

جامعة قاصدي مرباح ورقلة

كلية العلوم الإنسانية

قسم علوم الإعلام والاتصال

تخصص اتصال جماهيري ووسائط جديدة



الموضوع:

واقع استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في شركة الخطوط
الجوية الجزائرية
دراسة حالة الوكالة التجارية للشركة بورقلة

مذكرة مكملة لنيل متطلبات شهادة ماستر أكاديمي في اتصال جماهيري ووسائط جديدة

إشراف الدكتور:

من إعداد:

أ عيسى بوكرموش

• أمال مريم منصوري

• نور الهدى كرانكاتي

الصفة	الرتبة العلمية	اسم ولقب الأستاذ
رئيسا	د. أستاذ محاضر (أ)	خافج كريمة
مشرفا	أ-مساعد أستاذ محاضر	بوكرموش عيسى
مناقشا	د. أستاذ محاضر (أ)	بلمولاي بدر الدين

السنة الجامعية 2023/2022

شكر وتقدير

الحمد لله الذي وهبنا هذا التوفيق والسداد ومنحنا الثبات وأعاننا على إتمام هذا العمل بعد أن سافرنا لنضع النقاط على الحروف ونكتشف ما وراء ستار العلم والمعرفة فها هي ثمار عملنا قد أنبتت وحن وقت قطافها.

هذه كلماتنا المبعثرة نهمس بها في أذن كل من سيفتح المذكرة، وهي أيضا كلمات شكر إلى كل من حفزنا وغرس فينا الأمل والإرادة.

إلى كل من الأستاذ المشرف الأستاذ بوكرموش عيسى. وإلى

الأستاذ حمايمي محرز

وإلى جميع الأساتذة وكل من ساعدنا من قريب أو بعيد.

الإهداء

بسم الله الرحمن الرحيم والصلاة والسلام على صاحب الشفاعة سيدنا محمد النبي الكريم، وعلى إله وصحبه الميامين ومن تبعهم بإحسان ليوم الدين.

أهدي ثمرة جهدي المتواضع:

إلى من تذخر نفساً في تربيتي.... أمي الحنون

إلى من تشقت يداه في سبيل رعايتي..... أبي الصبور

والى أختي ونفسي مريم وأخوتي عبد القادر وأحمد

إلى روح أخي المرحوم سليمان رحمه الله وجمعنا وإياه في جنات النعيم

والى كافة أهلي وعائلي الأعتزاء....

والى كافة أصدقائي وزملائي وأخص بالذكر (زكريا، أمال، حنان، نجاة، شيماء، هدى

والهام)

ورفاق الدرب وفقكم الله

والى كل من كان لهم إثر على حياتي

إلى من نصحتني ووجهني وكل من ساهم في إكمال هذا البحث

جزاكم الله عني كل خير

هدى

الإهداء

أيام مضت من عمرنا بدأناها بخطوة وها نحن اليوم نقطف ثمار
مسيرة أعوام كان هدفنا فيها واضحاً وكنا نسعى في كل يوم لتحقيقه
والوصول إليه مهما كان صعباً وها نحن وصلنا وببيدنا شعلة علم
وسنحرص عليها كل الحرص حتى لا تتطفئ وشكراً لله أولاً وأخيراً
على أن وفقنا وساعدنا على ذلك ثم أتقدم بالشكر إلى القلب الحنون
من كانت بجانبني بكل المراحل التي مضت منتلذذ ومعاونة وكانت
شمعة تحترق لتنير دربي أُمي الغالية، إلى حبيب القلب الذي سخر
كل قواه عوناً لي كي أصل إلى ما أنا عليه والذي حفظه الله ،
والشكر الكبير لأعظم شخصين أبي "تصرو" أُمي "نادية" شكراً لكم
بحجم السماء راجياً من الله الإطالة بأعمارهم وأن يبارك فيهم
ويحفظهم ربّي بعينه التي لا تنام، إلى من ساندني وأزرني في
دربي زوجي الغالي .

الى اخوتي عبد الرحمان، ملاك، ضياء، فلفولة

الى صديقاتي هدى، نجاه، ريان

اهدي تخرجي لكل من كان له بصمة في حياتي فلكم كل الود
والاحترام.

امال

الملخص:

تركز المذكرة على استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في مؤسسة الخطوط الجوية الجزائرية وتأثيرها على تحسين الأداء وتقليص التكاليف. يتم تناول العديد من النقاط المهمة في المذكرة، بدءًا من أهمية التكنولوجيا في تغيير محتويات وظائف العملية الإدارية التقليدية والانتقال إلى الإدارة الإلكترونية إن الخطوط الجوية الجزائرية تعتمد بشكل كبير على تكنولوجيا الاتصال الحديثة لتحسين جودة الخدمة وتلبية رغبات المسافرين.

تُطرح عدة تساؤلات فرعية في المذكرة لتحليل واقع استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في الخطوط الجوية الجزائرية. تشمل هذه التساؤلات استخدام عمال مصالح الخطوط الجوية للتكنولوجيا الحديثة وفعاليتها في المؤسسة ودوافع وأسباب استخدامها والعوائق التي قد تواجهها.

نسعى من خلال المذكرة إلى فهم وتحليل واقع استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في مؤسسة الخطوط الجوية الجزائرية وتحديد مدى فعاليتها وتحديد العوامل التي تؤثر في استخدامها. هذا يمكن أن يساعد في تحديد المزايا والتحسينات المحتملة وتجاوز التحديات التي قد تواجهها المؤسسة في استخدام التكنولوجيا الحديثة في مجال الاتصال.

Résumé d'étude

Le mémoire se concentre sur l'utilisation des technologies de communication modernes dans l'entreprise des lignes aériennes algériennes et leur impact sur l'amélioration des performances et la réduction des coûts. Plusieurs points importants sont abordés dans le mémoire, commençant par l'importance de la technologie dans la transformation du contenu des fonctions administratives traditionnelles vers une gestion électronique. Il est également souligné que les lignes aériennes algériennes dépendent largement des technologies de communication modernes pour améliorer la qualité du service et répondre aux attentes des passagers.

Plusieurs questions secondaires sont posées dans le mémoire pour analyser la réalité de l'utilisation des technologies de communication modernes dans les lignes aériennes algériennes. Ces questions comprennent l'utilisation des employés de l'entreprise des lignes aériennes pour les technologies modernes, leur efficacité dans l'entreprise, les motivations et les raisons de leur utilisation, ainsi que les obstacles potentiels auxquels ils pourraient être confrontés

قائمة المحتويات

الصفحة	العنوان
I	ملخص
II	RESUME D'ETUDE
III	قائمة المحتويات
V	قائمة الجداول
VII	قائمة الأشكال البيانية
	قائمة الملاحق
أ - ب	مقدمة
الفصل الأول: الإطار المنهجي للدراسة	
2	الإشكالية
2	التساؤلات الفرعية
2	أسباب اختيار الموضوع
3	أهمية الدراسة
4	أهداف الدراسة
5	أسباب اختيار الموضوع
5	منهج البحث وأدواته
6	مجتمع البحث وعينة الدراسة
6	مصطلحات الدراسة ومفاهيمها
9	الدراسات السابقة
الفصل الثاني الإطار التطبيقي	
13	تمهيد

13	لمحة عن الخطوط الجوية الجزائرية
14	نشأة وتطور المديرية الجهوية للخطوط الجوية الجزائرية بورقلة
14	تعريف الوكالة ودورها فالمؤسسة
16	هيكل تنظيمي في المؤسسة
17	عرض وتحليل البيانات
47	الخاتمة
50	قائمة المصادر
52	الملحقات

فهرس الجداول

الرقم	عنوان الجدول	الصفحة
01	يوضح تمثيل الجنس في عينة الدراسة	17
02	يمثل توزيع العينة حسب العمر	18
03	يمثل توزيع العينة حسب المستوى التعليمي	20
04	يمثل توزيع العينة حسب الخبرة المهنية	21
05	يمثل توزيع العينة حسب المستوى الوظيفي	23
06	توزيع العينة حسب استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في العمل	24
07	توزيع العينة حسب أهم وسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة المستخدمة في العمل	25
08	توزيع العينة حسب مدة استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في العمل	26
09	توزيع العينة حسب استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في الاتصال الداخلي	29
10	توزيع العينة حسب توفير برنامج خاص بالعمل	28
11	توزيع العينة حسب تلقي دورات تكوينية في تكنولوجيا الاتصال الحديثة	30
12	توزيع العينة حسب مساعدة تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تسهيل العمل	31
13	توزيع العينة حسب توفير تكنولوجيا الاتصال الحديثة للوقت	32
14	توزيع العينة حسب تحقيق استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة الرضا الوظيفي	33
15	توزيع العينة حسب توفير استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة للجهد	34
16	توزيع العينة حسب توفير تكنولوجيا الاتصال الحديثة سرعة بلوغ الهدف	35
17	توزيع العينة حسب أهمية تكنولوجيا الاتصال الحديثة في التواصل مع الزبائن	38

34	توزيع العينة حسب إمكانية الاستغناء عن تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة	18
39	توزيع العينة حسب تحسن الأداء الوظيفي في استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة	19
40	توزيع العينة حسب الاتصال الداخلي في مكان العمل	20
41	توزيع العينة حسب نقص تدفق الانترنت	21
42	توزيع العينة حسب الصعوبات التي تتلقاها أثناء استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة	22
44	توزيع العينة حسب الأعطال المتكررة في الأجهزة	23
45	توزيع العينة حسب مواجهة مشاكل أمنية في المجال الالكتروني للمعلومات	24

قائمة الأشكال

الرقم	عنوان الأشكال	الصفحة
01	يوضح تمثيل الجنس في عينة الدراسة	18
02	يمثل توزيع العينة حسب العمر	19
03	يمثل توزيع العينة حسب المستوى التعليمي	21
04	يمثل توزيع العينة حسب الخبرة المهنية	22
05	يمثل توزيع العينة حسب المستوى الوظيفي	24
06	توزيع العينة حسب استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في العمل	24
07	توزيع العينة حسب أهم وسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة المستخدمة في العمل	26
08	توزيع العينة حسب مدة استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في العمل	27
09	توزيع العينة حسب استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في الاتصال الداخلي	29
10	توزيع العينة حسب توفير برنامج خاص بالعمل	30
11	توزيع العينة حسب تلقي دورات تكوينية في تكنولوجيا الاتصال الحديثة	31
12	توزيع العينة حسب مساعدة تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تسهيل العمل	32
13	توزيع العينة حسب توفير تكنولوجيا الاتصال الحديثة للوقت	33
14	توزيع العينة حسب تحقيق استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة الرضا الوظيفي	34
15	توزيع العينة حسب توفير استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة للجهد	35
16	توزيع العينة حسب توفير تكنولوجيا الاتصال الحديثة سرعة بلوغ الهدف	36
17	توزيع العينة حسب أهمية تكنولوجيا الاتصال الحديثة في التواصل مع الزبائن	38
18	توزيع العينة حسب إمكانية الاستغناء عن تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة	39
19	توزيع العينة حسب تحسن الأداء الوظيفي في استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة	40
20	توزيع العينة حسب الاتصال الداخلي في مكان العمل	41
21	توزيع العينة حسب نقص تدفق الانترنت	42

43	توزيع العينة حسب الصعوبات التي تتلقاها أثناء استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة	22
44	توزيع العينة حسب الأعطال المتكررة في الأجهزة	23
46	توزيع العينة حسب مواجهة مشاكل أمنية في المجال الإلكتروني للمعلومات	24

مقدمة

مقدمة:

تعيش المؤسسات في العصر الحديث بتميز تطورات تكنولوجيا مذهلة وسرعة تغيير مستمرة. ومن بين هذه التطورات التكنولوجية الحديثة، تأتي تكنولوجيا الاتصال لتلعب دوراً مهماً في تحويل العالم إلى قرية صغيرة وتخفيف الفوارق الجغرافية والزمنية.

تعتبر تكنولوجيا الاتصال الحديثة مجموعة من الأدوات والتقنيات التي تسهل عملية الاتصال والتواصل بين الأفراد والمؤسسات. وقد أحدثت ثورة كبيرة في مجال الاتصالات، حيث تساعد على تحقيق اتصال فعال وفعالية عالية في التواصل ونقل المعلومات.

في سياق هذا العصر الحديث، تلعب المؤسسات الجزائرية دوراً مهماً في مواكبة هذه التطورات التكنولوجية. فهي تدرك أهمية استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين أداء العمليات الإدارية وتحقيق التطور والتحسين المستمر.

ومن بين هذه المؤسسات، تبرز مؤسسة الخطوط الجوية الجزائرية وكالة التجارية ورقلة كواحدة من الروافد الاقتصادية الهامة في البلاد. وتدرك المؤسسة أن استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة يمكن أن يكون له تأثير كبير على تحسين الأداء وتقليل التكاليف.

- اعتمدنا في الفصل الأول على إدراج الإطار المنهجي لدراسة من وتساؤلات فرعية، وأسباب اختيار الموضوع، وأهمية وأهداف الدراسة، ومصطلحات الدراسة، وأدوات المستخدمة، والمنهج المستخدم.

- والفصل الثاني إطار التطبيقي للدراسة حيث اشتمل على بطاقة فنية لخطوط الجوية الجزائرية لولاية ورقلة وعرض تحليل النتائج.

الفصل الأول

الإطار المنهجي للدراسة:

- ✓ الإشكالية
- ✓ التساؤلات الفرعية
- ✓ أسباب اختيار الموضوع
- ✓ أهمية الدراسة
- ✓ أهداف الدراسة
- ✓ مصطلحات الدراسة
- ✓ الأدوات المستخدمة في الدراسة
- ✓ الدراسات السابقة
- ✓ منهج البحث

1. الإشكالية:

لقد شهد العصر الحديث العديد من التطورات التكنولوجية الحديثة، قد عملت على إزالة الفوارق بين الأدوات الاتصالية، حيث أن هذا العصر الحديث قد تميز بمواكبته التكنولوجية فائقة المفعولية في مجال الاتصال لذلك تعتبر الإدارات الجزائرية مدى أهمية هذه التكنولوجية في تغيير محتويات وظائف العملية الإدارية التقليدية الانتقال إلى الإدارة الإلكترونية التي تساعد في تحسين الأداء وتقليل التكاليف. حيث أرادت بذلك عصرنة الإدارة من أجل تحسين الأداء الوظيفي وتقريبه من المواطن.

