



الجمهورية الجزائرية الشعبية الديمقراطية

جامعة مولود معمري تيزي وزو

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم العلوم الإنسانية

فرع علوم الإعلام والاتصال

الموضوع:

## استخدام تكنولوجيا الاتصال في مؤسسة

### خدماتية لاتصالات الجزائر

دراسة وصفية تحليلية لاتصالات الجزائر-بومرداس

مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال

تخصص: إتصال تنظيمي

إشراف الدكتورة:

معمري سميرة

اعداد الطالبين:

- واكد ليلية

- موسوني إكرام

السنة الجامعية: 2022 - 2023

# كلمة الشكر

بداية الحمد لله حمدا يليق بمقامه وجلاله على توفيقه لنا في انجاز هذا العمل والذي بحيده تتم النعم والشكر القائل في كتابه الكريم "لئن شكرتم لأزيدنكم" والصلاة والسلام على نبينا محمد وعلى اله و أصحابه أجمعين.

بشعور غامر بالتقدير و الوفاء نتقدم بشكرنا الخالص العميق مقرونا بجزيل العرفان و الامتنان إلى الأستاذة الدكتورة "سميرة معمرى" لتفضلها للإشراف على هذه المذكرة والتي لم تبخل علينا بنصائحها و إرشاداتها القيمة والتي أحاطت هذا البحث بسعة علمها وسديد توجيهاتها لإخراج هذا العمل بأحسن صورة ممكنة ، فنعم المشرفة ، و نعم الأستاذة ونرجو أن نكون قد وفقنا في تقديم ما يرضيها و ما يليق بإسمها و نسأل الله تعالى أن يجعل هذا العمل في ميزان حسناتها و يجزيها عنا خير الجزاء على كل ما قدمت لنا.

كما نتقدم بجزيل الشكر والثناء إلى جميع أساتذة على كل المعلومات القيمة التي قدموها لنا طوال هذه السنوات.

وشكري موصول أيضا لأعضاء اللجنة المناقشة لتفضلهم بالموافقة على مناقشة هذه المذكرة، وإنني على أمل وثقة بأن تعني ملاحظاتهم السديدة هذه المذكرة وتسهم في الرفع من شأنها. كما نتقدم بالشكر إلى كل من ساهم في انجاز هذا العمل من قريب أو من بعيد ، سائلين الله تعالى أن يوفقنا إلى الخير و النجاح.

## الإهداء

إلى خالد الذكر رمز التضحية والكفاح الذي احمل اسمه بكل عز وافتخار رحل عنا وترك  
فينا مدراس الحياة وكانت كلماته نجوما اهتدي بها في ظلمات الحياة والذي غاب عن  
عيني ولم يغب عن قلبي ... أبي رحمة الله عليك  
إلى الحب النقي الذي لا تشوبه شائبة الأمان في زمن ندرت فيه النفوس العزيزة من  
عوض حنان الاب الى جدي العزيز حفظه الله  
إلى من ينبض القلب بأنفاسها وتجعل لحياتي معنى أسمى وأعمق وأجمل ومنها استمد  
قوتي إلى بسمة الحياة وسر الوجود التي كان دعاؤها سر توفيقتي والتي لطالما شجعتني  
وتطلعت لنجاحي بنظرات الأمل ... أمي الغالية أطال الله في عمرك ومتعك بالصحة والعافية  
إلى السند الذي يحميني من عواصف الحياة والقلب الذي لا يتهاون مع أحزاني أخواني  
علي و يانيس و أختي و سندي في الحياة مليسة  
إلى التي كانت معي في طريق النجاح والخير صديقتي العزيزة اكرام  
إلى كل من قدم لي يد العون والمساعدة من قريب أو من بعيد وإلى كل من ذكرهم قلبي  
ولم يذكرهم لساني

ليلية

# الإهداء

بسم الله الرحمن الرحيم

"قل عملوا فسيرى الله عملكم ورسوله والمؤمنون"

الى الذي احمل اسمه بكل فخر الى من سهر الليالي وعارك الأيام الشداد من علمني تجاربه ان  
النجاح لا يكون الا بالكفاح والعمل الجاد والذي الغالي الى من برضاها ندخل الجنة وتلك

الشمعة

الدافئة التي اناره دري بكل حب وحنان ومن كان دعاؤها سر نجاحي امي ثم امي الغالية.  
الى رياحين حياتي اخوتي بلال، محمد، نور الإله، انتي الوحيدة وسندي الدائم داعمتي في الحياة  
ورفيقة مدربي مريم الي من تحلوا بالإناء وتميزوا بالوفاء والعطاء الى ينابيع الصدق الصافي ومعهم

معه

الى عائلتي وكافة الأهل والأقارب عائتي الكريمة ورفيقتي في الخير والنجاح ليلية ومن شعبي

نحو الأمام دون كلل وملل

الى كل من وقفن معي في الوعرة والسملة وصاغوا لنا عملهم حروفه ومن فكرهم منارة تنير لنا

سيرة العلم والنجاح.

الى كل من يحمل قلبه اسمي "الحرام"

إكرام

## خطة الدراسة

كلمة شكر

الإهداء

ملخص الدراسة

مقدمة

### الإطار المنهجي

1- الإشكالية

2- أسباب اختيار الموضوع

3- أهمية الدراسة

4- أهداف الدراسة

5- نوع الدراسة

6- مجال الدراسة

7- منهج الدراسة وأدواته

8- مجتمع البحث وعينة الدراسة

9- تحديد المفاهيم و المصطلحات

10- الدراسات السابقة

### الفصل الأول

#### تكنولوجيا الاتصال

تمهيد:

المبحث الأول: مفهوم تكنولوجيا الاتصال.

المبحث الثاني: نشأة و تطور تكنولوجيا الاتصال

المبحث الثالث: خصائص تكنولوجيا الاعلام والاتصال.

المبحث الرابع: وظائف تكنولوجيا الإتصال

المبحث الخامس: أنواع تكنولوجيا الاتصالات

المبحث السادس: مزايا ومساوئ استخدام تكنولوجيا الاعلام والاتصال.

المبحث السابع: تأثيرات تكنولوجيا الاعلام والاتصال.

خلاصة الفصل

الفصل الثاني

المؤسسة الخدماتية

تمهيد

المبحث الأول: مفهوم المؤسسة الخدماتية

المطلب الثاني: مراحل تطور المؤسسة الخدمية

المبحث الثالث: وظائف المؤسسة الخدماتية

المبحث الرابع: خصائص المؤسسة الخدماتية وعناصرها:

المبحث الخامس: تصنيفات المؤسسة الخدماتية وأهدافها:

المبحث السادس: أهمية تكنولوجيا الاتصال في المؤسسة الخدماتية

المبحث السابع: الفوائد و المزايا المتحققة من استخدام تكنولوجيا الاتصال في المؤسسة

الخدماتية

خلاصة الفصل

الإطار التطبيقي

جمع وتحليل البيانات والمعلومات المتعلقة بالدراسة الميدانية

تمهيد

1- لمحة وتعريف مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية بومرداس

2- بطاقة الفنية للمؤسسة اتصالات الجزائر بولاية بومرداس

3- الهيكل التنظيمي للمؤسسة اتصالات الجزائر بولاية بومرداس

4- تحليل بيانات الدراسة الميدانية

أ- القراءة الكمية والكيفية للجداول البسيطة

ب- القراءة الكمية والكيفية للجداول المركبة

5- عرض نتائج الدراسة

أ- عرض النتائج الجزئية للدراسة

ب- عرض النتائج العامة للدراسة

خلاصة الدراسة

قائمة المراجع

الملاحق

فهرس المحتويات

فهرس الجداول

## ملخص الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على واقع استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة على مستوى مؤسسة اتصالات الجزائر لولاية بومرداس، حيث تساهم هذه الأخيرة في إحداث التنسيق والتفاهم بين مختلف مستويات الإدارة والتنظيمية، وهذا من خلال تقسيم الأدوار والمهام في إطار نظام ونسق وتعاوني، وتضامرني وتشاركي، ما يؤدي إلى تحقيق الفعالية والكفاءة التنظيمية المناسبة واللائمة، والتي تكون خلال اتباع استراتيجية اتصالية واضحة ومحددة، مخطط لها مما يؤدي إلى تحقيق غايات هذه المؤسسة، ولتحقيق هذا الهدف انطلقت الدراسة من التساؤل التالي:

كيف يساهم استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في زيادة الفعالية التنظيمية لمؤسسة اتصالات الجزائر لولاية بومرداس؟

وتتفرع منه التساؤلات التالية:

- ما هي أهم المهارات الواجب توفرها لدى الموظفين عند استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة بهدف زيادة الفعالية التنظيمية على مستوى مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية بومرداس؟

- فيما تتمثل تقنيات تكنولوجيا الاتصال الحديثة المستخدمة على مستوى مؤسسة اتصالات الجزائر بومرداس من أجل زيادة الفعالية التنظيمية؟

- كيف تعمل تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحفيز الموظفين على تقديم الأداء الوظيفي الملائم على مستوى مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية بومرداس؟

➤ ولقد اعتمدنا على المنهج المسحي كما اعتمدنا على استمارة الاستبيان كأداة رئيسية لجمع المعلومات كما اعتمدنا على الملاحظة والوثائق والسجلات كأدوات مساعدة ولقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها:

➤ تساهم تكنولوجيا الاتصال الحديثة المستخدمة على مستوى مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية بومرداس في تحقيق وتجسيد الفعالية والكفاءة الإدارية والتنظيمية.

➤ تساهم تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحفيز الموظفين على تقديم الأداء الوظيفي الملائم والمناسب وفق أسس علمية وصحيحة مثل توفير مقومات ومعايير الثقافة الاتصالية والتنظيمية القوية وروح المسؤولية والالتزام والولاء التنظيمي والتفاني والإخلاص في أداء مختلف الوظائف والأدوار بشكل صحيح وسليم وقويم.

➤ تتمثل تقنيات تكنولوجيا الاتصال الحديثة المستخدمة على مستوى مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية بومرداس من أجل تقديم الخدمات للمواطنين في مواقع التواصل الاجتماعي، الموقع الإلكتروني الرسمي، البريد الإلكتروني، إضافة إلى شبكات الانترنت.

**الكلمات المفتاحية:** التكنولوجيا، الاتصال، تكنولوجيا الاتصال، المؤسسة الخدمائية.

## **Résumé de l'étude :**

Cette étude vise à identifier la réalité de l'utilisation des technologies modernes de communication au niveau de la Société Algérie Télécom dans l'Etat de Boumerdes, car cette dernière contribue à créer une coordination et une compréhension entre les différents niveaux administratifs et organisationnels, et cela à travers la division rôles et tâches dans le cadre d'un système de coordination, coopératif, collaboratif et participatif, qui conduit à atteindre une efficacité et une efficience organisationnelles appropriées et appropriées, ce qui se produit en suivant une stratégie de communication claire, spécifique et planifiée qui conduit à atteindre les objectifs de ce Pour atteindre cet objectif, l'étude est partie de la question suivante :

Comment l'utilisation des technologies modernes de communication contribue-t-elle à accroître l'efficacité organisationnelle de la Société Algérie Télécom dans l'Etat de Boumerdes ?

Il en découle les questions suivantes :

- Quelles sont les compétences les plus importantes que doivent posséder les employés lorsqu'ils utilisent les technologies de communication modernes afin d'accroître l'efficacité organisationnelle au niveau de la Société Algérie Télécom dans l'État de Boumerdes ?
- Quelles sont les techniques modernes des technologies de communication utilisées au niveau de la Société Algérie Télécom Boumerdes afin d'accroître l'efficacité organisationnelle ?
- Comment les technologies modernes de communication motivent-elles les employés à fournir des performances professionnelles appropriées au niveau de la Société Algérie Télécom dans l'État de Boumerdes ?

Nous nous sommes appuyés sur la méthode d'enquête et sur le formulaire de questionnaire comme outil principal de collecte d'informations. Nous nous sommes également appuyés sur l'observation, les documents et les enregistrements comme outils auxiliaires. L'étude a atteint plusieurs résultats, dont les plus importants sont :

- Les technologies modernes de communication utilisées au niveau de la Société Algérie Télécom dans l'Etat de Boumerdes contribuent à atteindre et à incarner l'efficacité et l'efficience administratives et organisationnelles.

- Les technologies de communication modernes contribuent à motiver les employés à fournir des performances professionnelles adéquates et appropriées selon des bases scientifiques et solides, telles que la fourniture des éléments et des normes d'une culture organisationnelle et de communication forte, un esprit de responsabilité, d'engagement, de loyauté organisationnelle, de dévouement et sincérité dans l'exécution correcte, solide et judicieuse de divers travaux et rôles.

-Les techniques modernes des technologies de communication utilisées au niveau de la Société Algérie Télécom dans l'Etat de Boumerdes afin de fournir des services aux citoyens sont représentées dans les sites de réseaux sociaux, le site officiel, le courrier électronique, en plus des réseaux Internet.

Mots-clés : technologie, communication, technologie de la communication, organisation de services.

مقدمة

## مقدمة:

في ظل التطور الهائل الذي شهدتها الآونة الأخيرة في كافة المجالات والميادين شكلت تكنولوجيا الاتصال تحولا فارقا في كل المجالات العلمية، حيث تعد من أهم العوامل والعناصر التي ساهمت في التأثير على جميع المجالات السياسية والاقتصادية والاجتماعية والخدماتية، وهذا ما دفع الأفراد عامة و المؤسسات خاصة إلى الاهتمام بشكل متزايد بهذه التكنولوجيا حيث تساهم هذه الأخيرة في إحداث تغييرات و تحولات في ميدان التسيير والتنظيم و الاتصال و توفير رفاهية و خدمة من خلال وسائل اتصالية مختلفة منها الهاتف والحاسوب الآلي، الانترنت، الإنترنت، الإكسترنات وغيرها من الوسائل التكنولوجية المختلفة نظرا لأهمية هذه الوسائل التي تعد لازمة حتمية لتطور المؤسسات و دفع عجلة التنمية و الحفاظ على استقرارها.

ولقد أصبحت تكنولوجيا جزء لا يتجزأ كونها تغلغت في مختلف نشاطات المؤسسات اليومية ونسيج الإدارة في التنظيمات المعاصرة و موردا أساسيا تعتمد عليه في تفعيل عملية الاتصال الإداري، تدعيم القرارات و مساهمتها في التنسيق و أداء المهام و تحقيق الأهداف المرجوة من خلال المزايا التي تقدمها لها الوسائل و تقنيات الاتصال الحديثة، أي تشكل أحد الدعائم الأساسية له. كما تنتجها كأداة لرفع الإنتاجية و كفاءة العمل وتعتمد أيضا عليها في تحسين جودة الاتصال الداخلي و الخارجي لها و ضمان سيرورة عملها و إعطاء صورة حسنة لها، و نظرا لأهمية هذه الوسائل التكنولوجية و استخدامها في الاتصال الإداري ارتأينا في دراستنا هذه إلى تقديم و البحث عن مدى استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسات الادارية.

و لقد وقع اختيارنا على مؤسسة اتصالات الجزائر لولاية بومرداس كدراسة ميدانية، لمعرفة مدى مساهمة تكنولوجيا الاتصال الحديثة في زيادة الكفاءة والفعالية التنظيمية

وسنحاول معالجة الموضوع من كافة الجوانب وذلك من خلال تقسم الموضوع إلى الفصول التالية:

الإطار المنهجي، وتضمن الإشكالية، أسباب اختيار الموضوع، أهمية الدراسة، أهداف الدراسة، نوع الدراسة، مجال الدراسة، منهج الدراسة وأدواته، مجتمع البحث وعينة الدراسة، تحديد المفاهيم و المصطلحات، الدراسات السابقة.

الفصل الأول بعنوان: تكنولوجيا الاتصال وتضمن مفهوم تكنولوجيا الاتصال، نشأة وتطور تكنولوجيا الاتصال، خصائص تكنولوجيا الاعلام والاتصال، وظائف تكنولوجيا الإتصال، أنواع تكنولوجيا الاتصالات، مزايا ومساوئ استخدام تكنولوجيا الاعلام والاتصال، تأثيرات تكنولوجيا الاعلام والاتصال.

الفصل الثاني بعنوان المؤسسة الخدمائية، وتضمن مفهوم المؤسسة الخدمائية، مراحل تطور المؤسسة الخدمية، وظائف المؤسسة الخدمائية، خصائص المؤسسة الخدمائية وعناصرها، تصنيفات المؤسسة الخدمائية وأهدافها، أهمية تكنولوجيا الاتصال في المؤسسة الخدمائية، الفوائد والمزايا المتحققة من استخدام تكنولوجيا الاتصال في المؤسسة الخدمائية

الإطار التطبيقي بعنوان جمع وتحليل البيانات والمعلومات المتعلقة بالدراسة الميدانية، وتضمن لمحة وتعريف مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية بومرداس ، بطاقة الفنية للمؤسسة اتصالات الجزائر بولاية بومرداس، الهيكل التنظيمي للمؤسسة اتصالات الجزائر بولاية بومرداس، تحليل بيانات الدراسة الميدانية، عرض نتائج الدراسة وأخيرا خلاصة الدراسة.

الإطار المنهجي

# الإطار المنهجي

- 1- الإشكالية
- 2- أسباب اختيار الموضوع
- 3- أهمية الدراسة
- 4- أهداف الدراسة
- 5- نوع الدراسة
- 6- مجال الدراسة
- 7- منهج الدراسة وأدواته
- 8- مجتمع البحث وعينة الدراسة
- 9- تحديد المفاهيم و المصطلحات
- 10- الدراسات السابقة

## 1- الإشكالية:

يعد الإتصال من أهم المواضيع التي تشغل إهتمام المفكرين و الباحثين في مختلف الميادين المعرفية و المجالات العلمية كعلوم الاتصال و الإجتماع و الأنثروبولوجيا والتاريخ، كما يعد من أهم النشاطات الإنسانية المبنية على التفاعل بين الأفراد والجماعات قصد تنمية و تقوية علاقاتهم الإجتماعية ومع تتابع العصور زاد الإحساس بدوره البارز في إستمرار حياتهم و تحقيق مصالحهم المشتركة و تطور أنماط حياتهم و تنظيم أنشطتهم من خلال تبادل المعلومات و الأفكار و الآراء والحقائق و نفهمها بلغة مفهومة عبر قنوات معينة و عليه فإن الإتصال بمختلف إتجاهاته و أطرافه يعتبر المحور الرئيسي لأي مؤسسة و التي تعتبر تجمع أشخاص ذوي كفاءات متنوعة تخضع لمنطق دقيق و لمقاييس محددة من الناحية العلمية والموضوعية بغية تحقيق الغايات و الأهداف المسطرة ، كما يعد الإتصال عملية حيوية لنجاح و إستمرارية المؤسسة وبقائها في إطار المحيط الذي تنشط فيه.

فقد كان الإتصال ولا يزال أحد الأنشطة التي إرتبط وجودها بوجود الإنسان ، إنه وليس هناك من يستطيع أن ينكر حاجة الإنسان إلى الإتصال فهو لا يمثل ضرورة إنسانية فقط بل يؤثر على كل مظهر من مظاهر الحياة ، كذلك هو الحال بالنسبة للمؤسسات فهي حيث يجد الفرد نفسه منشغلا بشكل أو آخر في مواقف إنسانية مختلفة ، كذلك هو الحال بالنسبة للمؤسسات فهي تحتاج للإتصال مهما كان نشاطها، كونه يعد الركن الركين لتوفير المعلومات والبيانات الضرورية وهذا من أجل صياغة وبناء الأنماط والأساليب الإدارية والسياسات التنظيمية وهذا من خلال أهم وظيفة إدارية ألا وهي وظيفة اتخاذ القرارات خصوصا في خلال إدارة الأزمات والمشاكل التي تهدد مقومات وأسس هذه المؤسسة.

ولتحقيق إستمرار العملية الإدارية فإنه يتطلب خلق وصياغة استراتيجية اتصالية واضحة المعالم ومفهوم ومستعابة لدى مختلف المستويات الإدارية ثم التحكم في تسيير هذه

المعلومات داخل بنائها التنظيمي بإعتبار الإتصال العملية التي يتم من خلالها نقل الرسائل و تبادلها عبر قنوات إتصالية هدفها العلاقات الوظيفية التي تربط مختلف أعضاء المؤسسة.

ومن هذا المنظور يكتسي الإتصال الوسيلة الضرورية التي لا غنى عنها لتخطيط السياسات والاستراتيجيات والخطط و تنظيم مختلف الأنشطة ، فكان الإتصال المؤسسي أحد أهم المجالات التي تعنى بها المؤسسات العصرية على إختلاف تخصصاتها في عملية التفاعل و بناء العلاقات داخل المؤسسة ذاتها في تشكيل الروابط وبناء العلاقات الإنسانية والاجتماعية ومد الجسور بين المؤسسة و جمهورها الخارجي وفق أسس الاحترام والتقدير المتبادل.

فإن الاتصال يزداد أهمية يوما بعد يوم مع تقدم وتطور وسائل الاتصال وظهور تكنولوجيا الاتصال التي لها أفاق جديدة، إذ يمر عالمنا اليوم بثورة جديدة تعرف بثورة الإتصال و المعلوماتية أو ما يعرف اليوم بعصر الانفجار المعلوماتي أو الاعلامي.

ومن بين المؤسسات التي تطمح للإستفادة من أحدث التطبيقات و البرمجيات الاتصالية الحديثة، نجد مؤسسة إتصالات الجزائر بولاية بومرداس في سوق الإتصالات السلكية واللاسلكية بالجزائر التي تشهد تطورا مذهلا في هذا المجال ، حيث تقترح تشكيلة واسعة من خدمات الهاتف الثابت و الأنترنت.

حيث تبنت مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية بومرداس هذه السياسة من خلال استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة التي تعمل مواكبة ومسايرة مختلف التطورات والتغيرات لحاصلة والواقعة في إطار البيئة الخارجية والعمل على تقديم خدمات عمومية تنال رضا وقبول واستحسان الزبائن والعملاء.

بناء على كل ما سبق ذكره يمكننا طرح التساؤل التالي:

كيف يساهم استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في زيادة الفعالية التنظيمية لمؤسسة اتصالات الجزائر لولاية بومرداس؟

### الأسئلة الفرعية:

من أهم التساؤلات الفرعية التالية هي:

- ما هي أهم المهارات الواجب توفرها لدى الموظفين عند استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة بهدف زيادة الفعالية التنظيمية على مستوى مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية بومرداس؟

- فيما تتمثل تقنيات تكنولوجيا الاتصال الحديثة المستخدمة على مستوى مؤسسة اتصالات الجزائر بومرداس من أجل زيادة الفعالية التنظيمية؟

- كيف تعمل تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحفيز الموظفين على تقديم الأداء الوظيفي الملائم على مستوى مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية بومرداس؟

### 2- أسباب اختيار الموضوع:

توجد عدة أسباب وراء اختيار هذا الموضوع للدراسة:

- الأهمية المتزايدة للتكنولوجيا في تحسين أداء المؤسسات الخدمائية: يتطلب البقاء تنافسياً في سوق الخدمات المعاصرة استثماراً فعالاً في التكنولوجيا لتحسين الجودة وزيادة الكفاءة.

- الحاجة الملحة لتحسين قطاع الاتصالات في الجزائر: تواجه القطاعات الخدمية تحديات كبيرة في تلبية احتياجات العملاء وتقديم خدمات عالية الجودة، ويمكن أن تلعب التكنولوجيا دوراً حاسماً في تحسين هذا الأداء.

- انتشار التكنولوجيا وتأثيرها على أساليب العمل: يتسبب توسع استخدام التكنولوجيا في تغيير كيفية تفاعل المؤسسات الخدمائية مع العملاء وكيفية تنظيم وإدارة عملياتها. باختصار، يهدف هذا البحث إلى تقديم فهم أعمق لكيفية استخدام التكنولوجيا الاتصالية في مؤسسات الخدمات مع التركيز على مؤسسة اتصالات الجزائر في بومرداس، وكيفية تحسين أدائها وتلبية توقعات العملاء.

### 3- أهمية الدراسة

يكمن الجدوى والأهمية الكبيرة لهذه الدراسة في العديد من الجوانب:

- تطوير المؤسسات الخدمائية: تسعى المؤسسات الخدمائية دائماً إلى تقديم خدمات أفضل وتحسين تجربة العملاء. من خلال فهم كيفية استخدام التكنولوجيا في مؤسسة اتصالات الجزائر، يمكن للدراسة أن توفر رؤى هامة لتطوير الخدمات الاتصالية.
- زيادة الكفاءة والفعالية: بالتحليل الوصفي التحليلي للاستخدام الحالي للتكنولوجيا، يمكن تحديد العوائق وتحسين العمليات الداخلية للمؤسسة، مما يؤدي إلى زيادة الكفاءة والفعالية.
- تحسين تجربة العملاء: من خلال تحسين جودة الخدمات وزيادة الاستجابة والتواصل مع العملاء، ستساعد الدراسة في تعزيز تجربة العملاء ورضاهم.
- تعزيز التنافسية: باستفادة من التكنولوجيا بشكل أفضل، ستكون المؤسسة أكثر تنافسية في سوق الاتصالات، مما يمكنها من البقاء على قيد الحياة والنمو في بيئة الأعمال المتغيرة.
- توجيه الاستثمارات: تساعد الدراسة في تحديد الاستثمارات المستقبلية في التكنولوجيا الاتصالية بناءً على الاحتياجات والفرص الحالية والمستقبلية للمؤسسة.
- المساهمة في البحث العلمي: يمكن أن تساهم الدراسة في إثراء المعرفة في مجال تكنولوجيا الاتصال وتحسين أداء المؤسسات الخدمائية على الصعيدين المحلي والعالمي.

بالمجمل، يتوقع أن تكون هذه الدراسة ذات أهمية كبيرة لمؤسسة اتصالات الجزائر وللقطاع الاتصالي بشكل عام من خلال تقديم توجيهات وإرشادات قيمة لتحسين استخدام التكنولوجيا الاتصالية وتعزيز أداء الخدمات.

#### 4- أهداف الدراسة

في هذا البحث، سيتم تحقيق مجموعة من الأهداف التي تشكل إطارًا عامًا لفهم وتحسين استخدام التكنولوجيا في مؤسسة اتصالات الجزائر بيومرداس:

- فهم كيفية استخدام التكنولوجيا: سيتم تحليل كيفية استخدام التكنولوجيا الاتصالية في مؤسسة اتصالات الجزائر ومدى تكاملها في أنشطتها اليومية.
- التعرف على التحديات: سيتم تحديد العقبات والتحديات التي تواجه المؤسسة في استخدام التكنولوجيا بشكل أمثل، وذلك لفهم العوامل التي تقف في طريق تحقيق الأداء المثلى.
- استشراف الفرص: سيتم البحث عن الفرص المتاحة لتحسين أداء المؤسسة من خلال تنمية استخدام التكنولوجيا الاتصالية بشكل أفضل.

#### 5- نوع الدراسة:

تدرج دراستنا ضمن البحوث الوصفية، حيث يهدف هذا النوع من الدراسات إلى البحث عن معلومات كافية و دقيقة عن الموضوع محل ما هو في الحيز الواقعي. أي وصف ما هو موجود في زوايا مختلفة محققة للأهداف من إجراء دراسة، وفي بحث الأسباب الكامنة وراء وجود الظاهرة المدروسة.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> مي عبد الله، البحث في علوم الإعلام و الاتصال ، دار النهضة العربية، بيروت، 2011، ط1، ص114.

فهو أسلوب من أساليب التحليل المرتكز على معلومات كافية ودقيقة عن ظاهرة أو موضوع محدد من خلال فترة أو فترات زمنية معلومة، و ذلك من أجل الحصول على نتائج علمية تم تفسيرها بطريقة موضوعية، و بما ينسجم مع المعطيات الفعلية للظاهرة.<sup>1</sup>

حيث سنتناول في دراستنا موضوع استخدام تكنولوجيا الاتصال في مؤسسة خدماتية اتصالات الجزائر بولاية بومرداس، اذ تعرف الدراسات الوصفية بأنها: تقوم على معرفة كيفية حدوث الظاهرة وجمع المعلومات حقيقة ومفصلة عنها، كما توجد في الواقع وذلك لوصف ملامحها ودراسة العلاقة بين كل جزئية فيها، كذلك علاقتها بالظواهر الأخرى للوصول إلى معرفة الأسباب الحقيقية وراء تلك ظاهرة ومحاولة إيجاد حلول مناسبة لها.<sup>2</sup>

## 6- مجال الدراسة:

يعتبر تحديد مجالات الدراسة خطوة مهمة في أي دراسة ميدانية تتمثل هذه الحدود في الحدود الجغرافية، الحدود الزمنية وكذلك المجال البشري، وهي كالتالي:

### - الحدود المكانية:

يقصد به المكان الذي تمت فيه الدراسة الميدانية، وهو مؤسسة اتصالات الجزائر (بومرداس).

### - الحدود الزمانية:

وهو المدة التي تم استغراقها في الدراسة وتمت الدراسة خلال المدة من 07-03-2023 الى غاية 14-06-2023.

<sup>1</sup> محمد، عبيدات و آخرون، منهجية البحث العلمي - القواعد و المراحل و التطبيقات، الطبعة الثانية، عمان : دار وائل للطباعة و النشر، 1999، ص4.

<sup>2</sup> - محمد كامل، أساليب البحث العلمي، ط1، دار العلمية للنشر والتوزيع، عمان، 2002، ص 139.

## 7- منهج الدراسة وأدواته:

تنتمي دراستنا إلى البحوث الوصفية التي تستهدف وصف المواقف والظواهر والأحداث، وجميع الحقائق الدقيقة عنها والظاهرة المراد دراستها هنا هي الكشف عن واقع استخدام تكنولوجيا الاتصال في مؤسسة خدماتية اتصالات الجزائر بولاية بومرداس.

ويعرف المنهج على أنه مجموعة من القواعد العامة المصاغة من أجل الوصول إلى حقيقة العلم كما أنه طريقة تستخدم لإيجاد حلول للتساؤلات المطروحة ولاشك أي بحث علمي لا يخلو من اعتماد منهج محدد يختاره الباحث لموضوع دراسته يساعد على الوصول إلى نتائج منطقية وللإجابة على تساؤلات الدراسة وتحقيق الهدف الذي تصبوا إليه.<sup>1</sup>

وعلى اعتبار أن الدراسة التي نقوم بها تهدف إلى الكشف عن واقع استخدام تكنولوجيا الاتصال في مؤسسة خدماتية اتصالات الجزائر بولاية بومرداس، فإن ذلك يفرض علينا اتباع المنهج المسحي.

حيث يعتمد **المنهج المسحي** "على دراسة الظاهرة كما توجد في الواقع وتهتم بوصفها وصفاً دقيقاً، ويعبر عنها كميّاً وكميّاً، فالتعبير الكيفي يصف الظاهرة ويوضح خصائصها، أما التعبير الكمي فيعطيها وصفاً رقمياً، يوضح مقدار هذه الظاهرة أو حجمها ودرجات ارتباطها مع ظاهرة الأخرى<sup>2</sup>.

كما لا يكفي هذا المنهج بجمع المعلومات المتعلقة بالظاهرة بل يتعداه إلى التحليل والربط والتفسير للوصول إلى استنتاجات يبني عليها التصور المقترح<sup>3</sup>.

<sup>1</sup> - عبد العزيز قاري عبد الفتاح، معجم مصطلحات والمعلومات إنجليزي عربي، مكتبة الملك فهد الوطنية، الرياض، 2000، ص16.

<sup>2</sup> - عبيدات وآخرون، البحث العلمي، مفهومه وأدواته وأساليبه، دط، دار الفكر، عمان، 2001، ص 87.

<sup>3</sup> - العساف محمد الصالح، المدخل إلى البحث في العلوم السلوكية، دط، شركة العيكان، للطباعة والنشر، الرياض، 1995، ص 186.

ولقد قمنا في هذه الدراسة بمسح مجموعة آراء و أفكار و اتجاهات على عينة من الموظفين بمؤسسة اتصالات الجزائر (بومرداس).

وبغرض إتمام عمليات البحث والدراسة تم الاستعانة بمجموعة من الأدوات اللازمة والمناسبة لكل مرحلة من مراحل البحث، ولابد عند اختيار وسائل جمع البيانات أن تكون منققة مع طبيعة الإشكالية ومع منهج الدراسة، وبما أن دراستنا تحاول الكشف على استخدام تكنولوجيا الاتصال في مؤسسة خدماتية اتصالات الجزائر بولاية بومرداس، فإن أنسب وسيلة لذلك هي الملاحظة والاستبيان (الاستمارة).

#### أ- الملاحظة:

تعتبر الملاحظة من أهم وسائل جمع البيانات وقد استعملها الإنسان البدائي في ملاحظته للطبيعة، وما يطرأ عليها من تغيرات وما زال يستعملها الإنسان المعاصر لما لها من أهمية وفائدة<sup>1</sup>، وتعرف الملاحظة على أنها عملية جمع المعلومات من منبعها أو مصدرها الأول، يحصل عليها الباحث بملاحظة الأفراد في موقع بحثي ما.<sup>2</sup>

ولقد اعتمدنا على الملاحظة بالمشاركة كأداة لجمع البيانات المتعلقة بموضوع الدراسة، ولقد استخدمنا الملاحظة بهدف رصد مختلف التفاعلات الاتصالية بين الموظفين ومسؤولي الإدارة العليا وهذا من خلال استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة التي تساهم في تحقيق الأداء الوظيفي المناسب والملائم وتعمل على بناء العلاقات الإنسانية والاجتماعية بين مختلف المستويات الإدارية خصوصا في إطار الجماعة، وكذا رصد كيفية تدفق وانسياب المعلومات بين مختلف القنوات الاتصالية المحددة تحديدا واضحا تدفق استراتيجية محكمة

<sup>1</sup> - بلقاسم سلاطونية ، حسان الجيلاني، أسس البحث العلمي الكتاب الأول، ط3، يوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2017، ص66.

<sup>2</sup> - كمال عبد الحميد زيتون، تصميم البحوث الكيفية ومعالجة بياناتها إلكترونيا، عالم الكتب، القاهرة، 2006، ص71.

ومفهومه وهذا ما يؤدي في الأخير إلى زيادة الكفاءة والفعالية والكفاءة التنظيمية والإدارية بمؤسسة اتصالات الجزائر.

#### ب- الاستمارة:

يعتبر الاستبيان من أدوات البحث الشائعة الاستعمال في العلوم الإنسانية، ومنها علوم الإعلام والاتصال حيث يستخدم في الحصول على معلومات دقيقة لا يستطيع الباحث ملاحظتها بنفسه في المجال المبحوث، وقد استخدمنا الاستبيان كأداة رئيسية في البحث كونه يساعد الباحث على جمع المعلومات من عينة كبيرة العدد مهما تميزت بالانتشار أو التشتت، بالإضافة إلى عم تدخل الباحث في التقرير الذاتي للمبحوثين أثناء الاستقصاء، ويوفر كثيرا من الوقت والجهد ويساعد على تصنيف البيانات وتبويبها مما يرفع من درجة الثبات ودقة النتائج.<sup>1</sup>

و تحتوي استمارة استبياننا على ثلاثون سؤالاً (30) موزعة على المحاور التالية:

- **المحور الأول: البيانات الشخصية** ويحتوي على متغيرات (الجنس، السن، المستوى التعليمي، الوظيفة، الخبرة).

- **المحور الثاني: طبيعة الاتصال** في المؤسسة الخدمانية (اتصالات الجزائر).

- **المحور الثالث: محور خاص** باستخدام تكنولوجيا الاتصال في المؤسسة.

ج- **الوثائق والسجلات:** تعتبر الوثائق من الأدوات التي تساعد الباحث نفي جمع المعلومات الموثقة حول الظاهرة المدروسة حيث في دراستنا هذه، تمكنا من الحصول على مجموعة من الوثائق التي تساعدنا في التعرف على المجالين المكاني والبشري للدراسة وكذا الهيكل التنظيمي الذي يخص كل مصالح المؤسسة الخدمانية لولاية تيزي وزو.

<sup>1</sup>- حسن محمد الحسن، **مناهج البحث العلمي الاجتماعي**، ط2، دار الطليعة، بيروت، 1986، ص105.

## 8- مجتمع البحث وعينة الدراسة:

يعرف مجتمع البحث على أنه مجموعة عناصر لها خاصية أو عدة خصائص مشتركة تميزها عن غيرها من العناصر الأخرى والتي يجري عليها البحث والتقصي.<sup>1</sup>

فمجتمع البحث في دراستنا هاته المتضمنة استخدام تكنولوجيا الاتصال في مؤسسة خدماتية لاتصالات الجزائر بولاية بومراس.

ويعد استخدام العينات من الأمور العادية في مجال البحوث والدراسات العلمية سوء الاجتماعية أو الطبيعية، والعينة هي عبارة عن مجموعة جزئية من الأفراد أو المشاهدات أو الظواهر التي تشكل مجتمع الدراسة الأصلي، فبدلاً من إجراء البحث أو الدراسة على كامل مفردات المجتمع يتم اختيار جزء من المفردات بطريقة معينة، وعن طريق دراسة ذلك الجزء يمكن تعميم النتائج التي تم الحصول عليها على مجتمع الدراسة الأصلي.<sup>2</sup>

وفي دراستنا اعتمدنا على العينة القصدية وهي التي يقوم فيها الباحث باختيار مفرداتها بطريقة تحكيمية لا مجال فيها للصدفة، بل يقوم هو شخصياً باقتناء المفردات الممثلة أكثر من غيرها لما يبحث عنه من معلومات وبيانات.<sup>3</sup>

وتتكون عينة دراستنا من 30 موظف وموظفة الذين قمنا باختيارهم بطريقة قصدية، ومن مبررات اختيار هذه العينة القصدية هي كالتالي:

<sup>1</sup> موريس أنجريس: منهجية البحث العلمي في العلوم الانسانية، ترجمة بوزيد صحراوي وآخرون، دار القصبه للنشر، الجزائر، 2004، ص 298.

<sup>2</sup> محمد عبيدات وآخرون: منهجية البحث العلمي القواعد والمراحل والتطبيقات، دار وائل للطباعة والنشر، عمان، الأردن، 1999، ص 83.

<sup>3</sup> د/ رضوان بلخيري، "استخدام الشباب الجزائري لمنتديات الدردشة الالكترونية من خلال (فايسبوك) والإشباع المحققة"، مجلة العلوم الاجتماعية والانسانية، تبسة (الجزائر)، العدد 09، جويلية 2014، ص 121.

-اعتمادنا على متغيرات الجنس، السن، المستوى التعليمي، الأقدمية المهنية التي تشمل كل الفئات.

-قرب مجتمع الدراسة (موظفي مقر اتصالات الجزائر بمرداسو) سمح لنا بتوفير الوقت والجهد والمال اضافة إلى عدم وجود الصعوبات نظرا لتعاون الأفراد المبحوثين في الإجابة على الأسئلة الموجودة في استمارة الاستبيان.

