمام هذا العمل ، وإلى كل من

ساعدني من قريب أو بعيد

شكرا لكم جميعا

الإهداء

بسم الله الرحمن الرحيم: " قل اعملوا فسيرى الله عملكم ورسوله والمؤمنين "
صدق الله العظيم .

إلهي لا يطيب الليل إلا بشكرك ولا يطيب النهار إلا بطاعتك ... ولا تطيب
اللحظات إلا بذكرك ... ولا تطيب الآخرة إلا بعفوك ... ولا تطيب الجنة إلا
برؤيتك، الله جل جلاله.

إلى من بلغ الرسالة وأدى الأمانة ... ونصح الأمة إلى نبي الرحمة ونور
العالمين ... سيدنا محمد صلى الله عليه وسلم.

إلى من كلفه الله بالهبة والوقار ... إلى من علمني العطاء بدون انتظار ...
إلى من أحمل اسمه بكل افتخار ... والدي العزيز.

إلى ملاكي في الحياة ... إلى معنى الحب وإلى معنى الحنان والتفاني ... إلى
بسمة الحياة وسر الوجود، ... أمي الحبيبة.

إلى من يرافقني في الحياة زوجي العزيز نورالدين وثمره عمري ابني عبد الحميد
كل إخوتي لمياء حسن جميلة يسرى، وأصدقائي الذين رافقوني في مشوار حياتي

إلى روح حماي رحمه الله وحماتي اطلال الله في عمرها

الفهرس

مقدمة.....أ.ب

الفصل الأول: إشكالية الدراسة ومدخلها النظري ومنهجيتها.

1_إشكالية الدراسة.....2

2_أسباب اختيار الموضوع.....4

3_أهداف الدراسة.....4

4_فروض الدراسة.....4

5_تحديد المفاهيم.....5

6_الدراسات السابقة.....9

ثانياً: المدخل النظري للدراسة.....9

1_نظرية البنائية الوظيفية.....9

ثالثاً: حدود الدراسة.....10

1_مجالات الدراسة.....10

2_مجتمع البحث والعينة.....11

3_منهج الدراسة.....11

4_أدوات جمع البيانات.....12

5_ أهم المفروقات بين الإنترنت والانترنت.....13

الفصل الثاني: تحليل البيانات الميدانية

أولاً: تفرغ وتحليل البيانات الميدانية.....14

1_ البيانات الشخصية.....16

2_ مدى استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة الإنترنت في المؤسسة المدروسة.....19

3_ تأثير العوامل الذاتية على استخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة الإنترنت.....28

4_ أثر استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة الإنترنت على مستوى أداء المؤسسة.....30

ثانياً: اختبار الفرضيات.....39

ثالثاً: النتائج العامة للدراسة.....40

رابعاً: التوصيات والإقتراحات.....42

تقييم وتحليل واقع تكنولوجيا الاتصال الحديثة الإنترنت في تحسين الاتصال داخل المؤسسة.....43

خاتمة.....44

قائمة المراجع.....45

الملاحق.....46

1_ استمارة الاستبيان.....47

2_ صورة المؤسسة.....52

ملخص الدراسة

أصبحت تكنولوجيا الاتصال الحديثة تلعب دورا كبيرا في حياة الأفراد والمجتمعات في مختلف نواحي وجوانب الحياة وهذا ما جعلها تدخل ضمن أساسيات العديد من المؤسسات التي تريد مواكبة التطورات لاسيما منها الاقتصادية خاصة التي تدرك أهمية التجديد وفعالية الوسائل الجديدة ومساهمتها في تغيير أنماط الاتصال والتسيير الكلاسيكية.

حيث أصبح التكيف مع هذه الوسائل حتمية لا بد منها وقد كانت المؤسسات الغربية السبّاقة في مجال إدخال تكنولوجيا الاتصال الحديثة والمؤسسات الجزائرية أيضا لم تكن بعيدة عن إدخال هذه التكنولوجيا ومن هذا المنطلق توجهت دراستنا إلى التعمق في واقع الاستخدام الفعلي لهذه التكنولوجيا في مؤسساتنا، وقد تم ذلك من خلال دراسة ميدانية في مؤسسة اتصالات الجزائر فرع ورقلة وكانت هنالك أربعة فرضيات لمعالجة هذا الموضوع صغنا فرضيات لمعالجته وكانت نتائج من بينها: أن تكنولوجيا الإتصال الحديثة الإنترنت تلعب دورا كبيرا في تحسين الإتصال داخل المؤسسة وأن هناك عوامل كثيرة تؤثر على إستخدام الأفراد لهذه التكنولوجيا. الكلمات المفتاحية: التكنولوجيا، الإتصال، تكنولوجيا الإتصال، مؤسسة، الإنترنت.

Abstract :

New Communication technology becomes essential in the life of peoples and all the community in all aspect of life and that what made it important in every institution that recognized the important of modernization and knew the effectiveness of new instruments in developing the communication forms .This institution aims at convey the developments specially the economical development

The accommodation of these instruments is very important. The foreign institution was first which engage the new communicational technology. The Algerian institution was not away from engaging this technology. From this base, we aimed in this study at going deeply in the reality of the effective usage of this technology in our institution. This went through study in communication institution- Algeria in Ouargla department

فهرس الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	الرقم
19	مخطط يوضح احتمال مواجهة المبحوثين لصعوبات أولاً.	1
25	مخطط يوضح إمكانية الاتصال في المؤسسة في أي وقت وأي مكان بفضل الإنترنت.	2
30	مخطط يوضح إن كان ظهور الإنترنت حسن من الأداء.	3
31	مخطط يوضح نمط التغييرات التي أحدثت في المؤسسة بعد إدخال تكنولوجيا الاتصال الحديثة الإنترنت.	4
32	مخطط يوضح مدى ربح الوقت عند استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة الإنترنت بالأخص.	5
32	مخطط يوضح إن كانت الإنترنت تعمل على زيادة بين الأقسام الداخلية.	6
33	مخطط مزايا استخدام الإنترنت داخل المؤسسة .	7
33	مخطط يوضح إن كان ظهور الإنترنت من محيط العمل.	8
35	مخطط يوضح آراء المبحوثين حول إذا ما كانت هناك سلبيات لتكنولوجيا الاتصال الحديثة الإنترنت .	9
37	مخطط يوضح إن كان المبحوثين يريدون إدخال تكنولوجيا جديدة إلى المؤسسة.	10
37	مخطط يوضح تقييم المبحوثين لتكنولوجيا الاتصال الحديثة الإنترنت.	11

فهرس الجداول

الرقم	عنوان الجدول	الصفحة
1	يوضح الفروقات بين الانترنت والانترنت.	13
2	يبين توزيع المبحوثين حسب الجنس.	16
3	توزيع المبحوثين حسب المستوى التعليمي.	17
4	يبين توزيع المبحوثين على حسب الأقدمية في العمل بالمؤسسة.	17
5	يبين توزيع المبحوثين بحسب الوظيفة.	18
6	يوضح إذا كان المبحوثين يواجهون صعوبات عند استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة.	19
7	يوضح إذا كان لدى المبحوثين معرفة مسبقة باستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة.	20
8	يوضح مصادر المعرفة المسبقة للمبحوثين في استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة.	20
9	يوضح مدى استخدام المبحوثين لشبكة الإنترنت.	21
10	يوضح مجالات استخدام شبكة الإنترنت في حالة الإيجاب.	22
11	يوضح لماذا لا يستخدم المبحوثين شبكة الإنترنت.	23
12	يوضح إن كانت لدى المبحوثين معرفة مسبقة باستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة الإنترنت بفضل المستوى التعليمي.	23
13	يوضح استخدام شبكة الإنترنت حسب الوظيفة.	24
14	يوضح إمكانية الاتصال في المؤسسة في أي وقت وأي مكان من المؤسسة بفضل الإنترنت.	25
15	يوضح مدى سهولة عملية الاتصال داخل المؤسسة بفضل الإنترنت.	26

26	يوضح إمكانية الحصول على المعلومة المناسبة في الوقت المناسب	16
27	يوضح أهمية الاتصال داخل المؤسسة.	17
27	يوضح أهمية الاتصال داخل المؤسسة حسب الأقدمية.	18
28	يوضح مدى صعوبة الإتصال بواسطة تكنولوجيا الإتصال الحديثة الإنترنت.	19
28	يوضح عدد المستفيدين من دورات تدريبية.	20
29	يوضح استخدام شبكة الإنترنت حسب الاستفادة من التدريب الحالي.	21
32	يوضح مدى ربح الوقت عند استخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة بالأخص الإنترنت.	22
32	يوضح مدى ربح الوقت عند استخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة بالأخص الإنترنت.	23
33	يوضح إن كانت الإنترنت تعمل على زيادة التنسيق بين الأقسام الداخلية.	24
34	يوضح إن كانت تكنولوجيا الإتصال الحديثة الإنترنت حسنت من محيط العمل.	25
35	يوضح آراء المبحوثين حول م إذا كانت هنالك سلبيات لتكنولوجيا الإتصال الحديثة الإنترنت داخل المؤسسة.	26
35	يوضح السلبيات في حالة الإيجاب.	27
37	يوضح إن كان المبحوثين يريدون إدخال تكنولوجيا جديدة للمؤسسة.	28
37	يوضح تقييم المبحوثين لتكنولوجيا الإتصال الحديثة الإنترنت بمؤسستهم.	29

مقدمة

مقدمة:

لتكنولوجيا الاتصال الحديثة آثار متعددة على جميع جوانب النشاطات الاقتصادية والاجتماعية، فكلما تطور النظام التكنولوجي تغير النظام الاقتصادي والاجتماعي حتى يتكيف مع هذا الأخير في مجالات الأعمال المختلفة، حيث أن هذه التطورات ألزمت الأفراد والمؤسسات إدخال هذه التكنولوجيا الحديثة إلى نشاطاتها اليومية كشكل من أشكال التجديد، الذي يمس العملية الاتصالية التي تساعد هؤلاء الأفراد للتأقلم مع هذه التكنولوجيا التي تدعم الاتصال بالمحيط الخارجي.

وقد استفادت المؤسسات الاقتصادية الجزائرية من الفرص التي أتاحتها تكنولوجيا الاتصال الحديثة وخاصة الإنترنت في ميدان تسيير وتنظيم العمل داخل المؤسسة، ومنها مؤسسة اتصالات الجزائر فرع ورقلة، حيث أحدثت تغييرات جذرية في العمليات الاتصالية، إلا أن تبنيتها لم يكن على مستوى جميع المؤسسات، بل إن أكثر المؤسسات الجزائرية لازالت تعتمد على طرق الاتصال الكلاسيكية، كما أن تبنى هذه التكنولوجيا لا يعبر عن الاستخدام الفعلي لها، حيث أن دخول تكنولوجيا الاتصال الحديثة الإنترنت إلى المؤسسات يطرح إشكالاً ألا وهو كيفية التأقلم والتعامل معها من جانب بعض الموظفين الذين ينظرون لها بمنظار سلبي، حيث أن استعمال شبكة الإنترنت

غير آمن ومن الممكن إتلاف وقرصنة الملفات والمعلومات الموجودة بهذه الشبكة لذلك نجد أن استخدام هذه الشبكة يختلف من شخص لآخر كما نجد أن الأفراد يتباينون في استخدامهم لها نظراً لتأثير بعض العوامل الذاتية التي تجعل نسب الاستخدام مرتفعة أو منخفضة.

ولهذا سنحاول في هذه الدراسة دراسة الواقع الفعلي لاستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة الإنترنت في مؤسسة اتصالات الجزائر فرع ورقلة كميدان للدراسة، بحيث نركز فيها على دراسة مدى استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة بالمؤسسة، وأيضاً معرفة مدى مساهمتها في تحسين الاتصال دخل المؤسسة، وكذا دراسة ما إذا كان للعوامل الذاتية تأثير في الاستخدام، لنخلص في الأخير إلى دراسة أثر هذا الاستخدام على المؤسسة المدروسة.

وفي إطار هذه الأفكار تتبلور مشكلة الدراسة وأهدافها، والتي جاءت في فصلين، يتضمن الفصل الأول إشكالية الدراسة، مداخلة النظرية ومنهجيتها بدءاً بتحديد المشكلة وعرض أسباب اختيار الموضوع، أهداف الدراسة، الدراسات السابقة مروراً بتحديد المفاهيم فصياغة الفروض لنعرج بعد إلى أهم المداخل النظرية للدراسة، ثم نتناول نقطة أخرى الإجراءات المنهجية للدراسة بدءاً بمجال الدراسة فمجتمع البحث والعينة، وأخيراً المنهج والأدوات المعتمدة، ويتناول أما الفصل الثاني فيتعلق بتحليل البيانات الميدانية بدءاً بتفريغ البيانات ووصولاً إلى النتائج العامة للدراسة لتكون آخر مرحلة الخاتمة.

