

جامعة قاصدي مرياح ورقلة

كلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية

قسم علوم الإعلام والاتصال



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر أكاديمي

الميدان : العلوم الإنسانية

الشعبة : علم الاتصال

التخصص : اتصال جماهيري

من إعداد الطالبة :

- قروط سمية

بعنوان :

آليات دمج تكنولوجيا الإعلام والاتصال في المؤسسة الاقتصادية

دراسة ميدانية لمؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة

نوقشت وإجيزت بتاريخ ...../...../2021

أمام اللجنة المكونة من السادة :

رئيسا	جامعة قاصدي مرياح ورقلة	أستاذ محاضر أ	تومي فضيلة
مشرفا و مقررا	جامعة قاصدي مرياح ورقلة	أستاذ التعليم العالي	حمداوي عمر
مناقشا	جامعة قاصدي مرياح ورقلة	أستاذ محاضر أ	عبد القادر قندوز

السنة الجامعية 2021/2020



جامعة قاصدي مرياح ورقلة  
كلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية  
قسم علوم الإعلام والاتصال



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر أكاديمي

الميدان : العلوم الإنسانية

الشعبة : علم الاتصال

التخصص :

من إعداد الطالبة :

- قروط سمية

بعنوان :

آليات دمج تكنولوجيا الإعلام والاتصال في المؤسسة الاقتصادية  
-دراسة ميدانية لمؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة

نوقشت وإجيزت بتاريخ ...../...../2021

أمام اللجنة المكونة من السادة :

رئيسا	جامعة قاصدي مرياح ورقلة	أستاذ محاضر أ	تومي فضيلة
مشرفا و مقررا	جامعة قاصدي مرياح ورقلة	أستاذ التعليم العالي	حمداوي عمر
مناقشا	جامعة قاصدي مرياح ورقلة	أستاذ محاضر أ	عبد القادر قندوز

السنة الجامعية 2021/2020

# إهداء

الى من اشعل لي اول شمعة، الى عبق طفولتي الى دفئ حياتي، شبابي، الى ملجئي و ماذي،  
الى من تحمل كل لحظة ألم في حياتي و حولها الى لحظات فرح، الى من حماني من حر الصيف  
بورود من ازهار الربيع، الى حبيبي و روح قلبي ابي

الى من ساندني يوم ضعفي الى حبيبي التي شاركتني همي و حزني، الى من ذرفت الدموع من اجلي،  
الى من سقتني الحب في صغري حتى ارتوت منه عروق جسدي الى من ارتحلت لها روحي لتعانق  
روحها العذبة و تنصا امام صفائها، الى امي

و الى كل أساتذتي و اصدقائي من ساندوني طيلة مسيرتي

سمية

## شكر و عرفان

إن أول الشكر لله الواحد جل وعلا على جميع النعم التي أنعمها علينا وعلى تيسيره لنا  
كل السبل لإنجاز هذا العمل المتواضع

اللهم إني أسألك أن تلهمنا شكر نعمتك وتجعل علمنا مخلصا لوجهك فالحمد والشكر  
لجلالك وعظيم سلطانتك

وما توفيقنا إلا بالله عليه توكلنا وإليه نيب

قال رسول الله صل الله عليه وسلم

من لم يشكر الناس لم يشكر الله ومن أسدى إليكم معروفا فكافئوا فإن تستطيعوا فأدع  
له

وإقتداء بهذا الحديث الشريف نوجه شكرنا إلى الأستاذ المحترم عمر حمداوي الذي لم  
يبخل علينا بنصائحه وتوجيهاته وخاصة دعمه وتفهمه الكبير لي .

إلى كل أساتذتنا الكرام في جامعة ورقلة وإلى كل زملائنا في كلية العلوم الانسانية و  
الاجتماعية

إلى كل من أعاننا من قريب أو من بعيد ولو بكلمة نصيحة أو دعاء كما نتقدم بجزيل  
الشكر والتقدير مسبقا لأعضاء لجنة المناقشة لتفضلهم بقبول مناقشة هذه المذكرة  
والحكم عليها و إثرائها بأرائهم السديدة

## ملخص الدراسة باللغة العربية:

- هدفت هذه الدراسة إلى معرفة واقع آليات دمج تكنولوجيا الإعلام والاتصال على تحسين أداء المؤسسة الاقتصادية (دراسة ميدانية لمؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة )، واعتمدنا في هذه الدراسة على المنهج المسحي التحليلي بالنظر إلى طبيعة الموضوع ، وتم إستخدام الإستبيان لجمع المعلومات، وبلغت العينة (130) موظف ، وتم كذلك استخدام عدد من الأساليب الإحصائية في تحليل البيانات ، مثل التكرارات والنسب المئوية ، بالإضافة إلى إجراء مقابلة مع عدد من الموظفين ، وتوصلت الدراسة إلى :
- هناك عدة آليات لدمج تكنولوجيا الإعلام والاتصال في مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية ورقلة.
  - إن أهم الوسائل التكنولوجية التي تستخدمها المؤسسة تتمثل خاصة في "جهاز الحاسوب ، الإنترنت ، شبكة الأنترانات ، شبكة الإكسترانت....."
  - يتمثل أثر إدماج مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية ورقلة لتكنولوجيا الإعلام والاتصال على تحسين أدائها من خلال :
    - تسهل من عمل الموظفين
    - تساهم في اتخاذ قرارات صائبة بالنسبة للمؤسسة
    - المساهمة في إنتاجية العمل
    - التحسين من محيط العمل
- الكلمات المفتاحية: آليات ، دمج ، تكنولوجيا ، الإعلام ، الاتصال ، المؤسسة الاقتصادية

### Abstract :

This study aimed to know the reality of the mechanisms of integrating information and communication technology to improve the performance of the economic institution (a field study of the Algeria Telecom in Ouargla), and we relied in this study on the analytical survey method given the nature of the subject, and the questionnaire was used to collect information, and the sample amounted to (130) employees A number of statistical methods were also used in data analysis, such as frequencies and percentages, in addition to conducting an interview with a number of employees, and the study concluded:

- There are several mechanisms for integrating information and communication technology in Algeria Telecom in the Wilaya of Ouargla.
- The most important technological means used by the institution are, in particular, "the computer, the Internet, the intranet, the extranet..."
- The impact of the integration of the Algeria Telecom Corporation in the Wilaya of Ouargla for information and communication technology on improving its performance through:
  - Facilitate the work of the employees
  - Contribute to making sound decisions for the organization
  - Contribute to work productivity
  - Improvement of the work environment

**Key Words** : Methods, integration, technology, media, communication, and the economic establishment

## فهرس المحتويات

الصفحة	الموضوعات
I	الإهداء
II	شكر وعرفان
III	ملخص الدراسة
IV	فهرس المحتويات
VI	فهرس الجداول
VII	فهرس الأشكال
أ	مقدمة
<b>الفصل الأول: الإطار المنهجي للدراسة</b>	
03	1- تحديد إشكالية الدراسة
05	2- أسباب اختيار الدراسة
05	3- أهمية وأهداف الدراسة
06	4- تحديد مفاهيم الدراسة
11	5- المنهج المعتمد في الدراسة
11	6- أدوات جمع البيانات
10	7- مجتمع البحث وعينة الدراسة
13	8- الدراسات السابقة والمقاربة النظرية
16	9- صعوبات الدراسة

<b>الفصل الثاني: مدخل نظري لتكنولوجيا الإعلام والاتصال في المؤسسة الاقتصادية</b>	
<b>18</b>	<b>1- تعريف تكنولوجيا الإعلام والاتصال</b>
<b>18</b>	<b>2- خصائص تكنولوجيا الإعلام والاتصال</b>
<b>20</b>	<b>3- مزايا وسلبيات تكنولوجيا الإعلام والاتصال</b>
<b>22</b>	<b>4- أشكال تكنولوجيا الإعلام والاتصال</b>
<b>23</b>	<b>5- آثار تكنولوجيا الإعلام والاتصال في المؤسسة الاقتصادية</b>
<b>الفصل الثالث: دراسة حالة لمؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة</b>	
<b>26</b>	<b>1- لمحة عن المؤسسة</b>
<b>29</b>	<b>2- الهيكل التنظيمي للمؤسسة</b>
<b>31</b>	<b>3- مجال الدراسة</b>
<b>33</b>	<b>4- تفريغ وتحليل البيانات</b>
<b>63</b>	<b>5- نتائج الدراسة</b>
<b>65</b>	<b>الخاتمة</b>
<b>67</b>	<b>قائمة المصادر والمراجع</b>
<b>-</b>	<b>الملاحق</b>



## فهرس الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
33	يوضح توزيع مفردات العينة حسب متغير الجنس	جدول رقم (1-1)
34	يوضح توزيع مفردات العينة حسب متغير السن	جدول رقم (2-1)
35	يوضح توزيع مفردات العينة حسب متغير المستوى التعليمي	جدول رقم (3-1)
36	يوضح توزيع مفردات العينة حسب متغير الوظيفة التي يشغلها الموظف	جدول رقم (4-1)
37	يوضح توزيع مفردات العينة حسب طبيعة الاتصالات المتاحة في مكان العمل	جدول رقم (1-2)
39	يوضح توزيع مفردات العينة حسب توفر أو عدم توفر الوصول إلى شبكات الاتصال مكان العمل	جدول رقم (2-2)
40	يوضح توزيع مفردات العينة حسب اعتماد تكوين العمال على استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال	جدول رقم (3-2)
41	يوضح توزيع مفردات العينة حسب حرص المؤسسة على ضمان حصص تدريبية للتحكم أكثر في تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة	جدول رقم (4-2)
42	يوضح توزيع مفردات العينة حسب أهم تقنيات الإعلام والاتصال التي تستخدمها في مكان عملك	جدول رقم (5-2)
43	يوضح توزيع مفردات العينة حسب استخدام جهاز حاسوب في مكان العمل	جدول رقم (1-3)
44	يوضح توزيع مفردات العينة حسب استخدام وسائل الاتصال في مكان العمل	جدول رقم (2-3)
45	يوضح توزيع مفردات العينة حسب استخدام شبكة الانترنت في مكان العمل	جدول رقم (3-3)
46	يوضح مجالات استخدام شبكة الانترنت في مكان العمل في حالة الايجاب	جدول رقم (4-3)
47	يوضح توزيع مفردات العينة حسب استخدام شبكة الانترنت في مكان العمل	جدول رقم (5-3)
48	يوضح مجالات استخدام شبكة الانترنت في مكان العمل في حالة الايجاب	جدول رقم (6-3)
49	يوضح توزيع مفردات العينة حسب استخدام شبكة الاكسترنات في مكان العمل	جدول رقم (7-3)
50	يوضح سبب عدم استخدام شبكة الاكسترنات في مكان العمل	جدول رقم (8-3)
51	يوضح توزيع مفردات العينة حسب اعتقاد أن إدماج تكنولوجيا الإعلام والاتصال تسهل في العمل	جدول رقم (1-4)

53	يوضح توزيع مفردات العينة حسب اعتقاد أن إدماج تكنولوجيا الإعلام والاتصال يساهم في اتخاذ قرارات صائبة بالنسبة للمؤسسة	جدول رقم (4-2)
54	يوضح مجالات الإضافة التي منحتها إدماج تكنولوجيا الإعلام والاتصال في اتخاذ القرارات الصائبة	جدول رقم (4-3)
54	يوضح توزيع مفردات العينة حسب اعتقاد أن إدماج تكنولوجيا الإعلام والاتصال ساهمت في إنتاجية العمل	جدول رقم (4-4)
56	يوضح مجالات الإضافة التي منحتها إدماج تكنولوجيا الإعلام والاتصال في ساهمت في إنتاجية العمل	جدول رقم (4-5)
56	يوضح توزيع مفردات العينة حسب اعتقاد أن إدماج تكنولوجيا الإعلام والاتصال حسنت من محيط العمل	جدول رقم (4-6)
58	يوضح الفوائد المتحصل عليها جراء دمج تكنولوجيا الإعلام والاتصال في مؤسستكم في حالة الإيجاب	جدول رقم (4-7)

## فهرس الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
33	يوضح توزيع مفردات العينة حسب متغير الجنس	الشكل (1-1)
34	يوضح توزيع مفردات العينة حسب متغير السن	الشكل (1-2)
36	يوضح توزيع مفردات العينة حسب متغير المستوى التعليمي	الشكل (1-3)
37	يوضح توزيع مفردات العينة حسب متغير الوظيفة التي يشغلها الموظف	الشكل (1-4)
38	يوضح توزيع مفردات العينة حسب طبيعة الاتصالات المتاحة في مكان العمل	الشكل (2-1)
39	يوضح توزيع مفردات العينة حسب توفر أو عدم توفر الوصول إلى شبكات الاتصال مكان العمل	الشكل (2-2)
40	يوضح توزيع مفردات العينة حسب اعتماد تكوين العمال على استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال	الشكل (2-3)
41	يوضح توزيع مفردات العينة حسب حرص المؤسسة على ضمان حصص تدريبية للتحكم أكثر في تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة	الشكل (2-4)
43	يوضح توزيع مفردات العينة حسب استخدام جهاز حاسوب في مكان العمل	الشكل (3-1)

45	يوضح توزيع مفردات العينة حسب استخدام شبكة الانترنت في مكان العمل	الشكل (2-3)
47	يوضح توزيع مفردات العينة حسب استخدام شبكة الانترنت في مكان العمل	الشكل (3-3)
49	يوضح توزيع مفردات العينة حسب استخدام شبكة الاكسترنات في مكان العمل	الشكل (4-3)
52	يوضح توزيع مفردات العينة حسب اعتقاد أن إدماج تكنولوجيا الإعلام والاتصال تسهل في العمل	الشكل (1-4)
53	يوضح توزيع مفردات العينة حسب اعتقاد أن إدماج تكنولوجيا الإعلام والاتصال يساهم في اتخاذ قرارات صائبة بالنسبة للمؤسسة	الشكل (2-4)
55	يوضح توزيع مفردات العينة حسب اعتقاد أن إدماج تكنولوجيا الإعلام والاتصال ساهمت في إنتاجية العمل	الشكل (3-4)
57	يوضح توزيع مفردات العينة حسب اعتقاد أن إدماج تكنولوجيا الإعلام والاتصال حسنت من محيط العمل	الشكل (4-4)

مقدمة

## مقدمة

لقد شهد العالم ثورة علمية وتكنولوجية في مجال المعلوماتية الأمر الذي أثر على تكنولوجيا الإعلام والاتصال وكذا على وسائل الإعلام بمختلف أشكالها ، بحيث شكلت هذه الثورة العلمية والتطورات المتلاحقة لتكنولوجيا الإعلام والاتصال إحدى أهم سمات العصر الحالي بحيث نجد أن كل العالم أصبح يعتمد على مخرجات هذه الثورة العلمية بمختلف تقنياتها الحديثة والتي شكلت منعرجا وفاقلا بين مختلف دول العالم المتقدمة والمتخلفة ، ولم يشهد الإنسان عبر تاريخه الحديث ، انفجارا مشابها للمعلومات والبيانات وطرق التواصل كالذي شهده حاليا مما فرض عليه توجهها عالميا جديدا من أجل دمج تكنولوجيا الإعلام والاتصال ضمن أساليب حياة الإنسان اليومية.

كما كان لهذه التقنيات والآليات التكنولوجية الحديثة الأثر الأبرز على عمل مؤسساتنا الاقتصادية بشكل عام بحيث أصبحت تكنولوجيا الإعلام والاتصال تشكل مركز اهتمام الموظفين داخل المؤسسة والمتعاملين معها بكل أطرافهم ، لكن بشرط أن يكون هذا التعامل بمستوى رفيع من الجودة والإتقان ومدمجا لهذه التكنولوجيات وذلك من أجل الاستفادة منها قدر المستطاع ، لذا نجد أن أغلب القوانين الحديثة أقرت بإدماج تكنولوجيا الإعلام والاتصال في كل المؤسسات ، لأن هذه التكنولوجيا تقوم بدور حاسم وفعال في منح مزايا تنافسية لعديد المؤسسات ، كما أن الإحاطة بجديد تكنولوجيا الإعلام والاتصال عملية في غاية التعقيد نظرا لما لها من سمة متجددة تتصف بها كل التقنيات الحديثة، كما تعتبر عملية الاتصال العنصر المهم في هذه التكنولوجيا بحيث أصبحت جزء لا يتجزأ من أولويات المؤسسات الحالية إذ نجد أن معظم المؤسسات الاقتصادية الحديثة عمدت إلى تبنيها لزيادة سرعة الاتصال الداخلي لها ولضمان فعالية أكبر ومرونة للمؤسسة ، بحيث أصبحت ركيزة أساسية في تطور المؤسسات لتحقيق الرفاهية المنشودة وتعتبر المطلب الأساسي لنجاحها بمختلف أشكالها.

ولهذا سنحاول في هذه الدراسة دراسة الواقع الفعلي لآليات دمج تكنولوجيا الإعلام والاتصال في مؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة ، بحيث سنركز على استخدام المؤسسة لتكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة ، وكذا أهم الوسائل التكنولوجية المستخدمة من قبل المؤسسة ، لنخلص إلى دراسة أثر استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال على مستوى أداء المؤسسة.

وفي إطار هذه الأبعاد تتبلور مشكلة هذه الدراسة وأهدافها ، وذلك من خلال خطة منهجية تتكون من ثلاث فصول، فصل يتعلق بالإطار المنهجي، وفصل في الإطار النظري وفصل في الجانب الميداني.

-الفصل الأول :خصص للإطار المنهجي للدراسة، والذي تطرقنا فيه إلى إشكالية الدراسة وتساؤلاتها وفرضياتها وكذلك حددنا أسباب وأهمية وأهداف الدراسة، وبعد ذلك تناولنا مفاهيم الدراسة .كما عالجتنا من خلال هذا الفصل جملة من الدراسات السابقة والمثابفة لموضوع دراستنا.

-أما الفصل الثاني عنون "بمدخل نظري حول تكنولوجيا الإعلام والاتصال في المؤسسة الاقتصادية حيث تطرقنا فيه إلى تعريف تكنولوجيا الإعلام والاتصال وخصائصها و مزاياها وعيوبها وأهم أشكالها ثم تطرقنا إلى آثار تكنولوجيا الإعلام والاتصال في المؤسسة الاقتصادية.

- أما الفصل الثالث وهو الفصل التطبيقي للدراسة والمعنون " دراسة حالة لمؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة بحيث قدمنا لمحة عن المؤسسة وهيكلها التنظيمي ، كما قمنا بوضع استبيان وتفرغ وتحليل البيانات المتعلقة بإدماج تكنولوجيا الإعلام والاتصال في مؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة ، وصولاً إلى نتائج الدراسة، ثم تم إثبات أو نفي الفرضيات في ضوء نتائج الدراسة.

## الفصل الأول: الإطار المنهجي للدراسة

1- تحديد إشكالية الدراسة

2- أسباب اختيار الدراسة

3- أهمية الدراسة

4- أهداف الدراسة

5- تحديد مفاهيم الدراسة

6- المنهج المعتمد في الدراسة

7- أدوات جمع البيانات

8- مجتمع البحث وعينة الدراسة

9- الدراسات السابقة والمقاربة النظرية

10- صعوبات الدراسة

تمهيد:

إن أي عمل بحثي يقوم به الباحث في العلوم الإنسانية والاجتماعية يتطلب منه أن يكون ملماً بجميع جوانبه وقادراً على وضع عدة تصورات وله دراية بالخطة العلمية من أجل إجراء تجاربه على هذا البحث وفق مخطط يهدف إلى تفسير الظواهر التي يبحث عنها والتي لا تتطلب فقط عملية جمع المعلومات والمعطيات وتطبيقاً لتقنيات بحث معينة، لأن هناك عديد العقبات التي قد تواجه الباحث في عمله والتي لا تعود أساساً إلى أسباب منهجية بالأساس، بل يجب عليه الاهتمام بمعالجتها منهجية محددة ومدروسة .

ويعد الإطار المنهجي الركيزة الأساسية والإطار المرجعي العام لأي بحث علمي، ولهذا فإننا سنبدأ أولاً بمشكلة الدراسة وفرضياتها ، ثم أسباب اختيارنا لهذه الدراسة، ثم أهمية وأهداف الدراسة ، وتحديد مفاهيم الدراسة، وكذا عرض الدراسات السابقة، ثم نوع الدراسة والمنهج، وكذا تحديد مجتمع البحث والعينة، ثم أدوات جمع البيانات، وأخيراً المقاربة المفسرة للدراسة.



## 1- تحديد إشكالية الدراسة:

تعتبر الظاهرة الاتصالية ظاهرة قديمة ، صاحبت الإنسان في جل مراحل تكوين المجتمع البشري، إذ يعتمد تفعيل العلاقات الاجتماعية بين الأفراد في مختلف المجتمعات على الاتصال بالدرجة الأولى، حيث لا يمكن الاستغناء عنه ، لأن أي نشاط اجتماعي أو تقدم إنساني يستدعي حتما وجود هذا العنصر الهام. كذلك هو الحال بالنسبة للمؤسسات التي تحتاج للاتصال مهما كان نشاطها ، وذلك لتوفير المعلومات والبيانات الضرورية لاستمرارية العملية الإدارية، ثم التحكم في سير هذه المعلومات داخل بنائها التنظيمي، باعتباره(الاتصال) العملية التي يتم من خلالها نقل الرسائل وتبادلها عبر قنوات اتصالية ، تفرضها طبيعة العلاقات الوظيفية التي تربط مختلف أعضاء المؤسسة ، وذلك بغرض التأثير على سلوكيات الأفراد أو الجماعات والتغيير أو التعديل فيها ، وكذا تطوير أساليب العمل وتقوية العلاقات الاجتماعية داخل المؤسسة.

وبناء على ذلك تتشكل قنوات اتصالية عديدة ، تعمل على ضمان السير الحسن للموارد المادية والبشرية للمؤسسة في إطارها الداخلي ، وكسب رضا الجمهور وولائه والاستحواذ على متعاملين جدد، وكذا دعم الروابط بالمؤسسات ذات الصلة بنشاط المؤسسة المفتوحة في إطارها الخارجي ، وهذا ما يضمن لها البقاء في ظل سوق العمل والمنافسة.

"ومع ظهور الإنترنت وتطور أساليب الاتصال، وتحويل وظائف التسويق في مختلف العمليات إلى أعمال إلكترونية، أصبح من الضروري تحويل الوظائف والملفات الورقية إلى ملفات إلكترونية وأصبحت العلاقات بين منظمات الأعمال والزبائن تتم عن طريق الشبكات الداخلية والخارجية والآنترنت، وظهرت إلى الوجود مصطلحات جديدة مثل :الأعمال الإلكترونية"E.Business" ، التسويق الإلكتروني "E.Marketing" ، الإدارة الإلكترونية "E.Management" ، الحكومة الإلكترونية "

وبذلك دخلت تكنولوجيا الاتصال كمبتكر جديد ضمن أهم البنى التحتية للمؤسسات وكمدخل مهم من مدخلات المؤسسة الحديثة، فصار لزاما على المؤسسات البحث عن وسائل وتقنيات جديدة للإعلان عن خدماتها وإتاحة سلعها ومنتجاتها في الأسواق المختلفة ، والعمل على إيجاد أساليب لترغيب الزبائن لاقتنائها فتلجأ إلى الاستثمار في هذه التكنولوجيات، كما يؤكد المهتمون في تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة أنها تساهم في تحسين الأداء المؤسسي نظرا لتأثيرها المباشر على الكيفية والطريقة التي تنفذ بها الأعمال في المنظمة، وذلك من خلال تنفيذ الأنشطة في أقل وقت ممكن، وزيادة التكامل والتنسيق بين أقسامها، وخلق مخزون معلوماتي يساعد في التطوير المستمر في أعمال المنظمة، وما لها من أهمية في تطوير قدرة المؤسسة في الحصول على المعلومات الأكثر حداثة، بدء بالمعلومات المتعلقة بأذواق المستهلكين وقدراتهم الشرائية وأنشطة ومنتجات المنافسين وانتهاء بالسلسلة الطويلة لعملية الإنتاج، كما أنها أصبحت عاملا حيويا في إحداث تنمية اقتصادية، حيث أعادت تشكيل أساسيات منظمات الأعمال، وأصبحت إستراتيجيات تسويق المنتج وخدمات الزبون والتوزيع تعتمد بشكل كبير على هذه التكنولوجيات ومالها من أهمية بالغة في تدريب الموارد البشرية وتأهيلها، إضافة إلى دورها في زيادة مبيعات المؤسسة من خلال زيادة الوعي بأصناف المنتجات والخدمات الجديدة، ودعم قرار الشراء وتمكين الشراء على الخط ، ولا تقتصر تأثيراتها على هذا فقط بل تساهم في تحسين الجودة، تخفيض التكاليف، تحسين عملية اتخاذ القرار وصياغة وتنفيذ إستراتيجية المؤسسة، وتحقيق مرونة الاتصال داخل المؤسسة، بالإضافة إلى دعم الروابط بالمؤسسات الأخرى، وبذلك تستطيع الوحدات الإدارية تذليل كل الصعوبات والعراقيل التي تقف في طريق تحسين الأداء وتطويره وخلق المنافسة.

وفي خضم هذه التحولات والتحديات والمنافسة الشديدة بين المؤسسات، تجد المؤسسات الاقتصادية الجزائرية نفسها مجبرة على التفاعل والتحول في أنماط العمل من الأنماط التقليدية إلى أنماط تواكب الحركة العالمية المعلوماتية، خاصة بعد جهود الدولة الجزائرية لنشر الحواسيب والتطوير في هذا الميدان،

إن تمثل هذه الثورة الرقمية فرصة تاريخية أمام هذه المؤسسات من أجل التمتع في الأسواق وتعزيز مكانتها بين المؤسسات وتطوير طاقتها الإبداعية والإنتاجية.

ولقد استفادت مؤسسة اتصالات الجزائر من هذه الفرصة، وهذا ما جعلنا نقف عند هذه المؤسسة لدراسة وتقييم آليات دمج تكنولوجيا الإعلام والاتصال داخلها، وأثر هذا الاستخدام على أداء المؤسسة. وهذا ما جعلنا نطرح الإشكالية التالية :

**ما هو واقع آليات دمج تكنولوجيا الإعلام والاتصال على تحسين أداء المؤسسة الاقتصادية؟**

وللإجابة على هذه الإشكالية نطرح مجموعة من التساؤلات الفرعية التالية:

1- ما هي آليات دمج تكنولوجيا الإعلام والاتصال في مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية ورقلة؟

2- ما هي أهم الوسائل التكنولوجية المستخدمة بالمؤسسة؟

3- ما هو أثر إدماج تكنولوجيا الإعلام والاتصال على تحسين أداء مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية ورقلة ؟

**فرضيات الدراسة:** في ضوء العرض السابق لمشكلة البحث ، يمكننا صياغة الفرضيات التالية بهدف اختبار صحتها:

**الفرضية الأولى :** هناك عدة آليات لدمج تكنولوجيا الإعلام والاتصال في مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية ورقلة.

