

جامعة قاصدي مرباح ورقلة  
كلية العلوم الانسانية والاجتماعية  
قسم علوم الإعلام والاتصال



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر أكاديمي

ميدان : العلوم الإنسانية

التخصص: تكنولوجيا الاتصال الحديثة

من إعداد الطالبتين:

بن حمية حليلة السعدية

غنوم ليلي

الموضوع:

**أثر استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة على الكفاءة**

**الاتصالية للمؤسسة الاقتصادية**

"دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر - ورقلة -"

نوقشت وأجريت علنا بتاريخ 2015/05/25

الأستاذ/ عبد الرحمن صالح.....(جامعة قاصدي مرباح -ورقلة-) رئيسا

الدكتور/ ميلود قاسم.....(جامعة قاصدي مرباح -ورقلة-) مشرفا ومقررا

الأستاذ/ زهية يسعد.....(جامعة قاصدي مرباح -ورقلة-) مناقشا

السنة الجامعية : 2015/2014

# شكر و عرفان

الحمد لله الذي هدانا لهذا وما كنا لنهتدي لولا أن هدانا الله  
الشكر أولا وقبل كل شيء لله سبحانه وتعالى الذي وفقنا وأعاننا على هذا العمل  
المتواضع، وانعم علينا بنعمة العقل، ونقول اللهم لك الحمد حتى ترضى ولك الحمد إذا  
رضيت ولك الحمد بعد الرضى.

نسألك سبحانه أن يكون هذا العمل خالصا لوجهك الكريم خالص الشكر والامتنان  
والتقدير، ثم إلى الدكتور الفاضل "ميلود قاسم"، على إشرافه الدائم لهذا العمل  
المتواضع، وعلى كل مجهوداته المبذولة ودعمه لنا حتى آخر لحظة لإتمامه، وكما نتقدم  
بالشكر الجزيل إلى كل الاساتذة في قسم العلوم الإنسانية والى من ساعدنا في انجاز  
هذا العمل، وكل من كان عوننا لنا حتى بكلمة طيبة، كما نتقدم أيضا بالشكر إلى طاقم  
مكتبة العلوم الإنسانية والاجتماعية، على كل المساعدات القيمة.

و في الأخير لا يسعنا إلا أن نقف وقفة تقدير واحترام و عرفان بالجميل إلى كل من دعمنا  
طيلة مشوارنا الدراسي من الكبير إلى الصغير.

مع تحيات:  
مع تحيات:

حليمة السعيدية  
حليمة السعيدية  
لبنى  
لبنى

## ملخص الدراسة:

تعتبر تكنولوجيا الاتصال الحديثة في يومنا أساسا في رفع الكفاءة الاتصالية لأي مؤسسة وبالأخص المؤسسات الاقتصادية، ومن هذا المنطلق توجهت دراستنا إلى معالجة "دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في رفع الكفاءة الاتصالية للمؤسسة الاقتصادية"، وللربط بين الجانب النظري والتطبيقي قمنا بدراسة ميدانية اعتمدت على المنهج الوصفي نظرا لطبيعة الموضوع وكذا منهج دراسة الحالة وقد تم ذلك من خلال دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة، وقد تم طرح الإشكالية التالية:

➤ كيف تلعب تكنولوجيا الاتصال الحديثة الدور في رفع الكفاءة لدى مؤسسة اتصالات الجزائر؟

حيث ينجم عن التساؤل الرئيسي التساؤلات فرعية:

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

- فيما تتمثل أسباب الرفع في الكفاءة لمؤسسة اتصالات الجزائر؟

- ما هي الأطراف المنافسة لمؤسسة اتصالات الجزائر؟

وكانت النتائج كالتالي:

- أن المؤسسة تتوفر على أحدث أجهزة الحواسيب وعلى مختلف الشبكات المتعارف عليها، وهذا ما يؤدي إلى تحسين أداء العمل وزيادة الكفاءة بين أقسام المؤسسة وهذا راجع إلى الموارد البشرية الكفء.
- تسعى المؤسسة إلى جعل مواصفات خدماتها مطابقة للمواصفات الدولية، وذلك من خلال ميزة خدماتها المقدمة لزيائنها وهذا راجع إلى منافستها الكبيرة وكذا كفاءة مواردها البشرية التي تعتبر ذو خبرة عالية ولها القدرة على اتخاذ القرارات الصائبة.

الكلمات المفتاحية: - تكنولوجيا الاتصال الحديثة - الكفاءة الاتصالية - التنافسية - المؤسسة الاقتصادية.

## Summary of the study:

The modern communication technology in today is fundamental bas in raising efficiency of any institution communicative and, in particular, economic institutions, and, in this sense, our study headed to address “ **the role of modern communication technology in raising efficiency of communicative economic institution**”, to link between the theoretical, in view of the nature of the topic as well as a study of the situation has been that of the case study Algeria Telecom Foundation in Ouargla, have been put forward following problem:

- How to play modern communication technology's role in raising the efficiency with Algeria Telecom Foundation ?

Where the main question is caused by the following sub-question:

- What are the modern technological means used at Algeria Telecom Foundation ?
- In what the reasons for raising the efficiency of Algeria Telecom Foundation?

- What are the competitive parties for Algeria Telecom Foundation?

The results are as follows:

- That the institution is available on the latest computers and devices on different networks generally accepted, and this is what leads to improved business performance and increase efficiency between parts of the organization and this is due to the human resource efficient.
- Foundation seeks to make their services matching international standards, specification, and through the services provided to its customers and this feature to see the big rival, as the efficiency of its human resources, which is a highly experienced and have the ability to make the right decisions.

**Keywords:**

modern communication technology – efficiency communication – competitiveness – economic enterprise.

شكر و عرفان

إهداء

خطة البحث

مقدمة:

## الإطار المفاهيمي و إجراءاته المنهجية

1-أسباب اختيار الموضوع

2-أهمية الدراسة

3-أهداف الدراسة

4-الدراسات السابقة

5-نظرية الدراسة

6-تحديد الإشكالية

7-فرضيات الدراسة

## الإطار النظري

### الفصل الأول: ماهية تكنولوجيا الاتصال الحديثة

- تمهيد

1-مفهوم تكنولوجيا الاتصال الحديثة

2-خصائص تكنولوجيا الاتصال الحديثة

3-أشكال تكنولوجيا الاتصال الحديثة

4-وظائف تكنولوجيا الاتصال الحديثة

5-انعكاسات تكنولوجيا الاتصال الحديثة

- خلاصة الفصل

## الفصل الثاني: دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في رفع الكفاءة الاتصالية

- تمهيد

1- مفهوم الكفاءة الاتصالية

2- دور الكفاءة في المؤسسة الاقتصادية

3- أهمية التنافسية في كفاءة المؤسسة الاقتصادية

4- الموارد البشرية كمؤشر لكفاءة المؤسسة الاقتصادية

- خلاصة الفصل

## الإطار التطبيقي

### الفصل الثالث: تطبيق الدراسة الميدانية

- تمهيد.

1- مجال الدراسة.

2- منهج الدراسة.

3- مجتمع البحث و عينة الدراسة.

4- أدوات جمع البيانات.

5- التعريف بمؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة.

6- تحليل و تفسير البيانات.

7- نتائج الدراسة بناء على الفرضيات.

الخاتمة

قائمة المراجع

الملاحق

فهرس الجداول والأشكال

فهرس المحتويات

فقده

## مقدمة:

إن العالم اليوم يعيش عصر التكنولوجيا الحديثة، وهي في الحقيقة يلمسها كل فرد يعيش أحوال هذا المجتمع الحديث، حيث يعتبر ظهور تكنولوجيا الاتصال الحديثة منعرجا حاسما في حياة الإنسانية إذ أقحمتنا في مرحلة جديدة تختلف اختلافا ملحوظا عن المرحلة السالفة من مراحل تطور البشرية. ولعل ابرز مظاهر هذا التحول و أعمقه أثرا في تكنولوجيا الاتصال الحديثة هو ظهور الانترنت التي تعتبر شبكة ضخمة من شبكات الحاسوب الممتدة عبر الكرة الأرضية بكافة دولها وهي اتفاقية عملاقة بين ملايين الحواسيب لارتباطها ببعضها البعض، حيث تعتبر شبكة عالمية مفتوحة تجعل المشترك قادرا على الوصول إلى آلاف المصادر والخدمات و التطبيقات المختلفة في مجال المعلومات.

كما لم يتوقف اثر تكنولوجيا الاتصال على نشاط الأفراد فقط بل تجاوز ذلك إلى خلق أسلوب جديد للإدارة الحديثة يختلف عن الأسلوب السابق. ومع المزايا الكبيرة التي تتمتع بها تكنولوجيا الاتصال الحديثة نجد أن بعض المؤسسات تستخدم تكنولوجيا الاتصال الحديثة في نشاطاتها اليومية مساندة بذلك القنوات الاتصالية المستخدمة و ذلك للاتصال بالفروع والأقسام، وكذا مختلف الفاعلين الداخليين أو الخارجيين على حد السواء. حيث أن اغلب المؤسسات تمارس التكنولوجيا الحديثة بمختلف أشكالها وخاصة الوسائل التكنولوجية التي تسمح بالاتصال بمختلف فروع وأقسام المؤسسة الواحدة.

## 1- أسباب اختيار الموضوع:

يرجع اختيارنا لموضوع الدراسة إلى نوعين من الأسباب والمتمثلة في أسباب ذاتية وأخرى موضوعية وتمثلت في:

**الأسباب الذاتية:** هي أن موضوع تكنولوجيا الاتصال الحديثة يعتبر من صميم تخصصنا، كما أن حداثة الموضوع خلق فينا الفضول في اختيارنا لهذا الموضوع والرغبة في إجراء دراسة تتناول نوعية الاتصالات الحديثة المستخدمة في اغلب المؤسسات الاقتصادية، وكيفية ممارستها.

**الأسباب الموضوعية:** متمثلة في أهمية تكنولوجيا الاتصال ودورها في تفعيل الاتصال داخل المؤسسة، والافتتاح بأنها تقوم بتطوير الكفاءات وتفعيل الاتصال مما يساهم في رفع أداء المؤسسة وتحسين العلاقة بين العاملين.

## 2- أهمية الدراسة:

تكمن أهمية الدراسة في الموضوع نفسه حيث أن موضوع تكنولوجيا الاتصال الحديثة يعد مسألة ذات أهمية كبيرة



وذلك من خلال الاهتمام المتزايد بتكنولوجيا الاتصال، إذ يعد امتلاكها خاصة عند المؤسسات معيارا أساسيا من خلاله تطور الوسيلة الاتصالية أو تحلفها، ومن الأهمية إبراز فائدة ممارسة تكنولوجيا الاتصال في تحسين الاتصال الداخلي والخارجي للمؤسسة وكذا توفير الوقت والجهد وإزالة العوائق الجغرافية وأثارها على أداء المؤسسة.

### 3- أهداف الدراسة:

وتبعاً لما سبق التطرق له فإن نطمح من خلال هذه الدراسة إلى تحقيق مجموعة من الأهداف حيث تتمثل في:

- إثبات أن تكنولوجيا الاتصال تعتبر من أهم الأنشطة لأي مؤسسة تسعى إلى النجاح والاستمرارية.
- التدريب على القيام بالبحوث الميدانية والتعود على تطبيق الإجراءات المنهجية.
- التعرف على مدى ضرورة ممارسة تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية.

### 4- الدراسات السابقة:

من المهم جدا لأي باحث اجتماعي أن يطلع على دراسات سابقة وهذا ما يسمح له فهم الموضوع بدقة، وهذا ما

جعلنا نطلع على مذكرات أخرى وقد أسفر جهدنا على الحصول على دراستين هما:

- الدراسة الأولى: وهي بعنوان " دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تحسين الاتصال الداخلي في المؤسسات الاستشفائية العمومية الجزائرية " - دراسة حالة مستشفى محمد بوضياف بورقلة، أطروحة لـ "بشير كاوجة"، وهي مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علوم التسيير، تخصص: نظم المعلومات و مراقبة التسيير، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، و ذلك بسنة 2013/2012.

تنظر هذه الدراسة في إشكالية تفعيل تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسات الاستشفائية العمومية في الجزائر،

حيث تبلورت معالم، الإشكالية الأساسية للبحث في:

- هل يمكن لتكنولوجيا المعلومات والاتصال أن تساهم وتؤدي دورا مهما في تحسين الاتصال الداخلي للمستشفيات العمومية الجزائرية؟

حيث كانت فرضياتها على التوالي:

(أ) تساهم وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال المتطورة على تحسين الاتصال الداخلي بالمستشفيات العمومية الجزائرية.

(ب) تعزز وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال الدور الكبير للاتصال الداخلي بالمستشفيات العمومية الجزائرية مما يساعد في تحقيق التنسيق وأهداف المستشفيات رغم الصعوبات والتعقيدات الراجعة لطبيعة العمل والخدمة المقدمة من طرف المستشفيات حيث ترتبط بمصير وحياة الأفراد والمجتمع.

وقد استخدم الباحث في دراسته على الأسلوب الوصفي نظرا لطبيعة الموضوع، أما الجانب التطبيقي، اعتمد على منهج دراسة الحالة والتي تمثلت في دراسة حالة مستشفى محمد بوضياف بورقلة.

أما فيما يخص أدوات جمع البيانات فقد اعتمد على الاستبيان والمقابلات والملاحظة وتحليل الوثائق.

وقد توصلت هذه الدراسة إلى مجموعة من النتائج، والمتمثلة في:

1- أن من خصوصيات الاتصال الداخلي هو تحسين صورة المؤسسة و المساهمة في الاتصال التسويقي الداخلي لزيارة فعالية أفراد المؤسسة.

2- اثبت من خلال الدراسة تحسين الاتصال الداخلي للمستشفى من خلال استخدام وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال المتطورة، وهذا ما يثبت صحة الفرضية الأخيرة القائلة بان استخدام وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال المتطورة تعمل على تحسين الاتصال الداخلي للمستشفيات.

كما تعتبر هذه الدراسة جزءا من دراستنا، حيث تناولت دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين الاتصال الداخلي بالمستشفيات العمومية الجزائرية، بينما ندرس موضوع اشمل وهو دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في رفع الكفاءة الاتصالية للمؤسسة الاقتصادية، كما تتشابه الإجراءات المنهجية لهذه الدراسة مع دراستنا حيث تعتمد كليهما على المنهج الوصفي، وقد تم استخدام استمارة الاستبيان والمقابلة والملاحظة في كلتا الدراستين.

-الدراسة الثانية: وهي بعنوان " استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية " - دراسة ميدانية بمؤسسة سونلغاز فرع تسيير شبكة نقل الغاز بالشرق GRTG - قسنطينة-، أطروحة ل: حورية بولعويدات، وهي مذكرة مكتملة لنيل شهادة الماجستير في الاتصال والعلاقات العامة، جامعة منتوري قسنطينة، و ذلك بسنة 2007-2008 ."

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة الواقع الفعلي لاستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في مؤسسة سولغاز فرع تسيير شبكة نقل الغاز بالشرق كميدان للدراسة، حيث تمثلت اشكاليته الأساسية في:

ما هو واقع الاستخدام الفعلي لتكنولوجيا الاتصال الحديثة بمؤسسة سونلغاز؟

وقد كانت الفرضيات التي اعتمدها الباحثة كالتالي:

(أ). هناك تباين في استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة الأربع ( جهاز الحاسوب، شبكة الانترنت، شبكة الانترنت، شبكة

الاكسترنانت) في مؤسسة سونلغاز

(ب). تؤثر العوامل الذاتية للمبحوثين على نسبة استخدامهم لتكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة المدروسة.

(ج). تكنولوجيا الاتصال الحديثة حسنت مستوى أداء المؤسسة المدروسة

وقد اعتمدت الباحثة في دراستها على المنهج المسحي نظرا لطبيعة الموضوع، أما الجانب التطبيقي، فقد اعتمدت على المسح

التحليلي للوصول إلى تفسيرات كيفية تضاف إلى النتائج الكمية لدراستها أما فيما يخص أدوات جمع البيانات فقد اعتمدت

على الملاحظة و المقابلة بنوعيتها واستمارة الاستبيان.

و قد توصلت هذه الباحثة في دراستها إلى مجموعة من النتائج التي أكدت على وجود تباين في استخدام هذه التكنولوجيات

كما كان للعوامل الذاتية للمبحوثين اثر على نسبة استخدامهم لتكنولوجيا الاتصال، فيما لم يكن للاهتمام بمتابعة وسائل

الاتصال الجماهيرية اثر على ذلك، كما إلى أن تكنولوجيا الاتصال أدت إلى تحسين مستوى الأداء في المؤسسة حيث ساهمت

في تفعيل الاتصال بشقيه الداخلي والخارجي كما حسنت الإنتاجية ومحيط العمل.

إذ تعتبر هذه الدراسة أيضا جزءا من دراستنا، حيث تناولت واقع استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية،

حيث يعتبر موضوعها شامل تماما مثل موضوع دراستنا، وقد تم استخدام استمارة الاستبيان و الملاحظة في كلتا الدراستين.

## 5- نظرية الدراسة:

لقد اعتمدنا في دراستنا هذه على توظيف نظرية انتشار المبتكرات أو كما يطلق عليها بانتشار الأفكار

المستحدثة، وذلك لما لها من ارتباط بموضوع الدراسة وهذا من خلال ما تركز فيه على دراسة التكنولوجيا الاتصالية الحديثة

كشكل أو مبتكر حديث منتشر بين الناس والمؤسسات، إذ حاولنا مقارنة مفهوم تكنولوجيا الاتصال الحديثة ودراستها بمدى

تقبل الأفراد لها وتبنيها كمدخل أو كمبتكر جديد في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية وكيف هو تأثيرها على عمليات الاتصال

بالمؤسسة.

كما تعتبر هذه النظرية من النظريات التي تدرس مدى تبني الأفراد للمبتكرات الجديدة والتأثير بها أو رفضها لأسباب ما، إذ تمثل هذه النظرية في مجموعة من العناصر أهمها عملية التبني والخصائص المؤثرة في قبول انتشار المبتكرات.

وانطلاقاً من هذا المدخل النظري، فإننا نرى أن هذه الدراسة تركز على مستويين هما:

- مستوى تبني الفكرة: خاصة من خلال الأفراد المستخدمين لهذه التكنولوجيا.
  - مستوى استخدامها أو تطبيقها: والذي يعبر عن تقبل الفكرة والشروع في تطبيقها.
- وكذلك الربط بينهما من اجل تفسير:
- إما استخدام واسع للتكنولوجيا وتبني هذه المبتكرات من جميع المزودين بها.
  - إما التقليل استخدام هذه المبتكرات واعتبارها من الثانويات التي لا تحتاج إلى الاستعمال.

## 6- تحديد الإشكالية:

تعد عملية ممارسة استخدام تكنولوجيا الاتصال في المؤسسات الاقتصادية من المتطلبات الحديثة لمجارات التطورات الكبيرة في بنية العمل، ولذلك فإن هذه الدراسة تسعى للتعرف على دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في رفع الكفاءة الاتصالية للمؤسسة الاقتصادية بمؤسسة اتصالات الجزائر ورقلة. وهذا كميديان للدراسة، بحيث نركز فيها على معرفة الوسائل التكنولوجية الحديثة المستخدمة عند المؤسسة محل الدراسة، وكذا دراسة ما إذا كان للعوامل البشرية اثر على نسب الاستخدام التي تعكس عملية التبني، لنخلص إلى معرفة أسباب الرفع في الكفاءة لدى المؤسسة، كما أننا تطرقنا إلى معرفة الأطراف المنافسة.

ومن هذا المنطلق يمكن طرح التساؤل الرئيسي التالي:

- هل تساهم تكنولوجيا الاتصال الحديثة الدور في رفع الكفاءة الاتصالية لتحسين الاتصال داخل مؤسسة اتصالات الجزائر؟

حيث ينجم عن التساؤل الرئيسي التساؤلات التالية:

- ماهي الوسائل التكنولوجية الحديثة المستخدمة عند مؤسسة اتصالات الجزائر؟
- فيما تتمثل أسباب الرفع في الكفاءة لمؤسسة اتصالات الجزائر؟

- ماهي الأطراف المنافسة لمؤسسة اتصالات الجزائر؟

## 7- فرضيات الدراسة:

بناء على ما تطرقنا له من تساؤل رئيسي وما تبعه من تساؤلات فرعية افترضنا أن تكون النتائج المحتمل الوصول إليها

كالتالي:

- المؤسسة تمتلك تكنولوجيا حديثة متنوعة متمثلة في مجموعة الحواسيب والشبكات وغيرها من شأنها تحسين أداء العمل.

- إن امتلاك المؤسسة لموارد بشرية كفء والتنوع في التكنولوجيا الاتصالية يعتبر من العوامل المؤدية إلى الرفع في كفاءة المؤسسة الاتصالية.

و بناء على ذلك فقد قسمت دراستنا إلى قسمين، قسم نظري، والآخر تطبيقي، حيث يحتوي القسم النظري على

فصلين، إذ سمي الفصل الأول بـ ماهية تكنولوجيا الاتصال الحديثة، حيث احتوى على تعريف لتكنولوجيا الاتصال الحديثة والخصائص التي تتميز وكذا إشكالاتها ووظائفها، ثم تطرقنا في آخر عنصر لهذا الفصل إلى انعكاسات تكنولوجيا الاتصال الحديثة. وقد تناول الفصل الثاني دور ممارسة تكنولوجيا الاتصال الحديثة في رفع الكفاءة الاتصالية حيث تضمن دور الكفاءة الاتصالية، وكذا أهمية التنافسية في كفاءة المؤسسة الاقتصادية، حيث كانت نهاية الفصل بالموارد البشرية كمؤشر لكفاءة المؤسسة.

أما القسم الثاني فقد خصصناه للجانب التطبيقي حيث احتوى على فصل واحد بعنوان الجانب التطبيقي وإجراءاته المنهجية، والذي تناولنا فيه مجالات الدراسة، والمنهج المعتمد، كما تطرقنا إلى مجتمع وعينة الدراسة وكذا أدوات جمع البيانات، ثم قمنا بالتعريف بمؤسسة اتصالات الجزائر، ثم التطرق إلى تحليل وتفسير البيانات من ثم عرض نتائج الدراسة بناء على الفرضيات، وفي الأخير وبعون الله تعالى خاتمة البحث النهائية والتي احتوت على أهم النتائج الميدانية للبحث وبعض التوصيات والاقتراحات.



**الفصل الأول: ماهية تكنولوجيا**

**الاتصال الحديثة**

### تمهيد:

يعتبر كل من مفهوم الإعلام والاتصال من مخرجات ثورة المعلومات والعولمة التي أدت إلى الانتشار الواسع للتكنولوجيا الحديثة، حيث انه في الوقت الراهن تسعى كل المؤسسات إلى التأقلم مع التكنولوجيا الحديثة للاتصال واستعمالها في مختلف نشاطاتها، وذلك بتوفير المتطلبات المالية والطاقات البرية من اجل الاستفادة من هذه التكنولوجيا ومن اجل إيصال المعلومات إلى الزبائن وتسهيل نشاط المؤسسات.

إذ نسعى في هذا الفصل إلى توضيح خصائص تكنولوجيا الاتصال الحديثة ومختلف أشكالها، كما نسعى إلى إبراز الوظائف التي تقوم بها هذه التكنولوجيا ومزايا والعيوب المتوفرة فيها.