ولعل أبرز المؤسسات التي تعتمد على استخدام التكنولوجيات الحديثة الاتصالية بعد المؤسسات الاقتصادية حيث أن هذه الأخيرة تسهر على تقديم خدمات ذات مستوى مرغوب من الجودة، بوسائل حديثة خاصة تعتمد لتسهيل الوظائف، فالمؤسسة الاقتصادية الخطوط الجوية الجزائرية لا تستطيع الاستمرار بدون هذه التقنيات من أجل تحسين الخدمة وإرضاء وإشباع رغبة المهور، حيث أن هذه التكنولوجيات أو الوسائط الجديدة تسهل العملية الاتصالية بين الجمهور والعمال وكذلك بين العمال فيما بينهم. وذلك من أجل تقليل الوقت والجهد نظر التمييز هذه التكنولوجية بالآنية. كما أنها توفر للمؤسسة قاعدة البيانات الضرورية فأصبحت هذه التكنولوجية معيار نجاح أو فشل المؤسسة.

ما هو واقع استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في مؤسسة الخطوط الجوية الجزائرية

بورقلة(وكالة التجارية ورقلة)؟

2. التساؤلات الفرعية:

1) ماهي الوسائل التي تعتمد عليها الشركة في أداء وظائفها؟

2) ماهي فاعلية هذه الوسائل في انجاز المهام من وجهة نظر العاملين؟

3) ماهي أهمية استخدام هذه التكنولوجية في الاتصال الداخلي والخارجي؟

4) ماهي معيقات استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في هذه المؤسسة؟

3. أهمية الدراسة:

تتمحور أهمية الدراسة في استكشاف وتحليل واقع استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في مؤسسة خطوط الجوية الجزائرية. ومن خلال فهم هذا الواقع، يمكن تسليط الضوء على أهمية تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تطوير وتحسين أداء المؤسسة وتعزيز العلاقات الداخلية والخارجية. وفيما يلي بعض النقاط التي تبرز أهمية الدراسة:

1- تحسين الأداء وزيادة الكفاءة: يمكن لتكنولوجيا الاتصال الحديثة أن تسهم في تحسين عمليات العمل وزيادة كفاءة المؤسسة. من خلال استخدام أدوات الاتصال الحديثة، يتم تسهيل تبادل المعلومات والتنسيق بين الموظفين والإدارات، مما يسهم في تسريع سير العمل وتقليل الوقت والجهد المستخدمين.

2- تحسين العلاقات الداخلية وتعزيز التعاون: يعتبر استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة وسيلة فعالة لتعزيز التواصل والتفاعل بين أفراد المؤسسة. يمكن للأدوات مثل البريد الإلكتروني والمنصات التعاونية والدرشة الفورية أن تسهم في تعزيز التعاون والتنسيق بين الفرق والموظفين وتعزيز الروح الفريقية.

3- تحسين العلاقات الخارجية وتجربة العملاء: تكنولوجيا الاتصال الحديثة تلعب دوراً هاماً في تحسين العلاقات مع العملاء وتجربتهم. من خلال استخدام وسائل الاتصال المبتكرة مثل التطبيقات الجواله والتواصل عبر وسائل التواصل الاجتماعي، يمكن للمؤسسة توفير خدمات أفضل وتواصل أكثر فاعلية مع العملاء، مما يسهم في تحسين سمعة المؤسسة وزيادة رضا العملاء.

4- تقليل التكاليف وزيادة الكفاءة: باستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة، يمكن تحقيق تحسينات في كفاءة العمل وتقليل التكاليف المرتبطة بالعمليات التقليدية. على سبيل المثال، يمكن للاجتماعات عبر الفيديو والتدريب عبر الإنترنت أن تقلل من التكاليف المرتبطة بالسفر والإقامة، مما يساهم في توفير الموارد المالية للمؤسسة.

من خلال فهم وتحليل واقع استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في مؤسسة خطوط الجوية الجزائرية، يمكن للدراسة أن تسلط الضوء على فوائد وتحديات استخدام التكنولوجيا في هذا القطاع وتوفير أساس لاتخاذ القرارات وتحسين أداء المؤسسة بشكل عام.

4. أهداف الدراسة:

لتعرف على واقع استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة: يهدف البحث إلى تحليلواقع استخدامتكنولوجيا الاتصال الحديثة في مجالات مختلفة داخل المؤسسة، مثل الاتصالات الداخلية، والاتصالات الخارجية، وتبادل المعلومات، وإدارة العمليات.

1-تقييم فعالية استخدام التكنولوجيا في سير العمل: يهدف البحث إلى تحديد مدى فعالية استخدام التكنولوجيا الحديثة في تحسين سير العمل وتحقيق أهداف المؤسسة، مثل زيادة الكفاءة، وتحسين جودة الخدمات، وتقليل التكاليف.

2-دراسة تأثير التكنولوجيا في تفعيل العلاقات الداخلية: يهدف البحث إلى تحليل كيفية تأثير التكنولوجيا الحديثة على تعزيز التواصل والتعاون بين أفراد المؤسسة وتعزيز الروح الفريقية والعمل الجماعي.

3-تحديد دوافع وأسباب استخدام التكنولوجيا الحديثة: يهدف البحث إلى فهم العوامل التي تدفع المؤسسة لاستخدام التكنولوجيا الحديثة، مثل تحسين الأداء وتحقيق التنافسية وتلبية احتياجات العملاء.

4-تحليل المعوقات والتحديات التي تواجه استخدام التكنولوجيا الحديثة: يهدف البحث إلى تحديد الصعوبات والتحديات التي تواجه تنفيذ التكنولوجيا الحديثة في المؤسسة، مثل المشاكل التقنية، والتحول الثقافي، والتدريب والتأهيل.

باستكشاف هذه الأهداف، يمكن للدراسة أن تساهم في تحديد السياق الحالي للاستخدام التكنولوجيا الحديثة في مؤسسة خطوط الجوية الجزائرية وتقديم توصيات وتوجيهات لتحسين استخدام التكنولوجيا وتحقيق الفوائد المرتبطة بها.

5. أسباب اختيار الموضوع:

إن اختيارنا لهذا الموضوع لم يكن عشوائيا هناك عدة أسباب دفعتنا إلى اختياره والمتمثلة في:

الأسباب الذاتية:

- ✓ رغبة الشخصية متأنية من اهتمامات بتطبيقات الاتصال في المؤسسة.
- ✓ إعجابنا بالمؤسسة خطوط الجوية الجزائرية وطموح في العمل فيها.
- ✓ الاهتمام بوسائل التكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة خطوط الجوية الجزائرية.
- ✓ الميول والشغف للقيام بالبحث العلمي في مؤسسة خطوط الجوية.

الأسباب الموضوعية:

- ✓ التعرف على واقع استخدام التكنولوجيات الحديثة واتصال في المؤسسة خطوط الجوية الجزائرية (وكالة تجارية ورقلة).
- ✓ الوصول إلى نتائج تخدم البحث العلمي في حقل علوم الإعلام والاتصال.
- ✓ إضافة فائدة إلى حقيقة علمية

6. منهج البحث وأدواته:

أ. المنهج المستخدم :

بما أن دراستنا تتمحور حول واقع استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في مؤسسة خطوط الجوية الجزائرية، فإنها تنتمي إلى الدراسات الوصفية الشائعة في بحوث الاتصال.

لهذا فقد حددنا لهذه الدراسة منهج وفق ما تتطلبه، استلزمنا استخدام المنهج المسحي

ب. الاستبيان: هو أداة بحثية تستخدم لجمع البيانات من المشاركين في الدراسة.

يتم تصميم الاستبيان عادة في شكل سلسلة من الأسئلة المفتوحة أو المغلقة التي تستهدف

جمع المعلومات والآراء والتوجهات حول موضوع معين. يتم توزيع الاستبيان على الأفراد

المستهدفين ويتم استخدامهم لتعبئة الاستبيان بإجاباتهم.

6- مجتمع البحث وعينة الدراسة

العينة في البحث هي الجزء الذي يختاره الباحث، وفق طرق محددة ليمثل مجتمع البحث تمثيلاً سليماً، وتستخدم العينة في البحث في حالات المجتمعات الكبيرة التي تعد مفرداتها بالآلاف والملايين، حيث يتعذر إجراء دراسته عن طريق الحصر الشامل. مجتمع البحث هو: وكالة الخطوط الجوية الجزائرية (وكالة ورقلة)

عينة البحث:

تعريف العينة: بعد تحديد مجتمع البحث الدراسة فإنه من الصعب على الباحث أن يطبق دراسته على جميع أفراد مجتمع الدراسة لأسباب عديدة غالباً ما ترتبط بالإمكانيات المادية وضيق الوقت المتاح لانجاز الدراسة بالإضافة إلى تدخل المكلف بالإعلام في تحديد حجم ونوع العينة.

نوع العينة: عينة عشوائية بسيطة، تتضمن 30 عينة من عمال وكالة الخطوط الجوية الجزائرية ورقلة.

مصطلحات الدراسة:

❖ الواقع:

✓ **لغة:** يفيد الفعل الثلاثي وقع ومشتقاته يقع، وقعاً، ووقوعاً، السقوط، وإنزال الشيء على شيء وهذا ما يفيد في الكلام حقيقة، كأن وقع الطير على الأرض أو أشجار أو وقع المطر على الأرض أو وقع للدواب أي: وقعت على الأرض..... إلى الخ.¹

✓ **اصطلاحاً:** وإما الواقع اصطلاحاً فتعرفه جميلة بما يحيط الإنسان والجماعة من حال ومجال وعصر ويؤثر فيهما على سبيل التشكيل الراهن ضمن زمن متحرك، والواقع بذلك: هو حال الإنسان والجماعة بما يحملان من قيم وأفكار، وطبائع وخصائص، وسمات، ضمن مجالات يحييها كل منهما ويعيشانها، من اقتصادية، وسياسية،

1 / علي بن جعفر بن علي السعدي، أبو قاسم، المعروف بان قطاع الطفيلي (المتوفى 515هـ/ كاتب الأفعال، ج3، ط1)، عالم الكتب، 1403-1983م، ص80).

الإطار المنهجي

واجتماعية، وثقافية، وفق المرحلة التاريخية العامة التي تمر بها المجتمعات بسماتها المختلفة، والحال والمجال والعصر معيش من قبل الإنسان والجماعة.¹

❖ الاستخدام:

✓ **لغة:** استخدام (أستخدم الرجل غيره) استخدمه استخداما فهو مستخدم والأخر اتخذه استخداما طلب منه أن يخدمه (استخدم الإنسان الآلة والسيارة..... الخ، استعملها في خدمة نفسه).

✓ **اصطلاحا:** يبدو مفهوم الاستخدام من خلال النظرة الأولى مفهوما واضحا وبسيط المعنى غير ذي حاجة أو نشاط يتوخى ضبطه غير أن أية محاولة تستهدف ضبط المعاني والدلالات النظرية والتطبيقية تصطدم بمفهوم غامض ومتنوع يحتمل الكثير من الدلالات المختلفة باختلاف ما هو اجتماعي وما هو تقني الداخل في تركيبه تكنولوجيا الاتصال الحديث، الغموض الذي يحيط باللفظ مرده إلى استعماله في تعيين وتقرير وتحليل مجموعة السلوكيات والمظاهر.²

ويقترح لاکزوا (la Croix) تعريفا لمفهوم الاستخدام حيث يقول : "إن الاستخدامات الاجتماعية هي أنماط استخدام تظهر وتبرز بصورة منتظمة على نحو كاف بحيث تشكل عادات مندمجة في يوميات المستخدم تفرض نفسها في قائمة الممارسات الثقافية القائمة مسبقا وتعيد إنتاج نفسها وربما مقاومة الممارسات الأخرى المنافسة لها أو المرتبطة بها.³

❖ التكنولوجيا:

✓ **لغة:** اشتقت كلمة تكنولوجيا من أصل يوناني وهي مركبة من كلمتين :

Teche وتعني فن أو مهارة، **Logos** وتعني علما أو دراسة ، وذلك فان كلمة

¹ صالح خليل أبو أصيع، الاتصال والإعلام في المجتمعات المعاصرة، (الأردن: دار لدراسات، 2004، ص298)

² احمد عبدلي، مستخدموا الانترنت، مذكرة ماجستير غير منشورة، جامعة امير عبد القادر، قسنطينة، 2003، ص4ص6

³JEAN-GUY, LA CROIX, GAETQN TREMBLQY. GILLES PRONOVOST. LA MISE EN PLACE DE L ET DE LA FORMATION DES USAGES DES N T E C. LES CAS VIDROWAY ET DE télétel. Dans cahiers de recherche sociologique. 1993.p84.

الإطار المنهجي

تقنيات تعني علم مهارات أو دراسة المهارات .

✓ اصطلاحاً: قد عرفت التكنولوجيا بأنها حل للمشاكل العلمية ويشار إلى التكنولوجيا والعلوم موضوعات مختلفة إلى أنها يعملان معا لانجاز مهام معينة أو حل المشكلات.

✓ إجرائياً: التكنولوجيا هي المعرفة العلمية المنتظمة التي سخرها الإنسان لخدمة وتلبية حاجات باستكشاف مصدر الحياة دفاعاً على استمرار الوجود.

❖ الاتصال:

✓ اللغة: بأنه الوصول للشيء وبلوغه أو الانتماء إليه.

✓ اصطلاحاً: يعرفه عبد الحافظ سلامة بأنه "عملية مشتركة بين طرفين (شخصين أو جماعتين أو جماعة)، لتبادل فكرة أو خبرة معينة عن طريق وسيلة¹.

✓ التعريف الجزئي: هي عملية تفاعل معلوماتية وجماعية هادفة.

❖ تكنولوجيا الاتصال الحديثة:

لتحديد مفهوم تكنولوجيا الاتصال الحديثة لا بد أن نخرج على تعريف تكنولوجيا الاتصال، حيث يرى "روبنوبرنت" أنها: "أي أداة أو وسيلة تساعد على إنتاج أو توزيع أو تخزين أو استقبال أو عرض البيانات" تعتبر كلمة "حدثه" التي تضاف إلى تكنولوجيا الاتصال نسبة إنها تتوقف على مدى تطور المجتمع وعلى المدى الزمني فما هو حديث في زمن معين قديم في آخر.²

التعريف الإجرائي: هي تلك الوسائل المادية والتقنية التي تتضمن جملة من المعارف والخبرات المتراكمة والمتاحة التي تضمن جمع ونقل ومعالجة وتخزين المعلومات واسترجاعها ونشرها وتسهيل وتبادلها بين الأفراد الفاعلين.

¹/محسن علي عطية، تكنولوجيا الاتصال في التعليم الفعال، ط1، دار المناهج للنشر والتوزيع، 2008 عمان، ص52.