الفصل الأول إشكالية الدراسة

ومداخلها النظرية

1_تحديد الإشكالية

-تكنولوجيا الإعلام الجديدة لم تلغي وسائل الاتصال القديمة ولكن طورتها بل غيرتها بشكل ضخم، وأدت إلى اندماج وسائل الإعلام المختلفة والتي كانت في الماضي وسائل مستقلة لا علاقة لكل منها بالأخرى بشكل ألغيت معه تلك الحدود الفاصلة بين تلك الوسائل. وأن وسائل الاتصال الجماهيرية قد أصبحت تتسم بالطابع الدولي أو العالمي وأن الأخبار كأبرز محتويات وسائل الاتصال قد أفادت بشكل كبير التطورات الراهنة في تكنولوجيا الإعلام الجديد مما أدى إلى زيادة فاعلية وسائل الاتصال لمهامها الإخبارية على الصعيدين المحلي والدولي، وأن التطورات الراهنة في تكنولوجيا الإعلام الجديد -خاصة في مجال الإرسال والاستقبال التليفزيوني والإنترنت- كان لها آثارها على بعض الوسائل الأخرى كالسينما والصحافة.

كما لا شك أن كل منظمة يهملها أن تكون فاعلة وناجحة في تحقيق أهدافها، لا سيما في عالم اليوم حيث التحديات والتهديدات المتزايدة وفي ظل التنافس الشديد على الموارد المالية والبشرية المحدودة، وفي ظل البيئة المتغيرة والمتقلبة، وجزء كبير من هذه الفاعلية تتشكل من قدرات وطاقت الإدارة والعاملين في المنظمات والذين بدورهم يشكل لهم مستقبل المنظمات ومستقبلهم الشخصي هاجساً ودافعاً لبذل المزيد من الجهد والعمل لتحقيق أهدافهما المشتركة. ويختلف الناس في قدراتهم ونظرتهم للعمل ودرجة ارتباطهم واستجاباتهم ومستويات الجهود المبذولة تختلف تبعاً لذلك، ومن هذه القدرات التي قد يتمتع بها بعض العاملين عن البعض الآخر ما يعرف بالذكاء العاطفي، والذي بدأ في الوقت الحالي يجذب انتباه الباحثين وقبلهم أصحاب وموولي المنظمات والمؤسسات لما سوف يعود على تلك المنظمات من زيادة و تطوير في الأداء بين العاملين. وتتعدد العوامل المؤثرة على سلوك الناس كعاملين في المنظمات، وتتأثر بعدة أبعاد وعناصر شخصية، ومع ذلك تحرص الإدارة في سعيها لزيادة الفاعلية التنظيمية للمنظمة على توجيه وتحفيز وتطوير سلوك العاملين ليتفق مع أهداف المنظمة، وهنا يحتاج المدير إلى فهم تلك العوامل المؤثرة حيث أن هذه التحولات أثبتت ضرورة إدخال تكنولوجيا الاتصال الحديثة إلى نشاط المؤسسة الاقتصادية كشكل من أشكال التجديد، الذي يمس خاصة العملية الاتصالية للتأقلم مع الاقتصاد الجديد الذي يبنى على دعم الاتصال بالمحيط الخارجي. وقد استفادت المؤسسات الاقتصادية الجزائرية من الفرص التي أتاحتها تكنولوجيا الاتصال الحديثة في ميدان التسيير والتنظيم، ومنها مؤسسة اتصالات الجزائر ورصدت هذا التطور حيث أحدثت هذه التكنولوجيا تغيرات عميقة في الممارسات الاتصالية، إلا أن تبني هذا التكنولوجيا لم يكن على مستوى جميع المؤسسات، بل إن أغلب المؤسسات الاقتصادية الجزائرية لازالت تعتمد على الطرق الكلاسيكية للاتصال، كما أن تبني المؤسسة هذا المدخل لا يعبر عن الاستخدام الفعلي لهذه التكنولوجيات، ذلك أن دخول

تكنولوجيا الاتصال الحديثة إلى الوسط المؤسسي يطرح مسألة مقاومة التغيير أو بمعنى آخر رفض واقع التجديد الذي ينظرون له بمنظار الخطر الذي يتطلب إعادة ترتيب الضوابط التي اعتادوا عليها، ولذلك نجد بعض التكنولوجيات أكثر استخداما من غيرها، كما نجد أن الأفراد يتباينون في تبنيهم لهذه التكنولوجيات نظرا لتأثير العوامل الذاتية التي تجعل نسب الاستخدام مرتفعة أو منخفضة بعض الشيء، ومع المزايا الكبيرة التي تمتع بها تكنولوجيا الإتصال الحديثة نجد أن بعض المؤسسات، في مختلف بقاع العالم وبغض النظر عن نشاطاتها، نجد أنها تستخدم تكنولوجيا الإتصال الحديثة في نشاطاتها اليومية لتضاف الى سلسلة القنوات الإتصالية التقليدية المستخدمة، وذلك لإتصال بفروع والأقسام وكذا مختلف الفاعلين الداخلية أو الخارجيين على السواء، فمثلا نجد أن ما يقارب 80% من المؤسسات الأمريكية في عام 1998، كانت قد ربطت كل أجزائها وفروعها بشبكة الإنترنت، وما إن أدركت أهمية هذه الشبكة حتى إستعانت بشبكة الإنترنت واخلتها إلى تنظيماتها المختلفة.¹

أدت التطورات إلى ظهور أنظمة اتصالية حديثة للحد من مختلف الوقائع والانحرافات التي تعترض العملية الاتصالية داخل المؤسسات مع توفير ظروف أحسن لنقل الرسائل وتبادلها في أسرع وقت وقد أدى ربط أجهزة الكمبيوتر المتواجدة في أقسام المؤسسة بكوا بل إلى تكوين شبكة معلوماتية تسمح بتنظيم العمل بشكل متناسق تسمى هذه الشبكة بالإنترنت.

¹ _west phalen marie_helene ,communication,3ed,paris:dumod,2001,p397.

2_ أسباب اختيار الموضوع:

- 1_ قلة الدراسات النظرية والتطبيقية التي تناولت موضوع الاتصال الداخلي في المؤسسات وكذلك الكشف عن المشاكل التي تنجم عن استخدام تكنولوجيا الاتصال الانترنت.
- 2_ معالجة موضوع يمس مجال التكنولوجيا الاتصال في المؤسسات ومحاولة التعرف على مختلف الآثار التي تتركها هذه التكنولوجيا على مستوى أداء مؤسسة اتصالات الجزائر فرع ورقلة.

3_ أهداف البحث:

- 1_ التعرف على المفاهيم الأساسية لتكنولوجيا الاتصال الانترنت وإبراز قيمة هذه التكنولوجيا في تحسين عملية الاتصال الداخلي بها.
- 2_ إبراز الدور الذي تلعبه تكنولوجيا الاتصال في تحسين الاتصال داخل المؤسسة.
- 3_ محاولة تحليل وتقييم واقع الاتصال الداخلي بالمؤسسة ومدى استغلال هذه التكنولوجيا في المؤسسة واقتراح حلول وتوصيات للمؤسسة محل الدراسة مما يسمح لها بأداء مهامها بأحسن وجه لتحقيق أهدافها.

4_ فروض الدراسة:

- ساهم استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة بمؤسسة اتصالات الجزائر فرع ورقلة في تحسين الاتصال الداخلي لهذه المؤسسة؟
وللإجابة عن الفرضية الرئيسية اخترنا هذه الفرضيات الفرعية الآتية:
- 1- ساهم تطور تكنولوجيا الاتصال الحديثة الإنترنت في تحسين الاتصال داخل المؤسسة.
 - 2- تؤثر العوامل الذاتية قلة الخبرة اوعدم معرفة استعمال هذه الوسائل من جانب الباحثين على نسبة استخدامهم لتكنولوجيا الاتصال الحديثة.
 - 3- هناك أثر لهذا الاستخدام على مستوى أداء المؤسسة.

5_تحديد مفاهيم الدراسة:

1_التكنولوجيا:

يعتبر لفظ التكنولوجيا من أكثر الألفاظ تداولاً في عصرنا الحالي غير أنه بقدر مايزداد شيوع استخدامه يزداد الغموض واللبس فيه فموضوع التكنولوجيا لايزال يطرح تساؤلات عديدة بشأن تحديد مفهوم دقيق لها من طرف العلماء نذكر منها:

"تكنيك"والذي معناه الطريق أو الوسيلة ولوجي والتي تعني العلم،ويكون معنى الكلمة كلها علم الوسيلة، والذي بها يستطيع الإنسان أن يبلغ مراده.¹

كذلك هنالك من يعرف التكنولوجيا على أنها: مجمل المعارف العلمية المستخدمة في المجال الصناعي خاصة المكرسة لدراسة وتحقيق وإنتاج وتسويق السلع والخدمات السلعية لاستبدال العمل اليدوي بالآلات حديثة ومتطورة.²

وقد عرفت الموسوعة الفلسفية السوفيتية التكنولوجيا بأنها "مجموع الآلات والآليات والأنظمة ووسائل السيطرة والتجميع والتخزين ونقل الطاقة والمعلومات، كل تلك التي تخلق لأغراض الإنتاج والبحث والحرب.³

التعريف الإجرائي:

هي علم الصناعة الذي لايشمل فقط العتاد والتجهيزات التي يستخدمها الإنسان لخدمة حاجاته داخل المصنع أوالمجتمع أي أنها لا تقتصر على الجانب المادي فقط بل تحتوي على موضوعات التنظيم وممارسة عملية العمل في شتى النواحي التنظيمية كما أنها مجموعة التصورات والأفكار والسلوكيات التي يستمدّها الفرد من الطبيعة والمجتمع.

1_ مفاهيم مشابهة لتكنولوجيا الاتصال الحديثة:

1_1تكنولوجيا المعلومات:

يرادف هذا المصطلح مصطلح الاتصالات ويعني بها الأدوات والنظم التي تساعد على القيام بالاتصال وقد استطاع الإنسان عن طريق اختراع هذه الوسائل الفنية وتحسينها وزيادة عددها أن يحرر عملية الاتصال من قيود الزمان والمكان وسهولة النقل وسعة الانتشار.

1_ عبد الباسط محمد عبد الوهاب، استخدام تكنولوجيا الاتصال في الإنتاج الإذاعي والتلفزيوني، دراسة تطبيقية ميدانية، المكتب الجامعي الحديث، 2005، ص85

2_ محمد الصيرفي، إدارة تكنولوجيا المعلومات، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، ط1، سنة 2003، ص13

3_ محمد الزغبى، التغيير الاجتماعي، القاهرة: دار الطليعة 1998، ص85.

1_2_ تكنولوجيا النظم:

أصبحت المجتمعات الحديثة والتكنولوجيا المتطورة معقدتين بدرجة كبيرة جدا بحيث أن الفروع التقليدية للتكنولوجيا أصبحت غير مستوفاة حيث تتضمن كلا من الأجهزة hardware ومن أمثلتها تكنولوجيا التحكم والأوتوماتيكية الآلية والحاسب الإلكتروني والبرمجيات software ومن أمثلتها نظم التشغيل ونظم الاتصال وحزم البرامج الجاهزة لحل المشكلات التطبيقية المختلفة والتي جعلت في الإمكان استخدام الأساليب الفنية الحديثة وكذلك الوسائل القائمة على الأفكار المجردة في النظرية العامة للنظم¹

الاتصال:

يرجع اصل كلمة اتصال إلى الكلمة اللاتينية ومعناها Common أي مشترك أو عام وبالتالي فان الاتصال كعملية يتضمن المشاركة أو التفاهم حول شيء أو فكراو إحساس أو اتجاه وسلوك أو فعل ما.²

آما في اللغة العربية فقد تم تحديدها في قاموس المحيط ولسان العرب على أنها مشتقة من وصل والذي يعني الصلة وبلوغ الغاية فوصل الشيء إلى الشيء وصولا وتوصل إليه أي انتهى إليه وبلغه ويعني أيضا المواصلات والبلاغ.³

كما يعرفه كارل هوفلند على انه العملية التي يقدم من خلالها القائم بالاتصال منبهات عادة رموز لغوية لكي يعدل سلوك الآخرين مستقبلي الرسالة.⁴

وقد عرف أحمد ماهر الاتصال بأنه "عملية مستمرة تتضمن قيام أحد الأطراف بتحويل أفكار ومعلومات معينة إلى رسالة شفوية أو مكتوبة، تنقل من خلال وسيلة اتصال إلى الطرف الأخر.⁵

تكنولوجيا الاتصال:

أن هذه التكنولوجيا الاتصال تمكننا من نقل المعلومات من أي مكان في العالم إلى أي مكان آخر بفعالية وبسرعة عالية. وهي مجمل المعارف والخبرات المتراكمة والمتاحة والأدوات والوسائل المادية والتنظيمية والإدارية المستخدمة في جمع المعلومات ومعالجتها وإنتاجها وتخزينها واسترجاعها ونشرها وتبادلها أي توصيلها إلى الأفراد والمجتمعات.

¹ محمد منير حجاب، المرجع السابق، ص166، ص167

² حسن عماد مكاوي، ليلي حسين، الاتصال ونظرياته المعاصرة، القاهرة: الدار المصرية اللبنانية، ط4، سنة2003، ص23

³ فضيل دليو، مقدمة في وسائل الاتصال الجماهيري، الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية، سنة1998، ص9

⁴ جيهان أحمد رشدي، الأسس العلمية لنظريات الإعلام، القاهرة: دار الفكر العربي، سنة1978، ص50.52

⁵ أحمد ماهر، كيف ترفع مهارتك الإدارية في الاتصال، الإسكندرية: الدار الجامعية، سنة2000، ص24_25.