**الفرضية الثانية :** إن أهم الوسائل التكنولوجية التي تستخدمها المؤسسة تتمثل خاصة في "جهاز الحاسوب، الإنترنت ، شبكة الأنترنت ، شبكة الإكسترنانت.....".

**الفرضية الثالثة :** يتمثل أثر إدماج مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية ورقلة لتكنولوجيا الإعلام والاتصال على تحسين أدائها من خلال :

- تسهل من عمل الموظفين

- تساهم في اتخاذ قرارات صائبة بالنسبة للمؤسسة

- المساهمة في إنتاجية العمل

- التحسين من محيط العمل

**2- أسباب إختيار الدراسة:** تتجلى أسباب إختيار البحث في هذا الموضوع من خلال تماشي الموضوع مع طبيعة التخصص الذي تلقيناه، حيث يعتبر من المواضيع التي تدخل في صميم تخصصنا ؛ إزدياد أهمية تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة بالنسبة للمؤسسات الاقتصادية ؛ الأهمية التي تنبوؤها تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة في حقل الدراسات الإعلامية؛ حداثة الموضوع نظرا لظهور وسائل وتقنيات جديدة في مجال الاتصال وتكنولوجيا المعلومات ودخولها كمبتكر جديد ومدخل مهم من مدخلات المؤسسة الحديثة؛ التعمق في دراسة الدور الاستراتيجي الذي تلعبه تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة في مختلف القطاعات الاقتصادية من خلال تحسين أدائها وتعزيز ميزتها التنافسية؛ التحضير لدراسات مستقبلية ، نتمنى أن نجريها في المستقبل حول نفس الموضوع مع تطويره.

### 3- أهمية الدراسة

تبرز أهمية الدراسة من خلال النقاط التالية:

- تسليط الضوء على مفهوم تكنولوجيا الإعلام والاتصال كأحد أبرز المفاهيم الإدارية الحديثة ؛
- تكنولوجيا الإعلام والاتصال تساعد المؤسسة في تنفيذ المهام الملقاة على عاتقها بكفاءة وفعالية،
- تساهم تكنولوجيا الإعلام والاتصال في خلق جو من التنافس المحمود بين موظفي المؤسسة ؛
- إبراز فائدة ممارسة تكنولوجيا الاتصال في تحسين الاتصال الداخلي والخارجي للمؤسسة وتوفير الجهد والوقت وإزالة العوائق الجغرافية وأثرها على أداء المؤسسة ؛
- محاولة إثراء البحوث العلمية في هذا الميدان خصوصا لحدثة الموضوع ؛

4- أهداف الدراسة

نسعى من خلال هذه الدراسة لتحقيق الأهداف التالية:

- تسليط الضوء على موضوع تكنولوجيا الإعلام والاتصال وإزدياد أهميته في شتى مجالات الحياة ؛
- محاولة التعرف عن قرب على آليات دمج تكنولوجيا الإعلام والاتصال داخل المؤسسة الاقتصادية؛
- محاولة إبراز أثر تكنولوجيا الإعلام والاتصال على أداء المؤسسة الاقتصادية ؛
- التدريب على القيام بالبحوث الميدانية والتعود على تطبيق الإجراءات المنهجية ؛
- التعرف على مدى ضرورة ممارسة تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية ؛

5- تحديد مفاهيم الدراسة

أ/تعريف آليات :

لغة : هي وسيلة أو أداة أو نظام

اصطلاحا :

يقال آلية التحكم : أي وسيلة لإدارة المخاطر لضمان تحقيق أهداف العمل أو لضمان الالتزام بعملية معينة. وأمثلة آليات التحكم تشمل السياسات، والإجراءات، والأدوار، وآلية التحكم تسمى في بعض الأحيان إجراء مضاد أو إجراء حماية ، وآلية التحكم أيضاً تعني إدارة استخدام أو سلوك أحد عناصر التهيئة، أو نظام، أو خدمة تكنولوجيا معلومات.

ويقال آلية الدفع :أية وسيلة أو أداة أو نظام يمكن أن يتمّ بواسطته تحويل الأموال كالنقود والشيكات والبطاقات الائتمانية وتحويل الأموال بالوسائل الإلكترونية وأجهزة الصراف الآلي .

ويقال كذلك آلية التعويم المقيد : أي آلية تعويم العملات الأوروبية مقابل الدولار في حدود اثنين وربع في المائة.

كما يقال آلية التمويل الطارئ : وهو برنامج مشترك بين البنك الدولي وصندوق النقد الدولي لمساعدة الدول المتعثرة اقتصاديا .

ب/تعريف دمج :

لغة : أَدْمَجَ إِدْمَاجًا ، - أَدْمَجَ الشَّيْءَ : لَفَّهُ فِي ثَوْبٍ .

-أَدْمَجَ الحبلُ : أَحْكَمَ فتلَّهُ .

-أَدْمَجَ الكلامُ : أتى به حسن الجمل والسبك .

-أَدْمَجَ الكلامُ : أبهمه ، أتى به غامضا .

-أَدْمَجَ الفرسُ : أضمّره ، أضعفه .

الإدماج : أي يقصد به في اللغة الف ، يقال : أدمج الحبل أي : أجاد فتله ، وقيل : أحكم فتله ، ودمج الشيء دموجا إذا دخل في الشيء واستتر فيه ، وأدمجت الشيء إذا لفته في ثوب .

فالإدماج إدخال الشيء في الشيء .

اصطلاحا : أن يتضمن كلام سيق لمعنى ، مدحا كان أو غيره ، معنى آخر ، وهو أعم من الاستتباع ؛ لشموله المدح وغيره ، واختصاص الاستتباع بالمدح .

وعرّف الإدماج بقوله : «هو أن يدمج المتكلم غرضا له في ضمن معنى قد نحاه من جملة المعاني ليوهم السامع أنه لم يقصده ، وإنما عرض في كلامه لتتمة معناه الذي قصد اليه» .

ويمكن تعريف الإدماج: على أنه العملية التي بواسطتها نجعل عناصر منفصلة و مختلفة مرتبطة فيما بينها لكي تعمل بشكل منسجم لبلوغ هدف محدد.

### ج/تعريف التكنولوجيا :

لغة : " لفظ " تكنولوجيا "مصطلح يوناني الأصل "Technologie" وهي مشتقة من كلمتي " Techne " وتعني تقنية أو " فن " ، وكلمة « ligos » أو « logis » تعني علم أو دراسة وتشير التكنولوجيا إلى علم المهارات أو الفنون"

### اصطلاحا:

لقد تعددت تعريفات الباحثين والمفكرين لمصطلح التكنولوجيا فنجد:

\* يعرف معجم « webster » التكنولوجيا على أنها : " اللغة التقنية والعلم التطبيقي والطريقة الفنية لتحقيق غرض، فضلا عن كونها مجموعة الوسائل المستخدمة لتوفير كل ما هو ضروري لمعيشة الناس ورفاهيتهم، أما التقنية كما يوردها المعجم فهي أسلوب أو طريقة معالجة التفاصيل الفنية أو طريقة لإنجاز غرض منشود"

\* في تعريف آخر: " هي مجموعة النظم و القواعد التطبيقية و أساليب العمل التي تستقر لتطبيق المعطيات المستخدمة لبحوث ودراسات مبتكرة في مجال الإنتاج والخدمات كونها التطبيق المنظم للمعرفة و الخبرات المكتسبة والتي تمثل مجموعة الرسائل والأساليب الفنية التي يستخدمها الإنسان في مختلف نواحي حياته"<sup>1</sup>

\* نلاحظ أن كلا التعريفين يجمعان بين الجانب التقني و المعرفي للتكنولوجيا .

- يعرفها « Galbraith » بأنها : " تطبيق منظم للمعرفة العلمية أو معرفة منظمة من أجل أغراض علمية"

<sup>1</sup> حمدي، قرناي، بوسعدية، 2011 ، ص2

- يرى "عبد العليم الفرجاني" أن: "التكنولوجيا هي العلم الذي يهتم بتحسين الأداء والممارسة والصياغة أثناء التطبيق العلمي".
- أما "هولت" فقد عرفها بأنها: "دراسة لكيفية وضع المعرفة العلمية في الاستخدام العملي لتوفير ما هو ضروري لمعيشة الإنسان ورفاهيته"<sup>2</sup>
- \* يتبين من التعريفات أن التكنولوجيا هي تطبيق منظم للمعرفة التي سخرها الإنسان لخدمته .
- وذكر "ممدوح عبد الهادي" أن: "التكنولوجيا هي منظومة متكاملة من الأجهزة والبرمجيات والإجراءات والعمليات التي تؤدي إلى تحقيق الأهداف المنشودة بفاعلية وكفاءة".
- كما يعرفها "إبراهيم مذكور" أنها: "فن الإنتاج في العمليات المادية اللازمة له وتطلق على المبادئ العملية والمخترعات التي سيستفيد منها الإنسان في تطوير المجهود الصناعي باختصار كل ما يفيد الإنتاج ويرفع من شأن السلع والخدمات".
- كما يعرفها «Madeuf.B» بأنها: "مجموعة من الممارسات الاجتماعية التي تخص المعارف العلمية من أجل معرفة الاستعمال في الإنتاج"<sup>3</sup>
- \* ركزت هذه التعاريف على أن التكنولوجيا تتمثل في مختلف المخترعات ووسائل الإنتاج والخدمات أي أنها ربطت التكنولوجيا مباشرة بالمصنع .

#### إجرائيا:

**التكنولوجيا:** هي التطبيق المنظم للمعرفة وكل الأدوات والوسائل والأجهزة، التي يستعين بها الإنسان في عمله لتلبية حاجياته وتحقيق رفاهيته.

<sup>2</sup> فضيل دليو، تكنولوجيا الجديدة للاعلام والاتصال المفهوم، الاستعلامات، الآفاق، ط1، الجزائر، 2010، ص2

<sup>3</sup> فضيل دليو، المرجع السابق، ص20



د/ تعريف الإعلام:

لغة في: "لسان العرب لابن منظور" معناه: "علم وفقه، أي تعلم وتفقه ومن تم تعالجه الجميع واستعلم خبر فلان وأعلمنيه إياه"

أو هو: "التبليغ والإبلاغ أي الإيصال، يقال: بلغت قوما بلاغا أي أوصلتهم الشيء المطلوب، والبلاغ ما بلغك أي وصلك، وفي الحديث: "بلغوا عني ولو آية"، أي أوصلوها غيركم وأعلموا الآخرين"<sup>4</sup>

اصطلاحا :

يعرف معجم المصطلحات الإعلامية بأنه: "فن استقصاء الأنباء الآتية ومعالجتها ونشرها على أوسع الجماهير واتجاهاتهم في الوقت نفسه"

\* نستنتج من هذا التعريف أن الإعلام هو فن اختيار الأخبار الجديرة بالنشر التي تعبر عن انشغالات الجماهير وطموحاتها.

يعرفه الفيلسوف "أنجروت" بأنه: "التعبير الموضوعي عن عقلية الجماهير وروحها وميولها واتجاهاتها بعيدا عن إثارة الغرائز"

- يعرف الإعلام كذلك على "أنه إعداد رسائل واقعية موحدة لتصل إلى أعداد كبيرة من الناس يختلفون فيما بينهم من النواحي الاقتصادية والثقافية والسياسية في مناطق متفرقة"<sup>5</sup>

\* تتفق هذه التعريفات على أن الإعلام هو عملية تزويد الجماهير بمختلف المعلومات والأخبار والوقائع التي تعكس الواقع الفعلي لهذه الجماهير واتجاهاتها بكل موضوعية.

إجرائيا :

مما سبق نستخلص أن الإعلام هو تزويد الناس بالأخبار السليمة والحقائق الثابتة، التي تساعدهم على تكوين رأي صائب في واقعة من الوقائع أو مشكلة من المشكلات، بحيث يعبر هذا الرأي تعبيرا موضوعيا

<sup>4</sup> الدليمي عبد الرزاق، العلاقات العامة في المجال الدولي، ط 2، الأردن، دار البازوري العلمية للنشر والتوزيع، 2015، ص 1

<sup>5</sup> فلاح الضلاعين، الشمالي، اللحام، كافي، 2015، ص 12

عن عقلية الجماهير واتجاهاتهم وميولهم، أي أن الغاية الوحيدة من الإعلام هي الإقناع عن طريق الإحصائيات والأرقام والحقائق.

ه/الاتصال:

لغة : "تشتق كلمة اتصال من الأصل اللاتيني (Communicon) وتعني مشترك، وفي الأصل الإنجليزي تعني كلمة (Common) أي شائعا ومألوفاً".

"أي أن كلمة الاتصال تعني عملية نقل وتبادل المعلومات وجعل معانيها معروفة بين الناس لتحقيق غرض ما أو أثر ما".

كما نجد أن جيهان رشتي تعرف الإتصال بأنه العملية التي يتفاعل بمقتضاها متلق ومرسل الرسالة في مضامين اجتماعية معينة يتم فيه نقل المعلومة والأفكار بين الأفراد عن قضية أو معنى أو واقع معين، فالإتصال يقوم على مشاركة المعلومات والتصور الذهني.<sup>6</sup>

إجرائيا :

نلاحظ أن الاتصال يعني انتقال المعلومات أو الأفكار أو الاتجاهات أو العواطف من شخص أو جماعة إلى شخص أو جماعة أخرى من خلال الرموز، ويوصف بأنه فعال حينما يكون المعنى الذي يقصده المرسل هو الذي يصل بالفعل إلى المستقبل، وهو أساس كل تفاعل اجتماعي فهو يمكننا من نقل معارفنا وبيسر التفاهم بين الأفراد.

و/المؤسسة الاقتصادية:

والمؤسسة الاقتصادية كما حدد مفهومها دادي ناصر " :كل تنظيم اقتصادي مستقل ماليا في إطار قانوني واجتماعي معين ، هدفه دمج عوامل الإنتاج أو تبادل السلع أو خدمات ، تختلف باختلاف الحيز الزمني والمكاني الذي يوجد فيه وتبعا لحجم ونوع نشاطه"<sup>7</sup>

<sup>6</sup> مكايي حسن عماد ، حسين ليلي ، الإتصال ونظرياته المعاصرة، الدار المصرية اللبنانية للقااهرة، ط4 ، 2003 ، ص26

والمؤسسة الاقتصادية أيضا كيان مسير بطريقة فعالة بواسطة ميكانيزمات محكمة ، وهذا ما ذهب إليه التعريف الآتي " :المؤسسة الاقتصادية هي مجموعة عناصر الإنتاج البشرية والمادية والمالية ، والتي تستخدم وتسير وتنظم بهدف إنتاج سلع أو خدمات موجهة للبيع، وهذا بكيفية فعالة تضمنها مراقبة التسيير بواسطة وسائل مختلفة ، كتسيير الموازنات وتقنية المحاسبة التحليلية وجداول المؤشرات " .<sup>8</sup>

والمؤسسة الاقتصادية حسب التعريف الأخير نسق مفتوح يتمتع بخصائص اقتصادية ، مما يؤهلها إلى التعامل مع البيئة الخارجية واستقبال مدخلات من هذه البيئة وطرح مخرجات لها .

ومهما اختلفت التعارف ، فإنها تتفق على كون المؤسسة الاقتصادية شكل قانوني منظم يهدف إلى الربح عن طريق تبادل السلع أو الخدمات ، ولذلك فإننا نرى أن المؤسسة الاقتصادية " :نسق اقتصادي مفتوح مؤطر قانونا ، تنشأ به اتصالات داخلية وخارجية ، تهدف إلى تبادل السلع والخدمات من أجل الحصول على الربح.

#### 6- المنهج المعتمد في الدراسة.

**المنهج:** هو الأداة أو الوسيلة التي تعتمد وترتكز عليها المجتمعات في تحقيق أهدافها ومكانها داخل وخارج المؤسسات التربوية التعليمية حيث يمارس المتعلمون كل قيم ومبادئ وتصورات المجتمع الذي يعيشون فيه وينتمون إليه ،مستخدمين كل ما يملكون من قدرات بدنية وعقلية وخلفيات ثقافية ،لغرض تحقيق ما يصبون إليه من توجهات وطموحات وتطلعات تسعدهم وتسعد مجتمعهم فيتقدم ويرقى بأفراده.<sup>9</sup>

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

<sup>7</sup> مصطفى عشوي، أسس علم النفس الصناعي التنظيمي، الجزائر: د.م.ن، 1992 ، ص 11

<sup>8</sup> العربي دخموش، اقتصاد المؤسسة، الجزائر : منشورات جامعة قسنطينة، 2001 ، ص 3

<sup>9</sup> مروان عبد المجيد ابراهيم ،أسس البحث العلمي لإعداد الرسائل الجامعية ،مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع ،ط1، عمان ، 2000 ،ص6

فالمنهج المسحي: هو المنهج الذي يشجع على التعبير الكمي عن الظواهر وتناولها إحصائياً وبالتالي إمكانية اختيار الفروض والوصول إلى نتائج موضوعية.<sup>10</sup>

### 7- أدوات جمع البيانات.

إن دقة أي بحث علمي تتوقف إلى حد كبير على اختيار الأدوات المناسبة التي تتماشى وطبيعة الموضوع وإمكانات الباحث ، للحصول على البيانات والمعطيات التي تخدم أهداف الدراسة. إن طبيعة الموضوع المدروس تتطلب منا الاستعانة بأكثر من أداة منهجية ، وهذا للإلمام بالموضوع ولهذا الغرض اعتمدنا على الأدوات المنهجية الآتية:

**1- الملاحظة:** تعتبر الملاحظة من الوسائل المنهجية التي يعتمد عليها في جمع المادة العلمية والحقائق من مكان إجراء الدراسة ، ذلك أن الملاحظة هي: "مشاهدة الظاهرة محل الدراسة عن كثب في إطارها المتميز ، ووفقاً لظروفها الطبيعية"<sup>11</sup>، كما تعرف الملاحظة على أنها: تقنية مباشرة للتقصي تستعمل في مشاهدة مجموعة ما بصفة مباشرة بهدف أخذ المعلومات، من أجل فهم المواقف والسلوكيات. والملاحظة كوسيلة بحثية تتمتع بفوائد كبيرة تميزها عن الوسائل الأخرى ، حيث تعطي للباحث إمكانية: "ملاحظة سلوك وعلاقات وتفاعلات المبحوثين والاضطلاع على أنماط وأساليب معيشتهم، وتتيح للباحث ملاحظة الأجواء الطبيعية غير المصطنعة لمجتمع البحث ، حيث إن المبحوثين لا يعرفون أن سلوكهم وعلاقاتهم وتفاعلاتهم تحت الدراسة والفحص ، لذا يكون تصرفهم طبيعياً وتكون علاقاتهم وتفاعلاتهم سليمة وبعيدة عن التصنع والتكلف"<sup>12</sup>

<sup>10</sup> أحمد بدر ، مناهج البحث في الاتصال والرأي العام والإعلام الدولي ، دار قباء ، القاهرة ، 1997 ، ص11

<sup>11</sup> مصطفى حجازي ، الاتصال في العلاقات الإنسانية والإدارية، ط 2 ، بيروت: دار الطليعة، 1992، ص214

<sup>12</sup> حسن محمد الحسن ، الأسس العلمية لمناهج البحث الاجتماعي، ط 2، بيروت: دار الطليعة، 1996 ، ص 107

وقد أفادتنا الملاحظة في الاضطلاع على بعض المعلومات التي لا يمكن الحصول عليها عن طريق الأدوات الأخرى ، كالمعلومات المتعلقة بطبيعة الاتصال السائد في المؤسسة ، نوعية العلاقات داخل المؤسسة ، التكنولوجيات المستخدمة ، كفاءات الاستخدام و ظروف الاستخدام.

**2- المقابلة:** تعتبر مقابلة البحث من ضمن تقنيات جمع البيانات في العلوم الإنسانية التي يفضلها يتم جمع البيانات والمعلومات بكمية هائلة حول آراء ، اتجاهات ، تصورات ، معايير...إلخ المبحوثين ، وتعرف المقابلة عموماً بأنها: "التبادل اللفظي الذي يتخذ وجها لوجه بين القائم بالمقابلة وبين شخص آخر أو أشخاص آخرين"<sup>13</sup>

إن علاقة وجه لوجه التي تنتجها المقابلة تجعلها أداة مرنة ، هذه المرونة تمكن الباحث عموماً من استطلاع الإجابة والبيانات من المبحوث نفسه دون الاعتماد على الآخرين ، ومن المعروف أن هناك عدة أنواع للمقابلات العلمية يختلف استخدامها باختلاف الغرض من ذلك ، منها المقابلة النصف الموجهة والمقابلة الموجهة.

**3- استمارة الاستبيان:** يعتبر الاستبيان من أدوات البحث الشائعة الاستعمال في العلوم الإنسانية ، خاصة في علوم الإعلام والاتصال ، حيث يستخدم في الحصول على معلومات دقيقة لا يستطيع الباحث ملاحظتها بنفسه في المجال المبحوث ، وقد استخدمنا أسلوب الاستبيان كأداة رئيسية في البحث كونه: "يساعد الباحث على جمع المعلومات من عينة كبيرة العدد مهما تميزت بالانتشار أو التشتت.

بالإضافة إلى أن عدم تدخل الباحث في التقرير الذاتي للمبحوثين أثناء الاستقصاء ، ويوفر كثيراً من الوقت والجهد ويساعد على تصنيف البيانات وتبويبها ، مما يرفع من درجة الثبات ودقة النتائج"<sup>14</sup> ولقد حاولنا ربط الاستمارة بإشكالية وأهداف الدراسة ، ولما كان الهدف من الدراسة هو معرفة الاستخدام الفعلي لتكنولوجيا الاتصال الحديثة خاصة جهاز الحاسوب ، شبكة الإنترنت، شبكة الإنترنت ،شبكة

<sup>13</sup> محمد عبد الحميد، البحث العلمي في الدراسات الإعلامية، القاهرة: عالم الكتب 2000 ، ص22

<sup>14</sup> المرجع نفسه ، ص 22

الإكسترانت ، وأخيرا آثار هذا الاستخدام على مستوى أداء المؤسسة ، ومنها مؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة بحيث اعتمدنا على طرح أسئلة في هذا الإطار، حيث تنوعت بين الأسئلة المغلقة ، والمفتوحة ، مع غلبة الأسئلة التصنيفية المفتوحة وذلك لتجنب سلبيات الأسئلة المغلقة التي تفضي إلى إجابات عامة جدا ولا تفيد في معرفة نوع الدراسة.

إضافة إلى تجنب صعوبة تصنيف الإجابات المتعددة والمختلفة الناتجة عن الأسئلة المفتوحة وقد انتظمت هذه الأسئلة في ثلاث محاور تجيب عن فرضيات الدراسة وهي:

**المحور الأول:** ويتضمن بيانات شخصية للمبحوثين وهي: الجنس ، السن ، المستوى التعليمي، الأقدمية بالعمل ، ونوع الوظيفة.

**المحور الثاني:** ويجيب عن الآليات المعتمدة لدمج تكنولوجيا الإعلام والاتصال في مؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة .

**المحور الثالث:** بينما تطرقنا في هذا المحور إلى الاعتماد على أسئلة متعلقة بأثر ادماج مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية ورقلة لتكنولوجيا الإعلام والاتصال في تحسين أدائها.

## 8- مجتمع البحث والعينة

**أ/مجتمع البحث :** يعرف مجتمع البحث على أنه : "مجموعة منتهية أو غير منتهية من العناصر المحددة مسبقا والتي تتركز عليها الملاحظات ، وفي هذه الحالة أو تلك نستطيع تحديد مقياس يجمع بين الأفراد والأشياء ويميزهم عن غيرهم من الأفراد والأشياء"<sup>15</sup>.

شملت الدراسة مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية ورقلة ، بحيث ضم مجتمع البحث كل عمال المؤسسة وهم 335 عاملا.

<sup>15</sup> موريس أنجرس، منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية، ترجمة بوزيد صحراوي، كمال بوشرف وأخرون، دار القصبية، الجزائر، 2006،

ب/ عينة البحث: العينة" عبارة عن مجموعة جزئية من مجتمع الدراسة يتم اختيارها بطريقة معينة وإجراء

الدراسة عليها ومن ثم استخدام تلك النتائج وتعميمها على كامل مجتمع الدراسة الأصلي" <sup>16</sup>

إن مجتمع البحث في هذه الدراسة هو مجموعة العاملين بمؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة وبالنسبة

لعينة الدراسة هي عينة قصدية الاختيار وتتمثل في هؤلاء العاملين بما يتناسب في تحقيق أهداف وأغراض البحث محل الدراسة.

### 9- الدراسات السابقة والمقاربة النظرية

الدراسة الأولى: هذه الدراسة بعنوان "استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية

الجزائرية" دراسة ميدانية بمؤسسة سونلغاز فرع تسيير شبكة نقل الغاز بالشرق GRTG -قسنطينة-

للطالبة حورية بولعويديات، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في الاتصال والعلاقات العامة، السنة

الجامعية 2007-2008. <sup>17</sup>

حيث تتمحور إشكالية الدراسة حول استخدام المؤسسة الاقتصادية الجزائرية لتكنولوجيا الاتصال الحديثة

ودورها في التنظيمات الإدارية ، وترتيب استخدام لأهم الوسائل الاتصال الجديدة(جهاز الحاسوب ،

الانترنت الاكسترنانت ، الانترنت....)

حيث صاغت الباحثة عدة تساؤلات فرعية وهي:

1- ما هو ترتيب الوسائل التكنولوجية الاتصالية المستخدمة(الحاسوب، الانترنت، الانترنت ،

الاكسترنانت)

2- هل تؤثر العوامل الذاتية للمبحوثين على نسبة استخدامهم لتكنولوجيا الاتصال الحديثة؟

3- ما هو أثر هذا الاستخدام على أداء المؤسسة؟

<sup>16</sup> محمد عبيدات وآخرون ، القواعد والمراحل والتطبيقات ، دار وائل للطباعة والنشر، ط2 ، عمان 1999 ، ص9

<sup>17</sup> حورية بولعويديات، استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية ،مؤسسة تسيير شبكة نقل الغاز بالشرق،مذكرة لنيل شهادة ماجستير في الاتصال والعلاقات العامة،جامعة منتوري ،قسنطينة، 2007- 2008

بحيث تكمن أهمية هذه الدراسة في الدور الذي باتت تلعبه وسائل التكنولوجيا الحديثة في التنظيمات والمؤسسات، خاصة الجزائرية منها.