² حسن عماد مكاوي، تكنولوجيا الاتصال في عصر المعلومات، ط2، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة، 1997، ص63

7. الدراسات السابقة:

إن نمو المعرفة وتشغيلها يرفض على الباحث عندما يفكر في القيام بأية دراسة البحث أولاتي المجالات التي سبقت بحثه ذلك إن الدراسات السابقة تكتسب أهمية كبرى في المساعدة، التحكم في موضوع البحث وفق تجربة السابقة و خلال بحث عن الدراسات السابقة التي تتعلق بموضوع دراستنا 'واقع استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في مؤسسة خطوط الجوية الجزائرية وكالة ورقلة و الاشباغات المحققة من ذلك وجدنا دراستنا مشابھتين و دراسات أخرى

الدراسة المتشابهة الأولى:

دراسة الطالبتين محمودي شهرزاد وكساوي خديجة تحت عنوان الدراسة "استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية دراسة ميدانية بمؤسسة سونالغاز وحدة مستغانم مذكرة لنيل شهادة الماستر في قسم علوم إنسانية تخصص اتصال وعلاقات عامة كلية العلوم الاجتماعية جامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم سنة 2018/2019

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على اثر استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة على أداء المؤسسة الاقتصادية الخاصة محل الدراسة و هي مؤسسة شركة توزيع الكهرباء و الغاز بمستغانم.

إمكانية تكنولوجيا الاتصال الحديثة ومساهمتها في تفعيل العلاقات بين الأفراد المؤسسات، ودورها في القضاء على مختلف العوائق التي تعرقل سيرورة المعلومات بالدقة المطلوبة والوقت المحدد.

وتم ذلك باستخدام منهج المسح، من خلال الاستعانة بأداة رئيسية وهي استمارة الاستبيان وإتباع نموذج دراسة أداء الإدارة الجزائرية في ظل الثورة المعلوماتية دراسة ميدانية بإدارة خدماتية عمومية بمدينة قسنطينة حيث توصلت هذه الدراسة إلى أهم النتائج:

1/ كانت نتائج الدراسة الخاصة باستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية كانت أعلى نسبة الاتصالات الداخلية والخارجية والتي قدرت ب 50 في حين أن الاتصالات خارجية أخذت اقل نسبة ب 2

الإطار المنهجي

2/ حسنت تكنولوجيا الاتصال الحديثة من محيط العمل من خلال جودة الزيادة لروح المعنوية والمحافظة على صحة العاملين وساهمت في سرعة وصول المعلومة وجودتها.

3/ أكد معظم المبحوثين امن لا يوجد سلبيات لاستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة بحيث يسهل لهم الوصول إلى الزبائن والممولين، أما نسبة 22% أجابوا بان هناك سلبيات في استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة وهي اقل نسبة وذلك لأنها مضيعة للوقت.

أهم ما أوصت به الدراسة هو إعطاء أولوية وأهمية لتكنولوجيا الاتصال الحديثة وربطها بالإستراتيجية الكلية للمؤسسة حتى تلبية حاجات المؤسسة الداخلية وحتمية استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في جميع نشاطات المؤسسة محل الدراسة. وركزت هذه الدراسة على الكشف عن مدى استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية.¹

_ الدراسة المشابهة الثانية:

دراسة من إعداد الطالبتين ذهبية عامر و إيمان مسلم، تحت عنوان واقع استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في جامعة ورقلة، دراسة ميدانية لبعض أساتذة الكليات مذكرة مقدمة لاستكمال شهادة ماستر في قسم علوم الإعلام و الاتصال تخصص تكنولوجيا الاتصال الحديثة كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية، جامعة قاصدي مرباح ورقلة السنة الجامعية 2015/2014 هدفت هذه الدراسة إلى محاولة التعرف على مدى إدماج تكنولوجيا الاتصال الحديثة ضمن الممارسات البيداغوجية في التعليم العالي و الوقوف عند أهم الجوانب التي أثرت فيها تكنولوجيا الاتصال الحديثة على التعليم العالي و دورها في تحسين أداء الأستاذ الجامعي، تحت تساؤل الإشكالية "ما هو واقع استخدام أستاذ التعليم العالي لتكنولوجيا الاتصال الحديثة؟"

وتم ذلك باستخدام و إتباع منهج معين و هو المنهج الوصفي بالاستعانة بأداة الاستبيان و الذي شمل 25 سؤال مقسمة على ثلاث محاور و توصلت هذه الدراسة إلى أن الجامعة تسعى إلى حد ما مواكبة متطلبات التعليم الحديثة و هو ما يجسد من خلال محاولتها إدماج

¹ محمودي شهرزاد، كسا ويخديجة: استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية، دراسة ميدانية بمؤسسة سونلغاز بمدينة مستغانم، شهادة الماستر في علوم الاعلام والاتصال، جامعة مستغانم، 2018م-2019م

الإطار المنهجي

الوسائل التكنولوجية في العملية التعليمية و توظيف تكنولوجيا الاتصال الحديثة من قبل الأساتذة ساهم في عملية تطوير السياسة أوصت هذه الدراسة على ضرورة عمل بحوث تختص بالصعوبات التي تعيق توظيف التقنيات في التعليم الجامعي على مستوى الجامعة و توفير المتطلبات و المستلزمات لتعليم خدمة الانترنت بشكل خاص و التكنولوجي بشكل عام في الجامعة.

الفصل الثاني

الإطار التطبيقي:

- ✓ بطاقة تقنية على وكالة ورقلة
- ✓ عرض النتائج وتحليلها

تمهيد:

يتضمن هذا الفصل على لمحة عن خطوط الجوية الجزائرية ونشأتها وهيكل المؤسسة. ويليها عرض النتائج الميدانية والاشباعات المحققة من ذلك من خلال الاعتماد على التكرارات والنسب المئوية للأسئلة الواردة في استمارة البحث التي أجريت على عينة حجمها 30 مبحوث فيما يلي نتائج الدراسة.

1. لمحة عن الخطوط الجوية الجزائرية:

يعتبر النقل الجوي عنصرا هاما للتنمية الاقتصادية والتهيئة الإقليمية، تعتبر شركة الخطوط الجوية الجزائرية منظمة وطنية لاستغلال الخدمات الجزية، وتحظى باستقلالية ذاتية ومالية، مراقبة من طرف وزارة النقل التي تفرض عليها عدة قواعد وقوانين، وتعتبر أكبر شركة طيران في إفريقيا.

انشأت أول منظمة حققت النقل الجوي في الجزائر المستعمرة سنة 1947، تحت اسم الشركة العامة لنقل الجوي A.T.G.C وكان هدفها استغلال شبكة كاملة ومنضبطة للخطوط الجوية ما بين الجزائر وفرنسا، وبعد استرجاع السيادة الوطنية سنة 1962.

أنشأ الشركة العامة للنقل الجوي وذلك تحت وصاية وزارة النقل، وقدرت حصة الجزائر ب 51% من رأس مالها، ثم 83% سنة 1970، وبعدها 100% بعدما تم شراء 17% الباقية من خطوط الفرنسية.

تعتبر المؤسسة الوطنية للخطوط الجوية الجزائرية AIR ALGERIE عصب النقل الجوي في الجزائر منذ الاستقلال وتؤمن النقل الجوي الجزائري في الوقت الحالي بنسبة أكثر من 90% أداة لتحقيق خدمات النقل الجوي.

ويقدر رقم أعمالها في السنوات الأخيرة ب 60.000.000.000 دج كما عرفت المؤسسة نمو وتقدم كبير لأدائها التجاري حيث أنها اليوم تنقل ما يفوق 6,1 مليون مسافر سنويا وهذا عبر أسطولها المكون من 59 طائرة.

2. نشأة وتطور المديرية الجهوية للخطوط الجوية الجزائرية بورقلة:

بعد الاستقلال وتأسيس الخطوط الجوية الجزائرية سنة 1963 كانت توجد بالجنوب الجزائري مجموعة من الوكالات السياحية المعتمدة من طرف الخطوط الجوية الفرنسية سابقا ثم اعتمدت من طرف الشركة الأم الخطوط الجوية الجزائرية حيث كانت تقم آنذاك على بيع التذاكر للمسافرين وكذا الحجز اليدوي مع مساعدة جميع المسافرين في محطات النقل ذلك مقابل عمله المقدر ب4% من القيمة المباعة للتذكرة الواحدة و50 دج مع كل رحلة.

فأول ظهور لشركة الخطوط الجوية الجزائرية في الجنوب كانت سنة 1960، ثم تأسيس مندوبية الجهوية بورقلة قبل أن تصبح مديرية جهوية والتي كانت بدورها جميع أنحاء المعمورة من خدمة النقل بما في ذلك منطقة الساورة بالواحات لكن المندوبية لم تدم طويلا ادا تم نقلها بعد ذلك إلى ولاية غرداية بعد عام، وذلك نظرا لموقعها الاستراتيجي الذي تتمتع به هذه الولاية الفنية.

بدأت سنة 1966 عملية الاندماج لوكالات السياحة داخل شبكة المبيعات لشركة الخطوط الجوية الجزائرية بداية بوكالة ورقلة ثم تتبعها مندوبية غرداية وتم إدماج كل العمال للشركة، ومع بداية العام 1967 أضيفت وكالة تمنراست بعملها وتعتبر هذه المدة فترة نشاط عدة شركات في الجنوب الجزائري.

يقع مقرها بالسوق الأسبوعي سابقا والمسمى سوق السبت، يحدها من الشرق مديرية الجهوية لدار المالية سابقا ويحاذها الصندوق الوطني لتوفير والاحتياط.

3. تعريف الوكالة ودورها فالمؤسسة:

تعتبر الوكالة بالمديرية نقطة بيع وهي أهم المصالح الموجودة في المديرية لأنها تعتبر الواجهة التي يتم فيها استقبال المسافرين لتزويدهم بمجموعة من المعلومات والتي تخص الرحلات وبالتحديد بيع وحجز المقاعد في الرحلات المطلوبة سواء متعلقة بالرحلات الداخلية أو الخارجية.

حيث يقوم العون التجاري باستقبال المسافرين من اجل البيع والحجز وهذا وفق طبيعة النظام

الإطار التطبيقي

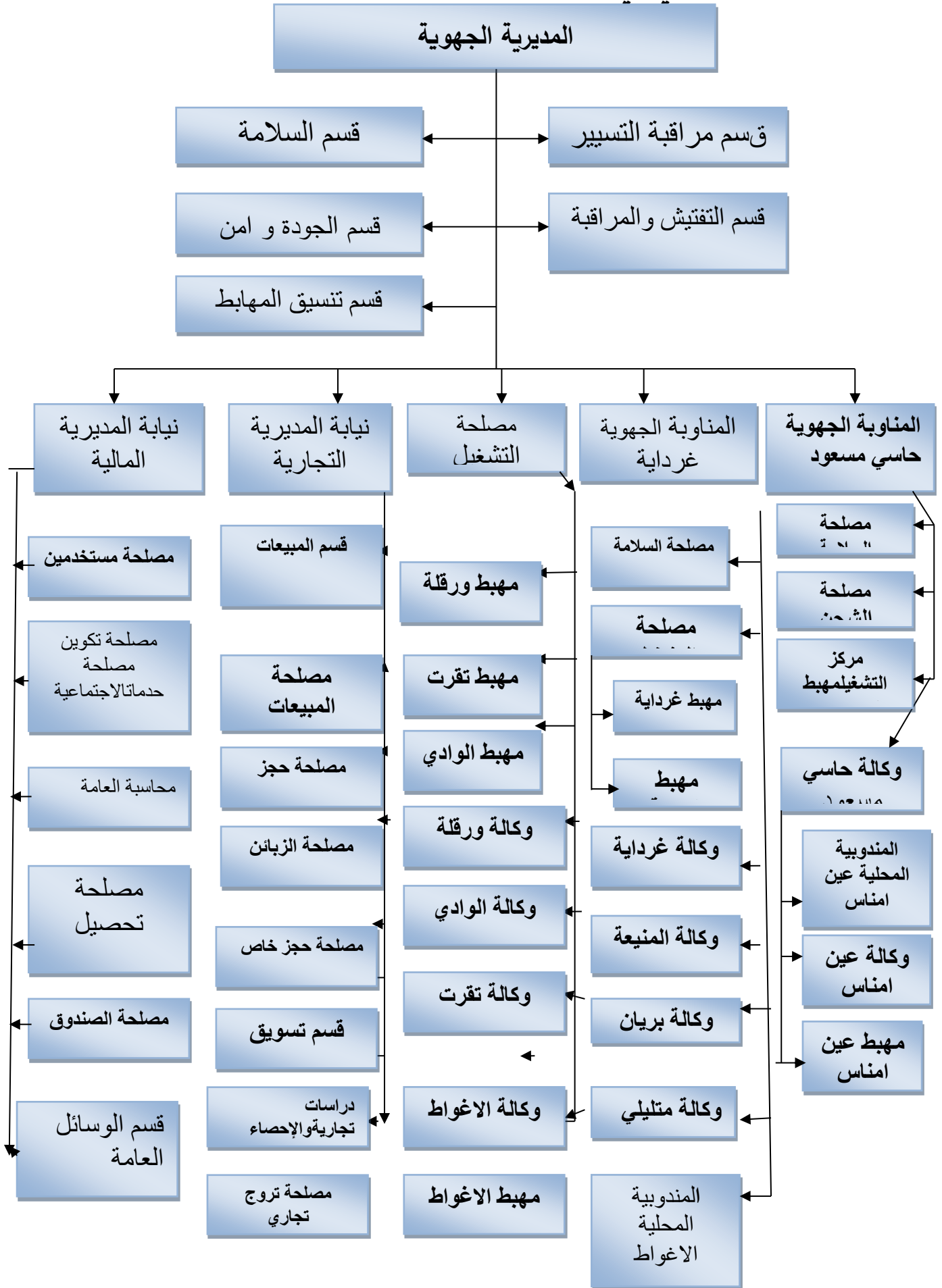
المعمول به بالوكالة، وعند طلب الرحلة يقوم بتسجيل المعلومات المطلوبة ويسلم له تذكرة السفر الالكترونية.

ونظرا لاكتظاظ العمل بالوكالة فقد اتبعت طريقة نظامية يتم فيها إخراج اليومية وحساب المدخولات من المبيعات و المخزونات من التذاكر المعادة والتي يتم مقارنتها الصندوق الوكالة يوميا، وفي الأخير إخراج الكشوفات المالية مع طبع نسخ كل عشر أيام من الشهر، كما يمثل دور الوكالة في:

- ✓ تقديم معلومات الخاصة بالرحلة الوقت والسعر.
- ✓ حجز مقاعد للمسافرين.
- ✓ بيع التذاكر نقدا أو بالشيك.
- ✓ تعويض قيمة التذاكر في حالة إلغاء الرحلة أو عدم استعماله.
- ✓ تسجيل عمليات البيع التذاكر في الحاسوب.
- ✓ إيداع المبالغ المقبوضة نقدا بالبنك.
- ✓ استلام من البنك وثيقة إثبات تسليم المبالغ أي كشوفات بنكية.
- ✓ بعد نهاية عملية بيع التذاكر تتم المقارنة بينها وبين المبالغ المقبوضة يوميا من طرف أعوان التجاريين.