## 1- مفهوم تكنولوجيا الاتصال الحديثة:

**1-1 التكنولوجيا:** التكنولوجيا عموماً كظاهرة قديمة قدم الإنسان والشيء الحديث فيها هو اللفظ فقط، وكلمة تكنولوجيا كلمة معربة ولا أصل لها في كتب اللغة العربية وقواميسها، وتقابلها كلمة "تقنية" والتي يمكننا أن نطلقها على كلمة "تكنولوجيا"، وكلمة "تكنولوجيا" مكونة من مقطعين هما: "تكنيك" و الذي معناه "الطريق" أو "الوسيلة" و"لوجي" التي تعني العلم، ويكون معنى الكلمة كلها "علم الوسيلة" والذي بما يستطيع الإنسان أن يبلغ مراده<sup>(1)</sup> وقد عرفت الموسوعة الفلسفية السوفيتية التكنولوجيا بأنها: "مجموع الآلات والآليات والأنظمة ووسائل السيطرة والتجميع والتخزين ونقل الطاقة والمعلومات، كل تلك التي تُخلق لأغراض الإنتاج والبحث والحرب".<sup>(2)</sup>

## 1-2 الاتصال: يرجع أصل كلمة اتصال "communication" إلى الكلمة اللاتينية communis

و معناها Common أي "مشترك" أو "عام" ، وبالتالي فإن الاتصال كعملية يتضمن المشاركة أو التفاهم حول شيء أو فكرة أو إحساس أو اتجاه أو سلوك أو فعل ما.<sup>(3)</sup>

ويعرف الاتصال اصطلاحاً على أنه: "نقل الأفكار والمشاعر والمعلومات والتأثيرات بالإضافة للتوزيع والتفاوض"، كما يعرفه "كارل هوفلند" على أنه: "العملية التي يقدم خلالها القائم بالاتصال منبهات (عادة رموز لغوية)، لكي يعدل سلوك الأفراد الآخرين (مستقبلي الرسالة)."<sup>(4)</sup>

## 1-3 تكنولوجيا الاتصال الحديثة: ورد تعريفها في المعجم الإعلامي بأنها: "بجمل المعارف والخبرات المتراكمة والمتاحة

والأدوات والوسائل المادية والإدارية والتنظيمية، المستخدمة في جميع المعلومات ومعالجتها وإنتاجها وتخزينها واسترجاعها ونشرها وتبادلها، أي توصيلها إلى الأفراد والمجتمعات".<sup>(5)</sup>

<sup>1</sup> عبد الباسط محمد عبد الوهاب، استخدام تكنولوجيا الاتصال في الإنتاج الإذاعي والتلفزيوني: دراسة تطبيقية ميدانية، (ذ.م.ن)، المكتب الجامعي الحديث، 2005، ص82.

<sup>2</sup> محمد الزعبي، التغيير الاجتماعي، القاهرة، دار الطليعة، 1998، ص85.

<sup>3</sup> حسن عماد مكاوي، ليلي حسين، الاتصال ونظرياته المعاصرة، ط 4، القاهرة، دار المصرية اللبنانية، 2003، ص23.

<sup>4</sup> جهان احمد رشتي، الأسس العلمية لنظريات الإعلام، القاهرة، دار الأكبر العربي، 1978، ص 52/50.

<sup>5</sup> محمد منير حجاب، المعجم الإعلامي، القاهرة، دار الفجر، 2004، ص166.

## 2- خصائص تكنولوجيا الاتصال الحديثة:

إن تكنولوجيا الاتصال الحديثة التي أفرزتها ثورة التكنولوجيا الحديثة تكاد تتشابه مع الوسائل التقليدية في العديد من الخصائص، إلا أنها في الوقت الراهن تتميز عنها بعدد من السمات الأخرى والمتمثلة في:

**2-1 التفاعلية:** وتطلق هذه السمة على الدرجة التي يكون فيها للمشاركين في عملية الاتصال تأثير على ادوار الآخرين واستطاعتهم تبادلها، ويطلق على ممارستهم المتبادلة أو التفاعلية، والتفاعلية بمعنى أن هناك سلسلة من الأفعال الاتصالية التي يستطيع الفرد (أ) أن يأخذ فيها موقع الفرد (ب)، ويقوم بأفعال اتصالية، أي أن المرسل يستقبل ويرسل في نفس الوقت وكذلك المستقل، ويطلق على القائمين بالاتصال لفظ "المشاركة" بدلا من "المصادر"، ومثل على ذلك التفاعلية في بعض أنظمة النصوص المتلفزة.<sup>(1)</sup>

**2-2 اللاتزامنية:** وتعني إمكانية استقبال الرسالة في أي وقت يناسب المستخدم، فالمشاركين غير مطالبين باستخدام النظام في نفس الوقت<sup>(2)</sup>، فمثلا في نظام البريد الإلكتروني ترسل الرسالة مباشرة من منتج الرسالة إلى مستقبلها في أي وقت، دون حاجة لتواجد مستقبل الرسالة.<sup>(3)</sup>

**2-3 قابلية التحرك أو الحركية:** تتجه رسائل الاتصال الجماهيري في ظل هذه الثورة إلى وسائل صغيرة يمكن نقلها من مكان إلى آخر وبالشكل الذي يتلاءم وظروف مستهلك هذا العصر الذي يتميز بكثرة التنقل والتحرك، عكس مستهلك العقود الماضية الذي اتسم بالسكوت والثبات، ومن الأمثلة عن هذه الوسائل الجديدة: تلفزيون الجيب، الهاتف النقال، الحاسوب النقال المزود ببطاقة الكترونية.<sup>(4)</sup>

<sup>1</sup> محمد علم الدين، تكنولوجيا المعلومات والاتصال ومستقبل صناعة الصحافة، القاهرة، دار الرحاب، 2005، ص117.

<sup>2</sup> مراد رايس، اثر تكنولوجيا المعلومات على الموارد البشرية في المؤسسة، رسالة ماجستير في علوم التسيير فرع إدارة الأعمال، جامعة الجزائر، 2005-2006، ص29.

<sup>3</sup> عبد الباسط محمد عبد الوهاب، مرجع سابق، ص261\262.

<sup>4</sup> محمد شطاح، قضايا الإعلام في زمن العولمة بين التكنولوجيا والايديولوجيا، الجزائر، دار الهدى، 2006، ص25.

**2-4 قابلية التحول:** هي إمكانية نقل المعلومات من وعاء (وسيط) لأخر باستعمال تقنيات تسمح بالتحويل بين الأوعية،

مثل تحويل رسالة مسموعة إلى رسالة مطبوعة أو مقروءة.<sup>(1)</sup>

**2-5 قابلية التوصيل:** أي الربط بين الأجهزة الاتصالية المختلفة بغض النظر عن البلد أو الشركة التي تم فيها الصنع، كما

أن تكنولوجيا الإعلام والاتصال تتميز بقابلية التحرك أو الحركية؛ حيث يمكن لمستخدميها الاستفادة منها أثناء تنقله في أي

مكان، عن طريق وسائل اتصال كثيرة كالحاسب الآلي النقال، الانترنت اللاسلكية.. الخ.<sup>(2)</sup>

**2-6 اللامجاهرية:** ومعناه أن رسائل الاتصال قد توجه إلى مجموعة من الأفراد (الجماهير) أو قد توجه إلى فرد بعينه، فقد

سمحت الوسائل الجديدة للفرد أن يستقبل عن المجموع من حيث الرسائل التي يتابعها، ومثل ذلك محطات البث التلفزيوني في

البلدان المتقدمة التي تقدم برامج متنوعة حسب طلب المشترك ورغبته.<sup>(3)</sup>

**2-7 الشبوع والانتشار:** هو قابلية هذه الشبكة للتوسع لتشمل أكثر فأكثر مساحات غير محدودة من العلم بحيث

تكتسب قوتها من هذا الانتشار المنهجي لنظامها المرن. كما أنها تتميز بالعالمية والكونية أي المحيط الذي تنشط فيه هذه

التكنولوجيات، حيث تأخذ المعلومات مسارات مختلفة ومعقدة تنتشر عبر مختلف مناطق العالم وهي تسمح لرأس المال بان

يتدفق إلكترونياً.<sup>(4)</sup>

### 3- أشكال تكنولوجيا الاتصال الحديثة:

أن متطلبات العمل أصبحت تحتم استخدام تكنولوجيا الحديثة للاتصال في المؤسسات بمختلف أنواعها وبغض النظر

عن نشاطها، حيث تتمثل هذه التكنولوجيا أساساً في جهاز الحاسوب ومنظومة الشبكات، وذلك حسب الأتي:

<sup>1</sup> حسن رضا النجار، تكنولوجيا الاتصال.. المفهوم والتطور، المؤتمر الدولي: العلام الجديد: تكنولوجيا جديدة لعلم جديد، جامعة البحرين، 7-9 أبريل 2009، ص506\507.

<sup>2</sup> بومعيل سعاد، بوباكور فارس، "اثر تكنولوجيا الإعلام والاتصال في المؤسسة الاقتصادية"، مجلة الاقتصاد والمناجمنت، جامعة تلمسان، عدد 03 مارس 2004، ص206.

<sup>3</sup> محمد شطاح، مرجع سابق، ص26\25.

<sup>4</sup> بومعيل سعاد، بوباكور فارس، مرجع سابق، ص206.

### 3-1 جهاز الحاسوب: إذ يعرف بأنه "الآلة التي تجمع بين عدة مهام: تخزين، استرجاع وإرسال واستقبال في آن واحد

بالصورة والصوت إذا أريد ذلك."<sup>(1)</sup>

وعليه فإن تكنولوجيا الحاسوب تقوم أساسا بانجاز البيانات الحسابية ومعالجة المعلومات، ثم إخراجها في شكل صوت أو صورة أو بها معا، ويتكون الحاسوب الإلكتروني من "وحدة تشغيل" "Unité centrale" ويحتوي على "وحدة التخزين الداخلية" "Unité interieur de stockage" ثم "الوحدة الحسابية" "L'unité de calcul"، ثم وحدات لرصد النتائج المستخرجة من الحاسوب ويطلق عليها "L'unité d'out put"، ووحدة التغذية بالمعلومات وهي "unité d'imput" يضاف إلى ذلك وحدات التخزين الخارجية "Unite de stockage exterieur" وهي إما أن تكون في شكل اسطوانات أو أشرطة ممغنطة، والاسطوانة هي شريحة دائرية الشكل لتخزين البيانات مغطاة غالبا بمادة مغناطيسية وتعرف في هذه الحالة بـ "القرص المغناطيسي" "Disk dur".<sup>(2)</sup>

### 3-2 الشبكات: تعرف أساسا بأنها "الربط بين البيانات الطرفية "Terminals" للحاسبات بهدف نقل وتبادل المعلومات

بين الحاسب الآلي والنهايات الطرفية المتصلة به في إطار النقل على الخط المباشر "Online" للبيانات."<sup>(3)</sup>

في العموم توجد ثلاث شبكات رئيسية مستخدمة في المؤسسات، وقد تتواجد كلها أو بعضها حسب إمكانات كل

مؤسسة، وهذه الشبكات هي: الانترنت، الانترانت والاكسترانت.

أ- **شبكة الانترنت:** هو عبارة عن مئات الملايين من الحاسبات الآلية حول العالم مرتبطة ببعضها البعض، ومع ترابط هذا

العدد الهائل من الحاسبات أمكن إرسال الرسائل الإلكترونية بينها بلمح البصر بالإضافة إلى تبادل الملفات والصور الثابتة أو

المتحركة أو الأصوات، وقد تم الاتفاق على نظام موحد تتبادل جميع هذه الأنماط من المعلومات تم تسميته النسيج العلمي<sup>(4)</sup>

كما أن لشبكة الانترنت العديد من الخدمات من أهمها:

<sup>1</sup> عبد الباسط محمد عبد الوهاب، مرجع سابق، ص 261\262.

<sup>2</sup> هدى حامد قشقوش، جرائم الحاسب الإلكتروني في التشريع المقارن، القاهرة، دار النهضة العربية، د.ت.ن، ص 20\21.

<sup>3</sup> محمد محمد الهادي، تكنولوجيا الاتصالات وشبكات المعلومات، القاهرة، المكتبة الأكاديمية، 2001، ص 130.

<sup>4</sup> قويدر الواحد عبد الله، بوذريع صليحة، الانترنت كمظهر الاقتصاد الرقمي وأثارها السلبية على العقل العربي، [www.univ-chelef.dz](http://www.univ-chelef.dz)، (2008-01-23).

**أ-1 دراسة السوق والتأثير على التسويق:** من خلال عمل دراسات عن الأسواق ودراسة أوضاع المنافسين والأسعار في ظل الأسواق الحديثة، وبالتالي تتعرف المؤسسة على متطلبات السوق وانسب الأسواق لتريخ المبيعات.

**أ-2 خدمات الاتصال:** من بينها توفير الوقت كما في البريد الإلكتروني تصل كل الرسائل إلى المرسل إليه في أي مكان من العالم في ثوان معدودة كذلك سهولة البيع وإمكانية إجراء عمليات الشراء عن طريق الإنترنت.<sup>(1)</sup>

**أ-3 خدمات المؤتمرات المفتوحة:** هي عبارة عن إمكانية عقد المؤتمرات من بعيد بين ممثلي المؤسسات عبر العالم، عن طريق نقل الصوت والصورة عبر الإنترنت إلى كل أعضاء المؤتمر في الوقت نفسه، وذلك من اجل تقليل مصاريف الانتقال لمندوبي المؤسسات والأفراد للاجتماع في مكان ما لعقد المؤتمرات وغيره من المزايا.<sup>(2)</sup>

**ب- شبكة الإنترنت:** هي شبكة داخلية تقوم المؤسسات بإنتاجها على اختلاف أحجامها، وهذه الشبكة تستعمل بروتوكولات انترنت مثل HTTP و FTP وتستخدم خدمات الانترنت مثل البريد الإلكتروني، ولا يستطيع شخص من خارج المؤسسة أن يدخل لها، ومحتوياتها تحدها المؤسسة وعادة تحتوي خدمات البريد الإلكتروني وتنظيم مساحات النقاش، قاعدة بيانات للمعلومات والخبرات، وهي باختصار وسيلة اتصال بين موظفي وأقسام المؤسسة، ووسيلة لانجاز الأعمال<sup>(3)</sup>

**ب- 1 الشبكة المحلية:** هي شبكة داخلية تسمح لمجموعة من الأجهزة المزودة ببرامج معينة والمتصلة فيما بينها بكوابل، الاتصال في إطار حيز جغرافي صغيرة لا يتعدى قطره 10 كلم مزودة بموزع واحد للملفات.<sup>(4)</sup>

**ب- 2 الشبكة الواسعة:** تمتد الشبكات الواسعة عبر مساحات جغرافية بعيدة (أقاليم أو ولايات أو قارة أو العالم) وان أكثر الشبكات الواسعة قوة وعالمية هي الانترنت. وترتبط الحواسيب بالشبكة الواسعة من خلال الشبكات العامة مثل نظام الهاتف ونظم كوابل خاصة أو من خلال خطوط مستأجرة أو من خلال الفضائيات.<sup>(5)</sup>

<sup>1</sup> محمد محمد الهادي، مرجع سابق، ص ص 260\258.

<sup>2</sup> نفس المرجع، ص 260.

<sup>3</sup> حورية بولعويديات، استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية، دراسة ميدانية بمؤسسة سونلغاز فرع تسيير شبكة نقل الغاز بالشرق GRTG- قسنطينة-، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في الاتصال والعلاقات العامة، قسم علوم الاعلام والاتصال، جامعة منتوري- قسنطينة-، 2007-2008، ص ص 97-98.

<sup>4</sup> تامر موسى يونس، شبكات الحاسوب، بيروت، دار الراتب الجامعية، 1994، ص 20.

<sup>5</sup> وصفي عبد الكريم الكساسبة، تحسين فاعلية الأداء المؤسسي من خلال تكنولوجيا المعلومات، ط1، عمان-الأردن، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، 2011، ص 71.

كما توفر شبكة الانترنت مجموعة من الخدمات للمؤسسة من بينها:

- **البريد الالكتروني:** يعني ببساطة إرسال الرسائل من حاسوب إلى آخر عبر الشبكة وإلى أي مستخدم في أي مكان<sup>(1)</sup> ويعتبر عملي ومفيد في المؤسسات التي تتطلب أعمالها اتصالات مستمرة وسريعة بين الأفراد.
- **خدمة نقل الملفات:** من خلال هذه العملية يستطيع المسؤولون نقل الملفات من قسم إلى آخر، ومن فرع إلى آخر وتحويل المعلومات الجديدة إلى جميع الأقسام أو الفروع على السواء.<sup>(2)</sup>
- **شبكة الانترنت:** هي شبكة تربط المؤسسة بمورديها أو زبائنها الرئيسيين أو قطاعها، حيث تتبادل المعلومات بين المؤسسة ومورديها وزبائنها سهل.<sup>(3)</sup> وتنقسم شبكة الانترنت إلى: شبكات اكسترنات التوريد، شبكات اكسترنات التوزيع وشبكات اكسترنات التنافسية.<sup>(4)</sup>

### 4- وظائف تكنولوجيا الاتصال الحديثة:

إن لتكنولوجيا الاتصال العديد من الوظائف التي تعمل على خدمة مصالح الجمهور وتلبي رغباتهم واحتياجاتهم حيث تختلف من وسيلة لأخرى ومن وسط لآخر، حيث تتمثل وظائفها بصفة عامة فيما يلي:<sup>(5)</sup>

<sup>1</sup> ربحي مصطفى غليان، عدنان محمود الطوباسي، **الاتصال والعلاقات العامة**، ط1، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان -الأردن، 2005، ص131.

<sup>2</sup> حورية بولعويديات، **مرجع سابق**، ص103.

<sup>3</sup> بوباح عالية، **دور الانترنت في مجال تسويق الخدمات دراسة حالة قطاع الاتصالات**، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في العلوم التجارية، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة منتوري -قسنطينة-، 2010/2011، ص59.

<sup>4</sup> سعد غالب ياسين، بشير عباس العلق، **الاعمال الالكترونية**، دار المناهج للنشر والتوزيع، الأردن-عمان، 2006، ص70.

<sup>5</sup> محمود علم الدين، **تكنولوجيا المعلومات والاتصال وصناعة الصحافة**، ط1، دار السحاب، القاهرة، 2005، ص75.

**4-1 وظيفة التوثيق:** وذلك يتناول البحوث والدراسات الأكاديمية والتطبيقية والعملية والمعلومات المتخصصة في فروع

الإعلام بتناولها لعمليات التجميع ووضع النظم والأساليب الفنية الكفيلة باسترجاع مضمون هذا الإنتاج وتحليله من خلال فهرسته وتصنيفه، ثم الإعلام عنه ليتحقق الاستخدام الأمثل لهذا الرصيد الفكري.<sup>(1)</sup>

**4-2** تعمل تكنولوجيا الاتصال والإعلام على تقديم المعلومات المتعددة والمتعددة والمتنوعة التي تتميز بالضخامة بشكل غير

مسبق، ذلك ان الاتصال الرقمي والانفجار المعلوماتي والمعرفي جاء نتاجا للتطور غير المسبوق في تكنولوجيا المعلومات وانتشارها التي غطت كل المجالات نتيجة الخصائص التي تميزت بها تكنولوجيا الاتصال وأهمها سعة التخزين.<sup>(2)</sup>

**4-3 وظيفة الإعلان والتسويق والدعاية والدعوة:** أصبح لها مدى كبير لدى المعلنين والدعاة خصوصا بالنسبة

للمواقع التي تحقق نسبة أكبر في الاستخدام والدخول عليها.<sup>(3)</sup>

### 5- انعكاسات تكنولوجيا الاتصال الحديثة:

**5-1 الانعكاسات الايجابية:** أصبحت تكنولوجيا الإعلام والاتصال تلعب دورا رئيسيا في مجتمع المعلومات لما توفره من

منافع المتمثلة فيما يلي:

- تكاليف اتصال منخفضة بحيث يمكن للمنظمات تنسيق جهود العاملين لديها بسهولة وبتكلفة منخفضة خصوصا في حالات فتح السواق جديد أو العمل في مناطق نائية.

- التفاعلية والمرونة حيث تتفاعل مع الأفراد بتوفير لهم المعلومات كما أنها ديناميكية.<sup>(4)</sup>

**5-2 الانعكاسات السلبية:** أن معظم الدول النامية تفقد القدرة على أن تحدد التكنولوجيا الرقمية المناسبة، والاسوء من

ذلك أن ليس هناك تناسق في السياسات الرقمية في ما بين الدول النامية نفسها، مع العلم أن التخطيط لتبني ونشر التقنيات الرقمية لم تعد مسألة محلية مثل دورة الارجواي للاتفاقية العمة للتعريف والتجارة حول المفاوضات التجارية، تؤثر بشدة على

<sup>1</sup> المرجع نفسه، ص75.

<sup>2</sup> محمد عبد الحميد، الاتصال والإعلام على شبكة الانترنت، ط1، القاهرة، عالم الكتب للنشر والتوزيع، 2007، ص52.

<sup>3</sup> المرجع نفسه، ص ص 56\55.

<sup>4</sup> بشير عباس العلق، تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها في مجال التجارة والنقل، القاهرة، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، 2007، ص130.

الخطط القومية الخاصة بالتقنيات. وإجمالاً فإن التطورات في مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال لا تستهدف تلبية احتياجات المستهلك أكثر مما توجه إلى المستخدم القادر فعلياً على دفع التكلفة<sup>(1)</sup>

### خلاصة الفصل:

لقد أصبحت تكنولوجيا الاتصال قوة مؤثرة في مختلف نواحي الحياة بما فيها المؤسسات، و باتت مختلف عمليات و نشاطات المؤسسة تعتمد إلى حد كبير على حجم و نوعية التكنولوجيا الاتصالية، حيث أصبحت لا تستطيع أي مؤسسة جمع و تخزين المعلومات و تحليلها و نشرها و الاستفادة منها بدون توفر أساليب و تقنيات حديثة و متطورة. و هكذا تبرز أهمية تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسات كما و أصبح الحاسوب و شبكاته و نظم الذكاء الصناعي و الانترنت جزءاً هاماً من مختلف الأنشطة ووظائف المؤسسة مثل الإنتاج و التسويق.

<sup>1</sup> عواطف عبد الرحمن، الإعلام والعولمة البديلة، القاهرة، العربي للنشر والتوزيع، 2006، ص64.





**الفصل الثاني: علاقة تكنولوجيا  
الاتصال الحديثة في رفع كفاءة  
المؤسسة الاقتصادية**

### تمهيد:

تعتبر الكفاءات أصل من أصول المؤسسة؛ لأنها ذات طبيعة تراكمية من جهة، وصعبة التقليد من قبل المنافسين من جهة أخرى. إذ من خلالها و من خلال الموارد التي تمتلكها المؤسسة تتحدد التنافسية، حيث تظهر تنافسية المؤسسة أيضا من خلال الاستغلال الأمثل والتميز لقدرات المؤسسة وإمكاناتها، لذلك خصصنا هذا الفصل لإبراز دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في رفع كفاءة المؤسسة الاقتصادية و ذلك من خلال إبراز دور الكفاءة، وأهمية التنافسية في الكفاءة و أيضا تطرقنا إلى الموارد البشرية كمؤشر لكفاءة المؤسسة.