وقد استعانت الباحثة في دراستها **"بالمنهج المسحي التحليلي** من أجل جمع البيانات وتحليلها تحليلا دقيقا. كما قامت بتحديد **"عينة حصرية شاملة"** من موظفي الشركة ، ومن أجل جمع البيانات استعانت الباحثة ب**"استمارة استبيان "** شملت عشرين سؤالاً موزعة على ثلاث محاور:

المحور الأول متعلق بالبيانات الشخصية ، المحور الثاني حول مدى استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة، المحور الثالث أثر استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة على مستوى أداء المؤسسة. وقد توصلت الدراسة إلى اعتماد هذه المؤسسة على تكنولوجيا الاتصال الحديثة والى أن أهم وسائل الاتصال المعتمدة هي الانترنت، ثم الانترنت ، ثم الاكسترنات.....

كما تتشابه الإجراءات المنهجية لهذه الدراسة مع دراستنا ، حيث يندرجان ضمن الدراسات المسحية وقد استخدمنا للوصول إلى النتائج استمارة الاستبيان بالإضافة إلى المقابلة والملاحظة.

**الدراسة الثانية:** هذه الدراسة بعنوان **"استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية"** دراسة ميدانية لمؤسسة المصرف الجزائري للعتاد الكهربائي والغازي بتقريت ، للطالبيين : السخري هارون وسحبان عبد الحكيم، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر علوم إعلام واتصال تخصص : تكنولوجيا الاتصال الحديثة ،السنة الجامعية 2014-2015 .<sup>18</sup>

حيث تتمحور إشكالية الدراسة حول **واقع استخدام المؤسسة لتكنولوجيا الاتصال الحديثة** ، حيث قام الباحثان بصياغة مجموعة من التساؤلات الفرعية وهي:

1- هل تستعين المؤسسة بتكنولوجيا الاتصال الحديثة في عملها ؟

<sup>18</sup> السخري هارون وسحبان عبد الحكيم، استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية ، دراسة ميدانية لمؤسسة المصرف الجزائري للعتاد الكهربائي والغازي بتقريت ، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر تكنولوجيا الاتصال الحديثة ،السنة الجامعية 2014-2015



2- ما هي أهم الوسائل التكنولوجية المستخدمة بالمؤسسة؟

3- ما أثر استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة على مستوى أداء المؤسسة؟

كما تكمن أهمية هذه الدراسة في توضيح مكانة تكنولوجيا الاتصال الحديثة بالنسبة للمؤسسة في تسيير عملها ، واستخدام أهم الوسائل التكنولوجية المستخدمة في المؤسسة وهي: جهاز الحاسوب ، الانترنت ، الأنترنت ، الإكسترانت...

كما أن هذا الاستخدام يساهم في تحسين مستوى أداء المؤسسة المدروسة من خلال اختبار ثلاث مؤشرات رئيسية والمتمثلة في: تفعيل الاتصال المؤسسي ، تحسين الإنتاجية وتحسين محيط العمل.

وقد اعتمد الباحثان في دراستهما " **بالمنهج المسحي التحليلي** " الذي يفيد تحليل النتائج الكمية ، بحيث

فضلا أن يكون **المسح شاملا** لجميع الموظفين الدائمين وأخذا عينة عشوائية منتظمة.

كما إستعان الباحثان في جمع المعلومات على: **الملاحظة ، المقابلة ، استمارة الاستبيان** ، وتم تقسيمها إلى ثلاثة محاور أساسية.

**المحور الأول** يضم بعض البيانات الشخصية ، **وبجيب المحور الثاني** عن مدى استخدام تكنولوجيا

الاتصال الحديثة في المؤسسة ، بينما يشتمل **المحور الثالث** على آثار هذا الاستخدام على المؤسسة.

وبعد جمع المعلومات ميدانيا وتحليلها توصلت الدراسة إلى جملة من النتائج نذكر منها يلي:

- أن هناك استخداما واستعانة للمؤسسة بتكنولوجيا الاتصال في تسيير وتنظيم عملها.

- كما أن أهم الوسائل التكنولوجية المستخدمة في المؤسسة تتمثل في (جهاز الحاسوب ، الإنترنت، الانترنت والإكسترانت...

- كما أن استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة كان له أثر في تحسين وتفعيل عمل المؤسسة

وقد توصلت الدراسة إلى اعتماد هذه المؤسسة على تكنولوجيا الاتصال الحديثة والى أن أهم وسائل

الاتصال المعتمدة هي الانترنت، ثم الانترنت ، ثم الاكسترانت.....

وهذه الدراسة تتشابه كذلك مع دراستنا الحالية من حيث الإجراءات المنهجية ، حيث يندرجان ضمن الدراسات المسحية وقد استخدمنا للوصول إلى النتائج كذلك استمارة الاستبيان بالإضافة إلى المقابلة والملاحظة.

**الدراسة الثالثة:** هذه الدراسة بعنوان "أثر استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة على الكفاءة الاتصالية في

للمؤسسة الاقتصادية" دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة ، للطالبتين : بن حمية حليلة السعدية و غنوم ليلي ، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر تخصص : تكنولوجيا الاتصال الحديثة ، السنة الجامعية 2014-2015 .<sup>19</sup>

حيث تم طرح إشكالية الدراسة التالية: كيف تلعب تكنولوجيا الاتصال الحديثة الدور في رفع الكفاءة لدى مؤسسة اتصالات الجزائر؟

ونجم عن هذه الإشكالية طرح مجموعة من التساؤلات الفرعية وهي:

1- ما هي الوسائل التكنولوجية الحديثة المستخدمة عند مؤسسة اتصالات الجزائر ؟

2- فيما تتمثل أسباب الرفع في الكفاءة لمؤسسة اتصالات الجزائر؟

3- ما هي الأطراف المنافسة لمؤسسة اتصالات الجزائر؟

كما تكمن أهمية هذه الدراسة في توضيح الاهتمام المتزايد بتكنولوجيا الاتصال ، إذ يعد امتلاكها خاصة عند المؤسسات معيارا أساسيا من خلاله تطور الوسيلة الاتصالية أو تخلفها ، ومن الأهمية إبراز فائدة ممارسة تكنولوجيا الاتصال في تحسين الاتصال الداخلي والخارجي للمؤسسة وكذا توفير الوقت والجهد وإزالة العوائق الجغرافية وأثرها على أداء المؤسسة .

وقد اعتمدت الباحثتين في دراستهما " على المنهج الوصفي " نظرا لطبيعة الموضوع وكذا منهج دراسة

الحالة وقد تم ذلك من خلال دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة ، بحيث كان مجتمع البحث

<sup>19</sup> بن حمية حليلة السعدية و غنوم ليلي ، أثر استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة على الكفاءة الاتصالية في المؤسسة الاقتصادية، دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة ، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر تكنولوجيا الاتصال الحديثة ،السنة الجامعية 2014-2015  
2015

يتكون من كل الموظفين المزودين بالتكنولوجيا الاتصالية الحديثة ، حيث كان عدد تم اختيار عينة تتكون من 20 موظف أي تم أخذ عينة عشوائية منتظمة.

كما إستعانت الباحثين في جمع المعلومات على: الملاحظة ، استمارة الاستبيان ، وتم تقسيمها إلى ثلاثة محاور أساسية إضافة إلى البيانات الشخصية .

**المحور الأول:** تضمن أسئلة حول الوسائل التكنولوجية المستخدمة في المؤسسة المدروسة.

**المحور الثاني:** يجيب عن الأسباب المؤدية للرفع في الكفاءة في المؤسسة المدروسة

**المحور الثالث:** يتضمن أسئلة عن المنافسة والأطراف المنافسة للمؤسسة.

وبعد جمع المعلومات ميدانيا وتحليلها توصلت الدراسة إلى جملة من النتائج نذكر منها مايلي:

- تستعمل مؤسسة اتصالات الجزائر تكنولوجيا اتصالية حديثة متنوعة لتحقيق أداء أحسن في العمل وكسب زبائنها.

- تعتمد مؤسسة اتصالات الجزائر إلى توظيف عمال ذوي مستويات علمية عالية وخاصة في مجال تكنولوجيا الاتصالات .

- تعتمد مؤسسة اتصالات الجزائر على التكنولوجيا الاتصالية الحديثة بدرجة كبيرة لما لها من الأهمية البالغة خاصة في الاتصال بالزبائن كأهم عنصر.

- تتوفر مؤسسة اتصالات الجزائر على شبكات اتصال محلية وأخرى خارجية ، وذلك للاتصال بأقسام المؤسسة ، وكذا الاتصال بباقي فروع المؤسسة .

وهذه الدراسة تتشابه كذلك مع دراستنا الحالية من حيث الإجراءات المنهجية لكن تختلف من حيث المنهج المتبع كما أنها اعتمدت على استمارة الاستبيان والملاحظة فقط للوصول إلى النتائج وأهملت أداة المقابلة.

10- صعوبات الدراسة

من بين الصعوبات التي واجهتنا في إعداد هذه الدراسة نذكر ما يلي:

- صعوبة الحصول على المعلومات الكافية من مؤسسة اتصالات الجزائر والمتعلقة بالدراسة

بغية إسقاط الدراسة النظرية على الجانب التطبيقي.

-صعوبة الحصول على الوثائق التي تبرز سير عمل المؤسسة و تميزها بشيء من السرية.

**الفصل الثاني : مدخل نظري لتكنولوجيا الإعلام والاتصال  
في المؤسسة الاقتصادية**

1- تعريف تكنولوجيا الإعلام والاتصال

2- خصائص تكنولوجيا الإعلام والاتصال

3- مزايا وسلبيات تكنولوجيا الإعلام والاتصال

4- أشكال تكنولوجيا الإعلام والاتصال

5- آثار تكنولوجيا الإعلام والاتصال في المؤسسة الاقتصادية

### 1- تعريف تكنولوجيا الإعلام والاتصال

تعددت التعريفات لهذا المفهوم والتي جاء بعضها متناسبا مع الفترة الزمنية التي نشأ فيها التعريف. ومن التعريفات التي تناولت المفهوم بشكل تقليدي: تعريف الأمم المتحدة (1999)، والذي نص على كون الـ ICT تشمل خدمات الإنترنت ومعدات وخدمات الاتصالات السلكية واللاسلكية ومعدات وخدمات تكنولوجيا المعلومات ووسائط الإعلام والإذاعة والمكتبات ومراكز التوثيق ومزودات المعلومات التجارية وخدمات المعلومات المبنية على الشبكات، وغير ذلك من أنشطة المعلومات والاتصالات ذات الصلة (Noor-ul-Amin, 2013a)

بينما جاءت بعض التعريفات الأخرى لشرح التصور الحديث حول المفهوم والعمليات المعلوماتية التي يتضمنها، ومنها تعريف اليونسكو (Meleiseia et al., 2007) ، الذي اعتبر أن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات هي أحد أشكال التكنولوجيا التي يمكن استخدامها في عمليات تكوين المعلومات ومعالجتها وتخزينها ونقلها وعرضها ومشاركتها وتبادلها بالوسائل التقنية المختلفة. ولا تشمل هذه التكنولوجيا فقط على الأدوات التقنية التقليدية مثل الراديو والتلفاز، وإنما أيضا على الأجهزة الحديثة مثل الهواتف الخلوية والحواسيب والشبكات والبرمجيات (Software) وأنظمة الأقمار الصناعية وغيرها من الوسائل والتقنيات الحديثة، بالإضافة إلى الخدمات والتطبيقات المرتبطة بها مثل **Videoconferencing** والمدونات.

### 2- خصائص تكنولوجيا الإعلام والاتصال

على الرغم من أن تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة التي أفرزتها الثورة التكنولوجية الحديثة

تكاد تتشابه في عديد من السمات مع الوسائل التقليدية ، إلا أن هناك خصائص أخرى تتميز بها

تكنولوجيا الإعلام والاتصال الراهنة ومن أبرزها:

## الفصل الثاني : مدخل نظري لتكنولوجيا الإعلام والاتصال في المؤسسة الاقتصادية

**2-1- التفاعلية:** وتطلق هذه السمة على الدرجة التي يكون فيها للمشاركين في عملية الاتصال تأثير على أدوار الآخرين واستطاعتهم تبادلها ، ويطلق على ممارستهم الممارسة المتبادلة أو التفاعلية ، وهي تفاعلية بمعنى أن هناك سلسلة من الأفعال الاتصالية التي يستطيع الفرد (أ) أن يأخذ فيها موقع الشخص (ب) ويقوم بأفعاله الاتصالية ، المرسل يستقبل ويرسل في نفس الوقت وكذلك المستقبل، ويطلق على القائمين بالاتصال لفظ "المشاركين" بدلا من "المصادر"، ومثال على ذلك التفاعلية في بعض أنظمة النصوص المتوفرة.<sup>20</sup>

وننتج عن هذا التفاعل انحسار "تحكم الدولة في مصادر المعلومات والأخبار وأصبح الفرد -مسؤولا مسؤولية كاملة في اختيار معلوماته وبرامجه وذلك وفق اتجاهاته وامكانياته وقدراته الإدراكية .

**2-2- عدم الارتباط بعنصر الوقت (اللاتزامنية) :** وتعني إمكانية إرسال الرسائل واستقبالها في وقت مناسب للفرد المستخدم ، ولا تتطلب من كل المشاركين أن يستخدموا النظام في الوقت نفسه، فمثلا في نظم البريد الإلكتروني ترسل الرسالة مباشرة من منتج الرسالة إلى مستقبلها في أي وقت ، دونما حاجة لتواجد مستقبل الرسالة .<sup>21</sup>

**2-3- التوجه نحو التصغير (قابلية التحرك أو الحركية):** تتجه رسائل الاتصال الجماهيرية في ظل هذه الثورة إلى وسائل صغيرة يمكن نقلها من مكان إلى آخر ، وبالشكل الذي يتلاءم وظروف مستهلك هذا العصر الذي يتميز بكثرة التنقل والتحرك ، عكس مستهلك العقود الماضية الذي اتسم بالسكون والثبات ، ومن الأمثلة عن هذه الوسائل الجديدة: تلفزيون الجيب ، الهاتف النقال ، الحاسوب .النقل المزود بطابعة إلكترونية.<sup>22</sup>

<sup>20</sup> محمد علم الدين، تكنولوجيا المعلومات والاتصال ومستقبل صناعة الصحافة ، القاهرة ، دار الرحاب ، 2005 ، ص 177

<sup>21</sup> عبد الباسط محمد عبد الوهاب، استخدام تكنولوجيا الاتصال في الإنتاج الإذاعي والتلفزيوني ، دراسة ميدانية ، ذ.م.ن: المكتب الجامعي

الحديث ، 2005 ، ص 261-262

<sup>22</sup> محمد شطاح، قضايا الإعلام في زمن العولمة بين التكنولوجيا والإيديولوجيا، الجزائر :دار الهدى، 2006 ، ص25

## الفصل الثاني : مدخل نظري لتكنولوجيا الإعلام والاتصال في المؤسسة الاقتصادية

**2-4- قابلية التحويل:** وهي قدرة وسائل الاتصال على نقل المعلومات من وسط إلى آخر، كالتقنيات التي يمكنها تحويل الرسالة المسموعة إلى رسالة مطبوعة وبالعكس وهي في طريقها لتحقيق نظام للترجمة الآلية ، وقد ظهرت مقدماته في نظام المينيثال "Minitel" الفرنسي، "فالحودود أو الفروق أو السمات التي كانت تميز وسائل الاتصال الجماهيرية عن بعضها البعض ، قد زل بعضها وبعضها الآخر في طريقه إلى الزوال ، فالأفلام السينمائية يمكن عرضها في دور السينما ، شاشة التلفزيون وعلى أشرطة الفيديو كاسيت وعلى الأسطوانات المدمجة على الرغم من اختلافها في الشكل.<sup>23</sup>

**2-5- قابلية التوصيل والتركييب:** لم تعد شركات صناعة أدوات الاتصال تعمل بمعزل عن بعضها البعض فقد اندمجت أنظمة الاتصال ، واتحدت الأشكال والوحدات التي تصنعها الشركات المتخصصة في صناعة أدوات الاتصال ، ومن الأمثلة الدالة على ذلك: وحدات الهوائي المقعر الذي يمكن تجميعها من موديلات مختلفة الصنع ، لكنها تؤدي وظيفتها في مجال استقبال الإشارات التلفزيونية على أكمل وجه ، فهناك الهوائي القائم على الوحدات التالية: الصحن من صنع "شركة إيستون " Aston " والديمو (المحلل) من صنع شركة نكست ويف "Next Wave" والرأس من صنع شركة شارب -"Sharp" ،  
**2-6-الاجماهيرية(الرسائل الإعلامية الشخصية) :** ومعناه أن رسائل الاتصال قد توجه إلى مجموعة من الأفراد ( الجماهير ) أو قد توجه إلى فرد بعينه ، فقد سمحت الوسائل الجديدة للفرد أن يستقبل عن المجموع من حيث الرسائل التي يتابعها ، ومثال ذلك محطات البث التلفزيوني في البلدان المتقدمة التي تقدم برامج متنوعة حسب طلب المشترك ورغباته.<sup>24</sup>

**2-7- الشبوع والانتشار:** ونعني به الانتشار المنهجي لنظام وسائل الاتصال حول العالم في داخل كل طبقة من طبقات المجتمع ، وكل وسيلة تظهر تبدو في البداية على أنها ترف ثم تتحول إلى ضرورة ، نلمح ذلك في التلفزيون ثم الفاكسميل ، وكلما زد عدد الأجهزة المستخدمة زدت قيمة النظام لكل

<sup>23</sup> عبد الباسط محمد عبد الوهاب، مرجع سابق، ص 262-263

<sup>24</sup> محمد شطاح، مرجع سابق ، ص 25-26



## الفصل الثاني : مدخل نظري لتكنولوجيا الإعلام والاتصال في المؤسسة الاقتصادية

الأطراف المعنية ، وفي رأي "ألفين توفلر" "A. Tophler" أن من المصلحة القوية للأثرياء هنا يجدوا طرقا لتوسيع النظام الجديد للاتصال ليشمل لا ليقضي من هم أقل ثراء ، حيث يدعمون بطريقة غير مباشرة الخدمة المقدمة لغير القادرين على تكاليفها.

**2-8- الكونية :** البيئة الأساسية الجديدة لوسائل الاتصال هي بيئة عالمية دولية ، حتى تستطيع المعلومة أن تتبع المسارات المعقدة تعقد المسالك التي يتدفق عليها رأس المال إلكترونيا عبر الحدود الدولية جيئة وذهابا، من أقصى مكان في الأرض إلى أدناه في أجزاء على الألف من الثانية ، إلى جانب تتبعها مسار الأحداث الدولية في أي مكان من العالم<sup>25</sup> .

وعموما فإن الكونية التفاعلية ، اللامهيرية ، اللاتزامنية ، قابلية التوصيل ، التحويل ، التحريك والشبوع من أبرز سمات تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة ، التي ساهمت بنسبة كبيرة في زيادة الاتجاه نحو الإعلام المتخصص ولا مركزية الاتصال التي تعتمد على تقديم رسائل متعددة تخاطب الحاجات الفردية الضيقة والجماعات المتجانسة بدلا من الرسائل الموحدة التي تخاطب الجماهير الكبيرة.

### 3- مزايا وسلبيات تكنولوجيا الإعلام والاتصال:

**3-1- المزايا:** وتتلخص هذه المزايا في<sup>26</sup> عملها على جلب الراحة والرفاهية للمستخدمين، لما توفره لهم من جهد ووقت ومال ، وذلك عن طريق جمعها بين مجالي الاتصال عن بعد والكمبيوتر، كما حدث من استهلاك الورق خصوصا بظهور الكتاب الإلكتروني والصحيفة الإلكترونية ، وتقدم التقنيات الرقمية الحديثة عشرات القنوات وتتيح فرص كبيرة لبث برامج غير ترفيهية مثل خدمات المعلومات والبرامج التعليمية ، كما أنها تزيد من المعرفة والتعليم فبواسطتها يستطيع القائم بالاتصال توصيل خدمات التعليم والإسهام في علاج أوجه قصور التعليم التقليدي الرسمي ، علاوة على أن عالمية الإعلام يمكن أن تمثل ساحة للاحتكاك الحضاري ووسيلة لتنمية وعي إنسان هذا العصر، وساهمت التكنولوجيا في رفع مستوى

<sup>25</sup> محمد علم الدين، مرجع سابق، ص 179-180

<sup>26</sup> عبد الباسط محمد عبد الوهاب، مرجع سابق، ص ص 265-267

## الفصل الثاني : مدخل نظري لتكنولوجيا الإعلام والاتصال في المؤسسة الاقتصادية

جودة المنتج الإعلامي النهائي من خلال ما تتسم به من مرونة وسرعة وقدرة إنتاجية ، ومن مزاياها سرعتها الفائقة في نقل واستقبال المعلومات والبيانات، فهي تتيح سرعة بمعدل ألف ضعف دفعة واحدة.

وعموما فإن أهم المزايا أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة قدمت لمستخدميها أبعادا ثلاث هي:

- **البعد الزمني:** حيث أتاحت أقصى درجات السرعة في نقل المعلومات إلى حد إلغاء الفرق بين زمن

البت وزمن الواقعي في حالة البث المباشر عبر الأقمار الصناعية.

- **البعد المكاني:** حيث وفرت كما هائلا من المساحة المطلوبة لتخزين المعلومات ونقلها ، كما أنها تكاد

تحدد عنصر المسافة مهما بعدت.

- **البعد الخاص بالوسيلة وعلاقتها بالمتلقي:** حيث أتاحت "ثورة الاتصال" للمتلقي درجة من التفاعل

الإيجابي مع هذه التكنولوجيات ، كالتلفزيون الذي يستخدم الاتصال الرقمي ويسمح للمتلقي بالتدخل في اختيار البرامج.

وكما لا يخلو أي اختراع من عيوب فإن تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة تتطوي على سلبيات

جمة.

**3-2-السلبيات:** وأهمها: أن هذه التكنولوجيات أقل اجتماعية وعاطفية وحميمية ، كما أنه على الرغم مما

قدمته من خبرة عالية في مجال حرية التعبير، إلا أن هذه الحرية تقيدت بقيود سياسية ، فليس هناك

ضمان بأن تكنولوجيا الاتصال الحديثة سوف تؤدي إلى عصر جديد مختلف ، ينطوي على المزيد من

حرية التعبير ، فهناك العديد من المؤشرات التي تشير إلى العكس ، كما أن التفتيت أو اللاجماهيرية

تؤدي إلى انقسام الجمهور العريض الواحد على عدد كبير من الجماعات الصغيرة ذات الاتجاهات

المتباينة التي تؤدي إلى تقليص الخبرات المشتركة لمعظم أفراد المجتمع ، والتكنولوجيا الحديثة من شأنها

أن تنتهك خصوصياتنا وتتلمص على ما يحدث داخل منازلنا، كما أنها توسع الهوة المعرفية بين من

## الفصل الثاني : مدخل نظري لتكنولوجيا الإعلام والاتصال في المؤسسة الاقتصادية

يملكون التكنولوجيا الاتصالية الحديثة ومن يفتقرون إليها ، ناهيك عن الغزو الثقافي والمعرفي وانهايار قيم وعادات الشعوب.

وأمام مزايا وسلبيات تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة يتحتم علينا تخطيط البرامج للاستفادة منها مع التركيز على تفادي سلبياتها أو التقليل منها.

وما يمكن قوله في نهاية هذا العرض أن العالم يمر بمرحلة تكنولوجية اتصالية جديدة لتحقيق الهدف النهائي وهو خدمة وتطوير حياة الإنسان ، على اعتبار التكنولوجيا الحديثة هي تلك التي تستفيد من الابتكارات في ميدان العلم والتقنية ، لهذا فإن صفة "الحداثة" تبقى صفة مؤقتة ، فبعد سنوات قليلة ستصبح هذه التكنولوجيات والتي تتعلق بشبكة الإنترنت والهندسة المعلوماتية والعمل التعاوني عن بعد والإدارة لإلكترونية ستصبح بعد سنين قليلة من الأمور العادية ، وبالتالي يجب على كل دولة تخطيط سياساتها لمواكبة التحديثات المستقبلية ،<sup>27</sup> ولا يفوتنا التذكير أن التحديث سيشمل التحديث في الخصائص، وكذا في التأثيرات ، وبالتالي لابد من تبني برامج ناجعة من شأنها دراسة مشاريع التبنّي من أجل التحديث على قاعدة متينة.

### 4- أشكال تكنولوجيا الإعلام والاتصال

إن تطور تكنولوجيا الاتصال وانتشارها بصورة كبيرة جعلها تدخل جميع مجالات الحياة الاجتماعية ومنها المؤسسات بمختلف أنواعها وبغض النظر عن نشاطاتها ، حيث أن متطلبات العمل باتت تحتم بالضرورة استخدام هذه التكنولوجيات التي تتمثل أساسا في جهاز الحاسوب ومنظومة الشبكات.

<sup>27</sup> بوقفلول الهادي، بلغرسة عبد اللطيف، الآثار المترتبة على إدماج تكنولوجيا الإعلام والاتصال من الناحية الإستراتيجية.

## الفصل الثاني : مدخل نظري لتكنولوجيا الإعلام والاتصال في المؤسسة الاقتصادية

1- جهاز الحاسوب: نعيش اليوم عصر ثورة في المعلومات ، وتعتبر الحاسبات الإلكترونية المختلفة هي الأساس جزء من هذا العصر المتطور، كما يعرف الحاسب الإلكتروني بأنه: "وسيلة لتجهيز البيانات بمعنى أنه يستلم بيانات كمدخلات ويجهزها في صورة معلومات كمخرجات ، أي أنه مصمم على أساس احتواء قدر كبير من البيانات الداخلة وتخزينها ، ثم إنجاز العمليات الحسابية عليها وإجراء المقارنات المنطقية المتعلقة بها ، وأخيرا الإمداد بالمعلومات المطلوبة وذلك كله بمعدل سرعة كبيرة " <sup>28</sup>

إن انتشار الحاسوب في الوقت الحالي بهذه الطريقة الهائلة راجع إلى تمتعه بمجموعة من الخصائص كالسرعة الفائقة في الأداء ، الدقة والكفاءة العاليتين أثناء تنفيذ العمليات وإدارة البيانات ، كما يمكنه تنفيذ مهام معقدة ومختلفة كإدارة المشروعات ، ومن مميزاته الأخرى التي تشجع المؤسسات على استخدامه ما يلي:

- مرونة الحاسوب من حيث تحمل عبء أكبر في حالة النمو السريع دون الحاجة إلى زيادة العناصر البشرية.

- قلة الأخطاء أو انعدامها إذا أحكمت الرقبة على المدخلات.

- عنصر التكلفة: حيث أثبتت الممارسات أن تكلفة الحصول على المعلومات باستخدام الحاسوب تقل بكثير عن تكلفة الحصول عليها يدويا.

