



جامعة قاصدي مرباح ورقلة
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم علوم الإعلام والاتصال
ميدان: العلوم الإنسانية
شعبة: علوم الإعلام والاتصال



مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال
تخصص إتصال جماهيري والوسائط الجديدة.

العنوان:

تكنولوجيا الإتصال ودورها في تحسين أداء المؤسسات العمومية
مديرية الأشغال العمومية بورقلة – أنموذجاً -

تحت إشراف:

أ/صانع رابح

إعداد الطالبة:

*دانون حنان

أشرف على مناقشة المذكرة:

الصفة	إسم ولقب الأستاذ(ة)
رئيسا	الأستاذ صانع رابح
رئيسا	كاوجة محمد الصغير
مناقشا	غوتي زياني

السنة الجامعية

2022/2021



جامعة قاصدي مرباح ورقلة
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم علوم الإعلام والاتصال
ميدان : العلوم الإنسانية
الشعبة : علوم الإعلام والاتصال



مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال
تخصص إتصال جماهيري والوسائط الجديدة.

العنوان:

تكنولوجيا الإتصال ودورها في تحسين أداء المؤسسات العمومية
مديرية الأشغال العمومية بورقلة - أنموذجا-

تحت إشراف:

أ/صانع رابح

إعداد الطالبة:

*دانون حنان

أشرف على مناقشة المذكرة:

الصفة	إسم ولقب الأستاذ(ة)
مشرفا ومقررا	الأستاذ صانع رابح
رئيسا	كاوجة محمد الصغير
مناقشا	غوتي زباني

السنة الجامعية

2022/2021



شكر وتقدير

الحمد لله الذي تتم بنعمته الصالحات والصلاة والسلام على رسوله الكريم
بادئ اشكر رب العباد العلي التقدير شكرا جزيلاً طيباً مباركاً فيه الذي أنارنا بالعلم
واكرمنا بالتقوى ،وانعم علينا بالعافية ،وانار طريقنا ويسر ووفق في إتمام هذه الدراسة .
حيث أتقدم بجزيل الشكر والتقدير والعرفان للأستاذ "صانع رابح" الذي قبل تواضعا وكرامة للإشراف
على هذا العمل ، فله أخلص تحية وأعظم تقدير على كل ما قدمه لي من توجيهات ،وعلى كل ما
خصني به من جهد ووقت طوال إشرافه على هذه الدراسة .
كما أتقدم بالإمتنان والعرفان للأساتذة الكرام أعضاء الهيئة التدريسية الموقرة على تفضلهم
لمناقشة هذه الرسالة .
ولا يفوتني توجيه الشكر لكافة الأساتذة الكرام أعضاء الهيئة التدريسية في كلية علوم
الإعلام والاتصال .
واتقدم بالشكر الى والداي العزيزان وزوجي العزيز الذين كانوا سندا لإستكمال هذا العمل ،
وإلى كل من ساهم في إنجاز هذا العمل من قريب أو بعيد .
إلى كل هؤلاء أقول شكرا جزيلاً .





إهداء

إلى وطني العزيز: الجزائر الصاعدة بأهلها
إلى الإنسان الذي علمني كيف يكون الصبر طريقا للنجاح...السند و
القدوة...والذي الحبيب أطال الله في عمره.
إلى من رضاها غايتي وطموحي.... إلى باعثة العزم والتصميم والإرادة
والدتي الحبيبة اطال الله في عمرها
إلى من كان سندا لي ورفيق دربي.....زوجي العزيز
إلى قطعة من روحي وهبة من الله.....إبني الحبيب
إلى إخوتي وأخواتي العزيزات
إلى كل من قدم لي يد العون والمساعدة في إنجاز هذه المذكرة



الملخص

تهدف هذه الدراسة للكشف عن تكنولوجيا الإتصال ودورها في تحسين أداء المؤسسات العمومية ، وذلك من خلال دراسة تأثير تكنولوجيا الإتصال على موظفي مديرية الأشغال العمومية بولاية ورقلة، وقد إنطلقت هذه الدراسة من الإشكالية التالية:: كيف تساهم تكنولوجيا الإتصال في تحسين أداء مديرية الأشغال العمومية بورقلة؟

ولإختبار تساؤلات الدراسة ومن أجل تحقيق أهداف البحث والوصول الى النتائج، استخدمنا المنهج الوصفي، الذي يستهدف تصوير وتحليل وتقويم خصائص مجموعة معينة، حيث أجريت الدراسة على عينة مكونة من 31 مفردة من عمال مديرية الأشغال العمومية بولاية ورقلة، والتي تم إختيارها بطريقة قصدية ، أما فيما يخص أدوات الدراسة فاستخدمنا أداة الإستبيان من أجل الحصول على إجابات تتضمن المعلومات والبيانات المطلوبة لتوضيح الظاهرة المدروسة وتعريفها من جوانبها المختلفة، والتي قسمت الى 3 محاور والمكونة من 30 سؤال والذي من خلاله توصلنا الى النتائج التالية:

- يتضح لنا من خلال الدراسة أن الموظفين لديهم معرفة جيدة بتكنولوجيا الإتصال الحديثة .
- يتضح لنا من خلال الدراسة أن المبحوثين غالبا ما يستخدمون شبكة الأنترنت والأنترانت في أداء عملهم .
- يتضح لنا من خلال الدراسة أن الموظفين نادرا ما يستخدمون شبكة الإكسترانت في أداء عملهم.
- يتضح لنا من خلال الدراسة أن مديرية الأشغال العمومية تعتمد على إستراتيجية الإتصالية في التعامل مع المؤسسات والزبائن .
- يتضح لنا من خلال الدراسة أن الموظفين يكتسبون إستخدامهم لتكنولوجيا الإتصال من خارج المؤسسة.
- يتضح لنا من خلال الدراسة ان المؤسسة لا تبرمج للموظفين أي دورات تدريبية لتعليمهم إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة .
- يتضح من خلال الدراسة انه بالرغم من الجانب الإيجابي لتكنولوجيا الإتصال ، إلا أن الموظفين لا يزالون يجدون تحوفا عند إستخدام تكنولوجيا الإتصال .
- يتضح لنا من خلال الدراسة أن الموظفين ليسوا راضين جدا عن الوضع داخل المؤسسة خاصة فيما يخص الجانب التكنولوجي .

الكلمات المفتاحية: تكنولوجيا -الإتصال-الدور-الأداء- المؤسسة العمومية .

SUMMARY IN ENGLISH:

This study aims to detect communication technology and its role in improving the performance of public enterprises, by studying the impact of communication technology on the staff of the Directorate of Public Works in State anouargla. This study has begun from the following problem: What role does communication technology play in improving the performance of the Directorate of Public Works in ouargla?

To test the questions of the study and in order to achieve the objectives of the research and reach the results, we used the descriptive approach, which aims to portray, analyze and evaluate the characteristics of a particular group. Concerning the study tools, we used the questionnaire tool in order to obtain answers that include the information and data required to clarify the studied phenomenon and define it from its various aspects, which were divided into 3 axes and consisted of 30 questions, we reached the following results:

- It is clear to us through the study that employees have good knowledge of modern communication technology.
- It is clear to us through the study that the respondents often use the Internet and the Intranet in the performance of their work.
- It is clear to us through the study that employees rarely use the extranet in the performance of their work.
- It is clear to us through the study that the Directorate of Public Works relies on the communication strategy in dealing with institutions and customers.

- It is clear to us through the study that employees acquire their use of communication technology from outside the organization.

- It is clear to us through the study that the institution does not program for employees any training courses to teach them the use of modern communication technology.

It is clear from the study that despite the positive side of communication technology, employees still find fear when using communication technology.

- It is clear to us through the study that the employees are not very satisfied with the situation inside the institution, especially with regard to the technological aspect.

Keywords: technology - communication - role - performance - the public institution.



فهرس
المحتويات

فهرس المحتويات

الصفحة	المحتوى
	البسمة
	شكر وعرفان
	الإهداء
	ملخص الدراسة باللغة العربية
	ملخص الدراسة باللغة الإنجليزية
	قائمة المحتويات
	قائمة الجداول
	قائمة الأشكال
مقدمة عامة	
أ-ب	مقدمة
الفصل الأول : الإطار المنهجي	
19	الإشكالية
20	أسباب إختيار الموضوع
21-20	أهداف الدراسة
21	أهمية الدراسة
23-21	أدوات الدراسة والمنهج المستخدم
24-23	مجتمع الدراسة
25-24	عينة الدراسة
26-25	حدود الدراسة
31-26	مصطلحات ومفاهيم الدراسة
35-31	الدراسات السابقة
37-35	المقاربة النظرية للدراسة
الفصل الثاني: الجانب التطبيقي	
39	تمهيد
65-40	عرض وتحليل وتفسير نتائج الدراسة
67-66	النتائج العامة للدراسة

69	الخاتمة
73-71	قائمة المراجع
81-75	الملاحق

فهرس الجداول

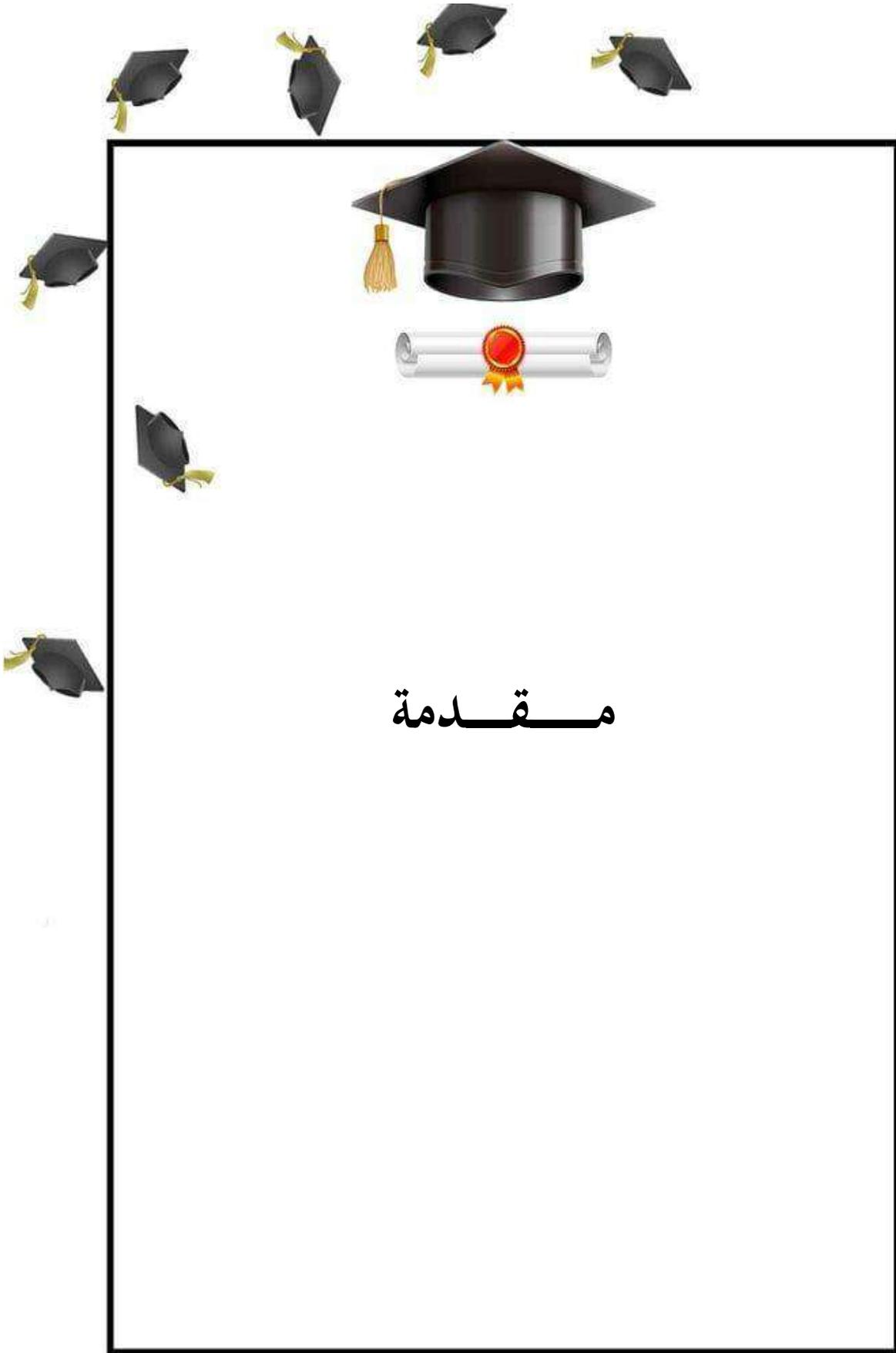
الصفحة	المحتوى	رقم الجدول
24	يوضح توزيع مفردات البحث حسب المصالح والأقسام المتواجدة في المديرية	01
40	يبين توزيع المبحوثون حسب الجنس	02
41	يبين توزيع المبحوثون حسب السن	03
42	يبين توزيع المبحوثون حسب المستوى التعليمي	04
43	يبين توزيع المبحوثون حسب الخبرة المهنية	05
44	يبين توزيع المبحوثون حسب المنصب	06
45	يبين مدى معرفة المبحوثون بمجال تكنولوجيا الإتصال الحديثة	07
46	يبين وسائل الإتصال التي يقوم المبحوثون بإستخدامها	08
47	يوضح ما إذا كانت طبيعة عمل المبحوثون تتطلب جهاز الحاسوب	09
48	يوضح مدى تحكم المبحوثون في جهاز الحاسوب	10
49	يبين الأعمال التي تتطلب إستخدام جهاز الحاسوب	11
50	يبين ما إذا يستخدم المبحوثون الأنترنت والأنترانت في عملهم	12
51	يبين الاعمال التي يقوم المبحوثون بإستخدامها في الانترنيت والانترانت	13
52	يوضح سبب عدم إستخدام المبحوثون لشبكة الأنترنت والأنترانت	14
53	يوضح ما إذا يستخدم المبحوثون شبكة الإكسترانت	15
54	يوضح الأعمال التي يستخدم فيها المبحوثون شبكة الإكسترانت	16
55	يوضح ما إذا كانت المديرية تستخدم إستراتيجية الإتصالية معينة مع تعاملاتها مع المؤسسات الأخرى	17
56	يوضح ما إذا يواجه المبحوثون صعوبة في إستخدام تكنولوجيا الإتصال	18
57	يوضح نوع الصعوبات التي تواجه المبحوثون عند إستخدامهم لتكنولوجيا الإتصال	19

58	يوضح طريقة إكتساب المبحوثون لتكنولوجيا الإتصال الحديثة	20
59	يوضح ما إذا كانت المؤسسة تضمن دورات تدريبية	21
59	يوضح النسب المئوية حسب ما إذا أحدثت تكنولوجيا الإتصال تغييرا في طبيعة العمل	22
60	يوضح نوع التغيير الذي أحدثته هذه التكنولوجيا داخل المؤسسة	23
61	يوضح ما إذا حسنت تكنولوجيا الإتصال من محيط العمل	24
62	يوضح الاعمال التي حسنت منها تكنولوجيا الإتصال داخل المؤسسة	25
63	يوضح العوامل التي يجد العاملين فيها تحوفا عند إستخدام تكنولوجيا الإتصال	26

فهرس الأشكال

الصفحة	المحتوى	رقم الشكل
40	يبيّن النسب المئوية حسب الجنس	01
41	يبيّن النسب المئوية حسب السن	02
42	يبيّن النسب المئوية حسب المستوى التعليمي	03
43	يبيّن النسب المئوية حسب الخبرة المهنية	04
45	يبيّن النسب المئوية حسب المنصب	05
46	يبيّن النسب المئوية حسب معرفة المبحوثون بمجال تكنولوجيا الإتصال الحديثة	06
47	يبيّن النسب المئوية لوسائل الإتصال التي يقوم المبحوثون بإستخدامها	07
48	يوضح النسب المئوية حسب ما إذا كانت طبيعة عمل المبحوثون تتطلب جهاز الحاسوب	08
49	يوضح النسب المئوية حسب تحكم المبحوثون في جهاز الحاسوب	09
50	يبيّن النسب المئوية حسب الأعمال التي تتطلب إستخدام جهاز الحاسوب	10
51	يبيّن النسب المئوية حسب ما إذا يستخدم المبحوثون الأنترنت والأنترانت في عملهم	11
52	يبيّن النسب المئوية حسب الاعمال التي يقوم المبحوثون بإستخدامها في الأنترنت والأنترانت	12
53	يوضح النسب المئوية حسب عدم إستخدام المبحوثون لشبكة الأنترنت	13

	والأنترانت	
54	يوضح النسب المئوية حسب ما إذا يستخدم المبحوثون شبكة الإنترنت	14
55	يوضح النسب المئوية حسب الأعمال التي يستخدم فيها المبحوثون شبكة الإنترنت	15
56	يوضح النسب المئوية حسب ما إذا كانت المديرية تستخدم إستراتيجية الإتصالية معينة مع تعاملاتها مع المؤسسات.	16
57	يوضح النسب المئوية حسب ما إذا يواجه المبحوثون صعوبة في إستخدام تكنولوجيا الإتصال	17
58	يوضح النسب المئوية حسب نوع الصعوبات التي تواجه المبحوثون عند إستخدامهم لتكنولوجيا الإتصال	18
58	يوضح النسب المئوية حسب طريقة إكتساب المبحوثون لتكنولوجيا الإتصال الحديثة	19
59	يوضح النسب المئوية حسب ما إذا كانت المؤسسة تضمن دورات تدريبية	20
60	يوضح النسب المئوية حسب ما إذا أحدثت هذه التكنولوجيا تحديدا على طبيعة العمل	21
61	يوضح النسب المئوية حسب نوع التغيير الذي أحدثته هذه التكنولوجيا داخل المؤسسة	22
62	يوضح النسب المئوية حسب التغيير الذي أحدثته تكنولوجيا الإتصال في المؤسسة	23
63	تبين النسب المئوية حسب ما إذا ساهمت تكنولوجيا الإتصال في تحسين الأداء داخل المؤسسة	24
64	يوضح النسب المئوية حسب العوامل التي يجد العاملون فيها تحوفا عند إستخدام تكنولوجيا الإتصال	25



مقدمة

مقدمة

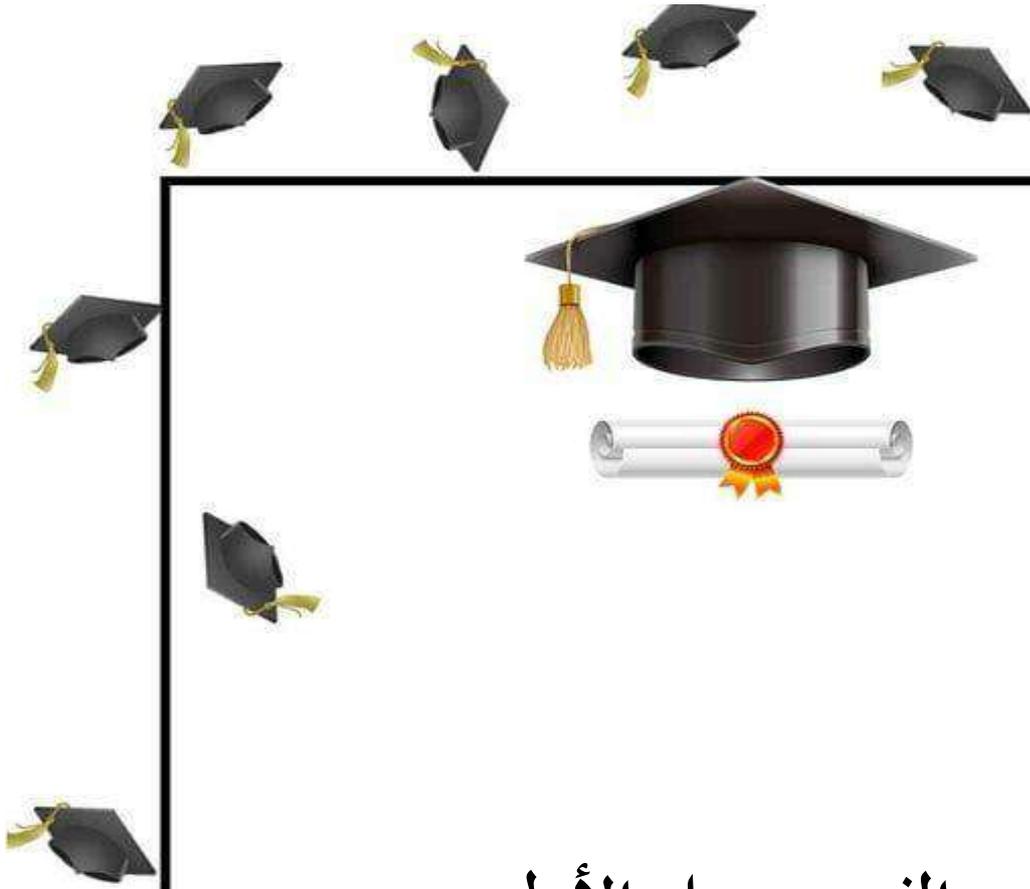
تعد جودة الخدمة سلاحا تنافسيا مهما ،لذلك إتجهت معظم المؤسسات العمومية الى الاهتمام بالعمل على تحقيق الجودة في الخدمات ، لضمان البقاء والإستمرارية في وسط المحيط التنافسي الذي تنشط فيه ، وباعتبار أن المؤسسة العمومية هي هيكل منظم لقدرات خاصة لتقديم خدمات مختلفة الأشكال والانواع ، عن طريق أشخاص قادرين ومتمكنين من العملية الاقتصادية بوسائل متعددة تهدف الى تحقيق الأرباح ، حيث إعتمدت المؤسسة العمومية كأسلوب لإدارة المرافق العامة في النظام الجزائري ، وذلك من خلال الفترات المختلفة التي مرت بها الجزائر من تطبيق للنظام الإشتراكي في بداية الإستقلال الى الإتجاه نحو إقتصاد السوق نماية الثمانينيات.

ولقد كانت المؤسسات العمومية واحدة من تلك الوسائل التي إبتدعها الفكر الإداري في مجال تنفيذ أوجه نشاط الدولة الحديثة ، وحتى تؤدي المؤسسة العمومية نشاطها وحتى يتمكن هؤلاء الأفراد من أداء أدوارهم وتأدية مهامهم فمن الضروري إدخال تكنولوجيا الإتصال التي لها دور كبير في توجيه نشاطها وإستمرار حياتها وتقديم خدماتها ، فتكنولوجيا الإتصال تعتبر مجمل الوسائل والأدوات التي طورها الإنسان لخدمته وخدمة المجتمع في جميع المجالات، والتي تعتبر كسبيل او كتيار يمرر الحياة للمؤسسة ، فمنذ دخول تكنولوجيا الإتصال الى المؤسسات وخاصة المؤسسة العمومية إستفادت هذه الأخيرة من الفوائد العديدة التي تقدمها تكنولوجيا الإتصال في ميدان التنظيم والتسيير ، ومن بين هذه المؤسسات مديرية الأشغال العمومية ، فأحدثت هذه الأخيرة تغييرات جذرية في الممارسات الإتصالية ، حيث أن تبني هذا المدخل وخاصة في عصرنا الحالي اصبح يعتمد عليه كثيرا خاصة بعد تفجر المعلومات وزيادتها والذي أدى الى تطور واسع في تكنولوجيا الإتصال ، فكلما زادت المعلومات زادت معها الحاجة الى إستحداث وسائل إتصالية جديدة .