## 9- تحديد المفاهيم و المصطلحات:

### 9-1-التكنولوجيا:

#### أ-لغة:

لفظ تكنولوجيا يوناني الأصل technologie، وهي مشتقة من كلمتين teckne و تعني تقنية أو فن، و كلمة logis أو ligos تعني علم دراسة، و على هذا الأساس تشير التكنولوجيا إلى الدراسة الرشيدة للفنون وإن اصطلاح التكنولوجيا يعني تفسير الألفاظ الخاصة للفنون و المهن العديدة.<sup>1</sup>

ويعرف القاموس الجديد للطلاب التكنولوجيا على أنها التقنية و هي علم الفنون و المهن<sup>2</sup>.

#### ب-اصطلاحا:

يقصد بها اقتناء وتخزين وتعمير المعلومات في مختلف صورها ومجالات حفظها، سواء كانت مطبوعة أو مصورة أو مجموعة مرئية ممغنطة المعالجة بالليزر، وبنها باستخدام

<sup>1</sup> - محمد الفاتح حمدي وآخرون، تكنولوجيا الاتصال والإعلام الحديثة الاستخدام والتأثير، ط1، دار كنوز الحكمة، الجزائر، 2011، ص02.

<sup>2</sup> - علي بن هادية وآخرون، القاموس الجديد للطلاب، ط7، المؤسسة الوطنية للكتاب، الجزائر، 1991، ص142.

الحاسبات الالكترونية ووسائل وأجهزة الاتصال من بعد<sup>1</sup>، وأيضا هي عبارة عن عملية تحويل الفكرة العلمية «تحويل العلم» من حالة نظرية معرفية إلى علمية، أي تحويلها إلى سلعة إنتاجية يستخدمها الإنسان في أداء عمل أو وظيفة.<sup>2</sup>

وهي عبارة عن مجموع المعارف والخبرة المتراكمة والمتاحة والأدوات والوسائل المادية والتنظيمية الإدارية التي يستخدمها الإنسان في أداء عمل ما أو وظيفة في مجال حياته اليومية، لإشباع الحاجات المادية و المعنوية سواء على مستوى الفرد او المجتمع.<sup>3</sup>

وقد أخذ مفهوم التكنولوجيا أبعاد أخرى حيث عرفت بأنها: "المجموع الكلي للمعرفة المكتسبة والخبرة المستخدمة في إنتاج السلع و الخدمات في نطاق نظام اجتماعي واقتصادي معين، من اجل إشباع حاجة المجتمع التي تحدد بدورها كم و نوع سلعة الخدمة".<sup>4</sup>

### ج- التعريف الإجرائي:

هي مجموع الوسائل والتقنيات الحديثة، ومختلف الوسائط الالكترونية التي تعتمد عليها مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية بومرداس، والتي تحقق لها الكفاءة في الأداء والتنفيذ وتسهيل عملية نقل المعلومات.

### ب-الاتصال:

### أ-لغة:

يعود أصل كلمة communication المشتقة من الكلمة اللاتينية communise التي تعني الشيء المشترك كما تعني ذلك الشيء في اللغة الانجليزية، أما في اللغة الفرنسية فكلمة communique يعني بلاغ رسمي أو بيان وتوضيح حكومي.

<sup>1</sup>- عبد الفتاح عبد النبي، تكنولوجيا الاتصال والثقافة بين النظري والتطبيقي، العربي للنشر، القاهرة، 1990، ص112.

<sup>2</sup>- نجلاء عبد الفتاح، التقنيات الحديثة وأثارها في المكتبات، دار الوفاء للطباعة، القاهرة، 2014، ص91.

<sup>3</sup>- سلمان جمال، اقتصاد الموفى، ط1، دار اليازوري للطباعة والنشر والتوزيع، عمان، 2009، ص69.

<sup>4</sup>- محمد الزعبي، التغيير الاجتماعي، دار الطليعة، القاهرة، 1998، ص86.

أما في اللغة العربية فكلمة اتصال تعني البلاغ، فنحن نقول أوصله الشيء أو أوصل إليه الشيء أي ابلغه إياه، كما تعني أيضا ربط الشيء بالشيء.<sup>1</sup>

ويعني في اللغة العربية الوصول للشيء، وبلوغه والانتهاؤ إليه كبلوغ الخبر أو الربط بين كائنين والجمع بينهما، و تدل حديث على المعلومة المرسله وشبكة الطرق وتبادل الأفكار والمعلومات وهي تأسيس لاشتراك فردين أو أكثر في مجال واحد، فالاتصال يعني التفاعل بشكل عام.<sup>2</sup>

#### ب-اصطلاحا:

يعرف تشارلز كوفي الاتصال على انه ذلك الميكانيزم الذي من خلاله توجد العلاقة الإنسانية، و تنمو وتتطور الرموز العقلية بواسطة وسائل تنشر هذه الرموز عبر المكان واستمرارها عبر الزمان.<sup>3</sup>

ويعرف أيضا بأنه: انتقال المعلومات أو الأفكار أو الاتجاهات من شخص أو جماعة إلى شخص، أو جماعة أخرى من خلال الرموز، ويوصف الاتصال بأنه فعال حيث يكون المعنى يقصده المرسل هو الذي يصل بالفعل إلى المستقبل.<sup>4</sup>

يعرف الاتصال على أنه: "العملية التي تنتقل بها الرسالة من مصدر معين إلى مستقبل واحد أو أكثر بهدف تغيير السلوك".<sup>5</sup>

<sup>1</sup> - منال هلال المزاهرة، نظريات الاتصال، ط1، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، 2012، ص31.

<sup>2</sup> - عبد العزيز خواجه ، مدخل إلى علم النفس الاجتماعي للعمل، ط1، دار العرب للنشر والتوزيع، 2005، ص151.

<sup>3</sup> - خيرى خليل الجمعي، الاتصال ووسائله في المجتمع الحديث، المكتب الجامعي الحديث، الاسكندرية، 1987، ص 09-10.

<sup>4</sup> - سامي أحمد جابر ونعمات أحمد عثمان، الاتصال والاعلام تكنولوجيا المعلومات، دار المعرفة الجامعية، مصر، 2003، ص390

<sup>5</sup> - عبد الغفار حنفي، اساسيات إدارة المنظمات، المكتب العربي الحديث، مصر، 1995، ص369

وهناك مجموعة من التعريفات نذكر منها: الاتصال هو "الأساس والعنصر الضروري في فهم وجهات نظر الطرفين، ويؤدي على أقل تقدير إلى التعاطف معهما، فهو ليس مجرد بسط للحقائق التي تحدث ولكنه فضلا عن ذلك هو تفسيرنا لمعناها في السياق الاجتماعي العام".<sup>1</sup>

ويعرف الاتصال على أنه "عملية إنتاج ونقل وتبادل المعلومات والأفكار والآراء والمشاعر من شخص إلى آخر بقصد التأثير فيه وإحداث استجابة".<sup>2</sup>

ويعرف كذلك الاتصال بأنه "العملية التي يتم من خلالها تبادل المعلومات والأفكار والمعاني بين فردين أو أكثر".<sup>3</sup>

### ج-الإجرائي:

الاتصال هو عملية نقل المعلومات والمشاركة في الأفكار والآراء بين مرسل ومستقبل، عن طريق الإرسال والاستقبال من خلال وسيلة معينة.

### 10-الدراسات السابقة:

#### -الدراسة الأولى :

تعتبر الدراسة المسماة "استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية" من أهم البحوث التي قامت بها الباحثة حورية بلعويذات للحصول على درجة الماجستير في الاتصال والعلاقات العامة سنة 2007-2008 . تمت المرجعية في هذه الدراسة إلى مؤسسة سونلغاز فرع تسيير نقل الغاز بالشرق (GRTG) في ولاية قسنطينة.

<sup>1</sup> - ج فوسكت، سبل الاتصال، ت: حمد عبد الله عبد القادر، مراجعة: حسني عبد الرحمان الشيمي، مكتبة الملك فهد الوطنية، الرياض، 1993، ص 25 .

<sup>2</sup> - زيد منير عبودي، فن الإدارة بالاتصال، دار دجلة ناشرون وموزعون، ط1، الأردن، 2008، ص32 .

<sup>3</sup> - رواية حسن، السلوك التنظيمي المعاصر، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2003، ص223 .

تتناول الباحثة في هذه الدراسة مسألة استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة كأحد العوامل المبتكرة في بنية المؤسسات الاقتصادية، حيث تلعب هذه التكنولوجيا دورًا حاسمًا في تطوير المؤسسات وجعلها مفتوحة أكثر على العملاء وزيادة قدرتها على تقديم الخدمات بفعالية. وترتكز الدراسة على السياق الجزائري حيث يعتبر الاعتماد على التكنولوجيا وسيلة لتحسين الأداء المؤسسي ضرورة ملحة.

تسعى هذه الدراسة إلى الإجابة على تساؤلات محورية، منها ما هو مستوى استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في مؤسسة سونلغاز؟ وكيف يؤثر هذا الاستخدام على أداء المؤسسة؟ ولتحقيق هذا الهدف، تم تطبيق استبانات وإجراء مقابلات مع موظفي المؤسسة المدروسة.

من خلال تحليل البيانات والنتائج التي تم جمعها، توصلت الباحثة إلى أن هناك تباينًا واضحًا في استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة بين مختلف الوسائل مع تفوق جهاز الحاسوب فيما يتعلق بمستوى الاستخدام. كما أشارت الدراسة إلى أن العوامل الشخصية للموظفين تؤثر في استخدامهم لهذه التكنولوجيا، بالإضافة إلى تحسين أداء المؤسسة بشكل عام نتيجة استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تعزيز الاتصال الداخلي والخارجي، وزيادة الإنتاجية، وتحسين بيئة العمل.

#### -الدراسة الثانية:

الدراسة الثانية تعنى بأثر تكنولوجيا الإعلام والاتصال على فعالية أنشطة البنوك التجارية الجزائرية، وتتمثل في دراسة حالة صندوق الوطني للتوفير والاحتياط في ولاية سطيف. أُجريت هذه الدراسة من قبل الطالب محمد شايب كجزء من درجة الماجستير في العلوم الاقتصادية في العام 2006-2007.

تسعى الدراسة لفهم دور تكنولوجيا الاتصال في زيادة قدرات البنوك التجارية وتعزيز تنافسيتها. ففي سياق الاقتصاد العالمي المتغير، أصبح استخدام تكنولوجيا الاتصال والإعلام ضرورة للبنوك الجزائرية لتحسين أدائها.

التساؤل الرئيسي في هذه الدراسة هو: ما هو تأثير تكنولوجيا الإعلام والاتصال على فاعلية أنشطة البنوك التجارية الجزائرية؟ وتدرج تحت هذا التساؤل العديد من التساؤلات الفرعية التي تستكشف مختلف جوانب استخدام التكنولوجيا في البنوك وتأثيرها على الأداء المصرفي.

تم استخدام منهج وصفي ودراسة حالة لتحليل البيانات والنتائج. أظهرت الدراسة أهمية تكنولوجيا الإعلام والاتصال في تحسين إنتاجية البنوك التجارية وزيادة فعالية خدماتها. ومن هذه النتائج، تم اقتراح التوصيات اللازمة لتطوير تكنولوجيا الاتصال في البنوك وتعزيز تنافسيتها.

#### – الدراسة الثالثة:

تركز على دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الاتصال الداخلي في المؤسسات الاستشفائية العمومية الجزائرية. تمت دراستها حالة مستشفى محمد بوضياف في بورقلة وأجراها الطالب لبشير كاوجة كجزء من درجة الماجستير في علوم التسيير في العام 2012-2013.

تركز الدراسة على كيفية تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الاتصال داخل المستشفيات العمومية الجزائرية. فتلك التكنولوجيا تلعب دورًا حيويًا في تنظيم وأداء المهام وتحقيق الأهداف داخل المؤسسات الصحية.

التساؤل الرئيسي هو: هل يمكن لتكنولوجيا المعلومات والاتصال أن تسهم في تحسين الاتصال الداخلي والخارجي في المستشفيات العمومية الجزائرية؟ وتدرج تحت هذا التساؤل العديد من التساؤلات الفرعية التي تستكشف مدى تأثير التكنولوجيا في هذا السياق.

تم اعتماد منهج وصفي ودراسة حالة لتحليل البيانات والنتائج. أظهرت الدراسة أن وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال تلعب دورًا مهمًا في تحسين الاتصال الداخلي في المستشفيات الجزائرية وتعزيز تنظيمها وأدائها

يسعى عملنا الراهن إلى إلقاء الضوء على استخدام تكنولوجيا الاتصال في مؤسسة اتصالات الجزائر ببومرداس. يتميز هذا البحث بأهميته في فهم كيفية تأثير التكنولوجيا على أداء المؤسسة وجودتها في تقديم خدمات الاتصال. تكمن أهمية هذه الدراسة أيضًا في تحليل التحديات التي تواجه المؤسسة في استخدام التكنولوجيا بشكل فعال واستشراف الفرص المتاحة لتحسين أدائها وزيادة تنافسيتها.

بعد تحديد الإشكالية وسرد أسباب اختيار الموضوع وتبسيط الضوء على أهمية البحث، سنتجه الآن نحو تحقيق الأهداف المرسومة لهذه الدراسة. ستكون الفصول القادمة مخصصة لتحليل البيانات وتقديم النتائج والتوصيات، مما يساهم في تعزيز فهمنا لكيفية تحسين استخدام التكنولوجيا الاتصالية في مؤسسة اتصالات الجزائر وتحسين خدماتها وأدائها بشكل عام.

وبعد تحليل وتفسير النتائج توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الاتصال الداخلي في المؤسسات الاستشفائية العمومية الجزائرية.

- التعقيب على الدراسات:

بعد استعراض عدد من الدراسات السابقة المشاة لموضوع دراستنا البالغ عددها 3 دراسات توصلنا من خلالها في الأخير إلى الملاحظات التالية:

1- أوجه الاختلاف:

- الإختلاف في الأهداف والنتائج.
- الاختلاف في مجتمع الدراسة.
- الاختلاف في العينة وكيفية اختيارها.
- الاختلاف في نوع الأساليب والمقاييس الاحصائية المستخدمة.
- الاختلاف في الأدوات المستخدمة.
- الاختلاف في أهم النتائج المتوصل إليها.
- الاختلاف في الإطار المكاني والزمني.

2- أوجه التشابه:

- كل الدراسات تناولت موضوع تكنولوجيا والاتصال.
- كون كل الدراسات وصفية، إذ تعمل على وصف وتحليل مختلف القضايا والمسائل.
- استخدام استمارة الاستبيان والملاحظة في جمع المعلومات والبيانات.
- الاعتماد على الجداول البسيطة والجداول المركبة من خلال الاستعانة بعدد التكرارات والنسب المئوية.

### 3- أوجه الاستفادة:

- توظيف بعض المصادر والمراجع في إنجاز الدراسة.
- التعرف على أهم الهفوات والأخطاء التي وقع فيها الباحثون والعمل على تجنبها.
- الاستفادة من النتائج المتوصل إليها.
- الاستفادة من الأساليب الاحصائية المستخدمة في معالجة البيانات.
- الاستفادة من الإطار النظري في بناء خطة البحث.
- الاستفادة من الفرضيات المستخدمة في الدراسات السابقة من أجل صياغة أسئلة الدراسة وكذلك أسئلة استمارة الاستبيان.

# الفصل الأول

## تكنولوجيا الاتصال

# الفصل الأول

## تكنولوجيا الاتصال

تمهيد:

المبحث الأول: مفهوم تكنولوجيا الاتصال.

المبحث الثاني: نشأة و تطور تكنولوجيا الاتصال

المبحث الثالث: خصائص تكنولوجيا الاعلام والاتصال.

المبحث الرابع: وظائف تكنولوجيا الإتصال

المبحث الخامس: أنواع تكنولوجيا الاتصالات

المبحث السادس: مزايا ومساوئ استخدام تكنولوجيا الاعلام والاتصال.

المبحث السابع: تأثيرات تكنولوجيا الاعلام والاتصال.

خلاصة الفصل

## تمهيد:

إن موضوع تكنولوجيا الاتصال هو موضوع يعرض الاختلافات الواسعة في أساليب الاتصال ووسائله وأدواته ومصادره وقنواته وممارساته. يعتبر هذا الموضوع ذو أهمية كبيرة في الوقت الحاضر، حيث يشهد هذا العصر تغيرات عديدة تمثل ثورة لا حدود لآثارها السياسية والاجتماعية والثقافية والاقتصادية. تكنولوجيا الاتصال وتقدمها المستمر، بالإضافة إلى تقنيات تكنولوجيا المعلومات المرتبطة بها، تشكل ثورة أخرى تطراً مع اتساع الشعور بأن الواقع الحالي للاتصال غير كافٍ لتلبية احتياجات هذا المجتمع الجديد والبيئة المتغيرة.

لقد شهدنا على مر العصور تطور عمليات الاتصال التي نشأت بفعل وجود الإنسان كمخلوق لا يمكنه الاستغناء عن التواصل مع الآخرين. وبالتالي، أدى التطور السريع في تكنولوجيا الاتصال، بما في ذلك تكنولوجيا المعلومات، إلى وجود مجتمع معلوماتي كبير يشتهر بالمجتمع الذي ينتج ويرتقي بالمعلومات. وبمعنى آخر، زيادة حجم المعلومات بما لا يمكن تخزينه واسترجاعه بواسطة وسائل المعلومات التقليدية أدت إلى تطور واسع في تكنولوجيا الاتصال.

تضمن هذا الفصل استعراض نشأة وتطور تكنولوجيا الاتصال وخصائصها وأشكالها المختلفة، بالإضافة إلى التركيز على المزايا والفوائد التي توفرها هذه التكنولوجيات، وكذلك تسليط الضوء على المخاطر والسلبيات المرتبطة بها والتأثيرات التي تنتج عنها.

## المبحث الأول: مفهوم تكنولوجيا الاتصال.

قبل التطرق لمفهوم تكنولوجيا الاتصال لابد من التعرف على مفهوم الاتصال ثم مفهوم التكنولوجيا.

## 1- مفهوم الاتصال:

- الاتصال لغة: إن كلمة اتصال في اللغة العربية تقابل كلمة Communication ou common وهما متفرعتان من الجذر اللاتيني Communis أي اشترك أو مشترك لأن محاولة الاتصال أو التواصل تتطلب تأسيس اشتراكا مع شخص أو مجموعة من الأشخاص اشتركا في الأفكار والاتجاهات.<sup>1</sup>

## - الاتصال اصطلاحا:

يعرف الاتصال على أنه: علاقة بين خمس مكونات تصف نقل أو تبادل أو توليد المعنى وهي المصدر والمتلقي والرسالة والوسيلة وسياق الاتصال.<sup>2</sup>

ويشير أحد الباحثين إلى أن الاتصال بمعناه العام والبسيط يقوم على: نقل أو استقاء أو تبادل المعلومات بين أطراف مؤثرة ومتأثرة مصادر ومتلقين عن التخصص أو التعميم على نحو يقصد به ويترتب عليه تغيير في المواقف أو السلوك.<sup>3</sup>

ويرى كارل هوفلاند أن الاتصال هو العملية التي ينقل بمقتضاها الفرد القائم بالاتصال منبهات عادة ما تكون رموز لغوية لكي يعدل سلوك الأفراد الآخرين مستقبلي الرسالة، ويرى

<sup>1</sup> - محمد محمود مهدي، مدخل في تكنولوجيا الاتصال الاجتماعي، د ط، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، د ت، ص14.

<sup>2</sup> - عبد الرحيم درويش، مقدمة إلى علم الاتصال، د ط، مكتبة نانسي دمياط، 2006، ص 47 .

<sup>3</sup> - مجدي أحمد محمد عبد الله، مقدمة في سيكولوجية الاتصال والإعلام، د ط، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، 2009، ص ص22-23.

توبرت وينر أن الاتصال "يتضمن كل الإجراءات التي يمكن بمقتضاها أن يؤثر عقل بشري على عقل آخر أو جهاز آخر".<sup>1</sup>

وقد عرفه كونتز وزملائه على أنه إرسال وتحويل للمعلومات من المرسل إلى المستقبل مع ضرورة فهم المعلومات من قبل المستقبل"، وعرفته جمعية الإدارة الأمريكية على أنه "أي سلوك يؤدي إلى تبادل المعنى"، وعرفه هانك على أنه "العملية التي يتفاعل بواسطتها الأفراد بهدف التكامل بينهم والتكامل بين الفرد ونفسه".<sup>2</sup>

### 1- مفهوم التكنولوجيا:

- لغة: كلمة تكنولوجيا (Technologie) هي كلمة يونانية تتكون من شفين الأول Techno ويعني في الصناعة أو التشغيل والثاني logie ويعني علم أو منهج أي أن كلمة تكنولوجيا في معناها اللغوي تعني العلوم التطبيقي للنواحي الصناعية.<sup>3</sup> و يرى الأستاذ (LITRE) في قاموس الصادر 1876 م أن اصطلاح التكنولوجيا تعني تفسير الألفاظ الخاصة بالفنون و المهن العديدة.<sup>4</sup>

- اصطلاحاً: هي أسلوب أداء ويتضمن هيكلها مزيجاً مركباً متفاعلاً من تجهيزات آلية وعمالة وطرق عمل تؤلف بين التجهيزات والعمالة في إجراءات أداء بأسلوب محدد لإنتاج أو تقديم سلعة أو خدمة.<sup>5</sup>

<sup>1</sup> - سعاد جبر سعيد، سيكولوجية الاتصال الجماهيري، ط1، عالم الكتب الحديث لنشر والتوزيع، الأردن، 2008، ص 9-10 .

<sup>2</sup> - محمد عبد الفتاح الصيرفي، مبادئ التنظيم والإدارة، ط1، دار المناهج للنشر والتوزيع، الأردن، 2006، ص 235.

<sup>3</sup> - فريد راغب محمد النجار، إدارة الإنتاج و العمليات التكنولوجية: مدخل تكاملي، د ط، مكتبة الأنجلو المصرية، القاهرة، 1989، ص 26.

<sup>4</sup> - نصيرة بوجمعة سعدي، عقول لنقل التكنولوجيا في مجال التبادل الدولي، د ط، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1992، ص 18.

<sup>5</sup> - أحمد السيد مصطفى، إدارة الإنتاج و العمليات في الصناعة و الخدمات، ط3، مكتبة الأنجلو المصرية، القاهرة، 1997، ص 80.

وتعرف التكنولوجيا على أنها: "مجموعة من النظم والقواعد التطبيقية وأساليب العمل التي تستقر لتطبيق المعطيات المستخدمة للبحوث و الدراسات مبتكرة في مجال الإنتاج والخدمات كونها التطبيق المنظم للمعرفة و الخبرات المكتبية و التي تمثل مجموعة الرسائل و الأساليب الفنية التي يستخدمها الإنسان في مختلف نواحي حياته العلمية وبالتالي فهي مركب قوامه المعدات والمعرفة الإنسانية.<sup>1</sup>

أما المفهوم الحديث للتكنولوجيا فيشمل الإبداع و الخلق بالإضافة إلى الاقتباس والإستعاب، فالتكنولوجيا عبارة عن جميع الاختراعات والإبداعات اللازمة العقلية التطور الاقتصادي والاجتماعي، و التي تتم من خلال مراحل النمو المختلفة.<sup>2</sup>

وتعرف التكنولوجيا على أنها مجموعة المعارف والخبرة المتراكمة والمتاحة والأدوات والوسائل المادية والتنظيمية والإدارية التي يستخدمها الإنسان في أداء عمل ما أم وظيفة ما في مجال حياته اليومية لإشباع الحاجات الحادية والمعنوي سواء على مستوى الفرد أو المجتمع.<sup>3</sup>

يمكن تعريف التكنولوجيا على أنها عبارة عن توظيف المعرفة العلمية في تلبية حاجات الإنسان، أما تكنولوجيا المعلومات فيمكن تعريفها بأنها إيجاد الأدوات والوسائل المناسبة لإنتاج وتخزين ومعالجة وتخزين ومعالجة وتنظيم وإدارة وعرض المعلومات سواء كانت نصا أو صوتا أو صورة أو ممجوج فيها بينها من الأجهزة والأدوات التي تخدم تكنولوجيا المعلومات في ما يلي:

<sup>1</sup> - عبد القادر الفيصل، الصحافة الإلكترونية في الوطن العربي، د ط، دار الشروق و التوزيع، عمان، 2005، ص 15-16.

<sup>2</sup> - عدى قصور، مشكلات التنمية و معوقات التكامل الاقتصادي العربي، ط1، جار الطباعة و النشر، بيروت، 1984، ص 246.

<sup>3</sup> - محمود علم الدين، تكنولوجيا المعلومات وصناعة الاتصال الجماهيري، د ط، دار النشر العربي للتوزيع، القاهرة 1990، ص15.

- 1- جهاز الحاسوب: يقوم بتخزين ومعالجة وعرض وتنظيم وإدارة المعلومات.
- 2- جهاز الهاتف: يقوم بتحويل البيانات الصوتية إلى إشارات كهربائية (معالجة المعلومات)
- 3- التلفاز: يقوم بمعالجة المعلومات وعرضها.
- 4- الورقة: تقوم بتخزين وعرض المعلومات.
- 5- شريط الفيديو، الأقراص المدمجة، القرص المدمج تقوم بتخزين المعلومات.<sup>1</sup>

### 3- مفهوم تكنولوجيا الاتصال.

ليس هناك تعريف محدد لعبارة "تكنولوجيا الاتصال رغم ذبوع استخدامها، غير أن مدلولها أصبح ينصب على الوسائل الإلكترونية المستخدمة في الإنتاج و التسجيل الكهرومغناطيسي (الكاسيت الصوتي و الفيديو) و أسطوانات الليزر، و البث الإذاعي التلفزيوني، الذي نُوج باستخدام الشبكات الفضائية، شبكات الميكروويف المعتمدة على الترددات عالية القدرة VHF، و فائقة القدرة UHF، و الشبكات الأرضية التي تستخدم الألياف الضوئية O.F ذات الكفاءة العالية في حمل العديد من البرامج التلفزيونية و الإذاعية و المعلومات، هذا بإضافة إلى استخدام الحاسوب (الكمبيوتر) و ما يتصل به من التقنيات.

وتعرف تكنولوجيا الاتصال الحديثة أكاديميا بأنها: "القطع الحرفية و الخدمية التي تعمل على نقل و استقبال و تخزين و معالجة و نشر المعلومات بوسائل إلكترونية".<sup>2</sup>

<sup>1</sup>-علاء الحمادي وعضون السعدون، تطبيقات تكنولوجيا المعلومات في الأعمال الإلكترونية المتصورة، ط1، دار النشر والتوزيع، عمان، 2015، ص226

<sup>2</sup>-هارون منصر، تكنولوجيا الاتصال الحديثة -المسائل النظرية و التطبيقية - ط1، دار الألفية للنشر و التوزيع، الجزائر، 2012، ص ص 13-14.

بينما يقصر البعض تعريف تكنولوجيا الاتصال على أنها: "أداة أو جهاز أو وسيلة تساعد على إنتاج أو توزيع أو تخزين أو استقبال أو عرض البيانات أو أنها الآلات أو الأجهزة الخاصة أو الوسائل التي تساعد على إنتاج المعلومات و توزيعها و استرجاعها وعرضها، فإن البعض الآخر أنها لا تزيد على كونها عملية اكتساب و معالجة و تخزين ونشر المعلومات الرقمية و النصية و اللاسلكية و الصوتية من خلال مجموعة من الأجهزة الإلكترونية و أجهزة الاتصالات السلكية و اللاسلكية و الكمبيوتر".<sup>1</sup>

ويعرفها سويلمر بأنها "الوسائل المختلفة للحصول على المعلومات و اختزانها ونقلها باستخدام الحاسبات Computers و الاتصالات Télécommunications و الإلكترونيات المصغرة Micro-Electronic".

ويعرفها رولي Rowley بأنها "جمع و تخزين و معالجة و بث و استخدام المعلومات ولا يقتصر ذلك على التجهيزات المادية Hard Ware أو البرامج Soft Ware و لكن ينصرف كذلك إلى أهمية دور الإنسان و غاياته التي يربوها من تطبيق و استخدام تلك التكنولوجيات و القيم و المبادئ التي يلجأ لتحقيق خياراته".<sup>2</sup>

### المبحث الثاني: نشأة و تطور تكنولوجيا الاتصال

شهدت المجتمعات الإنسانية في تطورها عبر العصور عدة مراحل، و لكن لكل عصر مميزات و خصائصه التي تميزه عن بقية العصور السابقة، فإذا كان عصر البخار و عصر ثورة الذرة و عصر الثورة الزراعية ثم عصر الثورة الصناعية هي أكبر الاكتشافات تأثيراً في حياة البشر فإن العصر الذي نعيش فيه اليوم يستحق بامتياز تسميته عصر تكنولوجيا الاتصال والمعلوماتية، فلم تعد رسالة واحدة صالحة لجميع الجماهير و هذا ما يدل على

<sup>1</sup>-حسن على محمد، تكنولوجيا الاتصال الحديثة -النشأة-التطور-الوظائف-التأثيرات، ط2، دار البيان للطباعة والنشر، القاهرة 2007/2008، ص 17 .

<sup>2</sup>-ممد فتحي، المعلومات و تكنولوجيا المعلومات، د.ط، مكتبة الدار العربية للكتاب، القاهرة، 2005، ص 44 .

التطور الكبير في مجال تكنولوجيا الاتصال التي جعلت من هذه القرية الكونية بناية واحدة تتكون من مجموعة من الغرف كل واحد يتفاعل في غرفته مع العالم الخارجي و لكنه منعزل عنك في المكان نفسه الذي تتواجد فيه معه ، فقد توالت ثورات الاتصال لترفق ذلك الصعود الإنساني في مدارج الرقى بحيث شكلت كل ثورة من هذه الثورات مرحلة فاصلة في تاريخ تطور الاتصال الإنساني فقفزت به إلى الأمام نحو المزيد من التقدم و ذلك وفقا للتتابع الآتي<sup>1</sup> :

– **الثورة الأولى:** بدأت الثورة الاتصال الأولى عندما ظهرت اللغة لتعبر في صياغة عبقرية عن رغبة الإنسان في بناء إطار موحد للتفاهم و المعاني المشتركة، و بالتالي كانت ثورة الاتصال هي ثورة اللغة ،وذلك قبل الميلاد فظهرت أولا مرحلة الكلام في 90000-40000 ق م و في سنة 35000 ق م بداية استخدام اللغة كوسيلة للاتصال.

– **الثورة الثانية:** بدأت ثورة الاتصال الثانية عندما ظهرت الكتابة كوعاء تاريخي منضبط لحفظ و تسجيل المعاني البشرية المشتركة انقاضها من النسيان و الضياع ، و بالتالي كانت ثورة الاتصال الثانية هي ثورة الكتابة التي ظهرت ما بين 4000-3600 ق م.

– **الثورة الثالثة:** بدأت عندما ظهرت المطبعة في القرن الخامس عشر ، و أتاحت للغة المكتوبة لأول مرة قدرا كبيرا من الانتشار والشيوع يتجاوز الدائرة المحدودة لأنشطة النسخ اليدوي بمعرفة الخطاطين، و ينطلق بها إلى الآفاق الواسعة لأنشطة الطباعة الآلية بواسطة المطبعة و بالتالي كانت ثورة الاتصال الثالثة هي ثورة المطبعة التي كانت على يد الألماني يوحنا جوتنبرغ .

– **الثورة الرابعة:** رغم أن المطبعة أتاحت للغة المكتوبة الفرص لتخطي حاجز المكان و المسافة ، لكن في المقابل ظلت اللغة المنطوقة عاجز على تخطي هذا الحاجز، ثم جاءت

<sup>1</sup> محمد محفوظ ، تكنولوجيا الاتصال (دراسة في الأبعاد النظرية و العلمية لتكنولوجيا الاتصال)، دار المعرفة الجامعية ، الإسكندرية ، 2005ص21.20.

ثورة الاتصال الرابعة في منتصف القرن التاسع عشر عندما استطاع صمويل مورس اختراع التلغراف عام 1837م و ابتكار طريقة للكتابة تعتمد على استخدام النقط قد تم اختراع التلغراف السلكية عبر كل أوروبا و أمريكا و الهند ، وعد التلغراف فيما بعد من بين العناصر الهامة في تكنولوجيا الاتصال التي أدت في النهاية إلى وسائل الكترونية ففي عام 1876 إستطاع جراهام بيل ، أن يخترع التليفون لنقل الصوت إلى مسافات بعيدة ثم تمكن العالم " إميل برلنجر" في عام 1887م من ابتكار القرص المسطح FLAT DISK الذي يستخدم في تسجيل الصوت ، وفي عام 1919م يعتبر الألمان و الكنديون أول من بدأ في توجيه خدمات الإذاعة الصوتية المنتظمة فتخطت بذلك الحواجز الجغرافية ،ثم ما لبثت حواجز الزمن تتحطم هي الأخرى عندما ظهرت آلة التصوير الفوتوغرافي وسرعان ما تطورت ليزيل حاجز الزمن تماما<sup>1</sup>.

– **الثورة الخامسة:** بحلول النصف الثاني من القرن العشرين بدأت ثورة الاتصال الخامسة على مرحلتين:

– تمثلت الأولى في ظهور الحاسب الآلي الكمبيوتر سنة كذاكرة لحفظ و تحليل المعلومات.

– الثانية تمثلت في إطلاق الأقمار الصناعية سنة 1945 كأذان و عيون صناعية خارقة و لقد أدى الإندماج مابين هاتين المرحلتين إلى إندماج ما يسمى بظاهرة إنفجار المعلومات

– **الثورة السادسة:** يطرح علينا العصر الراهن ضرورة الإعتراف بأن ثم ثورة سادسة لتكنولوجيا الاتصال أخذة في التشكل تحت أنظارنا، وتتمثل في شبكة الإنترنت التي تعتبر النموذج الأمثل لشبكة المعلومات و لذلك يطلق عليها شبكة الشبكات، فان ما تطرحه فعليات الطريق السريع للمعلومات المتمثلة في القدرة على الجمع بين كافة الأشكال و الأنواع

<sup>1</sup>محمد محفوظ ، مرجع نفسه ، ص 21.

الاتصالية، و نقلها إلى كافة أرجاء العالم بسرعات عالية عبر بنية تحتية من التجهيزات التكنولوجية المتقدمة البرمجيات الفائقة الذكاء، الأمر الذي سيؤدي إلى تجاوز الطريق لوظيفة نقل المعلومات والانتقال إلى وظيفة نقل المعرفة و التي كانت نتيجة امتزاج ثلاث ثورات مع بعضها البعض التي شكلت ما يسمى بالثورة التكنولوجية أو الرقمية.<sup>1</sup>

### المبحث الثالث: خصائص تكنولوجيا الاعلام والاتصال.

ومن أبرز سمات تكنولوجيا الإعلام الحديثة:

#### 1. التفاعلية:

ونقصد بها تبادل الأدوار بين المرسل والمستقبل، ويطلق على القائمين بالاتصال مشاركين بدل من مصادر، وقد ساهمت هذه الخاصية في ظهور نوع جديد من منتديات الاتصال والحوار الثقافي المتكامل عن بعد، مما يجعل المتلقي متفاعلا مع وسائل الاتصال تفاعلا إيجابيا، وأدى ذلك أيضا إلى إمكانية تعدد المشاركين في عملية الاتصال من بعد أكثر من مرسل وأكثر من متلقي في إطار مترامن من خلال مؤتمرات الفيديو مع تبادل الأدوار خلال عملية الاتصال طبقا لحركة الحوار واتجاهاتها. ولم تعد المؤتمرات عن بعد أو مؤتمرات الفيديو التفاعلية قاصرة على المشاركين فيها فقط، بل تحولت إلى وسيلة مضافة إلى الاتصال الجماهيري بوسائله المتعددة يشارك فيها المتلقي بالحوار.<sup>2</sup>

#### 2. اللاماهيرية:

أصبحت وسائل الاتصال تعتمد على مخاطبة الفرد بعينه من خلال مضامينها، ورسائلها، أو إلى جماعة أو فئة معينة تبعا لاهتماماتها، وحاجاتها الخاصة، فخرجت بذلك من نطاق

<sup>1</sup> Brution Philippe. La Société D L information. Du ILutopie Au désenchantement. La Société De LInformation . Etat Des Lieux . Revue Européenne Des Sciences Sociales 40 . p 38 . 2002 .

<sup>2</sup> - خالد متصر، علاقة استخدام تكنولوجيات الإعلام والاتصال الحديثة باغتراب الشباب الجامعي، دراسة ميدانية على عينة من طلاب جامعة باتنة، رسالة ماجستير منشورة، جامعة باتنة، 2012، ص61.

العمومية إلى خصوصية الرسالة تبعا لحاجات مستقبلها، وأحسن مثال عن ذلك محطات البث التلفزيوني التي تقدم برامج متنوعة حسب طلب المشترك ورغباته المتنوعة.<sup>1</sup>

**3. قابلية التحويل:** وتعني قدرة وسائل الاتصال على نقل المعلومات من وسيط إلى آخر، كالتقنيات التي يمكنها تحويل الرسالة المسموعة إلى رسالة مطبوعة، ومن أمثلة ذلك الأفلام السينمائية التي يتم عرضها في السينما، شاشة التلفزيون وعلى أشرطة الفيديو كاسيت وعلى الاسطوانات المدمجة على الرغم من اختلافها في الشكل.<sup>2</sup>

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

**5. اللاتزامنية:** وتعني إمكانية إرسال الرسائل واستقبالها في الوقت المناسب، وهذا يعني أن هناك إمكانية لخصن المعلومات المرسله عند استقبالها واستعمالها وقت الحاجة فمثلا في أنظمة البريد الإلكتروني ترسل المعلومات من منتجها إلى المستفيد منها في أي وقت.<sup>4</sup>

**6. قابلية التوصيل والتركيب:** وتعني إمكانية توصيل الأجهزة الاتصالية، بتنوع أكبر من أجهزة أخرى بغض النظر عن الشركة الصانعة لها أو البلد الذي تم فيه الصنع وذلك عن طريق وضع معايير فنية لهذه الأجهزة يتم الاتفاق عليها بين هذه الشركات.<sup>5</sup>

<sup>1</sup> - محمد شطاح، قضايا الإعلام في زمن العولمة بين التكنولوجيا والإيديولوجيا، د ط، دار الهدى، الجزائر، 2006، ص 25-26.

<sup>2</sup> - محمد مداخلة طرشي، أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تعزيز الميزة التنافسية في منظمات الأعمال العربية، جامعة حسيبية بن بوعلي، الشلف، الملتقى الدولي الخامس، 2011، ص4.

<sup>3</sup> - محمد شطاح، المرجع السابق، ص 25.

<sup>4</sup> - خالد متصر، المرجع السابق، ص58.

<sup>5</sup> - محمد شطاح وآخرون، القنوات الفضائية وتأثيرها على القيم الاجتماعية والثقافية السلوكية لدى الشباب الجزائري، د ط، دار الهدى، عين مليلة، 2002، ص100.