## 1- دور الكفاءة في المؤسسة الاقتصادية:

### 1-1 مفهوم الكفاءة:

**1-1-1 الكفاءة لغة:** ورد في لسان العرب للعلامة ابن منظور " كفاؤه على الشيء مكافأة و كفاء جازاه .و الكفاء : النظر، وكذلك الكفاء و الكفوء ، و المصدر الكفاءة .وتقول لا كفاء له، بالكسر، وهو في الأصل مصدر، أي لا نظير له .و الكفاء :النظير و المساواة، ومنه الكفاءة في النكاح، و هو أن يكون الزوج مساويا للمرأة في حسبها ودينها ونسبها وبيتها و غير ذلك " .والكفاءة للعمل :القدرة عليه و حسن تصرفه، وهي كلمة مؤلدة .و لفظة الكفاءة ذات أصل لاتيني competenc وقد ظهر سنة 1968 1968 م في اللغات الأوربية بمعان مختلفة.<sup>(1)</sup>

**1-1-2 الكفاءة اصطلاحا:** هي مجموع ثلاث أنواع من المعارف :معارف نظرية ومعرفة علمية (خبرة) وبعد سلوكي (أي الكينونة) معبأة أو قابلة للتعبئة، يستخدمها الفرد لانجاز مهامه بطريقة أحسن.<sup>(2)</sup>

**1-2 المؤسسة الاقتصادية:** لقد حدد مفهومها دادي ناصر:" كل تنظيم اقتصادي مستقل ماليا في إطار قانوني واجتماعي معين، هدفه دمج عوامل الإنتاج أو تبادل السلع أو خدمات، تختلف باختلاف الحيز الزمني والمكاني الذي يوجد فيه وتبعاً لحجم ونوع نشاطه".<sup>(3)</sup>

**1-3 الكفاءة في المؤسسة الاقتصادية:** الكفاءة في هذا المجال تستعمل في معناها التقني أي قيمة المخرجات المحصل عليها لكل وحدة من المدخلات. أي الكفاءة هي علاقة بين النتائج أو المنتجات المحصلة والوسائل المستعملة ذات الطبيعة المختلفة: اقتصادية ، ببيكولوجية... الخ. وهذه العلاقة ذات معنى خاص في المقرنات بين أكثر من مؤسسة.<sup>(4)</sup>

<sup>1</sup> www.elbassair.com

<sup>2</sup> سلامي فتيحة، دور تسيير الكفاءات في تحقيق الميزة التنافسية للمؤسسة، دراسة حالة: المديرية العملياتية لاتصالات الجزائر بالبويرة، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة آكلي محمد او الحاج، البويرة، 2013\2014، ص3.

<sup>3</sup> مصطفى عشوي، أسس علم النفس الصناعي التنظيمي، الجزائر، د.م.ن، 1992، ص11.

<sup>4</sup> ناصر دادي عدون، الاتصال ودورة في كفاءة المؤسسة الاقتصادية- دراسة نظرية وتطبيقية، دار المحمدية العامة، الجزائر، 2004، ص 90.

#### 1-4 دور الكفاءة في المؤسسة الاقتصادية: يعد دور الكفاءات عامل محدد لتنافسية المؤسسة واستمرارها كنظام

مفتوح مرهون بمدى كفاءة مواردها البشرية، وذلك بما تمتلكه من قدرات ومهارات وما تتمتع به من رغبة في العمل، لذا فهي

العنصر المهم والحاسم في تفعيل الموقع التنافسي للمؤسسة.<sup>(1)</sup>

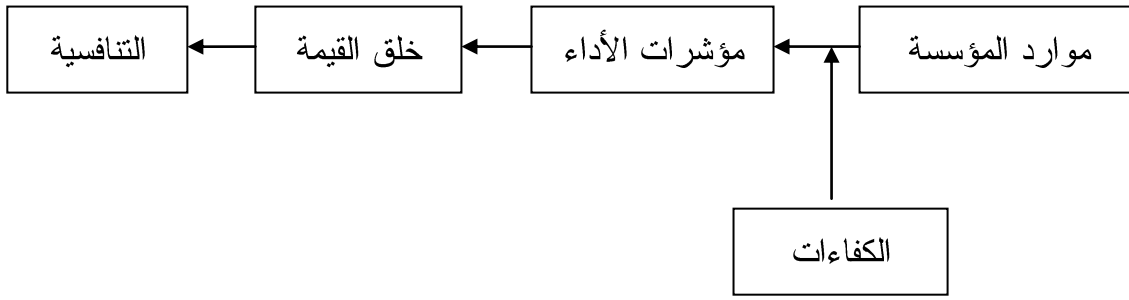
كما تذهب احدث الكتابات في التسيير إلى القدرة على التنافس تكون أساس الفرص المستقبلية ومن أهم العوامل في

مدى نجاح مؤسسة ما في الوصول إلى الفرص المستقبلية هي عامل الكفاءات، إذ يبرز دورها من خلال أهميتها في المؤسسة إذ

تعتبر عنصر مهما في تنافسية المؤسسة باعتبارها أن المؤسسة نظام الكفاءات.<sup>(2)</sup>

#### 1-5 أهمية الكفاءات في المؤسسة الاقتصادية:

الشكل (1) يوضح: أهمية الكفاءات في المؤسسة الاقتصادية.



**المصدر:** نوري منير، دور التدريب في تدعيم الميزة التنافسية - مدخل تنمية القدرات الذهنية والفكرية، المنتدى الوطني

الثالث للمؤسسات، تميم القدرات البشرية وتنميتها: الورقة الراجعة في التنافس بين المؤسسات، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم

التسيير، جامعة باجي مختار-عنازة، 2006، بدون ص.

نلاحظ من خلال الشكل أن استغلال موارد المؤسسة بطريقة جيدة يحسن مؤشرات الأداء، ولكي يتحقق الاستغلال

الأمثل لمواردها يتطلب وجود كفاءات بشرية عالية بحكم أن المورد الوحيد القادر على خلق القيمة والتي تحسن التعامل مع

مختلف الأوضاع وأداء المهمات بفعالية

<sup>1</sup> زكية بوسعيد، اثر برامج تقليص العمال على الكفاءات في المؤسسة العمومية الاقتصادية، دراسة حالة مؤسسة

مطاحن الاوراس-باتنة-، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علوم التسيير: تنظيم موارد بشرية، قسم علوم

التسيير: جامعة الحاج لخضر-باتنة-، 2007\2008، ص ص 37\25.

<sup>2</sup> نفس المرجع، ص36.

## 2- أهمية التنافسية في كفاءة المؤسسة الاقتصادية:

إن الكفاءات تعتبر احد عوامل التنافسية للمؤسسة إذ أن هذه الأخيرة تقاس من خلال أداء المؤسسة في السوق مقارنة بنظيراتها، وقبل التطرق إلى إبراز أهمية التنافسية في كفاءة المؤسسة لابد من التعرف على المقصود بالميزة التنافسية ومعرفة مدى أهميتها في كفاءة المؤسسة.

### 1-2 مفهوم الميزة التنافسية:

تعرف التنافسية على أنها "القدرة على الصمود أمام المنافسين بغرض تحقيق الأهداف من ربحية ونمو واستقرار وتوسع وابتكار وتجديد."<sup>(1)</sup>

وتعرف الميزة التنافسية بأنها "ميزة أو عنصر التفوق للمؤسسة الذي تحققه جراء اعتمادها إستراتيجية تنافسية معينة، سواء تعلق الأمر بإستراتيجية قيادة التكلفة أو إستراتيجية التمييز وبالتالي تحقيق إستراتيجية الجودة الأعلى."<sup>(2)</sup>

### 2-2 أهمية الميزة التنافسية:

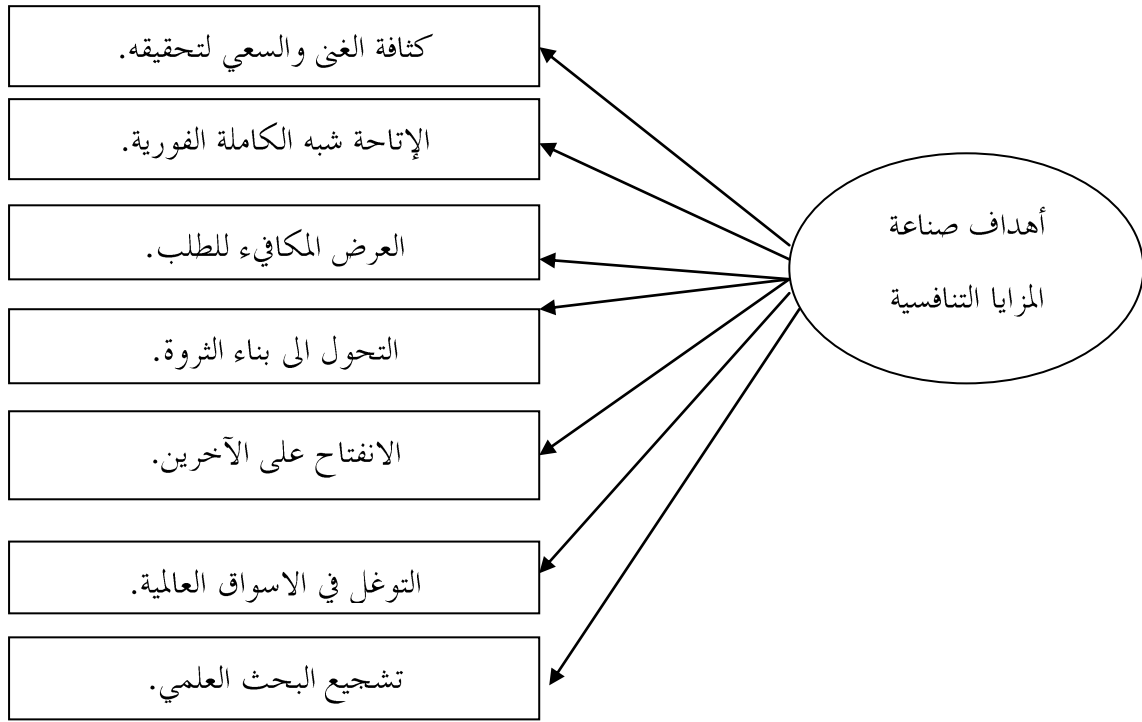
أن خلق ميزة تنافسية هدف تعمل على بلوغه أي مؤسسة ذلك لتحقيق مجموعة من الأهداف سواء بشكل عام أو بشكل خاص، حيث أن هدفها الرئيسي تعزيز قدرة الاقتصاد على التعامل مع العالم الجديد بفاعلية وكفاءة، ويتم ذلك من خلال صنع اقتصادي تنافسي يملك العديد من الخصائص والقدرات التي تؤهله لتفوق وهو ما يظهره لنا الشكل التالي:<sup>(3)</sup>

<sup>1</sup> فريد النجار، إدارة الإنتاج والعمليات والتكنولوجيا: مدخل تكاملي تجريبي، مصر، دار المطبوعات، 1997، ص123.

<sup>2</sup> نبيل مرسي خليل، الميزة التنافسية في مجال الأعمال، مركز الإسكندرية، مصر، 1998، ص37.

<sup>3</sup> زينب شطيبة، دور التسويق الالكتروني في دعم الميزة التنافسية في المؤسسة الاقتصادية دراسة سوق الهاتف النقال في الجزائر"، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماجستير، علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، ورقلة، 2009، ص11.

الشكل (2) يوضح: أهداف صناعة المزايا التنافسية.



المصدر: محسن احمد لخضير، صناعة المزايا التنافسية، ط1، القاهرة، مجموعة النيل العربية، 2004، ص40.

من خلال ما سبق تبرز أهمية الميزة التنافسية فيما يلي:

- خلق قيمة للعملاء تلي احتياجاتهم وتضمن ولائهم، وتدعم وتحسن سمعة وصورة المؤسسة في أذهانهم.
- تحقيق التميز الاستراتيجي عن المنافسين في السلع والخدمات المقدمة إلى العملاء، مع إمكانية التميز في الموارد والكفاءات والاستراتيجيات المنتهجة في ظل بيئة شديدة التنافسية
- تحقيق حصة سوقية للمؤسسة و كذا ربحية عالية للبقاء والاستمرار في السوق

### 3- الموارد البشرية كمؤشر للكفاءات:

يؤكد العديد من الباحثين في مجال الإدارة إلى أن حدوث التميز في أداء المؤسسة لن يتوقف فقط على امتلاكها الموارد التكنولوجية أو المالية فحسب، بل يتوقف بالدرجة الأولى على توفير موارد بشرية تمتلك القدرة على استغلال الموارد المذكورة

سابقا، وتدرك بالتأكيد أهمية الموارد البشرية من خلال ما تقوم به من ادوار ترفع من كفاءة المؤسسة، لذلك سوف نبرز هذه الأدوار بعدما نتطرق لمفهوم الموارد البشرية.

### 3-1 الموارد البشرية: هي عبارة عن مجموعة من العمليات الجزئية بدء من تخطيط هذه الموارد ومرورا بإعداد نظم

التحليل والوصف الوظيفي وإعداد نظم الاختيار والتعيين، ونظم تقييم أداء العاملين ونظم الحوافز، وانتهاء بوضع نظم التأديب ونظم السلامة المهنية، بما يحقق أهداف المنظمة.<sup>(1)</sup> وقد تبرز الموارد البشرية كمؤشر للكفاءة من خلال أهمية الدور الذي يلقي

على عاتق الإدارة في المؤسسة...، ويتمثل ذلك في تطبيق الطرق والوسائل الإدارية على الموارد البشرية كما يلي:

- وضع الأسس السليمة لاختيار العمال وفقا لتحليل علمي للوظائف، وتقييم العمال تقييما علميا موضوعيا ليتلاءموا مع العمل الذي يؤدونه، وتوجيههم لضمان هذا الجانب الهام من مقومات الكفاءة.

- وضع برامج مستمرة لرفع الكفاءة بالتدريب، وفتح مجالات التعاون بين الإدارة والعمال وتوعيتهم بأهمية الكفاءة في الأداء ونتائجها الايجابية التي تعود عليهم وعلى مؤسستهم.<sup>(2)</sup>

- الاهتمام بتهيئة المشرفين على العمال، ورؤساء الأقسام، باعتبارهم حلقة وصل جد مهمة بين المنفذين والهيكلي الإداري، وهي حلقة تؤثر بشكل كبير على نتائج المؤسسة وكفاءتها.

- الاهتمام بالحوافز المادية منها والمعنوية، ووضع أنظمة لها مفهوم واضحة لدى العمال وعادلة حتى تلقى استحبابهم ورضاهم، وهي عناصر تؤثر في سلوكهم وبالتالي في ما يقدمونه للمؤسسة.<sup>(3)</sup>

كما تساهم إدارة الموارد البشرية في تنمية الميزة التنافسية للمؤسسة من خلال:<sup>(4)</sup>

<sup>1</sup> أبو شيخة نادر، إدارة الموارد البشرية، ط1، عمان-الأردن، دار الصفاء للنشر والتوزيع، 2000، ص19.

<sup>2</sup> ناصر دادي عدون، الاتصال ودوره في كفاءة المؤسسة الاقتصادية- دراسة نظرية وتطبيقية، دار المحمدية العامة، الجزائر، 2004، ص 107.

<sup>3</sup> نفس المرجع، ص 107.

<sup>4</sup> زينب شطبية، مرجع سابق، ص27.



- إعداد العمال لتعامل مع التكنولوجيا الحديثة للنتاج والعمليات.
- تنمية الولاء والانتماء للمؤسسة من خلال تحسين بيئة العمل.
- زيادة الإنتاجية من خلال تنمية القدرة على العمل وتدعيم الرغبة فيه
- تحقيق رضا العملاء والعاملين والحفاظ عليهم، ومن ثم تنمية سمعة طيبة عن المؤسسة في المجتمع.<sup>(1)</sup>

---

<sup>1</sup> جمال الدين محمد مرسى، الإدارة الإستراتيجية للموارد البشرية (المدخل لتحقيق ميزة تنافسية لمنظمة القرن الحادي والعشرين)، القاهرة، الدار الجامعية، 2006، ص24.

### خلاصة الفصل:

من خلال ما تم عرضه في هذا الفصل يمكن الوصول إلى أن الرهان الحقيقي لأي مؤسسة اقتصادية يتمثل في كفاءتها و خاصة الاتصالية من خلال مواردها البشرية العالية الخبرة وقدرتها على خلق ميزة تنافسية في مجال العمل، وهذا ما تم التطرق إليه من خلال هذا الفصل المتعلق بكفاءة المؤسسة والدور الفعال الذي تقدمه للمؤسسة من تحقيق أهدافها و تحقيق الأرباح سواء من ناحية الإنتاج أو من ناحية الفعالية .

**الفصل الثالث: دراسة حالة  
مؤسسة اتصالات الجزائر-**

**تمهيد:**

بعد أن أتممنا دراستنا النظرية توصلنا إلى عدة معلومات ومؤشرات ومعارف واقتراحات نظرية، هذه الأخيرة سنوظفها لخدمة الجانب الميداني، وبالتالي نجد أن هناك علاقة وثيقة بين الجانبين النظري والميداني، وكلاهما يساهم في الآخر ويتفاعل معه ليكون العمل أو الدراسة متجانسة ككل، لأنه من الناحية المنهجية لا يمكن الفصل الجانب النظري عن الجانب الميداني لان هدفها واحد، وقد تناولنا في هذا الفصل مجال الدراسة، التعريف بمؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة، تحليل وتفسير البيانات، النتائج العامة للدراسة، نتائج الدراسة بناء على الفرضيات والاستنتاجات العامة للدراسة.

**1-مجالات الدراسة:**

يعرف المجال على انه الحيز الكلي التي تعمل فيه مجموعة من القوى حيث تتحدد مجالات الدراسة في ثلاث مجالات

كانت على الشكل التالي:

**1-1 المجال الجغرافي:** يقصد به النطاق المكاني لإجراء الدراسة، حيث أجريت الدراسة في مؤسسة اتصالات الجزائر

بورقلة.

**2-1 المجال الزمني:** قد تحدد هذا المجال وفقا لما استغرقته مراحل البحث المختلفة وهي كالتالي:

أجرينا هذه الدراسة خلال الموسم الجامعي 2014م\2015م وكانت انطلاقتنا في الجانب النظري بعد الموافقة على الموضوع وذلك في أواخر فيفري 2015، والانطلاقة الفعالة للدراسة بدأت منذ ضبط العينة ومعرفة مدى ملائمة ووضوح أسئلة الاستبيان قبل توزيعها مع موضوع الدراسة، وأما الدراسة الميدانية النهائية المتمثلة في توزيع استمارة الاستبيان وتفريغ البيانات واستخلاص النتائج فكانت من يوم 29 أبريل 2015 إلى غاية 11 ماي 2015.

**3-1 المجال البشري:** ويتضمن جمهور البحث الذين شملهم الدراسة في هذا البحث، عدد من عمال مؤسسة اتصالات

الجزائر لولاية ورقلة، والذين وزعت عليهم مجموعة من الاستمارات من اجل الحصول على المعلومات المراد دراستها.

**2- منهج الدراسة:**

يعرف المنهج بأنه " الطريق المتبع للكشف عن هذه الدراسة بواسطة استخدام مجموعة من القواعد، والتي ترتبط

أساسا بتجميع البيانات وتحليلها، حتى تساهم في التوصل إلى نتائج ملموسة".<sup>(1)</sup>

و هو أيضا " مجموعة من الأسس والقواعد التي يتبناها الباحث، بغرض التوصل إلى نتائج معينة، ويعتبر من أهم الخطوات المتبعة

في انجاز البحث العلمي".<sup>(2)</sup>

وانطلاقا من أننا نحاول التعرف على مدى ممارسة المؤسسة الاقتصادية لتكنولوجيا الاتصال الحديثة و تأثيرها على

كفاءة أداء العاملين وتبسيط الضوء على المكانة التي توليها إدارة المؤسسة لهذا النشاط، فقد استخدمنا المنهج " الوصفي

<sup>1</sup> محمد الهادي محمد، أساليب توثيق البحوث العلمية، المكتبة الأكاديمية، ط1، الجزائر، 1995، ص287.

<sup>2</sup> محمد الغريب عبد الكريم، مناهج البحث العلمي وطرق إعداد البحوث، الجزائر، ديوان المطبوعات الجامعية، ط2، 1999، ص19.

التحليلي" الذي يكفل لنا جمع أكبر قدر ممكن من المعلومات الوصفية واللازمة بغرض تحليل واستخدام البيانات وتفسيرها بهدف معرفة هذه الوظيفة، كما يقوم المنهج الوصفي بوصف ما هو كائن، مع تحديد الظروف والعلاقات التي توجد بين الوقائع، ويهتم بتحديد الممارسات الشائعة والسائدة داخل الجماعات، عن طريق جمع البيانات أي أن المنهج الوصفي " يمثل المنهج الأكثر قابلية للاستخدام عند دراسة المحاور الإنسانية، كما يعد الأكثر استخداما في بحوث الإعلام"<sup>(1)</sup>

كما قد تم استخدام منهج دراسة الحالة و الذي يفتح المجال للتقرب من المؤسسة محل الدراسة وذلك للتعرف على مجال الدراسة بشكل اقرب، حيث يقوم هذا المنهج على جمع بيانات ومعلومات كثيرة وشاملة على حالة واحدة أو مجموعة محدودة من الحالات وذلك بهدف الوصول إلى فهم أعمق للظاهرة المدروسة وما يشاهدها من ظواهر.

إذ يعرف منهج دراسة الحالة بأنه " هو المنهج الذي يهدف إلى التعرف على مضمون وخصائص حالة أو ظاهرة واحدة وبصورة مفصلة ودقيقة، ويركز على تحديد حالة محددة بعينها كخطوة أولى ومن ثم جمع معلومات مفصلة ودقيقة عنها كخطوة ثانية، وتحليل المعلومات التي تم جمعها وتحليلها بطريقة علمية وموضوعية للحصول على نتائج محددة يمكن تعميمها واقتراح أساليب معالجتها على الحالات المشابهة."<sup>(2)</sup>

### 3- مجتمع البحث و عينة الدراسة:

يعرف مجتمع البحث حسب " مادلين قرافيت " grawitz " أنه " مجموعة عناصر له خاصية أو عدة خصائص مشتركة تميزها عن غيرها من العناصر الأخرى، والتي يجري عليها البحث أو التقصي".<sup>(3)</sup> وبما أن دراستنا تهدف إلى معرفة الدور الذي تقوم به تكنولوجيا الاتصال الحديثة في مؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة للرفع من الكفاءة الاتصالية لها، وذلك من خلال التعرف على الوسائل التكنولوجية المستخدمة في المؤسسة والأسباب المؤدية للرفع من هذه الكفاءة ومعرفة الأطراف المنافسة لها، فإن مجتمع بحثنا يتكون من كل الموظفين المزودين بالتكنولوجيا الاتصالية الحديثة، ولما كان عددهم محدود ب 40 موظف وموظفة فقد اخترنا أن نجري دراستنا على عينة تقدر بنصف العدد أي 20 موظف. حيث كانت عينة الدراسة التي تم استخدامها العينة العشوائية المنتظمة.

<sup>1</sup> يوسف عبد الرؤوف، **مناهج علوم الاجتماع، الجزائر، ديوان المطبوعات الجامعية، 1999، ص20.**

<sup>2</sup> عمار بوحوش، **مناهج البحث العلمي وطرق إعداد البحوث، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1995، ص29.**

<sup>3</sup> موريس أنجرس، **منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية، ترجمة بوزيد صحراوي وآخرون، ط2، الجزائر، دار القصبية، 2006، ص62.**

#### 4- أدوات جمع البيانات:

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

#### 4-1 الملاحظة: حيث تعتبر من الوسائل المنهجية التي يعتمد عليها في جمع المادة العلمية والحقائق من مكان إجراء

الدراسة، ذلك أن الملاحظة هي "مشاهدة الظاهرة محل الدراسة عن كثب في إطارها المتميز، ووفقا لظروفها الطبيعية".<sup>(1)</sup> والملاحظة كوسيلة بحثية تتمتع بفوائد كبيرة تميزها عن الوسائل الأخرى، حيث تعطي للباحث إمكانية "ملاحظة سلوك وعلاقات وتفاعلات المبحوثين والاضطلاع على أنماط وأساليب معيشتهم، وتتيح للباحث ملاحظة الأجواء الطبيعية غير المصطنعة لمجتمع البحث، حيث إن المبحوثين لا يعرفون أن سلوكهم وعلاقاتهم وتفاعلاتهم تحت الدراسة والفحص، لذا يكون تصرفهم طبيعيا وتكون علاقاتهم وتفاعلاتهم سليمة وبعيدة عن التصنع والتكلف".<sup>(2)</sup>

#### 4-2 استمارة الاستبيان: اخترنا الاستمارة كأداة أساسية في دراستنا هذه نظرا لما توفره من سهولة جمع المعلومات

والبيانات الميدانية عن الظاهرة موضوع الدراسة.<sup>(3)</sup>

يعرف محمد عبد الحميد الاستمارة على أنها أسلوب لجمع البيانات تستهدف استنارة الأفراد

المبحوثين بطريقة منهجية، ومقننة لتقديم حقائق أو آراء أو أفكار معينة في إطار البيانات المرتبطة بموضوع الدراسة، وأهدافها دون تدخل من الباحث في التقدير الذاتي للمبحوثين في هذه البيانات<sup>(4)</sup>

ويتم تنفيذها عن طريق المقابلة الشخصية أو إرسالها إلى المبحوثين عن طريق البريد العادي أو عبر الانترنت<sup>(5)</sup>

<sup>1</sup> أحمد بن مرسل، **مناهج البحث في علوم الإعلام والاتصال**، ط2، الجزائر، ديوان المطبوعات الجامعية، 2005، ص214.