- العائد الاستثماري: تشير التقديرات إلى جاذبية الاستثمار في الحاسوب من خلال متوسط عائد يتراوح من 35 % إلى 45 % من الاستثمارات الكلية كل عام ، وذلك بالنسبة للمؤسسة متوسطة الحجم. وتمثل هذه النسبة معدلا استثماريا مغريا بالقياس إلى البدائل المختلفة<sup>29</sup>.

<sup>28</sup> محمد شوقي شادي، الحاسب الإلكتروني ونظم المعلومات، بيروت: دار النهضة، 1983 ، ص 16

<sup>29</sup> سعيد يس عامر وعلي محمد عبد الوهاب، الفكر المعاصر في التنظيم والإدارة، ط2 ، القاهرة ، مركز وايد سبر قيس ، 1998 ،

## الفصل الثاني : مدخل نظري لتكنولوجيا الإعلام والاتصال في المؤسسة الاقتصادية

**2- شبكة الإنترنت Ierntnet:** إحدى أهم إنجازات تكنولوجيا شبكات الكمبيوتر في عالمنا المعاصر، بل ربما هي أكثرها قوة فقد بات بإمكان أي شخص استخدام الإنترنت التي لا تحتاج إلى شفرات أو أجهزة كمبيوتر خاصة ، إضافة إلى إمكانية الولوج إليها من أي مكان في العالم الذي وصلت الإنترنت إلى أقطابه كلها.

وشبكة الإنترنت عبارة عن مئات الملايين من الحاسبات الآلية حول العالم مرتبطة ببعضها البعض ، ومع ترابط هذا العدد الهائل من الحاسبات أمكن إرسال الرسائل الإلكترونية بينها بلمح البصر بالإضافة إلى تبادل الملفات والصور الثابتة أو المتحركة أو الأصوات ، وقد تم الاتفاق على نظام موحد .تتبادل جميع هذه الأنماط من المعلومات تم تسميته النسيج العالمي<sup>30</sup> ، بدأت الإنترنت سنة 1969 كشبكة تجربة في الولايات المتحدة الأمريكية أهم أهدافها دعم الأبحاث العسكرية في تلك الوزارة، وكانت تتكون من أربعة حواسيب فقط ، وقد شهدت منذ ذلك الحين تطورات ، إلى أن وصلت الى ما هي عليه الآن في زماننا.

**3- شبكة الإنترنت Intranet:** أدت التطورات التكنولوجية إلى ظهور أنظمة اتصالية حديثة للحد من مختلف العوائق 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 بكوابل إلى تكوين شبكة معلوماتية تسمح بتنظيم العمل بشكل متناسق ، تسمى هذه الشبكة بالإنترنت.

وتعرف: على أنها شبكة داخلية تقوم المؤسسات بإنتاجها على اختلاف أحجامها ، هذه الشبكة تستعمل بروتوكولات إنترنت مثل ، HTTP و FTP وتستخدم خدمات الإنترنت مثل البريد الإلكتروني ولا يستطيع شخص من خارج المؤسسة أن يدخل لها ، ومحتوياتها تحدها المؤسسة وعادة تحتوي خدمات البريد الإلكتروني وتنظيم مساحات النقاش ، قاعدة بيانات للمعلومات والخبرات، وهي باختصار وسيلة

<sup>30</sup> قويدر الواحد عبد الله، بوزير صليحة، الإنترنت كمظهر من مظاهر للاقتصاد الرسمي وآثارها السلبية على العقل العربي ، -www.univ

## الفصل الثاني : مدخل نظري لتكنولوجيا الإعلام والاتصال في المؤسسة الاقتصادية

اتصال بين موظفي وأقسام المؤسسة ، ووسيلة لإنجاز الأعمال ، وبالتالي يمكن القول أن شبكة الإنترنت هي شبكة إنترنت مصغرة ومقتصرة على مؤسسة معينة وفروعها .

**4- شبكة الإكسترنات:** ظهرت شبكة الإكسترنات نتيجة الانتقادات التي وجهت إلى نظام الإنترنت وفي مقدمتها "الاستقلالية"، والبعد عن الأطراف الخارجية ، حيث يرى البعض أن نجاح أي مشروع ، لن يأتي إلا بعلاقة متواصلة واتصال دائم مع موزعيه وعملائه ، والذي يؤدي في النهاية إلى علاقة متشابكة.

### 5- آثار تكنولوجيا الإعلام والاتصال في المؤسسة الاقتصادية

إن ما تمتاز به تكنولوجيا علام والاتصال الحديثة من سرعة في الإنجاز ودقة وكفاءة عاليتين في الأداء ومرونة في تبادل المعلومات وتداولها جعل المؤسسات الاقتصادية على اختلاف نشاطاتها، تعتمد ما كمدخل من مداخلها ، إلا أن هذا المدخل ساهم في تغيير جذري لأنماط العمل والتنظيم والاتصال ، حيث سنحاول معرفة أهم هذه الآثار المترتبة عن تبني هذا المبتكر الجديد .

**5-1- الهياكل التنظيمية:** حيث تشير بعض الدراسات أن هناك تأثيرا واضحا لاستخدام التكنولوجيا الحديثة على الهياكل التنظيمية ، التي تمثل: "البناء أو الإطار الذي يحدد التركيب الداخلي للمؤسسة ، أي يوضح تقسيم العمل أفقيا ورأسيا ، والوحدات الإدارية الأساسية والفرعية المكلفة بإنجاز هذه الأعمال "حيث يمكن الحاسوب من القيام بالعمل الإداري في نطاق ضيق وفعال ، فبإمكانه جمع الوحدات وخلق تكامل تنظيمي بين دوائر كثيرة من المؤسسات ومصالحها ، فلكثير من الأنشطة الإدارية من التقارب ما يسمح بإدماجها في نظام الحاسوب ، هذا التقارب يمكن الموظفين من الاستفادة الكاملة من مجموعة الأنشطة في مكان واحد ، استنادا إلى هذه المتغيرات التنظيمية التي يحدثها الحاسوب ، فإن ذلك يفرض بالضرورة دمج أو إلغاء و استحداث بعض الأقسام أو الوحدات بالهيكل التنظيمي للمؤسسة<sup>31</sup> .

<sup>31</sup> عبد المالك ريمان الدناني، الوظيفة الإعلامية لشبكة الإنترنت، بيروت: دار الراتب الجامعية، 2001 ، ص 62

## الفصل الثاني : مدخل نظري لتكنولوجيا الإعلام والاتصال في المؤسسة الاقتصادية

5-2- تغيرات في التركيب المهني والمهاري لقوة العمل: إذ بدأنا نشهد التقليل التدريجي لفئات العمالة الماهرة لصالح الفئات المهنية والفنية الأكثر اتصالاً بأساليب تكنولوجيا الاتصال الحديثة، وهذا ما ساهم في استبدال اسم الموظف "بالتكنوقراطي" وهو الشخص الذي يمارس السلطة بفضل كفاءته التقنية ، وبرز رؤية العقل "التكنوقراطي" المعتمد على الحاسوب<sup>32</sup> .

5-3- تغيرات في تنقلية العمل: إذ أدت تكنولوجيا الاتصال الحديثة إلى تغيرات جذرية في مفهوم تنقلية العمل ، فلم يعد مفهوم "التنقلية" مرتبطاً بالتنقلية الجغرافية ، بل أصبح هناك تنقلية مجازية للعمل على الصعيد العالمي من خلال فضاء الاتصال الإلكتروني ، وبالتالي لم يعد الموقع الجغرافي سجوناً للواهب والقدرات التي تستطيع المساهمة في التقسيم الدولي للعمل.

5-4- تغيير نمط العلاقة التعاقدية بين العامل ورب العمل: مما أثر في أسلوب أداء سوق العمل ، حيث أصبح هناك مزيد من الاعتماد على العمالة التي تعمل في منازلها لحساب المؤسسات الصناعية والخدمية الحديثة ، كما يتم اللجوء بشكل متزايد للعمالة بعض الوقت وليس كله كما هو الحال في البلدان المتقدمة.<sup>33</sup>

5-5- عملية اتخاذ القرارات: تبين القرارات الإدارية قدرة المؤسسة الاقتصادية في تسيير شؤونها ومستقبلها ، وقد عرفت عملية اتخاذ القرار بأنها: "عملية الاختيار الأمثل بين بدائل متاحة لحل مشكلة ما، أو لتحقيق هدف معين"<sup>34</sup> ، وتحتاج عملية اتخاذ القرارات إلى عنصر مهم وهو المعلومات الصحيحة والتي وفرتها تكنولوجيا الاتصال الحديثة بشكل هائل خاصة ما تلعبه شبكة الإنترنت في توفير المعلومات

<sup>32</sup> تامر موسى يونس، شبكات الحاسوب، بيروت: دار الراتب الجامعية، 1994 ، ص 20

<sup>33</sup> عبد الفضيل، مصر والعالم على أعتاب ألفية جديدة، القاهرة: دار الشروق، 2001 ، ص 1

<sup>34</sup> سميرة طراد خوجة ، أداء الإدارة الجزائرية في ظل ثورة المعلوماتية ، دراسة ميدانية بإدارات خدماتية عمومية ، لنيل شهادة ماجستير في علم اجتماع تنمية وتسيير الموارد البشرية ، جامعة منتوري قسنطينة 2004-2005 ، ص32

## **الفصل الثاني : مدخل نظري لتكنولوجيا الإعلام والاتصال في المؤسسة الاقتصادية**

---

نتيجة انفتاحها على العديد من الأفراد والمؤسسات ، كما أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة أثرت على مركزية أو لامركزية القرارات.



## الفصل الثالث: دراسة حالة لمؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة

1-لمحة عن المؤسسة

2-الهيكل التنظيمي للمؤسسة

3-مجال الدراسة

4-أدوات جمع البيانات

5-العرض والتحليل

6-نتائج الدراسة

#### تمهيد :

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

بحيث بعد أن أتمنا دراستنا النظرية توصلنا إلى عدة معلومات ومؤشرات ومعارف واقترايات نظرية ، هذه الأخيرة سنوظفها لخدمة الجانب الميداني ، وبالتالي نجد أن هناك علاقة وثيقة بين الجانب النظري والميداني ، وكلاهما يساهم في الآخر ويتفاعل معه ، ليكون العمل متجانس ككل ، لأنه من الناحية المنهجية لا يمكن الفصل الجانب النظري عن الجانب الميداني لأن هدفها واحد ، وقد تناولنا في هذا الفصل إعطاء لمحة عامة عن مؤسسة اتصالات الجزائر ثم تطرقنا لتعريف مؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة وهيكلها التنظيمي ثم بعد ذلك تطرقنا لمجال الدراسة وتفريغ وتحليل البيانات لنصل في الأخير إلى نتائج الدراسة بناء على الفرضيات المقترحة .

#### 1- لمحة عامة عن مؤسسة اتصالات الجزائر

إذ يعتبر من الضروري الوقوف عند ماهية مؤسسة اتصالات الجزائر فرع ورقلة ، وذلك حتى يتسنى لنا إبراز آليات دمج تكنولوجيا الإعلام والاتصال في عمل المؤسسة وعليه سنتحدث عن نشأة مؤسسة اتصالات الجزائر .

\* نشأة مؤسسة اتصالات الجزائر :<sup>35</sup>

<sup>35</sup> مؤسسة اتصالات الجزائر ، التعريف بمؤسسة اتصالات الجزائر على الموقع الإلكتروني <https://www.algeriatelecom.dz/Ar/?p:presentation> تم الاطلاع على الموقع بتاريخ 2021/04/28 على الساعة 11:00 صباحا

## الفصل الثالث: دراسة حالة لمؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة

وعيا منها بالتحديات التي يفرضها التطور المذهل الحاصل في تكنولوجيات الإعلام و الاتصال، باشرت الدولة الجزائرية منذ سنة 1999 بإصلاحات عميقة في قطاع البريد و المواصلات. و قد تجسدت هذه الإصلاحات في سن قانون جديد للقطاع في شهر أوت 2000. جاء هذا القانون لإنهاء احتكار الدولة على نشاطات البريد و المواصلات و كرس الفصل بين نشاطي التنظيم و استغلال و تسيير الشبكات. و تطبيقا لهذا المبدأ، تم إنشاء سلطة ضبط مستقلة إداريا و ماليا و متعاملين، أحدهما يتكفل بالنشاطات البريدية و الخدمات المالية البريدية متمثلة في مؤسسة "بريد الجزائر" و ثانيهما بالاتصالات متمثلة في "اتصالات الجزائر".

و في إطار فتح سوق الاتصالات للمنافسة تم في شهر جوان 2001 بيع رخصة لإقامة و استغلال شبكة للهاتف النقال وأستمر تنفيذ برنامج فتح السوق للمنافسة ليشمل فروع أخرى، حيث تم بيع رخص تتعلق بشبكات VSAT و شبكة الربط المحلي في المناطق الريفية. كما شمل فتح السوق كذلك الدارات الدولية في 2003 و الربط المحلي في المناطق الحضرية في 2004. و بالتالي أصبحت سوق الاتصالات مفتوحة تماما في 2005، و ذلك في ظل احترام دقيق لمبدأ الشفافية و لقواعد المنافسة. و في نفس الوقت، تم الشروع في برنامج واسع النطاق يرمي على تأهيل مستوى المنشآت الأساسية اعتمادا على تدارك التأخر المتراكم.

وللمؤسسة ثلاث أهداف أساسية يعتمد عليها مجمع اتصالات الجزائر سطرت إدارة مجمع اتصالات الجزائر في برنامجها منذ البداية ثلاث أهداف أساسية تقوم عليها الشركة وهما:

- الجودة
- الفعالية
- نوعية الخدمات

## الفصل الثالث: دراسة حالة لمؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة

وقد سمحت هذه الأهداف الثلاثة التي سطرته اتصالات الجزائر ببقائها في الريادة وجعلها المتعامل رقم واحد في سوق الاتصالات بالجزائر.

**الإطار القانوني :** SPA اتصالات الجزائر، مؤسسة عمومية ذات أسهم برأس مال تنشط في سوق الشبكة وخدمات الاتصالات السلكية واللاسلكية بالجزائر.

تأسست وفق قانون 03/2000 المؤرخ في 05 أغسطس أوت سنة 2000 المحدد للقواعد العامة للبريد والمواصلات ، فضلا عن قرار المجلس الوطني لمساهمات الدولة (CNPE) بتاريخ 01 مارس 2001 الذي نص على إنشاء مؤسسة عمومية إقتصادية أطلق عليها إسم " اتصالات الجزائر". وفق هذا المرسوم الذي حدد نظام مؤسسة عمومية إقتصادية تحت صيغة قانونية لمؤسسة ذات أسهم براسمال اجتماعي دينار جزائري والمسجلة في المركز السجل التجاري يوم 11 ماي 2002 المقدر ب 115.000.000.000,00 دج . تحت رقم 02 0018083 B

### – قانون 2000/03 وميلاد اتصالات الجزائر

نص القرار 2000/03 المؤرخ في 05 أوت 2000 عن استقلالية قطاع البريد والمواصلات حيث تم بموجب هذا القرار إنشاء مؤسسة بريد الجزائر والتي تكفلت بتسيير قطاع البريد، وكذلك مؤسسة اتصالات الجزائر التي حملت على عاتقها مسؤولية تطوير شبكة الاتصالات في الجزائر، إذ وبعد هذا القرار أصبحت اتصالات الجزائر مستقلة في تسييرها عن وزارة البريد هذه الأخيرة أوكلت لها مهمة المراقبة.

لتصبح اتصالات الجزائر مؤسسة عمومية إقتصادية ذات أسهم برأس مال اجتماعي تنشط في مجال الاتصالات. بعد أزيد من عامين وبعد دراسات قامت بها وزارة البريد وتكنولوجيات الإعلام والاتصال تبعت القرار 200/03، أضحت اتصالات الجزائر حقيقة جسدت سنة 2003.

## الفصل الثالث: دراسة حالة لمؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة

### 01 جانفي 2003 الانطلاقة الرسمية لمجمع اتصالات الجزائر

كان على اتصالات الجزائر و إدارتها الانتظار حتى الفاتح من جانفي سنة 2003 لكي تبدأ الشركة في إتمام مشوارها الذي بدأته منذ الاستقلال. لكن برؤى مغايرة تماما لما كانت عليه قبل هذا التاريخ ، حيث أصبحت الشركة مستقلة في تسييرها على وزارة البريد، ومجبرة على إثبات وجودها في عالم ليبرم، فيه المنافسة شرسة البقاء فيها للأقوى والأجدر خاصة مع فتح سوق الاتصالات على المنافسة.

\* تعريف مؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة :<sup>36</sup> سنتطرق إلى تعريف موجز لمؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة مع تحديد مهامها الرئيسية .

هي مؤسسة إقتصادية ذات طابع خدمات مقرها الإجتماعي شارع روابح عبد الرحمان بقرب الحي الإداري لولاية ورقلة و تقع في موقع إستراتيجي وتضم وكالات تجارية كبرى( ورقلة ، حي النصر ، تقرت ، تماسين ، حاسي مسعود) وعدد ملحقاتها ونقاط البيع هي ( طيبات ، الحجيرة ، البرمة ) ، كما أن هذه الوحدة تنقسم إلى قسمين :

أ -القسم التقني وهو الذي يهتم بالتكنولوجيا والتركيب والبحوث...إلخ.

ب - القسم التجاري( الوكالة التجاري) هذا القسم يهتم بالزبائن( مشتركين) ، سواء جدد أو دائمين وتختص الوحدة بالهاتف الثابت السلكي و اللاسلكي.

و يمكن إبراز مهامها في النقاط التالية:

-توفير خدمات الإتصالات السلكية واللاسلكية لنقل ، تبادل الصوت، الرسائل النصية ، البيانات الرقمية والمعلومات السمعية - البصرية.

- تطوير وتشغيل وإدارة الإتصالات السلكية و اللاسلكية في القطاعين العام و الخاص.

<sup>36</sup> جعرون أمينة ، أثر مهارات الإتصال على فعالية العلاقات العامة، دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة ، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر في العلوم السياسية ، تخصص تنظيم سياسي واداري ،السنة الجامعية 2017-2018

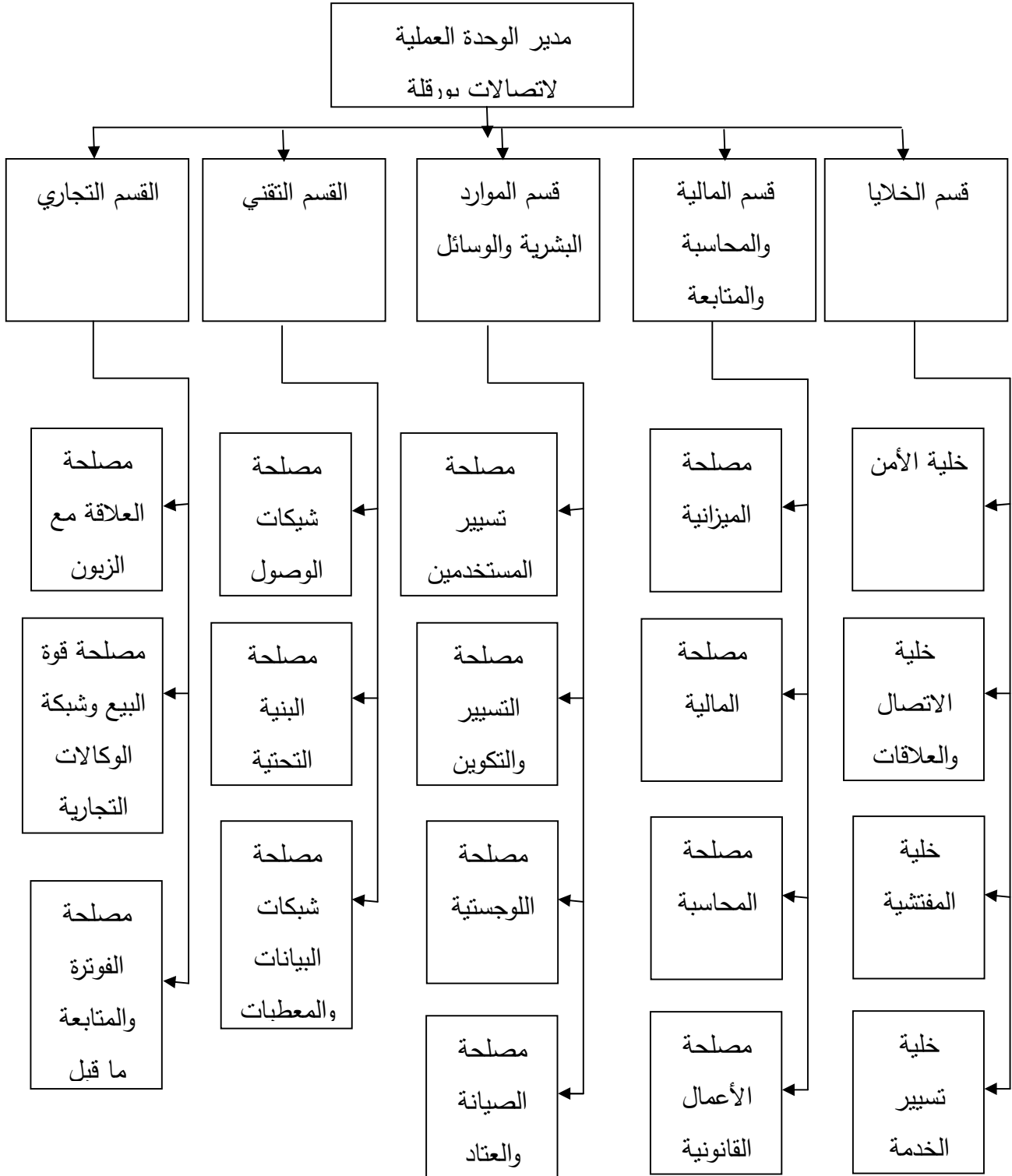
## الفصل الثالث: دراسة حالة لمؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة

- إنشاء وتشغيل وإدارة جميع أوجه الترابط مع مشغلي الشبكات.
- زيادة عروض الخدمات الهاتفية وتسهيل الحصول على خدمات الإتصالات السلكية واللاسلكية إلى أكبر عدد من المستخدمين خاصة بالمناطق الريفية.

### 2-الهيكل التنظيمي لمؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة

يعتمد الهيكل التنظيمي لمؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة على أربعة أقسام ( القسم التجاري ، قسم الموارد البشرية ، القسم التقني ، قسم المالية والمحاسبة ) وكل قسم يتكون من مصالح وأن كل مصلحة تتكون من مجموعة من المكاتب ، بالإضافة إلى الخلايا الأربع (الأمن، الإتصال والعلاقات الخارجية، مفتشية تسيير الخدمة ولوحة القيادة )التابعة لمدير مؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة.

## الفصل الثالث: دراسة حالة لمؤسسة اتصالات بورقلة



المصدر : خلية الاتصال والعلاقات الخارجية بمؤسسة اتصالات الجزائر

### 3- مجال الدراسة

يعرف المجال على أنه الحيز الكلي الذي تعمل فيه مجموعة من القوى حيث تتحدد مجالات

الدراسة في ثلاث مجالات على النحو التالي :

أ/المجال المكاني : يقصد به النطاق المكاني لاجراء الدراسة ، بحيث قمنا بإجراء الدراسة على مؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة .

ب/المجال الزمني : تم الشروع في انجاز هذه الدراسة بالنسبة للجانب المنهجي والنظري خلال الفترة ما بين منتصف فيفري 2021 وبداية شهر أفريل 2021 ، أما فيما الدراسة الميدانية فتم إعدادها خلال شهري أفرى وماي 2021 وتضمنت ضبط العينة ومعرفة مدى ملائمة ووضوح أسئلة الاستبيان وتوزيعه على عينة الدراسة وبعد ذلك تفرغ وتحليل البيانات لنصل في الأخير إلى النتائج المتحصل عليها من خلال هذه الدراسة .

ج/المجال البشري : تمت هذه الدراسة لتشمل عدد من عمال مؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة بحيث وزعت عليهم استمارة الاستبيان من أجل الحصول على المعلومات المراد دراستها .

• منهج الدراسة : يعرف المنهج بأنه "الطريق المتبع للكشف عن هذه الدراسة بواسطة استخدام مجموعة من القواعد ، والتي ترتبط أساسا بتجميع البيانات وتحليلها ، حتى تساهم في نتائج

ملموسة " 37

وانطلاقا من أننا نحاول التعرف على آليات دمج تكنولوجيا الإعلام والاتصال في مؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة فقد استخدمنا المنهج التحليلي الذي يكفل لنا أكبر قدر ممكن من المعلومات الوصفية واللازمة بغرض تحليل واستخدام البيانات وتفسيرها بهدف معرفة هذه الآليات، كما قمنا باستخدام منهج دراسة الحالة والذي يفتح المجال للتقريب أكثر من المؤسسة

<sup>37</sup> محمد الهادي محمد ، أساليب توثيق البحوث العلمية ، المكتبة الأكاديمية ، ط1 ، الجزائر 1995 ، ص 287



## الفصل الثالث: دراسة حالة لمؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة

محل الدراسة والتعرف على مجال الدراسة بشكل أقرب ، حيث يقوم هذا المنهج على جمع البيانات والمعلومات على حالة واحدة أو مجموعة محددة من الحالات وذلك بهدف الوصول إلى فهم أعمق للظاهرة المدروسة وما يشابهها من ظواهر ، وتحليل هذه المعلومات التي تم جمعها وتحليلها بطريقة علمية وموضوعية للحصول على نتائج محددة يمكن تعميمها واقتراح أساليب معالجتها على الحالات المشابهة .

### 4/أدوات جمع البيانات

#### أولا : الملاحظة

ساعدتنا الملاحظة على تكوين تصور حول الوقائع والظروف المحيطة بالجانب الميداني، وذلك بملاحظة مدى دمج تكنولوجيا الإعلام والاتصال في المؤسسة محل الدراسة ومدى تجاوب الموظفين مع أسئلة البحث في فترة العمل الميداني وتوزيع الاستمارة عليهم.

#### ثانيا : المقابلة

تم إعداد أسئلة المقابلة بعد ما تم تحديد أبعاد الموضوع ومكوناته، وإدراك أهمية المعلومات المطلوبة وعلاقتها بالموضوع، وكان الهدف منها التعرف على آليات دمج تكنولوجيا الإعلام والاتصال في المؤسسة محل الدراسة والمشاكل التي تعاني منها لكي يكون التشخيص واقعياً، وقد تم إجراء عدة مقابلات مع بعض العاملين الذين كانت لنا فرصة الالتقاء بهم ومع بعض المسؤولين في مصلحة الموارد البشرية في مؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة وذلك بطرح مجموعة من الأسئلة (الملحق رقم 01)، إذ توجد معلومات أساسية لا يمكن استقصاؤها والحصول عليها إلا عن طريق بعض الأشخاص الذين لديهم دراية بمجال الدراسة.