7. **الشيوع والانتشار:** ونعني به الانتشار المنهجي لنظام وسائل الاتصال حول العالم في داخل كل طبقة من طبقات المجتمع، و كل وسيلة تظهر تبدو في البداية على أنها ترف ثم تتحول إلى ضرورة، نلمح ذلك في التلفزيون ثم الفاكس ميل، و كلما زاد عدد الأجهزة A.Tophler المستخدمة زادت قيمة النظام لكل الأطراف المعنية، وفي رأي ألفين توفلر أن من المصلحة القوية للأثرياء هنا أن يجدوا طرقا لتوسيع النظام الجديد للاتصال ليشمل لا ليقضي كم هم أقل ثراء، حيث يدعمون بطريقة غير مباشرة الخدمة المقدمة لغير القادرين على تكاليفها.

8. **الكونية:** البيئة الأساسية الجديدة لوسائل الاتصال هي عالمية دولية، حتى تستطيع المعلومة أن تتبع المسارات المعقدة تعقد المسالك التي يتدفق عليها رأس المال إلكترونيا عبر الحدود الدولية من أقصى مكان في الأرض إلى أدناه في أجزاء الألف من الثانية، إلى جانب تتبعها مسار الأحداث الدولية في أي مكان من العالم.<sup>1</sup>

#### المبحث الرابع: وظائف تكنولوجيا الإتصال

تتعدد وظائف تكنولوجيا الإتصال الحديثة على النحو التالي :

1- **وظيفة إنتاج المادة الإذاعية والتلفزيونية والصحفية:** سواء للمقدم منها في المحتوى

البرامجي أو المقدم منها عبر صفحات الصحف أو من خلال النشر الإلكتروني ( **Digital Darkroom**)

وسواء كانت تلك المعلومات مادة مكتوبة أو مصورة أو مرسومة ، فإن هناك العديد من البرامج ، التي تتعامل وتعالج مثل هذه المعلومات .

<sup>1</sup> - محمود علم الدين، تكنولوجيا المعلومات والاتصال ومستقبل صناعة الصحافة، د ط، دار الرحاب، القاهرة، 2005، ص ص 179-180.

3-وظيفة تخزين المعلومات وإسترجاعها:باستخدام الأقراص المدمجة في توثيق أرشيفاتها ووثائقها ، وهي تساعد في البحث عن المعلومات وإسترجاعها بشكل سريع وملائم.

4-وظيفة نقل وتوزيع المعلومات:عبر الفاكس والأقمار الصناعية والإتصالات السلكية واللاسلكية ، الشبكات الرقمية ، شبكات الألياف والكابل

5-وظيفة العرض:حيث تقوم أجهزة الكمبيوتر والأجهزة الرقمية الشخصية ( personal Digital Appliances)،بعرض المعلومات عند طلبها في أي وقت.<sup>1</sup>

### المبحث الخامس: أنواع تكنولوجيا الاتصالات

هناك العديد من الاشكال لتكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة نذكر منها ما يلي:

1- جهاز الحاسوب **Computer**:يعرف الحاسب الالكتروني على أنه وسيلة لتجهيز البيانات بمعنى أنه يستلم بيانات كمدخلات ويجهزها في صورة معلومات كمخرجات، أي أنه مصمم على أساس احتواء قدر كبير من البيانات الداخلة وتخزينها، ثم إنجاز العمليات الحسابية عليها وأجراء المقارنات المنطقية المتعلقة بها، وأخيرا الإمداد بالمعلومات المطلوبة وذلك كله بمعدل سرعة كبيرة.<sup>2</sup>

ويتكون الحاسوب الالكتروني من وحدة تشغيل Unité centrale ويحتوي على وحدة التخزين الداخلية Unité intérieure de Stockage، ثم الوحدة الحسابية L'unité Calcule ، ثم وحدات لرصد النتائج المستخرجة من الحاسوب ويطلق عليها L'unité d' out put ووحدة التغذية بالمعلومات ويطلق عليها Unité d'impute يضاف إلى ذلك وحدة التخزين الخارجية ويطلق عليها Unité de Stockage extérieur وهي إما تكون في شكل أسطوانات أو أشرطة

<sup>1</sup>- تكنولوجيا الإتصال الحديثة،النشأة،التطور،الوظائف، ط2،دار البيان للطباعة والنشر، القاهرة،2006،ص 18.

<sup>2</sup>-محمد شوقي شادي، الحاسب الالكتروني ونظم المعلومات، د ط، دار المنهضة، بيروت، 1983، ص16.

ممغنطة، والأسطوانة هي شريحة دائرية الشكل لتخزين البيانات مغطاة غالبا بمادة مغناطيسية وتعرف في هذه الحالة بـ القرص المغناطيسي Disk dur.<sup>1</sup>

ويرجع تاريخ صناعة الحاسوب إلى نهاية الحرب العالمية الثانية في الولايات المتحدة الأمريكية مع أول حاسوب إلكتروني ENIAC ، تميز هذا الأخير بكبر حجمه وتعتقد مكوناته وصمم بشكل خاص لأغراض عسكرية، أما أول حاسوب تجاري فقد سمي UNIVAC، عرض للبيع سنة 1951 ووجه أساسا للأعمال الإدارية فقط ليشمل فيما بعد قطاعات أخرى.<sup>2</sup>

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

- مرونة الحاسوب من حيث تحمل عبء أكبر في حالة النمو السريع دون الحاجة إلى زيادة العناصر البشرية.
- قلة الأخطاء أو انعدامها إذا احكمت الرقبة على المدخلات.
- عنصر الكفاءة: حيث أثبتتنا الممارسات أو تكلفة الحصول على المعلومات باستخدام الحاسوب نقل بكثير عن تكلفة الحصول عليها بدويا.
- العائد الاستثماري: تشير التقديرات على جاذبية الاستثمار الحاسوب من خلال متوسط عدد يتراوح من 35 % إلى 45 % من الاستثمارات الكلية كل عام، وذلك بالنسبة

<sup>1</sup>-هدى حامد قشقوش، جرائم الحاسب الإلكتروني في التشريع المقارن، د ط، دار النهضة العربية، القاهرة، د ت، ص 20-21.

<sup>2</sup>-روبرت سترن ونانسي سترن، الحاسبات الآلية وتشغيل المعلومات، ت: سرور وعاصم أحمد الحمامي، د ط، دار المريخ للنشر، الرياض، 1990، ص 164.

للمؤسسة متوسطة الحجم وتمثل هذه النسبة معدلا استثماريا مغريا بالقياس إلى البدائل المختلفة.<sup>1</sup>

توجد عدة أنواع للحاسبات الإلكترونية، فالبعض يقسمها حسب طريقة التشغيل الداخلي إلى حسابات رقمية Digital أي أن البيانات تخزن في ذاكرتها في شكل أرقام وإذا طلب منه استرجاعها فإنه سيعطيها في الشكل المقروء وليس كما هو مسجل في ذاكرته، وهذا النوع الأكثر استخداما حاليا.

- حاسبات تناظرية (قياسية) كعداد السرعة والحرارة فلا يقوم بمهمة التخزين.
- المختلط وهو يجمع بين الرقمي والقياسي ويجمع بين خاصية التخزين والقياس.

والبعض يقسمها حسب الغرض إلى حاسبات عامة وحاسبات خاصة وهي التي تقوم بمهام محددة، والبعض يقسمها حسب الحجم إلى صغيرة ومتوسطة وكبيرة الحجم، والبعض يقسمها حسب البرنامج إلى حاسبات ذات برنامج داخلي وخارجي ومتتابع أو غير متتابع.<sup>2</sup>

وتوفر الحواسيب عدة خدمات من خلال برامجها المختلفة ومن بين أهم هذه البرمجيات المستخدمة في كافة المجالات وخاصة في مجال التعليم وداخل المؤسسات والشركات نجد<sup>3</sup>:

- برنامج (MS-Win Word): يعتبر هذا البرنامج من أكثر البرامج المستخدمة في معالجة النصوص وهذه البرامج في تطور مستمر.
- برنامج الإكسل (MS-Excel): تسمح هذه البرامج بالقيام بعمليات حسابية أو التحليل الإحصائي للبيانات.

<sup>1</sup>-سعيد يس عامر وعلي محمد عبد الوهاب، مرجع سابق، ص ص467-468.

<sup>2</sup>-محمد شوقي شادي، مرجع سابق، ص16.

<sup>3</sup>-وفاء طهيري، واقع امتلاك الأستاذ الجامعي لمهارات استخدام تكنولوجيا المعلومات وتقبله لفكرة دمج التعليم الإلكتروني دراسة ميدانية بجامعة المسيلة، رسالة ماجستير، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية والعلوم الاسلامية، جامعة الحاج لخضر، باتنة، الجزائر، 2011، ص ص71-72.

- برنامج العرض التقديمي (MS-Power Point): وهو عبارة عن مجموعة من الشرائح والتي تحتوي على نصوص ورسوم بيانية وجداول ورسوم متحركة تسهل متابعة العرض بطريقة سهلة ومتناسقة مع امكانية اضافة الاصوات والمواد المصورة.
- برنامج (MS-Access): يستخدم لقاعدة البيانات وتعليم مسافات المواد التجارية مثل ادارة الاعمال والبنوك المالية، ويستخدم في اعداد الملفات وتنظيم المعلومات فيها واسترجاعها وطباعة التقارير الإدارية بأنواعها.

## 2- الشبكات Les réseaux:

تعرف الشبكة بأنها مجموعة مواد ومعدات متصلة ببعضها بعضا، ويقصد بها مجموعة من اجهزة الكمبيوتر (اثنين أو أكثر) والمعدات الملحقة المتصلة ببعضها بواسطة كابلات أو باي وسيلة أخرى وتستخدم برمجيات للمشاركة في المعدات مثل الطابعات ومشغلات الأقراص، للتعبير عن شبكة الحواسيب التي تتألف من حاسوب مركزي ترتبط به مجموعة من المحطات الطرفية والتي تسمى المستفيد، وهناك عدة أنواع من شبكة الحواسيب أهمها:

- شبكة الانترنت: (سوف نقوم بشرحها لاحقا)
- الشبكة المحلية (Local Area Network/LAN): وهي الشبكة التي تربط بين عدة حواسيب داخل منطقة جغرافية ضيقة، والتي تخدم مجموعات عمل أو إدارة أو مبنى أو عدة مباني متجاورة.
- الشبكة الواسعة (Wide Area Network/WAN): هذه الشبكة يتم إنشاؤها داخل منطقة جغرافية واسعة تتجاوز الحدود الجغرافية للمدن والولايات، أو بين عدة مدن في دولة أو بين مجموعة من الدول.<sup>1</sup>

<sup>1</sup>- ابراهيم بوداود، استخدام تكنولوجيا المعلومات في البيئة الأكاديمية دراسة ميدانية لتفاعل المجتمع الأكاديمي بجامعة سعد دحلب بالبلدية مع تكنولوجيا المعلومات، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، جامعة الجزائر، 2007، صص 96-97.

**3- شبكة الانترنت -شبكة الشبكات- (Internet):**تعرف الانترنت على انها شبكة ضخمة من شبكات الحاسوب الممتدة عبر الكرة الأرضية بدونها كافة، وهي اتفاقية عملاقة بين ملايين الحواسيب للارتباط مع بعضها البعض، وشبكة عالمية مفتوحة تجعل المشترك قادر على الوصول إلى آلاف المصادر والخدمات المختلفة في مجال المعلومات، وهي تضم عدد كبير من شبكات المعلومات المحسوبة المحلية (LAN)، أو الواسعة (WAN) الموزعة على مستويات وطنية وإقليمية وعالمية، وتسمح لأي حاسوب مزود بمعدات مناسبة سهلة الاستخدام بالاتصال مع أي حاسوب في أي مكان في العالم، وتبادل المعلومات المتوفرة معه، مهما كان حجم بياناته أو موقعه أو برمجياته أو طريقة ارتباطه وتعتبر أحد الوسائط الفعالة في الكشف عن المعلومات وتقديمها أينما كانت وبسرعة عالية.<sup>1</sup>

إن التسمية العلمية للانترنت مكونة من مقطعين (inter) وتعني الدخول والثاني (net) وتعني الشبكة ليكون المعنى بشكل مبسط (الدخول إلى الشبكة) وتعد الشبكة العنكبوتية واحدة من أخطر الوسائل الاتصالية وتأسست هذه الشبكة في الولايات المتحدة الأمريكية للأغراض عسكرية ، ولقد استخدم مصطلح الانترنت أول مرة عام 1983 ، فالإنترنت في اللغة الانجليزية عبارة مشتقة من (international network) أي الشبكة العالمية، أو تعني لغويا الترابط بين الشبكات ومع كثرة التسميات التي تطلق على الانترنت إلا أن الجميع يتفق على أنها اهم ثورة في مجال تطور وسائل الاتصال أو تمثلت الثورات بتطور اللغة ثم الكتابة فالطباعة فوسائل لاتصال الجماهيري وأخيرا الثورة الخامسة والمتمثلة بالانترنت ومن هذه التسميات، ام الشبكات تربط الملايين من أجهزة الكمبيوتر والأشخاص حول العالم ، الشبكة العالمية لكونها تربط الحواسيب في العالم عن طريق تقنيات الاتصال ومنها الأقمار الصناعية وخطوط الهاتف، نظام المعلوماتي يتم من كلاهما فزن واسترجاع ونقل المعرفة شبكة

<sup>1</sup> - المرجع نفسه، ص ص100-101.

معلومات مصدر للمعلومات مكمل للوسائط الأخرى ومنها أفلام الفيديو سرعة وانتشار وتبديل المعلومات.<sup>1</sup>

وبدأت الانترنت 1969 كشبكة تجربة في الولايات المتحدة الأمريكية (USA)، وكان من أهم أهدافها دعم الأبحاث العسكرية في تلك الوزارة، وكانت تتكون من أربعة حواسيب فقط وقد شهدت "أربانت" « Arpanet »، ونقوم بوصل الواقع العسكرية والثانية احتفظت باسم « Arpanet »، واختصت بوصل المواقع غير العسكرية، وقد عززت شبكة الانترنت عندما قامت المؤسسة الوطنية للعلوم (NCE) الأمريكية باستعمال هذه الشبكة، وفي عام 1972 تم توصيل 72 جامعة ومركز أبحاث خاص بوزارة الدفاع الأمريكية، وقد تطورت بعد ذلك حيث زادت عدد المواقع الرئيسية المرتبطة بالانترنت إلى أكثر من 2000 موقع، والفرعية في أكثر من ذلك بكثير سنة 1985، وقد تحقق أو مشروع ربط بين شبكة الانترنت وشركات خاصة بحمل الرسائل الإلكترونية لأهداف تجارية سنة 1989 وكانت سنة 1990 إعلانا عن إسدال الستار على مشروع الأربانيت وعرض تصميمه وهيكلته للبيع، وتوالت بعد ذلك ظهور أنظمة الإبحار مثل "قوفر" "GOPHER" والنسيج العالمي للربط بين الشبكات "World, Web, Wide, (www)", ونت سكيب "Net Scape" وكان دخول ميكروسفت "Micro soft" سنة 1995 ميدان التنافس إيذانا بالتطور الواسع في الشبكة.<sup>2</sup>

ومن أهم ما ترتب على الانترنت الاحتوائية الاتصالية حيث أصبح وعاء يمتزج فيه كافة أشكال الاتصال التفاعلي والتعامل الذكي للمعلومات.

- انخفاض كلفة الاتصال بفضل الرقمنة والحوسبة.

<sup>1</sup>- عبد الرزاق محمد الدليمي، الصحافة الإلكترونية والتكنولوجية الرقمية ، ط 1، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان ، 2011 ، ص ص118-121.

<sup>2</sup>- غالب عوض النواسية، خدمات المستفيدين من المكتبات ومراكز المعلومات"، د ط، دار الصفاء، عمان 2000، ص ص 283-285.

- كسر الحاجزين الاتصال الفردي والجماعي حيث يسمح الانترنت بأنماط مختلفة من التواصل .

و من أهم الخدمات التي يوفرها الانترنت فهي:

أ. البحث عن المعلومات حيث يمكنه أن ينقلك إلى مكتبات العالم والاطلاع على كل من تريد من قواعد بيانات مختلفة.

ب. التعليم عن بعد عن طريق المراسلة وأجزاء التجارب في معالم افتراضية .

ت. التحوار عن بعد يمكن لأعضاء الشبكة إقامة حوار بينهم وإقامة الندوات العلمية لتبادل المعرفة.

ث. الحضور عن بعد تمكني للفرد حضور المحاضرات التي تلقى في الجامعات والمشاركة في النشاطات العلمية والثقافية وهو في منزله.

ج. النشر الالكتروني : تتيح لأي مؤلف أن يطرح أفكاره وينشرها على الملاء أو يوجهها الى فئة معينة من المشاركين.<sup>1</sup>

ح. البريد الالكتروني **E-mail**: وهي اختصار لكلمة (Electronic mail)، وهو وسيلة لتأمين الاتصالات السريعة بين الأفراد، ونقل المعلومات، وهو من أقل وسائل الاتصال تكلفة.<sup>2</sup>

ويعد البريد الالكتروني من الوسائل التكنولوجية الحديثة التي تستهدف تسهيل تبادل المعلومات على الفور، ويمكن أن تكون هذه البيانات في شكل نصوص، أو صوت، أو رسوم، ويتم ذلك باستخدام نظم البريد التي تعتمد على الحاسب الالكتروني في استقبال الرسائل، وتخزينها، ونقلها على أماكن بعيدة، وإرسال رسالة عبر الانترنت لا يتطلب سوى ثواني قليلة ويعتمد الإرسال على حجم المعلومات التي تحتويها هذه الرسالة، وقد تصل

<sup>1</sup>- يسرى خالد ابراهيم، مرجع سابق، ص ص 139-140.

<sup>2</sup>- سعيد عبد الله لافي، التكامل بين التقنية واللغة، ط1، عالم الكتب، القاهرة، 2006، ص181.

الرسالة في ثوان إذا كان الطريق خاليا من الرسائل، وقد تصل بعد عدة ساعات إذا كان الطريق الذي ستسلكه الرسالة مزدحما أو مقطوعا، وهنا تبحث الرسالة عن سبيل آخر أو تنتظر في صندوق البريد الإلكتروني حتي يعاد إرسالها مرة أخرى لحين فك الاشتباك بين الخطوط المزدحمة أو لحين اصلاحها، وتستخدم خدمات وتطبيقات البريد الإلكتروني لأغراض مهنية وبحثية ووظيفية وشخصية مختلفة، ومن طرف شرائح اجتماعية ومهنية متباينة، ومنهم الباحثين على كل المستويات وفي كافة التخصصات.<sup>1</sup>

خ. **التخاطب أو الدردشة Chat:** وهي مرحلة أخرى من كتابة الرسائل في اتصال حي مباشر يشبه البريد الإلكتروني التقليدي مع مدة تأخير بسيطة غير مدركة، وخطوط الدردشة هي ارتباطات مفتوحة، حيث يمكن لمجموعة من الناس الاتصال عمليا بشكل فوري ويمكن لمجموعة المشتركين مشاهدة أي فرد.<sup>2</sup>

د. **خدمة نقل الملفات (FTP):** والاسم FTP اختصار للعبارة File Transfer Protocol وهو يمثل بروتوكول لنقل الملفات بين موقعين في شبكة الانترنت ويوفر (FTP) طريقة الولوج إلى حاسوب مزود بشبكة الانترنت بهدف جلب ملفات مخزنة فيه أو إرسال ملفات إليه وهناك الكثير من مواقع الانترنت التي تفرد مساحة خاصة تحتوي على مواد متاحة لمن يرغب في الحصول عليها بجلبها عن طريق (FTP) حيث تحتاج أحيانا الارتباط بالشبكة من أجل التفتيش عن وثيقة أو مجموعة وثائق ومن ثمة تفرغها في حاسوبك، ومن الممكن الارتباط بهذه الخدمة بسهولة عن طريق تعبئة استمارة الكترونية والتعريف بموقعك.<sup>3</sup>

<sup>1</sup>-وفاء طهيري، مرجع سابق، ص72.

<sup>2</sup>-عبد الحميد بسيوني، استخدام شبكات الانترنت في المدارس ودعم التعليم في المدارس، د ط، دار سيناء، القاهرة ص61.

<sup>3</sup>-وفاء طهيري، مرجع سابق، ص73.

ذ. **نظام الفهرسة:** وهو نظام يرشدك إلى الملف المطلوب ومكان حفظه في البروتوكول، وهو وسيلة لإرسال واستلام الملفات بين أجهزة الكمبيوتر عن طريق الانترنت دون الحاجة إلى إرسالها بالبريد العادي أو الفاكس، مما يقلص ويشكل ملحوظ فولتير التليفونات والبريد.<sup>1</sup>

ر. **دما الأرشى (Archie):** يقوم المشترك عن طريق هذه الخدمة بالبحث عن وثيقة أو نص أو صورة أو ملف وضع في أحد المراكز العملية في أقصى العالم والمربوط بالإنترنت والعثور عليها خلال دقائق.<sup>2</sup>

ز. **خدمة جوفر (Gopher):** تسمح هذه الأداة البرمجية في مسح الفهارس المتعلقة بالمعلومات المخزنة في الحواسيب التابعة لشبكة الانترنت وهو وسيلة لتنظيم المعلومات لمساعدة المستخدم في عملية البحث بإعطائه قائمة اختيارات هرمية التسلسل تقود إما إلى قائمة أخرى أو إلى الملف الذي يبحث عنه المستخدم وبالتالي تسمح هذه الأداة بجعل المعلومات متاحة لجميع المستثمرين على الشبكة.<sup>3</sup>

س. **خدمة مجموعة الأخبار:** هي إحدى خدمات الانترنت التي يمكن الوصول إليها، واستخدامها والاستفادة منها، وهي عبارة عن مجموعات من المناقشات الجماعية والمقالات والوسائل العامة مثل الحاسب والعلوم البحتة والأعمال التجارية، وغيرها التي يدفع بها الأفراد والجماعات والمؤسسات إلى الشبكة كوسيلة للنشر وتحتوي هذه الخدمة على الاف المجموعات التي تتواجد في ملايين الملفات، وقد تم تصنيف المجموعات إلى موضوعات رئيسية يندرج تحت كل مجموعة أعداد كبيرة من الموضوعات الفرعية.<sup>4</sup>

ش. **خدمة الاتصال بكمبيوتر آخر (Telnet):** تسمح لك هذه الخدمة بالارتباط بأي كمبيوتر على ان يكون لديك حساب لدى هذا الكومبيوتر، يمكنك عندئذ استخدام هذا

<sup>1</sup>- هشام مرسبي، لانترنت وثورة الانترنت، مجلة المستقبل الإسلامي، عدد 72 فيفري 1998، ص18.

<sup>2</sup>- عبد العظيم عبد السلام الفرجاني، التربية التكنولوجية وتكنولوجيا التربية، د ط، دار غريب، القاهرة، 1998، ص321.

<sup>3</sup>- إبراهيم عبد الوكيل الفار، استخدام الحاسوب في التعليم، ط1، دار الفكر، عمان، 2002، ص178.

<sup>4</sup>- محمد رضا البغدادي، تكنولوجيا التعليم والتعلم، ط1، دار الفكر العربي، القاهرة، 1999، ص323.

الكمبيوتر كما لو جالسا أمامه حتى ولو كان بعيدا عنك الاف الكيلو مترات، ما يعيب هذه الخدمة هو أن بيئتها تستخدم النص اللفظي وليست رسومات كما أنها ليست سهلة الاستخدام.<sup>1</sup>

#### 4- الهاتف وخطوطه Téléphone:

بعد الهاتف أو التليفون من اهمم وسائل الاتصال الصوتي ومن أقدمها وأكثر انتشار بين الناس لدرجة أنه من النادر أن تجد بيننا أو مؤسسة لا تمتلك خطا هاتفيا، والهاتف ليس أداة للتواصل بين الأفراد والجماعات ولكنها أداة تلعب دورها في الإنتاجية والتسويق وإيصال الخدمات للكثير من المؤسسات وتنتشر الاتصالات الهاتفية التقليد به ( روح من الأسلاك النحاسية) في كل بلاد العالم حاليا.

وقد تطور الهاتف في حجمه وشكله ومزياه و...مكانته عدة مرات، وأصبح هناك شبكات هاتفية في بعض الدول المتقدمة ومن أحدث الابتكارات في عالم الاتصالات الهاتفية (الهاتف الصوري photophone ) أو ال هاتف الفيديو (vidéophone) الذي يستطيع نقل الصورة مع الصوت بسرعة هائلة والجهاز مزود بذاكرة تؤمله لخرن الصورة واسترجاعها عند الحاجة ومشاهدتها على الساعة أو طباعتها على الورق، ويستخدم الهاتف كوسيلة اتصال بالهواتف الأخرى المنتشرة جغرافيا بطريقتين أساسيتين وهما:

- طريقة الاتصال المباشر: من متحدث على الهاتف (A) إلى متحدث آخر على الهاتف (B) سواء كان الهاتفان في نفس المدينة أو متباعدا.
- طريقة الاتصال غير المباشر: وذلك عن طريق ربط الخط الهاتفي مع وسيلة أخرى من وسائل الاتصال ونقل المعلومات مثل التلكس والحوايب ويمكن الاتصال الهاتفي المباشر وغير المباشر أن يكون بشكلين أساسيين هما :

<sup>1</sup> - عبد العظيم عبد السلام الفرحاني، مرجع سابق، ص 231

أ- الاتصال السلكي: أي عبر الأسلاك الموصلة بين الهواتف المختلفة وعبر محطات مركزية تنتشر في المدينة والمؤسسة.

ب- الاتصال الأسلكي: أي دون حاجة إلى وجود أسلاك وعن طريق البن والتوصل للأمواج الدقيقة (الميكروفون) الأرضية أو الاتصالات الفضائية عبر الأقمار الصناعية المنتشرة في العالم.<sup>1</sup>

المبحث السادس: مزايا ومساوئ استخدام تكنولوجيا الاعلام والاتصال.

### 1-المزايا استخدام تكنولوجيا الاعلام والاتصال:

إن الانتشار الواسع والمتسارع في تكنولوجيا الاتصال والاعلام في وقتنا الحاضر أدى إلى زيادة التفاف الجماهير حولهم والاستفادة من ما تقدمه من خدمات اتصالية و اعلامية في شتى الميادين ومما لا شك فيه أن هذه الاستفادة تختلف من وسيلة إلى أخرى ومن ميدان إلى آخر فنجد من بين هذه الايجابيات التي جاءت بها تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة نذكر<sup>2</sup>:

- تعمل تكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة عن تقديم Information المتعددة المتنوعة التي تتميز بالضخامة بشكل غير مسبوق، ذلك أن الاتصال الرقمي والانفجار المعلوماتي والمعرفي جاء نتاجا لتطور غير المسبوق في تكنولوجيا الاتصال وتكنولوجيا المعلومات الذي استفاد منه الاتصال الرقمي وساهم في تعميم الاستعادة من ثورة المعلومات وانتشارها التي غطت كل المجالات نتيجة الخصائص التي تميزت بها تكنولوجيا الاتصال والمعلومات وأهمها سعة التخزين.<sup>3</sup>

<sup>1</sup>- غالب عبد المعطى الفريجان، مرجع سابق، ص ص 109 - 110.

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

<sup>3</sup>- المرجع نفسه، ص251.

- عملت تكنولوجيا الاتصال والاعلام الجديدة على الزيادة في سرعة اعداد الرسائل الاعلامية وفي القدرات العالية من حيث تحويلها إلى أشكال مختلفة (من مطبوعة إلى مرئية، ومن مرئية إلى مطبوعة)، وفي القدرة على نشرها وتوزيعها وتخطي حاجزي الزمان والمكان.

- ظهور الحاسب الشخصي والتوسع في استخداماته، ويتيح هذا الحاسب قائمة ضخمة من الخدمات والمعلومات سواء للاستخدام الشخصي او إمكانية الاستفادة من المعلومات التي تقدمها شبكة المعلومات، كما يحتوي الحاسوب على كمية كبيرة من المعلومات يمكن استرجاعها بسرعة فائقة مثل برامج النشر المكتبية والصحفي وقواعد البيانات والفاكس، البريد الالكتروني، كما أصبحت أداة ووسيلة اتصال حيث يمكن للحاسب الالي عبر خطوط الهاتف الاستعانة بمعدل Modem والاتصال ببعضهما وهو ما يطلق عليه أنظمة الحاسب الالكتروني التي تتضمن (النصوص المتلفة، البريد الالكتروني، عقد الندوات عن بعد)، وتبادل المعلومات والأحداث العلمية بين المراكز والمعاهد العلمية على نطاق عالمي واسع<sup>1</sup>، وايضا التحكم والاستكشاف وذلك من خلال برامج تسمح للطلاب بإجراء التجارب وتصميم المواقع وتحليل المتغيرات.<sup>2</sup>

- بالإضافة إلى ما سبق يستخدم الحاسب الالي في التعليم وانتشار الاستراتيجيات الخاصة بتوظيف الحاسب وبرامجه في التعليم، واعتماد التعليم عليه خصوصا في التعليم الفردي أو التعليم الذاتي، الذي يقوم على الاعتماد على تصميم وانتاج البرامج التعليمية، ونسخها على الاسطوانات المدمجة CD للاستفادة بها في التعليم الفردي والتعليم الذاتي.

- تجاوز قيود العزلة التي يفرضها الاتصال الرقمي حيث يتعامل الفرد لساعات طويلة مع الحاسب الشخصي بعيدا عن الاتصال بالآخرين في الواقع الحقيقي، حيث لا يتم الاتصال وجها لوجه من خلال المحدثات والبريد الالكتروني والحوارات ومع آخرين لا يعرفون

<sup>1</sup> - محمد شطاح وآخرون، القنوات الفضائية وتأثيرها على القيم الاجتماعية والثقافية والسلوكية لدى الشباب الجزائري، مرجع سبق ذكره، ص100.

<sup>2</sup> - اياك شاكر البكري، تقنيات الاتصال، د ط، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان، 2003، ص ص 25-26.

البعض ولا تميزهم السمات الخاصة سوى ما يفرضه وحاجاته بداء من الصداقات الجديدة مع الآخرين في ثقافات مختلفة إلى الاتصال بهذه الثقافات وتجول خلالها بما يلي حاجة الفرد كما نشأت ما يسمى بالمجتمعات الافتراضية Communities virtual التي يجتمع أفرادها حول أهداف أخرى قد تكون غائبة في المجتمعات الحقيقية لهؤلاء الأفراد مثل مناهضة العنصرية أو تحرير الجنس والنوع.<sup>1</sup>

- قدمت تكنولوجيا الاتصال الحديثة ومن خلال الأجيال الجديدة للهاتف والفاكس فرصة المشاركة في الندوات خلال طرح تساؤلات أو مناقشة بعض الموضوعات، كما اتسعت دائرة التعليم المفتوح والتعليم عن بعد التي بدأت بالجامعات، وتقديم المحاضرات من خلال الانترنت.

- قدمت أنظمة télétex te للأجيال الجديدة من أجهزة الاستقبال للجمهور فرصة متابعة الاخبار والأحداث وملخصات الكتب وبرامج القنوات وأهم العناوين الصحف والمجلات المطبوعة على شاشة التلفزيون وإطار سمة من سمات تكنولوجيا الاتصال الحديثة وهي قابلة للتحويل.<sup>2</sup>

## 2- مساوئ استخدام تكنولوجيا الاعلام والاتصال:

للأسف الشديد ساهمت تكنولوجيا الاعلام والاتصال في خلق العديد من المشاكل فحياة البشر منها ما حصل للفرد ومنها ما سبب مخاطر بيئية ومن هذه السلبيات والمخاطر نجد:

- حدوث الفجوة المعرفية بين الدول المالكة لهذه التكنولوجيا والدول المستوردة لها مثل ما يحدث اليوم بين الدول الاوربية والدول العربية، فإن لم تسارع الدول العربية إلى المشاركة في هذه الثورة التكنولوجية والاتصالية، فإن هناك خطر زيادة تهميشها وزيادة احتمالات حدوث العزلة الثقافية والدينية والعرقية، التي يمكن أن تؤدي إلى صراعات اقليمية.

<sup>1</sup>- محمد عبد الحميد، مرجع سابق، ص ص53-54.

<sup>2</sup>- محمد شطاح، مرجع سابق، ص 29.

- اندماج تكنولوجيا الإعلام والاتصال في منظومة واحدة، هو احد الادوات الرئيسية للعولمة الراهنة بأبعادها الاقتصادية والسياسية والثقافية.

- إن خطورة تكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة تتجسد من خلال تفكيك الثقافات والغزو الثقافي والتلويث الثقافي وفساد الثقافات الوطنية ومسائل الهوية الثقافية، لأنه وبكل بساطة هذه التكنولوجيات لا تعبأ بانتقاداتنا واخلاقياتنا<sup>1</sup>، ولا تنتظر حتى نكمل تأقلمنا ونقدنا وتقليدنا لسلبياتها بل هي تتقدم دون أن تنتظر أن نصبح متهيين لمعانقتها، حيث أن تكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة هي نتاج ثقافي غربي ظهرت لتلبي حاجات موضوعية لصيقة ببنيان وثقافة هذه المجتمعات، هذه الاخيرة لم تراع ما هو موجود في مجتمعاتنا من اعراف وتقاليد ومبادئ وقيم جاء بها الدين الاسلامي وهذا ما جعلها تشكل خطرا كبيرا على هذه المقومات.<sup>2</sup>

- لقد ساهمت هذه التكنولوجيا الحديثة في مجال الاعلام والاتصال الوافدة في الانحدار في اللغة العربية الفصحى بحجة البساطة في فهم الرسالة وزرعت هذه التكنولوجيا العديد من المصطلحات التي أصبحت تروج في الاحاديث العامة والكتابات المتخصصة على حد سواء "عالمي، التنمية، المصدر، القائم بالاتصال"، عوضا عن تعبيرات محلية كانت تستخدم في هذا المجال مثل "النهضة، العمران، الخطيب، المنشد" وغيرها كما ساعدت هذه التكنولوجيا على شيوع الكتابات الركيكة والتعبيرات الغامضة غير محددة المعنى مما ساهم في ضحالة الفكر.<sup>3</sup>

- لقد تحولت ميادين الحياة إلى شيء مرئي أو (مسموع) للاستهلاك، ويتضمن المشهد كلا من السلع المادية المرئية والصورة المرئية المادية عن السلع، ويكون المشهد في هذه

<sup>1</sup>- عبد الأمير الفيصل، الصحافة الالكترونية في الوطن العربي، د ط، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2005، ص21.

<sup>2</sup>- سمير ابراهيم حسن، الثورة المعلوماتية عواقبها وأثرها، مجلة جامعة دمشق العلوم الانسانية، العدد01، سوريا، 2002، صص225-226.

<sup>3</sup>- عبد الفتاح عبد النبي، تكنولوجيا الاتصال والثقافة، د ط، العربي للنشر والتوزيع، القاهرة، 1990، ص86.

الحالة، لغة السلعة وهذا المشهد في الواقع يسلب الوجود الانساني من التجربة الحقيقية والمعنى، بل يحول الوجود بالمعنى إلى الوجود بالحصول (أي الحصول شيء أو الوجود بالمعنى)، ويصبح المرئي هكذا اكثر اهمية من الحقيقة المعيشة ذاتها.<sup>1</sup>

### المبحث السابع: تأثيرات تكنولوجيا الاعلام والاتصال.

أثرت التطورات الراهنة في تكنولوجيا الاتصال على الاتصال الجماهيري وعلى وسائله، ويمكن رصد بعض التأثيرات التي أحدثتها التطورات الراهنة في تكنولوجيا الاتصال على وسائل الاتصال وعلى الجمهور والمجتمع في الجوانب الآتية:

**1. التأثيرات على وسائل الاتصال:** ويمكن حصرها في أن التكنولوجيا الجديدة لا تلغي وسائل الاتصال القديمة بل تطورها، فعلى مستوى الاتصال الذاتي مثلا كانت الوسائل هي: تدوين الملاحظات، المذكرات الشخصية...الخ، أما المستحدثات التكنولوجية فهي: الأشرطة المسموعة، الحاسبات الالكترونية...الخ، وعلى مستوى الاتصال الجماهيري كانت الوسائل هي: الجريدة، الراديو، التلفزيون، أما الآن فنجد التلفزيون بالاشتراك، أنظمة المعلومات الرقمية، الكتاب الالكتروني...الخ.

ان الشكل أو النمط الإنتاجي العام والمسيطر الذي كان يميز التطورات التكنولوجية السابقة هو ظهور مراكز توزيع على نطاق واسع من مصادر مركزية محددة إلى أعداد من الجماهير لا ترتبط بوحدة زمنية ومكانية، بينما النمط الحالي للاتصال الجماهيري يتميز بالتوجه إلى جماهير قليلة محددة جغرافيا من خلال مراكز إقليمية مختلفة التوازن بين المركز والأطراف.

إن الحدود أو الفروق التي كانت تميز وسائل الاتصال الجماهيرية عن بعضها البعض قد زال بعضها والبعض الآخر في طريقه للزوال، ولم تعد الحدود بين الأنماط المختلفة والمتنوعة

<sup>1</sup>- عبد الرحمان غربي، دراسات في نظريات الاتصال، ط1، مركز دراسات الوحدة العربية، بيروت، 2003، ص ص140-

من وسائل الاتصال حادة جدا كما كان من قبل، فالأفلام السينمائية نجدها الآن متاحة للعرض في دور السينما وعلى شاشات التلفزيون على أشرطة فيديو كاست.

أن التطورات الراهنة في تكنولوجيا الاتصال خاصة في مجال الإرسال والاستقبال التلفزيوني كان لها آثارها على بعض الوسائل الأخرى كالسينما والصحافة.

أن وسائل الاتصال الجماهيرية قد أصبحت تتسم بالطابع الدولي أو العالمي، حيث أحدثت الثورة المعاصرة طفرة هائلة في ظاهرة الإعلام الدولي أو عالمية الاتصال.<sup>1</sup>

**2. التأثيرات على الجمهور:** يلاحظ أن تطور وسائل الاتصال الجماهيرية قد صاحبه

أيضا نمو وتطور الجمهور معها، ويمكن تحديد تأثيرات ثورة الاتصال الراهنة على الجمهور في الجوانب التالية:

تعدد قنوات الاتصال المتاحة أمام الفرد.

أن هذه التكنولوجيات الاتصالية الراهنة تتسم بسمة أساسية وجديدة في الوقت نفسه على عالم صناعة الاتصال وهي التفاعل بين المستقبل والمرسل، وإمكانية تحكم المستقبل في العملية الاتصالية، وهذا يعطي للمستقبل سيطرة أكبر على عملية الاتصال، مما يساعده على التكيف مع انفجار المعلومات والسيطرة عليها كما وكيفا من خلال الانتقاء والاختيار.

ونتيجة لتلك الانتقائية التي اتاحتها تكنولوجيا الاتصال الحديثة، فإنه من المتوقع أن يؤدي ذلك على المدى الطويل إلى عزل أفراد الجمهور لأنفسهم عن المعلومات التي قد يجدونها غير سارة أو مزعجة أو جادة ومتوترة وليست مسلية، وزيادة عمليات الإدراك الانتقائي والتعرض الانتقائي.