<sup>2</sup> حسن محمد حسن، **الأسس العلمية لمناهج البحث الاجتماعي**، ط2، بيروت، دار الطليعة، 1996، ص107.

<sup>3</sup> محمد عبد الرحمان عبد الله، محمد بدوي، **مناهج وطرق البحث الاجتماعي**، مصر، دار المعرفة الجامعية، 2002، ص371.

<sup>4</sup> محمد عبد الحميد، **دراسات الجمهور في بحوث الإعلام**، ط1، مصر، عالم الكتاب، 1993، ص183.

<sup>5</sup> أحمد بحوش، موسى معيرش، **مدخل إلى المنهجية العامة**، الجزائر، دار الكتاب الحديث، 2009، ص117.

وقد تضمنت الاستمارة التي قننا بتصميمها لإعداد هذه الدراسة ثلاث (03) محاور والتي تتضمن بدورها على أسئلة موجهة لمجتمع البحث، وقد حرصنا على ترتيب الأسئلة توضيحها وإعطائها الصيغة المباشرة دون وضع الفرد المستجوب في حالة من الغموض أو الحرج.

(أ) **البيانات الشخصية:** ويتضمن بيانات شخصية للمبحوثين وهي: السن، الجنس، المستوى التعليمي، الأقدمية بالعمل والمنصب.

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

(ت) **المحور الثاني:** يجيب عن الأسباب المؤدية للرفع في الكفاءة في المؤسسة المدروسة.

(ج) **المحور الثالث:** يتضمن أسئلة عن المنافسة و الأطراف المنافسة للمؤسسة.

## 5- التعريف بمؤسسة اتصالات الجزائر:

### 5-1 تقديم المؤسسة:

اتصالات الجزائر مؤسسة عمومية اقتصادية حديثة النشأة، تأسست بموجب القانون 03-2000 المؤرخ في 05 أوت 2000 المتعلق بإصلاح قطاع البريد والمواصلات، والذي فرق تماما بين النشاطات البريدية ونشاطات الاتصالات، وقد فوض هذا القانون لمؤسسة اتصالات الجزائر نظاما أساسيا لمؤسسة عمومية اقتصادية مسماة بـ: "اتصالات الجزائر" شركة ذات أسهم برأسمال قدره: 50.000.000.000 دج. بدأت رسميا في نشاطها منذ 01 جانفي 2003، لها مواقع متعددة ووحدات عملياتية منفصلة تشرف بنفسها على نشاطات تمارس في مواقع جغرافية مختلفة، تعمل تحت وصايتها 08 مديريات إقليمية وهي: الجزائر العاصمة، الشلف، وهران، عنابة، قسنطينة، سطيف، بشار، ورقلة.

### 5-2 نشاط مؤسسة اتصالات الجزائر: إن إطار نشاطها، تتكفل اتصالات الجزائر بتنمية المجتمع الإعلامي بالجزائر،

وهي تشط في سوق الهاتف الثابت، والحلول الشبكية لتحويل المعطيات والصوت بالنسبة للشركات والخواص، حيث تعد اتصالات الجزائر الرائد في قطاع اتصالات بالجزائر، لذا فهي تسهر على تقديم أحسن وأرقى الخدمات لزبائنها كما يلي:

- تتكفل بالخدمات الهاتفية ومختلف الارسلات عبر الأقمار الصناعية حيث توفر للغير خدمات إرسال المعلومات أو الحصول عليها.



- العمل على استقطاب الكفاءات والخبرات الضرورية من إطارات ومهندسين وتقنيين خاصة في مجال الاتصالات.
- زيادة عرض للخدمات الهاتفية وتسهيل وصول خدمات الاتصالات إلى عدد كبير من المواطنين، خاصة في المناطق الريفية.

### 5-3 الهيكل التنظيمي لمؤسسة اتصالات الجزائر:

يتكون الهيكل التنظيمي العام لمؤسسة اتصالات الجزائر من 08 مديريات إقليمية و50 وحدة عملياتية متواجدة في كامل ولايات الوطن ووكالات تجارية موزعة على الدوائر التابعة للوحدات العملياتية بكل ولاية. ومؤسسة اتصالات الجزائر هي في

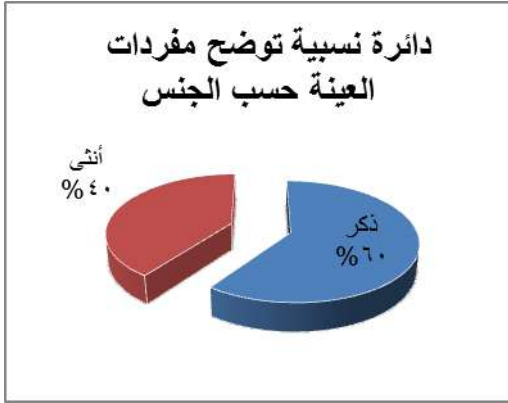
شكل هيكل هرمي مقسم إلى أربع هياكل:

- الهيكل التنظيمي لمؤسسة اتصالات الجزائر.
- الهيكل التنظيمي للمديريات الإقليمية.
- الهيكل التنظيمي للوحدات العملياتية.
- الهيكل التنظيمي للوكالات التجارية.

6- تحليل وتفسير البيانات:

المحور الأول: البيانات الشخصية

جدول رقم (01): يوضح توزيع أفراد العينة حسب الجنس

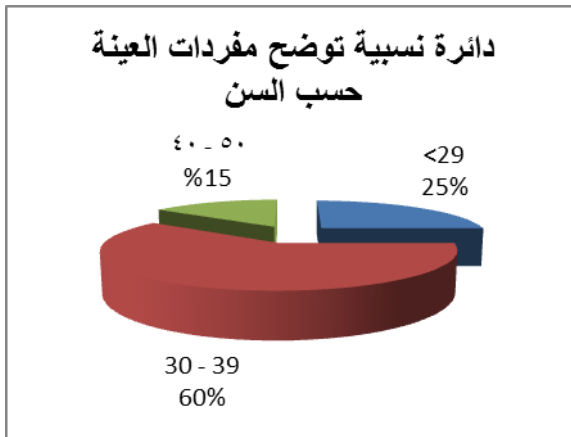


التعيين	التكرار	النسبة المئوية
ذكر	12	60%
أنثى	08	40%
المجموع	20	100%

التحليل:

يتبين من خلال هذا الجدول أن نسبة أفراد العينة من الذكور أكثر نسبة من نسبة الإناث، حيث تقدر الأولى بنسبة 60% و تمثل الثانية بنسبة 40% من إجمالي أفراد العينة. وهذا ما يجعلنا نستنتج هيمنة الذكور في مجال العمل أكثر من الإناث لما يتميزون به من خبرات أكثر حرية عن الإناث في التنقل تمكنهم من أداء عملهم بشكل أفضل، خاصة طبيعة العمل في هذه المؤسسة.

جدول رقم (02): يوضح توزيع أفراد العينة حسب السن:

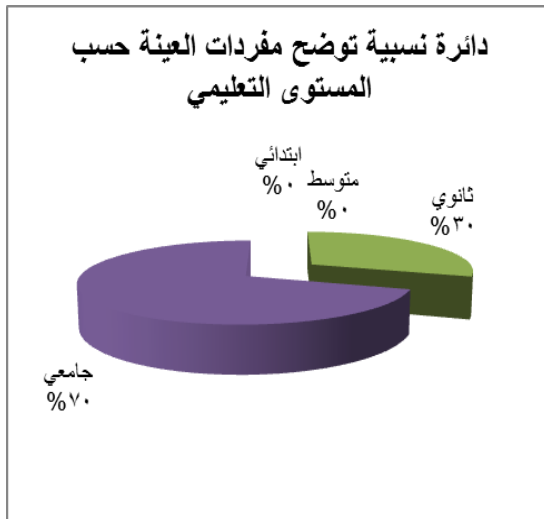


التعيين	التكرار	النسبة المئوية
أقل من 29 سنة	05	25%
30 - 39	12	60%
40 - 50	03	15%
المجموع	20	100%

التحليل:

يتبين من خلال الجدول إن مختلف الفئات العمرية لأفراد عينة البحث موظفين في مؤسسة اتصالات الجزائر، حيث نلاحظ بوضوح أن الفئة العمرية من (30-39) هي الفئة التي تمثل أعلى نسبة من أفراد العينة والتي تقدر بنسبة 60%، ثم تليها الفئة (اقل من 29 سنة)، بنسبة 25%، إذ كانت النسبة الأقل في الفئات العمرية المتمثلة في الفئة من (40-50) والتي قدرت ب15%. نستنتج من هذا أن المؤسسة قامت بجعل المؤسسة شابة العمال و ذلك من خلال فتح المجال في الأعوام الأخيرة أمام الشباب ولم تبقى محتكرة من كبار السن.

جدول رقم(03): يوضح توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي:



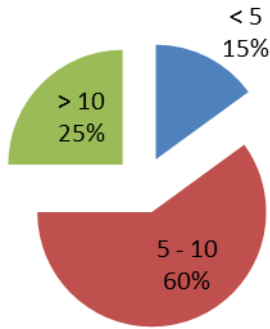
التعيين	التكرار	النسبة المئوية
ابتدائي	00	00%
متوسط	00	00%
ثانوي	06	30%
جامعي	14	70%
المجموع	20	100%

التحليل:

يبين الجدول أن هناك تباين في حجم المستوى التعليمي للموظفين في مؤسسة اتصالات الجزائر، حيث نلاحظ أن اعلي نسبة لذوي المستوى الجامعي والتي تقدر ب70% من أفراد العينة، أما اقل نسبة لذوي المستوى الثانوي والتي تقدر بنسبة 30%، في حين انعدام المستوى الابتدائي و المتوسط في المؤسسة. أهم ما يستنتج من هذه البيانات هو أن مؤسسة اتصالات الجزائر وكباقي المؤسسات تشتمل على موظفين من الدرجة التعليمية للمستوى الجامعي كأعلى نسبة، هذا راجع إلى أن المؤسسة تعتمد على الخبرة والتكوين.

جدول رقم (04): يوضح توزيع أفراد العينة حسب الأقدمية في العمل:

دائرة نسبية توضح مفردات العينة حسب الخبرة المهنية



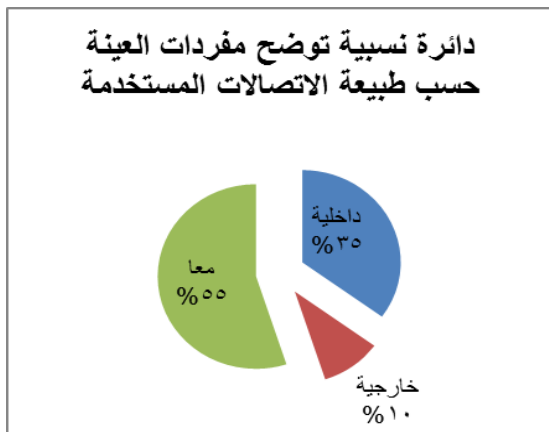
التعيين	التكرار	النسبة المئوية
أقل من 5 سنة	03	15%
من 5 إلى 10 سنوات	12	60%
أكثر من 10 سنوات	05	25%
المجموع	20	100%

التحليل:

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن هناك تفاوت في مدة الاقدمية بين الموظفين على ثلاث فترات رئيسية، حيث مثلت الفئة (من 5 الى 10 سنوات) الفئة الأولى بأعلى نسبة 60% من أفراد العينة، تليها الفئة (أكثر من 10 سنوات) بنسبة 25% من أفراد العينة، في حين كانت اقل نسبة لأفراد العينة تمثلت في الفئة (اقل من 5 سنوات) بنسبة 15%. وعليه نستنتج أن اغلب الموظفين لديهم اقدمية متوسطة في العمل وهذا ما يدل على أن المؤسسة تعتمد على العناصر الشابة قليلة الخبرة والعناصر الكبيرة الخبرة في طريقة تسييرها.

المحور الثاني: الوسائل التكنولوجية المستخدمة في المؤسسة ومدى استخدامها

الجدول رقم (05): يوضح توزيع أفراد العينة حسب طبيعة الاتصالات المستخدمة في العمل:



التعيين	التكرار	النسبة المئوية
داخلية	07	35%
خارجية	02	10%
معا	11	55%
المجموع	20	100%

التحليل:

يتبين من الجدول أعلاه أن أعلى نسبة من أفراد العينة اجمعوا على أن إجاباتهم على طبيعة الاتصالات المستخدمة في العمل بـ معا وهذا ما دللت عليه نسبة 55%، بينما مثلت اقل نسبة في الذين أجابوا باستخدام اتصالات خارجية بنسبة 10%، نستنتج أن شركة اتصالات الجزائر نستخدم نوعي الاتصالات وذلك حسب حاجتها لكل نوع، إذ تستخدم الاتصال الداخلي للاتصال بأقسام المؤسسة والتواصل مع موظفيها، وتستخدم الاتصال الخارجي للاتصال بباقي فروعها و وزبائنها.

الجدول رقم (06): يوضح توزيع أفراد العينة حسب نوعية الاتصال المستخدمة في العمل:

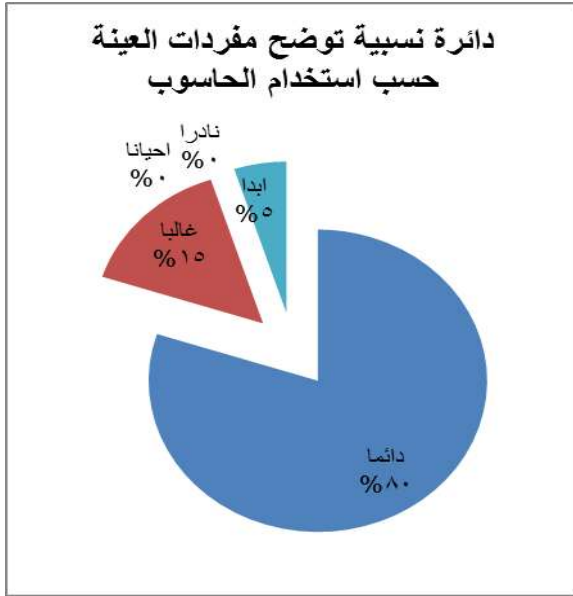
التعيين	التكرار	النسبة المئوية
الاتصال المباشر	16	15%
لوحة الإعلانات	9	9%
التقرير	6	6%
الاجتماعات	12	12%
الهاتف	16	16%
الفاكس	7	7%
جهاز الحاسوب	10	10%
شبكة الانترنت	13	13%
الإنترنت	10	10%
الاكسترنات	2	2%
المجموع	20	100%

التحليل:

يتبين من هذا الجدول أن نسبة الأفراد الذين أجابوا على نوعية الاتصال المستخدمة في المؤسسة بـ (الهاتف) هي الأعلى من بين أفراد العينة حيث قدرت بـ 16%. وتليها نسبة الأفراد الذين أجابوا باستخدام (الاتصال المباشر) بنسبة 15%، في حين كان هناك تكافؤ أيضا في إجابات الذين اقروا باستخدام (جهاز الحاسوب) و(الانترنت) بنسبة 10%، إذ أن

اقل نسبة من الإجابات كانت ب 02% من أفراد العينة والتي كانت إجاباتهم ب استخدام الاكسترنات. نستنتج أن الهاتف يبقى هو الوسيلة الأكثر استخداما وهذا راجع لسهولة استخدامه وتوفره لدى اغلب الموظفين بالرغم من انه أداة شخصية إلا انه يحتل مكانة كبيرة في عمليات الاتصال الداخلي في المؤسسة.

الجدول رقم (07): يوضح توزيع أفراد العينة حسب استخدام الحاسوب في العمل

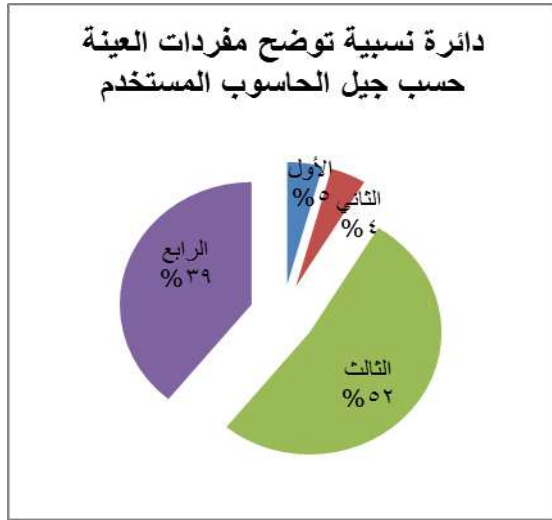


التعيين	التكرار	النسبة المئوية
دائما	16	80%
غالبا	3	15%
احيانا	0	0%
نادرا	0	0%
أبدا	1	5%
المجموع	20	100%

#### التحليل:

يتبين من هذا الجدول إن نسبة معتبرة من أفراد العينة أجابوا باستخدام الحاسوب بشكل دائم، حيث بلغت النسبة التي مثلت هذه الفئة 80%، بينما نجد اقل نسبة من أفراد العينة تقدر ب 5%، أجابوا من خلالها ب أبدا أي عدم استخدام الحاسوب في العمل، بينما نجد نسبة من أفراد العينة تقدر ب 15% أجابوا يغالبا. نستنتج من الجدول أن أغلبية الموظفين يستخدمون الحاسوب بشكل دائم و ذلك لأهميته في المؤسسة لتسهيل الأعمال و إبعاد الأعباء الناتجة عن الطرق التقليدية.

الجدول رقم (08): يوضح توزيع أفراد العينة حسب جيل الحاسوب المستخدم



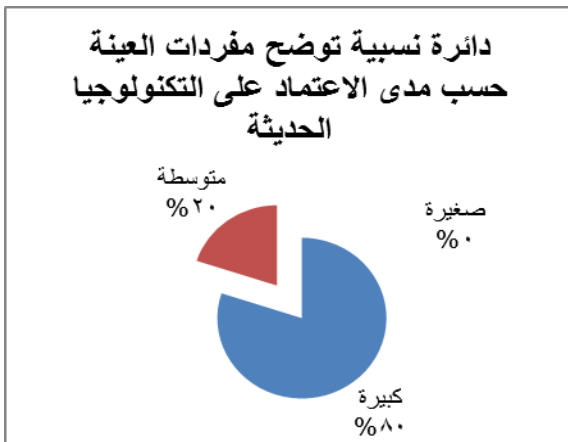
التعيين	التكرار	النسبة المئوية
الجيل الأول	1	5%
الجيل الثاني	1	4%
الجيل الثالث	12	52%
الجيل الرابع	9	39%
المجموع	20	100%

التحليل:

من خلال هذا الجدول يتبين أن نسبة أفراد العينة الذين اقروا باستخدام جيل الحاسوب الثالث هي الأعلى حيث قدرت بـ 52% من أفراد العينة، في حين كانت اقل نسبة تقدر بـ 4% من أفراد العينة وهي للذين أجابوا باستخدام الجيل الثاني، بينما نجد نسبة من أفراد العينة يستخدمون الجيل الرابع في عملهم تقدر بـ 39%.

نستنتج إن اغلب أجهزة الحواسيب في مؤسسة اتصالات الجزائر هي من الجيل الثالث والرابع، وهذا راجع إلى مراعاة المؤسسة في استخدام احدث الأجهزة لثمين عملها.

جدول رقم (09): يوضح توزيع أفراد العينة حسب مدى اعتماد المؤسسة على تكنولوجيا الاتصال الحديثة

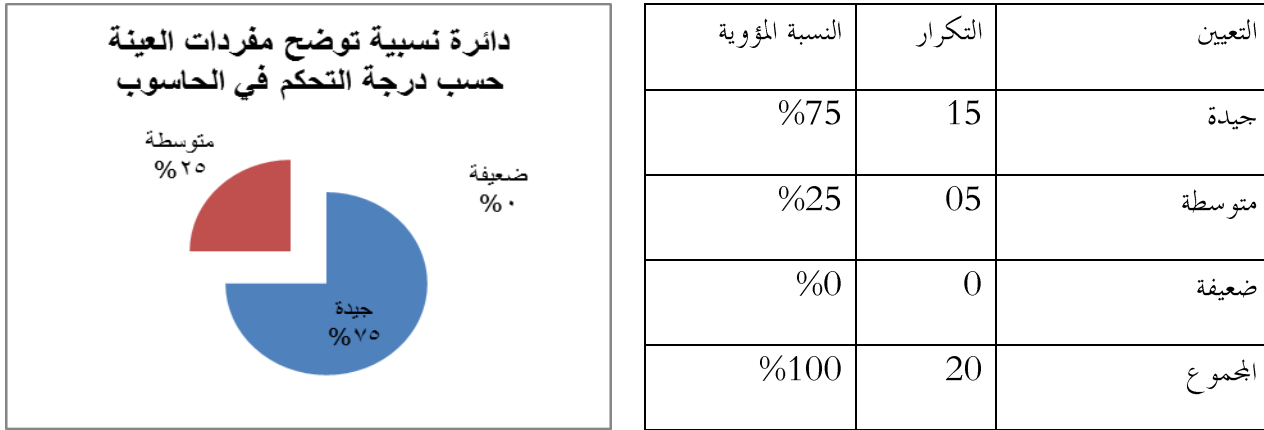


التعيين	التكرار	النسبة المئوية
بدرجة كبيرة	16	80%
بدرجة متوسطة	4	20%
بدرجة صغيرة	0	0%
المجموع	20	100%

التحليل:

يتبين من خلال الجدول أن أعلى نسبة من أفراد العينة اجمعوا على أن اعتماد مؤسسة اتصالات الجزائر على تكنولوجيا الاتصال الحديثة هو بدرجة كبيرة، وهذا ما دللت عليه نسبة 80%، بينما مثلت أقل نسبة للذين يرون أن المؤسسة تعتمد على هذه التكنولوجيا بدرجة متوسطة بنسبة 20%. نستنتج أن السبب الرئيسي في تفاوت هذه النسب راجع إلى أن الموظفين يتعاملون مع هذه التكنولوجيا بدرجات متفاوتة حسب مستواهم التعليمية وطبيعة عملهم .

الجدول رقم (10): يوضح توزيع أفراد العينة حسب درجة التحكم في الحاسوب



التحليل:

نلاحظ من خلال هذا الجدول أن نسبة الذين أجابوا على أن درجة التحكم في الحاسوب بدرجة جيدة هي الأعلى من بين أفراد العينة بنسبة 75%، و تليها نسبة الذين أجابوا بدرجة متوسطة كأقل نسبة قدرت ب25%. نستنتج من خلال هذه النسب أن اغلب موظفو شركة اتصالات الجزائر يتحكمون في الحاسوب وبدرجة جيدة، وهذا راجع إلى مستواهم التعليمية العالية بالإضافة إلى الخبرة في مجال التكنولوجيا.