لذلك ومن خلال هذا البحث المعنون بتكنولوجيا الإتصال ودورها في تحسين أداء المؤسسات العمومية ، سوف أعالج هذا الموضوع من أجل توضيح الدور الذي تلعبه تكنولوجيا الإتصال داخل مديرية الأشغال العمومية بولاية ورقلة ، وذلك من خلال خطة منهجية تتكون من فصلين ، فصل منهجي وفصل تطبيقي ، يعرض الفصل الأول منها إشكالية الدراسة والذي تناولت فيها إشكالية البحث وتساؤلاتها ، كما حددت أسباب إختياري لهذا الموضوع ، واهمية وأهداف الدراسة، ثم تطرقت الى شرح مصطلحات الدراسة ، وتحديد المنهج والأدوات المستخدمة في هذه الدراسة وكذلك العينة التي أجريت عليها هذه الدراسة ، كما عالجت من خلال

هذا الفصل جملة من الدراسات السابقة لموضوع دراستي ، بالإضافة الى تعرضي في هذا الفصل للمداخل النظرية للدراسة حيث ركزت على نظرية "إنتشار المبتكرات" وهذا نظرا لعلاقة موضوع الدراسة بهذا المدخل النظري .

أما في الفصل الثاني وهو الإطار التطبيقي فقد تطرقت من خلاله الى معالجة الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية ، حيث قمت بعرض وتحليل وتفسير نتائج الدراسة المتوصل إليها ، بدءا بتفريغ البيانات وصولا الى النتائج العامة للدراسة . لأختتم دراستي بجملة من النتائج المتوصل إليها .



الفصل الأول الجانب المنهجي

1/ الإشكالية :

في ظل الطبيعة المعقدة لعالم الأعمال تعتبر الظاهرة الإتصالية ظاهرة قديمة صاحبت الإنسان في جل مراحل تكوين المجتمع البشري ، إذ يعتمد تفعيل العلاقات الاجتماعية بين الأفراد في مختلف المجتمعات على الإتصال بالدرجة الأولى حيث لا يمكن الإستغناء عنه ، لأن أي نشاط إجتماعي يستدعي حتما وجود هذا العنصر الهام ، كذلك هو الحال بالنسبة للمؤسسات التي تحتاج للإتصال ، حيث يعد الإتصال هو الضمانة للحفاظ على المؤسسات من سرعة وتأثير التغيرات في جميع مستويات المؤسسة .

ويعتمد مستقبل المؤسسات اليوم على دور الإتصال في إنشاء صورة ناجحة أمام جمهورها و مستخدميها ، وذلك من خلال توفير المعلومات والبيانات الضرورية لإستمرار العملية الإدارية ثم التحكم في سير هذه المعلومات داخل بنائها التنظيمي ، وباعتبار الإتصال العملية التي يتم من خلالها تبادل المعلومات والآراء بين طرفين أو أكثر ، من اجل التفاهم حول نقطة معينة أو أكثر ، او من اجل نقل الرسائل وتبادلها عبر قنوات إتصالية التي تربط مختلف أعضاء المؤسسة ، ومن هذا المنظور يعد الإتصال خاصة داخل المؤسسات وسيلة ضرورية لا غنى عنها في تنظيم مختلف الأنشطة ، بحيث اصبح الإتصال يزداد يوما بعد يوم مع تقدم وسائل الإتصال وظهور تكنولوجيا الإتصال ، ومع ظهور ما يسمى بالعصر المعلوماتي ازدهرت تكنولوجيا الإتصال ونتاجت أشكال جديدة لتكنولوجيا ذات قدرات فائقة على إنتاج المعلومات وجمعها وتخزينها ومعالجتها ونشرها وإسترجاعها بأسلوب غير مسبوق يعتمد على النص والصوت والصورة والحركة واللون وغيرها من مؤثرات الإتصال التفاعلي ، حيث توالى التطورات التي شهدتها تكنولوجيا الإتصال لتشمل القطاع المؤسساتي ، والتي أصبحت تكنولوجيا الإتصال تلعب دورا هاما في تسهيل نشاط المؤسسة بفعل ما إكتسبته من قدرة فائقة على تغيير الأفكار والإتجاهات خاصة بعد الربع الأخير من القرن الماضي .

وبذلك دخلت تكنولوجيا الإتصال الحديثة كمبتكر جديد ضمن أهم البنى التحتية للمؤسسات وكمدخل مهم من مدخلات المؤسسة الحديثة المفتوحة التي تريد ان تواكب التطورات الجديدة،ومن بين هذه المؤسسات نجد المؤسسات العمومية بإعتبار هذه الأخيرة مصلحة عمومية ذات طابع إداري تتمتع بالشخصية المعنوية واستقلالها بوسائلها الإدارية والمالية ، والتي تقوم بإنشائها الدولة وتكون تابعة لهذه الهيئة ، حيث أصبحت المؤسسات العمومية تعتمد على تكنولوجيا الإتصال في تسيير عملها ، كونها توفر الوقت والجهد ، كما تسهل عملية الوصول الى قواعد البيانات على نحو سريع وفعال ، حيث تبنت المؤسسات العمومية الجزائرية هذه التقنية والتي أصبحت من المتطلبات الحديثة لمجارات التطورات الكبيرة في بنية العمل ، وهو الأمر الذي يدفع إدارات هذه المؤسسات لإعطاء أهمية خاصة لهذه التكنولوجيا .

ومن خلال هذا الطرح فإن دراستي تسعى للتعرف على الدور الذي تلعبه تكنولوجيا الإتصال في تحسين أداء المؤسسات العمومية الجزائرية ، وعلى ضوء ما سبق تتجلى معالم إشكالية البحث والتي يتم بلورتها في التساؤل التالي: كيف تساهم تكنولوجيا الإتصال في تحسين أداء مديرية الأشغال العمومية بورقلة؟

ويندرج تحت التساؤل الرئيسي مجموعة من التساؤلات الفرعية تتمثل في:

- ✓ هل لتكنولوجيا الإتصال دور في تحسين أداء مديرية الأشغال العمومية بورقلة؟
- ✓ ماهي الأدوات والوسائل التي يعتمد عليها الموظفون في تسيير عملهم؟
- ✓ هل تمكنت تكنولوجيا الإتصال من تسهيل العمل وتوفير الجهد داخل المؤسسة العمومية؟

2/ أسباب إختيار الموضوع:

تنقسم أسباب إختيار الموضوع الى قسمين وهي كالتالي:

أ/ أسباب ذاتية:

- ✓ الرغبة في التعرف على مديرية الأشغال العمومية وعن كيفية تطبيقها لتكنولوجيا الإتصال.
- ✓ الرغبة في معرفة التقنيات والأدوات التي تستخدمها المؤسسة العمومية .
- ✓ الرغبة في إنجاز بحث ميداني بحت ذا أهمية واسعة خاصة فيما يتعلق بمديرية الأشغال العمومية لما تحمله من أهمية في أوساط المؤسسات الجزائرية.
- ✓ إشباع الفضول العلمي المتمثل في الواقع العلمي.

ب/ أسباب موضوعية:

- ✓ التركيز على أهمية تكنولوجيا الإتصال باعتبارها احد اهم المحركات التي تعمل على زيادة كفاءة وفاعلية الأداء داخل المؤسسة.
- ✓ الرغبة في معرفة الدور الفعال الذي تلعبه تكنولوجيا الإتصال داخل مديرية الأشغال العمومية.
- ✓ التزايد المتكرر لإحتياجات المؤسسة لهاته التكنولوجيات مما أدى الى الإعتماد بشكل أساسي على التقنيات الحديثة للإتصال .

3/ أهداف الدراسة:

- التعرف على أهم وأحدث التكنولوجيات التي تستخدمها المؤسسة لضمان حسن سير عملها داخل المؤسسة وخارجها.

- التأكد من إمكانية تكنولوجيا الإتصال من تخفيف عبء العمل على العاملين وتوفيرها للوقت والجهد في آن واحد .
- التعرف على المعوقات والمشاكل التي تعيق مديرية الأشغال العمومية بورقلة من إستغلالها الفعلي لتكنولوجيا الإتصال.

4/ أهمية الدراسة:

إن حاجة المؤسسات الجزائرية خاصة الى التطور في محيط ديناميكي يتسم بالمنافسة ،جعلها تأخذ بعين الإعتبار عوامل مفتاحية، كعامل تكنولوجيا الإتصال بإعتبارها وسيلة لتحقيق الديمومة والنجاح للمؤسسات التي ترغب في تحقيق الريادة ، ومن بينها المؤسسات الخدمائية والتي يستوجب عليها التأقلم مع هذه التكنولوجيات والتقنيات الحديثة في مختلف وظائفها ودورها في إستراتيجياتها،وعليه تكمن أهمية الدراسة في التعرف على كيفية تطبيق تكنولوجيا الإتصال في المؤسسة بصفة عامة والمؤسسة العمومية بصفة خاصة ، وكذا التعرف على اهم تطبيقاتها وتقنياتها التي تسهل في العملية الإتصالية داخل وخارج المؤسسة العمومية(مديرية الأشغال العمومية).

5/ أدوات الدراسة والمنهج المستخدم:

إن دقة أي بحث تتوقف إلى حد كبير على إختيار الأدوات المناسبة التي تتماشى وطبيعة الموضوع وإمكانيات الباحث للحصول على البيانات والمعطيات التي تخدم أهداف الدراسة ، بحيث أن طبيعة الموضوع المدروس تتطلب منا الإستعانة بأكثر من أداة منهجية ، وهذا للإلمام بالموضوع ولهذا الغرض إعتمدنا على الأدوات المنهجية التالية:

1.5 الملاحظة:

تعد الملاحظة أحد أدوات البحث العلمي التي يقوم فيها الباحث بالمراقبة الدقيقة والمرتبطة ترتيبا مسبقا، من أجل الحصول على معلومات دقيقة من تلك المراقبة ، بحيث تتضح أهميتها من خلال طريقة إجرائها وأنواعها المستخدمة في هذا البحث، حيث تتعدد أنواع الملاحظة العلمية بتعدد مواضيع وأغراض البحث المطلوبة به¹ .

ولقد إستعنت في بحثي هذا بالملاحظة المباشرة أثناء تواجدي في مديرية الأشغال العمومية ، والتي تعرف على أنها الملاحظة التي تكون بالقرب من العينة المراد بحثها، وهو الأمر الذي يميزها في كونها تمكن الباحث العلمي من الحصول على معلومات موثوقة وذلك مقارنة بغيرها من المعلومات الواردة من وسائل البحث

¹رحي مصطفى عليان،عثمان محمد عزم،أساليب البحث العلمي الأسس النظرية والتطبيق العلمي،دار الصفاء للنشر،ط2،الأردن،2008،ص120.

الأخرى ، حيث إقتصر مجال الملاحظة في بحثنا على التعرف على الظروف الداخلية للموظفين وكذا الوسائل المستخدمة لتأدية مهامهم.

2.5 إستمارة الإستبيان:

هو تلك القائمة من الأسئلة التي يحضرها الباحث بعناية في تعبيرها عن الموضوع المبحوث في إطار الخطة الموضوعية ، لتقدم إلى المبحوث من أجل الحصول على إجابات تتضمن المعلومات والبيانات المطلوبة لتوضيح الظاهرة المدروسة وتعريفها من جوانبها المختلفة .

كما يعرف أيضا بأنه : مجموعة من الأسئلة المرتبة حول موضوع معين، يتم وضعها في إستمارة ترسل للأشخاص المعنيين بالبريد أو يجري إستلامها باليد تمهيدا للحصول على أجوبة الأسئلة الواردة فيها¹.

وقد إستخدمت أسلوب الإستبيان كأداة رئيسية في البحث كونه يساعد الباحث في جمع المعلومات وهذا حسب التعليمات والإرشادات المرفقة مع إستمارة الإستبيان التي تتعدد طرق توزيعها على مجتمع الدراسة ، كذلك باعتباره يوفر للباحث الجهد والوقت للوصول الى أكبر عدد ممكن من أفراد العينة، إضافة الى عدم إنحياز الباحث الى الإجابات المحتملة للمبحوثين وهذا ما يساعد في الوصول الى نتائج دقيقة وموضوعية .

حيث يعد الهدف الأساسي لإستخدامي لإستمارة الإستبيان هو معرفة الإستخدام الفعلي لتكنولوجيا الاتصال الحديثة وكذا الوسائل التي يتم إستخدامها ، والتي خصصنا معرفتها في مديرية الأشغال العمومية بولاية ورقلة ، حيث إعتمدت في هذه الإستمارة على الأسئلة المغلقة والأسئلة المفتوحة والأسئلة المغلقة ، والذي تضمن 3 محاور وهي:

البيانات الشخصية: وهي الجنس/السن/المستوى التعليمي/الخبرة المهنية/المنصب العملي.

- **المحور الأول:** ويشمل على تكنولوجيا الاتصال ووسائلها داخل المؤسسة العمومية
 - **المحور الثاني :** ويشمل مدى إستخدام تكنولوجيا الإتصال داخل المؤسسة العمومية .
 - **المحور الثالث:** ويشمل على أثر إستخدام تكنولوجيا الإتصال على أداء المؤسسة العمومية
- وبعد تنظيم وإنجاز الإستمارة تم تحكيمها من طرف المشرف الأستاذ صانع رابح وعلى كل من الأستاذة بورنزة ليلي ، وبعد التصحيح والتعديل تم توزيعها على العينة المطلوبة ثم تحليل بياناتها .

¹منال هلال لمزاهرة،بحوث الإعلام الأسس والمبادئ، كنوز المعرفة للنشر،ط1،الأردن،2011،ص203.

منهج الدراسة :

باعتبار مناهج البحث متعددة ومتنوعة ، فإنه يحتم على الباحث إختيار المنهج المناسب الذي يخدم بحثه بطريقة علمية ومنهجية سليمة ، وبما أن دراستنا تندرج ضمن الأبحاث الوصفية التي تستهدف تصوير وتحليل وتقويم خصائص مجموعة معينة، ومن خلال ذلك سنحاول التعريف عن هذا المنهج فيما يلي:

مفهوم المنهج الوصفي:

المنهج لغة:

هذا اللفظ ترجمة للكلمة الفرنسية methode ونظائرها في اللغات الأوروبية الأخرى، وهي كلمة نرى أفلاطون يستعملها بمعنى البحث أو النظر أو المعرفة. والمعنى الإشتقائي الأصلي لها يدل على الطريق أو المنهج المؤدي الى الغرض المطلوب¹.

المنهج اصطلاحاً:

هو الطريق المؤدي للكشف عن الحقيقة في العلوم ، بواسطة طائفة من القواعد العامة تهيمن على سير العقل وتحدد عملياته حتى يصل الى نتيجة معلومة².

تعريف المنهج الوصفي :

هو طريق يعتمد عليه الباحثون في الحصول على معلومات وافية ودقيقة تصور الواقع الإجتماعي ، وتسهم في تحليل ظواهره. ويرتبط المنهج الوصفي بعدد من المناهج الأخرى المتفرعة عنه أهمها المنهج المسحي ومنهج دراسة الحالة.

6/مجتمع الدراسة:

يعرف مجتمع البحث حسب "مادلين قرافيت " انه: مجموعة عناصر له خاصية او عدة خصائص مشتركة تميزها عن غيرها من العناصر الأخرى ، والتي يجري عليها البحث او التقصي³ .

وبما ان دراستنا تهدف الى معرفة الإستخدام الفعلي لتكنولوجيا الإتصال الحديثة ، وذلك من خلال معرفة الوسائل التي تستخدمها المؤسسة ، وكذا مدى وأثر إستخدام هذه التكنولوجيات على مستوى المؤسسة

¹عبد الرحمن بدوي، مناهج البحث العلمي، وكالة المطبوعات للنشر، ط3، الكويت، 1988، ص3.

² المرجع نفسه، ص5.

³ مورييس انجرس، منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية (ترجمة بوزيد صحراوي واخرون)، دار القصة، ط2، الجزائر، 2006، ص62.

المدرسة، فإن مجتمع بحثنا يتكون من كل الموظفين العاملين في المؤسسة والمزودين بالتكنولوجيا الاتصالية الحديثة على وجه الخصوص .

والجدول الموالي يوضح توزيع مجتمع البحث لمديرية الأشغال العمومية بحسب المصالح والأقسام .

جدول رقم (01) يوضح توزيع مفردات البحث حسب المصالح والأقسام المتواجدة في المديرية

العدد	المصالح والأقسام
8	مصلحة تنمية منشآت الطرق
7	مصلحة إستغلال وصيانة شبكات الطرق
4	مصلحة المنشآت المطارية
10	مصلحة الإدارة والوسائل
2	الفرع التابع لدائرة سيدي خويلد
31	المجموع

يتضح من الجدول أعلاه ان مجتمع البحث يشمل 31 موظفا مقسمة على كل من المصالح والأقسام التابعة لمديرية الأشغال العمومية بورقلة.

7/ عينة الدراسة:

من أجل دراسة علمية لا بد من وضع منهجية تتوافق مع طبيعة البحث، في إطار هذه المنهجية يتم تحديد نوع العينة المختارة كأساس للبحث، حيث يعرفها "موريس أنجرس" أنها: مجموعة فرعية من عناصر مجتمع البحث¹. كما أنها ذلك الجزء من المجتمع التي يجري اختيارها وفق قواعد وطرق علمية بحيث تمثل المجتمع تمثيلا صحيحا².

هنالك لعديد من أنواع العينات التي يستخدمها الباحث في إنجاز بحثه ، ومن بين هذه العينات "العينة القصدية" والتي إعتمدت عليها لدراسة حالة مديرية الأشغال العمومية بحيث تعرف :

العينة القصدية: يكون الاختيار في هذا النوع من العينات على أساس حر من قبل الباحث، و حسب طبيعة بحثه بحيث يحقق هذا الاختيار هدف الدراسة أو أهداف الدراسة المطلوبة³.

¹-موريس انجرس ، منهجية البحث العلمي في العلوم الانسانية، نفس المرجع السابق،ص30

²عبد المجيد لطفي، علم الاجتماع، دارا المعارف، الطبعة السابعة، القاهرة، 1976 ،ص353.

³عامر إبراهيم قنديلجي، ايمان السمراي ، البحث العلمي الكمي والنوعي، دارالبازوري العلمية للنشر والتوزيع ، عمان، 2008،،ص121.

- تشمل مديرية الأشغال العمومية على كافة مصالحها وأقسامها على "125" موظف موزعين على المؤسسة ، حيث تم إختيار عينتنا بطريقة قصدية والتي حصرت الى "31" موظف ، وهم الافراد الذين تعنى بهم دراستنا .

8/حدود الدراسة:

وسيتم فيها تحديد مجالا الدراسة الزمانية والمكانية ، وهي في دراستنا كالآتي:

1.8 المجال الزمني :

تم الشروع في إنجاز هذه الدراسة مع نهاية سنة 2021 تحديدا في شهر ديسمبر ، حيث انقسمت فترة الإنجاز الى جانبين:

- جانب نظري: حيث استمر فيه البحث طوال الفترة الممتدة من ديسمبر 2021 الى مارس 2022.
 - جانب ميداني: والذي كان ابتداءا من شهر مارس الى نهاية شهر ماي 2022 ، وقد مر بإنجازي للجانب الميداني بمرحلتين :
- مرحلة الدراسات الإستكشافية: وهي الفترة التي تم الإطلاع فيها على المؤسسة محل الدراسة والتعرف على المسؤولين ومحاولة معرفة المعلومات المتعلقة بموضوع الدراسة والتي كانت بتاريخ 15 مارس الى 15 أبريل 2022.
- مرحلة توزيع إستمارة الإستبيان: والتي كانت بداية من شهر ماي ، بحيث دامت فترة الإجابة وجمع الإستمارة 3 أيام .

كما تم إجراء مقابلات خاصة مع رئيس الموارد البشرية الأستاذ "باسيمان منصور" والذي كان له الفضل في جمع المعلومات الكافية التي تخص الدراسة .

2.8 المجال المكاني:

أجريت هذه الدراسة بمقر مديرية الأشغال العمومية (DIB) الكائن مقرها بولاية ورقلة ، وتعتبر من أقدم المنشآت الموجودة في الجنوب الجزائري، حيث يتمثل نشاطها الرئيسي في ميدان الري وميدان المنشآت القاعدية والأشغال العمومية والتعمير والبناء والنقل ، حيث تضم المديرية العديد من المصالح والأقسام كما تتولى تسيير العديد من الدوائر الموجودة على مستوى الجنوب الجزائري وتمثل هذه الدوائر في :ورقلة-سيدي خويلد-حاسي مسعود-أنقوسة-البرمة.

9/ مفاهيم و مصطلحات الدراسة :

1.9 تعريف التكنولوجيا:

هي شكل من أشكال التطور البشري ، حيث أن العديد من الباحثين يعترفون بأن التكنولوجيا لم تعد شرطاً من شروط الحضارة المتقدمة ، بل تعدى ذلك الدفع المتسارع من الإختراعات التكنولوجية الى تغيير النظم الثقافية التقليدية¹.

1.1.9 التكنولوجيا لغة:

لفظ تكنولوجيا يوناني الأصل(technologie) وهي مشتقة من كلمتين techno وتعني تقنية أو فن وكلمة logis تعني علم +دراسة ، وعلى هذا الأساس تشير التكنولوجيا الى الدراسة الرشيدة للفنون².

وفي مجال الكتابات الإعلامية كثيرا ما تظهر كلمة التكنولوجيا مقرونة بكلمة أخرى كالمعلومات أو الإعلام أو الاتصال... الخ ، وهي قد تشير لدى البعض الى تلك الأدوات التي تستخدم في تدعيم قدرة الانسان على نقل المعلومات وتبادلها مع الاخرين وقد يمتد المعنى لدى البعض الاخر فيشير الى النشاطات التقليدية كالأبحاث والدراسات والمكتبات والطباعة والتلفزيون والإذاعة والصحافة ، وكذا النشاطات المستحدثة كالاستشعار عن بعد والاتصالات الهاتفية والتيليغرافية وأجهزة الكمبيوتر وتخزين المعلومات واسترجاعها³

2.1.9 التكنولوجيا إصطلاحا:

يعرفها المعجم الشامل:

- التكنولوجيا هي جملة المعرفة التي تتعلق بعمليات التصنيع والاستخراج.
- التكنولوجيا هي القطاع العام او المنظم من العلم الذي يطبق على الصناعة.
- التكنولوجيا هي مجموعة من التقنيات في مجتمع تهدف الى الحصول على مقومات المعيشة .
- التكنولوجيا هي دراسة القواعد العلمية للفنون والصناعات المستعملة في المجتمعات الرشيدة.