ملاحظة: يقوم رئيس مصلحة الوكالة بإرسال اليوميات مرتين في الشهر إلى مصلحة المحاسبة العامة والى مصلحة الإدارة ونسخة بأرشفة الوكالة.⁸

4. هيكل تنظيمي في المؤسسة:



7. عرض وتحليل البيانات:

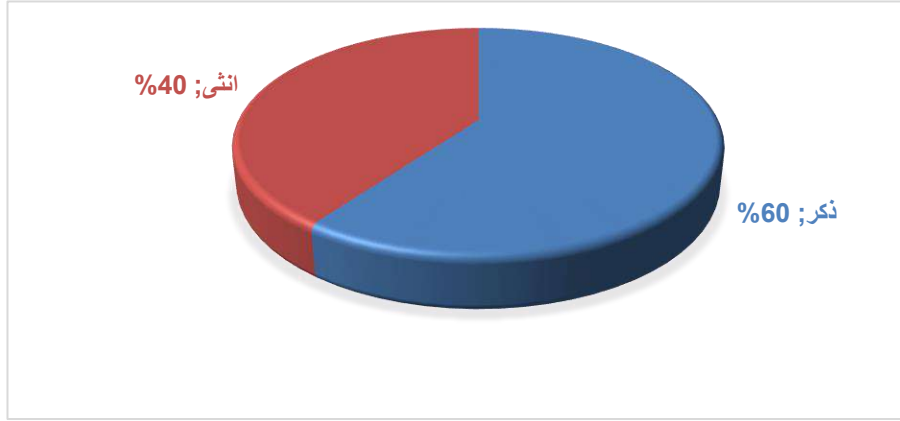
➤ بيانات شخصية

الجدول 01: يوضح تمثيل الجنس في عينة الدراسة

الخيارات	تكرار	نسبة مئوية
ذكر	18	60%
أنثى	12	40%
مجموع	30	100%

نلاحظ من خلال الجدول أن:

الذكور: يمثلون أغلبية العينة بنسبة 60%. يشير ذلك إلى أن العدد الأكبر من المبحوثين في المؤسسة هم من الذكور. قد يكون هذا مرتبطاً بطبيعة العمل التي تفضل توظيف الذكور بنسبة أعلى في هذا القطاع، أو قد يكون هناك عوامل أخرى تؤثر في توزيع الجنس في البحث. الإناث: يمثلن نسبة 40% من المبحوثين. يدل ذلك على وجود عدد معتبر من الإناث المشاركات في البحث، على الرغم من أنهن يشكلن أقلية بالمقارنة مع الذكور. قد يكون ذلك ناتجاً عن القيود التي تواجه المرأة في بعض الأحيان في الدخول إلى بعض المجالات العملية أو قد يكون هناك توجه لزيادة توظيف الإناث في المستقبل. بشكل عام، يمكن استنتاج أن هناك تفاوتاً في توزيع الجنس في المؤسسة، حيث يفوق عدد الذكور عدد الإناث. قد يكون ذلك مرتبطاً بعوامل متعددة مثل التوظيف وطبيعة العمل، وقد يشير إلى وجود تحديات توظيف المرأة في هذا القطاع.



الشكل رقم 1: يمثل توزيع العينة حسب الجنس

الجدول 02: يوضح الفئة العمرية للعينة

نسبة مئوية	تكرار	
6,7%	2	من 24 إلى 30
36,7%	11	من 30 إلى 35
20%	6	من 36 إلى 42
36,7%	11	من 42 فما فوق
100%	30	مجموع

نلاحظ من خلال الجدول أن

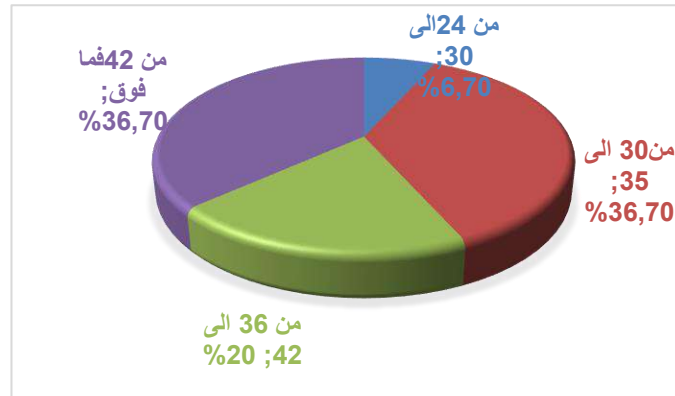
الفئة العمرية من 30 إلى 35 وفئة 42 فما فوق: يمثلون أعلى نسبة في التوزيع بنسبة 6.7%. يشير ذلك إلى أن عدد الموظفين الذين ينتمون إلى هاتين الفئتين العمريتين هو الأعلى في المؤسسة. قد يكون هذا ناتجاً عن الخبرة والتجربة العملية التي يكتسبها الموظفون على مر السنين وترقياتهم إلى مستويات أعلى في العمل.

الإطار التطبيقي

الفئة العمرية من 36 إلى 42: يأتون في المرتبة الثانية بنسبة 20%. يعني ذلك أن هناك عدد معتبر من الموظفين في هذه الفئة العمرية، ويمثلون نسبة مهمة في المؤسسة. قد يكونون موظفين ذوي خبرة ومسؤوليات أعلى في العمل.

الفئة العمرية من 24 إلى 30: يأتون في المرتبة الأخيرة بنسبة 6.7%. يشير ذلك إلى وجود عدد أقل من الموظفين في هذه الفئة العمرية. قد يكونون موظفين حديثي التخرج أو يكونون في مرحلة مبكرة من مسيرتهم المهنية.

بشكل عام، يمكن استنتاج أن هناك توزيعًا متفاوتًا للموظفين حسب الفئة العمرية، حيث يتمثل النصيب الأكبر للفئتين العمريتين الأكبر سنًا (من 30 إلى 35 وفوق 42). قد يعكس ذلك استمرارية الموظفين في العمل لفترة طويلة وترقياتهم، بينما يكون هناك عدد أقل من الموظفين في فئة العمر الأصغر وربما يتم توظيفهم حديثًا.



الشكل رقم 2: توزيع العينة حسب العمر

الجدول 03: يوضح المستوى التعليمي لعينة الدراسة

خيارات	تكرار	نسبة مئوية
ثانوي فما اقل	4	13,3%
جامعي	23	76,7%
تقني	3	10%
مجموع	30	100%

نلاحظ من خلال الجدول أن

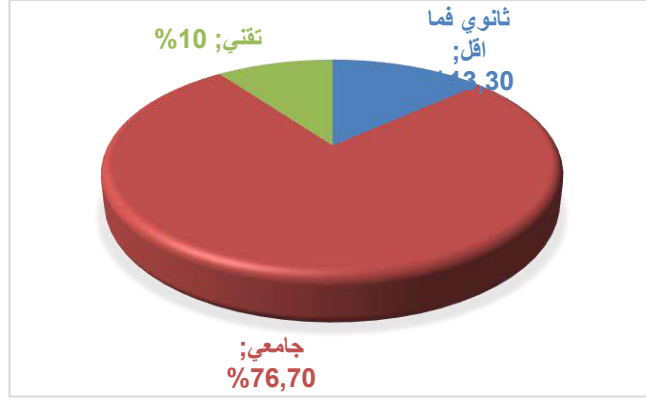
لمستوى الجامعي: يمثل أعلى نسبة في المستوى التعليمي للمبحوثين بنسبة 76.7%. يشير ذلك إلى أن غالبية المبحوثين لديهم مستوى تعليم جامعي، ما يدل على وجود خلفية أكاديمية واسعة لديهم.

المستوى الثانوي: يأتي في المرتبة الثانية بنسبة 13.3%. يعني ذلك أن عددًا أقل من المبحوثين لديهم مستوى تعليم ثانوي، وربما ليس لديهم مؤهلات جامعية واسعة النطاق.

المستوى التقني: يأتي في المرتبة الأخيرة بنسبة 10%. يشير ذلك إلى وجود عدد قليل جدًا من المبحوثين الذين يمتلكون مستوى تعليم تقني، وربما يكونون متخصصين في مجال محدد ذو صلة بالبحث.

بشكل عام، يمكن استنتاج أن أغلبية المبحوثين لديهم مؤهلات جامعية، وهذا يدل على الاهتمام بالتعليم الأكاديمي وقدراتهم على تنفيذ البحوث بمستوى متقدم من المعرفة والمهارات.

الإطار التطبيقي



الشكل رقم 3: توزيع العينة حسب المستوى التعليمي

الجدول 04: الخبرة المهنية

نسبة مئوية	تكرار	
3,3%	1	اقل من 5 سنوات
50%	15	من 5 إلى 10 سنوات
16,7%	5	من 10 إلى 20 سنة
30%	9	أكثر من 20 سنة
100%	30	مجموع

نلاحظ من خلال الجدول أن

العمال من 5 إلى 10 سنوات: يمثلون أعلى نسبة في التوزيع بنسبة 50%. يشير ذلك إلى أن العدد الأكبر من العمال لديهم خبرة تتراوح بين 5 و 10 سنوات في العمل. قد يكون هؤلاء العمال مكتسبين لمهارات وخبرات قيمة خلال فترة عملهم ويمكن الاعتماد عليهم في المؤسسة.

العمال أكثر من 20 سنة: يأتون في المرتبة الثانية بنسبة 30%. يعني ذلك أن هناك عدد

الإطار التطبيقي

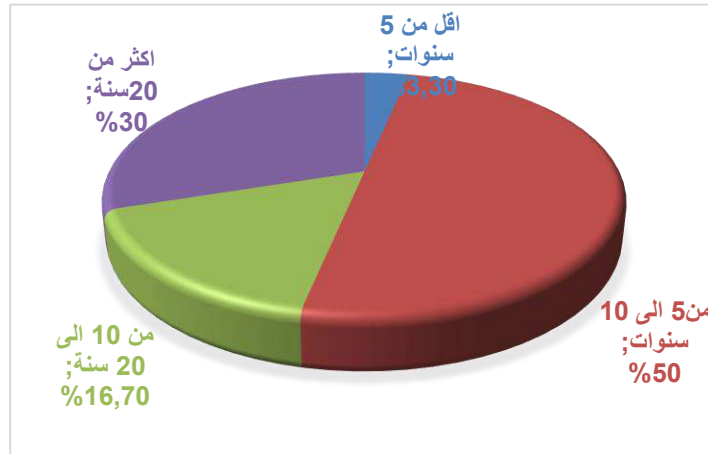
كبير من العمال لديهم خبرة طويلة تزيد عن 20 سنة في العمل. يمكن أن تكون لهؤلاء العمال دور مهم في تحقيق الاستقرار ونقل المعرفة والخبرة إلى الأجيال الجديدة من الموظفين.

العمال من 10 إلى 20 سنة: يأتون في المركز الثالث بنسبة 16.7%. يشير ذلك إلى وجود عدد محدود من العمال لديهم خبرة تتراوح بين 10 و 20 سنة في العمل. يمكن أن يكونوا ما بين العمال الذين يكتسبون الخبرة الأولية والعمال الذين يقتربون من الحصول على الاقدمية الكبيرة في المستقبل.

العمال بأقل من 5 سنوات: يأتون في المرتبة الأخيرة بنسبة 3.3%. يشير ذلك إلى وجود عدد قليل جدًا من العمال الذين يمتلكون خبرة قليلة في العمل. يمكن أن يكونوا موظفين حديثي التوظيف أو الذين لم يقضوا وقتًا كافيًا في المؤسسة للحصول على الاقدمية.

بشكل عام، يمكن استنتاج أن هناك توزيعًا متفاوتًا لأقدمية العمال في

بشكل عام، يمكن استنتاج أن هناك توزيعًا متفاوتًا لأقدمية العمال في العمل، حيث يتمثل النصيب الأكبر للعمال ذوي الخبرة من 5 إلى 10 سنوات، ويتبعهم العمال ذوي الخبرة الطويلة أكثر من 20 سنة. يعكس ذلك الاستقرار والتجربة في المؤسسة، في حين يكون عدد العمال ذوي الخبرة المتوسطة والجديدة أقل بشكل عام.



الشكل رقم 4 توزيع العينة حسب الخبرة المهنية

نسبة مئوية	تكرار	
30%	9	إطار c
46,7%	14	m تحكم
23,3%	7	تنفيذ E
100%	30	مجموع

نلاحظ من خلال الجدول أن

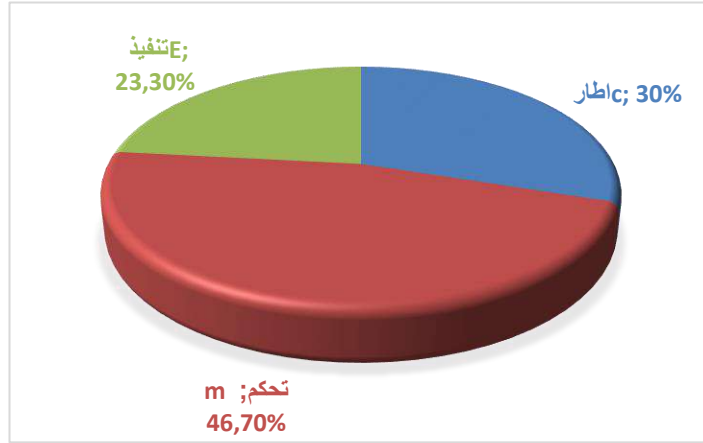
فئة التحكم: تمثل الفئة الأكبر في العينة بنسبة 46.70%. يشير ذلك إلى أن العدد الأكبر من الموظفين يعملون في وظائف التحكم. يمكن أن تشمل هذه الفئة الوظائف الإدارية والإشرافية التي تدير وتنظم عمل الموظفين الآخرين.

فئة الإطار: تأتي في المرتبة الثانية بنسبة 30%. يعني ذلك أن هناك عدد معتبر من الموظفين يعملون في وظائف الإطار في المؤسسة. تشمل هذه الفئة وظائف المديرين والمشرفين والمسؤولين عن صنع القرارات وتنفيذ الاستراتيجيات.

فئة التنفيذ: تأتي في المركز الثالث بنسبة 23.30%. يشير ذلك إلى وجود عدد أقل من الموظفين العاملين في وظائف التنفيذ، والتي تشمل العمليات اليومية وتنفيذ المهام المحددة في المؤسسة.

بشكل عام، يمكن استنتاج أن هناك توزيعاً متفاوتاً للموظفين حسب الفئة الوظيفية، حيث يمثلون الأغلبية في فئة التحكم، تليها فئة الإطار، وتأتي فئة التنفيذ في المرتبة الأخيرة. قد يعكس ذلك هيكل المؤسسة وتنظيمها الوظيفي، حيث يكون هناك عدد أقل من الموظفين في الفئة التنفيذية بالمقارنة مع الفئتين الأخريين.