إن التطورات الراهنة في تكنولوجيا الاتصال كان لها تأثيرها على عادات استخدام الجمهور للاتصال.<sup>2</sup>

<sup>1</sup>- أحمد علم الدين، مرجع سابق، ص ص174-180.

<sup>2</sup>- أحمد علم الدين، مرجع سابق، ص ص 189-190.

3. تأثيرها على المجتمع: وتظهر التأثيرات الاجتماعية عند استخدامها لحل المشكلات الاجتماعية والإنسانية، كالاستعانة بها في التشخيصات الطبية وتطبيق القوانين ومساهمتها في زيادة الإنتاجية، واستحداثها لوظائف جديدة في العمل، كما اعتبرت مسئولة عن ارتفاع مستوى المعيشة وذلك نتيجة لإنجاز المهام الإدارية والإنتاجية في زمن وجيز، حيث وفرت الوقت للعديد من الأفراد وقضت على العديد من المهام المتعبة والمملة، وبصفة عامة رفعت من مستوى جودة أداء الأعمال الحياتية<sup>1</sup>، كما برزت تأثيراتها بشدة على مجالي الخصوصية والجانب النفسي الاجتماعي.

• **الخصوصية:** إن الخصوصية حق الأفراد في عدم إفشاء أو نشر معلومات تخصهم، لكن وبعد ربط الحاسوب بشبكة الانترنت أصبح من السهل الكشف عن أي شخص وفي أي وقت كان، نتيجة هذا الأمر أبدى الكثير من الأفراد قلقهم ومخاوفهم خاصة بالنسبة للأمور المرتبطة بالمعاملات المالية والسجلات الإجرامية والصحية لنتائجها الوخيمة على حياتهم ومستقبلهم المهني، إلا أن هذه القضايا المتعلقة باختراق حق الخصوصية تنتشر أكثر في الدول المتقدمة لامتلاكها وحيازتها على أعداد هائلة من الحواسيب وشبكات الانترنت<sup>2</sup>.

• **الجانب النفسي والاجتماعي:** يتوقع علماء الاجتماع أن التزاوج بين الحاسوب وشبكة الانترنت سيؤدي إلى عزلة نفسية واجتماعية للأفراد، وقد برزت هذه المشكلة بعد أن أصبحت عملية الاتصال تتم داخل المنزل بمعنى لقاء إلكتروني، أو ما يسمى أيضا بالاتصال الافتراضي دون اللقاء المباشر المعروف، بناء على ذلك قلت عدد الصداقات وأصبح الأفراد يعانون ضغوطا كثيرة في حياتهم ويشعرون بالعزلة والاكتئاب<sup>3</sup>.

<sup>1</sup>- عماد عبد الوهاب الصباغ، الحاسوب في إدارة الأعمال، دار الثقافة، عمان، 1996، ص ص 380-382.

<sup>2</sup>- شريف درويش، تكنولوجيا الاتصال، المخاطر و التأثيرات الاجتماعية،الدار المصرية اللبنانية، القاهرة، 2000، ص ص 185-187

<sup>3</sup>- سعيد يس عامر وعلي محمد عبد الوهاب، الفكر المعاصر في التنظيم، ط2، مركز وايد سبرفيس، القاهرة، 1998، ص37.

## خلاصة الفصل:

في الأخير نخلص بأن تكنولوجيا الإتصال، جعلت من العالم قرية كونية صغيرة حيث أتاحت للعديد من المجالات السياسية والإقتصادية والتعليمية، الإستفادة منها بهدف لما تنطوي عليه من إيجابيات ومزايا عديدة مثل : التفاعلية ، الآنية، السرعة ، توفير الجهد مما أدت إلى توفير كم هائل من المعلومات والمعارف، خاصة وأننا نعيش في عصر "الإنفجار الإعلامي"، أو ما يسمى بـ"اقتصاد المعرفة" ، لأنه من يملك المعلومة، يملك القوة ، وفي وقتنا الحالي، سهلت على الأفراد المجتمع القيام بمختلف الوظائف والأنشطة في مختلف المجالات والميادين ، وكرست مبدأ التعاون والتعارف بين الشعوب والدول .

# الفصل الثاني

المؤسسة الخدمائية

# الفصل الثاني

## المؤسسة الخدمائية

تمهيد

المبحث الأول: مفهوم المؤسسة الخدمائية

المطلب الثاني: مراحل تطور المؤسسة الخدمية

المبحث الثالث: وظائف المؤسسة الخدمائية

المبحث الرابع: خصائص المؤسسة الخدمائية وعناصرها:

المبحث الرابع: تصنيفات المؤسسة الخدمائية وأهدافها:

المبحث الخامس: أهمية تكنولوجيا الاتصال في المؤسسة الخدمائية

المبحث السادس: الفوائد و المزايا المتحققة من استخدام تكنولوجيا الاتصال في المؤسسة

الخدمائية

خلاصة الفصل

**تمهيد:**

يعتبر قطاع الخدمات من الأنشطة الاقتصادية المهمة في عصرنا الحالي و التي باتت تشهد نمو سريعا خلال القرن 20 حيث أنه يعد قوة إقتصادية في الدولة، فأصبحت بحاجة إلى تطوير هذه الخدمات لتحقيق أهداف المؤسسة بكفاءة أكبر وكسب السمعة الجيدة التي باتت معيارا هاما بجودة الخدمات. كما أن هذا التطور يساهم في خلق فرص عمل وبالتالي انخفاض البطالة.

ومع التطور الهائل في استخدام مختلف تكنولوجيات الاتصال، صارت المحرك الرئيسي للتغيير الاجتماعي و الاقتصادي والسياسي على المستوى العالمي و قد أصبحت وسيلة بقاء لا يمكن الاستغناء عنها في كثير من الميادين و عليه جعلت من التكنولوجيات الحديثة و إدارتها وشبكات الاتصالات الجديدة مفاتيح رئيسية و مداخل منهجية لعصر المعلوماتية و المعارف الشاملة التي فرضت الاستجابة للمؤسسات عموما والمؤسسات الخدمائية على وجه الخصوص، و ذلك لتحسين وتحديث

مواردها من خلال تطبيق نظم تساهم في تحقيق أدائها المتميز و تعزيز ميزتها التنافسية وديمومة بقائها ونجاحها في ميادين العمل، وعليه يهدف هذا الفصل إلى تبيان مراحل تطور المؤسسة الخدمائية و خصائصها ووضائفها كما يهدف لتسليط الضوء على أهمية و تطبيق تكنولوجيا الاتصال من قبل المؤسسات الخدمائية وإبراز أهم الفوائد و المزايا المحققة من استخدام تكنولوجيات الاتصال،مرورا بالتعرف على معوقات تبني المؤسسات الخدمائية لهذه التكنولوجيات وصولا إلى أهم تحديات إدارة البنية التحتية ومواجهتها في تكنولوجيا الاتصال.

## المبحث الأول: مفهوم المؤسسة الخدمائية

## 1- مفهوم المؤسسة Organisation:

مع التطور الكبير الذي تشهده الإدارة والمؤسسات يستحيل الوقوف على مفهوم أو تعريف واحد للمؤسسة بحد ذاتها، لذا يمكن تمييز مجموعة من التعاريف المتمثلة كالآتي:

. المؤسسة عبارة عن كيان اجتماعي منسق إداريا بحدود واضحة نسبيا ويمارس وظائف على أسس مستمرة من أجل تحقيق أهداف مشتركة، وأمثلة على ذلك نجد مؤسسات اقتصادية، مؤسسات اجتماعية، سياسية إلى غيرها وذلك حسب المجال الذي تنشط فيه.

تعرف أيضا انها كل تنظيم هادف لجماعة من الناس بقصد تحقيق أغراض واضحة ومحددة، أو المنفعة عامة ولديها من الموارد ما تمارس فيه هذه المنفعة.<sup>1</sup>

وهناك تعريف آخر يقول بأنها منظمة تم تأسيسها من أجل تحقيق نوع من الأعمال مثل تقديم الخدمات، عرض السلع وبيعها ... وتسعى جاهدة من خلال ذلك لتحقيق أهداف إما تعليمية، وظيفية أو اجتماعية.

وهي كذلك مكان خاص أو عام يتم فيه تطبيق برنامج معين.<sup>2</sup>

كما يمكن تعريف المؤسسة بأنها أحد الموارد البيئية التي يلجأ إليها العميل لممارسة خدمة الفرد، ولا بد أن يكون لها تنظيم إداري وإشراف دقيق حتى تتم الاستفادة منها ويتم استغلالها بالطريقة المثلى.<sup>3</sup>

<sup>1</sup> ياسر عبد الله طيب، العلاقات العامة في المؤسسات الإعلامية، أبو عمار للنشر والتوزيع، 2019، ص 08.

<sup>2</sup> أحمد عزت محمد، تعريف المؤسسة، منشور على موقع mawdoo3.com، تم الدخول بتاريخ 2022/08/20 على الساعة 14:43.

<sup>3</sup> عمّاش هاجر، واقع العلاقات العامة في المؤسسة الاقتصادية (دراسة ميدانية بشركة توزيع الكهرباء والغاز - مستغانم)، مذكرة لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال، تخصص علاقات عامة، قسم العلوم الإنسانية، جامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم، 2018 . 2019، ص 16.

## 2- مفهوم المؤسسة الخدمائية:

قبل تحديد مفهوم المؤسسة الخدمائية أو الخدمية يجب علينا تقديم تعريف للخدمة، وهذا ما سنتطرق إليه فيما يلي:

. **تعريف الخدمة:** هي عبارة عن نشاط أو سلسلة من الأنشطة التي تكون ذات طبيعة غير ملموسة، وهذا النشاط يؤدي بالضرورة إلى إشباع حاجة أو حاجات معينة لدى طلبها.<sup>1</sup>

وقدمت للخدمة تعاريف أخرى منها:

. **تعريف الجمعية الأمريكية للتسوق:** الخدمة تقدم على شكل نشاط، امتياز أو نوع من الرضا معروف بتلك الصفة أو تابعا للمنتج المباع.

. **يعرفها "كوتلر" Kotler:** هي كل نشاط أو أداء يخضع للتبادل، بحيث أن التبادل غير ملموس والذي لا يسمح بأي تحويل للملكية ويمكن أن تكون الخدمة مرتبطة بمنتج مادي أولاً.<sup>2</sup>

ومن خلال هذه التعاريف نستنتج نقطتين مهمتين هما:

. الخدمة تكون غير ملموسة.

. الخدمة هدفها الأول هو إشباع الحاجات.

وبالانتقال إلى المؤسسة الخدمائية، نجد أيضا العديد من التعريفات التي قدمت لها ومن بين أبرزها نذكر ما يلي:

<sup>1</sup> أحمد بن عيشاوي، إدارة الجودة الشاملة tam في المؤسسات الخدمية، مجلة الباحث، العدد 4، جامعة ورقلة، 2006، ص 08.

<sup>2</sup> كاتب مجهول، مفهوم الخدمة، منشور على موقع Fr.Scribd.com، تم الدخول بتاريخ 2022/08/22 على الساعة 16:41.

. المؤسسة الخدمائية هي تنظيم انتاجي خدماتي يعمل به عدد من العمال تحت سقف واحد، يشتركون في أهداف واحدة ويسعون لتحقيق مشروع لضمان الربح بتقديم مختلف الخدمات. وهذه الخدمات تأخذ صفة المجال الذي تنشط فيه وهي متنوعة بين الخدمات التعليمية التي تقدم في المدارس، الخدمات الصحية التي تقدم في المستشفيات، الخدمات التجارية التي تقدمها المحلات التجارية وإلى غير ذلك.<sup>1</sup>

. وتعرف المؤسسة الخدمائية أيضا بأنها هيكل منظم للقدرات والوسائل التي تركز نشاطها ليستفيد الزبون من خدماتها بشكل مباشر، مما يجعلها تضطر لتوسيع مجال علاقاتها مع الزبائن لتضم أكبر عدد ممكن منهم، وهذا ما يسمح لها بالتعرف على رغبات الزبون أو المستهلك لتحسن أدائها وتكون في المستوى المطلوب.<sup>2</sup>

### المطلب الثاني: مراحل تطور المؤسسة الخدمية

تمر المؤسسة الخدمية بمجموعة من المراحل خلال دورة حياتها، بدء بمرحلة التأمين وإنهاء عند مرحلة الإنحدار ومحاولة تجديد النشاط وسنتطرق لأهم مميزات وخصائص كل مرحلة فيما يلي:

**1-المرحلة الأولى:** وتعرف هذه المرحلة بمرحلة البناء أو التأسيس وتتعلق بإيجاد وتحديد حاجات ورغبات جديدة لتلبيتها من خلال التنسيق بين مجموعة من الوسائل سواء كانت مادية أو معنوية، لتقديم خدمة جيدة أو خدمة موجودة مسبقا، ولكن بتركيبه وخصائص مختلفة وفي هذه المرحلة يجب أن على المؤسسة الخدمية الإلتزام بالخطوات التالية:

-إقامة وتوطيد مفهوم الخدمة

-تحديد مستويات عرض الخدمة المطلوبة أو اللازمة

<sup>1</sup> ضريفي نعيمة، محاضرات في أنشطة تهيئة الإقليم، السنة الثالثة ليسانس تهيئة الإقليم، قسم الجغرافيا وتهيئة الإقليم، معهد علوم الأرض، جامعة باتنة، المحاضرة رقم (6).

<sup>2</sup> مفهوم المؤسسة الخدمية وخصائصها، منشور على موقع Startimes.com، تم الدخول بتاريخ 2023/06/01، على الساعة 17:51.

-تحديد الفئات المستهدفة

- تحديد نظام الإنتاج ووضعه قيد التطبيق داخل المؤسسة

ويتوقف نجاح هذه المرحلة على قيد المؤسسة الخدمية على تحديد وتطوير الأفكار الإنتاجية في صناعة الخدمات<sup>1</sup>

**2-المرحلة الثانية:** التطور الجغرافي والتنظيم العقلاني للفروع وهدف المؤسسة الخدمية في هذه المرحلة، إختيار الصياغة التنظيمية التي تسمح لها بإعادة إنتاج الخدمة الأصلية في المؤسسة بطريقة تتضمن النمو (زيادة إنتاج الخدمة) والمردودية (كسب عمال جدد) ويجب على المؤسسة الخدمية في هذه المرحلة الإلتزام بالنقاط الأساسية التالية :

-تميط مختلف النشاطات والوظائف الإنتاجية المختلفة لتسهيل وتبسيط عملية إنتاج الخدمة

-تحديد معايير الخيارات الإنتاجية المتاحة وتحديد وإختيار مصادر التمويل .

-تحديد نوع الموارد البشرية المطلوبة في كل وحدة من وحدات المؤسسة، أما الخصائص الأساسية لهذه المرحلة، فهي تتعلق بطرق التسيير والإدارة والتحليل والإستنتاج والإنضباط.

**3-المرحلة الثالثة:** وتعرف بمرحلة (النمو) في هذه المرحلة يكون النمو سريعاً جداً، مما يساعد المؤسسة الخدمية على توسيع حجم نشاطاتها والإنتقال من سوق محلي صغير إلى تغطية التراب الوطني مع إمكانية إستخدام وسائل الإعلام والإتصال الأخرى، تسمح لها بإستثمار صورتها بشكل أفضل، كما تسمح نشاطاتها وإستثمارها الجغرافي السريع والإستفادة من إقتصاديات السلم، وتعد السرعة ميزة حماية لبعض المؤسسات الخدمية من تقليد منتجاتها من طرف المؤسسات المنافسة لها، وتتمثل العناصر الأساسية في إختيار شكل تغطية نفقات وتكاليف التوسيع ونمو رؤوس الأموال المؤسسة، مع الدعم الضروري غالباً لهذه المرحلة أو دون ذلك ، علاوة على ذلك يجب إختيار طريقة النمو والتوسيع المناسبة وبناء شبكة ذات

<sup>1</sup> سعيد محمد المصري، إدارة وتسويق الأنشطة الخدمية، (المفاهيم والاستراتيجيات)، (د-ط)، الدار الجامعية، الإسكندرية ،

فعالية عالية، بالإضافة إلى إناء الوظائف الأساسية للمؤسسة من أجل إرساء القواعد التسويقية بالمؤسسة كالاتصال، إلى جانب الوظائف الأخرى مثل: مراقبة التسيير والنوعية، التي تسمح بتطبيق سياسات المؤسسة وتزويد وحداتها المختلفة بأنجع الوسائل اللازمة لتقديم خدمات ذات جودة عالية.<sup>1</sup>

**4-المرحلة الرابعة:** وتعرف هذه المرحلة **بالنضج** في هذه المرحلة يتسم نشاط المؤسسة الخدمية بالإستقرار، حيث يتوقف نمو رقم أعمالها، بسبب تشبع السوق المحلية وإشتداد المنافسة، ويصعب على المؤسسة الحصول على عملاء جدد وبالتالي توسيع حصتها السوقية، ويصبح من الصعب إنشاء مؤسسات جديدة ذات مردودية في أسواق ضيقة أو صغيرة جدا، في هذه المرحلة تظهر مجموعة من المخاطر مثل: الفطور وإهمال مراقبة التكاليف بدقة ، التكاليف الإضافية ناتجة عن غزو أسواق فرعية إمكنية ارتفاع معدل تاركي العمل ، الأكثر فعالية نتيجة تخوفهم من توقف نمو المؤسسة وتطورها في المستقبل ، وبالتالي على المؤسسة أن تحتفظ دائما بقدرتها عل توسيع نشاطها وتنوعه ، أما فيما يخص شروط نمو المؤسسة بنجاح في هذه المرحلة الأساسية فهي :

-تطوير سياساتها التسويقية والإتصالية ، لتحافظ على مكانتها السوقية من أجل التصدي للمنافسة

-القدرة على التجديد وتطوير خدماتها وتنوعها والإختبار الأمثل للإستثمارات والإستغلال الأمثل لأموال المؤسسة بأفضل طريقة ممكنة في هذه المرحلة.  
في هذه المرحلة ينبغي لمسييري المؤسسة الإهتمام أكثر بالمعايير الإستراتيجية من إنفتاح على الأسواق وتطوير نظرة مستقبلية واسعة وواضحة

**5-المرحلة الخامسة:** وتعرف هذه المرحلة **بالإنحدار** أو **الرجوع**، بعد مرور المؤسسة الخدمية بالمراحل الأربع السابقة، هناك احتمال دخولها في مرحلة الإنحدار والتي يمكن أن تتفادها إذا ما إلتزمت المؤسسة بالتعليمات الواردة في المراحل الأربعة السابقة وتمكن إعادة

<sup>1</sup>نفس المرجع، ص ص ، 37 ، 38

تحديد نشاط المؤسسة الخدمية، ومساعدتها على الإستمرار من خلال شكلين هما: إعادة إدخال تعديلات جديدة على الخدمة وتطوير الخدمات الجديدة ، ويكون ذلك من خلال إنشاء خدمات متكاملة موجهة لنفس العملاء ومحاولة تكييف الخدمات الأساسية للمؤسسة مع أسواق جديدة.<sup>1</sup>

### المبحث الثالث: وظائف المؤسسة الخدمائية

**1-وظيفة العمليات والإنتاج:** تشمل ما تقوم به المنظمة لإنتاجه لأغراض بيعه وتحقيق الربح فعندما يقيم مجموعة من الأفراد شركة لصناعة الهاتف مثلا حتى تبقى هذه الشركة لابد من أن تقوم بمجموعة من الأنشطة المستقلة بتصنيع الهواتف وإن لم تفعل ذلك فإنها تتلاشى وتزول. وعندما يقيمون شركة النقل الجوي، لابد من أن تمارس هذه الشركة فعاليات توفير خدمات النقل الجوي وإلا لن تبقى حية.

**2-وظيفة التمويل:** وتشمل كل ما له بالحصول على الأموال الضرورية لعمل المنظمة، بما في ذلك الاهتمام بحساباتها، فلا يمكن لأي منظمة لأن تتجح دون الاهتمام بقضايا تحديد الأموال الضرورية.

**3-وظيفة التوظيف:** وهذه تشمل كل ماله علاقة بتمديد العاملين الذين تحتاجهم المؤسسة لتنفيذ الأنشطة ومؤهلاتهم، وكذلك كيفية إستخدامهم ومنحهم الأجور والمكافآت المناسبة والمحافظة عليهم وتدريبهم وتطويرهم.

**4-وظيفة إدارة المعارف والمعلومات:** حتى تبقى ناجحة، لابد من أن تتوفر لها كمية كبيرة من المعارف لتنفيذ الوظائف الكبيرة في العمل وتعتمد عليهم في تنفيذها لوظائفها بالإضافة

<sup>1</sup> نفس المرجع ، ص ص38-39.

<sup>2</sup>سعاد نايف البرنوطي، الأعمال والخصائص والوظائف الإدارية ، ط3، دار وائل للنشر، عمان، 2006، ص52

إلى هذه المعارف، تحتاج المنظمة إلى أن تحصل على المعلومات بشكل منتظم، وأن توفرها لكل من يتخذ القرارات حتى يستخدمها.<sup>1</sup>

**5-وظيفة الإدارة:** وهي الوظيفة الأخرى المهمة لبقاء المؤسسة ويتطلب تنفيذها مجموعة كبيرة من الفعاليات والوظائف الفرعية نصفها حالياً إلى:

**أ-الإدارة الإستراتيجية:** ويتعلق بتحديد وتحقيق ما نسميه "إستراتيجية المنظمة" أي بعض خصائصها وتوجهها مثلاً . يجب أن تحدد كل منظمة نوع نشاطها وإتجاه وحجم نموها وعلاقتها وموقعها في السوق الطي تنشط فيه إلى غير ذلك من القضايا المهمة.

**ب-الإدارة العملية:** وتتعلق بالعمل اليومي للمنظمة وقد يقتضي:

-**التخطيط:** أي تقوم المنظمة بتحديد الأهداف التي تسعى المنظمة لتحقيقها وكل الإجراءات اللازمة لتحقيق هذه الأهداف.

-**التنظيم:** أي إقامة الدوائر وتحديد المسؤولين عنها وسلطاتهم وإجراءات العمل وغيرها.

-**الرقابة:** أي الرقابة المنتظمة لكل ما تقرر التأكد من تنفيذه.

-**التوجيه:** أي حث العاملين وتحفيزهم والإهتمام بحاجاتهم وغيرها من نشاطات تتعلق بربط

العاملين بالعمل وكل ما يتعلق بالإهتمام بعلاقات العاملين بالعاملين والاتصالات وغيرها.

**6-وظيفة التسويق:** وهذه تشمل كل ما يتعلق ببيع وتسويق ما ينتج فلا يكف أن توفر

المؤسسة النقل الجوي خدمات النقل دون القيام بمجموعة فعاليات تضمن البيع الفعلي لهذه

الخدمات.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> نفس المرجع السابق، ص 53

**المبحث الرابع: خصائص المؤسسة الخدمائية وعناصرها:**

### 1- خصائص المؤسسة الخدمائية:

تتميز المؤسسة الخدمائية بمجموعة وجملة من الخصائص والمزايا التي تنفرد بها عن غيرها من المؤسسات الأخرى، ويمكن إيجازها كما يلي:

. الثبات و الإنتظام في تقديم الخدمة بذات المستوى من خلال التفاعل مع حاجات ورغبات العملاء.

. تعتبر العميل المحور الرئيسي لحركة وبناء علاقات طويلة الأمد معهم.

. تتميز المؤسسات الخدمائية بحاجتها المستمرة إلى المعلومات الصحيحة والدقيقة لبيئتها

لكي تستطيع التخطيط لأنشطتها.

. تحويل المدخلات المادية والغير مادية إلى مخرجات غير ملموسة، ولكنها محسوسة

في صورة خبرات أو تجارب يمرّ بها عملاء المؤسسة.

. تتميز المؤسسة الخدمائية بشدة المنافسة لأن معدل التقليد فيها مرتفع.<sup>1</sup>

### 1. عناصر المؤسسة الخدمائية:

تقوم المؤسسة الخدمية في مسارها الإداري والتنظيمي على مجموعة من العناصر

المهمة والمتمثلة في التالي:

. الزبون: يعتبر المستهلك الركيزة الأساسية في الخدمة، إذ أن هذه الأخيرة لا تكون إلا

بوجود الزبون.

. الدعم: ويتمثل في كل الموارد والوسائل اللازمة التي تستعمل في إنتاج الخدمة ويمكن

تقسيم الدعم إلى قسمين هما:

<sup>1</sup> - هدى غرسي، دور العلاقات العامة في تحسين الصورة الذهنية للمؤسسة الخدمائية، مرجع سبق ذكره، ص ص 102

**الوسائل:** آلات، مباني، الأثاث التي يستخدمها الموظفون أو الزبائن.

**المحيط:** هو كل ما يحيط بالوسائل كالموقع والديكور ...

. **موظفي الإتصال والإستقبال:** هم الأشخاص الموظفين لدى مؤسسات الخدمات وهم على علاقة دائمة مع الزبون من خلال ما يقدمونه من خدمات متنوعة وتتمثل مهمتهم في الإتصال المباشر بالزبائن.

. **الخدمة:** ويقصد بها كل عمل أو جهد يبذل لتلبية وسد إحتياجات الآخرين أو طلباتهم، وهي أنشطة غير ملموسة وهي التي يقوم من أجلها النظام.

. **التنظيم الداخلي:** ويتمثل هذا العنصر في الدعم المادي، والإستراتيجيات المتبعة من طرف المؤسسة الخدمائية كذلك يتمثل في الموارد المالية والبشرية لها.<sup>1</sup>

**المبحث الرابع: تصنيفات المؤسسة الخدمائية وأهدافها:**

### 1. تصنيفات المؤسسة الخدمائية:

قام الباحثين بتقديم عدة تصنيفات للمؤسسة الخدمائية ومن بين أهم وأبرز هذه التصنيفات نجد:

. **تصنيف الباحثين "فارمر وهيوود" Farmer&Haywod:**

يقوم هذا التصنيف على ثلاثة أسس هي كالتالي:

. درجة الإتصال والتفاعل (عالي، منخفض).

. درجة الإعتماد على العنصر البشري في تقديم الخدمة.

<sup>1</sup> - شهيرة كواشي، أسمهان ياحي، واقع الإتصال الداخلي في المؤسسة الخدمائية الجزائرية، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والإتصال، تخصص إتصال وعلاقات عامة، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، 2014 . 2015، ص ص 57 . 58.

. درجة القدرة على تغيير مواصفات الخدمة حسب رغبات العميل.

ويأتي تصنيف آخر يشبه ما سبقه وهو:

. تصنيف **Vandermer&Grawick**: ويقوم هذا التصنيف على بعدين هما:

. درجة التفاعل والإتصال (منخفض، مرتفع).

. درجة وجود سلعة في عملية الخدمة (خدمة فقط، خدمة مع بعض السلع، خدمة في

شكل سلع).

ثم جاء Kotler بتصنيف مغاير نوعا ما للتصنيفات الأخرى حسب ما يلي:

. حسب نوع الملكية: حيث أن هناك مؤسسات في القطاع الخاص كالمخازن

الإحتياطية، مؤسسات التوزيع، البنوك وهناك مؤسسات أخرى للقطاع الحكومي وأبرزها

المستشفيات الحكومية، الشرطة ...<sup>1</sup>

. حسب السوق الذي تنشط فيه المؤسسة: إذ نميز مؤسسات تعمل في سوق إستهلاكية

كتجارة التجزئة، التأمين الإقتصادي.

وهناك مؤسسات تعمل في سوق الإنتاج كخدمات أقسام الحاسوب.

. حسب مستوى الإتصال: فهناك مؤسسات خدمتية ذات إتصال مرتفع (قوي)، وهناك

مؤسسات ذات إتصال منخفض بالعملاء.<sup>2</sup>

## 2. أهداف المؤسسة الخدمائية:

تسعى المؤسسة الخدمائية إلى الوصول لجملة من الأهداف والتي سنوجزها في هذا

العنصر:

<sup>1</sup> - فؤاد بوجنانة، تقييم واقع الإتصال التسويقي في المؤسسة الاقتصادية الخدمية، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علوم التسويق، تخصص تسويق، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح . ورقلة، 2008 .  
2009، ص 04.

<sup>2</sup> - فؤاد بوجنانة، تقييم واقع الإتصال التسويقي في المؤسسة الاقتصادية الخدمية، نفس المرجع السابق، ص 04.

. إعطاء صورة عن المؤسسة من خلال العمل على توسيع رقعتها والوصول إلى النتائج المخطط لها.

. الإنفتاح على السوق العالمية ومساعدة المؤسسة على إستيراد خدماتها من سوق عالمي أوسع.

. ترقية وتطوير النمو الإقتصادي وبالتالي تحسين مستويات المعيشة.

. تبادل المعلومات وخدمات البرمجة الإلكترونية لمعايير عالمية.

. دعم المشاركة في المحاضرات الدولية، وتأسيس عقود الشراكة.

. تطوير القدرات ومنح الكفاءات والشهادات للمؤهلين.

. تدويل قطاع الخدمات الذي يلعب دورا حيويا في تسهيل كل جوانب النشاط الإقتصادي.

. عقد التحالفات الإستراتيجية مع المؤسسات المماثلة<sup>1</sup>.

### المبحث الخامس: أهمية تكنولوجيا الاتصال في المؤسسة الخدمائية

تتجه المؤسسات الخدمائية تدريجيا نحو إدراك الأثر الايجابي الذي يمكن لتكنولوجيا الاتصال أن تتركه على جميع الأنشطة، ففي الدول العالم معظم المؤسسات الخدمائية يمكنها الاستفادة من المزايا التي تقدمها تكنولوجيا الاتصال، فهذه الأخيرة لها أهمية بالغة في المؤسسة الخدمائية و تكمن هذه الأهمية في ما يلي :

#### 1- دعم الميزة التنافسية الجديدة للمؤسسة:

إن تكنولوجيا الاتصال في المؤسسة الخدمائية تقوم بتدعيم الميزة التنافسية الجديدة للمؤسسة وذلك وفق عاملين المستوى الأول هو عوامل داخلية أي التنظيم الداخلي للمؤسسة، التنظيم، التوجيه، التخطيط والرقابة، حيث تؤدي إلى صنع أنواع جديدة من الوظائف

<sup>1</sup>- شكال حياة، دور الإتصال التنظيمي في تحقيق أهداف المؤسسة الجزائرية (دراسة ميدانية بالمؤسسة الإستشفائية العمومية زيزشي محمد . طولقة)، مذكرة لنيل شهادة الماستر في تخصص علم الاجتماع وتنظيم وعمل، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2019 . 2020، ص ص 58 . 59.

ونشاطات متنوعة في بيئات العمل، أما المستوى الثاني فهو عوامل خارجية أي علاقة المؤسسة بمحيطها الخارجي إذ تسهل من عملية ربط المؤسسة بمحيطها الوطني ومحيطها العالمي من خلال تسهيل حصول التكنولوجيا على المعلومات التي تخص تقلبات السوق الأسعار و الإنتاج وكذا المنافسين أو ربطها بالزبائن و تقوم بتدعيم اتصال المؤسسة

## 2- مساهمة تكنولوجيا الاتصال في دفع عجلة التنمية :

إن تقنيات الاتصال والإعلام يمكن أن تلعب دورا أساسيا في التنمية كما يمكن أن تساهم في تشييط كل من النمو الاقتصادي و تنمية القدرات الاقتصادية والاجتماعية و تحسين نجاح المؤسسات الخدمائية و تسهيل الحصول على الخدمات، ولكن هذه التقنيات لا يمكن أن تكون أداة ناجعة في التنمية إلا إذا كان استعمالهم يندمج في إطار إستراتيجية تنموية وطنية عامة و خاصة بكل قطر حسب حالته و احتياجاته<sup>1</sup>. إن تقنيات تكنولوجيا الاتصال يمكن أن ترقى التنمية بعدة أوجه<sup>2</sup>:

- تخفيض التكلفة و الزيادة في السرعة و تسهيل المعلومات.
- تسهيل العبور و الحصول على المعلومات و المعرفة .
- تحسين إمكانيات القطاع الخاص منها المنتجين الفرديين المؤسسات.
- تطوير تنمية الحق في التعليم و الصحة و تحسين نوعيتها
- تحسين الشفافية و توضيح مسؤولية الإدارة العمومية.
- تحسين الأدوات المقدمة للمحرومين و إعطائهم الفرصة ليسمح إليهم الطرح مشاكلهم

الخاصة.

<sup>1</sup>بوريش نصر الدين ، تكنولوجيا المعلومات و الاتصال دعامة للميزة التنافسية و اداة لتاقلم المؤسسة الاقتصادية مع المحيط الجديد مثال الجزائر، الملتقى الدولي المعرفة، في ظل الاقتصاد الرقمي و مساهمتها في تكوين المزايا التنافسية للبلدان العربية .

<sup>2</sup>حجاب مخلوفي ،مساهمة، تقنيات المعلومات في التنمية المستدامة ، مجلة العلوم التجارية ، بن عكنون الجزائر ، العدد 06 ، جوان 2006 ص89

### 3- مساهمة تكنولوجيا الاتصال في تخفيض التكاليف:

تلعب تكنولوجيا الاتصال دور كبير في تقليل مصاريف المؤسسة و نلاحظ في ذلك:

- بدلا من دفع تكاليف مكالمة تليفونية ذات مسافة بعيدة يمكن إرسال بريد إلكتروني وندفع تكاليف المكالمة التليفونية المحلية فقط لمزود خدمة الانترنت.
- تقليل التكاليف البريدية بالنقل إلى البريد الإلكتروني.
- استبدال التكاليف الباهضة لإنتاج وإرسال قوائم البيع بالبريد النشرات الفنية والإصدارات الصحفية التقارير الحكومية والتقارير الفنية بتقديم نفس المواد على الانترنت.
- تقليل مساحة المكاتب و تكاليف الخدمة بتقديم الفرصة للموظفين للتعديل عن بعد باستعمال تكنولوجيا الاتصال.
- تقليل استعمال الأوراق و المواد المصاحبة باستعمال البريد الإلكتروني و يجعل الوثائق متاحة باستعمال التسيير الإلكتروني للوثائق.
- عقد الاجتماعات بنظام اللقاءات عن بعد , VIDEO CONFERENCE والحد من مصاريف التنقل بفضل إمكانية تنظيم اجتماع صوري عن بعد
- تقليل تكاليف التشغيل و إدارة الأعمال سواء بالاستعانة بشبكات اتصال داخلية ENTRANET. و عليه عملية تكنولوجيا الاتصال تساعد في تسهيل أداء الأنشطة الإدارية المختلفة و تقلل من تكاليف تشغيلها أو شبكات الاتصال عن بعد EXTRANET في مناطق الأعمال المختلفة، و بذلك يمكن تخفيض تكاليف الإنتاج، التوزيع والتسويق.<sup>1</sup>

### 4- تكنولوجيا الاتصال و تحسين ميكانيزمات التنسيق:

يعرف التنسيق على أنه مجموعة من التدابير الموضح تهدف من جهة إلى إيجاد نوع من الانسجام بين الأعمال لتحقيق مهام مختلفة، و من جهة أخرى تحسين ترتيب و تنظيم المهام في بعدها الزمني ترتيبها من ناحية التسلسل التاريخي و جعلها متزامنة عندما تتعلق

<sup>1</sup> Isabel Comet .opcit. p 280.

العلاقات ما بين الأفراد في مجموعة ما بأسلوب اتصال معين LOTUS NOT لحالة نظم المستخدمة من طرف عدد كبير من المؤسسات ،فإن تبادل المعلومات يتم بطريقة رسمية ومحددة عن طريق إرسال واستقبال الرسائل التي تبث وتوزع الواحدة تلو الأخرى في نظام معد مسبقا ،هذا النوع من الاتصال يترجم نوعية العلاقات الاجتماعية التي تأخذ مكانتها في أوقات مختلفة.

أما بالنسبة ل ... E. BROUSSEAU فإنها وحدها وسائل القادرة على أن تكون موضوع تحليل آثارها على ميكانزمات التنسيق التنظيمي لأنه نظرا لاختلافها على الوسائل المعلوماتية ووسائل الاتصال عن بعد هذه الوسائل تؤثر مباشرة على ميكانزمات التنسيق بين الوحدات في المؤسسة الخدمائية.

#### 5- فعالية إتخاذ القرار :

تعتبر عملية اتخاذ القرار جوهر العملية الإدارية فالمسير في أي مستوى تنظيمي يقوم باتخاذ القرارات التنظيمية الخاصة بالتوجيه والتحضير والرقابة ... الخ ، كما يواجه العديد من المشكلات التي تتفاوت في الأهمية ونتيجة للتنوع في المشكلات تتنوع المعلومات التي يحتاج إليها المديرون،دون شك تساعد تكنولوجيا الاتصال على نشر أفضل المعلومات ووصولاً أسهل إليها و منه المشاركة في عملية اتخاذ القرار.

و هنا يظهر أثر تكنولوجيا الاتصال على لا مركزية القرار بحيث تسمح بتفويض سلطة اتخاذ القرارات إلى المستويات المتوسطة من التنظيم الإداري ، ففعالية دوران المعلومة بفضل وجود نظام معلوماتي محسوب أو وجود بعض الأنشطة الإلكترونية المساعدة على اتخاذ القرار كلوحة القيادة الإلكترونية أو الأنظمة الخبيرة قد أتاح فرص جديدة من أجل تحسين نوعية القرارات المتخذة في المؤسسة الخدمائية<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> Isabel Comet .opcit. p 280.

**6- تحقيق الفعالية في إدارة الوقت:**

تساهم تكنولوجيا الاتصال في تحسين إدارة الوقت من خلال<sup>1</sup>:

- قدرات الحاسبات الشخصية على البحث و التخزين و استيعاب المعلومات في مجموعة البرامج المتخصصة في إدارة الوقت و التي تساهم في إدارة الوقت بكفاءة.
- قدرة نظم الشبكات الإلكترونية على ربط العاملين وأنشطة العمل عبر المؤسسات الخدمائية، والتي تساعد على تخفيض الوقت المنفق على التنسيق ،و تعطي المؤسسة المزيد من السيطرة على الأنشطة في المستويات الإدارية المختلفة
- تكنولوجيا الاتصال و شبكات العمل الصغيرة و الاتصال عن بعد قد ساعدت في تحقيق كفاءة استخدام الوقت

**المبحث السادس: الفوائد و المزايا المتحققة من استخدام تكنولوجيا الاتصال في المؤسسة الخدمائية :**

يترتب على تطبيق واستخدام تكنولوجيا الاتصال في المؤسسة الخدمائية العديد من المزايا والفوائد أهمها مايلي:

- 1- رفع مستوى الأداء الإنتاجية في المؤسسات:** حيث يؤثر تطبيق تكنولوجيا الاتصال تأثيرا ايجابيا على مستويات الأداء والإنتاجية في المؤسسات بشرط وجود درجة من التوافق بين ظروف المؤسسات و استراتيجيات تطبيق تكنولوجيا الاتصال.
- 2- زيادة قيمة المؤسسة:** يؤدي استخدام تكنولوجيا الاتصال في المؤسسات إلى خلق القيمة للمؤسسة ، هذا بالإضافة إلى معاونتها في تنفيذ استراتيجياتها و خاصة في ظل زيادة حدة المنافسة بين المؤسسات.