¹Marel danesi .Dictionary of media and communication .M.E.sharpe.Armonk.Newyork.2009.p28.

²محمد الفاتح حمدي وآخرون، تكنولوجيا الاتصال والإعلام الحديثة، دار كنوز الحكمة، ط1، الجزائر، 2011، ص02.
³حسن علي محمد ،تكنولوجيا الاتصال الحديثة -النشأة-التطور-الوظائف-التأثيرات، دار البيان للنشر، ط2، القاهرة 2006، ص16.

- التكنولوجيا هي نمط التطبيقات جميعا لاستغلال الموارد في السعي وراء المنافع¹.

كما يعرفها "عبد الغفور عبد الفتاح قاري" بأنها مصطلح عام يشير الى إستخدام التقنية والاستخدام الأمثل في مختلف مجالات العلم والمعرفة من خلال معرفتها وتطبيقها وتطويرها لخدمة الإنسان ورفاهيته².

اما المفهوم الحديث للتكنولوجيا فيشمل الابداع بالإضافة الى الاقتباس والاستيعاب فالتكنولوجيا هي عبارة عن جميع الاختراعات والابداعات اللازمة لعملية التطور الاقتصادي والاجتماعي، والتي تتم من خلاله مراحل النمو المختلفة³.

3.1.9 التكنولوجيا إجرائيا:

هي جهد إنساني وطريقة للتفكير في إستخدام المعلومات والمهارات والخبرات والعناصر البشرية المتاحة في مجال معين وتطبيقها في إكتشاف وسائل تكنولوجية ، وذلك من أجل حل مشكلات الإنسان وإشباع حاجاته وزيادة قدراته.

كما تعرف أيضا بأنها برمجة للأفكار والمعلومات والمهارات والمعرفة.

2.9.2 الاتصال:

1.2.9 الاتصال لغة:

هو كلمة لاتينية مشتقة من الأصل (communara) والتي تعني جعل الشيء مشتركا او عاما ، او تقاسم الشيء او نقله⁴، وهذا يعني ان عملية الاتصال هي نقل ومشاركة الاخرين في الأفكار او المعلومات او حتى المشاعر والاحاسيس.

2.2.9 الإتصال إصطلاحا:

يعرفه سمير حسين على انه: "النشاط الذي يستهدف تحقيق العمومية او الانتشار لفكرة او موضوع او قضية عن طريق انتقال المعلومات والأفكار والآراء والإتجاهات من شخص او جماعة الى شخص او جماعة أخرى باستخدام رموز ذات معنى موحد ومفهوم بنفس الدرجة لدى كلا الطرفين"⁵، ونجد ان هذا التعريف

¹مصلح الصالح، القاموس الشامل، قاموس مصطلحات العلوم الاجتماعية، انجليزي عربي، دار عالم الكتب للنشر، ط1، المملكة العربية السعودية، 1999، ص554.

²عبد الغفور عبد الفتاح قاري، معجم مصطلحات المكتبات والمعلومات، مطبوعات مكتبة الملك فهد الوطنية، السلسلة الثالثة، الرياض، 2000، ص279.

³محمد الفتاح حمدي واخرين، تكنولوجيا الاتصال والاعلام الحديثة، الاستخدام والتأثير، مرجع سبق ذكره، ص02.

⁴علي محمد منصور، مبادئ الإدارة أسس ومفاهيم، مجموعة النيل العربية للنشر، القاهرة، 1999، ص222.

⁵عاطف عدلي، الاتصال والرأي العام، دار الفكر العربي، (ب-ط)، القاهرة، 1993، ص14.

يركز على الجوانب المادية البنيوية لعملية الاتصال من خلال تركيزه على طرفي الاتصال وهي امر مهم فعلا ، فلا يمكن وجود عملية اتصال دون وجود طرفين احدهما يرسل والأخر يستقبل .

- وتعرفه أيضا "منال طلعت محمود" على انه: " بالمفهوم العام هو إنتقال المعلومات والحقائق والأفكار والأراء والمشاعر أيضا، والاتصال هو نشاط انساني حيوي وان الحاجة اليه في ازدياد مستمر".

كما يشير مفهوم الاتصال الى العملية او الطريقة التي تنتقل بها الأفكار والمعلومات بين الناس داخل نسق اجتماعي معين يختلف من حيث الحجم ومن حيث محتوى العلاقات المتضمنة فيه، بمعنى ان هذا النسق الاجتماعي قد يكون مجرد علاقة ثنائية نمطية بين شخصين او جماعة صغيرة او مجتمع محلي او مجتمع قومي ، او حتى المجتمع الإنساني ككل¹.

أما "كارتيير وهاورد" فيعرفان الإتصال على أنه : تبادل الآراء والمعلومات المفيدة التي تؤدي الى خلق تفاهم وثقة متبادلة او إحداث علاقات إنسانية طيبة.

كما يعرفه "نيومان وسنمر" بأنه: تبادل الحقائق والأفكار والآراء او العواطف بين شخصين او أكثر².

3.2.9 الإتصال إجرائيا:

الإتصال هو عملية تفاعل إجتماعية معقدة وهادفة ، تتضمن نقل وتبادل المعلومات والتأثيرات بين طرفين أو أكثر بإستخدام شتى الوسائل وبلغة مناسبة ، وذلك بهدف تحقيق أغراض مادية ومعنوية للفرد والجماعة.

3.9 تكنولوجيا الإتصال:

يرى البعض أن تكنولوجيا الاتصال تعرف على انها: "أي أداة او جهاز او وسيلة تساعد على انتاج او توزيع او تخزين او استقبال او عرض البيانات ، او انها الآلات او الأجهزة الخاصة او الوسائل التي تساعد على انتاج المعلومات وتوزيعها واسترجاعها وعرضها . في حين يرى البعض الأخر انها لا تزيد عن كونها عملية اكتساب ومعالجة وتخزين ونشر المعلومات الرقمية والنصية واللاسلكية والصوتية من خلال مجموعة من الأجهزة الالكترونية وأجهزة الاتصالات السلكية واللاسلكية والكمبيوتر³.

¹منال طلعت محمود ،مدخل الى علم الاتصال،مدرس بالمعهد العالي للخدمة الاجتماعية ،جامعة الإسكندرية ،2001-2002،ص 18-19.

²كمال محمد المغربي ،الإدارة :اصالة المبادئ ووظائف المنشأة مع حداثة وتحديات القرن الحادي والعشرين ،دار الفكر للنشر والتوزيع،(ب ط)،عمان-الأردن،2007،ص 167.

³حسن علي محمد ،تكنولوجيا الاتصال الحديثة،مرجع سبق ذكره،ص 17-18.

وفي تعريف آخر: فإن تكنولوجيا الاتصال هي أدوات للنمو ووسائل لامتلاك مزيد من الاستقلالية، وتتيح النفاذ غير المحدود الى المعلومات ، كما انها تحفز على أعمال الفكر من جديد¹.

4.9 الدور:

1.4.9: الدور لغة:

يشير الدور لغة الى الإضطلاع بمهمة .

2.4.9: الدور إصطلاحا:

عرفه "احمد زكي بدوي" في معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية بانه: السلوك المتوقع من الفرد في الجماعة والجانب الدينامي لمركز الفرد ، فبينما يشير المركز الى مكانة الفرد في الجماعة ، فإن الدور يشير الى نموذج السلوك الذي يتطلبه المركز، ويتحدد سلوك الفرد في ضوء توقعاته وتوقعات الآخرين منه ، وهذه التوقعات تتأثر بفهم الفرد والآخرين للحقوق والواجبات المرتبطة بمركزه الاجتماعي ، وحدود الدور تتضمن تلك الأفعال التي تتقبلها الجماعة في ضوء مستويات السلوك² .

في حين يذهب محمد عاطف غيث الى تعريف الدور في قاموس علم الاجتماع بأنه: نموذج يرتكز حول بعض الحقوق والواجبات ويرتبط بوضع محدد للمكانة داخل جماعة او موقف اجتماعي معين ، ويتحدد دور الشخص في أي موقف عن طريق مجموعة توقعات يعتنقها الآخرون كما يعتنقها الفرد نفسه³ .

3.4.9 : الدور إجرائيا:

هو مجموعة من المهام والواجبات التي يساهم بها الفرد في النمو المهني او الاجتماعي في مؤسسة ما .

5.9/الآداء:

وردت العديد من المحاولات لإعطاء تعريف لهذا المصطلح نذكر منها:

➤ انه إنجاز الأعمال كما يجب ان تنجز وهذا ينسجم مع إتجاه بعض الباحثين في التركيز على إسهامات الفرد في تحقيق أهداف المنظمة من خلال درجة تحقيق إتمام مهام وظيفته ،حيث يعبر الآداء عن السلوك الذي تقاس به قدرة الفرد على الاسهام في تحقيق أهداف المنظمة⁴.

¹إبراهيم بعزیز، تكنولوجيا الاتصال الحديثة وتأثيراتها الاجتماعية والثقافية، دار الكتاب الحديث، ط1، القاهرة، 2011، ص39.

²احمد زكي بدوي، معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية، مكتبة لبنان للنشر، لبنان، 2009، ص395.

³محمد عاطف غيث، قاموس علم الاجتماع، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، 1997، ص ص 390-393.

⁴احمد صقر عاشور، إدارة القوى العاملة، دار النهضة العربية، ط2، بيروت، 2002، ص179.

- كما يعرف أيضا بأنه: المخرجات او الأهداف التي يسعى النظام الى تحقيقها، ولذلك فهو مفهوم يعكس كلا من الأهداف والوسائل اللازمة لتحقيقها، أي انه مفهوم يربط بين أوجه النشاط وبين الأهداف التي نسعى من خلال هذه الأنشطة الى تحقيقها داخل المنظمة¹.
- كما قدم بعض الباحثون تعاريف عديدة للأداء من بينها: التعريف الذي قدمه "نيكولاس" الذي عرف الأداء بأنه نتاج السلوك ، فالسلوك هو النشاط الذي يقوم به الأفراد ، أما نتاجات السلوك فهي النتائج التي تمخضت عن ذلك السلوك².

6.9/المؤسسات:

1.6.9 المؤسسة لغة:

كلمة مؤسسة في الأصل مشتقة من الفعل أسس ، يؤسس، مؤسسة ، وحسب القاموس العربي الشامل فالمؤسسة هي جمع مؤسسات وتكون اما جمعية او معهد او شركة لغاية إجتماعية ،خدمانية، اقتصادية، خيرية.

2.6.9 المؤسسة إصطلاحا

هنالك العديد من التعاريف التي وردت حول المؤسسة وسنحاول إيجازها في ما يلي :

- المؤسسة هي جملة من الوسائل تتشكل من مجموعة عناصر تكون مادية و معنوية تستثمر من طرف مجموعة من الأشخاص، بغرض الوصول الى اشباع هدف اقتصادي و اجتماعي³.
- المؤسسة هي جميع أشكال المنظمات الاقتصادية المستقلة ماليا، وهي مؤسسة مجهزة بكيفية توزع فيها المهام والمسؤوليات وتخصص في إنتاج السلع والخدمات التي يتم بيعها في الأسواق بغرض تحقيق أرباح من وراء ذلك⁴.
- تعرف المؤسسة على أنها منظمة اقتصادية و اجتماعية مستقلة نوعا ما ، تؤخذ فيها القرارات حول تركيب الوسائل البشرية ، المالية ، المادية و الاعلامية بغية خلق قيمة مضافة حسب الأهداف في نطاق زماني و مكاني⁵.

¹قرشي محمد الصغير، عمليات المصادر الخارجية كمدخل لتحسين أداء المؤسسة الاقتصادية،مداخلة مقدمة ضمن ملتقى

الدولي الثاني حول الأداء المتميز للمنظمات الحكومية،يومي22و23نوفمبر2011،جامعة ورقلة،ص111.

عبد البارى إبراهيم درة،تكنولوجيا الأداء البشري في المنظمات،منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية،القاهرة-

مصر،2003،ص15.

³عبد الرزاق بن حبيب،إقتصاد وتسيير المؤسسة،ديوان المطبوعات الجامعية،(ب ط)، بن عكنون -الجزائر،2000،ص25.

⁴ احمد شاكر العسكري،التسويق مدخل إستراتيجي -المنظمة والمؤسسات،الجنادرية للنشر،(ب ط)،عمان،2000،ص15.

⁵ناصر دادي عون،إقتصاد المؤسسة ،دار المحمدية العامة للنشر،ط1، الجزائر،1998،ص10.

3.6.9 المؤسسة إجرائيا:

من خلال التعاريف السابقة فإن المؤسسة هي مجموعة من العناصر البشرية والمادية المتفاعلة مع بعضها البعض والتي يوجد بينها اعتماد متبادل في إطار مجموعة من القواعد لتحقيق الأهداف المرجوة¹.

7.9 المؤسسة العمومية :

هنالك العديد من التعريفات عن ماهية المؤسسة العمومية نوجزها في ما يلي:

يعرفها "بعض الفقهاء الفرنسيين" بأنها: "شخص معنوي عام متخصص أنشئ لإدارة نشاط معين هو في الغالب مرفق عام يتمتع بنوع من الإستقلالية"².

أما "جورج فلاكوس" فيعرفها على أنها: "شخص معنوي من أشخاص القانون العام غير ذلك الشخص الإقليمي"³.

ويعرفها الأستاذ "سليمان الطماوي" بقوله: المؤسسة العمومية هي عبارة عن مرفق عام يدار عن طريق منظمة عامة ويتمتع بالشخصية المعنوية⁴.

كما يعرفها أيضا الأستاذ "عمار عوابدي" بقوله: المؤسسة العمومية هي منظمة إدارية عامة تتمتع بالشخصية القانونية وبالاستقلال المالي والإداري وترتبط بالسلطات الإدارية المركزية المختصة بعلاقة التبعية والخضوع للرقابة الإدارية ، وهي تدار وتسير بالأسلوب الإداري اللامركزي لتحقيق أهداف محددة في نظامها القانوني⁵.

10/الدراسات السابقة:

سنتعرض فيما يلي الى عدد من الدراسات السابقة التي استفدت منها خلال إعدادي لمذكرتي، والتي تناولت موضوع تكنولوجيا الإتصال ودوره في تحسين المؤسسات العمومية ، إضافة الى التعقيب عليها وتوضيح علاقتها مع الدراسة الحالية ومجال الإستفادة من هذه الدراسات وهي كالتالي:

¹ناصر داداي عون،المرجع نفسه،ص11.

²André De laubadere,traité de droit adminstratif,tome01,15^{ème} édition,librairie Général de droit et de jurisprudence,paris,1999,p307.

³حماد محمد شطا، تطور وظيفة الدولة ،نظرية المؤسسات العامة، ديوان المطبوعات الجامعية ، ط2،الجزائر،1984،ص 60.

⁴ سليمان محمد الطماوي،مبادئ القانون الإداري، دار الفكر العربي،(ب ط)،القاهرة،1979،ص 63.

⁵عمار عوابدي،القانون الإداري،ديوان المطبوعات الجامعية،ط3،الجزائر،2005،ص 307.

1/ الدراسة الأولى:

دراسة سارة قرني، دور تكنولوجيا الإتصال الحديثة في تحسين الأداء المهني لدى العاملين في المؤسسات العمومية، دراسة مسحية على عينة من عمال مركز البحث العلمي والتقني للمناطق الجافة عمر البرناوي-بسكرة، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والإتصال تخصص إتصال وعلاقات عامة، وقد تم إجراء هذه الدراسة سنة 2014/2015، بجامعة محمد خيضر، بسكرة، حيث تحددت إشكالية البحث في التساؤل الرئيسي التالي: ما الدور الذي تؤديه تكنولوجيا الإتصال الحديثة في تحسين الأداء المهني لدى العاملين داخل مركز البحث العلمي والتقني للمناطق الجافة عمر البرناوي؟

❖ التساؤلات الفرعية:

- ما هي اهم وسائل تكنولوجيا الإتصال الحديثة استخداما في مركز البحث العلمي والتقني للمناطق الجافة عمر البرناوي؟
- ما الصعوبات التي تواجه العاملين في مركز البحث العلمي والتقني للمناطق الجافة عمر البرناوي عند إستخدامهم لتكنولوجيا الإتصال الحديثة؟
- ما تأثير إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة على أداء العاملين داخل مركز البحث العلمي والتقني للمناطق الجافة عمر البرناوي؟

❖ الفرضيات:

- تعد الأنترنت من أهم الوسائل إستخداما في مركز البحث العلمي والتقني للمناطق الجافة عمر برناوي.
- الصعوبات التي تواجه العاملين هي قلة توفر هذه البرمجيات وعدم كفايتها.
- تسريع وتسهيل الوصول على المعلومات والحد من الأخطاء البشرية، وإحلال طرق جديدة بدلا من الطرق القديمة على مستوى العمل.

❖ النتائج:

- وجود تباين في إستخدام وسائل تكنولوجيا الإتصال الحديثة حيث تحتل الإنترنت المرتبة الأولى ثم برمجيات التطبيق وبعدها الأنترنت وأخيرا الفاكس.
- وجود تفاوت في الإستفادة من هذه التكنولوجيات بين وسيلة وأخرى حسب ترتيبها.
- عدم إستفادة العاملين في المركز من الدورات التدريبية التي يضمها المركز بالشكل المطلوب لقلتها وعدم كفايتها وضرورة تكثيفها.

- مساهمة تكنولوجيا الإتصال الحديثة في المركز إلى تحسين مستوى الأداء المهني بشكل مقبول ، من خلال تحسين أساليب الإتصال بشقيه الداخلي والخارجي بفضل توفر المركز على كفاءات ذو مستوى تعليمي عالي.

❖ أوجه التشابه والإستفادة بين الدراستين:

تتفق هذه الدراسة مع الدراسة الحالية من حيث أن : كلاهما يبحث في مجال تكنولوجيا الإتصال، وان كلاهما يبحثان عن دور تكنولوجيا الاتصال في تحسين الأداء داخل المؤسسة وخارجها¹.

2/ الدراسة الثانية:

دراسة سوسي إبتسام ، تكنولوجيايات الإتصال الحديثة ووظائفها داخل المؤسسة، دراسة ميدانية لمؤسسة سونلغاز وحدة سعيدة ،مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر تخصص إتصال وصحافة مكتوبة ،تمت هذه الدراسة سنة 2016/2015 بجامعة الدكتور مولاي الطاهر بسعيدة ، حيث تحددت إشكالية هذه الدراسة من خلال التساؤل الرئيسي التالي: ماهي وظائف تكنولوجيايات الاتصال الحديثة داخل مؤسسة سونلغاز-ولاية سعيدة-؟

❖ تساؤلات الدراسة:

- ماهو واقع الإستخدام الفعلي لتكنولوجيا الاتصال داخل هذه المؤسسة؟
- ماهو أثر إستخدام هذه التكنولوجيا على أداء الوظيفة الإتصالية؟
- كيف تساهم تكنولوجيايات الاتصال الحديثة في تفعيل وظائف هذه المؤسسة؟

❖ الفرضيات:

- تعتمد مؤسسة سونلغاز على تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تقديم خدماتها للجمهور الخارجي
- تكنولوجيا الاتصال الحديثة لها أثر فعال ومهم لدى مؤسسة سونلغاز.
- توجد علاقة تكاملية بين وظائف الاتصال الحديثة ووظائف مؤسسة سونلغاز.

❖ النتائج:

ساهمت تكنولوجيايات الاتصال عبر وظائفها ومجالاتها ووسائلها في تسهيل وتطوير العمل المؤسساتي في الإدارات الاقتصادية ومن بينها مؤسسة سونلغاز التي رحبت بدورها بهذه الأخيرة وجعلت لها مكانا قارا في عملها ، فتكنولوجيا الاتصال ساهمت في رفع المستوى الوظيفي والتعليمي لدى العاملين والزبائن .

¹سارة قرفي، دور تكنولوجيا الإتصال الحديثة في تحسين الأداء المهني لدى العاملين في المؤسسات العمومية، دراسة مسحية على عينة من عمال مركز البحث العلمي والتقني للمناطق الجافة عمر البرناوي-بسكرة، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والإتصال تخصص إتصال وعلاقات عامة ،جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2015/2014.

❖ أوجه التشابه والإستفادة من الدراسة:

تشابه هذه الدراسة مع دراستنا من حيث المتغير المستقل تكنولوجيا الاتصال وكذا من حيث إستخدامها لأداة الإستبيان ، بحيث أفادت في تحصيل المعلومات خاصة في الجانب المنهجي للدراسة¹.

3/ الدراسة الثالثة:

دراسة شابو نور الهدى، دور تكنولوجيا الحديثة في تحسين الخدمة العمومية ، دراسة ميدانية بمؤسسة بريد الجزائر بأم البواقي، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر تخصص إتصال وعلاقات عامة ، وقد تم إجراء هذه الدراسة سنة 2021/2020 ، بجامعة العربي بن مهيدي بأم البواقي، حيث تحددت إشكالية البحث في التساؤل الرئيسي الأتي: ماهو دور تكنولوجيا الإتصال الحديثة في تحسين الخدمة العمومية بمؤسسة بريد الجزائر؟

❖ التساؤلات الفرعية:

- ماهي دوافع إستخدام مؤسسة بريد الجزائر لتكنولوجيا الإتصال الحديثة في مجال الخدمة العمومية ؟
- ماهي الخدمات التي تقدمها مؤسسة بريد الجزائر بإستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة؟
- ماهي المعوقات التي تواجه مؤسسة بريد الجزائر أثناء القيام بتقديم الخدمة العمومية بإستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة؟.

❖ الفرضيات:

- القضاء على النقص الذي تعاني منه الإدارات التقليدية ، وتقديم احسن الخدمات الى الجمهور.
- تعد الخدمات المالية من أكثر الخدمات التي تتطلب إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة.
- عدم توفير دورات تدريبية للعمال في مجال تكنولوجيا الإتصال الحديثة.

❖ النتائج:

- من الوسائل الأكثر إستخداما في المؤسسة جهاز الحاسوب والإنترنت.
- الدافع الأساسي من تطبيق تكنولوجيا الإتصال الحديثة في المؤسسة هو القضاء على النقص الذي عانت منه الإدارة التقليدية ، مع تقديم أحسن الخدمات الى الجمهور ، إضافة الى توفير الوقت والجهد.
- ساهمت تكنولوجيا الاتصال الحديثة في زيادة كفاءة تقديم الخدمة .

