

جامعة قاصدي مرباح - ورقلة -
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم علوم الإعلام والاتصال



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة الماستر الأكاديمي
التخصص: الاتصال الجماهيري والوسائط الجديدة

بعنوان:

دور تكنولوجيا الإتصال الحديثة في تحسين الأداء
الوظيفي في مؤسسة اتصالات الجزائر
"دراسة ميدانية على وكالة التجارية لمؤسسة اتصالات"

إعداد الطالبتين:

مزابية سامية

سايح مروة

نوقشت أمام لجنة المكونة من

اسم ولقب الأستاذ	الدرجة العلمية	اسم الجامعة	وظيفته في اللجنة المناقشة
أ.	أستاذ	قاصدي مرباح-ورقلة-	رئيسا
أ.قانة مسعود	أستاذ		مشرفا ومقررا
أ.	أستاذة		مناقشا

السنة الجامعية : 2022-2023 م

جامعة قاصدي مرباح - ورقلة -
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم علوم الإعلام والاتصال



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة الماستر الأكاديمي
التخصص: الاتصال الجماهيري والوسائط الجديدة

بعنوان:

دور تكنولوجيا الإتصال الحديثة في تحسين الأداء
الوظيفي
"دراسة ميدانية على وكالة التجارية لمؤسسة اتصالات"

إعداد الطالبتين:

مزالية سامية

سايح مروة

نوقشت أمام لجنة المكونة من

اسم ولقب الأستاذ	الدرجة العلمية	اسم الجامعة	وظيفته في اللجنة المناقشة
أ.	أستاذ	قاصدي مرباح-ورقلة-	رئيسا
أ.قانة مسعود	أستاذ		مشرفا ومقررا
أ.	أستاذة		مناقشا

السنة الجامعية : 2022-2023 م

الشكر والعرفان :

الحمد لله الذي أعاننا على إتمام هذا العمل وإنتاج هذه الثمرة بعد

عدة أشهر

بداية نشكر كل الأهل على تحملهم معنا طيلة هذه الفترة وصبرهم وطول بالهم معنا ، كما نشكر جميع إخواننا الذين رافقونا طيلة حياتنا الخاصة والعلمية ، ولا يفوتنا أن نشكر كل الأصدقاء المقربين الذين كانوا مساندين لنا خاصة في هذه الفترة .

نشكر أستاذنا المشرف أستاذ قانة مسعود على إرشاداته القيمة التي أنارت لنا الطريق ونشكره على كل ما قدمه لنا طيلة فترة تكويننا .

ونشكر كل أساتذة قسم علوم الإعلام والاتصال نخص بذكر: الأستاذ الزاوي الطيب ، الأستاذ قندوز عبد القادر ، بودريالة عبد القادر ، صانع رابح ، تومي فضيلة ، حمايمي محرز، وكل من ساهم في إنجاز موسمنا الجامعي

ونشكر كل زملائنا ودفعة 2023 دفعة علوم الإعلام والاتصال وكل من ساهم معنا ولو بقليل لإنجاز هذا الموضوع.

"من إعداد الطالبتين "

✓ مزابية سامية

✓ سايج مروة

الإهداء

إلى روح الفقيدة التي حملتني تسعة أشهر وتعبت وأضاعت لي نور الحياة رحمة الله
عليها "أمي"

إلى من كد و تشقت يديه تعباً لضمان الحياة كريمة لنا "أبي"

إلى سندي ورفقاء دربي إخوتي

إلى قنديل الذي ساهم بنصائحه وإرشاداته معنا "أستاذي قانة مسعود".

إلى كل أصدقائي و زملائي أخص بذكر بوغزارة بشير ودبابش عبد الحق وكل
من فني دفعة أمدي عملي

✓ سابع مروة

إلى من أذارت الحياة لي " أمي "

إلى من تعب من أجلنا وأعطانا الحياة بكره "أبي"

إلى رفيق دربي زوجي ، وإلى نور عيوني إبني.

إلى رفقاء دربي " إخوتي و أخواتي "

إلى من تشارك معي الحياة "أصدقائي"

إلى قنديل الذي ساهم بنصائحه وإرشاداته معنا "أستاذي عوثي زياني"

إلى من كانوا مسؤولين عنا طيلة تكويننا "أساتذتي"

✓ مزابية سامية

فهرس المحتويات

الصفحة	الموضوع
I	الشكر والعرفان
II	الإهداء
III-IV	فهرس المحتويات
V	فهرس الجداول
VI	فهرس الأشكال
VII	فهرس الملاحق
VIII	ملخص الدراسة باللغة العربية
IX	ملخص الدراسة باللغة الإنجليزية
أ-ب	مقدمة
الفصل الأول: الإطار المفاهيمي والمنهجي للدراسة	
01	1- تمهيد الفصل
02	2- إشكالية الدراسة
03-02	3- تساؤلات الدراسة
03	4- الأهداف وجدوى الدراسة
04-03	5- أسباب اختيار الموضوع
08-04	6- مصطلحات ومفاهيم الدراسة
08	7- حدود الدراسة
09-08	8- مجتمع الدراسة والعينة
09	9- منهج الدراسة
10-09	أدوات الدراسة
10	الأساليب الإحصائية
14-10	دراسات سابقة
19-14	المقاربة الدراسة
20	خلاصة الفصل

فهرس المحتويات

الفصل الثاني: الإطار التطبيقي	
22	1- تمهيد الفصل
23	2- خصائص عينة المبحوثين
48-23	3- عرض ومناقشة وتحليلها
50-48	النتائج العامة للدراسة
51	1- نتائج الدراسة والإجابة على تساؤلات الدراسة
52	2- خلاصة الفصل
55-54	الخاتمة
59-57	قائمة المراجع
69-61	الملاحق

فهرس الجداول

الرقم	عنوان الجدول	الصفحة
01	يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس	23
02	يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير السن	25
03	توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي	26
04	يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير المهنة	27
05	يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير الأقدمية	28
06	يوضح توفر أجهزة الكمبيوتر بالمكاتب	29
07	يوضح استخدام الهاتف للتواصل مع زملاء في مجال العمل	30
08	يوضح ارتباط أجهزة الكمبيوتر بالمؤسسة بشبكة الانترنت الداخلية	31
09	يوضح توفر المؤسسة على لوحة البيانات الالكترونية.	32
10	يوضح التواصل عن طريق البريد الإلكتروني في المؤسسة	33
11	يوضح استخدام مواقع التواصل الاجتماعي مع زملاء في العمل عن طريق صفحات خاصة في المؤسسة	34
12	تبادل الملفات بين المكاتب في المؤسسة	35
13	يوضح مناقشة ظروف العمل في المؤسسة	36
14	يوضح استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في الأرشفة	37
15	يوضح استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة استخدامها في المتلقي الأوامر والتعليمات للمؤسسة	38
16	يوضح استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة استخدام التكنولوجيا في التعبير عن الشكاوى الإدارية	39
17	يوضح استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في التنسيق بين المهام الإدارية	40
18	يوضح تسهيل تكنولوجيا الاتصال ظروف في عمل المؤسسة	41
19	يوضح استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة نقص الأخطاء الإدارية	42
20	يوضح استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة اختصار الجهد في أداء المهام	43
21	يوضح استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة اختصار الوقت في أداء المهام	44
22	يوضح استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة لزيادة مردودية في الإنتاج للمؤسسة	46
23	يوضح استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في مرونة في تعامل بين العمال	47

فهرس الأشكال

الرقم	عنوان الشكل	الصفحة
01	يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس	23
02	يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير السن	25
03	توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي	26
04	يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير المهنة	27
05	يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير الأقدمية	28
06	يوضح توفر أجهزة الكمبيوتر بالمكاتب	29
07	يوضح استخدام الهاتف للتواصل مع زملاء في مجال العمل	30
08	يوضح ارتباط أجهزة الكمبيوتر بالمؤسسة بشبكة الانترنت الداخلية	31
09	يوضح توفر المؤسسة على لوحة البيانات الالكترونية.	32
10	يوضح التواصل عن طريق البريد الإلكتروني في المؤسسة	33
11	يوضح استخدام مواقع التواصل الاجتماعي مع زملاء في العمل عن طريق صفحات خاصة في المؤسسة	34
12	تبادل الملفات بين المكاتب في المؤسسة	36
13	يوضح مناقشة ظروف العمل في المؤسسة	37
14	يوضح استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في الأرشفة	38
15	يوضح استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة استخدامها في المتلقي الأوامر والتعليمات للمؤسسة	39
16	يوضح استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة استخدام التكنولوجيا في التعبير عن الشكاوى الإدارية	40
17	يوضح استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في التنسيق بين المهام الإدارية	41
18	يوضح تسهيل تكنولوجيا الاتصال ظروف في عمل المؤسسة	42
19	يوضح استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة نقص الأخطاء الإدارية	43
20	يوضح استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة اختصار الجهد في أداء المهام	44
21	يوضح استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة اختصار الوقت في أداء المهام	45
22	يوضح استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة لزيادة مردودية في الإنتاج للمؤسسة	46
23	يوضح استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في مرونة في تعامل بين العمال	47

فهرس الملاحق

الصفحة	المحتوى	الرقم
61	واجهه الاستبيان	1
64-62	محتوى الاستبيان	3
69-64	تحليل SPSS	3

الملخص بالعربية :

تمحورت دراستنا حول دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الأداء الوظيفي، وهدفت هذه الدراسة إلى معرفة دور تكنولوجيا الاتصال في المؤسسة من جهة و التعرف على اهم الوسائل وطرحت الدراسة التساؤل التالي : **كيف يساهم تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الأداء الوظيفي في مؤسسة اتصالات الجزائر؟**

واعتمدنا في دراستنا على المنهج الوصفي من أجل تحليل وتفسير الظاهرة المدروسة والوصول إلى النتائج معينة ، معتمدين فيه على العينة القصدية المكونة من 27 مفردة بثلاث محاور أساسية المحور الأول محور وسائل تكنولوجيا الحديثة في عملية الاتصال داخليا وخارجيا في مؤسسة اتصالات الجزائر، المحور الثاني حول النشاطات التي يقوم بها الأستاذ لتوفير الجو الملائم لتلاميذ أما المحور الثالث محور فعالية تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الأداء الوظيفي لمؤسسة اتصالات الجزائر.

وتوصلنا إلى أهم النتائج :

01- أهم الوسائل تكنولوجيا الحديثة في عملية الاتصال داخليا وخارجيا في مؤسسة

اتصالات الجزائر تمثلت في : الحاسوب - الهاتف - الفاكس - البريد الالكتروني، الانترنت بما تحتويه بالمواقع التواصل الاجتماعي

02- و عن المجالات المستخدمة لتكنولوجيا الاتصال في مؤسسة اتصالات الجزائر

تمثلت في الأرشفة الالكترونية، وسائل الاتصال الحديثة كالمراسلات الالكترونية وتطبيقان نقل وتبادل الملفات وخدمات بما فيها.

03- فعالية تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الأداء الوظيفي لمؤسسة اتصالات

الجزائر تمثلت في السهولة نقص الأخطاء ، اختصار الجهد والوقت، وفتح منصات للمناقشة وتبادل الخبرات

الكلمات المفتاحية:تكنولوجيا الاتصال الحديثة، المؤسسة الإقتصادية،

Résumé

Notre étude s'est concentrée sur le rôle des technologies de communication modernes dans l'amélioration des performances professionnelles. L'objectif de cette étude était de comprendre le rôle de la technologie de communication au sein de l'entreprise, ainsi que d'identifier les principaux moyens. Nous avons posé la question suivante dans notre étude : Comment la technologie de communication moderne contribue-t-elle à améliorer les performances professionnelles au sein de l'entreprise Algérie Télécom?

Dans notre étude, nous avons adopté une méthodologie descriptive pour analyser et interpréter le phénomène étudié et parvenir à des résultats spécifiques. Nous nous sommes appuyés sur un échantillon intentionnel composé de 27 participants, répartis en trois axes principaux : le premier axe portait sur les moyens des technologies de communication modernes utilisés pour les communications internes et externes au sein d'Algérie Télécom, le deuxième axe portait sur les activités entreprises par les enseignants pour créer un environnement propice aux élèves, tandis que le troisième axe portait sur l'efficacité de la technologie de communication moderne dans l'amélioration des performances professionnelles au sein d'Algérie Télécom.

Nous avons abouti aux résultats suivants:

- 01 Les principaux moyens de communication modernes utilisés à l'intérieur et à l'extérieur d'Algérie Télécom étaient : l'ordinateur, le téléphone, le fax, l'e-mail et Internet, y compris les médias sociaux.
- 02 Les domaines d'utilisation des technologies de communication au sein d'Algérie Télécom étaient l'archivage électronique, les moyens de communication modernes tels que la correspondance électronique, ainsi que deux applications de transfert et d'échange de fichiers et les services associés.
- 03 L'efficacité de la technologie de communication moderne dans l'amélioration des performances professionnelles au sein d'Algérie Télécom se manifestait par la facilité d'utilisation, la réduction des erreurs, l'économie d'efforts et de temps, ainsi que la création de plates-formes de discussion et d'échange d'expériences.

Mots clés : technologie de communication moderne, entreprise économique.

Summary:

Our study focused on the role of modern communication technology in improving job performance. The aim of this study was to understand the role of communication technology in the institution and to identify the most important means.

The study posed the following question: How does modern communication technology contribute to improving job performance at Algérie Télécom?

We relied on a descriptive method in our study to analyze and interpret the studied phenomenon and reach specific results. We used a purposive sample consisting of 27 individuals, divided into three main axes:

1. The first axis: Modern technology means for internal and external communication at Algérie Télécom.
2. The second axis: Activities carried out by the instructor to provide a suitable environment for students.
3. The third axis: The effectiveness of modern communication technology in improving job performance at Algérie Télécom.

The key findings were:

1. The most important means of modern technology for internal and external communication at Algérie Télécom are: computer, phone, fax, email, and the internet with its social media platforms.
2. The fields in which communication technology is used at Algérie Télécom include electronic archiving, modern communication means such as electronic correspondence, file transfer and exchange applications, and related services.
3. The effectiveness of modern communication technology in improving job performance at Algérie Télécom is reflected in ease of use, error reduction, saving effort and time, and opening platforms for discussion and exchange of experiences.

Keywords: Modern communication technology, economic institution.

مقدمة

مقدمة

تعد الوسائط المتعددة والإعلام الجديد و وسائل الاتصال الحديثة وليدة للاتصال ، حيث أن الاتصال بأسلوبه التقليدي يعد نبذة ولغة للناس ، والذي مر بمراحل وتعديلات ضمن الحتمية الزمنية والمكانية ، ليتلخص في الأخير إلى ما يسمى بالاتصال الجديد.

فقد عرف الاتصال منذ القديم ، على أنه السبل لتركيب المجتمع ، أكان اتصالا منطوق أو غير منطوق ، ليتطور إلى الكتابي ثم المرئي المسموع ، وبدخول وظهور الانترنت استطاع الاتصال كسر جل الحدود، و تقريب المسافات و تحويل العالم إلى قرية صغيرة.

فبرزت مواقع التواصل الإجتماعي و الوسائط المتعددة ، و بتطور الاتصال تطورت وسائله الاتصالية وتكنولوجيا التي تتساق مع خدمات الاتصال الجديد.

فشهدت العقود الأخيرة بهذا التطور في هذا المجال ، تطور السريع في جل الخدمات خاصة الإدارية ، حيث أن دول العالم وبحتمية الزمنية أقامت التكنولوجيا الإتصال الحديثة وسط خدماتها الإدارية بغرض تسهيل على المواطنين والمتعاملين والزبائن في تسهيل خدماتهم من جهة ، بالإضافة إلى تسهيل الأداء على الموظفين .

وقد طبقت الجزائر هذه الجزئية في سنتين الأخيرة والتي صرحت الدولة من خلال مرسوم تنفيذي على إقحام التكنولوجيا الاتصال وحادثة الإدارة الجزائرية من خلال مرسوم صريح أقره فخامة رئيس الجمهورية السيد عبد المجيد تبون ، والذي جاء بسبب تسهيل الخدمات على المجتمع الجزائري في الإدارة الجزائرية وتكثيف الأداء المهني والوظيفي لدى الموظفين و الممتهين وخص بذكر كل

مقدمة

المؤسسات العامة و الخاصة بالإضافة إلى قطاع الخدمات.وشملت القرارات المؤسسات الاتصالية نظرا لارتباطها بالتكنولوجيا وكثرة التوجهات إليها.

وهذا ما سنحاول التعرف عليه من خلال دراستنا والتي قسمناها إلى الأول يتعلق بالجانب المنهجي والذي تناولنا فيه " إشكالية الدراسة وتساؤلات والفرضيات انتقالا إلى الأسباب الأهمية والأهداف ثم مصطلحات الدراسة ومفاهيم مرورا إلى نظرية الدراسة ثم المنهج الدراسة والأداة ثم الدراسات السابقة ، أما أيطار التطبيقي فقمنا بتقديم المؤسسة والهيكل التنظيمي وعرض نتائج وتحليلها ومناقشتها ثم قمنا من خلاله بتفسير والإجابة على تساؤلات وصولا إلى خاتمة موضوعنا.

الجانب

المنهجي

تمهيد الفصل

يعد الفصل الأول من أهم الفصول الافتتاحية في دراستنا حيث يختص هذا الأخير بدراسة المنهجية المعتمدة لدراستنا يبدأ بإشكالية تطرح صلب الموضوع انتقالات إلى الفرضيات والتي تسبقها الأسئلة الفرعية . تم ننشق إلى أسباب الدراسة ودوافع بشقيها الذاتي الموضوعي مروراً بالأهداف والأهمية منها .

أما الشطر الثاني المتعلق بالجزء النظري والذي يتمحور حول الدراسة المصطلحات ثم النظرية الدراسة . لننتقل في هذا الجانب إلى المنهج المعتمد والذي من خلاله نحدد مجتمع الدراسة والعينة والأدوات الدراسة حتى الدراسات السابقة وعلاقتها بدراستنا ثم حدود الدراسة بين المكانية والزمنية والبشرية.

1. الإشكالية

مر الاتصال منذ القديم بعدة مراحل ، من المنطوق إلى المكتوب إلى والمسموع و المرئي وتعد العملية الاتصالية جزء فعالا في المؤسسات ، خاصة قطاع الخدمات منها، حيث شهدت العملية الاتصالية عدة تطورات في عدة مجالات نخص بها المجالات الإدارية .

وتعد التطورات التكنولوجية بمثابة سرعة العملية الاتصالية ونظرا لفتح مجال حول إقحام التكنولوجيا في الإدارة صار من الضروري لكل مؤسسة توفير هذه الخدمات في المؤسسات الخدمائية وذلك للخروج من الروتين الإداري المعتاد، ودخول ضمن الديناميكية المخصصة.

وتجاوزت مهمة التكنولوجيا من سرعة العملية الاتصالية إلى الولوج داخل نشاط المؤسسات من جهة وجانب الأداء وتسهيل المهني للموظفين من جهة أخرى.