وتعتبر بأنها التكنولوجيا التي تعمل على تسهيل الاتصال بين الأفراد أو الجماعات الذين يتواجدون في أماكن مختلفة وتندرج تحتها مجموعة أنظمة مثل الهاتف والتلكس والفاكس والراديو والتلفزيون والفيديو بالإضافة إلى تقنيات الحاسب بما في ذلك تبادل البيانات الإلكترونية والبريد الإلكتروني.¹

التعريف الإجرائي:

هي مجموعة المعارف والخبرات والوسائل المادية والتنظيمية والإدارية المستخدمة في جمع المعلومات وإنتاجها ونشرها وتبادلها بين الأفراد والمجتمعات.

تكنولوجيا الاتصال الحديثة:

ورد تعريفها في الموسوعة الإعلامية على أنها الأدوات والنظم التي تساعد على القيام بالاتصال وتمثل هذه الأدوات أساسا في الحاسبات الإلكترونية.²

وهناك من وسع مفهومها ليشمل الوسائل الإلكترونية المستخدمة في الإنتاج والتسجيل الكهرومغناطيسي والذي توج باستخدام الشبكات الأرضية التي تستخدم الآليات الضوئية ذات الكفاءة العالية في حمل الرسائل والمعلومات هذا بالإضافة إلى استخدام الحاسوب وما يتصل به من تقنيات.³

التعريف الإجرائي:

هي ظهور وسائل متطورة تتيح للفرد سرعة الحصول على المعرفة التي تنمي مهارته وتكشف عن أسلوب الإنسان في التعامل مع الطبيعة والتي من خلالها يدعم استمرار حياته.

المؤسسة:

المؤسسة عموما حسب ماورد في المنجد الأبجدي مأخوذة من فعل أسس وتعني جمعية أو شركة وقد عرف المؤسسة العديد من الباحثين من الناحية الاقتصادية والاجتماعية أو القانونية أما نحن فيهما تحديد مفهومها من الناحية الاقتصادية.⁴

¹ ربحي مصطفى عليان، عدنان محمود الطوباسي، الاتصال والعلاقات العامة، دار الصفا، عمان، سنة 2005، ص 10

² محمد منير حجاب، الموسوعة الإعلامية، ج2، القاهرة: دار الفجر للنشر والتوزيع، سنة 2003، ص 805

³ الموسوعة العلمية الشاملة

⁴ المنجد الأبجدي، المؤسسة الاقتصادية، بيروت: المؤسسة الوطنية للكتاب، ط4، ص 48

والمؤسسة الاقتصادية هي شكل اقتصادي وتقني وقانوني واجتماعي لتنظيم العمل المشترك للعاملين فيها وتشغيل أدوات الإنتاج وفق أسلوب محدد لتقييم العمل الاجتماعي بغية إنتاج وسائل الإنتاج أو إنتاج سلع الاستهلاك أو تقديم الخدمات في مجال النقل والتجارة.¹

الانترنت:

هي شبكة داخلية تقوم المؤسسات بإنتاجها على اختلاف أحجامها هذه الشبكة تستخدم بروتوكولات انترنت مثل http وftp وتستخدم خدمات الانترنت مثل البريد الإلكتروني ولا يستطيع شخص من خارج المؤسسة أن يدخل لها ومحتوياتها تحدد المؤسسة وعادة تحتوي خدمات البريد الإلكتروني وتنظيم مساحات النقاش قاعدة بيانات للمعلومات والخبرات وهي باختصار وسيلة اتصال بين موظفي وأقسام المؤسسة ووسيلة لإنجاز الأعمال.²

التعريف الإجرائي :

هي عبارة عن شبكة اتصال داخلية يتواصل من خلالها العمال داخل المؤسسة مع بعضهم البعض ولا يمكن لأي أحد أن يخترق هذه الشبكة.

6_الدراسات السابقة:

الدراسة الأولى: وهي دراسة بعنوان استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية ل: حورية بولعويديات وهي دراسة لنيل شهادة الماجستير في الاتصال والعلاقات العامة سنة 2007,2008
تدور إشكالية هذه الدراسة حول الواقع الفعلي لاستخدام هذه التكنولوجيا وكان تحت هذه الإشكالية أسئلة فرعية . أما بالنسبة للمنهج المستخدم فقد استخدمت المنهج المسحي بالإضافة إلى المسح التحليلي للوصول إلى تفسيرات كيفية تضاف إلى النتائج الكمية.

وبالنسبة للأدوات المستخدمة في هذه الدراسة فقد استخدمت الملاحظة للحصول على المعلومات التي يمكن أن نحصل عليها من خلال الأدوات الأخرى

¹ صامويل عبود، اقتصاد المؤسسة، الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية 1982، ص 58

² عبد المالك رمان الدناني، الوظيفة الإعلامية لشبكة الإنترنت، بيروت: دار الراتب الجامعية 2001، ص 62

وكذلك المقابلة قسمت إلى محورين الأول خاص بوضعية الاتصال والوسائل المستخدمة والتجديد الذي لحق هذه الأخيرة تم مع مسؤول مصلحة العلاقات الخارجية، أما المحور الثاني ركز على التكنولوجيا الاتصالية المختلفة وتم مع مسير الشبكات الاتصالية وأخيرا استمارة الاستبيان التي قسمت إلى ثلاث محاور المحور الأول متعلق بالبيانات الشخصية، أما المحور الثاني فهو يجيب عن مدى استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة المدروسة، أما المحور الثالث فهو يدور حول آثار استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة على مستوى أداء المؤسسة المدروسة، وتتشابه هذه الدراسة مع دراستنا كونها تبحث عن أثر تكنولوجيا الإتصال الحديثة، واستخدامها لتحسين الأداء، وبينما تركز دراستنا على أثر تكنولوجيا الإتصال الحديثة للإنترنت على المؤسسة، كما تتشابه في المنهج والأدوات المستخدمة.

وقد أفادتنا هذه الدراسة كثيرا في الإحاطة بموضوع المدروس سواء من الناحية النظرية أو الميدانية، وذلك بغض النظر عن الاختلافات الموجودة.

وقد توصلت هذه الدراسة إلى أن استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة أدى إلى تحسين الأداء داخل المؤسسة

ثانيا: المدخل النظري للدراسة

1_ النظرية المستخدمة في الدراسة البنائية الوظيفية:

حسب تشارلس يعتبر وسائل الاتصال الجماهيرية ظاهرة اجتماعية معاصرة علي درجة كبيرة من الاهمية، فيجب ان نهتم

بمعرفة الاساليب التي يمكن بمقتضاها دراسة نتائج اوتاثيرات تلك الوسائل علي المجتمع والنظم الثقافية

والتحليل الوظيفي، كما اشار يهتم بدراسة المهام التي تؤديها أي ظاهرة من الظواهر في النظام الاجتماعي والتي تؤثر في اداء المهام

ويطرح الباحث في المهام الظاهرة والكامنة للاخبار

موضوعات التحليل الوظيفي عبارة عن حاجات تحديد انواع الظواهر الاتصال الجماهيري التي يمكن دراستها بواسطة الاسلوب

الوظيفي للبحث، مع الاشارة الي المجالات الاساسية

الاتصال الجماهيري نوع خاص من الاتصال يتضمن ظروفًا معينة للعمل يجب ان تاخذ في اعتبارها ما يلي :

طبيعة الجمهور، طبيعة تجربة الاتصال، طبيعة القائم بالاتصال

أي ان التحليل الوظيفي يستخدم لدراسة نظم معينة سواء اكانت تلك النظم فردا او جماعات فرعية او نظما اجتماعية او ثقافية.

ويبقى هدف التحليل الوظيفي معرفة نتائج الظواهر الاجتماعية التي تؤثر علي اداء تلك النظم لعملها العادي او تعمل علي تكيفها

يمكن ان نستخدم فيه اسلوب التحليل الوظيفي هو تحليل وسيلة كمؤسسة اتصال الجماهيري ودراسة اسلوب العمل الذي يتكرر بشكل معين داخل المؤسسة ,في هذه الحالة يمكننا ان نحصل علي المادة العلمية الاساسية التي يمكن ان بها افتراضات عن طريق دراسة حالة معينة, كان نجري تحليلا مقارنا لوسائل الاتصال المختلفة, او نقارن تأثير المعلومات التي تقدمها وسائل الاتصال بتأثير التجربة المباشرة.

ثالثا: حدود الدراسة :

1_ مجالات الدراسة:

تنصب الدراسة الميدانية على تحليل واقع الميدان التي يجري فيه البحث وبما أن أي دراسة ميدانية تتطلب تحديد مجالاتها المختلفة من مجال زماني ومكاني فهي في دراستنا كالأتي:

المجال المكاني:

أجريت هذه الدراسة في مؤسسة اتصالات الجزائر فرع ورقلة تهدف إلى تطبيق إستراتيجية إدخال تكنولوجيايات الإعلام والاتصال في الجزائر مؤكدة بالتالي مساهمتها في بناء مجمع المعلومات الجزائري وهذا من خلال توفير اكبر نفاذ لشبكة الاتصالات وتضم هذه المؤسسة العديد من المصالح والأقسام وقد اختبرت هذه المؤسسة بالذات كمجال للدراسة لأنها مؤسسة اقتصادية تتوفر على تكنولوجيا الاتصال الحديثة ومعرفتنا للمكان المتواجدة فيه وسهولة الوصول إليها.

المجال الزمني:

تم الشروع في إنجاز هذه المذكرة من 20مارس إلى 4أفريل وفي هذه الفترة قمنا بزيارات استطلاعية تم فيها تجميع بعض المعلومات الأولية عن موضوع الدراسة، كالتعرف على الوسائل الاتصالية المستخدمة، الأفراد المزودين بتكنولوجيا الاتصال الحديثة الإنترنت... الخ.

كما تم في مرحلة لاحقة توزيع الاستبيان.

2_مجتمع البحث:العينة

يعرف مجتمع البحث حسب مادلين قرافيت " أنه مجموعة عناصر له خاصية أو عدة خصائص مشتركة تميزها عن غيرها من العناصر الأخرى،والتي يجرى عليها البحث أو التقصي.¹

بعد أن يختار الباحث المنهج الذي سوف يطبقه في الوصول إلى حل للمشكلة التي يدرسها وبعد أن يحدد الوسائل أو الأدوات التي سيستخدمها في جمع المعلومات والبيانات التي ستوصله إلى حل المشكلة عليه أن يحدد نوع العينة أو العينات التي سيقوم بسحبها من المجتمع المراد دراسته،واعتمدنا في دراستنا على العينة القصدية وهذا لاننا قصدنا عمال الإدارة الذين يستخدمون التكنولوجيا وهذه الشبكة بالذات.

3_منهج الدراسة:

قد اعتمدنا في دراستنا على منهج دراسة حالة : و يعني البحث المتعمق الذي يهتم بجميع الجوانب المتعلقة بموقف معين أو موضوع واحد و بصورة مفصلة و دقيقة , و يستخدم هذا المنهج في العديد من المواقف اليومية للإفراد, و يعد هذا المنهج الأسلوب المناسب لجمع معلومات تفصيلية و شاملة و دقيقة عن حالة محدودة و محاولة دراسة و تحليل ما تم جمعه من هذه المعلومات و البيانات دراسة عميقة و شاملة و تفصيلية للوصول إلى النتائج الأفضل لتلك الحالة . أما أهم ما يعيب هذا المنهج فهو صعوبة تعميم نتائج دراسة الحالة محدودة على حالات أخرى مشابهة و ذلك لتغيير الظروف المحيطة بالحالة باستمرار , بالإضافة إلى إمكانية وجود تحيز شخصي من قبل الباحث نتائج دراسة الحالة ،و كذلك للتعرف عن كيفية استخدام الإنترنت في مؤسسة إتصالات الجزائر فرع ورقلة من طرف العمال ودراسة و تحليل ماتم جمعه من المعلومات و البيانات للوصول إلى نتائج .

4_أدوات الدراسة:

الملاحظة:

هي وسيلة من وسائل الإنسان لجمع بيانات عن بيئته أو جماعته بقصد وصفها وتوضيح مظاهر الحياة فيها وتمتاز الملاحظة العلمية بأنها تسعى إلى تحقيق هدف علمي واضح المعالم كما أنها تحدث بانتظام عن قصد وبصورة منظمة وبأن البيانات التي تجمع عن طريقها تسجل بانتظام وفي تناسق هادف ييسره تصنيف ما يلاحظ من ظواهر وما يجمع من بيانات .

¹_موريس أنجريس،منهجية البحث في العلوم الإنسانية،ترجمة بوزيد صحراوي وآخرون،ط2،الجزائر:دار القصبه2006،ص62.