الجدول رقم (11): يوضح توزيع أفراد العينة حسب ارتباط أجهزة الحاسوب بشبكة محلية للمؤسسة

التعيين	التكرار	النسبة المئوية
نعم	20	100%
لا	00	00%



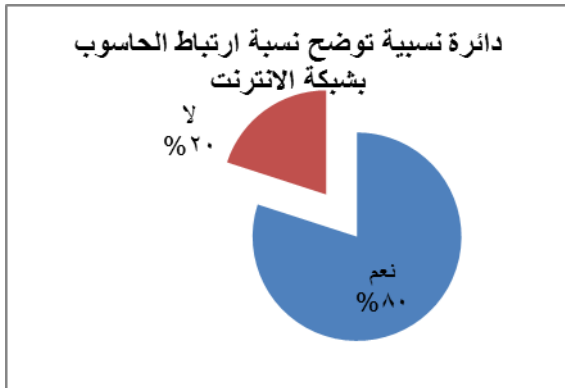


المجموع	20	100%

التحليل:

يتبين من خلال الجدول أعلاه أن جميع أفراد العينة اجمعوا على أن أجهزة الحاسوب مرتبطة بشبكة محلية في المؤسسة و ذلك بنسبة 100%. نستنتج من النسب ما يثبت أن المؤسسة تستوعب الحاجة للاتصال بين العمال و تعمل على تطوير ذلك لما تتطلبه نشاطاتهم اليومية.

الجدول رقم (12): يوضح توزيع أفراد العينة حسب ارتباط الحاسوب بشبكة الانترنت



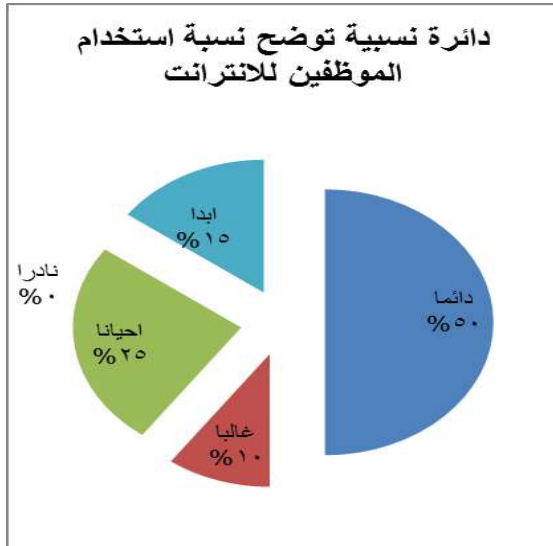
التعيين	التكرار	النسبة المئوية
نعم	16	80%
لا	4	20%
المجموع	20	100%

التحليل:

من خلال الجدول أعلاه نرى أن نسبة أفراد العينة الذين أجابوا بنعم هي الأعلى بنسبة 80%، في حين أن نسبة الذين أجابوا بلا مثلت ب 20%. نستنتج من خلال هذه النسبة الكبيرة من الذين تتوفر لديهم شبكة الانترنت أنها راجعة إلى كون اغلب المصالح في الشركة مرتبطة بهذه الشبكة.

الجدول رقم (13): يوضح توزيع أفراد العينة حسب استخدام الموظفين لشبكة الانترنت في العمل

التعيين	التكرار	النسبة المئوية
دائما	10	50%

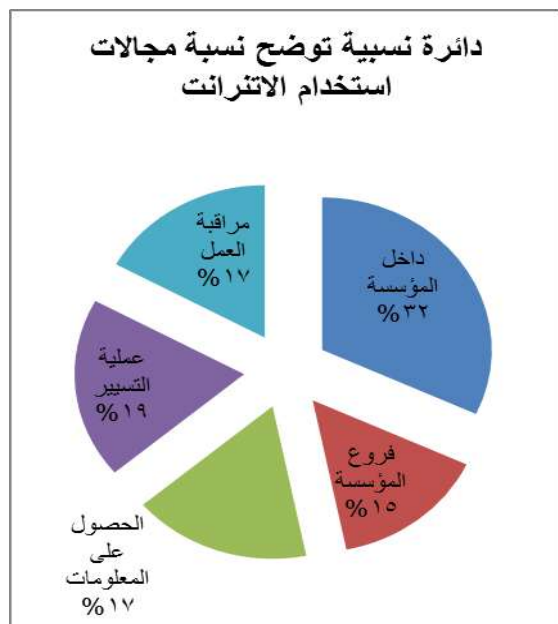


غالبا	02	%10
أحيانا	05	%25
نادرا	00	%00
أبدا	03	%15
المجموع	20	%100

التحليل:

من خلال الجدول أعلاه يتبين لنا أن نسبة أفراد العينة الذين اجمعوا على استخدام شبكة الانترنت في العمل هي الأعلى حيث قدرت بـ 50% من أفراد العينة، بينما كانت اقل نسبة للذين لا يستخدمون شبكة الانترنت بنسبة 15%، في حين كانت نسبة الذين أجابوا بـ أحيانا 25%. نستنتج أن شبكة الانترنت تعتبر شبكة ذات أهمية كبيرة في مؤسسة اتصالات الجزائر لما تؤذيه من تبادل المعلومات والاتصال وتسهيل العمل الجماعي و غير ذلك في المؤسسة.

الجدول رقم (14): يوضح توزيع أفراد العينة حسب مجالات استخدام شبكة الانترنت

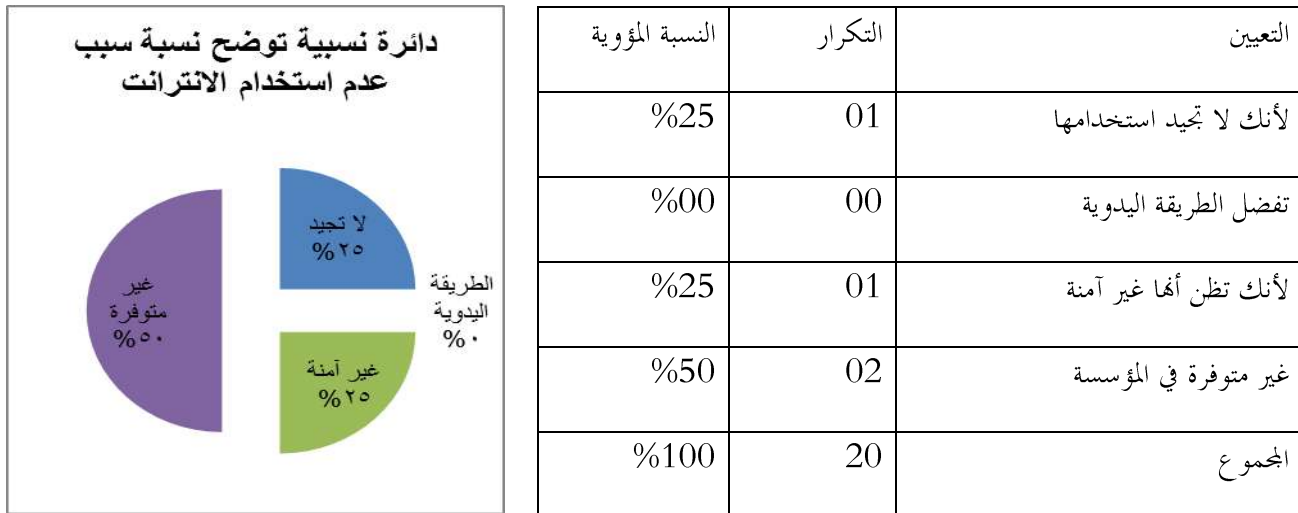


التعيين	التكرار	النسبة المئوية
الاتصال بالموظفين داخل المؤسسة	15	32%
الاتصال بالموظفين في فروع المؤسسة	07	15%
الحصول على المعلومات	08	17%
عملية التشغيل	09	19%
مراقبة العمل	08	17%
المجموع	20	100%

التحليل:

يتبين من هذا الجدول أن أعلى نسبة من أفراد العينة تتمثل في الموظفين الذين اجمعوا على استخدامهم لشبكة الانترنت للاتصال بالموظفين داخل المؤسسة و ذلك بنسبة 32% من أفراد العينة، في حين تمثلت اقل نسبة في الذين يستخدمونها في الاتصال بالموظفين في فروع المؤسسة بنسبة 15%. نستنتج أن شبكة الانترنت في مؤسسة اتصالات الجزائر تستخدم ويشكل كبير في الاتصال بالموظفين داخل المؤسسة ما يوضح التعامل الحسن مع هذه الشبكة.

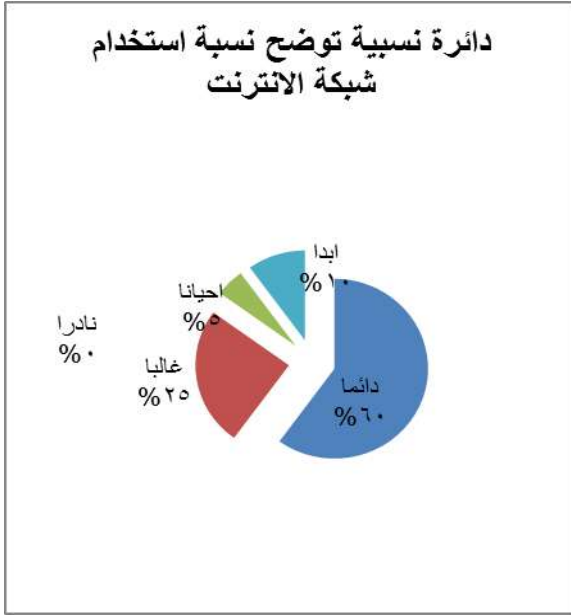
الجدول رقم (15): يوضح توزيع أفراد العينة حسب سبب عدم استخدام شبكة الانترنت



التحليل:

نلاحظ من خلال هذا الجدول أن نسبة الذين أجابوا بعدم استخدام شبكة الانترنت و الذين يرون أنها غير متوفرة في المؤسسة هي الأعلى بنسبة 50% من أفراد العينة، بينما كان هناك تكافؤ في إجابات الذين لا يجيدون استخدامها و الذين يظنون أنها غير آمنة بنسبة 25% و هي النسبة الأقل. من خلال هذه المعطيات نستنتج أن ليس جميع الموظفين في الشركة يتعاملون مع شبكة الانترنت، وإنما فقط فئة المسؤولين و الموظفين الذين هم على اتصال مباشر مع المسؤولين.

الجدول رقم (16): يوضح توزيع أفراد العينة حسب استخدام شبكة الانترنت

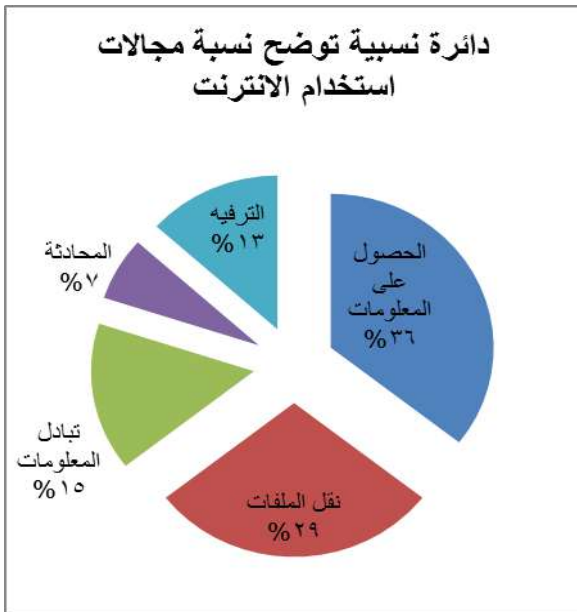


التعيين	التكرار	النسبة المئوية
دائما	12	60%
غالبا	05	25%
أحيانا	01	05%
نادرا	00	00%
أبدا	02	10%
المجموع	20	100%

التحليل:

يتضح لنا من خلال هذا الجدول أن أعلى نسبة من أفراد العينة تمثلت في الذين اجمعوا على استخدام شبكة الانترنت بشكل دائم حيث قدرت ب60%، في حين اقل نسبة كانت للذين يستخدمونها أحيانا بنسبة 05%، أما الذين يستخدمون شبكة الانترنت غالبا فقد كانت نسبتهم ب 25% و الذين لا يستخدمونها بنسبة 10%. نستنتج من خلال المعطيات أن شبكة الانترنت تعتبر هامة و لا يمكن الاستغناء عنها في المؤسسة، وخاصة أن المؤسسة مختصة في الاتصالات.

الجدول رقم (17): يوضح توزيع أفراد العينة حسب مجالات استخدام شبكة الانترنت



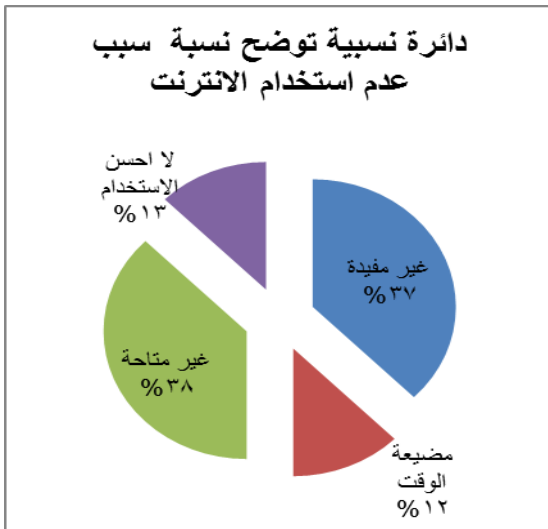
التعيين	التكرار	النسبة المئوية
الحصول على المعلومات	16	36%
نقل الملفات	13	29%
تبادل المعلومات	07	15%
المحادثة	03	07%
الترفيه	06	13%
المجموع	20	100%

التحليل:

يتبين من خلا الجدول أعلاه أن نسبة الذين اجمعوا على استخدامهم لشبكة الانترنت بغرض الحصول على المعلومات هي النسبة الأعلى من بين أفراد العينة حيث تقدر ب 36%، بينما تمثلت اقل نسبة ب 07% للذين يستخدمونها بغرض المحادثة، في حين تلي أعلى نسبة للذين يستخدمونها بغرض نقل الملفات بنسبة 29%.

نستنتج من هذا انه يتم الاستفادة من شبكة الانترنت من اجل الحصول على المعلومات بشكل كبير رغم أنها تستخدم لأغراض أخرى أهم.

الجدول رقم (18): يوضح لنا توزيع أفراد العينة حسب سبب عدم استخدام شبكة الانترنت

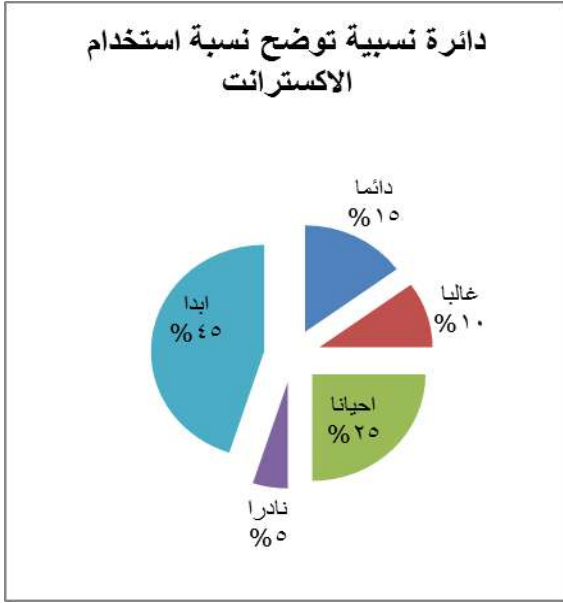


التعيين	التكرار	النسبة المئوية
لأنك تظن أنها غير مفيدة	03	37%
استخدامها مضيعة للوقت	01	12%
غير متاحة لك	03	38%
لا تحسن استخدامها	01	13%
المجموع	20	100%

التحليل:

نلاحظ من هذا الجدول أن أعلى نسبة تمثلت في الذين اجمعوا بان عدم استخدامهم لشبكة الانترنت راجع لأهم يعتبرونها غير مفيدة حيث كانت نفس النسبة مع الذين يرون أنها غير متاحة لهم وذلك بنسبة 38%، في حين كان هناك أيضا تكافؤ في النسب للذين يرون أن شبكة الانترنت مضيعة للوقت و الذين لا يحسنون استخدامها بنسبة 12%. نستنتج من خلال هذه النسب أن شبكة الانترنت أيضا ليست متوفرة لدى جميع عمال المؤسسة، وذلك بحسب مجالات عمل كل موظف.

الجدول رقم (19): يوضح توزيع أفراد العينة حسب استخدام شبكة الاكسترنات

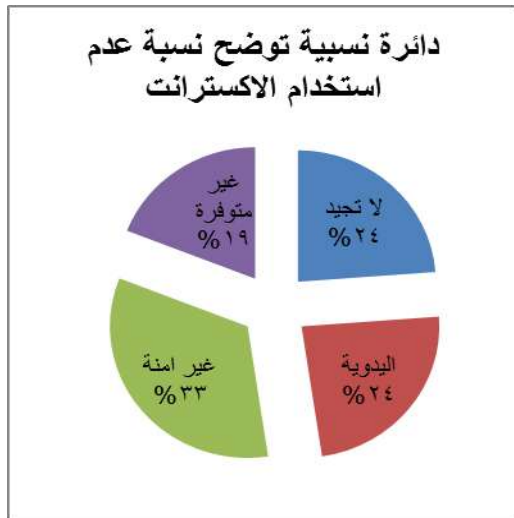


التعيين	التكرار	النسبة المئوية
دائما	03	15%
غالبًا	02	10%
أحيانا	05	25%
نادرا	01	05%
أبدا	09	45%
المجموع	20	100%

التحليل:

يتبين من خلال الجدول أعلاه أن أعلى نسبة أفراد العينة اجمعوا على عدم استخدامهم لشبكة الاكسترنانت وذلك بنسبة قدرها 45%، في حين كانت اقل نسبة للذين اجابوا بأنهم يستخدمونها بشكل نادر بنسبة 05%. نستنتج من خلال الجدول انه بالرغم من وجود شبكة اكسترنانت إلا أن نسبة ضئيلة تستخدمها وهذا راجع إلى عدم استخدامها بشكل كبير في المؤسسة.

الجدول رقم (20): يوضح توزيع أفراد العينة حسب سبب عدم استخدام شبكة الاكسترنانت

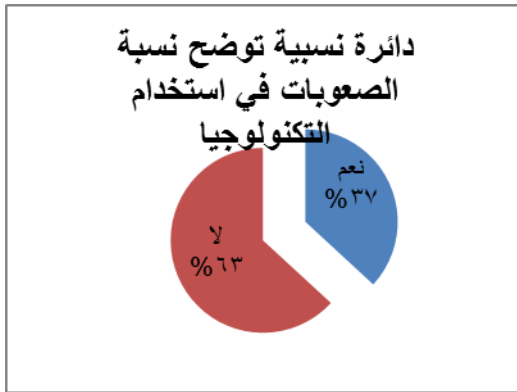


التعيين	التكرار	النسبة المئوية
لأنك لا تجيد استخدامها	05	24%
تفضل الطريقة اليدوية	05	24%
لأنك تظن أنها غير آمنة	07	33%
غير متوفرة في المؤسسة	04	19%
المجموع	20	100%

التحليل:

من خلال الجدول نلاحظ أن نسبة الذين لا يستخدمون شبكة الاكسترنات اجمعوا على أن ذلك راجع إلى أنهم يعتقدون أنها غير آمنة وقد مثلت هذه النسبة ب33% من أفراد العينة، و تليها نسبة الذين يرون أنهم لا يجيدون استخدامها ب24% حيث تتكافأ هذه النسبة مع نسبة الذين يفضلون الطريقة اليدوية، بينما كانت اقل نسبة والتي تقدر ب19% ممثلة في الذين يرون أنها غير متوفرة في المؤسسة. نستنتج من خلال نسب الذين لا يستخدمون شبكة الاكسترنات أنهم ليسوا على دراية بمجالات استخدامها وهذا ما أدى إلى التخوف من استخدامها.

الجدول رقم (21): يوضح توزيع أفراد العينة حسب الصعوبات التي تواجه الموظفين في استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة



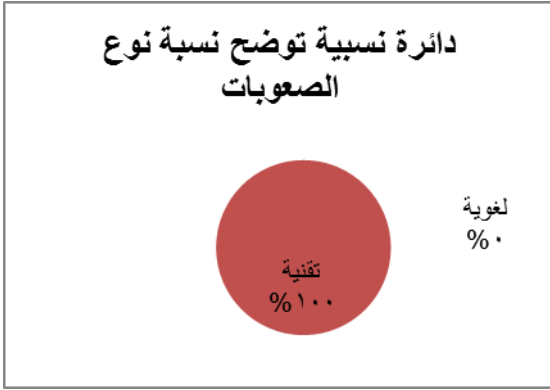
التعيين	التكرار	النسبة المئوية
نعم	07	37%
لا	12	63%
المجموع	20	100%

التحليل:

من خلال الجدول يتبين أن اغلب مفردات العينة لا يواجهون صعوبات في استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة و ذلك بنسبة 63%، في حين كانت نسبة الذين يواجهون صعوبات في استخدامها تقدر ب37%. نستنتج أن معظم موظفي شركة اتصالات الجزائر لديهم مستوى عالي في استخدام التكنولوجيا الحديثة، وهذا راجع إلى اعتماد الشركة على موارد بشرية ذات خبرات في مجال التكنولوجيا في العمل.

الجدول رقم (22): يوضح توزيع أفراد العينة حسب نوع الصعوبات

التعيين	التكرار	النسبة المئوية
---------	---------	----------------

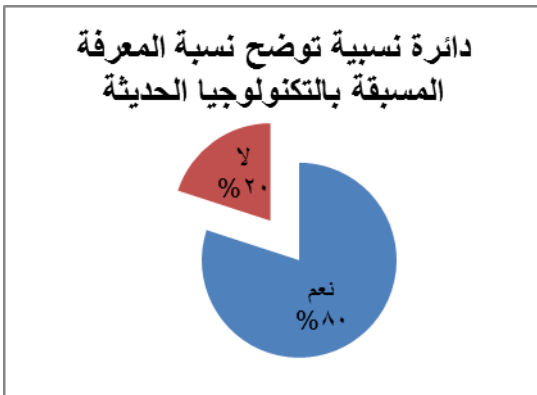


لغوية	00	00%
تقنية	07	100%
المجموع	20	100%

التحليل:

يتبين من هذا الجدول أن جميع أفراد العينة الذين أجابوا بمواجهتهم لصعوبات في استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة اجمعوا على أن هذه الصعوبات هي تقنية و ذلك بنسبة 100%. نستنتج مما ذكر أن جملة من الموظفين يجدون صعوبات تقنية في مجال تكنولوجيا الاتصال الحديثة، مما يتطلب تلقي الموظفين لدورات تكوينية على هذه الوسائل.

الجدول رقم (23): يوضح توزيع أفراد العينة حسب المعرفة المسبقة بتكنولوجيا الاتصال الحديثة.



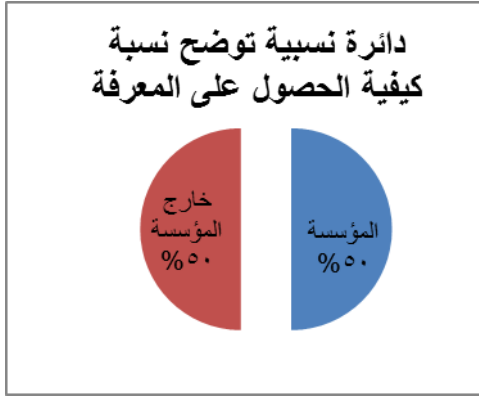
التعيين	التكرار	النسبة المئوية
نعم	16	80%
لا	04	20%
المجموع	20	100%

التحليل:

يتبين من خلال الجدول أعلاه أن نسبة الذين أجابوا بمعرفتهم المسبقة للتكنولوجيا الحديثة هي الأعلى بنسبة 80%، في حين نسبة قليلة من الذين أجابوا بعدم معرفتهم المسبقة بها حيث قدرت هذه النسبة ب 20%. نستنتج أن شركة اتصالات الجزائر تعتمد من خلال توظيف عمالها على المعرفة المسبقة لتسيير الوسائل التكنولوجية وهذا ما تبينه المعرفة المسبقة لمحمل موظفي الشركة.