وقد ساهمت التطورات التكنولوجية المتخصصة بالاتصال في الإدارة إلى تغير الطرق التعامل وضخ الملفات وبيانات ضمن نسق معين، والذي تجلى في سرعة التعامل وسهولته وتفاعله بالإضافة إلى مواكبة الحداثة الإدارية.

وتعد شركة الاتصالات هي من بجدر تطبيقها لهذه التكنولوجيا نظرا لتمحورها في مجال الاتصال ومساهمة لتسهيل التعامل مع الزبائن وسهولة الأداء بالنسبة للموظفين وتتمحور دراستنا حول المؤسسة اتصالات الجزائر اذ تحاول الإجابة على التساؤل التالي: كيف تساهم تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الأداء الوظيفي في مؤسسة اتصالات الجزائر بالوكالة التجارية لاتصالات الجزائر بورقلة ؟

- التساؤلات الرئيسية :

1. ماهي وسائل التكنولوجيا الحديثة في عملية الاتصال داخليا وخارجيا في الوكالة التجارية لاتصالات الجزائر بورقلة ؟

2. ماهي مجالات المستخدمة تكنولوجيا الاتصال في مؤسسة بالوكالة التجارية لاتصالات الجزائر بورقلة؟

3. ماهي فعالية تكنولوجيا الاتصال الجديدة في تحسين اداء الموظفين في الوكالة التجارية لاتصالات الجزائر بورقلة مؤسسة اتصالات؟

2. أهداف الدراسة :

تعتبر أهداف البحث بمثابة فحوى الدراسة فلا توجد دراسة خالية من أهداف وعليه فتهدف دراستنا إلى:

1. معرفة الوسائل التكنولوجية الحديثة المستخدمة في عملية الاتصال داخليا وخارجيا في مؤسسة اتصالات الجزائر

2. محاولة معرفة المجالات المستخدمة تكنولوجيا الاتصال في مؤسسة اتصالات الجزائر

3. معرفة فعالية تكنولوجيا الاتصال الجديدة في تحسين اداء الموظفين في مؤسسة اتصالات

3. أهمية الدراسة :

تكمن أهمية تكنولوجيا الاتصال في المؤسسة و دورها الذي يكمن أن تلعبه في تحسين الأداء الوظيفي في ظروف عملهم بمؤسسة اتصالات الجزائر وذلك من خلال مواءمة التطورات العالمية في المجال الإداري إذ أصبحت تنتهج ما يعرف الإدارة الالكترونية والاستخدام الواسع للإنترنت الداخلية و الخارجية لتسهيل تواصل المؤسسة بجمهورها الداخلي و الخارجي إذ تم استخدام هذه التكنولوجيا بكفاءة

4. أسباب اختيار الموضوع :

تعد مرحلة أسباب الدراسة من أهم المراحل التي تساهم في اندفاع الباحث لإنجاز دراسته و طرح دوافعه ومن بين الأسباب نذكر منها الذاتية والموضوعية:

4-1. الأسباب الذاتية :

- الاهتمام الشخصي بمعرفة استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة مؤسسة اتصالات الجزائر.
- ميولنا لهذا النوع من الدراسات.
- قناعتنا العلمية لهذا النوع من دراسات

4-2. الأسباب الموضوعية:

- تزويد مكتبة الجامعة بهذا النوع من دراسات نظرا لحداتها والذي توافق ضمن القرار الجديد لفخامة رئيس الجمهورية.
- تتمحور دراستنا حول مجال علوم الإعلام والاتصال .
- الأهمية التي تكتسبها استخدامات تكنولوجيا الاتصال الحديثة في مجالات الحياة المختلفة و منها المجال المؤسستي

5. مصطلحات ومفاهيم الدراسة:

تلعب مرحلة المصطلحات والمفاهيم دور هاماً في تدعيم القوة العلمية إذ أن صيغة المفاهيم.ولذا نحدد من خلال هذه المفاهيم مصطلحات دراستنا في السياق اللغوي و الاصطلاحي وحتى الإجرائي

5-1. دور: (Role¹)

التعريف اللغوي :

جمع أدوار، عاود الشيء إلى ما كان عليه، و هو من الشيء المدار بعضه فوق بعض لآخره وكذلك هو علم الأدوار²يشير الدور لغة دور من فعل يدور دوراً أي إلى الاضطلاع بمهمة ولتوضيح معنى الدور لابد من التعرض أولاً لمعنى المركز، وهو الوضع الذي يشغله الفرد في مجتمع ما بحكم سنه أو جنسه أو ميلاده أو حالته الاجتماعية أو وظيفته أو تحصيله³

1 :قاموس المولد: عربي انجليزي ص 50.

2 إبراهيم القمري: السلوك الإنساني و العلاقات العامة، دط، مصر، دار الجامعات العربية، 1976ص.50

3 سلمى محمود جمعة-طريقة العمل مع الجماعات-المكتبة الجامعية -الإسكندرية -2000-ص37

التعريف الاصطلاحي: الدور سلوك متوقع يرتبط بوضع اجتماعي معين، و للدور معنى إستراتيجي وآخر معياري، الأول يقصد به ذلك المعنى الذي يرتبط دور معين بجنس معين، باعتبار أن ذلك أمر بديهي والدور المقابل، و يعتمد تحديد هذا المعنى طبقاً لما يعتقد أنه هو الوضع الصحيح الذي يجب أن يتبع¹.

كما عرف أنه: الجانب الديناميكي لمركز الفرد أو وضعه أو مكانته في الجماعة وهو وظيفة الفرد في الجماعة أو الدور الذي يلعبه الفرد في جماعته، أو موقف اجتماعي²

فقد عرف "أحمد زكي بدوي" الدور في معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية بأنه "السلوك المتوقع من الفرد في الجماعة والجانب الديناميكي لمركز الفرد، فبينما يشير المركز إلى مكانة الفرد في الجماعة، فإن الدور يشير إلى 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. السلوك في الثقافة السائدة"³

أما "عبد المجيد سالمى" فقد عرفه في معجم مصطلحات علم النفس بأنه "مجموعة من أنماط سلوك الفرد، تمثل المظهر الديناميكي للمكانة، وترتكز على الحقوق والواجبات المتعلقة بها، وبمعنى آخر يتحدد الدور على أساس متطلبات معينة تنعكس على توقعات الأشخاص لسلوك الفرد الذي يحتل مكانة ما في أوضاع معينة"، والملاحظ أن هذا التعريف تظهر فيه الكثير من عناصر الدور غير أنه لم يحدد طبيعة الأوضاع التي يتم فيها القيام به⁴

التعريف الإجرائي:

من خلال ما سبق من التعريفات الدور هو السلوك الذي يلعبه جهة مسؤولة أو شخص من أجل ضبط وتغيير أمر ما بشكل أفضل مما كان عليه.

1 عصمت عدلي: علم الاجتماع الأمني، دط، مصر، القاهرة، دار المعرفة الجامعية، 2001ص.14.

2 السعيد بومعيزة: أثر وسائل الإعلام على القيم و السلوكيات لدى الشباب، دراسة استطلاعية بمنطقة البلدية، أطروحة دكتوراه، جامعة الجزائر، كلية العلوم السياسية و الاجتماعية و الإنسانية، الجزائر، 2005ص.30.

3 أحمد زكي بدوي -معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية- مكتبة لبنان-بيروت -1993- ص395.

4 سلمى محمود جمعة، طريقة العمل مع الجماعات، المكتبة الجامعية، الإسكندرية -2000- ص39

5-2. التكنولوجيا :

التعريف اللغوي :

كلمة TECHNOLOGY من المصطلحات التي تواجه الكثير من الالتباس والتأويل، ويرجع أصل التكنولوجيا اليونانية والتي تتكون من مقطعين TECHNO وتعني التشغيل الصناعي ، أما الجزء الثاني من الكلمة LOGOS تعني علم أو منهج¹

كما ترجمت إلى "تقنيات"، ومهما كانت الترجمة والى أي لغة فهي تعني في النهاية الآلات التي صنعت لأجل أن يستخدمها الإنسان لتسهيل العمل²

وتعرف في معجم Webster (التكنولوجيا بأنها اللغة التقنية ،والعلم التطبيقي و الطريقة الفنية لتحقيق غرض عملي أما التقنية كما يوردها المعجم ذاته بأنها أسلوب أو طريقة معالجة التفاصيل الفنية ،أو طريقة لانجاز غرض منشود³.

5-3. الاتصال

تعريف اللغوي:

يعود أصل كلمة اتصال **communication** إلى اللغة اللاتينية فهي مشتقة من كلمة **communes** بمعنى عام و مشترك ،بمعنى أن الفرد حين يتصل بالآخر فهو يهدف عادة إلى الوصول إلى اتفاق عام أو وحدة فكر بصدد موضوع الاتصال.

لكن في اللغة العربية تعني كلمة اتصال مشتقة من الجذر "وصل" و التي تحمل معنيين: الأول إيجاد علاقة من نوع معين تربط طرفين : كائنين أو شخصين، أما الثاني فهو بمعنى البلوغ و الانتهاء إلى غاية معينة. إذن فالاتصال في اللغة العربية هو الصلة و العلاقة والبلوغ إلى هدف معين⁴

¹محمد الصيرفي، إدارة تكنولوجيا المعلومات ،IT، إدار الفكر الجامعي، الإسكندرية،2009،ص13

²بسام محمد مبهوت،إدارة المعرفة في تكنولوجيا المعلومات ، دالر جليس الزمان ، عمان ،2010 ص108

³محمد الصيرفي ، المنرجع السابق،ص13.

⁴ألسو رائد : الاتصال لغة واصطلاحا : موقع حول العالم ، تاريخ الزيارة ، 11-03-2022 على ساعة 18:46 مساء

موقع الموضوع : <https://www.nsowo.com>

التعريف الاصطلاحي:

الاتصال بشكل عام «يعرف:تفاعل طرفين أو أكثر معاً في حدثٍ أو موضوعٍ معين بهدف تبادل المعلومات؛ للوصول إلى تحقيق التأثير المطلوب لدى طرفٍ واحدٍ من الأطراف أو كليهما معاً»¹. ويعرف أيضاً "تبادل رسائل معينة بين أكثر من طرف، باستخدام وسائل معينة للتواصل"²

أما التعريف الإجرائي :

فحسب الدراسة فالإتصال هو عملية تجمع بين شخصين أو مجموعة أشخاص أكانوا أفراد أو هيئات عمل .

4-5. مفهوم تكنولوجيا الاتصال :

هي التكنولوجيا التي تعمل على تسهيل الاتصال بين الأفراد أو الجماعات الذين يتواجدون في أماكن مختلفة، وتندرج تحتها مجموعة أنظمة مثل الهاتف، والتلكس، والفاكس، والراديو، والتلفزيون، والفيديو بالإضافة إلى تقنيات الحاسب بما في ذلك تبادل البيانات الإلكترونية و البريد الإلكتروني³.

5-5. مفهوم الأداء

هناك عدة تعاريف للأداء نذكر منها ما يلي:

هو درجة تحقق و إتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد وهو يعكس الكيفية التي تحقق أو يشبع الفرد متطلبات الوظيفة"و"هو الجهد الذي يقوم به الفرد في المؤسسة وفي نفس الوقت يعبر على المستوى الذي يحققه الفرد سواء من الناحية كمية وجود العمل المطلوب أو الوقت المحدد للقيام به⁴.

1حسين حمدي الطوجي ، وسائل الاتصال والتكنولوجيا في التعليم ، (الطبعة الثامنة)، ج 01، دار القلم 1978، الكويت، ص ص 21 - 22 ،

2محمود فتوح محمد سعدات، مهارات الاتصال الفعال، ج01، (الطبعة الأولى)، مكتبة الألوكة، 2016، ص ص 7- 9،

3-ريتشارد سومبروك، تكنولوجيا الإتصال، <http://www.qfinance.com/dictiononqry/communicqtion technology>، تاريخ الزيارة : 2023-04-27 على ساعة 12:00 زوالا .

4راوية حسن مسلم ،إدارة الموارد البشرية "رؤية مستقبلية "،الدار الجامعية ، مصر، 2003-ص215.

5-6. مفهوم الأداء الوظيفي :

قد تعددت مفاهيم الأداء الوظيفي وفقا لآراء الكتاب و الباحثين في إعطائهم مفهوما واحدا فمنهم من يعرف الأداء الوظيفي بأنه "مدى مطابقة العمليات الإنتاجية التي يتم انجازها في فترة زمنية محددة للخطط الموضوعة مسبقا ،والتعرف على أوجه القصور ونقاط الضعف و الانحراف عن الخطط الموضوعة ووضع الحلول العلمية و العملية التي تكفل تجاوز القصور وتجنب الانحراف و الإنتاج مستقبلا¹.

وأنه:"درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة الوظيفية وغالب ما يحدث لبس أو تداخل بين الأداء و الجهد،فالجهد يشير إلى الطاقة المبذولة أما الأداء فيقاس على أساس النتائج²

6. حدود الدراسة :

6-01. الحدود الزمنية: بدأت دراستنا منذ اختيار الموضوع أي من جانفي 2023 الى غاية جوان 2023.

6-02. الحدود المكانية :

من ناحية ثانية فقد اعتمدنا على حدود مكانية كانت في ولاية ورقلة وهي مؤسسة تليكوم اتصالات الجزائر لولاية ورقلة .

6-03. الحدود البشرية :

اعتمدنا في دراستنا على 27 على مفردة بين ذكور وإناث والمتمثلة في موظفي المؤسسة اتصالات الجزائر ولاية ورقلة - .

07/ مجتمع الدراسة والعينة

1العربي عطية ،أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على الأداء الوظيفي للعاملين في الأجهزة الحكومية المحلية،العدد10 ، مجلة الباحث ، جامعة قاصدي مرباحورقلة ،كلية علوم اقتصادية و التجارة وعلوم التسيير ، 2012، ص323.
2وعطيط جلال الدين ، الاتصال التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي ،مذكرة ماجستير علم النفس العمل و التنظيم تخصص السلوك التنظيمي وتسيير الموارد البشريةجامعة منتوريحمود قسنطينة ،2008-2009،ص72.

01-07/ تعريف مجتمع الدراسة:

هي كامل الأفراد أو الأحداث أو المشاهدات موضوع البحث أو الدراسة.¹

وتمثل مجتمع الدراسة في عمال مؤسسة اتصالات الجزائر -ولاية ورقلة

02-07/ تعريف العينة وتحديدها :

وتعرف العينة أنها مجموعة جزئية من مجتمع الدراسة يتم اختيارها بطريقة معينة.² وعليه

تتدرج دراستنا إلى عينة الأفراد المتمثلة في الموظفين المؤسسة المدروسة

03-02-07/ تعريف العينة القصدية: Sample Purposive

سميت هذه العينة بهذا الاسم نظرا لأن الباحث يقوم باختيارها طبقا للغرض، وقد اعتمدنا على العينة القصدية المتعلقة باستمارة الاستبيان قدرت عدد أفراد عينة الدراسة إلى 27 مفردة.

08/ منهج الدراسة و الأداة :

يعد المنهج الدراسة من أهم الخطوات التي يتوجب وجودها في الدراسات و البحوث الأكاديمية ، إذ أنها عبارة عن طريق علمية والتي من خلالها يمكننا الانتقال بدراستنا من الجانب النظري نحو الجانب التطبيقي، وبهذا يتوجب في كل الدراسات أن نولي اهتماما خاصا بهذا الفرع والذي سنتناوله في موضوعنا . ومن خلال المنهج نحدد الأداة الخاصة بالبحث بإضافة إلى العينة فارتأينا إلى أن يكون منهجنا هو المنهج المسحي والذي يختص بالعلوم الإنسانية والاجتماعية من جهة وعلوم الإعلام والاتصال من جهة أخرى.

1-8/ أدوات البحث:

1 زيا احمد طويسي، مجتمع الدراسة والعينة، ط1، مديرية اللواء ، النبراء، 2001، ص ، 01.

2 المرجع نفسه، ص 02.

تعد أدوات البحث بمثابة وسيلة تساهم وتساعد في إيجاد حلول وإيجابيات للدراسات والبحوث وحل لعدة إشكاليات ، ولأدوات البحث العلمي دورها في جمع المعلومات والبيانات المستهدفة في البحث،

8-1/ الاستبيان:

يعتبر أداة هامة في جمع المعلومات والبيانات المتعلقة بموضوع الدراسة كونه أداة تتضمن مجموعة أسئلة مصممة بدقة وواضحة الصياغة ومتسلسلة تتطلب الإجابة عليها من طرف المبحوث حسب أغراض البحث والطريقة التي يحددها الباحث.¹

03- الأساليب الإحصائية المستخدمة الدراسة

تدرج الأساليب الإحصائية المستخدمة في دراسة ضمن قياس العلاقات بين متغيرات الدراسة والتي شملت ما يلي:

التكرارات والنسب المئوية: وخصت كل جدول وسؤال على حدة، وقد حسبت النسب المئوية للمتغير المستقل حتى يتمكن الباحث من الوقوف على الاختلافات في درجة التوزيعات للمتغير التابع بمعرفة تأثير متغيرات الدراسة على إجابات المبحوثين، كما مست النسب المئوية المتعلقة بالمتغيرات السوسيوديمغرافية وتأثيرها على اختيارات المبحوثين، وذلك من خلال قسمة أجوبة المبحوثين مضروب في مئة على عددهم الكلي أي:

$$\frac{\text{مج الإجابات} \times \text{مئة}}{\text{عدد المبحوثين}} = \text{النسبة المئوية}$$

¹لونيس اوقاسي ، ايمان بوراع ، رانية بويكرية، منهجية البحث في العلوم الإنسانية و الاجتماعية ، ط 01 ، دار الأيام للنشر و التوزيع ، 2017 ، عمان - الأردن ، ص 82 .

09. الدراسات السابقة :

تعد الدراسات السابقة بمثابة المرجع للدراسة المختارة بالنسبة للباحث إذ تعد من أهم مراحل البحث العلمي والتي تساهم في إضافة لمسات عن الدراسة من جهة وفتحها في مجال الاستطلاعات المستقبلية لكل موضوع أكاديمي .