¹ سوسي إبتسام،تكنولوجيات الاتصال الحديثة ووظائفها داخل المؤسسة ،دراسة ميدانية لمؤسسة سونلغاز وحدة سعيدة،مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر تخصص إتصال وصحافة مكتوبة،جامعة الدكتور مولاي الطاهر بسعيدة،2016/2015.

- أحدثت تكنولوجيا الإتصال الحديثة تجديدا في المؤسسة ، وذلك من خلال تنظيم العمل وتخفيف الضغط.

❖ أوجه التشابه والإستفادة بين الدراستين:

تتفق دراستنا وهذه الدراسة في كل من المتغيرين المستقل والتابع ألا وهو تكنولوجيا الإتصال و المؤسسة المؤسسة العمومية ، مما ساهم في إثراء الرصيد اللغوي وتكوين فكرة مبدئية عن موضوع الدراسة¹.

11/الخلفية النظرية: نظرية إنتشار المبتكرات (تبنى المبتكرات)

إنطلقت هذه النظرية على يد عالم الاجتماع "روجرز" ، حيث بدأت من خلال المطالبة بتحديث المجتمع الريفي الأمريكي وجعله مواكبا للمتغيرات الاقتصادية والإجتماعية التي جعلت الولايات المتحدة الأمريكية قوة عظمى بعد الحرب العالمية الثانية، حيث ركزت على كيفية تبني الجهود للمستحدثات أي كل الإبتكارات الجديدة سواء في مجال الإنتاج والإستهلاك وذلك من خلال ما يلي²:

- إدخال أساليب جديدة في العمليات الإدارية داخل المؤسسة .
- إنتشار أفكار جديدة تنظم المؤسسة.
- إفشاء أجهزة حديثة لتفادي أي مشاكل في العمل.

1-فروض النظرية:

تقوم هذه النظرية على فكرة معينة أو موضوع ما يدرك من قبل الفرد وتكون هذه الفكرة جديدة أو يتقبلها على أساس أنها جديدة ، حيث يقول عنها "روجرز" أن الفكرة المستحدثة تعتبر أساس التغيير الإجتماعي وقد يكون هذا التغيير إما بالقبول أو الرفض ، ولأن الإتصال عملية إجتماعية بحتة فإن الأفكار المستحدثة تتطلب عملية الإتصال بخصائصها لترسخ في النظام الاجتماعي³.

2- عناصر مدخل نظرية تبني المبتكرات :

قام "روجرز" بمراجعة أكثر من 5000 دراسة متعلقة بانتشار كل ما هو مبتكر جديد ،وقد مرت نظرية تبني المبتكرات بمراحل عدة وقبل أن نتطرق إليها يجب أن نتحدث أولا عن مصطلح التبنى ،وتعني عملية التبنى : العملية العقلية التي يمر من خلالها الفرد منذ وقت سماعه بعملية الإبتكار ، الى أن ينتهي به الأمر من الى مرحلة التبنى النهائية.

¹شابو نور الهدى، دور تكنولوجيا الحديثة في تحسين الخدمة العمومية ،دراسة ميدانية بمؤسسة بريد الجزائر بأم البواقي،مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر تخصص إتصال وعلاقات عامة ، جامعة العربي بن مهيدي بأم البواقي،2020-2021.
²بسام عبد الرحمن لمشاقبة،نظريات الإعلام ،دار أسامة للنشر والتوزيع،ط1،الأردن،2011،ص105.
³رضا عبد الواحد أمين،الصحافة الإلكترونية،دار الفجر للنشر ،ط1،القاهرة،2007،ص ص 48-49.

ومن خلال هذا التعريف الذي وضعه "روجرز" تمكن من تحديد مراحل عملية التبني والتي إنطلقت من خلال ما يلي¹:

- 1- الوعي بالفكرة: في هذه المرحلة يتعرض الفرد للفكرة ويقوم بجمع معلومات كافية عنها.
- 2- مرحلة الاهتمام بالفكرة: يسعى الفرد الى تطوير الفكرة.
- 3- مرحلة التقييم: وهي المرحلة التي يقوم الفرد فيها بالتقرير ما إذا كان سيحرب الفكرة ام لا يجربها.
- 4- مرحلة التجريب: وهي المرحلة التي يجرب فيها الفرد الفكرة تمهيدا لتطبيقها
- 5- مرحلة التبني: يقوم هنا الفرد بتبني الفكرة أو باتخاذ موقف لتطبيق الفكرة.

كما يرى كل من "روجرز" و "شوماكر" 1973 أن من بين الطرق التي تلجأ إليها وسائل الإعلام الجماهيرية لإقناع الجمهور بأفكار معينة، هي نشر الابتكارات والإكتشافات العلمية الجديدة حول موضوع معين، باعتبار أن الإنسان مولع بالتعرف على الجديد وسهولة الإقتناع بالأفكار الجديدة ، خاصة إذا كانت هذه الابتكارات الجديدة تستند على أسس علمية دقيقة. وتزيد مصداقية هذا النموذج أكثر لدى الطبقة المثقفة والمتعلمة ، ولذلك لميل هذه الفئة من الناس الى كل ما هو علمي أو منطقي

ويبنى هذا النموذج على إفتراض مفاده أن هناك أربع خطوات واضحة على الأقل في عملية نشر الابتكار وهي كالتالي²:

- 1- المعرفة: تتعرض المؤسسة للإدراك بوجود الابتكار ،وتتعرف على طريقة تبني هذا الابتكار بمعنى أن البنية الإدراكية للمؤسسة تتحصل على معلومة واضحة حول طبيعة الابتكار وكيفية التعامل معه.
- 2- الإقناع: وهي مرحلة متقدمة وناجئة عن تشيع الفرد بالمعلومات ، تصل بالمؤسسة الى تكوين إتجاه معين إزاء هذا الابتكار.
- 3- القرار: تقوم المؤسسة نتيجة تلقيها لتلك المعلومات حول الابتكار ببلورة الأفكار حول الابتكار الجديد لإتخاذ موقف معين إما بتبني هذا الابتكار أو رفضه.
- 4- التصديق: تكاد تكون هذه المرحلة الأخيرة ،التي تلجأ إليها المؤسسة في البحث عن المؤيدات التي تعزز موقفها وتقوي قرارها نحو تبني الأفكار.

¹ عامر مصباح، الإقناع الاجتماعي خلفيته النظرية وآلياته العلمية، ديوان الوطني للمطبوعات الجامعية، الجزائر، 2005، ص 105.

²المرجع نفسه، ص 105.

وبناء على ذلك تقوم المؤسسة بنشر الإبتكار بين موظفيها وعملاءها وفق طرق وآليات تسهل قبولهم لديهم، فالتبني لدى أفراد المؤسسة لا يحدث بشكل متساوي، كما أن المؤسسات يتفاوتون في درجة تقبلهم للمبتكرات أو المستحدثات ، لذا يمكن تقسيم المتبنين للأفكار الى خمسة فئات وهي:

- **المبتكرون:** وهم من المغامرون الذين يمتلكون مصادر مالية ويتلهفون وراء كل ما هو مبتكر وجديد.
- **المتبنين الأوائل:** وهم من يجدون مميزات إستراتيجية نسبية في تبني كل ما هو جديد ومبتكر وهم غالبا ما يكونون من قادة الرأي في مجتمعاتهم.
- **الأغلبية المبكرة:** وهم من المستخدمين التابعين للمستخدمين الأوائل وهم يمتازون بالحذر في تعاملهم مع كل ما هو جديد ومبتكر.
- **الأغلبية المتأخرة:** وهم من يتبنون الجديد أو المبتكر عندما لا يجدون من تبناه بدون أي خسائر.
- **المتقاعدون او المتكاسلون:** وهم غالبا ما يكونون من المهمشين إجتماعيا ، وليس لديهم أي رأي قيادي أو ميل للقادة أو عملية إتخاذ القرار ، فهم منساقون يتحركون وراء الركب منصاعين¹.

¹منال هلال المزاهرة، نظريات الإتصال، دار المسيرة للنشر، ط1، الأردن، 2012، ص 311.



الفصل الثاني
الجانب التطبيقي

تمهيد:

يمر عالمنا اليوم بصورة جديدة تعرف بصورة الاتصال والمعلومات، تلك الثورة التي لا تعرف بالحدود السياسية ولا بالمواقع الجغرافية حيث حولت العالم إلى قرية إلكترونية تتصل وتتواصل عبر نظم الاتصال والمعلومات مرافقة تغيرات في مختلف المجالات الحياة الاقتصادية والاجتماعية والثقافية.

كل هذا وضع المؤسسات اليوم أمام تحدي جديد، ألا وهو امتلاك تكنولوجيا المعلومات والاتصال والتحكم فيها.

وفي هذا الصدد سوف نتناول في هذا الفصل تقصي إستخدامات تكنولوجيا الاتصال الحديثة في مديرية الأشغال العمومية بولاية ورقلة ، وكذا أثر إستخدام هذه التكنولوجيا على مستوى أداء هذه المؤسسة العمومية وذلك من وجهة نظر الباحثين .

ومن خلال ذلك يضم هذا الفصل:

أولاً: عرض وتحليل وتفسير نتائج الدراسة

ثانياً: نتائج الدراسة

أولاً: عرض وتحليل وتفسير نتائج الدراسة

1-البيانات الشخصية:

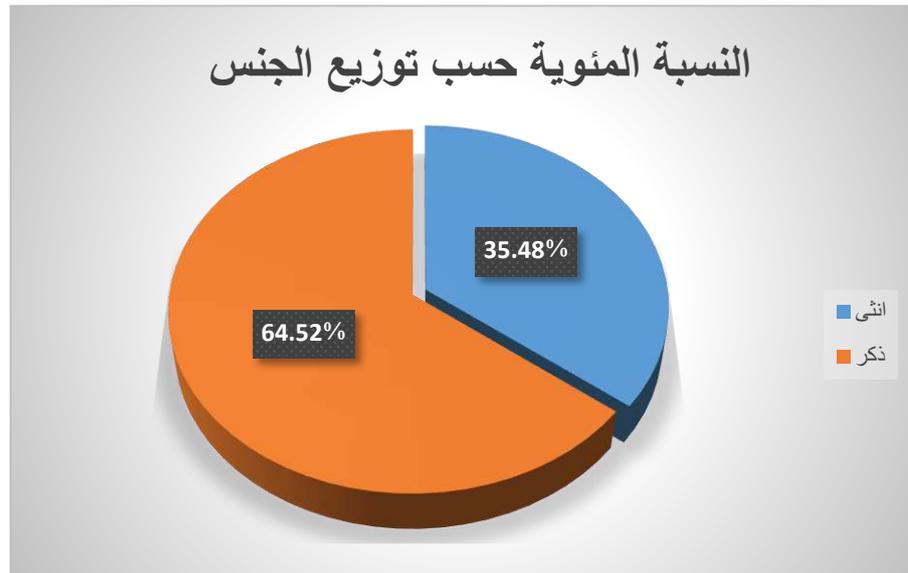
والذي يتعلق بكل من : الجنس/السن/المستوى التعليمي/الخبرة المهنية/المنصب الذي يشغله

الجدول رقم(2) يبين توزيع المبحوثون حسب الجنس:

النسبة %	التكرار	الجنس
64.52%	20	ذكر
35.48%	11	أنثى
100%	31	المجموع

يبين الجدول أعلاه توزيع المبحوثون حسب الجنس ، حيث بلغت نسبة الذكور منهم ما يقدر ب (64.52%) ، بينما بلغت نسبة الإناث منهم ما يقدر ب (35.48%)، وبذلك يتجاوز عدد الذكور عدد الإناث ، بحيث تبدو نسبة الذكور مرتفعة مقارنة بنسبة الإناث وذلك راجع لكون المديرية ذات الطابع العمومي في حاجة الى الفئة الذكورية أكثر من الفئة الأنثوية كون العمل الذي تقوم به ينتسب الى الفئة الذكورية أكثر .

الشكل (1) يوضح توزيع النسب حسب الجنس:

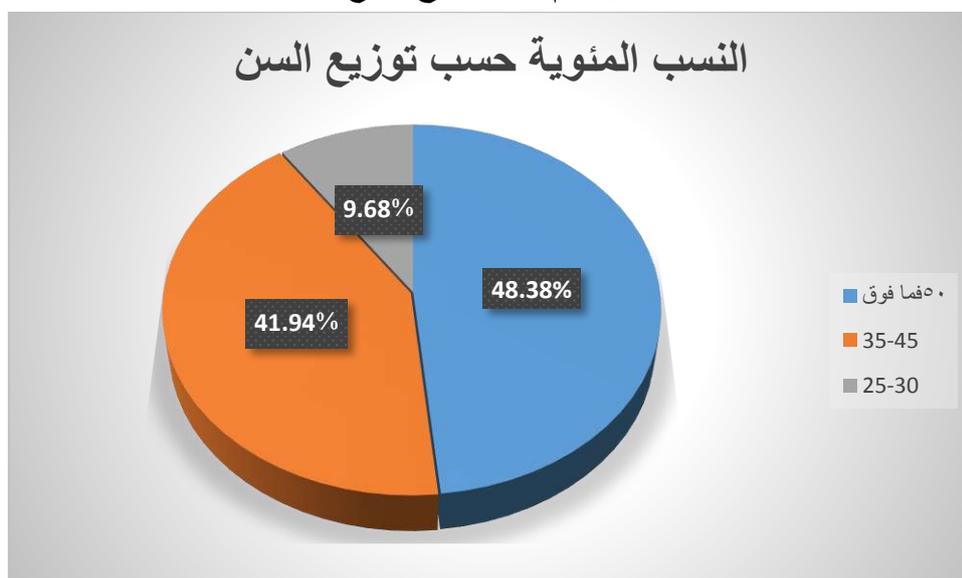


الجدول رقم (3) يبين توزيع المبحوثون حسب السن:

النسبة %	التكرار	السن
9.68%	3	من 25 الى 30 سنة
41.94%	13	من 35 الى 45 سنة
48.38%	15	من 50 سنة فما فوق
100%	31	المجموع

يبين الجدول أعلاه توزيع المبحوثون حسب السن ، حيث نلاحظ أن الفئة التي تتراوح أعمارهم من (50 سنة فما فوق) يحتلون أكبر نسبة ، والتي قدرت ب (48.38%) ، بينما يحتل في المرتبة الثانية الفئة التي تتراوح أعمارهم من (35 الى 45 سنة) والتي قدرت نسبتهم ب(41.94%)، بينما يحتل في المرتبة الثالثة الأفراد الذين تتراوح أعمارهم من (25 الى 30 سنة) والتي قدرت نسبتهم ب (9.68%)، حيث نستنتج أن الفئة الكبرفي المؤسسة هم الأفراد الذين لهم أقدمية وخبرة في العمل ، في حين أن الفئات العمرية ذات المرتبة الثانية لا تقل عن الأولى بحيث يمكن تفسيرها بمرحلة العطاء وبذل الجهود ، أما المرتبة الثالثة فهي الفئة الناشئة والتي تسعى لتقديم جهد أكبر لرفع إنتاجية المؤسسة .

الشكل رقم (2) يوضح توزيع النسب حسب السن:

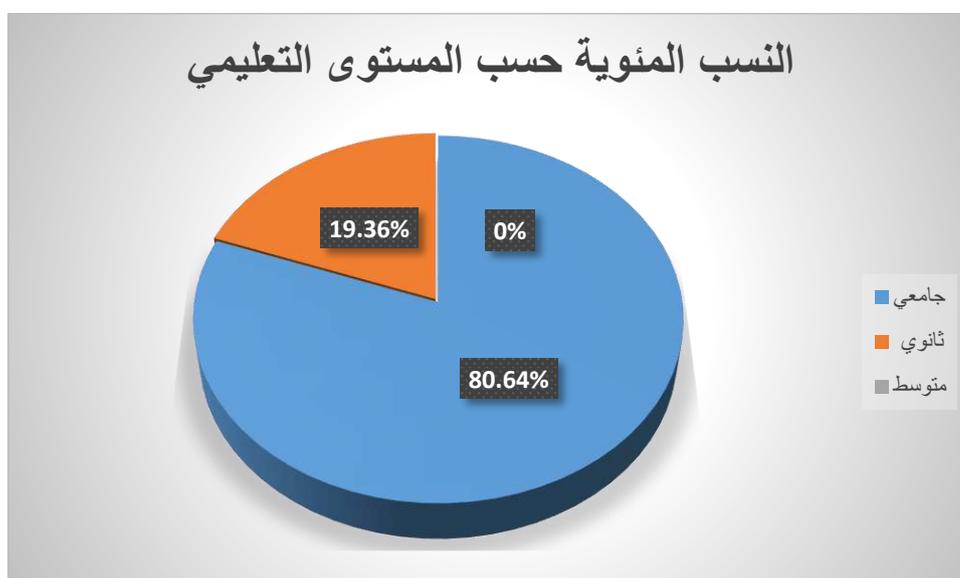


الجدول رقم (4) يبين توزيع المبحوثون حسب المستوى التعليمي:

النسبة %	التكرار	المستوى التعليمي
0%	0	متوسط
19.36%	6	ثانوي
80.64%	25	جامعي
100%	31	المجموع

يبين الجدول أعلاه توزيع المبحوثون حسب المستوى التعليمي ، حيث نلاحظ أن الأفراد الذين يملكون مستوى تعليمي جامعي يحتلون النسبة الكبرى ، وذلك بنسبة قدرت ب (80.64%) ، بينما الافراد الذين يملكون مستوى تعليمي ثانوي يحتلون نسبة قليلة قدرت ب (19.36%) ، في حين أنه لا يوجد أي مستوى تعليمي متوسط في المؤسسة وهي النسبة المتدنية التي قدرت ب (0%) ، حيث نستنتج أن طبيعة عمل المؤسسة تعتمد على الإطارات في تسيير شؤونها وهو الأمر الذي يفسر ارتفاع نسبة الجامعيين في المؤسسة .

الشكل رقم (3) يوضح توزيع النسب حسب المستوى التعليمي:

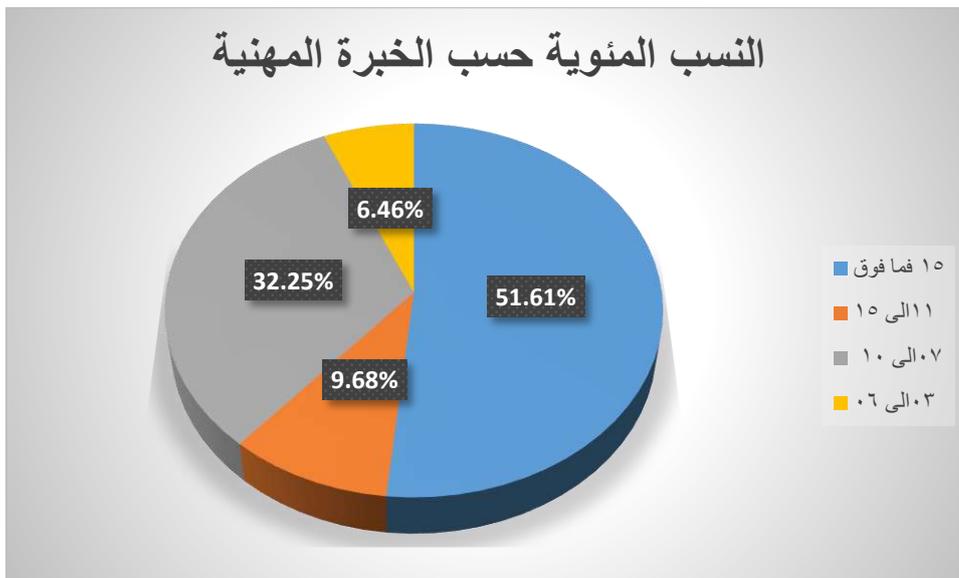


الجدول رقم (5) يبين توزيع الباحثون حسب الخبرة المهنية:

النسبة %	التكرار	الخبرة المهنية
6.46%	2	من 3 الى 6 سنوات
32.25%	10	من 7 الى 10 سنوات
9.68%	3	من 11 الى 15 سنة
51.61%	16	من 15 سنة فما فوق
100%	31	المجموع

يبين الجدول أعلاه توزيع الباحثون حسب الخبرة المهنية ، حيث نلاحظ ان الفئة الرابعة التي يبلغ عدد سنوات عملها من (15 سنة فما فوق) هي التي إحتلت النسبة الكبرى والتي قدرت ب (51.61%) ، بينما احتلت الفئة التي يبلغ عدد سنوات عملها من (7 الى 10 سنوات) المرتبة الثانية ، والتي قدرت نسبتها ب(32.25%) ، بينما أحتلت الفئة التي تتراوح عدد سنوات عملهم من (11 الى 15 سنة) المرتبة الثالثة بنسبة قدرت ب (9.68%) ، بينما أحتلت المرتبة الأخيرة الفئة التي يتراوح عدد سنوات عملها من (3 الى 6 سنوات) بنسبة قدرت ب (6.46%) ، حيث نستنتج أن المؤسسة لا تزال تحافظ على العمال الذين لهم الأقدمية في العمل ذوي الخبرات ، وان المؤسسة لم تحاول التجديد في مواردها البشرية وإدخال فئات شابة للإستفادة من الطاقة التي يكتسبونها خاصة في ظل التطورات التكنولوجية.