والملاحظة كوسيلة بحثية تتمتع بفوائد كبيرة تميزها عن الوسائل الأخرى، حيث تعطي للباحث إمكانية ملاحظة سلوك وعلاقات وتفاعلات المبحوثين، والإطلاع على أنماط وأساليب معيشتهم، وتتيح للباحث ملاحظة الأجواء الطبيعية غير المصطنعة لمجتمع الباحث، حيث أن المبحوثين لا يعرفون أن سلوكهم وعلاقاتهم وتفاعلاتهم تحت الدراسة والفحص، لذي يكون تصرفهم طبيعياً وتكون علاقاتهم وتفاعلاتهم سليمة وبعيدة عن التصنع والتكلف.¹

الاستبيان:

هو أسلوب جمع البيانات الذي يستهدف استشارة الأفراد المبحوثين بطريقة منهجية ومقننة لتقديم حقائق أو آراء أو أفكار معينة في إطار البيانات المرتبطة بموضوع الدراسة وأهدافها دون تدخل من الباحث في التقرير الذاتي للمبحوثين في هذه البيانات.²

وفي بحثنا هذا فقد قسمنا الاستبيان إلى أربع محاور

المحور الأول: البيانات الشخصية

المحور الثاني: يتناول مدى مساهمة تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الاتصال داخل المؤسسة.

المحور الثالث: مدى تأثير العوامل الذاتية من جانب المبحوثين على استخدامهم لتكنولوجيا الاتصال الحديثة.

المحور الرابع: يتحدث عن مدى تأثير هذا الاستخدام على أداء المؤسسة.

واعتمدنا على هذه الوسيلة لأننا رأينا أنها مناسبة وتساعدنا على القيام وإتمام هذه الدراسة.

¹ حسن محمد الحسن، الأسس العلمية لمناهج البحث الاجتماعي، ط2، بيروت: دار الطليعة، 1996، ص107.

² محمد منير حجاب، المرجع السابق، ص46.

5_ أهم الفروقات بين الانترنت و الانترنت:

الفروقات	الانترنت	الانترانت
1_ الملكية	_ غير مملوك لأحد	_ هو ملك للمؤسسة التي تستضيفه
2_ الوصول	_ اي شخص يستطيع الوصول إليه.	_ وصول الأشخاص المسموح لهم فقط.
3_ المحتوى	_ يحتوي على مواضيع ومعلومات مختلفة ومتعددة.	_ تحتوي على مواضيع ومعلومات خاصة بالمؤسسة

المصدر: مراد رايس، اثر تكنولوجيا المعلومات على الموارد البشرية في المؤسسة، رسالة ماجستير، فرع إدارة أعمال، كلية العلوم

الاقتصادية والتسيير، جامعة الجزائر، 2006.2005.

الفصل الثاني

الفصل الثاني: تحليل البيانات الميدانية.

أولاً: تفريغ وتحليل البيانات الميدانية.

1_ البيانات الشخصية.

2_ مدى إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة بالمؤسسة.

3_ ساهمت تكنولوجيا الإتصال الحديثة الإنترنت في تحسين الإتصال داخل المؤسسة.

4_ تأثير العوامل الذاتية على نسبة استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة بالأخص الانترنت.

5_ اثر هذا الاستخدام على مستوى أداء المؤسسة.

ثانياً: اختبار الفرضيات

ثالثاً: النتائج العامة للدراسة

رابعاً: التوصيات والاقتراحات

تمهيد:

إن مؤسسة اتصالات الجزائر تعمل على مواكبة التطورات العلمية والتقنية وإدخال أحدث التقنيات إلى المؤسسات ككل بهدف استكمال البنية التحتية من خلال استخدام أحدث شبكات الاتصالات وتجهيزات الحاسوب وقواعد المعلومات في المؤسسات وإنشاء شبكة لتبادل المعطيات فيما بينها بهدف إنشاء نظام معلومات متكامل يعمل على رفع كفاءة الأداء وتحسين مستوى الخدمات المقدمة للمواطن والمؤسسات الأخرى حيث تعد الاتصالات مهمة لنجاح المؤسسة وتحقيق التفاهم والتعاون بين المتصلين من أفراد ومؤسسات إذا تمثل عملية الاتصال أحد العناصر الأساسية في التفاعل الإنساني فالاتصالات الداخلية مهمة في كل مؤسسة.

أولاً: تفرغ وتحليل البيانات الميدانية

المحور الأول: البيانات الشخصية

أ_البيانات الشخصية:

تساعد البيانات الشخصية الباحث في التعرف على ملامح وخصائص المبحوثين وخلفياتهم وكثيراً ما يعتمد عليها كمؤشرات في تحليل البيانات والمعطيات الميدانية حسب ما تقتضيه متغيرات الدراسة وأهدافها. ومن هذا المنطلق اشتملت استمارة هذه الدراسة على محور خاص بالبيانات الشخصية ضم 5 أسئلة متعلقة بالجنس، السن، المستوى التعليمي والوظيفة والأقدمية في العمل.

1_جدول يبين توزيع المبحوثين حسب الجنس

الجنس	التكرار	النسبة
ذكر	41	%51
أنثى	39	%48,8
المجموع	80	%100

يبين الجدول التالي توزيع المبحوثين حسب الجنس حيث بلغت نسبة الذكور منهم 51 بينما قدرت نسبة الإناث 48,8 وبذلك

فان عدد الذكور يتجاوز عدد الإناث بنسبة قليلة

2_ جدول يبين توزيع المبحوثين حسب المستوى التعليمي

المستوى التعليمي	النسبة	التكرار
ابتدائي	2	2,5%
ثانوي	31	38,8%
جامعي	47	58,8%
المجموع	80	100%

يؤثر المستوى التعليمي بصفة كبيرة على درجة الوعي بأهمية الأفكار المستحدثة، كما أن لها تأثير مباشر على تبين المبتكرات.¹ ومن خلال تحليل الجدول تبين أن أكبر نسبة هم أصحاب الشهادات الجامعية بنسبة 58,8 وهذه النسبة الكبيرة ترجع إلى طبيعة العمل بالمؤسسة المدرسة كونها شبكة تسيير وبالتالي فهي تعتمد على الإطارات في تسيير شؤونها ويليها ثانوي بنسبة 38,8 وبعدها ابتدائي بنسبة 2,5.

3_ جدول يبين توزيع المبحوثين على حسب الأقدمية في العمل بالمؤسسة

الأقدمية بالسنوات	التكرار	النسبة
من 1 إلى 10 سنوات	60	75%
من 10 إلى 20 سنة	15	18,8%
من 20 إلى 30 سنة	5	6,3%
المجموع	80	100%

¹ إفريت روجرز، الأفكار المستحدثة وكيف تنتشر، ترجمة سامي ناشد، القاهرة: عالم الكتب 1991، ص 2010

إن الأقدمية في العمل تكسب الفرد الخبرة في تسيير العمل تعود على المؤسسة بفوائد للتقدم نحو الأحسن حيث يبين الجدول أعلاه توزيع المبحوثين تبعا لأقدميتهم في العمل , وتعود أعلى نسبة إلى الموظفين ذوي خبرة من 1 إلى 10 سنوات بنسبة 75 وتليها نسبة 18,8 من 10 إلى 20 سنة وبعدها نسبة 6,3 من 20 إلى 30 سنة.

4_جدول يبين توزيع المبحوثين بحسب الوظيفة

الوظيفة	التكرار	النسبة
محاسب	11	13,8%
تقني سامي	12	15%
رئيس مصلحة	15	18,8%
عون إداري	39	48,8%
مفتش جهوي لاتصالات الجزائر	3	3,8%
المجموع	80	100%

من خلال تحليل الجدول تبين أن الأعوان الإداريين هم أكثر المبحوثين بنسبة 48,8 ويرجع ذلك إلى طبيعة العمل التي تتطلب الكثير من الأعوان الإداريين كما يلاحظ أن نسبة رؤساء الأقسام قد بلغت 18,8 وبتكرار يقدر بـ 15 نظرا لكون هذه الفئة كلها موصولة بتكنولوجيات الإعلام والاتصال وبلغت أيضا نسبة تقني سامي 15 وبعدها 13,8 موظفي المحاسبة وبعدها مفتش جهوي لاتصالات الجزائر بنسبة 3,8.

ويلاحظ من خلال الجدول انعدام رتبة مدير نظرا لامتناعه عن ملء الاستمارة المقدمة إليه .

المحور الثاني:مدى استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة بالمؤسسة

5_جدول يوضح احتمال مواجهة المبحوثين لصعوبات أو لا		
النسبة	التكرار	مواجهة صعوبات
%16,3	13	نعم
%83,8	67	لا
%100	80	المجموع

مخطط يوضح احتمال مواجهة المبحوثين لصعوبات

النسبة	التكرار
13	16,3%
67	83,8%

تبين لنا من خلال تحليل الجدول أن نسبة 83,3% من الموظفين لا تواجه أي صعوبات عند استخدام تكنولوجيا الاتصال الجديدة وهذا راجع إلى أن هذه الفئة من الموظفين حاملتي شهادات عليا , ونسبة 16,3% من الموظفين يواجهون صعوبات عند استخدام تكنولوجيا الاتصال الجديدة وذلك لعدم مواكبتهم لتكنولوجيا الاتصال الجديدة ومنه نستنتج أن النسبة الكبيرة من المبحوثين لا يواجهون أي صعوبات عند استخدام تكنولوجيا الاتصال الجديدة. وفي هذا السياق يرى روجرز وشوميكير: "أن درجة الصعوبة النسبية للفكرة على الفهم والاستخدام من العوامل التي تحدد عملية التبني".¹

¹ _ صالح خليل أبو أصبع،الاتصال والإعلام في المجتمعات المعاصرة، الأردن: دار ادم للدراسات،2004،ص298

6_جدول يوضح إن كانت لدى المبحوثين معرفة مسبقة لاستخدام تكنولوجيا الاتصال

الجديدة

وجود معرفة مسبقة	التكرار	النسبة
نعم	56	70%
لا	24	30%
المجموع	80	100%

تعد إستراتيجية إعادة التعليم من أهم إستراتيجيات تبني التغيير، حيث أن إدخال التغييرات في السلوك تتطلب أولاً اكتساب أو الحصول على المعلومات الكافية حول مضمون التغيير.

تبين لنا من خلال تحليل الجدول أن نسبة 70% من المبحوثين لديهم معرفة مسبقة باستخدام تكنولوجيا الاتصال الجديدة وهذا راجع إلى متابعتهم للتطورات الحاصلة في التكنولوجيا ، وبنسبة 30% من المبحوثين ليس لديهم أي معرفة مسبقة بالتكنولوجيا الاتصال الجديدة وهذا راجع لعدم متابعتهم للتطورات الحاصلة في تكنولوجيا الإعلام والاتصال .

7_جدول يوضح مصادر المعرفة المسبقة لاستخدام تكنولوجيا الاتصال الجديدة

مصادر المعرفة المسبقة	التكرار	النسبة
عن طريق المؤسسة	31	38,8%
من خارج المؤسسة	26	32,5%
المجموع	57	

يبين الجدول أعلاه أن أهم مصدر للمعرفة المسبقة لاستخدام تكنولوجيا الاتصال الجديدة هو عن طريق المؤسسة بنسبة 38,8% ويعدها من خارج المؤسسة بنسبة 32,5% ونستنتج أن النسبة متقاربة بين الحاصلين على المعرفة من داخل المؤسسة وخارجها .

8_جدول يوضح مدى استخدام المبحوثين لشبكة الانترنت

النسبة	التكرار	استخدام شبكة الانترنت
61,3%	49	دائما
38,8%	31	أحيانا
100%	80	المجموع

اعتبارها فضاء افتراضيا تسمح بتجميع مصادر المعلومات المختلفة التي تخص المؤسسة وتهم أفرادها وهي متوفرة عند جميع أفراد العينة ويوضح الجدول أعلاه أن 49 من مفردات العينة تستخدم هذه الشبكة فعليا وبصفة دائمة وتقدر نسبتهم بـ 61,3% أما الذين يستخدمون الشبكة أحيانا فعددهم هو 31 وتقدر نسبتهم بـ 38,8%.

9_جدول يوضح مجالات استخدام شبكة الانترنت في حالة الإيجاب

النسبة	التكرار	مجالات استخدام شبكة الانترنت
25%	20	الاتصال بالموظفين داخل المؤسسة
25%	20	الاتصال بالموظفين في فروع المؤسسة
7.5%	6	الحصول على المعلومة
13.8%	11	عملية التسيير
11.3%	9	مراقبة العمل
5%	4	توفير فضاء جماعي
11.3%	9	أخرى
98.8%	79	المجموع
1.3%	1	القيم الناقصة
100%	80	المجموع

التعليق: من خلال تحليل الجدول أعلاه تبين لنا أن أهم مجال لاستخدام الانترنت هو الاتصال بالموظفين في فروع المؤسسة

بنسبة 25%، وتليها الاتصال بالموظفين داخل المؤسسة بنسبة 25% وبعدها عملية التسيير بنسبة 13.8% وتعتبر هذه النسبة

قليلة لأنها تتعلق فقط برؤساء الأقسام وبعدها عملية مراقبة العمل بنسبة 11.3% وتليها أخرى بنسبة 11.3% وتليها الحصول على

المعلومات بنسبة 7.5% ذلك أن الشبكة تتوفر على كل المعلومات التي تهم المستخدمين كالمفكرة التي تحتوي على المواعيد الخاصة

بكل مستخدم أما الموظفين الذين يستخدمونها لتوفير فضاء جماعي فهم نسبة قليلة 5% إذا ما قورنت بأهمية وإيجابية هذه الخدمة

. ونستنتج في الأخير أن هناك استخدامات متنوعة لشبكة الانترنت ولكن هذه الاستخدامات قليلة وبحاجة إلى استغلال أكبر

وهذه الاستخدامات القليلة يمكن إرجاعها إلى عدم وعي المستخدمين بأهمية ودور هذه التكنولوجيا في تحسين جو العمل.