<sup>1</sup> -E. Brousseau le role Des Technologie De Linformation Et La Communication Dans Les Changements Orgationnels. city par med saadou. opi- cit. p 85.

3- فعالية اتخاذ القرارات: تبسط تكنولوجيا الاتصال مهمة المديرين في اتخاذ القرارات التنظيمية ، وذلك من خلال توفير البيانات والمعلومات الدقيقة في التوقيت الملائم و بالشروط المطلوبة.

#### 4- تنمية العمل:

حيث تعمل تكنولوجيا الاتصال على توفير النظام و الانضباط بالوحدات الإدارية و تهتم بتعريف الأفراد بما يدور حولهم و إمدادهم بصورة مستمرة بالتصورات التي تحيط بهم.

#### 5- إعادة هندسة عمليات التشغيل:

تعد تكنولوجيا الاتصال عنصرا جوهريا لإنجاح إعادة هندسة عمليات التشغيل سواء قبل تصميم عمليات التشغيل بما تقدمه من مقترحات لأفضل التصميمات أو بعد عمليات التصميم من خلال دورها في مراحل التطبيق المختلفة.

#### 6- تدعيم نجاح المؤسسات الخدمائية في المجالات الإدارية و التنظيمية المعقدة :

يعتمد المدراء في مختلف المستويات و الوحدات الإدارية على استخدام تكنولوجيا الاتصال في النواحي الإدارية و التنظيمية المعقدة و التي يصعب فيها استخدام النظم التقليدية.

#### 7- تنمية السلوك الايجابي لأفراد المؤسسة:

حيث تؤثر تكنولوجيا الاتصال على تدعيم عمليات الاتصال داخل و خارج المؤسسة الخدمائية هذا إلى جانب مساعدتها على إدارة الوقت بكفاءة و تقليل درجة الغموض المحيط بمناخ العمل.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> عبد الحميد عبد الفتاح المغربي، مرجع نفسه، ص 159.

**8- تحسين إدارة الجودة الشاملة :**

تساعد تكنولوجيا الاتصال في عملية تحسين إدارة الجودة ، من خلال جمع و مراقبة البيانات و تلخيصها و تحليلها و التقرير عنها ، كما تساعد تكنولوجيا الاتصال في زيادة سرعة عمليات المراقبة والتفتيش وتحسين نوعية الاختبارات وتخفيض تكلفة القيام بمختلف نشاطات المراقبة.

**9- تسهيل المهام:**

حيث يتم استخدام الأجهزة ووسائل تكنولوجيا الاتصال التي تسهل عمليات جمع و معالجة و تخزين و استرجاع المعلومات ، وكذا تسهيل المهام لموظفي المؤسسة<sup>1</sup>.

**10- تحسين وتطوير الخدمات المقدمة للعملاء:**

حيث تؤدي تكنولوجيا الاتصال دورا هاما في دعم و خدمة العملاء من خلال توفير مختلف الوسائل للوفاء باحتياجات العملاء ، و نيل رضاهم و سرعة تأدية الخدمات المقدمة لهم.

و بناء على ذلك يمكن تحديد أهم الفوائد المترتبة على تطبيق واستخدام تكنولوجيا الاتصال في المؤسسات الخدمائية ما يلي<sup>2</sup>:

السرعة والدقة في عمليات معالجة وإيصال واسترجاع وحفظ البيانات والمعلومات

تحسين الوضع العملي الخدمائي للمؤسسة

المساعدة في عمليات التخطيط والرقابة واتخاذ القرارات.

تحسين العمليات الخدمية ، تخفيض الوقت والتكلفة وتحسين مستوى جودة الخدمات.

<sup>1</sup> عبد الحميد عبد الفتاح المغربي، مرجع نفسه، ص 159.

<sup>2</sup> Turban . mclean .wetherebe .information technology . 2nd edition . john wiley I son . hnc .1999 . p 153.

## خلاصة الفصل :

تعتبر المؤسسات الخدمائية أحد أهم أركان الاقتصاد الحديث، حيث تلعب دورًا حيويًا في تلبية احتياجات وتوقعات العملاء. بمختلف الخدمات التي تقوم بتوفيرها بهدف توسيع علاقاتها لتحسين أدائها وتعزيز تجربة العملاء، ومن أجل ذلك تلجأ الكثير من هذه المؤسسات إلى تكنولوجيا الاتصال لتحسين جودة الخدمات التي تقدمها وزيادة كفاءتها في التواصل مع العملاء. كما تساهم تلك التكنولوجيا في تحسين العمليات الداخلية للمؤسسة، وتسهل تداول المعلومات بين الأعضاء المختلفين في الفريق، مما يؤدي إلى تحسين الإنتاجية وتقليل الوقت اللازم لإنجاز المهام. وأيضًا تُمكن تكنولوجيا الاتصال من بناء علاقات قوية ومستدامة مع العملاء، حيث يتم تحسين خدمات الدعم والاستجابة السريعة لاحتياجاتهم.

ولكن بالطبع، هناك تحديات تواجه المؤسسات الخدمائية عند تبني تكنولوجيا الاتصال. تشمل هذه التحديات التكلفة العالية لتحديث البنية التحتية وتدريب الموظفين على استخدام التكنولوجيا الجديدة. كما تواجه المؤسسات الخدمائية تحديات في التكيف مع التغييرات التقنية السريعة ومواجهة المقاومة التنظيمية لتبني التكنولوجيا الجديدة.

الإطار التطبيقي

جمع وتحليل البيانات  
والمعلومات المتعلقة بالدراسة  
الميدانية

## الإطار التطبيقي

### جمع وتحليل البيانات والمعلومات المتعلقة بالدراسة الميدانية

#### تمهيد

- 1- لمحة وتعريف مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية بومرداس
  - 2- بطاقة الفنية للمؤسسة اتصالات الجزائر بولاية بومرداس
  - 3- الهيكل التنظيمي للمؤسسة اتصالات الجزائر بولاية بومرداس
  - 4- تحليل بيانات الدراسة الميدانية
    - أ- القراءة الكمية والكيفية للجداول البسيطة
    - ب- القراءة الكمية والكيفية للجداول المركبة
  - 5- عرض نتائج الدراسة
    - أ- عرض النتائج الجزئية للدراسة
    - ب- عرض النتائج العامة للدراسة
- خلاصة الدراسة

**تمهيد:**

نتطرق في هذا الإطار التطبيقي والأخير للدراسة، والذي يعد الجانب المهم والرئيسي إلى عرض وتحليل البيانات وكافة المعطيات التي تحصلنا علينا من خلال الدراسة الميدانية، حول استخدام تكنولوجيا الاتصال في مؤسسة خدماتية اتصالات الجزائر بولاية بومرداس، من خلال دراستنا على عينة من العاملين فيها، وقد تمكنا من الحصول على معطيات وبيانات كمية و معلومات كيفية ، وبعد تحليلها وتفسيرها توصلنا إلى جملة من النتائج الجزئية والعامة التي تخدم دراستنا.

**1- لمحة وتعريف مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية بومرداس :**

وعيا منها بالتحديات التي يفرضها التطور المذهل الحاصل في تكنولوجيات الاعلام و الاتصال باشرت الدولة الجزائرية منذ سنة 1999 باصلاحات عميقة في قطاع البريد و المواصلات و قد تجسدت هذه الاصلاحات في سن قانون جديد للقطاع في شهر اوت 2000. جاء هذا القانون لانهاء احتكار الدولة على نشاطات البريد و المواصلات و كرس الفصل بين نشاطي التنظيم و استغلال و تسيير الشبكات كما شكل فتح السوق كذلك الدارات الدولية في 2003 و الربط المحلي في المناطق الحضرية في 2004 و بالتالي اصبحت السوق الاتصالات مفتوحة تماما في 2005 ، و ذلك في ظل احترام دقيق لمبدأ الشفافية و لقواعد المنافسة و في نفس الوقت ، تم الشروع في برنامج واسع النطاق يرمي على تأهيل مستوى المنشآت الاساسية اعتماداً على تدارك التأخر المتراكم. قانون 03/2000 و ميلاد اتصالات الجزائر.

مرت مؤسسة اتصالات الجزائر لتصل الى شكلها الحالي بعدة مراحل و تميزت كل مرحلة بخصائص معينة نحاول اختصارها قدر الامكان في النقاط التالي نص القرار 03/2000 المؤرخ في 05 اوت 2000 عن استقلالية قطاع البريد و المواصلات حيث تم بموجب هذا القرار انشاء مؤسسة بريد الجزائر و التي تكفلت بتسيير قطاع البريد ، و كذلك مؤسسة اتصالات الجزائر التي حملت على عاتقها مسؤولية تطوير شبكة الاتصالات في الجزائر ، إذ و بعد هذا القرار اصبحت اتصالات الجزائر مستقلة في تسييرها عن وزارة البريد هذه اوكلت لها مهمة المراقبة.

لتصبح اتصالات الجزائر مؤسسة عمومية اقتصادية ذات اسهم SPA براس مال إجتماعي تنشط في مجال الاتصالات .

بعد تزايد من عامين و بعد دراسات قامت بها وزارة البريد و تكنولوجيايات الاعلام و الاتصال تبعت القرار 03/2000 ، اذحت اتصالات الجزائر حقيقة جسدت سنة جانفي 2003 الانطلاقة الرسمية لمجمع اتصالات الجزائر.<sup>1</sup>

مؤسسة اتصالات الجزائر مؤسسة عمومية ذات أسهم في مجال الاتصالات السلكية و اللاسلكية ، تنشط على المستوى الوطني منذ 2003 ، حيث أصبحت اتصالات الجزائر مؤسسة قائمة بذاتها.تعد اتصالات الجزائر الرائد في هذا المجال بالجزائر و هي المتعامل التاريخي في سوق الحلول البنكية و خدمات الاتصال (الهاتف الثابت و الانترنت).

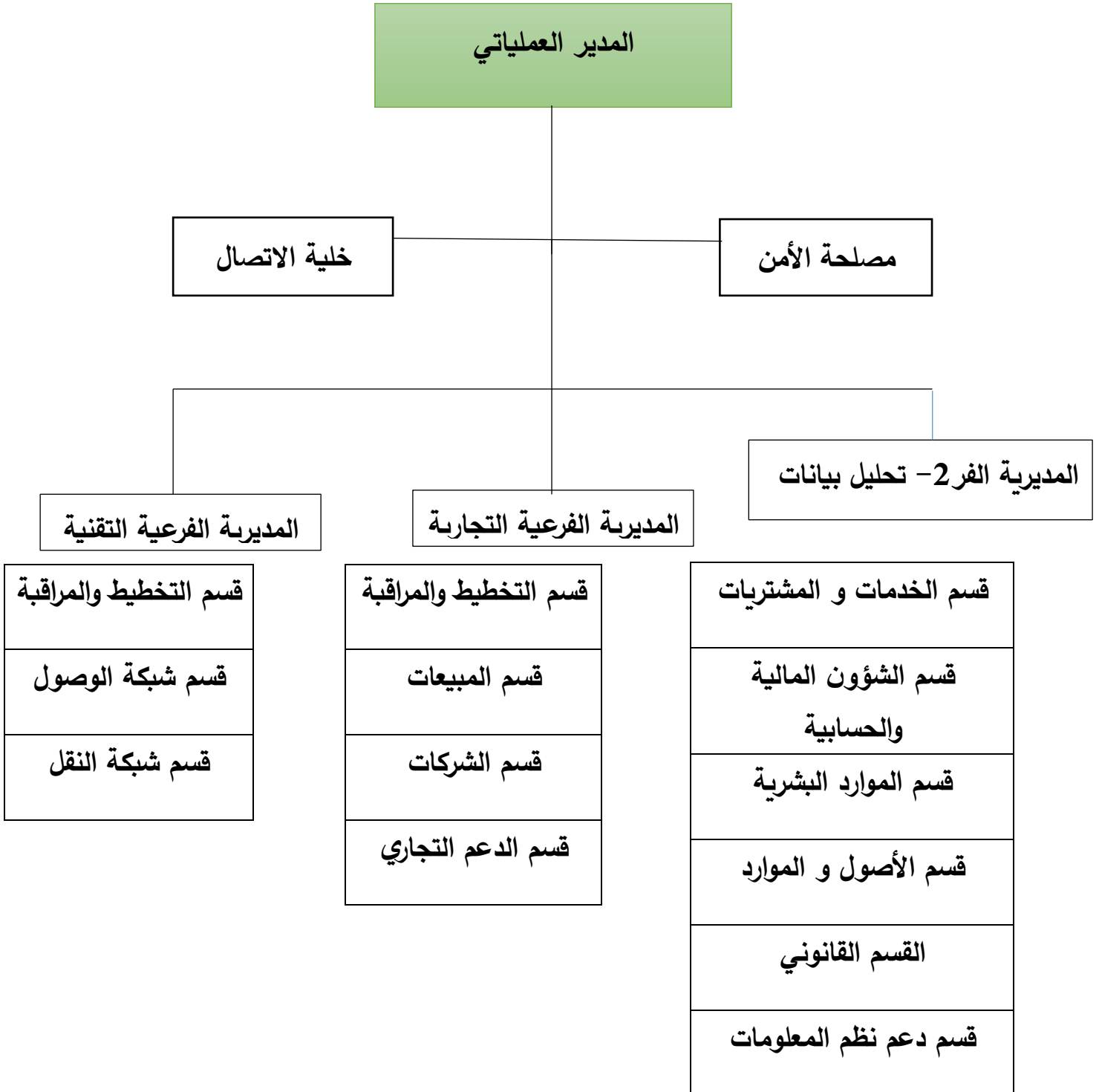
هي مؤسسة ولأية تقع في 1200سكن ببومرداس 35000 تأسست عام2003 مديرها سيد عبد اللي حسين تسهر على راحة الزبون و توفير كل احتياجاته و متطلباته . وفق للمستجدات الحاصلة في التكنولوجيا على مستوى الوطني و العالمي.

## 2-بطاقة الفنية للمؤسسة اتصالات الجزائر بولاية بومرداس:

اسم المؤسسة	المديرية العملياتية لاتصالات الجزائر بومرداس
النوع	شركة عمومية اقتصادية ذات أسهم
الجنسية	جزائرية
المقر الرئيسي	الطريق الوطني رقم 05،الديار الخمس المحمدية الجزائر 16130
مقر المؤسسة	حي 1200سكن ببومرداس
مدير المؤسسة	السيد <b>عبدلي</b> حسين
رقم الهاتف /الفاكس	021823839/021823838
موقع الأنترنت	/https://www.algeriatelecom.dz/fr

<sup>1</sup> الموقع الرسمي لمؤسسة اتصالات الجزائر-بومرداس.

## 3- الهيكل التنظيمي للمؤسسة اتصالات الجزائر بولاية بومرداس:



## 4- تحليل بيانات الدراسة الميدانية:

## أ- القراءة الكمية والكيفية للجداول البسيطة:

الجدول رقم (01): يمثل توزيع الافراد المبحوثين حسب متغير الجنس:

النسبة المئوية	عدد التكرارات	الاجابة الجنس
%53,33	16	ذكر
%46,66	14	انثى
%100	30	المجموع

يتبين لنا من خلال الجدول أعلاه ان أغلبية افراد المبحوثين من الذكور يمثلون النسبة المئوية التي تمثل %53,33، في حين نجد النسبة لدى الاناث متدنية ومنخفضة والتي تمثل %46,66. انطلاقا من هذه النسب المئوية يتبين لنا بأن مؤسسة اتصالات الجزائر لولاية بومرداس تعمل على توظيف الافراد الموظفين من الذكور والاناث، وهذا من اجل توكيلهم واسنادهم لوظائف تتناسب وتتلاءم مع قدراتهم البدنية والعقلية والطبيعة النفسية والسلوكية، وهذا من خلال الاستخدام الأنسب والامثل لاستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة من اجل تحقيق الأداء الوظيفي الأمثل.

الجدول رقم (02): يمثل توزيع الافراد المبحوثين حسب متغير السن:

النسبة المئوية	عدد التكرارات	الاجابة السن
%33,33	10	من 20 الى 30 سنة
%53,33	16	من 30 الى 40 سنة
%13,33	04	من 40 الى 50 سنة
%100	30	المجموع

يظهر لنا من خلال الجدول أعلاه ان أغلبية الافراد المبحوثين من الفئة العمرية الثانية من 30 الى 40 سنة يمثلون النسبة الكبيرة التي تقدر بـ 53,33%، حيث تتسم هذه الفئة بالقوة والنشاط والديناميكية من اجل أداء مختلف الوظائف والادوار من خلال استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة بشكل جيد على مستوى مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية بومرداس، وفي ثاني ترتيب نجد افراد المبحوثين من الفئة العمرية من 20 الى 30 سنة بنسبة 33,33% حيث تتسم هذه الفئة بديناميكية وحيوية والحركة مع نقص النضج العقلي والنفسي، لكن مع مرور الوقت سوف يكتسبون الخبرات والمهارات الإدارية والتنظيمية الملائمة، وفي ثالث الترتيب نجد الافراد المبحوثين من الفئة العمرية الثالثة من 40 الى 50 سنة بنسبة تمثل 13,33%، حيث تتسم هذه الفئة بتوفر مقومات ذهنية وعقلية وإدارية تسمح لها بالقيام بمختلف الوظائف والادوار والمهام المسندة اليها بشكل جيد ومناسب.

وفي الأخير نستخلص بان مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية بومرداس تعمل على المزج بين عنصر الترتيب والخبرة وهو من اجل ضمان السير الحسن لمختلف الأدوار والوظائف لهذه المؤسسة بشكل فعال ومناسب وملائم.

**الجدول رقم (03): يمثل توزيع الافراد المبحوثين حسب المتغير التعليمي:**

النسبة المئوية	التكرارات	الاجابة المستوى التعليمي
0%	0	ابتدائي
0%	0	متوسط
33,33%	10	ثانوي
53,33%	16	جامعي
13,33%	4	التكوين المتخصص
100%	30	المجموع

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ ان أغلبية الافراد المبحوثين من ذوي المستويات الجامعية بنسبة تمثل 53,33%، وهذه الفئة من الافراد المبحوثين ذات مستويات علمية ومعرفية كبيرة وهامة تسمح لها باستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة على مستوى مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية بومرداس من اجل تقديم خدمات ملائمة للمواطنين، في حين نجد في المرتبة الثانية الافراد المبحوثين من ذوي المستويات الثانوية بنسبة تمثل 33,33%، وهي فئة تتسم بمستويات تعليمية متوسطة ومقبولة وتحتاج لدورات تكوينية حول استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة من اجل التسيير الأمثل لخدمات ومهام مؤسسة اتصالات الجزائر لولاية بومرداس.

وفي ثالث الترتيب نجد الافراد المبحوثين من ذوي المستويات التكوين المتخصص بنسبة تمثل 13,33% وهي الفئة الخريجة من معاهد التكوين المهني والتمهين والمدارس التكوينية الخاصة، وفي الأخير نجد الافراد المبحوثين من ذوي المستويات الابتدائية والمتوسطة بنسب منعدمة تمثل 0%، وهذا يدل على ان هذه المؤسسة تعمل على استقطاب افراد يتمتعون بمستويات علمية جيدة ومحترمة من اجل أداء مختلف المهام والادوار على احسن ما يرام وبشكل مناسب.

منه نستخلص في الأخير بان هذه المؤسسة (مؤسسة اتصالات الجزائر لولاية بومرداس) تعمل على جذب واستقطاب الافراد الذين يتمتعون بمقومات ومهارات علمية وإدارية وتنظيمية مناسبة، وهذا من اجل إضفاء صفة العلمية والتنظيم والتنسيق على مختلف الوظائف والأنشطة والمهام الإدارية بشكل فعال وناجح على مستوى مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية بومرداس.

## الجدول رقم (04): يمثل توزيع الافراد المبحوثين حسب متغير الوظيفة:

النسبة المئوية	عدد التكرارات	الاجابة الوظيفة
%23,33	7	مسؤول الاتصال
%76,66	23	مديرية الموارد البشرية
%100	30	المجموع

يتبين لنا من خلال الجدول أعلاه ان أغلبية الافراد المبحوثين يعملون على مستوى مديرية الموارد البشرية بنسبة تمثل %76,66، وهي التي تعنى بتسيير وإدارة مختلف الأمور الخاصة بالعمال والموظفين وكيفية تنظيم وتنسيق المهام والوظائف المسندة اليهم، بينما نجد في اخر الترتيب مسؤولي الاتصال بنسبة تمثل %23,33 ويقع على عاتقهم مهمة تحقيق التنسيق والتفاعل بين مختلف الإدارات والاقسام الإدارية على مستوى مؤسسة اتصالات الجزائر لولاية بومرداس، والعمل على التوجيه السليم للموارد البشرية وكيفية تدفق المعلومات والبيانات من خلال استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة التي تساهم في تقديم خدمة عمومية ذات نوعية عالية للزبائن والعملاء المتعاملين مع هذه المؤسسة.

منه نستنتج بان أغلبية الافراد المبحوثين ينتمون الى مديرية الموارد البشرية على مستوى مؤسسة اتصالات الجزائر لولاية بومرداس، اذ يمثلون العنصر الأساسي والرئيسي لأداء مختلف المهام والوظائف والادوار الموكلة إليهم والمسندة لهم.

## الجدول رقم (05): يمثل توظيف الافراد المبحوثين حسب متغير الخبرة المهنية:

النسبة المئوية	عدد التكرارات	الاجابة الوظيفة
33,33%	10	من سنة الى 10 سنوات
50%	15	من 10 الى 20 سنوات
16,66%	5	من 20 الى 30 سنة
0%	0	أكثر من 30 سنة
100%	30	المجموع

من خلال بيانات الجدول الظاهرة أعلاه نلاحظ ان غالبية الافراد المبحوثين الذين لهم خبرة مهنية (من 10 الى 20 سنوات) يمثلون النسبة الكبيرة والتي تمثل 50%، وهي ذات خبرات ومهارات إدارية وتنظيمية متوسطة ومحترمة تسمح لها بأداء مختلف الوظائف والادوار على اكمل وجه ممكن، وفي ثاني الترتيب نجد الافراد المبحوثين الذين لهم خبرة مهنية (من سنة الى 10 سنوات) بنسبة تمثل 33,33% وهم محدودي الخبرات والتجارب الإدارية والتنظيمية والاتصالية، ولكن مع مرور الوقت سوف يتأقلمون مع أجواء التنظيم بشكل سريع على مستوى مؤسسة اتصالات الجزائر لولاية بومرداس والقيام بمختلف الأدوار والوظائف بشكل جيد وفعال وناجع، وفي المرتبة الثالثة نجد الافراد المبحوثين الذين لهم خبرة مهنية (من 20 الى 30 سنة) وهم يتمتعون بخبرات ومهارات وتجارب تنظيمية وميدانية معتبرة وهامة، بحيث تسمح لهم باستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة على مستوى مؤسسة اتصالات الجزائر لولاية بومرداس من اجل تقديم خدمات ذات نوعية عالية للعملاء والزبائن المتعاملين مع هذه المؤسسة الخدماتية، وفي آخر الترتيب نجد الافراد المبحوثين من ذوي الخبرة المهنية (اكثر من 30 سنة) بنسبة منعدمة تمثل 0%.

منه نستنتج في الأخير بان مؤسسة اتصالات الجزائر لولاية بومرداس تعمل على استقطاب وجذب افراد يتمتعون بخبرات وتجارب تنظيمية وإدارية تساهم في زيادة الكفاءة والفعالية الإدارية والتنظيمية لهذه المؤسسة.

**الجدول رقم (06): يمثل آراء الافراد المبحوثين حول دلالات الاتصال على مستوى مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية بومرداس:**

النسبة المئوية	عدد التكرارات	الاجابة
33,33%	10	. عملية نقل المعلومات والأفكار والتوجيهات بين العمال.
50%	15	. وسيلة تسمح للتعبير عن شكاوي العمال.
16,66%	5	. أداة لتنظيم وتكوين العلاقات بين العمال.
100%	30	المجموع

يظهر لنا من خلال بيانات الجدول أعلاه ان معظم افراد عينة الدراسة يجمعون على ان دلالات الاتصال على مستوى مؤسسة اتصالات الجزائر لولاية بومرداس يتمثل في كونه وسيلة للتعبير عن شكاوي العمال بنسبة تقدر بـ 50%، وهذا من خلال تعبير العمال عن آرائهم وانشغالاتهم المهنية والاجتماعية ومختلف العراقيل المصادفة اثناء أداء وظائفهم ومهامهم على مستوى هذه المؤسسة، وهذا ما يتطلب على الإدارة العليا لهذه المؤسسة التمتع بثقافة الاتصالات والاتصال من اجل إيجاد حلول وبدائل لهذه المشاكل والانشغالات المطروحة لدى الموظفين، وفي المركز الثاني نجد الاتصال كونه عملية نقل المعلومات والأفكار والتوجيهات بين العمال بنسبة تمثل 33,33% وهذا من خلال التدفق والانسباب السلس والمرن لمختلف المعلومات والبيانات عبر قنوات اتصالية مناسبة، فتؤدي الى تحقيق التنسيق والتفاهم بين مختلف المستويات الإدارية والتنظيمية وأداء مختلف المهام والادوار

على احسن وجه ممكن، وفي أخير الترتيب أداة لتنظيم وتكوين العلاقات بين العمال بنسبة تمثل 16,66% وهذا من خلال تنظيم وتقسين المهام والوظائف بين العمال وبناء علاقات إنسانية واجتماعية لدى العمال والموظفين يسودها التقدير والاحترام والود المتبادل، ما يؤدي الى زيادة الفعالية والكفاءة الإدارية لهذه المؤسسة.

منه نستنتج في الأخير بان الاتصال على مستوى مؤسسة اتصالات الجزائر لولاية بومرداس يتمثل في كونه الوسيلة والتقنية والاداة الفعالة للتعبير عن انشغالات ومشاكل الموظفين الإدارية والمادية والتنظيمية، وتوفير الظروف الملائمة من اجل تقديم خدمات ذات جودة عالية للمواطنين والزبائن.

**الجدول رقم (07): يمثل آراء الافراد المبحوثين حول طبيعة تسيير عملية الاتصال على مستوى مؤسسة اتصالات الجزائر لولاية بومرداس:**

الاجابة	عدد التكرارات	النسبة المئوية
منظمة	17	56,66%
عادية	13	43,33%
عشوائية	0	0%
المجموع	30	100%

يتبين من خلال الجدول أعلاه ان معظم افراد عينة الدراسة يؤكدون على ان طبيعة تسيير عملية الاتصال على مستوى مؤسسة اتصالات الجزائر لولاية بومرداس منظمة بنسبة تمثل 56,66%، اذ انه يتم وفق استراتيجية منظمة ومخططة وواضحة من اجل تحقيق مختلف اهداف وغايات مؤسسة اتصالات الجزائر لولاية بومرداس، وفي ثاني الترتيب نجد عملية الاتصال بصفة عادية بنسبة تقدر بـ 43,33% أي بصفة روتينية لا يوجد فيها أي تغير او

تعديل فيها، وفي أخير الترتيب نجد عملية الاتصال عشوائية بنسبة منعدمة %0 أي بطريقة غير منظمة ومناسبة ومخطط لها وواضحة.

منه نستخلص في الأخير على ان طبيعة عملية الاتصال وتسييرها على مستوى مؤسسة اتصالات الجزائر لولاية بومرداس تقوم وفق استراتيجية منظمة ومخططة لها بشكل مناسب وملائم، وهذا يدل على وجود افق مستقبلية وعلى الصبغة العلمية والمنطقية من اجل الأداء المناسب والامثل لمختلف وظائف وادوار هذه المؤسسة الخدماتية وتقديم خدمات ذات جودة ونوعية عالية للزبائن والعملاء المتعاملين مع هذه المؤسسة.

**الجدول رقم (08): يمثل آراء الافراد المبحوثين حول مدة اعتبار الاتصال عامل أساسي لتحقيق نجاح مؤسسة اتصالات الجزائر لولاية بومرداس:**

النسبة المئوية	عدد التكرارات	الإجابة
%100	30	نعم
%0	0	لا
%100	30	المجموع

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ ان كل افراد عينة الدراسة يجمعون على ان الاتصال عامل أساسي لتحقيق نجاح مؤسسة اتصالات الجزائر لولاية بومرداس بنسبة تمثل %100، حيث يعدّ حلقة وصل ونقطة ربط بين مختلف المستويات الإدارية والاقسام التنظيمية على مستوى هذه المؤسسة، كما انه يعمل على تحقيق التنسيق والتفاهم وبناء علاقات إنسانية واجتماعية في إطار الجماعة مما يساهم في أداء مختلف الأدوار والوظائف والمهام بشكل مناسب وملائم، في حين نجد بقية الافراد المبحوثين ينفون ذلك بنسبة صفرية تمثل %0.

منه نصل في الأخير بان الاتصال على مستوى مؤسسة اتصالات الجزائر لولاية بومرداس يعد عاملا أساسيا لتحقيق نجاح المؤسسة، كونه يساهم في التدفق والانسياب السليم

للمعلومات والبيانات بين مختلف المستويات الإدارية وتحقيق مختلف أهدافها وغاياتها المختلفة.

الجدول رقم (09): يمثل آراء الافراد المبحوثين حول طبيعة الاتصال السائد على مستوى مؤسسة اتصالات الجزائر لولاية بومرداس:

النسبة المئوية	عدد التكرارات	الإجابة
53,33%	16	داخلية
46,66%	14	خارجية
100%	30	المجموع

من خلال البيانات الواردة في الجدول أعلاه يتبين لنا بان معظم افراد عينة الدراسة يؤكدون على ان الاتصال السائد على مستوى مؤسسة اتصالات الجزائر لولاية بومرداس يتمثل في الاتصال الداخلي بنسبة 53,33%، وهذا سواء كان اتصالا صاعدا او افقيا او نازلا بين مختلف المستويات الإدارية التي تضمن السير الحسن لمختلف المهام والوظائف والادوار بشكل مناسب وجيد، في حين نجد بقية الافراد المبحوثين يؤكدون بان الاتصال الخارجي هو السائد بنسبة 46,66% وهذا الاتصال يتم مع المواطنين او مع المؤسسات المستفيدة من خدمات هذه المؤسسة مثل: دور الثقافة والمؤسسات التعليمية ... إلخ.

منه نستنتج في الأخير بان الاتصال الداخلي يعدّ من اهم الاتصالات السائدة على مستوى مؤسسة اتصالات الجزائر وهذا من اجل أداء مختلف الأدوار والمهام والمستويات بشكل جيد وفعال ومناسب، كون هذا الاتصال الداخلي يعدّ الركن الركني وحجر الزاوية من اجل زيادة الفعالية والكفاءة الإدارية والتنظيمية لهذه المؤسسات الخدماتية.

الجدول رقم (10): يمثل آراء الافراد المبحوثين حول الأسلوب الاتصالي المعتمد على مستوى مؤسسة اتصالات الجزائر لولاية بومرداس:

الاجابة	عدد التكرارات	النسبة المئوية
اتصال شفهي	0	0%
اتصال كتابي	30	100%
المجموع	30	100%

يظهر لنا من خلال معطيات الجدول أعلاه ان كل افراد عينة الدراسة يجمعون على ان الاتصال الكتابي يعد من اهم الأساليب الاتصالية المعتمدة على مستوى مؤسسة اتصالات الجزائر لولاية بومرداس بنسبة تمثل 100%، ويكون من خلال التقارير والنشريات ومحاضر الاجتماعات ولوحة المنشورات والتعليمات ومختلف القرارات على مستوى هذه المؤسسة، في حين نجد بقية الافراد المبحوثين يؤكدون ان الاتصال الشفهي غير موجود على مستوى هذه المؤسسة بنسبة صفرية تمثل 0%، وهذا مؤشر سلبي يؤثر على مهام ووظائف هذه المؤسسة ويضعف أسس العلاقات الاجتماعية والإنسانية بين الموظفين والإدارة العليا ويؤثر سلبا على السير الحسن والجيد لمختلف وظائف ونشاطات هذه المؤسسة.

وعليه نستنتج بان الاتصال الكتابي يعد من اهم أساليب الاتصال المعتمدة على مستوى مؤسسة اتصالات الجزائر لولاية بومرداس من اجل ضمان السير الحسن لمختلف المهام والأنشطة في هذه المؤسسة بشكل جيد، وتقديم خدمات ذات جودة عالية للزبائن والعملاء المتعاملين مع هذه المؤسسة.

الجدول رقم (11): يمثل آراء الافراد المبحوثين حول اهم أنواع الاتصالات المستخدمة على مستوى مؤسسة اتصالات الجزائر لولاية بومرداس:

النسبة المئوية	عدد التكرارات	الإجابة
0%	0	اتصال تقليدي
100%	30	اتصال حديث
100%	30	المجموع

يظهر لنا من خلال معطيات الجدول أعلاه على ان كل الافراد المبحوثين يجمعون على ان الاتصال الحديث يعدّ من اهم أنواع الاتصال المستخدمة على مستوى مؤسسة اتصالات الجزائر لولاية بومرداس بنسبة تمثل 100%، وهذه من خلال استخدام الوسائل الاتصالية الحديثة مثل الموقع الرسمي للمؤسسة عبر الانترنت، الصفحة الرسمية للمؤسسة عبر موقع الفايسبوك او البريد الالكتروني الذي يساهم في توفير الجهد والوقت والمال، ويساهم في أداء مختلف الوظائف والأنشطة بشكل فعال وجيد، في حين نجد بقية الافراد المبحوثين ينفون ذلك بنسبة صفرية تمثل 0% فيما يخص استخدام الاتصال التقليدي سواء كان بصيغة شفوية او مكتوبة او مسموعة او بصرية.

وعليه نستنتج في الأخير بان الاتصال الحديث يعد من اهم أنواع الاتصالات المستخدمة والسائدة على مستوى مؤسسة اتصالات الجزائر لولاية بومرداس، والتي تعمل على زيادة الكفاءة والفعالية الإدارية لهذه المؤسسة وضمان سير هذا المرفق العام في تقديم خدمات عمومية وإدارية مناسبة وجيدة وملائمة للزبائن والعملاء على مستوى المؤسسة.

الجدول رقم (12): يمثل آراء المبحوثين حول مدى مساهمة الاتصال في تحقيق التقارب والتفاهم بين العمال والمسؤولين على مستوى مؤسسة اتصالات الجزائر لولاية بومرداس:

النسبة المئوية	عدد التكرارات	الإجابة
100%	30	نعم
0%	0	لا
100%	30	المجموع

من خلال الجدول أعلاه يتبين لنا ان كل الافراد المبحوثين يؤكدون على مساهمة الاتصال في تحقيق التقارب والتفاهم بين العمال والمسؤولين على مستوى مؤسسة اتصالات الجزائر لولاية بومرداس بنسبة كاملة تمثل 100%، وهذا من خلال تبادل وجهات النظر والأفكار والآراء والاقتراحات الهادفة الى تحقيق الفهم المشترك والتنسيق الواحد، من اجل الوصول الى اجماع عام لتحقيق اهداف وغايات هذه المؤسسة، في حين نجد بقية الافراد المبحوثين ينفون ذلك بنسبة 0%.

منه نستنتج في الأخير على ان الاتصال على مستوى مؤسسة اتصالات الجزائر لولاية بومرداس يعدّ مقوماً أساسياً في تحقيق التقارب واسس التفاهم والتنسيق بين العمال والموظفين، وتقريب وجهات النظر من اجل تحقيق اهداف وغايات هذه المؤسسة وفق معايير ومؤشرات يمكن الاعتماد عليها.

الجدول رقم (13): يمثل آراء الافراد المبحوثين حول اهم أنواع الاتصالات الرسمية الأكثر استخداما على مستولا مؤسسة اتصالات الجزائر لولاية بومرداس:

النسبة المئوية	عدد التكرارات	الإجابة
0%	0	الاتصال الصاعد
100%	30	الاتصال النازل
0%	0	الاتصال الافقي
0%	0	جميعها
100%	30	المجموع

من خلال الجدول أعلاه يظهر لنا ان كل افراد عينة الدراسة يجمعون على ان الاتصال النازل يعدّ من اهم أنواع الاتصالات الرسمية الأكثر استخداما على مستوى مؤسسة اتصالات الجزائر لولاية بومرداس بنسبة 100%، ويكون هذه الاتصال في صيغة مسودة مكتوبة من المدير (الرئيس) نحو المرؤوسين (الموظفين) ويكون في صيغة أوامر، توجيهات، إرشادات، قرارات إدارية وقوانين هدفه هو تحقيق الرقابة على الأداء الجيد لمختلف المهام والوظائف بهذه المؤسسة، في حين نجد الاتصال الصاعد بنسبة صفرية تمثل 0% والذي يكون من المرؤوسين نحو الرئيس في صيغة اقتراحات، شكاوي، تقارير، كما نجد الاتصال الافقي بنسبة منعدمة تمثل 0% ويكون بين نفس المستويات الإدارية والتنظيمية وهدفه هو تحقيق التنسيق والتفاهم بين نفس المستويات الإدارية والتنظيمية مثل رؤساء المصالح والعمال فيما بينهم.

منه نستنتج في الأخير ان الاتصال النازل يعدّ من اهم أنواع الاتصالات الرسمية الأكثر استخداما على مستوى اتصالات الجزائر لولاية بومرداس من اجل السهر على السير الحسن والجيد لمختلف وظائف ومهام هذه المؤسسة.

الجدول رقم (14): يمثل آراء الافراد المبحوثين حول اهم الوسائل الاتصالية المستخدمة على مستوى مؤسسة اتصالات الجزائر لولاية بومرداس:

النسبة المئوية	عدد التكرارات	الإجابة
50%	30	الانترنت
16,66%	10	التلفزيون
16,66%	10	الراديو
16,66%	10	الصحف والمجلات
100%	60	المجموع

من خلال الجدول أعلاه يظهر لنا ان معظم الافراد المبحوثين يؤكدون على ان الانترنت تعد من اهم الوسائل الاتصالية المستخدمة على مستوى مؤسسة اتصالات الجزائر لولاية بومرداس بنسبة تمثل 50%، وهي تعرف بالشبكة العنكبوتية التي تتيح التواصل والتفاعل بين مختلف المستويات الإدارية لهذه المؤسسة وتسهيل وتبسيط مختلف المهام والإجراءات والمسؤوليات والعمل على توفير الوقت والجهد والمال، في حين نجد التلفزيون والراديو والصحف بنسب متساوية تمثل 16,66% لكل واحدة منها، وهذه الوسائل الاتصالية سواء كانت مكتوبة او شفوية او سمعية بصرية تعمل على تحقيق الانسجام والتفاعل بين مختلف المستويات الإدارية والتنظيمية على مستوى مؤسسة اتصالات الجزائر لولاية بومرداس، وتساهم في زيادة الفعالية والكفاءة الإدارية والتنظيمية لهذه المؤسسة.