الجدول رقم (24): يوضح توزيع أفراد العينة حسب كيفية الحصول على المعرفة بتكنولوجيا الاتصال



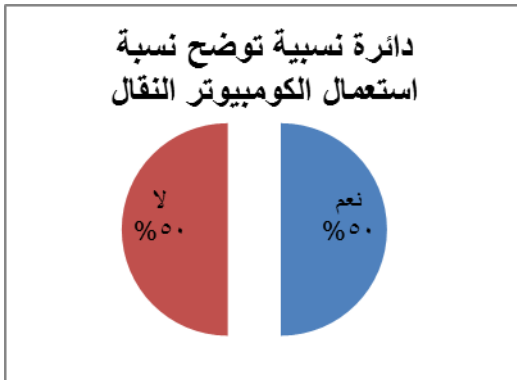


التعيين	التكرار	النسبة المئوية
عن طريق المؤسسة	12	50%
من خارج المؤسسة	12	50%
المجموع	20	100%

التحليل:

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن النسب متساوية بين الموظفين الذين كانت معرفتهم بتكنولوجيا الاتصال الحديثة عن طريق المؤسسة و الذين كانت معرفتهم بها من خارج المؤسسة وذلك بنسبة 50%. نستنتج أن مؤسسة اتصالات الجزائر تعتمد على إقامة برامج وحصص تدريبية داخل مؤسستها من شأنها أن تطور من أداء موظفيها.

الجدول رقم (25): يوضح توزيع أفراد العينة حسب استعمال الكمبيوتر النقال



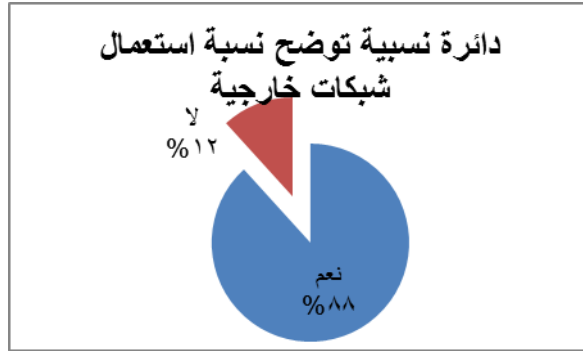
التعيين	التكرار	النسبة المئوية
نعم	10	50%
لا	10	50%
المجموع	20	100%

التحليل:

نلاحظ من خلال هذا الجدول أن النسب متساوية بين أفراد العينة الذين يستعملون الكمبيوتر النقال و الذين لا يستعملونه و ذلك بنسبة 50%. و هذا ما يجعلنا نستنتج تنامي الوعي التكنولوجي ومحاولة استخدام الوسائل التقنية الأكثر حداثة كما تدل على استقلالية العمل الذي يساهم في انجاز العمل المعتمد على التقدم التكنولوجي و المعرفة.

الجدول رقم (26): يوضح توزيع أفراد العينة حسب استعمال شبكات اتصالية خارجية للاتصال بباقي فروع المؤسسة أو

بزيائتها



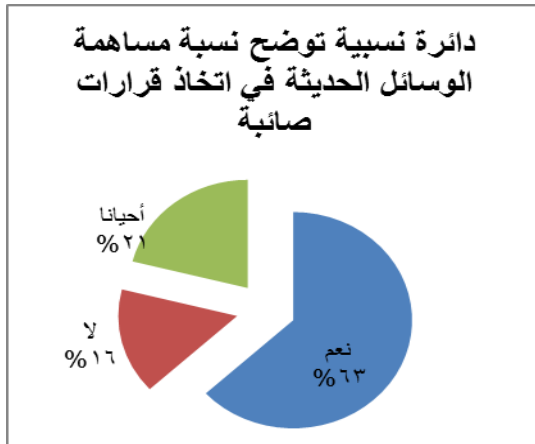
التعيين	التكرار	النسبة المئوية
نعم	15	88%
لا	02	12%
المجموع	20	100%

التحليل:

نلاحظ من خلال الجدول أن أعلى نسبة تمثلت في أفراد العينة الذين أجابوا باستعمال شبكات اتصال خارجية و ذلك بنسبة 88%، في حين كانت النسبة الأقل للذين أجابوا بعدم استعمال المؤسسة لشبكة اتصال خارجية بنسبة 12%. نستنتج أن المؤسسة تمتلك شبكة اتصال خارجية تقوم من خلالها بالاتصال بباقي فروعها و التعامل مع زبائنها.

### المحور الثالث : خاص بأسباب الرفع في كفاءة المؤسسة

الجدول رقم (27): يوضح توزيع أفراد العينة حسب مساهمة وسائل الاتصال في المؤسسة إلى اتخاذ قرارات صائبة

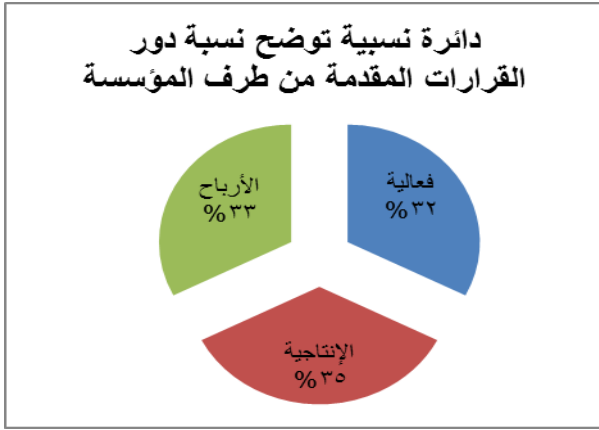


التعيين	التكرار	النسبة المئوية
نعم	12	63%
لا	03	16%
أحيانا	04	21%
المجموع	20	100%

التحليل:

من خلال هذا الجدول يتبين أن أكبر نسبة من أفراد العينة كانت في الإجابة بنعم و ذلك بنسبة 63%، في حين كانت اصغر نسبة متمثلة في لا بنسبة 16%. نستنتج من خلال قراءتنا للجدول أن الوسائل التكنولوجية الحديثة في المؤسسة تساعد حتما على اتخاذ قرارات صائبة.

الجدول رقم (28): يوضح توزيع أفراد العينة حسب دور القرارات المقدمة من طرف المؤسسة

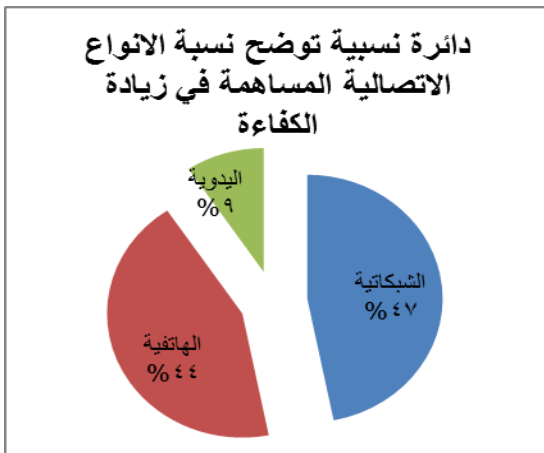


التعيين	التكرار	النسبة المئوية
زيادة الفعالية	13	32%
زيادة الإنتاجية	14	35%
زيادة الأرباح	13	33%
المجموع	20	100%

التحليل:

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن نسبة الذين اجمعوا على قرار زيادة الإنتاجية هي الأعلى بنسبة 35%، بينما اقل نسبة كانت للذين يرون أن القرارات متمثلة في زيادة الأرباح و قد مثلت هذه النسبة ب 33% و التي بدورها متساوية مع نسبة الذين اقروا بقرارات زيادة الفعالية. نستنتج من خلال الجدول أن القرارات الصائبة في المؤسسة تعمل على زيادة الإنتاجية بالدرجة الأولى.

الجدول رقم (29): يوضح توزيع أفراد العينة حسب الأنواع الاتصالية المساهمة في زيادة كفاءة المؤسسة

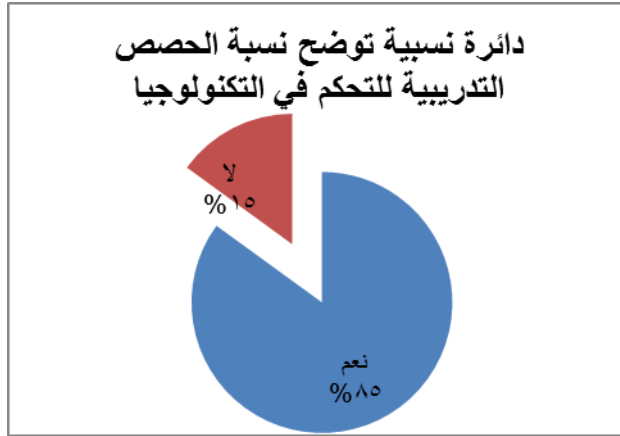


التعيين	التكرار	النسبة المئوية
الشبكاتية	15	47%
الهاتفية	14	44%
اليدوية	03	09%
المجموع	20	100%

التحليل:

يتبين من هذا الجدول أن الأنواع الاتصالية المتمثلة في الشبكاتية هي الأعلى نسبة بـ 47% من أفراد العينة، و تليها الأنواع الهاتفية بنسبة 44%، بينما تمثلت اقل نسبة في اليدوية بنسبة 9%. نستنتج أن شركة اتصالات الجزائر تستخدم الوسائل الحديثة في زيادة كفاءتها، حيث وباعتبارها شركة اتصالات فإنها تعتمد و بدرجة كبيرة على استخدام الهاتف والشبكات.

الجدول رقم (30): يوضح توزيع أفراد العينة حسب الحصص التدريبية للتحكم في التكنولوجيا الاتصالية

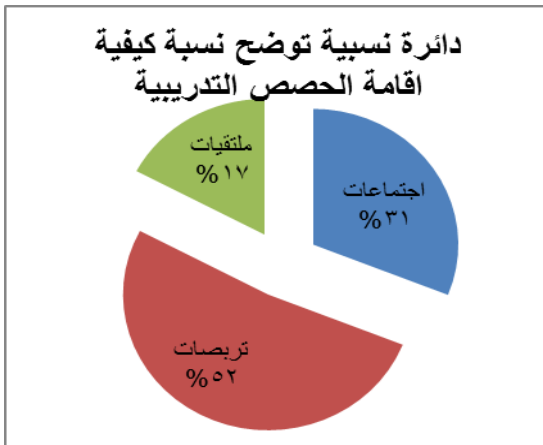


التعيين	التكرار	النسبة المئوية
نعم	17	85%
لا	03	15%
المجموع	20	100%

#### التحليل:

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن نسبة الذين اجمعوا على أن المؤسسة تضمن حصص تدريبية للتحكم في التكنولوجيا الحديثة هي الأعلى والتي تقدر بـ 85%، بينما الذين أجابوا بلا فنسبتهم اقل تقدر بـ 15%. نستنتج أن مؤسسة اتصالات الجزائر تعتمد على برامج وحصص تدريبية من شأنها أن تطور من أداء موظفيها، وخاصة بالنسبة للتكنولوجيا الحديثة فالأمر يتطلب تدريب و معرفة جيدة لهذه التكنولوجيا.

الجدول رقم (31): يوضح توزيع أفراد العينة حسب كيفية إقامة الحصص التدريبية

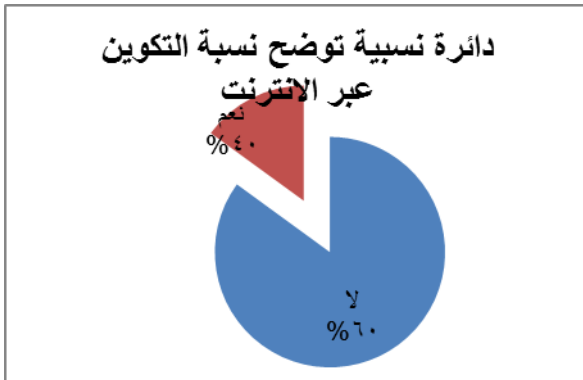


التعيين	التكرار	النسبة المئوية
اجتماعات	09	31%
تربصات	15	52%
ملتقيات	05	17%
المجموع	20	100%

التحليل:

يتبين من هذا الجدول أن التربصات هي النسبة الأعلى من بين الطرق التي تستخدمها المؤسسة و التي تقدر نسبتها ب 52%، بينما كانت الملتقيات هي النسبة الأقل بنسبة 17%. نستنتج أن المؤسسة تعتمد في تدريب موظفيها من خلال إقامة تربصات، وهذا لتمكينهم من مسايرة مناصب عملهم، وخاصة لذوي الخبرة حتى تمكنهم من تجديدهم خبراتهم في مجال عملهم.

الجدول رقم (32): يوضح توزيع أفراد العينة حسب التكوين عبر الانترنت للتعامل مع تكنولوجيا الاتصال

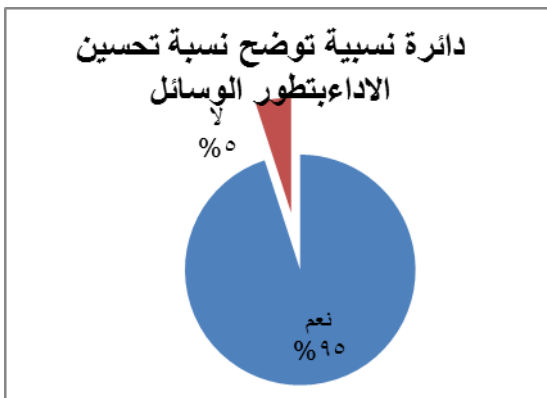


التعيين	التكرار	النسبة المئوية
نعم	08	40%
لا	12	60%
المجموع	20	100%

التحليل:

يتبين من خلال هذا الجدول أن نسبة الذين تلقوا تدريبا عبر الانترنت للتعامل مع تكنولوجيا الاتصال الحديثة كانت اقل نسبة حيث قدرت ب 40%، في حين كانت أعلى نسبة للذين لم يتلقوا تدريب عبر الانترنت بنسبة 60%. أن هذه النسب تعتبر مرضية إذ نستنتج أنها تدل على إقبال العمال على تكنولوجيا الإعلام و الاتصال واستعمالها بطريقة مفيدة كما تدل على رغبة العمال على التعلم والتطور.

الجدول رقم (33): يوضح توزيع أفراد العينة حسب تحسين أداء العمل من خلال تطور الوسائل الاتصالية الحديثة

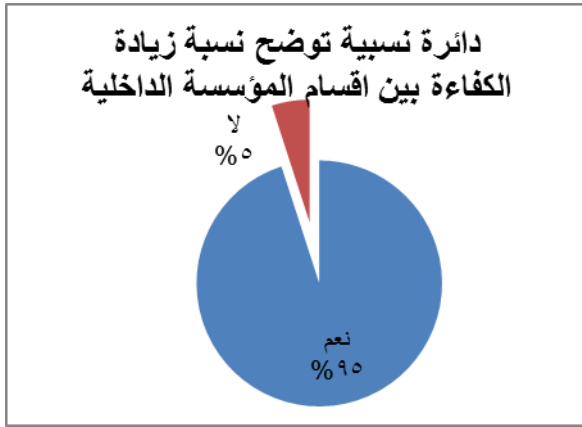


التعيين	التكرار	النسبة المئوية
نعم	19	95%
لا	01	05%
المجموع	20	100%

التحليل:

من خلال هذا الجدول يتبين لنا أن نسبة الذين اجمعوا بان تطور وسائل الاتصال الحديثة يحسن من أداء العمل هي الأعلى و قد قدر ذلك ب 95% من أفراد العينة، في حين بلغت نسبة الذين يرون عكس ذلك ب 05%. نستنتج بان حتما تطور الوسائل الاتصالية يحسن من أداء العمل و العمال، وهذا راجع إلى تقبل فكرة التطوير للوسائل التكنولوجية وما لها من تأثير ايجابي على تحسين أداء العمل.

الجدول رقم (34): يوضح توزيع أفراد العينة حسب زيادة الكفاءة بين أقسام المؤسسة الداخلية من خلال الوسائل التكنولوجية



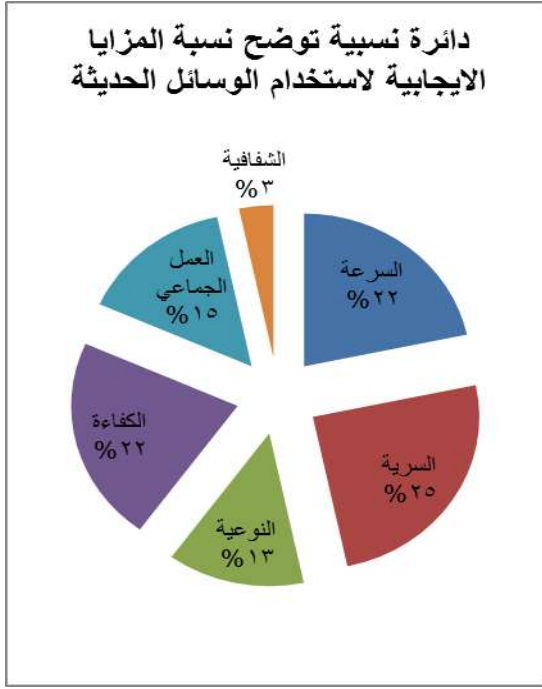
التعيين	التكرار	النسبة المئوية
نعم	19	95%
لا	01	05%
المجموع	20	100%

التحليل:

نرى من خلال الجدول أعلاه أن نسبة الذين يرون أن الوسائل التكنولوجية الحديثة تعمل على زيادة الكفاءة بين أقسام المؤسسة الداخلية تعتبر الأعلى بنسبة 95%، في حين النسبة الأقل هي للذين يرون عكس ذلك بنسبة 05%. نستنتج إن التعامل مع الوسائل التكنولوجية الحديثة يزيد في كفاءة أقسام المؤسسة وذلك من خلال سرعة الاتصال بين هذه الأقسام و الاتصال المستمر بينها.

الجدول رقم (35): يوضح توزيع أفراد العينة حسب المزايا الايجابية لاستخدام الوسائل التكنولوجية الحديثة

التعيين	التكرار	النسبة المئوية
السرعة	13	22%
السرية	15	25%
النوعية	08	13%



الكفاءة والفعالية	13	22%
العمل الجماعي	09	15%
الشفافية	02	03%
المجموع	20	100%

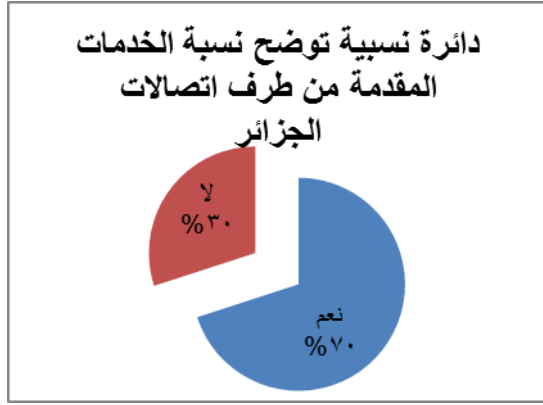
#### تحليل:

يتضح من خلال هذا الجدول أن نسبة الذين أجابوا بميزة السرية هي النسبة الأعلى حيث قدرت ب 25% من أفراد العينة، بينما كانت اقل نسبة للذين أجابوا بالشفافية بنسبة 03%. نستنتج من الجدول أن مؤسسة اتصالات الجزائر تعتمد على مبدأ السرية في العمل وذلك لتحقيق مبتغاها في الدخول إلى المنافسة وذلك من خلال السرعة في العمل من ظرف الكفاءات المعتمدة.

#### المحور الرابع: بيانات متعلقة بالمنافسة و الأطراف المنافسة لمؤسسة اتصالات الجزائر

الجدول رقم (36): يوضح توزيع أفراد العينة حسب خدمات المقدمة من طرف اتصالات الجزائر

التعيين	التكرار	النسبة المؤوية
---------	---------	----------------



نعم	14	70%
لا	06	30%
المجموع	20	100%

التحليل:

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن نسبة الذين اجمعوا على أن الخدمات المقدمة ذات جودة عالية هي الأعلى بنسبة 70%، في حين كان العكس بالنسبة للذين يرون عكس ذلك و كانت نسبتهم ب 30%. بالتالي نستنتج أن هذه الخدمات هي التي تميزهم عن الشركات الأخرى، حيث يرجع مصدر هذه الجودة إلى اقتناء المؤسسة لتكنولوجيا حديثة تتماشى ومجال عملها.

الجدول رقم (37): يوضح توزيع أفراد العينة حسب أسعار الشركة



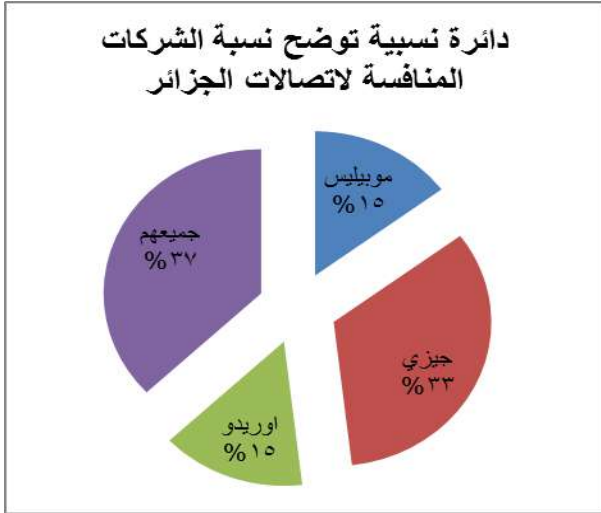
التعيين	التكرار	النسبة المئوية
نعم	15	75%
لا	05	25%
المجموع	20	100%

التحليل:

يتبين من هذا الجدول أن نسبة الذين يرون أن أسعار شركتهم أحسن من أسعار الشركات المنافسة هي النسبة الأكبر حيث مثل ذلك ب 75%، بينما كانت نسبة الذين يرون غير ذلك فكانت اقل نسبة حيث قدرت ب 25%. إذ نستنتج أن الأسعار المعتمد في مؤسسة اتصالات الجزائر تحظى بالقبول من طرف الزبائن وبالتالي فهي تعتبر متميزة مقارنة بأسعار الشركات الأخرى.

الجدول رقم (38): يوضح توزيع أفراد العينة حسب الشركات المنافسة لاتصالات الجزائر



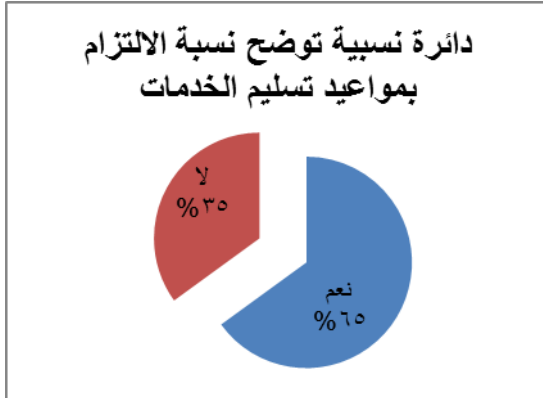


التعيين	التكرار	النسبة المئوية
موبيليس	04	15%
جيزي	09	33%
أوريدو	04	15%
جميعهم	10	37%
المجموع	20	100%

التحليل:

يتبين من خلال هذا الجدول أن أعلى نسبة تقدر بـ 37% من أفراد العينة و الذين اجمعوا على أن جميع الشركات الاتصالية هي منافسة لشركة اتصالات الجزائر، في حين كانت اقل نسبة مثلت بـ 15% و التي كانت متكافئة بين من يرون أن موبيليس في المنافسة للشركة و بين من يرون أن اوريدو هي المنافسة لها. نستنتج أن من الجدول أن مؤسسة اتصالات الجزائر تتنافس مع جميع الشركات الاتصالية الأخرى بما فيها "موبيليس" التي تعتبر فرع من فروعها.