وهناك قيم ناقصة بنسبة 1.3% من مجموع المستجوبين لم يقوموا أيضا بالإجابة على هذا السؤال.

10_جدول يوضح لماذا لا يستخدم المبحوثين شبكة الإنترنت

أسباب عدم الاستخدام	التكرار	النسبة
تفضل الطريقة اليدوية	1	1.3%
القيم الناقصة	79	98.8%
المجموع	80	100%

يوضح الجدول المبين أعلاه أن معظم أفراد العينة يستخدمون الإنترنت ومنهم فقط نسبة 1.3% لا يستخدمون شبكة الإنترنت داخل المؤسسة.

11_جدول يوضح إن كانت لدى المبحوثين معرفة مسبقة باستخدام تكنولوجيا الاتصال

الحديثة الإنترنت بفضل المستوى التعليمي

المجموع	هل كانت لديك معرفة مسبقة باستخدام تكنولوجيا الاتصال الجديدة				معرفة مسبقة
	لا		نعم		المستوى التعليمي
	ت	%	ت	%	
2	2	8.33	0	0	ابتدائي
31	8	33.33	23	41.07	ثانوي
47	14	58.33	33	58.92	جامعي
80	24	100	56	100	المجموع

يتضح من خلال الجدول أن ذوي المستوى الجامعي قد احتلوا المرتبة الأولى بنسبة 47% حيث كانت لهم معرفة مسبقة بتكنولوجيا

الاتصال الحديثة بالأخص الإنترنت وكان السبب في احتلالهم المرتبة الأولى هو أن هؤلاء المبحوثين خريجي الجامعة وبالتأكيد

سوف يكون لهم رصيد كبير فيما يخص استخدام تكنولوجيا الاتصال.

ذوي المستوى الثانوي إحتلو المرتبة الثانية بنسبة 31% وذلك بسبب أن هؤلاء المبحوثين سوف يكون لهم أيضا رصيد لأبأس به فيما يخص التكنولوجيا.

ذوي المستوى الابتدائي إحتلو المرتبة الثالثة بنسبة 2% وسبب هذه النسبة القليلة هي أن هذه الفئة من المبحوثين ليست لديهم معرفة كبيرة بهذه التكنولوجيا.

12_ جدول يوضح استخدام شبكة الإنترنت حسب الوظيفة

المجموع	تستخدم شبكة الإنترنت في عملك						الوظيفة
	أبدا		أحيانا		دائما		
	ت	%	ت	%	ت	%	
11	0	0	2	6.66	9	18.36	محاسب
12	0	0	3	10	9	18.36	تقني سامي
15	0	0	3	10	12	24.48	رئيس مصلحة
39	100	1	22	73.33	16	32.65	عون إداري
3	0	0	0	0	3	6.12	مفتش جهوي لاتصالات الجزائر
80	100	1	30	100	49	100	المجموع

فئة العون الإداري تحتل المرتبة الأولى من ناحية استخدام شبكة الإنترنت بحيث يستخدمونها بنسبة 39%.

فئة رؤساء المصالح تحتل المرتبة الثانية من ناحية استخدام شبكة الإنترنت في العمل حيث تستخدم بنسبة 15%.

فئة تقني سامي تحتل المرتبة الثالثة من حيث استخدام شبكة الإنترنت في العمل بنسبة 12%.

فئة المحاسبين تحتل المرتبة الرابعة من حيث استخدام شبكة الإنترنت في العمل بنسبة 11%.

فئة مفتش جهوي لاتصالات الجزائر تحتل المرتبة الأخيرة من حيث استخدام شبكة الإنترنت في العمل بنسبة 3% ويعود سبب احتلالها المرتبة الأخيرة بالرغم من أنها وظيفة مهمة إلى كون أن هذه الوظيفة تكون حاجة المؤسسة إلى عدد محدد من الموظفين من هذا النوع.

إذن نستنتج أن استخدام شبكة الإنترنت في العمل داخل المؤسسة ليس مرتبط بالرتبة الوظيفية العالية حتما والدليل على ذلك أن الأعوان الإداريين احتلوا المرتبة الأولى.

المحور الثالث: ساهمت تكنولوجيا الاتصال الحديثة الإنترنت في تحسين الاتصال داخل المؤسسة

13_ جدول يوضح إمكانية الاتصال في المؤسسة في أي وقت وأي مكان بفضل الإنترنت



إمكانية الاتصال في المؤسسة	التكرار	النسبة
نعم	67	83.8%
لا	13	16.3%
المجموع	80	100%

حسب الجدول تبين لنا نظرة الموظفين لإمكانية الاتصال داخل المؤسسة بحيث أن ما يعادل نسبة 83.8% كان بقدرتهم الاتصال بزملائهم في أي وقت وأي مكان وهذه النسبة الكبيرة يرجع سبب ارتفاعها إلى مجهودات المؤسسة الكبيرة في توفير وسائل اتصالية داخلية وان كان هناك من يعتبر أنها محدودة أما النسبة المتبقية وهي 16.3% فيرون انه ليس باستطاعتهم الاتصال بزملائهم في أي وقت وأي مكان.

14_ جدول يوضح مدى سهولة عملية الاتصال داخل المؤسسة بفضل الإنترنت

سهولة إجراء الاتصال	التكرار	النسبة
نعم	73	91.3%
لا	7	8.8%
المجموع	80	100%

وان اختلفت النسب من هذا الجدول عن ما جاء في الجدول السابق إلا أنها تعطينا نفس القرارات السابقة وتؤكدنا ,حيث يرى حوالي 91.3% أن هناك سهولة في إجراء الاتصال داخل المؤسسة أما النسبة المتبقية وهي 8.8% ترى أن هناك إمكانية محدودة في سهولة إجراء الاتصال داخل المؤسسة.

15_ جدول يوضح إمكانية الحصول على المعلومة المناسبة في الوقت المناسب داخل

المؤسسة بفضل الإنترنت

التمكن من الحصول	التكرار	النسبة
نعم	71	88.8%
لا	9	11.3%
المجموع	80	100%

حسب الجدول أعلاه نجد بان 88.8% من المستجوبين يرون انه بإمكانهم الحصول على المعلومات المناسبة وفي الوقت المناسب وهذا من شأنه أن يؤثر إيجاباً على تحقيق الأهداف المسطرة من قبل المسؤولين على هذه المؤسسة أما النسبة المتبقية وهي 11.3% هؤلاء المستجوبين يرون استحالة حصولهم على المعلومة المناسبة وفي الوقت المناسب ومقارنة بالخاصين على المعلومة هي نسبة قليلة فقط.

16_ جدول يوضح أهمية الاتصال داخل المؤسسة

الإتصال مهم	التكرار	النسبة
نعم	79	98,8%
لا	1	1,3%
المجموع	80	100%

حسب الوارد في الجدول نجد أن مايفوق 98% يرون بان الاتصال الداخلي بالمؤسسة له أهمية ويعتبر عامل رئيسي في عملهم في حين انه حوالي 1% فقط لا يرون هذا الرأي وهو أن الاتصال ليس له أهمية في عملهم وهذا راجع لثقافة بعض الموظفين الذين يقللون من أهمية الاتصال الداخلي مما يتطلب إعادة توجيه وتذكير الموظفين بأهمية الاتصال الداخلي.

17_ جدول يوضح أهمية الاتصال داخل المؤسسة حسب الأقدمية بالعمل

المجموع	هل يعتبر الاتصال الداخلي مهم في عملك داخل المؤسسة				الإتصال مهم
	لا		نعم		
	%	ت	%	ت	
60	100	1	74.68	59	من 1 الى 10 سنوات
15	0	0	18.98	15	من 10 الى 20 سنة
5	0	0	6.32	5	من 20 الى 30 سنة
80	100	1	100	79	المجموع

_تحتل الفئة من 1 إلى 10 سنوات النسبة الأكبر في اعتبارها بأن الاتصال الداخلي مهم في العمل داخل المؤسسة وهذا لأنهم يرون

أن الاتصال هو أساس العمل داخل المؤسسة.

_واحتلت الفئة من 10 إلى 20 سنة المرتبة الثانية بنسبة 15% والتي تعتبر أن الاتصال مهم داخل المؤسسة ولكن ليس بنسبة كبيرة.

واحتلت الفئة من 20 إلى 30 سنة المرتبة الثالثة بنسبة 5% يعتبرون أن الاتصال ليس له أهمية داخل المؤسسة ولكن بنسبة قليلة جدا.

المحور الرابع: تؤثر العوامل الذاتية على نسبة استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة بالأخص الانترنت

18_ جدول يوضح مدى صعوبة الاتصال بواسطة وسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة

صعوبة الإتصال بواسطة وسائل التكنولوجيا	التكرار	النسبة
نعم	9	11,3%
لا	65	81,3%
إلى حد ما	6	7,5%
المجموع	80	100%

حسب نتائج الاستبيان نرى بان نسبة 81,3% من المستجوبين لا يواجهون أي صعوبة عند الاتصال بواسطة وسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة ونسبة 11.3% تجد صعوبة في الاتصال أما نسبة 7,5% تجد أن هناك صعوبة محدودة مما يتطلب منا البحث عن مدى تلقي الموظفين لدورات تكوينية أو تدريبية على هذه الوسائل في السؤال الموالي.

19_ جدول يوضح عدد المستنفدين من دورات تدريبية

استفدت من الدورة التدريبية	التكرار	النسبة
نعم	39	48,8%
لا	41	51,3%
المجموع	80	100%

من خلال الجدول أعلاه اتضح لنا أن نسبة 48,8% استفادوا من دورات أو تكوين خاص لاستخدام الوسائل الحديثة لتكنولوجيا الاتصال والنسبة الأكبر أجابت بلا وهي 51,3% وهذا يفسر وجود صعوبة في استخدام هذه الوسائل.

20_جدول يوضح استخدام شبكة الإنترنت حسب الاستفادة من التدريب الحالي

المجموع	استفدت من دورة تدريبية				دورات تدريبية
	لا		نعم		
	ت	%	ت	%	استخدام شبكة الإنترنت
49	51.21	21	71.79	28	دائما
30	46.34	19	28.20	11	أحيانا
1	2.43	1	0	0	أبدا
80	100	41	100	39	المجموع

_الذين يستفيدون من التدريب الحالي يحتلون المرتبة الأولى من ناحية استخدام شبكة الإنترنت، بحيث يستخدمونها بنسبة 49%.

_الذين إستفادو من تدريب ولكن لم تكن المدة كافية لتلقينهم كل ما يخص شبكة الإنترنت كانت نسبتهم 30%.

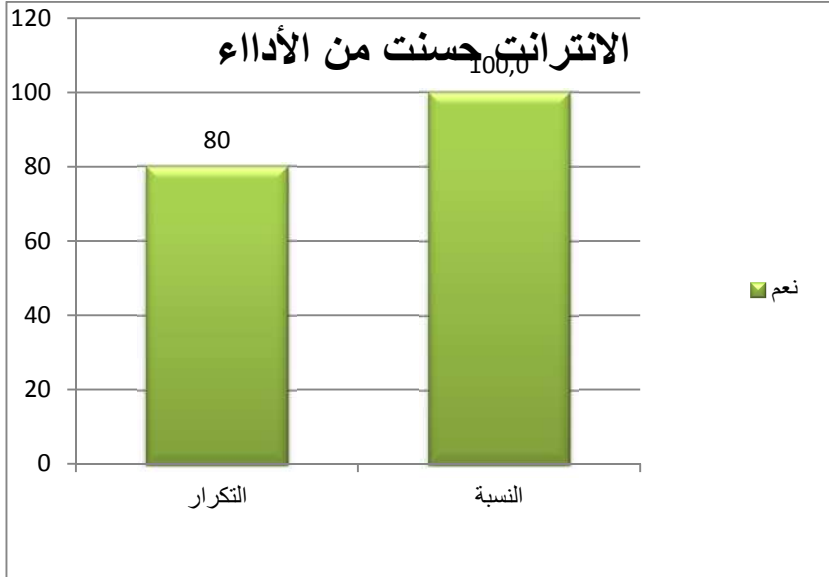
_الذين لم يستفيدو من التدريب الحالي من ناحية استخدام شبكة الإنترنت كانت نسبتهم 1%.

إذن نتائج هذا الجدول تبين أن المستفيدين من التدريب الحالي يستخدمون أكثر شبكة الإنترنت في العمل من غير المستفيدين.