الدراسة الأولى: الشاذلي شوقي 2008 بعنوان أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على أداء المؤسسات الصغيرة و المتوسطة - دراسة حالة المؤسسات الصغيرة و المتوسطة بولاية الجزائر ،رسالة ماجستير في تسيير المؤسسات الصغيرة و المتوسطة
هدفت هذه الدراسة الى تقييم كثافة وطرق استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال

وبالأخص التكنولوجيا المرتبطة بالانترنت من قبل المؤسسات الصغيرة و المتوسطة الجزائرية ومعرفة أثر هذه التكنولوجيا على مستويات أداء هذه المؤسسات المعنية من خلال عدة مؤشرات ، وقد توصل الباحث إلى أن مجموع هذه التكنولوجيات تتباين درجة كثافتها على حسب حجم المؤسسات ، كما أن هذه التكنولوجيات لها أثر مهم وفعال في تحسين أدائها

الدراسة الثانية :دراسة العربي عطية 2012 تحت عنوان " أثر استخدام تكنولوجيا

المعلومات على الأداء الوظيفي للعاملين " في الأجهزة الحكومية المحلية -دراسة ميدانية في جامعة ورقلة مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر

هدفت هذه الدراسة إلى دراسة أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي للعاملين في الأجهزة الحكومية المحلية وذلك من خلال البحث في حجم ونوعية كفاءته الأداء، وسرعة الانجاز وتبسيط العمل، إذ اختار الباحث جامعة ورقلة لتشخيص واقع استخدام التكنولوجيا المعلومات ومدى أثره على الأداء الوظيفي للعاملين وذلك من خلال اتجاهات وآراء موظفيها حيث تم اختيار عينة عشوائية و البالغ عددها 61موظف وموظفة ،حيث أظهرت الدراسة وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات و الأداء الوظيفي للعاملين مما يؤكد على

أن جامعة ورقلة تدرك هذه الأهمية وتسير بخطوات إيجابية في الاستثمار و التطوير في هذه الأداة ومن خلال هذا تم الخروج بجملة من الاقتراحات التي تساهم في رفع تحسين أداء موظفيها وبالتالي يعود على أدائها العام

الدراسة الثالثة: لطالبة فضيلة عزازية 2019-2020 تحت عنوان "تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتأثيرها على الأداء في المؤسسة الاقتصادية" دراسة حالة لدى مؤسسة اتصالات الجزائر المديرية العملية- قالمة"- مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر

هدفت هذه الدراسة للتعرف على تكنولوجيا المعلومات والاتصال بأبعاده : (البنية التحتية، نظم المعلومات وشبكات الاتصال، متطلبات تكنولوجيا المعلومات)، وتأثيرها على الأداء في المؤسسة بمؤسسة اتصالات الجزائر لولاية قالمة، حيث تم استخدام الاستبانة كأداة لجمع البيانات واستطلاع آراء العمال بالمؤسسة، حيث تم توزيع (80 استبانة، وتم استعادة 69 منها)، أما فيما يخص الاستبانات غير الصالحة للتحليل تمثلت في (02 استبانة، فأصبح في الأخير عدد الاستبانات الكلي الصالح للتحليل (67 استبانة، أي ما يعادل نسبة 83.75% كما قمنا باستخدام برنامج SPSS21 لاختبار فرضيات الدراسة وقد أظهرت الدراسة نتائج من أهمها:

مفتاح نجاح المؤسسة وفعاليتها مرتبط بشكل وثيق ومباشر بمدى معرفة العاملين بكيفية إنجاز أعمالهم.

أدى استخدام وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال المتطورة إلى تحسين مستوى الأداء بالمؤسسة. لدى مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية قالمة القدرة على تبني الأفكار والأساليب الجديدة في العمل.

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للأبعاد الثلاثة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء لدى عينة من عمال مؤسسة الاتصالات الجزائر بولاية قالمة عند مستوى الدلالة $\alpha=0.05$ (لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الأداء في المؤسسة تعزى إلى المتغيرات الشخصية والوظيفية (الجنس، السن، المستوى التعليمي، الوظيفة، عدد سنوات الخبرة).

الدراسة الرابعة: للطالبة آسيا بن عبد الكريم وآخرون : تحت عنوان "دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الأداء الوظيفي لدى موظفي " جامعة ادرار أنموذجاً"

عرفت السنوات الأخيرة تطورا كبيرا في مجال تكنولوجيا الاتصال الحديثة حيث أصبحت الجامعات اليوم تواجه شكلا جديدا من المنافسة لم يعرف من قبل ، فأثرت بذلك على أداء الموظفين بداخل الجامعة سواء على المستوى الداخلي أو الخارجي. مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر

قامت هذه الدراسة على فكرة محورية تمثلت في الدور الذي تؤديه تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الأداء الوظيفي لدى الموظفين في جامعة ادرار وذلك بطرح التساؤل التالي: هل لاستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة اثر على أداء الموظفين في الجامعة ؟

حيث تهدف دراستنا إلى التعرف على أهم وسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة استخداما في الجامعة (رئاسة الجامعة) من طرف الموظفين كما تهدف لكشف عن الصعوبات التي تواجه الموظفين، وتعتبر استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة على أدائهم داخل إدارة الجامعة. ولتحقيق أهداف الدراسة تم اختيار عينة مناسبة لدراسة مكونة من أكثر من 80 عامل مقسمة إلى إداريين بالاعتماد على أداة الاستبيان، وتوصلت الدراسة إلى:

- وجود تباين في استخدام وسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة حيث يحتل البريد الالكتروني المرتبة الأولى ثم يليها الهاتف المحمول او الثابت واختار مواقع التواصل الاجتماعي مرتبة الثالثة.

- وجود تفاوت في الاستفادة من هذه التكنولوجيات بث وسيلة وأخرى حسب ترتيبها.
- استفادة معظم الموظفين في الجامعة من الدورات التدريبية التي تضمنها لتنمية مهاراتهم ومعارفهم بالشكل المطلوب.

09-03. علاقة دراستنا بدراسات السابقة :

من ناحية التشابه فقد تشابهت دراستنا مع دراسات الأخرى تمثلت في المتغير التابع والمستقل أي المتعلق بتكنولوجيا الاتصال الحديثة أو الجديدة من جهة ومتغير الأداء الوظيفي للمؤسسات ، كما

تشابهت الدراسات مع دراستنا في أفراد العينة ونوعيتها والتي تمثلت في العينة القصدية والمتمثلة في الموظفين وكذا التشابه في أداة الدراسة المتمثلة في الاستبيان

أما الاختلاف فقد اختلفت جزئية من المتغيرات المتمثلة في تكنولوجيا معلومات الاتصال أي تركيز على معلومات الاتصال الحديثة .

وما أضافته دراسة عن تلك الدراسات هو تطبيق تكنولوجيا الاتصال الجديدة في مجال الاتصال والمعلومات من جهة وخاصة تطبيقه في هذا الجانب بالإضافة إلى الاختلاف الزمني والمكاني لكل دراسة مما جعل بروز تقنيات ووسائل لم تكن موجودة في ذلك الوقت مما أظهر سهولة التعامل الإدارة الحديثة .

10. الجانب النظري للدراسة :

تعد النظرية الدراسة أو مقاربتها بمثابة الجزء النظري الذي يثبت مصداقية دراستنا من خلال عملية الإسقاط التي تظهر في جملة الافتراضات كما ان النظرية تزيد من قوة الدراسة في هذا الجانب

10-01. النظرية البنائية الوظيفية :

حظيت هذه النظرية بانتشار واسع و قوي لما تحمله من أفكار و تفاسير ضمنية مهمة للواقع الاجتماعي، فهذا الاتجاه في عمومها يفهم المجتمع انطلاقاً من الأبنية التي يتكون منها، و الوظائف التي تؤديها هذه الأبنية، و أن النسق الاجتماعي يمثل نسقا حقيقيا، تؤدي فيه أجزاءه وظائف أساسية لتأكيد الكل و تثبيته و أحيانا اتساع نطاقه و تقويته و من ثم تصبح هذه الأجزاء متساندة متكاملة على نحو ما، وتأخذ المدرسة الوظيفية كموضوع لها في مجال الإعلام والاتصال ،دراسة العلاقة الممكنة بين الأفراد الذين يفترض أنهم احرار ومستقلون من جهة ووسائل الإعلام الجماهيرية كمؤسسات نشر من جهة .

10-02. مفاهيم الأساسية للنظرية

أ/ . البنائية: تشير إلى تحديد عناصر التنظيم و العلاقات التي تقوم بين هذه العناصر.

ب/. **الوظيفية:** تقوم بالتحديد الأدوار التي يقوم بها كل عنصر في علاقته بالتنظيم الكل، ويتحقق الثبات و الاتزان من خلال توزيع الأدوار على العناصر في شكل متكامل و ثابت.

ج/. **التنظيم:** في رأي هذه النظرية هو غاية كل بناء في المجتمع، حتى يحافظ هذا البناء على إستقراره و توازنه، و لا يسمح التنظيم بوجود أي خلل في هذا البناء سواء من حيث العلاقات أو الوظائف.

د/. **المجتمع:** تنظر هذه النظرية من مختلف تفرعاتها إلى المجتمع كونه نسق من الأفعال المحددة و المنظمة، و يتألف هذا النسق من مجموعة من المتغيرات المرتبطة بنائياً و متساندة وظيفياً، و يرى أصحاب هذه النظرية أن للمجتمع طبيعة متعالية، أي يسمو عن كل مكوناته، و يتجلى هذا التعالي من خلال قواعد الضبط و التنظيم الاجتماعيين، و هذه القواعد تلزم الأفراد بالالتزام بها لأن أي انحراف عنها يهدد تماسك المجتمع¹.

10-3. تعريف و نشأة نظرية البنائية الوظيفية

10-3-1. التعريف

تعتبر البنائية الوظيفية من النظريات السوسولوجية (الاجتماعية) التي شغلت حيزا كبير في أدبيات علم الاجتماع خاصة في بدايات القرن العشرين، والذي ينعس من خلال رؤيتها وتصورها العام لدراسة المجتمع الحديث حيث اعتبرت المجتمع نسقا عاما يشمل مجموعة من النظم الاجتماعية والثقافية وترتبط هذه النظم بطبيعة الأفعال الاجتماعية التي تركز من أجل خدمة الإنسان وقضاء حاجته الأساسية².

10-3-2. الفرق بين البنوية و الوظيفية :

البنوية: تفسير المجتمع و الظاهرة الاجتماعية وفقا للأجزاء و المكونات و العوامل المفردة التي يتكون منها البناء الاجتماعي بعيد عن الوظائف هذه الأجزاء و النتائج المتمخضة عن وجودها.

1:معن خليل:نظريات معاصرة في علم الاجتماع،دار الشروق، 1997، ص157 158

2:صلاح مصطفى الفوال:معالم الفكر السوسولوجي المعاصر، دار الفكر العربي، القاهرة، ص161

الوظيفية: تفسر الظاهرة الاجتماعية تفسيراً يأخذ بعين أوجست كونت، سبنسر، دوركايم و فيبر و غيرهم هؤلاء يمكن أن نصفهم بالجيل الأول من رواد البنائية الوظيفية و التي جاءت تصوراتهم في الفترة من أواخر القرن 19 و حتى النصف الأول من القرن 20 و لكن تقريبا بعد انتهاء الحرب العالمية الثانية تطورت البنائية الوظيفية و لاسيما بين ظهور علم الاجتماع الأمريكي و الذي عزز كثيرا من أفكار البنائية الوظيفية و جاءت تصورات هذه النظرية خاصة على أيدي "تال كوت بارسونز و روبرت ميرتمن و كنجزلي دافيد" و غيرهم من الذين ينتمون إلى المدرسة البريطانية من أمثال توم بتي مور بالإضافة إلى مجموعة كبيرة من العلماء السوسيولوجيين الذين ظهوروا في أوروبا، يرتبط نشوء النظرية بالفكر الوضعي إذ كانت النزعة الوضعية منذ بداية القرن 19 مؤيدة للعلم و معارضة للميتافيزيقا التقليدية إذ أن تأييدها للعلم و المنطق التجريبي كان يستند على فكرة الوصول إلى القوانين التي تخضع لها الوقائع و الظواهر الاجتماعية لذا أكدوا على فكرة العلم الطبيعي خاصة علم الأحياء و أهميته في دراسة المجتمع فعلم الأحياء يدرس تراكيب و وظائف الكائن الحيواني أو النباتي الحي و مثل هذه الدراسة يمكن الاستفادة منها في تحليل المجتمع البشري الذي هو الآخر يتكون من أجزاء تسمى. بالأنظمة¹

10-6-3. نشأتها واهم روادها

يرجع كثير من منظري علم الاجتماع إلى أن أفكار البنائية الوظيفية تمتد جذورها إلى ما قبل نشأة علم الاجتماع ذاته و لاسيما في أفكار المدرسة الفرنسية و البريطانية و الألمانية و التي ظهرت في مرحلة التنوير و مهدت لظهور علم الاجتماع من أمثال أفكار مونتيكيو و بودان و هوبرو، و لكن ترجع كثير من تحليلات علماء النظرية السوسيولوجية (البنائية الوظيفية) إلى رواد علم الاجتماع الغربيين الذين ظهوروا خلال القرن 19 و مهدوا لظهور علم الاجتماع أمثال

10-4. فرضيات نظرية البنائية الوظيفية

1 : معن خليل، المرجع السابق ، ص 165.

تتظر هذه النظرية إلى المجتمع على أنه نظام يتكون من عناصر مترابطة، وتنظيم نشاط هذه العناصر يكون بشكل متكامل.

يتجه هذا المجتمع في حركته نحو التوازن، و مجموع عناصره تضمن استمرار ذلك بحيث لو حدث أي خلل في هذا التوازن، فإن القوى الاجتماعية سوف تنشط لاستعادة هذا التوازن.

كل عناصر النظام و الأنشطة المتكررة فيه تقوم بدورها في المحافظة على الاستقرار النظام.

. الأنشطة المتكررة في المجتمع تعتبر ضرورة لاستمرار وجوده، وهذا الاستمرار مرهون بالوظائف التي يحددها المجتمع الأنشطة المتكررة لتلبية لحاجاته.

و تطبيق هذه المسلمات على وسائل الإعلام يفترض أن وسائل الإعلام هي عبارة عن عناصر الأنشطة المتكررة التي تعمل من خلال وظائفها على تلبية حاجات المجتمع، و تقوم العلاقات بين هذه العناصر و باقي العناصر و النظم الأخرى في المجتمع على أساس من الإعتماد المتبادل بين هذه العناصر و الأنشطة لضمان استقرار المجتمع و توازنه.¹

10-5. الوظائف الأساسية لوسائل الإعلام في المجتمع:

الاعتبار نتائج وجودها و فعاليتها بعيدا عن بنائها و الأجزاء التي تتكون منها تعد الوظيفة الاتصالية لوسائل الإعلام الجماهيرية من بين الأفعال المتكررة للنسق الاجتماعي الذي تعمل فيه، أما الأنساق الأخرى فهي تبعية بنائية لوسائل الإعلام، لذا ينبغي دراسة النتائج الاجتماعية للاتصال الجماهيري :

فالإعلام من وجهة نظر البنائية الوظيفية يقصد به الحفاظ على القيم السائدة، فضلا عن استخدامه كمصدر للتغيير الاجتماعي و قد ذهب مورتون ابعده من ذلك، حينما اقترح دراسة نوايا الظاهرة، ويقصد بها النتائج التي تظهر اثر استعمال الأفراد لوسائل الاتصال

1 صلاح محمد الفوال، المرجع السابق، ص 164

- الجماهيري ، وألح على أن وظائف وسائل الاتصال الجماهيري ليست بالضرورة التي يريجوها المرسلون ، فوسائل الإعلام الجماهيرية تكون اللاوظيفية عندما :
- يهدد سيل من المعلومات الخارجية استقرار مجتمع ما .
 - تنمي المعلومات المقدمة من طرف وسائل الإعلام الجماهيرية ، قلق الأفراد ، خاصة إذا كانت تعني أوضاع في دولا أخرى ، فإذا لم تفسر كما يجب فإنها يمكن أن تخلق فوضى في مستقبلي المضامين ¹.
 - تساهم كثرة المعلومات ، في انعزال الأفراد ، فهؤلاء أمام سيل هائل من المعلومات يفضلون الالتفات إلى حياتهم الخاصة حيث تكون القدرة على التحكم فيها
 - تكون لكثرة المعلومات نتيجة أخرى معاكسة ، تتمثل في التخلي عن النشاطات المدنية ، فالفرد الذي يقضي أوقات أمام مضامين وسائل الإعلام . تم فعلا تطبيق هذه التوجهات في دراسات عديدة ، أهمها هارولد لاسويل عام 1948 حيث اقترح الأبعاد النظرية للعلاقة الوظيفية بين النسق الاجتماعي ووسائل الإعلام ، ووسائل الإعلام تقوم بثلاث وظائف أساسية للحفاظ على النسق الاجتماعي :
 - مراقبة البيئة بمعنى الكشف عما يمكن أن يهدد المجتمع او ما يمكن أن يستفيد منه .
 - الربط بين مكونات المجتمع .
 - توصيل الإرث الاجتماعي والثقافي من جيل إلى جيل ².
- كما كان للوظيفة دور في قيام عدة دراسات امبريقية مثل تأثير السينما وبالأخص تأثير أفلام العنف في الشباب والمراهقين من المشاهدين ، ودراسات حول تأثير الرسوم المتحركة والموسيقى كلها سلكت وجهة العلاقة الممكنة بين النسق الاجتماعي ووسائل الإعلام الجماهيرية ³.
- 10-6. إسقاط النظرية وسبب الاعتماد عليها :**
- أ. جدوى انتقاء النظرية :**

1 : حسن عماد مكاي ، السيد ليلي حسين ، الاتصال ونظرياته المعاصرة ، ط1 دار المصرية اللبنانية ، القاهرة ، 1998 ، ص120

2 : صلاح محمد الفوال ، المرجع السابق ، ص 167 .

3 : حسن عماد مكاي ، السيد ليلي حسين ، المرجع السابق ، ص 124

تعتبر نظرية البنائية الوظيفية بمفهوم الشامل من النظريات المختصة في الجانب الإداري والمضمون للمؤسسة إذ تعد هذه الأخيرة بمثابة التخطيط من الناحية الهيكلية ومن الناحية الوظيفية.

ب. الاعتماد عليها:

➤ من الناحية البنائية:

فإن المؤسسة قد تبنت جملة قرارات التي كانت كتدابير من السلطة العليا لإقحام تكنولوجيا الاتصال في أساسيات العمل البنوي فيها والذي يتضمن جملة قرارات أساسية ترتسم مخططها البنائي ضمن تلك القرارات والتي أسقطت على متغير تكنولوجيا الاتصال الجديدة.

➤ ناحية الوظيفية:

فتتساق ضمن الهيكل الوظيفي للمؤسسة في ظل حداثة الإدارية ومدى تعامل الموظفين وأدائهم ضمن تكنولوجيا وحداثة وسائل الاتصال ومستوى الأداء الوظيفي لهم وهنا ينساق هذا الجزء الوظيفي للنظرية ضمن متغير الأداء المهني والوظيفي للموظفين.

حاولنا في هذا الفصل الإلمام بكل ما هو منهجي ونظري لموضوع دراستنا حيث تحدثنا عن الإشكالية والأسباب والأهمية والأهداف كمدخل أولي ، ثم انتقلنا إلى المنهج المستخدم والأداة المختارة في البحث بالإضافة إلى مجتمع البحث والعينة المقصود دراستها ، وجزء الثاني تعلق بكل ما هو نظري بداية من المصطلحات والمفاهيم المرتبطة بالدراسة ، انتقالا إلى النظريات التي استندنا بها لدراستنا و جملة من الدراسات السابقة حول الموضوع

الإطار التطبيقي

تمهيد الفصل الثاني

تعتبر الدراسات الميدانية مكملة للدراسة النظرية في إجراء البحوث العلمية, بحيث تساعد الباحث للوصول إلى النتائج و الحقائق و تفسير و توضيح ظاهرة موضوع الدراسة و تكشف عن تساؤلات البحث .