الإطار التطبيقي



الشكل رقم 5 توزيع العينة حسب المستوى الوظيفي

الجدول 06:

نسبة مئوية	تكرار	
96,7%	29	نعم
3,3%	1	لا
100,0	30	مجموع

نلاحظ من خلال الجدول أن

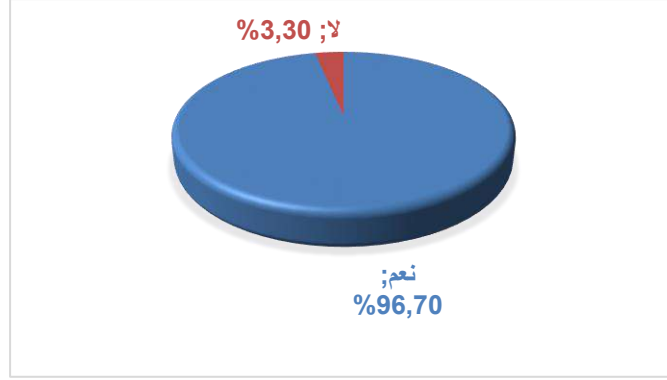
نسبة 96.70% من المبحوثين يستخدمون تكنولوجيا الاتصال الحديثة. هذه النسبة عالية جدًا وتشير إلى أن معظم الأفراد في العينة يستخدمون تكنولوجيا الاتصال الحديثة في أنشطتهم اليومية. يمكن القول إذاً أن جميع أفراد العينة يستخدمون هذه التقنية.

هذه النتيجة تعكس تأثير التكنولوجيا الحديثة في حياتنا اليومية وفي المؤسسات بشكل عام. يتيح استخدام التكنولوجيا الحديثة فرصًا واسعة للاتصال والتفاعل والعمل بكفاءة أكبر. قد تكون هذه النسبة العالية نتيجة لتوفر التكنولوجيا الحديثة وسهولة الوصول إليها، فضلاً عن تحسين التواصل وزيادة الإنتاجية.

ومن ثم، يمكن اعتبار استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة كجزء أساسي من حياة

الإطار التطبيقي

الأفراد وعملهم في مؤسسة خطوط الجوية الجزائرية، مما يسهم في تحسين الاتصال والتنسيق بين العاملين وتيسير العمليات اليومية.



الشكل رقم 6 توزيع العينة حسب استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في العمل
الجدول 07: أهم وسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة المستخدمة في العمل

نسبة مئوية	تكرار	
73,3%	22	الحاسوب
23,3%	7	هاتف نقال
3,3%	1	لوح الكتروني
100,0	30	مجموع

نلاحظ من خلال الجدول أن

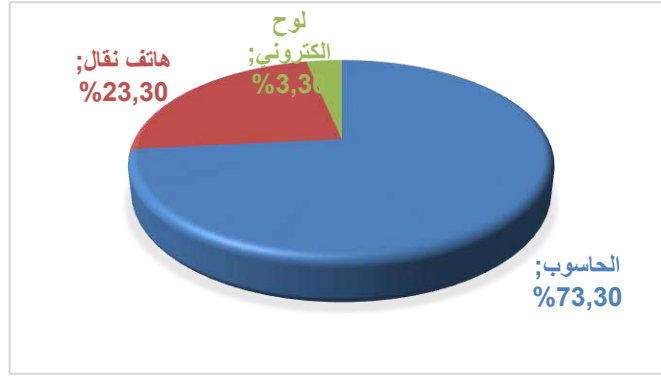
الحاسوب: يأتي في المرتبة الأولى بنسبة 73.30%. يشير ذلك إلى أن الحاسوب هو الوسيلة الأكثر استخدامًا في العمل بالنسبة لمعظم المبحوثين. يعكس ذلك أهمية الحاسوب في تنفيذ المهام والأنشطة المتعلقة بالعمل ومعالجة البيانات والتواصل الإلكتروني.

الهاتف النقال: يأتي في المرتبة الثانية بنسبة 23.30%. يعكس هذا التوجه الشائع نحو استخدام الهواتف النقالة في العمل، حيث يمكن استخدامها للاتصالات الهاتفية، والتواصل الفوري عبر التطبيقات، والوصول إلى المعلومات والأدوات اللازمة.

الإطار التطبيقي

اللوحة الإلكترونية: يأتي في المركز الأخير بنسبة 3.30%. تشير هذه النسبة المنخفضة إلى أن اللوحة الإلكترونية ليس الوسيلة الرئيسية للاستخدام في العمل بين المبحوثين. قد يكون اللوحة الإلكترونية يستخدم بشكل أقل بسبب تفضيل استخدام الحاسوب أو الهاتف النقال لتلبية احتياجاتهم العملية.

بشكل عام، يتضح من الجدول أن الحاسوب والهاتف النقال هما الوسيلتين الأكثر استخداماً في العمل، بينما يكون استخدام اللوحة الإلكترونية أقل بشكل ملحوظ. هذا يعكس الاعتماد الشائع على تكنولوجيا الحاسوب والهواتف النقال في الأنشطة اليومية والعملية في مؤسسة خطوط الجوية الجزائرية.



الشكل رقم 7 توزيع العينة حسب اهم وسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة المستخدمة في العمل

الجدول 08: مدة استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في العمل

نسبة مئوية	تكرار	
10%	3	اقل من ساعة
3,3%	1	ساعة
86,7%	26	اكثر من ساعة
100%	30	مجموع

الإطار التطبيقي

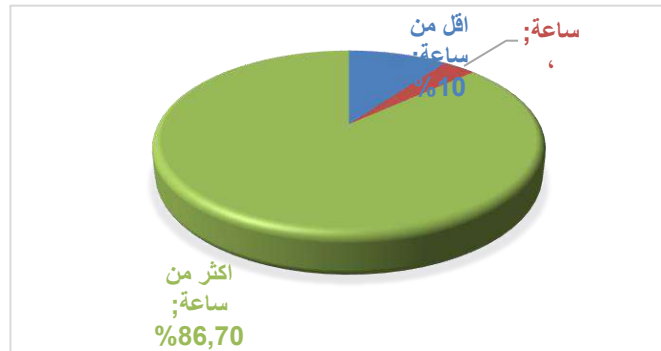
نلاحظ من خلال الجدول أن

مدة أكثر من ساعة: يأتي في المرتبة الأولى بنسبة 86.70%. يشير ذلك إلى أن معظم المبحوثين يستخدمون تكنولوجيا الاتصال الحديثة لمدة تتجاوز ساعة واحدة في أنشطتهم اليومية. قد يشمل ذلك الاستخدام المستمر للتطبيقات والمواقع الاجتماعية، والعمل عبر الإنترنت، والتواصل عبر البريد الإلكتروني والمكالمات الصوتية والفيديو.

مدة أقل من ساعة: يأتي في المرتبة الثانية بنسبة 10%. هذه النسبة تعكس وجود فئة من المبحوثين يستخدمون تكنولوجيا الاتصال الحديثة لفترة قصيرة في أنشطتهم اليومية. قد يشمل ذلك استخدام سريع للتطبيقات والمراسلات الفورية أو إجراءات محددة.

مدة ساعة واحدة: يأتي في المركز الأخير بنسبة 3.30%. تشير هذه النسبة المنخفضة إلى أن هناك عددًا قليلاً من المبحوثين يستخدمون تكنولوجيا الاتصال الحديثة لمدة ساعة واحدة فقط في اليوم. قد يشمل ذلك استخدام محدود للتطبيقات أو الاستفادة من الميزات الأساسية للتكنولوجيا.

بشكل عام، يتضح من الجدول أن الأغلبية العظمى من المبحوثين يستخدمون تكنولوجيا الاتصال الحديثة لمدة أكثر من ساعة في اليوم، مما يشير إلى اعتماد قوي على هذه التكنولوجيا في الحياة اليومية والعمل.



الشكل رقم 8 توزيع العينة حسب مدة استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في العمل

الجدول 09: يمثل استخدام الاتصال الحديثة في الاتصال الداخلي:

نسبة مئوية	تكرار	
90%	27	نعم
10%	3	لا
100%	30	مجموع

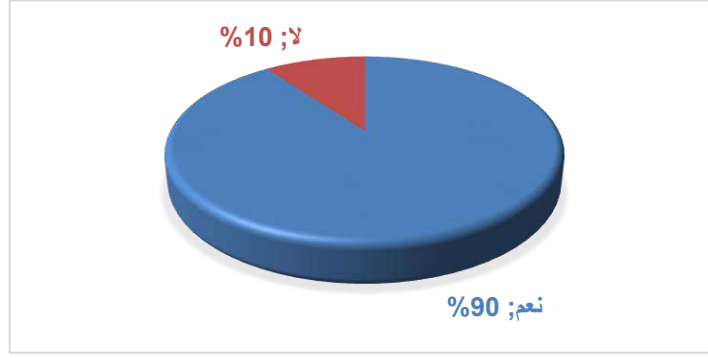
نلاحظ من خلال الجدول أن:

استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة: يأتي في المرتبة الأولى بنسبة 90%. يشير ذلك إلى أن أغلبية المبحوثين يستخدمون تكنولوجيا الاتصال الحديثة في الاتصال الداخلي بداخل المؤسسة. يمكن أن تشمل هذه التكنولوجيا البريد الإلكتروني، والمحادثات الفورية، والمكالمات الصوتية والفيديو، وأنظمة التواصل الداخلي الأخرى التي تعتمد على التقنية الحديثة.

عدم استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة: يأتي في المركز الأخير بنسبة 10%. هذه النسبة تعكس وجود فئة صغيرة من المبحوثين الذين لا يستخدمون تكنولوجيا الاتصال الحديثة في الاتصال الداخلي. قد يعود ذلك إلى عدة عوامل محتملة مثل عدم توافر التكنولوجيا في المؤسسة أو تفضيل استخدام وسائل الاتصال التقليدية.

بشكل عام، يتضح من الجدول أن غالبية المبحوثين يستخدمون تكنولوجيا الاتصال الحديثة في الاتصال الداخلي بداخل المؤسسة، بينما هناك نسبة صغيرة لا تستخدم هذه التكنولوجيا. يمكن أن يكون تباين الاستخدام يعود إلى اختلافات في البنية التحتية للاتصالات في المؤسسة أو تفضيلات فردية لبعض المبحوثين.

الإطار التطبيقي



الشكل رقم 9 توزيع العينة حسب استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في الاتصال الداخلي
الجدول 10: يمثل توفر برنامج خاص بالعمل:

نسبة مئوية	تكرار	
83,3%	25	نعم
16,7%	5	لا
100%	30	مجموع

نلاحظ من خلال الجدول أن:

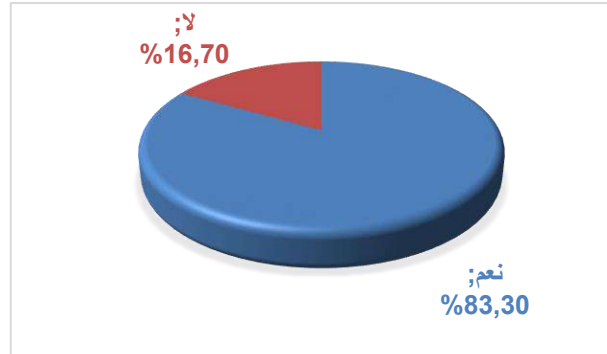
توفر برنامج خاص بالعمل: يأتي في المرتبة الأولى بنسبة 83.30%. يشير ذلك إلى أن غالبية المبحوثين يتوفرون على برنامج خاص بالعمل، والذي يمكن أن يكون برنامجًا مخصصًا لأداء وظائفهم ومهامهم في المؤسسة. قد يتضمن ذلك برامج إدارة المشاريع، وبرامج المحاسبة والمالية، وبرامج التواصل والتعاون، وغيرها من البرامج المخصصة لاحتياجات المؤسسة.

عدم توفر برنامج خاص بالعمل: يأتي في المركز الأخير بنسبة 16.7%. هذه النسبة تشير إلى وجود فئة صغيرة من المبحوثين الذين لا يتوفرون على برنامج خاص بالعمل. يمكن أن يعود ذلك إلى عدة عوامل محتملة مثل عدم توافر برامج مخصصة في المؤسسة، أو استخدام أدوات وبرامج عامة لأداء المهام الخاصة بهم.

بشكل عام، يتضح من الجدول أن غالبية المبحوثين يتوفرون على برنامج خاص

الإطار التطبيقي

بالعمل، بينما هناك نسبة صغيرة لا تتوفر على هذا البرنامج. يمكن أن يكون تباين التوفر يعود إلى سياسات واحتياجات المؤسسة وتوافر البرمجيات المخصصة للعمل المحدد.



الشكل رقم 10: توزيع العينة حسب توفر برنامج خاص بالعمل.

الجدول 11: يمثل تلقي دورات تكوينية في تكنولوجيا الاتصال الحديثة:

نسبة مئوية	تكرار	
40%	12	نعم
60%	18	لا
100,0	30	مجموع

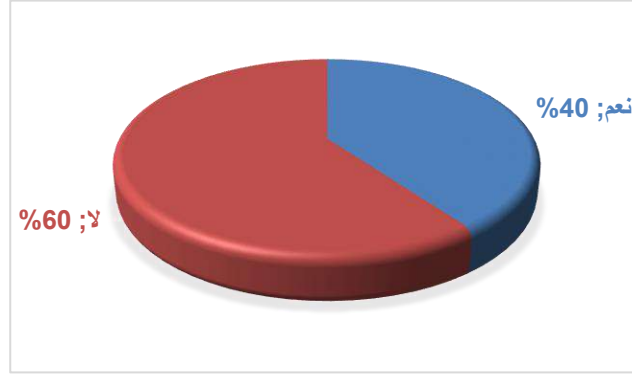
نلاحظ من خلال الجدول أن:

عدم خضوع لدورات تكوينية: يأتي في المرتبة الأولى بنسبة 60%. يشير ذلك إلى أن نسبة كبيرة من المبحوثين لم يخضعوا لدورات تكوينية خاصة بالتعلم واستخدام التكنولوجيا في العمل. قد يكون ذلك ناتجاً عن عدم توفر برامج تدريبية في المؤسسة أو عدم الاهتمام بتنفيذها. خضوع لدورات تكوينية: يأتي في المركز الثاني بنسبة 40%. هذه النسبة تشير إلى أن هناك فئة من المبحوثين قد خضعوا لدورات تكوينية خاصة بتعلم واستخدام التكنولوجيا في العمل. يمكن أن يكون ذلك نتيجة لسياسات المؤسسة في تعزيز التدريب والتطوير للموظفين أو نتيجة لاهتمام المبحوثين بتحسين مهاراتهم في هذا المجال.