بحيث مكنتنا المقابلات التي قمنا بها من أخذ صورة عامة على آليات دمج تكنولوجيا الإعلام والاتصال في المؤسسة محل الدراسة وانطباعات وأراء المسيرين والموظفين فيما يخص مدى توفر

## الفصل الثالث: دراسة حالة لمؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة

أهم الوسائل التكنولوجية المستخدمة بالمؤسسة ومدى أثر إدماج تكنولوجيا الإعلام والاتصال على تحسين أداء مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية ورقلة ، حيث كانت نتائج جل المقابلات التي قمنا بها تصب في نفس الاتجاه وهو أن هناك عدة آليات معتمدة في دمج تكنولوجيا الإعلام والاتصال بمؤسستهم وسخرت لها عدة وسائل من أجل تحقيق ذلك ومن أجل إعطاء إنتاجية ملموسة على أدائها اقتصاديا .

### ثالثا : الاستبيان

تم الاعتماد على الاستبيان كأداة مكملة للمقابلة، وقد تم تصميمه من خلال اعتمادنا على بعض الاستبيانات المتعلقة بالدراسات السابقة، استخدمنا مقياس ليكرت الثلاثي، وبعد القيام بإجراء التعديلات اللازمة على فقرات الاستبيان ظهر في شكله النهائي (الملحق رقم 2) وقد تم تقسيمه إلى ثلاث محاور كما يلي:

المحور الأول : ويجب على البيانات الشخصية لكل عامل من الجنس، السن، المستوى التعليمي، المنصب، سنوات الخبرة.

المحور الثاني : ويجب عن آليات دمج تكنولوجيا الإعلام والاتصال في المؤسسة محل الدراسة.

المحور الثالث: ويجب على أهم الوسائل التكنولوجية المستخدمة بالمؤسسة .

المحور الرابع : ويجب عن أثر إدماج تكنولوجيا الإعلام والاتصال على تحسين أداء مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية ورقلة .

## الفصل الثالث: دراسة حالة لمؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة

### 5- العرض والتحليل

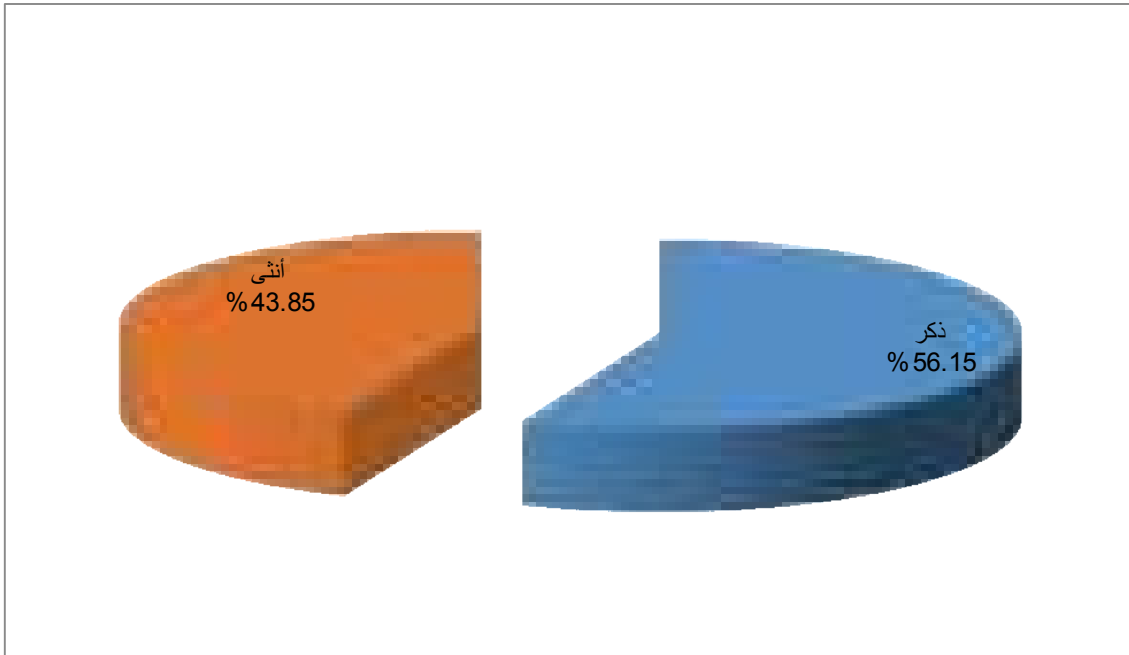
#### المحور الأول: البيانات الشخصية

الجدول رقم (1-1) : يوضح توزيع مفردات العينة حسب متغير الجنس

النسبة	التكرار	الجنس
% 56.15	73	ذكر
% 43.85	57	أنثى
% 100	130	المجموع

وسنوضح في التمثيل البياني الآتي طبيعة جنس الموظفين المستجوبين:

الشكل رقم(1-1): يوضح توزيع مفردات العينة حسب متغير الجنس



## الفصل الثالث: دراسة حالة لمؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة

### التحليل:

نلاحظ من خلال الجدول والشكل أعلاه أن أغلب فئة المستجوبين كانوا من الذكور حيث بلغت نسبتهم 56.15 %، أي 73 فرد من الذكور ، أما نسبة الإناث فبلغت 43.85 % أي 57 فرد من الإناث وهذا راجع لارتفاع نسبة الذكور في المؤسسة محل الدراسة .

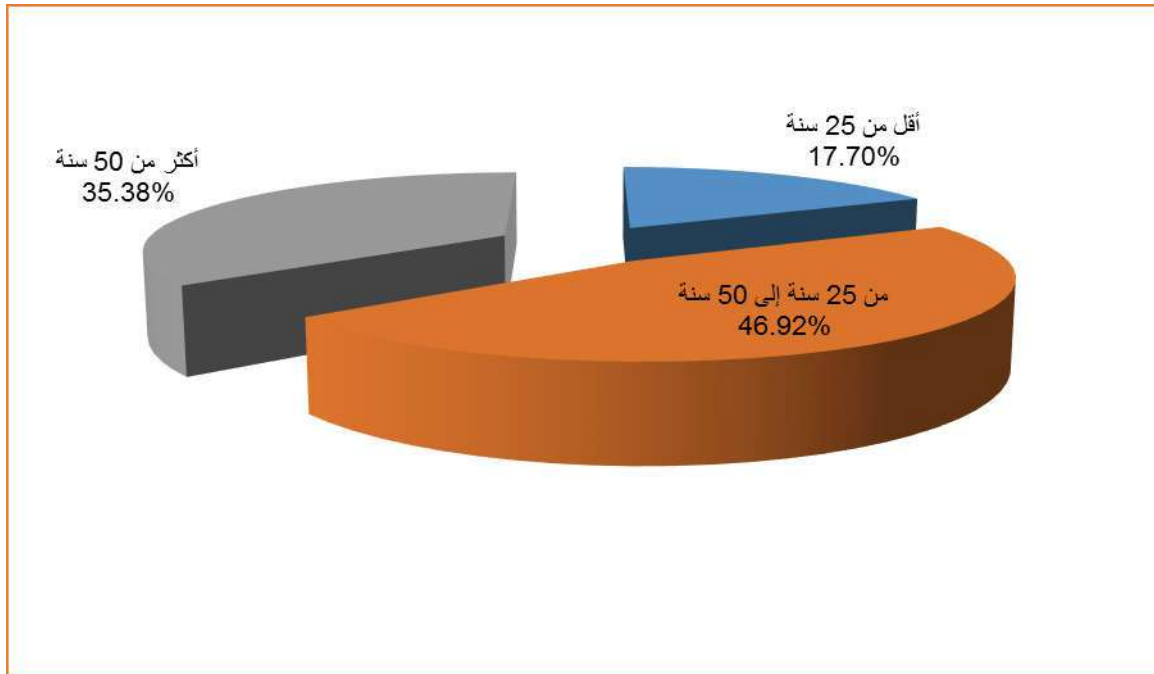
كما يرجع هذا لكون فئة الرجال يتم توظيفهم من أجل ارسالهم في مهام خارج الولاية ويتطلب الأمر بقائهم لعدة أيام وهذا يعود لطبيعة عمل مؤسسة اتصالات الجزائر .

### الجدول رقم (1-2) : يوضح توزيع مفردات العينة حسب متغير السن

النسبة	التكرار	السن
17.70 %	23	أقل من 25 سنة
46.92 %	61	من 25 سنة إلى 50 سنة
35.38 %	46	أكثر من 50 سنة
100 %	130	المجموع

وسنوضح في التمثيل البياني الآتي طبيعة سن المستجوبين:

### الشكل رقم (1-2): يوضح توزيع مفردات العينة حسب متغير السن



## الفصل الثالث: دراسة حالة لمؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة

### التحليل:

يعد تحديد السن من أهم محددات وخصائص العينة المدروسة وذلك راجع إلى أن كل مرحلة عمرية لها اهتمامات وإمكانيات وحاجات محددة وانطلاقاً من هذا نلاحظ أن أكثر فئة من مفردات العينة هي الفئة من 25 سنة إلى 50 سنة وبنسبة 46.92% ثم نجد فئة الأكثر من 50 سنة بنسبة 35.38%، كما نجد في الأخير فئة الأقل من 25 سنة بنسبة 17.70% ، وهذا يسمح بمعرفة الفئة العمرية السائدة في المؤسسة محل الدراسة ، وهي فئة الشباب ويمكن إرجاع هذا السبب إلى سياسة التوظيف التي تعتمد عليها مؤسسة اتصالات الجزائر كونهم يتحكمون أكثر في استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال ، كما أن فئة الشباب تعد عامل مهم في توفر بيئة اتصالية جيدة كون الجيل الجديد يتميز بالحيوية والنشاط وبذل الجهود مرتبط بالوسائل التكنولوجية أكثر من باقي الفئات العمرية الأخرى.

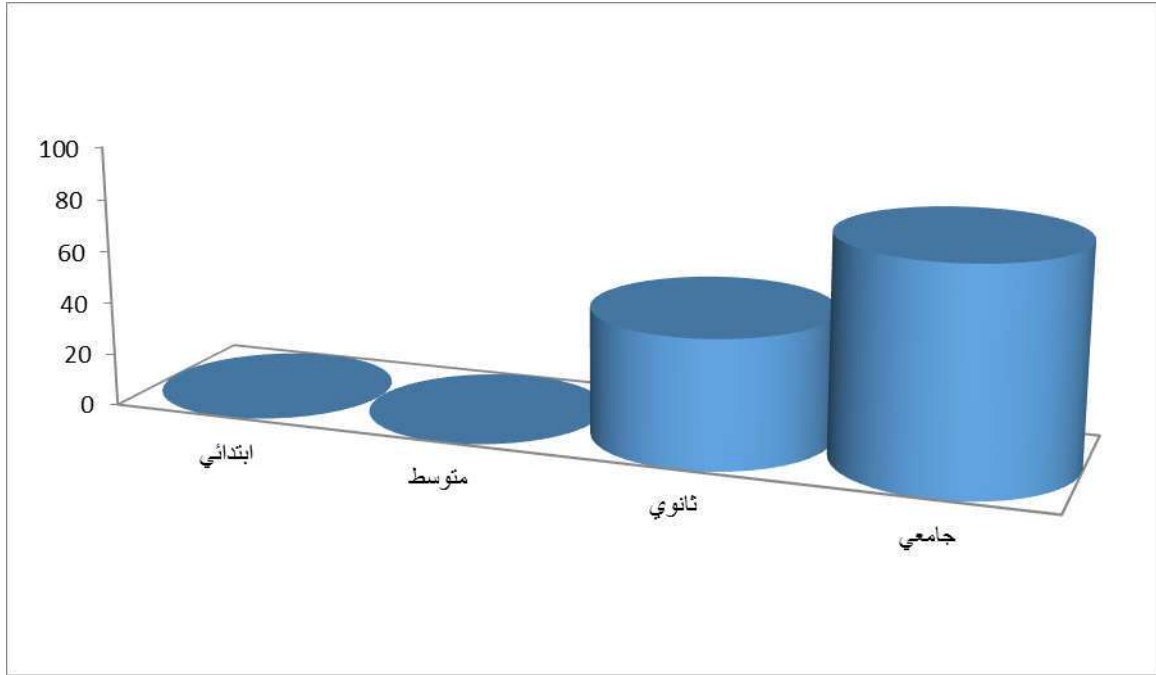
### الجدول رقم (1-3) : يوضح توزيع مفردات العينة حسب متغير المستوى التعليمي

النسبة	التكرار	المستوى التعليمي
00 %	00	ابتدائي
00 %	00	متوسط
36.92 %	48	ثانوي
63.08 %	82	جامعي
100 %	130	المجموع

## الفصل الثالث: دراسة حالة لمؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة

وسنوضح في التمثيل البياني الآتي طبيعة المستوى التعليمي بالنسبة المستجوبين:

الشكل رقم(1-3): يوضح توزيع مفردات العينة حسب متغير المستوى التعليمي



### التحليل:

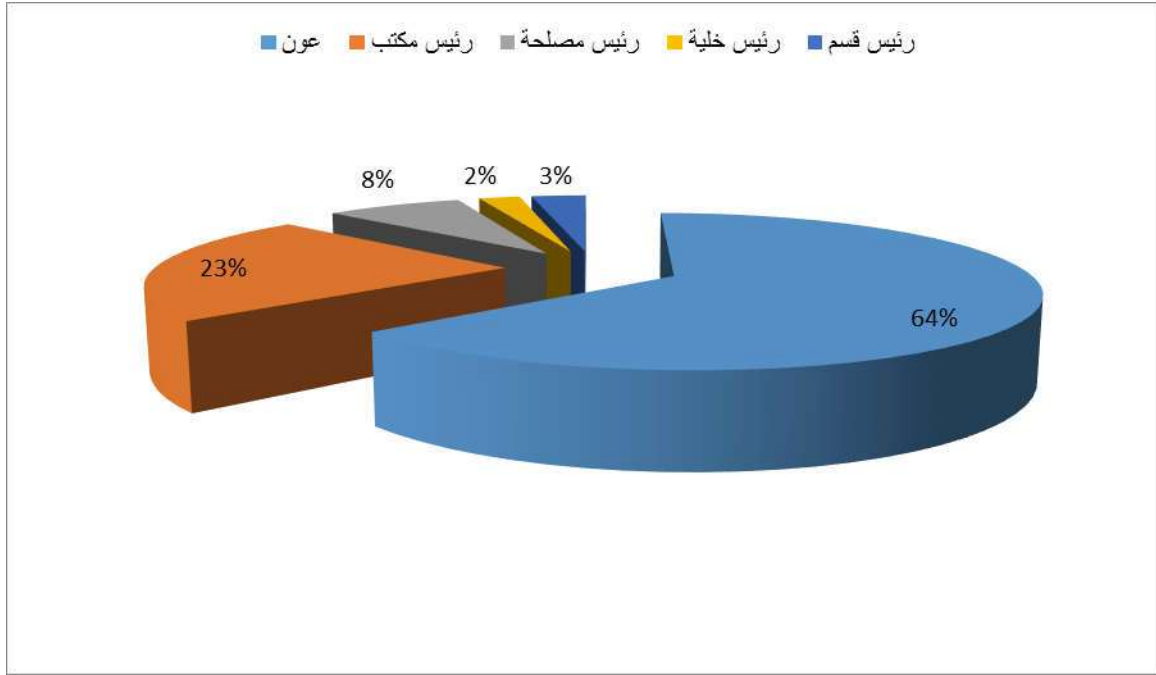
نلاحظ أن هناك تباين في حجم المستوى التعليمي لدى موظفي مؤسسة اتصالات الجزائر بحيث نلاحظ انعدام المستوى الابتدائي والمتوسط ، فحين نجد أعلى نسبة لدى المستوى الجامعي ونسبة 63.08 % ويتبعها المستوى الثانوي بنسبة 36.92 % ، وأهم ما يمكننا استنتاجه أن مؤسسة اتصالات الجزائر تبحث عن الموارد البشرية المتعلمة وذات كفاءة وخبرة وهذا من أجل المنافسة في السوق.

الجدول رقم (1-4) : يوضح توزيع مفردات العينة حسب متغير الوظيفة التي يشغلها الموظف

الوظيفة	التكرار	النسبة
عون	83	63.84 %
رئيس مكتب	30	23.08 %
رئيس مصلحة	10	7.70 %
رئيس خلية	3	2.30 %
رئيس قسم	4	3.08 %
المجموع	130	100 %

وسنوضح في التمثيل البياني الآتي طبيعة الوظيفة التي يشغلها الموظف بالنسبة المستجوبين:

الشكل رقم(1-4): يوضح توزيع مفردات العينة حسب متغير الوظيفة التي يشغلها الموظف



### التحليل:

نلاحظ أن الأعوان هم أكثر المبحوثين بنسبة 63.84 % ويرجع ذلك إلى طبيعة العمل الذي يتطلب عددا كبيرا من الأعوان لإنجاز مختلف المهام داخل وخارج المؤسسة ، كما يلاحظ أن نسبة رؤساء المكاتب قد بلغت 23.08% ويعود السبب في ذلك لكون هذه الفئة موصولة بالتكنولوجيات الاتصالية الحديثة داخل المؤسسة ، ثم نجد وظيفة رئيس مصلحة بنسبة 7.70 % ويرجع ذلك لإشرافهم على رؤساء المكاتب والقيام بعملية المراقبة وفي الأخير نجد الأقل نسبة وهم رئيس خلية ورئيس القسم بنسبة 2.30 % و 3.08% على التوالي وهذا نظرا لمكانتهم الوظيفية في المؤسسة خاصة وأنهم يتولون عمليات التسيير والإشراف والمراقبة والتي تتطلب اتصالا أكثر وأسرع وعلى أعلى مستوى واتخاذ أحسن القرارات الصائبة من أجل التحكم أكثر في باقي العمليات والموظفين.

## الفصل الثالث: دراسة حالة لمؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة

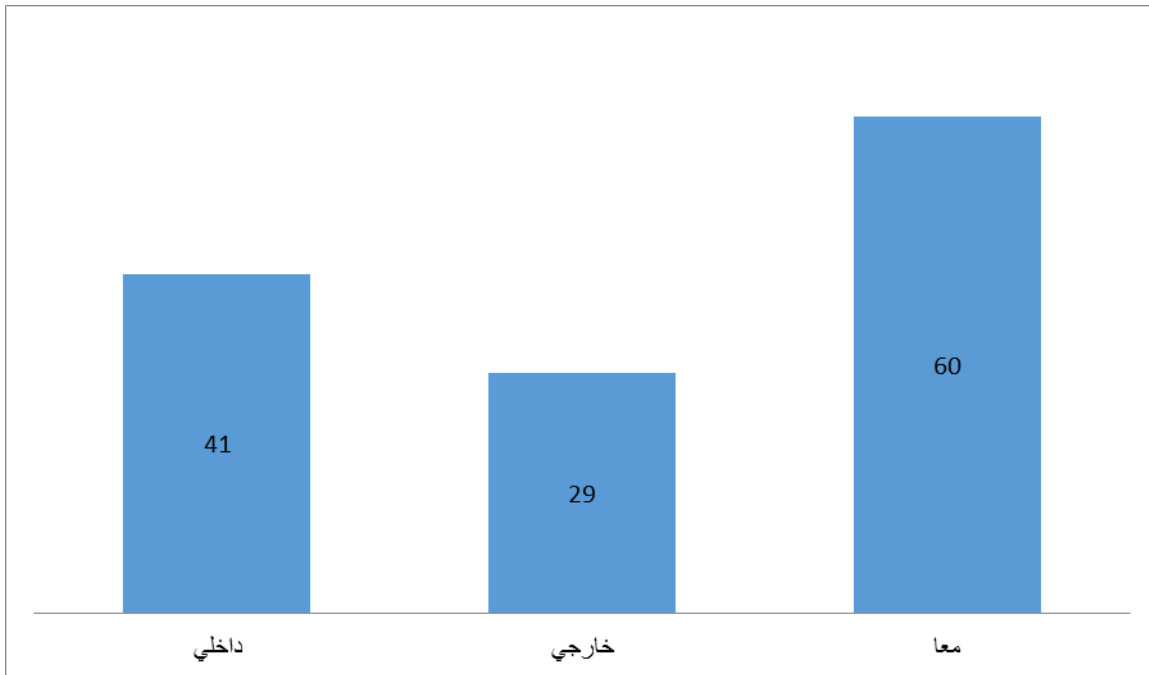
المحور الثاني : آليات دمج تكنولوجيا الإعلام والاتصال في المؤسسة

الجدول رقم (2-1) : يوضح توزيع مفردات العينة حسب طبيعة الاتصالات المتاحة في مكان العمل

النسبة	التكرار	طبيعة الاتصالات
% 31.54	41	داخلي
% 22.31	29	خارجي
% 46.15	60	معا
% 100	130	المجموع

وسنوضح في التمثيل البياني الآتي طبيعة الاتصالات المتاحة في مكان العمل بالنسبة لمستجوبين:

الشكل رقم(2-1): يوضح توزيع مفردات العينة حسب طبيعة الاتصالات المتاحة في مكان العمل



### التحليل:

المعطيات الواردة تظهر أن النسبة الأقل هي نسبة الاتصالات الخارجية والتي تقدر بـ 22.31% بتكرار 29 فرد وهي تدل على تعامل المؤسسة مع باقي فروعها والتعامل مع بعض زبائنها ، بينما يقوم 46.15% بتكرار 60 فرد من المبحوثين باتصالات داخلية وخارجية



## الفصل الثالث: دراسة حالة لمؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة

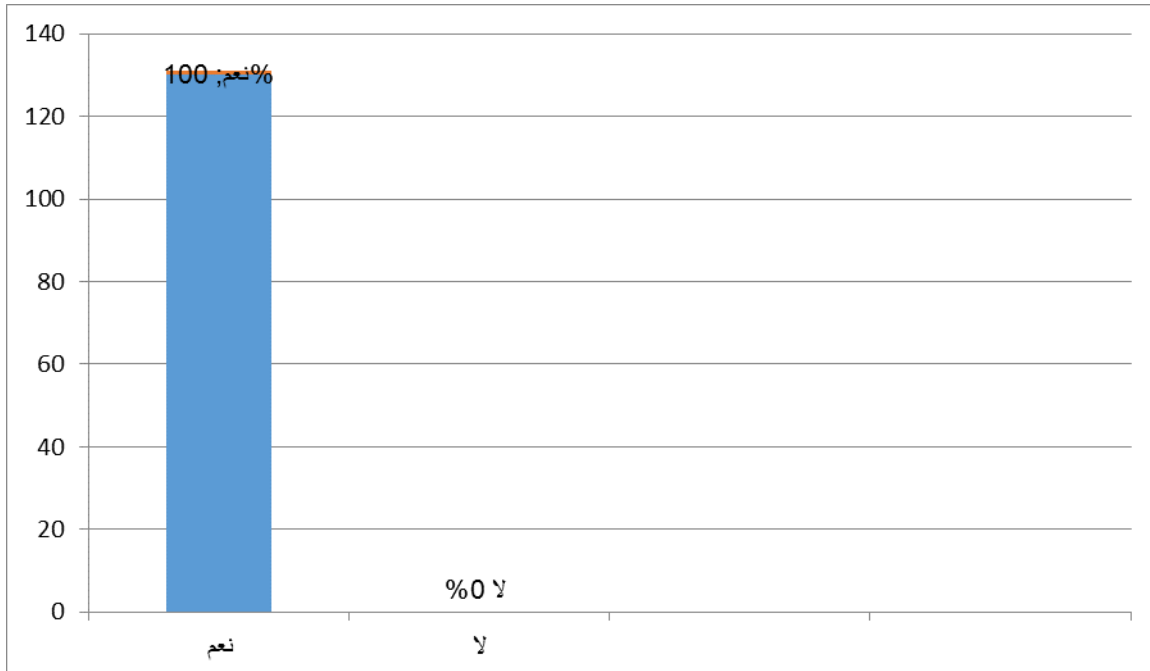
نظرا لأهمية الاتصال بشقيه وهذا يدل على أن مؤسسة اتصالات الجزائر تقوم بنوعي الاتصالات وذلك حسب حاجتها لكل نوع ، وكما أنه يمثل همزة وصل أو الربط التي تجمع كافة أجزاء التنظيم الإداري، بينما يكتفي 31.54 % بتكرار 41 فرد من المبحوثين بالقيام باتصالات داخلية فقط ، وقد يعود ذلك إلى طبيعة أعمالهم المحصورة في بعض الشؤون الإدارية التي لا تخرج عن إطار المؤسسة والتواصل مع موظفيها.

الجدول رقم (2-2) : يوضح توزيع مفردات العينة حسب توفر أو عدم توفر الوصول إلى شبكات الاتصال مكان العمل

النسبة	التكرار	الوصول إلى شبكات الاتصال
% 100	130	نعم
% 00	00	لا
% 100	130	المجموع

وسنوضح في التمثيل البياني الآتي توفر أو عدم توفر الوصول إلى شبكات الاتصال مكان العمل بالنسبة لمستجوبين:

الشكل رقم(2-2): يوضح توزيع مفردات العينة حسب توفر أو عدم توفر الوصول إلى شبكات الاتصال مكان العمل



## الفصل الثالث: دراسة حالة لمؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة

### التحليل:

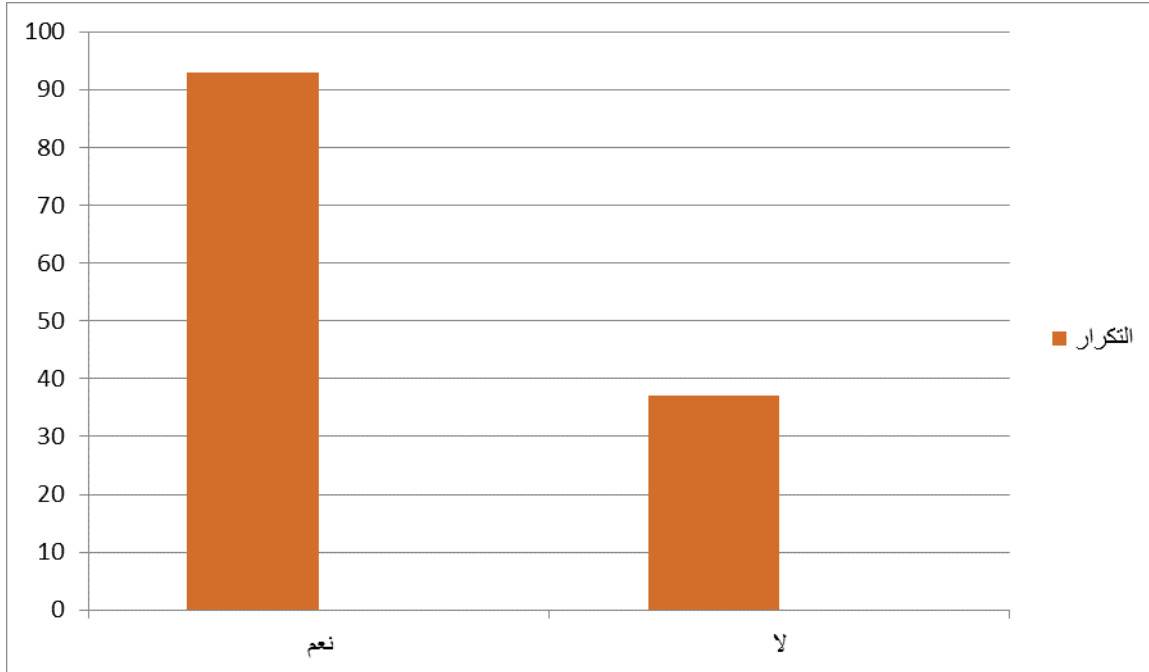
نلاحظ أن أفراد العينة ،أكدوا جميعهم أنه يتوفر لديهم شبكات الاتصال في مكان العمل بنسبة 100 % في حين كان الإقرار بـ " لا " نسبته 00 % وهذا ما يعكس الاستخدام الواسع للحاسوب في المؤسسة وتوفر شبكات الاتصال في العمل.