ونعرض في هذا الفصل البيانات التي تضمنتها دور تكنولوجيا الاتصال في تحسين الأداء الوظيفي دراسة ميدانية على الوكالة التجارية لمؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة و التعليق عليها و تحليلها و تفسيرها لتلخص في نهاية هذا الفصل إلى نتائج الدراسة و كذا ملخص

المبحث الأول: خصائص عينة المبحوثين

الجدول التالية تتناول المحور الأول للاستبيان وتعرف عينة البحث وتوزيع أفرادها حسب المتغيرات السوسيوديمغرافية الدراسة.

المبحث الثاني : عرض النتائج وتحليلهاالمطلب الأول: عرض وتحليل محور البيانات السوسيوديمغرافية

المحور الأول:البيانات الشخصية

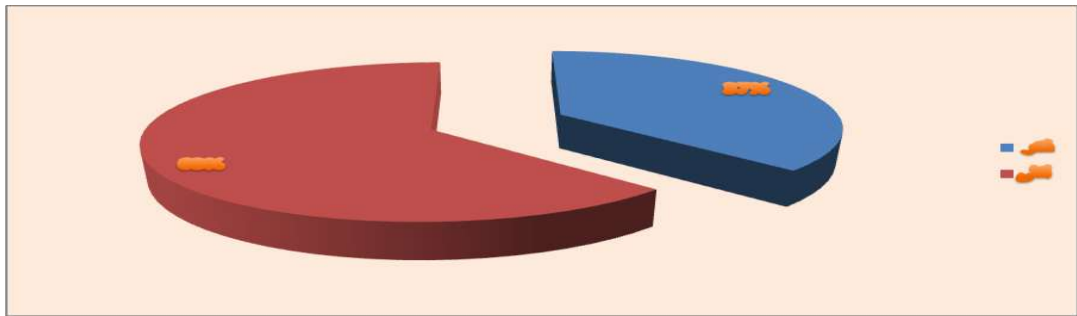
عرض وتحليل البيانات الميدانية:

1 - 1 - عرض وتحليل:البيانات الشخصية

الجدول رقم (1) يوضح: توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس

الجنس	التكرار	النسبة %
ذكر	10	37%
أنثى	17	63%
المجموع	27	100%

الشكل رقم (1) يوضح: توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس



التعليق على الجدول رقم 01: من خلال الإحصائيات في الجدول والشكل الموائين اللذين يوضحان توزيع أفراد عينة الدراسة حسب جنس عينة الدراسة، حيث نلاحظ أن نسبة (63%) من الموظفين هم اناث، وهي أكبر من نسبة من الموظفين الذكور المقدر بـ (37%)، ويمكن القول أن عينة

الدراسة تتميز بشيء من التفاوت بين الموظفين الذكور الموظفات الإناث، وهذا راجع إلى خصائص مجتمع الدراسة المتمثل في موظفي مؤسسة اتصالات الجزائر ورقلة، وتوافقت هذا التباين مع دراسة الباحثة فضيلة عزازية، حيث كانت نسبة الإناث أكثر من ذكور وذلك نظرا لأن أغلب الموظفين كانوا تساء والتي تعود إلى قوة التحمل بالإضافة إلى نسبة نجاح الإناث في جامعة وتوظف في المختلفة في شتي وخاصة في ما قبل العقود أو الإدماج وهي ما يرفضها الشاب¹، بالإضافة إلى عدة أسباب أخرى فسبب ارتفاع نسبة الإناث على الذكور في دراستنا يرجع عدة أسباب وقد ذكرت الكاتبة سميحة ناصر خليف في إحدى مقالاتها عن هذا الموضوع "أن هناك حوالي 75 تخصص يتناسب مع الإناث ومن بين تخصصات المتنوعة هناك تخصصات أغلب طلابها إناث و هي : تخصصات خاصة بالعلوم الإنسانية والاجتماعية، علم الاجتماع، وعلوم سياسية، وآثار ومتاحف، وعلاقات دولية، وعلم النفس، علم المكتبات، الحقوق وقانون، والتاريخ، والجغرافيا، والخدمة الاجتماعية، علوم الإعلام والاتصال²، بالإضافة إلى عامل تفوق الإناث الأكثر من ذكور تشرح سناء العاجي، متخصصة في علم الاجتماع، في حديثها لـ TRT عربي أن "التربية والتكوين اللذين تتلقاهما الفتاة يجعلانها، في أغلب الحالات، تقوم بمجهود أكبر حتى تبرز نجاحها، ولو أن التميز والتفوق نتاج لمجهود شخصي ولا يتعلقان بقدرات خارقة لأحد الجنسين، ويرجع الانضباط عند الفتيات إلى كونهن يحظين بتتبع دائم من طرف أسرهن بالمقارنة مع الذكور ليس في المدرسة فحسب بل في مختلف مناحي الحياة، ففي عام 2016 وعلى حسب دراسات التي تابعتها TRT العربي أن دول مغرب كلها تنجح فيها الإناث أكثر من ذكور وفي الجزائر أيضا، أفادت وزارة التربية أن نسبة النجاح بالنسبة للفتيات في امتحان البكالوريا بلغت 65%، فيما بلغت بالنسبة للذكور 35%³.

1 عزازية فضيلة: تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتأثيرها على الأداء في المؤسسة الاقتصادية "دراسة حالة لدى مؤسسة الاتصالات الجزائر مديرية العملية-قائمة"، مذكرة الماستر، تخصص الإعلام والاتصال ، السنة الجامعية 2020، ص65.

2 سميحة ناصر خليف، أفضل التخصصات الجامعية للإناث، موقع موضوعنا، تاريخ الزيارة، 24-05-2021 على ساعة 00.30 الموقع الرسمي <https://mawdoo3.com> :

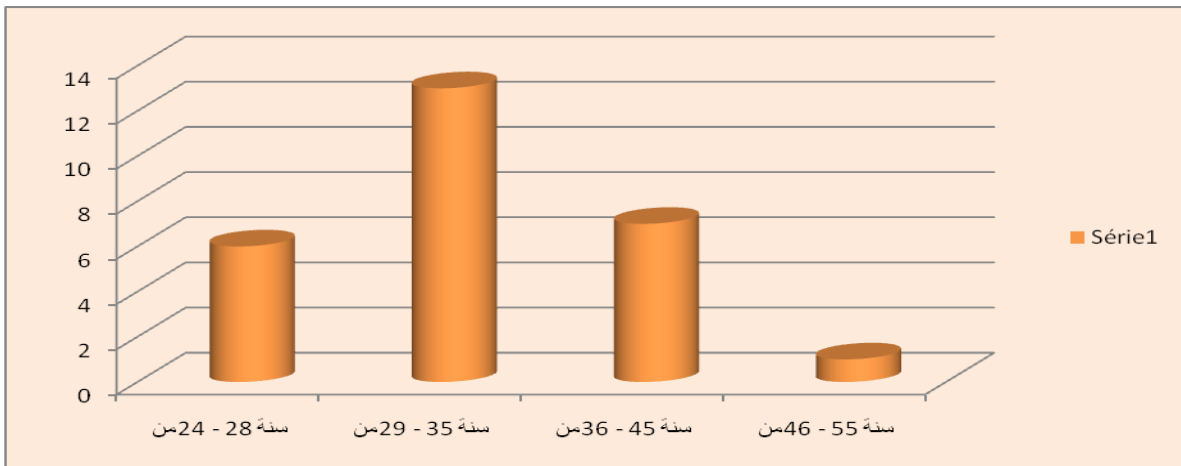
³ سناء العاجي، لماذا يتفوق الإناث على الذكور في البكالوريا ؟ الموقع الرسمي :

<https://www.trtarabi.com/explainers> تاريخ الزيارة: 24-05-2021 على ساعة 23:30 ليلا

الجدول رقم (2) يوضح: توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير السن

النسبة %	التكرار	السن
22.2%	6	من 24 - 28 سنة
48.1%	13	من 29 - 35 سنة
25.9%	7	من 36 - 45 سنة
3.7%	1	من 46 - 55 سنة
100%	27	المجموع

الشكل رقم (02) يوضح: توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير السن



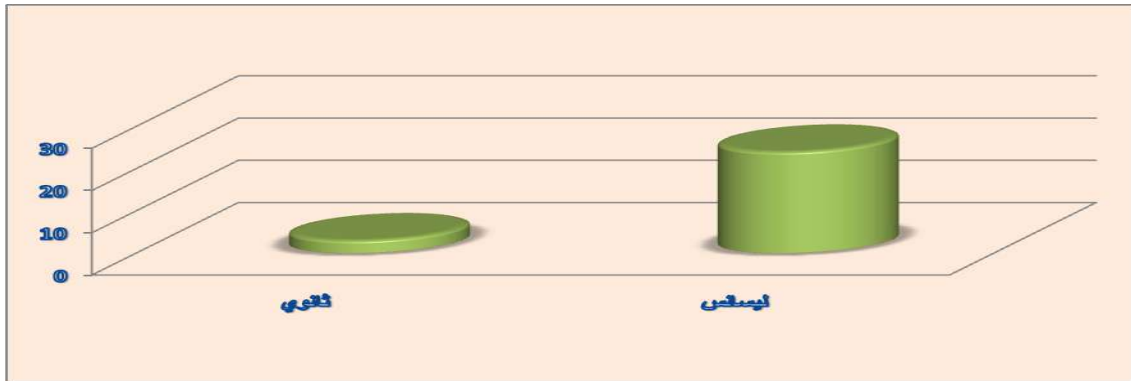
التعليق على الجدول رقم 02: من خلال الإحصائيات في الجدول والشكل الموائين للذين يوضحان توزيع أفراد عينة الدراسة حسب سن أفراد عينة الدراسة، حيث نلاحظ أنه تقريبا نصف موظفي المؤسسة يتراوح أعمارهم بين 29 الى 35 سنة و التي تقدر ب 48.1 % و ربع موظفي المؤسسة يتراوح أعمارهم بين 36 الى 45 سنة و تقدر ب 25.9% و الموظفين التي تراوحت أعمارهم بين 24 الى 28 سنة فقدرت نسبة عددهم ب 22.2 % و أقل نسبة عمرية في المؤسسة حسب العينة المدروسة تراوح أعمارهم بين من 46 - 55 سنة و التي قدرت ب 3.7 %، عينتنا وذلك يعود إلى أنهم الأكثر وعي وثقافة في التعامل مع وسائل الاتصال الحديثة والتحاقا بمجال التكنولوجيا

والمعلومات، حيث يعد هذا السن هو الأقرب تعاملا ومعاصرة لهذا النوع من الوظيفة و أن السن الأقرب للعمل تدخل في نطاق الثلاثين نظرا لنوعية كالمُنصب بطريقة دخوله للعمل

الجدول رقم (03) يوضح : توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي

النسبة %	التكرار	المستوى التعليمي
11.1%	3	ثانوي
88.9%	24	ليسانس
100%	27	المجموع

الشكل رقم (03) يوضح : توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي



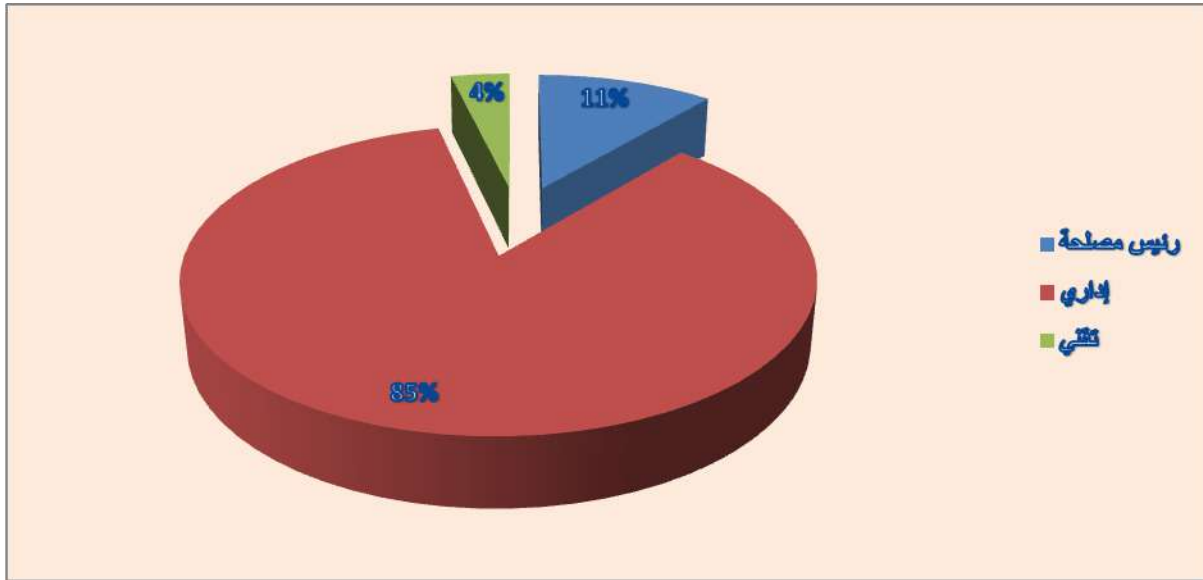
التعليق على الجدول رقم 03: من خلال الإحصائيات في الجدول والشكل الموائين اللذين يوضحان توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي الذي يوضح أن أغلب موظفي المؤسسة المتحصّلين على شهادة الليسانس و تقدر النسبة بـ 88.9% و الموظفين الباقين مؤهلهم التعليمي هو الثانوي وتقدر النسبة بـ 11.1%، ويعود ارتفاع نسبة المبحوثين لمستوى ليسانس الأكثر في قائمتنا نظرا للعمل والشغل حيث يعد المستوى التعليمي أحد أهم الشروط للعمل في المجال الإداري والتي تعد هذه الأخيرة (أي العمل في الإدارات) فرص العمل السهلة التي يلجأ إليها خريجي الجامعات بعد تخرج ، واعتبرت أفنان أبو حميدة في مقالة لها حول أهمية المستوى والذي ينعكس في استخدام الخبرة العلمية في مجال الوظيفي¹.

1 أفنان أبو حميدة : التعليم تعريفه وأهميته ، موقع موضوعنا ، تاريخ الزيارة 28-04-2022 على ساعة 20:00 ليلا

الجدول رقم (04) يوضح : توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الفئة المهنية

النسبة %	التكرار	الفئة المهنية
11.1%	3	رئيس مصلحة
86.2%	23	إداري
3.7%	1	تقني
100%	27	المجموع

الشكل رقم (04) يوضح : توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الفئة المهنية



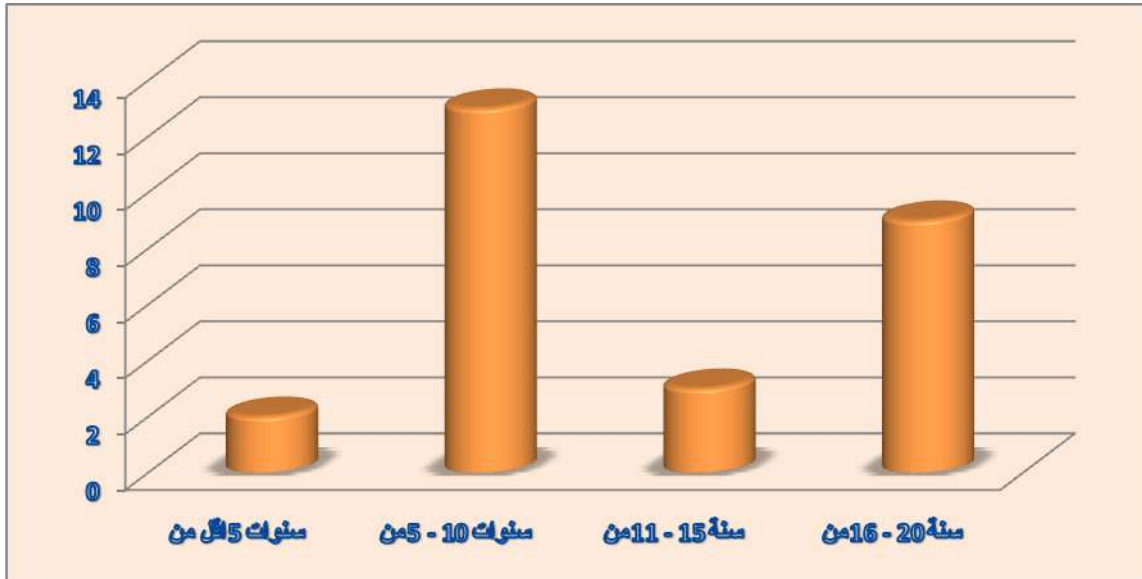
التعليق على الجدول رقم 04: من خلال الإحصائيات في الجدول والشكل الموائين اللذين يوضحان توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الفئة المهنية حيث نلاحظ أن أعلى نسبة 86.2% هي موظفين الإداريين حسب العينة المدروسة ونسبة 11.1% هي رئيس مصلحة وأقل نسبة هي 3.7% وتتمثل في التقنيين. ويعود ارتفاع نسبة المبحوثين الإداريين الأكثر في قائمتنا نظرا لعاملي الجنس من جهة وعامل المستوى التعليمي ، حيث تتمحور إلى الإدارات في وظيفة الإداريين بين (عون الإدارة والمحاسبة)، ويعود ارتفاع هذه النسبة إلى مؤشرات الجنسية أي الإناث بالإضافة إلى متغير السن

والمستوى حيث كما ذكرنا في التعليق السابق أن وظائف الإدارية يشغلها الجامعيون بكثرة نظرا لتنوع التخصصات (كعلوم الإدارية والقانونية والسياسية والمحاسبة) .