وبالتالي تؤثر الاستفادة من التدريب الحالي على نسبة استخدام المبحوثين لشبكة الإنترنت في العمل داخل المؤسسة.

المحور الخامس: هل لهذا الاستخدام أثر على أداء المؤسسة

21_مخطط يوضح إن كان ظهور الإنترنت حسن من أداء المؤسسة

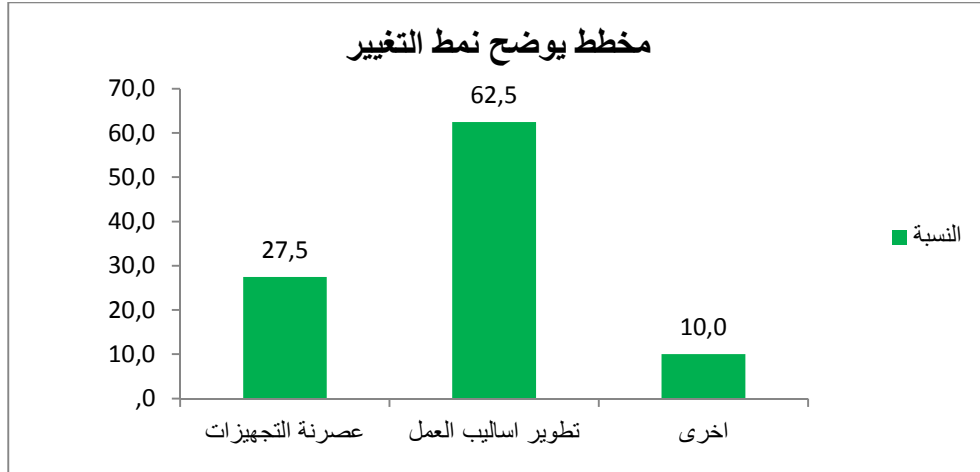


إن خاصية السرعة في الأداء التي تتميز بها التقنيات الاتصالية الحديثة، أدت في إحدى صورها إلى تحسين أساليب الاتصال بين الوحدات الإدارية للمؤسسة، على شكل نقل البيانات والمعلومات سواء داخل حدود المؤسسة، وفي فروعها ومقطعاتها التابعة لها، وذلك خاصة عن طريق شبكة الإنترنت التي عملت على توفير نمط اتصالي يسمح بالتواصل بين المستخدمين، ويعزز العلاقات بين المقاطعات، وكذا مختلف الأقسام والمصالح.

وهذا ما تأكده معطيات الدائرة النسبية أعلاه إذا أن كل أفراد العينة كانت لهم نفس الإجابات بنسبة 80% رؤوا بأن تكنولوجيا الاتصال الحديثة وبالأخص الإنترنت حسنت من الأداء داخل المؤسسة.

22_ مخطط يوضح أنماط التغييرات التي أحدثت في المؤسسة بعد إدخال تكنولوجيا

الاتصال الحديثة

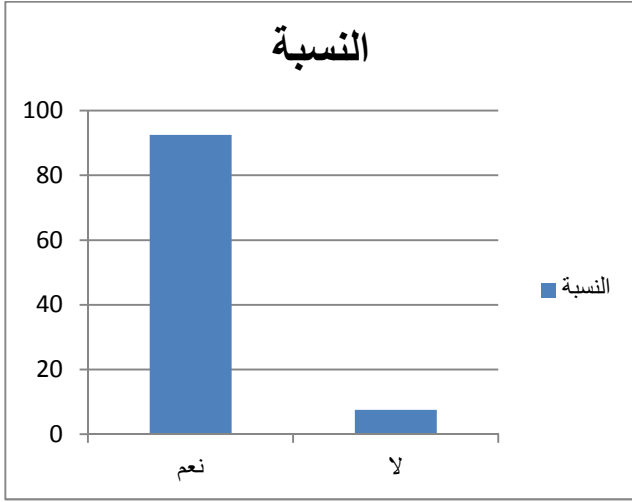


تشير البيانات في الجدول إلى أن نسبة 71% من المبحوثين يرون إن تكنولوجيا الاتصال الحديثة أحدثت تجديدا على مستوى

تطوير أساليب العمل وذلك لدورها في تسهيل وتسريع الحصول على المعلومات.

أما النمط الثاني من التغييرات فيتمثل في التجهيزات بنسبة 28% وتشمل الكوابل والاسلاك والحواسيب.

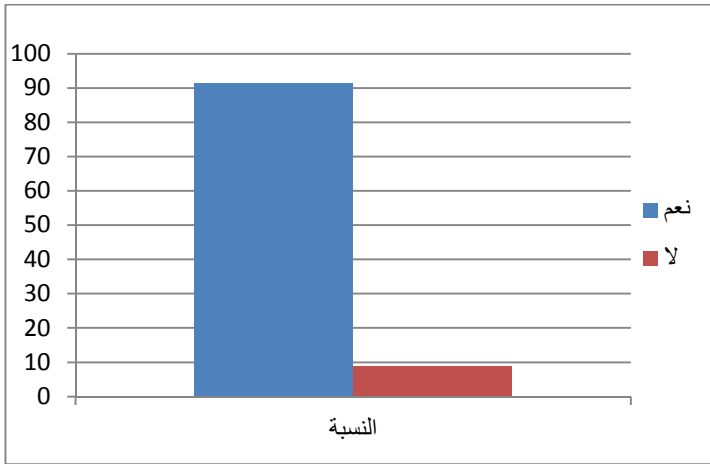
23_ جدول يوضح مدى ربح الوقت عند استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة الانترنت



النسبة	التكرار	تعمل الانترنت على تقليل الوقت
92,5%	74	نعم
7,5%	6	لا
100%	80	المجموع

حسب إجابات الموظفين المستجوبين نجد بان ما نسبته 92,5% نجد أن هناك ربح الوقت عند استخدام الانترنت لانجاز الأعمال بواسطة وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال بالمؤسسة والنسبة المتبقية لاتتوقع أن هناك ربح للوقت عند استخدام الانترنت.

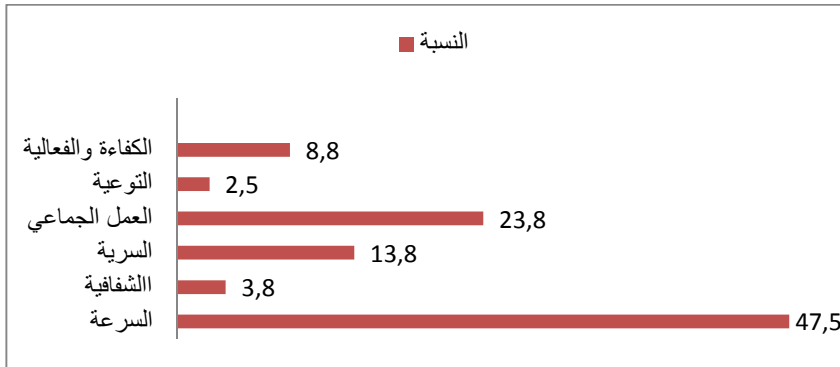
24_ جدول يوضح إن كانت الانترنت تعمل على زيادة التنسيق بين الأقسام الداخلية



النسبة	التكرار	تعمل الانترنت على زيادة التنسيق
91,3%	73	نعم
8,8%	7	لا
100%	80	المجموع

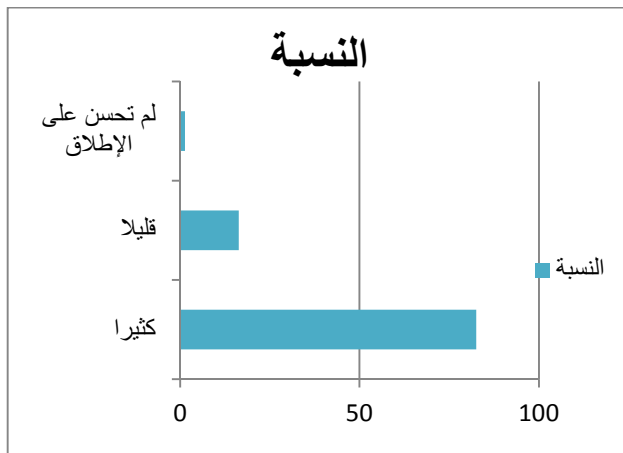
ظهر لنا من خلال نتائج الجدول فيما يخص توقع الموظفين لزيادة التنسيق فنجد أن ما يفوق 91% يرون زيادة قطاعية للتنسيق بالمؤسسة جراء تطوير وسائل الاتصال ونسبة 8,8% يرون أن ليس هناك أي تنسيق عند استخدام الانترنت.

25_ مخطط يوضح مزايا استخدام الانترنت داخل المؤسسة



فيما يخص المزايا والايجابيات التي يرى الموظفون إمكانية تحقيقها بفضل تكنولوجيا الاتصال الانترنت داخل المؤسسة فهي على التوالي: السرعة 47,5% من المستجوبين ثم العمل الجماعي بنسبة تزيد عن 23% ثم السرية بنسبة تزيد عن 13% وتليها الكفاءة والفعالية بنسبة تتجاوز 8% ثم جاء بعدها الشفافية تم التوعية بنسبة 2,5% من المستجوبين.

26_ جدول يوضح إن كانت الإنترنت حسنت من محيط العمل



النسبة	التكرار	تحسين محيط العمل
82,5%	66	كثيرا
16,3%	13	قليلا
1,3%	1	لم تحسن على الإطلاق
100%	80	المجموع

إن دخول تكنولوجيا الإعلام والاتصال وبالأخص الانترنت إلى العمل المؤسسي أدى إلى ظهور محيط عمل جديد أما عن رأي الباحثين حول تحسين تكنولوجيا الاتصال له فقد كانت هناك نسبة 82,5% يرون أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة حسنت كثيرا من محيط العمل و 16,3% يرون بأنها حسنت قليلا و 1,3% يرون أنها لم تحسن على الإطلاق.

27_جدول يوضح مظاهر تحسين محيط العمل التي أفرزتها الانترنت في حالة الإيجاب

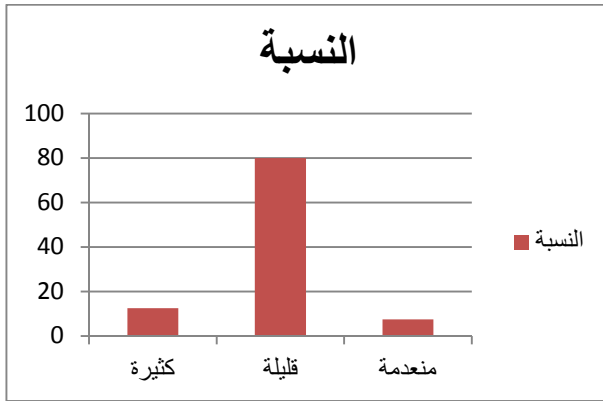
النسبة	التكرار	المظاهر
28.8%	23	رفع الروح المعنوية
61.3%	49	توفير بيئة أفضل
8.8%	7	أخرى
98.8%	79	المجموع
1.3%	1	القيم الناقصة
100%	80	المجموع

تشير الأدبيات إلى أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة حسنت من محيط العمل بحيث ساهمت في رفع الروح المعنوية للموظفين وذلك نتيجة لكثير من الضغوط الذي يتعرضون إليها بسبب ما يفرضه عليهم العمل اليومي في جوانبه المتكررة والروتينية وانعدام كثير من الحوافز لهم في أداء مثل تلك الأعمال، وما يتطلبه من جهد الأمر الذي يجعلهم يصابون بكثير من الملل، بالإضافة إلى توفير تكنولوجيا الاتصال الحديثة بالأخص الإنترنت لبيئة أفضل لممارسة العمل.

وفي هذا الصدد تشير البيانات الإحصائية أعلاه أن نسبة 98.8% يوافقون أن تكنولوجيا الإتصال الحديثة حسنت من محيط العمل من خلال المظاهر التي أفرزتها من بينها نسبة 61.3% يرون أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة الإنترنت وفرت بيئة أفضل، ونسبة 28.8% يرون أنها حسنت من محيط العمل من خلال رفع الروح المعنوية، ونسبة 8.8% يرون أنها حسنت من محيط العمل انطلاقاً من تحديدها لمسؤوليات أكثر وهذا ما قضى على التداخل بين الوظائف وما يسببه من خلافات، وكذا تماطل في أداء المهام الواجبات.

ولكن هناك قيمة ناقصة بنسبة 1.3% من مجموع أفراد العينة لم يقوموا بالإجابة عن هذا السؤال.

28_جدول يوضح آراء المبحوثين حول ما إذا كانت هناك سلبيات للإنترنت في المؤسسة



الآراء	التكرار	النسبة
كثيرة	10	12,5%
قليلة	64	80%
منعدمة	6	7,5%
المجموع	80	100%

رغم ما تحمله تكنولوجيا الاتصال الحديثة الإنترنت من إيجابيات إلا أنها كغيرها لا تخلو من سلبيات وهذا ما تشير إليه البيانات الإحصائية الموجودة في الجدول أعلاه إذا يرى 80% من المبحوثين أن تكنولوجيا الاتصال بالإنترنت لها سلبيات قليلة فيما يرى 12,5% أن هناك سلبيات كثيرة في حين يرى 7,5% منهم أن تكنولوجيا الاتصال ليس لديها سلبيات.