الشكل رقم (4) يوضح توزيع النسب حسب الخبرة المهنية

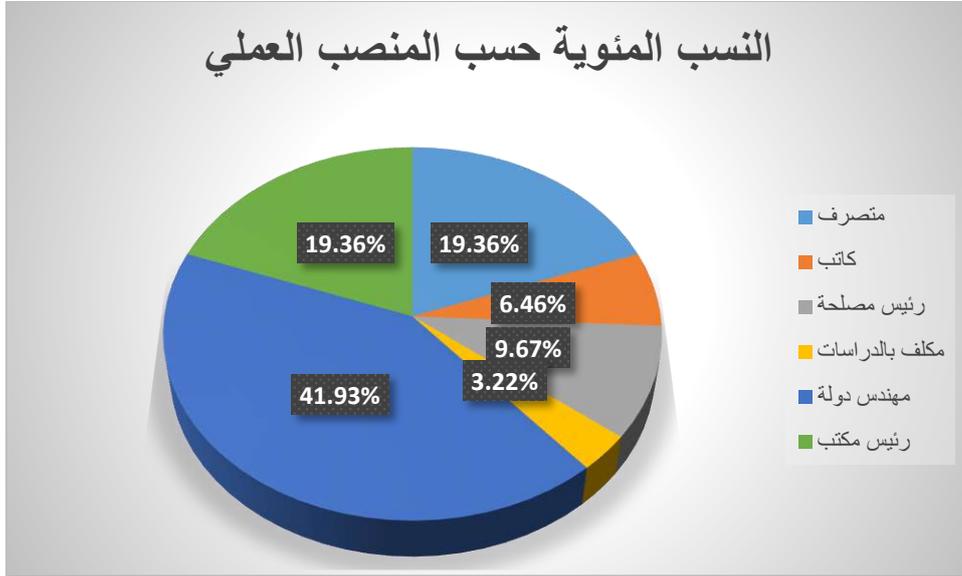


الجدول رقم (6) يبين توزيع المبحوثون حسب المنصب الذي يشغلونه:

النسبة %	التكرار	المنصب
19.36%	6	رئيس مكتب
41.93%	13	مهندس دولة
3.22%	1	مكلف بالدراسات
9.67%	3	رئيس مصلحة
6.46%	2	كاتب
19.36%	6	متصرف
100%	31	المجموع

يبين الجدول أعلاه توزيع المبحوثون حسب المنصب الذي يشغلونه، حيث نلاحظ ان النسبة الكبرى التي يحتلها العاملون في المؤسسة هم (مهندسي الدولة) بنسبة تقدر ب (41.93%)، بينما يحتل كل من (رتبة رئيس مكتب) و(رتبة متصرف) المرتبة الثانية بنسبة تقدر ب (19.36%)، بينما تحتل رتبة (رئيس مصلحة) المرتبة الثالثة بنسبة تقدر ب (9.67%)، بينما تحتل رتبة (كاتب) المرتبة الرابعة بنسبة تقدر ب (6.46%)، بينما تحتل رتبة (مكلف بالدراسات) المرتبة الأخيرة بنسبة تقدر ب (3.22%)، حيث نستنتج أنه نظرا لطبيعة عمل المؤسسة وهو الأشغال العمومية فإن مهندسي الدولة هم الأولى في هذا المجال خاصة المعنيين بالدراسات، في حين أن رؤساء المكاتب والمصالح محدودتي العدد نظرا لكون هذه المناصب محدودة في المؤسسة والتي تتولى عملية التسيير، وذلك ينطبق أيضا على كل من الرتب الأخرى والتي وظيفتها إنجاز المهام الإدارية المختلفة داخل المؤسسة.

الشكل رقم (5) يوضح توزيع النسب حسب المنصب :



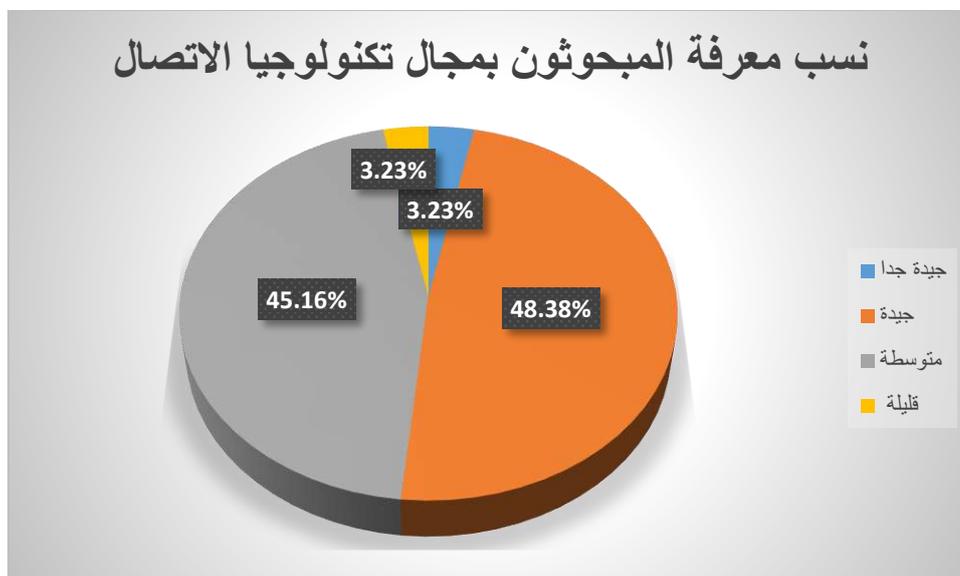
المحور الأول: تكنولوجيا الإتصال ووسائلها داخل المؤسسة العمومية

الجدول رقم (7) يوضح مدى معرفة المبحوثون بمجال تكنولوجيا الإتصال الحديثة:

النسبة %	التكرار	المعرفة بمجال تكنولوجيا الاتصال
3.23%	1	قليلة
45.16%	14	متوسطة
48.38%	15	جيدة
3.23%	1	جيدة جدا
100%	31	المجموع

يبين الجدول أعلاه مدى معرفة المبحوثون بمجال تكنولوجيا الإتصال الحديثة ، حيث نلاحظ أن معرفتهم بتكنولوجيا الإتصال جيدة الى حد ما ، وذلك بنسبة قدرت ب(48.38%)، ذلك لكون الإختيار (متوسطة) متقاربة جدا بنسبة بلغت (45.16%)، بينما بلغت نسبة كل من الإختيارين (قليلة وجيدة جدا) نسبة (3.23%)، حيث نستنتج أن الموظفين لهم معرفة مقبولة الى حد ما بتكنولوجيا الإتصال الحديثة .

الشكل رقم (6) يوضح توزيع النسب حسب مدى معرفة المبحوثون بمجال تكنولوجيا الاتصال :



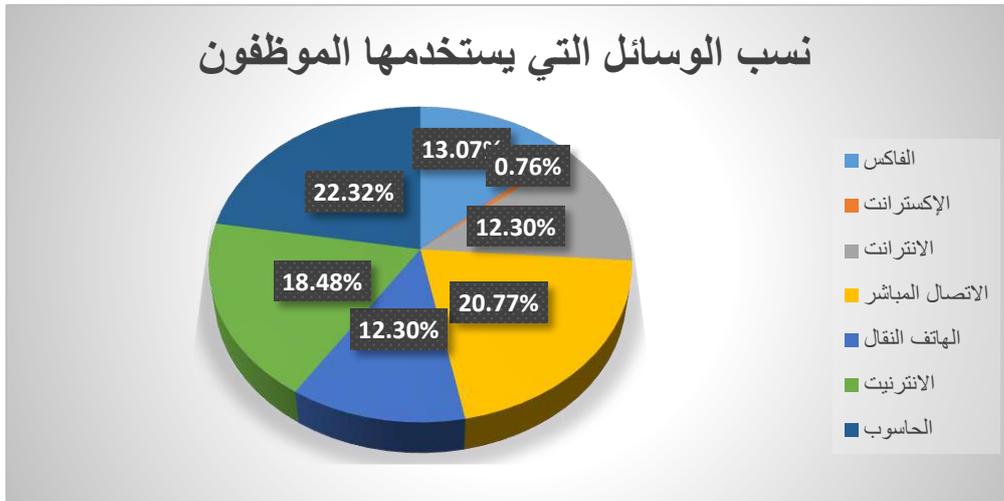
الجدول رقم (8) يوضح الوسائل التي يستخدمها المبحوثون في المؤسسة:

الوسائل	التكرار	النسبة %
جهاز الحاسوب	29	22.32%
شبكة الأنترنت	24	18.48%
الهاتف النقال	16	12.30%
الإتصال المباشر	27	20.77%
شبكة الأنترنت	16	12.30%
شبكة الإكسترنات	1	0.76%
الفاكس	17	13.07%
المجموع	130	100%

يوضح الجدول أعلاه الوسائل التي يستخدمها المبحوثون في المؤسسة، حيث نلاحظ أن أكثر وسيلة يستخدمها الموظفين هي جهاز الحاسوب وذلك بنسبة قدرت ب(22.32%)، تليها مباشرة (الإتصال المباشر) بنسبة(20.77%)، وتأتي في المرتبة الثالثة (شبكة الإنترنت) بنسبة (18.48%)، أما (الفاكس) فقد

إحتل المرتبة الرابعة وذلك بنسبة (13.07%)، بينما إحتل كل من (شبكة الأنترنت و الهاتف النقال) المرتبة الخامسة وذلك بنسبة قدرت ب (12.30%)، في حين إحتلت (شبكة الإكسترنات) المرتبة الأخيرة بنسبة قدرت ب(0.76%)، ومن خلال ذلك نستنتج أنه من بين أكثر الوسائل إستخداما من طرف الموظفون في المؤسسة هي كل من جهاز الحاسوب والإتصال المباشر، وشبكة الإنترنت، في حين أن شبكة الإكسترنات لا تستخدم من طرف الموظفون وأن غالبية الموظفون ليس لهم أي معرفة بدورها ، وهو الأمر الذي يفسر النسبة التي تحصلنا عليها من خلال النتائج.

الشكل رقم(7) يوضح توزيع النسب حسب الوسائل التي يستخدمها الموظفون :

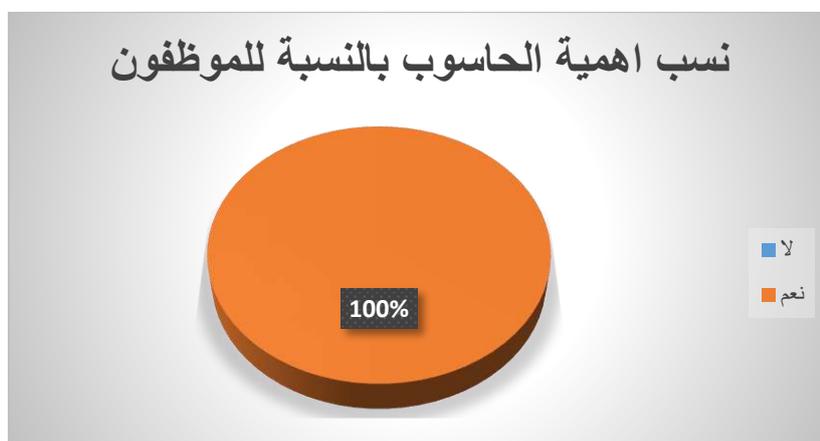


الجدول رقم (9) يوضح مدى حاجة الموظفون الى جهاز الحاسوب أثناء العمل :

أهمية جهاز الحاسوب	التكرار	النسبة %
نعم	31	100%
لا	0	0%
المجموع	31	100%

يوضح الجدول أعلاه مدى حاجة الموظفون الى جهاز الحاسوب أثناء العمل ، حيث نلاحظ أن نسبة الموافقة على هذا السؤال بلغت (100%) ، في حين أن نسبة الرفض بلغت (0%) ، ومنه يتبين لنا أن الموظفون في المؤسسة يعتمدون بشكل كامل على جهاز الحاسوب في إنجاز كافة أعمالهم والإطلاع على كافة المواضيع المتعلقة بالمؤسسة .

الشكل رقم (8) يبين توزيع النسب حسب مدى حاجة الموظفون الى جهاز الحاسوب

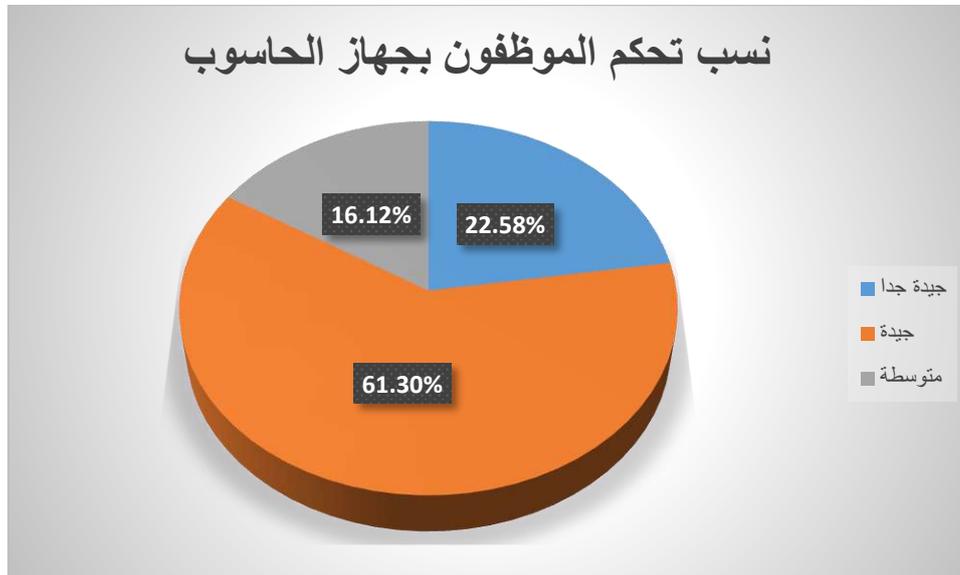


الجدول رقم (10) يوضح درجة تحكم المبحوثون في جهاز الحاسوب :

النسبة %	التكرار	درجة التحكم
16.12%	5	متوسطة
61.30%	19	جيدة
22.58%	7	جيدة جدا
100%	31	المجموع

يوضح الجدول أعلاه مدى تحكم الموظفون في جهاز الحاسوب ، بحيث نلاحظ أن الغالبية الكبرى من الموظفين يتحكمون في جهاز الحاسوب بدرجة جيدة وذلك بنسبة قدرت ب (61.30%)، في حين أن الغالبية المتوسطة من الموظفين يتحكمون في جهاز الحاسوب بدرجة جيد جدا وذلك بنسبة قدرت ب (22.58%)، بينما بلغت نسبة الغالبية الصغرى من الموظفين الذين يتحكمون في جهاز الحاسوب بدرجة متوسطة (16.12%) ، حيث نستنتج ان الموظفين بشكل عام يستطيعون تسيير وإنجاز أعمالهم على جهاز الحاسوب بدون أي عوائق على العموم.

الشكل رقم (9) يوضح النسب حسب درجة تحكم الموظفون بجهاز الحاسوب:

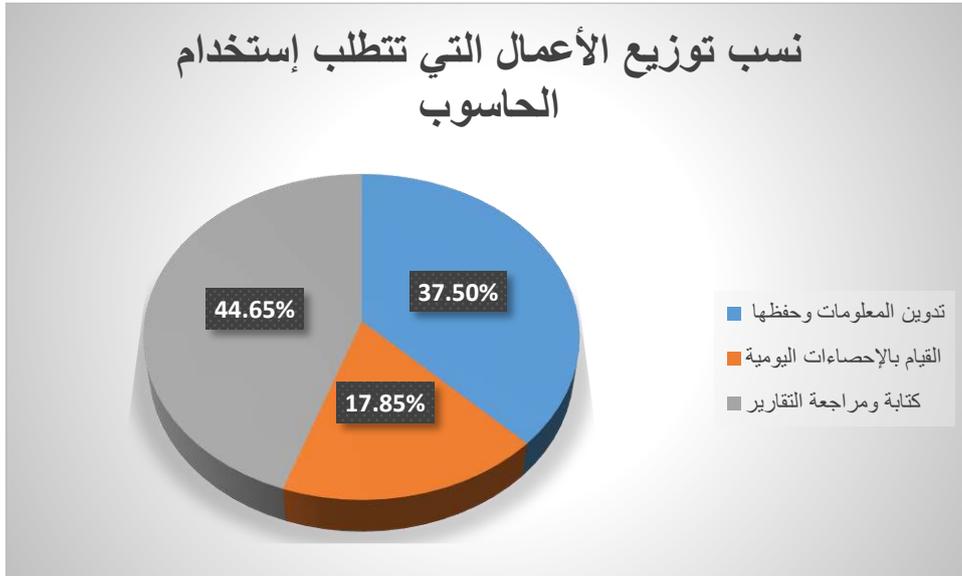


الجدول رقم (11) يوضح الأعمال التي تتطلب استخدام الحاسوب

النسبة %	التكرار	الأعمال
44.65%	25	كتابة ومراجعة التقارير
17.85%	10	القيام بالإحصاءات اليومية
37.5%	21	تدوين المعلومات وحفظها
100%	56	المجموع

يوضح الجدول أعلاه الأعمال التي تتطلب استخدام الحاسوب ، حيث نلاحظ أنه من الأعمال التي يقوم الموظفون باستخدام الحاسوب لإنجازها هي كتابة ومراجعة التقارير ، حيث قدرت نسبتها ب (44.65%) ، تليها مباشرة العمل على تدوين المعلومات وحفظها ، وذلك بنسبة قدرت ب (37.5%) ، بينما القيام بالإحصاءات اليومية ، فقد قدرت نسبتها ب (17.85%) ، حيث نستنتج أن غالبية الأعمال التي تقوم بها المؤسسة تمر على جهاز الحاسوب لتدوينها وتعديلها وإرسالها إن تطلب الأمر ذلك ، وهو الأمر الذي يوضح أهمية جهاز الحاسوب في المؤسسة.

الشكل رقم (10) يوضح النسب المئوية حسب الأعمال التي تتطلب استخدام الحاسوب:



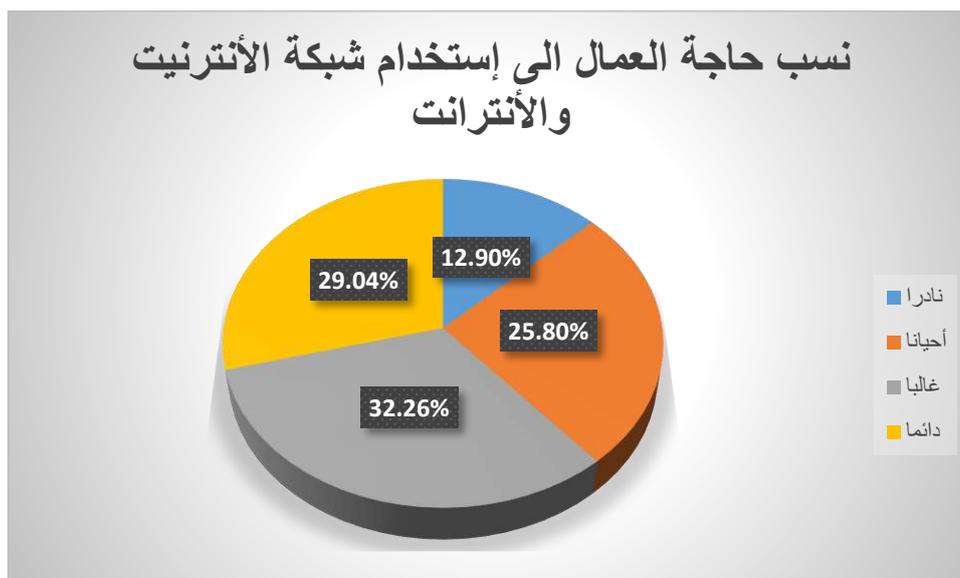
الجدول رقم (12) يوضح حاجة العمال الى استخدام شبكة الانترنت والانترنت:

النسبة %	التكرار	الحاجة الى الانترنت والانترنت
29.04%	9	دائما
32.26%	10	غالبا
25.80%	8	أحيانا
12.90%	4	نادرا
100%	31	المجموع

يوضح الجدول أعلاه حاجة العمال إلى استخدام شبكة الانترنت والانترنت، حيث نلاحظ أن الموظفين الذين يعتمدون على استخدام شبكة الانترنت والانترنت هم الذين كانت إجاباتهم ب(غالبا)، حيث قدرت نسبتها ب(32.26%)، تليها مباشرة (دائما) بنسبة (29.04%)، بينما تأتي (أحيانا) بنسبة متقاربة قدرت ب(25.80%)، في حين إحتلت (نادرا) المرتبة الأخيرة بنسبة قدرت ب(12.90%)، حيث نستنتج أن الغالبية الكبرى تعتمد على الانترنت والانترنت كونها الوسيلة الحديثة التي تمكن التواصل عن بعد وكذلك

ميزة البريد الإلكتروني الذي ساعد في تسريع عملية إرسال المراسلات بين المؤسسات والفروع الأخرى التابعة للمديرية.

الشكل رقم (11) يوضح النسب المئوية حسب حاجة الموظفون الى استخدام شبكة الانترنت والأنترانت:



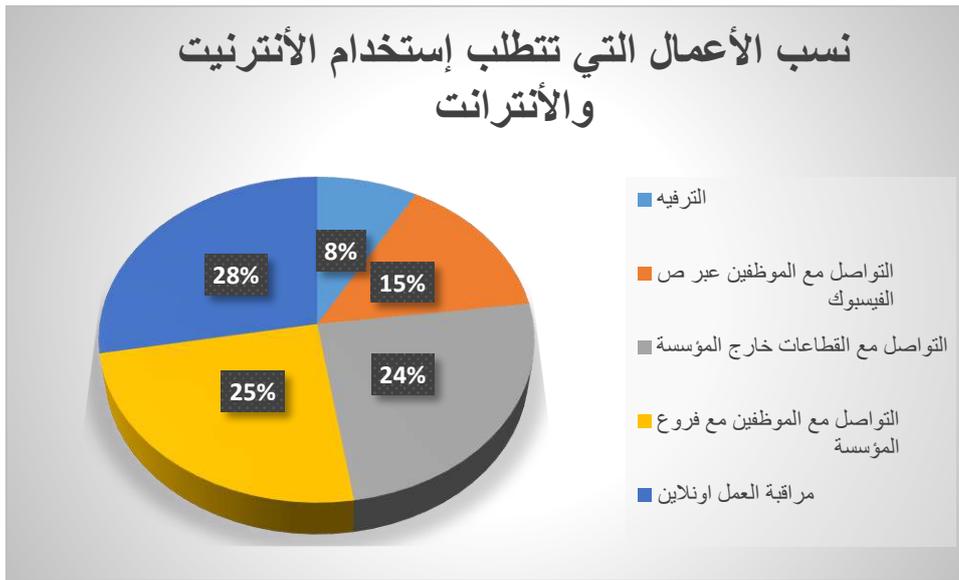
الجدول رقم (13) يوضح الأعمال التي تتطلب استخدام الأنترنت والأنترانت:

النسبة %	التكرار	الأعمال
27.87%	17	مراقبة العمل أونلاين
24.59%	15	التواصل مع الموظفين مع فروع المؤسسة
24.59%	15	التواصل مع القطاعات خارج المؤسسة
14.76%	9	التواصل مع الموظفين عبر صفحة الفايسبوك
8.19%	5	الترفيه
100%	61	المجموع

يوضح الجدول أعلاه الأعمال التي تتطلب استخدام الأنترنت والأنترانت ،حيث نلاحظ أن من بين أكثر الأعمال التي تتطلب إستخدامها هي مراقبة العمل أونلاين ،حيث قدرت نسبتها ب(27.87%)،بينما بلغت نسبة كل من التواصل مع فروع المؤسسة و التواصل مع القطاعات خارج المؤسسات الرتبة نفسها ،حيث

قدرت ب(24.59%)، في حين بلغت نسبة التواصل مع الموظفين عبر صفحة الفيسبوك (14.76%)، بينما بلغت نسبة الترفيه (8.19%)، ومن خلال ذلك نستنتج أن الميزة التي يستخدمها الموظفون عبر شبكة الأنترنت والأنترنت هي مراقبة العمل أونلاين وهو الأمر الذي جعل المؤسسة تسير عملها بشكل جيدة وبتوفير الوقت والجهد في آن واحد .