الجدول رقم (05) يوضح: توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الفترة المهنية

النسبة %	التكرار	الفترة المهنية
7.4%	2	اقل من 5 سنوات
48.1%	13	من 5 - 10 سنوات
11.1%	3	من 11 - 15 سنة
33.3%	9	من 16 - 20 سنة
100%	27	المجموع

الشكل رقم (05) يوضح: توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الفترة المهنية



التعليق على الجدول رقم 05 : من خلال الإحصائيات في الجدول والشكل الموائين اللذين يوضحان توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الفترة المهنية حيث نلاحظ أن أعلى نسبة 48.1 % تتمثل في فترة من 5 إلى 10 سنوات مهنية و تليها نسبة 33.3 % التي تتمثل في فترة من 16 إلى 20 سنة مهنية و نسبة 11.1 % من 11 إلى 15 سنة مهنية و أقل نسبة 7.4 % و التي تقدر ب 5 سنوات أو أقل ، وعودة للجدول السابق المتعلق بالمنصب فإن معظم أفراد عينتنا كانت مناصبهم

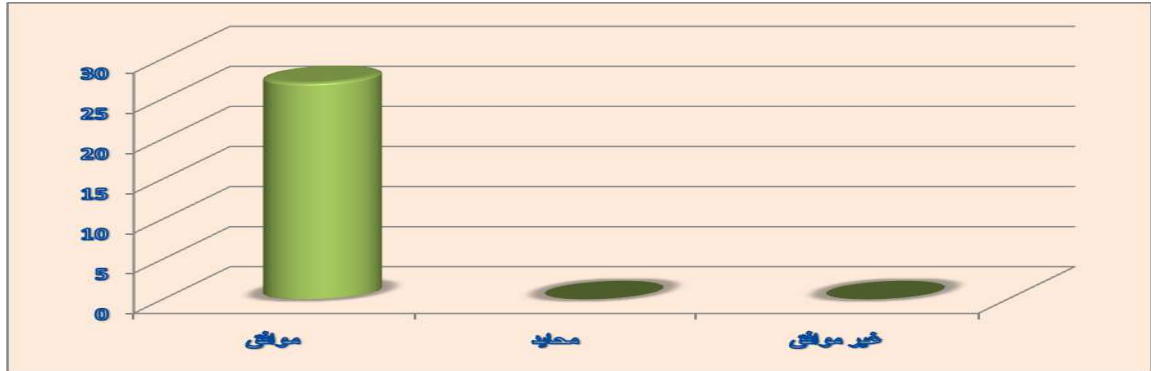
أداريين والذي تتراوح نسبة خبرتهم أكثر من 05 - إلى 10 سنوات وهذا توافقا مع سن أغلبية الموظفين وتتوع خبراتهم أكانت مع الوسائل القديمة أو الحديثة وكذا مرونتهم مع تنوع وتعدد الاستراتيجيات في المؤسسة .

المطلب الثاني: عرض وتحليل بيانات محور وسائل تكنولوجيا الحديثة في عملية الاتصال داخليا وخارجيا في مؤسسة اتصالات الجزائر.

الجدول رقم (06) يوضح:توفر أجهزة كومبيوتر بالمكاتب

النسبة %	التكرار	البدائل
100%	27	موافق
0 %	0	محايد
0%	0	غير موافق
100%	27	المجموع

الشكل رقم (06) يوضح:توفر أجهزة كومبيوتر بالمكاتب



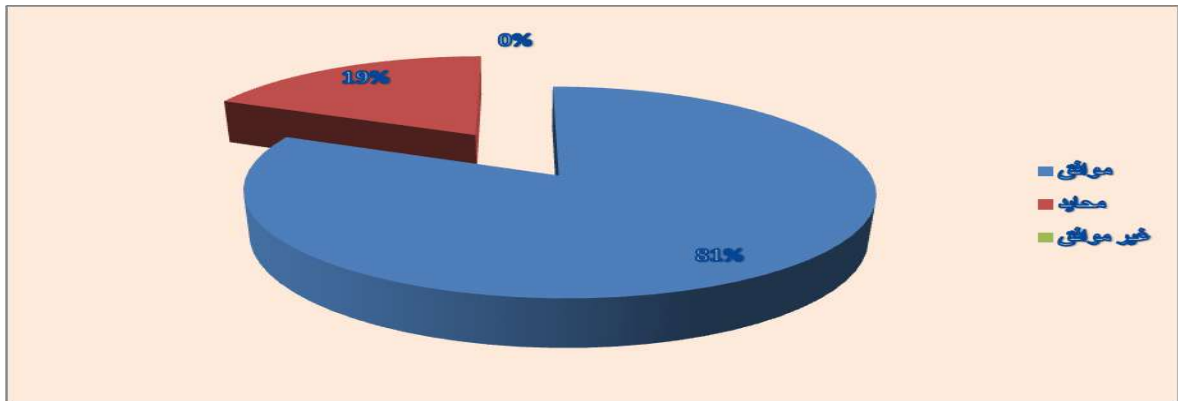
التعليق على الجدول رقم 06: من خلال الإحصائيات في الجدول والشكل المواليين اللذين يوضح نتوفر أجهزة كومبيوتر بالمكاتب وقد لاحظنا من خلال إجابات أفراد العينة توفر أجهزة كومبيوتر بالمكاتب فقد أجمع أفراد العينة على موافق بنسبة 100 %، ويعود ذلك إلى الحتمية الوقت المعاصر للإدارات الجزائرية وتخليها عن الأدوات المكتوبة والورقية وذلك لاختصار الوقت والجهد وتضاعف

الإنتاج والعمل المتواصل ، فسهولة العمل بهذه الوسائل تجعل من عمليات الإنتاجية الخدمائية في المؤسسة متواصلة ومكثفة.

الجدول رقم (07) يوضح:استخدام الهاتف للتواصل مع الزملاء في مجال العمل

النسبة %	التكرار	البدائل
81.5%	22	موافق
18.5%	5	محايد
0%	0	غير موافق
100%	27	المجموع

الشكل رقم (07) يوضح:استخدام الهاتف للتواصل مع الزملاء في مجال العمل

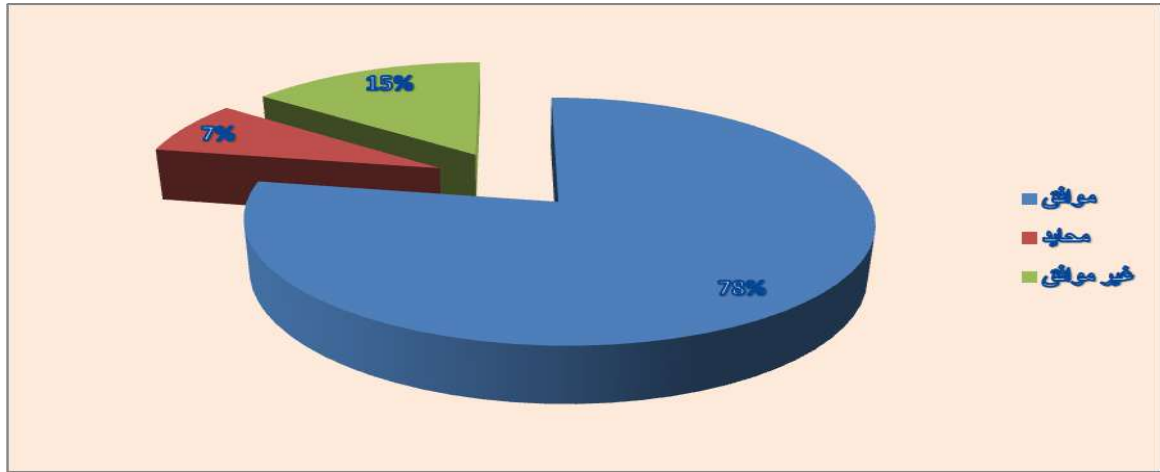


التعليق على الجدول رقم 07: من خلال الإحصائيات في الجدول والشكل الموائين اللذين يوضح ان استخدام الهاتف للتواصل مع الزملاء في مجال العمل حيث نلاحظ أن نسبة 81.5 % يؤكدون التواصل عبر الهاتف للتواصل مع الزملاء في مجال العمل ونسبة 18.5 % محايد لا يجزم ولا ينفي وجود التواصل عبر الهاتف في مجال العمل،يعود استخدام وسيلتي الهاتف والفاكس من أساسيات العامل مع الزبائن حيث أن هذا يثبت أن المؤسسة لا زبائن من خارج الولاية ولها صعب كبير مما أدى إلى ضرورة استخدام الهاتف والفاكس، بالإضافة إلى التنوع في الزبائن ، وكذا حداثة التواصل.

الجدول رقم (08) يوضح:ارتباط أجهزة الكمبيوتر بالمؤسسة بشبكة انترنت داخلية

النسبة %	التكرار	البدائل
77.8%	21	موافق
7.4%	2	محايد
14.8%	4	غير موافق
100%	27	المجموع

الشكل رقم (08) يوضح:ارتباط أجهزة الكمبيوتر بالمؤسسة بشبكة انترنت داخلية

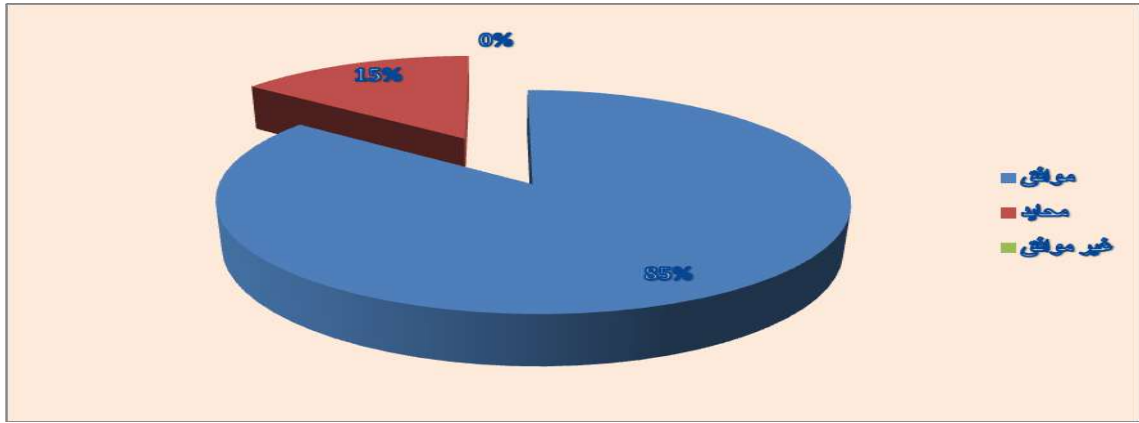


التعليق على الجدول رقم 08: من خلال الإحصائيات في الجدول والشكل الموائين اللذين يوضح إن ارتباط أجهزة الكمبيوتر بالمؤسسة بشبكة انترنت داخلية حيث نلاحظ أن نسبة 77.8 % يؤكدون ارتباط أجهزة الكمبيوتر بالمؤسسة بشبكة انترنت داخلية ونسبة 14.8% عدم ارتباط أجهزة الكمبيوتر بالمؤسسة بشبكة انترنت داخلية ونسبة 7.4% لا ينفي ولا يقر بوجود ارتباط أجهزة الكمبيوتر بالمؤسسة بشبكة انترنت داخلية، وتعود نسبة تأكيد هذا الترابط ما بين جهاز الحواسيب بالانترنت الداخلية، على ضرورة الرقمنة التي نص عليها فخامة رئيس الجمهورية و أقرتها وزارة الاتصال، على ضرورة مواكبة الإدارات إلى رقمتها.

الجدول رقم (09) يوضح:تتوفر المؤسسة على لوحة البيانات الالكترونية

النسبة %	التكرار	البدائل
85.2%	23	موافق
14.8%	4	محايد
0%	0	غير موافق
100%	27	المجموع

الشكل رقم (09) يوضح:تتوفر المؤسسة على لوحة البيانات الالكترونية

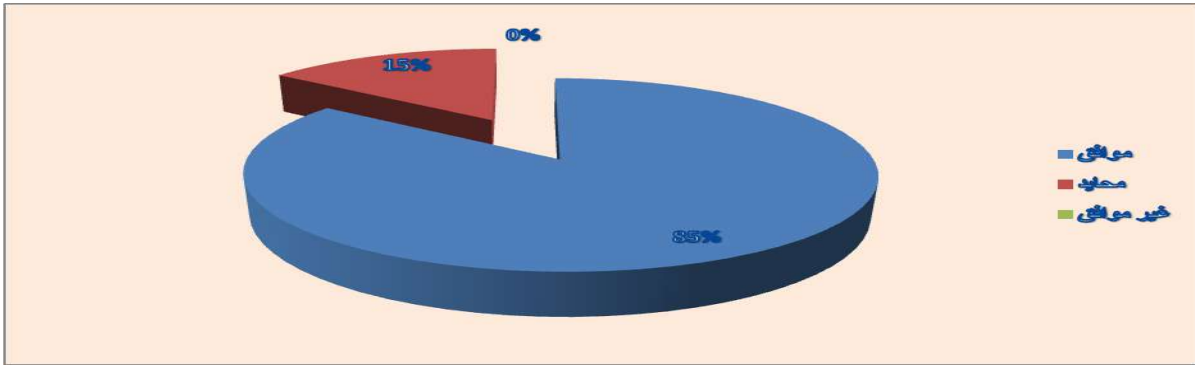


التعليق على الجدول رقم 09 : من خلال الإحصائيات في الجدول والشكل الموالين الذين يوضحان توفر المؤسسة على لوحة البيانات الالكترونية وقد لاحظنا من خلال النتائج أن مؤسسة اتصالات الجزائر توفر لوحة البيانات الالكترونية فقد وافق بنسبة 85.2% من العينة المدروسة على توفر لوحة البيانات الالكترونية أما نسبة 14.8% لم يجزم ولم ينفي ذلك، يعود توفر اللوحات الإلكترونية إلى ضرورة النظام والتنظيم من الفوضى مع الزبائن، حيث إن أكثر معاناة في الإدارات القديمة كانت صعوبة التعامل مع الزبائن وعدم وجود نظام مما يصعب أداء الوظيفة لهم ، فصارت الألواح بمثابة لوحات ضبط لأداء المهام وخدمة الزبائن بشكل متساوي.

الجدول رقم (10) يوضح:التواصل يتم عن طريق الإيميل (البريد الالكتروني) في المؤسسة

النسبة %	التكرار	البدائل
85.2%	23	موافق
14.8%	4	محايد
0%	0	غير موافق
100%	27	المجموع

الشكل رقم (10) يوضح:التواصل يتم عن طريق الإيميل (البريد الالكتروني) في المؤسسة



التعليق على الجدول رقم 10: من خلال الإحصائيات في الجدول والشكل الموائين اللذين يوضحان التواصل يتم عن طريق الإيميل (البريد الالكتروني) في المؤسسة وقد لاحظنا من خلال النتائج أن موظفين مؤسسة اتصالات الجزائر يتواصلون عن طريق الإيميل (البريد الالكتروني) في المؤسسة فقد وافق بنسبة 85.2 % من العينة المدروسة على ذلك ونسبة 14.8% لم يجزم ولم ينفي ذلك، **التعليق على** يعد التواصل بالبريد الإلكتروني ضمن الوسائل الحديثة وتكنولوجيا ، حيث يحل البريد الإلكتروني محل البريد العادي، وتعتمده المؤسسة لكونها مؤسسة اتصالات من جهة بالإضافة إلى اختصار الوقت وحتمية الزمنية لاستخدام التكنولوجيا الحديثة من جهة أخرى بالإضافة إلى تعامل المؤسسة مع وكلاء نظامين يتعاملون أساس بالوثائق والبيانات التي يعتمد وصولها على البريد الإلكتروني .

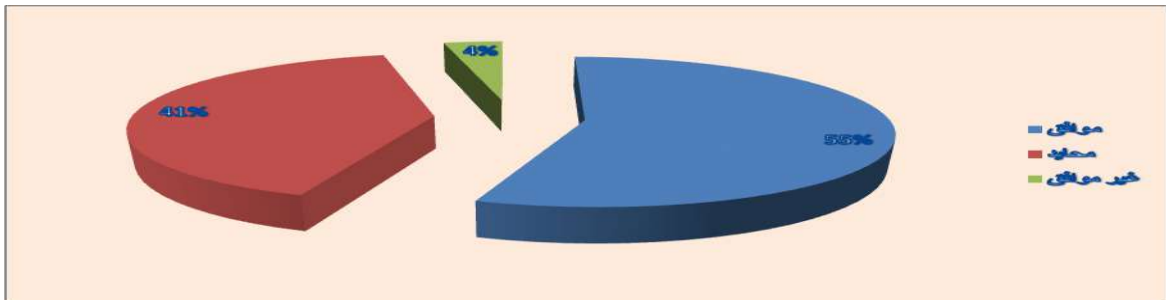
الجدول رقم (11) يوضح: استخدام مواقع التواصل الاجتماعي مع الزملاء في العمل عن طريق

صفحات خاصة بالمؤسسة

النسبة %	التكرار	البدائل
55.6%	15	موافق
40.7%	11	محايد
3.7%	1	غير موافق
100%	27	المجموع

الشكل رقم (11) يوضح: استخدام مواقع التواصل الاجتماعي مع الزملاء في العمل عن طريق

صفحات خاصة بالمؤسسة



التعليق على الجدول رقم 11: من خلال الإحصائيات في الجدول والشكل الموائين لاحظنا أن 55.6% العينة المدروسة وافقوا على استخدام مواقع التواصل الاجتماعي مع الزملاء في العمل عن طريق صفحات خاصة بالمؤسسة ونسبة 41% محايد على ذلك أما نسبة 3.7% فليوافقوا على ذلك وهي نسبة قليلة، ينعكس وجود صفحة على مواقع التواصل الاجتماعي في المؤسسة على استخدامات الزبائن والوكالات هذه الخدمة ، حيث تعتبر استخدام صفحات خاصة بالمؤسسة بمثابة الترويج والإعلان بشكل أسرع عنها عن خدماتها وتقسيم الخدمات الخاصة المتعلقة بالمناسبة وبسبب تعامل الزبائن تجد المؤسسة إن هذه الطريقة بمثابة الحل الأمثل لترويج خدماتها.

تحليل نتائج المحور الثاني:

من خلال جداول البعد الأول تبين أن المتوسط الحسابي للبعد الأول هو 38 , 80% وهي نسبة مرتفعة والتي و نلاحظ أن العبارة رقم (06) التي تعبر عن يتوفر أجهزة كومبيوتر بالمكاتب مؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة اجابو بموافق فيها بنسبة 100% و هذا ما يؤكد لنا أن المؤسسة توفر وسائل التكنولوجيا للموظفين التي يعتمدونها في التواصل الداخلي والخارجي في المؤسسة عبر الوسائل والتقنيات التكنولوجية المتاحة في المؤسسة

المطلب الثالث: عرض وتحليل بيانات محور مجالات المستخدمة لتكنولوجيا الاتصال في مؤسسة

اتصالات الجزائر.