29_جدول يوضح السلبيات في حالة الإيجاب

السلبيات	التكرار	النسبة
تقليص الوظائف	14	17.5%
تحميد حماية المعلومات	7	8.8%
مخاطر التلوث بفيروسات	27	33.8%
تقليص العلاقات الشخصية	17	21.3%
أخرى	9	11.3%
المجموع	74	92.5%
القيم الناقصة	6	7.5%
المجموع	80	100%

يبين الجدول الموضح أعلاه أن نسبة 92.5% من المعنيين بالاستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة الإنترنت

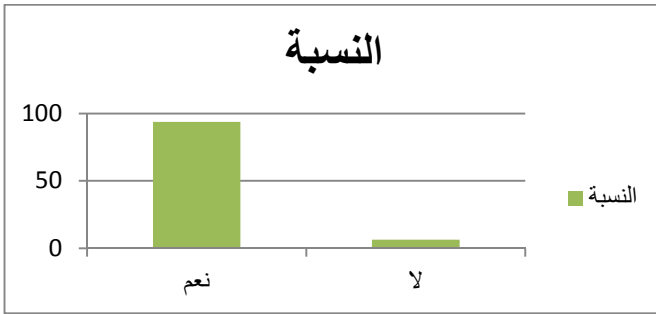
خطر على المعلومات من خلال مخاطر التلوث بفيروسات ونسبتهم 33.8%، التي من شأنها إتلاف البرامج والملفات، وذلك رغم

برامج التحصين التي يوفرها المسئول عن الشبكات. في حين يرى 21.3% من المعنيين بالاستجواب إن هذه التكنولوجيا تقلص من العلاقات الشخصية بحيث حصرت تعاملاتهم مع آلات صماء عديمة الإحساس، وقد عبر 17.5% من المعنيين بالاستجواب أنها قلصت من الوظائف، ونسبة 11.3% يرون أن هناك سلبيات أخرى وهي ضياع الملفات وتقليص التعامل مع بعض الوسائل التقليدية التي تبدو في بعض الحالات أكثر تفاعلية، أما عن تحديد حماية المعلومات فكانت النسبة 8.8% ذلك أن الحماية الأنظمة الشبكية غير مضمون خصوصا عن طريق اختراق النظم والشبكات، وفي هذا الصدد عملت المؤسسة على ضمان الحماية عن طريق تأمين شيفرة لكل مستخدم، إن اختراق الشفرات يهدد الاستقلال الفردي لكون كل المعلومات الخاصة بالمستخدم موجودة به، وفي هذا الصدد كشفت إحدى استطلاعات الرأي العام الأمريكي أن 54% منهم، يعتقدون أن انتشار استخدام التكنولوجيا الاتصالية الحديثة يفشي أسرارهم الشخصية. وهناك من أضاف سلبيات أخرى وهي أن لتكنولوجيا الإتصال الحديثة مخاطر على الصحة أيضا وهذا ما تأكدته دراسة أجريت من قبل "داليا ووتينغ"، حيث أجريا مسح على 87 مؤسسة بسنغافورة، وقد أظهرت النتائج أن أكثر من 90% من عينة الدراسة يرحبون ويستقبلون استخدام التقنيات الحديثة، إلا أن هناك مخاطر صحية من حيث الجهد في العين، الذي يسببه استخدام تكنولوجيا الإتصال، وهناك ألام في الظهر خصوصا بالنسبة لهؤلاء الذين يعملون لسنوات طويلة.¹

وهناك قيم ناقصة من مجموع المعنيين بالاستجواب بنسبة 7.5% وهؤلاء لم يقوموا بالإجابة على هذا السؤال.

¹-عجلان بن محمد الشهيري، التقنيات المكتبية الحديثة والوظائف الإدارية المعاونة، الرياض: منشورات مركز البحوث والدراسات الإدارية، 1999.

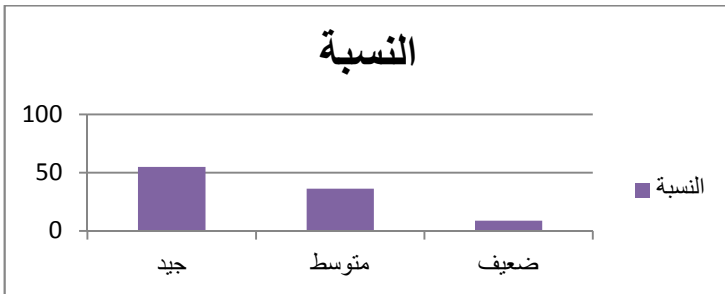
30_جدول يوضح إن كان المبحوثين يريدون إدخال تكنولوجيا جديدة إلى المؤسسة



وجود رغبة	التكرار	النسبة
نعم	75	93,8%
لا	5	6,3%
المجموع	80	100%

وضح الجدول أعلاه أن 99.8% من المبحوثين عبروا عن رغبتهم في زيادة إدخال تكنولوجيا أخرى إلى مؤسستهم، وكانت مبرراتهم لإضافة التكنولوجيا كالتالي: تحسين مستوى الخدمات، وتسهيل الاتصال أكثر، ومواكبة التطورات الحاصلة. وتجدد الرغبة قابلية التبني، وهذه القابلية تختلف من فرد إلى آخر ولذلك فهي أمر نسبي تحدده خصوصاً الصفات الشخصية للأفراد. فيما عبر 6.3% من مفردات العينة عن عدم رغبتهم في إدخال تكنولوجيا اتصالية أخرى.

31_جدول يوضح تقييم المبحوثين لتكنولوجيا الاتصال الحديثة الانترنت بمؤسستهم



التقييم	التكرار	النسبة
جيد	44	55%
متوسط	29	36,3%
ضعيف	7	8,8%
المجموع	80	100%

يرى 55% من المبحوثين أن استخدام تكنولوجيا الاتصال في المؤسسة جيد، بينما يرى 36.3% أن استخدام تكنولوجيا الاتصال في المؤسسة متوسط، ويرى 8.8% أن هذا الاستخدام ضعيف. يرى 55% من المبحوثين أن استخدام تكنولوجيا الاتصال في المؤسسة جيد، بينما يرى 36.3% أن استخدام تكنولوجيا الاتصال في المؤسسة متوسط، ويرى 8.8% أن هذا الاستخدام ضعيف.

ومنه يمكن أن نقول أن استخدام تكنولوجيا الاتصال ساهم نوعاً ما في تحسين وتفعيل الاتصال وكذا حسن من محيط العمل لكنه لازال يعاني من نقائص سببها عدم استخدام كل الموظفين لها، خاصة فيما يتعلق بشبكة الإنترنت.

كما أنه يحتاج للاستفادة أكثر مما تتيحه هذه التكنولوجيات، ويتم ذلك خاصة من خلال توعية الأفراد بأهمية ودور هذه التكنولوجيا وكذا زيادة تدريبهم.

ثانياً: إختبار الفرضيات:

الفرضية الأولى: تطور تكنولوجيا الإتصال الجديدة ساهم في تحسين وتطوير آليات عمل آليات عمل المؤسسة، وهي فرضية صحيحة، لأن تطور تكنولوجيا الإتصال الجديدة يؤثر على المؤسسة تأثير واضحاً من خلال تحسين كل أنشطتها وعملاتها، ويأتي كل هذا نتيجة الاستغلال الأمثل والفعال لهذه التكنولوجيا المتطورة، ومع التحول نحو الاقتصاد الرقمي، فرضت هذه التكنولوجيا نفسها على المؤسسات، كإحدى الممكنات الأساسية التي تسمح بالتغلب على مشاكل الوقت والمكان، بالإضافة إلى توفير بيئة مناسبة لتسهيل الاتصالات وتبادل المعلومات بين الأفراد.

الفرضية الثانية: ساهمت تكنولوجيا الاتصال الحديثة الإنترنت في تحسين الاتصال الداخلي في المؤسسة، وهي فرضية صحيحة، لأن هذه الوسائل بشكل كبير في زيادة السرعة والدقة في التعامل مع عمليات الاتصال داخل المؤسسة، حيث تقوم المؤسسة بتحقيق الأهداف الاتصالية، عن طريق الاستعانة بمختلف الوسائل التكنولوجية الحديثة التي لها دور كبير في تنظيم الاتصالات الداخلية بالمؤسسة، وخلق ثقافة المؤسسة، وتدعيم جو العمل داخلها، وكل هذا لن يكون ما لم تتوفر الاتصال الفعال داخل المؤسسة، حيث أن من متطلبات فعالية الاتصال الداخلي استخدام وسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة والمتطورة.

الفرضية الثالثة: أدت تكنولوجيا الإتصال الحديثة الإنترنت إلى تحسين مستوى أداء المؤسسة، وذلك من خلال تحسين الإتصال داخل المؤسسة أولاً والتي ينتج عنها تحسين محيط العمل والمعاملات داخل المؤسسة من بينها سرّة وصول المعلومة والحصول عليها في أي مكان من المؤسسة وبالتالي نقول أن هذه الفرضية صحيحة.

ثالثا: النتائج العامة للدراسة

لقد كشفت الدراسة التي قمنا بها والتي تدور حول استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة للإنترنت داخل المؤسسة ،على مجموعة نتائج ،ساهمت في الإجابة على الفرضيات المقترحة في الإشكالية والتي يمكن حصرها فيما يلي:

_انا من خصوصية الإتصال الداخلي زيادة فعالية أفراد المؤسسة.

_من الضروري حماية وأمن الشبكات لبناء الثقة لدى الموظفين في استخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة للإنترنت.

تأثير العوامل الذاتية على نسبة استخدامهم لتكنولوجيا الاتصال الحديثة للإنترنت:

حاولنا في هذه الدراسة معرفة ما إذا كان هنالك تأثير للعوامل الذاتية على المبحوثين والتي لخصت في: المستوى التعليمي، المنصب، والاستفادة من التدريب الحالي عند تبنيهم لتكنولوجيا الاتصال الحديثة للإنترنت، والتي تعبر عنها نسبة استخدامها وكانت النتائج كالأتي:

_يؤثر المستوى التعليمي للمبحوثين على نسبة استخدامهم لتكنولوجيا الاتصال الحديثة حيث توصلنا من خلال التحليل إلى أن نسبة استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة تزداد كلما أرتفع المستوى التعليمي.

_يؤثر المنصب الذي يشغله المبحوثين على نسبة استخدامهم لتكنولوجيا الاتصال الحديثة في بعض الأحيان ،حيث توصلنا من خلال التحليل إلى أن نسبة استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة ممكن تزداد بارتفاع الرتبة الوظيفية.

_تؤثر إستفادة المبحوثين من التدريب الحالي على نسبة استخدامهم لتكنولوجيا الاتصال الحديثة،حيث توصلنا إلى أن الذين يستفيدون من التدريب الحالي أكثر استخداما لتكنولوجيا الاتصال الحديثة من الذين لا يستفيدون من ذلك.

إن ظهور الإنترنت حسن من الأداء داخل المؤسسة وبنسبة كبيرة حسب إجابات المبحوثين

تكنولوجيا الاتصال الحديثة للإنترنت ساهمت في تحسين الاتصال الداخلي في مؤسسة اتصالات الجزائر فرع ورقلة_وذلك من خلال:

__سهولة الاتصال بين الموظفين داخل المؤسسة.

__سرعة وصول المعلومة.

__إمكانية الاتصال في أي وقت وأي مكان.

__حيث أن تحسين الاتصال الداخلي يساعد على زيادة التنسيق داخل أجزاء المؤسسة.

__تكنولوجيا الاتصال الحديثة ساهمت في تحسين محيط العمل ويتجسد محيط العمل في: رفع الروح المعنوية، توفير بيئة أفضل.

وفي الأخير نستنتج أن مؤسسة اتصالات الجزائر فرع ورقلة تعتمد على تكنولوجيا الإتصال الحديثة الإنترنت التي تساهم بشكل كبير في تحسين الإتصال داخل المؤسسة والتي تساعد بدورها في تحقيق التفاهم وإحساس العمال بالرضا والانتماء، مما يؤدي إلى تحقيق التكامل، حيث تقوم المؤسسة بتوفير الدعم اللازم لعمالها عن طريق توفير جملة من الحوافز المادية والمعنوية، وتوفير التكوين اللازم لتحسين أداءهم وهذا ما يؤدي إلى تقوية الإحساس بالرضا والانتماء، وتؤثر الاتصالات الجيدة على رغبة العاملين في العمل، تلك الرغبة التي تعتبر عنصرا جوهريا في تحديد مستوى الأداء، فحصول الفرد على المعلومات الصحيحة والكافية عن عمله تبرر قيامه بأداء العمل بطريقة صحيحة.

رابعاً: التوصيات والاقتراحات:

من خلال ماتوصلنا إليه في هذه الدراسة من نتائج يمكن تقديم مجموعة من التوصيات التي تساعد في تحسين الإتصال الداخلي للمؤسسات من خلال استخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة الإنترنت:

ـ العمل على اعتماد إستراتيجية اتصالات ذات كفاءة عالية وآمنة من خلال شبكة الانترنت داخل المؤسسة.