الشكل رقم (12) يوضح النسب المئوية حسب الأعمال التي تتطلب استخدام شبكة الأنترنت والأنترنت:



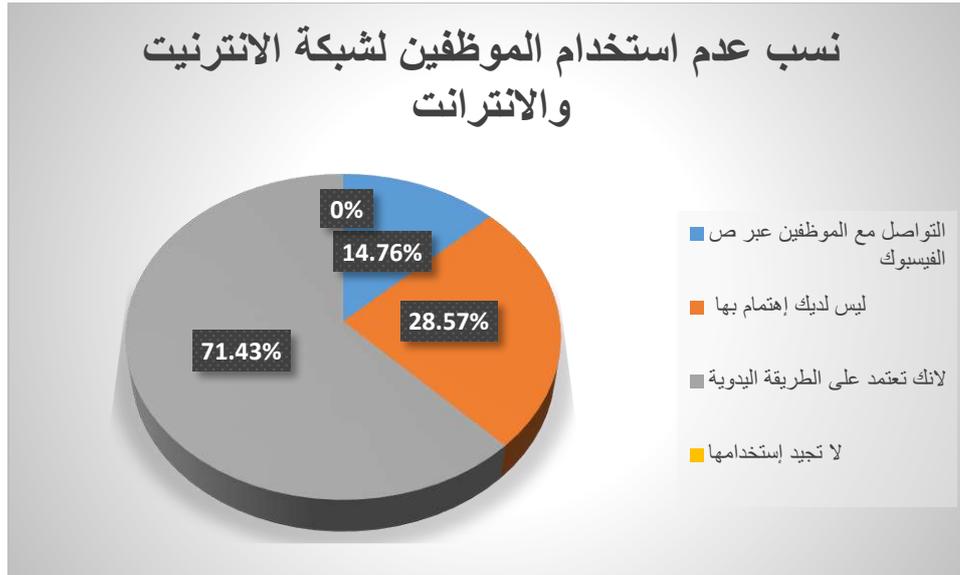
الجدول رقم (14) يوضح سبب عدم استخدام كل من الأنترنت والأنترنت:

النسبة %	التكرار	سبب عدم الاستخدام
0%	0	لانك لا تجيد استخدامها
71.43%	5	لانك تعتمد على الطريقة اليدوية
28.57%	2	ليس لديك إهتمام بها
100%	7	المجموع

يوضح الجدول أعلاه سبب عدم استخدام الموظفين كل من الأنترنت والأنترنت، حيث نلاحظ أن مجموع الموظفين الذين أجابوا عن هذا السؤال هم 7 موظفين، بحيث كانت إجاباتهم بأنهم يعتمدون على الطريقة اليدوية أكثر وذلك بنسبة قدرت ب(17.43%)، بينما بلغت نسبة الموظفين الذين ليس لديهم

إهتمام بها (28.57%)، بينما بلغت نسبة الذين لا يجيدون إستخدامها أبدا (0%)، مما يبين أن نسبة قليلة من الموظفين (7) طبيعة عملهم لا تتطلب إستخدام هذه التكنولوجيا وتوظيفها، مما يفسر النتيجة التي تم التوصل إليها .

الشكل رقم (13) يوضح النسب المئوية حسب الأسباب المؤدية لعدم إستخدام كل من الأنترنت والأتترنت:



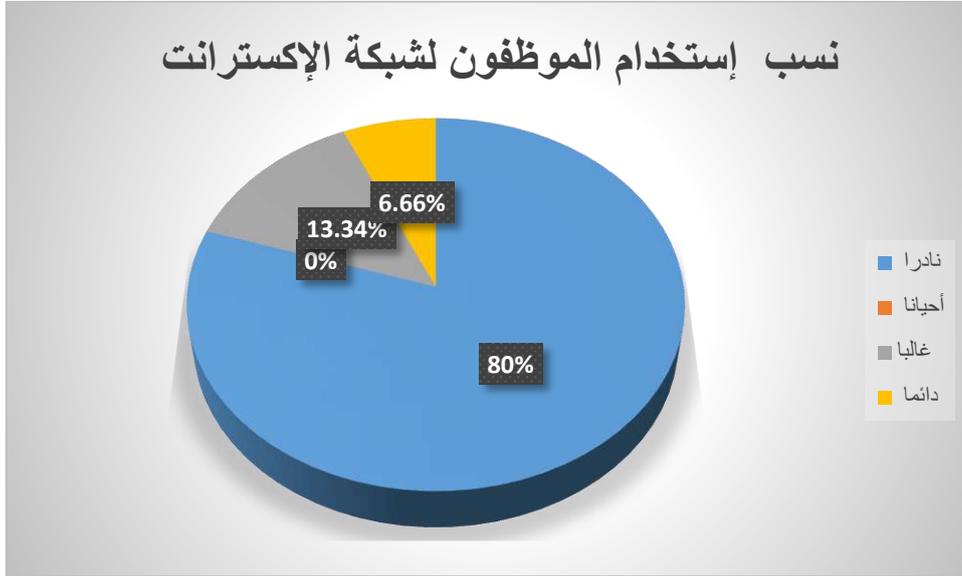
الجدول رقم (15) يوضح مدى إستخدام العاملين لشبكة الإكسترنات:

النسبة %	التكرار	إستخدام شبكة الإكسترنات
6.66%	1	دائما
13.34%	2	غالبا
0%	0	أحيانا
80%	12	نادرا
100%	15	المجموع

يوضح الجدول أعلاه مدى إستخدام العاملين لشبكة الإكسترنات، حيث نلاحظ أنه نادرا ما يستخدمها الموظفين، بحيث أن هنالك فئة قليلة تعتمد عليها في إنجاز أعمالها، حيث بلغت نسبة الموظفين الذين يستخدمونها نادرا (80%) على مجموع (15) موظف الذين أجابوا على هذا السؤال، بينما بلغت نسبة الذين يستخدمونها غالبا (13.34%)، في حين بلغت نسبة الذين يستخدمونها دائما (6.66%) بمعدل فرد واحد، في حين بلغت نسبة الذين يستخدمونها أحيانا (0%)، ومن خلال ذلك نستنتج أن شبكة

الأكسترنانت ليس له دور كبير داخل المؤسسة ، وأن مستخدميها محدودين وذلك بالطبع راجع الى طبيعة كل موظف .

الشكل رقم (14) يوضح مدى إستخدام الموظفون لشبكة الإكسترنانت:

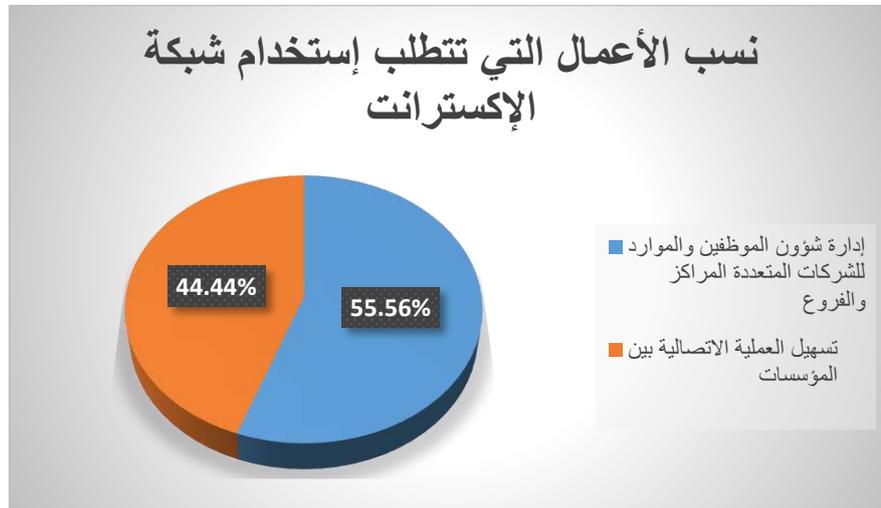


الجدول رقم (16) يوضح الأعمال التي يستخدمون فيها الموظفون شبكة الإكسترنانت:

النسبة %	التكرار	الأعمال
44.44%	4	تسهيل العملية الاتصالية بين المؤسسات
55.56%	5	إدارة شؤون الموظفين والموارد للشركات المتعددة المراكز والفروع
100%	9	المجموع

يوضح الجدول أعلاه الأعمال التي يستخدم فيها الموظفون شبكة الإكسترنانت، حيث نلاحظ أنه يتم إستخدامها في كل من إدارة شؤون الموظفين والموارد للشركات المتعددة المراكز والفروع بنسبة قدرت ب (55.56%)، بينما بلغت نسبة الموظفين الذين يستخدمونها لتسهيل العملية الإتصالية بين المؤسسات (44.44%)، وهذا في مجموع (9) موظفين، مما يتبين أن هناك وظائف محددة يتم فيها إستخدام هذه الشبكة وذلك بموظفين مكلفين بهذه العملية.

الشكل رقم (15) يوضح النسب المئوية حسب الأعمال التي يتطلب إستخدامها عبر شبكة الإكسترنات:



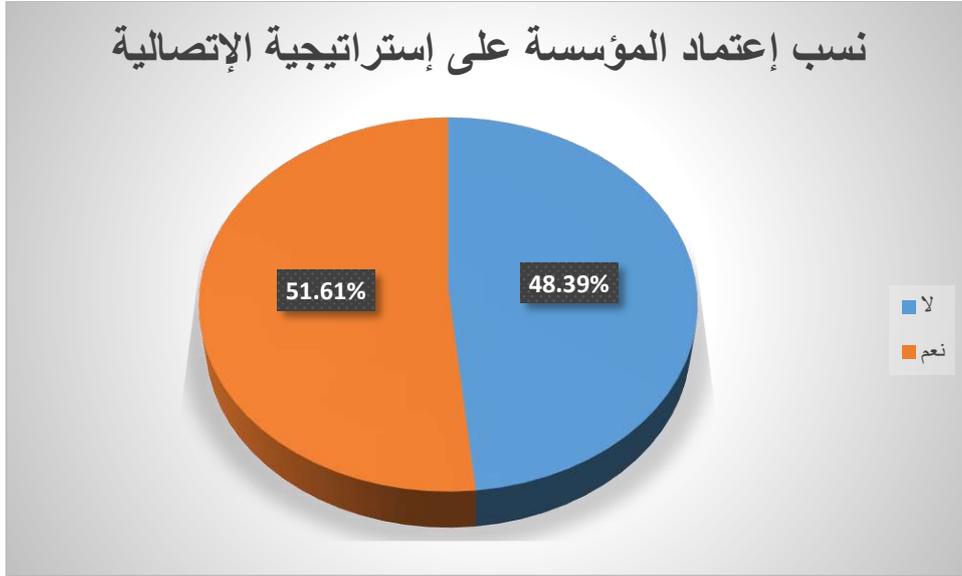
المحور الثاني: مدى إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة في المؤسسة العمومية

الجدول رقم (17) يوضح ما إذا كانت المديرية تعتمد على إستراتيجية الإتصالية في التعامل مع المؤسسات:

النسبة %	التكرار	الإعتماد على الإستراتيجية
51.61%	16	نعم
48.39%	15	لا
100%	31	المجموع

يوضح الجدول أعلاه ما إذا كانت المديرية تعتمد على إستراتيجية إتصالية في العمل مع المؤسسات ، حيث نلاحظ أن الغالبية الكبرى ترى بأنها تعتمد على أي إستراتيجية ، وذلك بنسبة قدرت ب (51.61%)، في حين أن الغالبية الصغرى ترى بأنها لا تعتمد على إستراتيجية إتصالية ، وذلك بنسبة قدرت ب (48.39%).

الشكل رقم (16) يوضح النسب المئوية حسب ما إذا كانت المديرية تعتمد إستراتيجية الإتصالية :



السؤال رقم (17) يوضح الإستراتيجية الإتصالية التي تعتمد عليها المؤسسة :

هذا السؤال كان من الأسئلة المفتوحة والذي تنوعت إجاباته فيما يلي:

- ان المؤسسة أصبحت تعتمد على موقعها على الانترنت سواء فيما يخص الإعلانات او فيما يخص المراسلات الإدارية بين فروعها .

- إستخدامها لصفحتها على شبكة التواصل الاجتماعي فيسبوك لنشر العروض التي تقوم بها المؤسسة .

- الإعتداد على شبكتي الانترنت والأنترانت لتسهيل وتسريع وتيرة العمل .

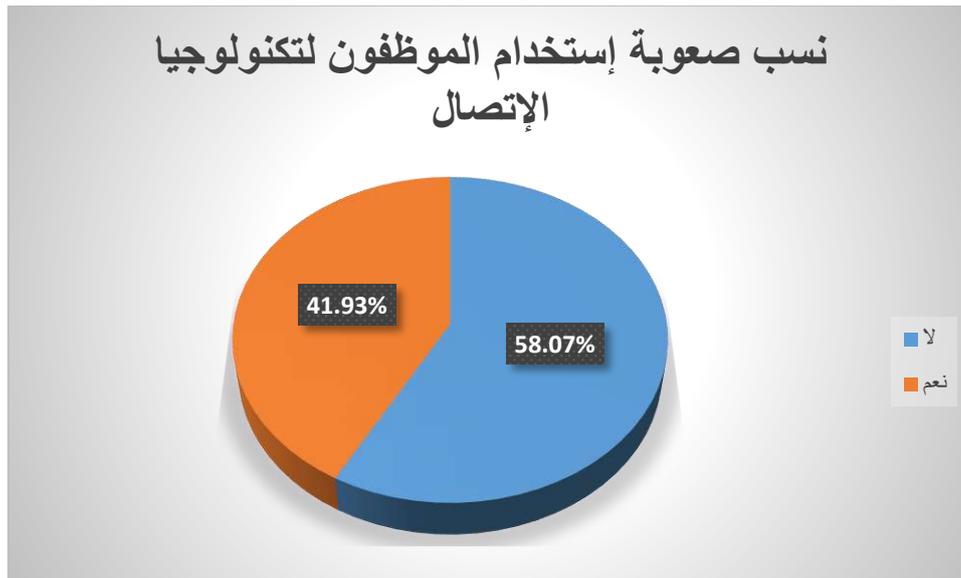
الجدول رقم (18) يوضح ما إذا كان المبحوثون يواجهون صعوبة في إستخدام تكنولوجيا الإتصال:

النسبة %	التكرار	إيجاد صعوبات
41.93%	13	نعم
58.07%	18	لا
100%	31	المجموع

يوضح الجدول أعلاه ما إذا كان الموظفون يواجهون صعوبة في إستخدام تكنولوجيا الإتصال ، حيث نلاحظ أن الغالبية الكبرى لا تواجه أي صعوبة في إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة ، بحيث بلغت نسبتها

(58.07%)، بينما بلغت نسبة الغالبية الصغرى التي تواجه صعوبة في إستخدامها (41.93%)، حيث نستنتج أنه بالرغم من أن الغالبية الكبرى له إمكانية في إستخدام تكنولوجيا الإتصال إلا انه لازال هناك فئة تواجه صعوبة في إستخدامها.

الشكل رقم (17) يوضح النسب المئوية حسب ما إذا كان الموظفون يواجهون صعوبة في استخدام تكنولوجيا الإتصال:

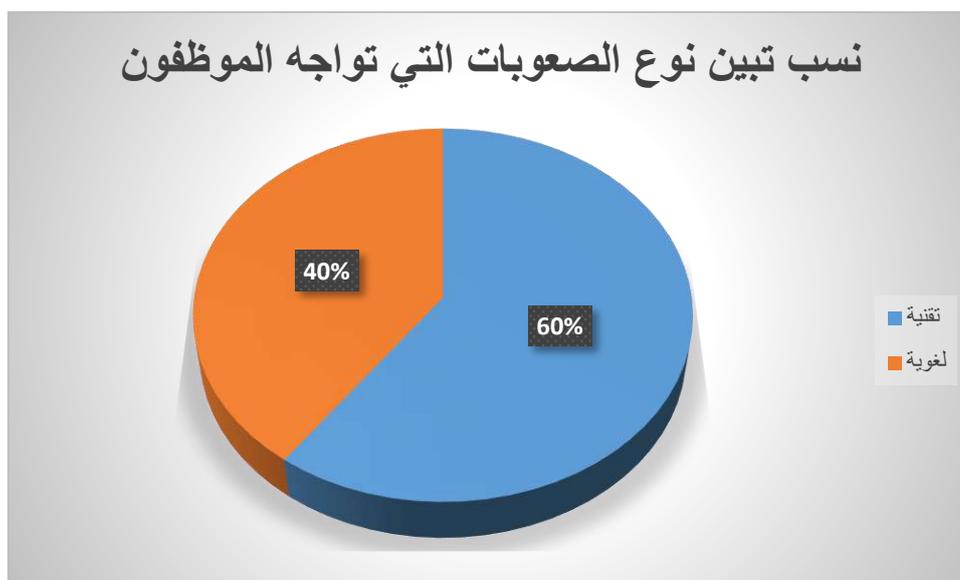


الجدول رقم (19) يوضح نوع الصعوبات التي تواجه الموظفون

النسبة %	التكرار	نوع الصعوبات
40%	6	لغوية
60%	9	تقنية
100%	15	المجموع

يوضح الجدول أعلاه نوع الصعوبات التي يواجهها الموظفون عند إستخدامهم لتكنولوجيا الإتصال ، حيث نلاحظ انه من بين (15) موظف فإن نسبة (60%) تواجههم صعوبات تقنية ، في حين ان نسبة (40%) تواجههم صعوبات لغوية .

الشكل رقم (18) يوضح النسب المئوية حسب نوع الصعوبات التي تواجه الموظفون:



الجدول رقم (20) يوضح الطريقة التي تعلم بها الموظفون استخدام تكنولوجيا الإتصال:

النسبة %	التكرار	الطريقة
0%	0	عن طريق المؤسسة
100%	31	من خارج المؤسسة
100%	31	المجموع

يوضح الجدول أعلاه الطريقة التي من خلالها إكتسب منها الموظفون تكنولوجيا الإتصال، حيث نلاحظ بأن الموظفين قد أكتسبوا تكنولوجيا الإتصال من خارج المؤسسة، وهو ما تبينه النسبة التي بلغت (100%)، والتي تعبر على أن المؤسسة لم يكن لها دور في ذلك.

الشكل رقم (19) يبين النسب المئوية حسب الطريقة التي تعلم بها الموظفون استخدام تكنولوجيا الإتصال:



الجدول رقم (21) يوضح ما إذا كانت المؤسسة تضمن حصص تدريبية للعاملين:

النسبة %	التكرار	
0%	0	نعم
100%	31	لا
100%	31	المجموع

يوضح الجدول أعلاه ما إذا كانت المؤسسة تضمن لهم حصص تدريبية لإستخدام تكنولوجيا الإتصال، حيث نلاحظ ان المؤسسة لا تقوم بأي دورات تدريبية لفائدة الموظفين ، وهو ما تبينه النسبة التي قدرت ب(100%) والتي تؤكد على ذلك .

الشكل رقم (20) يوضح النسب المئوية حسب ما إذا كانت المؤسسة تضمن حصص تدريبية:



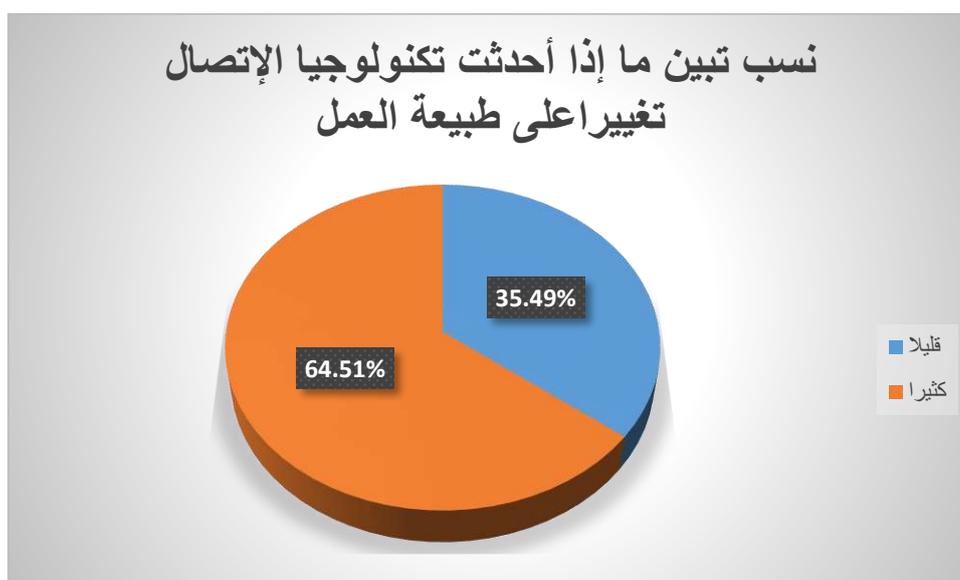
المحور الثالث: أثر إستخدام تكنولوجيا الإتصال على أداء المؤسسة العمومية

الجدول رقم (22) يوضح ما إذا أحدثت تكنولوجيا الإتصال بعد إدخالها الى المؤسسة تغييرا في طبيعة العمل :

النسبة %	التكرار	
64.51%	20	كثيرا
35.49%	11	قليلا
100%	31	المجموع

يوضح الجدول أعلاه ما إذا أحدثت تكنولوجيا الإتصال بعد إدخالها الى المؤسسة تغييرا في طبيعة العمل، حيث نلاحظ بأنها أحدثت تغييرا وذلك من خلال النسبة التي قدرت ب(64.51%) والتي تؤكد على أنها غيرت كثيرا من طبيعة العمل، بينما ترى الفئة الأخرى بأنها أحدثت تغييرا قليلا والذي بينته النسبة التي قدرت ب (35.49%)، مما نستنتج بأن تكنولوجيا الإتصال الحديثة إستطاعت ان تحدث تغييرا ولو بشكل متباين على طبيعة العمل داخل المؤسسة.