**الجدول رقم (2-3) :** يوضح توزيع مفردات العينة حسب اعتماد تكوين العمال على استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال

اعتماد التكوين	التكرار	النسبة
نعم	93	% 71.54
لا	37	% 28.46
المجموع	130	% 100

وسنوضح في التمثيل البياني الآتي اعتماد أو عدم تكوين العمال على استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال بالنسبة لمستجوبين:

**الشكل رقم (2-3):** يوضح توزيع مفردات العينة حسب اعتماد تكوين العمال على استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال



## الفصل الثالث: دراسة حالة لمؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة

### التحليل:

نلاحظ أن أغلب أفراد العينة قد تحصلوا على تكوين بنسبة 71.54 % وبتكرار 93 فرد وهذا يدل على أن مؤسسة اتصالات الجزائر تحرص على تكوين عمالها حتى تزيد من كفاءتهم الوظيفية وحتى يتمكنوا من استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال لديهم بحيث يقدموا أحسن الخدمات في مجال الاتصالات، بينما أكد 37 فرد وما نسبته 28.46 % أنهم لم يتمكنوا من التكوين وهذا قد يرجع لسياسة المؤسسة بحيث تقوم بتكوين عمالها على فترات وسيحصلون على تكوين كباقي الموظفين الآخرين .

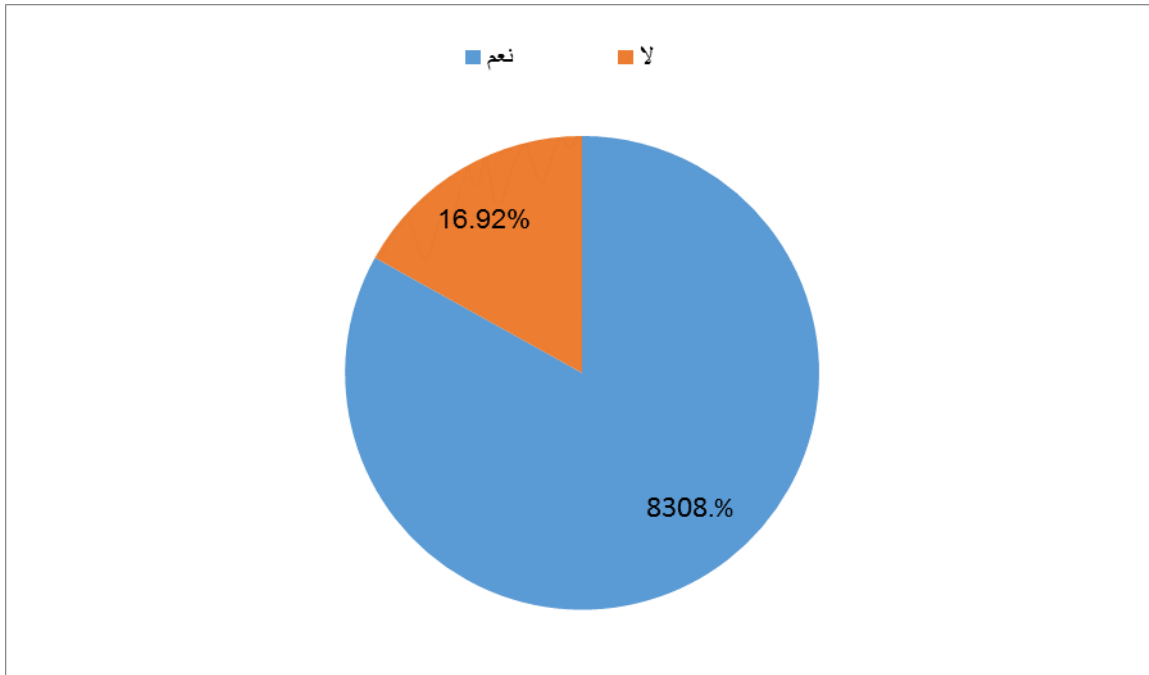
**الجدول رقم (2-4) :** يوضح توزيع مفردات العينة حسب حرص المؤسسة على ضمان حصص تدريبية للتحكم أكثر في تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة

النسبة	التكرار	ضمان الحصص التدريبية
% 83.08	108	نعم
% 16.92	22	لا
% 100	130	المجموع

وسنوضح في التمثيل البياني الآتي حرص المؤسسة على ضمان حصص تدريبية للتحكم أكثر في تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة بالنسبة لمستجوبين:

## الفصل الثالث: دراسة حالة لمؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة

الشكل رقم(2-4): يوضح توزيع مفردات العينة حسب حرص المؤسسة على ضمان حصص تدريبية للتحكم أكثر في تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة



### التحليل:

نلاحظ أن مؤسسة اتصالات الجزائر تحرص على ضمان حصص تدريبية للتحكم أكثر في تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة وهذا ما تأكده إجابة أغلب أفراد العينة بنسبة 83.08% ،بينما أجاب ما نسبته 16.92% أنهم لم يتمكنوا من ضمان التدريب وهذا قد يرجع لعدة أسباب ولعل من أهمها طبيعة العمل المكثف الملقى على عاتق هذه الفئة أو أن لم تحصل على دورها فقط في ضمان التدريب وستحصل عليه في قادم الأيام وهذا كله حرصا من المؤسسة على ضمان تدريب عمالها من أجل تقديم أفضل الخدمات في مختلف المجالات .

## الفصل الثالث: دراسة حالة لمؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة

الجدول رقم (2-5) : يوضح توزيع مفردات العينة حسب أهم تقنيات الإعلام والاتصال التي تستخدمها في مكان عملك

المقياس التقنية	دائما		أحيانا		نادرا	
	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة
الهاتف الثابت	82	63.08 %	33	25.38 %	15	11.54 %
الهاتف المحمول الخاص بالعمل	94	72.31 %	25	19.23 %	11	8.46 %
الانترنت	101	77.69 %	20	15.38 %	9	6.93 %
الانترنت	32	24.61 %	26	20 %	72	55.39 %
الاكسترنات	24	18.47 %	16	12.30 %	90	69.23 %

### التحليل:

نلاحظ من خلال الجدول أن أغلب أفراد العينة يستخدمون الانترنت بصفة دائمة بنسبة 77.69 % ويستخدمونها أحيانا بنسبة 15.38 % بينما يستخدمونها نادرا بنسبة 9 % ، كما أن أفراد العينة يستعملون الهاتف المحمول الخاص بالعمل بنسبة 72.31 % بصفة دائمة ويستخدمونه أحيانا بنسبة 19.23 % بينما يستخدمونه نادرا بنسبة 8.46 % ، ثم نجد أن أفراد العينة يستعملون الهاتف الثابت بصفة دائمة بنسبة 63.08 % ويستخدمونه أحيانا بنسبة 25.38 % بينما يستخدمونه نادرا بنسبة 11.54 % ، في حين نجد أن أفراد العينة يستعملون الانترنت بصفة دائمة بنسبة 24.61 % ويستخدمونها أحيانا بنسبة 20 % بينما يستخدمونها نادرا بنسبة 55.39 % ونفس الشيء فيما يخص استخدام الاكسترنات إذ أن أفراد العينة يستخدمونها بصفة دائمة بنسبة 18.47 % ويستخدمونها أحيانا بنسبة 12.30 % بينما يستخدمونها نادرا بنسبة 69.23 %

## الفصل الثالث: دراسة حالة لمؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة

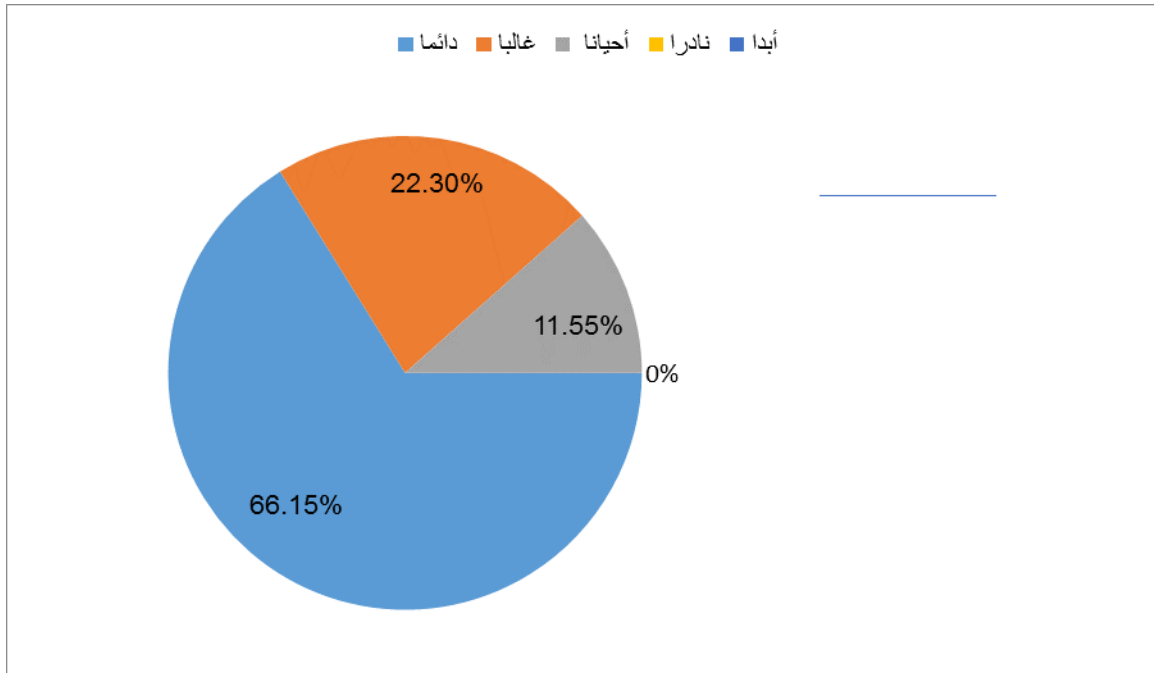
المحور الثالث : أهم الوسائل التكنولوجية المستخدمة بالمؤسسة

الجدول رقم (3-1) : يوضح توزيع مفردات العينة حسب استخدام جهاز حاسوب في مكان العمل

النسبة	التكرار	استخدام جهاز الحاسوب
66.15 %	86	دائما
22.30 %	29	غالبا
11.55 %	15	أحيانا
00 %	0	نادرا
00 %	0	أبدا
100 %	130	المجموع

وسنوضح في التمثيل البياني الآتي استخدام جهاز حاسوب في مكان العمل بالنسبة لمستجوبين:

الشكل رقم(3-1): يوضح توزيع مفردات العينة حسب استخدام جهاز حاسوب في مكان العمل



## الفصل الثالث: دراسة حالة لمؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة

### التحليل:

نلاحظ أن نسبة معتبرة من أفراد العينة أجابوا باستخدام الحاسوب بشكل دائم حيث بلغت النسبة 66.15 % ، بينما نجد أقل نسبة أجابوا بنسبة 11.55 % وهم الذين يستخدمونه أحيانا بينما أجابت الفئة التي غالبا ما تستخدم الحاسوب بنسبة 22.30 % ، أما أنهم لا يستخدمون الحاسوب فوجدنا النسبة معدومة وهذا يدل على أن أغلبية الموظفين يستخدمون الحاسوب بشكل دائم وذلك لأهميته في المؤسسة لتسهيل الأعمال وإبعاد الأعباء الناتجة عن الطرق التقليدية.

الجدول رقم (3-2) : يوضح توزيع مفردات العينة حسب استخدام وسائل الاتصال في مكان العمل

لا		نعم		استخدام وسائل الاتصال
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	
49.23 %	64	50.77 %	66	الاتصال المباشر
66.92 %	87	33.08 %	43	الفاكس
30.76 %	40	69.23 %	90	الهاتف
84.61 %	110	15.39 %	20	لوحة الإعلانات
82.30 %	107	17.70 %	23	الاجتماعات
79.23 %	103	20.77 %	27	التقارير
2.30 %	3	97.70 %	127	شبكة (الانترنت، الانترنت ، الاكسترانت)

### التحليل:

نلاحظ أن هناك تباين في استخدام وسائل الاتصال ، فالبعض منها يستخدمه كل مفردات العينة كالاتصال المباشر والهاتف والفاكس وبالرغم من استخدام مختلف شبكات الانترنت بشكل ملحوظ إلا أنها لم تقضي على وسائل الاتصال الكلاسيكية فما زال الاتصال المباشر يحتل مكانة هامة في سلم وسائل الاتصال والملاحظ أيضا أن شبكة الانترنت تستخدم بشكل واسع جدا وهذا مؤشر إيجابي يوضح تبني استخدام مؤسسة اتصالات الجزائر لهذا المبتكر بشكل واسع في كل تعاملاتها ، كما تأتي في المراتب المالية التقارير بنسبة 20.77 % ، و الاجتماعات بنسبة 17.70 % من مفردات العينة ، في حين وتستخدم الإعلانات كوسيلة اتصالية بنسبة 15.39 % فقط.

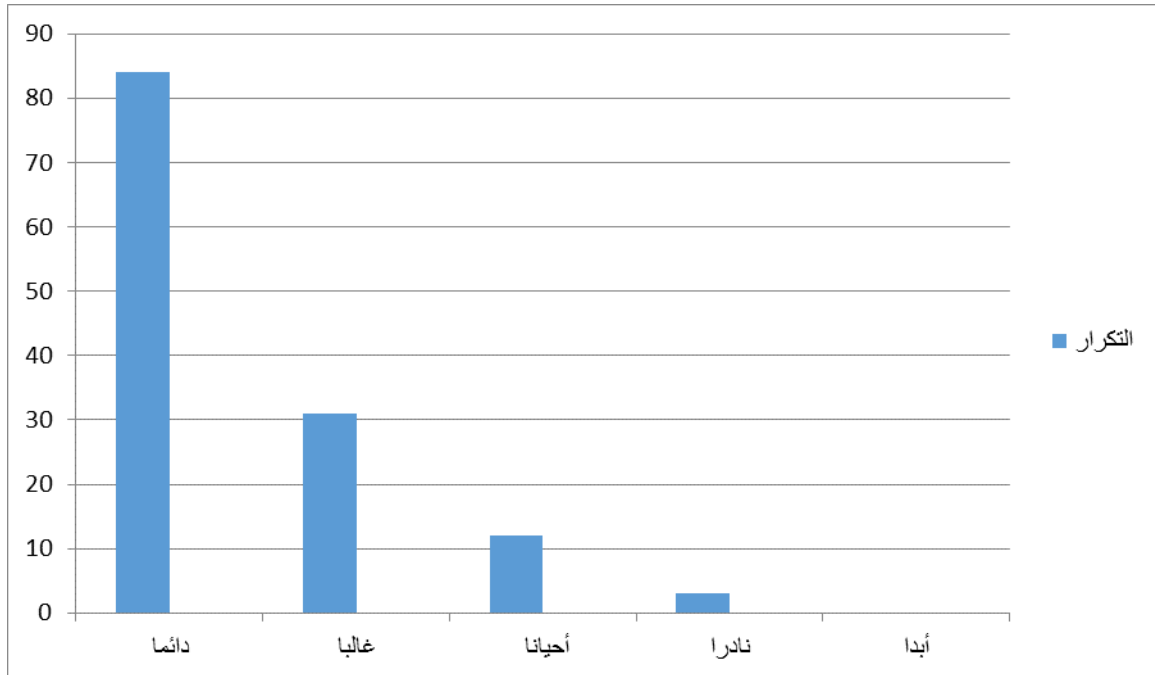
## الفصل الثالث: دراسة حالة لمؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة

الجدول رقم (3-3) : يوضح توزيع مفردات العينة حسب استخدام شبكة الانترنت في مكان العمل

النسبة	التكرار	استخدام شبكة الانترنت
% 64.61	84	دائما
% 23.85	31	غالبا
% 9.24	12	أحيانا
% 2.30	3	نادرا
% 00	0	أبدا
% 100	130	المجموع

وسنوضح في التمثيل البياني الآتي استخدام شبكة الانترنت في مكان العمل بالنسبة لمستجوبين:

الشكل رقم(3-2): يوضح توزيع مفردات العينة حسب استخدام شبكة الانترنت في مكان العمل



### التحليل:

نلاحظ أن نسبة معتبرة من أفراد العينة أجابوا باستخدام شبكة الانترنت بشكل دائم حيث بلغت النسبة % 64.61 بتكرار 84 فرد من مجموع 130 فرد ، بينما نجد أقل نسبة أجابوا بنسبة % 2.30 بتكرار 3 وهم الذين يستخدمون شبكة الانترنت نادرا وكذلك الفئة التي أحيانا ما تستخدم شبكة الانترنت فكانت نسبة قليلة جدا أي % 9.24 بتكرار 12 فرد، بينما أجابت الفئة التي غالبا ما تستخدم شبكة الانترنت



## الفصل الثالث: دراسة حالة لمؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة

بنسبة 23.85 % بتكرار 31 فرد ، أما أنهم لا يستخدمون شبكة الانترنت أبدا فوجدنا النسبة معدومة وهذا يدل على أن أغلبية الموظفين يستخدمون شبكة الانترنت بشكل دائم وذلك لأهميتها لأنها تعد البوابة الفريدة للدخول إلى قلب المؤسسة والاطلاع على نشاطاتها ، ويمكن اعتبارها فضاء افتراضيا تسمح بتجميع مصادر المعلومات المختلفة التي تخص المؤسسة وتهم جميع أفرادها وزبائنها .

وسعى منا لمعرفة استخدامات شبكة الانترنت في مؤسسة اتصالات الجزائر قمنا بتصميم الجدول

التالي:

الجدول رقم (3-4) : يوضح مجالات استخدام شبكة الانترنت في مكان العمل في حالة الايجاب :

لا		نعم		مجالات استخدام شبكة الانترنت
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	
88.46 %	76	41.54 %	54	الحصول على المعلومات
36.15 %	47	63.85 %	83	عملية التسيير
79.23 %	103	20.77 %	27	مراقبة العمل
85.38 %	111	14.62 %	19	المحادثة
88.46 %	115	11.54 %	15	الترفيه
90.77 %	118	9.23 %	12	استخدامات أخرى

التحليل :

نلاحظ أن أهم مجال لاستخدام شبكة الإنترنت هو عملية التسيير بنسبة 63.85 % ، ذلك أن المؤسسة تعتمد بشكل كبير على هذه الشبكة في تنظيم وتسيير عملها في الداخل والخارج، بينما يستخدم 41.54% من مجموع المستجوبين شبكة الإنترنت للحصول على المعلومات في داخل المؤسسة ، وانخفاض هذه النسب نوعا ما مقارنة مع التسهيلات التي تقدمها خدمة الاتصال عن بعد سواء الداخلي أو الخارجي ، تدل على أن المستخدمين لازالوا يعتمدون أكثر على الأساليب التقليدية في الاتصال والحصول على المعلومات ، كما تبلغ نسبة مستخدمي الشبكة في مراقبة العمل نسبة 20.77 %، وبلغت نسبة الذين يستخدمون الشبكة للمحادثة 14.62 % من مجمل المستجوبين، بينما بلغت نسبة الترفيه 11.54% ونفس الشيء تقريبا بالنسبة لاستخدام الشبكة في مجالات أخرى حيث بلغت 9.23 % وهذا يدل على أن هناك استخدامات متنوعة لشبكة الإنترنت ، لكن هذه الاستخدامات تبقى قليلة وبحاجة إلى استغلال أكبر، هذه الاستخدامات القليلة ، يمكن إرجاعها إلى عدم وعي المستخدمين بأهمية ودور الشبكة في تحسين جو

## الفصل الثالث: دراسة حالة لمؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة

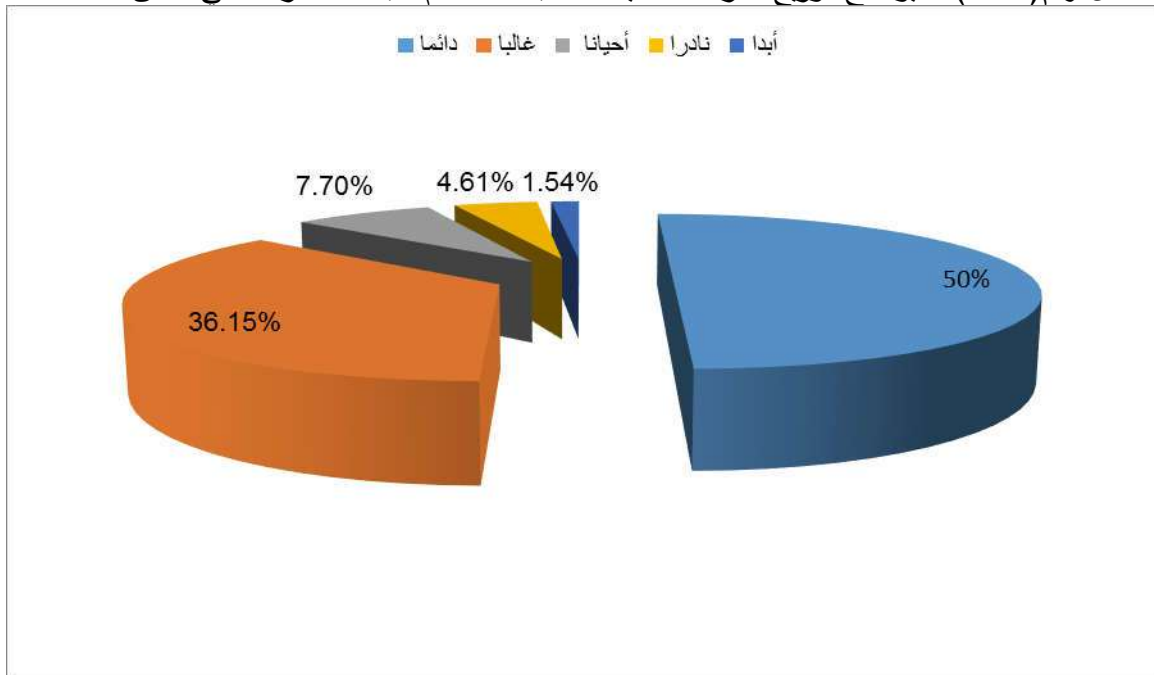
العمل ، وهذا ما جعل الكثير من الموظفين مازالوا يستعينون بالأدوات التقليدية على حساب استخدام الشبكة.

الجدول رقم (3-5) : يوضح توزيع مفردات العينة حسب استخدام شبكة الانترنت في مكان العمل

النسبة	التكرار	استخدام شبكة الانترنت
50 %	65	دائما
36.15 %	47	غالبا
7.70 %	10	أحيانا
4.61 %	6	نادرا
1.54 %	2	أبدا
100 %	130	المجموع

وسنوضح في التمثيل البياني الآتي استخدام شبكة الانترنت في مكان العمل بالنسبة لمستجوبين:

الشكل رقم (3-3): يوضح توزيع مفردات العينة حسب استخدام شبكة الانترنت في مكان العمل



### التحليل:

نلاحظ أن نسبة معتبرة من أفراد العينة أجابوا باستخدام شبكة الانترنت بشكل دائم حيث بلغت النسبة 50 % بتكرار 65 فرد أي أن نصف الموظفين يستخدمون شبكة الانترنت

## الفصل الثالث: دراسة حالة لمؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة

بشكل دائم وذلك لأهميتها في حياة المؤسسة محل الدراسة ، بينما نجد أقل نسبة أجابوا بنسبة 1.54 % بتكرار 2 وهم الذين لا يستخدمون أبدا شبكة الانترنت وكذلك الفئة التي نادرا ما تستخدم شبكة الانترنت فكانت نسبة قليلة جدا قدرت بـ 4.61 % بتكرار 6 فرد ونفس الشيء تقريبا يقال على الفئة التي أجابت بأحيانا بنسبة 7.70 % ، بينما أجابت الفئة التي غالبا ما تستخدم شبكة الانترنت بنسبة 36.15 % .

وسعيا منا لمعرفة استخدامات شبكة الانترنت في مؤسسة اتصالات الجزائر قمنا بتصميم

الجدول التالي :

الجدول رقم (3-6) : يوضح مجالات استخدام شبكة الانترنت في مكان العمل في حالة الايجاب :

لا		نعم		مجالات استخدام شبكة الانترنت
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	
43.85 %	57	56.15 %	73	الاتصال مع الموظفين داخل المؤسسة
52.30 %	68	47.70 %	62	الاتصال مع الموظفين في فروع المؤسسة
56.16 %	73	43.84 %	57	الحصول على المعلومات
27.69 %	36	72.31 %	94	عملية التسيير
62.30 %	81	37.70 %	49	مراقبة العمل
93.08 %	121	6.92 %	9	استخدامات أخرى

التحليل :

نلاحظ كذلك أن أهم مجال لاستخدام شبكة الإنترنت هي عملية التسيير بنسبة 72.31 % ، ذلك أن المؤسسة تعتمد كذلك في تسيير وتنظيم عملها بشكل كبير على هذه الشبكة ، كما أن شبكة الانترنت لها دور كبير في اتصال الموظفين مع بعضهم داخل المؤسسة وهذا بنسبة 56.15 % ونفس الشيء تقريبا يقال على تعامل الموظفين مع باقي فروع المؤسسة بنسبة 47.70 % ، بينما يستخدم 43.84 % من مجموع المستجوبين شبكة الإنترنت للحصول على المعلومات ، كما تبلغ نسبة مستخدمي الشبكة في مراقبة العمل بنسبة 37.70 % ، وبلغت بالنسبة لاستخدام الشبكة في مجالات أخرى نسبة 6.92 % وهذا يدل على أن هناك استخدامات متنوعة لشبكة الإنترنت كذلك .