ومنه نستنتج بان الانترنت تعد من اهم الوسائل الاتصالية المستخدمة على مستوى مؤسسة اتصالات الجزائر لولاية بومرداس من اجل أداء مختلف الوظائف والمسؤوليات بشكل فعال وسريع وجيد وتقديم خدمات ذات نوعية عالية للمواطنين والزبائن الوافدين الى هذه المؤسسة.

الجدول رقم (15): يمثل آراء الافراد المبحوثين حول الوسائل التكنولوجية المستخدمة على مستوى مؤسسة اتصالات الجزائر لولاية بومرداس:

النسبة المئوية	عدد التكرارات	الإجابة
6,99%	10	الاتصال المباشر
9,79%	14	لوحة الإعلانات
9,79%	14	التقارير
10,48%	15	الاجتماعات
10,48%	15	الهاتف
10,48%	15	الفاكس
20,97%	30	جهاز الحاسوب
20,97%	30	شبكة الانترنت
100%	143	المجموع

يظهر لنا من خلال بيانات الجدول أعلاه بان أغلبية افراد عينة الدراسة يؤكدون على ان جهاز الحاسوب وشبكة الأنترنت تعدان من اهم الوسائل التكنولوجية المستخدمة على مستوى مؤسسة اتصالات الجزائر لولاية بومرداس بنسبة تمثل 29,97% لكل واحدة منهما، اذ ان جهاز الحاسوب يساهم بشكل كبير في أداء مختلف الوظائف والمهام بشكل سريع وفعال ويكون مزودا بشبكة الانترنت ذات التدفق العالي، وفي ثاني الترتيب نجد الفاكس والهاتف والاجتماعات بنسب متساوية تمثل 10,48% اذ ان الفاكس يعد وسيلة فعالة لنقل ونشر وتدقيق مختلف المعلومات و البيانات على مستوى هذه المؤسسة الخدمانية، اما الهاتف فيعد من اهم متطلبات العمل الإداري وهو وسيلة شفوية تسمح بنقل المعلومات والبيانات بشكل سريع وفعال، اما الاجتماعات فهي من اهم الوسائل الاتصالية الشفوية التي تعمل على تبادل مختلف الآراء والاتجاهات والاقتراحات بين مختلف المستويات الإدارية وتكون هذه

الاجتماعات خاصة في حالة اتخاذ القرارات الإدارية الحساسة والطارئة، وفي ثالث الترتيب نجد التقارير ولوحة الإعلانات بنسب متساوية تمثل %9,79 لكل واحدة منهما، اذ ان التقارير الإدارية تساهم في نقل مختلف المعلومات حول ظروف سير مختلف المهام والوظائف على مستوى هذه المؤسسة، اما لوحة الإعلانات فتعلق عليها مختلف الإعلانات ومختلف المعلومات والبيانات وكافة التعديلات والتغيرات المستجدة والجديدة على مستوى هذه المؤسسة، وفي أخير الترتيب نجد الاتصال المباشر بنسبة تمثل %6,99 وهذا من خلال المقابلات المباشرة او الاتصال المواجهي البيني الذي يكون بين فردين او اكثر، وهذا من اجل تبادل مختلف الأفكار والآراء وتحقيق التنسيق والتفاهم بين مختلف المستويات الإدارية والتنظيمية.

منه نستنتج في الأخير بان جهاز الحاسوب وشبكة الأنترنت يعدان من اهم الوسائل الاتصالية المستخدمة على مستوى مؤسسة اتصالات الجزائر لولاية بومرداس.

**الجدول رقم (16):** يمثل آراء الافراد المبحوثين حول مدى استخدام الحاسوب اثناء العمل على مستوى مؤسسة اتصالات الجزائر لولاية بومرداس:

النسبة المئوية	عدد التكرارات	الإجابة
%83,33	25	دائما
%16,66	5	غالبا
%0	0	أحيانا
%0	0	نادرا
%0	0	ابدا
%100	30	المجموع

من خلال الجدول أعلاه يظهر لنا بان غالبية افراد عينة الدراسة يجمعون باستخدام الحاسوب اثناء العمل على مستوى مؤسسة اتصالات الجزائر لولاية بومرداس بنسبة تمثل 83,33%، وهذا يدل على أهمية الحاسوب الالكتروني في ضمان أداء مختلف الوظائف والادوار والمهام على اكمل وجه، وفي ثاني الترتيب نجد غالبا بنسبة تمثل 16,66% وهذا من اجل تحقيق التنسيق والتفاهم بين مختلف المستويات الإدارية والتنظيمية بمؤسسة اتصالات الجزائر لولاية بومرداس، في حين نجد بقية الافراد المبحوثين يجمعون في بعض الأحيان وبشكل نادر وابدأ بنسب معدومة تمثل 0% لكل واحدة منها.

منه نستنتج في الأخير على ان أغلبية الافراد المبحوثين يستخدمون الحاسوب الآلي اثناء العمل على مستوى مؤسسة اتصالات الجزائر لولاية بومرداس بشكل دائم من اجل أداء مختلف الوظائف والادوار والمهام والمسؤوليات على أكمل وجه وبشكل صحيح وجيد ومناسب.

**الجدول رقم (17): يمثل آراء الافراد المبحوثين حول اهداف استخدام الحاسوب اثناء العمل على مستوى مؤسسة اتصالات الجزائر لولاية بومرداس:**

النسبة المئوية	عدد التكرارات	الإجابة
66,66%	20	كتابة التقارير
16,66%	5	حفظ المعلومات
10%	3	تدوين جديد للمؤسسة
6,66%	2	القيام بالاحصائية
100%	30	المجموع

من خلال الجدول أعلاه يتبين لنا ان معظم الافراد المبحوثين يؤكدون على ان كتابة التقارير تعد من اهم اهداف استخدام الحاسوب أثناء العمل على مستوى مؤسسة اتصالات

الجزائر لولاية بومرداس بنسبة تمثل 66,66%، حيث يتم تدوين التقارير المكتوبة حول ظروف سير مختلف المهام والادوار واهم المعوقات المصادفة فيها، وفي ثاني الترتيب نجد حفظ المعلومات بنسبة 16,66% حيث يتم حفظها من اجل العودة اليها في وقت الحاجة بهدف صياغة مختلف الخطط والسياسات الاستراتيجية على مستوى هذه المؤسسة، بينما نجد في المرتبة الثالثة تدوين جديد المؤسسة بنسبة تمثل 10% وهذا من خلال كتابة مختلف المستجدات والتعديلات الطارئة والحاصلة على مستوى هذه المؤسسة من اجل اطلاع الجمهور الداخلي (الموظفين) او الجمهور الخارجي (الزبائن) العملاء، وفي المرتبة الأخيرة نجد القيام بإحصائيات بنسبة تقدر ب 6,66% وهذا من خلال انجاز والقيام بمختلف الأرقام والاحصائيات وتقديمها امام الجميع بهدف تحليلها وتفسيرها من اجل صياغة سياسات وخطط واستراتيجيات جديدة وحديثة تناسب وتلائم مختلف التغيرات الحاصلة على مستوى البيئة الداخلية والخارجية على مستوى المؤسسة.

منه نستنتج في الأخير ان كتابة التقارير تعد من اهم اهداف استخدام الحاسوب اثناء العمل على مستوى مؤسسة اتصالات الجزائر لولاية بومرداس، وهذا من اجل السهر على السير الحسن والجيد لخدمات هذا المرفق العام.

**الجدول رقم (18): يمثل آراء الافراد المبحوثين حول مستوى التحكم بالحاسوب على**

**مستوى مؤسسة اتصالات الجزائر لولاية بومرداس:**

النسبة المئوية	عدد التكرارات	الإجابة
86,66%	26	جيدة
13,33%	4	متوسطة
0%	0	ضعيفة
100%	30	المجموع

يظهر من خلال بيانات الجدول أعلاه بأن معظم الافراد المبحوثين يجمعون بأن مستوى التحكم بالحاسوب على مستوى مؤسسة اتصالات الجزائر لولاية بومرداس جيد بنسبة 86,66%، وهذا يدل على مستوى تكوينهم وتدريبهم العالي في استخدام تقنيات وتكنولوجيا الاتصال الحديثة من اجل أداء مختلف الأدوار والوظائف بشكل جيد ومناسب، وفي ثاني الترتيب نجد بشكل متوسط بنسبة تمثل 13,33% وهذا يدل على وجود نقص نوعا ما استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة، مما يتطلب عقد واجراء دورات تكوينية وتدريبية من اجل استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة لأداء مختلف الوظائف والادوار بشكل مناسب وجيد وملائم وصحيح، وفي أخير الترتيب نجد بصفة ضعيفة بنسبة صفرية تمثل 0%.

منه نستنتج في الأخير ان مستوى تحكم الموظفين بتكنولوجيا الاتصال الحديثة جيد، وهذا مؤشر إيجابي يدل على ناهم قادرين على أداء مختلف الوظائف والادوار المسندة والموكلة إليهم بشكل جيد ومناسب وصحيح.

**الجدول رقم (19):** يمثل آراء الافراد المبحوثين حول مدى الاستعانة بالأسلوب اليدوي في أداء مختلف المهام والوظائف على مستوى مؤسسة اتصالات الجزائر لولاية بومرداس:

النسبة المئوية	عدد التكرارات	الإجابة
0%	0	دائما
0%	0	غالبا
100%	30	أحيانا
0%	0	نادرا
0%	0	ابدا
100%	30	المجموع

من خلال بيانات الجدول أعلاه يظهر لنا بان معظم افراد عينة الدراسة يؤكدون الاستعانة بالأسلوب اليدوي في أداء مختلف المهام والوظائف على مستوى مؤسسة اتصالات الجزائر لولاية بومرداس بنسبة تمثل 100%، وهذا يدل على ان الموظفين يستخدمون بشكل كبير ومكثف تكنولوجيا الاتصال الحديثة ولا يلجؤون الى الأسلوب اليدوي الا في حالات الضرورة، عند وجود خلل في تكنولوجيا الاتصال الحديثة من اجل القيام بمختلف المهام والادوار بشكل جيد وملائم، في حين نجد بصفة دائمة وغالبا ونادرا وابدا بنسب صفرية تمثل 0%.

منه نستنتج في الأخير بان معظم الافراد المبحوثين يستخدمون أسلوب العمل اليدوي في أداء مختلف المهام والادوار في بعض الاحيان على مستوى مؤسسة اتصالات الجزائر لولاية بومرداس في حالة الضرورة ووجود خلل في شبكة الأنترنت ونقص التدفق العالي للأنترنت.

**الجدول رقم (20): يمثل آراء الافراد المبحوثين حول مدى استخدام شبكة الأنترنت اثناء**

**العمل على مستوى مؤسسة اتصالات الجزائر لولاية بومرداس:**

النسبة المئوية	عدد التكرارات	الإجابة
70%	21	دائما
0%	0	غالبا
30%	9	أحيانا
0%	0	نادرا
100%	30	المجموع

من خلال الجدول أعلاه يظهر لنا بان معظم افراد عينة الدراسة يؤكدون استخدامهم لشبكة الانترنت اثناء العمل على مستوى مؤسسة اتصالات الجزائر لولاية بومرداس بنسبة تمثل 70%، حيث تعد شبكة الأنترنت ضرورة حتمية للعمل الإداري من اجل تحقيق التنسيق الإداري والتفاهم الجيد بين مختلف المستويات الإدارية والتنظيمية بهذه المؤسسة، في حين

وجد بقية الافراد المبحوثين يستخدمون شبكة الأنترنت أحيانا بنسبة تمثل 30% وهذا نتيجة استخدامهم لوسائل اتصالية أخرى سواء كانت شفوية او سمعية او بصرية او مكتوبة، من اجل أداء مختلف الأدوار والوظائف والمسؤوليات بشكل جيد ومناسب، بينما نجد الافراد الآخرين يؤكدون ب غالبا ونادرا بنسب صفرية تمثل 0%.

منه نستنتج في الأخير بان غالبية الافراد المبحوثين يستخدمون شبكة الأنترنت اثناء العمل على مستوى مؤسسة اتصالات الجزائر لولاية بومرداس، كونهم يتسمون بتوفر مهارات اتصالية وتكنولوجية وتقنية مناسبة وجيدة تسمح لهم بأداء مختلف الوظائف والادوار والمسؤوليات على أكمل وجه ممكن.

**الجدول رقم (21): يمثل آراء المبحوثين حول اهداف استخدام شبكة الأنترنت على مستوى مؤسسة اتصالات الجزائر لولاية بومرداس:**

النسبة المئوية	عدد التكرارات	الإجابة
38,09%	8	الاتصال بالموظفين داخل المؤسسات
9,52%	2	الاتصال بالموظفين في فروع المؤسسة.
14,28%	3	الحصول على معلومات.
9,52%	2	عملية السير.
4,76%	1	مراقبة العمل.
23,80%	5	توفير فضاء اجتماعي.
100%	21	المجموع

يتبين لنا من خلال معطيات الجدول أعلاه بان غالبية افراد عينة الدراسة يجمعون بان الاتصال بالموظفين يعد من اهم اهداف استخدام شبكة الأنترنت على مستوى مؤسسة اتصالات الجزائر لولاية بومرداس بنسبة 38,09%، وهذا من اجل تحقيق التفاعل وتبادل الآراء والاتجاهات والاقتراحات التي تصب في مصلحة المؤسسة بهدف زيادة مستوى كفاءتهم وفعاليتها الإدارية، وفي ثاني الترتيب نجد توفير فضاء اجتماعي بنسبة تمثل

23,80% وهذا من خلال بناء وتكوين وتجسيد العلاقات الإنسانية والاجتماعية في إطار الجماعة بين الموظفين، وهذا يؤدي الى تحفيزهم في القيام بمختلف الأدوار والمهام على مستوى هذه المؤسسة، وفي ثالث الترتيب نجد الحصول على المعلومات بنسبة تمثل 14,28% وخاصة لما تكون هذه المعلومات ذات الكمية والنوعية الملائمة من اجل صياغة وبناء مختلف السياسات والخطط واتخاذ القرارات الإدارية الحاسمة، وفي رابع الترتيب نجد الاتصال بالموظفين في فروع المؤسسة وعملية السير بنسب متساوية تمثل 9,52%، اذ ان تكنولوجيا الاتصال الحديثة تعمل على تكريس التنسيق والتنظيم في الوظائف المسندة الى الموظفين، كما ان عملية السير للوظائف وممارسة الرقابة على مختلف نشاطات ووظائف هذه المؤسسة من اجل تقديم خدمات ذات جودة عالية للمواطنين والزبائن، وفي أخير الترتيب نجد مراقبة العمل وضمان السير الحسن له وعدم وجود عراقيل ومعوقات تؤثر على السير الحسن لوظائف هذه المؤسسة.

منه نستخلص في الأخير بان الاتصال بالموظفين يعد من اهم اهداف استخدام شبكة الانترنت على مستوى مؤسسة اتصالات الجزائر لولاية بومرداس.

**الجدول رقم (22): يمثل آراء الافراد المبحوثين حول مدى استخدام شبكة الأنترنت على مستوى مؤسسة اتصالات الجزائر لولاية بومرداس:**

النسبة المئوية	عدد التكرارات	الإجابة
53,33%	16	دائما
46,66%	14	غالبا
0%	0	أحيانا
0%	0	ابدا
100%	30	المجموع

نلاحظ من خلال معطيات الجدول أعلاه بان أغلبية الافراد المبحوثين يجمعون على استخدام شبكة الأنترنت على مستوى مؤسسة اتصالات الجزائر لولاية بومرداس ويكون بشكل دائم بنسبة 53,33%، وهذا من اجل ضمان السير الحسن لمختلف مهام ووظائف هذه المؤسسة بشكل جيد وملائم ومناسب، وفي ثاني الترتيب نجد بشكل غالب بنسبة تقدر ب 46,66% وهذا من اجل تحقيق التنسيق والتفاهم والانسجام المشترك بين مختلف المستويات الإدارية والتنظيمية بشكل سليم وفعال وناجع، في حين نجد أحيانا وابدأ بنسب صفرية تمثل 0%.

منه نستنتج في الأخير ان أغلبية الافراد المبحوثين يستخدمون تكنولوجيا الاتصال الحديثة (شبكة الانترنت) من اجل أداء وإنجاز مختلف الوظائف والادوار والمهام بشكل جيد ومناسب وصحيح.

الجدول رقم (23): يمثل آراء الافراد المبحوثين حول اهداف استخدام شبكة الأنترنت على مستوى مؤسسة اتصالات الجزائر لولاية بومرداس:

النسبة المئوية	عدد التكرارات	الإجابة
33,33%	10	الحصول على المعلومات.
16,66%	5	نقل الملفات.
13,33%	4	تبادل المعلومات مع الآخرين.
20%	6	المحادثة.
16,66%	5	الترقية.
100%	30	المجموع

يظهر لنا من خلال معطيات الجدول أعلاه بان معظم افراد عينة البحث يؤكدون بان الحصول على المعلومات يعدّ م ناهم اهداف استخدام شبكة الأنترنت على مستوى مؤسسة

اتصالات الجزائر لولاية بومرداس بنسبة %33,33، كون تلك المعلومات تمثل مصدرا مهما واساسيا من اجل ضمان تحقيق مختلف اهداف وغايات المؤسسة الخدماتية واتخاذ القرارات الإدارية المناسبة واللازمة، وفي المرتبة الثانية نجد المحادثة بنسبة تمثل 20% وهذا من خلال التفاعل والتواصل بين مختلف المستويات الإدارية بهذه المؤسسة في اطار نسق تعاوني تشاركي، وفي المرتبة الثالثة نجد نقل الملفات والترقية بنسب متساوية تمثل %16,66 لكل واحدة منهما، حيث ان سهولة نقل الملفات يؤدي الى سرعة انجاز مختلف الأدوار والمهام بشكل سريع وفعال في اطار تقسيم العمل والادوار، اما الترقية فتؤدي الى صعود الموظف وتبوءه للمستويات الإدارية والمناصب العليا السامية من خلال الأداء السليم والمناسب لمختلف الوظائف والادوار بشكل جيد ومناسب، وفي المرتبة الأخيرة نجد تبادل المعلومات مع الاخرين بنسبة تمثل 13,33% وهذا من خلال التفاعل من خلال ابداء مختلف الآراء والاتجاهات والاقتراحات بين مختلف المستويات الإدارية الهادفة الى تحسين مستوى الأداء المهني والوظيفي، ومنه المساهمة الفعالة والناجعة في تقديم خدمات ذات جودة عالية للزبائن والعملاء.

منه نستخلص في الأخير بان الحصول على المعلومات يمثل اهم اهداف استخدام شبكة الأنترنت على مستوى مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية بومرداس، مما يؤدي الى تحقيق التنسيق والانسجام والفهم المشترك في أداء مختلف الوظائف والمهام بشكل جيد ومناسب.

**الجدول رقم (24): يمثل آراء الافراد المبحوثين حول مدى تغيير البريد الالكتروني على مستوى مؤسسة اتصالات الجزائر لولاية بومرداس لوسائل الاتصال مع زملاء العمل:**

النسبة المئوية	عدد التكرارات	الإجابة
100%	30	نعم
0%	0	لا
100%	30	المجموع

من خلال بيانات الجدول أعلاه يتضح لنا ان كل افراد عينة الدراسة يجمعون على تغيير البريد الالكتروني على مستوى مؤسسة اتصالات الجزائر لولاية بومرداس لوسائل الاتصال مع زملاء العمل بنسبة تمثل 100%، حيث أصبحوا يستخدمون هذه الوسائل الاتصالية التكنولوجية من اجل تحقيق التفاعل الجيد والتواصل المناسب وفق أسس صحيحة وسليمة وجيدة، في حين ينفي بقية الافراد المبحوثين ذلك بنسبة منعدمة تمثل 0%.

منه نستنتج في الأخير بان البريد الالكتروني على مستوى مؤسسة اتصالات الجزائر لولاية بومرداس تغيير لوسائل الاتصال مع زملاء العمل، مما يؤدي الى تكبير طرق التفاعل والتواصل فيما بينهم.

**الجدول رقم (25): يمثل آراء الافراد حول مدى ضرورة استخدام تكنولوجيا الاتصال**

**الحديثة (الانترنت، الهاتف والبريد الالكتروني) على مستوى مؤسسة اتصالات الجزائر**

**لولاية بومرداس:**

النسبة المئوية	عدد التكرارات	الإجابة
80%	24	ضروري جدا
13,33%	4	ضروري يوميا
6,66%	2	غير ضروري
100%	30	المجموع

من خلال البيانات الجدول أعلاه يتضح لنا بان غالبية الافراد المبحوثين يؤكدون بان استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة الأنترنت، الهاتف والبريد الالكتروني ضروري جدا على مستوى مؤسسة اتصالات الجزائر لولاية بومرداس بنسبة تمثل 80%، اذ أضحت التكنولوجيا ضرورة وحتمية أساسية من اجل مواكبة ومسايرة مختلف التغيرات والتطورات الحاصلة والواقعة في اطار المحيط الذي تنشط فيه، وفي ثاني الترتيب نجد ضروري يوميا بنسبة تمثل

13,33% من اجل ضمان السير الحسن لمختلف وظائف ومهام هذا المرفق الحيوي الحساس وضمان تقديم خدمات عمومية ذات جودة عالية موجهة الى العملاء والزبائن، وفي أخير الترتيب نجد غير ضروري بنسبة تمثل 6,66% كونها تتطلب مهارة كبيرة لدى الموظفين إضافة الى موارد مالية ومادية معتبرة وهامة.

منه نستنتج في الأخير على ان استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة الأنترنت والهاتف والبريد الإلكتروني على مستوى مؤسسة اتصالات الجزائر لولاية بومرداس هو من اجل ضمان استمرارية هذه المؤسسة الخدمتية في تقديم خدماتها.

**الجدول رقم (26): يمثل آراء الافراد حول اهداف استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة على مستوى مؤسسة اتصالات الجزائر لولاية بومرداس:**

الإجابة	عدد التكرارات	النسبة المئوية
إدراك أهميتها	23	76,66%
ان الاخرين يستخدمونها	0	0%
حتمية إدارية	7	23,33%
المجموع	30	100%

من خلال بيانات الجدول أعلاه يتضح لنا بان غالبية افراد عينة الدراسة يؤكدون على ان ادراك أهمية استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة يعد من اهم اهداف استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة على مستوى مؤسسة اتصالات الجزائر لولاية بومرداس بنسبة تمثل 76,66%، لمل تتوفر من مزايا وتوفير الوقت والجهد والمال وسرعة التفاعلية ودقة أداء مختلف المهام والوظائف على اكمل وجه ممكن، وفي ثاني الترتيب نجد الحتمية الإدارية بنسبة تمثل 23,33% كونها أصبحت من ضروريات العصر الواجبة وضرورة مسايرة مختلف التغيرات والتطورات الحاصلة في ميدان استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة على

مستوى المؤسسات الحالية والحديثة، وفي أخير الترتيب نجد كون الآخرون يستخدمونها بنسبة تمثل 0 أي من خلال تقليد الآخرين في استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة من اجل الاستخدام من دون هدف او غاية.

منه نستنتج في الأخير ان إدراك أهمية تكنولوجيا الاتصال الحديثة يعد من اهم اهداف استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة على مستوى مؤسسة اتصالات الجزائر لولاية بومرداس، نظرا للمزايا والايجابيات التي تتسم بها من سرعة ودقة واختصار للوقت والجهد والمال.

**الجدول رقم (27): يمثل آراء الافراد المبحوثين حول كيفية استخدام تكنولوجيا الاتصال**

**الحديثة على مستوى مؤسسة اتصالات الجزائر لولاية بومرداس:**

النسبة المئوية	عدد التكرارات	الإجابة
100%	30	دون تردد
0%	0	اخذ وقت لبدء استخدامها
0%	0	بعد استخدام (من طرف المسؤول المباشر)
0%	0	بعد استخدامها من طرف الزملاء
100%	30	المجموع

من خلال الجدول أعلاه يتضح لنا بان غالبية افراد عينة الدراسة يؤكدون على ان كيفية استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة على مستوى مؤسسة اتصالات الجزائر لولاية بومرداس كان دون تردد او خوف او ارتباك انما بشكل عادي وشجاع وحسن بنسبة 100%، في حين نجد بقية الافراد المبحوثين يؤكدون بنسب منعدمة فيما يتعلق بأخذ الوقت لبدء استخدامها او بعد استخدامها من طرف المسؤول او الزملاء بنسب تمثل 0%.

منه نستنتج بان كيفية استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة على مستوى مؤسسة اتصالات الجزائر لولاية بومرداس كان بشكل عادي ومن دون تردد او قلق او انتظار وانما بروح المبادرة الأولية.

الجدول رقم (28): يمثل آراء الافراد المبحوثين حول مدى الرضا عن الوضعية في العمل في وجود تكنولوجيا الاتصال الحديثة على مستوى مؤسسة اتصالات الجزائر لولاية بومرداس:

النسبة المئوية	عدد التكرارات	الإجابة
13,33%	4	راض
86,66%	26	راض نوعا ما
0%	0	غير راض
100%	30	المجموع

من خلال بيانات الجدول أعلاه يتضح لنا بان غالبية افراد عينة الدراسة يؤكدون رضاهم نوعا ما على الوضعية الجديدة في العمل بوجود تكنولوجيا الاتصال الحديثة على مستوى مؤسسة اتصالات الجزائر لولاية بومرداس، وهذا من خلال عدم التأقلم والتكيف بشكل سريع وجيد مع هذه البيئة الرقمية وهذا بنسبة 86,66%، وفي ثاني الترتيب نجد الرضا بنسبة 13,33% وهذا نتيجة التكيف والتعود والتأقلم بشكل سريع وفعال مع تكنولوجيا الاتصال الحديثة على مستوى المؤسسة، في حين نجد بقية الافراد المبحوثين ينفون رضاهم التام بنسبة منعدمة تمثل 0%.

منه نستنتج بان أغلبية الافراد المبحوثين راضون نوعا ما عن الوضعية في العمل بوجود تكنولوجيا الاتصال الحديثة على مستوى هذه المؤسسة الخدماتية.

الجدول رقم (29): يمثل آراء الافراد المبحوثين حول اهم اللغات المفضلة من اجل التعامل مع المعلومات على الانترنت بمؤسسة اتصالات الجزائر لولاية بومرداس:

النسبة المئوية	عدد التكرارات	الإجابة
8,47%	5	الإنجليزية
50,84%	30	الفرنسية
40,67%	24	العربية
100%	59	المجموع

يظهر من خلال الجدول أعلاه بان معظم افراد عينة الدراسة يؤكدون بان اللغة الفرنسية تعد من اهم اللغات المفضلة من اجل التعامل مع المعلومات على الانترنت بمؤسسة اتصالات الجزائر لولاية بومرداس بنسبة 50,84%، وهذا يعود الى كونها كانت لغة المستعمر الفرنسي الذي حاول فرضها بالقوة على الشعب الجزائري، وفي ثاني الترتيب نجد اللغة العربية بنسبة تمثل 40,67% كونها تعد اللغة الأولى الرسمية في الدولة والتي تحظى بالتداول والانتشار على مستوى هذه المؤسسة الخدمائية، وفي أخير الترتيب نجد اللغة الإنجليزية بنسبة تمثل 8,47% وهذه اللغة للأفراد الذين يتقنونها بشكل جيد من اجل أداء مختلف وظائف ومهام هذه المؤسسة.

منه نستخلص في الأخير بان اللغة الفرنسية تعدّ من اهم اللغات المفضلة من اجل التعامل السليم والجيد مع مختلف المعلومات على الانترنت وزيادة فعالية وكفاءة هذه المؤسسة الخدمائية.

الجدول رقم (30): يمثل آراء الافراد المبحوثين حول مدى مساهمة تكنولوجيا الاتصال في تحسين النظرة لصورة مؤسسة اتصالات الجزائر لولاية بومرداس:

النسبة المئوية	عدد التكرارات	الإجابة
100%	30	نعم
0%	0	لا
100%	30	المجموع

من خلال بيانات الجدول أعلاه يظهر لنا بان كل افراد عينة الدراسة يؤكدون مساهمة تكنولوجيا الاتصال في تحسين النظرة لصورة مؤسسة اتصالات الجزائر لولاية بومرداس بنسبة تمثل 100%، وهذا من خلال بناء صورة ذهنية وجيدة وإيجابية عن هذه المؤسسة من اجل نيل رضا وقبول واستحسان الجمهور، في حين نجد بقية الافراد المبحوثين ينفون ذلك بنسبة معدومة تمثل 0%.

منه نستنتج في الأخير بان تكنولوجيا الاتصال الحديثة تساهم مساهمة كبيرة وفعالة في بناء صورة ذهنية حسنة وجيدة وسليمة لدى جمهورها الداخلي أو الخارجي لهذه المؤسسة.

## ب- القراءة الكمية والكيفية للجداول المركبة:

جدول رقم (31): علاقة متغيرات الجنس والسن والمستوى التعليمي والخبرة المهنية بأهداف استخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة على مستوى مؤسسة إتصالات الجزائر لولاية بومرداس

المجموع		حتمية إدارية		لأن الآخرين يستخدمونها		إدراك أهميتها		الإجابة	
%53.33	16	%16.66	5	%0	0	%36.66	11	المتغيرات	
								الجنس	
								ذكر	أنثى
%46.66	14	%6.66	2	%0	0	%40	12	المجموع	
%100	30	%23.33	7	%0	0	%76.66	23	المتغيرات	
%33.33	10	%6.66	2	%0	0	%26.66	8	السن	
								من 20 سنة إلى 30 سنة	
								من 30 سنة إلى 40 سنة	
								من 40 سنة إلى 50 سنة	
%53.33	16	%16.66	5	%0	0	%36.66	11	المجموع	
%13.33	4	%0	0	%0	0	%13.33	4	المتغيرات	
%100	30	%23.33	7	%0	0	%76.66	23	المجموع	
%0	0	%0	0	%0	0	%0	0	المستوى التعليمي	
								إبتدائي	
								متوسط	
								ثانوي	
								جامعي	
								تكوين متخصص	
%33.33	10	%13.33	4	%0	0	%20	6	المجموع	
%53.33	16	%6.66	2	%0	0	%46.66	14	المتغيرات	
%13.33	4	%3.33	1	%0	0	%10	3	المجموع	
%100	30	%23.33	7	%0	0	%76.66	23	المتغيرات	
%33.33	10	%3.33	1	%0	0	%30	9	الخبرة المهنية	
								من سنة إلى 10 سنوات	
								من 10 سنوات إلى 20 سنة	
								من 20 سنة إلى 30 سنة	
%50	15	%13.33	4	%0	0	%36.66	11	المجموع	
%16.66	5	%6.66	2	%0	0	%10	3	المتغيرات	
%100	30	%23.33	7	%0	0	%76.66	23	المجموع	

من خلال بيانات الجدول أعلاه، يتضح لنا من خلال الجدول المتعلق بمتغير الجنس على أن أغلبية الأفراد المبحوثين من الإناث، يؤكدن على أن إدراك أهمية تكنولوجيا الإتصال الحديثة، تعد من أهم أهداف إستخدامها على مستوى مؤسسة إتصالات الجزائر لولاية بومرداس، بنسبة تمثل 40%، في حين نجد النسبة لدى الذكور، تمثل 36.66%.

من خلال هذه النسب المئوية، يظهر لنا الأفراد المبحوثين من الإناث والذكور يجمعون على أن أهمية تكنولوجيا الإتصال الحديثة، تعد من أهم أهداف إستخدامها على مستوى مؤسسة إتصالات الجزائر لولاية بومرداس، كونها تعمل على توفير الوقت والجهد والمال وإضفاء صفة العلمية وتحقيق الأداء الوظيفي والإداري والمهني الأمثل والأنسب لمختلف الوظائف والأدوار وتقديم خدمات ذات مستويات عالية للزبائن والعملاء .

أما الجدول المتعلق بمتغير السن، فيظهر لنا من خلال بياناته الرقمية، على أن معظم أفراد عينة الدراسة، من الفئة العمرية الثانية (من 30 سنة إلى 40 سنة)، يؤكدون على أن إدراك أهمية تكنولوجيا الإتصال الحديثة، تعد من أهم أهداف إستخدامها على مستوى مؤسسة إتصالات الجزائر لولاية بومرداس، بنسبة تمثل 36.66%، وهذه الفئة ذات نضج عقلي ونفسي وتنظيمي معتبر وهامة، إضافة إلى تمتعهم بالحيوية والنشاط، حيث يسمح لها الإطلاع على أن تكنولوجيا الإتصال الحديثة، تسمح وتتيح لها بأداء مختلف الوظائف والأدوار بشكل جيد وملائم، وبأسرع وقت ممكنين، وفي ثاني الترتيب نجد الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الأولى (من 20 سنة إلى 30 سنة)، بنسبة تمثل 26.66%، وهي تتسم بالقوة والحركية والديناميكية، مع وجود نقص في التمييز والنضج العقلي، ومع ذلك يدركون أهمية تكنولوجيا الإتصال الحديثة في تحقيق الأداء الوظيفي المناسب وزيادة مستوى الكفاءة والفعالية الإدارية والتنظيمية لهذه المؤسسة الخدمائية، وفي ثالث الترتيب، نجد الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الثالثة (من 40 سنة إلى 50 سنة) بنسبة تمثل 26.66%، وهي ذات مؤهلات وقدرات ومقومات نفسية وعقلية وتنظيمية كبيرة ومعتبرة وهامة، تسمح لها

برصد أهمية ودور تكنولوجيا الإتصال الحديثة في تحقيق التنسيق والتفاهم والإنسجام المشترك بين مختلف المستويات والأقسام والمصالح الإدارية، في أداء مختلف الوظائف والأدوار والمهام والمسؤوليات المسندة إليهم، في أجواء تنظيمية وإدارية مناسبة وملائمة.

أما الجدول المتعلق بمتغير المستوى التعليمي، فيتضح لنا من خلال معطياته الرقمية على أن أغلبية الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات الجامعية، يؤكدون على أن إدراك أهمية تكنولوجيا الإتصال الحديثة، تعد من أهم أهداف إستخدامها على مستوى مؤسسة إتصالات الجزائر لولاية بومرداس، بنسبة تمثل 46.66%، وهذه الفئة ذات رصيد علمي ومعرفي معتبر وكبير، يسمح إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة على مستوى مؤسسة إتصالات الجزائر بشكل فعال وجيد، من أجل أداء مختلف الوظائف والأدوار بشكل مناسب وضمان السير الحسن والجيد والصحيح لهذا المرفق الخدماتي العام والحيوي ، وفي ثاني الترتيب نجد الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات الثانوية، بنسبة تمثل 20%، وفي ثالث الترتيب، نجد الأفراد المبحوثين من ذوي التكوين المتخصص، بنسبة تمثل 10%، حيث يتسمون بمستويات ومقومات تعليمية وعلمية مقبولة، ومع التدريب والتكوين المكثف والنوعي، يمكنهم من إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة، لما تتميز به من تقالية سريعة وتوفير الوقت والجهد والمال، وإنجاز مختلف الوظائف والأدورا والأنشطة بشكل فعال وإيجابي، من أجل ضمانات تقديم خدمات إدارية عمومية تكون في مستوى آمال وتطلعات الزبائن والعملاء المتعاملين مع هذه المؤسسة الخدماتية، في حين نجد في أخير الترتيب الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات الإبتدائية والمتوسطة، بنسب معدومة، تمثل 0%، حيث لا تتوفر فيهم مختلف المقومات والمؤهلات العلمية الضرورية لإستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة على مستوى مؤسسة إتصالات الجزائر لولاية بومرداس، إذ أن هذه المؤسسة الخدماتية، تعمل على جذب وإستقطاب الأفراد الموظفين، الذين يتوفرون على قدرات ومؤهلات ومتطلبات

علمية ومعرفية معتبرة وهامة من أجل الإستخدام الأمثل والأحسن لتكنولوجيا الإتصال الحديثة بشكل جيد ومناسب.

أما الجدول المتعلق بمتغير الخبرة المهنية، فنلاحظ من خلال بياناته الرقمية، على أن غالبية الأفراد المبحوثين الذين لهم خبرة مهنية (من 10 سنوات إلى 20 سنة)، يؤكدون على أن إدراك أهمية تكنولوجيا الإتصال الحديثة، تعد من أهم أهداف إستخدامها على مستوى مؤسسة إتصالات الجزائر لولاية بومرداس، بنسبة تمثل 36.66%، وهذه الفئة ذات قدرات وتجارب تنظيمية وإدارية مهمة وكبيرة، تسمح لها بإدراك أهمية إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة، من أجل الأداء الأمثل لمختلف الوظائف والأدوار بشكل جيد ومناسب، وفي ثاني الترتيب نجد الأفراد المبحوثين، الذين لهم أقدمية مهنية (من سنة إلى 10 سنوات)، بنسبة تمثل 30%، وهي تتسم بمحدودية التجارب والخبرات والمؤهلات التنظيمية والإدارية والعلمية، ولكن مع مرور الوقت سوف تتحسن وتتطور مستوى خبراتهم ومهاراتهم، إذ أنهم يدكون أهمية ودور تكنولوجيا الإتصال الحديثة في تحقيق الأداء الوظيفي المثالي، على مستوى هذه المؤسسة الخدمائية، وفي أخير الترتيب، نجد الأفراد المبحوثين، الذين لهم أقدمية مهنية (من 20 سنة إلى 30 سنة)، بنسبة تمثل 10%، حيث يتسمون بتوفر مهارات ومقومات تنظيمية كبيرة جدا، تسمح لهم بإدراك أهمية إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة من أجل أداء مختلف الوظائف والأدوار بشكل جيد وضمن تقديم خدمات إدارية، ذات نوعية وجودة عالية للمواطنين الوافدين إلى هذه المؤسسة الخدمائية .

وفي ثاني الترتيب، نجد الحتمية الإدارية، حيث يتضح لنا من خلال الجدول المتعلق بمتغير الجنس على أن غالبية أفراد عينة الدراسة من الذكور، يجمعون على أن الحتمية الإدارية، تعد من أهم أهداف إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة على مستوى مؤسسة إتصالات الجزائر لولاية بومرداس، بنسبة تمثل 16.66%، في حين نجد النسبة لدى الإناث تمثل 6.66%.

من خلال هذه المعطيات الرقمية، يظهر لنا من خلال آراء وإتجاهات على أن الضرورة الإدارية، ومقتضيات العمل الإداري، تستوجب العمل على إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة على مستوى مؤسسة إتصالات الجزائر لولاية بومرداس، وهذا من أجل مسيرة مختلف التطورات الحاصلة والواقعة في هذه العصر، من خلال توجه مختلف المؤسسات والمنظمات إلى إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة، من أجل تطوير وتحسين مستوى كفاءتها الوظيفية والمهنية .