ـ يجب على المؤسسة تبني سياسة اتصالية تستند لخطوة إستراتيجية مدروسة وموثوقة ومحددة الخطوات، تأخذ بعين الاعتبار طبيعة عمل الخدمات المقدمة بالمؤسسة وطبيعتها زبائنها، وتستجيب للمفاهيم الحديثة للاتصال، بما يحقق أهداف المؤسسة، م ضرورة متابعتها وتطويرها باستمرار وفق المستجدات بالمحيط.

ـ انطلاقاً من الدور الكبير الذي يلعبه الإتصال الداخلي داخل المؤسسات فمن الضروري الاهتمام بالموارد البشري من خلال الاستقطاب والتوظيف بشكل سليم، لأداء المهمة الاتصالية بنجاح، كما لا بد من وضع برامج تكوينية وتدريبية لتطوير معارفهم ومهاراتهم بشكل دوري للتعامل مع وسائل الإتصال المتطورة، لتحقيق أهداف المؤسسة.

ـ تفعيل وتوسيع استخدامات الشبكات واستغلالها بشكل كلي.

ـ العمل على تفعيل امن الشبكات في المؤسسات.

واقع تكنولوجيا الاتصال الحديثة الإنترنت في تحسين الاتصال داخل المؤسسة:

حسب ماجاء في نتائج الاستبيان الذي تم توزيعه على موظفي المؤسسة محل الدراسة، تم تسجيل ملاحظات من شأنها أن تعطينا الصورة الواضحة لواقع استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة الإنترنت في تحسين الاتصال داخل المؤسسة محل الدراسة، من بين ما يلاحظ أن الإدارة تملك الإرادة الكاملة لتوفير جميع وسائل الاتصال المتطورة والمتعلقة بالتكنولوجيا، حيث نجد أن المؤسسة لها إمكانية كبيرة وحقيقة لتوفير الأجهزة والحواسيب لجل المصالح والمكاتب التي لها حاجة لهذه الأجهزة، كما أن المؤسسة تتوفر على شبكات داخلية محلية بها نسبة ربط عالية من بينها الإنترنت ولكن رغم الجهود المبذولة من الإدارة لتوفير كل ماسبق من أجهزة وشبكات والسعي أيضا لحمايتها من الأضرار إلا أن هذه الجهود غير كافية ما لم تكن هناك المهارة اللازمة لدى الموظفين لاستغلال وتشغيل الأجهزة والتعامل مع الشبكات، مما يتطلب تدخل إدارة المؤسسة، والمتمثلة في المدير للوقوف على هذه الجزئية المهمة، والتي يمكن أن تعرقل مهام ونشاطات المؤسسة أو أن تسهل العمل، وتميز المؤسسة عن غيرها من حيث التسيير والرفع من أداء المؤسسة.

الختمة

خاتمة:

لقد حاولنا من خلال هذه الدراسة، الكشف عن الواقع الفعلي لاستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة الإنترنت في المؤسسة الاقتصادية، من خلال إختيار أربعة فرضيات حيث تهدف الفرضية الأولى إلى معرفة مدى استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة بالمؤسسة أما الفرضية الثانية فتهدف إلى معرفة مدى مساهمة تكنولوجيا الاتصال الحديثة الإنترنت في تحسين الاتصال داخل المؤسسة، وتهدف الفرضية الثالثة للكشف عما إذا كان للعوامل الذاتية للمبحوثين المنصب، المستوى التعليمي، الاستفادة من التدريب الحالي، أثر على نسبة استخدامهم للتكنولوجيا الاتصالية، وتهدف الفرضية الأخيرة إلى التعرف على إن كان لهذا الاستخدام أثر على أداء المؤسسة.

وقد استنتجنا من خلال هذه الدراسة إلى أن هنالك استخدام كبير لتكنولوجيا الاتصال الحديثة الإنترنت من طرف المبحوثين داخل المؤسسة، وقد كان لتكنولوجيا الاتصال الحديثة الإنترنت فضل كبير على تحسين الاتصال داخل المؤسسة من خلال تقليل الوقت لإنجاز الأعمال وسهولة إجراء الاتصال حيث أعتبر الاتصال مهم في العمل داخل المؤسسة، وقد كان للعوامل الذاتية للمبحوثين أثر على نسبة استخدامهم للتكنولوجيا الاتصالية الحديثة الإنترنت بما يخص المستوى التعليمي والاستفادة من التدريب الحالي ماعدا المنصب، وقد أدى ظهور تكنولوجيا الاتصال الحديثة الإنترنت إلى تحسين مستوى الأداء في المؤسسة، بحيث ساهمت في تحسين الاتصال الداخلي وحسنت من محيط العمل أيضا.

ونشير في الأخير إلى أن نتائج هذه الدراسة خاصة فقط بمؤسسة اتصالات الجزائر_ فرع ورقلة_ فلذلك لا يمكن تعميمها على كل المؤسسات، وتبقى هناك إمكانية ظهور دراسات أخرى تدعم نتائج هذه الدراسة وتكملها في مؤسسة اقتصادية أخرى

قائمة المراجع والمصادر

قائمة المراجع والمصادر:

المراجع العربية

1- القواميس والمعاجم

الموسوعة الإعلامية الشاملة.

المنجد الأبجدي، المؤسسة الاقتصادية، بيروت: المؤسسة الوطنية للكتاب، ط4.

محمد منير حجاب، الموسوعة الإعلامية، ج2، القاهرة: دار الفجر للنشر والتوزيع، سنة2003.

محمد منير حجاب، المعجم الإعلامي، دار الفجر للنشر والتوزيع، ط1، 2004.

2- الكتب

1. أحمد ماهر، كيف ترفع مهاراتك الإدارية في الاتصال، الإسكندرية: الدار الجامعية، 2000.
2. إفريت روجرز، الأفكار المستحدثة وكيف تنتشر، ترجمة سامي ناشد، القاهرة: عالم الكتب، 1991.
3. جيهان أحمد رشدي، الأسس العلمية لنظريات الإعلام، القاهرة: دارا لفكر العربي، سنة1978.
4. حسن عماد مكاوي، ليلى حسين، الاتصال ونظرياته المعاصرة، القاهرة: الدار المصرية اللبنانية، ط4، سنة2003.
5. حسن محمد الحسن، الأسس العلمية لمناهج البحث الاجتماعي، بيروت: دار الطليعة، ط2، 1996.
6. رنجي مصطفى عليان، عدنان محمود الطوباسي، الاتصال والعلاقات العامة، دار الفجر للنشر والتوزيع، سنة2003.
7. سعد غالب ياسين، الإدارة الإلكترونية وأفاق تطبيقاتها، الرياض معهد الإدارة العامة، 2005.
- 8.
9. صالح خليل أبو أصبح، الاتصال والإعلام في المجتمعات المعاصرة، الأردن: دار أدم للدراسات، 2004.
10. صامويل عبود، اقتصاد المؤسسة، الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية، 1982.
11. عبد المالك ردمان الدناني، الوظيفة الإعلامية لشبكة الإنترنت، بيروت: دار الرتب الجامعية، 2001.

12. عمار بوحوش، مناهج البحث العلمي وطرق إعداد البحوث، الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية، 1995.
13. فضيل دليو، مقدمة في وسائل الاتصال الجماهيري، الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية، سنة 1998.
14. محمد الرغبي، التغيير الاجتماعي، القاهرة، دار الطليعة، 1998.
15. محمد الصيرفي، إدارة تكنولوجيا المعلومات، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، ط1، سنة 2003.
16. مروان عبد المجيد إبراهيم، أسس البحث العلمي، عمان: مؤسسة الورق للنشر والتوزيع، ط1، 2000.
17. مورييس أنجوس، منهجية البحث في العلوم الإنسانية، ترجمة بوزيد صحراوي وآخرون، الجزائر: دار القصة، ط2، 2006.

الرسائل الجامعية:

- 21_ عبد الباسط محمد عبد الوهاب، استخدام تكنولوجيا الإتصال في الإنتاج الإذاعي والتلفزيوني، دراسة تطبيقية ميدانية، المكتب الجامعي الحديث، 2005، ص85

المراجع بالأجنبية:

- 22_ west phalen marie_helene ,communication,3ed,paris:dumod,2001,p397.
- 23_sans Editeur.Intranet+Extranet.www.camarche.net 20/4/2016

الملاحق



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة قاصدي مرباح ورقلة

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم علوم الإعلام والاتصال

استبيان حول



دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة الإنترنت في تحسين الاتصال داخل المؤسسة الاقتصادية

دراسة ميدانية بمؤسسة اتصالات الجزائر فرع ورقلة

تحت إشراف الأستاذة:

ليلى بورندة

إعداد الطالبتين:

صدوقة نعيمة

بسمة شاييه

أخي وأختي الفاضلة:

هذه استمارة بحث ميداني لإنجاز مذكرة ماستر في تكنولوجيا الاتصال الحديثة والمعلومات التي سوف تقدمونها سرية وبغرض استخدامها في البحث العلمي فقط، أرجو منكم التكرم بالإجابة على تساؤلاتها بوضع علامة في الخانة المختارة.

كما أرجو منكم التكرم بوضع اقتراحاتكم وذلك خدمة لأغراض البحث العلمي.

السنة الدراسية 2015/2016

أولا : البيانات الشخصية

1_الجنس ذكر أنثى

2_المستوى التعليمي.....

3_الأقدمية في العمل بالمؤسسة.....

4_ماهي وظيفتك بالمؤسسة.....

ثانيا: مدى استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة بالمؤسسة؟

5_هل تواجه صعوبات عند استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة

نعم لا

6_هل كانت لديك معرفة مسبقة باستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة

نعم لا

7_في حالة الإجابة بنعم كيف حصلت على ذلك

عن طريق المؤسسة

من خارج المؤسسة

8_هل تستخدم شبكة الانترنت في عملك

دائما أحيانا غالبا

9_إذا كنت تستخدم شبكة الانترنت فيما تستخدمها

الاتصال بالموظفين داخل المؤسسة عملية التسيير

الاتصال بالموظفين في فروع المؤسسة مراقبة العمل

الحصول على المعلومات توفير فضاء جماعي

أخرى

10_ إذا لم يسبق لك أن استخدمت شبكة الانترنت لماذا

لأنك لا تجيد استخدامها

تفضل الطريقة اليدوية

لانك تظن أنها غير آمنة

أخرى

ثالثا: ساهمت تكنولوجيا الاتصال الحديثة الإنترنت في تحسين الاتصال داخل المؤسسة

11_ هل يمكنك الاتصال مع زملائك في أي وقت وفي أي مكان من المؤسسة

نعم لا الى حد ما

12_ هل هناك سهولة في إجراء الاتصال داخل المؤسسة

نعم لا

13_ هل تمكنت من الحصول على المعلومة المناسبة في الوقت المناسبة

نعم لا

14_ هل يعتبر الاتصال الداخلي مهم في عملك داخل المؤسسة

نعم لا

رابعا: تؤثر العوامل الذاتية على نسبة استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة بالأخص الانترنت

15_ هل لديك صعوبة في إجراء الاتصال بواسطة وسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة

نعم لا إلى حد ما

16_ هل استفدت من دورة تدريبية للتعامل مع وسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة الانترنت

نعم لا

خامسا: هل لهذا الاستخدام اثر على أداء المؤسسة

17_ هل ظهور الانترنت حسن من أداء المؤسسة

نعم لا

18_ ماهو نمط التغيير الذي أحدث في المؤسسة بعد إدخال تكنولوجيا الاتصال الحديثة

التجهيزات

أساليب العمل

أخرى

19_ هل تعمل الانترنت على تقليل الوقت المطلوب لإنجاز الأعمال

نعم لا

20_ هل تعمل الانترنت على زيادة التنسيق بين الأقسام الداخلية للمؤسسة

نعم لا

21_ ما هي مزايا استخدام الانترنت داخل المؤسسة

<input type="checkbox"/>	التوعية	<input type="checkbox"/>	السرية	<input type="checkbox"/>	السرعة
<input type="checkbox"/>	الكفاءة والفعالية	<input type="checkbox"/>	العمل الجماعي	<input type="checkbox"/>	الشفافية

22_ هل تعتقد أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة الانترنت حسنت من محيط العمل

كثيرا قليلا لم تحسن

23_ إذا كنت ترى أنها حسنت من محيط العمل فهل كان ذلك م خلال

رفع الروح المعنوية

توفير بيئة أفضل

أخرى تذكر.....

24_ ترى أن هناك سلبيات لاستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة الانترنت في المؤسسة

منعدمة

قليلة

كثيرة

25_ إذا كنت ترى أن هناك سلبيات فيما تمثل

تقليص الوظائف

تحديد حماية المعلومات

مخاطر التلوث بفيروسات

تقليص العلاقات الشخصية

..... أخرى

26_ تريد إدخال تكنولوجيا اتصالية حديثة أخرى إلى مؤسستكم؟

.....
.....

27_ ما هو تقييمك لاستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة الانترنت بمؤسستكم

.....
.....