الجدول رقم (39): يوضح توزيع أفراد العينة حسب الالتزام بمواعيد تسليم الخدمات للزبائن

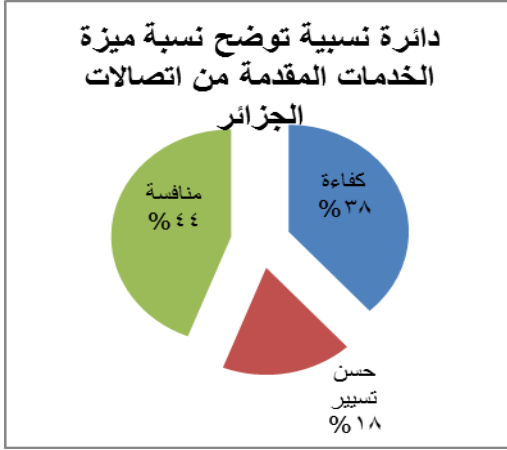


التعيين	التكرار	النسبة المئوية
نعم	07	65%
لا	07	35%
المجموع	20	100%

التحليل:

نلاحظ من خلال الجدول أن نسبة الذين أجابوا بالتزام الشركة بمواعيد تسليم الخدمات للزبائن هي الأعلى حيث قدرت ب 65%، بينما كانت نسبة الذين يرون عكس ذلك فكانت اقل ب 35%. نستنتج من خلال قراءتنا للجدول أن المؤسسة تلتزم بمواعيد التسليم، لان إرضاء الزبون يعتبر هدف تسعى إلى تحقيقه.

الجدول رقم (40): يوضح توزيع أفراد العينة حسب ميزة الخدمات المقدمة من طرف اتصالات الجزائر

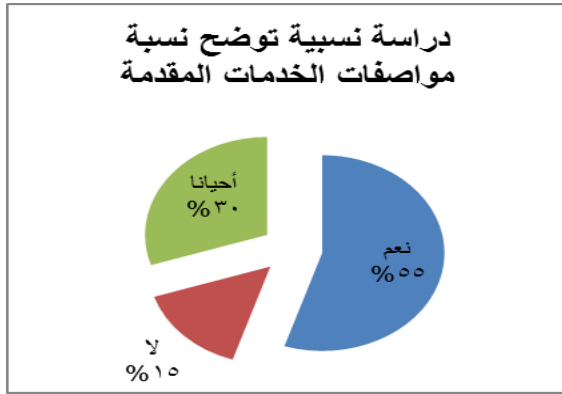


التعيين	التكرار	النسبة المئوية
كفاءة العاملين بالمؤسسة	13	38%
حسن تسيير المؤسسة	06	18%
المنافسة الكبيرة للمؤسسة	15	44%
المجموع	20	100%

التحليل:

من خلال الجدول يتضح أن النسبة الأعلى كانت للذين اجمعوا على أن ميزة الخدمات المقدمة راجعة إلى المنافسة الكبيرة للشركة و ذلك بنسبة 44%، في حين كانت اقل نسبة للذين يرون أن الميزة راجعة إلى حسن تسيير المؤسسة بنسبة 18%. إذا نستنتج أن للمؤسسة ميزة تنافسية كبيرة جعلتها تبرز من خلال خدمات المقدمة ضف إلى ذلك الكفاءات البشرية التي مكنتها من تحقيق هذه الميزة من خلال التسيير الأمثل للمؤسسة.

الجدول رقم (41): يوضح توزيع أفراد العينة حسب مواصفات الخدمات المقدمة

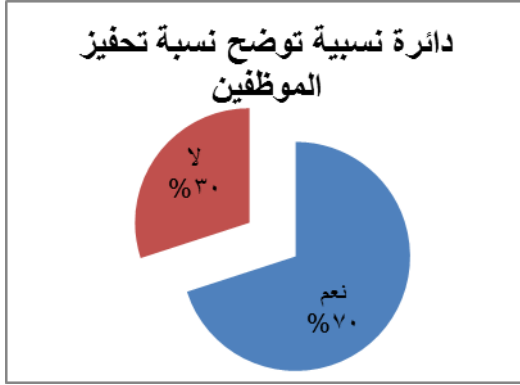


التعيين	التكرار	النسبة المئوية
نعم	11	55%
لا	03	15%
أحيانا	06	30%
المجموع	20	100%

التحليل:

نلاحظ من خلال الجدول أن أعلى نسبة تمثلت في الذين اجمعوا على أن المؤسسة تسعى لجعل مواصفات خدماتها مطابقة مع المواصفات القياسية الدولية بنسبة 55%، بينما كانت أقل نسبة للذين يرون عكس ذلك بنسبة 15%. نستنتج من خلال الجدول أن المؤسسة بالفعل تسعى بالفعل إلى جعل مواصفات خدماتها مطابقة مع المواصفات الدولية.

الجدول رقم (42): يوضح توزيع أفراد العينة حسب تحفيز الموظفين

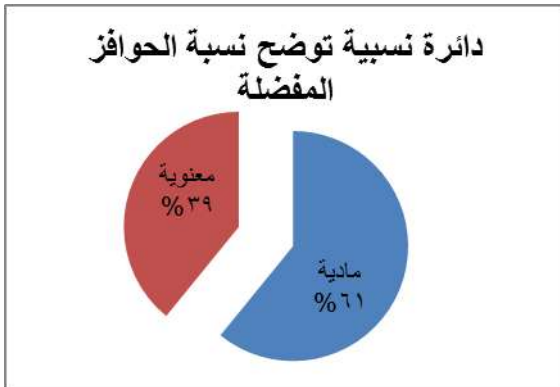


التعيين	التكرار	النسبة المئوية
نعم	14	70%
لا	06	30%
المجموع	20	100%

التحليل:

من خلال هذا الجدول نلاحظ أن نسبة الذين اجمعوا على أن الشركة تقوم بتحفيز موظفيها هي الأعلى و قد قدر ذلك ب 70% من أفراد العينة، في حين كانت النسبة الأقل للذين يرون أن المؤسسة لا تقوم بذلك بنسبة 30%. نستنتج من خلال قراءة الجدول أعلاه أن مؤسسة اتصالات الجزائر تعتمد على نظام التحفيز كوسيلة لدفع الأفراد إلى تقديم أفضل ما لديهم من و العمل دون ملل.

الجدول رقم (43): يوضح توزيع أفراد العينة حسب الحوافز المفضلة



التعيين	التكرار	النسبة المئوية
المادية	14	61%
المعنوية	09	39%
المجموع	20	100%

التحليل:

نلاحظ من خلال الجدول أن أفراد العينة الذين يفضلون الحوافز المادية تعتبر أعلى نسبة ب 61%، في حين أن أفراد العينة الذين يفضلون الحوافز المعنوية هي الأقل نسبة ب 39%. نستنتج من خلال البيانات أن اغلب الموظفين يفضلون الحوافز المادية أكثر من المعنوية باعتبارها تمكنهم من إتباع حاجاتهم المتزايدة واللامتناهية.

7- نتائج الدراسة بناء على الفرضيات:

**الفرضية الأولى: تمتلك المؤسسة تكنولوجيا حديثة متنوعة متمثلة في مجموعة الحواسيب والشبكات**

**وغيرها من شأنها تحسين أداء العمل**

إن مؤسسة اتصالات الجزائر تمتلك تكنولوجيا اتصالية حديثة متنوعة حيث كانت تتمثل في مجموعة الحواسيب و الشبكات المختلفة وغيرها من الوسائل التكنولوجية التي من شأنها تحسين أداء العمل، وهي فرضية صحيحة باعتبار النتائج المتحصل عليها من الإجابات على أسئلة الاستبيان حول طبيعة الاتصالات المستخدمة في المؤسسة والمتمثلة في الاتصال الداخلي والخارجي، كما من خلال تنوع الوسائل الاتصالية المستخدمة في العمل، حيث تتوفر المؤسسة على أحدث أجهزة الحواسيب وعلى مختلف الشبكات المتعارف عليها من انترنت وانترانت واكسترنات، وهذا ما يؤدي إلى تحسين أداء العمل وزيادة الكفاءة بين أقسام المؤسسة وزيادة تحقيق الأرباح والإنتاجية، وكل ذلك بكفاءة الموارد البشرية للمؤسسة من الموظفين والعمال الذين لهم الخبرة الجيدة في التحكم في الأجهزة والتحكم في استخدام الوسائل التكنولوجية الحديثة.

**الفرضية الثانية: إن امتلاك المؤسسة لموارد بشرية كفاء وتنوع في التكنولوجيا الاتصالية يعتبر**

**من العوامل المؤدية إلى الرفع في كفاءة المؤسسة الاتصالية.**

وتعتبر هذه الفرضية صحيحة نوعا ما بحكم إجابات المحور الثالث، الذي تمحور حول أسباب الرفع في كفاءة المؤسسة، والتي كانت نتائجها المساعدة على اتخاذ قرارات صائبة في المؤسسة وخاصة التي تهدف إلى زيادة الإنتاجية، وكذا من خلال إقامة المؤسسة لبرامج التدريب التي تعمل على تطور أداء موظفيها وبالخصوص التكوين حول تكنولوجيا الاتصال وذلك لتمكينهم من تجديد خبراتهم و منح فرص للموظفين الجدد في اكتساب خبرات في هذا المجال، كما تعتبر صحيحة من خلال ميزة المؤسسة التنافسية مع الشركات المنافسة لها وذلك بما تتميز به من خدمات عليا الجودة حسب النسب العالية لأفراد العينة حول ذلك، بالإضافة إلى سعي المؤسسة إلى جعل مواصفات خدماتها مطابقة للمواصفات الدولية، وذلك من خلال ميزة خدماتها المقدمة لزبائنها وهذا راجع إلى منافستها الكبيرة وكذا كفاءة مواردها البشرية التي تعتبر ذو كفاءة عالية وخاصة في مجال تكنولوجيا الاتصال الحديثة، وهذا مادات عليه إجابات المبحوثين المتمثلة في درجة تحكمهم في تلك الوسائل ومعرفتهم المسبقة بالتكنولوجيا الحديثة، إذ تسعى مؤسسة اتصالات الجزائر إلى تحفيز موظفيها سواء ماديا أو معنويا وهذا من خلال آراء المبحوثين الدالة على ذلك.

## خلاصة الفصل:

لقد تعرضنا في هذا الفصل لدراسة الحالة التي تتناول دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في رفع الكفاءة الاتصالية لمؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة، من خلالها اعتمدنا على توزيع استمارة الاستبيان في المؤسسة محل الدراسة، حيث تعرضنا لتحليل نتائج الاستبيان الذي تم إجراؤه في المؤسسة، ومن هنا يمكن القول أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة في مؤسسة اتصالات الجزائر قد ساهمت في تحسين أداء العمل من خلال إدخال أحدث الوسائل المتطورة، وهذا ما يلاحظ من خلال سرعة الاتصال داخل المؤسسة وكذا تنوع الوسائل الاتصالية بها ومواردها البشرية العلية الكفاءة، لكن يلزم على إدارة المؤسسة القيام بمجهود أكبر للاستفادة أكثر من هذه التكنولوجيا في رفع كفاءة المؤسسة حيث أن الرهان الحقيقي لاتصالات الجزائر يتمثل في مدى قدرتها على الاستغلال الأمثل لمزايا الشبكات وتسخيرها لصالح الأفراد بالمؤسسة، وعليه أصبح لازما عليها في إطار المنافسة السائدة في قطاع الاتصالات العمل على إعطاء الأهمية الكبيرة لإدخال الوسائل الحديثة للإعلام و الاتصال في جميع إداراتها ومصالحها لما لها من دور وافر ايجابي في رفع من كفاءة المؤسسة و إنتاجيتها، كما أن هذه التكنولوجيا أثرت في طريقة سير العمل.



## خاتمة :

إن تكنولوجيا الاتصالات الحديثة في اغلب المؤسسات لها الدور المهم سواء كانت عمومية أو الخاصة، حيث أن لها العديد من المميزات التي تتمتع بها من بينها تحسين أداء المؤسسات وتسريع عمليات تبادل المعلومات عبر الشبكات، كما يساعد تطبيق تكنولوجيا الاتصال الحديثة في اتخاذ القرار المناسب المبني على الحقائق والمعلومات، كما يحدث تحولاً تدريجياً من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الالكترونية، وهذا ما يزيد من كفاءة المؤسسة وفعاليتها.

وعليه يستلزم على المؤسسات العمل على البحث عن الوسائل والتقنيات المتبعة لزيادة الرفع من الكفاءات سواء البشرية أو الاتصالية أو الإنتاجية، وهذا لا يأتي إلا بتوفر بنية تحتية متطورة من شبكات الاتصالات والمعلومات.

لقد توصلت الدراسة إلى جملة من النتائج العامة على الصعيد النظري والميداني خاصة بالإضافة لمجموعة من التوصيات تم اقتراحها لمساعدة المؤسسة على زيادة فعاليتها بالاستغلال الأمثل لتكنولوجيا الاتصال، حيث كانت إجابتنا على التساؤل الرئيسي للدراسة المتمثل في، الدور الذي تلعب تكنولوجيا الاتصال الحديثة في رفع الكفاءة الاتصالية لدى مؤسسة اتصالات الجزائر، يعتبر دور مهم جدا وذلك من خلال توفر أحدث التقنيات و الاستخدام الأمثل لهذه التكنولوجيا.

كما تمثلت نتائج الدراسة العامة في مجموعة من النقاط المتمثلة في:

- تستعمل مؤسسة اتصالات الجزائر تكنولوجيا اتصالية حديثة متنوعة لتحقيق أداء أحسن في العمل وكسب رضي زبائنها.
- تعتمد مؤسسة اتصالات الجزائر إلى توظيف عمال ذوي مستويات علمية عالية وخاصة في مجال تكنولوجيا الاتصالات.
- تعتمد مؤسسة اتصالات الجزائر على التكنولوجيا الاتصالية الحديثة بدرجة كبيرة لما لها الأهمية البالغة خاصة في الاتصال بالزبائن كأهم عنصر.
- تتوفر مؤسسة اتصالات الجزائر على شبكات اتصال محلية وأخرى خارجية وذلك للاتصال بأقسام المؤسسة، وكذا الاتصال بباقي فروع المؤسسة.
- تساهم الوسائل الحديثة في المؤسسة في اتخاذ قرارات صائبة تحقق العديد من الأهداف من بينها زيادة الكفاءة والإنتاجية والأرباح.



- مؤسسة اتصالات الجزائر تضمن لموظفيها برامج وحصص تدريبية سواء داخل المؤسسة أو خارجها أو من خلال تربصات، وذلك لتجديد المعرفة بتكنولوجيا الاتصال الحديثة.
- للمؤسسة نقص في استخدام شبكة الاكسترانت، مما يتطلب البحث عن حصص تدريبية لذلك.
- تعمل كل الوسائل الحديثة في المؤسسة إلى زيادة الكفاءة الاتصالية للمؤسسة و أيضا الكفاءة الإنتاجية.
- مؤسسة اتصالات الجزائر ميزة تنافسية كبيرة و خاصة بالنسبة للشركات المنافسة لها.
- وقد ارتأينا أن نختم موضوعنا هذا ببعض الاقتراحات والتوصيات التي نتمنى أن تجد أذانا لتطبيقها و المتمثلة في:
- الاهتمام أكثر بالموارد البشري من خلال التوظيف بشكل سليم لأداء المهام الاتصالية بنجاح.
- الزيادة في وضع برامج تكوينية بشكل مستمر لتطوير معارف و مهارات الموظفين للوسائل المتطورة لتحقيق أهداف المؤسسة.
- تفعيل و توسيع استخدامات الشبكات واستغلالها بشكل كلي.
- العمل على تفعيل امن الشبكات في المؤسسات وتطوير تقنية حفظ المعلومات على مستوى الخادومات.
- الحرص على التحكم أكثر في استخدام تكنولوجيا الاتصال والوسائط المتعددة لخدمة أنشطة المؤسسات كأنشطة إستراتيجية للارتقاء بأدائها.
- الحرص على الصيرورة الجيدة للمعلومات وتبليغها للموظفين حتى تضمن أكبر قدر من التأثير والتجاوب.
- القيام بمختلف الدراسات التي تعنى بتكنولوجيا الاتصالات الحديثة والتي من شأنها توضح مجالات تطبيقها.
- تصحيح مفهوم تكنولوجيا الاتصال الحديثة على مختلف المستويات، اي على مستوى الفرد الموظف ومستوى المنظمة والمجتمع ككل.
- تشجيع وظيفة البحث والتطوير في المؤسسة و إرساء نظام معلومات بالاعتماد على احدث التكنولوجيات.



## قائمة المراجع:

### الكتب:

1. أبو شيخه نادر، إدارة الموارد البشرية، ط1، عمان - الأردن، دار الصفاء للنشر والتوزيع، 2000.
2. احمد رشتي جيهان، الأسس العلمية لنظريات الإعلام، القاهرة، دار الأكبر العربي، 1978.
3. أنجرس موريس، منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية، ترجمة بوزيد صحراوي وآخرون، ط2، الجزائر، دار القصبه، 2006.
4. بجوش احمد، موسى معيرش، مدخل إلى المنهجية العامة، الجزائر، دار الكتاب الحديث، 2009.
5. بن مرسللي احمد، مناهج البحث في علوم الإعلام والاتصال، ط2، الجزائر، ديوان المطبوعات الجامعية، 2005.
6. بوحوش عمار، مناهج البحث العلمي وطرق إعداد البحوث، ديوان المطبوعات الجامعية، 1995.
7. تامر موسى يونس، شبكات الحاسوب، بيروت، دار الراتب الجامعية، 1994.
8. جمال الدين محمد مرسي، الإدارة الإستراتيجية للموارد البشرية ( مدخل لتحقيق ميزة تنافسية لمنظمة القرن الحادي والعشرين)، القاهرة، الدار الجامعية، 2006.
9. حسن محمد حسن، الأسس العلمية لمناهج البحث الاجتماعي، ط2، بيروت، دار الطليعة، 1996.
10. داداي ناصر، الاتصال ودوره في كفاءة المؤسسة الاقتصادية: دراسة نظرية وتطبيقية، دار المحمدية العامة، الجزائر، 2004.
11. الزعبي محمد، التغير الاجتماعي، القاهرة، دار الطليعة، 1998.
12. سعد غالب ياسين، العلاق بشير عباس، الأعمال الالكترونية، دار المناهج للنشر والتوزيع، الأردن- عمان، 2006.
13. شطاح محمد، قضايا الإعلام في زمن العولمة بين التكنولوجيا والايديولوجيا، الجزائر، دار الهدى، 2006.

14. عبد الباسط محمد الهادي، استخدام تكنولوجيا الاتصال في الإنتاج الإذاعي والتلفزيوني: دراسة تطبيقية ميدانية، (د.م.ن)، المكتب الجامعي الحديث، 2005.
15. عبد الرحمن عواطف، الإعلام والعولمة البديلة، القاهرة، العربي للنشر والتوزيع، 2006.
16. عشوي مصطفى، أسس علم النفس الصناعي التنظيمي، الجزائر، د.م.ن، 1992.
17. العلاق بشير عباس، تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها في مجال التجارة والنقالة، القاهرة، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، 2007.
18. غليان ربحي مصطفى، الطوباسي عدنان محمود، الاتصال والعلاقات العامة، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان-الأردن، 2005.
19. قشقوش هدى حامد، جرائم الحاسب الالكتروني في التشريع المقارن، القاهرة، دار النهضة العربية، (د.ت.ن.).
20. الكساسبة وصفي عبد الكريم، تحسين فاعلية الأداء المؤسسي من خلال تكنولوجيا المعلومات، ط1 عمان-الأردن، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، 2011.
21. محمد الغريب عبد الكريم، مناهج البحث العلمي وطرق إعداد البحوث، الجزائر، ديوان المطبوعات الجامعية، ط2، 1999.
22. محمد الهادي محمد، أساليب توثيق البحوث العلمية، المكتبة الأكاديمية، ط1، الجزائر، 1995.
23. محمد عبد الحميد، دراسات الجمهور في بحوث الإعلام، ط1، مصر، عالم الكتاب، 1993.
24. محمد عبد الرحمن عبد الله بدوي، مناهج وطرق البحث الاجتماعي، مصر، دار المعرفة الجامعية، 2002.
25. محمد عبد المجيد، الاتصال والإعلام على شبكة الانترنت، ط1، القاهرة، عالم الكتب للنشر والتوزيع، 2007.
26. محمد علم الدين، تكنولوجيا المعلومات والاتصال ومستقبل صناعة الصحافة، القاهرة، دار الرحاب، 2005.
27. محمد محمد الهادي، تكنولوجيا الاتصالات وشبكات المعلومات، القاهرة، المكتبة الأكاديمية، 2001.

28.مكاوي حسن عماد، حسين ليلي، الاتصال ونظرياته المعاصرة، ط4، القاهرة، الدار المصرية اللبنانية، 2003.

29.نبيل مرسي خليل، الميزة التنافسية في مجال الأعمال، مركز الإسكندرية، مصر، 1998.

30.النجار فريد، إدارة الإنتاج والعمليات والتكنولوجيا: مدخل متكامل تجريبي، مصر، دار المطبوعات، 1997.

31.يوسف عبد الرؤوف، مناهج علوم الاجتماع، الجزائر، ديوان المطبوعات الجامعية، 1999.

## المعاجم:

32.حجاب محمد منير، المعجم الإعلامي، القاهرة— دار الفجر، 2004، ص 166.

## الدراسات الجامعية:

33. بوباح عالية، دور الانترنت في مجال تسويق الخدمات: دراسة حالة قطاع الاتصالات، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في العلوم التجارية، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة منتوري - قسنطينة -، 2010-2011.

34.بوسعد زكية، اثر برامج تقليص العمال على الكفاءات في المؤسسة العمومية الاقتصادية، دراسة حالة مؤسسة مطاحن الاوراس - باتنة -، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علوم التسيير: تنظيم موارد البشرية، قسم علوم التسيير، جامعة الحاج لخضر - باتنة -، 2007-2008.

35.بولعويادات حورية، استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية - دراسة ميدانية بمؤسسة سونلغاز فرع تسيير شبكة نقل شبكة الغاز بالشرق GRTG - قسنطينة -، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في الاتصال والعلاقات العامة، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم علوم الإعلام والاتصال، جامعة منتوري - قسنطينة -، 2007-2008.

36. راييس مراد، اثر تكنولوجيا المعلومات على الموارد البشرية في المؤسسة، رسالة ماجستير في علوم التسيير فرع إدارة الأعمال، جامعة الجزائر، 2005-2006.

37. سلامي فتيحة، دور تسيير الكفاءات في تحقيق الميزة التنافسية للمؤسسة، دراسة حالة المديرية العملياتية لاتصالات الجزائر بالبويرة، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة أكلي محمد أو الحاج البويرة، 2013-2014.

38. شطبية زينب، دور التسويق الالكتروني في دعم الميزة التنافسية في المؤسسة الاقتصادية، دراسة سوق الهاتف النقال في الجزائر، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماجستير، علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية والتجارية وعلوم التسيير، ورقلة، 2009.