بناءً على الجدول، يمكن القول إن هناك نسبة كبيرة من المبحوثين لم يخضعوا لدورات تكوينية

الإطار التطبيقي

لاستخدام التكنولوجيا، في حين أن هناك نسبة أقل قد خضعت لهذه الدورات. قد يكون تطوير برامج تدريبية إضافية موجهة للمبحوثين هو أمر هام لتعزيز فهمهم واستخدامهم الفعال للتكنولوجيا في العمل.



الشكل رقم 11 توزيع العينة حسب تلقيدورات تكوينية فيتكنولوجياالاتصال الحديثة

الجدول 12: يمثل مساعدة تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تسهيل العمل:

نسبة مئوية	تكرار	
90%	27	نعم
10%	3	لا
100,0	30	مجموع

نلاحظ من خلال الجدول أن:

نتائج الجدول تشير إلى أن 90% من المبحوثين أكدوا أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة تسهل العمل. ولكن هناك 10% من المبحوثين الذين يخالفون هذا الرأي ويعتبرون أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة لا تساعد في تسهيل العمل.

قد تكون هذه الآراء المختلفة ناتجة عن عدة عوامل، مثل:

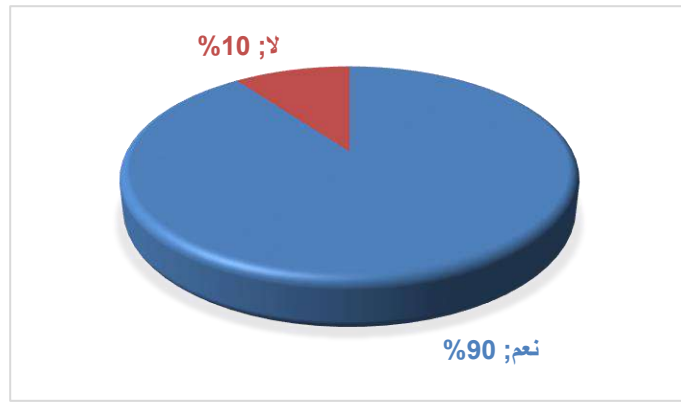
تجربة سابقة غير مرضية: قد يكون لدى المبحوثين الذين يرون أن التكنولوجيا لا تسهل العمل تجارب سابقة سلبية مع استخدام التكنولوجيا أو صعوبة في التكيف معها.

الإطار التطبيقي

قدرات فردية ومهارات: قد يكون لدى بعض المبحوثين قدرات أو مهارات محدودة في استخدام التكنولوجيا، مما يؤدي إلى اعتقادهم بأنها لا تسهل العمل بالنسبة لهم.

عوامل ثقافية وتوجهات: قد تكون هناك اختلافات ثقافية أو توجهات شخصية تؤثر على رؤية المبحوثين لفائدة التكنولوجيا في تسهيل العمل.

لفهم وتحليل هذه الاختلافات، قد يكون من المفيد إجراء مزيد من البحوث أو الاستبيانات للتعلم في أسباب هذه الآراء المختلفة وتحديد العوامل المؤثرة.



الشكل رقم 12: توزيع العينة حسب مساعدة تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تسهيل العمل

الجدول 13: يمثل توفير تكنولوجيا الاتصال الحديثة الوقت:

نسبة مئوية	تكرار	
80%	24	نعم
20%	6	لا
100%	30	مجموع

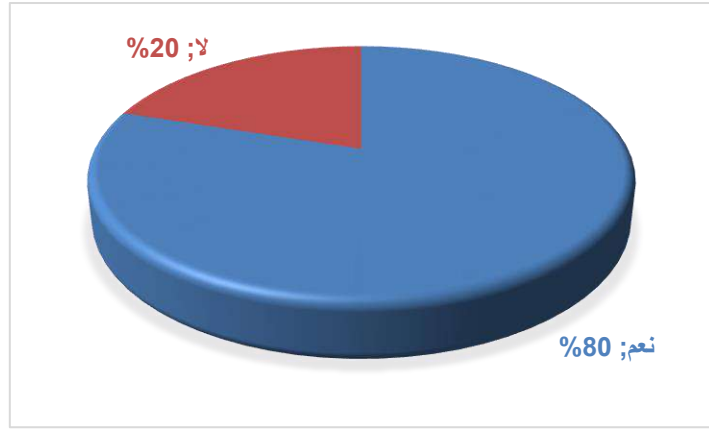
نلاحظ من خلال الجدول:

أن 80% من المبحوثين يتوفر لديهم تكنولوجيا الاتصال الحديثة في الوقت الحالي. وهذا يشير إلى أن معظمهم يستخدمون التكنولوجيا بانتظام وبشكل متاح لهم.

الإطار التطبيقي

بالمقابل، هناك 20% من المبحوثين الذين خالفوا هذا الرأي ويعتبرون أنهم لا يتوفرون على تكنولوجيا الاتصال الحديثة في الوقت الحالي. يمكن أن يكون لذلك عدة أسباب، مثل عدم وجود الأجهزة اللازمة أو صعوبة الوصول إلى تقنيات الاتصال الحديثة في بعض المناطق أو البيئات.

من المهم ملاحظة هذه النسبة الضئيلة التي تخالف الرأي السائد، ويمكن أن توفر نقطة انطلاق لفهم أسباب عدم توفر التكنولوجيا لهؤلاء المبحوثين واحتياجاتهم الخاصة، والعمل على توفير الدعم والإمكانيات اللازمة لهم للاستفادة من فوائد تكنولوجيا الاتصال الحديثة.



الشكل رقم 13: يمثل توزيع العينة حسب توفير تكنولوجيا الاتصال الحديثة للوقت.

الجدول 14: يمثل توفير استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة للرضا الوظيفي:

نسبة مئوية	تكرار	
80%	24	نعم
20%	6	لا
100,0	30	مجموع

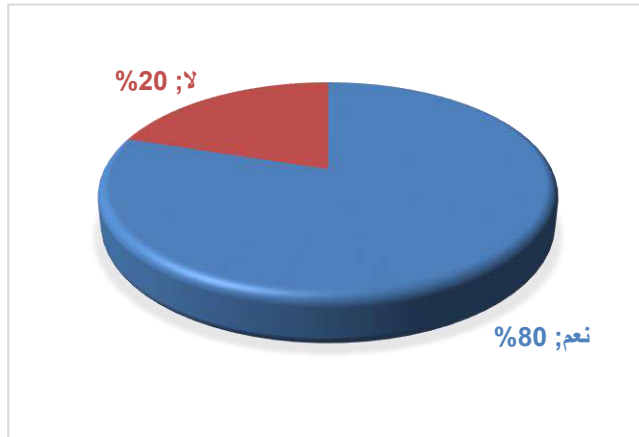
نلاحظ من خلال الجدول:

أن 80% من المبحوثين أبدوا رضاهم الوظيفي من خلال استخدام تكنولوجيا الاتصال

الإطار التطبيقي

الحديثة. يعني هؤلاء الأفراد يرون أن استخدام التكنولوجيا يساهم في تحقيق رضاهم وراحتهم الوظيفية.

ومع ذلك، هناك نسبة منخفضة نسبياً من المبحوثين (20%) أجابوا بـ "لا". يشير هذا إلى أن هؤلاء الأفراد قد لا يكونون راضين عن استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في بيئتهم العملية، وقد يكون لديهم مشاكل أو تحديات قد تؤثر على رضاهم الوظيفي. من المهم أخذ هذه النسبة المنخفضة في الاعتبار وفهم أسباب عدم رضا هؤلاء الأفراد وتحديد المشكلات المحتملة والعمل على حلها وتحسين تجربتهم في استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة. يمكن ذلك من خلال تقديم التدريب والدعم اللازم وتحسين واجهة المستخدم وتطوير الأدوات والميزات التقنية لتلبية احتياجاتهم وتعزيز رضاهم الوظيفي بشكل عام.



الشكل رقم 14 توزيع العينة حسب توفير استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة الرضا الوظيفي

الجدول 15: يمثل توفر استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة الجهد:

نسبة مئوية	تكرار	
80%	24	نعم
20%	6	لا
100,0	30	مجموع

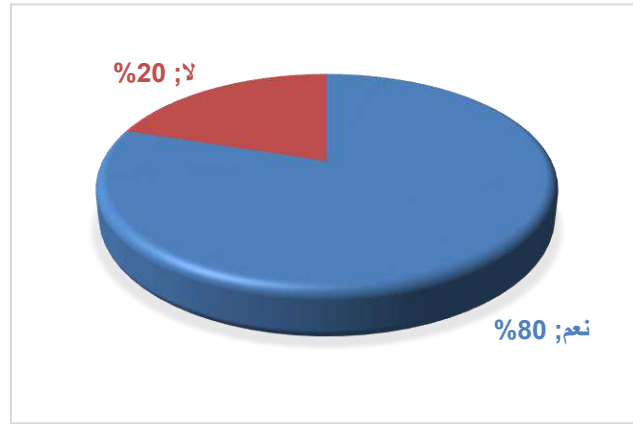
نلاحظ من خلال الجدول أن:

الإطار التطبيقي

من الجدول يتبين أن 80% من المبحوثين يبذلون جهدًا أثناء استخدامهم لتكنولوجيا الاتصال الحديثة. يعني أنهم يستثمرون الجهود اللازمة للتعلم والتكيف مع هذه التقنية ويسعون للحصول على أقصى استفادة منها في بيئتهم العملية.

مع ذلك، نسبة صغيرة (20%) من المبحوثين أبدت عدم وجود جهد ملحوظ أثناء استخدامهم لتكنولوجيا الاتصال الحديثة. قد يعزى ذلك إلى عدة عوامل محتملة مثل عدم الرغبة في التعلم أو الصعوبات التقنية أو عدم الاستفادة الكافية من التكنولوجيا.

من الضروري أخذ هذه النسبة المنخفضة في الاعتبار وفهم أسباب عدم الجهد الملحوظ لهؤلاء الأفراد. يمكن اتخاذ إجراءات لتحفيزهم وتوفير الدعم والتدريب اللازم لزيادة استثمارهم في استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة وتحسين أدائهم وتحقيق أهدافهم الوظيفية بشكل أفضل.



الشكل رقم 15 توزيع العينة حسب وفرت استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة الجهد

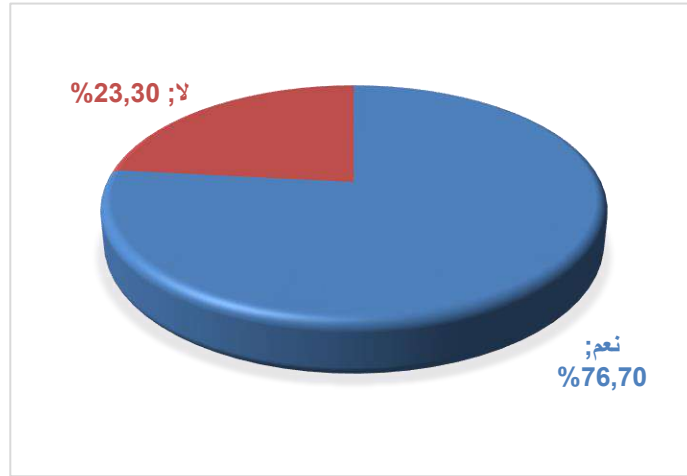
الجدول 16: يمثل توفر استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة سرعة بلوغ الهدف:

نسبة مئوية	تكرار	
76,7%	23	نعم
23,3%	7	لا
100%	30	مجموع

نلاحظ من خلال الجدول أن:

الإطار التطبيقي

نسبة كبيرة من المبحوثين، وهي 76.7%، يتوفر لديهم تكنولوجيا الاتصال الحديثة التي تساعدهم في تحقيق سرعة البلوغ للهدف المنشود. يعني أنهم يستخدمون هذه التكنولوجيا بفعالية ويستفيدون منها في تحقيق أهدافهم بشكل أسرع وأكثر كفاءة. ومع ذلك، هناك نسبة متبقية قدرها 23.3% من المبحوثين لم يتوفر لها تكنولوجيا الاتصال الحديثة لتحقيق سرعة البلوغ للهدف. يمكن أن يكون ذلك بسبب عدم توفر الموارد التكنولوجية المناسبة لهم أو عدم التعرف على فوائد واستخدامات التكنولوجيا الحديثة. لتحسين الوضع، يجب العمل على توفير فرص متساوية للجميع للوصول إلى تكنولوجيا الاتصال الحديثة وتعليمهم استخدامها بشكل صحيح وفعال. كما ينبغي توفير الدعم والتدريب اللازم للأفراد الذين لم يتوفروا لديهم هذه التكنولوجيا حتى يتمكنوا من تحقيق سرعة البلوغ لأهدافهم بنفس القدر الذي يحققه الآخرون.



الشكل رقم 16: توزيع العينة حسب توفر تكنولوجيا الاتصال الحديثة بسرعة البلوغ للهدف

الإطار التطبيقي

الجدول 17: يمثل أهمية تكنولوجيا الاتصال الحديثة في التواصل مع الزبائن.

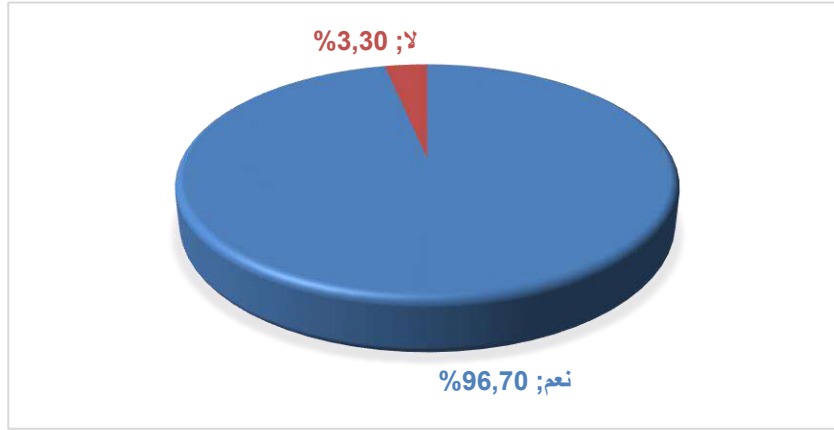
نسبة مئوية	تكرار	
96,7%	29	نعم
3,3%	1	لا
100,0	30	مجموع

من الجدول يتضح أن نسبة كبيرة جدًا من المبحوثين، وهي 96.7%، اتفقوا على أهمية تكنولوجيا الاتصال الحديثة في الاتصال الخارجي. هذه النسبة تشير إلى أن معظم الأفراد يرون أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة تلعب دورًا مهمًا وحيويًا في تسهيل الاتصال مع العالم الخارجي.

وبالنظر إلى الارتفاع الكبير في هذه النسبة، يمكن القول إن تكنولوجيا الاتصال الحديثة أصبحت لا غنى عنها في تسهيل وتحسين عمليات الاتصال مع الأشخاص والمنظمات خارج المؤسسة. يمكن لهذه التكنولوجيا أن تسهم في توسيع نطاق الاتصال وتحسين سرعته وفاعليته، وبالتالي تعزيز التواصل الفعال وتحقيق النتائج المرجوة.