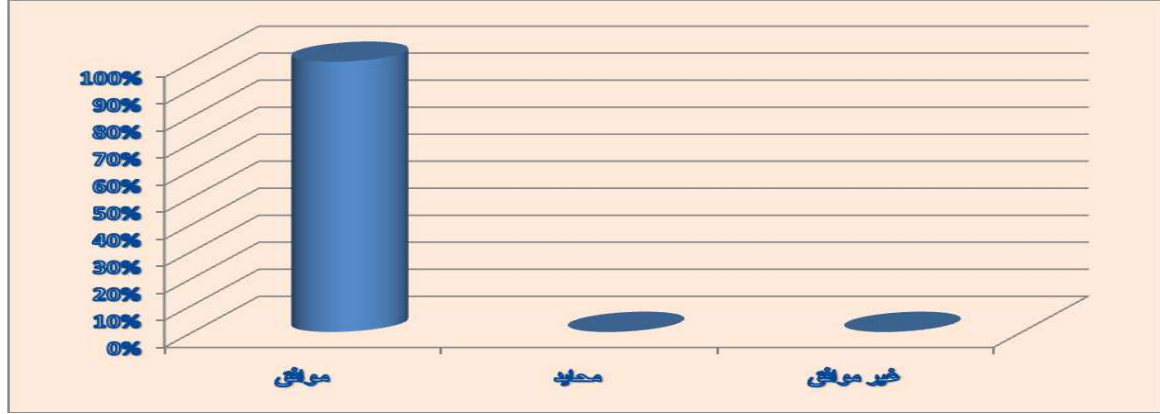
الجدول رقم (12) يوضح: استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تبادل الملفات بين المكاتب

في المؤسسة

النسبة %	التكرار	البدائل
100%	27	موافق
0 %	0	محايد
0%	0	غير موافق
100%	27	المجموع

الشكل رقم (12) يوضح:استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تبادل الملفات بين المكاتب في

المؤسسة



التعليق على الجدول رقم 12: من خلال إحصائيات الجدول والشكل الموالين لاحظنا من خلال إجابات العينة المدروسة أن موظفي مؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة يستخدمون تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تبادل الملفات بين المكاتب في المؤسسة، تعد مبادلات الملفات من ضمن الاستراتيجيات القديمة في الاتصال الداخلي للمؤسسة برغم من نتائج سلبية ، وتعد تكنولوجيا الاتصال بمثابة حل سهل لتبادل الملفات بشكل أسرع واختصار الوقت للقيام بالوظائف جانبية أخرى من دون طباعة ملف ومن دون تنقل الموظفين نقل البيانات وملفات بطريقة الكترونية اختصر أنشطة حركية وذهنية واختصر الوقت لأداء الوظيفة بين العمال .

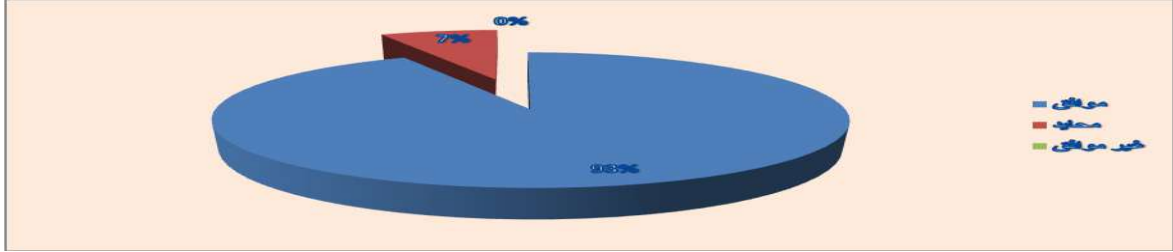
الجدول رقم (13) يوضح:استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة من أجل مناقشة

ظروف العمل

النسبة %	التكرار	البدائل
92.6%	25	موافق
7.4%	2	محايد
0%	0	غير موافق
100%	27	المجموع

الشكل رقم (13) يوضح:استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة من أجل مناقشة

ظروف العمل

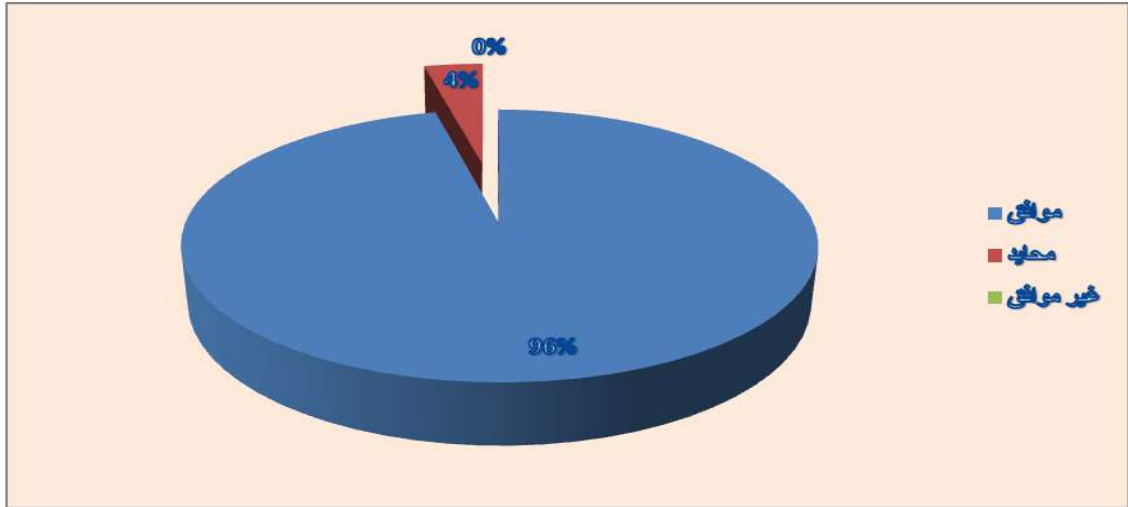


التعليق على الجدول رقم 13: من خلال إحصائيات الجدول والشكل الموالين لاحظنا أن نسبة 92.6% وافقوا على استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة من أجل مناقشة ظروف العمل ونسبة 7% لم يوافقوا ولم ينفوا ذلك، ويعود هذا إلى ضرورة تسهيل إقامة الاجتماعات ومحاضرات ومنتديات قي قاعات العرض بشكل الكتروني وتواصل مع زبائن ووكالات اتصالية بشكل اجتماع مشترك لتبادل واكتساب الخبرات والأفكار .

الجدول رقم (14) يوضح:استخدم تكنولوجيا الاتصال الحديثة في الأرشفة

النسبة %	التكرار	البدائل
96.3%	26	موافق
3.7%	1	محايد
0%	0	غير موافق
100%	27	المجموع

الشكل رقم (14) يوضح: استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في الأرشفة



التعليق على الجدول رقم 14 : من خلال الجدول والشكل الموائين لاحظنا أن نسبة 96.3 وافقوا على استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في الأرشفة وهم الأغلبية من العينة المدروسة بينما نسبة 4% لم ينفو ولم يوافقوا على ذلك، حيث تعد الأرشفة الالكترونية بمثابة المرجع الذي يعود له الموظفين بشكل دائم عن طريق خاصية البحث في الأرشيف وذلك لاختصار الوقت وسهولة العمل في البحث.

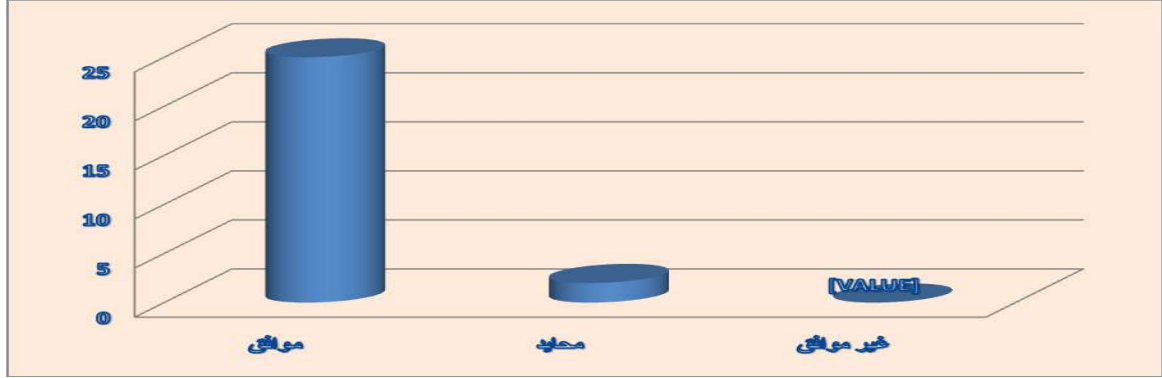
الجدول رقم (15) يوضح: استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تلقي الأوامر والتعليمات

الإدارية

النسبة %	التكرار	البدائل
92.6%	25	موافق
7.4%	2	محايد
0%	0	غير موافق
100%	27	المجموع

الشكل رقم (15) يوضح: استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تلقي الأوامر والتعليمات

الإدارية

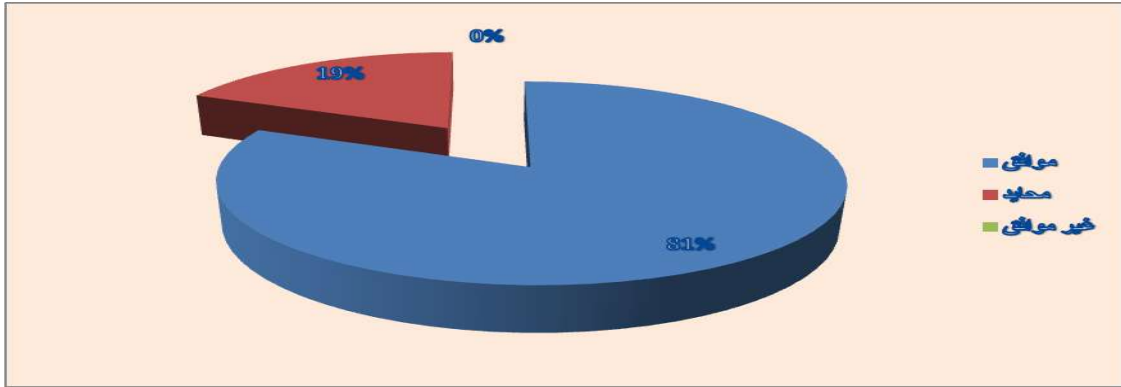


التعليق على الجدول رقم 15 : من خلال الجدول والشكل الموالين يمكن لاحظنا أن 92.6% وافقوا على استخدامهم لتكنولوجيا الاتصال الحديثة في تلقي الأوامر والتعليمات الإدارية و7.4% أجابوا بمحايد على ذلك و هذه النسبة يمكن أن تأكد لنا أن موظفي مؤسسة اتصالات الجزائر يستخدمون تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تلقي الأوامر والتعليمات الإدارية، وتتجلى لهذا على حسب الوسائل المستخدمة في المؤسسة كما ذكرت في التعليقات السابقة كتوفر الهاتف و وسائل الاتصال الحديثة حيث تعتمد رقمنة المؤسسات على رقمنة الوظائف سارية مفعول مثل التعليمات وتبادل البيانات ومناقشة القرارات والاجتماعات والمنتديات

الجدول رقم (16) يوضح: استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في التعبير عن الشكاوى الإدارية

النسبة %	التكرار	البدائل
81.5%	22	موافق
18.5%	5	محايد
0%	0	غير موافق
100%	27	المجموع

الشكل رقم (16) يوضح: استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في التعبير عن الشكاوى الإدارية



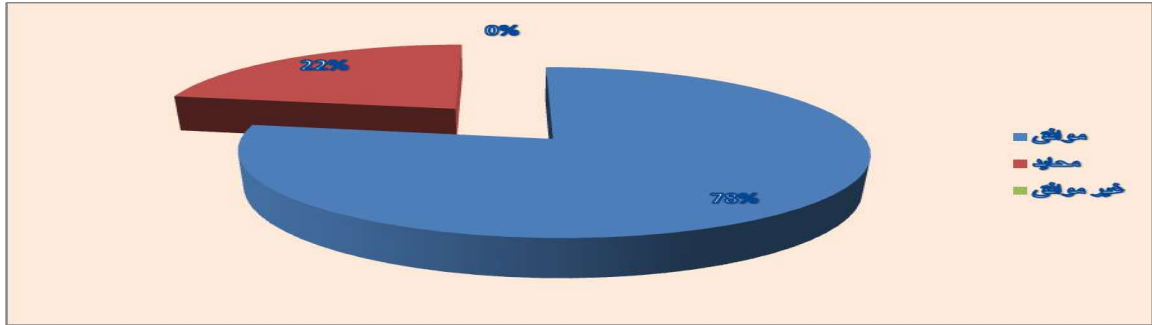
التعليق على الجدول رقم 16: من خلال الجدول والشكل الموائين لاحظنا أن نسبة 81.5 % من العينة المدروسة وافقوا على استخدامهم تكنولوجيا الاتصال الحديثة في التعبير عن الشكاوى الإدارية وهي الأغلبية تقريبا و 19% أجابوا بمحايد على ذلك وتعتبر أقل من ربع العينة المدروسة وحسب إجابات العينة فان موظفي اتصالات الجزائر يستخدم تكنولوجيا الاتصال الحديثة في التعبير عن الشكاوى الإدارية، فاغلب موظفي الإدارة يؤيدون الشكاوى الإدارية باستخدام وسائل الحديثة وذلك لاختصار الجهد والوقت وكذا سرعة لإيجاد الحلول فسرعة وصول التقرير أو شكوى إن كانت هيكلية أو وظيفية تساهم في إيجاد حلول سريعة لتجاوز المشكلة كمنظور ايجابي حول الموضوع.

الجدول رقم (17) يوضح: استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في التنسيق بين المهام الإدارية

في المؤسسة

النسبة %	التكرار	البدائل
77.8%	21	موافق
22.2%	6	محايد
0%	0	غير موافق
100%	27	المجموع

الشكل رقم (17) يوضح: استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في التنسيق بين المهام الإدارية في المؤسسة



التعليق على الجدول رقم 17: من خلال احصاءات الشكل والجدول الموالين لاحظنا أن نسبة 78% أكدوا على انهم يستخدمون تكنولوجيا الاتصال الحديثة في التنسيق بين المهام الإدارية في المؤسسة ونسبة 19% أجابوا بمحايد على ذلك، ويعود هذا إلى سهولة ابتكار استراتيجيات وظيفية وإيجاد استراتيجيات قصيرة مدى وطويلة المدى ذو أهداف متعددة وإيجاد التنسيق والنظام بشكل سريع وقصير يفر إيجاب بدائل الاستراتيجيات في حال وقع خلل أو فشل في تنسيق إستراتيجية مؤسسة عامة.

تحليل نتائج المحور الثالث: من خلال جداول المحور الثالث تبين أن المتوسط الحسابي للبعد الأول هو 98.91% و نلاحظ ان العبارة رقم (12) التي تعبر عن استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تبادل الملفات بين المكاتب فأجابو بموافق فيها بنسبة 100% يمكننا أن نتأكد من خلال هذه النسبة أن موظفي مؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة يعتمدون على تكنولوجيا الاتصال الحديثة في انجاز المهام الإدارية في المؤسسة

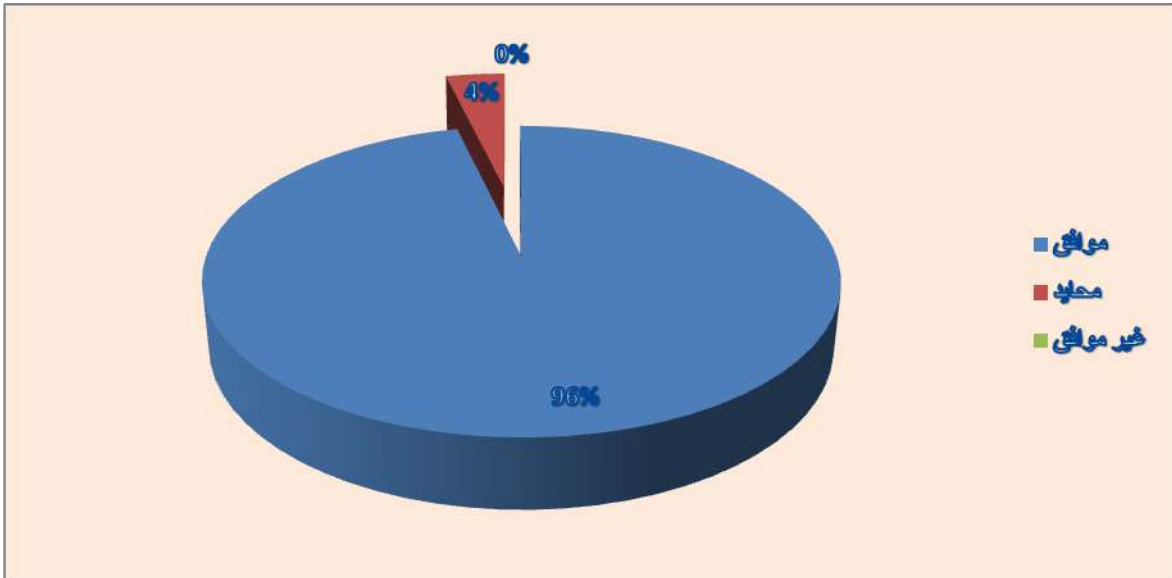
المطلب الرابع: عرض وتحليل بيانات محور فعالية تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الأداء

الوظيفي لمؤسسة اتصالات الجزائر

الجدول رقم (18) يوضح:تكنولوجيا الاتصال سهلت ظروف العمل في المؤسسة

النسبة %	التكرار	البدائل
96.3%	26	موافق
3.7%	1	محايد
0%	0	غير موافق
100%	27	المجموع

الشكل رقم (18) يوضح:تكنولوجيا الاتصال سهلت ظروف العمل في المؤسسة

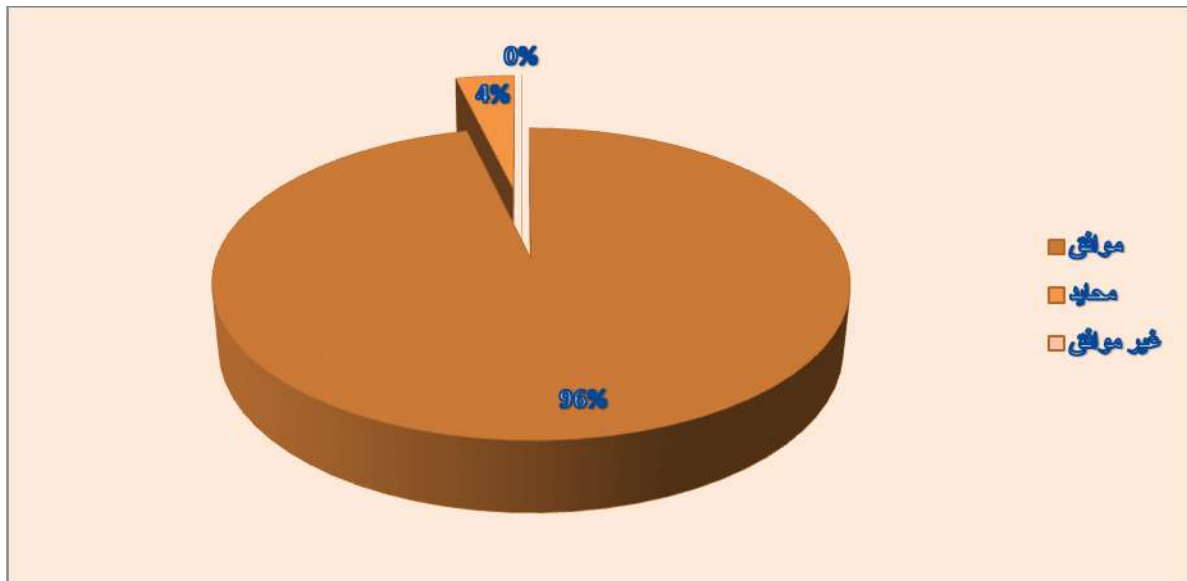


، التعليق على الجدول رقم 18: من خلال احصائيات الجدول والشكل الموالين أكدت لنا أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة سهلت ظروف العمل في المؤسسة فقد وافق بنسبة 96% من الموظفين بأوافق على ذلك بينما أجابوا بمحايد بنسبة 4% حيث يعتبر أغلب المبحوثين إن تكنولوجيا الاتصال منحتهم سهولة من عدة جوانب من ناحية اختصار الوقت وسلاسة العمل ، بالإضافة إلى النظام التعامل مع الزبائن وسهولة الاستخدام .