الشكل رقم (21) يوضح النسب المئوية حسب ما إذا أحدثت تكنولوجيا الإتصال تغييرا في طبيعة العمل:

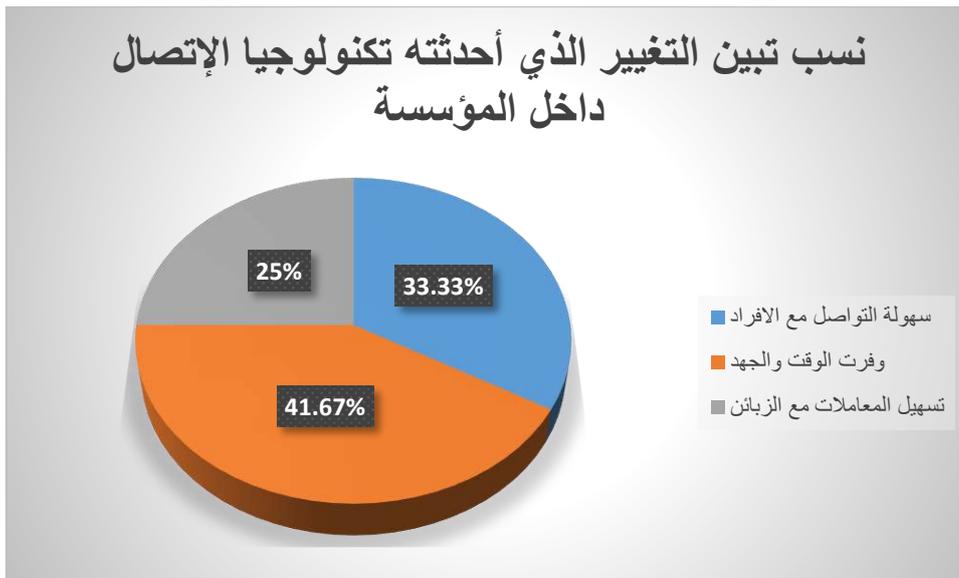


الجدول رقم (23) يوضح التغيير الذي أحدثته هذه التكنولوجيا داخل المؤسسة:

النسبة %	التكرار	التغيير الذي أحدثته
25%	15	تسهيل المعاملات مع الزبائن
41.67%	25	وفرت الوقت والجهد
33.33%	20	سهولة التواصل مع الأفراد
100%	60	المجموع

يوضح الجدول أعلاه ماهية التغيير الذي أحدثته هذه التكنولوجيا داخل المؤسسة، حيث نلاحظ ان من بين أهم التغييرات أنها وفرت الوقت والجهد وذلك بنسبة (41.67%) ، كذلك سهلت التواصل مع الأفراد بنسبة (33.33%) ، في حين أنها سهلت أيضا من المعاملات مع الزبائن وهو ما بينته النسبة التي قدرت ب(25%) ، حيث نستنتج أنه بالرغم من تضائل نسبة المتجاوبين للتغيير داخل المؤسسة ، إلا أنها إستطاعت ومن خلال الإستطلاعات توفير وتسهيل بعض الأعمال داخل وخارج المديرية.

الشكل رقم(22) يوضح النسب المئوية حسب التغيير الذي أحدثته تكنولوجيا الإتصال في المؤسسة:



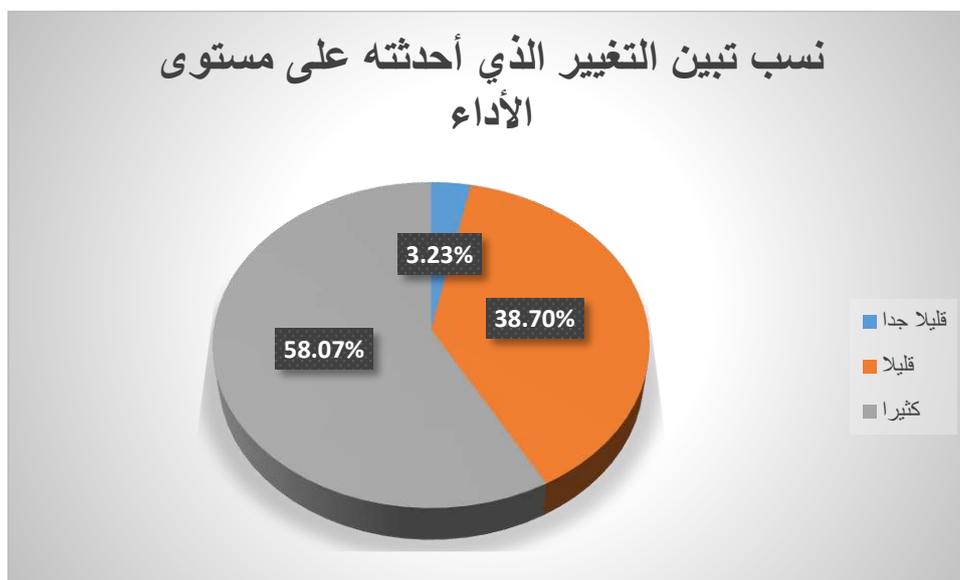
الجدول رقم (24) يوضح ما إذا ساهمت تكنولوجيا الإتصال في تحسين الأداء داخل المؤسسة العمومية:

النسبة %	التكرار	
58.07%	18	كثيرا
38.70%	12	قليلا
3.23%	1	قليلا جدا
100%	31	المجموع

يوضح الجدول أعلاه ما إذا ساهمت تكنولوجيا الإتصال من تحسين الأداء داخل المؤسسة ، حيث نلاحظ أنها أستطاعت أن تحسن من الأداء وذلك من خلال النسبة التي قدرت ب(58.07%) والتي تشير الى الغالبية الكبرى الموافقة على ذلك، في حين انه بلغت نسبة الموظفين الذين يرون بأنها حسنت من الأداء ولكن

بشكل قليل (38.70%)، بينما بلغت نسبة الذين يرون أنها غيرت بشكل قليل جدا (3.23%) ، ومنه نستنتج أنها استطاعت كذلك ان تحسن من أداء الموظفين داخل المؤسسة.

الشكل رقم (23) تبين النسب المئوية حسب ما إذا ساهمت تكنولوجيا الإتصال في تحسين الأداء داخل المؤسسة:



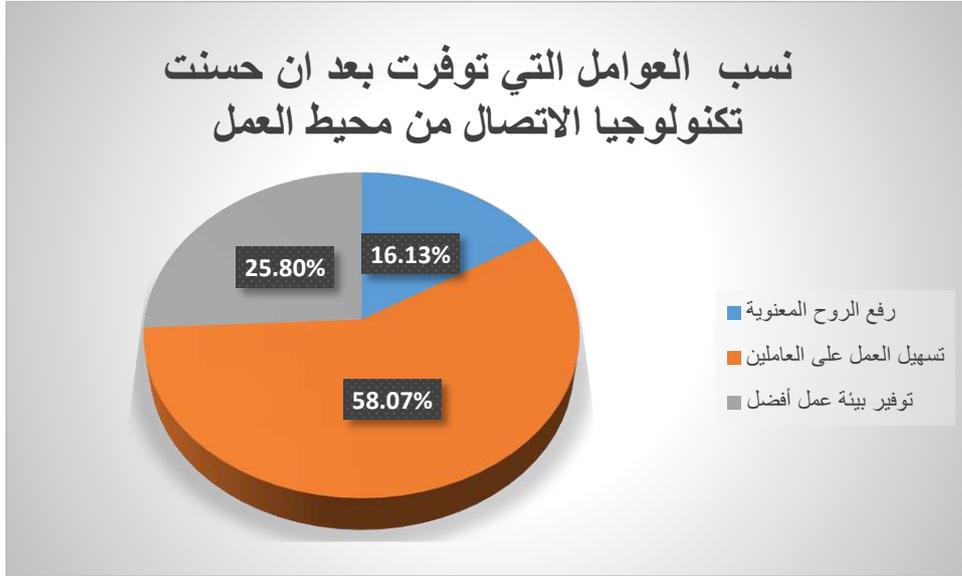
الجدول رقم (25) يوضح العوامل التي توفرت بعد ان حسنت تكنولوجيا الاتصال من محيط العمل :

النتيجة %	التكرار	
25.80%	8	توفير بيئة عمل أفضل
58.07%	18	تسهيل العمل على العاملين
16.13%	5	رفع الروح المعنوية
100%	31	المجموع

يوضح الجدول أعلاه العوامل التي توفرت بعد ان حسنت تكنولوجيا الاتصال من محيط العمل ، حيث نلاحظ بأنها سهلت العمل على العاملين ، والذي يدل على ذلك وبشكل كبير هي النسبة التي قدرت ب(58.07%)، كذلك كونها وفرت بيئة أفضل للموظفين بحيث بلغت نسبتها ب(25.80%)، كذلك

ساهمت في رفع الروح المعنوية والتي تهيئ للموظف المحيط المناسب للعمل ، بحيث بلغت نسبتها (16.13%) ، مما يبين الجانب الإيجابي الذي تدعمه تكنولوجيا الإتصال الحديثة داخل المؤسسة .

الشكل رقم (24) يبين النسب المئوية حسب العوامل التي توفرت بعد ان حسنت من محيط العمل :

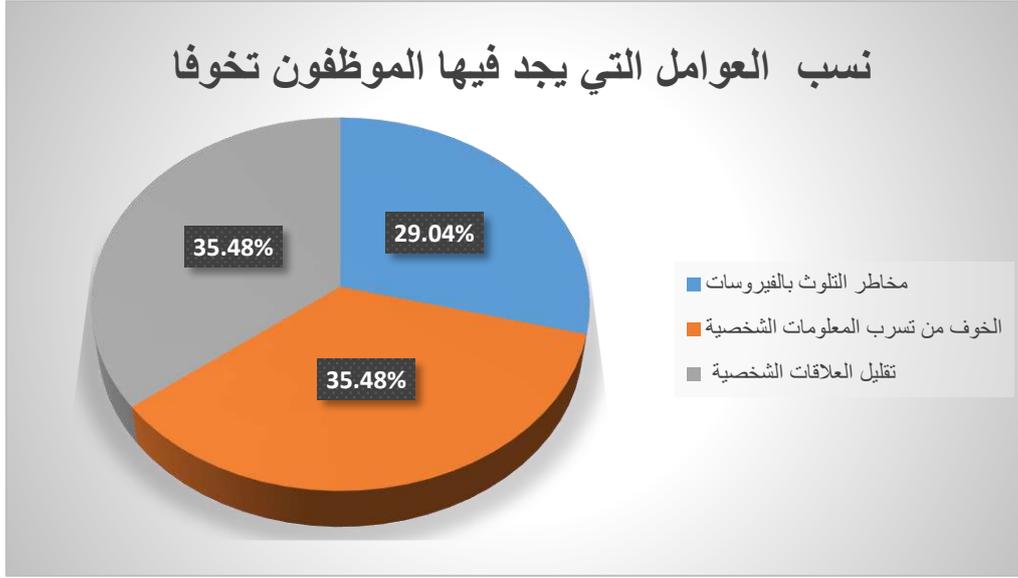


الجدول رقم (26) يوضح العوامل التي يجد العاملون فيها تخوفا عند إستخدام تكنولوجيا الإتصال :

النسبة %	التكرار	
35.48%	11	تقليل العلاقات الشخصية والعملية
35.48%	11	الخوف من تسرب المعلومات السرية
29.04%	9	مخاطر التلوث بالفيروسات
100%	31	المجموع

يوضح العوامل التي يجد فيها الموظفون تخوفا عند إستخدام تكنولوجيا الإتصال ، حيث نلاحظ انه من بين أكثر العوامل هي تقليل العلاقات الشخصية وكذلك الخوف من تسرب المعلومات السرية ، والذي بلغت نسبة كل منها (35.48%) ، بينما بلغت نسبة مخاطر التلوث بالفيروسات (29.04%) ، ومنه نستنتج انه بالرغم من وجود إيجابيات لهذه التكنولوجيا فلها سلبيات أيضا خاصة داخل المؤسسات ، التي تسعى الى الحفاظ على كافة المعلومات المتعلقة بسير نظام المديرية ، وكذلك تعلق الموظفين بهذه الوسائل يرفع من نسبة بعد العلاقات الشخصية والعملية .

الشكل رقم (25) يوضح النسب المئوية حسب العوامل التي يجد فيها الموظفون تخوفاً:



السؤال رقم (27) يوضح تقييم الباحثون لإستخدامهم لتكنولوجيا الإتصال الحديثة في مؤسستهم:

هذا السؤال هو من الأسئلة المفتوحة والذي عبر فيه العاملين عن آراءهم إزاء الوضع في المؤسسة ، بحيث كانت أغلب الإجابات كالتالي:

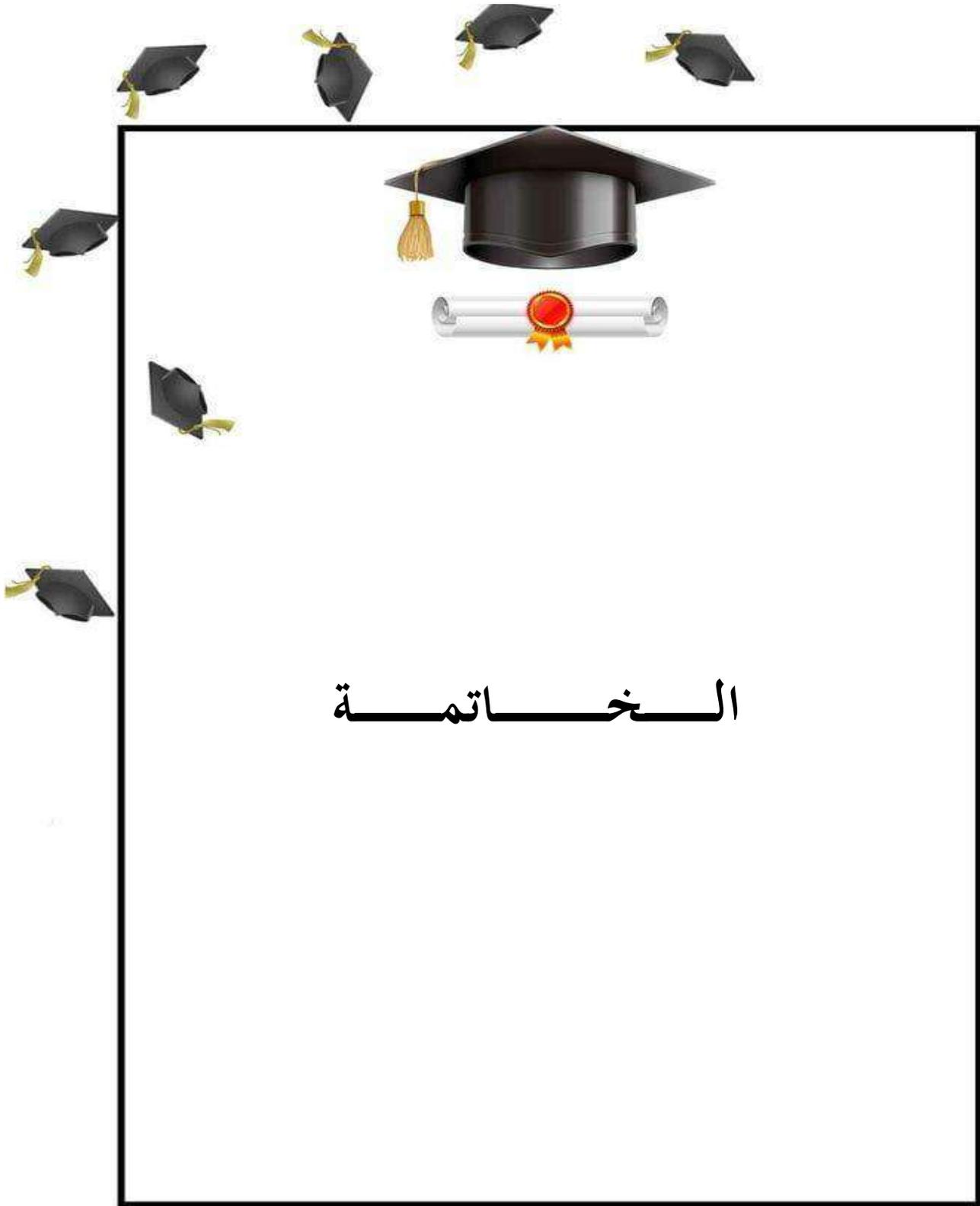
- لقد ساهمت تكنولوجيا الإتصال في تسهيل العمل خاصة ميزة سرعة معالجة الملفات ، بالإضافة الى تحسين نوعية الخدمة ، لكن تبقى نقص وضعف قوة التدفق ونقص الوسائل يؤثر على تطوير الخدمات.
- تكنولوجيا الإتصال توفر جانب إيجابي والمتمثل في تسهيل التواصل مع الأفراد داخل المؤسسة وخارجها وتسريع وتيرة العمل، اما جانبها السلبي متمثل في مخاطر الأنتزنت ، تشتيت التركيز، الإبتعاد عن النشاط البدني وكذلك الجهد العقلي.
- إستخدام تكنولوجيا الإتصال في المؤسسة مقبول الى حد ما خاصة في المصالح المعنية بها.
- ليست مبنية على أساس عملي متين يتيح للجميع التحكم والإستفادة من هذه المعطيات الكبيرة ، والكم الهائل من المعلومات .
- بالرغم من الإيجابيات التي تقدمها تكنولوجيا الإتصال الحديثة إلا انها تقضي على الإتصال المباشر الذي يبقى ضروريا في الكثير من مراحل العمل وذلك لضمان إستمرارية العمل ونجاحه.

النتائج العامة:

لقد كشفت الدراسة التي قمنا بها والتي تدور حول تكنولوجيا الإتصال ودورها في تحسين أداء المؤسسات العمومية وبالضبط في مديرية الأشغال العمومية بولاية ورقلة ، على مجموعة من النتائج والتي ساهمت في الإجابة عن التساؤلات التي طرحتها الدراسة والتي نبينها فيما يلي:

- يتضح لنا من خلال الدراسة أن الموظفون لديهم معرفة جيدة بتكنولوجيا الإتصال الحديثة .
- يتضح لنا من خلال الدراسة ان أكثر وسيلة يستخدمها المبحوثون داخل المؤسسة هي جهاز الحاسوب.
- يتضح لنا من خلال الدراسة أن المبحوثون غالبا ما يستخدمون شبكة الأنترنت والأنترنت في أداء عملهم .
- يتضح لنا انه من أكثر الأعمال التي تتطلب إستخدام الموظفون لشبكة الأنترنت والأنترنت هي مراقبة العمل أونلاين ، والتواصل مع الفروع والقطاعات خارج المؤسسة .
- يتضح لنا من خلال الدراسة أن هنالك فئة من الموظفون لا يستخدمون ابدا شبكة الأنترنت والأنترنت
- يتضح لنا من خلال الدراسة أن الموظفون نادرا ما يستخدمون شبكة الإكسترنات في أداء عملهم ،والذي يفسر أن غالبية الموظفون ليست لديهم أي معلومة عن دورها .
- يتضح لنا من خلال الدراسة أن مديرية الأشغال العمومية تعتمد على الإستراتيجية الإتصالية في التعامل مع المؤسسات والزبائن .
- انه من بين الإستراتيجيات التي تعتمد عليها المديرية هي الإعتماد على موقعها على الأنترنت في نشر الإعلانات بالنسبة للزبائن وتبادل المراسلات الإدارية بالنسبة للمؤسسات والفروع الأخرى.
- يتضح لنا من خلال الدراسة أن الموظفون يكتسبون إستخدامهم لتكنولوجيا الإتصال من خارج المؤسسة.
- يتضح لنا من خلال الدراسة ان المؤسسة لا تبرمج للموظفون أي دورات تدريبية لتعليمهم إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة .
- يتضح لنا من خلال الدراسة انه وبعد إدخال تكنولوجيا الإتصال الى المؤسسة حدث تغيير في طبيعة العمل ، والذي أسفر عنه سهولة التواصل مع الأفراد ، توفير الوقت والجهد، الإعتماد على البريد الإلكتروني أكثر من البريد الورقي .
- أن تكنولوجيا الإتصال الحديثة إستطاعت أيضا أن تحسن من الأداء داخل المؤسسة .

- يتضح من خلال الدراسة انه بالرغم من الجانب الإيجابي لتكنولوجيا الإتصال ، إلا أن الموظفون لا يزالون يجدون تخوفا عند إستخدام تكنولوجيا الإتصال ، خاصة فيما يخص تسرب المعلومات ، الإنشغال بالجانب المعلوماتي المادي وإغفال الجانب الشخصي والعملي بين الأفراد.
- يتضح لنا من خلال الدراسة أن الموظفون ليسوا راضين جدا عن الوضع داخل المؤسسة خاصة فيما يخص الجانب التكنولوجي ، وذلك من خلال ضعف قوة التدفق ونقص الوسائل وهو الأمر الذي يؤثر على تطور الخدمات التي تتمتع بها المؤسسة .



الختامة

الخاتمة

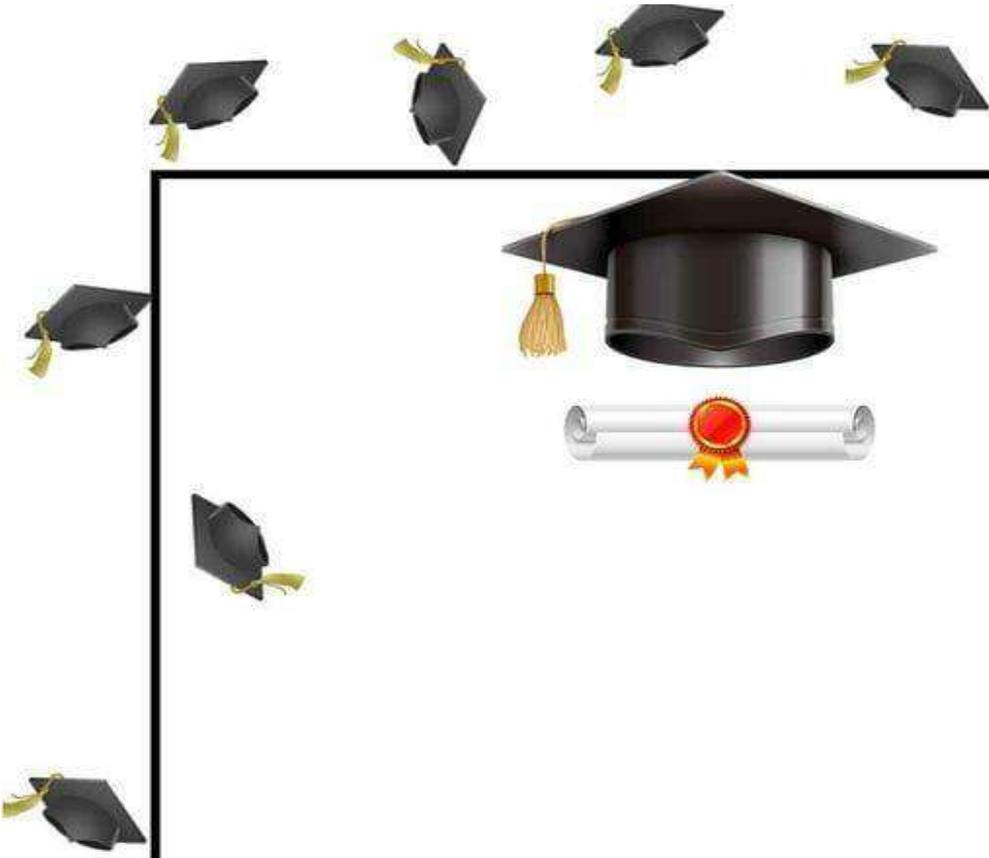
لقد حاولت الباحثة في هذه الدراسة الكشف عن دور تكنولوجيا الإتصال في تحسين أداء المؤسسات العمومية ، حيث ركزت على التعرف على أهم وأحدث التكنولوجيات التي تستخدمها المؤسسة لضمان حسن سير عملها داخل المؤسسة وخارجها ، والتي تتمثل في (جهاز الحاسوب ،الانترنت والأنترانت، الإكسترانت) وغيرها من الوسائل التي تلعب دورا كبيرا في تسهيل أداء المهام الإدارية ، وكذلك التأكد من إمكانية تكنولوجيا الإتصال من تخفيف عبء العمل على العاملين وتوفيرها للوقت والجهد في آن واحد.