### الملتقيات والمحاضرات والمجلات:

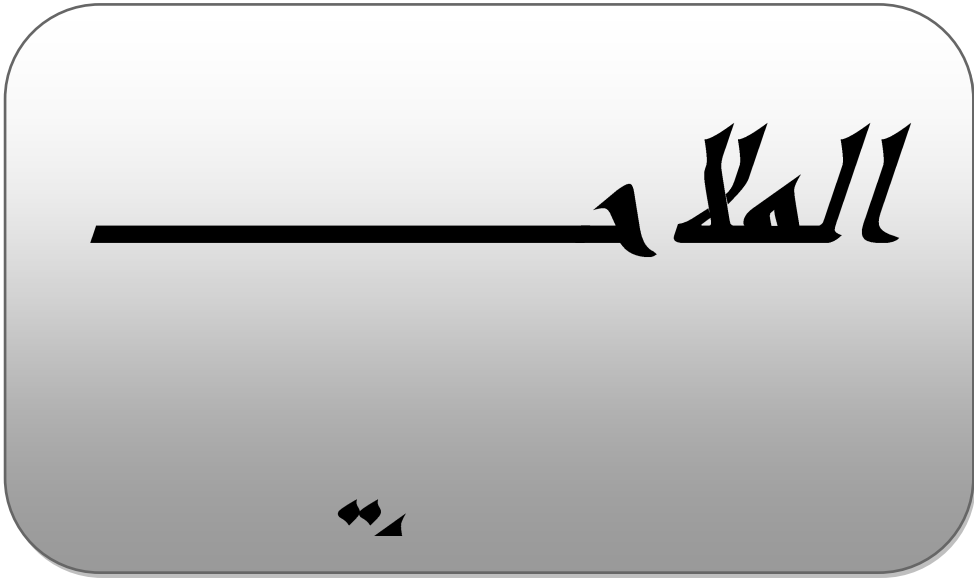
39. بومعيل سعاد، بوباكور فارس، اثر تكنولوجيا الإعلام والاتصال في المؤسسة الاقتصادية، مجلة الاقتصاد والمناجمنت، جامعة تلمسان، عدد 03 مارس 2004.

40. النجار حسن رضا، تكنولوجيا الاتصال.. المفهوم والتطور، المؤتمر الدولي: الإعلام الجديد: تكنولوجيا جديدة لعلم جديد، جامعة البحرين، 7-9 افريل.

### مواقع الانترنت:

41. قويدر الواحد عبد الله، بوذريع صليحة، الانترنت كمظهر للاقتصاد الرسمي وأثارها السلبية على العقل العربي، [www.univ-chelef.dz](http://www.univ-chelef.dz) (2008-01-23).

[www.elbassair.com](http://www.elbassair.com).42





الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية  
وزارة التعليم العالي و البحث العلمي  
جامعة قاصدي مرباح - ورقلة -  
كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية  
قسم العلوم الإنسانية



المستوى : ثانية ماستر

التخصص : تكنولوجيا الاتصال الحديثة

الموضوع : استمارة استبيان

## دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في رفع الكفاءة الاتصالية المؤسسة الاقتصادية

دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر- ورقلة -

تحت إشراف الدكتور:

د - ميلود قاسم

من إعداد الطالبات :

✓ حليلة السعدية بن حمية

✓ ليلي غنوم

أخي العامل إن المعلومات التي تتفضل بالإجابة عنها تدخل في إطار إعداد مذكرة لنيل شهادة الماستر في تكنولوجيا الاتصال الحديثة, فنرجو منكم التعاون معنا لإنجاز هذا العمل العلمي و سنضمن لكم سرية المعلومات



و شكرا

ضع علامة (x) في الخانة المناسبة

**السنة الجامعية: 2015/2014**

**المحور 1: البيانات الشخصية:**

- الجنس: ذكر  أنثى

- السن:

- المستوى التعليمي: ابتدائي  متوسط

ثانوي  جامعي

- الأقدمية في العمل: اقل من 5 سنوات  من 5 الى 10 سنوات  اكثر من 10 سنوات

**المحور 02: الوسائل التكنولوجية المستخدمة في المؤسسة و مدى استخدامها**

1- فيما تتمثل طبيعة الاتصالات التي تستخدمها في عملك؟

داخلية  خارجية  معا

2- ماهي نوعية الاتصال التي تستخدمها في عملك؟

الاتصال المباشر  لوحة الإعلانات  التقرير

الاجتماعات  الهاتف  الفاكس

جهاز الحاسوب  شبكة الانترنت  الانترنت  الاكسترنات

أخرى يذكر: .....

3- هل تستخدم جهاز حاسوب في عملك؟

دائما  غالبا  أحيانا  نادرا  أبدا

4- ماهو جيل حاسوب الذي تستخدمه؟  
الجيل الأول  الجيل الثاني  الجيل الثالث  الجيل الرابع

5- ما مدى اعتماد مؤسستكم تكنولوجيا الاتصال الحديثة؟  
بدرجة كبيرة  بدرجة متوسطة  بدرجة صغيرة

6- هل تتحكم في الحاسوب بدرجة؟  
جيدة  متوسطة  ضعيفة

7- هل أجهزة الحاسوب مرتبطة بشبكة محلية للمؤسسة؟  
نعم  لا

8- هل الحاسوب الخاص بك مرتبط بشبكة الانترنت؟  
نعم  لا

9- هل تستخدم شبكة الانترنت في عملك؟  
دائما  غالبا  أحيانا  نادرا  أبدا

- إذا كنت تستخدمها فيم تستخدمها؟  
الاتصال بالموظفين داخل المؤسسة  الاتصال بالموظفين في فروع المؤسسة   
الحصول على المعلومات  عملية التسيير  مراقبة العمل

أخرى اذكرها: .....

- إذا لم يسبق أن استخدمت شبكة الانترنت لماذا؟  
لأنك لا تجيد استخدامها  تفضل الطريقة اليدوية   
لأنك تظن أنها غير آمنة  غير متوفرة في المؤسسة

أخرى اذكرها: .....

10- هل تستخدم شبكة الانترنت؟  
دائما  غالبا  أحيانا  نادرا  أبدا

- في حالة استخدامك فيما تستخدمها؟  
الحصول على المعلومات  نقل الملفات  تبادل المعلومات مع الآخرين   
المحادثة  الترفيه

أخرى اذكرها: .....

- في حالة لا لماذا؟  
لأنك تظن أنها غير مفيدة  استخدامها مضيعة للوقت   
استخدامها مضيعة للوقت  غير متاحة لك   
لا تحسن استخدامها

11- هل تستخدم شبكة الاكسترانت؟  
دائما  غالبا  أحيانا  نادرا  أبدا

إذا لم يسبق لك و أن استخدمتها لماذا؟

لأنك تظن انك لا تحتاجها  لا تجيد استخدامها   
ليس لديك معلومات عن دورها  غير متوفرة في المؤسسة

12- هل تواجه صعوبات في استخدامها لتكنولوجيا الاتصال الحديثة؟

نعم  لا

- إذا كانت الإجابة ب نعم ما نوع هذه الصعوبات؟

لغوية  تقنية

أخرى اذكرها: .....

13- هل لديك معرفة مسبقة بتكنولوجيا الاتصال الحديثة؟

نعم  لا

- في حالة الإجابة ب نعم، كيف حصلت عليها؟

عن طريق المؤسسة؟  من خارج المؤسسة؟

أخرى اذكرها: .....

14- هل تستعمل كومبيوتر نقال في عملك؟

نعم  لا

15- هل تستعملون شبكات اتصال خارجية للاتصال بباقي فروع المؤسسة او بزملائكم؟

نعم  لا

### المحور 3 : خاص بأسباب الرفع في كفاءة المؤسسة

16- هل تساهم الوسائل الحديثة للاتصال في المؤسسة إلى اتخاذ قرارات صائبة؟

نعم  لا  أحيانا

- في حالة الإجابة بنعم ما هو الدور الذي تقدمه هذه القرارات للمؤسسة؟

زيادة الفعالية؟  زيادة الإنتاجية؟  زيادة الأرباح؟

أخرى اذكرها: .....

17- فيما تتمثل الأنواع الاتصالية التي تساهم في زيادة كفاءة المؤسسة؟

الشبكاتية؟  الهاتفية؟  اليدوية؟

18- هل تضمن المؤسسة حصص تدريبية للتحكم اكثر في استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة؟

نعم  لا

- إذا كانت الإجابة بنعم كيف ذلك؟ هل عن طريق:

اجتماعات  تربية  ملتقيات

أخرى اذكرها:.....

19- هل تلتقيت تكويننا عبر الانترنت للتعامل مع الوسائل الحديثة للاتصال؟

نعم  لا

20- هل تطور وسائل الاتصال الحديثة يحسن من أداء العمل؟

نعم  لا

21- هل تعمل الوسائل التكنولوجية الحديثة للاتصال على زيادة الكفاءة بين الأقسام الداخلية للمؤسسة؟

نعم  لا

22- فيما تتمثل المزايا الايجابية لاستخدام الوسائل التكنولوجية الحديثة للاتصال؟

السرعة؟  السرية؟  النوعية؟   
الكفاءة و الفعالية؟  العمل الجماعي؟  الشفافية؟

أخرى اذكرها:.....

#### **المحور 4 : بيانات متعلقة بالمنافسة و الأطراف المنافسة لمؤسسة اتصالات الجزائر**

23- هل ترى أن الخدمات التي تقدمها اتصالات الجزائر ذات جودة عالية مقارنة بالشركات المنافسة؟

نعم  لا

- في حالة الإجابة بنعم، فما هو مصدر هذه الجودة؟

24- هل ترى أن أسعار شركتكم أحسن من أسعار الشركات المنافسة؟

نعم  لا

25- ما هي الشركات المنافسة لاتصالات الجزائر؟

موبيليس؟  جيزي؟  اوريدو؟  جميعهم؟

أخرى اذكرها:.....

26- هل تلتزم الشركة بالمواعيد المحددة عند تسلم الخدمات للزبائن باستمرار؟

نعم  لا

27- هل ميزة الخدمات المقدمة من طرف شركتكم راجعة الى:

كفاءة العاملين بالمؤسسة؟  حسن تسيير المؤسسة؟

المنافسة الكبيرة للمؤسسة؟

أخرى اذكرها:.....

28- هل تسعى المؤسسة إلى جعل مواصفات خدماتها مطابقة مع المواصفات القياسية الدولية؟

نعم  لا  أحيانا

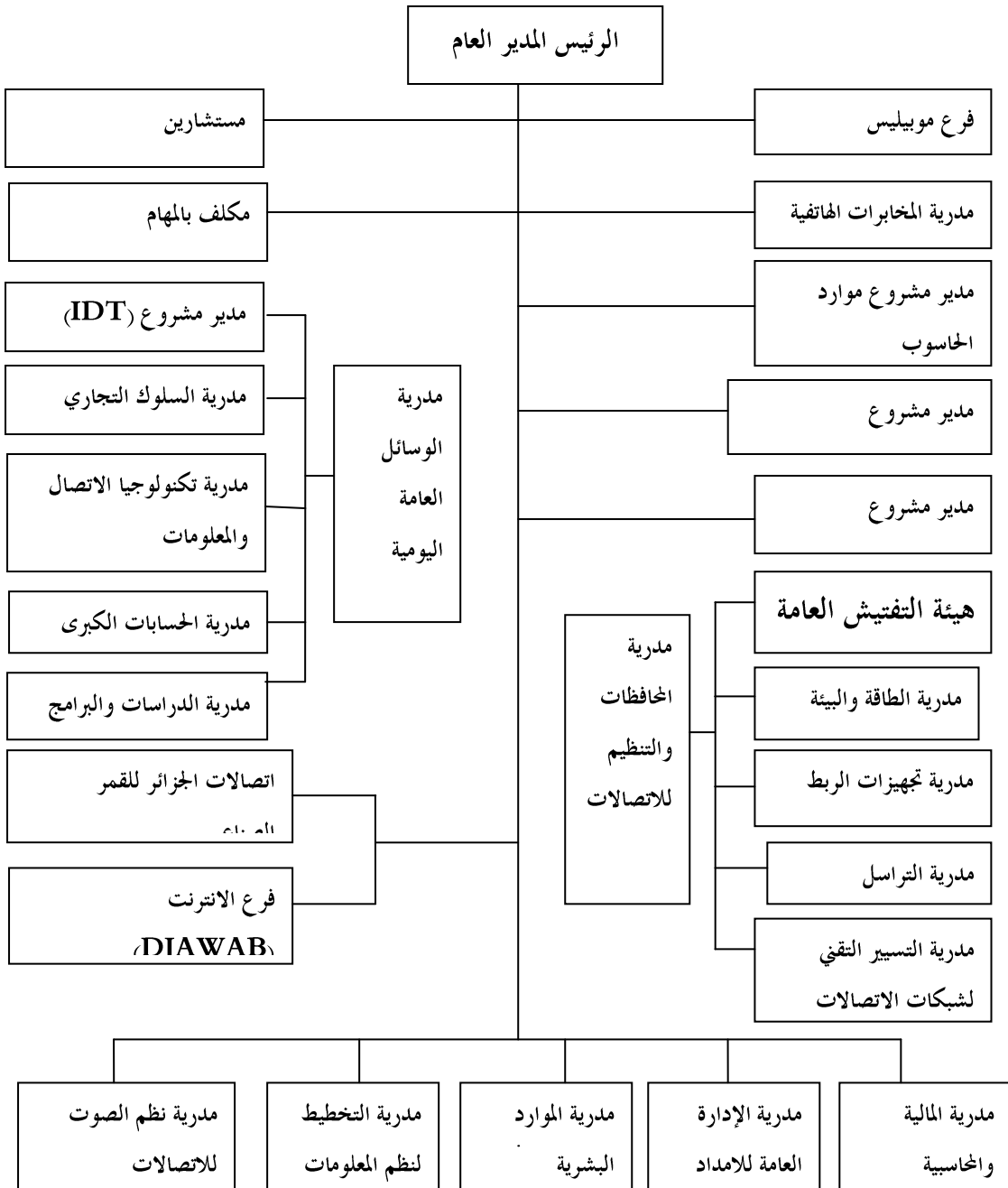
29- هل تقوم مؤسستكم بتحفيز موظفيها من اجل تحقيقي تميز في السوق؟

نعم  لا

- إذا كانت الاجابة بنعم هل تفضلون الحوافز:

المادية؟  المعنوية؟

### الشكل (3) يوضح: الهيكل التنظيمي لمؤسسة اتصالات الجزائر:



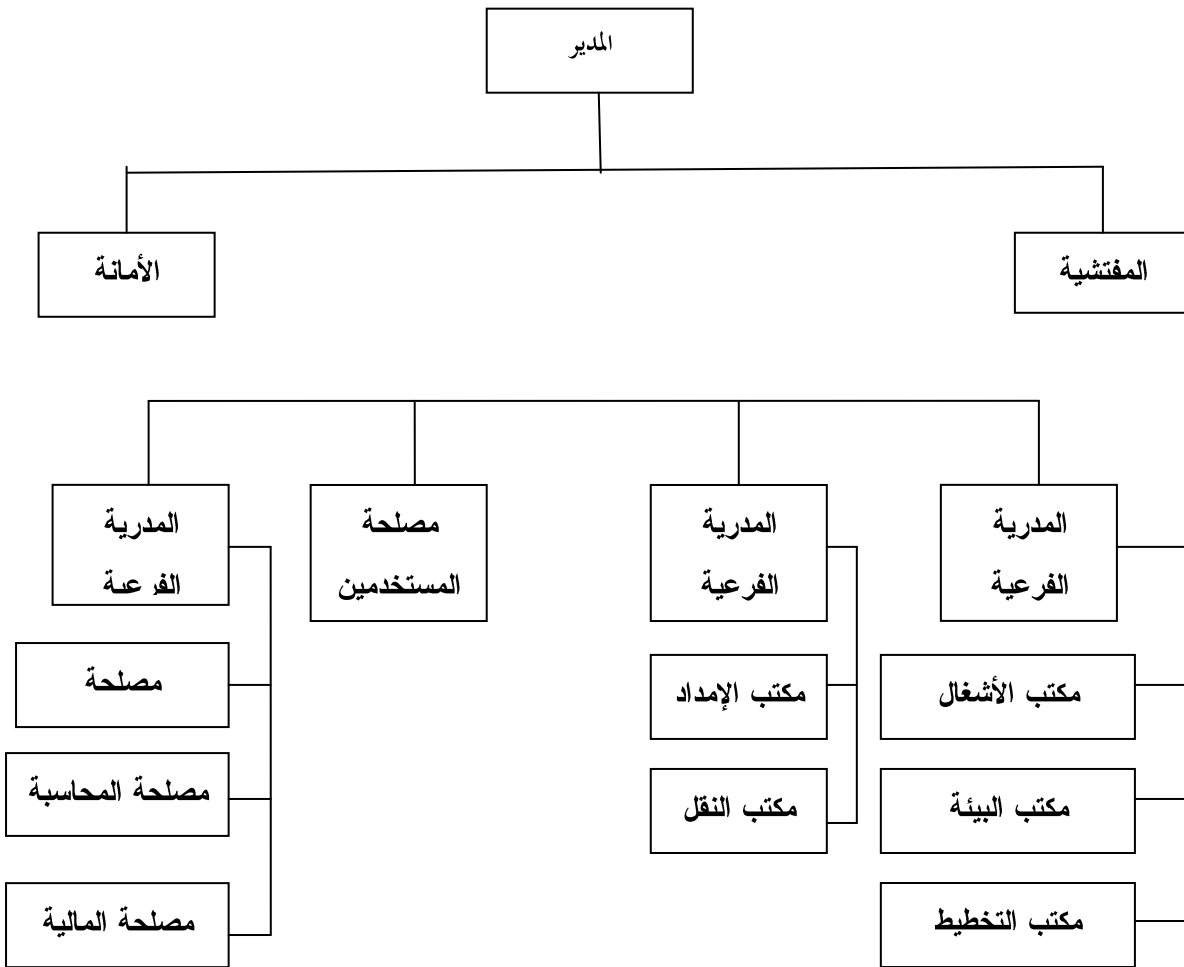
الجزائر قسنطينة وهران عنابة ورقلة سطيف الشلف بشار

50 وحدة عملياتية للاتصالات (47 وحدة عملياتية للاتصالات ولائية + 03 وحدات عملياتية للاتصالات بولاية الجزائر )

المصدر : direction : entrepis <organigramme direction : 17-01-2006, Algérie telecom,

générale, (en ligne), [www.algérietelecom.dz](http://www.algérietelecom.dz)

الشكل (4) يوضح: الهيكل التنظيمي للمديرية الاقليمية:



المصدر : وثائق المؤسسة.

الصفحة	عنوان الجدول	الرقم
--------	--------------	-------

فهرس الجدول:

33	توزيع أفراد العينة حسب الاستخدام شبكة الانترنت	06
34	توزيع أفراد العينة حسب المهن استخدام شبكة الانترنت	02
35	توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي استخدام شبكة الانترنت	08
36	توزيع أفراد العينة حسب الأقاليم في شبكات الانترنت	04
36	توزيع أفراد العينة حسب طبيعة الاتصال باستخدام الشبكة في كلاً من المدن والريف	06
37	توزيع أفراد العينة حسب نوع الاتصال في استخدام التكنولوجيا في استخدام تكنولوجيا	06
38	أفراد العينة حسب استخدام الحاسوب في العمل	07
39	توزيع أفراد العينة حسب نوع الصعوبات الحاسوبية المستخدمة	08
39	توزيع أفراد العينة حسب مدى اعتماد المؤسسة على تكنولوجيا الاتصال الحديثة	09
40	توزيع أفراد العينة حسب درجة التحكم في الحاسوب بتكنولوجيا الاتصال	10
40	توزيع أفراد العينة حسب استخدام الحاسوب في شبكة محلية للمؤسسة	11
40	توزيع أفراد العينة حسب ارتباط الحاسوب بشبكة الانترنت الخارجية للاتصال بباقي فروع المؤسسة أو بزملائها	13
42	توزيع أفراد العينة حسب مجالات استخدام شبكة الانترنت توزيع أفراد العينة حسب مساهمة وسائل الاتصال في المؤسسة إلى اتخاذ قرارات صائبة	14
43	توزيع أفراد العينة حسب سبب عدم استخدام شبكة الانترنت توزيع أفراد العينة حسب دور القرارات المقدمة من طرف المؤسسة	15
51	توزيع أفراد العينة حسب الأنواع الاتصالية المساهمة في زيادة كفاءة المؤسسة	29
51	توزيع أفراد العينة حسب الحصص التدريبية للتحكم في التكنولوجيا الاتصالية	30
52	توزيع أفراد العينة حسب كيفية إقامة الحصص التدريبية	31



52	توزيع أفراد العينة حسب التكوين عبر الانترنت للتعامل مع تكنولوجيا الاتصال	32
53	توزيع أفراد العينة حسب تحسين أداء العمل من خلال تطور الوسائل الاتصالية الحديثة	33
53	توزيع أفراد العينة حسب زيادة الكفاءة بين أقسام المؤسسة الداخلية من خلال الوسائل التكنولوجية	34
54	أفراد العينة حسب المزايا الايجابية لاستخدام الوسائل التكنولوجية الحديثة	35
55	توزيع أفراد العينة حسب خدمات المقدمة من طرف اتصالات الجزائر	36
55	توزيع أفراد العينة حسب أسعار الشركة	37
56	توزيع أفراد العينة حسب الشركات المنافسة لاتصالات الجزائر	38
56	توزيع أفراد العينة حسب الالتزام بمواعيد تسليم الخدمات للزبائن	39
57	توزيع أفراد العينة حسب ميزة الخدمات المقدمة من طرف اتصالات الجزائر	40
57	توزيع أفراد العينة حسب مواصفات الخدمات المقدمة	41
58	توزيع أفراد العينة حسب تحفيز الموظفين	42
58	توزيع أفراد العينة حسب الحوافز المفضلة	43

## فهرس الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	الرقم
21	أهمية الكفاءات في المؤسسة الاقتصادية	1
23	أهداف صناعة المزايا التنافسية	2

## فهرس المحتويات:

الصفحة	المحتويات
	شكر وعرهان
	ملخص الدراسة
أ-و	مقدمة
<b>الفصل الأول: ماهية تكنولوجيا الاتصال الحديثة</b>	
9	تمهيد
10	1- مفهوم تكنولوجيا الاتصال الحديثة
11	2- خصائص تكنولوجيا الاتصال الحديثة
11	2-1 التفاعلية
11	2-2 اللاتزامنية
11	2-3 قابلية التحرك أو الحركية
12	2-4 قابلية التحول
12	2-5 قابلية التوصيل
12	2-6 اللاجماهرية
12	2-7 الشبوع والانتشار
12	3- أشكال تكنولوجيا الاتصال الحديثة
12	3-1 جهاز الحاسوب
13	3-2 الشبكات
13	أ- شبكة الانترنت
14	ب- شبكة الانترنت
15	ج- شبكة الاكسترانت
15	4- وظائف تكنولوجيا الاتصال الحديثة
16	5- انعكاسات تكنولوجيا الاتصال الحديثة
16	5-1 الانعكاسات الايجابية
16	5-2 الانعكاسات السلبية
17	خلاصة الفصل

الفصل الثاني: علاقة تكنولوجيا الاتصال الحديثة في رفع كفاءة المؤسسة الاقتصادية	
19	تمهيد
20	1- دور الكفاءة في المؤسسة الاقتصادية
20	1-1 مفهوم الكفاءة
20	1-2 المؤسسة الاقتصادية
20	1-3 الكفاءة في المؤسسة الاقتصادية
21	1-4 دور الكفاءة في المؤسسة الاقتصادية
21	1-5 أهمية الكفاءات في المؤسسة الاقتصادية
22	2- أهمية التنافسية في كفاءة المؤسسة الاقتصادية
22	1-2 مفهوم الميزة التنافسية
22	2-2 أهمية الميزة التنافسية
23	3- الموارد البشرية كمؤشر للكفاءات
24	1-3 الموارد البشرية
25	خلاصة الفصل
الفصل الثالث: دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر - بورقلة-	
28	تمهيد
29	1- مجالات الدراسة
29	2- منهج الدراسة
30	3- مجتمع البحث وعينة الدراسة
31	4- أدوات جمع البيانات
32	5- التعريف بمؤسسة اتصالات الجزائر
32	1-5 تقديم المؤسسة
32	2-5 نشاط مؤسسة اتصالات الجزائر
33	3-5 الهيكل التنظيمي لمؤسسة اتصالات الجزائر
34	6- تحليل وتفسير البيانات

60	7- نتائج الدراسة بناء على الفرضيات
61	خلاصة الفصل
63	خاتمة قائمة المراجع قائمة الجداول والأشكال قائمة المحتويات