الجدول رقم (19) يوضح: استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة أدى إلى نقص الأخطاء الإدارية

النسبة %	التكرار	البدائل
96.3%	26	موافق
3.7%	1	محايد
0%	0	غير موافق
100%	27	المجموع

الشكل رقم (19) يوضح: استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة أدى إلى نقص الأخطاء الإدارية



التعليق على الجدول رقم 19: من خلال الجدول والشكل الموالين نلاحظ أن نسبة 96% من العينة المدروسة وافقوا على أن استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة أدى إلى نقص الأخطاء الإدارية في مؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة ونسبة 4% أجابوا بمحايد وهذا يؤكد لنا أن استخدام تكنولوجيا

الاتصال الحديثة أدى إلى نقص الأخطاء الإدارية، ويعود ذلك إلى تخلي المؤسسة عن الأسلوب التقليدي والإستراتيجية التقليدية، واعتمادهم على الإستراتيجية الحديثة المتضمنة الرقمنة الإدارية .

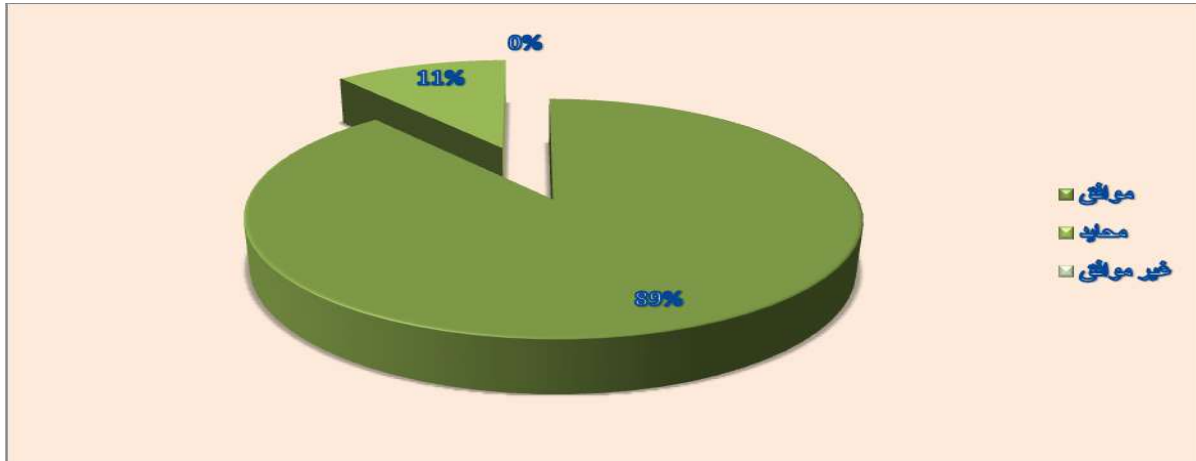
الجدول رقم (20) يوضح:استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة أدى إلى اختصار الجهد في أداء

المهام

النسبة %	التكرار	البدائل
88.9 %	24	موافق
11.1 %	3	محايد
0%	0	غير موافق
100%	27	المجموع

الشكل رقم (20) يوضح:استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة أدى إلى اختصار الجهد في أداء

المهام



التعليق على الجدول 20: من خلال الجدول والشكل الموالين نلاحظ أن نسبة 89% من العينة المدروسة وافقوا على أناستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة أدى إلى اختصار الجهد في أداء المهام في مؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة ونسبة 11% أجابوا بمحايد وهذا يؤكد لنا أن استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة أدى إلى اختصار الجهد في أداء المهام، ويعود هذا إلى اختصار العمل كالكتابة

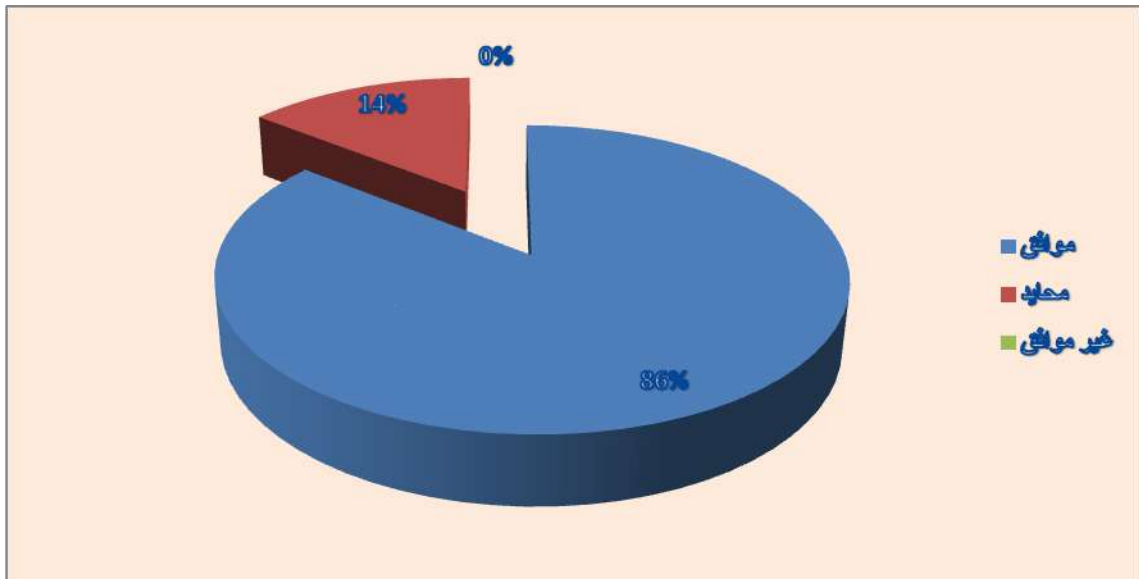
وملفات الورقية التقليدية وتواصل التقليدية وتنقل بين أرجاء المؤسسة وتنقل في مهام عمل بطريقة التقليدية حيث أن تكنولوجيا الاتصال استحدثت طرقا اتصال تختصر كل هذا الجهد

الجدول رقم (21) يوضح: استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة أدى إلى اختصار الوقت في أداء المهام

النسبة %	التكرار	البدائل
85.2%	24	موافق
14.8%	4	محايد
0%	0	غير موافق
100%	27	المجموع

الشكل رقم (21) يوضح: استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة أدى إلى اختصار الوقت في أداء

المهام



التعليق على الجدول رقم 21: من خلال الجدول والشكل الموالين نلاحظ أن نسبة 85,2% من

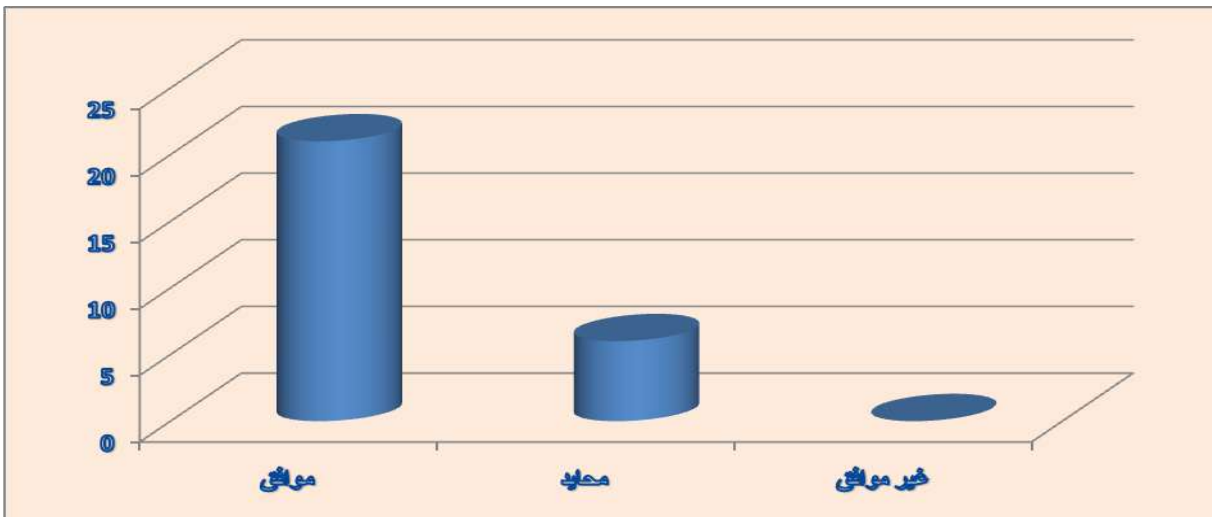
العينة المدروسة وافقوا على أن استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة أدى إلى اختصار الوقت في

أداء المهام في مؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة ونسبة 14% أجابوا بمحايد وهذا يؤكد لنا أن استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة أدى إلى اختصار الوقت في أداء المهام، ويعود هذا إلى اختصار الوقت من حيث استغراق وقت في المعاملات الإدارية تقليدية حيث تضمن تكنولوجيا لاتصال اختصار الوقت من حيث اختصار المعاملات الإدارية .

الجدول رقم (22) يوضح:استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثةأدى إلى زيادة المردودية في المؤسسة

النسبة %	التكرار	البدائل
77.8%	21	موافق
22.2%	6	محايد
0%	0	غير موافق
100%	27	المجموع

الشكل رقم (22) يوضح:استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة أدى إلى زيادة المردودية في المؤسسة



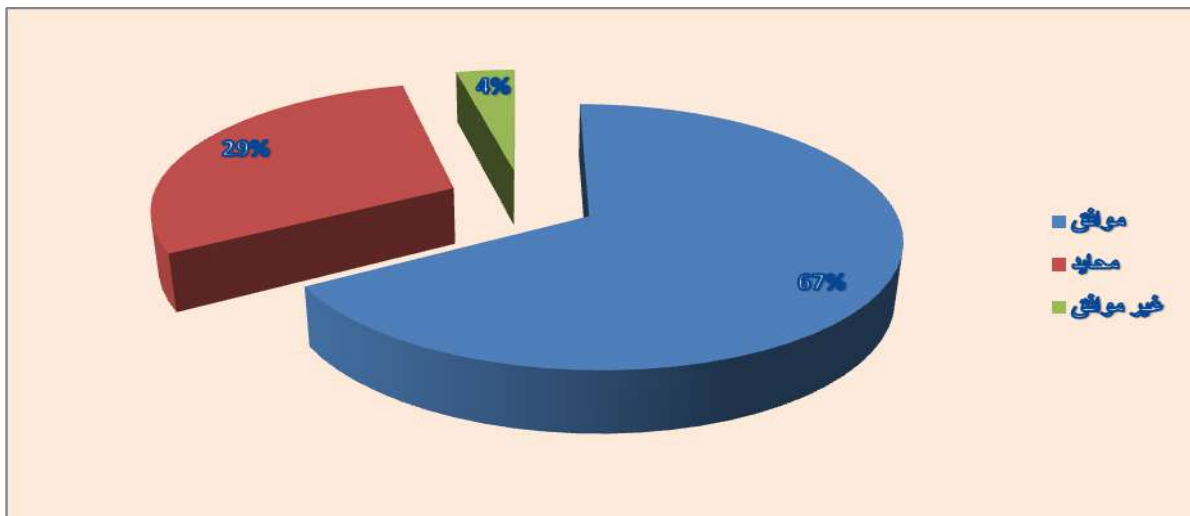
التعليق على الجدول رقم 22: من خلال الجدول والشكل الموالين نلاحظ أن نسبة 77,8% من العينة المدروسة وافقوا على أن استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة أدى إلى زيادة المردودية في مؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة ونسبة 22,2% وهي نسبة أقل من الربع أجابوا بمحايد وهذا يؤكد لنا أن استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة أدى إلى زيادة المردودية في المؤسسة، يعود هذا إلى مؤشرات الوسائل الحديثة المستخدمة كالهاتف البريد الإلكتروني وصفحات على مواقع التواصل الاجتماعي فترويج وال جذب يجذب الزبائن والمؤسسات الإدارية ويضاعف المردودية الإنتاجية من خلال النشاطات الوظيفية في المؤسسة.

الجدول رقم (23) يوضح: استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة أدى إلى المرونة في التعامل بين العمال في العمل

النسبة %	التكرار	البدائل
66.7%	18	موافق
29.6%	8	محايد
3.7%	1	غير موافق
100%	27	المجموع

(1) الشكل رقم (23) يوضح: استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة أدى إلى المرونة في التعامل

بين العمال في العمل



التعليق على الجدول 23: من خلال الجدول والشكل الموالين نلاحظ أن نسبة 67,6% من العينة المدروسة وافقوا على أن استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة أدى إلى المرونة في التعامل بين العمال في العمل في مؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة ونسبة 29.6 % وهي نسبة أقل من النصف أجابوا بمحايد ونسبة 3.7% لم يوافقوا على ذلك ،ويعود هذا حسب النتائج السابقة إلى توفر وسائل تكنولوجيا كشكاوى الادارية بالإضافة إلى تبادل الخبرات ومعاملات الإدارية وتواصل مع زملاء أثناء النشاط الداخلي للمؤسسات.

تحليل نتائج المحور الرابع:

من خلال جداول المحور الأول تبين أن المتوسط الحسابي 31, 85 حيث نلاحظ أن العبارة رقم (18) التي تعبر تسهيل تكنولوجيا الاتصال ظروف العمل في المؤسسة إجابو بموافق 96,3 ومن خلال احصائيات نتائج المحور الرابع نستنتج أن استخدام تكنولوجيا الاتصال ساهمت بشكل كبير في تسهيل المهام الإدارية في المؤسسة وساهمت في تحسين الأداء الوظيفي الذي بدوره ينتج عنه زيادة المردودية في المؤسسة.

المبحث الثالث النتائج العامة للدراسة:

المطلب الأول : مناقشة النتائج: بعد عرض نتائج التحليل السابقة سنحاول التفصيل ومناقشة النتائج الجزئية بناء على محاور الاستبيان بيانات الشخصية ، محور وسائل تكنولوجيا الحديثة في عملية الاتصال داخليا وخارجيا في مؤسسة اتصالات الجزائر ، محور مجالات المستخدمة لتكنولوجيا الاتصال في مؤسسة اتصالات الجزائر. ، محور فعالية تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الأداء الوظيفي لمؤسسة اتصالات الجزائر.

أولاً: محور وسائل تكنولوجيا الحديثة في عملية الاتصال داخليا وخارجيا في مؤسسة اتصالات الجزائر

1- كما أشرنا من قبل فقد أيد 100% من المبحوثين بضرورة وجود حواسيب داخل المؤسسة، ويعود هذا إلى حتمية طبيعة عمل المؤسسة والذي يفرض وجود أجهزة الكمبيوتر خاصة وأنها بديلة الوسائل الكتابية التقليدية.

- 2- و أيد 77,8% ضرورة استخدام الهاتف لتواصل مع زملاء والزبائن ،ذلك أن خدمة الهاتف والفاكس من بين الخدمات السريعة، التي تساهم في التواصل مع المؤسسة من أجل التعامل معها أو الاستفسار من خلالها، بالإضافة إلى تعامل مؤسسات وهيئات نظامية في نفس السياق.
- 3- أما عن ارتباط أجهزة الحاسوب بأنظمة الانترنت الداخلية في المؤسسة، فقد أيد 77.8 بالمائة ذلك ،نظرا لحتمية العمل بهذا الشكل لعدة معايير كالترويج لعمل المؤسسة والترويج لخدماتها.
- 4- أما عن نسبة 85 بالمائة فقد ايدو بوجود اللوحات الالكترونية في المؤسسة، إلى ضرورة النظام والتنظيم من الفوضى مع الزبائن، حيث إن أكثر المعاناة في الإدارات القديمة كانت صعوبة التعامل مع الزبائن.
- 5- وأكد 85 بالمائة على تواصل الأفراد الموظفين بالايميل، حيث يحل البريد الإلكتروني محل البريد العادي، وتعتمده المؤسسة لكونها مؤسسات اتصالية.
- 6- أكد 55 بالمائة على انه من ضروري استخدام مواقع التواصل الاجتماعي، حيث ينعكس وجود صفحة على مواقع التواصل الاجتماعي في المؤسسة ،على استخدامات الزبائن والوكالات هذه الخدمة.

ثانيا محور مجالات المستخدمة لتكنولوجيا الاتصال في مؤسسة اتصالات الجزائر

- 1- أكد 27 بالمائة على تبادل المعاملات الإدارية بين الموظفين في المؤسسة ، وتعد مبادلات الملفات من ضمن الاستراتيجيات القديمة في الاتصال الداخلي للمؤسسة برغم من نتائج سلبية ، وتعد تكنولوجيا الاتصال بمثابة حل سهل لتبادل الملفات بشكل أسرع واختصار الوقت.
- 2- وأكد 92 بالمائة على أن الموظفين يستخدمون تكنولوجيا الاتصال لمناقشة العمل، حيث يعود هذا إلى ضرورة تسهيل إقامة الاجتماعات والمحاضرات والمنتديات في قاعات العرض بشكل الكتروني.
- 3- وأكد 96 بالمائة على استخدام الأرشفة الالكترونية في المؤسسة يعود له الموظفين بشكل دائم عن طريق خاصية البحث.
- 4- وأكد 92 بالمائة في استخدام تكنولوجيا الحديثة فيتلقي الأوامر، وتتجلى لهذا على حسب الوسائل المستخدمة في المؤسسة ،كما ذكرت في التعليقات السابقة كتوفر الهاتف و وسائل الاتصال الحديثة.

5- يؤكد 81 بالمائة على استخدام تكنولوجيا الحديثة في تقديم الشكاوي، فاعلم موظفي الإدارة يؤيدون الشكاوي الإدارية باستخدام وسائل الحديثة، وذلك لاختصار الجهد والوقت وكذا سرعة لإيجاد الحلول.

6- يؤكد 77 بالمائة على استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة، في قيام بالمهام ويعود هذا إلى سهولة ابتكار استراتيجيات وظيفية، وإيجاد استراتيجيات قصيرة مدى وطويلة المدى ذو أهداف متعددة.

ثالثا: محور فعالية تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الأداء الوظيفي لمؤسسة اتصالات الجزائر

7- يؤكد 96 بالمائة على أن تكنولوجيا الاتصال سهلت عمل المؤسسات حيث يعتبر أغلب المبحوثين إن تكنولوجيا الاتصال منحتهم سهولة من عدة جوانب من ناحية اختصار الوقت وسلاسة العمل

8- و أكد 96 بالمائة على هذه الأخيرة أي تكنولوجيا الاتصال، لها دور في تقص الأخطاء الإدارية، ويعود ذلك إلى تخلي المؤسسة عن الأسلوب التقليدي.