أما الجدول المتعلق بمتغير السن، نلاحظ من خلال النسب المئوية، على أن معظم أفراد عينة الدراسة، من الفئة العمرية الثانية (من 30 سنة إلى 40 سنة)، يؤكدون على أن الحتمية تعد من أهم أهداف إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة على مستوى مؤسسة إتصالات الجزائر لولاية بومرداس، بنسبة تمثل 16.66%، وهذه الفئة ذات مقومات وإستعدادات عقلية ونفسية وتنظيمية وإدراك كبير، يسمح ويتيح لها تمييز وإدراك بأن تكنولوجيا الإتصال الحديثة أصبحت من ضروريات وأساسيات الإدارة الحالية من أجل القيام وأداء الوظائف والأدوار بشكل جيد وملائم، وبجودة كبيرة وعالية، وفي ثاني الترتيب نجد الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الأولى (من 20 سنة إلى 30 سنة)، بنسبة تمثل 6.66%، وهي تتسم بتوفر الحيوية والنشاط والقوة، مع وجود إستعداد ذهني ونفسي هامين. يسمح لهما بإدراك أن تكنولوجيا الإتصال الحديثة، تعد من مقتضيات وأساسيات الإدارة الحديثة، من أجل تحقيق أهداف وغايات هذه المؤسسة، وفق أسس ومقومات إدارية وتنظيمية مناسبة وملائمة، وفي ثالث الترتيب، نجد الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الثالثة (من 40 سنة إلى 50 سنة) بنسبة منعدمة تمثل 0%، وهي ذات تجارب وخبرات إدارية وتنظيمية هامة ومعتبرة، يساهمون في تنمية وزيادة الفعالية التنظيمي لمؤسسة إتصالات الجزائر لولاية تيزي وزو، حيث يمكن تفسير النسبة الصفرية، إلى كون الأفراد المبحوثين من هذه الفئة، يروون بأن أهمية ودور تكنولوجيا الإتصال الحديثة من تفاعلية وسرعة وتوفير للوقت، يعد من أهم أهدافها

إستخدامها، من أجل تحقيق الجودة التنظيمية العالية في مختلف مهام وأدوار ووظائف هذه المؤسسة الخدمانية .

أما الجدول المتعلق بمتغير المستوى التعليمي، يظهر لنا من خلال بياناته الرقمية على أن أغلبية الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات الثانوية ، يؤكدون على أن الحتمية الإدارية تعد من أهم أهداف إستخدامها على مستوى مؤسسة إتصالات الجزائر لولاية بومرداس بنسبة تمثل 13.33%، وهذه الفئة ذات رصيد علمي ومعرفي معتبر ومحترم، يسمح بإستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة على مستوى مؤسسة إتصالات الجزائر بشكل جيد ومناسب، لأداء مختلف المهام والأدوار والواجبات على أحسن شكل ممكن، وفي ثاني الترتيب نجد الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات الجامعية، بنسبة تمثل 6.66%، حيث يتسمون بتوفر مقومات علمية ومعرفية معتبرة وهامة، تساهم في إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة، من أجل تقديم خدمات إدارية، ذات جودة عالية للزبائن والعملاء، وفي ثالث الترتيب، نجد الأفراد المبحوثين من ذوي التكوين المتخصص، بنسبة تمثل 3.33%، حيث يتسمون بمستويات ومقومات تعليمية وعلمية مقبولة، وهم المتخرجين من مدارس التكوين المهني أو مراكز التكوين المهني والتمهين ، وهذا من أجل القيام بمختلف مهام ووظائف هذه المؤسسة، من خلال إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة في إطار نسق تعاوني وتشاركي في حين نجد في أخير الترتيب الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات الإبتدائية والمتوسطة بنسب معدومة، تمثل 0%، حيث لا تتوفر فيهم مختلف المؤهلات والمهارات والقدرات العلمية والمعرفية الهامة والمناسبة، من أجل أداء مختلف المهام والوظائف والأنشطة الإدارية وفق أسس علمية وموضوعية وصحيحة .

أما الجدول المتعلق بمتغير الخبرة المهنية، فنلاحظ من خلال بياناته الرقمية، على أن غالبية الأفراد المبحوثين الذين لهم خبرة مهنية (من 10 سنوات إلى 20 سنة)، يؤكدون على أن الحتمية التكنولوجية، تعد من أهم أهداف إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة على

مستوى مؤسسة إتصالات الجزائر لولاية بومرداس، بنسبة تمثل 13.33%، وهذه الفئة ذات ثقافة تنظيمية وإتصالية جيدة، تسمح لها، أداء مختلف الوظائف والمهام، وفق أسس صحيحة وقوية، وفي ثاني الترتيب نجد الأفراد المبحوثين، الذين لهم أقدمية مهنية (من 20 سنة إلى 30 سنوات)، بنسبة تمثل 6.66%، وهي تتسم وتتمتع بتوفر التجارب والخبرات والمؤهلات التنظيمية والإدارية والعلمية، من أجل أداء وظيفي أمثل من خلال تكنولوجيا الإتصال الحديثة، وزيادة مستوى فعالية وكفاءة هذه المؤسسة الخدمائية، وفي أخير الترتيب، نجد الأفراد المبحوثين، الذين لهم أقدمية مهنية (من سنة إلى 10 سنوات)، بنسبة تمثل 10%، حيث يتسمون بقلة ومحدودية المهارت والمقومات تنظيمية والإدارية، مع وجود إدراك وتميز كبير على أن إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة من أجل أداء مختلف الوظائف والأدوار بشكل جيد وضمان تقديم خدمات إدارية ذات نوعية جيدة للزبائن والعملاء الوافدين إلى هذه المؤسسة، تعد من متطلبات العصر وأساسياته وضرورياته من أجل إستمرار وإستقرار وضمان بقاء هذه المؤسسة في إطار المحيط الذي تنشط فيه .

وفي أخير الترتيب، نجد كون الآخرين يستخدمون تكنولوجيا الإتصال الحديثة، حيث نلاحظ من خلال متغيرات السن والجنس والمستوى التعليمي والخبرة المهنية النسب المعدومة والصفيرية، من خلال نفيهم بأن الآخرين يستخدمون تكنولوجيا الإتصال الحديثة، التي تعد من أهم أهداف إستخدامها .

جدول رقم (32): علاقة متغيرات الجنس والسن والمستوى التعليمي والخبرة المهنية حول مدى مساهمة تكنولوجيا الإتصال الحديثة في تحسين النظرة لصورة مؤسسة إتصالات الجزائر لولاية بومرداس

المجموع		لا		نعم		الإجابة المتغيرات	
%53.33	16	%0	0	%53.33	16	ذكر	الجنس
%46.66	14	%0	0	%46.66	14	أنثى	
%100	30	%0	0	%100	30	المجموع	
%33.33	10	%0	0	%33.33	10	من 20 سنة إلى 30 سنة	السن
%53.33	16	%0	0	%53.33	16	من 30 سنة إلى 40 سنة	
%13.33	4	%0	0	%13.33	4	من 40 سنة إلى 50 سنة	
%100	30	%0	0	%100	30	المجموع	
%0	0	%0	0	%0	0	إبتدائي	المستوى التعليمي
%0	0	%0	0	%0	0	متوسط	
%33.33	10	%0	0	%33.33	10	ثانوي	
%53.33	16	%0	0	%53.33	16	جامعي	
%13.33	4	%0	0	%13.33	4	تكوين متخصص	
%100	30	%0	0	%100	30	المجموع	
%33.33	10	%0	0	%33.33	10	من سنة إلى 10 سنوات	الخبرة المهنية
%50	15	%0	0	%50	15	من 10 سنوات إلى 20 سنة	
%16.66	5	%0	0	%16.66	5	من 20 سنة إلى 30 سنة	
%100	30	%0	0	%100	30	المجموع	

يظهر لنا من خلال بيانات الجدول أعلاه، بأن معظم الأفراد المبحوثين من الذكور يؤكدون مساهمة تكنولوجيا الإتصال الحديثة في تحسين النظرة لصورة مؤسسة إتصالات الجزائر لولاية بومرداس، بنسبة تمثل 53.33%، في حين نجد النسبة منخفضة لدى الإناث التي تمثل 46.66%.

من خلال هذه النسب المئوية، يظهر لنا الأفراد المبحوثين من الإناث والذكور يؤكدون على أن تكنولوجيا الإتصال الحديثة، تساهم مساهمة كبيرة في تحسين الإنطباع والصورة الذهنية لهذه المؤسسة سواء لدى الجمهور الداخلي أو الخارجي ، وهذا من خلال توفر قنوات الإتصال الفعالة والناجعة .

أما الجدول المتعلق بمتغير السن، فيظهر لنا من خلال بياناته الرقمية، على أن معظم أفراد عينة الدراسة، من الفئة العمرية الثانية (من 30 سنة إلى 40 سنة)، يؤكدون مساهمة تكنولوجيا الإتصال الحديثة في تحسين النظرة لصورة مؤسسة إتصالات الجزائر لولاية بومرداس، بنسبة تمثل 53.33%، وهذه الفئة ذات مقومات نفسية وتنظيمية وسلوكية ، تسمح لها بإدراك أن تكنولوجيا الإتصال الحديثة، تساهم في تقديم صورة جيدة وإيجابية عن الخدمات التي تقدمها هذه المؤسسة، وحرصها على كسب ونيل رضا وإستحسان الجمهور الداخلي والخارجي لهذه المؤسسة، وفي ثاني الترتيب نجد الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الأولى (من 20 سنة إلى 30 سنة)، بنسبة تمثل 33.33%، وهي تتسم بالقوة والحركية والديناميكية، مع نقص في التمييز والنضج العقلي والنفسي، ومع ذلك يدركون بأن تكنولوجيا الإتصال الحديثة، تساهم بشكل كبير في تحسين صورة هذه المؤسسة من خلال وجود تفاعل وحوار ونقاش على مستوى هطذه المؤسسة، وأداء مختلف الوظائف والأدوار بشكل جيد ومناسب وملائم وفي ثالث الترتيب، نجد الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الثالثة (من 40 سنة إلى 50 سنة) بنسبة تمثل 13.33%، وهي ذات قدرات ومؤهلات ومعايير نفسية

وعقلية وذهنية عالية وهامة ومعتبرة، تسمح لها بأن يكون لها تصور وإنطباع جيد لصورة هذه المؤسسة في أذهانهم من خلال إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة .

أما الجدول المتعلق بمتغير المستوى التعليمي، فيتضح لنا من خلال معطياته الرقمية على أن أغلبية الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات الجامعية، يؤكدون على مساهمة تكنولوجيا الإتصال الحديثة في تحسين النظرة لصورة مؤسسة إتصالات الجزائر لولاية بومرداس، بنسبة تمثل 53.33%، وهذه الفئة ذات مقومات ومؤهلات علمية ومعرفية كبيرة، تسمح بإدراك وتقديم أحكام وملاحظات وأفكار على أن إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة على مستوى مؤسسة إتصالات الجزائر بشكل فعال وجيد، يساهم بشكل كبير في تجسيد إنطباع جيد وصورة إيجابية حسنة ومناسبة عن هذه المؤسسة الخدمائية التي تعمل على تقديم خدمات ذات نوعية وجودة عالية للزبائن والعملاء، وفي ثاني الترتيب نجد الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات الثانوية، بنسبة تمثل 33.33%، وفي ثالث الترتيب، نجد الأفراد المبحوثين من ذوي التكوين المتخصص، بنسبة تمثل 13.33%، حيث تتسم هاتين الفئتين من الأفراد المبحوثين بمستويات ومقومات ومؤهلات وقدرات تعليمية وعلمية ومعرفية مقبولة ومحترمة، مما يؤدي إلى تحقيق وتجسيد تصور وإنطباع ذهني جيد وإيجابي عن هذه مؤسسة إتصالات الجزائر لولاية بومرداس، التي تستخدم تكنولوجيا الإتصال الحديثة، من أجل أداء مختلف المهام والوظائف على أكمل وجه ممكن ،

أما الجدول المتعلق بمتغير الخبرة المهنية، فنلاحظ من خلال بياناته الرقمية، على أن غالبية الأفراد المبحوثين الذين لهم خبرة مهنية (من 10 سنوات إلى 20 سنة)، يؤكدون على مساهمة تكنولوجيا الإتصال الحديثة في تحسين النظرة لصورة مؤسسة إتصالات الجزائر لولاية بومرداس، بنسبة تمثل 50%، وهذه الفئة ذات قدرات وتجارب وخبرات وحنكة إدارية وتنظيمية وكبيرة، تسمح لها بان يكون لها إنطباع وتصور إيجابي عن هذه المؤسسة، وهذا ما يؤدي إلى تجسيد الإلتزام الوظيفي لدى موظفي هذه المؤسسة ، وفي ثاني الترتيب نجد

الأفراد المبحوثين، الذين لهم أقدمية مهنية (من سنة إلى 10 سنوات)، بنسبة تمثل 30% وهي ذات قدرات وخبرات إدارية وتنظيمية محدودة وقليلة، ولكن مع مرور الوقت، سوف يتأقلمون جيد مع أجواء التنظيمي، مما يؤدي إلى تحسين نظرتهم وصورتهم الذهنية نحو هذه المؤسسة، وفي أخير الترتيب، نجد الأفراد المبحوثين، الذين لهم أقدمية مهنية (من 20 سنة إلى 30 سنة)، بنسبة تمثل 16.66%، وهي ذات خبرات وتجارب ومهارات وتمرس إداري وتنظيمي كبير ومعتبر، مما يؤدي إلى تحسين النظرة نحو هذه المؤسسة، من خلال تجسيد تصور إيجابي جيد وإيجابي عن سمعة وصورة هذه المؤسسة والدفاع عنها.

وفي الجهة الأخرى من الجدول، نلاحظ من خلال متغيرات الجنس والسن والمستوى التعليمي والخبرة المهنية وجود النسب المعدومة والصفيرية، من خلال نفيهم بأن مساهمة تكنولوجيا الإتصال الحديثة في تحسين النظرة لصورة مؤسسة إتصالات الجزائر لولاية بومرداس، وهذا يدل دلالة كبيرة وبارزة على أن تكنولوجيا الإتصال الحديثة، التي تعمل وتساهم على تقديم الإضافة والقيمة المضافة لهذه المؤسسة الخدماتية، من خلال تحسين سمعة وصورة هذه المؤسسة لدى جمهورها الداخلي أو الخارجي، التي تعمل على تقديم خدمات إدارية تكون في مستوى آمال وتطلعات الجمهور .

جدول رقم (33): علاقة متغيرات الجنس والسن والمستوى التعليمي والخبرة المهنية حول مدى الرضا عن الوضعية في العمل في وجود تكنولوجيا الإتصال الحديثة على مستوى مؤسسة إتصالات الجزائر لولاية بومرداس

المجموع		غير راض		راض نوعا ما		راض		الإجابة المتغيرات	
%53.33	16	%0	0	%43.33	13	%10	3	ذكر	الجنس
%46.66	14	%0	0	%43.33	13	%3.33	1	أنثى	
%100	30	%0	0	%86.66	26	%13.33	4	المجموع	
%33.33	10	%0	0	%26.66	8	%6.66	2	من 20 سنة إلى 30 سنة	السن
%53.33	16	%0	0	%50	15	%3.33	1	من 30 سنة إلى 40 سنة	
%13.33	4	%0	0	%10	3	%3.33	1	من 40 سنة إلى 50 سنة	
%100	30	%0	0	%86.66	26	%13.33	4	المجموع	المستوى التعليمي
%0	0	%0	0	%0	0	%0	0	إبتدائي	
%0	0	%0	0	%0	0	%0	0	متوسط	
%33.33	10	%0	0	%23.33	7	%10	3	ثانوي	
%53.33	16	%0	0	%50	15	%3.33	1	جامعي	
%13.33	4	%0	0	%13.33	4	%3.33	0	تكوين متخصص	
%100	30	%0	0	%86.66	26	%13.33	4	المجموع	الخبرة المهنية
%33.33	10	%0	0	%30	9	%3.33	1	من سنة إلى 10 سنوات	
%50	15	%0	0	%46.66	14	%3.33	1	من 10 سنوات إلى 20 سنة	
%16.66	5	%0	0	%10	3	%6.66	2	من 20 سنة إلى 30 سنة	
%100	30	%0	0	%86.66	26	%13.33	4	المجموع	

يظهر لنا من خلال بيانات الجدول أعلاه، بأن الأفراد المبحوثين من الذكور والإناث يؤكدون رضائهم نوعا ما عن الوضعية في العمل في وجود تكنولوجيا الإتصال الحديثة على مستوى مؤسسة إتصالات الجزائر لولاية بومرداس، بنسب متساوية تمثل 43.33%، من خلال هذه النسب المئوية، يظهر لنا الأفراد المبحوثين من الإناث والذكور يؤكدون رضائهم نوعا ما عن الوضعية في العمل في وجود تكنولوجيا الإتصال الحديثة على مستوى مؤسسة إتصالات الجزائر لولاية بومرداس، وهذا لوجود معوقات وعراقيل تؤثر سلبا على أداء مهامهم ووظائفهم بشكل جيد على مستوى مؤسسة إتصالات الجزائر لولاية تيزي وزو

أما الجدول المتعلق بمتغير السن، فيظهر لنا من خلال بياناته الرقمية، على أن معظم أفراد عينة الدراسة، من الفئة العمرية الثانية (من 30 سنة إلى 40 سنة)، يؤكدون رضائهم نوعا ما عن الوضعية في العمل في وجود تكنولوجيا الإتصال الحديثة على مستوى مؤسسة إتصالات الجزائر لولاية بومرداس، بنسبة تمثل 50%، وهذه الفئة ذات مقومات وإستعدادات نفسية وتنظيمية وسلوكية، تسمح لها بأن يكون مستوى الرضا ليس كاملا عن وضعيتهم في العمل نتيجة إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة، ويحتاجون إلى تعود وتكيف تنظيمي مع مرور الأيام، وفي ثاني الترتيب نجد الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الأولى (من 20 سنة إلى 30 سنة)، بنسبة تمثل 26.66%، وهي تتسم بالقوة والحركية والديناميكية، مع نقص في التمييز والإدراك والنضج العقلي والنفسي والسلوكي، ومع ذلك فهم يدركون عدم رضائهم بشكل كامل وهذا نتيجة حداثة سنهم، وإلتحاقهم الحديث العهد بهذه المؤسسة الخدمائية وفي ثالث الترتيب، نجد الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الثالثة (من 40 سنة إلى 50 سنة) بنسبة تمثل 13.33%، وهي ذات قدرات ومميزات عقلية ونفسية وسلوكية، ولكنها ليست راضية بشكل عام عن الوضعية الجديد في العمل، نتيجة إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة، وهي تحتاج إلى تأقلم جيد وسريع من أجل تحقيق الإندماج بشكل سريع وفعال

أما الجدول المتعلق بمتغير المستوى التعليمي، فيتضح لنا من خلال معطياته الرقمية على أن أغلبية الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات الجامعية، يؤكدون رضائهم نوعا ما عن الوضعية في العمل في وجود تكنولوجيا الإتصال الحديثة على مستوى مؤسسة إتصالات الجزائر لولاية بومرداس، بنسبة تمثل 50%، وهذه الفئة ذات مقومات وأسس ومهارات تعليمية وعلمية، وهم غير راضين بشكل كبير عن الوضعية الجديدة في العمل، نتيجة إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة، نتيجة إستنادهم إلى مؤشرات كمية ونوعية، ووجود عراقيل ومشاكل مرتبطة بالتكيف والتأقلم وفي ثاني الترتيب نجد الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات الثانوية، بنسبة تمثل 23.33%، وفي ثالث الترتيب، نجد الأفراد المبحوثين من ذوي التكوين المتخصص، بنسبة تمثل 13.33%، حيث تتسم هاتين الفئتين من الأفراد المبحوثين بمستويات ومقومات ومؤهلات وقدرات تعليمية وعلمية ومعرفية مقبولة ومحترمة، إذ أنهم غير راضين بشكل كامل وتام بالوضعية الجديدة في العمل، نتيجة إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة، التي تتطلب التأقلم الجيد والتكيف مع مختلف ظروف العمل

أما الجدول المتعلق بمتغير الخبرة المهنية، فنلاحظ من خلال بياناته الرقمية، على أن غالبية الأفراد المبحوثين الذين لهم خبرة مهنية (من 10 سنوات إلى 20 سنة)، يؤكدون رضائهم نوعا ما عن الوضعية في العمل في وجود تكنولوجيا الإتصال الحديثة على مستوى مؤسسة إتصالات الجزائر لولاية بومرداس، بنسبة تمثل 46.66%، وهذه الفئة ذات قدرات وتجارب وخبرات وحنكة إدارية وتنظيمية وكبيرة، تسمح لها بأن تطرح أفكار وأحكاما عن كون تكنولوجيا الإتصال الحديثة، تؤثر على رضاهم الوظيفي نوعا ما ، مما يتطلب عليهم التكيف والتأقلم مع هذه الظروف التنظيمية الجديدة، وفي ثاني الترتيب نجد الأفراد المبحوثين، الذين لهم أقدمية مهنية (من سنة إلى 10 سنوات)، بنسبة تمثل 30% وهي ذات قدرات وخبرات إدارية وتنظيمية محدودة وقليلة، ولكن مع مرور الوقت، سوف يتأقلمون جيد مع أجواء التنظيمي، مما يؤدي إلى تقديم الأداء الوظيفي الأنسب والأمثل، وفي أخير

الترتيب، نجد الأفراد المبحوثين، الذين لهم أقدمية مهنية (من 20 سنة إلى 30 سنة)، بنسبة تمثل 10%، وهي ذات خبرة وحنكة تنظيمية وإدارية كبيرة وهامة، وهي ذات إدراك على عدم رضاها بشكل عام عن الوضعية الجديدة في العمل، نتيجة إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة على مستوى مؤسسة إتصالات الجزائر .

وفي ثاني الترتيب، نجد الرضا التام، حيث نلاحظ من خلال الجدول المتعلق بمتغير الجنس، على أن غالبية الأفراد المبحوثين من الذكور، يجمعون على رضاهم التام عن الوضعية في العمل في وجود تكنولوجيا الإتصال الحديثة على مستوى مؤسسة إتصالات الجزائر لولاية بومرداس، بنسب تمثل 10%، في حين نجد النسبة لدى الإناث، تمثل 3.33%

من خلال هذه النسب المئوية، يظهر لنا الأفراد المبحوثين من الإناث والذكور يؤكدون رضائهم الكامل عن الوضعية في العمل في ظل وجود تكنولوجيا الإتصال الحديثة على مستوى مؤسسة إتصالات الجزائر لولاية بومرداس، وفي توفير أجواء تنظيمية مناسبة ، من أجل تقديم الأداء الوظيفي الملائم من خلال تقديم خدمات ذات نوعية عالية للعملاء والزبائن أما الجدول المتعلق بمتغير السن، فيظهر لنا من خلال بياناته الرقمية، على أن معظم أفراد عينة الدراسة، من الفئة العمرية الثانية (من 30 سنة إلى 40 سنة)، والأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الأولى (من 40 سنة إلى 50 سنة) يؤكدون رضائهم عن الوضعية في العمل في وجود تكنولوجيا الإتصال الحديثة على مستوى مؤسسة إتصالات الجزائر لولاية بومرداس، بنسب متساوية تمثل 23.33%، وفي أخير الترتيب، نجد الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الثالثة (من سنة إلى 10 سنة) بنسبة تمثل 16.33%،

منه نستخلص بأن الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الثانية (من 30 سنة إلى 40 سنة)، والأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الأولى (من 40 سنة إلى 50 سنة) راضون عن الوضعية

في العمل في وجود تكنولوجيا الإتصال الحديثة على مستوى مؤسسة إتصالات الجزائر لولاية بومرداس، التي تساهم في تحقيق الرضا والإستقرار والأمان الوظيفي

أما الجدول المتعلق بمتغير المستوى التعليمي، فيتضح لنا من خلال معطياته الرقمية على أن أغلبية الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات الثانوية، يؤكدون رضائهم عن الوضعية في العمل في وجود تكنولوجيا الإتصال الحديثة على مستوى مؤسسة إتصالات الجزائر لولاية بومرداس، بنسبة تمثل 10%، وهذه الفئة ذات مقومات وأسس ومهارات تعليمية وعلمية، وهم راضين بشكل كبير عن الوضعية الجديدة في العمل، نتيجة إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة، وعدم وجود العراقيل التنظيمية والإدارية، في ثاني الترتيب نجد الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات الجامعية والأفراد المبحوثين من ذوي التكوين المتخصص، بنسب متساوية تمثل 3.33%، حيث تتسم هاتين الفئتين من الأفراد المبحوثين بمستويات ومقومات ومؤهلات وقدرات تعليمية وعلمية ومعرفية مقبولة وعالية، إذ أنهم راضين بشكل كامل وتام بالوضعية الجديدة في العمل، نتيجة إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة، وعدم وجود مؤثرات سلبية على ظروف العمل والتنظيم ووجود علاقات إنسانية وإجتماعية قوية ومتينة

أما الجدول المتعلق بمتغير الخبرة المهنية، فنلاحظ من خلال بياناته الرقمية، على أن غالبية الأفراد المبحوثين الذين لهم خبرة مهنية (من 20 سنوات إلى 30 سنة)، يؤكدون رضائهم عن الوضعية في العمل في وجود تكنولوجيا الإتصال الحديثة على مستوى مؤسسة إتصالات الجزائر لولاية بومرداس، بنسبة تمثل 6.66%، وهذه الفئة ذات قدرات وتجارب وخبرات وحنكة إدارية وتنظيمية وكبيرة، تسمح لها بأن تطرح أفكار وأحكاما عن كون تكنولوجيا الإتصال الحديثة، تساهم في رضاهم الوظيفي والتنظيمي، مما يتطلب عليهم وفي ثاني الترتيب نجد الأفراد المبحوثين، الذين لهم أقدمية مهنية (من سنة إلى 10 سنوات)، (من 10 سنة إلى 20 سنة)، بنسب، متساوية تمثل 3.33% لكل واحدة منهما

منه نستنتج ، بأن هاتين الفئتين تتسمان بإختلاف المهارات والخبرات ، ويكون رضاها الوظيفي جيدا، نتيجة توفر أجواء تنظيمية جيدة، تساعد على تقديم الاداء المثالي الأنسب والأحسن من خلال إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة.

وفي الجهة الأخرى من الجدول، نلاحظ من خلال متغيرات الجنس والسن والمستوى التعليمي والخبرة المهنية وجود النسب المعدومة والصفيرية، من خلال نفيهم رضائهم عن الوضعية في العمل في وجود تكنولوجيا الإتصال الحديثة على مستوى مؤسسة إتصالات الجزائر لولاية بومرداس، وهذا يدل على وجود أجواء تنظيمية ومناخ تنظيمي يساهم في تحقيق الراحة والرضا الوظيفي والمهني، من خلال العلاقات الإنسانية والإجتماعية المتجسدة من خلال الإستخدام الأمثل لتكنولوجيا الإتصال الحديثة.

## 5- عرض نتائج الدراسة:

## أ- عرض النتائج الجزئية للدراسة:

1. أغلبية افراد المبحوثين من الذكور يمثلون النسبة المئوية التي تمثل 53,33%.
2. أغلبية الافراد المبحوثين من الفئة العمرية الثانية من 30 الى 40 سنة يمثلون النسبة الكبيرة التي تقدر بـ 53,33%، حيث تتسم هذه الفئة بالقوة والنشاط والديناميكية من اجل أداء مختلف الوظائف والادوار من خلال استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة بشكل جيد على مستوى مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية بومرداس.
3. أغلبية الافراد المبحوثين من ذوي المستويات الجامعية بنسبة تمثل 53,33%، وهذه الفئة من الافراد المبحوثين ذات مستويات علمية ومعرفية كبيرة وهامة تسمح لها باستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة على مستوى مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية بومرداس من اجل تقديم خدمات ملائمة للمواطنين.
4. أغلبية الافراد المبحوثين يعملون على مستوى مديرية الموارد البشرية بنسبة تمثل 76,66%، وهي التي تعنى بتسيير وإدارة مختلف الأمور الخاصة بالعمال والموظفين وكيفية تنظيم وتنسيق المهام والوظائف المسندة اليهم.
5. غالبية الافراد المبحوثين الذين لهم خبرة مهنية (من 10 الى 20 سنوات) يمثلون النسبة الكبيرة والتي تمثل 50%، وهي ذات خبرات ومهارات إدارية وتنظيمية متوسطة ومحترمة تسمح لها بأداء مختلف الوظائف والادوار على اكمل وجه ممكن.
6. معظم افراد عينة الدراسة يجمعون على ان دلالات الاتصال على مستوى مؤسسة اتصالات الجزائر لولاية بومرداس يتمثل في كونه وسيلة للتعبير عن شكاوي العمال بنسبة تقدر بـ 50%، وهذا من خلال تعبير العمال عن آرائهم وانشغالاتهم المهنية والاجتماعية ومختلف العراقيل المصادفة اثناء أداء وظائفهم ومهامهم على مستوى هذه المؤسسة، وهذا ما

يتطلب على الإدارة العليا لهذه المؤسسة التمتع بثقافة الاتصالات والاتصال من أجل إيجاد حلول وبدائل لهذه المشاكل والانشغالات المطروحة لدى الموظفين.

**7.** معظم افراد عينة الدراسة يؤكدون على ان طبيعة تسيير عملية الاتصال على مستوى مؤسسة اتصالات الجزائر لولاية بومرداس منظمة بنسبة تمثل 56,66%، اذ انه يتم وفق استراتيجية منظمة ومخططة وواضحة من اجل تحقيق مختلف اهداف وغايات مؤسسة اتصالات الجزائر لولاية بومرداس.

**8.** كل افراد عينة الدراسة يجمعون على ان الاتصال عامل أساسي لتحقيق نجاح مؤسسة اتصالات الجزائر لولاية بومرداس بنسبة تمثل 100%، حيث يعدّ حلقة وصل ونقطة ربط بين مختلف المستويات الإدارية والاقسام التنظيمية على مستوى هذه المؤسسة، كما انه يعمل على تحقيق التنسيق والتفاهم وبناء علاقات إنسانية واجتماعية في إطار الجماعة مما يساهم في أداء مختلف الأدوار والوظائف والمهام بشكل مناسب وملائم.

**9.** معظم افراد عينة الدراسة يؤكدون على ان الاتصال السائد على مستوى مؤسسة اتصالات الجزائر لولاية بومرداس يتمثل في الاتصال الداخلي بنسبة 53,33%، وهذا سواء كان اتصالا صاعدا او افقيا او نازلا بين مختلف المستويات الإدارية التي تضمن السير الحسن لمختلف المهام والوظائف والادوار بشكل مناسب وجيد.

**10.** كل افراد عينة الدراسة يجمعون على ان الاتصال الكتابي يعد من اهم الأساليب الاتصالية المعتمدة على مستوى مؤسسة اتصالات الجزائر لولاية بومرداس بنسبة تمثل 100%، ويكون من خلال التقارير والنشريات ومحاضر الاجتماعات ولوحة المنشورات والتعليمات ومختلف القرارات على مستوى هذه المؤسسة.

**11.** كل الافراد المبحوثين يجمعون على ان الاتصال الحديث يعدّ من اهم أنواع الاتصال المستخدمة على مستوى مؤسسة اتصالات الجزائر لولاية بومرداس بنسبة تمثل 100%، وهذه من خلال استخدام الوسائل الاتصالية الحديثة مثل الموقع الرسمي للمؤسسة

عبر الانترنت، الصفحة الرسمية للمؤسسة عبر موقع الفيسبوك او البريد الالكتروني الذي يساهم في توفير الجهد والوقت والمال، ويساهم في أداء مختلف الوظائف والأنشطة بشكل فعال وجيد.

**12.** كل الافراد المبحوثين يؤكدون على مساهمة الاتصال في تحقيق التقارب والتفاهم بين العمال والمسؤولين على مستوى مؤسسة اتصالات الجزائر لولاية بومرداس بنسبة كاملة تمثل 100%، وهذا من خلال تبادل وجهات النظر والأفكار والآراء والاقتراحات الهادفة الى تحقيق الفهم المشترك والتنسيق الواحد، من اجل الوصول الى اجماع عام لتحقيق اهداف وغايات هذه المؤسسة.

**13.** كل افراد عينة الدراسة يجمعون على ان الاتصال النازل يعدّ من اهم أنواع الاتصالات الرسمية الأكثر استخداما على مستوى مؤسسة اتصالات الجزائر لولاية بومرداس بنسبة 100%، ويكون هذه الاتصال في صيغة مسودة مكتوبة من المدير (الرئيس) نحو المرؤوسين (الموظفين) ويكون في صيغة أوامر، توجيهات، إرشادات، قرارات إدارية وقوانين هدفه هو تحقيق الرقابة على الأداء الجيد لمختلف المهام والوظائف بهذه المؤسسة، في حين نجد الاتصال الصاعد بنسبة صفرية تمثل 0% والذي يكون من المرؤوسين نحو الرئيس في صيغة اقتراحات، شكاوي، تقارير.

**14.** معظم الافراد المبحوثين يؤكدون على ان الانترنت تعد من اهم الوسائل الاتصالية المستخدمة على مستوى مؤسسة اتصالات الجزائر لولاية بومرداس بنسبة تمثل 50%، وهي تعرف بالشبكة العنكبوتية التي تتيح التواصل والتفاعل بين مختلف المستويات الإدارية لهذه المؤسسة وتسهيل وتبسيط مختلف المهام والإجراءات والمسؤوليات والعمل على توفير الوقت والجهد والمال.

**15.** أغلبية افراد عينة الدراسة يؤكدون على ان جهاز الحاسوب وشبكة الانترنت تعدان من اهم الوسائل التكنولوجية المستخدمة على مستوى مؤسسة اتصالات الجزائر لولاية

بومرداس بنسبة تمثل 29,97% لكل واحدة منهما، إذ ان جهاز الحاسوب يساهم بشكل كبير في أداء مختلف الوظائف والمهام بشكل سريع وفعال ويكون مزودا بشبكة الانترنت ذات التدفق العالي.

**16.** غالبية افراد عينة الدراسة يجمعون باستخدام الحاسوب اثناء العمل على مستوى مؤسسة اتصالات الجزائر لولاية بومرداس بنسبة تمثل 83,33%، وهذا يدل على أهمية الحاسوب الالكتروني في ضمان أداء مختلف الوظائف والادوار والمهام على اكمل وجه.

**17.** معظم الافراد المبحوثين يؤكدون على ان كتابة التقارير تعد من اهم اهداف استخدام الحاسوب اثناء العمل على مستوى مؤسسة اتصالات الجزائر لولاية بومرداس بنسبة تمثل 66,66%، حيث يتم تدوين التقارير المكتوبة حول ظروف سير مختلف المهام والادوار واهم المعوقات المصادفة فيها.

**18.** معظم الافراد المبحوثين يجمعون بان مستوى التحكم بالحاسوب على مستوى مؤسسة اتصالات الجزائر لولاية بومرداس جيد بنسبة 86,66%، وهذا يدل على مستوى تكوينهم وتدريبهم العالي في استخدام تقنيات وتكنولوجيا الاتصال الحديثة من اجل أداء مختلف الأدوار والوظائف بشكل جيد ومناسب.

**19.** معظم افراد عينة الدراسة يؤكدون الاستعانة بالأسلوب اليدوي في أداء مختلف المهام والوظائف على مستوى مؤسسة اتصالات الجزائر لولاية بومرداس بنسبة تمثل 100%، وهذا يدل على ان الموظفين يستخدمون بشكل كبير ومكثف تكنولوجيا الاتصال الحديثة ولا يلجؤون الى الأسلوب اليدوي الا في حالات الضرورة، عند وجود خلل في تكنولوجيا الاتصال الحديثة من اجل القيام بمختلف المهام والادوار بشكل جيد وملائم.

**20.** معظم افراد عينة الدراسة يؤكدون استخدامهم لشبكة الانترنت اثناء العمل على مستوى مؤسسة اتصالات الجزائر لولاية بومرداس بنسبة تمثل 70%، حيث تعد شبكة

الأنترنت ضرورة حتمية للعمل الإداري من أجل تحقيق التنسيق الإداري والتفاهم الجيد بين مختلف المستويات الإدارية والتنظيمية بهذه المؤسسة.

**21.** غالبية افراد عينة الدراسة يجمعون بان الاتصال بالموظفين يعد من اهم اهداف استخدام شبكة الأنترنت على مستوى مؤسسة اتصالات الجزائر لولاية بومرداس بنسبة 38,09%، وهذا من اجل تحقيق التفاعل وتبادل الآراء والاتجاهات والاقتراحات التي تصب في مصلحة المؤسسة بهدف زيادة مستوى كفاءتهم وفعاليتها الإدارية.

**22.** أغلبية الافراد المبحوثين يجمعون على استخدام شبكة الأنترنت على مستوى مؤسسة اتصالات الجزائر لولاية بومرداس ويكون بشكل دائم بنسبة 53,33%، وهذا من اجل ضمان السير الحسن لمختلف مهام ووظائف هذه المؤسسة بشكل جيد وملئم ومناسب.

**23.** معظم افراد عينة البحث يؤكدون بان الحصول على المعلومات يعدّ م ناهم اهداف استخدام شبكة الأنترنت على مستوى مؤسسة اتصالات الجزائر لولاية بومرداس بنسبة 33,33%، كون تلك المعلومات تمثل مصدرا مهما واساسيا من اجل ضمان تحقيق مختلف اهداف وغايات المؤسسة الخدماتية واتخاذ القرارات الإدارية المناسبة واللائمة.

**24.** كل افراد عينة الدراسة يجمعون على تغيير البريد الالكتروني على مستوى مؤسسة اتصالات الجزائر لولاية بومرداس لوسائل الاتصال مع زملاء العمل بنسبة تمثل 100%، حيث أصبحوا يستخدمون هذه الوسائل الاتصالية التكنولوجية من اجل تحقيق التفاعل الجيد والتواصل المناسب وفق أسس صحيحة وسليمة وجيدة.

**25.** غالبية الافراد المبحوثين يؤكدون بان استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة الأنترنت، الهاتف والبريد الالكتروني ضروري جدا على مستوى مؤسسة اتصالات الجزائر لولاية بومرداس بنسبة تمثل 80%، اذ أضحت التكنولوجيا ضرورة وحتمية أساسية من اجل مواكبة ومسايرة مختلف التغيرات والتطورات الحاصلة والواقعة في اطار المحيط الذي تنشط فيه.

**26.** غالبية افراد عينة الدراسة يؤكدون على ان ادراك أهمية استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة يعد من اهم اهداف استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة على مستوى مؤسسة اتصالات الجزائر لولاية بومرداس بنسبة تمثل 76,66%، لمل تتوفر من مزايا وتوفير الوقت والجهد والمال وسرعة التفاعلية ودقة أداء مختلف المهام والوظائف على اكمل وجه ممكن.

**27.** غالبية افراد عينة الدراسة يؤكدون على ان كيفية استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة على مستوى مؤسسة اتصالات الجزائر لولاية بومرداس كان دون تردد او خوف او ارتباك انما بشكل عادي وشجاع وحسن بنسبة 100%.

**28.** غالبية افراد عينة الدراسة يؤكدون رضاهم نوعا ما على الوضعية الجديدة في العمل بوجود تكنولوجيا الاتصال الحديثة على مستوى مؤسسة اتصالات الجزائر لولاية بومرداس، وهذا من خلال عدم التأقلم والتكيف بشكل سريع وجيد مع هذه البيئة الرقمية وهذا بنسبة 86,66%.