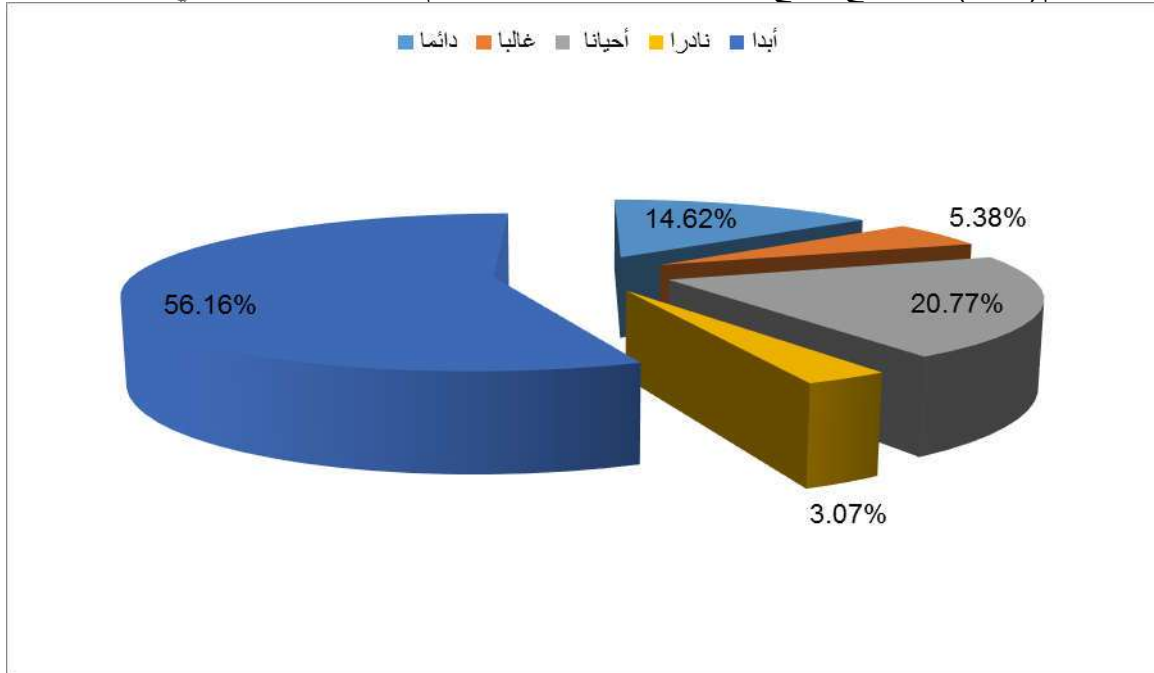
## الفصل الثالث: دراسة حالة لمؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة

الجدول رقم (3-7) : يوضح توزيع مفردات العينة حسب استخدام شبكة الاكسترنات في مكان العمل

النسبة	التكرار	استخدام شبكة الاكسترنات
% 14.62	19	دائما
% 5.38	7	غالبا
% 20.77	27	أحيانا
% 3.07	4	نادرا
% 56.16	73	أبدا
% 100	130	المجموع

وسنوضح في التمثيل البياني الآتي استخدام شبكة الاكسترنات في مكان العمل بالنسبة لمستجوبين:

الشكل رقم(3-4): يوضح توزيع مفردات العينة حسب استخدام شبكة الاكسترنات في مكان العمل



### التحليل:

نلاحظ أن أعلى نسبة من أفراد العينة أجمعوا على عدم استخدامهم لشبكة الاكسترنات وذلك بنسبة قدرت بـ 56.16% في حين كانت أقل نسبة للذين أجابوا بأنهم يستخدمونها بشكل نادرا بنسبة 3.07 % ، بحيث نستنتج أنه بالرغم من وجود شبكة الاكسترنات إلا أن نسبة ضئيلة تستخدمها ، وهذا راجع إلى عدة أسباب .

## الفصل الثالث: دراسة حالة لمؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة

وسعيا منا لمعرفة أسباب عدم استخدام شبكة الاكسترنات في مؤسسة اتصالات الجزائر قمنا بتصميم الجدول التالي :

الجدول رقم (3-8) : يوضح سبب عدم استخدام شبكة الاكسترنات في مكان العمل :

النسبة	التكرار	استخدام شبكة الاكسترنات
22.30 %	29	لأنك تظن أنك لا تحتاجها
20 %	26	لا تجيد استخدامها
33.85 %	44	لأنك تفضل الطريقة اليدوية
23.85 %	31	غير متوفرة في المؤسسة
100 %	130	المجموع

### التحليل :

نلاحظ أن نسبة الذين لا يستخدمون شبكة الاكسترنات أجمعا على أن ذلك راجع إلى أنهم يفضلون استخدام الطريقة التقليدية بنسبة 33.85%، وتليها نسبة الذين يعتقدون أنها غير متوفرة في المؤسسة بنسبة 23.85 % بينما الذين يظنون أنهم لا يحتاجونها والذين لا يجيدون استخدامها فقد كانت النسبة على التوالي 20 % و 22.30 % على التوالي ، بحيث نستنتج أن نسب الذين لا يستخدمون شبكة الاكسترنات أنهم ليسوا على دراية بمجالات استخدامها وهذا ما أدى إلى التخوف من استخدامها.

## الفصل الثالث: دراسة حالة لمؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة

المحور الرابع : أثر إدماج تكنولوجيا الإعلام والاتصال على تحسين أداء المؤسسة

الجدول رقم (4-1) : يوضح توزيع مفردات العينة حسب اعتقاد أن إدماج تكنولوجيا الإعلام والاتصال تسهل في العمل

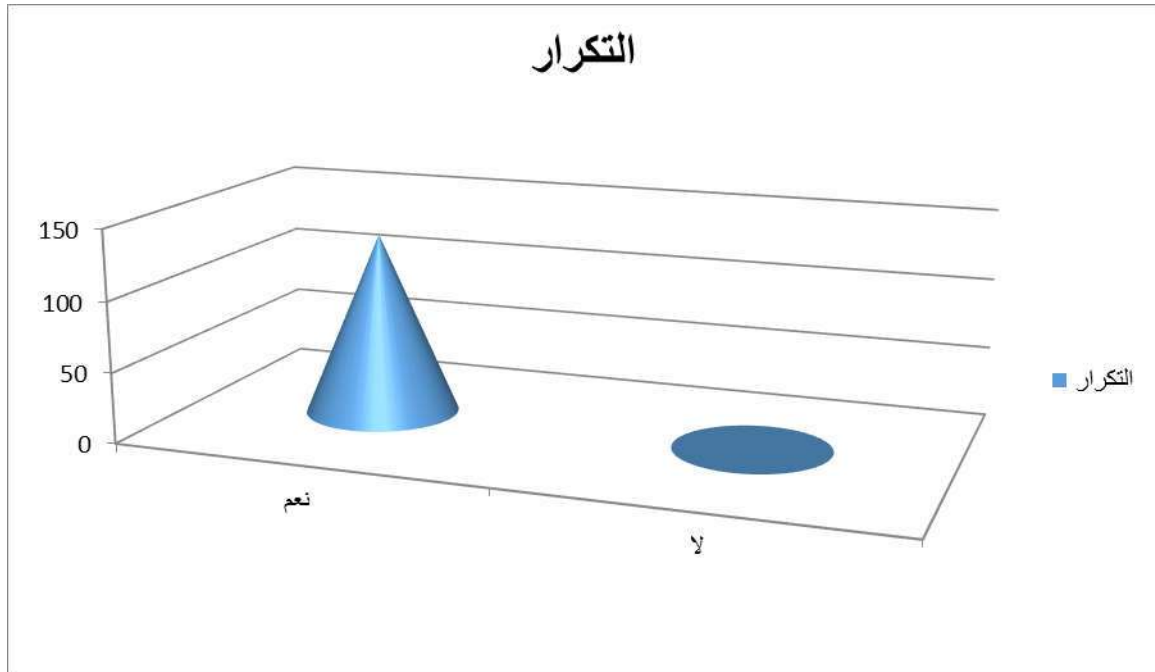
النسبة	التكرار	الاعتقاد بأنها تسهل في العمل
% 100	130	نعم
% 00	00	لا
% 100	130	المجموع

وسنوضح في التمثيل البياني الآتي اعتقاد أن إدماج تكنولوجيا الإعلام والاتصال تسهل في العمل

بالنسبة لمستجوبين :

الشكل رقم(4-1): يوضح توزيع مفردات العينة حسب اعتقاد أن إدماج تكنولوجيا الإعلام والاتصال

تسهل في العمل



## الفصل الثالث: دراسة حالة لمؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة

### التحليل:

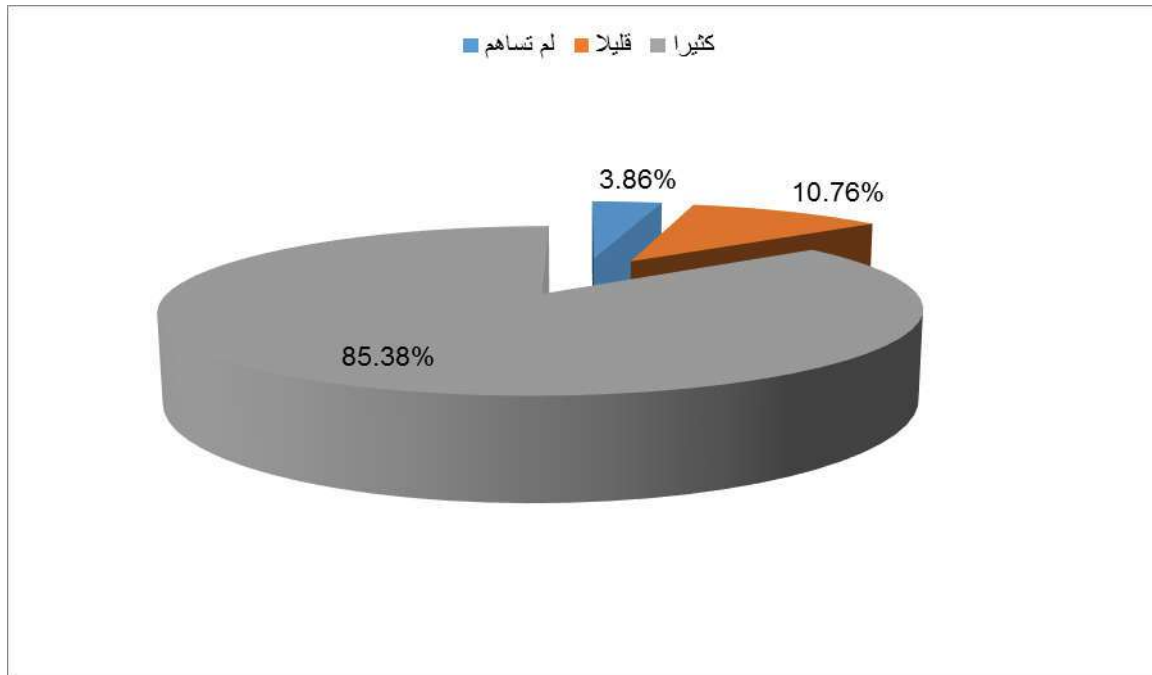
نلاحظ أن كل أفراد العينة أجمعوا بدون استثناء على أن إدماج تكنولوجيا الإعلام والاتصال يسهل في مجال عملهم بحيث بلغت النسبة 100% ، وهذا ما يؤكد على الدور الذي تقوم به تكنولوجيا الإعلام والاتصال في تسهيل عمل مؤسسة اتصالات الجزائر .

**الجدول رقم (4-2) :** يوضح توزيع مفردات العينة حسب اعتقاد أن إدماج تكنولوجيا الإعلام والاتصال يساهم في اتخاذ قرارات صائبة بالنسبة للمؤسسة

النسبة	التكرار	الاعتقاد بأنها تساهم باتخاذ قرارات صائبة
3.86 %	05	لم تساهم
10.76 %	14	قليلا
85.38 %	111	كثيرا
100 %	130	المجموع

وسنوضح في التمثيل البياني الآتي اعتقاد أن إدماج تكنولوجيا الإعلام والاتصال يساهم في اتخاذ قرارات صائبة بالنسبة للمؤسسة

**الشكل رقم (4-2) :** يوضح توزيع مفردات العينة حسب اعتقاد أن إدماج تكنولوجيا الإعلام والاتصال يساهم في اتخاذ قرارات صائبة بالنسبة للمؤسسة



### التحليل:

نلاحظ أن أكبر نسبة من أفراد العينة كانت اجابتهم بكثيرا وذلك بنسبة 85.38% ، في حين كانت أصغر نسبة متمثلة في لم تساهم بنسبة 3.86% ، في حين الذين قالوا بأن إدماج تكنولوجيا الإعلام والاتصال تساهم في اتخاذ القرارات الصائبة بنسبة قليلة بلغت 10.76% ، وهذا ما يجعلنا نعتقد نحن كذلك بأن إدماج تكنولوجيا الإعلام والاتصال يسهل ويساهم في اتخاذ القرارات الصائبة حتما بالنسبة لمؤسسة اتصالات الجزائر .

وسعيا منا لمعرفة مجالات الإضافة التي منحها إدماج تكنولوجيا الإعلام والاتصال في اتخاذ القرارات الصائبة وضعنا الجدول التالي :

**الجدول رقم (4-3) :** يوضح مجالات الإضافة التي منحها إدماج تكنولوجيا الإعلام والاتصال في اتخاذ القرارات الصائبة:

النسبة	التكرار	مجالات الإضافة
30 %	39	زيادة الفعالية
33.07%	43	زيادة الانتاجية
31.54%	41	زيادة الأرباح
5.39 %	07	أخرى
100 %	130	المجموع

### التحليل:

نلاحظ أن نسبة أفراد العينة الذين أجمعوا على قرار زيادة الإنتاجية هي الأعلى بنسبة 33.07% ، في حين كانت أصغر نسبة متمثلة في المجالات الأخرى بنسبة 5.39% ، في حين الذين أقرروا بزيادة الأرباح كانت بنسبة 31.54% ، والذين أقرروا بزيادة الفعالية بلغت النسبة 30% ، وهذا ما يجعلنا نستنتج أن اتخاذ القرارات الصائبة بالنسبة لمؤسسة اتصالات الجزائر يعمل على زيادة الإنتاجية بالدرجة الأولى ثم زيادة الأرباح ثانيا ثم زيادة الفعالية ثالثا .

**الجدول رقم (4-4) :** يوضح توزيع مفردات العينة حسب اعتقاد أن إدماج تكنولوجيا الإعلام والاتصال ساهمت في إنتاجية العمل

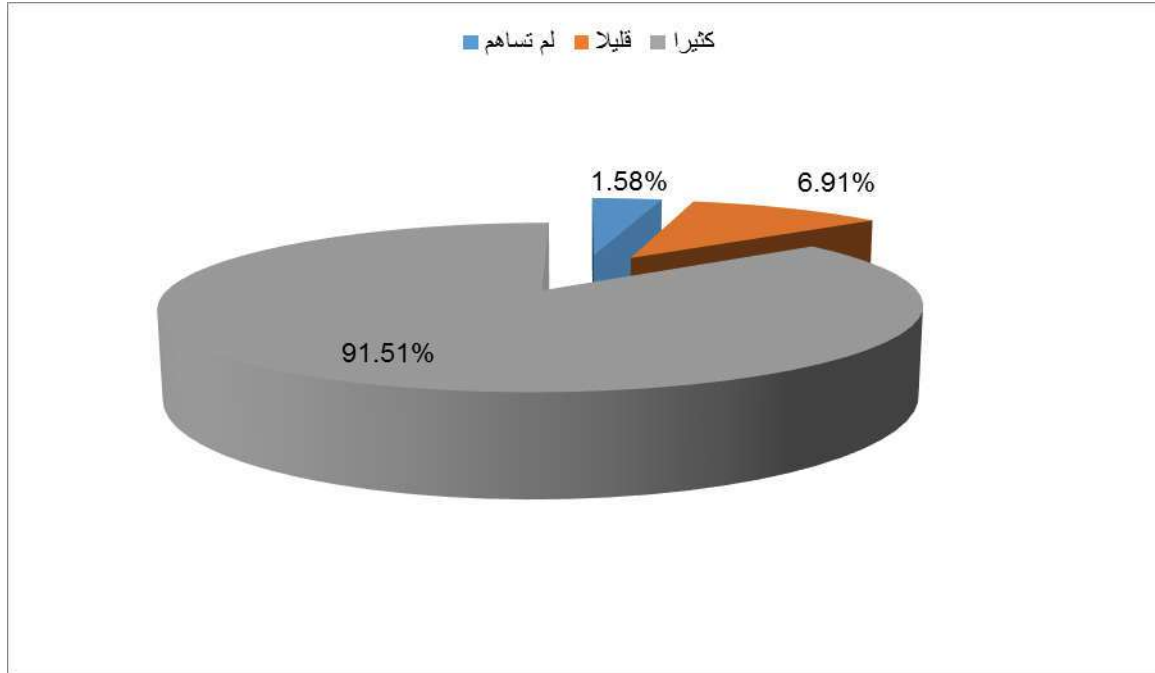


## الفصل الثالث: دراسة حالة لمؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة

النسبة	التكرار	الاعتقاد بأنها ساهمت في إنتاجية العمل
1.58 %	02	لم تساهم
6.91 %	09	قليلا
91.51 %	119	كثيرا
100 %	130	المجموع

وسنوضح في التمثيل البياني الآتي اعتقاد أن إدماج تكنولوجيا الإعلام والاتصال ساهمت في إنتاجية العمل

الشكل رقم (4-3): يوضح توزيع مفردات العينة حسب اعتقاد أن إدماج تكنولوجيا الإعلام والاتصال ساهمت في إنتاجية العمل



### التحليل:

نلاحظ أن أكبر نسبة من أفراد العينة كانت إجابتهم بكثيرا وذلك بنسبة 91.51% ، في حين كانت أصغر نسبة متمثلة في لم تساهم بنسبة 1.58 % ، في حين الذين قالوا بأن إدماج تكنولوجيا الإعلام والاتصال ساهمت في إنتاجية العمل بنسبة قليلة بلغت 6.91 % ، وهذا ما يجعلنا نستنتج كذلك بأن إدماج تكنولوجيا الإعلام والاتصال ساهمت في إنتاجية العمل حتما بالنسبة لمؤسسة اتصالات الجزائر .

## الفصل الثالث: دراسة حالة لمؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة

وسعيا منا لمعرفة مجالات الإضافة التي منحتها إدماج تكنولوجيا الإعلام والاتصال في المساهمة في إنتاجية العمل وضعنا الجدول التالي :

الجدول رقم (4-5) : يوضح مجالات الإضافة التي منحتها إدماج تكنولوجيا الإعلام والاتصال في ساهمت في إنتاجية العمل:

النسبة	التكرار	مجالات الإضافة
27.70 %	36	الرفع من كفاءة العمل
19.23 %	25	سهولة التعامل مع الزبائن
26.92 %	35	زيادة الدقة في الأداء
25.38 %	33	السرعة في الأداء
0.77 %	01	أخرى
100 %	130	المجموع

التحليل:

نلاحظ أن نسبة أفراد العينة الذين أجمعوا على قرار الرفع من كفاءة العمل هي الأعلى بنسبة 27.70 % ، في حين كانت أصغر نسبة متمثلة في المجالات الأخرى بنسبة 0.77 % ، في حين الذين أقرروا بزيادة الدقة في الأداء كانت بنسبة 26.92 % ، والذين أقرروا بالسرعة في الأداء بلغت نسبة 25.38 % ، وهذا ما يجعلنا نستنتج أن إدماج تكنولوجيا الإعلام والاتصال ساهمت في إنتاجية العمل بالنسبة لمؤسسة اتصالات الجزائر من خلال الرفع من كفاءة العمل بالدرجة الأولى ثم زيادة الدقة في الأداء ثانيا ثم زيادة السرعة في الأداء ثالثا ثم أخيرا تسهل من التعامل مع الزبائن .

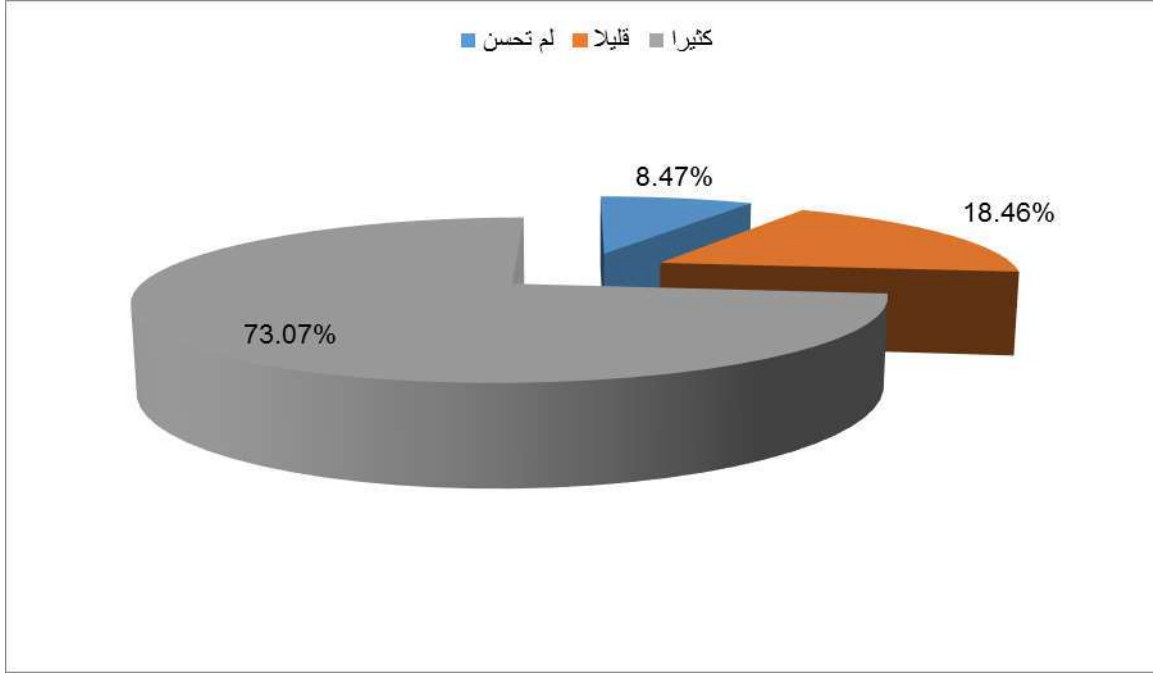
الجدول رقم (4-6) : يوضح توزيع مفردات العينة حسب اعتقاد أن إدماج تكنولوجيا الإعلام والاتصال حسنت من محيط العمل

النسبة	التكرار	الاعتقاد بأنها حسنت من محيط العمل
8.47 %	11	لم تحسن
18.46 %	24	قليلا
73.07 %	95	كثيرا
100 %	130	المجموع

## الفصل الثالث: دراسة حالة لمؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة

وسنوضح في التمثيل البياني الآتي اعتقاد أن إدماج تكنولوجيا الإعلام والاتصال حسنت من محيط العمل

الشكل رقم(4-4): يوضح توزيع مفردات العينة حسب اعتقاد أن إدماج تكنولوجيا الإعلام والاتصال حسنت من محيط العمل



### التحليل:

نلاحظ أن أكبر نسبة من أفراد العينة كانت إجابتهم بكثيرا وذلك بنسبة 73.07% ، في حين كانت أصغر نسبة متمثلة في لم تحسن بنسبة 8.47% ، في حين الذين قالوا بأن إدماج تكنولوجيا الإعلام والاتصال حسنت من محيط العمل بنسبة قليلة بلغت 18.46% ، وهذا ما يؤدي بنا إلى القول بأن إدماج تكنولوجيا الإعلام والاتصال حسنت فعلا من محيط عمل المؤسسة محل الدراسة.

## الفصل الثالث: دراسة حالة لمؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة

الجدول رقم (4-7) : يوضح الفوائد المتحصل عليها جراء دمج تكنولوجيا الإعلام والاتصال في مؤسستكم في حالة الايجاب :

لا		نعم		الفوائد المتحصل عليها
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	
0.77 %	1	99.23 %	129	ارتفاع مستوى الخدمات المقدمة
9.24 %	12	90.76 %	118	زيادة إنتاجية الخدمات
10 %	13	90 %	117	ارتفاع مستوى الدقة في تقديم الخدمة
18.47 %	24	81.53 %	106	تخفيض التكاليف
24.62 %	32	75.38 %	98	العمل على التعريف بالمؤسسة ومنتجاتها
40.77 %	53	59.23 %	77	تحسين التواصل مع الزبائن والموردين
87.70 %	114	12.30 %	16	فوائد أخرى

التحليل :

نلاحظ أن الفوائد المتحصل عليها جراء إدماج تكنولوجيا الإعلام والاتصال في مؤسسة اتصالات الجزائر عديدة جدا ولعل منها نجد أن أكبر نسبة من الفوائد تمثلت في ارتفاع مستوى الخدمات المقدمة من المؤسسة بنسبة 99.23 % ، وتليها مباشرة على التوالي زيادة إنتاجية هذه الخدمات بنسبة 90.76% ثم ارتفاع مستوى الدقة في تقديم هذه الخدمات بنسبة 90 % الأمر الذي أدى إلى تخفيض التكاليف بـ 81.53% كما نجد من بين الفوائد العمل على التعريف بالمؤسسة ومنتجاتها بنسبة 75.38%، وكذلك تحسين التواصل مع الزبائن والموردين بنسبة 59.23 % وهذا يدل على أن إدماج تكنولوجيا الإعلام والاتصال في مؤسسة اتصالات الجزائر كان له الأثر الكبير من عديد الفوائد التي تحصلت عليها الشركة.

### 4- نتائج الدراسة :

لقد كشفت الدراسة التي قمنا بها والتي عنونت بـ "آليات دمج تكنولوجيا الإعلام والاتصال في المؤسسة الاقتصادية - دراسة ميدانية لمؤسسة اتصالات الجزائر بولاية ورقلة" على عدة نتائج ساهمت في الإجابة عن الفرضيات المقترحة في الإشكالية وكذا التساؤلات وللتذكير فقط تمحورت الفرضيات حول :

1- هناك عدة آليات لدمج تكنولوجيا الإعلام والاتصال في مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية ورقلة  
2- إن أهم الوسائل التكنولوجية التي تستخدمها المؤسسة تتمثل خاصة في "جهاز الحاسوب ، الإنترنت ، شبكة الأنترانات ، شبكة الإكسترانت....."