9- و أكد 88 بالمائة على استخدام تكنولوجيا الاتصال أدت إلى اختصار الجهد، ويعود هذا إلى اختصار العمل كالكتابة وملفات الورقية التقليدية وتواصل التقليدية

10- ويكد 85 بالمائة على استخدام تكنولوجيا الاتصال أدى إلى اختصار الوقت وتمثل ذلك في . ويعود هذا إلى اختصار الوقت من حيث استغراق وقت في المعاملات الإدارية تقليدية حيث تضمن تكنولوجيا لاتصال اختصار الوقت

يؤكد 77 بالمائة إلى استخدام التكنولوجيا الاتصال إلى إنتاج وارتفاع المردودية، يعود هذا إلى مؤشرات الوسائل الحديثة المستخدمة كالهاتف البريد الإلكتروني وصفحات على مواقع التواصل الاجتماعي فترويج والجذب

يؤكد 66 بالمائة إلى استخدام التكنولوجيا الاتصال كأداة مرونة بين العمال، ويعود هذا حسب النتائج السابقة إلى توفر وسائل تكنولوجيا كشكاوي الإدارية، بالإضافة إلى تبادل الخبرات ومعاملات الإدارية.

المطلب الثاني : مناقشة النتائج على ضوء الأسئلة:

- 01- أهم الوسائل تكنولوجيا الحديثة في عملية الاتصال داخليا وخارجيا في مؤسسة اتصالات الجزائر تمثلت في : الحاسوب - الهاتف - الفاكس - البريد الالكتروني، الانترنت بما تحتويه بالمواقع التواصل الاجتماعي
- 02- و عن المجالات المستخدمة لتكنولوجيا الاتصال في مؤسسة اتصالات الجزائر تمثلت في الأرشفة الالكترونية، وسائل الاتصال الحديثة كالمراسلات الالكترونية وتطبيقان نقل وتبادل الملفات وخدمات بما فيها.
- 03- فعالية تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الأداء الوظيفي لمؤسسة اتصالات الجزائر تمثلت في السهولة نقص الأخطاء ، اختصار الجهد والوقت، وفتح منصات للمناقشة وتبادل الخبرات

خلاصة الفصل الثاني :

ومن هنا ومن خلال هذا الفصل والذي قمنا بتحليل النتائج بشكل كمي وكيفي واطلاع على النتائج العامة أولاً ثم على ضوء الأسئلة ثم حاولنا إثبات صحة الافتراضات من عدمها واستخلصنا مجموعة من الأمور في وعليه فقد تمثلت مساهمة تكنولوجيا الاتصال الحديثة ، في تحسين الأداء الوظيفي لمؤسسة اتصالات الجزائر و الوكالة التجارية لورقلة، من خلال استحداث إستراتيجية حديثة تتزامن وتتوافق مع حداثة الأسلوب.

الخاتمة

الخاتمة

وفي الأخير والختام موضوعنا والذي تحدثنا فيه حول " دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الأداء الوظيفي"دراسة ميدانية على وكالة التجارية لمؤسسة اتصالات الجزائر - ورقلة-". تمتلك تكنولوجيا الاتصال الحديثة دورا هاما في شتى المجالات , فهي تعتبر مصدرا أوليا للمعلومات, حيث أحدثت هذه التكنولوجيا ثورة كبيرة في عالم الاتصال و المعلومات حيث امتلكت كل نشاط كل المنظمات بشتى أنواعها .

وطيلة السنوات الأخيرة كانت جل المؤسسات تتعامل في نطاق الإستراتيجية التقليدية ،وتنفذا لمرسوم والقرار التنفيذي لفخامة الرئيس السيد عبد المجيد تبون ، والذي ألح على ضرورة استخدام الرقمنة، ووسائل الاتصال الحديثة في جل المؤسسات وهذا لمواكبة الإدارة التكنولوجية.

وعليه فقد تمثلت مساهمة تكنولوجيا الاتصال الحديثة ، في تحسين الأداء الوظيفي لمؤسسة اتصالات الجزائر و الوكالة التجارية لورقلة،من خلال استحداث إستراتيجية حديثة تتزامن وتتوافق مع حداثة الأسلوب ، حيث تنتهج المؤسسات الوسائل العصرية ، كتوفر المعدات أمثال الحاسوب والطابعات وشبكات الانترنت لسهولة العمل.

وتنوعت الأساليب والوسائل لغرض اختصار الجهد والوقت ، و كذا كسب المزيد من الوقت لزيادة المجهودات، التي ينتج عنها زيادة في مرد ودية والإرباح بالإضافة إلى نيل رضا المتعاملين على الأداء أكانوا زبائن أشخاص أو زبائن مؤسسات.

ويتحكم العمل في تكنولوجيا الحديثة جملة مؤشرات(الجنس والسن والوظيفة ، والخبرة) ،هذه التحكمات بمثابة إسقاط استخدامات الوسائل إلى هذه المؤشرات، فعمل الإداري (عون إدارة- المحاسبة-) هو بمثابة متابعة نشاط والذي يتحتم عليه ذلك من خلال اكمال مهام بعضهم البعض .

وينجم في هذا سياق ثلاث جزئيات تمثلت : فبتنوع الوسائل،وتنوع الاهتمامات،وتنوع الفعالية،وتنوع في المجالات، وهذه الأخيرة والتي تمنح رسم عدة استراتيجيات تتوافق ضمن المعايير والمخططات التي تترافق ضمن الإمكانيات البشرية والمادية .

وترتسم هذه الاستراتيجيات إلى جمل من الأهداف البعيدة المدى وقريبة المدى، وقصيرة المدى و الطويلة المدى ، مما يساهم في تنوع التقبل والفعالية.وعليه فان رقمنة وإقحام وسائل الحديثة في الإدارة باعتبار انها نقلة حديثة للإدارة الحالية .

قائمة العراجع

i. المراجع باللغة العربية

أ. القواميس :

1. قاموس المولد: عربي انجليزي

ب. الكتب:

2. إبراهيم القمري: السلوك الإنساني و العلاقات العامة، دط، مصر، دار الجامعات العربية، 1976،

3. أحمد زكي بدوي - معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية - مكتبة لبنان-بيروت -1993

4. بسام محمد مبهؤات، إدارة المعرفة في تكنولوجيا المعلومات ، دالر جليس الزمان ، عمان ، 2010،

5. زيا احمد طويسي ، مجتمع الدراسة والعينة ، ط1، مديرية اللواء ، النبراء ، 2001.

6. حسن عماد مكاوي ، السيد ليلي حسين ، الاتصال و نظرياته المعاصرة ، ط1 دار المصرية اللبنانية ، القاهرة ، 1998.

7. حسين حمدي الطوبجي ، وسائل الاتصال والتكنولوجيا في التعليم ، (الطبعة الثامنة)، ج 01، دار القلم 1978، كويت.

8. محمد الصيرفي، إدارة تكنولوجيا المعلومات ، IT، ادار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2009.

9. محمود فتوح محمد سعادات، مهارات الاتصال الفعال، ج01، (الطبعة الأولى)، مكتبة الألوكة، 2016

10. لونيس اوقاسي ، ايمان بوراع ، رانية بويكرية، منهجية البحث في العلوم الإنسانية و الاجتماعية ، ط 01 ، دار الأيام للنشر و التوزيع ، 2017 ، عمان - الأردن.

11. صلاح مصطفى الفوال: معالم الفكر السوسولوجي المعاصر، دار الفكر العربي، القاهرة،.

12. عصمت عدلي: علم الاجتماع الأمني، ط، مصر، القاهرة، دار المعرفة الجامعية، 200،

13. سلمى محمود جمعة، طريقة العمل مع الجماعات، المكتبة الجامعية، الإسكندرية - 2000

14. راوية حسن مسلم ،إدارة الموارد البشرية "رؤية مستقبلية"،الدار الجامعية ، مصر،
-2003

15. خليل:نظريات معاصرة في علم الإجتماع،دار الشروق، 1997

ج. الأطروحات والمذكرات:

16. السعيد بومعيزة: أثر وسائل الإعلام على القيم و السلوكيات لدى الشباب، دراسة
استطلاعية بمنطقة البلدية، أطروحة دكتوراه، جامعة الجزائر، كلية العلوم السياسية و
الاجتماعية و الإنسانية، الجزائر، 2005

17. وعطيط جلال الدين ، الاتصال التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي،مذكرة ماجستير
علم النفس العمل و التنظيم تخصص السلوك التنظيمي وتسيير الموارد البشرية جامعة
منتوري محمود قسنطينة،2008

18. عازيزية فضيلة: تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتأثيرها على الأداء في المؤسسة
الاقتصادية "دراسة حالة لدى مؤسسة الاتصالات الجزائرية مديرية العملية-قائمة"،مذكرة
الماستر،تخصص الإعلام والاتصال ، السنة الجامعية 2020،

د. المقالات والمنشورات العلمية:

19. العربي عطية ،أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على الأداء الوظيفي للعاملين
في الأجهزة الحكومية المحلية،العدد10 ، مجلة الباحث ، جامعة قاصدي مرباح ورقلة ،كلية علوم
اقتصادية و التجارة وعلوم التسيير، 2012

هـ. المواقع الالكترونية:

20. أسو رائد : الإتصال لغة واصطلاحا : موقع حول العالم ، تاريخ الزيارة ، 11-03-
2022 على ساعة 18:46 مساء

موقع الموضوع : <https://www.nsowo.com>

21. . أفنان أبو حميدة : التعليم تعريفه وأهميته ، موقع موضوعنا ، تاريخ الزيارة 28-04-2022
على ساعة 20:00 ليلا

22. ريتشارد سوم بروك ،تكنولوجيا ،الإتصال

،technology <http://www.qfinance.com/dictiononqry/communicqtion>تاريخ

الزيارة : 27-04-2023 على ساعة 12:00 زوالا.

23. سناء العاجي، لماذا يتفوق الإناث على الذكور في البكالوريا؟ الموقع الرسمي :
الزيارة: 24-05-2021 على <https://www.trtarabi.com/explainers> تاريخ
- ساعة 23:30 ليلا
24. سميحة ناصر خليف، أفضل التخصصات الجامعية للإناث، موقع موضوعنا، تاريخ الزيارة، 24-05-2021 على ساعة 00.30 الموقع الرسمي <https://mawdoo3.com> :

قائمة الملاحق

ملحق رقم 01



جامعة قاصدي مرباح ورقلة

كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية

قسم علوم الإعلام و الاتصال

تخصص الاتصال الجماهيري و الوسائط الجديدة

استمارة استبيان حول:



دور تكنولوجيا الاتصال الجديد في تحسين الأداء الوظيفي في المؤسسة
الجزائرية " دراسة حالة في الوكالة التجارية لمؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة"
"

بعد التحية و التقدير:

بصدد التحضير لنيل شهادة الماستر تخصص الاتصال الجماهيري و الوسائط الجديدة ، أين نضع
بين أيديكم هذه الاستمارة التي تتكون من مجموعة من الأسئلة الإجابة عنها بكل موضوعية، و
نحيطكم علما أن الإجابات لغرض البحث العلمي فقط و ستبقى في كنف السرية

تكون الإجابة عن الأسئلة بوضع علامة (X) أمام الإجابة المختارة.

من إعداد الطلبة: تحت إشراف الأستاذ :

أ. قانة مسعود

- مزابية سامية

سايح مروة

الموسم الجامعي: 2022-

نموذج استمارة الاستبيان :

المحور الأول: البيانات الشخصية

- الجنس - ذكر انثى -
- السن: 24 - 28 28-35 35-45 45-56 فما فوق
- المستوى التعليمي:- ابتدائي متوسط ثانوي -جامعي
- الفئة المهنية : -رئيس مصلحة -اداري -تقني
- الفترة المهنية:-أقل من خمس سنوات -من 5 سنوات الى 10 سنوات -من 10 الى 15 سنة -أكثر من 20 سنة

المحور الاول:الوسائل التكنولوجية الحديثة في عملية الاتصال داخليا وخارجيا في مؤسسة اتصالات الجزائر

الرقم	العبرة	موافق	محايد	غير موافق
01	يتوفر مكتبك الذي تعمل فيه على جهاز كمبيوتر			
02	تستخدم الهاتف لتتواصل مع زملائك في مجال العمل			
03	ترتبط أجهزة الكمبيوتر في مؤسستك بشبكة أنترنت داخلية			
04	تتوفر المؤسسة على لوحة البيانات الالكترونية			
05	تتواصل عن طريق الإيميل (البريد الالكتروني) في مؤسستكم			
06	تستخدم مواقع التواصل الاجتماعي مع زملائك في العمل عن طريق صفحات خاصة بالمؤسسة			

المحور الثاني : مجالات المستخدمة تكنولوجيا الاتصال في مؤسسة اتصالات الجزائر

الرقم	العبرة	موافق	محايد	غير موافق
01	تستخدم في مؤسستكم تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تبادل الملفات بين المكاتب			
02	تستخدم تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة من أجل مناقشة ظروف العمل			
03	تستخدم تكنولوجيا الاتصال الحديثة في الأرشفة			
04	تستخدم تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تلقي الأوامر والتعليمات الادارية			
05	تستخدم تكنولوجيا الاتصال الحديثة في التعبير عن الشكاوى الإدارية			
06	تستخدم تكنولوجيا الاتصال الحديثة في التنسيق بين المهام الإدارية في المؤسسة.			

المحور الثالث:فعالية تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين اداء الوظيفي لمؤسسة اتصالات الجزائر

ورقة

الرقم	العبرة	موافق	محايد	غير موافق
01	سهلت تكنولوجيا الاتصال ظروف العمل في المؤسسة			
02	أدى استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة إلى نقص الأخطاء الإدارية			
03	أدى استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة إلى اختصار الجهد في أداء المهام			
04	أدى استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة إلى اختصار الوقت في أداء المهام			

			أدى استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة إلى زيادة المردودية في المؤسسة	05
			أدى استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة إلى المرونة في التعامل بين العمال في العمل	06

ملحق 02:

		الجنس			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ذكر	10	37.0	37.0	37.0
	انثى	17	63.0	63.0	100.0
	Total	27	100.0	100.0	

		السن			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	من 24 - 28 سنة	6	22.2	22.2	22.2
	من 29 - 35 سنة	13	48.1	48.1	70.4
	من 36 - 45 سنة	7	25.9	25.9	96.3
	من 46 - 55 سنة	1	3.7	3.7	100.0
	Total	27	100.0	100.0	

		المستوى التعليمي			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ثانوي	3	11.1	11.1	11.1
	أيسان س	24	88.9	88.9	100.0
	Total	27	100.0	100.0	

		الفترة المهنية		Valid	Cumulative
		Frequency	Percent	Percent	Percent
Valid	رئيس مصلحة	3	11.1	11.1	11.1
	اداري	23	85.2	85.2	96.3
	تقني	1	3.7	3.7	100.0
	Total	27	100.0	100.0	

		الفترة المهنية		Valid	Cumulative
		Frequency	Percent	Percent	Percent
Valid	اقل من 5 سنوات	2	7.4	7.4	7.4
	من 5 - 10 سنوات	13	48.1	48.1	55.6
	من 11 - 15 سنة	3	11.1	11.1	66.7
	من 16 - 20 سنة	9	33.3	33.3	100.0
	Total	27	100.0	100.0	

		يتوفر مكتبك الذي تعمل فيه على جهاز كمبيوتر		Valid	Cumulative
		Frequency	Percent	Percent	Percent
Valid	موافق	27	100.0	100.0	100.0

		تستخدم الهاتف لتتواصل مع زملائك في مجال العمل		Valid	Cumulative
		Frequency	Percent	Percent	Percent
Valid	محايد	5	18.5	18.5	18.5
	موافق	22	81.5	81.5	100.0
	Total	27	100.0	100.0	

ترتبط أجهزة الكمبيوتر في مؤسستك بشبكة أنترنت داخلية

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق	4	14.8	14.8	14.8
	محايد	2	7.4	7.4	22.2
	موافق	21	77.8	77.8	100.0
	Total	27	100.0	100.0	

تتوفر المؤسسة على لوحة البيانات الالكترونية

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	محايد	4	14.8	14.8	14.8
	موافق	23	85.2	85.2	100.0
	Total	27	100.0	100.0	

تتواصل عن طريق الإيميل (البريد الالكتروني) في مؤسستكم

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	محايد	4	14.8	14.8	14.8
	موافق	23	85.2	85.2	100.0
	Total	27	100.0	100.0	

تستخدم مواقع التواصل الاجتماعي مع زملائك في العمل عن طريق صفحات خاصة بالمؤسسة

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق	1	3.7	3.7	3.7
	محايد	11	40.7	40.7	44.4
	موافق	15	55.6	55.6	100.0
	Total	27	100.0	100.0	

تستخدم في مؤسستكم تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تبادل الملفات بين المكاتب

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	موافق	27	100.0	100.0	100.0

تستخدم تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة من أجل مناقشة ظروف العمل

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	محايد	2	7.4	7.4	7.4
	موافق	25	92.6	92.6	100.0
Total		27	100.0	100.0	

تستخدم تكنولوجيا الاتصال الحديثة في الأرشفة

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	محايد	1	3.7	3.7	3.7
	موافق	26	96.3	96.3	100.0
Total		27	100.0	100.0	

تستخدم تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تلقي الأوامر والتعليمات الإدارية

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	محايد	2	7.4	7.4	7.4
	موافق	25	92.6	92.6	100.0
Total		27	100.0	100.0	

تستخدم تكنولوجيا الاتصال الحديثة في التعبير عن الشكاوى الإدارية

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	محايد	5	18.5	18.5	18.5
	موافق	22	81.5	81.5	100.0
Total		27	100.0	100.0	

تستخدم تكنولوجيا الاتصال الحديثة في التنسيق بين المهام الإدارية في المؤسسة.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	محايد	6	22.2	22.2	22.2
	موافق	21	77.8	77.8	100.0
Total		27	100.0	100.0	

سهلت تكنولوجيا الاتصال ظروف العمل في المؤسسة

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	محايد	1	3.7	3.7	3.7
d	موافق	26	96.3	96.3	100.0
	Total	27	100.0	100.0	

أدى استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة إلى نقص الأخطاء الإدارية

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	محايد	1	3.7	3.7	3.7
d	موافق	26	96.3	96.3	100.0
	Total	27	100.0	100.0	

أدى استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة إلى اختصار الجهد في أداء المهام

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	محايد	3	11.1	11.1	11.1
d	موافق	24	88.9	88.9	100.0
	Total	27	100.0	100.0	

أدى استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة إلى اختصار الوقت في أداء المهام

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	محايد	4	14.8	14.8	14.8
d	موافق	23	85.2	85.2	100.0
	Total	27	100.0	100.0	

أدى استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة إلى زيادة المردودية في المؤسسة

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	محايد	6	22.2	22.2	22.2
d	موافق	21	77.8	77.8	100.0
	Total	27	100.0	100.0	

أدى استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة إلى المرونة في التعامل بين العمال في العمل

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق	1	3.7	3.7	3.7
	محايد	8	29.6	29.6	33.3
	موافق	18	66.7	66.7	100.0
	Total	27	100.0	100.0	