وعلى الرغم من أن هناك نسبة ضئيلة من المبحوثين قد لم يوافقوا على هذه الرؤية، والتي تقدر بـ 3.3%، إلا أن الغالبية العظمى ترى أهمية تكنولوجيا الاتصال الحديثة في الاتصال الخارجي.

الإطار التطبيقي



الشكل رقم 17: توزيع العينة حسب أهمية تكنولوجيا الاتصال الحديثة في التواصل مع الزبائن.

الجدول 18: يمثل إمكانية الاستغناء عن تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة

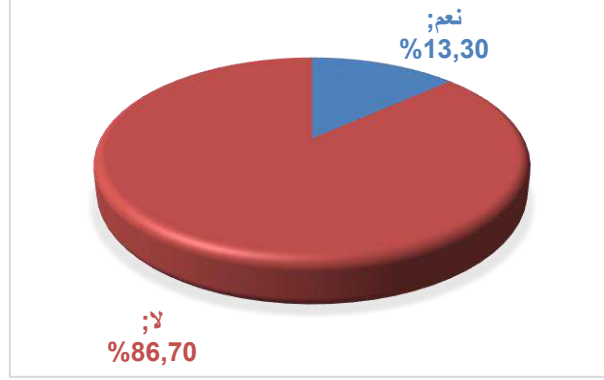
تكرار	نسبة مئوية	
4	13,3%	نعم
26	86,7%	لا
30	100,0%	مجموع

من الجدول يتضح أن نسبة كبيرة من المبحوثين، وهي 86.7%، لا يستطيعون الاستغناء عن تكنولوجيا الاتصال الحديثة. يعني أن هؤلاء الأفراد يرون أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة أصبحت جزءاً أساسياً وضرورياً في حياتهم اليومية وعملهم. ويعكس هذا الاعتماد العالي على التكنولوجيا الاتصالية الحديثة التطور السريع في هذا المجال والتحول الذي يشهده العالم نحو استخدام التقنيات الحديثة لتسهيل الاتصال وتحسين الإنتاجية.

على الجانب الآخر، نسبة صغيرة من المبحوثين، وتقدر بـ 13.3%، قد أبدوا القدرة على الاستغناء عن تكنولوجيا الاتصال الحديثة. يمكن أن يكون ذلك نتيجة لاختلاف احتياجاتهم الشخصية أو طبيعة عملهم أو تفضيلاتهم الشخصية. قد يفضلون استخدام وسائل اتصال تقليدية أو يكون لديهم قيود أو اعتبارات خاصة تمنعهم من الاعتماد على تكنولوجيا الاتصال الحديثة بشكل كامل.

الإطار التطبيقي

بشكل عام، يمكن القول أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة أصبحت لا غنى عنها للغالبية العظمى من الأفراد، حيث تسهم في تسهيل الاتصال وتحسين الاتصالات الشخصية والمهنية.



الشكل رقم 18 توزيع العينة حسب إمكانية الاستغناء عن تكنولوجيا الاتصال

الحديثة في مؤسسة

الجدول 19: يمثل تحسن الأداء الوظيفي

نسبة مئوية	تكرار	
86,7%	26	نعم
13,3%	4	لا
100,0	30	مجموع

من الجدول يتضح أن نسبة عالية من المبحوثين، تقدر بـ 86.7%، أبدوا تحسناً في أداء وظائفهم عند استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة. هذا يشير إلى أن تلك التقنيات تلعب دوراً مهماً في تعزيز الإنتاجية وتسهيل إتمام المهام الوظيفية بشكل أفضل.

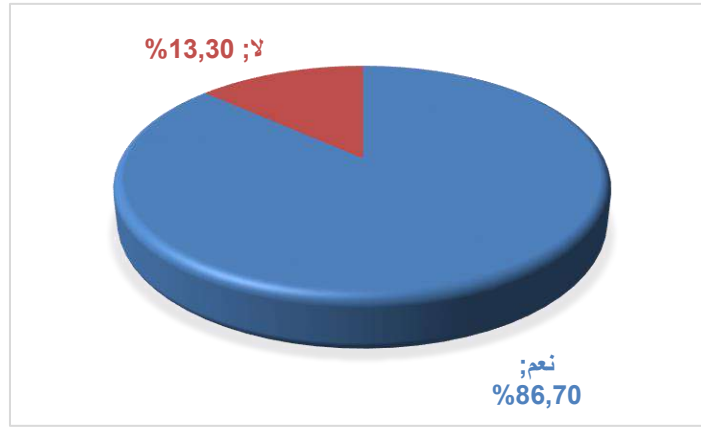
ومن الواضح أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة توفر للمبحوثين فوائد تعزز أدائهم الوظيفي، مثل سهولة التواصل والتنسيق مع الزملاء والعملاء، والوصول السريع إلى المعلومات والموارد، وتبسيط إجراءات العمل وتوفير الوقت والجهد.

بالمقابل، نسبة ضئيلة من المبحوثين، وتقدر بـ 13.3%، لم تلاحظ تحسناً في أداء وظائفهم عند استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة. قد يكون هذا ناتجاً عن عدة عوامل، مثل

الإطار التطبيقي

قلة التدريب على استخدام تلك التقنيات، أو عدم توافر الموارد اللازمة، أو عدم انسجام تلك التقنيات مع طبيعة عملهم بشكل ملائم.

بشكل عام، يوضح الجدول أن استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة يمكن أن يسهم في تحسين الأداء الوظيفي للعديد من الأفراد، لكن قد يتطلب ذلك التدريب المناسب والتكيف مع احتياجات وظروف العمل الفردية.



الشكل رقم 19 توزيع العينة حسب تحسنا لأداء الموظفين باستخدام تكنولوجيا

الاتصال الحديثة

الجدول 20: يمثل الاتصال الداخلي في مكان العمل

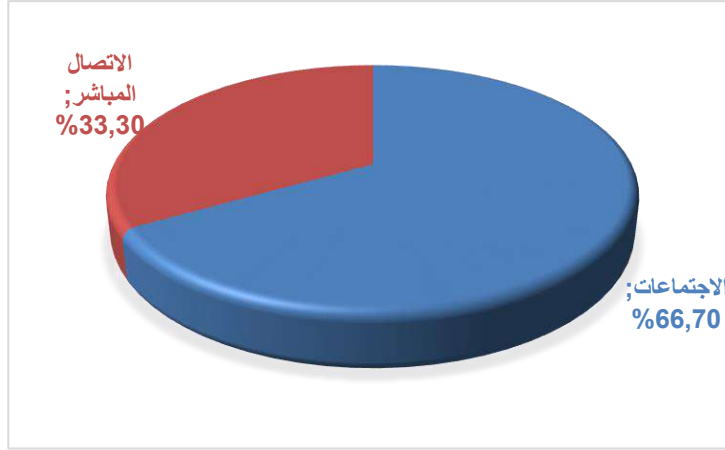
نسبة مئوية	تكرار	
66,7%	20	الاجتماعات
33,3%	10	الاتصال المباشر
100,0	30	مجموع

من الجدول يتضح أن الاجتماعات تعد وسيلة رئيسية للاتصال الداخلي في المؤسسة بنسبة 66.7%. هذا يشير إلى أن الاجتماعات تعتبر وسيلة مهمة لتبادل المعلومات وتنسيق العمل بين أفراد المؤسسة. من خلال الاجتماعات، يمكن للموظفين التفاعل مباشرة ومناقشة

الإطار التطبيقي

الأفكار واتخاذ القرارات المشتركة.

بالمقابل، يستخدم الاتصال المباشر بنسبة أقل وتقدر بـ 33.3%. يشير ذلك إلى أن هناك فرصًا أقل للتواصل المباشر والفوري بين الأفراد في المؤسسة. قد يكون ذلك بسبب التحديات المكانية أو الجدول الزمني أو الحجم الكبير للمؤسسة. يمكن استنتاج أن الاجتماعات تعد وسيلة رئيسية وفعالة للتواصل الداخلي في المؤسسة، حيث توفر فرصًا للتفاعل والتبادل الفعال للمعلومات والأفكار. ومع ذلك، يجب أيضًا النظر في استخدام الاتصال المباشر كوسيلة إضافية لتعزيز التواصل الفردي وتعزيز التفاعل المباشر بين أعضاء الفريق.



الشكل رقم 20 توزيع العينة حسب الاتصال الداخلي في مكان العمل

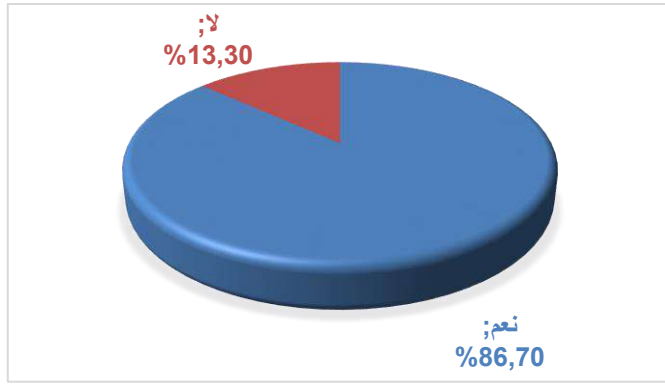
الجدول 21: تدفق الانترنت

نسبة مئوية	تكرار	
86,7	26	نعم
13,3	4	لا
100,0	30	مجموع

من الجدول يتضح أن نسبة كبيرة من المبحوثين، تقدر بـ 86.7%، تؤيد فكرة أن نقص تدفق الانترنت يؤثر سلبًا على سير العمل. هذا يعني أنهم يرون أن انقطاع الاتصال أو بطء

الإطار التطبيقي

الانترنت يمكن أن يكون له تأثير سلبي على قدرتهم على القيام بمهامهم بكفاءة وفعالية. ومن جانب آخر، نسبة قليلة تقدر بـ 13.3% لا تؤيد هذه الفكرة، وبالتالي فإنها لا تعتقد أن نقص تدفق الانترنت يؤثر سلبيًا على العمل. يمكن أن يكون للأسباب المختلفة مثل استخدام تقنيات عمل بدون اتصال بالإنترنت أو الاعتماد على مصادر أخرى للاتصال. يمكن استنتاج أن الأغلبية العظمى من المبحوثين يرون أن نقص تدفق الانترنت يمكن أن يكون عائقًا لسير العمل بشكل سلس وفعال. وقد يكون من الضروري اتخاذ إجراءات لتحسين جودة الاتصال بالانترنت لضمان استمرارية العمل وتحقيق الإنتاجية العالية.



الشكل رقم 21 توزيع العينة حسب نقص تدفق الانترنت تبعي عمالك

الجدول 22: الصعوبات التي تتلقى أثناء استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة

نسبة مئوية	تكرار	
76,7%	23	صعوبات تقنية
13,3%	4	صعوبات بشرية
10%	3	تنظيمية
100%	30	مجموع

من الجدول يتضح أن الصعوبات التي يواجهها الموظفون أثناء استخدامهم تكنولوجيا الاتصال في المؤسسة تتنوع بين صعوبات تقنية وصعوبات بشرية وصعوبات تنظيمية. تبين أن نسبة كبيرة من الموظفين، تقدر بـ 76.7%، يواجهون صعوبات تقنية. يعني

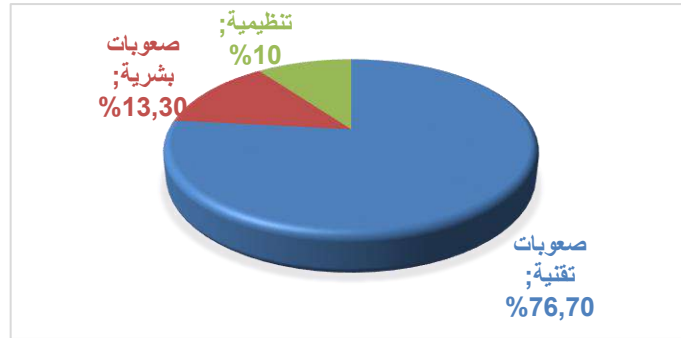
الإطار التطبيقي

ذلك أنهم يجدون صعوبة في التعامل مع التكنولوجيا الحديثة وقد يواجهون مشاكل تتعلق بالأجهزة أو البرامج أو الاتصالات. قد تشمل هذه الصعوبات فقدان الاتصال، تعطل الأجهزة، صعوبة في استخدام البرامج، ومشاكل تقنية أخرى.

تأتي الصعوبات البشرية في المرتبة الثانية بنسبة 13.3%. هذا يعني أن بعض الموظفين يواجهون صعوبات تتعلق بالتفاعل البشري أثناء استخدام التكنولوجيا، مثل صعوبة التواصل مع الزملاء أو فهم طرق العمل الجماعية أو مشاكل التوجيه والإشراف.

تحظى الصعوبات التنظيمية بنسبة 10%. قد يعني ذلك أن بعض الموظفين يواجهون صعوبات في التكيف مع التغييرات التنظيمية أو في فهم وإتباع السياسات والإجراءات المؤسسية. قد تشمل هذه الصعوبات توزيع المهام، التنظيم الهرمي، أو اختلاف المستويات والتسلط في العمل.

بشكل عام، يتضح أن الموظفين يواجهون تحديات متنوعة أثناء استخدامهم لتكنولوجيا الاتصال في المؤسسة. لضمان نجاح استخدام التكنولوجيا وتخفيف الصعوبات، قد يكون من الضروري تقديم التدريب والدعم التقني المناسب وتوفير البنية التحتية اللازمة لتلبية احتياجات الموظفين



الشكل رقم 22 توزيع العينة حسب الصعوبات التي تتلقى

أثناء استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة

الإطار التطبيقي

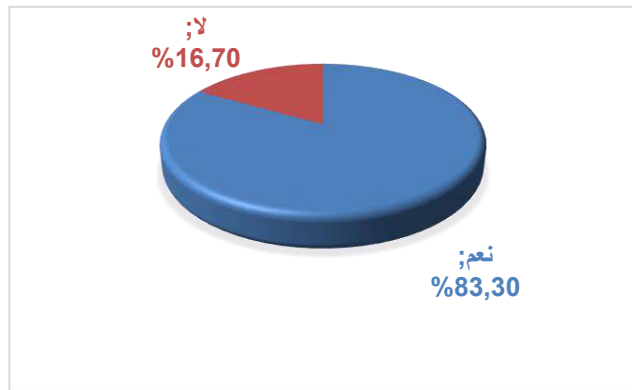
الجدول 23: الأعطال المتكررة في الاجهزة:

نسبة مئوية	تكرار	
83,3%	25	نعم
16,7%	5	لا
100	30	مجموع

من الجدول يتضح أن 83.30% من الموظفين وافقوا على تعرضهم لمعاناة نتيجة كثرة الأعطال في الأجهزة. هذه النسبة تشير إلى أن هؤلاء الموظفين يواجهون تحديات ومشاكل متكررة فيما يتعلق بأجهزتهم، قد تشمل ذلك الأجهزة الكمبيوتر، الهواتف الذكية، الطابعات، أو أي تقنية أخرى يستخدمونها في العمل.