**29.** معظم افراد عينة الدراسة يؤكدون بان اللغة الفرنسية تعد من اهم اللغات المفضلة من اجل التعامل مع المعلومات على الانترنت بمؤسسة اتصالات الجزائر لولاية بومرداس بنسبة 50,84%، وهذا يعود الى كونها كانت لغة المستعمر الفرنسي الذي حاول فرضها بالقوة على الشعب الجزائري.

**30.** كل افراد عينة الدراسة يؤكدون مساهمة تكنولوجيا الاتصال في تحسين النظرة لصورة مؤسسة اتصالات الجزائر لولاية بومرداس بنسبة تمثل 100%، وهذا من خلال بناء صورة ذهنية وجيدة وإيجابية عن هذه المؤسسة من اجل نيل رضا وقبول واستحسان الجمهور.

**31.** معظم أفراد عينة الدراسة، من الفئة العمرية الثانية (من 30 سنة إلى 40 سنة)، يؤكدون على أن إدراك أهمية تكنولوجيا الإتصال الحديثة، تعد من أهم أهداف إستخدامها

على مستوى مؤسسة إتصالات الجزائر لولاية بومرداس، بنسبة تمثل 36.66%، وهذه الفئة ذات نضج عقلي ونفسي وتنظيمي معتبر وهامة، إضافة إلى تمتعهم بالحيوية والنشاط، حيث يسمح لها الإطلاع على أن تكنولوجيا الإتصال الحديثة، تسمح وتتيح لها بأداء مختلف الوظائف والأدوار بشكل جيد وملئم، وبأسرع وقت ممكنين.

**32.** أغلبية الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات الجامعية، يؤكدون على مساهمة تكنولوجيا الإتصال الحديثة في تحسين النظرة لصورة مؤسسة إتصالات الجزائر لولاية بومرداس، بنسبة تمثل 53.33%، وهذه الفئة ذات مقومات ومؤهلات علمية ومعرفية كبيرة، تسمح بإدراك وتقديم أحكام وملاحظات وأفكار على أن إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة على مستوى مؤسسة إتصالات الجزائر بشكل فعال وجيد، يساهم بشكل كبير في تجسيد إنطباع جيد وصورة إيجابية حسنة ومناسبة عن هذه المؤسسة الخدمائية التي تعمل على تقديم خدمات ذات نوعية وجودة عالية للزبائن والعملاء.

**33.** غالبية الأفراد المبحوثين الذين لهم خبرة مهنية (من 20 سنوات إلى 30 سنة)، يؤكدون رضائهم عن الوضعية في العمل في وجود تكنولوجيا الإتصال الحديثة على مستوى مؤسسة إتصالات الجزائر لولاية بومرداس، بنسبة تمثل 6.66%، وهذه الفئة ذات قدرات وتجارب وخبرات وحنكة إدارية وتنظيمية وكبيرة، تسمح لها بأن تطرح أفكار وأحكاما عن كون تكنولوجيا الإتصال الحديثة، تساهم في رضاهم الوظيفي والتنظيمي.

### ب- عرض النتائج العامة للدراسة:

1. تساهم تكنولوجيا الاتصال الحديثة المستخدمة على مستوى مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية بومرداس في تحقيق وتجسيد الفعالية والكفاءة الإدارية والتنظيمية.
2. تعمل تكنولوجيا الاتصال الحديثة على بناء وتجسيد العلاقات الإنسانية والاجتماعية المتينة والقوية، وفق أسس الاحترام والتقدير المتبادل مما يؤدي إلى تقديم أداء مهني ووظيفي ملائم ومناسب في إطار نسق ونظام تعاوني وتشاركي وتضامني.

3. يتطلب الأداء الأمثل لمختلف وظائف ومهام مؤسسة اتصالات الجزائر لولاية بومرداس توفر مهارات وتقنيات مثل الحيوية والنشاط وقوة الاقناع ومهارات العرض ومهارات التحليل والتفسير لمختلف المعلومات ذات النوعية ولكمية المناسبة والازمة.
4. تساهم تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحفيز الموظفين على تقديم الأداء الوظيفي الملائم والمناسب وفق أسس علمية وصحيحة مثل توفير مقومات ومعايير الثقافة الاتصالية والتنظيمية القوية وروح المسؤولية والالتزام والولاء التنظيمي والتفاني والإخلاص في أداء مختلف الوظائف والأدوار بشكل صحيح وسليم وقويم.
5. تعمل تكنولوجيا الاتصال الحديثة على تكوين صورة ذهنية ايجابية وحسنة وجيدة عن الخدمات التي تقدمها مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية بومرداس لزيائنها وعملائها المختلفين.
6. تتمثل تقنيات تكنولوجيا الاتصال الحديثة المستخدمة على مستوى مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية بومرداس من أجل تقديم الخدمات للمواطنين في مواقع التواصل الاجتماعي، الموقع الالكتروني الرسمي، البريد الالكتروني، إضافة إلى شبكات الانترنت.
7. تساهم تكنولوجيا الاتصال الحديثة المستخدمة على مستوى مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية بومرداس في توفير الجهد والوقت والمال مما يؤدي إلى تجسيد ما يعرف بجودة الخدمات.
8. يخضع استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة إلى استراتيجية واضحة المعالم ومخططة وإلى الاستغلال الأمثل والأنسب للموارد المادية والمالية والبشرية بشكل سليم وصحيح.
9. تعمل تكنولوجيا الاتصال الحديثة المستخدمة على مستوى اتصالات الجزائر بولاية بومرداس على إظفاء الصفة العلمية والتنظيمية والتنسيقية على مختلف الوظائف والمهام

والأدوار والمسؤوليات، بعيدا عن مبدأ الحدس والتخمين والتكهن والعشوائية والارتجالية والتسرع.

**10.** تساهم تكنولوجيا الاتصال الحديثة المستخدمة على مستوى اتصالات الجزائر بولاية بومرداس في توفير كمي هائل ومعتبر من المعلومات والبيانات الملائمة والمناسبة من أجل اتخاذ القرارات الإدارية الحاسمة خصوصا في خضم الأزمات والمشاكل.

**11.** تعمل تكنولوجيا الاتصال الحديثة المستخدمة على مستوى مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية بومرداس إلى تجسيد وظائف الإدارة المتمثلة في التخطيط، التنظيم، التنسيق، والتوجيه والرقابة، بمختلف الموارد المادية والمالية والبشرية، والعمل على تقسيم مختلف الوظائف والمهام في إطار هيكل تنظيمي يعمل على توصيف مختلف المهام والوظائف وتحديد نطاق المسؤولية والسلطة.

## خلاصة الدراسة:

ومنه نستخلص في الأخير بأن مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية بومرداس تستخدم تكنولوجيا الاتصال الحديثة من أجل تحقيق التنسيق والتفاعل بين مختلف المستويات والأقسام الإدارية وتحقيق الأداء الوظيفي والمهني المناسب والملائم وتأدية مختلف المهام والأدوار والمسؤوليات وفق أسس صحيحة ومقومات سليمة تساهم في تقديم خدمات عمومية ذات نوعية وجودة عالية للزبائن والعملاء الوافدين لهذه المؤسسة الخدمائية، كما تساهم تكنولوجيا الاتصال الحديثة على مستوى هذه المؤسسة في تزويد وامتداد الإدارة العليا بكم هائل ومعتبر من المعلومات والبيانات ذات نوعية وكمية مناسبة، مما يسهم ذلك في صياغة وبناء استراتيجيات وسياسات وخطط تنظيمية وإدارية تكون متناسقة ومتناغمة مع أهداف وغايات هذه المؤسسة كون المؤسسة تمثل نسقا يتفاعل مع متغيرات البيئة الخارجية والداخلية ولا تنشط في فراغ، مما يتوجب عليها ضرورة القيام بتعديلات وتغيرات وتحسينات تواكب وتساير مختلف التغيرات والتطورات الحاصلة في البيئة الخارجية خاصة في ظل المنافسة الشرسة والحادة والشديدة الموجودة بين مختلف المؤسسات الخدمائية، وهذا ما يؤدي في الأخير إلى زيادة الفعالية والكفاءة التنظيمية والإدارية لهذه المؤسسة.

# قائمة المراجع

1- المراجع باللغة العربية:

- 1- ابراهيم بوداود, استخدام تكنولوجيا المعلومات في البيئة الأكاديمية دراسة ميدانية لتفاعل المجتمع الاكاديمي بجامعة سعد دحلب بالبليدة مع تكنولوجيا المعلومات، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، جامعة الجزائر، 2007.
- 2- إبراهيم عبد الوكيل الفار, استخدام الحاسوب في التعليم، ط1، دار الفكر، عمان، 2002.
- 3- أحمد السيد مصطفى، إدارة الإنتاج و العمليات في الصناعة و الخدمات، ط3، مكتبة الأنجلو المصرية، القاهرة، 1997.
- 4- أحمد بن عيشاوي، إدارة الجودة الشاملة tam في المؤسسات الخدمية، مجلة الباحث، العدد 4، جامعة ورقلة، 2006.
- 5- أحمد عزت محمد، تعريف المؤسسة، منشور على موقع mawdoo3.com، تم الدخول بتاريخ 2022/08/20 على الساعة 14:43.
- 6- اياد شاكر البكري, تقنيات الاتصال، د ط، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان، 2003.
- 7- بلقاسم سلاطنية ، حسان الجيلاني، أسس البحث العلمي الكتاب الأول، ط3، يوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2017.
- 8- بلقاسم سلاطنية ، حسان الجيلاني، مدخل لمناهج البحوث الاجتماعية، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2014.
- 9- بوريش نصر الدين ، تكنولوجيا المعلومات و الاتصال دعامة للميزة التنافسية و اداة لتاقلم المؤسسة الاقتصادية مع المحيط الجديد مثال الجزائر، الملتقى الدولي المعرفة، في ظل الاقتصاد الرقمي و مساهمتها في تكوين المزايا التنافسية للبلدان العربية .
- 10- ج فوسكت، سبل الاتصال، ت: حمد عبد الله عبد القادر، مراجعة: حسني عبد الرحمان الشيمي، مكتبة الملك فهد الوطنية، الرياض، 1993.
- 11- حجاب مخلوفي ،مساهمة، تقنيات المعلومات في التنمية المستدامة ، محلة العلوم التجارية ، بن عكنون الجزائر ، العدد 06 ، جوان 2006 .

- 12- حسن على محمد، تكنولوجيا الاتصال الحديثة -النشأة -التطور -الوظائف -التأثيرات، ط2، دار البيان للطباعة والنشر، القاهرة 2007/2008.
- 13- حسن محمد الحسن، مناهج البحث العلمي الاجتماعي، ط2، دار الطليعة، بيروت، 1986 .
- 14- خالد متصر، علاقة استخدام تكنولوجيايات الإعلام والاتصال الحديثة باغتراب الشباب الجامعي، دراسة ميدانية على عينة من طلاب جامعة باتنة، رسالة ماجستير منشورة، جامعة باتنة، 2012.
- 15- خيرى خليل الجمعي، الاتصال ووسائله في المجتمع الحديث، المكتب الجامعي الحديث، الاسكندرية، 1987.
- 16- رضوان بلخيري، "استخدام الشباب الجزائري لمنتديات الدردشة الالكترونية من خلال (فايسبوك) والإشباع المحققة"، مجلة العلوم الاجتماعية والانسانية، تبسة (الجزائر)، العدد 09، جويلية 2014.
- 17- رواية حسن، السلوك التنظيمي المعاصر، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2003.
- 18- روبرت سترن ونانسي سترن، الحاسبات الآلية وتشغيل المعلومات، ت: سرور وعاصم أحمد الحمامي، د ط، دار المريخ للنشر، الرياض، 1990.
- 19- زيد منير عبودي، فن الإدارة بالاتصال، دار دجلة ناشرون وموزعون، ط1، الأردن، 2008.
- 20- سامي أحمد جابر ونعمات أحمد عثمان، الاتصال والإعلام تكنولوجيا المعلومات، دار المعرفة الجامعية، مصر، 2003.
- 21- سعاد جبر سعيد، سيكولوجية الاتصال الجماهيري، ط1، عالم الكتب الحديث لنشر والتوزيع، الأردن، 2008.
- 22- سعاد نايف البرنوطي، الأعمال والخصائص والوظائف الإدارية، ط3، دار وائل للنشر، عمان، 2006.
- 23- سعيد عبد الله لافي، التكامل بين التقنية واللغة، ط1، عالم الكتب، القاهرة، 2006.

- 24- سعيد محمد المصري، إدارة وتسويق الأنشطة الخدمية، (المفاهيم والاستراتيجيات)، (د-ط)، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2002 .
- 25- سعيد يس عامر وعلي محمد عبد الوهاب، الفكر المعاصر في التنظيم، ط2، مركز وايد سبرفيس، القاهرة، 1998.
- 26- سلمان جمال، اقتصاد الموفى، ط1، دار اليازوري للطباعة والنشر والتوزيع، عمان، 2009.
- 27- سمير ابراهيم حسن، الثورة المعلوماتية عواقبها وأثرها، مجلة جامعة دمشق العلوم الانسانية، العدد01، سوريا، 2002.
- 28- شريف درويش، تكنولوجيا الاتصال، المخاطر و التأثيرات الاجتماعية، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة، 2000.
- 29- شكال حياة، دور الإتصال التنظيمي في تحقيق أهداف المؤسسة الجزائرية (دراسة ميدانية بالمؤسسة الإستشفائية العمومية زيزشي محمد . طولقة)، مذكرة لنيل شهادة الماستر في تخصص علم الاجتماع وتنظيم وعمل، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2019 . 2020.
- 30- شهيرة كواشي، أسمهان ياحي، واقع الإتصال الداخلي في المؤسسة الخدمية الجزائرية، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والإتصال، تخصص إتصال وعلاقات عامة، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، 2014 . 2015.
- 31- ضريفي نعيمة، محاضرات في أنشطة تهيئة الإقليم، السنة الثالثة ليسانس تهيئة الإقليم، قسم الجغرافيا وتهيئة الإقليم، معهد علوم الأرض، جامعة باتنة، المحاضرة رقم (6).
- 32- عبد الأمير الفيصل، الصحافة الالكترونية في الوطن العربي، د ط، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2005.
- 33- عبد الحميد بسيوني، استخدام شبكات الانترنت في المدارس ودعم التعليم في المدارس، د ط، دار سيناء، القاهرة.
- 34- عبد الرحمان غربي، دراسات في نظريات الاتصال، ط1، مركز دراسات الوحدة العربية، بيروت، 2003.

- 35- عبد الرحيم درويش، مقدمة إلى علم الاتصال، د ط، مكتبة نانسي دمياط، 2006.
- 36- عبد الرزاق محمد الدليمي، الصحافة الالكترونية والتكنولوجية الرقمية ، ط 1، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان ، 2011.
- 37- عبد العزيز خواجه ، مدخل إلى علم النفس الاجتماعي للعمل، ط1، دار العرب للنشر والتوزيع، 2005.
- 38- عبد العزيز قاري عبد الفتاح، معجم مصطلحات والمعلومات إنجليزي عربي، مكتبة الملك فهد الوطنية، الرياض، 2000.
- 39- عبد العظيم عبد السلام الفرجاني، التربية التكنولوجية وتكنولوجيا التربية، د ط، دار غريب، القاهرة، 1998.
- 40- عبد الغفار حنفي، اساسيات إدارة المنظمات، المكتب العربي الحديث، مصر، 1995.
- 41- عبد الفتاح عبد النبي، تكنولوجيا الاتصال والثقافة، د ط، العربي للنشر والتوزيع، القاهرة، 1990.
- 42- عبد الفتاح عبد النبي، تكنولوجيا الاتصال والثقافة بين النظري والتطبيقي، العربي للنشر، القاهرة، 1990.
- 43- عبد القادر الفيصل، الصحافة الإلكترونية في الوطن العربي، د ط، دار الشروق والتوزيع، عمان، 2005.
- 44- عدى قصور، مشكلات التنمية و معوقات التكامل الاقتصادي العربي، ط1، جار الطباعة و النشر، بيروت، 1984.
- 45- علاء الحمامي وعضون السعدون، تطبيقات تكنولوجيا المعلومات في الأعمال الالكترونية المتصورة، ط1 ، دار النشر والتوزيع، عمان، 2015.
- 46- علي بن هادية وآخرون، القاموس الجديد للطلاب، ط7، المؤسسة الوطنية للكتاب، الجزائر، 1991.
- 47- عماد عبد الوهاب الصباغ، الحاسوب في إدارة الأعمال، دار الثقافة، عمان ، 1996.

- 48- عماش هاجر، واقع العلاقات العامة في المؤسسة الاقتصادية (دراسة ميدانية بشركة توزيع الكهرباء والغاز . مستغانم)، مذكرة لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال، تخصص علاقات عامة، قسم العلوم الإنسانية، جامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم، 2018 . 2019.
- 49- غالب عوض النواسية، خدمات المستفيدين من المكتبات ومراكز المعلومات"، د ط، دار الصفاء، عمان 2000.
- 50- فريد راغب محمد النجار، إدارة الإنتاج و العمليات التكنولوجية: مدخل تكاملي، د ط، مكتبة الأنجلو المصرية، القاهرة، 1989.
- 51- فؤاد بوجنانة، تقييم واقع الإتصال التسويقي في المؤسسة الاقتصادية الخدمية، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علوم التسيير، تخصص تسويق، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح . ورقلة، 2008 . 2009.
- 52- كاتب مجهول، مفهوم الخدمة، منشور على موقع Fr.Scribd.com، تم الدخول بتاريخ 2022/08/22 على الساعة 16:41.
- 53- كمال عبد الحميد زيتون، تصميم البحوث الكيفية ومعالجة بياناتها إلكترونيا، عالم الكتب، القاهرة، 2006.
- 54- مجدي أحمد محمد عبد الله، مقدمة في سيكولوجية الاتصال والإعلام، د ط، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، 2009.
- 55- محمد الزعبي، التغيير الاجتماعي، دار الطليعة، القاهرة، 1998.
- 56- محمد الفاتح حمدي وآخرون، تكنولوجيا الاتصال والإعلام الحديثة الاستخدام والتأثير، ط1، دار كنوز الحكمة، الجزائر، 2011.
- 57- محمد رضا البغدادي، تكنولوجيا التعليم والتعلم، ط1، دار الفكر العربي، القاهرة، 1999.
- 58- محمد شطاح وآخرون، القنوات الفضائية وتأثيرها على القيم الاجتماعية والثقافية السلوكية لدى الشباب الجزائري، د ط، دار الهدى، عين مليلة، 2002.
- 59- محمد شطاح، قضايا الإعلام في زمن العولمة بين التكنولوجيا والإيديولوجيا، د ط، دار الهدى، الجزائر، 2006.

- 60- محمد شوقي شادي, الحاسب الالكتروني ونظم المعلومات, د ط, دار المنهضة, بيروت, 1983.
- 61- محمد عبد الحميد, الإعلام والاتصال على شبكة الانترنت, ط1, عالم الكتب للنشر والتوزيع, القاهرة, 2007.
- 62- محمد عبد الفتاح الصيرفي, مبادئ التنظيم والإدارة, ط1, دار المناهج للنشر والتوزيع, الأردن, 2006.
- 63- محمد عبيدات وآخرون: منهجية البحث العلمي القواعد والمراحل والتطبيقات, دار وائل للطباعة والنشر, عمان, الأردن, 1999.
- 64- محمد فتحي, المعلومات و تكنولوجيا المعلومات, د.ط, مكتبة الدار العربية للكتاب, القاهرة, 2005.
- 65- محمد كامل, أساليب البحث العلمي, ط1, دار العلمية للنشر والتوزيع, عمان, 2002.
- 66- محمد محفوظ, تكنولوجيا الاتصال (دراسة في الأبعاد النظرية و العلمية لتكنولوجيا الاتصال), دار المعرفة الجامعية, الإسكندرية, 2005.
- 67- محمد محمود مهدي, مدخل في تكنولوجيا الاتصال الاجتماعي, د ط, المكتب الجامعي الحديث, الإسكندرية, د ت.
- 68- محمد مداخلة طرشي, أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تعزيز الميزة التنافسية في منظمات الأعمال العربية, جامعة حسيبة بن بوعلي, الشلف, الملتقى الدولي الخامس, 2011.
- 69- محمد, عبيدات و آخرون, منهجية البحث العلمي - القواعد و المراحل و التطبيقات, الطبعة الثانية, عمان : دار وائل للطباعة و النشر, 1999.
- 70- محمود علم الدين, تكنولوجيا المعلومات والاتصال ومستقبل صناعة الصحافة, د ط, دار الرحاب, القاهرة, 2005.
- 71- محمود علم الدين, تكنولوجيا المعلومات وصناعة الاتصال الجماهيري, د ط, دار النشر العربي للتوزيع, القاهرة 1990.

- 72- مفهوم المؤسسة الخدمية وخصائصها، منشور على موقع Startimes.com، تم الدخول بتاريخ 2023/06/01، على الساعة 17:51.
- 73- منال هلال المزاهرة، نظريات الاتصال، ط1، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، 2012.
- 74- موريس أنجرس: منهجية البحث العلمي في العلوم الانسانية، ترجمة بوزيد صحراوي وآخرون، دار القصة للنشر، الجزائر، 2004.
- 75- مي عبد الله، البحث في علوم الإعلام و الاتصال , دار النهضة العربية، بيروت، 2011، ط1.
- 76- نجلاء عبد الفتاح، التقنيات الحديثة وأثارها في المكتبات، دار الوفاء للطباعة، القاهرة، 2014.
- 77- نصيرة بوجمعة سعدي، عقول لنقل التكنولوجيا في مجال التبادل الدولي، د ط، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1992.
- 78- هارون منصر ،تكنولوجيا الاتصال الحديثة -المسائل النظرية و التطبيقية - ،ط1 ،دار الألمعية للنشر و التوزيع ،الجزائر ،2012 .
- 79- هدى حامد قشقوش، جرائم الحاسب الالكتروني في التشريع المقارن، د ط، دار النهضة العربية، القاهرة، د ت.
- 80- هشام مرسي، لانترنت وثورة الانترنت، مجلة المستقبل الإسلامي، عدد 72 فيفري 1998.
- 81- وفاء طهيري، واقع امتلاك الأستاذ الجامعي لمهارات استخدام تكنولوجيا المعلومات وتقبله لفكرة دمج التعليم الالكتروني دراسة ميدانية بجامعة المسيلة، رسالة ماجستير، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية والعلوم الاسلامية، جامعة الحاج لخضر، باتنة، الجزائر، 2011.
- 82- ياسر عبد الله طبت، العلاقات العامة في المؤسسات الإعلامية، أبو عمار للنشر والتوزيع، 2019.

المراجع الأجنبية:

- 1- Brution Philippe. La Société D L information. Du ILutopie Au désenchantement. La Société De ILinformation . Etat Des Lieux . Revue Européenne Des Sciences Sociales 40 . 2002 .
- 2- E. Brousseau le role Des Technologie De Linformation Et La Communication Dans Les Changements Orgationnels. city par med saadou. opi- cit.
- 3- Turban . mcelean .wetherebe .information technology . 2nd edition . john wiley I son . hnc .1999 .



الملاحق

## الملحق رقم (01): الاستمارة

جامعة مولود معمري تيزي وزو

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

فرع العلوم الإنسانية

قسم علوم الإعلام والاتصال

إستمارة إستبيان

حول موضوع:

استخدام تكنولوجيا الاتصال في مؤسسة خدماتية لاتصالات الجزائر  
دراسة وصفية تحليلية لاتصالات الجزائر-بومرداس

في إطار التحضير لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال.

تخصص: إتصال تنظيمي

الاستبيان المرفق عبارة عن أداة لجمع البيانات اللازمة لإجراء دراسة بعنوان "استخدام تكنولوجيا الاتصال في مؤسسة خدماتية لاتصالات الجزائر"، وذلك لإستكمال متطلبات نيل شهادة الماستر لأهمية رأيكم في هذا المجال له أثر كبير في نجاح هذه الدراسة، تأمل منكم التكرم بالإجابة على جميع المخاوف بدقة وموضوعية وشفافية.

ونحيطكم علماً أنّ المعلومات الواردة في هذا الاستبيان ستكون على سرية تامة، في الأخير تقبلوا منا فائق الشكر والتقدير على وقتكم وجهدكم في الإجابة على جميع الأسئلة.

تحت إشراف الأستاذة:

معمري سميرة

من إعداد الطالبتين:

- واكد ليلية

- موسوني إكرام

السنة الجامعية: 2023/2022

## 1. المحور الأول: البيانات الشخصية:

1. الجنس:

ذكر  أنثى

2. السن:

من 20 إلى 30 سنة  من 30 إلى 40 سنة  من 40 إلى 50 سنة   
50 سنة فما فوق

3. المستوى التعليمي:

ابتدائي  متوسط  ثانوي  جامعي  تكوين متخصص

4. الوظيفة: .....

5. ما هي خبرتك المهنية :

من سنة إلى 10 سنوات  من 10 إلى أقل من 20 سنة   
من 20 إلى أقل من 30 سنة  من 30 سنة فما فوق

## 2. المحور الثاني: طبيعة الاتصال في المؤسسة الخدمانية (اتصالات الحزائر)

7. ماذا يعني لكم الاتصال داخل مؤسستكم

- عملية نقل المعلومات والأفكار التوجيهات داخل مؤسستكم؟
- عملية نقل المعلومات والأفكار والتوجيهات بين العمال؟
- وسيلة تسمح لتعبير عن شكاوي العمال؟
- أداة لتنظيم وتكوين العلاقات بين العمال؟
- أخرى .....

8. كيف تدير عملية الاتصال في مؤسستكم؟

منظمة  عادية  عشوائية

9. هل ترى أن الإتصال الداخلي عامل أساسي لتحقيق نجاح المؤسسة؟

نعم  لا

10. هل يساهم الإتصال الداخلي في التقارب و التفاهم بين المسؤولين و العمال في رأيك؟

نعم  لا

11. ما طبيعة الاتصال التي تقوم بها؟

داخلية  خارجية  معا

12. ما هو الأسلوب الذي تعتمد عليه مؤسستكم؟

اتصال شفهي  اتصال كتابي

13. ما نوع الاتصال المستخدم في مؤسستكم؟

اتصال تقليدي  اتصال حديث

14. ما هي اهم الاتصالات الأكثر استخداما في مؤسستكم؟

الصاعدة  النازلة  الأفقية  جميعها

**03. المحور الثالث : محور خاص باستخدام تكنولوجيا الاتصال في المؤسسة**

**15. ما هي الوسائل التعليمية التي تستخدمها:**

أبدا	أحيانا	دائما	
			الانترنت
			التلفزيون
			الراديو
			الصحف والمجلات

**16. ما هي الوسائل التكنولوجية الاتصالية التي تستخدمها في عملك؟**

- الاتصال المباشر  الهاتف
- لوحة الإعلانات  الفاكس
- التقرير  جهاز الحاسوب
- الاجتماعات  شبكة الانترنت

أخرى تذكر .....

**17. هل تستخدم الحاسوب في عملك؟**

- دائما  غالبا  أحيانا  نادرا  أبدا

**18. إذ كنت تستخدم الحاسوب في عملك فيما تستخدمه؟**

- كتابة تقارير  تدوين جديد المؤسسة
- حفظ المعلومات  القيام بالإحصائيات

أخرى تذكر .....

19. هل تتحكم بالحاسوب بدرجة :

جديدة  متوسطة  ضعيفة

20. بالإضافة إلى استخدام الحاسوب في عملك هل تستعين بالأسلوب اليدوي؟

دائماً  غالباً  أحياناً  نادراً  أبداً

في حالة الإيجاب لاستعانتك بالأسلوب اليدوي هل يرجع ذلك إلى :

طبيعة العمل تتطلب ذلك

توقف الحاسوب عن العمل

عدم جدوى العمل بالحاسوب

• أخرى تذكر .....

21. هل تستخدم شبكة الأنترنت في عملك ؟

دائماً  غالباً  أحياناً  نادراً

إذا كنت تستخدم الأنترنت فيما تستخدمها؟

الاتصال بالموظفين داخل المؤسسات  عملية السير

الاتصال بالموظفين في فروع المؤسسة  مراقبة العمل

الحصول على معلومات  توفير فضاء جماعي

أخرى تذكر .....

- إذ لم يسبق لك ان استخدمت شبكة الأنترنت لماذا؟

لأنك لا تجيد استخدامها

تفضل الطريقة اليدوية

لأنك تظن أنها غير آمنة

22. هل تستخدم شبكة الانترنت ؟

دائما  غالبا  أحيانا  أبدا

في حالة استخدامك لشبكة الأنترنت فيما تستخدمها ؟

الحصول على المعلومات  المحادثة

نقل الملفات  الترقية

تبادل المعلومات مع الآخرين

أخرى تذكر .....

إن لم يسبق لك وان استخدمتها لماذا؟

لأنك تظن أنها غير مفيدة  غير متاحة لك

استخدامها مضيعة الوقت  لا تحسن استخدامها

23. هل غير البريد الإلكتروني للمؤسسة طريقة اتصالك بزملائك في العمل

نعم  لا

في كلت الحالتين كيف ؟

.....  
24. هل ترى أن استخدام التكنولوجيا الحديثة للإتصال الانترنت، الهاتف البريد الالكتروني في المؤسسة؟

ضروي جدا  ضروي يوميا  غير ضروي

25. هل تستخدم التكنولوجيا لأنك:

تدرك أهميتها

لأن الآخرين يستخدمونها

حتمية إدارية

أخرى تذكر .....

26. كيف نستعمل الوسائل التكنولوجية الجديدة ؟

دون تردد  بعد أن يستخدمها المسؤول المباشر

أخذ وقتا بدء استخدامها  بعد أن استخدمها زملاء العمل

أخرى تذكر .....

27. هل أنت راض عن وضعيتك في العمل في وجود التكنولوجيات

راض  راض نوعا ما  غير راض

28. هل تميل إلى التعامل مع المعلومات على الانترنت أو الانترنت المكتوبة ب :

الانجليزية  الفرنسية  العربية

29. هل ساهمت التكنولوجيا في تحسين نظرتك لصورة المؤسسة

نعم  لا

30. برأيك كيف نشجع العمال على استخدام التكنولوجيا في الاتصال بطريقة جديدة

.....

.....

الفهرس

## فهرس المحتويات

-	كلمة شكر
-	الإهداء
-	خطة الدراسة
-	ملخص الدراسة
أ	مقدمة
<b>الإطار المنهجي</b>	
05	1- الإشكالية
07	2- أسباب اختيار الموضوع
08	3- أهمية الدراسة
09	4- أهداف الدراسة
09	5- نوع الدراسة
10	6- مجال الدراسة
11	7- منهج الدراسة وأدواته
14	8- مجتمع البحث وعينة الدراسة
15	9- تحديد المفاهيم و المصطلحات
18	10- الدراسات السابقة
<b>الفصل الأول</b> <b>تكنولوجيا الاتصال</b>	
26	تمهيد
27	المبحث الأول: مفهوم تكنولوجيا الاتصال.
31	المبحث الثاني: نشأة و تطور تكنولوجيا الاتصال
34	المبحث الثالث: خصائص تكنولوجيا الاعلام والاتصال.
36	المبحث الرابع: وظائف تكنولوجيا الإتصال
37	المبحث الخامس: أنواع تكنولوجيا الاتصالات

47	المبحث السادس: مزايا ومساوئ استخدام تكنولوجيا الاعلام والاتصال.
51	المبحث السابع: تأثيرات تكنولوجيا الاعلام والاتصال.
54	خلاصة الفصل
<b>الفصل الثاني</b> <b>المؤسسة الخدماتية</b>	
57	تمهيد
58	المبحث الأول: مفهوم المؤسسة الخدماتية
60	المطلب الثاني: مراحل تطور المؤسسة الخدمية
63	المبحث الثالث: وظائف المؤسسة الخدماتية
65	المبحث الرابع: خصائص المؤسسة الخدماتية وعناصرها:
66	المبحث الرابع: تصنيفات المؤسسة الخدماتية وأهدافها:
68	المبحث الخامس: أهمية تكنولوجيا الاتصال في المؤسسة الخدماتية
72	المبحث السادس: الفوائد و المزايا المتحققة من استخدام تكنولوجيا الاتصال في المؤسسة الخدماتية
75	خلاصة الفصل
<b>الإطار التطبيقي</b> <b>جمع وتحليل البيانات والمعلومات المتعلقة بالدراسة الميدانية</b>	
79	تمهيد
80	1- لمحة وتعريف مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية بومرداس
81	2- بطاقة الفنية للمؤسسة اتصالات الجزائر بولاية بومرداس
82	3- الهيكل التنظيمي للمؤسسة اتصالات الجزائر بولاية بومرداس
83	4- تحليل بيانات الدراسة الميدانية
83	أ- القراءة الكمية والكيفية للجداول البسيطة
113	ب- القراءة الكمية والكيفية للجداول المركبة
130	5- عرض نتائج الدراسة

130	أ- عرض النتائج الجزئية للدراسة
136	ب- عرض النتائج العامة للدراسة
139	خلاصة الدراسة
140	قائمة المراجع
-	الملاحق
-	فهرس المحتويات
-	فهرس الجداول

## فهرس الجداول

الصفحة	العنوان	الرقم
83	يمثل توزيع الافراد المبحوثين حسب متغير الجنس	01
83	يمثل توزيع الافراد المبحوثين حسب متغير السن	02
84	يمثل توزيع الافراد المبحوثين حسب المتغير التعليمي	03
86	يمثل توزيع الافراد المبحوثين حسب متغير الوظيفة	04
87	يمثل توظيف الافراد المبحوثين حسب متغير الخبرة المهنية	05
88	يمثل آراء الافراد المبحوثين حول دلالات الاتصال على مستوى مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية بومرداس	06
89	يمثل آراء الافراد المبحوثين حول طبيعة تسيير عملية الاتصال على مستوى مؤسسة اتصالات الجزائر لولاية وبمرداس	07
90	يمثل آراء الافراد المبحوثين حول مدة اعتبار الاتصال عامل أساسي لتحقيق نجاح مؤسسة اتصالات الجزائر لولاية بومرداس	08
91	يمثل آراء الافراد المبحوثين حول طبيعة الاتصال السائد على مستوى مؤسسة اتصالات الجزائر لولاية بومرداس	09
92	يمثل آراء الافراد المبحوثين حول الأسلوب الاتصالي المعتمد على مستوى مؤسسة اتصالات الجزائر لولاية بومرداس	10
93	يمثل آراء الافراد المبحوثين حول اهم أنواع الاتصالات المستخدمة على مستوى مؤسسة اتصالات الجزائر لولاية بومرداس:	11
94	يمثل آراء المبحوثين حول مدى مساهمة الاتصال في تحقيق التقارب والتفاهم بين العمال والمسؤولين على مستوى مؤسسة اتصالات الجزائر	12
95	يمثل آراء الافراد المبحوثين حول اهم أنواع الاتصالات الرسمية الأكثر استخداما على مستولا مؤسسة اتصالات الجزائر لولاية بومرداس	13
96	يمثل آراء الافراد المبحوثين حول اهم الوسائل الاتصالية المستخدمة على مستوى مؤسسة اتصالات الجزائر لولاية بومرداس	14

97	يمثل آراء الافراد المبحوثين حول الوسائل التكنولوجية المستخدمة على مستوى مؤسسة اتصالات الجزائر لولاية بومرداس	15
98	يمثل آراء الافراد المبحوثين حول مدى استخدام الحاسوب اثناء العمل على مستوى مؤسسة اتصالات الجزائر لولاية بومرداس	16
99	يمثل آراء الافراد المبحوثين حول اهداف استخدام الحاسوب اثناء العمل على مستوى مؤسسة اتصالات الجزائر لولاية بومرداس	17
100	يمثل آراء الافراد المبحوثين حول مستوى التحكم بالحاسوب على مستوى مؤسسة اتصالات الجزائر لولاية بومرداس:	18
101	يمثل آراء الافراد المبحوثين حول مدى الاستعانة بالأسلوب اليدوي في أداء مختلف المهام والوظائف على مستوى مؤسسة اتصالات الجزائر لولاية بومرداس	19
102	يمثل آراء الافراد المبحوثين حول مدى استخدام شبكة الأنترنت اثناء العمل على مستوى مؤسسة اتصالات الجزائر لولاية بومرداس:	20
103	يمثل آراء المبحوثين حول اهداف استخدام شبكة الأنترنت على مستوى مؤسسة اتصالات الجزائر لولاية بومرداس:	21
104	يمثل آراء الافراد المبحوثين حول مدى استخدام شبكة الأنترنت على مستوى مؤسسة اتصالات الجزائر لولاية بومرداس:	22
105	يمثل آراء الافراد المبحوثين حول اهداف استخدام شبكة الأنترنت على مستوى مؤسسة اتصالات الجزائر لولاية بومرداس:	23
106	يمثل آراء الافراد المبحوثين حول مدى تغيير البريد الالكتروني على مستوى مؤسسة اتصالات الجزائر لولاية بومرداس لوسائل الاتصال مع زملاء العمل:	24
107	يمثل آراء الافراد حول مدى ضرورة استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة (الانترنت، الهاتف والبريد الالكتروني) على مستوى مؤسسة اتصالات الجزائر لولاية بومرداس	25
108	يمثل آراء الافراد حول اهداف استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة على مستوى مؤسسة اتصالات الجزائر لولاية بومرداس:	26

109	يمثل آراء الافراد المبحوثين حول كيفية استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة على مستوى مؤسسة اتصالات الجزائر لولاية بومرداس:	27
110	يمثل آراء الافراد المبحوثين حول مدى الرضا عن الوضعية في العمل في وجود تكنولوجيا الاتصال الحديثة على مستوى مؤسسة اتصالات الجزائر لولاية بومرداس:	28
111	يمثل آراء الافراد المبحوثين حول اهم اللغات المفضلة من اجل التعامل مع المعلومات على الانترنت بمؤسسة اتصالات الجزائر لولاية بومرداس:	29
112	يمثل آراء الافراد المبحوثين حول مدى مساهمة تكنولوجيا الاتصال في تحسين النظرة لصورة مؤسسة اتصالات الجزائر لولاية بومرداس:	30
113	علاقة متغيرات الجنس والسن والمستوى التعليمي والخبرة المهنية بأهداف استخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة على مستوى مؤسسة إتصالات الجزائر لولاية بومرداس	31
120	علاقة متغيرات الجنس والسن والمستوى التعليمي والخبرة المهنية حول مدى مساهمة تكنولوجيا الإتصال الحديثة في تحسين النظرة لصورة مؤسسة إتصالات الجزائر لولاية بومرداس	32
124	علاقة متغيرات الجنس والسن والمستوى التعليمي والخبرة المهنية حول مدى الرضا عن الوضعية في العمل في وجود تكنولوجيا الإتصال الحديثة على مستوى مؤسسة إتصالات الجزائر لولاية بومرداس	33