ولكون تكنولوجيا الإتصال الحديثة خاصة في عصرنا الحالي الأداة التي ترفع من أداء المؤسسات ومستواها ،وذلك بتوفير كافة الوسائل الحديثة والمبتكرة ومن خلال هذه الدراسة وعبر محطاتها وخطواتها توصلنا الى مجموعة من النتائج والتي نلخصها في الأتي:

أن تكنولوجيا الإتصال الحديثة أصبحت جزءا لا يتجزأ من المؤسسات سواء العمومية أو الاقتصادية أو غيرها . ان المؤسسة تعتمد على جهاز الحاسوب ثم على الأنترنت والأنترانت ثم الفاكس ثم الهاتف النقال ، وهي الوسائل التي تعتمد عليها المديرية بالأكثر في أداء أعمالها بشكل يتوافق مع طبيعتها.

كما تعتبر تكنولوجيا الاتصال وسيلة مكنت من تغيير محيط وطبيعة العمل، وإدخال إستراتيجيات جديدة الى المؤسسة ، بالرغم من المعوقات التي تعيق الموظفين من أداء عملهم بشكل يسير .لذا فإن نجاح المؤسسة وتحقيق أهدافها مرتبط بمدى إستخدامها لتكنولوجيا الإتصال الحديثة .

وفي الأخير نشير الى أن هذه النتائج خاصة بمديرية الأشغال العمومية بولاية ورقلة، ولا يمكن تعميمها على كافة المؤسسات العمومية الجزائرية ،وتبقى إمكانية ظهور دراسات أخرى تدعم نتائج هذه الدراسة وتكملها في مؤسسة عمومية أخرى في الجزائر.



قائمة المراجع

قائمة المراجع:

المراجع باللغة العربية :

1-1 القواميس والمعاجم:

1- الصالح، مصلىح القاموس الشامل لمصطلحات العلوم الاجتماعية-إنجليزي -عربي، دار عالم الكتب للنشر، الطبعة الأولى، المملكة العربية السعودية، 1999..

2- غيث محمد عاطف ،قاموس علم الاجتماع ،دار المعرفة الجامعية،الإسكندرية،1997.

3-قاري عبد الغفور عبد الفتاح ،معجم مصطلحات المكتبات والمعلومات،مطبوعات مكتبة الملك فهد الوطنية،السلسلة الثالثة،الرياض،2000.

1-2الكتب:

4-الطماوي محمد سليمان ،مبادئ القانون الإداري،دار الفكر العربي للنشر،بدون طبعة،القاهرة،1979.

5-العسكري شاكراً أحمد،التسويق مدخل إستراتيجي-المنظمة والمؤسسات،الجنادرية للنشر،بدون طبعة،عمان،2000.

6-المزاهرة هلال منال ،بحوث الإعلام والمبادئ،كنوز المعرفة للنشر،الطبعة الأولى،الأردن،2011.

7-المزاهرة هلال منال،نظريات الإتصال،دار المسيرة للنشر،الطبعة الأولى،الأردن،2012.

8-المغربي محمد كمال،أصالة المبادئ ووظائف المنشأة مع حداثة وتحديات القرن الحادي والعشرين،دار الفكر للنشر والتوزيع،بدون طبعة،عمان -الأردن،2007.

9-أنجرس موريس،منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية،(ترجمة بوزيد صحراوي وآخرون)،دار القصة للنشر،الطبعة الثانية،الجزائر،2006.

10-أمين عبد الواحد رضا،الصحافة الإلكترونية،دار الفجر للنشر،الطبعة الأولى،القاهرة،2007..

11-بدوي زكي أحمد،مصطلحات العلوم الاجتماعية،مكتبة لبنان للنشر،بدون طبعة،لبنان،2009.

12-بدوي عبد الرحمن،مناهج البحث العلمي،وكالة المطبوعات للنشر،الطبعة الثالثة،الكويت،1988.

13-بعزيز إبراهيم،تكنولوجيا الإتصال الحديثة وتأثيراتها الاجتماعية والثقافية ،دار الكتاب الحديث للنشر،الطبعة الأولى،القاهرة،2011.

- 14- بن حبيب عبد الرزاق، إقتصاد وتسيير المؤسسة، ديوان المطبوعات الجامعية، بدون طبعة، بن عكنون- الجزائر، 2000
- 15- داداي ناصر، إقتصاد المؤسسة، دار المحمدية العامة للنشر، الطبعة الأولى، الجزائر، 1998.
- 16- درة إبراهيم عبد البارقي، تكنولوجيا الأداء البشري في المنظمات، منشورات العربية للتنمية الإدارية، بدون طبعة، القاهرة-مصر، 2003.
- 17- حمدي محمد فاتح وآخرون، تكنولوجيا الإتصال والإعلام الحديثة، دار كنوز الحكمة، الطبعة الأولى، الجزائر، 2011.
- 18- لطفي عبد المجيد، علم الاجتماع، دار المعارف، الطبعة السابعة، القاهرة، 1976.
- 19- لمشاقبة عبد الرحمن بسام، نظريات الإعلام، دار أسامة للنشر، الطبعة الأولى، الأردن، 2011.
- 20- محمد علي حسن، تكنولوجيا الإتصال الحديثة-النشأة- التطور-الوظائف-التأثيرات، دار البيان للنشر <<< الطبعة الثانية القاهرة 2006.
- 21- محمود طلعت منال، مدخل الى علم الإتصال-مدرس بالمعهد العالي للخدمة الاجتماعية، جامعة الإسكندرية، بدون طبعة، 2001-2002..
- 22- مصباح عامر، الإقناع الاجتماعي، خلفيته النظرية وآلياته العلمية، الديوان الوطني للمطبوعات الجامعية، بدون طبعة، الجزائر، 2005
- 23- منصور محمد علي، مبادئ الإدارة أسس ومفاهيم، مجموعة النيل العربية للنشر، بدون طبعة، القاهرة، 1999.
- 24- عاشور أحمد صقر، إدارة القوى العاملة، دار النهضة العربية، الطبعة الثانية، بيروت، 2002
- 25- عدلي عاطف، الإتصال والرأي العام، دار الفكر العربي، بدون طبعة، القاهرة، 1993.
- 26- عليان مصطفى ربحي، عثمان محمد عزيم، أساليب البحث العلمي، الأسس النظرية والتطبيق العلمي، دار الصفاء للنشر، الطبعة الثانية، الأردن، 2008.
- 27- عوابدي عمار، القانون الإداري، ديوان المطبوعات الجامعية، الطبعة الثالثة، الجزائر، 2005.
- 28- قند بلجي عامر إبراهيم، إيمان السمراي، البحث العلمي الكمي والنوعي، دار البازوري العلمية للنشر، بدون طبعة، عمان، 2008.

29- شطاحمد محمد ،تطور وظيفة الدولة-نظرية المؤسسات العامة،ديوان المطبوعات الجامعية،الطبعة الثانية
الجزائر،1984،

3.1 الملتقيات:

30- قريشي محمد الصغير، عمليات المصادر الخارجية كمدخل لتحسين أداء المؤسسة الاقتصادية،مداخلة
مقدمة ضمن الملتقى الدولي الثاني حول الأداء المتميز للمنظمات الحكومية ،يومي 22و23
نوفمبر 2011،جامعة ورقلة.

4.1 الرسائل الجامعية:

31-- سوسي إبتسام، تكنولوجيا الإتصال الحديثة ووظائفها داخل المؤسسة، دراسة ميدانية لمؤسسة سونلغاز
وحدة سعيدة،مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر ،تخصص إتصال وصحافة مكتوبة،جامعة الدكتور مولاي
الطاهر،سعيدة،2015-2016.

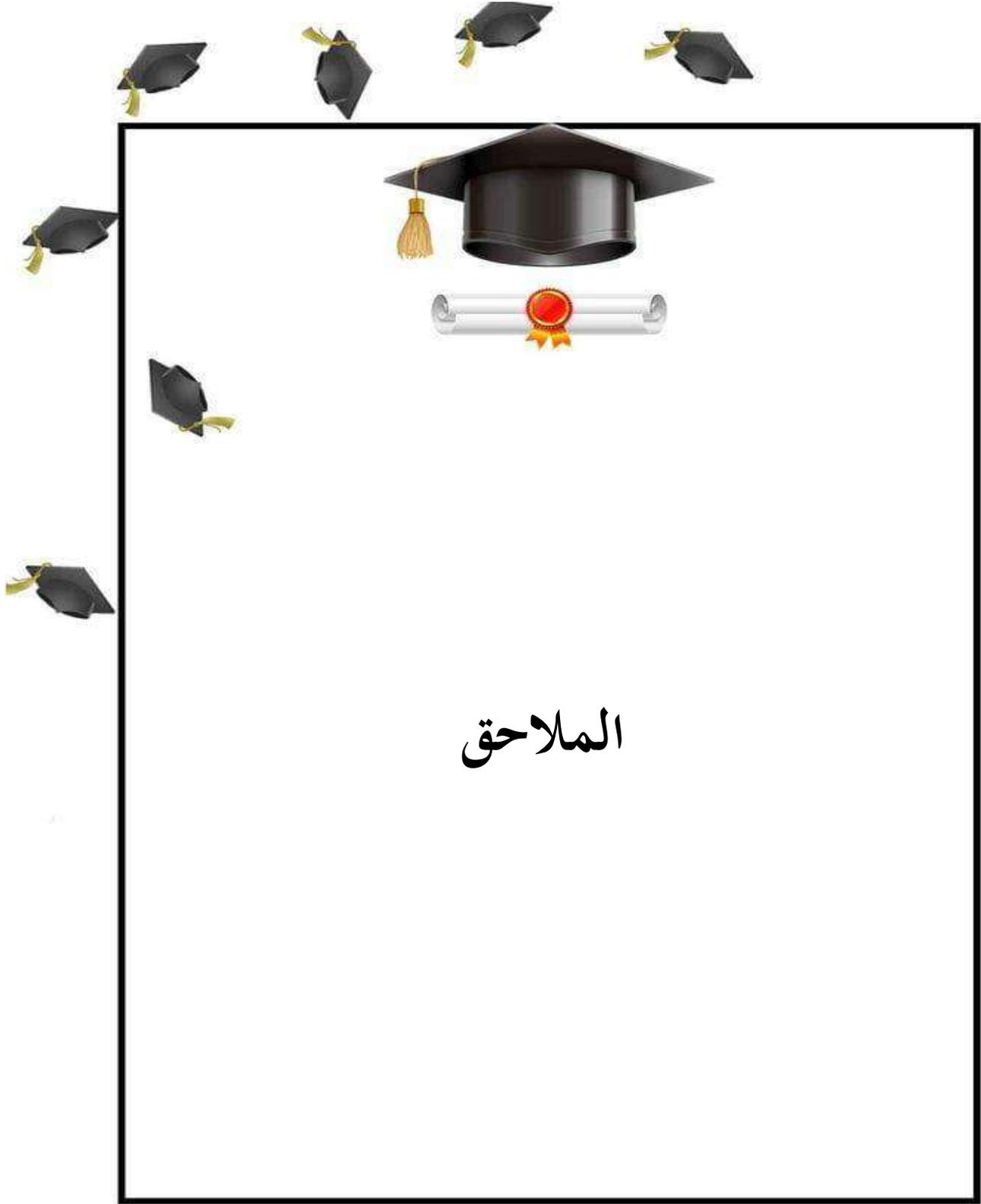
32- شابو نور الهدى، دور تكنولوجيا الإتصال الحديثة في تحسين الخدمة العمومية،دراسة ميدانية بمؤسسة
بريد الجزائر بأم البواقي،مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر ،تخصص إتصال وعلاقات عامة، جامعة العربي بن
مهدي،ام البواقي،2020-2021.

33- قرني سارة ،دور تكنولوجيا الإتصال الحديثة في تحسين الأداء المهني لدى العاملين في المؤسسات
العمومية،دراسة مسحية على عينة من عمال مركز البحث العلمي للمناطق الجافة عمر البرناوي ببسكرة،
مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والإتصال ،تخصص إتصال وعلاقات عامة ،جامعة محمد
خيضر ،بسكرة،2014-2015.

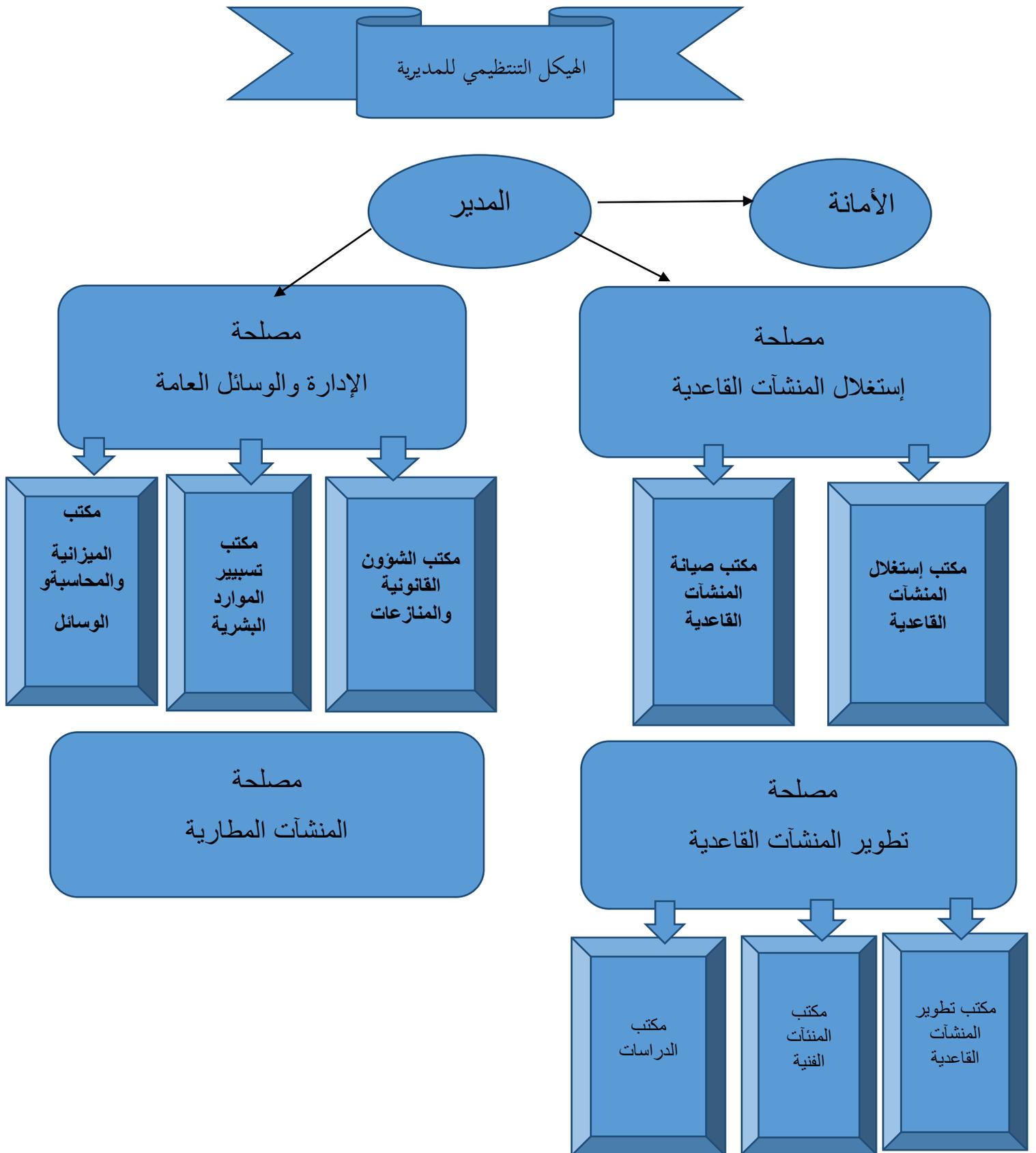
2-المراجع باللغة الأجنبية:

34 André De laubadere,**traité de droit administratif**,tome01,15^{ème}
édition,librairie Général de droit et de jurisprudence,paris,1999.

35Marel danesi .Dictionary of media and communication
.M.E.sharpe.Armonk.Newyork.2009.



الملاحق





جامعة قاصدي مرباح ورقلة

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم علوم الإعلام والاتصال

إستمارة إستبيان حول:

تكنولوجيا الإتصال ودورها في تحسين أداء المؤسسة العمومية
دراسة حالة بمديرية الأشغال العمومية بولاية ورقلة – أنموذجا-

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال تخصص إتصال جماهيري

إشراف الأستاذ

إعداد الطالبة

*صانع رابع

*دانون حنان

*ملاحظة :

➤ إن معلومات هذه الإستمارة سرية ، ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي لذا نرجو الإجابة بكل موضوعية.

➤ ضع علامة (X) في المكان المناسب .

السنة الجامعية : 2022/2021

البيانات الشخصية:

- 1-الجنس: ذكر أنثى
- 2- السن : من 25الى30 من 35لى45 من50فما فوق
- 3- المستوى التعليمي: متوسط ثانوي جامعي
- 4- عدد سنوات العمل:.....
- 5- المنصب الذي تشغله في المؤسسة :.....

المحور الأول: تكنولوجيا الاتصال ووسائلها داخل المؤسسة العمومية

6- كيف هي معرفتك بمجال تكنولوجيا الإتصال الحديثة ؟

- قليلة متوسطة جيدة جيدة جدا

7- ماهي وسائل الإتصال التي تقوم بإستخدامها في عملك؟

- جهاز الحاسوب computer
- شبكة الإنترنت Internet
- الهاتف النقال
- الإتصال المباشر
- أخرى تذكر
- شبكة الإنترنت Interanet
- شبكة الإكسترنات Extranet
- الفاكس fax

8- هل طبيعة عملك تتطلب إستخدامك لجهاز الحاسوب ؟

- نعم لا

9- ماهي درجة تحكمك في جهاز الحاسوب؟

- متوسطة جيدة جيدة جدا

10- ماهي الأعمال التي تتطلب إستخدامك لجهاز الحاسوب؟

- كتابة ومراجعة التقارير
- القيام بالإحصاءات اليومية

- تدوين المعلومات وحفظها
- أخرى تذكر.....

11- هل تستخدم في عملك شبكة الأنترنت وشبكة الأنترنت؟

- دائماً غالباً أحياناً نادراً

12- إذا كنت تستخدم الأنترنت والأنترنت فما هي الأعمال التي تقوم باستخدامها فيها؟

- مراقبة العمل
- التواصل مع الموظفين في فروع المؤسسة
- التواصل مع القطاعات خارج المؤسسة
- التواصل مع المواطنين عن طريق صفحة الفيس بوك
- الترفيه
- أخرى تذكر.....

13- إذا لم يسبق لك ان استخدمت شبكة الأنترنت وشبكة الأنترنت فذلك يرجع الى؟

- لأنك لا تجيد إستخدامها
- لأنك تعتمد على الطريقة اليدوية أكثر
- ليس لديك إهتمام بها
- أخرى تذكر.....

14- هل تستخدم شبكة الإكسترنات Extranet؟

- دائماً غالباً أحياناً نادراً

15- اذا كنت تستخدم شبكة الإكسترنات ففيما تستخدمها؟

- في تسهيل العملية الإتصالية بين المؤسسات
- في إدارة شؤون الموظفين والموارد للشركات المتعددة المراكز والفروع
- أخرى تذكر.....

المحور الثاني: مدى إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة في المؤسسة العمومية

16- في إعتقادك، هل تعتمد مديرية الأشغال العمومية على إستراتيجية إتصالية معينة في تعاملاتها مع المؤسسات الأخرى؟

نعم لا

17- إذا كانت الإجابة ب "نعم" فما هي هذه الإستراتيجية الإتصالية التي تعتمد عليها المؤسسة؟

.....
.....

18- اثناء إستخدامك لتكنولوجيا الاتصال الحديثة هل تجد صعوبة في العمل بها؟

نعم لا

19 - إذا كانت الإجابة "بنعم" فما هو نوع هذه الصعوبات؟

لغوية تقنية

20 - كيف اكتسبت معرفتك في استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة؟

- عن طريق المؤسسة

- من خارج المؤسسة

أخرى تذكر.....

21- اذا كانت اجابتك ب "عن طريق المؤسسة" فهل تضمن لكم حصص تدريبية في استخدام هذه التكنولوجيا؟

نعم لا

22- إذا كانت اجابتك ب "نعم" فكيف يتم ذلك ؟

- عن طريق ندوات

- عن طريق دورات تدريبية

- عن طريق تربصات

أخرى تذكر.....

23- هل كانت هذه الدورات مفيدة في تسهيل وتعلم طرق استخدامك لتكنولوجيا الاتصال الحديثة ؟

نعم لا

24- اذا كانت الإجابة "بنعم" فما هي درجة تحكّمك في استخدام هذه التكنولوجيا الان؟

جيدة جيدة جدا متوسطة

المحور الثالث: أثر استخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة على أداء المؤسسة العمومية

25- بعد إدخال تكنولوجيا الاتصال الحديثة الى المؤسسة في رأيك هل أحدث ذلك تجديدا في طبيعة

العمل؟

كثيرا قليلا

26- ماهو التغيير الذي أحدثته هذه التكنولوجيا داخل المؤسسة؟

- تسهيل المعاملات مع الزبائن
- وفرت الوقت والجهد
- سهولة الوصول الى الأفراد

أخرى تذكر.....

27- هل ساهمت تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الأداء داخل المؤسسة العمومية؟

كثيرا قليلا قليلا جدا

28- هل تعتقد ان تكنولوجيا الاتصال الحديثة حسنت من محيط العمل؟

كثيرا قليلا لم تحسن

29- ماهي العوامل التي يجد العاملین فيها تخوفا عند استخدام تكنولوجيا الإتصال؟

- تقليل العلاقات الشخصية
- الخوف من تسرب المعلومات السرية
- مخاطر التلوث بالفيروسات

أخرى تذكر.....

30- ماهو تقييمك لإستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة في مؤسستكم؟

.....

.....