من جهة أخرى، تبين أن 16.7% من الموظفين لم يبدوا أي معاناة تجاه كثرة الأعطال في الأجهزة. يمكن أن يكون ذلك نتيجة لعدم تعرضهم لمشاكل تقنية بارزة أو لاستخدامهم لأجهزة أقل عرضة للأعطال.

بشكل عام، يُشير هذا الجدول إلى أن هناك حاجة لتحسين استقرار الأجهزة والتحسينات التقنية لتقليل مشاكل الأعطال التي يواجهها الموظفون. قد يكون من المهم توفير صيانة منتظمة للأجهزة وتحديثها لضمان تجربة عمل سلسة وفعالة للموظفين



الشكل رقم 23 توزيع العينة حسب الأعطال المتكررة في الأجهزة

الإطار التطبيقي

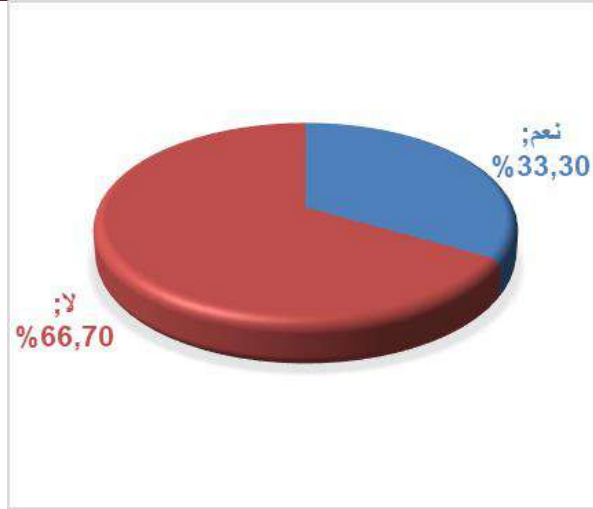
الجدول 24: مواجهة مشاكل أمنية في المجال الإلكتروني للمعلومات

نسبة مئوية	تكرار	
33,3%	10	نعم
66,7%	20	لا
100	30	مجموع

من الجدول يتضح أن 66.7% من الموظفين لم يواجهوا أي مشاكل أمنية في المجال الإلكتروني للمعلومات. هذه النسبة العالية تشير إلى أن هؤلاء الموظفين لم يتعرضوا لاختراقات أمنية أو تسريبات للمعلومات أو أي مشاكل أمنية تذكر في مجال الاتصالات الإلكترونية. من ناحية أخرى، تبين أن 33.3% من الموظفين واجهوا مشاكل أمنية في المجال الإلكتروني للمعلومات. يمكن أن تشمل هذه المشاكل تسريب المعلومات السرية، الاختراقات الإلكترونية، البرامج الضارة، أو أي تهديدات أمنية أخرى تؤثر على سلامة وأمان المعلومات الرقمية للمؤسسة.

من الواضح أن هناك حاجة لتعزيز وتعميق الجهود الأمنية في المؤسسة لحماية المعلومات الحساسة وضمان سلامتها. قد تتضمن هذه الجهود تنفيذ تدابير أمنية إضافية مثل تحسين نظام الحماية، التدريب على الأمان السيبراني، وتطبيق سياسات وإجراءات صارمة للوقاية من التهديدات الأمنية

الإطار التطبيقي



الشكل رقم 24 توزيع العينة حسب مواجهة مشاكل أمنية في المجال الإلكتروني للمعلومات

الخاتمة

الخاتمة

تعد مؤسسة خطوط الجوية الجزائرية مؤسسة حيوية في قطاع النقل الجوي، وتواجه تحديات كبيرة في ظل التنافسية المتزايدة في السوق. تكنولوجيا الاتصال الحديثة توفر فرصًا كبيرة لتحسين أداء الشركة وتعزيز تجربة العملاء وتعزيز الأمان في النقل الجوي.

من خلال هذه المذكرة، تم تسليط الضوء على استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في مؤسسة خطوط الجوية الجزائرية. تم تحليل أنواع مختلفة من تلك التكنولوجيا، مثل الشبكات اللاسلكية وتقنية الواي فاي والاتصالات السحابية وتقنية الانترنت من الأشياء وتطبيقات الهاتف المحمول. وتم توضيح كيف يمكن استخدام هذه التكنولوجيا في تحسين إدارة الرحلات الجوية وتجربة العملاء وأمن النقل الجوي.

ومع ذلك، فإنه يوجد بعض التحديات التي يجب التغلب عليها لتحقيق الاستفادة الكاملة من تلك التكنولوجيا. من بين هذه التحديات قد يكون هناك حاجة للاستثمار في البنية التحتية المناسبة وتدريب الموظفين على استخدام التكنولوجيا الحديثة. بالإضافة إلى ذلك، يجب مراعاة قضايا الأمان والخصوصية وضمان حماية بيانات العملاء.

لذا، يوصى بمؤسسة خطوط الجوية الجزائرية باتخاذ إجراءات لتعزيز استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في جميع جوانب عملها. يجب توفير التدريب المناسب للموظفين وتطوير البنية التحتية الملائمة وتوفير حلول أمنية موثوقة. يمكن لتلك الخطوات أن تسهم في تحسين كفاءة العمليات وتعزيز تجربة العملاء وتعزيز مكانة مؤسسة خطوط الجوية الجزائرية في قطاع النقل الجوي.

على الرغم من أن هذه المذكرة تناولت استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في مؤسسة خطوط الجوية الجزائرية، إلا أن هناك مجالًا للبحث والتحليل الأعمق في هذا الموضوع. يمكن للدراسات المستقبلية أن تركز على دراسة تأثير استخدام تلك التكنولوجيا على تحسين أداء الشركة وتوسيع نطاق استخدامها في مجالات أخرى داخل المؤسسة.

في النهاية، يجب على مؤسسة خطوط الجوية الجزائرية الاستفادة من التكنولوجيا الحديثة والابتكارات في مجال الاتصالات لتعزيز تنافسيتها وتحقيق التميز في صناعة النقل الجوي* في ختام الدراسة، يمكن القول بأن تكنولوجيا الاتصال الحديثة تلعب دورًا مهمًا في تطوير وتحسين أداء المؤسسات، بما في ذلك مؤسسة الخطوط الجوية الجزائرية. استخدام التكنولوجيا الحديثة في مجال الاتصال يساعد في تحقيق التحول الرقمي والانتقال من العمليات التقليدية

إلى الإدارة الإلكترونية، مما يؤدي إلى تحسين الأداء الوظيفي وتقليل التكاليف. ومن خلال النتائج التي تم الحصول عليها في الدراسة، تبين أن عمال مصالح الخطوط الجوية يستخدمون تكنولوجيا الاتصال الحديثة في مجال العمل، وأن استخدامها فعال ويساهم في تحسين أداء العمل وتحقيق الأهداف المنشودة. ويتمثل دور التكنولوجيا الحديثة في تسهيل العملية الاتصالية بين العاملين والجمهور، وتحسين تجربة العملاء وزيادة رضاهم. ومع ذلك، تواجه مؤسسة الخطوط الجوية الجزائرية بعض المعوقات في استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة، مثل قلة الوعي التقني ومقاومة التغيير، وقيود التشريعات والسياسات، والتحديات الأمنية. يجب التركيز على تذليل هذه المعوقات من خلال التدريب والتوعية، وتحسين البنية التحتية التكنولوجية، وتطوير سياسات وإجراءات تعزز استخدام التكنولوجيا الحديثة بشكل فعال وآمن. بالاستفادة من التكنولوجيا الاتصال الحديثة، يمكن لمؤسسة الخطوط الجوية الجزائرية تعزيز فعالية عملياتها وتحسين جودة الخدمات التي تقدمها، مما يؤدي في النهاية إلى رضا الموظفين والعملاء وتحقيق التنمية والنجاح المستدام.

قائمة المصادر والمراجع

قائمة المصادر والمراجع:

العربية :

- 1) احمد عبدلي، مستخدمو الانترنت، مذكرة ماجستير غير منشورة، جامعة أمير عبد القادر، قسنطينة، 2003
- 2) توفيق بوروبية ونصيرة حيدوشي. (2020). "دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحسين جودة الخدمات: دراسة حالة مؤسسة خطوط الجوية الجزائرية". مجلة العلوم الاقتصادية والعلوم التسييرية، المجلد 6، العدد 3.
- 3) حسن عماد مكاوي، تكنولوجيا الاتصال الحديثة في عصر المعلومات، الدار المصرية اللبنانية، 1994
- 4) رياض نوري، عبد الحفيظ طوبال، ومحمد بلعروس. (2016). "أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على تحسين الأداء الإداري في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية: دراسة تطبيقية على مؤسسة خطوط الجوية الجزائرية".
- 5) صالح خليل أبو أصبع، الاتصال والإعلام في المجتمعات المعاصرة، الأردن: دار لدراسات، 2004
- 6) عبد الباسط محمد عبد الوهاب. استخدام تكنولوجيا الاتصال في الانتاج الاذاعي والتلفزيوني. دراسة ميدانية وتطبيقية 2005.
- 7) مجلة جامعة الجزائر للعلوم الاقتصادية، المالية والتجارية، العدد 20.
- 8) محسن علي عطية، تكنولوجيا الاتصال في التعليم الفعال ط1، دار المناهج للنشر والتوزيع، 2008 عمان
- 9) محمودي شهرزاد كساوي خديجة: استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية، دراسة ميدانية بمدينة مستغانم، شهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال، جامعة مستغانم، 2018-2019

- 1) Ahmed Tahri, Abderrahmane Lakas, and Fethi Tarik Bendimerad. (2016). "The Impact of Technology Acceptance Model on Mobile Learning Usage among Algerian University Students". 2016 13th International Conference on Mobile Systems and Pervasive Computing (MobiSPC).
- 2) Raouf Belaïd, Abdelkader Brahim, and Khalida Kaddour. (2018). "ICT and organizational performance: Case study of an Algerian airline". *Procedia Computer Science*, Volume 127, Pages 440–449.
- 3) Aicha Bouarfa Hafsi and Imene Berguigua. (2020). "The impact of information technology (IT) on the quality of airline services: Case study of Air Algérie". *Journal of the Faculty of Economics and Administration*, University of Sharjah, Volume 12, Issue 3.

الملاحق



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي



جامعة قاصدي مرباح - ورقلة

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم علوم الإعلام والاتصال

تخصص: اتصال جماهيري ووسائط جديدة

استمارة استبيان

واقع استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في شركة الخطوط الجوية الجزائرية
دراسة ميدانية (الوكالة التجارية ورقلة)

في إطار التحضير لمذكرة الماستر تخصص اتصال جماهيري و وسائط جديدة بعنوان:
"واقع استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في مؤسسة الخطوط الجوية الجزائرية، تم إنجاز
هذا الاستبيان كأداة من أدوات الدراسة الميدانية، وللوصول إلى نتائج دقيقة نطلب منكم الإجابة
على الأسئلة الواردة فيه، لمساعدتنا في تحقيق أهداف البحث. كما نحيطكم علما أن كافة
البيانات التي سيتم الإدلاء بها تحاط بالسرية التامة ولا تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي.

نشكركم على تعاونكم مسبقا

من إعداد الطلبة: الأستاذ المشرف :

أ. بوكرموش عيسى

كرانكاتي نور الهدى

منصوري أمال مريم

السنة الجامعية: 2023/2022

➤ البيانات الشخصية

ضع علامة (X) في المكان المناسب:

(1) الجنس: ذكر أنثى

(2) العمر: من 24 إلى من 30 إلى من 36 إلى

من 42 فما فوق

(3) المستوى التعليمي: ثانوي جامعي تقني

(4) الخبرة المهنية: اقل من 5 من 5 إلى 10 من 10 إلى 20

سنة اكثر من 20 سنة

(5) المستوى الوظيفي: اطار (C) تحكم (M) تنفيذ (E)

➤ المحور الأول: استخدام وسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة في الخطوط الجوية الجزائرية
وكالة ورقلة:

(1) هل تستخدم تكنولوجيا الاتصال الحديثة في العمل:

نعم لا

(2) ماهي اهم وسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة المستخدمة في العمل:

الحاسوب هاتف نقال لوح الكتروني

أخرى انكرها:

.....
.....
.....

(3) تستخدم تكنولوجيا الاتصال الحديثة في العمل لمدة:

اقل من س س ثر من ساعة

(4) هل تستخدم تكنولوجيا الاتصال الحديثة في الاتصال الداخلي:

نعم

(5) هل يتوفر لديكم برنامج خاص بالعمل:

نعم لا

(6) هل تتلقى دورات تكوينية في تكنولوجيا الاتصال الحديثة:

نعم لا

➤ المحور الثاني: فعالية استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في الخطوط الجوية الجزائرية
وكالة ورقلة :

(1) هل ساعدت تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تسهيل عملك:

نعم لا

(2) هل وفرت لك تكنولوجيا الاتصال الحديثة الوقت:

نعم لا

(3) هل وفرت لك استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة الرضا الوظيفي:

نعم لا

(4) هل وفرت لك استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة الجهد:

نعم لا

(5) هل توفر تكنولوجيا الاتصال الحديثة سرعة البلوغ للهدف

نعم لا

➤ المحور الثالث: أهمية استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في الخطوط الجوية الجزائرية

وكالة ورقلة:

(1) في رأيك هل التكنولوجيا الاتصال الحديثة أهمية في التواصل مع الزبائن:

نعم لا

(2) هل يمكن الاستغناء عن تكنولوجيا الاتصال الحديثة في مؤسستكم

نعم لا

الملاحق

3) هل تشعر بتحسين الأداء الوظيفي في استخدامك لتكنولوجيا الاتصال الحديثة

نعم لا

4) الاتصال الداخلي في مكان عملك يتم عبر

• الاجتماعات

• الاتصال المباشر

اذكرها

• أخرى

.....

.....

.....

➤ المحور الرابع: معوقات استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة

1) هل نقص تدفق الانترنت يعيق عملك:

نعم لا

2) ما هي الصعوبات التي تتلقاها أثناء استخدامك تكنولوجيا الاتصال الحديثة في مؤسستكم

• صعوبات تقنية

• صعوبات بشرية

• صعوبات تنظيمية

• أخرى اذكرها:

الملاحق

.....

.....

3) هل تعاني مؤسستكم من الأعطال المتكررة في الأجهزة:

نعم لا

4) هل تواجه أي مشاكل أمنية في المجال الإلكتروني للمعلومات:

نعم لا