3- يتمثل أثر إدماج مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية ورقلة لتكنولوجيا الإعلام والاتصال على تحسين أدائها من خلال :

- تسهل من عمل الموظفين

- تساهم في اتخاذ قرارات صائبة بالنسبة للمؤسسة

- المساهمة في إنتاجية العمل

- التحسين من محيط العمل

وبمناقشة نتائج هذه الدراسة المتوصل إليها من خلال الاستبيان والمقابلة معا ، وبعد تفريغ

النتائج وتحليلها والتعليق عليها استنتجنا ما يلي :

1- هناك عدة آليات لدمج تكنولوجيا الإعلام والاتصال في مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية ورقلة:

استنادا إلى تحليل النتائج ، استنتجنا أن المؤسسة المدروسة لديها عدة آليات لدمج تكنولوجيا

الإعلام والاتصال ، وذلك من خلال رأي المبحوثين من خلال الجدول رقم (2-1) حيث صرح

حوالي 46.15% أنهم يستعينون بهذه التكنولوجيا في القيام بتسيير عملهم وكذا الاتصال سواء داخليا

## الفصل الثالث: دراسة حالة لمؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة

أو خارجيا ، وذلك لطبيعة عمل المؤسسة الذي يستدعي التواصل خارجيا مع محيط المؤسسة من زبائن وشركاء ، وكذا مع فروع المؤسسة الأخرى .

وداخليا بين موظفي وأقسام الشركة من خلال الشبكة المحلية الانترنت وشبكات التواصل حيث بناء على الجدول رقم (2-2) نجد أن ما نسبته 100 % أكدوا جميعهم أنه يتوفر لديهم شبكات الاتصال في مكان العمل ، وكما لاحظنا من خلال الجدول رقم (2-3) أن أغلب أفراد العينة قد تحصلوا على تكوين بنسبة 71.54 % وهذا يدل على أن مؤسسة اتصالات الجزائر تحرص على تكوين عمالها حتى تزيد من كفاءتهم الوظيفية وحتى يتمكنوا من استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال لديهم بحيث يقدموا أحسن الخدمات في مجال الاتصالات .

كما تأكد لنا من خلال الجدول رقم (2-4) حرص مؤسسة اتصالات الجزائر على ضمان حصص تدريبية للتحكم أكثر في تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة وهذا ما تأكدته إجابة أغلب أفراد العينة بنسبة 83.08 %.

كما لاحظنا من خلال إجابات أفراد العينة حسب الجدول رقم (2-5) ضمان مؤسسة اتصالات الجزائر لأهم تقنيات الإعلام والاتصال وحرصها على توفيرها في مكان العمل لدى موظفيها بحيث أن أغلب أفراد العينة يستخدمون الانترنت بصفة دائمة بنسبة 77.69 % ، كما أنهم يستعملون الهاتف المحمول الخاص بالعمل بنسبة 72.31 % بصفة دائمة ويستعملون الهاتف الثابت بصفة دائمة بنسبة 63.08 % ، في حين نجد أن أفراد العينة يستعملون الانترنت بصفة دائمة بنسبة 24.61 % ونفس الشيء فيما يخص استخدام الاكسترنات إذ أن أفراد العينة يستخدمونها بصفة دائمة بنسبة 8.47 %.

## الفصل الثالث: دراسة حالة لمؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة

2- إن أهم الوسائل التكنولوجية التي تستخدمها المؤسسة تتمثل خاصة في "جهاز الحاسوب ، الإنترنت ، شبكة الأنترنت ، شبكة الإكسترنات.....".

واستنادا إلى تحليل النتائج ، تبين لنا أن من أهم الوسائل التي تستخدمها مؤسسة اتصالات الجزائر تتمثل في " جهاز الحاسوب ، الأنترنت ، شبكة الأنترنت وكذلك شبكة الاكسترنات " ، وهذا من خلال الجدول (3-1) حيث لاحظنا أن نسبة معتبرة من أفراد العينة أجابوا باستخدام الحاسوب بشكل دائم حيث بلغت النسبة 66.15 % ، وهذا يدل على أن أغلبية الموظفين يستخدمون الحاسوب بشكل دائم وذلك لأهميته في المؤسسة لتسهيل الأعمال وإبعاد الأعباء الناتجة عن الطرق التقليدية.

كما لاحظنا من خلال الجدول رقم (3-2) أن هناك تباين في استخدام وسائل الاتصال ، فالبعض منها يستخدمه كل مفردات العينة كالاتصال المباشر والهاتف والفاكس ، والملاحظ أيضا أن شبكة الأنترنت تستخدم بشكل واسع جدا وهذا مؤشر إيجابي يوضح تبني استخدام مؤسسة اتصالات الجزائر لهذا المبتكر بشكل واسع في كل تعاملاتها ، وكما تبين لنا من خلال الجدول رقم (3-3) أن نسبة معتبرة من أفراد العينة أجابوا باستخدام شبكة الأنترنت بشكل دائم حيث بلغت النسبة 64.61 % ، وهذا يدل على أن أغلبية الموظفين يستخدمون شبكة الأنترنت وذلك لأهميتها لأنها تعد البوابة الفريدة للدخول إلى قلب المؤسسة والاطلاع على نشاطاتها ، ويمكن اعتبارها فضاء افتراضيا تسمح بتجميع مصادر المعلومات المختلفة التي تخص المؤسسة وتهم جميع أفرادها وزبائنهم.

وكما يوضح الجدول رقم (3-4) أن أهم مجال لاستخدام شبكة الإنترنت هو عملية التسيير بنسبة 63.85 % ، ذلك أن المؤسسة تعتمد بشكل كبير على هذه الشبكة في تنظيم وتسيير عملها في الداخل والخارج، بينما يستخدم 41.54% من مجموع المستجوبين شبكة الإنترنت للحصول على

## الفصل الثالث: دراسة حالة لمؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة

المعلومات في داخل المؤسسة ، كما تبلغ نسبة مستخدمي الشبكة في مراقبة العمل نسبة 20.77%.

كما نجد من خلال الجدول رقم (3-5) أن نسبة معتبرة من أفراد العينة أجابوا باستخدام شبكة الانترنت بشكل دائم حيث بلغت النسبة 50 % أي أن نصف الموظفين يستخدمون شبكة الانترنت وذلك لأهميتها في حياة المؤسسة محل الدراسة ، بحيث أن أهم مجال لاستخدام شبكة الإنترنت هي عملية التسيير بنسبة 72.31 % ، ذلك أن المؤسسة تعتمد كذلك في تسيير وتنظيم عملها بشكل كبير على هذه الشبكة ، كما أن شبكة الانترنت لها دور كبير في اتصال الموظفين مع بعضهم داخل المؤسسة ونفس الشيء تقريبا يقال على تعامل الموظفين مع باقي فروع المؤسسة ، كما تستخدم للحصول على المعلومات ومراقبة العمل .

بينما يوضح الجدول رقم (3-7) استخدام شبكة الاكسترنات لكن بنسبة ضئيلة جدا بلغت النسبة 3.07 % .

3- يتمثل أثر إدماج مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية ورقلة لتكنولوجيا الإعلام والاتصال على تحسين أدائها من خلال :

- تسهل من عمل الموظفين
- تساهم في اتخاذ قرارات صائبة بالنسبة للمؤسسة
- المساهمة في إنتاجية العمل
- التحسين من محيط العمل

واستنادا إلى تحليل النتائج ، تبين لنا أن من آثار إدماج تكنولوجيا الإعلام والاتصال في مؤسسة اتصالات الجزائر على تحسين أدائها من خلال المساهمة في تسهيل عمل موظفيها وهذا ما تبين لنا



## الفصل الثالث: دراسة حالة لمؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة

من خلال الجدول رقم (4-1) بحيث أن أفراد العينة أجمعوا بدون استثناء على أن إدماج تكنولوجيا الإعلام والاتصال يسهل في مجال عملهم بحيث بلغت النسبة 100% ، وهذا ما يؤكد على الدور الذي تقوم به تكنولوجيا الإعلام والاتصال في تسهيل عمل مؤسسة اتصالات الجزائر .

بينما تأكد لنا من خلال الجدول رقم (4-2) أن أكبر نسبة من أفراد العينة أكدوا وبنسبة 85.38% أن إدماج تكنولوجيا الإعلام والاتصال يسهل ويساهم في اتخاذ القرارات الصائبة حتما بالنسبة لمؤسسة اتصالات الجزائر، وهذا ما جعل هذه الأخيرة تقر بزيادة الإنتاجية بالدرجة الأولى ثم زيادة الأرباح ثانيا ثم زيادة الفعالية ثالثا .

ولقد تأكد لنا من خلال الجدول رقم (4-4) أن أكبر نسبة من أفراد العينة كانت إجابتهم عن مدى مساهمة إدماج تكنولوجيا الإعلام والاتصال في إنتاجية العمل بنسبة 91.51% ، بحيث أن هذه المساهمة تمثلت في الرفع من كفاءة العمل بالدرجة الأولى ثم زيادة الدقة في الأداء ثانيا ثم زيادة السرعة في الأداء ثالثا ثم أخيرا تسهيل من التعامل مع الزبائن .

وهذا ما يجعلنا نستنتج بأن إدماج تكنولوجيا الإعلام والاتصال حتما ساهمت في إنتاجية العمل بالنسبة لمؤسسة اتصالات الجزائر .

في حين تبين لنا من خلال الجدول رقم (4-6) أن أكبر نسبة من أفراد العينة كانت إجابتهم حول مدى صحت القول بأن إدماج تكنولوجيا الإعلام والاتصال حسنت فعلا من محيط عمل المؤسسة محل الدراسة حيث بلغت النسبة 73.07% .

وفي الأخير تبين لنا من خلال الجدول رقم (4-7) أن الفوائد المتحصل عليها جراء إدماج تكنولوجيا الإعلام والاتصال في مؤسسة اتصالات الجزائر عديدة جدا ولعل منها نجد أن أكبر نسبة من الفوائد تمثلت في ارتفاع مستوى الخدمات المقدمة من المؤسسة بنسبة 99.23% ، وتليها مباشرة على التوالي زيادة إنتاجية هذه الخدمات بنسبة 90.76% ثم ارتفاع مستوى الدقة في تقديم

## الفصل الثالث: دراسة حالة لمؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة

هذه الخدمات بنسبة 90 % الأمر الذي أدى إلى تخفيض التكاليف بـ 81.53% كما نجد من بين الفوائد العمل على التعريف بالمؤسسة ومنتجاتها بنسبة 75.38%، وكذلك تحسين التواصل مع الزبائن والموردين بنسبة 59.23 % وهذا يدل على أن إدماج تكنولوجيا الإعلام والاتصال في مؤسسة اتصالات الجزائر كان له الأثر الكبير من عديد الفوائد التي تحصلت عليها الشركة.

### خلاصة الفصل :

حاولنا في هذا الفصل من الدراسة الميدانية التعرف عن قرب عن آليات دمج تكنولوجيا الإعلام والاتصال في مؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة ، حيث حولنا في البداية إعطاء لمحة عن المؤسسة ثم إعطاء الهيكل التنظيمي للمؤسسة ثم تطرقنا لمجال الدراسة لنصل إلى توضيح الأدوات المستخدمة في جمع البيانات في هاته الدراسة أما قمنا بعرض وتحليل ومناقشة النتائج المتحصلة عليها.

كما حاولنا في هذا الفصل الإجابة على إشكالية الدراسة والمتمثلة في معرفة واقع آليات دمج تكنولوجيا الإعلام والاتصال على تحسين أداء المؤسسة الاقتصادية (دراسة ميدانية لمؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة )، و من خلال الدراسة الميدانية تحصلنا على مايلي:

- هناك عدة آليات لدمج تكنولوجيا الإعلام والاتصال في مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية ورقلة.
- إن أهم الوسائل التكنولوجية التي تستخدمها المؤسسة تتمثل خاصة في "جهاز الحاسوب ، الإنترنت ، شبكة الأنترانات ، شبكة الإكسترانت....."
- يتمثل أثر إدماج مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية ورقلة لتكنولوجيا الإعلام والاتصال على تحسين أدائها من خلال :
- تسهل من عمل الموظفين

## الفصل الثالث: دراسة حالة لمؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة

---

- تساهم في اتخاذ قرارات صائبة بالنسبة للمؤسسة

- المساهمة في إنتاجية العمل

- التحسين من محيط العمل

خاتمة

### خاتمة :

إن تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة في أغلب المؤسسات لها الدور المهم سواء كانت عمومية أو خاصة ، حيث أن لها العديد من المميزات التي تتمتع بها من بينها تحسين أداء المؤسسات الاقتصادية وتسريع عمليات تبادل المعلومات عبر الشبكات ، كما يساعد إدماج تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة في اتخاذ القرارات المناسبة وتحسين عمل هذه المؤسسات ويحسن من محيطها سواء الداخلي أو الخارجي ويزيد من إنتاجيتها وتحسين صورتها أمام منافسيها وزبائنها .

ولقد توصلت هذه الدراسة إلا أن تكنولوجيا الإعلام والاتصال لها انعكاس كبير على المؤسسة محل الدراسة من ناحية الاتصال بين الموظفين ونقل وتبادل المعلومات بين مختلف المصالح وأيضا من ناحية التأثير على الخدمات التي تقدمها المؤسسة ، وكذا التواصل وتبادل المعلومة بين مختلف فروع والإدارات الأخرى التابعة للمؤسسة ، وأيضا تستعمل في عملية تسيير وتنظيم المؤسسة المدروسة.

كما أن أهم الوسائل المستخدمة من قبل مؤسسة اتصالات الجزائر تمثلت في " جهاز الحاسوب ، وشبكة الإنترنت، وشبكة الانترنت، وشبكة الاكسترنات".

ولقد كان لإدماج تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة دور في تحسين أداء المؤسسة ، حيث ساهمت في تفعيل الاتصال بشقيه الداخلي والخارجي ، كما فعلت من الإنتاجية بالنسبة لهذه المؤسسة ومحيط العام لعمل المؤسسة.

# قائمة المراجع

## المصادر والمراجع :

### أولاً: الكتب

- 1- أحمد بدر، مناهج البحث في الاتصال والرأي العام والإعلام الدولي ، دار قباء ، القاهرة ، 1997
- 2- الدليمي عبد الرزاق ، العلاقات العامة في المجال الدولي، ط 2، الأردن، دار البازوري العلمية للنشر والتوزيع، 2015
- 3- العربي دخموش، اقتصاد المؤسسة، الجزائر : منشورات جامعة قسنطينة، 2001.
- 4- بوقفلول الهادي، بلغرة عبد اللطيف، الآثار المترتبة على إدماج تكنولوجيات الإعلام والاتصال من الناحية الإستراتيجية، 2016
- 5- تامر موسى يونس، شبكات الحاسوب، بيروت :دار الراتب الجامعية، 1994
- 6- حسن محمد الحسن، الأسس العلمية لمناهج البحث الاجتماعي، ط 2، بيروت:دار الطليعة، 1996
- 7- حمدي، قرناني، بوسعدية، 2011
- 8- سعيد يس عامر وعلي محمد عبد الوهاب، الفكر المعاصر في التنظيم والإدارة ،ط2 ، القاهرة ، مركز وايد سبر قيس ، 1998
- 9- فضيل دليو، تكنولوجيا الجديدة للإعلام والاتصال المفهوم ، الاستعلامات ، الآفاق ، ط 1 ، الجزائر ، 2010 ،
- 10- عبد الباسط محمد عبد الوهاب، استخدام تكنولوجيا الاتصال في الإنتاج الإذاعي والتلفزيوني ، دراسة ميدانية ، ذ.م.ن: المكتب الجامعي الحديث ، 2005
- 11- عبد الفضيل، مصر والعالم على أعتاب ألفية جديدة، القاهرة :دار الشروق، 2001
- 12- عبد المالك ريدمان الدناني، الوظيفة الإعلامية لشبكة الإنترنت،بيروت :دار الراتب الجامعية،

- 13- فلاح الضلاعين، الشمايلية، اللحام، كافي، 2015
- 14- محمد الهادي محمد ، أساليب توثيق البحوث العلمية ، المكتبة الأكاديمية ، ط1 ، الجزائر  
1995
- 15- محمد شطاح، قضايا الإعلام في زمن العولمة بين التكنولوجيا والإيديولوجيا، الجزائر :دار  
الهدى، 2006
- 16- محمد شوقي شادي، الحاسب الإلكتروني ونظم المعلومات، بيروت :دار النهضة، 1983
- 17- محمد عبيدات وآخرون ، القواعد والمراحل والتطبيقات ، دار وائل للطباعة والنشر، ط2، عمان  
1999
- 18- محمد عبد الحميد، البحث العلمي في الدراسات الإعلامية، القاهرة :عالم الكتب 2000
- 19- محمد علم الدين، تكنولوجيا المعلومات والاتصال ومستقبل صناعة الصحافة ، القاهرة ، دار  
الرحاب ، 2005
- 20- مصطفى حجازي ، الاتصال في العلاقات الإنسانية والإدارية، ط2 ، بيروت: دار الطليعة،  
1992
- 21- مصطفى عشوي، أسس علم النفس الصناعي التنظيمي، الجزائر: المؤسسة الوطنية للكتاب ،  
1992
- 22- مكاوي حسن عماد ، حسين ليلي ، الإتصال ونظرياته المعاصرة، الدار المصرية اللبنانية القاهرة،  
ط4 ، 2003
- 23- مروان عبد المجيد ابراهيم ،أسس البحث العلمي لإعداد الرسائل الجامعية ،مؤسسة الوراق للنشر  
والتوزيع ،ط1، عمان ، 2000



24- مورييس أنجريس، منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية، (ترجمة بوزيد صحراوي، كمال بوشرف وآخرون)، ط2 ، دار القصة، الجزائر، 2006

### ثانياً: الرسائل الجامعية

- 1- السخري هارون وسحبان عبد الحكيم، استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية ، دراسة ميدانية لمؤسسة المصرف الجزائري للعتاد الكهربائي والغازي بتقريت ، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر تكنولوجيا الاتصال الحديثة ،السنة الجامعية 2014-2015
- 2- بن حمية حليلة السعدية وغنوم ليلي ، أثر استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة على الكفاءة الاتصالية في المؤسسة الاقتصادية، دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة ، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر تكنولوجيا الاتصال الحديثة ،السنة الجامعية 2014-2015
- 3- حورية بولعويديات، استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية ،مؤسسة تسيير شبكة نقل الغاز بالشرق،مذكرة لنيل شهادة ماجستير في الاتصال والعلاقات العامة،جامعة منتوري ،قسنطينة، 2007- 2008
- 4- جعرون أمينة ، أثر مهارات الإتصال على فعالية العلاقات العامة، دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة ، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر في العلوم السياسية ، تخصص تنظيم سياسي وإداري ،السنة الجامعية 2017-2018
- 5- سميرة طراد خوجة ، أداء الإدارة الجزائرية في ظل ثورة المعلوماتية ، دراسة ميدانية بإدارات خدماتية عمومية ، لنيل شهادة ماجستير في علم اجتماع تنمية وتسيير الموارد البشرية ، جامعة منتوري قسنطينة 2004-2005

## مواقع الانترنت :

1- مؤسسة اتصالات الجزائر، التعريف بمؤسسة اتصالات الجزائر على الموقع الالكتروني

[https://www.algeriatelecom.dz/ Ar/ ?p : presentation](https://www.algeriatelecom.dz/Ar/?p%3Apresentation)

تم الاطلاع على الموقع بتاريخ 2021/04/28 على الساعة 11:00 صباحا

2- قويدر الواحد عبد الله، بوزريع صليحة، الإنترنت كمظهر من مظاهر للاقتصاد الرسمي وآثارها

السلبية على العقل العربي ، www.univ-chelef ، 2008-01-23

الملاحق

الملحق رقم (01) : أسئلة المقابلة

المحور الأول : آليات دمج تكنولوجيا الإعلام والاتصال في المؤسسة		
الرقم	الأسئلة	الإجابة
01	فيما تتمثل طبيعة الاتصالات المتاحة في مكان عملك	
02	هل الوصول إلى شبكات الاتصال متوفر في مكان عملك	
03	هل تم تكوينكم على استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال	
04	ما هي أهم تقنيات الإعلام والاتصال التي تستخدمها في مكان عملك	
المحور الثاني : أهم الوسائل التكنولوجية المستخدمة بالمؤسسة		
05	ما هي وسائل الاتصال التي تستخدمها في عملك	
06	هل تستخدم شبكة الانترنت في عملك	
07	هل تستخدم شبكة الانترنت في عملك	
08	هل تستخدم شبكة الاكسترنات في عملك	
المحور الثالث : أثر ادماج تكنولوجيا الاعلام و الاتصال على تحسين أداء المؤسسة		
09	هل تعتقد أن إدماج تكنولوجيا الإعلام والاتصال سهل من عملكم	
10	هل تعتقد أن إدماج تكنولوجيا الإعلام والاتصال ساهمت في اتخاذ قرارات صائبة بالنسبة للمؤسسة	
11	هل تعتقد أن إدماج تكنولوجيا الإعلام والاتصال ساهمت في إنتاجية العمل	
12	هل تعتقد أن إدماج تكنولوجيا الإعلام والاتصال حسنت من محيط العمل	
13	ما هي الفوائد التي ترى بأنها كانت نتيجة إدماج تكنولوجيا الإعلام والاتصال في مؤسستكم	

ماذا تقترح أكثر من أجل اعتماد آليات لدمج تكنولوجيا الإعلام والاتصال في مؤسستكم ؟



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية  
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي  
جامعة قاصدي مرباح - ورقلة  
كلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية  
قسم علوم الإعلام والاتصال  
تخصص : تكنولوجيا الاتصال الحديثة  
استمارة استبيان بعنوان :



## آليات دمج تكنولوجيا الإعلام والاتصال

### في المؤسسة الاقتصادية

### دراسة ميدانية لمؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة

تحت إشراف الأستاذ :  
د. حمداوي عمر

من إعداد الطالبة :  
- قروط سمية

#### ملاحظة:

- إن معلومات هذه الاستمارة سرية، ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي لذا نرجو منكم الإجابة بكل موضوعية.

- ضع علامة (X) في خانات الإجابة الصحيحة:

السنة الجامعية : 2020-2021

المحور الأول : البيانات الشخصية

- 1- الجنس : ذكر  أنثى
- 2- السن: أقل من 25 سنة  من 25 إلى غاية 50 سنة  أكثر من 50 سنة
- 3-المستوي التعليمي: ابتدائي  متوسط  ثانوي  جامعي
- 4-الأقدمية بالعمل في المؤسسة:
- أقل من 5 سنوات  من 5 سنوات إلى 10 سنوات  أكثر من 10 سنوات
- 5-ما هي الوظيفة التي تشغل بالمؤسسة؟
- عون  رئيس مكتب  رئيس مصلحة  رئيس خلية
- رئيس قسم

المحور الثاني : آليات دمج تكنولوجيا الإعلام والاتصال في المؤسسة

- 6- فيما تتمثل طبيعة الاتصالات المتاحة في مكان عملك ؟
- داخلية  خارجية  معا
- 7- هل الوصول إلى شبكات الاتصال متوفر في مكان عملك ؟ نعم  لا
- 8- هل تم تكوينكم على استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال ؟ نعم  لا
- 9- هل تضمن المؤسسة حصص تدريبية للتحكم أكثر في تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة؟
- نعم  لا
- 10- ما هي أهم تقنيات الإعلام والاتصال التي تستخدمها في مكان عملك؟

التقنية	دائما	أحيانا	نادرا
الهاتف الثابت			
الهاتف المحمول الخاص بالعمل			
الانترنت			
الانترانت			
الاكسترنات			

تقنية أخرى أذكرها .....

المحور الثالث : أهم الوسائل التكنولوجية المستخدمة بالمؤسسة

11- هل تستخدم جهاز حاسوب في عملك؟

دائماً  غالباً  أحياناً  نادراً  أبداً

12- ما هي وسائل الاتصال التي تستخدمها في عملك

-الاتصال المباشر  - الفاكس   
 -لوحة الإعلانات  - الاجتماعات   
 -التقارير  - شبكة (الإنترنت، الانترانت، الاكسترانات)   
 -الهاتف

وسائل أخرى لم نذكرها.....

13- هل تستخدم شبكة الانترنت في عملك

دائماً  غالباً  أحياناً  نادراً  أبداً

إذا كنت تستخدمها فيما تستخدمها ؟

الحصول على المعلومات  عملية التسيير  مراقبة العمل   
 المحادثة  الترفيه

-استخدامات أخرى .....

14- هل تستخدم شبكة الانترنت في عملك

دائماً  غالباً  أحياناً  نادراً  أبداً

إذا كنت تستخدمها فيما تستخدمها ؟

الاتصال مع الموظفين داخل المؤسسة  الاتصال مع الموظفين في فروع المؤسسة   
 الحصول على المعلومات  عملية التسيير  مراقبة العمل

-استخدامات أخرى .....

15- هل تستخدم شبكة الاكسترانت في عملك

دائماً  غالباً  أحياناً  نادراً  أبداً

إذا لم يسبق لك وأن استخدمتها لماذا ؟

لأنك تظن أنك لا تحتاجها  لا تجد استخدامها   
 لأنك تفضل الطريقة اليدوية  غير متوفرة في المؤسسة

المحور الرابع : أثر إدماج تكنولوجيا الإعلام والاتصال على تحسين أداء المؤسسة

16- هل تعتقد أن إدماج تكنولوجيا الإعلام والاتصال سهل من عملكم ؟

نعم  لا

إذا كانت الإجابة بنعم كيف ذلك؟.....

.....

17- هل تعتقد أن إدماج تكنولوجيا الإعلام والاتصال ساهمت في اتخاذ قرارات صائبة بالنسبة للمؤسسة؟

لم تساهم  قليلا  كثيرا

إذا كنت تساهم فماذا أضافت هذه القرارات :

زيادة الفعالية  زيادة الإنتاجية  زيادة الأرباح

أخرى أذكرها .....

.....

18- هل تعتقد أن إدماج تكنولوجيا الإعلام والاتصال ساهمت في إنتاجية العمل ؟

لم تساهم  قليلا  كثيرا

إذا كنت تعتقد أنها ساهمت في إنتاجية العمل فمن أي جانب ترى ذلك :

الرفع من كفاءة العمل  سهولة التعامل مع الزبائن

زيادة الدقة في الأداء  السرعة في الأداء

جوانب أخرى أذكرها .....

.....

19- هل تعتقد أن إدماج تكنولوجيا الإعلام والاتصال حسنت من محيط العمل ؟

لم تحسن  قليلا  كثيرا

جوانب أخرى أذكرها .....

.....

20- ما هي الفوائد المتحصل عليها جراء دمج تكنولوجيا الإعلام والاتصال في مؤسستكم؟

الفوائد	نعم	لا
ارتفاع مستوى الخدمات المقدمة		



		زيادة إنتاجية الخدمات
		ارتفاع مستوى الدقة في تقديم الخدمة
		تخفيض التكاليف
		العمل على التعريف بالمؤسسة ومنتجاتها
		تحسين التواصل مع الزبائن والموردين

..... فوائد أخرى أذكرها.....

.....